



매 화 재 가 복 지 센 터 운 영 규 정

기 관 명	매화재가복지센터
소 재 지	경기도 수원시 영통구 매여울로53번길 76-15 102호 (매탄동)
시행 및 개정일	2023. 01. 01. 시행

매 화 재 가 복 지 센 터

목 차

구분	내 용	비고
제1장	총칙	제1조~제9조
제2장	재가 기관 설치 및 운영	제10조~제14조
제3장	재가 이용자 모집 방법 등에 관한 사항	제15조~제19조
제4장	재가 이용계약에 관한 사항	제20조~제28조
제5장	재가 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	제29조
제6장	재가 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	제30조~제33조
제7장	재가 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항	제34조
제8장	재가 기관 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	제35조
제9장	인력관리(근로계약 및 복무) 규정에 관한 사항	제36조~제38조
제10장	직원의 보수에 관한 사항(임금·퇴직금·상여금 등)	제39조~제43조
제11장	직원의 복리후생에 관한 사항	제44조~제45조
제12장	직원의 안전과 보건에 관한 사항	제46조~제56조
제13장	고충처리 절차에 관한 사항	제57조~제59조
제14장	특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항	제60조~제61조
제15장	의료를 필요로 하는 경우의 그 구체적인 처리 절차	제62조
제16장	시설물 사용시의 주의사항 등에 관한 사항	제63조
제17장	요양보호사의 책무성	제64조~제65조
제18장	그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항	제66조~제66조
부칙	기관 운영 규정 적용 시기	

제1장 총 칙

제1조 (목적)

이 규정의 목적은 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 및 관련법에 따라 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 방문요양과 방문목욕을 필요로 하는 수급자에게 매화재가복지센터는 부모님을 모시는 정성으로 최선을 다하여 만족스러운 서비스를 제공하고, 직원에게는 복지향상을 추구하여 업무수행과 근무능력의 향상을 기하여 기관을 효율적이고 합리적으로 운영하기 위함에 있다.

제2조 (기본방침)

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 등의 서비스를 제공함으로써 노후의 건강증진 및 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 줌으로써 국민의 삶의 질 향상에 기여하고자 한다.

제3조 (명칭)

재가장기요양기관 명칭은 “매화재가복지센터”(이하 「센터」라 한다)라 칭한다.

제4조 (위치)

매화재가복지센터의 위치는 수원시 영통구 매여울로 53번길 76-15(수원시 영통구 매탄동 170-2, 102호) 이다.

제5조 (사업)

본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 재가장기요양기관 사업을 수행한다.

1. 방문요양사업
2. 방문목욕사업

제6조 (적용범위)

본 센터는 사업운영에 관하여 관계법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제7조 (규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제8조 (결재)

본 센터의 제반 업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 기관 대표의 기관 비전과 운영지침을 근거로 시설장의 사전 결재를 받은 후 추진함을 원칙으로 한다.

제9조 (회계연도)

본 센터의 회계연도는 정부의 회계연도(매년 1월 1일~12월 31일)로 한다.

제2장 재가 기관 설치 및 운영

제10조 (기관운영)

기관은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지 증진에 기여하기 위하여 노력한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양
5. 어르신들의 행복한 노후의 삶을 영위하기 위한 권리향상

제11조 (기관 설치기준 및 인력구성)

[방문요양]

1. 시설기준은 다음과 같다

(1) 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상 (연면적)

구분	사무실	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품
방문요양	○	○

(2) 사무실 내에 또는 사무실과 별도로 탈의 공간을 갖출 수 있음

2. 인력구성과 직무는 다음과 같다(2023.01.01. 현재 기준).

대표	관리 책임자(시설장)	사회복지사	요양보호사
1명	1명	1명	16명

- (1) 관리책임자는 사회복지사 자격증을 가지고 센터 운영을 총괄하는 상근자
- (2) 센터의 수급자가 30명 이상인 경우에 사회복지사를 추가로 채용할 수 있음
- (3) 요양보호사는 요양보호사 자격증을 소지한 자로 요양서비스를 제공할 수 있는 건강한 신체(건강검진결과표에서 이상이 없는 자)를 가진 자로 함
- (4) 모든 종사자의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과 근무 등을 명시함 (근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조 등 참조)

- (5) 요양보호사의 임금은 방문요양서비스 제공 시간을 기준으로 지급하되, 서비스 준비, 이동, 관리교육 등을 포함하는 총 근무시간을 산정하여 지급할 수도 있음
[방문목욕]

1. 시설기준은 다음과 같다.

- (1) 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상 (연면적)

구분	사무실	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품	이동용 욕조 또는 이동 목욕 차량
방문목욕	○	○	권장

- (2) 이동용 목욕차량 없이 이동용 욕조만을 구비하여 방문목욕 실시함
(차량 미이용 수가 지급)

2. 인력구성은 다음과 같다.

관리책임자	요양보호사
1명	2명

- (1) 관리책임자는 사회복지사 자격증을 가지고 센터 운영을 총괄하는 상근자로 방문요양 관리책임자가 겸임함
(2) 요양보호사 1급 2명 이상 배치 함

제12조 (업무분장 및 업무조정)

1. 센터의 업무분장은 센터 여건에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.

- (1) 관리책임자(센터장): 기관 운영의 전반에 걸친 모든 업무를 수행한다.

- ① 기관 행정의 총괄자로서 각종 문서에 서명, 각종 규정 및 규칙제정, 개·폐 결정
- ② 연간 운영계획의 수립과 운영방침 및 중요한 계획의 결정, 지시 및 관리
- ③ 기관 연간 사업계획과 예산편성 결정 및 집행 시도
- ④ 수급자 모집, 관리, 계약, 수급자 및 보호자 상담, 수급자 초기상담, 욕구사정, 급여계획 작성 등
- ⑤ 직원의 채용, 관리, 해고, 승급 및 상벌의 결정
- ⑥ 신규직원 교육 및 직무교육, 직원회의 진행 등 주요 회의 소집 및 주관
- ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리, 봉사자 연계
- ⑧ 제 장부의 기록과 비치, 급여내용 통보서 관리, 급여비용 청구, RFID관리 등 전산, 행정업무 일체
- ⑨ 월 1회 사회복지사 업무보고 시 업무 내용을 보고받고 서비스 계획 수립

- (2) 사회복지사: 사회복지사 자격증 소지자로서 주요 업무는 수급자 상담이다.

- ① 수급자 관리, 수급자 및 보호자 상담, 수급자 초기상담, 욕구사정, 급여계획 작성 등
- ② 요양보호사 면접 진행, 채용 및 관리. 신규직원 교육
- ③ 직원교육자료, 회의자료 작성 등 관리책임자의 업무보좌, 관리책임자를 대리하여 회의 소집 및 주관

- ④ 인력추가배치 인력으로 월 1회 수급자를 상담하고 업무수행일지를 작성
 - ⑤ 월 1회 수급자 가정방문 후 상담내용을 사회복지사 업무 보고회의 시 관리 책임자에게 보고
 - ⑥ 행정업무, 전산업무 지원
 - ⑦ 출산, 병가, 연차 휴가 등 관리책임자 휴가 시 사회복지사가 관리책임자를 대리
 - ⑧ 홍보관리, 이용자 병원동행도움, 요양보호사 인계 및 인수 시 도움, 이용자 불편사항 접수 및 조치
- (3) 요양보호사(방문요양, 방문목욕): 수급자 자택으로 직접 방문하여 다음의 업무를 수행한다.

① 수급자 요양 서비스

구 분	내 용
신체활동 지원	세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위 변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기
일상생활 지원	취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등
개인활동 지원	외출 시 동행, 일상 업무 대행 등
정서 지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통 도움
목 욱	이동식 욕조 및 수급자 자택의 욕조를 사용하여 목욕제공, 목욕기구 및 소모품 관리

- ② 급여제공 시 RFID 전송 또는 장기요양급여제공기록지 작성
- ③ 급여제공 시 필요한 급여제공 관련 기록지 작성 및 보고(상태기록지, 소독일지 등)
- (4) 기타 종사자: 운영에 필요한 기타종사자, 장기요양 재가서비스 이외의 업무를 수행하며 필요시 채용한다. 예) 운전, 청소 등

2. 업무조정은 센터장이 센터의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 대표의 의견을 들어 부서의 업무분장을 조정할 수 있다.
3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고, 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제13조 (급여대상)

장기요양등급은 장기요양기관에서 정한 등급별 인정서를 기준으로 한다.

요양등급	건강 상태	인정 점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점이상~95점 미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점이상~75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점이상~60점 미만
5등급	치매(노인성 질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점이상~51점 미만

제14조(급여범위 명시 및 기관 운영 상황 게시 또는 비치)

기관은 시설 내부에 수급자 가족과 요양보호사가 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 기관 운영규정 (비치)
2. 급여제공지침자료 (비치)
3. 직전 장기요양기관 평가 결과 (게시)
4. 서비스 인력 현황표 (게시)
5. 노인학대 신고기관 (게시)
6. 비상연락체계 (게시)
7. 전문인배상책임보험 증서 사본 (게시)

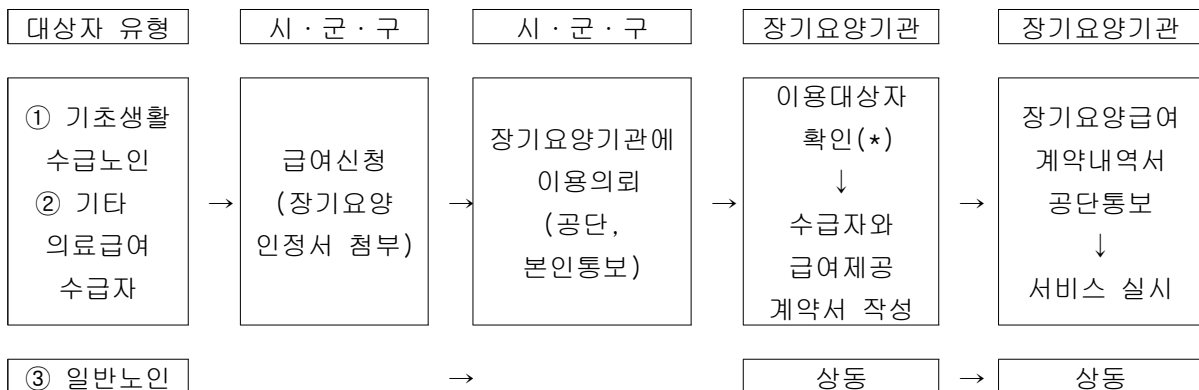
제3장 재가 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제15조 (이용대상)

1. 본 센터의 서비스를 이용할 수 있는 자는 제13조 (급여대상) 해당자로 노인복지법 제38조에 따라 다음 각호와 같다.
 - (1) 장기요양급여 수급자
 - (2) 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자로서 다음 각 목에 해당하는 자
 - ① 방문요양서비스 : 1일 중 일정시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자
 - ② 방문목욕서비스 : 가정에서의 목욕이 필요한 자
2. 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.
3. 방문요양(목욕)의 경우 이용정원은 정하지 않았지만, 서비스 제공 인력확보에 따라 다를 수 있다.

제16조 (이용절차)

- ① 서비스 이용 절차는 다음과 같다.



※ 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소비용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서

는 반드시 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급권자에 대한 기초생활수급증명서와 의료급여에 해당하는 증명서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함

※ 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담

제17조 (이용자 모집방법)

서비스 대상 수급자 어르신 모집은 다음과 같다

1. 인터넷 블로그와 홍보지, 대중매체 및 관계기관과 연계협력, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자를 통하여 모집한다.
2. 수급자 및 보호자의 신청, 주변인이나 요양보호사의 소개 및 센터의 발굴 등에 의한다.
3. 센터에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하며 불법 사용, 본인부담금 경감 등 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제18조 (이용 기간)

노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망 기간을 정하지 않은 경우에는 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 방문 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제19조 (구비서류)

1. 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 복지용구급여확인서 각 1부
2. 주민등록등본 1부(가족 요양인 경우에 한함)
3. 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부(수급권자의 경우에 한함)

제4장 재가 이용계약에 관한 사항

제20조 (계약목적)

1. 센터와 이용자와 보호자가 본 센터를 이용하는 기간 동안 재가서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회의 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 재가보호를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 어르신에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

제21조 (계약기간)

1. 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다.
2. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.

3. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 방문 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
4. 계약 만료 시에는 서비스 이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.

제22조 (서비스 이용계약)

계약은 수급자(보호자)가 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 경우 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

제23조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액)

1. 월 이용료는 본인 일부 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 한다.
2. 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위내에서 급여제공계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다. (2023년도 기준)
3. 방문요양이나 방문목욕 수가표에 따라 급여를 이용하며, 공단으로부터 급여를 지급받는 경우 수급자로부터 본인부담금 15%를 받고 공단에 85%를 청구한다.
4. 기초수급자의 본인부담금은 0% 공단청구 100%, 60% 감경대상자는 본인부담금 6.0%, 공단으로부터 94%, 40% 감경대상자는 본인 9%, 공단 청구 91%를 청구한다.
5. 그 밖의 비용부담은 수급자 본인이 부담하는 것으로 한다.
6. 방문요양의 급여비용은 다음과 같다.

※ 재가급여 월 한도액 (2023년 1월 1일)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액	1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,306,200	1,121,100	624,600

* 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공 시간에 따라 산정한다.

※ 2023년 방문요양 수가표 (2023년 1월 1일 적용)

분류번호	이용시간 (분)	2022년 수가	2023 수가	2023년 본인 부담(15%)
가-1	30분	15,430	16,190	2,429
가-2	60분	22,380	23,480	3,522
가-3	90분	30,170	31,650	4,748
가-4	120분	38,390	40,280	6,042
가-5	150분	44,770	46,970	7,046
가-6	180분	50,400	52,880	7,932
가-7	210분	56,170	58,930	8,840
가-8	240분	61,950	65,000	9,750

7. 1회 방문당 240분이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위내에서 산정하고, 추가되는 시간은 가-1에서 가-8까지 적용하여 산정한다.
8. 1일 3회까지 산정할 수 있으며 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
9. 방문목욕의 급여비용은 다음과 같다.

분류번호	분 류	금액(원)	본인부담금(원)
나-1	방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량내 목욕)	82,160	5,916
나-2	방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정내 목욕)	74,070	7,419
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니 한 경우	46,250	8,925

10. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.
 - (1) 차량을 이용하지 않은 방문목욕 (나-3)
 - ① 목욕차량에 부속되지 않는 이동식욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
 - ② 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우
11. 방문목욕의 급여비용은 주1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지 · 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구시 이를 제출하여야 한다.
12. 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태 (혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
13. 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸씻기, 머리감기기, 옷갈아 입히기, 목욕 후 주변 정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

제24조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스 이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스 제공자 (이하 “갑” 이라 칭함)의 의무
 - (1) 이용자(이하 “을” 이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무 (단, 외출 및 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
 - (2) “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우 제외)
 - (3) 표준 수발 서비스의 성실한 제공의무
 - (4) 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공 의무

- (5) 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
- (6) 기타“을”의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무
- 2. 이용자의 의무
 - (1) 월 이용료 납부 의무
 - (2) 보호자 인적사항 변동시 즉시 통보 의무
 - (3) 표준 수발 서비스를 제공받아야 할 권리
 - (4) 기타 장기요양서비스 이행 의무
- 3. 보호자(이하“병”이라 칭함)의 의무
 - (1) 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
 - (2) 이용자의 월 이용료 등 비용 부담 의무
 - (3) 인적사항 등 변경시 즉시 통보 의무
 - (4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무

제25조 (급여비용 청구)

- 1. 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담금으로 한다.
- 2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면 절차 및 감면방법은 보건복지부령 등 법령에 따라 감면 처리된다.
- 3. 기초생활수급자는 개인부담 비용은 없으며, 의료급여수급권자는 50%로 경감된다.
- 4. 급여비용은 ‘을’의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조에 의거하여 해당 연도수가를 적용한다.
- 5. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각항에 의거하여 을의 요구에 의해 추가서비스를 제공하였을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제26조 (신원인수인의 권리 · 의무)

- 1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.
 - (1) 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
 - (2) 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
 - (3) 기관운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고 건의사항 등을 요구할 수 있는 권리
 - (4) 수급자의 급여계획에 관한 알 권리
- 2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.
 - (1) 신원인수인은 수급자 건강, 병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
 - (2) 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
 - (3) 인적사항 등의 정보 변경시 통보에 관한 의무

- (4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

제27조(계약해지)

이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약을 취소하거나 해지할 수 있다.

1. 센터는 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단할 경우, 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
2. 이용자가 직원에게 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 계약을 해지할 수 있다.
4. 장기요양보험 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
5. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
6. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
7. 기관의 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영에 지장을 줄 때
8. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고 위험 등으로 보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만하게 한 경우
9. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 보호가 어려울 경우
10. 장기간 부재로 이 계약을 종속할 의사가 어렵다고 ‘갑’이 판단할 경우
11. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
12. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

제28조 (계약자의 책임이행)

서비스 계약서에 다음 각호에 내용을 기재하고 수급자 또는 가족이 책임 이행에 동의하여야 한다.

1. 센터 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 센터에 통보한다.
3. 서비스 제공시 수급자의 보호(Care)에 최선을 다하였으나 발생한 돌발적인 안전사고의 책임 소재나 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 센터에 책임을 묻지 아니한다.
4. 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지한다.

제5장 재가 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제29조 (비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 수급자 또는 보호자는 계약기간 중이라도 다음에 해당하는 경우에는 수급자 또는 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - (1) 노인장기요양보험 수급자의 경우 등급이 변경되었을 때

【변경 절차】

 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 한다
 - ② 요양급여수가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자 또는 보호자에게 안내하여야 한다.
 - ③ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 - ④ 이용절차 방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시청에 장기요양급여 신청 → 입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출) → 서류 확인, 공단에 입력 → 급여계획서 통보 → 서비스이용
 - (2) 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 때
 - (3) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - (4) 수급자 건강상태, 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
2. 비용에 대한 변경 방법 및 절차는 급여계약서를 재작성하여 수급자(보호자)에게 1부 제공하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다.

제6장 재가 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제30조 (서비스의 내용)

1. 제공서비스내용
 - (1) 대상자의 안전하고 건강한 생활을 위해 신체활동지원과 대상자 가정의 쾌적한 환경을 위하여 주변 정리정돈 및 생활에 필요한 물품을 구매해 주고 대상자가 외출 시 동행지원과 정서지원서비스, 요양보호사의 주기적인 상담 등을 통해 대상자들의 일상생활을 보호한다.
 - (2) 방문요양 서비스의 경우 신체활동지원, 가사일상생활활동지원, 인지활동지원, 정서지원을 1급 요양보호사가 가정을 방문하여 다음의 서비스를 제공한다.

※ 방문목욕은 반드시 요양보호사 2명이 동시에 제공해야 한다.

 - 1)서비스 세부내용
 - ① 신체활동지원
 - * 세면도움 : 얼굴과 목, 손 씻기 등 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
 - * 머리감기기 : 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
 - * 구강관리 : 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액, 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리

- * 목욕도움 : 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워포함) 옷갈아 입히기, 사용 물품 정리 (회음부 세척 등 간단한 목욕도움)
- * 몸단장 : 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- * 옷 갈아입히기: 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기, 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기 의복정리
- * 체위변경 : 체위변경, 일어나 앉기 도움
- * 이동도움 : 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 또는 보행도움, 산책
- * 대, 소변 관리 : 화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- * 신체기능의 유지, 증진 : 관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용도움
- * 식사도움 : 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리
- * 기타 필요서비스 : 위에 열거되지 않은 서비스

② 가사 및 일상생활 활동지원

- * 식사준비 : 수급자를 위한 식재료의 준비, 밥 짓기, 국 · 반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
- * 청소 및 주변 정리정돈 : 수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장, 서랍장 정리 등
- * 세탁 : 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
- * 외출시 동행 : 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부족 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
- * 일상업무 대행 : 수급자가 원하는 식료품 구매와 은행, 관공서, 업무 대행, 병원 약 타기

③ 정서 지원

- * 안부확인을 위한 방문, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사전달 대행, 생활상의 문제 상담 등
- * 기타 필요서비스

④ 인지활동 지원

- * 인지자극 활동 : 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
- * 일상생활 함께 하기 : 잔존기능 유지 · 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인 활동 및 가사활동을 수행

제31조 (비용의 부담에 관한 사항)

재가 서비스 이용료는 노인장기요양보험법 등 관련 법규와 고시에 따른다.

1. 국민기초생활보장법 수급권자 : 무료
2. 감경 대상자 : 본인부담금 6% 또는 9%
3. 일반 수급자 : 본인부담금 15%
4. 이용료는 후불이며 매월 10일까지 기관 통장계좌 입금(sc제일은행 620-20-152226)을 원칙으로 하며 특별한 사유없이 3개월 이용료 미납시에는 보호자에게 통보하여 수납하도록 하며 상황에 따라 종료할 수 도 있다.
5. 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령하며, 받는 즉시 통장에 입금 시킨 후 영수증을 발부한다.

제32조 (서비스의 제한)

1. 가사 및 일상생활지원서비스는 수급자 본인에게 해당된 것만을 인정하며 그 가족을 위한 서비스는 인정되지 않는다.
2. 수급자의 생업을 위한 행위나 제공치 않아도 일상생활에 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사 범위를 넘어서는 행위는 방문요양서비스에 해당되지 않는다.

제33조 (수급자의 상담 및 의견)

1. 수급자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의 할 수 있으며 상담 의뢰할 수 있다.
2. 수급자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
3. 수급자는 가정 방문시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의 할 수 있다.
4. 기관은 수급자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 기관운영에 반영해야 한다.

제7장 재가 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제34조 (요양보호사의 배상책임의 가입 및 면책 범위)

본 센터의 요양보호사가 서비스 제공 중 신체적, 물질적 피해가 발생하였을 경우 아래 사항에 따라 처리한다.

1. 배상책임
 - (1) 본 센터는 미래에 발생할 사고에 대비하여 손해보험사의 배상책임에 가입한다.
 - (2) 배상책임의 의무-다음에 해당되는 경우 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 장기요양요원의 고의나 과실로 인하여 수급자를 부상케 하는 등 건강을 상

- 하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 장기요양요원의 학대로 인하여 수급자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때
2. 면책범위: 다음에 해당하는 경우 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
- ① 자연사 또는 질환에 의하여 사망 하였을 때-만성특이질환자의 경우 갑작스런 발작이나 입원, 사망 시 센터나 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다.
- ② 서비스 제공자가 선량한 주의 의무를 다했음에도 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때. 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 수급자의 관리에 만전을 기하여야 한다.
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ⑤ 기타 이외의 사고 발생 사항 등은 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.
3. 기관은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 전문인 배상책임보험을 의무적으로 가입한다.

제8장 재가 기관 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제35조 (운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

규정에 대한 변경사항은 아래와 같이 처리한다.

1. 본 규정을 개정하고자 할 경우 직원들의 의견을 듣고 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 직원들의 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 운영규정의 개정이 필요한 경우 직원들이란 시·군구에 신고 된 직원 즉, 사회복지사, 요양보호사 등의 장기요양요원을 말한다.
3. 운영규정이 개정되었을 때 직원들이 공람을 할 수 있도록 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.

제9장 인력관리(근로계약 및 복무) 규정에 관한 사항

제36조 (근로계약-채용)

1. 채용

- (1) 채용은 모집공고에 의해 시설장의 심사를 거쳐 선발한다.
- ① 직원은 서류전형과 면접시험을 거쳐 선발한다.
 - ② 서류전형은 관련 자격증 소지자로 한다.
 - ③ 면접시험은 봉사정신이 풍부한 자로 우선적으로 선발하여 채용한다.
 - ④ 센터장은 서류전형과 면접시험에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.

- ⑤ 직원배치는 센터장이 사전 직무교육을 실시한 후 실시한다.
- (2) 기관은 직원의 담당 직무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
 - ① 이력서와 자기소개서 1부
 - ② 자격증 사본1부
 - ③ 건강검진 결과통보서 1부
 - ④ 신분증 사본
- (3) 근로계약서 교부

본 센터에서는 매년 근로자에게 상기 내용을 확인시킨 후 년도 말에 근로계약을 체결하며, 계약내용을 증명하기 위하여 상호 날인한 본 계약서를 2부 작성하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 1부를 교부하고, 1부는 기관이 보관한다.(근로기준법 제17조 이행)

제37조 (복무)

1. 근로시간

- (1) 근로시간은 수급자의 필요에 의한 재가서비스 계약에 따라 근로하게 되는 것을 원칙으로 한다.
- (2) 주 5일 근무를 원칙으로 1일 1~8시간 미만(주 5~40시간)의 방문요양 서비스를 제공하되, 수급자 또는 보호자의 필요와 요구에 따라 주 12시간 범위 안에서 기관과 근로자간 합의에 의해 연장 근무를 할 수도 있다. (또한 수급자와 보호자의 요청을 근로자가 승낙한 경우에는 주말, 공휴일에도 근무할 수 있으며, 이때 기관은 근로자에게 법규와 내부규정에 따라 가산 수당을 지급한다.)

2. 결근

- (1) 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근한 때에는 유선, 서면 등의 방법으로 우선 그 사유를 보고한다.
- (2) 결근 일수는 그 사유에 따라 연가일수로 계산하되 사유서를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 한다.

3. 조퇴

- (1) 질병 또는 기타 사유로 조퇴할 때에는 기관에 신고한 후 실시한다.
- (2) 무단 근무지 이탈 월 3회는 무단결근 1일로 간주하며 경고를 가할 수 있다.

4. 복무의무

- (1) 직원은 맡은바 직무를 충실히 수행하여야 한다.
- (2) 직원은 업무 수행 중 알게 된 수급자 및 그 가족의 개인정보 등의 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.
- (3) 직원은 센터의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
- (4) 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 센터의 명예를 실추시키는 행위를 하여

서는 아니 된다.

제38조 (상벌)

센터는 수급자에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때에는 근로계약 기간임에도 불구하고 징계를 할 수 있다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
2. 요양보호사의 결격사유가 발생 또는 발견된 경우
3. 수급자를 학대(성적학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
4. 신체 정신상의 이상으로 1년 이상 직무를 감당하지 못할 만한 지장이 있을 경우
5. 직무수행능력이 현저히 부족하거나 근무성적이 불량하여 직무를 감당할 수 없을 경우
6. 휴직기간의 만료 또는 휴직사유가 소멸한 후에도 직무에 복귀하지 아니할 경우
8. 업무에 있어서 부정 또는 허위사실이 있을 경우
9. 집단적인 행동으로 기관의 질서를 파괴하는 경우
10. 고의로 기관의 명예를 손상시키거나 기관의 재산상의 손해를 가할 경우
11. 상습적인 지각, 무단 결근 등을 남발하였을 때
12. 퇴사시 1개월 전에 기관에 통보하고 인수인계하여 서비스 제공이 지속되도록 한다.
13. 직원의 근무사항, 교육사항, 경력사항 및 직무수행상의 공로가 인정된 경우 인사 관리에 반영하며 포상을 할 수 있다.

제10장 직원 보수에 관한 사항 (임금 · 퇴직금 · 상여금 등)

제39조 (용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “보수”라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
2. “봉급”이라 함은 직종별, 직급별로 지급되는 기본급여를 말한다.
3. “수당”이라 함은 직무여건, 생활여건 등에 따라 지급되는 부가급여를 말한다.
4. “보수의 일할 계산”이라 함은 그 달의 보수를 그 달의 일수로 나누어 계산하는 것을 말한다.
5. “평균임금”이라 함은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전의 3개월 간 지급된 봉급을 3등분한 금액과 사유발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제40조 (임금의 지급)

임금의 지급방법은 다음과 같다.

1. 원칙적으로 현금으로 전액 지급한다.
2. 임금은 매월 1회 이상 일정한 기일에 지급하되 임시로 지급하는 임금, 수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 정근수당, 근속수당, 상여금 등 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능 (단, 근로자가 출산, 질병, 재해, 혼인, 사망 등 부득이한 사유로 1주일 이상 귀향하게 되는 경우 등은 임금 청구시 임금을 지급해야 함)
3. 임금의 기본급은 시급(9,620원)×근로시간으로 하고, 주휴·연차, 야간·휴일·연장근로 수당 등을 포함하며, 자세한 사항은 근로자와의 근로계약서에 따른다.
4. (3)항의 수당 중 4주 동안을 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에게는 근로기준법 제55조(휴일)와 제60(연차휴가)의 적용을 제외한다.
5. 5월 1일(근로자의 날)은 유급휴일로 한다.
6. 지급은 매월 25일에 지급하되, 지급일 토요일, 공휴일인 경우 그 전일에 지급한다.
7. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제41조 (보수의 계산)

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그달 말일까지로 한다.
2. 전 항의 규정에 불구하고 다음 각호에 해당하는 것은 급여 지급 시 공제한다.
 - (1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - (2) 저축금 (노동부 장관의 인가를 받은 경우)
 - (3) 건강보험료
 - (4) 국민연금
 - (5) 고용보험료
 - (6) 감봉의 제재에 해당하는 금액
 - (7) 시설에서의 가불금
 - (8) 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제42조 (퇴직금)

1. 퇴직금의 자산관리를 수행할 퇴직연금사업자인 sc제일은행(620-10-039185) 매탄동지점에 퇴직금 관리계좌에 적립한다.
2. 퇴직금 지급 기준은 계속근로기간이 1년 이상이고, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 근로자에 대하여 지급함을 원칙으로 한다.
3. 퇴직하는 근로자의 퇴직금 계산은 근로자퇴직급여보장법(제8조제1항 외)과 근로기준법(제2조제1항 외)에서 규정한 방법에 따라 계속근로기간 1년에 대해 30일 분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급한다.
4. 기관은 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상 임금의 1/12를 퇴직금으로 적립하며, 1년 이상 근무하고 퇴직하는 경우 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다. 단, 근

로계약서에 지급기일이 명시된 경우에는 근로계약서의 지급기일에 지급한다.

5. 퇴직금 중간정산

- (1) 근로자 퇴직급여 보장법 개정에 따라 급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 정산이 제한된다.
- (2) 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출하여야 한다.

제43조 (상여금)

1. 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서 경영성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.
2. 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있는데, 기관의 재정 상태를 고려하여 지급 시기 및 방법은 센터장이 결정한다.

제11장 직원의 복리후생에 관한 사항

제44조 (복지 · 포상)

1. 기관은 3년 이상 근무한 직원 중 다음에 해당하는 직원에 대하여 포상할 수 있다.
 - (1) 업무수행 성적이 우수한 직원
 - (2) 기관의 업무발전에 도움이 되는 제안을 하여 현저한 공로가 인정된 직원
 - (3) 기관의 재산상 손실 또는 각종 사고를 사전에 방지하거나 그 피해를 줄인 직원
 - (4) 기관의 명예를 대외적으로 드높인 직원
 - (5) 기타 포상의 필요가 인정되는 직원
2. 복지 · 포상의 종류
 - (1) 명절(설, 추석)의 상품권 또는 물품
 - (2) 직원 경조사비 지원
 - (3) 요양서비스 제공 우수 직원 포상 등
3. 포상시기
 - (1) 명절(설, 추석)
 - (2) 직원 경·조사시
 - (3) 매 년도말 기관 자체 평가 및 종무식 때
4. 포상 방법
 - (1) 포상은 금품 등의 제공으로 공적의 경중에 따라 차등을 둘 수 있다.

제45조 (휴가 · 휴일)

직원의 유급휴가는 연차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 병무, 기타휴가로 구분한다.

1. 연차 휴가: 직원은 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에 따라 연차 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다.
 - (1) 1년간 80% 이상 출근 시 15일의 연차휴가를 부여한다.
 - (2) 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월 개근 시 1일의 연차 휴가를 부여한다.
 - (3) 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우에는 제2호에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 근로자가 제2호에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.
 - (4) 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제1호에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 연차휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.
 - (5) 근로기준법에 연차휴가가 적용되지 않는 대표인 시설장의 휴가 : 연간 10일 이내
2. 경조휴가: 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조휴가를 허가할 수 있다.

구 분	대 상	일 수
결 혼	본인	5
	자녀	1
출 산	배우자	10
병 가	직원의 질병 또는 부상으로 인한 병가	연간 30일 이내
사 망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모 또는 외조부모	2
	자녀 및 그 자녀의 배우자	3
	본인 및 배우자 부모의 형제자매	1

3. 포상휴가: 기관에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상 휴가를 센터장이 허가할 수 있다.
4. 출산휴가
 - (1) 임신 중인 여직원에게 그 출산의 전후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 확보되도록 한다.
 - (2) 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로에 전환시켜야 한다.
5. 생리휴가: 여직원이 생리휴가를 청구하는 경우에는 월 1일의 무급 생리휴가를 주며, 휴가사용 시 월급에서 휴가 사용일에 해당되는 일급을 공제할 수 있다.
6. 육아시간: 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각 30분 이상의 유급 수유시간을 주어야 한다.
7. 병무 기타 휴가: 직원이 향토예비군 설치법에 의한 소집에 응할 경우 해당시간을 유급으로 처리하여 급여를 지급한다.
8. 직원이 휴가를 사용하고자 할 때에는 사전에 시설장의 허가를 받아 휴가신청서

를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

9. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.
10. 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하도록 해야 한다.
11. 유급 휴일
 - 1) 주휴일은 매주 1일 부여(특정하지 않으며 사정에 따라 지정·변경 가능하며, 전주간 만근시 유급 인정함)
 - 2) 관공서의공휴일에 관한 규정의 공휴일(일요일 제외) 및 대체 휴무일(단, 방문요양 일정 배정이 없는 경우에는 근로의무가 없는 날로 하며, 주휴일과 법정휴일이 중복되는 경우는 주휴일만 인정한다)
 - 3) **근로자의 날 : 5월 1일**
12. 센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 근로자의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다.

제12장 직원의 안전과 보건에 관한 사항

제46조 (안전과 보건의 유지증진)

센터는 산재보험에 가입하고 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 또는 기타 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다. 단, 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제47조 (센터장과 직원의 의무)

센터장은 안전과 보건에 관한 정보를 직원에게 제공하여 직원의 안전 및 보건에 관한 정보를 제공하고 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지, 증진하도록 하여야 하며, 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 센터나 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제48조 (안전 교육)

기관은 재가요양 서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용시 교육, 정기교육, 서비스 변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 산업안전보건 법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실히 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 요양보호사 교육계획에 의거 요양보호사가 방문 및 재가 서비스를 실시하기 전에 실시한다.

2. 영양보호사 제 원칙, 수급자 상태, 응급상황대처법, 비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
3. 기관운영규정 교육과 기관운영급여제공 교육(개인정보보호 교육 포함) 등 종사자 교육은 모든 영양보호사에게 연간 종사자 교육계획에 따라 연 1회 이상 실시한다.
4. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 월 1회 이상 교육한다.
5. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 등 관련자료를 작성, 보관한다.

제49조 (직원의 근골격계 질환예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 예방 관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 연 1회 이상 교육을 실시한다.

1. 근골격계 질환 특성 및 발생요인
2. 질환별 증상
3. 근골격계 질환예방, 관리 등

제50조 (감염병 관리)

재가(수급자가정)은 노인, 직원, 가족 등이 함께 생활하는 곳으로 전염성질환이 발생하면 쉽게 퍼질 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 진료를 받고 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.(기관 급여제공 지침 참조)

1. 감염병 종류와 법정 전염병의 종류(감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제2조)
2. 전염성 질환 발견 시 대처방법
3. 감염병 예방 및 관리 등

제51조 (유치 도뇨관 감염관리)

유치 도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 손 씻기 자주하기, 요과 당겨지지 않게 하기, 튜브가 꼬이거나 막히지 않도록 하기, 수집 병으로부터 소변이 역류되지 않도록 하기 등의 교육자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

제52조 (낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에게 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 여러겹 입도록 한다.
3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.

4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카펫 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제53조 (응급상황대응)

요양보호사는 서비스 제공 도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감 발생-가벼워도 통증이 30분 이상 지속
- ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
- ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
- ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣함, 속이 미식거림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의 점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 혼자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속 이물질을 제거해준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
- ⑥ 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황발생시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구, 연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 112(응급상황)협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락 체제 숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리 협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 말할 것

제54조 (노인인권보호 및 학대 예방과 장애인학대 예방 및 신고 교육)

센터는 직원에게 노인학대 예방교육을 연 1시간, 인권교육을 연 4시간 이상 실시하고, 교육시 다음과 같은 노인 인권보호와 학대 및 폭력에 대한 예방교육과 대응지침을 배포하고 노인 학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고, 연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

1. 이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는 데 그 목적이 있다.
2. 노인 학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2 제3호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 6 제5항(노인학대 신고의무와 절차)/제55조 (벌칙))
 - (1) 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금)
 - (2) 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 행위(5년 이하의 징역 또는 1,500만원 이하의 벌금)
 - (3) 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금)
4. 노인학대의 신고 의무와 절차(노인복지법 제39조의 9)
 - (1) 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - (2) 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안된다.
※ 노인 학대 신고 129 / 24시간 노인 학대 신고담당 1577-1389
5. 장애인 학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무자로서 의무교육을 이수한다.
 - (1) 장애인복지법 제59조의 4 제7항에 의함
 - (2) 신고전화 : 1644-8295로 전화신고

제55조 (안전관리)

1. 기관은 업무상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 환경의 방지와 직원의 건강증진을 위하여 필요한 조치를 강구한다.
2. 기관은 수급자의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 욕구, 낙상, 욕창위험도 평가, 인지기능 검사 등을 실시한다.
3. 기관은 직원의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 근골격계 질환 및 감염예방 교육을 실시한다.
4. 수급자에게 안전과 보건에 관한 자료를 제공하고 연 1회 이상 설명한다.

제56조 (건강진단의 실시시기 등)

1. 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강검진을 받고 건강검진 결과표를 센터에 제출하도록 한다. (일반건강검진-1차 검진) 입사 시에도 제출하여야 한다.
2. 건강검진 결과 영양보호사의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.-건강검진 결과 이상 발생 시 재검진 등 필요한 조치를 취한다.
3. 센터는 업무와 상관없는 일에 대해 본인의 동의 없이 건강검진진단결과를 공개하여서는 아니 된다.

제13장 고충처리 절차에 관한 사항

제57조 (고충처리)

1. 기관은 매년 1회 1시간 이상의 영양보호사 인권보호 매뉴얼을 교육한다.
2. 직원은 애로사항이나 기타 고충에 대한 처리를 요구할 수 있다.
3. 기관은 접수된 고충에 대하여 면밀한 검토 후 타당성이 있는 경우에는 처리하여야 한다.
4. 처리된 결과를 고충처리 관리대장에 기록하고 요구자에게 결과를 통보하여야 한다.

제58조 (고충처리 상담자 및 고충접수 방법)

1. 고충처리 상담자는 센터장 또는 센터장이 지정한 관리직 직원으로 한다.
2. 고충접수는 SNS / 전화 / 방문상담의 방법으로 한다.

제59조 고충처리 대응 절차

고충사안 발생 ⇨ 사안 보고 및 접수 ⇨ 고충 사안 검토 ⇨ 장기요양기관장의 현장 방문 확인 및 관계자 면담 등 사안 처리 ⇨ 사안 조치계획 수립 ⇨ 중재 및 사안 종결 ⇨ 사안처리 결과 당사자 통지 ⇨ 사후 지속적 관리

제14장 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제60조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 서비스 기준)

특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도가 깊어졌거나 거동 불편하여 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우이다. 이 경우에는 관계기관과 협의를 거쳐 적절한 조치를 취하도록 한다.

제61조 (비용에 관한 사항)

이때 발생하는 비용은 본인 부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담액을 최소한으로 부담하게끔 도움을 준다.

제15장 의료를 필요로 하는 경우의 그 구체적인 처리 절차

제62조 (의료를 필요로 하는 경우)

1. 응급상황의 경우 적절한 응급조치를 통해 환자의 보호를 최우선으로 한다.
2. 기타의 상황이 발생하는 경우 기관에 비상연락을 취한 후 적절한 방법으로 병원으로 옮길 수 있도록 한다.

제16장 시설물 사용 시의 주의사항 등에 관한 사항

제63조 (수급자 가정의 물품관리)

본 센터의 요양보호사는 요양서비스 제공시 수급자 및 가정의 기물 및 물품관리에 만전을 기한다.

1. 센터는 만약의 경우를 대비하여 배상책임보험을 가입하여 보장하며, 요양보호사의 고의로 인한 과실과 손해에 대하여서는 본인이 책임진다.
2. 센터는 직원 교육시 수급자 가정의 물품관리에 대한 교육을 병행 실시한다.

제17장 요양보호사의 책무성

제64조 (요양보호사 관리)

1. 요양보호사의 급여는 공단에 통보한 급여계약서 일정의 시간급으로 정한다.
2. 요양보호사의 업무규정과 센터장의 지시에 의해 급여제공서비스를 지원한다.
3. 매월 직원회의를 개최하여 기관의 공지사항 전달 및 보수교육을 실시하고 이를 기록하여 보관한다.

제65조 (요양보호사의 준수 의무 등)

본 센터의 요양보호사는 다음 각호의 내용을 철저히 준수하여야 한다.

1. 본 센터에서는 본인부담금 면제 등과 같이 부당한 방법으로 수급자를 모집하지 않으므로 요양보호사는 매화재가복지센터 종사자로서 부당한 방법으로 수급자를 모집하여 기관에 피해를 주어서는 아니 되며 금지와 보람을 가지고 정직하고 적극적인 자세로 직무를 수행하며, 센터의 제반 규칙을 준수하여야 한다.
2. 요양보호사는 최선을 다하여 센터의 업무지시에 응하여 본 계약에 의하여 부과

된 업무를 성실히 수행하여야 하며, 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다.

3. 요양보호사는 수급자 또는 수급자의 가족으로부터 업무의 범위에 벗어나는 요구와 성적 괴롭힘, 교체요구 등과 같은 갈등이 발생하였을 경우, 지체없이 센터장에게 구체적인 근거를 들어 일차 구두로 보고하고, 추후 서면으로 보고하여 센터차원에서 시정을 요구하거나 종결할 수 있도록 자료를 제시한다.

4. 요양보호사의 고의 또는 과실에 의하여 경제적, 사회적으로 본 센터에 중대한 손실을 입혔을 경우 기관에 그에 상응한 손해배상을 하여야 한다.

5. 요양보호사는 다음의 윤리강령을 성실히 준수하여야 한다.

(1) 공사의 구분 : 공사를 명확히 구분하며, 자신의 직위를 이용하여 사리를 도모하지 않는다.

① 사사로운 감정과 이해관계를 배제하며 공평무사하게 업무에 임해야 한다.

② 직무 수행시 수급자의 안전을 최우선으로 생각하고 기관의 입장에서 행동한다.

③ 이해관계자로부터 직·간접적 금품, 특혜, 편의, 향응의 수수 등 일체의 부정행위를 하지 않는다.

(2) 정보보호와 기밀유지 : 직원은 직무상 숙지한 업무내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 아니 된다.

① 직원은 허락 없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안 된다.

② 직무수행 중 취득한 정보는 재직 중이거나 퇴직 후에도 사전허가나 승인없이 절대로 유출하지 않는다.

③ 업무 활동상 각종 정보는 사실에 근거하여 정확 · 명확하게 기록하여 보관하고, 기관의 지식자산으로 관리한다.

(3) 서비스 수급권자에 대한 자세

어르신에게는 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 함께 노력하여야 한다.

① 모든 대화는 미소로 시작한다.

② 이용자의 욕구와 문제, 기능 상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 한다.

③ 이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 수급자의 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.

④ 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

⑤ 수급자 어르신은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 자신의 노후생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

(4) 수행업무와 관련된 개인적 이익 : 업무수행 중에 개인적 이익을 위하여 부정행위를 하지 않는다.

(5) 기관 자산의 사용 : 본 센터의 자산을 개인적인 용도로 사용하지 않는다.

- ① 기관의 자산을 내 물건처럼 아껴 쓰며 분실, 오용, 도난을 초래하지 않도록 한다.
- ② 기관의 정보, 자료, 기기, 시설을 외부의 일이나 개인적인 용도로 사용하지 않는다.
- (6) 겸업 및 부업시 : 겸업 또는 부업으로 인하여 기관의 업무에 방해가 되면 안 된다.
 - ① 부업활동(아르바이트 포함)으로 기관에서 정한 근무시간이 방해받아서 안 된다.
 - ② 업무상 습득한 지적재산, 업무지식을 타 기관에 제공하거나 자격증 등을 임의로 다른 기관에 대여하지 않는다.
 - ③ 기관의 지적자산이나 서비스를 이용하여 별도의 보수를 받고 유지보수 서비스를 제공하거나 판매하지 않는다.
 - ④ 성적 희롱이나 장애자에 대한 모독 등 사회적, 문화적 편견을 담은 언사나 행동을 하지 않는다.
 - ⑤ 상호 존중하며 약속을 지키고 거짓말, 변명 등의 행위를 하지 않는다.
 - ⑥ 경쟁기관이나 고객에 관한 정보는 합법적이고 정당한 방법으로 수집한다.
- (7) 요양보호사는 윤리강령 위반행위 발생 시 스스로 철저한 원인 규명과 해명을 센터에 밝혀야 하며 관련사항에 대한 센터의 징계 결정에 따라야 한다.
- (8) 방문요양 시 간호행위 등 의료서비스는 포함되지 않는다.
- (9) **요양보호사는 방문요양서비스 내용을 근거로 수급자 어르신의 상태를 주 1회 이상 기록한 상태일지를 매월말 센터에 제출한다.**

제18장 재가 기관의 개인정보보호 업무 처리 규정

제66조 (목적) 본 규정은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률과 관련하여 시설의 개인정보를 체계적으로 관리·보호하기 위하여 수립·운영한다.

제67조 (개인정보) 개인정보라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향·영상 및 생체특성 등에 관한 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.

제68조 (적용범위) 본 규정은 본 재가복지센터가 관리하는 어르신과 보호자 및 모든 직원의 개인정보에 관하여 적용된다.

제69조 (개인정보 수집의 범위) 본 센터에서 수집하는 이용자의 개인정보는 다음과 같다.

- ① 기본정보: 성명, 주소, 전화번호, 생년월일(주민등록번호), 요양등급 등
- ② 기타 : 개인이력, 질병관련 이력, 장기(재가)요양기관 서비스 제공을 위한 욕구조사, 기타 장기(재가)요양 계획수립과 관련한 정보 등

제70조 (개인정보 수집정보의 활용) 본 센터에서 수집한 개인정보의 활용은 다음과 같다.

- ① 장기(재가) 요양서비스 제공
- ② 장기(재가)요양서비스 제공의 연속성을 위하여 제공기관 간의 서비스 연계와 관련한 사항(장기(재가)요양서비스연계 종료기록지 등)에 관한 정보를 제공

③ 노인장기요양보험 지원센터 등에 대한 자료의 제공

④ 재가센터 이용 중 생활내용 및 기관홍보 자료로 활용

제71조 (개인정보의 보유 및 이용기간) 본 센터는 이용자의 개인정보를 서비스 시작부터 종료 후 5년간 보관한다.

제72 (개인정보 관리부서)

① 어르신의 개인정보보호를 위하여 대표와 관리책임자가 책임지고 관리한다.

② 제1항의 관리책임자의 역할은 다음과 같다.

1. 어르신개인정보의 수집, 이용, 제공에 관한 업무
2. 개인정보보호 규정의 마련 및 개정
3. 개인정보보호 규정이행 사항 및 준수여부 파악 및 직원에 대한 개인정보 보호 교육
4. 개인정보보호에 관한 대내·외 창구 역할

제73조 (개인정보관리책임자)

① 개인정보관리책임자(이하‘책임자’라 한다)는 관리책임자로 하고, 관련업무의 효율적인운영을 위하여 대표가 지정한 사람에게 수행케 할 수 있다.

② 책임자는 어르신의 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.

1. 개인정보의 수집· 이용· 제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
2. 개인정보보호정책 및 관련 규정의 수립·보급
3. 직원의 개인정보 취급·처리 등급지정 및 교육, 관리·감독
4. 직원, 위탁업체, 제3자 등에 의한 개인정보 침해행위 관리·감독
5. 직원의 개인정보 접근권한 감독 및 교육
6. 어르신의 개인정보에 관한 불만·의견 처리의 관리·감독 등

③ 책임자는 본 센터 내 개인정보의 취급자를 최소한으로 제한 지정하여 수시로 관리·감독하여야 하며, 직원에 대한 교육 및 보안서약, 내부감사 등을 통해 개인정보 관련 피해를 최소화하여야 한다.

제74조(직원의 개인정보 취급·처리 준수사항) 개인정보를 보호하기 위하여 직원은 다음 사항을 준수하여야 한다.

① 재가복지센터 내 개인정보 관리 규정 등을 숙지하고 성실히 이행한다.

② 어르신의 개인정보를 수집하는 경우에는 어르신(또는 보호자)의 동의하에 적법하고 공정한 수단에 의하여 업무상 필요한 최소의 정보를 수집하여야 한다.

③ 어르신의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 내용의 개인정보를 수집하여서는 아니 된다.

④ 어르신의 개인정보는 고객의 동의가 있거나 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제공받은 목적 이외의 다른 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다.

⑤ 어르신의 개인정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 훼손, 침해 또는 누설하여서는 아니 된다.

⑥ 어르신의 개인정보는 정확하고 최신의 상태로 관리하여야 한다.

- ⑦ 개인정보의 수집목적 또는 제공받는 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기하여야 한다. 다만, 법률의 규정에 의하여 보존이 필요한 경우는 제외한다.
- ⑧ 어르신이 개인정보의 수집·이용·제공에 대한 동의를 철회하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 해당 개인정보를 파기하는 등 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑨ 어르신이 자신의 개인정보에 대한 열람·정정을 요구하는 경우에는 본인 여부를 확인하고 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

제75조 (개인정보보호 교육) 개인정보의 수집·이용· 제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 어르신의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

[별지 1] 개인정보수집 및 활용 동의서(계약자용)

개인정보 제공 및 활용 동의서			
사 용 자		주민등록번호	-
주 소			
매화재가복지센터(이하 “센터”)에서는 서비스 이용·신청 관련하여 「개인정보보호법」 제15조, 제17조, 제22조, 제23조, 제24조 및 「노인장기요양보험법」 제35조에 의거하여 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하거나, 제3자에게 제공하는 경우 동의를 얻어야 합니다. 이에, 개인정보를 수집 및 이용하는 내용을 관계 법령에 따라 고지하오니, 동의하여 주시기 바랍니다. 1. 개인정보의 수집 및 이용 목적 아래와 같이 수집한 개인정보는 수급자 계약 및 노인장기요양 서비스 제공을 위한 목적으로 이용되며, 수집한 개인정보는 본 개인정보 수집 및 이용 목적 외에는 절대로 사용되지 않습니다. ○ 대상자 급여 관련에 필요한 정보의 활용 ○ 제공기관 간의 서비스 연계와 관련사항에 관한 대상자 정보 제공 ○ 관련기관 정보제공 요청 시 제공 ○ 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양서비스 질 수준 향상 등에 활용 2. 개인정보의 수집 항목 ○ 장기요양급여 및 이용자의 지역연계 관련 정보 - 수급자 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 핸드폰번호, 주소, 인정등급, 인정번호 - 보호자 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 핸드폰번호, 이메일주소, 청구지주소, 그 외 가족 정보 ○ 관련기관 정보제공 요청 시 필요한 정보 ○ 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 3. 개인정보의 보유 및 이용기간 노인장기요양보험법 시행규칙에 따라 개인정보 문서는 5년간 보존하며, 개인정보의 이용기간은 인정서 유효기간(또는 계약기간) 이내로 한다. (단, 기타 법령에 따로 정하는 경우는 해당 기간까지 보관) 4. 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의를 거부 할 수 있습니다. 다만 동의를 거부할 경우 정상적인 서비스 제공이 불가능 할 수 있습니다.			
본인(보호자)은 위의 동의서 내용을 충분히 숙지하였으며, 개인정보를 제공하고 활용하는 것에 대하여 동의합니다. ☐ 동의함 ☐ 동의 안함 202 년 월 일 성 명 : (인 또는 서명)			

개인정보 기록물 관리 지침(직원용)

- 수급자 어르신에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되어지고 보호되어야 한다.
- 수급자 어르신 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장되기를 기대할 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람들에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구하여야 한다.
- 직원이 업무상 지득한 이용자의 개인정보는 퇴직한 이후에라도 전적으로 이용자의 이익이나 의사에 반하여 공개되어서는 아니 된다.
- 수급자 어르신 및 보호자의 개인정보는 해당 담당 요양보호사 및 기관 대표, 센터장에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개되고 열람되어진다.
- 재가 서비스 이용자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치 등을 취해야 한다.
- 재가 서비스 이용자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 때는 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기해야 한다.
- 재가 서비스 이용자의 정보를 다루는 모든 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치를 해야 한다.
- 센터의 관리자는 직원들이 재가 이용 어르신 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 유의해야 한다.

본인은 위에서 제시한 개인정보 기록물 관리지침의 각 항을 준수할 것을 서약합니다.

202 . . .

서약자 : ○ 직 위 : 요양보호사

○ 성 명 : (인)

매화재가복지센터장 귀하

제19장 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항

제76조 (운영에 필요한 중요한 사항)

1. 대표가 필요하다고 인정된 때 운영회의를 구성·운영할 수 있다.
2. 센터 운영 전반에 관한 자문 및 정책결정에 대한 사항을 논의한다.
3. 본 규정은 필요시 운영회의를 거쳐 계속 수정 보완할 수 있다.
4. 기관 운영 필요에 따라 관리책임자와 사회복지사 및 직원을 둘 수 있다.

제77조 (적용범위)

센터 운영 규정에 관한 이 규정에 정하지 않은 사항은 노인장기요양법 시행규칙 등 관계 법령에 준한다.

부 칙

1. 위 운영 규정은 2015.08.19.부터 시행한다.
2. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2016년 1월 1일부터 시행한다.
3. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2017년 1월 1일부터 시행한다.
4. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2018년 1월 1일부터 시행한다.
5. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2019년 1월 1일부터 시행한다.
6. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2020년 1월 1일부터 시행한다.
7. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2021년 1월 1일부터 시행한다.
8. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2022년 1월 1일부터 시행한다.
9. 위 운영 규정 제23조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제40조(임금의 지급)는 2023년 1월 1일부터 시행한다.
10. (규정의 열람 및 비치) 센터는 운영규정을 센터 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.