
운 영 규 정

2009년 01월 01일 규정 제정
2012년 01월 01일 제1차 개정
2014년 01월 01일 제2차 개정
2016년 01월 01일 제3차 개정
2017년 01월 01일 제4차 개정
2018년 01월 01일 제5차 개정
2019년 01월 01일 제6차 개정
2020년 01월 01일 제7차 개정
2021년 01월 01일 제8차 개정
2022년 01월 01일 제9차 개정
2023년 01월 01일 제10차 개정
2024년 01월 01일 제11차 개정

에이플러스(A+)어울림장기요양기관



목 차

제1장 총칙

제1조(목적)	1
제2조(목표와 비전)	1
제3조(방침)	1
제4조(명칭 및 기관정보)	1
제5조(사업장 소재지)	1
제6조(준수의무)	1

제2장 사업

제7조(사업)	1
제8조(사업목적)	1
제9조(사업내용)	2

제3장 이용자 모집 방법 등에 관한사항

제10조(이용정원)	2
제11조(모집방법 및 홍보)	2
1. 모집방법	2
2. 급여종류 홍보	2

제4장 이용계약에 관한사항

제12조(장기요양급여 이용계약)	2
제13조(계약기간)	3
제14조(계약목적)	3
제15조(이용자의 책임이행)	3
제16조(월 이용료 및 그 밖의 비용부담)	3
제17조(신원인수인의 권리 및 의무)	5
제18조(계약의 해제)	6

제5장 이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한사항

제19조(이용료 등 비용에 대한 변경방법)	6
제20조(서비스 제공의 절차)	6

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한사항

제1절 방문요양

제21조(서비스내용)	7
제22조(서비스제공 세부내용)	7
제23조(서비스 비용의 부담에 관한사항)	7

제2절 방문목록

제24조(서비스내용)	8
제25조(목욕장비)	8
제26조(보험가입)	8
제27조(안전준수)	8
제28조(비용의 부담)	9

제7장 서비스제공자의 배상책임. 면책범위에 관한사항

제29조(서비스제공자의 배상책임)	9
제30조(면책범위에 관한사항)	9

제8장 운영 규정의 개정방법 및 절차 등에 관한사항

제31조(운영 규정의 제·개정)	9
제32조(개정방법)	10
제33조(개정절차)	10

제9장 인력관리 규정에 관한사항

제34조(목적)	10
제35조(채용)	10
제36조(채용구분)	11
제37조(채용 부적격 사유)	11
제38조(근로계약)	11
제39조(복무)	12
1. 직원의 의무	12
2. 기관의 의무	13
3. 출근·결근	13
4. 지각·조퇴·외출	13
5. 출장	14
6. 배치·전직·승진	14
7. 휴직	14
8. 복직	14
제40조(근무 시간/근무 형태/휴게시간)	14
제41조(승진)	15
제42조(해고가 준)	15

제43조(상벌)	15
1. 포상	15
2. 징계	16
제44조(퇴직 절차 및 예고)	17
제45조(인계자의 책임)	17
제46조(인수자의 책임)	17

제10장 보수에 관한사항

제47조(임금)	17
제48조(연차유급휴가)	18
제49조(퇴직금)	18
제50조(퇴직 절차)	18
제51조(퇴직금의 시효)	19
제52조(상여금 및 기타)	19

제11장 직원의 복리후생에 관한사항

제53조(복리후생)	19
제54조(포상)	20
제55조(포상 시기)	20
제56조(포상 대상)	20
제57조(포상기준)	20
제58조(포상내용)	21
제59조(복지포상 휴가)	21

제12장 안전과 보건에 관한사항

제60조(안전관리)	22
제61조(근골격계 질환 및 감염예방)	22
1. 근골격계 질환 예방	22
2. 감염예방	22
3. 낙상 예방	23
제62조(건강검진)	23
제63조(응급상황 대응)	23
제64조(노인학대 예방)	24
제65조(보건)	24

제13장 고충 처리 절차에 관한사항

제66조(고충 처리)	25
제67조(고충처리절차 및 기간)	26
1. 고충처리절차	26
2. 고충 처리 기간	26
제68조(고충 접수 방법)	26

제14장 수급자(어르신)(어르신) 인권보장

제69조(수급자 인권)	29
제70조(비밀보장)	29
제71조(인권침해 호소 경로)	29
제72조(서약서)	29
제73조(금지행위)	

제15장 직원의 인권보장(인권침해 및 대응방법) 30

제16장 위생관리

제74조(직원의 위생)	30
제75조(복장)	30
제76조(수급자위생)	30

제16장 부칙

제1조(준용 규정)	30
제2조(시행일)	30

제1장 총칙

제1조(목적) 이 규정은 에이플러스(A+)어울림 노인복지센터(이하 센터)의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 노인복지법 및 장기 요양보험 법, 사회서비스 이용법 등과 관련된 서비스를 제공하는 센터의 효율적인 운영과 서비스 이용대상자 및 지역사회 주민의 복지증진에 도모함을 목적으로 한다.

제2조(목표와 비전)

에이플러스(A+) 어울림노인복지센터는 다음과 같은 목표와 비전을 갖는다.

1. 목표 : 지역사회 내에서 어르신의 행복한 삶 보장

2. 비전

가. 전문적인 케어시스템 : 이용자의 욕구와 특성에 맞는 개인 케어플랜 작성. 지원

나. 편안한 일상생활환경 : 가족과 같은 일상생활환경.이용자와 가족과의 커뮤니케이션에 충실

다. 자율적인 생활 지원 : 이용자 자신이 결정. 선택할 수 있는 자율적인 생활 지원

라. 존엄 적 태도 : 어르신의 인권과 존엄성을 존중하고 잔존능력을 향상

마. 지역사회와 교류 촉진 : 지역사회의 일원으로 지역과 교류도모. 안정적 삶을 영위

제3조(방침)

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법 그리고 사회서비스 이용에 관한 법률에 따라 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

제4조(명칭 및 기관정보)

이 사업장의 명칭은 에이플러스(A+)어울림 노인복지센터라고 하며 이하 ‘센터 또는 기관’이라 칭한다.

주 소	서울시 송파구 올림픽로 336. 대우유토피아 2011호.		팩 스	02)415.2014
연 락 처	02)415.2015	이 메 일	aplusdjdnffla@naveom	

제5조(사업장 소재지)

이 사업장의 주된 사무소는 서울시 송파구 올림픽로 336. 대우유토피아 2011호에 둔다.

제6조(준수 의무) 기관의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제2장 사업

센터는 다음 각호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

제7조(사업) 정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 어르신이 있는 가정에

요양보호사를 파견하여 필요한 각종 서비스를 제공하며, 재가 노인복지사업 (방문요양, 방문목욕) 및 기관의 설립목적과 관련된 각종 사업을 수행한다.

제8조(사업목적) 에이플러스(A+) 어울림노인복지센터는 장기 요양보험에 근간을 두고 설립된 재가 급여복지센터로서 노인복지의 가치를 실현하기 위해 수급자의 필요에 따른 일상생활 및 신체활동에 전문적인 서비스를 제공함으로써 신체적, 정신적, 경제적, 사회적 보호에 대한 지원을 통한 편안하고 행복한 노후생활을 영위하도록 하며 수급자의 가족들이 정상적으로 일상생활을 할 수 있도록 함이다.

제9조(사업내용) 센터는 다음 각호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

- ① 요양보호사를 대상자 가정 등에 파견하여 신체활동 지원 서비스, 일상생활 지원 서비스, 개인 활동 지원서비스, 정서지원 서비스, 목욕서비스 등이다.
- ② 지역사회 내에서 어르신들의 자립생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지관련 상담사업을 실시한다.
- ③ 지역사회 내에서 관련기관 과 연계활동에 힘쓴다.

제3장 이용자 모집 방법 등에 관한사항

제10조(이용정원)

- ① 센터는 수급자가 해당 서비스를 쉽게 선택하고 급여의 질을 보장하기 위하여 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 정보를 게시한다.
- ② 관계 법령에 따라 이용정원에 대하여 정함을 두지 않는다.

제11조(모집 방법 및 홍보)

1. 모집 방법

- ①. 모집 방법은 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 홍보한다.
- ② 노인장기요양보험 홈페이지 또는 기관 홈페이지를 통해 급여 종류 홍보
- ③ 온·오프라인을 통한 센터 및 급여 종류를 홍보한다.
- ④ 기관홍보는 달력, 교회 게시판, 아파트 게시판, 지역신문 등을 통하여 모집한다.
- ⑤ 지역 언론매체 및 공공기관 내 홍보유인물 비치. 홍보유인물 배포
- ⑥ 지역 내 각종 봉사활동 참여, 지역사회자원연계 취약계층 지원강화를 활용 홍보
- ⑦어르신들을 위한 행사 (경로잔치, 노인대학 등) 와 경로당방문을 통해 홍보하여 모집한다.

2. 급여 종류 홍보

장기요양홈페이지와 홍보지, 간판광고를 통하여 급여 종류를 알리고 홍보한다.

- 방문요양 ● 방문목욕

제4장 이용계약에 관한사항

제12조(장기요양급여 이용계약)

1. 계약방법

1) 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

2) 센터는 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

① 센터는 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다.

② 센터와 수급자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다(계약을 변경하고자 하는경우에도 동일한 과정을 따른다).

㉠ 계약당사자(서명 포함)

㉡ 계약일자 및 계약기간

㉢ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용

㉣ 장기요양인정 번호 및 등

제13조(계약 기간) 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

① 계약기간은 이용 시작 일에서 인증서 만료일을 기본으로 한다. 단, 대상자 측이 원할 경우에는 협의를 거쳐 '장기요양급여제공계약서'에 명시한 기간으로 한다.

② 센터와 대상자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.

③ 단, 제2항에 따라 새로 계약을 체결하지 아니 하더라도 센터와 대상자 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고, 표준약관에서 작성한 계약서상에 '계약기간 자동연장'에 대한 규정이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계약기간이 자동연장되는 것으로 간주한다.

제14조(계약목적) 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 서비스제공자와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

① 수급자 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공

② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지

③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제15조(이용자의 책임이행) 서비스 합의서에 다음 각호에 내용을 기재하고, 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

① 센터 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.

② 합의서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 센터에 통보한다.

제16조(월 이용료 및 그 밖의 비용부담)

이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

① 월 이용료

- 본 센터에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 의한다.

- 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
- 재가 급여의 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

<표1> 본인부담금

구분	본인부담율
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부 부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6% ~ 9%

② 그 밖의 비용부담

- 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

③ 대상자의 장기요양등급별 월 한도액 및 그 밖의 비용부담금은 아래 표와 같다.

(단, 노인장기요양보험법 개정법에 따라 매년 변경될 수 있다.)

<표2> 방문요양서비스 급여비용

구분		금액(원)
월 한도액 (원)	1등급	2,069,900
	2등급	1,869,600
	3등급	1,455,800
	4등급	1,341,800
	5등급	1,151,600
	인지지원등급	643,700
방문요양	30분 이상	16,630
	60분 이상	24,120
	90분 이상	32,510
	120분 이상	41,380
	150분 이상	48,250
	180분 이상	54,320
	210분 이상	60,530
	240분 이상	66,770

<표3> 방문요양 급여비용 가산

서비스 제공시간	금액(원)
18시 이후 22시 이전	[표2]의 소정수가에 20를 가산
22시 이후 06시 이전	[표2]의 소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	

<표4> 방문목욕 급여비용

구분	금액(원)
방문목욕차량을 이용한 경우 (차량내목욕)	84,670
방문목욕차량을 이용한 경우 (가정내목욕)	76,340
방문목욕차량을 이용하지 아니한 경우	47,670

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

- ① 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액 × 본인부담율)을 대상자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [표1]에 따른다.
- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

1) 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 [표2]와 같다.
- ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 [표3]과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간, 심야, 휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

2) 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며 [표4]에 따른다.
- ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

2. 본인부담금 납입

- ① 센터는 매월 대상자에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 제9조(이용계약) 및 서비스이용료 기타 비용 부담 항목 등에 따라 대상자가 납부해야 할 본인부담금을 고지한다.
- ② 대상자 또는 보호자는 매월 20일까지, 전달에 제공받은 서비스 내역에 대한 본인부담금을 센터에 납부하여야 한다.
- ③ 본인부담금 징수는 대상자(보호자)가 센터의 계좌로 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 요양보호사가 수금하여 센터에 납부 또는 수급자(보호자)가 직접 방문하여 납부한다.
- ④ 센터는 본인부담금 납입확인 즉시 이를 증명하는 납입확인서를 대상자(보호자)에게 발행한다.

제17조(신원인수인의 권리 및 의무)

대상자는 이용계약에 따른 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1) 신원 인수인의 권리

- 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리

- 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 권리
- 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기 요양급여비 납부
내역의 확인을 요청할 권리(장기요양급여비 납부확인서)
- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구할 권리
- 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내받을 권리
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리

2) 신원 인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 부당한 서비스를 요구하지 않을 의무
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않을 의무
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않을 의무
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

제18조(계약의 해제)

다음 각 호의 요건에 해당 될 경우 센터는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 특별한 사유 없이 3개월 이상 본인부담 이용료를 납부하지 아니하고 체납하였을 때
- ④ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않고 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제5장 이용료 등 비용 변경방법 및 절차등에 관한사항

제19조(이용료 등 비용에 대한 변경방법)

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 협의 후 변경된 서비스를 제공한다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
이 경우 대상자와 보호자의 요청이 있을 시 센터는 즉시 수렴하여 3일 이내에 대상자 및 보호자의 요구사항에 따라 급여계획을 변경할 수 있도록 한다.
- ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ⑤ 제①에 해당하는경우 센터는 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 변경계약

서를 새로작성이행 한다.

제20조 (서비스 제공의 절차)

- ① 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양보험 수급자 여부를 확인한다.
- ② 사전 방문 및 욕구사정: 센터장 또는 관리자가 대상자 가정에 방문해 종합적인 상황을 체크하고, 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다.
- ③ 서비스제공계획: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서, 욕구사정기록지, 위험도평가도구를 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
- ④ 서비스 계약체결: 센터는 대상자 및 보호자와 서비스제공 계약을 체결한다.
- ⑤ 서비스 제공계획 통보: 센터는 대상자(보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 서비스 계약내역을 통보한다.
- ⑥ 서비스 제공: 센터는 급여제공계획서 및 대상자(보호자)와의 계약 내용에 따라 요양보호사에게 급여 제공내용을 교육하여 매월 서비스를 제공하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 센터는 방문일정 계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공 후의 대상자 상태를 체크해 기록한다.
- ⑦ 방문상담관리: 센터는 서비스제공에 대한 욕구 및 건의사항을 상담하여 급여제공과정에 반영한다.
- ⑧ 급여비용명세서 발부: 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.
- ⑨ 급여계획변경사유기록: 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.
- ⑩ 급여제공기록: 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자별로 관리하고 기록한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제1절 방문요양

제21조(서비스내용)

신체활동 지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 인지관리 지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.

* 다음 항목의 경우 제외

- 가사 지원서비스는 수급자 본인에 관련된 서비스만 제공한다.
- 가족에 관련된 가사일 또는 서비스제공 업무에 어긋나는 부당한 요구는 제공하지 않는다.

제22조(서비스제공 세부내용)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원 (5등급의 경우 필수)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기,	일상생활	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와

도움	가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	함께하기	함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려. 위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화, 편지, 전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기(샤워 포함), 옷갈아입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원 ※90분 적절제공	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용도움 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문시 부축 또는 동행(차량이용포함)하고 책임귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정돈 정돈, 의복세탁 및 관리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

제23조(서비스 비용의 부담에 관한 사항)

1) 비용의 부담

- ① 본인부담금은 급여를 제공받은 해당 월의 익월 20일까지 전달에 제공받은 서비스내역에 대한 본인부담금을 센터에 납부하여야 한다.
- ② 대상자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다.
- ③ 센터는 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 대상자(보호자)에게 발행한다.
- ④ 비용의 부담사항은 제16조와 같다.
비용의 부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용 (방문요양 급여비용)에 근거하여 정한다.

제2절 방문목욕

제24조(서비스내용)

1. 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷갈아입히기, 배설 처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.
2. 그 밖에 부수적으로 사용물품의 준비와 뒷정리, 그리고 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에

서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.

3. 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함 된다.
4. 사용 물품의 준비와 뒷정리, 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

<목욕단계>

구 분	내 용
1단계(입욕준비)	- 목욕할 것을 알리고 대상자의 건강상태를 체크하여 목욕여부 결정 실내온도와 물의 온도를 조절하여 입욕대기
2단계(목 욕)	입욕과 목욕서비스 제공(요양보호사 2명이상)
3단계(이 동)	목욕후 목욕전후상태관찰 의복착용 후(이동목욕차에서)수급자의 방으로 이동
4단계 (종결 및 사후관리)	대상자의 만족도와 불편사항에 관한 조사를 실시

제25조(목욕장비)

목욕장비는 관리지침에 의거해 수시로 점검하고 관리한다.

제26조(보험가입)

센터장은 방문목욕의 사고로 인한 손해배상책임의 이행을 위하여 배상보험에 가입하여야 한다.

제27조(안전준수)

1. 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라 목욕급여가 제공되어야 한다.
2. 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
3. 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의 하여야 한다.
4. 유치도뇨관, 흉곽배액관, 인공항문, 기관절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리 되거나꼬임 또는 역류되지 않도록 유의한다.
5. 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
6. 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조 시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
7. 욕조에 들어가기 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.

제28조(비용의 부담)

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
2. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 각각 1/2로 경감(7.5%), 및 경감대상자는 6%, 국민기초생활수급자는 무료이다. 비용의 부담사항은 제16조와 같다.
3. 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕 에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등)비용은 별도로 산정하지

아니한다.

제7장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항

제29조(서비스 제공자의 배상책임)

1. 배상책임 가입의 내용

- ① 노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중 요양보호사의 부주의, 과실 및 부작위에 기인하여 제3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상책임 손해액과 청구사항을 조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용을 보상하는 보험으로 배상책임보험에 가입한다.
- ② 배상책임보험은 센터를 계약자로 하고 요양보호사를 피보험자로 가입한다.
- ③ 보험료는 센터가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

2. 서비스제공자의 배상책임

다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

- ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 상한 음식을 제공하였을 때

제30조(면책범위에 관한사항) 면책범위 내용은 아래와 같다.

- ① 자연 사망 하였을 때
- ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
- ⑤ 계획된 급여제공 시간외에 발생한 사고로 인한 배상책임보험의 보장을 받을 수 없다.
- ⑥ 면책을 주장하는 자가 면책사유의 입증책임을 가진다.

제8장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제31조(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 있지않은 상황이므로 운영규정의 개정 및 절차는 직원회의 의결을 거쳐 제·개정을 한다.

제32조 (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 내용들 기록한다.
- ④ 전직원의 의견을 수렴하여 출석인원의 과반수이상의 결의로 개정할 수 있다.

제33조 (개정절차)

- ① 운영규정을 개정하기 위해서는 기관의 대표는 직원회의를 소집하여야 한다.
- ② 운영규정의 개정은 출석인원의 과반수이상의 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 관한고시」 개정에 따라 숙지 후 직원회의를 통해 전달하고 운영규정으로 수정·보완함. 특히 이용계약에 관한 사항의 변경시 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 인사운영위원회에서 관계법령 검토 후 개정 할 수 있다. ○개정한 내용은 직원회의시 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 운영위원회를 소집, 이에 동의시 개정할 수 있다.

제9장 인력관리 규정에 관한 사항

제34조 (목적)

취업하고 있는 근로자의 채용·복무 및 근로조건에 관한 사항을 규정하여 직장질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직분위기를 조성하여 센터와 근로자의 발전에 기여하고자 함을 목적으로 한다.

제35조 (채용)

에이플러스(A+)어울림노인복지센터 자체 광고와 고용워크넷, 지자체 일자리센터를 통해 필요한 인력을 채용한다.

1) 채용방법

- 기관은 모집 및 채용에 있어서 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 학력, 혼인 등에 의한 차등을두지 않는다.
- 기관의 직원이 될 자는 기관에서 정하는 절차에 의하여 정하는 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 면접에 합격하여야 한다.

① 채용 제출서류

- a. 이력서(해당자에 한한다)
- b. 자격증 사본
- c. 주민등록등본(해당자에 한한다.)
- d. 건강검진결과지(입사일 이전 365일 이내)

e. 근로계약서작성 f. 근로자 대표 선임 동의서 g. 공휴일 연차 휴가 동의서

② 채용 후 제출서류

채용된 자는 다음 제출서류를 2주일 이내에 제출한다.

- a. 주민등록등본(해당자에 한한다)
- b. 건강검진결과지(입사일 이전 365일 이내)
- c. 개인정보보호 서약서

제36조(채용구분) 채용은 관리직, 요양보호사로 구분한다.

- ① 관 리 직 : 관리 책임자(1. 2급 사회복지사 자격증소지자) / 사회복지사(1.2급) / 사무원
- ② 요양보호사 : 요양보호사(1급 자격증소지자)

제37조(채용 부적격 사유)

직원의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며, 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

- ① 미성년자
- ② 금치산자 또는 한정치산자
- ③ 법원의 판결 등에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- ④ 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나, 그 집행을 받지 아니하기로 결정된 후 3년이 경과하지아니한 자
- ⑤ 신체 또는 정신능력이 담당직무를 감당할 수 없는 자
- ⑥ 수습기간 중에 근무성적이 현저히 불량한 자
- ⑦ 노인학대 관련 범죄경력이 있는 자
- ⑧ 기타 채용에 부적격하다고 인정된 자

제38조(근로계약)

본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다. 본 기관은 근로계약서 서식은 별도 준비된 계약서로 계약을 체결한다.

- ① 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약을 체결하고 해당자에게 근로계약서 사본 1부를 내어준다.
- ② 근로계약체결 시에는 근로자에게 근로시간, 임금(시급) 기타 근로조건을 명시한다.
- ③ 일반직 및 시간제 근로자의 근로계약 기간은 1년으로 하고 재고용 시마다 근로계약서를 작성 한다.

1) 보수기준 및 기본방침

- ① 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 60시간 이상근로자 60시간미만 근로자 가족케어 근로자등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.
- ② 전항의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월30일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.
- ③ 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요

양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.

- ④ 4대 보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다. 사회보험료는 법령이 정한바에 따라 “갑”과 “을”이 각각 부담하여 납부한다.
- ⑤ 초과근무수당 (야간근로 및 휴일근로 등 기타수당)

2) 수습기간

신규채용 후 수습기간은 아래와 같이 한다.

- ① 기관은 직원(사회복지사)으로 채용될 자에 대하여 3개월간의 수습기간을 거쳐 근무성적에 따라 정식직원으로 채용한다. 다만, 업무의 성격이나 당해 직무와 관련된 자격증의 소지 등 직원능력에 따라 기간을 연장 또는 단축하거나 두지 아니할 수 있다.
- ② 수습기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자 또는 정신적, 육체적으로 결함이 있다고 인정된 자, 근무성적 등이 불량한 경우에는 채용을 취소할 수 있다.
- ③ 수습기간은 근속연수에 산입한다.
- ④ 수습기간 중의 임금은 90%이상 지급하도록 한다.

제39조(복무)

1. 직원의 의무

- ① 직원은 수급자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 수급자 본인의 판단과 결정을 존중한다.
- ③ 수급자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- ④ 수급자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑤ 급여제공내용에 관련한 기록을 명확하고 투명하게 하고, 주1회 이상 수급자에게 급여제공 내용을 제공한다.
- ⑥ 직원은 맡은바 업무에 성실히 수행하며 조화로운 기관운영에 최선을 다한다.
- ⑦ 직원은 월60시간이상 급여를 제공하는 경우 국민건강보험공단이 주관하는 직무교육 이수에 참여하여야 한다.
- ⑧ 직원은 기관이 주체하는 교육과 직원회의, 사례관리 회의 등 기관운영 발전과 서비스 질 향상을 위해 의무적으로 참석한다.
- ⑨ 직원은 합리적인 이유 없이 수급자의 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 등급, 신체적·정신적인 병력 등의 사유로 차등하여서는 안 된다. 기관의 부득이한 사유 또는 급여제공 직원의 직무능력 향상을 위해 수급자간의 순환 근무를 명할 수 있으며, 급여 제공 직원은 이에 따라야 한다.
- ⑩ 직원은 수급자의 사건/사고(분실, 파손, 부상) 철저한 예방과 급여제공 시간에 발생한 사고/사건 발생시 별도의 사고경위서에 의해 체계적으로 기록하여 보고한다.
- ⑪ 직원은 기타사유로 퇴사 또는 휴직시 사유 발생일로부터 최소한 7일전에 기관에 통보하여야 하며, 인계자가 고의 또는 과실로 인하여 수급자의 변화된 유의사항을 기관 또는 인수자에게 보고를 하지 않거나 또는 해태함으로 인하여 기관에 손해가 발생된 경우에는 인계자는 그에 따른 손해를 배상하여야 한다.
- ⑫ 직원은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 및 세부사항에 대해 기관에 의무적으로 교육을 받아야 하며, 급여제공 직원의 급여 제공과정의 투명성을 제고

하고 경각심을 부여하기 위해 기관에서 요구하는 [근무한 사실 확인서]를 분기별로 작성하여 기관에 제출하며, 위반시어떠한 처벌도 감수하여야 한다.

- ⑬ 급여 제공직원 중 방문요양보호사는 급여제공의 시작과 종료시간을 급여제공기록지에 매일 기록 또는RFID 전자관리 시스템 전송을 원칙으로 한다.

단, RFID전자관리시스템을 사용하지 않을 경우 급여제공기록일지를 작성하고, 본 기록지의 특이사항란에 급여제공 내용 및 수급자의 특이사항을 기록하여 기관에 제출한다.

- ⑭ 방문목욕의 요양보호사는 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제13호 서식]의 [장기요양급여 제공기록지]를 사용한다.
- ⑮ 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 관리자의 정당한 지시에 따라야 한다.
- ⑯ 급여제공직원은 급여제공시간에 급여제공자임을 표시하는 위생적인 복장을 착용해야 한다.
- ⑰ 직원은 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에는 기관에 보고하여야 하며, 특히 근무시간 이외의 타 업종 또는 타 기관에 근무하게 될 경우 기관에 승인을 득한다.
- ⑱ 직원의 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.
- ⑲ 인력추가 배치된 직원의 경우 별도규정에 따른다.

2. 기관의 의무

- ① 기관은 직원에게 근로계약서에 명시된 보수를 지급하여야 한다.
- ② 신규직원의 경우 급여제공 전에 신규교육을 통해 수급자의 상태,노인인권보호지침 응급상황 대처법, 응급시비상연락망을 구축하여야 한다.
- ③ 급여제공직원의 변경시 급여제공 전 인계인수 후 수급자에게 배정해야 하며, 즉시 배상책임보험에 가입하여야 한다.
- ④ 급여제공직원에게 업무범위와 수급자(보호자)의 부당한 요구에 대처하는 방법을 숙지시켜야 한다.
- ⑤ 기관은 직원교육의 세부계획을 수립하여 모든 직원에게는 운영규정 및 급여제공지침에 대해 연1회 이상 또는 직원회의시 교육해야 한다.
- ⑥ 직원의 처우개선을 위해 기관은 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고, 종사자의 근로 환경이 개선될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ⑦ 기관은 직원의 고충 접수시 직원의 입장에서 적극적으로 문제를 해결하려고 노력해야 한다.

3. 출근, 결근

- ① 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
- ② 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전 기관의 장에게 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여 사후승인을 받아야하며 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근한 것으로 본다.
- ③ 급여 제공직원의 출근과 퇴근은 수급자의 급여제공 시작과 종료시간으로 근무상황을 갈음할 수 있다.

4. 지각,조퇴 및 외출

- ① 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 당일 정오까지 기관에 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알리고 소정의 절차에 따라 지각사유서를 제출하여야 한다.
- ② 급여제공직원은 수급자 가정에 부득이하게 늦어질 경우 서비스제공 30분 전에 기관에 알려야 한다.
- ③ 직원은 근로시간 중에 사적으로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 외출 하고자 할 경우에는 기관의 승인을 받아야 한다.
- ④ 정당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 시말서를 받으며, 직원의 복지, 포상규정에 반영할 수 있다.
- ⑤ 직원의 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

5. 출장

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

6. 배치, 전직, 승진

- ① 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 업무분담, 전근, 승진 등을 명할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
- ② 3년에서 5년 이상 근무하고 타의 모범이 되는 직원에 대하여 시설장 직권으로 승진할 수도 있다.

7. 휴직

- ① 기관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유로 직원이 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 단, 필요한 경우 기관은 직권으로 휴직을 명할 수 있다.
 - 업무외의 부상 또는 질병으로 7일 이상 가료 또는 휴양이 필요할 때 : 1개월 이내(무급)
 - 업무상 부상 또는 질병으로 3일 이상의 요양을 요할 때
- ② 휴직을 원하는 직원은 사전에 관련 증빙서류를 첨부한 신고서를 최소한 휴직개시일 7일 전에 제출하여 회사의 승인을 얻어야 한다.
- ③ 근로자가 휴직을 청원하지 않거나 관련증빙서류를 제출하지 아니할 때에는 무단결근으로 간주한다.
- ④ 승인을 득한 휴직기간은 근무기간에 산입 한다.
- ⑤ 휴직자는 휴직기간중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
- ⑥ 급여제공직원의 경우 수급자의 사망, 병원입원 등으로 서비스가 중단될 경우 수급자의 재배치가 있을 때 까지 휴직(무급)으로 본다.

8. 복직

- ① 직원은 휴직기간 만료 또는 휴직사유가 소멸한 때에는 3일 이내에 소명서(진단서, 증명서

등)를 첨부하여 기관에 복직원을 제출하여야 한다.

- ② 기관은 직원이 복직원을 제출하지 않거나 휴직 기간 만료 후에도 휴직 사유가 소멸되지 않는 경우 당연퇴직처리 한다.
- ③ 기관은 휴직한 직원이 복직하고자 할 경우 건강상태가 사실상 직무를 감당하기 어렵다고 판단될 경우 복직을 허용하지 않거나 휴직기간을 연장할 수 있다.
- ④ 기관은 휴직중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀 시키도록 노력한다.

제40조(근무시간/ 근무형태/ 휴게시간/ 휴일)

1. 근무요일 : 근무 요일은 월요일~토요일(주 40시간 이하)로 하며, 단 수급자의 사정 및 센터의 사정에 따라 근무 요일을 변경할 수 있다.
다만, 관공서의 공휴일에 관한규정 제2조 각호(제1호는 제외한다)에 따른 공휴일 및 대체공휴일은 소정근로일에서 제외한다.
2. 근무시간(시간직) : 소정근로시간은 노인장기요양보험의 근무특성상 근무시간은 수급자 계약시간에 따라 매월 제공되는 근무현황 일정표(요양보호사)의 시간을 적용한다.
단, 월 중 수급자 또는 기관의 사정으로 인한 근무시간 변경 시는 변경된 시간을 적용한다.
3. 근무시간의 계산(시간직) : 근무시간은 수급자의 계약에 따라 목적지에 도착한 시간부터 업무 종료시 간까지를 근무시간으로 보며 근무현황 일정표(요양보호사)의 시간으로 계산한다.
4. 휴게시간 : 4시간 이상 근무시 30분, 8시간 이상 근무시 60분의 휴식을 취하여야 하며 휴게시간은 근로 시간에 포함되지 않는다.
5. 휴일
가) 법정공휴일은 '관공서의 공휴일에 관한 규정'(대통령령)에 의해 공휴일이 된 날을 말한다. 법령에 따르면 법정공휴일은 일요일, 국경일, 각종 선거투표일 등 정부에서 수시로 정하는 날 등이다. 주휴일은 매주 일요일로 한다.
※ 시간직근로자는 수급자 또는 “갑”의 사정에 따라 일요일을 주휴일로 사용할 수 없는 경우에는 다른 날로 변경하거나 대체하여 부여할 수 있다.
나) 업무사정상 필요한 경우 근로자는 연장. 야간. 휴일근로 실시에 동의한다.

제41조(승진)

- 승진은 직원의 근무연수, 근무성적, 관련 경력 및 기타 능력의 실증에 따라 행한다.
1. 근무성적 평가는 당해 직원의 근무연수, 업무수행능력, 근무수행도, 관련경력 등을 평가한다.
 - ① 3년에서 5년 이상 근무한 장기 근속자에게 승진의 기회를 부여한다.
 - ② 근무성적이 우수한 직원에게 승진의 기회를 부여한다.
 - ③ 센터의 5년 이상 근무하고 타의 모범이 되는 직원을 요양보호사 대표로 승진할 수 있다.
 - ④ 센터는근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 배치, 전직, 승진등 인사발령을 할수있다.

제42조(해고기준)

- ① 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자
- ② 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 기관에 피해를 입힌 자
- ③ 기관의 영업을 방해하는 언행을 한 자
- ④ 기관의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란 시킨 자

- ⑤ 직장내 성희롱 행위를 한 자
- ⑥ 근로계약을 위반한 자
- ⑦ 대상자를 학대, 방해, 상해를 입힌 자
- ⑧ 무단지각 및 결근 등 근무성적이 불량한 자로서 개선의 희망이 없을 때
- ⑨ 형사 사건으로 유죄판결을 받았을 때
- ⑩ 정신 및 신체장애로 근무할 수 없다고 인정될 때
- ⑪ 전염병 및 신체상 질환으로 서비스 대상자 등에게 전염시킬 우려가 있다고 인정될 때
- ⑫ 센터의 이미지 및 명예를 실추시켰 다고 인정될 때
- ⑬ 고의 또는 부주의로 센터에 막대한 손해를 끼쳤을 때

▶ 해고통지

- ① 센터는 직원을 해고할 시에는 10일 이전에 본인에게 그 예고를 하여야 하며 10일 이전에 예고를 하지 아니한 때에는 30일분 이상의 통상임금을 지급하여야 한다.
- ② 시간제 근로자인 경우 해고사유 발생 및 서비스 이용자의 고충과 센터의 이미지를 실추한 경우 즉시 해고할 수 있다.

제43조(상벌)

1. 포상

본 규정은 기관 운영규정에 규정된 포상에 관한 세부사항을 정함으로서 포상의 규정을 정립하고, 건전한 사풍을 조성하여 직원의 사기를 양양시킬 것을 목적으로 한다.

1) 포상시기

장기요양기관의 운영 특성상 가정방문 급여제공 직원의 복지향상과 서비스 질 향상을 위하여 매 분기별 교육 일에 평가결과에 따른 포상을 시행한다.

- ① 평가 기간은 매 분기 초일부터 말일의 15일 전까지 평가결과를 집계하여 전체 교육 시에 포상을 시행하며, 연말에 해당년도 전체의 평가를 통하여 포상한다.

2) 포상대상

포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외하며 포상대상은 다음 각 호에 해당하는 자에 한한다.

- ① 3년이상자, 5년이상자, 7년이상자, 10년이상자, 그 이상자로 장기근무를 계속하였을 때
- ② 희생과 봉사정신으로 섬김의 수급자 가정에 질적 서비스를 제공하였을 때
- ③ 업무상 유익한 발명, 개선, 창안, 연구, 사례발표 실적이 있을 때
- ④ 급여제공기록지, RFID사용, 청결도, 시간관리, 수급자관리에 모범
- ⑤ 각종 회의 참석율이 높은 자 및 업무지시에 능률적으로 대처하는 직원

2. 징계

기관은 재가서비스 제공 관련 종사자가 다음사항을 위반했을 경우 징계를 할 수 있다.

1) 징계 사유

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 가. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우

- 나. 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- 다. 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자
- 라. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 마. 지각.조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 바. 정당한 이유 없이 상급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 사. 폭언.폭행으로 업무 방해 및 기타 질서와 풍기를 문란케 한 경우
- 아. 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자를 기만한 경우
- 자. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 차. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 카. 근무시간 중 기관의 승인 없이 퇴근한 자, 기관에서 도박행위를 한 때
- 타. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- 파 안전 및 보건규칙을 위반하거나 지시에 따르지 아니한 때
- 하. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2) 징계의 종류

기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.

- 가. 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- 나. 감급 : 감급은 직원의 급여를 감액 지급하는 것을 말하며, 감액 범위는 1회의 액이 평균 임금 1일 분의 반액을 초과하고 총액이 1임금 지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하지 못한다.
- 다. 정직(출근정지)
정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말하며 정직 기간은 임금을 지급하지 아니한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지한다.
- 라. 권고사직 : 퇴직원을 제출케 하고 의원면직토록 한다.
- 마. 해고 : 해고라함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제44조(퇴직절차 및 예고)

1. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시 예는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
2. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 대상기간은 중간정산 시점을 기준으로 기왕에 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법정퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
3. 퇴직금의 중간정산을 원하는 근로자는 당 기관의 양식인 ‘퇴직금 중간정산 승인신청서’, ‘퇴직금중간정산 합의서’를 제출하여야 한다.
4. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직 전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다.
단, 1일 근로시간이 불규칙적일 때는 연간급여를 1/12로 나눈 평균급여를 지급한다.

5. 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 1월전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 기관장의 허가를받아야 한다.

제45조(인계자의 책임)

- ① 인계관계자는 인계사유 발생 후 즉시 이 규정이 정하는 바에 따라 인계절차를 이행하여야 한다.
- ② 전임자는 업무인계 종료 시 까지 해당업무를 관리, 수행하여야 한다.
- ③ 전임자는 인계일로부터 3개월간 업무인계에 대하여 책임을 진다.
- ④ 입회자는 업무인계를 감독하고 인계사항을 확인하며, 이에 대한 입증책임을 진다.
- ⑤ 업무인계를 잘못하여 센터에 손해를 발생하게 한 때에는 인계자는 그 책임소재에 따라 센터에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

제46조(인수자의 책임)

- ① 인수자는 인수업무를 최대한 빨리 파악할 수 있도록 한다.
- ② 인수자는 인수업무에 대해 인계자의 과실과 관련된 사항을 알게 될 시는 즉시 센터에 보고하여야 한다.
- ③ 인수자는 인계자가 고의 또는 과실로 인한 사항을 센터에 보고를 하지 않거나 또는 해태함으로써 인하여 손해가 발생된 경우에는 인수자도 이에 대한 배상책임을 진다.

제10장 보수에 관한 사항

보수규정에 포함되지 아니한 세부사항은 근로기준법, 취업규칙, 관계규정을 따른다.

제47조(임금)

기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로계약서에서 규정하는 5대보험 적용자, 계약직 중 본 인의사를 존중, 결정하되 근로기준법, 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용보험법에 근거 임금을 결정 지급한다.

- 1) 기관 종사자의 임금 및 각종수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.
- 2) 근로자의 임금은 한정된 장기요양서비스의 수가를 고려하고, 기관운영 유지비 등을 고려하여 적정임금을 산정하여 결정 지급한다.
- 3) 사무실에 근무하는 사무직 종사자는 월급계약(연봉)을 원칙으로 한다.
- 4) 요양보호사의 기본시급은 최저시급으로 하며 주휴급을 포함한 법정수당은 근로기준법에 따라 지급한다.
 - ① 장기요양법의 특정상 주5일, 6일제 및 근로시간을 체결하였다 하더라도 소정근로시간은 노인장기요양보험의 근무특정상 근무시간은 수급자 계약시간에 따라 매월 제공되는 근무현황 일정표(요양보호사)의 시간을 적용하여 임금을 지급하도록 한다.
 - ② 4주를 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자는 근로기준법 제55조에 따른 주휴수당, 연차수당을 적용하지 않는다.
- 5) 연장근로, 야간근로, 휴일근로시에는 50%의 가산수당을 지급하며, 연장근로 가산수당은 법정

근로시간을 초과 하는 경우에 지급한다.

- 6) 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 익월 30일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.

제48조(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. 사용자는 근로자가 전년도에 8할 이상 출근한 경우에는 1년이상 근로자는 15일의 연차유급휴가를 부여하고, 1년 미만 근로자는 1개월 만근시 1일 휴가 또는 연차수당을 부여한다.
2. 근로자는 전년도의 출근율에 따라 연차유급휴가청구권이 발생한다.
3. 연차 유급휴가 수당 청구권은 재직근로자가 전년도 근로 대가로 발생한 연차유급휴가를 사용할 경우 그 기간에 대하여 사용자에게 수당 지급을 요청할 수 있는 권리이며, 이와 같이 지급되는 연차유급 휴가 수당은 사안 발생시 지급한다.
4. 연차유급휴가는 근로기준법에 정하는 바에 따른다.
5. 4주 평균 1주 소정근로시간이 15시간 이상인 근로자가 해당이 된다.
6. 업무특성상 연차의 사용이 어려운 경우 연차 미사용 수당을 매월 또는 연 단위로 지급한다.

제49조(퇴직금)

1. 퇴직금은 근로기준법상 근로자 퇴직급여보장법에 의거해 근로자는 계속근로기간 1년간에 대하여 퇴직전 3개월 급여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다.
단) 퇴직연금 확정기여형(DC)은 매월 임금으로 산정하여 지급한다.(퇴직연금공단 & 센타에서지급)
2. 퇴직금은 퇴직 1개월 전 근로자의 희망 접수 후 근로자와 사용자간 협의 결정하되 퇴직 후 재입사시에는 신규입사자와 동일한 규정을 적용한다.
3. 중간정산으로 퇴직금을 신청한 경우 중간정산 법적 규정에 의한 대상자로 중간정산 시점을 기준으로 계속 근로를 제공한 기간만 해당된다. 그러므로 1년 미만 근속 근로자는 법적 퇴직금 지급대상이 아니므로 중간정산 대상자가 아니다.
4. 기관은 근로자가 퇴직한 경우에는 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다.
다만 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.
5. 퇴직금은 확정기여형(DC)으로 적립하되 1년 이상 근로를 고려 입사시 부터 별도 기관통장에 적립하고 이후에는 급여에 1/12만큼 매월 적립 후 퇴직시 지급한다.
다만, 퇴직금 지급에 갈음하여 종사자의 동의로 퇴직연금 확정기여형(DC)에 가입할 수 있다.
6. 4주를 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여 퇴직금을 적용하지 않는다.

제50조(퇴직절차)

1. 직원이 퇴직하고자 할 때는 30일 전에 사직서를 제출하고 기관의 승인을 얻어야 한다. (반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행하여 종료해야 한다.)
2. 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.

3. 퇴직자는 다음 각호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.

① 업무 복 및 사원증 반납 ② 지급 받은 관계 서류 일체 반납

4. 직원은 퇴직시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.

제51조(퇴직금의 시효)

이 법에 따른 퇴직금을 받을 권리는 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

제52조(상여금 및 기타)

1. 상여금

기관장은 재정이 허락하는 범위 내에서 직원의 성과를 고려하여 규정 또는 추석명절시 예산 가능한 범위 내에서 상여금을 지급할 수 있다.

직원회의, 교육 참석과 RFID 이용율을 평가 매월 기타수당으로 지급 할 수 있고 직종, 직책 등을 참작하여 각종 수당을 지급할 수도 있다.

2. 기타성과급

종사자 처우개선 및 직원회의, 교육 참석, RFID 이용율, 등의 업무수행 고과를 평가하여 직종, 직책 등을 참작하여 기타 각종 수당을 지급할 수도 있다.

- 전자관리시스템(RFID)전송율이 우수한자
- 직원회의 및 교육참석이 우수한자
- 수급자 고객만족도 우수한자
- 청결유지 및 복장이 단정하며 근태가 우수한자
- 장기근속 3년 이상인자
- 기타 기관에서 모범종사자로 선정이 된자

3. 업무추진비의 지출

센터의 효율적 업무수행을 위하여 예산에 계상하는 업무추진비는 기관운영비, 직책보조비, 회의비로 구분하며 이에 따라 지급할 수가 있다.

- ① **기관운영비**는 기관운영 및 유관기관과의 업무 유대를 위하여 소요되는 제잡비로 필요시 예산 범위 내에서 월 20만원 이하로 증빙서류를 첨부하여 사용할 수 있다.
- ② **직책보조비**는 시설장 및 직원의 직무수행에 소요되는 제작비(후원자 개발 및 관리, 자원봉사자 개발 및 관리, 서비스 이용자 관리, 홍보차 관리방문, 소소한 사무용품 구입, 일상적인 업무수행 중의 대중 교통비, 직원관리비, 당직근무시의 식비, 기타 공무와 직책수행을 위해 발생하는 제잡비) 등으로 필요 시 예산 범위 내에서 다음 각호와 같이 시설장 및 직원에게 지급할 수 있다.

1. 대표/센터장: 100만원 이하 2. 사회복지사: 20만원 이하 3. 요양보호사 팀장: 10만원 이하

- ③ **회의비**는 기관 업무추진을 위한 사업계획.점검.평가 등의 회의, 직원 포상.징계 또는 인사에 관한 회의, 자원봉사자.후원자 등의 각종 회의.다과비 등의 제잡비로 예산 범위 내에서 분기내 50만원 이하로 증빙서류를 첨부 사용할 수 있다.

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항

제53조(복리후생)

직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같은 복리후생 지원과 사업을 실시할 수 있다. 기관의 복리후생은 적정성(종업원이 필요한, 기업의 재정적 부담 등), 합리성(국가와 기업의 중복이 없는), 협력성(노사간의 협력), 효과적 설계(종업원의 참여 등)의 원칙을 기준으로 한다.

1. 법정복리후생: 5대보험(건강보험, 장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
2. 비법정복리후생: 생활보조지원(경조사), 보건위생(건강검진), 교육(교육비지원), 포상휴가 등
3. 재직 중 특별한 공로가 있는 경우에는 특별승급, 특별수당, 특별휴가, 상여금 또는 특별 공로금을 지급할 수 있다.
4. 경조사비 지급: 자녀결혼- 5 ~10만원, 부모사망- 5 ~10만원(현금) & 3단화환 (5만원~6만원)
5. 위로금 지급: 화재, 도난, 기타 천재지변의 재해 - 200,000, 직원병문안(30,000)
6. 포상금 지급: 30,000원, 50,000원, 100,000원, 상패, 상금, 상품권 등을 지급할 수 있다.
7. 특정일선물 - 구정, 추석, 생일, 종사자에게 고향 방문 교통비, 선물, 등을 지급할 수 있다.
8. 전문인배상책임보험은 기관에서 가입한다.
9. 요양서비스 케어복을 기관에서 지급한다.
10. 기타 : 자녀학자금 지원 및 의료비 지원(근로자 입원시 위로금 지원)을 지급할 수 있다.
11. 평가결과 가산금을 받은 경우 지급금의 일부를 직원을 위해 사용할 수 있다.

제54조(포상)

본 규정은 기관 운영규정에 규정된 포상에 관한 세부사항을 정함으로서 포상의 규정을 정립하고, 건전한 사풍을 조성하여 직원의 사기를 양양시킬 것을 목적으로 한다.

제55조(포상시기)

직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 규정과 절차에 따라 시행한다.

장기요양기관의 운영 특성상 가정방문 급여제공 직원의 복지향상과 서비스 질 향상을 위하여 매 분기 별 교육 일에 공적평가결과에 따른 포상을 시행한다.

- 1) 평가 기간은 매 분기 초일부터 말일의 15일 전까지 평가결과를 집계하여 전체 교육 시에 포상을 시행하며, 연말에 해당 년도에는 전체의 평가를 통하여 포상한다.

제56조(포상대상)

포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 종사자 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.

포상대상은 다음 각 호에 해당하는 자에 한한다.

- 1) 3년이상자, 5년이상자, 7년이상자, 10년이상자로 장기근무를 계속 하였을 때
- 2) 희생과 봉사정신으로 섬김의 수급자 가정에 질적 서비스를 제공하였을 때
- 3) 업무상 유익한 발명, 개선, 창안, 연구, 사례발표, 센타를 빛나게 하는 실적이 있을 때
- 4) 급여제공기록지, RFID사용, 청결도, 시간관리, 수급자관리에 모범
- 5) 각종 회의 참석율이 높은 자 및 업무지시에 능률적으로 대처하는 직원

제57조(포상기준)

기관은 직원이 다음 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다

항목	세부사항	평가내용	점수
총 계			100
직무능력	급여제공능력	급여제공계획 및 매뉴얼 기준 정확도	15
	급여제공 성실도	급여제공시간 준수여부	15
	기록 및 보고	급여제공기록지 완성도 및 모니터링 협조	10
기여도	수급자 관리 기여도	실내청결, 신체청결도, 신체기능회복훈련 등 기여	10
	간담회 등 교육 참여도	사례관리 및 직원회의 급여제공교육 참여도	15
	RFID 참여도	RFID 적극 참여	15
	제안 및 아이디어	직무 및 복지 등 제안하여 기술개발 또는 비용절감 급여제공서비스 질 향상	10
기 타	고객만족도	수급자의 삶의 질 향상	10

제58조(포상내용)

포상의 내용은 아래의 표와 같다.

표창종류		인원	시상내용	시상일	시상금	포상권자
모범포상		해당인원	표창장, 상품권 또는 상금	직원회의 및 교육시	30,000	대표자
근태우수포상		해당인원	표창장, 상품권 또는 상금	직원회의 및 교육시	50,000	대표자
장기근속직원 포상	3년	해당인원	표창장, 상품권 또는 상금	직원회의 및 교육시	50,000	대표자
	5년	해당인원	표창장, 상품권 또는 상금	직원회의 및 교육시	100,00	대표자
	10년	해당인원	현금, 상품, 상패,	직원회의 및 교육시	300,000	대표자
	15년	해당인원	상품, 상패, 또는 휴가3일	직원회의 및 교육시	300,000	대표자
근무우수자 포상		해당인원	상패, 상금	직원회의 및 교육시	100,000	대표자
	우수		표창장, 상금	매월	100,000	대표자
포상휴가	최우수	해당인원	포상휴가 3일	종무식	100,000	대표자

- ① 분기별 최우수 직원을 선정하여 기관에서 정한 소정의 금액(또는 상품권 등)을 포상하는 것으로 한다.
- ② 추천방법은 센터장, 수급자, 보호자, 사회복지사, 요양보호사 추천으로 가장 우수한 직원을 선정한다.
- ③ 최우수 직원 선정 시 연말에 시상 을 한다.

제59조(복지포상휴가)

기관의 복지 및 휴가제도는 기관운영 기여도, 수급자관리, 지역사회 공헌도 등 현안업무 처리를 위해 각 분야에서 충실히 업무를 수행한 직원들에게 충분한 휴가를 부여하여 사기진작 도모키

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

1. 근로자가 10년 이상 장기근무자에게 상금 또는 포상휴가 3일을 부여할 수 있다.
2. 근로자가 급여제공 서비스 제공과정에서 수급자 만족도 및 직무능력, 기관운영 참여기여도 등으로 국민건강보험공단 이사장의 표창을 수여 받은 경우 기관에서 포상휴가 3일을 부여할 수 있다.
3. 희생과 봉사정신으로 지역사회를 섬기며 타의 모범이되어 시군구의 장의 표창을 받을 경우 포상휴가 3일을 부여할 수 있다.
4. 국민건강보험공단에서 주최하는 사례발표회에서 최우수상을 받을 경우 포상휴가 3일을 부여할 수 있다.
5. 법정 휴가제도는 기관에서 의무적으로 부여하도록 한다.
6. 복지포상휴가 일수에 해당하는 날의 급여는 유급으로 지급하도록 한다.
7. 특정일 구경, 추석, 종사자에게 고향 방문 교통비, 선물, 등을 지급할 수 있다.
8. 모든 종사자가 근로를 제공한 경우 전문인 배상책임보험을 기관에서 가입해 준다.
9. 급여제공 요양서비스 케어복을 기관에서 지급하여 준다.
10. 자녀학자금 지원 및 의료비 지원(근로자 입원시 위로금 지원)을 지급할 수 있다.
11. 평가결과 가산금을 받은 경우 지급금의 일부를 직원을 위해 사용할 수 있다.

제12장 안전과 보건에 관한 사항

제60조(안전관리)

기관은 재가서비스현장의 사고예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 참여하고 성실하게 준수하여야 한다.

- ① 센터 및 종사자는 안전관리의 중요성을 인식하고 이를 실천하기 위하여 노력하여야 하며, 대상자 스스로가 자신의 안전을 보호할 수 있는 능력과 기술을 가지도록 도와주어야 한다.
- ② 센터는 이용대상자의 안전관리를 위하여 본 센터의 안전관리지침에서 안전규정에 정하는 바에 따른다.
- ③ 센터는 이용대상자의 안전관리를 위하여 년1회 이상의 낙상평가와 교육을 실시한다.
- ④ 센터는 종사자의 안전관리를 위하여 본 센터의 「근골격계예방지침」에서 정하는 바에 따른다.
- ⑤ 센터는 종사자의 안전관리를 위하여 년1회 이상의 근골격계 질환 및 감염예방교육을 실시한다.
- ⑥ 센터는 직원의 건강을 위해 매년 1회 이상 일반건강검진을 실시하여야 하며, 신규직원의 경우 채용시 진행하는 일반건강검진을 입사 전 365일 이내의 건강검진으로 인정한다.

제61조(근골격계질환 및 감염예방)

직원교육계획에 따라 근골격계질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

1. 근골격계 질환 예방

직원의 근골격계질환 예방을 위해서 년1회 이상 근골격계질환 예방지침서를 이용하여 교육 실시한다.

- 1) 기관근로자 안전에 대해서 근골격계질환 예방을 년1회이상 증상조사표를 작성하여 관리한다.

- 2) 근무 시 항상 근골격계질환 예방을 위해서 안전수칙을 준수한다.
- 3) 직원의 근골격계질환 예방을 위해 매년 건강검진을 실시한다.
- 4) 직원의 근골격계질환 예방을 위하여 운동 방법을 교육하고 자료를 제공한다.
- 5) 근골격계 질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - ① 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
 - ② 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - ④ 규칙적인 식생활을 유지한다.
 - ⑤ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - ⑥ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.
 - ⑦ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
 - ⑧ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
 - ⑨ 스트레칭과 허리근력강화 운동을 생활화한다.
 - ⑩ 충분한 휴식과 수면을 취한다.

2. 감염 예방

직원의 감염예방을 위해서 년1회 이상 지침서를 이용하여 감염예방교육을 실시한다.

- ① 매일 목욕, 구강 케어 등 개인위생 관리를 철저히 하여 청결을 유지한다.
- ② 대상자의 환경을 깨끗이 한다.
- ③ 적절한 면역 예방주사를 맞는다. 파상풍 백신은 10년마다, 인플루엔자 백신은 매년 맞는다.
- ④ 건강에 도움이 되는 식품 등, 영양 있는 음식들을 골고루 섭취하는 등 건강한 생활습관을 유지한다.
- ⑤ 아플 때는 대상자나 다른 직원에게 병원균을 옮기는 것보다 쉬는 것이 좋다.
- ⑥ 급여제공서비스 제공시 다음에 유의하여 케어를 제공한다.
 - 손 씻기를 철저히 한다. 특히 먹기 전, 코의 분비물을 만진 후, 화장실을 다녀온 후에 손 씻기를 잊지 않는다.
 - 목욕수건, 면도기, 컵 등 개인용품은 공유하지 않는다.
 - 대상자의 분비물은 가능한 한 일회용 휴지, 기저귀 등을 사용하여 다룬다.
 - 실내청결 및 신체청결을 유지하도록 하며 정기적으로 실내 공기를 순환시킨다.

3. 낙상예방

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙을 교육을 실시한다.

- ① 근력강화를 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 미끄러지지 않도록 매트 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
- ⑩ 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제62조(건강검진)

1. 센터는 직원의 건강을 위해 매년 1회 이상 일반건강검진을 실시하여야 하며, 신규직원의 경우 채용시 진행하는 일반건강검진을 입사 전 365일 이내의 건강검진으로 인정한다.
2. 직원은 정당한 이유 없이 제(1)의 건강진단을 거부하지 못한다.
3. 기관은 필요한 경우 특수, 수시, 임시 건강검진을 실시할 수 있다.
4. 사후관리
 - ① 1차 건강검진 실시 후 사후관리소견 및 조치사항에 고혈압 등 2차 검진 요망이나 주기적인 검진 등으로 기재되면 2차 검진은 가급적 30일 이내에 실시한다.
 - ② 2차 검진 결과표 또는 의사소견서를 받고나서 의사상담 여부 등을 확인 후 교육을 실시하고 보관한다.
 - ③ 혈압, 당뇨, 비만 등의 2차 검진자는 약 처방을 받아 복용하거나, 식생활 개선, 규칙적인 운동을 하도록 권장하고, 상담관리 한다.

제63조(응급상황대응)

요양보호사는 서비스제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인
 - ① 흉골부에 격통, 중압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분이상 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 노출시 경련으로 협착증
 - ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식 거림, 두통 및 구토
2. 응급처치 및 주의 점
 - 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 입속이 물질을 제거해 준다.
 - ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 대리는 행동은 하지 않는다.
 - ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
 - ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.
3. 상황발생시 조치
 - ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지

- ② 환자 예비 증상 발생시 - 보호자 연락, 119 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청시 관찰내용 전달

제64조(노인학대예방 및 장애인학대예방.장애인식개선)

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원교육시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고, 연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어적, 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 제1조의2제4호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위) / 제55조의3(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(5년 이하의 징역 또는 2000만원 이하의 벌금)
 - ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임행위(5년 이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
 - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위 (3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
5. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
 - ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안된다.

※ 노인학대신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제65조(보건)

직원은 보건상의 관하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- ① 정리정돈은 생활화하고 재해 예방에 노력할 것
- ② 정하여진 작업절차를 임의로 변경하지 말 것
- ③ 지정장소 이외에는 화기사용 또는 흡연하지 말 것
- ④ 통제구역에는 허가 없이 출입하지 말 것
- ⑤ 업무상 필요한 근무복을 입을 것
- ⑥ 위험한 물건은 미연에 방지하도록 한다.
- ⑦ 안전장치에 이상이 발견되면 즉시 상사에게 보고할 것
- ⑧ 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강 문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.
- ⑨ 센터는 대상자의 보건관리를 위하여 욕창. 낙상. 탈수. 기능회복. 배변 등 관리지침에서 정하는 바에 따라 종사자와 수급자교육을 실시한다.

제13장 고충처리 절차에 관한사항

제66조(고충처리)

1. 목 적

수급자 및 가족들의 불만과 고충발생시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화하고, 근무시 직원들의 애로사항이나 건의사항을 수렴하여 기관운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스진행을 이룰 수 있도록 한다.

기관은 수급자(보호자)와의 급여제공 시 발생할 수 있는 상호간의 이해관계 갈등 해결을 위해 고충처리 지침을 마련하고 이에 따라 접수하고 처리결과를 기록한다.

- ① 서비스이용 대상자 및 해당 보호자의 불만 및 고충발생시 그 내용을 센터운영에 반영하여 서비스이용 불편을 최소화함으로써 서비스 만족을 극대화 한다.
- ② 종사자들의 애로사항이나 건의사항을 수렴하여 센터운영에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
- ③ 직원들의 상의가 필요할 때는 간담회의에서 상의하여 처리하도록 한다.
- ④ 고충처리 결과는 5일~10일내에 통보하여 알린다.
- ⑤ 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로분류 보관한다.

2. 고충처리 상담 운영

- ① 고충처리 상담 : 24시간 운영하며, 근무시간 외에도 수급자(보호자)에게 불만 접수 시 만족할 때 까지 처리한다. 그 내용은 상담일지(수급자용/급여제공직원용)에 기록한다. 필요시 녹취한다.
- ② 고충처리 책임자는 기관대표, 사회복지사, 실장 등으로 임명 요양보호사 및 사무직원의 인사상담이나 고충심사를 함에 있어서 요양보호사의 근무의욕과 사기를 양양시키고 능률적인 근로환경을조성케 하며, 고충심사에 있어서는 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정신속하게 처리하는 자세를 유지토록 한다.
- ③ 고충처리 대상의 업무는
 - ㉠ 급여 및 근로시간, 휴가, 업무량, 안전 및 보건위생, 주거 및 교통 등 후생복지에 관한사항
 - ㉡ 입사, 퇴직, 근무평정, 상훈 등 인사관리에 관한사항
 - ㉢ 수급자 또는 보호자의 성적문제, 부당요구, 정신적, 심리적, 건강저해문제 등 직무수행과 관련된사항
- ④ 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과 통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류 보관한다.

제67조(고충처리 절차 및 기간)

1. 고충처리절차

기관의 대표는 고충처리 신청자가 발생하면 사회복지사, 실장에게 상담임무를 부여하고 상담결과를 토대로 기관장 책임하 시정조치방안을 강구한 후 10일 이내 처리하고 신청자에게 결과

를 통보한다.

절차: 고충신청자-복지사 또는 시설장(접수)-조사 및 상담- 신청자에게 결과통보(접수후 5일~10일)

2. 고충처리 기간

- ① 급여이용 중 불만 및 건의사항 : 접수일로부터 5일 이내
- ② 규정 등 각종 제도에 관한 사항 : 접수일로부터 7일 이내
- ③ 그 밖의 사항 : 접수일로부터 10일 이내

제68조(고충접수 방법)

- 전화상담 : 02)415.2015 핸드폰 : 010.4083.2025
○ 방문/우편상담 : 서울 송파구 올림픽로 336.대우유토피아 2011호
○ 메일상담 : aplusdjdnnfla@naver.com

※ 준용규정 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.

제14장 수급자(어르신) 인권보장

제69조(수급자 인권) 센터 수급자는 대한민국 국민으로서 그리고 후손의 양육과 국가 및 사회의 발전에 기여하여 온자로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있으며 수급자의 권리에 대한 정보를 문서로 제공한다.

제70조(비밀보장) 수급자의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 수급자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 수급자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 수급자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

제71조(인권침해호소경로) 수급자의 의견이나 불편을 수렴하기 위한 다음과 같은 공식적 절차를 마련한다.

- ① 수급자가 인권이 침해를 받았다고 여겨질 때 수급자나 보호자는 언제든지 자유롭게 의견을 제시할 수 있다.
- ② 의견은 구두나, 서면으로 직원에게 제출할 수 있다.
- ③ 인권침해 사항이 접수될 시 즉각 지체 없이 이를 센터장에게 보고하여야 한다.
- ④ 센터장은 수급자나 보호자에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위해 센터 규칙에 따라 처리한다.
- ⑤ 인권침해로 의견을 제시한 자에게 그 결과를 반드시 통보한다.

제72조(서약서) 모든 직원은 수급자의 인권을 보호하고 학대하는 행위, 안전사고예방, 기타 수급자의 기본적인 인권을 침해하는 행위를 방지하기 위해 개인정보보호 서약서를 센터장에게 제출하여야 한다.

제73조(금지행위) 수급자의 인권을 보장하기 위해 다음과 같은 사항을 금지한다.

- ① 수급자에게 폭력을 행사하는 행위
- ② 정신적, 정서에 유해한 영향을 미치는 행위
- ③ 성적 학대 행위
- ④ 방치로 인해 발생한 안전사고를 유발하는 행위
- ⑤ 기타 수급자의 인권을 침해하는 행위

제15장 직원의 인권보장 인권침해 및 대응방법

인간 존중, 차별 금지, 근로 시간 법규 준수, 최저 임금 보장과 복리후생, 결사의 자유
노동 관계법 준수

제16장 위생관리

제74조(직원의 위생) 직원들은 업무 중 복장을 단정히 하며 항상 손, 손톱, 머리 등 청결한 상태를 유지해야 한다. 서비스 중 알반지, 목걸이 등 수급자를 다치게 할 소지가 있는 물품은 빼놓도록 한다.

제75조(복장) 직원과 서비스 중 수급자의 위생을 위해 반드시 지정한 복장을 착용하여야 한다.

제76조(수급자위생) 직원은 수급자의 위생을 위한 구강, 신체, 취사 공간 등 청결 상태에 힘써야 한다.

제16장 부칙

제1조(준용규정)

이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙, 근로기준법을 준용한다.

제2조(시행일) 본 규정은 2024. 01. 01부로 소급적용 시행한다.