

운영규정

가나안 노인복지센터

목 차

제 1 장 총칙

제 2 장 이용자 모집방법

제 3 장 이용계약

제 4 장 이용료

제 5 장 서비스 내용 및 비용 부담

제 6 장 배상책임 및 면책범위

제 7 장 운영규정의 개정방법 및 절차

제 8 장 인사규정

제 9 장 복무규정

제 10 장 보수규정

제 11 장 복리후생

제 12 장 안전과 보건에 관한 사항

제 13 장 고충처리절차에 관한 사항

제 14 장 교육훈련

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

이 규정은 가나안 노인복지센터(이하 “센터”)의 조직과 운영, 장기요양급여 제공, 이용자 권익보호, 종사자 복무 및 안전보건에 관한 기준을 정함으로써 센터의 건전하고 투명한 운영과 적절한 서비스 제공을 도모함을 목적으로 한다.

제 2 조 (법적 근거)

센터의 운영은 「노인복지법」, 「노인복지법 시행규칙」(재가노인복지시설의 운영기준 포함), 「노인장기요양보험법」 및 같은 법 시행령·시행규칙, 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」, 「근로기준법」, 「산업안전보건법」, 「개인정보 보호법」 등 관계 법령과 고시에 따른다.

제 3 조 (정의)

이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

“이용자”란 장기요양인정서에 따라 재가급여를 이용하는 수급자를 말한다.

“보호자”란 이용자의 가족, 법정대리인, 신원인수인 또는 이용자의 권리행사를 지원하는 자를 말한다.

“종사자”란 센터장, 사회복지사, 요양보호사 및 센터에 고용되거나 위촉되어 업무를 수행하는 자를 말한다.

“급여”란 관계 법령에 따른 장기요양급여를 말한다.

“급여외행위”란 관계 법령상 장기요양급여의 범위를 벗어나 제공이 금지되거나 제한되는 행위를 말한다.

제 4 조 (적용 범위)

이 규정은 센터의 운영과 종사자의 업무 수행, 이용자 및 보호자의 권리·의무에 적용한다.

제 5 조 (운영 원칙)

센터는 다음 각 호의 원칙에 따라 운영한다.

이용자의 인권, 존엄성 및 자기결정권을 존중한다.

이용자의 심신 상태, 생활환경, 욕구 및 선택을 반영하여 개별화된 급여를 제공한다.

관계 법령과 급여기준을 준수하고 허위기록, 부당청구 및 급여외행위를 금지한다.

회계, 기록, 정보제공, 고충처리를 투명하게 운영한다.

이용자와 종사자의 안전, 보건, 감염예방 및 재난대응 체계를 유지한다.

종사자의 권익과 전문성을 존중하고 적절한 근로환경 조성에 노력한다.

제 2 장 이용자 모집방법

제 6 조 (이용자 모집 방법)

센터는 다음 각 호의 방법으로 이용자를 모집할 수 있다.

인터넷 홈페이지, 블로그, 안내문, 홍보물 등을 통한 모집

국민건강보험공단, 행정기관, 보건소, 의료기관, 복지기관 등과의 연계

지역사회 홍보, 상담, 이용자 및 보호자 안내

기타 관계 법령에 위반되지 아니하는 방법

모집 및 홍보 시 허위·과장 광고, 부당한 유인, 사실과 다른 급여안내를 하여서는 아니 된다.

센터는 온라인 및 오프라인 방법을 통해 기관 및 급여종류를 홍보할 수 있다.

센터는 고정된 이용정원을 두기보다 종사자 배치와 실제 서비스 제공 가능 범위에서 이용자를 모집하며, 안전하고 적절한 급여제공이 어려운 과도한 모집을 하지 않는다.

제 3 장 이용계약

제 7 조 (계약목적 및 체결)

이용계약의 목적은 고령이나 노인성 질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.

센터는 이용자 또는 보호자와 표준계약서에 따라 이용계약을 체결한다.

계약서에는 계약목적, 계약기간, 급여범위, 서비스제공, 계약자의무, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타 사항을 명시한다.

이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 이용자가 의사표시를 하기 어려운 경우에는 보호자 또는 법정대리인이 체결할 수 있다.

센터는 계약 체결 시 계약내용을 충분히 설명하고 계약서 부분을 이용자 또는 보호자에게 교부한다.

제 8 조 (계약기간)

계약기간은 장기요양인정서의 유효기간을 원칙으로 한다.

유효기간, 장기요양등급, 월 한도액, 급여내용이 변경된 경우 계약내용을 조정할 수 있다.

계약기간 만료 전 센터는 재계약 여부를 사전에 안내한다.

인정 유효기간이 종료되거나 자격이 상실된 경우 계약은 종료될 수 있다.

제 9 조 (계약변경 및 재계약)

센터는 다음 각 호의 사유가 있는 경우 계약을 변경하거나 재계약을 체결할 수 있다.

장기요양등급, 인정유효기간, 월 한도액의 변경

이용자의 건강상태, 생활환경, 보호자 상황의 변화

이용료, 본인부담금, 급여제공계획의 변경

이용자의 주소, 연락처, 보호자 등 인적사항 변경

계약변경 또는 재계약 시 센터는 변경사유와 내용을 서면 또는 이에 준하는 방법으로 안내한다.

제 10 조 (계약해지)

계약해지는 다음 각 호에 따른다.

이용자 또는 보호자의 해지 요청

이용자 자격 상실, 사망, 장기입원, 장기요양급여 중지 등 법령상 사유 발생

이용료의 장기 연체 등 계약상 중대한 의무 위반

이용자 또는 보호자의 폭언·폭행·성희롱, 급여외행위 요구, 반복적 비협조 등으로 안전하고 적절한 급여제공이 현저히 곤란한 경우

이용자 또는 보호자가 중요한 건강정보를 고의로 누락하거나 허위로 제공한 경우

기타 관계 법령 또는 계약서에서 정한 사유

계약 해지 시 센터는 사유와 절차를 설명하고, 이용자 보호를 위하여 필요한 경우 관련 기관 연계 등 적절한 조치를 한다.

계약을 종료할 때에는 종료사유와 종료일을 서면 또는 이에 준하는 방법으로 안내하고, 제공한 급여비용과 본인부담금을 정산하며 이용자 또는 보호자가 요청하는 관련 서류를 교부한다.

센터의 사정으로 급여를 계속 제공하기 어려운 경우에는 이용자의 의사를 확인하고, 필요한 범위에서 공단 또는 다른 장기요양기관 이용을 안내한다.

제 11 조 (신원인수인의 권리와 의무)

보호자 또는 신원인수인은 다음 각 호의 권리와 의무를 가진다.

이용자의 급여내용, 이용료, 급여제공계획, 상태변화 등에 관하여 설명을 들을 권리

이용자의 처우개선, 서비스 조정, 고충처리를 요청할 권리

이용자의 건강상태, 병력, 복약, 주의사항 등 필요한 정보를 센터에 제공할 의무

계약에 따른 비용을 부담하고, 인적사항이나 연락처 변경 시 즉시 통보할 의무

장기부재 또는 연락곤란 시 대리인을 지정하여 이용자 보호에 공백이 없도록 할 의무

제 4 장 이용료

제 12 조 (이용료 및 비용 안내)

센터는 계약 체결 전과 비용 변경 시 다음 사항을 이용자 또는 보호자에게 서면으로 안내한다.

급여 항목별 비용

본인부담률 및 본인부담금

심야·일요일·유급휴일·근로자의 날 가산 적용 기준

납부방법, 납부기한, 영수증 발급 안내

2026 년 방문요양 급여비용 및 본인부담금

월 이용료는 매월 실제 제공한 방문요양 급여비용의 합계에 수급자별 본인부담률을 적용하여 산정한다.
재가급여 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전액 부담한다.

[표 1] 2026 년 재가급여 월 한도액(방문요양 이용 대상 1~5 등급)

장기요양등급	월 한도액(원)
1 등급	2,512,900
2 등급	2,331,200
3 등급	1,528,200
4 등급	1,409,700
5 등급	1,208,900

※ 월 한도액은 매월 1 일부터 말일까지 적용한다. 실제 월 본인부담금은 이용 횟수·시간, 개인별 본인부담률 및 가산 적용 여부에 따라 달라진다.

[표 2] 2026 년 방문요양 1 회 급여비용 및 본인부담금 참고표

급여제공시간	급여비용(원)	일반 15%	감경 9%	감경 6%	법정면제 0%
30 분 이상	17,450	2,610	1,570	1,040	0
60 분 이상	25,320	3,790	2,270	1,510	0
90 분 이상	34,120	5,110	3,070	2,040	0
120 분 이상	43,430	6,510	3,900	2,600	0
150 분 이상	50,640	7,590	4,550	3,030	0
180 분 이상	57,020	8,550	5,130	3,420	0
210 분 이상	63,530	9,520	5,710	3,810	0
240 분 이상	70,080	10,510	6,300	4,200	0

※ 본인부담률은 공단이 수급자별로 결정한 일반 15%, 감경 9% 또는 6%, 「의료급여법」상 본인부담 면제 대상 0%를 적용한다.

※ 표의 본인부담금은 이해를 돕기 위한 1 회 참고금액으로 10 원 미만을 미산입하여 표시했다. 실제 월 청구액은 공단 청구내역을 기준으로 한다.

※ 22 시 이후 06 시 이전은 30%, 일요일은 30%, 유급휴일 및 근로자의 날은 50%를 가산한다. 가산사유가 겹치는 경우에는 중복하여 가산하지 않고 고시 기준을 적용한다.

※ 종사자의 통상적인 출퇴근 또는 방문에 드는 교통비와 주차비는 이용자에게 부담시키지 않는다.

※ 위 금액은 2026 년 1 월 1 일 기준이다. 보건복지부 고시 또는 공단 기준이 변경되면 변경된 기준을 적용하고 이용자 또는 보호자에게 안내한다.

제 13 조 (이용료 등 비용 변경 방법 및 절차)

센터는 다음 각 호의 사유가 있는 경우 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.

장기요양 수가 또는 본인부담률 고시 변경

장기요양등급, 월 한도액, 급여시간, 급여횟수의 변경

계약기간 변경 또는 재계약

공단 수가 인상 등 공통 변경사항은 게시 또는 전체 공지로 안내할 수 있고, 개별 부담에 직접 영향을 미치는 사항은 개별 안내를 원칙으로 한다.

제 14 조 (본인부담금 청구 및 수납)

센터는 제공한 급여 내역에 따라 본인부담금을 청구·수납한다.

센터는 월 단위로 급여비용명세서와 청구서를 작성하여 이용자 또는 보호자에게 교부한다.

센터는 원칙적으로 익월 10 일까지 청구내역을 안내하고, 이용자 또는 보호자는 익월 30 일까지 납부한다. 다만 별도 합의가 있는 경우 그에 따른다.

수납 시 본인부담금 대장에 기록을 남긴다.

이용자 또는 보호자가 요청하는 경우 납부확인서 등 증빙서류를 발급한다.

제 15 조 (개인 비용부담)

개인 비용부담에서 이용자의 의료기관 진료비, 입원비, 약제비 등 의료 관련 비용은 이용자 또는 보호자 부담을 원칙으로 한다.

식재료비, 생활물품비, 진료비·약제비, 병원동행 시 교통비·주차비 등 이용자 개인에게 발생하는 비용은 이용자 또는 보호자가 직접 부담하고 납부하며, 센터는 이를 대신 지급하거나 별도로 정산하지 않는다.

종사자의 통상적인 출퇴근 또는 방문에 드는 교통비와 주차비는 이용자에게 부담시키지 않는다.

센터는 이용자 동의 없이 임의로 금액을 변경할 수 없다.

제 16 조 (환불 및 정산)

과오납, 서비스 미제공, 계약해지 등 환불사유가 발생한 경우 센터는 지체 없이 정산·환불한다.

환불사유와 산정내역은 서면 또는 이에 준하는 방법으로 안내한다.

환불기록은 관련 장부 또는 전산에 기록·관리한다.

제 5 장 서비스 내용 및 비용 부담

제 17 조 (기관의 기능 및 급여 종류)

센터는 장기요양보험 제도에 따라 재가급여를 제공하는 기관으로서 다음 각 호의 급여를 제공한다.

방문요양

제 18 조 (급여 제공 일반원칙)

급여는 장기요양인정서, 개인별 장기요양이용계획서, 급여제공계획서에 따라 이용자가 가정에서 적정하게 제공한다.

급여는 이용자 중심으로 제공하며, 이용자의 심신상태와 생활환경, 가족지원, 욕구와 선택을 종합적으로 고려한다.

급여제공시간 동안 종사자는 해당 이용자에게 전적으로 급여를 제공하는 것을 원칙으로 한다.

이용자 상태변화, 위험요인, 보호자 요청 등 필요한 사항은 기관에 보고한다.

서비스 일정의 변경·취소 또는 이용자 부재가 발생한 경우에는 이용자 또는 보호자와 협의하고, 실제 제공내용과 변경사유를 급여제공기록 또는 관련 기록에 남긴다. 제공하지 않은 급여는 청구하지 않는다.

제 19 조 (방문요양 서비스 내용)

방문요양 서비스는 다음 각 호의 내용으로 구성한다.

신체활동지원: 세면, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 화장실 이용 등

인지활동지원: 인지자극활동, 기억력 유지지원, 일상생활 함께하기 등

정서지원: 말벗, 격려, 안부확인, 사회적 고립 예방

가사 및 일상생활지원: 취사, 세탁, 청소, 정리 등 이용자 본인을 위한 서비스

잔존기능 유지·향상을 위한 기본동작 및 일상생활동작 지원

서비스 세부내용과 시간, 횟수는 급여제공계획에 따라 운영한다.

제 20 조 (급여제공 범위 및 급여외행위 금지)

센터와 종사자는 관계 법령에서 정한 급여범위 내에서만 서비스를 제공한다.

수급자의 가족만을 위한 행위

수급자 또는 가족의 생업을 지원하는 행위

그 밖에 수급자의 일상생활 유지와 직접 관련이 없는 행위

허위기록 작성, 부당청구, 금품수수, 사적 심부름 등 부적절한 행위

이용자 또는 보호자가 급여외행위를 요구하는 경우 종사자는 이를 거절하고 즉시 센터에 보고하여야 한다.

제 21 조 (의료행위 제한 및 의료연계)

센터와 종사자는 의료행위에 해당하는 서비스를 직접 제공하지 아니한다.

의료적 처치가 필요한 경우 즉시 보호자에게 알리고 의료기관 연계, 병원동행 지원 등 적절한 조치를 한다.

응급상황에서는 119 신고, 응급처치, 보호자 통보 우선 조치를 한다.

제 22 조 (급여비용 적용 원칙)

급여비용과 본인부담금은 해당 연도 보건복지부 고시 및 공단 기준을 적용한다.

방문요양 급여비용은 제공시간, 가산기준 등에 따라 산정한다.

이용자별 월 한도액과 본인부담률은 장기요양등급 및 관련 기준에 따른다.

제 6 장 배상책임 및 면책범위

제 23 조 (배상책임)

센터는 종사자의 귀책사유로 이용자에게 손해가 발생한 경우 관계 법령에 따라 배상책임을 진다.

사고 또는 손해가 발생한 경우 이용자 보호와 응급조치를 우선하고, 사고경위와 조치내용을 기록한 후 보호자와 센터장에게 알리며 필요한 경우 보험회사 또는 관계기관에 통보한다.

제 24 조 (면책범위)

천재지변 등 불가항력, 제 3 자의 고의 또는 이용자·보호자의 고의나 중대한 과실로 센터의 관리범위를 벗어나 발생한 손해는 사실관계와 관계 법령에 따라 책임범위를 정한다. 다만 이 조항은 센터 또는 종사자의 고의·과실에 대한 책임을 배제하는 것으로 해석하지 아니한다.

제 25 조 (보험가입)

센터는 손해배상책임의 이행과 안전사고 대응을 위하여 필요한 보험에 가입한다.

제 7 장 운영규정의 개정방법 및 절차

제 26 조 (제정 및 개정 절차)

운영규정의 제정·개정은 다음 각 호의 절차에 따라 시행한다.

개정 사유 발생 시 개정안을 마련한다.

종사자의 의견을 수렴한다.

이용자 또는 보호자에게 중대한 영향을 미치는 사항은 필요한 범위에서 안내한다.

확정된 규정은 즉시 비치·게시하고 최신본을 관리한다.

센터는 개정일자, 개정사유와 주요 개정내용을 기록하여 최신본과 함께 관리한다.

운영규정과 장기요양기관정보시스템 등에 등록·게시한 기관정보, 보험가입 여부, 이용계약 안내와 이용료 관련 정보가 서로 다르지 않도록 변경사항을 함께 정비한다.

개정된 내용은 종사자에게 안내하고 필요한 경우 운영규정 교육에 반영한다.

제 27 조 (규정의 해석 및 준용)

이 규정에 정하지 아니한 사항은 관계 법령, 공단 기준 및 사회통념에 따른다.

제 8 장 인사규정

제 28 조 (채용 원칙)

- ① 센터는 공정하게 종사자를 채용하고, 직무에 필요한 자격과 경력을 확인한다.
- ② 채용예정자와 재직 종사자는 본인의 동의를 받아 노인학대 및 장애인학대 관련 범죄의 취업제한 여부를 조회한다.
- ③ 관계 법령에 따른 결격사유 또는 취업제한 사유가 확인된 사람은 채용하지 아니한다.

제 29 조 (근로계약)

센터는 종사자와 서면으로 근로계약을 체결한다.

근로계약서에는 임금, 근로시간, 휴게시간, 휴일, 휴가, 업무내용, 근로계약기간, 근무장소, 근로계약 해지, 기타 등 필수사항을 명시한다.

근무조건 변경 등 중요한 사항이 있을 때에는 관련 법령에 따라 근로계약을 변경한다.

제 30 조 (승진)

센터는 기관의 조직 및 인력운영상 필요한 경우 종사자의 근무성적, 경력 및 업무수행능력을 고려하여 승진을 실시할 수 있다.

제 31 조 (상벌)

센터는 종사자의 근무수행에 대하여 다음 각 호와 같이 상벌을 운영한다.

- (1) 센터는 종사자의 모범적인 업무수행에 대하여 예산의 범위에서 포상할 수 있다.
- (2) 종사자가 취업규칙, 근로계약 또는 관계 법령을 위반한 경우에는 취업규칙, 근로계약 및 관계 법령에 따라 공정하게 징계를 시행한다.

제 9 장 복무규정

제 32 조 (복무규율)

종사자는 다음 각 호의 복무규율을 준수하여야 한다.

관계 법령, 운영규정, 급여제공지침을 준수하고 성실·친절·청렴하게 직무를 수행한다.

이용자의 인권, 사생활, 재산, 개인정보를 보호한다.

허위기록, 부당청구, 금품수수, 폭언·폭행·성희롱, 차별적 언행을 하지 아니한다.

이용자 상태변화나 사고, 감염징후, 위험요인을 즉시 보고한다.

업무상 알게 된 비밀을 누설하지 아니한다.

제 10 장 보수규정

제 33 조 (임금)

임금은 근로기준법 등 관계 법령에 따라 정기적으로 지급한다.

임금은 종사자 명의 계좌로 지급하는 것을 원칙으로 한다.

임금명세서를 교부한다.

제 34 조 (상여금)

상여금은 기관 운영 여건, 근로계약 및 내부 기준에 따라 지급 여부와 금액을 정할 수 있다.

제 35 조 (수당 및 시간외근로)

연장·야간·휴일근로 수당은 관계 법령에 따라 지급한다.

시간외근로는 사전승인 또는 정당한 절차에 따라 운영한다.

처우개선비 등 각종 수당의 지급기준은 관계 법령과 내부기준에 따른다.

제 36 조 (퇴직급여)

퇴직급여는 「근로자퇴직급여 보장법」 등 관계 법령에 따라 지급한다.

제 37 조 (최저임금 및 기타)

센터는 최저임금 적용 대상 종사자에게 최저임금 이상의 임금을 지급한다.

제 11 장 복리후생

제 38 조 (휴일 및 휴가)

휴일·휴가는 관계 법령과 취업규칙에 따라 운영한다.

유급휴일, 주휴일, 연차휴가, 경조휴가 등은 법령에 따라 부여한다.

업무상 필요한 경우 법령 범위에서 대체휴무를 실시할 수 있다.

제 39 조 (복리후생 및 포상)

센터는 예산 범위 내에서 종사자의 사기 진작과 복지 향상을 위하여 필요한 제도와 사업을 운영할 수 있다.

교육비 지원, 피복(앞치마) 지급, 배상책임보험 가입, 명절선물 지급, 교통비 지원 및 포상을 실시할 수 있다.

제 12 장 안전과 보건에 관한 사항

제 40 조 (응급상황 대응)

센터는 응급상황 발생 시 다음 각 호에 따라 대응한다.

이용자의 상태를 확인하고 필요한 응급조치를 실시한다.

119 또는 응급의료기관에 연락한다.

보호자 및 센터장에게 즉시 연락한다.

사고경위, 조치내용, 후속관리 내용을 기록하고 원인을 분석하여, 필요한 경우 급여제공계획을 수정하여 동일한 사고의 재발을 예방한다.

제 41 조 (감염병 및 안전사고 대응)

센터는 감염병 및 안전사고 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 한다.

손위생, 개인보호구(마스크) 착용, 환경위생 및 소독 관리

감염의심자 발생 시 보고, 보호자 안내, 급여조정 및 관계기관 지침 준수

낙상, 욕창, 탈수, 배변문제, 관절구축, 치매 관련 위험요인 관리

안전사고 발생 시 즉시 보고, 기록, 분석 및 재발방지

제 42 조 (안전·보건관리)

센터는 이용자와 종사자의 안전 확보를 위하여 안전·보건관리체계를 운영한다.

센터장은 종사자의 안전한 업무수행을 위하여 급여제공지침 및 안전교육을 실시하고, 이용자의 환경에 대한 위험요인을 확인하며 필요한 경우 개선방안을 안내한다.

종사자는 안전사고 발생 시 즉시 센터에 보고하고 필요한 조치에 협조하여야 한다.

제 43 조 (근골격계질환 및 감염예방)

센터는 근골격계질환 및 감염예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 한다.

연 1 회 이상 관련 교육 실시

올바른 이동보조, 체위변경, 보호구 사용, 손위생 및 소독방법 안내

감염의심 종사자 또는 이용자 발생 시 보고 및 대응 절차 운영

근골격계질환이 의심되는 종사자에 대한 적절한 상담과 치료 연계

제 44 조 (건강검진)

센터는 종사자에 대하여 결핵검진을 포함한 건강검진을 관계 법령에 따라 실시한다.

종사자는 매년 1 회 이상 건강검진을 실시함을 원칙으로 한다.

건강검진 결과에 따라 필요한 경우 업무조정, 치료를 권고하는 등 적절한 조치를 한다.

건강검진 결과는 개인정보로서 비밀을 유지하며, 잠금장치가 있는 보관함 또는 캐비닛에 보관한다.

제 13 장 고충처리절차에 관한 사항

제 45 조 (직원상담 및 권익향상)

센터는 종사자 권익보호와 근무여건 개선을 위하여 다음 각 호의 조치를 한다.

모든 요양보호사에 대하여 분기별 1 회 이상 상담을 실시한다.

상담내용 중 기관운영 또는 근무환경 개선이 필요한 사항은 연 1 회 이상 운영에 반영한다.

종사자는 고충처리 절차를 알고 이를 이용할 수 있다.

센터는 수급자 또는 보호자의 폭언·폭행·성희롱, 급여외행위 요구 등으로부터 종사자를 보호하기 위한 조치를 한다.

제 46 조 (고충처리 원칙)

센터는 이용자·보호자·종사자의 고충과 민원을 공정하고 신속하게 처리한다.

고충처리 과정에서는 비밀을 유지하고 불이익 처우를 금지한다.

반복적으로 발생하는 고충은 원인을 검토하여 기관 운영에 반영하도록 노력한다.

제 47 조 (고충처리 절차 및 기록)

고충은 방문, 전화, 서면, 우편, 문자 등 이용 가능한 방법과 센터가 비치한 고충처리함 또는 익명성이 보장되는 접수방법을 통하여 접수할 수 있다.

고충처리는 다음 각 호의 절차에 따른다.

접수

사실확인

원인분석 및 조치계획 수립

조치 실행

결과 통보

재발방지 및 개선관리

고충은 접수일부터 7 일 이내에 처리결과를 안내하는 것을 원칙으로 한다. 사실확인이나 관계기관 협의 등으로 추가 기간이 필요한 경우에는 지연사유와 예상 처리일을 먼저 안내하고 접수일부터 14 일 이내에 처리한다. 다만 안전·인권침해와 관련된 긴급사항은 즉시 보호조치를 우선한다.

고충처리 기록에는 접수일, 신청인, 내용, 처리경과, 결과, 담당자를 기재하고 보관한다.

제 14 장 교육훈련

제 48 조 (직원교육)

센터는 종사자의 전문성 향상과 법령 준수를 위하여 교육을 실시한다.

운영규정 및 급여제공지침 교육

노인인권 및 노인학대 예방 교육

개인정보 보호 교육

감염예방, 안전관리, 응급상황 대응 교육

직무능력 향상 교육

교육기록에는 교육일시, 교육내용, 교육대상, 참석여부를 기재한다.

센터는 종사자 윤리, 성폭력 예방·대응, 응급상황 대응, 감염예방·관리, 치매예방·관리, 욕창예방·관리, 낙상예방·관리, 노인인권보호, 근골격계질환 예방, 개인정보보호, 직원 인권침해 대응 및 고충처리 등 12 개 지침을 마련하여 최신본을 비치한다.

센터는 모든 종사자에게 연 1 회 이상 운영규정 및 급여제공지침 교육을 실시한다.

신규 종사자에게는 급여제공 시작일로부터 7 일 이내에 운영규정 및 급여제공지침 교육을 실시한다. 직접 급여를 제공하지 않는 직종은 근무 시작일을 기준으로 한다.

부칙

제 1 조 (시행일) 이 규정은 2026 년 1 월 1 일부터 시행한다.