

# 운 영 규 정 서(2026년)

## ( “주식회사참소망노인복지센터” )

### 제 1 장 총 칙

#### 제1조 ( 목 적 )

- ① 이 규정은 노인복지법 시행규칙 제 29조 제2항 및 관련법에 따라 운영에 관한 제반사항을 규정함으로서 “주식회사참소망노인복지센터의 기관운영과 조직에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다
- ② “주식회사참소망노인복지센터는 부모님을 모시는 정성으로 노인의 수발에 필요한 양질의 서비스를 제공함으로써 노인이 스스로 자립적인 생활을 가능케 하기 위하여 노력하며 기관의 효율적인 운영과 노인장기요양보험에 대한 지역사회 만족도 향상을 위해 노력하며 지역사회 노인복지 발전과 주민의 복지증진을 도모함에 목적을 둔다.

**제2조 (기본방침)** 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 질병예방, 감염예방, 생활안정 도모, 가족의 부담을 덜어 주어 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

#### 제3조 (명칭)

재가장기요양기관 “주식회사참소망노인복지센터(이하 “센터” 라 한다) 라 칭한다

#### 제4조 (위치)

“주식회사참소망노인복지센터의 위치는 수원시 팔달구 중부대로 71,2층 이다

### 제 2 장 사 업

#### 제5조 (사업목적 )

- ① 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로 부터 1~4등급 또는 특별치매 5등급의 판정을 받은자로서 정신적, 신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 요양보호사를 파견하여 노인장기요양보험 서비스 범위안에서 급여를 제공한다.
- ② 특별치매 5등급 판정을 받은 어르신들은 인지활동을 주 업무로 하며 추가적으로

일상생활 함께하기와 신체기능 향상을 위한 운동 프로그램을 할수 있다

- ③ 가정내 방문목욕을 필요로 하는 어르신들에게 2인 1조로 방문하여 신체상태와 욕구에 맞는 목욕서비스를 제공한다 차량목욕을 원하는 어르신에게는 차량목욕기관에 연계하여 목욕케어를 받을수 있도록 돕는다
- ④ 방문목욕시 목욕 전, 후에 반드시 어르신의 신체상태, 컨디션, 배뇨, 배변상태를 확인한다 상태확인 및 욕구파악 후 간호처치가 필요한 어르신들은 방문간호 또는 가정간호 기관에 의뢰하여 연계를 통하여 어르신들의 신체기능향상 및 유지를 돕고 질병 및 감염예방을 돕는다
- ⑤ 등급외 어르신들은 노인장기요양법에 따라서 제가(방문)기관에서 제공이 가능할시 고시, 지침에 따라 제공할수 있다

## 제6조 (사업내용 급여종류)

“주식회사참소망노인복지센터는 다음 각 호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

- 1. 방문요양
- 2. 방문목욕
- 3. 방문간호(폐업)
- 4. 기타 지역특성 및 욕구에 따른 사업을 추진하여 복지증진을 도모하는 사업
  - ① 요양보호사를 이용자의 가정에 파견하여 신체활동서비스와 일상생활 지원 서비스, 정서지원서비스, 개인활동서비스, 인지활동 프로그램 지원서비스 및 장기요양법에서 규정하는 범위안에서 방문요양, 방문목욕서비스를 제공한다.
  - ② 지역사회 내에서 어르신의 자립생활에 관한 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인 복지 관련 상담 사업을 실시한다.
  - ③ 지역사회 내에서 인적, 물적 복지자원의 발굴 및 관련 기관과의 유기적인 지역사회 연계활동에 힘써 어르신들의 개별적인 다양한 질병에 맞는 통합서비스가 될수 있도록 힘쓴다.

## 제7조 (적용범위)

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

## 제8조 (규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이규정을 준수하고 상호협력하여 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

## 제9조 (결재)

본센터의 제반 업무는 운영의 일관성을 도모하기 위하여 대표 또는 센터장의 사전결재를 받은후 집행함을 원칙으로 한다.

## 제 3 장 재 정

### 제10조 (재정)

본센터의 재정은 국고 보조금 및 지방자치단체 보조금, 사업수입금(장기요양수가 지원금, 장기요양 본인부담금, 비급여, 후원금, 기타 수입으로 충당한다.

### 제11조 (회계년도)

본센터의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

## 제 4 장 기관 설치 및 운영

**제12조(기관운영)** 기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

1. 쾌적한 기관 환경의 유지관리
2. 기관운영의 투명성확보 및 지역사회에 대한 공개
3. 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양
5. 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상

### 제13조(기관 설치기준 및 인력구성)

#### 【방문요양】

① 시설기준은 다음과 같다.

1. 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상(연면적5평이상)

| 구 분  | 사무실 | 통신설비, 집기 등사업에 필요한 설비 및 비품 |
|------|-----|---------------------------|
| 방문요양 | ○   | ○                         |

2. 사무실 내에 또는 사무실과 별도로 직원휴식공간을 정한다

3. 방문요양과 방문목욕을 제공하는 사업장으로 사무실, 휴게실, 기타 필요한 집기등을 사업에 지장이 없는 범위내에서 병용하여 사용할수 있다

② 인력구성은 다음과 같다.

| 관리책임자 | 사회복지사     | 요양보호사             | 사무원 | 보조원 |
|-------|-----------|-------------------|-----|-----|
| 1명    | 1명<br>필요수 | 15명 이상(능어촌 5명 이상) | 필요수 | 필요수 |

1) 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 60개월 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사 1급으로 상근하는 자 중 국민건강보험공단에서 실시하는 소정의 교육을 이수 후 승격인정을 받은 자가 대표의 결정후에 시, 군, 구의 인력승인을 얻은후 할수있다

(요양보호사1급(복지부장관이 고시하는 교육을 이수)으로 상근하는 자)

2) 기관대표는 근무하는 요양보호사 중 20% 이상은 상근할수 있도록 노력한다

(요양보호사 상근인력은 1일 8시간, 월 20일 이상 근무하는 것을 의미함)

3) 상근인력을 제외한 요양보호사는 수급자 상황에 따라 근무시간에 변화가 많으므로 시간제(단시간 근로자)인 요양보호사는 인력기준 준수 여부를 판단함에 있어서는 실 근무시간에 관계없이 1명이 근무하는 것으로 계산함

4) 모든 종사자 의사의 근로계약서에는 근무시간, 시간급 임금, 초과근무 등을 명시하여야 함 (근로기준법 제2조, 제17조 및 제18조, 동법 시행령 제8조 및 제9조, 별표 2 등등 참조)

5) 요양보호사의 임금은 방문요양, 방문목욕서비스 제공한 총 근무시간을 기준으로 계산한다

(요양보호사 임금을 정하는 근무시간은 어르신택에 도착한 시간부터 어르신택에서 서비스 마치는 시간까지를 근무시간으로 기준하여 한다 )

### 【방문목욕】

① 시설기준은 다음과 같다.

1. 시설기준 : 시설전용면적 16.5㎡ 이상(연면적5평이상)

| 구 분  | 사무실 | 통신설비, 집기 등사업에 필요한 설비 및 비품 | 이동용 욕조 또는 이동목욕차량 |
|------|-----|---------------------------|------------------|
| 방문목욕 | ○   | ○                         | ○                |

2. 이동목욕차량은 본인명의 또는 타인 차량에 대해 유무사용계약(임대계약)을 체결하여 사용권이 본인에게 있을 경우 무방함.

3. 이동용 목욕차량없이 이동용 욕조만을 구비하여도 방문목욕 가능(차량미이용수가 지급)

② 인력구성은 다음과 같다.

| 관리책임자 | 요양보호사 | 사무원 | 보조원 |
|-------|-------|-----|-----|
| 1명    | 2명 이상 | 필요수 | 필요수 |

1. 관리책임자는 사회복지사, 의료인 또는 5년 이상의 실무경력을 갖춘 요양보호사 1급(복지부장관이 고시하는 교육을 이수)로 상근하는 자

2. 요양보호사1급 2명이상 배치하여야 함.

### 제14조 (업무분장 및 업무조정)

① 센터의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.

② 업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분장을 조정할 수 있다

③ 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

### 제15조 (급여대상) 장기요양등급 인정자로 한다.

(등급에 대한 내용은 노인장기요양보험 심사결과에 따른다)

| 요양등급 |
|------|
| 1등급  |
| 2등급  |
| 3등급  |
| 4등급  |
| 5등급  |
| 등급외  |

제16조(급여범위 게시 및 관련업무비치) 기관은 센터 내부에 노인 및 그 가족과 직원이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정서, 취업규칙
2. 종사자 근무체제(근무일정표)
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비급여대상 및 항목별 비용
5. 급여제공지침
6. 윤리강령
7. 응급상황대처
7. 노인학대신고기관 및 대처방안
8. 의무교육자료 및 기타 교육자료, 급여지침자료
9. 비상연락체계
10. 최저임금고시내용
11. 그 밖에 장기요양급여의 관련하여 도움이 되는 중요사항 등

## 제 5 장 이용대상자 모집방법 등에 관한 사항

### 제17조 (이용 대상자 )

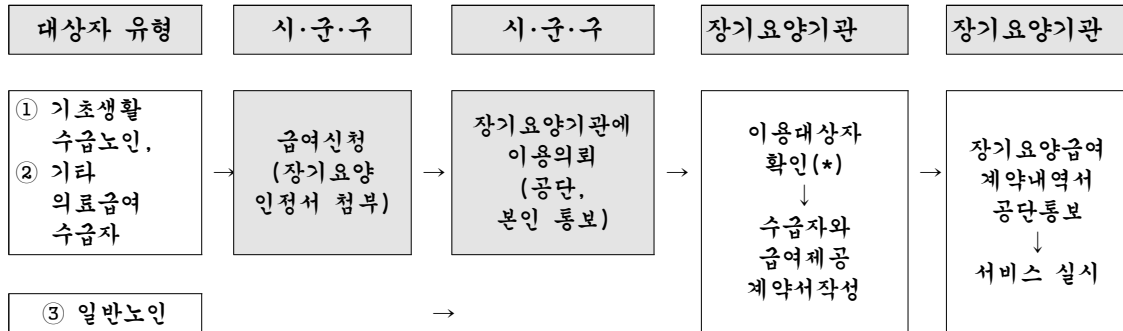
#### ① 장기요양 급여 수급자

- ② 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 심신이 허약하거나 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 1~5등급판정을 받은자,
- ③ 치매증상으로 일상생활 수행능력에 지장이 있는자로서 특별치매5등급 판정을 받은 자를 대상으로 한다.
- ④ 1일 중 방문요양, 방문목욕이 일정시간 동안 가정에서의 보호(케어)가 필요한 자
- ⑤ 응급으로 방문간호처치가 필요한자 또는 일정기간동안 예방관리간호가 필요한자(방문간호기관연계)
- ⑥ 부양하는 가족이 없거나 독거어르신으로서 일상생활수행능력이 어려워 케어가 필요한자

- ⑦ 일반질환으로 인해 6개월이상 일상생활서비스가 필요해서 장기요양등급을 받은자
- ⑧ 노인성 질환 또는 노화로 인해 심신의 장애가 있어서 장기요양 등급을 받은자
- ⑨ 그 외 장기요양보험법에서 정하는자 및 기타 보호가 필요하다고 관계 기관장이 인정하는자

## 제18조 (이용절차)

① 일반적으로 입소절차는 다음과 같다.



※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소이용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결하여야 함

※ 기초생활수급노인이나 기타 의료급여수급권자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담

## 제19조 (이용자 모집 방법)

서비스 대상 어르신 모집은 다음과 같다.

- ① 인터넷 홈페이지 <http://chamsomang.itpage.kr>

대중매체 및 지역사회홍보, 전단지배포, 이용자, 보호자(소개추천받음)를 통하여 모집한다

- ② 지역주민들의 도움을 받아 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- ③ 전단지와 홍보물을 제작하여 관공서 및 기관에 비치한다

**제20조(이용기간)** ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 이용자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다

## 제21조 (구비서류)

복지실시기관장 및 유관기관의 이용의뢰나 대상자 또는 가족의 이용 신청 시 다음 각 호의

서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양급여 이용의뢰 신청서 1부
- ② 진료기록서 또는 내역서
- ③ 장기요양 인정서 사본
- ④ 개인별 장기요양 이용계획서 사본
- ⑤ 기초수급자, 차상위는 수급자 증명서 또는 의료수급증명서
- ⑥ 복용중인 약과 내원중인 의료기관 및 질병에 대한 전반적인 내용과 욕구내용
- ⑦ 기타 장기요양 급여서비스를 제공하기위해 필요한 서류

## **제22조 (사례관리)**

대상자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

- ① 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 7일 이내로 서비스 제공여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.
- ② 대상자의 문제규명과 욕구사정을 하고 이용자와의 협의를 통해 서비스 제공을 위한 개입계획, 목표를 설정한다.(이용자 계획서, 상담 기록지등 )
- ③ 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화, 위험도 측정을 정기적으로 점검하고 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.(서비스기록표,사례평가서)
- ④ 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고 Refer, 자료관리 등 사후관리를 한다.

## **제 6 장 이용계약 에 관한사항**

### **제23조 (서비스 이용계약)**

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

### **제24조 (계약기간)**

- ① 상호간 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 명시하여야 한다.(단,계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간을 인정서의 유효기간으로 한다.
- ② “주식회사참소망노인복지센터와 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
- ③ 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 이용자가 원하는 기간을 정하여 계약서에 명시하되 특별히 기간을 정하지 않을 경우 장기요양인정서의 기간을 우선으로 한다. 다만, 특별한 사유가 있을 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단위로 서비스를 재 계약을 할 수도 있다
- ④ 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신 또는 등급변경으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 기관에 도착한 날부터로

한다.

⑤ 장기요양인정 등급의 변동이나 수가변경 등으로 급여비용이 변경되었을 때는 재계약이 원칙이나 변동사항에 대해 이용자(보호자)에게 안내문을 발송 하고 서명 또는 이에 준하는 별도 변경계약서로 갈음할수 있다

⑥ 장기요양 인정갱신 또는 기타사유로 계약만료시에는 이용자의 서비스 중단 또는 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.

## 제25조 (계약 목적)

① “주식회사참소망노인복지센터와 이용자(보호자), 가 본 센터를 이용하는 기간동안 재가 (방문요양, 방문목욕)서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

② 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 재가 요양보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위할수 있도록 질 향상에 기여함을 목적에 있다

③ 수급자(보호자)가 본 기관을 이용하는 기간동안 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 내용설명으로 질높은 서비스를 제공하며 서비스 내용에 대한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

## 제26조(월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액에 관한 사항)

① 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국민건강보험법과 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다

② 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다

③ 수급자의 서비스 이용한도 시간이나 서비스 내용은 장기요양 관할 지사 담당자가 짜준 개인별 장기요양 이용계획서를 준수하여 제공하되 다만 수급자와 보호자 욕구가 있을시 상황을 파악하여 서비스 계획을 세워서 제공을 할수 있다 서비스계획이 추가되거나 변경시 반드시 사유를 기록하여야 한다

③ 센터는 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 초일에 정산하고 이용자에게 매월 사회복지사 방문시 별지24호서식의 장기요양급여 명세서를 전달한다

④ 이용자는 매월 이용료를 5일안에 기관 계좌 (주)참소망노인복지센터

**287-270832-01-016 으로 납부한다** 납부일이 공휴일인 경우에는 익일로 한다

⑤ 비용의 부담금은 센터에서 지정한 계좌로 이체하는것을 원칙으로 하되 부득이한 경우 직접 센터장이나 사회복지사를 통해서 현금으로 납부할수도 있다.

⑥ CMS 계좌 자동이체요청을 하는 경우 이용자가 직접 서명후 은행에 의뢰하여 CMS계좌이체를 할수도있다(CMS 이체 수수료는 기관에서 부담한다)

※보건복지부고시 (장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시)에 따름

(재가급여 월 한도액 2026년)

| 등 급      | 1등급       | 2등급       | 3등급       | 4등급       | 5등급       | 인지지원등급  |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 월 한도액(원) | 2,512,900 | 2,221,200 | 1,528,200 | 1,409,700 | 1,208,900 | 676,320 |

(방문요양급여비용수가 )

| 분류번호 | 분 류     | 금액(원)  |
|------|---------|--------|
| 가-1  | 30분 이상  | 17,450 |
| 가-2  | 60분 이상  | 25,320 |
| 가-3  | 90분 이상  | 34,120 |
| 가-4  | 120분 이상 | 43,430 |
| 가-5  | 150분 이상 | 50,640 |
| 가-6  | 180분 이상 | 57,020 |
| 가-7  | 210분 이상 | 63,530 |
| 가-8  | 240분 이상 | 70,080 |

※ 등급별 재가급여 월 한도액 및 이용시간별 급여비용 및 본인부담금  
( 1~2등급은 240분이하, 3~5등급은 1회180분이하서비스 제공가능함 )

| 구 분        | 금액<br>(원) | 본인부담금        |             |             | 구 분        | 금액<br>(원) | 본인부담금        |             |             |
|------------|-----------|--------------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|-------------|-------------|
|            |           | 일반(15%)<br>) | 경감(9%)<br>) | 경감(6%)<br>) |            |           | 일반(15%)<br>) | 경감(9%)<br>) | 경감(6%)<br>) |
| 30분 이상     | 17,450    | 2,618        | 1,571       | 1,047       | 150분<br>이상 | 50,640    | 7,595        | 4,558       | 3,038       |
| 60분 이상     | 25,320    | 3,798        | 2,279       | 1,519       | 180분<br>이상 | 57,020    | 8,553        | 5,132       | 3,421       |
| 90분 이상     | 34,120    | 5,118        | 3,071       | 6,606       | 210분<br>이상 | 63,530    | 9,530        | 5,718       | 3,812       |
| 120분<br>이상 | 43,430    | 6,515        | 3,909       | 2,606       | 240분<br>이상 | 70,080    | 10,512       | 6,307       | 4,205       |

1. 방문요양, 방문목욕의 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 산정한다.

③ 방문요양 급여비용은 다음과 같다.

※재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용

1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 “가-8”의 범위내에서 산정한다

※1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다

※급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다

**( 방문목욕 급여비용 및 본인부담금기준)**

1. 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다

| 분류번호 | 분 류                     | 금액(원)  | 본인 부담금(15%) | 본인 부담금<br>(9%) | 본인 부담금<br>(6%) |
|------|-------------------------|--------|-------------|----------------|----------------|
| 나-1  | 방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕) | 88,990 | 13,349      | 8,009          | 5,339          |
| 나-2  | 방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕) | 80,230 | 12,035      | 7,221          | 4,814          |
| 나-3  | 방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우    | 50,100 | 7,515       | 4,509          | 3,006          |

※재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인 부담금 15%적용

**(기초수급자무료, 의료수급자, 차상위, 경감9%,경감6%)**

2. 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다  
가, 차량 이용 방문목욕(나-1, 나-2)

- ① 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다
- ② 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용” 으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고 된 차량이어야 한다
- ③ “이동목욕용” 차량내에서 목욕을 제공한 경우에는 “나-1” 의 급여비용을 산정한다
- ④ 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공하는 경우에는 “나-2” 의 급여비용을 산정한다

나, 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

- ① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식욕조, 가정내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
- ② 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고가서 목욕급여를 제공하는 경우
- ③ 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구시에 이를 제출하여야 한다
- ④ 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다
- ⑤ 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다

**제27조 (이용계약에 관한 서류)**

- ① 이용계약은 본 센터 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 1~5등급 대상으로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 이용자(보호자)와 센터와 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 방문요양, 방문목욕 등 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과, 계약당사자

(기관주체, 서비스이용자, 서비스 이용보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보 보호의무, 인수인계원칙, 규정위 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.

③ 이용계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 센터와 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

④ 이용자가 센터와 계약을 체결하고자 하는 경우에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여 제출하여야 한다.

1. 장기요양등급인정서 사본 1부
2. 개인별 장기요양이용계획서 1부
3. 기타 기관에서 필요하다고 인정되는 경우 그 해당서류 각 1부

⑤ 계약 만료시 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급 ~ 5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.

## 제28조(계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다

1. 서비스이용자(이하 “갑” 이라 칭함)의 의무
2. 서비스제공자(이하 “을” 이라 칭함)의 안전하고 질 높은 서비스제공 의무(단병원 입원시는 방문서비스를 제공하지 아니한다)

② “갑” 의 신분 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)

- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- ④ 수급자 신체 청결 및 주변환경 청결의무
- ⑤ 기타 “갑” 의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

## 3. 이용자(보호자)의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 기관에 통보 의무
- ③ 표준수발서비스를 제공받아야 할 권리
- ④ 기타 장기요양서비스 이행 의무
- ⑤ 이용자(입소자)에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- ⑥ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- ⑦ 이용자 병원 외래 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 지불 및 책임 의무

## 제29조(급여비용 청구)

① 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.

② 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및

감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.

③급여비용은 ‘갑’의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도 수가를 적용한다.

④노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각항에 의거하여 “갑”의 요구가 있을시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다

## 제30조 (신원 인수인의 권리와 의무)

1.신원인수인의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

ㄱ. 신원인수 방법 : 방문요양, 방문목욕 서비스의 경우 요양보호사가 서비스 대상자 가정을 방문하여 신원 인수 하여 서비스를 제공한다.

ㄴ. 신원 인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 신원을 확인하고 건강상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

## 2. 신원인수인의 권리

①표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공 받을수 있도록 요구할수 있는 권리가 있다

②수급자와 관련된 장기요양급여계획 및 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

③수급자의 신체수발 및 요양 범위안에서 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.

④수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.

⑤수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진을 할 수 있다.

⑥다양한 서비스에 관련하여 타기관의 서비스 연계를 요구할수 있는 권리가 있다

⑦신원인수인의 사정에 따라 서비스 일정등을 변경하거나 해지할수 있다

⑧수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성을 요구할수 있는 권리가 있다

⑨수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할수 있는 권리

⑩수급자가 생활하는 공간이 청결하도록 요구할수 있는 권리가 있다

## 3. 신원인수인의 의무

① 신원인수인은 수급자에 관한 건강 및 병적상태등 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.

② 수급자의 월 이용료(본인부담금) 등 수급자비용을 부담 및 납부하여야 한다.

③ 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.

④ 신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생시 즉시 기관 및 장기요양 관할지사에 통보하여야 한다.

⑤ 장기출장 등 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.

⑥ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담하여야 한다.

⑦ 수급자 어르신이 혼자서 신체활동이 어렵거나 일상생활이 현저히 어려워 혼자서 식사등이 어려울때는 수급자어르신의 케어를 장기요양급여 개시전,후 요양요원과 인수.인계하여 어르신을 보호해야할 의무가 있다

⑧ 기타 서비스이용 규칙 이행 및 협조요청에 적극 협조하여야 한다.

### 제31조 (인수.인계절차)

- ① 요양요원등은 최소한 5일전까지는 인수.인계하여야 하며 인수.인계서를 작성하여 인수.인계자가 각 1부씩 당사에게 제출하여야 한다
- ② 직원의 퇴직,휴가 또는 근무자의 변동이 있을때에는 그 담당 업무에 관련된 서류, 물건, 미결 내용등의 기록과 향후의 처리요령 또는 자기의견을 담아 인계서를 작성하여 후임자에게 인계하여야 하는 권리와 의무를 가진다.

**제32조 (계약해제)** 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 센터는 이용자가 이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
- ② 이용자는 센터의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.
- ③ 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ④ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ⑤ 6 회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ⑥ 이용료 본인부담금 ‘을’에게 지불하여야 할 비용을 자주 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 “을”, ‘갑’ 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 “을”이 인정할 경우
- ⑦ 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 요양보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
- ⑧ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 방문서비스가 어려운경우
- ⑨ 장기간 부재) 로 이 계약을 종속할 의사가 어렵다고 “을”이 판단할 경우.
- ⑩ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을때 기타 이 계약이행이 어렵다고 인정될 경우
- ⑪ 장기요양보험 등외자로 등급변경이 발생한 경우
- ⑫ 수급자(또는보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야한다
- ⑬ 전 항의 규정에 따라 계약해제 후에는 즉시 보호자는 수급자의 신병인수를 하여야 한다

## 제 7 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

### 제33조(이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 5일 전까지 수급자, 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ② 급여비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용산정방법등에 관한 고시에 따라 달라질수있다

- ③ 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 수급자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
- ④ 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재 계약서를 작성하여야 한다.(다만 계속계약의 유지일 경우 변경계약서로 갈음 할 수 있다)
- ⑤ 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자가 전액 부담하여야 한다
- ⑥ 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

### 제 34조 이용료 및 급여비용변경

” 변경절차는 다음과 같다 “

- 1) 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며, 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 수급자(또는 보호자)안내하며, 및 비용을 변경 할 수 있다.
  - \* 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
  - \* 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
  - \* 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
  - \* 수급자 건강보험 자격변경이 되었을 경우
  - \* 수급자의 건강상태, 환경적 요인으로 변경의 요구가 있을 경우
  - \* 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
  - \* 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용수가가 변경되었을 경우.
- 2) 비용에 대한 변경 방법 및 절차는 급여계약서를 2부 재작성하여 보호자에게 1부를 제공하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다
- 3) 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
- 4) 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여 신청)-입소,이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출 - 서류확인-공단에 입력-서비스 이용

### 제35조 (이용자의 책임 이행)

※서비스 합의서에 다음 각 호에 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

- ① 기관의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
- ② 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
- ③ 서비스 제공시간 외시간에 발생하는 사고나 부상 및 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
- ④ 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 예방하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

## 제 8 장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

### 제36조 방문요양 서비스내용

#### (방문요양 내용 및 프로그램)

- ① “본 센터에서는 이용자 어르신들에게 기본적으로 장기요양표준서비스를 제공한다
- ② 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “개인별장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공한다.
- ③ 장기요양서비스의 지속성이 최대한 보장되도록 장기요양인력을 배치한다.
- ④ 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.
- ⑤ 센터에서 제공하는 방문요양서비스 급여내용 및 종류는 다음 각호와

같다

| 구분              | 세부내용                                                               | 구분           | 세부내용                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 신체활동 지원         |                                                                    | 인지활동 지원      |                                                                             |
| 세면도<br>음        | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정<br>리, 세면대까지의 이동 포함                          | 인지자극<br>활동   | 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는<br>도구를 활용하여 프로그램 실행,<br>준비물품 정리                         |
| 구강관<br>리        | 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보<br>기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물<br>품 준비 및 사용물품의 정리   | 일상생활<br>함께하기 | 잔존기능 유지·향상을 위한 수<br>급자와 함께 신체활동, 개인활동<br>및 가사활동을 수행                         |
| 식사도<br>음        | 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정<br>리                                           | 정서 지원        |                                                                             |
| 몸단장             | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도<br>지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준<br>비 및 사용물품의 정리        | 말벗, 격려       | 안부확인을 위한 방문 및 생활상<br>의 문제 상담, 대화·편지·전화<br>등의 방법으로 수급자의 욕구 파<br>악 및 의사 전달 대행 |
| 옷갈아<br>입히기      | 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기<br>및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기,<br>의복정리              |              | 가사 및 일상생활지원                                                                 |
| 머리<br>감기        | 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머<br>리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물<br>품의 정리           | 외출 시<br>동행   | 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방<br>문 시 부족 또는 동행(차량 이용<br>포함)하고 책임 귀가                   |
| 목욕도<br>음        | 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기<br>(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품<br>정리             | 일상 업무<br>대행  | 수급자가 원하는 식료품 구매와 은행<br>·관공서 업무 대행 등                                         |
| 화장실<br>이용하<br>기 | 화장실 이동지원, 배뇨·배변도움,<br>지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리<br>지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 | 식사준비         | 수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓<br>기, 국·반찬하기, 식탁청소, 설거<br>지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리         |

|                        |                                                      |              |                                                                            |
|------------------------|------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                        | 정리                                                   |              | 등                                                                          |
| 이동도<br>움               | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도<br>움, 산책                        | 청소 및<br>주변정돈 | 수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실),<br>화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리,<br>이부자리 정돈, 옷장·서랍장 등 정리 |
| 체위변<br>경               | 체위변경, 일어나 앉기 도움                                      |              |                                                                            |
| 신체기<br>능의유<br>지·증<br>진 | 관절구축 예방활동, 보행 및 서있기<br>연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구<br>이용 도움 | 세탁           | 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류,<br>결레 등 세탁과 삶기 등                                      |

## 1. 구체적 방문요양 서비스 내용

1) 장기요양 요원이 수급자의 가정등을 방문하여 신체활동지원, 일상생활지원, 개인활동, 정서지원, 기능회복훈련, 치매관리지원, 응급서비스등을 지원한다

① 기능회복훈련 : 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활동작훈련, 인지 및 정신기능 훈련, 기타 재활치료등

② 치매관리지원 : 인지활동 지원, 일상생활함께하기지원, 신체기능향상훈련, 행동변화 대처등

③ 응급서비스 : 응급상황 대처등

④ 기타내용 위표참조

## 2) 기초건강관리지원서비스

## 3) 기관연계서비스

(도시락, 밑반찬, 김장김치, 난방유, 후원품 등 지역사회 기관연계)

4) 정서지원서비스, 인지활동서비스

5) 노인학대예방, 가정문제해결 등을 위한상담 및 기관연계, 지역복지서비스연계

## 제37조 (방문목욕 서비스내용)

1. 방문목욕서비스는 장기요양요원이 수급자가가를 방문하여 2인1조로 목욕준비, 입욕시 이동목욕, 몸씻기 머리감기기, 머리말리기, 옷갈아입히기, 목욕후 주변정리등을 제공한다

※목욕전,후관찰( 발진, 창백, 멍 등 피부상태, 욕창발생 부위, 오한, 발열 여부,배변,배뇨,몸단  
장, 상태변화 시 조치사항 등

① 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다

② 방문목욕 지원 : 이동목욕 설비를 갖추고 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 지원한다.

- ③ 주1회 이상 정기 목욕서비스를 받을 수 있다.
- ④ 목욕 시 직원 및 자원봉사자의 서비스를 제공받을 수 있다.
- ⑤ 정기 목욕 외에도 필요에 따라 목욕서비스를 제공받을 수 있다.
- ⑥ 센터는 기타 대상자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

가 차량 이용 방문목욕(나-1, 나-2)

- 1) 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우, 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우에 산정한다
- 2) 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증의 차량용도에 “이동목욕용” 으로 표기되어 있는 당해 기관에 신고된 차량이어야 한다
- 3) “이동목욕용” 차량내에서 목욕을 제공한 경우에는 “나-1”의 급여비용을 산정 한다
- 4) 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕 을 제공하는 경우에는 “나-2”의 급여비용을 산정한다

나. 차량을 이용하지 않은 방문목욕(나-3)

- 1) 목욕차량에 부속되지 않은 이동식욕조, 가정내 욕조 등의 장비를 이용한 경우
- 2) 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕 설비를 갖춘 시설에 수급자를 모시고 가서 목욕급여를 제공하는 경우
- ① 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하고 급여비용 청구시에 이를 제출하여야 한다
- ② 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다
- ③ 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다
- ④ 욕구조사 및 어르신택 목욕탕 환경을 고려하여 차량목욕이 필요시 차량목욕이 가능한 기관과 연계하여 어르신의 원활한 목욕케어가 되도록 노력한다

**제38조 (방문간호)** 방문간호 폐업으로 인하여 삭제됨

## 제 39조( 서비스 제공의 기본원칙)

기관에서 서비스를 제공함에 있어 다음의 원칙을 준수한다.

- 1. **인원보호** : 성별, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 정치적 신념, 개인적 선호도 등의 이유로 서비스 과정에서 급여 대상자를 차별, 또는 학대해서는 안되며 존엄한 존재로 대하여야 한다.
- 2. **자기결정** : 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용등 장기요양서비스 이용에 급여 대상자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3. **자립생활** : 급여대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 급여 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할수 있도록 지원하여야 한다.
- 4. **사례관리** : 급여 대상자의 욕구, 문제 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여

야 한다.

**5. 비밀보장** : 급여 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.

**6. 기록지 및 공개** : 급여 대상자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 급여대상자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

**7. 부담청구금지** : 급여대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 개인별장기이용계획에 따른 서비스를 제공하고 과다 서비스 제공과 부담 청구를 하여서는 안된다.

**8. 서비스 관련 절차 준수 :**

① 노인 장기 요양 법, 시행령, 시행규칙, 등의 근거 규정을 준수한다.

② 법 제23조제1항제1호에 따른 재가급여를 제공할때 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

#### **제40조 (서비스 제공의 절차 )**

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

**1. 신청접수** : 전화 또는 신청자 내방접수로 하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양 수급자 여부를 확인한다.

**2. 사전방문** : 가정을 방문하여 신청노인에 대한 종합적인 상황을 기록하고 체크한다.

**3. 사정회의** : 보험공단에서 제공하는 개인별장기이용계획서를 참조하여 급여대상자의 기능 상태 및 욕구에 적합한 서비스 제공을 결정한다.

**4. 서비스계약체결**

① 신청자에게 서비스 제공 수립내역을 알리고 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결하고 보험공단으로 그 내역을 통보한다.

② 기초수급자 또는 부양 의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자, 기타 의료급여 수급자가 서비스를 요청한 경우 시, 군,구청장에게 서비스 계약 승인을 득해야 한다.

**5. 서비스 제공 및 사후 관리** : 계약에 따라 서비스를 제공하며 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 전,후 심신 상태 변화를 체크한다.

서비스 비용부담은 위의 제 26 조의 내용과 같다

#### **제41조 (요양보호사의 업무범위 및 서비스 제공시 준수사항)**

① 가사지원서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정, 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정 되지 않음.

② 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.

③ 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체

의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의.

④ 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 목욕타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의.

⑤ 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원.

⑥ 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않음.

## **제42조(상담 및 의견 건의)**

① 이용자(보호자)는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우, 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다

② 이용자(보호자)는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다

③ 이용자(보호자)는 서비스이용에 관련된 모든 상담을 언제든지 의뢰할 수 있으며 의견 및 건의할 수 있다

④ 보호자는 이용자 어르신의 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며 상담을 의뢰할 수 있다

⑤ 센터장은 이용자(보호자) 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며 이를 센터운영에 반영해야 한다

⑥ 센터장은 이용자(보호자)의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다

## **제43조 (개인정보 보호 및 존엄성 존중)**

① 이용자는 개인정보 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보 지침등 사생활 지침에 따른다.

② 장기요양기관에 종사하고 있거나 종사하였던 자 및 관련된 급여를 제공한 자는 법 제62조에 따라 업무 수행 중 알게 된 수급자 및 그 가족의 개인 정보 등의 비밀을 다른 사람에게 누설하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

## **제44조 ( 간담회)**

센터의 합리적이고 민주적인 운영 및 질높은 서비스를 위하여 기관에서 간담회 및 교육이 필요하다고 판단이 될 때 필요시 전 직원을 소집하여 실시하고 반기별 사례관리를 실시하며 이를 통해 미흡된 부분을 시정 반영한다

## **제45조(이용자의 사고 및 질병)**

① 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다

② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다

③ 직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 센터에서의 치료 일체를 책임져야 한다

④ 이용자의 의료적인 치료가 요구되어질 경우 센터에서는 보호자에게 통보해야 한다 다만, 보호자의 부재나 연락 두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고 추후 통화 때 통보토록 한다

⑤ 이용자에게 치료를 할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며,

부득이한 경우는 경비 부담으로 대체할 수 있다

- ⑥ 이용자가 5항의 의무를 다하지 않은 경우, 시설장은 어르신을 계약해지 처리할 수 있다
- ⑦ 센터에서는 사고 및 질병으로 인해 의료적인 치료가 필요한 경우, 이 내용을 보호자에게 상세하게 알려할 권리 보장과 보호자에게 필요한 협조를 얻도록 해야 한다
- ⑧ 센터에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다
- ⑨ 이용자 및 보호자는 센터의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다

#### **제46조 (서비스 비용의 부담 및 수납등 에 관한 사항 )**

- ① 비용수납은 이용자 또는 보호자가 현금 또는 계좌이체로 지불하여야 한다. 급여 비용 납부시 현금영수증 등 납입증명서류를 제공한다.
- ② 입 금 제 좌 시 에 는 “ 기 업 은 행 ( 예 금 주 : ( 주 ) 참 소 망 노 인 복 지 센 터 287-270832-01-016 ) ” 로 한다 (입금방법은 CMS자동이체와 이용자 직접입금으로 한다)
- ③ 급여청구서는 서비스 제공받은 이후 후불로 익월 5 일 이내로 청구되며, 입금기한은 장기요양급여 비용명세서 청구일로부터 5 일 이내에 입금해야 한다.(단, 토요일은 제외)
- ④ 본인부담금 명세서는 매월 “을” 이 “갑” 에게 발급하여 제공한다
- ⑤ 이용자가 본인부담금 납부 결과에 대한 년말정산 명세서를 요구할시 장기요양 홈페이지 기관포털에서 해당되는 이용자 년말정산 명세서를 출력하여 팩스등 이용자가 원하는 방법으로 보내준다

### **제 9 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한사항**

#### **제47조(서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)**

“배상책임에 관한 사항 : 다음에 해당하는 경우 당해기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다”

- ① “주식회사참소망노인복지센터의 - 요양요원이 서비스 제공 중 고의나 과실로 인해 수급자의 신체적인 피해(부상이나 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하는것)가 발생했을 경우  
- 또는 케어중에 요양요원의 과실로 중요한 물건에 손실을 입혔을 경우  
대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구 할 수 있다.
- ② 요양보호사의 부주의로 발생한 대상자의 피해발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모 한다.
- ③ ‘서비스 실시 중에 요양요원의 귀책사유로 인하여 발생한 ‘갑’ 의 손해에 대하여는 ‘을’ 이 ‘갑’ 에게 배상한다.

다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.

④ 다음 각 호에 해당되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상할 의무를 진다.

가. 재가센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때

나. 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때

⑤ 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.

⑥ 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상을 요구할 수 없다.

ㄱ. 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해

ㄴ. 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해

ㄷ. 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해

ㄹ. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때

ㅁ. 수급자가 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을때

ㅂ. 수급자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우

ㅇ. 방문서비스이용 외시간(요양요원의 보호의무시간외)에 일어난 사고

ㅈ. 서비스제공자가 선량한 주의의무를 다했음에도 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을경우

⑦ 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.

## 제48조 (배상책임보험의 가입)

“주식회사참소망노인복지센터는 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입하여 미래에 사고 발생시 상호 원활한 해결을 할수 있도록 대비해야 한다

## 제49조(채무의 이행)

계약이 종료되었을 때 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생하였을때에는 규정에 서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

## 제50조 (요양보호사의 면책범위)

” 주식회사참소망노인복지센터의 요양보호사의 면책범위는 다음과 같다.

① 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사가에게 책임을 묻지 않는다, 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 잘 관리 한다.

② 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 요양보호사와 센터의 책임을 묻지 않는다.

③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리 한다.

## 제 10 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

### 제51조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

본 규정에 대한 변경 사항은 아래와 같이 처리한다.

#### 개정방법

- ① 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원회의를 소집하여 참석한 직원의 과반수 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.
- ② 센터장이 필요하다고 인정한 경우 회의 참석인원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 개정이 센터운영위원회의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 센터운영위원회를 소집하여야 한다.
- ④ 센터는 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ⑤ 개정은 센터에서의 개정필요에 의한 경우에는 센터장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다), 센터운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 센터운영위원회 재적위원 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.
- ⑥ 개정에 대한 이견의 제기 및 기관장 판단하에 관련법규의 위반이 발견시는 기관장의 판단하에 즉시 개정할수 있다(단, 회의가 필요하다고 판단되는 경우 사무국장,사회복지사 등과 함께 논의하여 개정할수 있다)

#### 개정절차

- ① 운영규정의 개정은 운영위원회의 운영규정절차를 따른다
- ② 운영규정의 개정이 필요한 경우 운영규정의 개정안 이 발의되면
- ③ 운영위원회의 위원장이 회의를 소집하고 운영위원회 회의를 통해 결정한다
- ④ 운영위원회 운영위원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의할수 있다  
운영위원회 참석인원 과반수의 찬성으로 운영규정을 개정할수 있다

단, 센터에 구성된 운영위원이 회의시마다 참석이 힘들때는 센터

직원들과 전체회의를 거쳐 결의한 개정안에 대해 그 효력을 발생시킬수 있다

- ① 규정 사항의 신설, 변경 부분이 발생한 경우 전체 직원회의 참석직원의 과반수 이상 찬성으로 개정한다.(단, 전체회의에 과반수가 모이지 않을 경우 센터의 원활한 운영을 위해서 유선으로 의견을 모아서 할수도 있다)
- ② 회의록을 작성하여 종전과 변경된 사항들에 대해 기록한다.
- ③ 운영 규정 변경 모임은 상시적으로 진행한다.
- ⑤ 개정은 센터에서의 개정필요에 의한 경우에는 센터장의 승인(결재)을 득한 후에만 발생

한다

**운영위원회조직(위원장1명, 운영위원4명)**

**운영위원장 : 김영애(대표)**

**운영위원 : 이재병(보호자), 이옥화(지역주민),  
김미경(근로자대표), 신민정(근로자)**

#### **제52조 (적용범위)**

“주식회사참소망노인복지센터의 운영제 규정에 관한 사항 중 이  
규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법 시행 규칙의 제 규정에 준한다.

### **제 11 장 인력관리 규정에 관한 사항 (인사 채용 및 복무, 승진, 상벌 등)**

#### **제53조 ( 적용의 범위)**

- ① ” 주식회사참소망노인복지센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다.
- ② 인력관리 규정은 센터 인사규정에 따르되, 노인장기요양보험 관련법규를 준수하여 직원을 채용하여 관리한다.

#### **제54조 (직원의 구분)**

“주식회사참소망노인복지센터는 노인장기요양 업무를 수행하기 위하여 다음과 같은 직원을 둔다.

1. 대표, 사회복지사
2. 시설장(사회복지사)
3. 방문사회복지사
4. 요양보호사
5. 기타 사무원등 (센터운영사정에 따라둘수 있다)

#### **제55조 (직원의 자격기준 및 정원)**

1. 직원의 자격기준과 정원은 보건복지부 노인보건 보지사업 안내 규정 및 장기요양 보험제도에 따른다. 다만 정원에 있어서는 센터장이 필요한 경우 예산의 범위내에서 충원할수 있다.
- 센터의 장은 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무)하는 자로 두어야함
  - 방문요양 또는 방문간호서비스를 제공하는 센터의 장이 하나 이상의

재가노인복지시설(재가노인지원서비스 포함)을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 사업의 센터의 장을 겸직하여 운영할 수 있음

## 제 12 장 조직 및 직원

### 제56조 (업무분장 및 업무조정)

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

- ① 센터의 업무분장은 센터장이 정한 업무분장과 같다
- ② 업무조정은 센터장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분장을 조정할수 있다.
- ③ 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며 직원간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될수 있도록 협조하여야 한다.

**대 표 :** 본 센터의 대표자로서 시설장업무 또는 사회복지사 업무나 요양보호사 업무를 겸직할수 있으며 교육업무와 결정권한의 총 책임자가 된다

**시설장 :** 본 센터의 시설장으로 채용되어 사업실무와 교육의 결정권한과 책임자로서의 권한을 대표로부터 위임받아 총괄할수 있다.

**방문사회복지사 :**

- ① 시설장 또는 대표를 보좌하여 센터의 예산, 사업, 지원관리등을 계획하고 시행한다.
- ② 매월 1회이상 수급자 가정을 방문하여 수급자 상태변화를 관찰하고 요양보호사 업무지도와 수행일지를 기록한다
- ③ 팀장을 보좌하여 부서내 직원을 지도 감독하고 업무를 조정하며 업무 특성에 따른 실무를 총괄한다.
- ④ 대표 및 시설장을 대변하여 요양보호사 채용, 상담, 교육등을 대행할수 있다
- ⑤ 기관에 소속된 모든 어르신의 상담을 하여 욕구등을 년1회이상 반영하여 요양보호사에게 서비스를 지시하고 기록한다
- ⑥ 요양보호사의 상담을 통한 고충등을 년 1회이상 반영하여 질높은 서비스와 근무만족을 위해서 노력한다
- ⑦ 요양보호사 1대1상담은 요양보호사가 기관을 방문하여 상담하는 것이 원칙이나 사정에 따라 방문이 어려울시 유선으로 상담 할수도 있다 상담자는 반드시 상담기록을 하여 추후 한달이내에 고충에 대한 반영을 할수 있도록 한다

**요양보호사 :** ①이용자 어르신택을 방문하여 장기요양 업무범위내에서 직접서비스를

제공하며 제공기록지와 상태기록지를 작성하여 기관에 제출한다(단, RFID 전송을 정상적으로 했을때는 제공기록지 작성을 생략할수 있다)

② 주1회이상 상태기록지를 작성해야 하며 제공기록지(RFID 전송시)에 특히사항란에 기록할수 있다

③ 요양보호사는 최소 격달에 1회이상 센터를 방문하여 센터장 또는 사회복지사와 고충등 건의사항을 상담하고 또한 각종교육, 운영규정서, 직무교육 및 급여제공 지침등을 상사의 지시에 따라서 교육에 참여할수 있도록 노력한다

## 제57조 (직원의 임무)

① 직원은 관제법령 및 기타 제 규정을 준수하고 성심과 능력을 다하여 직무를 수행하며 상사의 직무상 지시에 따라 수행하여야 한다.

② 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 품위를 손상하는 행위를 해서는 안 된다.

③ 직원은 직무의 내외를 불문하고 그 직무와 관련하여 직접 또는 간접으로 사례 또는 증여를 받을 수 없다.

④ 직원은 상사의 허가 또는 정당한 이유 없이 직무를 이탈하지 않는다.

⑤ 직원은 직무상 능력의 저해, 직무에 대한 부당한 영향을 초래할 우려가 있는 영리목적 또는 정치운동의 업무에 종사하지 못한다.

⑥ 직원은 개별대상자에 대해 서비스의 진행과 결과에 대해 대상자와 항상 협의하고 함께 노력한다.

⑦ 직원은 대상자와 가족의 사생활보장과 인권보호를 위해 최선을 다한다.

## 제58조 (채용 및 신규채용)

① 채용은 모집공고에 의해 시설장의 심사를 거쳐 선발한다

② 서류전형은 관련 자격증 소지자로 선발한다

③ 직원의 신규채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개채용을 원칙으로 한다.

④ 직원이 되고자 하는자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하고 면접, 적성검사, 실기등의 전형을 받아야 한다.

⑤ 직원이 되고자 하는 자는 재가센터에서 요구하는 신체 및 적성검사에 합격한자로 근로계약을 체결 한다.

⑥ 면접시험은 인성적으로 봉사정신과 이타적인 마음의 자세가 되어있는자를 우선 선발하여 채용 하는것을 원칙으로 한다

⑦ 근무배치는 시설장또는 사회복지사가 사전 직무교육과 신규교육을 실시한후 배치한다. 또한 배치전에 어르신에게 인솔하여 신규 요양보호사 소개를 시키고 어르신의 필요 욕구를 파악할수 있도록 한다

⑧ 신규요양보호사 에게 근무전에 직무교육 및 예방교육을 시켰다 하더라도 요양서비스를

첫근무한 날로부터 7일 이내에 직무교육 및 예방교육을 재 교육시켜 서비스 질향상을 위해 노력할수 있도록 한다

### **제59조 (직원임용절차)**

직원은 시설장이 임명하며 임용절차에 대한사항은 별도의 취업규칙에 따른다.

### **제60조 (전형방법)**

전형은 서류심사, 면접심사, 일반건강검진결과표로 함을 원칙으로 하되 필요에 따라서 전형방법을 변경 또는 추가 할수 있다.

### **제61조 (신규임용 및 제출 서류)**

직원의 신규 임용은 전문성, 학력, 경력, 기타능력의 실증에 의하여 행한다.

- .이력서
- .주민등록등본
- .자격증사본
- .건강진단서(보험공단양식)
- .자기소개서
- .기타센터에서 정하는 서류는 직원의 담당업무의 성질에 따라 추가로 제출을 요구할 있다.

### **제62조 (결격사유)**

- . 금치산자
- . 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된후 3년을 경과하지 아니한자
- . 국가 기관 또는 타 기관에서 징계 면직된후 2년을 경과하지 아니한자
- . 법률에 의하여 공민권이 정지되거나 박탈된자
- . 병역법상의 병역의무를 기피증인자
- . 경력 또는 학력, 이력사항등을 허위로 작성하여 채용된자.
- 기타 사회 통념상 센터근무가 곤란하다고 인정되는자.

### **제63조 (채용제한 및 수습기간)**

채용의 제한사항과 수습기간에 대한사항은 별도의 취업규칙에 준한다.

### **제64조(배치기준-방문요양, 방문목욕 경우)**

기관은 사회복지사,요양보호사를 고용함에 있어 다음사항을 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

- ① 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성( 객관적인 케어 전문성,기본적인 실버운동법)
- ② 수급자 및 요양보호사의 요구사항, 종교등 요구가 있을시
- ③ 수급자의 거주지와 거리 및 교통편의

④ 요양보호사의 입사일자 후 배치

### 제65조 (근로계약)

근로기준법 제17조에 의거하여 근로계약을 체결한다

① 직원으로 채용된자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결하여 센터와 근로자가 각각 1부씩 나누어 보관한다.

② 센터에서 근로계약 체결시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타근로조건을 명시한다.

③ 센터는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.

④ 직원의 계약의 기간은 당해연도 12월 말일까지 계약기간으로 하되 수습기간은 3개월로 정한다 단, 계속채용이 필요한 경우 기간의 정함이 없는 것으로 할수도 있으며 필요에 따라 변경 체결할수도 있다.

### 제66조(경력 인정)

직원의 신규 채용시 법인 또는 정부에서 정한 센터 운영 규정에서 인정한 범위에 의하여 그 경력을 인정할 수 있다.

① 직원의 호봉 상정에 필요한 경력 인정 범위는 자격 취득 이후의 사회복지기관 근무경력, 군복무 경력(무관 후보생 경력 제외), 공무원 경력(사회복지기관 및 기관 관련분야) 및 타 사회복지시설, 관련분야 근무경력으로 한다.

② 제1항의 공무원 근무경력 및 타 사회복지시설, 간호사(간호조무사 포함), 등의 근무경력에 한하여 센터의 재정사정 등에 따라 부득이한 경우에는 호 봉합산을 일정기간 배제할 수 있다.

③ 직원의 호봉 상정에 필요한 경력 연수의 계산 방법은 월, 일까지로한다.

④ 두개 이상의 경력이 중복되는 경우에는 본인에게 유리한 경력 하나만을 인정한다. 단, 근무 중 타 직종의 자격을 취득할 경우 본 기관에서 발령을 명하였을 경우에만 경력으로 인정한다.

위 경력은 노인보건복지사업안내 기관 공통업무지침에 준하여 적용되며 그 외는 센터 운영규정에 따른다.

### 제67조(경력의 증명 및 전력 조회)

1. 경력의 증명은 인사 발령을 위한 구비 서류로 제출된 경력 증명서에 의한다.

① 국민 건강보험 공단 자료, 금융기관 보수 입금 내역, 세무서 근로소득 납세 증명등은 객관적 증빙 자료로 인정할 수 있음.

2. 군복무 경력은 주민등록 초본에 의하여 확인한다. 단, 다음 각 호에 해당되는 경우에는 이를 당해 지방병무청 또는 각 군 본부 등에 전력 조회하여 승급 제한 기간 또는 무관 후보생 기간을 확인하되 3월 이내에 완료하도록 한다.

- ① 복무 기간이 불명확한 경우
- ② 복무 기간이 현저하게 장기인 경우
- ③ 전역 근거가 불명확한 경우

④ 하사관(본인의 지원에 의하지 아니하고 임용된 하사관 제외), 준사관, 장교로서 무관 후보생 기간이 하사관, 준사관 또는 장교의 복무 기간에 포함되어 있거나 기타 무관 후보생을 확인할 필요가 있는 경우

- ⑤ 기타 병적 사항이 불명확한 경우

### 3. 기타 유사 경력

- ① 유사 경력은 반드시 전력 조희를 실시하여 경력을 확인하여야 한다.

② 유사 경력(외국 경력 포함)의 조희 확인은 임용일로부터 3월 이내에 완료함을 원칙으로 한다.

## 제68조(전력 조희 절차 및 방법)

- ① 전력 조희는 경력 증명서(기타 증빙 자료)를 발급한 기관을 대상으로 한다.

② 전력 조희시 정규 직원 여부, 담당 업무, 경력 기간 등 경력 인정과 관련된 사항을 확인한다.

## 제69조(호봉 확정 및 승급 시행 절차)

호봉 확정 및 승급은 대표가 규정에 의거 시행한다.

## 제70조 (근무평정)

센터장은 직원에 대하여 근무사항, 학습(교육·훈련)사항, 경력사항 및 직무 수행상의 공로가 인정된 훈장 및 포상의 경우 점수를 가점 평정하여 승진, 임용, 전보 등 각종 인사관리에 반영할 수 있다.

- ① 근무평정 방법 및 기타 필요한 사항에 대하여는 센터장이 따로 정하는 방법에 의한다.

② 평정자는 피평정자의 상급 감독자로 하고, 그 확인자 및 피평정자의 상급자 범위는 센터장이 정한다.

③ 평정자 및 확인자가 근무 성적을 평정함에 있어 특별한 사정이 없는 한 평정 대상 직원들의 평점이 동일하지 않도록 평정하여야 한다.

- ④ 근무성적 평정의 내용은 공개하지 않는다.

## 제71조 (직원면직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직원에 의하여 면직시킬 수 있다.

- ① 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때

② 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때

- ③ 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부

진할 때

## 제72조 (퇴사 등 결원시)

퇴사 등으로 인하여 결원시 노인장기요양 법적인력기준에 의거 충원하여 배치하여야 한다.

## 제73조 (징계사유)

직원이 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 때에는 징계한다.

- ① (중징계) 어르신을 위협하는 정신적, 육체적, 언어적, 성적학대, 행위를 하여 인권을 침해하거나 물의를 야기하였을때
- ② 관련법규, 법령, 정관, 제 규정에 위반하여 센터내의 복무질서를 문란케 한 때
- ③ 고의 또는 과실로 기관에 재산상의 손실을 초래케 한 때
- ④ 센터의 명예를 대외적으로 훼손하거나 위신을 손상시키는 행위를 한 때
- ⑤ 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근등을 남발하였을때

## 제74조 (징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다

## 제75조 (징계의 효력)

1 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 시말서를 받도록 한다

2 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 시말서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근 하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다

3 파면 : 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 시말서를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 시말서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다

# 제 13 장 인력 관리(직원의 복무)

## 제76조 (요양보호사 관리)

업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리한다.

- ① 요양보호사의 수당은 지급유무에 따라 시간급과 고정급으로 정한다.
- ② 요양보호사는 대상자에게 신체활동지원서비스와 일상생활지원서비스, 정서지원서비스, 인지활동서비스등, 방문목욕서비스를 제공한다.
- ③ 센터장은 필요시 전직원 소집을 하여 기관의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호간에 활동내용과 정보를 공유 할 수 있도록 하여 직원의 전문성과 서비스 질향상에도 노력한다.

또한 회의록을 작성하여 보관한다.

④ 센터는 요양보호사의 직무능력향상을 위하여 년1회또는 필요시 직무교육과 보수교육, 급여제공지침등을 교육한다

⑤ 신규교육 (신규직원은 입사후 첫 근무로부터 7일 이내에 기관에 요양보호사를 방문하도록 하여 신규직원교육을 실시한다 교육시간은 요양보호사와 협의하여 정한다  
교육자는 대표(센터장) 또는 사회복지사가 한다)

## 제77조 (직원의 의무)

### \* 사회복지사 의무

- ① 사회복지사는 센터장이 부재일때는 센터장의 업무대행자로서 역할과 의무를 다해야 한다
- ② 사회복지사는 월 1회 수급자가정을 방문하여 수급자 상태와 환경을 관찰하고 보호자 상담을 가지며 요양보호사 고충을 들어 센터장에게 즉시 보고하고 수행일지를 기록하여야 한다
- ③ 사회복지사는 센터에서 행하는 교육 및 모든 행사에 참여하여 센터장의 일을 도와 순조롭게 진행되도록 해야 한다

### \* 간호사의 의무 (방문간호 운영시)

- ① 간호사는 센터장이 부재일때는 센터장의 업무대행자로서 역할과 의무를 다해야 한다
- ② 간호사는 수급자가정을 방문하여 수급자 상태와 환경을 관찰하고 보호자 상담을 가지며 수급자 질병 또는 감염 예방에 힘을 쓰고 센터장에게 즉시 보고하고 수행일지를 기록하여야 한다
- ③ 간호사는 센터에서 행하는 교육 및 모든 행사에 참여하여 센터장의 일을 도와 순조롭게 진행되도록 해야 한다

### \* 요양보호사의 의무

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

- ① 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장하며 서비스 질향상과 고객만족을 위해 최선을 다한다
- ② 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 센터와 수급자에게 연락하여 양해를 구한다.
- ③ 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- ④ 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
- ⑤ 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.

- ⑥ 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교 활동을 절대 하지 않는다.
- ⑦ 대상자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑧ 활동일지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관담당자와 상의한다.
- ⑩ 요양보호사는 신분을 증명 할 수 있는 신분증(시설장 발행)을 항상 지참하도록 한다.  
또는 센터에서 지급한 유니폼을 반드시 착용한다

#### \* 사무원의 의무(사무원 채용시)

기관의 모든 재반사항을 대표 및 시설장의 지시에 따라 사무업무또는 보조업무를 돕는다

### 제78조 ( 승진 )

- ①행정직,사무직,간호사, 사회복지사로서 업무능력이 탁월하고 직원들간의 원만한 관계를 유지한다고 판단이 될 때 대표의 결정에 의해 직책을 승진 할수 있다
- ②요양보호사로서 월 평균 160시간 이상 근무자로 5년 이상 근무하고 장기요양보험 공단에서 실시하는 소정의 교육을 이후하고 승격 승인을 받은 팀장급 요양보호사 관리자로 위촉 할수도 있다
- ③승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로하며 센터장이 판단한다
- ④승진기준은 직무능력과 기관 기여도를 기준으로 하며 기본요건은 다음과 같다
  - 승진연한을 경과한자(최소 2년이상 근무한자)
  - 근무성적이 우수한자(출근성적, 업무능력,직원간 원만한 관계유지등)
  - 기관운영에 탁월한 공로가 있으며 기관운영에 꼭 필요한자
- ⑤승진연한은 입사일자를 기준으로 하며 개인의 사유로 휴직한 기간은 승진연한 산정에서 제외한다
- ⑥승진제한으로 징계처분을 받은자는 승진대상에서 제한된다 제한기간은 센터장이 센터상황과 징계사유기준에 따라서 임의로 정할수 있다
- ⑦승진자에게는 직책수당을 지급하는 것이 마땅하나 센터의 경영사정에 따라서 승진 축하금으로 대신할수도 있다 승진축하금의 금액은 승진자의 공로와 센터장의 판단에 의해 3만원~50만원까지 센터장이 정하여 지급할수 있으며 상패나 상품으로 대신할수도 있다
- ⑧ 승진이나 위촉시기는 필요시 전직원 소집일이나 또는 연말 행사시에 하는 것으로 한다

### 제 79조 (상벌)

### ① 징계기준

- 고의 또는 중대한과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 선해를 초래하게 한 경우
- 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위반되는 행위를 한 경우
- 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- 지각,조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한자
- 정당한 이유없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- 폭언,폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우
- 업무상의 태만 및 과실또는 관리불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한때
- 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

### ② 징계의 종류

- 견책 : 정상이 경미한자로서 시말서를 받고 주의를 준다
- 감봉 : 정상이 다소 중한자로 감액범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금지급기에 있어서의 임금총액의 10분의1을 초과하지 못한다
- 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다 단,정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다
- 원고사직 : 퇴직원을 제출하고 의원면직토록 한다
- 해고 : 해고라함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다

## 제 14 장 대상자 가정의 기물 관리

### 제80조 (대상자 가정의 물품관리)

“주식회사참소망노인복지센터의 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양 업무 제공시에 기물 파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

- ① 대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- ② 대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 센터에서

치른다.

③ 센터에서는 필요시 또는 년 1회 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

④ 기물관리 교육 방법은 소집일 또는 상담시, 유선 ,카톡등을 통하여 할수 있다

## 제 15 장 복무규정

### 제81조 (직원의 복무 자세)

① 직원은 항상 겸손한 자세로 따뜻하고 친절하게 봉사하도록 노력한다

② 직원은 항상 자기 직무 개발에 힘쓰고 상사와 동료들에게 신뢰받는 직원이 되도록 노력한다

③ 직원은 노인의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 일해야 하며, 기관의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다

④ 직원은 이 센터의 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 입소자의 복지 증진을 위해 노력한다

⑤ 직원은 서비스에게 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다

### 제82조 (비밀 엄수의 의무)

1 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다

2 직원은 허락 없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안 된다

### 제83조 (서비스 수급원자에 대한 자세)

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

1) 모든 대화는 미소로 시작한다

2) 이용자의 욕구와 문제, 기능상태를 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) 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다

6)요양보호사 및 직원은 수급자어르신들을 내부모임 내가족과 같이 섬긴다

7) 수급자의 아픔을 나의 아픔으로 수급자의 기쁨을 나의 기쁨으로 여긴다.

### 제84조 (청렴 의무)

직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다

### 제85조 (신상 변동보고 의무)

직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생 일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다

### 제86조 (복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다

- ① 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다
- ② 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다
- ③ 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다
- ④ 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다
- ⑤ 센터 내 또는 근무지에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 시설장의 허락을 득해야 한다
- ⑥ 근무시간 중에 집단적 활동을 행하는 행위를 하여서는 안 된다 단, 사전에 시설장의 승인을 얻은 경우에는 그러하지 아니한다
- ⑦ 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다
- ⑧ 센터 관계자나 다른 직원이나 고객에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안 된다
- ⑨ 센터 내 또는 근무지에서 음주, 흡연 도박 등을 하여서는 안 된다
- ⑩ 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 하여서는 안 된다
- ⑪ 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다
- ⑫ 직원은 직무상 관계가 있는 타인으로부터 사례나 향응을 받을 수 없다
- ⑬ 기타 상기 사항에 준하는 행위를 하여서는 안 된다

### 제87조(직장 이탈 금지의 의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장 또는 근무지를 이탈하지 못한다

### 제88조(근무시간)

1 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다 단, 수급자의 필요에 의해 주 12시간 범위안에서 합의에 의해 연장근무를 할수도 있다

2 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사시간을 포함한다

4 직원의 기본 근무시간은 09시00분 - 18시이다 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 요양보호사, 사회복지사와의 근로계약에 따른다

5 재가장기요양기관의 업무특성상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다

6 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키고자하는 경우에는 당해 근로자의 동의를 얻어야 한다

7 임신부 여성근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다

- ① 산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우

② 임신중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우

단, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니되며, 후1년이 경과되지 아니한 여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간 1년에 150시간을 초과하는 시간외의 근로를 시키지 못함

### 제89조(출장의 근무시간)

직원이 출장 기타 센터외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다 다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다

### 제90조(출근 및 결근)

1 직원은 근무 시간 전에 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야 하며, 정시까지 업무를 하고 근무 장소를 정리 정돈한 후에 퇴근한다

2 직원이 질병 또는 기타 부득이한 사유로 사전 허가를 얻지 못하고 결근한 때에는 전화나 기타의 방법으로 우선 그 사유를 인사관리 주무부서에 연락하고 그 익일까지 결근제를 제출하여야 한다 다만, 병고로 계속 3일 이상 결근한 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다

3 전항의 규정에 의한 결근 일수는 그 사유에 따라 이를 제 22 조의 규정에 의한 연가일수로 계산하되 결근제를 제출하지 아니하였을 경우 무단결근으로 간주한다

### 제91조 (결근, 지각, 조퇴, 외출)

직원은 임의로 결근, 지각, 조퇴, 외출을 하여서는 안 된다

1 결근 : 결근하고자 할 때에는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근 태제를 제출하여야 한다 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 경우에는 사후에 지체 없이 서면 제출하여야 하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다

2 지각, 조퇴 : 직원은 임의로 지각 또는 조퇴를 하여서는 안 된다 지각을 하였을 경우에는 지각 사유를 구두로 신고하여야 한다

3 외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다 다만, 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 센터의 승인을 받아야 한다

## 제 16 장 보수에 관한 사항

### 제92조 (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, 직급별, 호봉별로 지급되는 기본 급여를 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 이전 3개월간 지급된 봉급을 3등분한 금액과 사유발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다

### 제93조 (임 금)

① 직원의 임금은 최저임금을 보장하되 월급제를 운영하며(상근직) 직무의 성질이나 센터 운영 상황에 따라서 임시직, 계약직등은 시급제를 원칙으로 운영한다.

② 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 “통상임금”이라 한다 연장,야간,휴일수당등 법정수당으로 구성한다

③ 근로시간을 초과하여 근로한 경우 야간에 근로한 경우 (22:00~06:00) 비용은 장기요양 급여비용 수가에 한하여 지급한다

④ 수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량교통비, 업무추진비 등 센터장의 판단에 따라 직책에 맞는 수당을 지급할수 있다

### 제94조 (보수(임금)의 계산 및 지급일,지급방법) 보수의 계산은 다음 각항에 의한다

① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다

② 임금은 매월 20일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

③ 임금은 통화로 직접 직원에게 그 전액을 지급하거나 직원이 센터에 요청한 은행계좌로 입금한다.

④ 월급제 및 시급제 직원으로서 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일로 부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급하며 임금책정 기준 변경등의 경우에는 그시행일부터 계산한다

⑤ 임시직에 있어서 결근일수에 대해서는 보수를 지급하지 아니한다 다만, 이 경우 보수가 이미 지급된 경우에는 차월 급여에서 이를 감액한다

⑥ 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100%지급할 수 있다

⑦ 전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다

- 1) 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
- 2) 저축금 (노동부 장관의 인가를 받은 경우)
- 3) 의료보험료
- 4) 국민연금
- 5) 고용보험료
- 5) 감봉의 제재에 해당하는 금액
- 6) 센터에서의 가불금

7) 기타 법령에 의거 공제되는 금액

⑧ 직원과 합의된 경비

⑨ 급여명세서는 매월 급여 지급후 직원에게 직접 전달한다

(전달방법은 직원이 사무실 내방하거나 사회복지사 방문수행시 전달 또는 직원요청시 카톡으로 파일사진 전달가능)

## 제95조 (퇴직자의 보수)

퇴직자의 보수는 퇴직일까지의 분을 일할 계산하여 지급한다

## 제96조 (결근기간 동안의 보수 감액)

① 결근한 자로서 그 결근 일수가 당해의 연가일수를 초과하는 경우 그 달의 보수는 일할 계산하여 보수를 감액한다 다만, 본인이 당해 연가를 사용하기를 원하는 경우 시설장의 허가를 득한 후 결근일 전체에 대하여 일할 계산하여 보수를 감액할 수 있다

② 무단결근으로 인하여 징계처분 받은 자의 보수는 관련규정에 의하여 감액할 수 있다

## 제97조 (급여의 종류 및 수당)

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다

2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

3. 방문요양, 방문목욕 센터는 직원에게 직종, 직책 등을 참작하여 각종 수당, 교통비, 주유비등을 지급할 수 있다.

## 제98조 (비상시 지불)

방문요양, 방문목욕 센터는 직원 또는 그의 수입으로 생계를 유지하는 자가 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하여 그 비용을 충당하기 위하여 지급을 청구하면 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

①출산, 질병 또는 재해를 당한 경우

②혼인 또는 사망한 경우

③부득이한 사유로 귀향하게 되는 경우

④기타 직원의 사정이 지급사유가 불가피하다고 센터장이 판단한경우

## 제99조 (연장근로 및 휴일근로수당)

오후10시부터 오전6시사이 또는 국가가 정한 공식적인 휴일 근로를 할 경우 당사기간 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 탄력적으로 할수 있으며 오후10시부터 오전 6시까지사이의 연장근로시간 또는 휴일근로에 대해서는 통상임금의 100분의 50이상을 가산하여 지급한다

## 제 100 조 (최저임금의 적용제외)

다음 각 호 1의 해당하는 자로서 센터에서 노동부장관의 인가를 받은자에 대해서는 전 조의 규정을 적용하지 아니할수 있다.

1. 정신 또는 신체의 장애로 근로능력이 현저히 낮은자
2. 수습기간중에 있는자
3. 직업훈련법 기본법에 의한 사업내 직업 훈련중 양성훈련을 받는자
4. 기타 최저임금을 적용하는것이 적당하지 아니하다고 인정되는자

## 제101조 (퇴직금)

- ① 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년이상이고 4주간을 평균하여 소정근로시간이 주15시간이상 근로한 근로자에 대하여 지급한다
- ② 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 주15시간 이상인자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다
- ③ “주식회사참소망노인복지센터는 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 이상 근로한 직원에 대하여 매월 통상임금에 대하여 1/12를 근로복지공단의 자산관리를 수행하여 퇴직연금사업자에 DC형(확정기여형)을 기업은행 동수원지점에 위탁 적립한다
- ④ 직원에 대한 퇴직금은 퇴직연금에 가입하고 퇴직후(퇴직연금지급대상일 경우) 당사자가 원하는 경우 가입된 은행에서 인출 한다
- ⑤ 근무기간 1년(월60시간미만 12개월) 미만인 자는 퇴직연금을 지급하지 아니한다
- ⑥ 퇴직금은 마지막달 급여지급후 사직서에 따라 처리하여 청구일로부터 14일 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다 (단 퇴직연금 자산관리운용 은행의 지급기일에 준한다)

## 제102조 (퇴직금 중간정산)

- ① 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다
- ② 직원은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직연금 중간정산을 신청할시 중간 신청 기준범위 안에서 중간신청서와 필요서류를 기관과 은행에 제출하고 직접 은행에서 인출을 신청한다
- ③ 계속근로 연수는 정산시점부터 새로이 기산된다.

## 제103조 (상여금)

- ① 상여금은 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 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할수 있는데 기관의 재정상태를 고려하여 상여금 지급시기 및 방법은 센터장이 결정한다

- ③ 참여금은 국가공식 명절에 년 2 회 지급할수 있으며 횟수는 기관의 재정상태에 따라서 증.감할수 있다
- ④ 지급방법은 현금 또는 현물로 지급 할수도 있다

## 제 17 장 직원의 복리후생에 관한사항 (복지,포상,휴가)

### 제104조 (처우개선)

근로자에 대한 처우개선이 필요하다고 판단될 때 기본급여 외 기타수당을 지급할수 있으며 직무교육 등을 하여 처우개선을 할수도 있다

### 제105조(신상필벌의 원칙)

1 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다

2 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 센터에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다

### 제106조 (복지)

- ① 직원들의 애,경사시 센터에서 부조금을 지급한다
- ② 지급금액은 센터사정과 직원의 직책, 직원의 평소 성실성과 근태상황에 따라서 차이를 둘 수 있다

### 제107조 (포상)

- ① 센터장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사(자원봉사자 등)로서 본 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행 할 수 있다.
- ② 공로상 및 모범상 등 수상 대상자에 대한 추천은 동료직원의 추천이나 이용자 어르신들의 추천을 받을수 있으며 센터장이 해당직원의 공로를 인정하여 직접 선정할수 있다

### 제 108조 (포상 대상자)

센터를 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.

- ① 장기 근속자로서 센터 발전에 공이 현저히 크고 5년이상 근속자 중 월평균 160시간 이상 근무한자로 모범상 또는 장기근속상 등)
- ② 1년이상 5년 미만자중 고객만족도가 탁월하고 다회 칭찬과 추천이 들어올 경우 센터장이 고려하여 포상할수도 있다
- ③ 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자.
- ④ 외부 포상을 통해 센터의 명예를 높인 자.
- ⑤ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자.
- ⑥ 기타 복지제념이 투철하고 어르신과 센터에 추천이 다 회 있는자
- ⑦ 타 직원에 비해 월등히 근무성적이 좋은자

- ⑧ 업무개선(질향상개선)에 업적이 우수한자
- ⑨ 효행, 선행, 봉사, 등 미담이 잦은자
- ⑩ 명량한 직장 분위기 조성에 기여한자
- ⑪ 본 센터 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한자

### 제 109조 (복지 포상방법, 시기)

- ① 포상은 당해연도 직원전원교육 소집시 시행한다.(포상 하는 월은 당해에 센터의 사정에 따라 년중에 지급한다)
- ② 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위한 현금, 상품권 또는 물품을 제공 할 수 있다
- ③ 포상은 상장, 상품(금)수여, 등으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 둔다.
- ④ 포상은 기관 자체에서 하되 특별한 경우 국민건강보험공단과 수원시청, 수원시도시공사장기요양지원센터, 한국노인장기요양기관협회, 수원시재가장기요양기관협회 등에 추천을 통한 포상을 할수도 있다
- ⑤ 포상 대상은 운영위원회 회의를 통하여 결정할수도 있으며 센터장의 판단에 의해 포상할 수도 있다

### 제 110조 (복지, 포상의 종류)

- ① 명절(추석, 설) 상금, 상품권 또는 물품
  - ② 특별승급 또는 특별 수당
  - ③ 특별휴가비, 상패, 상금, 표창장
  - ④ 직원 경조사비 지원, 또는 단체보험등
  - ⑤ 전염병 예방을 위한 물품지급등 (손세정제, 마스크등. . )
  - ⑥ 직원의 복지를 위하여 휴게실 설치등을 할수도 있다(다만 기관 사정에 따른다)
- 기타기록되지 않는 사항은 노인복지법과 노인장기요양법 고시 및 관련규정에 따름

### 제111조(휴일)

1 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다

- ① 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
- ② 근로자의 날(5.1)
- ③ 정부가 지정하는 임시 휴일

단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다

2 재가센터는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다

### 제 112조 (휴가)

기타 특별한 경우에는 기관사정과 수급자와 협의에 따라 안식휴가를 줄 수 있다.

- ① 직원의 휴가는 연·월차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다

- ② 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다
- ③ 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다
- ④ 직원은 근로기준법 제 60조(연차유급휴가)에 따라 유급휴가를 다음에 맞게 사용한다
- ⑤ 1년간 80%이상 출근시 15일의 연차휴가를 부여한다
- ⑥ 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월의 개근시 1일의 연차휴가를 부여한다
- ⑦ 근로자의 최초1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우에는 15일에서 휴가를 이미 사용한 일수를 빼다
- ⑧ 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매2년에 대하여 1일을 가산하여 연차휴가를 주어야 한다 가산휴가를 포함한 휴가일수는 25일을 한도로 한다
- ⑨ 단, 본센터의 운영규정과 근로기준법이 상이할때는 근로기준법에 기준하여 지급한다

### 제113조 (휴일 및 휴가)

법정휴일, 약정휴일, 및 기타 휴가는 근로기준법에 따른다

### 제 114조 (경조휴가)

결혼 : 본인-3일, 자녀-1일

출산 : 배우자-3일

사망 : 배우자, 본인 및 배우자의 부모-5일

조부모 또는 외조부모 - 2일

자녀 및 자녀의 배우자 - 2일

본인 및 배우자의 형제자매-1일

(단, 노인복지법, 노인장기요양보험 법령 및 고시에 따른다)

### 제115조(포상휴가)

센터에 현저한 공로가 인정될 경우 1일의 포상휴가를 허가 할수 있다 단, 센터운영에 지장이 있을 경우 현금또는 현물로 대체해서 포상할수도 있다

### 제116조(출산휴가)

① 임신중의 여직원에 대하여는 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산휴가를 허가하여야 한다 다만, 출산휴가는 산후에 45일 이상이 확보되도록 한다

② 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로로 전환시켜야 한다

**제117조(육아시간)** 생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다

### 제118조(휴가의 신청 및 변경)

- ① 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 센터장에게 허가를 받아 휴가 신청서를 제출하여야 한다 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다
- ② 휴가 시기 변경은 센터는 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 센터 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다

**제119조(휴가 기간 중의 공휴일)** 휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 셈해 넣지 않으나, 경조사, 특별 휴가는 그러하지 아니 한다

## 제 18 장 안전과 보건에 관한 사항

### 제120조 (안전·보건규정 준수사항 및 유지증진)

- ① 근로기준법 제 76조에 의거 안전과 보건기준을 준수한다
- ② 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.
- ③ 센터는 업무상 위험하고 보건상 유해한 환경의 방지와 직원의 건강증진을 위하여 필요한 조치를 강구한다
- ④ 센터는 수급자의 안전관리를 위하여 연1회 이상의 욕구평가를 하며,  
**위험도평가는 반기별 1회이상 한다(낙상위험도평가, 욕창위험도 평가, 인지선별(CIST)검사)**
- ⑤ 센터는 직원의 안전관리를 위하여 연 1회이상의 근골격계질환 및 감염예방교육을 실시한다
- ⑥ 수급자에게 안전과 보건에 관한 자료를 제공하고 연 1회이상 설명한다
- ⑦ 직원들은 연 1회이상의 직장건강검진 또는 일반건강검진을 받아야 한다
- ⑧ 사무직 직원은 2년에 1회이상 건강검진을 받아야 한다
- ⑨ 건강검진 결과 이상 발생시 재검진등 필요한 조치를 취한다
- ⑩ 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

### 제121조 (센터장 의무)

센터는 사고를 대비하여 산재보험에 가입하며 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 제공 및 교육을 실시하고 근로조건의 개선을 통하여 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

### 제122조 (사회복지사,요양보호사 및 전 직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 센터의 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

## 제123조 (교육)

1. **(안전보건교육)** 기관은 재가장기요양서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등, 산업안전보건법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1) 신규 채용자 교육 : 방문사회복지사, 요양보호사 교육계획에 의거 직원이 방문 및 재가 서비스를 실시하기 전에 교육실시한다.

- 신입직원 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.

- 직원의 제 원칙부터 수급자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.

2. **정기교육 및 안전교육은 모든 종사자에게 연 1회이상 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.**

1) 종사자 윤리지침, 직무 및 예방교육은 모든 직원에게 연간 또는 수시 또는 연1회이상 실시한다.

2) 성희롱(성폭력)예방 및 대응지침, 직장내 괴롭힘, 교육을 연1회이상 실시한다

3) 응급상황 대응지침교육을 년 1회 이상 실시한다

4) 감염예방 및 관리지침 교육을 년 1회 이상 실시한다

5) 치매예방 및 관리지침을 년 1회이상 실시한다

6) 욕창예방 및 관리지침 교육을 년 1회이상 실시한다

7) 낙상예방 및 관리지침 교육을 년 1회이상 실시한다

8) 노인인권보호지침 및 노인학대 예방 교육을 년 1회이상 실시한다

9) 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

10) 개인정보보호 지침교육을 년1회 이상 실시한다

11) 운영규정교육은 교육계획 수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.

12) 급여제공지침교육 및 종사자 교육계획에 의거 년 1회이상 실시한다.

(업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해서는 필요시 수시 교육한다.)

13) 그밖에 퇴직연금교육, 산업안전교육등 업무관련교육을 상시또는 필요시 실시한다

14) 직원 인권침해 대응지침 교육을 년 1회이상 실시한다

15) 고충처리 접수 및 처리 방법등에 대해서 년 1회이상 또는 수시로 안내 및 교육실시한다

16) 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관 한다.

**17) 요양보호사의 역량강화를 위한 인지프로그램관련 교육을 기관에서 반기별 1회이상 실시한다**

(단, 모든 교육은 집합교육이 원칙이나 전염병등 국가의 재난시는 인터넷 ZOO(비대면)이나 개별방문 요약 교육, 또는 교육자료전달 등으로 실시할수도 있으며 유선교육을 할수도 있다)

**제124조(근골격계 질환 예방)** 장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되며, 종사자에게 연1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시하며 기본운동을 수시로 할수 있도록 권장한다 .

1. 근골격계질환 특성 및 발생요인

2. 질환별 증상

3. 근골격계 질환예방, 관리 등.

**제125조(감염관리)** 재가장기요양센터는 노인성 질환으로 장기요양등급을 받아 수발을 받는 환자로서 전염성 질환이 발생하면 쉽게 전염될 위험이 있다 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터에서는 감염예방 및 관리를 위하여 연1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 법정 감염병 분류기준
2. 감염병 분류 및 종류
3. 감염성 질환 발견시 대처방법
4. 감염예방 및 관리 등

**감염병 종류**

- 제1급 감염병 : 생물테러감염병 또는 치명률이 높거나 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 신고하여야 하고, 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병
- 제2급 감염병 : 전파가능성을 고려하여 발생 또는 유행 시 24시간 이내에 신고하여야 하고, 격리가 필요한 감염병
- 제3급 감염병 : 발생을 계속 감시할 필요가 있어 발생 또는 유행 시 24시간 이내에 신고하여야 하는 감염병
- 제4급 감염병 : 유행 여부를 조사하기 위하여 표본감시 활동이 필요한 감염병

**제126조(유치도노관 감염관리)** 유치도노관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 감염관리교육을 실시한다.

**1). 감염병 환자 발생 및 확산 시 대응체제**

1) 감염병 발생 양상에 따른 주요조치내용

| 감염병 발생 양상  | 상황                                             | 대응체제                               | 주요조치내용                                                                                                                                                                |
|------------|------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 의심환자 발생 시  | ·의심 또는 확진자와 접촉 발생시                             | 장기요양기관<br>감염병<br>관리·대책위원회<br>구성 운영 | <ul style="list-style-type: none"> <li>·감염병 환자(유증상자 포함) 관리</li> <li>·접촉자 관리 및 추가 발병자 파악</li> <li>·시군구, 보건소 신고 (관내 운영센터 신고)</li> <li>·감염병 예방 및 발생 시 대처요령 교육</li> </ul> |
| 감염병 환자 발생시 | ·의심 또는 확진 환자 이상 발생<br><br>※감염병 유형에 따라 달리할 수 있음 |                                    | 감염병 환자(유증상자 포함) 관리<br>· 감염자 조기격리 및 유증상자 관리<br>· 보건소 신고(관내 운영센터 신고)<br>· 장기요양기관 내 집단 활동 자제<br>· 시설물 및 취약지역 소독, 방역 실시                                                   |

## 2). 감염성 질환 발생시 대처방법

② 기관 또는 기관에 등록되어 방문요양 서비스중인 어르신택에서의 감염이 있을시

감염종류 : 호흡기 감염(폐렴), 입·침을 통한 감염(정구감염, 비말감염),

소화기 감염(장염), 상처감염(욕창), 비뇨기계(요로감염), 접촉감염(사람),

매개동물감염(동물),

- 증상 : 고열(40℃), 비뇨기계 증상, 호흡기증상(기침, 가래), 위장관계증상(구토, 소화불량, 입맛없음), 두통 및 근육통(전신증상), 참상감염, 심한가려움 등

③ 위험요인

면역약화, 만성질환, 실습, 실변, 우울증, 유치도뇨관, 위루관 등 카테터 유지,

면역억제제 등 약물복용, 고령화, 일대일 감염을 촉진하는 환경

## 3). 법정감염병 분류 및 종류 (출처: 보건복지부 질병관리청)

## 제4급감염병 23종

유행 여부를 조사하기 위하여 표본감시 활동이 필요한  
감염병

|             |           |           |
|-------------|-----------|-----------|
| <b>감시방법</b> | <b>신고</b> | <b>보고</b> |
| 표본감시        | 7일 이내     | 7일 이내     |

| 병명                         | 신고원위                       |
|----------------------------|----------------------------|
| 종류                         | 환자<br>의사<br>환자<br>병원<br>원처 |
| 인플루엔자 (조예)                 | ○ ○ ×                      |
| 회충증                        | ○ × ×                      |
| 편충증                        | ○ × ×                      |
| 요충증                        | ○ × ×                      |
| 간흡충증                       | ○ × ×                      |
| 폐흡충증                       | ○ × ×                      |
| 장흡충증                       | ○ × ×                      |
| 수족구병                       | ○ ○ ×                      |
| 임질                         | ○ ○ ×                      |
| 클라미디아감염증                   | ○ × ×                      |
| 연성하감                       | ○ × ×                      |
| 성기단순포진                     | ○ ○ ×                      |
| 천궁균질환                      | ○ ○ ×                      |
| 반코마이신내성장알균 (VRE) 감염증       | ○ × ○                      |
| 메티실린내성황색포도알균 (MRSA) 감염증    | ○ × ○                      |
| 다제내성녹농균 (MRPA) 감염증         | ○ × ○                      |
| 다제내성아시네토박터 바우리아균(MRAB) 감염증 | ○ × ○                      |
| 장관감염증 <sup>2)</sup>        | ○ × ×                      |
| 급성호흡기감염증 <sup>3)</sup>     | ○ × ×                      |
| 해위유타기생충감염증 <sup>4)</sup>   | ○ × ×                      |
| 엔테로바이러스감염증                 | ○ × ×                      |
| 사람유두종바이러스감염증예              | × × ○                      |
| 코로나바이러스감염증-19              | 검예 ○ ○                     |

- ## 기타 감염병 분류

병원성 미생물에 오염된 물 또는 식품섭취로 인하여 설사, 복통, 구토 등의 위장관 증상이 주로 발생

설치류나 해충 등의 매개체를 통해 병원체가 전파되는 감염병

2급

|      |        |         |              |           |       |
|------|--------|---------|--------------|-----------|-------|
| · 결핵 | · 콜레라  | · 파티티푸스 | · 장출혈성대장균감염증 | · 폴리오     | · 성홍열 |
| · 홍역 | · 장티푸스 | · 세균성이질 | · A형간염       | · 수막구균감염증 |       |

- 46 -

|                                 | 병                                                                                                                                         | 파 감염병                                                                                                                              |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                               | 에 입원하<br>는 감염병                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 정의                              | 세계보건기구<br>가 국제공중<br>보건의 비상<br>사태에 대비<br>하기 위하여<br>감시대상으로<br>정한 질환<br>(9종)                                                                 | 병원성 미생<br>물에 오염된<br>물 또는 식품<br>섭취로 인하<br>여 설사, 복<br>통, 구토 등의<br>위장관 증상<br>이 주로 발생<br>(9종)                                          | 성접촉을<br>통하여 전<br>파되는 감<br>염병 중<br>질병관리<br>청장이 고<br>시하는 감<br>염병<br>(7종)                                                 | 설치류나 해충<br>등의 매개체를<br>통해 병원체가<br>전파되는 감염병<br>(15종)                                                                                                                                                                                | 환자나 임산부<br>등이 의료행위<br>를 적용받는 과<br>정에서 발생한<br>감염병<br>(6종)                                                                                                                                                                      | 전파 위험<br>이 높은 감<br>염병으로서<br>감염병관리<br>기관, 감염<br>병전문병원<br>및 감염병<br>관리시설을<br>갖춘 의료<br>기관에서<br>입원치료를<br>받아야 하<br>는 감염병<br>(11종)                         |
| 기<br>타<br>감<br>염<br>병<br>분<br>류 | 1. 두창<br>2. 중증급성호<br>흡기증후군<br>(SARS)<br>3. 신종인플루<br>엔자<br>4. 페렴형 페<br>스트<br>5. 폴리오<br>6. 콜레라<br>7. 황열<br>8. 웨스트나일<br>열<br>9. 바이러스성<br>출혈열 | 1. 콜레라<br>2. 파라티푸스<br>3. 장출혈성대<br>장균감염증<br>4. 장티푸스<br>5. 세균성이질<br>6. A형간염<br>7. 비브리오패<br>혈증<br>8. 장관감염증<br>9. 수족구병<br>(직접접촉전<br>파) | 1. 매독<br>2. 임질<br>3. 클라미<br>디아 감염<br>증<br>4. 연성하<br>감<br>5. 성기단<br>순포진<br>6. 침규곤<br>딜롬<br>7. 사람유<br>두종바이<br>러스 감염<br>증 | 1. 일본뇌염<br>2. 말라리아<br>3. 발진티푸스<br>4. 발진열<br>5. 쯔쯔가무시증<br>6. 렘토스피라증<br>7. 신증후군출혈<br>열<br>8. 황열<br>9. 뎅기열<br>10. 웨스트나일<br>열<br>11. 라임병<br>12. 진드기매개<br>뇌염<br>13. 치쿤구니아<br>열<br>14. 중증열성혈<br>소판감소증후군<br>(SFTS)<br>15. 지카바이러<br>스 감염증 | 1. 반코마이신<br>내성황색포도알<br>균(VRSA) 감염<br>증<br>2. 카바페넴내<br>성장내세균속균<br>종(CRE) 감염증<br>3. 반코마이신<br>내성장알균<br>(VRE) 감염증<br>4. 다제내성녹<br>농균(MRPA) 감<br>염증<br>5. 메티실린내<br>성황색포도알균<br>(MRSA) 감염증<br>6. 다제내성아<br>시네토박터바우<br>마니균(MRAB)<br>감염증 | 1. 결핵<br>2. 홍역<br>3. 콜레라<br>4. 장티푸<br>스<br>5. 파라티<br>푸스<br>6. 세균성<br>이질<br>7. 장출혈<br>성대장균감<br>염증<br>8. A형간염<br>9. 폴리오<br>10. 수막구<br>균감염증<br>11. 성홍열 |

| 구 | 제1급감염병 | 제2급감염병 | 제3급감염병 | 제4급감염병(표본감시) |
|---|--------|--------|--------|--------------|
|---|--------|--------|--------|--------------|

| 구분 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 종류 | 1. 에볼라바이러스병<br>2. 마버그열<br>3. 라싸열<br>4. 크리미안콩고출혈열<br>5. 남아메리카출혈열<br>6. 리프트밸리열<br>7. 두창<br>8. 페스트<br>9. 탄저<br>10. 보툴리눔독소증<br>11. 야토병<br>12. 신종감염병증후군1)<br>13. 중증급성호흡기증후군(SARS)<br>14. 중동호흡기증후군(MERS)<br>15. 동물인플루엔자 인체감염증<br>16. 신종인플루엔자<br>17. 디프테리아 | 1. 결핵<br>2. 수두<br>3. 홍역<br>4. 콜레라<br>5. 장티푸스<br>6. 파라티푸스<br>7. 세균성이질<br>8. 장출혈성대장균감염증<br>9. A형간염<br>10. 백일해<br>11. 유행성이하선염<br>12. 풍진<br>13. 폴리오<br>14. 수막구균 감염증<br>15. b형헤모필루스인플루엔자<br>16. 폐렴구균 감염증<br>17. 한센병<br>18. 성홍열<br>19. 반코마이신내성황색포도알균(VRSA) 감염증<br>20. 카바페넴내성장내세균속균종(CRE) 감염증<br>21. E형간염 | 1. 파상풍<br>2. B형간염<br>3. 일본뇌염<br>4. C형간염<br>5. 말라리아<br>6. 레지오넬라증<br>7. 비브리오패혈증<br>8. 발진티푸스<br>9. 발진열<br>10. 쯔쯔가무시증<br>11. 렘토스피라증<br>12. 브루셀라증<br>13. 공수병<br>14. 신증후군출혈열<br>15. 후천성면역결핍증(AIDS)<br>16. 크로이츠펠트-야콥병(CJD) 및 변종크로이츠펠트-야콥병(vCJD)<br>17. 황열<br>18. 뎅기열<br>19. 큐열<br>20. 웨스트나일열<br>21. 라임병<br>22. 진드기매개뇌염<br>23. 유비저<br>24. 치쿤구니아열<br>25. 중증열성혈소판감소증후군(SFTS)<br>26. 지카바이러스 감염증<br>27. 엡폭스<br>28. 매독(1기/2기/3기/선천성/잠복) | 1. 인플루엔자<br>2. 회충증<br>3. 편충증<br>4. 요충증<br>5. 간흡충증<br>6. 폐흡충증<br>7. 장흡충증<br>8. 수족구병<br>9. 임질<br>10. 클라미디아감염증<br>11. 연성하감<br>12. 성기단순포진<br>13. 첨규콘딜롬<br>14. 반코마이신내성장알균(VRE) 감염증<br>15. 메티실린내성황색포도알균(MRSA) 감염증<br>16. 다제내성녹농균(MRPA) 감염증<br>17. 다제내성아시네톭박터바우마니균(MRAB) 감염증<br>18. 장관감염증2)<br>19. 급성호흡기감염증3)<br>20. 해외유입기생충감염증4)<br>21. 엔테로바이러스감염증<br>22. 사람유두종바이러스감염증<br>23. 코로나바이러스감염증-19 |
| 신고 | 즉시                                                                                                                                                                                                                                                  | 24시간 이내                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 24시간 이내                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7일 이내                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

#### 4) 감염관리 예방교육

(1) 종사자의 감염관리에 대한 사전교육

- 개인위생 준수 및 기침예절
- 감염병 의심 증상을 보이는 경우 바로 병의원 진료
- 부득이하게 의심되는 상태에서 근무를 할 경우 반드시 마스크를 착용하고 수급자를 직접 접촉(1m 이내의 거리에서 대화 또는 그 이상의 가까운 만남)하거나 가까이 다가가지 않도록 함
- 감염병 이환 시 바로 팀장(사회복지사) 및 시설장에게 보고하고 격리조치

(2) 종사자의 수급자 관리 및 지도내용

- 계절별 감염병에 대한 감염경로 및 예방
- 감염병 발생 시 대처방안, 감염병 환자 파악 및 신고절차
- 예방접종 및 개인위생 생활지도
- 추가환자 발생에 대한 감시요령
- 기관내 방역관리
- 수급자의 종사자 관리에 따른 유의사항

(3) 기관 내에 출입하는 외부인의 감염병 관리

- 감염병 유행시기에는 외부인의 출입 자체
- 외부인이 감염병 의심 증상을 보일 경우 바로 시설장과 상담

※ 코로나19등 감염병 예방 준수사항

- 종사자 다중이용시설 자체
- 주시적 선제검사 철저히 시행 및 증상 의심자 신속항원검사 실시, 업무 배제
- 추가 예방 접종 적극 참여
- 코로나 19등 감염병 확진자 발생시 보건소 및 지자체 신속보고 보건소 지시에 따라 격리
- 새로운 감염병이 지역사회에 생길때는 철저히 예방 및 치료와 국가 지시에 따라 대처한다

4) 예방 및 관리

(1) 손 씻기

· 일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집락을 이루는 미생물로서 잠재적인 병원성 세균을 의미한다. 이러한 미생물은 흔히 대상자나 대상자 주변의 오염된 환경과 접촉하면서 얻게 되고 대부분 감염과 균의 전파를 발생시키는 것으로, 일반적인 손 씻기로 제거가 가능하다. 따라서 손 씻기는 감염 예방의 가장 중요한 행위이다.

- 손을 씻어야 하는 경우

- 장기요양서비스 제공 전·후
- 음식이나 약을 준비하기 전
- 수급자에게 삽입된 관(소변줄, 영양관 등)을 만지기 전과 후
- 혈액, 체액, 분비물, 배설물 등에 노출된 후
- 화장실 다녀온 후
- 음식조리 및 음식 섭취 전, 후
- 수급자와 접촉 후
- 자신의 눈, 코, 입 등 접촉 전, 후
- 일상생활, 장기요양서비스 제공 등 청결상태 유지를 위한 손씻기 생활화



**제127조(낙상예방)** 다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙을 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 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 사용 한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

## 제128조(응급상황대응)

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

### 1. 노인성 질환의 증상 및 원인

- ① 흉골부에 격통, 중압감발생 - 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, 다리저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식거림, 두통 및 구토

### 2. 응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을

혈렁하게 풀어주고 가만히 누힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.

- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속이 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 대리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.
- ⑥ 찬물 찹질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찹질한다.

### 3. 상황발생시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구/연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 보고

### 제129조(노인학대예방)

- ① 모든 종사자는 성, 연령, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념 등의 사유로 급여제공 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 아니 된다.
- ② 기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학대 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 예방 하는데 그 목적이 있다.
  - 2. 노인학대는 노인에게 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1 조의 2제3호)
- 3. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위)/제55조(벌칙))
  - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2000만원 이하의 벌금)
  - ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임 행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)
  - ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금)
- 4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)
  - ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수있다.
  - ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 노인학대 신고 129 / 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

### 제130조 (교육)

① 정기교육

년1회이상 법정교육,급여제공지침교육, 직장내 괴롭힘예방교육,노인인권보호지침,근골격계 예방법,응급상황대처법, 기운운영규정서등 기관에서 필요로 하는 교육을 년 2회이상, 또는 상시에 실시하며 전 직원은 교육에 적극적으로 참여한다 (단, 집합교육이 원칙이나 코로나 19등 전염병으로 인한 국가재난시 온라인 교육으로 대체 할수도 있다

② 신규교육

-기관은 신규직원에 대하여 급여개시 전까지 반드시 교육을 시켜야하며 신규직원은 교육의 내용을 숙지하도록 하며 첫 서비스 제공후 7일 이내에 필요교육과 상담을 재 실시한다  
-신규교육내용은 노인인권보호지침, 응급상황대처법, 비상연락망, 담당할 어르신의 욕구사항과 신체기능,인지기능 질병상태등 . . .

③ 급여제공지침교육 : .종사자윤리지침, 성폭력 예방 및 대응지침, 응급상황 대응지침, 감염예방 및 관리지침, 치매예방 및 대응,관리지침, 욕창예방 및 관리지침, 낙상예방 및 관리지침, 노인인권보호지침(노인학대예방), 근골격계 질환예방지침, 근골격계 예방교육,개인정보보호지침, 인권침해 대응지침, 고충처리지침, 직원의 권리와 의무등...

※ 요양보호사의 역량강화를 위한 인지프로그램 관련 교육(반기별1회)

### 제131조 (건강진단의 실시 시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③ 센터는 근로자 대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니된다.

### 제132조 (질병 이환자의 근로금지·제한)

① 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.

가. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한때에는 그러하지 아니하다.

나. 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자

다. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자

라. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자

② 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한 받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.

③ 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

### **제133조 (재해보상)**

센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

### **제134조 (업무외 재해)**

센터는 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

### **제135조 (해석적용)**

재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

### **제136조 (보상 청구권의 양도 금지)**

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

## **제 19 장 고충처리절차에 관한 사항**

### **제137조 (고충처리지침)**

1. 대상: 기관에 재직 중인 직원
2. 목적 및 취지: 직원의 각종 불만·애로사항 등을 처리하여 기관내에서 근로자의 창의와 열정을 가지고 직무에 전념할 수 있는 여건 마련과 직원의 권익을 보장하기 위함이다.
3. 고충처리위원회 설치: 기관은 직원의 각종 불만·애로사항 등을 원만히 처리하기 위해 고충처리위원회를 설치할 수 있으며, 고충처리위원은 재직 중인 당연직의 시설장, 사회복지사, 팀장급요양보호사로서 3인 이하로 대표자가 위촉하여 구성한다.
  - 가. 고충처리위원의 임기: 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있다.
  - 나. 고충처리위원회의 역할 및 활동: 고충사항 접수, 검토, 개선활동 및 처리, 접수 및 처리 대장 작성 등
  - 다. 고충처리위원으로서 역할 및 활동 등 직접 관련된 시간은 근로한 시간으로 본다.
4. 고충처리 절차와 방법: 고충이 있는 직원은 구두, 서면, SNS, 건의함 등을 이용하여 고충처리위원회에 신고하고 고충처리위원은 이를 지체 없이 처리한 후 그 조치사항 및 처리 결과는 접수일 다음날부터 10일 이내에 당해 직원에게 통보한다.
  - ※ 무기명 접수의 경우 직원회의 시 그 결과를 공지
5. 고충처리 안전: 애로사항, 업무만족도, 업무상 문제점, 수급자 및 가족이 직원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위, 급여 외 행위 제공 요구 등 사용자가 처리·해결할 수 있는 사항이어야 하며 안전 제출 시기는 사안에 따라 적의 제출
6. 고충처리 결과: 고충처리위원은 규정에 따라 「고충사항접수 및 처리 대장」에 기록하고 1년간 보존하여야 한다.

7. 사후관리: 직원의 사생활과 개인정보 보호를 위하여 열람을 제한한다.

### (불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 노인 및 가족의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.
- ③ 불만 및 고충처리 체계는 ‘불만 및 고충처리 방법 안내’ → ‘불만 및 고충 접수’ → ‘불만 및 고충처리’ → ‘기록 및 보고’ → ‘불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대책’ 순으로 가동되어야 한다.

### (불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리받을 권리’를 안내한다.
- ② 고충신고함을 사무실 입구에 비치하고 신고 접수증 서식용지를 신고함 옆에 비치하여 쉽게 작성하여 신고할 수 있도록 최대한 신고함 비치 장소를 배려한다  
불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

가. 전화

나. 인터넷(메일 등)(l0kiki@naver.com)

다. 직원 1:1 면담

라. 동료를 통한 고충접수

마. 건의함, 고충처리함(사무실 현관 앞 비치)

사. 방문상담

아. SNS 등

- ③ 노인(보호자)이나 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인(보호자)이나 직원이 수증할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

### (고충처리위원회 구성)

- ① 고충처리위원회 구성은 대표, 시설장, 담당사회복지사, 각 1명으로 구성하고 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하여 필요한 경우 관련 종목 및 관련 직원 간 의견을 조율하여야 한다
- ② 고충처리위원장은 대표로 하되 부재시 시설장으로 한다

### (처리기준)

위원회의 위원과 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 이용 어르신의 권익을 보장하여야 한다.

- ③ 직원으로 하여금 근무 의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 · 신속하게 처리하여야 한다.
- ⑤ 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다
- ⑥ 직원의 접수된 고충은 기관에서 최소 한달이내에 고충을 해결할수 있도록 노력한다

### **(처리결과 및 통보)**

고충처리위원회 위원장은 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에게 보고하여야 한다.

### **(불만 및 고충처리 기록 및 보고)**

- ① ‘불만 및 고충처리 기록장’ 을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다
- ② 불만 및 고충처리 담당자는 ‘불만 및 고충처리 기록장’ 의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
- ③ 전 직원이 불만 및 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

## **제20장 특별한 보호를 필요로 하는 경우**

### **그 서비스기준과 비용에 관한 사항**

#### **제138조 (특별한 보호의 서비스 기준과 비용에 관한 사항)**

##### **1. 특별보호의 서비스 기준**

특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준은 다음과 같다. 특별한 보호를 위한 서비스 내용이란 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

가. 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준은 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

- 1) 이용자 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
- 2) 대체할만한 수발방법이 없거나 증상완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
- 3) 과잉 또는 부적절한 행동으로 이용 어르신에게 피해가 예상될 경우 본인 또는 가족을 통하여 권고할 수 있다. 이 경우 발생하는 비용은 본인 또는 가족이 부담한다.

##### **나. 이용자 제재 등의**

1) 이용자에게 급여를 제공하는 중 이용자 또는 직원의 생명이나 신체에 위험이 초래할 가능성이 현저히 높다고 판단될 때 일시적으로 신체적 제한을 할 수 있다.

2) 보호자 동의서를 받는다.

3) 경과 기록서를 작성 관리한다.

다. 비용에 관한 사항

그 밖에 개별적인 집중 케어를 위한 특별 소모품에 관해서는 이용자나 가족이 부담한다.

## 제21장 의료서비스 절차

### (의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차)

#### 제139조 (의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차)

1. 외래 진료 필요시 처리절차 및 비용 부담

가. 급여제공 시 외래 진료 사유가 발생할 때 보호자에게 알리고, 최대한 급여계약시 이용자나 신원인수인이 희망하는 여러분야의 의료기관을 통해 치료받을 수 있도록 한다.

나. 응급상황 발생 시 119를 부르고, 기다리는 동안 가정내에서 응급상황에 대처하며 특별한 응급상황은 가장 가까운 의료기관 이용한다.

다. 외래 진료 및 응급상황으로 인한 병원 진료 및 모든 수반 비용은 이용자가 부담한다.

라. 무연고 이용자가 그 비용을 부담할 수 없을 경우 관계기관(지자체)에 통보 한 후 조치한다.

2. 의료기관 입원 진료 필요시 처리절차 및 비용부담

가. 입원이 필요할 때 즉시 보호자에게 연락하고 신변인수한다.

나. 의료기관 입원으로 인한 모든 수반 비용은 이용자가 부담한다.

다. 무연고 이용자의 경우 센터 관계자가 보호자가 되며, 그 비용을 부담할 수 없는 경우 관계기관(지자체)에 통보 한 후 조치한다.

### 응급상황 시 대처 및 처리절차

- |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ 서비스 제공 중 이용자에게 응급 상황이 발생한 경우 응급처치 우선순위에 따라 응급처치 하고 응급처치를 할 수 없는 상황인 경우 가장 가까운 의료기관으로 이용자를 옮긴다.</li><li>○ 응급상황시 우선 순위: 수급자의 상태파악 → 119전화하여 지시에 따라 응급처치 → 병원으로 이송(이송 중 관리자와 가족에게 보고) → 상황종료 → 사고보고서 작성</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **제22장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항**

### **제140조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)**

- ▶ 시설물 사용의 주의 : 해당없음.  
(가정을 방문하는 재가급여는 시설물을 이용하지 않음)
- ▶ 시설의 안전점검 및 조치 : 해당없음.

## **제23장 위생관리에 관한 사항**

**제140조 (직원의 위생)** 직원들은 업무 중 복장을 단정히 하며 항상 손, 손톱, 머리 등 청결한 상태를 유지해야 한다.

**제141조 (복장)** 직원은 근무 중 이용자의 위생을 위해 지정한 복장을 착용하여야 한다.

**제142조 (이용자 위생)** 직원은 이용자의 위생을 위한 구강, 신체, 취사 공간 등 청결 상태에 힘써야 한다.

## **제24장 회계관리**

- ① 대표(김영애)가 관리 책임을 맡는다
- ② 회계관리 및 장부관리는 회계사무소에 의탁하여 관리 한다

## **제25장 물품관리**

기관의 물품은 방문요양이므로 관련이 없으며 어르신택 물품에 대한 관리는 주의를 하되 과실로 인한 손실이 있을시 배상책임에 의하여 배상한다

## **제26장 후원금관리**

후원금은 지원 받은적 없으나 후원금이 있을시 취약계층 어르신을 위하여 사용한다

## **부칙**

### **운영규정 변경 또는 추가규정**

## 제1장 시설운영위원회 설치·운영에 관한 사항

### 제1조 (운영위원회 설치 목적)

노인복지시설 운영의 민주성·투명성 제고 및 이용자 권익 향상 등을 위해 노인복지시설 운영위원회(이하 ‘운영위원회’라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

### 제2조 (운영위원회 기능)

1. 운영위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의 한다.

- 가. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
- 나. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
- 다. 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
- 라. 이용자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
- 마. 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
- 바. 기관과 지역사회와의 협력에 관한 사항
- 사. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

2. 운영위원회는 해당 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

- 가. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 나. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
- 다. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

### 제3조 (운영위원회 구성)

1. 운영위원회는 위원장을 포함하여 2명 이상 5명 이하의 위원으로 구성 한다.

2. 운영위원의 자격은 아래 범위안에서 정한다

- 가. 시설의 장(대표자)
- 나. 기관 이용자 대표
- 다. 기관 이용자의 보호자 대표
- 라. 기관 종사자의 대표
- 마. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
- 바. 후원자 대표 또는 지역주민
- 사. 공익단체에서 추천한 사람
- 아. 그 밖의 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

3. 운영위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.

4. 운영위원의 임기는 3년으로 연임 가능하며, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

5. 운영위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 둘 수 있으며, 위원장이 임명한다.

#### **제4조 (위원장 등의 임무)**

- 가. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
- 나. 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
- 다. 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

#### **제5조 (운영위원회 회의)**

- 1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- 2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
  - 가. 정기회의 (년 1회이상)
  - 나. 위원장의 소집요구가 있는 경우
  - 다. 재직위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- 3. 위원회는 재직위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- 4. 공무원인 위원은 공무원외여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.
- 5. 위원장은 회의운영방법을 상황에 맞게 달리 정할 수 있다.

#### **제6조 (자문위원회 구성)**

- 1. 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 3인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 필요시 둘 수 있다.
- 2. 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

#### **제7조 (의견의 청취 등)**

위원회는 필요한 경우 관계공무원·관계전문가 또는 관계기관·단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 공청회·세미나 등의 개최를 통하여 관련기관·단체·관계 전문가의 의견을 들을 수 있다.

#### **제8조 (회의공개의 제한)**

회의는 기관이용자, 기관종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보 보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

#### **제9조 (수당 등)**

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설 예산의 범

위 안에서 수당·여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

## **제10조 (운영위원회 운영규정의 개정)**

1. 위원회는 재직위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
2. 위원회는 재직위원 3분의 2 이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
3. 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

## **제11조 (운영세칙)**

이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

## **제12조 (시행일) 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.**

본 운영규정은 설치신고증이 발급될때는 발급일이 우선한다

(단, 매년 정책변화에 따라서 변경되는 규정은 최종규정에 따른다

## **제13조 (규정의 열람 및 비치) 센터는 운영규정을 센터 내 비치 또는 게시하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.**

## **제14조 (준용규정) 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정에 준용한다.**

## **제15조 (2026년 추가규정)**

### **1.직원인권보호를 위해**

### **장기요양급여제공 서비스 이용 상호 협력 동의서에 대하여**

- 1) 직원의 인권보호를 위해서 수급자(보호자)에게 연 1회 이상 폭언, 폭행, 성희롱, 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중을 포함하는 내용을 안내해야 한다
- 2) 수급자와 직원의 상호존중과 성희롱에 대한 안내를 하고 2부를 서명후 수급자 가정에 1부 비치하고 1부를 기관 수급자 파일에 비치한다

### **① 수급자의 권리와 의무**

㉠ 수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

-수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 제공 계획서의 범위 안에서

장기요양급여의 구체적인 내용을 요청 할 수 있습니다.

-수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.

㉔ 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 요양보호사에게 무리한 요구나 행위를 하지 않습니다.

- 수급자와 보호자는 요양보호사의 인격을 최대한 존중하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위는 하지 않습니다.

## ㉕ 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

㉕ 장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관으로부터 인권 침해를 당하지 않도록 보호 받을 권리가 있습니다.

㉖ 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

## ㉗ 품격 높은 노인장기요양보험, 어르신과 가족이 함께 만들어 갑니다.

㉗ 요양보호사는 교육을 받고 국가 자격증을 취득한 전문 인력입니다.

- 요양보호사는 일상생활이 어려운 수급자의 신체활동 및 인지활동 등을 지원하는 전문인력이며 단순 가사도우미가 아닙니다.

- 요양보호사는 가족이나 타인은 위한 행위 또는 생업을 지원하는 행위는 하지 않습니다.

[ 노인장기요양보험법 제28조의2(급여외행위의 제공 금지) ]

㉘ 요양보호사와 수급자(가족)는 상호 신뢰를 기반으로 서로가 인격을 존중하여야 합니다.

- 요양보호사를 부르실 때에는 요양보호사님 또는 선생님 등 호칭과 존칭을 사용해 주시기 바라며, 부적절한 언행 및 인권침해를 하시면 안됩니다.

-성적인 농담, 과도한 신체접촉 등을 하는 경우 급여가 중단될 수 있으며, 성희롱으로 판단되는 경우 처벌을 받을 수 있습니다.

[ 노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호) ]

3) 사회적 효를 실천하는 바람직한 장기요양보험 제도를 만들기 위하여 우리 모두의 노력이 필요합니다.

- 요양보호사와 수급자(가족)가 장기요양보험 제도의 소중함을 인식하고 상호 신뢰하고 존중하며 적절한 서비스를 이용하게 될 때 장기요양제도가 안정적으로 발전할 수 있습니다.

# 배려와 존중은 일상 속 행복의 시작입니다.



“어르신과 종사자의 행복한 동행을 만들겠습니다”

**無 폭언**

폭언은 마음의 흉기



**無 폭행**

종사자도 누구의  
소중한 가족입니다



**無 성희롱**

언어적, 시각적,  
육체적 성희롱 금지



## 폭언, 폭행, 성희롱 예방 및 직원과 수급자의 상호 존중 수칙 안내

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자 및 보호자는 요양원 직원의 인격을 최대한 존중하고 서로간의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행은 하지 말아주세요.
- 장기요양요원(요양보호사 등)은 수급자 및 보호자로부터 인권침해 당하지 않도록 보호받을 권리가 있습니다.
- 수급자의 급여 이용에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고,  
● 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 상호협조 하에 장기요양급여 제공이 이루어지도록 노력합니다.
- 폭언, 폭행, 성희롱등은 관련법에 의해 법적 처벌을 받을 수 있습니다.
- 상대방의 외모, 성적으로 불쾌감을 줄 수 있는 행위(언어적, 신체적, 시각적 등)은 하지 않도록 주의해주세요.
- 누군가의 말과 행동은 상처가 될 수 있으며, 안전한 근무환경 조성을 위해 노력해주세요.
- 타인의 감정을 배려해주세요.
- 수급자와 직원 간의 서로를 존중하고 입장을 이해해주세요.

## 2. 연명의료결정제도안내

※ 기관은 수급자어르신 또는 보호자에게 연명의료결정제도를 안내하고 서명후 기관에 어르신 화일과 함께 비치한다

### 3) 안내 내용 구체화

법적 근거: 「연명의료결정법」 및 보건복지부 가이드라인.

제도 목적: 무의미한 연명의료를 중단할 수 있도록 본인 또는 가족이 사전 결정 가능.

신청 방법: 사전연명의료의향서, 연명의료계획서 등 작성 가능 여부.

기관 역할: 안내 · 설명 · 상담 연계 (결정서 작성은 전문 등록기관에서 진행).

### 연명의료결정제도란?

임종과정에 있는 환자가 무의미한 연명의료를 시행하지 않거나 중단할 수 있는 기준과 절차를 마련하여 국민이 삶을 존엄하게 마무리 할 수 있도록 돕는 제도입니다(2018.2.4.연명의료결정법 시행)

### 연명의료란?

임종과정에 있는 환자에게 하는 의학적 시술로서 치료효과 없이 임종과정의 기간만을 연장하는 것을 의미합니다(연명의료결정법 제2조제4호 및 동법 시행령 제2조)

- 심폐소생술
- 혈액투석
- 항암제 투여
- 인공호흡기 착용
- 체외생명유지술
- 수혈
- 혈압상승제 투여
- 그 밖의 연명의료

그밖의 연명의료 : 담당의사가 환자의 최선의 의익을 보장하기 위해 시행하지 않거나 중단할 필요가 있다고 의학적으로 판단하는 시술

연명의료를 받지 않을 수 있는 기준과 절차를 정립함으로써 환자가 존엄하게 삶을 마무리 할 수 있도록 하는 것을 그 목적으로 하고 있습니다.

이에 사전연명의료의향서와 연명의료계획서를 통해 의학적으로도 무의미하고, 환자도 원치 않는 연명의료는 시행하지 않을 수 있도록하고, 환자에 대한 연명의료 시행 여부를 결정할 책임이 가족에게 넘겨져 가족들이 심리적·사회적 부담을 갖지 않도록 보호하고자 합니다

### 연명의료 결정(유보 또는 중단) 절차

- 연명의료 결정은 향후 본인이 환자가 되었을 때 의료기관윤리위원회가 설치된 의료기관에서
- ① 임종과정에 있는 환자라는 의사의 의학적 판단과
- ② 본인의 의사확인(사전연명의료의향서 및 연명의료계획서 확인 등)을 통해 이루어지게 됩니다.

※ 연명의료를 시행하지 않더라도, 통증완화를 위한 의료행위와 영양분 공급, 물 공급, 산소의 단순 공급은 지속됨

#### 1단계 임종과정에 있는 환자 판단

누가? 담당의사와 전문의 1인

어디서? 의료기관윤리위원회가 있는 의료기관

무엇을? 해당 환자가 '의학적으로 회생 가능성이 없고, 치료를 받더라도 회복되지 않으며, 급속도로 증상이 악화되어 사망에 임박한 상태'인지 판단합니다.

#### 2단계 환자 또는 환자가족의 결정 확인

누가? 담당의사 또는 담당의사 및 전문의

무엇을? 해당 환자의 연명의료에 대한 환자 또는 환자 가족의 의사를 확인합니다.

어떻게? 사전연명의료의향서, 연명의료계획서, 환자가족 2인 이상 진술, 환자가족 전원합의를 통해 결정할 수 있습니다.

3단계연명의료의 유보 또는 중단해당 환자에 대한 연명의료를 시행하지 않거나(유보), 중단합니다.

## 연명의료를 원하지 않는다면~

19세 이상이면 누구나 자신이 향후 임종과정에 있는 환자가 되었을 때를 대비해 연명의료 및 호스피스에 관한 의향을 문서로 작성해둘 수 있다.

사전연명의료의향서는 반드시 보건복지부로부터 지정 받은 등록기관을 방문해 충분한 설명을 들은 뒤 작성 및 등록해야 한다.

가까운 등록기관이 어디인지는 연명의료정보포털([www.LST.go.kr](http://www.LST.go.kr))에서 확인할 수 있다. 사전연명의료의향서 작성에는 비용이 들지 않으며, 본인 확인을 위해서 반드시 신분증을 지참해야 한다.

사전연명의료의향서는 연명의료 정보처리시스템에 등록되어야만 법적인 효력을 갖는다.

의향서를 작성한지 15일이 지난 뒤 연명의료정보포털을 통해 자신의 사전연명의료의향서를 조회할 수 있으며, 신분증을 지참하고 가까운 등록기관에 방문해서도 조회가 가능하다.

운영규정 개정일 2025.12.29.

유효기간 2026.01.01.~2026.12.31

대표 : 김 영 애

“주식회사참소망노인복지센터

직 인

