

운영규정

기 관 명	미소재가복지센터
소 재 지	경상남도 창원시 마산합포구 진동면 해양관광로 27 1층
대 표 자 명	박정표

미소재가복지센터 운영규정

제 1장 총칙

제1조 [목적]

본 운영규정은 기관의 조직 구성과 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 도모하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조 [적용범위]

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제 2장 사업

제3조 [사업목적]

노인복지법과 노인장기요양보험법 및 관련 법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 급여종류 중 본기관은 [방문요양] 급여를 대상자에게 제공하는(이하 '서비스'라 함) 사업을 한다. 방문요양이라 함은 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활 지원 서비스 등을 제공하는 것을 의미한다.

제4조 [운영기관의 소재지 및 명칭]

방문요양 급여제공 사업을 행하는 기관의 명칭 및 주소지는 다음과 같이 한다.

명 칭 : 미소재가복지센터

소재지 : 경상남도 창원시 마산합포구 진동면 해양관광로 27, 1층

제5조 [재정]

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.

제6조 [인원 및 조직]

미소재가복지센터는 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.

센터는 체계적인 센터운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 임명한다.

관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며, 상근시간 외에도 응급상황 등의 상황에 대비하여야 하며, 가정방문급여(방문요양)센터의 관리책임자는 요양보호사의 업무를 할 수 없다.
센터의 조직은 관련규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제7조 [직책 및 직무의 구분]

센터소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 최종 관리책임자(대표자로 한다.)

대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 결재 및 서명승인, 기관의 각종 규정, 규칙의 제정, 개폐 계획, 연간 운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행지도 및 관리승인
시설 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리 승인

2. 관리책임자 (관리책임자는 센터장으로 한다.)

대표자를 보좌하여 시설운영 제반 업무를 승인 받아서 수행
기관의 각종 규정, 규칙의 제정, 개폐 계획 수립
기관의 연간 운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행지도 및 관리
시설 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
지역사회 내 자원개발 및 후원자관리

3. 관리자 (관리자는 의무 사회복지사로 한다.)

지역 욕구조사 및 연간 프로그램 계획 수립. 진행
사업예산의 집행 및 결산
정기적인 대상자 방문상담 및 관리
주요회의 소집 및 주관
시설 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무
이용자 모집 및 관리
간담회, 사례회의 등 계획수립 및 진행
소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동

4. 담당자 (요양보호사)

이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕 등의 서비스 제공

제8조 [센터의 운영 원칙]

1. 인권보호 : 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며, 존엄한 존재로 대하여야 한다.
2. 자기결정 : 수급계약과 해지, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활 : 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
- 4.재가요양 우선 : 가능한 한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활할 수 있도록 한다.
5. 사례관리 : 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서

비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.

6. 비밀보장 : 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

7. 기록 및 공개 : 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

8. 사회통합 : 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.

9. 전문서비스와 효율성 : 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력해야 한다.

10. 부당청구 금지 : 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.

11. 알선행위 등의 금지 : 영리를 목적으로 본인 일부 부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개, 알선, 유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하여서는 아니 된다.

12. 재무회계 : 재가복지센터의 회계연도는 정부의 회계연도와 같이 하며 수입 및 비용의 계상과 부채 및 자본의 증감변동에 관하여 그 원인이 되는 사실이 발생한 날 또는 실현된 날을 기준으로 하여 연도 소속을 구분한다. 재무회계관리는 사회복지법인 재무회계규칙을 준용하며 동 규칙에 정하지 아니한 사항은 예산 회계법, 지방재정법 및 물품관리법 등 정부재무회계 관련 법령을 준용하여야 한다. 모든 수입은 예산의 세입으로 모든 지출은 예산의 세출에 의하여 집행한다.

13. 물품관리 : 물품관리자(최종 관리책임자)는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원(관리책임자)에게 그 출납을 명하여야 한다. 물품출납을 명할 때에는 해당 장부에 날인함으로써 행한다. 물품출납원은 물품관리자의 출납명령 없이는 물품을 출납할 수 없다. 모든 물품은 물품대장 1매를 작성하여 정리, 보관 운영한다. 물품출납원은 물품에 변동사항이 있을 때, 그 내용을 물품대장에 기록 정리하고 보관하여야 하며, 물품관리자에게 보고해야 한다. 물품을 사용할 수 없거나 사용할 필요가 없을 시 물품출납원은 불용품 신고서를 작성하여 물품관리자에게 최종 승인을 받은 후 매각 또는 폐기처분하여야 한다.

제 3장 이용정원 및 모집방법에 관한 사항

제9조 [이용 대상자 및 정원]

1. 본 기관을 이용하는 대상자는 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양인정 등급을 받은 자로 하며 이용정원은 별도로 서비스 정원을 정하지 아니하고 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.

제10조 [이용 대상자 모집방법]

이용 대상자 모집방법은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.

- ① 지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천
- ② 지역사회 내 홍보 활동
- ③ 기관 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변권유 등
- ④ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동

제 4장 이용계약에 관한 사항

제 11조 [계약 목적]

기관과 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있으며 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하고 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

제 12조 [이용계약]

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인"(이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
 - ② 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 "장기요양급여제공 계약서(이하 '계약서'라 함)" 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

제 13조 [계약 기간]

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거치며 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 1) 이용 대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - 2) 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제 14조 [월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액]

1. 월 이용료는 본인부담금과 비급여로 구성되며 본인부담금은 대상자의 본인부담률에 따른다.
2. 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 의거 장기요양급여비용의 15%를 부담하는 것을 원칙으로 하며, 동법 40조 2항의 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.
3. 본인부담금의 일부를 감경 받는 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등하여 감경할 수 있으며, 본인부담금의 산정방법, 감경절차 및 감경방법 등에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
4. 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 대상자(보호자)가 전부 부담한다.
 - 1) 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여 비용
 - 2) 대상자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용
 - 3) 병원이용에 따른 병원비 및 급여제공 중 계약내용에 해당되지 않는 기타 비용

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2026년	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

본인부담금 내역	기초수급자	0% 부담
	차상위계층	7.5% 부담
	일반수급자	15% 부담

[첨부 2] 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

방문 요양	구분	금액(원)							
		30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	2026년(변경)	17,450	25,320	34,120	43,430	50,640	57,020	63,530	70,080
방문 간호	구분	30분 미만			30~60분 미만			60분 이상	
	2026년(변경)	42,880			53,770			64,690	
방문 목욕	구분	차량 이용 시					방문목욕(차량 미이용)		
		차량 내 목욕			가정 내 목욕				
	2026년(변경)	88,990			80,230		50,100		

제 15조 [서비스 비용의 부담]

재가장기요양서비스의 월 이용료는 국민건강보험관리공단에서 정한 등급별 한도금액을 넘길 수 없다. 단, 이용자가 초과하여 이용할 시 초과분에 관하여는 전액 이용자 또는 보호자가 부담한다.

재가장기요양서비스의 월 이용료는 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 31일에 정산하고 수급자 또는 보호자에게 익월 10일 이후부터 별지 제24호 서식의 장기요양급여비용명세서를 통보한다.

수급자 또는 보호자는 매월 이용료를 익월 기관이 안내한 납부기한까지 또는 통보받은 당월 25일까지 납부한다. 다만, 납부일이 공휴일인 경우에는 그 익일로 한다.

비용의 부담은 계좌이체를 원칙으로 하며, 부득이한 경우 현금으로 납부할 수 있다. 본인부담금은 장기요양보험 수가에 맞는 본인부담금을 수납 받으며, 월한도액이 초과한 경우 전액 본인부담으로 수납 받는다.

본 센터는 재가 장기 요양서비스의 비급여항목을 지원하지 않는 것을 원칙으로 하며, 차후 서비스 지원 시 국민건강보험관리공단에 통보 후 별도의 비용을 이용자에게 청구 할 수 있다.

제 16조 [비급여 대상]

비급여 대상 금액은 인건비를 제외한 실비로 청구하며 그 항목은 다음과 같다.

- 식사재료비
- 이.미용비
- 기저귀 구입비
- 병원 방문 등 외출 시 교통비
- 기호품등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비
- 수급자의 개별적인 희망에 의해 기관 외부의 서비스 업자로부터 받은 프로그램 비용

이러한 경우 실제 소요비용만을 산정해야 하며 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없다.

제 17조 [신원인수인의 권리, 의무]

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

- 1) 제공계획에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
- 2) 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- 3) 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조연 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
- 4) 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
- 5) 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
- 6) 수급자의 급여계획에 관한 알 권리
- 7) 서비스 해지 시 연계기록지를 요구할 수 있는 권리
- 8) 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 퇴소, 전원을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

- 1) 신원인수인은 수급자 건강, 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 2) 본인부담금 및 식재료비, 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
- 3) 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인의 관한 기관 통보 의무
- 5) 수급자의 책무로 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제 18조 [계약의 해지]

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.

2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- 1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
- 2) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- 3) 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
- 4) 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
- 5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- 6) 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- 7) 이용료(본인부담금)를 장기간(3회 이상) 납부하지 않는 경우
- 8) 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.

4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 5개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.

5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제 5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제 19조 [비용 변경방법 및 절차]

수급자 또는 보호자는 계약기간 중이라도 다음에 해당하는 경우에는 수급자 또는 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 대상자의 등급이 변경되었을 경우
 - 2) 대상자의 본인부담률이 변경된 경우 (변경 즉시 대상자와 보호자에게 관련 내용을 안내하고 대상자의 요구가 있을 시 변경 계약서를 작성하여 대상자에게 제공한다.)
 - 3) 장기요양급여비용의 수가 기준이 변경되었을 경우
 - 4) 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약을 하는 경우
 - 5) 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
2. 비용에 대한 변경 방법 및 절차는 급여계약서를 2부 제작성하여 수급자(보호자)에게 1부 제공하고 변경과 동시에 관련 내용을 지체없이 공단에 통보한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제 20조 [서비스 제공의 기본원칙]

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제 21조 [서비스 제공내용]

방문지원서비스는 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의한 업무를 기준으로 실시하며 수급자의 등급이 호전되도록 노력하여야 한다.

1. 노인복지법 제 38조

- 1) 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적, 정신적 장애로 어려움을

겪고 있는 장기요양등급을 받은 노인에게 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동지원, 일상생활지원, 개인 활동, 정서지원, 기능회복훈련, 치매관련지원, 응급서비스 등을 제공한다.

2) 그 밖의 서비스 : 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 재가노인에게 노인생활 및 신상에 관한 상담을 제공하고, 재가노인 및 가족 등 보호자를 교육하며 각종 편의를 제공하여 지역 사회안에서 건전하고 안정된 노후생활을 영위하도록 하는 서비스를 제공한다.

2. 노인장기요양보험법 제23조

재가급여 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여

신체활동지원 (세면도움) : 얼굴과 몸, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 등의 서비스 제공한다.

신체활동지원 (구강관리) : 구강청결, 양치 지켜보기, 가글액.물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (몸 청결) : 손발 닦기, 세면, 콧물. 눈물 닦기, 회음부 세척, 전신청결, 필요한 물품 준비 및 사용물품의 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (머리감기기) : 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요용품 준비 및 사용물품의 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (몸단장) : 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품준비 및 사용물품의 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (옷갈아 입히기) : 의복준비(양발, 신발포함), 지켜보기 및 지도, 옷갈아 입히기, 사용물품 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (목욕도움) : 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워포함), 옷갈아 입히기, 사용물품 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (화장실 이용하기) : 화장실 이동지원, 배뇨.배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리

신체활동지원 (배설도움) : 화장실이용지원, 배뇨. 배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (식사도움) : 식사 차리기, 식사보조, 경관영양실시, 구토물 정리 등의 서비스를 제공한다.

신체활동지원 (이동도움) : 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안내 걷기 또는 보행도움, 산책등의 서비스 제공한다.

신체활동지원 (체위변경) : 체위변경, 일어나 앉기 도움

신체활동지원 (신체기능유지.증진) : 관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습보조, 기구사용 운동보조, 보장구 장치 도움 등의 서비스를 제공한다.

인지활동 지원 (인지자극 활동) : 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리

인지활동 지원 (일상생활 함께하기) : 잔존기능 유지.향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행한다.

정서지원 (말벗.격려) : 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제상담, 대화.편지.전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행 (단, 소요된 시간은 1회 방문당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.)

가사 및 일상생활지원 (외출 시 동행) : 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용포함)하고 책임 귀가

가사 및 일상생활지원 (일상업무대행) : 수급자가 원하는 식료품 구매와 은행.관공서 업무대행 등을 제공한다.

가사 및 일상생활지원 (식사준비) : 수급자를 위한 식.재료의 준비, 밥 짓기, 국. 반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주삶기, 음식물쓰레기 분리수거 등의 서비스를 제공한다.

가사 및 일상생활지원 (청소 및 주변정돈) : 수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부정리, 이부자리 정돈, 화장대. 책장정리, 옷장 등의 서비스를 제공한다.

기능회복훈련 : 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련, 인지 및 정신기능 훈련, 기타 재활 치료 등

치매관리지원 : 행동변화 대처 등

응급서비스 : 응급상황 대처 등

가사 및 일상생활지원 (세탁) : 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등을 제공한다.

2) 요양보호사의 업무범위

수급자와 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우에는 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

- 수급자의 가족을 위한 행위
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

3) 장기요양기관 금지행위(본인일부부담금 면제, 할인, 수급자 유인행위) 법 제35조(장기요양기관의 의무 등)

1. 장기요양기관은 제40조제1항 단서에 따라 면제받거나 같은 조 제3항에 따라 감경 받는 금액 외에 영리를 목적으로 수급자가 부담하는 재가 및 시설 급여비용(이하 “본인부담금” 이라 한다)을 면제하거나 감경하는 행위를 하여서는 아니 된다.

2. 누구든지 영리를 목적으로 금전, 물품, 노무, 향응, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 방법으로 수급자를 장기요양기관에 소개, 알선 또는 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제 22조 [비용의 부담]

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.

2. 급여비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가 기준에 준하며, 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

3. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [익월 10일 이후부터] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.

4. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [기관이 안내한 납부기한까지 또는 통보받은 당월 25일까지] 본인부담금을 납부하여야 한다.

5. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

6. 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자가 전액 부담 하여야 한다.

제 23조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용]

1. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제 24조 [의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차]

1. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 응급상황 발생 시 요양요원은 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행 할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

제 25조 [시설물 사용상의 주의사항]

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요 할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제 7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제 26조 [전문인배상책임보험의 가입]

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 "상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 '배상책임보험'이라 함)"에 반드시 가입한다.

제 27조 [서비스 제공자의 배상책임]

1. 배상책임 : 다음에 해당되는 경우 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - 1) 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
 - 2) 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
 - 3) 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족

과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.

4) 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제 28조 [배상책임의 면책 범위]

면책 범위 : 다음에 해당하는 경우 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 천재지변으로 인한 상해나 사망의 경우 기관은 책임을 지지 아니한다.
4. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

제 8장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제 29조 [운영규정 개정 방법]

운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.

제 30조 [개정 절차]

- 1) 운영위원회는 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- 2) 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
- 3) 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
- 4) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제 31조 [운영위원회 설치 목적 및 구성]

1. 설치목적

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색, 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

2. 구성

1. 본 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.

- 1) 기관장
 - 2) 수급자(보호자) 대표
 - 3) 종사자의 대표
 - 4) 해당 시,군,구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
 - 5) 후원자 대표 또는 지역주민
 - 6) 공익단체에서 추천한 사람
 - 7) 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
 3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉한다.

4. 임명된 운영위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제 32조 [운영위원회 기능]

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항(추가경정예산안·전출금 집행 시 관련 내용 포함)
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항
4. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
5. 사회복지 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
6. 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
7. 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
8. 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
9. 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
10. 인사위원회 기능 및 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항
11. 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제 33조 [운영위원회 구성원의 임무]

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
3. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
4. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개정에 대한 의견을 개진할 수 있다.
5. 위원장은 위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제 34조 [운영위원회 운영]

1. 운영위원회 정기회의는 분기별 1회(연 4회)로 진행한다.
2. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
3. 기관 운영에 중대한 사안으로 인해 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있을 경우, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
4. 위원회는 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
5. 회의에서 심의·의결된 내용은 운영위원회 회의록에 기록하여 보관한다.

제 9장 인력관리 규정에 관한 사항

제 35조 [인력관리 목적]

본 규정은 미소재가복지센터 (이하 '기관'이라 한다) 소속 근로자(이하 '직원'이라 한다)의 채용·복무 및 근로조건 등에 관련한 사항을 사전에 규정함으로써 기관 내 질서를 유지하고 기관과 직원 모두의 화합을 도모하는데 그 목적이 있다.

제 36조 [적용범위]

1. 본 규칙은 기관에 근무하는 소속 직원에게 적용한다.
2. 기관 직원의 복무 및 근로조건과 관련하여 법령, 근로계약, 그밖에 기관이 운영규정을 작성하여 운영규정에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 본 규칙이 정하는 바에 따른다.

제 37조 [직원 정의]

1. '직원'이라 함은 이 규칙에서 정한 채용 절차에 따라 채용되어 기관과 근로계약을 체결한 자를 말한다.
2. '직원'은 무기 계약직원과 기간제 직원, 단시간 직원으로 구분한다.
3. '기간제 직원'이라 함은 근로계약기간을 정해 채용되고, 계약기간 만료로 근로관계가 종료되는 자를 말한다.
4. '단시간 직원'은 주당 소정근로시간이 주당 (40)시간보다 짧은 직원을 말한다.
5. 직원의 권리 및 자격은 근로계약을 작성한 후 기관에 첫 출근한 날로부터 발생한다.
6. 본 규칙에서 '요양보호사'라 함은 수급자 가정에 직접 방문하여 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스를 제공하는 요양보호사 및 간호(조무)사, 기타 직원을 통칭한다.

제 38조 [차별금지]

기관은 직원의 모집·채용, 임금·복리후생, 교육·훈련, 배치·전보·승진, 퇴직·해고·정년에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 고용형태, 장애, 출신지역, 학력, 출신학교, 혼인·임신·출산 또는 병력(病歷) 등을 이유로 차별하지 않는다.

제 39조 [채용]

1. 기관은 입사를 지원하는 자에게 신체적 조건(용모·키·체중 등), 출신지역·혼인여부·재산, 직계존비속 및 형제자매의 학력·직업·재산 등 직무수행에 필요하지 아니한 사항은 채용심사 등의 자료로 요구하지 않는다.
2. 직원의 채용은 공개채용을 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우에 한하여 기관장의 결정으로 특별채용 및 개별채용을 할 수 있다.
3. 채용인원, 채용시기, 선발기준 및 방법은 그 필요에 따라 기관이 별도로 정한다.

제 40조 [전형 및 구비서류]

1. 직원 채용은 아래와 같이 한다.
연간 상시 모집을 원칙으로 하며 필요한 경우 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등을 통해 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.
모집 시 응시자의 자격요건(학력 및 전공, 연령, 소용자격 및 면허 등)은 직종별로 직무수행에 필요한 요건을 별도로 정하며 응시자는 다음의 서류를 제출한다. 단, 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 다음의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
2. 기관에 직원으로 채용되고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - 1) 이력서 및 자기소개서

- 2) 주민등록등본
- 3) 자격증 사본
- 4) 건강검진결과표
- 5) 노인학대, 장애인학대관련 범죄경력 회보서, 범죄경력증명서
- 6) 치매교육이수증(해당자에 한함)
- 7) 경력증명서(해당자에 한함)
- 8) 급여 통장 사본
- 9) 기타 기관이 요구하는 서류

제 41조 [채용 제한]

기관은 다음 각 항에 해당하는 자에 대하여 채용을 제한할 수 있으며, 채용 후 그 사실이 밝혀졌을 경우 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 피성년후견인 및 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 5년이 경과되지 아니한 자
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예기간이 완료된 날로부터 3년이 경과되지 아니한 자
5. 법에 의해 공민권이 정지 또는 박탈된 자
6. 경력, 학력 및 이력사항을 허위로 작성하여 채용된 자
7. 신체검사 결과 직무수행에 지장이 있다고 판정된 자
8. 입사 후 지정한 기일 내에 정당한 사유 없이 제6조 2항의 구비서류를 제출하지 않은 자
9. 노인학대, 장애인학대, 범죄경력자로 확인된 자
10. 취업제한명령자인 경우
11. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정된 자

제 42조 [근로계약]

1. 기관은 채용이 확정된 직원과 서면으로 근로계약을 체결하고, 근로계약서 2부를 작성하여 각 1부씩 보관하도록 한다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 임금, 근로시간, 휴게시간, 휴일, 연차유급휴가, 업무내용, 근무장소, 근로계약기간, 기타 근로조건에 대해 근로계약서 상에 명확하게 제시하여야 한다.
3. 직원의 근로계약기간은 기간의 정함이 없는 것을 제외하고는 1년을 기본으로 한다. 단, 기관은 필요에 따라 근로계약을 갱신할 수 있다.

제 43조 [수습기간 및 채용의 취소]

1. 기관은 신규로 채용된 자에 대하여 최초로 근무를 개시한 날로부터 3개월간의 수습기간을 둘 수 있다. 단, 경력이 인정되거나 기관의 판단에 따라서 그 기간을 단축 또는 연장할 수 있다.
2. 수습기간은 근속기간에 포함되며, 수습기간 중의 급여수준 및 복리후생조건은 본 채용과 차이를 둘 수 있다.
3. 제1항의 수습기간 중 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 본 채용을 거부할 수 있다.
 - ① 제7조 [채용제한]에 해당하는 사유가 밝혀진 경우
 - ② 업무의 미숙련성 및 부적격성이 발견된 경우
 - ③ 상사의 정당한 업무명령에 대한 불복 등 근무태도가 불량하거나 성격적 결함이 발견된 경우

④ 기타 사회통념상 본 채용을 거부할 만한 타당한 근거가 있는 경우

제 44조 [복무 의무]

기관과 근로계약을 체결한 직원은 다음 각 항의 사항을 준수하여야 한다.

1. 직원은 기관의 경영이념 구현과 목적 달성을 위해 적극 협력하여야 한다.
2. 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
3. 직원은 직무상 비밀을 엄수하고 개인정보 및 기관 기밀을 누설해서는 아니 된다. 다만, 공익신고자 보호법상의 '공익신고자'의 경우에는 적용되지 아니한다.
4. 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
5. 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.
6. 직원은 기관의 허가 없이 근무장소를 이탈하거나, 근무시간 중에 업무와 관계없는 일을 하지 않는다.
7. 직원은 거래관계에 있는 자로부터 직·간접적으로 사례, 증여, 향응을 제공받거나 금품수수를 하지 않는다.
8. 직원은 기관관계자 및 고객(수급자), 타 직원에게 폭력을 행사하거나 업무를 방해하는 행위를 하지 않는다.

제 45조 [복무 규정]

1. 관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등을 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.
 - 1) 사무실 업무총괄 및 관리감독
 - 2) 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 업무지도, 교육
 - 3) 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리감독
 - 4) 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시
 - 5) 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
 - 6) 재가사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅
 - 7) 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모
2. 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사, 간병인, 봉사원, 사무원의 업무를 지도·감독하며 관리책임자 업무의 다음사항을 수행한다.
 - 1) 요양보호사, 업무분담 및 조정
 - 2) 서비스 프로그램개발, 봉사활동지도
 - 3) 대상자에 대한 봉사자 연계
 - 4) 대상자에 대한상담 및 지역자원과 연계 서비스 제공
 - 5) 사무실 행정업무 지도 및 지원
 - 6) 욕구조사
3. 요양보호사는 서비스 이용대상자를 지속 발굴하며, 서비스 이용 대상자 가정을 방문하여 다음과 같은 계획된 서비스를 제공한다.
 - 1) 서비스 이용대상자 가정방문 신체활동 및 가사활동 서비스 지원
 - 2) 서비스 이용 대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원
 - 3) 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
 - 4) 서비스 지원내용 일일 서면보고(상담결과 포함)
 - 5) 방문요양, 방문목욕 서비스지원 대상자 지속 발굴

제 46조 [출근 및 퇴근]

1. 직원은 업무시작시간 전까지 출근하여 준비함으로써 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 해야 한다.
2. 요양보호사의 출근과 퇴근은 기관으로의 출, 퇴근이 아닌 수급자 가정으로의 출, 퇴근을 기준으로 한다.

제 47조 [결근]

1. 직원이 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사정으로 사전승인 없이 결근하게 된 경우에는 결근 당일 중 업무시간 전까지 전화로 신고한 후, 사후에 지체 없이 승인을 받아야 한다.
2. 질병으로 인하여 3일 이상 연속하여 결근할 경우에는 전문의의 진단서를 첨부하여야 한다. 단, 업무상 재해에 해당하는 결근은 별도로 처리할 수 있다.
3. 제1, 2항에 따라 결근에 대한 승인을 받더라도, 요양보호사는 본인이 담당하고 있는 수급자(고객)가 동일한 급여를 계속해서 제공받을 수 있도록 일정조정, 인수인계 등의 사전 조치를 반드시 취해야 한다.
4. 정당한 사유 없이 제1, 2항의 절차를 이행하지 아니한 경우에는 무단결근으로 처리하며, 기관은 그 결과를 향후 징계 및 인사관리에 반영할 수 있다.

제 48조 [지각, 조퇴, 외출]

1. 직원이 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인해 지각하게 되는 경우에는 사전에 시설장(또는 관리책임자)에게 알려야 하며, 불가피하게 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 그 사실을 알려야 한다.
2. 직원은 근로시간 중에 사적인 이유로 근무 장소를 이탈해서는 아니 된다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 하는 경우에는 기관장(또는 관리책임자)의 승인을 받아 조퇴 또는 외출할 수 있다.
3. 직원이 정당한 사유 없이 지각, 조퇴, 외출한 경우에는 기관으로 시말서를 제출해야 하며, 이는 추후 징계 및 인사관리에 반영할 수 있다.

제 49조 [출장]

1. 기관은 업무수행을 위해 필요한 경우 직원에게 출장을 명할 수 있다.
2. 기관은 출장지 및 출장기간에 따라 여비, 숙박비, 교통비 등 실제 비용을 충당할 수 있게끔 지급한다.

제 50조 [배치, 전직]

1. 기관은 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 기관은 제1항에 따른 인사발령을 할 때 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.

제 51조 [승진]

1. 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.
 - 1) 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - 2) 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - 3) 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - 4) 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.

- 5) 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
 - 6) 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.
2. 평가 항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 첨삭될 수 있다.
- 1) 근무실적 : 수급자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - 2) 업무수행능력 : 수급자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - 3) 근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.
 - 4) 청렴도 : 수급자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 수급자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.

제 52조 [휴직사유 및 기간]

1. 직원은 다음 각 호의 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 기간을 고려하여 휴직을 시작하려는 날의 30일 전까지 기관에 휴직신청서와 관련 자료를 제출하여야 한다.
 - 1) 업무 외 질병, 부상, 장애 등으로 장기요양이 필요할 때: 1년의 범위 내에서 요양이 필요한 기간
 - 2) 병역법에 따른 병역 복무를 마치기 위하여 징집 또는 소집된 경우: 징집 또는 소집기간
 - 3) 임신중인 여성 직원이 모성을 보호하거나 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 가진 직원이 그 자녀의 양육을 위하여 필요한 경우 : 1년 이내(단, 다음 어느 하나에 해당하는 직원의 경우 6개월 이내에서 추가로 육아휴직을 사용할 수 있다.)
 - 같은 자녀를 대상으로 부모가 모두 육아휴직을 각각 3개월 이상 사용한 경우의 부 또는 모
 - 「한부모가족지원법」 제4조제1호의 부 또는 모
 - 고용노동부령으로 정하는 장애아동의 부 또는 모
 - 4) 직원이 조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀, 또는 손자녀(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위하여 필요한 경우(이하 "가족돌봄휴직"이라 한다): 연간 90일 이내, 1회 30일 이상
2. 기관은 직원이 휴직신청서를 제출하면 이를 심사하여 휴직명령 여부를 결정하여 직원에게 통보한다.
3. 직원이 휴직을 청원하지 않거나 관련 증빙서류를 제출하지 아니하고 결근한 경우에는 무단결근으로 간주한다.

제 53조 [휴직자 신분]

휴직한 직원은 기관소속 직원의 신분을 유지한다. 단, 기관의 허가 없이 타 직업에 종사한 경우에는 즉시 퇴직한 것으로 간주한다.

제 54조 [복직]

1. 직원은 휴직기간 만료일 7일 전까지 복직신청서를 제출하여야 한다. 다만 휴직기간의 연장이 필요한 경우에는 휴직기간 만료일 30일 전까지 그 사유를 명시하여 승인을 신청하여야 한다.
2. 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직신청서를 제출받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제 55조 [근속기간 계산 등]

휴직기간은 근속기간에 산입하되, 「근로기준법」 제2조 제1항6호에 따른 평균임금 산정기준이 되는 기간에서는 제외한다.

제 56조 [표창]

기관은 인사위원회의 내부검토를 거쳐 직원에 포상할 수 있으며, 구체적인 절차 및 기준은 기관의 「포상 및 복지규정」에 따른다.

제 57조 [징계]

1. 기관은 직장 내 규율을 준수하고 기관과 직원 모두의 공동이익을 보호하기 위해 다음 각 호에 해당하는 직원을 위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다. 이 경우 징계위원회는 제16조 인사위원회로 대신한다.

- 1) 기관이 정한 운영규정 및 제 규칙을 위반한 경우
 - 2) 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자
 - 3) 업무상 비밀 및 기밀, 개인정보를 누설하여 기관에 피해를 입힌 자
 - 4) 기관의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자
 - 5) 기관의 영업을 방해하는 언행을 한 자
 - 6) 기관의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자
 - 7) 정당한 이유 없이 기관의 물품 및 금품을 반출한 자
 - 8) 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
 - 9) 기관이 정한 복무규정을 위반한 자
 - 10) 직장 내 성희롱 행위를 한 자
 - 11) 다른 직원 등에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
 - 12) 노인장기요양보험법』 및 관련법에서 규정한 사회복지사·요양보호사로서의 의무를 소홀히 한 경우
 - 13) 기타 법령위반 등 이에 준하는 행위로 직장 내 질서를 문란하게 한 자
2. 제1항 각 호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실이 있는 자는 행위자에 준하여 징계한다.

제 58조 [징계의 종류]

직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.

1. 견책 : 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 시말서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉 : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위내의 금액을 감액한다.
3. 정직 : 중대한 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 3개월 이내의 기간 동안 직무에 종사하지 못하게 하며, 정직기간 동안은 임금을 지급하지 아니한다.
4. 해고 : 근로계약을 해지한다.

제 59조 [징계 심의]

1. 제62조 [징계사유]에 해당하는 문제가 발생했을 경우 징계위원회 위원장은 회의를 소집할 수 있다.
2. 위원장은 원칙적으로 회의개최 7일 이전까지 위원들에게는 회의일시 및 장소, 의제 등을, 징계대상 직원에게는 서면 및 유선으로 출석통지를 각각 통보하여야 한다.
3. 징계위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료, 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의하여야 한다.
4. 징계대상자가 징계위원회에 출석을 원하지 않거나 서면진술 하였을 경우에는 진술권 포기서 또는 서면 진술서를 받아서 기록에 첨부하고, 서면심사만으로 징계의결 할 수 있다.
5. 징계위원회 위원이 징계대상자와 혈연·친족관계에 있거나 그 징계사유와 관련이 있는 경우에는 본

징계의결에 참석할 수 없다.

6. 징계위원회는 의결 전에 징계 직원에게 소명할 기회를 충분히 부여하여야 한다.

7. 징계위원회는 징계대상자가 2회에 걸친 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우, 또는 소명을 포기하는 의사를 밝힌 경우에는 소명절차 없이 징계의결 할 수 있다.

8. 간사는 징계위원회에 참석하여 회의록을 작성하고, 이를 별도 보관하여야 한다.

제 60조 [징계결과 통보]

징계위원회는 해당 직원에게 징계처분 사유 등 징계결과를 서면으로 통보하여야 한다.

제 61조 [재심절차]

1. 징계처분을 받은 직원은 징계결과에 대하여 부당하다고 인정될 때, 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.

2. 재심신청서를 받은 징계위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 하며, 그 절차는 본 규정 제55조 및 제56조를 준용한다.

제 62조 [민/형사상 책임]

본 규칙에 의하여 행해진 징계처분은 민사 또는 형사상의 책임에 영향을 미치지 아니한다.

제 63조 [손해배상과의 관계]

직원이 고의 또는 중대한 과실로 기관에 손해를 끼쳤을 경우에는 징계처분과 관계없이 이를 배상하여야 한다.

제 10장 보수에 관한 사항

제 64조 [임금의 구성항목]

1. 직원에 대한 임금은 기본급(이하 '통상임금'이라 한다) 및 주휴수당과 연차수당이 포함된 금액이며 필요시 연장·야간·휴일근로수당 등 법정수당으로 추가로 구성한다.

2. 취업규칙 제24조의 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간(22:00~06:00)에 근로한 경우, 휴일에 근로한 경우에는 「근로기준법」 제56조에 따라 가산하여 지급한다.

3. 기관은 직원에게 식비, 자가운전보조비 등을 보조할 수 있다.

4. 구체적인 임금의 구성항목 및 임금지급액은 취업규칙 제8조 [근로계약]에 따라 직원 개별적으로 작성한 근로계약서에 명시된 기준을 따른다.

제 65조 [임금의 계산 및 지급방법]

1. 임금은 매월 1일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 익월 (25)일에 지정한 예금계좌로 입금하여 지급한다. 다만, 신규입사자의 경우 입사월의 임금 정기지급일에 일할 계산한 임금을 지급하되 직원의 동의하에 익월 정기지급일에 지급할 수 있다. 임금 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

2. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

3. 기관은 직원이 임금 계산 내역 및 원천징수 공제된 내역을 확인할 수 있도록 급여명세서를 교부한다.
4. 직원의 허위신고 또는 계산상의 착오 등으로 인하여 임금의 초과 또는 과소지급분이 발생한 경우, 이를 발견한 날의 다음 달 임금 지급에서 각각 소급 또는 가산하여 지급한다.
5. 기관은 「최저임금법」에 따른 법정 최저임금 이상의 임금을 지급한다.

제 66조 [상여금 지급]

1. 기관은 3개월 이상 근무한 근로자에게 1분기, 3분기 시기에 명절 상여금을 지급할 수 있으며 2분기, 4분기 시기에 1년 이상 근무한 근로자로 한하여 운영위원회의 심사 결과 선정된 우수직원에게 상여금을 지급할 수 있다.
2. 각 상여금은 기관장의 판단하에 기관 상황에 맞춰 변경 가능하며 지급사유로 속한 달의 정기 임금 지급일에 지급한다. 다만 기관장의 판단하에 선지급할 수 있다.

제 67조 [퇴직급여제도의 설정]

1. 기관은「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 1년 이상 계속근로 하는 경우 근로자에게 근로자퇴직급여보장법에 따른 퇴직금 또는 퇴직연금을 마련하고, 근로자가 퇴직하는 경우 퇴직일로부터 14일 이내에 퇴직금을 지급해야 한다. 단, 월 60시간 미만으로 근무하는 근로자에게는 퇴직금을 가입하지 않는다.
2. 4주년을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.
3. 퇴직급여 산출을 위한 비용은 기본급 및 주휴수당, 연차수당을 합한 급여이며 명절수당, 교통비수당, 주유수당 등 기타 수당은 산출 비용에서 제외한다.
4. 기관은 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상임금에 대하여 1/12를 근로복지공단의 자산관리를 수행할 퇴직연금사업에 DC(확정기여형) 교보생명에 적립한다.
5. 퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다.
6. 퇴직근로자가 3년간 퇴직금을 받을 권리는 행사하지 않으면 시효로 인하여 소멸한다.
7. 퇴직금 운영방법 : DC (확정기여형)
8. 퇴직연금 운영은행 : 교보생명
9. 퇴직금 예금주 : 미소재가복지센터
10. 상여금은 3개월 이상 근속 근무를 한 근로자로 명절(설, 추석)에 사업운영의 예산범위 안에서 정규직원 요양보호사한에서 지급한다.

제 11장 직원의 복리후생에 관한 사항

제 68조 [복리후생 관련 규정]

복리후생은 적정성(종업원이 필요한, 기업의 재정적 부담 등), 합리성(국가와 기업의 중복이 없는), 협력성(노사간의 협력), 효과적 설계(종업원의 참여 등)의 원칙을 기준으로 한다.

- 1) 법정복리후생 : 4대보험(건강보험,국민연금,고용보험,산재보험), 퇴직금 지급 등
- 2) 비법정복리후생 : 생활보조지원 (경조사), 보건위생(건강검진), 교육(교육비지원)등
- 3) 기타 : 건강장려금 지원(장기 근로자 입원 시 소정의 금액 지원)

제 69조 [포상 관련 규정]

이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 하며 직원의 표창과 징계에 대해서는 기관장이 결정 및 시행한다.

1. 우수직원 포상의 지급대상은 최소 1년 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.
2. 명절 상여금은 3개월 이상 근속 근무를 한 근로자에게 명절(설, 추석)에 사업운영의 예산범위 안에서 소정의 금액을 포상한다.
3. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 포상할 수 있다.
 - 1) 기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
 - 2) 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생시 공로자
 - 3) 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
 - 4) 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자
4. 포상자는 운영위원회의 심사 결과를 거쳐 선정하고 각 근속년수에 따라 포상에 차등이 있으며 단, 기관 운영상황 및 사업운영에 따라 포상품 및 포상금이 다를 수 있다.
 - 1) 3개월 근속의 경우 : 1, 3분기 명절 상여금 지급
 - 2) 1년 근속의 경우 : 운영위원회 심사 후 선정하여 소정의 포상금 지급
 - 3) 3년 근속의 경우 : 운영위원회 심사 후 선정하여 미용(화장품)세트 및 소정의 포상금 지급
 - 4) 5년 근속의 경우 : 운영위원회 심사 후 선정하여 국내여행 제공
 - 5) 7년 근속의 경우 : 운영위원회 심사 후 선정하여 해외여행 제공(상기 사항은 기관운영에 따라 변경 가능함.)

제 70조 [휴일 및 휴가 관련 규정]

1. 휴일 및 휴가에 대한 사항은 취업규칙 제6장을 따르도록 한다.
2. 연차휴가의 경우 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 "전월 개근시 매월 1일의 연차휴가를 부여"하며 다만, 이렇게 발생한 휴가를 1년 이내에 사용한 경우에는, 그 다음해에 부여하는 연차휴가(15일)에서 그 사용일수를 공제한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.

제 12장 안전과 보건에 관한 사항

제 71조 [안전보건 관리]

1. 기관은 안전상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 근로환경을 방지·개선하고 직원의 건강증진을 위하여 다음 각 호와 같이 노력한다.
 - 1) 기관은 직원교육 또는 직원회의 시 안전한 작업환경을 위한 건의사항을 수렴할 수 있다.
 - 2) 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별·연령·신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.
 - 3) 기관은 제1, 2항에서 접수한 고충 및 건의사항을 검토하여 필요한 조치를 강구하여야 한다.
2. 직원은 안전·보건에 관한 기관의 제 규정을 준수하며, 시설의 안전관리시책에 적극 협력하여야 한다.

제 72조 [안전보건 교육]

기관은 직원의 산업재해 예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 정기교육, 채용 시의 교육, 작업내용 변경 시의 교육, 유해위험 작업에 사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

제 73조 [위험기계, 기구의 방호조치]

기관은 유해하거나 위험한 작업을 필요로 하거나 동력을 작동하는 기계·기구에 대하여 유해·위험 방지를 위한 방호조치를 하여야 하며 직원은 다음 각 호의 위험기계·기구의 방호조치 사항을 준수하여야 한다.

1. 방호조치를 해체하려는 경우: 기관의 허가를 받아 해체할 것
2. 방호조치 해체 사유가 소멸된 경우: 방호조치를 지체없이 원상으로 회복시킬 것
3. 방호장치의 기능이 상실된 것을 발견한 경우: 지체없이 기관에 신고할 것

제 74조 [보호구의 지급 및 착용]

기관은 직원이 유해·위험작업으로부터 보호 받을 수 있도록 보호구를 지급하여야 하며 직원은 작업시 회사에서 지급하는 보호구를 착용하여야 한다.

제 75조 [물질안전보건자료의 작성 및 비치]

기관은 사업장에서 사용하는 「산업안전보건법 시행규칙」 별표 18에서 정하는 유해성·위험성 분류기준에 해당하는 물질안전보건자료대상물질에 대하여는 물질안전보건자료를 취급직원이 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 갖추도록 한다.

제 76조 [작업환경측정]

1. 기관은 「산업안전보건법」 제125조에 의한 작업환경측정을 실시하되, 원칙적으로 매 반기에 1회 이상 정기적으로 실시한다. 이때, 도급인의 사업장에서 관계수급인 또는 관계수급인의 직원이 작업을 하는 경우에는 도급인이 실시하여야 한다.
2. 제1항의 작업환경측정 시 「산업안전보건법」상 직원대표(관계수급인의 직원대표를 포함한다)의 요구가 있을 때에는 직원대표를 참석시킨다.
3. 기관은 작업환경측정의 결과를 직원에게 알려주며 그 결과에 따라 당해 시설 및 설비의 설치 또는 개선, 건강진단 등 적절한 조치를 한다.

제 77조 [근골격계 질환 및 감염예방]

1. 기관은 직원의 근골격계 질환의 예방 및 감염병 예방을 위해 연 1회 이상 근골격계 예방 지침 및 감염예방 및 관리지침 교육을 실시하고 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하는 등 치료를 받게 한다.
2. 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸릴 경우에는 「산업재해보상법」 또는 「근로기준법」에 따라 재해보상을 한다.

제 78조 [건강진단]

1. 기관은 직원의 건강보호 유지를 위하여 「산업안전보건법」이 정하는 바에 따라 매년 1회 이상 결핵검진(흉부 엑스레이 검사)을 포함한 건강검진을 실시한다.
2. 기관은 「산업안전보건법」에 따라 필요한 경우 특수, 배치 전, 수시, 임시 건강검진을 실시할 수 있다.
3. 직원은 기관이 실시하는 건강진단을 성실히 받아야 한다.

제 79조 [산업안전보건법 준수]

1. 기관은 이 규칙에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 산업안전보건법에 따라 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜 직원의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장해를 예방하고 안전 및 보건을 유지·증진 시킨다.
2. 직원은 산업안전보건법에서 정하는 사항과 그 외에 업무에 관련되는 안전보건에 관하여 상사로부터 지시받은 사항을 정확하게 이행하여야 한다.

제 13장 고충처리 절차에 관한 사항

제 80조 [고충처리 안내]

1. 기관은 수급자와의 급여계약 체결 시 급여제공 범위 및 권리에 대한 안내 시 의견 및 고충사항에 대해 기관에 의견을 전달할 수 있음을 안내한다.
2. 기관은 모든 임·직원에게 업무상 발생하는 다양한 고충사항에 대해 그 절차를 안내하고 고충처리의 예방과 홍보 등 고충처리지침 교육을 연 1회 이상 진행한다.

제 81조 [고충처리 전담창구]

1. 기관은 소속직원 및 이용자의 고충에 대한 상담 및 처리를 위하여 고충처리 전담창구를 둔다.
2. 기관장은 전담창구의 업무를 처리하기 위해 외부전문가를 고충상담원으로 별도 지정할 수 있으며, 지정인원이 없는 경우 기관 내에서 담당자를 지정한다.
3. 고충처리 전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.
 - 1) 고충에 대한 상담 접수 및 조연(요양보호사와 수급자 모두 해당)
 - 2) 조사 및 처리
 - 3) 이해관계인·조정에 관한 사항
 - 4) 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항
 - 5) 예방을 위한 교육 및 홍보 등
4. 고충처리 전담창구에는 고충사항 접수처리 대장을 작성하여야 한다.

제 82조 [고충처리 기본원칙]

1. 신속성의 원칙: 고충은 접수 즉시 확인하고, 지침에 규정된 처리기한을 준수하여 불필요한 장기화를 방지한다.
2. 공정성의 원칙: 지위, 직급, 관계에 따라 차별 없이 객관적·중립적으로 처리한다.
3. 비밀보장의 원칙: 고충 피해자의 신원 및 내용은 철저히 비밀로 보호하며, 처리 과정에서 알게 된 개인정보는 목적 외로 사용하지 않는다.
4. 불이익 금지의 원칙: 고충을 제기했다는 이유로 어떠한 불이익이나 차별도 주지 않는다.
5. 투명성의 원칙: 고충처리 절차와 처리결과를 명확하게 안내한다.
6. 존중과 배려의 원칙: 고충 피해자의 감정과 상황을 존중하며 경청의 자세로 응대한다.
7. 예방 중심의 원칙: 고충을 단순 처리에 그치지 않고, 원인 분석과 재발 방지 대책을 마련한다.

제 83조 [고충처리 과정]

진행절차	내 용
접수	① 고충신고/ 접수 ② 신고인, 피해자 상담을 통한 사건개요 및 피해자 요구 파악
고충처리 (사실관계 조사·회의)	① 조사를 통해 이해관계인 의견청취 등 사실관계 확인을 위한 조사 실시 ② 공정하고 전문적인 조사를 위하여 조사과정에 외부 전문가를 참여시키거나 외부 전문가의 자문을 구할 수 있다. ③ 조정과 중재 후 10일 이내 의결(사안에 따라 경미한 건은 양자합의로 사건 마무리) ④ 조사기간 동안 피해자, 신고자 보호를 위해 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치
처리결과 통보	① 행위자에 대해 적절한 인사, 징계 조치(취업규칙 제11장) ② 피해자의 요구에 따라 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 보호조치 ③ 고충내용, 처리결과, 조치사항 등을 고충처리대장에 기록, 보관한다.
후속조치 (사후관리)	① 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부 확인 및 권리회복을 위한 조치 등 ② 직원회의, 교육 시 예방 교육 실시 (폭언, 폭행, 상해, 성희롱, 성폭력, 급여외 행위 요구, 직장내괴롭힘, 인권침해 예방 교육 등) ③ 수급자 계약 시 또는 연 1회 이상 예방교육 실시

1. 고충내용 접수방법

고충의 처리를 원하는 피해자 또는 대리인은 서면, 전화, 방문, 전자우편, 문자, 인터넷, 고충처리함(익명 보장)등을 통해 고충을 접수할 수 있다.

2. 고충처리 (사실관계 조사 및 회의)

- 1) 조사는 신청을 접수한 날로부터 10일 이내에 완료하여야 한다. 단, 특별한 사정이 있는 경우 10일 범위 안에서 조사기간을 연장할 수 있다.
- 2) 고충상담원은 피해자, 행위자로부터 사건에 대해 자세한 설명을 듣고, 공정하고 세심하게 조사·기록하여야 한다.
- 3) 조사과정에서 고충상담원은 사안과 관계된 부서·직원에게 협조를 요청할 수 있으며, 관련자는 이에 성실히 응해야 한다(행위자가 수급자 또는 보호자 및 그 가족일 경우 역시 조사에 포함).
- 4) 피해자의 입장을 고려하여 행위자와의 대질조사는 지양하고, 증인 및 참고인의 의견을 들어서 처리하도록 한다.
- 5) 고충처리 전담 회의에서 고충의 조사내용, 처리방안, 조치 결과, 재발방지 대책을 논의하고, 결정 사항은 즉시 반영한다.

3. 조치 및 처리결과 통보

- 1) 고충처리 결과는 신속하게 피해자 또는 대리인에게 통보한다.
- 2) 기관장은 행위자가 직원일 경우 기관 취업규칙에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 사안에 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 해야 한다.
- 3) 기관장은 행위자가 수급자(또는 보호자, 가족 포함)일 경우 고충내용의 정도나 지속성에 따라 주의 및

재교육, 피해자의 요구에 따른 담당 요양보호사 교체, 계약해지 등의 조치를 한다.

4) 고충상담원의 조사 결과 고의나 오해로 신고내용이 고충사항에 해당하지 않는다고 인정될 경우 기관장(또는 고충상담원)은 고충처리 결과를 당사자에게 통보하고 관리대장에 기록하고 종결한다.

4. 후속조치(사후관리)

- 1) 기관은 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부를 확인하는 등 사후관리를 진행하고 피해자의 권리회복을 돕는다.
- 2) 기관은 기관 내 고충문제의 예방과 인식개선을 위해 연 1회 이상 교육 및 홍보활동을 실시한다. (직원 및 수급자 모두 해당)

제 84조 [고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지]

1. 기관은 고충을 입은 피해자에게 고용상의 불이익이나 원하지 않는 업무배치 등의 불이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.
2. 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.
3. 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.
4. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
5. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.
6. 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.
7. 고충문제 조치로 기관 직원 및 수급자의 권익이 보장될 수 있도록 한다.

제 14장 재무회계

제 85조 [목적]

기관의 예산 및 결산, 회계업무를 원활히 명확하고 투명하게 수행하여 기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제 86조 [회계연도]

기관의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

제 87조 [예산]

1. 세입·세출의 정의: 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고 모든 지출을 세출로 한다.
2. 예산 총계주의 원칙: 기관의 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.
3. 예산의 편성 및 절차
 - 1) 기관의 예산은 사업별로 구분하여 편성한다.
 - 2) 기관장은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무 회계 규칙에 따라 노인장기요양기관의 세입·세출 예

산 과목에따라 구분하여 예산을 편성하고 운영위원회의 보고를 거쳐 확정 후 매 회계연도 개시 5일전까지 관할 시군구에 제출한다.

3) 세출예산을 편성하는 때에는 노인장기요양보험법에따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.

4. 추가경정 예산: 기관장은 예산 성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 추가경정 예산을 편성할 수 있다.

제 88조 [결산]

기관장은 회계의 세입·세출 결산보고서를 작성하여 각각 운영위원회의 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지 시군구에 제출하여야 한다.

제 89조 [회계]

1. 수입 및 지출사무의 관리

1) 기관장은 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.

2) 기관장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.

3(수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있으며 기관장이 임면한다.

2. 회계의 방법: 회계는 단식부기에 의한다.

제 90조 [수입]

1. 수입금의 수납: 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.

2. 반납금 여입 : 지출된 세출의 반납금은 각각 제출한 세출의 당해과목에 다시 넣을 수 있다.

3. 과오납의 반환: 과오납된 수입금은 수입한 세입에서 직접 반환한다.

제 91조 [지출]

1. 지출의 원칙 : 지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행하며 지출명령은 예산의 범위안에서 하여야 한다.

2. 지출의 방법 : 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되는 국가 또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.

제 15장 물품 관리

제 92조 [물품의 관리자와 출납원]

1. 기관장은 그 소관에 속하는 물품(현금 및 유가증권을 제외한 동산을 말한다. 이하 같다)을 관리한다.

2. 기관장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.

3. 기관장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 “물품관리자”라 한다)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제 93조 [물품의 관리]

1. 물품관리자는 물품을 출납하게 하고자 할 때에는 물품출납원에게 출납하여야 할 물품의 분류를 명백히 하여 그 출납을 명령하여야 한다.
2. 물품출납원은 제1항의 규정에 의한 명령이 없이는 물품을 출납할 수 없다.

제 94조 [재물조사]

기관장은 연 1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다고 인정하는 때에는 정기재물조사외에 수시로 재물조사를 할 수 있다.

제 95조 [불용품의 처리]

1. 기관의 물품관리자는 물품중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시 사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야 한다.
2. 제1항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 기관의 세입예산에 편입시켜야 한다.

제 16장 후원금의 관리

제 96조 [후원금의 범위 등]

기관장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제 97조 [후원금의 영수증 발급 등]

1. 기관장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다.
2. 기관명의로 후원금전용계좌나 기관 명칭이 부기된 기관장 명의의 계좌(이하 “후원금전용계좌등”이라 한다)를 사용하여야 한다. 이 경우 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 제1항에 따른 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
3. 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금전용계좌등을 통하여 처리하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.

제 98조 [후원금의 수입 및 사용내역 통보]

기관장은 연 1회이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는 개인에게 통보하여야 한다. 이 경우 기관이 발행하는 정기간행물 또는 홍보지 등을 이용하여 일괄 통보할 수 있다.

제 99조 [후원금의 용도 외 사용금지]

기관장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.

제 17장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

제 100조 [그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항]

기관 운영에 필요한 그 밖의 중요사항에 대해서는 본 규정 제32조 3항에 따라 결정한다.

제 18장 부칙

제 1조 [준용규정]

기관 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」등 관련 법령을 준용하여 적용한다.

제 2조 [시행일]

본 규정은 2022년 06월 01일자로 시행한다.