

운영규정

효담재가노인복지센터
(대표자 : 김정예)

주소 : 경기도 성남시 분당구 이매로13
뉴선경프라자 208호

연락처 : 031-705-7246

운영규정 목차

제1장 총칙 ----- 4

제1조 목적

제2조 적용범위

제3조 사업내용

제2장 운영개요 ----- 4

제4조 사업목적

제5조 기관의 명칭 및 소재지

제6조 이용정원 및 이용자모집방법 등에
관한 사항

제7조 이용계약에 관한 사항

제8조 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및
절차 등에 관한 사항

제9조 서비스의 내용과 그 비용의 부담에
관한 사항

제10조 방문요양 급여비용 산정방법에 관한
사항

제11조 방문요양급여 중증 수급자 가산에
관한 사항

제12조 특별한 보호에 관한 사항

제13조 의료서비스 처리절차에 관한 사항

제14조 배상책임, 면책범위에 관한 사항

제15조 운영위원회 설치 및 운영에 관한
사항

제16조 운영규정의 개정방법 및 절차 등에
관한 사항

제3장 인력관리 규정에 관한 사항 ----- 13

제17조 목적

제18조 채용

제19조 채용 결격사유

제20조 근로계약

제21조 수습기간

제22조 직제 및 직무, 조직 업무분장

제23조 배치, 전직, 승진, 상벌

제24조 전환배치

제25조 근로내용

제26조 복무의무

제27조 유급 및 무급휴일, 병가 등

제28조 (연차)유급휴가

제29조 (연차)휴가의 사용

제30조 휴직

제31조 모성보호(육아휴직)

제32조 복직

제33조 휴직자의 신분

제34조 근속기간의 계산

제35조 공민권행사

제36조 퇴직 및 퇴직일

제37조 정년

제38조 퇴직절차

제39조 근로계약해지 및 해고

제40조 재고용

제41조 징계(벌)

제4장 보수에 관한 사항 ----- 26

제42조 목적

제43조 임금의 구성항목

제44조 임금책정

제45조 임금의 계산	
제46조 임금 지급일	
제47조 임금의 지급방법	
제48조 수당 및 상여금	
제49조 비상시 지급	
제50조 임금의 과오납 등	
제51조 퇴직금 지급기준	
제52조 퇴직금 적립방법	
제53조 퇴직금 지급제한	
제54조 퇴직금 지급방법	
제55조 퇴직금 중간정산	
제56조 퇴직금 수령권자	
제57조 퇴직금 청구시효	
제58조 퇴직금 권리의 양도금지	
제5장 근로자의 복리후생에 관한 사항 ----- 29	
제59조 목적	
제60조 적용범위	
제61조 근로자복지 종류	
제62조 특별포상	
제63조 재해보상	
제6장 안전과 보건에 관한 사항 ----- 30	
제64조 목적	
제65조 안전과 보건 점검관리 등	
제66조 감염예방, 건강검진, 근골격계 질환 예방	
제7장 기관운영 회계 등에 관한 사항 ----- 31	
제67조 목적	
제8장 고충처리 절차에 관한 사항 ----- 32	
제68조 목적	
제69조 고충처리 상담 담당자	
제70조 고충상담내용	
제71조 고충 및 불만의 접수, 처리과정	
제72조 고충처리대장	
제9장 근로자 교육 등에 관한 사항 ---- 33	
제73조 목적	
제10장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항 ----- 34	
제11장 준용규정 ----- 34	
부 칙 ----- 34	
제1조 운영규정의 비치	
제2조 시행일	
제3조 개정	
별첨자료	
- 업무분장표 ----- 35	

제1장 총칙

제1조(목적)

이 규정은 효담재가노인복지센터(이하 “기관”이라 함)의 운영 전반에 관한 사항을 규정함으로써 기관의 효율적 운영과 근로자 및 서비스이용자, 지역사회 주민의 복지증진을 도모함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

본 기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인장기요양보험법, 노인복지법, 근로기준법 등의 제 규정과 보건복지부령에 준한다.

제3조(사업내용)

- ① 기관의 사업내용은 장기요양보험(재가)서비스 중 방문요양서비스로 한다.
- ② 노인상담 및 그 가족을 위한 상담, 기타 노인복지관련 상담과 서비스를 실시한다.
- ③ 인적, 물적 자원의 발굴 및 관련 기관과의 유기적인 연계활동에 힘쓴다.

제2장 운영개요

제4조(사업목적)

고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양보험 등급판정위원회로부터 1~5 등급의 판정을 받은 노인들(이하 “수급자”라 함)에게 신체활동 및 가사일상생활, 정서 및 인지지원활동 등의 방문요양서비스를 제공하여 수급자의 건강유지 및 증진, 생활 안정을 도모하고 그 가족의 수발 부담을 경감시켜줌으로써 수급자와 가족의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 한다.

제5조(기관의 명칭 및 소재지)

- ① 명 칭 : 효담재가노인복지센터
- ② 소재지 및 정보

주 소	경기도 성남시 분당구 이매로 13, 208호		
연락처	031-705-7246	팩스번호	0504-329-7246
메 일	newace00@naver.com		

제6조(이용정원 및 이용자모집방법 등에 관한 사항)

- ① 이용정원 : 관계 법령에 의거하여 방문요양 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
- ② 이용대상 : 수급자 및 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자로 한다.
- ③ 이용자모집방법 : 노인장기요양보험 포털사이트에 기관 및 급여종류 홍보, 기관 블로그, 대상자 방문상담, 지역사회 내 유관기관 등을 통하여 모집한다.

제7조(이용계약에 관한 사항)

① 이용계약

이용계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적대리인(이하 “보호자”라 함)도 계약이 가능하다.

② 계약서류

계약당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.

1. 장기요양인정서 1부
2. 개인별장기요양이용계획서(표준장기요양이용계획서) 1부
3. 급여계약서 2부를 작성하여 기관과 수급자가 1부씩 보관.
4. 수급자 개인정보제공활용동의서 1부 등

③ 계약기간

기관은 원활한 서비스 제공을 위하여 계약기간을 정한다.

1. 계약기간은 수급자의 장기요양인정서에 명시된 수급자의 인정유효기간으로 한다. 단 수급자의 요청이 있을 시 계약기간을 조정할 수 있다.
2. 계약기간 중 급성기 입원 및 개인사유로 서비스가 일시적으로 중단된 때에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
3. 계약기간의 종료나 장기요양인정 등급이 갱신 또는 연장되었을 때에는 재계약할 수 있다.

④ 계약목적

수급자에게 안정적인 노인장기요양급여서비스(방문요양)를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

⑤ 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

구 분		금액(원)	내 역
월이용한도	공단부담금	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100% 중 85%를 건강보험공단이 지급
	본인부담금	15%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100% 중 15%를 개인이 부담
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자 2018.8월 자격기준에 따라 적용됨
		0%	기초생활수급자의 경우 본인부담금 면제

⑥ 신원인수인의 권리 및 의무

신원인수인은 주민등록증 등으로 수급자의 신원과 건강상태를 기관에게 확인시켜야 할 의무가 있다. 기관은 이를 인수하여 수급자 관리에 의무를 다한다. 이에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원인수방법

기관은 수급자의 거주지(가정) 또는 기관에서 수급자에 대한 면담 후 신원을 인수받고 서비스 계약 후 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

2. 신원인수인의 권리

- 가. 수급자의 상태에 대해 알 권리
- 나. 서비스 제공 내용에 대해 알 권리
- 다. 서비스 제공 계약에 대한 서비스 이용을 주장할 권리

라. 수급자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

3. 신원인수인의 의무

가. 급여제공서비스 전 수급자의 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고, 월 이용료(본인부담금)를 부담하여야 한다. 수급자의 건강·질병상태·가족환경 등의 기초 자료를 설명하지 않아 발생한 사고는 수급자와 신원인수인에게 전적으로 책임이 있다. 단, 요양보호사의 방문요양과 목욕서비스 제공으로 수급자의 건강상 위험도가 높아질 위험이 있을 것으로 판단되는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있다.

나. 방문요양 업무 시 수급자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 수급자의 요청으로 요양보호사의 차량을 이용하던 중 불미스러운 사고가 발생했을 경우 이에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다. 또한 방문요양의 목욕도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며 수급자의 일방적인 요구로 서비스가 이루어지다 불미스러운 사고가 발생했을 시 기관에 어떠한 책임도 묻지 않는다.

다. 수급자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공하여야 하며 인적사항 등의 정보변경 시 이를 기관에 통보하여야 한다. 만일 장기출장 등으로 신원인수인 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 정보를 기관에 통보하여야 한다.

라. 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 기관에 고지할 의무가 있다(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시).

마. 수급자의 상태변화 시 기관이 요청할 경우 서비스 내용의 변화에 동의할 수 있다.

바. 계약기간 중 천재지변이나 수급자의 불가항력적인 사유(수급자의 사망, 시설입소, 타지역 이사(거주지 변경), 병원 입원, 해외 출국 등)가 아닌 한 계약기간 동안 타 기관으로 수급자를 이동하지 않는다.

4. 기관의 권리

가. 수급자의 상태에 대해 알 권리

나. 서비스제공 계약에 대한 서비스 이용을 주장할 권리

다. 수급자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

5. 기관의 수급자 관리의무

가. 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다(단, 병원 입원 시는 급여서비스를 제공하지 않음).

나. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 수급자의 상태악화 등에 관해 기관에 책임을 묻지 않음).

다. 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.

라. 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계할 수 있다(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함).

마. 수급자 1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사 차량이동 제한을 안내한다.

⑦ 계약의 해제

1. 기관은 수급자 또는 보호자가 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있으며 다음에 해당되는 경우에는 수급자 또는 보호자와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- 계약기간이 만료되거나 수급자가 사망하였을 경우, 수급자가 장기요양보험 등급 외 자로 등급변경이 발생한 경우

- 수급자의 건강진단 결과 감염병의 예방 및 관리에 대한 법률에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정되었을 경우
 - 수급자 또는 보호자가 종사자를 대상으로 한 성희롱, 성폭력 사건이 발생했을 경우
 - 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 경우
 - 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자 및 보호자가 정당한 이유 없이 따르지 않고 수급자와 보호자의 부당한 요구로 서비스 제공에 심각한 지장을 준 경우
 - 수급자 및 보호자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니한 경우
2. 수급자 및 보호자는 계약해지 요건이 발생한 경우 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 이용기관에 종결 사항을 통보하여야 한다.
 3. 기관은 계약해지 요건이 발생한 경우 계약해지 내용을 수급자 및 보호자에게 안내하고 충분히 설명하여야 한다.
- ⑧ 근로자의 인권존중
1. 근로자의 존엄성을 존중한다.
 2. 수급자 또는 보호자는 근로자에게 부당한 업무 요구나 그 외 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나 폭력, 강압과 같은 부당한 영향력을 행사하여서는 아니 된다.
 3. 신체적 및 성적 인권침해 및 급여 외 부당 요구가 발생할 경우 기관은 기관의 규정에 따라 처리할 수 있다.

제8조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

① 이용료 및 기타 비용 부담액

1. 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2. 재가급여 월 한도액을 초과하여 장기요양서비스를 사용하거나 수급자 또는 보호자의 요청에 따라 전액 자부담으로 할 경우 발생하는 비용은 전액 수급자 또는 보호자가 부담하는 것으로 하여 이용계약을 체결한다.
3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용 발생은 수급자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 장기요양서비스이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌에 서비스 이용월 다음 달 15일까지 전월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다(10일이 공휴일인 경우 그 익일로 함).

② 이용료 비용의 변경

1. 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며 수급자 또는 보호자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.
2. 장기요양급여 수급자 또는 보호자가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초생활수급자 등의 자격 기준에 의한 법조항에 따라 변경될 수 있고 변경 시에는 그 변경내용에 따른다.
3. 수급자 및 보호자는 계약기간 중이라도 수급자의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화, 등급변경 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단, 이때는 기관에 서비스 변경을 요청하여야 하며 기관은 이를 수용하여 내용을 변경 적용하여야 한다.

③ 이용료 비용의 변경

기관은 다음 제1호 각목의 요건에 해당될 경우에는 수급자 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경계약 할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

1. 해당요건

- 가. 노인장기요양보험 수급자의 수가 및 등급, 자격기준(감경기준) 등이 변경되었을 경우
 나. 노인장기요양보험 수급자의 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
 다. 수급자의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있음)
 라. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등
2. 변경방법 및 절차
- 가. 갱신, 자격기준(감경기준) 변경 : 계약자 상담 > 계약서 작성 > 욕구사정, 위험도평가, 인지검사와 및 급여제공계획 > 급여제공계획 통보 > 서비스 실시
 나. 수가 및 자격기준(감경기준) 변경 : 변경내용 안내 > 변경계약서 작성 > 서비스 실시

제9조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

- ① 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며 욕구에 맞게 서비스의 내용은 변동될 수 있다.

구 분	서비스 내용
방문요양서비스	가. 신체활동지원서비스 : 세면도움, 구강관리, 머리 감기기, 몸 청결, 몸 단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스 : 취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등 다. 개인활동지원서비스 : 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서 및 인지지원서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
※ 다음 항목의 경우 제외 - 가사·개인활동지원서비스는 수급자 본인과 관련된 것만 인정된다. - 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당되지 않는 업무 행위는 하지 않는다.	

- ② 서비스 제공일과 시간

개인별장기요양이용계획서(표준장기요양이용계획서)와 수급자 및 보호자의 욕구를 반영하여 주 5일 또는 주 6일 06:00~24:00 내에서 기관과 계약한 시간으로 이용할 수 있으며 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성있게 변경 운영될 수 있다

- ③ 방문요양서비스 제공 시 준수사항

- 가사활동지원서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비, 수급자의 방 청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
- 수급자의 생업을 원조하는 행위나 요양보호사가 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위는 방문요양에 해당되지 않는다.
- 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리 감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.
- 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체 부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자에게 목욕타월을 걸치거나 문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게하여 수치심을 느끼지 않도록 유의한다.
- 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원한다.
- 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스와 수급자의 취미활동 등은 포함되지 않는다.

- ④ 기관의 수급자 및 보호자 관리

1. 정기적으로 방문 또는 유선상담으로 사회복지사업무수행 및 일지 작성(월1회), 상태변화기록지(주1회 이상), RFID 등을 통해 서비스 지원 및 관리를 한다. 단, 인지활동형 방문요양서비스를 제공받는 수급자의 관리는 프로그램관리자가 수행한다.
 2. 기관은 수급자의 욕창위험도평가, 낙상위험도평가, 욕구평가, 한국형 간이정신상태검사 또는 인지선별검사(CIST), 급여제공계획 등을 연 1회 이상 실시한다.
 3. 기관은 매월 수급자의 장기요양급여비용명세서와 급여제공기록지를 수기는 주1회, RFID는 월1회 수급자에게 제공한다.
 4. 수급자의 사망, 병원입원, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.
- ⑤ 월 이용료 및 기타 비용 부담액
1. 본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용산정기준 등에 관한 고시에 따른다.
- 가. 본인부담금
- 일반 대상자 : 15%
 - 기초생활수급자 : 0%
 - 의료, 감경대상자 : 6%, 9%
- (감경대상자 : 의료급여수급권자 중 기초생활수급자가 아닌자 혹은 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자)
- 나. 공단부담금
- 서비스이용자의 본인부담금을 제외한 나머지 금액
 - 재가장기요양기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨.
2. 수급자 또는 보호자의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이 경우 경비는 실비로 하여 이용계약을 체결한다.
 3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 수급자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
 4. 방문요양 급여비용

분류번호	구분	2025.01.01수가(1회당)	분류번호	구분	2025.01.01수가(1회당)
가-1	30분	17,450	가-5	150분	50,640
가-2	60분	25,320	가-6	180분	57,020
가-3	90분	34,120	가-7	210분	63,530
가-4	120분	43,430	가-8	240분	70,080

가. 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨.

나. 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 수급자의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.

제10조(방문요양 급여비용 산정방법에 관한 사항)

- ① 식사도움, 외출 시 동행 등이 필요한 경우 동일 수급자에 대하여 '가-1'부터 '가-6'까지의 급여비용을 1일 3회까지 산정할 수 있다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의 내용과 요청사유를 기재하여야 하며 방문간격은 2시간 이상이어야 하고 방문간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- ② '가-7' 내지 '가-8'의 급여비용은 1등급 또는 2등급 수급자에 한하여 1일 1회 산정할 수 있으며

‘가-1’부터 ‘가-6’과 같은 날에 산정할 수 없다.

- ③ 전항에 따라 1등급 또는 2등급 수급자에게 1회 240분 이상 270분 미만 방문요양급여를 제공한 경우에는 ‘가-8’의 급여비용을 산정한다.
- ④ 요양보호사는 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 월 8일에 한하여 270분 이상(3등급 또는 4등급 수급자의 경우 월 4일 210분 이상) 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의내용과 요청사유를 기재하여야 한다.
- ⑤ 전항에 따라 270분 이상(3등급 또는 4등급 수급자의 경우 210분 이상) 연속으로 방문요양급여를 제공하는 경우의 급여비용은 다음 각 호와 같이 산정한다.
 - 1. 급여비용은 2회로 분할하여 최초 270분에 대하여는 제9조 제7항 제4호의 표 중 ‘가-8’의 금액을, 270분을 초과하는 나머지 시간에 대하여는 제9조 제7항 제4호의 표 중 각 분류에 따른 금액을 그 급여비용으로 산정한다. 다만 1회에 480분 이상 연속하여 급여를 제공한 경우에는 ‘가-8’의 금액을 2회 산정한다.
 - 2. 제1항에도 불구하고, 3등급 또는 4등급 수급자에게 1회 210분 이상 방문요양급여를 제공하는 경우에는 ‘가-7’의 금액을, 240분 이상 270분 미만으로 제공한 경우에는 ‘가-8’의 금액을 산정한다.
 - 3. 제1호 및 제2호의 급여비용 산정은 1일 1회에 한하며 같은 날 동 비용 이외의 방문요양 급여비용을 산정하지 아니한다.
- ⑥ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며 다음 날 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
- ⑦ 수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 불가피하게 동일기관의 요양보호사 2인이 동시에 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 ‘가-1’부터 ‘가-5’까지의 비용을 산정한다. 이 경우 급여제공기록지 등에 수급자 등의 동의내용과 급여제공 당시 수급자 등의 신체적·정신적 상태에 관한 사항을 기재하여야 한다.
- ⑧ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제17조 제7항에 따라 방문요양급여를 제공하는 경우 1회 방문당 급여제공시간에 따라 제9조 제7항 제4호의 표 중 ‘가-1’, ‘가-2’, ‘가-3’ 및 ‘가-4’의 급여비용을 산정한다.
- ⑨ 요양보호사와 수급자의 관계가 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제23조 제1항에 따른 가족이 아님에도 불구하고 요양보호사가 2인 이상의 수급자와 동일 가정에 동거하면서 급여를 제공한 경우에는 일체의 급여비용을 산정하지 아니한다.
- ⑩ 인지활동형 방문요양은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제17조 제5항에 따라 급여를 제공한 경우에만 급여비용을 산정한다. 다만, 급여를 120분 미만 제공하거나 인지자극활동을 60분 미만 제공하더라도 다음 각 호의 사유가 있는 경우에는 급여비용을 산정할 수 있으며, 그 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
 - 1. 천재지변, 수급자 입원, 사망 등의 부득이한 사정이 발생한 경우
 - 2. 급여제공을 시작한 지 1개월에 이르지 않아 제공자와 수급자간 친밀한 관계가 형성되지 않은 경우
 - 3. 가족인 요양보호사가 제공하는 급여로 인지자극활동을 60분 이상 제공하는 경우
- ⑪ 프로그램관리자가 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제17조 제6항에 따른 업무수행을 하지 아니한 경우 해당 월에는 일체의 급여비용을 산정하지 아니한다. 다만, 각 호에 해당하는 경우에는 그러지 아니하다.
 - 1. 월 중 프로그램관리자가 퇴사한 경우

2. 천재지변, 수급자 입원, 사망 등의 부득이한 사정이 발생한 경우

제11조(방문요양급여 중증 수급자 가산에 관한 사항)

- ① 요양보호사가 1등급 또는 2등급 수급자에게 방문요양을 1회 180분 이상 제공하는 경우 수급자 1인당 일 3,000원을 가산한다.
- ② 전항에 따른 가산비용은 수급자가 부담하지 아니하며 장기요양기관의 장은 가산비용을 해당 요양보호사에게 지급하여야 한다.

제12조(특별한 보호에 관한 사항)

특별한 보호 서비스라 함은 신체적 제한을 의미하며 신체적 제한에 포함되는 서비스로는 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속 등이 있다.

이와 관련하여 수급자 및 보호자에게는 교육자료를 활용하여 설명하고 관련 자료를 제공하며 근로자는 급여제공교육 및 기타 기관 내에서 진행되는 교육을 통해 숙지할 수 있도록 한다.

또한 이러한 직접적인 보호와 관련된 서비스가 필요할 경우 기관과 수급자 및 보호자, 요양보호사 간의 조정과 합의에 의해 서비스를 제공한다.

제13조(의료서비스 처리절차에 관한 사항)

수급자의 병원진료(정기, 수시) 시 보호자가 함께 동행하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자나 보호자가 의료서비스를 요청하는 경우의 처리절차는 다음과 같다.

- ① 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 정기 병원진료 시 처리절차
 1. 병원진료 수일 전에 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 2. 보호자와 병원진료를 위한 수급자의 상태변화에 대한 상담을 실시한다.
 3. 병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 수급자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
- ③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 1. 응급상황 발생 시 기관과 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 2. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 보호자나 그 외 가족이 동행할 수 없을 경우 기관 근로자가 병원까지 동행할 수 있으며 보호자나 그 외 가족이 병원에 도착하면 수급자를 인계한다.
- ④ 외래병원 또는 의원 방문진료 시 처리절차
 1. 가벼운 질병(내과, 이비인후과 등) 등으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없는 경우 근로자가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 수급자나 보호자가 부담한다.
 2. 병원진료를 위한 이동 시 이동에 따른 차량 이용료는 수급자 본인 또는 가족이 부담한다.
- ⑤ 전원조치에 대한 사항
 1. 수급자 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 기관은 수급자 또는 보호자와 협의하여 수급자를 관련 기관에 전원조치 할 수 있다.
 2. 기타 사유로 수급자나 보호자가 전원을 원할 경우 기관과 협의하여 전원할 수 있다.

제14조(배상책임, 면책범위에 관한 사항)

① 요양보호사의 배상책임

서비스 제공 중 수급자에게 신체 및 재산상의 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 요양보호사가 서비스를 제공하던 중에 수급자의 신체 및 재산상의 피해를 끼쳤을 경우 수급자 또는 보호자는 기관에 배상책임에 관한 손해배상(배상책임보험청구)을 청구할 수 있다.
2. 기관은 수급자 또는 보호자의 손해배상 청구가 있을 시 가입한 보험사에 즉시 처리를 요청한다.

② 면책범위

1. 서비스 제공 전 수급자나 보호자가 수급자의 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 설명을 하지 않아 발생한 사고는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다.
2. 수급자가 본인의 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 사고가 발생하지 않도록 수급자의 상태를 관찰하고 주의하며 서비스를 제공한다.
3. 특이 질환을 가지고 있는 수급자의 경우 갑작스런 증세로 입원이나 사망했을 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 요양보호사와 기관에게 책임을 묻지 않는다.
4. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

③ 배상책임보험의 가입 및 납부

1. 기관은 혹시라도 발생할 사고에 대비하여 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 보험사의 요양보호사전문인배상책임보험에 가입한다.
2. 가족 또는 친족에게 급여를 제공하는 요양보호사는 관련 규정에 따라 배상책임보험 가입을 제외한다.
3. 배상책임보험 가입은 기관에서 대행하되 납부는 요양보호사 본인이 할 수도 있다.

제15조(운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항)

기관운영의 체계적·종합적 발전 방향을 모색하기 위한 효담재가노인복지센터 운영위원회(이하 “위원회”라 함)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

① 위원회는 기관운영과 관련한 다음 각호의 사항을 심의한다.

1. 기관운영계획의 수립, 실행, 평가에 관한 사항
2. 운영규정의 개정에 관한 사항
3. 근로자의 징계에 관한 사항
4. 그 밖에 위원회의 의결이 필요하거나 기관의 장이 부여하는 사항

② 위원회의 구성은 재가급여의 특성을 고려하여 총 4명 이내로 구성한다.

③ 위원회의 구성은 대표 또는 시설장, 근로자 2인(통상근로자 1인, 단시간근로자 1인), 수급자 또는 보호자 1인으로 하되 기관 운영 상황에 따라 변경될 수 있다.

④ 운영위원회는 인사위원회를 겸한다.

⑤ 위원회는 제1항의 의결사항이 있을 경우 위원장이 소집한다.

⑥ 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우 원칙적으로 회의 개최 7일 전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보한다. 다만, 특정한 사유가 있을 경우에는 개최 1일 전에 통보할 수 있다.

⑦ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 재적위원 2/3 이상의 찬성으로 의결한다.

⑧ 위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 때에는 결정권을 가진다.

⑨ 위원회의 회의는 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 아니 된다. 다만 위원회의 의결로 공개할 수 있다.

- ⑩ 위원회의 의결사항이 특정 위원에 관한 사항을 의결할 때에는 해당 위원은 그 건의 의결에 참여할 수 없다.
- ⑪ 위원회의 운영방법 등 기타 필요한 사항에 대하여는 별도의 규정을 정할 수 있다.
- ⑫ 기관의 운영 특성상 운영위원회는 별도의 운영협의회를 구성(대표1인, 시설장1인, 근로자 대표1인)하여 운영위원회의 역할을 대신한다. 운영협의회는 결정사항은 결정 즉시 적용한다. 추후 운영위원회가 설치되어 운영 전반에 관한 의결이 가능한 때 운영협의회는 별도의 절차없이 해산될 수 있다.

제16조(운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항은 운영위원 과반수 이상의 참석에 과반수 이상의 찬성 의결 시 개정할 수 있다. 다만, 매년 변경되는 급여비용과 같은 사항은 개정이 아닌 관련 내용 변경으로 시행 일자에 맞춰 운영위원회의 의결없이 추가 기입(업그레이드) 및 수정할 수 있다.
- ② 또한 노인복지법, 장기요양보험법의 제규정에 의하여 운영규칙을 정할 수 있으며 그 밖에 운영에 필요한 중요한 사항은 관련 규정에 근거하여 운영하고 필요한 사항은 별도로 정할 수 있다.
- ③ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항은 운영위원회의 의결로 결정되나 기관의 운영 특성상 운영위원회는 별도의 운영협의회를 구성하여 그 역할을 대신할 수 있고 운영협의회는 결정사항은 결정 즉시 적용한다.

제3장 인력관리 규정에 관한 사항

제17조(목적)

본 규정은 근로자의 채용, 복무, 승진, 상벌 및 근로조건과 관리에 관한 사항을 규정하여 안정된 직장 질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직 분위기를 조성하여 기관과 근로자의 발전에 기여하고자 함을 목적으로 한다.

제18조(채용)

- ① 기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역, 출신 학교, 혼인·임신 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다.
 - 1. 본 기관에 입사를 희망하는 자는 본 기관이 정한 구비서류를 제출하여 1차 서류전형과 2차 면접을 통해 합격여부를 정한 뒤 근로계약을 체결함으로써 채용이 확정된다.
 - 2. 제출된 서류나 기재사항에 허위사실이 발견된 경우에는 채용을 취소할 수 있다.
- ② 자격기준
 - 1. 노인장기요양보험법 상 사회복지사 및 요양보호사 자격증 등을 취득한 자
 - 2. 신체적, 정신적으로 건강한 자
 - 3. 노인복지 및 사업 대상에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있는 자
- ③ 채용서류

기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

 - 1. 이력서(해당자에 한함) 1부
 - 2. 자격증(해당자에 한함) 사본 1부
 - 3. 건강진단서(최근 3개월 내, 요양보호사의 경우 최근 1년 내)

4. 기타 기관이 요구하는 서류

제19조(채용 결격사유)

근로자의 채용에 있어 다음 각 호에 해당하는 자는 채용을 제한할 수 있으며 기관은 채용 후 그 사실이 밝혀지면 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 법률에 의해 공민권이 정지·박탈된 자
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과되지 아니한 자
5. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
6. 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자
7. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자
9. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 입사 후 기관이 지정한 기일 내에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자
11. 전염성질환 보유자
12. 기타 사회통념 상 채용이 곤란하다고 인정되는 자

제20조(근로계약)

- ① 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고 근로계약서 2부를 작성하여 1부는 기관이 보관하고 1부는 채용이 확정된 자에게 교부한다.
- ② 기관은 근로계약 체결 시 근로자에게 계약기간, 임금의 구성항목, 지급방법, 근로시간, 수당(기타수당, 휴일수당, 연차수당), 휴일, 연차 유급 휴가, 근로 장소와 종사하여야 할 직무에 관한 사항 및 그 밖의 필요한 사항 등을 명확히 제시한다.

제21조(수습기간)

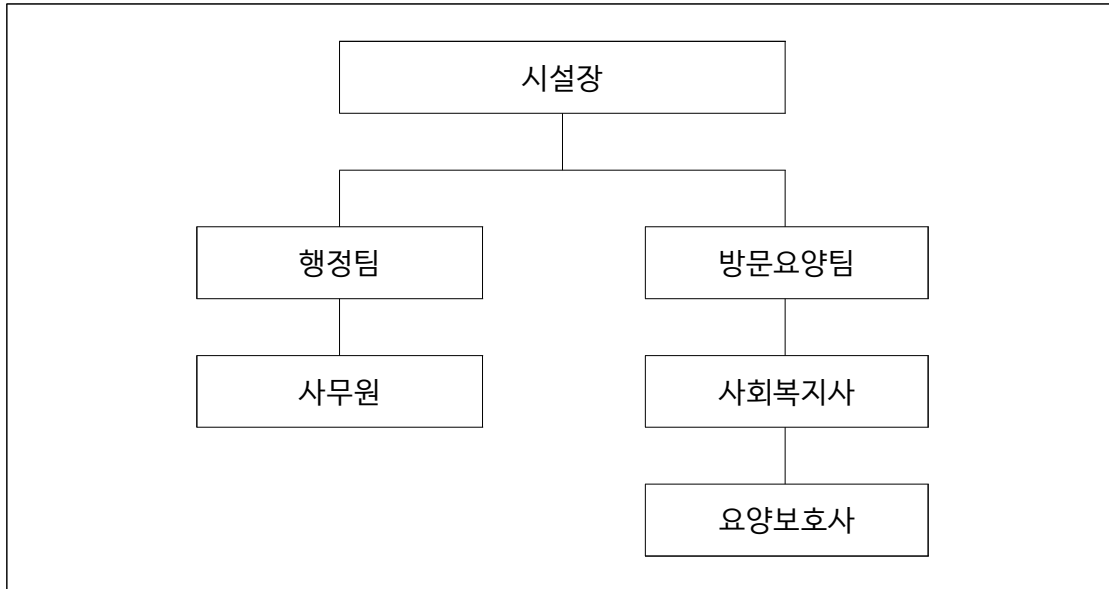
- ① 기관은 근로자로 채용을 확정하기 이전에 3개월간의 수습기간을 둘 수 있다. 다만, 기관이 필요하다고 인정하는 경우에는 그 기간을 단축 또는 연장하거나 수습기간을 두지 않을 수 있다.
- ② 수습기간은 근속기간에 산입한다.
- ③ 제1항의 사용기간 중에 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 채용을 거부할 수 있다.
 1. 제19조에 해당하는 사유가 밝혀진 경우
 2. 상사의 업무명령에 대한 불복, 기타 근무태도가 불량한 경우
 3. 수습기간 근무평가표에 의거 근무평점결과 60점에 미달하여 업무에 부적격하다고 판단된 경우
 4. 제18조 제3항에서 정한 서류를 기한 내 제출하지 않은 경우
 5. 기관의 규정을 위반하여 채용이 부적격하다고 판단될 경우
 6. 기타 사회 통념상 채용 거부 사유에 해당되는 경우

제22조(직제 및 직무, 조직 업무분장)

- ① 직제 : 본 기관은 노인장기요양보험법이 정하는 장기요양기관 종사자 인력배치 기준에 따라 근로자를 채용하고 해당 직무에 배치한다.

- ② 직무 : 수급자에게 방문요양의 신체활동지원, 일상생활지원, 정서지원서비스 제공 및 방문요양 업무 수행, 기관의 행정업무 등으로 근무한다.

③ 조직표



④ 업무분장

업무분장표 별도 첨부.

제23조(배치, 전직, 승진, 상벌)

- ① 기관은 근로자의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 근무지의 배치, 전직, 승진, 상벌 등 인사발령을 하며 근로자는 정당한 사유없이 이를 거부할 수 없다.
- ② 기관은 전항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유없이 남녀를 차별하지 아니하고 승진은 조직의 직제표를 따르며 상은 제62조 특별포상 규정, 벌은 제41조 징계를 따른다.

제24조(전환배치)

- ① 기관은 근로자의 병가 또는 직무변경 등 업무상 필요에 의한 전환배치를 명할 수 있다.
- ② 전환배치 명령을 받은 근로자는 인수인계를 종료한 후 지체없이 변경된 직무에 복무하여야 한다.
- ③ 전환배치 사유
기관은 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생한 때에는 근로자를 전환배치 시킬 수 있다.
 1. 사업규모의 축소로 잉여인원이 발생하였을 때
 2. 근로자의 능력개발을 위하여 순환보직이 필요할 때
 3. 조직의 변경이나 소속 부서 내의 불화로 업무능률이 저하될 때
 4. 신체 또는 정신상태의 이상, 감염성 질환 등으로 직무를 수행할 수 없을 때
 5. 복직자 또는 대기발령 중에 있던 자를 발령할 경우 또는 전직 부서에 결원이 있을 때
 6. 보직된 업무가 적성에 부합되지 않으며 다른 업무 종사 시 능력 발휘가 기대될 때
 7. 관리자의 정당한 지시에 불응하여 지휘 통솔에 문제가 있다고 판단될 때
 8. 수급자 및 보호자의 요양보호사 변경요청이 있는 경우 등 재가서비스에 적합하지 아니한 것으로 인정되는 경우

9. 기타 업무 수행상 전환배치의 필요성이 있을 때

제25조(근로내용)

① 근로형태

주간근무를 원칙으로 하되 기관 또는 수급자 및 보호자와의 협의로 조절할 수 있고 장기요양업무 특성상 종사자는 필요 시 유연근무를 할 수 있다.

② 근로시간

1. 근무일은 주5일로 근로자, 수급자 및 보호자의 특정한 사유에 따라 평일 근무를 토요일로 대체할 수 있고 근로자나 수급자 및 보호자의 요청으로 유급휴일을 협의하여 지정할 수 있다.
2. 요양보호사는 06:00~24:00까지 근무할 수 있으나 수급자 및 보호자와의 협의에 의해 조절이 가능하며 이때 무급휴일인 토요일 근무는 연장근무가 아닌 추가적인 일반근무로 한다.
3. 요양보호사의 근무는 수급자의 급여계획에 의한 시간으로 하며 관리책임자 및 사회복지사는 09:00~18:00까지로 한다. 단, 사회복지사는 방문요양업무 특성상 시간제 요양보호사의 근무시간 내에 방문업무수행을 진행해야 함에 있어 사회복지사의 재량으로 근무시간을 탄력조절 할 수 있다.
4. 근무일과 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간 내에서 당사자 간 합의에 의하여 조정될 수 있다.

③ 휴게시간

1. 휴게시간은 4시간 이상 근무 시 30분, 8시간 이상 근무 시 1시간으로 한다. 휴게시간은 근로기준법 제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례)에 의거 근로시간에 포함되지 않는다.
2. 근로시간이 4시간 미만일 경우에는 휴게시간을 부여하지 않는다.
3. 업무사정을 감안하여 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.

④ 연장, 야간 및 휴일근로

1. 기관은 업무상 필요한 경우에는 휴일근무를 명할 수 있으며 근로자는 정당한 사유없이 이를 거부하여서는 아니 된다.
2. 연장근로는 근로자의 동의하에 실시할 수 있으며 연장, 야간 및 휴일근로에 대하여는 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.

⑤ 야간 및 휴일근로의 제한

1. 18세 이상의 근로자를 오후 10시부터 오전 6시까지 근로하게 하거나 휴일에 근로를 시킬 경우 해당 근로자의 동의를 얻어 실시한다.
2. 임산부와 18세 미만의 근로자에 대하여는 오후 10시부터 오전 6시까지의 시간 및 휴일에 근로를 시키지 않는 것을 원칙으로 한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 시행 여부와 방법 등에 관하여 기관과 해당 근로자가 성실히 협의한 후 노동부장관의 인가를 받아 야간 및 휴일 근로를 실시 할 수 있다.
 - 가. 18세 미만자의 동의가 있는 경우
 - 나. 산후 1년이 지나지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
 - 다. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우

제26조(복무의무)

① 근로자는 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 근로자는 맡은 바 직무를 충실히 수행하며 기관의 질서와 명예를 존중하고 기관의 발전을 위하여

- 노력하여야 한다.
2. 근로자는 수급자의 존엄성을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위한 모든 권리를 보장하기 위하여 노력하여야 한다.
 3. 근로자는 재직 중 또는 퇴직 후라도 기관과 관계되어 직무상 취득한 비밀과 수급자 및 보호자의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 아니 된다.
 4. 근로자는 기관의 제반 규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
 5. 근로자는 근로자로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 하여서는 아니 된다.
- ② 관리책임자 및 모든 근로자는 다음 각 호의 내용에 대해 근로자의 의무를 준수하여야 한다.
1. 근로자는 소속기관 및 수급자 및 보호자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
 2. 근로자는 업무 시 약속시간을 반드시 엄수하며 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
 3. 근로자는 의사결정 시 부득이한 사유가 없는 한 수급자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
 4. 근로자는 기관 및 수급자 가정에서의 음주와 흡연을 금한다.
 5. 근로자는 수급자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 강요하지 않는다.
 6. 근로자는 수급자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
 7. 근로자는 활동사항을 정확히 기록하고 근로자 회의와 보수교육 등에 빠짐없이 참석해야 한다.
 8. 요양보호사는 수급자의 사고(분실, 파손, 부상) 예방 활동을 하고 사고 발생 시 기관담당자와 상의한다.
 9. 요양보호사는 기관과 신분을 확인할 수 있는 근무복을 착용한다.
 10. 근로자는 기관과의 사전조율 없이 일방적으로 퇴사하지 않으며 부득이한 경우에도 반드시 사직 의사를 사전에 기관에 알리고 기관의 퇴직절차를 따른다.
 11. 기관은 다음 각 목과 같이 근로자를 교육하고 관리한다.
 - 가. 사회복지사 및 요양보호사의 적정업무를 수행할 수 있도록 지원하고 관리한다.
 - 나. 기관은 월1회 근로자 회의를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 근로자 상호 간에 활동내용과 정보를 공유할 수 있도록 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.
 - 다. 기관은 근로자의 근무 일정을 등록하고 관리한다.
 12. 근로자가 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.
 13. 근로자는 기관 담당자와 지속적으로 보고와 같은 교류를 통해 기관과의 원활한 업무연계 유지에 힘쓴다.
- ③ 출근, 결근
1. 근로자는 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
 2. 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관관리책임자의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 하여야 하며 정당한 이유없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.
- ④ 지각, 조퇴, 외출
1. 근로자는 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 사전에 기관에 알려야 하며 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알려야 한다.
 2. 근로자는 근로시간 중에 사적으로 근무장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한

사유로 인하여 조퇴 또는 외출하고자 할 경우에는 관리책임자의 승인을 받아야 한다.

3. 기관은 근로자가 정당한 사유없이 지각한 경우 및 허가없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 경위서를 받으며 근로자의 근무평가, 포상 등의 개인적인 인사관리에 반영할 수 있다.
4. 근로자가 지각, 조퇴, 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며 근로자가 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.

⑤ 출장

1. 기관은 업무수행을 위하여 필요한 경우 근로자에게 출장을 명할 수 있다.
2. 출장자는 귀임하였을 때 24시간 이내에 출장보고를 하여야 한다.
3. 근로자가 출장, 기타 근무지에서 근무할 경우에 개인별 근무시간표를 원칙으로 하고 이외의 시간 외 근무는 기관의 승인을 얻은 경우에만 인정된다.
4. 기관은 행선지별 여비, 숙박비, 현지교통비 등 실비에 충당될 수 있는 비용을 지급한다.

⑥ 금지사항

근로자는 기관의 허가없이 다음 각호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
2. 타 직업에 종사하는 행위
3. 근로자가 거래관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
4. 기관 내외에서 기관의 업무와 관련한 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 및 기타 기관의 기강을 문란케 하는 행위
5. 근무시간 중 기관의 업무와 무관한 행위
6. 근무시간 중 근무장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
7. 기관 내에서 기부 또는 모금을 하는 행위
8. 기관의 문서, 비품 등을 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
9. 사전 허락없이 외부인에게 기관이나 수급자의 거주지를 촬영하게 하는 행위
10. 수급자에게 폭행 등의 위해를 가하거나 부당하게 금품을 수수하는 행위
11. 기타 기관이나 수급자에게 불이익한 행위

⑦ 출입금지

기관은 다음 각 호에 해당하는 근로자에 대하여 기관의 출입을 금지할 수 있다.

1. 관계법령 및 본 규정에 의하여 출근을 정지당한 근로자
2. 기관의 허가없이 유인물의 배포, 벽보의 부착, 집회, 시위운동을 하거나 시도할 경우
3. 업무상 필요치 않은 흥기나 기타 위험물을 휴대하였을 경우
4. 음주, 약물 등으로 인하여 직무수행이 불가능할 경우
5. 위생상 유해 또는 재해 방지상 방해가 된다고 인정될 경우
6. 기타 위 각 호에 준하는 경우로서 기관이 출입금지를 하는 것이 필요하다고 인정되는 경우

⑧ 신상변동의 보고

근로자의 이력 및 신상에 중요한 변경이 있을 때에 근로자는 그 사유 발생일로부터 7일 이내에 기관에 보고하여야 한다.

⑨ 비상출근명령

근로자는 천재지변, 기타 재해 또는 수급자의 긴급요양 신청 등 업무상 부득이한 때는 비상출근명령을 할 수 있고 이 경우 근로자는 근로시간 종료 후, 휴가 또는 휴일일지라도 출근하여야 한다.

⑩ 근로자 상호협조

근로자는 직무 수행상 관련되는 업무사항에 대하여는 상호협조하여야 한다.

제27조(유급 및 무급휴일, 병가 등)

- ① 유급휴일은 주휴일과 근로자의 날로 한다.

주40시간 이상 근로한 자에 한하여 기관은 1주 동안 소정 근로일을 개근한 근로자에 대하여 일요일을 유급주휴일로 부여하며 단시간근로자는 주15시간 이상 근로한 자에 한하여 유급주휴일을 부여한다. 다만, 업무의 특수성을 고려하여 직군별로 유급주휴일을 다른 요일로 조정하여 실시할 수 있다. 경조사 휴가기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어있는 경우에는 이를 포함하여 휴가 기간을 계산한다.

- ② 무급휴가 : 기관은 각 항의 어느 하나에 해당하는 범위에서 근로자의 신청에 따라 휴가를 부여할 수 있다. 단, 기관운영 상 근로자복리(복지)의 차원에서 휴무일로 지정할 수 있다.

1. 무급휴가

가. 대표자인 시설장의 휴가 : 연간 10일 이내

나. 출산 전후 휴가 또는 유산·사산휴가 중 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우 75일)은 유급으로 함. 이 경우 적용기간은 공휴일, 근로자의 날 및 토요일을 포함하여 연속적으로 계산한다. 난임 치료 휴가의 경우 2일의 유급휴가를 청구할 수 있으며 회사는 난임 치료 휴가의 청구 업무를 처리하는 과정에서 알게 된 사실을 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다.

다. 관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조(공휴일) 및 제3조(대체공휴일)에 따라 1개월 단위의 근무일정표에 근로제공이 예정되어 있지 않은 해당일은 휴무일을 무급으로 한다(2021.01.01).

2. 경조사 무급휴가(분할하여 사용할 수 없음)

가. 본인의 결혼 : 5일

나. 자녀의 결혼 : 1일

다. 본인·배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일

라. 본인·배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일

마. 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일

3. 단시간근로자인 요양보호사의 경우 장기요양급여대상자의 서비스 제공 업무에 지장이 없도록 근무일자를 조정할 수 있다.

4. 병가

병가는 연간 30일을 사용할 수 있다.

업무상 부상이나 질병과 관련없는 병가는 1개월에 5일 이내로 하며 5일 이상 연속적으로 사용할 수 없고 무급으로 한다.

단, 업무상의 부상이나 질병으로 인한 병가는 근로자 상해보험, 산재보험 등을 적용하며 휴가일수는 연간 30일을 사용할 수 있고 그 사용에 제한을 두지 않는다.

제28조((연차)유급휴가)

- ① 1년간 80% 이상, 주40시간 이상 출근한 사원에게는 15일의 유급휴가를 준다.

다만, 1년간 80% 미만 출근한 사원에게는 개근한 1월에 대하여 1일의 유급휴가를 준다.

또한, 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 종사자에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 준다.

- ② 3년 이상 근속한 사원에 대하여는 전항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주며 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 연 25일을 한도로

한다.

- ③ 통상근로자(1주 40시간 이상 근로자)의 연차휴가는 ‘일’ 단위를 원칙으로 아래와 같이 계산하고
[통상근로자의 연차휴가일수 X 통상임금(시급 X 1일 근무시간)]
단시간근로자(1주 40시간 미만 근로자)의 연차휴가는 ‘시간’ 단위를 원칙으로 다음의 방식으로 계산하며 1시간 미만은 1시간으로 본다.
[통상근로자의 연차휴가일수 X (단시간근로자의 소정근로시간 / 통상근로자의 소정근로시간) X 8시간]
- ④ 기관은 인사노무관리의 편의상 회계연도 기준으로 연차유급휴가를 부여할 수 있다.
- ⑤ 배우자의 출산 시 20일의 유급휴가를 제공한다.

제29조((연차)휴가의 사용)

- ① 근로자가 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 7일 전에 기관의 승인을 얻어야 한다.
- ② 기관은 연차유급휴가를 근로자의 청구가 있는 시기에 주며 그 기간에 대하여는 통상임금을 지급한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
- ③ 근로자의 연차유급휴가 청구권은 기관의 귀책사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 유급휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지의 기간을 말함) 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.
- ④ 방문요양업무 특성상 연차휴가는 1개월에 5일 이내로 사용할 수 있다. 단, 기관과의 사전협의로 조정할 수 있다.
- ⑤ 기관은 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 기관의 사용 촉진 조치에도 불구하고 근로자가 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니 한다.
- ⑥ 배우자의 출산으로 인해 발생하는 유급휴가는 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있으며 출산한 날부터 120일이 지나면 사용할 수 없다.

제30조(휴직)

- ① 휴직자의 신분
휴직한 근로자는 기관의 근로자 신분을 유지한다. 다만, 기관의 허락없이 타 직업에 종사한 경우에는 그때부터 퇴직한 것으로 간주한다.
- ② 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 근로자가 휴직원을 제출하는 경우에는 휴직을 승인할 수 있다. 단, 이 경우 휴직은 무급을 원칙으로 하며 필요한 경우 기관은 직권으로 휴직을 명할 수 있다.
 - 1. 업무상 부상 또는 질병으로 요양이 필요한 경우 : 그 소요기간
 - 2. 업무 외의 부상 또는 질병 등 개인적인 사정으로 5일 이상 계속 결근할 경우 : 1개월 이내에서 기관이 정한 기간
 - 3. 형사사건으로 기소되었을 경우 : 제1심 판결 시까지
 - 4. 병역법, 기타 법령에 의해 징집 및 소집되었을 때 : 징집 및 소집기간
 - 5. 연수, 직무 등의 사유로 기관이 휴직이 필요하다고 인정하는 경우 : 필요하다고 인정되는 기간
 - 6. 시간제 요양보호사의 경우 휴직기간 동안은 국민건강보험공단에 근무일정 등록 및 급여비용을 청구할 수 없으므로 무급으로 한다.
 - 7. 기관은 3년 이상 연속 근속한 자의 요청이 있을 경우 1개월 미만의 휴직을 승인할 수 있다.

- ③ 휴직을 원하는 근로자는 사전에 관련 증빙서류를 첨부한 신고서를 최소한 휴직개시일 1개월 전에 제출하여 기관의 승인을 얻어야 한다. 근로자의 상황에 따라 서류 제출 전 구두로 우선 요청할 수 있다.
- ④ 근로자가 휴직을 청원하지 않거나 관련 증빙서류를 제출하지 아니할 때에는 무단결근으로 간주한다.
- ⑤ 승인된 휴직기간은 근속기간에 산입한다.
- ⑥ 휴직자는 휴직기간 중 거주지 변동 등의 사유가 있을 때에는 기관에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
- ⑦ 업무와 직접적인 인과성이 없거나 부족한 개인 신병은 휴직할 수 없다.
- ⑧ 휴직기간 내에 휴직사유가 해소되지 않으면 자연 퇴직된 것으로 본다.

제31조(모성보호(육아휴직))

- ① 기관은 근로기준법, 모자보건법, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률에 근거하여 근로자의 임신시기 ~ 만8세 이하의 자녀돌봄을 위한 지원을 할 수 있다.
- ② 임신, 출산, 육아와 관련한 근로자의 요청이 있을 경우 기관은 관계 법령에 의해 지원할 수 있다. 단, 기관의 운영상 지원이 어려운 경우 근로자와 협의할 수 있다.
- ③ 기관은 근로자가 만8세 이하의 초등학교 취학 전 자녀의 양육을 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라 함)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 육아휴직 기간은 1년 이내로 하며 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있으며 그 기간은 근속기간에 포함한다. 단, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사원의 경우 6개월 이내에서 추가로 육아휴직을 사용할 수 있다.
 - 1. 같은 자녀를 대상으로 부모가 모두 육아휴직을 각각 3개월 이상 사용한 경우의 부 또는 모
 - 2. 「한부모가족지원법」 제4조 제1호의 부 또는 모
 - 3. 관련 법령으로 정하는 장애아동의 부 또는 모
- ⑤ 기관은 제1항과 제2항에 따른 근로자의 휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며 휴직 기간에는 그 근로자를 해고하지 않는다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑥ 기관은 근로자가 육아휴직을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아휴직급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제32조(복직)

- ① 근로자는 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체없이, 휴직기간이 만료된 때에는 그 만료일 7일 전까지 복직원을 제출하여야 한다.
- ② 근로자는 부득이한 사유가 있는 경우 기관의 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.
- ③ 기관은 근로자가 제1항에서 정한 기일 이내 복직원을 제출하지 않거나 휴직기간 만료 후에도 휴직사유가 소멸되지 않는 경우 당연 퇴직 처리한다.
- ④ 기관은 휴직한 근로자가 복직하고자 할 경우 감염성 질환 및 건강상태가 사실상 직무를 수행하기 어렵다고 판단될 경우 복직을 허용하지 않을 수 있다.
- ⑤ 기관은 휴직 중인 근로자로부터 복직원을 제출받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제33조(휴직자의 신분)

- ① 휴직명령을 받은 근로자는 사무에 종사하지 아니하더라도 기관의 제규정을 준수해야 한다.
- ② 휴직명령을 받은 근로자가 기관의 동의 없이 타 직장에 종사한 경우에는 휴직시점에 소급하여 퇴직한 것으로 간주한다.

제34조(근속기간의 계산)

휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만 제30조 제2항 제3호의 형사사건으로 구속기소 된 경우에는 무죄판결 시 근속기간에 산입하며 제30조 제2항 제4호의 병역법에 의한 군복무기간은 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수에서 제외한다.

제35조(공민권행사)

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

제36조(퇴직 및 퇴직일)

- ① 기관은 근로자가 다음 각 호에 해당할 때에는 근로자를 퇴직시킬 수 있다.
 1. 본인이 퇴직을 원하는 경우
 2. 사망한 경우
 3. 사업기간이 종료되거나 사업이 폐지된 경우
 4. 근로계약 기간이 만료하여 계약갱신이 되지 아니한 경우
 5. 휴직기간 만료 후에도 휴직사유가 소멸되지 않아 복직하지 않은 경우
 6. 휴직기간의 만료 또는 휴직사유가 소멸된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 않았을 경우
 7. 수급자 사망 또는 수급자 또는 보호자로부터의 서비스 거절이나 기타의 이유로 직무수행이 불가능한 경우
 8. 형법상 유죄판결을 받은 경우
 9. 신체 또는 정신상의 장애로 인하여 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
 10. 해고가 결정된 경우
- ② 전항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.
 1. 사직원을 제출한 경우에는 수리가 된 날 또는 제출일로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.
 2. 사업기간이 종료되거나 사업이 폐지된 때
 3. 근로계약 기간이 만료된 날
 4. 징계해고 및 그 밖의 사유에 의한 해고의 경우에는 해고일
 5. 사망의 경우에는 사망일 또는 사망추정일

제37조(정년)

근로자의 정년은 기관 업무의 특성상 별도로 정하지 않는다.

제38조(퇴직절차)

- ① 근로자가 퇴직하고자 하는 경우에는 퇴직하고자 하는 날로부터 1개월 전까지 기관에 사직서를 제출하고 퇴직 승인을 득하여야 한다. 단, 사전에 구두로 사직 의사를 우선 표할 수 있다.
- ② 사직서를 제출한 자는 기관의 승인이 있을 때까지 종전의 업무를 성실히 수행하여야 한다.
- ③ 사직서를 제출한 자는 퇴직하는 날까지 업무인수인계를 완료하여야 하며 제반 반납 물품 및 서류를 반환하여야 한다.
- ④ 업무인수인계자는 담당자의 입회하에 인수인계를 하는 것이 원칙이나 기관의 사정으로 업무인수인계를 하지 못했을 경우 퇴직 후에라도 업무인수인계에 협조하여야 하며 기관은 그 소요시간에 대하여 실비를 지급할 수 있다.

제39조(근로계약해지 및 해고)

- ① 기관은 근로자에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.
 1. 근로자의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
 2. 근로자가 본 계약 조항을 위반하였을 때
 3. 근로자가 수급자 및 보호자로부터 불만(complain)을 제기 받아 업무수행을 할 수 없게 된 때
 4. 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근 시, 2개월 이상 근로를 하지 않을 경우 근로 의사가 없는 것으로 보아 자동 해지됨.
 5. 근로자의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해가 될 때
 6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 때
 7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 무단으로 이탈할 때
 8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 때
- ② 근로자의 해고
근로자가 다음 각 호에 해당할 경우에는 해고할 수 있다.
 1. 금치산, 한정치산 선고를 받은 경우
 2. 금고 이상의 형이 확정된 경우
 3. 신체 또는 정신장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
 4. 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때까지 복직원을 제출하지 않은 경우
 5. 인사위원회에서 해고가 결정된 경우
 6. 기타 이에 준하는 경우
 7. 위의 각 호의 규정에도 불구하고 긴박한 경영상의 필요가 있는 경우 관계 법령에 준하여 정리해고를 할 수 있다.
- ③ 해고의 통지
 1. 기관은 근로자를 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
 2. 기관은 전항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고예고를 하거나, 30일 전에 해고예고를 하지 아니하였을 때는 30일분의 통상임금을 지급한다.
- ④ 해고의 제한
 1. 근로자가 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지

아니한다. 다만, 근로기준법 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.

2. 산전, 산후의 여성근로자가 근로기준법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다.
3. 제1항 본문 및 제2항에도 불구하고 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 해당 근로자를 해고할 수 있다.

⑤ 해고예고의 적용제외

1. 정당한 사유로 근로자를 해고하는 경우에는 30일 전에 해고예고를 하여야 한다.
2. 천재, 사변 등 기타 부득이한 사유로 사업 계속이 불가능한 경우 또는 다음 각 목에 해당하는 경우는 해고예고를 하지 아니 한다.
 - 가. 일용 근로자로서 3개월을 계속 근무하지 아니한 자
 - 나. 2개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
 - 다. 월급제 근로자로서 6개월이 되지 아니한 자
 - 라. 계절적 업무에 6개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
 - 마. 수습기간 중인 자(3개월 이내)
 - 바. 사업의 기밀, 기타 정보를 경쟁관계에 있는 다른 사업자 등에 제공하여 사업에 지장을 가져온 자
 - 사. 허위사실을 날조·유포하거나 불법 집단행동을 주도하여 사업에 막대한 지장을 가져온 자
 - 아. 직책을 이용하여 공금을 착복, 유용, 횡령하거나 배임한 자
 - 자. 인사·경리·회계담당 근로자가 근로자의 근무상황 실적을 조작하거나 허위서류 등을 작성하여 사업에 손해를 끼친 자
 - 차. 근로자가 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 고용노동부령이 정하는 사유에 해당하는 자

제40조(재고용)

- ① 퇴직자로서 기관이 필요하다고 인정하는 특별한 경우에 퇴직 후 촉탁직으로 재고용할 수 있다.
- ② 재고용되는 자의 근속기간은 재고용일부터 기산하며 기타 근로조건은 별도로 정하는 바에 의한다.

제41조(징계(벌))

- ① 비위사실의 보고
관리책임자는 본 기관의 근로자가 중징계에 해당할 만한 행위를 하였다고 인정되는 경우 그 사실을 즉시 기관의 대표 또는 인사위원회에 보고하여야 한다.
- ② 본 기관의 대표 또는 관리책임자는 다음 각 호에 해당하는 근로자에 대하여 인사위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다. 징계사유는 아래와 같다.
 1. 수급자를 위협하는 정신적, 육체적, 언어적 행위를 하는 자
 2. 법령, 정관, 제 정에 위반하여 기관 내의 복무질서를 문란케 한 자
 3. 고의 또는 과실로 기관 내에 재산상의 손실을 초래케 한 자
 4. 기관의 명예를 훼손하거나 위신을 손상시키는 행위를 한 자
 5. 중요한 경력을 사칭하거나 은폐하여 채용된 자
 6. 정당한 이유없이 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단이탈 등 근무태도가 불량한 자
 7. 상사, 동료근로자 및 수급자 등에게 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 자
 8. 근무태만 또는 감독 불충분에 의해서 기관에 손해를 끼친 자

9. 근무태만 또는 과실로 업무상 사고를 일으킨 자
10. 허가 없이 직무와 관계된 기관서류와 자격증 등을 외부기관 또는 타인에게 유출한 자
11. 허가 없이 기관의 물품을 가지고 나가거나, 가지고 나가려고 한 자
12. 기관 기밀 또는 수급자의 비밀을 누설하여 기관에 손해를 끼친 자
13. 허가 없이 재직 중 타 직장에 고용되거나 개인 사업을 하는 자
14. 업무와 관련하여 부당하게 금품향응, 기타 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 자
15. 업무상 상사의 지시명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 자
16. 기관의 공금을 유용 또는 착복하거나 배임한 자
17. 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위보고 한 자
18. 음주상태에서 근무를 한 자
19. 수급자 및 보호자로부터 부당한 금품을 수수하는 자
20. 동 조항 제1호~제19호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실이 있는 자

③ 징계(별)의 종류

근로자에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.

1. 견책 : 징계사유 발생자에 대하여 시달서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉(감급) : 1회에 평균임금 1일분의 1/2, 총액은 월 급여금 총액의 1/10을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3. 정직 : 중대 징계사유 발생자에 대하여 3개월 이내로 하고 그 기간에는 직무에 종사하지 못하며 그 기간의 임금을 지급하지 아니 한다.
4. 해고 : 근로계약을 해지하는 것으로 한다.

④ 징계심의

1. 인사위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 7일 전까지 인사위원회의 위원들에게는 회의일시, 장소, 의제 등을, 징계대상 근로자에게는 서면으로 출석통지를 한다. 단, 사안의 시급성이 있거나 인사위원회의 위원장이 긴급 협의가 필요하다고 판단될 경우 1일 전에 서면 또는 전화, 메시지 등으로 통보할 수 있다.
2. 인사위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계대상자가 인사위원회에 출석을 원하지 아니하거나 서면 진술을 하였을 때는 서면심사만으로 징계의결을 할 수 있다.
3. 인사위원회의 위원이 징계대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못 한다.
4. 인사위원회는 의결 전에 해당 근로자에게 소명할 기회를 부여한다.
5. 인사위원회는 징계대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부하는 경우 또는 소명을 포기하는 의사를 표시하는 경우에는 소명없이 징계의결 할 수 있다.
6. 인사위원회의 징계심의 결과는 회의록을 작성하고 이를 보관한다.

⑤ 징계결과 통보

기관은 해당 근로자에게 징계처분에 대한 징계결과를 통보한다.

⑥ 재심절차

1. 징계처분을 받은 근로자는 징계결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.

2. 재심을 요청받은 경우 인사위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 하며 그 절차는 제4항의 “징계심의” 조항을 준용한다.
- ⑦ 손해배상과의 관계
근로자가 고의 또는 중대한 과실로 기관에 손해를 끼쳤을 때에는 징계처분과 관계없이 이를 배상하여야 한다.

제4장 보수에 관한 사항

제42조(목적)

본 규정은 근로자의 보수에 관한 사항을 규정하여 기관의 근로자 처우와 복지를 도모하고 근로자들의 안정된 고용환경을 제공하는 것을 목적으로 한다.

제43조(임금의 구성항목)

- ① 근로자에 대한 임금은 기본급(최저시급 이상)과(이하 “통상임금”이라 함) 주휴수당·야간·휴일근로수당 등 법정제수당, 직책수당, 장기근속, 가산수당, 기타수당, 특별수당 근로자의 처우와 관련한 처우수당 등으로 구성할 수 있다.
단, 시간제 요양보호사에 대한 임금은 시간급과 주휴수당·야간·휴일근로수당 등 법정제수당, 기타수당, 특별수당, 처우수당 등으로 구성하며 야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일근로에 대한 법정제수당은 제3항의 기준을 적용하되 통상근로자의 소정근로시간 이내의 근로시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니한다.
- ② 기관은 요양보호사와 협의하에 월급제를 시행할 수 있다.
- ③ 소정근로시간을 초과하여 연장, 야간(22:00~익일 06:00), 휴일에 근로한 경우에 각각 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다. 다만 8시간을 초과한 휴일근로의 경우 통상임금의 100%를 가산하여 지급한다.
- ④ 제1항의 통상임금에 산입하는 임금의 범위는 법정제수당을 제외한 통상임금으로 한다.

제44조(임금책정)

- ① 근로자의 임금은 최저시급을 보장하며 시간제 근로자는 매월 일한 시수로 책정한다.
- ② 근로자는 직무관련 자격의 필요도에 적절한 시급제 또는 월급제로 계약하여 보수를 책정하며 시간제 요양보호사의 일하지 않는 시간에 대해서는 급여를 책정하지 않는다.
- ③ 기관운영 상 필요한 경우 기본급에 연장 등의 가산수당을 포함하여 포괄적으로 임금을 지급하는 형태의 포괄임금제를 시행할 수 있다.
- ④ 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제6조 제4항 제2호 시설장(관리책임자)은 상근하여야 하며 상근 시간 외에도 응급상황 등에 대처할 수 있도록 대비하여야 한다는 규정에 의거하여 사용자의 위치에 있는 대표자가 관리책임자로 상근할 시 그 직책에 따른 급여를 지급하며 임금의 구성항목은 제43조에 따른다.
- ⑤ 근로자 중 타의 모범이 되는 자에 대하여는 처우, 장기근속, 직책, 특별(처우)수당 등을 지급할 수

있다.

제45조(임금의 계산)

- ① 임금계산은 매월 1일부터 말일까지로 하며 월급제나 시급제를 원칙으로 한다.
- ② 시간제 요양보호사의 임금은 매월 근로한 시수의 시급으로 계산한다.
- ③ 임금은 다음 각 호의 기준에 의하여 계산한다.
 1. 결근자, 신규 채용자, 복직자, 퇴직자 등의 임금은 일할(하루단위) 계산한다.
 2. 승급, 감급, 임금책정기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부터 계산한다.
 3. 근로자의 귀책 사유로 장기요양급여비용의 환수가 결정되는 경우 해당하는 금액을 환수가 확인된 3개월 이내에 급여에서 감하여 계산한다.
 4. 제26조 2항 12목에 의거 기관에 손해가 발생한 경우 해당 손해의 발생이 확인된 3개월 이내에 급여에서 감하여 계산한다.

제46조(임금 지급일)

임금은 익월 20일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다(퇴직자는 재무회계결의등록보고에 따라 퇴사 후 2개월 이내 지급할 수 있음).

제47조(임금의 지급방법)

임금은 근로자가 본 기관에 요청한 은행계좌로 입금한다. 단, 다음 각 호에 해당하는 것은 공제 후 지급할 수 있다.

1. 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
2. 사회보험료(5대보험)
3. 기타 법령에 의거 공제되는 금액
4. 근로자에게 선 지급된 금액과 합의된 경비 등

제48조(수당 및 상여금)

본 기관은 재직하는 근로자에게 직종, 직책, 수급자 케어강도, 지리적 접근성 등을 참작하여 각종 수당 등을 지급할 수 있으며 상여금 등은 기관의 운영상황에 따라 지급할 수 있다.

제49조(비상시 지급)

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

- ① 출산, 질병 또는 재해를 당한 경우
- ② 혼인 또는 사망한 경우
- ③ 기타 부득이한 경우

제50조(임금의 과오납 등)

근로자의 허위신고 또는 계산상의 착오 등으로 인하여 발생 된 임금의 초과 또는 과소지급분에 대하여는 이를 발견한 날의 다음 달 임금 지급일에 각각 소급공제 또는 가산하여 지급한다.

제51조(퇴직금 지급기준)

- ① 기관은 월 60시간 이상으로 1년 이상 근무한 근로자가 퇴직할 경우에는 근속연수 1년에 대하여 퇴직 전 90일간의 평균임금 임금 30일분을 퇴직금으로 지급한다.
단시간근로자는 업무 특성상(월 근로시수 변동 등) 퇴직 전 1년 급여총액의 1/12로 지급할 수 있다.
단, 근무기간이 1년 미만인 근로자에게는 퇴직금을 지급하지 않는다.
- ② 지급하여야 할 퇴직금 금액이 근로기준법의 규정에 의한 최저기준액에 미달할 때에는 그 최저기준액에 상당하는 금액을 지급한다.
- ③ 퇴직금은 퇴직일로부터 14일 이내에 지급함을 원칙으로 한다. 단, 기관의 특성상 근로자의 동의하에 퇴직한 달의 급여지급 시점에 같이 지급할 수 있다.
- ④ 기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 근로자의 과반수 동의를 얻어 근로자퇴직급여보장법 제8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.
- ⑤ 퇴직금 산출방법은 평균 월 급여액에 근속연수를 곱한 금액으로 한다.
- ⑥ 근속기간의 계산
 1. 근속기간은 채용된 날부터 지급사유가 발생한 날까지로 한다.
 2. 다음 각 목의 경우를 제외하고는 휴직 및 정직기간은 근속기간에 산입하지 아니 한다.
 - 가. 공상 등 본인 이외의 귀책사유로 인하여 휴직된 자의 휴직기간
 - 나. 형사사건으로 기소되어 휴직된 자가 불기소처분 또는 무죄판결을 받은 경우의 휴직기간
 - 다. 육아를 위한 출산휴가 또는 군입대를 위한 입영 휴직기간

제52조(퇴직금 적립방법)

기관은 다음의 방법에 의하여 임시직을 제외한 1년 이상의 장기고용직의 퇴직금을 연간 급여지급금액의 8.34% 이상 적립하여 운영한다. 단 기관의 운영상황에 따라 조정할 수 있다.

- ① 은행 퇴직적립금
- ② 퇴직연금(확정급여형, 확정기여형)
- ③ 기타상품

제53조(퇴직금 지급제한)

다음 각 항에 해당하는 경우에는 퇴직금 지급을 제한한다.

- ① 금고 이상의 형을 받고 당연 퇴직된 자와 징계 파면된 자는 퇴직금을 1/2을 감액하여 지급한다.
- ② 전항과 관련하여 수사가 진행 중에 있거나 재판에 계류 중에 있는 자가 퇴직하는 경우에는 퇴직금 지급액의 1/2을 판결 확정시까지 유보한다.

제54조(퇴직금 지급방법)

- ① 퇴직금은 청구일로부터 14일 이내에, 청구하지 않을 경우 3개월 이내에 본인 명의의 은행계좌로 지급한다. 단, 기관의 특성상 근로자의 동의하에 퇴직한 달의 급여지급 시점에 같이 지급할 수 있다.
- ② 대부금 및 기타 납부 의무액이 있을 때에는 그 금액을 퇴직금에서 공제하고 지급한다.

제55조(퇴직금 중간정산)

- ① 1년 이상 근무한 근로자가 퇴직금 중간신청서를 제출하여 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금중간정산

을 요청한 경우에는 별도 지침에 의한 퇴직금중간정산 동의서(신청서)를 작성하고 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 중간정산의 요건은 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」에 명시한 경우에 한하여 허용할 수 있다.

- ② 퇴직금을 중간정산하여 지급한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속근로연수는 정산시점부터 새로이 기산한다.

제56조(퇴직금 수령권자)

- ① 퇴직금 수령권자는 퇴직자 또는 근로기준법에서 정하는 순위에 따르는 유족으로 한다.
- ② 퇴직금을 유족이 수령하고자 하는 경우에는 정당한 수령권자임을 증명하는 서류를 제출하여야 한다. 이 경우 퇴직금 지급은 정당한 수령권자인 유족 명의의 은행계좌로 한다.

제57조(퇴직금 청구시효)

이 규정에 의한 퇴직금 청구권의 시효는 3년으로 한다.

제58조(퇴직금 권리의 양도금지)

퇴직금 청구권은 제3자에게 양도나 담보의 목적으로 사용하지 못한다.

제5장 근로자의 복리후생에 관한 사항

제59조(목적)

기관은 근로자의 복리후생 규정을 정하여 근로자복지 및 포상을 실시하며 근로자들의 사기 진작과 근무 효율성을 높이고 근로자의 처우 향상을 도모하고자 함을 목적으로 한다.

제60조(적용범위)

기관 근로자의 복리후생에 관한 사항을 규정하며 관계법규 등에 의해 의무적으로 실시하는 제도 외에 기관이 자율적으로 도입하는 복리후생 제도에 한정한다.

제61조(근로자복지 종류)

근로자복지의 종류는 다음과 같다.

- ① 경조사 유급휴무일 : 제27조 제2항 제2호의 가, 라, 마, 바목에 따라 본인 결혼 및 직계존비속의 사망 시에는 근로자의 신청에 의해 무급휴가를 부여할 수 있고 이때 부여되는 휴가 중 1일은 유급휴무일로 한다.
 - 1. 근로시작부터 3개월 이후 발생한 경조사의 경우부터 해당된다.
 - 2. 기관의 운영상황에 따라 경조사비, 경조사 화환 등의 방식으로 대체할 수 있다.
- ② 우수근로자 포상 : 우수근로자 포상금 지급(기관 운영상황에 따라 변동될 수 있음)
- ③ 일반건강진단을 실시한 경우 공가로 처리할 수 있다(요양보호사 적용제외).
- ④ 각종 교육지원
- ⑤ 특정일 상여금 또는 격려품 지급
- ⑥ 연간 달력 지급
- ⑦ 근무복 지급 등 : 요양서비스 근무복은 입사 후 근무 시 지급하고 근무복의 장기간 착용 등으로 훼손

손될 경우 신규 지급함.

- ⑧ 휴무 : 복리적 차원에서 휴무일을 제공할 수 있다.

제62조(특별포상)

- ① 본 기관의 대표 또는 관리책임자는 근로자 중 업무를 충실히 이행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자로서 본 기관의 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행할 수 있다.
포상은 별도의 규정을 따른다.
- ② 포상 기준
기관의 대표 또는 관리책임자는 근로자 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자에 대하여 포상 공적조서 내용으로 추천하여 포상을 행할 수 있다.
- ③ 포상 대상자
기관을 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다.
 1. 장기 근속자로서 기관 발전에 공이 현저한 자
 2. 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자
 3. 외부 포상을 통해 기관의 명예를 드높인 자
 4. 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 응급상황 시 그 조치가 탁월했던 자
 5. 그 밖에 기관의 대표 또는 관리책임자의 직권으로 포상의 자격이 있다고 판단된 자
- ④ 포상 시기
포상은 필요한 시기에 시행한다.
- ⑤ 포상 방법
포상은 상장, 상금, 상품수여, 격려품 지급, 유급휴가 등으로 시행할 수 있다.

제63조(재해보상)

- ① 근로자가 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 정하는 바에 의하여 재해보상을 행한다.
- ② 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 보상한다.
- ③ 기관은 업무 외의 재해에 대하여는 보상하지 아니 한다.
- ④ 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제6장 안전과 보건에 관한 사항

제64조(목적)

본 기관에 종사하는 근로자의 안전과 보건을 도모하여 건강한 근로환경을 제공하고 수급자의 안전한 생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

제65조(안전과 보건 점검관리 등)

- ① 기관의 관리책임자는 수급자 및 기관운영에 저해되는 안전과 보건에 관한 요소를 발견하는 즉시 그

에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 조치하고 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.

- ② 관리책임자는 안전과 보건에 관련하여 수급자 집을 방문할 때 요양보호사와 수급자의 상태를 살펴 보고 필요 시 그 즉시 현장에서 구두로 필요한 안전점검 및 교육을 진행하여야 한다.

제66조(감염예방, 건강검진, 근골격계 질환 예방)

- ① 기관은 국가적 차원의 관리가 필요한 감염성 질병이 발생하였을 경우 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률에 따라 감염성 질병의 예방과 확산방지 및 후속조치 등을 취하여야 한다.
- ② 기관은 감염병의 예방 및 관리에 관한 시행규칙 제45조 제1항의 업무종사 일시제한에 따라 일시적으로 업무종사의 제한을 받는 감염병에 해당하는 감염병 환자는 그 제한기간을 감염력이 소멸되는 날까지로 한다.
- ③ 기관은 감염성 질병에 걸린 근로자를 해고하지 아니하며 수급자와 근로자는 ‘감염력이 소멸되어 전염성이 없다.’는 의사소견서나 관련 부처의 행정지침에 따라 근로를 재개할 수 있다.
- ④ 근로자와 수급자가 고의 또는 중대한 과실 등으로 인한 위법행위를 하여 기관 및 타인에게 손해를 입힌 경우 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제72조의2(손해배상청구권) ‘이 법을 위반하여 감염병을 확산시키거나 확산 위험성을 증대시킨 자에 대하여 입원치료비, 격리비, 진단검사비, 손실보상금 등 이 법에 따른 예방 및 관리 등을 위하여 지출된 비용에 대해 손해배상을 청구할 권리를 갖는다’와 민법 제750조를 준용하여 과실이 인정되는 경우 감염병예방법에 따라 처벌받을 수 있다.
- ⑤ 근로자는 본인 및 수급자의 건강보호 및 유지를 위해 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회 일반 건강검진을 실시한다. 또한 기관은 근로자가 매년 건강검진을 할 수 있도록 독려한다. 단, 사무직은 매2년에 1회 실시한다.
- ⑥ 기관은 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시 건강진단 등을 실시할 수 있다.
- ⑦ 관리책임자는 신규근로자 채용 시 건강검진 자료를 제출받아 감염성이 있는 기왕력을 확인하여야 한다.
- ⑧ 기관은 근골격계 질환(근로하는 과정의 단순 반복작업의 직접적인 원인으로 허리,목,어깨 또는 팔다리 등에 치료를 필요로하는 통증이 생기는 것을 말함)이 발생하지 않도록 이 질환의 예방을 위한 조치를 해야 한다.
- ⑨ 자세한 예방 방법은 근골격계질환 예방 지침을 참고한다.
- ⑩ 기관은 근골격계 질환 예방 교육을 매년 실시한다.

제7장 기관운영 회계 등에 관한 사항

제67조(목적)

기관운영회계 등에 관한 사항을 정함으로서 기관은 보다 투명하고 효율적인 운영을 하고자 함을 목적으로 한다.

- ① 기관은 인건비 비율을 준수하고 재무회계규칙(본 기관은 2019.07부터 적용)을 성실하게 이행하며 관할 지자체에 관련 예산과 결산 등을 보고한다.
- ② 대표는 기관의 원활한 운영을 위해 금융기관 및 개인 등으로부터 운영자금을 차입할 수 있으며 이

에 대한 원금과 이자를 상환할 수 있다. 이때, 기타차입금에 대한 이자 지급은 제1금융권 대출 금리를 준용한다.

- ③ 기관은 기관운영에 필요한 집기와 비품을 구입할 수 있으며 이를 적정경비 감가상각비로 처리할 수 있으며 대금지출은 자산취득비로 처리한다.
- ④ 기관은 당해연도에 편성된 예산범위 내에서 월 단위 또는 연 단위로 장기요양급여비용 중 인건비 등에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 기타전출금 등을 매월, 분기별, 반기별 또는 1년에 한 번 등으로 전출 할 수 있다.
- ⑤ 기관은 대표에게 매월 100만원 이내에서 직책보조비를 지급할 수 있다. 직책보조비에 대한 회계는 재가방문요양 업무의 특수성인 예상치 못한 돌발적인 외근업무, 수급자 방문, 종사자 관리 등을 감안하여 100만원 이내에서는 영수증으로 지출증빙을 하지 않을 수 있다.
- ⑥ 근로자의 업무는 업무분장표에 따르며 긴급을 요하거나 응급상황, 부득이한 사유 시 탄력적으로 업무에 임할 수 있다.
- ⑦ 근로자가 업무수행을 목적으로 개인소유 차량을 이용할 경우 기관은 교통비를 지원할 수 있으며 차량사고 시 기관은 근로자의 보험료 할증분과 자부담금을 지원할 수 있다. 다만, 근로자 본인의 현저한 과실인 졸음운전, 운전미숙, 인지된 부주의 등의 사고에 대해서는 근로자 본인의 책임으로 처리한다.
- ⑧ 대표 및 모든 근로자는 3일 이상 부재 시 기관의 제반 업무에 관한 사항을 직무대행자에게 상호 위임하여야 한다.
- ⑨ 수입 및 지출에 관한 사무 총괄은 관리책임자에게 있다.
- ⑩ 관리책임자는 회계 업무의 객관성과 효율성을 제공하기 위해 수입원, 지출원을 임명하여야 하나 본 기관은 관리책임자가 수입원과 지출원의 업무를 수행한다. 단, 기관의 인력 현황 및 업무분장에 따라 관리책임자의 감독하에 사무원이 수입원과 지출원의 업무를 수행할 수 있다.
 - 가. 수입원 : 수입에 대한 관리 업무
 - 나. 지출원 : 예산의 지출 및 장부정리에 관한 업무
- ⑪ 기관운영회계 총괄 책임은 기관 대표자에게 있다.

제8장 고충처리 절차에 관한 사항

제68조(목적)

기관은 수급자, 보호자, 근로자들에게 발생할 수 있는 애로사항이나 건의사항을 수렴, 시정함으로써 기관 운영환경의 개선을 목적으로 한다.

제69조(고충처리 상담 담당자)

- ① 고충처리위원은 따로 두지 않으며 기관 내 관리자로 한다.
- ② 고충처리 상담자
 - 1. 1차 상담자 : 사회복지사
 - 2. 2차 상담자 : 관리책임자

제70조(고충상담내용)

- ① 본 기관의 수급자, 보호자, 근로자의 인권문제, 인사문제, 건강문제, 근무여건 등의 제반문제를 상담할 수 있다.
- ② 수급자, 보호자, 근로자의 고충 접수 시 기관은 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.

제71조(고충 및 불만의 접수, 처리과정)

- ① 기관 및 고충처리 위원은 고충처리를 원인으로 수급자, 보호자, 근로자에게 어떠한 불이익을 주어서는 안 되며 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 한다.
- ② 기관은 고충이 접수된 날로부터 1개월 이내에 고충처리 결과를 통보해야 한다. 정해진 기간 내에 처리하지 못 할 경우 사전 고지하고 고충이 처리되는 즉시 그 결과를 통보해야 한다.
- ③ 고충처리 과정
 1. 전화상담 : 031-705-7246 / 팩스 : 0504-329-7246
 2. 고충처리함 : 사무실 입구에 비치
 3. 면담 : 대면상담 요청 후 상담
 4. 처리과정 : 접수 > 대책회의 > 결과정리 및 통보 > 사후관리

제72조(고충처리대장)

- ① 기관은 고충사항의 접수 및 그 처리에 관한 대장을 작성하여 갖추고 1년간 보존한다.

제9장 근로자 교육 등에 관한 사항

제73조(목적)

- ① 기관은 본 규정에 따라 신규근로자 및 사회복지사에게 수급자에 대한 정보를 제공하고 사회복지사 및 요양보호사 역할 등에 관한 기본적인 교육을 함으로써 근로자의 역량을 강화하고 서비스의 질 향상을 도모하며 전문직업인으로서의 긍지를 갖게 함을 목적으로 한다.
- ② 기관이 실시하는 교육에는 법정 의무교육(사업장 의무교육 및 평가관련 의무교육), 신규근로자교육, 근로자 직무교육, 업무 및 부당요구 대처교육 등이 있다.
- ③ 기관은 신규 근로자가 입사를 할 때마다 관련 교육을 실시한다.
- ④ 모든 교육은 연간계획이나 교육 일정과 관련없이 기관이 필요하다고 판단될 경우 실시할 수 있다.
- ⑤ 기관은 필요 시 근로자 교육을 타 교육과 연계하여 대체하거나 타 교육기관과 연계하여 운영할 수 있다.

제10장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제74조(시설물의 사용과 주의사항)

- ① 기관 근로자는 기관 및 수급자의 시설물 관리 소홀과 위험물 방치로 일어날 수 있는 안전사고를 사전에 예방하고 관리하여야 하며 기관 및 수급자의 비품이나 기물을 근로자가 고의 또는 과실로 파손, 훼손한 때는 이의 없이 변상한다.
- ② 관리책임자는 시설물 사용과 주의사항을 확인하고 필요 시 근로자에게 적절한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 근로자는 자기 책임구역 내의 시설물이 파손 또는 이상이 발생하였을 때 이를 즉시 시설의 관리책임자에게 보고하여야 하며 오염된 부분에 대해서는 즉각 청결을 유지하여야 한다.

제11장 준용규정

본 규정에 포함되지 않은 사항은 운영위원회(또는 운영협의회)의 의결사항, 근로계약서, 취업규칙, 그 밖의 관련 법규 또는 관련 규정에 준용한다.

부 칙

제1조(운영규정의 비치)

기관은 본 규칙을 효담재가노인복지센터 내에 비치하여 근로자들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제2조(시행일)

본 규정은 2019년 06월 05일부터 시행한다.

다만, 연도별 신설 및 변경되는 장기요양급여 내용의 세부기준 고시 등은 별도의 절차없이 근로자 회의 및 교육 등으로 공유하고 수급자 및 보호자 안내사항으로 같음하여 운영규정에 적용 시행한다.

제3조(개정)

개정된 운영규정은 2023년 1월 1일부터 적용한다.

개정된 운영규정은 2023년 7월 1일부터 적용한다.

개정된 운영규정은 2025년 1월 1일부터 적용한다.

개정된 운영규정은 2026년 1월 1일부터 적용한다.

업무분장표(기준일 2026.01)

시설장	사회복지사 1	사회복지사 2, 3	요양보호사	사무원
- 수급자 서류 관리 - 노인장기요양보험 홈페이지 급여계약 등록 - 수급자 욕구사정, 급여제공계획서 확인 - 사회복지사 업무수행일지 관리 - 사례관리 회의 및 일지 관리 - 직무교육 - 종사자 입퇴사 관리 및 서류 관리 - 요양보호사 간담회 회의록 관리 - 의무교육 교육일지 작성 및 서류 관리 - 치매전문교육 연계 : 필요 시 - 태그 확인 - 청구 및 청구내역 파일 관리 - 자가 진단 - 태그 신청 - 예결산 등록, 보고 확인 - 급여 및 급여대장 관리 - 지출 및 결산 관리 - 직원회의 회의록 관리 - 행정 서류 발급 및 관리 - 출근부 관리 및 월 근무내역 등록 확인 - 물품 관리	- 수급자 기본 서류 수령 - 수급자 계약 관련 서류 작성 및 노인장기요양보험 홈페이지 등록 - 수급자 욕구사정, 급여제공계획서 등록 - 수급자 가정 방문 및 사회복지사 일지 작성 - 수급자 급여제공 관리(고충상담) - 급여제공 일정 관리(등록, 변경) - 태그등록내용 및 장기요양급여제공기록지 관리 - 태그 신청, 부착 및 관리 - 요양보호사 계약 관련 서류 작성, 기본 서류 관리 - 요양보호사 고충상담 - 요양보호사 간담회 - 직무, 의무교육 - 사례관리 회의 - 장기요양 상담 - 치매전문교육 연계 : 필요 시 - 요양보호사 구인 - 예결산 확인 - 급여대장 확인 - 출근부 작성 및 월 근무내역 등록	- 수급자 기본 서류 수령 - 수급자 계약 관련 서류 작성 및 노인장기요양보험 홈페이지 등록 - 수급자 욕구사정, 급여제공계획서 등록 - 수급자 가정 방문 및 사회복지사 일지 작성 - 수급자 급여제공 관리(고충상담) - 급여제공 일정 관리(등록, 변경) - 태그등록내용 및 장기요양급여제공기록지 관리 - 태그 신청, 부착 및 관리 - 요양보호사 계약 관련 서류 작성 - 요양보호사 기본 서류 수령 - 요양보호사 건강진단서 및 온라인교육 관리 - 요양보호사 고충상담 - 사례관리 회의 - 장기요양 상담 - 치매전문교육 연계 : 필요 시 - 요양보호사 구인 - 출근부 작성 및 월 근무내역 등록	- 수급자 신체활동지원 - 수급자 인지활동지원 - 수급자 일상생활지원 - 수급자 정서지원 - 요양보호사 간담회 참석(월1회) - 직무교육, 의무교육 등 제반 교육 참석 - 수급자 상태변화 기록 - 건강진단(연1회)	- 사회복지시설정보시스템 대상자 관리 - 수급자 본인부담금 및 요양보호사 급여명세서 관리 - 수급자 본인부담금 의료비, 현금영수증 등록 - 종사자 입퇴사 등록 및 인력 신고 - 종사자 사대보험 관리 - 종사자 배상보험 관리 - 급여 신고 및 급여대장 등록 - 급여 계산 및 지출 - 예산 지출 및 전표, 영수증 관리 - 입출금 내역 등록 및 예결산 등록, 관리, 보고 - 통장 이월 발급 - 출근부 작성 및 월 근무내역 등록 - 블로그 관리 - 치매전문교육 연계 : 필요 시