

운 영 규 정

시니어데이케어 주은 원주센터

목 차

제1장 총칙

- 제1조 (명칭)
- 제2조 (적용범위)
- 제3조 (사업)
- 제4조 (소재지)
- 제5조 (준수의무)

제2장 운영목적 및 목표

- 제6조 (운영목적)
- 제7조 (운영목표)
- 제8조 (기관표어)

제3장 운영방침

- 제9조 (이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항)
- 제10조 (이용 계약에 관한 사항)
- 제11조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)
- 제12조 (서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)
- 제13조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항)
- 제14조 (위급시 조치사항)
- 제15조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)
- 제16조 (서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항)

제4장 직원 인력관리, 보수, 복리후생 등에 관한 사항

- 제17조 (채용전형)
- 제18조 (직원의 의무 및 복무규율)
- 제19조 (제출서류)
- 제20조 (직원의 책임)
- 제21조 (근로계약)
- 제22조 (직원의 업무분장 및 권한)
- 제23조 (채용제한 및 해고)
- 제24조 (배치, 전환, 승진, 변경)
- 제25조 (상벌)

제26조 (교육비)
제27조 (임금)
제28조 (임금지급)
제29조 (근로시간 및 휴게시간)
제30조 (퇴직급여제도 설정)
제31조 (퇴직금의 조건 및 지급)
제32조 (퇴직금의 시효)
제33조 (상여금)
제34조 (포상)
제35조 (유급휴일)
제36조 (연차유급휴가)
제37조 (미사용 유급휴가에 대한 금전보상)
제38조 (하계휴가)
제39조 (무단결근)
제40조 (병가)
제41조 (경조사)
제42조 (정년)
제43조 (직원의 징계)
제44조 (직장 내 괴롭힘 금지)
제45조 (육아휴직)

제5장 안전과 보건

제46조 (안전관리와 점검)
제47조 (근골격계 질환 및 감염 예방)
제48조 (건강검진)
제49조 (안전관리 및 보건에 관한 교육)
제50조 (감염예방)
제51조 (재해보상)
제52조 (해석적용)

제6장 수급자(어르신) 인권보장

제53조 (수급자 인권)
제54조 (비밀보장)
제55조 (인권침해 호소경로)
제56조 (서약서)
제57조 (금지행위)
제58조 (처벌)

제7장 고충처리 절차에 관한 사항

제59조 (고충처리 목적)

제60조 (고충처리 체계)

제61조 (고충처리 운영)

제8장 위생관리

제62조 (직원의 위생)

제63조 (복장)

제64조 (수급자 위생)

제9장 운영규정 개정방법 및 절차

제65조 (개정방법)

제66조 (개정절차)

부칙

제1조 (효력)

제2조 (준용)

제3조 (법령 등의 우선)

별지 1) 직원 업무 분장표

시니어데이케어 주는 원주센터

시행일 : 2017. 05. 12

개정일 : 2017. 09. 01

개정일 : 2019. 05. 02

개정일 : 2018. 05. 23

개정일 : 2019. 05. 20

개정일 : 2019. 08. 01

개정일 : 2020. 01. 02

개정일 : 2020. 08. 04

개정일 : 2021. 01. 04

개정일 : 2022. 01. 03

개정일 : 2022. 04. 01

개정일 : 2023. 01. 01

개정일 : 2023. 03. 24

개정일 : 2023. 07. 01

개정일 : 2023. 08. 14

개정일 : 2024. 01. 02

개정일 : 2024. 09. 27

개정일 : 2026. 01. 06

제1장 총 칙

제1조(명칭) 이 기관의 명칭은 ‘시니어데이케어 주는 원주센터’ 이라고 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 기관 모든 직원 및 수급자에게 적용하며 임시직원 및 준직원에게는 준용한다.

제3조(사업) 재가노인복지사업 및 기관의 설립목적과 관련된 각종 사업을 수행한다.

제4조(소재지) 이 기관의 소재지는 강원도 원주시 건강로21, 5층(반곡동, 조은빌딩)에 위치한다.

제5조(준수의무) 기관의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실

히 수행할 의무를 가진다.

제2장 운영목적 및 목표

제6조(운영목적) 시니어데이케어센터 주은은 노인장기요양보험법에 근거를 두고 설립된 재가장기요양기관으로써 사회복지의 가치를 실현하기 위해 신체적, 정신적, 경제적, 사회적보호가 필요한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하는 지역사회 허브역할을 통해 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

제7조(운영목표) 본 기관의 운영목표는 다음과 같다.

본 기관은 어르신들에게 행복감과 안정감을 유지할 수 있도록 기관을 운영하며, 각 어르신의 가정에는 편안하고 안락한 공간과 분위기를 조성할 수 있도록 전문적이고 통합적인 서비스 제공을 위해 다음과 같이 운영목표를 세우고 실천하기로 한다.

가. 운영목표:

체계적인 프로그램을 구축하여 어르신들의 차별화된 일상생활 회복을 지원한다.

나. 실천사항

“믿음으로 성실히 노력하자, 정직하게 겸손히 실천하자.”

- 1) 항상 밝은 표정과 미소로 말하며 어머니의 마음으로 섬긴다.
- 2) 어르신을 온 맘 다해 존경하며 이해하고 배려한다.
- 3) 조급해하지 않고 인내심으로 무장하되 자긍심과 행복으로 기도하며 실천한다.
- 4) 우리는 이미 가족인 것을 마음 깊이 새긴다.
- 5) 우리는 오늘도 감사로 하루를 시작하고 감사로 내일을 맞이한다.
- 6) 우리는 여기 이곳이 내 최고의 삶터이고, 이곳에 사랑과 소망의 씨앗을 심는다.

제8조(기관 표어) 시니어데이케어센터 주은의 미션은 “어르신들의 일상생활 회복을 통한 건강하고 행복한 노후생활 실현” 으로 한다.

제3장 운영방침

제9조(이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항)

가. 주야간보호의 이용정원은 시·군·구로부터 허가받은 정원인 65인으로 하며, 정원을 초과하는 수급자는 대기자로 선착순으로 이용한다.

나. 방문요양과 방문목욕은 이용 정원을 정하지 아니하고, 노인장기요양보험법의 절차에 따라 서비스를 제공한다.

다. 서비스이용자 모집방법은 다음과 같다.

- 1) 지역사회 내 읍·면·동 행정복지센터에 기관 및 급여 종류를 홍보하고 이용자를 의

되하도록 한다.

- 2) 관할지역 지역병원과 연계하여 기관 및 급여종류를 홍보하고 이용자를 모집토록 한다.
- 3) 지역사회 내 주민들을 통하여 등급관련 신청이 접수될 경우, 직접 방문 상담하여 이용자를 확보한다.
- 4) 블로그와 밴드 등 온라인 카페 개설 및 운영을 통해 기관 및 급여종류를 홍보하고 이용자를 확보한다.
- 5) 어르신 이동차량 외장을 활용하여 홍보하고 이용자를 확보한다.

제10조(이용 계약에 관한 사항) 이용 계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.

가. 계약기간

- 1) 서비스 기간은 장기요양인정서 유효기간내로 하며, 유효기간 변경 시에는 변경된 내용을 기록하고 재계약서를 작성함을 원칙으로 한다.
- 2) 이용자나 보호자에게서 계약만료 15일전까지 별도 통지가 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장된다.

나. 계약목적 - 계약의 목적은 서비스제공자와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

다. 이용자가 부담하여야 할 이용료

- 1) 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인부담금과 같은 법 시행규칙 제14조의 비급여비용으로 하며, 비급여비용은 센터장이 정한다.
- 2) 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
- 3) 이용시간별 급여비용

(주야간보호)

(단위: 원)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
3시간 이상 ~ 6시간 미만	41,820	38,720	35,740	34,120	32,490	32,490
6시간 이상 ~ 8시간 미만	56,060	51,930	47,940	46,300	44,650	44,650
8시간 이상 ~ 10시간 미만	69,730	64,590	59,640	58,010	56,360	56,360
10시간 이상 ~ 13시간 이하	76,820	71,160	65,750	64,090	62,460	56,360
13시간 초과	82,370	76,310	70,500	68,860	67,240	56,360

* 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제31조

(방문요양)

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
<u>30분 이상</u>	<u>17,450</u>	<u>150분 이상</u>	<u>50,640</u>
<u>60분 이상</u>	<u>25,320</u>	<u>180분 이상</u>	<u>57,020</u>
<u>90분 이상</u>	<u>34,120</u>	<u>210분 이상</u>	<u>63,530</u>
<u>120분 이상</u>	<u>43,430</u>	<u>240분 이상</u>	<u>70,080</u>

* 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제18조
(방문목욕/1회 방문당 수가)

구 분	방문 목욕
	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	<u>88,990</u>
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	<u>80,230</u>
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	<u>50,100</u>

* 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제25조

4) 등급별 재가급여 월 한도액

(단위: 원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
<u>2,512,900</u>	<u>2,331,200</u>	<u>1,528,200</u>	<u>1,409,700</u>	<u>1,208,900</u>	<u>676,320</u>

* 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제13조

5) 본인부담금 비율

구 분		금액(원)	내 역
본인 부담금	일 반	장기요양급여 비용의 100분의 15	· 수급자의 장기요양등급, 이용하는 장기요양급여의 종류 및 수준 등에 따라 부담
	기초 수급자	면제	· 「국민기초생활 보장법」에 따른 의료급여 수급권자
	감 경	본인부담금의 100분의 40, 100분의 60의 범위	· 「의료급여법」 제3조1항2호~9호에 규정한 수급권자 · 소득·재산 등이 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정 금액 이하인 자 · 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 인하여 생계가 곤란한자
	기타	전액	· 장기요양급여의 범위 및 대상에 포함되지 아니하는 장기요양급여

			· 수급자가 장기요양인정서에 기재된 장기요양급여의 종류 및 내용과 다르게 선택하여 장기요양급여를 받은 경우 그 차액 · 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 장기요양급여
비급여 비용 (주야간 보호)	식사	1식/3,500 2식/7,000	1식 점심 3,500원 2식 점심/저녁 7,000원
	간식	1일/1,000	일일 500원 * 2회
	이·미용	실비	서비스 제공시
	기타	실비	병, 의원 이용 등 기타 서비스 제공시

6) 이용료 납부

- 가) 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.
- 나) 센터는 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일전까지 고지하여야 한다.
- 다) 센터는 전산시스템을 사용하여 청구할 경우 문자나 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
- 라) 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.

7) 이용자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 센터의 내부에 게시하여야 한다.

라. 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항

1) 권리

- 가) 이용자의 건강상태에 관한 정보를 제공받을 권리
- 나) 이용자와 함께 서비스 급여계획을 결정 내릴 권리
- 다) 이용자의 관한 개인정보를 제공받을 권리
- 라) 이용자의 이용 시설 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
- 마) 이용자의 이용공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
- 바) 이용자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리

2) 의무

- 가) 이용자에 건강 및 필요한 자료제공
- 나) 이용자의 월 이용료 등 본인부담 납부 의무
- 다) 건강상태 이상 시 즉시 통보 의무
- 라) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- 마) 장기요양급여 변경시 안내할 의무와 이용수칙 준수 의무
- 바) 노인 학대 징후 발견 시 조사 및 상담의 의무
- 사) 이용자의 책무로 인하여 발생한 시설 설비 및 비품·집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

3) 계약의 해지

가) 보호자 및 이용자는 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

1. 계약기간이 만료된 경우
2. 기타 계약해지 사유가 발생한 경우

나) 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 보호자 및 이용자와 협의하여 계약을 해지 할 수 있다.

1. 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. 이용자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. 이용자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
4. 이용자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 배회성 또는 폭력성등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 수급자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
6. 이용 계약시 제시된 이용안내를 이용자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스제공에 심각한 지장을 줄 때
7. 본인부담금 및 기타 수납비용 3개월 미납 시

다) 계약의 해지방법

1. 이용자는 제10조 라항 3호 가목에 따라 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 유선등의 방법으로 센터에 해지의사를 통보하여야 한다.
2. 기관은 제10조 마항 3호에 따라 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 이용자에게 통지하고 해지를 진행한다.

마. 이용료 등 비용에 대한 반환 - 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

제11조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

가. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 여러가지 방법(직접 통보, 서면, 전자적 방법 등)을 통하여 적극적으로 안내하고 이용료에 반영 한다.

- 1) 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
- 2) 이용자의 본인부담금 감정에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
- 3) 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
- 4) 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조의 비급여비용을 변경 할 때
- 5) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 고시한 장기요양급여비용이 변경되어 이용자나 보호자에게 변경 내역을 서면, 전자적 방법 등으로

통보한다.

제12조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

가. 서비스의 내용

서비스 유형	세부사업명	서비스 주요 내용
주야간보호, 방문요양	신체활동지원	■ 세면도움, 구강관리, 머리감기도움, 몸씻기(목욕)도움, 옷 갈아입기, 식사도움, 변기사용도움, 이동도움, 체위변경, 복약도움
주야간보호, 방문요양	인지활동지원	■ 인지활동형(지필PG, 수공예PG, 회상PG, 규칙게임), 감각 활동형(대상자 선호하는 감각 중심) 일상생활활동형(일상 도구중심)
주야간보호, 방문요양	정서지원	■ 말벗 및 격려, 여가활동(개인의 욕구에 따라 하게 하므로 성취감)
주야간보호, 방문요양	가사 및 일상생활지원	■ 음식조리, 주방정리, 청소, 수납장 정리, 세탁관리, 외출 동행, 병원동행, 일상업무동행 등
주야간보호, 방문요양	기타 서비스	■ 이, 미용서비스, 명절(설, 추석) 선물 나누기 행사 등
주야간보호	간호 및 처치	■ 기본건강관리, 투약 관리
주야간보호, 방문목욕	이동보조와 몸 씻기	■ 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등

나. 비용 부담에 관한 사항

- 1) 월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급여에 따라 달라지며, 기타 비급여 비용 발생 시에는 전액 이용자가 부담하도록 한다.
- 2) 본인부담금 납부는 매월 25일까지 전월 사용료를 계좌 또는 현금으로 납부하도록 한다.
- 3) 가족인 요양보호사(요양/목욕)의 경우에는 본인부담금을 시급(급여)에서 공제하고 지급할 수 있다.
- 4) 본인부담금 미납에 대하여 2개월 이내 미납 시는 유선으로 통보하며, 3개월 이상 미납 시는 재청구서 발송 및 방문상담을 실시하여 징구노력에 최선을 다한다.
- 5) 3개월 이상 미납 시는 계약해지요건에 해당하며, 이는 서면으로 계약해지를 통보할 수 있다.

제13조(특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항)

가. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

아래 각호에 따라 특별한 보호를 필요로 하는 입소대상자는 노인장기요양보험법에 의거 즉시 가족과 협의를 거쳐 의료기관에 의뢰 혹은 입원을 시키거나 특별요양실을 사용한

다.

- 1) 입소자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 대상자
- 2) 대체 수발 방법이 없는 상태에서 증상 완화 목적으로 긴급한 관리가 필요한 대상자
- 3) 긴급하거나 불가피하게 일시적으로 신체를 제한이 필요한 대상자
- 4) 기타 기관장이 특별한 보호가 필요하다고 판단한 대상자

나. 이때 발생하는 비용은 본인부담이 원칙이며, 기관 내 시설을 이용하여 보호 조치 시에는 최소한의 비용을 부담할 수 있도록 한다.

제14조(위급 시 조치사항)

가. 기관은 급여 제공시간에 이용자의 생명이 위급한 상태라고 판단된 때에는 기관이 지정한 병원 또는 관련 의료기관으로 즉시 후송하고 보호자에게 즉시 통보하여야 한다.

나. 보호자는 제1항의 규정에 의한 통보를 받았을 때에는 신속하게 대처하여야 한다. 다만, 대처가 어려울 경우에는 우선 진료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

제15조(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

가. 체계적인 시설안전관리로 각종 사고 발생 요인을 사전에 제거하고 사고 발생 시 체계적인 대응으로 시설의 인명 및 재산피해를 최소화하여야 한다.

나. 전항의 규정을 달성하기 위하여 다음 각 호에 열거한 기본방향을 이해하고 이를 실천하여야 한다.

1) 안전관리 의식제고

아래 각 호의 안전사고 유형에 따라 안전관리의식을 항상 유지하고 사고에 대응할 수 있도록 직원을 대상으로 연 2회 안전 교육을 실시하기로 한다. 안전교육의 내용은 관리의식의 제고, 사고 시 대피요령 및 처리사항, 안전점검 실시요령 등을 포함하기로 한다.

1. 전기누전, 가스폭발, 인화물질 취급주의, 기타 부주의한 행동 등으로 인한 화재사고
2. 축대, 담장 등 시설물 붕괴
3. 태풍, 집중호우, 폭설 등 재해로 인한 사고
4. 집단 식중독사고, 콜레라 등 전염사고
5. 기관 실내 안전사고, 교통사고, 기타 사회복지시설 기본목적사업 수행에 지장을 초래하는 각종 안전사고

2) 안전점검의 생활화

시설물에 대하여 아래 각호와 같이 안전점검을 실시함으로써 안전점검을 생활화하여 사고 발생 요인을 사전에 제거한다.

1. 관리 점검자는 월 1회 이상 각 시설을 점검하고 시설안전점검일지를 작성한다.
2. 점검내용은 기관 및 부대시설, 난방 및 취사기구 안전성, 전기, 가스, 소방시설

등 화재 예방, 안전점검 등을 한다.

3. 문제점 파악, 문제 해결방안 모색 및 문제점을 해결하여 사고를 미연에 방지한다.

제16조(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항)

가. 기관은 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상의무가 있으며 배상책임은 관계규정에 따른다.

- 1) 센터 종사자의 고의나 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- 2) 센터 종사자의 학대로 인하여 이용자의 건강을 상하게 하거나, 사망에 이르게 하였을 때

나. 면책범위에 관한사항

- 1) 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
- 2) 기관이 선량한 주의의무를 다했음에도 이용자의 행동상 부주의로 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 3) 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 4) 이용자가 고의 또는 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- 5) 가족인 요양보호사의 경우(기관은 배상책임이 없음)

제4장 직원 인력관리, 보수, 복리후생 등에 관한 사항

제17조(채용 전형)

가. 기관은 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 여직원을 채용함에 있어 모집·채용하고자 하는 직무의 수행에 필요하지 아니하는 용모, 키, 체중, 미혼 조건 등을 제시하거나 요구하지 아니한다.

나. 기관의 직원이 될 자는 기관에서 정하는 절차에 의하여 정하는 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 면접에 합격하여야 한다.

제18조(직원의 의무 및 복무규율) 직원은 다음 각호의 사항을 준수할 의무가 있다.

가. 제반 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동하며, 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

나. 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.

다. 직무상 취득한 비밀을 엄수하고 누설해서는 안되며, 개인정보를 업무 목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람, 유출해서는 안된다.

라. 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 처리하여야 한다.

마. 업무와 관련하여 직간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

- 바. 직무를 수행할 때 소속 상사의 직무상 정당한 지시에 복종하여야 한다.
- 사. 근무시간중 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안된다.
- 아. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 센터 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안된다.
- 자. 센터운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 해서는 안된다.
- 차. 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안되며, 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 행위를 하여서는 안된다.
- 카. 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 안된다.

제19조(제출서류)

- 가. 전형과 적성검사에 합격한 자는 다음 각 호의 구비서류를 채용기일 전까지 제출하여야 한다.
 - 1) 이력서 1부
 - 2) 주민등록등본 1통
 - 3) 자격 및 면허증 사본 1부
 - 4) 건강검진표 1부
 - 5) 범죄경력 조회 증명서 1부
 - 6) 기타 기관에서 정하는 서류
- 나. 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제20조(직원의 책임) 직원은 수급자의 안락한 노후생활을 위해 최선을 다해 보호할 책임을 가진다.

제21조(근로계약)

- 가. 근로계약의 기간은 일정한 사업 완료에 필요한 기간을 제외하고 원칙적으로 1년 이내로 한다.
- 나. 수습기간
 - 1) 직원으로 채용될 자에 대하여 3개월간의 수습기간을 거쳐 근무성적에 따라 정식 직원으로 채용한다. 다만, 업무의 성격이나 당해 직무와 관련된 자격증의 소지 등 직원능력에 따라 기간을 연장 또는 단축하거나 두지 아니할 수 있다.
 - 2) 수습기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자 또는 정신적·육체적으로 결함이 있다고 인정된 자 등은 채용을 취소할 수 있다.
 - 3) 수습기간은 근속연수에 산입한다.
- 다. 근로계약의 체결
 - 1) 직원으로 채용이 확정된 자는 3개월의 수습기간을 명시한 근로계약서에 서명 날인하고 근로계약을 체결한다.

- 2) 여자직원의 혼인, 임신 또는 출산을 퇴직사유로 정하는 근로계약을 체결하지 아니한다.
- 3) 근로계약서에 임금, 근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가 등의 내용을 명시한다.

제22조(직원의 업무분장 및 권한) 직원은 직무에 따라 별지1) 직원 업무분장표에 제시된 맡은 바 업무를 성실히 수행하며 해당 권한을 가진다.

제23조(채용제한 및 해고)

가. 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 직원으로 채용하지 아니하며, 채용 후 그 사실이 밝혀지면 채용을 취소한다.

- 1) 미성년자
- 2) 금치산자 또는 한정치산자
- 3) 파산자로서 복권되지 아니한 자
- 4) 법률이나 법원의 판결 등에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 5) 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 자
- 6) 금고이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 자
- 7) 금고이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간중에 있는 자
- 8) 신체 또는 정신능력이 담당직무를 감당할 수 없는 자
- 9) 노인학대관련 범죄 경력이 있는 자.
- 10) 수습기간 중에 근무성적이 현저히 불량하여 채용을 취소당한 자
- 11) 다른 기관 등에 취업 중 불법 노사분규를 주도하여 해고된 자

나. 직원이 다음 각 호의 1에 해당할 때에는 직권에 의하여 해고시킬 수 있다.

- 1) 채용후 근무중에 가항에 해당되는 때
- 2) 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- 3) 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무상 고의, 과실로 인하여 회사에 중대한 손해를 끼쳤을 때
- 4) 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 성과가 극히 부진할 때
- 5) 기타 이에 준하는 경우

제24조(배치, 전환, 승진, 변경) 직원의 능력, 적성, 경력, 센터운영상황 등을 고려하여 업무의 전환, 승진, 보직변경 등 인사발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

제25조(상벌)

가. 다음 각호의 1에 해당하는 경우 표창할 수 있다.

- 1) 기관의 업무능률향상에 현저한 공로가 인정된 자

- 2) 기관의 홍보활동에 크게 기여한 자
- 3) 업무수행 성적이 우수한 자
- 4) 기타 표창의 필요가 인정되는 자

나. 다음 각호에 해당하는 직원에 대하여 징계할 수 있다.

- 1) 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자
- 2) 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 기관에 피해를 입힌 자
- 3) 기관의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자
- 4) 기관의 사업을 방해하는 언행을 한 자
- 5) 기관의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자
- 6) 정당한 이유 없이 기관의 물품 및 금품을 반출한 자
- 7) 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
- 8) 기관이 정한 복무규정을 위반한 자
- 9) 직장 내 성희롱 행위를 한 자
- 10) 기타 이에 준하는 행위로 직장 질서를 문란하게 한 자

제26조(교육비) 업무상 이루어지는 교육 시 직원에 대해 교육비는 전액 지급한다. 단, 직원 개인의 자격증을 유지하기 위해 실시하는 교육비는 지급하지 않는다.

제27조(임금)

임금 구성항목은 다음과 같다.

- 가. 직원에 대한 임금은 기본급 및 수당(이하 “통상임금”이라 한다.)과 연장·야간·휴일 근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
- 나. 근로시간을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00 ~ 06:00), 휴일에 근로한 경우에는 각각 시간급 통상임금의 50%를 가산하여 지급한다.
- 다. 위 나항의 통상임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상급으로 하되, 시간급 통상임금은 월 통상임금을 209시간으로 나누어 계산한다.
- 라. 전항의 규정에 불구하고 시간제 직원 및 기타 개별 근로계약으로 시급제를 적용할 수 있으며 각각의 급여는 근로계약서에 명시한다.
- 마. 수당의 종류는 식대, 직무수당, 차량·교통비, 업무추진비 등 기관장이 필요하다고 판단하에 직원의 직책에 맞는 수당을 지급하도록 한다.

제28조(임금지급)

- 가. 임금은 시급제 또는 월급제를 원칙으로 하되, 결근일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급한다. 다만, 필요한 경우 일급제, 연봉제를 시행 할 수 있다.
- 나. 임금은 매월 초일부터 말일까지를 산정기간으로 하여 해당 월 익월 10일 (단, 방문목욕/방문요양 관련 시급제 근로자의 경우에는 익월 25일) 직원에게 직접 지급하거나

직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다.

다. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.

제29조(근로시간 및 휴게시간)

가. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다.

나. 가항에도 불구하고, 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위내에서 근무시간 및 휴게시간을 합의 조정할 수 있다.

다. 센터장은 업무처리에 필요한 경우 연장근무, 야간근무, 휴일근무 등을 명할 수 있다. 이 경우 대체휴무 또는 근무수당을 지급한다.

라. 직원은 업무수행을 위하여 출장이 필요할 경우 미리 허락을 받아야 하며, 관련 경비는 실비를 기준으로 지급한다.

마. 가족인 요양보호사 근무시간은 수급자가 원하는 시간에 진행하도록 한다. 단 휴일, 심야 등은 지급하지 아니한다.

바. 가족인 요양보호사의 근무 가능일은 아래와 같이 한다.

- 1) 90분 수가는 매월 1일부터 말일까지 근무 가능
- 2) 60분 수가는 월 중 원하는 날에 20일 근무 가능

제30조(퇴직급여제도 설정) 퇴직급여제도 설정은 근로자퇴직급여 보장법 8조에 1항에 따라 퇴직금 제도를 선택한다.

가. 기관은 계속근로기간 1년에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급할 수 있는 제도를 설정한다.

나. 제1항에도 불구하고 근로자가 주택 구입 등 대통령령으로 정하는 사유로 근로자가 요구하는 경우에는 근로자가 퇴직하기 전에 해당 근로자의 계속근로기간에 대한 퇴직금을 미리 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속근로기간은 정산 시점부터 새로 계산한다.

다. 입사일로부터 1년 미만인 직원이라도 월 급여의 12분의 1 이상 퇴직금을 따로 적립할 수 있으며 1년 미만으로 퇴직한 직원에 대하여는 별도로 정하지 않는 한 퇴직금 지급 의무가 없다.

제31조(퇴직금의 조건 및 지급)

가. 계속 근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자를 제외하고는 모든 근로자에게는 퇴직금을 지급한다.

나. 기관은 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.

제32조(퇴직금의 시효) 이 법에 따른 퇴직금을 받을 권리는 3년간 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

제33조(상여금)

가. 상여금 지급일 현재 재직 중인 직원을 대상으로 지급한다.

나. 상근직원에게 성과와 성실도, 근속년수에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

다. 특별상여금은 우수 직원에게 기관장의 결정으로 지급할 수 있다.

라. 특별상여금은 설날, 하계정기휴가, 추석, 연말, 기타 등으로 지급률 및 지급금과 지급 시기를 기관장이 결정한다.

마. 상여금과 특별상여금의 지급 시기는 본 기관 사정에 따라 기관장이 지급 시기를 조정할 수 있다.

바. 지급제한

- 1) 상여금 지급일 이전에 퇴직한 직원에 대해서는 상여금을 지급하지 않는다.
- 2) 방문목욕/방문요양 관련 시급제 근로자, 일용직 및 임시직 근로자에 대해서는 상여금을 지급하지 않는다.
- 3) 징계로 인하여 휴직, 정직, 보직대기 및 보직이 해임된 자에 대하여는 상여금을 지급하지 않는다.
- 4) 전 항 외의 징계 처분자에 대한 상여금 지급제한은 기관장의 결정에 따른다.

제34조(포상)

가. 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 있으면 이를 심사한 후 그 공적의 정도에 따라 단체 및 개인에게 포상하고 승진 및 승급에 반영할 수 있다.

- 1) 기관의 건전한 발전과 노인복지증진을 위한 현저한 공로가 인정되는 자
- 2) 10년 이상 근속자로서 업무성적이 특히 우수하여 타의 모범이 되는 자
- 3) 보건복지부, 건강보험공단 및 대외적 행사에 표창을 받은 자
- 4) 기타 기관 발전에 공로가 있다고 인정되는 자

나. 포상의 내용

- 1) 명절 등의 상여금 또는 물품
- 2) 포상금 또는 상품권
- 3) 특별승급
- 4) 기타 기관에서 복리후생과 관련하여 제공되는 현금 또는 물품 등

다. 정기적인 포상은 우수 직원을 선정하여 분기별로 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

라. 모든 포상과 복지제도 결과는 인사기록 카드에 기록 관리 유지한다.

제35조(유급휴일)

가. 1주일을 만근한 경우 근로기준법에 따른 유급휴일을 주 1회 부여한다.

나. 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(5월 1일)은 유급 휴일로 한다.
다. 관공서의 공휴일에 관한 규정에 따른 공휴일 및 대체공휴일은 유급 휴일로 한다. 다만, 근로자대표와 서면 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다.

제36조(연차 유급휴가)

가. 기관은 1년간 80퍼센트 이상 출근한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다. 다만, 시간급 직원에 대해서는 근무시간 및 근무일수에 비례하여 연차유급휴가를 부여하고, 4주 동안(4주미만으로 근로하는 경우에는 그 기간)을 평균하여 1주 평균 소정근로시간이 15시간 미만인 직원에게는 연차휴가를 부여하지 아니한다.
나. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 부여한다.
다. 3년 이상 계속근로한 직원에 대하여는 1년을 초과하는 계속근로연수 매 2년에 대하여 본 조 가항의 휴가에 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이러한 가산휴가를 포함하여 그 휴가 총일 수는 25일을 초과할 수 없다.
라. 연차유급휴가를 사용하고자 하는 자는 센터장에게 최소한 휴가사용 7일 전에 휴가를 신청하여야 한다. 다만 이러한 시기에 유급휴가를 주는 것이 사업운영에 지장을 초래하는 경우에는 센터장이 그 시기를 변경할 수 있다.

제37조(미사용 유급휴가에 대한 금전보상)

1년간 사용하지 못하고 소멸한 연차휴가에 대해서는 그 일수만큼 통상임금을 지급한다. 단, 근로기준법 제61조 규정에 따라 기관이 연차유급휴가의 사용을 촉진하기 위하여 법률 규정에 따른 절차를 이행하였음에도 불구하고 직원이 사용하지 않은 경우에는 기관의 금전보상의무는 면제된다.

제38조(하계휴가)

가. 직원은 7월 15일부터 8월 31일까지 사이에 하계휴가를 사용할 수 있다. 이 경우 휴가 개시일 3일 전에 센터장에게 승인을 받아야 한다.
나. 이 휴가기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

제39조(무단결근) 무단결근자는 그 결근 수만큼 보수를 감하여 지급한다.

제40조(병가)

가. 센터 직원이 육체적 또는 정신적 장애나 전염병으로 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때는 30일 이내의 병가를 부여할 수 있다. 단, 7일 이상의 병가 사용 시에는 의사의 진단서를 첨부해야 하며 감기, 몸살, 비교적 간단한 수술 등으로 인한 휴가는 본인 연차를 우선 소진한다.
나. 병가 기간 중 급여는 무급을 원칙으로 하며 개인사유로 인한 병가의 경우 승격, 퇴직금

및 연차휴가 산정의 기초가 되는 근속연수에 산입되지 않는다. 단, 본인 연차를 소진하여 사용한 경우는 해당 연차사용기간은 유급으로 처리하며 근속연수에도 산입한다.
다. 가항의 기간을 초과하여 요양이 필요한 경우 본인의 연기신청에 의하여 기관장이 승인한 경우 그 기간을 연장할 수 있으며 필요시 추가 증빙서류를 제출하여야 한다.

제41조(경조사)

사유 발생일을 기준으로 휴가일수를 계산하되 해당 기간 중 공휴일, 근로자의 날 및 토요일이 있는 경우에는 이를 포함하여 연속적으로 계산하기로 한다.

구분	대상	일수
결혼	본인	5일
	자녀	1일
출산	배우자	10일
사망	본인·배우자의 부모 또는 배우자	5일
	본인·배우자의 조부모 또는 외조부모	2일
	자녀 또는 그 자녀의 배우자	3일
	본인·배우자의 형제·자매	1일
기타	직원의 질병 또는 부상으로 의료 기관에 입원한 경우	연간 7일 이내(기관장이 승인한 경우)
	특별사유 발생시	별도

- 가. 경조 휴가는 본인이 발생일을 전후하여 즉시 증빙서류를 첨부하거나 추후 증빙을 첨부토록 하여 신청하며 경조사 발생일 이후 1개월을 넘지 않도록 한다.
나. 근로자가 배우자의 출산을 이유로 휴가를 청구하면, 사업주는 휴일을 제외하고 10일의 유급휴가를 부여하여야 한다.
다. 방문목욕/방문요양 관련 시급제, 일용직 및 임시직 근로자의 경우에는 해당되지 않는다.

제42조(정년) 직원의 정년은 만 60세에 도달한 날(해당 근로자의 생일기준)로 하며, 정년이 지나도 회사와 직원간의 합의를 통하여 1년 이하의 기간으로 (축탁)계약직으로 재계약할 수 있다. 또한, 필요한 경우 만 55세 초과자를 1년 이하 단위의 (축탁)계약직으로 신규 고용할 수 있다.

제43조(직원의 징계)

- 가. 직원의 징계 건의 발생시 센터장이 결정하며, 결정된 사항을 기관장에게 보고 하는 것을 원칙으로 한다.
나. 직원이 다음 각호의 1에 해당할 경우 징계할 수 있다.

- 1) 관련법규, 운영규정 등을 위반하였을 때
- 2) 이용자를 학대(성적학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
- 3) 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
- 4) 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때
- 5) 고의나 과실로 손해를 끼쳤을 때
- 6) 사전 허락 없는 지각, 조퇴, 무단결근 등을 하였을 때
- 7) 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

다. 징계의 종류는 다음과 같다.

- 1) 경고: 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받는다.
- 2) 감봉: 이미 경위서 2회 이상 제출하였거나, 직원의 의무를 중하게 위반하였을 때, 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
- 3) 정직: 중대 징계사유 발생자에 대하여, 3월 이내로 하고, 그 기간중 직무에 종사하지 못하며 임금을 지급하지 아니한다.
- 4) 해고: 취업규칙이나 근로계약서상 해고 사유에 해당하는 경우, 근로계약을 해지한다.

라. 징계처분을 하기 전에 해당 직원에게 소명할 기회를 부여할 수 있다.

제44조 (직장 내 괴롭힘 금지) 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 “직장 내 괴롭힘”이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

제45조 (육아휴직)

가. 기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직원이 육아휴직을 신청하는 경우 허용하는 것을 원칙으로 한다.

- 1) 임신 중인 여성 직원이 모성을 보호하기 위하여 육아휴직을 신청하는 경우
- 2) 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(입양 자녀 포함)를 양육하기 위하여 육아휴직을 신청하는 경우

나. 제1항에도 불구하고, 육아휴직 개시에정일의 전날까지 계속근로기간이 6개월 미만인 경우 등 관련법령으로 정하는 경우에 대해서는 육아휴직을 허용하지 아니할 수 있다.

다. 육아휴직 기간은 1년 이내로 한다.

라. 직원은 육아휴직을 2회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 임신 중에 육아휴직을 사용한 횟수는 육아휴직을 나누어 사용한 횟수에 포함하지 아니한다.

마. 기관은 육아휴직을 이유로 직원에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하지 아니하며, 육아휴직 기간에는 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

바. 기관은 육아휴직을 마친 후에는 휴직 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급

하는 직무에 복귀시키며, 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.
사. 육아휴직 기간의 임금은 무급을 원칙으로 한다.

제5장 안전과 보건

제46조(안전관리와 점검) 수급자 및 직원의 안전관리를 위해 최선을 다하여야 한다.

가. 수급자 안전관리와 점검

- 1) 수급자의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 욕구, 낙상, 욕창 위험도 평가 등을 실시한다.
- 2) 기관은 수급자에게 안전관리에 관한 내용을 지침서로 제작하여 설명·제공한다.

나. 직원 안전관리와 점검

직원의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 근골격계 질환 및 감염교육을 실시한다.

제47조(근골격계 질환 및 감염 예방)

가. 근골격계 질환 및 감염예방에 관한 교육은 교육계획서에 의거 연 1회 이상 실시한다.

나. 근골격계 질환 및 감염예방에 관한 자료를 설명·제공한다.

제48조(건강검진)

가. 기관은 직원의 보건관리를 위해 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 매년 1회(사무직은 2년에 1회) 일반건강진단을 실시한다. 해당 건강진단은 「국민건강보험법」에 따른 건강검진으로 갈음할 수 있다.

나. 건강검진 결과 2차 검진이 필요하다고 판단되면 재검진 등 필요한 조치를 취한다.

다. 산업안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수·수시·임시건강진단 등을 실시한다.

제49조(안전관리 및 보건에 관한 교육) 안전관리 및 보건에 관한 교육은 각 호와 같으며 직원은 연 1회 이상 성실히 이수하여야 한다.

가. 근골격계 질환 예방교육

나. 감염예방 교육

다. 응급상황 대응교육

라. 낙상예방교육

마. 욕창예방 교육

바. 기타 센터장이 필요하다고 판단되는 교육

제50조(감염예방) 감염환자 발생 시 시설장은 즉시 관할 장기요양운영센터 및 관할 시 군 구에 발생 사실 통보하고 격리조치 한다.

가. 감염예방을 위한 면회객 및 방문을 제한 할 수 있다.

나. 직원이 확진 또는 의심되어 격리된 경우, 치료·격리 기간 동안은 출근하지 않도록 조치한다.

제51조(재해보상) 센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 다만 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제52조(해석적용) 재해보상의 해석과 적용에 있어서 본 규칙에 없는 사항은 근로기준법과 산업재해보상보험법과 그 부속법령 등에 의한다.

제6장 수급자(어르신) 인권보장

제53조(수급자 인권) 수급자는 대한민국 국민으로서 헌법과 법률에 정한 기본적 권리와 안정된 생활을 보장받을 권리를 지니고 있으며 수급자의 권리에 대한 정보를 문서로 제공한다.

제54조(비밀보장) 수급자의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 수급자의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 수급자의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 수급자의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

제55조(인권침해소경로) 수급자의 의견이나 불편을 수렴하기 위한 다음과 같은 공식적 절차를 마련한다.

- 가. 수급자가 인권이 침해받았다고 여겨질 때 수급자나 보호자는 언제든지 자유롭게 의견을 제시할 수 있다.
- 나. 의견은 구두나 서면으로 직원에게 제출할 수 있다.
- 다. 인권침해 사항이 접수될 시 즉각 지체 없이 이를 센터장에게 보고하여야 한다.
- 라. 센터장은 수급자나 보호자에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위해 기관 규칙에 따라 처리한다.
- 마. 인권침해로 의견을 제시한 자에게 그 결과를 반드시 통보한다.

제56조(서약서) 모든 직원은 수급자의 인권을 보호하고 확대하는 행위, 안전사고예방, 기타 수급자의 기본적인 인권을 침해하는 행위를 방지하기 위해 개인정보보호 서약서를 센터장에게 제출하여야 한다.

제57조(금지행위) 수급자의 인권을 보장하기 위해 다음과 같은 사항을 금지한다.

- 가. 수급자에게 폭력을 행사하는 행위

- 나. 정신적, 정서에 유해한 영향을 미치는 행위
- 다. 성적 학대 행위
- 라. 방치로 인해 발생한 안전사고를 유발하는 행위
- 마. 기타 수급자의 인권을 침해하는 행위

제58조(처벌) 직원에 의해 노인학대가 있었다고 판단되거나 보고가 되는 경우, 센터장은 즉각적으로 기관장에게 보고하고 정도에 따라 다음과 같이 처벌할 수 있다.

- 가. 1회 - 주의, 경고
- 나. 2회 - 시말서
- 다. 3회 이상 - 징계해고
- 라. 신체적인학대(물리적 힘이나, 도구를 이용한 구타 및 폭력행위)는 단 1회라도 징계해고의 사유가 될 수 있다.

제7장 고충처리 절차에 관한 사항

제59조(고충처리 목적) 이용자 및 보호자의 불만, 직원의 고충을 처리하고 개선하기 위하여 고충처리 체계를 운영한다.

제60조(고충처리 체계)

가. 고충처리절차

고충처리 안내 ⇒ 고충처리 수시접수 ⇒ 고충처리 접수기록 및 보고 ⇒ 면담, 직원회의, 고충처리위원회중 센터장이 적정처리 방법 결정 후 시행 ⇒ 조치 ⇒ 고충처리결과 통보 ⇒ 사후관리

나. 고충 접수는 전화, 직원면담, 건의함 등 다양한 경로를 통하여 접수한다.

다. 고충처리대장을 마련하고 센터장 면담, 직원회의, 고충처리위원회 등을 통해서 고충을 처리한다.

라. 나항의 고충처리위원회는 센터장 1인, 사회복지사 1인, 요양보호사 1인으로 구성하여 고충처리 안건 발생 시 운영하기로 한다.

제61조(고충처리 운영)

가. 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.

나. 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 공동 해결해야 한다.

다. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.

라. 고충처리를 통하여 전체 이용자의 권익을 보장하여야 한다.

마. 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.

- 바. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 신속하게 처리하여야 한다.
- 사. 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에게 보고하여야 한다.
- 아. 센터는 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

제8장 위생관리

제62조(직원의 위생) 직원들은 업무 중 복장을 단정히 하며 항상 손, 손톱, 머리 등 청결한 상태를 유지해야 한다.

제63조(복장) 직원과 서비스 중 수급자의 위생을 위해 지정한 복장을 착용하여야 한다.

제64조(수급자위생) 직원은 수급자의 위생을 위한 구강, 신체, 취사 공간 등 청결상태에 힘써야 한다.

제9장 운영규정 개정방법 및 절차

제65조(개정방법) 이 규정의 개정은 센터장의 판단 하에 즉시 개정하여야 할 경우에는 법인 이사회에 즉시 회부하여 승인 후 개정할 수 있다.

가. 최종 개정은 법인 이사회에 승인을 얻어야 한다.

나. 노인복지법 및 장기요양보험법등 관련 법규와 저촉되는 규정의 발생 시 센터장 결정 하에 수시로 이사회에 회부할 수 있다.

제66조(개정절차) 이 운영규정은 다음 각호의 절차에 따라 개정할 수 있다.

가. 규정에 대한 사정 및 관련 법규의 저촉내용 발생시 의견 제기

나. 개정 결의안 본사 이사회 회부

다. 이사회 개정안 결의

라. 결의 내용 서면으로 기관통보

마. 결의 개정안 효력 발생

부 칙

제1조(효력) 이 규정은 의결한 날부터 시행한다.

제2조(준용) 본 규칙에 명시되지 아니한 사항은 근로기준법 기타 노인복지관계 법령 및 정부와 지자체의 기관 운영지침에 의한다.

제3조(법령 등의 우선) 관계법령의 개폐로 인하여 본 규칙과 저촉되는 사항이 발생할 경우 그 사항에 대해서는 법령의 정하는 바에 의한다.

별지 1) 직원 업무 분장표

직종	서비스 유형	업무내용
관리책임자 (시설장/센터장)	주야간보호, 방문요양, 방문목욕	· 센터 운영 총괄에 관한 사항
사회복지사	주야간보호, 방문요양, 방문목욕	· 수급자 상담 및 급여제공에 관한 사항 · 프로그램 운영에 관한 사항 · 직원교육 및 자원봉사자 관리에 관한 사항 · 수급자 모집, 상담, 사례관리에 관한 사항
(공통) 관리책임자 사회복지사 사무원	주야간보호, 방문요양, 방문목욕	· 국민건강보험공단의 업무처리에 관한 사항 · 전산, 문서, 사무 등 행정관리에 관한 사항 · 인사, 보수, 회계, 구매, 노무에 관한 사항 · 인력배치 및 직원의 근무체제에 관한 사항 · 시설의 관리 및 유지보수에 관한 사항 · 수급자 모집 및 홍보에 관한 사항 · 본인부담금에 청구에 관한 사항 · 이동서비스 지원에 관한 사항
조리원	주야간보호	· 식단편성 및 식사제공에 관한 사항 · 조리작업 및 위생에 관한 사항
간호(조무)사 물리(작업)치료 사	주야간보호, 방문목욕	· 간호, 재활(작업)치료의 업무에 종사하는 직원 · 간호계획 및 간호 관리에 관한 사항 · 투약, 진료 도움 등 간호업무 수행에 관한 사항 · 수급자 가정에 방문하여 간호 지원에 관한 사항
요양보호사	주야간보호, 방문요양	· 기능회복훈련 및 신체활동 지원 등 요양서비스 제 공에 관한 사항 · 이동서비스 지원에 관한 사항
보조원(운전자)	주야간보호	· 이동서비스 지원에 관한 사항
조리원, 위생원, 보조원(운전자), 사무원, 관리인이 부재하거나 조리원, 위생원, 보조원 (운전자), 사무원, 관리인의 업무에 도움이 필요하여 다른 직원이 그 업무를 일부 수행 할 수 있다.		