

제1장 모집방법에 관한 사항

제1조 모집방법

1. 모집방법은 65세 이상 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 모집한다.
 - (1) 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관홍보
 - (2) 전화 상담 후 방문
 - (3) 인터넷(블로그) 게재 홍보
 - (4) 기존 방문계약자의 지인 소개

제2조 등급판정신청절차

- ① 신청(공단 각 지사별 장기요양센터) → ②방문조사(공단직원) → ③장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤서비스 이용(장기요양기관)

제3조 수급자 모집 방법 및 이용절차

- ①이용상담(전화 혹은 내방) → ②가정방문상담 → ③접수 및 이용 계약서작성 → ④서비스 실시

제2장 이용계약에 관한 사항

제4조 (계약기간 및 이용절차)

1. 계약기간

- ① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다 단 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해연도말 까지 자동연장된 것으로 간주한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - 가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - 나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.
 - 다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

2. 준수사항

- ① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- ② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간,급여의 종류,급여비용,비급여,개인정보보호,분쟁해결,손해배상 등을 포함한다.)

3. 이용절차

- ① 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조- 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인
- ② 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- ③ 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.
- ④ 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.
※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·

구청장의 승인을 받아야 한다.

※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제5조 계약목적

1. 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

① 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공

② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지

③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제6조 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

1. 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2024년	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

[첨부 1]

2. 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

방문 요양	구분	가-1	가-2	가-3	가-4	가-5	가-6	가-7	가-8
		30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	2024년	16,630	24,120	32,510	41,380	48,250	54,320	60,530	66,770
방문 목욕	구분	차량 이용 시					방문목욕 차량 미이용(나-3)		
		차량 내 목욕(나-1)		가정 내 목욕(나-2)					
	2024년	84,670		76,340			47,670		

[첨부 2]

3. 본인부담금 내역

본인부담금 내역	기초수급자	0% 부담
	차상위계층	6% 또는 9% 부담
	일반수급자	15% 부담

[첨부 3]

제7조 신원인수의 권리, 의무

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.

③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제8조 수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑦ 기관은 수급자와 계약 체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.

4. 상태상담

- ① 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여 서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.
- ② 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.

5. 인권보호

성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.

6. 개인정보 및 사생활보호

개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

- ① 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장함을 목적으로 한다.
- ② '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.
- ③ 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서

는 안 된다.

- ④ 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- ⑤ 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게 된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.
- ⑥ 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.

7. 기록공개

수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

8. 자기결정

수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

9. 자립생활

수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원하여야 한다.

10. 재가요양우선

가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.

제9조 계약의 해제

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 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. 3회 이상 본인부담금을 납부하지 아니하고 연체하였을 때 경고 후에도 납부하지 않을 시
- 4. 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영에 지장을 줄 때
- 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- 6. 입원을 하였을 때. 단, 수급자나 보호자의 요청으로 퇴소를 유보하는 경우에 퇴소를 유보할 수 있다.
- 7. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제3장 이용료 등 비용에 대한 규정

제10조 서비스 이용료 산정 방식

- 1. 방문요양서비스 제공시 비용산정
 - 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 개인활동, 정서지원, 신체활동, 일상생활지원 등을 포함한다.
 - 1회 서비스당 표준장기이용계획서를 준수하여 시간을 제공하며, 위 [첨부1]의 기본수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
 - 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문간격이 2시간 미만 일 경우에는 제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- 2. 교통비 가산
 - 장기요양인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자의 경우에는 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급 도서 및 벽지지역 거주자를 원거리교통비 적용대상으로 본다. 단, 요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일 리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 그러하지 아니한다.
 - 기타 자세한 사항은 장기요양 기본 산정방식을 적용하여 계산한다.

3. 방문요양 급여비용의 산정특례

- ① 수급자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 '가-3'의 범위 내에서 산정한다. 이 경우 수급자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재 하여야 한다.
- ② 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.
- ③ 정서지원(말벗, 생활상담, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
- ④ 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
 - 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법 제779조에서 규정하는 가족 등을 말한다.
 - 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니 하고 신체활동 지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여만 급여비용을 산정한다.
 - 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 '가-3'의 급여비용을 산정하고 가산규정을 적용하지 아니한다.
 - 가족인 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외 방문요양 급여비용은 산정하지 아니한다.
 - 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가 하다.
- ⑤ 1회 4시간 이상 연속 급여제공
 - 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공(월4일에 한함)할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여 제공기록지에 기재하여야 한다.
 - 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 '가-8'을 산정하고, 270분을 제한 나머지 시간에 대하여는 '가-8' 범위 내에서 해당급여비용을 산정한다.
 - 1일 1회 방문에 한하며, 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.
 - 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
- ⑥ 재가급여는 수급자의 집을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다.
- ⑦ 30분미만은 비용 산정을 하지 아니한다.

4. 방문목욕 급여비용의 산정특례

- ① 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사(1급)가 욕조를 활용한 전신입욕을 실시한 경우에 산정한다.
- ② 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.
- ③ 차량 이용 방문목욕(나 -1)
 - 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다.
 - 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로, 자동차등록증의 차량용도에 "이동목욕용"으로 표기되어 있는 차량 내에서 전신입욕을 제공한 경우에 산정한다.
 - 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 전신입욕을 제공하는 경우에는 "나 -1"의 90%를 산정한다.

- ④ 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나 -3)
 - 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
 - 수급자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
 - 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우
 - 아래와 같은 방법으로 목욕을 제공한 경우에는 차량이용 여부에 관계없이 “나-2”의 80%를 산정한다.
 - 욕조를 이용하지 않은 경우(목욕의자 이용 등)
 - 기타 욕조를 활용한 전신입욕으로 보기 곤란한 경우
- ⑤ 서비스 제공시간, 장기요양 등급 등에 관계없이 방문당 수가가 동일하게 산정된다.
- ⑥ 2인 이상 요양보호사가 방문하여 서비스를 제공하여야 한다.
- ⑦ 방문목욕차량 미 이용 시 수가는 이동욕조, 목욕의자, 세면용품 등 목욕용장비, 용품 등을 휴대하고 가정을 방문, 목욕서비스를 제공할 때 적용되며, 미입욕시에는 방문차량 미이용시 급여의 80%수가를 적용 한다.

제11조 변경방법 및 절차

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제4장 서비스 내용과 그 비용부담에 관한 규정

제12조 서비스내용

1. 방문요양(장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사 활동지원)
2. 방문목욕(장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공, 옷 갈아 입히기, 배설처리, 상태관찰 등을 지원)
3. 본 기관에서는 수급자에게 최적의 서비스를 제공하기 위하여 적정한 수급자의 수에 대해서 노인장기요양 보험제도의 제반사항을 준수한다.

제13조 급여 서비스 내용 및 준수사항

1. 방문요양

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

- ① 신체활동지원: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움(회음부 세척 등 간단한 목욕도움), 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지, 증진 등
- ② 일상생활지원: 가사지원(취사, 생필품구매, 청소, 세탁 주변정돈 등), 개인 활동지원(외출 시 동행, 부축 등)
- ③ 정서지원: 말벗, 격려, 의사소통 도움 등
- ④ 기능회복훈련지원: 수급자의 신체 상태에 따라 기능 유지 및 증진을 위해 급여제공자는 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.
- ⑤ 기능상태별 음식제공: 요양보호사는 수급자의 씹는 기능이나 소화기능을 고려하여 식사를 제공한다.
- ⑥ 욕창관찰 및 기록: 요양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다.
- ⑦ 치매예방 및 관리: 기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다.
 - 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 최선의 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금,

경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에 보고하고 관련 내용을 기록하여야 한다.

- 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적응할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.
- ⑧ 약물복용관찰 및 기록: 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰 한다
- ⑨ 유니폼착용: 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 유니폼을 착용(명찰부착)하고 항상 청결하고 단정해야 한다.
- ⑩ 안전준수: 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.
- ⑪ 금지사항
 - 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.
 - 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 가족이 외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
 - 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양 요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장 없다고 판단되는 행위. 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
 - 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

2. 방문목욕

- ① 방문목욕 서비스는 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위 등을 말한다.
- ② 사용물품의 준비와 뒷정리, 급여 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위가 포함된다.
- ③ 목욕준비, 목욕실시(몸씻기, 머리감기, 얼굴씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정하는 행위가 포함 된다.
- ④ 안전준수
 - 방문목욕은 기관의 목욕급여제공지침에 따라 목욕급여가 제공되어야 한다.
 - 목욕 전 수급자의 능력이나 신체 상태를 고려하여 목욕을 실시한다.
 - 목욕 전 신체 상태를 확인하고 이동시 등, 머리, 다리 등이 부딪치지 않도록 주의한다.
 - 유치도뇨관, 흉곽배액관, 인공항문, 기관절개관, 비위관 등을 착용하고 있는 경우 관이 분리되거나 꼬임 또는 역류되지 않도록 하며 관에 목욕물이나 비누거품이 들어가지 않도록 유의한다.
 - 피로를 느낄 수 있으므로 대상자의 표정과 움직임을 관찰하면서 서비스를 제공한다.
 - 욕창 등 상처가 있는 경우에는 환부를 보호하면서 서비스를 제공하며, 목욕 후 환부를 깨끗이 건조시키고 필요한 소독이나 처치 후에 옷을 입힌다.
 - 욕조에 들어가지 전에 대상자 팔로 물 온도를 확인시키며, 제공자의 손이 차갑지 않도록 유의한다.
 - 머리가 가라앉지 않도록 베개나 목욕용 수건을 뭍쳐서 머리를 고정하도록 하고 앉아 있을 경우에도 수건을 바닥에 깔아 미끄럼에 대비한다.

제14조 책임 및 수급자 급여 서비스 향상을 위한 준수사항

1. 윤리행동강령비치 기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 실천한다.
2. 요양보호사의 제 원칙 준수서약 요양보호사는 기관이 마련한 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이행한다.
3. 기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 한다.
4. 기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영 되도록 한다.

5. 기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
6. 기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 갖고 기관의 양식에 준한 장기요양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.
7. 기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.
8. 기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유를 기록한다.
9. 기관은 급여제공내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.
10. 기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.
11. 기관은 재가급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여계약 내용 및 과정, 수급자 희망 및 불만사항을 반영 여부에 대한 만족도를 매년1회 조사하여 서비스에 반영한다.
12. 급여제공 만족도 조사를 바탕으로 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사가 급여제공 결과를 매년1회 정기적으로 평가하여 서비스 질 향상 계획을 세우고 이를 수행한다.
13. 기관의 관리책임자, 사회복지사, 요양보호사는 수집 자료를 근거로 장기요양 서비스 제공계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.
14. 기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지(WWW.longterm_care.or.kr)에 다음사항을 게시 하여야한다.
 - ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
 - ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
 - ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수
 - ④ 입소(이용) 정원과 현재 입소(이용)한 인원 및 대기인원 수
 - ⑤ 장기요양급여 이용계약에 관한사항
 - ⑥ 비급여 대상 항목별 비용
 - ⑦ 기관은 기관내부와 공단 홈페이지에 게시되었던 정보가 변경된 경우 이를 수정한다.
15. 전문서비스의 효율성: 충분한 전문 인력과 시설을 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되 서비스의 효율성을 제공하기 위해 노력해야 한다.
16. 부당청구금지: 수급자의 욕구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 안 된다.

제15조 기본의무

기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.

- 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항.
- 기관에서 계약을 체결시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의하에 진행해야 하며, 정당한 이유없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제5장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정

제16조 서비스 제공자의 배상 책임

1. 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
2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 기관 내에서 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

제17조 배상책임보험료 및 면책범위

1. 재가급여서비스배상책임보험료 27,000원(2024년 1월기준)
2. 배상책임범위 : 대인 3천만원, 대물 300만원
3. 면책범위
 - ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
 - ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
 - ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상청구.
 - ④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구

제6장 운영규정 개정 및 절차

제18조 목적

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제19조 구성

1. 본 위원회는 기관장을 포함하여 3인 이상 7인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.
 - ① 기관장
 - ② 기관종사자
 - ③ 기타 재가장기요양보험사업 및 기관운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
2. 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.
3. 기관의 장은 위원회 위원을 임명·위촉하며, 위촉 시 1개월 이내에 "위촉장"을 전달하여야 한다.
4. 임명된 운영위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다.
5. 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다.

제20조 기능

1. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항
2. 기관 운영규정의 제정 및 개정
3. 급여제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
4. 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
5. 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항
6. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

제21조 구성원의 임무

1. 위원장은 기관의 장이 맡으며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
2. 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.
3. 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
4. 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
5. 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진 할

수 있다.

6. 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제22조 정기, 임시회의 및 운영

1. 운영위원회 정기회의는 연 2회(6월, 12월) 진행한다.
2. 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집사실을 운영위원들에게 공지한다.
3. 기타 기관운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
3. 재적위원 과반수이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안건에 대해 출석위원 과반수이상의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.
4. 회의에서 심의·의결된 내용은 "운영위원회회의록"에 기록하여 보관한다.

제23조 운영의 개정

1. 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다.
2. 개정절차
 - ① 운영 위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - ② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
 - ③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수이상의 출석 및 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - ④ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제7장 인력관리 규정에 관한 사항

제24조 인력 구성 기준

1. 사회복지사는 사회복지사의 자격소지자(1, 2급)로 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용한다.
2. 요양보호사는 요양보호사자격증 소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용한다.
3. 요양보호사는 방문요양, 목욕의 서비스를 수행한다.

제25조 근로자 채용

1. 수급자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.
2. 모집진행시에는 구인구직 사이트, 공단 인터넷 사이트, 주변 요양보호사 교육원과의 연계를 통한 모집 등 기관에 필요한 근로자에 대해서 채용 모집을 진행한다.
3. 채용시에는 면접을 진행한 후 본 기관에 근무적성도를 파악한다.
4. 근로자 채용시에는 근로계약을 반드시 체결하며, 직원교육을 실시한다.
5. 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다.
6. 채용서류: 자격증 사본, 경력증명서, 건강검진 결과표

제26조 복무규정

1. 관리책임자는 사무실의 업무를 총괄하며 사회복지사, 요양보호사를 관장하며, 다음의 업무를 수행한다.
 - ① 사무실 업무총괄 및 관리감독
 - ② 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 업무지도, 교육
 - ③ 사회복지사, 요양보호사, 사무원 등의 근무상태점검 및 관리감독
 - ④ 서비스 지원결과 확인점검 및 분석, 올바른 서비스 방향제시

- ⑤ 사업홍보 및 서비스 이용자 발굴
 - ⑥ 재가 복지기관 간 정보교류 및 친목활동 도모
2. 사회복지사는 요양보호사업무를 지도·감독하며 다음사항을 수행한다.
- ① 요양보호사, 업무분담 및 조정
 - ② 5등급 인지활동 지원 프로그램계획
 - ③ 대상자에 대한 봉사자 연계
 - ④ 대상자에 대한상담 및 지역자원과 연계 서비스 제공
 - ⑤ 욕구조사 및 급여제공 계획서 작성
 - ⑥ 프로그램관리자 및 사회복지사 업무 수행 일지 작성
3. 요양보호사는 서비스 이용대상자를 지속 발굴하며, 서비스 이용 대상자 가정을 방문하여 다음과 같은 계획된 서비스를 제공한다.
- ① 서비스 이용대상자 가정방문 신체활동 및 가사활동 서비스 지원
 - ② 서비스 이용 대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원
 - ③ 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
 - ④ 서비스 지원내용 급여제공기록지 작성
 - ⑤ 방문요양, 방문목욕 서비스지원 대상자 지속 발굴
4. 요양보호사의 준수사항
- ① 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
 - ② 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
 - ③ 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 치매 등으로 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
 - ④ 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
 - ⑤ 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재 상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
 - ⑥ 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
 - ⑦ 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
 - ⑧ 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
 - ⑨ 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.
5. 요양보호사 윤리강령
- ① 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
 - ② 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을

최대한 존중한다.

- ③ 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
- ④ 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- ⑤ 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
- ⑥ 요양보호사는 업무수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
- ⑦ 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
- ⑧ 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

6. 요양보호사 직업적 태도

- ① 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
- ② 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다.
- ③ 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
- ④ 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
- ⑤ 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
- ⑥ 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다.
- ⑦ 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 최선의 노력을 다해야 한다.
- ⑧ 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
- ⑨ 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.

7. 요양보호사의 자세 및 복장

- ① 서비스 시간을 정확히 지킨다.
- ② 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
- ③ 복장은 지정된 유니폼(앞치마)을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 한다.
- ④ 기본 얼굴화장은 예의지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
- ⑤ 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
- ⑥ 긴 손톱은 세균침투의 원인이 되므로 단정하게 깎는다.
- ⑦ 머리모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
- ⑧ 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
- ⑨ 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

8. 요양보호사의 수급자를 대하는 태도

- ① 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
- ② 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
- ③ 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
- ④ 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 나누는 것을 삼간다.
- ⑤ 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.

- ⑥ 대상자와의 유대는 필요하지만 영양보호업무 외의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
- ⑦ 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나 너무 많은 말을 하지 않는다.
- ⑧ 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

9. 영양보호사의 건강관리

- ① 영양보호업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다. 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.
- ② 평소 흥미 있는 취미활동이나 운동 등으로 스트레스를 관리하는 노력이 필요하다.
- ③ 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 삐거나 하는 일이 자주 발생하므로 바른 자세와 방법으로 관절에 무리가 가지 않도록 한다.
- ④ 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 영양보호사가 감염될 가능성이 있고, 영양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ⑤ 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 영양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

제27조 근무성적(승진)평가 기준

1. 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무수행능력, 근무수행태도 및 청렴도를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.
 - ① 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - ② 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - ③ 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - ④ 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
 - ⑤ 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
 - ⑥ 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.
2. 평가 항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 첨삭될 수 있다.
 - ① 근무실적 : 수급자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - ② 업무수행능력 : 수급자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - ③ 근무수행태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지 여부를 평가한다.
 - ④ 청렴도 : 수급자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 수급자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.
 - ⑤ 업무난이도 : 특정 수급자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상 참작을 하여 평가한다.
 - ⑥ 운영기여도 : 기관의 운영에 있어서 직원 상호간, 수급자에의 진실하고 성실한 대응으로 기관 운영에 기여를 하였는지 평가한다.
3. 기관은 승진에 대한 해상 사항이 없다.

제28조 근로자 상벌규정

1. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.
 - ① 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
 - ② 서약서 또는 기관의 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
 - ③ 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자

- ④ 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
 - ⑤ 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
 - ⑥ 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
 - ⑦ 폭언·폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케한 경우
 - ⑧ 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
 - ⑨ 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
 - ⑩ 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
 - ⑪ 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
 - ⑫ 수급자, 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
 - ⑬ 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
 - ⑭ 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
 - ⑮ 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
 - ⑯ 수급자관리 및 응대에 불성실한 자
 - ⑰ 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우
2. 기관에서 실시하는 징계의 종류는 다음 각 호와 같다.
- ① 견책 : 정상이 경미한 자로서 훈계함을 말한다.
 - ② 권고사직 : 견책에도 불구하고 변화가 없을 시 권고사직 토록 한다.
 - ③ 해고 : 기관에 막대한 피해를 입힐 경우 직원의 신분을 박탈하여 해고 조치토록 한다.
3. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.
- ① 정당한 이유 없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
 - ② 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
 - ③ 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
 - ④ 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 꾀한 자
 - ⑤ 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
 - ⑥ 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자

제8장 보수에 관한 사항

제29조 근로조건

기관은 근로자와 작성된 근로계약서 및 취업규칙을 토대로 근로자의 근로조건을 설명 및 그 서명으로 상세내역을 안내한다.

- ① 임금, 4대보험, 퇴사규정, 담당업무, 고충 등 기본적 근로사항은 근로계약서 내용을 준수한다.
- ② 단시간 근로자의 경우에도 1일 8시간을 초과하거나 1주 40시간을 초과한 경우 연장근로수당을, 휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을, 22:00에서 06:00 사이의 야간근로를 하는 경우에는 야간근로수당을, 주휴일에 근무를 하는 경우 휴일근로수당을 지급(50% 할증임금 적용)한다.

제30조 임금에 대한 규정

- 1. 기관에서 근무하는 근로자에 대해서는 상근직, 단시간근로자(60시간 이상자), 초단시간근로자(가족케어) 등 입사 초기에 상담을 통하여 정하는 것으로 한다.
- 2. 임금은 매월 1일부터 말까지 월 단위로 계산하여 소득세 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한

후 익월 20일에 근로자 개별 은행 계좌로 입금한다.

3. 급여는 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 근거하며 수급자가 의료기관에 입원하시거나 요양을 하지 못하는 상황에서는 근무를 하지 않았으므로, 급여지급이 불가능 하다.
4. 사회보험은 법령에 따른 월 근무시간을 충족하는 경우 반드시 사회보험(4대보험) 가입을 준수한다.
사회보험료는 법령이 정한 바에 따라 "갑"과 "을"이 각각 부담하여 납부한다.
5. 기타 인사, 복무규정 등의 사항은 취업규칙 및 기관운영규정과 보건복지부 고시에 따르며, 명시되지 않은 경우 근로기준법 등 노동관계법령을 따른다.

제31조 퇴직금 및 퇴직급여제도 관련규정

1. 직원이 퇴직하고자 할 때에는 30일전에 기관의 이야기를 하여야 한다.
(퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.)
2. 전 1항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
3. 퇴직자는 다음 각 호의 사항도 동시에 이행하여야 한다.
① 업무복(앞치마) 반납 ② 지급받은 관계서류 반납
4. 직원은 퇴직시 담당업무와 관련된 서류 및 비품 등 기관이 정한 일체의 사무를 인계하여야 한다.
- 5 퇴직금은 본 기관에서 1년 이상 근무한 직원에 대해서 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.
① 지급액 : 퇴직금은 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 지급한다.
단, 근속년수 1년 미만의 직원에 대해서는 퇴직금을 지불하지 아니하며 근속년수 1년을 초과하는 연미만의 일수에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례계산하여 지급한다.
② 기관에서는 근로자의 퇴직시에 대비하여 법정퇴직금을 적립한다.
6. 퇴직금 중간정산
① 2023년 노동법 규정 변경을 통하여 이전에 직원이 퇴직하기 전에 일정근속기간에 대하여 퇴직금의 중간정산을 서면으로 청구할 수 있었지만, 노동법 관계법령에 의한 특별한 사유가 인정되지 않을 경우에 중간정산을 신청할 수 없다.
② 퇴직금 산정을 위한 평균임금의 기산일은 퇴직금 중간정산 청구 시점으로 하고 중간정산 이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산시점부터 새로이 기산 한다.
③ 퇴직금의 중간정산이후 계속 근로년수가 1년 미만인 경우 그 기간에 대해서는 1년간의 퇴직금에 비례 계산하여 지급한다.
④ 퇴직금의 중간정산이후 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수가 새로이 기산되는 것을 제외하고는 근로연수와 관련이 있는 여타 근로조건에는 변동이 없다.

제32조 (취업규칙의 작성, 신고)

본 기관의 취업규칙의 경우에는 사업인가시 작성된 취업규칙을 기본으로 하며, 해당 취업규칙은 반드시 관련기관에 신고함을 원칙으로 한다, 단 근로자 규정에 대해서 법적 변경 및 기관 변경에 대해서는 별도의 근로자와의 회의를 통하여 안내후 수정하여 관련기관에 신고한다.

제9장 직원의 복리후생에 관한 사항

제33조 복지, 복 리후생 상여금 관련규정

1. 법정복리후생 : 4대보험(건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험), 퇴직금 지급 등
2. 비법정복리후생 : 생활보조지원(경조사), 보건위생(건강검진) 등

제34조 포상 관련규정

1. 포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 사원 모두를 대상으로 하며 휴직중인 자는 제외한다.
2. 기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표상할 수 있다

- ① 기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
- ② 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생시 공로자
- ③ 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
- ④ 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
- ⑤ 선행 또는 공로가 있는 자

3. 세부 포상 기준

- ① 분기별 우수 직원을 선정하여 기관에서 정한 소정의 금액을 포상하는 것으로 한다.
- ② 선정방법 : 수급자(또는 보호자), 관리책임자, 사회복지사와 우수한 직원을 선정한다.
 - 분기별 1명 이상을 선정하며, 수급자 또는 보호자 의견을 수렴과 기관의 회의 참석 및 RFID 전송를 참고하여야 서비스를 보다 더 열심히 할 것으로 판단되어 의견수렴 반영함
- ③ 우수 직원 선정시 익월 28일에 시상을 하며, 증명자료를 보관 한다

제35조 휴가 관련규정

3. 휴일 및 휴가규정

- ① 휴가 및 휴게에 대한 사항은 대표자, 관리책임자, 사회복지사에게 해당한다.
- ② 연차휴가의 경우 계속근로기간이 1년 미만인 근로자에 대해서는 "전월 개근시 매월 1일의 연차휴가를 부여"하며 다만, 이렇게 발생한 휴가를 1년 이내에 사용한 경우에는, 그 다음해에 부여하는 연차휴가 (15일)에서 그 사용일수를 공제한다. 1년 이상된 근로자는 15일의 유급휴일이 발생하고, 그 후 매 2년간 1일씩 가산된다. 총 25일까지 가산되고, 25일이 초과되는 일수는 회사에서 수당으로도 지급할 의무는 없다.

제10장 안전 감염과 보건에 관한 사항

제36조 안전, 건강검진 관련규정

1. 안전관리와 점검

- 기관은 케어중인 어르신에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.

2. 안전교육

- 기관은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
- 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - ① 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
 - ② 위험지역 출입금지(숲 속, 물가 등)
 - ③ 교통안전 (외출시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
 - ④ 전열기구의 사용금지 등
- 기관은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

3. 건강검진

- 근로자가 업무 진행시 반드시 1년에 1회 이상 건강검진을 실시하여 그 결과통보서를 별도 관리한다.
- 건강검진 이상 발생시 기관에서는 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.

제37조 근골격계 질환 관련규정

1. 근골격계질환

- 기관 자체 근로자 안전에 대해서 교육을 실시한다.

2.골격계질환 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 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
- ⑤ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다. ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다. ⑧ 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다.
- ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취한다. ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.

제38조 감염예방 관련규정

1. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

2. 감염관리지침 비치 및 교육

3. 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육

4. 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
- ② 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.
- ③ 매년 건강진단(비사무직) 및 예방접종 등을 받을 것.

제11장 근로자 고충처리규정

제39조 근로자 고충처리

- 1. 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 기관에서는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
- 2. 고충상황이 발생시 센터장 및 업무책임자는 상담을 통하여 해결 방법을 모색한다.
- 3. 근로자 고충 처리는 서류파일철로 관리한다.
- 4. 고충처리 절차 안내
 - ① 근로자 상황 발생 ② 센터장에 별도 상담 요구 ③ 센터장 별도 상담을 통한 상황 파악
 - ④ 상황에 따른 해결방안 모색 ⑤ 수급자 및 보호자 상담 ⑥ 최선의 결과를 도출함

제12장 의료서비스 절차

제40조 의료서비스

1. 정기 병원진료 시 처리절차

- ① 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
- ② 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
- ③ 병원진료에 필요한 어르신의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악 할 수 있도록 협조한다.

2. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차

- ① 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
- ② 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행 할

수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 퇴근한다.

3. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

- ① 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
- ② 어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
- ③ 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 부담한다.

제13장 부칙

1. 본 규정은 2024년 1월 1일자로 시행한다.
2. 본 운영규정에 규정하지 아니한 사항은 노인장기요양운영규정 및 근로기준법 및 일반 관행에 준용한다.