

운영규정 (취업규칙 포함)

(방문요양, 방문목욕)

2026년

찾아가는 방문요양센터

CONTENTS

제1절	총칙	1
	제1조 ¹ 목적	1
	제2조 ¹ 목표	1
	제3조 ¹ 기본방침	1
	제4조 ¹ 적용범위	1
	제5조 ¹ 명칭	1
	제6조 ¹ 사업장 소재지	1
	제7조 ¹ 사업내용	1
	제8조 ¹ 준수의무	1
제2절	조직	2
	제9조 ¹ 직제	2
	제10조 ¹ 센터장의 직무	2
	제11조 ¹ 직원의 업무분장 및 업무조정	2
제3절	이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항	3
	제12조 ¹ 입소이용 정원	3
	제13조 ¹ 이용자 모집방법	3
제4절	이용계약에 관한 사항	3
	제14조 ¹ 이용계약에 관한 사항	3
	제15조 ¹ 계약 당사자의 권리 및 의무	5
	제16조 ¹ 계약의 해제	6
제5절	이용료 등 비용에 대한	7
	제17조 ¹ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차등에 관한 사항	7
제6절	서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	8
	제18조 ¹ 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	8

제7절	특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항	9
	제19조 특별한 보호를 필요로 하는 경우	9
	제20조 비용관련사항	9
제8절	의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차	9
	제21조 수급자의 질병악화로 인한 의료적 처치가 필요한 경우	9
	제22조 수급자의 질병악화로 인한 의료기관의 치료, 입원 등이 필요한 경우	10
제9절	시설물 사용 시 주의사항	10
	제23조 주의사항	10
제10절	배상책임 및 손해배상책임보험	10
	제24조 배상책임 및 면책범위에 관한 사항	10
	제25조 손해배상책임보험 및 면책범위에 관한 사항	11
제11절	운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항	12
	제26조 운영위원회 운영계획	12
	제27조 운영위원회의 구성	12
	제28조 심의사항	12
	제29조 보고사항 및 기록	12
제12절	인사	13
	제30조 직원의 구성 및 업무	13
	제31조 채용	13
	제32조 채용 시 제출서류	14
	제33조 복무	14
	제34조 근로계약서	15
	제35조 근로시간	15
	제36조 근무성적평가 및 승진	15
	제37조 상벌	15
	제38조 복리후생	16
	제39조 포상 및 표창	17

제13절	휴직 및 복직	18
	제40조 휴직	18
	제41조 육아휴직	18
	제42조 가족돌봄휴직 등	18
	제43조 복직	19
제14절	보수	19
	제44조 임금	19
	제45조 퇴직 및 퇴직금	20
	제46조 상여금	20
제15절	급여명세서	21
	제47조 급여명세서	21
제16절	안전과 보건	21
	제48조 건강검진	21
	제49조 안전 및 보건교육	21
	제50조 근골격계 질환 및 감염예방	22
	제51조 욕창예방	22
	제52조 낙상예방	23
	제53조 치매예방	23
	제54조 감염관리	23
	제55조 응급상황대응 및 비상연락망	23
	제56조 노인학대 및 노인인권	24
	제57조 종사자 윤리 및 성폭력 성희롱 예방 및 대응	25
	제58조 개인정보보호	26
	제59조 기타 법정 의무교육	26
제17절	고충처리 절차에 관한 사항	28
	제60조 고충처리	28

제18절	물품관리	29
	제61조 목적	29
	제62조 적용범위	29
	제63조 관리책임자 및 담당자의 임무	29
	제64조 인수인계	29

제19절	재무회계 및 행정업무	29
	제65조 재무회계	29
	제66조 행정업무	30
	제67조 비치할 장부 및 서류	30

제20절	고충처리위원회 설치 및 운영에 관한 사항	31
	제68조 명칭	31
	제69조 목적	31
	제70조 고충처리지침	31
	제71조 고충 상담 범위	31
	제72조 고충상담절차	31
	제73조 고충 위원회의 구성	31
	제74조 회의 소집	31
	제75조 회의록 보존	32

제20절		33
	제76조 기타사항	33
	제77조 운영규정의 개정 및 절차	33
	제78조 운영규정의 비치	33

제1절 | 총칙

Ⅰ 제1조[목적]

이 규정은「노인복지법」 제38조에 의거 장기요양서비스를 제공하는 “찾아가는 방문요양센터”를 운영함에 있어 필요한 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

Ⅰ 제2조[목표]

신체적, 정신적, 경제적, 사회적 보호가 필요한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하여 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위할 수 있도록 하며 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 어르신과 가족의 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

Ⅰ 제3조[기본방침]

1. 제공자가 아닌 이용자 중심의 서비스 제공
2. 이용자 모두가 만족할 수 있는 최고의 서비스 제공
3. 최고의 서비스를 위한 직원의 역량강화 (정기적인 교육과 연구)

Ⅰ 제4조[적용범위]

이 규정은 재가노인복지시설의 서비스 제공자 및 이용자 모두에게 일률적으로 적용한다.

Ⅰ 제5조[명칭]

본 기관의 명칭은 찾아가는 방문요양센터로 한다.

Ⅰ 제6조[사업장 소재지]

본 기관의 소재지는 “서울시 양천구 등촌로 200”으로 한다.

Ⅰ 제7조[사업내용]

본 기관은 재가노인복지시설으로서 「노인장기요양보험법」에 의거하여 다음 각 호의 사업을 수행한다.

재가 방문요양 서비스

2. 재가 방문목욕 서비스
3. 노인성 질환의 심화를 억제시키고 독립적인 생활능력을 유지, 강화하여 일상생활을 영위할 수 있도록 돕는다.
4. 재활 서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 사회적 기능을 회복할 수 있도록 한다.
5. 가족 구성원의 부양부담을 경감시켜 정상적인 사회활동과 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 삶의 질 향상에 기여한다.

Ⅰ 제8조[준수의무]

본 기관의 모든 직원은 규칙을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행하여야 한다.

제2절 | 조직

Ⅰ 제9조【직제】

1. 센터는 다음과 같은 조직체계를 구성한다.



2. 종사자현황

기준일(25. 12. 31)

직원 현황	총원	시설장 (센터장)	자격(면허) 보유자			
			소계	사회복지사	요양보호사	기타
	✓ 81	✓ 1	✓ 80	✓ 3	✓ 77	✓

Ⅰ 제10조【센터장의 직무】

센터장은 시설을 대외적으로 대표하고 모든 업무에 대하여 최종결정과 이용자 어르신에게 제공되는 방문요양, 방문목욕 서비스와 이를 위한 직원관리, 센터운영 등에 관하여 총괄적인 책임을 진다.

Ⅰ 제11조【직원의 업무분장 및 업무조정】

1. 센터의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.
2. 업무조정은 센터장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 업무분장을 조정할 수 있다.
3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제3절 '이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항'

Ⅰ 제12조[입소·이용 정원]

「노인복지법 제29조 제2항」, 「노인복지법 시행규칙 별표10」 재가노인복지시설의 운영기준의 기반하여 본 기관은 이용정원에 대하여는 별도 정함을 두지 아니한다.에 의거하여 이용정원에 대하여는 별도 정함을 두지 아니한다.

Ⅰ 제13조[이용자 모집방법]

1. 이용자 모집방법은 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 인해 일상생활에 도움을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 다음 각 호와 같이 진행한다.

- ① 건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 내 센터 정보 게시
- ② 포털 사이트를 통한 기관홍보
- ③ 홍보물 배포
- ④ 이용자 및 근로자의 소개

2. 이용자 모집 시 노인장기요양보험법을 준수하며 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제4절 '이용계약에 관한 사항'

Ⅰ 제14조[이용계약에 관한 사항]

1. 계약대상

- ① 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자를 대상으로 한다.
- ② 65세 이상 어르신 중 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

2. 계약목적

「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 의거하여 기관은 이용자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 영위할 수 있도록 본 재가장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 이용자를 본 계약이 정하는 준수사항을 안내하고 이에 따라 발생하는 비용을 부담하도록 한다.

- ① 노인 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

3. 계약기간

- ① 계약의 기간은 수급자(보호자)의 요구가 없는 경우 건강보험공단에서 제공하는 인정서의 만료일로 한다.
- ② 인정서의 만료일 이전에 종결 사유가 발생되면 종결하는 날을 계약 종료일로 한다.

4. 계약방법은 다음과 같다.

- ① 상담 및 서비스신청 → ② 서비스 사전조사 → ③ 계약체결 → ④ 서비스 및 장기요양요원 연계 → ⑤ 서비스 제공 → ⑥ 비용청구(청구금/본인부담금) → ⑦ 모니터링
- ① 상담 및 서비스 신청 : 수급자 본인 또는 가족 등이 서비스를 신청

② 서비스 사전조사 : 기관은 희망하는 서비스 내용과 수급자의 심신상태를 점검
 ③ 계약체결 : 수급자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 수급자(또는 보호자)와 서비스 계약을 체결, 이용계약은 수급자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 노인성질환 등의 사유로 계약체결이 불가능할 경우 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하며 수급자와 기관은 급여개시 전에 표준약관 양식을 활용하여 계약사항을 작성한 후 서명하여 각 1부씩 나누어 보관한다.
 건강보험공단으로부터 발급받은 “장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 등”은 계약 시 사본을 기관에 제공하여야 한다.

- ④ 서비스 및 장기요양요원 연계 : 원하는 서비스와 시간, 일자, 장기요양요원 등을 확정
 ⑤ 서비스 제공 : 담당 요양보호사가 가정 등을 방문하여 신체 및 가사 활동 서비스를 제공
 ⑥ 비용청구 : 계약에 따라 제공한 서비스 결과를 건강보험공단에 통보하고 보호자에게 본인부담 비용을 청구
 ⑦ 모니터링 : 요양보호사의 서비스 내용을 일정기간 모니터링 하여 지속 보완 진행

5. 월 이용료

- ① 급여제공원칙 : 수급자가 아닌 그 가족만을 위한 서비스를 행해서는 아니되며, 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요영역 및 주요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양이용계획 및 비용, 유의사항 등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
 ② 노인장기요양보험 급여종류별 급여비용과 본인부담 기준은 아래와 같다.

○ 재가급여 월 한도액 (2026.01 기준)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지등급
월 한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

- 기타 초과하는 비용은 전액 이용자가 부담하여야 한다.
- 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율 (2026.01 기준)

구분	인지등급
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6%

- 발생한 본인부담금에 대하여는 “기관명의 은행 계좌로 익월 5일까지 납부한다.

○ 1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문요양 (2026.01 기준)

분 류	금액(원)
30분 이상	17,450원
60분 이상	25,320원
90분 이상	34,120원
120분 이상	43,430원
150분 이상	50,640원
180분 이상	57,020원
210분 이상	63,530원
240분 이상	70,080원

- 심야가산 : 22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
(단, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지 아니하다.)
- 공휴일가산 : 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조제1호에 따른 일요일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
- 유급휴일가산 : 「근로기준법」제55조제2항 본문에 따른 유급휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산한다.
- 다만 위 가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.

○ 1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문목욕 (2026.01 기준)

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	88,990
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	80,230
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

③ 그 밖의 비용부담액 : 장기요양 서비스 외 외부활동 등에 발생하는 교통비는 이용자가 전액 부담한다.

Ⅰ 제15조[계약 당사자의 권리 및 의무]

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 표준약관 계약서를 작성하여 계약을 체결한다.

수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 재가서비스 급여 범위 내 급여이용 준수
- ③ 장기요양급여 이용한도 준수
- ④ 기타 서비스제공자와 협의한 규칙 이행
- ⑤ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

2. 서비스 제공자의 의무

- ① 재가서비스 제공 계약내용 준수

② 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 보호자에게 통보

③ 급여제공시간에 수급자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리

④ 급여제공 중 알게 된 수급자의 신상 및 질환에 관한 비밀유지

⑤ 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수

⑥ 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

① 기관으로부터 표준약관에 따라 장기요양서비스 일체와 수급자가 제공받는 건강관리 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명받고 선택할 수 있는 권리

② 수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성과 청결을 요구할 수 있는 권리

③ 수급자가 쾌적하고 안전한 서비스를 받고 있는지 참관할 수 있는 권리

④ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리

⑤ 기관운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등 정보를 공유하고, 건의할 수 있는 권리

⑥ 수급자의 급여계획에 관한 알 권리

⑦ 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 서비스 종결을 할 수 있는 권리

4. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

① 신원인수인은 수급자의 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무

② 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무

③ 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무

④ 수급자(또는 보호자)는 신원인수인의 의무사항을 숙지, 동의하고 계약을 체결하여야 하며 의무사항을 지켜야 할 의무

⑤ 타인에게 위해가 될 수 있는 전염성 등의 질환 및 폭력성향이 있는 경우 반드시 센터에 알려야 할 의무

⑥ 5번의 의무를 지키지 않았을 경우 발생하는 상황에 대한 책임에 대한 의무

⑦ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

⑧ 수급자의 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등의 부담에 관한 의무

5. 기관의 권리와 의무

① 서비스 제공 시 수급자 또는 보호자에 대한 동의에 대한 의무

② 계약의 변경 또는 해지 시 해당 사유와 함께 안내하는 것에 대한 의무

③ 서비스 제공 시 발생하는 수급자와 서비스제공자의 이견에 대한 상담과 문제해결을 위한 노력

④ 수급자의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위한 전문 요양기술 교육 실시

⑤ 수급자의 무리한 서비스 요구에 대한 적절한 개입과 조치를 통한 서비스제공자 업무의 안정성 제공을 위한 노력

Ⅰ 제16조【계약의 해제】

1. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

① 장기요양인정서의 유효기간 종료 및 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

② 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

③ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

④ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때

⑤ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

⑥ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때

- ⑦ 보호자 및 수급자의 사정에 의한 계약 해지 요청 시(타 서비스 이용, 이사, 보호자 요청 등)
2. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료 1개월 전까지 통보해야 한다.

제5절 '이용료 등 비용에 대한 변경 방법

Ⅰ 제17조[이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]

1. 기관은 계약기간 중이라도 다음에 해당하는 사항에 대하여 수급자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.
 - ① 수급자의 등급이 변경되었을 경우
 - ② 소득 등에 따른 본인부담금 요율이 변경되었을 경우
 - ③ 장기요양급여비용의 수가 기준이 변경되었을 경우
 - ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하는 경우
 - ⑤ 수급자의 상태 또는 욕구가 변경되었을 경우
2. 비용에 대한 변경방법 및 절차는 다음과 같은 순서로 진행하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다. (의료급여 수급권자는 시·군·구에 입소이용 신청)
 - ① 개인별장기요양이용계획서와 수급자(또는 보호자)의 욕구를 바탕으로 욕구사정 진행
 - ② 위 내용을 토대로 서비스 제공계획서를 작성
 - ③ 계획서를 수급자(또는 보호자)에게 1부 제공 후 동의서 작성
 - ④ 표준약관(또는 이에 준하는 계약서)을 재 작성하여 수급자(또는 보호자)에게 제공
3. 단, 본 조 1항의 ②또는 ③의 경우에는 본 조 2항의 ④의 단계부터 진행하도록 한다.
4. 본인부담금 변경 시 안내
 - 본인부담금 변경 시 보호자에게 안내 - 문서 또는 SNS 활용
 - 본인부담금 변경 기준일 기준 정산 수납으로 민원 예방
5. 수납 방법
 - 예금계좌 입금, 자동이체등을 통한 수납
 - 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무 시간 내에 센터 예금계좌에 입금
 - 보호자 경제사정상 일시납이 어려운 경우 2~3개월분으로 분할하여 수납
6. 사전 안내
 - 매월 2일까지 본인부담금을 센터 예금계좌에 납부하도록 안내문 발송
 - 이메일, 문자, 센터밴드 등 SNS 활용한 안내
7. 미납금 해소 대책
 - 미납자에 대한 납부촉구 안내 : 문서, SNS 등 활용
 - 장기 또는 고액 체납자 조치 : 독촉장 발송, 내용증명 발송, 관할법원에 소액사건 재판 청구, 채권 확보 및 강제집행, 환가 결손처분

제6절 '서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항'

Ⅰ 제18조[서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

1. 서비스의 내용

① 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동지원, 일상생활지원, 개인 활동, 정서지원, 기능회복훈련, 치매관리지원, 응급서비스 등을 제공한다.

서비스 내용	세 부 내 용
신체활동지원	- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 간단한 목욕도움 - 몸단장, 옷갈아입히기 - 식사도움 - 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기 등
가사 및 일상생활지원	- 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 가사지원 - 개인활동 지원
정서지원	- 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 등
기능회복훈련	- 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 일상생활동작 훈련 - 인지 및 정신기능 훈련, 기타 재활치료 등
치매관리지원	- 행동변화 대처 등
응급서비스	- 응급상황 대처 등
업무기록 및 보고	- 요양보호사 업무일지 기록, 보고

② 방문목욕 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리감기기, 머리말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등을 제공한다.

서비스 내용	세 부 내 용
방문목욕서비스 지원	- 목욕준비 - 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함) - 목욕 후 옷갈아 입기 - 배설처리
그 외 서비스 지원	- 사용물품의 준비 및 뒷정리 - 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도움
업무기록 및 보고	- 요양보호사 업무일지 기록(목욕 전후 간단한 상태의 관찰 및 측정 등)

2. 요양보호사의 업무범위

- ① 수급자의 가족만을 위한 서비스에 대해서는 제공할 수 없다.
- ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위에 대해서 제공할 수 없다.
- ③ 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위에 대해서 제공할 수 없다.

3. 비용의 부담 방법

① 급여비용 및 본인부담은 장기요양급여 수가기준에 준하며, 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

- ② 당월 서비스 제공 분을 익월 10일까지 건강보험공단에 청구하며, 청구 후 발생한 본인부담금 안내를 위해 장기요양급여비용명세서를 익월 10일까지 수급자(또는 보호자)에게 SMS 등의 방법으로 안내한다.
- ③ 익월 10일 납부를 원칙으로 안내한다.
- ④ 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자가 전액 부담하여야 한다.

제7절 ¹ 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항

Ⅰ 제19조[특별한 보호를 필요로 하는 경우]

1. 수급자의 상태가 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한 할 경우 심신의 상태, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 수급자 본인이나 가족에게 그 사실을 알린다.
2. 보호를 위한 특별서비스의 내용은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 감염병 발생 시 격리보호, 치료 등의 목적으로 신체 일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스를 지칭한다.
3. 센터규정에 위반되거나 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 아니된다.

Ⅰ 제20조[비용관련사항]

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우, 보호자에게 해당 사실을 알려 직접적인 보호 및 치료, 처방 등이 진행될 수 있도록 즉시 안내하고 발생 된 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.

제8절 ¹ 의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차

장기요양기관 및 종사자는 대상자의 질병악화 등으로 의료기관의 치료 또는 의료적 처치가 필요하다고 판단되는 경우 보호자 등에게 이를 알리고 필요한 조치를 취하여야 한다.

Ⅰ 제21조[수급자의 질병악화로 인한 의료적 처치가 필요한 경우]

1. 병원 진료 권유 및 동행
수급자의 상태가 호전되지 않을 경우, 최근 대상자의 건강악화에 대한 관찰 상황을 보호자에게 상세하게 설명한다.
병원 진료에 대한 보호자 동의 및 병원 동행이 가능한지 확인 후 상황에 따라 보호자, 시설장, 요양보호사 동행하에 병원을 방문한다.
해당 질병에 대한 진료 및 처치가 가능하도록 병원 진료를 진행하여 의료적 처치 및 약 처방을 통해 수급자의 건강악화를 예방하도록 처리한다.
2. 방문간호 연계
수급자가 병원을 방문하지 않고도 기본간호 및 건강관리를 제공받을 수 있는 방문간호 서비스에 대한 내용을

수급자(보호자)에게 안내한다.

수급자(보호자)가 요청한 경우, 해당 지역의 방문간호센터를 소개, 안내하여 연계해 드린다.

Ⅰ 제22조【수급자의 질병악화로 인한 의료기관의 치료, 입원 등이 필요한 경우】

1. 시술·수술로 인한 병원 입원

수급자의 상태 악화로 시술 및 수술이 필요한 경우, 주기적인 병원 진료를 통해 수급자의 현 상태 및 시술 또는 수술이 가능한지 여부와 호전도 등에 대한 확인을 꾸준히 진행한다.

수급자가 시술 및 수술을 희망하는 경우 보호자에게 수급자의 건강상태 및 어르신의 의사 등을 안내하고 최종 결정을 내릴 수 있도록 한다.

병원 진료에 대한 보호자 동의 후, 상황에 따라 보호자, 시설장, 요양보호사 동행하여 병원을 방문한다.

치료를 통한 입원기간 동안 수급자의 컨디션 확인을 위해 주기적으로 안부를 묻고 말벗지원을 통해 정서적 안정을 취할 수 있도록 한다.

퇴원 후 방문요양서비스를 제공하여 꾸준한 관리를 통한 신체기능 향상을 목적으로 한다.

2. 요양원 및 요양병원

보호자의 수발부담 및 대상자의 건강악화 등으로 시설 등의 입소를 희망하는 경우, 보호자와의 꾸준한 상담을 통해 최종결정 할 수 있도록 한다.

제9절 ' 시설물 사용 시 주의사항

Ⅰ 제23조【주의사항】

1. 기관과 종사자는 수급자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력한다.
2. 수급자를 보호하기 위하여 화재 등 비상 상황에 대비할 수 있도록 필요한 조치를 취한다.
3. 수급자의 안전 등을 위하여 반입 물품 등을 제한할 수 있다.
4. 수급자의 감염예방을 위해 시설물 소독 및 세척을 진행한다.

제10절 ' 배상책임 및 손해배상 책임보험

Ⅰ 제24조【배상책임 및 면책범위에 관한 사항】

1. 근로자의 안정적인 서비스제공 및 기관의 책임에 따른 문제를 해소하기 위해 “전문인 배상책임보험”가입을 의무화 한다.
2. 본 기관은 현대해상(지정서발급후 즉시가입예정임)를 사용하며, 업체가 변경될 경우 근로자 및 수급자(또는 보호자)에게 안내하도록 한다.
3. 다음에 해당하는 경우 기관은 배상의 의무를 가진다.
 - ① 장기요양요원의 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 장기요양요원의 학대로 인하여 수급자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
 - ③ 장기요양요원의 고의나 과실로 인하여 수급자 가정의 물품을 파손하였을 때

4. 다음에 해당하는 경우 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
- ② 서비스 제공자가 선량한 주의의무를 다하였음에도 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
- ⑤ 서비스 시간 이외의 상해를 당했을 때

5. 피해가 발생되었을 경우 신속한 배상 절차를 진행하고 최선을 다하여 문제가 해결될 수 있도록 노력하여야 한다.

6. 면책범위는 다음과 같다.

- ① 금융업무를 수행하던 중 발생한 금전 및 재물손해
- ② 전문인으로서 직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위
- ③ 질병감염 또는 식중독 사고 등 상해사고 이외의 사고
- ④ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구
- ⑤ 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위

Ⅰ 제25조[손해배상책임보험 및 면책범위에 관한 사항]

1. 사회복지사업법 제 34조 3 “보험가입 의무”에 따라 시설의 운영자는 다음 각 호의 손해배상 책임을 이행하기 위하여 손해보험회사의 책임보험에 가입하거나 사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제 4조에 따른 한국 사회복지공제회의 책임공제에 가입하여야 한다.

1) 화재로 인한 손해배상책임

2) 화재 외의 안전사고로 인하여 생명, 신체에 피해를 입은 보호 대상자에 대한 손해배상책임.

2. 복지시설(피공제자)이 공제가입증서상의 담보 지역 내에서 공제보험 가입기간 중 발생한 특약에 기재된 사고로 인하여 타인의 신체에 장해를 입히거나 타인의 재물을 훼손하여 법률상 배상책임을 부담함으로써 손해를 보상하는 공제보험인복지시설 종합안전배상종계 가입을 의무화 한다..

3. 본 기관은 현대해상(지정서발급후 즉시가입예정임)를 사용하며, 업체가 변경될 경우 근로자에게 안내하도록 한다.

4. 다음에 해당하는 경우 기관은 배상의 의무를 가진다.

① 피 공제자가 보험기간 중에 급격하고도 우연한 외래의 사고로 신체(의수, 의족, 의안, 의치 등 신체보조장구 등은 제외)에 상해를 입었을 때에 배상 의무를 가진다.

5. 다음에 해당하는 경우 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 피공제자(공제가입 임직원)의 고의
- ② 공제수익자(공제금을 받는 자)의 고의
- ③ 계약자의 고의
- ④ 상해 사고가 아닌 질병에 의한 손해

6. 피해가 발생되었을 경우 신속한 절차를 진행하고 최선을 다하여 문제가 해결될 수 있도록 노력하여야 한다.

제11절 | ~~운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항~~

Ⅰ 제26조~~[운영위원회 운영계획]~~

1. ~~운영위원회는 「사회복지사업법」 제36조에 의거하여 사회복지시설 운영의 민주성·투명성 제고 및 권익 향상 등을 위해 운영위원회를 설치·운영한다.~~
2. ~~사회복지시설 운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하기 위한 시설운영위원회 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성하며, 임기는 3년으로 한다.~~
3. ~~사회복지시설 운영의 발전방향을 모색하고 시설운영위원회의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 하며, 시설의 운영사항에 대한 심의를 분기별 1회 이상 진행하여 수립 및 평가한다.~~

Ⅰ 제27조~~[운영위원회의 구성]~~

- ① ~~운영위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.~~
- ② ~~운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 임명하거나 위촉한다.~~
 1. 센터의 장
 2. 센터 이용자 대표
 3. 센터 이용자의 보호자 대표
 4. 직원의 대표
 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 6. 후원자 대표 또는 지역주민
 7. 센터의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ ~~운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.~~
- ④ ~~운영위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.~~

Ⅰ 제28조~~[심의사항]~~

1. ~~시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항~~
2. ~~사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항~~
3. ~~시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항~~
4. ~~시설 이용자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항~~
5. ~~시설 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항~~
6. ~~시설과 지역사회의 협력에 관한 사항~~
7. ~~그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항~~

Ⅰ 제29조~~[보고사항 및 기록]~~

1. ~~시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항~~
2. ~~후원금 조성 및 집행에 관한 사항~~
3. ~~그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항~~
4. ~~회의에 관한 모든 사항은 분기별 실시하는 운영회의의 모든 내용은 반드시 회의록 작성을 하여 차기 운영방안에 반영하도록 한다.~~

삭제 2025.12.31

제12절 ' 인사

Ⅰ 제30조[직원의 구성 및 업무]

1. 센터장(또는 관리책임자)
 - ① 사무실 업무총괄 및 관리감독
 - ② 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 업무지도 및 교육
 - ③ 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 근무상태 점검 및 관리감독
 - ④ 서비스 결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시
 - ⑤ 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
 - ⑥ 재가사업에 대한 연구, 상담, 컨설팅
 - ⑦ 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모
2. 사회복지사(인력 추가배치시 적용)
 - ① 시설장(또는 관리책임자)을 보좌 및 공백 시 업무대행
 - ② 서비스 이용자 발굴
 - ③ 이용자 및 요양보호사 방문관리수급자와의 상담을 통한 맞춤형 서비스 계획
- ④ 직원회의 주관
- ⑤ 기타 사무관련 실무
3. 요양보호사(또는 장기요양요원)
 - ① 서비스 이용자 발굴
 - ② 실제 수급자 가정을 방문하여 다음과 같은 서비스를 제공신체활동 및 가사활동 서비스 지원
서비스 제공내용 작성 및 전송관리

Ⅰ 제31조[채용]

1. 자격 및 채용 기준
 - ① 직원의 신규채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 채용을 원칙으로 한다.
 - ② 직원은 해당 자격증 소지자를 채용한다.
관리책임자 : 사회복지사 자격증 또는 간호사 면허증 소지자
사회복지사 : 사회복지사 1급 또는 2급 자격증 소지자
팀장급 요양보호사 : 요양보호사 자격증 소지자로서 노인장기요양보험법 기준
요양보호사 : 요양보호사 1급 자격증 소지자
2. 채용방법
 - ① 공개채용을 원칙으로 하며 시설장 채용이 발생될 경우 심사를 거쳐 선발한다.
구인사이트 두 곳 이상을 활용하여 15일 이상 게시
1차 면접 : 서류면접 (이력서, 자기소개서 등)
2차 면접 : 시설장 대면 면접 (상황에 따라 비대면으로 전환 가능)
3차 면접 : 대표자 대면 면접 (상황에 따라 생략 가능)
 - ② 기관에서 요구하는 본조 1항 기준을 충족한 자로 한다.

Ⅰ 제32조[채용 시 제출서류]

기관은 채용된 직원의 담당 직무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 추가로 제출을 요구할 수 있다.

- ① 이력서와 자기소개서 각 1부
- ② 자격증 사본 1부
- ③ 건강검진 결과통보서 1부
- ④ 신분증 사본 1부

Ⅰ 제33조[복무]

1. 근로시간

① 근로시간은 휴식시간을 제외한 일 8시간, 주 40시간 이내의 근무를 원칙으로 한다. 단, 재가서비스 직무 내용에 따라 근무요일, 근무시간 또는 휴식시간을 조정할 수 있으며 이는 수급자와 합의된 근로계약에 따른다.

② 직원이 질병, 사고, 기타 부득이한 사유로 인한 결근 또는 지각, 조퇴 시에는 사전에 보고하여 시설장의 승인을 얻어야 한다.

③ 시설장의 승인을 받지 아니하고 결근할 경우 무단결근으로 처리한다. 단, 부득이한 사유가 있을 경우 시설장의 권한에 따라 아니할 수 있다.

④ 결근, 지각, 조퇴의 누계는 개인별 인사고과에 반영할 수 있다.

⑤ 직원이 근무시간 중 업무 외의 일로 외출하고자 할 때에는 사전에 시설장의 허가를 받아야 한다.

2. 배치기준

기관은 직원을 고용함에 있어 다음 기준을 고려하여 서비스 현장에 배치한다.

① 요양보호사

- 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성

수급자 및 요양보호사의 요구사항(종교, 지역 등)

수급자의 거주지와 거리 및 교통편의

요양보호사의 입사일자

② 사회복지사 (필수인력 및 추가인력 배치)

- 사회복지의 지식과 기술 활용의 가능성

서비스 질 향상 및 센터운영 활성화 기여 가능성

3. 근무 신조

① 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고, 누설하여서는 아니된다.

② 직원은 기관의 동의없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 아니된다.

③ 직원은 업무와 관련하여 직·간접적으로 사례, 증여 또는 향응을 제공받아서는 아니된다.

④ 근무시간 중에는 안전수칙을 준수하도록 한다.

⑤ 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장내 규율과 질서를 어지럽혀서는 아니된다.

⑥ 기타 상기 사항에 준하는 행위를 하여서는 아니된다.

⑦ 직원이 고의 또는 과실로 인하여 기관에 손해를 발생시켰을 때에는 이를 배상하여야 한다.

Ⅰ 제34조【근로계약서】

요양보호사와 사무직 종사자 등 기관에 근무하는 모든 요원은 관리책임자와 직접 표준근로계약을 체결하되 계약 전 근로조건을 충분히 이해하고 기관의 표준근로계약서 양식에 의거해 계약을 체결한다. 표준근로계약서는 계약기간, 계약의 형태, 휴게시간 등의 필수사항이 포함되며, 급여 지급일은 매달 20일로 한다.

Ⅰ 제35조【근로시간】

1일 상근직의 근로시간은 일 8시간으로 정하며 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간 서비스 시간 표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을 시 변경될 수 있으나, 요양보호사와 사전 협의 시 기관 승인하에 연장 근무를 할 수 있다. 단, 팀장급 요양보호사 등의 근로계약 시 월급제 형태인 1년이상(월 60시간 이상)으로 정한다.

Ⅰ 제36조【근무성적평가 및 승진】

1. 근무성적평가의 적용범위는 기관의 사회복지사, 사무원, 요양보호사 등 전 근로자를 대상으로 한다.
2. 평가시기는 입사 후 11개월 경과 시점부터 정기적으로 년 1회로 한다.
3. 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하며 시설장이 판단한다.
4. 승진기준은 직무능력과 기관 기여도를 기준으로 하며 평가 요건은 다음과 같다.
 - ① 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행 태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.

평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.

신뢰성과 타당성이 있고 공정하게 평가하여야 한다.

동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.

피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.

담당직무의 내용과 책임의 정도를 고려하여 평가한다.

평가기간 내의 근무성적 결과만을 평가대상으로 한다.
 - ② 평가항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 침삭될 수 있다.

근무실적 : 수급자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.

업무수행능력 : 수급자의 고충 및 욕구해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.

근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.

업무난이도 : 특정 수급자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상참작을 하여 평가한다.

운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호간, 수급자에게 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여를 하였는지 평가한다.
5. 근무평가 결과는 종사자의 승진에 반영한다. 승진기간은 근무평가 결과와 조직의 상황을 고려하여 인사위원회에서 결정한다.

Ⅰ 제37조【상벌】

1. 징계기준
 - ① 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래케 한 경우
 - ② 서약서 또는 기관의 제 규정을 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 지각·조퇴 및 무단결근이 빈번하여 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 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 퇴근한 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 안전규칙 및 보건규칙을 위반하거나 안전 및 보건에 관한 지시에 따르지 아니한 때
- ⑰ 업무상 방문한 외부의 방문객에 불손한 행위를 한 때
- ⑱ 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
- ⑲ 교통법규위반 또는 개인 귀책사유로 인해서 발생한 교통사고로 최고 30일 이상의 운전면허 정지처분을 받은 자
- ⑳ 기관의 자산(건물, 기계공구류, 집기류 등)을 소홀히 취급 및 파손한 자
- ㉑ 고객관리 및 응대에 불성실한 자
- ㉒ 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류

- ① 경고 : 본조 1항의 각 호에 해당하는 자로 사안이 경미한 자로서 시말서를 받고 주의를 준다.
- ② 감급 : 시말서를 연 3회 이상 제출한 자로서 급여를 감액한다. 단, 감액 범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- ② 파면 : 시말서를 연 3회 이상 제출한 자로서 사안이 다소 중한 자이므로 직원의 신분을 박탈한다.
- ③ 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- ④ 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 의원 면직토록 한다.
- ⑤ 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

Ⅰ 제38조【복리후생】

1. 5대 사회보험 가입의무

기관장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 「건강보험법」, 「국민연금법」, 「산재 및 고용보험법」에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험, 상해보험, 전문인배상책임에 가입하여야 한다.

2. 연차유급휴가

기관의 연차유급휴가는 전년도에 계속 근로한 근로자에 대해 정신적·육체적 휴양을 통한 노동의 재생산 유지와 문화생활의 기회를 부여하기 위해 근로기준법에 의거해 마련된 것으로 다음과 같다.

① 연차유급휴가수당청구권은 재직근로자가 전년도 근로 대가로 발생한 연차 유급휴가를 사용할 경우 그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며, 이와 같이 지급되는 연차 유급휴가수당은 임금에 해당한다.

② 근로자가 사용하지 않는 연차에 대하여 유급수당을 지급한다.

- 단, 연차휴가 사용촉진 절차를 거쳤음에도 불구하고 근로자가 연차휴가를 사용하지 않으실 미사용수당을 지급할 의무가 없음으로 미사용수당을 지급하지 않는다.

③ 직원이 아래에 해당하는 경조사가 있는 경우는 특별휴가를 허가할 수 있으며 연차휴가 일수에 포함하지 않는다.

경조사 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서사본, 주민등록등본, 사망진단서 등 관련 증빙서를 제출한다.

다음에 해당하는 경조사 휴가의 경우 해당 직원에게 소정의 경조비를 회사에서 부담하여 지급할 수 있다. 단, 경조사 중 사망에 해당하는 본인 및 배우자의 직계존속이라 함은 부모에 한한다.

경조비 지급에 관한 세부사항은 별도의 기준을 정하여 대표자의 승인 후 시행한다.

구분	대상	일수	증빙
결혼	본인	5일	청첩장 사본
출산	배우자	10일	출생증명서
사망	본인·배우자의 부모 또는 배우자	5일	사망진단서(또는 부고장) 가족관계증명서
	본인·배우자의 형제자매 또는 조부모	2일	
	자녀 또는 그 자녀의 배우자	3일	

3. 여비

기관장은 직원이 공무로 출장 할 경우 소정의 여비를 실비로 지급한다.

4. 병가

① 직원이 업무외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60 일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급을 원칙으로 한다.

② 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

③ 직원이 근무시 상해나 질병 등이 발생할 경우 유급병가 연간 30 일을 부여하며, 질병 치료에 대해 보장한다.

Ⅰ 제39조[포상 및 표창]

기관 종사자의 포상과 표창에 대해서는 대표가 결정 및 시행한다.

1. 복리후생의 확대의무

① 기관의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자

② 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자

③ 기관장은 수급자의 사망, 종사자의 직계가족 경사 시는 축의금, 애사 시에는 조의금을 지급

④ 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자

2. 세부 포상 기준

① 추석명절과 구정명절에 모든 직원에 선물 혹은 상여금을 시설예산 범위내에서 지원할 수 있다.

② 직원 및 직계가족 경사에는 화환 및 축의금을 시설예산 범위내에서 지원할 수 있다.

③ 수급자 및 직원·직계 가족의 애사에는 조의금을 시설예산 범위내에서 지원할 수 있다.

3. 표창

수급자 만족도가 높은 종사자에게 표창장을 년 1회 제공한다.

제13절 ' 휴직 및 복직

Ⅰ 제40조【휴직】

1. 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 사원이 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 이 경우 제3호의 휴직 외에는 무급을 원칙으로 한다.
 - ① 업무 외 질병, 부상, 가사 등으로 직무수행이 어렵다고 인정되는 경우: 필요하다고 인정되는 기간
 - ② 「병역법」, 기타 법령에 의해 징집 및 소집되었을 때: 징집 및 소집기간
 - ③ 연수, 직무 등의 사유로 회사가 휴직이 필요하다고 하는 경우: 필요하다고 인정되는 기간
2. 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 회사에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
3. 휴직기간은 근로기간에 산입한다. 단, 「병역법」제17조 제1항 제2호에 의한 군복무 기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로년수에서 제외한다.

Ⅰ 제41조【육아휴직】

1. 회사는 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양한 자녀를 포함한다)를 가진 남녀 사원이 그 자녀의 양육을 위하여 육아휴직을 청구하는 경우에는 이를 허용한다. 단, 계속 근로한 기간이 1년 미만이거나 같은 영유아에 대하여 배우자가 육아휴직 중인 경우에는 허용하지 않을 수 있다.
2. 육아휴직 기간은 1년 이내로 한다.
3. 회사는 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하지 않으며 특히 육아휴직기간에는 해고하지 아니한다.
4. 회사는 사원이 육아휴직을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아휴직급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

Ⅰ 제42조【가족돌봄휴직 등】

1. 회사는 사원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 "가족돌봄휴직"이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체 인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 제1항 단서에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 사원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
 - ① 업무를 시작하고 마치는 시간 조정
 - ② 연장근로의 제한
 - ③ 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정
 - ④ 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원조치
3. 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.
4. 회사는 가족돌봄휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서

는 아니 된다.

5. 가족돌봄휴직 기간은 근속기간에 포함한다. 다만, 「근로기준법」 제2조제1항제6호에 따른 평균임금 산정기간에서는 제외한다.

6. 회사는 소속 근로자가 건전하게 직장가정을 유지하는 데에 도움이 될 수 있도록 필요한 심리상담 서비스를 제공하도록 노력하여야 한다.

Ⅰ 제43조[복직]

1. 사원은 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체없이 복직원을 제출하여야 한다.

2. 휴직기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일전까지 복직원을 제출하여야 한다.

3. 사원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.

4. 회사는 휴직중인 사원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직 시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제14절 '보수'

Ⅰ 제44조[임금]

기관 종사자의 보수(임금) 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 4대보험 적용자, 계약직 중 본인의사를 존중, 결정하되 「근로기준법」, 「건강보험법」, 「국민연금법」, 「산재 및 고용보험법」에 근거 임금을 결정 지급한다.

1. 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.

2. 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고, 기관 운영유지비 등을 고려하여 적정 임금을 산정하여 결정 지급한다.

3. 사무실에 근무하는 사무직 종사자(관리책임자, 사회복지사)는 연봉계약을 원칙으로 한다.

4. 요양보호사 일부는 월급제 형태로 계약을 진행하며, 그 기준은 월 60시간 이상, 1년 이상의 계약 기간을 조건으로 한다.

5. 요양보호사 급여는 4대보험료와 퇴직연금을 공제한 금액을 지급하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의 결정 시행한다.

6. 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 20일에 근로자 개별 은행계좌로 입금하며 임금명세서도 함께 제공한다.

7. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능하다.

8. 초과근무수당(야간근로 및 휴일(일요일)근로 등 기타수당)은 규정된 시간 외에 근무한 근로자에 대하여는 근로기준법을 따른다.

[기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률]

① 제6조(단시간근로자의 초과근로 제한) ①사용자는 단시간근로자에 대하여 「근로기준법」 제2조의 소정근로시간을 초과하여 근로하게 하는 경우에는 해당 근로자의 동의를 얻어야 한다. 이 경우 1주간에 12시간을 초과하여 근로하게 할 수 없다. <개정 2007. 4. 11., 2020. 5. 26.>

② 단시간근로자는 사용자가 제1항의 규정에 따른 동의를 얻지 아니하고 초과근로를 하게 하는 경우에는 이를

거부할 수 있다.

③ 사용자는 제1항에 따른 초과근로에 대하여 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 한다.

* 연장 또는 휴일근로가 야간근로에 해당하는 경우에는 각 사유별 할증률을 합산하여 지급

9. 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따라 5월 1일을 근로자의 날로 하고, 이 날을 「근로기준법」에 따른 유급 휴일로 한다. 근로자의 날에 근무한 경우, 통상임금의 150% 이상을 가산하여 지급한다.

Ⅰ 제45조[퇴직 및 퇴직금]

1. 근로자퇴직급여보장법 제8조제1항의 규정에 의거 본 기관은 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균 임금을 퇴직금으로 퇴직하는 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정하여야 하며, 이때 계속근로년수라 함은 근로계약을 체결하여 고용된 날부터 퇴직할 때까지의 전체 기간을 말한다.

2. 퇴직금 산정의 기준이 되는 평균임금은 근로기준법 제2조의 규정에 따라 이를 산정하여야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안에 그 근로자에 대하여 지급된 임금총액을 그 기간의 총일수로 나눈 금액을 말하며, 이러한 방법으로 산출된 평균임금액이 그 근로자의 통상임금보다 적으면 그 통상임금액을 평균임금으로 한다.

3. 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.

① 본인이 퇴직원을 제출하고 기관의 승인이 있을 때

② 사망하였을 때

③ 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때

④ 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니한 때

⑤ 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때

⑥ 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속 근무가 불가능하다고 판단될 때

⑦ 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

4. 시설장을 포함한 모든 임직원의 정년퇴직은 만 65세로 한다. 모든 임직원은 만 65세로 하되 요양원 업무의 필요에 따라 정년퇴직자를 축탁직으로 재고용할 수 있다.

5. 퇴직금 중간정산은 특별한 사유를 제외하고는 원칙적으로 불허한다. 또한 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금을 지급하지 아니한다.

① 무주택자가 본인명의로 집을 구입하려 할 때(전세, 월세 포함)

② 6개월 이상 요양을 해야하는 상황으로 치료비를 근로자가 부담해야 할 상황

③ 천재지변으로 물적, 인적 피해가 있는 때

Ⅰ 제46조[상여금]

1. 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서, 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.

2. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데 기관의 재정 상태를 고려하여 상여금 지급 시기 및 방법은 시설장이 결정한다.

제15절 '급여명세서'

Ⅰ 제47조[급여명세서]

1. 기관은 근로기준법 제 48조 기반으로 임금명세서를 근로자에게 각 사업장별로 임금대장을 작성하고 임금과 임금액, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 임금을 지급할 때마다 적어야 한다.

① 기관은 임금을 지급하는 때에는 근로자에게 임금의 구성항목·계산방법, 제43조제1항 단서에 따라 임금의 일부를 공제한 경우의 내역 등 대통령령으로 정하는 사항을 적은 임금명세서를 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다)으로 교부하여야 한다.

제16절 '안전과 보건'

Ⅰ 제48조[건강검진]

1. 건강검진 실시

① 기관은 전 직원의 건강을 보호, 유지하기 위하여 국민건강보험법에 따른 건강검진을 하는 기관에서 전 직원에 대한 건강진단을 하여야 한다.

② 기관은 전 직원의 건강관리를 위하여 결핵을 포함하여 연1회 정기건강검진을 실시한다.

③ 1차 건강검진을 받을 수 있도록 날짜, 시간, 장소 등 2~3차례 걸쳐서 직원들에게 간담회 또는 전화로 안내, 공지한다.

④ 기관은 건강검진을 실시하고 그 결과를 건강검진 관리대장에 기록, 보관해 둔다.

⑤ 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.

⑥ 신규채용 시 건강검진을 받은 직원은 그 다음연도에 실시한다.

2. 사후관리

① 1차 건강검진 실시 후 사후관리 소견 및 조치사항에 고혈압 등 2차 검진요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에, 2차 검진(다음년도 1월말까지)을 실시한다.

② 2차 검진 결과표 또는 의사 소견서를 받고나서 의사 상담 여부 등을 확인, 및 교육을 실시하고 보관한다.

③ 고혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담 관리한다.

④ 계속 근로자가 건강검진 결과로 감염성 질병을 확인할 경우 유급병가, 질병 치료에 대한 보장한다.

Ⅰ 제49조[안전 및 보건교육]

기관은 재가서비스 현장의 사고예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 「산업안전보건법」에 따른 제반교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 장기요양요원이 방문 및 서비스를 실시하기 전에 실시한다.

① 신입 요양보호사 안전교육 자료목록 표에 따라서 실시한다.

② 요양보호사는 수급자 상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.

2. 종사자 교육은 모든 요양보호사에게 월/분기/반기/연간으로 실시한다.
3. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 11개 항목을 실시한다.
4. 급여제공 교육(10개 지침)은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 실시한다.
5. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 교육한다.
6. 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
8. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 실시한다.
9. 법정 의무교육은 회 당 1시간 이상 진행하며 연 1회 이상 실시한다.
10. 교육자료 목록에 따라 교육 시 참석자의 서명을 받아 보관한다.

Ⅰ 제50조[근골격계 질환 및 감염예방]

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 감염예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

① 근골격계질환 특성 및 발생요인

② 질환별 증상

③ 근골격계 질환예방, 관리 등

1. 근골격계 질환 : 과도한 허리굽힘과 들기작업, 부자연스러운 자세 및 정적자세, 단순 반복 작업, 잦은 시트교체로 인한 허리부담, 무리한 팔을 뻗히는 작업활동, 넘어짐(작업장바닥의 미끄러움, 정리정돈 불량)등의 원인으로 발생한다.

2. 감염예방 : 수급자 접촉하기 전후 손씻기로 청결을 유지한다. 수급자나 요양요원의 질병 의심 증상 발생 시 손씻기, 마스크착용을 하고 병원을 방문한다.

3. 예방교육 : 장기요양서비스를 이용하는 어르신들은 노인, 가족 등이 함께 생활하시므로, 전염성 질환이 발생하면 쉽게 퍼질 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 의사의 진료를 받고, 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

① 감염종류

② 전염성 질환 발견 시 대처방법

③ 감염예방 및 관리 등

Ⅰ 제51조[욕창예방]

직원에게는 기관의 교육자료를 이용하여 욕창예방교육을 실시한다. 급여 개시 전 수급자(보호자)에게 욕창위험도를 알리고 욕창예방 수칙 교육을 실시한다.

1. 욕창발생요인

① 장시간 동일한 자세로 누워 있어 혈행에 문제가 생길 경우

② 불규칙하고 거친 표면 위로 피부를 끄는 마찰력이 있을 때

③ 대·소변이나 땀에 의한 젖은 침구나 옷과 접촉하여 오는 화학적 자극이 있을 때

2. 욕창예방방법

① 압력으로부터 피부보호

② 돌출부위의 체중을 분산

③ 침상머리를 상승시키는 시간을 줄이므로 응전력을 감소

3. 욕창발생 시 처치

- ① 흠이불을 팽팽하게 잡아당겨 주름지지 않게 한다.
- ② 침대의 머리를 수평으로 하거나 30° 정도로 유지한다.
- ③ 왼쪽, 뒤쪽, 오른쪽으로 번갈아 매 2시간마다 자세변경을 해준다.

Ⅰ 제52조[낙상예방]

직원에게는 기관의 교육자료를 이용하여 낙상예방 및 관리지침을 실시한다. 낙상예방지침에 따라 급여개시 전 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리고 낙상예방 수칙 교육을 실시한다.

1. 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상 발생 시 응급조치

- ① 근력 강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
- ② 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
- ③ 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
- ④ 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
- ⑤ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
- ⑥ 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
- ⑦ 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
- ⑧ 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
- ⑨ 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼방지 처리한다.
- ⑩ 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

Ⅰ 제53조[치매예방]

직원에게는 기관의 교육자료를 이용하여 치매예방 및 관리지침에 따라 교육을 실시한다. (치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료) 수급자에게 CIST 척도를 이용하여 수치를 도출하고 치매예방 수칙 교육을 실시한다.

1. 치매예방을 위한 일상생활 6가지 지침을 활용한다.
2. 치매예방 프로그램을 활용하여 어르신의 각각의 특성에 맞는 훈련/교육/치료/서비스 지도를 병행하여 실시한다.

Ⅰ 제54조[감염관리]

재가장기요양기관이 대상으로 하는 수급자 대부분은 고령에 각종 만성질환을 앓고 있어 면역력이 떨어지고 감염에 취약하다. 만약 이러한 수급자가 감염으로 인해 각종 전염병 및 식중독 등의 질병에 걸렸을 경우 회복이 더디고 심할 경우 생명을 잃을 수도 있는 만큼 사전에 위생관리에 만전을 기하고 예방접종 및 건강검진을 통해 전염병 발생을 예방 해야하며, 기관의 교육자료를 이용하여 직원에게 감염예방 및 관리교육을 실시한다.

감염병 관리 안전관리책임자와 감염책임관리자를 지정한다.

비상연락체계(관할보건소, 관할 시군구 관련부서 등)를 구축하고 게시한다.

Ⅰ 제55조[응급상황대응 및 비상연락망]

요양보호사는 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속
- ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
- ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
- ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣해짐, 속이 미식 거림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 브래지어 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속 이물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
- ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황 발생시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구
- ② 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조 요청
- 현재 처한 상황과 위치를 정확하게 말하고, 가고자 하는 병원을 이야기한다.
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 전달

Ⅰ 제56조[노인학대 및 노인인권]

기관은 연도별 사업계획에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시하며, 직원에게 기관의 교육자료를 이용하여 노인학대 및 노인인권보호를 교육한다. 수급자 서비스 개시 전 노인학대예방 등에 대한 설명 및 자료를 제공한다.

1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2 제3호)

3. 금지행위와 벌칙

[노인복지법 제39조의9(금지행위)]

누구든지 65세 이상의 사람(이하 이 조에서 “노인”이라 한다)에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
3. 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
4. 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위

5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적외의 용도에 사용하는 행위

6. 폭언, 협박, 위협 등으로 노인의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위

[노인복지법 제55조의2(벌칙)]

제39조의9제1호(상해에 한한다)의 행위를 한 자는 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금에 처한다.

[노인복지법 제55조의3(벌칙)]

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

2. 제39조의9제1호(폭행에 한정한다)부터 제4호까지 또는 같은 조 제6호에 해당하는 행위를 한 자.

[노인복지법 제55조의4(벌칙)]

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제39조의9제5호에 해당하는 행위를 한 자

4. 노인학대의 신고의무와 벌칙

[노인복지법 제39조의6]

①누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 그 직무상 65세 이상의 사람에 대한 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

2. 제27조의2에 따른 방문요양과 돌봄이나 안전확인 등의 서비스 종사자, 제31조에 따른 노인복지시설의 장과 그 종사자 및 제7조에 따른 노인복지상담원

⑤ 제2항에 따른 노인학대 신고의무자가 소속된 다음 각 호의 기관의 장은 소속 노인학대 신고의무자에게 노인 학대예방 및 신고의무에 관한 교육을 실시하고 그 결과를 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.

1. 제31조에 따른 노인복지시설

3. 「노인장기요양보험법」 제2조제4호에 따른 장기요양기관

[노인복지법 제57조(벌칙)]

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

4. 제39조의6제3항에 따른 신고인의 신분 보호 및 신원 노출 금지 의무를 위반한 자

[노인복지법 제61조의2(과태료)]

②다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제39조의6제2항을 위반하여 노인학대를 신고하지 아니한 사람. 다만, 제39조의6제2항제16호에 따른 사회복지 무요원은 제외한다.

※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

5. 인권이란 인간으로서 존엄성을 존중하고 행복하게 살아가는데 필요한 모든 권리이며, 서비스 제공 과정에서 노인학대 및 인권침해 사례가 발생하지 않도록 사전 예방교육 등 적극 노력이 필요하다.

Ⅰ 제57조【종사자 윤리 및 성폭력·성희롱 예방 및 대응】

기관은 직원에게 기관의 교육자료를 이용하여 종사자 윤리 및 성희롱 예방교육을 실시한다.

1. 종사자 윤리지침

① 수급자에 대한 윤리

- 요양보호업무의 기본원칙

수급자 신체구속 및 행위제한 최소화

수급자 선택권의 존중

수급자의 권리 및 책임

② 장기요양기관 종사자(전문직)로서의 윤리

- 요양보호사의 윤리_요양보호사 윤리강령_요양보호사 업무 종사자의 직업적 태도
사회복지사의 윤리_사회복지사의 기본적 윤리기준_사회복지사의 이용자에 대한 윤리기준

2. 성폭력 예방 및 대응지침 포함 항목

① 성폭력·성희롱 유형에 대한 이해

② 예방방법

③ 대응방법

3. 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률_제13조(직장 내 성희롱 예방 교육 등)

① 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육(이하 “성희롱 예방 교육”이라 한다)을 매년 실시하여야 한다.

② 사업주 및 근로자는 제1항에 따른 성희롱 예방 교육을 받아야 한다.

③ 사업주는 성희롱 예방 교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다.

④ 사업주는 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위한 조치를 하여야 한다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 성희롱 예방 교육의 내용·방법 및 횟수 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

Ⅰ 제58조[개인정보보호]

기관은 개인정보보호 정책을 가지고 있어야 한다. 이를 통해 개인정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있고 개인정보보호를 위해 어떠한 조치가 취해지고 있는지 안내 및 동의를 받도록 하며, 개인정보보호 정책은 개인정보보호와 관련한 법률 또는 지침의 변경, 회사 정책의 변화에 따라 달라질 수 있다.

개인정보보호 정책에 대한 사항

① 개인정보의 수집목적 및 이용

② 개인정보수집에 대한 동의

③ 개인정보의 수집항목 및 수집방법

④ 개인정보의 목적 외 사용 및 제3자에 대한 제공

⑤ 개인정보의 열람, 정정, 동의철회

⑥ 개인정보의 보유기간

⑦ 개인정보보호를 위한 기술적/관리적 대책

⑧ 의견수렴 및 불만처리

⑨ 정보보호에 관한 사항

⑩ 개인정보 관리책임자 등

Ⅰ 제59조[기타 법정 의무교육]

운영규정 교육

「노인복지법」시행규칙 제29조 [별표10] ‘재가노인복지시설의 운영기준2.운영규정’과 「근로기준법의 제17조(근로조건의 명시), 동법 제34조(퇴직급여제도), 제43조(임금 지급), 제76조(안전과 보건), 제93조(취업규칙의 작성·신고) 등의 관련규정을 근거로 하여 마련한 운영규정의 내용을 연 1회이상 직원에게 교육한다.

노인인권 교육

「노인복지법」제6조의3(인권교육)와 시행령 제11조의2(노인복지시설중 인권교육 대상시설), 시행규칙 제1조의3(인권교육)에 따라 인권교육의 자격이 있는 기관에서 연 1회 이상 교육을 이수하도록 한다.

노인학대 신고의무자 교육

「노인복지법」제39조의6(노인학대 신고의무와 절차 등), 시행규칙 제29조의16(노인학대 신고의무자에 대한 교육 내용 등)에 따라 노인학대 예방 및 신고의무에 관한 내용의 교육을 연 1회 이상 이수하도록 한다.

아동학대 신고의무자 교육

「아동복지법」제26조제3항에 따라 신고 의무자가 소속된 기관 및 시설의 장이 시행하는 교육인 아동학대 신고의무자 교육을 이수하도록 한다.

- ① 매년 1회/ 1시간 이상 기관은 직원에게 교육자료를 이용하여 아동학대 신고의무자 교육을 실시한다.
- ② 교육의 방법은 집합교육(시청각 교육) 또는 인터넷 강의가 가능하다.
- ③ 교육의 내용은 아동학대 예방 및 신고의무에 관한 법령, 아동학대 발견 시 신고 방법, 피해 아동 보호 절차 등이 포함되어야 한다.

장애인학대 신고의무자 교육

「장애인복지법」제59조 4에 따라 장애인학대를 예방하고 피해 장애인의 조기 발견을 위해 장애인 학대 신고 의무자가 소속된 기관 및 시설의 장이 시행하는 교육인 장애인학대 신고의무자 교육을 이수하도록 한다.

- ① 매년 1회/ 1시간 이상 기관은 직원에게 교육자료를 이용하여 장애인학대 신고의무자 교육을 실시한다.
- ② 교육의 방법은 집합교육(시청각 교육) 또는 인터넷 강의가 가능하다.
- ③ 교육의 내용은 장애인학대 예방 및 신고의무에 관한 법령, 장애인학대 발견 시 신고 방법, 피해 장애인 보호 절차 등이 포함되어야 한다.

긴급복지 신고의무자 교육

‘긴급지원’이란 생계곤란 등의 위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람 또는 그와 생계 및 주거를 같이하고 있는 가족 구성원에게 「긴급복지지원법」제 7조 5항에 따라 일시적으로 신속하게 지원하는 것을 말한다. ‘긴급지원대상자’란 위기상황에 처한 사람으로서 「긴급복지지원법」에 따른 지원이 긴급하게 필요한 사람을 말한다.

- ① 법 제7조제5항에 따른 긴급지원사업의 신고 및 신고의무와 관련된 교육 (이하 “긴급지원 신고의무 교육”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

- 긴급지원대상자 신고의무에 관한 법령
- 긴급지원대상자 발견 시 신고 방법
- 긴급지원대상자 보호 절차

- ② 법 제7조 제3항 각 호의 사람이 소속된 기관·시설 등의 장은 법 제7조 제4항에 따라 긴급지원 신고의무 교육을 매년 1시간 이상 실시해야 한다.

- ③ 긴급지원 신고의무 교육은 집합 교육이나 인터넷 강의 등의 방법으로 실시할 수 있다.

요양보호사 직무교육

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」제11조(종사자 처우개선 등)에 따라 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로환경이 개선될 수 있도록 노력한다.

사회복지사 보수교육

「사회복지사업법」제13조제2항에 따라 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인원에 관한 내용이 포함된 보수교육(補修教育)을 받아야 한다.

사회복지사는 보수교육을 통해 사회복지사 윤리관 재정립 및 사회복지 관련 최신 지식 및 기술 관련 이해 제고하며, 현장에서 실천 가능한 교육을 통해 사회복지사의 역량 및 업무 전문성 관련 긍정적 효과 산출에 힘쓴다.

장애인 인식개선 교육

「장애인고용촉진 및 직업재활법」제5조의2(직장 내 장애인 인식개선 교육)와 시행령(직장 내 장애인 인식개선교육)에 따라 장애인에 대한 직장 내 편견을 제거함으로써 장애인 근로자의 안정적인 근무여건을 조성하고 장애인 근로자 채용이 확대될 수 있도록 장애인 인식개선 교육(이하 “장애인 인식개선 교육”이라 한다)을 실시 한다.

- 단, 장애인 고용의무가 없는 사업주, 상시근로자가 50명미만인 경우 교육자료 또는 홍보물을 게시하거나 배포하는 것으로 교육을 대신한다.

직장내 괴롭힘 예방 교육

「근로기준법」제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)에 따라 사용자는 근로자를 보호하기 위한 예방·대응규정을 취업규칙등에 마련하고 그 내용을 연 1회이상 교육한다.

- 교육자료는 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 비치한다.

직장내 성희롱 예방 교육

「남녀고용평등법」제13조(직장 내 성희롱 예방 교육 등)와 시행령 제3조(직장 내 성희롱 예방 교육)에 따라 연 1회이상 정기적으로 직장 내 성희롱 예방교육을 실시한다.

- 단, 상시근로자가 10명미만인 경우 교육자료 또는 홍보물을 게시하거나 배포하는 것으로 교육을 대신한다.

- 교육자료는 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 비치한다.

퇴직연금 교육

「근로자퇴직급여 보장법」에 따라 퇴직연금 교육은 퇴직연금에 가입한 사업장만 실시하며, 퇴직연금제도는 회사가 근로자의 노후를 보장하기 위해 근로자에게 회사가 지급해야 하는 퇴직금을 금융회사에 맡기고 기업 또는 근로자의 지시에 따라 일시금 또는 연금으로 지급하는 제도이다.

① 퇴직연금제도를 설정한 사용자는 매년 1회 이상 가입자에게 해당 사업의 퇴직연금제도 운영 상황 등 대통령령으로 정하는 사항에 관한 교육을 해야 한다.

② 사용자는 퇴직연금 사업자에게 그 교육의 실시를 위탁할 수 있다.

③ 퇴직연금교육 미실시의 경우 최대 1천만원 이하의 과태료가 부과된다.

제17절 '고충처리 절차에 관한 사항

Ⅰ 제60조[고충처리]

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 상호 간의 이해관계 갈등 해결을 위해 고충처리 지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

1. 직원은 애로사항이나 기타 고충에 대한 처리를 요구할 수 있다.

2. 수급자(보호자)는 급여제공에 관한 애로사항이나 기타 고충에 대한 처리를 요구할 수 있다.

3. 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 팀장 등으로 임명하고 수급자(보호자), 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충 심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무 의욕과 사기를 향상 시키고 능률적인 근로환경을 조성케 하며, 고충 심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.

4. 고충처리 대상의 업무는 다음과 같다.

① 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건 위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항

② 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한 사항

③ 수급자 또는 보호자의 성격문제, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된 사항

요양보호사의 불성실한 태도 및 언행, 노인학대

요양보호사 위주의 서비스 시간 결정 등

5. 기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사, 팀장에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임 하에 시정 조치방안을 강구 한 후 7일 이내 처리하고 신청자에게 결과를 통보한다.
6. 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과 통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관한다.

제18절 ' 물품관리

Ⅰ 제61조【목적】

기관의 물품을 취득, 보관, 사용 및 처분함에 관하여 그 관리방법 및 절차를 규정함으로써 물품의 효율적이고 합리적인 관리를 도모함을 목적으로 한다.

Ⅰ 제62조【적용범위】

기관의 물품관리는 법령이나 회계규정에 따라 정하는 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따르며, 관리대상 물품은 다음과 같다.

1. 비품 및 소모품
2. 기타 전 각 호에 준하는 물품

Ⅰ 제63조【관리책임자 및 담당자의 임무】

기관의 물품을 관리하는 자로서 물품관리(출납, 보관, 폐기)책임자를 두며 그 직무와 책임은 다음과 같다.

1. 물품관리책임자의 직무는 물품의 출납, 운용관리, 취급 및 보관, 유지 및 폐기 등을 감독함과 동시에 그 업무를 태만이 한 자에 대해서는 행정적 조치를 취해야 한다.
2. 물품관리자는 물품을 적절히 보관함과 동시에 물품의 출납 등에 관한 업무처리 및 정확한 기록 유지 등을 담당한다.
3. 물품관리자는 물품의 출납, 사용, 보관, 폐기 기록에 관한 실무를 담당하고 책임진다.

Ⅰ 제64조【인수인계】

물품관리자가 사무를 인계하려 할 때에는 관리자 또는 대표가 지명하는 자의 입회하에 장부와 물품을 대조, 확인 후 출납부를 마감하고 인계서를 작성한다.

제19절 ' 재무·회계 및 행정업무

Ⅰ 제65조【재무·회계】

1. 「사회복지사업법」제34조와 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」에 따라 최종 공포된 노인장기요양기관의 재무·회계에 관한 사항을 규정하여 재무·회계의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.
2. 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 계리한다.
3. 재무·회계 업무는 사회복지시설정보시스템을 활용하여 처리한다.

4. 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 하며, 장기요양기관의 예산은 세출예산에서 정한 목적 외에는 사용할 수 없다.
5. 시설의 설치·운영에 관한 회계는 법인회계 또는 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 처리해야 한다.
6. 국가 또는 지방자치단체로부터의 보조금품, 그 밖에 시설이 수수한 기부금품은 이를 별도의 계정으로 회계처리 하여야 한다.

Ⅰ 제66조【행정업무】

1. 예산의 편성 및 제출

- ① 장기요양기관의 장은 예산을 편성하여 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.
- ② 장기요양기관의 세입예산은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」별표9의 세입예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 세출예산은 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」별표10의 세출예산과목 구분에 따라 편성되되, 「노인장기요양보험법」(이하 "법"이라 한다) 제38조 제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다.
- ④ 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 예산을 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 장기요양기관의 세입·세출명세서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

2. 추가경정예산

- ① 시설의 장은 예산성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 할 필요가 있을 때에는 제10조 및 제11조의 규정에 의한 절차에 준하여 추가경정예산을 편성·확정할 수 있다. 이 경우 노인장기요양기관의 장은 「노인장기요양보험법」 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다.
- ② 시설의 장은 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일 이내에 이를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

3. 결산보고서의 작성 및 제출

- ① 장기요양기관의 장은 결산보고서를 작성하여 다음 연도 3월 31일까지 관할특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.
- ② 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 결산보고서를 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 장기요양기관의 세입결산서 및 세출결산서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

4. 회계연도 및 회계의 구분

- ① 시설의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.
- ② 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.
모든 수입금의 수납은 회계별로 구분될 수 있도록 보관·관리하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 수입 및 지출에 관하여는 발생한 날을 기준으로 하여 연도 소속을 구분한다.
- ④ 장기요양기관의 세입·세출의 출납은 회계 연도가 끝나는 날까지 완결하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 회계는 단식부기 방식으로 처리한다.

Ⅰ 제67조【비치할 장부 및 서류】

1. 예산서 및 결산서
2. 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류
3. 비상연락망

4. 조직도
5. 기타 노인장기요양보험법에서 요하는 서류
6. 기타 재가평가에서 요하는 서류

제20절 '고충처리 지침'

Ⅰ 제68조 【목적】

본 지침은 찾아가는방문요양센터 (이하 '기관'이라 함)의 수급자 및 직원의 고충문제를 처리하기위한 절차를 마련하여 고충문제를 미연에 예방하고 재발을 방지하여 수급자와 직원의 권익 개선을 목적으로 한다.

Ⅰ 제69조 【고충처리 안내】

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

제70조 【고충처리 전담창구】

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

Ⅰ 제71조 【고충처리의 기본원칙】

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

Ⅰ 제72조 【고충처리 과정】

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

Ⅰ 1. 고충내용 접수방법 : 고충의 처리를 원하는 피해자 또는 대리인은 서면, 전화, 방문, 전자우편, 문자, 인터넷, 고충처리함(익명 보장)등을 통해 고충을 접수할 수 있다.

Ⅰ 2. 고충처리 (사실관계 조사 및 회의)

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

Ⅰ 3. 조치 및 처리결과 통보

- ① 고충처리 결과는 신속하게 피해자 또는 대리인에게 통보한다.
- ② 기관장은 행위자가 직원일 경우 기관 취업규칙에서 정한 징계사유에 해당된다고 인정되는 사안에 특

별한 사유가 없는 한 행위자에 대한 징계 등 제재절차가 이루어지도록 해야 한다.

③ 기관장은 행위자가 수급자(또는 보호자, 가족 포함)일 경우 고충내용의 정도나 지속성에 따라 주의 및 재교육, 피해자의 요구에 따른 담당 요양보호사 교체, 계약해지 등의 조치를 한다.

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

Ⅰ 4. 후속조치(사후관리)

① 기관은 피해자에게 해당 고충내용의 재발여부를 확인하는 등 사후관리를 진행하고 피해자의 권리회복을 돕는다.

② 기관은 기관 내 고충문제의 예방과 인식개선을 위해 연 1회 이상 교육 및 홍보활동을 실시한다. (직원 및 수급자 모두 해당)

Ⅰ 제73조 【고충처리의 비밀보호 및 불이익 조치 금지】

1. 기관은 고충을 입은 피해자에게 고용상의 불이익이나 원하지 않는 업무배치 등의 불이익이 되는 조치를 해서는 안 된다.

2. 피해자는 사건의 처리과정에서 대리인을 동반하거나 선임할 권리 및 질문에 대해 답변을 거부할 권리를 가진다.

3. 피해자는 사건의 처리과정에서 특정인의 관여나 배제 등 인권보호를 위해 필요한 조치를 요청할 수 있으며, 업무를 처리하는 자는 정당한 사유가 없는 한 그 요청을 받아들여야 한다.

4. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 피해자와 그 대리인의 보호를 최우선으로 고려하여야 하며, 피해자 또는 대리인의 동의 없이 그들의 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.

5. 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 행위자의 동의 없이 그 신원이 노출 될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.

6. 고충 당사자의 고충처리 중재시에는 이해관계인에 대해서도 공정하게 처리한다.

7. 고충문제 조치로 기관 직원 및 수급자의 권익이 보장될 수 있도록 한다.

Ⅰ 제74조 【시행일】

이 지침은 2025년 1월 1일부터 시행한다.

Ⅰ 제75조【기타사항】

본 운영규정에서 규정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양보험법 및 일반관례와 관습에 따른다.

Ⅰ 제76조【운영규정의 개정 및 절차】

1. 이 규정을 개정하기 위해서는 직원회의 의결을 거쳐 개정한다
2. 운영규정의 개정절차는 다음과 같다.
 - ① 대표자 또는 재직인원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - ② 직원회의에서 전체 직원의 과반수 출석과 출석직원 과반수의 찬성으로 운영규정을 개정할수 있다.
 - ③ 직원에게 불리한 개정이 아닌 경우에는 별도의 절차 없이 개정할 수 있다.

Ⅰ 제77조【운영규정의 비치】

기관은 본 규칙을 사무실 내에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

부 칙

Ⅰ 제78조【시행일】

본 규칙은 (2010)년 (01)월 (01)일부터 시행한다.

고충처리 회의록		
회의일시		
장소	사무실내 회의실	
고충처리위원	의장 :	이임순 (인)
	위원 :	윤숙년 (인)
	위원 :	김진주 (인)
	위원 :	이을순 (인)
	위원 :	안성익(인)
고충처리내용	고충사항	
	고충처리 요청내용	
	회의내용	
고충처리 결과	결정사항	
	비고	

찾아가는 방문요양센터

고충처리 대장							
접수 번호	접수 일자	고충인	구분	고충건의	조치내용	완료일	확인