

운 영 규 정

2026.01월 개정

아리아케어 방문요양
구로개봉센터

[운영규정의 개요]

1. 조직 · 인사 · 급여 · 회계 · 물품 · 기타 시설의 운영에 필요한 규정

(조직) 시설의 조직과 업무는 운영규정 8~11조 기관조직구성 및 업무분장에 따른다.

(인사) 종사자는 그 국적, 성별, 종교, 학력, 신분, 직무 여하를 막론하고 인격적 차별 대우를 받지 아니하고 제4장~10장 인사규정 및 취업규칙, 근로기준법에 따라 채용 및 근로계약, 인사관리한다.

(급여) 종사자는 법령이나 다른 규정에 특별히 정하는 것을 제외하고는 제7장 보수규정 및 취업규칙이 정하는 바에 의한다.

(회계) 시설의 재무회계 관리는 수입원과 지출원을 정하여 수입결의서와 지출결의서에 의해 행하며, 제11장 재무회계규정 및 장기요양기관 재무회계규칙이 정하는 바에 의한다.

(물품) 시설이 소유하는 동산 또는 시설이 사용하기 위해 보관하고 있는 동산 중 현금, 유가증권 및 공유재산을 제외한 동산을 말하며, 관리란 물품에 관한 사무를 처리하는 것, 즉 물품의 취득, 보관, 사용, 처분 등 일련의 행위를 말한다.

(기타 시설) 시설 외관 및 이용자가 이용할 수 있는 시설과 시설 내 설치된 설비 및 개인정보에 관하여 제12장, 제18장에 따라 관리한다.

2. 이용자 서비스 이용계약 및 급여제공에 관한 규정

노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정 기준에 따라 장기요양급여를 받는 자(이하 수급자)는 장기요양등급인정서 및 개인별이용계획서, 수급자 또는 보호자의 욕구에 따라 서비스내용과 계약기간으로 급여계약을 체결하고, 급여제공계획과 급여제공범위에 따라 서비스를 제공하며, 계약서 상의 계약 만료 시 또는 계약 당사자 간의 합의 등에 의해 해지가 가능하다. 서비스 이용 후 본인부담비율에 따라 본인부담금을 납부하여야 하며, 서비스이용비용과 비급여이용비용으로 구분된다.

3. 직원관리 규정

근로자와 사용자 간에 작성한 근로계약서와 운영규정, 취업규칙 및 근로기준법에 준하여 적용한다.

4. 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 규정

운영규정의 개정(안)발의는 제36조에 따라 직원회의 심의를 통하여 재적위원 2/3이상의 동의를 얻어야 하며, 특별한 규정이 없는 한 의결 즉시 시행한다.

5. 시설 안전 및 보건, 배상책임에 관한 규정

시설 내 위험요인파악 및 안전점검을 반기별 진행하여 사고위험요소를 낮추며, 이용자와 종사자의 안전과 보건을 위해 정기교육, 안전수칙을 규정하고, 종사자의 고의 또는 중과실로 서비스 제공 중 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼칠 경우 배상하기 위해 배상책임보험 가입을 하며, 화재, 재난 등의 피해가 있을 경우 보상받을 화재 보험을 가입한다.

6. 고충처리 및 민원에 관한 규정

직원, 이용자 및 지역사회 내 고충 및 갈등에 관한 고충처리, 민원발생에 관한 공정하고 합리적인 처리를 위한 체계를 마련하고 대처방법을 규정한다.

목 차

제1장 총칙	3
제2장 사업	3
제3장 기관설치에 관한 사항	4
제4장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항	7
제5장 이용계약에 관한 사항	8
제6장 월 이용료 및 그 밖의 비용에 관한 사항	10
제7장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	12
제8장 시설물 사용상의 주의사항	15
제9장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항	16
제10장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항	18
제11장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항	19
제12장 인력관리 규정	19
제13장 상벌	21
제14장 보수규정	24
제15장 복리후생 규정	26
제16장 휴일 및 휴가	26
제17장 안전과 보건	28
제18장 차량운행규정	32
제19장 이용자 및 직원 고충처리 절차에 관한 사항	34
제20장 재무·회계규정	35
부칙	38
별지·별첨	40

[제1장 총칙]

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 ‘노인재가복지시설의 운영규정’ 및 노인장기요양보험법에 의한 아리아케어 방문요양 구로개봉 센터 (이하 “센터” 라한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (기본방침)

1. 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 고령으로 인한 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 그 능력에 따라 자립한 일상생활을 영위할 수 있도록 한다.
2. 대상자의 심신의 상태, 환경, 욕구를 반영하여 신체 활동 또는 가사 및 일상 활동 지원 등의 서비스를 대상자의 잔존기능을 활용하고 도움을 드리는 방법으로 제공한다.
3. 대상자의 요양, 간호 상태 등의 경감 혹은 악화의 방지 또는 요양, 간호 상태가 되는 것을 예방하고, 대상자를 돌보는 가족의 돌봄 부담을 경감에 이바지 하고 노인성 질환을 국가가 책임져 나가는데 본 아리아케어 방문요양 검단아라센터는 노인장기요양보험 서비스의 질을 발전 하도록 노력한다.

제3조 (적용범위)

본 센터는 사업운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정 이 정하는 바에 따른다.

제4조 (규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 지닌다.

[제2장 사업]

제5조 (사업내용)

센터는 다음 각 호와 같은 내용의 사업을 실시한다.

1. 방문요양사업

방문요양은 수급자 가정에 요양보호사가 방문하여 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동지원, 가사 및 일상생활 지원, 정서지원, 개인활동 지원, 인지활동 지원 등을 제공한다.

2. 방문목욕사업

방문목욕은 수급자 가정에 요양보호사 2명이 방문하여 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 목욕 준비부터 몸씻기, 욕실 정리와 욕조 소독까지 제공한다.

[제3장 기관설치에 관한 사항]

제6조 (기관 설치기준 및 인력구성)

1. 시설기준에 따른 설치현황은 다음과 같다.

- 기관명 : 아리아케어 방문요양 구로개봉센터
- 소재지 : 서울시 구로구 중앙로1길 18-19, 상가204호

구 분	전용면적	사무실	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품	이동용 욕조
방문요양	(30)㎡	1	컴퓨터 2대 모니터 3대 전화기 2대 프린터복합기 1대 책상 2개 의자 2개 협탁 2개 캐비닛(잠금장치 有) 책장 회의용테이블 1개 회의의자 6개 냉장고 1개	-
방문목욕				1

2. 인력구성은 다음과 같다.

직원의 자격기준은 보건복지부 ‘노인보건복지사업 안내규정’ 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 대표가 필요한 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

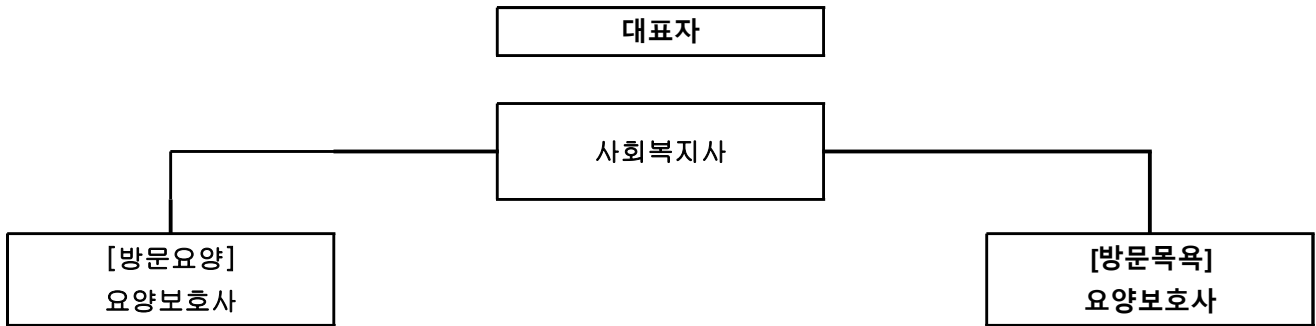
구분	관리책임자	사무원	사회복지사	요양보호사
방문요양 방문목욕	1명	-	1명 이상 (수급자15명이상)	15명 이상

제7조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

1. 센터는 관리책임자로 시설장 1인을 두어야 한다.
2. 센터의 조직도는 [별표1]과 같다.

[별표1] 조직도



3. 센터는 운영과 인사 관련 주요 사항을 직원회의에서 심의·의결한다.

제8조 (직무 및 업무분장표)

1. 센터의 직무 및 업무분장은 [별표2], [별표3]과 같다.
2. 제1항에도 불구하고 대표는 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다. 특히, 휴무 등으로 인한 부재시 필요한 업무에 대해 대행자를 지정할 수 있다.

[별표2] 사업별 직무구분

직 무	직무의 구분	비 고
시설장 운영지원	국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 인력배치 및 직원의 근무체계에 관한 사항 수급자 모집 및 홍보에 관한 사항 공단시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항 시설의 관리 및 유지보수에 관한 사항 직원교육에 관한 사항	
방문요양 업무	급여제공범위 내 신체활동지원, 가사활동지원, 일상생활지원, 정서지원, 인지활동지원 등 급여제공기록 등의 문서작성 및 RFID(태그) 기록에 관한 사항 응급상황에 대한 응급처치, 보고에 관한 사항	
방문목욕 업무	급여제공범위 내 입욕준비, 입욕, 정리에 관한 사항 급여제공기록 등의 문서작성 및 RFID(태그) 기록에 관한 사항 응급상황에 대한 응급처치, 보고에 관한 사항	

[별표3] 업무분장표

직 책	업무범위 및 책임소재	면허 및 자격
방문요양 시설장 (관리책임자)	방문요양/목욕 사업에 필요한 상담 및 계약 등 업무를 수행하고, 공단 업무를 수행한다. 1. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의한 방문요양 시설장 업무 2. 수급자, 보호자 상담 및 계약관련 업무 3. 공단 청구 및 본인부담금 관련 업무 4. 응급상황에 대한 지도 감독의 업무 5. 종사자 및 수급자 고충처리 업무	사회복지사

	6. 기타 대표자가 지시한 업무 7. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등의 업무	
[방문요양] 가산 사회복지사	시설장을 보좌하며 사회복지사의 업무 및 프로그램 운영, 지역사회연계 협력, 사무행정 및 행정복지 등의 사회복지업무를 수행하며 책임을 가진다.	사회복지사
	1. 노인장기요양보험법에 의한 가산사회복지사 업무 2. 수급자 가정방문 및 상담, 수급자 및 요양보호사 관리 3. 월업무수행일지 작성 4. 기타 대표 또는 시설장이 지시한 업무	
[방문요양/ 목욕] 요양보호사	대상자에 대한 요양보호서비스 등에 대한 책임을 가진다.	요양보호사
	1. 체위변경, 신체기능유지, 병원동행, 복약 돕기, 말벗, 정서지원, 세면, 양치, 머리감기, 목욕, 손발톱, 배설, 물품정리, 세탁 및 청소 등 급여제공범위 2. 급여제공기록지, 목욕일지 등의 문서작성 또는 태그(RFID) 기록 3. 응급상황(낙상, 질식, 경련, 화재 등)에 대한 응급처치 및 보고 4. 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등의 요양보호사 업무 5. 기타 지정장 및 시설장이 지시한 업무	

[제4장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항]

제9조 (이용정원)

센터의 이용정원은 관계법령에 의거하여 방문요양, 방문목욕 사업의 정원은 정하지 아니한다.
수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.

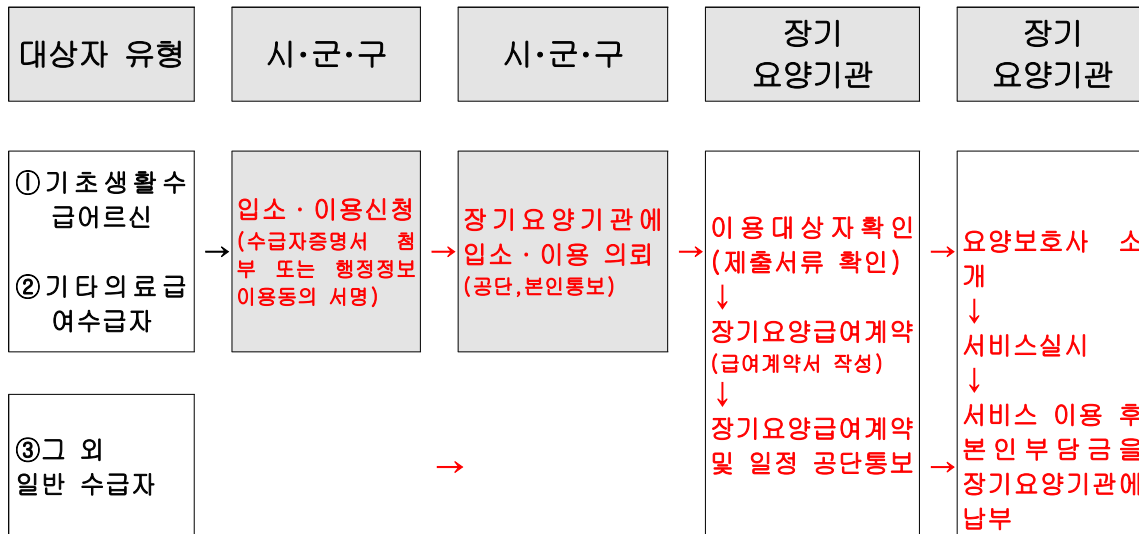
제10조 (이용자 및 대상)

1. 노인장기요양보험법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받은 자. (이하 ‘수급자’라 한다)

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점 이상~95점 미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점 이상~75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점 이상~60점 미만
5등급	치매(노인성질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점 이상~51점 미만

2. 노인성질환 또는 노쇠로 인해 심신에 장애가 있는 자.
3. 일반 질환으로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자.

제11조 (이용절차)



※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급 노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함

※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담

제12조 (모집방법)

1. 지역사회 내 각종 기관이나 시설 등을 방문하여 노인장기요양보험제도에 대한 정보 제공 및 기관 홍보를 한다.(경로당, 주민자치회관, 노인회관, 노인대학, 사회복지관 등)
2. 위 홍보 경로를 통한 지역사회 내 복지사각지대의 어르신을 발굴하게 될 경우 욕구조사를 통해 서비스 대상자를 파악한다.
3. 국민건강보험공단 기관홈페이지(www.longtermcare.or.kr>기관찾기)를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 전화(1566-0790) 또는 이메일(ariaja@naver.com)로 제도 및 이용 문의에 대하여 상담한다.
4. 지역 노인요양병원과 노인요양시설, 재가 장기요양기관(지역사회 내 유관기관 등)과 연계 및 협업의 방법으로 이용자 모집한다.
5. 홍보지, 현수막 및 지역광고지 등을 이용한 제도 및 기관 홍보
6. 온라인 블로그(ablog.naver.com/ariaja)와 검색광고(네이버광고시스템 ads.naver.com / 당근마켓비즈 business.daangn.com) 등을 통해 제도 및 기관 홍보
7. 기타 효율적인 방법을 통한 합법적 홍보 등

제13조 (이용신청)

센터에서 서비스 이용신청을 위하여 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 사본
- ② 개인별장기요양이용계획서 사본
- ③ 장기요양급여 이용의뢰 신청서 1부(기초생활 수급자 또는 의료수급권자인 경우)

- ④ 기초수급자, 차상위는 수급자증명서 또는 의료수급증명서
- ⑤ (가족관계의 요양보호사를 채용할 경우) 가족관계증명서
- ⑥ 복용 중인 약과 내원 중인 의료기관 및 질병에 대한 전반적인 내용과 욕구 내용

[제5장 이용계약에 관한 사항]

제14조 (계약목적)

1. 센터와 수급자, 그리고 보호자가 서비스를 이용하는 기간동안 이용 전반에 관하여 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 계약은 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확히 하기 위함을 그 목적으로 한다.

제15조 (계약서 작성과 계약기간)

1. 서비스이용 신청자는 서비스 제공 시작 전에 ‘급여계약’을 체결하기 위해 ‘급여계약서’를 작성한다. 급여계약서 내용에는 계약목적과 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해지, 급여비용 청구 및 수납, 배상책임, 이용규정, 개인정보 보호의무, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 1부는 계약자, 1부는 센터가 보관한다.
2. 급여계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등의 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
3. 위 1항에 따라 계약체결시 계약기간을 인정서 유효기간 범위 내로 급여계약서에 명시하여야 하며, 다만, 이용자나 보호자의 요청에 따라 계약기간을 달리 협의할 수 있다. 계약 종료일을 명시하지 아니한 때에는 그 계약기간 종료일은 인정서의 유효기간 만료일까지로 한다.
4. 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하고, 제15조 3항에 따라 계약서를 새로 작성한다.
5. 계약기간 내에 인정등급 또는 인정유효기간이 변경된 경우 변경된 날 즉시 제15조 3항에 따라 계약서를 새로 작성한다.
6. 본인부담율의 변동, 자격기준의 변동, 장기요양 급여비용의 변동 등의 경우로 계약을 변경이 필요한 경우, 변경내용을 통보하고, 변동된 내용을 기재한 별도의 ‘급여변경계약서’를 작성한다. 이 때 위 3항에 따라 2부 작성, 이용자와 센터가 각각 1부씩 보관한다.

제16조 (계약자, 당사자간의 권리와 의무)

계약 당사자라 함은 서비스 제공자와 서비스이용자(수급자)를 말하며, 계약 당사자는 다음 각 호를 포함한 급여계약을 체결하고 권리와 의무를 준수하여야 한다.

1. 서비스이용자(이하 “수급자”라 칭함)의 권리와 의무
 - ① 급여제공 범위 내에서 적절한 요양서비스를 제공받을 권리
 - ② 서비스제공 내용에 대한 상담받을 권리
 - ③ 서비스이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 기관에 통보 의무

- ④ 서비스이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공의 의무
 - ⑤ 기타 장기요양서비스 규칙 이행 의무
 - ⑥ 월 이용료 납부 의무
 - ⑦ 이용자(또는 보호자)가 요청하여 발생한 서비스이용 외 병원 외래 진료비를 포함한 소요비용은 실비에 해당하는 비용에 대한 지불 및 책임의무
2. 서비스제공자(이하 “센터”라 칭함)의 의무
- ① 수급대상자(또는 보호자)가 적절한 서비스를 선택할 수 있도록 전문적인 지식에 근거해 방문요양 및 방문목욕 급여제공범위, 서비스 이용료 등에 관한 정보를 제공 및 상담할 의무
 - ② 수급대상자의 신체 및 인지, 환경에 적절한 질 높은 서비스와 안전하고 질 높은 서비스제공 의무(병원 입원 시 방문요양 및 방문목욕 서비스를 제공하지 않는다)
 - ③ “수급자”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - ④ 급여제공 범위 내에서 적절한 요양서비스의 성실한 제공 의무

제17조 (신원인수인의 권리·의무)

신원인수인과 수급자간의 관계를 주민등록등본 등으로 확인하며, 신원인수인은 수급자의 건강상태를 점검하고, 권리 및 의무를 다하여 건강관리 등에 임하여야 하며, 수급자의 정보 제공 등 인수인계에 철저를 기한다.

1. 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 변경시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.

2. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ③ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제18조 (계약의 해제)

1. 수급자(보호자)는 다음의 각 호의 해당되는 경우에 센터와 협의하여 계약을 해제할 수 있다. 계약이 해제되면 계약 만료일 또는 계약해지요청일로 본 센터에서의 서비스가 종료된다.

- ① 계약기간이 만료된 경우
- ② 급여제공 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우
- ③ 서비스 제공시간을 수급자(보호자)의 동의 없이 임의로 변경했을 경우
- ④ 기타 수급자(보호자)의 계약해지 사유가 발생한 경우

2. 센터는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
- ② 수급자의 건강진단 결과 ‘감염병의 예방 및 관리에 관한 법률’에 따른 감염병 환자로써 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우.
- ③ 수급자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려운 경우.

- ④ 이용 계약 시 제시된 이용 안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우.
- ⑤ 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고 연체하였을 경우.
- ⑥ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 다른 수급자의 생활에 막대한 지장을 줄 경우.
- ⑦ 수급자의 건강과 관련된 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 경우.
- ⑧ 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우.
- ⑨ 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우.

[제6장 월 이용료 및 그 밖의 비용에 관한 사항]

제19조 (급여비용의 산정)

1. 급여비용은 각 연도별 노인장기요양보험법 제39조에서 정한 ‘장기요양급여비용 등에 관한 고시’에 따른다. 장기요양등급 및 급여종류별 1일당 급여제공시간을 기준으로 산정한다.
2. 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 등급별 월 한도액(표-3)을 초과하여 사용하는 경우에는 초과된 급여비용의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

[표-1 방문요양 급여비용(1회당)]

(단위:원/회당)

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

[표-2 방문목욕 급여비용(1회당)]

분 류	시간		급여비용
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	60분 이상		50,100
	40분 이상~60분 미만		40,080
	요양보호사 1인 몸씻기	60분 이상	40,080
		40분 이상~60분 미만	35,070

[표-3 등급별 월 한도액]

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

3. 주야간보호서비스를 1일 8시간 월 15일 이상 이용자에 한해서 한도액이 110~120%로 증액된 한도 내에서 방문요양서비스를 추가 이용가능하다.(단, 가족관계의 요양보호사가 제공하는 가족요양 서비스를 이용하는 자는 한도증액되지 않는 범위에서 이용가능하다.)
4. 타 장기요양기관에서 재가급여를 이용하는 경우 월 한도액에서 타 기관 이용금액을 제외하고 이용가능하다.
5. 등급외 이용자에 대한 급여비용 산정
 - 등급외 이용자란 장기요양등급 판정을 받지 않았거나 장기요양등급을 활용하지 않는 이용자를 의미한다.
 - 등급외 이용자에 대한 급여비용은 1일 이용료를 표-1. 180분 수가로 적용한다. 노인장기요양보험법 제40조 3항에 따라 서비스이용자가 전액 부담한다.

- 등급외 이용자 급여비용에 대한 산출근거 및 내용은 다음과 같다.
- ① 등급외 이용자에 대한 급여비용은 국민건강보험공단에서 안내한 내용과 같이 센터에서 정하는 근거를 통해 자율적으로 정할 수 있다.
- ② 등급외 이용자는 등급 이용자에 비해 건강상태가 양호하여 서비스제공시간을 1일당 최대 3시간, 월 20회로 제한한다. 만일 서비스이용자 또는 보호자가 요청하여 1일당 2시간 이내 또는 3시간 초과로 급여제공한 경우에는 표1. 해당시간 수가로 적용한다.
- ③ 등급외 이용자는 국민건강보험 공단에서 제시한 급여제공범위 중 실제 수행되는 급여가 한정적일 수 있다. 다만, 등급외 이용자에 대해 차별적으로 제공되는 것은 아니다.

제20조 (월 이용료)

1. 급여비용 계산은 매월 1~말일까지 공단에 통보한 서비스일정표에 따라 서비스제공하고 표 1~3. 해당되는 급여비용을 계산한다.
2. 급여비용에 대한 본인부담금은 ‘노인장기요양보험법 제40조’에 의거하여 일반대상자인 경우 장기요양급여비용의 15%를 납부한다. 단, ‘노인장기요양보험법 제40조3항’에 의거 본인부담금의 일부(40%, 60%)를 감경 또는 면제받는 대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 아래와 같이 본인부담금 비율로 납부한다.

[표-4 본인부담금 부담비율]

구 분	대 상	부담비율
본인부담금	- 일반수급자	15%
	- 기타 의료수급권자	6%
	- 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자	
	- 건강 보험료 순위 0~25%	9%
	- 건강 보험료 순위 25~50%	
	- 기초생활수급대상자	0%

3. 급여비용의 가산
 - ① 심야가산 : 22시~익일 06시에 제공한 급여에 대해서 비용의 30%를 가산할 수 있다.
 - ② 일요일가산 : 일요일에 제공한 급여에 대해서 비용의 30%를 가산할 수 있다.
 - ③ 공휴일가산 : ‘관공서의 공휴일에 관한 규정’에 따른 공휴일에 제공한 급여에 대해서는 비용의 50%를 가산할 수 있다.
 - ④ 가산은 급여를 제공한 시간으로 하며, 심야·휴일 가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복 가산하지 아니한다.
 - ⑤ 기타 가산기준, 절차 및 방법 등은 ‘장기요양급여제공기준 및 급여비용산정 방법 등에 관한 고시’에 따른다.

제21조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 이용료 및 비용을 변경할 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
 - ④ 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우.
3. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
- ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 한다.
 - ② 요양급여 수가가 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)에게 안내한다.
 - ③ 계약기간이 만료되었을 경우에는 계약기간 만료전에 사전 통보한다.
 - ④ 변경된 급여비용의 내용으로 변경계약서를 추가로 작성한다.

[제7장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항]

제22조 (서비스 제공의 기본원칙)

기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.

1. 인권보호 : 성별, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등의 이유로 서비스 과정에서 급여 대상자를 차별, 또는 학대해서는 안되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.
2. 자기결정 : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 서비스이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활 : 서비스이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 서비스이용자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원하여야 한다.
4. 사례관리 : 서비스이용자의 욕구, 문제 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야 한다.
5. 비밀보장 : 서비스이용자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
6. 파일 등의 기록 공개 : 서비스이용자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 서비스이용자나 보호자가 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구금지 : 서비스이용자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 표준장기이용계획에 따른 서비스를 제공하고 과다 서비스 제공과 부당 청구를 하여서는 안 된다.
8. 서비스 관련 절차 준수 : 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙, 등의 근거 규정을 준수한다.

제23조 (서비스의 내용)

1. 다음 각 호의 서비스를 수급자의 상태와 욕구에 따라 급여제공계획을 수립하여 제공한다.
- 신체활동지원서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸 단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 화장실 이용하기, 기저귀교환, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 운동 및 일상생활의 보조 등
 - 인지관리 및 의사소통 : 인지관리지원, 의사소통 도움 등 말벗, 격려
 - 건강 및 간호관리 서비스 : 관찰 및 측정, 건강관리, 간호관리, 응급상황 대처
 - 기능평가 및 훈련 서비스 : 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련, 물리치료, 언어치료, 작업치료, 인지정신기능훈련, 기타재활치료, 레크레이션 등

- 인지활동형 프로그램 : 회상훈련, 기억력 향상활동, 잔존능력 활용 및 사회활동 훈련을 통한 일상생활함께하기 등
 - 인지기능 지원서비스 : 인지기능 악화방지 및 행동변화 등에 대처 등
 - 기타 서비스 : 응급상황 대처 등 그 외 수급자에게 필요한 욕구파악하여 제공
2. 센터는 서비스이용자의 월한도액 내에서 급여계약 시 명시하였던 서비스제공시간으로 제공한다. 다만, 서비스이용자 또는 보호자가 요청할 경우, 시간 변경, 일정변경, 시간연장, 1일당 서비스 2~3회 제공가능하다. 이 경우, 장기요양요원은 급여제공기록지에 사유를 기록하여야 한다.
3. 서비스이용자 및 그 가족은 장기요양요원에게 노인장기요양보험법 제28조의2 제1항 각 호에 따라 서비스이용자의 가족만을 위한 행위, 서비스이용자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위의 제공을 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

제24조 (서비스비용의 부담)

1. 센터는 서비스이용자가 1일부터 말일까지 이용한 서비스의 비용을 제19조, 제20조, 제23조에 따라 이용료 산정하여 서비스이용자 또는 신원인수인에게 문자 또는 서면으로 청구한다.
2. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조에 따라 장기요양급여의 범위에서 제외되는 사항으로 서비스이용자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 구매하거나, 급여제공시간 내에 대신 지출하게 된 실제 소요비용(실비)은 비급여비용으로 전액 수납할 수 있다.(이하 “비급여”라 한다)
3. 서비스이용자가 매월 센터에 납부하여야 할 월 이용료는 제19조, 제20조, 제23조에 따라 계산된 급여비용의 본인부담금과 비급여비용으로 구성한다.
4. 서비스이용자 또는 신원인수인은 센터에서 매월 정산된 이용료를 문자 또는 서면으로 제공하는 본인부담금명세서에 따라 납부일까지 센터가 지정한 계좌로 납부한다.
5. 월이용료를 2개월 이상 미납시 센터 규정(“본인부담금 미납금 수금을 위한 가이드라인”)에 따라 서비스이용자 또는 신원인수인에게 지급명령 및 소송 진행을 할 수 있다.

제25조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준을 의미한다.

1. 이용자 및 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
2. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우
3. 상기 사유로 인하여 일시적으로 신체적 제한을 가하는 경우를 의미한다.
 - ① 수급자의 신체적·정신적 상황, 제한을 가한 시간, 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 수급자와 그 가족에게 사실을 알린다.
 - ② 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등
 - ③ 이같은 조치는 반드시 불가피한 경우에만 시행될 수 있으며, 시행 시 이용자의 정서를 안정시키기 위한 언어적/비언어적 조치가 병행되어야 한다.
4. 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 발생하는 경우 “장기요양 가족휴가제”를 이용할 수 있도록, 기관과 협의를 거쳐 지역자원을 활용하도록 한다.

제26조 (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

1. 병원진료에 관한 사항

- ① 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생했을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 정기 병원진료시 처리절차
 - 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
 - 병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
- ③ 응급상황에 따른 병원진료 시 처리절차
 - 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계한 후 귀원한다.
- ④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자나 보호자가 부담한다.
 - 수급자의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

2. 연계조치에 대한 사항

- ① 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 기관장은 본인 또는 가족과 협의하여 연계조치 할 수 있다.
- ② 기타 사유로 본인이나 가족이 연계를 원할 경우 기관장과 협의하여 연계할 수 있다.

[제8장 시설물 사용상의 주의사항]

제27조 (인권보호)

성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적인 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별해서는 아니 되며 존엄한 존재로 대한다.

제28조 (개인정보 보호)

1. 개인정보 범위

생존하는 개인정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 당해 개인을 식별할 수 있는 정보

2. 개인정보의 수집 및 보유 등에 있어 준수사항

- ① 반드시 법령에 근거하거나 정보주체의 동의에 의하되, 목적달성에 필요한 최소한의 범위내로 함
- ② 정보주체의 동의에 의해 수집할 경우 사전에 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적달성

후 처리방법 및 이의제기 절차 등에 대한 충분한 사전설명 후 이를 수집한다.

구분	수급자 및 보호자	직원
수집목적	서비스 이용에 따른 필요한 정보 수집	직무수행에 따른 필요한 정보 수집
이용기간	서비스 계약 기간	근로 기간
보유기간	서비스 계약 종료일로부터 5년간	퇴직일로부터 5년간
이용범위	-서비스제공 관련에 필요한 정보의 활용 -제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자정보 제공 -관련기관 정보제공 요청 시 제공 -장기요양 급여계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질수준 향상 등에 활용 -연말정산 간소화를 위해 활용 - (선택) 제3자에 대한 정보제공 활용 > 정보제공기관 : ㈜아리아케어코리아	-서비스제공 관련에 필요한 정보의 활용 -제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공 -관련기관 정보제공 요청 시 제공 -배상 책임 보험 가입에 정보 활용 -(선택) 제3자에 대한 정보제공 활용 > 정보제공기관 : ㈜아리아케어코리아

③ 수집한 개인정보는 수집목적을 달성한 즉시 폐기하되, 그 원형태 및 수록된 데이터를 식별할 수 없도록 파쇄기 또는 소각의 방법을 통해 폐기

3. 직원 및 수급자 개인정보와 관련한 업무처리 시 유의사항

- ① 정보주체에게 제공되는 개인정보 중 사회보험 안내, 수급자 등급관련 등 내부 문서수발 절차에 의한 경우에도 제3자에 의한 노출에 유의
- ② 개인정보 제공 목적을 달성 후 폐기하거나 계속 이용할 경우 이를 식별할 수 없도록 조치

제29조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 수급자 가정에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외에 접근이 불가능한 시설물에 비치하여야 한다.
2. 관계기관에 비치되어 있는 자료 중 개인정보가 포함되어 있는 자료는 관계기관 및 보호자(수급자)외의 접근이 불가능한 시설물(캐비넷)에 비치하여야 한다.
3. 부득이하게 자료에 접근해야 하는 경우, 관계기관 및 보호자(수급자)에게 우선적으로 보고 후 조치를 취한다.

[제9장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항]

제30조 (서비스 제공자의 배상책임)

1. 서비스 실시 중에 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만 천재지변 등으로 인한 손해는 배상책임을 지지 아니한다.
2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 경우
 - ③ 상한 음식을 제공하였을 경우
 - ④ 종사자가 수급자를 학대 (노인복지법 제1조의2 제4호의 노인학대 및 동법 제39조의 9의 금지 행위를 말한다.)로 인하여 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 경우.
3. 센터는 서비스 현장에서 종사자의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상책임보험을 가입하며 가입 시기와 대상은 아래의 표와 같다.

대 상	노인장기요양보험법에 의거, 방문요양 및 방문목욕 서비스를 제공하며, 당사와 근로계약을 한 요양보호사
가입 기간	가입일로부터 1년(1년마다 보험 갱신)
가입 시점	첫 수급자에 대하여 첫 서비스를 시작하는 당일부터 가입

단, 가족관계의 수급자에게 서비스 제공하는 요양보호사는 가입 제외한다.

(응급조치 의무 등)

- ① 제39조의6의 규정에 의하여 노인학대신고를 접수한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다. 이 경우 노인보호전문기관의 장이나 수사기관의 장은 서로 동행하여 줄 것을 요청할 수 있고, 그 요청을 받은 때에는 정당한 사유가 없으면 소속 직원이나 사법경찰관리를 현장에 동행하도록 하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 출동한 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자를 보호하기 위하여 신고된 현장에 출입하여 관계인에 대하여 조사를 하거나 질문을 할 수 있다. 이 경우 노인보호전문기관의 직원은 피해노인의 보호를 위한 범위에서만 조사 또는 질문을 할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 출입, 조사 또는 질문을 하는 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.
- ④ 제2항에 따라 조사 또는 질문을 하는 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 피해자·신고자·목격자 등이 자유롭게 진술할 수 있도록 노인학대행위자로부터 분리된 곳에서 조사하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 제1항의 규정에 의하여 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.
- ⑥ 누구든지 정당한 사유 없이 노인학대 현장에 출동한 자에 대하여 현장조사를 거부하거나 업무를 방해하여서는 아니 된다.
- ⑦ 국가 및 지방자치단체는 제39조의5에 따른 노인보호전문기관의 장이 학대받은 노인의보호, 치료 등의 업무를 수행함에 있어서 피해노인, 그 보호자 또는 노인학대행위자에 대한 신분조회 등 필요한 조치의 협조를 요청할 경우 정당한 사유가 없으면 이에 적극 협조하여야 한다.
- ⑧ 제7항의 신분조회 요청 절차·범위 등에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

(노인학대 신고 의무 등)

성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적 신념, 개인적인 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별해서는 아니 되며 인간답게 생활할 수 있는 존엄한 존재로 대한다.

1. 노인학대의 정의

노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2)

2. 노인의 권리

- ①인격적 존중을 받을 권리
- ②스스로의 자립생활을 지키기 위해 자율적으로 결정할 수 있는 권리
- ③안전하고 위생적인 환경에서 생활할 권리
- ④종교의 자유, 의사표현과 소통, 고충표현과 해결을 요구할 권리
- ⑤서비스 내용과 본인부담 비용 등의 정보에 대해 알 권리
- ⑥서비스 과정에 내용과 양을 결정하고 참여할 권리

3. 센터의 역할과 의무

①노인학대 예방과 인권보호를 위한 ‘노인학대예방 지침’을 규정하고, 노인학대 근절을 위해 노력한다.

②위 지침을 항시 비치하여 직원 및 수급자(보호자) 모두 열람할 수 있도록 한다.

③모든 종사자를 대상으로 ‘노인인권보호 및 노인학대 예방에 관한 교육’을 대면, 인터넷, 전문 외부강사 등의 방법을 통하여 매년 1회이상 4시간 이상 실시한다.

④센터는 급여제공과정 중에 수급자가 노인학대 또는 부당한 대우를 받은 적이 있는지 수시로 점검하고, 시설장은 종사자에 대한 지도감독을 철저히 한다.

⑤센터는 급여제공 이전에 수급자(보호자)에게 ‘노인인권보호 및 노인학대 예방에 관한 교육’에 대해 설명하고 관련 자료를 제공한다.

⑥센터는 수급자의 위험행동에 대한 신체억제 및 가림막 등으로 인한 분리 조치가 필요한 경우, 반드시 시설장의 허가에 의해 최후의 수단으로 시행하여야 하며, 사용 전 수급자(보호자)에게 절차와 시간, 종류, 부작용에 대한 안내하여야 한다. 수급자가 다른 방법을 요청할 경우 최대한 존중하여야 한다. 긴급하게 먼저 사용한 경우 이후에 반드시 보호자에게 알려야 한다.

⑦센터 내 모든 종사자는 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용, 대응방법 등을 사전에 숙지하고, 급여제공과정 중에 노인학대 문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

4. 센터 내 모든 종사자는 노인복지법 제39조의6 제2항에 따라 노인학대 신고의무자이며, 신고의무자는 그 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시, 노인보호전문기관 또는 수사 기관에 신고하여야 한다.(전국 어디서나 국번없이 1577-1389 또는 129, 112)

제31조 (배상책임의 면책범위)

1. 다음 각 호에 해당하는 경우 센터는 손해에 대한 책임을 지지 않는다.

- ① 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해가 발생한 경우
- ② 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 인해 손해가 발생한 경우
- ③ 보호자의 과실로 인한 손해가 발생한 경우
- ④ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
- ⑤ 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우

2. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 따른다.

3. 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받은 손해에 대해서는 센터는 일체의 배상책임을 지지 않는다.

[제10장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항]

제32조 (직원회의)

‘사회복지사업법 제36조’에 의거하여 재가노인복지시설 운영의 민주성, 투명성 제고 및 권익 향상을 위하여 운영위원회를 설치 및 운영한다.

다만, 본 기관은 운영위원회 의무 설치 기관이 아니어서 운영위원회를 설치 및 운영하지 않고, 종사자가 참여하는 직원회의를 운영한다.

제33조 (직원회의의 기능)

시설의 장은 시설 운영 전반에 관한 다음 각 호의 사항을 공유하고 논의하기 위하여 직원회의를 하여야 한다.

1. 시설운영계획의 수립 및 평가에 관한 사항
2. 사회복지 프로그램(급여 제공)의 개발 및 평가에 관한 사항
3. 종사자의 근무환경 개선 및 복리후생에 관한 사항
4. 수급자(이용자)의 생활환경 개선 및 고충 처리, 사례관리 등에 관한 사항
5. 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 시설과 지역사회 협력 및 홍보에 관한 사항
7. 그 밖에 시설의 장이 회의에 부치는 중요한 운영 관련 사항

제34조 (직원회의의 운영)

1. 직원회의는 시설의 장과 재직 중인 전 종사자로 구성한다.
2. 시설의 장은 회의를 소집하고 의장이 되며, 필요 시 회의록 작성을 위한 간사를 지명할 수 있다.
3. 정기 회의는 월 1회(또는 분기별 1회) 개최함을 원칙으로 하며, 긴급한 사안이 발생하거나 시설장 또는 종사자 3분의 1 이상의 요청이 있을 경우 임시 회의를 개최할 수 있다.
4. 회의는 재직 인원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석 인원 과반수의 찬성으로 의결 또는 결정한다.
5. 시설장은 회의를 통해 결정된 사항이 시설 운영에 적극 반영되도록 노력하여야 하며, 회계에 · 결산 및 후원금 현황 등 주요 운영 사항을 직원에게 보고하거나 공유하여야 한다.

[제11장 운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항]

제35조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

1. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원회의를 통해 종사자 과반수의 의견을 수렴하여야 한다.
2. 근로조건 등 종사자에게 불이익하게 변경되는 사항을 개정할 경우에는 반드시 종사자 과반수의 동의를 얻어야 한다.
3. 종사자 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 제안할 수 있다.
4. 개정된 규정은 전 종사자가 열람할 수 있도록 비치하거나 공지하여야 하며, 개정 절차와 내용은 관계 법령(근로기준법 등)을 준수한다.

[제12장 인력관리 규정]

제36조 (직원의 구분)

센터의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치 기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. 직원이란 계약직원, 정규직원, 시간제 직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 시 · 군 · 구에 신고한 직종으로 센터에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

제37조 (적용범위)

직원의 복무 및 근로조건에 관하여 이 규정에서 정한 외에는 관련 근로기준법, 근로계약, 취

업규칙 등에 정하는 바에 따른다.

제38조 (근로계약)

1. 장기요양기관 종사자는 해당 기관의 대표와 문서에 의한 근로계약을 체결한다.
2. 근로계약 체결시에는 직원에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다. 단 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제39조 (신규채용 및 제출서류)

1. 직원의 모집은 공개채용을 원칙으로 하며, 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역 등으로 차등을 두지 않는다.
2. 직원 채용은 사람인, 잡코리아, 한국사회복지사협회, 복지넷, 워크넷, 지자체, 지자체 일자리 센터, 여성개발인력센터 등에 채용 공고를 통해 직원을 모집한 후 면접을 진행한다. 면접 진행 이후 직원을 채용하도록 한다.
3. 센터에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
 - ① 이력서(자기소개서 포함) 1부
 - ② 자격증사본 1부
 - ③ 건강검진 결과지 1부
 - ④ 경력증명서 1부(해당자)
 - ⑤ 범죄경력회보서 1부
(노인학대, 장애인학대, 아동학대, 성범죄자 등 취업제한용 회보서 추가로 요청 가능)
 - ⑥ 채용 후 제출서류(증명사진, 급여통장 사본, 주민등록등본, 가족요양제공시 가족관계증명서 등)

제40조 (채용제한)

(시설의 장)

- ① 시설의 장은 상근(常勤)하여야 한다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시설의 장이 될 수 없다.
 1. 사회복지사업법 제19조제1항제1호, 제1호의2부터 제1호의8까지 및 제2호의2부터 제2호의4까지의 어느 하나에 해당하는 사람
 2. 사회복지사업법 제22조에 따른 해임명령에 따라 해임된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 3. 사회복지분야의 6급 이상 공무원으로 재직하다 퇴직한 지 3년이 경과하지 아니한 사람 중에서 퇴직 전 5년 동안 소속하였던 기초자치단체가 관할하는 시설의 장이 되고자 하는 사람

(종사자)

- ① 사회복지법인과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 시설에 근무할 종사자를 채용할 수 있다.
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지법인 또는 사회복지시설의 종사자가 될 수 없다.
 1. 사회복지사업법 제19조제1항제1호의7 또는 제1호의8에 해당하는 사람
 2. 제1호에도 불구하고 종사자로 재직하는 동안 시설이용자를 대상으로 「성폭력 범죄의 처벌

등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 및 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 저질러 금고 이상의 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형이 확정된 사람

제41조 (수습임용)

1. 직원을 신규로 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 대표 또는 시설장은 근무능력평가표를 근거로 평가한다.
2. 수습기간 중인 직원의 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 임용하고, 해당 직무를 감당하기에 부적합하다고 인정될 때에는 면직시킬 수 있다.

제42조 (복무의무)

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무 목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
5. 직원은 업무와 관련하여 직/간접적을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.
6. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

제43조 (복무규율)

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 센터의 허락을 얻지 않고 근무장소를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장내 규율과 질서를 문란케 하여서는 아니 된다.
4. 근무시간 중에는 안전수칙을 준수하여야 한다.
5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
6. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 안 된다.
7. 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
8. 직원은 직무상 숙지한 업무내용의 비밀을 엄수하고 누설해서는 안 된다.
9. 정당한 이유없이 업무상의 명령에 항거 또는 불복하여 업무상의 장애 또는 분쟁을 야기시키거나 센터에 중대한 손해를 초래케 하여서는 안 된다.

[제13장 상벌]

제44조 (승진 및 직무평가)

1. 직원의 승진은 직무평가에 의하여 1년마다 진행하고, 직원회의에서 심의 결정하고, 발령

및 연봉인상을 시행한다. 단, 시설장 퇴사로 인한 비정기적인 승진이 있을 수 있으나, 이 경우에도 반드시 직원회의를 통한 의견 수렴 및 결정 과정을 거쳐야 한다.

2. 직원의 직무평가는 근무능력평가표를 기반으로 시설장이 평가한다. 단, 시설장의 부재로 인한 경우 대표가 평가한다.

3. 승진대상자는 기존 경력 포함 3년 이상의 경력이 있어야하고, 당 센터에서 1년 이상 근무한 자가 되며, 대상자가 없거나 특별한 사정이 있는 경우에는 해당년도 승진은 생략한다.

4. 승진 직급은 아래와 같으며, 승진한 직원은 관리직의 업무를 수행하여야 하나, 업무의 변동이 없을 수 있다.

직급	내용
관리직	시설장 / 지자체 시설장으로 인력신고하고, 관리책임자 역할을 수행하는 자
중간관리직	실장(또는 팀장) / 이용자와 일반직(사원)을 관리하는 자
일반직	사원 / 수습사원 포함

제45조 (포상 및 표창)

1. 센터는 다음 각호에 해당하는 경우 표창할 수 있다.

- ① 센터의 제 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 되는 자
- ② 각종 사고를 미연에 방지하고 재해 발생 또는 비상사태 시 공로자
- ③ 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자, 매사에 솔선수범 하는 자

2. 위 표창을 받은 자에게 아래와 같이 포상하고 2가지 이상 병행할 수 있다.

- ① 표창장 또는 상장 수여
- ② 포상금 또는 상여금 수여
- ③ 포상품 수여
- ④ 기타

3. 센터는 연 2회 이상 위 표창 기준에 해당하는 자를 추천하거나 선정하여 직원회의에서 심의를 거쳐 결정한다. 단, 해당자가 없거나 추천자가 없을 경우 횡수 이하로 운영할 수 있다.

4. 포상직원 결정 시 직원회의를 개최하고 수상자를 게시하여 포상내역을 기록하고 보관한다.

제46조 (징계의 사유)

직원이 다음 각호에 해당 될 때는 징계할 수 있다.

- 1. 관련 법규, 운영규정을 위반하였을 경우
- 2. 근무성적 또는 기능 및 능률이 현저하게 불량하다고 인정된 경우
- 3. 고의 또는 중대한 과실로 센터에 막대한 지장을 초래하거나 재산상의 손해를 입힌 경우
- 4. 정당한 사유 없이 간헐적 또는 계속하여 3일 이상 결근한 경우
- 5. 중요한 경력을 사칭, 은폐하거나 또는 부정한 방법으로 채용된 경우
- 6. 지각, 조퇴가 빈번하고 업무에 열의가 없는 경우
- 7. 복무의무 및 복무규율을 어겨 센터의 질서와 풍기를 문란케 한 경우
- 8. 직무를 이용하여 자기 또는 타인의 이익을 도모하거나 기타 금품을 수수한 경우
- 9. 센터의 기밀을 외부로 누설하여 센터에 불이익을 초래한 경우
- 10. 형사사건으로 소추되어 유죄 판결을 받은 경우

11. 센터의 허가 없이 센터의 물품을 반출하거나 반출하려고 한 경우
12. 기타 전 각 호에 준하는 사유 및 비행이 있을 경우
13. 사회통념상 근로계약을 지속할 수 없는 경우

제47조 (징계의 종류)

징계에 대하여는 직원회의에서 심의를 거쳐 결정한다.

1. 훈계 : 문서 또는 구두로 잘못을 훈계한다.
2. 견책 : 시말서를 제출케 하고 장래를 위하여 훈계한다.
3. 감봉 : 시말서를 제출케 하고 1호의 평균임금의 1일분의 반액 이내를 감액하고, 감액 총액이 임금지급기의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위 내에서 감봉한다.
4. 정직 : 시말서를 제출케 하고 일정기간 출근을 정지하며 그 기간의 임금을 지급하지 아니한다.
5. 징계해고 : 직원의 신분을 박탈하여 해고한다.

제48조 (징계의 절차)

1. 징계 사유 발생 시, 시설장(또는 중간관리직)은 서면 증거와 함께 징계 안건을 직원회의에 상정한다. 이에 대한 최종 결정 사항은 서면으로 작성되어 시설장 또는 해당 관리자에게 제출되어야 한다.
2. 시설장은 징계 의결을 위한 직원회의 개최 7일 전까지 회의 일시, 장소, 의제 등을 구성원들에게 통보하여 소집한다. 이때 징계 대상 직원에게는 회의 출석 및 소명 기회를 주기 위해 서면(출석통지서)으로 해당 내용을 반드시 사전 통보하여야 한다.
3. 직원회의는 징계 사유에 대한 객관적인 증거 자료와 당사자의 진술을 충분히 검토하여 공정하게 심의한다. 단, 징계 대상자가 출석을 원하지 않거나 서면으로 진술을 대신한 경우에는 서면 심사만으로 징계 의결을 할 수 있다.
4. 징계대상자와 친족관계이거나 징계사유에 당사자인 위원은 징계의결에 관여하지 못한다.
5. 징계대상 직원에게 의결 전에 소명의 기회를 부여하여야 한다. 단, 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명 거부 또는 포기하는 경우 소명기회 없이 징계의결 할 수 있다.
6. 징계처분을 받은 대상 직원이 불복할 경우 처분통고를 받은 날로부터 7일 이내에 재심을 요구할 수 있다.
7. 직원이 고의 또는 과실로 인하여 시설에 손해를 발생시켰을 때에는 이를 배상하여야 한다.

제49조 (인사 운영 및 의사결정)

1. 인사 관련 의사결정 구조

- ① 기관의 주요 인사 사항(승진, 징계 등)은 시설장과 종사자가 참여하는 직원회의를 통해 민주적으로 결정한다.
- ② 회의의 의장은 시설장이 맡으며, 시설장 부재 시에는 대표자가 지명하는 자가 그 직무를 대행할 수 있다.
- ③ 인사 관련 의결은 재적 인원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석 인원 과반수의 찬성으로 결정한다.

2. 직원회의의 인사 기능

- ① 직원의 포상 및 격려에 관한 사항

② 직원의 승진 및 보직 변경에 관한 사항

③ 직원의 징계 및 처분에 관한 중요한 사항

④ 그 밖에 직원의 채용, 복지 등 인사에 관하여 시설장이 회의에 부치는 사항

3. 상시근로자 30인 이상이 되는 경우, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제1조」에 따라 근로자와 사용자 쌍방이 노사 공동의 이익을 증진하기 위해 ‘노사협의회’를 설치하여 운영하기로 한다. ‘노사협의회’를 설치하기 위해 시설장은 2개월 전 ‘설치준비위원회’를 구성하여 근로자 의견 수렴, 협의회위원 선거준비, 협의회규정을 정하도록 한다.

제50조 (인사 관련 회의의 소집 및 운영)

1. 소집: 인사 관련 의결 사항이 발생할 경우 시설장이 회의를 소집한다.

2. 통보: 시설장은 회의 소집 시 원칙적으로 회의 개최 7일 전까지 일시, 장소, 의제 등을 각 직원에게 통보하여야 한다.

3. 의결 정족수: 회의는 재적 인원 과반수의 출석과 출석 인원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 결정의 신중을 기하기 위해 재적 인원 3분의 2 이상의 찬성으로 한다.

4. 결정권: 시설장은 표결권을 가지며, 찬성과 반대가 동수일 경우에는 시설장이 최종 결정권을 갖는다.

5. 비밀 유지: 인사 관련 회의는 원칙적으로 공개하지 아니하며, 회의 참석자는 회의 내용 및 개인정보와 관련된 사항을 외부로 누설해서는 안 된다.

6. 제척 사유: 의결 사항이 특정 직원 본인에 관한 것일 경우, 해당 직원은 그 안건의 의결에 참여할 수 없다.

7. 기타: 회의 운영에 관하여 이 규정에 명시되지 않은 세부 사항은 기관의 일반적인 관례 또는 별도의 내부 방침에 따른다.

[제14장 보수규정]

제51조 (보수기준 및 기본방침)

센터 직원의 보수(임금) 및 각종 수당 등은 근로계약서에 규정하는 사회보험 적용자, 시간제 중 본인의사를 존중하여 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험에 근거 임금을 결정 지급한다.

1. 보수의 계산

① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.

② 수습 기간 중 보수는 보수기준의 80~100% 지급할 수 있다.

③ 보수는 연봉계약을 원칙으로 한다. 시간제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종 보험은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.

④ 근무환경에 따라 직책보조비, 식대비, 교통비 등을 보조할 수 있다.

2. 보수의 지급은 익월 지정된 날짜에 지급하고, 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

3. 매월 급여 지급시에는 관계법령 및 공제율에 따라 근로소득세 및 사회보험료를 공제 후 지급한다.

4. 시간 외 근로(연장근로 및 휴일근로)에 대해서는 ‘근로기준법’에 의거 수당 또는 보상

휴가를 지급한다.

제52조(상여금 지급)

상여금 지급은 다음과 같이 한다. 다만, 지급율 또는 지급액은 근로자와 근로계약서 협의하여 근로자마다 달리 정할 수 있다.

① 상여금 종류와 지급대상 기준은 아래와 같다.

1. 정기상여금 : 월 160시간 이상 근무 및 근무기간 36개월이 지난 익일까지 연속하여 근무하는 자 중 근무성적이 우수한 자에게 대상자와 합의한 주기로 지급하는 상여금
2. 특별상여금 : 특별 공헌, 우수 성과, 특별 상황 등을 고려하여 경영 실적에 따라 일시적으로 지급하는 상여금

② 직원회의에서 지급대상 기준, 지급주기, 지급액, 지급대상자를 결정하여야 하며, 정기상여금 지급대상자는 회사와 상여금을 지급하기로 근로계약서를 변경 작성하고, 지급사유로 속한 달의 정기 임금지급일부터 합의한 주기로 지급한다.

③ 상여금은 기본급에 산입되지 않고, 임금명세서에 별도 표기되며, 취업규칙에서 정한 평균임금 계산이 필요한 경우 포함하여 계산한다.

④ 퇴직자의 경우 상여금 지급일을 기준으로 일할 계산하여 지급하고 계속근로 12개월 미만인 자는 지급대상에서 제외한다.

제53조 (사회보험 적용에 관한 사항)

1. 매 월 60시간 이상 근무하며 18세 이상 60세 미만의 장기요양요원 및 직원은 사회보험(국민연금, 국민건강보험, 장기요양보험, 고용보험, 산재보험)을 적용받는다. 18세 미만이거나 60세 이상인 경우 국민연금을 제외한 보험을 적용받는다.
2. 매 월 60시간 미만 근무하는 장기요양요원 및 직원은 고용보험 및 산재보험만 적용 받는다.

제54조 (퇴직급여제도 설정 및 지급방법)

1. 센터는 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 직원에게 지급할 수 있는 제도를 설정한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 퇴직급여제도를 적용하지 아니한다.

2. 센터는 “근로자퇴직급여보장법 제4조”에 따라 퇴직금을 지급하는 대신 소속 직원의 과반수 동의를 얻어 퇴직연금제도를 도입할 수 있다. 퇴직연금 도입시에도 퇴직금 적립방법을 혼용할 수 있다. 단, 퇴직연금 가입한 직원에게는 연1회 이상의 퇴직연금 운영상황 등에 대한 교육을 시행하여야 하고, 그 교육을 퇴직연금 사업자(금융기관)에게 위탁할 수 있다.

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

- ① 본인이 퇴직원을 제출하고 센터의 승인이 있을 때
- ② 사망하였을 때
- ③ 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
- ④ 해고, 직권면직을 직원회의에서 결정했을 때

4. 퇴직급여의 지급대상 및 방법

- ① 센터는 1년 이상 근무한 소속 직원이 퇴직할 경우에는 계속근로기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직급여액으로 퇴직시점에 정산하여 지급한다.
- ② 계속근로기간이 1년 미만이거나, 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간미만인 직원은 퇴직금을 지급하지 않는다.
- ③ 퇴직급여 지급사유 발생시 3항에 해당되는 퇴직한 날로부터 14일 이내에 지급한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 센터와 직원간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
- ④ 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급한다.
- ⑤ 직원이 퇴직금을 받을 권리를 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

4. 센터는 주택구입 등 근로자퇴직급여보장법 시행령에 정한 사유로 소속 직원이 요구하는 경우에는 퇴직하기 전에 해당 소속 직원의 계속근로기간에 대한 퇴직급여액을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간은 정산 시점부터 새로이 기산한다.

5. 센터는 퇴직급여를 지급할 능력을 확보하기 위해 매월 직원 보수의 1/12를 계산하여 센터 명의 금융기관 통장에 매월 적립함을 원칙으로 한다.(‘퇴직적립금’이라 한다.) 다만, 단시간근로자(주 15시간 미만 근로)는 퇴직급여 지급대상에서 제외되므로 퇴직적립금을 적립하지 않는다.

6. 계약종료, 사직 등으로 1년 미만 근로하고 퇴사로 인한 퇴직금 지급 기준 미충족으로 발생하는 미지급금은 ‘장기요양기관 재무회계규칙 제8조’에 따라 예산을 전용하여 다른 용도의 인건비로 사용할 수 있다

7. 이 외 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 ‘근로자퇴직급여 보장법’에 따른다.

[제15장 복리후생 규정]

제55조 (복리후생)

직원의 안정된 복무와 사기를 진작시키기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 실시한다.

1. 경조금 지급

- ① 결혼 - 본인(50,000원), 자녀(50,000원)
- ② 사망 - 부모, 배우자(50,000원)

2. 특별선물 지급 : 설, 추석 명절 등

3. 장기근속자 : 장기요양 급여비용 고시에 따른 장기근속장려금 지급(근무형태 및 근무기간에 따라 차등 지급, 4대보험 및 퇴직적립금 공제 후 지급)

4. 근무복장 지급 : 모든 근무자들에게 적절한 근무복장(유니폼, 앞치마 등)을 지급한다.

5. 역량강화교육 기회 제공 : 근무성적 우수 직원이 직무역량강화를 위한 외부 교육을 요청할 경우 교육의 기회와 비용을 제공한다.(다만, 장기요양 급여비용 산정기준 고시 세부사항에서 근무시간으로 인정하는 교육 외의 교육을 요청하는 경우 근무시간 외에 진행한다.)

6. 시간제 직원은 기타 관련 법규에 의거 복리후생을 시행한다.

[제16장 휴일 및 휴가]

제56조 (휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의날 (5.1)
 - ③ 공휴일 및 대체 공휴일
2. 1항에도 불구하고, 대표는 근로자대표와 서면 합의 후 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
3. 대표는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

제57조 (휴가)

1. 직원의 휴가는 연차휴가, 경조 휴가, 포상휴가, 출산휴가, 생리휴가, 병가, 공가로 구분한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 업무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다
4. 연차휴가, 경조 휴가, 포상휴가, 출산휴가 외 기타 휴가(생리휴가, 병가, 공가)는 그 휴가 일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
5. 여성 근로자가 청구하는 생리휴가는 월 1일에 한하여 무급생리휴가로 부여한다.
6. 직원이 업무 외 질병, 부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 유급으로 한다. 단, 시간제 근로계약한 자는 무급으로 한다.
7. 직원이 6항 이외의 원인에 해당하는 정당한 사유가 있을 때에 허가할 수 있는 휴가는 아래와 같다. 단, 1일 8시간내 실제 소요되는 시간으로 한다.
 - ① [병역법]이나 그 밖의 다른 법령에 따른 병역판정검사, 소집, 검열점호 등에 응하거나 동원 또는 훈련에 참가할 때
 - ② [건강검진기본법]에 따른 국가건강검진, [산업안전보건법]에 따른 특수건강진단, [모자보건법]에 따른 임신부의 건강진단
 - ③ [근로기준법] 제10조에 의한 공민권 등의 행사
8. 임신 중의 여성 직원에게 출산전후 총 90일, 출산한 배우자로 인한 출산휴가는 20일 범위 내에서 직원의 신청에 따라 유급으로 부여한다.
9. 위 6~8항의 사유로 인하여 휴가를 신청하는 직원은 사유를 증빙할 수 있는 자료를 제출하여야 한다. 또한 직원의 근무일지에 사유를 기록하고 서명을 받아 보관하여야 한다.

제58조 (연차유급휴가)

1. 센터는 1년간 80% 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다.
2. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80% 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 센터는 직원에게 입사일로부터 1년되는 날 다음날에 15일의 유급휴가를 지급하며, 직원은 해당 유급휴가를 다음 1년이 되는 날까지 사용하여야 한다.
4. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연

수에 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며, 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.

5. 시설장으로 인력신고된 대표자는 [근로기준법 제60조]를 준용하여 위 1~4항을 적용할 수 있다.

제59조 (연차유급휴가의 사용)

1. 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 7일 전에 센터의 승인을 얻어야 한다.
2. 센터는 연차유급휴가를 직원의 청구가 있는 시기에 주며, 그 기간에 대하여는 통상 임금을 지급한다. 다만, 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 센터는 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 센터의 사용촉진에도 불구하고 직원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.
4. 시간제 근로자는 입사일로 1년 이내의 기간은 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 다음달 사용하지 않을 경우 연차수당을 유급휴가 발생한 다음달에 바로 지급하며, 1년이상 근속자는 위 1~3항을 적용한다.

제60조 (경조휴가)

1. 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다.

구 분	대 상	일 수	비 고
결혼	본인	5일	
	자녀	1일	
출산	본인	90일	최초 60일은 유급, 이후 기간은 무급
	배우자	20일	
사망	본인·배우자의 부모, 배우자	5일	
	본인·배우자의 조부모, 자녀, 자녀의 배우자	2일	
	본인 및 배우자의 형제·자매	1일	

2. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 출생증명서 사본, 사망진단서 등을 첨부한다.
3. 경조 휴가는 연차유급휴가에 산입하지 아니한다. (단, 남녀고용평등법 제 18조2에 의해 근로자가 배우자의 출산을 이유로 휴가를 청구할 경우 휴일을 제외한 20일의 유급휴가를 부여한다. 단, 출산일로부터 120일 이내 사용하되, 3회에 한정하여 나누어 사용 가능하다.)

[제17장 안전과 보건]

제61조(안전·보건 관리 규정)

1. 센터는 사업장의 시설, 설비를 이용하는 이용자의 안전과 보건, 종사자의 안전 및 건강의 유지·증진을 위해 예방관리, 사고시 대처 등에 관한 항목을 규정하기 위함이다.
 - ① 안전·보건 관리자 지정과 그 직무에 관한 사항
 - ② 안전·보건 교육에 관한 사항

(근골격계 질환 예방, 감염병 예방 등 급여제공지침, 종사자 인권침해 대응지침)

③ 사고 조사 및 대책 수립에 관한 사항

(위험성평가 연1회, 건강검진 연1회, 근골격계 질환 자가체크리스트 연1회)

④ 그 밖에 안전·보건에 관한 사항

2. 위 1항에 따라 안전·보건 관리감독자는 (시설장)으로 인력신고된 자로 지정하며, 센터의 안전·보건관리규정을 세우고 안전·보건관리교육 실시, 위험성평가(위험요인 파악, 점검, 개선), 안전·보건관리를 위한 소속 직원에 대한 직접 지휘, 감독의 업무를 수행하여야 한다.
3. 재가서비스를 제공하는 장기요양기관의 특성상 위 2항에서 정한 안전·보건 관리감독자가 안전관리자, 보건관리자, 산업보건직의 업무를 수행하므로 선임하지 않는다. 다만 상시근로자 50인 이상이 되는 때에 위탁관리업체를 공모선정하여 **위탁관리하기 위해 운영위원회 심의 후 결정에 따른다**. 위탁 업체는 시설장이 관리한다.

제62조 (안전·보건 수칙)

1. 센터와 센터 대표는 안전·보건관리책임자로서 사업장내 무사고, 무재해에 대한 안전·보건 목표와 경영방침을 통해 사업장내 안전·보건을 확보하여야 한다.
2. 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
3. 센터는 직원 및 기관운영에 저해되는 위험요인을 발견하는 즉시 적절한 조치를 단행하여 위험요인을 근본적으로 봉쇄하는데 최선을 다해야 한다.
4. 안전관리자, 보건관리자, 산업보건직은 전문기관에 위탁하여 관리감독자에게 지도, 조언하고 안전·보건관리체계를 전문적으로 관리하도록 한다.
5. 센터 소속 직원은 안전·보건관리 계획의 효과적인 운용과 사고예방을 위하여 안전·보건에 관한 제규정과 수칙을 준수하고 관리자의 지시 명령에 따라 적극적으로 협력하여야 한다.

제63조 (사고 예방 및 위험성평가)

센터는 직원의 안전과 보건을 위해 위험한 요인을 스스로 찾아내어 위험요인 제거, 대체 및 통제방안을 마련·이행, 개선한다. 이를 위험성평가라 한다.

- ① 장기요양기관 특성에 따라 종사자의 위험요인 체크리스트 및 제보로 사전조사를 진행한다.
- ② 위험성평가는 센터 대표 책임하에 관리책임자(시설장)가 방문서비스 제공하는 직원 1명이상 참여하여 평가한다.
- ③ 조사결과에 따라 유해 위험요인에 대해 제거, 대체 등 조치·감소 계획을 세우고, 이행한다.
- ④ 새로운 위험요인(설비, 물질 등) 도입 또는 산업재해 발생시 수시평가 진행한다.
- ⑤ 연1회 위험성평가 결과의 적정성을 위한 정기평가를 진행한다.(최초평가를 실시한 날로부터 기산하여 1년이 되는 날 이전에 실시)
- ⑥ 위험성평가 결과는 게시판에 부착하여 이를 알리고, 자료는 3년간 보존한다.

제64조 (주요 건강장해 위험요인 및 예방적 조치)

1. 방문요양 서비스 특성에 따라 종사자의 주요 건강장해 위험요인과 예방조치사항은 아래와

같다.

- ① 근골격계질환 예방
 - 전 직원 대상 연 1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육 실시
 - 연 1회 이상 근골격계질환 자가체크리스트로 질환여부 체크
 - 업무전 간단한 스트레칭 시행, 반복 또는 과중한 업무시 10분간 스트레칭 및 휴식
 - ② 감염질환 예방
 - 전 직원 대상 연 1회 이상 감염질환 예방 및 관리에 대한 교육 실시
 - 업무전, 서비스이용자 접촉시, 업무후 등 감염예방을 위한 손씻기 실시
 - 기침 등의 호흡기질환 증상시 마스크착용
 - ③ 감정노동 매뉴얼(종사자 인권침해 대응지침)
 - 전 직원에게 연 1회 이상 감정노동 매뉴얼(종사자 인권침해 대응지침) 교육 실시
 - 서비스개시 전 서비스 이용자 및 보호자에게 종사자인권침해에 관한 교육 실시
 - 폭언 및 폭행, 성폭력, 급여제공범위 외 업무요구 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 센터 내 게시판 및 서비스 이용자택에 게시
 - ④ 직원의 건강장해에 대한 예방적 조치로 전 직원에게 연1회 이상의 결핵검진을 포함한 정기건강검진(국민건강보험법에 따른 건강검진 포함)을 시행한다. 결과에 따라 치료를 요할 경우, 업무가 가능하도록 치료 등 조치 후에 서비스 제공할 수 있도록 하여야 한다. 단, 검진비용 및 치료에 필요한 비용은 직원이 부담하도록 한다.
 - ⑤ 직원의 건강검진 결과지, 근골격계질환 자가체크리스트는 직원 퇴사일로부터 5년까지 보관하여야 한다.
2. 신규직원 채용시 센터는 신규직원이 서비스를 제공하기 전에 건강장해 유해, 위험요인에 대하여 건강검진결과지와 근골격계질환 자가체크리스트를 확인하여야 하며, 치료를 요할 경우, 업무가 가능하도록 치료 등 조치 후에 서비스 제공할 수 있도록 하여야 한다.
3. 주요 건강장해 위험요인 이외 종사자의 건강장해 위험요인은 위험성평가 통해 조치·감소 계획, 수행하여야 한다.

제65조 (사고시 대처 및 대책 수립)

센터는 업무상 직원의 신체적, 정신적 건강장해 발생시 산업안전보건법을 준수하여야 하며, 안전·보건관리책임자의 지시를 따라야 한다.

1. 센터는 직원의 안전과 보건에 대한 사고발생시 신속시 대처하고, 30일이내에 재발방지대책 수립을 하여야 한다.
2. 사고발생시 제62조 4항과 같이 위험성 수시평가를 진행한다.
3. 사고발생내용 및 재발방지대책 등을 전 직원 대상 교육을 시행한다.
4. 제61조 2항과 같은 주요 건강장해 위험요인에 따라 대처방법은 아래와 같다.
 - ① 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료권유(증상 및 진단에 따라 업무가 불가하여 치료가 필요한 경우 치료시까지 과중한 업무 배제)
 - ② 발열, 기침 등 호흡기질환, 결핵, 옴 등 전염성질환 증상이 있을 경우, 필요한 치료시까지 업무배제(단, 감염의 우려가 적어 일상생활이 가능하다는 의사소견이 있을 경우 업무가능)
 - ③ 정기건강진단 결과에 따라 치료를 요하는 경우, 필요한 치료시까지 업무배제(단, 일상생활이 가능하다는 의사소견이 있을 경우 업무가능)
 - ④ 서비스 이용자 및 보호자로부터 폭언, 성폭력, 급여제공범위 외 업무요구 발생시 필요한

조치(일시적 업무중단 또는 전환, 휴게시간연장, 직원 심리상담 및 치료 지원, 직원에게 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등에 대한 정보지원)

- ⑤ 이 외 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법 및 근로기준법에 의하여 보상한다.

제66조 (교육)

1. 센터는 소속 직원의 안전 및 보건, 급여제공, 센터운영에 관한 정기교육, 채용 시의 교육, 업무 또는 직종 변경 등 노인복지법, 노인장기요양보험법 등 관련 법령에서 정한 안전 및 보건에 관한 교육, 법정 의무교육, 급여제공지침 교육 등을 실시하며, 소속 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.
2. 신규채용자 교육은 센터 운영규정과 급여제공지침, 수급자 상태, 응급상황 대처법, 고충처리절차, 비상연락망, 종사자인권침해대응지침 등 교안에 따라 실시한다.
3. 법정 의무 교육은 대표를 포함한 모든 종사자에게 연 1회 이상 실시한다. 필요시 수시교육한다.
 - ① 직장내 성희롱, 성폭력 예방교육
 - ② 개인정보보호 교육
 - ③ 장애인 인식개선 교육
 - ④ 직장내 괴롭힘 예방교육
4. 종사자의 안전과 보건에 관한 교육은 아래와 같으며, 아래의 교육은 시설장을 포함한 모든 종사자를 대상으로 센터의 교육 자료를 이용하여 연1회 이상 실시한다. 필요시 수시교육한다.
 - ① 운영규정
 - ② 종사자 윤리지침
 - ③ 성희롱 · 성폭력 예방 및 대응지침
 - ④ 응급상황 대응지침
 - ⑤ 감염 예방 및 관리지침
 - ⑥ 치매 예방 및 관리지침
 - ⑦ 욕창 예방 및 관리지침
 - ⑧ 낙상 예방 및 관리지침
 - ⑨ 노인 인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
 - ⑩ 근골격계 질환 예방지침
 - ⑪ 개인정보보호지침
 - ⑫ 종사자 인권침해 대응지침
 - ⑬ 고충처리지침
5. 장기요양기관 종사자 의무 교육은 시설장을 포함한 모든 종사자를 대상으로 각 관계 법령에서 정한 지정 교육기관에서 연1회 이상 실시한다.
 - ① 노인인권에 관한 교육(노인복지법 시행규칙 제1조의 3)
 - ② 노인학대예방 및 신고의무자에 관한 교육(노인복지법 제39조의 6)
 - ③ 장애인학대 신고의무자에 관한 교육(장애인복지법 제59조의 4)
 - ④ 아동학대 신고의무자에 관한 교육(아동복지법 제26조/아동학대처벌특례법 제10조2항)
 - ⑤ 긴급복지 신고의무자에 관한 교육(긴급복지지원법 제7조)
 - ⑥ 자살예방에 관한 교육(자살예방법 제17조) 2025.01월부터 시행
6. 교육은 대면교육을 원칙으로 하나, 온라인교육을 이수해야하는 경우, 또는 타기관이나 관

련교육을 이미 이수한 경우 이수증을 첨부하는 것으로 하며, 모든 교육은 실시 후 교육일지 및 참석자 서명(또는 이수증) 등 기록을 5년간 보관한다.

제67조 (교육의 내용)

1. 급여제공지침에 의거한 구체적인 교육의 내용은 다음과 같다.

- ① 종사자 윤리지침
 - 직업윤리와 전문직으로서의 윤리 / 수급자에 대한 윤리
- ② 성희롱·성폭력 예방 및 대응지침
 - 성희롱·성폭력의 정의 / 관련규정 및 성립 유형 / 실태 및 사례 / 예방요령 및 대응절차
- ③ 응급상황 대응지침
 - 응급상황 행동지침 및 대응**방법** / 응급상황 정의와 유형 / 유형별 응급조치 / 심폐소생술 / 하임리히요법
- ④ 감염 예방 및 관리지침
 - 감염병의 정의 및 표준 / 음관리 / 손 씻기 / 유형별 감염관리 / 감염질환에 따른 예방 및 관리 / **소독 종류 및 실시 방법**
- ⑤ 치매 예방 및 관리지침
 - 치매의 정의 및 종류 / 치매 증상 / 치매의 예방 / 치매 관리 및 치료 / 치매대상자 돌봄 수칙
- ⑥ 욕창 예방 및 관리지침
 - 욕창의 정의와 **발생**원인 / 욕창이 자주 발생하는 부위 / 욕창의 단계 / 욕창 예방 및 관리 / 체위변경 / 욕창 발생시 처치
- ⑦ 낙상 예방 및 관리지침
 - 낙상의 정의와 **요인** / 낙상의 심각성 / 낙상 예방**방법** / 낙상 발생 시 응급대처
- ⑧ 노인 인권보호, 노인학대 예방 및 대응지침
 - 노인인권 보호지침의 목적 / 노인인권의 정의 / 노인 권리보호 / 노인학대 정의와 유형 / 노인학대 행위 및 증상 / 노인학대 금지법령 / 학대예방활동 및 대응방법 / 신고의무 및 처리절차
- ⑨ 근골격계 질환 예방지침
 - 근골격계 질환의 정의 / 근골격계 질환의 발생원인과 발생단계 / 근골격계 질환의 초기 대응 / 근골격계 질환 예방법 / 자가체크리스트
- ⑩ 개인정보 보호지침
 - 개인정보의 정의 / 개인정보 수집항목 / 개인정보의 처리 및 보유기간 / 수급자의 개인정보 보호 및 기록물 관리지침 / 개인정보수집 및 이용목적 / 개인정보의 안정성 확보 조치
- ⑪ 종사자 인권침해 대응지침
 - 인권침해를 야기하는 문제행동 유형(폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력 행위, 급여외 행위제공요구 등) / 예방 및 대처방법 / **기관의 조치사항** / 감정노동 매뉴얼 / 직장내 성희롱·성폭력·괴롭힘 예방 지침 / 고충처리지침 및 처리절차
- ⑫ **고충처리지침**
 - **고충의 접수 방법(익명성 보장 접수창구 포함) / 고충처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충접수 및 처리기한**

[제18장 차량운행규정]

제68조 (차량의 등록)

1. 차량이라 함은 센터 운영을 위해 사용하는 자동차를 말한다.
2. 차량의 취득 및 처분이 필요한 경우에는 운영위원회의 결정에 의하여 처리한다.
3. 모든 차량에 대하여 차량관리대장을 작성하여 다음의 사항을 기재한다.
 - ① 차량등록번호, 차종, 구입년월, 구입가격
 - ② 배기량, 운행거리
 - ③ 보험 기간과 보험증권번호
 - ④ 차량점검 및 차량정비 내용
 - ⑤ 기타 차량관리상 필요한 사항

제69조 (차량의 운행)

1. 모든 운행차량은 예정노선을 이탈하거나 중도에 예정 없이 주차를 하지 못한다.
2. 차량은 직무로서 운전을 명받은 자와, 업무상 사유로 운행허가를 받은 자 외에는 운전하여서는 안 된다.
3. 차량의 운행은 교통법령과 운전수칙에 따라 운전을 해야 한다.
4. 교통사고가 발생한 경우에는 그 차량의 운전원은 법령에 정한대로 조치를 하고 규정에 따라 사고처리를 하여야 한다.
5. 기타 특별한 행사, 장거리 운행 시 시설장의 결재를 득하고 사용할 수 있다.
6. 차량의 주차는 지정주차장에 주차함을 원칙으로하고, 필요시 유료 주차할 수 있다.
7. 차량의 운전원은 운행일지(이동서비스일지)를 매일 작성하여 익일 제출해야 한다.

제70조 (정비 및 검사)

1. 법령 또는 점검이 필요하다고 인정시 차량검사를 받는다.
2. 운전원은 운행 전·후에 철저한 일상점검을 하여야 하며, 수리를 해야 할 필요가 있을 때에는 시설장에게 보고한다.
3. 수리가 완료된 후에는 반드시 정비사항을 차량일지에 기재한다.
4. 각종 부품 및 오일은 사전점검을 철저히 하여 고장이 나지 않도록 교환, 수리한다.

제71조 (사고의 책임과 보상)

1. 차량의 사고발생시 다음 사항을 첨부하여 지체 없이 시설장에게 보고한다.
 - ① 사고보고서(현장 약도 포함)
 - ② 운전원 사고 경위서
 - ③ 기타 증거서류
2. 전항의 사고가 운전원의 과실 또는 고의로 발생 된 것이라면, 그 정도에 따라 변상을 운전원이 해야 하고, 그 대가의 처분을 한다.
3. 차량사고로 인한 운전원의 형사상의 책임이 발생한 경우 본인이 책임을 지고, 벌금, 과태

료 등은 본인 과실이 분명할 경우 본인이 책임이 지고 이외에는 센터가 책임진다.

4. 업무수행 중 발생한 차량사고에 대하여 자동차 종합보험으로 보전한다.

[제19장 이용자 및 직원 고충처리 절차에 관한 사항]

제72조 (직원 고충처리 체계 운영)

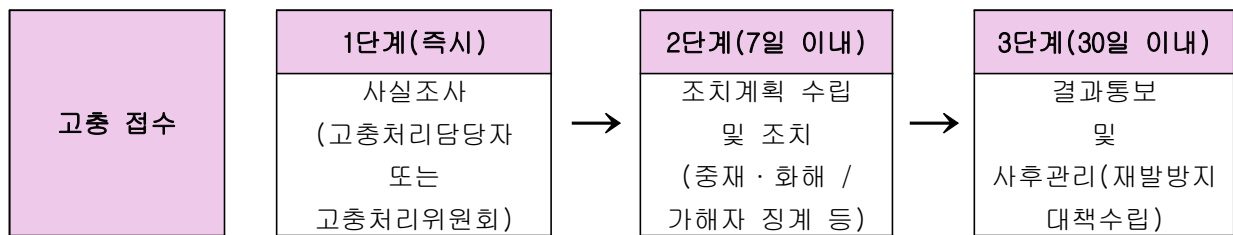
1. 센터는 직원의 업무상 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.
2. 센터는 고충처리지침 마련과 고충담당자를 지정한다.
3. 센터는 모든 직원에게 급여제공 시작 전 ‘고충처리지침’에 대해 교육하여야 하며, 수급자 급여계약 시 수급자(보호자)에게 ‘종사자 인권침해대응지침’을 교육한다.
4. 고충 처리 접수 시 고충담당자는 종사자의 상황과 요구사항을 충분히 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 운영위원회 또는 고충처리위원회에서 수급할 만한 처리가 신속시 이루어져야 한다.
5. 센터와 직원은 고충 처리를 함에 있어 다음의 기준을 준수해야 한다.
 - ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
 - ② 고충처리를 통하여 전체 종사자의 권익을 보장하여야 한다.
 - ③ 종사자의 근무의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
 - ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
6. 직원이 고충관련 상담을 요청하거나 정기적인 직원상담을 통해 종사자의 고충의견을 수렴하려고 노력하여야 한다.

제73조 (직원의 고충처리 절차)

1. 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수할 수 있다.
(고충 접수 방법 : 블로그 게시판, 전화, SNS, 관리자 이메일, 고충처리함 등)
2. 수급자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭력, 급여 외 행위 요구 등으로 인한 고충 처리를 요구하는 직원은 위 접수방법에 따라 접수한다.
3. 고충담당자는 고충 접수 직원과 행위자를 각각 상담하여 상황을 분석하고 요구사항 등의 견을 듣고 상담일지를 기록한다.(별첨2. 직원면담 매뉴얼 참고)
4. 고충담당자는 고충처리담당자(또는 고충처리위원회)를 소집 및 회의를 통해 조치계획과 심의결정을 한다. 단, 시설장 외 사회복지사가 없을 경우, 고충담당자와 고충처리담당자가 시설장 단독으로 처리할 수 있다.
5. 고충 처리결과 및 조치한 사항을 즉시 고충접수 직원에게 통보하고, 고충 처리 관리대장'을 기록하여 보관한다.
6. 센터는 재발되지 않도록 사후관리를 하여야 하며, 직원이 요구할 경우 외부 전문기관 상담 및 치료를 연계하여야 한다.(전문기관 : 보건복지상담센터 109 / 생명의전화 02-2030-9191 / 인천광역시 장기요양요원지원센터 032-715-7681)

제74조 (이용자의 고충처리 체계 운영)

1. 이용자(보호자)는 제공받는 서비스에 필요한 사항에 대해 상담의뢰 및 건의할 수 있고, 자신의 부당한 대우와 불이익, 학대와 인권침해가 발생할 경우 피해구제를 요청할 수 있다.
2. 관리책임자는 이용자(보호자) 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 급여제공에 반영해야 한다.
3. 이용자(보호자)가 위와 같은 고충처리를 요구하기 위해 센터 내에 고충처리신청서와 고충처리함을 비치한다. 이외 신청인이 신청이 용이한 방법을 위해 전화, 문자 및 SNS, 관리자 이메일, 블로그 게시판 등을 활용할 수 있어야 하며, 익명신고자를 위한 신고인의 신분을 노출시키지 않도록 노력해야 한다.
4. 고충처리 절차 : 고충사항이 접수 된 때 즉시 고충처리담당자(또는 고충처리위원회)를 통해 사실조사를 진행하고, 7일 이내 조치한 후 30일 이내 신청인에게 결과를 통보하여야 한다.



제75조 (민원발생 대처체계 및 대처방법)

1. 시설 내 · 외부의 민원처리에 대한 기본적인 사항을 규정하여 민원의 공정하고 적합한 처리와 합리적 개선을 도모함으로써 지역사회 의 권익증진과 상호발전 이바지한다.
2. 민원인에 대해 충분히 설명과 요구사항을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 하고, 신속 · 공정 · 친절 · 적법하게 처리하여야 한다.
3. 민원처리 담당직원은 민원처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.
4. 시설장은 고충 및 민원 처리 담당직원을 지정하고, 고충민원 접수, 조사, 처리 등의 직무를 담당한다.
5. 민원인은 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 민원접수할 수 있다.
 - 직접 방문, 전화, 우편, 팩스, 이메일, 인터넷, 건의함 등
6. 민원을 접수한 직원은 민원인에게 충분히 상황설명 및 요구사항을 듣고, 처리절차를 안내하고, 시설장에게 보고한다.
7. 민원 처리방안을 모색하기 위해 해당 실무자 등을 대상으로 회의를 소집하여 민원제기의 타당성, 처리사항에 대한 검토, 선택가능한 대안구성 등을 마련한다.
8. 민원처리는 특별한 사유가 없으면 15일 이내에 처리하여 민원인에게 구술 또는 전화로 결과를 통보하여야 하며, 부득이 처리기간 연장이 필요한 경우 민원인에게 처리기간 연장을 별도로 통보하여야 한다.
9. 센터는 ‘민원 처리 관리대장’을 만들어, 처리결과를 기록하여 보관한다.
10. 센터는 민원인에게 처리 후 7일 이내 만족도 확인을 하고 재발되지 않도록 사후 관리하여야 하고, 민원 처리에 대해 불만 또는 이의제기 시 재논의 또는 지자체 담당자, 국민권익위원회, 지자체 갈등관리위원회 등 관계기관의 적절한 절차에 따라 처리한다.

[제20장 재무·회계규정]

제76조 (기본원칙)

1. 이 규정은 ‘노인장기요양보험법’ 제35조의 2에 따라 재무·회계에 관한 사항을 규정하여 재무·회계의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 합리적인 운영을 한다.
2. 회계연도는 매년 1월 1일에 시작하여 12월 31일로 종료한다. 1회계 연도에 속하는 세입세출의 출납에 관한 사무는 다음연도 2월 말일까지 완결하여야 한다.
3. 센터의 수입 및 지출 발생과 자산 및 부채의 증감, 변동에 관해서는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분한다. 다만, 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 하여 구분한다.
4. 센터는 방문요양사업, 방문목욕사업 회계를 구분한다.
5. 1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출은 세출로 한다. 세입과 세출은 모두 예산에 계상한다.
6. 센터는 센터의 수입 및 지출에 관한 업무를 담당하기 위하여 시설장이 임명하여 수입원과 지출원을 두되, 동일인으로 할 수 있다. 시설장이 직접 수입 및 지출에 관한 업무를 담당할 경우 시설장이 수입원과 지출원으로 한다.
7. 예산은 세출예산이 정한 목적 외에는 사용할 수 없다.

제77조 (예산의 편성 및 제출)

1. 시설장은 회계별 예산을 편성하여 운영위원회 의결을 거쳐 확정하고, 이를 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 시장, 군수, 구청장에게 제출한다.
2. 제1항의 규정에 의하여 예산을 편성할 경우, 특별한 규정이 없으면 ‘장기요양기관 재무 회계규칙’에 따라 편성한다.
3. 시설장은 제1항의 규정에 의하여 예산을 제출한 때에는, 그 날부터 20일 이내에 센터 세입·세출 명세서를 게시한다.
4. 시설장은 예산에 다음 각 호의 서류를 첨부한다.
 - ① 세입·세출 명세서
 - ② 임직원 보수일람표
5. 추가경정예산
 - ① 예산 성립 후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 대하여 변경의 필요가 있을 때에는 규정에 따라 추가경정예산을 편성·확정한다.
 - ② 시설장은 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일 이내에, 관할 시장, 군수, 구청장에게 제출한다.
6. 예산의 전용
 - ① 시설장은 관·항·목간의 예산을 전용할 수 있다.
 - ② 예산을 전용한 경우에는 결산보고서 제출시 전용조서를 첨부한다.

제78조 (결산서 작성 및 제출)

1. 시설장은 회계별 세입·세출 결산보고서를 작성하여, 운영위원회의 의결을 거친 후 다음

- 연도 3월 31일까지 관할 시장, 군수, 구청장에게 제출한다.
2. 시설장은 제1항의 따라 결산보고서를 제출한 때에는, 그 날부터 20일 이내에 센터 세입계산서 및 세출계산서를 게시한다.
 3. 결산보고서 제출시 아래 각 호의 서류를 첨부한다.
 - ① 임직원 보수일람표
 - ② 세입결산서 및 세출결산서
 - ③ 사업비 명세서
 - ④ 기타비용 명세서
 - ⑤ 해당하는 경우 첨부서류
 - 과목 전용조서
 - 예비비 사용조서
 - 정부보조금 명세서
 - 후원금 수입 및 사용 결과 보고서
 - 후원금 전용 계좌의 입출금 명세서

제79조 (수입금의 수납)

1. 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
2. 수입원이 수납한 수입금은 그 다음날까지 금융기관에 입금한다.
3. 수입금에 대한 금융기관의 거래통장은 회계별로 구분될 수 있도록 보관, 관리한다.

제80조 (지출금의 처리)

1. 지출은 예산의 범위 내에서 한다.
2. 지출은 지출 사무를 관리하는 자에 한하여 지출원이 행한다.
3. 품의서에 의하여 내부결재를 득한 후 지출한다.
4. 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장으로 하거나 전자거래 또는 신용카드를 이용하여야 한다.
5. 지출 시 증빙서류
 - ① 증빙서류는 특별한 사유가 없는 한 원본을 제출하여야 한다.
 - ② 증빙서류는 다음의 각 호와 같으며 필요시 서류를 첨부한다.
 - 세금계산서
 - 신용카드 구매 시 매출전표
 - 무통장 입금증
 - 거래명세서, 견적서
 - 통장사본 등

제81조 (수입 및 지출 사무의 관리)

1. 시설장은 센터의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.
2. 센터에서는 수입과 지출의 업무를 담당하기 위하여 수입원과 지출원을 둔다.
3. 센터에서는 다음 각 호의 회계장부를 기록 관리한다.

- ① 현금출납부
- ② 총계정원장
- ③ 기타 필요한 장부

제82조 (후원금 및 보조금 관리)

1. 센터는 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 “후원금”이라 한다)과 정부 또는 관계기관에서 지급하는 금품이나 그 밖의 자산(이하 “보조금”이라 한다)의 수입·지출 내용과 관리의 명확성이 확보되도록 한다.
2. 센터에서 후원금을 받았을 경우 후원금 영수증을 교부한다. 다만, 후원자가 영수증 발급을 원하지 않는 경우는 생략할 수 있다.
3. 센터에서 보조금을 받았을 경우 보조금관리대장을 작성하고, 보조금 지원규정에 따라 운영하여야 하며, 보조금을 종사자 또는 수급자에게 전달하는 목적의 성격일 경우 전달 후 지급명세서를 작성하여 1부는 보관하고 1부는 대상자에게 제공한다.
4. 모든 후원금과 보조금의 수입 및 지출은 후원금 또는 보조금 전용계좌로 하여야 한다. 다만, 물품 형태는 그러지 아니한다.
4. 센터는 후원자 또는 보조금을 지급한 지급처가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용할 수 없다.
5. 후원금 및 보조금의 수입·지출은 예산의 편성 및 확정절차에 따라 편성 후 사용한다.

부 칙

제1조 (효력)

본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제2조 (기타사항)

본 규정에 수록되지 않은 사항은 취업규칙 및 관련 법규에 따른다.

□ 부칙(2023.01.01.개정)

본 규정의 개정된 내용은 규정의 적용 명확화 및 ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 2022년 12월 개정된 내용에 따라 변경하였으며, 공포 즉시 발효한다.

제14조 (월 이용료 및 기타비용 부담액)

제16조 (신원인수인의 권리·의무)

제20조 (급여비용 산정 및 부담)

제36조 (결격사유)

제45조 (보수기준 및 기본방침)

제55조 (안전보건관리규정)

제56조 (안전보건 교육)

제58조 (직원 안전수칙)

제60조 (교육)

제61조 (교육의 내용)

[제16장 재무·회계규정] 제62조~67조

제69조 (불만 및 고충 처리 방법 안내)

제70조 (민원 처리 체계 운영)

제71조 (민원 처리 방법 안내)

□ 부칙(2024.01.01.개정)

본 규정의 개정된 내용은 규정의 적용 명확화 및 ‘장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 2023년 12월 개정된 내용에 따라 변경하였으며, 공포 즉시 발효한다.

- 제16조 (월 이용료 및 기타비용 부담액)
- 제27조 (개인정보보호)
- 제48조 (보수기준 및 기본방침)
- 제49조 (상여금 지급)

□ 부칙(2024.10.01.개정)

본 규정의 개정된 내용은 이용계약 등에 관한 규정의 적용 명확화 및 ‘산업재해 보상보험법’, ‘중대재해처벌법’ 법률 적용에 관하여 안전·보건 관리 규정과 세부내용 규정의 적용을 명확히 하기 위함이며, 공포 즉시 발효한다.

- 제14조 (계약기간) -> 제15조(계약서 작성과 계약기간)
- 제15조 (이용계약에 관한 사항) -> 제13조 (이용신청)
- 제16조 (월 이용료 및 기타비용 부담액) -> 제19조 (급여비용의 산정), 제20조 (월 이용료)
- 제19조 (계약의 해지) -> 제18조 (계약의 해제)
- 제23조 (서비스의 내용)
- 제24조 (서비스비용의 부담)
- 제60조~64조 [제16장 안전과 보건에 관한 사항] 전항

□ 부칙(2025.01.01.개정)

본 규정의 개정된 내용은 이용계약 등에 관한 규정의 적용 명확화 및 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 2024년 12월 개정된 내용에 따라 변경하였으며, 공포 즉시 발효한다.

- 제7조 (기구 및 조직)
- 제8조 (직무 및 업무분장표)
- 제19조 (급여비용의 산정)
- 제39조 (신규채용 및 제출서류)
- 제43조 (복무규율)
- 제44조 (승진 및 직무평가)
- 제45조 (포상 및 표창)
- 제46조 (징계의 사유)
- 제48조 (징계의 절차)
- 제51조 (보수기준 및 기본방침)
- 제53조 (사회보험 적용에 관한 사항)
- 제54조 (퇴직 및 퇴직급여)
- 제55조 (복리후생)
- 제57조 (휴가)
- 제58조 (연차유급휴가)

□ 부칙(2026.01.01.개정)

본 규정의 개정된 내용은 이용계약 등에 관한 규정의 적용 명확화 및 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시’ 2025년 12월 개정된 내용에 따라 변경하였으며, 공포 즉시 발효한다.

- 제2조 (기본방침)
- 제6조 (기관 설치기준 및 인력구성)

제11조 (이용절차)
제12조 (모집방법)
제16조 (계약자, 당사자간의 권리와 의무)
제19조 (급여비용의 산정)
제30조 (서비스 제공자의 배상책임)
제32조 (운영위원회의 설치)
제34조 (운영위원회의 운영)
제40조 (채용제한)
제48조 (징계의 절차)
제49조 (인사위원회 구성 및 기능)
제52조 (상여금 지급)
제54조 (퇴직급여제도 설정 및 지급방법)
제55조 (복리후생)
제57조 (휴가)
제60조 (경조휴가)
제61조 (안전 · 보건 관리 규정)
제66조 (교육)
제67조 (교육의 내용)
제72조 (직원 고충처리 체계 운영)
제73조 (직원의 고충처리 절차)
제74조 (이용자의 고충처리 체계 운영)
제75조 (민원발생 대처체계 및 대처방법)
제76조 (기본원칙)