

운영규정

(2026년 개정판)

Rev.07 | Doc. No. GHC-D-001 | 2026년 1월 1일 시행

사업장명칭 : 고운홈케어재가센터

소재지 : 서울특별시 강남구 광평로 47길 17 상가동 206호

전화번호 : 02-445-5141

대표자성명 : 김명석

사업종류 : 노인장기요양기관 (방문요양·방문목욕)

개정번호	개정일	주요 개정 내용
Rev.00	2012.10.02	신규 서류
Rev.01	2016.09.01	공단 평가 Comment 반영
Rev.02	2019.07.01	전반적인 변경 법규 및 급여 변경사항 반영
Rev.03	2023.01.11	규정 구성/목차 변경 및 급여 업데이트
Rev.04	2024.01.15	제4장 운영위원회 삭제, 제17장 직원회의 추가, 별첨 추가, 2024년 수가 반영
Rev.05	2025.01.01	2025년 최저시급 및 수가 반영
Rev.06	2025.11.10	26조·54조 별첨 이관, 43조 2항 삭제, 52조 퇴직연금 DC형 수정
Rev.07	2026.01.01	조문 번호 전면 재정리, 2026년 평가지표 반영(6개 조문 신설), 직원 직무 상세 복원, 법령 위반 조항 정비

목 차

제1장 총 칙	2
제2장 운영개요	3
제3장 위임전결	5
제4장 이용정원 및 모집방법	6
제5장 이용계약	7
제6장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차	10
제7장 장기요양서비스 내용과 그 비용 부담	11
제8장 배상책임 및 면책범위	14
제9장 인력관리 (채용, 복무, 승진, 상벌 등)	15
제10장 직원의 복리후생 (복지, 포상, 휴가 등)	22
제11장 보수 규정 (임금, 퇴직금, 상여금 등)	25
제12장 직원의 교육과 훈련	28
제13장 안전과 보건 (근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)	32
제14장 고충처리	34
제15장 재무, 회계 규칙	36
제16장 운영충당금 및 환경개선 준비금	41
제17장 직원회의	42
제18장 운영규정의 변경사항	43
부 칙	45
【별첨 #1】 제2장 운영개요 추가사항	46
【별첨 #2】 개인정보 보호지침	47
【별첨 #3】 급여비용수가 및 급여 기본급	48

제 1 장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의한 고운홈케어재가센터(이하 "센터" 혹은 "기관"이라 한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (사업내용)

본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 방문요양, 방문목욕 급여를 제공하는 업무를 수행한다.

제 2 장 운영개요

제3조 (운영목적)

본 운영규정 및 급여제공지침의 목적은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」을 준수하여 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 등을 지원하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

제4조 (정의)

운영규정 및 급여제공지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "노인 등"이란 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질병을 가진 자를 말한다.
2. "장기요양급여"란 「노인장기요양보험법」 제15조 제2항에 따라 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동·가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 말한다.
3. "장기요양사업"이란 장기요양보험료, 국가 및 지방자치단체의 부담금 등을 재원으로 하여 노인 등에게 장기요양급여를 제공하는 사업을 말한다.
4. "장기요양기관"이란 「노인장기요양보험법」 제31조에 따른 지정을 받은 기관으로서 장기요양급여를 제공하는 기관을 말한다.
5. "수급자"란 국민건강보험공단이 정한 절차에 따라 장기요양등급을 받은 자를 말한다.
6. "장기요양요원"이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 간접 또는 직접업무를 수행하는 자를 말한다.

제5조 (명칭 및 소재지)

1. 명칭 : 고운홈케어재가센터
2. 소재지 : 서울시 강남구 광평로47길 17 (수서동, 신동아아파트) 상가동 206호

제6조 (직원의 구성)

시설장, 사회복지사, 요양보호사

제7조 (이용자 선정기준)

1. 65세 이상의 장기요양급여수급자 (1~5등급)
2. 65세 미만이라도 노인성질환의 장기요양급여 수급자 (1~5등급)

제8조 (서비스 내용)

센터의 기본적인 서비스는 아래와 같으며 상황에 맞게 변동될 수 있다.

구분	요양보호사의 업무
방문요양 서비스	가. 신체활동지원 - 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리감기, 목욕 등) - 몸단장(머리손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) - 체위변경, 이동도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용·기저귀교체 등) - 신체기능 증진활동 등 나. 인지활동 지원 - 회상훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동·운동 - (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등) 다. 일상생활 지원 - 외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원 이용 등) - 수급자의 방안청소 및 환경관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 라. 정서지원 - 말벗, 의사소통 도움 등
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
기타	센터는 기타 대상자에게 필요한 서비스를 수시로 파악하여 제공할 수 있다.

제9조 (서비스 시간)

1. 센터는 기본적으로 월~금요일 (09:00~18:00)으로 한다.
2. 서비스 시간은 이용노인과 그 가정의 형편, 센터 상황에 따라 변경 운영될 수 있다.
3. 방문요양과 방문목욕은 수급자의 신청에 따라 시간을 정함을 원칙으로 한다.

제10조 (업무조직)

직종	직종의 구분
운영지원	국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항 수급자 모집 및 홍보에 관한 사항 공단시스템 청구 및 본인부담금에 관한 사항
복지업무	수급자 상담 및 급여계획에 관한 사항 직원교육에 관한 사항 수급자 모집, 상담, 사례관리에 관한 사항
요양/목욕	기능회복 훈련 및 신체활동 지원 및 목욕 서비스 제공 등

제 3 장 위임전결

제11조 (위임사항)

1. 센터의 위임전결 규정사항에 관하여는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 센터장의 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 시설장, 팀장에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함으로써 신속하고 정확하고 효율적인 업무를 처리한다.
2. 팀장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 센터장이 지명하는 사람이 그 직무를 대리한다.
3. 직원은 이 규정과 위임전결규칙에서 정하는 권한 범위에서 직무를 수행하여야 하며, 그 권한에 상응하는 책임을 진다.
4. 위임전결 사항에 대한 세부내용은 필요시 별도의 규정을 둔다.

제 4 장 이용정원 및 모집방법

제12조 (이용정원 및 대상)

노인장기요양기관의 이용 대상자는 노인장기요양보험법 제15조에 따른 수급자(이하 "장기요양급여수급자"라 한다)로 한다. 이는 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자가 대상이며, 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자가 포함된다.

제13조 (온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)

1. 모집대상은 「노인장기요양보험법」의 절차에 따라 장기요양등급판정을 받은 수급자로 1~5등급과 인지지원등급자로 한다. 등급판정자라 하더라도 표준장기요양이용계획서 장기요양 이용계획 급여종류는 본기관이 제공하는 급여종류(방문요양, 방문목욕)에 해당하여야 한다.
2. 모집방법은 다음 각 호에 따른다.
 - ① 온라인으로 수급자를 모집할 때에는 「노인장기요양보험법」 제34조(장기요양기관 정보의 안내 등)에 따라 수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 하고 장기요양기관이 제공하는 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양기관별 급여의 내용, 시설·인력 등 현황자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 게시하여야 한다.
 - ② 오프라인으로 수급자를 모집할 때에는 「노인장기요양보험법」 제35조(장기요양기관의 의무 등) 제6항과 「개인정보 보호법」을 준수하여 대면, 비대면 모집을 하여야 한다.

제14조 (이용자 모집)

모집방법은 인터넷 홈페이지, 블로그와 홍보지, 대중매체 및 관계기관 연계 협력, 지역사회 홍보(현수막), 이용자·보호자를 통하여 모집한다.

제15조 (사례관리)

대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

- ① 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 3일 이내로 서비스 제공여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.
- ② 대상자의 욕구사정, 급여제공서비스계획, 장·단기 목표를 설정한다. (이용자 계획서, 상담기록지)
- ③ 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다. (서비스기록표, 사례평가서)
- ④ 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

제 5 장 이용계약

제16조 (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 충족시켜 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

제17조 (계약기간)

1. 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 장기요양인정 유효기간 만료일까지를 기본으로 한다. 다만, 이용자 측에서 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단위로 서비스재계약을 할 수 있다.
2. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며 재계약함을 원칙으로 한다.

제18조 (급여비용 이용료)

1. 월 이용료 한도액은 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제13조(재가 급여 월 한도액 및 산정기준) 제1항을 기준으로 한다.
2. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납규정에 의한다.
3. 급여비용은 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 15%를 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다. 국민기초생활수급자는 전액 무료로 한다.
4. 기타 비용에 관하여 특별히 정한 바가 있는 경우에는 그에 따른다.

제19조 (급여비용 청구)

1. 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 15%와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
3. 기초생활수급자의 경우 개인부담보험료 없음.
4. 급여비용은 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조에 의거하여 해당연도 수가를 적용한다.

제20조 (계약자, 신원인수인의 권리와 의무)

기관은 수급자(보호자 또는 대리인 등의 신원인수인)와의 계약 체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항
- 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 신원인수인(보호자, 대리인)과 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 신원인수인과의 사전 협의하에 진행해야 하며, 정당한 이유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

1. 서비스제공자 의무

- * 급여계획수립 — 표준장기이용계획서, 욕구사정, 낙상·욕창위험, 인지기능검사 등을 반영한 수급자별 급여계획 작성·수립
- * 수급자(보호자)에게 급여제공계획 설명 및 확인 서명
- * 급여제공 적절성 — 급여제공계획 공단으로 통보 후 계획에 따라 급여제공, 기록
- * 방문 상담관리 — 매월 수급자 댁 방문
- * 정보제공 — 본인부담금(급여비용명세서) 자료제공
- ① "수급자"의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무 (단, 병원 입원 시는 급여서비스를 제공하지 않는다)
- ② "수급자"의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무

3. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리

제21조 (계약의 해제)

1. 이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.
2. 센터는 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
3. 이용자가 센터의 직원에게 정신적·신체적으로 피해를 입혔을 경우, 원인 분석하여 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.
4. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 계약을 해지할 수 있다.

5. 기관은 운영규정이나 계약서에서 규정한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 관련 증빙서류와 함께 수급자와 보호자에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.
-

제22조 (수급자·보호자 대상 폭언·폭행·성희롱 예방 안내) [신설]

- ① 기관은 모든 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 다음 각 호의 내용을 서면 또는 구두로 안내하여야 한다.
1. 요양보호사에 대한 폭언, 폭행, 성희롱 행위 금지
 2. 직원과 수급자 상호 존중의 원칙
 3. 폭언·폭행 발생 시 기관의 서비스 중단 또는 계약 해지 가능
- ② 기관은 제1항에 따른 안내를 실시하고 그 기록(일시, 방법, 대상자)을 보존하여야 한다.
- ③ 안내 방법은 가정 방문 시 서면 전달, 전화 안내, 문자 메시지 등 다양한 방법으로 실시할 수 있으며, 실시 내역을 기록한다.

제 6 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

제23조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법)

- 본 기관은 임의적으로 이용료 및 본인부담금을 조정하지 못하며, 다음 각 호에 해당할 경우 본 기관은 수급자, 보호자와 협의를 거쳐 법과 고시가 인정하는 범위 내에서 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - ① 수급자의 장기요양등급 변경으로 적용 장기요양급여비용의 변경이 있는 경우
 - ② 해당 고시 개정·변경에 따라 해당 장기요양급여비용 기준 또는 금액이 변경된 경우
 - ③ 장기요양급여 이용계약서의 계약기간 만료 또는 변경되어 재계약 또는 갱신계약을 해야 하는 경우
 - ④ 수급자·보호자와 합의된 장기요양급여 일정의 변경으로 이용일·이용시간이 변경된 경우
 - ⑤ 본인부담률이 변경되어 본인부담금의 변경이 있는 경우
- 이용료 등 비용에 대한 변경절차는 신규계약절차와 동등하게 처리하되 중복되거나 불필요한 절차는 생략하도록 한다.

제24조 (급여비용 변경절차)

- 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.
 - * 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - * 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
 - * 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
 - * 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시·군·구에 장기요양급여 신청) → 서류 확인 → 공단 포털에 등록 → 서비스 이용

제 7 장 장기요양서비스 내용과 그 비용 부담

제25조 (장기요양급여서비스의 내용)

1. 본 사업장은 「노인장기요양보험법」 제31조(장기요양기관의 지정)에 따른 지정을 받은 장기요양기관으로 제공 가능한 급여종류와 서비스의 내용은 법 제23조(장기요양급여의 종류) 제1항에 따라 다음과 같다.

급여종류	서비스 내용
방문요양	장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
방문목욕	장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여

2. 각 급여종류별 급여비용은 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제2절 재가급여 종류별 제공기준 및 급여비용 산정방법에 따라 산정한다.

▣ 급여비용 산정 특례

- 1일 3회까지 180분 서비스 가능. 방문간격 2시간 이상의 간격을 두어야 함.
- 가사활동지원(취사, 청소, 세탁)은 수급자 본인만을 위해 수행 지원.
- 정서지원(말벗, 의사소통 도움 등)은 1회 방문당 최대 60분 범위 내에서 산정.
- 수급자 등의 특별 요청이 있는 경우 방문간격 두지 않고 4시간 이상 연속 급여 가능.
(단, 이용횟수는 관련기관의 지침에서 정한 횟수에 한하며, 반드시 수급자나 보호자 자필 확인서와 기록지 제출)
- 낙상위험이 높거나 미열이 있는 수급자 목욕은 안전을 위해 거절할 수 있다.

제26조 (장기요양급여비용)

장기요양시설이 장기요양 1~5등급 인정을 받은 노인에게 서비스를 제공하고 받는 경제적 보상으로써, 1일 단위 혹은 1회 단위 등으로 정해져 있는 서비스 단가를 의미함.

* 장기요양기관은 동 기관이 제공한 서비스의 총량을 수가로 계산하여 수입을 산정하게 됨.

제27조 (방문요양 급여비용) [별첨#3] 표27-1 참조

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	
가-2	60분 이상	
가-3	90분 이상	
가-4	120분 이상	
가-5	150분 이상	
가-6	180분 이상	

가-7	210분 이상	
가-8	240분 이상	

1. 장기요양등급에 관계없이 1회 방문당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨.
2. 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.
3. 대상자의 신체·정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 해당서비스 시간의 수가에 100%를 가산함. (단 120분 미만에 한함)

* 방문목욕 이용시간별 급여비용 [별첨#3] 표27-2 참조

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량 내 목욕)	해당없음
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정 내 목욕)	해당없음
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	

1. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가 욕조를 활용한 수급자 전신입욕을 실시한 경우에 산정한다.
2. 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.

3. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

- 가. 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
- 나. 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
- 다. 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우
- 라. 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는 차량이용 여부에 관계없이 "나-3"의 80%를 산정한다. (40분 목욕에 해당함)
 - 1) 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕의자 이용 등)
 - 2) 기타 욕조를 활용한 전신입욕으로 보기 곤란한 경우

제28조 (서비스 비용에 대한 사항)

1. 수급자 자격별 급여비용 본인부담 비율은 다음과 같다.

구분	본인부담 비율	대상
일반	15%	요양등급 해당자
40% 경감	9%	보험료 순위 25% 초과 50% 이하인 자
60% 경감	6%	차상위감경대상자, 천재지변 등 생계곤란자, 보험료 순위 25% 이하인 자
의료급여자	무료	국민기초생활보장법 상의 의료급여자

제29조 (이용자관리)

1. 정기적으로 내방상담 또는 전화 상담을 통해 관리를 실시한다.
2. 사망, 타 시설 이용 등으로 퇴소한 경우 관리에서 제외한다.

제 8 장 배상책임 및 면책범위

제30조 (서비스 제공자의 배상책임의무)

기관은 서비스 제공 중 다음 각 호의 경우에는 수급자(또는 보호자)에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.

1. 장기요양요원(또는 기관)의 고의나 과실로 인하여 전문직업에 따르는 업무를 수행하다 발생하는 사고나 업무상의 부주의, 태만 또는 실수로 제3자에게 신체적·물질적 손해를 입힌 경우
2. 제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

제31조 (서비스 제공자의 면책 범위)

면책 범위에 대한 사항으로 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자(또는 보호자)는 기관에게 배상을 요구할 수 없다.

1. 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
2. 기관이 선량한 주의의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
4. 수급자의 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

본 기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 센터가 금전적인 타격을 받지 않도록 상해보험 보험사의 배상 책임보험에 가입한다.

제 9 장 인력관리 (채용, 복무, 승진, 상벌 등)

제32조 (인력관리 규정 — 채용원칙과 절차)

시설의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준에 따른 필요수로 규정하고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. "직원"이란 정규직원(무기계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. "임용"이란 신규채용·전보·파견·겸임·휴직·정직·직위해제, 복직·면직·해임 및 파면을 말한다.

① 채용

- 가. 수급자에게 직접서비스를 제공하는 요양보호사는 수시모집 한다.
- 나. 수급자에게 간접서비스를 제공하는 시설장(관리책임자), 사회복지사는 상근직 전임제, 기타인력은 전임 또는 시간제로 채용하고 결원 발생 시 지체 없이 채용을 진행한다.
- 다. 모집진행 시 공개채용을 원칙으로 진행하며 그 방법은 구인구직 인터넷홈페이지 또는 신문, 전단지, 현수막 광고를 이용한다.
- 라. 수급자 및 보호자의 추천으로 지인 요양보호사 채용 시에는 이해관계를 명확히 파악하여 금전적·법률적 문제로 이해관계가 있는지 사전에 검증하여 채용하도록 한다.

[사례] - 지인 요양보호사가 본인부담금의 대납 등 금전지원을 조건으로 담당요양보호사를 자청하는 경우

- 해당 급여서비스제공을 아니하고 수급자와 공모하여 요양보호사의 급여를 나누기 모의
- 마. 가족요양보호사는 요양보호사 자격 및 가족관계를 확인하여 채용기로 한다.
- 바. 근로자가 제출한 이력사항, 자격증, 노인학대 관련 범죄경력 회람서 등 채용 당시 제출요구증명서류에 허위 또는 위조·변조가 있거나 부정한 방법으로 입사한 사실이 발견된 경우 채용을 거부하거나 취소한다.

사. 채용 확정 시 상호간 합의하여 근로계약을 작성하고 각 1부씩 보관한다.

② 채용절차

1단계	→	2단계	→	3단계	→	4단계
모집공고		면접통보		면접 및 검증 (자격증·건강검진·노인학대관련 범죄경력 조회)		채용 근로계약서 작성

③ 채용서류

- 가. 요양보호사 자격증 사본
- 나. 표준건강진단서(결핵검진 포함) 사본
- 다. 사회복지사 자격증 사본 (해당자에 한함)
- 라. 본인 명의 통장 사본
- 마. 신분증
- 바. 노인학대 관련 범죄경력 조회 동의서 및 결과서 (채용 전 필수 — 노인복지법 제39조의17)

제33조 (채용제한)

근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 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. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 법률 및 시설규정에서 정한 채용 부적격자
7. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
9. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 입사 후 시설이 지정한 기일 내에 입사 구비서류를 제출하지 아니한 자
11. 기타 사회통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자
12. 노인학대 관련 범죄경력이 있거나 노인학대를 한 자 (노인복지법 제39조의17)

제34조 (근로계약)

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고 근로계약서 사본 1부를 제공한다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 근로자에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 직무에 관한 사항, 근로기준법 제93조 제1호부터 12호까지의 규정에서 정한 사항을 명확히 제시한다.
3. 기관은 제2항의 내용 중 임금의 구성항목·계산방법·지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을 서면으로 명확하게 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 제2항과 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면명시를 대신할 수 있다.

제35조 (복무규정에 대한 사항)**① 직원의 의무**

1. 직원은 모든 시설 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무목적 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·간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

② 복무규율

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 기관 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 시설장의 허락을 득해야 한다.
7. 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 아니 된다.
8. 직원은 기관의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 아니 된다.
9. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

③ 복무 규정

1. 시설장(관리책임자)은 기관의 업무를 총괄하여 장기요양요원을 지휘·통솔하여 다음 각 목의 업무를 수행한다.

가. 기관 업무총괄 및 관리감독

나. 장기요양요원의 업무지시, 지도 및 교육, 근무상태점검 및 관리감독

다. 해당 급여서비스 제공결과 확인점검 및 분석, 마스터플랜 제시

라. 사업확장 및 홍보, 해당 급여서비스 수급자 발굴 및 영업활동

마. 정부 관련부처 업무협조 및 교육참여 후 교육내용 기관구성원들에게 전파

사. 「장기요양기관 재무·회계 규칙」 준수 및 이행

아. 종사자 채용 및 관리

자. 수급자 및 보호자 상담 및 관리

차. 운영규정이 정한 사항 이외에 기관운영에 필요한 전반적인 사무와 의무 이행

카. 「장기요양급여제공기준 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.

2. 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의2를 적용받는 사회복지사 업무는 다음 각 목에 따른다.

가. 방문요양 사회복지사는 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제57조(방문요양 사회복지사 등 배치 가산) 제1항 각 호의 업무를 수행한다.

나. 시설장(관리책임자)의 업무지시 수행 및 보조, 업무대행 한다.

다. 요양보호사의 관리감독 및 업무지도와 교육, 업무분담 및 조정, 업무상담 한다.

라. 해당급여 서비스 제공하기 전 수급자의 욕구사정, 욕창·인지·낙상 위험측정하고 정보를 종합적으로 취합하여 수급자 및 보호자의 요구를 반영한 급여제공계획서를 작성 및 통보한다.

마. 운영규정이 정한 사항 이외에 해당 직무에 필요한 전반적인 사무와 의무 이행

3. 요양보호사의 업무는 다음 각 목을 따른다.

가. 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제17조(방문요양급여 제공기준), 제24조(방문목욕급여 제공기준)에 따라 방문요양급여를 제공한다.

나. 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제7조(장기요양급여제공 기록)에 따라 해당급여 "급여제공기록지"를 기록하고 수급자 또는 보호자에게 확인받아 기관에 제출하여야 한다.

다. 본 기관의 요양보호사는 기관자체교육과 국민건강보험공단에서 정한 교육에 참여하여야 한다. 방문요양 및 방문목욕 급여를 월 60시간 이상 제공하는 요양보호사는 연간 1회 국민건강보험공단 이사장이 지정하는 교육기관에서 직무교육을 이수하여야 한다.

라. 해당 급여를 제공하면서 취득한 사내정보, 수급자 및 보호자의 개인정보 및 사생활 비밀유지 및 대화내용 누설행위 금지한다.

마. 해당 급여제공 서비스 내용을 일간 단위로 서면 보고하고 특이 및 응급상황 발생 즉시 기관에 통보하고 적절한 지시를 받아야 한다.

바. 종사자로서 준수해야 하는 본 기관의 운영규정 및 지침, 취업규칙, 근로계약 내용 등을 숙지하고 이행하도록 하며, 관리자의 정당한 업무지시에 적극 따르도록 한다.

아. 요양보호사는 본 기관 운영규정 및 지침 업무내용 이외 모든 사항은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」를 준수하고 관리자가 해당 급여제공에 정당하게 필요하다고 판단되는 업무를 추가하거나 변경할 경우 업무지시를 따르도록 한다.

제36조 (장기요양요원 보호) [신설]

- ① 기관은 「노인장기요양보험법」 제35조의4에 따라 장기요양요원이 수급자 또는 보호자로부터 폭언, 폭행, 협박, 성희롱 등 인권침해를 받지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.
- ② 제1항의 인권침해가 발생한 경우 기관은 다음 각 호의 조치를 취한다.
 - 1단계: 자체 경고 및 수급자·보호자에게 즉시 중단 요청
 - 2단계: 녹취 사실 고지, 법규위반 고지
 - 3단계: 서비스 일시 중단 및 센터장 보고
 - 4단계: 필요 시 계약 해지, 경찰 신고
- ③ 즉각적 폭행 등 위기 상황이라 판단되는 경우에는 즉시 4단계로 진행할 수 있다.
- ④ 기관은 피해 장기요양요원에 대하여 다음 각 호의 지원을 실시하여야 한다.
 1. 다른 수급자 배정 등 업무 조정
 2. 심리 상담 연계
 3. 법적 조치 지원 및 산재 신청 안내
- ⑤ 기관은 장기요양요원이 제2항에 따른 조치를 요청하는 것을 이유로 불이익을 주어서는 아니 된다.

제37조 (승진과 상벌)

① 승진

1. 평가대상은 본 기관의 모든 종사자로 한다.
2. 평가기준은 종사자의 해당직책을 기준으로 근무실적, 업무수행능력 및 태도, 도덕성 및 청렴도를 종합적으로 평가하고 세부사항은 다음 각 목에 따른다.
 - 가. 평가자의 사적·주관적 판단을 배제하고 신뢰성과 타당성을 갖춘 객관적 지표를 활용해 평가한다.
 - 나. 동일 직급·직책의 종사자와 상대비교평가 한다.
 - 다. 평가기간은 원칙적으로 연간기준으로 하며 평가가 필요할 경우 종사자의 근무기간을 고려하여 시설장(관리책임자)이 임의로 정할 수 있다.

② 상벌

1. 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.
2. 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 시설에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제38조 (포상)

1. 포상

- ① 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 외부 인사로서 본 시설 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.
- ② 포상의 시기: 정기적인 포상은 월 또는 분기별로 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상은 필요할 때 이를 행한다.

제39조 (징계)

1. 징계

다음 각 목에 해당하는 종사자 징계사유 발생 시 해당자를 징계할 수 있다.

- 가. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 발생시키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
- 나. 서약서 또는 기관의 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 다. 종사자 개인의 불평불만으로 타 종사자를 선동한 자
- 라. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익이 발생하게 한 경우
- 마. 해당 급여제공 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 바. 해당 급여제공 서비스 규정을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 사. 정당한 사유 없이 상위 직책자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 아. 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케 한 경우
- 자. 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직책자 또는 기관을 기만한 경우
- 차. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 카. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 타. 근무시간 중 기관의 승인 없이 해당 급여제공 서비스를 종료한 자

- 파. 기관 및 근무지에서 도박행위를 주도하거나 동참한 자
- 하. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 가. 기관의 사전허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
- 나. 기관의 사전허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
- 다. 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위
- 라. 고객관리 및 응대에 불성실한 자
- 마. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류는 다음 각 목과 같다.

- 가. 견책은 해당 징계사유가 경미한 자로서 시말서(始末書)를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- 나. 감봉은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며 이는 징계사항이 다소 중한 자에 대하여 행한다. 감액 범위는 1개월 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 다. 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 무급으로 한다.
- 라. 권고사직은 퇴직원(退職願)을 제출하게 하고 퇴사토록 한다.
- 마. 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 퇴사시킴을 말한다. 기관은 직원이 다음 각 호의 해고사유에 해당된 때에는 해고할 수 있다.
 - 1) 정당한 사유 없이 무단으로 해당 급여제공 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피할 때
 - 2) 근무태도가 불성실할 때
 - 3) 입사 서류의 위조 및 성명·학력·경력 기타 이력사항이 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·훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자
 - 8) 노인학대 관련 범죄경력이 있거나 노인학대를 한 자

3. 징계의 효력

- 1) 경고: 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 시말서를 받도록 한다.
- 2) 감봉: 전조의 각 호에 해당하는 자로 시말서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
- 3) 파면: 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 시말서를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 시말서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

4. 징계위원회 구성 및 운영

- ① 징계위원회는 위원장 1명과 2명 이상 4명 이내의 위원으로 운영한다.
- ② 징계위원회는 직원 징계에 관한 사항을 심의하고, 재심청구나 재징계 사항을 심의한다.

제40조 (계약해지)

시설은 근로자에게 다음 각 호의 사유가 발생할 때 근로계약 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 근로자의 건강 또는 기타 사유로 담당업무 수행이 곤란할 때 (의사진단에 한함)
2. 근로자가 본 계약 조항을 위반하였을 때
3. 직무상의 업무에 위반하거나 근무 태만하였을 때
4. 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근 하였을 때
5. 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무수행을 방해할 때
6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈할 때
8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제 10 장 직원의 복리후생 (복지, 포상, 휴가 등)

제41조 (포상과 휴가)

① 복지

본 기관의 복리후생에 관한 사항은 법적 복리후생을 우선적용하고 그 이외의 복리후생에 관한 사항은 기관 운영규정을 따른다. 단, 근로자가 원하지 않을 경우라도 법적인무가 있는 복지의무는 회피하지 아니한다.

구분	적용항목
법적	종사자 4대보험(국민연금·건강보험·고용보험·산재보험) 취득, 퇴직금 및 퇴직적립금, 휴가 등
非법적	경조사비, 교육훈련비 지원, 생일축하금 (매월 생일대상자에게 예산범위 내에서 소정의 금일봉 지급)

② 포상

포상에 관한 사항은 다음 표의 「포상에 관한 세부규정」에 따르고 포상내역을 관리하도록 한다.

항목	내용
목적	수급자에게 제공하는 해당 급여 서비스의 질을 높이는데 필요한 기관 종사자의 사기 진작과 동기부여를 위하여 포상규정을 마련하고 공정한 대상선정 및 포상에 관한 세부내용을 규정하는데 목적이 있다.
지급대상	휴직 또는 징계위원회 회부 중인 자를 제외한 근무기간 3개월 이상인 모든 종사자
선정방법	분기 단위 성과평가, 시설장(관리책임자) 추천, 수급자의 서비스 만족도 조사
포상금액	예산 범위 내에서 집행
결과기록	포상 내용을 별도의 서류에 기록 보관한다.

③ 휴가

휴일 및 휴가 규정은 「근로기준법」 제55조, 제60조, 제61조, 제62조, 제63조와 본 기관의 「취업규칙」을 준용한다.

제42조 (휴일)

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의 날(5월 1일)
 - ③ 정부가 지정하는 임시 휴일. 단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일만을 인정한다.
2. 기관은 공휴일(일요일 제외)을 근로 의무가 없는 날(비번일)로 한다.
3. 기관장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
4. 기관장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.

제43조 (휴가)

1. 직원의 휴가는 연·월차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제44조 (휴가일수의 계산)

1. 연차휴가, 경조휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
2. 휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 셈해 넣지 않으나, 경조사 특별 휴가는 그러하지 아니한다.
3. 휴가일수는 입사일로부터 1년이 경과한 다음달부터 연차휴가를 적용한다.

제45조 (연차휴가 일수)

1. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.
2. 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 휴가는 1년간 사용하지 아니하면 소멸한다. 다만, 기관의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제46조 (연가 사용촉진)

연가 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조 각 호에서 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연가를 사용하지 아니하여 연가가 소멸한 때에는 그 미사용연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 시설의 귀책사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

제47조 (반일휴가)

- ① 연가는 4시간씩 2회로 나누어 사용할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연가 1일을 사용한 것으로 본다.
- ③ 제1항에 따라 나누어 사용하는 연가는 오전 9시부터 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다.

제48조 (경조 휴가)

구분	대상	일수
결혼	본인	5일
	자녀	1일
출산	본인	90일

	배우자	3일
사망	배우자, 본인/배우자 부모	5일
	자녀, 자녀의 배우자	3일
	본인/배우자의 형제·자매	1일

직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 유급인 경우 청원에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다.

1. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
2. 경조 휴가 7일은 주휴일(일요일) 포함한다.
3. 경조휴가는 연차휴가에 산입하지 아니한다.

본 규정에서 정하지 아니한 사항은 「근로기준법」과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

제 11 장 보수 규정 (임금, 퇴직금, 상여금 등)

제49조 (정의)

1. "보수"란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉 외 급여를 말한다.
2. "연봉"이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년 간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
3. "연봉월액"이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.

제50조 (임금의 지급)

1. 월 보수는 익월 25일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금·수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
2. 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 전날에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.
3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제51조 (보수의 계산)

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
2. 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
3. 임시직에 있어서 결근일수에 대해서는 보수를 지급하지 아니한다. 다만, 이 경우 보수가 이미 지급된 경우에는 차월 급여에서 이를 감액한다.
4. 수습기간(인턴) 중 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있다.

제52조 (퇴직금의 지급)

사용자는 근로자가 퇴직한 경우에는 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다.

제53조 (결근기간 동안의 보수 감액)

1. 결근한 자로서 그 결근 일수가 당해의 연가일수를 초과하는 경우 그 달의 보수는 일할 계산하여 보수를 감액한다. 다만, 본인이 당해 연가를 사용하기를 원하는 경우 시설장의 허가를 득한 후 결근일 전체에 대하여 일할 계산하여 보수를 감액할 수 있다.
2. 무단결근으로 인하여 징계처분 받은 자의 보수는 관련규정에 의하여 감액할 수 있다.

제54조 (퇴직적립금)

1. 퇴직급여는 매월 급여(상여금, 제반수당 등, 평균임금 항목 포함, 비급여 제외)의 1/12로 계산하여, 퇴직연금(DC형)에 불입하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따

른다.

2. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금(DC형)을 가입하지 아니한다.
3. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
 - ①. 퇴직 ②. 해임 및 파면 ③. 직권면직
4. 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급한다.

제55조 (연장근로 및 휴일 근로 수당)

1. 시설에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(하오 10시~상오 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장 가능.
2. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간 이내를 원칙으로 한다. 단, 기관과 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 시설 운영에 따라 직원대표 또는 노사협의회와 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
3. 시간외근로는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
4. 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.
5. 시설의 운영에 따라 교대근무를 실시할 수 있다.

제56조 (급여의 종류)

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
3. 임금의 지급은 월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 통화로 직접 근로자에게 그 전액을 지급하기로 하며, 본 기관은 고시 제11조의2(인건비 지출비율)를 준수하여 장기요양요원 인건비를 지출하되 「근로기준법」, 「최저임금법」을 준수하여 임금 구성은 다음 각 호와 같이 정한다.

기본급

1. 기본급은 해당연도 최저임금 이상으로 한다. 근무형태별 기본급여는 각 목에 따른다.
 - 가. 시간제 근로자 기본시급 [별첨#3] 표56 참조
 - 나. 월급제 상용근로자의 기본급 [별첨#3] 표56 참조

제수당

제수당 세부구성 항목은 다음 각 목과 같다.

- 가. 주휴수당: 「근로기준법」 제55조(휴일) 준용하여 1주에 평균 1회 이상의 유급휴일을 보장한다.
- 나. 시간외 근무수당: 「근로기준법」 제56조(연장·야간 및 휴일 근로) 제1항을 준용하여 기본급의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급한다.
- 다. 야간근무수당: 「근로기준법」 제56조 제3항을 준용하여 오후 10시부터 다음날 오전 6시 사이의 근로에 대해서 기본급의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급한다.
- 라. 연차수당: 연차수당은 근로계약 시 사용자와 근로자 간의 상호 동의에 의하여 일정개수만큼 매 월 급여지급 시 선지급할 수 있다. 이는 단시간 시급제 근로자에 적용하며, 미사용 연차를 일정개수를 미리 인정·이를 월별로 선지급하고 연말 혹은 년 중 중도퇴직 시에는 정산함을 원칙으로 한다. 이 일정개수는 근로계약서에 별도로 명기토록 한다.

마. 기타수당: 정액급식비, 교통비(교통이 불편하거나 거리가 먼 곳에 사는 수급자 집으로 서비스를 제공하는 경우) 등 종사자에게 직접 지급되는 정기적인 비용

제57조 (상여금)

상여금은 매년 추석, 구정 명절에 지급함을 원칙으로 하며, 금액은 매해 예산 범위 내에서 집행한다. 지급 대상은 입사 후 수습기간 해당자, 월 60시간 미만 근무자 및 가족요양 근로제공자는 제외함을 원칙으로 한다.

제58조 (직책보조비)

기관운영을 위하여 불가피하게 지출되는 비용 및 직원의 직책 수행을 위한 기타 비용 등에 소요되는 비용을 보전해주는 성격으로 직책보조비를 지급할 수 있다. 이는, 급여와는 별개의 실비보전 성격으로, 별도의 영수증 등 지출증빙서류 없이, 시설장에게 매월 30만원 한도 내에서 지급토록 한다.

제 12 장 직원의 교육과 훈련

제59조 (교육훈련)

1. 근로자는 사회복지사업법, 의료법, 노인장기요양보험법 등 관계법령에서 정한 직무교육을 이수하여야 한다.
2. 기관은 직무상 지식 및 기능을 습득하기 위하여 교육을 실시할 수 있으며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

3. 특히, 아래의 급여제공지침 12개 항목은 중요사항으로, 연 1회 이상 반복 교육한다. [10개→12개 수정]

- 1) 종사자 윤리 지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
- 2) 성폭력 예방 및 대응 지침: 성폭력 유형, 예방 대응방법
- 3) 응급상황 대응 지침: 응급상황 종류, 응급상황 발생 시 대응 방법
- 4) 감염예방 및 관리 지침: 감염종류, 감염예방 및 관리
- 5) 치매예방 및 관리 지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방·관리 및 치료
- 6) 욕창예방 및 관리 지침: 욕창 발생요인, 욕창 예방 방법, 욕창 발생 시 처치
- 7) 낙상예방 및 관리 지침: 낙상 요인, 낙상 예방 방법, 낙상 발생 시 응급조치
- 8) 노인 인권보호 지침: 노인학대 유형, 예방, 대응방법
- 9) 근골격계 질환 예방 지침
- 10) 개인정보보호 지침: 정보수집 및 이용 목적, 수집항목, 보유 및 이용기간
- 11) 직원 인권침해 대응 지침: 인권침해 유형, 대응 절차, 기관 보호 의무 [신규 추가]
- 12) 고충처리 지침: 고충 접수·처리 절차, 비밀유지 의무 [신규 추가]

*** 급여제공지침 12개 항목 원본은 사무실에 비치되어 있음.**

제60조 (성폭력의 예방 교육)

1. 기관은 직장 내 성폭력을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위해 1년에 1회 이상 윤리 및 성희롱 관련 법령의 요지, 성폭력 예방을 위한 사업주의 방침, 성폭력 피해자의 권리구제 방법과 가해자의 조치 등을 내용으로 윤리 및 성폭력 예방교육을 한다.
2. 기관의 모든 임원 및 근로자는 남녀고용평등법에서 금지한 직장 내 성폭력에 해당하는 행위를 하여서는 안 된다.
3. 직장 내 성폭력을 하여 물의를 일으킨 임·직원에 대하여는 해고 등의 징계 조치를 취할 수 있으며, 성폭력 피해자와 같은 장소에 근무하지 않도록 인사이동을 병행하여 실시한다.

제61조 (노인학대예방 교육)

누구든지 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 되며 이를 교육하도록 한다.

1. 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
2. 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위

3. 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위
4. 노인에게 구걸을 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
5. 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

제62조 (신입직원교육) [수정]

- ① 기관은 신규채용자에 대하여 서비스 제공 전 또는 채용 후 7일 이내에 다음 각 호의 교육을 실시한다.
 1. 기관 운영규정 및 급여제공지침 주요 내용
 2. 수급자 인권보호 및 노인학대 예방
 3. 응급상황 대응 절차
 4. 감염예방 및 위생관리
 5. 개인정보보호
 6. 직장 내 성희롱 예방
- ② 신규직원 교육은 센터장 또는 사회복지사가 실시하며, 교육일시·내용·참석자를 기록한 교육확인서를 작성하여 보관한다.
- ③ 신규직원은 교육 이수 후 서명으로 확인한다.

제63조 (연수비용)

- ① 직원이 연수를 하는데 필요한 경비는 기관에서 부담하는 것을 원칙으로 한다. 단, 특별한 경우에는 결재과정에서 이를 조정할 수 있다.

제64조 (보수교육)

보수교육은 직원의 직능별 전문성 향상(새로운 지식과 기술의 도입)을 통한 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 실시하는 교육을 의미하며, 교육의 형태는 관외 세미나 및 각종 교육훈련에 참가 등 원외 연수를 원칙으로 한다.

제65조 (사후관리)

- ① 교육주관부서는 교육결과보고서를 인사관리기록부에 기록한다.
- ② 해당교육부서장은 교육이수자를 교육결과에 대하여 평가·감독하여 결과를 직무에 반영한다.
- ③ 교육이수자는 해당교육과정에 대한 교육내용을 분석하여 향후 직무개선 및 업무능률 향상에 반영토록 노력한다.

제66조 (수급자 만족도 조사) [신설]

- ① 기관은 서비스 질 향상을 위하여 연 1회 이상 수급자(보호자)를 대상으로 서비스 만족도 조사를 실시하여야 한다.

- ② 만족도 조사는 방문, 전화, 서면 등의 방법으로 실시할 수 있다.
- ③ 조사 내용에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 제공된 서비스의 적절성 및 질 수준
 2. 요양보호사의 태도 및 전문성
 3. 기관의 대응·소통
 4. 개선 희망사항
- ④ 기관은 조사 결과를 분석하여 서비스 개선에 반영하고, 결과 보고서를 작성·보관하여야 한다.
- ⑤ 조사 결과는 직원회의에서 공유하고, 개선 계획을 수립·시행한다.

제67조 (직업윤리)

직업윤리란 "직업인으로서 마땅히 지켜야 하는 도덕적 가치관"을 뜻하는 것으로서 직업인에게 일반적으로 요구되는 정신적인 자세나 행위규범을 뜻하기도 한다. 따라서, 직업 종사자들은 직업 활동의 윤리적 기준을 준수하여야 직업인으로서 사회적 역할을 하고 있다는 긍지와 자부심을 가질 수 있다.

1. 직업윤리의 필요성

직장은 직장인에게 그들의 개인적 욕구와 기능을 만족하게 해 줄 동기를 부여하려는 노력을 해야 하고, 직장인들은 직장 사회에 기여해야 하는 윤리적 의식을 필요로 한다.

2. 직업윤리의 기본 덕목

- 1) 직업의식
- 2) 책임의식
- 3) 장인정신
- 4) 명예심
- 5) 직업에 대한 차별의식과 편견 배제

제68조 (직업의식과 직업태도)

1. 직업의식

항상 봉사정신과 소명의식을 가지고 업무를 수행하면서 처음의 순수함과 열정을 되새기는 자세를 가져야 한다. 또한 요양보호사 개인이 하는 행동은 항상 모든 사회복지종사자를 대표한다는 마음가짐을 가지고 업무에 임해야 한다.

2. 직업태도

대상자와 긴밀한 신뢰관계를 구축하면서, 약속을 지키고 책임감을 가지고 행동하며 신뢰받을 수 있도록 일해야 한다.

- 1) 신체적·정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
- 2) 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.
- 3) 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
- 4) 사회복지와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다.
- 5) 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을

계발하는 태도를 가져야 한다.

- 6) 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의 바른 태도를 갖춰야 한다.
- 7) 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하고 사고 발생 시에는 즉시 기관의 사회복지사나 센터장에게 보고하여야 한다.
- 8) 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단·조언하지 말아야 한다.
- 9) 법적인 소송 등에 휘말리지 않기 위해 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰·기록하며 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

제69조 (비밀누설금지)

직원으로 임용되어 근무함에 있어 직무상 알게 된 개인정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 아니 되며 수급자 개인정보에 관하여 누설하지 않도록 하며 교육하도록 한다.

1. 장기요양보호법에 의한 요양보호사 업무를 수행하며 알게 된 수급자 개인정보에 관한 모든 사항을 재직 시나 퇴직 후에도 누설하지 않는다.
2. 재직 중 알게 된 수급자의 사생활에 관한 모든 사항을 재직 시나 퇴직 후에도 일체 누설하지 않는다.
3. 수급자의 개인정보와 사생활에 관하여 누설 시에는 제반 규정에 따른 처벌을 감수할 것이며, 퇴직 후에도 민·형사상의 처벌을 감수하도록 한다.

제 13 장 안전과 보건 (근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)

제70조 (안전관리와 점검)

- 가. 기관장은 케어 중인 어르신 및 센터 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.
- 나. 기관장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

제71조 (보건관리)

1. 기관은 근로자의 건강보호·유지를 위하여 안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반 건강진단을 실시한다. 단, 사무직은 매 2년에 1회 실시한다.
2. 기관은 안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시 건강진단 등을 실시한다.

가. 근골격계 질환 및 감염예방

기관은 직무교육을 통해 연 1회 이상 근골격계질환 및 감염예방·관리에 대한 교육을 실시하고 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관에 연계하여 치료받게 한다.

1. 근골격계질환 예방을 위해 연 1회 이상 고용노동부 「근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시」 제4조(유해요인조사방법) 별지 제2호서식 "근골격계질환 증상조사표"를 활용하여 작성·관리하고 조사결과상 별도의 조치를 필요할 경우에는 종사자와 상담 후 본 기관에서 예방을 위한 조치를 취한다.

가. 해당 서비스 시작 전 손을 씻고 수급자 주거지 실내를 환기시킨다. 감염성질환이 확진된 수급자를 요양하는 경우 소독비누, 소독약품을 이용하여 감염을 예방한다.

나. 감염관리 지침 준수 및 교육내용 실행

다. 수급자의 병원진료 동행 시 감염성질환에 대해서 검진을 권장하도록 하고 감염성질환 여부를 파악하도록 노력한다.

라. 매년 감염성 질환 예방접종을 권장하거나 기관에서 접종비용을 지원할 수 있다.

마. 메르스, 신종플루 등 국가적 차원의 관리가 필요한 전염성 질환이 창궐할 시 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」을 준수하여 감염성질환을 최대한 방지하여야 한다.

나. 건강검진

결핵 검진을 포함한 일반 건강검진 수준(5개 영역 충족: 계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 판정)을 충족하고 다음 각 호를 준수한다.

1. 직무에 따른 건강검진의 검진 주기는 사무직 2년, 비사무직은 매년 실시한다.
2. 신규직원이 입사 전 1년 이내의 건강검진 결과통보서를 근무 시작일까지 제출하여야 하며, 판정일자와 발행일자로 확인하여야 한다.

※ (예시) 신규입사자(근무시작일 2026.6.4.)의 경우 판정일자는 2025.6.5~2026.6.4일, 발행일자는 2026.6.4일까지 건강검진 결과통보서를 제출 시 인정

3. 신규직원이 입사 시 당해 연도 건강검진 결과통보서를 제출할 경우 당해 연도 건강검진을 받은 것으로 인정한다.

제72조 (재해보상)

1. 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다.
2. 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 보상한다.

제 14 장 고충처리

제73조 (목적)

1. 어르신 및 가족들의 불만 및 고충발생 시 그 내용을 센터운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화한다.
2. 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의사항을 수렴하여 센터 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
3. 친절한 직원에 대한 어르신 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객서비스 마인드를 제공한다.
4. 고충처리 상담기록지를 작성하여야 한다. 기록지 작성 시 개인정보보호에 신경 써야 하며, 대외비로 처리하여 비밀유지기록물로 보관한다.

제74조 (비밀유지)

고충처리위원회는 고충처리와 관련하여 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 된다. 다만, 고충처리내용이 고충처리위원회뿐 아니라 다양한 의견이 수렴되어야 한다고 판단될 때에는 고충 제안자와의 협의를 거쳐 공개하여 신속하고 정확한 고충처리를 위해 노력한다.

제75조 (고충처리위원)

고충처리위원회는 시설장과 사회복지사 1인으로 구성하여 고충처리업무를 수행한다.

제76조 (고충상담 기록)

고충처리 상담 내용은 고충상담처리대장을 작성하고, 고충 상담 내용 및 조치결과를 고충상담일지에 상세히 남기도록 한다. 이는 별도의 특별한 기록을 필요로 하지 않는 한 고충위원회의 회의록을 대체한다.

제77조 (상담실 및 고충의 접수)

- 상담실: 고충처리 업무를 수행하기 위해 상담실은 사무실로 한다.
- 전화상담: 02-445-5141
- 방문상담: 서울특별시 강남구 광평로47길 17 상가동 206호

제78조 (직원 인권침해 대응절차) [신설]

- ① 직원은 업무 수행 중 수급자·보호자로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해를 당한 경우 다음 각 호의 절차에 따라 대응한다.
 - 1단계: 즉각 중단 요청 및 센터장에게 즉시 보고
 - 2단계: 센터장은 수급자(보호자)에게 경고 및 법규위반 고지

3단계: 반복·중대한 경우 서비스 중단 및 경찰 신고

- ② 폭행 등 즉각적 위험 상황에서는 1단계를 생략하고 즉시 현장을 이탈 후 경찰에 신고한다.
- ③ 직원은 인권침해 사실을 고충상담일지에 기록하고 센터장에게 보고한다.
- ④ 센터장은 피해 직원에 대하여 상담 연계, 업무 조정, 법적 지원 등 필요한 보호조치를 즉시 취하여야 한다.
- ⑤ 직원이 인권침해를 신고하였다는 이유로 불이익을 주어서는 아니 된다.

제 15 장 재무, 회계 규칙

제79조 (목적)

이 규칙은 「노인장기요양보험법」 제35조의2에 따라 장기요양기관의 재무·회계에 관한 사항을 규정하여 재무·회계의 명확성·공정성·투명성을 기함으로써 장기요양기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제80조 (정보시스템을 활용한 재무·회계 업무 처리)

장기요양기관의 재무·회계업무는 「사회보장기본법」 제37조 제7항에 따른 전담기구가 구축·운영하는 정보시스템(이하 "정보시스템"이라 한다)을 활용하여 처리한다.

제81조 (예산총계주의 원칙 및 예산의 목적 외 사용금지)

- ① 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.
- ② 장기요양기관의 예산은 세출예산에서 정한 목적 외에는 사용할 수 없다.

제82조 (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 별표 1의 세입예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 세출예산은 별표 2의 세출예산과목 구분에 따라 편성하되, 「노인장기요양보험법」 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.

제83조 (예산에 첨부하여야 할 서류)

장기요양기관의 장은 예산에 다음 각 호의 서류를 첨부하여야 한다.

1. 별지 제1호서식의 세입·세출명세서
2. 별지 제2호서식의 임직원 보수 일람표

제84조 (추가경정예산)

- ① 장기요양기관의 장은 예산 성립 후에 생긴 사유로 이미 성립된 예산을 변경할 필요가 있는 때에는 추가경정예산을 편성할 수 있다.
- ② 추가경정예산 편성 시에도 「노인장기요양보험법」 제38조 제4항에 따라 인건비 비율을 편성하여야 한다.

- ③ 장기요양기관의 장은 추가경정예산을 편성한 때에는 그 날부터 7일 이내에 관할 시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.

제85조 (예비비)

장기요양기관의 장은 예측할 수 없는 예산 외의 지출 또는 예산의 초과지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다.

제86조 (예산의 전용)

- ① 장기요양기관의 장은 관·항·목 간의 예산을 전용할 수 있다.
- ② 예산을 전용하는 때에도 인건비 비율 규정을 준수하여야 한다.
- ③ 관·항 간의 예산을 전용한 경우에는 결산보고서 제출 시 과목 전용조서를 첨부하여야 한다.

제87조 (특정목적사업 예산)

- ① 장기요양기관의 장은 완성까지 수년이 걸리는 공하나 제조 또는 그 밖의 특수한 사업을 위하여 2회계연도 이상에 걸쳐서 그 재원을 적립할 필요가 있을 때에는 적립금으로 적립할 수 있다.
- ② 장기요양기관의 장은 적립금의 적립 및 사용에 관한 계획(변경된 계획 포함)을 관할 시장·군수·구청장에게 사전에 보고하여야 한다.
- ③ 적립금은 그 적립목적에만 사용되어야 한다.

제88조 (결산보고서의 작성 및 제출)

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

제89조 (결산보고서에 첨부하여야 할 서류)

장기요양기관의 장은 결산보고서에 다음 서류를 첨부하여야 한다.

1. 별지 제2호서식의 임직원 보수 일람표
2. 별지 제3호서식의 과목 전용조서(해당 시)
3. 별지 제4호서식의 세입결산서 및 별지 제5호서식의 세출결산서
4. 별지 제6호서식의 예비비 사용조서(해당 시)
5. 별지 제7호서식의 정부보조금 명세서(해당 시)
6. 별지 제8호서식의 후원금 수입 및 사용 결과 보고서(해당 시)
7. 별지 제9호서식의 사업비 명세서
8. 별지 제10호서식의 기타비용 명세서

제90조 (회계연도 및 회계의 구분)

- ① 장기요양기관의 회계연도는 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.
- ② 1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.
- ③ 장기요양기관의 수입 및 지출에 관하여는 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분한다.
- ④ 장기요양기관의 회계는 법 제23조 제1항 제1호 각 목의 급여별로 구분한다.
- ⑤ 장기요양기관의 회계는 단식부기 방식으로 처리한다.

제91조 (수입과 지출의 집행기관)

- ① 장기요양기관에는 그 수입과 지출의 현금출납업무를 담당하는 수입원과 지출원을 두며, 같은 사람으로 할 수 있다.
- ② 장기요양기관의 장은 제1항에 따른 수입원과 지출원의 업무를 직접 수행할 수 있다.

제92조 (회계장부의 종류 및 제출)

- ① 장기요양기관에는 다음 각 호의 회계장부를 둔다.
 1. 별지 제11호서식의 현금출납부
 2. 별지 제12호서식의 총계정원장
- ② 장기요양기관의 장이 예산을 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 회계장부(해당 회계연도 1월부터 6월까지)를 해당 회계연도 8월 15일까지 정보시스템을 활용하여 제출해야 한다.
- ③ 결산보고서를 기한 내에 제출하지 않은 경우에는 회계장부(해당 회계연도의 다음 연도 1월부터 6월까지)를 해당 회계연도의 다음 연도 8월 15일까지 제출해야 한다.

제94조 (수입금의 수납)

- ① 모든 수입금의 수납은 금융기관으로 하여금 취급하게 하는 경우를 제외하고는 수입원이 하여야 한다.
- ② 수입원은 수입금을 수납한 경우에는 그 수입금을 수납한 날의 다음 날까지 금융기관에 입금하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 장은 수입금 예금통장을 회계별로 구분하여 보관·관리하여야 한다.

제95조 (지출방법 등)

- ① 지출명령은 예산의 범위에서 하여야 한다.
- ② 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비 지출을 제외하고는 예금통장으로 하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조 제5호에 따른 전자거래 또는 신용카드로 하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 상용의 경비 또는 소액의 경비 지출의 범위는 관할 시장·군수·구청장이 정할 수 있다.

제96조 (후원금의 관리 등)

1. 장기요양기관의 장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 "후원금"이라

- 한다)의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며, 그 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.
2. 장기요양기관의 장은 후원금을 받은 때에는 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하고, 그 발급 목록을 별도의 장부에 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 후원자가 영수증의 발급을 원하지 아니하는 경우에는 발급을 생략할 수 있다.
 3. 장기요양기관의 장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 장기요양기관의 명칭이 부기된 기관의 장 명의의 계좌(이하 "후원금 전용계좌"라 한다)를 사용하여야 한다.
 4. 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금 전용계좌로 하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.
 5. 장기요양기관의 장은 결산보고서에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 첨부하여 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 정보시스템에 게시하여야 한다.
 6. 장기요양기관의 장은 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 후원금을 사용할 수 없다.
 7. 보건복지부장관은 후원자가 사용용도를 지정하지 아니한 후원금의 사용기준을 정할 수 있다.

제93조 (기록 보존기간) [신설]

① 기관은 다음 각 호의 서류 및 기록을 해당 기간 동안 보존하여야 한다.

서류 종류	보존기간	근거 법령
수급자 관련 서류 (급여제공기록지, 계약서류, 급여비용 청구명세서 등)	급여 종료일로부터 5년	노인장기요양보험법 시행규칙 제27조
직원 관련 서류 (근로계약서, 근로자 명부, 임금대장 등)	근로관계 종료일로부터 3년	근로기준법 제42조
퇴직급여 관련 서류	퇴직일로부터 5년	근로자퇴직급여보장법 시행령 제3조
재무·회계 관련 서류	5년	장기요양기관 재무·회계 규칙
교육기록 (교육일지, 교육확인서 등)	교육 종료일로부터 3년	자체 규정
민원·고충 처리 기록	처리 종료일로부터 3년	자체 규정
개인정보 관련 서류	수집 목적 달성 후 즉시 파기 (법령 별도 규정 시 그에 따름)	개인정보보호법

② 보존기간이 만료된 서류는 파기 대장에 기록하고 개인정보가 유출되지 않도록 안전하게 파기한다.

제 16 장 운영충당금 및 환경개선 준비금

제97조 (운영충당 적립금)

월 수익에 일정수익을 따로 저축해 센터의 운영에 사용할 수 있도록 한다.

제98조 (환경개선 준비금)

월 수익에 일정수익을 따로 저축해서 센터의 환경개선에 사용할 수 있도록 한다.

제99조 (퇴직 적립금)

직원의 수만큼 매달 급여의 10%를 따로 저축해서 퇴직금으로 사용할 수 있도록 한다.

제 17 장 직원회의

제100조 (목적)

이 규정은 재가장기요양기관 운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하기 위한 고운홈케어재가센터 직원 회의(이하 "직원회의"라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제101조 (직원회의의 기능)

직원회의는 고운홈케어재가센터 운영 및 교육과 관련한 다음 각 호의 사항을 협의·홍보·교육한다.

1. 기관 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 재가서비스의 개발·평가에 관한 사항
3. 기관 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
5. 그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항

제102조 (직원회의 구성)

1. 직원회의는 센터의 장, 대표, 사회복지사 및 종사자로 구성한다.
2. 직원회의 의장은 센터의 장으로 한다.

제103조 (회의)

1. 직원회의는 의장이 소집하며, 매월 실시한다.
2. 제101조 1~4항 관련 기관 운영 관련 회의는 매 분기(3개월)마다 실시하며, 그 외의 직원회의는 교육 및 공지사항 홍보를 의제로 함을 원칙으로 한다.
3. 운영 관련 회의는 기관 운영상의 조정이 필요한 경우에는 추가로 소집 실시한다.
4. 직원회의는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제 18 장 운영규정의 변경사항

제104조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

① 운영규정의 제·개정

이 규정은 장기요양보험제도 시행에 따라 센터의 관리·운영에 필요한 기본사항 등을 정함에 목적으로 하며, 관련된 주요규정의 제·개정에 대해서는 본 기관의 경우 별도의 운영위원회가 구성되어 있지 않은 상황이므로 운영규정의 개정 및 절차는 직원회의 의결을 거쳐 제·개정을 한다.

② 개정방법

- 1) 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정을 개정할 수 있다.
- 2) 운영규정 사항의 변경 부분은 항상 직원회의를 거쳐 처리한다.
- 3) 회의록을 작성하여 종전과 변경된 내용들을 기록한다.
- 4) 전 직원의 의견을 수렴하여 출석인원의 과반수 이상의 결의로 개정할 수 있다.

③ 개정절차

- 1) 운영규정을 개정하기 위해서는 기관의 대표는 직원회의를 소집하여야 한다.
- 2) 운영규정의 개정은 출석인원의 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
- 3) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 즉시 시행된다.

개정유형	개정방법 및 절차
일반사항	대표자 또는 시설장의 수정·보완
장기요양급여 계약에 관한 사항	보건복지부 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정으로 수정·보완함. 특히 이용계약에 관한 사항의 변경 시 수급자(보호자)의 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지에 변경 시 지체 없이 수정한다.
종사자에 관한 사항	인력관리, 보수, 복리후생, 안전과 보건, 고충처리 등에 관한 사항에 대해 직원회의에서 관계법령 검토 후 개정할 수 있다. 개정한 내용은 직원회의 시 교육, 홈페이지에 탑재한다.
급여제공지침에 관한 사항	노인장기요양보험법 시행규칙 제38조(장기요양기관 평가방법 등)에 따라 장기요양기관 평가방법의 변경 시 지표적용기간 전 개정하며, 개정 후 직원교육 및 회의를 통해 충분한 설명으로 급여의 수준이 향상되도록 한다.
기타 사항	기관 운영전반에 있어서 개정이 필요하다고 판단 시 대표자 또는 시설장은 직원회의를 소집, 이에 동의 시 개정할 수 있다.

④ 홈페이지 반영 의무 [신설]

- 1) 기관은 운영규정 또는 이용계약 관련 사항이 변경된 경우 변경일로부터 14일 이내에 다음 각 호의 조치를 취하여야 한다.

- 가. 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 변경 내용 등록
- 나. 변경된 운영규정 사무실 비치 및 열람 가능 조치
- 다. 변경 내용을 직원회의를 통해 전 직원과 공유

- 2) 수급자(보호자)의 권익에 영향을 미치는 중대한 변경사항은 서면으로 사전 안내한다.
- 3) 홈페이지 등록 일자와 변경 내용을 별도 대장에 기록·보관한다.

제105조 (준용규정)

고운홈케어 센터의 운영규정에 포함되지 않은 사항은 노인복지법시행규칙의 제 규정 및 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.

제106조 (기타 운용에 관한 중요한 사항)

본 운영규정 및 제105조 준용규정에 명기되지 않은 중요 사항이 발생할 시에는 본 운영규정을 개정함을 원칙으로 한다.

부 칙

제1조 (운영규칙의 비치)

기관은 본 규칙을 사업장 내의 사무실에 비치하여 근로자들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제2조 (운영규칙의 변경)

이 규칙을 변경할 때에는 근로자 과반수 이상의 동의를 얻도록 한다.

제3조 (시행일)

본 규정은 2026년 01월 01일부터 시행한다.

【별첨 #1】 제 2 장 운영개요 추가사항

【특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용】

1. 대상자가 '특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계 기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

【의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차】

1. 기관의 요양요원은 서비스 중 대상자의 상태변화 및 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자(가족)와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 응급상황 발생 시 요양요원은 "응급상황 대응지침"에 따라 응급조치 및 119에 신고하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 하며, 병원 후송 시 부득이하게 보호자(가족)가 동행할 수 없을 경우 요양요원이 병원까지 동행할 수 있으며 보호자(가족)가 병원 도착 시 대상자를 인계한 후 귀가(원)한다.
3. 요양요원은 응급처치 또는 대상자 병원이송 시 보호자(가족) 및 기관 관리자에게 즉시 보고하여야 한다.
4. 기관은 대상자의 진행 상황을 확인하여 질병의 악화 및 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단될 때 보호자와 협의하여 관련 기관에 연계조치 할 수 있다.

【시설물 사용상의 주의사항】

1. 기관의 장은 대상자 가정의 시설물 보호 및 안전에 관하여 요양요원에게 서비스 제공 전에 사전 안내하여야 한다. 다만 대상자의 안전을 위해 시설물의 이동이 필요할 때는 대상자(보호자)와 협의하여 조치한다. 그럼에도 불구하고 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 대상자 가정의 시설물 파손 시에는 이를 배상하여야 한다.
2. 직원은 기관 시설물 사용에 대해 기관의 안내와 지시에 따라야 하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

【별첨 #2】 개인정보 보호지침

○ 개인정보의 개념

'개인정보'란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보.

해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함.

○ 개인정보 보호의 원칙

개인정보의 수집·이용·제공 등이 정보주체의 동의 등 정당한 절차에 의해 이루어지고, 개인정보가 내부자의 고의나 관리 부주의 또는 외부의 공격으로 인해 유출·변조·훼손되지 않도록 안전하게 관리되어야 함.

○ 개인정보의 수집·이용

개인정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증 책임은 개인정보처리자에게 있으며, 개인정보는 수집목적의 범위 내에서 이용하여야 함.

○ 개인정보 취급방침

1. 개인정보의 이용 목적: 수급자의 장기요양급여 제공, 채용·재직·퇴직 등의 단계별 인사처리, 민원에 대한 사무처리 등
2. 처리하는 개인정보 수집항목: 수급자 개인정보, 근로자 개인정보, 후원자/자원봉사자 개인정보 등
3. 개인정보 수집: 정보주체의 동의를 받은 경우, 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우
4. 개인정보의 처리 및 보유기간: 법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 내에서 처리·보유 (별첨 #1 및 제93조 참조)
5. 개인정보의 제3자 제공: 개인정보처리방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않음
6. 정보주체의 권리: 고객이 개인정보에 대한 열람, 정정·삭제, 처리정지를 요구하는 경우에는 지체 없이 성실히 조치
7. 개인정보의 파기: 보유기간 경과, 처리목적 달성 등으로 불필요하게 된 때에는 지체 없이 파기 (종이문서: 분쇄·소각, 전자파일: 복원 불가능한 방법으로 삭제)
8. 개인정보의 안전성 확보 조치: 개인정보보호법 제29조에 따라 관리적·기술적·물리적 조치

【별첨 #3】 급여비용수가 및 급여 기본급

※ 매년 수가 및 최저임금 변동에 따라 아래 표를 업데이트합니다.

■ 제27조 방문요양 급여비용 — 표27-1

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	17,450
가-2	60분 이상	25,320
가-3	90분 이상	34,120
가-4	120분 이상	43,430
가-5	150분 이상	50,640
가-6	180분 이상	57,020
가-7	210분 이상	63,530
가-8	240분 이상	70,080

■ 방문목욕 급여비용 — 표27-2

분류번호	분 류	금액(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량 내 목욕)	해당없음
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정 내 목욕)	해당없음
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

■ 제56조 기본급 — 표56

구분	해당년도	기본급	비고
시간제 근로자 기본시급	2026년	(해당년도 고시 참조)	10,320
월급제 상용근로자 기본급	2026년	(해당년도 고시 참조)	2,156,880 209시간 주휴시간 포함 기준

— 이 상 —

고운홈케어재가센터 | 운영규정 Rev.07 | 2026. 01. 01. 시행