



운영규정

(방문요양 + 방문목욕)

2024

기 관 명 : 늘행복노인복지센터 대표 김경신

소 재 지 : 제주특별자치도 제주시 용남길 24-2

시행/개정일 : 2024. 1. 1

C O N T E N T S |

제1장, 총칙	
	제1조 [목적]/ 7p
	제2조 [적용범위]/ 7p
	제3조 [명칭 및 사업장 소재지]/ 7p
제2장, 사업에 관한 내용	
	제4조 [사업의 목적]/ 7p
	제5조 [사업의 내용]/ 7p
제3장, 이용인 모집 방법 등에 관한 사항	
	제6조 [이용정원]/8p
	제7조 [이용대상]/8p
	제8조 [이용인 모집방법]/8p
제4장, 이용계약에 관한 사항	
	제9조 [계약기간]/ 8p
	제10조 [계약목적]/ 8p
	제11조 [월 이용료]/ 9p
	제12조 [월 이용료 외 그 밖의 비용 부담액]/ 10p
	제13조 [서비스제공자의 의무 및 신원인수인의 권리및의무]/ 10p
	제14조 [계약의 요건 및 해지]/ 11p
제5장, 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	
	제15조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]/ 12p

제6장, 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조 [서비스의 내용]/ 12p

제17조 [비용의 부담]/ 14p

제7장, 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제18조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우]/ 14p

제19조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준]/ 14p

제20조 [비용관련사항]/ 15p

제8장, 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차

제21조 [의료서비스 처리절차]/ 15p

제9장, 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제22조 [시설물 사용 주의사항]/ 16p

제10장, 서비스 제공에 관한 사항

제23조 [서비스 제공의 원칙]/ 16p

제24조 [서비스 제공의 절차]/ 16p

제25조 [서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경]/ 17p

제11장, 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제26조 [서비스 제공자의 배상책임]/ 17p

제27조 [서비스 제공자의 면책범위]/ 18p

제12장, 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제28조 [운영규정의 개정방법 및 절차]/ 18p

제13장, 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제29조 [목적]/ 19p

제30조 [구성]/ 19p

제31조 [심의사항]/ 19p

제32조 [보고사항]/ 19p

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항

제1절 적용 범위 및 업무 분장

제33조 [목적]/ 20p

제34조 [적용 범위]/ 20p

제35조 [직원의 정의]/ 20p

제36조 [업무 분장]/ 20p

제2절 채용

제37조 [채용 기준]/ 21p

제38조 [채용 전형 및 채용 서류]/ 22p

제39조 [채용 제한]/ 22p

제40조 [근로계약 및 계약기간]/ 23p

제41조 [수습 기간]/ 23p

제42조 [계약 해지]/ 23p

제3절 복무

제43조 [근무 형태]/ 23p

제44조 [근로 시간]/ 23p

제45조 [지각·조퇴 및 외출]/ 24p

제46조 [복무 의무]/ 24p

	제47조 [금지 사항]/ 24p
	제48조 [복무 원칙]/ 24p
제4절 배치, 전직, 승진	제49조 [배치, 전직, 승진]/ 25p
제5절 상벌	제50조 [표창]/ 26p
	제51조 [징계]/ 26p
	제52조 [징계의 종류]/ 27p
	제53조 [징계 심의]/ 27p
	제54조 [징계 결과 통보]/ 27p
	제55조 [재심절차]/ 27p

제15장, 보수에 관한 사항

제1절 임금	제56조 [임금]/ 27p
	제57조 [임금의 구성항목]/ 27p
	제58조 [임금의 계산 및 지급 방법]/ 28p
	제59조 [임금의 부당 이득 반환]/ 28p
제2절 퇴직금	제60조 [퇴직급여제도의 설정]/ 28p
	제61조 [퇴직급여의 수준 및 지급 방법]/ 28p
	제62조 [중도인출]/ 28p
제3절 상여금	제63조 [상여금]/ 29p
	제64조 [장기근속장려금]/ 29p

제16장, 복리후생에 관한 사항

제1절 5대보험 및 복지포상	제65조 [5대보험]/ 29p
	제66조 [복지포상]/ 29p
제2절 휴가	제67조 [연차유급휴가]/ 30p

제68조 [연차휴가의 사용]/ 30p

제69조 [연차유급휴가의 대체]/ 31p

제70조 [경조사 휴가]/ 31p

제71조 [생리휴가]/ 31p

제72조 [병가]/ 31p

제73조 [난임치료휴가]/ 32p

제3절 모성보호 및 일·가정 양립지원 제74조 [임산부의 보호]/ 32p

제75조 [태아검진 시간의 허용 등]/ 33p

제76조 [육아기 근로시간 단축]/ 33p

제77조 [육아시간]/ 33p

제78조 [가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축]/ 33p

제17장, 안전과 보건에 관한 사항

제79조 [근골격계 질환 및 감염 예방]/ 34p

제80조 [안전교육]/ 35p

제81조 [건강검진]/ 35p

제18장, 고충처리 절차에 관한 사항

제82조 [고충처리의 목적]/ 35p

제83조 [고충처리의 절차]/ 35p

제19장, 직원 교육에 관한 사항

제84조 [교육의 내용과 시간]/ 36p

제85조 [법정 의무 교육]/ 36p

제85조의1 [요양보호사 보수교육]/ 37p

제86조 [운영규정과 급여제공지침 교육]/ 37p

제87조 [신규직원 교육]/ 37p

제88조 [노인인권 및 학대 예방 교육]/ 38p

제89조 [직원 인권침해 예방 교육]/ 38p

제20장, 재무회계에 관한 사항

제90조 [재무회계]/ 38p

제21장, 물품 관리

제91조 [물품의 관리자와 출납원]/ 39p

제92조 [물품의 관리]/ 39p

제93조 [재물조사]/ 39p

제94조 [불용품의 처리]/ 39p

부칙

제1조 [본 규정 및 규칙의 비치]/ 39p

제2조 [시행일]/ 39p

제1장, 총칙

제1조 [목적]

이 규정은 「노인복지법」 제38조에 따라 설치된 재가노인복지시설(이하 “기관”이라 한다)의 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 기관의 효율적이고 합당한 관리운영에 그 목적이 있다.

제2조 [적용범위]

이 규정은 기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고 본 규정이 정하는 바에 의한다.

제3조 [명칭 및 사업장 소재지]

본 기관은 “늘행복노인복지센터 방문요양기관”이라 하며, 소재지는 “제주시 용남길 24-2”로 한다.

제2장, 사업에 관한 내용

제4조 [사업의 목적]

본 기관은 노인성 질환으로 생활, 요양, 정서, 문화적 도움 등이 필요한 어르신들에게 노인복지법, 노인장기요양법, 사회복지 사업법, 직원의 근로기준법 기타 관계법령에 의거하여 정신적, 신체적, 각종질환 등을 예방 및 호전에 힘쓰며 수급자들의 잔존 능력을 증진시키는 것을 도모하며 지역 사회내의 복지자원을 활용하여 건강하고 안락한 노후생활 및 직장생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제5조 [사업의 내용]

1. 방문요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 수급자(이하‘수급자’라 함)의 가정에 신체활동(식사, 이동도움, 체위변경, 머리감기, 화장실 이용 등)및 가사활동(취사, 세탁, 청소 등) 지원 등의 일상생활 지원서비스, 정서 지원, 인지활동 지원(인지 활동형 방문요양: 인지자극활동, 일상생활함께하기), 인지관리지원(인지행동변화 관리)등을 제공 한다.
2. 방문목욕: 요양보호사가 수급자 가정을 방문해 목욕서비스를 제공한다.(목욕 준비에서부터 목욕실시, 옷 갈아입히기, 손, 발톱정리, 목욕전후 상태변화 관찰포함 등)
3. 노인상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지관련 상담 서비스를 실시한다.
4. 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계활동 등에 힘쓴다.
5. 요양보호사 교육원과 실습지원 연계를 통해 보다 나은 서비스 지원을 위한 요양보호사 배출에 힘쓴다.

제3장, 이용인 모집 방법 등에 관한 사항

제6조 [이용정원]

이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양/목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제7조 [이용대상]

1. 65세 이상 거동이 불편한 자로 노쇠로 인해 일상생활 수행에 지장이 있는 자
2. 65세 미만 노인성질환(치매, 뇌졸중, 파킨슨, 루게릭 등) 으로 인해 심신의 장애가 있어 요양보호사의 도움을 필요로 하는 자
3. 기타 시설장이 장기요양 서비스가 필요하다고 인정하는 자

제8조 [이용인 모집방법]

1. 모집을 위한 온.오프라인을 활용한 기관 및 급여종류의 홍보는 일상생활 지원 서비스를 필요로 하는 가족이나, 노인에게 다음과 같이 진행한다.
 - ① 본 기관이 운영하는 홈페이지 기관정보 및 홍보물을 통한 홍보를 통해 모집한다.
 - ② 건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 내 기관 정보 게시를 통한 홍보를 통해 모집한다.
 - ③ 기관 리플릿 제작 또는 전단지 광고를 통한 홍보를 통해 모집한다.
 - ④ 지역사회 기관 및 단체 등 자원 연계하여 이용자를 모집한다.
 - ⑤ 기존 수급자 및 근로자의 소개로 모집한다.
2. 본 기관은 불법, 편법 등의 방법으로 수급자를 부당하게 모집하지 않는다.

제4장, 이용계약에 관한 사항

제9조 [계약기간]

1. 이용 수급자 및 신원인수인(보호자 등)의 서비스를 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
2. 노인장기요양보험 의 경우 계약기간은 인정서에 기록된 유효기간내로 하며 장기요양등급의 변동 및 인정갱신 등으로 유효기간이 변동되거나 연장될 시, 그에 따른 계약서를 재작성하고 재계약을 실행한다.
3. 노인장기요양보험 비수급자의 경우 계약기간은 양 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

제10조 [계약목적]

1. 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 지역사회의 노인에게 방문요양서비스를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 방문요양서비스 제공으로 거동이 불편한 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
2. 개인별장기요양이용계획서의 장기요양목표의 달성을 위해 방문요양서비스를 성실히 이행하여 급여대상자의 삶의 질을 향상하기 위함이며, 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

3. 계약 당사자(이용수급자 및 신원인수인)에게 서비스 제공계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 계약을 체결한다.

- ① 공정거래위원회의 장기요양급여이용 표준약관을 준수한 계약서를 사용한다.
- ② 신청자가 기초생활수급자 이거나 의료급여권자인 경우 급여개시 전 반드시 주소지 관할 시,군,구청장의 승인을 받아야 한다.
- ③ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 지체없이 공단에 통보하여야 한다.

제11조 [월 이용료]

1. 본 기관에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2. 서비스의 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법에 의거한 당해 노인장기요양급여비용의 15%를 본인 부담으로 한다. 단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 국민기초생활수급권자는 0%, 차상위계층 및 의료급여자 9%, 6% 등 국민건강보험공단 및 지자체 결정사항에 따른다.

구 분	본인부담비율	내 역
본인부담금	15%	일반 수급자
	9%	의료 수급권자 및 저소득층, 의료급여 건강보험 자격 전환자 :
	6%	(보험료순위 0~25%이하: 본인부담률 6%) (보험료순위 25%초과~50%이하: 본인부담률 9%)
	0%	국민기초생활수급권자

※ 월 서비스 이용료나 본인부담액 변동 시는 변동된 금액을 부담하는 것을 원칙으로 한다.

3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인 및 보호자(신원인수인)이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 이용료는 후납으로 하며 “늘행복노인복지센터” 본인부담금 통장계좌와 “농협은행 351-1282-5663-53” 으로 청구 후 30일 이내 입금을 원칙으로 한다.
5. 본인 및 보호자(신원인수인)가 통장계좌 입금을 못할 부득이한 상황인 경우, 직원이 직접 수령하며 받은 즉시 통장에 입금시킨 후 담당 직원의 내방 혹은 우편물/SNS 발송 등을 통해 본인부담금 납부영수증을 발부한다.
6. 방문요양,방문목욕 급여비용 및 본인부담 기준은 매년 고시되는 장기요양급여 표준수가표에 따른다.

- ※ 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조제1호에 따른 일요일(이하“일요일”이라 한다)에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.
- ※ 「근로기준법」제55조제2항 본문에 따른 유급휴일(이하“유급휴일”이라 한다) 및「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(이하 “근로자의 날”이라 한다)에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 50%를 가산한다. 다만 위 가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.
- ※ 요양보호사는 수급자 및 보호자(신원인수인) 등의 특별한 요청이 있는 경우 1등급 또는 2등급 수급자에게는 월 8일에 한하여 270분 이상, 3등급 또는 4등급 수급자에게는 월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다. (장기요양고시 제19조 ④항)

제12조 [월 이용료 외 그 밖의 비용 부담액]

1. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
2. 장기요양서비스 이외에 병원 등 외부 이동 교통비 등은 수급자 및 보호자(신원인수인)가(이) 전액 부담한다.

제13조 [서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리 및 의무]

방문요양과 방문목욕은 신원인수인을 보호자 또는 동거인, 보증인의 개념으로 한다.

1. 서비스제공자 의무
 - ① 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무 (단, 병원 입원 시는 간호·간병을 제공하지 않는다)
 - ② 수급자의 신변 이상 시 보호자나 기관에 즉시 연락 의무
 - ③ 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
 - ④ 재가급여 제공내용 준수
 - ⑤ 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원인수인이나 기관에 통보
 - ⑥ 급여제공시간에 수급자 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
 - ⑦ 급여 제공 중에 알게 된 수급자의 신상 및 질환정보 누설 금지 (단, 치료 등의 조치가 필요로 하는 경우는 예외로 한다)
 - ⑧ 이용 상담, 지역사회 연계서비스 이용 및 정보제공
 - ⑨ 노인학대 예방 및 노인인권보호 준수
2. 신원인수인의 권리(보호자 또는 동거인, 보증인)
 - ① 서비스 수급자의 상태에 대해 알 권리
 - ② 서비스 제공내용에 대해 알 권리
 - ③ 서비스 제공 계약에 따른 권리주장
 - ④ 수급자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리
3. 신원인수인의 의무(보호자 또는 동거인, 보증인)
 - ① 월 이용료 납부 의무
 - ② 방문요양급여 범위내의 급여이용: 부당요구 지양부탁
 - ③ 장기요양급여 이용수칙 준수
 - ④ 수급자의 건강 및 필요정보 제공: 서비스 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다. 서비스 수급자의 상태변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.

- ⑤ 수급자 및 신원인수인의 기본적 인적사항 및 장기요양보험 등급변경 시 즉시 기관에 통보, 서비스 수급자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.
- ⑥ 기타 다음과 같은 기관의 협조 요청 이행
 - 1) 서비스 개시 전 서비스와 관련된 기관 담당자나 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
 - 2) 수급자 및 신원인수인은 서비스 전 수급자의 건강상 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다.
(미 설명 된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다.
단, 담당요양보호사가 서비스 방법이 수급자의 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자 및 신원인수인의 요구를 거절할 수 있다.)
 - 3) 수급자 또는 신원인수인 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제14조 [계약의 요건 및 해지]

1. 계약해지 요건

- ① 수급자 또는 신원인수인은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - 1) 계약기간이 만료된 경우
 - 2) 재가급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우나 서비스 제공에 대한 불만이 해소되지 않을 경우
 - 3) 방문요양급여 제공시간을 수급자 또는 신원인수인의 동의 없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기 요양요원을 임의로 변경했을 경우
 - 4) 기타 (수급자 또는 신원인수인이 계약해지 요청 사유가 발생한 경우)
- ② 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자 또는 신원인수인과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - 1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
 - 2) 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 3) 수급자의 건강진단 결과「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때: 이런 경우라 하더라도 전염성 질환의 발생이 재가서비스 제공자에게 심각한 위협이나 업무상 지장을 초래하여 서비스제공이 부적합한 경우로 한함.
 - 4) 수급자의 건강상 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 - 5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자 또는 신원인수인이 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스제공에 심각한 지장을 줄 때
 - 6) 수급자 또는 신원인수인이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 - 7) 수급자 또는 신원인수인의 부당한 요구가 있어 서비스를 제공할 수 없는 경우
 - 8) 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고, 연체하였을 때

2. 계약의 해지

- ① 수급자 또는 신원인수인은 최소 계약기간 만료 7일 전에 계약 해지 의사를 서면 또는 유선으로 기관에 알려주어야 한다.
- ② 기관은 상기에 의한 계약 해지 요건이 발생한 경우에는 계약 해지 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 수급자 또는 신원인수인에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.
- ③ 서비스 수급자 사망 및 장기 입원
- ④ 상기의 원인으로 계약 해지 될 수 있으며, 서비스 수급자 또는 신원인수인은 해지의 의사를 7일 전에, 기관은 14일 전에 서면 또는 유선 등으로 통보한다.

제5장, 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제15조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]

1. 이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변경될 수 있으며, 변경내용 적용 전 수급자 및 신원인수인에게 통지 후 수급자 및 신원인수인의 동의를 받는다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에 기관은 수급자 또는 신원인수인과의 협의를 거쳐 반드시 계약서를 재작성하고 수급자 또는 신원인수인에게 부본을 제공하여야 한다. 다만, 고시 개정으로 수가변경이 있는 경우에는 변경된 급여비용 등에 대한 사항을 수급자 또는 신원인수인에게 안내하고 변경계약서 및 안내문을 제공하는 것으로 한다.
 - ① 수급자의 장기요양등급이 변경 되었을 경우
 - ② 수가변동 등으로 이용료의 변경이 있을 경우
 - ③ 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 급여계획 수립의 변동이 있는 경우
 - ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 해야 하는 경우
 - ⑤ 월 한도액이 증가되어 급여제공계획이 변경된 경우
 - ⑥ 자격 변경으로 인한 본인부담률의 변동이 있는 경우

제6장, 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조 [서비스의 내용]

장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 주요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 개인별장기요양이용계획 및 비용, 유의사항 등)와 수급자나 신원인수인의 욕구사정을 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공한다.

1. 기관은 「노인장기요양보험법」에 따라 지정을 받은 장기요양기관으로 제공가능한 급여종류와 서비스의 내용은 다음과 같다.

① 방문요양 서비스 세부내용

서비스내용	세부내용
신체활동 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
구강청결도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
옷갈아입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리
머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리

몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움
신체기능의 유지·증진	관절오그라듦 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움
인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
인지관리 지원	
인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
정서 지원(60분 이내/방문당)	
의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
가사 및 일상생활지원(90분 이내/방문당)	
개인활동지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리

※ 단, 방문요양서비스는 수급자 본인에게 해당되는 서비스만을 제공하여야 하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위는 장기요양보험법상 (제28조의2) 금지되어 있음.

② 방문목욕 서비스 세부내용

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

※ 단, 차량 미이용 방문목욕서비스는 가정내 욕조시설로 입욕 혹은 이동식욕조사용에 의한 입욕(요양보호사 2인의 목욕서비스가 원칙)방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지, 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구 시에 이를 제출하여야 한다. 주 1회의 기준은 월이 바뀌는 것과 관계없이 주단위로 산정한다. 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온, 감염성 질환 보유 여부 등)에 따라 적절하게 제공하여야 한다.

2. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
3. 장기요양인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “개인별장기요양이용 계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여제공 기록지에 기록한다.
4. 서비스 변경의 경우에는 사전에 수급자 또는 신원인수인의 신청 또는 협의가 있어야 한다.
5. 다음 항목의 경우 제외
 - ① 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
 - ② 가족에 관련된 가사업무와 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.(수급자 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위 등은 지원하지 않는다.)
 - ③ 2020년 01월 01일부터 가사 및 일상생활 지원은 90분 내로 제공하도록 노력하여야 한다.

제17조 [비용의 부담]

1. 급여비용 및 본인부담은 장기요양급여 수가기준에 준하며, 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정,고시 하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.
2. 의료기관이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 수급자 및 신원인수인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 본인 부담금은 매월 기관에서 본인부담금 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 기관의 본인부담금 은행구좌에 입금하도록 노력하여야 한다.
4. 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자 및 신원인수인이 전액 부담하여야 한다.

제7장, 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제18조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우]

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도로 깊어졌거나 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동, 혹은 거동불편이 전혀 되지 않아 24시간 신원인수인의 보호가 필요한 경우를 지칭하며, 이때 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 취하도록 한다. 이런 경우에 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

제19조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준]

1. 특별한 서비스를 제공할 일반적 사유
 - ① 이용 수급자 또는 근로자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
 - ② 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
2. 신원인수인에게 통보의 의무
 - ① 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 수급자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 신원인수인에게 그 사실을 알린다.

3. 구체적 내용

- ① 보호를 위한 특별서비스 내용은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

제20조 [비용관련사항]

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우, 보호자에게 해당 사실을 알려 직접적인 보호 및 치료, 처방 등이 진행될 수 있도록 즉시 안내하고 발생한 비용에 대해서는 수급자(보호자)가 부담할 수 있도록 한다.
2. 해당 직원의 실수 등으로 인해 대상자에게 해를 끼친 경우, 배상책임보험을 통해 처리하거나 센터에서 일부 비용을 부담한다.
3. 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 음) 환자 발생 시 시설장(또는 관리책임자)은 즉시 관할 건강보험공단(장기요양운영센터)에 전염병 발생 사실을 보고하여야 한다.

제8장, 의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차

제21조 [의료서비스 처리절차]

서비스 이용 중인 수급자가 의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 병원진료에 관한 사항
 - ① 일반적으로 의료서비스를 원하는 경우는 우선 지역 보건소 및 기존 주이용 병원에 연계하여 진료를 실시하고 해당 기관 및 안내 병원에 지속 진료 연계한다.
2. 응급상황 시 협조
 - ① 서비스 이용 중인 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 수급자 및 신원인수인과 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
3. 정기 병원진료 시 처리절차
 - ① 병원진료 수일 전에 신원인수인에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - ② 병원진료를 위해 수급자 또는 신원인수인과 상담을 실시한다.
 - ③ 병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 신원인수인에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 수급자의 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
4. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - ① 응급상황 발생 시 신원인수인에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - ② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 신원인수인이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 신원인수인이 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후 센터에 연락하여 일정 조정, 그 날의 서비스를 종료 한다.
5. 외래병원 또는 의원방문 진료 시 처리절차
 - ① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 신원인수인이 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 신원인수인의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자 및 신원인수인이 부담한다.
 - ② 수급자의 병원진료(정기,수시)시 신원인수인이 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - ③ 병원진료를 위한 이동 시 수급자의 필요에 의한 병원을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 수급자 본인 또는 신원인수인이 별도로 부담한다.

제9장, 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제22조 [시설물 사용 주의사항]

1. 기관은 대상자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력한다.
2. 기관 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리하에 사용하도록 한다.
3. 기관을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비할 수 있도록 필요한 조치를 취한다.
4. 수급자의 안전 등을 위하여 반입물품 등을 제한할 수 있다.
5. 수급자의 감염예방을 위해 시설물 소독 및 세척을 진행한다.

제10장, 서비스 제공에 관한 사항

제23조 [서비스 제공의 원칙]

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 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 신원인수인이 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 수급자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공 하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제24조 [서비스 제공의 절차]

1. 신청 접수 : 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정 : 급여계약 의사가 있는 수급자에게는 관리책임자(또는 대표)가 수급자 가정에 사전 방문해 수급자의 종합적인 상황과 수급자 및 신원인수인의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 수급자 및 신원인수인을 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. 서비스 계약 체결 : 기관은 수급자 또는 신원인수인과 계약을 체결한다.
4. 서비스 제공계획 : 수급자의 개인별장기요양이용계획서와 기록지를 토대로 서비스제공계획을 작성·수립 한다.
5. 서비스 제공계획 통보 : 기관은 수급자 또는 신원인수인에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약 내역을 통보한다.

6. **서비스 제공** : 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 서비스제공일정표를 작성하여, 서비스제공 전 수급자 또는 신원인수인에게 제공한다. 담당 요양보호사는 서비스제공일정표에 따라 방문일에 수급자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여 제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 급여제공기록지 또는 RFID태그 전송내역, 상태변화기록지 등에 자세하게 기록·작성한다.
7. **수급자관리** : 작성한 급여 제공기록지를 주 1회(태그사용자는 월1회) 수급자 또는 신원인수인에게 제공하며, 수급자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 수급자의 상태변화를 급여제공기록지 또는 RFID태그 전송내역, 상태변화기록지 등에 기록하고, 시설장 또는 사회복지사는 수급자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 수급자 가정에 방문하여 상담 후 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지에 그 내용을 기록·관리한다.
8. **사후관리** : 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제25조 [서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경]

1. 기관은 수급자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 14일이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 수급자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 이를 직원변경 일지 등에 기록한다.
2. 단, 요양보호사 사고, 14일 미만의 병가 및 휴가, 대상자 또는 신원인수인 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 14일 미만의 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우에는 “급여제공계획 세부변경 사유서” 또는 “급여제공 기록지” 또는 “RFID 태그전송 내역”에 작성/기록 한다.
3. 본조 2항 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “급여변경계약서”에 변경계획과 사유를 기입한다.

제11장, 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제26조 [서비스 제공자의 배상책임]

다음 같은 내용은 서비스 계약 시 수급자 및 신원인수인에게 충분히 설명되어야 하며, 이는 기관과 수급자 또는 신원인수인, 요양보호사와의 계약서 체결 시 명시되어 있다.

1. 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하‘배상책임보험’이라 함)”에 급여개시일부터 필히 가입하도록 한다.
2. 요양보호사는 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 기록한다.
3. 배상책임보험 미가입 또는 해지한 요양보호사는 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는다.
4. 기관은 배상책임을 보장하기 위해 방문요양/방문목욕에 대한 장기요양기관 복지시설배상책임보험에 급여개시일부터 가입하고, 사고 발생 시 신속한 배상 절차가 진행 되도록 최선을 다하여 문제를 해결한다.
5. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당 센터는 수급자 또는 신원인수인에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자에 신체적 상해를 초래한 경우 수급자 또는 신원인수인은 센터에 손해배상을 청구할 수 있다.
 - ② 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 신원인수인과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
 - ③ 수급자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
 - ④ 가족요양의 경우 기관의 배상책임보험 가입 의무가 없으므로, 가족요양의 경우 상해 및 사고에 대한 기관의 책임이 없다.
 - ⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제27조 [서비스 제공자의 면책범위]

다음의 경우 기관은 그 책임을 요구할 수 없다.

1. 서비스 제공자의 실수가 아닌 피해의 경우
2. 서비스제공 시간이외의 피해의 경우
3. 수급자의 직접적인 부주의로 인한 피해의 경우
4. 기타 자연발생으로 인해 생기는 피해의 경우
5. 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때
6. 장기요양요원이 주의 의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
7. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
8. 수급자 또는 신원인수인의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망에 이르게 되었을 때
9. 가족이 가족을 서비스하는 경우(가족요양) 기관은 배상책임이 없다.
10. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제12장, 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항**제28조 [운영규정의 개정방법 및 절차]**

본 규정의 개정은 대표 또는 시설장 또는 직원의 요청에 의하여 발의되며, 운영위원회 회의에서 협의하여 개정할 수 있으며 운영위원 과반 수 이상의 출석과 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결하며 다음의 절차에 의한다.

1. 운영규정의 개정조건

- ① 대표 또는 시설장 요구 시
- ② 건강보험관리공단, 보건복지부, 및 고용노동부의 지침 및 정책 변경 시
- ③ 기타

2. 운영규정 개정 절차 및 방법

- ① 전문개정이 필요하거나 개정항목 수정이 필요하여 개정시에는 운영위원회 의결 후 7일이내에 개정사항을 반영한다.
- ② 기관의 대표 또는 시설장은 노인장기요양보험법, 노인복지법, 근로기준법 등 관련법규의 변경에 따른 사항과 관련한 조항은 운영위원회의를 거치지 않고도 개정할 수 있다.
- ③ 운영규정 교육: 개정된 항목에 관한 사항을 개정 후 30일 이내에 전 직원들에게 교육한다. 단, 건강보험 관리공단, 보건복지부, 및 고용노동부의 지침 및 정책의 변경 시 대표 및 관리책임자가 이를 즉시 운영 규정에 반영하고 반영된 운영규정을 개정 후 차기 직원회의 등을 통해 전 직원을 대상으로 교육시키도록 한다.

제13장, 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제29조 [목적]

1. 「사회복지사업법」 제36조(운영위원회)에 따른 시설의 운영에 대한 사항을 심의하고, 체계적·종합적 발전방향을 모색하고 구성과 운영에 필요한 사항을 정하기 위해 운영위원회를 설치 및 운영한다.

제30조 [구성]

1. 운영위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
2. 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.
 - ① 기관의 장
 - ② 기관 수급자 대표
 - ③ 기관 수급자의 보호자 대표
 - ④ 기관 종사자의 대표
 - ⑤ 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
 - ⑦ 공익단체에서 추천한 사람
 - ⑧ 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
3. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
4. 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

제31조 [심의사항]

1. 운영위원회는 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.
 - ① 기관운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - ② 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 - ③ 기관 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - ④ 기관 종사자와 대상자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - ⑤ 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
 - ⑥ 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제32조 [보고사항]

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

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항

제1절 적용범위 및 업무 분장

제33조 [목적]

이 규정은 “늘행복노인복지센터” (이하 “기관”라 함)에 취업하고 있는 직원의 채용·복무 및 근로조건에 관한 사항을 규정하여 직장질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직분위기를 조성하여 기관과 사원의 발전에 기여하고자 함을 목적으로 한다.

제34조 [적용 범위]

1. 직원의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 기관[취업규칙]에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.
2. 수습기간, 승진에 관한 사항, 휴직 및 복직에 관한 사항은 기간제 직원(단시간 직원)에게는 적용하지 아니한다.
3. 4주 동안을 평균하여 (4주미만으로 근로하는 경우에는 그 기간) 1주의 소정근로시간이 15시간 미만인 경우에는 휴일, 휴가 및 퇴직금 제도를 적용하지 아니한다.

제35조 [직원의 정의]

1. 이 규칙에서 ‘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 15시간 보다 짧은 직원을 말한다.
5. 직원의 권리 및 자격은 근로계약서를 작성한 후 기관에 첫 출근한 날로부터 발생한다.
6. 본 규칙에서 ‘요양보호사’라 함은 수급자 가정에 직접 방문하여 방문요양, 방문목욕 서비스를 제공하는 요양보호사로 통칭한다.

제36조 [업무 분장]

직원은 직위에 따라 다음과 같은 업무와 권한을 가진다.

1. 세부적인 업무내용은 별도로 조정 할 수 있다.
2. 기타 필요 인원은 각각의 필요 업무를 담당한다.

직급	업무내용
시설장 (또는 관리책임자)	<ul style="list-style-type: none"> · 직원의 채용, 해고, 승급, 상벌의 결정 · 기관의 연간 사업(운영) 계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리 · 기관 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄 · 클라이언트 관리 및 서비스 질 향상을 위한 연구 · 수급자 모집 및 홍보 / 신규수급자 등급관리 · 제반업무 총괄관리 및 책임 · 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 · 수급자 상담 및 보호자 교육 · 직원 교육 및 직원관리 · 근로자 복리후생, 퇴직금 관리 · 근로자 고충처리, 사례회의 관리 · 각종 공문서 관리 및 사무, 행정업무 처리

	<ul style="list-style-type: none"> · 청구업무/ 원청구 및 추가, 보완청구 업무 · 신규입사자/대상자 등록(공단포털), 인력신고, 배상보험 · 급여제공기록지 및 상태변화 기록지 점검 및 관리 · 일정 변경 및 급여내용통보서 관리
사회복지사	<ul style="list-style-type: none"> · 각 수급자별 월1회 라운딩 · 고충처리 상담 · 욕구평가, 낙상, 욕창, 급여계획수립 · 사회복지사업무수행일지 작성 · 방문교육(회의미참석자 교육 및 전달사항 전달) · 각종 공문서 관리 및 사무, 행정업무 처리 · 방문상담계획서 관리 · 신규입사자/대상자 등록(공단포털), 인력신고, 배상보험 · 급여제공기록지 및 상태변화 기록지 점검 및 관리 · 일정 변경 및 급여내용통보서 관리 · 신규수급자 등급관리
요양보호사	<ul style="list-style-type: none"> -급여제공기록지 작성 및 RFID 사용 -상태변화 기록지 작성 및 케어시 필요 서류 작성 -신체지원, 가사지원, 일상생활 지원 등 · 수급자 모집 및 홍보

※ 단, 대표자는 관련법에 따라 겸직(겸임)이 가능하다.

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항

제2절 채용

제37조 [채용 기준]

기관은 근로기준법을 준수한다. 근로자는 「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의 2를 적용받는 직접인력 장기요양요원과 간접인력 시설장(관리책임자)과 기타 등을 말하며 업무에 필요한 직책별 자격보유 근로자에 대해서 다음 각 목을 원칙으로 채용을 진행한다. 단, 노인학대, 장애인학대, 아동학대 등 관련 범죄경력이 있는 자는 채용을 거부한다.

1. 수급자에게 직접 서비스를 제공하는 요양보호사는 수시 모집한다.
2. 수급자에게 간접서비스를 제공하는 시설장, 사회복지사는 상근직 전임제, 기타 인력은 전임 또는 시간제로 채용하고 결원 발생 시 채용을 실시한다.
3. 모집 진행 시 공개채용을 원칙으로 하며 방법은 구인구직 인터넷 홈페이지, 또는 인력개발센터, 시군구청 일자리센터 등을 이용한다.
4. 수급자 및 보호자의 추천으로 지인 요양보호사 채용 시에는 이해관계를 명확히 파악하여 금전적, 법률적 문제에 대한 이해관계가 있는지 사전에 검증하여 채용하도록 한다.
5. 가족 요양보호사는 요양보호사 자격 및 가족관계여부를 확인하여 채용한다.
6. 입사한 근로자가 제출한 이력사항, 자격증, 노인,장애인,아동학대 범죄경력 조회서 등 채용 당시 제출요구를 증명서류에 허위 또는 위조, 변조한 사실이 있거나 부정한 방법으로 입사한 사실이 발견된 경우 채용을 거부하거나 취소할 수 있다.
7. 채용 확정 시 상호 간 합의하여 근로계약서를 작성하고 각각 1부씩 보관한다.
8. 기관은 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제38조 [채용 전형 및 채용 서류]

1. 채용은 공개모집을 원칙으로 하고, 워크넷, 복지넷, 희망이음 등 2곳을 포함한 사이트를 활용하여 7일 이상 채용공고를 게시할 수 있도록 노력한다.
다만, 다음 각호의 어느 하나에 해당할 경우 특별채용을 할 수 있다.
 - ① 법령 또는 고시 등 기타규정에 의하여 채용의무가 있는 자를 채용하는 경우
 - ② 기존 수급자에 대한 요양보호사 결원시 즉각 대체 및 요양서비스 대기중인 수급자에 대한 적기 서비스 지원이 시급한 경우
 - ③ 예산의 범위내에서 1년 이내의 기간으로 계약직 직원을 채용하는 경우
2. 채용직원은 서류 전형과 필요시 면접을 거쳐 선발한다.
3. 전형은 관련 자격증(사회복지사, 요양보호사 등) 소지자 및 학력, 전공, 연령, 보유자격 및 면허 등으로 한다.
4. 전형을 통하여 해당 전문 지식과 기술을 보유하고 있으며 봉사정신이 풍부한 자를 우선적으로 선발하여 채용한다.
5. 전형에 합격한 자는 기관에서 정한 구비서류를 제출한 후 사용기간을 마침으로써 본채용이 확정된다.
대표 및 시설장은 전형에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.
6. 직원 배치는 대표 및 시설장이 사전 신규교육을 실시한 후 실시한다.
7. 기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 자필이력서 1통
 - ② 경력증명서 (경력자에 해당하는 경우에 한한다) 1통
 - ③ 기타 기관이 요구하는 서류
8. 기관이 채용하기로 한 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 사회복지사, 요양보호사 등 직종별 면허 자격증 사본 1부
 - ② 급여이체 통장 앞면 사본 1통
 - ③ 노인학대, 장애인학대 등 범죄경력조회서
 - ④ 채용 건강진단서(입사 전 1년 이내)
 - ⑤ 주민등록등본 등 기관이 필요로 하는 서류

제39조 [채용 제한]

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

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 5년이 경과 되지 아니한 자
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예 기간이 완료된 날로부터 3년이 경과 되지 아니한 자
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간중에 있는 자
6. 법원의 판결 또는 다른 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
7. 「형법」 제303조 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 규정된 죄를 범한사람으로서 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 3년이 지나지 아니한 자
8. 미성년자에 대한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 저질러 파면·해임되거나 형 또는 치료감호를 선고 받아 그 형 또는 치료감호가 확정된 사람(집행유예를 선고받은 후 그 집행유예 기간이 경과 한 사람을 포함한다)
 - ① 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력 범죄
 - ② 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 아동·청소년 대상 성범죄
9. 경력, 학력 및 이력 사항을 허위로 작성하여 채용된 자
10. 신체검사 결과 직무 수행에 지장이 있다고 판정된 자
11. 입사 후 지정한 기일내에 정당한 사유 없이 구비서류를 제출하지 않은 자
12. 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정된 자
13. 노인학대, 장애인 학대, 아동학대 등의 범죄경력 조회서 확인 후 결격사유가 발생한 자

제40조 [근로계약 및 계약기간]

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 동일한 내용의 근로계약서 2부를 작성하여 부분을 해당자에게 교부 한다.
2. 기관은 채용이 확정된 자와 근로계약을 체결할 때에는 직원에게 임금, 소정근로시간, 휴게시간, 휴일, 연차 유급휴가, 업무내용, 근무 장소, 근로계약기간, 기타 근로조건에 대해 근로계약서 상에 명확하게 제시하여야 한다.
3. 기관은 근로계약 체결 시 제2항 의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 사항을 서면 명시로 대신할 수 있다.
4. 직원의 근로계약기간은 기간의 정함이 없는 것을 제외하고는 1년을 기본으로 하며 종료일에 따로 계약하지 아니하면 계약은 자동 연장 된다.

제41조 [수습 기간]

1. 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 3개월간을 수습기간으로 한다.
2. 제1항의 수습기간은 근속년수에 포함하되, 수습을 시작한 날부터 3개월 이내의 기간은 평균임금산정기간에는 포함하지 아니한다.
3. 본 조 1항의 수습기간 중 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 본채용을 거부할 수 있다.
 - ① 제39조【채용제한】에 해당하는 사유가 밝혀진 경우
 - ② 업무 미숙련성 및 부적격성이 발견된 경우
 - ③ 상사의 업무명령에 대한 불복 등 근무태도가 불량하거나 성격적 결함이 발견된 경우
 - ④ 기타 사회 통념상 본채용을 거부할 만한 타당한 근거가 있는 경우

제42조 [계약 해지]

기관은 직원에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 직원의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때
2. 직원이 본 계약 조항을 위반하였을 때
3. 직무상의 업무를 위반하거나 근무를 태만하였을 때
4. 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
5. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무 수행에 방해될 때
6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈 할 때
8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항**제3절 복무****제43조 [근무 형태]**

1. 근무형태는 주간근무를 원칙으로 하며, 필요할 경우 관리자와 합의하여 변경할 수 있다.

제44조 [근로 시간]

1. 가족방문요양의 요양보호사 근무시간은 수급자가 원하는 시간(06:00~22:00)에 근무한다.(단, 휴일, 심야, 야간 수당 등은 지급되지 아니한다)
 - ① 90분 수가는 매월 1일부터 그달 말일까지로 한다.
 - ② 60분 수가는 수급자가 원하는 날에 월 중 20일을 근무한다.

2. 요양보호사의 경우 1주간의 근무일을 월요일- 토요일까지로 하고, 1일 근로시간은 수급자 가정에 직접 방문하여 급여제공을 시작하는 당일 최초 개시시간을 시작시간으로 하며, 최종 급여제공 종료시간을 종업시간으로 하되, 실제급여를 제공한 수가인정시간을 기준으로 한다.
 - ① 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간 서비스 시간표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을시 변경될 수 있으나, 노인장기요양보험법의 범위 안에서 요양보호사와 사전 협의 시 기관 승인하에 연장 근무를 할 수 있다. (또한 수급자의 필요에 의한 주말, 공휴일에 근무 할 수도 있다)
 - ② 요양보호사의 주휴일은 일요일로 한다.
 - ③ 구체적인 근로시간 및 기타 사항은 근로계약을 준용한다.
3. 시설장 및 사회복지사,사무원 등 1일 상근직의 근무시간은 주 5일 근무로 1일 8시간(주 40시간)의 근무를 원칙으로 하되 필요에 의해 당사자 간의 합의에 의해 연장근무를 할 수 있다.

제45조 [지각·조퇴 및 외출]

1. 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 사전에 대표 및 관리책임자에게 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 이 사실을 알려야 한다.
2. 직원은 근로시간 중에는 사적인 용무를 이유로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 근무 장소를 이탈하고자 할 경우에는 대표 및 관리책임자의 승인을 받아야 한다.

제46조 [복무 의무]

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 직원은 맡은바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
2. 직원은 직무상 알게 된 비밀을 엄수하고 기관기밀을 누설해서는 아니 된다.
다만, 공익신고자 보호법상의 '공익신고자'의 경우에는 적용되지 아니한다.
3. 직원은 기관의 규정 및 규칙을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
4. 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 아니 된다.
5. 직원은 그 밖에 제1호부터 제4호까지 규정에 준하는 행위를 하여서는 아니 된다.

제47조 [금지 사항]

직원은 본 기관의 허가 없이 근무시간에 직무와 관련하여 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
2. 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
3. 직원이 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
4. 기관내외에서 본기관의 업무와 관련한 불법적인 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 기관의 기강을 문란케 하는 행위
5. 근무시간 중 본기관의 업무와 무관한 행위
6. 근무시간 중 근무 장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
7. 본 기관 및 근무지에서 기부 또는 모금행위를 하는 행위
8. 본기관의 문서, 비품 등을 본 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
9. 외부인에게 본 기관을 비방 비판 하는 행위
10. 요양대상자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
11. 요양대상자로 부터 부당하게 금품을 수수하는 하는 행위
12. 기타 요양대상자에게 불이익한 행위
13. 대상자를 다른 기관에 이전시키거나 판매 등을 하는 행위

제48조 [복무 원칙]

1. 기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.

- ① 복장과 차림새

- 기본적으로 거동불편노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊이 패이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.
- 신발은 앞뒤가 막히고, 굽이 낮고(3cm 이하), 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.
- 강한 향수는 피하고, 수급자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리도 피한다.

② 활동의 원칙

- 직원은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 직원은 이용자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동 원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- 수급자에게 건강문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 가족과 신속히 연락해야 한다.
- 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며, 권한이상의 활동이나 자기 나름대로의 관여로 무리를 초래하지 않도록 해야 한다.

③ 이용자와의 의사소통 원칙

- 모든 대화는 미소로 시작하여야 하며, 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 등 가벼운 스킨십을 동반하도록 노력하여야 한다.
- 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.
- 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번고개를 끄덕임)을 사용한다.

2. 요양보호사 복무원칙 : 요양보호사는 급여제공 시 아래의 복무원칙을 준수한다.

- ① 앞치마 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
- ② 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
- ③ 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- ④ 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터관리자에게 보고 하여야 한다.
- ⑤ 급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- ⑥ 어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
- ⑦ 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.
- ⑧ 태그 자동 전송에 노력하고 미전송시 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생 시 응급조치 수 센터관리자와 상의한다.

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항

제4절 배치, 전직, 승진

제49조 [배치, 전직, 승진]

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 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
3. 기관은 다음과 같이 직원을 승진시킬 수 있다
 - ① 입사 후 5년 이상 성실히 근무한 경우 혹은 경력, 근무실적에 따라 팀장 등으로 승진시킬 수 있으나, 요양보호사의 경우 본 기관에서 3년 이상 연속 근무 시(근무 월 기준 60시간 이상)장기근속장려금이 지급된다.
 - ② 기타 기관의 장은 필요에 따라 행정 관련 직원의 직책은 달리 할 수 있다.

- ③ 관리직인 경우 상급자 결원 시 대표자와 시설장의 협의에 의하여 내부직원을 승진시킬 수 있다.

제14장, 인력관리 규정에 관한 사항

제5절 상벌

제50조 [표창]

1. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당하는 경우 표창할 수도 있다.
 - ① 기관의 업무능률향상에 현저한 공로가 인정된 자
 - ② 근무 성적이 우수하거나 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ③ 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ④ 직원회의 참석 및 업무충실도 등으로 요양보호사 모니터링을 실시하여 우수 요양보호사
 - ⑤ 매월 수급자 택에 사회복지사 방문 상담 시 요양보호사의 업무환경과 업무태도, 수급자 만족도, 센터 기여도 등을 종합하여 시설장과 사회복지사의 회의를 통해 포상하도록 하며 특별한 공로가 인정되는 직원으로 대표 및 시설장이 임의로 선정한 자
 - ⑤ 기타 표창이 필요가 인정되는 자
2. 표창의 방법은 상장, 상품, 현금, 상품권 등 공적 경중에 따라 차등을 둔다.
3. 표창의 시기는 대표 및 시설장이 필요에 따라서 수시로 시행할 수 있다.
4. 제1항에 준하는 기타 특별한 경우에는 기관 특별 표창을 할 수도 있다.

제51조 [징계]

기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직원에 대하여 징계할 수 있다.

1. 중요한 경력을 사칭하거나 은폐하여 채용된 경우
2. 정당한 이유 없이 빈번한 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단이탈 등 근무태도가 불량한 경우
3. 근무지를 이탈하여 요양업무를 소홀히 하는 경우
4. 상사, 동료직원 및 요양대상자 등에게 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 경우
5. 근무태만 또는 과실, 감독 불충분에 의해서 업무상 사고를 냈거나 기관에 손해를 끼쳤을 경우
6. 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부기관 또는 타인에게 대여한 경우
7. 요양대상자를 학대, 방해, 상해를 입힌 경우
8. 허가 없이 본기관의 물품을 가지고 나가거나 또는 가지고 나가려고 한 경우
9. 본 기관 기밀 또는 요양대상자의 비밀을 누설하여 손해를 끼친 경우
10. 업무상 상사의 지시명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 경우
11. 업무와 관련하여 부당하게 금품향응 기타 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 경우
12. 근로계약을 위반한 자
13. 업무상 상사의 지시명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 경우
14. 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 동료직원을 성희롱 한 경우
15. 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위보고 하였을 경우
16. 음주상태에서 근무를 한 경우.
17. 관련업체 및 요양대상자에게 불친절하여 2회 이상 항의를 유발한 경우
18. 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수하는 경우
19. 기관과 계약하여 서비스를 정상적으로 진행하고 있는 대상자를 의도적으로 다른 기관으로 이전시키는 행위

20. 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 경우

제52조 [징계의 종류]

직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같으며, 그 외 명시되지 아니한 사항은 관계법령과 관례에 따른다.

1. 견책: 해당 직원에 대하여 경위서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉(감급): 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3. 정직(출근정지): 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4. 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 의원면직토록 한다.
5. 해고: 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제53조 [징계 심의]

1. 징계의 양정은 대표 및 관리책임자가 결정한다.
2. 대표 및 관리책임자는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다.

제54조 [징계 결과 통보]

징계결과통보는 해당 직원에게 징계처분사유 및 결과를 서면으로 통보한다.

제55조 [재심절차]

1. 징계처분을 받은 직원은 징계 결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.
2. 재심을 요청받은 경우 대표 및 관리책임자는 10일 이내에 재심을 위한 심의를 하여야 한다.

제15장, 보수에 관한 사항

제1절 임금

제56조 [임금]

1. 직원의 임금은 「최저임금법」에 따른 법정최저임금을 보장하되, 직원 개별적으로 월급제와 시급제를 선택해 시행할 수 있다.
2. 직원의 보수 지급에 관한 기준 및 세부사항은 관계 법령 및 취업규칙, 근로계약서에 정해진 바에 따른다.

제57조 [임금의 구성항목]

1. 직원에 대한 임금은 기본급(이하 "통상임금"이라 한다)과 연장, 야간, 휴일근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
2. 기관은 각 직원과 협의하에 작성된 근로계약서에 명시된 기준에 따라 주휴수당, 연차수당을 지급할 수도 있다.
3. 수당의 종류는 식대, 직무수당, 직책보조비(대표), 차량·교통비, 업무추진비 등 대표의 판단에 따라 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.
4. 기관의 제36조(근로시간)을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00~06:00)나 휴일에 근로한 경우에는 취업규칙 제32조(연장, 야간 및 휴일근로)에 따라 가산하여 지급한다.
5. 제2항의 최저임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상급으로 하되, 시간급 통상임금은 월 통상임금을 209시간으로 나누어 계산한다.
6. 단시간 직원에 대한 임금은 시간급과 주휴수당, 연장, 야간, 휴일근로수당 등 법정수당으로 구성하며, 연장·야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일 근로에 대한 법정수당은 3항의 기준을 적용하되 통상 근로자의 소정근로시간 이내의 연장근로 시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니할 수 있다.

제58조 [임금의 계산 및 지급 방법]

1. 임금은 월급제와 시간제를 원칙으로 하되, 월급제의 경우 결근 일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급할 수 있다.
2. 기관은 최저임금의 적용을 받는 직원에게 최저임금액 이상의 임금을 지급하되, 각 직원과 협의하에 작성된 근로계약서에 명시된 기준에 따라 임금을 계산한다.
3. 임금은 매월 1일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 **익월 25 일** 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일 또는 후일에 지급한다.
4. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
5. 직원에게 지급되는 임금에서 사회 보험료와 직원과 합의된 경비를 공제한다.

제59조 [임금의 부당 이득 반환]

직원이 실제 근무 일정 또는 시간과 다르게 허위로 보고하여 임금을 지급 받은 경우 민법 741조의 따라 부당 이득금을 즉시 반환하여야한다.

제15장, 보수에 관한 사항**제2절 퇴직금****제60조 [퇴직급여제도의 설정]**

1. 기관은 계속근로기간이 1년 미만이거나, 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 직원을 제외하고 퇴직하는 직원에게 퇴직금을 지급한다.
2. 기관은 근로자퇴직급여보장법에 따라 퇴직금제도를 기본으로 한다.
3. 기관은 근로자 대표의 동의를 얻어 퇴직연금제도를 도입할 수도 있다.
4. 기관은 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상임금에 대하여 1/12 이상을 적립한다.

제61조 [퇴직급여의 수준 및 지급 방법]

1. 기관은 4주년을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.
2. 퇴직금은 마지막달 3개월 평균 월 급여액에 근속년수를 곱한 금액과 매월 급여의 1/12를 근속 월수로 곱한 금액 중에서 많은 금액을 지급한다.
3. 퇴직금은 퇴직일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다. 단, 근로계약서에 지급기일이 명시된 경우에는 근로계약서의 지급기일에 지급한다.

제62조 [중도인출]

1. 퇴직급여 보장법 개정제에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중도인출이 제한된다.
2. 직원은 퇴직금 중도인출 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출하여야 한다.
3. 기관은 주택구입 등 「근로자퇴직급여 보장법」 시행령 제3조에서 정한 사유로 직원이 요구하는 경우에는 퇴직하기 전에 해당 직원의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간은 정산시점부터 새롭게 기산한다.

제15장, 보수에 관한 사항

제3절 상여금

제63조 [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 주기위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태를 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 대표나 시설장이 결정한다.

제64조 [장기근속장려금]

1. 장기요양 서비스 질 향상 및 직원 처우개선 도모를 위하여 기관에서 하나의 직종으로 계속 근무하고 있는 각 호에 해당하는 직원에게 매월 6~10만원을 근무 개월 수에 따라 차등 지급한다.
 - ① 사회복지사 : 월 120시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상
 - ② 요양보호사 : 월 60시간 이상 계속하여 근무한 기간이 36개월 이상
2. 계속 근무기간의 조건은 각호와 같다.
 - ① 휴직 및 퇴사 후 3개월 이내 복직 또는 재취업하는 경우. 다만 이 경우 휴직 및 퇴사 기간은 근무기간에 산입하지 아니함
 - ② 직종의 변경 없이 월 120시간 미만(월 60시간 미만) 근무한 달이 3개월 이내인 경우.
다만 이 경우에는 근무기간에 산입하지 아니함
 - ③ 제1호 및 제2호에도 불구하고 요양보호사의 근속기간을 산정할 때에는 최초 장기근속 장려금 산정 시점으로부터 최근 48개월의 기간 중에는 제1호 및 제2호의 3개월 이내를 12개월 이내로 적용한다.
3. 그 밖의 내용은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의 4에 준용한다.
단, 월 60시간미만 근무한 달이 3개월 이내인 경우 근무기간에 산입하지 아니한다.

제16장, 복리후생에 관한 사항

제1절 5대보험 및 복지포상

제65조 [5대보험]

기관은 정해진 요율에 따라 직원별 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 및 배상책임보험에 가입한다.

제66조 [복지포상]

1. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당하는 경우 포상할 수도 있다.
 - ① 기관의 업무능률향상에 현저한 공로가 인정된 자
 - ② 근무 성적이 우수하거나 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ③ 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ④ 직원회의 참석 및 업무충실도 등으로 요양보호사 모니터링을 실시하여 우수 요양보호사
 - ⑤ 매월 수급자 댁에 사회복지사 방문 상담 시 요양보호사의 업무환경과 업무태도, 수급자 만족도, 센터 기여도 등을 종합하여 시설장과 사회복지사의 회의를 통해 포상하도록 하며 특별한 공로가 인정되는 직원으로 대표 및 시설장이 임의로 선정한 자

⑤ 기타 포상의 필요가 인정되는 자

2. 포상의 방법은 상장, 상품, 현금, 상품권 등 공적 경중에 따라 차등을 둔다.
3. 포상 시기는 대표 및 시설장이 분기별 1회 이상 시행하며, 필요에 따라서 수시로 시행할 수 있다.
4. 제1항에 준하는 기타 특별한 경우에는 기관 특별 장려금을 줄 수도 있다.
5. 추석, 설날 연2회 소정의 명절 선물을 지급하거나 현금을 계좌로 지급한다.
6. 경조사 발생 시 소정의 경조사비를 직접 지급 하거나 통장에 입금한다.
7. 기관은 업무상 필요한 직원의 피복 및 물품을 제공한다.

제16장, 복리후생에 관한 사항

제2절 휴가

제67조 [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 대하여는 제1항 규정에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
4. 제1항 및 제2항을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
 - ① 직원이 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
 - ② 임신 중의 여성이 근로기준법 제74조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
 - ③ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조제1항에 따른 육아휴직으로 휴업한 기간
5. 기관은 인사노무관리의 편의상 회계연도 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.
6. 기타 유급휴가에 관련하여 본 취업규칙에 명시되지 않은 규정은 근로기준법의 규정에 따른다.
7. 대표자인 시설장의 휴가는 근로기준법 제60조에 준용한다.

제68조 [연차휴가의 사용]

1. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 7일 전에 대표 및 시설장의 승인을 얻어야 한다.
2. 기관은 직원의 연차유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 직원의 연차유급휴가는 1년간(제67조 제2항에 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원의 유급휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지의 기간을 말한다) 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 기관의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
4. 기관은 제67조제1항 및 제3항에 따른 연차유급휴가의 사용을 촉진하기 위하여 다음 각 호의 조치(이하 "사용촉진 조치"라 한다)를 취할 수 있다. 기관의 사용촉진조치에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.
 - ① 연차유급휴가 사용기간이 끝나기 6개월 전을 기준으로 10일 이내에 직원에게 사용하지 않은 휴가 일수를 알려주고, 직원이 그 사용 시기를 정하여 기관에 통보하도록 서면으로 촉구할 것
 - ② 제1호에 따른 촉구에도 불구하고 직원이 촉구를 받은 때부터 10일 이내에 사용하지 않은 휴가의 전부 또는 일부의 사용 시기를 정하여 기관에 통보하지 않은 부분에 대하여 연차유급휴가 사용기간이 끝나기 2개월 전까지 기관이 사용 시기를 정하여 직원에게 서면으로 통지할 것
5. 기관이 제67조제2항에 따른 유급휴가의 사용을 촉진하기 위하여 다음 각 호의 사용촉진조치를 하였음에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.
 - ① 최초 1년의 근로기간이 끝나기 3개월 전을 기준으로 10일 이내에 직원에게 사용하지 아니한 휴가 일수를 알려주고, 직원이 그 사용 시기를 정하여 기관에 통보하도록 서면으로 촉구할 것. 다만, 기관이 서면 촉구한 후 발생한 휴가에 대해서는 최초 1년의 근로기간이 끝나기 1개월 전을 기준으로 5일 이내에 촉구하여야 한다.

- ② 제1호에 따른 촉구에도 불구하고 직원이 촉구를 받은 때부터 10일 이내에 사용하지 아니한 휴가의 전부 또는 일부의 사용 시기를 정하여 기관에 통보하지 아니하면 최초 1년의 근로기간이 끝나기 1개월 전까지 기관이 사용 시기를 정하여 직원에게 서면으로 통보할 것. 다만, 제1호 단서에 따라 촉구한 휴가에 대해서는 최초 1년의 근로기간이 끝나기 10일 전까지 서면으로 통보하여야 한다.

제69조 [연차유급휴가의 대체]

1. 기관은 직원의 대표와 서면합의에 의하여 연차유급휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.
2. 제1항의 직원의 대표와 서면합의는 적어도 휴무시키고자 하는 날 7일전에 이루어지도록 노력한다.

제70조 [경조사 휴가]

1. 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사휴가를 부여한다.
 - ① 본인의 결혼: 5일
 - ② 자녀의 결혼: 1일
 - ③ 본인 . 배우자의 부모 또는 배우자의 사망: 5일
 - ④ 본인 . 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망: 2일
 - ⑤ 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망: 3일
 - ⑥ 본인 . 배우자의 형제·자매 사망 : 1일
2. 제1항에 각 호(제2호 제외)에 따른 유급 경조사의 경우 휴가 시작일은 사유 발생일부터 3일 이내(공휴일, 근로자의 날 및 토요일 포함)로 하되, 분할하여 사용할 수 없다.
3. 다만, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제18조의2에 의한 배우자의 출산 휴가 : 10일(출산일로부터 90일 이내 사용하되, 1회에 한정하여 나누어 사용 가능)
4. 직원이 아래에 해당하는 경조사가 있는 경우는 특별휴가를 허가할 수 있으며 연차휴가 일수에 포함하지 않는다.
 - ① 경조사 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서사본, 주민등록등본, 사망진단서 등 관련 증빙서를 제출한다.
 - ② 다음에 해당하는 경조사 휴가의 경우 해당 직원에게 소정의 경조비를 기관에서 부담하여 지급할 수 있다. 단, 경조사 중 사망에 해당하는 본인 및 배우자의 직계존속이라 함은 부모에 한한다.
 - ③ 경조비 지급에 관한 세부사항은 별도의 기준을 정하여 대표자의 승인 후 시행한다.

구분	대상	일수(일)	증빙자료
결혼	본인	5	청첩장
	자녀	1	
출산	본인	90	출생신고서
	배우자	10	
사망	본인·배우자의 부모 또는 배우자	5	부고장 등
	본인·배우자의 조부모 또는 외조부모	2	
	자녀 또는 그 자녀의 배우자	3	
	본인·배우자의 형제·자매	1	

제71조 [생리휴가]

1. 기관은 여성 직원이 청구하는 경우 월 1일의 무급생리휴가를 부여한다.

제72조 [병가]

1. 기관은 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.

2. 상해나 질병 등으로 3일 이상 계속 결근 시에는 검진의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제73조 [난임치료휴가]

1. 기관은 직원이 인공수정 또는 체외수정 등 난임치료를 받기 위하여 휴가(이하 "난임치료휴가"라 한다)를 청구하는 경우에 연간 3일 이내의 휴가를 주어야 하며, 이 경우 최초 1일은 유급으로 한다. 다만, 해당 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우에는 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.
2. 난임치료를 받기 위한 휴가를 신청하려는 직원은 난임치료휴가를 시작하려는 날의 3일 전까지 기관에 신청하여야 한다.
3. 기관은 난임치료휴가를 신청한 직원에게 난임치료를 받을 사실을 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.

제16장, 복리후생에 관한 사항

제3절 모성보호 및 일·가정 양립 지원

제74조 [임산부의 보호]

1. 임신 중의 여성 직원에게는 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산전후휴가를 준다. 이 경우 반드시 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상 부여한다.
2. 임신 중인 여성 직원이 유산의 경험 등 근로기준법 시행령 제43조제1항이 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.
3. 제1항 및 제2항에 따른 휴가 기간 중에 직원이 고용보험법에 따라 지급 받은 출산전후휴가 등 급여액이 그 직원의 통상임금보다 적을 경우 기관은 최초 60일분(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우의 출산전후휴가는 75일분)의 급여와 통상임금의 차액을 지급한다.
4. 임신 중인 여성 직원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 직원이 청구하는 경우에는 다음 각 호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 모자보건법에서 허용되지 않는 인공중절 수술은 제외한다.
 - ① 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 11주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 5일까지
 - ② 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지
 - ③ 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지
 - ④ 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지
 - ⑤ 임신기간이 28주 이상인 경우: 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지
5. 기관은 직원이 출산전후휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 출산전후휴가 급여 등을 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.
6. 임신 중의 여성 직원에게는 연장근로를 시키지 아니하며, 그 직원의 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환시킨다.
7. 기관은 임신 후 12주 이내 또는 36주 이후에 있는 여성 직원이 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간 미만인 직원에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다.
8. 기관은 제7항에 따른 근로시간 단축을 이유로 해당 직원의 임금을 삭감하지 아니한다.
9. 기관은 임신부 등 여성 직원에게 근로기준법 제65조에 따른 도덕상 또는 보건상의 유해·위험한 직종에 근로시키지 아니한다.

제75조 [태아검진 시간의 허용 등]

1. 기관은 임신한 여성 직원이 모자보건법 제10조에 따른 임신부 정기건강진단을 받는데 필요한 시간을 청구하는 경우 이를 허용한다.
2. 기관은 제1항에 따른 건강진단 시간을 이유로 직원의 임금을 삭감하지 아니한다.

제76조 [육아기 근로시간 단축]

1. 기관은 근로자가 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 근로시간의 단축(이하 "육아기 근로시간 단축"이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 단축개시예정일의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 경우, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령 제15조의2에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 기관이 육아기 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.
3. 기관이 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 아니 된다.
4. 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 육아휴직을 신청할 수 있는 근로자가 육아휴직 기간 중 사용하지 아니한 기간이 있으면 그 기간을 가산한 기간 이내로 한다.
5. 기관은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제77조 [육아시간]

생후 1년 미만의 아동이 있는 여성 직원의 청구가 있는 경우 기관의 취업규칙 제32조의 휴게시간 외에 1일 2회 각 30분씩 유급 수유시간을 준다.

제78조 [가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축]

1. 기관은 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 근로시간의 단축을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - ① 직원이 가족의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 경우
 - ② 직원 자신의 질병이나 사고로 인한 부상 등의 사유로 자신의 건강을 돌보기 위한 경우
 - ③ 55세 이상의 직원이 은퇴를 준비하기 위한 경우
 - ④ 직원의 학업을 위한 경우
2. 기관이 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.
3. 기관이 해당 직원에게 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 30시간을 넘어서는 아니 된다.
4. 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 제1항제1호부터 제3호까지의 어느 하나에 해당하는 직원은 합리적 이유가 있는 경우에 추가로 2년의 범위 안에서 근로시간 단축의 기간을 연장할 수 있다.
5. 기관은 근로시간 단축을 이유로 해당 직원에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
6. 기관은 직원의 근로시간 단축기간이 끝난 후에 그 직원을 근로시간 단축 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다.

제17장, 안전과 보건에 관한 사항

제79조 [근골격계 질환 및 감염 예방]

기관은 직원의 근골격계 질환 및 감염 예방을 위하여 요양보호사 직무교육 기관에 위탁하여 실시하거나 자체 교육으로 근골격계 질환 및 감염예방교육을 1년에 1회 이상 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 근골격계질환

- ① 정의 : 오랜 시간에 거쳐 반복적인 작업을 계속하면 근육, 혈관, 관절, 신경 등에 미세한 손상이 생기고 이것이 누적되면 손가락, 손목, 어깨, 목, 허리 등에 만성적인 통증이나 감각이상까지 나타날 수 있는 대표적인 직업성 질환을 말한다.
- ② 근골격계 질환의 예방방법
 - 1) 활동전 몸풀기를 실시한다.
 - 2) 활동전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 3) 이동경로를 사전검토 한 후 실시한다.
 - 4) 혼자힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동도구를 활용한다.
 - 5) 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
 - 6) 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - 7) 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
 - 8) 스트레칭과 허리근력 강화운동을 생활화한다.
 - 9) 충분한 휴식과 수면을 취한다.
 - 10) 규칙적인 식생활을 유지한다.

2. 감염예방

- ① 감염의 정의: 감염이란 미생물(세균, 바이러스, 곰팡이, 기생충)이 민감한 숙주로 침입하여 질병을 일으키는 것을 말한다. 감염은 나이, 유전, 문화적 배경, 영양상태, 스트레스, 휴식과 운동, 생활습관, 환경적 요인, 면역·질병, 의학적 치료 등에 따라 발생 양상이 달라질 수 있다. 특히 노인 대상자의 경우 일반적으로 면역 기능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물사용으로 인해 더욱 면역력이 떨어져 감염성 질환이 증가한다. 의료진이나 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해서 감염되기 쉬움으로 감염에 대한 예방 관리방법에 대해 인지할 필요가 있다
- ② 감염 증상 및 징후
 - 1) 국소적 증상 및 징후
 - 코와 부비동 감염: 코막힘, 콧물
 - 피부·점막 감염: 국소적 발적, 국소적 열감, 감염부위 통증, 기능상실, 국소적 종창
 - 요로 감염: 빈뇨, 소변 혼탁
 - 2) 전신적 증상 및 징후: 발열, 맥박과 호흡수 증가, 무기력, 권태, 림프절 비대와 압통
- ③ 감염관리의 기본: 감염을 줄이기 위한 중요한 절차는 두 가지로 분류
 - 1) 대상자의 건강상태를 개선하여 감염을 예방하고 치료의 효과를 높이는 방법
 - 2) 대상자를 돌보는 요양보호사도 환자 돌봄 전후에는 감염관리 규정에 따라 손 씻기, 소독 및 멸균 등을 실천하여 감염을 예방하는 적극적인 방법
 - 3) 요양보호사는 자신의 위생상태 개선과 건강증진이 감염으로부터 자신을 보호할 뿐만 아니라 자신이 감염전파의 매개체가 될 수 있다는 사실을 명심하고 건강증진과 청결에 노력해야 한다.
 - 4) 이에 관한 가장 기초적인 방법의 하나로, 요양보호사는 적절한 샤워나 목욕을 하고피부상태를 청결하게 유지하여야 하며 손을 자주 씻고 복장도 청결하고 단정하게 유지하여야 한다.
 - 5) 대상자들에게는 전신 상태를 증진시킬 수 있는 모든 방법을 사용하고 목욕과 피부 관리 등을 통하여 피부에서 미생물을 제거하거나 번식할 수 없도록 하여 건강한 피부를 유지할 수 있도록 한다.
 - 6) 대상자의 의복, 침구가 젖거나 더럽혀졌을 때는 곧 교환하여야 하며 대상자에게서 배출된 상처분비물, 소변, 대변, 객담 등도 세균번식의 근원이 될 수 있으므로 적출물 관리 기준에 따라 적절하게 처리하여야 한다.

제80조 [안전교육]

기관은 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 채용 시 교육, 정기교육, 작업내용 변경 시 교육, 유해위험 작업 사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 직원들은 발생할 수 있는 위급상황을 알고, 위급상황 발생 시 당황하지 않고 적절하게 대처할 수 있도록 훈련 받으며, 위급상황 발생시 119, 129(보건복지콜센터), 1339(응급의료정보센터)로 전화한다.
2. 위급상황 발생 시 보호자에게 바로 연락할 수 있도록 연락망을 구축해 놓는다.
3. 월 60시간 이상 근로하는 직원들은 5대 보험에 가입하는 것을 원칙으로 하여 복리후생에도 관심을 가진다.
4. 재해보상
 - ① 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다.
 - ② 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 이를 보상한다.

제81조 [건강검진]

1. 기관은 직원의 건강보호.유지를 위하여 산업안전보건법에서 정하는 바에 따라 비사무직은 매년 1회, 사무직은 2년에 1회 일반건강진단을 실시하여야 한다.
2. 직원은 매년 1회 이상 건강 진단을 실시하여 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 한다.
3. 신규 입사 직원은 입사일로부터 최근 1년 내에 검진한 결과표 사본을 기관에 제출하여 기관에서 해당 직원의 건강상 이상 유무를 확인하여 이상이 없음이 확인될 시 근무를 시작하도록 한다.
4. 기관은 건강진단 결과 전염의 우려가 있거나 입원 및 휴양 등의 필요가 있다고 인정하는 종사자에게 휴직이나 기타 적절한 조치 등을 취하여야 한다.
5. 기관 산업안전보건법 및 동법 시행규칙 등이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수.배치전.수시.임시건강진단 등을 실시한다.

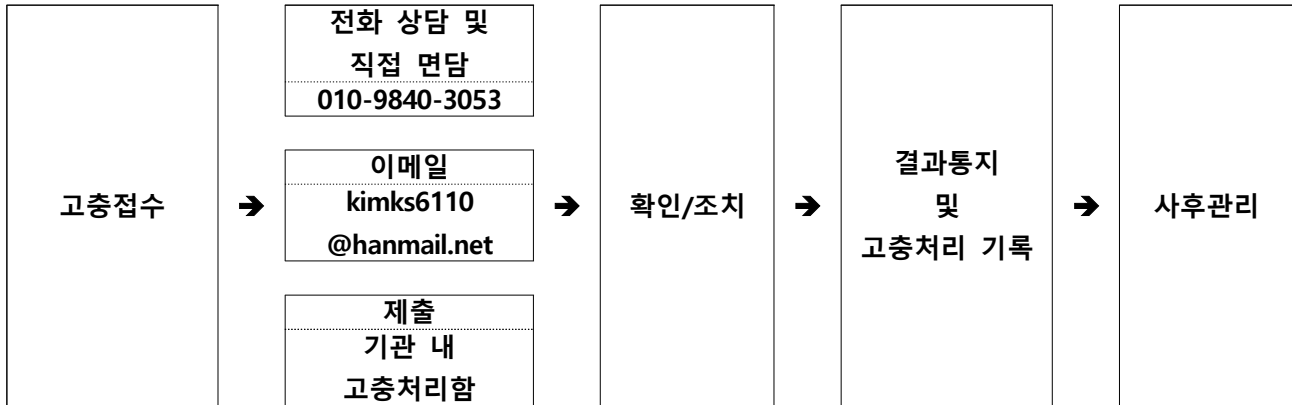
제18장, 고충처리 절차에 관한 사항**제82조 [고충처리의 목적]**

1. 수급자 및 보호자의 불만 및 고충발생시 그 내용을 센터운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 수급자의 서비스 만족을 극대화 한다.
2. 직원들의 어려운 사항이나 건의사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
3. 친절함 직원에 대한 수급자 및 보호자들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 제공한다.

제83조 [고충처리의 절차]

1. 수급자(보호자) 및 직원의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등의 제반문제를 청구할 수 있다.
2. 수급자(보호자) 및 직원의 고충접수 시 기관은 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
3. 시설장, 사회복지사에게 고충 관련 상담을 신청 할 수 있으며 상담 후 적절한 조치를 취하고 상담 내용과 처리 결과를 서면으로 기록, 보관한다.
4. 고충처리 위원
 - ① 1차 상담자(접수자) : 대표 및 시설장 / 사회복지사
 - ② 2차 상담자(처리자) : 대표 및 시설장 / 사회복지사
 - ③ 고충접수 방법 : 고충처리함, 직접방문, 전화상담, 서신, 이-메일 등의 상담으로 신청하고 처리한다.
 - ④ 고충처리위원회는 대표 및 시설장, 사회복지사로 고충처리업무를 수행한다. 고충처리위원의 수는 3인 이상 6인까지 둘 수 있으며 사회복지사의 고충처리는 대표 및 시설장이 담당한다. 고충처리위원회는 고충 처리 신청의 방법 중 어떠한 방법으로 신청하든지 내담자의 신청을 고충처리대장에 기록하여야 한다.

5. 기관 및 고충처리 위원은 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 하며 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 한다
6. 고충처리의 절차는 다음과 같다



7. 고충처리심사의 인정과 요건은 다음과 같다.
 - ① 거주자 또는 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
 - ② 현재 상태의 업무수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
 - ③ 개인적 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
 - ④ 기타 고충처리위원의 도움과 결정이 필요할 경우

제19장, 직원 교육에 관한 사항

제84조 [교육의 내용과 시간]

1. 직원은 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 교육 및 국민건강보험공단의 재가 장기요양기관 평가지표에 따른 직원 교육을 반드시 이수하여야 한다.
2. 기관은 직원과 합의로 근무시간 외에 직교육을 받도록 할 수 있으며 이 경우의 처우에 관하여는 교육의 장소·일정 등을 고려하여 따로 정한다.
3. 기관은 직원의 직무능력향상을 위하여 필요한 경우 직무교육을 시킬 수 있으며 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제85조 [법정 의무 교육]

1. 직원은 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 각호의 법정 의무 교육을 기관에서 정한 교육 방법에 따라 연 1회 반드시 이수하여야 한다.
 - ① 노인인권 교육
 - ② 노인학대 신고 의무자 교육
 - ③ 장애인 학대 신고 의무자 교육
 - ④ 개인정보보호 교육
 - ⑤ 직장 내 성희롱 예방 교육
 - ⑥ 직장 내 장애인 인식개선 교육
 - ⑦ 직장 내 괴롭힘 예방 교육
 - ⑧ 퇴직연금 교육
 - ⑨ 아동 학대 신고의무자 교육 (필요시)
 - ⑩ 사회복지사 보수교육 (필요시)

⑪ 긴급복지 신고의무자 교육 (필요시)

- 제1항의 교육 외 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 추가적인 교육이 필요할 시 기관은 교육을 실시하고 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제85조의1 [요양보호사 보수교육]

- 직원은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의5(요양보호사 보수교육)기준에 따라 2년마다 8시간 이상 교육을 받을 수 있도록 노력한다.
- 요양보호사 자격시험에 합격한 지 2년이 지나지 않은 자는 교육에서 면제한다.
- 보수교육을 받고자하는 월에 타 기관에서 고시 제51조에 따라 근무인원수로 산정되는 요양보호사로 근무를 한 경우 사전에 대표 및 시설장에게 알려야한다.
- 교육방법은 온/오프라인으로 실시하며, 기관에서 정한 보수교육기관에서 실시할 수 있다.
- 교육 과정
 - ① 요양보호사의 직업윤리 및 소양
 - ② 요양보호기초지식
 - ③ 기본요양보호기술
 - ④ 특수요양보호기술

제86조 [운영규정과 급여제공지침 교육]

- 직원은 수급자에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 국민건강보험공단의 재가장기요양기관 평가지표에 따른 운영규정과 급여제공지침 교육을 기관에서 정한 교육 방법에 따라 연 1회 반드시 이수하고, 그 내용을 숙지하여야한다.
- 기관은 각호의 급여제공지침을 마련하여 직원이 항시 열람 가능한 장소에 비치한다.
 - ① 종사자 윤리지침
 - ② 성폭력 예방 및 대응지침
 - ③ 응급상황 대응지침
 - ④ 감염예방 및 관리지침
 - ⑤ 치매예방 및 관리지침
 - ⑥ 욕창예방 및 관리지침
 - ⑦ 낙상예방 및 관리지침
 - ⑧ 노인인권보호지침
 - ⑧ 근골격계 질환 예방 지침
 - ⑧ 개인정보보호 지침
- 제2항의 지침 내용은 본 운영규정에서 상세히 다루지 않으며, 기관에서 마련한 “급여제공지침” 문서를 통해 확인할 수 있다.
- 제2항의 교육 외 추가적인 교육이 필요할 시 기관은 교육을 실시하고 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제87조 [신규직원 교육]

- 직원은 수급자에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 급여 개시 전까지 기관의 교안으로 신규 교육을 받고, 그 내용을 숙지하여야한다.
- 교육 내용
 - ① 급여제공 기준 및 범위(급여제공 절차, 급여내용, 급여제공 범위, 부당요구의 유형 등)
 - ② 노인인권보호 교육
 - ③ 재가요양보호사 인권보호 교육
 - ④ 응급상황 대처법
 - ⑤ 비상연락망
- 제2항의 교육 외 추가적인 교육이 필요할 시 기관은 교육을 실시하고 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제88조 [노인인권 및 학대 예방 교육]

1. 직원은 노인인권 및 학대예방교육을 기관에서 정한 교육 방법에 따라 연 1회 반드시 이수하여야 한다.
2. 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
3. 직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있어야한다.
3. 관련 법정 의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육내용을 확인하여 교육실시 인정한다.

제89조 [직원 인권침해 예방 교육]

1. 직원은 직원 인권침해 예방 교육을 기관에서 정한 교육 방법에 따라 연 1회 반드시 이수하여야 한다.
2. 교육내용: 수급자 및 가족으로부터 발생 할수 있는 직원의 인권침해 유형별 대응방법
3. 직원은 직원 인권침해 예방 교육의 내용을 숙지하고 있어야한다.

제20장, 재무회계에 관한 사항**제90조 [재무회계]**

1. 목적
 - ① 이규정은 기관의 예산 및 결산, 회계업무를 원활히 수행하기 위하여 이에 관한 주요 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다.
2. 회계 연도
 - ① 기관의 회계연도는 당해 1월 1일부터 12월 31일로 하며 최초 회계연도는 2023년은 7월 6일부터 12월 31일까지로 한다.
3. 예산 총계주의 원칙
 - ① 회계연도 일체의 수입을 세입으로 하고, 일체의 지출을 세출로 한다.
 - ② 세입 및 세출은 모두 예산에 편입하여야 한다.
4. 예산의 구분
 - ① 기관의 예산은 사업별로 구분하여 편성한다.
 - ② 세입 및 세출 예산은 사업별 관, 항 목 으로 구분한다.
 - ③ 기관운영상 필요에 따라 추가경정 예산을 편성 할 수 있다.
5. 회계처리방법
 - ① 회계는 단식부기에 의한다.
6. 결의서의 종류
 - ① 결의서는 수입 결의서, 지출결의서로 구분한다.
7. 장부의 오기 정정
 - ① 장부의 오기사항은 오기 발견 시 정정하고 정정부분에는 반드시 정정한 자가 날인하여야 한다.
8. 장부의 마감
 - ① 현금출납부는 매일 마감하고, 총계정 원장은 매월 말에 마감한다.
 - ② 거래가 종결되는 장부는 종결 시 마감하여 회계연도 초에 이월을 필요로 하는 장부는 결산일에 마감한다.
9. 증빙서류
 - ① 증빙서류는 거래사실의 경위를 입증하며 기장의 증거가 되는 서류로서 그 범위는 대표 및 시설장이 정할 수 있다.
 - ② 제 1항의 규정에 의하여 정하지 아니한 증빙서라 할지라도 특히 필요하다고 인정되는 경우에는 이를 증빙서로 첨부하여야 한다. 증빙서류는 원본으로 증빙하는 것을 원칙으로 한다. 단, 원본으로 증빙이 어려울

경우 사본으로 대체 가능하다.

- ③ 오기정정 또는 결산 시 계정 간 대체 등과 같이 단순히 계산적 조작의 필요에 의해 발생한 거래에 대해서는 그 결의서로 증빙서류를 갈음할 수 있다. 다만, 이 경우에는 결의서의 비고란에 사유 및 산출내역을 기재하여야 한다.
- ④ 증빙서류는 지출결의서에 의해 지출의 근거가 되는 영수증, 청구서 및 계약서를 첨부하여 작성한다. 다만 불가피하게 영수증 등을 첨부하지 못할 경우 운영비통장 입출금 상세내역을 참고한다.

10. 수입금의 수납

- ① 수입금을 수납하고자 할 때 에는 수입결의서에 의하여야 한다. 다만 일정서식으로 정하여진 경우를 제외하고는 수입결의서로 작성함을 원칙으로 한다.

11. 지출의 원칙

- ① 지출은 기관 운영비 통장 체크카드 결제와 무통장입금, 계좌이체를 원칙으로 하며 현금 사용을 하지 않음을 원칙으로 한다.

12. 결산

- ① 결산은 당해 연도 경영성과와 재정 상태를 파악할 수 있도록 명확하게 한다.
- ② 결산은 회계 연도 말을 기준으로 실시하고 다음 연도 3월 말일까지 관할청(제주시)에 보고한다.

제21장, 물품관리

제91조 [물품의 관리자와 출납원]

- 1. 기관장은 그 소관에 속하는 물품을 관리한다.
- 2. 기관장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
- 3. 시설장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함하며 이하 "물품관리자"라 한다)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원 중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제92조 [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.

제93조 [재물조사]

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

제94조 [불용품의 처리]

- 1. 기관의 물품관리자는 물품 중 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 당해 기관의 세입예산에 편입시켜야 한다.

부 칙

제1조 [본 규정 및 규칙의 비치]

기관은 본 규칙을 기관 내의 사무실 · 휴게실 등에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제2조 [시행일]

본 규정은 2024년 01월 01일부터 적용한다.

2026

노인장기요양보험 급여제공 서비스 수가 및 산정기준

분 류	등급별 구분	금액 (2026년)	본인부담금		
			15%	9%	6%
재가서비스	1등급 월한도액	2,512,900	376,935	226,161	150,774
	2등급 월한도액	2,331,200	349,680	209,808	139,872
	3등급 월한도액	1,528,200	229,230	137,538	91,692
	4등급 월한도액	1,409,700	211,455	126,873	84,582
	5등급 월한도액	1,208,900	181,335	108,801	72,534
	인지지원등급	676,320	101,448	60,869	40,579
방문요양	방문요양	금액	본인부담금	경감	경감
	① 30분 이상	17,450	2,618	1,571	1,047
	② 60분 이상	25,320	3,798	2,279	1,519
	③ 90분 이상	34,120	5,118	3,071	2,047
	④ 120분 이상	43,430	6,515	3,909	2,606
	⑤ 150분 이상	50,640	7,596	4,558	3,038
	⑥ 180분 이상	57,020	8,553	5,132	3,421
	⑦ 210분 이상	63,530	9,530	5,718	3,812
	⑧ 240분 이상	70,080	10,512	6,307	4,205
방문목욕	① 목욕차량이용(차량내목욕)	88,990	13,349	8,009	5,339
	② 목욕차량이용(가정내목욕)	80,230	12,035	7,221	4,814
	③ 목욕차량미이용	50,100	7,515	4,509	3,006
방문간호	① 방문간호 30분 미만	42,880	6,432	3,859	2,573
	② 방문간호 30~60분 미만	53,770	8,066	4,839	3,226
	③ 방문간호 60분 이상	64,690	9,704	5,822	3,881

※개인별 장기요양이용계획서와 서비스 이용 횟수에 따라 본인부담금이 다를 수 있습니다.

