운 영 규 정

성재노인복지재가센터
(방문요양, 방문목욕)

- 목 차 -

1조	운영규정의 목적	P 3	42조	물품의 관리	P 3 2
2조	운영이념과 사업목적	P 3	43조	요양보호사 관리	P 3 3
3조	사업내용	P 4	44조	요양보호사의 의무	P 3 3
4조	이용 대상자 및 이용절차	P 5	45조	서비스 제공 시 준수사항	P 3 3
5조	이용자 모집 방법	P 5	46조	시설물 사용상의 주의사항	P 3 4
6조	계약의 목적 및 서비스 이용계약	P 5	47조	임 금	P 3 4
7조	계약기간	P 6	48조	임금 계산 및 지급일	P 3 5
8조	월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액	P 7	49조	임금의 지급방법 과 급여명세서	P 3 6
9조	이용자의 책임 이행	P 7	50조	수 당	P 3 6
10조	신원인수인의 권리와 의무	P 7	51조	상여금	P 3 6
11조	계약의 해제	P 8	52조	비상 시 지불	P 3 6
12조	이용료 등 비용의 변경 및 절차	P 8	53조	퇴직금	P 3 6
13조	서비스 내용	P 9	54조	퇴직금 중간정산	P 3 7
14조	비용의 부담에 관한 사항	P 1 0	55조	직원 복리후생	P 3 8
15조	본인부담금 납입	P 1 1	56조	포상	P 3 8
16조	기타 비용부담	P 1 1	57조	4대 보험	P 3 9
17조	특별한 보호를 필요로 하는 경우와 서비스 기준과 그 비용에 관한 사항	P 1 1	58조	휴 일	P 4 0
			59조	휴가 및 병가	P 4 0
18조	의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차	P 1 2	60조	안전관리와 점검	P 4 1
19조	서비스 제공자의 배상책임 및 배상책임보험과 상해보험의 가입	P 1 3	61조	안전 및 보건교육	P 4 2
			62조	건강검진	P 4 2
20조	서비스 제공자의 면책범위	P 1 3	63조	직원 의견 및 고충처리의 목적	P 4 3
21조	근로자의 재해보상	P 1 3	64조	직원 의견 및 고충 처리 절차	P 4 3
22조	운영위원회 설치와 운영	P 1 4	65조	이용자 고충처리	P 4 5
23조	운영규정의 개정 방법 및 절차	P 1 6	66조	이용자 고충처리 절차	P 4 6
24조	조직 및 직제	P 1 6	67조	직원회의의 목표 및 대상	P 4 7
25조	업무 분장	P 1 7	68조	직원회의 운영	P 4 7
26조	인사위원회	P 1 8	69조	직원교육의 목적	P 4 8
27조	채용 및 인력확보계획	P 1 9	70조	직원 교육 계획	P 4 8
28조	근로계약	P 2 1	71조	신규 직원 교육	P 5 0
29조	수습임용	P 2 1	72조	지역사회 보건의료복지 및 서비스 자원 활용	P 5 1
30조	장기요양요원 추가 배치 및 인력확보 계획	P 2 2	73조	지역사회 보건의료복지 자원 연계	P 5 1
31조	근로내용	P 2 2	74조	지역사회 서비스 자원 연계	P 5 1
32조	복무	P 2 3	75조	자원 연계방법 및 지원 내용	P 5 2
33조	인사이동 및 승진	P 2 4	76조	자원연계 가능 기관 협약과정	P 5 2
34조	휴직 및 복직	P 2 4	77조	지역사회 자원 제공과정 및 협조사항	P 5 2
35조	표 창	P 2 5	78조	후원자 관리	P 5 3
36조	징 계	P 2 5	79조	자원봉사자 활용	P 5 3
37조	퇴직과 해고	P 2 7	80조	보호자,지역주민 참여 행사 및 만족도 조사	P 5 3
38조	공민권행사	P 2 9	[별표1]~[별표5]	서비스 비용 산정 기준	P 5 4
39조	재무회계	P 2 9	[별표6]~[별표7]	고충처리 대장, 신청서	P 5 5
40조	예산과 결산	P 2 9	[별표8]	고객 만족도 조사	P 5 7
41조	회 계	P 3 1	[별표9]	직원 교육 계획 및 일정	P 5 9

제 1 장 목 적

제1조 [운영규정의 목적]

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의한 성재노인복지재가센터 [이하"기관이라 칭한다]의 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 운영과 서비스 수혜대상자 및 지역사회 주민의 복지증진을 도모함에 목적을 둔다. 본 기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법(시행령, 시행규칙 포함), 노인장기요양보험법, 근로기준법 등의 제 규정과 보건복지부령에 준한다.

제 2 장 사 업

제2조 [운영이념과 사업목적]

1. 운영이념

고령화 사회를 넘어 초고령 사회돌입을 앞두고 있는 현재 사회적 환경변화 상황을 인지하고 노인인구의 폭발적 증가에 대응하기 위해 국가가 시행하는 노인장기요양보험이 2008년에 도입되어 시행되고 있다. 특히 고령화의 진전과 함께 핵가족화, 여성의 경제활동 참여가 증가하면서 종래 가족의 부담으로 인식되던 장기요양문제가 이제 더 이상 개인이나 가계의 부담으로 머물지 않고 이에 대한 사회적·국가적 책무가 강조되고 있다.

기관은 사회적 책임을 다하고 노인 인권 신장을 위하여 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 방문요양, 방문목욕을 전문적으로 케어하고 어르신 개별 기능 상태와 욕구에 따라 맞춤형 서비스를 제공할 수 있게 방문재가서비스 기관을 설립한다.

2. 사업목적

노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

1) 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 노인장기요양 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자로서 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 요양보호사를 파견하여 필요한 각종 서비스를 제공한다.
2) 어르신과 가족 모두 어디서나 만족하는 케어서비스를 제공하는 방문요양과 방문

목욕을 전문적이고 체계적으로 운영한다. 어르신의 자립생활을 지원하고 가족의 부담을 경감하여 어르신의 삶의 질을 증진시키려는 목적으로 혼자서 일상생활과 사회 활동 수행이 어려운 분들도 양질의 케어가 가능하도록 노력한다.

3) 어르신들에게 최적화되고 양질의 서비스를 제공하여 안전하고 편안한 노후의 삶을 영위하게 만들어주는 것을 목표로 한다. 기관은 윤리 경영을 통해 어르신에게 직접 케어를 제공하는 요양보호사들의 역할과 인권이 존중되도록 기관 내부 운영 규정을 통해 투명하고 원활한 운영이 되도록 하고 회의체 운영 처우개선을 위해 매월 기관운영을 공유하고 문제점을 해결하는 직원회의와 종사자의 능력을 향상시키고 전문성을 강화하기 위한 직원교육, 권한배분, 보상체계, 경력개발, 종사자의 처우를 개선하도록 노력하고 한다.

4) 요양보호사의 장기근속 및 직무만족도, 전문성의 향상을 도모한다. 기관은 어르신이 행복하고 보호자는 안심하며 요양보호사 등 종사자는 즐겁게 일하는 기관이 되도록 운영한다.

제3조 [사업내용]

기관은 다음 각 호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

1. **방문요양** : 요양보호사를 이용자의 가정에 파견하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 서비스를 제공한다.
2. **방문목욕** : 요양보호사 2명이 이용자의 가정을 방문하여 목욕 서비스를 제공한다.
3. 지역사회 내에서 어르신의 자립생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종상담, 기타 노인 복지 관련 상담 사업을 실시한다.

제 3 장 이용자 모집 방법

제4조 [이용 대상자 및 이용절차]

1. 이용 대상자

65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 자를 대상으로 한다.

2. 이용절차

이용신청 및 등급판정 → 서비스 이용 계약 → 요양보호사 파견 및 서비스 제공
→ 모니터링 등 서비스 관리

3. 이용정원

관계 법령에 의거하여 방문요양과 방문목욕은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제5조 [이용자 모집 방법]

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

1. 직접 방문 또는 대상자 방문상담
2. 기관, 명칭과 전화번호를 통한 홍보
3. 노인 장기요양보험 포털 사이트 및 기관 홈페이지를 통한 모집
4. 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
5. 유관기관과 연계 혹은 관내 서비스 대상자를 파악
6. 지인 혹은 주변 도움이 필요하신분들 발굴을 통한 홍보
7. 기관 홈페이지 및 블로그, 키워드 검색광고 등 온라인을 통한 기관 및 급여 제공 내용 홍보활동

제 4 장 이용계약에 관한 사항

제6조 [계약의 목적 및 서비스 이용계약]

1. 계약의 목적

1) 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 노인장기요양보험 등급판정 위원회로부터 1~5등급의 판정을 받은 노인장기요양자를 대상으로 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 요양보호사를 파견하여 필요한 노인의 자립 생활을 도와 가족의 부양부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.

2) 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공한다.

2. 서비스 이용계약

1) 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자의 의사표시가 불가능할 경우에는 이용자의 가족[보호자], 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

2) 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

① 계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다. 단, 대상자[또는 보호자]가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

가. 장기요양인정서 1부
나. 표준장기요양이용계획서 1부
다. 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
라. 수급자 및 보호자 개인정보제공 활용 동의서 1부, 급여계획서 1부 등

② 기관과 수급자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양급여제공계약서 2부를 작성하여 날인하고 기관과 대상자가 각각 보관한다. [계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다]

가. 계약당사자[서명 포함]
나. 계약일자 및 계약기간
다. 계약목적
라. 장기요양급여의 종류, 내용 및 월 이용료 및 기타 비용부담액 비용
마. 신원인수인의 권리 의무
사. 계약의 해제

제7조 [계약기간]

1. 계약기간 : 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

1) 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시하되, 기간을 명시하지 않은 경우 1년을 기본으로 한다. 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사표시를 함으로써 계약서를 새로 작성한다.

2) 계약기간 중 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.

3) 계약기간의 종료 시 혹은 종료 후에도 고객이 계약기간 연장을 희망하는 경우 기관의 심의를 거쳐 재계약 할 수 있으며 기관과 이용자가 재계약 거부의사를 밝히지 아니한 경우 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

2. 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민. 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.

1) 기관은 수급자가 기관의 운영에 피해를 끼쳤다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.

2) 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 그 내용의 경중에 따라 계약을 해지할 수 있다.
3) 계약해제 등 기타 사항은 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.

제8조 [월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액]

1. 월 이용료는 국민건강보험공단으로부터 재가급여를 지급받는 장기요양급여 수가로 하며 수급자로부터 본인부담금 15%를 받고, 나머지 85%는 공단에 청구한다.
2. 기초생활수급자는 공단에 100% 청구하고, 차상위 계층 및 의료수급권자에게 본인부담금으로 6% 혹은 9%를 청구하고, 나머지 94% 혹은 91%는 공단에 청구한다.
3. 그 밖의 비용 부담액은 관련 법규에서 정한 금액으로 할 수 있다.

제9조 [이용자의 책임 이행]

서비스 계약서에 다음 각 호의 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
3. 서비스 제공 시 발생 될 수 있는 비 고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제10조 [신원인수인의 권리와 의무]

신원인수장소는 대상자의 거주지 가정으로 하며 주민등록증 등 신원인수인을 확인하고 대상자의 건강상태를 점검하는 등 인수인계에 철저를 기하여야 한다.

1. 신원인수인의 권리는 다음과 같다.

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.

2. 신원인수인의 의무는 다음과 같다.

1) 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
2) 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
3) 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.

4) 장기출장 등으로 보호자 의무이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
5) 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

제11조 [계약의 해제]

1. 기관은 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료인 전에 서비스 종결 신청서를 종결한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.
2. 계약해지 요건
   1) 계약의 만료
   2) 이용자가 서비스 범위를 벗어난 요청
   3) 기관 동의 없이 이용자가 임의로 서비스 제공시간이나 장기요양요원을 변경했을 경우
   4) 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
   5) 장기요양 등급의 등급외자로의 변경
   6) 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
   7) 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려운 경우
   8) 장기요양요원이 정당한 이유 없이 시간과 장소를 지키지 않았을 경우
   9) 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때

제 5 장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제12조 [이용료 등 비용의 변경 및 절차]

1. 이용료 및 기타 비용 부담액

1) 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2) 노인장기요양보험 인정을 받지 못한 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
3) 병원 이용에 따른 병원비 및 기타비용은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4) 장기요양서비스 이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌에 다음 달 10일까지 전월의 이용료를 납부(입금) 하여야 한다.

2. 이용료 비용의 변경

1) 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며, 이용자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.
2) 장기요양급여 수급자가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초수급자 등의

자격 기준에 의한 법 조항에 따라 변경될 수 있고 변경 시에는 그 변경내용에 따른다.

3) 대상자 및 보호자는 계약기간 중이라도 대상자의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화, 등급변경 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단 이때에는 기관의 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경을 요청하여야 하며 기관은 이를 수용하여 내용을 변경하여 적용하여야 한다.

3. 이용료 비용의 변경방법 및 절차

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 및 보호자의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 계약할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

1) 해당요건

① 노인장기요양보험 수급자의 등급, 급여내용, 자격기준이 변경되었을 경우

② 노인장기요양보험 수급자의 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우

③ 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있다)

④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

2) 변경 방법 및 절차

① 신규 및 갱신계약 → 계약자 상담 → 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스 실시

② 수가 및 자격기준 변경 → 변경내용 안내 → 욕구사정 및 급여계획 → 급여계획 통보 → 서비스 실시

제 6 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제13조 [서비스 내용]

1. **방문요양 서비스**에서 제공하는 신체 활동지원서비스, 가사 활동지원서비스, 개인 활동지원서비스, 정서 활동지원서비스, 인지 활동지원서비스, **방문목욕 서비스**에서 제공하는 목욕서비스, 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

구 분	사 업 내 용
방문요양 서비스	가. 신체활동지원서비스 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스: 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서활동지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 인지활동지원서비스 : 회상훈련, 기억력향상활동, 잔존기능유지 향상을 위한 사회활동 훈련(옷 개기, 요리하기 등)
방문목욕 서비스	목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등
기타	기관은 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.
※ 가사 및 일상생활 서비스 지원은 수급자 본인과 관련된 것만 인정된다. ※ 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당되지 않는 업무행위는 하지 않는다.	

제14조 [비용의 부담에 관한 사항]

기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」를 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

1) 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금[총 수가금액 × 본인부담률]을 대상자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지[공단부담금]를 공단으로 청구하여 지급받는다.
2) 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담률은 공단 고시를 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.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

1) 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 공단고시를 따른다.
2) 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·

휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복 가산하지 아니한다.

3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

1) 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문 횟수를 기준으로 하며 공단고시를 따른다.
2) 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

제15조 [본인부담금 납입]

1. 기관은 매달 대상자에게 서비스 제공 후 다음달 5일까지 항목 등에 따라 이용자가 납부해야 할 본인부담금을 고지한다.
2. 대상자 또는 보호자는 매월 10일까지, 이전 달에 제공받은 서비스 내역에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자 및 보호자가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 요양보호사가 수금하여 기관에 납부한다.
4. 기관은 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 발행한다.
5. 본인부담금 미납 시 기록을 남겨 보관해두며, 다음달 본인부담금 납부 고지 시 미납 사실을 고지한다. 2회 연속 시 유선 안내, 4회 연속 시 방문안내, 6회 연속 시 계약 해지한다.

제16조 [기타 비용부담]

1. 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 이용자는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

제17조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우와 서비스 기준과 그 비용에 관한 사항]

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우에는 관계기관의 협의를 거쳐 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취해야 한다.
2. 이때 발생되는 비용은 본인 부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인 부담을 최소한으로 한다.

제18조 [의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차]

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 요양보호사의 활동사항

요양보호사는 이용자의 상태 변화 등으로 계획된 서비스 외에 의료적 진단 혹은 치료가 필요하다고 판단되는 경우 시설장 등에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.

2. 시설장[사회복지사]의 활동사항

시설장[사회복지사]은 요양보호사에게 연락받은 내용을 바탕으로 보호자와 신속하게 상담하여 다음과 같은 조치를 취하도록 한다.

3. 병원 진료에 관한 사항

1) 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였거나, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담하여 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2) 이용자의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 협약병원, 이용자가 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 가족 또는 보호자에게 즉시 통보하여야 한다.
3) 보호자는 위의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만 대처가 어려울 경우에는 기관은 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.
4) 이용자가 사망하였을 경우에 기관은 즉시 병원으로 후송하고 보호자 혹은 가족에게 즉시 통보하여야 한다.

4. 응급상황에 따른 병원 진료 시 처리절차

1) 응급상황 발생 시 보호자 및 가족에게 연락을 취함과 동시에 119 구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 한다.
2) 병원 진료에 따른 후송 시 부득이 보호자나 가족이 동행할 수 없을 경우 종사자가 병원까지 동행할 수 있으며, 보호자나 가족이 병원에 도착하면 신변을 인계한다.

5. 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 때에는 기관 직원이 동행하여 보호자 역할을 대신할 수 있다. 단, 발생하는 진료비는 이용자 측이 부담한다.
2) 병원 진료[정기,수시]시 보호자나 가족이 함께 동행하여야 함을 원칙으로 한다. 하지만 보호자 사정으로 동행하지 못할 경우, 기관은 보호자 승인 아래 같이 동행할 수 있다

제 7 장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항

제19조 [서비스 제공자의 배상책임 및 배상책임보험과 상해보험의 가입]

1. 기관의 서비스 제공자가 대상자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.
   1) 서비스 제공자가 서비스를 제공하던 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상[상해보험 청구]을 청구할 수 있다.
   2) 기관은 서비스 제공자의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상책임 이 있다.
   3) 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 하여 문제 해결에 최선을 다한다.
   4) 대상자 가정의 물품이 파손된 경우 기관 및 서비스 제공자는 그에 상응하는 보상을 한다. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
   5) 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.
2. **배상책임보험의 가입** :기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 서비스 제공자에게 상해보험 보험사의 전문인 배상책임보험에 가입한다.
3. **상해보험의 가입** : 기관은 미래에 발생할 사고에 대비하여 상해보험에 가입한다.

제20조 [서비스 제공자의 면책범위]

기관 서비스 제공자의 면책범위는 다음과 같다.

1. 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 서비스 제공자에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 서비스 제공자는 이러한 피해가 발생치 않도록 유주의 대상자를 잘 관리 한다.
2. 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스러운 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 기관에 책임을 묻지 않는다.
3. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제21조 [근로자의 재해보상]

1. 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다.

2. 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 보상한다.

제 8 장 운영위원회와 운영규정에 관한 사항

제22조 [운영위원회 설치와 운영]

1. 운영위원회 설치목적

운영위원회 조직과 운영에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 운영을 도모함에 목적을 둔다. 운영위원회는 기관운영의 투명성 제고 및 수급자 권익상향 등을 위해 운영위원회를 설치 운영한다.

2. 운영위원회 구성과 개최

1) 운영위원회는 다음 각 호와 같이 운영위원회를 구성한다.

① 운영위원회의 구성은 사회복지사업법에 따라 구성한다.

② 운영위원회는 5인의 위원으로 구성하며 구성은 다음과 같다

가. 위원장 : 위원 중 호선으로 선출한다.

나. 위　원 : 아래 항에 해당하는 자를 위촉하되 같은 구성원에 해당하는 위원이 2명을 초과하지 않는다.

a. 기관의 장
b. 기관 이용자 대표
c. 이용자의 보호자 대표
d. 종사자 대표
e. 관할 지자체 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
f. 후원자 대표 또는 지역주민
g. 공익단체에서 추천한 사람
h. 그밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

③ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 임원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

2) 운영위원회는 다음과 같이 개최한다.

① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.

② 기관은 장기요양기관으로 지정받은 후 90일 이내에 운영위원회 회의를 개최한다.

② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.

가. 정기회의 [분기별 1회]

나. 수시회의는 재적위원 1/3의 요청이 있을 경우

다. 위원장의 소집 요구가 있는 경우

③ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 임원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

3. 운영위원회 기능

위원회는 기관운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1) 기관 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2) 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
3) 기관 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
4) 수급자 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5) 기관 종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
6) 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
7) 그 밖에 기관의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

4. 운영위원회 보고사항

1) 기관 회계 및 예산, 결산에 관한 사항
2) 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3) 이용자, 종사자 고충 처리 결과
4) 시설장 및 사회복지사 등 신규직원 선발에 관한 사항
5) 기타 기관 운영과 관련된 사건, 사고에 관한 사항

5. 운영위원회 운영

1) 회의의 개최
   ① 정기회의 : 분기별 1회 이상 정기회의
   ② 수시회의 : 운영위원회의 운영규칙에 규정한 회의개최 요건에 해당 경우 구성원 과반수 출석으로 개의하고 출석인원 과반수 찬성으로 의결한다. [재적위원 1/3의 요청이 있을 경우]
2) 회의의 공개
   위원회의 회의는 기관의 종사자에게 공개를 원칙으로 하나, 개인정보 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개로 할 수 있다. (비공개사유는 공개해야 함)
3) 서면심의나 서면에 의한 회의는 불가하다.
4) 위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정본은 위원회에 보관하고 사본 1부는 관할 지자체장에게 제출한다.
5) 위원회 운영에 필요한 예산은 원칙적으로 시설 운영비에서 지출한다.
6) 회의장소, 회의내용 등 위원회 운영에 세부적인 사항은 운영위원회 자율적으로 결정한다.

제23조 [운영규정의 개정 방법 및 절차]

1. 운영규정 개정방법

운영규정 개정방법은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어지며 규정에 대한 변경사항은 아래와 같이 처리한다.

1) 운영규정 사항의 변경은 항상 심의를 거쳐 처리한다.
2) 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.
3) 운영규정 변경 회의는 상시적으로 진행한다.
4) 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
5) 위원회는 재적위원 3분의 2 이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
6) 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

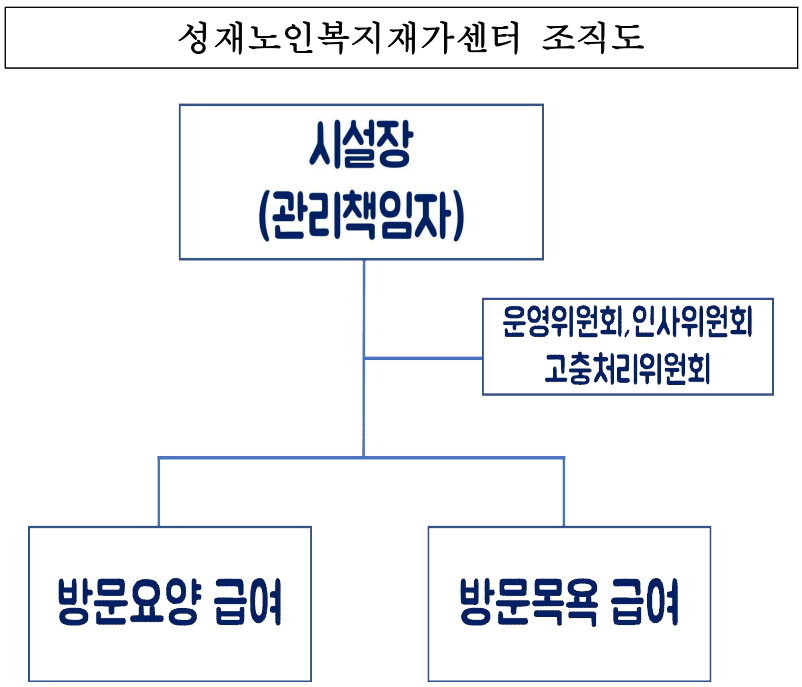
2. **운영세칙** : 이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 결정한다.

3. **적용범위** : 기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인장기요양보험법과 노인복지법의 규정에 따른다.

제 9 장 조직·인사·회계·물품 규정

제24조 [조직 및 직제]

1. **조직** : 기관의 조직은 사업 부문 [방문요양, 방문목욕, 행정지원 등]에 따라 조직하되, 기관 특성사업에 따라 가감할 수 있다.



2. 직제

1) 시설장 : 운영위원회의 인준을 받은 후 임명 되며, 기관의 관리책임자로 사업 실무 및 예산, 사업 지원관리를 계획하고 집행하는 총 책임자가 된다.
2) 팀장 : 시설장을 보좌하며 부서 내 직원을 지도 감독하고 업무를 조정하며, 부서 특성에 따른 실무를 총괄한다.
3) 사원 : 기관에서 운영되는 사업을 직접 수행하는 실무자로서 각자의 업무에 1차적 책임을 지며, 부여된 업무를 능동적으로 진행시킨다. 업무의 특성에 따라 자원봉사자 등의 지원 인력을 둘 수 있다.

제25조 [업무 분장]

구분	직무
시설장 이성재 (관리책임자)	1. 예산편성 및 집행에 관한 사항 관장 2. 대상자 발굴 및 대상노인선정, 관리에 관한 사항 관장 3. 요양보호사 및 일반자원봉사자 임무 부여 및 교육관리 시스템 구축 4. 상담 및 교육에 관한 프로그램 개발 5. 지역사회자원개발 및 연계에 관한 사항 관장 6. 일일 주간 월간 활동 예정표 작성 및 아침 회의 주선 7. 기관 운영 및 교육 관리에 체계적인 업무관장 8. 기관 및 공단에 각종예산청구 및 관리 9. 회계책임[년/분기/반기/월별/일일]회계 처리 관리에 관한 행정 관장 10. 예산수입 지출에 관한 행정 11. 요양보호사들의 업무 행정 지원 12. 사업프로그램에 의한 행정 및 관리 13. 기타 기관 및 공단 재단 행정 연계 서비스 서류 현황 관리 14. 인지활동 프로그램 계획 수립과 실행 15. 재가노인사업 후원금 관리 집행에 따른 세부계획 작성 및 관리 16. 외부프로그램 및 외부기관[지자체, 공공기관, 건강보험공단, 재단, 기타 인접시설]연계사업 추진
사회복지사 (문민수/이웅재/ 문옥철)	1. 서비스 모니터링 2. 수급자 및 요양보호사 행정 관리 등 3. 재가노인에 관한 사항 4. 상담에 관한 사항 5. 방문요양, 방문목욕 요양보호사 관리 6. 일반적인 재가복지사업에 관한 사항
요양보호사	1. 신체활동지원 서비스 2. 가사활동지원 서비스 3. 개인활동지원 서비스 4. 정서지원 서비스 5. 인지활동 프로그램 서비스 등

제26조 [인사위원회]

1. 인사위원회의 설치

시설 직원의 인사관리에 적정을 기하기 위하여 인사위원회를 둔다.

2. 기능 위원회는 다음의 사항을 심의·의결한다.

1) 인사제도와 인사에 관한 중요 기본방침
2) 직원의 채용 및 승진에 관한 사항
3) 직권면직, 징계재심에 관한 사항
4) 직원의 근무성적 평정 조정에 관한 사항
5) 직원의 포상 및 징계에 관한 사항
6) 기타 직원의 인사에 관한 시설장의 요구사항

3. 구성 및 운영

1) 위원회는 3인 이상의 홀수로 구성은 아래와 같이 한다.
   ① 위원장 : 위원 중 호선으로 선출한다.
   ② 위원 : 시설장, 기관 내 직원, 중간관리자, 외부인사
   ③ 간사 : 인사담당자
2) 위원은 시설장이 임명하되 임기는 1년으로 하고 연임할 수 있다.
3) 위원의 역할은 다음과 같다
   ① 위원장은 회의를 소집하고 회의를 관장하며 위원회의 의장이 된다.
   ② 위원장 유고 시에는 위원 중 연장자가 그 직무를 대행한다.
   ③ 간사는 회의자료 준비 및 회의록을 작성하며, 필요한 사무 처리와 관계서류의 보관을 담당한다.
4) 시설장은 인사 관련 사항 관련하여 심의 및 의결을 요구할 수 있으며 이 경우 위원장은 위원회를 소집하여야 한다.
5) 위원회 개최
   ① 위원장은 위원회 일정을 검토하여 각 위원들에게 위원회 개최 계획을 통지하여야 한다.
   ② 제1항의 통지서에는 일시, 장소 및 내용 등을 기재하여야 하며, 위원회 개최 통지는 7일전 까지는 그 안건을 명시하여 각 위원에게 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 위원장의 요청으로 긴급하게 위원회를 개최하는 경우에는 예외로 한다.
   ③ 위원회는 위원장을 포함한 위원 3분의 2이상의 출석으로 성립한다.
6) 의결 : 위원회의 심의사항을 의결할 때에는 출석위원 과반이상의 찬성으로 의결하되, 위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 때는 위원장이 결정한다. 단, 위원장은 안건의 표결 전에 표결 실시 여부에 대한 권한을 행사할 수 있다.
7) 서면심의 : 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 위원회는 서면으로 심의·의결할 수 있다.
   ① 직원에게 불이익을 주지 아니하는 경미한 사항

② 위원회를 소집할 수 없이 긴급을 요하는 사항

8) 기피 : 위원회의 부의사항에 대하여 이해관계가 있는 위원은 회의에 참석하지 못하며, 간사의 경우는 위원장이 선임하는 자가 그 직무를 대행한다.

9) 회의록 : 간사는 회의록을 작성하여 출석위원의 서명을 받아 보관하여야 한다

10) 비밀엄수: 위원은 그 직무에 관한 비밀을 절대 누설하여서는 아니 되며, 「개인정보 보호법」 에 유출 등을 금지하고 있는 일체의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.

제27조 [채용 및 인력확보계획]

1. 채용원칙

1) 근로자(시설장 및 종사자)의 신규채용은 공개모집을 원칙으로 한다.

2) 공개경쟁은 1차 서류심사, 2차 면접시험 순으로 병행하여 치른다.
단, 시설장이 정하는 바에 의해 순서는 바뀔 수 있다

3) 공개채용을 위하여 법인 또는 시설의 홈페이지, 지자체 홈페이지, 워크넷(work.go.kr), 복지넷(bokji.net), 사회복지시설 정보시스템(w4c.go.kr) 중 2곳 이상 등 인터넷을 이용하여 관련사항을 15일 이상 공고한다.
단, 긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우 공고기간을 자체사정에 따라 7일 이상 15일 이하로 단축할 수 있다.

4) 채용공고 후 채용대상자를 확정한 경우에는 지원자에 대한 합격여부(서류전형, 면접전형 등 단계별 합격 포함)도 함께 공고하고, 지원자에게 채용여부를 알려야 한다.

2. 채용제한 : 기관은 근로자[시설장 및 종사자]의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력[病歷] 등에 의한 차등을 두지 않는다.

3. 결격사유 : 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 직원으로 채용할 수 없다.

1) 피성년후견인 및 피한정후견인

2) 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자

3) 법률에 의해 공민권이 정지 박탈된 자

4) 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 끝나거나 (집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 자.

5) 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자

6) 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 자

7) 법원의 판결에 따라 자격이 상실되거나 정지된 자

8) 징계에 의하여 해임처분을 받은 날로부터 3년, 파면처분을 받은 날로부터 5년을

경과하지 아니한 자

9) 병역의무자로서 병역기피 사실이 있는 자

10) 채용신체검사에 부적격 판정을 받은 자

11) 사회복지사업 또는 그 직무와 관련하여 「아동복지법」 제71조, 「보조금 관리에 관한 법률」 제40조부터 제42조까지, 「지방재정법」 제97조, 「영유아보육법」 제54조제2항제1호, 「장애아동 복지지원법」 제39조제1항제1호 또는 「형법」 제28장·제40장(제360조는 제외한다)의 죄를 범하거나 이 법을 위반하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자

① 100만 원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 5년이 지나지 아니한 자

② 형의 집행유예를 선고받고 그 형이 확정된 후 7년이 지나지 아니한 자

③ 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 7년이 지나지 아니한 자

12) 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조의 성폭력범죄 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호의 아동·청소년대상 성범죄를 저지른 사람으로서 형 또는 치료감호를 선고받고 확정된 후 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 자

13) 「장애인복지법」 제59조의3항에 따라 장애인학대관련범죄를 저지르고 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행을 종료하거나 집행이 유예.면제된날부터 일정기간(취업제한기간)에 있는 자.

14) 노인학대 관련 범죄 전력이 있는 자.

15) 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자

16) 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비 서류를 제출하지 않은 자

17) 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

4. 제출서류 : 채용이 결정된 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1) 이력서 1부

2) 주민등록등본 1부

3) 가족관계증명서 1부

4) 건강진단서 사본 1부

5) 해당 법률에서 정한 자격 (혹은 면허)을 증명하는 서류

6) 범죄(성범죄, 노인학대관련 범죄) 경력 조회 동의서

7) 기타 학력증명서, 경력증명서, 근로소득원천징수영수증 등 직종을 고려하여 기관이 필요로 하다고 판단하여 요청하는 서류

5. 발령, 취소

1) 채용서류를 제출한 자에 한하여 채용발령을 할 수 있다.

2) 기관은 사회복지사업법 제19조, 제35조 제1항(시설장) 및 제35조2 (종사자)에 따라 동의하에 관할 경찰서에 범죄경력 (결격사유)를 조회 해 결격사유가 발생하였을 경우 발령을 취소할 수 있다.
3) 채용발령 후 채용관련 사항 및 제출 서류의 허위사실이 발견되었을 때에는 그 채용발령을 취소할 수 있다.

제28조 [근로계약]

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고 근로계약서 사본 1부를 내어 준다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 근로자에게 임금, 소정근로시간, 휴일, 연차 유급휴가, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항, 근로기준법 제93조제1호부터 제12호까지의 규정에서 정한 사항을 명확히 제시한다.
3. 기관은 제2항의 내용 중 임금의 구성항목·계산방법·지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시하며, 기간제 근로자에게는 근로계약기간에 관한 사항, 근로시간·휴게에 관한 사항, 임금의 구성항목·계산방법 및 지불방법에 관한 사항, 휴일·휴가에 관한 사항, 취업의 장소와 종사하여야 할 업무에 관한 사항을 서면으로 명확히 제시한다.
4. 기관은 단시간 근로자와의 근로계약서에는 계약기간, 근로일, 근로시간의 시작과 종료 시각, 시간급 임금, 그 밖에 노동부장관이 정하는 사항을 서면으로 명시하고 1부를 해당 근로자에게 내어준다.
5. 기관은 근로계약 체결 시 제2항 및 제3항의 사항이 적시된 취업규칙을 제시하거나 교부함으로써 제2항의 명시 및 제3항의 서면명시를 대신할 수 있다.

제29조 [수습임용]

1. 직원을 신규 채용하는 경우 최초 임용일로부터 3개월 이내의 수습기간을 둘 수 있다.
2. 수습기간 중에 있는 자가 다음 각 호의 1에 해당되는 경우 채용을 취소할 수 있다.
   1) 근무평점이 기준에 미달하거나, 근무평가가 기준에 미달할 때
   2) 시설의 규칙을 위반한 때
   3) 제22조 각 호의 1에 해당하는 결격사유가 발견된 때
   4) 제출한 임용서류에 허위의 사실이 발견된 때
3. 수습기간은 근속연수에 산입한다.
4. 수습기간 후 채용계약은 표준근로계약서(또는 단시간 근로자 표준근로계약서)에 의거 당사자와 시설장이 체결한다.

제30조 [장기요양요원 추가 배치 및 인력확보 계획]

기관은 장기요양요원 추가 배치를 충족하고 수급자에게 안정적인 급여제공을 위해 공개적인 모집활동과 시설장의 면접을 통해 채용을 진행한다.

1. 기관은 급여비용 가산을 받기 위해 장기요양기관의 가산 사회복지사의 적정 인력을 확보한다.
2. 가산 사회복지사는 장기요양기관의 서비스 제공 적정성을 확인하기 위하여 서비스 모니터링을 실시하며, 기관의 장은 공단 또는 공단이 지정한 자가 서비스 모니터링을 위해 현장 확인을 요구하는 경우 이에 응하여야 한다.
3. 수급자의 케어에 있어서 다음과 같은 업무수행을 위한 인력인 요양보호사를 확보하기 위해 노력한다.
   1) 상시 수급자의 기능 신체 및 가사지원서비스 제공
   2) 수급자 심신 상태를 고려한 인지프로그램 제공
4. 인력확보 방법

   가산 사회복지사 및 요양보호사를 확보하기 위해 다음과 같은 채널 등을 통해 확보하도록 노력한다,
   1) 고용노동부 워크넷 사이트 (www.work.go.kr)
   2) 사회복지시설 정보시스템, (www.w4c.go.kr)
   3) 여성고용기관
   4) 채용관련 사이트[사람인, 잡코리아, 알바몬, 교차로, 벼룩시장 등]
   5) 지자체 고용지원기관

제 31조 [근로내용]

1. 근무형태

주간근무를 원칙으로 하며, 장기요양종사자의 경우 수급자 및 보호자와의 협의에 의해 조절이 가능하다. 필요할 경우 근로자의 대표와 합의하여 교대근무제를 시행할 수 있다.

2. 근로시간

1) 1주간의 근무일은 월요일부터 금요일까지로 한다.
2) 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간으로 한다.
3) 1일의 근로시간은 8시간으로 하되, 휴게시간을 제외하고 09:00부터 18:00까지로 한다. 단, 기관과 근로자가 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 시설 운영에 따라 직원 대표 또는 노사협의체와 합의하여 근무시간을 탄력적으로 조정할 수 있다.
4) 단시간 근로자의 근무일과 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시

간 내에서 당사자 간 합의에 의하여 정한다.

3. 휴게시간

1) 휴게시간은 근로시간 중 12:00시부터 13:00시까지로 한다. 다만, 업무사정을 감안하여 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.
2) 단시간 근로자의 근로시간이 4시간일 경우에는 30분의 휴게시간을 정하여 부여한다.
3) 근로시간이 4시간 미만일 경우에는 휴게시간을 부여하지 않는다.

4. 시간 외 근무 및 휴일 등 근무

1) 기관은 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 근로자의 동의하에 실시할 수 있으며, 이때 시간 외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.
2) 기관은 제1항에 따라 휴일에 근무를 한 직원에 대하여 그 다음 정상 근무일에 휴무하게 할 수 있다. 다만, 업무사정이나 그 밖의 부득이한 사유가 있는 경우에는 다른 정상근무일을 지정하여 휴무하게 할 수 있다.
3) 연장근로수당, 휴일근로수당, 야간근로수당은 사전에 정해진 근무형태 또는 시간 외 근무명령에 따라 근무한 경우에 한하여 지급함을 원칙으로 한다.
4) 시간 외 근무명령을 받지 않은 직원이 시간 외 근무를 하고자 하는 경우 사전 승인을 받은 경우에 한해 시간외 근무로 인정한다.
5) 명령을 받은 자가 출장·휴가 기타 부득이한 사유로 근무를 할 수 없는 경우에는 근무예정일 3일 전까지 명령권 자에게 신청하여 근무일의 변경 승인을 얻어야 한다. 다만 특별한 사유가 있다고 명령권 자가 판단하는 경우에는 그러하지 않을 수 있다.

제32조 [복무]

기관에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.

1. 기관의 제반 규정을 준수하며 업무는 신속·정확히 처리한다.
2. 항상 품위를 유지하고 시설의 명예와 신용을 훼손하는 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 재직 중은 물론 퇴직 후라도 업무상 알게 된 비밀사항 및 시설에 불이익이 되는 사항을 누설하여서는 아니 된다.
4. 허가 없이 다른 기관, 회사, 단체 등의 임원 또는 사원이 되거나 다른 사업에 종사하여서는 아니 된다.
5. 다른 직원의 업무를 방해하거나 퇴직을 강요해서는 아니 된다.
6. 기관 및 이용자 가정 내에서 음주, 고성, 방가, 소요, 폭행, 협박, 도박, 절도 등의 행

위를 해서는 아니 된다.
7. 기관 내에서 업무와 관계없는 집회 또는 시위 등 단체 활동을 해서는 아니 된다.
8. 허가 없이 기관 내에서 정치활동 또는 유인물의 게시·배포 및 유언비어의 날조, 유포를 하여서는 아니 된다.
9. 허가 없이 기관의 운영 목적에 위배되는 기부 또는 모금행위를 하여서는 아니 된다.
10. 허가 없이 외부인을 출입시키거나, 외부인에게 기관의 촬영을 하게 하여서는 아니 된다.
11. 허가 없이 기관의 명칭, 물품, 금품을 사적인 목적에 사용하지 못하며, 업무상의 권한을 남용하여서는 아니 된다.
12. 허가 없이 기관의 문서, 비품 등을 시설 외로 반출하거나, 업무 외에 사용 또는 다른 사람에게 대여하여서는 아니 된다.
13. 기관과 거래관계에 있는 자로부터 일체의 사례, 증여 또는 향응을 받거나 부당한 금품의 대차를 하여서는 아니 된다.
14. 허가 없이 자기 근무지를 이탈하여서는 아니 된다.
15. 직장의 청결, 도난, 화재의 방지를 위한 제반 시설의 보호에 적극 협력하여야 한다.
16. 근무시간 중에 사적 행위를 하여서는 아니 된다.

제33조 [인사이동 및 승진]

1. 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사발령을 하며, 근로자는 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 기관은 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
3. 승진 등 인사발령과 관련하여 기관장은 근무하고 있는 임직원에 대하여 품성, 인성, 근무능력 등을 다양하게 평가하고 인사위원회의 심사, 의결을 받는다.

제34조 [휴직 및 복직]

1. 휴직

1) 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 근로자가 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있으며 무급을 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우 기관은 직권으로 휴직을 명할 수 있다.
   ① 업무 외 질병, 부상, 가사 등으로 직무수행이 어렵다고 인정되는 경우: 최대30일 이내에 기간 한정으로 필요하다고 인정되는 기간
   ② 병역법, 기타 법령에 의해 징집 및 소집되었을 때: 징집 및 소집기간
   ③ 연수, 직무 등의 사유로 휴직이 필요하다고 하는 경우: 잔여 연차 일수에 한하여 기간 한정으로 필요하다고 인정되는 기간 (유급)

2) 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 시설에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
3) 업무 외 질병, 부상, 가사 등으로 직무수행이 어렵다고 인정되는 경우에는 1주 이내 진료확인서, 1주 이상 경우 진단서를 첨부하여야 한다.

2. 복직
1) 직원은 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체 없이 복직원을 제출해야 하며, 휴직기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일 이내까지 복직원을 제출하여야 한다.
2) 직원은 부득이한 사유가 있는 경우 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.
3) 시설장은 휴직 중인 직원으로부터 복직원을 제출받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.
4) 시설장은 휴직자가 제1항의 기간 내에 복직원을 제출하지 아니 하는 경우에는 복직의 의사가 없는 것으로 간주하여 사직한 것으로 처리한다.

3. 근속기간의 계산 : 휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만, 「병역법」 에 의한 군복무기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수에서 제외한다.

제35조 [표 창]

1. 기관은 근로자가 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한 후 그 공적의 정도에 의해 표창하고 승진 및 승급에 반영할 수 있다.
1) 기관의 업무능률 향상에 현저한 공로가 인정된 자
2) 기관의 영업활동에 크게 기여한 자
3) 업무수행 성적이 우수한 자
4) 기관의 업무 발전에 참신한 제안을 하여 성과를 가져온 자
5) 재해 및 도난을 미연에 방지하였거나 또는 신속한 조치로 그 피해를 적게 한 자
6) 천재지변 등에 있어서 인명을 구조하였거나 또는 기타의 공로가 현저한 자
7) 기타 표창의 필요가 인정되는 자
2. 표창 대상자 및 표창의 방법은 인사위원회 심의를 거쳐 결정한다.

제36조 [징 계]

1. 징계 : 기관은 다음 각 호에 해당하는 직원에 대하여 인사위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다.
1) 부정 및 허위(중요한 경력을 사칭하거나 은폐) 등의 방법으로 채용된 자
2) 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 시설에 피해를 입힌 자
3) 기관의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자

4) 정당한 이유 없이 빈번한 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단이탈 등 근무태도가 불량한 경우
5) 기관의 영업을 방해하는 언행을 한 자
6) 상사의 정당한 지시나 기관의 제 규정에 따르지 아니한 자
7) 상사, 동료 근로자 및 요양대상자 등에게 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 자
8) 정당한 이유 없이 시설의 물품 및 금품을 반출한 자
9) 근무태만 또는 감독 불충분에 의해서 기관에 손해를 끼친 자
10) 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
11) 근무태만 또는 과실로 업무상 사고를 일으킨 자
12) 직장 내 성희롱 행위를 한 자
13) 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
14) 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부기관 또는 타인에게 대여한 자
15) 허가 없이 기관의 물품을 가지고 나가거나 또는 가지고 나가려고 한 자
16) 허가 없이 근무시간 중에 집단행동을 하거나 선동한 자
17) 기관 기밀 또는 요양대상자의 비밀을 누설하여 기관에 손해를 끼친 자
18) 허가 없이 재직 중 타 직장에 고용되거나 개인 사업을 하는 자
19) 업무와 관련하여 부당하게 금품, 향응 등 기타 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 자
20) 기관의 공금을 유용 또는 착복하거나 배임한 자
21) 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위보고 하였을 자
22) 음주상태에서 근무를 한 자
23) 관련업체 및 요양대상자에게 불친절하여 2회 이상 항의를 유발한 자
24) 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수하는 자
25) 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 자

2. 징계의 종류 : 직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.
1) 견책 : 징계사유 발생 자에 대하여 경위서를 받고 문서로 견책한다.
2) 감봉 : 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여금 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3) 정직 : 중대 징계사유 발생 자에 대하여 6개월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4) 해고 : 근로계약을 해지하는 것으로 한다.

3. 징계심의

1) 인사위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 7일 전까지 인사위원회의 위원들에게는 회의 일시, 장소, 의제 등을 징계대상 직원에게는 서면으로 출석 통지를 한다.
2) 인사위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계 대상자가 인사위원회에 출석을 원하지 아니하거나 서면진술을 하였을 때는 진술권 포기서 또는 서면진술서를 청구하여 기록에 첨부하고 서면심사만으로 징계의결을 할 수 있다.
3) 인사위원회의 위원이 징계 대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못한다.
4) 인사위원회는 의결 전에 해당 직원에게 소명할 기회를 부여한다.
5) 인사위원회는 징계 대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우 또는 소명을 포기하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계의결 할 수 있다.
6) 간사는 징계의결을 위한 회의에 참석하여 회의록을 작성하고 이를 보관한다.

4. 징계결과 통보 : 징계결과통보는 서면으로 해당 직원에게 통보한다.

5. 재심절차

1) 징계처분을 받은 직원은 징계결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 10일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.
2) 재심을 요청받은 경우 인사위원회는 7일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 한다.

제37조 [퇴직과 해고]

1. 퇴직 : 기관은 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 직원을 퇴직시킬 수 있다.

1) 본인이 퇴직을 원하는 경우
2) 사망하였을 경우
3) 근로계약기간이 만료하여 계약갱신이 되지 아니 하였을 때
4) 해고가 결정된 경우
5) 사업기간이 종료되거나 사업이 폐지된 때
6) 휴직기간 만료 후 지정한 기일 내 복직원을 제출하지 아니한 경우

2. 사직원

1) 직원이 일신상의 사정으로 퇴직하고자 할 때에는 퇴직일로부터 1개월 전에 퇴직사유 및 퇴직일을 기재한 사직원을 시설장에게 제출하여야 한다.
2) 사직원을 제출한 자는 시설장의 승인이 있을 때까지 종전의 업무를 계속하여 수행하여야 한다.

3. 근로계약의 해지

직원이 다음 각 호의 경우와 같이 사회통념상 근로관계를 더 이상 존속하기 어렵다고 인정될 정당한 이유가 있는 경우 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

1) 직원의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사진단에 한함)
2) 직원이 본 계약 조항을 위반하였을 때
3) 직원이 수급자 및 보호자로부터 계속 된 항의로 업무 수행을 할 수 없게 된 경우
4) 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근, 2개월 이상 근로를 하지 않을 경우 근로의 사가 없는 것으로 보아 자동 해지됨.
5) 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
6) 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7) 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 무단으로 이탈할 때
8) 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

4. 해고

1) 근로자가 다음 각 호에 해당할 경우에는 해고할 수 있다.
   ① 신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
   ② 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때까지 복직원을 제출하지 않은 경우
   ③ 인사위원회에서 해고가 결정된 경우
   ④ 금치산, 한정치산 선고를 받은 경우
   ⑤ 금고 이상의 형이 확정된 경우
   ⑥ 기타 이에 준하는 경우로서 정당한 이유가 있는 경우

2) **해고의 제한**
   ① 직원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 「근로기준법」 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.
   ② 출산전후의 여성 직원이 「근로기준법」에 따라 휴직한 기간과 그 후 30일 동안은 해고 하지 아니한다.
   ③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 해당 직원을 해고할수 있다.

3) **해고의 통지**
   ① 시설장은 직원을 해고하는 경우 해고통지서를 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
   ② 시설장은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해

고예고를 하거나, 30일 전에 해고예고를 하지 아니하였을 때에는 30일분의 통상임금을 지급한다.

4) **해고예고의 예외** : 다음 각 호의 직원에게는 해고예고를 하지 아니한다.

① 입사 후 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우

② 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우

③ 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 「고용노동부령」 으로 정하는 사유에 해당하는 경우

제38조 [공민권행사]

1. 기관은 근로자가 근무시간 중 선거권 그 밖의 공민권을 행사하거나 공(公)의 직무를 수행하기 위하여 청구할 경우에는 필요한 시간을 부여한다.
2. 기관은 제1항의 권리 행사나 공(公)의 직무를 수행하는데 지장이 없는 범위 내에서 근로자가 청구한 시간을 변경할 수 있다.

제39조 [재무회계]

1. 재무 회계운영의 기본원칙 : 기관의 재무 및 회계 처리에 관하여는 「사회복지사업법」 제23조제4항 [재산], 제34조제4항[사회복지시설의 설치] 에 따른 '사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙' 을 따르는 것을 원칙으로 한다.

2. 회계연도 : 회계연도는 정부의 회계연도에 따라 매년 1월 1일에 시작하여 12월 31일에 종료한다.

3. 정보통신매체에 의한 재무 및 회계처리

1) 시설의 재무·회계는 컴퓨터 회계프로그램으로 처리할 수 있다.

2) 시설의 재무·회계는 그 업무의 효율성 및 투명성을 높이기 위하여 보건복지부장관이 구축한 정보시스템을 사용할 수 있다.

3) 제1항에 따른 컴퓨터 회계프로그램 또는 제2항에 따른 시스템에 의하여 전자장부를 사용하는 경우에는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」 제24조에 따른 회계장부를 둔 것으로 본다.

제40조 [예산과 결산]

1. 세입 세출의 정의 : 1 회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.

2. 예산총계주의 원칙 : 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

3. 예산의 편성 및 결정절차

1) 기관은 예산을 편성하여 운영위원회에의 보고를 거쳐 확정한다.

2) 기관은 제1항에 따라 확정한 예산을 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 지자체장

에게 제출(보건복지부장관이 구축한 정보시스템을 활용한 제출 포함)한다.

3) 제1항에 따라 예산을 편성할 경우 기관회계의 예산은 세입·세출예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다.

4) 기관은 지자체장에게 예산을 제출한 때에는 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고 한다.

5) 제4항에 따른 공고는 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

4. 준예산 : 회계연도 개시 전까지 시설의 예산이 성립되지 아니한 때에는 시설장은 관할 지자체장에게 그 사유를 보고하고 예산이 성립될 때까지 다음의 경비를 전년도 예산에 준하여 집행할 수 있다.

1) 직원의 보수

2) 기관 운영에 직접 사용되는 필수적인 경비

3) 법령상 지급의무가 있는 경비

5. 추가경정예산

1) 기관은 예산 성립 후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 추가경정 예산을 편성·확정할 수 있다.

2) 시설장은 추가경정예산이 확정된 날로부터 7일 이내에 이를 관할 지자체장에게 제출하여야 한다.

6. 예비비 : 시설장은 예측할 수 없는 예산외의 지출 또는 예산의 초과지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다.

7. 예산의 목적 외 사용금지 : 시설회계의 예산은 세출예산이 정한 목적 외에 이를 사용하지 못한다.

8. 결산

1) 기관은 시설회계의 세입·세출 결산 보고서를 작성하여 운영위원회에의 보고를 거친 후 다음 연도 3월 31일까지 관할 지자체장에게 제출(「사회복지사업법」에 따른 정보시스템을 활용한 제출 포함)하여야 한다.

2) 기관은 관할 지자체장에게 세입·세출결산서를 제출한 때에는 시설의 게시판과 인터넷 홈페이지에 20일 이상 공고하여야 한다.

3) 제2항에 따른 공고는 「사회복지사업법」에 따른 정보시스템에 게시하는 것으로 갈음할 수 있다.

제41조 [회 계]

1. 수입 및 지출 사무의 관리

1) 시설장은 시설의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.
2) 시설장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.
3) 기관에는 수입과 지출의 현금출납업무를 담당하기 위하여 각각 수입원과 지출원을 두며, 필요시 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있다.
4) 회계는 단식부기에 의한다.
5) 기관에는 ① 현금출납부 ② 총계정원장 ③ 재산대장 ④ 비품관리대장 등의 회계장부를 두며 이는 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」 제24조제1항에서 정한 서식을 원칙으로 한다.

2. 수입

1) 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
2) 수입원은 세입 수납 시 회계장부에 기재하고 해당 서식에 의하여 수입결의를 하여야 한다.

3. 지출

1) 지출은 제20조의 규정에 의한 지출사무를 관리하는 자 및 그 위임을 받아 지출명령이 있는 것에 한하여 지출원이 행하며 지출 명령은 예산의 범위 안에서 하여야 한다.
2) 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 시설명의 신용카드, 체크카드, 예금통장에 의하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래로 행하여야 한다. 다만, 시설에 지원되는 국가 또는 지방자치단체의 보조금 지출은 보조금 결제 전용카드나 전용계좌를 이용하여야 한다.
3) 지출원은 정하는 범위에서 상용의 경비 또는 소액의 경비를 지출할 수 있으며, 이를 위하여 100만 원 이하의 현금을 보관할 수 있다.
4) 선급금으로 할 수 있는 경비의 범위는 다음과 같다.
   ① 외국에서 직접 구입하는 기계, 도서, 표본 또는 실험용 재료의 대가
   ② 정기간행물의 대가
   ③ 토지 또는 가옥의 임대료와 용선료
   ④ 운임
   ⑤ 소속직원 중 특별한 사정이 있는 자에 대하여 지급하는 급여의 일부
   ⑥ 관공서(「공공기관의 운영에 관한 법률」 에 따른 「공공기관 및 특별법」 에 의하여 설립된 특수법인 포함)에 대하여 지급하는 경비
   ⑦ 외국에서 연구 또는 조사에 종사하는 자에 대하여 지급하는 경비

⑧ 사례금
⑨ 계약금액이 1천만원 이상인 공사나 제조 또는 물건의 매입을 하는 경우에 계약금액의100분의 50을 초과하지 아니하는 금액
⑩ 여비
⑪ 소송비용

제42조 [물품의 관리]

물품 관리 책임자는 시설장이 되고, 시설장은 물품의 출납 및 보관에 관한 사무를 담당 관리하는 물품출납원을 지정 관리할 수 있다. 시설장은 물품의 증감과 현재 양을 명백히 밝히기 위해 재고조사를 실시하여야 하며 그 외 물품 관리에 대한 필요한 감독을 한다.

1. 물품 출납

1) 물품 출납원이 물품의 사용, 출납하고자 할 때는 시설장의 승인을 득하여야 한다.
2) 사용 또는 보관 중인 물품의 수선 개조를 필요로 할 때도 전 항의 절차를 거쳐야 한다.

2. 보관관리

1) 물품은 항시 사용 또는 처분할 수 있도록 출납원의 주의로서 보관하여야 한다.
2) 물품 출납원과 기타 직원이 고의 또는 과실로 물품을 망실, 훼손하였을 때에는 손해배상책임을 진다.
3) 물품 출납은 보관 또는 사용 중인 물품의 현황을 필요 시 시설장에게 수시 보고하고 매월 말, 매 분기 회계연도 말에는 정기보고 하여야 한다.

3. 불용품결정

1) 시설장은 물품 중 사용 및 관리할 필요가 없다고 인정되는 물품은 불용결정할 수 있다.
2) 불용결정 물품 중 매각할 수 없는 물품과 매각하는 것이 시설에 불리하거나 부적당하다고 인정되는 물품은 폐기 처분할 수 있다.
3) 불용품 결정 물품 중 매각 처분이 가능한 물품을 매각하여 기관의 잡수입으로 입금하여야 한다.

4. 물품 관리대장 비치 : 물품관리대장은 다음 각 호와 같다

1) 비품[보통재산]대장
2) 차량대장
3) 후원금 대장
4) 기타 기관에서 필요하다고 정한 것

제 10 장 요양보호사

제43조 [요양보호사 관리]

업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리한다.

1. 요양보호사의 수당은 지급 여부에 따라 파트 타임과 고정급으로 정한다.
2. 요양보호사는 대상자에게 신체활동지원서비스와 일상생활지원서비스, 방문목욕 서비스를 제공한다.
3. 월 1회 월례회[직원회의] 를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호 간에 활동 내용과 정보를 공유 할 수 있도록 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.

제44조 [요양보호사의 의무]

요양보호사는 신청서에 다음 각 호의 내용을 기재하고 요양보호사의 의무에 동의하여야 한다.

1. 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
2. 약속 시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
3. 의사결정 시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
4. 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
5. 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.
6. 대상자에 대해 정치 활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
7. 대상자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
8. 활동일지는 정확히 기록하고, 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
9. 요양보호사는 사고[분실, 파손, 부상]를 예방하고, 사고 발생 시 기관 담당자와 상의한다.
10. 요양보호사는 신분을 증명 할 수 있는 신분증[기관장 발행]을 항상 지참하도록 한다.

제45조 [서비스 제공 시 준수사항]

1. 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방 청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사 준비 등은 인정 되지 않는다.
2. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
3. 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도

록 유의한다.

4. 옷 갈아 입히기, 배설도움 등 수급자의 신체 부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자에게 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 최소화하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.
5. 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.
6. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않는다.

제 11 장 시설물 사용상의 주의사항

제46조 [시설물 사용상의 주의사항]

1. 시설물 이용 시
   1) 기관은 이용자의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장해가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력한다.
   2) 이용자는 기관 내에서 흉기 및 자해에 이용될 수 있는 물건은 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리 하에 사용하도록 한다.
   3) 기관은 이용자 및 기관의 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상 상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
   4) 기관 내 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 면회대상자 및 반입 물품 등을 제한 할 수 있다.
2. 대상자 가정에서 업무 제공 시

기관의 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양 업무 제공 시에 기물 파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

   1) 대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
   2) 대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 변상한다.
   3) 기관에서는 매월 1회 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

제 12 장 보수에 관한 사항

제47조 [임금]

1. 임금의 구성항목
   1) 근로자에 대한 임금은 기본급과 (이하“통상임금”이라 한다) 주휴수당, 야간. 휴일 근로 수당 등 법정수당, 직책 수당, 근로자의 처우와 관련한 수당 등으로 구성한

다.

2) 소정 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한(22:00~06:00)경우에 각각 시간급 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.

3) 제1항의 통상임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상임금으로 한다.

4) 시간제 요양보호사에 대한 임금은 시간급과 주휴수당. 야간. 휴일근로수당 등 법정수당, 기타수당 등으로 구성하며, 야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일근로에 대한 법정수당은 3항의 기준을 적용하되 통상근로자의 소정근로시간 이내의 근로 시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니한다.

2. 임금책정

1) 직원의 임금은 최저시급을 보장하며 시간제 근로자는 매월 일한 시수로 책정한다.

2) 기관 내 직원은 월급제를 원칙으로 한다. 단, 필요한 경우 일부 직원에 대하여 시급제를 운용할 수 있다.

3) 시간제 직원의 경우 근무시간 외에 대해서는 급여를 책정하지 않는다.

4) 시간제 직원의 연차 관련 임금(시급)은 임금(시급)에 미리 포괄 산정하여 지급할 수 있다.

5) 직원에게 교육 수당, 처우 수당, 특별수당 등을 지급할 수 있다.

6) 직원의 호봉과 경력을 고려하여 임금을 책정할 수 있다.

7) 「노인장기요양보험법」 제 38조 6항에 따라 장기요양급여비용 중 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 그 일부를 장기요양요원에 대한 인건비로 지출한다.

제48조 [임금 계산 및 지급일]

1. 임금은 매월 1일부터 매월 말일까지로 계산한다.

1) 월급제 직원으로서 결근자, 신규채용자, 퇴직자 등의 임금은 일할 계산한다.

2) 승급, 감봉, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.

3) 시간제 근로자의 임금은 매월 근로한 시수의 시급으로 계산하고 주휴 및 연차의 계산도 근로 시수에 따른다.

4) 무단으로 결근, 지각, 조퇴, 근로시간 중의 외출 등의 경우에는 그 부분에 대한 임금은 지급하지 아니하고, 직원평가 시 이를 반영할 수 있다.

5) 휴직 중인 직원에게는 임금을 지급하지 아니함을 원칙으로 한다.

2. 임금은 매월 10일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

제49조 [임금의 지급방법 과 급여명세서]

1 지급방법 : 임금은 직원이 시설에 요청한 은행 계좌로 입금한다.

2. 전항의 임금을 지급할 때에는 다음 각 호의 1에 해당하는 금액을 원천 공제한다.

1) 근로소득세, 주민세

2) 국민건강보험료, 장기요양보험료

3) 국민연금 부담금

4) 고용보험료, 산업재해보험료

5) 기타 기관과 직원이 합의한 경비

3. 급여명세서 : 기관은 지급 임금과 수당, 공제 비용에 대한 급여명세서를 직원에게 지급한다.

제50조 [수당]

기관은 직원에게 직종, 직책, 경력 반영 등을 참작하여 각종 수당을 지급할 수 있다.

제51조 [상여금]

기관은 현재 근무하고 있는 직원에 대하여 기관의 운영상황에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

제52조 [비상시 지불]

기관은 직원 또는 그의 수입으로 생계를 유지하는 자가 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하여 그 비용을 충당하기 위하여 지급을 청구하면 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급할 수 있다.

1. 출산, 질병 또는 재해를 당한 경우

2. 혼인 또는 사망한 경우

3. 부득이한 사유로 귀향하게 되는 경우

제53조 [퇴직금]

1. 퇴직금 지급 기준 : 기관은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 계속 근속연수 1년에 대하여 평균임금 30일분을 퇴직금으로 지급하며, 1년을 초과한 1년 미만의 일수에 대하여는 일할 계산하여 지급한다.

2. 퇴직연금제도 : 기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 근로자의 과반수 동의를 얻어 근로자퇴직급여보장법 제8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

3. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직금을 지급하지 아니한다.

4. 퇴직금 적립 방법 : 기관은 임시직을 제외한 1년 이상의 장기고용직의 연간 급여지

급금액의 10% 이상 퇴직금을 적립하여 운영하며 기관의 운영상황에 따라 조정할 수 있다.

5. **퇴직금 지급 방법** : 퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에 현금 또는 본인 명의의 은행계좌로 지급한다.

제54조 [퇴직금 중간정산]

1. 직원은 1년 이상 근무한 직원이 근로자퇴직급여보장법에서 규정한 퇴직금 중간 신청서를 제출하여 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금 중간정산을 서면 요청한 경우에는 별도 지침에 의한 퇴직금 중간정산 합의서를 작성하고 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다.
2. 퇴직금을 중간 정산하여 지급한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속근로 연수는 정산 시점부터 새로이 계산을 시작한다.
3. 근로자 퇴직급여보장법 제8조2항 및 시행령 제3조 에 따른 퇴직금 중간정산 사유는 아래와 같으며, 사유에 해당하지 않으면 퇴직금 중간정산을 요청할 수 없다.
   1) 무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우
   2) 근로자 및 배우자 그 부양가족이 질병. 부상에 따라 6개월 이상 요양을 필요로 하는 경우
   3) 중간정산 신청일부터 역산하여 5년 이내에 가입자가 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 개인회생절차 개시의 결정을 받은 경우
   4) 중간정산 신청일부터 역산하여 5년 이내에 가입자가 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 파산선고를 받은 경우
   5) 무주택자인 가입자가 주거를 목적으로 전세금 또는 주택 임차에 따른 보증금을 부담하는 경우[1회에 한함]
   6) 임금피크제를 실시하여 임금이 줄어드는 경우
   7) 천재지변 등으로 피해를 입는 등 노동부장관이 정하여 고시하는 사유와 요건을 갖춘 경우

제 13 장 직원의 복리후생에 관한 사항

제55조 [직원 복리후생]

기관은 직원의 근무능률 증진을 위하여 보건, 휴양, 후생, 포상, 휴가 기타 필요한 사항에 관한 시책을 강구하여야 한다.

1. 기관은 직원들의 복리후생을 위하여 다음과 같이 예산의 범위 내에서 시행할 수 있다.
   1) 명절 선물 제공
   2) 복리후생 수당 지급 (교통비, 식대, 교육수당, 처우수당, 생일축하금)
   3) 직원들의 근무복 제공
   4) 직원들의 업무에 필요한 용품 제공
   5) 경조사금, 위로금 지급
   6) 분기별 포상제도
   7) 5대 보험 가입으로 기관 부담금으로 지원
   8) 직원단체 상해보험 제공
   9) 직위수당, 직책보조비 및 특별수당 지급
   10) 직원의 사기증진을 위한 워크숍 제공
   11) 기타 직원의 제안제도에 따라 채택된 내용
2. 기관은 금전적 포상 외에도 사기진작, 역량강화, 정서지원 등 비금전적인 처우개선을 위한 노력을 계속하여 노력한다.

제56조 [포상]

1. 원칙 : 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.

2. 포상 사유 : 기관의 발전을 위하여 기여한 자 또는 및 기관장이 인정하는 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.
   1) 성실한 업무수행 및 타 직원의 모범이 되는 자
   2) 기관 발전에 기여한 자
   3) 대외적으로 시설의 명예를 높이 선양한 자
   4) 기타 시설 발전에 공로가 큰 자
   5) 장기 근속자

3. 추천과 심사
   1) 각 팀장 및 동료직원이 소속 직원이 포상 사유에 해당할 때 추천할 수 있다.
   2) 인사위원회에서 심사한다.

4. 포상요청

1) 부서장은 소속직원이 포상사유에 해당한다고 판단될 경우 그 사실을 증명할 수 있는 서류를 갖추어 인사담당자에 포상 추천을 의뢰하여야 한다. 다만, 포상대상자는 시설장이 기관 발전에 현저한 공이 있다고 인정하는 경우를 제외하고는 기관 근무기간이 최소 1년 이상인 자여야 한다.
2) 인사담당자은 추천의뢰의 내용을 검토한 후 공적조서를 작성하여 위원장에게 포상 추천을 한다.
3) 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 포상후보자로 추천할 수 없다.
① 직위해제 중에 있거나 징계의결요구 중에 있는 자
② 징계처분을 받은 날로부터 다음 기간이 경과되지 아니한 자
가. 견책처분 후 6월
나. 감봉처분 후 1년

5. 포상 절차

1) 포상추천을 받은 인사위원회는 포상요구서를 접수한 날로부터 1개월 이내에 심사를 완료하여 그 결과를 시설장에게 보고하여야 한다.
2) 위원회는 포상심의를 할 때 포상사유의 사실 정도를 충분히 조사하여야 한다.

6. 포상시기와 장소

1) 포상시기 : 포상의 시기는 정기 또는 수시 등 필요한 시기에 시행한다.
① 정기 - 명절(설날, 추석), 기관 창립일, 연말 등
② 수시 - 직원회의 및 간담회 또는 행사 시
2) 장소 : 지정된 회의장 또는 교육장, 기관사무실

7. 포상 방법

1) 부상 : 기관이 포상을 할 때에는 표창장 이외에 상품수여, 특별수당, 특별휴가, 특별승진으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 둘 수 있다.
① 우수 및 모범 표창자 : 표창장 수여
② 부상은 현금, 상품권, 상품, 국내. 외 여행 등
③ 기타 특별한 경우에는 특별 휴가 혹은 특별승진을 줄 수 있다.
2) 상장 : 시설장이 판단하여 대·내외적으로 경연 및 경시대회 참가할 경우, 특별공로 등에 의한 표창 시에는 상장 또는 감사장(감사패) 등을 외부인사 또는 직원에게 수여 할 수 있다.

제57조 [4대 보험]

기관은 관련 법규에 의거 산업재해보상보험, 국민건강보험(노인장기요양보험 포함), 국민연금, 고용보험 등 4대 보험에 가입하여야 하며 직원의 복리후생에도 관심을 가진다.

제58조 [휴 일]

다음 각 호에 해당하는 날은 유급휴일로 한다.

1. 주휴일
2. 근로자의 날
3. 기타, 근로기준법 55조에서 규정하고 있는 휴일

제59조 [휴가 및 병가]

1. 휴가
   1) 휴가의 종류 : 직원의 휴가는 연차(반차), 병가, 공가, 포상휴가, 출산전후휴가, 생리휴가, 경조휴가, 특별 휴가 등으로 구분한다.
   2) 휴가의 신청 : 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 소속 상사의 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.
   3) 휴가 기간 중의 공휴일은 그 휴가일수에 산입하지 아니한다. 다만, 병가와 산전후 등의 휴가일수가 30일 이상 계속되는 경우에는 그 휴가일수에 토요일 또는 공휴일을 산입한다.
2. 연차
   1) 「근로기준법」에 따라 유급휴가를 주어야 한다.
      ① 직원의 근속기간별 연차일수는 「근로기준법」에 따른다.
      ② 재직기간에 휴직기간은 산입하지 아니한다. 다만, 육아휴직, 법령에 의한 의무수행이나 공무상 질병 또는 부상으로 인하여 휴직한 경우에는 그러하지 아니하다.
   2) 시설장은 휴가를 직원이 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여는 「취업규칙」 등 에서 정하는 통상급여 또는 평균급여를 지급하여야 한다. 다만, 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
   3) 제1항의 규정을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
      ① 직원이 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
      ② 시설의 사정상 불가피하게 휴직한 기간
      ③ 임신 중의 여성이 「근로기준법」 제74조(임산부의 보호) 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
      ④ 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조제1항에 따른 육아휴직으로 휴업한 기간
   4) 기관은 직원의 연차가 업무에 지장을 초래하지 않도록 연차계획을 수립, 실시하며, 연차 휴가 관리 대장에 기록하여 관리해야 한다.
   5) 유급휴가는 1년간 행사하지 아니한 때에는 소멸하며, 미사용 연차유급휴가에 대해서

는 「근로기준법」을 따른다.

3. **병가**

1) 시설장은 다음 각 호의 1에 해당하여 직원이 병가를 얻고자 하는 경우에는 연 누계 60일의 범위 안에서 무급 휴가를 승인할 수 있다.

① 질병 또는 부상으로 인하여 직무를 수행할 수 없다고 판단할 수 있는 의사의 진단서가 제출되었을 때

② 전염병으로 인하여 그 직원의 출근이 참여자 및 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때

③ 기타 건강상의 이유로 인해 업무수행이 어려울 때

2) 제1항의 병가일수를 초과하는 병가에 대하여는 본인의 신청에 따라 규정에 의한 휴직을 명할 수 있다.

3) 시설장은 소속직원이 공무상 질병 또는 부상으로 직무를 수행할 수 없거나 요양을 요할 경우에는 「산업재해보상보험법」 에 따른 관련 기관의 결정에 의거하여 병가를 허가하여야한다.

4) 질병이나 부상으로 인한 지각·조퇴 및 외출은 누계 8시간을 병가 1일로 계산하고, 연차일수에서 공제하는 병가는 이를 병가일수에 산입하지 아니한다.

4. **공가** :시설장은 소속직원이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이에 직접 필요한 기간 공가를 허가하여야 한다.

1) 「국민건강보험법 시행령」 제25조의 규정에 의한 건강진단을 받을 때

2) 「병역법」 기타 법령에 의한 동원 또는 훈련에 참가할 때

3) 공무에 관하여 국가기관 및 감독기관에 소환된 때

4) 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때

5) 국가기관, 지방자치단체 또는 공공단체장의 요청에 의하여 특정행사에 참가할 때

5. **경조휴가** : 직원은 본인의 경조사가 있을 경우 특별 휴가를 얻을 수 있다.

6. **기타** : 운영규정에서 규정짓지 않은 기타 휴가들은 「근로기준법」을 따른다.

제 14 장 안전과 보건에 관한 사항

제60조 [안전관리와 점검]

1. 기관장은 케어중인 어르신 및 기관운영에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.
2. 기관장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.

제61조 [안전 및 보건교육]

1. 기관장은 직원에게 계절에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
2. 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각호와 같다.
   1) 화재에 관한 안전 [산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등]
   2) 감염예방과 관리
   3) 근골격계 질환 및 예방교육
   4) 교통안전 [외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등]
   5) 전열기구의 사용금지 등
3. 기관장은 제2항의 규정에 의한 내용이 포함된 안전수칙 및 교안을 작성하여 비치하고 필요에 따라 노인을 교육하는데 활용하게 할 수 있다.

제62조 [건강검진]

기관은 수급자 급여제공 기준을 준수하고 안전한 방법으로 급여를 제공할 수 있도록 기관 소속 직원의 건강관리에 유의하고 건강검진에 만전을 기한다.

1. 기관에 소속된 직원은 반드시 1년에 1회 이상 건강검진을 실시하여 그 결과 통보서를 별도 관리한다.
2. 건강검진 이상 발생 시 기관에서는 별도의 병원에서 재검진 및 기타 필요한 조치를 취한다.
3. 근골격계 질환 및 감염질환 예방을 위해서 연 1회 이상 근골격계 질환을 검진할 수 있다.
4. 근골격계 증상 조사 표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공할 수 있다.
5. 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵검진을 포함한 건강진단을 하여야 하며, 건강진단결과 건강이 좋지 않은 사람에 대해서는 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
6. 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규채용 전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.
7. 기관에 소속된 직원들의 정신건강과 감정노동 직무 스트레스를 위한 예방에 힘써야 하며 필요 시 관할 정신건강 보건기관 이용을 통해 치료를 위한 조치를 하여야 한다.

제 15 장 직원 의견 및 고충처리 절차에 관한 사항

제63조 [직원 의견 및 고충처리의 목적]

1. 목적: 기관은 급여제공 과정 중 발생할 수 있는 직원들의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 급여제공 환경여건, 폭언, 폭행, 상해 또는 성희롱, 성폭력과 같은 부당행위와 급여 외(도우미 등)의 행위제공을 요구하는 경우에 불편함 또는 고충 사항을 파악하고 고충을 해소함으로써 급여제공 환경 개선을 목표로 한다.
2. 고충처리 접수 방법 : 시설장은 직원들의 의견 및 고충사항을 편리하게 접수할 수 있도록 다음과 같이 접수 통로를 마련하고, 접수 방법 및 처리과정을 안내하여야 한다.
   1) 기관 시설장은 직원들의 편의를 위해 기관 홈페이지 공지사항을 통해 의견 및 고충 접수와 처리과정에 대한 안내문을 게재하고 의견 및 고충처리 담당자의 성명과 유선상담을 위한 전화번호와 이메일 주소를 공개한다.
   2) 기관 시설장은 직원들의 편의를 위해 직원회의 시 적극적으로 고충사항을 접수하도록 한다.
   3) 기관의 의견 접수 및 고충처리 담당자는 구두, 서신[이메일 포함], 유선상담 등을 매일 확인하여 접수된 내용을 신속히 처리할 수 있도록 해야 한다.
3. 의견 및 고충처리 담당자: 기관의 관리책임자[시설장]은 종사자 고충처리 담당자를 배정해 이에 수반하는 업무를 수행하도록 하며, 고충처리 위원회를 구성하여 해결방안을 강구 및 결과를 도출하도록 한다.
   1) 고충처리 접수 총괄 및 고충 접수 대장 관리
   2) 접수된 고충사항 조사 및 결과 제출
   3) 고충사항 접수자에게 처리 기준과 절차, 예상 처리 소요기간 등 안내
   4) 고충처리위원회에 고충 사항 안건을 부의하고 함께 처리
   5) 접수자에게 고충처리 결과 통지
   6) 고충 처리 결과 보고서 제출
   7) 고충 처리 상황의 확인·점검

제64조 [직원 의견 및 고충 처리 절차]

1. 의견 및 고충 처리의 접수

1) 종사자는 구두 [유선전화 포함] 또는 서면[이메일 또는 고충 처리함 서류 제출]으로 고충 사항을 접수할 수 있다.
2) 종사자가 서면으로 의견 및 고충 사항을 접수하고자 할 때에는 별도로 정한 서식에 의한 신청서를 제출한다.

3) 신청인이 구두로 고충사항을 접수하는 경우에는 접수 직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 내용을 확인하게 하여야 한다.
4) 고충처리 담당자가 아닌 직원이 고충사항을 접수한 경우에는 이를 고충 담당자에게 즉각 이송하도록 한다.

2. 의견 및 고충사항 방침 결정

1) 고충처리 담당자는 신청인, 고충처리 제목 등 기재 내용을 확인, 정리하여 고충처리 대장에 기록하고 시설장에게 보고하여야 한다.
2) 고충처리 담당자는 신청인에게 전화 또는 구두로 접수 사실을 통지하고 고충 신청 취지와 내용 등을 확인한 후, "고충사항의 심사 또는 처리기준과 절차, 예상되는 처리 소요기간" 등을 안내한다.
3) 기관 시설장은 접수된 고충사항에 대하여 조사 혹은 상담이 필요한 사항에 대해서는 고충 처리 담당자에게 조사 혹은 상담을 지시할 수 있다.
4) 기관 시설장은 고충처리 담당자에게 조사 결과 혹은 상담 결과를 토대로 즉시 처리 가능한 사항과 고충처리 위원회에 부의할 사항을 분류하여 고충 방침을 결정한다.

3. 고충처리 위원회 구성 및 역할

1) 기관은 종사자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 아래와 같이 고충처리위원회를 둔다.
2) 구성 : 위원장 - 시설장 , 위원 - 팀장급 이상 직원 , 간사 - 고충처리 담당자
3) 고충처리 위원회는 종사자의 고충 조사 및 심의, 고충 내용에 따라 해결방안 강구 및 결과 통보

4. 의견 및 고충처리의 처리 및 결과 통보

1) 시설장은 접수된 고충에 대하여 고충처리 위원회 회의를 개최하여 처리방안을 결정한다.
2) 종사자가 접수한 고충사항에 대해서는 접수일로부터 10일 이내에 처리결과를 해당 직원에게 통보하여야 한다.
3) 전문적인 자문이나 검토가 필요한 사항으로 10일 이내에 처리가 불가능한 사항에 대해서는 10일 이내에 당사자에게 이후 처리절차와 계획에 대하여 전달해야 한다.

5. 처리상황의 확인·점검

1) 고충처리 담당자는 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성, 비치하고 이를 2년간 보관한다.
2) 고충처리 담당자는 고충 접수·처리 현황과 처리 지연 사유 등을 수시로 확인하고, 고충처리 일지 내용을 점검하여야 한다.

3) 고충처리 담당자는 고충처리 상황을 매월 점검하고 그 결과를 시설장에게 보고하여야 한다.
4) 접수된 고충처리 사항 또는 처리된 사항이 전체 직원에게 공유되어야 하거나, 전체 직원의 의견 수렴 절차가 필요한 사항인 경우에는 전체 직원회의 또는 홈페이지 직원 전용 게시판에 그 내용을 공개할 수 있다.
5) 시설장은 종사자 고충 접수 사항이 없을 때에도 매월 직원회의를 통해 종사자 고충을 적극 수렴하여 이를 반영토록 한다.

제 16 장 이용자 고충처리 절차에 관한 사항

제65조 [이용자 고충처리]

1. **목적**: 기관은 급여제공 과정 중 발생할 수 있는 이용자[보호자]들의 인권문제, 생활편의, 건강증진, 서비스 불만, 급여제공 환경여건, 성희롱 등의 불편함 또는 고충 사항을 조기 파악하고 시정조치 함으로써 급여제공 환경 개선을 목표로 한다.
2. **고충처리 접수 통로** : 시설장은 서비스 이용자가 고충사항을 편리하게 접수할 수 있도록 다음과 같이 고충사항 접수 통로를 마련하고, 고충사항 접수 방법 및 처리과정을 안내하여야 한다.
   1) 기관 시설장은 이용자 편의를 위해 기관 홈페이지 공지사항을 통해 고충 접수 및 처리과정에 대한 안내문을 게재하고 고충처리 담당자의 성명과 유선상담을 위한 전화번호와 이메일 주소를 공개한다.
   2) 기관의 고충처리 담당자는 구두, 서신[이메일 포함], 유선상담 등을 매일 확인하여 접수된 고충을 신속히 처리할 수 있도록 해야 한다.
3. **고충처리 담당자** : 기관의 관리책임자[시설장]은 이용자 및 종사자 고충처리 담당업무를 다음과 같이 수행한다.
   1) 고충처리 접수 총괄 및 고충접수 대장 관리
   2) 접수된 고충사항 조사 및 결과 제출
   3) 고충사항 접수자에게 처리 기준과 절차, 예상 처리 소요기간 등 안내
   4) 고충처리위원회에 고충 사항 안건을 부의하고 함께 처리
   5) 접수자에게 고충처리 결과 통지
   6) 고충 처리 결과 보고서 제출
   7) 고충 처리 상황의 확인·점검

제66조 [이용자 고충처리 절차]

1. **고충사항의 접수**
   1) 이용자는 구두 [유선전화 포함] 또는 서면 [이메일 제출], 사무실 고충처리함으로 고충사항을 접수 할 수 있다.
   2) 이용자가 서면으로 고충사항을 접수하고자 할 때에는 별도로 정한 서식에 의한 신청서를 제출한다.
   3) 신청인이 구두로 고충사항을 접수하는 경우에는 접수 직원이 신청서를 작성하여 신청인으로 하여금 내용을 확인하게 하여야 한다.
   4) 고충처리 담당자가 아닌 직원이 고충사항을 접수한 경우에는 이를 고충 담당자에게 즉각 이송하도록 한다.
2. **고충사항방침 결정**
   1) 고충처리 담당자는 이용자, 고충처리제목 등 기재 내용을 확인, 정리하여 고충 처리 대장에 기록하고 시설장에게 보고하여야 한다.
   2) 고충처리 담당자는 신청인에게 전화 또는 구두로 접수 사실을 통지하고 고충 신청 취지와 내용 등을 확인한 후, “고충사항의 심사 또는 처리기준과 절차, 예상되는 처리 소요기간” 등을 안내한다.
   3) 기관 시설장은 접수된 고충사항에 대하여 조사 혹은 상담이 필요한 사항에 대해서는 고충 처리 담당자에게 조사 혹은 상담을 지시할 수 있다.
   4) 기관 시설장은 고충처리 담당자에게 조사결과 혹은 상담결과를 토대로 즉시 처리 가능한 사항과 고충처리 위원회에 부의할 사항을 분류하여 고충처리 방침을 결정한다.
3. **고충처리 위원회 구성 및 역할**
   1) 기관은 이용자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 아래와 같이 고충처리위원회를 둔다.
   2) 구성 : 위원장 - 시설장 , 위 원 - 팀장급 이상 직원 , 간 사 - 고충처리 담당자
   3) 고충처리 위원회는 이용자 및 종사자의 고충 조사 및 심의, 고충 내용에 따라 해결방안 강구 및 결과 통보
4. **고충 사항의 처리 및 결과 통보**
   1) 시설장은 접수된 고충에 대하여 고충처리 위원회 회의를 개최하여 처리방안을 결정한다.
   2) 이용자가 접수한 고충사항은 접수일로부터 15일 이내 [안내종결 사항은 7일 이내]에, 결과에 대한 재심의 사안은 10일 이내에 처리하고 그 결과를 신청인에게 통보하여야 한다.
   3) 다만, 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는

경우에는 15일 단위로 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장 사유와 처리 예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다.

5. **처리상황의 확인·점검**

1) 고충처리 담당자는 고충사항의 접수 및 처리에 관한 대장을 작성, 비치하고 이를 2년간 보관한다.
2) 고충처리 담당자는 고충 접수·처리 현황과 처리지연 사유 등을 수시로 확인하고, 고충처리 일지 내용을 점검하여야 한다.
3) 고충처리 담당자는 고충처리 상황을 매월 점검하고 그 결과를 시설장에게 보고하여야 한다.
4) 접수된 고충처리 사항 또는 처리된 사항이 전체 직원에게 공유되어야 하거나, 전체 직원의 의견 수렴 절차가 필요한 사항인 경우에는 전체 직원회의 또는 홈페이지 직원 전용 게시판에 그 내용을 공개할 수 있다.
5) 시설장은 종사자 고충 접수 사항이 없을 때에도 매월 직원회의를 통해 종사자 고충을 적극 수렴하여 이를 반영토록 한다.

제 16장 직원회의 및 교육

제67조 [직원회의의 목표 및 대상]

1. **직원회의 목표**

노인장기요양기관은 이용자가 제2의 인생을 인간답게 보내고, 즐겁고 의미 있게 즉, 심신이 모두 건강하고 삶의 보람을 가지고 안정된 생활을 할 수 있도록 시설의 인적, 물적 제도적 여러 자원을 활용하여 체계적이고 의도적으로 필요한 서비스를 제공하는 모든 활동을 의미한다. 본 기관은 정기적 회의를 통하여 기관의 알림사항에 대한 전달과 서비스의 질 향상 및 동기 부여를 도모한다.

2. **직원회의 대상 :** 직원회의는 전 직원을 대상으로 한다.

제68조 [직원회의 운영]

1. 기관의 서비스 질 향상을 위해서 매월 첫째 주 월요일에 월례회의 및 간담회 형태의 그룹별 회의를 개최한다. [단 사정에 의해서 변경 될 수 있다]
2. 전체직원회의 안내
   1) 장소 : 사무실 [또는 기타 장소]
   2) 시간 : 오전~오후시간 활용 [단, 회의 개최 시에 어르신 서비스를 감안하여 진행하며, 부득이 한 경우에는 다음 날로 변경할 수 있다.]
   3) 주최 : 시설장 [부재 시에는 선임사회복지사 또는 이에 상응하는 자]

4) 회의 내용
① 기관 공지사항 전달
② 종사자 교육 [교육계획에 따라 진행]
③ 종사자 건의사항 [고충사항] 수렴
④ 토론 안건 수렴 및 토의, 결과도출
5) 전체 직원[간담회]회의는 월별 1회 진행을 원칙으로 한다.
6) 회의진행과 동시에 그 기록을 회의록으로 작성하여 보관한다.[보관기한 5년]

제69조 [직원교육의 목적]

1. 기관은 신규직원 및 기존 직원들에게 수급대상자에 대한 정보를 제공하고 사회복지사 및 요양보호사 역할 등에 관한 기본적인 교육을 함으로써 직원의 역량을 강화하고 서비스의 질 향상을 도모하며, 전문 직업인으로서의 긍지를 갖게 하는데 목적이 있다.
2. 교육의 종류는 신규 직원 교육과 일반 직원 교육으로 구분한다.
3. 법정의무 교육 및 신규직원교육, 업무 및 부당요구 대처교육은 직원 입사 시에 실시하고 연간계획과 관련 없이 기관이 필요하다고 판단될 경우 실시할 수 있다.
4. 그 외 기관이 필요시 필요한 직원교육 등을 직무교육 및 타교육과 연계하여 대체할 수 있다.

제70조 [직원 교육 계획]

1. 기관은 매월 진행되는 직원회의 중 시간을 배정하여 교육을 진행하며 (매월 첫 번째 월요일) 시설장이 교육을 진행하는 것을 원칙으로 한다.
2. 기관은 급여제공지침(10개 항목), 운영규정(11개 항목), 종사자 의무교육, 신고의무자 교육 및 기타 필수교육 등에 대해 교육 계획을 별도로 세우고 집합/개별 교육을 이수하도록 한다.

3. 급여제공지침교육

1) 기관은 직원 역량을 강화하고 수급 대상자에게 양질의 서비스를 제공하고자 국민건강보험공단의 기관평가 항목이 제시하는 급여제공지침 교육을 연 1회 이상 교육 계획을 수립하고 실시한다.
① 감염예방 및 관리지침
② 성폭력 예방 및 대응지침
③ 낙상예방 및 관리지침
④ 노인인권보호지침
⑤ 근골격계 질환 예방 지침
⑥ 개인정보보호 지침
⑦ 응급상황 대응지침

⑧ 욕창예방 및 관리지침
⑨ 종사자 윤리지침
⑩ 치매예방 및 관리지침

2) 교육 자료는 직원이 열람 가능한 장소에 상시 비치한다.

4. 운영규정 교육

1) 기관은 국민건강보험공단의 기관평가 항목이 제시하는 운영규정 교육을 연 1회 이상 교육 계획을 수립하고 실시한다.

① 이용자 모집 방법 등에 관한 사항
- 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보

② 이용계약에 관한 사항
- 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제

③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
⑤ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
⑦ 인력관리 규정에 관한 사항
- 채용, 복무, 승진, 상벌 등

⑧ 보수에 관한 사항
- 임금, 퇴직금, 상여금 등

⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항
- 복지(포상, 휴가 등)

⑩ 안전과 보건에 관한 사항
- 근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진

⑪ 고충처리 절차에 관한 사항

2) 교육 자료는 직원이 열람 가능한 장소에 상시 비치한다.

5. 종사자의무 교육 : 기관은 관련법에 따라 사업주가 필수적으로 실시해야 하는 교육으로 연 1회 이상 교육 계획을 수립하고 실시한다.

1) 장애인고용촉진 및 직업재활법 제5조의2에 따른 **직장 내 장애인 인식개선 교육**

2) 남녀 고용 평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제13조에 따른 **직장 내 성희롱 예방교육**

3) 개인정보보호법 제28조에 따른 **개인정보보호교육**

4) 근로기준법 제93조 제11호에 따른 **직장 내 괴롭힘 예방교육**

5) 응급의료에 관한 법률 제14조에 따른 **응급처치, 심폐소생술교육**

6. 신고의무자 및 기타 교육 : 기관은 관련법에 따라 신고의무자 및 기타 교육을 종사

자에게 교육시간을 준수해 실시 혹은 참가 하도록 한다.

1) 긴급복지지원법 제7조 및 긴급복지법 시행규칙 제2의3에 따른 **긴급복지신고의무자교육**
2) 아동복지법 제 26조 및 시행령 26조 에 따른 **아동학대신고의무자교**육
3) 노인복지법 제 39조의6 제5항 에 따른 **노인학대예방 및 신고의무자교육**
4) 장애인복지법 제59조의4 에 따른 **장애인학대 신고의무자교육**
5) 노인복지법 제 6조의3(인권교육), 노인장기요양보험법 제35조의3(인권교육)에 따른 **노인인권교육**
6) **퇴직연금교육**
7) **소방교육 및 훈련**
8) 기타 기관에서 필요하다 판단되어지는 교육 등

7. 직원 교육에 대한 자세한 사항은 별표를 통해 규정한다.

제71조 [신규 직원 교육]

업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 신규 인력에 대해 교육하고 관리한다.

1. 근로계약 시 다음 항목에 대해 교육 한다.
   1) 임금 (구성항목·계산방법·지급방법)
   2) 소정근로시간
   3) 근로기준법 제 55조에 따른 휴일
   4) 근로기준법 제 60조에 따른 연차 유급휴가
2. 업무범위 및 부당한 요구 대처 교육
3. 위생적인 유니폼 착용과 관리
4. 급여제공 역량관리를 위한 교육
   1) 운영규정 11개 항목에 대해 연 1회 이상의 교육
   2) 급여제공지침 12개 항목에 대한 연 1회 이상의 교육
   3) 재가노인복지시설 종사자 필수 교육
   4) 고충의 종류 (애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 성희롱 사례 및 기타)와 처리 절차 방법
   5) 신규 종사자 필수 교육사항 : 수급자 상태, 응급상황 대처법, 비상 연락망
   6) 인수인계 내용 : 수급자 건강상태, 가정 및 생활환경, 특이사항
5. 신규 요양보호사 교육은 근로 계약 직후 진행하며, 운영규정과 급여제공지침, 종사자 법정의무교육 등 은 연간 직원 교육 일정을 따른다.

제 17장 지역사회 보건의료복지 및 서비스 자원 활용 및 교류

제72조 [지역사회 보건의료복지 및 서비스 자원 활용]

기관은 수급자의 다양한 욕구에 적합한 지역사회의 다양한 보건의료 복지 및 공공, 민간 서비스 가용자원을 연계하여 맞춤형 서비스를 연계하고 지속적인 지역중심의 통합 사례관리를 통해 수급자의 편의와 안정을 도모한다.

제73조 [지역사회 보건의료복지 자원 연계]

1. 보건의료서비스 연계
   1) 건강증진 : 복약지도, 구강예방관리, 척도검사[치매, 우울증], 보건소 방문건강관리사업
   2) 의료영역 : 의치·보철 지원 사업, 물리치료, 독감 예방접종, 의료물품지원 및 대여, 의료기관 연계 [안과, 치과, 한방, 정형외과 등], 무료 보청기 수리, 무료 안경 지원
2. 복지서비스 연계
   1) 주거환경개선 서비스 : 도배, 장판교체, 전기수리, 누수, 방역서비스, 대청소지원, 생활용품수리서비스
   2) 일상생활지원 서비스 : 이미용, 밑반찬 지원, 세탁지원, 차량지원, 행정지원, 물품후원 등
   3) 상담 및 정보제공 : 서비스 이용 상담, 생활상담, 가족상담, 치매상담, 의료 및 복지서비스 관련 정보제공, 노인인권 증진관련 정보제공, 학대피해 노인 연계 등
   4) 정서지원 : 안전 및 안부확인, 말벗서비스 등

제74조 [지역사회 서비스 자원 연계]

1. 교육서비스 연계
   1) 건강 교육 : 치매예방교육, 낙상예방교육, 감염 및 질환관리 교육, 복지용구 활용교육
   2) 보호자 교육 : 낙상예방 및 욕창예방 교육, 응급처치교육, 노인학대 예방교육, 복지 용구 활용법 교육, 치매 예방 및 관리 교육
2. 자원봉사
   1) 어르신 이미용 서비스 연계
   2) 정서 지원: 정기적인 안전 및 안부확인, 말벗 지원
   3) 이용자 거주 환경 개선 : 집안 청소 및 시설물 개선 지원

3) 거동 불편 이용자를 위한 종교기관 연계. 방문 종교 행사 지원 연계

3. 기타

1) 어르신 통신[방송]비 절감을 위한 통신사와의 정보 교류

2) 응급 상황 발생 시 지역 소방서 및 경찰 지구대와의 즉각적인 연계

제75조 [자원 연계방법 및 지원 내용]

1. 지역사회 단체 간 MOU체결 추진
2. 수급자 상태 및 욕구내용 종합 연계자원 발굴 지원체계 구축
3. 수급자와 지원 단체[기관] 이력관리
4. 수급자와 이미용 지원관리
5. 수급자 및 지원 단체 여론, 의견수렴 향후지원 방향 설정
6. 노인성 전문 병·의원 연계 현장 의료지원 및 예방, 관리 교육지원

제76조 [자원연계 가능 기관 협약과정]

지역사회 내 연계가능 기관 확인 → 자원연계방안 협의 →지역사회자원 연계 사업 MOU체결 → 대상자 욕구에 따른 자원 연계

제77조 [지역사회 자원 제공과정 및 협조사항]

1. 절차

1) 접수 [수급자 욕구 접수 및 초기 상담]

2) 사정 [욕구사정, 사례회의]

3) 서비스 계획 [서비스 이용 안내 및 동의]

4) 서비스 연계 및 모니터링 [자원 연계 및 의뢰→ 과정상담→ 서비스 연계 및 모니터링]

5) 재사정 및 평가 [재사정, 사례평가]

6) 종결 및 사후관리 [서비스 종결, 사후관리]

2. 협조사항

1) 지역사회자원 발굴 MOU체결 자원연계 체계구축 및 홈페이지 홍보

2) 기관장 및 요양보호사 수급자 상태와 욕구 파악 서비스 신청

3) 자원연계 서비스 성과분석 지역 언론 홍보 및 감사장, 포상 협조

4) 자원연계 서비스 사례관리 지역특화 사업으로 확대

제78조 [후원자 관리]

기관은 후원 발생 시 후원 의사에 따라 자역사회 자원 연계를 진행하며, 현금/현물은 재무회계 규칙에 맞게 후원금 처리를 진행한다.

제79조 [자원봉사자 활용]

기관에 개인 혹은 2인 이상의 단체가 자원봉사를 희망하는 경우, 기관은 **지역사회 자원 제공과정**에 따라 적극적으로 수급자에게 서비스를 연계한다.

제80조 [보호자, 지역주민 참여 행사 및 만족도 조사]

기관은 급여제공 간에 발생할 수 있는 서비스 품질 등에 관한 보호자 의견을 적극적으로 수렴하는 행사를 연 1회 이상 갖도록 한다. 행사 개최가 불가피할 경우 유선상담 등을 통해 서비스 만족도 조사를 연1회 이상 한다.

또한, 만족도 조사 결과를 바탕으로 수급자별 급여 계획에 반영하도록 한다.

부 칙

1. [시행일] 본 운영규정은 신고필증을 교부받은 날과 동시에 시행한다.

[별표1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담률 [2025년]

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급	본인부담률
2,306,400원	2,083,400원	1,485,700원	1,370,600원	1,177,000원	657,400원	일반대상자:15% 의료,경감대상자:6%,9% 기초생활수급권자:0%

[별표2] 방문요양서비스의 급여비용 산정기준 [2025년]

분 류	금액[원]
30분 이상	16,940 원
60분 이상	24,580 원
90분 이상	33,120 원
120분 이상	42,160 원
150분 이상	49,160 원
180분 이상	55,350 원
210분 이상	61,670 원
240분 이상	68,030 원

[별표3] 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준 [2025년]

분 류	금액[원]
방문목욕 차량을 이용한 경우[차량 내 목욕]	86,480 원
방문목욕 차량을 이용한 경우[가정 내 목욕]	77,970 원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	48,690 원

[별표4] 서비스 제공시각에 따른 급여비용 가산 [2025년]

서비스 제공 일시	금액[원]
22시 이후 06시 이전	[별표2]의 소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 일요일	
「근로기준법」에 따른 유급휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날	[별표2]의 소정수가에 50%를 가산

[별표5] 인건비 지급 비율 [2025년]

구분	장기요양요원	인건비 지출비율 [%]
방문요양	요양보호사 사회복지사	86.6
방문목욕	요양보호사	49.8

[별표6] 고충처리 신청서

이용자(　) 직원(　) 고충처리 신청서

접수번호 : 20　－　　호

성명	방순이　　(서명)	연락처	010-7650-5081
주소	인천시 부평구 부평동 64-20		
신청일	2025 년　　7　월　　14　일		
의견 및 고충내용	새로바뀐 장기요양 앱이 사용이 너무 어려워 요양시간이 많이 소모되며, 핸드폰만 보고있다고 하며 수급자에게 면박을 당하여 앱사용에 큰 어려움을 겪고 있습니다.		

성재노인복지재가센터

※ 성재노인복지재가센터는 귀하의 고충과 애정 어린 조언에 귀를 기울이겠습니다. 앞으로도 많은 관심 부탁드립니다.

[별표7] 고충처리 대장

고충 처리 대장

순번	일자	신청자	신청방법	상담 및 애로사항	조 치
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

[별표8] 고객 만족도 조사

.고객 만족도 조사

성재노인복지재가센터의 방문요양/방문목욕 서비스를 이용해 주셔서 감사 드립니다.
서비스 품질은 성재노인복지재가센터가 가장 관심을 기울이는 부분입니다. 시간을 내어 이 평가서를 작성해 보내 주시면 한 차원 높은 방문요양/방문목욕 서비스를 제공하는 데 큰 도움이 될 것입니다. 귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다.

요양보호사 평가항목	평 가	
1. 요양보호사가 서비스 시작시간을 잘 엄수해 왔습니까?	예	아니요
2. 요양보호사가 결근한 적이 있습니까?	예	아니요
3. 요양보호사의 복장은 단정합니까?	예	아니요
4. 서비스 중에 요양보호사가 고객의 허락 없이 전화를 사용하거나 불필요한 전화를 받은 적이 있습니까?	예	아니요
5. 요양보호사가 긍정적인 태도와 밝은 성격으로 대했습니까?	예	아니요
6. 요양보호사가 서비스 중 귀하의 집으로 허락 없이 손님을 초대한 적이 있습니까?	예	아니요
7. 요양보호사가 서비스 중 위급한 상황에서 적절한 대응을 보여주었습니까?	예	아니요
8. 요양보호사가 서비스 수혜고객의 사적인 부분을 존중해 주고 신체적 활동 시 필요한 부분들을 잘 돌보아 주었습니까?	예	아니요
9. 서비스 수혜고객의 감정 상태나 행동에 있어서 적절한 대응을 보여 주었습니까?	예	아니요
10. 요양보호사가 서비스 수혜고객에게 친근감 있는 태도로 서비스를 제공했습니까?	예	아니요
11. 요양보호사가 서비스 수혜고객의 집에서 가사일을 적절히 수행했습니까?	예	아니요
12. 서비스 수혜고객의 이동 시 요양보호사가 보행서비스를 적절히 수행했습니까?	예	아니요
13. 요양보호사가 위생을 청결히 유지하며 서비스를 제공했습니까?	예	아니요
14. 서비스 수혜고객이 필요로 하는 것들이 변경될 때 마다 요양보호사가 그 가족에게 변경된 사항들을 잘 보고했습니까?	예	아니요
그 밖의 의견을 아래에 작성해 주시면 감사하겠습니다.		

사회복지사 평가항목	평 가	
1. 귀하의 서비스 필요사항에 대해 사회복지사가 적절히 응했습니까?	예	아니요
2. 서비스 첫 날 사회복지사가 집으로 전화 또는 방문을 했습니까?	예	아니요
3. 일주일에 한번 이상 사회복지사가 집으로 전화 또는 방문상담을 합니까?	예	아니요
4. 사회복지사가 물어보는 질문에 긍정적인 태도로 답변을 하였습니까?	예	아니요
5. 사회복지사가 고객분 가족들을 대하는 데 있어서 긍정적이고 밝은 태도로 편하게 대했습니까?	예	아니요
6. 사회복지사가 문제가 발생했을 때나 적절한 대비책이 필요할 때 신속하게 대응해 주었습니까?	예	아니요
7. 요양보호사가 쉬는 날이나 개인적 문제로 서비스의 공백이 생겼을 경우 사회복지사가 적절하게 대처를 해 주었습니까?	예	아니요
8. 사회복지사가 실수 없이 서비스 요금 정산 청구를 했습니까?	예	아니요
9. 귀하는 0000재가복지센터의 서비스에 만족하십니까?	예	아니요
10. 귀하는 우리의 서비스를 다른 사람들에게 소개해 주실 수 있겠습니까?	예	아니요
그 밖의 의견을 아래에 작성해 주시면 감사하겠습니다.		

귀한 시간을 내어 평가서를 작성해 주셔서 진심으로 감사드리며, 귀하의 소중한 의견을 통해 더 나은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

고객 (보호자)	서명	날짜
성재노인복지재가센터 대표	서명	날짜

[별표9] 직원 교육 계획 및 일정

직원 교육 계획

(1) 교육 운영 목표 및 계획

소 속	성재노인복지재가센터	담당자	시설장
교육목표	지속적인 지식과 기술을 습득을 통해 질 높은 서비스를 제공하고자 교육		
기본계획	① 매월 진행되는 직원회의 중 시간을 교육을 진행함. (매월 첫 번째 월요일) ② 종사자들에게 필수 항목 (운영규정 11개 항목, 급여제공 지침 10개 항목, 법정의무교육 5종 및 신고자의무교육 4종 및 노인인권교육)을 교육함 ③계절별 수급자 소방/안전/화재와 관련된 내용을 교육하며 (3月 황사 및 미세먼지 , 7月 여름철 안전 교육, 11月 동절기 소방 안전 교육) 급여제공 간 수행되는 식사 준비와 관련된 교육 (6月), 교통안전도 더불어 진행함으로서 급여제공의 질을 향상시키는 것을 목표로 함. ④ 시설 내 직장교육을 기본 원칙으로 하며, 외부 위탁 교육이나 개별 인터넷 교육의 경우 기관에서는 대상자가 교육에 참여 할 수 있도록 적극 지원한다.		

교육종류	교육시 참고사이트	교육시간 (연 기준)	대상	교육방법
노인인권교육	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr) 인권교육센터 (edu.humanrights.go.kr)	집합교육 4시간이상, 개별인터넷교육6시간	장기요양기관	인권교육기관에서 실시하는 집합교육, 인터넷교육 (직장교육불가)
긴급복지신고 의무자교육	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	1시간 이상	시설 (1번,2번코드)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
아동학대 신고의무자교육	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr) 중앙아동보호전문기관 (http://korea1391.go.kr)		시설 (1번,2번코드)	사이버교육 및 영상을 활용한 직장교육가능
노인학대예방 및 신고의무자교육	중앙노인보호전문기관 (www.noinboho.or.kr) 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	1시간이상 (사회복지사 보수 교육에 포함시 인정)	장기요양기관	사이버교육 및 영상을 활용한 직장교육가능중앙노인보호전문기관 및 한국보건복지인력개발원 (kohi.or.kr)/교육정보포털/KOHI지식콘서트 혹시 이과정 찾으시나요 에서 '노인학대 신고의무자과정'
장애인학대 신고의무자 교육	중앙장애인권익옹호기관 (naapd.or.kr/data/edu)		장기요양기관	집합교육 또는 인터넷 강의 등을 활용한 원격교육
소방교육 및 훈련			**의료복지시설**	시설 자체 교육, 상하반기1회씩 (야간교육1회포함)
10개 급여제공지침교육 (건강보험평가관련)		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
개인정보보호교육		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
직장내성희롱예방교육		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
장애인인식개선교육		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
직장내괴롭힘예방교육		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
응급처치,심폐소생술교육		연1회 이상	장기요양기관 (시설장,전직원)	자료 활용한 시설내 직장교육 가능
퇴직연금교육		연1회 이상	퇴직연금가입사업장만	

(2) 교육 일정

교 육 계 획 표			
교 육 일 정		교육담당	지 도 항 목
차수	일자		
1	01월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 고충처리 절차에 관한 사항 ▷ **신고자 의무 교육 :** 긴급복지신고의무자교육 혹은 수강 방법 교육 ※ 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr) ▷ **법정 의무 교육 :** 응급처치, 심폐소생술교육 - 심폐소생술 전 확인사항 - 응급의료 전화 상담 방법 - 심폐소생술 교육 - 심장충격기 사용 방법
2	02월	시설장	▷ **장기요양기관 의무 교육** : 노인인권교육 수강 방법 교육 (개별인터넷교육 6시간) ※한국보건복지인력개발원(www.kohi.or.kr) 인권교육센터(edu.humanright.go.or) ▷ **신고자 의무 교육 :** 아동학대신고의무자교육 혹은 수강 방법 교육 ※ 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr) 중앙아동보호전문기관 (http://korea1391.go.kr) ▷ **기관 자체 교육 :** 노인 정신 건강 -노인 정신질환 종류 -노인 우울증 원인과 대처방안

3	03월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 이용자 모집 방법 등에 관한 사항 -온.오프라인을 통한 기관 및 급여 종류 홍보 ▷ **급여제공 지침 교육 :** 종사자 윤리지침 -수급자에 대한 윤리 -전문직으로서의 윤리 ▷ **소방교육 및 훈련 (상반기)** - 소화 (소화기 사용요령,옥내소화전 사용요령) - 통보 (화재시 상황전파 및 비상대응 방법) - 피난 (화재시 피난요령, 피난실패시 행동요령,완강기 사용요령) - 응급처치 (심폐소생술, 자동심장충격기 사용방법) ▷ **기관 자체 교육 :** 황사 및 미세먼지 대비 어르신 건강 교육 ▷ **기관 자체 교육 :** 퇴직연금 교육
4	04월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 이용 계약에 관한 사항 -계약 기간 -계약목적 -월 이용료 및 그 밖의 부담액 -신원인수인의 권리 및 의무 -계약의 해제 ▷ **급여제공 지침 교육 :** 성폭력 예방 및 대응지침 -성폭력 유형 -성폭력 예방 -성폭력 대응 방법 ▷ **법정 의무 교육 :** 직장 내 성희롱 예방 교육
5	05월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차등에 관한 사항 ▷ **급여제공 지침 교육 :** 노인인권보호지침 -노인권리보호 -노인학대 유형 -노인학대 예방 -노인학대 대응방법 ▷ **신고자 의무 교육 :** '노인학대예방 및 신고의무자교육' 혹은 수강방법 교육 ※ 중앙노인보호전문기관 (www.noinboho.or.kr) 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)

6	06월	시설장	▷**운영규정 교육** : 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 ▷ **급여제공 지침 교육** : 치매 예방 및 관리지침 -치매 종류 -치매 증상 -치매 예방 -치매 관리 및 치료 ▷ **기관 자체 교육** : 노인 식사 위생 -노인의 영양 -식사 돕기 시 유의사항 (조리시,식사시,남은 반찬 보관) -복약 관리 ▷ **기관 자체 교육** : 교통안전 - 외출시의 교통안전 - 차량의 주변접근 주의
7	07월	시설장	▷ **운영규정 교육** : 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항 ▷ **급여제공 지침 교육** : 감염예방 및 관리지침 -감염종류 -감염 예방 및 관리 ▷ **기관 자체 교육** : 여름철 안전 교육 -여름철 (폭우 및 혹서) 어르신 건강 유지 교육 -식중독 예방 교육 -휴가철 어르신 안전 관리
8	08월	시설장	▷ **운영규정 교육** : 운영규정의 개정방법 및 절차등에 관한 사항 ▷ **급여제공 지침 교육** : 개인정보보호 지침 -수집 및 이용 목적 -수집 항목 -보유 및 이용기간 ▷ **법정 의무 교육** : 개인 정보 보호 교육

9	09월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 인력 관리 규정에 관한 사항 -채용 -복무 -승진 -상벌 ▷ **신고자 의무 교육 :** 장애인학대 신고의무자 교육 ※ 중앙장애인권익기관 홈페이지(www.naapd.or.kr)→ 자료→신고의무자 교육 ※경기도 평생학습포털 홈페이지(www.gseek.kr)→'장애인학대' 검색→온라인 학습 '장애인학대 예방 및 신고의무자 교육' ▷ **급여제공 지침 교육 :** 욕창 예방 및 관리지침 -욕창 발생 요인 -욕창 예방 방법 -욕창 발생시 처치 ▷ **법정 의무 교육 :** 장애인 인식개선 교육
10	10월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 보수에 관한 사항 -임금 -퇴직금 -상여금 등 ▷ **급여제공 지침 교육 :** 낙상예방 및 관리지침 -낙상 요인 -낙상 예방방법 -낙상 발생시 응급조치 ▷ **법정 의무 교육 :** 직장 내 괴롭힘 예방 교육

11	11월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 직원의 복리후생에 관한 사항 -복지(포상, 휴가 등)
			▷ **급여제공 지침 교육 :** 응급 상황 대응 지침 -응급 상황 종류 -응급 상황 발생시 대응방법 -노인성 질환 응급 대처법
			▷ **소방교육 및 훈련 (하반기)** - 소화 (소화기 사용요령,옥내소화전 사용요령) - 통보 (화재시 상황전파 및 비상대응 방법) - 피난 (화재시 피난요령, 피난실패시 행동요령,완강기 사용요령) - 응급처치 (심폐소생술, 자동심장충격기 사용방법)
			▷ **기관 자체 교육 : 동절기 화재 예방 교육** - 전열기구의 사용금지 등
12	12월	시설장	▷ **운영규정 교육 :** 안전과 보건에 관한 사항 -근골격계 질환 및 감염 예방 -건강 검진
			▷ **급여제공 지침 교육 :** 근골격계 질환 예방 지침
			▷ **기관 자체 교육 :** 체위 변경과 이동 요양보호 -침상 이동 돕기 -휠체어 이동 돕기 -보행(자가/기구) 돕기 -이송 돕기
			▷ 우수 요양보호사 급여 제공 노하우 공유