

# 운영규정

|          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 기 관 명    | 스마일돌봄방문요양센터                      |
| 소 재 지    | 서울특별시 강동구 천호대로219길 86 104호 (상일동) |
| 대 표 자 명  | 서우석                              |
| 시행 및 개정일 | 2024년 1월 1일                      |

# 목 차

## [제1장 총칙]

|             |   |
|-------------|---|
| 제1조 목적      | 5 |
| 제2조 명칭 및 소재 | 5 |
| 제3조 적용범위    | 5 |

## [제2장 사업]

|            |   |
|------------|---|
| 제4조 사업의 내용 | 5 |
| 제5조 사업의 목적 | 5 |
| 제6조 재정     | 5 |

## [제3장 기관의 운영]

|                      |   |
|----------------------|---|
| 제7조 인원 및 조직          | 5 |
| 제8조 직책 및 직무의 구분      | 6 |
| 제9조 인력관리 규정에 관한 사항   | 6 |
| 제10조 보수에 관한 사항       | 6 |
| 제11조 직원의 복리후생에 관한 사항 | 6 |
| 제12조 안전과 보건에 관한 사항   | 6 |
| 제13조 고충처리 절차에 관한 사항  | 6 |

## [제4장 서비스 이용자]

|                    |   |
|--------------------|---|
| 제14조 이용 대상자        | 7 |
| 제15조 이용자 정원 및 모집방법 | 7 |

## [제5장 서비스 이용계약]

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 제16조 계약의 목적                 | 7  |
| 제17조 이용계약                   | 7  |
| 제18조 계약기간                   | 7  |
| 제19조 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담     | 7  |
| 제20조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 | 9  |
| 제21조 기관의 기본 책무              | 9  |
| 제22조 대상자(보호자)의 책임이행         | 9  |
| 제23조 신원인수인의 권리 및 의무         | 10 |
| 제24조 계약해지                   | 10 |

## [제6장 서비스 제공내용]

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 제25조 서비스 제공의 기본원칙                   | 10 |
| 제26조 서비스 제공내용                       | 11 |
| 제27조 서비스 비용 부담                      | 11 |
| 제28조 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용 | 11 |
| 제29조 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차      | 12 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| 제30조 시설물 사용상의 주의사항 | 12 |
|--------------------|----|

## **[제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위]**

|                    |    |
|--------------------|----|
| 제31조 전문인배상책임보험의 가입 | 12 |
| 제32조 서비스 제공자의 배상책임 | 12 |
| 제33조 배상보험의 면책범위    | 12 |

## **[제8장 운영규정의 개정]**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 제34조 운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항 | 13 |
|------------------------------|----|

## **[제9장 인력관리 규정에 관한 사항]**

|                    |    |
|--------------------|----|
| 제35조 인력관리의 목적      | 14 |
| 제36조 직원의 구성        | 14 |
| 제37조 직원의 정의        | 14 |
| 제38조 채용            | 14 |
| 제39조 채용방법 및 절차     | 14 |
| 제40조 채용 시 제출서류     | 14 |
| 제41조 직원 자질 및 준수사항  | 14 |
| 제42조 근로계약          | 14 |
| 제43조 수습기간          | 14 |
| 제44조 채용의 결격사유      | 14 |
| 제45조 복무            | 15 |
| 제46조 승진            | 15 |
| 제47조 상벌규정          | 16 |
| 제48조 징계의 사유        | 16 |
| 제49조 징계의 종류 및 결과통보 | 16 |
| 제50조 휴직·복직         | 16 |
| 제51조 해고            | 17 |
| 제52조 퇴직            | 17 |
| 제53조 퇴직기준일         | 17 |
| 제54조 정년            | 17 |

## **[제10장 보수에 관한 사항]**

|                  |    |
|------------------|----|
| 제55조 임금에 대한 규정   | 17 |
| 제56조 근로시간        | 18 |
| 제57조 상여금 관리규정    | 18 |
| 제58조 4대보험에 관한 사항 | 18 |

## **[제11장 퇴직금 및 퇴직급여제도 관련 규정]**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 제59조 퇴직금 및 퇴직급여제도에 대한 규정 | 18 |
| 제60조 근속년수 산출기준           | 18 |
| 제61조 퇴직금 지급기준 및 지급의 제외   | 19 |
| 제62조 퇴직금 중간정산            | 19 |
| 제63조 퇴직급여제도              | 19 |

## **[제12장 직원의 복리후생에 관한 사항]**

|                    |    |
|--------------------|----|
| 제64조 포상 관리규정 ..... | 19 |
| 제65조 포상 지급대상 ..... | 19 |
| 제66조 포상기준 .....    | 19 |
| 제67조 세부 포상기준 ..... | 19 |
| 제68조 휴가 관리규정 ..... | 20 |

## **[제13장 안전과 보건에 관한 사항]**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 제69조 안전관리 .....                  | 20 |
| 제70조 건강검진 .....                  | 20 |
| 제71조 근골격계 질환 관련규정기준 .....        | 20 |
| 제72조 감염예방 관련규정 .....             | 21 |
| 제73조 의료를 필요로 하는 하는 경우 처리절차 ..... | 21 |

## **[제14장 고충처리 절차에 관한 사항]**

|                 |    |
|-----------------|----|
| 제74조 고충처리 ..... | 21 |
|-----------------|----|

## **[제15장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항]**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 제75조 이용계약 및 관련 절차 준수사항 ..... | 21 |
|------------------------------|----|

## **[제16장 회계 및 행정업무]**

|                        |    |
|------------------------|----|
| 제76조 회계 .....          | 23 |
| 제77조 비치할 장부 및 서류 ..... | 23 |

## **[제17장 부칙]**

|                |    |
|----------------|----|
| 제1조 준용규정 ..... | 23 |
| 제2조 시행일 .....  | 23 |

## 제1장 총칙

### 제1조 【목적】

본 운영규정은 기관의 조직 구성과 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 도모하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

### 제2조 【명칭 및 소재】

본 기관은 "스마일돌봄방문요양센터"라 명하며, 소재지는 "서울특별시 강동구 천호대로219길 86, 104호"에 위치한다.

### 제3조 【적용범위】

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속 직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

## 제2장 사업

### 제4조 【사업의 내용】

「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 급여종류 중 본 기관은 [방문요양, 방문목욕] 급여를 대상자에게 제공하는(이하 '서비스'라 함) 사업을 한다.

1. 방문요양: 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 서비스 등을 제공한다.
2. 방문목욕: 요양보호사가 목욕할 수 있는 환경이 갖춰진 대상자 가정을 방문하여 목욕서비스를 제공한다.

### 제5조 【사업의 목적】

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 대상자에게 신체활동 또는 가사 활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부양 부담을 덜어줌으로써 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

### 제6조 【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.

## 제3장 기관의 운영

### 제7조 【인원 및 조직】

1. 직원의 자격기준은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」의 직원 배치 및 자격 기준에 따른다.
2. 기관은 체계적인 기관 운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
3. 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 하며, 요양보호사로 근무할 수 없다.

4. 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 사업 진행 시 필요에 따라 기관장이 조정 할 수 있다.

#### **제8조 【직책 및 직무의 구분】**

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 관리책임자(대표자 및 기관장)

- ① 기관 제반업무 총괄 관리
- ② 연간 사업계획 수립 및 예산의 계획 및 집행관리
- ③ 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐
- ④ 주요 회의 소집 및 주관
- ⑤ 이용대상자 모집 및 관리
- ⑥ 기관의 고충처리 업무
- ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
- ⑧ 대외업무 총괄 관리

2. 관리자(사회복지사, 팀장급 요양보호사)

- ① 정기적인 대상자 방문상담 및 관련 업무 진행
- ② 대상자(보호자) 상담, 계약관련 업무
- ③ 요양보호사 관리 및 기관 교육계획 수립 및 진행
- ④ 기타 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」 관련 업무
- ⑤ 기타 관리책임자가 부여하는 업무

3. 담당자(요양보호사)

이용대상자에 대한 방문요양, 방문목욕 등의 서비스 제공

#### **제9조 【인력관리 규정에 관한 사항】**

기관의 채용, 복무, 승진, 상벌 등 인력관리에 관한 사항은 「취업규칙」 제2장, 3장, 4장, 11장에 따른다.

#### **제10조 【보수에 관한 사항】**

기관의 임금, 상여금, 퇴직금 등 보수에 관한 사항은 「취업규칙」 제8장, 제10장에서 정하는 바에 따른다.

#### **제11조 【직원의 복리후생에 관한 사항】**

기관의 직원 포상, 휴가 등 복리후생에 관한 사항은 「취업규칙」 제6장, 제11장에서 정하는 바에 따른다.

#### **제12조 【안전과 보건에 관한 사항】**

기관의 근골격계 질환 및 감염예방, 건강검진 등 안전과 보건에 관한 사항은 「취업규칙」 제15장에서 정하는 바에 따른다.

#### **제13조 【고충처리 절차에 관한 사항】**

1. 기관은 고충처리를 통하여 전체 대상자와 직원의 권익을 보장하고 개선함을 목적으로 한다.

2. 고충처리 절차는 다음과 같다.

- ① 고충처리 안내: 고충처리 절차 안내 및 교육진행
- ② 고충처리 접수: 방문(면담), 전화, SNS, 인터넷, 건의함 등으로 접수
- ③ 사실관계 조사 및 의결: 고충처리 조치계획 수립 후 사실관계 확인 및 의결
- ④ 고충처리 조치 및 결과: 고충처리 지침에 따른 조치 및 결과 통보
- ⑤ 고충처리 사후관리: 고충처리 통보 후 재발여부 확인 등 사후관리 및 예방적 교육진행

3. 기관은 대상자(보호자), 직원의 고충 문제 발생을 사전에 방지하고 재발을 개선하기 위해 고충처리 지침을 마련하여 운영하며 고충처리 절차에 따른 구체적인 방법은 「고충처리 지침」에 따른다.

4. 기관은 고충처리를 진행 함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.

## 제4장 서비스 이용자

### 제14조 【이용 대상자】

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양인정 등급을 받은 자로 한다.

### 제15조 【이용자 정원 및 모집방법】

1. 기관의 서비스 이용 정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자의 방문요양, 방문목욕 모집방법은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
  - ① 지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천
  - ② 지역사회 내 홍보 활동(현수막 설치, 전단지 배포, 스티커 부착, 달력 배포, 부채 배포 등)
  - ③ 기관 직원 및 요양보호사의 개별 접촉, 대상자의 주변 권유 등
  - ④ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지, 블로그를 통한 인터넷 홍보 활동

## 제5장 서비스 이용계약

### 제16조 【계약의 목적】

기관과 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

### 제17조 【이용계약】

1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
2. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
  - ① 기관은 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
  - ② 기관과 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

### 제18조 【계약기간】

1. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 기관과 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시 함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

### 제19조 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담】

| 2024년 장기요양 수가 (월 이용 한도)                                                                                                                                                               |            |            |            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| 1등급                                                                                                                                                                                   | 2등급        | 3등급        | 4등급        | 5등급        |
| 2,069,900원                                                                                                                                                                            | 1,869,600원 | 1,455,800원 | 1,341,800원 | 1,151,600원 |
| 월 이용료 (본인부담금)                                                                                                                                                                         |            |            |            |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일반대상자 : 월 이용료의 15%</li> <li>○ 경감대상자 : 월 이용료의 6%, 9%</li> <li>○ 기초생활 수급권자 : 월 이용료의 0%</li> <li>○ 월 한도액을 초과하여 이용하는 경우, 이용자가 100% 부담</li> </ul> |            |            |            |            |

- \* 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 사유 발생일로부터 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 이미 지급된 특별현금급여액을 제외한 금액 범위 내에서 재가급여를 이용할 수 있다.

- 급여종류별 이용료 및 산정방식 (방문요양)

| 구 분  | 수 가(1회당) |
|------|----------|
| 30분  | 16,630원  |
| 60분  | 24,120원  |
| 90분  | 32,510원  |
| 120분 | 41,380원  |
| 150분 | 48,250원  |
| 180분 | 54,320원  |
| 210분 | 60,530원  |
| 240분 | 66,770원  |

- \* 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공 시간에 따라 수가를 산정한다.
- \* 서비스제공시간은 요양보호사가 서비스대상자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 든 총 시간을 말한다.
- \* 최대 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 꼭 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문 간격이 2시간 미만이면 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 요청 사유를 기재하여야 한다.)
- \* 대상자의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여대상자의 요청으로 2인의 요양보호사가 동시에 서비스를 제공하는 경우, 요양보호사별로 각각 급여비용을 산정할 수 있으나, 이 중 1인의 요

양보호사는 최대 90분 범위 내에서만 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) | 84,670원  |
| 차량이용 (가정 내 목욕) | 76,340원  |
| 차량 미 이용        | 47,670원  |

- \* 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 주변 정리까지 포함한다.
- \* 차량목욕 이용 시 욕조, 물탱크, 펌프, 급탕기, 호스 등 특수 장비 갖추어야 하고, 차량 용도가 '이동목욕용'으로 등록되어 있어야 한다.
- \* 차량목욕 미 이용 시 가정 내 욕조를 이용하거나 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.

**제20조 【이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차】**

- 다음 각 호의 요건에 해당될 경우 기관은 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.
  - ① 대상자의 등급이 변경된 경우
  - ② 대상자의 본인부담률이 변경된 경우
  - ③ 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우
  - ④ 이용계약서상의 서비스 제공시간 및 급여종류가 변경된 경우
  - ⑤ 이용계약서상의 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우
- 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.

**제21조 【기관의 기본 책무】**

- 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
- 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
- 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
- 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

**제22조 【대상자(보호자)의 책임이행】**

- 대상자(보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.

2. 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

### 제23조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리
  - ① 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
  - ② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
  - ③ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
  - ① 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
  - ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무
  - ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
  - ④ 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

### 제24조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
  - ① 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
  - ② 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
  - ③ 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
  - ④ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
  - ⑤ 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
  - ⑥ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
  - ⑦ 이용료(본인부담금)를 장기간 납부하지 않는 경우
  - ⑧ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
3. 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나, 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 기관은 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
4. 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
5. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

## 제6장 서비스 제공내용

### 제25조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스

과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.

2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

#### **제26조 【서비스 제공내용】**

본조 1, 2, 3항의 방문급여 중 본 기관은 [방문요양, 방문목욕] 서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

1. 방문요양서비스 제공 내용은 다음과 같다.

- ① 신체활동지원: 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
- ② 인지활동지원: 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
- ③ 인지관리지원: 인지 행동변화 관리 등
- ④ 정서지원: 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
- ⑤ 가사 및 일상생활지원: 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

2. 방문목욕서비스 제공 내용은 다음과 같다.

- ① 요양보호사 2인 이상이 대상자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공
- ② 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 포함
- ③ 방문목욕은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 대상자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 대상자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.

#### **제27조 【서비스 비용 부담】**

1. 기관은 매년 보건복지부 발표 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 내용을 기준으로 장기요양 등급별 월 한도액 및 본인부담률과 서비스별 급여비용 산정기준을 이용료 부과 기준으로 한다.
2. 기관은 매월 대상자에게 서비스 제공 후 [익월 10일까지] 대상자(보호자)가 기관에 납부해야할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 대상자(보호자)는 [매월 15일까지] 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 대상자(보호자)가 본인부담금 납입 내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우 기관은 장기요양급여 납부확인서 등 관련 서류를 발급한다.

#### **제28조 【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.

#### **제29조 【의료 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 동행 할 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.

#### **제30조 【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 필요 할 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 따라야하며 정해진 안전수칙을 준수한다.
3. 기관은 사업장 시설물 소방관리 및 안전사고 예방과 자연재해 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.

## **제7장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위**

#### **제31조 【전문인배상책임보험의 가입】**

기관은 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 반드시 가입한다.

#### **제32조 【서비스 제공자의 배상책임】**

1. 서비스 제공 중 요양요원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관은 배상할 의무를 진다.
3. 요양요원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

#### **제33조 【배상보험의 면책범위】**

1. 대상자(보호자)의 고의나 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양요원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양요원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양요원과 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 천재지변으로 인한 상해나 사망의 경우 기관은 책임을 지지 아니한다.
4. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.

## 제8장 운영규정의 개정

### 제34조 【운영규정 개정방법 및 절차 등에 관한 사항】

1. 운영규정 개정은 운영위원회의(또는 직원회의) 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 개정절차
  - ① 운영위원(또는 직원)은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
  - ② 개정안이 발의되면 위원장(또는 기관장)은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
  - ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
  - ④ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회(또는 직원회의)의 의결 즉시 시행된다.

## 제9장 인력관리 규정에 관한 사항

### 제35조 【인력관리의 목적】

본 기관은 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영함을 목적으로 한다.

### 제36조 【직원의 구성】

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

### 제37조 【직원의 정의】

본 기관에서 '직원'이라 함은 정해진 절차에 따라 채용 절차를 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·감독과 대상자 방문상담
- 요양보호사 : 자격소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신이 있는 자여야 한다.
- 기타 : 사무원 혹은 보조원으로 재가장기요양기관에 대한 이해도가 높은 자여야 한다.

### 제38조 【채용】

본 기관은 직원 채용에 있어 남녀의 차별을 두지 아니하고 여직원을 채용하면서 모집, 채용하고자 하는 직무수행에 필요하지 않은 용모, 키, 체중, 미혼 조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.

### 제39조 【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, 본사 내규 근로계약서에 본인 서명(날인)을 해야만 채용이 확정된다.

- 채용의 구체적인 방법 및 시기는 내부규정에 따라 처리한다.

#### **제40조 【채용 시 제출서류】**

응시자는 다음 서류를 제출해야 한다. 제출된 서류는 일절 반환하지 않으며, 직원의 담당 직무에 따라 추가서류 요청 또는 일부 서류 면제할 수 있다.

- 이력서 1부 (해당자에 한함)
- 해당 자격증 사본 1부
- 경력증명서 1부 (해당자에 한함)
- 가족관계확인서 1부 (해당자에 한함)
- 급여 이체통장 앞장 사본 1부 (근로계약서로 대체 가능)
- 건강검진서 (1년 이내)
- 추가 기관에서 정하는 서류

#### **제41조 【직원 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.

#### **제42조 【근로계약】**

- 근로계약은 1년 이상 2년 이내로 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 본인 서명(날인)을 해야만 채용이 확정된다.
- 근로계약을 체결 후, 근로계약서 사본 1부를 근로자에게 내준다.
- 근로자에 대해 4대 보험에 가입하는 것을 원칙으로 하며, 복리후생제도에도 관심을 가진다.

#### **제43조 【수습기간】**

- 수습기간은 전임 근로자를 제외한 근로자에게는 적용하지 않는다.
- 신규 채용된 전임 근로자는 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 시행하여 계속 근로가 부적당하다고 인정될 때 채용을 취소할 수 있다.
- 정식직원으로 채용된 자는 수습기간을 근속연수에 포함한다.
- 수습 기간에 임금은 근로계약 당시 정해진 액수의 90%만 지급할 수 있다.

#### **제44조 【채용의 결격사유】**

다음 각 항에 해당하는 자는 근로자로 채용하지 않으며, 채용된 후에라도 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 확정된 후 2년을 지나지 아니한 자
- 법원의 판결 등에 의하여 자격정지 또는 자격이 상실된 자
- 위장 취업자 (학력, 경력, 이력 사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자)
- 기타 채용에 부적격(사회 통념상 사회복지사업수행이 곤란)하다고 인정되는 자

#### 제45조 【복무】

본 기관은 직책에 따라 구분하며, 다음의 내용을 의무로 하여 복무한다.

| 직 책            | 담 당 업 무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리책임자<br>(기관장) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 각종 규정, 규칙의 제정, 개폐 계획수립</li> <li>- 기관의 연간 운영계획 수립 및 예산 편성 및 예산 집행 지도와 관리</li> <li>- 기관운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄</li> <li>- 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향 제시</li> <li>- 대외적으로 기관을 대표하고, 각종 외부문서에 대한 최종 결재</li> <li>- 근로자 채용 및 복리후생 관련 업무 총괄</li> <li>- 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴 및 계약</li> <li>- 수급자 상담, 수급자 고충 상담 및 직원 상담</li> <li>- 평가 및 모니터링 준비</li> </ul> |
| 관리자<br>(사회복지사) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사무실 행정업무 지도 및 지원</li> <li>- 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획 수립 및 기록</li> <li>- 정기적인 수급자 방문상담 (월 1회 이상) 계획 및 관리</li> <li>- 업무수행일지[별지 제24호] 작성 및 관리</li> <li>- 수급자에 대한 지역자원 서비스 연계 및 발굴</li> <li>- 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 기관 홍보활동</li> <li>- 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행</li> <li>- 수급자 상담 및 보호자 상담</li> </ul>                                                        |
| 요양보호사          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수급자 상태 또는 생활환경을 관찰하고 서비스제공</li> <li>- 신체활동 및 가사활동 서비스 지원</li> <li>- 말벗 등의 정서 지원업무</li> <li>- 인지활동지원 업무 (치매 증상이 있는 경우)</li> <li>- 거주지 환경조성 및 세탁, 청소 등의 환경·위생업무</li> <li>- 급여제공기록지(RFID), 상태변화기록지 작성</li> <li>- 각종 생활업무 및 사회적 서비스제공</li> <li>- 기타 관리책임자와 관리자가 지시한 수급자에 대한 업무</li> </ul>                                                                 |

#### 제46조 【승진】

본 기관은 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근 무수행태도 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.
- 피평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.

- 담당 직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
- 평가 기간 내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.

#### **제47조 【상벌규정】**

본 기관은 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행 태도 및 청렴도를 내부규정에 따라 평가하여 징계와 해고를 할 수 있다.

#### **제48조 【징계의 사유】**

1. 본 기관은 사회복지사가 다음 각호에 해당할 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 이력 사항, 기타 사실과 다름이 판명된 자
  - 노인학대 관련 범죄 및 범죄경력자
2. 본 기관은 요양보호사가 다음 각호에 해당할 때에는 징계할 수 있다.
  - 의사의 진단 때문에 요양보호사의 건강 또는 기타사유로 인해 업무수행이 불가할 경우
  - 직무상의 규정을 위반하거나 근무를 태만하였을 경우
  - 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근했을 경우
  - 근무시간 알게 된 개인정보 또는 비밀을 누설하였을 경우
  - 노인학대관련범죄 및 범죄경력자

#### **제49조 【징계의 종류 및 결과통보】**

본 기관의 징계 종류는 다음과 같고, 징계위원회는 징계결과를 서면으로 즉시 통보하여야 한다.

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

#### **제50조 【휴직·복직】**

본 기관은 근로자가 다음 각호에 해당할 경우 휴직·복직을 명할 수 있다.

- 휴직
  - \* 신체·정신상의 장애로 소정의 병가기간을 초과하고도 완치되지 아니할 때
  - \* 병역 의무를 마치기 위하여 징집 또는 소집되었을 때
  - \* 천재지변·전시·사변이나 기타사유로 인하여 생사 또는 소재가 불분명하게 되었을 때
  - \* 기관은 휴직을 신청한 자에게 휴직 사유를 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.
- 복직
  - \* 휴직 기간에 그 사유가 소멸하였을 때에는 휴직자에 대하여 복직을 명할 수 있다.
  - \* 휴직자는 휴직기간이 종료되거나, 휴직기간 만료전이라도 기관로 복직신청서를 제출하여야 한다.
  - \* 휴직자가 복직신청서를 제출하지 않으면 개인 사정으로 인한 퇴사로 처리한다.

### 제51조 【해고】

본 기관은 다음 각호의 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 회피할 경우
- 근무 태도가 불성실할 경우
- 전문의 소견에 따라 신체 또는 정신적 장애로 인해 직무를 수행할 수 없다고 인정되는 경우
- 입사 시, 서류위조 및 성명, 학력, 경력, 기타 이력 사항이 다름이 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 훼손하고 이를 묵인하거나 방관한 경우

### 제52조 【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.

### 제53조 【퇴기기준일】

본 기관은 다음 각호에 해당할 때 그날을 퇴직한 날로 간주한다.

- 퇴직원 제출하고 기관의 승인을 받았을 경우
- 휴직 기간이 만료되거나 휴직 사유가 종료된 후 7일 이내에 복직신청서를 제출하지 아니한 경우
- 업무상 재해로 인해 계속 근무가 불가하다고 판단 될 경우
- 기타 상기 각호의 내용에 따를 정도의 사유가 발생하였을 경우

### 제54조 【정년】

본 기관 근로자의 경우 별도의 나이에 대한 정년은 없다.

## 제10장 보수에 관한 사항

### 제55조 【임금에 대한 규정】

본 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간 이상 근로자), 초단 시간 근로자(60시간 미만 근로자, 가족케어 근로자) 등 입사 초기에 별도의 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.

- 단시간근로자 (60시간 이상 근로자)
  - . 방문요양 : 최초 시급 12,400원을 지급하는 것으로 한다. (기본급, 주휴, 연차수당 등 포함)
  - . 방문목욕 : 최초 시급 16,500원을 지급하는 것으로 한다. (기본급, 주휴, 연차수당 등 포함)
- 가족케어 근로자 : 최초 시급 18,000원을 지급하는 것으로 한다. (차등지급)
- 급여는 근로복지법을 기준으로 하되, 센터장의 재량으로 조정 가능하며 근로계약서에 명시한다.
- 근로자의 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후, 다음 달 28일 이전에 근로자 개별 계좌로 입금한다.
- 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무하지 않았으므로, 급여지급이 불가능하다.
- 요양보호사는 실 서비스 제공시간을 기준으로, 사회복지사는 근로계약서 상의 시간을 기준으로 급여를 책정한다.

### 제56조 【근로시간】

본 기관은 근로자와 작성한 근로계약서 및 취업규칙을 준수한다.

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

| 일요일, 야간근로수당(22시 이후) | 휴일근무수당 (법정공휴일)    |
|---------------------|-------------------|
| 통상임금의 30/100 가산지급   | 통상임금의 50/100 가산지급 |

- 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않았으면 「근로기준법」 등 노동관계법령을 따른다.
- 법정공휴일은 휴무를 원칙으로 하며, 상호 합의에 따라 근무할 수도 있다.

### 제57조 【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 전승률 우수자
- 회의참석비용
- 우수사원 (장기근속 근로자)
- 교통비 (원거리교통비 제외)

### 제58조 【4대보험에 관한 사항】

본 기관은 보험의 가입기준에 따라 4대보험을 가입한다.

또한, 보험료는 법령이 정한 바에 따라 근로자와 센터가 각각 부담하여 낸다.

- 연금보험 : 만 60세 미만으로 월 60시간 이상 근로자 (몸 쓸 병·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 : 근로시간과 관계없이 모든 근로자 (업무상의 재해 보상)

## 제11장 퇴직금 및 퇴직급여제도 관련 규정

### 제59조 【퇴직금 및 퇴직급여제도에 관한 규정】

본 기관은 퇴직금 및 퇴직급여제도를 선택하여 진행할 수 있다. 퇴직금 지급은 내부규정기준을 원칙으로 하며, 명시되지 않은 내용은 「근로기준법」과 「근로자퇴직급여보장법」 및 관련 법령·규정에 따른다.

### 제60조 【근속년수 산출기준】

- 월 60시간 이상 근무 기준 12개월 이상 근무한 직원에 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.
- 휴직기간은 근속년수에 산입하며, 가족요양 근무시간은 근무시간 산정에서 제외한다.
- 월 60시간 이상 근무 기준 12개월 이상을 초과한 1년 미만의 일수에 대해서는 월 할 계산한다.

#### 제61조 【퇴직금 지급기준 및 지급의 제외】

- 월 급여(세전)의 1/12 금액을 퇴직으로 적립하여 지급 사유 발생 시 퇴직금으로 지급한다.
- 근로자의 퇴직금은 기관 100% 부담을 원칙으로 한다.
- 근로기간이 월 60시간 이상 근무 기준 12개월 미만 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.
- 월 60시간 이상 근무 기준 12개월 미만 근로자의 경우, 별도로 정하지 않는 한 퇴직금 지급의무는 없다.

#### 제62조 【퇴직금 중간정산】

직원이 중간정산을 원할 때는 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제3조에 따라 직원이 서면으로 청구할 수 있지만, 노동법 관계 법령에 따른 특별한 사유가 인정되지 않으면 신청할 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

#### 제63조 【퇴직급여제도】

- 매월 발생하는 퇴직금은 1/12을 기준으로 기관의 주거래은행을 통해 퇴직적립금 명목으로 적립한다.
- 퇴직적립금 통장 : 은행명 - 신한은행 / 계좌번호 : 100-033-942980 / 계좌명 : 스마일돌봄방문요양센터
- 분기별로 퇴직금 지급 대상자의 퇴직적립금을 근로복지공단 퇴직연금 신탁계좌로 이체한다.
- 퇴직연금 신탁계좌 : 우리은행 / 계좌번호 : 1121-102-191729 / 계좌명 : 스마일돌봄방문요양센터
- 회계연도 마감 기준 퇴직적립금 정산금액을 주거래은행 퇴직적립금 통장과 퇴직연금계좌에 잔액으로 유지한다.
- 근로자는 근로복지공단의 퇴직연금 계좌에서 퇴직금을 받을 수 있다.
- 퇴직금은 세금공제(퇴직세액) 후 지급된다.

## 제12장 직원의 복리후생에 관한 사항

#### 제64조 【포상 관리규정】

본 기관은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다.

#### 제65조 【포상 지급대상】

본 기관에서 근무하는 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.

#### 제66조 【포상기준】

본 기관은 직원이 다음 각호에 해당할 때는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

- 기관의 규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- 각종 사고의 미연 방지와 재해 발생 또는 비상사태 발생 시 공로자
- 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상했을 때
- 1년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
- 전 각호에 따르는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

#### 제67조 【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 그달 상여금을 급여에 포함하여 지급한다.
- 모든 포상의 기준은 기관의 재정운영상태를 고려하여 사정에 맞게 운영한다.

#### 제68조 【세부 포상기준】

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, 3년 차부터 2년에 한 번씩 1개의 연차휴가를 추가 가산한다.
- 여름휴가는 별도로 추가지급 하지 않고, 「근로기준법」에 따라 사용한다.
- 촉진 조치에도 불구하고 근로자가 사용하지 아니한 경우 금전적으로 보상하지 아니한다.

## 제13장 안전과 보건에 관한 사항

#### 제69조 【안전관리】

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

#### 제70조 【건강검진】

- 요양보호사는 서비스 시작 전 건강검진의 결과 통보서를 받아야 한다.
- 근로자는 업무 진행 시 연 1회 건강검진을 하여 그 결과 통보서를 기관에 제출하고 별도 관리한다.  
(사무직은 2년에 1번, 비사무직은 1년에 1번)
- 건강검진에 따른 재검진은 수검자가 원하는 경우 동일기관 또는 다른 검진기관에서 재검진을 하며 이에 따른 질환이 발견될 때는 조속히 치료를 받고 건강을 회복하기 위한 철저한 사후 건강관리를 한다.

#### 제71조 【근골격계 질환 관련규정】

본 기관은 근로자의 안전에 대해 10대 예방수칙을 인지하고, 자체적으로 연 1회 이상 별도의 교육을 진행한다.

- |                                             |                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------|
| ① 활동 전 몸풀기를 한다.                             | ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다. |
| ② 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.                  | ⑧ 스트레칭과 허리 근력 강화 운동을 생활화한다.    |
| ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.                     | ⑨ 충분한 휴식과 잠을 잔다.               |
| ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다. | ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.              |
| ⑤ 이동 시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.                   |                                |
| ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.                         |                                |

### 제72조 【감염예방 관련규정】

본 기관은 근로자의 안전에 대해 자체적으로 연 1회 이상 별도의 교육을 진행한다.

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

### 제73조 【의료를 필요로 하는 경우 처리절차】

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

## 제14장 고충처리 절차에 관한 사항

### 제74조 【고충처리】

- 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청 시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
- 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 고충이나 개선사항에 대해서 반영한다.
- 고충 상황이 발생 시 기관의 장과 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 상황파악

-> 상황에 따른 해결방안 모색 -> 수급자 상담 -> 보호자 상담 -> 최선의 결과를 도출

## 제15장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

### 제75조 【이용계약 및 관련 절차 준수사항】

| 구 분    | 내 용                              | 근거규정 |
|--------|----------------------------------|------|
| 장기요양기관 | 장기요양기관은 대상자가 장기요양급여를 쉽게 선택하고 급여의 | 노인장기 |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 정보의 안내                                                    | <p>질을 보장하기 위하여 장기요양기관별 급여의 내용, 기관, 인력 등 현황 자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하여야 함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 구조, 설비상태 및 건물전경 등의 사진</li> <li>- 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소</li> <li>- 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수, 장기요양요원이 해당기관에서 근무한 연수, 입소(이용)정원과 및 현재입소(이용)한 인원</li> <li>- 장기요양기관에서 제공하는 급여종류</li> <li>- 장기요양급여 이용계약에 관한 사항</li> <li>- 비 급여대상 항목별 금액</li> <li>- 책임보험 가입 여부</li> </ul> | 요양보험법<br>시행규칙<br>제26조      |
| 수급자에<br>대한 안내                                             | 운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 장기요양급여의 종류, 비급여 대상의 항목 및 금액, 기타 중요사항을 장기요양 기관의 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 함                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>제15조 |
| 장기요양급여<br>계약 등                                            | <p>장기요양기관은 대상자와 장기요양급여 개시 전에 장기요양급여 제공계약을 문서로 체결, 작성하여야 하며 1부는 대상자, 1부는 장기요양기관이 보관함, 계약을 변경하려는 때도 또한 같다.</p> <p>※ 계약서에 포함되어야 할 사항 : 계약 당사자, 계약기간, 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등, 비 급여대상 및 대상별 비용</p> <p>장기요양기관은 대상자와 장기요양급여 계약을 체결할 때에는 대상자와 또는 그 가족에게 급여의 제공계획 및 비용(비급여 항목 및 금액 포함) 등을 설명하고 동의서를 받아야 함</p> <p>장기요양기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 바로 공단에 통보하여야 한다.</p>                                         | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>제16조 |
| 장기요양급여<br>제공기준의<br>일반원칙                                   | 장기요양기관은 대상자 개인의 장기요양급여의 종류 및 내용에 대한 선택권을 존중하고 자립 생활을 할 수 있도록 지원하여야 하며, 대상자의 심신 상태에 따라 적절한 급여를 제공하여야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>12조  |
| 장기요양급여의<br>기록 등                                           | 장기요양기관은 '장기요양급여 제공기록지'에 장기요양급여 실시내용 등을 기재하고 대상자에게 그 정보를 제공하여야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>제18조 |
| 장기요양인정신<br>청서를 제출한<br>날부터<br>장기요양급여를<br>받을 수 있는<br>경우의 신청 | <p>장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 받으려는 대상자는 신청서를 공단에 제출하여야 한다.</p> <p>신청을 받은 공단은 행정정보의 공동이용을 통하여 주민등록표 등본을 확인하여야 하며, 그 요건을 확인하여 장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양급여를 받을 수 있도록 결정하면 해당 대상자에게 장기요양인정서의 유효기간을 변경 기재하여 통보하여야 한다.</p> <p>장기요양기관은 통보받은 대상자에 대하여 장기요양인정신청서를</p>                                                                                                                                              | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>제21조 |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                         | 제출한 날부터 장기요양급여를 적용하여야 한다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |
| 장기요양급여비용 명세서 및 자료의 기록관리 | <p>장기요양기관은 대상자가 장기요양급여비용 명세서에 세부 산정 내용을 요구하는 경우 이를 제공하여야 한다.</p> <p>장기요양기관은 대상자가 「소득세법」 따른 의료비 공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내용의 확인을 요청한 경우에는 발급하여야 한다.</p> <p>장기요양기관은 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기요양 급여계약에 관한 서류</li> <li>- 장기요양급여비용 청구서&amp;청구명세서</li> <li>- 장기요양급여 제공기록지 및 증명하는 서류</li> <li>- 장기요양급여비용 명세서 부분 또는 본인부담금수납대장</li> </ul> | 노인장기요양<br>보험법 시행규칙<br>제27조 |

## 제16장 회계 및 행정업무

### 제76조 【회계】

본 기관의 재무·회계 업무는 「장기요양기관 재무·회계규칙」 따라 처리한다.

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

### 제77조 【비치할 장부 및 서류】

- 예산서 및 결산서
- 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류
- 비상연락망
- 조직도
- 기타 노인장기요양보험법에서 요구하는 서류
- 기타 평가에서 필요로 하는 서류

## 제17장 부칙

### 제1조 【준용규정】

기관 운영규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」등 관련 법령을 준용하여 적용한다.

### 제2조 【시행일】

본 규정은 2024년 1월 1일자로 시행한다.