



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	2026. 01. 01. 시행 (2015.08.19. 이강)

매 화 재 가 복 지 센 터

목 차

구분	내 용	비 고
제1장	총칙	제1조~제8조
제2장	기관의 설치와 조직	제9조~제10조
제3장	재가 이용자 모집 방법 등에 관한 사항	제11조~제17조
제4장	재가 이용계약에 관한 사항	제18조~제25조
제5장	재가 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	제26조~제27조
제6장	재가 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	제28조~제40조
제7장	재가 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항	제41조~제43조
제8장	시설물 사용시의 주의사항 등에 관한 사항	제44조
제9장	운영위원회	제45조~제50조
제10장	인사 규정	제51조~제58조
제11장	복무 규정	제59조~제63조
제12장	보수(임금·퇴직금·상여금 등) 규정	제64조~제70조
제13장	휴일 및 휴가	제71조~제74조
제14장	직원의 포상(복리후생) 및 징계	제75조~제80조
제15장	안전과 보건에 관한 사항	제81조~제93조
제16장	이용자 고충처리 절차에 관한 사항	제94조~제96조
제17장	종사자 고충처리 절차에 관한 사항	제97조~제101조
제18장	직원 교육에 관한 사항	제102조~제110조
제19장	의료서비스 절차	제111조~제116조
제20장	회계관리	제117조~제126조
제21장	물품관리	제127조~제130조
제22장	후원금 관리	제131조~제135조
제23장	재가 기관의 개인정보보호 업무 처리	제136조~제145조
제24장	재가 기관 운영규정의 개정방법 및 절차	제146조~제148조
제25장	그 밖에 운영에 필요한 사항	제149조~제150조
부칙	기관 운영 규정 개정 연혁	

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 규정은 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 따라 재가장기요양서비스(방문요양·방문목욕)를 제공하는 매화재가복지센터가 노인복지법 시행규칙 제29조 제2항 및 관련법에 따라 기관(이하 '기관' 또는 '센터')의 조직과 운영에 필요한 제반 사항을 규정함으로써, 방문요양과 방문목욕을 필요로 하는 급여이용자에게 재가장기이용서비스를 체계적이고 안정적으로 제공하고 직원(이하 '직원') 및 대상자(이하 "대상자" 또는 '이용자')의 권익 보호, 나아가 지역사회 복지 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조 (기본 방침)

본 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 부양부담을 덜어 줌으로써 지역사회 주민의 삶의 질 향상에 기여하고자 하며, 다음 각 호의 기본방침에 따라 운영한다.

1. 수급자에 대한 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상
2. 종사자의 안전과 인권 존중으로 건강한 일터 제공
3. 어르신들의 행복한 노후의 삶을 영위하기 위한 돌봄서비스 질 제고
4. 노인장기요양보험법 및 재무회계 지침 등 관련 지침의 준수와 공시로 기관 운영의 투명성 확보
5. 기관과 지역사회와의 연계성 확대를 기관의 책무성 제고

제3조 (기관 명칭)

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

제4조 (센터 위치)

매화재가복지센터의 위치는 「수원시 영통구 권광로260번길 36(매탄동), 현대힐스테이트@ 제상가2동 307호」 이다.

제5조 (센터 사업의 내용)

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

1. 방문요양 : 요양보호사가 서비스를 이용하는 대상자의 가정에 방문하여 신체활동, 인지활동, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 서비스 등을 제공한다.
2. 방문목욕 : 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 요양보호사가 대상자 가정을 방문해 목욕 서비스를 제공한다.

제6조 (재정과 회계연도)

1. 본 센터의 재정은 국민건강보험공단(이하 '공단'이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타수입금, 후원금 등으로 충당한다.
2. 회계연도는 정부의 회계연도에 따라 매년 1월 1일~12월 31일로 한다.

제7조 (적용범위)

본 센터는 사업 운영에 있어서 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제8조 (규정준수 의무)

본 센터의 전 종사자는 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제2장 기관의 설치와 조직

제9조 (기관 설치기준 및 인력구성)

1. 센터의 설치기준과 인력구성은 노인복지법 제39조와 노인복지법시행령 제29조제1항에서 정한 요건에 따른다.
2. 센터는 조직의 체계적인 운영과 서비스 품질 관리를 위해 관리책임자(시설장) 1인 이상을 반드시 임명해야 한다.
3. 관리책임자(시설장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 하며, 요양보호사로 근무할 수 없다.
4. 센터의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 사업 추진시 필요에 따라 대표가 조정 할 수 있다.

가. 방문요양

- 1) 시설기준은 다음과 같다

가) 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상 (연면적) - 현재 45.333㎡

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

나) 사무실 내에 또는 사무실과 별도로 탈의 공간과 휴게시설을 갖추 수 있음

- 2) 인력구성과 직무는 다음과 같다(2026.01.01. 현재 기준).

대표	관리 책임자(시설장)	사회복지사	요양보호사
1명	1명	1명	15명 이상

가) 관리책임자는 사회복지사 자격증을 가지고 센터 운영을 총괄하는 상근자

나) 센터의 수급자가 30명 이상인 경우에 사회복지사를 추가로 채용할 수 있음

다) 요양보호사는 요양보호사 자격증을 소지한 자로 요양서비스를 제공할 수 있는 건강

- 한 신체(건강검진결과표에서 이상이 없는 자)를 가진 자로 함
- 라) 모든 종사자의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과 근무 등을 명시 함
(근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조 등 참조)
- 마) 요양보호사의 임금은 방문요양서비스 제공 시간을 기준으로 지급하되, 서비스 준비, 이동, 관리교육 등을 포함하는 총 근무시간을 산정하여 지급할 수도 있음

나. 방문목욕

- 1) 시설기준은 다음과 같다.

가) 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상 (연면적)

구분	사무실	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품	이동용 욕조 또는 이동 목욕 차량	비고
방문목욕	○	○	○ (차량 권장)	방문요양과 병용

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

- 2) 인력구성은 다음과 같다.

관리책임자(시설장)	요양보호사	비고
1명	2명 이상	방문요양과 겸직 운영

가) 관리책임자는 사회복지사 자격증을 가지고 센터 운영을 총괄하는 상근자로 방문요양 관리책임자가 겸임함

나) 요양보호사 1급 2명 이상 배치 함

제10조 (업무분장 및 업무조정)

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

가. 관리책임자(대표): 센터를 대표하며, 기관의 업무를 총괄한다.

- 1) 센터 운영의 전반에 걸친 모든 대내·외 업무를 수행한다.
- 2) 연간 운영계획의 수립과 운영방침 및 중요한 계획의 결정, 지시 및 관리

나. 관리책임자(시설장) : 사회복지사 자격증 소지자로 센터 업무 전반을 총괄한다

- 1) 센터 행정의 총괄자로서 각종 문서에 서명, 각종 규정 및 규칙제정, 개폐 결정
- 2) 연간 운영계획의 수립과 운영방침 및 중요한 계획의 결정, 지시 및 관리
- 3) 센터 연간 사업계획과 예산편성 결정 및 집행 관리
- 4) 월 1회 이상 직원 및 수급자(보호자) 상담·기록 유지 및 이용대상자 모집, 관리, 계약, 수급자 및 보호자 상담, 수급자 초기상담, 욕구사정, 급여계획 작성 등
- 5) 직원의 채용, 관리, 해고, 승급, 상벌의 결정 및 고충처리 상담 및 해결
- 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

다. 사회복지사: 사회복지사 자격증 소지자로서 주요 업무는 이용대상자 상담이다.

- 1) 이용대상자 관리, 수급자 및 보호자 상담, 수급자 초기상담, 욕구사정, 급여계획 작성 등

- 2) 영양보호사 면접 진행, 채용 및 관리. 신규직원 교육과 고충처리 업무 지원
- 3) 직원교육자료, 회의자료 작성 등 관리책임자의 업무보좌, 관리책임자를 대리하여 회의 소집 및 주관
- 4) 인력추가배치 인력으로 월 1회 수급자를 방문상담하고 업무수행일지를 작성·보고
- 5) 월 1회 이상 직원 및 수급자(보호자)와 상담·기록 유지하며, 상담한 내용을 사회복지사 업무 보고회의 시 관리책임자에게 보고
- 6) 행정업무, 전산업무 지원
- 7) 출산, 병가, 연차 휴가 등 관리책임자 휴가 시 사회복지사가 관리책임자를 대리
- 8) 홍보관리, 이용자 병원동행도움, 영양보호사 인계 및 인수 시 도움, 이용자 불편사항 접수 및 조치
- 9) 그 외 관리책임자가 지정한 업무 수행

라. 영양보호사(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, 체위변경, 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)

마. 기타 종사자: 운영에 필요한 기타종사자, 장기요양 재가서비스 이외의 업무를 수행하며 필요시 채용한다. 예) 행정, 운전, 청소 등

2. 업무조정은 시설장이 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.

제3장 재가 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제11조 (급여대상)

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

장기요양등급은 장기요양기관에서 정한 등급별 인정서를 기준으로 한다.

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

제12조 (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)

제13조 (이용대상)

1. 본 센터의 서비스를 이용할 수 있는 자는 제13조 (급여대상) 해당자로 노인복지법 제38조에 따라 다음 각호와 같다.

가. 장기요양급여 수급자

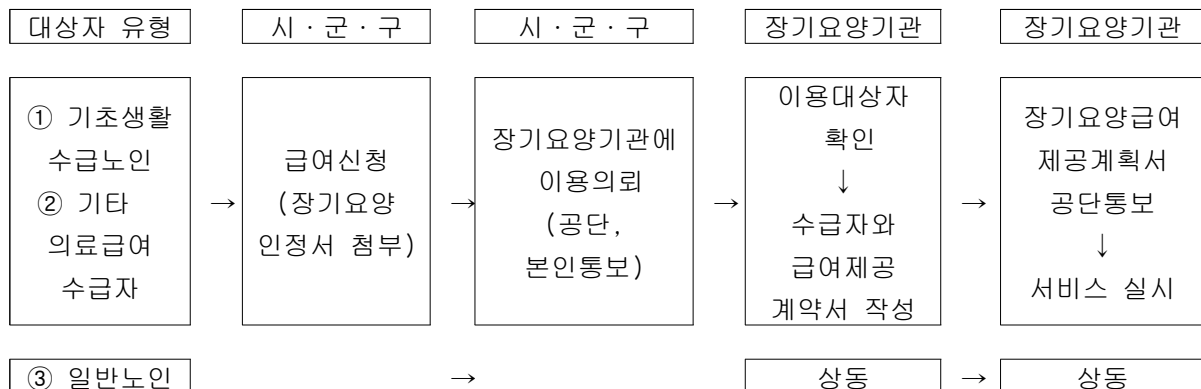
나. 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자로서 다음 각 목에 해당하는 자

- 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.

제14조 (이용절차)

1. 서비스 이용 절차는 다음과 같다.



2. 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소비용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급권자에 대한 기초생활수급증명서와 의료급여에 해당하는 증명서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함
3. 기초생활 수급자나 기타 의료급여수급자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액을 본인이 부담한다.

제15조 (이용자 모집방법)

1. 센터의 서비스 이용 정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 이용대상자 모집방법은 각 항과 같이 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.
 - 가. 인터넷 블로그와 홍보지, 대중매체 및 관계기관과 연계협력, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자를 통하여 모집한다.
 - 나. 지역사회 내 유관기관 연계, 사회복지전문요원의 추천, 수급자 및 보호자의 신청, 주변인이나 요양보호사의 소개 및 센터의 발굴 등에 의한다.
 - 다. 센터에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하며 불법사용, 본인부담금 경감 등 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.

제16조 (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.

제17조 (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

제18조 (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.

제19조 (서비스 이용계약)

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

제20조 (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 원하는 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원하는 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공 받을 수 있도록 한다.

제21조 (계약자, 당사자의 의무)

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

1. 서비스 제공자 (이하 “갑” 이라 칭함)의 의무
 - 가. 이용자(이하 “을” 이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공의무 (단, 외출 및 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다.)
 - 나. “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우 제외)
 - 다. 표준 수발 서비스의 성실한 제공의무
 - 라. 식사도움 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공 의무
 - 마. 이용자 거주시설 및 환경의 청결 및 안전 유지관리 의무
 - 바. 기타 “을”의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무
 - 사. 센터는 계약에 따라 성실하게 서비스를 제공하며, 대상자의 안전과 권리를 최우선으로 고려한다.

- 아. 서비스 제공 내용이나 요금 등의 주요 사항이 변경될 경우, 사전에 설명하고 동의를 받아야 한다.
- 자. 응급상황 대응, 고충처리절차 마련, 서비스 질 평가 등을 통해 안정적인 서비스 제공을 도모한다.
- 차. 노인학대 예방과 인권 보호를 위해 직원 교육을 정기적으로 실시한다.
- 2. 이용자의 의무
 - 가. 월 이용료 납부 의무
 - 나. 보호자 인적사항 변동시 즉시 통보 의무
 - 다. 표준 수발 서비스를 제공받아야 할 권리
 - 라. 기타 장기요양서비스 이행 의무
- 3. 보호자(이하“병”이라 칭함)의 의무
 - 가. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
 - 나. 이용자의 월 이용료 등 비용 부담 의무
 - 다. 인적사항 등 변경시 즉시 통보 의무
 - 라. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무

제22조 (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 감면절차 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.

제23조 (신원인수인의 권리 · 의무)

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

다. 인적사항 등의 정보 변경시 통보에 관한 의무

라. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무

제24조(계약해지)

이용규칙 위반 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.

제25조 (계약자의 책임 이행)

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. 이용자 소유물의 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지한다.

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

제26조 (월 이용료)

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.
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.

가. 재가급여 월 한도액 (2026년 1월 1일)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

* 방문요양의 급여비용은 1회 방문당 급여제공 시간에 따라 산정한다.

나. 2025년 방문요양 수가표 (2026년 1월 1일 적용)

분류번호	이용시간 (분)	2025 수가	2026수가	2026년 본인 부담(15%)
가-1	30분	16,940	17,450	2,618
가-2	60분	24,580	25,320	3,798
가-3	90분	33,120	34,120	5,118
가-4	120분	42,160	43,430	6,515
가-5	150분	49,160	50,640	7,596
가-6	180분	55,350	57,020	8,553
가-7	210분	61,670	63,530	9,530
가-8	240분	68,030	70,080	10,512

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.

구 분	금액(원)	본인부담금(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량내 목욕)	88,990	13,349
방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정내 목욕)	80,230	12,035
방문목욕 차량을 이용하지 아니 한 경우	50,100	7,515

10. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.
 - 가. 차량을 이용하지 않은 방문목욕 (나-3)
 - 나. 목욕차량에 부속되지 않는 이동식욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
 - 다. 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 불가

- 피한 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.

제27조 (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.
 - 가. 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
 - 나. 노인장기요양보험 수급자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 때
 - 다. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - 라. 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

제28조 (서비스 제공의 기본원칙)

센터는 장기요양서비스를 제공하면서 재가서비스 이용자의 삶의 질과 인권을 존중하며, 다음과 같은 기준을 따른다.

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하

여서는 아니 된다.

6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수하며, 변경 사항은 즉시 반영한다.

제29조 (서비스의 내용)

본 센터는 방문요양, 방문목욕 서비스를 대상자에게 제공하며, 대상자별 구체적 서비스 제공 내용은 급여제공계획서에 따른다.

1. 제공서비스내용

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. 방문요양서비스 : 1급 요양보호사가 가정을 방문하여 다음의 서비스를 제공한다.

가) 신체활동지원

- 1) 세면도움 : 얼굴과 목, 손 씻기 등 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
- 2) 머리감기기 : 세면대까지의 이동 보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 3) 구강관리 : 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액, 물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 4) 목욕도움 : 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워포함) 옷갈아 입히기, 사용 물품 정리 (회음부 세척 등 간단한 목욕도움)
- 5) 몸단장 : 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용 물품의 정리
- 6) 옷 갈아입히기: 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기, 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아 입히기 의복정리
- 7) 체위변경 : 체위변경, 일어나 앉기 도움
- 8) 이동도움 : 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 또는 보행도움, 산책
- 9) 대, 소변 관리 : 화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 10) 신체기능의 유지, 증진 : 관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용도움
- 11) 식사도움 : 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리
- 12) 기타 필요서비스 : 위에 열거되지 않은 서비스

나) 정서 지원

- 1) 안부확인을 위한 방문, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 말벗

2) 의사전달 대행, 생활상의 문제 상담 등

3) 기타 필요서비스

다) 인지활동 지원

1) 인지자극 활동 : 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리

2) 일상생활 함께 하기 : 신체 잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인 활동 및 가사활동을 수행

라) 가사 및 일상생활 활동지원

1) 식사준비 : 수급자를 위한 식재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등

2) 청소 및 주변 정리정돈 : 수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장, 서랍장 정리 등

3) 세탁 : 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

4) 외출시 동행 : 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부족 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가

5) 일상업무 대행 : 수급자가 원하는 식료품 구매와 은행, 관공서, 업무 대행, 병원 약 타기

3. 방문목욕서비스 : 요양보호사 2인 이상이 대상자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신 입욕 등의 방법으로 제공

가. 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 포함

나. 방문목욕은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 대상자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 대상자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.

제30조 (서비스 모니터링 및 질 관리)

1. 센터는 정기적으로 수급자 또는 보호자에게 서비스 만족도를 실시한다.

2. 사회복지사는 요양보호사의 서비스 제공 현황을 주기적으로 모니터링하고, 필요시 방문 지도한다.

3. 서비스 관련 민원 발생 시 신속하고 공정하게 처리하며, 재발 방지를 위한 개선 노력을 한다.

제31조 (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.

제32조 (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 서비스 제공을 종료할 수 도 있다.
5. 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령하며, 받는 즉시 통장에 입금 시킨 후 영수증을 발부한다.

제33조 (비급여 항목과 부담 기준)

다음 각 항목은 본인부담금 외 추가 비용이 발생하며, 보호자 또는 대상자가 전액을 부담한다.

1. 월 한도액을 초과하여 제공된 장기요양급여
2. 전액 자부담 조건으로 별도로 계약된 서비스
3. 병원 진료비 및 계약 외 발생한 서비스 관련 제반 비용
4. 법령에서 정한 급여 범위를 벗어난 항목

제34조 (이용료 변동 시 처리 절차)

1. 다음 각 사유 발생 시, 기관은 대상자(또는 보호자)와 협의하여 이용료를 조정할 수 있다.
 - 가. 장기요양등급의 변경 또는 본인부담률 변동
 - 나. 보건복지부 고시에 따른 급여 기준의 조정
 - 다. 계약된 서비스 내용(제공시간, 급여종류 등)의 변경
 - 라. 계약기간 만료 후 재계약 체결
2. 변경 사항은 서면 계약서에 반영하며, 쌍방의 서명 또는 날인을 통해 효력을 발생한다.

제35조 (이용료 납부 책임 및 보호자의 권한)

1. 계약 시 지정된 보호자는 이용료 납부 책임을 지며, 보호자가 없는 경우 후견인, 법정대리인 또는 장기요양기관이 공단 지침에 따라 납부 주체를 별도로 지정할 수 있다. 장기 미납 시 계약 해지 사유가 될 수 있다.
2. 보호자는 청구 내역에 대한 설명을 요청하거나, 부당한 경우 이의를 제기할 수 있으며, 기관은 이에 성실히 응답한다.

제36조 (이용료 미납에 대한 조치)

1. 본인부담금이 지정된 기간 내에 납부되지 않은 경우, 기관은 보호자에게 독촉 고지를 발송한다.
2. 미납이 지속될 경우 계약 해지를 검토하되, 해지 전 보호자와 협의를 진행할 수 있다.
3. 해지 결정 시에는 원칙적으로 서면 통보를 하고, 필요한 경우 대면 또는 전화 상담을 거친다.

제37조 (특별 보호 조치 기준)

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우, 기관은 보호자 및 관계기관과 협의하여 별도의 보호 조치를 취한다.

- 가. 상시 간호가 필요하거나 입원이 요구되는 건강 악화 상황
- 나. 낙상, 인지장애, 위중한 질환 등으로 인해 24시간 보호가 필요한 경우
- 2. 외부 기관 이용이나 입원 시 발생하는 비용은 보호자가 부담하되, 필요한 경우 관련 기관과의 협의를 통해 조정할 수 있다.

제38조 (특별 보호 조치에 따른 비용 처리)

- 1. 본 조는 제37조에 따른 특별 보호 조치 발생 시 비용 부담 기준을 명시한다.
- 2. 대상자의 건강 악화 또는 일상생활 유지가 어려운 상황이 발생할 경우, 기관은 보호자와 협의하여 입원 또는 외부 기관 연계를 권고할 수 있으며, 이에 따른 제반 비용은 보호자가 부담함을 원칙으로 한다.
- 3. 단, 공적 자원 또는 민간 지원을 통해 비용 부담 완화 방안을 함께 검토할 수 있다.

제39조 (응급상황 대응 절차)

- 1. 서비스 도중 대상자의 건강 상태에 급격한 변화가 생긴 경우, 직원은 즉시 기관 관리자 및 보호자에게 연락하여 필요한 의료기관 방문을 안내하고 조치한다.
- 2. 응급상황 시에는 119 신고 및 응급처치 등 즉각적 대응을 시행하며, 필요 시 직원이 병원까지 동행하여 보호자에게 인계한다.
- 3. 응급 후 경과 상황은 보호자와 공유되며, 지속적 의료 지원이 필요하다고 판단되면 기관은 전문 기관과의 연계를 추진할 수 있다.

제40조 (응급 조치에 따른 비용 책임)

- 1. 이 조항은 제39조에 따른 응급상황 대응 과정 중 발생한 비용 부담 주체를 명확히 하기 위한 것이다.
- 2. 응급상황 발생 시 기관은 신속한 구조 및 병원 이송 등을 실시하며, 이로 인해 발생한 의료비 및 동행 등 관련 비용은 보호자 부담으로 한다.
- 3. 보호자가 부재 중일 경우 직원이 임시로 동행하며, 이후 보호자에게 인계 후 절차 내용을 안내한다.

제7장 재가 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제41조 (요양보호사의 전문인배상책임보험의 가입)

- 1. 센터는 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 서비스를 제공하고 있는 종사자에 대하여 “상해보험 보험사의 전문인배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’이라 함)”에 반드시 가입한다.
- 2. 센터는 대상자 또는 보호자의 요청이 있는 경우, 보험 가입 여부 및 보장 범위에 관해 설명한다.

제42조 (서비스 제공자의 배상책임)

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

제43조 (배상보험의 면책범위)

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

제8장 시설물 사용시의 주의사항 등에 관한 사항

제44조 (시설물 사용시 주의사항)

1. 요양보호사는 서비스 전 대상자 가정 내에서 사용하는 시설물의 안전성을 점검하며, 필요시 보호 조치를 실시한다. 이용자 소유의 시설물 이동 시에는 반드시 보호자 또는 대상자의 사전 동의를 구한다.
2. 서비스 중 고의 또는 중대한 과실로 가정 내 시설이나 물품이 파손된 경우, 기관은 사실관계를 조사하고 책임 소재에 따라 적절한 조치를 취한다.
3. 센터는 수시로 직원 교육시 이용자 가정의 물품관리에 대한 교육을 병행 실시한다.
4. 센터 내 시설물 이용 시에는 사용 용도와 절차를 준수하며, 무단 사용을 금지한다.
5. 센터는 시설물의 손상, 화재, 전기 안전 등 사고 예방을 위해 정기적인 점검 및 유지 관리를 시행하며, 재해나 긴급 상황에 대비한 대응체계를 갖춘다.

제9장 운영위원회

제45조 (목적)

센터는 투명하고 체계적인 운영을 위하여 운영위원회(이하 '위원회'라 함)를 설치·운영하며,

이를 통해 센터 운영 방향 등 주요 정책을 결정하고, 운영 전반에 대한 자문 및 협의로 장기요양서비스의 질적 향상과 기관 운영의 투명성을 도모한다.

제46조 (운영위원회의 구성)

1. 운영위원회는 5인 이상 15인 이하로 구성하며, 다음 각 호에 해당하는 자로 구성할 수 있다.
 - 가. 센터 대표 또는 시설장
 - 나. 대상자 또는 보호자 대표
 - 다. 종사자 대표
 - 라. 해당 행정기관의 복지업무 담당자
 - 마. 지역주민 또는 후원자 대표
 - 바. 공익단체 추천자
 - 사. 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
2. 위원은 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성하며, 대표(센터장)가 위촉한다.
3. 위원의 임기는 3년으로 하며, 연임이 가능하다.
4. 보궐 위원의 임기는 전임자의 남은 기간으로 한다.

제47조 (운영위원회의 주요 기능)

운영위원회는 다음 각 호에 해당하는 사항에 대해 논의하고 자문 또는 심의한다.

1. 예산과 결산에 관한 사항(추가경정예산안·전출금 집행 시 관련 내용 포함)
2. 후원금의 수입과 사용 계획
3. 서비스 운영상의 주요 사건 및 개선방안
4. 연간 사업계획 및 프로그램 평가
5. 종사자 근무환경 및 이용자 생활환경 개선에 관한 사항
6. 종사자 및 이용자 인권 보호 및 권익증진 등 고충처리 사항
7. 센터의 규정 제정 및 개정에 관한 사항
8. 센터와 지역사회와의 협력에 관한 사항
9. 기타 기관장이 회의 안건으로 부의한 사항

제48조 (운영위원의 역할 및 임무)

1. 위원장은 기관장이 맡으며, 위원회를 대표하고 회의를 주재한다.
2. 부위원장은 위원장을 보좌하며, 필요 시 그 직무를 대행한다.
3. 간사는 위원 중에서 지명되며, 회의 운영에 필요한 행정 업무를 담당한다.
4. 위원은 성실히 회의에 참여하고 기관 발전을 위한 의견을 제시한다.

제49조 (운영위원회 회의 운영)

1. 정기회의는 연 4회 개최하며, 필요한 경우 임시회의를 소집할 수 있다.
2. 회의 소집은 위원장이 결정하며, 간사는 회의 7일 전까지 위원에게 통보한다.
3. 재적위원 과반수가 출석하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
4. 의결 결과가 가부 동수일 경우에는 위원장이 최종 결정한다.

5. 모든 회의 내용은 공식 회의록으로 기록하고 기관에 보관한다.
6. 운영위원회 논의 결과는 센터 운영에 반영하고, 그 내용을 시군구에 보고한다.

제50조 (운영위원회 구성과 운영의 유보)

본 센터는 **3번코드 장기요양기관**으로 한시적으로 제31조, 제32조의 기능을 센터 종사자회의로 대체 운영한다.

제10장 인사 규정

제51조 (목적)

센터는 직원의 채용, 인사관리, 교육 및 평가 등에 관한 기준을 정하여 공정하고 투명한 인사운영을 도모함을 목적으로 한다.

제52조 (적용대상)

이 규정은 본 센터에 근무하는 모든 직원(시설장, 사회복지사, 요양보호사, 행정직원 등)에게 적용한다.

제53조 (채용과 근로계약)

1. 채용은 공개채용 또는 수시채용 방식으로 하며, 공정성과 적합성을 기준으로 한다.
2. 채용 시 필요한 서류는 이력서, 자격증 사본, 경력증명서, 범죄경력조회서, 채용신체검사서 등이다.
3. 채용 전 범죄경력 및 노인학대, 장애인 학대 관련 전력을 확인하여 부적격자는 채용하지 않는다.
4. 직원 배치는 센터장이 사전 직무교육을 실시한 후 배치한다.

제54조 (근로계약 체결)

1. 모든 직원은 근로계약서를 작성하고, 계약서에는 근무조건, 급여, 복무사항 등이 명시되어야 한다.
2. 계약기간은 1년 단위로 하되, 센터장의 재량에 따라 연장 또는 갱신 여부를 결정한다.
3. 근로계약서 교부 : 근로자에게 근로계약 내용을 확인시킨 후 근로계약을 체결하며, 계약 내용을 증명하기 위하여 상호 날인 한 본 계약서를 2부 작성하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 1부를 교부하고, 1부는 기관이 보관한다. (근로기준법 제17조 이행)

제55조 (수습 및 임용)

1. 신규 직원은 1~3개월 이내의 수습기간을 둘 수 있으며, 수습기간 종료 후 평가를 통해 정식 임용 여부를 결정한다.
2. 수습기간 중이라도 근무성적이 현저히 불량한 경우 채용을 취소할 수 있다.
3. 직원의 채용 등에 대한 세부 사항은 취업규칙에 따른다.

제56조 (보직 및 배치)

직원의 업무는 자격 및 경력, 조직 필요성에 따라 적절히 배치하며, 필요 시 직무를 변경할 수 있다.

제57조 (교육 및 훈련)

1. 신규직원은 입사 시 직무교육, 개인정보보호, 인권, 노인학대예방 교육 등을 이수해야 한다.
2. 재직자는 연 1회 이상 보수교육 또는 직무향상 교육을 이수해야 한다.

제58조 (인사평가)

1. 직원에 대해 연 1회 이상 근무평가를 실시하며, 평가 결과는 재계약, 승진, 보직변경 등에 반영한다.
2. 평가는 성실성, 직무수행 능력과 서비스 질, 이용자와의 관계 형성 능력 등을 기준으로 한다.

제11장 복무 규정

제59조 (목적)

이 규정은 직원의 근무태도, 근무시간, 윤리의식 등을 명확히 하여 센터 운영의 질서를 유지하기 위한 기준을 정함을 목적으로 한다.

제60조(복무의무)

1. 직원은 맡은바 직무를 충실히 성실히 수행하고,이용자에게 친절하며 공손하게 응대해야 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 부당한 금품수수, 폭언, 폭행, 성희롱 등 비윤리적 행위를 하여서는 아니 된다.
5. 기타 이 규정 이외의 근무, 휴가, 복무, 징계 등에 대한 세부 사항은 취업규칙에 따른다.

제61조 (근무시간 및 출퇴근)

1. 근무시간

가. 근로시간은 수급자의 필요에 의한 재가서비스 계약에 따라 근로하게 되는 것을 원칙으로 출퇴근은 지정된 방법(출근부 또는 앱 등)으로 기록하며, 무단 지각·조퇴는 불이익을 받을 수 있다.

나. 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

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

3. 조퇴

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

제62조 (복장 및 위생)

- 1. 요양보호사는 근무 시 단정한 복장을 유지해야 하며, 본 센터가 지급한 가운(앞치마)을 착용하고 근무하여야 한다.
- 2. 요양보호사는 개인위생과 청결을 유지하고, 감염병 예방지침을 철저히 준수해야 한다.

제63조 (비상시 대응)

응급상황이나 재해 발생 시, 지정된 비상연락망과 메뉴얼에 따라 행동해야 하며 응급상황 발생시의 보고체계를 따른다.

제12장 보수(임금 · 퇴직금 · 상여금 등) 규정

제64조 (목적)

본 센터의 직원에게 지급되는 보수(급여 및 수당)의 기준을 정함으로써 합리적이고 공정한 인건비 운영을 도모함을 목적으로 한다.

제65조 (용어의 정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1. "보수" 라 함은 직원 등에게 지급되는 봉급과 제 수당을 합산한 금액을 말한다.
- 2. "기본급"이라 함은 직종별, 직급별로 지급되는 당해연도의 최저시급을 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.

제66조 (보수의 기본 원칙과 계산)

- 1. 직원의 보수는 직무의 중요도, 책임의 정도, 근속기간, 기관의 재정 상황 등을 종합적으로 고려하여 합리적이고 공정하게 책정한다.

2. 보수의 계산은 매월 1일부터 그달 말일까지로 한다.
3. 요양보호사의 급여는 공단에 통보한 급여계약서 일정의 시간급으로 정한다.
4. 수당 기준은 예산 및 국민건강보험공단의 인건비 기준표를 준용한다.
5. 전 항의 규정에 불구하고 다음 각호에 해당하는 것은 급여 지급 시 공제한다.
 - 가. 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - 나. 저축금 (노동부 장관의 인가를 받은 경우)
 - 다. 건강보험료
 - 라. 국민연금
 - 마. 고용보험료
 - 바. 감봉의 제재에 해당하는 금액
 - 사. 기타 법령에 의거 공제되는 금액

제67조 (임금의 지급)

임금의 지급방법은 다음과 같다.

1. 센터는 원칙적으로 전액 현금으로 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 당해연도 최저시급(10,320원)×근로시간으로 하고, 주휴, 연차, 야간, 휴일, 연장근로 수당 등을 포함하며, 자세한 사항은 근로자와의 근로계약서에 따른다.
4. 3항의 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 임금명세를 종사자에게 직접 교부하고 지급하되, 지급일이 토요일, 공휴일인 경우 그 전일에 교부하고 지급한다.
7. 보수의 지급은 직원이 지정하는 직원 개인 명의 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제68조 (퇴직금)

1. 퇴직금의 자산관리를 수행할 퇴직연금사업자인 sc제일은행(620-10-039185) 매탄동 지점에 퇴직금 관리계좌를 개설하고 적립한다.
2. 퇴직금 지급 기준은 계속근로기간이 1년 이상이고, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 근로자에 대하여 지급한다.
3. 퇴직은 퇴직 1개월 전에 센터에 통보하며, 센터는 이용자에 대한 인수인계 처리를 함으로써 서비스 제공이 지속되도록 한후에 퇴직절차를 진행한다.
4. 퇴직하는 근로자의 퇴직금 계산은 근로자퇴직급여보장법(제8조제1항 외)과 근로기준법(제2조제1항 외)에서 규정한 방법에 따라 계속근로기간 1년에 대해 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급한다.
5. 센터는 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여

매월 통상 임금의 1/12를 퇴직금으로 적립하며, 1년 이상 근무하고 퇴직하는 경우 청구 일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다. 단, 근로계약서에 지급기일이 명시된 경우에는 근로계약서의 지급기일에 지급한다.

6. 퇴직금 중간정산

가. 근로자 퇴직급여 보장법 개정에 따라 기급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 정산이 제한된다.

나. 근로자는 퇴직금 중간정산 요구 시 기관에 퇴직금 중간 정산서를 서면으로 제출하여야 한다.

제69조 (상여금)

1. 직원에게 지급하는 정기적 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.

제70조 (기타)

1. 이 규정에 명시되지 않은 사항은 국민건강보험공단 인건비 기준표, 고용노동부 지침 및 근로기준법을 따른다.
2. 특별한 상황이 발생할 경우, 시설장은 직원과 협의하여 합리적인 조정안을 마련할 수 있다.
3. 보수 관련 사항에 있어 운영규정과 취업규칙이 상충하는 경우, 취업규칙을 우선 적용한다.

제13장 휴일 및 휴가

제71조 (휴일 및 휴가의 기본 원칙)

1. 직원의 휴일 및 휴가는 근로기준법과 취업규칙에 따라 운영한다.
2. 센터는 직원의 건강권 보장과 업무 효율성 제고를 위해 연차유급휴가를 포함한 각종 휴가 제도를 운영한다.
3. 휴가는 원칙적으로 사전에 계획하여 사용하며, 센터의 운영에 지장을 주지 않도록 한다.

제72조 (휴일의 지정)

1. 주휴일은 주 1회 이상 보장되며, 공휴일 및 대체공휴일은 정부 지정 기준에 따른다.
2. 업무 특성상 휴일 근무가 필요한 경우에는 대체휴일 제공 또는 휴일근무 추가수당 지급 등의 조치를 취한다.

제73조 (휴가의 종류 및 운영)

1. 휴가는 연차유급휴가, 병가, 특별휴가, 공가, 경조사 휴가 등으로 구분한다.
2. 휴가의 부여 기준 및 사용 절차는 취업규칙에서 정하는 바에 따른다.

3. 센터는 직원의 휴가 사용을 적극적으로 권장하며, 계획적이고 공정하게 관리한다.

가. 연차 휴가: 직원은 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에 따라 연차 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다.

- 1) 1년간 80% 이상 출근 시 15일의 연차휴가를 부여한다. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 경우 또는 1년간 80% 미만 출근한 경우에는 1개월 개근 시 1일의 유급(연차) 휴가를 부여한다.
- 2) 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우에는 제1호에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하고, 근로자가 제2호에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가 일수를 15일에서 뺀다.
- 3) 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.
- 4) 근로기준법에 연차휴가가 적용되지 않는 대표의 휴가 : 연간 10일 이내

나. 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

다. 포상휴가: 기관에 현저한 공로가 인정될 경우 7일 이내의 포상 휴가를 센터장이 허가할 수 있다.

라. 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.

마. 생리휴가: 여직원이 생리휴가를 청구하는 경우에는 월 1일의 무급 생리휴가를 주며, 휴가사용 시 월급에서 휴가 사용일에 해당되는 일급을 공제할 수 있다.

바. 육아시간: 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각 30분 이상의 유급 수유시간을 주어야 한다.

사. 병무, 기타 휴가: 직원이 향토예비군 설치법에 의한 소집에 응할 경우 해당시간을 유급으로 처리하여 급여를 지급한다.

4. 직원이 휴가를 사용하고자 할 때에는 사전에 시설장의 허가를 받아 휴가신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.

5. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

6. 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하도록 해야 한다.
7. 유급 휴일
 - 가. 주휴일은 매주 1일 부여(특정하지 않으며 사정에 따라 지정·변경 가능하며, 전 주간 만근시 유급 인정함)
 - 나. 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)
 - 다. 근로자의 날 : 5월 1일
8. 센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 근로자의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있으며, 기타사항은 취업규칙에 따른다.

제74조 (휴일·휴가 운영에 관한 규정과의 관계)

1. 본 운영규정에서 정하지 않은 사항은 취업규칙 또는 관련 법령에 따른다.
2. 본 규정과 취업규칙이 상충하는 경우, 취업규칙을 우선 적용한다.

제14장 직원의 포상(복리후생) 및 징계

제75조 (포상 및 징계의 원칙)

1. 직원에 대한 포상 및 징계는 공정하고 객관적인 기준에 따라 시행한다.
2. 구체적인 포상기준과 징계 절차, 종류는 취업규칙을 따른다.

제76조 (포상)

1. 센터는 3년 이상 근무한 직원 중 다음 항목과 같이 근무사항, 교육사항, 경력사항 및 직무수행상의 공로가 인정된 경우 인사관리에 반영하고 포상을 할 수 있다.
 - 가. 업무수행 성적이 우수한 직원
 - 나. 기관의 업무발전에 도움이 되는 제안을 하여 현저한 공로가 인정된 직원
 - 다. 기관의 재산상 손실 또는 각종 사고를 사전에 방지하거나 그 피해를 줄인 직원
 - 라. 기관의 명예를 대외적으로 드높인 직원
 - 마. 기타 직원의 사기 진작을 위해 포상의 필요가 인정되는 직원 등
2. 포상(복리후생)의 종류
 - 가. 명절(설, 추석)에 지급하는 상품권 또는 물품 등
 - 나. 직원 본인 생일 및 직계 존·비속 경조사 축하·위로금 전달 등
 - 다. 요양서비스 제공 모범 직원 및 요양보호사 보수교육비와 건강검진비 지원 등
3. 포상시기
 - 가. 명절(설, 추석 등)
 - 나. 직원 본인 및 존·비속 경·조사 발생시
 - 다. 포상(격려) 사유 발생 시 또는 매 년도말 기관 자체 평가 및 종무식 때 등등
4. 포상 방법
 - 가. 포상은 금품 등의 제공으로 공적의 경중에 따라 차등을 둘 수 있다.

제77조 (징계)

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 이용자의 인권을 침해하였거나 학대하는 등으로 사회적 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
7. 업무에 있어서 부정 또는 허위사실이 있을 경우
8. 집단적인 행동으로 기관의 질서를 파괴하는 경우
9. 고의로 기관의 명예를 손상시키거나 기관의 재산상의 손해를 가할 경우
10. 상습적인 지각, 무단 결근 등을 남발하였을 때

제78조 (징계의 종류)

징계는 경고, 감봉, 정직, 해고 등의 순으로 하며, 중대한 경우(이용자 인권을 침해와 학대 등)에는 즉시 해고할 수 있다.

제79조 (포상 및 징계의 기록)

1. 포상 및 징계 내용은 인사기록에 반영되며, 관련 정보는 비밀로 관리한다.
2. 센터는 인사 관련 개인정보 보호를 위해 적절한 보안 조치를 시행한다.

제80조 (취업규칙과의 관계)

1. 본 운영규정에 명시되지 않은 사항은 취업규칙을 따른다.
2. 두 규정 간 상충이 있을 경우, 상위 법령과 취업규칙을 우선 적용하며, 해석이 모호한 경우 운영위원회의 자문을 받을 수 있다.

제15장 안전과 보건에 관한 사항

제81조 (안전과 보건의 유지증진)

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

제82조 (시설장과 직원의 의무)

시설장은 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.

제83조 (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.

제84조 (업무 중 사고 예방 및 응급조치)

1. 모든 직원은 안전교육을 이수해야 하며, 응급상황 시 신속히 대응할 수 있도록 응급조치 요령을 숙지한다.
2. 사고 발생 시, 직원은 즉시 관리자 및 보호자에게 보고하고, 상황에 따라 119에 신고하거나 병원으로 이송한다.
3. 보호자가 없을 경우 직원이 대상자와 동행하며, 보호자에게 인계 후 복귀한다.
4. 대상자 가정에서 서비스를 제공할 때도 위험 요소를 점검하고, 필요 시 보호자와 협의하여 조치를 취한다.

제85조 (안전 교육)

센터는 재가요양 서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스 변경 시 교육, 특이사항 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 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. 요양보호사 직무 수행의 제 원칙, 수급자 상태, 응급상황대처법, 비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
3. 기관운영규정 교육과 기관운영급여제공 지침 교육(개인정보보호 교육 포함) 등 종사자 교육은 모든 요양보호사에게 연간 종사자 교육계획에 따라 연 1회 이상 실시한다.
4. 요양보호사 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해 월 1회 이상 교육한다.
5. 교육자료 목록에 따른 교육실시에는 참석자 서명 등 관련자료를 작성, 보관한다.

제86조 (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 1

회 이상 교육을 실시한다.

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

제87조 (감염병 관리)

재가(수급자 가정)는 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 연 1회 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

제88조 (유치 도뇨관 감염관리)

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

제89조 (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 카페트 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트 깔거나 미끄럼 방지처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제90조 (응급상황 대응)

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

1. 노인성 질환의 증상 및 원인
가. 흉골부에 격통, 중압감 발생-가벼워도 통증이 30분 이상 지속

- 나. 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
- 다. 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
- 라. 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생
- 마. 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
- 바. 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣함, 속이 미식거림, 두통 및 구토

2. 응급처치 및 주의점

- 가. 발작이 가라 앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 누힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- 나. 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- 다. 혼자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속 이물질을 제거해 준다.
- 라. 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- 마. 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
- 바. 찬물 찜질 : 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황 발생시 조치

- 가. 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구, 연락체계 숙지
- 나. 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 112(응급상황)협조요청
- 다. 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락 체제 숙지
- 라. 가족 위로 전화 및 사고처리 협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 말할 것

제91조 (노인인권보호 및 학대 예방과 장애인학대 예방 및 신고 교육)

센터는 직원에게 노인학대 예방교육을 연 1시간, 인권교육을 연 4시간 이상 실시하고, 교육 시 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 가혹 행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2 제3호)
3. 법적조치(노인복지법 제39조의 6 제5항(노인학대 신고의무와 절차)/제55조 (벌칙))
 - 가. 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금)
 - 나. 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)
 - 다. 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)
 - 가. 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고 할 수 있다.

나. 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.

가. 장애인복지법 제59조의 4 제7항에 의함

나. 신고전화 : 1644-8295로 전화신고

제92조 (비상상황 대응 및 훈련)

1. 자연재해, 화재, 감염병 확산 등 위기 상황에 대비한 매뉴얼을 갖추고, 연 1회 이상 훈련을 실시한다.
2. 모든 직원은 대응 매뉴얼을 숙지하고 훈련에 참여해야 한다.
3. 기관은 비상연락망을 구축하여 비상시 즉시 연락이 가능하도록 한다.

제93조 (건강진단의 실시시기 등)

1. 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강검진을 받고 건강검진 결과표를 센터에 제출하도록 한다. 또한, 입사 시에도 일반건강검진 결과서를 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.

제16장 이용자 고충처리 절차에 관한 사항

제94조 (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. 센터는 수급자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 센터운영에 반영해야 한다.

제95조 (고충처리 상담자 및 고충접수 방법)

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

제96조 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

제17장 종사자 고충처리 절차에 관한 사항

제97조 (목적)

이 규정은 종사자의 고충을 공정하고 신속하게 처리함으로써 권익을 보호하고, 센터 운영의 투명성과 신뢰성을 높이는 것을 목적으로 한다.

제98조 (고충처리 책임자)

1. 고충처리 업무는 관리책임자(시설장)가 총괄하며, 필요시 별도의 담당자를 지정할 수 있다.
2. 관리책임자(시설장)는 고충처리 업무를 공정하고 신속하게 수행하기 위해 관련 지침을 숙지하고 지속적으로 관리한다.

제99조 (고충처리)

1. 기관은 매년 1회 1시간 이상의 요양보호사 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.

제100조 (고충처리 절차)

고충처리 절차는 다음 각 호에 따른다.

1. 고충처리 방법 사전 안내 및 정기 교육 실시
2. 면담, 전화, 온라인, 건의함 등을 통한 고충 접수
3. 사실관계 확인 후, 적절한 조치 계획 수립
4. 결과를 고충제기자에게 신속하게 통보하고 문서로 기록
5. 유사 사례 예방을 위한 사후관리 및 교육 실시

제101조 (비밀보장 및 공정처리 원칙)

1. 고충 처리 중 취득한 모든 정보는 외부에 누설하지 않으며, 고충제기자가 불이익을 받지 않도록 보호한다.
2. 모든 고충사항은 객관적인 사실에 근거하여 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.

제18장 직원 교육에 관한 사항

제102조 (목적)

센터는 종사자의 직무수행 능력 향상과 서비스 품질 제고를 위해 법정 의무교육의 계획, 실시, 관리에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제103조 (교육의 책임과 계획 수립)

1. 직원교육은 시설장이 총괄하며, 필요한 경우 담당자를 지정하여 교육을 계획·수립하고 시행한다.
2. 교육계획은 연 1회 이상 수립하며, 교육 내용, 대상자, 일정, 방법 등을 포함한다.

제104조 (교육의 구분)

직원 교육은 다음과 같이 구분한다.

1. 법정 의무교육: 관계 법령에 따라 의무적으로 이수해야 하는 교육
2. 직무교육: 각 직무의 특성에 맞춘 업무능력 향상 교육
3. 보수교육 및 특별교육: 매 2년마다 요양보호사 보수교육
4. 신규직원 교육: 신규 채용자를 대상으로 한 오리엔테이션 및 기본교육

제105조 (교육내용)

구분	교육 과목 (내용)
법정 의무교육	노인인권교육, 노인학대신고의무자교육, 장애인학대신고의무자 교육, 개인정보보호 및 보안교육, 감염병 예방 및 안전교육, 직장 내 괴롭힘·성희롱 예방교육, 산업안전보건 교육(필요 시) 등등 외
직무교육	급여제공지침(8종) 교육, 요양보호사의 서비스 표준 및 기록지 작성법, 응급상황 대처 방법, 치매 및 중증질환자 대응법, 센터 운영규정 및 내부 지침, 대상자 욕구 이해 및 대응 전략, 서비스 절차 및 사례 중심 교육, 응급상황 대응, 안전관리 교육, 기관 규정 및 업무지침 숙지, 고충처리 절차 교육 등등 외
보수교육	매 2년마다 요양보호사 보수교육 8시간 의무적으로 이수
기타교육	이용자 인권 및 커뮤니케이션 향상, 재난안전 및 위기대응 훈련, 외부 평가 대응 교육 등등 외

제106조 (교육계획 수립)

1. 시설장 매년 교육계획을 수립하여 연초에 직원에게 공지한다.
2. 계획에는 교육 일정, 대상자, 강사, 장소, 방법 등을 포함해야 한다.

제107조 (교육 실시 및 참석)

1. 교육은 집합교육, 온라인 교육, 외부 위탁교육 등 다양한 방식으로 운영할 수 있다.
2. 직원은 정당한 사유 없이 교육에 불참할 수 없으며, 불참 시 불이익을 받을 수 있다.

제108조 (교육 시간)

1. 법정 의무교육은 연 1회 이상 각 과정별 1시간 이상 필수로 이수해야 하며, 직무교육은 분기 1회 이상을 권장한다.
2. 매월 직원 월례회의시 교육을 병행 실시할 수 있다.
3. 요양보호사 보수교육은 매 2년 마다 8시간 이수

제109조 (교육 평가 및 기록)

1. 교육 후 간단한 이해도 평가 또는 만족도 조사를 실시할 수 있다.
2. 모든 교육은 교육일지 및 참석부를 작성하여 보관하며, 감독기관 요청 시 제출한다.
3. 교육자료, 사진 등 증빙은 전자 또는 문서 형태로 3년 이상 보관한다.
4. 요양보호사 보수교육 이수 후 이수증을 센터에 제출한다.

제110조 (교육비 및 강사비)

1. 외부 교육 참석 시 교육비는 센터에서 일부 또는 전액 지원할 수 있다.
2. 외부강사 초빙 시 강사료는 센터 예산 범위 내에서 지급할 수 있다.

제19장 의료서비스 절차

제111조 (목적)

센터는 이용자의 건강 이상 또는 응급상황 발생 시 신속하고 체계적인 의료적 대응을 통해 이용자의 생명과 안전을 보호하고, 의료 연계를 원활히 하기 위한 절차를 규정한다.

제112조 (의료를 필요로 하는 경우)

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

제113조 (진료 협조 절차)

직원은 서비스 중 이용자의 건강 상태에 이상이 있을 경우, 보호자와 협의하여 필요한 진료가 이루어지도록 지원하여야 한다.

제114조 (응급상황 대응)

1. 응급상황 발생 시 요양보호사는 「응급상황 대응지침」에 따라 즉시 조치를 취하고 119에 신고한다.
2. 보호자가 동행할 수 없는 경우, 요양보호사가 병원에 동행하여 이용자를 보호자에게 인계한 후 복귀한다.

제115조 (응급보고 및 기록)

요양보호사는 응급처치 또는 병원이송이 이루어진 경우, 해당 사실을 즉시 보호자 및 시설장에게 보고하여야 하며, 관련 사항은 문서로 기록·보관하여야 한다.

제116조 (의료기관 연계 및 협력)

이용자의 건강 악화 시 보호자와 협의하여 의료기관과의 연계를 진행하며, 센터는 필요시 협

력 의료기관을 사전에 확보해 둔다.

제20장 회계관리

제117조 (목적)

본 센터의 회계 및 재정 운영의 책임성과 투명성을 확보하기 위하여 예산편성, 집행, 결산, 회계처리 및 관리에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제118조 (적용범위)

본 센터의 모든 수입과 지출, 자산과 부채 등 회계와 관련된 사항에 본 규정을 적용한다.

제119조 (회계 관리의 원칙)

1. 회계는 발생주의 및 복식부기를 원칙으로 하며, 관계 법령 및 공단 지침을 따라 투명하고 합리적으로 운영되도록 노력한다.
2. 회계기록 및 재무보고는 관련 법령과 회계기준에 따라 예산은 수입과 지출을 명확히 구분하고, 세입·세출의 균형을 유지하며, 정확히 작성하고 보관한다.

제120조 (회계연도)

센터의 회계연도는 본조 제6조2항에 의거 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.

제121조 (회계 책임자)

1. 시설장은 회계관리 총괄 책임자이자 회계담당자로서 일상적인 회계업무를 수행한다.
2. 회계담당자는 정확하고 신속하게 회계자료를 기록·보관해야 하며, 상시 열람 가능하도록 한다.

제122조 (예산의 편성 및 절차)

1. 기관의 예산은 사업별(방문요양과 방문목욕)로 구분하여 편성한다.
2. 센터장은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무 회계 규칙에 따라 노인장기요양기관의 세입·세출 예산 과목에 따라 구분하여 예산을 편성하고, 운영위원회의 보고를 거쳐 확정 후 매 회계연도 개시 5일전까지 관할 시군구에 제출한다.
3. 세출예산을 편성하는 때에는 노인장기요양보험법에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율(2025년 86.6%)에 따라 인건비로 편성한다.
4. 예산은 기관의 운영 목적 및 사업계획에 부합하도록 편성하며, 집행 시에는 사업 목적 외 사용을 금지한다.
5. 추가경정 예산: 기관장은 예산 성립후에 생긴 사유로 인하여 이미 성립된 예산에 변경을 가할 필요가 있을 때에는 추가경정 예산을 편성할 수 있다.

제123조 (예산 결산)

센터장은 회계의 사업별 세입·세출 결산보고서를 작성하여 각각 운영위원회의 보고를 거친

후 다음 연도 3월 31일까지 시군구에 제출하여야 한다.

제124조 (회계장부의 작성 및 보관)

1. 센터는 수입 및 지출에 관한 회계장부를 사회서비스포탈 웹상(<https://www.ssis.go.kr>)에서 작성하고, 이를 5년간 보관하며, 관계기관의 요구 시 즉시 제출할 수 있어야 한다.
2. 회계장부에는 지출결의서, 세금계산서, 영수증 등 관련 증빙자료를 포함한다.
3. 회계장부는 정기적으로 정리하고 외부 점검 또는 감사에 대비해 열람이 가능하도록 관리한다.

제125조 (지출의 기준 및 증빙)

1. 모든 지출은 사전 결재 절차를 거쳐야 하며, 적절한 증빙서류를 첨부하여야 한다.
2. 사업과 직접 관련되지 않은 불필요한 지출은 제한하며, 목적 외 지출은 금지한다.

제126조 (회계 감사 및 점검)

1. 기관은 연 1회 이상 자체 회계 점검을 실시하여 운영의 적정성을 점검한다.
2. 관계기관의 지도점검 또는 외부 회계감사에 성실히 응하며, 지적사항이 있을 경우 즉시 시정한다.

제21장 물품관리

제127조 (물품관리 책임 및 담당 지정)

1. 센터장은 기관 내 모든 물품의 효율적인 보관과 사용을 책임지며, 이를 위해 실무담당자를 지정할 수 있다.
2. 지정된 물품관리 담당자는 물품의 입출고, 보관상태, 사용이력 등을 체계적으로 관리하여야 한다.
3. 필요 시 출납 전담자를 별도로 지정할 수 있으며, 출납 전담자는 센터장의 지시에 따라 물품 이동 및 기록을 담당한다.

제128조 (물품의 사용 및 출납 절차)

1. 물품의 사용은 업무 목적에 한하며, 사전 승인 절차를 거쳐 출납하여야 한다.
2. 출납 시에는 품명, 수량, 사용부서 또는 목적 등을 기록하고, 사용 후에는 재고 현황을 점검한다.
3. 장기보관 물품이나 고가 물품의 경우, 별도 관리대장을 작성하여 지속적인 점검을 실시한다.

제129조 (재물조사 및 점검)

1. 기관은 보유 중인 자산에 대해 연 1회 이상 재물조사를 실시하며, 필요 시 수시 점검도 병행한다.
2. 점검 결과는 실물과 장부 일치 여부를 포함해 문서화하고, 이상이 있을 경우 원인을 분석하고 후속 조치를 기록한다.

3. 중대한 문제 발생 시 운영위원회에 보고하거나 센터장의 승인을 받아 처리한다.

제130조 (불용물품의 구분 및 처리)

1. 파손되었거나 기능이 상실된 물품은 불용물품으로 분류하고 별도 보관하거나 폐기한다.
2. 불용 여부는 담당자가 확인하고 기관장의 승인을 받아 문서로 기록한다.
3. 매각 등으로 수익이 발생한 경우 해당 수익은 센터 회계에 귀속되며, 폐기 또는 처분 내역은 최소 3년간 보관한다.

제22장 후원금 관리

제131조 (후원금의 범위 등)

센터장은 「사회복지사업법」 제45조에 따른 후원금의 수입·지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제132조 (후원금의 수납 및 계좌 운영)

1. 후원금은 센터 명의의 전용계좌 또는 센터명을 명시한 센터장 명의 계좌로만 수납하며, 현물 후원은 별도로 관리한다.
2. 후원금의 입금과 지출은 반드시 계좌를 통해 처리하며, 모든 내역은 장부에 기록하여 관리한다.
3. 후원자가 요청하는 경우, 후원금 영수증을 발급하고 그 내역을 보관한다.

제133조 (후원금 장부의 작성 및 보관)

1. 센터의 후원금 수입 및 지출 내역을 구분하여 정확히 장부에 기록해야 한다.
2. 장부에는 영수증 발행 여부, 사용 목적, 지출 일자 등을 포함한 항목을 투명하게 작성하여야 한다.

제134조 (후원금 내역의 통지)

1. 센터는 연 1회 이상 후원금 수입 및 사용 내역을 후원자에게 알린다.
2. 안내는 소식지, 홈페이지, 우편 등 다양한 방법을 활용할 수 있다.

제135조 (후원금의 사용제한)

후원자가 사용 용도를 지정한 경우, 해당 후원금은 지정된 목적 외의 용도로 사용할 수 없다.

제23장 재가 기관의 개인정보보호 업무 처리

제136조 (목적)

본 규정은 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률과 관련하여 시설의 개인정보를 체계적으로 관

리·보호하기 위하여 수립·운영한다.

제137조 (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.

제138조 (적용범위)

본 규정은 본 재가복지센터가 관리하는 어르신과 보호자 및 모든 직원의 개인정보에 관하여 적용된다.

제139조 (개인정보 수집의 범위)

본 센터에서 수집하는 이용자(별지 1호 서식)의 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

제140조 (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

제141조 (개인정보의 보유 및 이용기간)

본 센터는 이용자의 개인정보를 서비스 시작부터 종료 후 5년간 보관한다.

제142조 (개인정보 관리부서)

1. 어르신의 개인정보보호를 위하여 대표와 관리책임자가 책임지고 관리한다.
2. 제1항의 관리책임자의 역할은 다음과 같다.
 - 가. 어르신개인정보의 수집, 이용, 제공에 관한 업무
 - 나. 개인정보보호 규정의 마련 및 개정
 - 다. 개인정보보호 규정이행 사항 및 준수여부 파악 및 직원에 대한 개인정보 보호 교육
 - 라. 개인정보보호에 관한 대내·외 창구 역할

제143조 (개인정보관리책임자)

1. 개인정보관리책임자(이하 '책임자'라 한다)는 관리책임자로 하고, 관련업무의 효율적운영을 위하여 대표가 지정한 사람(시설장)에게 수행케 할 수 있다.
2. 책임자는 어르신의 개인정보보호와 관련하여 다음과 같은 업무를 수행한다.
 - 가. 개인정보의 수집·이용·제공 및 관리에 관한 업무의 총괄
 - 나. 개인정보보호정책 및 관련 규정의 수립·보급
 - 다. 직원의 개인정보 취급·처리 등급지정 및 교육, 관리·감독
 - 라. 직원, 위탁업체, 제3자 등에 의한 개인정보 침해행위 관리·감독
 - 마. 직원의 개인정보 접근권한 감독 및 교육
 - 바. 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.

제144조 (직원의 개인정보 취급·처리 준수사항)

개인정보보호를 위하여 직원은 별지 서식 2호의 개인 기록물 관리 지침 서약서를 제출하고, 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 지체없이 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.

제145조 (개인정보보호 교육)

개인정보의 수집·이용·제공 업무를 담당하는 직원에 대하여 어르신의 개인정보 보호를 위하여 필요한 교육을 실시한다.

제24장 재가 기관 운영규정의 개정방법 및 절차

제146조 (운영규정 개정의 원칙)

1. 운영규정 개정은 기관의 운영 현실과 제도 변화에 맞추어 이루어져야 하며, 공정성과 투명성을 확보해야 한다.
2. 개정 시에는 관련 법령 및 상위 지침과의 정합성을 유지하고, 구성원의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 경우 신중히 검토해야 한다.

제147조 (개정절차)

규정에 대한 변경사항은 아래와 같이 처리한다.

1. 본 규정을 개정하고자 하는 경우에는 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다. 단, 직원들에게 불이익하게 변경되는 경우에는 직원들의 동의를 얻어 개정하여야 한다.
 - 가. 운영위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - 나. 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
 - 다. 운영규정의 개정은 재적위원 과반수이상의 출석 및 과반수이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - 라. 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.
2. 운영규정의 개정이 필요한 경우 직원들이란 시·군·구에 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.

제148조 (개정사항의 통보 및 관리)

1. 개정된 내용은 전 직원 및 이해관계자에게 서면 또는 전자문서를 통해 안내하여야 한다.
2. 운영규정은 최신 상태로 유지하며, 개정 전후의 변경 사항은 문서로 명확히 기록·보관한다.

제25장 그 밖에 운영에 필요한 사항

제149조 (준용규정)

센터 운영 규정에 관한 이 규정에서 정하지 않은 사항은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 노인장기요양법 시행규칙, 근로기준법 등 관계 법령에 준한다.

제150조 (시행일)

본 규정의 시행은 부칙에 명시하며, 본 규정을 센터 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

부 칙

1. 위 운영 규정은 2015.08.19.부터 시행한다.
2. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2016년 1월 1일부터 시행한다.
3. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2017년 1월 1일부터 시행한다.
4. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2018년 1월 1일부터 시행한다.
5. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2019년 1월 1일부터 시행한다.
6. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2020년 1월 1일부터 시행한다.
7. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2021년 1월 1일부터 시행한다.
8. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2022년 1월 1일부터 시행한다.
9. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2023년 1월 1일부터 시행한다.
10. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2024년 1월 1일부터 시행한다.
11. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2025년 1월 1일부터 시행한다.
12. 위 운영 규정 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액), 제67조(임금의 지급)는 2026년 1월 1일부터 시행한다.

[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