

스마일시니어 돌봄 재가방문요양센터

운 영 규 정

- 방문요양, 방문목욕 -

2021. 1. 1.

스마일시니어
Smile Senior

재가장기요양기관 운영규정

제 1 장 총칙

제1조 (목적) 본 기관은 치매 및 거동불편 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자와 피부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회 복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조 (명칭 및 소재) 본 기관은 "스마일시니어 돌봄 재가방문요양센터"라 명하며, 소재지는 "서울특별시 강동구 천호대로219길 86, 104호"에 위치한다.

제3조 (사업의 목적) 본 기관은 등급판정(1~5등급)을 받은 자로서 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동, 목욕활동 지원 등의 장기급여 서비스를 제공함으로 노후의 건강증진 및 생활안전을 도모하고 노인부양으로 인한 가족의 부담을 경감해줌으로써 삶의 질을 향상하도록 하는데 그 목적으로 한다.

제 2 장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제4조 (이용자 모집방법) 모집방법은 아래와 같으며, 모집홍보를 진행 할 경우에는 노인장기요양보험법의 기본규정을 준수하여 본인부담금 경감 등 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

- 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보
- 기관 인근지역의 동·주민센터 사회복지전문요원 및 보건소 간호사에게 의뢰
- 지역사회 단체 및 모임 (통반장 회의, 부녀회, 종교단체 등)에 참석하여 기관의 제공급여의 종류를 설명하고 이해도를 높여 이용자를 확보
- 지역신문, 배너, 전단지, 브로슈어 등을 이용한 홍보활동
- 인터넷(블로그) 등 게재 홍보
- 본 기관 이용자와 근로자를 통한 지인소개

제5조 (이용자의 자격) 만 65세 이상의 어르신 또는 만 65세 미만의 자로써 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성질환을 가진 자 중 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되어 장기요양인정등급(1등급~5등급)을 부여받은 자로 한다.

제6조(이용정원) 관계법령에 의거하여 이용정원에 대하여는 별도 정함을 두지 않는다.

제 3 장 이용계약에 관한 사항

제7조 (계약목적) 본 기관은 이용계약을 통해 서비스제공자(요양보호사)와 서비스대상자(수급자 또는 보호자)가 가지는 권리와 의무를 명확히 함으로써 양질의 서비스를 이행하기 위한 계약의 목적이 있다.

제8조 (계약기간) 본 기관의 계약기간은 기본적으로 1년을 원칙으로 한다.

- 대상자(또는 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 인정서 종료일을 계약기간으로 정한다.
- 계약기간이 남아있는 경우라도 장기요양등급인정서의 변경, 갱신, 만료 등의 경우 재계약을 원칙으로 한다.

제9조 (이용절차)

- 신청접수 : 대상자(또는 보호자)의 유선상담 또는 사무실방문 (대상자 관리기관과 협조)
- 사전방문 : 계약 전 대상자에 대한 종합적인 상황파악 및 기록
- 사정회의 : 대상자의 기능 상태 및 욕구를 파악하여 적합한 서비스 제공일정 등 결정
- 서비스계약 : 대상자에게 서비스일정을 알리고, 제공 전 대상자와 서비스계약 진행
 - ※ 신청자가 기초생활수급자 또는 의료급여대상자인 경우 서비스계약 전 반드시 대상자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인(입소이용)을 받아야 한다.
- 서비스제공 : 가정방문을 통한 방문요양, 방문목욕 서비스 제공
- 사후관리 : 서비스제공에 대한 만족도 및 불만사항, 서비스 제공 후 심신상태 변화 등 체크
 - ※ 사망, 타 기관이용, 장기입원 등의 경우 사후관리대상에서 제외한다.

제10조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

2021년 장기요양 수가 (월 이용한도)				
1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
1,520,700원	1,351,700원	1,295,400원	1,189,800원	1,021,300원
월 이용료 (본인부담금)				
○ 일반대상자 : 월 이용료의 15% ○ 경감대상자 : 월 이용료의 6%, 9% ○ 기초생활 수급권자 : 월 이용료의 0% ○ 월 한도액을 초과하여 이용하는 경우, 이용자가 100% 부담				

- * 원거리교통비, 치매수당, 사회복지사 가산, 프로그램 관리자 가산 등은 월 한도액에 포함하지 아니한다.
- * 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 다만, 최초 장기요양인정 월 또는 기관급여에서 재가급여로 변경 등의 사유로 월 중에 재가급여를 개시하는 경우에는 사유발생일로부터 말일까지를 1개월분의 월 한도액으로 적용한다.
- * 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- * 장기요양등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과하는 비용은 수급자가 전부 부담하도록 한다.
- * 수급자가 가족요양비 등 특별현금급여를 받다가 재가급여를 이용한 경우 등에는 월 한도액에서 기 지급된 특별현금급여액을 제외한 금액 범위 내에서 재가급여를 이용할 수 있다.

- 급여종류별 이용료 및 산정방식 (방문요양)

구 분	수 가(1회당)
30분	14,750원
60분	22,640원
90분	30,370원
120분	38,340원
150분	43,570원
180분	48,170원
210분	52,400원
240분	56,320원

- * 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공 시간에 따라 수가 산정한다.
- * 서비스제공시간은 요양보호사가 서비스 대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말한다.
- * 최대 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 필히 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만인 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- * 대상자의 요청이 있는 경우, 1회 4시간 이상 연속 급여제공이 가능하다.
(단, 1~2등급의 경우에는 270분 이상 480분 이하, 3~4등급의 경우에는 210분 이상 480분 이하의 서비스를 제공할 수 있다. 이 경우 급여제공기록지 특이사항에 요청사유를 기재하여야 한다.)
- * 대상자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 동시에 서비스를 제공하는 경우, 요양보호사별로 각각 급여비용을 산정할 수 있으나, 이중 1인의 요양보호사는 최대 90분 범위 내 에서만 산정된다.
- * 대상자와 가족인 요양보호사가 급여비용을 산정하는 날에는 다른 요양보호사에 의한 급여비용 산정이 불가하다.

- 급여종류별 이용료 및 산정방식 (방문목욕)

구 분	수 가(1회당)
차량이용 (차량 내 목욕)	75,450원
차량이용 (가정 내 목욕)	68,030원
차량 미 이용	42,480원

- * 방문목욕은 2인 이상의 요양보호사가 가정 내 욕조를 활용하여 전신입욕서비스를 제공한다.
- * 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 60분(1시간)이상의 서비스를 제공한다.
- * 방문목욕의 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지 포함한다.
- * 차량목욕 이용 시 욕조, 물탱크, 펌프, 급탕기, 호스 등 특수 장비 갖추어야 하고, 차량용도가 '이동목욕용'으로 등록되어 있어야 한다.
- * 차량목욕 미 이용 시 이동욕조, 목욕의자, 세면용품 등 장비를 휴대하고 가정을 방문하여야 한다.

- 그 밖의 비용부담액
 - * 대상자가 별도로 병원을 이용함에 따라 발생하는 병원비, 약제비 등의 비용은 대상자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.
 - * 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용한 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 대상자가 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

제11조 (신원인수인의 권리 및 의무) 신원인수인은 보호자 또는 보증인을 의미한다.

- 신원인수인의 권리
 - * 대상자와 관련된 장기요양급여 및 비 급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 - * 대상자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
 - * 대상자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
 - * 대상자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
- 신원인수인의 의무
 - * 대상자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
 - * 대상자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
 - * 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
 - * 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
 - * 대상자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

제12조 (대상자 및 서비스제공자의 권리 및 의무)

- 대상자의 의무
 - * 월 이용료 납부를 지체 없이 이행할 의무가 있다.
 - * 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보하여야 하는 의무가 있다.
 - * 서비스제공자 서비스내용에 있어 적극적인 협력 및 존중해야하는 의무가 있다.
- 대상자의 권리
 - * 개인정보 및 비밀을 보장받을 권리가 있다.
 - * 종교와 문화 활동의 자유를 보장받을 권리가 있다.
 - * 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
 - * 사회적 관계 유지를 위해 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- 서비스제공자의 의무
 - * 대상자에게 제공되는 서비스를 성실하게 제공의 의무가 있다.
 - * 대상자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공의 의무가 있다.
 - * 대상자의 신변 이상 시 보호자 및 기관에 즉시 보고해야하는 의무가 있다.

제13조 (계약의 해제)

- 대상자의 사망 또는 타기관이전 하였을 때
- 대상자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- 3회 이상 월 이용료를 납부하지 않고 연체하였을 때
- 대상자의 개인적인 사정으로 인해 급여제공 중단을 요청할 때
- 대상자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 4 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제14조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

- 계약기간 중 대상자의 상태변화나 장기요양인정 등급의 변동, 재가급여(월 한도액) 변경 등에 따른 급여제공 내용변경에 의해 급여비용은 변경된다.
- 비용에 대한 변경방법 및 절차는 표준장기이용계획서 '장기요양 이용계획 및 비용의 횟수'를 기준으로 장기요양급여 제공계획서를 작성하되, 표준약관 제4조 '급여이용 및 제공'이 다를 경우 '표준장기요양이용계획 변경확인서'를 첨부하여 대상자(보호자)의 동의 후 서비스의 변경을 한다.
- 서비스이용료 변경에 의해 추가로 발생하는 부담금은 대상자(보호자)에게 통보한다.

제 5 장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제15조 (서비스 내용) 본 기관의 대상자를 위한 서비스 내용은 다음과 같다.

- 방문요양 : 대상자에게 신체활동과 일상생활 활동 등을 지원하는 서비스

서비스내용	세 부 내 용
신체활동 지원	- 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결 등 - 몸단장, 옷 갈아입히기 등 - 목욕도움(회음 부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움 등 - 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 및 증진 등
가사 및 일상생활 지원	- 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁, 주변정돈 등) - 개인 활동 지원(외출 시 동행, 부축 등) - 쾌적한 거주 환경 유지하기
정서지원	- 말벗 및 격려(안부전화 및 방문, 편지전달, 생활상담 등) - 여가활동 돕기(TV시청, 음악듣기 등) - 의사소통 도움
인지활동 지원	- 인지자극활동 (미로 찾기, 학습지 풀이, 종이접기 등) - 일상행할 함께하기 (병원동행, 은행업무 동행 등)
인지관리 지원	- 행동변화 감소도움 및 대처 - 수급자 안전관리 도움 - 인지기능향상을 위한 인지활동 지원
관찰 및 기록	- 약물복용, 배설상태 등 관찰하고 기록

- 방문목욕 : 목욕용품을 갖춰서 대상자의 가정을 방문하여 전신입욕서비스를 지원하는 서비스

서비스 내용	세 부 내 용
방문목욕 지원 (차량 미 이용)	- 목욕준비, 입욕 시 이동보조 - 목욕실시(몸 씻기, 머리감기, 얼굴 씻기, 머리말리기 포함) - 목욕 후 옷 갈아입히기 - 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정 등 - 목욕 후 주변정리

- 그 외 서비스 지원

서비스 내용	세 부 내 용
기타	- 대상자의 사용물품 구입 및 정리 - 대상자의 자립심을 위해 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보기 - 대상자의 가족에 대한 상담

제16조 (이용료 및 비용 부담)

- 월 이용료(본인부담금)는 해당 월의 익월 15일까지 지정계좌로 입금한다.
- 계좌입금이 불가 할 경우 기관장이 직접수령도 가능하지만, 수령확인서를 작성해야 한다.

제17조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 서비스 기준과 그 비용에 관한 사항)

- 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말하며, 이런 경우에는 해당 대상자의 보호자와 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 하도록 한다.
- 이 때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담을 원칙으로 하며, 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담이 최소한으로 발생할 수 있도록 한다.

제 6 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정

제18조 (서비스 제공자의 배상책임) 본 기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 불측의 사고로 인하여 대상자가 신체 및 재산상의 손해를 입었을 경우 이를 배상하기 위하여 본 기관을 계약자로 요양보호사를 피보험자로 하여 배상책임보험에 가입한다.

제19조 (면책범위에 관한 사항) 본 기관은 피해가 발생 또는 확인되었을 경우 신속한 배상 절차를 진행하고 최선을 다하여 문제가 해결될 수 있도록 노력하여야 한다.

- 각 호에 해당되는 경우에는 대상자에게 배상할 의무를 진다.
 - * 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 대상자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - * 약을 잘못 투약하여 대상자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - * 상한음식을 제공하였을 때
- 각 호에 해당되는 경우에는 대상자에게 배상할 의무가 없다.
 - * 서비스 제공 중 자연 사망 하였을 때
 - * 대상자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - * 대상자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - * 대상자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - * 급여제공 서비스 시간 이외에 상해를 당했을 때

제20조 (면책범위)

- 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
- 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생

한 손해배상청구

- 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제 7 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제21조 (운영규정) 이 규정은 기관의 관리 및 운영에 필요한 기본사항 등을 정함에 목적으로 한다.

제22조 (개정방법 및 절차)

- 개정방법
 - * 변경사유 발생 시 직원회의를 통해 과반수이상의 출석과 결의가 된 경우 개정할 수 있다.
 - * 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항은 노인장기요양법의 규정에 따라 운영하되 기관의 사항에 따라 별도로 정할 수 있다.
- 절차
 - * 문제점파악 → 자체평가 진행 및 수급자 만족도 조사 진행 → 직원회의를 통해 진행 → 대상자의 의견수렴 → 운영규정 개정

제 8 장 그 밖의 운영에 필요한 중요한 사항

제24조 (이용계약 등 관련 절차 준수사항)

구 분	내 용	근거규정
장기요양기관 정보의 안내	장기요양기관은 대상자가 장기요양급여를 쉽게 선택하고 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양기관별 급여의 내용, 기관, 인력 등 현황 자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하여야 함 - 기관의 구조, 설비상태 및 건물전경 등 의 사진 - 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소 - 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수, 장기요양원이 해당기관에서 근무한 연수, 입소(이용)정원과 및 현재입소(이용)한 인원 - 장기요양기관에서 제공하는 급여종류 - 장기요양급여 이용계약에 관한 사항 - 비 급여대상 항목별금액 - 책임보험 가입 여부	노인장기 요양보험법 시행규칙 제26조
수급자에 대한안내	운영규정의개요, 종사자 근무체계, 장기요양급여의 종류, 비 급여 대상의 항목 및 금액, 기타 중요사항을 장기요양 기관의 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 함	노인장기요양 보험법 시행규칙 제15조
장기요양급여 계약 등	장기요양기관은 대상자와 장기요양급여 개시 전에 장기요양급여 제공계약을 문서로 체결, 작성하여야 하며 1부는 대상자, 1부는 장	노인장기요양 보험법 시행규칙

	기요양기관이 보관함, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. ※ 계약서에 포함되어야 할 사항 : 계약 당사자, 계약기간, 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등, 비 급여대상 및 대상별 비용 장기요양기관은 대상자와 장기요양급여 계약을 체결할 때에는 대상자와 또는 그 가족에게 급여의 제공계획 및 비용(비 급여 항목 및 금액 포함)등을 설명하고 동의서를 받아야 함 장기요양기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 공단에 통보하여야 한다.	제16조
장기요양급여 제공기준의 일반원칙	장기요양기관은 대상자 개인의 장기요양급여의 종류 및 내용에 대한 선택권을 존중하고 자립생활을 할 수 있도록 지원하여야 하며, 대상자의 심신 상태에 따라 적절한 급여를 제공하여야 한다.	노인장기요양 보험법 시행규칙 12조
장기요양급여의 기록 등	장기요양기관은 '장기요양급여 제공기록지'에 장기요양급여 실시 내역 등을 기재하고 대상자에게 그 정보를 제공하여야 한다.	노인장기요양 보험법 시행규칙 제18조
장기요양인정 신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 받을 수 있는 경우의 신청	장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 받으려는 대상자는 신청서를 공단에 제출하여야 한다. 신청을 받은 공단은 행정정보의 공동이용을 통하여 주민등록표등본을 확인하여야 하며, 그 요건을 확인하여 장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 받을 수 있도록 결정하면 해당 대상자에게 장기요양인정서의 유효기간을 변경 기재하여 통보하여야 한다. 장기요양기관은 통보받은 대상자에 대하여 장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 적용하여야 한다.	노인장기요양 보험법 시행규칙 제21조
장기요양급여 비용 명세서 및 자료의 기록관리	장기요양기관은 대상자가 장기요양급여비용 명세서에 세부 산정 내역을 요구하는 경우 이를 제공하여야 한다. 장기요양기관은 대상자가 「소득세법」 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청한 경우에는 발급하여야 한다. 장기요양기관은 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존해야 한다. - 장기요양 급여계약에 관한 서류 - 장기요양급여비용 청구서&청구명세서 - 장기요양급여 제공기록지 및 증명하는 서류 - 장기요양급여비용 명세서 부분 또는 본인부담금수납대장	노인장기요양 보험법 시행규칙 제27조

제 9 장 인력관리 규정에 관한 사항

제25조 (인력관리의 목적) 본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영함을 목적으로 한다.

제26조 (직원의 구성)

- 기관의 장(관리책임자) 1인
- 사회복지사 1인 (수급자 15인 이상)
- 요양보호사
- 기타

제27조 (직원의 정의) 본 기관에서 '직원'이라 함은 정해진 절차에 따라 채용수속을 마치고 기관에 근무하는 자를 말한다.

- 기관장(관리책임자) : 사회복지사 자격소지자(1,2급)로서 1일/8시간/월 20일 근무가 가능하여야 한다.
- 사회복지사 : 관리책임자 공백 시 업무를 대행하고 요양보호사 업무를 지도·감독 및 대상자 방문상담
- 요양보호사 : 자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자여야 한다.
- 기타 : 사무원 혹은 보조원으로 재가장기요양기관에 대한 이해도가 높은 자여야 한다.

제28조 (채용) 본 기관은 직원채용에 있어 남녀의 차별을 두지 아니하고 여직원을 채용함에 있어 모집, 채용하고자 하는 직무수행에 필요하지 않은 용모, 키, 체중, 미혼조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.

제29조 (채용방법 및 절차)

- 대상자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.
- 온라인채용을 기본으로 하며, 일자리센터, 여성인력개발원, 동사무소, 주변 요양보호사 교육원 등의 연계를 통해 모집을 진행한다.
- 채용 시, 서류전형 → 면접 순으로 진행한다.
- 채용 확정 시, 본사내규 근로계약서에 본인서명(날인)을 해야만 채용이 확정된다.
- 채용의 구체적인 방법 및 시기는 내부규정에 의거하여 처리한다.

제30조 (채용 시 제출서류) 응시자는 다음 서류를 제출해야 한다. 제출된 서류는 일체 반환하지 않으며, 직원의 담당직무에 따라 추가서류 요청 또는 일부서류 면제 할 수 있다.

- 이력서(사진첨부) 1부
- 자기소개서 1부
- 해당 자격증 사본 1부
- 경력증명서 1부 (해당자에 한함)
- 주민등록등본 1부
- 급여이체통장 앞장 사본 1부
- 건강검진서 (1년 이내)
- 추가 기관에서 정하는 서류

제31조 (직원의 자질 및 준수사항)

- 직원 간에 서로 융합하고 협력하는 공동체 정신이 있는 사람이어야 한다.
- 항상 품위를 유지하고 기관의 명예와 신용을 훼손하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- 업무 중 음주, 고성, 방가, 폭행, 협박, 절도 등의 행위를 해서는 아니 된다.
- 어르신을 섬기고 사랑으로 대할 수 있는 심성을 가진 사람이어야 한다.
- 서비스를 제공하면서 알게 된 서비스대상자의 개인 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
- 어르신에 대한 친절과 사랑으로 서비스를 제공할 수 있는 사람이어야 한다.

제32조 (근로계약)

- 근로계약은 기간의 정함이 없는 것으로 한다.
- 근무조건 및 급여 그리고 수당에 관한 사항은 취업규칙 및 근로계약에 따라 기본급과 법정 수당 및 상여금 등을 기준으로 계약하는 것을 원칙으로 한다.
- 근로계약 시, 근로자 본인서명(날인)을 해야만 채용이 확정된다.
- 근로계약을 체결 후, 근로계약서 사본 1부를 근로자에게 교부한다.
- 근로자에 대해 4대 보험에 가입하는 것을 원칙으로 하며, 복리후생제도에도 관심을 가진다.

제33조 (수습기간)

- 수습기간은 전임 근로자를 제외한 근로자에게는 적용하지 않는다.
- 신규 채용된 직원은 3개월간의 수습기간을 거쳐 정식직원으로 채용한다.
(단, 필요한 경우 기관장의 판단에 따라 수습기간을 적용하지 않을 수 있다.)
- 수습기간 중인 직원에 대해서는 업무수행의 가능성, 적성, 능력 등에 대한 수습평가를 실시하여 계속 근로가 부적당하다고 인정될 때 채용을 취소할 수 있다.
- 정식직원으로 채용된 자는 수습기간을 근속연수에 포함한다.
- 수습기간 중 임금은 근로계약 당시 정해진 액수의 90%만 지급할 수 있다.

제34조 (채용의 결격사유) 다음 각 항에 해당하는 자는 근로자로 채용하지 않으며, 채용된 후 에라도 사실이 확인될 경우 즉시 근로계약을 해지한다.

- 수습기간 중에 근무성적이 현저히 불량하여 채용을 취소당한 자
- 병역을 기피한 자
- 정신질환자
- 금치산자 또는 한정치산자
- 파산선고를 받고 복권되지 않은 자
- 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되지 않은 자 또는 그 집행을 받지 아니하기로 확정 된 후 2년을 경과하지 아니한 자
- 법원의 판결 등에 의하여 자격정지 또는 자격이 상실된 자
- 위장 취업자 (학력, 경력, 이력사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자)
- 기타 채용에 부적격(사회통념상 사회복지사업수행이 곤란)하다고 인정되는 자

제35조 (복무) 본 기관은 직책에 따라 구분하며, 다음의 내용을 의무로 하여 복무한다.

직 책	담 당 업 무
관리책임자 (기관장)	- 기관의 각종 규정, 규칙의 제정, 개폐 계획 수립 - 기관의 연간 운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행 지도 및 관리 - 기관운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄 - 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시 - 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 대한 최종 결재 - 근로자 채용 및 복리후생 관련업무 총괄 - 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴 및 계약 - 수급자 상담, 수급자 고충 상담 및 직원 상담 - 평가 및 모니터링 준비
관리자 (사회복지사)	- 사무실 행정업무 지도 및 지원 - 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획 수립 및 기록 - 정기적인 수급자 방문상담 (월 1회 이상) 계획 및 관리 - 업무수행일지[별지 제24호] 작성 및 관리 - 수급자에 대한 지역자원 서비스 연계 및 발굴 - 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동 - 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행 - 수급자상담 및 보호자상담
요양보호사	- 수급자 상태 또는 생활환경을 관찰하고 서비스제공 - 신체활동 및 가사활동 서비스 지원 - 말벗 등의 정서지원업무 - 인지활동지원 업무 (치매증상이 있는 경우) - 거주지 환경조성 및 세탁, 청소 등의 환경·위생업무 - 급여제공기록지(RFID), 상태변화기록지 작성 - 각종 생활업무 및 사회적 서비스 제공 - 기타 관리책임자 및 관리자가 지시한 수급자에 대한 업무

제36조 (승진) 본 기관은 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.

- 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
- 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
- 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
- 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
- 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
- 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.

제37조 (상벌규정) 본 기관은 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 내부규정에 의해 평가하여 징계와 해고를 시킬 수 있다.

제38조 1항(징계의 사유) 본 기관은 사회복지사가 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
- 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 폭언, 폭행, 업무상의 태만 등으로 인해 업무방해를 방해한 경우
- 고객관리 및 응대에 불성실한 자
- 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- 노인학대관련범죄 및 범죄경력 자

제38조 2항(징계의 사유) 본 기관은 요양보호사가 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 의사의 진단에 의해 요양보호사의 건강 또는 기타사유로 인해 업무수행이 불가 할 경우
- 직무상의 규정에 위반하거나 근무를 태만하였을 경우
- 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근했을 경우
- 근무시간 알게 된 개인정보 또는 비밀을 누설하였을 경우
- 노인학대관련범죄 및 범죄경력 자

제39조 (징계의 종류 및 결과통보) 본 기관의 징계의 종류는 다음과 같고, 징계위원회는 징계 결과를 서면으로 즉시 통보하여야 한다.

- 견책 : 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 시말서를 받고 문서상으로 견책한다.
- 감봉 : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위내의 금액을 감액한다.
- 정직 : 중대한 징계사유를 발생시킨 자에 대하여 3개월 이내의 기간 동안 직무에 종사하지 못하게 하며, 정직기간동안은 임금을 지급하지 아니한다.
- 해고 : 근로계약을 해지한다.

제40조 (휴직·복직) 본 기관은 근로자가 다음 각 호에 해당 될 경우 휴직·복직을 명할 수 있다.

- 휴직
 - * 신체·정신상의 장애로 소정의 병가기간을 초과하고도 완치되지 아니할 때
 - * 병역 의무를 필하기 위하여 징집 또는 소집 되었을 때
 - * 천재지변·전사·사변이나 기타 사유로 인하여 생사 또는 소재가 불분명하게 되었을 때
 - * 기관은 휴직을 신청한 자에게 휴직사유를 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.
- 복직
 - * 휴직기간 중 그 사유가 소멸되었을 때에는 휴직자에 대하여 복직을 명할 수 있다.
 - * 휴직자는 휴직기간이 종료되거나, 휴직기간 만료전이라도 기관로 복직원을 제출하여야 한다.
 - * 휴직자가 복직원을 제출하지 않을 경우 개인사정으로 인한 퇴사로 처리한다.

제41조 (해고) 본 기관은 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간임에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

- 정당한 이유 없이 무단결근이 주중 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상으로 이를 악용하여 상습적으로 서비스를 회피 할 경우
- 근무태도가 불성실 할 경우
- 전문의 소견에 따라 신체 또는 정신적 장애로 인해 직무를 수행할 수 없다고 인정되는 경우
- 입사 시, 서류위조 및 성명, 학력, 경력, 기타 이력사항이 상이함이 확인될 경우
- 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설하여 기관에 불이익을 입힌 경우
- 고의 또는 중대한 과실로 인해 기관의 현물(건물, 기구, 차량 등)을 훼손 하고 이를 묵인 하거나 방관한 경우

제42조 (퇴직)

- 퇴직하고자 하는 근로자는 30일 전에 퇴직원을 제출하고 기관의 승인을 받아야 한다.
- 반드시 퇴사일 7일 전에는 인수인계를 진행해야 한다.
- 퇴사 시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 반납해야 한다.

제43조 (퇴직기준일) 본 기관은 다음 각 호에 해당할 때 그날을 퇴직한 날로 간주한다.

- 퇴직원 제출 하고 기관의 승인을 받았을 경우
- 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료 된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니한 경우
- 업무상 재해로 인해 계속근무가 불가하다고 판단 될 경우
- 기타 상기 각 호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 경우

제44조 (정년) 본 기관의 근로자의 경우 별도의 나이에 대한 정년은 없다.

제 10 장 보수에 관한 사항

제45조 (임금에 대한 규정) 본 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간이상 근로자), 초단시간근로자(60시간미만 근로자, 가족케어 근로자) 등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.

- 단시간 근로자 (60시간이상 근로자) : 최초 시급 11,050원을 지급하는 것으로 한다.
(기본급, 주휴, 연차수당 등 포함)
- 가족케어 근로자 : 최초 시급 16,700원을 지급하는 것으로 한다. (차등지급)
- 급여는 근로복지법을 기준으로 하되, 센터장의 재량으로 조정가능하며 근로계약서에 명시한다.
- 근로자의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후, 익 월 28일에 근로자 개별 계좌로 입금한다.
- 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.
- 요양보호사는 실 서비스 제공시간을 기준으로, 사회복지사는 근로계약서 상의 시간을 기준

으로 급여를 책정한다.

제46조 (근로시간) 본 기관은 근로자와 작성한 근로계약서 및 취업규칙을 준수한다.

- 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다.
단, 대표자와 근로자간의 합의한 후 법정 시간 내에서 연장 또는 축소 할 수 있다.
- 요양보호사는 급여제공 일정에 따라 근무하여, 매월 대상자(보호자)의 요구에 의해 근로자와 합의한 후 근무시간이 달라질 수 있다.
- 초과근로수당(야간근로수당 및 휴일근무수당) : 규정된 시간 외에 근무한 근로자에 대해 근로기준법의 기준으로 가산하여 제공한다.

야간근로수당 (22시 이후)	휴일근무수당 (법정공휴일)
통상임금의 50/100 가산지급	통상임금의 50/100 가산지급

- 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 「근로기준법」 등 노동관계법령을 따른다.

제47조 (상여금 관리규정) 본 기관의 상여금은 정기적으로 지급되지 않으며, 기관 운영상황 또는 기관장의 재량에 따라 운영된다. 상여금의 지급 명목에는 규정이 없다.

- 경조사비 지원금 (생일, 명절 등)
- 태그 전송률 우수자
- 회의참석비용
- 우수사원 (장기근속 근로자)
- 교통비 (원거리교통비 제외)

제48조 (4대보험에 관한 사항) 본 기관은 보험의 가입기준에 따라 4대보험을 가입한다.

또한 보험료는 법령이 정한 바에 따라 근로자와 센터가 각각 부담하여 납부한다.

- 연금보험 : 만 60세 미만으로 월 60시간 이상 근로자 (폐질·사망·노령 등에 대한 보상)
- 건강보험 : 월 60시간 이상 근로자 (질병과 부상에 대한 보상)
- 고용보험 : 만 65세 미만으로 3개월 이상 지속 근로하는 자 (실업에 대한 보상)
- 산재보험 : 근로시간에 관계없이 모든 근로자 (업무상의 재해 보상)

제 11 장 퇴직금 및 퇴직급여제도 관련규정

제49조 (퇴직금 및 퇴직급여제도에 대한 규정) 본 기관은 퇴직금 및 퇴직급여제도를 선택 하여 진행 할 수 있다. 퇴직금 지급은 내부규정기준을 원칙으로 하며, 명시되지 않은 내용은 「근로기준법」과 「근로자퇴직급여보장법」 및 관련 법령·규정에 따른다.

제50조 (근속년수 산출기준)

- 1년 이상 근무한 직원에 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.
- 휴직기간은 근속년수에 산입한다.
- 근속년수가 1년을 초과한 1년 미만의 일수에 대해서는 월 할 계산한다.

제51조 (퇴직금 지급기준 및 지급의 제외)

- 1년에 대해 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급한다.
- 근로자의 퇴직금은 기관 100% 부담을 원칙으로 한다.
- 근로기간이 1년 미만인 근로자 또는 주 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자를 제외하고는 모든 근로자에게 퇴직금을 지급한다.
- 기관은 근로자가 퇴직한 경우에는 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 지급해야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 근로자와 합의하였다면 지급기일을 연장할 수 있다.
- 1년 미만의 근로자의 경우, 별도로 정하지 않는 한 퇴직금 지급의무는 없다.

제52조 (퇴직금 중간정산) 직원이 중간정산을 원하는 경우에는 「근로자퇴직급여보장법 시행령」제3조에 따라 직원이 서면으로 청구 할 수 있지만, 노동법 관계법령에 의한 특별한 사유가 인정되지 않을 경우 신청 할 수 없다.

- 무주택자인 근로자가 주거를 목적으로 전세금 또는 보증금을 부담해야 하는 경우
- 근로자, 배우자 또는 부양가족이 질병 또는 부상으로 3개월 이상 요양을 해야 하는 경우
- 근로자에게 인륜지대사(결혼, 출산, 제사 등)가 발생한 경우

제53조 (퇴직급여제도)

- 매월 발생하는 퇴직금은 1/12를 기준으로 기관의 주거래은행을 통해 퇴직연금 명목으로 적립한다.
- 회계연도 마감 기준 퇴직적립금 실제 정산금액을 주거래은행 퇴직적립금 통장에 잔고로 유지한다.
- 은행명 : _____은행 / 계좌번호 : _____
- 근로자가 '경력증명서'를 소지하여 주거래은행에 방문하면 퇴직금을 수령할 수 있다.
- 퇴직금은 세금공제(퇴직세액) 후 지급된다.

제 12 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제54조 (포상 관리규정) 본 기관은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다.

제55조 (포상 지급대상) 본 기관에서 근무하는 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.

제56조 (포상기준) 본 기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

- 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자

- 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

제57조 (세부 포상기준)

- 대상자(또는 보호자)의 평가 또는 내부규정에 통해 우수한 직원을 선정한다.
- 연 1회 최우수 직원을 선정하여 기관에서 정한 금액과 표창장을 포상하는 것으로 한다.
- 최우수 직원 선정 시 그 달 상여금을 급여에 포함하여 지급한다.
- 모든 포상의 기준은 기관의 재정운영상태를 감안하여 사정에 맞게 운영한다.

제58조 (휴가 관리규정) 본 기관은 휴가 및 휴게에 대한 사항은 본 기관의 취업규칙을 따르도록 한다.

- 연차는 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 「근로기준법」에 따라 입사 후 11개의 연차가 부여된다.
- 2020.01.02. 개정된 규정에 따라 입사일로부터 1년 이내에 모두 소진해야 한다.
- 연차는 계속근로기간이 1년 이상인 근로자에 대해서는 15일의 유급휴일이 발생하며, 3년차부터 2년에 한번씩 1개의 연차휴가를 추가 가산한다.
- 여름휴가는 별도로 추가지급 하지 않고, 「근로기준법」에 따라 사용한다.
- 촉진초치에도 불구하고 근로자가 사용하지 아니한 경우 금전적으로 보상하지 아니한다.

제 13 장 안전과 보건에 관한 사항

제59조 (안전관리)

- 기관과 근로자는 안전관리의 중요성을 인식하고 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다해 노력해야 한다.
- 이용대상자의 안전관리를 위해 기관 내 「안전관리지침」에서 정하는 바에 따라 책임자를 배치하고 주기적으로 점검을 실시하도록 한다.

제60조 (건강검진)

- 요양보호사는 서비스 시작 전 건강검진의 결과통보서를 받아야 한다.
- 근로자는 업무진행 시 연 1회 건강검진을 실시하여 그 결과통보서를 기관에 제출하고 별도 관리한다. (사무직은 2년에 1번, 비사무직은 1년에 1번)
- 건강검진에 따른 재검진은 수검자가 원하는 경우 동일기관 또는 다른 검진기관에서 재검진을 실시하며 이에 따른 질환이 발견될 경우에는 조속히 치료를 받고 건강을 회복하기 위한 철저한 사후 건강관리를 실시한다.

제61조 (근골격계 질환 관련규정) 본 기관은 근로자의 안전에 대해 10대 예방수칙을 인지하고, 자체적으로 연 1회 이상 별도의 교육을 진행한다.

- | | |
|----------------------------|---|
| ① 활동 전 몸 풀기를 실시한다. | ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다. |
| ② 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다. | ⑤ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다. |
| ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다. | |

- ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다. 생활화한다.
- ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다. ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취한다.
- ⑧ 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.

제62조 (감염예방 관련규정) 본 기관은 근로자의 안전에 대해 자체적으로 연 1회 이상 별도의 교육을 진행한다.

- 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

제63조 (의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

- 대상자의 주 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단 될 경우 보호자 또는 본인과 협의하여 서비스를 받을 수 있도록 한다.
- 대상자의 응급상황이 발생하였을 경우, 보호자 또는 본인과 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- 응급상황 발생 시 보호자와 기관장에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- 응급상황 시 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자가 병원에 도착 후 대상자의 상태를 보고 후 귀가한다.
- 보호자 동행 없이 병원에 도착했을 경우, 대상자의 상태를 병원에 고지할 수 있도록 한다.
- 근로자 계약 시 제공한 "응급상황 대응지침"을 숙지시키고 업무에 임할 수 있도록 한다.
- 기관은 주기적으로 근로자에게 응급상황 발생에 대한 대응방법을 교육한다.

제 14 장 고충처리 절차에 관한 사항

제64조 (고충처리)

- 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
- 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.
- 고충상황이 발생 시 기관의 장 및 업무책임자는 상담을 통하여(상담일지 기록) 그 해결 방법을 모색한다.
- 근로자 고충 처리 및 업무만족도 조사는 별도 서류파일철로 관리한다.

[고충처리 절차 안내]

고충사항 상황 발생 -> 기관장 별도 상담 요구 -> 기관장 별도 상담을 통한 상황 파악
-> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 최선의 결과를 도출

제 15 장 회계 및 행정업무

제65조 (회계) 본 기관의 재무·회계 업무는 「장기요양기관 재무·회계규칙」 의거하여 처리한다.

- 다른 사업에 관한 회계와 분리하여 계리한다.
- 기관장은 기관의 수입과 지출에 관한 사무를 관리한다.

제66조 (비치할 장부 및 서류)

- 예산서 및 결산서
- 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류
- 비상연락망
- 조직도
- 기타 노인장기요양보험법에서 요하는 서류
- 기타 평가에서 요하는 서류

제67조 (기타사항)

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

[부 칙]

이 규정은 (2021)년 (1)월 (1)일 부터 시행한다.