

2026년 운영규정

밀알재가복지센터

목 차

1. 이용자 모집 방법등에 관한 사항
2. 이용 계약에 관한 사항
3. 이용료등 비용에 대한 변경 방법 및 절차에 등에 관한 사항
4. 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 그 서비스기준과 비용에 관한 사항
6. 의료를 필요로 하는 경우에는 그 구체적인 처리절차
7. 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항
8. 서비스 제공자의 배상 책임, 면책 범위에 관한 사항
9. 운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항
10. 인력관리 규정에 관한 사항
11. 보수에 관한 사항
12. 직원의 복리 후생에 관한 사항
13. 안전과 보건에 관한 사항
14. 고충처리 절차에 관한 사항

이용자 모집방법 등에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 이용자 및 대상

대상자는 노인복지법 제34조에 따라 다음 각 호와 같다.

1. 노인장기요양보호법 제15조에 따른 등급판정기준에 따라 장기요양급여를 받을 자(이하 “수급자”라 한다.)
2. 장기요양급여수급자 이외의 (등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 장기요양서비스의 제공이 필요한 자.

■ 이용절차

수급자는 이용신청서를 접수하면 기관은 자격 요건을 확인 후 수급자택내를 방문하여 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약후 서비스를 이용합니다.

■ 이용자 모집방법

모집방법은 인터넷 홈페이지, 블로그와 홍보지, 대중매체 및 관계기관 연계 협력, 지역사회 홍보, 이용자, 보호자 통하여 모집한다.

이용계약에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 계약목적

1. 기관과 수급자 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 이용계약, 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차, 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항 등 「노인복지법 시행규칙」 제22조제2항에 따른 규정 한다.

■ 계약기간

1. 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 간은 1년으로 한다.
2. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서다 도착한 날까지로 한다.
3. 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 정기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 중하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
4. 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스비용 종료를 원할 경우에는 본 기관에서의 서비스가 종료된다.

■ 이용계약에 관한 사항

1. 이용계약은 본 기관 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 수급자 또는 이용자와 기관과의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항에 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
2. 이용계약(서약)서를 작성회되 계약서내용에는 계약목적과 계약당사자(기관주체), 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 인수인계원칙, 규정의 조항 및 해석, 계약사

항 확인 서명 등 포괄하여 작성하고 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.

3. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정실질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효한다.

■ 급여비용/월이용료

1. 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험상 추가산정 및 비용청구지침 또는 노인복지법상 본인부담금 수납규정에 의한다.
2. 급여비용은 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여비용의 (15%) 본인부담으로 한다. 단, 동법 제40조3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리한다.
3. 노인장기요양보험에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감(6%, 9%) 국민기초생활수급자는 무료(0%)이다.
4. 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당금액으로 한다.

■ 기타 비용부담

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

■ 계약자, 당사자의 의무

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무

① 서비스제공자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효한다.

② “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신지 않은 경우는 제외)

③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

2. 서비스이용자 의무

① 월 이용료 납부 의무

② 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

③ 기타 기관 규칙 이행 의무

3. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무

① 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무

② 수급자의 월 이용료 등 입소비용 부담의무

③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무

④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무

⑤ 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

■ 신원인수인의 권리·의무

인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강 상태를 점검하고, 인수인계에 철저를 기하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.

2. 수급자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.

3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.

4. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다..

■ 계약의 해제

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을

해지 할 수 있다.

1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 “갑”, “을”간의 신뢰
관계 본인부담금을 지연시킴으로서 갑이 인정할 경우
3. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공
이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여성서비스 제
공에 막대한 지장을 줄 때
5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났
을 때
6. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
7. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

이용료 등의 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 이용료 등 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 기관은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인 부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - ④ 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용이 변경되었을 경우
3. “②”항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
4. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 하며,
 - ② 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자) 안내하며,
 - ③ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 - ④ 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시군구에 장기요양급여 신청) - 입소,이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출 - 서류확인 - 공단에 입력 - 서비스 이용

서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

 밀알재가복지센터

■ 급여 일반 원칙

1. 가정방문급여는 수급자의 가정(가정집 등 수급자의 사적인 공간)에서 제공하는 것을 원칙으로 한다.
2. 장기요양급여는 장기요양인정서의 장기요양급여의 종류 및 내용에 따른 표준장기요양이용계획서(장기요양 필요 영역 및 장기요양 단기목표, 중장기목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용 계획 및 비용, 유의사항 등)에 따라 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야 한다.
3. 장기요양기관 및 종사자는 법 제3조제1항에 따라 수급자의 심신상태·생활환경과 수급자 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하고 제3항에 따라 수급자의 심신 상태나 건강 등이 악화되지 않도록 의료서비스의 연계하여 제공하여야 한다.

■ 서비스 제공내용

1. 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
2. 가정방문급여는 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공하여야 한다.

■ 방문요양급여 제공서비스

1. 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동지원(세면, 목욕, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다.
2. 가사 및 일상생활지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 1회 방문당 최대 120분 범위내에서 제공하도록 노력하여야 한다.

3. 정서지원은 1회 방문당 최대 60분 범위내에서 제공하여야 한다.
4. 의견소견서에 치매상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 4등급까지의 수급자 또는 5등급 수급자에게는 인지기능 악화 방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
5. 제4항의 인지활동형 방문요양급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.

■ 방문목욕급여 제공서비스

1. 방문목욕급여는 요양보호사 2인이 수급자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공되며 수급자의 신체 상태에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
2. 방문방문급여에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.

■ 방문간호급여 제공서비스

1. 방문간호급여는 법 제23조제1항 제1호다목에 따라 간호사 등이 제공한다.
2. 간호사 등은 수급자의 상태변화 등으로 당초의 방문간호지시서와 다른 내용의 간호, 처치 등이 필요한 경우 방문간호지시서 발급의사와 상의한 후 지시에 따라 간호를 시행하며, 반드시 그 내용을 급여제공기록지에 기재하여야 한다.

■ 서비스 이용료

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보호법」 및 「장기요양급여비용산정기준 등에 관한

세부사항」에 따른다.

1. 수급자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 수급자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단 부담금)를 공단으로 청구하여 지급 받는다.

② 수급자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 아래표에 따른다.

방문요양 급여비용 및 본인부담 기준(2026.01.01.)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

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

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

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

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 「장기요양급여비용 등에 관한 고시」 (보건복지부 고시)에 따름

※ 장기요양등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담함.

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (회귀난치성 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	6%
기초생활수급권자	0%

※ 2026년도 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율

장기요양 등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급	본 인 부 담 율
월 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320	일반대상자 : 15% 의료·경감대상자 : 6%, 9% 기초생활수급권자 : 0%

③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다,

④ 월 중간에 수급자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

⑤ 수급자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 아래표와 같다.

※ 2026년도 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금 액(원)	분 류	금 액(원)
30분 이상	17,450	150분 이상	50,640
60분 이상	25,320	180분 이상	57,020
90분 이상	34,120	210분 이상	63,530
120분 이상	43,430	240분 이상	70,080

② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 아래표과 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복 가산하지 아니한다.

※ 방문요양서비스의 서비스 제공시간에 따른 급여비용 가산

서비스 제공시간	금 액(원)
18시 이후 22시 이전	방문요양서비스의 급여비용수가의 소정 수가에 20% 가산
22시 이후 06시 이전	방문요양서비스의 급여비용수가의 소정 수가에 30% 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	

3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며, 아래 표에 따른다.

※ 2026년도 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금 액 (원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	88,990
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정 내 목욕)	80,230
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분이상 60분미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

4. 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

방문간호서비스의 급여비용 산정은 수급자의 질병명, 요양등급 등과 상관없이 1회 방문당 서비스 제공시간을 기준으로 하며, 아래표에 따른다.

※ 2026년도 방문간호서비스의 급여비용 산정기준

분 류	금 액 (원)
15분 이상 ~ 30분 미만	42,880
30분 이상 ~ 60분 미만	53,770
60분 이상	64,690

■ 기타 비용부담

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 수급자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 수급자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 수급자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

■ 본인부담금 납입

1. 기관은 매월 수급자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 익월 15일까지 수급자가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 산정하여 “본인부담금청구서”와 함께 “노인장기요양보험법시행규칙 급여비용명세서”를 발급하고 “급여비용명세서발급대장”에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받는 수급자(또는 보호자)는 매월 30일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.

3. 본인부담금 징수는 수급자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.

4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시를 증명하는 “장기요양급여비용(본인부담금) 납부영수증”을 수급자(또는 보호자)에게 발행하고 “노인장기요양보험법시행규칙 본인부담금수납대장”에 기록한다.

5. 수급자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) “노인장기요양보험법시행규칙 장기요양급여비납부확인서”를 발급하고 “장기요양급여비납부확인서발급대장”에 기록한다.

특별한 보호를 필요로 하는 경우에는
그 서비스 기준과 비용에 관한 사항



밀알재가복지센터

■ 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 기준

1. 수급자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

① 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 해결서비스를 제공할 수 있다.

가. 다른 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우

나. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가한 경우

② 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에는 수급자의 신체적, 정신적 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이용자에게 그 사실을 알린다.

③ 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창 예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

④ 합숙용(4인실) 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 수급자에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실사용을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다.(이실 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의 얻는다.)

2. 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

① 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 가족에게 알려 전문의료서비스를 받도록 하며, 직접 가족이 조치하게 한다.

② 호스피스 케어와 관련하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공 받을 수 있도록 한다.

③ 특별서비스 제공을 위하여 1인용 상급 침실로 이동할 경우 사전 본인이나 가족에게 이실에 대한 사유를 설명하고 1인용 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.

④ 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

의료를 필요로 하는 경우에는
그 구체적인 처리절차



밀알재가복지센터

■ 의료서비스 처리절차

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

1. 간호(조무)사의 활동사항

- ① 간호(조무)사는 매일 입소어르신의 건강상태를 점검하고, 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.
- ② 수급자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 수급자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 방문의사가 수급자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력해야 한다.
- ③ 간호(조무)사는 수급자의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.
- ④ 간호(조무)사는 수급자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

2. 협약의료기관의 진료에 관한 사항

- ① 협약 의료기관의 의사는 2주에 1회 이상 방문하여 이용자의 건강상태를 확인한다.
- ② 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
- ③ 협약의료기관의 의사는 수급자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.
- ④ 협약의료기관의 의사가 수급자를 진료한 후 처방에 따른 본인부담의 치료비는 급여비용이용료(본인부담금) 외에 본인 또는 가족이 부담한다.

3. 병원진료에 관한 사항

- ① 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ② 정기 병원 진료 시 처리절차
-병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

-병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.

-병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각 종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.

③ 응급상황에 따른 병원 진료 의뢰 시 처리절차

-응급상황 발생 시 가족 및 보호에게 연락을 취함과 동시에 119구급대에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.

-병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행 할 수 없을 경우 센터 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원한다.

④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차

-가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행 할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신 할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.

-이용자의 병원진료(정기, 수시) 시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.

-병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.

⑤ 전원조치에 대한 사항

-질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단 될 경우 기관장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치를 할 수 있다.

-기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 기관장과 협의하여 전원 할 수 있다.

시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 방문요양 이용시

1. 기관의 요양보호사는 수급자의 가정에서 요양업무 제공시 기물파손 및 물품관리에 정직해야 한다.
2. 수급자 자정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
3. 수급자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 변상한다.
4. 기관에서는 요양보호사들에게 기물 관리에 대한 교육을 실시한다.

서비스 제공자의 배상책임,
면책 범위에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 서비스제공자의 배상책임 및 면책범위

1. 서비스 실시 중에 기관의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니 한다.
2. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 기관은 수급자에게 배상할 의무를 진다.
3. 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
4. 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 수급자는 기관에게 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 수급자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - ② 수급자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - ③ 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - ④ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - ⑤ 수급자 또는 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
5. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련규정에 의한다.
6. 보호자에게 인계 후 사고로 수급자가 받는 손해에 대해서는 기관은 일체의 배상책임을 지지 아니한다.

운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

 밀알재가복지센터

■ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

1. 본 규정을 개정하고자 할 경우에는 직원의 과반수의 의견을 듣고, 직원에게 불이익하게 변경되는 경우에는 동의를 얻어 개정하여야 한다.
2. 기관장이 필요하다고 인정한 경우 또는 재직직원의 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정을 요구할 수 있다.
3. 개정이 직원의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 직원회의를 소집하여야 한다.
4. 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 기관장의 승인, 직원의 개정요구에 따른 경우에는 직원의 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

인력관리 규정에 관한 사항

밀알재가복지센터

채 용

■ 직원의 구분

기관의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 장기요양기관 인력배치기준에 따른 인력기준을 갖추고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

1. “직원”이란 정규직원(무기계직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
2. 직원은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.

■ 신규 채용

1. 직원의 신규 채용은 기관에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개채용을 원칙으로 한다.
2. 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 인사위원회의 심의를 거쳐 특별채용 할 수 있다. 이 경우 인사위원회에서 필요하다고 인정할 경우에는 별도로 시험을 실시 할 수 있다.
 - ① 임용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 임용하는 경우
 - ② 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분야에 면허나 자격을 가진 사람
 - ③ 법률에 따라 특별 채용할 수 있도록 규정한 경우
 - ④ 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접·필기 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.

■ 결격사유

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용될 수 없다.

1. 피성년 후견인이거나 피한정 후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람

4. 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에는 그 선고유예기간 중에 있는 사람
6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람

■ 수습임용

1. 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다. 이 경우 15일 이상의 특별휴가 및 휴직기간, 정직 및 직위해제기간은 수습기간에 계산하지 아니한다.
2. 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 면직시킬 수 있다.

■ 신규임용

직원의 신규 임용은 전문성, 학력, 경력, 기타 능력의 실증에 의하여 행한다.

1. 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 - ① 이력서(사진 첨부)
 - ② 주민등록등본
 - ③ 최종 학력 증명서(졸업증명서)
 - ④ 경력 증명서(해당자에 한함)
 - ⑤ 자격증 사본(소지자에 한함)
 - ⑥ 건강진단서
 - ⑦ 자기소개서
 - ⑧ 기타 기관에서는 정하는 서류
2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
3. 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

■ 근로계약

1. 장기요양기관 종사자는 「노인복지법 시행규칙」에 따라 해당 기관의 장(법인의 대표자)과 문서에 의한 근로계약을 체결하여야 한다.
2. 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 기타 근로조건을 명시한다.
3. 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
4. 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

■ 직권면직

직원이 다음 각 호의 해당할 때에는 기관장은 인사위원회 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

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

복 무 규 정

■ 직원의 의무

1. 직원은 모든 규정을 중수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
4. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.

5. 직원은 업무와 관련하여 직·간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.

■ 복무규율

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 기관의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 기관 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.

직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 아니된다

6. 직원은 기관의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 아니 된다.
7. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

승진, 승급 및 보직

승진 등은 허위 직급자 중에서 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 기관 인사위원회의 내부검토를 거쳐 결정한다.

포상 및 징계

■ 포상

기관은 인사위원회의 내부검토를 거쳐 직원을 포상할 수 있으며, 구체적인 절차 및 기준은 기관의 「직원의 복리후생에 관한 사항」에 따른다.

■ 징계의 사유

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

1. 관련법규, 운영규정을 위반 하였을때
2. 수급자를 학대(성적학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해 하였거나 물의를 야기하였을 때
3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
4. 기관의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때, 고의나 중대한 과실로 기관에 손해를 끼쳤을 때
5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때
6. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

■ 징계의 종류

징계의 종류는 파면, 감봉, 경고로 한다.

■ 징계의 효력

1. 경고 : 전 조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.
2. 감봉 : 전 조의 각 호에 해당하는 자로 경위서 3회 이상 제출하였거나 3개월 중 10일 이상 무단결근 하였을 때나 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로서 1개월 이상 6개월 이하의 기간 동안 보수의 3할을 감한다.
3. 파면 : 감봉을 년 3회 이상 받고도 뉘우침이 없을 때, 경위서를 년3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 경위서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

보수에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 임금의 정의

이 규정에서 사용한 용어 정의는 다음과 같다.

1. “보수”란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉 외 급여를 말한다.
2. “연봉”이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
3. “연봉월액”이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.
4. “시급”이란 시간당 급여를 말한다

■ 임금의 지급

임금의 지급방법은 다음과 같다.

1. 월 보수는 다음 달 20일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금, 수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
2. 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있을 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.
3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

■ 보수의 계산

보수의 계산은 다음 각 항에 의한다.

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
3. 수습기간 중 보수는 보수기준의 80%~100% 지급할 수 있다.
4. 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 기관과 협의하여 시행한다.

■ 급여의 종류

1. 직원의 급여는 기본급여, 상여금, 제수당 등으로 한다.

2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

■ 퇴직금

1. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여보장법」에 따른다.
2. 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.
3. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급 한다.
 - ① 퇴직
 - ② 해임 및 파면
 - ③ 직권면직
4. 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급 한다.

■ 상여금

상여의 종류는 아래와 같으며,

1. 기본상여금 : 기관의 연간 상여금 지급계획에 따라 지급기준별로 분할하여 지급하는 기본적 상여
2. 업적상여금 : 개인별 업적에 따라 성과 분배로 차등 지급되는 상여
3. 특별상여금 : 기관의 경영이익, 사기 진작 등을 고려하여 특별히 지급하는 상여

대상자는 현재 기관에 종사하는 직원들에게 지급한다.

■ 연장근로 및 휴일 근로 수당

1. 기관에서는 직원의 시간외 근로 및 야근근로(오후10시~오전6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장기능 한다.
2. 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 기관과 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로

시간을 연장할 수 있으며 기관 운영에 따라 직원대표 또는 노사협의회와 합의하여 근무시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.

3. 시간외 근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.

4. 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당 또는 보상휴가를 지급하여야 한다.

■ 최저임금의 효력

기관에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.

직원의 복리후생에 관한 사항

밀알재가복지센터

복지 및 포상

■ 신상필벌의 법칙

1. 직원은 신상필벌의 원칙에 따라 포상한다,
2. 상벌은 직원 가운데 뚜렷한 공적을 세우거나 과오를 저지른 직원에 대해 공적이나 과오의 내용 및 그것이 시설에 미치는 효과의 정도를 감안하여 적용한다.

■ 포상

직원 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자로 기관 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상을 행한다.

■ 포상의 시기

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

■ 포상 방법

포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금, 특별 휴가를 줄 수 있다.

■ 복리후생

1. 기관은 직원의 복리후생 증진을 위하여 필요한 조치와 각종 사업을 운영할 수 있다.
2. 직원 유니폼 및 업무상 필요한 사무용품 및 기자재 등은 기관이 일체 부담한다.
3. 단체(상해)보험 가입, 치매전문교육비, 자녀결혼 축의금, 조의금, 위로금, 격려금, 명절특별수당, 명절선물 등

휴일 및 휴가

■ 휴일

1. 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 말로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 근로자의 날(5월1일)
 - ③ 정부가 지정하는 임시휴일 단, 주휴일과 법정휴일이 중복되는 경우에는 주휴일 만을 인정한다.
2. 센터장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근로자를 정하여 근무하게 하고, 따로 정하는 날 휴무하게 할 수 있다.
3. 센터장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정 할 수 있다.

■ 휴가

1. 직원의 휴가는 연차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건의료휴가, 공가로 구분한다.
2. 직원은 휴가 중에 긴급사항에 대하여 비상연락이 가능하도록 연락 체계를 유지하여야 한다.
3. 휴가를 실시함에 있어 담당 업무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

■ 휴가일수의 계산

1. 연차휴가, 경조휴가 및 기타휴가는 별개의 요선에 따라 운영되므로 그 휴가일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
2. 휴기기간 중의 휴일은 그 휴가일에 계산에 넣지 않으나, 경조사 특별휴가는 그러하지 아니한다.
3. 휴가일수는 입사일로부터 1년이 경과한 다음 달부터 연차휴가를 적용한다.

■ 연차휴가 일수

1. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 준다.
2. 근속기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 직원에게는 1개월 개근시 1일 유급휴가를 준다.
4. 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
5. 휴가는 1년간 사용하지 아니하면 소멸한다. 다만, 기관의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니한다.

■ 연차 사용촉진

연가 사용을 촉진하기 위하여 「근로기준법」 제61조 각 호에 정한 조치를 하였음에도 불구하고 직원이 연가를 사용하지 아니하여 연가 소멸한 때에는 그 미사용 연가에 대하여 보상할 의무가 없으며, 기관의 귀책사유에 해당하지 아니한 것으로 본다.

■ 반일휴가

1. 연가는 4시간씩 2회로 나누어 있다.
2. 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연가 1일을 사용한 것으로 본다.
3. 제1항에 따라 나누어 사용하는 연가는 오전 9시 ~ 오후 6시 사이에만 사용할 수 있다.

■ 경조 휴가

직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조휴가를 허가할 수 있다.

구 분	대 상	일수
결 혼	본 인	5
회 갑	본 인	1
출 산	본 인	90
	배 우 자	3
사 망	배우자, 자녀, 배우자부모	5
	자녀, 자녀의 배우자	2

1. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
2. 경조 휴가 7일은 주휴일(일요일) 포함한다.
3. 경조휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.

본 규정에서 정하지 아니한 사항은 「근로기준법」과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

안전과 보건에 관한 사항

밀알재가복지센터

■ 안전·보건규정 준수

기관과 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

■ 기관장 의무

기관은 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보건과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

■ 직원의 의무

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

■ 건강진단의 실시시기 등

1. 기관은 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
2. 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다.

■ 근골격계 질환 및 감염예방

기관을 직무교육을 통해 연1회 이상 근골격계질환 및 감염예방, 관리에 대한 교육을 실시하고, 근골격계질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하여 치료를 받게 한다.

■ 재해보상

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

■ 업무외 재해

기관은 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

■ 해석적용

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

고충처리 절차에 관한 사항

 밀알재가복지센터

■ 고충 접수방법 및 처리원칙

1. 직원의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를 안내한다.
2. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수해야 한다.
 - ① 전화
 - ② 인터넷
 - ③ 직원 면담
 - ④ 고충처리함, 건의함 등
3. 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 직원이 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
4. ‘불만 및 고충’의 내용이 특정 직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 불만 및 고충처리 담당자와 공동 해결해야 한다.

■ 고충 접수 경로

전화상담	061-262-8081
이메일	2628081@naver.com
방문상담	전남 신안군 암태면 중부로 1922 기관사무실
고충처리함 위치	밀알재가복지센터 사무실 현관입구

■ 고충 처리 과정



■ 고충 처리 기준

고충 처리함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 민원인과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하여야 한다.
3. 직원으로 하여금 근무의욕과 시기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.
5. 장기요양기관의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 장기요양기관 시설장과 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.

■ 고충접수 및 처리기한

고충 접수는 다양한 경로를 통해서 접수하고, 접수된 고충처리는 10일 안에 처리한다. 시설장은 접수된 고충처리를 위해 회의를 실시하고, 결과를 직원에게 알리고 반영하여 재발 방지를 위해 노력한다.

※ 상시근로자 30인 이하 기관은 고충 처리 기한을 자율적으로 정할 수 있음.

■ 처리결과 및 안내

고충 처리 결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고 하여야 한다.

■ 불만 및 고충처리 기록

기관은 ‘불만 및 고충처리 기록장’을 만들어 불만 및 고충접수 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2016년 10월 5일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2017년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2018년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2019년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2020년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2021년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2022년 1월 1일부터 시행한다

부 칙

(시행일) 본 규정은 2023년 1월 1일부터 시행한다

부 칙

(시행일) 본 규정은 2024년 1월 1일부터 시행한다

부 칙

(시행일) 본 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.

부 칙

(시행일) 본 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.

