

운영규정



이원건강의료기 화성점
2025

목 차

제1장 총칙	3
제2장 사업목적과 내용	3
제3장 재정	7
제4장 기관운영	7
제5장 이용대상자와 모집방법	9
제6장 서비스 이용료 및 계약절차	11
제7장 서비스 이용료 변경	14
제8장 서비스 제공 원칙	15
제9장 서비스제공자의 배상책임 및 면책 범위	16
제10장 운영규정 개정방법과 개정절차	17
제11장 운영위원회	18
제12장 인력관리 규정	21
제13장 조직 및 직원	22
제14장 인력관리	28
제15장 대상자 가정의 물품 관리	30
제16장 근무규정	30
제17장 보수	34
제18장 안전과 보건	41
제19장 고충처리절차	46
제20장 제품 관련 사항	48

제1장 총칙

제1조 (목적)

- ① 이 운영규정은 노인장기요양보험법 제23조 1항 및 관련법에 의거하여 운영에 관한 제반 사항을 규정하여 '이원건강의료기 화성점'의 기관운영과 조직에 효율성과 노인장기요양보험 사업의 안정적 수행을 목적으로 한다.
- ② '이원건강의료기 화성점'를 운영함에 있어서 노인장기요양보험 서비스 제공을 통한 서비스 수혜대상 어르신의 삶의 질의 향상을 목적으로 한다.
- ③ '이원건강의료기 화성점'는 이 운영규정을 통하여 복지용구서비스의 효율적인 운영과 지역사회 주민의 복지증진을 목적한다.

제2조 (기본방침)

- ① 이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의거하여 고령으로 인한 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 어르신들에게 복지용구서비스 제공을 통한 자활의 기회를 제공하기 위해 노력한다.
- ② 이 규정은 복지용구서비스를 제공받는 어르신의 가족들의 정서적·심리적 부담을 감소시키기 위하여 노력한다.

제3조 (명칭)

이 기관의 명칭은 '이원건강의료기 화성점'(이하 '복지용구사업소'라고 함)라고 한다.

제4조 (소재지)

복지용구 사업소 소재지는 경기도 화성시로 한다.

제2장 사업목적과 내용

제5조 (사업목적)

노인장기요양보험법 제52조에 의하여 설치된 등급판정위원회로부터 거동이 현저히 불편함을 인정받아 1 내지 4등급 또는 특별치매 5등급의 판정을 받은 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 어르신으로서 정신적·신체적인 이유로 독립적인 일상생활을 영위하기 어려운 어르신을 대상으로 복지용구를 제공하여 노인장

기요양보험의 안정화에 기여한다.

제6조 (사업내용)

복지용구사업소는 '복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시(이하 '고시'라고 함) 제2조에 의하여 다음과 같은 복지용구 급여 서비스를 제공한다.

① 복지용구 급여란 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인 장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구로서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 것을 구입하거나 대여해 주는 것을 말한다.

② 복지용구사업소는 '노인장기요양보험법 시행령' 제9조에 따라 복지용구를 제공한다.

③ '노인장기요양보험법' 제15조제2항에 따라 장기요양급여를 받을 자(이하 "수급자"라 한다)에 대한 복지용구의 급여방식은 구입방식과 대여방식으로 하며, 구체적인 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 구입방식 : 수급자가 『구입품목』에 대해 본인부담금을 부담하고 구입
2. 대여방식 : 수급자가 『대여품목』을 일정기간 대여하고 당해 제품의 대여가격에서 본인부담금을 부담

④ 복지용구 급여품목은 다음 각 호와 같다.

1. 구입품목

- 가. 이동변기
- 나. 목욕의자
- 다. 성인용 보행기
- 라. 안전손잡이
- 마. 미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말)
- 바. 간이변기(간이대변기·소변기)
- 사. 지팡이
- 아. 욕창예방방석
- 자. 자세변환용구
- 차. 요실금팬티

2. 대여품목

- 가. 수동휠체어
- 나. 전동침대

- 다. 수동침대
- 라. 이동욕조
- 마. 목욕리프트
- 바. 배회감지기

- 3. 구입 또는 대여품목
 - 가. 욕창예방매트리스
 - 나. 경사로(실내용,실외용)

제7조 (재가급여 한도액)

재가급여 연 한도액은 '복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시' 제3조에 의하여 다음과 같이 한다.

- ① 수급자는 복지용구 급여를 연 한도액 범위 안에서 제공받을 수 있으며, 이 경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.
- ② 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인이 부담한다.

제8조 (복지용구 급여기준)

복지용구 급여기준은 '복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시' 제4조에 의하여 다음과 같이 한다.

- ① 복지용구사업소와 수급자는 복지용구 급여시 다음 각 호의 기준에 따라야 한다.
 - 1. 수급자는 급여품목 중 수급자의 신체기능상태에 따라 필요하다고 공단이 인정한 품목을 구입 또는 대여할 수 있으며, 복지용구사업소는 당해 품목만을 수급자에게 제공할 수 있다.
 - 2. 복지용구사업소는 보건복지부장관(이하 "장관"이라 한다)이 정한 제품별 사용 가능 헛수(이하 "사용 가능 헛수"이라 한다) 이내의 제품만을 대여 할 수 있다.
 - 3. 제2호에도 불구하고 사용 가능 헛수가 경과한 제품 중 외형 및 작동 상태에 이상이 없는 제품 등은 사용 가능 헛수의 1/2의 범위 내에서 연장하여 대여할 수 있다. 대여기간이 연장된 제품의 대여비용 산정 및 연장대여 절차 등에 대한 세부사항은 공단의 이사장이 정하여 공고한다.
 - 4. 수급자는 다음 각 목의 방법으로 복지용구 구입·대여를 할 수 있다.

가. 사용 가능 헛수가 정하여진 품목은 재료의 재질 · 형태 · 기능 및 종류를 불문하고 보건복지부장관(이하 "장관"이라 한다)이 정한 사용 가능 헛수내에서 품목당 1개의 제품만 구입할 수 있다. 단, 성인용보행기는 2개, 경사로(실내용)는 6개까지 구입할 수 있다.

나. 복지용구 대여의 경우에도 각 품목당 1개 제품만 대여할 수 있다.

다. 구입 또는 대여품목의 경우 수급자는 구입 및 대여를 동시에 할 수 없다. 다만, 경사로(실내용)는 구입, 경사로(실외용)는 대여만 가능하며 경사로(실내용,실외용)는 동시에 이용할 수 있다.

라. 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 본다.

마. 연한도액 적용기간중 안전손잡이는 10개, 미끄럼방지양말은 6켤레, 미끄럼방지매트·미끄럼방지액은 5개, 간이변기(간이대변기·간이소변기)는 2개, 자세변환용구는 5개, 요실금팬티는 4개를 구입한도로 한다.

② 복지용구사업소는 '복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시' 제5조제2호에 따른 세정 및 소독을 실시한 복지용구에 대해서만 대여방식으로 제공할 수 있다.

제8조 (급여대상자)

① 급여대상자는 노인장기요양법에 따른 수급자 중 시설급여를 제공하는 장기요양기관에 입소하지 않은 자로 한다.

② 복지용구 급여를 받던 중 시설에 입소하는 경우, 입소 시점부터 지급을 중단한다.

③ 수급자가 의료기관(병원, 의원 등)에 입원한 기간 동안에는 '전동침대', '수동침대', '이동욕조', '목욕리프트'의 급여가 제한된다. 다만, '복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시' 제6조제5호의 경우에는 그러하지 아니한다.

제9조 (급여비용 본인부담율)

급여비용의 본인부담율은 다음과 같이 한다.

① 일반대상자의 급여비용 본인부담율은 15%로 한다.

② 감경대상자 중 보험료순위가 25%를 초과하고 50% 이하인 자의 급여비용 본인부담율은 9%로 한다.

③ 감경대상자 중 보험료순위가 25% 이하인 자의 급여비용 본인부담율은 6%로 한다.

- ④ 타법령에 따른 의료급여 수급자의 급여비용 본인부담율은 6%로 한다.
- ⑤ '국민기초생활보장법'에 따른 의료급여 수급자는 본인부담 면제로 한다.

제10조 (적용범위)

복지용구사업소의 사업운영에 관하여 관계법령 또는 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정에 의한다.

제11조 (규정준수의무)

복지용구사업소의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제12조 (결재)

복지용구사업소의 모든 업무는 운영 총괄책임을 지는 대표(대표가 위임한 경우는 시 설장)의 사전결재를 받은 후 집행함을 원칙으로 한다.

제3장 재정

13조 (재정)

복지용구사업소의 재정은 사업수입금으로 충당한다. 사업수입금은 노인장기요양수가 지원금, 장기요양 본인부담금, 후원금, 기타 수입으로 한다.

14조 (회계연도)

복지용구사업소의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

제4장 기관운영

15조 (기관운영)

기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지증진에 기여한다.

- ① 위생적이고 쾌적한 기관 환경의 유지관리

- ② 기관운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
- ③ 수급자에 대한 서비스제공 및 인권존중으로 삶의 질 향상
- ④ 지역사회와의 연계성 확대
- ⑤ 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리향상 등

제16조 (기관 설치기준 및 인력구성)

- ① 복지용구사업소의 시설기준은 다음과 같다.

구분	시설전용면적	전시장	통신설비 등 사업에 필요한 설비 및 비품
복지용구	42.4m ²	○	○

- ② 복지용구사업소의 인력구성은 다음과 같다.

관리책임자	사무원
1명	필요 시 총원

제17조 (업무분담 및 업무조정)

- ① 복지용구사업소의 업무분담은 시설별 상황에 따라 직제별 업무분담을 통해 업무를 수행한다.
- ② 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분담을 조정할 수 있다.
- ③ 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제18조 (급여대상)

급여대상은 장기요양등급 인정자로 하며 다음과 같다.

요양등급	건강상태	인정점수
1등급	일상에서 전적으로 타인의 도움 필요	95점 이상
2등급	상당부분 타인의 도움 필요	75점 이상 ~ 95점 미만
3등급	부분적으로 타인의 도움 필요	60점 이상 ~ 75점 미만
4등급	심신의 기능장애로 부분적으로 타인의 도움 필요	51점 이상 ~ 60점 미만

	요	
5등급	치매(노인성질환에 한함)환자 (치매특별등급)	45점 이상 ~ 51점 미만

제19조 (급여범위 게시 및 관련업무 비치)

기관은 복지용구 내부에 어르신과 어르신의 가족, 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

- ① 운영규정서, 취업규칙
- ② 종사자 근무체계
- ③ 제공하는 장기요양급여의 종류
- ④ 비급여대상 및 항목별 비용
- ⑤ 급여제공지침
- ⑥ 윤리강령
- ⑦ 응급상황대처
- ⑧ 노인학대신고기관 및 대처방안
- ⑨ 비상연락체계
- ⑩ 그 밖의 노인장기요양보험의 선택에 도움이 되는 중요사항 등.

제5장 이용대상자와 모집방법

제20조 (이용 대상자)

- ① 장기요양 급여 수급자
- ② 65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 심신이 허약하거나 거동이 현저히 불편하여 등급판정 위원회로부터 노인장기요양등급 1내지 5등급 판정을 받은 자.
- ③ 복지용구 서비스가 필요한 자.

제21조 (이용절차)

- ① 대상자는 기초생활수급자, 기타의료급여수급자, 일반노인으로 구분한다.
- ② 기초생활수급자와 기타의료급여수급자가 시·군·구에 노인장기요양인정서를 첨부하여 급여신청을 하면, 시·군·구가 장기요양기관에 이용의뢰(공단, 본인 통보)를 하면, 장기요양기관이 이용대상자확인을 한 후 수급자와 급여제공 계약서를 작성하고,

장기요양기관이 장기요양급여 계약 내역서를 공단에 통보함으로써 서비스가 실시된다.

③ 일반노인의 경우 장기요양기관에 급여신청을 하면, 장기요양기관이 이용대상자확인을 한 후 수급자와 급여제공 계약서를 작성하고, 장기요양기관이 장기요양급여 계약 내역서를 공단에 통보함으로써 서비스가 실시된다.

④ 장기요양기관이 이용대상자를 확인함에 있어 기초생활수급자나 기타의료급여수급자에 대한 급여비용은 입소비용 신청일부터 인정하며, 장기요양기관에서는 반드시 기초생활수급자나 기타의료급여수급자에 대한 이용의뢰서를 확인한 후 수급자와 계약을 체결해야 한다.

⑤ 기초생활수급노인이나 기타의료급여수급자에 대한 서비스 제공시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 부담한다.

제22조 (서비스 정보제공 및 홍보방법)

복지용구사업소는 노인장기요양보험 복지용구 서비스를 필요로 하는 어르신이나 그 가족을 대상으로 다음과 같이 홍보한다.

- ① 블로그 등을 통한 노인장기요양보험 복지용구에 대한 정보제공 및 홍보.
- ② 지역사회 내 각종 활동을 통한 노인장기요양보험 복지용구에 대한 정보제공.
- ③ 지역 경로당 방문 등과 같은 노인 밀집 지역 방문 홍보.
- ④ 홍보지, 홈페이지, 현수막을 이용한 홍보
- ⑤ 지역 노인요양병원과 노인요양시설과 연계 및 홍보.
- ⑥ 재가장기요양기관과 연계 홍보.
- ⑦ 기타 효율적인 방법을 통한 홍보.

제23조 (이용기간)

노인장기요양보험 대상자의 경우 계약 기간을 별도로 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항이 있는 경우 이에 대해 이용자 및 보호자에게 안내문 발송 등을 통해 고지하고 서명 또는 이제 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제24조 (구비서류)

대상자 또는 그 가족이 이용 신청하는 경우 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 사본
- ② 표준장기요양이용계획서 사본
- ③ 기초수급자, 차상위자의 경우 수급자증명서 또는 의료수급증명서

제25조 (사례관리)

이용의뢰나 신청 시 개별상담을 통해 7일 이내로 서비스 제공 여부를 결정하고 그 결과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보하는 방법으로 대상자에 대한 개별적인 사례관리를 실시한다.

제6장 서비스 이용료 및 계약절차

제26조 (계약 목적)

- ① 복지용구와 이용자(보호자)가 복지용구를 이용하는 기간 동안 복지용구 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 지역사회와 정신적·신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 복지용구 서비스 제공을 통하여 어르신들의 안정적이고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 삶의 질 향상에 기여함에 목적이 있다.
- ③ 수급자(보호자)가 복지용구사업장을 이용하는 기간 동안 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 내용설명으로 질 높은 복지용구 서비스를 제공하며 서비스 내용에 대한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제27조 (서비스 이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 이용자의 의사표시가 불가능할 경우 가족 등 법적 대리인을 통한 계약도 가능하다.

제28조 (계약기간)

- ① 상호간 분쟁의 소지가 없도록 서비스 계약 기간을 명시하여야 한다. 다만, 계약기간을 명시하지 아니한 경우 인정서의 유효기간으로 한다.
- ② 복지용구와 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
- ③ 이용자가 계약기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 하며, 이후 3개월 단위로 서비스를 재계약할 수 있다.

④ 계약기간을 인정서의 유효기간으로 한 경우, 계약기간은 서비스를 제공받기 기작한 날로부터 노인장기요양 인정서의 만료일까지로 한다.

제29조 (이용료 등에 관한 사항)

① 복지용구사업장에서 판매 및 대여로 발생하는 비용은 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 의한다.

② 등급판정자 본인 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이 경우 이용계약을 체결함에 있어서 부담금은 실비로 한다.

③ 급여비용은 연한도액은 160만원으로 한다. 초과금액은 자부담으로 한다.

제30조 (이용계약 구비 서류)

① 이용 계약은 복지용구 이용자(보호자)와 복지용구에 관한 계약을 체결함에 있어 계약기간 및 계약내용 등에 관한 사항을 명확하기 하기 위함을 목적으로 한다.

② 복지용구 이용계약서는 계약목적, 계약당사자, 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 이용규정, 개인정보보호의 무, 인수인계원칙, 규정 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 필요사항을 포괄하여 작성하여 계약당사자가 각 보관한다.

③ 이용계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 이용자 본인이 치매·정신질환 등의 사유로 복지용구사업소와 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인과 계약할 수 있다.

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

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

⑤ 계약만료 시 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1내지 5등급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.

제31조 (이용계약 절차)

① 복지용구 방문상담

- 수급자 및 가족 등이 사업소를 방문하여 상담
- 장기요양급여 인정서, 복지용구 급여확인서 제출

- 수급자 중 '의료급여법'에 따른 수급권자는 먼저 주소지를 관할하는 시장·군수·구청장에게 장기 요양급여를 신청하여야함

② 급여가능 여부 조회

- 복지용구사업소는 복지용구급여확인서 또는 인터넷 및 유선으로 공단 포털 또는 지사를 통해 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회
- 수급자가 '의료급여법'에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소·이용의뢰서 확인

③ 복지용구 제공 계약 체결

- 복지용구사업소와 수급자는 급여계약을 체결하며, 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 발급하고, 1부는 복지용구사업소가 보관
- 복지용구사업소는 본인부담율에 따른 본인부담금을 수납하고 복지용구를 제공
- 복지용구사업소는 수급자에게 복지용구사용방법, 사용상유의사항, 고장시 대처 방법 등을 안내

④ 계약체결 내역 통보

- 복지용구 사업소는 공단 포털의 복지용구 계약내역서 등록화면서 계약체결 내용을 등록하거나 또는 모사전송으로 장기요양급여계약내역서를 지사에 통보
- 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

⑤ 급여비용 청구 및 지급

- 복지용구사업소는 인터넷 또는 전산매체를 통해 급여비용 청구

제32조 (계약당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자(보호자) 사이에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 월 이용료 납부 의무
2. 이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 기관에 통보할 의무
3. 시설 또는 요양병원에 입소 시 즉시 통보 의무(대여자에 한함)
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
5. 대여제품의 사양변경과 가공 또는 개조를 할수 없다.

제33조 (급여비용 청구)

- ① 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
- ② 노인장기요양보험법 제40조 3항에 의거 본인 부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
- ③ 급여비용은 서비스이용자의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조에 의거하여 해당 연도의 수가를 적용한다.

제34조 (신원인수인의 권리와 의무)

신원 인수인의 권리와 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원인수인의 의무 : 신원인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등에 변경사항이 발생하는 경우 즉시 통보하여야 한다.
2. 신원인수 방법 : 복지용구 서비스의 경우 직원이 서비스 대상자 가정을 방문하여 신원인수하여 서비스를 제공한다.
3. 신원인수 권리 및 의무 : 신원인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강 상태를 점검하고, 인수인계에 철저하고 권리 및 의무를 다하여 건강관리 등에 임한다.

제35조 (인수인계 절차)

인수인계 5일 전까지는 인수인계를 하여야하며, 인수인계서를 작성하여 담당자에게 제출하여야 한다.

제36조 (계약해지)

다음 각 호의 요건에 해당하는 경우 이용자 또는 보호자는 계약을 해지할 수 있다.

1. 복지용구사업소는 물품의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의 '소비자 분쟁해결기준'에 따라 수리,교환,배상을 하거나 계약의 해제, 해지를 이행하여야 한다.
2. 수급자의 사망 또는 입소에 따라 대여제품을 반납하고 계약을 해지할 수 있다.

제7장 서비스 이용료 변경

제37조 (이용료 등 비용 변경)

- ① 복지용구는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다.)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해연도의 본인부담금 최초 월분납입 기일 5일 전까지 수급자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ② 이용비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가기준에 준하며 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정하여 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

제38조 (이용료 및 급여비용 변경절차)

- ① 이용료 등 급여비용은 다음 각 호의 경우에 변경할 수 있다.
 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 4. 별도의 비급여 서비스 제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
- ② 비용에 대한 변경방법 및 변경절차는 급여계약서를 2부 제작성하여 이용자 또는 보호자에게 1부를 제공하고 변경된 내용을 지체없이 공단에 통보한다.
- ③ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결할 수 있게 하여야 한다.

제39조 (이용자의 책임 이행)

서비스 합의서에는 다음 각 호의 내용을 기재하고 대상자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 기관의 서비스 실사에 적극적으로 협력한다.
2. 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 기관에 통보한다.
3. 이용시간 외 시간에 발생하는 사고나 부상 및 서비스 제공시 발생될 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.

제8장 서비스 제공 원칙

제40조 (서비스 제공 기본원칙)

기관에서 서비스를 제공함에 있어 복지용품 사용과 관련하여 제품 매뉴얼을 충분히 알려주며, 이용시 불편함이 있는 경우 추후 방문하여 상담하여 주어야 한다.

제41조 (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 침해당한 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
- ③ 이용자(보호자)는 서비스이용에 관련된 모든 상담을 할 수 있으며, 의견을 건의할 수 있다.

제42조 (개인정보보호 및 존엄성 존중)

이용자의 개인정보 및 존엄성 존중과 관련된 사항은 별도의 개인정보지침 등에 따른다.

제43조 (간담회)

복지용구의 합리적이고 민주적인 운영 및 질 높은 서비스를 위하여 분기별 사례관리를 실시하며 미흡한 부분을 시정 반영한다.

제44조 (이용자의 사고 예방)

- 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 복지용구사업소에서 책임을 부담한다.
- ④ 복지용구사업소에서는 이용자(보호자)의 경제적 부담을 줄이기 위해 최선의 노력을 하여야 한다.
- ⑤ 이용자 및 보호자는 복지용구사업소의 보호원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

제9장 서비스제공자의 배상책임 및 면책 범위

제45조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

- ① 복지용구서비스 제공 중 고의 또는 과실로 수급자의 신체적인 피해가 발생했을 경우 대상자와 대상자의 가족은 복지용구사업소에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다. 다만, 천재지변 또는 제3자의 귀책사유로 인한 손해 등의 경우 복지용구사업소는 배상책임을 지지 않는다.
- ② 직원의 부주의로 대상자에게 피해가 발생한 경우 심의회의를 거쳐 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결 방안을 도모한다.

제46조 (배상책임보험의 가입)

복지용구사업소는 상해보험 보험사의 배상책임 보험에 가입하여 사고 발생 시 상호 원활한 해결을 할 수 있도록 하여야 한다.

제47조 (채무의 이행)

계약이 종료시 서비스 이용계약서에 의거 손해배상책임이 발생한 경우에는 규정에서 정한 원상회복 비용 또는 기타 채무가 있을 경우에는 계약자가 별도 부담한다.

제48조 (직원의 면책범위)

복지용구사업소의 직원의 면책범위는 다음으로 한다.

- ① 대상자가 직접적인 부주의로 인하여 다쳤을 경우에는 직원에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 직원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 대상자 관리에 최선을 다하여야 한다.
- ② 특이질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 인한 입원이나 사망 시 피해원인이 밝혀질 때까지는 직원과 복지용구사업소에 책임을 묻지 않는다.
- ③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

제10장 운영규정 개정방법과 개정절차

제49조 (운영규정의 개정방법)

- ① 운영규정을 개정하고자 할 경우에는 운영위원회를 소집하여 참석한 직원의 과반수 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 그 동의를 얻어 개정하여야 한다.

- ② 복지용구사업소의 시설장이 필요하다고 인정한 경우 회의 참석인원의 3분의 1 이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 복지용구사업소의 시설장이 필요하다고 인정한 경우에는 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ④ 운영규정의 개정이 필요한 경우 복지용구사업소의 시설장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인 정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다.)과 회의 참석 인원은 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.
- ⑤ 개정에 대한 이의제기 및 시설장의 판단 하에 관련법규의 위반이 발견되는 경우에는 대표 또는 시설장의 판단 하에 즉시 개정할 수 있다.

제50조 (운영규정 개정절차)

운영규정은 운영위원회 전체회의를 거쳐 결의함으로써 개정할 수 있다.

1. 운영규정의 신설, 변경 부분이 발생한 경우 전체 운영위원회의 참석 인원의 과반수 찬성으로 개정한다.
2. 운영위원회의 회의에 대한 회의록을 작성하여야 한다.
3. 운영규정 변경 모임은 상시적으로 진행한다.
4. 개정된 운영규정은 복지용구사업소의 시설장의 승인을 받음으로써 효력을 발생한다.

제11장 운영위원회

제51조 (운영위원회의 설치)

복지기구사업소는 운영의 체계적·종합적 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회의 구성과 운영에 필요한 사항을 정할 수 있다.

제52조 (운영위원회의 기능)

- ① 운영위원회는 복지기구사업소의 운영과 관련한 다음 각 호 사항을 심의한다.
 1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 3. 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 4. 시설이용자의 고충처리 등에 관한 사항
 5. 시설종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항

6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - . 그 밖에 시설장이 운영위원회 회의에 부치는 사항
- ② 운영위원회는 해당 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고받는다.
 1. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 3. 그 밖의 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제53조 (위원회의 구성)

- ① 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.
 1. 시설의 장
 2. 시설 거주자의 대표
 3. 시설 거주자의 보호자 대표
 4. 시설 종사자의 대표
 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
 6. 후원자 대표 또는 지역주민
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원회에는 부회장 1인, 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

제54조 (운영위원회 위원장 등의 임무)

- ① 운영위원회의 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 임무를 총괄한다.
- ② 운영위원회의 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
- ③ 운영위원회의 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제55조 (운영위원회 회의)

- ① 운영위원회의 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 운영위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - 1. 정기회의
 - 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
 - 3. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 운영위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원의 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 공무원인 위원은 공무국외여행 등의 사유로 회의참석이 불가능한 경우 그 직급의 하급자로 하여금 회의에 참석하게 하여 발언 또는 의결하게 할 수 있다.

제56조 (자문위원회)

- ① 운영위원회의 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
- ② 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 운영위원회 위원장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

제57조 (의견의 청취)

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.

제58조 (회의공개의 제한)

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

제59조 (수당 등)

운영위원회의 위원장·부위원장·위원·기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설 예산의 범위 안에서 수당·여비·기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제60조 (운영규정의 개정)

- ① 운영위원회는 재적위원 과반수의 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- ② 운영위원회는 재적위원 3분의 2 이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
- ③ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 운영위원회의 의결 즉시 효력을 발생한다.

제61조 (운영세칙)

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

제12장 인력관리 규정

제62조 (인사채용 및 인력관리규정에 관한 사항)

- ① 복지용구사업소는 노인복지법 시행규칙 제29조 제1항(별표9)의 복지용구 인력기준에 따라 관리책임자 1인과 필요한 경우 적정 수의 사무원 등의 직원을 채용한다.
- ② 복지용구사업소는 홈페이지 채용광고란과 구인포털사이트(복지넷 등) 등을통하여 직원을 모집 및 충원할 수 있다.
- ③ 직원 채용 절차는 직원 모집공고를 통해 지원자를 모집한 후, 인사위원회 또는 대표자나 시설장이 서류심사와 면접심사를 거쳐 최종합격자를 선발하고 시설장과 근로계약을 체결한다.

제63조 (적용의 범위)

- ① 복지용구의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다.
- ② 인력관리 규정은 복지용구사업소의 인사규정에 따르되, 노인장기요양보험 관련법규를 준수하여 직원을 공개채용하는 것을 원칙으로 한다.

제64조 (직원의 구분)

복지용구는 노인장기요양 업무를 수행하기 위하여 다음과 같은 직원을 둔다.

- 1. 대표
- 2. 사무원 등

제65조 (직원의 자격기준 및 정원)

- ① 직원의 자격기준과 정원은 보건복지부 노인보건 복지사업 안내 규정 및 장기요양 보험제도에 따른다. 다만, 정원에 있어서는 대표가 필요한 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.
- ② 복지용구사업소의 시설장을 상근하는 자로 두어야 한다.
- ③ 복지용구서비스를 제공하는 복지용구사업수의 시설장이 하나 이상의 재가노인복지시설을 동시에 관리하는 경우 사업에 지장이 없는 범위에서 그 사업의 복지용구의 장을 겸직하여 운영할 수 있다.

제13장 조직 및 직원

제66조 (업무분장 및 업무조정)

- ① 대표(시설장)는 복지용구사업소의 대표자로 사업실무와 교육의 결정권한의 총 책임자가 된다.
- ② 사무원은 복지용구의 홍보활동과 사무에 관한 모든 사무업무를 보조한다.
- ③ 복지용구사업소에 근무하는 직원은 다음 각 호에 해당하는 사항을 숙지하고 적극적으로 업무에 임한다.
 1. 복지용구의 업무분장은 대표가 정한 업무분장과 같다.
 2. 업무조정은 대표가 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 부서의 업무분장을 조정할 수 있다.
 3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

제67조 (직원의 임무)

- ① 직원은 관계법령 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 안된다.
- 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 능률의 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.

제68조 (직원의 채용)

- ① 직원의 채용은 공개채용을 통해 대표의 심사를 거쳐 선발한다.
- ② 서류전형은 관련 자격증 소지자로 선발한다.
- ③ 합격자는 별도의 양식에 따른 근로계약서에 서명·날인하여 근로계약을 체결하여야 채용이 확정된다.
- ④ 직원이 되고자 하는 자는 복지용구사업소에서 지정하는 서류를 제출하고 면접, 적성검사, 실기 등의 전형을 받아야 한다.
- ⑤ 직원이 되고자 하는 자는 재가복지용구사업소에서 요구하는 신체 및 적성검사에 합격한 자로서 근로계약을 체결하여야 한다.
- ⑥ 면접시험은 인성적으로 봉사정신과 이타적인 마음의 자세가 되어있는 자를 우선 선발하여 채용하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑦ 근무배치는 시설장 및 직원이 사전 직무교육과 신규교육을 실시한 후 배치한다.

제69조 (직원임용절차)

직원은 대표가 임명하며 임용절차에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 따른다.

제70조 (전형방법)

전형은 서류심사, 면접심사, 일반건강검진결과표로 함을 원칙으로 하되 필요에 따라서 전형방법을 추가하거나 변경할 수 있다.

제71조 (신규임용 및 제출 서류)

직원의 신규임용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행하며, 이를 위하여 신규임용되고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

1. 이력서
2. 주민등록증본
3. 자격증사본

4. 건강진단서(보험공단양식)
5. 자기소개서
6. 기타 복지용구사업소에서 추가로 요구하는 서류

제72조 (결격사유)

다음 각 호에 해당하는 자는 신규임용을 받을 수 없다.

1. 금치산자
2. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년을 경과하지 아니한 자
3. 국가 기관 또는 타 기관에서 징계 면직된 후 2년을 경과하지 아니한 자
4. 법률에 의하여 공민권이 정지되거나 박탈된 자
5. 병역법상의 병역의무를 기피중인 자
6. 경력 또는 학력, 이력사항 등을 허위로 작성하여 채용된 자
7. 기타 사회통념상 복지용구사업소 근무가 곤란하다고 인정되는 자

제73조 (채용제한 및 수습기간)

채용의 제한사항과 수습기간에 대한 사항은 별도의 취업규칙에 준한다.

제74조 (직원 배치기준)

기관은 직원을 고용함에 있어 다음 각 호를 기준으로 서비스 현장에 배치한다.

1. 수급자의 신체기능유지를 위한 전문성
2. 수급자 및 직원의 요구사항과 종교
3. 수급자의 거주자와 거리 및 교통편의
4. 직원의 입사일자

제75조 (근로계약)

기관은 직원과의 사이에 근로기준법 제17조에 의거하여 근로계약을 체결하여야 하며, 근로계약서에는 다음 각 호의 내용이 명시되어야 한다.

1. 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명·날인하여 근로계약을 체결하여야 한다.
2. 복지용구사업소에서 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시하여야 한다.

3. 복지용구사업소는 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 계약 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 다만, 필요에 따라 변경할 수 있다.

제76조 (경력 인정)

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

1. 직원의 호봉 상정에 필요한 경력 인정 범위는 자격취득 이후의 사회복지기관 근무경력, 군복무 경력(무관 후보생 경력 제외), 공무원 경력(사회복지기관 및 기관 관련분야) 및 타 복지시설, 관련분야 근무경력으로 한다.
2. 1호의 공무원 근무경력 및 타 사회복지시설 등의 근무경력에 한하여 복지용구의 재정사정 등에 따라 부득이한 경우에는 호봉 합산을 일정기간 배제할 수 있다.
3. 직원의 호봉 산정에 필요한 경력 연수의 계산 방법은 월, 일까지로 한다.
4. 두 개 이상의 경력이 중복되는 경우에는 본인에게 유리한 경력 하나만을 인정한다. 다만, 근무 중 타 직종의 자격을 취득할 경우 당해 기관에서 발령을 명하였을 경우에만 경력으로 인정한다.
5. 위 경력은 노인보건복지사업안내 기관 공통 업무지침에 준하여 적용되면 그 외는 복지용구사업소의 운영규정에 따른다.

제77조 (경력의 증명 및 전력 조회)

① 경력의 증명은 인사발령을 위한 구비서류로 제출된 경력증명서에 의한다. 제출된 경력증명서 중 국민건강보험공단의 자료, 금융기관의 보수입금내역, 세무서의 근로소득 납세증명 등은 객관적 증빙자료로 인정할 수 있다.

② 군복무 경력은 주민등록초본에 의하여 확인한다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이를 당해 지방병무청 또는 각 군 본부 등에 전력 조회하여 승급제한기간 또는 무관후보생 기간의 확인하되 3월 이내에 완료하도록 한다.

1. 복무기간이 불명확한 경우
2. 복무기간이 현저하게 장기인 경우
3. 전역 근거가 불명확한 경우
4. 하사관(본인의 지원에 의하지 아니하고 임용된 하사관 제외), 준사관, 장교로

서 무관후보생 기간이 하사관, 준사관 또는 장교의 복무기간에 포함되어 있거나 기타 무관후보생을 확인할 필요가 있는 경우

5. 기타 병적 사항이 불명확한 경우

③ 기타 유사 경력

1. 유사 경력은 반드시 전력 조회를 실시하여 경력을 확인하여야 한다.
2. 유사 경력(외국 경력 포함)의 조회 확인은 임용일로부터 3월 이내에 완료함을 원칙으로 한다.

제78조 (전력조회 절차 및 방법)

- ① 전력조회는 경력증명서(기타 증빙 자료)를 발급한 기관을 대상으로 한다.
- ② 전력조회 시 정규직원 여부, 담당업무, 경력기간 등 경력 인정과 관련된 사항을 확인한다.

제79조 (급여확정)

급여확정 및 인상은 대표가 규정에 의거 시행한다.

제80조 (근무평정)

복지용구사업소의 시설장은 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. 직원의 근무평정은 다음 각 호에 따른다.

1. 근무평정 방법 및 기타 필요한 사항에 대하여는 복지용구사업소의 시설장이 따로 정하는 방법에 의한다.
2. 평정자는 피평정자의 상급 감독자로 하고, 그 확인자 및 피평정자의 상급자의 범위는 복지용구사업소의 시설장이 정한다.
3. 평정자 및 확인자가 근무성적을 평정함에 있어서 특별한 사정이 없는 한 평정 대상 직원들의 평점이 동일하지 않도록 평정하여야 한다.
4. 근무성적 평정의 내용은 공개하지 않는다.

제81조 (직권면직)

직원이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 복지용구사업소의 장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권으로 면직시킬 수 있다.

1. 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
2. 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
3. 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

제82조 (퇴사 등 결원시)

퇴사 등으로 인하여 결원이 발생하는 경우 노인장기요양보험 법적인력기준에 의거하여 충원하여 배치하여야 한다.

제83조 (징계사유)

직원에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 때는 징계한다.

1. (중징계) 어르신을 위협하는 정신적, 육체적, 언어적, 성적학대 행위를 하여 인권을 침해하거나 물의를 야기하였을 때
2. 관련법규, 법령, 정관, 제 7정에 위반하여 복지용구사업소 내의 근무질서를 문란하게 한 때
3. 고의 또는 과실로 기관에 재산상의 손실을 입힌 때
4. 복지용구사업소의 명예를 대외적으로 훼손하거나 위신을 손상시키는 행위를 한 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때

제84조 (징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.

제85조 (징계의 효력)

1. 경고 : 징계사유의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서(시말서)를 받도록 한다.
2. 감봉 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경위서(시말서)를 3회 이상 제출하였거나, 3개월 중 10일 이상 무단결근하였을 때나, 수시로 지각 또는 조퇴하는 자는 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 파면 : 감봉을 연 3회 이상 받고도 개정의 정이 없는 경우, 경위서(시말서)를 연 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 연 3회 이상 경위서(시말서)를 제출한

자는 직원의 신분을 박탈한다.

제14장 인력관리

제86조 (직원관리)

업무분장계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 직원을 교육하고 관리한다.

1. 직원의 수당은 지급유무에 따라 파트 타임과 고정급으로 한다.
2. 복지용구사업소의 장은 월 1회 월례회를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 지원 상호간에 활동내용과 정보를 공유할 수 있도록 하여 직원의 전문성과 서비스 질 향상을 위한 노력을 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.

제87조 (직원의 의무)

- ① 직원은 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- ② 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 반드시 사전에 연락하여 양해를 구한다.
- ③ 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- ④ 대상자 가정에서는 음주와 흡연을 하지 않는다.
- ⑤ 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계유지에 힘쓴다.
- ⑥ 대상자에 대해 정치활동, 영리활동, 종교활동을 하지 않는다.
- ⑦ 대상자와 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- ⑧ 활동일지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
- ⑨ 직원은 사고(분식, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관담당자와 상의한다.

제88조 (승진)

- ① 직원으로서 업무능력이 탁월하고 직원들 간의 원만한 관계를 유지한다고 판단이 될 때는 대표의 결정으로 직책을 승진할 수 있다.
- ② 직원으로서 월 평균 160시간 이상 근무자로 5년 이상 근무한자에 한해서 팀장급 관리자로 위촉할 수 있다.
- ③ 승진원칙은 공정성과 객관성을 원칙으로 하여 복지용구사업소의 장이 판단한다.
- ④ 승진기준은 직무능력과 기관기여도를 기준으로 하며 다음 각 호를 기본요건으로 한다.

1. 승진연한을 경과한 자

2. 근무성적이 우수한 자
 3. 기관운영에 탁월한 공로가 있으며 기관운영에 꼭 필요한 자
- ⑤ 승진연한은 입사일자를 기준으로 하여 개인의 사유로 휴직한 기간은 승진연한 산정에서 제외한다.
- ⑥ 승진제한으로 징계처분을 받은 자는 승진대상에서 제한된다. 제한기간은 복지용구사업소의 장이 복지용구사업소의 상황과 징계사유기준에 따라서 임의로 정할 수 있다.
- ⑦ 승진자에게는 직책수당을 지급하도록 하며, 필요한 경우 복지용구사업소의 경영사정에 따라서 승진 축하금 등 현물로 대신할 수도 있다. 승진축하금의 금액은 승진자의 공로와 복지용구사업소의 장의 판단에 의해 5만원에서 50만원 까지의 현물, 유가증권 등으로 복지용구사업소의 장이 정하여 지급할 수 있다.

제89조 (상벌)

① 징계기준은 다음과 같이 한다.

1. 고의 또는 중대한 과실로 업무와 관련하여 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래하게 한 경우
2. 서약서 또는 기관의 제 규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위반되는 행위를 한 경우
3. 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
4. 지각, 조퇴 및 무단결근이 빈번하여 근무(태도)성적이 불안정한 자
5. 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
6. 폭행 등으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란하게 한 경우
7. 업무상의 태만 및 과실 또는 관리불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
8. 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하여 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
9. 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
10. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

② 징계의 종류는 다음과 같이 한다.

1. 견책 : 정상이 경미한 자로서 경위서(시말서)를 받고 주의를 준다.
2. 감봉 : 정상이 다소 중한자로 감액범위는 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액을 초과하고 총액이 임금지급기에 있어서의 임금총액의 10분의 1을 초과하

지 못한다.

3. 정직(출근정지) : 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하되 정직기간은 임금을 지급하지 않는다.
4. 권고사직 : 퇴직원을 제출하고 의원면직하도록 한다.
5. 해고 : 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제15장 대상자 가정의 물품 관리

제90조 (대상자 가정의 물품관리)

복지용구사업소의 직원은 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 직원이나 복지용구사업소에서 손실 처리한다.
3. 복지용구사업소에서는 분기별 1회 직원들에게 기물 관리에 대한 교육을 한다.

제16장 근무규정

제91조 (직원의 근무 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 일해야하며, 기관의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고 활동해야 한다.
- ④ 직원은 이 복지용구의 직원으로서 항상 긍지와 자부심을 갖고 시설의 발전과 이용자의 복지증진을 위해 노력한다.
- ⑤ 직원은 서비스 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.

제92조 (비밀 엄수의 의무)

- ① 직원은 직무상 속지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안된다.
- ② 직원은 허락 없이 문서를 외부에 유출하거나 타인에게 열람하게 하여서는 안된다.

제93조 (서비스 이용자에 대한 자세)

어르신들이 삶을 존중받으며 노후를 안락하게 보내게 하기 위해 아래와 같이 노력해야 한다.

1. 모든 대화는 미소로 시작한다.
2. 이용자의 욕구와 문제, 기능 상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 한다.
3. 이용자의 잔존가능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 서비스 이용자가 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
4. 수급자의 사생활 및 개별성을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후 생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.
6. 직원은 어르신들을 최선을 다해 이해하고 장기요양서비스를 제공한다.
7. 이용자의 아픔을 나의 아픔으로, 이용자의 기쁨을 나의 기쁨으로 여긴다.

제94조 (청렴의무)

직원은 업무와 관련하여 어떠한 경우라도 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

제95조 (신상변동 보고의무)

직원의 이력사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생일로부터 7일 이내에 신고하여야 한다.

제96조 (근무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 근무해야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행해야 한다.
2. 복지용구사업소의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서

는 안된다.

3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란하게 하여서는 안된다.
5. 복지용구사업소 내 또는 근무지에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 시설장의 허락을 얻어야 한다.
6. 근무시간 중에 집단적 활동을 행하는 행위를 하여서는 안된다. 단, 사전에 시설장의 승인을 얻는 경우에는 그러하지 아니하다.
7. 복지용구사업소 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안된다.
8. 복지용구 관계자나 다른 직원 또는 고객에게 폭행, 협박을 가하는 행위를 하여서는 안된다.
9. 복지용구 내 또는 근무지에서 음주, 흡연 도박 등을 하여서는 안된다.
10. 본 규칙에 위반되는 행위를 교사, 방조 또는 선도하는 행위를 하여서는 안된다.
11. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안된다.
12. 직원은 직무상 관계가 있는 타인으로부터 사례나 향응을 받을 수 없다.
13. 기타 상기 사항에 준하는 행위를 하여서는 안된다.

제97조 (근무지 이탈 금지의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 직장 또는 근무지를 이탈하지 못한다.

제98조 (근무시간)

- ① 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다.
- ② 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며 실제 근무시간 4시간 이상인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사시간을 포함한다.
- ③ 직원의 기본 근무시간을 오전 9시부터 오후 6시 까지이다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 직원과의 근로계약에 따른다.
- ④ 재가장기용양기관의 업무특성 상 상기 근무시간 및 휴게 시간 범위 내에서 복지용구사업소의 사정에 따라 근무시간 및 휴게 시간을 변경할 수 있다.
- ⑤ 18세 이상의 여성을 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로시키고

자하는 경우에는 당해 근로자의 동의를 얻어야 한다.

⑥ 임신부 여성근로자의 경우 오후 10시부터 오전 6시까지의 사이 및 휴일에 근로 시키지 못하되, 다음의 경우로 고용노동부장관의 인가를 얻은 경우에는 가능하다. 다만, 임신 중의 여성 근로자에게 시간외 근로를 하게 하여서는 안되며, 출산 후 1년이 경과되지 아니한 여성근로자는 단체협약이 있는 경우라도 1일에 2시간, 1주일에 6시간, 1년에 150시간을 초과하는 시간외의 근로를 시킬수 없다.

1. 산후 1년이 경과되지 아니한 여성의 동의가 있는 경우
2. 임신 중의 여성이 명시적으로 청구하는 경우

제99조 (출장의 근무시간)

직원이 출장 기타 복지용구사업소 외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란할 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 복지용구사업소의 장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제100조 (출근 및 결근)

1. 직원은 근무 시간 전에 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야하며, 정시까지 업무를 하고 근무 장소를 정리정돈한 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 결근계를 제출하여야 한다. 다만, 병고로 계속 3일 이상 결근한 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
3. 전 호의 규정에 의한 결근 일수는 그 사유에 따라 이를 연가일수에 계산하되 결근계를 제출하지 아니하였을 경우에는 무단결근으로 간주한다.

제101조 (결근, 지각, 조퇴, 외출)

직원은 임의로 결근, 지각, 조퇴, 외출을 하여서는 안된다.

1. 결근 : 결근하고자 할 때에는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 제출하여야 한다. 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 경우에는 사후에 지체없이 서면 제출하여야하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다.
2. 지각, 조퇴 : 직원은 임의로 지각 또는 조퇴를 하여서는 안된다. 지각을 하였을 경우에는 지각사유를 구두로 신고하여야 한다.

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

제17장 보수

제102조 (정의규정)

보수와 관련하여 용어의 정의는 다음과 같이 한다.

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 급여를 3등분한 금액과 사유발생 직전 1년간 보수에 준하는 수당을 12등분한 금액을 합산한 금액을 말한다.

제103조 (임금)

- ① 직원의 임금은 최저임금을 보장하되 월급제를 운영하며(상근직) 직무의 성질이나 복지용구 운영 상황에 따라서 임시직, 계약직 등은 시급제를 원칙으로 한다.
- ② 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 '통상임금'이라고 한다.), 연장, 야간, 휴일수당 등 법정수당으로 구성한다.
- ③ 근로시간을 초과하여 근로한 경우 야간에 근로한 경우(18시부터 06시까지) 비용은 장기요양 급여비용 수가에 한하여 지급한다.
- ④ 수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량교통비, 업무추진비 등 복지용구장의 판단에 따라 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.

제104조 (보수의 계산 및 지급일, 지급방법)

보수의 계산은 다음 각 항에 의한다.

- ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
- ② 임금은 매월 25일에 지급한다. 단, 지급일이 토요일 또는 휴일인 경우에는 그 전

일에 지급한다.

③ 임금은 직원의 성명이 예금주로 되어있는 은행계좌로 입금함을 원칙으로 한다.

④ 월급제 및 시급제 직원으로서 신규임용 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일로부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급하며 임금책정 기준 변경 등의 경우에는 그 시행일부부터 기산한다.

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%에서 100%를 지급할 수 있다.

⑦ 전항의 규정에도 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
6. 전문직업인 배상책임보험
7. 정부지원 단체상해보험
8. 감봉의 제재에 해당하는 금액
9. 복지용구사업소에서의 가불금
10. 기타 법령에 의거 공제되는 금액
11. 직원과 합의된 경비

제105조 (퇴직자의 보수)

퇴직자의 보수는 퇴직일까지의 분을 일할 계산하여 지급한다.

제106조 (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.

제107조 (급여의 종류 및 수당)

- ① 직원의 급여는 기본급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
- ② 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다. 복지용구사업소의 직원에게 직종, 직책 직종 등을 참작하여 각종 수당을 지급할 수 있다.

제108조 (비상시 지불)

복지용구사업소는 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.

1. 출산, 질병 또는 재해를 당한 경우
2. 혼인 또는 사망한 경우
3. 부득이한 사유로 귀향하게되는 경우

제109조 (연장근로 및 휴일수당)

- ① 오후 10시부터 오전 6시 사이 또는 국가가 정한 공식적인 휴일 근로를 할 경우 당사자가 합의가 있는 경우 1주일에 12시간을 탄력적으로 할 수 있으며, 오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 연장근로시간 또는 휴일근로에 대해서는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다.
- ② '관공서의 공휴일에 관한 규정'에 따른 공휴일 및 '근로자의 날 제정에 따른 법률'에 따른 근로자의 날에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다.

제110조 (최저임금의 적용제외)

다음 각 호의 1에 해당하는 자로서 복지용구사업소에서 노동부장관의 인가를 받은 자에 대해서는 최저임금 규정을 적용하지 아니할 수 있다.

1. 정신 또는 신체의 장애로 근로능력이 현저히 낮은 자
2. 수습기간 중에 있는 자
3. 직업훈련법 기본법에 의한 사업 내 직업 훈련 중 양성훈련을 받는 자
4. 기타 최저임금을 적용하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 자

제111조 (퇴직금)

- ① 퇴직금 지급기준은 계속근로기간이 1년 이상이고 4주간을 평균하여 소정근로 시

간이 15시간 이상 근로한 자에 대하여 지급한다.

② 4주간을 평균하여 1주간의 근로시간이 15시간 이상인 자로 근무연수 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 지급함을 원칙으로 한다.

③ 직원에 대한 퇴직금은 복지용구 퇴직적립금 통장이나 퇴직연금에 가입된 경우 퇴직 후(퇴직자연금지급 대상일 경우) 당사자가 원하는 경우 가입된 은행에서 인출 지급한다.

④ 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 지급하지 아니한다.

⑤ 퇴직금은 사직서를 제출한 후 청구일로부터 14일 이내에 퇴직금계좌 등에서 본인 명의의 급여 계좌로 지급한다.

제112조 (퇴직금 중간정산)

① 근로자 퇴직급여 보장법에 따라 긴급하게 자금이 필요한 경우를 제외하고는 일반적인 퇴직금 중간정산이 제한된다.

② 직원은 1년 이상 근무한 직원이 퇴직연금 중간신청서를 직접 은행에 제출하여 인출을 신청한다.

③ 계속근로 연수는 정산시점부터 새로이 기산된다.

제113조 (상여금)

① 상여금은 직원에게 지급하는 정기의 급여 이외의 급여를 말하는 것으로서 경영 성과나 근로제공의 성과에 대하여 임시적으로 지급되는 급여를 말한다.

② 상여금은 높은 성과에 대한 보상으로 성과에 대하여 보람을 느끼게 하고 앞으로의 업무에 자극을 주기 위해 지급할 수 있다.

③ 상여금을 지급하는 경우 기관의 재정상태를 고려하여 상여금 지급시기 및 방법은 복지용구사업소의 장이 결정한다.

④ 상여금은 국가 공식 명절에 연 2회 지급할 수 있으며 현금 또는 현물로 지급할 수도 있다.

제114조 (신상필벌의 원칙)

① 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다.

② 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지를 직원에 대해 공적이거나 과오의 내용 및 그것이 복지용구에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

제115조 (복지)

- ① 직원들의 경조사에 기관에서 부조금을 지급한다.
- ② 지급금액은 기관사정과 직원의 직책, 직원의 평소 성실성과 근태상황에 따라서 차이를 줄 수 있다.

제116조 (포상)

- ① 복지용구사업소의 대표는 직원 중 업무를 성실히 수행하였거나 공헌한 공적이 현저한 직원과 외부인사(자원봉사자 등)로서 복지용구사업소의 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 할 수 있다.
- ② 공로상 및 모범상 등 수상 대상자에 대한 추천은 동료직원의 추천이나 이용자 어르신들의 추천을 받을 수 있으며 복지용구 대표가 해당직원의 공로를 인정하여 직접 선정할 수 있다.

제117조 (포상 대상자)

복지용구사업소를 위해 기여한 자는 다음 각 호에 의거하여 포상한다. 다만, 객관성을 높이기 위해 우수 직원에 대한 포상은 근속기간 2년 이상으로 월평균 근무시간이 160시간 이상인 자 중에 선정한다. 다만, 복지용구사업소의 장이 판단하여 근속기간 2년 미만의 자 중 업무능력이 탁월하고 타 동료에 비해 서비스 만족도가 현저히 높을 때는 포상 대상자로 선정할 수 있다.

1. 장기 근속자로서 복지용구 발전에 공이 현저한 자
2. 근무 성적이 우수하고 타의 모범이 되는 자
3. 외부 포상을 통해 복지용구의 명예를 높인 자
4. 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
5. 기타 복지개념이 투철하고 어르신과 복지용구의 추천이 많은 자
6. 타 직원들에 비해 월등히 근무성적이 좋은 자
7. 업무개선에 업적이 우수한 자
8. 효행, 선행, 봉사 등 미담이 잦은 자
9. 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
10. 본 복지용구 지원을 위한 자원개발 실적이 우수한 자

제118조 (포상방법과 시기)

- ① 포상은 당해 연도 분기별 1회 이상 월례회의나 직원교육 소집 시 시행한다. 다만, 포상하는 분기월은 당해 복지용구사업소의 사정에 따라 변경될 수 있다.
- ② 직원의 복지향상을 위하여 예산의 범위 내에서 복지향상을 위해 현금, 상품권 또는 물품을 제공할 수 있다.
- ③ 포상은 상장, 상품이나 상금의 수여 등으로 행하며 공적의 경중에 따라 차등을 둘 수 있다.
- ④ 특별한 경우 국민건강보험공단과 지방자치단체 또는 각종 협회의 추천을 통한 포상을 할 수도 있다.

제119조 (포상의 종류)

- ① 명절(추석, 설) 상품권 또는 물품, 유가증권 등
- ② 우수직원 수당(상금) 또는 물품, 유가증권 등
- ③ 직원 경조사비 지원 또는 물품, 유가증권 등
- ④ 생일축하금 지급 또는 물품, 유가증권 등

제120조 (휴일)

- ① 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다. 단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일만을 인정한다.
 - 1. 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 - 2. 근로자의 날(5.1)
 - 3. 정부가 지정하는 임시 휴일
- ② 복지용구사업소는 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다.

제121조 (휴가)

기타 특별한 경우에는 기관의 사정에 따라 휴가를 줄 수 있다.

- ① 직원의 휴가는 연·월차휴가, 경조휴가, 출산휴가, 보건휴가, 공가로 구분한다.
- ② 직원은 휴가 중 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
- ③ 휴가를 실시함에 있어 담당 사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.
- ④ 직원은 근로기준법 제60조(연차유급휴가)에 따라 유급휴가를 다음에 맞게 사용한

다.

1. 1년간 80% 이상 출근시 15일의 연차휴가를 부여한다.
2. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자에게 1개월의 개근 시 1일의 연차 휴가를 부여한다.
3. 근로자의 최초 1년간의 근로에 대하여 연차휴가를 주는 경우에는 15일에서 휴가를 이미 사용한 일수를 뺀다.
4. 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 연차휴가를 주어야 한다. 가산휴가를 포함한 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

제122조 (경조휴가)

1. 결혼 : 본인 5일, 자녀 1일
2. 출산 : 배우자 3일
3. 사망 : 배우자, 본인 및 배우자의 부모 5일
조부모 또는 외조부모 2일
자녀 및 자녀의 배우자 2일
본인 및 배우자의 형제자매 1일

제123조 (출산휴가)

- ① 임신 중인 여직원에 대하여는 그 출산의 전후를 통산하여 90일의 출산휴가를 허가하여야 한다. 다만, 출산휴가는 산후에 45일 이상이 확보되도록 한다.
- ② 임신 중인 여직원의 청구가 있는 경우에는 경미한 근로로 전환시켜야 한다.

제124조 (육아시간)

생후 1년 미만의 유아를 가진 여성 근로자의 청구가 있을 경우에는 1일 2회 각 30분 이상의 수유 시간을 주어야 한다.

제125조 (휴가신청 및 변경)

- ① 직원이 휴가를 하고자 할 때에는 사전에 복지용구사업소의 장에게 허가를 받아 휴가 신청서를 제출하여야 한다. 다만, 사전에 허가를 얻지 못할 부득이한 사정이 있는 경우에는 사후에 승인을 얻어야 한다.
- ② 복지용구사업소는 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 운영에 중대한 지장

을 초래할 수 있는 경우 그 시기를 변경할 수 있다.

제126조 (휴가기간 중의 공휴일)

휴가기간 중의 휴일은 그 휴가일에 포함시키지 않는다. 다만, 경조사나 특별 휴가는 그러하지 않는다.

제18장 안전과 보건

제127조 (안전과 보건에 관한 규정 준수)

- ① 근로기준법 제76조에 의거 안전과 보건에 관한 기준을 준수한다.
- ② 복지용구사업소와 그 직원은 산업재해를 예방하고 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.
- ③ 복지용구사업소는 업무상 위험하고 보건상 유해한 환경의 방지와 직원의 건강증진을 위하여 필요한 조치를 강구한다.
- ④ 복지용구사업소는 직원의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 근골격계질환 및 감염예방 교육을 실시한다.
- ⑤ 수급자에게 안전과 보건에 관한 자료를 제공하고 설명한다.
- ⑥ 직원들은 연 1회 이상의 직장 건강검진 또는 일반 건강검진을 받아야 한다.
- ⑦ 건강검진 결과 이상 발견되는 경우 재검진 등의 필요한 조치를 취해야 한다.
- ⑧ 복지용구사업소와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업안전과 보건을 유지·증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제128조 (기관장의 의무)

복지용구사업소는 사고를 대비하여 산재보험에 가입하며 당해 사업장의 안전과 보건에 관한 정보를 제공하며 이에 대한 교육을 실시하고 근로조건의 개선을 통하여 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제129조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 복지용구사업소 관계 단체에서 실시하는 산업재해 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제130조 (안전교육)

기관은 서비스 제공시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 산업안전보건 법령에 따른 제반교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여해야 한다.

1. 신규채용자 교육은 신입 직원 교육계획에 의거 직원이 서비스를 제공하기 전에 실시한다.
2. 정기안전교육은 제 원칙부터 교안에 따라 실시한다.
3. 종사자교육은 모든 직원에게 연 1회 실시한다.
4. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
5. 급여제공교육은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 실시한다.
6. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해서는 월례회의시 수시 교육한다.
7. 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
8. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 연 1회 이상 집합교육을 실시한다.
9. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관한다.
10. 모든 필수교육은 천재지변과 같은 긴급상황 발생시 지방자치단체와 건강보험공단이 인정한 경우 사이버 교육으로 진행할 수 있다.

제131조 (근골격계 질환 예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구되면, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시하며 기본운동을 수시로 할 수 있도록 권장하고 연 1회 근골격계질환 검사를 지원하며 그에 따른 치료를 받도록 적절한 조치와 배려를 한다.

제132조 (감염관리)

장기(재가)요양복지용구는 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. 따라서 복지용구사업소는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 감염종류
2. 전염성 질환 발견시 대처방법

3. 감염예방 및 관리 등

제133조 (유치도뇨관 감염관리)

유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)에게는 기관의 교육 자료를 이용하여 감염 관리교육을 실시한다.

제134조 (낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 수급자(보호자)에 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위하여 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때에는 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 카페트 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제135조 (응급상황대응)

직원은 서비스 제공 중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

① 노인성 질환의 증상 및 원인

1. 흉골부에 격통, 중압감발생 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 쇼크 증상이 없는 경우도 발생
5. 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
6. 손, 발가락, 다리 저림, 뒷목이 뻣뻣함, 속이 미식거림, 두통 및 구토 등

② 응급처치 및 주의점

1. 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 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 입속의 물질을 제거해 준다.
4. 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
5. 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼간다.
6. 출혈된 쪽 머리는 찬물 또는 엉킴주머니를 대고 찜질한다.

③ 상황발생시 조치

1. 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안강구, 연락체계 숙지
2. 환자 예비증상 발생시 보호자에 연락하고 119, 129에 협조요청
3. 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락체계 사전 숙지
4. 가족에 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 전달

제136조 (노인학대예방)

기관은 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육시 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 예방하는데 그 목적이 있다.
2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정서적, 성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의2 제3호)
3. 법적 조치(노인복지법 제39조의9(금지행위), 55조(벌칙))
 - ㉠ 노인의 신체에 상해를 입히는 행위는 7년 이하의 징역 또는 2,000만 원 이하의 벌금에 처한다.
 - ㉡ 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 방임행위는 5년 이하의 징역

또는 1,500만원 이하의 벌금에 처한다.

- ㉔ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위는 3년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금에 처한다.

4. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)

- ㉕ 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ㉖ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안된다. (노인학대신고 129, 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389)

제137조 (건강진단의 실시시기)

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

제138조 (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.
 - 1. 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그렇지 않다.
 - 2. 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환에 걸린 자
 - 3. 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화될 우려가 있는 자
 - 4. 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
- ② 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한받은 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.

제139조 (재해보상)

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

제140조 (업무 외 재해)

기관은 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 않는다.

제141조 (해석적용)

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

제142조 (보상청구권 양도금지)

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제19장 고충처리절차

제143조 (불만 및 고충처리체계 운영)

- ① 노인 및 가족의 종사자에 대한 불만 및 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- ② 반드시 불만 및 고충처리 책임자를 지정한다.
- ③ 불만 및 고충처리 체계는 다음 각 호의 순서에 의한다.
 1. 불만 및 고충처리 방법 안내
 2. 불만 및 고충 접수
 3. 불만 및 고충처리
 4. 기록 및 보고
 5. 불만 및 고충 유형 분석을 통한 중장기적 대처

제144조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

- ① 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 권리와 책임에 대한 설명을 제공할 때 '불만 및 고충을 표현하고 처리받을 권리'를 안내한다.

② 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.

1. 전화
2. 복지용구 대표 또는 직원 상담
3. 동료들 통한 고충접수
4. 고충 처리함. 고충 처리함은 복지용구사업소 내 잘 보이는 곳에 비치하여 누구나 사용 가능할 수 있어야 한다.
5. 직원회의 또는 방문상담 등

③ 노인(보호자)이나 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인(보호자)이나 직원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

④ 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

⑤ 종사자의 고충처리를 해결하기 위하여 고충처리함을 주 1회 시설의 대표가 개봉하여 직원의 고충을 즉시 해결하도록 노력한다. 운영위원회가 필요하다면 운영위원장에게 긴급 소집을 요청할 수 있다.

제145조 (처리기준)

복지용구사업소의 대표는 직원의 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 근무의욕과 사기를 고양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리하여야 한다.
5. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 운영자와 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

제146조 (처리결과 및 통보)

직원회의를 통한 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 복지용구사업소의 대표에게 보고하여야 한다.

제147조 (불만 및 고충처리의 기록과 보고)

- ① '불만 및 고충처리 기록장'을 만들어서 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
- ② 불만 및 고충처리 담당자는 '불만 및 고충처리 기록장'의 내용을 주기적으로 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 제품 관련 사항

제148조 (목적)

이 장의 규정은 복지용구의 안내와 유통과정 등에 있어서 안전공급 및 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수하도록 함으로써 복지용구를 원활히 제공할 수 있게 함을 목적으로 한다.

제149조 (적용범위)

이 장의 규정의 적용범위는 복지용구사업소로 한다.

제150조 (제품안내)

- ① 복지용구가 적절히 선정되어 사용되도록 전문적 지식에 근거해 상담에 응하는 것과 동시에 문서를 나타내 그 기능, 사용방법 및 이용료 등에 관한 정보를 제공해, 복지용구의 제공에 관한 동의를 얻어야 한다.
- ② 복지용구의 제공은 복지용구의 기능, 안전성 및 위생상태 등과 관련되어 점검을 실시하여야 한다.
- ③ 복지용구의 제공에 있어서 이용자의 신체상황 등에 따라 복지용구를 선택한 후 사용방법, 유의사항 및 고장 시의 대응 등에 대한 설명서를 이용자에게 제공하고 충분한 설명을 실시한다.
- ④ 이용자로부터의 요청에 응해 사용상황을 확인하여 필요한 경우는 사용방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

제151조 (전시장)

복지용구의 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소는 다음 각 호에 적합하여야 한다.

1. 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시장은 충분한 면적과 공간을 갖추어야 한다.
2. 전시장과 업무장소는 분리되어 있어야 한다.
3. 복지요구 공급에 적합한 채광 또는 조여잉어야 하고 환기가 잘 유지되어야 한다.
4. 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적절한 온도와 습도를 유지할 수 있어야 하며, 필요한 경우 공기조절설비(환풍기)를 갖추어야 한다.

제152조 (관리책임자)

1. 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문지식이 있는 자로서 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자이어야 한다.
2. 관리책임자는 입고·보관·출고 및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인하여야 한다.

제153조 (제품배송방법)

복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1. 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 분리하여 배송한다.
2. 배송 중 복지용구가 도난되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.
3. 배송은 직접배송을 원칙으로 하며, 부득이 택배배송 또는 제조사배송을 이용하는 경우 담당자는 소비자 집에 방문하여 제품 확인과 사용방법을 설명하여야 한다.
4. 기타 배송관리업무에 필요한 사항에 따른다.

제154조 (재고관리)

① 복지용구사업소는 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고업무, 보관업무, 출고업무로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.

② 복지용구의 입고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1. 주문한 제품이 도착하면 주문품과 매입 거래명세표의 제품명·규격·수량 등을

확인한다.

2. 입고시 매입처·제품명·규격·수량·바코드 등을 확인하여야 한다.

3. 불합격품은 합격품과 구분하여 보관하여야 한다.

③ 복지용구의 보관업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1. 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.

2. 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.

④ 복지용구의 출고업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

1. 선입선출의 방법으로 출고를 하여야 한다.

2. 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드를 확인 후 출고하여야 한다.

제155조 (환경·위생관리업무)

복지용구사업소는 시설의 환경·위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 기계·기구 및 설비의 청결 유지

2. 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지

3. 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수

4. 전시장 내에서의 음식물 섭취 및 흡연 금지

5. 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리