

장기요양 종사자

고충상담주요사례

2026. 2.

※ 장기요양요원의 권익보호 및 근무환경 개선을 위하여 공단에서 운영하는
고충상담 창구의 주요 상담 사례를 공유하오니 참고하시기 바랍니다.
· 「근로기준법」 등 노동법은 전문개공인노무사의 검수를 완료하였습니다.

목 차

1. 장기요양 종사자의 근로계약 체결 관련	1
2. 장기요양 종사자의 임금 관련	5
3. 장기요양 종사자의 근로시간과 휴식 관련	13
4. 장기요양 종사자의 서비스 중단과 해고 관련	17
5. 장기요양 종사자의 퇴직급여와 실업급여	20
6. 장기요양 종사자의 근로환경 관련	26
7. 장기요양 종사자의 4대보험 관련	30
8. 장기요양 종사자 인권보호 관련	33
9. 장기요양 종사자의 기타 문의 관련	43

< 참고자료 >

참고1. 고충상담 관련 부처별 업무 및 연락처	46
참고2. 장기요양기관용 표준근로계약서(시설용) (예시)	48
참고3. 장기요양기관용 표준근로계약서(재가/단시간용) (예시)	51
참고4. 표준임금명세서 (예시)	54
참고5. 장기요양급여 제공 상호협력동의서 (예시)	56

1 장기요양 종사자의 근로계약 체결 관련

Q1.

장기요양기관에서 처음 일하는 요양보호사인데 기관장이 시급만 말해주고 별도로 근로계약서를 작성하지 않았습니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

▶ 제17조(근로조건 명시) 제1항 및 제2항

▶ 제36조(금품청산)

▶ 제43조(임금지급)

▶ 제48조(임금대장 및 임금명세서)

▶ 제93조(취업규칙의 작성 신고)

「기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률」

▶ 제17조(근로조건 명시)

- 「근로기준법」 제17조에 따라 근로계약을 체결할 때 근로조건을 서면으로 명시하여야 하며 별도로 근로계약서를 작성하지 않은 경우 「근로기준법」 위반에 해당할 수 있습니다.
- 장기요양기관장은 근로계약을 체결할 때 「근로기준법」 상 규정을 준수하며 근로계약서에 근무 장소와 업무내용, 근무시간 및 휴게시간, 휴일 및 유급휴가 등을 구체적으로 작성하고 임금 지급 관계를 명확히 하여야 합니다.
- 사업주는 근로자에게 근로계약서의 내용과 근로자의 권리 및 의무를 명확히 설명해야 하고, 근로계약서를 2부 작성하여 근로자에게도 교부하여 각각 1부씩 보관합니다.
 - 사용자가 근로자에게 근로계약서를 교부하지 않으면 벌금 또는 과태료 처분이 내려질 수 있습니다.
- 근로계약서를 작성할 때 근로조건 및 임금항목을 명확하게 기재하여야 사후에 발생할 수 있는 불이익을 최소화 할 수 있습니다. 또한, 사용자는 근로계약서에 명시되지 않은 취업규칙이나 단체협약 등도 설명해야 합니다. ※ 참고자료 2,3: 표준근로계약서

Q2.

기관에 입사하고 근로계약서를 작성했는데 교부해주지 않아 내용을 확인할 방법이 없습니다. 공단에서 확인할 수 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

▶ 제17조(근로조건 명시) 제1항 및 제2항

「근로기준법 시행령」

▶ 제8조의2(근로자의 요구에 따른 서면 교부)

▶ 제9조(단시간근로자의 근로조건 기준 등)

- 사용자(장기요양기관장)는 근로자와 근로계약을 체결 할 때, 근로조건이 명시된 서면을 근로자에게 교부하여야 합니다. 근로계약 체결 후 임금, 근로시간, 휴일 등 중요 근로조건을 변경하는 경우에도 동일합니다.
- 근로계약서는 사용자와 근로자 간의 계약서로 계약당사자에게 보관 의무가 있을 뿐 공단이나 고용노동부에 제출의무가 없으므로 공단에서는 확인이 불가능합니다. 다만, 사업장 관할 고용노동지청이나 고용노동부(국번 없이 1350)에 문의 또는 홈페이지를 통해 근로계약서 미교부 신고를 할 수 있습니다.

Q3.

기관에서 근무 중 대표자가 바뀌었다고 해서 근로계약을 다시 작성하였는데, 퇴직금 지급대상이 아니라고 합니다. 그동안의 근무기간이 인정되지 못하는 건가요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

▶ 제17조(근로조건 명시) 제1항 및 제2항

▶ 제26조(해고의 예고)

「근로자퇴직급여 보장법」

▶ 제3조(적용범위)

- 법인의 경우 법인 자체가 사용자이기 때문에 대표자 변경으로는 근로관계가 단절되지는 않지만, 개인사업자의 경우에는 대표자가 사용자이기 때문에, 대표자 변경으로 인한 근로계약서 재작성시에는 기존 사업주와의 근로계약관계는 종료되고 새로운 근로계약이 체결되는 것으로 봅니다.
 - 사업장의 영업양도가 포괄적 양도양수에 해당된다면 근로관계 역시 그대로 승계되는 것이므로 대표자 변경 전후의 근로기간이 하나의 계속근로로 인정될 수 있습니다.
- 포괄적 승계 시에는 계속근로기간, 임금, 취업규칙 등 모든 근로조건에 관한 사항이 그대로 승계가 되어 기존 근무기간이 인정되어 퇴직금, 연차휴가 등을 대상이 되는 경우 모두 받을 수 있지만 포괄적 승계가 아닌 경우에는 기존 사업주와의 근로관계가 종료되고 새롭게 근로계약을 체결하는 것이기 때문에 인정되지 못합니다.
 - 대표자가 바뀌는 경우, 새로운 근로계약을 체결하기 전 포괄적 승계가 되는지 여부를 확인하여야 합니다.

Q4.

계약직으로 근무 중 출산휴가 및 육아휴직을 사용하는 경우, 계약기간이 만료가 되면 어떻게 처리해야 되나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

▶ 제60조(연차 유급휴가)

▶ 제74조(임산부의 보호)

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」

▶ 제18조(출산전후휴가 등에 대한 지원)

▶ 제19조(육아휴직)

- 출산전후휴가 및 육아휴직은 근로관계(재직)를 전제로 하는 제도 이기에 근로계약기간이 연장되지 않는 한 근로계약이 기간 만료로 종료되면 회사가 부여하는 출산전후휴가 또는 육아휴직도 종료되는 것이 원칙입니다.
- 다만, 근로 계약 기간 만료로 출산전후휴가의 법정 휴가일수를 채우지 못한 경우에는 고용보험을 통하여 출산전후휴가급여 등에 상당하는 금액을 지급 받을 수 있는 제도가 마련되어 있으며, 육아휴직 역시 육아휴직 사용 요건을 모두 갖추고 사용 가능 기간 내에 이직을 한다면 새로운 직장에서도 육아휴직 사용 및 이에 따른 육아휴직급여 지급이 가능합니다.

2 장기요양 종사자의 임금 관련

Q1. 최저임금이란 무엇이고 2026년 최저임금은 얼마인가요?

□ [근거] 관련 법령

「최저임금법」

- ▶ 제5조(최저임금액)
- ▶ 제5조의2(최저임금의 적용을 위한 임금의 환산)
- ▶ 제6조(최저임금의 효력)
- ▶ 제11조(주지의무)
- ▶ 제31조(과태료)

- 최저임금은 근로자에 대하여 임금의 최저수준을 보장하여 근로자의 생활안정과 노동력의 질적 향상을 꾀함으로서 국민경제의 건전한 발전에 이바지 하는 것을 목적으로 하는 제도입니다.
 - 최저시급: 10,320원
 - 월 환산액: 2,156,880원(주 40시간, 유급주휴 8시간 포함)
- 월 지급하는 상여금 및 식비, 숙박비, 교통비 등 생활보조 또는 복리후생을 위한 성질의 임금도 최저임금에 산입됩니다.
 - 사용자는 최저임금 등을 근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 그 외 적당한 방법으로 근로자에게 널리 알려야 합니다.
 - 사용자가 근로자에게 최저임금액 등을 알려주지 않을 경우에는 100만원 이하의 과태료가 부과됩니다.

Q2.

장기요양기관에서 근무 중인데 대표자가 임금을 삭감체불하고 있습니다. 임금을 공단이 대신 지급해 줄 수 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제17조(근로조건외 명시) 제1항 및 제2항
- ▶ 제36조(금품청산)
- ▶ 제43조(임금지급)
- ▶ 제48조(임금대장 및 임금명세서)
- ▶ 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
- ▶ 제93조(취업규칙의 작성·신고)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」

- ▶ 제11조의2(인건비 지출비용)

- 임금은 사용자와 근로자 간 근로계약체결과 근로자의 근로제공에 의해 지급되며 공단의 개입은 불가능합니다. 다만 장기요양급여비용은 장기요양요원의 인건비를 포함하고 있으므로 장기요양기관은 공단으로부터 지급받은 급여비용 중 일정비율을 장기요양요원의 인건비로 지출해야 합니다.
- 공단은 장기요양기관의 인건비지출비용 준수에 대한 사항을 점검하고, 실질임금으로 연계될 수 있도록 계도하고 있습니다.
 - 장기요양기관 평가 항목으로 직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고, 이에 따른 임금을 지급받는지와 연간 인건비 지출비용 준수에 대한 사항을 확인하고 있습니다.

※ 인건비: 기본급여, 장기근속 장려금, 퇴직금 및 퇴직적립금, 사회보험부담금, 제수당 및 기타수당 등 종사자에게 직접 지급되는 정기적인 비용을 의미

* 제수당: 시간외근무수당, 야간근무수당, 휴일근무수당 등

* 기타수당: 명절수당, 가족수당, 성과상여금, 정액급식비, 교통비 등

- 한편, 임금은 근로조건 중 하나로 근로계약 체결 시 임금과 관련한 구체적인 사항을 명시하도록 규정하고 있으며, 임금을 지급할 때 근로자에게 임금의 구성항목, 계산방법 등이 포함된 임금명세서를

교부해야 합니다. 따라서 사용자는 임의로 근로자의 임금을 삭감할 수 없으며, 임금 삭감 등 근로계약의 내용을 변경할 때에는 반드시 근로자의 동의가 필요하며, 근로계약을 새롭게 체결하여야 합니다. ※ 참고 4: 표준임금명세서 예시

- 근로계약 내용과 다르게 임금을 적게 지급받거나 임금을 체불하는 경우는 사업장 관할 고용노동지청이나 고용노동부(국번 없이 1350)에 문의 또는 신고할 수 있습니다.

《임금삭감·체불 예시》

- 근로계약서에 명시한 금액보다 적은 금액으로 임금을 지급
- 지정된 날짜에 임금을 지급하지 않고 계속해서 지급날짜를 미룸
- 휴일근무, 야간근무를 했는데 해당 근무에 대한 수당을 미지급
- 수급자가 부담해야하는 본인부담금을 종사자에게 부담시킴

Q3.

근무하는 장기요양기관에서 임금체불 중입니다. 공단이 대신 임금을 지불해 줄 수 없다면 기관에게 대신 받아줄 수 있는지, 또는 임금 체불한 기관에 대해서 제재를 할 수 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제17조(근로조건)의 명시) 제1항 및 제2항
- ▶ 제43조(임금지급), 근로기준법 제43조의2~제43조의8
- 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」
- ▶ 제11조의2(인건비 지출비율)

- 기관의 임금체불 대해서는 사업장 소재지 관할 고용노동청에 진정을 제기할 수 있으며, 공단의 직접 개입은 불가합니다.
- 사용자와 근로계약과 달리 임금을 부당하게 지급받거나 임금을 체불하는 경우는 주관부서인 고용노동부(1350) 또는 사업장 관할 고용노동지청에 문의해 도움을 받을 수 있습니다.

- 다만, 공단은 장기요양기관의 인건비지출비율 준수에 대한 사항을 점검하고, 실질임금으로 연계될 수 있도록 계도하고 있습니다.

- 장기요양기관 평가 항목으로 직원들이 안정된 고용환경에서 근무할 수 있도록 근로계약을 체결하고, 이에 따른 보수(임금)를 지급받는지와 연간 인건비 지출비율 준수에 대한 사항을 확인하고 있습니다.

- 「상습 임금체불 근절법」(개정 근로기준법)(‘24.10.22.공포)이 2025년 10월 23일부터 시행되었습니다.

- 고용노동부 장관은 매년 기준 금액 이상의 임금을 상습적으로 체불한 사업주를 지정하고 이들의 체불자료를 종합신용정보집중기관에 제공하게 됩니다.
- 이들은 국가나 자치단체, 공공기관에서 지원하는 보조금이나 지원금 신청에서도 제한을 받을 수 있습니다.
- 또한 체불로 명단 공개된 사업주는 체불임금을 청산하지 않은 채 도피할 수 없도록 출국금지 될 수 있으며 명단 공개된 사업주가 다시 임금을 체불하는 경우 반의사불벌죄를 적용하지 않습니다.

- 현재 퇴직자에게만 적용되는 체불임금에 대한 지연이자(100분의20)가 재직 근로자에게도 적용되며, 상습적인 체불 등으로 손해를 입은 근로자가 법원에 손해배상(3배이내의 금액)을 청구할 수 있는 근거도 마련되었습니다.

Q4.

기관이 폐업되어 그만두게 되었는데, 임금도 받지 못하고 있습니다. 연락도 되지 않는데 이럴 땐 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제36조(금품청산)
- ▶ 제37조(미지급 임금에 대한 지연이자)
- ▶ 제43조(임금 지급)

- 사업장이 폐업한 경우라도 임금 미지급에 대하여는 사업장 관할 고용노동지청에서 임금채불진정이 가능합니다. 근로계약서 통장 임금지급내역, 급여명세서 등 서류가 필요하며, 보다 자세한 사항은 고용노동부(1350) 또는 사업장 주소지 관할 고용노동지청에서 안내 받으시기 바랍니다.

Q5.

방문요양기관에서 근무를 하다가, 임금채불 문제로 노동청에 임금채불 진정중입니다. 저의 근로시간(출퇴근기록)을 입증해야 하는데 공단에서 확인할 수 있습니까?

□ [근거] 관련 법령

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」

- ▶ 제1조(목적)
- ▶ 제14조(부분 공개)

- 방문요양의 경우 수급자의 가정에서 이루어지는 업무 특성상 기관(사업장)에 방문하지 않는 경우가 대부분입니다. 정보공개청구를 통해 태그기록 중 태그 시작시각과 종료시각을 확인 할 수 있습니다. 다만, 태그에 기록된 내용은 서비스 시간 외 수급자의 정보가 포함된 복합정보로 모두 제공되지 않음을 안내드립니다. 또한, 모든 태그 전송 기록이 청구로 연결되지 않는 점을 유의하시기 바랍니다.

- 정보공개청구는 사업장 관할 소재지 노인장기요양보험 운영센터 또는 홈페이지로 신청 가능합니다.

Q6.

재가기관에서 근무하는 요양보호사입니다. 공단에서 책정한 급여비용과 재가 어르신에게 서비스를 제공한 시간에 대해서 급여가 다릅니다.

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급)

「근로기준법」

- ▶ 제17조(근로조건의 명시)
- ▶ 제43조(임금지급)
- ▶ 제48조(임금대장 및 임금명세서)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」

- ▶ 제11조의2(인건비 지출비율)

- 장기요양급여비용이란 기본적으로 장기요양기관의 운영에 필요한 인력운용비와 관리운영비로 구성되며, 급여의 종류에 따라 공단이 심사하여 지급하기로 결정한 공단부담금과 본인부담금의 합계를 말합니다.
- 종사자(근로자)가 근로의 대가로 사용자에게 지급받는 것은 임금으로, 장기요양급여비용이 사용자가 근로자에게 지급해야 할 임금을 뜻하는 것은 아닙니다.
- 임금은 사용자와 근로자 간 계약체결에 의해 지급되며 공단의 직접 개입은 불가합니다. 다만 장기요양기관에서 급여유형별로 지급받은 장기요양급여비용에는 장기요양요원에 대한 인건비가 포함되어있어, 일정 비율을 인건비로 지출하도록 규정하고 있습니다.

Q7. 근로 계약과 무관하게 월 기준 근무시간이 부족한 경우에 대해 일을 하는 것은 시간외근로수당 지급이 가능한가요?

☐ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
 ▶ 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
 「근로기준법 시행령」
 ▶ 제6조(통상임금)
 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」
 ▶ 제49조(월 기준 근무시간)

- 월 기준 근무시간은 장기요양급여비용의 가산 또는 감액산정을 위한 근무인원 1인당(해당월 공휴일, 근로자의 날 및 토요일을 제외한 근무가능일수 × 8시간)을 말합니다.
- 근로자는 근로 계약 상 정해진 근로시간 외 추가로 하는 근무에 대해서는 임금에 포함되지 않으므로 별도로 임금을 받아야 합니다. 다만, 시간외근로수당은 추가 근무가 시간외 근무일 때만 해당되며 1일 8시간, 1주 40시간까지는 통상임금만 지급되는 것이고 이를 초과한 경우에는 가산 수당을 받게 됩니다.
- ‘통상임금’이란 근로자에게 정기적이고 일률적으로 소정 근로 또는 총 근로에 대해 지급하기로 정한 시간급 금액, 일급 금액, 주급 금액, 월급 금액 또는 도급 금액을 말합니다.

Q8. 근로하지 않은 날에 법정 의무교육을 이수하게 되면 시간 외 근로수당을 지급받을 수 있나요?

☐ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
 ▶ 제50조(근로시간)
 ▶ 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
 「근로기준법 시행령」
 ▶ 제6조(통상임금)

- 교육의 성격에 따라 근로시간 여부가 달라지는데 법정 의무교육은 회사를 다니면서 반드시 받아야 하는 교육이기 때문에 근로시간에 해당하게 됩니다. 따라서 시간외 근로시간에 법정 의무교육을 이수하게 됐다면 시간외 근로수당을 지급받아야 하고 법정근로시간 내에 해당한다면 통상임금의 100%를 지급할 의무가 있으며 미지급 시 고용노동부에 임금채불진정이 가능합니다.

Q9. 3교대 근로 제공 시 임금산정 방식 관련해 궁금합니다.

☐ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
 ▶ 제50조(근로시간)
 ▶ 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
 ▶ 제57조(보상 휴가제)
 ▶ 제93조(취업규칙의 작성·신고)

- 통상 3교대 근로를 제공하는 경우, 매주 근로시간이 달라지기 때문에 전체 근로시간을 평균하여 임금을 산정하는 것이 일반적인 방법입니다. 다만, 정확한 계산식은 각 사업장마다 달리 정하고 있기 때문에 근로계약서와 임금명세서, 취업규칙 등에 명시가 되어 있으며, 그렇지 않은 경우에는 장기요양기관에 직접 문의해보아야 합니다.

3 장기요양 종사자의 근로시간과 휴식 관련

Q1.

기관에서 근무 중인데 휴게시간임에도 시설장이 업무를 지시하고, 수급자가 부르면 가야하는 등 제대로 쉴 수 없습니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제50조(근로시간)
▶ 제54조(휴게)

- 휴게시간은 사용자의 지휘·감독에서 벗어나 자유로이 이용 가능한 시간으로, 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 중에 주어야 합니다.
- 「근로기준법」에 따르면 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있어야 합니다. 근로자가 자유롭게 이용할 수 없고 작업을 위하여 사용자의 지휘·감독아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 봅니다.
- 근로계약 상 휴게시간임에도 불구하고 실제로 휴식을 취하지 못하는 경우 장기요양기관에 휴게시간 보장을 요청하시고, 사용자는 「근로기준법」을 준수하여 근로자가 휴게시간에 쉴 수 있도록 하여야 하며, 근로자가 휴게시간에 근로를 제공하는 경우, 임금 지급의무가 발생합니다. 사용자가 이를 거부하는 경우 사업장 관할 고용노동지청이나 고용노동부(국번 없이 1350)에 문의 또는 신고 할 수 있습니다.

Q2.

시설에서 1년 근무하고 퇴직을 했는데, 연차유급 휴가수당을 11일치만 받았습니다. 근무 중 발생하는 유급휴일 11일과, 1년 만근 시 발생하는 15일이 더해져서 총 26일이 지급되어야 되는 것 아닌가요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제60조(연차 유급휴가)

- 대법원 판례(2021.10.14. 연차유급휴가에 대한 판결)가 연차휴가는 전년도 1년간의 근로에 대한 대가로 발생하는 것이며, 통상적으로 1년이 지난 이후에 근로관계를 유지하는 것을 전제로 하여 사용할 수 있다고 봅니다.
- 연차휴가를 사용할 권리 또는 연차휴가수당 청구권은 1년간의 근로를 마친 다음 날 발생한다고 보아야 하므로, 그 전에 퇴직 등으로 근로관계가 종료한 경우에는 연차휴가를 사용할 권리에 대한 보상으로서의 연차휴가수당을 청구할 수 없다고 판단하였습니다.
- 현재(2021.12.16. 이후) 고용노동부에서는 위의 경우에 11일에 대한 연차휴가수당 지급의무만 있는 것으로 해석됩니다.

Q3.

휴일에 근로를 했는데 휴일근로 처리방식은 어떻게 되나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제55조(휴일)
▶ 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)
▶ 제57조(보상 휴가제)
「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」
▶ 제12조(근무인원수 산정방법)

- 「근로기준법」상 휴일근로에 대한 처리방식은 휴일근로수당 지급, 휴일대체 그리고 보상휴가가 있습니다. 휴일근로 제공 시 원칙은 휴일근로수당을 지급하는 것이나, 근로자대표와 서면합의를 통해 휴일 대체제도나 보상휴가 제도를 도입할 수 있습니다.

※ 법정요건을 갖춘 휴일대체제도가 적법하게 도입이 된 것이라면 휴일을 다른 날로 대체하는 것이기 때문에 별도의 가산 없이 다른 날 1일을 쉬는 것이며, 보상휴가 제도는 통상 근로시간에 대해 가산이 적용되어 발생.

- 다만, 휴일근로수당 지급 대신 휴일대체 및 보상휴가를 적용하였을 경우 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 제12조에 따른 근무인원 1인 산정을 위한 월 기준 근무시간에는 포함되지 않습니다.

Q4.

대체공휴일이라고 해서 쉬는 줄 알았는데 방문요양은 혼자서 근무하여 해당 사항이 없다고 합니다. 정말 해당이 안되나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제55조(휴일)
▶ 제56조(연장야간 및 휴일 근로)
「공휴일에 관한 법률」
▶ 제4조(공휴일의 적용)

- 현행법상 상시 근로자 수 5인 미만인 사업장의 경우 대체공휴일이 유급휴일에 해당하지 않습니다. 하지만 5인 이상 사업장인 경우라면 2022년부터 대체공휴일에 다른 관공서 공휴일과 마찬가지로 유급휴일에 해당하고 해당 일에 근로를 제공하면 휴일근로수당 지급의무가 발생합니다.

Q5.

근무 중에 다쳐서 병원에 입원하게 되었는데 기관장이 유급 병가는 없다고 무급으로 쉴 수 있다고 합니다. 공단에서 30일 까지 유급병가를 준다고 알고 있는데 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

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

- 공단에서 규정하고 있는 유급병가는 장기요양 급여비용 산정과 관련된 것이며, 반드시 유급으로 병가를 주어야 한다는 것은 아닙니다.
- 장기요양기관이 직원의 질병 및 부상으로 유급 병가를 부여하는 경우 연간 30일 이내에서 1일 최대 8시간까지 근무시간으로 인정할 수 있습니다.

Q6.

5월 연휴에 근로를 제공하였는데 5월 1일 근로자의 날에 대한 휴일근로수당만 지급하고 다른 연휴에 대해서 대체휴일을 지시하면 휴일근로수당을 받지 못하는 것인지?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제55조 (휴일)

- 노동관계법상 휴일근로를 제공한 경우에는 휴일근로수당을 지급하는 것이 원칙입니다. 다만, 근로기준법 제 55조 제2항에 따른 휴일(관공서 공휴일, 단 일요일 제외)에 대하여는 근로자 대표와의 서면 합의를 통하여 휴일대체제도 도입이 가능합니다.

4 장기요양 종사자의 서비스 중단과 해고 관련

Q1.

수급자의 서비스 종료 요청으로 인해서 기관으로부터 해고통보를 받았습니다. 해고와 관련해 법적으로 도움을 받을 수 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제23조(해고 등의 제한)
- ▶ 제26조(해고의 예고)
- ▶ 제28조(부당해고등의 구제신청)

- 수급자의 서비스 종료 요청을 「근로기준법」상 해고로 보기는 어렵습니다. 다만 서비스 중단을 사유로 기관에서 해고 통보를 받았기 때문에 정확한 판단이 필요해보입니다.
- 「근로기준법」 제23조(해고 등의 제한)에는 ‘사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉 그 밖의 징벌(이하 ‘부당해고’ 등)을 하지 못한다.’라고 되어 있습니다.
- 해고가 정당하다고 인정되지 않을 경우 고용노동부(국번없이 1350) 문의 또는 사업장 관할 지방노동위원회에서 부당해고 구제신청이 가능하고, 해고로 인정된다면 실업급여(다른 수급 조건 충족 시) 수급도 가능합니다.

Q2.

방문요양 중 수급자가 업무범위를 벗어난 가사노동을 강요하여 거절하였더니 요양보호사 변경 요청을 하여 서비스 종료 통보 되었습니다. 부당해고 아닌가요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

「근로기준법」

- ▶ 제23조(해고 등의 제한)

- 수급자가 서비스 종료 통보를 한 것은 사용자가 해고통보를 한 경우가 아니기 때문에, 해고로 볼 수는 없습니다. 근로기준법상 해고는 사용자의 의사로 근로관계를 종료시키는 경우로 한정됩니다. 수급자와 급여제공 서비스가 종료됐을 뿐, 기관과 근로관계가 종료된 것이 아니라면 해고라고 보기는 어렵습니다.

Q3.

며칠만 더 근무하면 1년으로 퇴직금을 받을 수 있는 상황인데 갑자기 일방적인 해고통보를 받은 경우

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제23조(해고 등의 제한)
- ▶ 제26조(해고의 예고)
- ▶ 제27조(해고사유 등의 서면통지)
- ▶ 제28조(부당해고등의 구제신청)

- 「근로기준법」 제23조(해고 등의 제한)는 ‘사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉 그 밖의 징벌(부당해고 등)을 하지 못한다.’라고 명시하고 있습니다.
- 또한, 동법 제26조(해고의 예고)에 따라 사용자는 해고일로부터 최소 30일 이전에 해고를 예고해야 하며, 제27조는 해고사유 등의 서면 통지가 없는 경우 그 해고는 무효라고 규정하고 있습니다.

※ 사용자가 근로자에게 해고예고를 하지 않은 경우 통상 임금의 30일분에 해당하는 해고예고수당을 지급해야 함

- 본인의사와 상관없이 해고통보 등 부당한 처우를 받았을 경우 고용노동부(국번없이 1350) 문의 또는 사업장 관할 지방노동위원회에 부당해고 구제신청이 가능합니다.

Q4. 부당해고 구제신청 사건 진행 절차가 궁금합니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제23조(해고 등의 제한)
▶ 제28조(부당해고등의 구제신청)
▶ 제29조(조사 등)
▶ 제31조(구제명령 등의 확정)

- 사용자가 근로자에게 부당해고 등을 하면 근로자는 노동위원회에 구제를 신청할 수 있습니다. 해고일로부터 90일 내 부당해고 구제신청을 하여야 하며, 부당해고 구제신청 사건 처리기한은 90일입니다. 부당해고 구제신청일로부터 60일 전후로 심문회의 개최, 90일 전후로 판정서가 도착하며, 판정서 도착일로부터 10일 내 재심(중앙노동위원회) 신청이 가능합니다. 중앙노동위원회의 재심판정에 대하여 사용자나 근로자는 재심판정서를 송달받은 날부터 15일 이내에 「행정소송법」의 규정에 따라 소(訴)를 제기할 수 있습니다. 부당해고 인용판결 시 판정서 도착 후 30일 이내에 사용자는 이행명령(원직복직, 임금상당액 지급)을 이행하여야 합니다.

5 장기요양 종사자의 퇴직급여와 실업급여

Q1.

방문요양기관에서 근무 중 해고통보를 받았는데 사직서를 제출하지 않으면 퇴직금을 주지 않는다고 합니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」
▶ 제23조(해고 등의 제한)
▶ 제28조(부당해고등의 구제신청)
▶ 제34조(퇴직급여제도)
▶ 제36조(금품 청산)
「근로자퇴직급여 보장법」
▶ 제3조(적용범위)
▶ 제9조(퇴직금의 지급 등)

- 해고로 인한 근로관계 종료 시에는 사직서 제출 의무가 없습니다.
- 또한 해고, 사직서 제출 여부와 임금은 별개로 퇴직금 등 퇴직정산 지급 대상이 된다면 퇴직금 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 지급하여야 합니다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장 할 수 있습니다.
- 부당하게 퇴직금을 지급받지 못한 경우는 고용노동부(1350) 또는 관할 고용노동청에 임금채불 진정이 가능합니다.
- 해고가 정당한 이유 없는 해고라면 지방노동위원회에 부당해고 구제신청이 가능하며, 해고 시 30일 전 해고예고를 하지 않는 경우에는 해고예고수당을 지급하여야 하므로, 지급받지 못했으면 해고예고수당 미지급에 대한 임금채불 진정도 할 수 있습니다.

Q2.

부당해고를 당했는데 퇴직금도 받지 못하고 있습니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제23조(해고 등의 제한)
- ▶ 제28조(부당해고등의 구제신청)
- ▶ 제34조(퇴직급여제도)
- ▶ 제36조(금품 청산)

「근로자퇴직급여 보장법」

- ▶ 제3조(적용범위)
- ▶ 제9조(퇴직금의 지급 등)

- 「근로기준법」 제23조(해고 등의 제한)에는 ‘사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉 그 밖의 징벌(부당해고 등)을 하지 못한다.’라고 되어 있습니다.
 - 근로계약과 다르게 본인의의사와 상관없이 해고통보 등 부당한 처우를 받았을 경우 고용노동부(국번없이 1350) 문의 또는 사업장 관할 지방노동위원회에서 부당해고 구제신청이 가능합니다.
 - 또한 해고와 임금의 별개의 문제로, 퇴직금 등 퇴직 정산은 지급 대상이 된다면 지급사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 지급하여야 합니다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우 당사자 간 합의에 따라 지급기일을 연장 할 수 있습니다. 임금체불 진정은 고용노동부(국번없이 1350) 문의 또는 인터넷 민원신고를 통해 접수할 수 있습니다.
- ※ 경로: 고용노동부 > 민원> 민원신청> 온라인민원신청> ‘임금체불’ 검색 후 진정서를 눌러서 신청화면으로 이동 후 ‘신청하기’

Q3.

수급자의 사정에 의해서 서비스가 중단되고 저는 원하지 않는 데 일이 없어 그만두었습니다. 해고 아닌가요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제23조(해고 등의 제한)
- ▶ 제26조(해고의 예고)

- 「근로기준법」 상 해고는 사용자의 일방적인 의사로 근로관계를 종료하는 것을 의미합니다. 따라서 병원입원 등 수급자의 사정에 의하여 급여서비스가 중단되는 경우에는 해당 수급자에 대한 서비스 제공이 중단된 것일 뿐 사용자와의 근로관계가 종료된 것이 아니기에 「근로기준법」 상 해고로 보기 어렵습니다.
- 다만, 수급자의 서비스 중단을 사유로 기관에서 일방적으로 해고 처리 했다면 정확한 판단이 필요해 보입니다. 본인의 의사와 상관없이 사용자가 정당한 사유 없이 일방적으로 근로관계를 종료한 경우에는 부당해고에 해당하여 사업장 관할 지방노동위원회에 부당해고 구제신청을 할 수 있으며, 실업급여 지급요건에 해당될 수 있습니다.
- 그러나 근로자의 자발적인 이직이나 퇴사는 고용보험 가입기간, 평균 임금, 연령 등에 따라 실업급여 수급 자격이 제한 될 수도 있으므로 관련부처인 사업장 관할 고용복지플러스센터나 사업장 관할 고용노동부(1350)에 문의하여 정확한 안내를 받으시길 바랍니다.

Q4.

장기요양기관에서 근무 중 직장 내 괴롭힘으로 인해 어쩔 수 없이 퇴사를 하였는데 자진퇴사를 했다고 실업급여 대상이 아니라고 합니다. 무슨 경우인가요?

□ [근거] 관련 법령

「고용보험법」

▶ 제40조(구직급여의 수급요건)

「근로기준법」

▶ 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)

- 실업급여 수급은 고용보험법 제40조(구직급여의 수급요건) 각 호에 기재된 구직급여의 수급 요건을 갖추어야 합니다. 원칙적으로 자발적 퇴사한 경우 수급자격에서 제외합니다.
- 다만, 직장 내 괴롭힘 또는 직장 내 성희롱으로 인한 피해를 입어 자발적으로 퇴사한 경우 사업장 자체 조사 결과 또는 사업장 관할 고용노동지청의 조사 결과 실제 직장 내 괴롭힘이 있었다는 사실이 입증되면 수급자격으로 인정될 수 있습니다.
- 기관 자체 조사를 거치거나 고용노동부 관할 지청을 통하여 진정을 제기한 경우, 직장 내 괴롭힘이 있었다는 것을 확인받고 해당되는 서류를 제출하여야 됩니다. 자세한 사항은 고용노동부(1350) 또는 사업장 관할 고용노동지청에 문의하시기 바랍니다.

Q5.

장기요양기관에서 근무하다 계약이 만료되어 재계약을 하지 않고 일을 그만두었는데 기관장이 실업급여 대상이 아니라고 합니다. 무슨 경우인가요?

□ [근거] 관련 법령

「고용보험법」

▶ 제40조(구직급여의 수급요건)

- 「고용보험법」 제40조(구직급여의 수급 요건)에 따라 실업급여는 근로의 의사와 능력이 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에 있는 자에게 재취업을 위한 구직활동 기간 동안 생계의 어려움을 겪지 않도록 지급되는 급여입니다.
- 따라서, 계약기간 만료라고 하더라도 사용자가 재계약을 하지 않는 경우에 한해서만 실업급여 수급대상이 되고, 사용자가 재계약 의사를 표시하였으나, 근로자가 계속 근로가 가능함에도 특별한 사정없이 재계약을 거부하고 그만두는 경우에는 수급자격이 제한됩니다.

Q6.

방문요양기관에서 1년 이상 근무를 했는데, 연차유급휴가와 퇴직금 지급 대상이 아니라고 합니다. 무슨 경우인가요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

▶ 제18조(단시간근로자의 근로조건)

▶ 제34조(퇴직급여 제도)

「근로자퇴직급여보장법」

▶ 제3조(적용범위)

▶ 제4조(퇴직급여제도의 설정)

▶ 제9조(퇴직금의 지급 등)

- 「근로자퇴직급여보장법」상 근로기간이 1년 미만, 4주간 평균하여 1주간 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자는 퇴직금 지급대상에서 제외됩니다.

※ 4주간 평균하여 1주간 소정근로시간이 15시간 미만인 경우와 1주간 소정근로시간이 15시간 이상인 경우가 혼재되어 있는 경우

- ▶ 총 근로기간에서 1주간 소정근로시간이 15시간 미만인 주를 제외한 나머지의 근무기간이 1년 이상인 경우 「근로자퇴직급여보장법」상 퇴직금 지급대상임

- 지급 대상이 된다면 퇴직금은 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내에 지급하여야 합니다. 다만 특별한 사정이 있는 경우 당사자간의 합의에 따라 지급기일을 연장 할 수 있습니다. 만약 부당하게 퇴직금을 지급받지 못 한 경우는 고용노동부(1350)에 신고할 수 있습니다.
- 또한, 「근로기준법」 상 4주를 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 제55조(휴일)와 제60조(연차 유급 휴가)를 적용 대상에서 제외됩니다. 또한, 소정근로시간은 실제근로시간과 차이가 있음으로 확인이 필요합니다.

Q6.

확정급여형퇴직연금제도(DB)형, 확정기여형퇴직연금(DC)형 퇴직연금의 정의 및 적립액 산정방법이 각각 궁금합니다.

□ [근거] 관련 법령

「근로자퇴직급여보장법」

- ▶ 제2조(정의)
- ▶ 제8조(퇴직금제도의 설정 등)

- “확정급여형퇴직연금제도(DB)형”은 근로자가 받을 급여의 수준이 사전에 결정되어 있는 퇴직연금제도를 말합니다. 사용자는 매년 부담금을 퇴직연금사업자에 적립하여 운용하며, 퇴직 시 근로자는 사전에 확정된 급여를 연금 또는 일시금으로 수령 받습니다.
- “확정기여형퇴직연금제도(DC)형”은 급여의 지급을 위하여 사용자가 부담하여야 할 부담금의 수준이 사전에 결정되어 있는 퇴직연금제도를 말합니다. 사용자는 연간 임금총액의 12분의 1 이상을 부담금으로 매년 납입합니다. 사용자는 퇴직연금사업자에 개설된 근로자의 DC제도 계정에 부담금을 납입하고, 근로자는 자기 책임 하에 적립금을 운용하여 퇴직 시 연금 또는 일시금으로 급여를 수령합니다. 급여수준은 운용성과에 따라 변동됩니다.

6 장기요양 종사자의 근로환경 관련

Q1.

수급자(보호자)가 요양보호사에게 급여외 행위를 요구하는 경우

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- ▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)
- ▶ 시행령 제14조의4(장기요양요원의 보호)
- ▶ 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3호의4
- ▶ 제69조(과태료) 제1항 제3호의2

- 「노인장기요양보험법」 제28조의2에 따라 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하거나 제공하여서는 안된다고 규정하고 있으므로 수급자의 가족만을 위한 식사준비 등은 제공할 수 없습니다.
- 급여외행위는 제공이 불가함을 수급자(보호자)에게 설명하고, 장기요양기관의 장에게 고충해소를 요청할 수 있습니다. 장기요양기관의 장은 「노인장기요양보험법」 제35조4에 따라 장기요양요원 업무 전환 등의 조치를 하고, 해당 수급자 또는 그 가족과 상담을 실시해야 합니다. 장기요양요원이 장기요양기관의 장이 고충해소를 요청했는데도 조치가 없다면, 지자체에 시정을 신청할 수 있습니다.

《급여외행위 예시》

수급자의 가족만을 위한 행위	· 동거 가족에 대한 조리, 청소, 세탁 등을 무리하게 요구 · 명절 상차림, 손님 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구 · 김장, 집안 경조사 지원을 요구
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	· 수급자 또는 가족의 생업인 농사일 지원을 요구 · 가게 청소, 배달, 부업에 참여 등을 요구
수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	· 수급자 부재 시 가정을 방문하여 서비스 제공을 요구 · 잔디 깎기, 텃밭 매기 등을 요구 · 신체기능 개선을 위한 목적 외 과도한 신체접촉을 요구

Q2.

방문요양 기관인데 대표자가 수급자에게 급여외행위를 제공 하라고 요구하는 경우

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- ▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호) 제2항 제1호
- ▶ 시행령 제14조의4(장기요양요원의 보호)
- ▶ 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3호의4
- ▶ 제69조(과태료) 제1항 제3호의2

- 「노인장기요양보험법」에 ‘급여외행위의 제공금지’와 ‘장기요양요원의 보호’ 및 위반 시 제재규정이 마련되어 시행되고 있습니다.
- 장기요양기관의 장이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공 요구할 경우, 「노인장기요양보험법」 제37조 1항 3의4에 따라 장기요양기관을 관할하는 지방자치단체(특별자치시·특별자치도·시·군·구)장이 위반한 장기요양기관의 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있습니다.
- 별칙 제69조에 의해 급여외행위의 제공을 확인할 경우 자치단체장이 시행령 제29조에 따라 500만원 이하 과태료를 부과 할 수 있습니다.

Q3.

재가기관에서 근무 중인 요양보호사인데 제 업무가 아닌 다른 간호사나 사회복지사가 해야 되는 업무를 지시합니다.

□ [근거] 관련 법령

「노인복지법」

- ▶ 시행규칙 별표9(재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준)

「근로기준법」

- ▶ 제17조(근로조건에 명시)

「노인장기요양보험법 시행령」

- ▶ 제11조(장기요양급여 종류별 장기요양요원의 범위)

- 「노인복지법」 시행규칙 별표9(재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준)에 요양보호사는 이용자에게 신체활동 지원, 가사활동 지원 등의 업무를 수행한다고 규정하고 있습니다.
- 장기요양기관 종사자는 등록된 직종으로 업무를 수행하여야 하며, 그렇지 않을 경우 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시·세부사항」 등에 위반이 될 수 있습니다.
- 「노인장기요양보험법」상 ‘급여 외 행위의 제공금지’와 ‘장기요양요원의 보호’ 규정이 마련되었으므로 관의 장에게 고충해소를 요청하시기 바라며, 기관의 장은 해당 적절한 조치를 하도록 되어 있습니다.

Q4.

방문 요양 중 어르신 두 분 다 등급이 있는데, 본인부담금 때문에 1명만 급여제공을 신청하였지만 막상 가면 2명 모두 급여제공 받기를 희망합니다. 기관장에게 말해도 이왕 하는 김에 하라며 수급자편을 드는데 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)
- ▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호) 제2항 제1호
- ▶ 시행령 제14조의4(장기요양요원의 보호)
- ▶ 제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) 제1항 제3호의4
- ▶ 제69조(과태료) 제1항 제3호의2

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」

- ▶ 제15조(가정방문급여 일반원칙)

- 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여 개시 전에 계약 당사자, 계약기간 등이 포함된 급여제공 계약을 체결하여야 하며, 가정방문 급여는 해당 방문시간 동안 개인별장기요양이용계획서에 따른 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공되어야 합니다.
- 「노인장기요양보험법」에는 ‘급여 외 행위의 제공금지’, ‘장기요양요원의 보호 규정’이 마련되어 있습니다. 장기요양기관의 장이 장기요양요원에게 급여외 행위의 제공 요구할 경우, 「노인장기요양보험법」 제37조 1항 3의4에 따라 장기요양기관을 관할하는 기관의 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있습니다.
- 별칙 제69조에 의해 급여외 행위의 제공을 확인할 경우 자치단체장이 시행령 제29조에 따라 과태료를 부과 할 수 있습니다.

7 장기요양 종사자의 4대보험 관련

Q1.

시설에서 근무 중인데, 매번 무거운 어르신을 옮기다 보니 손목에 골절이 생기는 등 건강이 악화되었습니다. 시설장은 알아서 치료 하라고 합니다. 어떻게 해야하나요?

□ [근거] 관련 법령

「산업재해보상보험법」

- ▶ 제37조(업무상의 재해의 인정 기준) 제1항제2호

- 업무상 재해가 발생한 경우 근로복지공단을 통하여 발병한 질병과 업무의 인과관계를 인정받으면 산재신청이 가능합니다. 산재 인정 기준에 관한 구체적인 사항은 근로복지공단(1588-0075)에 문의하여 안내 받으시기 바랍니다.

Q2.

어르신을 모시다 근무 중 다치게 되었고, 이에 통증이 심해져 일을 그만두고 병원에 다니고 있습니다. 퇴직하면 산재신청이 불가능한가요?

□ [근거] 관련 법령

「산업재해보상보험법」

- ▶ 제37조(업무상의 재해의 인정 기준) 제1항제2호
- ▶ 제112조(시효)

- 재해자가 발병한 질병과 업무의 인과관계를 인정받은 이후, 근로복지공단을 통해 신청 할 수 있습니다. 산재 인정기준에 관한 구체적인 사항은 근로복지공단(1588-0075)에 문의하여 안내 받으시기 바랍니다.

Q3.

방문요양기관에서 근무를 하는데 4대 보험을 들어주지 않는다고 합니다. 의무 아닌가요?

□ [근거] 관련 법령

「국민건강보험법」
▶ 제6조(가입자의 종류) 제2항
▶ 시행령 제9조(직장가입자에서 제외되는 사람)
「국민연금법」
▶ 제6조(가입 대상)
▶ 제8조(사업장 가입자)
「고용보험법」
▶ 제8조(적용 범위)
▶ 제10조(적용 제외)
▶ 시행령 제3조(적용 제외 근로자)

- 1인 이상 '근로자'를 고용하는 모든 사업장은 4대 보험 의무 가입대상입니다. 다만, 1개월 내 소정근로시간이 60시간 미만인 경우 국민연금, 건강보험, 고용보험(단, 근로기간이 3개월 이상인 경우에는 고용보험에 가입하여야 함) 사업장 가입자 대상에서 제외됩니다.

《주요 안내사항》

건강보험	· 월 근무시간이 60시간 미만인 경우 직장가입자 가입대상 제외
연금보험	· 일반적으로 만60세 이상은 적용 제외 대상
고용보험	· 1개월 소정근로시간이 60시간 미만이라도 3개월 이상 계속해서 근로를 제공하는 경우 적용 대상 · 중복가입 불가 · 만65세 이상 신규 가입자는 고용보험 가입대상 제외 등

- 그러나, 60시간 미만이라도 예외 사항이 있으므로 자세한 사항은 공단(국민연금공단: 국번없이 1355, 근로복지공단: 1588-0075)에 문의하여 안내받으시기 바랍니다.

Q4.

장기요양요원이 수급자를 돌보는 과정에서 수급자가 다친 경우 그 치료비는 누가 부담해야 하나요

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」
▶ 제35조의5(보험 가입)
▶ 시행규칙 제27조의4(장기요양급여비용의 감액 기준)
「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」
▶ 제10조(전문인 배상책임보험 가입)
▶ 제68조(전문인 배상책임보험 미가입 감액)

- 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」 제35조의5에 따라 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 법률상 손해를 배상하는 보험(전문인배상책임보험)에 가입할 수 있습니다.

※ 공단은 장기요양기관이 전문인배상책임보험을 가입하지 않은 경우 그 기간 동안 장기요양기관에 지급하는 장기요양급여비용을 10% 범위에서 감액하여 산정할 수 있음

- 따라서 장기요양기관이 전문인 배상책임보험에 가입한 경우, 업무 중 사고로 인한 치료비용은 배상보험처리하며 개인이 부담하지 않습니다. 보상범위는 가입되어 있는 보험사마다 다를 수 있으므로 장기요양기관의 장에게 사고경위를 보고하고 도움을 요청하시기 바랍니다.

※ (사고 발생 시) 응급조치 → 의료기관 이송 → 보호자 연락 → 배상보험처리

8 장기요양 종사자의 인권보호 관련

Q1.

건강보험공단에서는 장기요양종사자의 인권보호를 위해서 어떤 노력을 하고 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)

▶ 제38조(재가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등)

「노인장기요양보험법」 시행령

▶ 제14조의4(장기요양요원의 보호)

「노인장기요양보험법」 시행규칙

▶ 제27조의3(장기요양요원의 보호)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」

▶ 제11조의2(인건비 지출비율)

- 공단은 장기요양요원 보호 근거를 마련하고('18.12.), 표준근로계약서를 개정·활용 안내('22년~)하며 장기요양 종사자의 노동권 개선에 노력했습니다. 또한 장기요양기관의 인건비 지출비율을 의무화('16.5.) 하고, 준수 관리를 강화하고 있습니다.
- 또한 업무 관련 상병, 수급자 폭언·폭행 및 성희롱 등에 대해 예방하고 대응할 수 있는 「재가요양보호사 인권보호매뉴얼」을 제작('25.12.)하여 기관과 종사자가 활용할 수 있도록 배포하였습니다.
- 장기요양기관 정기평가지표에 '직원권익향상' 항목을 신설함으로('21.~시설기관, '23.~ 재가기관) 기관장의 주의·조치 의무를 관리중이며, 권익보호 실행 여부(근로계약체결, 보수지급, 고충처리 등)을 확인하고, 권익보장을 위한 교육 등을 실시 할 수 있도록 관리하고 있습니다. 또한 복지부와 협의하여 장기요양보험법 시행령 및 시행규칙을 제정하기도 하였습니다.
- 장기요양 현장에서 발생할 수 있는 다양한 고충 상황에 대비하여 종사자 고충 상담 창구를 상시운영하며, 관계 기관에 연계하거나

전문상담을 받을 수 있도록 지원체계를 운영 중입니다. 또한 종사자의 안전한 돌봄환경 조성을 위한 사업* 등으로 종사자 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다.

* 방문요양보호사 녹음기기 보급, 유급휴가비 시범사업, 상호협력동의서 권고 등

Q2.

장기요양기관의 장은 장기요양요원의 보호를 위해서 어떤 노력을 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)

「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률」

▶ 제4조(노사협의회의 설치)

▶ 제26조(고충처리위원)

「남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률」

▶ 제25조(분쟁의 자율적 해결)

- 장기요양기관의장은 종사자의 인권침해 상황 발생 시 장기요양요원 안전 확인 및 지원을 해야 합니다. 업무 전환조치와 휴게시간 제공, 수급자(보호자)와 상담을 해야 하고, 고충처리를 해야 합니다.
- 아울러 인권침해 상황 재발 방지를 위해 경우에 따라 수급자 등에 대한 안전정보를 점검하고, 점검 결과에 따라 '수급자 신체적·정신적 사유의 2인 1조 방문요양'을 안내할 수 있습니다.
- 또한, 급여계약 시 장기요양요원의 업무내용과 급여외행위 제공 금지를 설명하고, 수급자-장기요양요원 간 상호 존중을 위한 「장기요양 급여제공 상호협력 동의서」를 작성할 수 있습니다.
- 장기요양기관에서 발생할 수 있는 위기상황에 대하여 사전 예방 대책을 수립하고 대응 할 수 있도록 「근로자참여 및 협력 증진에 관한 법률」에 따라 전담기구(고충처리위원회 등)를 설치해야 합니다.

※ 상시 30인 이상 사업장의 경우 고충처리위원을 두어야 하며, 30인 미만 사업장의 경우라도 독립성 있는 고충처리 기구 구성·운영 권고

직장동료가 저를 따돌리는 등 괴롭히고 폭언을 하고, 대표자가 성희롱을 합니다. 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「근로기준법」

- ▶ 제7조(강제 근로의 금지)
- ▶ 제8조(폭행의 금지)
- ▶ 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)
- ▶ 제93조(취업규칙의 작성·신고)
- ▶ 제107조(벌칙)
- ▶ 제109조(벌칙)
- ▶ 제116조(과태료)

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」

- ▶ 제12조(직장 내 성희롱의 금지)
- ▶ 제13조(직장 내 성희롱 예방 교육 등) 및 시행령 제3조(직장 내 성희롱 예방 교육)
- ▶ 제25조(분쟁의 자율적 해결)

「근로자참여 및 협력증진에 관한 법」

- ▶ 제26조(고충처리위원)

- 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위는 법적으로 금지되었습니다. ... '19.7.16. 「직장 내 괴롭힘 금지법」이 시행

※ 상시근로자 10인 이상의 경우, 직장 내 괴롭힘에 대한 취업규칙을 작성하고, 관할 고용노동지청에 보고하도록 되어 있음

《직장 내 괴롭힘 예시》

- 업무와 관련 없는 일로 비난하며 이유 없이 욕설을 함
- 업무를 제대로 하지 못한다며 인격 모독적인 발언을 하며 무시함
- 식사 시간이나 회식 등 직원들 모임에 초대하지 않고 따돌림
- 물건을 던지거나 고집기, 밀기 등 신체적·물리적으로 위해를 가함
- 사실과 다른 소문을 내고 누명을 씌워 일을 그만두도록 강요함
- 업무와 전혀 관련 없는 개인적인 일로 심부름을 시킴

- 직장에서 다른 동료로부터 괴롭힘을 당한 경우에는 사용자에게 직장 내 괴롭힘 신고를 할 수 있습니다. 사용자는 직장 내 괴롭힘 신고를 받은 때에는 즉시 사실 확인을 위한 조사를 할 의무가 있으며, 직장 내 괴롭힘이 확인되면 분리조치, 징계 등의 적절한 조치를 하여야 합니다. 또한 상시 30인 이상 사업장에서는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위한 고충처리위원을 두어야 하며, 고충처리위원을 통한 직장 내 괴롭힘 신고도 가능합니다.
- 장기요양기관의 장에게 고충해소를 요청한 후에도 적절한 조치가 이뤄지지 않을 경우, 직장 내 괴롭힘에 해당하는 경우 고용노동부(국번없이 1350)로 문의하여 주시기 바랍니다.
- 직장 내 괴롭힘은 고용노동부 직장 내 괴롭힘 상담센터로 상담 요청할 수 있으며, 직장 내 성희롱·성차별 상담 및 신고는 고용평등상담실(www.moel.go.kr)을 통해 신청할 수 있습니다.
 - ※ 경로: 고용노동부 > 민원> 민원신청> 온라인민원신청> '괴롭힘' 검색 후 진정서를 눌러서 신청화면으로 이동 후 '신청하기'
- 사업주는 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 연1회 이상 실시하고, 사업주 및 근로자는 성희롱 예방 교육을 받아야합니다.
 - ※ 참고: 안전보건공단 홈페이지 > 산업안전포털 > 안전보건자료실 > '직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 매뉴얼'

Q4.

어르신에게 급여서비스 도중 폭언·폭행이 지속됩니다. 어떻게 대처해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

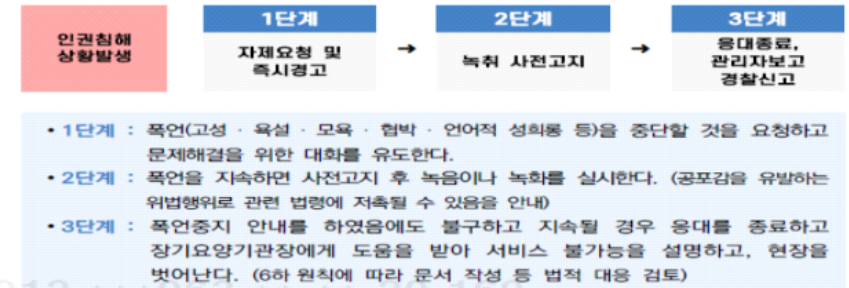
「노인장기요양보험법」
▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)
「남녀고용평등과 일·가정양립지원에 대한 법률」
▶ 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
▶ 제39조(과태료)
「산업안전보건법」
▶ 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- 수급자(보호자)로부터 폭언·폭행·상해 등 부적절한 언행이 발생한 즉시 해당 행위를 멈출 것을 단호하게 요구합니다. 그럼에도 지속되는 경우 장기요양기관의 장에게 보고하여 고충해소를 요청할 수 있습니다.
- 장기요양기관의 장은 법에 의해 장기요양요원을 보호해야 할 의무가 있습니다. 종사자의 인권침해 상황 발생 시 장기요양요원 안전 확인 및 지원을 해야 합니다. 업무 전환조치와 휴게시간 제공, 수급자(보호자)와 상담을 해야 하고, 고충처리를 해야 합니다.
- 2024.7.3.부터 시행된 「장기요양보험법제35조의4」에 따르면 장기요양요원은 장기요양기관장이 고충해소의 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 지자체에 시정을 신청할 수 있습니다.
- 장기요양기관의 장은 「산업안전보건법」 제41조에 따른 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’ 및 동법 시행령 제41조에 따른 의무를 부담하고 있으므로 장기요양요원이 수급자(보호자)로부터 위의 사유로 고충해소 요청을 받은 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 적절한 조치를 하여 장기요양요원을 보호해야 합니다.

- 장기요양요원은 위기상황에 따라 아래와 같이 대응 할 수 있습니다.

3 장기요양요원의 대응방법

◆ 인권침해 유형에 따라 3단계로 위기에 대응하되 위기·응급상황이라고 판단되는 경우 즉시 안전한곳으로 피신하고 경찰에 신고한다.



* 출처 : 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼(2025,국민건강보험공단), 방문 직종 고객 응대 근로자 건강보호 매뉴얼_재가요양보호사(2021,산업안전보건공단)

- 또한, 폭력 상황 발생 시 즉시 현장에서 벗어나 안전한 곳으로 피신하고 경찰(112)에 신고하시기 바랍니다.
- 장기요양 현장에서 일어날 수 있는 종사자 인권침해에 따른 상황별 예방·대응방법 등을 담은 「재가요양보호사 인권보호매뉴얼」을 참고하시기 바랍니다.

※ 경로: 노인장기요양보험 홈페이지/업무포털> 알림·자료실> 알림방> 공지사항

Q5.

어르신에게 장기요양 급여서비스 중 성희롱(성폭행)을 당했습니다. 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「형법」
 ▶ 제257조(상해, 존속상해),
 ▶ 제260조(폭행, 존속폭행)
 「노인장기요양보험법」
 ▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)
 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」
 「성폭력방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률」,
 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」
 ▶ 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)
 ▶ 제39조(과태료)

- 수급자(보호자)로부터 성희롱·성폭행 등 행위가 발생한 즉시 해당 행위를 멈출 것을 단호하게 요구합니다. 그럼에도 지속되는 경우 장기요양기관의 장에게 보고하여 고충해소를 요청할 수 있습니다.
- 장기요양요원의 권익보호를 위해 ‘장기요양요원의 보호’ 규정 및 위반 시 제재규정이 마련되었으며(19.6.12.시행), 장기요양요원이 수급자 및 그 가족으로부터 성희롱·성폭력 행위를 당하는 경우로 인한 고충해소를 요청하는 경우 장기요양기관의 장은 업무의 전환 등 적절한 조치를 하도록 되어 있습니다. 장기요양기관의 장에게 고충해소를 요청하여 적절한 대처를 하시기 바랍니다.
- 사업주는 근로자가 수급자(보호자) 등에 의한 성희롱 등 고충해소 요청 시 사업주의 조치의무를 해야 합니다.
- 성폭행 상황 발생 시 즉시 현장에서 벗어나 안전한 곳으로 피신하고, 경찰(112)에 신고하시기 바랍니다. 또한, 여성긴급전화(1366, 24시간 상담)를 통해 상담하실 수 있습니다. 또한 여성인권진흥원

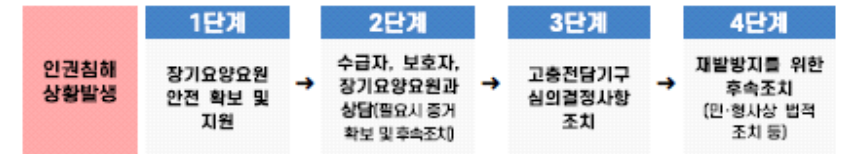
(02-735-7544)을 통해 성희롱·성폭력 피해자 상담 및 의료, 법률지원을 요청할 수 있습니다.

- 장기요양기관 장은 위기상황에 따라 아래와 같이 대응 할 수 있습니다.

2 장기요양기관장의 역할

◆ 대응방법

※ 현장에서의 일시적 조치 뿐 만 아니라 사후관리까지의 일련의 과정을 단계별로 표현함



- 1단계 : 상황발생 시 지체 없이 장기요양요원을 지원한다.
- 2단계 : 수급자 및 가족과 적극적인 상담(필요한 경우 증거확보 및 후속조치), 예방교육 실시, 재발 방지 등 조치한다.
- 3단계 : 고충전담기구 소집 및 심의 결정사항에 따른 안내 및 조치한다.
- 4단계 : 계약 당시의 조건에 따라 요양서비스 계약해지와 민형사상 소송 제기 등 법적 조치를 검토한다.

- 수급자 및 그 가족의 성희롱(성폭력) 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있고, 수급자 및 그 가족은 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 의해 처벌 받을 수 있습니다.

Q6

방문요양 요양보호사인데, 어르신의 폭언이나 성희롱이 심해서 심리적 소진이 심합니다. 공단 외에 상담(도움)을 받을 곳이 있나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」
▶ 제35조의4(장기요양요원의 보호)
▶ 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등)
▶ 시행령 제18조의2
▶ 시행규칙 제36조의2
「산업안전보건법」
▶ 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

- 우선, 장기요양기관 장에게 해당 고충해소를 요청해보시기 바랍니다.
- 성희롱(성폭력)에 대한 여성가족부가 운영하는 여성긴급전화는 국번 없이 1366 또는 지역번호+1366으로 24시간 상담이 가능합니다. 또한, 신고 전 익명상담은 여성인권진흥원에서 운영하는 02-735-7544를 통해 가능합니다.
- 성희롱(성폭력)에 대한 고충상담과 심리치료, 의료·법적 대응 등 복합적인 민원을 제기 할 경우에는 해바라기센터(권역별 운영, 성폭력피해자통합지원센터)를 통해 365일 24시간 상담이 합니다.
- 경찰에 성폭력 사건처리를 의뢰하거나, 민사상 손해배상 책임을 요구 시 대한법률구조공단의 무료법률상담 이용이 가능합니다.
- 또한, 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 설치된 장기요양요원지원센터를 통해 종사자의 고충에 대한 상담을 지원받을 수 있고 인사·노무 등 노동법에 대한 전문상담과 심리상담을 지원받을 수 있습니다.

※ 참고1: 고충상담 관련 부처별 업무 및 연락처

Q7.

돌보는 어르신이 성희롱이 너무 심해 기관장에게 말해봤는데, 아무런 조치도 해주지 않습니다. 공단에서는 이런 기관에 제재조치가 없나요?

□ [근거] 관련 법령

「2026년도 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼」
▶ 기관운영> 직원권익향상 4. 고충처리

- 공단은 장기요양기관 정기평가지표에 ‘직원권익향상’ 항목을 신설 함으로(‘21.~시설기관, ’23.~ 재가기관) 장기요양기관이 고충처리지침 보유 여부와 종사자의 고충해소 요청에 의해 고충처리절차에 의해 처리 했는지 등을 확인하여 기관평가에 반영하고 있습니다.
- ‘24.7.3.부터 시행된 「장기요양보험법 제35조의4」에 따르면 장기요양요원은 장기요양기관장이 고충해소의 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 지자체에 시정을 신청할 수 있습니다.

9 장기요양 종사자의 기타 문의 관련

Q1.

요양보호사 자격증 취득 후 장기요양기관에서 일하고 싶은데, 공단에 자격증을 등록해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」
▶ 제47조의2(장기요양지원센터의 설치 등)

- 요양보호사 자격증 취득 후 공단에 자격증을 등록할 필요는 없습니다. 장기요양기관에 취업을 희망할 경우, 공공 또는 민간에서 운영 중인 구인구직 사이트 또는 기관과의 직접 연락을 통해서 지원할 수 있습니다.

《자주 이용하는 사이트/기관》

공공	· 고용노동부 구인구직 포털(워크넷) · 사회복지시설정보시스템 · 사회서비스원 · 여성인력개발센터, 여성 새로일하기 센터 · 어르신취업지원센터 · 고용복지플러스센터 등 · 장기요양요원지원센터
민간	· 각 직군별 협회 - 한국사회복지사협회, 대한간호조무사 협회, 한국요양보호협회 등 · 장기요양협회 - 한국노인장기요양기관협회, 한국노인복지중앙회, 한국재가노인복지협회, 한국재가장기요양기관협회 등

Q2.

부당청구 장기요양기관인 것 같은데 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」
▶ 제43조(부당이득의 징수)

- 장기요양기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여 비용을 청구하여 지급받은 경우, 부당청구행위에 해당됩니다.

※ 부당청구행위 신고대상 예시

- 방문요양, 방문목욕, 방문간호 등 재가급여를 제공하지 않고 청구하거나, 제공한 일수·시간을 늘려서 급여비용 청구
- 수급자와 가족관계의 요양보호사가 급여를 제공하고 다른 사람(요양보호사) 이름으로 급여비용 청구
- 기타 부당한 방법에 의한 장기요양급여비용 청구와 관련된 모든 유형의 청구 행위 일체

- 장기요양급여 비용 청구와 관련된 거짓, 부당행위 내용을 육하원칙(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)에 의거하여 아래의 방법으로 신고하시면 됩니다.

- 내방·우편 : 전국 운영센터(지사), 지역본부, 본부에 내방 또는 우편 송부
 - 인터넷 : 노인장기요양보험 홈페이지 → 민원서비스 → 부당청구 장기요양기관 신고 → 신고하기(실명/익명)
 - 모바일 앱 : 「The건강보험」앱 → 고객센터 → 재정지킴이 제안/신고센터 → 부당청구 장기요양기관 신고 → 신고 → 신고하기(실명/익명)
 - 공단 직원 출장방문(인터넷·모바일 앱·내방·우편 신고가 어려운 경우)
- ※ 익명신고는 인터넷 및 모바일 앱 접수만 가능합니다.

Q3.

장기요양기관이 본인부담금 면제로 수급자를 유인하는 경우, 또는 이를 위해서 종사자에게 수급자 유인을 유도하는 경우는 어떻게 해야 하나요?

□ [근거] 관련 법령

「노인장기요양보험법」

- ▶ 제35조(장기요양기관의 의무 등) 제5항 및 제6항
- ▶ 제37조(장기요양요원 지정의 취소 등) 제1항 제3호의2 및 제3호의3
- ▶ 제67조(벌칙) 제2항 제3호 및 제4호

- 장기요양기관은 영리를 목적으로 수급자의 본인부담금을 면제·감경하는 행위를 하여서는 안됩니다. 또한, 누구든지 영리를 목적으로 금전, 물품, 노무, 향응, 그 밖의 이익을 제공하거나 제공할 것을 약속하는 방법으로 수급자를 장기요양기관에 소개, 알선 또는 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위는 위법입니다.
- 위의 경우에 해당하는 경우, 관할 지방자치단체(특별자치시·특별자치도·시·군·구)는 위법기관에 대하여 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있습니다. 또한, 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처할 수 있습니다.

참고 1

고충상담 관련 부처별 업무 및 연락처

□ (국민건강보험공단)

- 고충상담 전용전화 ☎ 033-811-2282
- 노인장기요양보험 홈페이지 > 종사자마당 > 기관종사자 교육코너 > 장기요양기관업무 안내 e-book > **재가요양보호사 인권보호매뉴얼**
- 노인장기요양 기관포털 > 기타 > 게시판 공지사항 > **재가요양보호사 인권보호매뉴얼**

□ (고용노동부) 근로계약과 다른 임금 지급, 임금체불, 부당해고, 직장내 괴롭힘

- ☎ 1350 / 카카오톡 채팅상담(실업급여) 평일 9시~18시 / www.moel.go.kr
- (여성노동법률지원센터 고용평등상담) 평일 13:30시~17시 / www.yeono.org

□ (근로복지공단) 고용·산재보험 주관, 업무상 사유에 따른 근로자 부상, 질병, 산재보상 신청 등

- ☎ 1588-0075 / www.comwel.or.kr
- (근로복지넷) welfare.comwel.or.kr ... 근로자와 그 가족을 위한 다양한 복지 서비스 등
- (근로자지원프로그램(EAP) 고객센터) ☎ 080-080-5988 평일 9시~18시

□ (국가인권위원회) 장애·성별·나이·노동 등에 대한 차별행위, 성희롱 등 인권상담

- ☎ 1331 (평일9시~18시) / www.humanrights.go.kr
- (방문상담) case.humanrights.go.kr 예약

□ (대한법률구조공단 무료법률상담)

- (전화상담) ☎ 132 (평일 9시~17시50분)
- (방문·온라인·화상 상담) www.klac.or.kr

□ (성평등가족부) 여성폭력, 성폭력, 성희롱 등

- 여성긴급전화: ☎ **1366 (24시간 상담), 지역번호+1366** / www.mogef.go.kr
- (채팅상담) 카카오톡 검색창에 '여성폭력 사이버 상담' 채널추가 후 상담 (24시간 상담)
- (여성폭력 사이버 상담) www.women1366.kr (24시간 상담)

□ (해바라기센터) 성폭력피해자통합지원센터

- 365일 24시간 상담, 의료, 법률·수사 등을 무료 제공 / www.sunflowercenter.or.kr
- ☎ 1366 으로 전화 시 지역과 상황에 맞는 해바라기 센터 연계

□ (여성인권진흥원) 성희롱·성폭력근절 종합지원센터

- ☎ 02-735-7544 / <https://www.stop.or.kr>

참고 2

장기요양기관용 표준근로계약서(시설용) (예시)

표준근로계약서 (시설용)

_____ (이하 '사업주(사업주의 위임을 받은 사용자 포함)'라 함)과
 _____ (이하 '근로자'라 함)은(는) 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로개시일 :

_____ 년 _____ 월 _____ 일부터

* 근로 계약 시 기한의 정함이 있는 경우에만 근로종료일 기재

2. 근무장소 : _____

* '사업주'가 지정하는 장소(단, 업무상 필요한 경우 '사업주'가 '근로자'와 협의하에 근무장소를 변경할 수 있다)

3. 근무직종 및 업무 내용

1) 직종 : _____

2) 업무내용 : _____

4. 근로시간 및 휴게시간

1) 근무형태, 근무시간, 휴게시간은 다음 각호와 같다.

① 근무형태 : _____

② 근무시간 : _____

③ 휴게시간 : _____

2) 교대근무자의 경우 근무 일정표에 따른다.

3) 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다. 단, 당사자 간의 합의에 따라 1주 12시간을 한도로 근무시간을 연장할 수 있다.

5. 근무일 및 휴일

1) 근무일 : _____

2) 휴 일 : _____

① 주휴일(매주 _____요일)

② 근로자의 날(5.1.)

③ 근로기준법 시행령 제30조제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일

- ☐ (한국공인노무사회) 산재, 퇴직금, 부당해고, 실업급여 관련 공인노무사 무료 상담
 ○ 만 25세 이상 ☎ 02-6293-6120 평일 10시~17시 / 만24세 이하 상담 ☎ 1644-3119
 ○ <https://www.kcplaa.or.kr> > 노무상담전화

- ☐ (고용복지플러스센터) 실업급여, 직업능력개발 등
 ○ www.workplus.go.kr (지역별 센터 이용가능)

- ☐ (서울노동권익센터) 무료노동상담, 권리구제지원, 교육, 등 정보 제공
 ○ 세무상담 02-6953-4585~6, 노동법률상담 1661-2020 평일 10시~17시
 ○ 심리상담 및 마음돌봄 집단치유 프로그램 등 www.labors.or.kr 에서 신청

- ☐ (서울특별시 장기요양요원지원센터) 임금, 산재 등 노동상담, 성희롱 상담, 심리상담
 ○ (전화) 장기요양요원 고충종합상담 든든콜 ☎ 1544-7315 평일 9시~18시
 ○ (온라인) 노동상담 www.dolbom.org
 ○ (방문) 서울 은평구 통일로 480 대일빌딩 2층 (전화 예약 후 내방상담 가능)

☐ (장기요양요원지원센터)

- 서울특별시 장기요양요원지원센터 ☎ 02) 389-7790
- 서울특별시 장기요양요원지원센터(서남본부) ☎ 02) 830-1303
- 서울특별시 장기요양요원지원센터(동북본부) ☎ 02) 981-9838
- 서울특별시 장기요양요원지원센터(동남본부) ☎ 02) 401-7790
- 강원특별자치도 장기요양요원지원센터 ☎ 033-261-0211
- 인천광역시 장기요양요원지원센터 ☎ 032) 715-7680
- 경기도 장기요양요원지원센터 ☎ 031) 837-8579
- 경기도 수원시 장기요양지원센터 ☎ 031) 218-7830
- 경기도 부천시 장기요양요원지원센터 ☎ 032) 329-8663~4
- 경기도 화성시 장기요양지원센터 ☎ 031) 294-1630
- 경기도 이천시 장기요양요원지원센터 ☎ 070) 4014-3815
- 대전광역시 장기요양요원지원센터 ☎ 042) 331-5651
- 충청북도 장기요양요원지원센터 ☎ 043) 820-3670~2
- 경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터 ☎ 055) 251-8250
- 경상남도 동부권 돌봄노동자지원센터 ☎ 055) 820-8250~3
- 경상남도 서부권 돌봄노동자지원센터 ☎ 055) 762-8250
- 광주광역시 장기요양요원지원센터 ☎ 062) 607-5294
- 울산광역시 장기요양요원지원센터 ☎ 052) 244-7942
- 전북특별자치도 장기요양요원지원센터 ☎ 063) 902-5533
- 전라남도 장기요양요원지원센터 ☎ 061) 287-9701
- 제주특별자치도 장기요양요원지원센터 ☎ 064) 702-3783

6. 임금

1) 급여적용기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지

2) 급여항목 :

임금항목		산정시간(월)	금액
통상임금 (시급)		-	
기본급		-	
연장수당		시간	
야간수당		시간	
휴일수당		시간	
기타수당	장기근속장려금		
	가족수당		
	명절수당		
	OO수당		
	OO수당		
합 계			

3) 위 명시된 연장, 야간, 휴일근로를 한 경우에는 해당 시간에 대해 근로기준법 제56조에 따라 가산수당을 지급한다.

4) 임금지급일 : 급여는 매월 일부터 일까지 정산하여 월 일에 지급한다 (휴일의 경우는 전일 또는 익일 지급)

5) 임금지급방법 : 계좌이체(등록된 본인의 예금계좌로 입금)로 지급한다.
(은행, 계좌번호 : 예금주)

7. 연차유급휴가

1) 1년간 80퍼센트 이상 출근한 경우 15일의 유급휴가를 부여한다. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 경우 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 경우에는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 부여한다.

2) 사용자는 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 시설 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

3) 기타 사항은 근로기준법 및 취업규칙 등에서 정하는 바에 따른다.

8. 사회보험 적용 및 신고(해당란에 체크)

사업주는 근로자에 대하여 관계법령에 따라 사회보험을 신고한다.

☐ 고용보험 ☐ 산재보험 ☐ 국민연금 ☐ 건강보험

9. 퇴직급여

1) 퇴직급여제도의 종류 : _____

2) 사업주는 계속근로기간이 1년 이상, 1주간 평균 15시간 이상 근무한 자가 퇴직하는 경우 그 지급 사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 퇴직급여를 지급하여야 한다.

3) 근로자가 퇴직금을 받을 권리는 3년간 보장된다.

4) 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다.

10. 근로계약 해지 및 해고의 제한

단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따른다.

11. 근로계약서 교부

근로계약서 1부를 각각 작성하여 보관하도록 한다

12. 기타

이 계약서에 명시되지 않은 사항은 단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따르며, 사업주는 근로자의 권리와 의무를 명확히 설명해야 한다.

※ (보건복지부 발행) 2025년 『노인보건복지사업안내(2권)』 <붙임 2>, p.301

※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림 • 자료실 > 공지사항 > 게시번호 1477

참고 3 장기요양기관용 표준근로계약서(재가/단시간용) (예시)

표준근로계약서 [재가/단시간용]

_____(이하‘사업주(사업주의 위임을 받은 사용자 포함)’라 함)과
_____(이하‘근로자’라 함)은(는) 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

1. 근로개시일 :

년 월 일부터

* 근로 계약 시 기한의 정함이 있는 경우에만 근로종료일 기재

2. 근무장소 : _____

* ‘사업주’가 지정하는 장소(단, 업무상 필요한 경우 ‘사업주’가 ‘근로자’와 협의하에 근무장소를 변경할 수 있다)

3. 근무직종 및 업무 내용

- 1) 직종 : _____
- 2) 업무내용 : _____

4. 근로시간 및 휴게시간

- 1) 근무형태, 근무시간, 휴게시간은 다음 각호와 같다.
 - ① 근무형태 : _____
 - ② 근무시간 : _____
 - ③ 휴게시간 : _____
- 2) 방문 요양보호사의 경우 근무 일정표에 따른다.
- 3) 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다. 단, 당사자 간의 합의에 따라 1주 12시간을 한도로 근무시간을 연장할 수 있다.

5. 근무일 및 휴일

- 1) 근무일 : _____
- 2) 휴 일 : _____
 - ① 주휴일(매주 요일)
 - ② 근로자의 날(5.1.)
 - ③ 근로기준법 시행령 제30조제2항에서 정하고 있는 공휴일 및 대체공휴일

6. 임금

- 1) 급여적용기간 : 년 월 일부터 년 월 일까지
- 2) 급여항목 :
 - 월급제 () (급여지급형태 V표시)

임금항목	산정시간(월)	금액
통상임금(시급)	-	
주휴수당	-	
휴일수당	시간	
장기근속장려금		
가족수당		
명절수당		
00수당		
00수당		
합 계		

- 시급제 () (급여지급형태 V표시)

항 목	금 액
기본시급	

- 3) 위 명시된 연장, 야간, 휴일근로를 한 경우에는 해당 시간에 대해 근로기준법 제56조에 따라 가산수당을 지급한다.
- 4) 임금지급일 : 급여는 매월 일부터 일까지 정산하여 월 일에 지급한다 (휴일의 경우는 전일 또는 익일 지급)
- 5) 임금지급방법 : 계좌이체(등록된 본인의 예금계좌로 입금)로 지급한다.
(은행, 계좌번호 : 예금주 _____)

7. 연차유급휴가

- 1) 1년간 80퍼센트 이상 출근한 경우 15일의 유급휴가를 부여한다. 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 경우 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 경우에는 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 부여한다.
- 2) 사용자는 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 시설 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
- 3) 기타 사항은 근로기준법 및 취업규칙 등에서 정하는 바에 따른다.

8. 사회보험 적용 및 신고(해당란에 체크)

사업주는 근로자에 대하여 관계법령에 따라 사회보험을 신고한다.

☐ 고용보험 ☐ 산재보험 ☐ 국민연금 ☐ 건강보험

9. 퇴직급여

- 1) 퇴직급여제도의 종류 : _____
- 2) 사업주는 계속근로기간이 1년 이상, 1주간 평균 15시간 이상 근무한 자가 퇴직하는 경우 그 지급 사유가 발생한 날로부터 14일 이내에 퇴직급여를 지급하여야 한다.
- 3) 근로자가 퇴직금을 받을 권리는 3년간 보장된다.
- 4) 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다.

10. 근로계약 해지 및 해고의 제한

단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계법령에 따른다.

11. 근로계약서 교부

근로계약서 1부를 각각 작성하여 보관하도록 한다

12. 기타

이 계약서에 명시되지 않은 사항은 단체협약, 취업규칙, 근로기준법 등 노동관계 법령에 따르며, 사업주는 근로자의 권리와 의무를 명확히 설명해야 한다.

※ (보건복지부 발행) 2025년 『노인보건복지사업안내(2권)』 <붙임 2>, p.304

※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림 • 자료실 > 공지사항 > 게시번호 1477

참고 4

표준임금명세서 (예시)

[예시] 급여명세서 양식 - 세부항목 및 산출근거 포함

2021년 12월 급여명세서

급여유형 : 재가장기요양기관 직종 : 사회복지사
방문요양
성명 : 홍길동 생년월일(사번) : 1962-11-08(20160002)
지급일 : 2021-12-24

지 급 항 목		공 제 항 목	
기본급	1,500,000	국민연금	23,500
연장수당	100,000	건강보험	17,000
야간수당	0	고용보험	0
휴일수당	0	장기요양보험	0
장기근속장려금	0	소득세	0
가족수당	60,000	주민세	0
명절수당	0	0000	
00수당			
총합	1,660,000	총합	70,500

지급총액 1,660,000 공제총액 70,500

**** 이체금액(실수령액) = 지급총액 - 공제총액 ****

3. 이체사항

이체은행명	은행계좌번호	이체금액(실수령액)
농협(11:중앙회)	개인정보유출방지를 위해 미표기	1,589,500

* 귀하의 노고에 진심으로 감사드립니다.

급여유형 : 재가정기요양기관 방문요양 직종 : 사회복지사
성명 : 홍길동 생년월일(사번) : 1962-11-08(201600002)
지급일 : 2021-12-24

근로일수	총 근로시간수	연장근로시간수	야간근로시간수	휴일근로시간수
20	170	10	0	0

지 급 항 목

[illegible]

※ (보건복지부 발행) 2025년 『노인보건복지사업안내(2권)』 <붙임 2>, p.307

참고 5 장기요양급여 제공 상호협력동의서

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 **수급자와 장기요양요원**(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, **장기요양기관 장의 역할**을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 **본인의 인권을 침해당하지 않고 보호 받을 권리**가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 협의 하에 장기요양급여 **제공 계획서의 범위 안에서 장기요양급여의 구체적인 내용을 요청** 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 **요양보호사의 인격을 최대한 존중**하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위**는 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 **무리한 요구나 행위**를 하지 않습니다.

■ 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여외행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

II 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양기관 및 수급자(보호자)로부터 **인권 침해**를 당하지 않도록 **보호받을 권리**가 있습니다.

장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 수급자의 인격을 존중하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.
- 수급자의 급여 이용에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 **상호협조** 하에 장기요양급여의 제공이 이루어 지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	• 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) • 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) • 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) • 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	• 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회 활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	• 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) • 수급자의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서 지원	• 말벗, 의사소통 도움 등

장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

III 장기요양기관 장의 역할

장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 **급여 계약·제공·관리** 과정에서 **존중받을 권리**가 있습니다.

장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) **상호간**에 **인권침해가 발생하지 않도록** 노인인권 보호교육, 녹음기기 착용 권고 등 사전 예방조치를 시행하여 **양측의 인권을 보호**하여야 합니다.

■ 장기요양기관 장은 장기요양요원의 보호를 위해 **필요한 조치**를 취하는 등 **의무**를 가집니다.

「노인장기요양보험법」 제35조의4, 시행령 14조4(장기요양요원의 보호)

① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 **적절한 조치**를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조제1항 각 호에 다른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

(시행령 14조의4) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 **고충의 해소를 요청하는 경우에는** 해당 장기요양요원의 **업무를 전환하는 등의 조치**를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

수급자(보호자)와 요양보호사 등, 장기요양기관이 상호 존중할 때 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

작성 일자 : 20 년 월 일

수급자 성명: _____(서 명) 장기요양요원(요양보호사 등) 성명: _____(서 명)

보호자 성명: _____(서 명) 장기요양기관: _____(서 명)

※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림 • 자료실 > 공지사항 > 게시번호 1477