

성심재가노인복지센터 운영규정



성 서 노 인 복 지 센 터

충청북도 충주시 사직로 118, 1층

성심재가노인복지센터는 어르신들의 행복을 위해 최선의 노력을 아끼지 않겠습니다.



목 차

제1장 총칙

제1조 [목적]

제2조 [적용범위]

제3조 [명칭 및 사업장 소재지]

제4조 [공고 및 공유]

제2장 사업에 관한 내용

제5조 [사업의 목적]

제6조 [사업의 내용]

제3장 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

제7조 [이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항]

제8조 [이용자 모집방법]

제4장 이용계약에 관한 사항

제9조 [계약기간]

제10조 [계약목적]

제11조 [월 이용료]

제12조 [월 이용료 외 그 밖의 비용 부담액]

제13조 [서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리 및 의무]

제14조 [계약의 요건 및 해지]

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제15조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조 [서비스의 내용]

제17조 [비용의 부담]

제7장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스기준과 비용에 관한 사항

제18조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우]

제19조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준]

제20조 [비용관련사항]

제8장 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차

제21조 [의료서비스 처리절차]

제9장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제22조 [시설물 사용 주의사항]

제10장 서비스 제공에 관한 사항

제23조 [서비스 제공의 원칙]

제24조 [서비스 제공의 절차]

제25조 [서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경]

제11장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제26조 [배상책임, 면책 범위에 관한 사항]

제27조 [배상책임보험]

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제28조 [운영규정의 개정방법 및 절차]

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제1절 적용 범위 및 업무 분장

제33조 [목적]

제34조 [적용 범위]

제35조 [직원의 정의]

제36조 [업무 분장]

제2절 채용 제37조 [채용 기준]

제38조 [채용 전형 및 채용 서류]

제39조 [채용 제한]

제40조 [근로계약 및 계약기간]

제41조 [수습 기간]

제42조 [계약 해지]

제3절 복무 제43조 [근무 형태]

제44조 [근로 시간]

제45조 [지각·조퇴 및 외출]

제46조 [복무 의무]

제47조 [금지 사항]

제48조 [복무 원칙]

제4절 배치, 전직, 승진

제49조 [배치, 전직, 승진]

제5절 상벌 제50조 [표창]

제51조 [징계]

제52조 [징계의 종류]

제53조 [징계 심의]

제54조 [징계 결과 통보]

제55조 [재심절차]

제14장 보수에 관한 사항

제1절 임금 제56조 [임금]

제57조 [임금의 구성항목]

제58조 [임금의 계산 및 지급 방법]

제59조 [임금의 부담 이득 반환]

제2절 퇴직금 제60조 [퇴직급여제도의 설정]

제61조 [퇴직급여의 수준 및 지급 방법]

제62조 [중도인출]

제3절 상여금 제63조 [상여금]

제64조 [장기근속장려금]

제64-1조 [장기요양증증가산수당]

제15장 복리후생에 관한 사항

제1절 5대보험 및 복지포상

제65조 [5대보험]

제66조 [복리후생제도]

제66-1조 [포상]

제2절 휴가 제67조 [연차유급휴가]

제68조 [연차휴가의 사용]

제69조 [연차유급휴가의 대체]

제70조 [경조사 휴가]

제71조 [생리휴가]

제72조 [병가]

제73조 [난임치료휴가]

제3절 모성보호 및 일·가정 양립지원

제74조 [임산부의 보호]

제75조 [태아검진 시간의 허용 등]

제76조 [육아기 근로시간 단축]

제77조 [육아시간]

제78조 [가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축]

제16장 안전과 보건에 관한 사항

제79조 [근골격계 질환 및 감염 예방]

제80조 [재해발생 예방 및 안전교육]

제81조 [건강검진]

제17장 고충처리 절차에 관한 사항

제1절 이용자 고충처리 절차

제82조 [이용자 고충처리의 목적]

제83조 [이용자 고충처리 심사 대상 및 계획]

제84조 [이용자 고충사항 청구 접수]

제85조 [조사]

제86조 [고충 처리 위원회 구성]

제87조 [조사보고서의 보완 요구]

제88조 [직접조사]

제89조 [이용자 고충처리]

제90조 [이용자 고충처리기준]

제17장 고충처리 절차에 관한 사항

제2절 직원 고충처리 절차

제91조 [직원 고충처리의 목적]

제92조 [직원 고충사항 접수]

제93조 [고충 처리 위원회 구성]

제94조 [직원 고충처리]

제95조 [기타 직원고충 처리 계획]

제18장 직원 교육에 관한 사항

제96조 [교육의 내용과 시간]

제97조 [법정 의무 교육]

제98조 [요양보호사 보수교육]

제99조 [운영규정과 급여제공지침 교육]

제100조 [신규직원 교육]

제101조 [노인인권 및 학대 예방 교육]

제102조 [직원 인권침해 예방 교육]

제19장 재무회계에 관한 사항

제103조 [재무회계]

제20장 직원(종사자) 회의에 관한 사항

제104조 [목적]

제105조 [운영회의의 정의]

제106조 [회의 구성]

제107조 [회의 개최]

제108조 [회의 안건]

제109조 [회의록 및 조치]

제110조 [비밀유지]

제111조 [기타]

제21장 물품관리 등에 관한 사항

제112조 [물품관리 목적]

제113조 [적용범위]

제114조 [물품의 청구]

제115조 [청구시기 및 절차]

제116조 [물품청구서의 사정]

제117조 [물품의 구매]

제118조 [검수 및 입고]

제119조 [물품의 수급]

제120조 [물품의 인계·인수]

제121조 [물품의 파손 및 분실]

제122조 [물품의 반출]

제123조 [물품의 반납]

제124조 [기증물품]

제125조 [기증물품의 등록]

제126조 [기증물품의 관리]

제127조 [기증물품의 사용제한]

제128조 [불용품의 결정]

제129조 [폐기품의 결정]

제130조 [폐기]

제131조 [준용규정]

제22장 개인정보 보호 등에 관한 사항

제132조 [개인정보 보호의 원칙]

제133조 [개인정보의 수집 및 이용]

제134조 [개인정보 처리방침 및 지침의 운영]

제135조 [개인정보 접근 및 관리책임자 지정]

제136조 [직원 교육 및 관리]

제137조 [개인정보의 위탁 및 제3자 제공 시 처리]

제138조 [개인정보 유출 시 대응조치]

부칙

제1조 [본 규정 및 규칙의 비치]

제2조 [시행일]

제1장 총칙

제1조 [목적]

성심재가노인복지센터(이하 “기관”이라 한다)는 노인성 질환으로 생활·의료·정서·문화적 도움 등이 필요한 어르신에게 「노인복지법」 제39조 및 「노인장기요양보험법」 제32조4 및 「노인복지법시행규칙」 제29조제2항 [별표10] “재가노인복지시설의 운영기준”, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 전문, 사회서비스, 직원의 근로기준법, 기타 관계법령에 의거하여 정신적·신체적·각종 질환 등을 예방 및 호전에 힘쓰며 어르신들의 자존능력을 증진시키는 것을 도모하여 노인장기요양보험 이용자(수급자)에게 신체활동 및 가사, 일상생활, 정서 및 인지지원활동 등의 방문요양 서비스를 제공하여 이용자(수급자) 건강 유지, 증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 수발 부담을 경감시켜 줌으로써 이용자(수급자)와 가족의 삶의 질을 향상하도록 하여 만족스러운 서비스를 제공하고 직원의 복지 향상, 기관의 운영 효율화와 합당한 관리 운영을 목적으로 한다.

제2조 [적용 범위]

본 기관의 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인장기요양보험법, 노인복지법 (시행령·시행규칙 포함), 근로기준법 등의 제 규정과 보건복지부령에 준한다.

제3조 [명칭 및 사업장 소재지]

- ① 명칭 : 성심재가노인복지센터
- ② 소재지 및 정보

주 소	충청북도 충주시 사직로118, 2층
대표번호	043-857-8578
팩스번호	043-855-8578
대표자	박 성 진
이메일	01693316127@hanmail.net
지정일	2019년 12월 11일

제4조 [공고 및 공유]

- ① 기관의 운영규정에 의하여 공고하여야 할 사항은 기관의 게시판이나 홈페이지에 게시한다.
- ② 제1항의 공고 기간은 7일 이상으로 한다.
- ③ 운영규정 교육을 연간 1회 이상 정기적으로 실시하여 기관운영 전반에 관하여 종사자와 공유하도록 한다.

제2장 사업에 관한 내용

제5조 [사업의 목적]

본 기관은 고령이나 노인성 질병 등으로 혼자서 일상생활이 어려운 어르신에게 노인장기요양보험법, 사회복지사업법, 노인복지법, 기타 관계법령에 의거하여 신체, 가사, 개인, 정서적 활동 등 장기요양 급여 차원에서 전문적, 체계적인 서비스를 위해 기관이 반드시 준수해야 하는 사항과 기관의 수준 향상을 위한 바람직한 방향을 제시하고자 하고, 나아가 생활환경 및 심리적·신체적 어려움으로 생활의 곤란함을 겪고 있는 소외계층에게 각종 서비스를 제공하고, 사회적 역할을 활발히 할 수 있도록 지지함으로써 소속된 가족과 지역사회 내에서 통합될 수 있도록 함을 목적으로 하며 어르신을 내 부모를 모시는 정성으로 어르신과 가족이 행복하게 함을 목적으로 한다. 특별히 어르신의 노후에 삶을 아름답게 맞이할 수 있도록 돕는 것을 최우선의 목적으로 한다.

제6조 [사업의 내용]

1. 기관의 사업내용은 장기요양보험(재가)서비스 중 방문요양 서비스로 한다.
2. 방문요양 서비스는 요양보호사가 서비스를 이용하는 수급자(이하 '수급자'라 함)의 가정에서 신체활동(식사, 이동도움, 체위변경, 머리 감기, 화장실 이용 등) 및 가사활동(취사, 세탁, 청소 등) 지원 등의 일상생활 지원서비스, 정서 지원, 인지 활동 지원(인지 활동형 방문요양: 인지자극활동, 일상생활함께하기), 인지관리지원(인지행동변화관리) 등을 제공한다.
2. 노인 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지관련 상담 서비스를 실시한다.
3. 인적·물적 복지자원의 발굴 및 관련기관과의 유기적인 연계 활동 등에 힘쓴다.

제3장 이용자 모집방법 등에 관한 사항

제7조 [이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항]

- ① 이용정원은 관계 법령에 의거하여 방문요양은 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
- ② 이용대상자
 - 1) 노인장기요양보험법 상 등급판정을 받은 대상자로 한다.

65세 이상 노인 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로서 노인장기요양등급 판정 위원 회로부터 1~4등급의 판정을 받은 자로하며, 그 외 노인장기요양보험에서 정하는 자.
 - 2) 5등급 수급자, 단 치매전문교육을 이수한 요양요원(방문요양과정의 프로그램관리자 과정을 이수한 프로그램관리자 및 방문요양과정을 이수한 요양보호사를 말한다)에 의한 인지활동형 방문요양급여만 제공
 - 3) 그 외 노인장기요양보험 등 법률에서 정하는 자로 한다.
 - 가) 노인성 질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자로 한다.
 - 나) 일반 질환으로 일상생활에 장애가 있어 서비스가 필요하다고 인정한 자로 한다.
- ③ 이용대상자 모집방법

- 1) 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 재가요양 서비스를 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 노인장기요양보험 포털사이트 홍보, 기관 홈페이지, 생활정보지, 기관블로그, 대상자 방문상담, 지역사회 내 유관기관 등을 통하여 모집한다.
- 2) 행정기관, 재가복지시설과 연계 및 개별 접촉 또는 대상 환자의 입원 병원의 소개 등을 통해 모집 한다.
- 3) 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양 서비스에 대해 홍보하여 모집한다.
- 4) 어르신들을 위한 행사(경로잔치, 노인대학 등)와 경로당에 홍보하여 모집한다.
- 5) 기타 기관 종사자, 지인, 개별접촉을 통하여 모집하되, 어떤 경우라도 본인부담금의 면제, 할인 그리고 수급자 유인 등의 불공정행위는 하지 않는다.

제8조 [이용자 모집방법]

1. 치매나 중풍 등 노인성 질병으로 재가요양 서비스를 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 노인장기요양보험 포털사이트 홍보, 기관 홈페이지, 생활정보지, 기관블로그, 대상자 방문 상담, 지역사회 내 유관기관 등을 통하여 모집한다.
2. 행정기관, 재가복지시설과 연계 및 개별 접촉 또는 대상 환자의 입원 병원의 소개 등을 통해 모집한다.
3. 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양 서비스에 대해 홍보하여 모집한다.
4. 어르신들을 위한 행사(경로잔치, 노인대학 등)와 경로당에 홍보하여 모집한다.
5. 기타 기관 종사자, 지인, 개별접촉을 통하여 모집하되, 어떤 경우라도 본인부담금의 면제, 할인 그리고 수급자 유인 등의 불공정행위는 하지 않는다.

제4장 이용계약에 관한 사항

제9조 [이용계약에 관한 사항]

1. 계약 당사자
이용계약은 이용자(수급자)와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자(수급자)의 의사표시가 불가능할 때에는 가족(보호자), 친척을 포함한 법적대리인도 계약 가능하다.
2. 계약에 필요한 서류
계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.
 - 1) 장기요양인정서 1부
 - 2) 개인별장기요양이용계획서 1부(2022.01.01. 용어개정)
 - 3) 급여 계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
 - 4) 이용자(수급자) 및 보호자 개인정보제공활용동의서 1부, 급여제공계획서 1부 등
3. 계약기간
기관은 이용자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
 - 1) 계약기간은 서비스를 제공 받기 위해 계약서에 명시된 이용자의 인정 유효기간으로 한다.
 - 2) 계약기간 중 급성기(急性期, acute phase) 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시

에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.

3) 계약기간의 종료 시 또는 후에는 재계약할 수 있다.

제10조 [계약목적]

1. 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 지역사회의 노인에게 방문요양서비스를 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 방문요양 서비스 제공으로 거동이 불편한 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
2. 개인별장기요양이용계획서의 장기요양목표의 달성을 위해 방문요양 서비스를 성실히 이행하여 급여대상자의 삶의 질을 향상하기 위함이며, 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.
3. 계약 당사자(이용자(수급자) 및 신원인수인)에게 서비스 제공계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 계약을 체결한다.
 - ① 공정거래위원회의 장기요양급여이용 표준약관을 준수한 계약서를 사용한다.
 - ② 신청자가 기초생활수급권자 이거나 의료급여권자인 경우 급여 개시 전 반드시 주소지 관할 시,군,구청장의 승인을 받아야 한다.
 - ③ 제공기관 서비스 계약체결 후 계약 내용을 지체없이 공단에 통보하여야 한다.

제11조 [월 이용료]

1. 본 기관에서 서비스로 진행되어 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
2. 서비스의 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법에 의거한 당해 노인장기요양급여비용의 15%를 본인 부담으로 한다. 단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 국민기초생활수급권자는 0%, 차상위계층 및 의료급여자 9%, 6% 등 국민건강보험공단 및 지자체 결정 사항에 따른다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	공단부담금	85%	서비스 이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100% 중 85% 보험공단이 지급.
	본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%,
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자.
		0%	기초생활수급자 ¹⁾ 의 경우 면제.

1) 기초생활수급자 중 의료급여수급자(의료급여법 제3조 제1항 제1호에 해당하는 자)는 전액 무료.

※ 월 서비스 이용료나 본인부담액 변동 시는 변동된 금액을 부담하는 것을 원칙으로 한다.

3. 병원이용에 따른 병원비 및 기타 비용은 발생은 본인 및 보호자(신원인수인)이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
4. 이용료는 후납으로 하며 “성심재가노인복지센터” 본인부담금 통장계좌로 입금을 원칙으로 한다. (청구 후 30일 이내)
5. 본인부담금 납입 방법

- ① 장기요양서비스이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌(농협 351-1107-9558-93, 예금주 : 성심재가노인복지센터)에 다음 달 10일까지 전월의 이용료를 납부 (입금) 하여야 한다(10일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.)
- ② 기관은 매월 이용자(수급자)와 보호자에게 서비스 제공 후 다음 달 10일까지 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 장기요양급여비용 명세서를 청구한다.
- ③ 기관은 본인부담금 수납대장을 비치하여 이용자(수급자)와 보호자가 본인부담금을 납부에 대해 매월 관리 및 안내하며 미납 시 미납사항에 대해 적극적으로 안내문을 발송하며 납부를 독려 한다.
 - 1) 15일 이상 미납 시 독촉 안내(전화, 휴대폰, E-메일 등)
 - 2) 납부를 독려했음에도 3개월 이상 체납이 계속되면 미납사항에 내용증명을 발송하며 제7조5항에 의거 계약이 해지될 수 있다.
 - 3) 내용증명 발송 후에도 체납이 지속될 시 관할법원에 미납된 본인부담금에 대해 지급명령 신청서를 제출, 관할법원의 결정에 따른다.
 - 4) 이용자(수급자)와 보호자가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) 장기요양급여비 납부 확인서(별표8)를 발급한다.

6. 결손처리

법정 본인일부부담금(비급여비용 포함)이 미납되어 법적 대응 등 최대한의 환수노력을 기울였음에도 환가할 재산이 없어 징수할 수 없는 등 다음 각 호의 사항을 고려하여 매년도 수입지출 예산결산 이전에 운영위원회의 승인을 얻어 결손처리(대손상각)할 수 있다.

- 가) 이용자(수급자)가 사망하고 상속인이 상속포기, 한정승인을 받은 경우
- 나) 이용자(수급자)가 행방불명, 법원의 파산선고를 받은 경우
- 다) 소액사건재판청구 소송에 승소하였으나 채권확보에 실익이 없는 경우
- 라) 기타 부득이한 사정으로 운영위원회에서 결손 대상으로 의결한 경우

7. 장기요양급여비용

① 등급별 재가급여 월 한도액(원)

요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따른다.(별표1 참조)

② 방문요양 급여제공시간별 수가

서비스의 월 이용료 및 비용은 매년 정하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따른다(별표1 참조).

- 1) 장기요양 등급과 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨
- 2) 서비스 제공시간은 장기요양요원(요양보호사)가 서비스 이용자(수급자)의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.
- 3) 이용자(수급자)의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 이용자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 30분부터 150분까지의 비용을 산정한다.

가) 22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우 급여비용의 30%를 가산한다. 다만, 인
지활동형 방문요양 급여는 그러하지 아니하다.

나) 「관광서의 공휴일에 관한 규정」 제2조제1호에 따른 일요일(이하 "일요일"이라 한다)
에 급여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.

다) 「근로기준법」 제55조제2항 본문에 따른 유급휴일(이하 "유급휴일"이라 한다) 및 「근
로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날(이하 "근로자의 날"이라 한다)에 급
여를 제공한 경우 제18조 및 제28조의 표에 따른 급여비용의 50%를 가산한다. 다만 위
가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.

라) 요양보호사는 수급자 및 보호자(신원인수인) 등의 특별한 요청이 있는 경우 1등급 또
는 2등급 수급자에게는 월 8일에 한하여 270분 이상, 3등급 또는 4등급 수급자에게는
월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다. (장기요양고시
제19조 ④항)

제12조 [월 이용료 외 그 밖의 비용 부담액]

1. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여 수가의 100% 금액을 본인
이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
2. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조 각 항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급
여비용을 추가로 청구할 수 있다. (비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기
함).
3. 장기요양서비스 이외에 병원 이용에 따른 병원비 및 외부 이동 교통비 등의 기타비용 발
생은 이용자(수급자) 및 보호자가 전부 부담한다.

제13조 [서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리 및 의무]

방문요양은 신원인수인을 보호자 또는 동거인, 보증인의 개념으로 한다.

1. 서비스 제공자 의무

- ① 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무 (단, 병원 입원 시는 간
호·간병을 제공하지 않는다)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자나 기관에 즉시 연락 의무
- ③ 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무
- ④ 재가급여 제공내용 준수
- ⑤ 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 신원인수인이나 기관에 통보
- ⑥ 급여제공시간에 수급자 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- ⑦ 급여제공 중에 알게 된 수급자의 신상 및 질환 정보 누설 금지 (단, 치료 등의 조치가
필요로 하는 경우는 예외로 한다)
- ⑧ 이용 상담, 지역사회 연계서비스 이용 및 정보제공
- ⑨ 노인학대 예방 및 노인인권보호 준수

2. 신원인수인의 권리(보호자 또는 동거인, 보증인)

- ① 서비스 수급자의 상태에 대해 알 권리
- ② 서비스 제공내용에 대해 알 권리
- ③ 서비스 제공 계약에 따른 권리주장
- ④ 수급자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리

3. 신원인수인의 의무(보호자 또는 동거인, 보증인)

① 월 이용료 납부 의무

② 방문요양급여 범위 내의 급여이용: 부당요구 지양 부탁

③ 장기요양급여 이용수칙 준수

④ 수급자의 건강 및 필요정보 제공

서비스 전 수급자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다. 서비스 수급자의 상태변화 시 본 기관의 요청에 따라 서비스 내용의 변화에 동의해야 한다.

⑤ 수급자 및 신원인수인의 기본적 인적사항 및 장기요양보험 등급변경 시 즉시 기관에 통보, 서비스 수급자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.

⑥ 기타 다음과 같은 기관의 협조 요청 이행

1) 서비스 개시 전 서비스와 관련된 기관 담당자나 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.

2) 수급자 및 신원인수인은 서비스 전 수급자의 건강상 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 단, 담당 요양보호사가 서비스 방법이 수급자의 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자 및 신원인수인의 요구를 거절할 수 있다.)

3) 수급자 또는 신원인수인 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제14조 [계약의 요건 및 해지]

1. 계약해지 요건

① 수급자 또는 신원인수인은 다음 각호에 해당되는 경우에는 기관과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1) 계약기간이 만료된 경우

2) 재가급여 범위에 해당하는 서비스를 이행하지 아니한 경우나 서비스 제공에 대한 불만이 해소되지 않을 경우

3) 방문요양급여 제공시간을 수급자 또는 신원인수인의 동의 없이 기관이 임의로 변경하거나 배치된 장기 요양요원을 임의로 변경했을 경우

4) 기타 (수급자 또는 신원인수인이 계약해지 요청 사유가 발생한 경우)

② 기관은 다음 각 호에 해당되는 경우에는 수급자 또는 신원인수인과 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

1) 계약기간이 만료되거나 사망한 경우

2) 수급자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우

3) 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로써 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때: 이런 경우라 하더라도 전염성 질환의 발생이 재가서비스 제공자에게 심각한 위협이나 업무상 지장을 초래하여 서비스제공이 부적합한 경우로 한함.

4) 수급자의 건강상 이유로 서비스 이용이 어려울 때

5) 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자 또는 신원인수인이 정당한 이유 없이 따르지

않는 등 서비스제 공에 심각한 지장을 줄 때

6) 수급자 또는 신원인수인이 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때

7) 수급자 또는 신원인수인의 부당한 요구가 있어 서비스를 제공할 수 없는 경우

8) 3회 이상 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고, 연체하였을 때

2. 계약의 해지

① 수급자 또는 신원인수인은 최소 계약기간 만료 7일 전에 계약 해지 의사를 서면 또는 유선으로 기관에 알려주어야 한다.

② 기관은 상기에 의한 계약 해지 요건이 발생한 경우에는 계약 해지 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및관련 증빙서류와 함께 수급자 또는 신원인수인에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

③ 서비스 수급자 사망 및 장기 입원

④ 상기의 원인으로 계약 해지될 수 있으며 서비스 이용자(수급자)는 계약해지를 7일 전에, 장기요양기관은 10일 전에 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제15조 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항]

1. 이용료 및 기타 비용부담액

① 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.

② 노인성 질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

③ 병원 이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

2. 이용료 비용의 변경

① 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며, 이용자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.

② 장기요양급여 이용자(수급자)가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초수급자 등의 자격 기준에 의한 법 조항에 따라 변경될 수 있고 변경 시에는 그 변경내용에 따른다.

③ 이용자(수급자) 및 보호자는 계약 기간 중이라도 이용자(수급자)의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단 이때는 기관의 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경을 요청하여야 하며, 기관은 이를 수용하여 내용을 변경 적용하여야 한다.

3. 이용료 비용의 변경방법 및 절차

다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자(수급자) 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경계약 할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

① 해당 요건

1) 노인장기요양보험 이용자(수급자)의 급여내용, 자격 기준이 변경되었을 경우

- 2) 노인장기요양보험 이용자(수급자)의 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용자(수급자)의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우
(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있다)
- 4) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

② 변경 방법 및 절차

- 1) 신규 및 갱신계약 -> 계약자 상담 -> 욕구사정 및 급여계획 -> 급여계획 통보 -> 서비스 실시
- 2) 수가 및 자격기준변경 -> 변경내용 안내 -> 욕구사정 및 급여계획 -> 급여계획 통보 -> 서비스 실시
계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관이 변경사항을 확인한 후 서명 날인하여 각각 1부씩 보관하는 것으로 한다. 단, 노인장기요양보험 요양급여 등급이 변경되었을 때, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 변경에 따른 비용이 변경 되었을 경우에는 변경내용 통보만으로 이용료 등 비용을 변경할 수 있다.

4. 본인부담금의 관리

① 납부 의무

이용자(수급자)와 보호자는 매월 본인부담금을 납부할 의무가 있으며, 기관은 이를 할인하거나 면제해서는 안 된다. 단, 관계 법령에 따라 감경 또는 면제 대상으로 지정된 경우는 예외로 한다.

② 본인부담금 납입 방법

- 1) 장기요양서비스 이용 본인부담금은 매월 말일까지 산정하여, 다음 달 10일까지 본 기관이 지정한방법으로 납부 하여야 한다. 단, 10일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.
- 2) 납부 방법은 다음 각호 중 이용자(수급자) 또는 보호자가 선택할 수 있으며, 기관은 다음의 방법으로 수납이 가능하다.
 - 가) 본 기관이 지정한 수납 전용 계좌로의 계좌이체 또는 무통장 입금
 - 나) CMS 자동이체 (보호자의 사전 동의를 받아 정기 출금 등록 후 시행)(별표2 양식 참조)
 - 다) 기관 내 현금 수납 (수납일지 기록, 영수증 발급 및 담당자 서명 포함)
- 3) 기관은 매월 이용자(수급자)와 보호자에게 제공한 서비스에 대한 본인부담금 내역을 장기요양급여 비용 명세서를 통해 고지하고, 해당 금액을 안내한다.
- 4) 기관은 본인부담금 수납대장을 비치하여 본인부담금 납부 현황을 기록·관리하며, 미납 시에는 납부 독려 안내문을 발송하고 지속적인 안내를 실시한다.
 - 가) 미납 시 독촉 및 행정조치
 - (1) 납부 기한 경과 후 15일 이상 미납 시
유선 전화, 문자, 이메일 등을 통해 1차 납부 독촉 안내를 실시한다.
이때 자동이체(CMS) 또는 간편 납부 수단 등을 다시 안내하며, 필요 시 계좌정보 및 간편송금 링크를 재발송한다.

(2) 3개월 연속 미납 시

서비스 제공 중지 가능성에 대한 2차 고지를 유선 및 문자로 안내하고, 계약 해지 가능성이 있음을 설명한다. 납부 의사를 확인하기 위한 유선 통화 시도와 보호자 연락을 진행한다.

(3) 3차 조치 - 내용증명 발송

위 조치에도 불구하고 미납이 지속될 경우, 내용증명 우편을 통해 체납 사실 및 계약 해지 검토, 소액심판청구 가능성에 대해 공식 서면 통보한다. 이 경우 「제7조 제5항」에 따라, 서비스 이용계약 해지 사유가 될 수 있음을 명확히 안내한다.

(4) 법적 조치 및 결손 처리 절차

내용증명 발송 이후에도 미납이 지속될 경우, 관할 법원에 지급명령신청서 제출 등 법적 추심절차를 검토한다. 이후에도 회수가 불가하거나 장기체납으로 판단될 경우, 기관 운영위원회 결손 심사를 거쳐 결손 여부를 최종 결정한다.

결손처리 시점 및 서비스 중단 시점은 명확히 기록 및 보고하며, 서비스 중단은 회복 불가능한 체납 상황에서만 최종적으로 시행한다.

(5) 납입 증빙자료 발급

보호자가 연말정산 등 목적으로 본인부담금 납부 내역 증빙을 요청할 경우, 「장기요양급여비 납부 확인서」를 발급한다. 납부내역, 미납금액, 결손처리 여부 등을 명확히 기재한다.

제6장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제16조 [서비스의 내용]

장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 주요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 개인별장기요양이용계획 및 비용, 유의사항 등)와 수급자나 신원인수인의 욕구사정을 고려하여 필요한 범위 안에서 적절하게 제공한다.

1. 기관은 「노인장기요양보험법」에 따라 지정을 받은 장기요양기관으로 제공가능한 급여종류와 서비스의 내용은 다음과 같다.

① 방문요양 서비스 세부내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(5등급의 경우 필수)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강관리	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글 액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용 물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원 ※ 60분 초과 금지	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
옷갈아 입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	가사 및 일상생활지원 ※ 90분 적절제공	
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	외출 시 동행	장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 사용물품 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리	식사준비	수급자를 위한 식·재료의 준비, 밥 짓기, 국·반찬하기, 식탁정소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 정리 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장·세탁장 등 정리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움	세탁	수급자의 옷 양말, 수건 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움		

※ 단, 방문요양 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 서비스만을 제공하여야 하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위는 장기요양보험법상(제 28조의2) 금지되어 있다.

2. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.

3. 장기요양인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “개인별장기요양이용계획서”를 참고하여 장기요양계획을 수립하여 서비스를 제공하고 제공한 급여내용을 급여제공 기록지에 기록한다.

4. 서비스 변경의 경우에는 사전에 수급자 또는 신원인수인의 신청 또는 협의가 있어야 한다.

5. 다음 항목의 경우 제외

- ① 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
- ② 가족에 관련된 가사업무와 요양보호사 업무에 어긋나는 업무 행위는 하지 않는다.(수급자 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위 등은 지원하지 않는다.)
- ③ 2020년 01월 01일부터 가사 및 일상생활 지원은 90분 내로 제공하도록 노력하여야 한다.

제17조 [비용의 부담]

- 1. 급여비용 및 본인부담은 장기요양급여 수가 기준에 준하며, 요양급여비용은 매년 장기요양위원회가 결정, 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.
- 2. 의료기관이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 수급자 및 신원인수인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.
- 3. 본인부담금은 매월 기관에서 본인부담금 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 기관의 본인부담금 은행계좌에 입금하도록 노력하여야 한다.
- 4. 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 초과한 금액에 대하여 수급자 및 신원인수인이 전액 부담하여야 한다.

제7장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제18조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우]

- 1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우라 함은 질환의 정도로 깊어졌거나 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동, 혹은 거동이 불편하거나 전혀 되지 않아 24시간 신원인수인의 보호가 필요한 경우를 지칭하며, 이때 관계기관과 협의를 거쳐 병원에 입원을 시키거나 기타 적절한 조치를 취하도록 한다. 이런 경우에 발생하는 비용은 본인 부담이 원칙이나 관계기관의 협의를 거쳐 본인부담을 최소한으로 한다.

제19조 [특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준]

- 1. 특별한 서비스를 제공할 일반적 사유
 - ① 이용 수급자 또는 근로자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
 - ② 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상 완화 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
- 2. 신원인수인에게 통보의 의무
 - ① 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 수급자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 신원인수인에게 그 사실을 알린다.
- 3. 구체적 내용
 - ① 보호를 위한 특별서비스 내용은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용

은 격리보호, 낙상 예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

제20조 [비용 관련 사항]

1. 특별한 보호를 필요로 하는 경우, 보호자에게 해당 사실을 알려 직접적인 보호 및 치료, 처방 등이 진행될 수 있도록 즉시 안내하고 발생한 비용에 대해서는 수급자(보호자)가 부담할 수 있도록 한다.
2. 해당 직원의 실수 등으로 인해 대상자에게 해를 끼친 경우, 배상책임보험을 통해 처리하거나 센터에서 일부 비용을 부담한다.
3. 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 옴) 환자 발생 시 시설장(또는 관리책임자)은 즉시 관할 건강보험공단 노인장기요양보험운영센터에 전염병 발생 사실을 보고하여야 하며, 필요한 방역 및 조치사항을 신속히 이행한다.

제8장 의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차

제21조 [의료서비스 처리절차]

이용자(수급자)의 신체상태 변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원 진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

1. 서비스 이용 중 의료서비스

- ① 서비스 제공자는 이용자(수급자) 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 응급상황지침에 따라 행동하며, 의료기관의 의사의 지시에 따른다.
- ② 의료서비스를 원하는 경우는 이용자가 자주 이용하는 병원을 파악하여 해당 기관과 연계한다.
- ③ 이용자(수급자)에게 제공하는 보건의료서비스의 내용을 기록하고, 제공한 서비스에 대한 이용자(수급자)와 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.

2. 병원진료

- ① 이용자(수급자)가 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정될 때에는 언제든지 의사의 진료를 받을 수 있도록 조치한다.
- ② 병원 진료과정에서 이용자(수급자)의 이동은 기관이 응급상황 시 우선적으로 이동 차량을 제공하며, 구급차가 필요하다고 판단 시에는 의료기관에게 의뢰하여 전문적 이동 도움을 받을 수 있도록 한다.

제9장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

제22조 [시설물 사용 주의사항]

1. 기관 시설물 이용 시

- ① 기관은 이용자(수급자)의 생명, 신체 및 재산의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력한다.

- ② 이용자(수급자)와 종사자는 기관 내에서 흉기 및 자해에 이용될 수 있는 물건은 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리하에 사용하도록 한다.
- ③ 기관은 이용자(수급자) 및 기관의 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상 상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 기관 내 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 및 반입 물품 등을 제한할 수 있다.
- ⑤ 수급자 또는 보호자가 장기요양기관을 방문할 경우 위험요소를 반드시 고지하여 사고 발생을 예방하여야 한다.

2. 이용자(수급자) 가정에서 업무 제공 시

기관의 요양보호사는 이용자(수급자)의 가정에서 요양업무 제공 시에 기물 파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.

- ① 이용자(수급자) 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- ② 이용자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 변상한다.
- ③ 기관에서는 매월 1회 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

제10장 서비스 제공에 관한 사항

제23조 [서비스 제공의 원칙]

- 1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
- 2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- 3. 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- 4. 사례관리: 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획 수립하여 급여를 제공한다.
- 5. 비밀보장: 기관은 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
- 6. 기록의 공개: 기관은 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 신원인수인이 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
- 7. 부당청구 금지: 기관은 수급자의 요구와 문제, 기능상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
- 8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제24조 [서비스 제공의 절차]

1. 신청 접수

전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를

확인한다.

2. 사전 방문 및 욕구사정

급여계약 의사가 있는 수급자에게는 시설장(또는 대표)이 수급자 가정에 사전 방문해 수급자의 종합적인 상황과 수급자 및 신원인수인의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스 제공 중이라 하더라도 수급자 및 신원인수인을 대상으로 년1회 이상 실시한다.

3. 서비스 계약 체결

기관은 수급자 또는 신원인수인과 계약을 체결한다.

4. 서비스 제공계획

수급자의 개인별장기요양이용계획서와 욕구사정기록지 등을 토대로 서비스제공계획을 작성·수립 한다.

5. 서비스 제공계획 통보

기관은 수급자 또는 신원인수인에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약 내역을 통보한다.

6. 서비스 제공

기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스 제공 계획을 수립하여 서비스제공일정표를 작성하여, 서비스 제공 전 수급자 또는 신원인수인에게 제공한다. 담당 요양보호사는 서비스제공일정표에 따라 방문일에 수급자 가정에 방문하면 생활공간 위생상태를 체크하고 급여 제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 급여제공기록지 또는 RFID태그 전송내역, 상태변화기록지 등에 자세하게 기록·작성한다.

7. 수급자관리

작성한 급여 제공기록지를 주 1회 이상(전송 시스템으로 전송한 경우는 월 1회 이상) 수급자 또는 신원인수인에게 제공하며, 수급자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 수급자의 상태변화를 급여제공기록지 또는 RFID태그 전송내역, 상태변화기록지 등에 기록하고, 시설장 또는 사회복지사는 수급자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 수급자 가정에 방문하여 상담 후 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지에 그 내용을 기록·관리한다.

8. 사후관리

기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제25조 [서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획변경]

1. 기관은 수급자에 서비스 제공 중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 14일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 수급자가 연속된 서비스를 제공 받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 이를 직원변경 일지 등에 기록한다.

2. 단, 요양보호사 사고, 14일 미만의 병가 및 휴가, 대상자 또는 신원인수인 또는 요양보호사의 개인 사정으로 인한 14일 미만의 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우에는 “급여제공계획 세부변경 사유서” 또는 “급여제공 기록지” 또는 “RFID 태그전송 내역”에 작성/기록 한다.

3. 본조 2항 예외의 경우와 지속적 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “급여변경계약서”에 변경계획과 사유를 기입한다.

제11장 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제26조 [배상책임, 면책 범위에 관한 사항]

본 기관은 이용자(수급자)에게 안전하고 전문적인 급여를 제공할 의무가 있으며, 서비스 제공 중 발생할 수 있는 사고에 대비하여 관련 법령에 따라 처리한다.

① 기관 및 종사자의 배상책임

- 1) 기관은 요양보호사가 서비스 제공 과정에서 고의 또는 중대한 과실로 인하여 이용자(수급자)에게 신체적·재산상 피해를 입힌 경우, 가입된 '전문인 배상책임보험'의 약관 및 관련 법령에 따라 손해를 배상한다.
- 2) 이용자(수급자) 또는 보호자가 손해배상을 청구할 경우, 기관은 사고 경위를 객관적으로 파악하고 가입된 보험사에 즉시 사고 접수 및 처리를 요청하여 원만하게 해결될 수 있도록 적극 협조한다. 기관과 요양보호사는 사고 발생 직후 응급조치 및 보호자 통보 등 피해 최소화를 위한 최선의 의무를 다하여야 한다.

② 기관 및 종사자의 면책 범위

다음 각 호에 해당하는 경우 기관 및 요양보호사는 배상책임을 지지 아니하거나 그 책임이 경감될 수 있다.

- 1) 요양보호사가 서비스 제공 지침을 준수하고 선량한 관리자로서의 주의 의무를 다하였음에도 불구하고, 이용자(수급자)의 인지 저하로 인한 돌발 행동, 지시 불이행 등 수급자 본인의 부주의로 인하여 발생한 사고
- 2) 이용자(수급자)가 기존에 앓고 있던 질병(특이질환, 노환 등)의 자연적인 악화나 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인하여 발생한 상태 악화, 입원 및 사망. (이 경우 정확한 의학적 원인이 규명될 때까지 기관과 요양보호사에게 일방적인 책임을 묻지 아니한다.)
- 3) 이용자(수급자)나 보호자가 요양보호사에게 노인장기요양보험법에 명시된 급여제공 범위를 벗어난 무리한 업무(가족의 가사 지원, 중량물 운반 등)를 강요하여 발생한 사고
- 4) 기타 관련 법규 및 전문인 배상책임보험 약관에서 정한 면책 조항에 해당하는 경우

제27조 [배상책임보험 가입]

① 목적

기관은 요양보호 서비스 제공 중 예기치 않게 발생할 수 있는 사고로 인한 이용자(수급자)의 피해를 보상하고, 금전적 손해로부터 기관과 요양보호사를 보호하기 위하여 요양보호사 대상 '전문인 배상책임보험'에 의무적으로 가입한다.

② 가입 대상 및 시기

모든 요양보호사는 이용자(수급자)에게 급여 제공을 시작하기 전까지 배상책임보험 가입을 완료해야 하며, 보험의 적용 기간은 가입일로부터 1년 단위로 갱신한다. 단, 관련 고시에 따라 '가족요양급여'만을 제공하는 요양보호사는 보험 가입 대상에서 제외한다.

③ 보험사 및 비용 부담

기관은 한국사회복지공제회 또는 민간 손해보험사의 전문인 배상책임보험에 가입하며, 가입

에 따른 보험료는 전액 기관이 부담한다. 또한 보험 가입 증권은 기관 내 열람 가능한 장소에 비치하여 누구나 확인할 수 있도록 한다.

④ 보상한도 및 자기부담금

대인배상(치료비, 휴업손해, 후유장해, 사망 등) 및 대물배상(피해물 수리 등)의 구체적인 보상 한도액과 1사고당 자기부담금은 매년 기관이 가입 및 갱신하는 해당 연도의 '보험 증권 및 약관'에 따른다.

⑤ 보험 운영 및 인원 변동

보험료 산정은 가입일 현재 재직 중인 요양보호사 수를 기준으로 가입 방식을 결정하며, 포괄(연간 총원) 가입 방식일 경우 인원 변동 시 규정에 따라 자동 담보되도록 관리한다.

⑥ 보상 청구 구비서류 및 절차

서비스 중 사고가 발생하여 보험금 청구가 필요한 경우, 기관은 해당 보험사(또는 공제회)의 청구 절차에 따라 다음의 서류를 신속히 구비하여 제출한다. (세부 필요 서류는 사고 유형 및 보험사 규정에 따라 가감될 수 있다.)

- 1) 공통 서류: 사고경위서, 기관 사업자등록증(또는 고유번호증), 피해자 신분증 사본, 통장 사본 등
- 2) 대인배상: 진단서, 진료비 영수증, 소득 입증자료(휴업손해 시), 장해·사망진단서 등
- 3) 대물배상: 피해물 확인 서류(사진 등), 수리비 견적서 및 영수증 등

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제28조 [운영규정의 개정방법 및 절차]

1. 운영규정의 제정·개정·폐지 방법 및 절차 등에 관한 사항

기관은 운영규정에서 정한 방법과 절차에 따라 기관 운영 여건에 맞추어 이에 알맞게 운영규정의 제정·개정·폐지를 할 수 있다.

2. 운영규정의 제정·개정·폐지 방법

① 운영규정 제정·개정·폐지는 기관의 정기(수시)·자체평가 결과, 운영실무자, 이용자(수급자), 장기요양요원(종사자)의 의견을 종합적으로 수렴하여 운영위원회 안건으로 정하고 운영위원회 규정 및 절차를 준수하여 제정·개정·폐지한다.

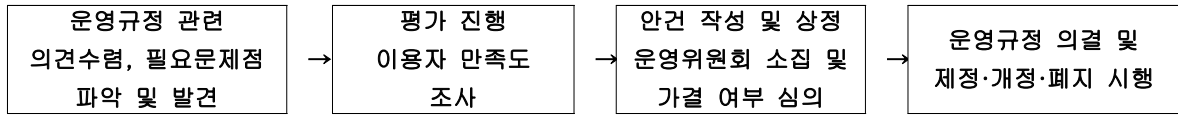
② 운영규정의 제정안·개정안·폐지안 발의는 운영위원회, 종사자 또는 이용자(수급자) 등 관계자에 의하여 기관운영과 관련하여 제기된 의견을 바탕으로 시설장(관리책임자)이 운영규정 제정안·개정안·폐지안을 작성하여 시설의 장 또는 기관 운영위원회에 신청하여야 하며, 운영위원회의 심의를 통하여 운영규정의 제정·개정·폐지가 가능하다.

3. 운영규정 제정·개정·폐지 절차

① 운영규정의 제정·개정·폐지는 다음 각 호를 준수하여야 한다.

- 1) 운영규정은 운영위원회의 의결로서 제정·개정·폐지한다.
- 2) 세칙 또는 지침은 시설장의 결재를 얻어 제정·개정·폐지한다. 단, 차기 운영위원회에 보고하여야 한다.

② 운영규정의 제정·개정·폐지는 다음 절차에 따라 진행한다.



4. 외부 승인 등

운영규정의 제정·개정·폐지 시 주무관청의 허가(인가) 또는 관련 기관의 승인 등 특별한 절차를 필요로 하는 경우에는 시설장은 규정에 대하여 지체없이 그 절차를 마쳐야 한다.

5. 효력발생

운영규정은 시행일로부터 효력을 발생하되 시행일이 특정되지 않은 규정은 공포일로부터 효력이 발생한다.

6. 시행

- ① 소관부서는 운영규정 개정절차에 의거 승인 후 확정된 운영규정을 지체없이 규정 주관 부서의 장에게 송부하여 시행을 의뢰하여야 한다,
- ② 주관 부서는 제1항에 절차에 의거 제정·개정·폐지된 운영규정을 시설의 장 명의로 시행한다.

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제1절 적용 범위 및 업무분장

제33조 [목적]

이 규정은 “성심재가노인복지센터” (이하 "기관"라 함)에 취업하고 있는 직원의 채용·복무 및 근로조건에 관한 사항을 규정하여 직장 질서를 유지하고 건전하고 화합된 조직 분위기를 조성하여 기관과 사원의 발전에 기여 하고자 함을 목적으로 한다.

제34조 [적용 범위]

1. 직원의 복무 및 근로조건에 관하여 법령, 근로계약, 그 밖에 기관[취업규칙]에 별도로 정함이 있는 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.
2. 수습 기간, 승진에 관한 사항, 휴직 및 복직에 관한 사항은 기간제 직원(단시간 직원)에게는 적용하지 아니한다.
3. 4주 동안을 평균하여 (4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간) 1주의 소정근로시간이 15시간 미만인 경우에는 휴일, 휴가 및 퇴직금 제도를 적용하지 아니한다.

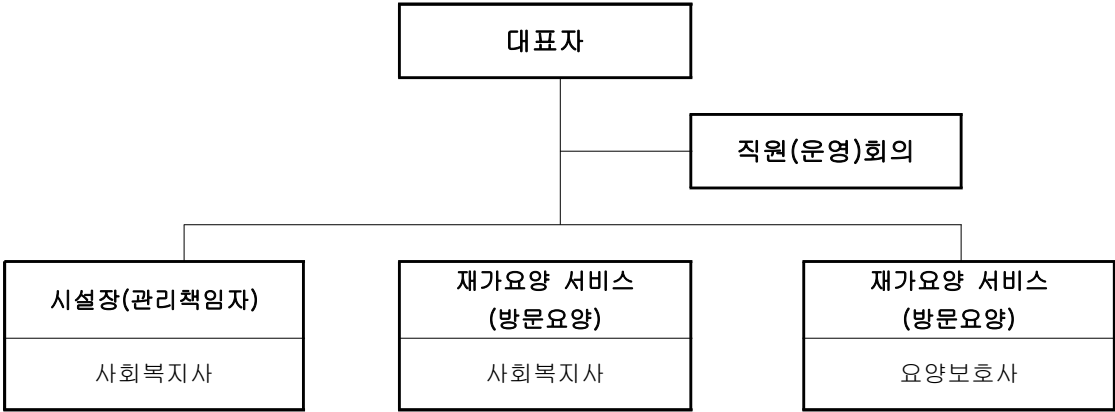
제35조 [직원의 정의]

1. 이 규칙에서 ‘직원’이라 함은 이 규칙에서 정한 채용절차에 따라 채용되어 기관과 근로계약을 체결한 자를 말한다.
2. ‘직원’은 무기 계약직원과 기간제 직원, 단시간 직원으로 구분한다.
3. ‘기간제 직원’이라 함은 근로계약 기간을 정해 채용되고, 계약기간 만료로 근로관계가 종료되는 자를 말한다.
4. ‘단시간 직원’은 주당 소정근로시간이 주당 15시간보다 짧은 직원을 말한다.
5. 직원의 권리 및 자격은 근로계약서를 작성한 후 기관에 첫출근 한 날로부터 발생한다.

6. 본 규칙에서 ‘요양보호사’라 함은 수급자 가정에 직접 방문하여 방문요양, 방문목욕 서비스를 제공하는 요양보호사로 통칭한다.

제36조 [조직 및 업무분장]

① 조직표



직원은 직위에 따라 다음과 같은 업무와 권한을 가진다.

순번	직종	담당업무	업무대행자
1	시설장 (관리책임자)	1.센터 제반업무 총괄 및 관리 2.예산집행 및 노무, 회계업무 3.대외 간담회 및 회의 참석 4.직원행사 결정 및 종사자 관리 5.인력보고(사회복지정보시스템) 6.수급자 발굴 및 이용자 홍보, 계약, 상담, 전원조치등 8.종사자 업무행정지원 등 9.급여청구, 본인부담금 수납관리, 명세서 발부 등 10.임금지급, 월보수액 신고, 연말정산 등 11.사회보험 및 배상책임보험임 업무, 12.종사자 및 수급자 관리와 고충상담과 처리 등 13.직원회의, 교육, 사례회의 등 14.직원인계 인수 등 15.종사자 및 수급자 태그, 앱, 기관 블로그 관리 등	사회복지사
3	사회복지사	1.수급자 욕구사정 2.급여제공계획수립 3.방문상담 업무 수행 4.업무수행일지 작성 및 보고 5.업무수행 중 요양보호사 상담 및 보호자 상담 등 6.방문상담 업무내용 결과반영 등 7.종사자 및 수급자 관리와 고충상담과 처리 등(긴급 시) 8.종사자 업무행정 지원등 9.기관업무행정 지원 등 10.종사자 및 수급자 태그, 앱, 기관 블로그 관리 등 11.직원회의 및 교육 등의 참석	시설장 (관리책임자)

		12.관리책임자 부재 시 긴급을 요하거나 응급한 상황 등의 업무대행 등	
4	회계담당자 (사회복지사)	1. 회계장부 작성 및 관리(수입·지출 내역 기록) 2. 전자회계시스템 입력 및 검증 3. 세입·세출 결산 보고 4. 회계자료 보관 및 제출 5. 회계 사무소와의 재무회계업무관리	시설장 사회복지사
5	요양보호사	1. 신체활동지원 (세면, 구강, 몸 청결, 식사 도움) 2. 가사활동지원 (취사, 청소, 정리정돈, 세탁) 3. 개인활동지원 (외출, 병원, 산책동행, 장보기) 4. 정서지원(말벗, 격려 및 위로, 의사소통) 5. 인지 활동 지원서비스 - 인지 자극 활동, 일상생활 함께하기 6. 인지 관리 지원서비스 - 인지행동 변화관리 등 7. 각종 급여제공기록지 작성, 및 보고 8. 각종 생활업무 및 사회적 서비스 전달 9. 수급자 서비스제공 계획수립 및 변경보고 10. 직원 회의 및 교육 등의 참석 11. 기타 대표자(또는 시설장)가 명하는 업무	요양보호사 (근무가능 요양보호사)
6	대표자 시설장 사회복지사 요양보호사	1. 이용자(수급자) 발굴 및 이용자 홍보 등 2. 이용자(수급자) 상태변화, 응급상황, 특이사항 등에 관한 대처 등 업무	전 직원

1. 세부적인 업무 내용은 별도로 조정할 수 있다.

2. 기타 필요 인원은 각각의 필요 업무를 담당한다.

※ 단, 대표자는 관련법에 따라 겸직(겸임)이 가능하다.

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제2절 채용

제37조 [채용 기준]

기관은 근로기준법을 준수한다. 근로자는 「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제11조의 2를 적용받는 직접 인력인 장기요양요원과 간접인력 시설장(관리책임자)과 기타 등을 말하며 업무에 필요한 직책별 자격보유 근로자에 대해서 다음 각 목을 원칙으로 채용을 진행한다. 단, 노인학대, 장애인학대, 아동학대등 관련 범죄경력이 있는 자는 채용을 거부한다.

1. 수급자에게 직접 서비스를 제공하는 요양보호사는 수시 모집한다.

2. 수급자에게 간접서비스를 제공하는 시설장, 사회복지사는 상근직 전임제, 기타 인력은 전임 또는 시간제로 채용하고 결원 발생 시 채용을 실시한다.

3. 모집 진행 시 공개채용을 원칙으로 하며 방법은 구인구직 인터넷 홈페이지, 또는 인력개

발센터, 시군구청 일자리센터 등을 이용한다.

4. 수급자 및 보호자의 추천으로 지인 요양보호사 채용 시에는 이해관계를 명확히 파악하여 금전적, 법률적 문제에 대한 이해관계가 있는지 사전에 검증하여 채용하도록 한다.

5. 가족 요양보호사는 요양보호사 자격 및 가족관계 여부를 확인하여 채용한다.

6. 입사한 근로자가 제출한 이력 사항, 자격증, 노인, 장애인, 아동학대 범죄경력 조회서 등 채용 당시 제출요구를 증명서류에 허위 또는 위조, 변조한 사실이 있거나 부정한 방법으로 입사한 사실이 발견된 경우 채용을 거부하거나 취소할 수 있다.

7. 채용 확정시 상호 간 합의하여 근로계약을 작성하고 각각 1부씩 보관한다.

8. 기관은 시설장(관리책임자)와 직원채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않고 공개채용을 통하여 자격을 갖춘 누구에게나 응모기회를 제공하여, 경쟁을 통해 능력 있는 자를 채용하며 특정인을 채용하기 위한 채용내규, 응모자격을 특정인으로 제한 등은 공개모집에 위배된다.

① 기관은 입사를 지원하는 자에게 신체적 조건(용모, 키, 체중 등), 출신지역, 혼인여부, 재산, 직계존비속 및 형제·자매의 학력, 직업, 재산 등 직무 수행에 필요하지 아니한 사항은 채용 심사 등의 자료를 요구하지 아니한다.

② 기관은 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 출신 지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제7조(모집과 채용)

「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제6조(차별금지)

「고용상 연령차별 금지 및 고령자 고용촉진에 관한 법률」 제4조의 4(모집·채용 등에서의 연령차별 금지)

제38조 [채용 절차 및 채용 서류]

1. 채용절차

① 기관에서 독자적으로 또는 공동으로 채용 시에는 지자체 홈페이지, 워크넷(고용24), 복지넷(bokji.net), 희망이음 중 2곳 이상의 사이트 등에 채용관련 사항을 15일 이상 공고한 후 기관 내규 등에 의해 채용해야 한다.

② 긴급한 업무처리 등 불가피한 사유가 있는 경우 공고 기간을 자체사정에 따라 7일 이상 15일 이하로 단축 가능하다.

③ 특히, 기관 재무·담당자는 임원이나 시설장과 독립적인 자로 선발하여 투명성을 제고해야 한다.

④ 채용직원은 서류 전형과 면접을 거쳐 선발한다.

⑤ 서류전형은 관련 자격증(사회복지사, 요양보호사 등) 소지자 및 학력, 전공, 연령, 보유 자격 및 면허 등으로 한다.

⑥ 채용 공고 시 입사지원서 또는 지원자가 자체 작성한 양식(이력서, 자기소개서 등)에 학교명(대학원 포함), 종교, 사진 추천인, 주민등록번호 미기재 하도록 공지한다.

⑦ 면접을 통하여 해당 전문지식과 기술을 보유하고 있으며 봉사 정신이 풍부한 자를 우선적으로 선발하여 채용한다.

⑧ 본 기관에 입사를 희망한 자는 본 기관이 정한 구비서류를 제출한 후 기관에서 실시하는

면접 및 채용 신체검사에 합격하여 근로계약을 체결함으로써 채용이 확정된다. 대표 및 시설장은 서류 전형과 면접에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.

⑨ 직원 배치는 대표 및 시설장이 사전 신규 교육을 실시한 후 실시한다.

⑩ 기관에 입사 지원하는 자의 제출서류

- 1) 자필이력서 1통
- 2) 경력증명서 (경력자에 해당하는 경우에 한함) 1통
- 3) 면허 및 자격증 사본(사회복지사, 요양보호사 등 직종별 해당자에 한함)
- 4) 기타 기관이 요구하는 서류

⑪ 기관에 채용된 신규직원의 제출서류

기관이 채용하기로 한 자는 다음 각호의 서류를 제출하여야 한다.

- 1) 면허 및 자격증 사본(사회복지사, 요양보호사 등 직종별 해당자에 한함)
- 2) 급여 이체 통장 앞면 사본 1통
- 3) 범죄경력조회서(노인학대, 장애인학대 등 기관이 필요로 하는 서류)
- 4) 주민등록등본 1통 (건강보험 피부양자 등록자에 한함.)
- 5) 건강검진 결과표 1통 (입사일 직전 1년 이내 발급분까지)
- 6) 기타 기관에서 필요로 하는 서류

직원은 채용지원 서류 및 신규 입사서류에 기재된 사항에 변경된 내용이 있을 때에는 지체없이 이를 기관에 보고하여야 한다.

제39조 [채용제한]

기관은 다음 각호에 해당하는 자에 대하여 채용을 제한할 수 있으며, 채용 후 그 사실이 밝혀졌을 경우 즉시 채용을 취소할 수 있다.

1. 금치산자 및 한정치산자
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 5년이 경과되지 아니한 자
4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예 기간이 완료된 날로부터 3년이 경과되지 아니한 자
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간중에 있는 자
6. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자
7. 「형법」 제303조 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 규정된 죄를 범한 사람으로서 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 3년이 지나지 아니한 자
8. 미성년자에 대한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 저질러 파면·해임되거나 형 또는 치료 감호를 선고받아 그 형 또는 치료 감호가 확정된 사람(집행유예를 선고받은 후 그 집행유예 기간이 경과 한 사람을 포함한다)
 - ① 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력 범죄
 - ② 「아동·청소년의 성 보호에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 아동·청소년 대상 성범죄
9. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자
10. 신체검사 결과 직무수행에 지장이 있다고 판정된 자
11. 입사 후 지정한 기일내에 정당한 사유 없이 구비서류를 제출하지 않은 자
12. 노인학대 범죄경력 조회(「노인복지법 제39조의 17(노인관련기관의 취업제한 등) 해당

하는 경우) 노인학대 관련 범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람은 확정된 때부터 형 또는 치료감호 전부 또는 일부 집행 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 최대 10년 동안 노인 관련 기관을 운영하거나 취업할 수 없다.

13. 장애인 학대 범죄경력조회(「장애인복지법」 제59조의3(장애인관련기관에의 취업제한 등) 해당하는 경우)

장애인 학대 관련 범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람은 확정된 때부터 형 또는 치료감호 전부 또는 일부 집행 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 최대 10년 동안 노인관련 기관을 운영하거나 취업할 수 없다.

14. 아동학대관련범죄 조회(「아동복지법」 제29조의3(아동관련기관의 취업제한 등) 해당하는 경우)

아동학대관련범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람은 그 확정된 때부터 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료(종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 10년까지의 기간 동안 장애인복지시설에 취업할 수 없다.

15. 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정된 자

제40조 [근로계약 및 계약기간]

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 근로계약서 복사본 1부를 내어 준다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 직원에게 계약기간, 임금, 근로시간, 휴일, 연차유급 휴가, 근로장소와 종사하여야 할 직무에 관한 사항 및 그 밖의 필요한 사항 등을 명확히 제시한다.
3. 기관은 제2항의 내용 중 임금의 구성항목, 지급방법, 근로일, 휴일, 연차 유급휴가에 관한 사항을 서면으로 제시한다.
4. 기관은 해당 직원(사원)의 동의하에 이를 해당 직원의 상용 이메일, 모바일 등 전자적 방법으로 송부할 수 있다.

제41조 [수습 기간]

1. 신규로 채용된 자는 최초로 근무를 개시한 날부터 3개월간을 수습 기간으로 한다.
2. 제1항의 수습기간은 근속연수에 포함하되, 수습을 시작한 날부터 3개월 이내의 기간은 평균임금 산정기간에는 포함하지 아니한다.
3. 본 조 1항의 수습 기간 중 다음 각호에 해당하는 사유가 있을 때에는 본채용을 거부할 수 있다.

① 제7조 【채용제한】에 해당하는 사유가 밝혀진 경우

② 업무 미숙련성 및 부적격성이 인정된 경우

③ 기타 사회 통념상 본채용을 거부할 만한 타당한 근거가 있는 경우

4. 수습직원 이의제기 절차

수습직원도 근로기준법상 근로자로서 해고 등 인사 조치에 대해 이의제기 및 구제신청이 가능하다.

1) 회사 내부 이의제기 절차

기관의 인사 결정에 이의가 있는 직원은 그 인사 결정이 통보된 날로부터 7일 이내에 1회

에 한하여 기관의 장에게 이의를 제기할 수 있으며, 이의신청서(별표4)가 접수된 날로부터 7일 이내에 재심의한다. 다만, 기간 내 이의서 제출이 없는 경우에는 동의한 것으로 본다.

2) 외부 기관 구제신청

기관의 결정에 이의가 있거나, 내부 절차로 해결되지 않을 경우 노동위원회(지방노동위원회)에 부당해고 구제 신청을 할 수 있다. 부당해고 구제 신청은 해고 통보일로부터 3개월 이내에 제기해야 하며, 노동위원회는 해고의 정당성과 절차적 적법성을 심사한다.

제42조 [계약 해지]

1. 기관은 직원에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

- ① 직원의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사진단에 한함)
- ② 직원이 본 계약 조항을 위반하였을 때
- ③ 직원이 이용자 및 보호자로부터 항의를 받아 업무수행을 할 수 없게 된 경우.
- ④ 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근 시, 2개월 이상 근로를 하지 않을 경우 근로의사가 없는 것으로 보아 자동 해지됨.
- ⑤ 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
- ⑥ 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
- ⑦ 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 무단으로 이탈 할 때
- ⑧ 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

2. 직원의 해고

직원이 다음 각 호에 해당 할 경우에는 해고할 수 있다.

- ① 금치산, 한정치산 선고를 받은 경우
- ② 금고 이상의 형이 확정된 경우
- ③ 신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우(의사의 소견이 있는 경우에 한함)
- ④ 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때까지 복직원을 제출하지 않은 경우
- ⑤ 징계위원회에서 해고가 결정된 경우
- ⑥ 기타 이에 준하는 경우

3. 해고의 통지

- ① 기관은 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
- ② 기관은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고예고를 하여야 한다.

4. 해고의 제한

- ① 직원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 근로기준법 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.

② 산전(産前)·산후(産後)의 여성 직원이 근로기준법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다.

③ 제1항 본문 및 제2항에도 불구하고 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 해당 직원을 해고할 수 있다.

5. 예고해고의 예외

① 정당한 사유로 직원을 해고하는 경우에는 30일 전에 해고 예고를 하여야 한다.

② 천재 사변 기타 부득이한 사유로 사업 계속이 불가능한 경우 또는 다음 각 호에 해당하는 경우는 해고 예고를 하지 아니한다.

- 1) 일용 직원으로서 3개월을 계속 근무하지 아니한 자
- 2) 2개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
- 3) 월급제 직원으로서 6개월이 되지 아니한 자
- 4) 계절적 업무에 6개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
- 5) 시용기간 중인 자(3개월 이내)
- 6) 사업의 기밀 기타 정보를 경쟁 관계에 있는 다른 사업자 등에 제공하여 사업에 지장을 가져온 경우
- 7) 허위사실을 날조·유포하거나 불법 집단행동을 주도하여 사업에 막대한 지장을 가져온 경우
- 8) 직책을 이용하여 공금을 착복, 유용, 횡령하거나 배임한 경우
- 9) 인사·경리·담당 직원이 직원의 근무상황 실적을 조작하거나, 허위서류 등을 작성하여 사업에 손해를 끼친 경우
- 10) 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 노동부령이 정하는 사유에 해당하는 자

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제3절 복무

제43조 [근무형태]

1. 주간근무를 원칙으로 하여, 이용자(수급자) 및 보호자와의 협의에 의해 조절이 가능하고, 장기요양업무 특성상 종사자는 필요시 유연 근무를 할 수 있다.

제44조 [근로시간]

1. 직원의 근로시간

- ① 직원의 근무일은 월요일부터 금요일까지 주5일로 하며, 주휴일은 일요일로 한다. 다만, 근무 형태에 따라 당사자 간의 합의에 의해 근무일을 달리할 수 있다.
- ② 직원의 소정근로시간은 1일 8시간 오전 09:00시부터 오후 18:00시까지(휴게시간 제외), 주 40시간을 원칙으로 하되 필요에 의해 당사자 간의 합의에 의해 연장근무를 할 수 있다.
- ③ 구체적인 근로시간 및 기타 사항은 근로계약서를 준용한다.

2. 요양보호사의 근로시간

- ① 가족 방문요양의 요양보호사 근무시간은 수급자가 원하는 시간(06:00~22:00)에 당사자 간의 합의에 의해 근무한다.(단, 휴일, 심야, 야간 수당 등은 지급되지 아니한다)
 - 90분 수가는 매월 1일부터 그달 말일까지로 한다.
 - 60분 수가는 수급자가 원하는 날에 월 중 20일을 근무한다.
- ② 요양보호사의 경우 1주간의 근무일을 월요일~토요일까지로 하고, 1일 근로시간은 수급자 가정에 직접 방문하여 급여제공을 시작하는 당일 최초 개시시간을 시작시간으로 하며, 최종 급여제공 종료시간을 종업시간으로 하되, 실제 급여를 제공한 수가 인정시간을 기준으로 한다.
 - 요양보호사는 수급자와의 계약 관계에 따라 월간 서비스 시간표로 근로시간을 정하며 수급자의 요청이 있을 시 변경될 수 있으나, 노인장기요양보험법의 범위 안에서 요양보호사와 사전 협의 시 기관 승인하에 연장근무를 할 수 있다. (당사자 간의 합의에 의해 주말, 공휴일에 근무할 수도 있다)
 - 요양보호사의 주휴일은 일요일로 한다.
 - 구체적인 근로시간 및 기타 사항은 근로계약서를 준용한다.
- ③ 휴게시간
 - 1) 사회복지사 및 사무직원의 근무시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간 이내로 하며, 당사자 간의 합의에 의하여 1주일에 12시간 연장근로를 할 수 있다.
 - 2) 요양보호사의 근무시간은 재가급여 월 한도액 내에서 요양급여대상자 또는 보호자와 약정한 시간으로 하되, 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」의 규정에 따른다.
 - 3) 휴게시간은 근무시간에 포함되지 않으며 상사의 지시에 의한 대기시간을 포함하여 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근무시간 도중에 주되 식사 시간을 포함한다.
 - 4) 근로시간이 4시간 미만일 경우에는 휴게시간을 부여하지 않는다.

제45조 [지각·조퇴 및 외출]

1. 직원은 질병 그 밖의 부득이한 사유로 지각하게 되는 경우에는 사전에 대표 및 시설장에게 알려야 하며, 부득이한 사정으로 사전에 알릴 수 없는 경우에는 사후에라도 지체없이 이 사실을 알려야 한다.
2. 직원은 근로시간 중에는 사적인 용무를 이유로 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 인하여 조퇴 또는 근무 장소를 이탈하고자 할 경우에는 대표 및 시설장의 승인을 받아야 한다.
3. 당한 사유 없이 지각한 경우 및 허가 없이 조퇴 또는 외출한 경우에는 경위서를 받으며, 직원의 근무 평가, 상훈 등의 개인적인 인사관리에 반영할 수 있다.
4. 직원이 지각, 조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 직원이 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 한다. 단, 개인 연차를 다 소진한 이후에는 무급으로 한다.

제46조 [복무 의무]

- ① 직원은 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

- 1) 직원은 맡은 바 직무를 충실히 수행하며 기관의 질서와 명예를 존중하고 기관의 발전을 위하여 노력하도록 한다.
- 2) 직원은 재직 중 또는 퇴직 후라도 기관과 관계되어 직무상 취득한 비밀과 이용자(수급자)의 비밀을 엄수하고 회사의 기밀을 누설하여서는 아니 된다.
- 3) 직원은 기관의 제반규정을 준수하고 상사의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.
- 4) 직원은 직원으로서 품위를 손상하거나 기관의 명예를 실추시키는 일체의 행위를 하여서는 안 된다.

② 시설장(관리책임자) 및 사회복지사, 요양보호사는 다음 각 호의 내용에 대해 직원의 의무를 준수 하여야 한다.

- 1) 직원은 소속기관 및 이용자(수급자)및 계약자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장한다.
- 2) 업무 시 약속시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구한다.
- 3) 의사결정시 부득이한 사유가 없는 한 이용자 본인이 판단과 결정을 하게 한다.
- 4) 소속기관 및 이용자 가정에서의 음주와 흡연을 삼가하고 기관 담당자와의 지속적인 상담, 보고와 같은 교류를 통해 기관과의 원활한 업무연계유지에 힘쓴다.
- 5) 직원은 이용자에 대해 정치 활동, 영리활동, 종교 활동을 강요하지 않는다.
- 6) 직원은 이용자와의 금전 및 기타 거래를 하지 않는다.
- 7) 직원은 활동일지를 정확히 기록하고, 직원회의와 보수교육 등에 빠짐없이 참석해야 한다.
- 8) 요양보호사는 사고(분실·파손·부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관 담당자와 상의한다.
- 9) 직원은 기관과 신분을 확인할 수 있는 근무복을 착용 한다.
- 10) 직원은 기관과의 사전조율 없이 일방적으로 퇴사하지 않으며, 부득이한 경우에도 반드시 사직의사를 서면으로 제출하여야 한다.
- 11) 업무부장 계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 직원을 교육하고 관리한다.
 - 가) 사회복지사의 적정업무 및 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원서비스와 가사·일상생활 지원 서비스, 인지활동 지원, 정서지원 서비스를 제공을 지원하고 관리한다.
 - 나) 기관은 월 1회 직원회의를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 직원 상호간에 활동내용과 정보를 공유 할 수 있도록 한다. 또한 회의록을 작성하여 보관한다.
 - 다) 기관은 직원의 근무일정을 등록하고 관리한다.

12) 손해배상

직원은 고의 또는 과실로 기관에 중대한 재산상 손해를 끼쳤을 때에는 그 손해액의 전부 또는 일부를 배상하여야 한다.

제47조 [금지 사항]

직원은 본 기관의 허가 없이 근무시간에 직무와 관련하여 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
2. 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
3. 직원이 거래 관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의

대차를 하는 행위

4. 기관 내외에서 본 기관의 업무와 관련한 불법적인 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 기관의 기강을 문란케 하는 행위
5. 근무시간 중 본 기관의 업무와 무관한 행위
6. 근무시간 중 근무 장소의 이탈, 음주, 고성방가 등 근무 태도 불량 행위
7. 본 기관 및 근무지에서 기부 또는 모금 행위를 하는 행위
8. 본 기관의 문서, 비품 등을 본 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
9. 외부인에게 본 기관을 비방 비판하는 행위
10. 요양대상자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
11. 요양대상자로부터 부당하게 금품을 수수하는 하는 행위
12. 기타 요양대상자에게 불이익한 행위
13. 대상자를 다른 기관에 이전시키거나 판매 등을 하는 행위

제48조 [복무 원칙]

1. 기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무 원칙을 준수한다.

① 복장과 차림새

- 기본적으로 거동불편 노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋다.
- 신발은 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용하는 것이 좋다.
- 수급자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리는 피한다.

② 활동의 원칙

- 직원은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 수급자에게 건강문제나 응급상황이 발생하면, 반드시 기관/보호자에게 신속히 연락해야 한다.
- 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 한다.

③ 이용자와의 의사소통 원칙

- 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 이해력이 떨어져 있는 경우라도 미소로 대할 수 있도록 노력한다.
- 대화 시에는 재촉하지 않고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응할 수 있도록 노력한다.

2. 요양보호사 복무원칙 : 요양보호사는 급여제공 시 아래의 복무 원칙을 준수한다.

① 앞치마 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.

② 수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.

③ 이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 관리자에게 보고한다.

④ 어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인 학대 등 행위를 하지 않아야 한다.

⑤ 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안 되며 부득이 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.

⑥ 태그 자동 전송에 노력하고 미전송시 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재한다.

- ⑦ 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 관리자에게 즉시 보고한다.

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제4절 배치, 전직, 승진

제49조 [배치, 전직, 승진]

1. 기관은 직원의 능력, 적성, 경력 등을 고려하여 부서의 배치, 전직, 승진 등 인사 발령을 하며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.
2. 기관은 제1항의 인사발령을 함에 있어서 합리적인 이유 없이 남녀를 차별하지 아니한다.
3. 기관은 다음과 같이 직원을 승진시킬 수 있다
 - ① 입사 후 5년 이상 성실히 근무한 경우 혹은 경력, 근무실적에 따라 팀장 등으로 승진시킬 수 있으나, 요양보호사의 경우 본 기관에서 3년 이상 연속 근무 시(근무 월 기준 60시간 이상)장기근속장려금이 지급된다.
 - ② 기타 기관의 장은 필요에 따라 행정 관련 직원의 직책은 달리 할 수 있다.
 - ③ 관리직인 경우 상급자 결원 시 대표자와 시설장의 협의에 의하여 내부직원을 승진시킬 수 있다.

제13장 인력관리 규정에 관한 사항

제5절 상벌

제50조 [표창]

1. 기관은 직원이 다음 각호에 해당하는 경우 표창할 수도 있다.
 - ① 기관의 업무능률향상에 현저한 공로가 인정된 자
 - ② 근무성적이 우수하거나 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ③ 타의 모범이 되는 특별한 공로가 인정되는 자
 - ④ 직원회의 참석 및 업무충실도 등으로 요양보호사 모니터링을 실시하여 우수 요양보호사
 - ⑤ 매월 수급자택에 사회복지사 방문상담 시 요양보호사의 업무환경과 업무태도, 수급자 만족도, 센터 기여도 등을 종합하여 시설장과 사회복지사의 회의를 통해 포상하도록 하며 특별한 공로가 인정되는 직원으로 대표 및 시설장이 임의로 선정한 자
 - ⑥ 기타 표창이 필요가 인정되는 자
2. 표창의 방법은 상장, 상품, 현금, 상품권 등 공적 경중에 따라 차등을 둔다.
3. 표창의 시기는 대표 및 시설장이 필요에 따라서 수시로 시행할 수 있다.
4. 제1항에 준하는 기타 특별한 경우에는 기관 특별 표창을 할 수도 있다.

제51조 [징계]

기관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 직원에 대하여 징계할 수 있다.

1. 중요한 경력을 사칭하거나 은폐하여 채용된 경우
2. 정당한 이유 없이 빈번한 결근, 지각, 조퇴, 근무지 무단이탈 등 근무태도가 불량한 경우
3. 근무지를 이탈하여 요양업무를 소홀히 하는 경우
4. 상사, 동료 직원 및 요양대상자 등에게 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 경우

5. 근무 태만 또는 과실, 감독 불충분에 의해서 업무상 사고를 냈거나 기관에 손해를 끼쳤을 경우
6. 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부기관 또는 타인에게 대여한 경우
7. 요양대상자를 학대, 방해, 상해를 입힌 경우
8. 허가 없이 본 기관의 물품을 가지고 나가거나 또는 가지고 나가려고 한 경우
9. 본 기관 기밀 또는 요양대상자의 비밀을 누설하여 손해를 끼친 경우
10. 업무상 상사의 지시 명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 경우
11. 업무와 관련하여 부당하게 금품향응 기타 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 경우
12. 근로계약을 위반한 자
13. 업무상 상사의 지시명령 또는 기관의 제 규정에 따르지 아니한 경우
14. 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 동료직원을 성희롱한 경우
15. 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위 보고 하였을 경우
16. 음주 상태에서 근무를 한 경우.
17. 관련 업체 및 요양대상자에게 불친절하여 2회 이상 항의를 유발한 경우
18. 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수하는 경우
19. 기관과 계약하여 서비스를 정상적으로 진행하고 있는 대상자를 의도적으로 다른 기관으로 이전시키는 행위
20. 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 경우

제52조 [징계의 종류]

직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같으며, 그 외 명시되지 아니한 사항은 관계법령과 관계에 따른다.

1. 견책: 해당 직원에 대하여 경위서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉(감급): 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3. 정직(출근정지): 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4. 권고사직 : 퇴직원을 제출하게 하고 의원 면직토록 한다.
5. 해고: 해고라 함은 직원의 신분을 박탈하여 면직시킴을 말한다.

제53조 [징계 심의]

1. 징계의 양정은 대표 및 시설장(관리책임자)가 결정한다.
2. 대표 및 시설장(관리책임자)는 징계 사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다.

제54조 [징계 결과 통보]

징계 결과 통보는 해당 직원에게 징계처분 사유 및 결과를 서면으로 통보한다.

제55조 [재심절차]

1. 징계처분을 받은 직원은 징계 결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 7

일 이내에 서면으로 재심신청을 할 수 있다.

2. 재심을 요청 받은 경우 대표 및 시설장(관리책임자)는 10일 이내에 재심을 위한 심의를 하여야 한다.

제14장 보수에 관한 사항

제1절 임금

제56조 [임금]

1. 직원의 임금은 「최저임금법」에 따른 법정 최저임금을 보장하되, 직원 개별적으로 월급제와 시급제를 선택해 시행할 수 있다.
2. 직원의 보수지급에 관한 기준 및 세부사항은 관계 법령 및 취업규칙, 근로계약서에 정해진 바에 따른다.

제57조 [임금의 구성항목]

1. 직원에 대한 임금은 기본급(이하 “통상임금”이라 한다)과 연장, 야간, 휴일근로수당 등 법정수당으로 구성한다.
2. 기관은 각 직원과 협의 하에 작성된 근로계약서에 명시된 기준에 따라 주휴수당, 연차수당을 지급할 수도 있다.
3. 수당의 종류는 식대, 직무수당, 직책보조비(대표), 차량·교통비, 업무추진비 등 대표의 판단에 따라 직책에 맞는 수당을 지급할 수 있다.
4. 기관의 제36조(근로시간)을 초과하여 근로한 경우, 야간에 근로한 경우(22:00~06:00)나 휴일에 근로한 경우에는 취업규칙 제32조(연장·야간 및 휴일근로)에 따라 가산하여 지급한다.
5. 제2항의 최저임금에 산입하는 임금의 범위는 법정수당을 제외한 통상급으로 하되, 시간급 통상임금은 월 통상임금을 209시간으로 나누어 계산한다.
6. 단시간 직원에 대한 임금은 시간급과 주휴수당, 연장, 야간, 휴일근로수당 등 법정수당으로 구성하며, 연장·야간근로와 소정근로일이 아닌 날의 근로 및 휴일 근로에 대한 법정수당은 3항의 기준을 적용하되 통상근로자의 소정근로시간 이내의 연장근로 시간에 대하여는 가산수당을 지급하지 아니할 수 있다.

제58조 [임금의 계산 및 지급 방법]

1. 임금은 월급제와 시간제를 원칙으로 하되, 월급제의 경우 결근 일에 대하여는 해당 일분을 감하여 지급할 수 있다.
2. 기관은 최저임금의 적용을 받는 직원에게 최저임금액 이상의 임금을 지급하되, 각 직원과 협의하에 작성된 근로계약서에 명시된 기준에 따라 임금을 계산한다.
3. 임금은 매월 1일부터 말일까지를 산정 기간으로 하여 익월 25일 직원이 지정한 직원 명의의 예금계좌에 입금하여 지급한다. 다만, 지급일이 토요일 또는 공휴일인 경우에는 그 전일 또는 후일에 지급한다.
4. 신규채용, 승진, 전보, 퇴직 등의 사유로 임금을 정산하는 경우에는 발령일을 기준으로 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
5. 직원에게 지급되는 임금에서 사회보험료와 직원과 합의된 경비를 공제한다.

제59조 [임금의 부당 이득 반환]

직원이 실제 근무 일정 또는 시간과 다르게 허위로 보고하여 임금을 지급받은 경우 민법 741조의 따라 부당 이득금을 즉시 반환하여야 한다.

제14장 보수에 관한 사항

제2절 퇴직금

제60조 [퇴직급여 제도의 설정]

1. 기관은 근로자퇴직급여보장법 제8조1항의 규정에 의거 기관의 장은 계속근로기간 1년, 월 60시간 이상 근무한 종사자에 대하여 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급한다(1년 미만은 지급하지 않는다).

2. 기관은 제1항의 퇴직금을 지급하는 대신 직원의 과반수 동의를 얻어 근로자퇴직급여 보장법 제 8조에 따른 퇴직연금제도를 도입할 수 있다.

3. 퇴직금 산출방법은 평균 월 급여액에 근속연수를 곱한 금액으로 한다.

4. 근속기간의 계산

① 계속 근로연수라 함은 근로계약을 체결하여 고용된 날로부터 퇴직할 때까지의 전체기간을 말한다.

② 퇴직금 산정의 기준이 되는 평균임금은 근로기준법 제2조의 규정에 따라 이를 산정하여야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안에 그 근로자에 대하여 지급된 임금총액을 그 기간의 총 일수로 나눈 금액을 말하며, 이러한 방법으로 산출된 평균 임금액이 그 근로자의 통상임금보다 적으면 그 통상임금액을 평균임금으로 하여야 합니다.

1) 평균임금 = [산정사유발생일 이전 3개월간의 임금총액] / [위 3개월간의 역일수(총 날 짜수)]

2) 퇴직금 = 평균임금 × 30일분 × 계속근로일수 / 365]

③ 다음 각 호의 경우를 제외하고는 휴직 및 정직 기간은 근속기간에 산입하지 아니한다.

1) 공상(公傷) 등 본인 이외의 귀책사유로 인하여 휴직된 자의 휴직 기간

2) 형사사건으로 기소되어 휴직된 자가 불기소처분 또는 무죄판결을 받은 경우의 휴직기간

3) 육아를 위한 출산휴가 또는 군입대를 위한 입영 휴직기간

5. 퇴직금 적립방법

① 퇴직적립금 계좌 운영

기관은 금융기관에 '퇴직적립금 전용 계좌'를 개설하고, 매월 퇴직금 해당 금액을 계좌로 이체하여 별도 관리한다. 해당 계좌는 일반 운영계좌와 분리하여 퇴직금 지급 목적으로만 사용한다.

② 은행 적금 상품 활용

기관은 금융기관의 적금 또는 예금 상품에 일정 금액을 정기적으로 납입하여 퇴직금으로 활용한다. 해당 상품은 중도 해지 시 불이익이 없는 조건으로 가입하며, 명칭은 '퇴직금 적립 목적'임을 명시한다.

③ 퇴직연금제도 가입

- 1) 기관은 근로자 동의하에 퇴직연금제도에 가입할 수 있으며, 아래 유형 중 선택하여 가입할 수 있다.
 - 가) 확정급여형(DB): 퇴직급여를 사전에 확정된 기준에 따라 지급하는 방식
 - 나) 확정기여형(DC): 매월 일정 금액을 납입하고, 적립금의 운용 성과에 따라 퇴직급여가 결정되는 방식
- 2) 퇴직연금제도 가입 시 관련 계약서 및 운용현황은 기관이 별도로 보관하며, 근로자가 열람할 수 있도록 한다.
6. 퇴직금 적립 및 지급과 관련한 모든 자료(이체 내역, 상품 가입 증서, 연금 계약서 등)는 문서로 보관하며, 관련 법령 또는 관할 지자체의 요청 시 제출할 수 있도록 한다.

제61조 [퇴직금 지급 방법]

1. 퇴직급여는 청구 시부터 14일 이내에 현금 또는 본인 명의의 은행 계좌로 지급한다. 다만, 당사자 간의 합의에 의하여 지급기일을 연장할 수 있다.
2. 정산 금액 등 기타 납부 의무액이 있을 경우에는 그 금액을 퇴직 정산 시 공제하고 지급한다.
3. 퇴직금 수령권자
 - ① 퇴직금 수령권자는 퇴직자 또는 근로기준법에서 정하는 순위에 따르는 유족으로 한다.
 - ② 퇴직금을 유족이 수령하고자 하는 경우에는 정당한 수령권자임을 증명하는 서류를 제출하여야 한다.
4. 퇴직금 청구시효

퇴직금 청구권의 시효는 3년으로 한다.

제62조 [퇴직금 중간정산]

1. 「근로자퇴직급여 보장법」 제8조 및 제22조의 사유로 직원이 요구하는 경우에는 근로기간의 범위 내에서 퇴직급여를 미리 정산하여 지급할 수 있다. 다만, 「근로자퇴직급여 보장법」 상 중간정산이 인정되지 아니하는 경우 중간정산은 제한된다.
 - ① 퇴직금 중간정산 사유
 - 1) 무주택자인 직원이 본인 명의로 주택을 구입 하는 경우
 - 2) 무주택자인 직원이 주거를 목적으로 전세금 또는 보증금을 부담하는 경우
 - 3) 가입자 본인, 가입자의 배우자 및 가입자 또는 그 배우자의 부양가족이 6개월 이상 요양을 필요로 하는 질병이나 부상에 대한 의료비를 해당 직원 본인의 연간 임금총액의 1천분의 125를 초과하여 부담하는 경우
 - 4) 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 거꾸로 계산하여 5년 이내에 직원이 파산선고를 받은 경우
 - 5) 퇴직금 중간정산을 신청하는 날부터 거꾸로 계산하여 5년 이내에 직원이 개인회생절차 개시 결정을 받은 경우
 - 6) 고용주(대표자)가 기존의 정년을 연장하거나 보장하는 조건으로 단체협약 및 취업규칙 등을 통해 일정 나이, 근속 시점 또는 임금액을 기준으로 임금을 줄이는 제도를 시행하

는 경우

7) 고용주(대표자)가 근로자와의 합의에 따라 소정근로시간을 1일 1시간 또는 1주 5시간 이상 변경하여 그 변경된 소정근로시간에 따라 근로자가 3개월 이상 계속 근로하기로 한 경우

8) 「근로기준법」의 개정에 따라 1주당 최대 근로시간이 60시간에서 52시간으로 단축되어 직원의 퇴직금이 감소되는 경우

9) 천재지변 등의 피해를 받은 경우

② 퇴직금을 중간 정산하여 지급한 경우 퇴직금 산정을 위한 계속근로 연수는 정산 시점부터 새로이 기산한다.

2. 중간정산은 근속기간이 1년 이상인 직원에 한하여 신청할 수 있다.

3. 퇴직급여 중간정산을 신청하고자 하는 직원은 센터에서 제시한 신청서와 서약서를 시설장에게 제출하여야 한다.

4. 퇴직급여 중간 정산액은 신청 월까지 계산된 금액으로 하고, 법률에 의한 변제 발생액을 공제한 나머지 금액을 익월 2주 이내에 지급한다.

5. 퇴직급여충당금 적립액 운용상 문제가 있거나 부득이한 경우에는 퇴직급여 중간정산 금액의 지급을 유보하거나 지급일을 연기할 수 있다.

제14장 보수에 관한 사항

제3절 상여금

제63조 [상여금]

① 기관은 직원의 직종, 직책, 요양 서비스의 난이도 및 이용자(수급자) 돌봄 강도, 장기근속 여부 등을 종합적으로 고려하여 예산의 범위 내에서 각종 수당(처우개선비, 직책수당 등)을 지급할 수 있다.

② 기관의 운영 성과 및 국민건강보험공단 평가 결과 등에 따라 대표자의 결정으로 상여금(명절 상여, 성과금 등)을 지급할 수 있다.

③ 상여금 지급 기준일 현재 재직 중인 자에게만 지급함을 원칙으로 하되, 계속 근로 기간이 3개월 미만인 신규 입사자는 지급 대상에서 제외하거나 비율을 조정하여 지급할 수 있다.

제64조 [장기근속장려금]

① 지급 목적 및 대상

기관은 장기요양요원의 장기근속을 유도하고 서비스의 질 향상을 도모하기 위하여 보건복지부 고시에 따라 장기근속장려금을 지급할 수 있다.

장기근속장려금 지급 대상은 사회복지사, 간호조무사, 요양보호사 등 관계 법령 및 고시에서 정한 장기요양요원으로 한다.

② 산정 기준 및 지급 방법(별표6 참고)

장기근속장려금의 지급 대상, 근속기간 인정 기준, 월 근무시간 기준, 지급 금액 및 지급 방

법 등은 지급 시점의 보건복지부 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 등 관계 규정에 따른다.

③ 중복 지급 제한 등

장기근속장려금은 관계 법령 및 고시에서 정한 기준에 따라 산정하며, 동일 기간에 중복하여 산정하지 아니한다.

기관은 공단으로부터 지급받은 장기근속장려금을 관계 법령 및 고시에 따라 해당 종사자에게 지급한다.

제64-1조 [중증 수급자 가산수당]

① 지급 원칙

기관은 장기요양등급 1등급 또는 2등급 수급자에게 방문요양 또는 방문목욕 급여를 제공한 경우 보건복지부 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 등 관계 규정에 따라 중증 수급자 가산수당을 산정하여 해당 요양보호사에게 지급할 수 있다.

② 방문요양급여 중증 수급자 가산

방문요양 급여 제공 시 가산 대상, 인정 시간, 지급 금액 및 지급 기준은 관계 고시에서 정한 기준에 따른다. (별표7 참고)

③ 방문목욕 급여의 중증 수급자 가산

방문목욕 급여 제공 시 가산 대상, 인정 기준 및 지급 금액은 관계 고시에 따른다. 다만, 가족인 요양보호사가 급여를 제공하는 경우에는 관계 규정에 따라 가산수당을 적용하지 아니한다. (별표7 참고)

④ 지급 기준

기관은 공단으로부터 지급받은 중증 수급자 가산비용을 관계 법령 및 고시에 따라 해당 요양보호사에게 지급한다.

제15장 복리후생에 관한 사항

제1절 5대보험 및 복지포상

제65조 [5대보험]

기관은 정해진 요율에 따라 직원별 건강보험, 노인장기요양보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 및 배상책임 보험에 가입한다.

1. 1개월 동안의 소정근로시간이 60시간 이상인 경우 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)에 당연가입 대상이며 가입하고 매월 보수지급 시 이를 공제하고 지급한다.

① 60시간 미만인 경우 임의가입대상이다. 단, 고용보험의 경우는 1개월 소정근로시간이 60시간 미만이라도 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하는 자는 의무가입 대상에 해당한다.

② 기관은 사회보험료 부과금의 50%에 해당하는 금액을 사용자 부담분으로 납부하며 직원은 근로자부담 분으로 사회보험료 부과금의 50%를 공제한다.

제66조 [복리후생제도]

기관은 직원의 처우 개선과 복지증진을 위하여 당해 연도 예산의 범위 안에서 다음 각 호의 복리후생 제도를 운영할 수 있다. 구체적인 지원 금액, 지급 기준, 지급 시기 및 증빙서류는 매년 「종사자 복리후생 및 포상 계획」 또는 기관장의 내부 지침으로 정한다.

① 경조사 지원

직원 본인, 배우자, 직계가족 등에게 결혼, 사망 등 주요 경조사가 발생한 경우 예산의 범위에서 경조금, 조화, 위로품 등을 지원할 수 있다.

② 명절 및 기념일 지원

설, 추석, 근로자의 날 등 주요 명절 또는 기념일에 예산의 범위 안에서 격려품, 상품권 또는 복리후생성 금품을 지급할 수 있다. 다만, 정기적·일률적 현금성 상여금으로 지급하는 경우에는 관계 법령 및 회계처리 기준에 따라 처리한다.

③ 근무복 및 피복 지원

방문요양 서비스 제공 시 신분 확인, 위생, 안전 및 업무수행상 필요한 경우 해당 업무를 직접 담당하는 직원에게 앞치마, 명찰 등 근무복 또는 업무용 피복을 지급할 수 있다. 근무복은 신규 채용 또는 훼손·분실 등 기관장이 필요하다고 인정하는 경우 교체 지급할 수 있다.

④ 건강 및 안전 지원

직원의 건강관리와 업무상 안전 확보를 위하여 건강진단비, 건강검진 관련 본인부담금, 검진확인서 발급비, 업무상 상해 예방을 위한 안전용품, 배상책임보험 또는 상해보험 가입비 등을 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다. 건강검진비 등 실비성 비용은 영수증, 수검확인서 등 증빙자료를 확인한 후 지급한다.

⑤ 역량 강화 및 교육비 지원

직원의 직무능력 향상과 서비스 질 제고를 위하여 요양보호사 보수교육, 직무교육, 외부 세미나, 워크숍 등 교육 참여에 필요한 등록비, 참가비, 수강료 등을 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다. 교육비 지원을 받은 직원은 교육 이수증, 수료증 또는 참석확인서 등 증빙자료를 제출하여야 한다.

⑥ 급량비 지원

정규 근무시간 개시 전에 출근하거나 근무시간 종료 후 계속 근무하는 직원에게 필요한 경우 예산의 범위 안에서 급식 또는 급량비를 지원할 수 있다. 다만, 시간외근무수당을 지급받는 자 또는 휴일근무수당 지급대상자는 급량비 지원 대상에서 제외한다.

⑦ 화합 도모 및 사기진작

직원 간 소통, 화합 및 사기진작을 위하여 월례회, 간담회, 교육 후 간담회, 단합행사 등에 필요한 다과비, 식비 등 운영 경비를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

⑧ 지급 제한 및 증빙

복리후생비는 지급 목적, 대상자, 지급 금액 및 증빙자료가 확인되는 경우에 한하여 집행하며, 동일한 사유로 중복 지급하지 않는 것을 원칙으로 한다. 기관은 지급 명부, 수령확인서, 영수증, 참석자 명단, 교육수료증 등 관련 증빙자료를 보관하여야 한다.

제66-1조 [포상]

기관은 직원의 사기진작, 장기근속 유도, 서비스 품질 향상 및 책임 있는 업무수행을 장려하기 위하여 우수 직원을 선정하여 포상할 수 있다.

① 포상 대상

포상 대상은 지급일 현재 기관에 재직 중인 직원으로 하며, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자로 한다.

1. 성실한 근무태도와 책임감으로 타 직원의 모범이 되는 자
2. 이용자(수급자) 및 보호자로부터 서비스 만족도가 높거나 민원 예방에 기여한 자
3. 직원교육 참여율, 직무교육 이수, RFID 사용 등 기관 평가 및 서비스 관리 기준을 성실히 이행한 자
4. 장기근속, 업무개선, 사고예방, 기관 운영 기여 등 기관장이 포상이 필요하다고 인정하는 자

② 포상의 종류

포상은 정기포상, 평가보상, 특별포상으로 구분할 수 있다.

1. 정기포상: 분기, 반기 또는 연 단위로 모범종사자를 선정하여 포상
2. 평가보상: 직원교육 참가율, RFID 활용, 근태, 서비스 제공기록 관리 등 평가 결과에 따른 포상
3. 특별포상: 기관 운영, 서비스 품질 향상, 사고예방 등에 특별한 공로가 있는 경우 수시 포상

③ 포상 방법

포상은 표창장, 상장, 상품권, 격려품 또는 예산의 범위 안에서 정한 부상으로 지급할 수 있다. 포상 인원, 금액 및 지급 시기는 매년 「종사자 복리후생 및 포상 계획」 또는 기관장의 내부 지침으로 정한다.

④ 선정 절차

포상 대상자는 근무태도, 서비스 제공 실적, 교육 참여, RFID 사용, 이용자 만족도, 민원 발생 여부, 기관 기여도 등을 종합적으로 고려하여 기관장이 선정한다. 필요한 경우 내부 회의 또는 포상심사 절차를 거쳐 선정할 수 있다.

⑤ 기록 및 관리

기관은 포상 대상자 선정 기준, 평가자료, 포상대장, 지급명부 및 수령확인서 등 관련 자료를 보관하여야 한다.

⑥ 지급 제한

징계처분을 받았거나 중대한 민원, 허위기록, 부정청구, 무단결근 등 기관장이 포상 대상자로 부적절하다고 인정하는 사유가 있는 직원은 포상 대상에서 제외할 수 있다.

제15장 복리후생에 관한 사항

제2절 휴가

제67조 [연차유급휴가]

기관은 「근로기준법」 제60조에 따라 직원에게 다음 각 호와 같이 연차유급휴가를 부여한다. (단, 4주 평균 1주 소정근로시간이 15시간 미만인 초단시간 근로자는 제외한다.)

① 일반 근로자 연차

1년간 80% 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 부여한다.

② 1년 미만 및 80% 미만 출근자 연차

계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80% 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 부여한다.

③ 가산 연차

3년 이상 계속 근로한 직원에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 부여하며, 가산 휴가를 포함한 총 휴가 일수는 최대 25일을 한도로 한다.

④ 단시간 근로자 연차 특례

방문요양보호사 등 단시간 직원에 대한 연차유급휴가는 통상근로자의 근로시간에 비례하여 산정하며, 시간 단위로 부여한다. (1시간 미만은 1시간으로 간주하며, 미사용 휴가에 대한 수당 지급 시에는 시간급을 기준으로 지급한다.)

⑤ 소멸 시효

제1항부터 제3항에 따른 연차휴가는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니하면 소멸된다. (단, 1년 미만 근로자의 연차휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지 행사하지 아니하면 소멸된다.)

제68조 [연차휴가의 사용 및 보상]

① 사용 절차

직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 경우에는 이용자(수급자) 서비스 공백 및 대체 인력 투입을 위하여, 부득이한 사유가 없는 한 적어도 사용 희망일 3일 전까지 기관의 승인을 얻어야 한다.

② 시기 변경권

기관은 직원이 청구한 시기에 연차휴가를 부여하되, 해당 시기에 휴가를 주는 것이 이용자(수급자) 돌봄 등 정상적인 사업 운영에 막대한 지장을 초래하는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

③ 연차수당 선지급 및 무급휴무

방문요양 업무의 특수성을 고려하여, 시급제 직원(요양보호사)과 근로계약을 통해 서면으로 합의한 경우 연차휴가 미사용 수당을 매월 분할하여 선(先)지급할 수 있다. 단, 이 경우에도 직원이 실제 휴가 사용을 요청할 시 기관은 이를 보장하여야 하며, 해당 휴무일은 이미 수당이 지급되었으므로 '무급'으로 처리한다.

④ 연차사용 촉진제도

기관은 「근로기준법」 제61조에 따라 직원의 연차유급휴가 사용을 서면으로 촉진할 수 있

다. 적법한 사용 촉진 조치에도 불구하고 직원이 휴가를 사용하지 아니하여 소멸된 경우에는 기관은 그 미사용 휴가에 대하여 금전으로 보상할 의무를 지지 아니한다.

제69조 [연차유급휴가의 대체]

1. 기관은 직원의 대표와 서면 합의에 의하여 연차유급휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.
2. 제1항의 직원의 대표와 서면 합의는 적어도 휴무시키고자 하는 날 7일 전에 이루어지도록 노력한다.

제70조 [경조사 휴가]

1. 기관은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 범위에서 직원의 신청에 따라 유급의 경조사 휴가를 부여한다.
 - ① 본인의 결혼: 5일
 - ② 자녀의 결혼: 1일
 - ③ 본인·배우자의 부모 또는 배우자의 사망: 5일
 - ④ 본인·배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망: 2일
 - ⑤ 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망: 3일
 - ⑥ 본인·배우자의 형제·자매 사망 : 1일
2. 제1항에 각호(제2호 제외)에 따른 유급 경조사의 경우 휴가 시작일은 사유 발생일부터 3일 이내(공휴일, 근로자의 날 및 토요일 포함)로 하되, 분할하여 사용할 수 없다.
3. 다만, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제18조의2에 의한 배우자의 출산 휴가 : 20일(출산일로부터 120일 이내 사용하되, 3회에 한정하여 나누어 사용 가능) [시행일 : 2025.2.23.]
4. 직원이 아래에 해당하는 경조사가 있는 경우는 특별휴가를 허가할 수 있으며 연차휴가 일수에 포함하지 않는다.
 - ① 경조사 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등 관련 증빙서를 제출한다.
 - ② 다음에 해당하는 경조사 휴가의 경우 해당 직원에게 소정의 경조비를 기관에서 부담하여 지급할 수 있다. 단, 경조사 중 사망에 해당하는 본인 및 배우자의 직계존속이라 함은 부모에 한한다.
 - ③ 경조비 지급에 관한 세부사항은 별도의 기준을 정하여 대표자의 승인 후 시행한다.

구분	대상	일수(일)	증빙자료
결혼	본인	5	청첩장
	자녀	1	
출산	본인	90	출생신고서
	배우자	10	
사망	본인·배우자의 부모 또는 배우자	5	부고장 등
	본인·배우자의 조부모 또는 외조부모	2	

	자녀 또는 그 자녀의 배우자	3	
	본인·배우자의 형제·자매	1	

제71조 [생리휴가]

1. 기관은 여성 직원이 청구하는 경우 월 1일의 무급생리휴가를 부여한다.

제72조 [병가]

1. 기관은 직원이 업무 외 질병·부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 30일을 초과하지 않는 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.
2. 상해나 질병 등으로 7일 이상 계속 결근 시에는 검진 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제73조 [난임치료휴가]

1. 기관은 직원이 인공수정 또는 체외수정 등 난임치료를 받기 위하여 휴가(이하 "난임치료휴가"라 한다)를 청구하는 경우에 연간 6일 이내의 휴가를 주어야 하며, 이 경우 최초 2일은 유급으로 한다. 다만, 해당 직원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우에는 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다. [시행일 : 2025.2.23.]
2. 난임 치료를 받기 위한 휴가를 신청하려는 직원은 난임치료 휴가를 시작하려는 날의 3일 전까지 기관에 신청하여야 한다.
3. 기관은 난임 치료휴가를 신청한 직원에게 난임 치료를 받을 사실을 증명할 수 있는 서류의 제출을 요구할 수 있다.
4. 기관은 제1항에 따라 난임 치료휴가의 청구업무를 처리하는 과정에서 알게 된 사실을 난임 치료휴가를 신청한 직원의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여는 아니된다.
5. 난임 치료휴가의 신청방법 및 절차 등은 대통령령으로 정한다. [시행일 : 2025.2.23.]

제16장, 복리후생에 관한 사항

제3절 모성보호 및 일·가정 양립 지원

제74조 [임산부의 보호]

1. 임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(미숙아를 출산한 경우에는 100일, 한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산전후 휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가 기간의 배정은 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 하고, 미숙아의 범위, 휴가 부여 절차 등에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다. [시행일 : 2025.2.23.]
2. 임신 중인 여성 직원이 유산의 경험 등 근로기준법 시행령 제43조제1항이 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상이 되어야 한다.
3. 제1항 및 제2항에 따른 휴가 기간 중에 직원이 고용보험법에 따라 지급받은 출산전후휴가 등 급여액이 그 직원의 통상임금보다 적을 경우 기관은 최초 60일분(한 번에 둘 이상

자녀를 임신한 경우의 출산전후 휴가는 75일분)의 급여와 통상임금의 차액을 지급한다.

4. 임신 중인 여성 직원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 직원이 청구하는 경우에는 다음 각 호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 모자보건법에서 허용되지 않는 인공중절 수술은 제외한다.

- ① 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 11주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지
- ② 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 12주 이상 15주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지
- ③ 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지
- ④ 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우 : 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지
- ⑤ 임신기간이 28주 이상인 경우: 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지

5. 기관은 직원이 출산 전후 휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 출산 전후 휴가 급여 등을 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

6. 임신 중의 여성 직원에게는 연장근로를 시키지 아니하며, 그 직원의 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환시킨다.

7. 기관은 임신 후 12주 이내 또는 32주 이후에 있는 여성 직원(고용노동부령으로 정하는 유산, 조산 등 위험이 있는 여성 근로자의 경우 임신 전 기간)이 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간 미만인 직원에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다. [시행일 : 2025.2.23.]

8. 기관은 제7항에 따른 근로시간 단축을 이유로 해당 직원의 임금을 삭감하지 아니한다.

9. 기관은 임신부 등 여성 직원에게 근로기준법 제65조에 따른 도덕상 또는 보건상의 유해·위험한 직종에 근로시키지 아니한다.

제75조 [태아검진 시간의 허용 등]

1. 기관은 임신한 여성 직원이 모자보건법 제10조에 따른 임신부 정기건강진단을 받는데 필요한 시간을 청구하는 경우 이를 허용한다.

2. 기관은 제1항에 따른 건강진단 시간을 이유로 직원의 임금을 삭감하지 아니한다.

제76조 [육아기 근로시간 단축]

1. 기관은 근로자가 만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 근로시간의 단축(이하 "육아기 근로시간 단축"이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다. [시행일 : 2025.2.23.]

2. 기관이 육아기 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.

3. 기관이 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 아니 된다.

4. 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 육아휴직을 신청할 수 있는 근로자가 육아휴직 기간중 사용하지 아니한 기간이 있으면 그 기간을 두 배를 가산한 기간 이내로 한다. [시행일 : 2025.2.23.]

5. 기관은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제77조 [육아시간]

생후 1년 미만의 아동이 있는 여성 직원의 청구가 있는 경우 기관의 취업규칙 제32조의 휴게시간 외에 1일 2 회 각 30분씩 유급 수유 시간을 준다.

제78조 [가족돌봄 등을 위한 근로시간 단축]

1. 기관은 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유로 근로시간의 단축을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀 고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ① 직원이 가족의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 경우
- ② 직원 자신의 질병이나 사고로 인한 부상 등의 사유로 자신의 건강을 돌보기 위한 경우
- ③ 55세 이상의 직원이 은퇴를 준비하기 위한 경우
- ④ 직원의 학업을 위한 경우

2. 기관이 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.

3. 기관이 해당 직원에게 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 30시간을 넘어서는 아니 된다.

4. 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 제1항제1호부터 제3호까지의 어느 하나에 해당하는 직원은 합리적 이유가 있는 경우에 추가로 2년의 범위 안에서 근로시간 단축의 기간을 연장할 수 있다.

5. 기관은 근로시간 단축을 이유로 해당 직원에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

6. 기관은 직원의 근로시간 단축기간이 끝난 후에 그 직원을 근로시간 단축 전과 같은 업무 또는 같은 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다.

제16장 안전과 보건에 관한 사항

제79조 [근골격계 질환 및 감염 예방]

- 근골격계 질환 및 감염 예방 기관은 직원의 근골격계질환 및 감염 예방을 위하여 요양보호사 직무교육 기관에 위탁하여 실시하거나 자체교육으로 근골격계질환 및 감염예방교육을 1년에 1회 이상 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 근골격계질환

- ① 근골격계질환이란 오랜 시간에 거쳐 반복적인 작업을 계속하면 근육, 혈관, 관절, 신경 등에 미세한 손상이 생기고 이것이 누적되면 손가락, 손목, 어깨, 목, 허리 등에 만성적인

통증이나 감각 이상까지 나타날 수 있는 대표적인 직업성 질환을 말한다.

② 기관대표는 급여제공 직원을 대상으로 근골격계 질환 및 감염 예방을 위하여 근골격계 질환 검사는 연1회 실시하고 연 1회 이상 교육을 실시하는 등 필요한 안전조치를 취해야 한다.

③ 기관은 근골격계 질환 예방자료를 기관에 비치하여 모든 직원이 필요 시 볼 수 있도록 한다.

④ 근골격계질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.

- 1) 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
- 2) 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
- 3) 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
- 4) 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동도구를 활용한다.
- 5) 이동 시 대상자를 몸에 최대한 근접 시킨다.
- 6) 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- 7) 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
- 8) 스트레칭과 허리 근력 강화 운동을 생활화 한다.
- 9) 충분한 휴식과 수면을 취한다.
- 10) 규칙적인 식생활을 유지한다.

⑤ 관리책임자는 신규직원 채용 시 14일 이내에 근골격계질환 증상조사표를 작성·제출하도록 하며 이상이 있을 시 즉시 아래와 같이 건강관리를 위한 계획을 마련한다.

1) 장기요양보험 급여 이용자를 서비스 시 복지용구를 구입/ 대여를 통해 적극 활용하도록 한다. 샤워용 의자, 높이조절가능 전동침대, 화장실변기 높이조절기, 침대용 안전손잡이, 팔걸이 탈부착 휠체어, 간이변기 등

2) 위험한 작업 환경을 제거한다.

물청소 후 바닥을 항상 마른 상태로 유지, 통로나 출입구에 장애물 없도록 유지, 계단을 오를 때는 손잡이를 사용하고, 급하게 올라가지 않는다.

3) 적절한 돌봄(케어)기술을 적용한다.

허리를 비틀지 말고 꼳꼳이, 부드럽게 천천히, 과욕을 부리거나 무리하지 말기, 무릎을 굽히고 다리를 이용하여 들어 올린다.

2. 감염예방

① 감염이란 미생물(세균, 바이러스, 곰팡이, 기생충)이 민감한 숙주로 침입하여 질병을 일으키는 것을 말한다. 감염은 나이, 유전, 문화적 배경, 영양상태, 스트레스, 휴식과 운동, 생활습관, 환경적 요인, 면역·질병, 의학적 치료 등에 따라 발생 양상이 달라질 수 있다. 특히 노인 대상자의 경우 일반적으로 면역기 능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물사용으로 인해 더욱 면역력이 떨어져 감염성 질환이 증가한다. 의료진이나 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해서 감염되기 쉬움으로 감염에 대한 예방 관리방법에 대해 인지할 필요가 있다

② 감염 증상 및 징후

1) 국소적 증상 및 징후

- 코와 부비동 감염: 코막힘, 콧물
- 피부·점막 감염: 국소적 발적, 국소적 열감, 감염부위 통증, 기능상실, 국소적 종창

- 요로 감염: 빈뇨, 소변 혼탁

2) 전신적 증상 및 징후: 발열, 맥박과 호흡수 증가, 무기력, 권태, 림프절 비대와 압통

③ 감염에 대한 관리

1) 이용자(수급자)로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 영양보호사가 감염될 가능성이 있고, 영양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 이용자(수급자)에게 감염시킬 수 있다.

2) 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 이용자(수급자)에게 서비스를 하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 손을 씻는다.

3) 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.

가) 감염관리지침 비치 및 교육

(1) 감염병 유행 시 조치 : 마스크 착용, 손 씻기 등 위생관리 강화, 외출자제

(2) 감염병 발생 시 조치 : 격리 및 보호자와 상의하여 병원 이송 조치

나) 정기적인 이용자(수급자) 관찰 및 전염병 예방, 식중독 예방교육

다) 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

(1) 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.

(2) 이용자(수급자) 덕에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설을 허가 없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 말 것.

(3) 매년 건강진단(비사무직 1년, 사무직 2년) 및 예방접종 등을 받을 것.

(4) 서비스 과정에 발생하는 생활 쓰레기를 분리 배출해야 한다.

제80조 [재해발생 예방 및 안전교육]

1. 재해발생 예방 및 안전관리

① 본 기관은 이용자(수급자) 및 종사자(직원)의 생명과 안전을 보호하고, 각종 재난 및 사고 발생 시 신속하고 효과적으로 대응하기 위하여 재해발생 예방 및 안전관리 체계를 구축·운영한다.

② 본 기관은 화재, 지진, 감염병, 정전 등 각종 재난 상황에 대한 대응 매뉴얼을 마련하여 상시 비치하며, 연 1회 이상 점검 및 교육을 실시한다.

③ 기관장은 재해 발생 시 신속한 대응을 위하여 관할 행정기관, 소방서, 경찰서, 지역 의료기관 등과의 비상연락체계를 구축하고 이를 최신 정보로 유지·관리한다.

④ 본 기관은 화재 및 각종 배상사고에 대비하여 화재보험, 전문인배상책임보험 등의 적절한 보험에 가입하며, 보험 갱신 및 보장 범위를 주기적으로 확인한다.

⑤ 종사자는 재해발생 대비 매뉴얼 및 안전관리 매뉴얼을 숙지하고, 정기적인 교육 및 훈련에 성실히 참여하여야 한다.

⑥ 재해 발생 시 기관장은 응급조치 및 피해 최소화를 위한 지휘를 수행하며, 필요한 경우 공공기관에 즉시 신고 및 협조를 요청한다.

2. 안전교육

기관은 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 채용 시 교육, 정기교육, 작업내용 변경 시 교육, 유해위험 작업 사용 시 특별안전 교육 등 산업안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 사원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

① 직원들은 발생할 수 있는 위급상황을 알고, 위급상황 발생 시 당황하지 않고 적절하게 대처할 수 있도록 훈련을 받으며, 위급상황 발생시 119, 129(보건복지콜센터), 1339(응급의

료정보센터)로 전화한다.

② 위급상황 발생 시 보호자에게 바로 연락할 수 있도록 연락망을 구축해 놓는다.

③ 월 60시간 이상 근로하는 직원들은 5대 보험에 가입하는 것을 원칙으로 하여 복리후생에도 관심을 가진다.

3. 재해보상

① 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우와 사망하였을 때의 보상은 산업재해보상보험법에 의한다. 다만, 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

② 산업재해보상법의 적용을 받지 않는 업무상 부상 또는 질병에 대하여는 근로기준법이 정하는 바에 따라 기관이 이를 보상한다.

제81조 [건강검진]

1. 건강검진의 실시 및 시기

① 직원은 매년 건강검진을 받아야 하며, 방문요양 종사자는 관련 법령에 따라 결핵 검진을 반드시 실시하여 감염 여부를 확인한 후 서비스를 제공해야 한다.

② 인플루엔자(독감) 등 권장되는 예방접종을 정기적으로 받도록 적극 노력한다.

③ 관리책임자는 신규직원 채용 시 채용일로부터 1년 이내의 건강검진자료를 제출받아 감염성이 있는 기왕력(anamnesis, 既往症)을 확인하여야 한다.

④ 건강검진 필수 항목

건강보험공단에서 실시하는 일반 건강검진 수준의 기본 5개 영역

- 1) 신체, 체중, 혈압 등의 계측검사
- 2) 요 검사(요단백, 요당 등)
- 3) 혈액검사(간 기능 수치 등)
- 4) 결핵검사(흉부 X-ray 검사 등)
- 5) 의사판정

건강검진 결과표에 확인되면 충족한 것으로 인정한다.

⑤ 기관은 건강진단결과 건강이 좋지 않은 직원에 대해서는 재검진이나 그 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. (장기요양기관이 직원의 질병 및 부상으로 유급병가를 부여하는 경우 연간 30일 이내에서 1일 최대 8시간까지 근무시간으로 인정할 수 있다. 건강검진에 따른 근태관리 시 근무시간 인정(건강검진 4시간, 암 검진 4시간))

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 제12조(근무인원산정방법)

⑥ 기관은 안전보건법이 정하는 바에 따라 필요한 경우 특수 수시·임시 건강진단 등을 실시한다.

⑦ 직원건강관리 계획

- 1) 운동기구 제공 : 줄넘기, 훌라후프, 안마기, 운동기구 제공
- 2) 건강관리 방법 : 규칙적인 식사, 휴무일 등산 및 걷기나 유산소운동 등 체육활동 권장

제17장 고충처리 절차에 관한 사항

제1절 이용자 고충처리 절차

제82조 [이용자 고충처리의 목적]

이용자(수급자) 어르신 및 가족들의 고충 발생 시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 이용자 어르신의 서비스 만족을 극대화한다.

제83조 [이용자 고충처리 심사 대상 및 계획]

이용자(수급자) 어르신 및 가족의 인권문제, 생활편의, 건강증진 등 모든 불편부당한 사항이 해당된다.

① 대표자는 수급자와 보호자의 욕구와 건의사항을 등을 수렴하고 이를 해결하기 위하여 다음 각 호의 1과 같이 월 1회 이상 정기 상담을 실시하여야 한다.

1) 관리책임자가 수시로 수급자의 가정을 방문하여 상담을 실시한다.

2) 사회복지사는 수급자의 가정을 월 1회 이상 방문하여 상담을 실시하고 상담내용과 조치 결과를 기록 관리한다.

제84조 [이용자 고충사항 청구 접수]

① 기관 서비스를 이용하시는 어르신 및 그 가족은 전화상담, 방문상담, 우편접수, 이메일 등 고충처리청구서 또는 형식에 관계없이 기관을 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.

1) 고충접수 담당자 : 사회복지사

2) 전화상담 : 043-857-8578

3) 방문상담 : 성심재가노인복지센터

4) 우편접수 : 충청북도 충주시 사직로118, 2층, 우편번호 : 27411

5) E-메일 : 01693316127@hanmail.net

② 고충처리위원회는 고충처리대장에 기록하여야 한다.

제85조 [조사]

① 기관은 즉시 조사담당자를 지정하고 민원 내용을 조사하여 위원회에 보고한다. 단, 조사 내용의 비공개를 요청받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중 되어져야 한다.

② 경미 한 즉결 처리사항은 즉시 필요한 조치를 취해 문제를 해결하며, 고충 토로자에게 만족도를 확인한다.

제86조 [고충 처리 위원회 구성]

① 고충처리위원회의 위원장은 기관장(이하 “위원장”)이 되며, 위원은 위원장을 포함하여 3인 또는 5인으로 구성하되, 반드시 홀수로 한다.

위원은 고충이 접수된 경우 아래 각호의 1에 해당하는 직원 및 관계자 중에서 기관장이 사전에 위촉하여 구성한다.

1) 기관 대표자

2) 시설장(관리책임자)

3) 기관 사회복지사

- 4) 노사위원 또는 종사자 대표
- 5) 이용자 대표 등 외부 이해관계인
- ② 고충처리위원회의 정족수는 재적위원 과반수 출석으로 하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 고충처리위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있으며, 고충 발생 시 구성원 변경은 사유 발생 시에 한하여 가능하다.
- ④ 고충처리위원은 비상임, 무보수로 하며, 대표자는 고충처리위원으로서의 직무 수행과 관련하여 위원에게 어떠한 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 고충처리위원회의 협의 및 조사, 회의 참석 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 인정한다.

제87조 [조사보고서의 보완 요구]

제86조의 규정에 의하여 지정받은 위원은 조사보고서의 내용을 검토하고, 보완이 필요한 사항에 대하여는 조사담당자에게 보완을 요구할 수 있고 조사담당자는 보완조사 하여야 한다.

제88조 [직접조사]

- ① 조사의 필요성을 인정될 때, 민원 당사자 또는 증인 (참고인)에게 직접조사 가능하다.
- ② 제 1항에 의하여 조사한 위원은 조사보고서를 작성하여 위원회에 보고하여야 한다.

제89조 [이용자 고충처리]

- ① 고충접수가 완료되면, 기관장은 즉시 사실조사를 의뢰하고, 조사 완료 후 지체 없이 위원회를 소집하여야 한다.
- ② 위원회는 민원사항에 대한 조치결과 보고, 대책 및 개선안 마련, 관련 부서 또는 종사자 간 의견 조율을 수행한다.
- ③ 기관 및 고충처리위원은 고충처리를 이유로 수급자 및 보호자에게 불이익을 주어서는 안 되며, 고충처리 과정에서 발생한 정보는 철저히 비밀로 유지한다. 고충 접수일로부터 10일 이내 처리결과를 통보해야 한다.
- ④ 고충의 내용이 다음의 경미한 즉결처리 사항에 해당하는 경우, 기관장은 별도 위원회 회의 없이 즉시 처리할 수 있다.

[경미한 즉결처리 사항 예시]

- 1. 청소, 소독, 냉난방, 식사 등 생활편의사항 개선 요청
- 2. 서비스 일정 변경, 요양보호사 변경요청
- 3. 연락 지연 또는 안내 부족 등 일반적 응대 불만
- ⑤ 위원회는 재적 위원 과반수 출석 시 성립, 출석위원 과반수 찬성으로 결정하며, 의결된 사항은 기관에 즉시 반영하거나 차기부터 적용한다.
- ⑥ 모든 고충 접수 및 처리 내역은 고충처리대장에 기록·보관하며, 조사 기록 및 처리 결과도 함께 보존한다.

제90조 [이용자 고충처리기준]

① 이용자 고충처리 기준

고충처리위원회의 위원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- 1) 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- 2) 고충처리를 통하여 전체 이용자(수급자)의 권익을 보장하여야 한다.
- 3) 직원으로 하여금 근무 의욕과 사기를 앙양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- 4) 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
- 5) 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 고충인 경우, 장기요양기관 기관장과 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

② 이용자 고충처리 관련 유관기관 연계

1) 유관기관 연계 목적

- 가) 장기요양서비스 이용자의 권리 보호 및 서비스 질 향상을 위한 외부기관 협조체계 구축
- 나) 민원 해결의 객관성과 전문성 확보

2) 주요 연계기관

기관명	역할 및 협조 내용
국민건강보험공단 장기요양운영센터	이용자 민원 접수 및 행정지도, 조정
국민권익위원회	공공 민원 및 불만 처리
지방자치단체(노인복지과 등)	이용자 보호 및 복지서비스 연계
노인보호전문기관	학대 의심 사례 연계, 사례관리
소비자보호원	서비스 관련 소비자 불만 조정
정신건강복지센터	정서적 위기 이용자 심리지원 연계

3) 연계 절차

- 가) 고충처리 담당자 또는 시설장 판단하에 즉시 연계 필요 여부 검토
- 나) 관련 기록 작성 후 유관기관에 공문 또는 전화·방문 등으로 협조 요청
- 다) 처리결과는 당사자(이용자 또는 보호자)에게 설명 및 결과 공유
- 라) 재발 방지를 위한 내부 서비스 개선 조치 병행

제17장 고충처리 절차에 관한 사항

제2절 직원 고충처리 절차

제91조 [직원 고충처리의 목적]

- ① 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의사항을 수렴하여 기관운영, 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.

- ② 친절한 종사자에 대한 이용자 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 종사자에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 제공한다. 직원의 애로 사항이나 건의사항을 수렴, 시정하여 문제를 개선하고 원활한 서비스 제공을 하도록 한다.
- ③ 기관은 고충처리를 원인으로 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니 되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.

제92조 [직원 고충사항 접수]

- ① 기관에 근무하는 직원은 전화상담, 방문상담, 우편접수, E-메일, 고충처리함 등 고충처리청구서 또는 형식에 관계없이 근무 및 업무 중 발생한 각종 고충에 대하여 수시로 고충처리를 요청할 수 있다.
 - 1) 고충접수 담당자 : 사회복지사
 - 2) 전화상담 : 043-857-8578
 - 3) 방문상담 : 성심재가노인복지센터
 - 4) 우편접수 : 충청북도 충주시 사직로118, 2층, 우편번호 : 27411
 - 5) E-메일 : 01693316127@hanmail.net
- ② 직원 고충처리 기록 및 보고
 - 1) ‘고충처리대장’을 만들어, 직원의 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
 - 2) 고충처리 담당자는 ‘고충처리대장’의 내용을 주기적으로 (분기별 혹은 반기별) 분석하여 불만 및 고충 유형 및 추이를 파악한다.
 - 3) 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 배포하고, 설명하여 동일한 고충의 발생을 예방한다.

제93조 [고충 처리 위원회 구성]

- ① 고충처리위원회의 위원장은 기관장(이하 “위원장”)이 되며, 위원은 위원장을 포함하여 3인 또는 5인으로 구성하되, 반드시 홀수로 한다.
위원은 고충이 접수된 경우 아래 각 호의 1에 해당하는 직원 및 관계자 중에서 기관장이 사전에 위촉하여 구성한다.
 - 1) 기관 대표자
 - 2) 시설장(관리책임자)
 - 3) 기관 사회복지사
 - 4) 노사위원 또는 종사자 대표
 - 5) 이용자 대표 등 외부 이해관계인
- ② 고충처리위원회의 정족수는 재적 위원 과반수 출석으로 하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 고충처리위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있으며, 고충 발생 시 구성원 변경은 사유 발생 시에 한하여 가능하다.
- ④ 고충처리위원회는 비상임, 무보수로 하며, 대표자는 고충처리위원으로서의 직무 수행과 관련하여 위원에게 어떠한 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 고충처리위원회의 협의 및 조사, 회의 참석 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 인정한다.

제94조 [직원 고충처리]

- ① 고충처리위원회는 기관 종사자의 인권, 생활, 근무환경, 명예 보호와 관련된 고충에 대해 신청·접수 절차를 거쳐 공정하고 신속하게 해결하여야 하며, 직원의 권익 보호를 최우선으로 한다.
- ② 직원 고충은 면담, 전화, 이메일, 서면, 제보함 등 다양한 경로를 통해 접수할 수 있으며, 기관은 정기 회의(직원회의 등)를 통해 고충을 상시 수렴할 수 있도록 한다.
- ③ 고충처리위원회는 고충 접수 시 즉시 사실조사를 실시하며, 10일 이내에 처리결과를 통보하여야 한다. 단, 다음 각호에 해당하는 경미한 즉결처리사항에 대해서는 위원회 개최 없이 기관장이 즉시 조치할 수 있다.
 - 1) 청소, 냉난방, 복지후생, 근무환경 등에 대한 단순 개선 요청
 - 2) 동료 간 오해나 감정 해소 요청
 - 3) 일정 조정, 간단한 업무 조율 등 일상적 건의
 - 4) 기타 행정적으로 즉시 처리 가능한 사항
- ④ 고충처리위원회의 결정은 재직위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 한다. 위원회의 결정은 즉시 반영하거나 차기 개선계획에 반영한다.
- ⑤ 직원이 고충처리를 요청함으로써 인하여 어떠한 불이익을 받아서는 안 되며, 고충처리 과정에서의 내용 및 개인정보는 철저히 비밀로 유지되어야 한다.
- ⑥ 고충 처리의 인정 및 요건은 다음 각 호와 같다.
 - 1) 근무 중 발생한 신체적·정신적 고통에 대한 조치가 필요할 경우
 - 2) 긴급한 상황으로 인해 즉각적 대응이 필요한 경우
 - 3) 개인적 또는 가정적 사유로 기관장의 조정 또는 도움이 필요한 경우
 - 4) 기타 직원의 직무수행에 지장을 주는 사유가 발생한 경우
- ⑦ 고충처리 결과와 조사 내용은 고충처리대장에 기록·보관하며, 이 기록은 개인정보 보호 원칙에 따라 관리한다.

제95조 [기타 직원고충 처리 계획]

① 직장 내 괴롭힘 방지

직장 내 괴롭힘 행위란 사업주, 임원, 직원이 직장에서 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정 범위를 넘어 다른 직원 등에 게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다

1) 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위

기관에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음 각 호의 1과 같다.

- 가) 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
- 나) 지속·반복적인 욕설이나 폭언
- 다) 다른 직원들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
- 라) 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
- 마) 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위

바) 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정 과정에서 배제하거나 무시하는 행위

사) 정당한 이유 없이 상당 기간동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위

아) 정당한 이유 없이 상당 기간동안 일을 거의 주지 않는 행위

자) 그 밖에 업무의 적정 범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

2) 직장 내 괴롭힘 예방교육

대표자는 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 하며, 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

가) 직장 내 괴롭힘 행위의 정의

나) 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위

다) 직장 내 괴롭힘 상담 절차

라) 직장 내 괴롭힘 사건 처리 절차

마) 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치

바) 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치

사) 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

대표자는 직장 내 괴롭힘 예방 교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 직원들이 열람할 수 있도록 조치 한다.

3) 직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직

관리 책임자를 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)으로 한다.

4) 사건의 접수

대표자는 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있고, 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수한다.

5) 사건의 조사

가) 대표자는 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 지내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.

나) 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

6) 피해자의 보호

가) 대표자는 직장 내 괴롭힘이 발생하는 경우 즉시 이를 조사하고 피해 직원의 희망에 따라 근무 장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 취하도록 해야 한다.

나) 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고하거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고 등 불이익

처우를 할 수 없다

7) 직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치

대표자는 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 한다.

8) 고객의 폭언 등에 대한 조치

직원이 수급자 또는 보호자로부터 폭언, 폭행 등을 당한 경우 기관은 해당 직원의 업무를 일시적으로 중단 또는 전환하거나 일정 시간 휴게시간을 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 고소 및 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 조치 등을 취한다.

② 직장 내 성희롱 예방

1) 직장 내의 성희롱의 금지

사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.

2) 직장 내 성희롱 예방교육

가) 사업주는 법 제13조의 규정에 의하여 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.

나) 제1항의 규정에 의한 예방 교육에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

- (1) 직장 내 성희롱에 관한 법령
- (2) 당해 사업장의 직장 내 성희롱 발생 시의 처리절차 및 조치기준
- (3) 당해 사업장의 직장 내 성희롱 피해근로자의 고충상담 및 구제절차
- (4) 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항

다) 1항의 규정에 의한 예방 교육은 사업의 규모와 사정을 고려하여 직원연수·조회·회의 등을 통하여 실시할 수 있다. 다만, 단순히 교육자료 등을 배포·게시하는 방법에 의한 경우에는 예방교육을 실시한 것으로 보지 아니한다.

3) 직장 내 성희롱 판단 기준의 예시

가) 성적인 언동에 대한 예시

(1) 육체적 행위

- (가) 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안는 등의 신체적 접촉행위
- (나) 가슴·엉덩이 등 특정 신체 부위를 만지는 행위
- (다) 안마나 애무를 강요하는 행위

(2) 언어적 행위

- (가) 음란한 농담을 하거나 음탕하고 상스러운 이야기를 하는 행위(전화통화를 포함한다)
- (나) 외모에 대한 성적인 비유나 평가를 한 행위
- (다) 성적인 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위
- (라) 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위
- (마) 회식 자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위

(3) 시각적 행위

- (가) 음란한 사진·그림·낙서·출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위(컴퓨터통신이나 팩

시밀리 등을 이용하는 경우를 포함한다)

(나) 성과 관련된 자신의 특정 신체 부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위

(4) 그밖에 사회통념상 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것으로 인정되는 언어나 행동

나) 고용상의 불이익을 주는 것의 예시

채용탈락·감봉·승진탈락·전직·정직·휴직·해고 등과 같이 채용 또는 근로조건을 일방적으로 불리하게 하는 것

(1) 비교 : 성희롱여부의 판단 시에는 피해자의 주관적 사정을 고려하되, 사회 통념상 합리적인 사람이 피해자의 입장이라면 문제가 되는 행동에 대하여 어떻게 판단하고 대응하였을 것인가를 함께 고려하여야 하며, 결과적으로 위협적·적대적인 고용환경을 형성하여 업무 능력을 저해하게 되는지를 검토하여야 한다.

4) 직장 내 성희롱에 대한 조치

가) 사업주는 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 그 밖에 이에 준하는 조치를 취하여야 한다.

나) 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해 주장을 제기한 근로자 또는 피해를 입은 근로자에게 해고 그 밖의 불이익한 조치를 취하여서는 아니된다.

5) 성희롱 행위자에 대한 징계

가) 사업주는 직장 내 성희롱 발생이 확인된 경우 지체없이 행위자에 대하여 징계, 그 밖에 이에 준하는 조치를 취하여야 한다.

나) 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해 주장을 제기한 근로자 또는 피해를 입은 근로자에게 해고 그 밖의 불이익한 조치를 취하여서는 아니 된다.

③ 감정 근로자 보호

1) ‘고객 응대 매뉴얼’ 제정 및 직원교육

2) 고객인 이용자(수급자)와 보호자가 볼 수 있도록 안내문 발송, 안내 포스터 부착

3) 피해 발생 시 대표자(시설장)는 직원에 대한 휴게시간 연장, 치료조치

4) 피해 종사자가 고소, 고발을 원할 경우 기관에서 적극 지원 및 협조

④ 타 유관기관 연계 협조 체계

고충 처리 및 직장 내 괴롭힘 문제 해결에 있어 내부 자원으로 한계가 있을 경우, 외부 전문기관과의 연계를 통해 문제를 신속하고 전문적으로 해결하고자 한다.

1) 연계 목적

가) 종사자의 인권 보호, 직무 스트레스 및 괴롭힘 사안에 대한 외부 자문과 보호조치 확보

나) 기관 내부 해결이 어려운 상황에서 객관성과 법적 정당성 확보

2) 주요 연계 기관

기관명	역할 및 협조 내용
고용노동부(노동청)	직장 내 괴롭힘 신고 처리 및 조사
공인노무사·노동상담센터	노동법률 자문, 중립적 조사 지원

국민권익위원회	내부 부조리 고발 및 보호 조치
지방노동위원회	분쟁 조정 및 구제 신청 접수
정신건강복지센터	종사자 심리적 회복 및 상담 연계
인권위원회 또는 지자체 인권센터	인권 침해 관련 자문 및 개선 권고

3) 연계 절차

- 가) 고충 또는 괴롭힘 사안 중 중대한 위법사항, 반복 민원, 정신적·신체적 피해 우려가 있을 경우 고충처리 담당자는 즉시 연계 필요 여부를 검토
- 나) 기관 대표 또는 관리자 승인 후 유관기관에 공문 또는 공식 절차를 통해 협조 요청
- 다) 협조 요청 시 관련 서류 및 처리 경과 등을 정리하여 제출
- 라) 외부기관 회신 또는 개입 이후에는 기관 내부 대응과 병행하여 조치
- 마) 결과는 피해자 또는 신고자에게 통보하고, 재발 방지를 위한 내부 조치 강화

4) 비밀보장 및 신뢰 확보

- 가) 연계 기관과 협조 시, 관련자의 개인정보 및 민감정보는 사전 동의 후 제공
- 나) 피해자 보호를 최우선으로 하며, 외부 연계는 2차 피해 예방 원칙 하에 진행
- 다) 외부 연계 사실은 사전 설명 및 동의 절차를 반드시 거침

제18장 직원교육에 관한 사항

제96조 [직원교육의 목적]

1. 직원 교육의 목적

기관은 본 규정에 따라 요양보호사, 사회복지사 등 종사자에게 이용자(수급자)에 대한 정보와 직무 수행에 필요한 기본 교육을 실시함으로써 다음의 목적을 달성하고자 한다.

- 1) 직원의 직무 역량 강화
- 2) 서비스 품질 향상
- 3) 전문직으로서의 책임감과 직업적 긍지 고취

2. 연간 교육계획 수립

연간 교육계획은 기관장이 매년 초 수립하여 사업계획서에 반영하며, 계획에 따라 월별로 체계적으로 시행한다. 교육 일정 및 내용은 운영상황에 따라 조정될 수 있다.

3. 직원은 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 교육 및 국민건강보험공단의 재가장기요양기관 평가지표에 따른 직원교육을 반드시 이수하여야 한다.

4. 기관은 직원과 합의로 근무시간 외에 직원교육을 받도록 할 수 있으며 이 경우의 처우에 관하여는 교육의 장소·일정 등을 고려하여 따로 정한다.

5. 기관은 직원의 직무능력 향상을 위하여 필요한 경우 직무교육을 시킬 수 있으며 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제97조 [법정 의무 교육]

1. 직원은 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 각호의 법정 의

무 교육을 기관에서 정한 교육방법에 따라 연 1회 반드시 이수하여야 한다.

- ① 노인인권 교육(반기 1회, 연2회)
- ② 노인학대 신고 의무자 교육
- ③ 장애인 학대 신고 의무자 교육
- ④ 개인정보보호 교육
- ⑤ 직장 내 성희롱 예방 교육
- ⑥ 직장 내 장애인 인식개선 교육
- ⑦ 직장 내 괴롭힘 예방 교육
- ⑧ 퇴직연금 교육(퇴직연금 가입자 대상)

2. 제1항의 교육 외 사회복지사업법, 노인장기요양보험법 및 관계 법령 등에서 정한 추가적인 교육이 필요할 시 기관은 교육을 실시하고 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

제98조 [요양보호사 보수교육]

1. 직원은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의5(요양보호사 보수교육)기준에 따라 2년마다 8시간 이상 교육을 받을 수 있도록 노력한다.
2. 요양보호사 자격시험에 합격한 지 2년이 지나지 않은 자는 교육에서 면제한다.
3. 보수교육을 받고자 하는 월에 타 기관에서 고시 제51조에 따라 근무인원수로 산정되는 요양보호사로 근무를 한 경우 사전에 대표 및 시설장에게 알려야한다.
4. 교육방법은 온/오프라인으로 실시하며, 기관에서 정한 보수교육기관에서 실시할 수 있다.
5. 교육과정
 - ① 요양보호사의 직업윤리 및 소양
 - ② 요양보호기초지식
 - ③ 기본요양보호기술
 - ④ 특수요양보호기술

제99조 [운영규정과 급여제공지침 교육]

1. 직원은 수급자에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 국민건강보험공단의 재가장기요양기관 평가지표에 따른 운영규정과 급여제공지침 교육을 기관에서 정한 교육방법에 따라 연 1회 반드시 이수하고, 그 내용을 숙지하여야 한다.
2. 운영규정 교육
 - ① 기관은 전 직원을 대상으로 운영규정에 대한 교육을 실시하여, 기관 운영의 투명성을 높이고 직원의 이해도를 제고함으로써 노·사 간 신뢰 관계를 구축하고 효율적인 기관 운영을 도모함에 그 목적이 있다.
 - ② 운영규정 교육은 연 1회 이상 정기적으로 실시하며, 신규 직원의 경우 입사 후 1주일 이내에 운영규정 교육을 포함한 신규직원 교육을 별도로 시행한다.
 - ③ 교육 내용에는 운영규정의 전체적 체계, 직원의 준수사항, 인사·복무 기준, 서비스 지침, 고충처리 절차, 개인정보 보호, 인권 보호 등 직무수행에 필요한 주요 규정 사항이 포함되어야 한다.
 - ④ 운영규정 교육은 시설장 또는 시설장이 지정한 교육 담당자, 필요 시 외부 전문가에 의해 강의, 시청각 자료, 워크숍 등 다양한 방법으로 실시할 수 있다.

⑤ 교육 자료는 직원이 상시 열람할 수 있는 장소에 비치하며, 교육 후에는 교육일지, 서명부, 교안 등을 포함한 관련 기록을 문서로 보관한다.

⑥ 위 사항은 기관이 정하는 별도의 연간 직원교육 계획 일정에 따라 시행한다.

3. 급여제공지침 교육

① 종사자의 급여 제공 관련 지침 및 서비스 표준 교육은 연 1회 이상 실시한다.

② 교육일정 : 연도별 직원 교육 계획 일정에 따라 일정별 교육

③ 교육방법 : 강의 또는 영상자료 등 시청각 교육

④ 교육강사 : 시설장 또는 시설장이 지정한 자

1) 종사자윤리지침 : 이용자(수급자)와 전문직(요양보호사, 사회복지사 등)으로서의 윤리

2) 성폭력예방 및 대응지침 : 성폭력 유형, 예방, 대응방법

3) 응급상황대응지침 : 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법

4) 감염예방 및 관리지침 : 감염종류, 감염예방 및 관리방법, 소독종류 및 실시방법

5) 치매예방 및 관리지침 : 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료방법

6) 욕창예방 및 관리지침 : 욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창 발생 시 처치방법

7) 낙상예방 및 관리지침 : 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치방법

8) 노인인권보호지침 : 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법

9) 근골격계질환 예방 및 관리지침 : 근골격계 질환종류, 예방방법, 건강검진

10) 개인정보관리지침 : 수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간

11) 직원인권침해대응지침 : 장기요양요원(종사자)의 보호, 대응방법, 직장 내 괴롭힘 예방

12) 고충처리지침 : 직원(종사자) 및 이용자(수급자)의 고충처리 및 예방

3. 제2항의 지침 내용은 본 운영규정에서 상세히 다루지 않으며, 기관에서 마련한 “급여제공지침” 문서를 통해 확인할 수 있다.

4. 제2항의 교육 외 추가적인 교육이 필요할 시 기관은 교육을 실시하고 직원은 교육과정에 성실히 임하여야 한다.

5. 교육의 내용, 방법, 일정, 강사 등에 관한 사항은 기관장이 정하며, 교육자료는 직원이 열람할 수 있도록 상시 비치한다.

제100조 [신규직원 교육]

1. 기관장은 직원을 신규 채용한 경우, 입사 후 급여제공일로부터 7일 이내에 신규직원 교육을 실시하여야 하며, 교육을 통해 직원의 직무이해를 돕고 기본 소양을 갖추 수 있도록 한다.

2. 신규직원 교육은 다음의 사항에 따라 시행한다.

① 교육일정: 입사 후 급여제공일로부터 7일 이내

② 교육강사: 시설장 또는 시설장이 지정한 자

③ 교육방법: 대면교육, 시청각 교육 등

3. 교육내용

① 근로계약서 작성 및 근로조건 이해

② 이용자 대응 및 관찰 요령

- ③ 업무 한계 및 부당요구 발생 시 대처 요령
 - ④ 수급자 욕구 평가 방법
 - ⑤ 태그(RFID) 및 관련 시스템의 사용법
 - ⑥ 개인정보 보호, 응급상황 대처 요령(CPR 포함), 비상연락망 숙지
 - ⑦ 기관의 운영규정, 취업규칙, 노사협의회 규정 등 조직 이해
 - ⑧ 급여제공지침 교육
 - ⑨ 법정 의무교육(성희롱 예방, 개인정보보호, 노인학대 예방 등 관계 법령에서 정한 사항)
4. 신규직원교육 실시 내역은 서면 또는 전산 시스템을 통해 기록·보관한다.
5. 신규직원 교육은 법정 의무교육과 병행하여 실시할 수 있으며, 기관의 연간 교육계획과 연계하여 교육의 중복과 누락이 발생하지 않도록 한다.

제101조 [노인인권 및 학대 예방 교육]

1. 직원은 노인인권 및 학대예방 교육을 기관에서 정한 교육 방법에 따라 연 1회 이상 반드시 이수하여야 한다.
2. 교육내용: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
3. 직원은 노인인권 및 학대예방교육의 내용을 숙지하고 있어야 한다.
4. 관련 법정 의무교육을 이수한 경우 이수증 또는 수료증과 교육 내용을 확인하여 교육실시 인정한다.

제102조 [직원 인권침해 예방 교육]

1. 직원은 직원 인권침해 예방 교육을 기관에서 정한 교육방법에 따라 연 1회 이상 반드시 이수하여야 한다.
2. 교육내용: 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 직원의 인권침해 유형별 대응방법
3. 직원은 직원 인권침해 예방 교육의 내용을 숙지하고 있어야 한다.

제19장 재무회계에 관한 사항

제103조 [재무회계]

1. 목적
기관운영회계 등에 사항 등을 정함으로써 기관은 인건비율을 준수하고 장기요양기관 재무회계규칙(보건복지부령 제702호, 「노인장기요양보험법」 제35조의2)을 성실하게 이행하며 기관은 예산, 결산과 재무회계처리에 있어 보다 투명하고 효율적인 운영을 하고자 하는데 그 목적이 있다.
2. 회계연도
 - ① 장기요양기관의 회계연도는 매년 1월 1일부터 12월 31일까지로 한다.
 - ② 1회계연도의 모든 수입을 세입으로 하고, 모든 지출을 세출로 한다.
 - ③ 장기요양기관의 수입 및 지출에 관하여는 발생한 날을 기준으로 하여 연도 소속을 구분한다.
 - ④ 장기요양기관의 회계는 법 제23조제1항제1호 각 목의 급여별로 구분한다.

⑤ 장기요양기관의 회계는 단식부기 방식으로 처리한다.

3. 예산 총계주의 원칙

- ① 회계연도 일체의 수입을 세입으로 하고, 일체의 지출을 세출로 한다.
- ② 세입 및 세출은 모두 예산에 편입하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 예산은 세출예산에서 정한 목적 외에는 사용할 수 없다.

4. 예산의 전용

- ① 장기요양기관의 장은 관·항·목 간의 예산을 전용할 수 있다.
- ② 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 예산을 전용하는 때에는 법 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 관·항 간의 예산을 전용한 경우에는 제81조에 따라 결산 보고서를 제출할 때에 별지 제3호서식의 과목 전용조서를 첨부하여야 한다.

5. 예산의 편성 및 제출

- ① 장기요양기관의 장은 예산을 편성하여 매 회계연도 개시 5일 전(12월26일)까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 희망이음을 활용하여 제출하여야 한다.
- ② 장기요양기관의 세입예산은 세입예산과목 구분에 따라 편성하여야 한다.
- ③ 장기요양기관의 세출예산은 세출예산과목 구분에 따라 편성하되, 「노인장기요양보험법」(이하 "법"이라 한다) 제38조제4항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다.
- ④ 장기요양기관의 장은 제1항에 따라 예산을 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 장기요양기관의 세입·세출명세서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

6. 결의서의 종류

- ① 결의서는 수입 결의서, 지출결의서로 구분한다.

7. 장부의 오기 정정

- ① 장부의 오기 사항은 오기 발견 시 정정하고 정정 부분에는 반드시 정정한 자가 날인하여야 한다.

8. 장부의 마감

- ① 현금출납부는 매일 마감하고, 총계정 원장은 매월 말에 마감한다.
- ② 거래가 종결되는 장부는 종결 시 마감하여 회계연도 초에 이월을 필요로 하는 장부는 결산일에 마감한다.

9. 증빙서류

- ① 증빙서류는 거래 사실의 경위를 입증하며 기장의 증거가 되는 서류로서 그 범위는 대표 및 시설장이 정할 수 있다.
- ② 제 1항의 규정에 의하여 정하지 아니한 증빙서라 할지라도 특히 필요하다고 인정되는 경우에는 이를 증빙 서로 첨부하여야 한다. 증빙서류는 원본으로 증빙하는 것을 원칙으로 한다. 단, 원본으로 증빙이 어려울 경우 사본으로 대체 가능하다.
- ③ 오기정정 또는 결산 시 계정 간 대체 등과 같이 단순히 계산적 조작의 필요에 의해 발생한 거래에 대해서는 그 결의서로 증빙서류를 갈음할 수 있다. 다만, 이 경우에는 결의

서의 비교란에 사유 및 산출내역을 기재하여야 한다.

- ④ 증빙서류는 지출결의서에 의해 지출의 근거가 되는 영수증, 청구서 및 계약서를 첨부하여 작성한다. 다만 불가피하게 영수증 등을 첨부하지 못할 경우 운영비 통장 입출금 상세내역을 참고한다.

10. 수입금의 수납

- ① 수입금을 수납하고자 할 때에는 수입결의서에 의하여야 한다. 다만 일정 서식으로 정해진 경우를 제외하고는 수입결의서로 작성함을 원칙으로 한다.

11. 지출의 원칙

- ① 지출은 기관 운영비 통장 체크카드 결재와 무통장입금, 계좌이체를 원칙으로 하며 현금 사용을 하지 않음을 원칙으로 한다.

12. 결산보고서의 작성 및 제출

① 결산서의 작성

- 1) 당해연도 12월 31일을 기준으로 모든 수납 및 지출원인 행위를 종료한다.
- 2) 다음 회계연도 1월 말까지 모든 세입금의 수납과 세출금의 지출을 마감한다.

② 결산보고

- 1) 장기요양기관의 장은 세입·세출에 대한 결산 보고서를 작성하여 운영위원회의 의결을 거쳐 다음 연도 3월 31일까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.
- 2) 장기요양기관의 장은 결산 보고서를 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 장기요양기관의 세입결산서 및 세출결산서를 정보시스템에 게시하여야 한다.

제20장 직원(운영) 회의에 관한 사항

제104조 [목적]

이 규정은 재가장기요양기관 운영의 투명성과 공정성을 확보하고, 기관운영의 주요사항을 협의·조정하며, 종사자(직원)의 의견을 반영하기 위하여 설치·운영하는 운영회의의 구성과 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제105조 [운영회의의 정의]

운영회의는 「운영위원회」를 대체하는 기구로서, 대표자, 시설장, 사회복지사, 요양보호사 등 종사자가 참여하여 기관의 주요 정책 및 운영사항을 논의하는 회의이다.

제106조 [회의 구성]

- ① 운영회의는 다음 각호의 자로 구성한다.

- 1) 대표자
- 2) 시설장
- 3) 사회복지사
- 4) 요양보호사 중 종사자 대표 1인
- 5) 외부 전문가 또는 이용자 대표

- ② 종사자 대표는 종사자 간 협의를 통해 선출한다.
- ③ 필요시 외부 전문가 또는 이용자 대표를 회의에 초청할 수 있다.

제107조 [회의 개최]

- ① 정기회의는 분기 1회 이상 개최함을 원칙으로 한다.
- ② 임시회의는 다음 각호의 경우에 소집할 수 있다.
 - 1) 대표자 또는 시설장이 필요하다고 인정할 때
 - 2) 회의 참석자의 과반수 이상이 소집을 요청할 때
 - 3) 종사자 건의사항이나 긴급 결정 사항이 발생한 경우

제108조 [회의 안건]

운영회의의 주요 안건은 다음과 같다.

- ① 예·결산 보고 및 주요 예산 변경 사항
- ② 비급여 서비스 변경 및 신규 도입
- ③ 종사자 고충 및 건의사항 수렴 및 조치 사항 보고
- ④ 평가 관련 준비사항 및 대응방안 논의
- ⑤ 기타 기관의 운영상 필요한 주요 사항

제109조 [회의록 및 조치]

- ① 회의 결과는 회의록으로 작성하여 보관하며, 참석자 서명을 포함한다.
- ② 회의 안건 중 건의사항 및 조치결과는 별도로 정리하여 기록·관리한다.
- ③ 논의된 사항은 해당 부서 또는 담당자가 실행하며, 다음 회의에서 실행 결과를 보고한다.

제110조 [비밀유지]

회의에 참여한 자는 회의에서 논의된 내용 중 개인정보 또는 기관 운영상 기밀 사항에 대해서는 외부에 누설해서는 안 된다.

제111조 [기타]

이 규정에서 정하지 않은 사항은 관련 법령 및 기관의 제규정을 따른다.

제21장 물품 관리 등에 관한 사항

제112조 [물품관리 목적]

이 규정은 성심재가노인복지센터(이하 ‘기관’이라 한다) 물품 관리의 제반 업무에 수반되는 절차와 재산의 보호 유지, 경비 절감, 적정관리 업무 등을 수행하는 데 그 목적이 있다.

- ① 대표자는 기관의 재산을 명확하게 관리하기 위하여 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」을 준용하여 재산 대장을 작성·비치하고 이를 관리하여야 한다.
- ② 시설의 자산을 취득하거나 매각할 때는 직원(종사자)회의에 보고하거나 시설장의 승인을 득한 후 시행할 수 있다.

제113조 [적용범위]

기관에서 사용되는 비품, 소모품, 인쇄물 등 모든 물품에 적용되며 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 제10조 제3항 관련 시설회계 세출예산과목의 수용비 및 수수료와 자산 취득비에 대한 명확한 구분을 위하여 다음과 같이 지방자치단체 물품 관리 운영 기준을 준용한다.

- ① 소모품이란 1년 이상 사용할 수 있는 물품일지라도 취득단가가 10만원 미만인 소액인 물품 및 OA사무실에 설치된 파티션(여러 개의 부분품을 조합 완성되는 것으로서 전체를 1개의 단일 품목으로 관리가 곤란한 물품) 또는 진압 장비, 의류, 핸드폰 등을 말한다.
- ② 고정자산이란 일반적으로 1년 이상 계속 사용할 수 있는 물품으로 계획적인 수급관리가 필요한 물품을 말한다. 단, 10만원 이상의 물품은 비소모품으로 구분한다.

제114조 [물품의 청구]

- ① 모든 물품의 청구는 평균 사용량에 준하여 물품 청구서를 작성한 후 청구한다.
- ② 물품 청구권자는 시설장으로 하며, 물품 청구의 선정, 청구량 산출, 수급물품의 유지 및 관리에 책임을 진다.

제115조 [청구시기 및 절차]

- ① 정기청구는 매월 지정일에 실시한다.
- ② 수요를 예측하지 못한 긴급사항의 경우에는 긴급 청구할 수 있다.
- ③ 10만원 이상 30만원 미만의 비품은 견적서 1부, 30만원 이상은 비교견적서 2부를 포함한 총 3부를 첨부하여 제출한다.

제116조 [물품청구서의 사정]

- ① 시설장은 청구 수량 및 품목의 적정성을 검토하고, 필요시 청구내용의 조정 또는 변경을 요구할 수 있다.
- ② 조정 기준은 평균 사용량과 구입 필요성 검토서를 바탕으로 한다.

제117조 [물품의 구매]

- ① 승인된 물품의 구매는 시설장이 시행한다.
- ② 구매 과정에서 물가 변동, 유통 문제, 경비절감 등의 사유로 대체 구매 또는 규격 변경이 가능하다.
- ③ 물품 제작의뢰는 제작 가능 여부 및 납기 일정을 고려하여 시행한다.

- ④ 계약이 필요한 경우 관련 회계법령을 따른다.

제118조 [검수 및 입고]

- ① 물품 검수자는 발주서, 납품서, 납품량을 대조하여 검수한다.
- ② 검수 확인 후 입고하고, 물품관리대장(별표5)에 기록한다.

제119조 [물품의 수급]

- ① 모든 물품은 입고 후 규정에 따라 지급한다.
- ② 긴급지급은 시설장의 승인하에 우선 지급하고 사후 결재 처리한다.
- ③ 수불현황은 수불카드 및 보유대장을 통해 관리한다.

제120조 [물품의 인계·인수]

- ① 인계인수는 비품대장을 기준으로 하며, 인수자는 수령 확인을 해야 한다.
- ② 인계 시 분실 또는 파손된 경우, 인계자가 그 사유를 보고하고 처리한다.

제121조 [물품의 파손 및 분실]

- ① 파손·분실 시 즉시 보고서를 작성하여 시설장에게 제출한다.
- ② 고의 또는 중과실일 경우, 전액 변상하도록 한다.
- ③ 적정 변상액은 통례에 따른다.

제122조 [물품의 반출]

- ① 원칙적으로 물품의 관외 반출은 금지한다.
- ② 수리 또는 특별사유 시 반출확인서를 작성하고 시설장 승인 후 반출할 수 있다.

제123조 [물품의 반납]

사용 부적합한 물품은 반납 가능하며, 반납 사유서를 함께 제출한다.

제124조 [기증물품]

다음과 같은 물품은 기증 물품이라 한다.

- ① 외부(집단, 개인)에서 기증된 물품
- ② 기타 경비로서 다수인의 공동사용 목적으로 구입한 물품

제125조 [기증물품의 등록]

기증물품은 수령일로부터 7일 이내에 비품대장 및 카드에 등록하여 사용한다.

제126조 [기증물품의 관리]

기증물품은 일반 물품과 동일한 방식으로 관리한다.

제127조 [기증물품의 사용제한]

기증물품이 기관 운영상 부적절하다고 판단될 경우, 수증을 금지하거나 사용을 제한할 수 있다.

제128조 [불용품의 결정]

다음 사유에 해당하는 물품은 불용품으로 결정한다.

- ① 사용 불능, 파손, 규격 불일치 등으로 목적 사용 불가능한 경우
- ② 수선 불가 또는 비경제적 물품
- ③ 장기간 재고로 보유 중인 사용 예정 없는 물품

제129조 [폐기품의 결정]

다음 물품은 폐기 대상으로 한다.

- ① 매각이 불가하거나 불리한 물품
- ② 부패·변질로 사용이 불가능한 물품
- ③ 법령상 보유 금지된 물품

제130조 [폐기]

폐기사유 발생 시, 사용자는 폐기신청서를 작성하여 시설장에게 제출하고 직원(종사자)회의 또는 시설장 결재 후 폐기한다.

제131조 [준용규정]

이 규정에 명시되지 않은 사항은 「정부 물품관리법령」, 「사회복지시설관리안내」, 「노인복지사업안내」 및 관련 규정을 준용한다.

제22장 개인정보보호 등에 관한 사항

제132조 [개인정보 보호의 원칙]

본 기관은 「개인정보 보호법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 지침을 준수하여, 수급자 및 종사자(직원)의 개인정보를 안전하게 수집·이용·보관·파기하며, 개인정보보호를 위한 내부 관리체계를 구축·운영한다.

제133조 [개인정보의 수집 및 이용]

- ① 개인정보는 서비스 제공 및 급여청구 등 업무 수행에 필요한 최소한의 범위 내에서 수집한다.
- ② 수집된 개인정보는 수집 목적 이외의 용도로 활용하지 않으며, 목적이 달성된 후에는 관련 절차에 따라 안전하게 파기한다.
- ③ 개인정보 수집 시 정보 주체의 동의를 반드시 받는다.

제134조 [개인정보 처리방침 및 지침의 운영]

- ① 기관은 개인정보보호에 관한 구체적인 절차와 기준을 담은 「개인정보 처리방침」 및 「급여제공지침 내 개인정보보호지침」을 제정·운영한다.
- ② 본 규정은 운영규정의 부칙으로 간주하며, 직원은 이를 숙지하고 성실히 준수하여야 한다.

제135조 [개인정보 접근 및 관리책임자 지정]

- ① 기관장은 개인정보보호 책임자를 지정하고, 개인정보 관리에 관한 권한과 책임을 명확히 한다.
- ② 개인정보보호 책임자는 개인정보 보관 장소, 접근 권한, 정보 유출 방지 조치 등을 관리·감독한다.

제136조 [직원 교육 및 관리]

- ① 기관은 연 1회 이상 전 직원 대상 개인정보보호 관련 교육을 실시한다.
- ② 교육 이수 내역은 문서로 기록·보관하며, 신규 입사자에 대해서는 채용 시 관련 교육을 별도로 실시한다.

제137조 [개인정보의 위탁 및 제3자 제공 시 처리]

개인정보의 처리 위탁 및 제3자 제공이 필요한 경우, 반드시 정보 주체의 동의를 얻고 법령에 따른 절차를 준수한다.

제138조 [개인정보 유출 시 대응조치]

개인정보 유출 또는 침해 발생 시, 즉시 내부 보고 및 관계기관에 신고하고 피해 확산 방지를 위한 긴급 조치를 시행한다.

부칙

본 규정에 포함되지 않은 사항은 근로계약서, 취업규칙, 그 밖의 관련 법규 또는 관련 규정에 준용한다.

제1조 [본 규정 및 규칙의 비치]

기관은 본 규칙을 성심재가노인복지센터 내에 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제2조 [시행일]

본 규칙은 행정관청에서 재가장기요양기관 설치 신고가 수리된 이후부터 즉시 효력이 발생하며, 2020년 01월 01일부터 시행토록 한다.

[별표1]

2026년 장기요양 급여비용 및 본인부담금

○ 방문요양 1회당 이용시간별 급여비용

(단위:원)

구 분	금액(원)	본인부담금(15%)	구 분	금액(원)	본인부담금(15%)
30분	17,450	2,618	150분	50,640	7,596
60분	25,320	3,798	180분	57,020	8,553
90분	34,120	5,118	210분	63,530	9,530
120분	43,430	6,515	240분	70,080	10,512

○ 방문목욕 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금 액 (원)	본인부담금(15%)
차량이용(차량 내)	88,990	13,349
차량이용(가정 내)	80,230	12,035
차량미이용	50,100	7,515

○ 방문요양 서비스 제공 시각에 따른 급여비용 가산

서비스 제공 시간	금액(원)
22시 이후부터 06시 이전	소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날 제공한 급여	소정수가에 30%를 가산

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

(방문요양1~2등급 4시간, 3~5등급 3시간 기준, 단위 : 원)

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900
본인부담금(15%)	376,935	349,680	229,230	211,455	181,335
방문요양 가능시간	31일*4시간	28일*4시간	27일*3시간	25일*3시간	21일*3시간
본인부담금(15%)	325,872	294,336	230,931	213,825	179,613

* 요양급여비용은 매년 장기요양위원(위원장:보건복지부 차관)이 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

[별표2]

[CMS 자동이체 신청 및 이용 동의서]

기관명: ()

대표자: ()

소재지: ()

■ 신청인(보호자) 정보

- 성명:
- 수급자와의 관계:
- 주소:
- 연락처:
- 이메일(선택):

■ 수급자 정보

- 성명:
- 생년월일:
- 장기요양인정번호:
- 서비스 이용 항목: ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 기타()

■ 자동이체 신청 내용

본인은 위 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여에 따른 본인부담금 납부를 위하여 아래 계좌를 통해 **CMS 자동이체 방식으로 납부**할 것을 신청하며, 다음의 내용에 동의합니다.

1. 자동이체일: 매월 10일 (공휴일인 경우 익영업일)
2. 이체은행명:
3. 예금주명:
4. 계좌번호:
5. 주민등록번호(또는 사업자번호): (CMS 등록용 목적)
6. 출금동의 기간: 서비스 이용 기간 동안 유효

■ 개인정보 수집 및 이용 동의

- 수집 항목: 성명, 연락처, 계좌정보, 주민등록번호(또는 사업자등록번호)
- 수집 목적: CMS 자동이체 등록 및 출금
- 보유 기간: CMS 서비스 이용 종료 후 5년 이내 폐기
- 동의 거부 시: 자동이체 신청 불가 (다른 납부 방식 선택 가능)

☐ 위의 내용을 확인하였으며 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다. (동의함 ☐ / 동의하지 않음 ☐)

신청인(보호자) 서명:

작성일자: 년 월 일

※ 기관 제출용 (2부 작성, 1부 보호자 보관)

※ 문의: (기관 연락처 및 담당자 성명 기입)

[별표3]

본인부담금 대리 수납 확인서 (요양보호사용)

기관명: ()

대표자: ()

수납 담당자: ()

작성일자: 년 월 일

■ 수급자 정보

- 성명:
- 생년월일:
- 장기요양인정번호:
- 서비스 종류: ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 기타()

■ 대리 수납 내역

- 수납 금액: ₩ 원
- 수납 일자: 년 월 일
- 수납 방법: ☐ 현금 ☐ 기타()
- 수납 장소: ☐ 어르신 가정 ☐ 기관 사무실 ☐ 기타()

■ 요양보호사 확인

본인은 위 본인부담금을 수급자의 보호자로부터 대리 수납하였음을 확인하며,
해당 금액을 기관에 즉시 입금(또는 전달)하겠습니다.

- 요양보호사 성명:
- 연락처:
- 서명:

■ 보호자 확인

본인은 위의 금액을 요양보호사를 통해 대리 납부하였으며, 기관의 본인부담금 납부에 사용됨을 확인합니다.

- 보호자 성명:
- 연락처:
- 서명:

☑ 주의사항

- 본 확인서는 대리 수납의 사실을 증명하기 위한 용도로 기관이 보관합니다.
- 수납 금액과 전달 여부는 기관의 수납대장을 통해 별도 관리됩니다.
- 보호자 및 요양보호사의 서명이 반드시 있어야 합니다.

[별표4]

이의 신청서

직원 정보			
성 명		생년월일	
소속부서		연락처	
이의신청내용			
첨부분서 목록(이의신청 내용을 입증하는 참고서류가 있는 경우 별도 첨부 가능)			

성함 : (서명)

[별표5]

물품관리대장(양식)

※ 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙」 및 지방자치단체 물품관리 규정 준용

성심재가노인복지센터 물품관리대장

번호	물품명	구입일자	규격/모델	수량	단가(원)	금액(원)	구입처	자산구분 (소모품/비소모품)	보관장소	담당자	비고
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

[별표6]

장기근속장려금 지급 기준

1. 장기근속 장려금 지급 기준

구분	월별 근무시간 요건
1. 노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 주·야간 보호, 단기보호시설에서 근무하는 요양보호사	· 월 120시간 이상 계속 근무한 기간이 12개월 이상
2. 직접 수급자 가정을 방문해 방문요양, 방문목욕을 제공하는 팀장급 요양보호사 중 「장기요양 급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제57조에 따른 업무를 수행하는 가산 대상 종사자	
3. 직접 수급자 가정을 방문해 방문요양, 방문목욕을 제공하는 요양보호사	· 월 60시간 이상 계속 근무한 기간이 12개월 이상

2. 장기근속장려금 산정 금액

구분	월별 근무시간 요건	지급금액
위 1. 및 3.에 해당하는 경우	12개월 이상 36개월 미만	월 50,000원
	36개월 이상 60개월 미만	월 140,000원
	60개월 이상 84개월 미만	월 160,000원
	84개월 이상	월 180,000원
위 2.에 해당하는 경우	12개월 이상 36개월 미만	월 50,000원
	36개월 이상 60개월 미만	월 110,000원
	60개월 이상 84개월 미만	월 130,000원
	84개월 이상	월 150,000원

[별표7]

장기요양중증가산수당기준

구분	적용 대상	제공 기준	가산금	비고
방문요양	장기요양등급 1·2등급	1회60분이상 ~ 120분 미만	2,000원	시간당 2,000원이 적용
		120분이상 ~ 180분 미만	4,000원	시간당 2,000원이 적용
		180분 이상	6,000원	시간당 2,000원이 적용, 일 최대 6,000원
방문목욕		1회 60분 이상	3,000원(1인)	2인 제공 시 6,000원 가능
가족요양		-	미적용	가족요양은 중증가산 제외

※ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시·세부사항 일부개정
2026.1.1.자(제11조의6 및 제11조의7은 2026.7.1.자)