운 영 규 정

LONG TERM CARE
노인장기요양보험

충주사회복지지원센터

제 1장 총칙

제 01조 (목적)
이 규정은 충주사회복지지원센터 운영규정 (이하 '센터')의 운영에 관한 제반사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 02조 (정의)
센터 운영이라 함은 센터의 모든 직원들이 맡은 바 모든 활동을 하여 센터의 설립목적을 달성하는 제반수단을 말한다.

제 03조 (적용범위)
이 규정은 센터의 모든 종사자 및 수급대상자에게 적용하며 임시직원 및 준 직원에게는 준용한다.

제 2장 운영목적

제 04조 (운영목적/운영철학)
센터는 장기요양보험법에 근간을 두고 설립된 장기요양기관으로써 노인복지의 가치를 실현하기 위해 신체적, 정신적, 경제적, 사회적 보호가 필요한 지역사회 어르신들을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하여 어르신들이 안락하고 행복한 노후생활을 영위하도록 함을 목적으로 한다.

제3장 급여이용자

제 05조 (이용인원)
이용인원에 대한 기준은 다음과 같다
1. 센터는 수급자의 요청에 따라 서비스가 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 하며, 재가장기요양기관 설치신고 시 최소 인력 기준을 항시 충족하여야 한다.
2. 이용인원은 관계 법령에 의거하여 방문요양/목욕 서비스는 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.
3. 센터는 모든 서비스를 책임지고 관리할 수 있는 관리책임자를 반드시 1인 이상 고용하여야 한다.

제 06조 (모집방법)
센터는 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체를 활용하여 홍보하며, 기관 경영에 필요한 비용창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력해야 한다.
1. 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.
2. 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.

3. 기관의 전단지와 홍보물을 관할 관공서 및 기관에 비치한다.
4. SNS 등을 이용하여 장기요양등급 전반적 정보를 공유하고, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

제4장 이용계약

제 07조 (이용계약내용)

이용계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.
1. **계약목적** : 장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공시설간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.
2. **계약기간** : 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다.
3. 서비스 이용 전 이용계약서를 작성하며 계약서에는 계약기간, 장기요양 급여의 종류, 장기요양 급여비용, 비급여 사항, 개인정보보호, 계약의 해지, 손해배상책임 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
4. 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지요청을 무조건적으로 수용하며, 사전 납부된 이용료는 계약해지 일자까지 총 이용비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종료 후 30일 이내에 계좌로 지불한다.
5.**계약의 해제** : 수급자의 사망 또는 병원입원, 시설 전원 등 계약해제 사유발생시 수급자(보호자)는 7일전에 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스제공을 지속할 수 없을시 수급자(보호자)에게 14일전에 통지하여야한다.
6.**신원 인수 권리 및 의무**
 1)신원인수인은 수급자가 안전하고 표준 급여제공서비스를 제공 받고 있는지 확인할 권리가 있다.
 2)신원인수인은 센터에 수급자의 급여제공에 관련된 자료를 제공받을 권리가 있다.
 3)신원인수인은 수급자의 월 이용료 등의 부담 의무가 있으며, 인적사항 등 변경 시 즉시 센터에 이를 통보하여야 한다.
 4)신원인수인은 장기출장 등으로 보호자의 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정하여야 할 의무가 있다.
 5)신원인수인은 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입. 퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임 의무가 있다.

제 08조 (이용비용 및 수납)

이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.
1. 월 이용료(예시)
 - 노인장기요양보험법에서 정하는 아래의 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여제공일수로 산정한다.
 (매년수가변경적용 예시)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
재가급여 월한도액	1,456,400	1,294,600	1,240,700	1,142,400	980,800

구분	수 가 (단위:원 / 회당)								
방문요양	0.5시간	1시간	1.5시간	2시간	2.5시간	3시간	3.5시간	4시간	5시간~8시간
	14.120	21,690	29,080	36,720	41,730	46,130	50,190	53,940	연장 검토

구분	수 가 (단위:원 / 회당)		
방문목욕	목욕차량이용(차량내 목욕)	목욕차량이용(가정내 목욕)	목욕차량 미 이용시
	72,540	65,410	40,840

2. 본인부담금

- 일반이용자 : 장기요양급여비용의 15%
- 국민기초생활수급권자 : 무료
- 의료급여수급권자, 소득. 재산 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정금액 이하인자 : 장기요양급여비용의 9%, 6%

3. 그 밖의 이용부담액

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

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등

제 09조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

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

제6장 서비스내용과 그 비용의 부담

제 10조 (서비스내용)

1. 방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실 이용하기, 옷 갈아입기, 머리감기 등) 및 가사활동, 개인활동 등의 일상생활

지원서비스를 제공한다.

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지. 증진
가사활동지원	취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등
개인활동지원	외출 시 동행, 일상 업무대행 등 행동변화, 응급상황대처 등
정서지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
기타	행동변화, 응급상황 대처 등 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.

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

제 11조 (비용의 부담)

비용의 부담은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

1. 본인부담금은 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 5일까지 입금한다.
2. 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다.

이 경우 기관에서는 수급자(보호자)에게 영수증을 발행해 줄 수 있도록 한다.

제7장 서비스제공자의 배상책임, 면책범위

제 12조 (응급상황 시 처리 절차)

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

제 13조 (배상책임 및 면책범위)

서비스 계약 시 다음 가 호에 내용을 기재하고 수급자(이용자) 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.

1. 센터는 업무 중 수급자의 상해 및 사고에 대비하여 전문인배상책임보험에 의무가입하도록 하며, 종사 인력의 상해 등에 대비하여 산재보험에 가입하여야 한다.
2. 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리해야 한다.

- 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 중에 대상자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 대상자와 대상자의 가족은 센터에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.

3. 서비스 제공자의 면책의 범위는 다음과 같다.

- 대상자가 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 서비스 제공자에게 책임을 묻지 않는다.

- 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확한 규명을 내려 피해 원인을 밝힐 때까지는 서비스 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.

- 기타 이 외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

4. 수급자(이용자)는 센터와 사회복지사, 요양보호사의 서비스 실시에 적극적으로 협력한다.

5. 서비스 제공시간 이외의 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.

제8장 운영구정개정 방법 및 절차

제 14조 (운영규정 개정방법)

매년 1월에 대표자, 관리책임자, 재직종사자의 과반수이상이 참석하여 운영규정에 대한 사정을 실시한 결과 개정이 필요하다는 의견이 과반수이상일 시는 대표자가 그 의견을 반영하여 1개월 이내 운영규정의 개정을 실시하며 수가변동 등 관련법의 개정에 따른 운영규정의 개정은 별도의 절차 없이 그 즉시 실시한다.

제9장 인력관리 규정

제 15조 (목적)

이 규정은 센터의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조직과 기능에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 16조 (적용범위)

시설의 조직에 관하여는 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 규정에 의한다.

제 17조 (대표자)

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

제 18조 (직종)

센터의 직원은 관리책임자, 사회복지사, 사무원, 요양보호사로 구성된다.

제 19조 (업무분장)

직원은 직위에 따라 다음과 같은 업무와 권한을 가진다.

직 위		담 당 업 무	업무대행자
관리책임자	관리책임자 (정해성)	- 제반업무 총괄 관리 및 책임 - 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 - 대외업무 총괄 - 예산의 계획 및 집행관리(회계 관련 업무 총괄) - 직원인사 결정 - 신규직원채용과 근로계약 전반적 업무 - 차량지원 - 회의 진행 및 교육(직원 교육 및 수급자 교육) - 수급자 개발 / 홍보	유경화
	사회복지사 (유경화)	- 재가복지 업무 총괄 - 월1회 이상 수급자 방문/차량지원 - 욕구(재)평가, 욕창, 낙상위험도 측정, 만족도 조사, K-MMSE 작성 - 사회복지사 업무수행일지 작성 관리 - 수급자 및 요양보호사 고충 상담 관련업무 - 회의 진행 및 교육(직원 교육 및 수급자 교육) - 요양보호사 교체관련 업무 - 평가관련 행정업무 - 급여 및 서비스 비용 청구 작업 - 요양보호사 교체관련 업무 - 관리책임자 부재 시 전반적 업무대행	정해성 정수영
	사회복지사 (정수영)	- 종사자 건강검진 관리 - 월1회 이상 수급자 방문/차량지원 - 욕구(재)평가, 욕창, 낙상위험도 측정, 만족도 조사, K-MMSE 작성 - 사회복지사 업무수행일지 작성 관리 - 수급자 및 요양보호사 고충 상담 관련업무 - 회의 진행 및 교육(직원 교육 및 수급자 교육) - 평가관련 행정업무	유경화
1 .	사무원 (유선화)	- 갱신신청 / 신규 수급자 계약서 관련서류 작성 - 문서접수 / 발송 - 직원 근무현황표 작성 - 급여대장 관리 - 본인부담금 수납대장 관리 - 배상책임보험 가입 / 상실관리 - 사대보험 가입 / 상실 관리 - 인력신고(사회복지시설정보시스템) - 블로그, 홈페이지 관리	유경화 정수영
	요양보호사	<방문요양, 방문목욕> - 건강 및 여가생활 지원 - 급여제공기록지 등 관련서류 작성, RFID 사용 - 신체지원 / 정서지원 / 가사지원 / 일상생활지원 - 담당대상자 서비스 제공계획수립 및 변경에 관한 보고 - 특별행사 등의 경우 보충적 활동제공 - 직접 목욕서비스 제공 - 급여제공 관련 장비의 유지 및 관리	요양보호사

세부적인 업무내용은 별도로 조정 할 수 있다.
2. 대표자와 관리책임자는 관련법에 따라 겸직(겸임)이 가능하다.

제 20조 (직원관리)
아래의 기준에 따라 적용한다.
1. 직원의 채용기준
1)연간 상시 모집을 원칙으로 하나 필요한 경우 관고 등에 의한 공개모집방법 등을 사용한다.
2)모집 시 응시자의 자격요건(학력 및 전공, 연력, 소요자격 및 면허 등)은 모집직종 직무수행에 필요한 자격요건에 의해 별도로 정하며, 응시자의 제출서류는 다음과 같다.
- 이력서 1부
- 자격증명서 사본 1부(요양보호사/사회복지사)
3)선발절차는 서류전형 → 면접 순으로 한다.
4)최종 합격자는 건강진단규정에 의거 소정의 신체검사를 받아야 한다.
2. 직원의 근로 및 휴가 기준
1)직원으로 채용된 자는 입사당일 근로계약서에 서명 날인하여 근로계약서를 체결하여야 한다.
2)센터는 근로계약을 체결할 때에 종사자에게 아래의 사항을 명시하여야 하며 근로계약 체결 후 근로계약서사본을 근로자에게 교부하여야 한다.
- 임금
- 소정근로시간
- 근로기준법 제55조에 따른 휴일
- 근로기준법 제60조에 따른 연차 유급후가
- 그밖에 대통령령으로 정하는 근로조건
3. 직원의 복무원칙
1)기본복무원칙 : 모든 직원은 다음의 복무원칙을 준수한다.
① 복장과 차림새
- 기본적으로 거동 불편 노인을 수발해야 하므로 치마보다는 탄력성이 좋은 바지가 좋고 앞뒤가 깊이 패이거나 노출이 심한 의복은 피해야 한다.
- 신발은 앞뒤가 막히고 굽이 낮고(3㎝이하) 잘 미끄러지지 않는 것으로 착용한다.
- 강한 향수는 피하고 입소자나 본인이 다칠 위험이 있는 과도한 반지나 시계, 액세서리도 피한다.
② 활동의 원칙
- 직원은 이용자에 대한 기본적인 정보와 배려해야 할 사항을 숙지하고 있어야 한다.
- 직원은 이용자의 문제를 위하여 항상 협력한다는 마음으로 임해야 하며, 센터의 비전 및 목적, 행동원칙을 염두에 두고 활동해야 한다.
- 수급자에게 건강문제나 응급상황이 발생하며 반드시 가족과 신속히 연락해야 한

다.

- 직원은 각 자신의 권한과 업무 범위를 명확히 숙지하여야 하며 권한이상의 활동이나 자기 나름대로의 관여로 무리를 초래하지 않도록 해야 한다.

③ 이용자의 의사소통 원칙

- 모든 대화는 미소로 시작하여야하며 수급자의 귀가 잘 안 들리거나 단어에 대한 이해력이 떨어져있는 경우에도 항상 미소로 대해야 한다.

- 수급자와 이야기를 꺼낼 때 손을 잡거나 어깨를 주무르는 가벼운 스킨십을 동반하도록 노력하여야 한다.

- 대화 시에는 참착하고 낮은 소리로 간결하게 하고 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓 표현에 주목하고 반응해 주어야 한다.

- 이용자에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며 1-2-3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

2) 요양보호사 복무원칙 : 요양보호사는 급여 제공시 아래의 복무원칙을 준수한다.

①유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.

②신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.

③수급자의 인권을 존중하고 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.

④이용자가 계약서에 명기되지 않은 급여제공을 요구할 경우 정중히 거절하고 센터관리자에게 보고 하여야 한다.

⑤급여대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.

⑥어떠한 경우 등 폭언, 폭행 등 노인학대 등 행위를 하지 않아야 한다.

⑦ 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여서는 안되며 부득이 이용하여야할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.

⑧서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.

⑨요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생시 응급조치 후 센터관리자와 상의한다.

4. 승진/상벌

1) 관리직인 경우 상급자 결원 시 대표자와 관리책임자의 협의에 의하여 내부직원을 승진시킬 수 있다.

2) 요양보호사의 경우 승진제도가 없다.

3) 종사자가 서약서상의 내용을 어길시 에는 서약서에서 정하는 각 항의 처벌 규정과 제재규정에 따라 제재 및 처벌을 받는다.

4) 그 외 본 운영규정에 명시되지 아니한 사항은 관계법령과 관례에 따른다.

제10장 보수

제 21조 (급여체계 / 퇴직금)

1. 임금
   1) 사회복지사 : 1,750,000원
   2) 요양보호사 : 시간당 8,350원
   (단, 특정 요양보호사를 대상으로 법정 최저임금을 위반하지 않는 한도안에서 시설장의 재량으로 변경할 수 있다.)
2. 수당
   1) 연차수당 : 근로기준법에 따르며 근로기준법 제62조에 의거 근로자와 사용자 대표와의 서면합의에 따라 월중 공휴일을 연차유급휴가로 대체한다.
   2) 주휴수당 : 근로기준법에 따른다.
   3) 유류비 : 요양보호사를 제외한 관리직원은 본인 명의의 자동차를 업무에 활용하는 경우 20만원의 유류비를 지급한다.
   4) 식대비 : 요양보호사를 제외한 관리직원은 매월 10만원의 식대비를 지급한다.(협의 시 별도에 따른다)
   5) 그 외 운영규정에 명시되어 있지 않는 사항은 근로기준법 및 관계법령에 따른다.
3. 초과근무
   1) 요양급여를 제공하는 종사자인 경우 240분 이상 초과근무 시 240분에서 270분의 급여제공시간에 대하여는 시급을 적용하지 아니하며 270분 이상부터 약정시급으로 산정한다.
   2) 요양급여를 제공하지 않는 종사자는 초과근무 시 관계법령에 따른다.
4. 퇴직금
   1) 퇴직금의 지급은 [근로자퇴직급여보장법]에 따른다.
   2) 퇴직금의 중간정산은 [근로자퇴직급여보장법]에 따른다.
   3) 퇴직적립금은 보건복지부 재무회계규정에 따라 퇴직금 제도를 준용한다.
   4) 본 규정에 명시되어 있지 않은 사항은 [근로자퇴직급여보장법]에 따른다.
5. 건강보험료(장비요양보험료) 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
6. 국민연금 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
7. 고용보험 납부액 : 공단에서 사업주에게 요구하는 일정액
8. 산재보험 납부액 : 사용자가 전액 부담함

제 22조 (급여/퇴직금지급)

1. 급여는 매월 급여일에 종사자의 계좌로 입금한다. 다만, 센터 자체적으로 지급하는 포상금, 직책수당, 인센티브는 지급일자가 변경될 수 있다.
2. 퇴직금은 퇴직금 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급한다.
   (단, 협의 시 협의날짜까지 지급하기로 한다.)

제 23조 (상여금)
별도의 상여금은 없는 것으로 한다.

제11장 업무추진비 (직책보조비)

제 24조 (목적)
이 규정은 센터의 업무추진비(직책보조비)를 지급함에 있어서 집행방법과 한도액을 규정함을 목적으로 한다.

제 25조 (정의 및 적용범위)
이 규정에서 업무추진비(직책보조비)라 함은 센터의 업무수행에 필요한 경비로 다음 가 호와 같은 사항을 말한다.
1. 센터의 이용자 서비스 및 근로자의 질적 향상을 위하여 필요한 제 경미
2. 봉사자 지원, 후원금 및 기부금 증여, 이용자의 편의를 위한 직. 간접적으로 지원하여 주는 인사 등의 접대 및 접촉하는 과정에서 발생하는 제 경비
3. 기타 업무추진에 관련된 제 경비

제 26조 (사용권자)
업무추진비는 다음 각 호에 구정한 자가 사용한다.
1. 대표
2. 센터장 및 시설장

제 27조 (집행방법)
1. 업무추진비(직책보조비)는 집행목적, 일시, 장소, 집행대상 등을 증빙서류에 기재하여 지급을 요구한다.
2. 건당 30만원 이상의 경우에는 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재한다.
3. 보직자별 업무추진비(직책보조비) 집행은 계좌이체를 원칙으로 한다.

제 28조 (지급한도)
1. 업무추진비(직책보조비)의 지급한도액은 매 연도 예산에 반영된 금액 이내로 한다. 단, 초과하는 집행분에 대하여는 그 사유로 분명히 하여 추가경정 예산에 반영한다.
2. 보직자별 업무추진비는 50만원을 넘지 아니한다.

제29조 (지급한도)
관계직원은 여하한 경우를 막론하고 업무추진비 지출에 대하여 공개하거나 누설하여서는 아니 된다.

제12장 복리후생 / 포상

제 30조 (복리후생)
직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 실시할 수 있다.
1. 경조금 지급 : 자녀결혼(50,000원), 손자녀 돌(50,000원), 부모사망(50,000원)
2. 특별선물이나 선물금 : 설, 추석 명절 등

제 31조 (포상)
직원들의 안정된 복무와 사기를 진작하기 위해 아래와 같이 포상을 실시할 수 있다.
1. 장기근속자 포상 : 3년(30,000원), 5년(50,000원) 및 상패
2. 포상제도 : 우수사원 및 상패(100,000원)
3. 복리·포상은 분기별 1회 실시한다.

제 32조 (예외사항)
1. 포상 및 복리후생에 해당되더라도 인사고과 등이 현저히 낮은 종사자는 관리책임자의 재량으로 포상 및 복리후생 대상에서 제외할 수 있다.
2. 본 규정에 의해 실시되는 포상 및 복리후생 제도는 대표자 및 관리책임자의 재량으로 변경, 폐지될 수 있다.

제 33조 (휴가)
연차유급휴가로 대체한다.

제13장 안전과 보건에 관한 사항

제 34조 (직원의 안전수칙)
1. 센터는 근무 중 직원이 상해가 발생하거나 생길 수 있는 위험 요인이 생기지 않도록 안전 관리에 노력하여야 한다.
2. 센터는 서비스 제공 대상자 및 기관 운용에 저해되는 요수를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선 다해야 한다.
3. 관리자는 서비스 제공 대상자의 가정의 안전점검을 주기적으로 실시해야 한다.
4. 센터는 직무교육을 통해 연1회 이상 근골격계질환 예방 및 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

제 35조 (안전교육)
센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 안전교육을 실시함으로서 안전의식을 고취시켜야 하며, 안전교육의 내용, 특히 서비스 대상자에 대한 안전교육

에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
1. 화재에 관한 안전(위험물 취급 요령, 소화기 사용 요령 등)
2. 교통안전(서비스 대상자의 외출 시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
3. 전열기구의 사용 금지 및 서비스 대상자가 사용하는 전열기구의 사용 자제와 관리
4. 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 근골격계질환 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.

제 36조 (보건교육)
센터는 서비스 제공 대상자에게 서비스를 제공하는 직원의 보건교육을 실시함으로서 대상자의 신체적. 정서적 건강을 위하여 예방적 서비스를 제공하고 현재 가지고 있는 건강문제를 발견하여 치료할 할 수 있도록 함으로써 대상자의 건강을 유지 및 증진시킨다.
1. 센터는 직원의 근무특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
2. 현재 근무 중인 직원은 매년1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 센터는 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고 2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치해야 하며 2차 검진의 비용은 본인이 부담해야 한다.
3. 센터는 직원을 대상으로 하는 직무교육을 통해 감염관리 및 예방에 대한 교육을 연 1회 이상 실시한다.

제14장 고충처리

제 37조 (고충처리)
1. 서비스 이용자 및 종사자의 고충접수 시 센터는 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
2. 센터는 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.

제 38조 (고충처리 상담자)
1. 1차 상담자(접수자) : 대표자 / 관리책임자 / 사회복지사
2. 2차 상담자(처리자) : 대표자 / 관리책임자

제 39조 (고충처리의 절차)
고충접수 (전화/내방)	→	고충내용 분 석	→	확인/조치	→	결과통지	→	사후관리

상담요청이 있을 경우 센터는 성실히 고충을 청위하고 문제를 해결하기 위해 노력하여야 하며 고충이 접수된 날로부터 7일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 하며 고충처리 과정에서 발생되는 비밀은 철저히 보장해야 한다.

제 40조 (기록)
센터는 고충사항의 처리에 관한 내용을 기록하여 비치해야 한다.

부 칙

제 1조 (효력)
본 규정의 효력은 공포 즉시 발효한다.

제 2조 (기타사항)
본 규정에 수록되지 않은 사항은 관계법령 및 농상 관례에 따른다.