

노인장기요양기관 방문요양·방문목욕

2025년 사업계획서

기 관 명	밝은미래재가센터
소 재 지	대전광역시 대덕구 계족로663번길 29-18, 205호
대 표 자 명	백승철

목 차

I. 기관 개요 및 운영 개요	1
1. 기관 일반현황	1
2. 운영 이념 및 사업목표	3
3. 지정 이력 및 행정처분 여부	5
II. 주요 사업 내용	8
1. 방문요양 주요사업 및 서비스 품질관리·평가·환류 체계	8
2. 연간 운영계획 및 자체평가 계획	10
3. 연간 주요사업	11
4. 사업일정	16
III. 인력관리 및 교육계획	17
1. 종사자 현황 및 배치기준	17
2. 채용절차 및 퇴직	18
3. 직원 복리후생	21
4. 정기교육	22
5. 직무교육	24
6. 치매전문교육	25
7. 교육 이수 및 관리	25
IV. 고충처리 및 인권보호 체계	26
1. 수급자 인권보장 및 학대예방 계획	26
2. 수급자 및 직원 고충처리 절차	31
3. 고충처리위원회 구성 및 운영	32
V. 안전 및 감염병 예방 관리	33
1. 안전관리 체계 수립 및 실천 계획	33
2. 감염병 예방 및 대응·관리 계획	35
3. 안전관리 교육 및 점검 계획	36
4. 안전사고 발생 시 대응 계획	37
VI. 조직운영	38
1. 조직체계 및 의사결정 구조	38
2. 직원회의	40
VII. 지역사회 연계 및 서비스 질 향상 노력	40
1. 지역기관 연계 현황 및 계획	40
2. 자체 서비스 개선 노력 및 내부평가 계획	42

I. 기관 개요 및 운영 개요

1. 기관 일반현황

가. 기관현황

밝은미래재가센터는 2020년 1월 1일, 대전광역시 대덕구청장으로부터 지정받아 방문요양, 방문목욕 서비스를 제공하고 있으며, 지역사회 노인의 삶의 질 향상을 위한 재가복지서비스 제공에 주력하고 있다.

기관명	밝은미래재가센터
대표자명	백승철
사업장소재지	대전광역시 대덕구 계족로663번길 29-18, 205호
지정일자	2020년 1월 1일
지정번호	제 00220 호
장기요양 기관기호	3-30230-00220
급여유형	방문요양, 방문목욕(23년 8월 이후 종료)
운영형태	개인시설
시설유형	재가장기요양기관

나. 직원현황

직 책	총인원	시설장	사회복지사	요양보호사
인 원	56명	1명	1명	54명
자격사항	56명	사회복지사	사회복지사	요양보호사

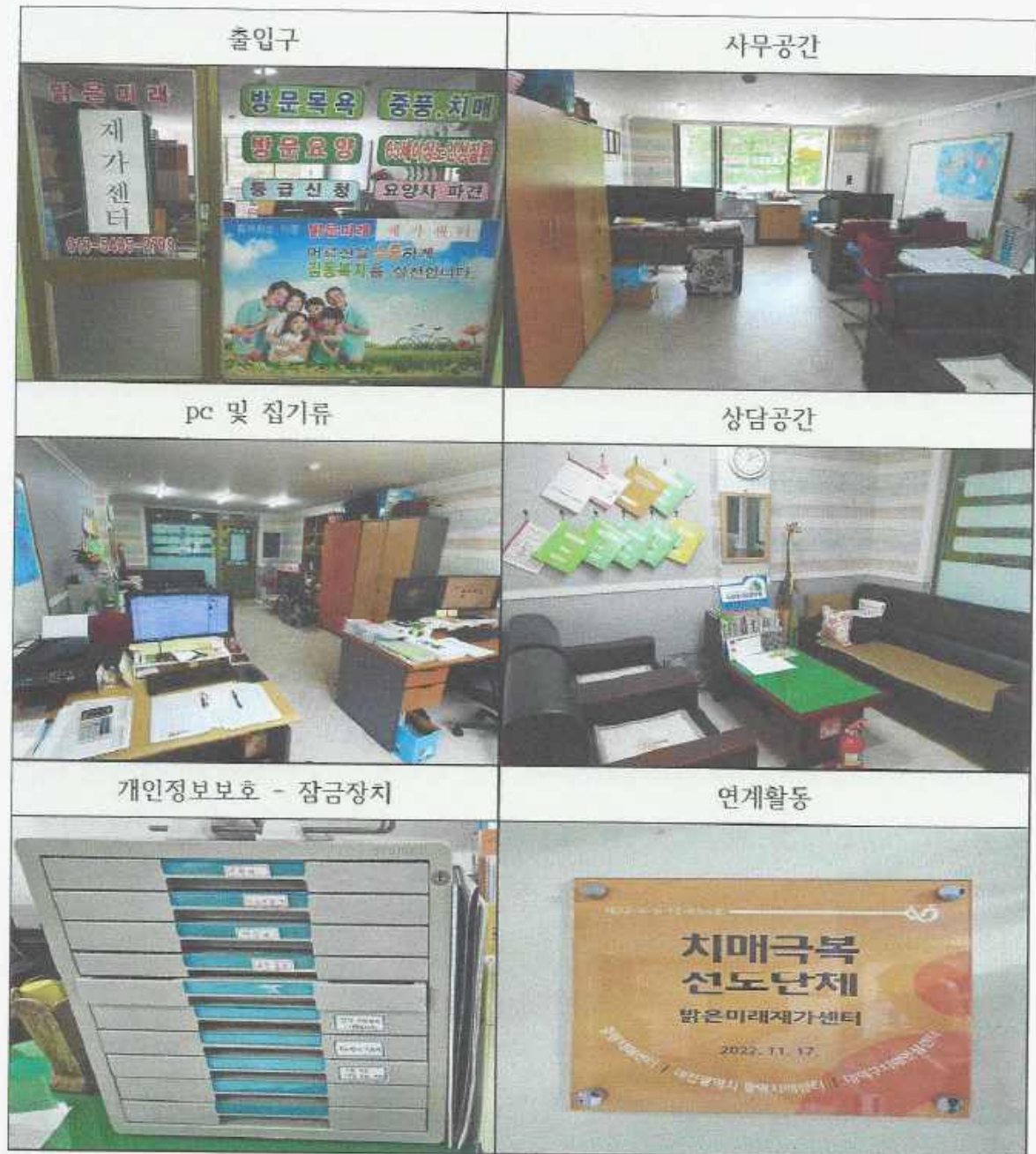
다. 수급자 현황

구분	계	남성	여성
방문요양	49명	19명	30명
방문목욕	-	-	-

라. 시설현황

구분	사무실	소유형태	비고
면적(평)	27.25 m ²	임대	사무공간, 상담공간

마. 시설전경



2. 운영 이념 및 사업목표

가. 명칭의 의의 “밝은미래”

“밝은미래”라는 명칭은 “희망차고 빛나는 내일”이자 “활기찬 노후”라는 뜻을 가졌다. 어르신들의 지나온 삶을 존중하는 것을 넘어, 앞으로의 모든 날들이 더욱 빛나고 활기차할 수 있도록 함께하고자 한다. 따뜻한 존중과 세심한 보살핌으로 어르신들의 마음에 희망의 빛을 밝혀드리고, 매일이 기대되는 행복한 내일을 만들어 드리는 빛나는 동반자가 되겠다는 다짐을 담아 작명하였다.

나. 센터의 필요성

우리나라는 2024년 12월 초고령사회 진입되었으며, 노인 인구와 장기요양 수급자의 급격한 증가는 전문적인 돌봄 서비스의 사회적 필요성을 방증한다.

이러한 시대적 흐름 속에서, 고령이나 노인성 질환으로 혼자서 일상생활을 유지하기 어려운 어르신들을 대상으로 요양보호사가 직접 가정을 방문하여 다음과 같은 맞춤형 재가복지서비스를 제공한다.

- 방문요양: 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 서비스를 제공한다.

본 기관은 가족의 돌봄 부담을 경감하고, 어르신 개개인의 삶의 질을 향상시키며, 나아가 지역사회 전체의 복지 기반을 강화하는 데 기여하고자 한다.

다. 주요 서비스 내용

1) 방문요양서비스

- 신체활동지원: 세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등을 지원한다.
- 가사활동지원: 수급자를 위한 취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등을 지원한다.
- 개인활동지원: 외출 시 동행·부족, 일상업무 대행 등을 지원한다.
- 정서지원: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움 등의 서비스를 제공한다.

라. 운영 이념

이와 같이 간략히 살펴본 현 상황에서 본 센터는 다음과 같이 운영 이념을 지정하고 이를 실천하고자 한다.

MISSION

효(孝) 사상을 바탕으로, 사회에 헌신하신 어르신들께 존경과 감사의 마음을
담아 방문요양·방문목욕 서비스를 통해
모든 어르신이 행복하고 건강한 일상을 누릴 수 있도록 사랑과 돌봄이
공존하는 지역사회 통합돌봄 공동체 실현.

VISION

어르신의 인권을 최우선으로 하며,
차별 없이 누구나 존엄한 삶을 누리는 통합 재가요양 공동체.

실천과제

- 어르신의 개별 욕구와 상태에 따른 맞춤형 요양·목욕 서비스 제공
- 독거·중증 어르신 등 고위험군 대상 집중 사례관리 및 건강관리 지원 강화
- 요양보호사 대상 현장 맞춤형 교육 및 정기적인 직무 훈련 실시
- 어르신의 생활환경과 일상 기능을 고려한 방문목욕 서비스 내실화
- 협약의료기관 및 가족, 사회복지사와의 협업을 통한 통합 돌봄체계 구축
- 감염병 예방, 낙상 예방, 욕창 예방 등 체계적인 안전관리 시스템 운영
- 어르신 인권 보호와 학대 예방을 위한 윤리적 돌봄 기준 정립 및 준수
- 지역사회 자원과 연계한 돌봄 지원망 구축 및 가족의 부양 부담 완화
- 어르신의 삶의 질 향상을 위한 맞춤형 문화·정서지원 프로그램 제공

3. 지정 이력 및 행정처분 여부

가. 지정 이력

최초 지정일	2020년 1월 1일
지정번호	제 00220 호
급여유형	방문요양, 방문목욕
비고	현재까지 연속 운영 중이며 지정 취소·유예 이력 없음

나. 휴·폐업 이력

휴업 이력	없음
폐업 이력	없음
비고	운영기간내 휴·폐업 없이 안정적으로 급여를 제공하고 있음

다. 행정처분 이력

- 1) 행정처분 이력 ; 없음
- 2) 기관 및 대표자 모두 「노인장기요양보험법」, 「사회복지사업법」, 「노인복지법」에 따른 행정처분 이력이 없으며, 공단·지자체의 관리감독에 따라 성실히 운영하고 있음

라. 기관 평가결과 및 반영

- 1) 최근 평가결과 : 2023년 정기평가 등급 D
- 2) 주요지적사항

2023년도 정기 기관평가는 기관 운영 시스템을 한 단계 발전시키는 중요한 전환점이 되었다. 평가를 통해 확인된 주요 개선 과제는 다음과 같다.

◦ 기관 운영 및 소통

- 정기적인 직원회의 운영을 통해 내부 소통 및 업무 협력 체계를 강화할 필요가 있다.
- 직원 사기 진작을 위해 명절 상여 외 정기적인 포상 등 복리후생 제도의 체계적인 운영 및 기록 관리가 필요한 것으로 파악되었다.
- 고충처리함과 인권침해 대응지침이 필요한 것으로 파악되었다.

- 수급자 평가 및 계획
 - 수급자별 위험도(낙상/욕창) 및 인지기능에 대한 정기적인 평가를 빠짐없이 시행하여 개인별 맞춤 케어의 기반을 강화할 필요가 있다.
 - 모든 수급자의 연간 급여제공계획을 누락 없이 수립하고, 서비스 제공의 나침반으로 활용하는 관리 절차를 확립해야 한다.
- 서비스 과정 기록 및 관리
 - 수급자 정기 상담을 내실화하고, 그 결과를 급여제공계획에 연계·반영하는 피드백 시스템의 구축이 필요하다.
 - 급여 계약 내용 변경 시, 변경 사유와 근거를 명확히 문서화하여 서비스 제공의 투명성을 확보해야 한다.
 - 수급자의 상태 변화를 시의성 있게 기록하여, 지속적이고 일관된 돌봄 서비스를 제공하기 위한 기록 관리를 강화할 필요가 있다.

3) 개선 현황

- (운영 시스템 정비) 내부 소통 공식화를 위해 홀수월 첫째 주를 정기 회의일로 지정하고 회의록 표준 서식을 도입하였다.
- (서류 일제 점검 및 보완) 전수 조사를 통해 누락된 모든 정기 평가(위험도, 인지기능)와 급여제공계획서를 작성 완료하였다.
- (기록 관리 절차 개선) 상태변화기록 작성에 대하여 기록의 중요성과 방법에 대한 전 직원 교육을 완료하였다.
- (인권보호 체계 기반 마련) '인권침해 대응 지침'을 기관 실정에 맞게 구비하여 즉시 비치하였다. 이를 바탕으로 전 직원 대상 하반기 내 100% 이수를 목표로 교육을 진행할 예정이다.
- (직원 권익보호 절차 현실화) 잘 보이는곳에 고충처리함을 새롭게 설치하였다. 또한, 접수된 고충은 14일 이내 처리 및 결과 통보를 원칙으로 하는 내부 절차를 수립하고 공지하였다.
- (직원 포상계획 추가) 반기별 1회 우수사원 선정 후 포상금 지급할 계획을 세우고 예산을 마련하였다.



4) 향후 운영 계획

즉각적인 개선 조치를 바탕으로, 향후 다음과 같은 운영 계획을 통해 기관 서비스의 질을 지속적으로 향상시켜 나간다.

- (소통 및 조직문화 활성화) 정기 회의를 단순한 정보 전달을 넘어, 우수사례 공유와 업무 고충 해결의 장으로 활용한다. 또한, 연 1회 직원 만족도 조사를 정례화하고 그 결과를 운영에 반영하여 이직률을 낮추고 장기근속을 유도하는 긍정적인 조직문화를 구축한다.
- (데이터 기반 서비스 고도화) 모든 평가 및 상담 결과를 단순 기록에 그치지 않고, 수급자의 잔존기능 유지 및 악화 방지를 위한 예방적 서비스를 선제적으로 제안하는 근거로 활용한다. 이를 위해 [지침 확인] 관련 직원 교육을 심화하여 전문성을 강화한다.
- (지속적인 품질관리 체계 확립) '계획(Plan)-실행(Do)-평가(Check)-개선(Act)'의 사이클을 업무 전반에 적용한다. 주간 단위 기록 점검, 분기별 업무 교육, 특이사항 발생 시 신속 대응(사례회의) 등 상시적인 품질관리 체계를 운영하여 서비스의 안정성과 신뢰도를 확보한다.

II. 주요사업내용

1. 방문요양 주요 사업 및 서비스 품질관리·평가·환류 체계

가. 방문요양 서비스 내용

구분	내용
신체 활동지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 세면 도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기, 몸단장, 옷 갈아입히기 ◦ 배설 도움(화장실 동행, 기저귀 교체, 소변기·변기 사용보조 등), 식사 도움 ◦ 체위 변경, 이동 도움(침대 ↔ 휠체어, 보행기 사용 보조 등), ◦ 신체기능의 유지 및 증진을 위한 기본 보조행위 포함
가사 활동지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일상생활 유지에 필요한 기본 가사 수행: <ul style="list-style-type: none"> ▶ 취사(간단한 반찬 조리), 청소(생활공간 위주), 세탁(수급자 의류 중심), 주변 정돈 등 ※ 가족 전체를 위한 가사행위는 급여에 포함되지 않음
개인 활동지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 외출 시 동행(병원, 복지시설 등 필수 목적지) ◦ 일상 업무 대행(간단한 장보기, 약 타오기 등) ※ 수급자의 명백한 필요에 따른 업무에 한함
정서지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 말벗, 대화, 격려 및 위로 ◦ 생활상담, 감정표현 도움, 의사소통 보조 ◦ 수급자의 고립감 해소 및 정서적 안정감 제공
기능평가 및 훈련서비스	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 신체기능훈련: 관절운동, 스트레칭 등 ◦ 기본동작훈련: 앉기, 일어서기, 걷기 등 일상 기본 동작 유지 보조 ◦ 일상생활동작훈련(ADL 훈련): 식사, 배변, 세면, 옷입기 등 ◦ 요양보호사가 수급자의 퇴행 예방 및 기능 유지를 위해 계획적으로 수행

나. 서비스 제공 절차

1) 이용절차

서비스 제공은 다음과 같은 절차에 따라 이루어진다.

○ 수급자 욕구사정 → 급여제공계획 수립 → 배치회의 → 제공기록 → 월간 점검 → 평가 및 환류

구분	세부내용
1. 욕구사정	초기 내방 또는 전화상담 후, 관리책임자 또는 사회복지사가 수급자와 보호자와의 면담을 통해 건강상태, 일상생활 수행능력, 가족지원 여부, 주거환경 등 다양한 요소를 파악한다. 욕구사정은 서비스 계획 수립의 기초자료로 활용된다.
2. 급여제공계획 수립	욕구사정 결과를 바탕으로 장기요양 인정등급, 일상생활동작 수준, 인지상태, 보호자의 지원 가능 범위 등을 고려한 개별급여제공계획서를 작성한다. 해당 계획은 수급자·보호자와 협의 후 확정되며, 최소 연 1회 재검토한다.
3. 배치회의	내부 회의를 통해 요양보호사의 경험, 지역, 근무일정 등을 고려하여 수급자별로 적절히 배정한다. 사회복지사 등 관계 인력과 함께 회의하며 서비스 시작 전 충분한 설명을 실시한다.
4. 서비스 제공 및 기록	수급자 댁 방문 시, 계획에 따라 신체지원, 정서지원, 가사지원 서비스를 제공하며, 서비스 종료 후 장기요양 제공기록지에 즉시 내용을 작성한다. 모든 제공기록은 관리책임자가 주기적으로 점검한다.
5. 월간 점검	사회복지사 또는 관리자가 매월 1회 수급자의 서비스 제공 상황, 요양보호사의 업무 수행 상태, 기록지 일치 여부 등을 종합 점검하며 필요시 서비스 계획을 수정한다.
6. 평가 및 환류	반기 또는 연간 단위로 서비스 품질 평가를 실시하고, 평가 결과는 내부 서비스 개선 회의에 반영한다. 만족도 조사, 고충처리 결과, 사고 사례 등을 통해 서비스 전반의 개선사항을 도출하고 환류한다.

2) 각 수급자별로 최소 연 1회 이상 욕구사정 및 계획을 수립한다.

다. 급여제공계획 수립 및 점검

- 1) 서비스 계획은 수급자의 일상생활동작 수준, 가족 상황, 환경요인을 반영하여 개별화한다.
- 2) 종사자는 매회 제공 후 일지 작성과 동시에 주 1회 팀회의에서 제공현황을 공유하고 필요시 재계획 수립을 제안한다.

라. 평가 및 품질관리 환류 체계

- 1) 본 기관은 서비스 품질지표(예: 만족도 점수, 기록 점검률, 서비스 계획 이행률)를 설정하고, 매월 평가 결과를 내부 '서비스 품질 점검표'에 기록함.
- 2) 수급자 만족도 조사는 표본조사(20%) 외에도 분기별 전수조사 또는 위험징후 대상자 집중조사로 확대 운영 예정.
- 3) 서비스 중 사고 발생 시 즉시 응급대응 후 개선계획 수립 및 실행 이력관리를 문서화함.
- 4) 반기 1회 '품질관리 회의'를 통해 개선사항을 환류하고, 평가-개선-재평가의 주기적 품질관리 사이클을 유지함.

2. 연간 운영계획 및 자체평가 계획

가. 방문요양 서비스

1) 연간 운영계획

본 기관은 방문요양 서비스의 체계적 제공과 질 향상을 위해 분기별로 구체적인 실행계획을 수립하여 운영하고 있다.

직무역량 강화, 서비스 이행 점검, 수급자 중심 서비스 환류까지 전 과정을 계획에 반영하며, 아래와 같이 분기별 주요 일정과 담당자를 지정해 운영한다.

구분	계획 내용	주관자	시기
1분기	수급자별 급여제공계획서 검토 및 욕구재사정 실시. 사례회의를 통해 인지 및 신체기능 변화, 가족환경 등 반영 여부 확인	사회복지사, 시설장	1~3월
2분기	요양보호사 대상 직무윤리교육 및 위기대응 매뉴얼 교육 실시 (낙상, 화재, 폭력상황 대응 등 포함)	사회복지사, 시설장	4~6월
3분기	보호자 전화상담 및 가정방문 통한 생활환경 재조사, 수급자 만족도 조사 병행 실시	사회복지사	7~9월
4분기	연간 서비스 실적 분석 및 차년도 운영계획 수립 위한 내부 사례공유	시설장, 전 직원	10~12월

2) 자체평가 항목

- 방문요양 서비스의 품질 및 체계 유지를 위해 연 2회 자체평가를 실시하며, 아래 분야를 중심으로 점검하고 있다.
- 평가 결과를 차년도 운영계획 및 서비스 개선안에 반영하며, 결과서는 3년간 보관한다.
 - 주요 사업분야
 - 직원 교육분야
 - 고충처리(직원, 수급자) 분야
 - 안전 및 감염병 예방분야
 - 기타분야(조직운영, 지역사회 연계 등)
 - 각분야별 주요성과와 향후 계획 및 환류

3. 연간 주요사업

가. 시설관리사업

1) 공공요금, 제세공과금, 수용비 및 수수료 관리 등

목적	기관 운영의 재정적 안정성과 효율성을 확보하기 위한 공공요금 및 운영비의 체계적 관리
사업기간	연중
대상	전반적 기관운영에 필요한 비용 지출 항목
소요예산	수용비 및 수수료 8,400,000원 공공요금 및 제세공과금 9,100,000원
사업내용	공과금, 보험료, 인쇄비, 통신료 등 고정지출 항목에 대한 월별 납부 및 모니터링
기대효과	과지출 방지, 예산 낭비 최소화, 운영 안정성 확보

나. 직원후생 복지사업

1) 명절상여금

목적	설·추석 명절에 맞춰 직원에게 정기적인 상여금을 지급하여 근무에 대한 보상과 감사를 전달하고, 가족과의 명절을 따뜻하게 보낼 수 있도록 지원함.
사업기간	연중
대상	명절 시점 기준 재직 중인 전 직원
소요예산	각종수당 4,200,000원
사업내용	명절 전 지급일 기준 재직자 명단 확정 급여통장으로 상여금 지급 명절 선물(간식세트 등) 병행 지급 가능
기대효과	명절 시근 사기진작 이직 방지 및 조직 충성도 강화 가족 중심 복지문화 확산

2) 우수직원 포상

목적	근무 성과와 태도가 우수한 직원을 분기별로 선정하여 포상함으로써 모범 직원을 격려하고 타 직원의 동기부여를 유도함.
사업기간	연 2회 (반기 1회)
대상	센터 운영성과, 평가결과, 상호 추천 등을 종합하여 선정된 우수 직원
소요예산	기타운영비 7,200,000원 중 3,600,000원
사업내용	내부 운영회의를 통해 포상자 선정 포상금 지급 및 공로 소개 기관 내 게시판 또는 소통채널에 발표
기대효과	업무 성과 제고 타 직원의 동기부여 촉진 건강한 조직 경쟁문화 조성

3) 직원 식사

목적	정기적인 소통의 장을 마련하여 직원들의 노고를 격려하고, 상호 간의 유대감 증진 및 화합을 통해 긍정적인 조직문화를 형성한다.
사업기간	수시
대상	재직중인 직원
소요예산	기타운영비 7,200,000원 중 3,600,000원
사업내용	반기별 1회 전 직원 대상 오찬 또는 만찬 실시 해당 기간 우수 직원 및 생일자 격려 시간 마련 시설장 주관 하에 기관의 주요 현안을 공유하고, 직원들의 건의사항을 자유롭게 수렴 딱딱한 회의 형식이 아닌, 편안한 분위기에서 자유로운 소통의 장으로 운영
기대효과	직원 만족도 및 소속감 증대를 통해 업무에 대한 동기 부여 및 직무 몰입도 향상 부서 및 직급 간의 벽을 허무는 소통 활성화로 원활한 업무 협조 체계 구축 긍정적이고 활기찬 조직 분위기 조성을 통해 장기근속을 유도하고 이직률 감소에 기여

다. 어르신 가정방문 사업

1) 수급자 방문

목적	정기적인 가정방문을 통해 홀로 계신 어르신의 사회적 고립감을 해소하고 정서적 안정을 도모한다. 또한, 수급자와 요양보호사, 기관 간의 신뢰 관계를 증진시켜 보다 안정적인 돌봄 환경을 구축하는 데 목적이 있다.
사업기간	월 1회
대상	방문요양 수급 어르신
소요예산	기관운영비 7,200,000원 중 4,800,000원
사업내용	<p>1) 정기 방문 (월 1회)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 사회복지사가 수급자 가정을 방문하여 건강 상태 및 생활환경 변화를 점검한다. ◦ 일상생활의 어려움 및 욕구를 파악하기 위한 상담을 진행하고, 말벗 서비스를 통해 정서적 지지를 제공한다. <p>2) 특별 방문 (연 2회 - 설, 추석 등 명절)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시설장 및 직원이 함께 명절 인사를 드리며 안부를 확인한다. <p>※ 본 사업은 영리를 목적으로 하지 않으며, 전 수급자 대상 또는 사전기준에 따라 선정된 어르신에게 비정기적 유인 행위 없이 제공되는 복지성 활동임.</p> <p>※ 내부 예산에서 정기적으로 집행하며, 일선행위로 간주되지 않도록 명확한 지출기록과 사후 점검을 실시함</p>
기대효과	<p>(수급자 측면) 정기적인 안부 확인과 정서적 지지를 통해 어르신의 사회적 고립감을 완화하고 심리적 안정감을 증진시킨다.</p> <p>(관계 측면) 기관과 수급자 간의 신뢰 관계를 강화하고, 요양보호사의 업무 만족도 및 소속감을 높여 서비스의 질적 향상에 기여한다.</p> <p>(기관 측면) 어르신을 존중하는 기관의 긍정적 이미지를 제고하고, 지역사회 내에서 신뢰받는 장기요양기관으로 자리매김한다.</p>

라. 직원교육사업

1) 신규직원 교육

목적	기관의 비전과 이념, 운영규정, 급여제공지침을 숙지하고, 실제 업무 수행에 필요한 기본 역할을 이해함으로써 실무 적응력을 높이고, 직원으로서의 정체성을 확립함.
사업기간	연중 수시 (신규 채용 시점 기준)
대상	신규 채용된 전 직원
소요예산	회의비 3,600,000원
사업내용	기관 운영규정, 급여제공지침 교육 서비스 절차 및 업무 흐름 이해 응급상황 대처법 및 비상연락망 안내 인수인계 작성법(건강상태·가정환경·특이사항 등) 성희롱·장애인학대·노인학대·직장 내 괴롭힘 예방 교육 한국보건복지인재원 e-러닝 교육 병행 수강 안내
기대효과	업무 적응기간 단축 안전한 서비스 수행 기반 마련 기관 이념 숙지로 인한 소속감 및 책임감 강화

2) 직무교육

목적	실무자의 전문성과 대응력을 강화하여 서비스의 질 향상과 수급자 안전관리를 도모하고, 법정교육 이수를 체계적으로 운영함.
사업기간	연중 (월례회의 또는 분기 단위)
대상	전 직원
소요예산	회의비 3,600,000원
사업내용	노인인권교육 치매관리 및 행동대응 교육 욕창 예방 및 피부관리 기술 감염병 예방 및 대응 매뉴얼 응급처치 및 낙상사고 예방 노인학대 및 장애인학대 신고의무자 교육 외부 전문강사 또는 인재원 이러닝 활용
기대효과	실무역량 제고로 인한 서비스 질 향상 기관 내 사고 발생률 감소 법정 필수교육 이수율 제고 및 평가 대응

마. 홍보사업

1) 전단지 제작(홍보 스티커)

목적	기관의 방문요양 특징을 지역 주민 및 유관기관에 홍보함으로써 인지도를 제고하고 이용 접근성을 높임.
사업기간	연중 (신규 제작 및 보충 시)
대상	지역 주민, 수급자 및 보호자, 유관기관(보건소, 행정복지센터 등)
소요예산	기관운영비 7,200,000원 중 기관홍보 1,200,000원
사업내용	기관 연혁 및 서비스 소개 서비스 이용 절차, 대상 기준 명시 시설장, 요양보호사 자격 안내 보호자용 Q&A 및 서비스 장점 요약 QR코드 삽입, 온라인 연계 홍보
기대효과	기관 신뢰도 및 인지도 상승 대면상담 이전 인지기반 형성 수급자 및 보호자의 초기 부담 완화

2) 홈페이지·블로그 개설 및 관리

목적	온라인 채널을 통해 신뢰도 높은 정보를 투명하게 제공하고, 상담 및 신청 접근성을 향상시킴으로써 기관의 전문성을 알림.
사업기간	연중
대상	수급자 및 보호자, 예비 수급자, 유관기관 실무자, 지역사회 주민 등
소요예산	기관운영비 7,200,000원 중 기관홍보 1,200,000원
사업내용	방문요양 서비스 안내 콘텐츠 구성 요양보호사 활동사례, 어르신 후기, 일상소식 게시 이용절차, 자격기준, 신청서류 등 시각화 자주 묻는 질문 정리, 상담신청 폼 연동 네이버·포털 검색 최적화(SEO) 키워드 반영
기대효과	기관에 대한 정보 접근성 향상 온라인 문의 및 유입률 증가 투명한 정보 공개로 신뢰감 및 유입률 제고

4. 사업 일정

세부사업명		일정	목표	사업진행내용
방문요양	신체활동지원 서비스	1월~12월	일상생활 수행능력 향상 및 낙상·욕창 예방	요양보호사가 수급자의 가정을 주 2~5회 방문하여 세면, 식사보조, 체위변경, 옷 갈아입히기, 배설 지원 등 기초 생활행위를 지원.
	정서지원 서비스	1월~12월	정서적 안정 및 사회적 고립 해소	말벗, 공감 대화, 생활상담 제공, 독거·인지저하 어르신은 사례회의 통해 집중 관리.
	개인활동지원 서비스	1월~12월	외부활동 및 자립생활 지원	병원·관공서 동행, 약 수령 등 외부 활동 보조, 외출 기록 관리 및 사전 승인 운영.
시설관리	공공요금 및 수수료	1월~12월	예산 집행의 안정성 확보	공공요금, 수수료, 보험료 등 고정비용 월별 납부 및 기록 관리.
직원후생	명절상여	연 2회	근무 보상 및 이직 방지	설·추석 명절 1인당 최대 5만원 상여금 지급.
	우수직원 포상	반기별	동기부여 및 조직문화 개선	반기 1회 우수직원 포상, 공로 소개 및 내용 공유.
어르신지원	명절 위문	설·추석	정서적 안정감 및 돌봄 연속성	말벗 활동, 대상자 가정방문 실시.
직원교육	신규직무교육	수시	업무 적응력 향상	신규 채용자 대상 운영규정, 급여지침, 응급대처 교육 등 진행.
	직무교육	월 1회 이상	서비스 질 향상	노인학대 예방, 욕창관리, 감염병 대응 등 법정교육 운영.
홍보사업	전단지 제작	필요시	기관 인지도 제고	기관 소개, 서비스 절차, Q&A 수록된 전단지 제작 및 배포.
	홈페이지블로그 운영	월 1회 이상	정보 접근성 강화	서비스 안내 콘텐츠 제작, 후기 게시, 문의창 운영.

III. 인력관리 및 교육계획

1. 종사자 현황 및 배치기준

가. 수급자 및 종사자 배치 계획 (2025년 기준)

본 기관은 「노인장기요양보험법 시행규칙」 및 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 방문요양, 방문목욕 서비스에 적정한 인력을 배치하여 운영하고 있으며, 아래와 같이 수급자 수 대비 법정 배치기준을 충족하고 있다.

일자	수급자	요양보호사	사회복지사
방문요양	49명	54명	1명
방문목욕	-	-	-

나. 급여유형별 법정 배치기준 및 충족 여부

1) 방문요양

- 법정 기준: 현재 「장기요양급여 제공기준」 또는 관련 시행규칙상 방문요양 서비스에 대한 요양보호사 인력 배치기준은 별도로 명시되어 있지 않음.
- 기관 내부 기준: 일일 제공 건수, 서비스 시간, 예비인력 확보 상황 등을 종합 고려한 탄력적 운영을 시행하고 있음.
- 2025년 1월 기준: 수급자 49명 / 요양보호사 54명 운영중
- 운영 특성: 요일별 순환 배정 및 대체인력 확보를 통해 서비스 누락 없이 안정적 운영 중
- 충족여부: 충족

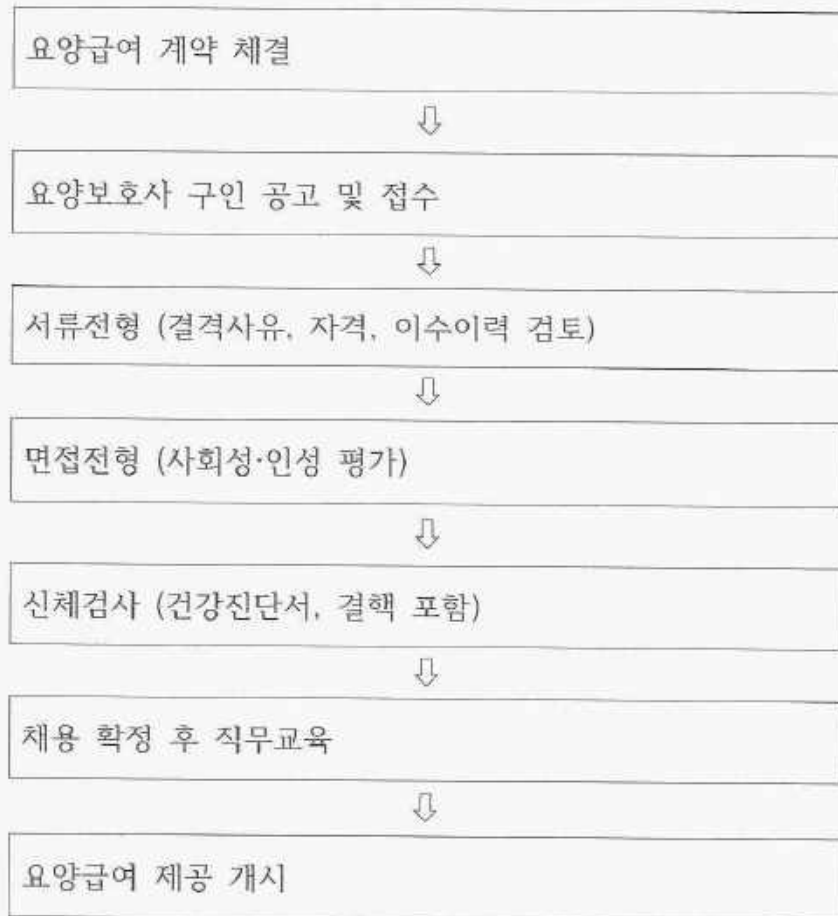
2. 채용절차 및 퇴직

가. 채용절차

센터는 장기요양급여 제공을 위한 인력을 수시 정기 채용공고를 통해 공개채용 방식으로 모집하며 밴드, 워크넷, 사회복지정보시스템 등 공공 채널을 활용한다.

※ 요양보호사 외 사회복지사 사무원 등도 동일 절차 적용

2) 채용 흐름 요약



3) 주요 절차 설명

- 서류전형:
 - 노인복지법에 따른 결격사유 확인 (정신질환자, 마약중독자, 전과자 등)
 - 범죄경력조회서 제출
 - 치매전문교육 이수자 우대
- 면접전형:
 - 수급자 응대능력, 민원 대응력, 비언어적 표현 등 종합적 인성 평가
- 신체검사:
 - 채용신체검사서(1년 이내 발급)를 통해 신체·정신 건강 확인

■ 노인복지법 제39조의13(요양보호사의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 요양보호사가 될 수 없다.

1. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제1호에 따른 정신질환자. 다만, 전문의가 요양보호사로서 적합하다고 인정하는 사람은 그러하지 아니하다.
2. 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자
3. 피성년후견인
4. 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
5. 법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람
6. 요양보호사의 자격이 취소된 날부터 1년이 경과되지 아니한 사람

(1,2호 관련) 정신질환자 및 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자 시험 합격 후 자격증 발급신청 시 제출하는 ‘건강진단서’로 확인

(3호 관련) 피성년후견인

질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 지속적으로 결여된 사람으로서 가정법원으로부터 성년후견개시의 심판을 받은 사람(민법 제9조)

* 개정 민법 시행(2013년 7월) 이전에 이미 금치산 또는 한정치산 선고를 받은 사람에 대하여는 종전의 규정에 따름

(4호 관련) 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람

금고이상의 형의 선고를 받고 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 자에는 법원으로부터 집행유예 선고를 받고 그 선고의 실효 또는 취소됨이 없이 유예기간을 경과하여 형의 선고효력을 잃게 되기까지 사이의 자를 포함.

(대법원 97누18042, 선고, 1998.2.13, 판결)

⇒ 따라서, 집행유예 기간이 완료되지 않은 자는 요양보호사 자격취득 불가

(5호 관련) 법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람

형법 제41조에 따른 형의 종류 중 자격정지, 자격상실을 선고받은 자

3, 4, 5호 해당여부는 해당 시도의 자격검정 시 등록기준지에 의뢰하여 파악

나. 퇴직금 관리

센터는 「근로자퇴직급여 보장법」 제19조에 따라 DC형 퇴직연금제도를 설정하고 기관 자체 퇴직금 계좌를 동시 운영하고 있으며, 근로자 노후소득 보장을 위한 적립형 퇴직금 운영을 기본으로 한다.

1) 운영 방식

- 사용자는 기본급의 1/12 이상을 매월 납입
- 퇴직연금사업자와 계약하여, 근로자별 개별계좌에 적립
- 근로자는 운용방법 선택 가능 (가입자 자율 운용 포함)

2) 지급 방식

- 퇴직 시 근로자는 연금 또는 일시금 중 선택 수령 가능
- 단, 일시금 수령은 아래와 같은 예외적 상황에 한정
 - 퇴직자가 55세 이상인 경우
 - 급여가 고용노동부 고시 금액 이하인 경우
 - 근로자가 사망한 경우
 - 퇴직 외국인의 출국
 - 타 법령에 따라 공제 가능한 경우

3) 제도관리

- 퇴직연금 관련 규정 별도 수립
- 납입은 별도 계좌로 관리하며 일반 회계와 구분
- 퇴직금은 보험상품이 아닌 금융기관 연금계좌에 직접 적립

다. 퇴직자 대응체계

- 1) 종사자 퇴직으로 인한 업무 공백을 최소화하고 서비스의 연속성을 확보하기 위해 다음과 같은 대응체계를 운영한다.
- 2) 퇴직 예정 시점 최소 2주 전 사전 면담을 진행하여 퇴직 사유를 분석하고, 센터 운영 개선을 위한 기초 자료로 활용한다.
- 3) 요양보호사 퇴직 시: 사전에 확보된 예비인력 풀(Pool)을 즉시 가동하여 충원하고, 긴급 공백 발생 시 내부 인력의 순환근무 또는 타 서비스 조정을 통해 대응한다.
- 4) 사회복지사 등 주요 행정인력 퇴직 시: 지역사회 인력뱅크 등 외부 전문기관과의 협조체계를 활용하여 신속하게 인력을 충원한다.

3. 직원 복리후생

본 기관은 장기요양서비스의 질적 향상과 종사자의 안정적 근무환경 조성을 위해 다음과 같은 복리후생 제도를 운영하고 있다.

가. 건강검진 및 근골격계 질환 예방

- 1) 「노인복지법 시행규칙」에 따라 전 종사자를 대상으로 결핵 검진을 포함한 건강진단을 연 1회 이상 의무적으로 실시한다.
- 2) 검진 결과에 따라 필요시 전문의 진료 연계 및 근무 환경 조정을 지원하며, 특히 요양보호사의 업무 부담 경감을 위해 침상 이동 보조기구, 목욕 보조용품 등 안전 및 편의 장비 도입을 확대한다.
- 3) 「산업안전보건법」에 근거하여 근골격계 질환 예방을 위한 지침을 마련하고, 정기적인 예방 교육을 실시한다.

나. 격려 및 포상제도

- 1) 직원의 사기 진작과 조직 안정화를 위해 다음과 같은 포상 제도를 운영한다.
 - 명절 위로금: 설·추석 명절에 근속자 전원에게 위로금 지급 (1인당 최대5만원)
 - 우수직원 포상: 반기별 서비스 만족도 우수자 선정 및 포상금 지급 (1인당 최대10만원)
- 2) 또한 직원회식을 통해 격려와 의견수렴으로 직원 만족도를 높이고 있다.

다. 개인정보보호 계획

- 1) 수급자 및 종사자의 개인정보를 보호하기 위해 내부 지침을 수립하고, 전 직원을 대상으로 연 1회 이상 관련 교육을 실시한다.
- 2) 개인정보보호책임자를 지정하여 정보의 수집·활용·폐기 등 전 과정을 관리·감독하며, 정보 유출 사고를 방지하기 위한 기술적·물리적 보호 조치를 이행한다.
- 3) 개인정보가 포함된 문서는 잠금장치된 사물함에 보관한다.

4. 정기교육

가. 교육방침

- 1) 「노인복지법 시행규칙」 및 관련 고시에 따른 장기요양요원 법정 의무교육을 철저히 이행함.
- 2) 모든 교육은 연간계획에 따라 정기적으로 실시하며, 미이수자 발생 시 재교육 또는 별도 모니터링으로 관리함.
- 3) 외부 전문기관 강사 위촉 및 한국보건복지인재원 e-learning 병행 운영

나. 운영규정 및 급여제공지침 교육

연번	교육명	교육목표	일정
1	종사자 윤리지침	<ul style="list-style-type: none"> - 종사자의 윤리적 가치관 확립 - 윤리적 딜레마 상황에서의 대처 능력 향상 - 어르신 및 보호자와의 신뢰 관계 형성 	1월
2	성폭력 예방 및 대응지침	<ul style="list-style-type: none"> - 성폭력에 대한 올바른 인식 함양 - 성희롱·성폭력 예방 및 근절 - 사건 발생 시 신속하고 적절한 대응 능력 배양 	2월
3	응급상황 대응지침	<ul style="list-style-type: none"> - 응급상황 발생 시 초기 대응 능력 강화 - 어르신의 생명과 안전 보호 - 신속한 응급의료체계 연계 	3월
4	감염예방 및 관리지침	<ul style="list-style-type: none"> - 감염병 발생 및 전파 차단 - 감염관리의 중요성 인식 및 실천 능력 향상 - 쾌적하고 위생적인 시설 환경 유지 	4월
5	치매예방 및 관리지침	<ul style="list-style-type: none"> - 치매에 대한 이해 증진 - 치매 어르신의 문제행동 대처 능력 향상 - 치매 예방 및 인지기능 악화 방지 	5월
6	욕창예방 및 관리지침	<ul style="list-style-type: none"> - 욕창 발생 위험요인 파악 및 예방 - 욕창 발생 시 단계별 관리 능력 배양 - 어르신의 피부 건강 유지 및 삶의 질 향상 	6월
7	낙상예방 및 관리지침	<ul style="list-style-type: none"> - 낙상 위험요인 평가 및 개선 능력 함양 - 낙상 예방 활동의 생활화 - 낙상 발생 시 신속하고 적절한 대처 능력 배양 	7월
8	노인 인권 보호지침	<ul style="list-style-type: none"> - 노인 인권의 존엄성 및 중요성 인식 - 노인학대 예방 및 인권침해 방지 - 인권 존중의 돌봄 문화 정착 	8월
9	근골격계 질환 예방지침	<ul style="list-style-type: none"> - 근골격계 질환의 유해요인 파악 및 개선 - 올바른 신체 역학 원리 적용 능력 향상 - 종사자의 건강권 보호 및 업무 효율성 증대 	9월

10	개인정보 보호지침	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보의 중요성 인식 - 개인정보보호법의 이해 및 준수 - 업무 중 개인정보 유출 사고 예방 	10월
11	직원 인권침해 대응지침	<ul style="list-style-type: none"> - 직원의 인권 보호 및 건강한 근무 환경 조성 - 어르신, 보호자 등에 의한 인권침해 예방 - 인권침해 발생 시 대응 및 구제 절차 숙지 	11월
12	고충처리 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 직원의 고충을 신속·공정하게 처리하는 절차 이해 - 안정적인 직업 생활 및 근무 만족도 향상 - 원활한 의사소통 채널 확보 	12월
13	운영규정	<ul style="list-style-type: none"> - 기관의 운영 목표 및 방침 숙지 - 재반 규정의 이해를 통한 업무의 통일성 확보 - 체계적인 조직 운영 및 서비스 질 향상 	수시

다. 법정 의무교육(한국보건복지 인재인, 경기도 평생학습 포털)

교육 일정	교육방법	교육 시기	세부 추진 일정											
			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
노인인권교육	집합 4시간, 인터넷 6시간	연1회												
노인학대 예방 및 신고 의무자 교육	자체, 인터넷 1시간	연1회												
개인정보보호교육	자체, 인터넷 1시간	연1회												
퇴직연금교육	인터넷 1시간	연1회												
직장내 성희롱 예방교육	자체, 인터넷 1시간	연1회												
장애인 인식개선 교육	인터넷 1시간	연1회												
장애인학대 신고의무자교육	자체 1시간	연1회												
직장내괴롭힘 예방교육	인터넷 1시간	연1회												
아동학대 신고의무자교육	인터넷 1시간 (3번기관 해당없음)	연1회												
긴급복지지원 신고의무자교육	인터넷 1시간 (3번기관 해당없음)	연1회												
수급자(보호자) 자료제공	발생시		욕창예방, 낙상예방, 탈수예방, 배변도움, 노인학대예방, 관절구축예방, 치매예방 관련 자료제공											

5. 직무교육

가. 신규 직원 직무교육

- 1) 목적: 신규 직원이 기관의 운영 철학과 업무 전반을 이해하고, 수급자에게 일관되고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 역할을 정립한다.
- 2) 기간: 2025년 연중 수시 (신규 직원 채용 시)
- 3) 대상: 방문요양에 종사하는 신규 직원 전체 (요양보호사, 사회복지사 등)
- 4) 주요 내용
 - 기관의 이념 및 운영규정 안내
 - 장기요양급여 제공 기준 및 업무 지침 숙지
 - 수급자 인수인계 및 기록물 작성 방법 교육
 - 응급상황 대처 및 비상연락망 활용 교육
 - 개인정보 보호 및 노인 인권 보호 규정 교육

나. 전체 직원 보수교육

- 1) 목적: 전문성 강화를 통해 방문형 장기요양서비스 전반의 질을 향상시키고, 수급자의 안전하고 존엄한 노후 생활을 지원한다.
- 2) 기간: 2025년 연중 계획에 따라 시행
- 3) 대상: 전체 종사자 (요양보호사, 사회복지사)

구분	2025년 이수대상자	수료	미수료
요양보호사	24명	4명	20명
사회복지사	2명	0명	2명

4) 주요 내용

- 요양보호사는 2년에 1회, 사회복지사는 1년에 1회 보수교육을 의무적으로 이수해야 한다.
- 보수교육 이수 후 증명서를 기관에 제출하며, 기관은 대상자 전원의 수료를 목표로 관리한다.
- 보수교육을 집체교육으로 실시하는 경우 근무시간으로 인정하여 급여를 책정한다.
- 온라인 교육으로 이수한 시간은 근무시간으로 인정하지 않는다.

6. 치매전문교육

가. 사업명: 치매전문요양보호사 양성을 위한 단계별 이수 계획

나. 추진계획:

- 1) 공단 치매전문교육 최대 신청가능인원(차수당 4명)을 고려하여 총 15인을 3인씩 5팀으로 분할
- 2) 차수별 순환 참여 계획 수립 → 일정표 사전 고지 → 업무공백 최소화
- 3) 이수증은 제출

다. 기대효과:

- 1) 치매관리 전문성 강화 및 방문요양 내 치매대상자 대응능력 향상
- 2) 인력 재배치 유연성 확보
- 3) 장기요양기관 치매특화 운영 기반 마련

라. 비고: 공단 운영 일정 반영하여 연간 교육계획표와 연계해야 함

7. 교육 이수 및 관리

가. 교육기록 및 보관

- 1) 교육은 이수대장과 출석부(지문 또는 서명)를 통해 확인하며, 전자파일로 변환해 3년간 보관한다.
- 2) 법정 의무교육은 수료증 또는 확인서를 별도 수합하고, 개인별 교육현황표로 통합 관리한다.
- 3) 수료 여부는 인사기록에 반영하며, 분기별로 교육 이수 현황을 점검한다.

나. 미이수자 조치

- 1) 미이수자는 개별 면담 후 재교육 일정을 수립하고, 필요 시 경고 조치를 병행한다.
- 2) 재교육 이수 여부는 시설장이 최종 확인 후 교육이력에 반영한다.

다. 환류 및 질 개선

- 1) 교육 내용은 월간 회의에서 피드백을 공유하고, 다음 교육에 반영한다.
- 2) 연간 계획 수립 시, 이수율과 개선사항을 고려하여 질 관리를 강화한다.

IV. 고충처리 및 인권보호 체계

1. 수급자 인권보호 및 학대예방 계획

가. 인권보장 기본방침

1) 수급자 권리보장 선언 및 게시

우리 기관은 모든 수급자가 존엄과 권리를 보장받으며 서비스를 이용할 수 있도록 수급자 권리보장 선언문'을 제정하여 운영의 기본 가치로 삼고 있다.

2) 선언내용

- 존엄성과 인격 존중
- 차별 없는 서비스 제공
- 학대·폭력으로부터의 보호
- 자기결정권 보장
- 개인정보 보호

수급자 권리보장 선언문

우리 기관은 장기요양 수급자의 존엄성과 권리를 최우선 가치로 여기며, 다음과 같이 선언합니다.

1. 존엄성과 인격을 존중받을 권리

수급자는 나이, 성별, 장애 여부와 관계없이 존엄한 인간으로서의 대우를 받을 권리가 있습니다.

2. 차별 없이 서비스를 제공받을 권리

수급자는 어떠한 이유로도 부당하게 차별받지 않으며, 공정하고 평등한 서비스를 받을 권리가 있습니다.

3. 신체적·정서적 학대로부터 보호받을 권리

수급자는 모든 형태의 신체적, 정서적, 언어적 학대나 방임으로부터 보호받을 권리가 있습니다.

4. 자기결정권을 행사할 권리

수급자는 본인의 생활과 관련된 결정 과정에 참여할 권리가 있으며, 서비스 이용에 대한 선택과 거부를 포함한 자기결정권이 보장됩니다.

5. 개인정보 및 사생활이 보호받을 권리

수급자의 개인정보는 법률에 따라 보호되며, 사생활의 비밀과 자유가 침해받지 않도록 철저히 관리합니다.

이 선언은 모든 종사자에게 공유되며, 수급자가 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 기관 전체가 실천을 약속합니다.

제정일: 2025년 1월 1일

기관명: 밝은미래제가센터

시설장 백승철 (인)

3) 게시위치

- 출입구, 상담실 등 수급자 및 보호자가 자주 이용하는 공간

4) 교육 및 안내

- 신규 수급자 및 보호자에게 초기 상담 시 권리보장 설명
- 연 1회 이상 전 종사자 대상 권리보장 관련 교육 실시
- 선언문에 대한 서면 안내 및 확인서 작성 보관

나. 차별금지·프라이버시 보호조치

1) 실천방침

수급자의 존엄성과 인권을 보호하고, 서비스 제공 전반에 걸쳐 차별 없는 환경을 조성함. 성별, 연령, 질병, 경제력, 종교, 정치 성향 등 어떠한 이유로도 차별 없이 동일한 서비스 제공을 원칙으로 함.

2) 주요 조치내용

구분	내용
차별 금지	· 성별, 장애, 가족관계, 경제상태 등에 따른 차별 금지 · 서비스 배정 시 수급자 개별 욕구 및 형평성 고려
프라이버시 보호	· 신체 노출 최소화, 동성 요원 배치 원칙 준수 · 수급자 건강정보, 가정환경 등 민감정보는 잠금함에 별도 보관 · 상담은 개별공간 확보하여 진행
직원 교육	· 연 1회 이상 차별금지 및 개인정보보호 교육 실시 · 실천 매뉴얼 배포 및 사례 중심의 실무 교육 병행

3) 참고사항

- 기관 내 개인정보 처리방침과 직원 행동강령에 관련 조치 명시
- 수급자와 보호자 대상 개인정보 활용 동의서 징구 및 보관

다. 인권침해 발생 시 대응 체계

1) 기본원칙

본 기관은 수급자의 인권 보호를 최우선 가치로 두고 있으며, 인권침해 발생 시 무관용 원칙에 따라 신속하고 체계적인 대응을 통해 피해 최소화 및 재발 방지를 목표로 한다. 인권침해란 신체적·정신적·성적 폭력뿐만 아니라, 방임, 경제적 착취, 차별, 프라이버시 침해 등 모든 인권 침해 행위를 포함한다. 이에 대한 인지, 신고, 조사, 보호, 보고, 재발방지의 각 단계를 매뉴얼화하여 상시 대응체계를 운영하고 있다.

2) 대응절차

단계	주요 내용
① 인지 및 신고	<ul style="list-style-type: none"> · 인권침해 정황 발견 시 누구나 즉시 내부 신고 가능 · 신고자는 종사자, 수급자, 보호자 모두 가능하며 익명 보장 · 고충접수함, 유선전화, 보호자 간담회, 종사자 교육 중 제보 가능
② 사실 확인	<ul style="list-style-type: none"> · 시설장 또는 관리자(사회복지사)가 24시간 내 조사 착수 · 피해자와 행위자를 분리하여 독립적인 면담 실시 · 필요시 외부 전문가(사회복지사, 심리상담가) 참여 가능
③ 조치 및 보호	<ul style="list-style-type: none"> · 피해자 보호를 위해 요양보호사 교체, 임시 중단 등 즉각 시행 · 행위자는 직무배제 후 고충처리위원회 심의 및 징계 조치 · 상황에 따라 경찰 및 지자체, 공단 보고 병행
④ 보고 및 기록	<ul style="list-style-type: none"> · 공단 노인장기요양보험운영센터, 관할 시·군·구청 노인복지담당부서에 지체 없이 보고 · 사건 내용, 조사 결과, 조치사항은 사건일로부터 7일 내 보고 완료 · 관련 기록은 개인정보보호를 준수하며 3년 이상 보관
⑤ 재발 방지	<ul style="list-style-type: none"> · 해당 사례를 내부 교육자료로 활용하여 전 직원 대상 교육 · 운영규정 개정 또는 매뉴얼 보완 등을 통한 제도 개선 · 필요시 외부 컨설팅 연계하여 조직문화 진단 병행

3) 내부 매뉴얼 및 관리체계

- 연 1회 인권침해 대응 매뉴얼 자체 점검 및 외부 교육 수료
- 고충처리위원회 회의록을 통한 처리현황 모니터링
- 인권침해 의심 발생 시 시설장 직보체계 운영

4) 외부 신고 채널

- 국민권익위원회 부패신고센터 110
- 장기요양기관 인권침해 신고센터 (공단 고객센터 1577-1000)
- 대전광역시 노인보호전문기관
- 기타 지역 인권센터 및 법률구조공단

라. 학대 예방교육 실시 계획

기관은 전 종사자를 대상으로 연 1회 이상 노인학대 예방교육을 실시함. 교육은 「노인복지법」 및 시행규칙에 근거하여, 다음과 같은 내용과 방식으로 운영함.

1) 교육 대상

- 방문요양 서비스에 종사하는 전 직원 (요양보호사, 사회복지사, 설장 등)

2) 교육 방법

- 외부 전문 강사(노인보호전문기관 등)를 초빙한 집합교육을 원칙으로 하되, 필요시 공신력 있는 기관의 온라인 교육(한국보건복지인재원)을 병행한다.
- 교육 이수대장, 출석부, 수료증 등 관련 기록은 3년 이상 보관한다.

3) 교육 내용

- 노인 인권의 이해와 존엄한 돌봄의 가치
- 「노인복지법」상 노인학대의 유형별 정의 및 사례
- 업무 중 학대 징후를 조기에 발견하는 방법
- 학대 발견 시 신고 절차 및 신고의무자의 역할과 책임
- 기관 내 학대 예방 및 대응 지침 안내

4) 교육 운영 및 관리

- 일정: 해당 연도 내에 온라인 교육으로 이수하도록 한다.
- 실적 관리: 개인별 교육 이수 현황을 인사기록과 연계하여 관리하며, 연 1회 기관 자체 점검을 통해 전 직원 이수 여부 및 교육 효과성을 평가한다.
- 환류: 교육 후 만족도 조사 및 현장 의견을 수렴하여 차기 교육 계획 수립 시 반영함으로써 교육의 실효성을 높인다.

마. 학대 발생 시 즉시 보고 및 조치

기관은 노인학대 발생 시 신속하고 체계적인 대응을 위해 다음과 같은 절차를 운영함.

1) 보고 체계

- 학대 의심 또는 확인 시, 해당 종사자는 즉시 시설장에게 구두 및 서면 보고
- 시설장은 『노인복지법』 제39조의10 제1항에 따라 지체 없이 노인보호전문기관 또는 관할 행정기관에 신고
- 신고 내용: 피해자 정보, 가해 추정자, 학대유형, 발생장소 및 경위 등

2) 응급조치

- 피해 수급자의 안전 확보 우선 (서비스 중단, 임시 보호 등)
- 필요 시 의료기관, 경찰 등과 연계하여 긴급 조치

3) 문서화 및 기록보관

- 학대 발생 보고서, 조치결과 보고서, 관계기관 신고내역 등 작성
- 모든 문서 및 보고기록은 기관 보안절차에 따라 3년간 보관

4) 사례회의 및 재발 방지

- 사건 종결 후 7일 이내 인권보호 사례회의 개최
- 회의 결과에 따라 내부지침 보완, 종사자 재교육 시행
- 유사 사례 대응 매뉴얼 마련 및 정기 점검

5) 책임자 지정 및 권한 부여

- 인권보호책임자(시설장)가 학대 관련 사안 총괄
- 시설장은 학대 발생 시 최종 책임자로서 보고 및 대응 조치 점검

바. 보호자 및 종사자 대상 예방 교육 내용

기관은 수급자의 인권 보호와 노인학대 예방을 위해 보호자 및 종사자 대상 예방 교육을 다음과 같이 실시함.

1) 종사자 대상 예방 교육

- 대상: 시설장, 사회복지사, 요양보호사 등 기관의 전 종사자
- 주기: 연 1회 이상 집합교육 실시 및 분기별 자체 점검
- 방법
 - 노인보호전문기관 등 외부 전문 강사를 초빙하여 사례 중심의 집합교육을 진행한다.
 - 보건복지부 지정 온라인 교육 콘텐츠를 활용하여 보완 교육을 병행한다.
- 내용
 - 노인 인권의 이해 및 학대의 유형별 정의
 - 방문요양 서비스 과정에서 발생할 수 있는 인권침해 및 학대 사례 분석
 - 학대 징후 조기 발견 방법 및 신고의무자의 역할과 법적 책임
 - 학대 발생 시 피해자 보호 및 대응 절차 숙지

2) 보호자 대상 예방 교육

- 대상: 서비스를 이용하는 모든 수급자의 주 보호자
 - 주기: 연 1회 이상 교육자료 제공 및 참여 권고
 - 방법
 - 가족 간담회 또는 개별 상담 시 '노인학대 예방 안내문' 등 교육 자료를 배포하고 설명한다.
 - 기관 소식지 및 홈페이지를 통해 가정 내에서 발생할 수 있는 노인학대 및 방임의 위험성과 예방법을 정기적으로 안내한다.
 - 내용
 - 가정 내에서 발생 가능한 정서적·신체적·경제적 학대 및 방임의 개념
 - 어르신과의 긍정적 의사소통 방법 및 존엄한 돌봄의 중요성
 - 학대 의심 상황 발생 시 대처 방법 및 노인보호전문기관(1577-1389) 등 신고 채널 안내
- 3) 교육 결과 관리
- 모든 교육은 참석부, 결과보고서, 교육자료 등 관련 서류를 작성하여 관리한다.
 - 인권침해 또는 학대 관련 민원이 제기될 경우, 관련 종사자 및 보호자의 교육 이수 여부를 확인하고 이를 조치 과정에 반영한다.

2. 수급자 및 직원 고충처리 절차

가. 고충 접수 방법 및 절차

- 1) 고충접수 창구 설치 및 안내
 - 기관은 수급자 및 종사자의 고충을 신속하게 처리하기 위해 고충접수 전용 창구를 운영함.
 - 사무실 상담테이블에 '고충처리함' 설치
 - 고충 접수 안내문은 다음 장소에 게시함: ① 출입문 앞 게시판, ② 휴게실
 - 수급자는 담당 요양보호사나 사회복지사를 통해 구두 또는 서면 접수 가능
- 2) 익명성 보장 및 비밀 유지
 - 고충은 서면, 구두, 전화, 이메일, 홈페이지 등 다양한 경로로 접수 가능하며, 익명 접수도 허용
 - 고충 내용은 처리 전·후 모두 비밀이 유지되도록 하며, 열람권한은 시설장 및 고충처리담당자로 한정

- 고충 내용 및 처리결과는 관련법령에 따라 3년간 보관하며, 외부유출 금지
- 고충 제기자에게 불이익이 가지 않도록 신원 보호 조치를 실시함

나. 고충처리 흐름도 및 결과 공유

1) 고충사항 처리 단계 및 담당자 역할

- 고충사항이 접수되면 아래의 절차에 따라 신속하고 공정하게 처리함
- ① 고충 접수
- ② 고충처리 담당자 확인 및 사실관계 조사
- ③ (필요시)고충처리위원회 회의 개최 및 심의
- ④ 조치방안 결정 및 실행
- ⑤ 고충 제기자에게 결과 통보 및 사후관리
- 고충처리 담당자: 사회복지사 또는 시설장이 주관하여 고충사항에 대해
중립적으로 조사
- 조사기록 및 결과보고서는 내부자료로 별도 보관

2) 고충 결과 통보 및 환류 체계

- 처리결과는 고충 제기자에게 개별 통보하고, 동의 시 서면 회신
- 반복되는 고충사항은 고충처리위원회의 안건으로 상정하여 제도 개선 검토
- 개선된 내용은 내부 공지 및 교육을 통해 전 직원에게 안내하고, 정기 자체평가
시 환류내용 반영

3. 고충처리위원회 구성 및 운영

가. 위원회 구성 및 역할

1) 위원 구성 및 건출 방식

- 고충처리위원회는 시설장(위원장), 사회복지사, 직원 대표(요양보호사 중 1인),
이용자 또는 보호자 대표로 구성함
- 성별 다양성 및 중립성을 고려하여 위원 구성

2) 회의 개최 주기 및 심의사항 : 긴급 사안 발생 시 수시 개최 가능

- 주요 심의 내용
 - 고충사항에 대한 사실관계 확인 및 처리방안 결정
 - 유사 사례 예방을 위한 제도 개선 권고
 - 수급자 및 직원의 인권 보호 관련 전반적 사항 검토

나. 기록 관리 및 제도 개선 반영

1) 회의록 작성 및 보관

- 고충처리위원회 회의 시 회의록을 필수 작성하며, 회의 결과와 심의 내용을 명확히 기록
- 회의록에는 일시, 참석자, 주요 안건, 심의 내용, 조치 결과 등을 포함함
- 회의록은 서면 또는 전자문서 형태로 5년간 보관하며, 필요 시 열람 가능

2) 처리 결과의 운영 반영 및 재발 방지 조치

- 고충사항 처리 결과는 기관 운영 매뉴얼에 반영하여 지속적 개선 도모
- 반복 발생 고충은 분석 후 직원 교육 및 업무 프로세스 개선으로 연계
- 처리 결과는 운영회의, 내부게시판, 간담회 등을 통해 구성원들과 공유함
- 심각한 사안은 외부 전문기관 자문 또는 감독기관 보고를 통해 처리의 객관성과 투명성 확보

다. 고충전담 담당자의 업무

고충전담자는 시설장이 겸임하며, 다음과 같은 업무를 수행한다.

- 1) 인권침해(폭언·폭행·성희롱·성폭력 등)에 대한 접수 및 상담
- 2) 고충사항 관련 초기 사실 확인 및 내부보고서 작성
- 3) 필요한 경우 외부 유관기관(노인보호전문기관, 경찰 등)에 연계
- 4) 사건의 조정 및 합의 권고, 재발방지 조치 수립
- 5) 연 1회 직원 인권/성희롱 예방교육 실시 및 기록 보관
- 6) 고충·인권 관련 교육자료 및 상담사례, 판례 수집 및 내부 공유

라. 임원 임기 및 해촉 사유

1) 임기

- 위원의 임기는 3년이며 연임 가능
- 위원 임기 만료 후 후임자가 선임되기 전까지는 기존 위원이 업무를 계속 수행

2) 해촉 사유

- 정당한 사유 없이 3회 이상 회의 불참
- 수급자 또는 직원에 대한 부적절한 언행으로 인권침해 발생
- 고의적인 고충처리 지연 또는 사적이해관계 개입

V. 안전·위생 및 감염병 예방 관리

1. 안전관리 체계 수립 및 실천 계획

가. 안전관리 책임자 지정 및 역할

1) 안전관리 총괄책임자 지정

기관의 안전관리 전반을 총괄하는 안전관리책임자는 시설장으로 지정하며, 각 분야별 담당자를 배치하여 역할을 분담함.

2) 역할별 담당자 지정 및 업무 분장

역할 구분	담당자 직책	주요 역할
총괄 책임자	시설장	안전관리 총괄, 연간계획 수립 및 이행점검, 사고 대응 및 보고
시설·장비 관리	시설관리담당	전가소방설비 등 정기 점검 및 고장 발생 시 수리 조치
감염병 대응	사회복지사	감염병 예방지침 교육, 손 위생 및 개인보호구 사용 지도
낙상·화재 예방	사회복지사	위험요소 사전 점검, 수급자 행동특성 분석을 통한 맞춤형 환경조성
기록 및 보고 체계	사회복지사	점검 기록 관리, 사고 보고 문서 작성 및 보관, 복지부 보고자료 준비

3) 점검 및 보고 체계 운영

분기별 안전교육, 월 1회 정기점검 실시

- 사고 발생 시 ①현장 조치 → ②시설장 보고 → ③재발방지계획 수립 절차 진행
- 미흡사항 발생 시 즉시 시정조치 및 사후 모니터링

나. 시설 및 장비 안전관리 계획

1) 시설 점검 및 유지보수

- 센터 내 주요 시설(출입구, 복도, 계단 등)은 월 1회 이상 정기점검을 실시함.
- 전기 및 소방 설비는 분기별로 외부 점검업체 또는 자격소지자에 의해 정기 점검 및 이상 여부 확인.
- 파손·낙후된 시설물은 즉시 수리 또는 교체하여 안전사고 예방.

2) 장비 안전관리

- 소모품은 주기적으로 상태확인 후 필요시 교체하여 내구성 유지.

- 장비 고장 발견 시 즉시 사용 중단 및 보고 후 수리 조치.
- 3) 점검 결과 기록 및 보관
 - 월간회의 시(분기별 또는 계절별) 결과 공유 및 후속 조치 점검.
 - 점검표에는 점검일자, 점검자, 이상유무, 조치내역 명시.

2. 감염병 예방 및 대응·관리계획

가. 감염병 예방관리 체계

- 1) 관리 책임자: 기관의 안전관리책임관(시설장)이 감염병 예방관리 업무를 총괄하며, 사회복지사를 실무 담당자로 지정하여 지원한다.
- 2) 지침 및 매뉴얼: 연간 감염병 예방관리 계획을 수립·시행하며, 주요 감염병(인플루엔자, 코로나19, 음 등) 유행 시 정부 지침에 따른 대응 매뉴얼을 즉시 가동한다.
- 3) 예방 물품 관리: 손 소독제, 마스크, 장갑 등 개인보호구와 방역 물품의 재고를 정기적으로 점검하고, 부족 시 즉시 보충하여 비상 상황에 대비한다.

나. 종사자 및 수급자 위생관리

- 1) 종사자 교육: 전 종사자를 대상으로 올바른 손 위생, 기침 예절, 개인보호구 착용법 등에 대한 감염병 예방 교육을 연 2회 이상 의무적으로 실시한다.
- 2) 건강 모니터링: 종사자는 서비스 시작 전후 스스로 체온 및 호흡기 증상을 점검하고, 이상 발견 시 즉시 시설장에게 보고 후 업무에서 배제한다. 수급자에 대해서도 방문 전 유선으로 건강 상태를 확인한다.

다. 유사시 대응체계

- 1) 보고 및 신고: 서비스 제공 중 감염병 의심 또는 확진자 발생 시, 즉시 시설장에게 보고하고, 해당 수급자의 서비스는 일시 중단하며 관할 보건소에 신고하는 절차를 준수한다.
- 2) 초동 조치: 감염 확산 방지를 위해 접촉자 명단을 신속히 파악하고, 관련 방문기록 등의 자료를 확보하여 보건소의 역학조사에 적극 협조한다.
- 3) 재발 방지: 상황 종료 후 사례회의를 통해 대응 과정을 평가하고, 미흡한 점을 보완하여 재발 방지 대책을 수립한다.

라. 기록 관리 및 환류

- 1) 모든 감염병 관련 교육, 점검, 대응 이력은 안전관리책임관(시설장)의 감독하에 기록·관리한다.
- 2) 안전점검 회의에서 감염관리 현황을 점검하고, 미흡 사항은 즉시 개선 계획에 반영하여 지속적으로 보완한다.

3. 안전관리 교육 및 점검 계획

가. 종사자 대상 안전관리 교육

- 1) 교육 시행: 종사자 안전관리 교육은 방문요양 서비스의 연간 운영계획에 명시된 일정과 내용에 따라 정기적으로 시행한다.
- 2) 주요 내용: 화재 예방 및 대피 요령, 감염병 예방 및 관리, 방문 시 발생할 수 있는 응급상황 대처 방법, 장비 안전 사용법 등 실무 중심의 교육을 포함한다.

나. 정기 안전 점검 계획

- 1) 점검 주기: 매월 1회 '안전점검의 날'을 지정하여 기관의 모든 시설 및 장비에 대한 정기점검을 실시한다.
- 2) 담당자: 시설·장비 점검은 시설관리담당자가 주관한다.
- 3) 주요 점검 항목: 전기 설비, 소방 장비(소화기, 감지기 등), 비상구 및 피난 통로 확보 상태

다. 점검 결과 환류 및 관리

- 1) 기록 관리: 모든 점검 결과는 정해진 점검표에 따라 기록하고 3년간 보관하며, 이상 발견 시 즉시 수리 또는 교체 조치 후 그 결과를 명시한다.
- 2) 결과 공유: 정기 회의 시 점검 결과를 전 직원과 공유하여 안전에 대한 경각심을 높이고, 발견된 미흡 사항은 즉시 개선한다.
- 3) 지속 개선: 반복적으로 문제가 발생하는 항목은 원인 분석을 통해 근본적인 개선 계획을 수립하고, 그 이행 과정을 추적 관리한다.

4. 안전사고 발생 시 대응 계획

가. 사고발생 시 즉각 대응 체계 구축

- 1) 모든 종사자는 사고 발생 즉시 시설장 및 안전관리 책임자에게 보고하며, 1차 현장조치를 우선 수행한다.
- 2) 응급상황 발생 시에는 119 또는 의료기관과 즉시 연계하여 긴급 대응한다.
- 3) 사고 유형에 따라 낙상, 화재, 감염 등 매뉴얼에 따른 표준 대응절차를 준수한다.

나. 보고체계 및 기록 관리

- 1) 사고 발생 후, 담당자는 ‘사고 보고서’를 작성하여 사회복지사는 기록 관리한다.
- 2) 모든 사고기록은 지정양식에 따라 분기별로 정리하고 문서화하여 보관한다.

나. 사후 조치 및 재발 방지 계획 수립

- 1) 사고 원인 분석 후, 직원회의를 통하여 재발 방지 계획을 수립한다.
- 2) 필요 시, 관련 종사자 대상 보완교육을 실시하며 환경 개선 조치도 병행한다.
- 3) 반복사고나 중대 사고 발생 시, 고충처리위원회 등 별도 회의체를 구성해 심층 검토 및 제도 개선을 추진한다.

VI. 조직운영

1. 조직체계 및 의사결정 구조

가. 조직도 및 직무분장 체계

- 1) 기관의 조직은 시설장을 중심으로 사회복지사, 요양보호사로 구성됨.
- 2) 각 직무별로 주요 업무가 명확히 분장되어 있어 업무 중복 없이 효율적으로 운영 가능.
- 3) 조직도는 모든 직원이 열람할 수 있도록 사무실에 게시.
- 4) 조직도



수급자 맞춤형
신체·가사·정서지원
서비스 제공

2인 1조 동성 요원 구성,
위생·안전 기준 철저 준수
(욕조 설치~해체 전 과정
표준화된 서비스 제공)

5) 업무분장

직책	업무 구분	업무 내용
관리책임자 (시설장)	시설의 총책임자	<ul style="list-style-type: none"> - 기관 운영 총괄, 인사·예산·회계 - 각 서비스(요양·목욕) 운영 점검 및 조정 - 수급자 계약·상담·홍보·조정 - 수급자 불만·민원 응대 및 고충처리 - 종사자 근무배치 및 교육관리 - 종사자 불만·민원 응대 및 고충처리 - 고위험군 수급자 응급상황 대응 계획 수립 - 지자체 보고 및 정보공시 업무
관리자 (사회복지사)	수급자 사례관리 담당	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자 욕구사정 및 서비스 계획수립 - 급여 제공 계획 수립 및 월간 점검 - 수급자 계약·상담·홍보·조정 - 수급자 불만·민원 응대 및 고충처리 - 종사자 불만·민원 응대 및 고충처리 - 응급상황·특이사항 기록 및 보고 - 재사정 필요 수급자 발굴 - 시설장 부재 시 업무 대행
담당자 (요양보호사)	방문요양 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> - 방문요양: 가사지원, 신체활동 지원 등 - 수급자 상태변화 및 특이사항 기록·보고 - 기관 규정에 따른 복무·윤리 준수 - 월별 서비스기록지 작성
모든 직원	공동업무	<ul style="list-style-type: none"> -수급자 발굴 및 이용자 홍보 등 -수급자 상태변화, 응급상황, 특이사항 등에 관한 대처 등

나. 의사결정 절차 및 내부협의 운영방식

- 1) 기관의 주요 의사결정은 시설장 주관 운영회의를 통해 수립되며, 정책 변경·인사사항·안전관리 등은 사전 논의를 거쳐 시행됨.
- 2) 내부 협의는 비공식 실무회의, 격월 1회 운영회의 형태로 진행되며, 회의 결과는 회의록 형태로 전직원에 공유하고 이행 여부를 점검함.

다. 문서 및 기록관리 체계

- 1) 내부 모든 의사결정 문서(회의록, 내부 공문, 고충처리 결과 등)는 시설장 또는 사회복지사가 전담 보관함.
- 2) 주요 문서는 전자·출력 형태 병행 보관하며, 보존 기간은 최소 3년으로 설정함.
- 3) 감염병, 고충, 안전 등 지정갱신 심사 항목과 관련된 기록은 별도 폴더로 관리하여 심사 대응이 용이하도록 함.

2. 직원회의

가. 직원회의 운영방식

기관은 정기적인 직원회의를 통해 운영 전반에 대한 소통과 협의가 이루어지도록 함. 직원회의는 격월로 1회 이상 정기 개최하며, 필요 시 긴급회의를 수시로 소집함.

구분	내용
회의 주관	시설장
참석 대상	전 직원(누적 참석률 50%이상 충족)
주요 안건	서비스 개선, 안전·위생 점검 공유, 고충사항 논의 등
운영 방식	회의록 작성 및 3년 이상 보관

※ 회의 결과는 모든 직원에게 공유하며, 필요시 개별 브리핑 또는 추가 교육으로 연계함.

VII. 지역사회 연계 및 서비스 질 향상 노력

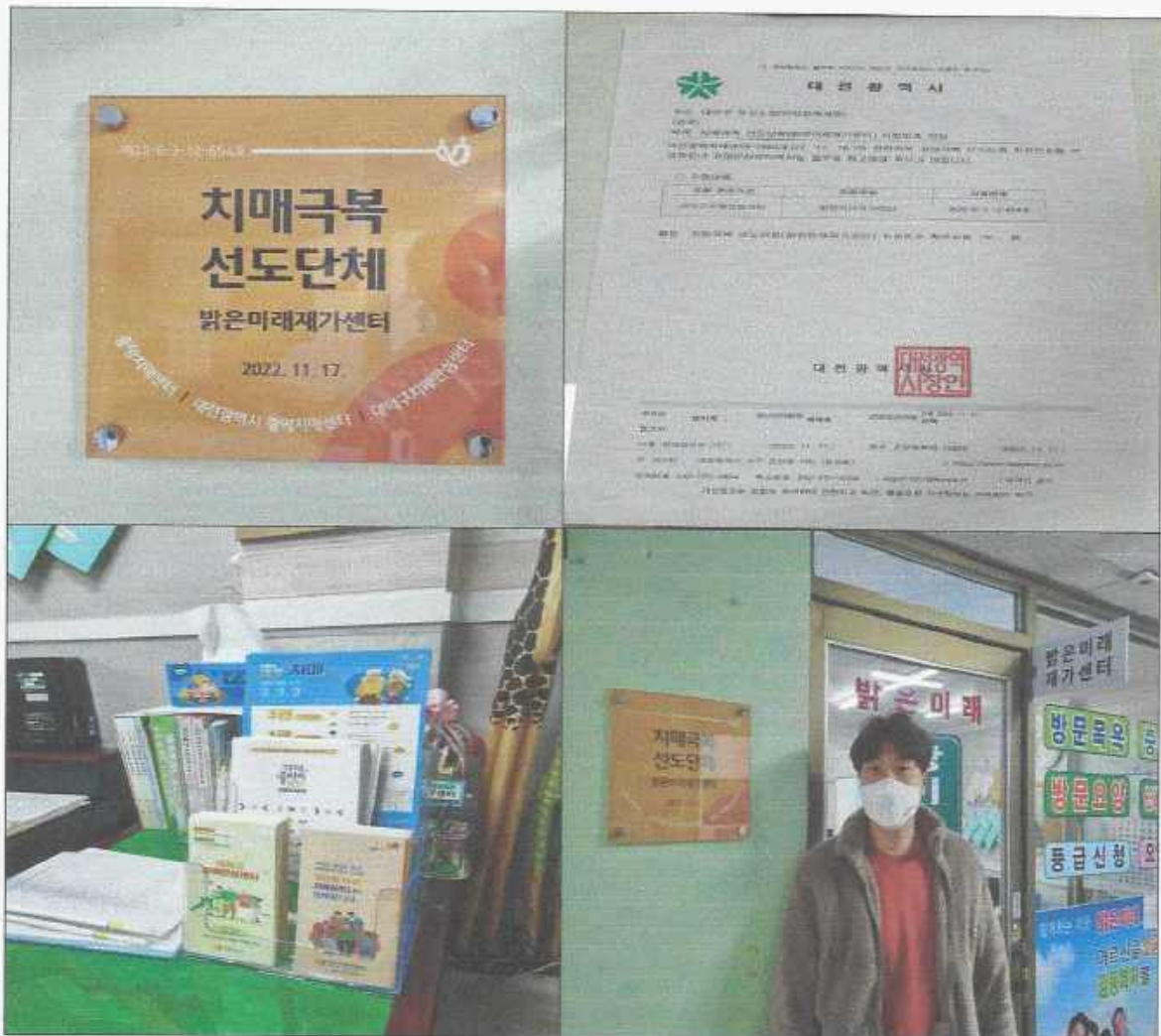
1. 지역기관 연계 현황 및 계획

가. 연계목적

지역 내 유관기관과의 협력을 통해 수급자에게 보다 통합적이고 실질적인 돌봄서비스를 제공하고, 응급상황 시 신속한 대응체계를 확보함.

나. 기존 연계기관 현황

기관명	협력내용	비고
대덕구 치매안 심센터	<ul style="list-style-type: none"> · 재가노인지원서비스가 필요한 치매안심센터 이용 어르신 연계 및 의뢰 · 치매 어르신 정보 공유 및 통합적 사례관리를 위한 협력 체계 구축 · 응급상황 발생 시 신속한 대응을 위한 연계 체계 마련 	치매극복 선도단체 지정



다. 향후 연계 계획

1) 지역사회교류

노인복지관, 경로당을 정기적으로 방문하여 센터를 홍보하고, 재가 돌봄이 필요한 잠재적 대상자를 발굴한다

2) 지역 병원원

어르신 응급상황 발생 시 자문을 구하고 신속한 병원 연계를 위해 인근 병원과 긴밀한 협력 관계를 유지한다. 또한, 수술 후 회복 지원이 필요한 어르신의 경우 해당 병원과 정보를 교류하여 안정적인 재가 돌봄을 지원한다.

3) 노인보호전문기관

노인학대 의심 사례 발견 시 즉시 신고하는 절차를 숙지하고, 노인보호전문기관과 비상 연락망을 확보한다. 기관에서 직접 의뢰하는 학대피해노인에게 우선적으로 방문요양 서비스를 제공하여 정서적 안정을 지원한다.

2. 자체 서비스 개선 노력 및 내부평가 계획

가. 서비스 질 개선 활동

- 1) 정기 사례회의: 분기별 1회 이상 요양보호사와 사회복지사가 참여하는 사례회의를 실시하여, 서비스 제공 과정의 우수사례 및 애로사항을 공유하고 상호 피드백을 통해 개선 방안을 모색한다.
- 2) 만족도 조사: 수급자 및 보호자를 대상으로 연 1회 이상 서비스 만족도 조사를 실시하며, 그 결과를 분석하여 차년도 사업계획 및 서비스 개선 계획에 반영한다.
- 3) 업무 표준화: 위생관리, 안전관리, 응급상황 대응 등 주요 서비스 제공 과정에 대한 표준 업무 매뉴얼을 마련하고, 해당 매뉴얼에 따라 업무가 이행되는지 주기적으로 점검한다.

나. 직원 역량 강화 방안

- 1) 정기 직무교육: 요양보호사, 사회복지사 등 전 종사자를 대상으로 분기별 실무 교육(치매 케어, 근골격계 질환 예방 등)을 실시하여 전문성을 강화한다.
- 2) 외부 교육 연계: 장기요양기관 관련 협회 및 전문 학회 등 외부 기관에서 주관하는 보수교육 및 연수 과정에 종사자들이 적극 참여할 수 있도록 지원한다.
- 3) 성과 보상: 반기 1회 이상 우수 직원을 선정하여 포상하는 제도를 운영하여 종사자의 사기를 진작하고 동기를 부여한다.

다. 내부평가 체계 운영

- 1) 자체 평가: 매년 말, 서비스 이행률, 수급자 만족도, 고충 접수 건수, 안전사고 발생률 등 객관적 지표를 활용하여 기관 운영 성과에 대한 자체 평가를 실시한다.
- 2) 결과 환류: 평가 결과는 직원회의때 공유하며 개선 과제를 도출하여 차년도 사업계획에 반영한다.
- 3) 상시 관리: 국민건강보험공단의 정기평가 및 지정갱신 심사에 대비하여 평가지표에 따른 점검 체크리스트를 상시 관리하고, 미흡 사항을 사전에 개선한다.