

운 영 규 정



기관명 : 마음과마음 노인복지센터

[방문요양 / 방문목욕]

목 차

제 1 장 총 칙

- 제01조 (운영목적)
- 제02조 (명칭 및 소재지)
- 제03조 (사업의 범위)
- 제04조 (적용범위와 규정준수)

제 2 장 조 직

- 제05조 (조직구성의 목적)
- 제06조 (대표자)
- 제07조 (직종)
- 제08조 (업무분장)

제 3 장 인사 및 징계

- 제09조 (인사채용)
- 제10조 (직원관리)
- 제11조 (징계)
- 제12조 (징계위원회)
- 제13조 (휴일 및 휴가 규정)
- 제14조 (복무규정)

제 4 장 보수규정

- 제15조 (급여체계 / 퇴직금)
- 제16조 (급여/퇴직금지급)
- 제17조 (상여금)
- 제18조 (휴가 및 연차 휴가)

제 5 장 복리후생 / 포상

- 제19조 (복리후생)
- 제20조 (포상)
- 제21조 (예외 사항)

제 6 장 입소정원 및 모집방법 등에 관한 사항

- 제22조 (정원 및 대상)
- 제23조 (급여 제공 기간)
- 제24조 (이용인원)
- 제25조 (이용자 모집방법)

제 7 장 이용계약에 관한 사항

- 제26조 (이용계약내용)
- 제27조 (이용료 및 수납 / 본인부담금)

제 8 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등

- 제28조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

제 9 장 서비스시간 및 내용 / 그 비용의 부담

제29조 (서비스시간)

제30조 (서비스내용)

제31조 (비용의 부담)

제32조 (이용계약에 관한 사항)

제33조 (장기요양급여 서비스제공에 관한 사항)

제34조 (계약의 해지)

제35조 (장기요양 서비스의 내용)

제36조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

제37조 (의료를 필요로 하는 경우)

제 10 장 서비스제공자의 배상책임, 면책범위 / 기타 운영 사항

제38조 (배상책임과 면책범위에 관한 사항)

제39조 (응급상황 시 처리 절차)

제40조 (시설물관리)

제41조 (차량관리)

제42조 (교육훈련)

제 11 장 회계

제43조 (원칙)

제44조 (보조금)

제45조 (후원금품)

제46조 (장부 및 서류)

제 12 장 운영규정개정 방법 및 절차

제47조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

제 13 장 안전과 보건에 관한 사항

제48조 (직원의 안전수칙)

제49조 (안전교육)

제50조 (보건교육)

제 14 장 고충처리

제51조 (고충처리)

제52조 (고충처리 담당자)

제53조 (고충처리의 절차 등)

제54조 (기록)

제 15 장 인력추가배치 운영계획서 및 연간운영계획서

제55조 (인력추가배치 운영계획서 및 연간운영계획서)

부칙

제1조 (효력)

제2조 (기타사항)

제 1 장 총칙

제1조 (운영목적)

1. 이 규정은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의거 마음과마음노인복지센터(이하 “기관”이라 한다)의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 기관의 운영을 합리적이고, 효율적으로 수행하여 노인복지증진에 기여함은 물론 지역 사회내의 급여제공대상 ,장기요양대상(1등급~5등급) 어르신(이하 “수급자”라 한다)의 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.
2. 노인복지법과 노인장기요양보험법이 상충되는 경우 노인장기요양보험법에 따라 운영하는 것을 원칙으로 한다.
3. 운영규정이 관련 법령 및 규칙과 다른 경우 관련 법령과 규칙이 우선한다.

제2조 (명칭 및 소재지)

명칭: 마음과마음 노인복지센터

소재지: 경기도 남양주시 경춘로 383, 4층

제3조 (사업의 범위) 본 기관은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거한 노인요양사업을 수행한다.

제4조 (적용범위와 규정준수)

1. 본 기관은 노인복지법과 노인장기요양보험등 관계법령에 별도의 규정이 있는 경우를 제외하고는 이규정이 정하는 바에 따른다.
2. 본 기관의 모든 임직원은 이 규정을 준수하고 성실히 수행할 의무를 가진다.

제 2 장 조직

제5조 (조직구성의 목적) 이 규정은 센터의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조직과 기능에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

1. 기관의 조직은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따라, 사업수행이 용이하도록 기관에 맞게 정한다.
2. 직원의 자격기준은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에서 정하는 바에 따르고, 기관의 장이 필요한 경우 법에 위배되지 아니하는 범위에서 인력을 가감 조정할 수 있도록 한다.

제6조 (대표자) 1. 대표자는 센터를 대표하며, 업무를 총괄한다.
2. 대표자 유고시 관리책임자가 그 직무를 대행한다.

제7조 (직종) 센터의 직원은 관리책임자(시설장), 사회복지사, 요양보호사로 구성된다.

제8조 (업무분장) 직원은 직위에 따라 다음과 같은 업무와 권한을 가진다.

직 위		담 당 업 무	
관리자	대 표 자	- 제반업무 총괄 관리 및 책임 - 대외업무 총괄	- 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 - 직원 인사 결정
	관리책임자 (시설장)	- 예산의 계획 및 집행관리 - 물품의 구매 및 검수	- 직원 인사 결정 - 직원 인사 관계 서류 관리

		- 본인부담금 및 직원급여 관리 - 장기요양비용 청구 및 관리	- 시설의 각종 행정업무의 전반적 기획 및 수행
사회복지사		- 사무관리 및 업무처리 - 대상자 방문상담 / 욕구사정 / 서비스내용 조정	- 대상자 개발 / 홍보 / 종사자교육 - 모니터링
요양보호사		◎ 방문요양 / 방문목욕 - 건강 및 여가 생활 지원 - 신체지원 / 정서지원 / 가사지원 / 일상생활지원 - 특별행사 등의 경우 보충적 활동제공	- 급여제공기록지 등 관련서류 작성 / RFID 사용, 관리 - 담당대상자서비스 제공계획수립 및 변경에 관한 보고 - 직접 목욕서비스 제공 - 급여제공 관련 장비의 유지 및 관리

- ① 세부적인 업무내용은 별도로 조정 할 수 있다.
 ② 대표자와 관리책임자(시설장)는 관련법에 따라 겸직(겸임)이 가능하다.

제 3 장 인사 및 징계

제09조 (인사채용)

1. “직원”이란 기관과 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 사회복지법 및 노인복지법 과 노인장기요양보험법에서 결격사유로 인정하는 자는 채용할 수 없다.
3. 직원에 관한 제반 사항은 근로기준법 및 취업규칙에 따른다.
4. 신규 채용 시 필요한 경우 취업규칙 및 근로계약서에 따라 3개월의 수습기간을 둘 수 있다.
5. 신규 직원의 채용 시 반드시 건강진단서를 확인하여야 하고, 이 건강진단서는 1년 이내 발급된 것 이어야 한다.
6. 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 규정되지 아니한 경우라도 기관의 장이 필요한 경우 사무요원을 둘 수 있다.

제10조 (직원관리) 아래의 기준에 따라 적용한다.

① 직원의 채용기준

- ㉠ 연간 상시 모집을 원칙으로 하나 필요한 경우 광고 등에 의한 공개모집방법 등을 사용한다.
 ㉡ 기관은 근로자의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

응시자의 서류는 제출서류는 다음과 같다.

- 이력서 1부(사회복지사)
- 자격증명서 사본 1부 (요양보호사/사회복지사)
- 주민등록증 또는 신분증 사본 1부(사회복지사)

㉢ 선발절차는 서류전형 → 면접 순으로 한다.

㉣ 최종 합격자는 건강진단규정에 의거 소정의 신체검사를 받아야 한다.

② 직원의 근로 및 휴가기준

- ㉠ 직원으로 채용된 자는 입사당일 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약서를 체결하여야 한다.
 ㉡ 센터는 근로계약을 체결할 때에 종사자에게 아래의 사항을 명시하여야 하며 근로계약 체결 후 근로계약서 사본을 근로자에게 교부하여야 한다.
- 임 금
 - 소정근로시간
 - 근로기준법 제55조에 따른 휴일

- 근로기준법 제60조에 따른 연차 유급휴가
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

③ 승진/상벌

- 관리직인 경우 상급자 결원 시 대표자와 관리책임자의 협의에 의하여 내부직원을 승진시킬 수 있다.
- 요양보호사의 경우 승진제도가 없다.
- 그 외 본 운영규정에 명시되지 아니한 사항은 관계법령과 관례에 따른다.

제11조 (징계)

1. 징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.
2. 징계의 효력은 다음과 같다.
 - a. 경고 : 징계사유가 경미한 경우 서면 경고하고, 시말서를 받는다.
 - b. 감봉 : 경고 3회이상자 및 징계사유가 중한 경우 징계위원회에서 정한 만큼 급여를 감액하여 지급한다. 단, 감액은 총액의 50%를 초과하지 못한다.
 - c. 파면 : 감봉이 연 3회 이상인자와 법률위반자로 징계위원회에서 그 직을 박탈한자.
3. 징계의 사유는 다음과 같다.
 - a. 관련법규 및 운영규정위반자
 - b. 이용자를 학대하거나 구박하는 등 인권침해의 물의를 야기한 경우
 - c. 직무상의 의무를 위반하거나, 태만한 경우
 - d. 고의 또는 중대과실로 시설에 손해를 입힌 경우
 - e. 정당한 상급자의 업무지시를 위반하는 경우

제12조 (징계위원회)

1. 징계위원회는 위원장 1명과 2명이상 5인 이내로 구성한다.
2. 위원장은 기관장으로 하고, 위원 중 1인 이상은 요양보호사로 한다.
3. 위원회는 직원 징계에 관한 사항을 심의하고 처리한다.
4. 위원회는 필요한 사유발생시 위원장이 상황에 맞게 구성한다.
5. 기타 징계위원회에 관한 사항은 취업규칙에 정한 바에 따른다.

제13조 (휴일 및 휴가 규정)

1. 근무시간 및 휴게시간은 근로계약서 및 취업규칙에 의거하여 기관의 상황과 업무에 따라 조정한다.
2. 휴일 및 연차에 관한 사항은 근로계약서 및 취업규칙에 따른다.
3. 경조휴가에 관한 사항은 근로계약서 및 취업규칙에 정하는 바에 따라 기관 자체에서 정하고, 모든 직원에게 알린다.
4. 기타 근로에 관한 사항은 근로기준법 및 취업규칙에 따른다.

제14조 (복무규정)

1. 직원은 다음 각 항의 사항을 준수하여 복무하여야 한다.
 - a. 담당 업무와 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
 - b. 수급자의 인권을 존중하고, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
 - c. 수급자의 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 열람하거나, 외부에 유출 하여서는 아니 된다.
 - d. 직원은 수급자와 가족으로부터 금품 및 향응을 제공받아서는 안 된다.
 - e. 무단으로 수급자와 약속된 급여제공 시간을 변경하거나 어겨서는 안 된다.
 - f. 기타 기관의 사업수행을 저해하는 행위 및 불법적인 행위를 하여서는 안 된다.
2. 기관의 장은 직원에 대하여 근무사항, 경력사항 및 직무수행의 공로등 각종 인사에 필요한 사항을

관리하고 반영할 수 있다.

직원의 세부 복무원칙은 아래의 기준에 따라 적용한다.

㉠ 복장과 차림새

- 기본적으로 거동불편노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고, 앞뒤가 깊어 패이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.
- 신발은 앞뒤가 막히고, 굽이 낮고(3cm 이하), 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.
- 강한 향수는 피하고, 입소자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리도 피한다.

㉡ 활동의 원칙

- 직원은 이용자에게 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 직원은 이용자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고, 활동해야 한다.
- 수급자에게 건강문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 가족과 신속히 연락해야 한다.
- 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며, 권한이상의 활동이나 자기 나름대로의 관여로 무리를 초래하지 않도록 해야 한다.

㉢ 이용자와의 의사소통 원칙

- 모든 대화는 미소로 시작하여야 하며, 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져 있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.
- 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 등 가벼운 스킨십을 동반하도록 노력하여야 한다.
- 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.
- 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

요양보호사 세부 복무원칙 : 요양보호사는 급여제공 시 아래의 복무원칙을 준수한다.

- 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
- 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
- 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
- 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터관리자에게 보고하여야 한다.
- 급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
- 어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.
- 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.
- 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
- 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생 시 응급조치 후 센터관리자와 상의한다.

■ 제 4 장 보수규정

1. “보수”란 근로의 대가로 지급되는 일체의 금품을 말한다.
2. 보수에 관한 제반사항은 근로기준법을 준수하는 것을 원칙으로 한다.

3. 직원은 본인의 보수에 관하여 미리 알아야 하고, 또 언제든 문의 할 수 있어야 한다.
4. 보수는 매월 1일부터 말일까지를 계산하여, 익월 25일에 지급한다.
5. 보수의 지급은 사전에 직원이 지정한 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.
6. 5항의 경우에도 불구하고 불가피한 사정이 있는 경우 현금으로 지급할 수 있다.
단, 이 경우 반드시 영수증에 기명날인하여 보관한다.
7. 징계 및 무단결근으로 인한 보수의 감액은 징계규정에 따른다.
8. 기타 세부사항은 아래 조항을 따른다.

제15조 (급여체계 / 퇴직금)

① 임금

- 대 표 자 : 무보수
- 관리책임자(시설장) : 2,156,880원 이상
- 사회복지사 : 2,156,880원(대표자와 관리책임자의 협의로 결정) 이상
- **요양보호사 : 시간당 10,320원(최저임금) 이상**
(단, 특정 요양보호사를 대상으로 법정 최저임금을 위반하지 않는 한도안에서 시설장의 재량으로 변경할 수 있다.)

② 수당

- 연차수당 : 근로기준법에 따르며 근로기준법 제62조에 의거 근로자와 사용자대표와의 서면합의에 따라 월 중 공휴일을 연차유급휴가로 대체한다.
- 주휴수당 : 근로기준법에 따른다.
- 유류비 : **직원이 본인 명의의 자동차를 업무에 활용하는 경우 20만원의 유류비를 지급할 수 있다.**
- 식대비 : **필요시 직원에게 매월 10만원의 식대비를 지급할 수 있다.**
- 그 외 운영규정에 명시되어 있지 않는 사항은 근로기준법 및 관계법령에 따른다.

③ 초과근무

- 요양급여를 제공하는 종사자인 경우 240분이상 초과근무시 240분에서 270분의 급여제공시간에 대하여는 시급을 적용하지 아니하며 270분이상부터 약정시급으로 산정한다.
- 요양급여를 제공하지 않는 종사자는 초과근무 시 관계법령에 따른다.

④ 퇴직금 및 기타수당

1. 퇴직금의 지급은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

「근로자퇴직급여보장법」 제9조(퇴직금의 지급) 사용자는 근로자가 퇴직한 경우에는 그 지급 사유가 발생한 날부터 14일 이내에 퇴직금을 지급하여야 한다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있다.

- 퇴직적립금은 퇴직금제도를 운영한 기관 명의의 퇴직적립금

*적립식연금보험 [현대라이프연금보험]으로 매월 적립 한다.(2016년4월25일 가입)

*행복기움NH저축보험으로 매월 적립 한다.(2018년3월21일 가입)

*기업은행계좌에서 매월 이체됨 (DC형 가입)

- 본 규정에 명시되어 있지 않은 사항은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.
- 퇴직금의 중간정산은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.

【퇴직금 중간정산】사유는 다음과 같다.

ㄱ. 기관은 「근로자퇴직급여보장법 시행령」 제3조에 따라 다음 각 호에 해당하는 직원이 서면으

로 요구하는 경우 직원이 퇴직하기 전이라도 당해 직원이 계속 근로한 기간에 대하여 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다.

- (a) 무주택자인 근로자가 본인 명의로 주택을 구입하는 경우
 - (b) 무주택자인 근로자가 주거를 목적으로 전세금 또는 보증금을 부담하는 경우
 - (c) 근로자, 배우자 또는 부양가족이 질병 또는 부상으로 6개월 이상 요양을 하는 경우
 - (d) 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 역산하여 5년 이내에 근로자가 파산선고를 받은 경우
 - (e) 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 역산하여 5년 이내에 근로자가 개인회생절차개시 결정을 받은 경우
 - (f) 「고용보험법 시행령」에 따른 임금피크제를 실시하여 임금이 줄어드는 경우
 - (g) 그 밖에 천재지변 등으로 피해를 입는 등 고용노동부장관이 정하여 고시하는 사유와 요건에 해당되는 경우
- ㄴ. 「근로자퇴직급여보장법」 제8조에 따라 퇴직금을 중간 정산한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속 근로기간은 정산시점부터 새로 계산한다.

2. 기타수당 : 시간외 근무수당, 휴일근로수당등 기타 제반 수당에 관한 사항은 근로기준법 및 취업규칙에 따른다.

- ⑤ 건강보험료(장기요양보험료) 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
- ⑥ 국민연금 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
- ⑦ 고용보험 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
- ⑧ 산재보험 납부액 : 사용자가 전액 부담함.

제16조 (급여 / 퇴직금지급)

- ① 급여는 매월 25일 종사자의 계좌로 입금한다.
다만, 센터 자체적으로 지급하는 포상금, 직책수당, 인센티브는 지급일자가 변경될 수 있다.
- ② 퇴직금은 퇴직금 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급한다.

제17조 (상여금) 직원의 근무실적과 경영성과를 감안하여 특별 상여금을 지급 할 수 있다.

제18조 (휴가 및 연차 휴가)

- ① 주휴일은 일요일로 하며, 다만 사업장 사정 및 수급자의 요청에 따라 근로자와의 합의 하에 다른 날로 변경하거나 대체 할 수 있다.
- ② 주휴일 및 근로자의 날을 유급휴일로 한다.
- ③ 연차휴가는 근로기준법 제 60조 내지 제 63조 및 취업규칙에서 정하는 바에 따른다.
단시간 근로자의 경우 연차유급휴가를 통상근로자의 근로시간에 비례하여 부여하기로 한다.
- ④ 근로기준법 제61조 각호에서 정하는 내용에 따라 취업규칙에 의거하여 연차휴가사용을 독려하였음에도 불구하고, 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.
- ⑤ 그 밖의 휴일 및 휴가에 대한 사항은 노동관계법령 및 사업장 취업규칙이 정하는 바에 따른다.

■ 제 5 장 복리후생 / 포상

제19조 (복리후생) 직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 실시할 수 있다.

- ① 경조 휴가 : 본인 결혼 - 5일, 배우자 출산 - 3일
 본인·배우자의 부모 또는 배우자 사망 - 5일
 본인·배우자의 조부모 또는 외조모의 사망 - 2일
 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 - 2일
 직원 병가 - 연간 7일 이내
- ② 경조금 지급 : 요양보호사(부,모 조의금 50,000원, 자녀결혼 50,000원)
 사회복지사(부,모 조의금 50,000원, 자녀결혼 50,000원)
- ③ 특별선물 지급 : 추석, 설에 선물로 지급한다.

제20조 (포상) 직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 필요시 협의에 의해 실시할 수 있다.
 또한 포상은 분기 또는 반기에 방문요양 / 방문목욕 종사자의 우수사원을 선별하여 해당자에게 **포상**한다.

제21조 (예외 사항)

- ① 포상 및 복리후생에 해당되더라도 인사사고 등이 현저히 낮은 종사자는 관리책임자의 재량으로 포상 및 복리후생 대상에서 제외할 수 있다.
- ② 본 규정에 의해 실시되는 포상 및 복리후생 제도는 대표자 및 관리책임자의 재량으로 변경, 폐지될 수 있다.

제 6 장 입소정원 및 모집방법 등에 관한 사항

제22조 (정원 및 대상)

1. 관계법령에 의거 방문요양, 방문간호, 방문목욕은 정원을 정함이 없이 법에 따라 서비스 한다.
2. 장기요양 방문급여의 대상자는 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 따라 장기요양 등급 (1등급~5등급) 을 받은 자로 법에 정한 대상을 준수한다.

제23조 (급여 제공 기간)

1. 급여 제공 기간은 계약된 기간으로 한다.
2. 급여 제공 기간 중 등급의 변동되어 더 이상 급여 제공이 불가능한 경우는 대상자와 보호자에게 즉시 이를 알려야 한다.

제24조 (이용인원) 이용인원에 대한 기준은 다음과 같다

- ① 센터는 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 하며, 재가장기요양기관 설치 신고시 최소 인력 기준을 항상 충족하여야 한다.
- ② 이용인원은 관계 법령에 의거하여 방문요양/목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
- ③ 센터는 모든 서비스를 책임지고 관리할 수 있는 관리책임자를 반드시 1인 이상 고용하여야 한다.

제25조 (이용자 모집방법) 센터는 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체를 활용하여 홍보하며, 기관 경영에 필요한 비용 창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력해야 한다.

1. 각종 온,오프라인 광고 및 관계기관과의 협력 등 다양한 방법으로 모집하며, 법령에 위배되지 않는 한 모집방법에 제한을 두지 않는다.
2. 모집에 필요한 경우 비용을 지출할 수 있고, 이때 지출의 규모는 기부금품모집 및 사용에 관한 법률 과 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 위배되지 않는 범위로 한정 한다

- ① 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
- ② 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.
- ③ 기관의 전단지와 홍보물을 관할 관공서 및 기관에 비치한다.
- ④ 인터넷 홈페이지를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 홈페이지 상담 게시판, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

■ 제 7 장 이용계약에 관한 사항

제26조 (이용계약내용) 이용계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.

① **계약목적**: 장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공시설간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

② **계약기간** :

1. 계약기간은 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간으로 한다.
2. 전항의 경우라도 계약기간 내에 등급변경으로 서비스가 어려운 경우는 등급 변경 일의 기준으로 한다.
3. 수급자는 계약기간 중이라도 계약의 해지를 요구할 수 있다.
4. 계약기간이 종료되기 전에 쌍방 명시적 의사표시가 없으면 재계약을 하는 것으로 본다.

③ **수급자에 의한 계약해지**: 수급자의 사망 또는 병원입원, 시설 전원 등 계약해제 사유발생시 수급자(보호자)는 7일전에 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스 제공을 지속할 수 없을시 수급자(보호자)에게 14일전에 통지하여야 한다.

④ **신원 인수인 권리 및 의무**

- 신원인수인은 수급자가 안전하고 표준 급여제공서비스를 제공 받고 있는지 확인 할 권리가 있다.
- 신원인수인은 센터에 수급자의 급여제공에 관련된 자료를 제공받을 권리가 있다.
- 신원인수인은 수급자의 월 이용료 등의 부담 의무가 있으며, 인적사항 등 변경 시 즉시 센터에 이를 통보하여야 한다.
- 신원인수인은 장기출장 등으로 보호자의 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정하여야 할 의무가 있다.
- 신원인수인은 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임 의무가 있다.

제27조 (이용료 및 수납 / 본인부담금)

1. 장기요양급여이용료에 관한 사항은 매년 보건복지부 고시를 기준으로 한다.
2. 위 1항의 이용료에 관한 사항은 보건복지부의 고시가 발표되면 즉시, 수급자 및 보호자에게 알려야 한다.
3. 법에 따라 수급자 본인이 부담하게 되어 있는 본인부담금도 매년 고시되는 보건복지부 고시를 준용한다.
4. 기타 법에 정하지 아니하는 비급여와 본인비용을 청구하지 아니한다.
5. 본인부담금은 매월 정액을 받는 것을 원칙으로 하고, 필요한 경우 연단위로 받을 수 있다.
6. 5항의 본인부담은 별도의 장부를 이용 기록하고 관리하며, 미수금이 발생되지 않도록 하여야 한다.
7. 미수금이 발생되면 수급자 및 보호자에게 충분히 고지하고 납입하도록 안내하여야 한다.
8. 연간 납부된 본인부담금은 수급자 및 보호자가 요청하면 영수증을 발행하여야 한다.

이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

① **월이용료**

- 노인장기요양보험법에서 정하는 아래의 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여제공일수로 산정한다.

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
재가급여 월한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

구 분	수 가 (단위 : 원 / 회당)							
방문요양	30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	17,450	25,320	34,120	43,430	50,640	57,020	63,530	70,080

구 분	수 가 (단위 : 원 / 회당)		
방문목욕 (60분이상)	목욕차량 이용 (차량내 목욕)	목욕차량 이용 (가정내 목욕)	목욕차량 미이용시
	88,990	80,230	50,100

② 본인부담금

- 일 반 이 용 자 : 장기요양급여비용의 **15%**
- 국민기초생활수급권자 : **무료**
- 의료급여수급권자, 소득, 재산 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정금액 이하인 자
장기요양급여비용의 6%,9% 적용하여 받는다.

③ 그 밖의 이용부담액

- 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- 그 밖에 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자간 협의를 하여 정한다.

제 8 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등

제28조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

- ① 이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변경될 수 있으며, 변경내용 적용 전 수급자(보호자)에게 통지 후 수급자(보호자)의 동의를 받는다.
- ② 수급자의 장기요양등급이 변경 되었을 경우나 수가변동 등으로 이용료의 변경이 있을 경우 변경일로부터 계약서를 재 작성하여 이용자의 승인을 득하고 장기요양급여를 제공받을 수 있도록 한다.

제 9 장 서비스시간 및 내용 / 그 비용의 부담

제29조 (서비스시간)

표준장기이용계획서를 기준으로 주 7일 주간(오전09시~오후6시)에 서비스하는 것을 원칙으로 한다.

1. 수급자의 부득이한 상황이 발생되어 서비스시간을 조정할 필요가 있는 경우 수급자와 보호자 및 기관과 요양보호사간 충분한 협의로 결정한다.
2. 2항의 경우 발생되어지는 비용이 있는 경우 법에 명시된 경우를 제외하고, 수급자가 부담한다.

제30조 (서비스내용)

- ① 방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실이용하기, 옷 갈아입기, 머리감기 등) 및 가사활동, 개인활동 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
가사활동지원	취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
개인활동지원	외출시 동행, 일상 업무 대행 등, 행동변화, 응급상황대처 등
정서지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
기타	행동변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

- ② 방문목욕 : 2인의 요양보호사가 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 대상자의 가정 등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.

구분	서비스 내용
방문목욕 서비스 지원	목욕준비, 목욕실시(몸 씻기, 머리감기, 얼굴 씻기 포함), 목욕 후 옷 갈아입히기, 배설처리, 목욕 전·후 간단한 상태의 관찰 및 측정 등
그 외 서비스 지원	사용물품의 준비 및 뒷정리 대상자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와줌

제31조 (비용의 부담) 비용의 부담은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

- ① 본인부담금은 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 말일까지 입금한다.
 ② 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다.
 이 경우 기관에서는 수급자(보호자)에게 영수증(기관차체서식)을 발행해 줄 수 있도록 한다.

제32조 (이용계약에 관한 사항)

- 표준장기이용계약서를 기본으로 하고, 기타 기관에서 필요한 내용의 부속 서류를 별도로 둘 수 있다.
- 계약서는 수급자 본인이 체결하는 것이 원칙이나, 필요한 경우 보호자 또는 법정 대리인의 계약도 유효하다.
- 수급자 및 보호자는 숨김없이 필요한 서류를 작성하여야 하고, 거짓으로 작성한 경우 계약은 무효다.

제33조 (장기요양급여 서비스제공에 관한 사항)

- 계약에 따라 급여서비스를 제공한다.
- 계약에 따라 급여서비스가 제공되기 전에 기관장 및 관리자는 수급자에 관해 사전에 충분한 정보를 얻어 급여를 실시하는 요양보호사에게 전달 급여 제공에 만전을 기하도록 하여야 한다.
- 급여제공에 임하는 요양보호사는 법에서 정하는 기본적인 장기요양급여서비스 이외에도 성실과 책임의 의무를 다하여야 한다.
- 요양보호사는 수급자 및 그 보호자와 수시로 연락을 주고받아 수급자의 건강 및 정신안정에 최선을 다하여야 한다.
- 기관장 및 관리자는 법에 규정된 장기요양급여서비스가 적정하게 제공되고 있는지

정기적으로 확인하고, 불시에 점검하여 수급자에게 안정적으로 급여가 제공 되도록 하여야 한다.

제34조 (계약의 해지)

1. 수급자 및 보호자의 요구가 있는 경우
2. 수회에 걸쳐 요양보호사를 변경하는 등 급여제공에 최선을 다하였으나, 부득이 서비스가 어려운 경우
3. 수급자가 정보를 고의로 숨기거나 기타 위법사항이 발생한 경우
4. 3회 이상 본인부담금이 미납된 경우

제35조 (장기요양 서비스의 내용)

1. 방문급여는 법에 따라 수급자의 신체활동 및 심신기능 유지 .향상을 위한 제반 급여의 제공을 목적으로 한다.
2. 급여의 제공범위는 수급자와 수급자가 거하는 방으로 제한한다.
2. 수급자 및 보호자의 요청에 의해 급여계약 당시 필요한 사항을 파악 개별급여계획을 작성 급여서비스에 반영하도록 하여야 한다.
3. 급여제공과정은 수급자 및 보호자의 동의하에 이루어 져야 한다.
4. 급여제공과정에서 수급자를 결박, 억제, 격리등 신체를 제한하는 일이 있어서는 안 된다.
5. 급여제공과정에서 수급자를 모욕하거나, 차별, 구박하는 행위를 하여서는 안된다.
6. 적절한 급여제공을 위하여 기관은 요양보호사의 직무교육에 만전을 기하고 기록 관리 하여야 한다.
7. 치매 및 중독등 급여제공에 필요한 정보가 충분히 전달되도록 급여제공기록에 만전을 기하고, 요양보호사의 변경등 사유 발생시 활용하도록 한다.
8. 수급자가 병원치료가 필요한 경우등 급여제공시 응급 상황이 발생할 때를 대비하여 평소 매뉴얼을 만들어 교육 하여야 한다.

제36조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

1. 수급자가 일상적인 급여제공 외에 특별한 보호를 요하는 경우는 사전에 급여서비스에 포함하여 계획을 세워야 한다.
2. 일반 급여제공 중 특별한 보호를 필요로 하는 경우가 발생 되면 즉시, 보호자에게 알리고 특별한 보호에 임해야 한다.
3. 이 특별한 보호를 위하여 비용이 발생하는 경우는 관련법 및 보건복지부 고시에 따라 보호자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제37조 (의료를 필요로 하는 경우)

1. 수급자가 개별적인 의료를 필요로 하는 사유발생시, 즉시 이를 보호자에게 알리고 가까운 병의원으로 이송 치료하도록 하여야 한다.
2. 응급상황 발생 시에는 선 병의원 이송 조치 후 보호자에게 알릴 수 있다.
3. 계속적인 통원 및 입원 등 병의원 치료가 필요한 경우 수급자 및 보호자의 의사에 따라야 한다.
4. 3항의 경우 요양보호사는 최선을 다하여 치료에 협조하도록 하여야 한다.
5. 수급자의 의료 중 발생한 비용에 관하여는 법에 의하지 아니하고는 수급자 부담으로 한다.

제 10 장 서비스제공자의 배상책임, 면책범위 / 기타 운영 사항

제38조 (배상책임과 면책범위에 관한 사항) 서비스 계약시 다음 각 호에 내용을 기재하고

수급자(이용자) 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 센터는 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 **전문인배상책임보험**에 의무가입 하도록 하며, 종사인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.
2. 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리 해야 한다.
 - 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.
3. 서비스 제공자의 **면책의 범위**는 다음과 같다.
 - a. 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 서비스 제공자에게 책임을 묻지 않는다.
 - b. 보호자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 손해
 - 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
 - c. 외부 병원 및 기타 명백한 책임소재가 있는 경우
 - d. 보호자에게 인계 후 사고
 - e. 천재지변에 의한 사고 및 기타 법률로 규정한 경우
 - f. 기타 이 외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.
 - g. 수급자(이용자)는 센터와 사회복지사, 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.
 - h. 서비스 제공 시간 이외의 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.

제39조 (응급상황 시 처리 절차)

- ① 요양보호사가 서비스를 제공하는 중에 사고가 발생한 경우 해당 요양보호사는 119 또는 응급의료 기관, 서비스제공기관, 수급자의 가족 및 보호자 등에 즉시 연락을 취해야 한다.
- ② 사고를 접수한 센터는 의료인의 조치가 필요한 것으로 판단될 경우 즉시 의료기관이나 119에 신고 하거나 요양보호사가 신고하였는지를 확인한다.

제40조 (시설물관리)

1. 기관은 관련법에 의한 사무실 관리에 최선을 다하여야 한다.
2. 기관의 전기, 난방 등 화재에 대비한 투척용 소화기 설치하여 화재 예방에 최선을 다한다.

제41조 (차량관리)

1. 기관의 차량은 업무용차량으로 등록하고, 허가된 자가 공적으로 운행하도록 한다.
2. 업무용차량은 각 차량별 업무용차량 운행일지를 작성하고 보관하여야 한다.
3. 기관의 장은 차량을 운행하는 자가 차량운행에 적합한지 확인하도록 하고, 차량 열쇠 등을 안전하게 보관하여 무자격자 및 허가자 이외는 사용하지 못하도록 관리 하여야 한다.
4. 차량은 정기적으로 점검하고, 긴급 상황이 발생하면 즉시 운행이 가능하도록 관리 되어야 한다.

제42조 (교육훈련)

1. 기관의 장은 관련법에 규정된, 산업안전교육, 성희롱예방교육, 개인정보보호교육, 직무교육을 실시하여야 한다.
2. 기관의 장은 필요한 경우 외부강사 및 워크숍, 세미나등에 참석하게 하여 급여성서비스의 질적 향상을 도모하여야 한다.

3. 기관의 장은 교육결과를 직무에 반영하도록 하여야 한다.

■ 제 11 장 회 계

제43조 (원칙)

1. “사회복지법인 및 사회복지시설재무회계규칙”과 “장기요양재무회계규칙”에 따르는 것을 원칙으로 하고, 세부 사항에 대하여 별도 법령에 규정된 것은 그 규정에 따른다.
2. 위 1항의 규정에 의거 회계담당자는 전년 12월 26일까지 예산을 편성 시군구에 보고하여야 한다.
3. 위 1항의 규정에 의거 회계담당자는 익년 3월 31일까지 결산을 하여 시군구에 보고하여야 한다.
4. 회계 기간은 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.
5. 편성된 예산은 준수하도록 노력하고, 부득이한 사유의 발생으로 불일치 하는 경우 추경을 편성 시군구에 보고한다.
6. 예산에 따른 자금의 집행은 명확하고 투명하게 하여야 하며 그 증빙을 철저 하게 하여야 한다.
7. 예산은 사회복지법인및사회복지시설재무회계규칙과 장기요양재무회계규칙에 따라 편성하고, 기타 보건복지부 고시 인건비비율 및 관련 규칙을 준수하여야 한다.
8. 기관의 회계는 다른 법인 회계 및 사업에 대한 회계와 분리하여 처리하고, 각 급여종류별로 처리한다. 단, 부득이한 경우 또는 규칙 및 고시에 명시된 경우 예외로 한다.

제44조 (보조금)

1. 국가 또는 지방자치단체로 부터의 보조금은 이를 별도 계상하여 보고하여야 한다.
2. 1항을 위하여 별도 장부를 두고 기록한다
3. 받은 보조금은 전액 편성된 예산에 산입한다.
4. 기타 사항은 보조금 관리에 관한 법률에 따른다.

제45조 (후원금품)

1. 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률에 따라 기부금을 받는다
2. 기부금을 받은 경우 영수증을 발행하고, 별도의 장부에 기록하여야 한다.
3. 물품으로 받은 경우는 금액으로 환산하여 계상 기록한다.
4. 받은 기부금은 전액 예산에 편성하여야 한다. 단, 물품은 제외
5. 단발성 및 미처 예산에 편성하지 못한 경우는 예외로 결산 반영한다.
6. 그 사용에 관한 것은 지정, 비지정을 구분 명확하게 사용되도록 하여야 하고, 별도로 기록하여야 한다.
7. 기타 사항은 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률에 따른다.

제46조 (장부 및 서류)

1. 기관에는 다음 각 항의 장부와 서류 및 기타 필요한 장부와 서류를 보관한다.
 - a. 기관의 연혁에 관한 기록부
 - b. 재산목록과 재산의 소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류
 - c. 기관운영일지
 - d. 예산서 및 결산서
 - e. 총계정원장 및 수입.지출보조부
 - f. 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류
 - g. 보고서철 및 행정기관과의 협의 등 관련문서철
 - h. 수급자 관리카드 (계약체결일, 이용료 기타 비용부담에 관한 사항 포함)
2. 보관 방법은 종이 인쇄물 또는 법에 인정되는 전자문서의 형태로 보관한다.

3. 위 1항의 각 장부와 서류는 법과 규칙에 별도 규정으로 규정된 경우는 그 규정을 따른다.

■ 제 12 장 운영규정개정 방법 및 절차

제47조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

1. 다음 각항의 사유가 발생 하면 운영규정을 개정한다.
 - a. 직원 회의를 통해 과반수이상 이 동의한 개정요구
 - b. 기관장이 기관운영에 필요하다고 생각되어 개정요구
 - c. 수가변동 등 관련법의 개정에 따른 변경으로 개정이 필요한 경우
2. 개정 사유발생시 직원회의를 소집하고, 관계인으로부터 충분한 개정의 취지 및 내용에 대한 의견과 논의를 한다.
3. 개정된 즉시 효력이 발휘되는 것으로 본다.

■ 제 13 장 안전과 보건에 관한 사항

제48조 (직원의 안전수칙)

- ① 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험 요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
- ② 센터는 서비스 제공 대상자 및 기관 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선 다해야 한다.
- ③ 관리자는 서비스 제공 대상자의 가정의 안전점검을 주기적으로 실시해야 한다.
- ④ 센터는 직무교육을 통해 연 1회 이상 **근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시**하고, **근골격계질환**으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제49조 (안전교육) 센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 하며, 안전교육의 내용, 특히 서비스 대상자에 대한 안전 교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.

- ① 화재에 관한 안전 (위험물 취급 요령, 소화기 사용 요령 등)
- ② 교통안전(서비스 대상자의 외출 시의 교통 안전, 차량의 주변접근 주의 등)
- ③ 전열기구의 사용 금지 및 서비스 대상자가 사용하는 전열기구의 사용 자제와 관리
- ④ 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 **근골격계질환 예방교육을 연 1회이상 실시**한다.

제50조 (보건교육) 센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 보건교육을 실시함으로써 대상자의 신체적·정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료를 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.

- ① 센터는 직원의 근무특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
- ② 직원 **건강검진은 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출**해야 하며, 센터는 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, **2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치**해야 하며, 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.
신규직원의 경우 채용 시 진행하는 건강검진을 당해 연도 건강검진으로 인정한다.
- ③ 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 **감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시**한다.

■ 제 14 장 고충처리

제51조 (고충처리)

1. 수급자 및 직원의 불만과 고충에 대하여 효율적으로 전달되고 개선될 수 있는 체계를 운영하여야 한다.
2. 불만 및 고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
3. 운영자는 불만 및 고충이 접수 되면 빠르게 문제해결에 힘쓰고 당사자가 고충접수로 인한 어떠한 불이익도 없도록 하여야 한다.
4. 필요한 경우 기관의 장은 고충처리위원회를 둘 수 있고, 불만 및 고충처리 접수부를 만들어 운영하여야 한다.
5. 본 기관 직원 및 수급자(보호자)의 인권문제, 인사문제, 건강문제, 근무여건 등의 제반문제를 상담할 수 있다.

제52조 (고충처리 상담자)

1. 1차 상담자(접수자) : 대표자 / 관리책임자(시설장) / 또는 사회복지사
2. 2차 상담자(처리자) : 대표자 / 관리책임자(시설장) / 또는 사회복지사

제53조 (고충처리의 절차 등)

1. 고충처리신고(유선, 방문, 우편 등) → 접수(고충내용 담당자 확인) → 상담(상담 후 일지작성) → 결과 및 조치사항 → 결과 통보
2. 전화상담 : 031-553-3356
3. 방문상담 : 마음과마음노인복지센터 내 고충처리 담당자
4. 처리과정 : 상담요청이 있을 경우 센터는 성실히 고충을 청취하고, 문제를 해결하기 위해 노력하여야 하며, 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 하며, 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 한다.

제54조 (기록) 센터는 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

■ 제 15 장 인력추가배치 운영계획서 및 연간운영계획서

제55조 (인력추가배치 운영계획서 및 연간운영계획서) 센터는 인력추가배치 운영계획서 및 연간운영계획서를 매년 작성하여 별첨하여 관리한다.

■ 부칙

제1조 (효력) 본 규정의 효력은 **2026년 01월 01일부터 적용**한다.

제2조 (기타사항) 본 규정에 수록되지 않은 사항은 관계법령 및 통상 관례에 따르며,
이 운영규정은 기관 내에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람하도록 하여야 한다.

***제15조 (급여체계/퇴직금), 제27조 (이용료 및 /본인부담금)은 고용노동부와 보건복지부 고시에 매년 변동 할 수 있다**