

장기요양 운영규정



2024년 1월 1일

- ◆ 사 업 장 명 : 좋은아침재가복지센터
- ◆ 소 재 지 : 서울시 노원구 노원로333, B6호(목련상가)
- ◆ 전 화 번 호 : 02-978-2770
- ◆ 기 관 장 대 표 : 김 현 미
- ◆ 사 업 종 류 : 방문요양

목 차

▶ 연간 계획서 ◀

1. 총칙
2. 재가기관의 이용
3. 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
4. 이용계약에 관한 사항
5. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
6. 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
7. 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
8. 고충처리절차에 관한 사항
9. 인력관리 규정에 관한 사항
10. 보수에 관한 사항
11. 직원의 복리후생에 관한 사항
12. 안전과 보건에 관한 사항
13. 운영규정 개정 방법 및 절차등에 관한 사항

▶ 연간 계획서(2024) ◀

항 목	예정월	횟 수	세 부 내 용
운영규정 변경 및 적용	12월~1월	년1회(필요시 수시적용)	전년 12월에 구성하여 다음해 1월부터 적용함.
신규직원 교육제공	필요시	급여제공 前	신규직원 입사 시에는 반드시 급여제공 전에 수급자 보호 및 업무능력향상을 위해 신규직원 교육을 진행한다.
급여교육(직무교육) 제공	연중	년1회 실시	근로자에게 연간 필요 교육을 제공함. 자체 직무교육 제공, 요양보호사 공단 직무교육
서비스질 향상 교육	매년 1월	년1회 실시	지속적인 서비스 질 향상을 위하여 자체교육을 하고, 그 결과에 따라 질 향상 계획 수립 및 활동을 한다.(운영규정,인권침해교육)
CIST 측정	계약일~급여 개시14일 이내	매년 1회	수급자의 인지상태를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공한다. (치매약 복용시 제외)
낙상위험도 측정	계약일~급여 개시14일 이내	매년 1회	수급자의 낙상위험도 평가를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공한다.
욕창위험도 측정	계약일~급여 개시14일 이내	매년 1회	수급자의 욕창위험도 평가를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공한다.
욕구사정	계약일~급여 개시14일 이내	매년 1회	수급자의 욕구를 정기적으로 파악하여 수급자 상태에 맞는 적절한 서비스를 제공한다.
급여계획	계약일~급여 개시14일 이내	매년 1회	욕구사정 결과 등을 토대로 수급자 상태에 맞는 급여계획을 수립하고 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인서명을 받는다.
급여제공결과	년중	년1회	장기요양정보시스템 전산을 통한 급여제공 모니터링을 통해 결과 평가 후 30일 이내 급여제공계획을 재 작성함
장기요양급여 비용명세서	월중	월1회	장기요양급여비용명세서를 월중에 우편 또는 방문, 이메일을 이용하여 제공한다.
본인부담금	월중	월1회	본인부담금 수납대장을 관리한다.
배상책임보험	만기시	년1회	수급자의 보상에 대해서 전문인배상책임보험을 매년 만기 시 갱신한다.
사례관리회의	반기별	년2회	수급자의 상태에 대해서 직원간의 회의를 통하여 서로의 경험을 공유하여 개선에 반영한다.
포상	분기별	년4회	기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자를 포상한다.
직원회의	월말 (긴급공지시 변경가능)	월1회	정기적인 직원회의를 직원들의 건의사항 및 의견을 수렴하고 그 결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영한다.
사회복지사 방문상담	월중	월1회	수급자가 원활한 서비스를 제공받을 수 있도록 모든 수급자에 대하여 매월1회 이상 방문하여 수급자의 상태변화 및 욕구사정, 요양보호사의 적정 서비스 제공 여부확인 등의 업무를 수행한다.(서비스시간 중 방문)
치매특별등급 프로그램관리자 방문	월중	월1회	치매특별등급(5등급) 대상자를 월1회 방문, 상담하여 원활한 서비스를 제공받을 수 있도록 수급자의 상태변화 및 욕구사정, 요양보호사의 적정한 서비스 제공 여부 확인 등의 업무를 수행한다.(서비스시간 중 방문)
장기요양 급여기록지 제공	월중	주1회 or 월 1회	전산으로 미전송된 내역의 제공기록지는 주1회 이상 제공한다. 다만 공단이 운영하는 전송 시스템으로 전송한 경우에는 월1회 이상 제공한다.

▶ 좋은아침재가복지센터 ◀

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 노인복지법 시행규칙 제29조 및 관련법에 따라 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 좋은아침재가복지센터의 효율적 운영과 경제적, 신체적, 정신적으로 어려움을 갖고 있는 어르신들에게 지역사회내의 복지지원을 활용하여 어르신들께서 지역사회 내에서 건강하고 안전한 노후생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 좋은아침재가복지센터에서 운영하고 있는 사업 중 재가장기요양기관(방문요양)의 운영에 대해 적용하고 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법(시행령, 시행규칙)의 제규정과 보건복지부령에 정한다.

제 2 장 재가기관의 이용

제3조(운영기관의 정보)

주 소	서울시 노원구 노원로333, B6호(목련상가)		
연 락 처	02-978-2770	이 메 일	babby2775@naver.com
팩스번호	070-8240-2770	홈페이지	https://goodmorning2770.modoo.at/

제4조(운영규정 기본준수사항)

가. 기관의 운영규정에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- (1) 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
 - 온, 오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
- (2) 이용계약에 관한 사항
 - 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원 인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
- (3) 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
- (4) 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
- (5) 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항
- (6) 운영위원회 및 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- (7) 인력관리 규정에 관한 사항
 - 채용, 복무, 승진, 상벌 등
- (8) 보수에 관한 사항
 - 임금, 퇴직금, 상여금 등
- (9) 직원의 복리후생에 관한 사항
 - 복지, 포상, 휴가
- (10) 안전과 보건에 관한 사항
 - 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
- (11) 고충처리 절차에 관한 사항

나. 기관의 장은 운영규정에서 정한 바에 따라 당해 기관을 운영하여야 한다.

제5조(서비스 인원) 본 기관에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양보험제도의 제반사항을 준수한다.

- ① 본 기관은 방문요양의 서비스 인원수에 대해서는 별도의 인원제한을 두지 않는다.
- ② 다만, 주야간보호 및 단기보호, 입소시설을 운영 중이거나 새로이 사업내역에 추가하여 운영을 하게 될 경우에는 노인장기요양기관 인원 정원규정을 준수한다.

제6조(제공 서비스 내역) 본 기관의 노인장기요양기관 서비스 내역은 다음과 같다.

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

제7조(기본의무) 기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결 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 체결 시에는 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.

제8조(영업시간)

사업실시지역	서울특별시 전 지역 및 타 지역	
영업일 (영업시간)	평 일	오전 09시부터 오후 18시까지
	토요일	휴 일
	일요일 및 공휴일	휴 일

- ① 기관의 의무 영업일은 매주 월요일부터 금요일로 하며, 영업시간은 매일 09시부터 18시까지 한다.
- ② 고객의 요청이 있거나, 기관장이 필요하다고 느끼는 경우에는 변경할 수 있다.

제 3 장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제9조(이용대상) 65세 이상 노인 또는 65세 미만으로 노인성 질병을 원인으로 거동이 현저히 불편하여 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자로서 노인장기요양보험법에 의거 등급판정을 받은 자

제10조(모집방법)

- ① 모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.
- ② 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족의 직접 방문상담, 전화상담을 통해서 모집한다.
- ③ 기관에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 기본적인 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제 4 장 이용계약에 관한 사항

제11조(계약기간)

- ① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 장기요양인정서 유효기간 단위로 진행한다. 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동연장된 것으로 간주한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정)인 경우에는 수급자와 보호자에게 알리고 계약을 해지하며, 인정서 만료 시는 자동 연장한다.
가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한 장기요양인정서 유효기간으로 한다.
다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

제12조(계약목적) 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제13조(준수사항)

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

제14조(서비스 월 이용료에 관한 사항)

【첨부 1】 노인장기요양기관(재가기관) 기본 수가(월 한도액)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원	643,700원
본인부담금내역	기초생활수급권자		0%부담		
	경감대상자		40%경감		
	경감대상자		60%경감		
	일반수급자		15%부담		

【첨부 2】 방문요양 시 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금 액(원)	구 분	금 액(원)
30분 이상	16,630원	150분 이상	48,250원
60분 이상	24,120원	180분 이상	54,320원
90분 이상	32,510원	210분 이상	60,530원
120분 이상	41,380원	240분 이상	66,770원

제15조(서비스 비용 산정 방식)

1) 방문요양서비스 제공 시 비용 산정

- 1회 서비스 당 개인별장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 위 【첨부 2】의 기본 수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
- 방문요양은 1일 3회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.(30분 이상부터 180분 이상까지 급여비용을 산정)
- 210분 이상 내지 240분 이상의 급여비용은 1등급 또는 2등급 자에 한하여 1일 1회 산정할 수 있으며, 30분 이상부터 180분 이상과 같은 날에 산정할 수 없다.
- 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 1,2등급은 월 8일 270분이상, 그 외 등급은 월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다.
- 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 다음 날 급여비용산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
- 수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 불가피하게 동일기관의 요양보호사 2인이 동시에 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 30분~150분까지의 비용을 산정한다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의내용과 급여제공 당시 수급자 등의 신체적·정신적 상태에 관한 사항을 기재하여야 한다.
- 인지활동형 방문요양급여는 수급자당 1일 1회, 120분 이상 180분 이하 제공 원칙 중 반드시 60분은 인지자극 활동 제공을 원칙으로 한다.
- 5등급 수급자 중에서 주·야간보호급여를 1일 8시간 이상 이용하는 경우 주·야간 보호급여 제공시간 전·후로 가정에서 옷 벗고 입기 및 식사도움 등 인지활동형 방문요양 외의 방문요양급여를 1일 2회 범위 내에서 1회 2시간 까지 제공 할 수 있다.
- 인지활동형 방문요양을 제공하는 기관에서 프로그램관리자가 월 1회 방문으로 수급자의 가정을 방문한다.

2) 가족인 방문요양서비스 제공 시 비용 산정

- 수급자의 가족 등인 요양보호사가 수급자에게 급여를 제공하는 경우, 신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
- 가족인 요양보호사가 일정한 직업에 종사하면서 가족인 수급자에게 급여를 제공한 경우에는 급여비용을 산정하지 아니한다.(월 근무 시간 합이 160시간 이상인 경우)

- 가족인 방문요양급여는 1일 60분 월 20일 범위 내에서 산정한다.
- 가족인 방문요양급여 중 65세 이상인 요양보호사가 그 배우자에게 방문요양급여를 제공하는 경우, 장기요양인정 조사표 '행동변화영역'에 폭력성향, 피해망상, 부적절한 성적 행동과 같은 문제행동을 보이는 경우, '질병 및 증상'이 치매로 표시된 경우는 1일당 90분 이상 급여비용을 월 20일을 초과하여 산정 할 수 있다.

3) 방문요양 급여비용가산

- 급여제공 시간을 기준으로 급여비용을 가산하며, 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.
- 관공서의 공휴일에 관한 규제에 따라 공휴일 : 50% 가산

4) 교통비 가산

- 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급 도서 및 벽지지역 거주자를 원거리교통비 적용 대상으로 본다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일 리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
- 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정방식을 적용하여 계산한다.(방문요양)

제16조(신원인수인의 권리 및 의무)

1) 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비 급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자가 받고 있는 장기요양서비스에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 적절한 서비스를 제공받고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자에게 맞는 적절한 장기요양서비스를 요청할 수 있는 권리가 있다.

2) 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 신변 이상 시, 거주지 이동 시 통보할 의무가 있다.

제17조(계약의 해제) 다음 각 호에 해당되는 경우에 기관은 수급자 또는 보호자와 협의 하여 계약을 해지할 수 있다.

- 1) 계약기간이 만료되거나 수급자가 사망한 경우
- 2) 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급이 변경된 경우
- 3) 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정 될 때
- 4) 수급자의 건강상의 이유(병원입원, 시설입소)로 서비스 이용이 어려울 때
- 5) 수급자가 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
- 6) 수급자가 월 5회 이상 무단으로 방문급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
- 7) 제공자가 방문급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
- 8) 어르신의 건강과 관련한 주요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 경우
- 9) 기타 수급자의 계약해지 사유가 발생한 경우

제 5 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등

제18조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 대한 사항) 대상자 또는 가족은 이용계약 기간 중이라도 다음과 같은 방법으로 본인부담금 및 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 기관은 재가서비스 제공 관련 매월 서비스제공계획을 수립하여 대상자 또는 보호자, 서비스 제공자에게 고지하고, 서비스제공 중 기관, 대상자(또는 보호자), 서비스 제공자 3자간의 합의 후 변경된 서비스를 제공하고 그에 따른 본인부담금도 변경하여 적용한다.
- 2) 기관에서 정기적인 서비스 이용자 상태점검 등에 의해 상태파악 결과 서비스 변경이 필요한 경우에는 반드시 서면으로 대상자 또는 가족에게 동의를 얻어 변경된 서비스를 제공하고 이에 따른 본인부담금도 변경하여 적용한다.
- 3) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 어르신과 보호자의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 동의를 구하고 후에 서면으로 기록한다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
- ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 6 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제19조(서비스의 내용) 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 성격에 맞게 서비스의 내용은 변동 될 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양	1. 신체활동지원 : 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기 등 2. 가사 및 일상생활 지원 : 외출 시 동행, 일상업무동행, 식사준비, 세탁 3. 정서지원 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등
치매특별등급 인지활동지원	인지자극활동, 일상생활 함께하기

제 7 장 서비스 제공자 배상책임, 면책 범위에 대한 사항

제20조(배상책임보험의 가입) 기관은 미래에 발생 할 사고에 대비하여 금전적인 타격을 최소화 하고자 서비스 개시 전에 서비스제공자에 대하여 배상책임보험을 반드시 가입하며, 배상책임보험에 가입되지 아니한 급여 제공직원(요양보호사)은 어떠한 경우에도 급여제공을 할 수 없다.(단, 가족급여 제공자는 제외)

종 류	구 분	종 목	가입기관	기 간
전문직업 배상책임보험	요양보호사	방문요양	한국사회복지공제회	2023년07월05일~ 2024년07월05일까지

제21조(제공자의 배상책임) 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

- 1) 제공자가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 할 수 있다.
- 2) 제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결방안을 도모한다.

제22조(제공자의 면책범위)

- 1) 서비스 제공 중에 자연 사망하였을 때
- 2) 대상자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3) 대상자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 4) 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤거나 사망한 경우에는 제공자에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 제공자는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리한다.
- 5) 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해원인을 밝힐 때까지는 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
- 6) 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.
- 7) 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다. 상해보험에 신속한 배상 절차를 진행하되 최선을 다하여 문제를 해결한다.

제 8 장 고충처리 절차에 관한 사항

제23조(목적) 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 센터 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

제24조(고충의 처리)

- 1) 근로자의 근무환경 개선을 위하여 근로자의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
- 2) 고충상황이 발생 시 기관장 및 업무책임자는 상담을 통해서 그 해결 방법을 모색한다.
- 3) 근로자를 상담하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해 반영한다.

제25조(고충의 내용) 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타

제26조(고충처리 절차) 근로자 상황 발생 → 기관장에 별도 상담 요구 → 기관장 별도 상담을 통한 상황 파악 → 상황에 따른 해결방안 모색 → 수급자 상담 → 보호자 상담 → 최선의 결과를 도출 함.

제27조(고충의 접수)

- 1) 전 화 상 담 : 02-978-2770
- 2) 방 문 상 담 : 사무실
- 3) 우 편 상 담 : 서울시 노원구 노원로333, B6호(목련상가)
- 4) 고충처리함 : 사무실
- 5) 이메일접수 : babby2775@naver.com

제 9 장 인력관리 규정에 관한 사항

제1절 인력관리

제28조(직원의 의무)

- 1) 비밀엄수의 의무
 - ① 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안된다.
 - ② 직원은 허락없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안된다.
- 2) 청렴의 의무 : 직원은 업무와 관련하여 직 · 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공 받을 수 없다.
- 3) 신상 변동보고 의무 : 직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생일로부터 3일 이내에 신고하여야 한다.
- 4) 직원은 시간이 중복되지 않는 범위 내에서 타 사업 및 타 직종에 종사할 수 있다. 다만, 가족요양보호사인 경우 다른 직장에서 160시간 이상 근무 시 가족요양을 할 수 없다.
- 5) 근무지 이탈 금지의 의무 : 직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 근무지를 이탈하지 못한다.
- 6) 직원은 급여제공 관련 각종 기록지 등을 허위로 기재하면 아니된다.

제29조(직원관리)

- 1) 기관의 조직은 다음의 표와 같다.

구 분	담 당 업 무
대표	업무 총괄 및 지도감독, 장기요양급여비용 관리, 수퍼비전
센터장	수급자 및 직원(요양보호사)관리, 전체 업무 보조
사회복지사	수급자 및 직원(요양보호사)관리
요양보호사(전임)	수급자 발굴 및 업무보조
사원	업무보조

- 2) 업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 직원을 교육하고 관리한다. 기관을 관장하는 직원의 직무 및 업무 내용은 다음과 같다.

직 책	업 무 내 용		업무대행자
대표(시설장)	1. 제반 업무 총괄 관리 및 책임 2. 운영방침 및 중요한 계획의 결정 및 지시관리 3. 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 4. 상여, 승급, 상벌 채용의 결정 5. 대외업무 총괄 6. 각 부분의 업무 계획 및 집행 방침	7. 예산 분배 및 관리 8. 직원의 복리후생 문제 9. 직원의 고충상담 10. 수급자와 보호자의 고충상담 11. 기관 입, 퇴소 관계 서무 12. 프로그램 개발 및 진행 13. 평가 준비 업무	관리책임자

	의 승인 및 감독		
관리책임자	1. 사무관리 및 업무처리 2. 직원의 복리후생, 인사 및 근태관리		사회복지사
사회복지사	1. 사무관리 및 업무처리 2. 홍보 및 기획관리 3. 직원 인사관계 서류정리 4. 각종 공무 및 장부관리 5. 프로그램 작성 및 계획 6. 지역사회 연계 7. 프로그램 개발 및 운영	8. 사회복지사 방문상담(월1회) 9. 홈페이지 관리 10. 관리책임자 부재 시 대행 11. 치매특별등급 관리자 방문상담(월1회) 12. 평가 준비 업무 13. 기관 운영 및 관리 지원	관리책임자
요양보호사	1. 신체활동지원, 가사 및 일상생활 활동 지원, 정서지원, 인지활동지원 2. 급여제공기록지 작성 3. 특별행사 등의 경우 보충적 활동 제공 4. 직원회의, 사례관리, 직원교육, 직무교육 등 참석 5. 전자관리시스템 사용동참 6. 평가 준비 업무		요양보호사

3) 담당자는 월 1회 직원회의를 주관하여 직원들의 건의사항 및 의견을 수렴하고 그 결과를 기관운영 및 직원복지 등에 반영하고 회의록을 작성하여 보관한다.

제30조(서비스 제공시 준수사항)

- 1) 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정 되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
- 2) 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
- 3) 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기, 방문목욕 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 회상을 입지 않도록 주의 한다.
- 4) 옷 갈아입히기, 배설도움, 방문목욕 전·후 이동시 등 수급자의 신체 부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자는 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.
- 5) 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.
- 6) 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함 되지 않는다.

제2절 채용 및 근로계약

제31조(채용 및 자격)

- 1) 기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신학교, 출신지역, 혼인,임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.
 - ① 전형에 합격한 자는 기관에서 정한 구비서류를 제출한 후 사용기간을 마침으로 본 채용이 확정된다.
 - ② 기관은 긴급을 요할 때는 제1항의 서류를 사후에 제출하게 하고 채용할 수 있으나, 채용 후에라도 기관에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않거나 기재사항에 허위사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.
- 2) 직원의 자격조건
 - ① 관리책임자 : 방문요양 사업의 공통 자격인
 - ② 사회복지사 : 사회복지사 1,2급 자격증 소지자
 - ③ 요양보호사 1급 자격증 소지자
 - ④ 인지활동 요양보호사 : 요양보호사 1급 자격증이 있으면서 치매전문교육을 수료한 자
 - ⑤ 치매 특별등급 관리자 : 사회복지사 자격이 있으면서 치매전문교육을 수료한 자

제32조(채용서류) 기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- 1) 자격증 사본 1통
- 2) 건강진단서 1통(급여개시일 이전 1년 이내, 급여개시일 이전 제출)
- 3) 통장사본
- 4) 개인정보활용동의서

제33조(채용제한) 근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한 할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

- 1) 금치산자 및 한정치산자
- 2) 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
- 3) 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자
- 4) 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
- 5) 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
- 6) 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
- 7) 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
- 8) 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
- 9) 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비 서류를 제출하지 않은 자
- 10) 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제34조(근로계약)

- 1) 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 근로자에게 계약서 사본 1부를 내어준다.
- 2) 기관은 근로계약 체결 시 근로자에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 직무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 제12호까지의 규정에서 정한 사항을 명확히 제시한다.
- 3) 기관은 제2항의 내용 중 임금의 구성항목 계산방법, 지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시하며, 기간제 근로자에게는 근로계약기간에 관한 사항, 근로시간, 휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목 계산방법 및 지불방법에 관한 사항, 휴일 휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.
- 4) 기관은 단시간 근로자와의 근로계약서에는 계약기간, 근로일, 근로시간의 시작과 종료시각, 시간급 임금, 그 밖에 노동부장관이 정하는 사항을 서면으로 명시하고 1부를 해당 근로자에게 내어준다.
- 5) 기관은 근로계약 체결 시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면명시를 대신할 수 있다.

제35조(직무내용) 노인장기요양보험제도에 의하여 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자에게 신체활동지원, 가사 및 개인활동지원, 정서지원, 방문요양, 사회복지사 방문상담을 제공한다.

제36조(사용기간)

- 1) 기관은 근로자로 채용을 확정하기 이전에 3개월간의 사용기간을 둔다. 다만, 기관이 필요하다고 인정하는 경우에는 그 기간을 단축 또는 연장할 수 있다.
- 2) 사용기간은 근속기간에 삽입한다.
- 3) 제1항의 사용기간 중에 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 본 채용을 거부할 수 있다.
 - ① "채용제한" 조항에 해당하는 사유가 밝혀진 경우
 - ② 상사의 업무명령에 대한 불복, 기타 근무태도가 불량한 경우
 - ③ "채용서류" 조항에서 정한 서류를 기한 내 제출하지 않은 경우
 - ④ 기관의 규정을 위반하여 채용이 부적격하다고 판단될 경우
 - ⑤ 기타 사회통념상 본 채용 거부사유에 해당되는 경우

제3절 자격 및 복무 의무

제37조(자격기준)

- 1) 노인장기요양법상 요양보호사, 사회복지사 자격증을 취득하여야 한다.
- 2) 신체적, 정신적으로 건강한 자이어야 한다.
- 3) 노인복지 및 사업대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제38조(복무의무) 근로자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 1) 근로자는 맡은바 직무를 충실히 수행하며 기관의 질서와 명예를 존중하고 기관의 발전을 위하여 노력하도록 한다.
- 2) 근로자는 재직 중 또는 퇴직 후라도 기관과 관계되어 직무상 취득한 비밀과 요양대상자의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 아니된다.
- 3) 근로자는 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시를 따라야 한다.
- 4) 근로자는 근로자로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 하여서는 아니된다.
- 5) 근로자는 그 밖에 위의 각 호에 준하는 행위를 하여서는 아니된다.

제39조(출근, 결근)

- 1) 근로자는 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- 2) 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 소속부서의 장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.

제40조(지각, 조퇴 및 외출)

- 1) 근로자는 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 회사에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체 없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.
- 2) 근로자는 근무시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 할 경우에는 회사의 승인을 받아야 한다.
- 3) 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가 없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 근로자의 인사고과, 상훈 등의 개인적인 인사관리에 반영할 수 있다.
- 4) 근로자가 지각 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

제41조(공민권행사)

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

제42조(출장)

- 1) 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 근로자에게 출장을 명할 수 있다.
- 2) 기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

제43조(금지사항) 근로자는 기관의 허가 없이 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

- 1) 가족요양을 하는 요양보호사가 동일 직종에서나 타 직종에서 160시간 이상을 근무하는 행위
- 2) 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
- 3) 근로자가 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
- 4) 기관내외에서 기관의 업무와 관련한 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 기관의 기강을 문란케 하는 행위
- 5) 근무시간 중 기관의 업무와 무관한 행위
- 6) 근무시간 중 근무 장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
- 7) 기관의 문서, 비품 등을 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
- 8) 요양대상자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
- 9) 요양대상자로부터 부당하게 금품을 수수하는 행위
- 10) 기타 요양대상자에게 불이익한 행위

제44조(출입금지) 기관은 다음 각 호에 해당하는 종업원에 대하여 기관 출입을 금지할 수 있다.

- 1) 관계법령 및 본 규칙에 의하여 출근을 정지당한 근로자
- 2) 기관의 허가 없이 유인물의 배포, 벽보의 부착, 집회, 시위운동을 하거나 시도할 경우
- 3) 업무상 필요치 않은 흥기, 기타 위험물을 휴대하였을 경우
- 4) 음주, 약물 등으로 인하여 직무 수행이 불가능할 경우
- 5) 위생상 유해 또는 재해 방지 상 방해가 된다고 인정될 경우
- 6) 기타 위 각 호에 준하는 경우로서 기관이 출입금지를 하는 것이 필요하다고 인정되는 경우

제45조(신상변동의 신고) 근로자가 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에는 그 사유 발생일로부터 15일 이내에 신고하여야 한다.

제46조(비상출근명령) 근로자는 천재지변 기타 재해 또는 요양대상자의 긴급요양 신청 등 업무상 부득이한 때는 근무시간 종료 후, 휴가 또는 휴일 일지라도 기관의 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제47조(근로자 상호 협조) 근로자는 직무 수행 상 관련되는 업무사항에 대하여는 상호 협조하여야 한다.

제48조(손해배상) 근로자가 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상 하여야 한다.

제49조(승진) 당해 직급에서 1년 이상 근무한 직원으로서 근무성적 또는 업무능력이 특히 우수하거나 기관발전에 현저한 공적이 있다고 인정되는 자에 대하여 노인장기요양법령이 정한 직위별 자격요건 범위 내에서 대표 및 시설장이 승진 임용할 수 있다.

- 1) 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
- 2) 기관은 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
- 3) 승진 등 인사발령과 관련하여 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정으로 정할 수 있다.

* (상벌(포상)) 제9장 직원의 복리후생 및 포상 기준에 준함

제50조(상벌(포상과 징계))

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

- 1) 관련법규, 취업규칙, 운영규정을 위반한 경우
- 2) 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 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 문란케 한 경우
- 8) 허위 보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
- 9) 서비스 이용자를 학대(성적 학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기 하였을 때
- 10) 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 11) 근무시간에 취침하거나 도박, 음주, 폭행행위를 한 자
- 12) 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
- 13) 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 경우
- 14) 기타 비리 또는 과실이 있다고 인정될 경우

(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 감액범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금 지급기에 있어서의 임금 총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 3) 정직(출근정지) : 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- 4) 권고사직 : 퇴직원을 제출케 하고 의원면직토록 한다.
- 5) 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

(해고 사유) 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

- 1) 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피할 때
- 2) 근무태도가 불성실할 때
- 3) 입사서류의 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

제 10 장 보수에 관한 사항

제51조(보수기준 및 기본방침)

- 1) 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간 이상자), 초단시간 근로자(60시간 미만 근로자, 가족요양) 등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.
- 2) 근로자에 대한 임금은 기본급과(이하 "통상임금"이라 한다.) 연장 · 야간 · 휴일근로수당 등 법정수당으로 구성한

다.

- 3) 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 20일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료관에 입원하거나 요양을 하지 못한 상황에서는 근무를 하지 않았으므로 급여지급이 불가능 하다.
- 4) 직원회의 내용을 종합하여 차년도 운영개선에 반영한다.
- 5) 4대 보험은 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)은 규정된 시간 외에 근무한 근로자에 대하여는 노인장기요양법에 의한 가산수가를 기준으로 제공한다.

제52조(임금책정)

- 1) 직원의 임금은 최저임금을 보장한다.
- 2) 직원의 임금은 포괄 산정하여 지급할 수 있다.
- 3) 기관 내 모든 직원은 개인의 근무경력 및 능력에 따라 채용당시 합의한 월급제 또는 시급제로 계약하여 보수를 책정한다.
- 4) 근무성적이 탁월하며 성실하여 타의 모범이 되는 직원에 대하여는 센터장의 권한으로 특별한 배려를 할 수 있다.
- 5) 자원 봉사자, 임시직원이나 일용 근로자 등의 수당이나 보수 등의 기준에 관하여는 센터장이 따로 정할 수 있다.

제53조(퇴직금 및 관련규정)

(퇴직절차)

- 1) 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일전에 퇴직원을 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다.(반드시 퇴사일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.)
- 2) 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.

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

- 1) 관리직 : 기한이 없음
- 2) 현장직 : 기한이 없음

(퇴직금)

- 1) 퇴직금은 본 기관에서 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 근로자인 자로 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.(퇴사일로부터 한달내에 퇴직금을 지급한다)
- 2) 지급액 : 퇴직금은 근속년수 1년에 대하여 지급한다. 단, 근속년수 1년 미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지불하지 아니한다.

제 11 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제54조(복지) 전 직원의 사기진작과 이에 따른 서비스 이용자에 대한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 다음과 같이 시행한다.

- 1) 장기근속 장려금 : 사회복지사(월 120시간 이상, 36개월 이상 근무)시 공단이 정한 소정금액을 지급한다.
요양보호사(월 60시간 이상, 36개월 이상 근무)시 공단이 정한 소정금액을 지급한다.

계속근무기간	36개월 이상 60개월 미만	60개월 이상 84개월 미만	84개월 이상
금액(원/월)	60,000원	80,000원	100,000원

※ 위 금액에는 사회보험기관부담금 및 퇴직적립금이 포함되어 있음.

- 2) 명절 특별 상여금 : 설, 추석명절에 전 상근직에게 소정의 현금을 지급한다.(단, 3개월 미만근무자는 제외)
- 3) 경조비 : 1년 이상 근무한 직원의 경조사 시 일정금액을 지급한다.

제55조(포상, 표창)

(주무부서) 직원의 표창과 징계에 대해서는 기관에서 결정 및 시행한다.

(포상기준) 기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

- 1) 기관의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 2) 기관의 발전에 공헌한 업적이 우수한 자
- 3) 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- 4) 월례회의 참여율이 우수한 자

- 5) 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
- 6) RFID(전자관리시스템) 전송률이 우수한 자

(세부 포상 기준)

- 1) 분기별 최우수 직원을 선정하여 기관에서 정한 소정의 상품 또는 금액(또는 상품권 등)을 포상하는 것으로 한다.
(해당 분기에 명절이나 기타 사유로 선물이 지급되었다면 그것으로 대체할 수 있다.)
- 2) 포상시기 : 분기별로 1회 연간 4회 지급한다.
- 3) 선정방법 : 기관의 포상기준에 해당하는 가장 우수한 직원을 선정한다.
- 4) 최우수 직원 선정 시 직원회의 때에 시상을 하며, 그 증명자료를 보관한다.

제56조(휴일·휴가)

(유급휴일)

- 1) 1주 동안 소정근로일을 개근한 근로자에 대하여는 일요일을 유급주휴일로 부여한다. 다만 업무의 특수성을 고려하여 직군별로 유급 주휴일을 다른 요일로 조정하여 실시할 수 있다.
- 2) 근로자의 날(5월 1일)은 유급휴일로 한다.
- 3) 휴일은 기관의 업무, 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때에는 근로자의 동의를 얻어 제1항의 유급 휴일을 다른 날로 대체할 수 있다.
- 4) 휴일이 중복되는 경우에는 근로자에게 유리한 하나의 휴일만 인정한다.

(휴일근로) 기관은 업무상 필요한 경우에는 근로자의 동의하에 휴일 근무를 명할 수 있으며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.

(휴가)

- 1) 정의 : 근로기준법에서는 근로자의 심신을 보호하고 생산성을 향상하기 위하여 근로자에게 충분한 휴일·휴가를 부여하여야 한다고 명시되어 있다.
- 2) 휴가의 종류
 - ① 연차휴가
가. 1년간 8할 이상 출근한 사원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
나. 3년 이상 근속한 사원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.
 - ② 특별휴가 : 병가, 공가, 보건휴가, 출산휴가, 포상휴가 등
 - ③ 경조휴가 : 청원휴가로 결혼, 사망, 배우자 출산 등

제57조(휴가의 신청 및 변경) 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 기관장에게 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이 한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

제 12 장 안전과 보건에 관한 사항

제58조(안전 관리)

1. 센터와 종사자는 안전관리의 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위하여 노력하여야하며 대상자는 스스로가 자신의 안전을 보호 할 수 있는 능력과 기술을 가지도록 도와주어야 한다.
2. 센터는 대상자의 안전관리를 위하여 년 1회 이상 낙상평가, 욕창평가 및 예방교육을 실시한다.

제59조(근골격계 질환 및 감염 예방)

1. 기관대표는 급여제공 직원을 대상으로 근골격계 질환 및 감염 예방을 위하여 연 1회 이상 교육을 실시하는 등 필요한 안전조치를 취해야 한다.
2. 기관은 근골격계 질환 예방자료를 센터에 비치하여 모든 직원이 필요시 볼 수 있도록 한다.
3. 근골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - 1) 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
 - 2) 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - 3) 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - 4) 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - 5) 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.

- 6) 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - 7) 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
 - 8) 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다.
 - 9) 충분한 휴식과 수면을 취한다.
 - 10) 규칙적인 식생활을 유지한다
4. 안전한 업무를 위한 기본자세
- 1) 대상자를 들거나 이동할 때는 다리의 강한 근육을 사용하기 위하여 무릎을 약간 구부리고 양발을 각각 앞, 뒤로 위치시킨다.
 - 2) 무게 중심을 유지하기 위해 다리를 어깨 너비만큼 벌리고 가능한 자신의 몸 가까이에서 대상자를 들도록 한다.
 - 3) 종사자가 일하기 편리한 높이(팔꿈치 높이 전후)에서 보조한다.
5. 가사 지원 서비스 수행 시
- 1) 식사도움
 - 선체로 식사 돕기 금지 : 높은 위치에서 음식을 먹이기 때문에 자세가 불안정하고 허리에 무리를 줄 수 있다.
 - 마주앉아 식사 보조 : 가급적 편하다. 그러나 거리감으로 인해 어깨와 등 근육에 무리를 줄 수 있다.
 - 나란히 앉아 식사보조 : 바로 옆에 앉아 도움을 줌으로써 식사 보조 시 팔이나 허리에 무리가 가지 않는다.
 - 2) 무거운 물건을 들어 올릴 때 ; 허리를 굽히지 말고 무릎을 굽힌다.
 - 3) 서서 일할 때 : 허리를 똑바로 편다.
 - 4) 엎드려 일할 때 : 허리를 편다.
6. 차량 서비스 이용 시
- 1) 대상자의 어깨와 뒷 허리춤을 잡는다.
 - 2) 뒷 허리춤을 잡고 들어 올린다.
 - 3) 보조벨트를 이용하여 이동한다.
7. 화장실 이용 보조 시
- 1) 먼저 대상자를 변기 가까이 붙여 세우고 도움자 몸에 기대게 하여 다리는 앞, 뒤로 벌리고 선다.
 - 2) 무릎을 구부리고 대상자도 무릎을 구부리게 한다.
 - 3) 도움자는 거의 앉는 자세로 무릎을 굽히고 대상자를 앉기 편하게 해준다.
 - 4) 무릎을 바닥 가까이 대고 대상자 상체를 도움자 쪽으로 지지하게 하여 엉덩이를 변기에 깊이 앉힌다.
8. 감염예방의 기본원칙
- 1) 감염예방의 기본원칙은 병원체 제거, 침입경로 차단, 개체의 저항력 강화이다.
요양보호사는 각종 감염증에 대하여 사전 숙지하고, 예방수칙을 생활화함으로써 감염을 예방할 수 있다.
 - 2) 수급자는 균형 잡힌 영양섭취, 충분한 휴식과 수면, 적당한 운동, 스트레스 해소 등의 노력으로 자체 저항력을 키우고 건강을 유지할 수 있다. 아울러 원인불명의 발열이나 설사, 기침, 가래 등이 지속될 경우에는 의사의 검진을 받도록 한다.

제60조(안전보건교육) 센터는 어르신의 건강과 안전을 위하여 직원 보건교육을 정기적으로 실시하도록 하고 직원 은 안전보건 지식을 성실히 습득하여 보건안전에 만전을 기해야 한다.

제61조(건강진단)

1. 회사는 사원의 건강보호.유지를 위하여 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반건강진단을 실시한다.
2. 건강 진단 결과 치료를 요하는 직원에 대하여는 치료를 위한 적절한 조치를 취하여야 한다.
3. 센터는 본인의 동의 없이는 개별 직원의 건강 진단을 공개하여서는 아니 된다.

제62조(질병보고) 직원은 업무에 지장을 주는 질병이 발생한 것을 알았을 때 즉시 직속상관에게 보고하여야 한다.

제63조(재해보상)

1. 업무상 재해는 산업재해보상보험법에 의하여 처리한다. 단, 산재보험 처리로 부족하다고 인정되는 경우에는 센터에서 적절한 보상을 할 수 있다.
2. 센터는 업무 외의 재해에 대하여는 본 규정에 정한 보상 책임을 지지 아니 한다.

제64조(조력의무) 센터는 직원이 업무상 재해를 당했을 경우 보험 급여의 신청 및 수령 기타 상병상태를 신속히 파

악하여 회복시키기 위한 필요한 사항에 대하여 조력하여야 한다.

제65조(산업안전보건법 준수)

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

제66조(작업용품) 센터는 업무에 필요한 작업복 및 작업용품을 필요에 따라 지급한다. 단 작업복의 수선 및 세탁은 착용자 본인이 부담한다.

제67조(보건교육 및 건강검진)

센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 보건교육을 실시함으로써 대상자의 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.

- 1) 센터는 직원의 근무특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
- 2) 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상의 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 센터는 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, 2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치해야하며, 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.
- 3) 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제 13 장 운영규정 개정 방법 및 절차등에 관한 사항

제62조(재산의 처분 및 처리) 재산의 처분 및 회계처리 시 결재권자는 대표자 김현미 이다.

제63조(운영규정의 개정방법 및 절차)

- 1) 이 운영규정을 개정할 경우에는 센터실무자 자체평가 수급자의견 수렴에 의하여 필요시 변경할 수 있다..
- 2) 규정의 개정이 필요할 경우 그에 따른 절차는 별도로 정하여 진행하기로 한다.

부 칙

제1조(운영규정의 비치)

기관은 본 운영 규정을 사업장 내에 직원들이 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 게시하여야 한다.

제2조(법령 등의 우선)

관계 법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 경우 그 사항에 대해서는 법령이 정하는 바에 의한다.

제3조(규정의 효력)

이 규정은 시행일 이전에 입사한 직원도 본 규정 효력에 적용한다.

제4조(적용범위)

이 규정에게 정하는 아니한 사항은 장기요양보험법 시행 규칙의 제 규정에 준한다.

제5조(시행일)

본 규정은 의결을 거친 날로부터 시행한다.