

2025년

다사랑 어르신학교 운영규정

목 차

제1장 총칙

제2장 조직

제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

제4장 이용계약에 관한 사항

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항

제6장 서비스 내용 및 비용부담에 관한 사항

제7장 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위에 관한 사항

제8장 운영위원회 설치·운영 및 운영규정의 개정방법·절차에 관한 사항

제9장 인력관리 규정에 관한 사항 (채용, 복무, 승진, 상벌 등)

제10장 보수에 관한 사항 (임금, 퇴직금, 상여금 등)

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항 (복지, 포상, 휴가 등)

제12장 안전과 보건에 관한 사항 (근골격계질환 및 감염예방, 건강검진)

제13장 고충처리절차에 관한 사항

제14장 의료를 필요로 하는 경우 처리절차에 관한 사항

제15장 후원금의 관리

제16장 노인학대 예방 및 대응

제17장 급여제공 지침에 관한 사항

제18장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제19장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

부칙

(별지1) 열람자 서명부
(별첨) 평가지표 대응 현황

제1장 총칙

제1조 (명칭) 재가노인복지센터의 명칭은 다사랑 어르신학교라고 한다.

제2조 (센터의 이념)

생명 존엄성의 가치를 실현하고 사랑과 효의를 실천하며 지역사회와 더불어 소통과 협업의 노인 복지 문화를 만들어가는 실천의 장이 되는 것을 이념으로 한다.

제3조 (비전&미션)

① 비전

고령으로 노인성 질환으로 일상생활이 어려운 어르신들을 낮 동안 센터에서 안전하게 보호하여 심신기능의 유지 및 향상을 도모하고 일상생활에 적응할 수 있도록 하는 편안한 안식처로서의 역할을 하고 부양가족의 물리적·정서적 부담을 경감하고자 합니다.

② 미션

1. 진실 된 섬김과 헌신적 봉사
2. 가정과 같은 생활환경 조성으로 편안함 및 안락함을 제공
3. 어르신의 잔존기능유지 및 향상
4. 어르신이 선택할 수 있는 자율 생활 지원 및 선택권 존중
5. 어르신 특성에 따른 맞춤 서비스 실시

제4조 (목적)

이 규정은 노인복지법 “재가노인복지센터의 운영규정” 및 노인장기요양보험법에 의한 다사랑 어르신학교의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

제5조 (사 업)

센터는 노인복지법, 노인복지법시행규칙, 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 노인요양사업을 수행한다.

1. 장기요양기관이 운영하는 「노인복지법」 제31조, 「노인복지법 시행규칙」 제12조에 따른 재가노인 복지센터 등에 수급자를 장기간 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 한다.

제6조 (적용범위)

센터는 운영에 관하여 필요한 사항은 이 규정을 적용하며, 모든 직원은 규정을 준수하며, 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다.

제2장 조직

센터의 장(시설장)

- ↳ 운영위원회 (자문·심의기구)
- ↳ 관리부(시설장) / 사회복지부 / 간호부 / 총무과(요양) / 조리부 / 안전부

제1조 (총 칙)

본 규정은 다사랑 어르신학교 운영규정총칙 제3조에 정하는 바에 따라 재가노인복지센터의 업무를 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 조직 및 업무분장에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (조직 및 직종)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양 보험법에서 정하는 바에 따른다.

제3조 (직원의 구분)

- 1. 직원의 구분은 정규직, 비정규직으로 구분한다.
- 2. 직원의 업무에 따라 관리부, 조리부, 사회복지과, 간호과, 총무과, 기타직종으로 구분한다.

제4조 (업무조직 및 분장)

- ① 센터의 업무조직은 아래와 같다.
- ② 제1항에도 불구하고 시설장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다

직종	업무내용	업무대행
관리부(시설장)	국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 전산·문서·사무 등 행정관리에 관한 사항 센터업무에 대한 전반적인 처리 인사·보수·회계·구매·노무에 관한 사항 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항 보호자 상담 및 외부연계에 관한 사항 물품 및 비품·소모품 등의 구매 및 관리업무 직원교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항	시설장 사회복지사
사회복지업무 (사회복지사)	수급자 상담 및 급여계획에 관한 사항 프로그램계획 및 운영에 관한 사항 직원교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 급여서비스 모니터링 및 급여 평가·변경 보호자 상담 및 외부연계에 관한 사항	시설장
간호업무 (간호(조무)사)	수급자 간호사정 및 간호계획 수립에 관한 사항 수급자의 건강상태 관리업무에 관한 사항 약품관리 및 점검에 관한 사항 예방접종 계획 및 실시	시설장, 영양보호사
요양업무 (요양보호사)	신체활동지원 및 일상생활지원 정서지원 및 기본동작 훈련 수급자 환경 및 미화 관리	요양보호사
조리원	식사제공 및 간식제공 위생점검 및 식자재 관리	시설장, 영양보호사, 사회복지사
운전원	송영(송하차)시 이용자 안전운행 차량 정기점검과 수시점검으로 안전 확보	시설장, 영양보호사, 사회복지사

- ③ 센터(주간보호센터) 업무분장

제3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항

제1조 (이용정원 및 대상)

- ① 기관의 이용정원은 21명으로 한다. 이때 정원 산정은 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제27조 및 보건복지부 고시 「장기요양기관 지정 및 평가 등에 관한 기준」에 따라 시설의 연면적, 인력기준, 안전관리 여건 등을 종합적으로 고려하여 산정한다.
- ② 인지지원등급 수급자는 주야간보호 정원의 10퍼센트를 초과하여 수용할 수 있으며, 해당 인원은 정원 외 별도 관리하되 인력·공간 기준을 충족하여야 한다.
- ③ 이용정원을 변경하고자 할 경우에는 변경 사유(예: 시설 증·개축, 인력 추가 배치 등)를 증빙하여 관할 행정기관(구청 또는 시청)의 승인을 받아야 하며, 승인일을 기준으로 변경된 정원이 적용된다.
- ④ 정원 변경이 승인된 경우에는 그 사실을 장기요양기관 정보시스템에 지체 없이 반영하고, 관련 문서를 비치·보관하여야 한다.

제2조 (이용자 모집방법)

① 모집방법은 블로그와 홍보지, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자 통하여 모집 한다

구분	모집방법 내용
온라인	노인장기요양보험 홈페이지, 블로그, 밴드
오프라인	홍보지, 지역사회 홍보(현수막)
기타	이용자(수급자) · 보호자를 통한 모집, 직접 홍보

제3조 (이용절차)

① 이용자(수급자)가 이용신청서를 접수하면 센터는 자격 요건을 확인 후 이용자(수급자)의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.

② 이용자(수급자) 집단생활의 건강관리 위한 전염성 질환 미보유자 입증과 관련하여 필요시 의료기관 진단서류를 제출하여야 한다.

①신청접수	②자격확인	③서류확인	④급여계약	⑤급여제공
이용신청서 · 인정서 접수	급여유형 확인 본인확인	표준장기이용계획서 건강진단서(필요시) 가족관계증명서 수급자 주민등록증	급여계획 수립 급여계약서 체결	공단 통보 서비스 실시

제4조 (구비서류)

재가복지센터기관장 및 유관 기관의 이용의뢰나 대상자 또는 가족의 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 사본 1부
- ② 표준장기이용계획서 사본 1부
- ③ 주민등록증 1부
- ④ 건강진단서 1부(필요한 경우에 한함)
- ⑤ 기타 해당 서류

제4장 이용계약에 관한 사항

제1조 (계약기간)

① 계약당사자는 계약체결시 그 기간을 명시하여야한다. 계약기간은 별도의 계약기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 이용자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수있다.

② 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.

③ 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장 된다

④ 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인 후 재계약 없이 즉시 이용료 계산에 반영한다.

1. 장기요양 인정등급 변경 시
2. 감경에 의한 본인부담금 변경 시

⑤「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 시설장이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다

제2조(급여계약 목적)

① 노인성질환 등으로 일상생활을 하기 어려운 노인(장기요양급여수급자)에게 재가급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 하나. 또한 센터와 이용자(입소자), 그리고 보호자가 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를

규정함에 목적이 있다.

제3조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용과 기타 비용으로 하며 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.

- ① 본인부담금은 노인장기요양보험법에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 100분의 15로 한다.
- ② 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인부담금(100분의 15)비용을 전액 면제한다.
- ③ 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 산정된 본인부담금(100분의 15)에서 40% 또는 60%를 경감한다.
- ④ 법정 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안 된다.
- ⑤ 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따라 수급자의 요구에 의해 제공되는 비급여 항목에 대하여는 별도로 비용을 산정하여 청구할 수 있다.
- ⑥ 본 조 5항의 비급여와 기타 비용에 관한 사항은 다음 각 호에 따른다.

1. 본인부담금 외 다음 각 목의 비용은 전액 본인 부담으로 하며, 비급여비용은 시설장이 정한다

가. 식사재료비

나. 등급외자에 따른 이용료

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.

제4조 (신원인수인의 권리 · 의무)

① 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

1. 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
2. 수급자의 생활공간 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
3. 수급자의 생활공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
4. 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
5. 수급자가 청결한 건물 및 부대기관을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
6. 보호자회의에 참석하여 기관운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의사항 등을 요구할 수 있는 권리
7. 수급자의 급여계획에 관한 알 권리
8. 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 퇴소, 전원을 할 수 있는 권리
9. 표준약관에 따른 수급자 면회 및 외박, 외출에 관한 권리

② 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다

1. 신원인수인은 수급자 건강, 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
2. 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월 이용 비용부담에 관한 의무
3. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
5. 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제5조 (계약해지)

① 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 센터에 통보해야 한다.

② 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.

1. 다른 이용자의 인권과 안전에 매우 위협이 될 때
2. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
3. 장기요양급여 비용을 여러 번 지체했을 경우
4. 이용자가 고의로 센터물을 파괴 및 훼손하였을 경우
5. 이용자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때
6. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항

제1조 (이용료 및 기타비용부담액)

- ① 이용자가 부담하여야 할 이용료 및 기타비용은 「노인장기요양보험법」제40조에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 운영위원회의 회의를 거쳐 시설장이 정한다.
- ② 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
- ③ 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정 한다.
- ④ 이용자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

제2조 (이용료 변경 및 절차)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 1. 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 2. 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 3. [장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시]에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
 4. 「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조의 비급여비용을 변경 할 때
- ② 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 1. 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.
 2. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
 3. 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편 또는 전자적 방법(이메일 문자 매신저등), 직접전달(방문시 설명 및 서면교부)등으로 통보 후 적용한다.
 4. 비급여비용은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 우편 또는 전자적 방법(이메일 문자 매신저등), 직접전달(방문시 설명 및 서면교부)등으로 통보 후 적용한다.
- ③ 다음 각호의 사유로 인한 변경은 별도의 재계약없이 통보만으로 계약변경 효력을 발생한다.
공단 고시 수가의 인상또는 인하 본인부담금 감경율조정 등 행정지침에 따른조정한다

제3조 (이용료 납부)

- ① 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.
- ② 1조에 따른 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전까지 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
- ④ 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.
- ⑤ 이용료 변경에 따른 정산이 필요한 경우 기관은 변경 적용일 기준으로 이용료를 재산정하여 초과 납부액은 환불하고 부족금액은 사전 안내 후 수납한다.

※ ③ 전산시스템 케어포 이용시 적용.

제6장 서비스 내용 및 비용부담에 관한 사항

제1조 (서비스 내용)

이용자에게 제공하는 서비스는 재가기관 평가매뉴얼을 준수하여 서비스를 제공한다

- ① 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
- ② 장기요양급여는 개별장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 수급자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
- ③ 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 수급자의 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.
 1. 상시적으로 수급자 건강관리 및 위생관리를 하고 수급자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
 2. 정기적으로 사회 적응 훈련을 제공한다.
 3. 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기(1년을 1~6월, 7월~12월로 나누어 매 반기, 이하 “반기”라 한다) 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력한다.
- ④ 이용자에게 제공되는 장기요양서비스는 다음 각 호와 같으며, 이용자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
 1. 신체활동지원
 2. 일상생활지원
 3. 정서지원
 4. 인지활동지원
 5. 여가활동지원
 6. 간호 및 기능회복지원
- ⑤ 이용자가 요청하여 외부 강사 등이 서비스를 제공하거나 장기요양서비스 이외에 급여제공으로 발생하는 비용은 해당 이용자나 보호자가 부담한다.

제2조 (비용부담에 관한 사항)

1. 기관은 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 정산하여 「노인장기요양보험법 시행규칙」 별지 제24 서식의 장기요양급여비용 명세서를 활용해 이용월의 익월 5일까지 이용자 또는 보호자에게 우편·전자 방법·직접전달 등의 방식으로 고지하여야 한다.
2. 수급자 및 보호자(신원인수인 등)는 기관으로부터 고지된 이용료를 이용월의 익월 15일까지 납부를 원칙으로 한다.
3. 법정 본인부담금의 수납은 기관 예금계좌 입금방법으로 하며, 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무시간 내에 기관예금계좌에 입금조치 해야 한다.
4. 기관은 본인부담 수납은 케어포에서 관리하고 매월 수납(또는 납부) 상황을 관리하고 미납된 경우는 납부를 촉구하는 케어포 알림톡이나 문서 또는 안내문을 발송하여야 하며, 장기간 미납(또는 연체)된 경우는 내용증명을 발송하여 추후 소액사건재판청구 등 법적 대응에 대비하는 등 다음 각 목의 규정에 따른다.
 - 가. 60일 이상 연체시 독촉 안내(고지, 유선, SMS 등)
 - 나. 6개월 이상 연체시 독촉과 납부에 대한 내용증명으로 최고를 한다.
 - 다. 내용증명 발송 후 납기일까지 납부가 안 될 경우 소액심판 청구소송을 제기한다.

제7장 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위에 관한 사항

제1조 (배상책임 보험가입)

직원이 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입 한다.

제2조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

① 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관에서 책임을 지고 배상한다.

1. 장기요양요원의 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2. 장기요양요원 학대(노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 같은 법 제39조의 9의 금지행위를 말한다)로 인하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
3. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때.
4. 기관에서 보호하고 있는 중 상한 음식을 제공하는 등 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자 또는 보호자가 기관에 배상을 요구할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때.
2. 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
3. 수급자가 본인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.
4. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때.

③ 시설장은 서비스현장에서 요양보호사 또는 급여제공인력의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우를 대비하여 전문인배상책임보험 과 화재 및 안전사고에 대한 손해배상책임을 의무화 해야한다.

제8장 운영위원회 설치 · 운영 및 운영규정의 개정방법 · 절차에 관한 사항

제1조 운영위원회 설치 운영

①(위원회의 기능)

위원회는 사회복지센터 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 센터운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
3. 센터종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 센터종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
5. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
6. 그 밖에 센터의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

위원회는 해당 센터로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

1. 센터의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 센터운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

②(위원회의 구성)

위원회는 센터의 장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.

위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

위원회의 위원은 다음각호의 1에 해당하는 자중에서 센터의 장의 추천한다.

1. 센터이용자(수급자) 또는 센터이용자(수급자)의 보호자 대표
2. 지역주민
3. 후원자 대표
4. 관계공무원
5. 센터의장 및 센터종사자의 대표

6. 공익단체에서 추천한 사람

7. 기타 센터운영에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

센터의 장은 다음 각 호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고하여야 한다. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

1. 센터의 회계 및 예산 결산에 관한 사항

2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항

3. 그 밖에 센터운영과 관련된 사건 사고에 관한 사항

위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간에도 불구하고 3년으로 한다. 다만 공무원인 임원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

③(위원장 등의 임무)

위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.

위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 관계공무원에 해당되는 위원이 그 직무를 대행한다.

④(운영위원회 회의)

위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.

1. 정기회의 (분기별1회)

2. 위원장의 소집요구가 있는 경우

3. 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우

공무원인 의원은 공무로 인한 국외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

⑤(의견의 청취 등)

위원회는 필요한 경우 관계공무원 관계전문가 또는 관계기관 단체등에 조사 연구를 의뢰하거나 공청회 세미나 등의 개최를 통하여 관련기관 단체 관계 전문가의 의견을 들을 수 있다.

⑥(회의공개의 제한)

위원장은 필요하다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다.

⑦(위원의 수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 예산의 범위안에서 수당 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 재가노인복지센터 직원인 경우와 공무원이 그 소관업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제2조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

① 다음 각호의 사유가 발생한 경우 운영규정을 개정할 수 있다

1. 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「근로기준법」 등 관계 법령 또는 관련 지침의 개정

2. 기관 운영상 운영규정의 신설, 변경, 삭제가 필요하다고 인정되는 경우

② 제1항 제1호에 해당하는 경우, 관련 내용을 준용하여 운영위원회 의결 없이 즉시 반영할 수 있다.

③ 제1항 제2호에 해당하는 경우, 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 개정안을 상정하며, 재적위원 3분의 2 이상 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.

④ 개정된 운영규정은 별도의 시행일이 정해지지 않은 경우, 운영위원회 의결 즉시 시행된다.

⑤ 준용규정으로 규정에 정하지 아니한 사항은 관계 법령 또는 기관 내 별도의 규정(예: 취업규칙, 인사규정 등)에 따르며, 해당 규정도 없는 경우에는 일반적인 사회복지시설의 운영 관례에 따른다.

제9장 인력관리 규정에 관한 사항 (채용, 복무, 승진, 상벌 등)

제1조 (채용)

- ① 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 하며, 채용방법은 정기채용과 상시채용으로 구분한다.
- ② 정기채용은 총원 등의 사유로 인력을 채용할 때 시행하며, 상시채용은 결원이 발생할 때 시행한다.
- ③ 센터장은 직원에 대한 채용 권한을 가진다.
- ④ 직원의 채용은 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.

제2조 (채용절차)

- ① 직원의 신규채용은 재가노인복지센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
- ② 워크넷, 복지넷 등 인재채용 홈페이지에 구인요청을 15일 이상 2회 이상 게시한다.
- ③ 직원이 될 자는 재가노인복지센터에서 지정하는 서류를 제출하여 전형을 받아 면접에 합격해야 한다.
- ④ 직원이 될 자는 건강한 상태로 급여를 제공할 수 있도록 건강검진을 실시하고 자료를 제출해야 한다.
- ⑤ 직원이 될 자는 노인복지법 제39조의17에 의거 노인학대관련범죄 경력을 조회 및 장애인학대관련범죄와 일반범죄경력조회를 동의해야 하며 결격사유가 없어야 한다.

①채용공고	②채용접수	③서류확인	④채용면접	⑤채용
워크넷·복지넷 일자리센터 여성인력개발원 게시	인터넷(전자우편)·서면 접수	이력서·자격증 확인	면접 실시	건강검진·범죄경력조회 서 근로계약서 체결 신규직원교육·직원배치

제3조 (결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 채용 될 수 없다.

1. 노인학대, 장애인학대 및 일반범죄 관련 범죄 경력이 있는 사람
2. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람

제4조 (수습채용)

- ① 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 채용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 채용한다.
- ② 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 업무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소시킬 수 있다.

제5조 (신규채용)

직원의 신규 채용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

1. 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 - ① 이력서(사진 첨부)
 - ② 주민등록등본(또는 가족관계증명서)
 - ③ 경력 증명서(해당자에 한함)
 - ④ 자격증 사본(소지자에 한함)
 - ⑤ 건강진단서

- ⑥ 기타 기관에서 정하는 서류
- 2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
- 3. 기관은 직원의 담당 직무에 따라 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제6조 (근로계약)

- ① 직원으로 채용된 자(사회복지사 요양보호사 간호사(간호조무사) 조리원 운전원 등 기타 모든 장기요양요원은 월급제로 근로계약을 하고 서명, 날인하여 근로계약을 체결하여야 한다.
- ② 센터는 표준근로계약서 사용하여 근로계약서에 필수사항으로 휴일, 연차, 유급휴가 등의 내용을 근로조건에 명시한다. 기타 근로시간, 휴게시간, 휴일 및 휴가 연장근로 등은 근로기준법을 따른다.
- ③ 센터는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ④ 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결 할 수 있다.
- ⑤ 기타 상세한 근로에 대한 내용은 근로계약서에 제시한다.

제7조 (퇴직)

- ① 직원이 일신상의 사정으로 퇴직하고자 할 때에는 퇴직일로부터 1개월 전에 퇴직사유 및 퇴직일을 기재한 퇴직원(사직서)을 시설장에게 제출하여야 한다. 결재를 득하면 업무인수인계를 끝내고 이에 시설장이 인정하였을 때 퇴직할 수 있다.
- 단, 직원이 퇴직일을 통보할때는 제9조 ①항에 해당되는 퇴직일로부터 1개월을 준수하지 않는 경우도 인정한다.

② 제출서류

- 1. 사직서

제8조 (해고)

직원이 다음 각호에 해당할 때에는 센터장은 직권에 의하여 해고시킬 수 있다.

- 1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- 2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
- 3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때
- 4. 근무중 이용자 또는 직원간에 갈등이 있거나 다툼으로 센터위상에 악영향이 있을 때

제9조 (정년)

- ① 직원의 정년은 75세로 한다

참고 : ※ 고령자 고용법 제19조(정년) 사업주는 근로자의 정년을 60세 이상으로 정하여야 한다.

- ② 직원은 그 정년에 달한 날이 1월에서 6월 사이에 있는 경우에는 6월 30일에, 7월에서 12월 사이에 있는 경우에는 12월 31일에 퇴직한다.
- ③ 원장은 정년 초과자를 필요에 따라 1년 단위의 계약직원으로 고용할 수 있다.

제10조 (장기요양요원 추가배치 등 인력확보 계획)

- ① 인력배치기준은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제48조(인력배치기준)에 따라 배치하고 제55조(인력추가배치 가산)을 적용하여 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사 직종에 대해 제48조의 인력배치기준을 초과하여 배치하고 가산처리할수 있다.
- ② 입소자가 증가되는경우는 장기요양요원을 사전에 공개채용방식으로 인력을 확보후 입소자를 증원한다
- ③ 갑작스런 퇴사로 인해 인력배치기준을 위반하게 된 경우 그 후임자를 채용하기까지 제67조(인력배치기준 위반 감액산정 특례)기준을 활용할수도 있다.

제11조 (복무규율)

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 아니 된다.
7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
8. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제12조 (근무시간 및 휴게시간)

- ① 직원의 1일 근무시간은 휴게시간을 제외하고 8시간으로 하며, 토요일은 무급 휴일로 한다.
- ② 센터는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1항에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.
- ③ 휴게시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근로시간 8시간에 대하여 1시간으로 한다.(4시간 이상 근로시, 30분 이상으로 한다.)

제13조 (시간외 근무 및 휴일 근무)

- ① 센터의 업무형편상 필요한 때에는 시설장은 직원의 동의를 얻어 휴일 근무를 명할 수 있다. 단, 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.
- ② 토요일(공휴일) 근무 직원은 주중 대체휴무로 하고 시간외근무수당은 지급되지 아니한다.
- ③ 휴일근무시 처리방법은 근로자들의 동의를 얻어 근로자대표를 선임하고 휴일근무를 대체휴일로 하는것에 동의를 받는다(단, 대체휴일을 원하지 않고 휴일근무수당 지급받기를 원하는 근로자는 이에 따를수 있다)

제14조 (출 퇴근 및 지각)

- ① 직원은 근무 시작전에 출근하여 업무를 개시할 수 있도록 준비하여야 한다.
근무 시작시간 정시에 출근해서 유니폼을 갈아입거나 기타 개인적인 업무후 근무시작시간 후에 업무를 시작할 경우 지각으로 간주한다.
- ② 직원이 시무시간 후에 출근 할 때는 이를 지각으로 하며 업무상의 이유로 사전에 상사의 허가를 받았거나 부득이한 사유로 인정될 때에는 지각으로 간주하지 않는다.
- ③ 월 지각 3회를 무단결근 1일로 간주한다.
- ④ 직원은 정시까지 업무를 하고 근무지를 정리정돈한 후에 퇴근한다.

제15조 (결근)

- ① 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근 한 때에는 전화 기타의 방법으로 우선 그 사유를 인사관리 주무부서에 연락하고 그 익일까지 결근계를 제출하여야 한다.
- ② 전항의 규정에 의한 결근 일수는 그 사유에 따라 이를 제 20 조의 규정에 의한 연가일수로 계산하되 결근계를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 한다.

제16조 (조퇴 등)

- ① 질병 또는 기타 사유로 조퇴하거나 근무시간 중 외출할 때에는 상사의 허가를 받아야 하며 조퇴시간은 연가일수로 계산한다.
- ② 전항의 허가 사항은 근무상황 기록부에 기록하여야 한다.
- ③ 월 무단조퇴 3회는 무단결근 1일로 한다.

제17조 (외출)

- ① 직원이 공 사적으로 외출하는 경우에는 외출계를 제출하여 사전승인을 받아야 한다.
- ② 센터의 사전승인을 받지 않은 외출은 무단외출로 간주하며, 무단 조퇴 외출이 월3회에 달하였을 경 우에 제재할 수 있다.
- ③ 센터는 직원이 근무시간 중에 선거권 기타 공민권의 행사 또는 공익 집무를 집행하기 위하여 필요한 시간을 청구하는 경우에는 거부하지 못한다.

다만, 그 권리행사 또는 공익직무를 집행함에 지장이 없는 한 청구한 시간을 변경할 수 있다.

- ④ 근무시간 중에 선거권 기타 공민권의 행사 또는 공익직무를 집행하기 위하여 사용한 시간은 센터의 재량으로 근로시간으로 인정하여 통상 임금을 지급할 수 있다.

제18조 (연장·야간근무 및 휴일근무)

- ① 원장은 업무처리에 필요한 경우 연장근무나 야간근무를 명하거나 휴일근무를 명할수 있다.
- ② 제1항에 따라 연장·야간근무를 하거나 휴일근무를 한 사람에게는 근로기준법에 따라 연장·야간근무나 휴일근무수당을 지급한다.

제19조 (근무상황 관리)

- ① 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 때에는 사전에 소속 부서장의 허가를 받아야 한다.
 1. 질병 그 밖의 사유로 퇴근시간 전에 퇴근하고자 할 때(조퇴)
 2. 근무시간 중에 외출할 때(외출)
- ② 직원의 출장, 교육, 휴가(연차휴가, 병가, 특별휴가, 공가 포함), 외출, 조퇴, 결근 등에 관한 근무상황을 기록한다.
- ③ 직원은 천재지변 기타 재해 또는 이용자의 응급상황 등 업무상 부득이한 때는 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제20조 (출장)

- ① 직원은 업무수행을 위하여 출장하고자 할 때에는 미리 출장허락을 받아야 한다.
- ② 출장비는 실비를 기준으로 지급한다.

제21조 (건강진단)

직원의 보건을 위하여 [산업안전보건법]에 따라 1년에 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다. 다만, 건강진단은 「국민건강보험법」에 따른 건강검진으로 갈음할 수 있다.

제22조 (휴직)

- ① 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 일정한 기간 휴직을 제공하여야 한다.
 1. [병역법]에 따른 군복무를 마치기 위하여 징집이나 소집되었을 때에는 징집이나 소집일 부터 전역 후 10일까지
 2. 병가를 사용하고도 업무를 감당할 수 없을 때에는 1년 이내.
- ② 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우에는 일정한 기간 휴직을 사용하게 할 수 있다.
 1. 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 휴직(이하 "육아휴직"이라 한다)을 신청하는 경우에 1년 이내
 2. 초과인력 해소 등을 위해 필요하고 본인이 무급휴직을 원할 때에는 1년 이내
- ③ 휴직중인 직원은 그 휴직사유가 소멸한 경우에는 소멸하며 복직 하여야 한다.

제23조(승진)

시설의 직원에 대한 승진은 공정성과 객관성을 원칙으로 기회균등의 원칙에 입각하여 업무능력을 갖춘자로서 합리적으로 결정한다. 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 원장이 결정한다.

제 24조 (상벌)

시설은 직장규율을 준수하고 시설과 공동이익을 보호하기 위하여 근로자를 상벌할 수 있다

①직원의 상은 복지 및 포상규정에 따라 행한다.

1.대표자는 모든 근로자를 대상으로 우수근로자에 대해 포상할수 있다.

②직원의 벌은 다음 각 호에 해당될 때 징계할 수 있다. 다.

1. 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때

2. 폭언 폭행등 수급자를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기 하였을 때

3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때

4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때

5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

6. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우

7. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

③징계의 종류

징계의 종류는 해고, 감봉, 경고로 한다.

1. 경고 : 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.

2. 감봉 : 경위서 3회 이상 제출 하였거나, 직원의 의무를 중하게 위반하였을 때 보수의 3할을 감한다.

3. 해고 : 취업규칙이나, 근로계약서에 해고 사유가 해당되는 경우 해고 한다.

제10장 보수에 관한 사항 (임금, 퇴직금, 상여금 등)

제1조 (임금의 지급)

보수의 지급방법은 다음과 같다.

① 월 보수는 당월 말일에 지급한다. 단 센터재정사항이 허락하지 않으면 다음달 말일에 지급한다.

② 보수 지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.

③직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 “통상임금”이라 한다.)과 연장 휴일 근로수당, 직무수당, 자가차량지원금, 식비지원비, 명절휴가비, 자격수당, 기타수당 등으로 구성한다.

④식대지원비는 비과세범위에서 지급하며 센터에서 중식을 제공하므로 급여에서 식대 50,000원을 공제한다(식대비를 지급하는 직원은 시설장이 정할수 있다)

⑤직원의 자가차량지원금은 비과세범위 매월 200,000원 범위에서 지급할 수 있다 (자가차량지원금을 지급하는 직원은 시설장이 정할수 있다)

※ 자가차량지원금, 식대지원비등은 비과세범위내에서 지급하고 연간인건비지원비율이 기준선을 상회할때는 직원복지명목으로 계정할수있으며, 연간인건비지원비율이 기준비율에 못미칠경우에는 인건비로 책정한다.

⑥시설장은 기타수당과는 별도로 직원의 복리후생을 위하여 필요하다고 인정하는 수당을 지급할 수 있다

⑦직원의 급여는 근로계약서에 상여금이 명시된 경우 지급하며, 그 외는 성과급으로 지급 할 수 있다.

장기근속장려금은 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금을 포함한다

⑧본 기관은 근로자의 급여를 계좌이체 방식으로 지급하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 근로자의 요청 또는 기타 불가피한 사유로 인해 현금 지급 또는 제3자(가족 등) 명의 계좌로 급여를 지급하는 경우, 기관에서 요청하는 서류(가족관계증명서, 본인지정 계좌 지급요청서, 타인계좌 급여수령 요청서 등)을 작성 및 제출 한다.

⑨신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

⑩ 소정근로시간을 초과하면 근로한 경우, 해당 비용은 근로기준법에 따라 지급한다.

⑪ 기관의 효율적 운영을 위하여 시설장 및 관리책임자에게는 직책보조비 등을 지급할 수 있다.

제2조 (임금의 계산)

- ① 보수의 계산은 월급제로 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
- ② 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.
- ③ 입사일과 퇴사일이 적용되는 달은 일할 계산하여 지급한다.
- ④ 휴직한 직원에게는 해당 기간의 보수를 지급하지 아니한다.

제3조 (퇴직금의 지급)

- ① 직원이 퇴직하고자 할 때에는 사직원을 제출하고 소정의 절차를 거쳐 승인을 받아야 한다.
- ② 센터의 직원에 대해서는 “근로자퇴직급여 보장법 제8조” 규정에 의하여 1년에 30일분 이상의 보수를 적립하여 계산하며 퇴직연금 DC형의 설정 및 운영에 관한 사항은 근로복지공단 퇴직연금 운용관리 및 적립금 운용 및 급여지급에 따른다.
- ③. 근속기간이 1년 미만인 때에는 퇴직금을 지급하지 아니한다.
- ④ 퇴직급여의 적립 및 지급에 관하여는 “근로자 퇴직급여 보장법 제4장” 규정에 의하여 가입자의 연간 임금총액의 12분의 1 이상에 해당하는 부담금을 현금으로 적립하고, 퇴직금 지급 사유 발생시에 지급한다. 또한 퇴직금중간정산은 근로자퇴직급여보장법 시행령이 정한 사유로 1년이상근무자 요구가 있을시 계속근로기간의 퇴직금을 정산해줄수 있고 지급후 퇴직금산정은 정산후부터 정산한다.
- ⑤ 센터에서는 근로복지퇴직연금(중소기업퇴직연금 푸른씨앗)에 가입하여 관리하고 퇴직후 1개월안에 1년이상 근무자는 지급하고 1년이하근무자는 운영비통장에 여입한다
- ⑥퇴직금은 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다
- ⑦ 퇴직금 중간정산
 1. 근로자 퇴직급여 보장법 개정에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.
 2. 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출 하여야 한다.
- ⑧ 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
단 1년이상인 근로자에 한함
 - ① 퇴직
 - ② 해고
 - ③ 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.

제4조 (근속기간 계산)

퇴직급여 계산을 위한 근속기간은 퇴직한 날의 전날까지 계산하며, 직원의 휴직기간 또는 병가기간은 근속년수에서 제외한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 휴직기간은 재직기간으로 본다.

1. 직무상 질병이나 부상으로 인한 휴직기간 또는 병가기간
2. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제19조에 따른 육아휴직기간

제5조 (연장·야간근무 및 휴일 근로 수당)

- ① 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터 운영에 따라 직원과 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
- ②시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
- ③시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당을 지급 한다.

제6조 (연봉외 급여)

연봉외 직책급이나 직무수당을 지급 할 수 있다,

※ 원장이나 시설장에게 제공하는 수당의 근거자료 (직무수당)

제7조 (상여금)

- ① 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
- ② 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태 및 평가 가산금 등을 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 시설장이 결정한다.

제8조 (일직수당)

- ① 정상 근무 시간 외에 주말, 공휴일 등에 시설 관리나 비상 긴급상태 대비를 위해 하는 일직(주간)근무에 대해 지급되는 수당을 지급할 수 있다
- ② 운영규정에 근거를 두고 사회통염적범위에서 지급하고 비과세처리하며 통상임금에 포함하지 아니한다.
- ③ 다만, 주말·공휴일에 어르신 돌봄 등 본래의 정상적인 근로를 수행한 경우에는 일직수당이 아니라 제5조(연장·야간근무 및 휴일 근로 수당)에 따른 휴일근로수당을 지급한다.
- ④ 일직수당의 지급 금액 및 비과세 범위는 「소득세법 시행령」이 정한 실비변상적 급여의 범위 내에서 정하며, 필요한 경우 세무 전문가의 확인을 받는다.

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항 (복지, 포상, 휴가 등)

제1조(복지 및 포상)

- ① 시설장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원으로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.
- ② 직원이 다음 각 호의 1에 해당될 때에는 시설장이 포상한다.
 1. 근무성적이 우수하거나, 타의 모범이 되었을 때
 2. 기관 운영에 기여할 수 있는 제안을 하여 공로가 인정된 직원
 3. 재가노인복지센터 발전에 공이 현저할 때
(수급자모집에 있어 센터를 홍보하고 수급자를 모집한것도 공로로 인정하고 포상한다.)
 4. 기관의 재산상 손실 또는 사고를 예방하거나 피해를 최소화한 직원
 5. 복지사업에 우수한 연구실적이 있을 때
 6. 경비절감과 사업의 효율화를 기할 수 있는 제안을 하였을 때
 7. 화재, 풍수해, 기타 천재 시 출근하여 방호의 임을 다했을 경우
 8. 장기근속, 정년임기 완료 등 센터 및 사회복지 분야의 임을 다했을 때
 9. 기타 시설장이 심의를 거쳐 적합하다고 판단될 때
- ③ 복지 및 포상의 종류는 다음과 같다.
 1. 표창장, 상패, 상품권
 2. 단체보험 가입
 3. 명절(설·추석) 상여금 또는 선물 지급
 4. 업무 관련 교육비 지원이나 교육시식비지원(보수교육 포함)
 5. 직원 경조사 시 화환 또는 경조금 지원
 6. 자가차량지원금 및 식대비지원금(비과세범위에서 지급한다)
- ④ 포상은 분기별 또는 시설장이 필요하다고 판단하는 시기에 실시할 수 있다(또는 포상받기에 합당한 직원을 직원들에게 추천을 받아 정하고 결과를 직원들에게 알릴수도 있다)

제1조의2 (포상의 방법)

정기적인 포상은 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

① 포상의 시기는 분기별 1회로 한다.

② 포상은 그 공로에 따라 도서지원, 상장, 상패, 인센티브지급, 특별휴가, 교통비(차량지원금), 식대지원금, 생일선물, 명절선물, 피복비 기타 시설장이 정한포상으로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 성과급수당을 줄 수 있다.

제2조(주휴일)

① 기관은 1주일간의 소정근로일수를 개근한 직원에 대하여 1주일에 평균 1일의 유급휴일을 준다.

② 주휴일은 기관의 근무체제 및 직종에 따라 주휴일을 탄력적으로 운영할 수 있다. 다만, 1주간의 소정근로 일수를 개근하지 아니한 직원에게는 무급으로 한다.

제3조(연차유급휴가)

① 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.

② 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.

③ 3년 이상 근속한 직원에 대해 제1항 규정에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산 휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.

④ 기관은 인사노무관리의 편의상 임용일을 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.

⑤ 기타 연차유급휴가와 관련된 사항은 본 기관의 근로계약서를 따르며 명시되지 않은 규정은 근로기준법의 규정을 준용한다.

⑥ 대표자인 시설장의 연차유급휴가는 근로기준법 제60조에 준용하되, 직종 변경 이력이 있는 경우에는 최종 신고 수리 일자리를 기준으로 계속 근로기간을 산정한다.

제4조(무급휴일 및 연차(유급)휴가 대체)

① 매주 주휴일을 제외한 휴무일은 무급휴일로 한다. 다만, 근로계약서에서 달리 정한 경우에는 이에 따른다.

② 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.

③ 연차유급휴가의 대체로 근로기준법 제62조에 의거 사용자는 근로자대표와의 서면 합의에 따라 제60조에 따른 연차 유급휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있다.

④ 근로기준법 제 55조 제2항에 따른 유급휴일 근무로 인해 월 기준 근무시간을 초과하는 종사자의 경우 유급휴일 근무로 초과된 근무시간을 회계연도(해당연도 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다)중 유급휴일 일자별 1일 최대 8시간 내에서 이월하여 근무시간으로 포함한다 이월하지 않고 유급휴가일 발생 해당월에도 1일 휴일을 줄수있으면 단, 크리스마스는 휴일대체를 할 수 없다.

제5조(선연차)

① 입사 1년 미만 신입직원이 매월 개근하여 발생하는 연차유급휴가(최대 11일)에 대하여, 아직 발생하지 않은 연차를 미리 사용(이하 "선연차"라 한다)하고자 하는 경우 3일의 범위 내에서 이를 허용할 수 있다.

② 선연차는 「근로기준법」상 명문의 근거는 없으므로, 시설장과 해당 근로자 간 서면 합의가 있는 경우에 한하여 시행할 수 있다.

③ 선연차를 사용한 근로자가 연차유급휴가 발생 전에 퇴직하거나, 실제 발생한 연차유급휴가 일수가 선연차 사용 일수보다 적은 경우에는, 그 초과 사용 일수에 해당하는 임금을 최종 급여에서 정산(공제)한다.

④ 제3항에 따른 임금 공제는 「근로기준법」 제43조(임금 전액 지급의 원칙)에 따라 해당 근로자의 서면 동의를 받아 시행하며, 공제 내역과 동의서를 문서로 보관한다.

제6조(휴가의 종류)

휴가는 연차, 병가, 공가 및 경조휴가, 선연차등으로 구분한다.

제7조(휴가의 신청 및 승인 절차)

① 직원이 연차휴가, 병가, 공가, 특별휴가 등 각종 휴가를 신청하고자 할 경우에는, 사전에 소정의 휴가신청서 또는 결재문서를 작성하여 시설장의 승인을 받아야 하며, 아래 절차에 따른다.

1. 신청 사유가 발생한 즉시 또는 사전에 신청서를 작성하여 제출한다
2. 병가 등 증빙이 요구되는 경우 관련 진단서 또는 확인서를 첨부한다
3. 승인 여부는 업무대행 가능 여부, 업무공백 발생 가능성, 타 직원 휴가 현황 등을 고려하여 결정한다.
4. 긴급한 사유로 사전 승인을 받기 어려운 경우에는 구두 또는 전화로 지체없이 보고하고, 사후 1일 이내에 서면 결재를 완료하여야 한다.

② 제1항의 승인 절차 없이 무단으로 결근하거나 사후 보고 없이 임의로 휴가를 사용한 경우에는 무단결근으로 간주하며, 다음 각 호에 따라 조치할 수 있다.

1. 무단결근 1일 이상 시 경고 또는 주의 조치
2. 반복적 또는 장기적 무단결근 시 인사위원회 회부 및 징계 대상이 될 수 있음
3. 해당 기간은 급여 및 근무시간 산정에서 제외함

③ 시설장은 휴가의 승인 및 사후관리 업무를 문서로 보관하고, 분기별로 휴가 사용 현황을 점검하여 인력 운영에 참고할 수 있도록 한다.

제8조(병가)

① 직원이 개인적인 사고 또는 질병으로 인해 정상적인 업무 수행이 어려운 경우에는 병가를 허가할 수 있으며, 병가 사용 일수는 연간 30일을 초과할 수 없다.

② 제1항에 따른 병가가 7일 이상 연속될 경우에는 반드시 진단서를 제출하여야 하며, 7일 미만의 병가에 대해서는 소견서 또는 일자별 진료확인서 등으로 갈음할 수 있다.

③ 제1항에 따른 직무상 질병·부상에 해당하지 않는 일반 병가의 경우, 원칙적으로 연가를 우선 활용하도록 하되, 기관의 판단에 따라 잔여 연가 여부 및 사유의 타당성을 고려하여 병가 허가 여부를 결정할 수 있다.

④ 병가에 대한 증빙자료는 근무일지 외에 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 세부사항」 제12조를 준용하여, 해당 직원으로부터 관련 서류를 제출받아 별도 보관하여야 한다.

⑤ 개인 사정 등으로 인한 휴직 기간은 근무 기간에서 제외하고 해당 기준에 따라 병가 기간을 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간에 합산하지 아니한다.

제9조(경조휴가)

① 직원은 다음 각 호에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.

1. 경조사가 있을 경우 다음의 기준에 의하여 휴가를 얻을 수 있다.
2. 출산, 육아휴가 등 여성보호에 관한 사항은 근로기준법 및 관련 법령을 따른다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5일
	자녀	1일
출산	본인	90일
	배우자	20일
사망	본인 · 배우자의 부모 또는 배우자	5일
	본인 · 배우자의 조부모 및 외조부모	3일
	자녀 · 그 자녀의 배우자	2일
	본인 · 배우자의 형제 · 자매	1일

② 경조휴가를 사용한 직원은 관련 증빙서류를 휴가 전 · 후 제출하여야 한다.

③ 경조휴가(출산제외)의 경우 시설에서는 직원에게 금품을 지원할 수 있으며 세부내용은 시설장이 별도로 정하여 지원한다.

제10조 (무급휴직)

직원이 본 규정에 의한 휴가 이외에 개인사정으로 휴직을 청구하였을 때에는 시설장이 업무에 지장이 없다고 판단될 경우 1개월 이내의 무급휴직을 허가할 수 있다.

제11조 (육아휴직)

- ① 생후 1년 미만의 영아를 가진 직원이 그 영아의 양육을 위하여 휴직을 신청하는 경우에는 이를 허용하여야 한다.
- ② 제1항의 규정에 의한 육아휴직기간은 근로기준법 제60조의 규정에 의한 산전, 산후 유급휴가 기간을 포함하여 1년 이내로 하며, 이 기간은 근속기간에 포함한다.
- ③ 센터는 육아휴직을 이유로 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ④ 육아휴직 신청서에는 육아 휴직기간의 첫날과 마지막 날을 명기하여야 하며, 육아휴직기간의 마지막 날은 영아가 생후 1년이 되는 날을 초과하여서는 아니 된다.
- ⑤ 육아 휴직을 신청하고자하는 직원은 노동부령이 정하는 육아휴직 신청서를 휴직개시 1개월 이전에 재가노인복지센터에 제출하여야 한다.
- ⑥ 기타 육아휴직에 관한 사항은 본 규정의 휴직사항을 준용한다.

제12조 (복직)

- ① 휴직자는 휴직기간 만료 후 7일 이내에 복직원을 제출하여야 하며, 그러하지 않을 때에는 퇴직한것으로 간주한다. 다만, 군복무로 휴직중인자는 전역일로부터 30일 이내로 한다.
- ② 휴직기간이 만료 되거나 휴직기간 만료전이라도 휴직사유가 해소되었을 때에는 복직할 수 있다.

제13조(관련규정 준용 및 기타사항)

- ① 기타 및 세부사항은「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 세부사항」제12조 및 취업규칙을 준용한다.
- ② 기타 관련 증빙자료는 근무일지 외에「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 세부사항」제12조를 준용하여, 해당 직원으로부터 관련 서류를 제출받아 별도 보관하여야 한다.

제12장 안전과 보건에 관한 사항 (근골격계질환 및 감염예방, 건강검진)

제1조 (안전 보건규정 준수)

센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제2조 (시설장 의무)

사업장의 안전 보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지 증진하도록 하여야 한다.

제3조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제4조 (건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단에는 결핵진단이 포함되어야 한다.
- ③ 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

제5조 (근골격계 질환)

- ① 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험 요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.

② 센터는 기관 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선 다해야 한다.

③ 근무중 직원의 근골격질환의 초기증상에 조치를 취할수 있도록 파스나 밴드 스트레칭기구등을 준비한다.

④ 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 조사표를 작성하고 유해요인을 조사하여 예방하고 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제6조 (직장 내 괴롭힘의 금지)

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

〈신설 2020.1.1.〉

제7조 (감염예방)

감염환자 발생 시 시설장은 즉시 관할 장기요양운영센터 및 관할 시 군 구에 발생 사실 통보하고 격리조치 한다.
〈개정 2020.1.1.〉

① 감염예방을 위한 면회객 및 방문을 제한 할 수 있다.

② 직원이 확진 또는 의심되어 격리된 경우, 치료·격리 기간 동안은 출근하지 않도록 조치하고 '유급병가'로 처리한다.

제8조 (재해보상)

① 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 다만 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

② 센터는 장기요양기관 배상책임공제(삼성화재보험 또는 한국사회복지공제회)에 가입하고 피보험자로 등록된 근로자가 업무로 인하여 사망, 부상, 또는 질병 등으로 재해를 입었을 때에는 보장내용에 따라 보상 할수 있다 또한 보험급여의 신청 및 수령 기타 상병상태를 신속히 회복시키기 위한 필요한 사항에 대하여 노력하여야 한다

③ 재해치료기관은 국, 공립 병원으로 한다. 다만, 부득이한 경우는 시설장의 승인을 받아 다른 치료 기관에서 치료를 받을 수 있다.

④ 재해보상은 산재보험에 준하여 처리한다. 다만 차량사고의 경우 자동차보험과 같이 보상 할 수있도록 한다.

제9조 (장기요양요원의 사회보험 가입)

① 센터는 사회적위험으로부터 발생하는 질병·상해·실업·노령 등 사회적 위험을 보험방식에 의하여 대처 함으로써 장기요양요원의 건강과 소득을 보장하기위해 급여유형에 따른 가입조건에 충족하는 장기요양요원에 대해 사회보험을 가입한다.

② 근로시간이 월 60시간이상자는 (국민연금, 건강보험 및 장기요양보험, 고용보험, 산재보험)가입한다 단, 60세이상이면 국민연금은 제외되고 65세된 기존 고용보험가입자는 계속유지되고 실업급여 자격이 되지만 고용보험 중단후 신규채용된 경우 고용보험은 가입이 중단되고 실업급여도 받을수 없다

다만 사업주는 근로자의 고용안정, 직업능력개발사업(근로자부담없음)에 대한 보험료는 납부한다.

③ 4대보험 부담비율은 매년 고지되는 4대보험비율에 적용한다.

제10조 (해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제8조 (감염병 발생 시 대응체계)

① (대응조직) 감염병(의심·확진) 발생 시 시설장을 책임자로 하는 감염관리·비상대응팀을 구성·운영하고, 간호(조무)사를 질병감시 담당자로 둔다.

- ② (조기발견·격리) 발열 등 유증상자 발견 즉시 격리하고 보호자에게 안내하며 보건소·의료기관에 통보하고, 전염력이 사라질 때까지 이용을 중지할 수 있다.
 - ③ (접촉자 관리) 확진(의심)자와 접촉한 이용자·종사자를 파악하여 잠복기간 동안 추적 관찰하고, 고위험군은 집중관찰·특별관리한다.
 - ④ (보고체계) 발생 즉시 시설장에게 보고하고, 시설장은 지체 없이 보건소 및 관할 지방자치단체·국민건강보험공단(장기요양운영센터)에 보고한다.
 - ⑤ (확산방지) 시설 내·외 방역소독(알코올·차아염소산나트륨 등)을 실시하고, 손 씻기·기침예절 등 개인위생 교육을 반복 실시·게시하며, 필요 시 단체활동을 자제하고 방역당국의 역학조사에 협조한다.
 - ⑥ (상황종료) 최대 잠복기간까지 추가 발병자가 없으면 종료로 보며, 발생기간·확진자 수·조치내용을 정리하여 종료 보고한다.
 - ⑦ (위기단계 대응) 국가 감염병 위기경보(관심·주의·경계·심각) 수준에 따라 예방교육·대책위원회 가동 등 단계별 역할을 수행한다.
 - ⑧ (평상시 예방) 일상 소독, 체온·발열 확인, 규칙적 환기를 실시하고, 이용자·종사자를 대상으로 개인위생·손 씻기 교육을 정기적으로 실시한다.
- ※ 세부 사항은 「감염병 예방 및 관리지침」에 따른다.

제13장 고충처리절차에 관한 사항

제1조 (고충처리 목적)

- ① 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충을 처리하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.
- ② 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.

①안내	②접수	③기록·보고	④결과통보	⑤조치
고충처리 절차안내 및 교육	전화·면담·건의함 등 다양한 방법으로 접수	고충처리 접수기록 및 보고	고충처리 협의 및 결과 통보	고충처리 해결 및 조치

제2조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 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 접수 한다.
 - 가. 전화
 - 나. 직원 면담
 - 다. 건의함 등
- ③ 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.
 - 고충처리 접수가 실제로 기관에 있어야 한다.(전화번호, 인터넷 주소, 건의 함)

제3조 (처리기준)

기관과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하여야 한다.

보호자와 수급자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 7일 이내에 보호자나 수급자와의 상담시간을 마련하여 이해와 관심을 표하고, 보호자 또는 수급자가 수긍할 만한 처리가 이루지도록 한다.

⑤ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

⑥ 센터로 인해 발생하는 지역사회민원발생시 민원을 파악하고 14일 이내 해당민원인과 상담하여 민원을 해결할수 있도록 대처하고 민원해결이 불가능할시 관련기관과의 연계를 통해 정보를 확보하고 해결한다.

제4조 (처리결과 및 통보)

고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제5조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

센터는 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

- 케어포 고충처리 기록이 있어야 함.

제6조 (직원의 불만 및 고충처리 체계 운영)

① 본 센터에 근무하고자하는 직원에게 근로계약시 본기관에 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리가 있음을 안내한다. 고충처리를 통하여 수급자의 권익을 보장하고 원활하고 능률적인 환경을 조성하도록 노력한다.

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

가. 시설장 면담

나. 고충처리 책임자와 면담

다. 직원 모니터링

라. 건의함 등

③ 고충처리 책임자를 지정한다.

직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 직원이 수긍할 만한 대책으로 7일안에 처리기간을 두고 처리해야한다.

④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

⑤ 직원의 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야한다.

⑥ 불만 및 고충처리 처리는 순차적으로 처리되어야 한다.

접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야하고 고충상담일지와 고충상담 접수 관리대장에 기록한다.

제7조 (고충처리 세부기준)

① (접수 창구) 방문(고충처리함)·전화·온라인 등 다양한 창구로 접수하며, 투서함 등 익명 접수를 보장한다.

② (처리 절차·기한) 접수 즉시 접수 → 3일 이내 검토 → 7일 이내 처리·통보를 원칙으로 하며, 부득이한 경우 기한을 연장하고 그 사유를 안내한다.

③ (고충처리위원회) 복합적이거나 반복되는 고충은 시설장(위원장)·사회복지사·외부위원으로 위원회를 구성하여 심의할 수 있다.

④ (이의신청) 결과 통보일부터 7일 이내에 서면으로 이의신청할 수 있으며, 접수 후 7일 이내에 최종 결과를 통보한다.

⑤ (비밀보장·불이익 금지) 신청인의 신원과 고충 내용의 비밀을 엄수하고, 고충 신청·협조를 이유로 어떠한 불이익도 주지 아니한다.

⑥ (기록·보관) 고충처리대장(접수일시·내용·처리과정·결과·통보일시)을 작성하고 관련 서류를 처리 완료일부터 3년간 보관하며, 시설장은 분기별 현황을 검토하여 서비스 개선에 반영한다.

⑦ (외부기관 연계) 이용자 등은 내부 절차와 별도로 국민권익위원회(국민신문고)·노인인권전문기관 등 외부기관에 고충을 신청할 수 있다.

※ 세부 사항은 「고충처리 지침」에 따른다.

제14장 의료를 필요로 하는 경우 처리절차에 관한 사항

제1조 (응급이송시스템 구축)

센터의 장은 입소자의 건강상태 악화 등 응급상황에 대처하기 위하여 협약의료기관 등과 협의하여 응급이송시스템을 갖추어야 한다.

제2조 (의료서비스 처리 절차)

- ① 이용자에게 의료서비스를 할 필요가 있는 상황이 발생한 경우 시설장은 보호자와 협의 후 진료를 받을 수 있도록 한다.
- ② 제1항에 불구하고 이용자에게 응급상황이 발생한 경우에 시설장은 이용자를 먼저 의료기관으로 이송하고 보호자에게 연락한다.
- ③ 이용자를 의료기관으로 이송할 때 보호자가 동행할 수 없는 경우 시설장은 직원을 의료기관까지 동행시킬 수 있으며, 보호자가 의료기관에 도착하면 이용자를 인계한다.
- ④ 시설장은 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따라 감염자나 감염 위험성이 있는 입소센터 이용자를 즉시 격리하여 감염을 예방하고, 의료서비스를 받을 수 있도록 하여야 한다.
- ⑤ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 1. 주보호자(가족)에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조합니다.
 2. 병원 후송 시 부득이 주보호자 또는 기타 가족이 동행할 수 없을 경우, 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원합니다.
 3. 외래병원(의원) 진료시 원칙적으로 주보호자 또는 가족이 동행하여야하나 정기적인 진료(약처방받음)나 이용자나 보호자의 요구가 있을시 직원이 동행할수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 본인 또는 보호자가 부담합니다.

제15장 후원금의 관리

제1조 (후원금의 범위)

법인의 대표이사과 시설의 장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제2조 (후원금의 영수증 발급 등)

- ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 받은 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항제3호의3에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하여야 하며, 영수증 발급목록을 별도의 장부로 작성·비치하여야 한다.
- ② 법인의 대표이사과 시설의 장은 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 법인명의로 후원금전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 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.

제3조 (용도의 사용금지)

- ① 법인의 대표이사과 시설의 장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도외의 용도로 사용하지 못한다.
- ② 후원금의 수입 및 지출은 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입·세출예산에 편성하여 사용하여야 한다.

제16장 노인학대 예방 및 대응

제1조 (기관의 역할과 의무)

- ① 시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- ② 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대하여 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입에 협조하여야 한다.
- ③ 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하여야 한다.

제2조 (시설 생활노인 권리)

- ① 존경과 존엄한 존재로 우받고, 차별, 착취, 학, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- ② 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- ③ 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리 시설 내 외부 활동에 신체적 구속을 받지 않을 권리 개인적 사생활과 비밀 보장에 한 권리
- ④ 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- ⑤ 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- ⑥ 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할
- ⑦ 권리비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- ⑧ 시설 내외부에서 개인적 활동, 단체 및 사회적 관계에 참여할 권리 시설 입 퇴소, 일상생활,
- ⑨ 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

제3조 (노인인권 및 학대예방교육)

- ① 모든 종사자는 노인인권에 관한교육을 매년 받아야 한다(교육주기는 평가지표변경에 따른다)
- ② 노인학대예방교육을 분기별로 실시하며 노인학대예방 포스터부착 노인학대예방을 위한 활동등을 적극적으로 실시하여 종사자의 노인학대행위를 방지시킨다. 또한 주의와 감독을 게을리하지 아니한다.
- ③ 아래 노인학대 행위등의 해위를 포함하여 학대행위를 하였을 경우 근로계약서에 따라 원스트라크 아웃을 할수 있다
 1. 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 2. 성적수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
 3. 자신의 보호감을 받는 수급자를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
 4. 폭언 협박 위협등으로 수급자의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위

제17장 급여제공 지침에 관한 사항

제1조 (급여제공 지침)

- ① 수급자를 장기간 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능 유지 · 향상을 위한 교육 · 훈련 등을 제공 한다.
 1. 하루에 3회 이상 영양, 수급자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 규칙적인 식사를 제공한다.
 2. 주 1회 이상 목욕서비스를 제공한다.
 3. 수급자가 청결한 생활을 유지할 수 있도록 매일 배변관리 및 구강청결 등 위생관리를 제공한다.
 4. 수급자의 신체적 건강상태를 고려하여 적절한 이동지원 및 체위변경 등을 제공한다.
 5. 기타 일상생활지원과 관련한 서비스를 적절히 제공한다.
 6. 상시적으로 기능회복 훈련을 제공하고, 정기적으로 물리(작업)치료를 제공하도록 노력하여야 한다.
 7. 정기적으로 수급자의 심신상태를 고려하여 적절한 인지기능 프로그램 및 여가프로그램을 제공한다.

8. 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력하여야 한다.
- ② 급여제공지침교육은 (종사자 윤리지침, 성폭력 예방 및 대응지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 치매예방 및 관리지침, 욕창예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인인권보호지침, 근골격계 질환 예방지침, 개인정보보호 지침) 신규직원은 근무시작 7일 이내, 근속직원은 분기별로 교육한다.
- ※급여제공 지침교육내용은 (별치1) 참고한다

제18장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제1조 (특별 보호)

- ① 센터는 이용자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니된다. 다만, 이용자와 다른 이용자를 보호하기 위하여 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다.
- ② 제1항 단서에 따른 특별한 보호 제공기준은 다음 각 호와 같다
1. 다른 이용자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우
2. 대체할만한 장기요양서비스 제공방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
- ③ 제1항 단서에 따라 신체를 제한하는 경우에는 이용자나 보호자에게 이 사실을 통보하여 동의를 받아야 하며, 이용자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유 등을 급여제공기록지에 자세히 기재 · 관리한다.
- ④ 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 옴) 환자 발생 시 시설장은 즉시 관할 건보공단 (장기요양운영센터)에 전염병 발생 사실을 보고하여야 한다.

제19장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제1조 (시설물 사용상 주의사항)

- ① 센터는 입소자의 생명, 신체 및 재산의위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 입소자는 센터 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리 하에 사용할 수 있다.
- ③ 시설를 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 입소자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다.

부 칙

1. 제1조(시행일) 이 규정은 2024년 08월 26일부터 시행한다.
2. 이 규정 시행 전에 처리된 사항은 본 규정에 의하여 처리된 것으로 본다.
3. 제2조(규정의 열람 및 비치) 센터는 운영규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

개정일자	구분	주요 개정내용

- ※ 운영규정의 개정내용(변경, 제정, 신성 등)과 이력이 일치확인
4. 제3조(개정이력의 관리) 이 운영규정이 개정되는 경우 그 일자 · 구분 · 주요 개정내용을 위 개정이력표에 기재하여 관리한다.
- (별지1) 열람자 서명부
- 본 운영규정을 비치 · 열람한 직원은 아래에 서명한다.

