

우리기관 운영규정

(취업규칙)(급여제공지침)
(요양/목욕)

2026

운영규정, 취업규칙, 급여제공지침

목 차

제1장 사업(운영) 개요

제1조(사업의 필요성)

제2조(사업목적)

제3조(적용범위)

제4조(사업내용)

제2장 기관현황

제5조(기관현황 등)

제3장 이용정원 및 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제6조(이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항)

제4장 이용계약에 관한 사항 등

제7조(이용계약에 관한 사항(목적, 계약자, 기간, 준수사항, 절차 등))

제8조(신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제)

제9조(월 이용료 및 그 밖에 부담액)

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제10조(이용료 등 비용에 대한 규정)

제11조(급여변경방법 및 절차)

제12조(우리기관 급여 서비스 내용 및 준수사항)

제13조(이용료 및 비용부담, 변경)

제14조(우리기관의 책임 및 수급자 급여서비스 향상을 위한 준수사항)

제15조(기본의무)

제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조(서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정

제17조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정)

제8장 운영규정 개정 및 절차

제18조(운영규정 개정 및 절차)

제9장 인력관리 규정에 관한 사항 · 채용, 복무, 승진, 상벌 등

제19조(인력관리의 목적)

제20조(근로자 채용)

제21조(복무규정)

제22조(근무성적 · 승진 평가 기준)

제23조(근로자 상벌 규정)

제10장 보수에 관한 사항·임금, 퇴직금, 상여금 등

제24조(보수에 관한 사항)

제25조(퇴직금 및 퇴직급여에 관한 절차)

제26조(근로조건)

제27조(취업규칙의 작성, 신고)

제28조(임금지급)

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항·복지·포상, 휴가 등

제29조(복지, 복리후생, 상여금에 관한 규정)

제30조(포상 관련규정)

제31조(휴가 관련규정)

제12장 안전과 보건에 관한 사항(근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)

제32조(목적)

제33조(안전, 건강검진 관련 규정)

제34조(근골격계질환 관련 규정)

제35조(감염예방 관리 규정)

제13장 고충처리 절차에 관한 사항

제36조(고충처리)

제37조(성희롱 및 성폭력 예방)

제14장 준용규정

부칙

제1조(운영규정 비치)

제2조(시행일)

희망씨앗재가복지센터 운 영 규 정

제1장 사업(운영)개요

제1조(사업의 필요성)

고령사회를 맞이하여 노인성 질환과 치매 등으로 돌봄 대상이 급증하고 있는 가운데 핵가족화와 자녀들의 사회활동으로 가족의 수발 부담이 증가하여 사회적 연대원리가 필요한 시점의 사회서비스 정책으로 사업을 도모하여 이로 인한 노인의 일상생활 안정과 보호자의 돌봄 경감, 돌봄 노동자들의 근로 제공 등의 필요성으로 본 사업(운영)을 수행하고자 한다.

제2조(사업목적)

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려워 노인장기요양 등급을 받는 대상자에게 신체활동 및 가사 일상생활 정서 및 인지 지원활동 등의 방문요양서비스와 방문목욕 서비스를 제공하여 대상자 건강 유지, 증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 돌봄 부담을 경감시킴으로 대상자와 가족의 삶의 질 향상을 도모하고자 한다.

제3조(적용범위)

본 규정은 기관의 모든 종사자 및 수급 대상자에게 적용한다.

제4조(사업내용)

1. 기관 사업내용은 재가장기요양보험서비스의 방문요양, 방문목욕서비스로 한다.
2. 노인 상담 및 그 가족을 위한 상담, 기타 노인복지 관련 상담과 서비스를 제공한다.
3. 인적·물적 자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

제2장 기관현황

제5조(기관현황 등)

1. 명칭 및 급여종류

본 기관의 명칭은 “**희망씨앗재가복지센터**”(이하 센터)라 하며, 노인장기요양보험의 장기요양급여수급자에게 방문요양, 방문목욕을 제공하는 기관이라 한다.

2. 소재지

주소	(01905) 서울특별시 노원구 월계로 370 B동 309호(월계동, 희성프라자)		
연락처	02-948-7979	팩스번호	02-2208-1486
이메일	maplewater@naver.com		

3. 조직 및 현황



4. 기본정보 및 연혁

기관명	희망씨앗재가복지센터				장기요양기관번호				3-11350-00180			
대표자	조애숙				기관장				조 애 숙			
지정/신고일자	2010.06.20				지정형태				■방문요양 ■방문목욕			
인력현황	관 리 책 임 자	사 무 국 장	사 회 복 지 사	간 호 사	간 호 조 무 사	치 위 생 사	물 리 치 료 사	작 업 치 료 사	요양 보호사 1급	요양 보호사 2급	사무원	기타
111	1	-	6	-	-	-	-	-	104	-	1	-
연 락 처	02-948-7979				이 메 일				maplewater@naver.com			
팩스번호	02-2208-1486				홈페이지				노인장기요양사이트 블로그			
사업장주소	서울 노원구 월계로 370 희성프라자 309호											
주차시설	○ 건물 지하주차장 완비 ○ iParking 이용방법 - 센터에서 확인등록 시 1시간 무료				교 통 편	○ 시내버스: 월계4동 주민센터 정류장 · 좌석버스: 1001 · 마을버스: 노원09, B149, B172, G1131, G1137, G1140, G1160 ○ 지하철 1호선: 월계역 3번 출구 하차 · 녹천중학교 앞 (도보5분) 희성프라자						
사업지역	서울특별시 전 지역 및 인근지역											
영업일 (영업시간)	평일				오전 09시부터 오후 20시까지							
	토요일				오전 09시부터 오후 18시까지							
	일요일 및 공휴일				휴일							
	- 의무 영업일은 매주 월요일부터 토요일로 하며, 영업시간은 매일 09시~18시까지 한다. - 고객의 요청이 있거나, 기관장이 필요하다고 느끼는 경우에는 변경할 수 있다.											

제3장 이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제6조(이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항)

1. 이용대상

65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 노인장기요양 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자로 하면, 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자로 한다.

2. 이용정원

1) 방문요양, 방문목욕: 인원 제한 없음으로 한다.

3. 이용자 모집 방법

1) 센터는 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체를 활용하여 홍보하며, 기관 운영에 필요한 수급자 모집을 위해 온/오프라인을 통하여 홍보하고 노력하여야 한다.

2) **급여 종류** 홍보는 방문요양, 방문목욕으로 한다.

3) 홍보 방법은 온라인, 오프라인을 이용하여 아래와 같은 방법으로 할 수 있다.

① 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보

② 상담 - 전화, 인터넷 상담 후 방문

③ 지역내 다양한 매체로 홍보(SNS커뮤니티, 복지관후원, 장애인단체 후원, 카카오톡 등)

④ 기존 방문계약자의 지인 소개

⑤ 유관기관(데이케어,복지관)과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.

⑥ 노인장기요양보험홈페이지의 기관 블로거 등을 이용하여 장기요양서비스 관련 내용을 게시하고, 서면, 유선 상담, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의 상담 등으로 모집한다.

⑦ 기관에 대한 홍보를 제공할 경우 예는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

4) 수급자 등급판정 신청 절차는 아래 순서로 한다.

① 신청(공단 각지사별 장기요양센터) → ② 방문조사(공단직원) → ③ 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤ 서비스 이용

5) 수급자 모집 방법 및 이용 절차는 아래의 순서로 한다.

① 이용 상담 (전화 혹은 내방) → ② 센터장 가정방문 상담 → ③ 접수 및 이용 계약서 작성 → ④ 서비스 제공

제4장 이용계약에 관한 사항 등

제7조(이용계약에 관한 사항)

1. 계약목적

노인성 질환, 고령 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 노인장기요양급여(방문요양, 방문목욕 등)를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정에 기여하고 그 가족의 부담을 낮춰 삶의 질 향상을 도모한다.

2. 이용계약자

수급자와 체결하는 것이 원칙이나 수급자의 의사표시가 원활치 않을 때에는 가족, 친척을 포

함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

3. 계약기간

- ① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동 연장된 것으로 간주한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 안내함을 원칙으로 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급 변동, 자동기간연장 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

4. 준수사항

- ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다. (단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

③ 계약서류

계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.

가. 장기요양인정서 1부, 개인별장기요양이용계획서 1부

나. 수급자(보호자) 개인정보제공 활용 동의서 1부 등

다. 급여계약서는 2부를 작성하여 각각 보관한다.

5. 이용절차

- 1) ① 신청접수 → ② 사전방문 → ③ 사정회의 → ④ 서비스 계약체결 → ⑤ 서비스 제공 → ⑥ 사후관리
- ① 신청접수: 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조-장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
- ② 사전방문(초기면접): 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강 상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- ③ 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
- ④ 서비스 계약체결: 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
 - ※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약 체결 후 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- ⑤ 서비스 제공: 가정방문 (방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공
- ⑥ 사후관리: 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화등체크

제8조(신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제)

1. 신원인수인의 권리

- 1) 장기요양급여제공 계약 체결 및 급여제공범위에 대한 정보를 요구할 권리
- 2) 장기요양급여비용명세서, 장기요양급여납부확인서를 요구할 권리
- 3) 장기요양급여제공계획을 변경할 권리
- 4) 급여제공과정에서 발생한 사고로 인한 합당한 피해에 대한 보상을 요구할 권리
- 5) 기관과의 계약해지 요건에 부합하는 계약해지와 관련한 권리

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- 1) 월 이용료를 성실히 납부할 의무
- 2) 수급자의 건강상태, 생활환경과 신상 변화 등을 기관에 제공할 의무
- 3) 수급자 외, 가족이나 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않을 의무
- 4) 급여제공직원의 부정 및 담합 발견 시, 즉시 기관에 알릴 의무

3. 계약의 해제

- 1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우, 수급자가 장기요양보험 등급외자로 변경된 경우
- 2) '갑'(또는 '병')이 종사자에게 성희롱·성폭력 사건 발생 시, 서비스 이용 제한 또는 계약 해지를 할 수 있다.
- 3) 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험이 있는 경우로 판정될 때
- 4) 3회 이상 이용료를 납부 하지 아니하고 고의로 미납하거나 회피한 경우
- 5) 이용계약 시, 제시된 이용 안내를 수급자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않고 수급자(보호자)의 부당한 요구로 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- 6) 수급자가 월 5회 이상 무단으로 급여 이용 시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
- 7) 계약해지 요건이 발생한 경우에는 수급자(보호자)는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 이용 기관에 종결 사항을 통보하여야 한다. **다만, 기타 경우에는 유선으로 할 수 있다.**
- 8) 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자(보호자)의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지요청을 무조건적으로 수용하며, 사전 납부된 이용료는 계약해지 일자까지 총 이용비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종료 후 30일 이내에 계좌로 지불한다.

제9조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 노인장기요양보험 급여비용(등급별 재가급여 월 이용한도액)

방문요양, 방문목욕의 급여비용은 장기요양급여비용세부고시의 연도별 수가표에 따른다.

[참고] 2026년 노인장기요양보험 급여수가

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액 본인부담(15%)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,177,000	676,320
복지용구 연 한도액	1,600,000					

※. 본인부담금 (10원 미만 단위는 버림으로 한다.)

급여 종류	급여제공시간	금액(원)	일반대상자	40% 감경대상자	60% 감경대상자 기타의료급여수급권자
방문 요양	30분 이상	17,450	2,610	1,570	1,040
	60분 이상	25,320	3,790	2,270	1,510
	90분 이상	34,120	5,110	3,070	2,040
	120분 이상	43,430	6,510	3,900	2,600
	150분 이상	50,640	7,590	4,550	3,030
	180분 이상	57,020	8,550	5,130	3,420

	210분 이상	63,530	9,520	5,710	3,810
	240분 이상	70,080	10,510	6,300	4,200
방문 목욕	방문목욕차량(차량내)	88,990	13,340	8,000	5,330
	방문목욕차량(가정내)	80,230	12,030	7,220	4,810
	방문목욕 차량 미이용	50,100	7,510	4,500	3,000
방문 간호	15분 이상~30분 미만	42,880	6,430	3,850	2,570
	30분 이상~60분 미만	53,770	8,060	4,830	3,220
	60분 이상	64,690	9,700	5,820	3,880

급여 종류	급여제공시간	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
주야간 보호	3시간 이상~6시간 미만	41,820	38,720	35,740	34,120	32,490	32,490
	6시간 이상	56,060	51,930	47,940	46,300	44,650	
	8시간 이상	69,730	64,590	59,640	58,010	56,360	56,360
	10시간 이상	76,820	71,160	65,750	64,090	62,460	56,360
	13시간 초과	82,370	86,340	81,540	68,860	67,240	56,360
시설 간호	노인요양시설	93,070	86,340	81,540	4,5등급 수급자가 시설을 이용하는 경우 3등급 급여비용 산정		
	노인요양공동생활가정	74,590	69,210	63,800			

2. 본인부담금(수급자별 자격기준과 월 이용 금액에 대한 %를 적용함)

구분		금액(원)	내역
이용 한도	공단부담금	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비 급여를 제외한 100% 중 85%는 보험공단이 지급.
	본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자.
		0%	기초생활수급자의 경우 면제.

3. 그 밖의 비용 부담액

- (1) 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전액 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- (2) 그 밖의 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자 간 협의를 통해 정한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제10조(이용료 등 비용에 대한 규정)

1. 서비스 이용료 산정 방식

- 1) 방문요양: 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 서비스를 제공한다.

- 2) 방문목욕: 2인의 요양보호사가 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 대상자의 가정 등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.
2. 방문요양서비스 제공시 비용 산정
 - 1) 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 신체활동, 인지활동, 가사 및 일상생활지원 등을 포함한다. (급여제공기록지에 포함되어 있는 급여내용을 기본으로 한다)
 - 2) 1회 서비스당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 위 [첨부1]의 기본수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
 - 3) 1일 2회 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
3. 교통비 가산
 - 1) 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 제21조의 원거리교통비용 및 제34조의 이동서비스비용은 별도로 산정할 수 있다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일 리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
 - 2) 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정방식을 적용하여 계산한다. (방문요양, 방문목욕, 간호 등)

※ 방문요양 급여비용의 산정특례

- ① 수급자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이 중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 “가-3”(90분)의 범위 내에서 산정한다. 이 경우 수급자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재 하여야 한다.
- ② 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.
- ③ 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
- ④ 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
 - ▶ 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법 제779조에서 규정하는 가족 등을 말한다.
 - ▶ 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
 - ▶ 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 “가-3”의 급여비용을 산정하고 가산규정을 적용하지 아니한다.
 - ▶ 가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
 - ▶ 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가하다.
- ⑤ 1회 4시간 이상 연속 급여제공
 - ▶ 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문간격을 두지 않고 연속하여 급여를 제공 (1,2등급은 월8회 3,4등급은 월4회 5등급은 해당 없음) 할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지 등 에 기재하여야 한다.
 - ▶ 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 “가-8”을 산정하고, 270분을 제한 나머지 시간에 대하여는 “가-8”범위 내에서 해당급여비용을 산정한다.
 - ▶ 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.
 - ▶ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

4. 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여

를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

5. 방문목욕: 2인의 요양보호사가 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 대상자의 가정등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.

※ 방문목욕 급여비용의 산정특례

1. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가 욕조를 활용한 전신입욕을 실시한 경우에 산정한다.
2. 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변 정리까지가 포함된다.
3. 차량 이용 방문목욕(나 -1)
 - ① 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.
 - ② 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로, 자동차등록증의 차량용도에 "이동목욕용"으로 표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.
 - ③ 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 전신입욕을 제공하는 경우에는 "나 -1"의 90%를 산정한다.
4. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나 -2)
 - ① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
 - ② 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
 - ③ 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우
 - ④ 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는 차량이용 여부에 관계없이 "나-2"의 80%를 산정한다.
 - ▶ 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕의자 이용 등)
 - ▶ 기타 욕조를 활용한 전신입욕으로 보기 곤란한 경우
5. 서비스 제공시간, 장기요양 등급 등에 관계없이 방문당 수가가 동일하게 산정된다.
6. 2인 이상 요양보호사가 방문하여 서비스를 제공하여야 한다.
7. 방문목욕차량 미 이용 시 수가는 이동욕조, 목욕의자, 세면용품 등 목욕용장비, 용품 등을 휴대하고 가정을 방문, 목욕서비스를 제공할 때 적용되며, 미입욕시에는 방문차량 미이용시 급여의 80%수가를 적용한다.

제11조(급여변경방법 및 절차)

1. 급여변경방법 및 절차: 기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경 할 때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보 한다.

제12조(우리기관 급여 서비스 내용 및 준수사항)

1. 방문요양

- 1) 급여내용: 방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위
- 2) 신체활동지원: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등
- 3) 일상생활지원
 - ① 가사지원: 취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등
 - ② 개인 활동지원: 외출 시 동행, 부축 등
- 4) 우애서비스: 안부전화 및 방문, 말벗, 카톡전달, 생활상담, 정서지원 등
- 5) 기능회복훈련지원: 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.

- 6) 기능상태별 음식제공: 영양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다.
- 7) 욕창관찰 및 기록: 영양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다.
- 8) 치매예방 및 관리: 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다.
 - ① 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다.
 - ② 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적응할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.
- 9) 약물복용관찰 및 기록: 영양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰한다.
- 10) 배설상태관찰: 영양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설현황을 파악한다.
- 11) 유니폼착용: 영양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용(필요시 명찰부착)하고 항상 청결하고 단정해야 한다.
- 12) 안전준수: 영양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.
- 13) 금지사항
 - ① 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.
 - ② 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 가족이 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
 - ③ 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
 - ④ 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

2. 방문목욕

- 1) 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.
- 2) 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.
- 3) 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설 처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함 된다.
- 4) 사용 물품의 준비와 뒷정리, 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위 포함한다.

구 분	내 용
1단계(입욕준비)	- 대상자의 건강상태를 체크하여 목욕여부 결정 - 이동목욕차의 실내온도와 물의 온도를 조절하여 입욕대기
2단계(이 동)	- 탑차형: 차량을 수급자 가정 근거리까지 이동 후 이동리프트를 활용, 목욕차 이동 - 승합형: 차량을 수급자 가정근거리까지 이동 후 욕조를 방안이나 거실로 이동시켜 대상자 집안에서 목욕서비스 실시 - 온수는 목욕차 급탕 설비를 작동, 데워진 혼수를 호스릴을 이용하여 욕조까지 공급
3단계(목 욕)	입욕과 목욕서비스 제공(요양보호사 2명이상)
4단계(이 동)	목욕완료, 의복 착용 후(이동목욕차에서)수급자의 방으로 이동
5단계(종결 및 사후관리)	대상자의 만족도와 불편사항에 관한 조사를 실시

5) 보험가입의무: 기관장은 시설차량의 사고로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 자동차보험에 가입하여야 한다.(해당사항 없음)

6) 안전준수

- ① 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라 목욕급여가 제공되어야 한다.
- ② 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
- ③ 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의하며, 상처를 입기 쉬운 곳에는 비닐테이프로 보호한다.
- ④ 유치도뇨관, 흉곽배액관, 인공항문, 기관절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류되지 않도록 하며 관에 목욕물이나 비누거품이 들어가지 않도록 유의한다.
- ⑤ 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
- ⑥ 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
- ⑦ 욕조에 들어가지 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.
- ⑧ 머리가 가라앉지 않도록 베개나 목욕용 수건을 뭉쳐서 머리를 고정하도록 하고 앉아 있을 경우에도 수건을 바닥에 깔아 미끄럼에 대비한다.

제13조(이용료 및 비용 부담,변경)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제14조(우리기관의 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항)

1. 윤리행동강령비치: 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.
2. 요양보호사의 제 원칙 준수서약: 요양보호사는 기관이 마련한 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.
3. 욕구평가: 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.
4. 욕구반영: 기관은 제59조에 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에

반영되도록 한다.

5. 상담일지: 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
6. 장기요양서비스제공(이용)계약서 작성: 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.
7. 급여비용명세서 발부: 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.
8. 급여계획변경사유기록: 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.
9. 급여제공기록: 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.
10. 급여이용 정보제공: 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
11. 급여제공 만족도조사: 기관은 재가급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여계약 내용 및 과정, 수급자 희망 및 불만사항을 반영 여부에 대한 만족도를 매년1회 조사하여 서비스에 반영한다.
12. 급여제공 결과평가: 기관은 제58조 급여제공 만족도 조사를 바탕으로 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사가 급여제공 결과를 매년1회 정기적으로 평가하여 서비스 질 향상 계획을 세우고 이를 수행한다.
13. 재가요양서비스 제공계획서의 공단보고: 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.
14. 정보게시
 - 1) 장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(WWW.longterm_care.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.
 - ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
 - ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
 - ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
 - ④ 장기요양급여 이용계약에 관한사항
 - ⑤ 비급여 대상 항목별 비용
 - 2) 장기요양기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시해야 한다.
 - ① 운용규정의 개요
 - ② 종사자근무체계 : 직종별직원배치인력, 주·야간, 평·야간 종사자인력현황
 - ③ 제공하는 급여의 종류 : 재가급여(방문요양, 목욕)
 - ④ 비급여대상 및 항목별 비용
 - ⑤ 그밖에 장기요양급여의 선택에 도움이 되는 중요사항 :배상책임보험
 - 3) 정보수정: 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.
 - 4) 고충처리: 기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등 해결을 위해 고충처리지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.
 - ① 이 규정은 요양보호사의 인사관리, 근로조건, 기타 신상문제 등에 관한사항을 규정함을 목적으로 한다.
 - ② 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 실장 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충 심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.
 - ③ 고충처리 대상의 업무는 ①급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교

- 통 등 후생복지에 관한사항 ② 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한 사항 ③ 수급자 또는 보호자의 성적문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항
- ④ 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사, 실장에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임 하 시정 조치방안을 강구 한 후 10일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보한다.
- ⑤ 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관한다.
- 5) 사례관리회의: 기관은 제72조의 고충처리 접수 및 처리결과의 기록을 바탕으로 매 분기 1회 사례관리회의를 개최하고 토의 결과를 홍보하고 미비점을 수정 보완하면서 재가서비스를 관리하고 개선한다.
- 6) 사회통합의무: 수급자의 가족, 친구등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진하여야 한다.
- 7) 전문서비스의 효율성: 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.
- 8) 부당청구금지: 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

제15조(기본의무)

1. 기관은 수급자(보호자)와의 계약체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.
- 1) 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항.
- 2) 기관에서 계약을 체결시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 3) 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의 하에 진행해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제6장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

1. 서비스의 내용

본 기관의 노인장기요양기관 서비스 내역은 다음과 같다

☒ 방문요양	☒ 방문목욕	☐ 방문간호	☐ 주야간보호	☐ 단기보호	☐ 기관시설
--	--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

이 사업장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

- 방문요양: 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동 지원,정서
- 방문목욕: 장기요양요원이 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공, 옷 갈아입히기, 배설 처리, 상태관찰 등을 지원
- 봉사활동지원: 재가수급자 및 독거노인 등에 봉사 요원을 연계
- 본 기관에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양보험제도의 제반 사항을 준수한다.
 - 본 기관은 방문요양 및 방문목욕의 서비스 인원수에 대해서는 별도의 인원 제한을 두지 않는다.
 - 다만, 주야간 보호 및 단기 보호 수급대상기관을 운영 중이거나 새로이 사업 내역에 추가하여 운영을 하게 될 경우에는 노인장기요양기관 인원 정원 규정을 준수한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정

제17조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정)

1. 다음 각호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - 1) 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 2) 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 3) 상한 음식을 제공하였을 때
2. 다음 각호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - 1) 가정에서 자연 사망하였을 때
 - 2) 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 3) 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - 4) 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 배상책임보험료 및 면책범위
 - 1) 재가급여서비스 배상책임보험료
 - 2) 배상책임범위 : 대인 1억원, 대물 500만원
 - 3) 면책범위
 - ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
 - ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
 - ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
 - ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제8장 운영규정 개정 및 절차

제18조(운영규정 개정 및 절차)

1. 본 기관의 경우 별도의 운영위원회가 구성되어 있지 않은 상황이므로 운영규정의 개정은 기관 실무자, 자체평가, 수급자 의견 수렴에 의하여 필요시 변경할 수 있다.
2. 개정 절차: 운영규정 문제점 파악 -> 자체평가 진행, 수급자 만족도 조사 진행 -> 기관 실무자 회의 진행 -> 수급자 의견 수렴 -> 운영규정 개정 진행

제9장 인력관리 규정에 관한 사항(채용, 복무, 승진, 상벌 등)

제19조(인력관리의 목적)

본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

1. 기관 인력구성기준
 - 1) 관리책임자는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로 근무 가능한자(1일 8시간, 월 20일 근무)이어야 한다.
 - 2) 요양보호사는 자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용, 활용한다.
 - 3) 요양보호사는 방문요양, 목욕의 서비스를 겸하며, 필요시 공동으로 수행한다.
 - 4) 인력기준에 관한 특혜
 - ① 재가급여사업의 관리책임자가 하나 이상의 다른 재가급여사업을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 다른 사업의 관리책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.
 - ② 방문요양사업과 방문목욕사업의 요양보호사는 상호 겸직하여 운영할 수 있다.
 - ③ 방문요양사업 또는 방문목욕사업을 병설하여 운영하는 경우에는 간호(조무)사가 요양보호사 자격이 있으면 겸직 운영할 수 있다.

제20조(근로자 채용)

본 기관에서는 업무에 필요한 직책별 근로자에 대해서 다음과 같은 채용을 진행한다.

1. 수급자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.
2. 모집진행 시에는 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 고용 24, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.
3. 채용 시에는 1차 면접을 진행한 후 본 기관에 근무 성과를 파악한다.
4. 근로자 채용 시에는 근로계약서를 반드시 체결하며, 기관 운영규정, 취업규정 등을 설명한다.
5. 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다.
6. 채용서류: 1) 각종 자격증 사본/경력증명서(해당자에 한함) 각 1부.
2) 건강검진 결과표(해당자에 한함) 1부.

제21조(복무규정)

1. 관리책임자: 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 지원 결과 확인 점검 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. 사회복지사: 사회복지사는 관리책임자를 보좌하며 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사 감독하며 관리책임자 업무의 다음사항을 수행한다.
 - 1) 요양보호사, 업무분담 및 조정
 - 2) 서비스 인지프로그램개발
 - 3) 대상자에 대한 대근자 연계
 - 4) 대상자에 대한상담 및 지역자원과 연계 서비스 제공
 - 5) 사무실 행정업무 지도 및 지원
3. 요양보호사: 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

☑ 체크-1. 요양보호사의 준수사항

1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력

이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.

4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

☑ 체크-2. 요양보호사 윤리강령

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
6. 요양보호사는 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

☑ 체크-3. 요양보호사 직업적 태도

1. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
2. 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다.
3. 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감으로 업무 활동을 해야 한다.
4. 요양보호사는 요양보호 업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다. 경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.
5. 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
6. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다.
7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
10. 법적소송에 휘말리지 않도록 다음 사항을 반드시 준수해야 한다.

☑ 체크-4. 요양보호사의 자세 및 복장

1. 서비스 시간을 정확히 지킨다,
2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
3. 복장은 지정된 유니폼(얇치마, 명찰)을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
4. 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.

5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
6. 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
7. 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

☑ 체크-5. 요양보호사의 수급자를 대하는 태도

1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다.
5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.
6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호사의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다.
8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

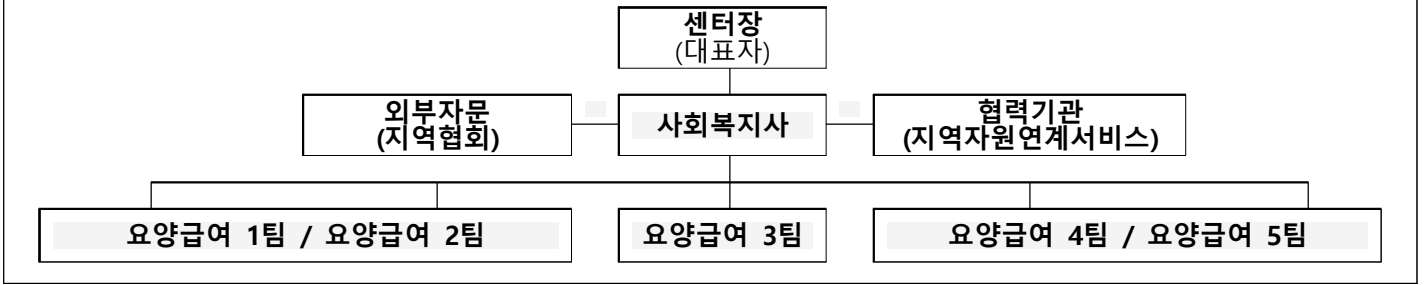
☑ 체크-6. 요양보호사의 자기관리-건강관리

1. 심리적 스트레스
 - ① 요양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다.
 - ② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.
 - ③ 평소 흥미 있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다.
2. 관절손상과 건강
 - ① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 빼거나 하는 일이 자주 발생한다.
 - ② 자주 손상되는 관절부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다.
3. 감염
 - ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
 - ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

4. 사무원: 사무원은 관리책임자와 사회복지사를 보좌하고 요양보호사, 간병인의 서비스지원에 적극 협조하며, 다음사항의 업무를 수행한다.

- 1) 요양보호사 서비스 지원내용 종합정리, 월별 공단에 급여신청
- 2) 요양보호사 근로계약, 서비스 이용자계약서 등 관리
- 3) 관리책임자, 사회복지사와 요양보호사간 업무연락
- 4) 예산 및 행정업무 처리, 사무실 및 서류 보안대책 강구
- 5) 방문객 안내 및 서비스 제공, 사무실 정리정돈, 청결유지
- 6) 요양보호사 교육지원 및 간담회결과 존안유지
- 7) 인적 자원 활용 방법
 - ① 자원봉사자 추가인력 배치 및 활용 : 업무보조, 프로그램 및 기타행사보조
 - ② 타 기관협조 : 보건의료지원 사업을 위해 인근보건소 및 약국과 업무 협조

[인적자원 활용 연계 조직도]



제22조(근무성적 · 승진 평가 기준)

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.
 - ⑤ 업무난이도 : 특정 수급자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상 참작을 하여 평가한다.
 - ⑥ 운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호간, 수급자에의 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여를 하였는지 평가한다.
3. 승진평가는 위 조항에 대한 판단에 따라 근로자에 대한 급여, 승진에 대한 심사를 결정한다.

제23조(근로자 상벌규정)

1. 주무부서: 직원의 표창과 징계에 대해서는 기관에서 결정 및 시행한다.

☑ 체크-1. 징계에 관한 규정

(징계 사유) 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
2. 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
3. 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
4. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
5. 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
6. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
7. 폭언, 폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케한 경우
8. 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
9. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
10. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우

11. 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
12. 기관에서 도박행위를 한 때
13. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
14. 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
15. 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
16. 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
17. 고객관리 및 응대에 불성실한 자
18. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

☑ 체크-2. 징계의 종류

(징계의 종류) 기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
2. 감급 : 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며 이는 정상이 다소중한 자에 대하여 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
3. 정직(출근정지) 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
4. 권고사직 : 권고사직 당사자는 퇴직원을 기관에 제출하고 의원면직토록 한다.
5. 해 고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

2. 해고 사유: 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

- 1) 정당한 이유없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
- 2) 근무태도가 불성실할 때
- 3) 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- 4) 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- 5) 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 꾀한 자
- 6) 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
- 7) 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자

제10장 보수에 관한 사항 · 임금, 퇴직금, 상여금 등

제24조(보수에 관한 사항)

1. 임금에 관한 규정

- 1) 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간 이상자) , 초단시간근로자(60시간미만 근로자, 가족케어) 등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.
 - ① 60시간 이상 근로자: 최초 **13,000**원을 지급하는 것으로 한다(기본급,주휴,연차수당 등 포함).
 - ② 가족케어 근로자 : 최초 **20,000**원을 지급하는 것으로 한다.
- 2) 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 25일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.
- 3) 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.
- 4) 평가회의 내용을 종합하여 차년도 운영개선에 반영한다.
- 5) 4대보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 "갑"과 "을"이 각각 부담하여 납부한다.

6) **초과근무수당** (야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)

- 규정된 시간외에 근무한 근로자에 대하여는 노인장기요양법에 의한 가산수가를 기준으로 제공한다.

야간근로수당	심야근로수당	휴일근무수당
통상임금의 50/100 가산지급	통상임금의 50/100 가산지급	통상임금의 50/100 가산지급

7) 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 근로기준법 등 노동관계법령을 따른다.

제25조(퇴직금 및 퇴직급여에 관한 절차)

1. 퇴직 절차

- 1) 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일 전에 사직서를 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다.
(반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.)
- 2) 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
- 3) 퇴직자는 다음 각호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
① 업무복 및 사원증 반납 ② 지급 받은 관계서류 일체 반납
- 4) 직원은 퇴직 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

2. 퇴직기준일

직원이 다음 각호에 해당 할 때에는 그날을 퇴직한 날로 간주한다.

- 1) 본인이 퇴직원을 제출하고 시설의 승인이 있을 때
- 2) 정년퇴직 연령이 되어서 그 날짜에 도래했을 때(정년퇴직 연령은 만 나이로 한다. 단, 고용주와 근로자 간의 협의로 그 기간을 협의할 수 있다.)
- 3) 사망하였을 때
- 4) 고용 기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
- 5) 휴직 기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니한 때
- 6) 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때
- 7) 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속 근무가 불가능하다고 판단 될 때
- 8) 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

3. 정년

직원의 정년은 담당업무 및 직책에 따라서 다음 각 호와 같이 적용한다.

- 1) 본 기관의 근로자의 경우 특별한 나이에 대한 정년은 없다.

4. 퇴직금 중간정산

- 1) 2018년 노동법 규정 변경을 통하여 이전에 직원이 퇴직하기 전에 일정근속기간에 대하여 퇴직금의 중간정산을 서면으로 청구할 수 있었지만, 노동법 관계법령에 의한 특별한 사유가 인정되지 않을 경우에 중간정산을 신청할 수 없다. 단, 사유인정시 시설은 그 지급에 대한 여부를 결정 및 시행한다.
- 2) 퇴직금 산정을 위한 평균임금의 기산일은 퇴직금 중간정산 청구 시점으로 하고 중간정산 이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산시점부터 새로이 기산 한다.
- 3) 퇴직금의 중간정산이후 계속 근로 연수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.
- 4) 퇴직금의 중간정산이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수가 새로이 기산되는 것을 제외하고는 근로연수와 관련이 있는 여타 근로조건에는 변동이 없다.

5. 퇴직금

퇴직금은 본 기관에서 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.

- 1) 지급액 : 퇴직금은 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 지급한다. 단, 근속년수 1년

미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지불하지 아니하며 근속년수 1년을 초과하는 연미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.

2) 퇴직급여제도 - 퇴직금 적립방법

가입일자	퇴직금적립방법	금융기관명	상품명	월 적립액
2014.03.25	퇴직연금	신한은행	확정기여형	매월변동

- ① 본 기관에서는 근로자의 퇴직 시에 대비하여 별도의 금융기관에 법정퇴직금을 적립한다.
- ② 본 기관의 퇴직적립상품은 금융기관에 매월 기관명으로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 적립함을 원칙으로 한다.

6. 상여금-우리 기관 상여금은 없으나 시설장이 판단하여 지급할 수 도 있다.

제26조(근로조건)

1. 본 기관은 근로자와 작성된 근로계약서 및 취업규칙을 토대로 근로자의 근로조건을 설명 및 그 서명으로 상세 내역을 안내한다. 서식은 별도 준비된 계약서로 계약을 체결한다.
 - 1) 임금, 4대 보험, 퇴사 규정, 담당업무, 고충 등 기본적 근로 사항은 근로계약서 내용을 준수한다.
 - 2) 단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 15시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을, 주휴 일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금 적용)한다.

제27조(취업규칙의 작성, 신고) -(2019년에 신고함)

본 기관의 취업규칙의 경우에는 사업인가 시 작성된 취업규칙을 기본으로 하며, 해당 취업규칙은 반드시 관련기관에 신고함을 원칙으로 한다, 단 근로자 규정에 대해서 법적 변경 및 기관 변경에 대해서는 별도의 근로자와의 회의를 통하여 안내 후 수정하여 관련기관에 신고한다.

제28조(임금지급)

1. 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 말일에 “을”이 요구하는 방법으로 지급한다. **(을에게 직접지급 또는 지정예금통장에 입금한다)**
2. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여 지급이 불가능하다.

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항 · 복지-포상, 휴가 등

제29조(복지, 복리후생, 상여금에 관한 규정)

1. 복리후생, 상여금에 관한 규정: 우리 기관의 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: 4대 보험 (건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
 - 2) 비법정복리후생: 경조사비(시설장이 판단하여 지급하도록 한다)
 - 3) 명절 선물 및 교통비(해당자) 지급((시설장이 판단하여 지급하도록 한다)

제30조(포상 관련규정)

1. 목적
이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다. 직원의 표창과 징계에 대해서는 시설장이 결정 및 시행한다.

2. 지급대상

포상의 지급대상은 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.

3. 포상기준

기관은 직원이 다음 각호에 해당 될 경우에는 분기별 최소 1인을 심사 및 표창할 수 있다

- 1) 기관의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 2) 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- 3) 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- 4) 선행 또는 공로가 있는 자

4. 세부 포상 기준

- 1) 분기별 최소 1인을 선정하여 기관에서 시설장의 판단으로 포상하는 것으로 한다.
- 2) 선정 방법: 수급자(또는 보호자)와 직원이 추천하거나 센터장이 판단하여 가장 우수한 직원을 선정한다. (최소 분기별 1명 을 선정하며, 수급자 또는 보호자 의견을 수렴하여야 서비스를 보다 더 열심히 할 것으로 판단되어 의견수렴을 100% 반영)
- 3) 지급한 자료는 보관하도록 한다.

제31조(휴가 관련규정)

1. 휴일 및 휴가 규정

- 1) 휴가 및 휴게에 대한 사항은 취업규칙을 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 사용 일수를 공제한다. 1년 이상 된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.
- 3) "갑"은 근로자 대표와의 서면 합의를 통하여 "연차유급휴가의 대체(근로기준법 제62조)"의 제도를 사용할 수 있다. (근로자 대표는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 선임하며, 대법원 판례2011다 23149,2011.07.14.를 따른다.).
- 4) 연차휴가 대체합의서 서식

제12장 안전과 보건에 관한 사항 · 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진

제32조(목적)

본 기관에 종사하는 근로자 및 수급자의 안전과 보건을 도모하여 건강한 근로환경을 제공하고 수급자의 안전한 생활을 영위하고자 한다.

제33조(안전, 건강검진 관련 규정)

1. 안전관리와 점검

- 1) 센터장은 케어중인 어르신 및 센터운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.
- 2) 센터장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

2. 안전교육

- 1) 센터장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
- 2) 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - ① 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)

- ② 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
 - ③ 교통안전 (외출 시 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
 - ④ 전열기구의 사용금지 등
- 3) 센터장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

3. 건강검진

- 1) 근로자가 업무 진행시 반드시 1년에 1회 이상 건강검진을 실시하여 그 결과통보서를 별도 관리한다.
- 2) 건강검진 이상 발생 시 기관에서는 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.

제34조(근골격계질환 관련 규정)

1. 근골격계질환

- 1) 기관 자체 근로자 안전에 대해서 별도의 교육을 실시하며, 근골격계 질환예방을 위해서 년 1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 실시하여야 한다.
- 2) 근골격계증상조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.
- 3) 골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
 - 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
 - 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
 - 스트레칭과 허리 근력 강화 운동을 생활화한다.
 - 충분한 휴식과 수면을 취한다.
 - 규칙적인 식생활을 유지한다.

제35조(감염예방 관리 규정)

1. 감염에 대한 관리

- 1) 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- 2) 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다. 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.

2. 감염관리지침 비치 및 교육

3. 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육

4. 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

- 1) 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
- 2) 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 않는다.
- 3) 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받는다.

제13장 고충처리 절차에 관한 사항

제36조(고충처리)

1. 고충처리의 목적

희망씨앗재가복지센터 직원과 수급자(보호자)의 애로 사항이나 건의 사항을 수렴하여 시정함으로써 근무환경을 개선과 원활한 서비스 제공에 목적이 있다.

2. 고충처리위원 구성

1) 고충처리위원은 따로 두지 않으며 기관 내 관리자로 한다.

2) 고충처리 상담자는 1차 상담자는 사회복지사, 2차 상담자는 관리책임자로 둔다.

3. 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.

4. 연 1회 이상 근로자의 업무 만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.

5. 고충상황이 발생 시 센터장 및 업무책임자는 상담을 통하여(상담일지 필수 기록) 그 해결 방법을 모색한다.

6. 근로자 고충 처리 및 업무 만족도 조사는 별도 서류 파일철로 관리한다.

7. 고충처리 절차

고충처리신고(유선, 방문, 우편 등) -> 1차 사회복지사 상담 -> 2차 센터장 상담 -> 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 상담일지 작성 -> 결과 및 조치사항 -> 결과 통보(당사자 이의제기 기간 7일) -> 고충처리대장 기록

제37조(성희롱 및 성폭력 예방)

1. 목적

이 지침은 본 기관 및 급여제공과 관련한 직원, 수급자 등의 성희롱 및 성폭력 예방을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

2. 적용범위

이 지침의 적용 범위는 본 기관 소속 직원(기관장 및 대표자를 포함한다.) 및 본 기관의 수급관계에 있는 수급자 및 보호자 등으로 한다.

3. 정의

1) 성희롱, 성폭력이란 직원 또는 수급 관련 상대방(수급자 등)이 원하지 않는 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말한다.

2) '자기의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적인 말과 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하는 것을 말한다.

3) 제2항의 언동에 거부하는 것을 이유로 고용 및 인사 등에서 불이익을 주는 것을 말한다.

4. 본 기관의 책무

본 기관은 성희롱, 성폭력 예방교육의 실시, 성희롱 고충전담창구의 설치·운영, 성희롱 고충처리 절차의 마련 등 성희롱 방지를 위한 제반 조치를 강구하고 시행할 책무가 있으며, 성희롱 발생 시 필요한 조치를 적절하고 신속하게 강구 하여야 한다.

5. 급여제공직원, 수급자와의 성희롱 및 성폭력에 관한 사항

1) 급여제공 직원이 수급자에 대한 지침

① 수급자의 인격과 존엄성을 존중하고 이를 실천하기 위하여 평소 존칭을 사용한다.

② 성적 수치심을 주는 행위를 하지 않으며 사람들이 보고 있는데 성적 부위를 드러내고 옷

이나 기저귀를 교체하지 않는다.

- ③ 평소 수급자들과의 불필요한 신체 접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
- ④ 음란한 사진이나 그림으로 오해를 받을 수 있는 게시물을 붙이는 행위에 대해 이의를 제기한다.
- ⑤ 수급자의 언어적 표현과 행위에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑥ 수급자의 명시적인 의사 표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하면 안 된다.

2) 수급자(보호자 포함)가 급여제공 직원에 대한 지침

- ① 기관과 계약 시 성폭력 및 성희롱에 대한 교육을 받는다.
- ② 급여제공 직원에 대해 음담패설을 삼가고, 집안 내에 음란한 그림이나 사진은 붙이지 않는다.
- ③ 급여제공직원에게 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기, 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지기, 안마나 애무 등의 행동을 강요하지 않는다.
- ④ 급여제공직원의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않고, 불필요한 신체 접촉을 하지 않는다.
- ⑤ 급여제공 직원이 거부 의사를 하였을 경우에는 즉각 중지하고, 사적인 행위 및 만남을 강요하지 않는다.
- ⑥ 급여제공직원이 성폭력 및 성희롱을 하는 경우에는 이의를 제기하고 주위 사람이나 기관에 도움을 청하거나 연락하여 해결한다.

6. 예방교육

- 1) 본 기관은 전 직원 및 수급자(보호자 포함)를 상대로 매년 성희롱, 성폭력 예방 교육의 실시·시기·내용·방법 등에 관한 세부 실시계획을 수립하여야 한다.
- 2) 본 기관은 성희롱, 성폭력 예방교육을 실시하는 경우에 연 1회 이상의 교육 횟수를 확보하여야 한다.
- 3) 성희롱 예방 교육은 강의, 시청각 교육, 사이버 교육 등을 활용하되, 연1회는 가능한 한 집합교육 등 대면교육을 실시하며, 시청각 자료를 활용할 때에는 해설이 가능한 자가 진행하여야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.
 - ① 성희롱, 성폭력 예방에 관한 법령
 - ② 성희롱, 성폭력 발생시의 처리절차 및 조치기준
 - ③ 성희롱, 성폭력 피해자에 대한 고충상담 및 구제절차
 - ⑤ 성희롱, 성폭력 가해자에 대한 징계 등 제재조치
 - ⑥ 그 밖에 성희롱, 성폭력 예방에 관한 사항
- 4) 신규 채용 직원(임시직, 계약직 포함)의 부서 및 업무 배치에 앞서 직원에 대하여 직장 내 성희롱, 성폭력 고충처리절차를 포함한 성희롱, 성폭력 예방지침 등을 교육하여야 한다.
- 5) 성희롱, 성폭력 예방교육을 실시한 경우에는 교육일시 및 방법, 교육 참석자 현황, 교육내용 등에 관한 실시 결과를 기록·관리하여야 한다.

7. 고충전담창구

1) 고충처리위원의 구성

본 시설에 고충처리위원회를 두며, 고충처리위원은 기관장(당연직), 운영위원(1인), 사무국장, 그 외의 전문가가 위원으로 위촉되어 고충처리업무를 수행한다. 고충처리위원의 수는 5인 이상 10인까지를 둘 수 있다.

2) 성희롱, 성폭력 예방을 위한 업무의 처리와 성희롱, 성폭력 관련 고충에 대한 상담·처리를 위하여 성희롱 고충전담창구(이하 "고충전담창구"라 한다)를 둔다.

3) 고충전담창구의 업무를 처리하기 위하여 성희롱, 성폭력 고충상담원(이하 "고충상담원"이라 한다)을 지정하되, 인사 또는 감사담당을 포함하여 2인 이상으로 하고, 남성 및 여성이 반드시 각 1인 이상 포함되어야 한다.

4) 고충전담창구의 업무는 다음 각 호와 같다.

① 성희롱, 성폭력과 관련한 고충에 대한 상담·조언 및 접수

② 성희롱, 성폭력 사건에 대한 조사·합의권고 및 처리

③ 성희롱, 성폭력 사건 처리 관련 부서간 협조·조정에 관한 사항

④ 성희롱, 성폭력 재발 방지 대책의 수립과 이행에 관한 사항

⑤ 성희롱, 성폭력 예방을 위한 교육·홍보 등 그 밖의 성희롱, 성폭력예방 업무

5) 고충전담창구에서 처리하기가 부적절하다고 인정하는 경우에는 관리자를(대표자)을 포함하여 그 처리를 할 수 있다.

6) 고충전담창구에는 고충접수 및 처리대장을 작성·비치하여야 한다.

8. 고충 신청

1) 성희롱, 성폭력과 관련하여 상담을 원하거나 성희롱 피해를 주장 하는 자(이하 "피해자"라 한다) 또는 그 대리인은 서면·방문·전화시 인터넷 홈페이지 등의 방법으로 고충전담창구에 고충을 신청할 수 있다.

9. 상담 및 조사

1) 고충상담원은 성희롱, 성폭력과 관련하여 상담·고충의 신청을 받은 경우에는 지체 없이 상담에 응하여야 하며, 피해자가 원하는 경우에는 필요한 조사를 하여야 한다.

2) 조사는 신청을 접수한 날부터 **14일 이내**에 완료하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 10일의 범위 안에서 조사 기간을 연장할 수 있다.

3) 제1항의 규정에 의한 조사가 진행 중인 사안이 법령에 의하여 다른 기관에서 조사 또는 처리 중이거나, 피해자가 조사에 협조하지 않는 때에는 조사를 중지하거나 종결할 수 있다.

4) 대표자(대표자가 행위자인 경우 다른 관리자)는 조사과정중 사안과 관계된 부서에 협조를 요청할 수 있으며 해당부서는 이에 적극 응하여야 한다.

10. 합의권고

1) 고충 상담원은 조사과정에서 필요하다고 인정하는 경우에는 신청인 및 피신청인에게 합의를 권고할 수 있다.

2) 합의는 고충상담원이 제시한 합의권고안에 대하여 신청인과 피신청인이 수용한 후 서명·날인하고 대표자가 이를 확인함으로써 성립하며, 이 경우 조사를 종결한다.

3) 대표자는 그 합의 결과를 성실히 이행되도록 필요한 조치를 하여야 한다.

11. 피해자 보호 및 비밀 유지

1) 피해자 및 조사 등에 협력하는 자에 대하여 고충의 상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조

치를 해서는 안 된다.

- 2) 고충상담원 등 성희롱 고충과 관계된 사안을 직무상 알게 된 자는 사안의 조사 및 처리를 위하여 필요한 경우를 제외하고는 동 사안 관계자의 신원은 물론 그 내용 등에 대하여 이를 누설해서는 안 된다.

12. 조사결과와 보고 등

고충 상담원은 성희롱, 성폭력 사안에 대한 조사의 완료 즉시 그 결과를 신청인에게 서면으로 통지하고, 대표자에게 보고하여야 한다.

13. 조사결과 안내 후 피신청인 이의신청 기간은 7일 이내로 한다.

14. 조사의 종결

조사 결과 성희롱, 성폭력에 해당 되지 않는다고 인정 될 경우에는 당사자에게 통보 후 조사를 종결한다.

15. 재발방지조치 및 징계 등

- 1) 본 기관은 성희롱, 성폭력의 재발방지를 위하여 필요한 경우 부서전환, 행위자에 대한 재발방지 교육 등 필요한 조치를 취할 수 있으며, 이 경우 당해 조치를 피해자에게 불이익 되게 할 수 없다.
- 2) 본 기간은 법령에서 정한 징계(형사처벌 포함)사유에 해당 된다고 인정되는 성희롱, 성폭력에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계(사법 요청 포함) 등 제재 절차가 이루어지도록 하여야 한다.
- 3) 성희롱, 성폭력 사안의 처리 후 그 결과를 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.

제14장 준용규정

본 규정에 포함되지 않은 사항은 근로계약서, 취업규칙, 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.

부 칙

제1조(운영규정의 비치)

기관은 본 규정을 희망씨앗재가복지센터 내에 비치하여 직원들이 자유롭게 연람할 수 있도록 한다.

제2조(시행일)

본 규정은 2026년 1월1일부터 시행한다.

다만, 연도별 신설 및 변경되는 장기요양급여 내용의 세부기준 고시 등은 별도의 절차 없이 직원회의 및 교육 등으로 공유하고 수습자 및 보호자 안내 사항으로 갈음하여 운영규정에 적용 시행한다.

2026년 01월 01일

희망씨앗재가복지센터 (직인)