

운 영 규 정

한마음 복지용구 센터

목 차

제1장 총 칙

제1조 목적	1
제2조 적용범위	1

제2장 사업

제3조 사업목적	1
제4조 사업내용	1
제5조 재정	1

제3장 시설운영

제6조 운영방침	2
제7조 인원 및 조직	2
제8조 직책 및 직무 구분	2
제9조 기록물 보존 및 관리	3
제10조 이용자 개인정보보호	5
제11조 관련문서의 비치	5
제12조 전시장 관리	6

제4장 이용정원 및 대상자 모집방법

제13조 이용대상	6
제14조 이용정원 및 대상자 모집방법	7

제5장 이용계약에 관한 사항

제15조 계약의 목적	7
제16조 이용계약 사항	7
제17조 본 사업소의 의무	7
제18조 수급자(보호자)의 의무	8
제19조 신원 인수 권리 및 의무	8
제20조 계약 해지	8

제6장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제21조 전문인배상책임보험의 가입	9
제22조 배상책임	9
제23조 면책범위	9

제7장 서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제24조 서비스의 내용	9
--------------------	---

제25조 법적근거	11
제26조 대상자 및 방식	11
제27조 서비스 제공 절차	11
제28조 월 이용료 및 기타 비용부담액	12
제29조 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 규정	12
제30조 시설물 이용 및 복지용구 주의사항 등에 관한 사항	13
제31조 욕구사정	13

제8장 이용자 불만 및 고충처리 체계 운영

제32조 고충의 정의	14
제33조 불만 및 고충처리 체계	14
제34조 불평 처리의 대응	15

제9장 취급제품의 홍보, 안내, 정보게시

제35조 취급 제품의 홍보, 안내, 정보 게시	18
---------------------------------	----

제10장 인력관리 및 복무관리

제36조 인력관리	18
제37조 복무관리	19
제38조 건강관리	19
제39조 배상책임보험 가입	22
제40조 퇴직급여	22

제11장 직원회의 및 서비스 질 향상계획

제41조 직원회의, 사례회의	23
제42조 서비스 질 향상	23
제43조 서비스 만족도조사	24
제44조 외부기관 서비스연계	24

제12장 직원교육

제45조 직원교육 목적	24
제46조 교육내용	24
제47조 교육계획의 수립	27
제48조 정기 직원교육	27
제49조 비정기 직원교육	27

제13장 직원 고충처리

제50조 고충처리 절차	28
--------------------	----

제14장 환경개선준비금 및 운영충당적립금 관리

제51조 운영충당금의 적립	28
제52조 환경개선준비금의 적립	28
제53조 환경개선준비금(또는 운영충당적립금)의 관리】	29

제15장 제품 유통에 관한 사항

제54조 유통의 목적	30
제55조 유통의 적용범위	30
제56조 전시장	30
제57조 관리책임자	30
제58조 제품 배송 방법	30
제59조 재고관리	31
제60조 환경 위생 관리업무	31
제61조 제품 소독에 관한 사항	31

제16장 복지용구 주요대여 품목 소독지침

제62조 목적과 방법별 요건	32
제63조 소독방법	32
제64조 용구별 소독 지침	34
제65조 소독실시이행여부에 대한 검증방법	35
제66조 시료검사 시 최소 안전기준	35
제67조 복지용구사업소 및 소독전문업체 비치 서식	35

제17장 운영위원회

제68조 목적	36
제69조 구성	36
제70조 기관 대표의 의무	36
제71조 기능	37
제72조 구성원의 임무	37
제73조 정기, 임시회의 및 운영	37

제18장 운영규정의 개정

제74조 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	38
-------------------------------	----

제19장 부칙

제75조 시행일	38
----------------	----

제1장 총칙

제1조 【목적】

본 운영규정은 한마음 복지용구 센터(이하 ‘기관’ 이라 한다)의 조직과 운영전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 기관의 효율적인 운영을 추구하고 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법, 시행규칙 제19조 2항」에 따른 재가장기요양 급여 이용자(이하 ‘대상자’ 라 한다) 및 소속직원의 권익 보호, 나아가 지역사회복지 증진에 그 목적이 있다.

제2조 【적용범위】

기관의 운영과 관련하여 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 기관 소속직원은 본 운영규정을 준수하여야 한다.

제2장 사업

제3조 【사업목적】

노인성 질환 및 고령 또는 중증 장애로 거동과 생활 불편으로 인한 등급판정 이용 대상자에게 그 능력에 따라 자립한 일상생활을 영위할 수 있도록, 대상자의 심신 상태 및 환경을 고려하여 복지용구를 제공함으로써 신체적 재활과 낙상 예방 및 심신의 기능을 향상시키고 안정된 생활을 유지할 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다.

제4조 【사업내용】

1) 기관은 「노인장기요양보험법 시행령」 제 9조에 따른 기타재가급여를 제공하는 기관(이하 “ 복지용구사업소” 라 한다)을 운영하는 것을 사업 내용으로 한다.

2) 기관은 「노인장기요양보험법」 제 15조 2항에 따라 장기요양급여를 받을 자(이하 “수급자” 라 한다.)에 대한 복지용구의 급여 방식이 구입방식과 대여방식으로 구분됨에 따라 수급자가 원하는 방식으로 용구를 구매할 수 있도록 제공 및 서비스한다.

① 구입방식 : 수급자가 「구입품목」에 대해 본인부담금을 부담하고 구입

② 대여방식 : 수급자가 「대여품목」을 일정기간 대여하고 당해 제품의 대여 가격에서 본인 부담금을 부담하는 방식

3) 「복지용구 급여 범위 및 급여기준 등에 관한 고시」 제2조제3항에 따른 복지용구 분류 체계별 급여 품목(별표1)을 구매할 수 있도록 정보 및 제품을 제공한다.

제5조 【재정】

기관의 재정은 국민건강보험공단(이하 ‘공단’ 이라 한다)에서 지급되는 보험수가, 대상자 본인부담금, 시·군·구 보조금, 사업수익금, 기타 수입금 등으로 충당한다.

제3장 시설운영

제6조 【운영방침】

- 1) 복지용구의 제공은 이용자가 요양 간호 상태 등의 경감 혹은 악화의 방지 또는 요양 간호 상태가 되는 것의 예방 및 수급자를 보호하는 사람의 부담의 경감에 이바지하도록 적절히 운영한다.
- 2) 복지용구 18개 품목 중 판매와 대여제품을 구분하여 운영하고 품목은 항상 청결하고 안전하게 정상적인 기능을 가지는 복지용구를 제공한다.
- 3) 판매 제품은 수급자별 기준에 따라 본인부담금을 수급자에게 받아 징수하고 그 근거 서류를 비치한다.
- 4) 대여제품은 수급자별 대여제품과 대여 기간 등을 명시하여 착오가 없도록 현황 유지를 하며 요양원 입소자(복지용구 전 품목)와 병원 입원자(복지용구 일부 품목)에게는 이중 청구가 되지 않도록 관리하며 제공 원칙을 준수한다.
- 5) 제공하는 복지용구 질의 평가를 실시해 항상 그 개선을 꾀한다.

제7조 【인원 및 조직】

- 1) 기관은 재가장기요양기관의 최소 인력기준을 항시 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
- 2) 기관은 체계적인 기관운영 및 서비스 관리를 위해 관리책임자를 1인 이상 임명한다.
- 3) 관리책임자(기관장)는 상근하여야 하며 상근시간 외에도 응급상황 등의 상황에 대비하여야 하며, 가정방문급여 기관의 관리책임자는 요양보호사의 업무를 할 수 없다.
- 4) 기관의 조직은 관련 규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제8조 【직책 및 직무의 구분】

기관 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다. 구체적인 직책과 업무는 “[업무분장표\(별지1\)](#)”를 따른다.

- 1) 기관운영
 - ① 제반 업무 총괄 관리 및 책임
 - ② 운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리
 - ③ 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정
 - ④ 상여 승급 상벌 채용의 결정
 - ⑤ 대외업무 총괄
 - ⑥ 각 부분의 업무 계획 및 집행 방침의 승인 및 감독
 - ⑦ 예산 준비 및 관리
 - ⑧ 직원의 복리후생 문제
- 2) 복지용구 상담

- ① 이용자의 신체상황 등을 종합적으로 청취
- ② 적절한 복지용구의 선정 및 사용법 설명
- ③ 복지용구 계약
- ④ 복지용구 사후관리
- 3) 배송 및 설치
 - ① 복지용구 운반업무의 관리 및 지도
 - ② 복지용구 조립·설치업무의 관리 및 지도
 - ③ 복지용구 회수업무의 관리 및 지도
- 4) 세정·소독
 - ① 복지용구의 보관
 - ② 복지용구의 세정·소독
 - ③ 복지용구의 보수 점검
 - ④ 배송차량의 세정·소독
- 5) 서무
 - ① 경리 회계의 관한 일체의 업무 처리
 - ② 문서 수발
 - ③ 물품구입
 - ④ 보조금 신청 및 정산
- 6) 업무 분장 상세
 - ① 시설대표는 기관운영, 복지용구상담, 서무를 맡는다.
 - ② 시설장은 복지용구 상담, 배송 및 설치, 세정·소독 위탁관리, 서무보조를 맡는다.
 - ③ 세정·소독은 위탁업체 “메디클린케어”를 통해 진행하며 업체관리는 시설장이 맡는다.

제9조 【기록물 보존 및 관리】

- 1) 문서 편철
 - ① 모든 기록물은 사안 단위로 관련 공문끼리만 얹게 편철한다.
 - 발생·경과·완결의 관계로 연결되는 하나의 사안 단위
 - 하나의 주제·과제·행사·회의·사안 관련 기록물
 - 기타 기록물철 단위로 적합한 업무단위
 - ② 기록물 철은 100매 이내로 얹게 하되 분량이 많을 때는 2권 이상으로 분철한다. 이경우 동일 분류 번호에 권 호수만 달리하고, 면표시는 권호수 구분 없이 계속 연결된다.
 - ③ 편철 순서는 위로부터 표지, 색인목록(수시작성), 발생일자 순으로 문건의 순서로 끼워 넣어 편철한다.
- 2) 기록물 작성 및 등록
 - ① 단위 업무별 편철 기준을 작성 운영한다.
 - ② 업무 담당자는 단위 업무 편철 기준에 따라 기록물 철을 작성하면 지체없이 기

록물철등록부 에 등록한다.

3) 문서 보존

① 문서 관리

- 담당자 및 담당부서는 보존문서의 기록 대장을 작성·비치하여야 한다.
- 모든 문서철을 연도별, 분류 번호별, 보존 기간별로 구분하여 보존하여야 한다.
- 보존문서는 도난·화재·분실에 주의하며 보관장소에 보관함을 원칙으로 한다.

② 보존기간

- 문서의 보존은 영구(준영구)보존, 10년 보존, 5년 보존, 3년 보존, 1년 보존으로 구분한다.
- 문서별 보존 기간은 표(문서보존기간)를 참조한다.
- 경리, 자금 등 장부, 전표의 보존 기간은 관련 기관의 지침에 따른다.

③ 보존 기간의 산정

- 보존 기간은 처리, 종결된 다음해 1월 1일부터 가산한다. 다만, 기기, 비품 등 고정자산 관련 문서의 보존 기간은 당해 고정자산의 구입, 폐기 또는 매각 후 부터 가산한다.
- 처리, 종결이라 함은 다음 각 호와 같다.
 - 기한이 정해져 있는 협정서 또는 권리 서류에 있어서는 그 기한이 종료된 것
 - 사고와 소송 등에 있어서는 그 사건이 해결된 것
 - 장부류에 있어서는 폐쇄 또는 연도 마감 처리된 것
 - 기타 문서의 내용 또는 사항의 효력이 상실된 것

④ 폐기

- 담당자 및 담당부서는 보존 기간이 끝난 문서는 보존할 필요가 없는 문서를 조사하여 시설장과 협의하여 매년 2월말까지 폐기하여야 한다.
- 폐기문서는 보존 문서 기록 대장에 폐기 일자를 기록한 후 소각한다. 다만, 비밀문서나 중요문서를 제외하고는 재생 활용할 수 있다.
- 전항 단서의 규정에 의하여 재생 활용하는 폐문서에는 별도로 정하는 폐기인을 날인하여, 보존 분과 명확히 구별되도록 한다.

4) 문서보존기간

구분	문서내용	사례	참고	예시
영구 보존	•기관의 존립 상 기본 규정이 되는 문서 •관청의 주요 인허가 문서 •등기, 등록 및 소송에 관한 서류 •계약서, 합의서 등 효력이 영속되는 서류 •기관의 중요 재산에 관한 문서 •직원 입사 관련 주요 문서 •기타 역사적 가치가 있는 문서	운영 내규 위탁/인허가 자산 비품 등 재산 관련 자료 인사 기록문서 연혁 기록부, 연혁 기록사진	원본 보관	
10년	•전항에 속하나 영구보존의 필요가 없는 것 •예·결산, 회계에 관한 제작부 및 전표 •영구 보존이 외 업무수행상 기본의 문서 •제 증명의 발급 대장 •제도, 규격 등에 관한 계획, 조사, 연구서	결산보고서, 총계정원장, 결의서, 회계장부/증빙서 (현금출납, 총계정원장, 자산(비품)관리 대장) 시설별 운영 계획/실적/평가서 기부금 및 후원금 관리 대장	예산/실적/ 결산 등은 CF보관, 원 본폐기	
5년	•프로그램 계획 및 시설 운영일지	프로그램 관리(사업 계획,	사업 계획	

	•운영 통계 자료 및 예산, 감사에 관계된 문서 •각종 국서, 지방세 등 조세에 관련된 문서 •인사에 관련한 문서	실적,과정 기록, 평가서) 각종 통계 및 분석자료, 법인 감사, 행정감사자료 법인세, 부가세 신고서 제급 여명 세서, 퇴직 정산	서/실적서/ 평가서 등 CF보관, 원본 폐기 각종 통계 자료 등은 CF보관, 원 본 폐기	
3년	•노동법에 관련된 문서 보존 •통상의 회의록 •시장조사 홍보 등 기획 관계 서류 •경리에 관한 보조적 서류, 통계 서류 •대내외 일반문서 •관련법규에 의해 점검기록이 요구되는 문서 •기관 평가에 관한 사업실적 증빙서류	단체협약서, 인사에 관한 통지서 임원, 간부 회의록 예수금 출납부, 회의 수납 대장 일반 공문 접수·발송 대장 안전 검사 대장, 안전 점검 일지 프로그램일지 및 증빙 관련 서류		소독일지, 소독일지 대장, 차량소독 일지
수시 폐기	•원본이 있는 복사 문서 •각종 자료, 도표, 법령, 내규, 지침이 갱신 된 후 갱신 이전의 문서 •활용 가치가 상실된 문서			

제10조 【이용자 개인정보보호】

1) 기본 원칙

- ① 복지용구사업소에서 수집된 고객의 개인정보를 적절하게 관리한다.
- ② 개인정보를 안전하게 관리하고, 최신 자료로 유지함으로서, 고객의 개인정보를 보호하고 적절한 서비스 제공자료로 이용한다.

2) 준수사항

- ① 이용자 및 그 가족의 장기요양등급, 성명, 주소, 전화번호, 건강상태 등 관련 모든 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.
- ② 이용노인 및 가족에 대한 개인적인 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되어지고 보호되어야 한다.
- ③ 이용자 및 가족들은 자신의 정보가 비밀보장 되기를 기대할 권리가 있으며, 정보 제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람들에게만 허가되어야 한다.
- ④ 특정한 이용 목적시에만 개인정보를 활용하도록 한다.
- ⑤ 노인의 정보 공개가 필요한 경우 기관은 이에 대한 규정을 마련하도록 하고, 정보 공개에 대한 보호자의 동의를 구하도록 한다.
- ⑥ 서비스 이용자의 정보가 담긴 문서는 분쇄하여 폐기해야 한다.
- ⑦ 서비스 이용자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있고, 서류장은 잠금장치가 되어 있어야 한다.
- ⑧ 서비스 이용자의 정보를 다루는 전 직원은 서비스 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리 배치를 해야 한다.

제11조 【관련문서의 비치】

장기요양기관은 다음 각 호의 서류를 비치하도록 하고, 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙에 따라 보존해야 할 기록물과 보존기간 명시한다.

- 1) 복지용구 관련기본 서류
- 2) 장기요양보험제도 장기급여비용 관계서류(장기요양급여비용 심사청구서, 청구명세서, 복지용구확인서, 장기요양급여비용 명세서 사본)
- 3) 욕구사정 관련서류, 개인정보 활용동의서

제12조 【전시장 관리】

- 1) 공간배치 및 관리
 - ① 외부에 복지용구사업소임을 알 수 있도록 ‘노인장기요양보험’, ‘복지용구’ 용어를 사용하고, 외부에서 전시 물품을 볼 수 있도록 한다.
 - ② 상담공간, 복지용구 전시공간, 복지용구 체험공간을 확보한다.
 - 상담공간에는 테이블과 의자를 두어, 편안하게 앉아서 설명을 들을 수 있게 하고 제품 카달로그 등을 비치한다.
 - 전시공간은 일정한 간격을 두고, 품목별로 구분하여 전시하고. 물건을 쌓아두거나 너무 과도하게 진열하지 않도록 한다.
 - 체험공간은 실제 복지용구를 공간의 제약없이 체험해 볼 수 있는 공간을 확보하여야 한다.
 - ③ 고객이 잘 볼 수 있도록 제품별 가격표를 부착한다.
 - 가격표에는 상품명, 규격, 가격(일반소비자 가격, 보험 가격, 대여 가격) 등을 표시한다.
 - ④ 전시품을 잘 확인할 수 있도록 적절한 조도 및 온도를 유지한다.
- 2) 청결관리
 - ① 시설, 복지용구 전시 및 체험제품 등을 청결하게 유지하고 작동상태를 확인한다.
 - ② 매장내의 바닥, 유리창 등은 청결하게 유지하고, 판매용도 외의 물건이 적재되지 않도록 한다.
 - ③ 전시장은 항상 정리정돈 한다.
 - ④ 난방기, 에어컨, 환기구 등은 주기적으로 확인하여 청결하게 유지한다.

제4장 이용정원 및 대상자 모집방법

제13조 【이용대상】

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 장기요양 인정등급 판정을 받은 자로 한다.

- 1) 65세 이상 노인 또는 65세 미만으로 노인성 질병을 원인으로 거동이 현저히 불편하여 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자로서 노인장기요양보험법에 의거 등급판정을 받은 자

2) 노인성질환 또는 노화로 인해 심신의 장애에 따라 등급을 받은 자

제14조 【이용정원 및 대상자 모집방법】

1) 이용정원은 시설에 규정된 복지용구 사업의 특성상 서비스 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 따라 서비스를 제공한다.

2) 대상자 모집은 온라인, 오프라인 등의 방법으로 실시한다.

- ① 지역사회 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천
- ② 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
- ③ 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 홈페이지 및 블로그를 통한 인터넷 홍보활동
- ④ 기타 기관 직원 및 요양보호사의 소개 및 대상자의 주변권유 등

제5장 이용계약에 관한 사항

제15조 【계약의 목적】

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적에 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제16조 【이용계약 사항】

- 1) 이용계약 목적은 복지용구를 사용하여 급여제공 목적을 달성하고, 낙상예방, 욕창예방, 치매예방, 재활 용구를 실현하여 수급자에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
- 2) 계약기간은 장기요양 대상자로 1등급-5등급, 인지지원등급 받은 자를 우선적으로 장기요양인정서의 유효기간으로 정한다. 대여제품은 별도의 의사표시가 없는 한 인정 유효기간 범위 내에서 계약기간을 정하고 판매 제품은 판매 일자로 계약서를 작성하여 별도 계약기간을 정하지 아니한다.
- 3) 이용계약 전 제공하는 복지용구의 기능, 안전성 및 위생 상태 등과 관련하여 점검을 실시한다.
- 4) 복지용구의 제공에 대해서는 수급자의 신체의 상황 등을 고려하여 복지용구의 조정을 실시해, 사용 방법, 유의 사항 및 고장 시의 대응 등을 충분한 설명을 실시한 다음 필요에 따라서 사용 방법의 지도를 실시한다.
- 5) 이용자로부터의 요청이나 사용 상황을 확인해 필요한 경우 사용 방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

제17조 【본 기관의 의무】

- 1) 복지용구의 제공에 대해서 수급자 신체 상황을 고려하여 사용 방법, 유의 사항 및 고장 시의 대응 등을 기재한 문서를 수급자에게 교부하고 충분한 설명을 한다.

- 2) 수급자로부터 요청이 있을 시 물품 상황을 확인해 필요한 경우 사용 방법의 지도 및 수리 등을 한다.
- 3) 본 기관은 수급자가 입소 중이거나, 의료기관 입원하고 있는 경우 복지용구 급여가 제한될 수 있음을 고지하여야 하며, 만약 수급자가 이 사실을 고지하지 않을 경우 그 책임과 비용은 수급자(보호자)가 부담한다.

제18조 【수급자(보호자)의 의무】

- 1) 월 이용료 납부 의무
- 2) 수급자(보호자) 인적사항 및 복지용구 사용에 필요한 내용에 변경이 있을 수 즉시 통보 의무
- 3) 시설 또는 병원등에 입소(원)시 즉시 통보 의무(대여품목 이용자에 한함)
- 4) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
- 5) 대여제품의 사양 변경 및 가공 또는 개조를 할 수 없음

제19조 【신원 인수 권리 및 의무】

- 1) 신원인수인을 1명으로 정한다.
- 2) 신원인수인은 계약체결에 의해 “을” 이 “갑” 에 대한 채무에 대해 책임을 진다.
- 3) 신원인수인은 다음 각 항을 사업소에 통지하여야 한다.
 - ① 수급자의 신원인수인이 변경되었을 경우
 - ② 수급자의 신원인수인 주소지가 변경되었을 경우
 - ③ 수급자의 신원인수인이 사망 또는 금치산 혹은 한정치산의 선고를 받았을 경우
 - ④ 수급자의 신원인수인이 강제집행, 가처분, 경매 혹은 화해 신청을 받거나 또는 신청 할 경우
 - ⑤ 장기출장 등으로 보호자의 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정하여야 할 의무가 있다.
 - ⑥ 대상자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등 모든 것에 대한 책임 의무가 있다.

제20조 【계약 해지】

- 1) 물품 등의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대해서는 소비자기본법의 “소비자 분쟁해결기준” 에 따라 수리, 교환 또는 배상을 하거나, 계약의 해제, 해지 및 이행 등을 하여야 한다.
- 2) 이용 규칙 및 기관 운영에 피해를 주거나 민형사상의 문제를 야기할 시 기관의 판단으로 계약기간 중이라도 계약을 종료할 수 있다.
- 3) 수급자의 사망 또는 입소(원)에 따라 대여제품을 반납하고 계약을 해지할 수 있다.
- 4) 수급자(보호자)가 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 해지할 수 있다.

제6장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제21조 【배상책임보험의 가입】

- 1) 기관은 시설장 등 직원이 급여 제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 직원 개인별 “상해보험 보험사의 전문인 배상책임보험(이하 ‘배상책임보험’ 이라 함)”에 필히 가입하도록 조치한다.
- 2) 시설장 및 직원은 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지 사항을 “**배상책임보험 관리대장(별지2)**”에 기록한다.
- 3) 배상책임보험 미가입 또는 해지한 직원은 서비스를 제공할 수 있는 자격이 주어지지 않는다.

제22조 【배상책임】

- 1) 서비스 제공계획에 따른 급여 제공 중 시설장 및 직원의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
- 2) 직원의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결 방안을 도모하고, 기관이 가입한 배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
- 4) 대상자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 그에 상응하는 보상을 치른다.
- 5) 서비스 제공 시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
- 6) 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제23조 【면책범위】

- 1) 대상자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 시설장 및 직원에게 책임을 묻지 않는다. 단, 시설장 및 직원은 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
- 2) 특이 질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작 증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 기관에 책임을 묻지 않는다.

제7장 서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제24조 【서비스의 내용】

본 기관에서 공급계약서에 따라 공급되는 복지용구는 보건복지부장관이 정하여 고시하는 건강보험공단에서 지정받은 품목을 구입하거나 대여해 주는 서비스이다.

2025 국민건강보험공단 복지용구 품목별 안내

품목					사용가능횟수
구입 품목	1		이동변기	화장실로 이동하기 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	5년
	2		목욕의자	목욕 시 자세유지 및 편안한 목욕을 도와주는 용품	5년
	3		성인용보행기	보행이 불편한 경우 실내·외에서 혼자서 이동할 수 있도록 보조하는 용품	5년
	4		안전손잡이	손잡이를 부착하여 자립 환경을 조성하고 안전사고 예방을 위한 용품	없음
	5		미끄럼방지용품	실내에서 미끄러지지 않도록 하여 낙상사고를 예방하기 위한 용품(양말, 매트)	없음
	6		간이변기	외상상태, 소변조절 등이 어려운 경우 용변을 쉽고 안전하게 볼 수 있는 용품	없음
	7		지팡이	보행이 불편한 경우 보행을 보조하는 용품	2년
	8		욕창예방방석	장시간 앉아 있거나 휠체어를 이용할 경우 욕창을 예방하는 용품	3년
	9		자세변환용구	장시간 누워있는 경우 자세 및 위치 변환을 보조하는 용품	없음
	10		요실금팬티	배뇨 조절 기능 저하 등으로 요실금증상이 있는 어르신에게 쾌적한 일상생활 지원을 위한 용품	없음
대여 품목	11		수동휠체어	보행이 불가능하거나 장시간 보행이 곤란한 경우 이용하는 용품	5년
	12		전동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 전동식 용품	10년
	13		수동침대	일어나는 동작 등을 보조하고 자립을 지원하는 수동식 용품	10년
	14		이동욕조	거동이 불편한 경우 자신이 거주하는 방에서 외부로의 이동없이 간편하게 목욕 가능한 용품	5년
	15		목욕리프트	입욕시 높낮이를 조절하여 안전하고 편리하게 목욕을 실시하며 수발자의 편리를 도모하는 용품	3년
	16		배회감지기	인지장애가 있는 수급자의 배회 및 실종을 미연에 방지하는 용품(GPS형, 매트형 등)	5년
구입 또는 대여 품목	17		욕창예방매트리스	체중을 분산하고 통풍을 원활하게 하여 욕창을 예방하는 용품	3년
	18		경사로(실외용) 경사로(실내용)	실내외에서 수동휠체어 또는 성인용보행기 이용 시 이동성 확보 및 안전사고 예방을 위한 용품	8년 2년

※ 목욕리프트는 현재 급여중인 제품이 없습니다.

제25조 【법적근거】

- 1) 노인장기요양보험법 제 15조(등급판정 등), 제 23조(장기요양급여의 종류)
- 2) 노인장기요양보험법 시행령 제 9조(기타재가급여)
- 3) 노인장기요양보험법 시행규칙 제 19조(기타재가급여 제공기준 등)
- 4) 복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시(보건복지부)
- 5) 복지용구 품목별 제품목록 및 급여 비용 등에 관한 고시(보건복지부)
- 6) 복지용구 급여대상 품목 선정 및 급여비용 산정 등에 관한 세부사항(공단)

제26조 【대상자 및 방식】

- 1) 급여대상자
 - ① 장기요양보험 대상자중 시설에 입소하지 않은 자로 함
 - ② 복지용구 급여를 받던 중 시설 입소시 그 시점부터 지급을 중단 함
- 2) 급여방식
 - ① 구입방식:구입품목10종에 대해 제품별 수가에서 본인부담금을 부담하고 구입하여 사용하는 방식
 - ② 대여방식:대여품목6종을 일정기간 대여하여 사용하는 것으로 제품별 대여 수가에서 본인부담금을 부담하고 사용하는 방식
- 3) 급여기준
 - ①복지용구를 구입하는 경우 내구연한이 정해진 품목은 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있다.
 - ②내구연한이 정해지지 않은 품목이라도 미끄럼 방지용품과 자세변환용품은 수급자의 연한도액 적용기간 중 최대 급여 가능 개수를 초과하여 구입할 수 없다.

제27조 【서비스 제공 절차】

- 1) 복지용구 방문상담
 - ① 수급자 및 보호자등이 본사업소를 방문 이용 상담 시 장기요양급여 인정서, 복지용구급여확인서 제출
 - ② 수급자중 의료급여법에 따른 수급권자는 주소지 관할 시군구청장에게 장기요양급여를 신청하여야 함(장기요양기관 입소, 이용의뢰서를 본사업소로 통보)
- 2) 급여가능 여부조회
 - ① 본사업소는 복지용구급여확인서 혹은 인터넷 및 유선으로 수급자의 신청내역에 대한 급여가능 여부를 조회(공단포털 또는 지사)
 - ② 수급자가 의료급여법에 따른 수급권자의 경우 장기요양기관 입소, 이용의뢰서 확인
- 3) 복지용구 제공 계약 체결
 - ① 수급자
 - 급여계약체결후 본사업소는 계약서 2부를 작성하여 1부를 수급자에게 발급함

② 본사업소

- 본인부담금율에 따라 본인부담금을 수납
- 복지용구 제공
- 복지용구 사용방법, 사용상 유의 사항, 고장시 대처 방법등을 안내

4) 계약체결 내역 통보

본사업소

- 공단포털(복지용구 계약내역 등록화면)에 직접 등록
- 또는 모사전송으로 지사에 통보(장기요양급여계약내역서)
- 계약내역이 변경된 경우에도 동일하게 처리

5) 급여비용 청구 및 지급

공단포털에서 직접 청구

제28조 【월 이용료 및 기타 비용부담액】

- 1) 본사업소에서 판매 및 대여로 진행되어 발생하는 비용은 노인장기요양보험제도 수가 산정 및 비용청구 지침에 관한 고시에 따라 아래 규정에 의해 비용을 청구한다.
- 2) 수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위 내에서 제공 받을 수 있으며 연 한도액은 수급자 1인당 160만원이다.(다만, 연 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우 또는 비급여 제품의 구입을 원하는 경우 그 비용을 이용자 본인이 전적으로 부담한다.)
- 3) 등급자 본인 또는 가족의 요청에 따라 전액 자부담하는 경우는 예외로 하며, 이때에도 이용계약을 체결한다.

연 이용 한도	구분	공단 부담금	본인 부담금	내역
160만원	일반수급자	85%	15%	100%중 85%를 국민건강보험공단이 지원, 15%는 본인이 부담
	경감수급자	91%	9%	100%중 91%를 국민건강보험공단이 지원, 9%는 본인이 부담
	의료수급자 경감수급자	94%	6%	100%중 94%를 국민건강보험공단이 지원, 6%는 본인이 부담
	기초수급자	100%	0%	100%를 지방자치단체장이 지원.

제29조 【이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 규정】

이용 대상자 또는 가족은 이용계약 기간 중이라도 다음과 같은 방법으로 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

- 1) 이용비용 및 본인부담금은 장기요양급여 수가 기준에 준하며 요양급여 비용은 매년 장기요양위원회가 결정 고시하는 장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시에 따라 달라질 수 있다.

- 2) 기관은 보건복지부 고시에 의한 복지용구 급여 가격을 기준으로 비용 및 본인부담금을 산정하고 고시 변경으로 인해 복지용구 제품의 급여 가격의 변경이 있을 경우 비용 및 본인부담금을 산정하여 수급자 또는 보호자에게 통보한다.
- 3) 본인부담금의 징수는 수급자 또는 보호자가 기관의 은행 계좌에 온라인 송금하거나 온라인 송금이 불가능할 경우에는 배송직원이 수금하여 기관에 납부한다.
- 4) 기관의 시설장에게 구두 상 또는 서면으로 서비스 변경을 요청하면, 서비스를 변경하여 제공하고 그에 따른 이용료로 변경하여 적용한다.
- 5) 센터에서 정기적인 수급자 상태 점검 등에 의해 상태파악 결과 서비스변경이 필요할 경우에는 반드시 서면으로 수급자 또는 가족에게 동의를 얻어 변경된 서비스를 제공하고 이에 따른 이용료로 변경하여 적용한다.(다만, 응급을 요하는 상황에서는 사후 서면으로 보고하여 동의를 득하여 변경된 이용료를 적용할 수 있다.)
- 6) 수급자 또는 보호자가 기관에 요청(유선 또는 내방) 한 경우 기관, 수급자, 서비스 제공자 3자 간의 합의 후 변경된 서비스를 제공하고 그에 따른 본인 부담금도 변경하여 제공한다.
- 7) 기관에서 정기적인 서비스 이용자 상태 점검 등에 의해 상태 파악 결과 서비스 변경이 필요한 경우에는 반드시 서면으로 대상자 또는 가족에게 동의를 얻어 변경된 서비스를 제공하고 이에 따른 본인부담금도 변경하여 적용한다.
- 8) 다음 각 호의 요건에 해당하는 경우에는 수급자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료 및 비용 변경 요구를 특별한 절차 없이 방문 또는 통신망을 통하여 요구할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - ③ 수급자의 건강 상태와 환경적인요인으로 변경의 요구가 있을 경우
 - ④ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제30조 【시설물 이용 및 복지용구 주의사항 등에 관한 사항】

- 1) 기관에서 제공하는 급여제공과정에 필요한 멸균용품, 위생용품, 소독제, 기타 등의 비품 또는 장비는 급여제공자의 지시에 따라 사용하여야 한다.
- 2) 보행기, 휠체어, 안전손잡이, 이동변기, 침대, 자세변환용구 등 재활운동과 이동에 필요한 장비의 사용 시에는 급여제공자가 이용대상자에게 충분한 설명을 하고 필요에 따라 시연을 행한 후 사용하여야 하고, 반드시 급여제공자의 조력이 있을 때에만 사용하여야 하며, 급여제공자와 이용대상자가 충분한 의사소통을 통하여 한 동작씩 진행하고 안전을 확인한 후 다음 동작을 진행한다. 이때 급여제공자는 이용대상자의 돌발행동에 항상 대비하여 동작을 이어 간다.

제31조 【욕구사정】

수급자(급여대상자)에 대한 개별적인 욕구사정을 다음 각 호의 절차에 의해 실시한다.

- 1) 이용의뢰나 신청 시, 상담을 통해 3일 이내로 서비스 제공여부를 결정하고, 그 결

과를 전화, 구두, 서면 등으로 통보한다.

2) 수급자(급여제공자)의 문제규명, 제공서비스, 목표설정, 제공계획을 위해 필요한 욕구사정을 실시하고 “**욕구사정기록지(별지3)**”를 작성한다.

3) 서비스의 계획이행과 이용자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고, 이용자의 만족도 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.

4) 서비스 목표달성 및 종결사유 발생 시 사후관리를 철저히 한다.

제8장 이용자 불만 및 고충처리 체계 운영

제32조 【고충의 정의】

1) 고충이란?

① 소비자가 대금을 지불해 상품을 구입 또는 대여 되어 실제로 사용한 결과, 상품에 대한 불평, 불만

② 계약 내용, 표시 내용, 문의의 대응 등

③ 납품, 회수 시의 대물사고, 일정 등 서비스에 대한 불평

④ 개인정보의 취급, 사생활 침해 등에 대한 불평

2) 소비자로부터의 불평은 기업에 있어서는 귀중한 정보로서 보다 나은 서비스의 제공 및 재발 방지를 위한 개선책으로 활용한다.

제33조 【불만 및 고충처리 체계】

1) 불만 및 고충처리의 기본 원칙

① 초기 대응이 가장 중요하다고 인식할 것

② 바로 행동할 것

③ 우선, 정중하게 사과할 것

④ 상대가 감정적으로 대해도, 평정심을 잃지 말 것

⑤ 상대의 말을 충분히 들을 것

⑥ 책임전가, 책임회피를 하지 말 것

⑦ 미해결 상태로 방치하지 말 것

⑧ 사실 확인을 하지 않고, 간단하게 대응조건을 결정하지 말 것

⑧ 부당한 요구에는 의연한 태도로 대응할 것

⑧ 가능한 일과 가능하지 않는 일을 명확히 할 것

2) 불만 및 고충처리 체계의 확립

① 고객으로부터 고충·상담을 겸허히 받아들이고, 원활·신속하고 적절하게 처리하며, 고객에게 만족을 주기 위해서 필요한 고충·상담 처리 체제를 확립한다.

3) 불만 접수 창구 및 처리 담당자의 배치

① 불만·고충 접수 창구를 사업소에 배치하고, 담당 책임자를 배치한다.

② 상담자는 이용자로부터의 불만·고충을 접수하여, 상품의 고장·사고의 발생 상

황, 서비스에 대한 고충 등의 내용을 자세히 듣고 기록하여 책임자에게 보고한다.

4) 불만 접수 창구의 명시

① 고객에게 불평이나 상담 등의 대응 창구에 대한 연락처를 상품, 카탈로그, 복지용구 등에 명시한다.

5) 불만 처리 대응 부서의 배치(수리·방문조사)

① 고객으로부터 청취한 내용만으로는, 발생 상황, 불평 상품 상태 등을 정확하게 파악 할 수 없는 경우나 수리 등의 긴급을 필요로 하는 경우는 소비자를 직접 방문해 조사, 수리, 교환 등의 실무 담당자를 배치한다.

6) 불만 및 고충처리 개선 위원회의 조직

① 불평 처리는 소비자와 기업의 직접적인 접점이 되는 중요한 부문이며, 만일 고객의 일신상의 문제나 개인정보 누설 사고 등에 관련되는 중대한 불평에 신속·정확하게 대처하고, 개선대책 및 재발방지 대책을 마련하기 위해 고충처리 개선위원회를 조직한다.

② 위원회는 대표, 관리책임자, 관련 기업 대표 등 책임자 위주로 구성한다.

③ 심의 사항

- 상품의 고장 등의 개선 및 재발 방지책에 관한 사항
- 상품으로 인한 사고 발생 방지 및 재발 방지에 관한 사항
- 사고 방지에 필요한 조사 및 조정 등에 관한 사항
- 관계 기업간 제휴 및 협력 요청에 관한 사항
- 제조 기업에게 개선 요청 사항
- 사고, 인격 침해 등의 손해배상의 절충에 관한 사항
- 개인정보 누설 사고의 대응과 조사 및 지시 사항
- 긴급시의 대응 체제의 마련
- 그 외 필요한 사항에 대한 연락, 조사, 조정 등에 관한 사항

제34조 【불평 처리의 대응】

1) 접수 창구의 업무

① 불평 접수시의 대응

- 고충처리의 대부분은 최초 대응여하에 의하여 결정된다.
- 고객의 화난 목소리를 들으면 누구라도 당황하게 되고, 대응을 잘못하면 더욱 고객은 화를 내게 된다. 따라서 대응방법을 전직원에게 철저히 준비시킨다.

② 전화 대응의 경우

- 전화로 고충을 말해오는 경우의 대부분은, 감정이 격해져 있기 때문에 상대의 감정을 진정시키고, 원인 및 상황 등에 관계없이 우선 사과한다.
- 다른 사람의 잘못이라도, “자신의 잘못이다” 라는 마음으로 대응한다.
- 고객의 주소, 성명, 전화번호를 확인한다.
- 정중한 말을 사용하여 천천히 이야기하며 대응한다.

- 고객이 만족할 때까지 이야기하고, 고객의 말을 도중에 끊지 않으며 질문은 되도록 하지 않는다.

- 고충·상담의 내용을 기록한다.

③ 편지(문서)일 때의 대응

- 종이를 받은 일시를 봉투 및 편지에 날인한다.

- 편지의 내용을 확인해, 불편사항을 확인한다.

- 고객에게 편지를 받은 즉시 전화로 연락하여 불편 신청을 한 경위를 상세하게 듣고, 그 내용을 정확하게 파악한다.

- 바로 해결이 어렵다고 판단되는 경우에는, 차후 속히 회답하도록 조치한다.

④ 내사한 고객에 대한 대응

- 사무실(응접실)에서 이야기를 듣는다.

- 고객에게 적절한 담당자가 대응하고 있다는 것을 이해시키기 위하여 명함을 건네며 소속과 성명 등을 말한다.

- 고객이 감정적이더라도 냉정히 이야기를 듣는다.

- 고객의 요망 내용을 정확히 파악하고, 고객에게도 확인한다.

- 바로 해결이 어렵다고 판단되는 경우에는, 차후 속히 회답하도록 조치한다.

2) 방문 및 수리·교환의 대응

① 방문 조사시

- 방문 일시는 고객의 상황(일정)을 듣고 결정한다.

- 방문했을 때는, 명함을 건네며 소속과 성명 등을 말한다.

- 상품에 대한 고충에 대해서는 사과의 말을 건넨다.

- 상품의 상태를 확인하고, 발생의 경위를 듣는다.

- 이미 전화 등으로 파악한 내용에 대해서는 다시 확인한다.

- 인체사고 등의 경우에는 피해에 대한 문안을 드리고, 현재의 신체상황을 듣는다.

- 방문조사의 내용 및 대응방안에 대해 상사에게 보고한다.

- 사고에 대한 손해배상 및 위자료에 대해서는 고충처리 개선 위원회에 보고하여 결정한다.

② 상품의 불만에 대한 조사항목

- 발생장소의 확인

- 발생상황을 자세히 청취

- 소비자가 사용 방법을 잘 이해하지 못해 제품 이상을 주장하는 경우도 있기 때문에, 가능하면 소비자 앞에서 조작해 보는 일도 필요하다.

- 불만 상품의 확인

③ 구입일, 대여개시일, 사용기간, 사용빈도, 사용방법, 파손 등의 상황

- 대인사고에 대한 피해상황의 확인

④ 피해 부위와 정도, 병원 위치(입원·통원 유무), 의사 소견(상처의 크기, 완치까지의 기간 등), 요구사항(치료비, 위로비 등)

- 대물사고에 대한 피해 상황의 확인

⑤ 파손품명 및 파손정도, 파손품의 가격 및 사용기간, 파손품의 수리 가격, 대물 사고의 배상 또는 상품의 교환, 수리의 선택

⑥ 개인정보의 취급에 대한 대응

- 개인정보보호법에 대하여 정확히 이해하고, 그 내용을 파악하여 대응하는 세심한 주의가 필요하다.

3) 불만사항 접수에 따른 조치

① 대인 또는 대물 피해 발생에 대한 조치

- 원칙적으로 금전에 의한 배상 조치를 강구한다.
- 배상 금액은 「보험 산정 요령」을 참고로 한다.
- 고객에게 불평의 발생 원인 등 배상에 이르는 경위를 책임자가 설명한다.
- 여러 번 교섭해서 소비자와 충분히 서로 이야기하고 대화 내용을 작성하여 날인한다.

② 상품 고장 등이 발생한 경우의 처리

- 수리가 가능한 경우는 수리한다. 단 수리가 불가능한 경우 교환품을 제공한다.
- 고객이 제품의 사용을 원하지 않을 경우 구입기간이 얼마되지 않은 경우 환불도 고려한다.

③ 소비자의 오사용으로 인한 조치

- 소비자에게 발생 원인을 상세하게 설명해 향후 동종의 사고가 발생하지 않게 사용 방법을 설명한다.
- 수리 등으로 원상 회복되면, 유료로 수리하는 것을 제안한다.

4) 재발방지조치

① 재발 방지를 위해서 고객의 불만에 대한 정보를 영업 부문, 관리 부문을 포함해 관계 부서에 전체적으로 배포해 안전 대책 및 서비스의 질 향상 등에 활용한다.

- 상품에 대한 불평의 경우

② 제조업체, 수입업자 등 관련 업체와 제휴하여 불평 내용을 보고하고, 원인 불명인 경우 원인의 규명과 방지 대책을 협의한다.

③ 재고품의 검사 실시

④ 검사 및 점검 방법의 재검토

⑤ 취급 설명서 및 사용 설명 방법의 재검토

⑥ 경고 표시의 재검토

- 인권 침해, 서비스 내용, 개인정보 등의 취급에 불만이 있는 경우 직원의 교육을 철저히 하고 교육 내용을 재검토한다.

5) AS 실시

① 상품에 관한 불평에는 사용 방법의 오류, 정비·점검의 미비 등으로 인한 경우도 있기 때문에 사후 관리를 실시한다.

- 사용 상황의 확인

② 현재 사용하고 있는 복지용구의 사용 상황에 대해 정기적으로 손님에게 전화로 확인한다

- ③ 불만이 있는 경우 복지용구의 점검, 사용 방법의 지도를 실시한다.
 - 정기 점검의 실시
- ④ 납품한 후, 정기점검이 필요한 상품은 정기 점검을 실시한다.
- ⑤ 정기 점검은 성능 검사를 위주로 하고, 필요시 부품 등을 교환한다.
- ⑥ 대여 복지용구는 계약 조항에 근거해 정기 점검을 실시한다.

제9장 취급제품의 홍보, 안내, 정보게시

제35조 【취급 제품의 홍보, 안내, 정보 게시】

- 1) 기관에서 만든 홍보지를 통해 복지용구 구입 및 이용방법에 대해 홍보하며 강동구 내의 방문요양 센터에 직접 방문하여 어르신께서 필요한 복지용구 제품 구매를 도와드리거나 어르신택에 방문하여 복지용구 안내 및 설치 등의 서비스를 제공한다.
- 2) 기관 정보 및 공지사항은 장기요양보험 홈페이지의 공지사항란에 게시한다.
 - ① 시군구 신고항목: 주소, 전화번호, 인력현황, 시설현황, 급여종류
 - ② 노인장기요양보험 홈페이지 등록항목: 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, 사진, 홈페이지 주소 및 교통편, 주차시설 등.
- 3) 급여이용에 필요한 운영규정의 개요, 제공하는 장기요양급여의 종류, 노인학대신고 기관, 최종장기요양기관 평가결과 등은 기관 내부에 게시한다.

제10장 인력관리 및 복무관리

제36조 【인력관리】

- 1) 채용 및 교육
 - ① 기본적으로 노인에 대한 이해와 존중감, 책임감과 성실성을 갖추는 것이 가장 중요하며, 장기요양기관(복지용구사업소 포함)에서 근무한 경력이 있는 부분을 우대해서 채용한다.
 - ② 채용은 정부 고용24(<https://m.work24.go.kr/>), 케어파트너(<https://www.carepartner.kr/>), 사람인(<https://www.saramin.co.kr/>)등 공인되고 관련 인력들이 많이 찾는 사이트에 공고를 올려 구인을 진행한다.
 - ③ 기관에 채용되면 다음과 같은 채용교육을 기본적으로 이수해야 한다.
 - 복무관련 기본 사항 : 기본 복무 원칙, 인사 규정, 급여 및 승진 체계, 인력별 업무분담, 기관의 비전 및 목표, 행동원칙 등
 - 해당 직종의 서비스 제공 관련 : 복지용구사업소 서비스 가이드라인, 기록서식 및 활용, 보고체계, 서비스 질 관리 등

제37조 【복무관리】

1) 직원의 기본 복무 원칙

① 자세와 복장

- 항상 웃는 얼굴로 친절하게 고객을 대한다.
- 기본적으로 노출이 심한 의복은 피하고, 단정한 옷차림을 유지한다.
- 노인이나 가족에게 부담을 주는 강한 향수나 과도한 악세사리는 피한다.
- 손톱이나 두발 등도 단정하게 유지한다.

② 고령자와 의사소통의 원칙

- 고령자들은 가정과 사회로부터 소외되고 고립된 상황에 처해 있어 자신을 무가치한 존재로 생각하거나 낮은 자아 존중감을 갖고 있는 경우가 많으므로 격려하고 지지하는 분위기를 조성하도록 노력해야 한다.
- 고령자는 청력의 장애, 지적능력의 저하, 어휘력과 표현력의 부족 등으로 의사소통이 감퇴되어 있는 경우가 많으므로 비언어적 의사소통을 잘 이해해야 한다.
- 고령자의 눈높이에 맞는 어휘와 실례를 사용하여 고령자와의 의사소통이 원활히 이루어질 수 있도록 노력한다.
- 대화 시에는 침착하고 낮은 소리로 간결하게 하고, 대답을 재촉하지 말고 비언어적인 표정과 몸짓표현에 주목하고 반응해 준다.
- 노인에게 질문은 한 번에 한 가지 내용만 하며, 1.2.3 대화법(한번 질문하고 두 번 들으며 세 번 고개를 끄덕임)을 사용한다.

2) 업무평가 및 개선

① 최소 년 1회 이상 직원 만족도를 평가하여, 최대한 반영하고자 노력하여 업무의 욕을 높인다. 인력이 적을 경우, 심층 면담을 진행한다.

② 직원 간 상호 평가, 노인 및 가족의 추천 등을 통하여 우수 친절 직원에 대하여 적절한 포상을 실시한다.

포상의 예) 유급 휴가, 특별 보너스 등

제38조 【건강관리】

1) 건강 검진

① 채용 시 건강상태 확인과 매년 1회 이상 정기적으로 건강검진을 실시하고, 독감 및 간염 등 기본 예방접종을 할 수 있도록 지원한다.

② 특히 고령자와 접촉이 많은 배송담당자 및 복지용구 세정소독담당자는 정기적 건강검진 이외에도 신체에 이상 증상이 있을 경우 반드시 의료기관을 찾아 정확한 원인을 파악한 후에 업무를 수행한다.

③ 스트레스 관리, 노인 및 가족과의 효과적 대화법 등을 교육하여 업무로 인한 신체적 정신적 스트레스를 경감시켜 주기 위해 노력한다.

2) 근골격계질환 예방 및 관리

① 근골격계 질환 발생 원인은 반복적인 동작 등과 같은 직접적인 원인과 개인적인

특성(체력, 숙련도 등) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무 스트레스 등의 촉진 요인 등이 상호 복합적으로 작용하여 발생한다. (관계법령 「산업안전보건법」 제39조제1항제5호 및 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제656조제1호)

- 근골격계질환 발생원인

부적절한 자세	팔꿈치를 반복적으로 머리위 또는 어깨 위로 들어올리는 작업
	무릎을 굽히거나 쪼그리는 자세 작업
	목, 허리, 손목등을 과도하게 구부리거나 비트는 작업
과도한 힘 필요작업 (중량물 취급)	반복적인 중량물 취급
	어깨 위에서 중량물 취급
	허리를 구부린 상태에서 중량물 취급
과도한 힘 필요작업 (수공구 취급)	강한 힘으로 공구를 작동하거나 물건을 잡는 작업
접촉 스트레스 발생작업	손이나 무릎을 망치처럼 때리거나 치는 작업
진동공구 취급작업	착암기, 연삭기 등 진동이 발생하는 공구 취급작업
반복적인 작업	목, 어깨, 팔, 팔꿈치, 손가락등을 반복하는 작업

- 근골격계질환 발생단계

1단계	2단계	3단계
작업 중 통증, 피로감 하룻밤 지나면 증상없음 작업능력 감소 없음 몇일 동안 지속 악화와 회복 반복	작업시간 초기부터 통증발생 하룻밤이 지나도 통증 지속 화끈거려 잠을 설침	휴식시간에도 통증 하루종일 통증 통증으로 불면 작업수행 불가능 다른 일도 어려움 통증 동반

- 근골격계질환 종류 및 증상

종류	원인	증상
근막통증후군	근육의 과다 및 반복사용 부자연스러운 작업자세	근육의 경직 및 통증 움직임 둔화
요통	중량물 인양 및 옮기는 자세 허리를 비틀거나 구부리는 자세	추간판 탈출로 신경 압박 및 허리 부위에 염좌가 발생하여 통증
수근관증후군	반복적이고 지속적인 손목의 압 박 및 굽힘 자세	손가락의 저림 및 감각 저하 내상과염/외상과염
내상과염/외상과염	과다한 손목 및 손가락 동작	팔꿈치 내 외측의 통증
수완진동증후군	진동공구 사용	손가락의 혈관 수축, 감각마비, 하얗게 변함

- 근골격계 부담 작업의 범위

근골격계 부담 작업	1. 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업
	2. 하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업
	3. 하루에 총 2시간 이상 머리 위에 손이 있거나, 팔꿈치가 어깨위에 있거나, 팔꿈치를 몸통으로부터 들거나, 팔꿈치를 몸통뒤쪽에 위치하도록 하는 상태에서 이루어지는 작업
	4. 지지되지 않은 상태이거나 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 트는 상태에서 이루어지는 작업
	5. 하루에 총 2시간 이상 쪼그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에서 이루어지는 작업
	6. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 1kg 이상의 물건을 한손의 손가락으로 집어 옮기거나, 2kg 이상에 상응하는 힘을 가하여 한손의 손가락으로 물건을 쥐는 작업
	7. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 4.5kg 이상의 물건을 한 손으로 들거나 동일한 힘으로 쥐는 작업
	8. 하루에 10회 이상 25kg 이상의 물체를 드는 작업
	9. 하루에 25회 이상 10kg 이상의 물체를 무릎 아래에서 들거나, 어깨 위에서 들거나, 팔을 뻗은 상태에서 드는 작업
	10. 하루에 총 2시간 이상, 분당 2회 이상 4.5kg 이상의 물체를 드는 작업
	11. 하루에 총 2시간 이상 시간당 10회 이상 손 또는 무릎을 사용하여 반복적으로 충격을 가하는 작업

② 기관은 직원의 근골격계 질환 확인과 예방을 위하여 기관의 급여제공지침(9.근골격계 질환 예방 지침)에 따라 “[근골격계 질환 예방을 위한 자가 테스트\(별지4\)](#)”와 “[근골격계질환 증상 조사\(별지5\)](#)”를 통해 상태를 체크하고 상태에 따라 근골격계 종합검진을 실시하여 결과에 따라 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

③ 근골격계 질환은 무엇보다 예방이 중요하며 기관은 매년 1회 이상 산업안전공단의 “[유해요인조사표\(별지6\)](#)” 통해 직원의 근무중 유해환경을 파악하여 개선을 위해 노력하며 또한 적절한 휴게시간을 보장하고 정기적으로 “근골격계 질환 예방 운동”을 실시하여 직원은 근골격계 질환을 예방하거나 최소화한다.

④ 기관과 종사자들은 근골격계 질환의 위험에 대한 초기 관리가 늦어지게 되면 영구적인 장애를 초래할 가능성이 있을 뿐만 아니라 이에 대한 치료 등 관리비용이 더 커짐을 인식한다.

3) 질병환자의 근로 금지 및 제한

① 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따른 근로를 금지하거나 제한 한다.

- 전염병의 우려가 있는 질병에 걸리자.

다만, 전염병을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니한다.

- 정신분열증,마비성 치매, 기타 정신질환이 걸린 자.

- 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자

- 그밖에 노동부 장관이 정하는 질병에 걸린 자.

② 질병에 의해 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 근무에 복귀 시킨다.

③ 질병으로 인한 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 듣고 결정해야 한다.

4) 노동재해 대책 마련

① 복지용구 배송에 따른 대비책으로 자동차보험에 가입한다.

② 질병, 사망, 실업, 기타 신체장애 등을 대비하여 직원의 4대보험(국민연금, 고용보험, 산재보험, 의료보험)을 제공한다.

제39조 【배상책임보험 가입】

기관과 직원의 안전을 위해 화재보험 및 배상책임보험 등에 가입한다.

1) 화재보험

① 화재로 인하여 보험에 가입한 재물(건물, 가재도구, 동산, 기계, 시설 등)에 발생한 손해 및 인명피해에 대해서도 치료비, 생활비 등을 지원받을 수 있는 보험으로 가입한다.

2) 배상책임보험

① 배상책임보험은 피보험자가 타인에게 신체나 재산상의 손해를 끼침으로서 법률상의 책임이 있을 때 입은 손해를 배상하는 보험으로 상해보험과 자동차보험 등에 가입해 직원의 안전을 도모한다.

- 상해보험 : 복지용구 배송·설치시의 대물 보상 및 복지용구 사용에 따른 사고 발생 시 이용자 보상
- 자동차 보험·운전자보험 : 자동차보험은 차량운행과 관련한 대인, 대물 등에 대해 운전자 보험은 자동차보험에서 보상받을 수 없는 생활유지비, 벌금, 방어비용, 변호사비용, 형사합의금 및 치료비 등 자동차 운행과 관련하여 발생한 사고로 입은 각종 손해에 대해 보상하는 보험

제40조 【퇴직급여】

1) 퇴직하는 근로자에게 계속근로기간 1년에 대해 30일분 이상의 평균임금을 퇴직금으로 지급 한다.(「근로자퇴직급여 보장법」 제8조제1항, 제2조제4호 및 「근로기준법」 제2조제1항제6호·제2항)

2) 평균임금이란 이를 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안에 해당 근로자에게 지급된 임금의 총액을 그 기간의 총일수로 나눈 금액을 말한다. 평균 임금이 근로자의 통상임금보다 적으면 그 통상임금을 평균임금으로 한다.

3) 퇴직금 산정 공식은 다음과 같으며, 고용노동부 퇴직금 계산기(www.moel.go.kr/retirementpayCal.do)에서 계산할 수 있다.

$$\text{퇴직금} = 1\text{일 평균임금} \times 30\text{일} \times (\text{재직일수} \div 365)$$

4) 기관은 퇴직연금제도(DC)에 맞게 근로자의 퇴직적립금에 대해 매년 연간 임금 총액의 1/12 이상을 퇴직연금 계좌에 적립한다.

5) 기관은 근로자가 퇴직한 경우에 그 지급사유가 발생한 날부터 14일 이내(특별한 사정이 있는 경우에는 당사자 간의 합의에 따라 지급기일을 연장할 수 있음)에 퇴직금을 지급해야 한다.(「근로자퇴직급여 보장법」 제9조제1항)

6) 위에 따른 퇴직금은 근로자가 지정한 개인형퇴직연금제도의 계정 또는 「근로자퇴

직급여 보장법」 제23조의8에 따른 계정으로 이전하는 방법으로 지급해야 한다.(「근로자퇴직급여 보장법」 제9조제2항 본문)

7) 다만, 다음의 경우에는 그렇지 않다(「근로자퇴직급여 보장법」 제9조제2항 단서 및 「근로자퇴직급여 보장법 시행령」 제3조의2)

- ① 근로자가 55세 이후에 퇴직하여 급여를 받는 경우
- ② 급여가 고용노동부장관이 정하여 고시하는 금액 이하인 경우
- ③ 근로자가 사망한 경우
- ④ 규제「출입국관리법 시행령」 제23조 제1항에 따라 취업 활동을 할 수 있는 체류 자격으로 국내에서 근로를 제공하고 퇴직한 근로자가 퇴직 후 국외로 출국한 경우
- ⑤ 다른 법령에서 급여의 전부 또는 일부를 공제하도록 한 경우

8) 급여에서 일부를 공제한 경우 남은 금액은 근로자가 지정한 개인형퇴직연금제도의 계정 또는 개인형퇴직연금 계정 등으로 이전해야 함

9) 근로자가 위에 따라 개인형퇴직연금제도의 계정 등을 지정하지 않은 경우에는 근로자 명의의 개인형퇴직연금제도의 계정으로 이전한다(「근로자퇴직급여 보장법」 제9조제3항)

제11장 직원회의 및 서비스 질 향상계획

제41조 【직원회의, 사례회의】

- 1) 기관은 기관운영개선과 직원복지증진, 서비스 질향상을 위한 의견 수렴을 위해 매 월 1회 이상 직원회의를, 분기별 1회 이상 사례회의를 실시한다.
- 2) 회의를 실시한 이후에는 회의의 종류에 따라 “**직원회의록(별지7)**” 과 “**사례회의록(별지8)**” 으로 구분하여 회의내용을 남기고 회의에 대한 사진을 촬영하여 증빙자료로 보관한다.
- 3) 기관은 본 회의에서 나온 의견과 건의사항 등은 직원 복지증진과 서비스 질 향상을 위한 최선의 제안일 경우 그 의견을 반영하도록 최선을 다하며 그 반영 결과를 보고서 등으로 작성하여 보관한다.

제42조 【서비스 질 향상】

- 1) 기관은 서비스 질을 높이기 위해 년 1회 이상 “**서비스질향상을위한자체평가계획(별지9)**” 을 이용하여 자체평가 계획을 수립하고 이를 실시한다.
- 2) 자체평가방법은 공단에서 제공하는 자체평가 프로그램을 기본 활용한다.
- 3) 평가결과를 바탕으로 미흡한 부분을 3가지 이상 선정하여 “**자체평가결과및서비스 질향상활동계획(별지10)**” 을 작성한다.
- 4) 계획서에 따라 서비스 질 향상 활동을 하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.
- 5) 서비스 질 향상 활동은 서비스 만족도 조사의 개선 활동과 별개로 관리한다.

제43조 【서비스 만족도조사】

- 1) 기관은 만족도 개선을 위해 “서비스만족도조사계획및설문지(별지11)”를 이용해 년 1회 이상 서비스만족도 조사를 계획하고 이를 실시한다.
- 2) 서비스 만족도 조사는 기관에게 서비스를 받고 있는 대상자(또는 보호자)의 50%이상을 대상으로 실시한다.
- 3) 만족도 조사 결과에 따른 개선사항을 3가지 이상 선정하여 “서비스만족도결과보고 및서비스만족도제고활동계획서(별지12)”를 작성하여 개선활동을 실시하고 그 결과를 보고서 등으로 작성하여 기록을 남긴다.

제44조 【외부기관 서비스연계】

- 1) 기관은 대상자의 상태나 대상자(또는 보호자)의 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계하여 대상자(또는 보호자)에게 지원한다.
- 2) 기관은 자원을 제공하는 기관에 “자원연계의뢰서(별지13)”로 대상자(또는 보호자)에 대한 연계를 요청하고 관리자는 “지역자원연계의뢰대장(별지14)”에 연계의뢰내역을 기록하여 결과 등을 함께 남길 수 있도록 한다.

제12장 직원교육

제45조 【직원교육 목적】

기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원교육을 정기적으로 실시한다.

제46조 【교육내용】

- 1) 기관은 직원의 원활한 급여제공을 위해 직원교육을 실시한다.
- 2) 관리책임자(또는 시설장)는 신규직원에게 급여제공지침에 대한 기본 교육을 실시한다.
- 3) 기관의 모든 직원들은 다음의 직원교육을 년 1회 이상 이수해야한다.
 - ① 운영규정에 관련한 교육.
 - ② 급여제공을 위한 지침에 대한 교육.
 - ③ 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 방법
 - ④ 이외 직무능력 향상을 위해 기관장이 필요하다고 판단하는 추가 교육 등.

4) 운영규정 교육

	내 용
1	이용자 모집 방법 등에 관한 사항(온,오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보)
2	이용계약에 관한 사항(계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제)

3	이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항
4	서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항
5	서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항
6	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
7	인력관리 규정에 관한 사항(채용, 복무, 승진, 휴가)
8	보수에 관한 사항(임금, 퇴직금, 상여금)
9	직원의 복리후생에 관한 사항(복지, 포상, 휴가)
10	안전과 보건에 관한 사항(근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진)
11	고충처리 절차에 관한 사항

5) 급여지침 교육

	내 용
1	종사자 윤리지침(수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리)
2	응급상황 대응지침(응급상황 종류, 응급상황 발생시 대응방법)
3	노인인원보호, 노인학대예방 및 대응지침(노인학대 유형, 예방, 대응방법)
4	치매예방 및 관리지침(치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료)
5	욕창예방 및 관리지침(욕창발생요인, 욕창예방방법, 욕창발생시 처치)
6	낙상예방 및 관리지침(낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치)
7	성폭력 예방 및 대응지침(성폭력 유형, 예방 대응방법)
8	근골격계 질환 예방 지침(근골격계 질환의 특성, 발생요인, 예방법)
9	감염예방 및 관리지침(감염종류, 감염예방 및 관리)
10	개인정보보호 지침(수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등)

6) 법정 의무교육

연번	교육명	온라인교육참고 사이트	교육시간 (연기준)	교육방법	기타 관련 근거 등	비고
1	노인인권교육 (의무교육)	한국보건복지인제원 의무교육 홈페이지 (https://in.kohi.or.kr)	연1회 (4시간 이상 /대면 또는 온라인)	인권교육기관에서 실시하는 집합교육, 인터넷 교육 (직장 교육 불가)	노인복지법 제6조의3(인권교육) 노인장기요양보험법 제35조의3(인권교육)	교육실적 보고 (실적보고서, 교육이수증)
2	노인학대예방 및 신고의무자교육 (의무교육)	중앙노인보호전문기관 https://15771389.or.kr 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간 이상 /자체 또는 온라인 교육 가능)	기관 직장교육 또는 사이버교육 등 기관 여건에 맞게 교육 실시 *직장교육: 중앙노인보호전문기관 홈페이지(noinbo.ho.or.kr)에 등재된 교육자료 등을 활용하여 자체적으로 실시 *사이버교육: 한국보건복지인력개발원 노인학대신고의무자과정 이수	노인복지법 제39조의6 제5항	교육실적 보고 (결과보고서, 현장사진, 교육참석자 서명부, 교육이수증)
3	장애인학대 신고의무자교육	중앙장애인권익옹호기관	연1회 (1시간 이상)	교육교재를 활용한 집합교육,	장애인복지법 제59조의4 및 동법	교육실적 보고 (결과보고서,

	(의무교육)	(https://www.naapd.or.kr) 한국보건복지인력개발원 (https://in.kohi.or.kr/index.do)	자체 또는 온라인 교육 가능)	시청각교육, 인터넷 강의 등 기관 여건에 맞게 매년 1시간 이상 실시	시행령 제36조의 4	현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증 -사이버교육시)
4	개인정보보호교육 (의무교육)	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능 (한국인터넷진흥원운영개인정보보호종합포털교육자료이용)	개인정보보호법 제28조	교육이수증 발급 -사이버교육이수시
5	직장내성희롱예방교육 (의무교육)	한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간 이상/자체 또는 온라인 교육 가능)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능	남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 제13조	교육이수증 발급 -사이버교육이수시
6	직장내 장애인 인식개선교육 (의무교육)	한국장애인고용공단 (https://edu.kead.or.kr) 한국보건복지인력개발원 (www.kohi.or.kr)	연1회 (1시간 이상/자체교육 또는 교육자료)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능 / 교육 실시 관련 서류 3년 보관 의무	장애인고용촉진 및 직업재활법 제5조의 2	교육이수증 발급 -사이버교육이수시
7	직장내괴롭힘 예방교육 (의무교육)	서울시평생학습포털 (www.sll.seoul.go.kr)	연1회 이상 (자체교육 가능)	자료 활용한 시설 내 직장교육 가능	근로기준법 제76조, 제93조(취업규칙) 표준취업규칙제72조	교육이수증 발급 -사이버교육이수시
8	퇴직연금 가입자 교육 (의무교육)	근로복지공단/퇴직연금안내 (https://pension.comwell.or.kr/websquare/?w2xPath=/pages/edu/HP03010000.xml)	연1회 (1시간 이상/자체 또는 온라인 교육 가능)	자료 활용 (퇴직연금상품가입한 금융기관) 한 시설 내 직장교육 가능	근로자퇴직급여보장법 제32조2	교육이수증 발급 -사이버교육이수시
9	자살예방교육	한국생명존중희망재단 (https://edu.kfsp.or.kr)	연1회 (1시간 이상/자체 또는 온라인 교육 가능)	한국생명존중희망재단 사이트에 접속해서 교육받은 후 결과 보고	「자살예방 및 생명존중문화조성에 관한 법률」(법률 제19529호, 2023. 7. 11 공포, 2024. 7. 12. 시행)이 개정됨에 따라 「노인복지법」에 따른 노인복지시설은 자살예방교육을 매해 1회 의무적으로 실시하고 그 결과를 보건복지부장관에게 보고	25년 실시 교육부터 자살예방 교육시스템 내 결과 보고
10	아동학대 신고의무자교육 (의무교육)	아동권리보장원 (https://iedu.ncrc.or.kr)	연1회 (1시간 이상/집합 또는 온라인 교육 가능)	강사 섭외 또는 보건복지부에서 제작한 교육교재(동영상)를 활용하여 기관여건에 맞게 인터넷 강의 또는 집합교육 실시	아동복지법 제26조, 제75조제3항 아동학대범죄의 처벌등에 관한 특례법 제10조제2항	교육실적 보고 (결과보고서, 현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증)
11	긴급지원 신고의무자교육 (의무교육)	한국보건복지인재원 의무교육 페이지 (https://in.kohi.or.kr) 보건복지부 나라배움터(mw.nhi.go.kr) 중앙교육연수원 원격연수지원센터(neti.go.kr)	연1회 (1시간 이상/자체 또는 온라인 교육 가능)	교육교재를 활용한 집합교육, 시청각교육, 인터넷 강의 등 기관 여건에 맞게 긴급복지 신고의무 교육을 매년 1시간 이상 실시	긴급복지지원법 제7조 및 긴급복지법시행규칙 제2의3	교육실적 보고 (결과보고서, 현장사진, 참석자 서명부, 교육이수증 -사이버교육시)

7) 추진일정

교육과정	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월
신규직원 교육	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
운영규정 교육	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
급여지침 교육	●	●	●	●		●	●	●	●	●		●
법정의무 교육	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●
기타 직무 교육							●					●

8) 기타 직무 교육

- 재난 또는 감염병이 발생한 경우 이와 관련된 교육
- 기타 관리책임자가 직무개선과 발전을 위해 필요한 교육

제47조 【교육계획의 수립】

- 1) 기관은 매년 11월말까지 이듬해에 제47조[교육내용]의 교육들을 실시하기 위해 “[연간 교육 계획\(별지15\)](#)” 을 수립한다.
- 2) 기관은 분기별 교육일 도래 1개월 전까지 “[직원 교육 세부 계획\(별지16\)](#)” 을 세우고 교육을 진행한다.

제48조 【정기 직원교육】

- 1) 기관은 제48조[교육계획의 수립]에서 수립된 계획(안)에 따라 교육을 실시한다.
- 2) 기관은 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
- 3) 기관의 직원은 제47조[교육내용]에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 기관은 “[직원교육이수현황표\(별지17\)](#)” 를 이용하여 직원교육을 관리한다.
- 4) 기관은 교육을 실시결과를 “[직원교육일지\(별지18\)](#)” 에 그 교육에 대한 상세 내용을 기록하며, 교육에 참석한 직원은 참석자서명부에 서명을 한다.
- 5) 기관은 제3항, 제4항을 토대로 직원의 교육 참석율을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리에 근거가 될 수 있다.

제49조 【비정기 직원교육】

기관은 소정의 참석율 미달로 인해 필요한 경우 직원교육을 수시로 계획하고 진행할 수 있다.

제13장 직원 고충처리

제50조 【고충처리 절차】

- 1) 기관은 고충 처리를 통하여 전체 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 직무 환경을 조성하도록 노력한다.
- 2) 직원은 근무 중 문제점 및 애로사항, 성폭력 사례 및 기타 고충에 대하여 “**고충상담(신청)일지(별지19)**”를 이용하거나 직원 면담, 유선, 문자 등의 방법으로 고충 사항을 접수할 수 있다.
- 3) 기관은 고충 처리를 진행함에 있어 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정, 신속하게 처리하여야 한다.
- 4) 기관은 접수된 고충(건의사항)을 검토하여 타당성이 있을 경우 즉시 시정하여야 하고, 그 처리 과정 및 결과를 직원에게 통보하고 고충 상담(신청)일지와 “**고충상담접수·관리대장(별지20)**”에 기록하여 관리한다.

제14장 환경개선준비금 및 운영충당적립금 관리

제51조 【운영충당금의 적립】

- 1) 운영충당적립금의 정의

기관 운영에 필요한 사항 중 상당한 지출이 소요되는 등 적립하지 않을 경우 기관의 안정적 운영에 영향을 미칠 수 있는 사항에 대하여, 2년 또는 그 이상의 기간 동안 일정 부분을 사전에 적립하여 사유 발생 시 이의 해결을 위한 비용으로 지출하고자 적립하는 것으로 운영충당적립금은 기관의 경영환경에 따른 자율성을 존중하되, 다음의 사항을 고려하여 적립하여야 한다.

- ① 사전에 적립되지 않을 경우 기관 운영에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항에 대하여 적립한다.

예) 설비관련 장비, 파손 및 내구연한 등으로 교체가 필요한 사무기기 등

- ② 적립하지 않을 경우 타 세출예산 과목으로 당해 연도 지출이 힘든 항목에 대하여 적립한다.

- ③ 적립된 예산은 반드시 적립 목적에 맞게 지출한다.

- ④ 운영충당금 적립으로 인하여 당해 연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 적립한다.

제52조 【환경개선준비금의 적립】

- 1) 시설환경개선준비금의 정의

시설 개·보수, 내·외부 도색 등 시설의 환경 개선 사업을 목적으로 2년 또는 그 이상의 기간 동안 일정 부분을 사전에 적립하여 당해 목적에 사용하는 적립금으로 시설

환경 개선 준비금은 다음의 사항을 고려하여 적립하여야 한다.

- ① 시설의 환경 개선을 위하여 2년 또는 그 이상의 기간 동안 적립이 필요한 사항에 대하여 적립
- ② 적립된 예산은 반드시 적립 목적에 맞게 지출
- ② 시설환경개선준비금 적립으로 인하여 당해연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위내에서 적립

제53조 【환경개선준비금(또는 운영충당적립금)의 관리】

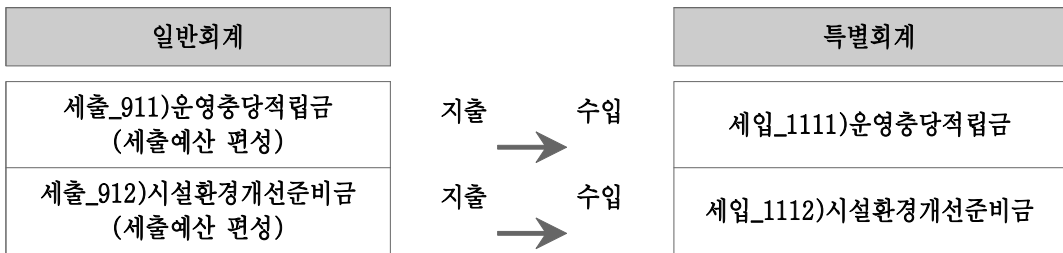
- 1) 세출처리 후 이를 각각 특별회계로 관리하고, 시·군·구 지도점검시 반드시 확인
- 2) 원금손실이 발생하지 않는 저축을 목적으로 하는 상품이어야 하며, 적립 시점으로부터 당초 적립목적에 해당되는 사유 발생시 적립금액 전체에 대해 상시 현금화가 가능하여야 함

① 지침 개정(' 20년) 이전에 적립금을 원금손실이 발생하는 '보험상품'으로 기운용한 경우에는 환경개선 준비금 등의 사유 발생 시 원금 손실에도 불구하고 '보험상품'으로 적립된 적립금을 사용하여야 한다.

- 3) 저축을 목적으로 하는 상품 가입 시 예금주는 시설명으로 하여야 하며, 기존에 가입한 상품 중 예금주(수익자)가 개인으로 지정된 경우에는 시설명으로 변경하여야 한다.

※ 다만, 상품의 특성상 예금주(수익자)를 자연인으로 하여야 할 경우, 예금주(수익자)는 법인의 대표자(또는 설치자)로 하되, 자연인인 대표자(또는 설치자)에게는 상품과 관련하여 어떠한 혜택이 돌아가서는 안되며, 모두 시설운영에 사용되어야 한다.

① 운영충당적립금, 시설환경개선준비금 적립하고자 할 때



② 운영충당적립금, 시설환경개선준비금 적립한 것을 사용하고자 할 때



※ 환경개선준비금 및 운영충당적립금은 사용계획(변경된 계획을 포함한다)을 시장·군수·구청장에게 사전에 보고하여야 한다.

제15장 제품 유통에 관한 사항

제54조 【유통의 목적】

이 규정은 복지용구의 유통과정에 있어서 안전한 공급과 품질관리에 관한 규정을 정하여 이를 준수할 수 있도록 함으로써 복지용구의 유통에 기여함을 목적으로 한다.

제55조 【유통의 적용범위】

- 1) 복지용구의 구입, 대여 부분은 센터와의 계약에 의하여 성립됩니다.
- 2) 복지용구의 구입 및 대여 기간의 산정과 가격은 월단위로 산정하며, 매월 1일부터 ~ 말일까지이다.
- 3) 월중에 급여가 시작되거나, 종료된 경우 일자별로 산정한다. 다만 연속된 대여일수가 15일 미만일 경우에는 월대여 가격의 1/2를 산정한다.
- 4) 복지용구의 판매, 대여관련 배송, 설치, 철거, 수리비 및 부품교체, 세정 및 소독비는 포함되지 않는다.
- 5) 복지용구를 대여한 기간 중에 사망한 경우 사망한 다음날로부터 7일까지 대여가격을 산정할 수 있으며, 대여기간 중 입원할 경우 최대 15일까지 대여가격을 한정할 수 있다.
- 6) 설치, 구입, 대여관련 배송, 유통경로는 센터에서 일괄하여 처리한다.

제56조 【전시장】

본사업장의 복지용구 공급 과정에서 복지용구를 전시하는 장소는 다음 각 호에 적합하도록 한다.

- 1) 건물은 불결한 장소로부터 분리되고 전시하는 장소는 충분한 면적과 공간을 갖추어야 한다.
- 2) 전시장과 업무장소는 파티션등으로 분리되어야 한다.
- 3) 복지용구의 변질을 방지하기 위하여 적절한 온도와 습도를 유지할 수 있도록 한다.

제57조 【관리책임자】

- 1) 관리책임자는 복지용구의 관리업무에 대한 전문적인 지식이 있는 자로써 복지용구에 대한 모든 업무를 관리할 수 있는 책임과 권한이 있는 자로 한다.
- 2) 관리책임자는 입고/보관/출고 및 배송 부문별 담당자를 총괄 관리하고 그들의 업무수행을 점검 및 확인 하여야 한다.

제58조 【제품 배송 방법】

복지용구의 배송업무는 다음 각 호에 따라야 한다.

- 1) 배송 중에 제품이 파손되거나 오염이 되지 않도록 복지용구가 아닌 물품과 분리하여 배송한다.
- 2) 배송중 복지용구가 도난되거나 분실되지 않도록 안전장치를 하여야 한다.

- 3) 배송은 직접 배송을 원칙으로 하며, 부득이 택배배송, 제조사 배송을 이용할시 담당자는 수급자집에 방문하여 제품 확인과 사용 설명을 하여야 한다.
- 4) 기타 배송관리업무에 필요한 사항에 따른다.

제59조 【재고관리】

본 기관은 복지용구 공급의 합리적인 수행을 위하여 입고/보관/출고 업무로 분할 관리하며 부문별 담당자와 필요한 직원을 두고 운영하여야 한다.

1) 입고업무

- ① 주문한 제품이 도착하며 주문품과 매입 거래명세표에 제품명·규격·수량·바코드 등을 확인한다.
- ② 불합격품은 합격품과 구분하여 보관한다.
- ③ 기타 입고 관리 업무에 필요한 사항에 따른다.

2) 보관업무

- ① 선입선출이 가능하도록 보관하여야 한다.
- ② 매입처 및 제형 등을 고려하여 구분 보관하고, 불량품목은 소정의 장소에 별도로 구분하여 보관하여야 한다.
- ③ 기타 보관 관리 업무에 필요한 사항에 따른다.

3) 출고업무

- ① 선입선출의 방법으로 출고하여야 한다.
- ② 출고 시에는 제품명·규격·수량·바코드 등을 확인 후 출고하여야 한다.
- ③ 기타 출고 관리 업무에 필요한 사항에 따른다.

제60조 【환경 위생 관리업무】

본 기관은 시설의 환경위생을 유지하고 제품에 대한 각종 오염을 방지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

- 1) 기계,기구 및 설비의 청결 유지
- 2) 화장실 등 부대시설을 보관소와 격리하여 설치하고 청결 유지
- 3) 작업복 및 작업화 등의 착용규정 준수
- 4) 작업자의 건강점검 등 개인위생 관리

제61조 【제품 소독에 관한 사항】

- 1) 본 기관은 세정 및 소독 등 관리를 외부 업체(“메디클린케어”)에 위탁하며, 구청에 소독 위탁계약서 사본 등 이를 증빙할 수 있는 자료를 제출한다.
- 2) 본 기관의 대여제품은 수거 및 소독을 위탁업체에 요청하여 깨끗한 상태에서 다시 수급자에게 대여할 수 있도록 한다.
- 3) 소독 후 다시 대여된 제품은 설치 현장을 방문하여 제품 상태 및 소독 상태를 점검하고 내부 소독 기준에 미치지 못 할 경우 재소독을 요청하여 깨끗한 상태로 제공될 수 있도록 책임을 다한다.

제16장 복지용구 주요대여 품목 소독지침

제62조 【목적과 방법별 요건】

1) 목적

① “복지용구 급여범위 및 급여기준 등에 관한 고시” 제2조 제2항 제2호에 따라 대여 방식으로 제공되는 물품에 대해 시행 가능한 세정·소독 방법을 정하고 소독실시 사항을 기록·점검하는 체계를 갖추기 위함.

2) 소독실시 형태

- ① 복지용구사업소 자체 소독
- ② 소독전문업체에 위탁(전염병예방법)
- ③ 소독을 대행하는 복지용구사업소에 위탁

3) 소독 시행 방법별 요건

소독실시 형태	◦복지용구사업소 자체소독	◦소독전문업체에 위탁	◦소독 대행 복지용구사업소에 위탁
요건	◦노인장기요양보험법 시행규칙에서 정한 시설·설비 기준 충족 - 세정·소독이 가능한 소독설비 및 공간을 갖출 것 (오염구역과 보관구역 구분) - 소독일지(별지17) 기록 - 차량소독일지(별지19) 기록	◦전염병예방법에 의한 소독업자 - 소독실시대장(별지18) 기록 - 차량소독일지(별지19) 기록 - 소독필증(별지20) 교부	◦복지용구사업소 자체소독기준을 충족 - 소독실시대장(별지18) 기록 - 차량소독일지(별지19) 기록 - 소독필증(별지20) 교부
근거법령	◦노인장기요양보험법시행규칙 제24조제1항	◦전염병예방법제40조의3 항제1항	◦노인장기요양보험법시행규칙 제24조제1항
공통사항	◦복지용구사업소는 대여제품별 소독실시 대장 및 차량 소독실시 사항 기록 및 기록지 3년 보관		

4) 소독대상 복지용구

- ① 수동휠체어
- ② 전동침대
- ③ 수동침대
- ④ 욕창예방 매트리스
- ⑤ 이동욕조
- ⑥ 목욕리프트

제63조 【소독방법】

1) 작업장 관리

- ① 소독 공간은 별도로 구분된 장소에서 오염구역으로 관리하여야 한다.
- ② 소독처리된 용구의 보관실은 청정구역으로 관리하고 미 처리 용구의 보관실은 오염구역으로 구분 관리하도록 한다.

- ③ 소독 작업장은 소독 실시 전 환경소독제를 이용한 청소를 실시한다.
- ④ 세정, 소독, 건조, 수선에 필요한 공간, 장비 및 급·배수시설을 갖추어야 한다.
- ⑤ 작업장 내에서는 소독하는 작업의 흐름이 항상 일정 방향이 되도록 하여 소독 전 물품과 소독된 물품이 작업 중에 교차하거나 섞여 있지 않도록 해야 한다.

2) 소독제 관리

① 제품의 확인

- 상품명
- 성분의 분류
- 제조업체의 이름 및 주소
- 화학적 구성 비율에 의한 성분

② 적절한 허가가 이루어진 약제인지 확인한다.

③ 제품의 특성을 확인한다.

- 희석방법이 정확하게 명시되어 있는지를 확인 한다
- 설명서에 있는 대로 희석하였을 때 황색포도상구균 및 일반 미생물에 확실히 효과가 있는지 확인한다.
- 다음과 같은 것이 명확히 명시되어 있는지를 확인한다.
 - 최소 효과 농도
 - 사용할 수 있는 기구의 종류와 양
 - 사용 방법
 - 소독제의 유효기간(밀봉시/개봉시)
- 기구에 사용하였을 때 부식이 되지 않는지 확인한다.

④ 실제 사용 조건에서 살균력과 농도

- 단백질 물질에 의한 불활성화 되는지를 확인한다.
- 기타 비누, 세척제, 화학제 등에 의해 불활성화되는지를 확인한다.

⑤ 안전에 대한 정보를 확인한다.

⑥ 소독제를 희석하여 사용할 경우 용기가 오염되지 않도록 하여야 한다.

⑦ 희석한 소독제의 경우는 장기간 반복적으로 사용할 수 없다.

3) 직원 관리

① 소독을 실시하는 직원은 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등 보호장구를 착용하고 소독을 실시하도록 한다.

② 소독을 실시하는 직원은 소독 전 후 입과 손을 세척, 소독하여야 한다.

③ 오염구역과 청정구역의 업무 담당자를 두어 작업을 실시한다.

④ 각 구역의 전업 직원을 둘 수 없는 경우에는 오염구역이나 청정구역으로 들어가는 출입문, 소독 실시 직원의 마스크, 보안경, 장갑, 앞치마 등은 철저히 분리해서 사용해야 한다.

4) 소독장비 관리

① 소독할 때 사용하는 도구들 또한 매일 소독제에 침적 후 세척하여 건조한다.

5) 운반관리

- ① 반환용구 회수 시 분명하게 혈액이나 고름 등이 남아있는 경우는 비닐시트 등으로 전체를 가리거나 밀폐하여 다른 용구와 구별하여 수송하여야 한다.
- ② 회수한 복지용구와 납품할 미사용 복지용구를 함께 수송할 경우 반드시 두 용구가 서로 접촉하지 않도록 밀폐하여 서로를 구별한 후에 수송해야 한다.
- ③ 운반차량은 매일 소독제를 이용한 청소를 실시하고 청소점검을 실시하여야 한다.

6) 기타

- ① 소독을 실시한 복지용구는 비닐시트 등으로 전체를 밀폐하여 재 오염을 방지하여야 한다.

제64조 【용구별 소독 지침】

1) 품목별 소독 구분

소독 구분	정의	해당품목	해당소독제의 효능
준 위험 기구	점막이나 손상이 있는 피부에 접촉하는 품목들	·이동욕조 ·목욕 리프트	결핵균에 살균력이 있는 소독제
비 위험 기구	손상이 없는 피부와 접 촉하는 물품들	·수동휠체어 ·전동침대 ·수동침대 ·욕창예방 매트리스 ·작업장(환경소독, 걸레)	박테리아아포를 제외한 미생물을 제 거하거나 감소시킬 수 있는 소독제

2) 소독 방법

- ① 회수된 복지용구는 물과 비누 등을 이용하여 세정한 후 다음과 같은 방법으로 소독을 실시하여야 한다.

소독 방법	작용 조건 및 사용법	
고온 소독법	100℃에서 30분 120℃에서 20분	
열탕 소독법	끓는 물 100℃이상에서 2분 이상	
증기 소독법	80℃이상에서 10분	
약품 소독 (세정, 분무 / ULV)	양성계면활성제	10% 혹은 15%용액을 1%로 희석된 것에 10분 이상 침적 시키거나 탈지면, 거즈에 묻혀 닦아냄
	알코올	75~80% 수용액에 10분 이상 담가두거나 에탄올수용액 을 탈지면, 거즈에 묻혀 닦아냄
	염소제	0.5% 이하 수용액에서 10분 이상 침적
	요오드계 약품 (기구 소독제로 생산된 제품에 한함)	유효 요오드량 44-175ppm 의 수용액에서 10분 이상 침적
	석탄 산수(페놀)	3% 수용액에 10분 이상 침적
	크레졸 비누액	3% 크레졸 비누액에 10분 이상 침적
	승홍수(수은)	0.1~0.5% 수용액 사용
가스 소독	오존 가스, 이온 가스, 포르말린 등	
오존수 소독	오존수에 침전, 세정	

- ② 그 밖의 소독 방법을 사용하고자 할 때에는 예시된 소독방법 이상의 효과를 발휘하는 소독 방법을 사용하여야 한다.
- ③ 소독 후 배출 시 환경에 위해가 없도록 충분한 조치를 강구하여야 한다.
- ④ 전동침대와 수동침대의 매트리스의 경우에는 커버와 분리하여 소독을 실시하여야 한다.

제65조 【소독실시이행여부에 대한 검증방법】

- 1) 점검시기 : 정기점검(연 1회), 수시점검
- 2) 점검대상 : 자체소독사업소, 소독대행 복지용구사업소, 소독전문업체
- 3) 점검내용 : 세정·소독 과정 및 비치 약품, 소독일지 및 대장, 간이기구 검사, 시료검사
 - ① 현장점검 : 소독과정 점검 및 소독 관련 서류 구비 여부 등에 대한 점검
 - 자체소독사업소 : 세정·소독공간, 소독일지 및 차량소독일지, 사용중인 약제
 - 소독대행복지용구사업소 및 전문소독업체 : 소독실시대장, 차량소독일지, 사용중인 약제, 소독작업장, 소독필증 교부 현황
 - ② 1차 검사(공통) : 소독이 완료된 복지용구를 대상으로 현장에서 간이기구를 이용한 검사를 실시하여 미생물의 유무를 확인함.
 - ③ 2차 검사 : 1차 검사 결과 미생물이 일정 수 이상 검출되는 경우 시료검사를 실시하여 아래의 최소 안전기준 충족여부를 확인
 - ④ 점검은 현장점검 위주로 실시하되, 1차 검사와 2차 검사는 필요시 병행 실시
- 4) 점검자
 - ① 합동점검(보건복지부, 국민건강보험공단, 한국방역협회, 필요시 시·도 또는 시·군·구)

제66조 【시료검사 시 최소 안전기준】

본 지침에 의하여 소독을 실시한 제품에 대해서는 시료검사를 실시하였을 때 다음의 안전기준을 충족하여야 한다.

- ① 일반세균 : 10 CFU 이하/25cm²
- ② 황색포도상구균 : 미검출
- ③ 기준치 초과시 행정처분 등 세부판단은 감염관리전문가의 의견을 참고할 수 있다.

제67조 【복지용구사업소 및 소독전문업체 비치 서식】

- 1) 소독실시 사항 기록 및 보관
 - ① 복지용구사업소
 - 소독일지 기록 및 보관(3년)
 - 차량소독일지 기록 및 보관(3년)
 - 관계공무원 또는 공단의 요구시 해당 서류 제시
 - 전산등록 가능(전산프로그램 활용)
 - ② 소독전문업체
 - 소독필증 교부

- 소독실시대장 기록 및 보관(3년)
- 차량소독일지 기록 및 보관(3년)
- ③ 소독대행 복지용구사업소
 - 소독필증 교부
 - 소독실시대장 기록 및 보관(3년)
 - 차량소독일지 기록 및 보관(3년)

제17장 운영위원회

제68조 【목적】

본 운영위원회(이하 ‘위원회’라 한다)는 기관 운영의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다.

제69조 【구성】

- 1) 본 위원회의 구성은 「사회복지사업법」 시행규칙 제24조 1항 “운영위원회의 설치 및 운영 등”에 관한 시행령에 따라 위원장을 포함하여 5인 이상 15인 이하의 위원으로 구성한다.
- 2) 운영위원회의 위원은 「사회복지사업법」 36조 2항에 해당하는 사람으로 관할 시장·군수·구청장에게 임명받거나 위촉받은 사람으로 구성한다.
 - ① 시설의 장
 - ② 시설 거주자 대표
 - ③ 시설 거주자의 보호자 대표
 - ④ 기관 종사자 대표
 - ⑤ 해당 시,군,구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
 - ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
 - ⑦ 공익단체에서 추천한 사람
 - ⑧ 그밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- 3) 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- 4) 임명된 운영 위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.
- 5) 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- 6) 이 규칙에서 정한 사항 외의 운영위원회의 운영에 관한 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한 규칙에 따른다.

제70조 【기관 대표의 의무】

기관대표는 「사회복지사업법」 제36조 3항에 따라 아래 사항을 운영위원회에 보고하여야 한다.

- 1) 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 2) 기관의 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
- 3) 그 밖에 기관운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제71조 【기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

- 1) 기관의 분기별 회계 및 예산·결산에 관한 사항
- 2) 기관 운영 계획 수립 및 평가에 관한 사항
- 3) 기관 소속 직원의 근무 환경 개선에 관한 사항
- 4) 사용자와 보호자의 인권 보호 및 권익 증진에 관한 사항
- 5) 기관 이용자의 고충 처리 등에 관한 사항
- 6) 급여 제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항
- 7) 기관 운영 규정의 제정 및 개정
- 8) 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항
- 9) 그밖에 기관의 시설장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제72조 【구성원의 임무】

- 1) 위원장은 위원중 투표로 선출하며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.
- 2) 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할 수 있다.
- 3) 위원장은 회의의 진행을 위해 부위원장을 임명할 수 있다.
- 4) 부위원장은 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
- 5) 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
- 6) 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.
- 7) 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제73조 【정기,임시회의 및 운영】

- 1) 운영위원회 정기 회의는 매 분기 별로 진행한다.
- 2) 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의소집 사실을 운영 위원들에게 공지한다.
- 3) 기타 기관운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회의 소집을 위원장에게 요구할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의

개최 7일 이전까지 회의일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.

4. 재적위원 과반수이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며, 회의 안건에 대해 출석 위원 과반수이상의 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결정한다.

5. 회의에서 심의·의결된 내용은 “[운영위원회회의록\(별지25\)](#)”에 기록하여 보관한다.

제18장 운영규정의 개정

제74조 【개정방법 및 절차 등에 관한 사항】

1) 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정절차에 따라 이루어진다.

2) 개정절차

① 운영 위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.

② 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.

③ 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.

④ 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제19장 부칙

제75조 【시행일】

본 규정은 (2025)년 (8)월 ()일자로 시행한다.

업 무 분 장 표

직책	담당	업무 분장
기관운영		① 제반 업무 총괄 관리 및 책임 ② 운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리 ③ 각종 규정 및 규칙의 제정 등 결정 ④ 상여 승급 상벌 채용의 결정 ⑤ 대외업무 총괄 ⑥ 각 부분의 업무 계획 및 집행 방침의 승인 및 감독 ⑦ 예산 준비 및 관리 ⑧ 직원의 복리후생 문제
복지용구 상담		① 이용자의 신체상황 등을 종합적으로 청취 ② 적절한 복지용구의 선정 및 사용법 설명 ③ 복지용구 계약 ④ 복지용구 사후관리
배송 및 설치		① 복지용구 운반업무의 관리 및 지도 ② 복지용구 조립·설치업무의 관리 및 지도 ③ 복지용구 회수업무의 관리 및 지도
세정·소독		① 복지용구의 보관 ② 복지용구의 세정·소독 ③ 복지용구의 보수 점검 ④ 배송차량의 세정·소독
서무		① 경리 회계의 관한 일체의 업무 처리 ② 문서 수발 ③ 물품구입 ④ 보조금 신청 및 정산
업무 분장 상세		① 시설대표는 기관운영, 복지용구상담, 서무를 맡는다. ② 시설장은 복지용구 상담, 배송 및 설치, 세정·소독 위탁관리, 서무보조를 맡는다. ③ 세정·소독은 위탁업체 “메디클린케어”를 통해 진행하며 업체관리는 시설장이 맡는다.

[illegible]

욕구사정 기록지					
작성일자 :	년	월	일	작성자명 :	
수급자명		등급		인정번호	
주소				생년월일	
신체상태					
인지상태					
가족사항	주수발자	관계	동거여부	비고	
환경상태					
희망급여	보유중인 복지용구 품목				
	수급자 희망 품목				
총평					

분야	항목
1. 활동 전 충분한 몸풀기	허리는 충분히 풀었는가? 어깨와 팔 근육의 긴장을 완화하였는가? 즐거움 마음 자세를 갖고 있는가? 수업자에게 제공할 서비스 내용을 숙지하였는가?
2. 수업자와 활동 전 대화하기	수업자에게 서비스 내용을 충분히 진하였는가? 수업자와 충분한 논의가 이루어졌는가?
3. 이동 경로를 면밀히 검토 후 실시하기	바닥에 떨어진 있는 물건을 정리하였는가? 바닥은 미끄러운지 점검하였는가? 바닥에 물기는 제거하였는가?
4. 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 청하거나, 이동 도구 활용하기	업무 진행의 곤란함을 동료와 상의하였는가? 이동 도구의 위치는 확인하였는가? 도구의 사용법을 숙지하였는가?
5. 이동시 수업자를 물에 최대한 근접시키기	수업자의 복장은 어떠한가? 수업자의 현재 상태에 대해 확인하였는가? 수업자의 사용 가능한 권걸을 파악하였는가?
6. 허리근육을 사용하기보다는 다리의 큰 근육을 활용하기	서비스 전 다리의 근육 활용을 위해 다리를 적절히 뻗었는가? 허리는 곧게 펴고 있는지 확인하였는가? 발이 미끄러지지 않도록 자세를 완전히 잡았는가?
7. 오래서서 일할 때는의자나 발받침대를 활용하기	오래 서서 일하는 상황인지 사전에 확인하였는가? 중간 몸 풀기를 하는가? 의자나 발 받침대가 안전인지 확인하였는가?
8. 적절한 운동을 꾸준히 하기	팔다리 강화를 위한 운동을 매일 하는가? 여가시간에 신체단련운동이나 활동적인 프로그램에 참여하는가? 규칙적인 스트레칭을 하는가?
9. 충분한 휴식과 수면을 취하기	스트레스에 의해 업무 진행의 곤란함을 자가진단 할 수 있는가? 매일 일정한 휴식시간을 가지는가? 스트레스 해소를 위한 시간(여행, 등산, 영화 등)을 가지는가?
10. 규칙적인 식생활을 유지하기	하루 세끼 규칙적인 식사를 하는가? 충분한 수분을 섭취하였는가? 적절한 영양을 고려하여 음식을 섭취하였는가?

[별지 제2호서식] (2018. 2. 9. 신설)

근골격계질환 증상조사표(제4조 관련)

I. 아래 사항을 직접 기입해 주시기 바랍니다.

성 명	연 령 만 세
성 별 ☐ 남 ☐ 여	전 직장경력 _____년 ____개월 근무 중
직업부서 _____ 부 _____ 라인 _____ 직업(수령직업)	결혼여부 ☐ 기혼 ☐ 미혼
현재 하고 있는 직업(구체적으로)	작 업 내 용 : _____ 작 업 기 간 : _____년 ____개월째 하고 있음
1일 근무시간 _____시간 근무 중 휴식시간(식사시간 제외) _____분씩 _____회 휴식	
현재일을 하기 전에 했던 직업	작 업 내 용 : _____ 작 업 기 간 : _____년 ____개월 동안 했음

- 규칙적인(한번에 30분 이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.
☐ 게임 등 컴퓨터 관련 활동 ☐ 피아노, 드럼셋 등 악기연주 ☐ 뜨개질, 붓글씨 등
☐ 테니스, 축구, 농구, 골프 등 스포츠 활동 ☐ 해당사항 없음
- 귀하의 하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까?
☐ 거의 하지 않는다 ☐ 1시간 미만 ☐ 1~2시간 미만 ☐ 2~3시간 미만 ☐ 3시간 이상
- 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까?(허당 질병 예 체크)
 (보기) ☐ 류머티스 관절염 ☐ 당뇨병 ☐ 루프스병 ☐ 통풍 ☐ 알코올중독)
☐ 아니오 ☐ 예('예'인 경우 현재상태는 ? ☐ 완치 ☐ 치료나 관찰 중)
- 과거에 운동 중 혹은 사고(교통사고, 넘어짐, 추락 등)로 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까 ?
☐ 아니오 ☐ 예
 ('예'인 경우 상해 부위는 ? ☐ 손/손가락/손목 ☐ 팔/팔꿈치 ☐ 어깨 ☐ 목 ☐ 허리 ☐ 다리/발)
- 현재 하시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각 합니까 ?
☐ 전혀 힘들지 않음 ☐ 견딜만 함 ☐ 약간 힘들 ☐ 힘들 ☐ 매우 힘들

별지6. 유해요인조사표

II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느낀 적이 있습니까 ?

☐ 아니요(수고하셨습니다. 설문을 마 치셨습니다.)

☐ 예("예"라고 답하신 분은 아래 표의 통증부위에 체크(√)하고, 해당 통증부위의 세로줄로 내려가며 해당사항에 체크(√)해 주십시오)

통증 부위	목 ()	어깨 ()	팔/팔꿈치 ()	손/손가락 ()	허리 ()	다리/발 ()
1. 통증의 구체적인 부위는?	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두	☐ 오른쪽 ☐ 왼쪽 ☐ 양쪽 모두
2. 한번 아프거나 시작하면 통증이 계속되는 기간은 얼마나 지속됩니까?	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상	☐ 1일 미만 ☐ 1일 ~ 1주일 미만 ☐ 1주일 ~ 1달 미만 ☐ 1달 ~ 6개월 미만 ☐ 6개월 이상
3. 그해의 어떤 정도는 어느 정도입니까 ? (보기 참조)	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증	☐ 약간 통증 ☐ 중간 통증 ☐ 심한 통증 ☐ 매우 심한 통증
4. 지난 1년 동안 이러한 증상은 얼마나 자주 경험하였습니까 ?	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일	☐ 6개월에 1번 ☐ 2~3월에 1번 ☐ 1달에 1번 ☐ 1주일에 1번 ☐ 매일
5. 지난 1주일 동안에도 이러한 증상은 있었습니까 ?	☐ 아니요 ☐ 예	☐ 아니요 ☐ 예	☐ 아니요 ☐ 예	☐ 아니요 ☐ 예	☐ 아니요 ☐ 예	☐ 아니요 ☐ 예
6. 지난 1년 동안 이러한 통증으로 인해 어떤 일이 있었습니까 ?	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()	☐ 병용한약원 치료 ☐ 약국치료 ☐ 병가, 산재 ☐ 작업 전환 ☐ 해당사항 없음 기타 ()

유의사항

- 부당작업을 수행하는 근로자가 직접 읽어보고 문항을 체크합니다.

- 증상조사표를 작성할 경우 증상을 깨어 또는 과소 평가해서는 안됩니다.

- 증상조사 결과는 근골격계질환의 이환을 부정 또는 입증하는 근거나 반증자료로 활용할 수 없습니다.

유해요인조사표(제4조 관련)

가. 조사 개요

조사 일시	조 사 자
부 시 명	
작업공정명	
작 업 명	

나. 작업장 상황 조사

작업 설비	☐ 변화 없음	☐ 변화 있음(언제부터)
작 업 량	☐ 변화 없음	☐ 줄음(언제부터) ☐ 늘어남(언제부터) ☐ 기타()
작업 속도	☐ 변화 없음	☐ 줄음(언제부터) ☐ 늘어남(언제부터) ☐ 기타()
업무 변화	☐ 변화 없음	☐ 줄음(언제부터) ☐ 늘어남(언제부터) ☐ 기타()

다. 작업조건 조사(인간공학적인 측면을 고려한 조사)

1단계 : 작업별 주요 작업내용 (유해요인 조사자)

작 업 명 :

작업내용(단위작업명) :

- 1)
- 2)
- 3)

2단계 : 작업별 작업부하 및 작업빈도 (근로자 면담)

작업 부하(A)	점수	작업 빈도(B)	점수
매우 쉬움	1	3개월마다(년 2~3회)	1
쉬움	2	가끔(하루 또는 주 2~3일에 1회)	2
약간 힘들	3	자주(1일 4시간)	3
힘들	4	계속(1일 4시간 이상)	4
매우 힘들	5	초과근무 시간(1일 8시간 이상)	5

단위작업명	부담작업(호)	작업부하(A)	작업빈도(B)	총점수(A×B)
1)				
2)				
3)				

3 단계 : 유해요인평가

작 업 명	의자포장 및 운반	근로자명	홍길동
포장상자에 의자 넣기	포장된 상자 수레 옮기기		
사진 또는 그림	사진 또는 그림		

작업별로 관찰된 유해요인에 대한 원인분석(<작성방법> 유해요인 설명을 참조)

단위작업명	포장상자에 의자 넣기	부담작업(호)	2, 3, 9
유해요인	발생 원인		비고
반복동작(2호)	의자를 포장상자에 넣기 위해 어깨를 반복적으로 들어 올림		
부자연스런 자세(3호)	어깨를 들어 올려 펼침		
과도한 힘(9호)	12kg 의자를 들어 올림		

단위작업명	포장된 상자 수레 옮기기	부담작업(호)	3, 6
유해요인	발생 원인		비고
부자연스런 자세(3호)	포장상자를 잡기 위해 어깨를 펼침		
과도한 힘(6호)	포장상자의 끈을 손가락으로 잡아당김		

별지7. 직원회의록

별명

성명(MC)

직명명

직원회의록

회의일시

년 월 일() - 년 월 일()

회의장소

간행(사회)과

회의장경
및
회의내용

회의결과
(중요결정사항)

붙임

1. 참석자 서명부 1부
2. 행사사진은 기관행사결정집 참조

{orgName}

별지8. 사례회의록

별명

성명(MC)

직명명

사례회의록

회의일시

년 월 일() - 년 월 일()

회의장소

간행(사회)과

대상자명

(남자) (여자) (연령) (요양등급) (종급)

선임(사) 등
기타정보

주요문제 및
논의사항
통과
회의 내용

회의 결과
및
향후 계획

붙임

1. 회의자 서명부 1부
2. 회의사진 1부

{orgName}

별지9. 서비스 질 향상을 위한 자체평가계획

별명

직명명명자

직명명

()년 서비스 질 향상을 위한 자체평가계획

■ 목적

기관은 국민의 근무환경을 향상하고 수급자를 위한 서비스 제공을 원천시키고 적합한 사업운영의 진척 추
진한 후속을 해결하기 위해 근무환경의 개선, 서비스의 질을 개선함으로써 평가할 필요가
있으므로 이에 자체평가를 시행하고자 합니다.

기관에서 임의로 실시한 평가결과나 기관으로는 적절한 자체평가 결과를 파악하여 어떻게 개선하고 보완적으로
추진한 평가결과를 적용하여 이를 분석하고자 합니다.

■ 평가대상

노인복지요양보호 프로그램 사외의 "평가요양보호 프로그램"을 관용한 자체평가 (총점 100점)

■ 평가기간

2022년 01월 01일부터 ~2022년 01월 01일까지 (00일)

■ 평가자

후진부 기관장, 임원회 사외평가자 총 1명

■ 예산

예산 집행내역	자체평가 소요예산
	원
	원
	원
합계	원

■ 평가결과

- 평가자 전원이 사전에 합의하여 평가요양보호 프로그램 관용한 자체평가를 실시합니다.
- 후진부 평가는 기관운영, 운영 및 관리, 수급자의복지, 경제적복지, 경제적복지, 경제적복지 등의 항
목으로 나누어 각각 평가결과를 평가의 효능을 위해 각 항목을 분담하여 평가할 수 있습니다.
- 경제적복지, 경제적복지 등 수급자의 문제를 검토하여 평가결과를 분석 평가자 및 평가 결과로 진행
합니다.

■ 평가결과에 따른 향후 계획

자체평가 결과를 토대로 하여 한 기관의 운영에서 가장 미흡한 사항 8가지 선정해서 한 항목 개선행을
계획 합니다.

다달일: 년 월 일

다달일: (인)

{orgName}

별지10. 자체평가 결과 및 서비스 질 향상 활동계획

별명

직명명명자

직명명

()년 자체평가 결과 및 서비스 질 향상 활동계획

자체평가

일	시
일	시
일	시

자체평가 실시결과

구분	총합수	기관평가	결과	비고(미흡사항 등)
기관운영	8	21		
운영 및 관리	8	10		
수급자의복지	8	27		
경제적복지	8	33		
경제적복지	4	13		
가정복지	1	6		
계	32	108	0	

자체평가 실시결과 기타사항

자체평가 결과 개선행동 실행

No	미흡사항	구체적인 미흡사항(개선필요사항)
1		
2		
3		

붙임: 평가결과 세부내역(기관자체평가 결과자료)
미흡사항에 대한 서비스 질 향상 활동계획 3부

{orgName}

한마음 복지용구 센터

- 42 -

()년 직원교육계획

날짜	시작일(Start)	시종일

■ 주제별
 기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적으로 실시한다.

■ 대상
■ 장소
■ 교육일정 및 교육주제(가인/계책)

교육주제	분기별 교육예정일				비고
	1분기	2분기	3분기	4분기	
1. 기관 운영규정					규정 11개 주요항목(4)
2. 참여게출에 필요한 교육					6개 항목(5)
3. 요양보호사 임용면접 및 투입한 요구에 대처하는 방법					
4. 근무체계질한 및 감응방법					
5. 개인정보보호					

주요 1) 미충족을 위한 보완책 운영 방안
 ① 미충족 중 미충족에 대한 원인분석 및 원인 조사
 ② 서비스 제공과 관련된 교육, 연수, 세미나, 워크숍, 강연회, 세미나, 강연회
 ③ 인력 배치, 근무시간, 근무시간, 근무시간, 근무시간
 ④ 인력 배치, 근무시간, 근무시간, 근무시간

주요 2) 정기 교육, 정기 교육, 정기 교육
 ① 정기 교육, 정기 교육, 정기 교육
 ② 정기 교육, 정기 교육, 정기 교육

⑤ 미충족에 관한 사항
 ⑥ 서비스 제공과 관련된 교육, 연수, 세미나, 워크숍, 강연회, 세미나, 강연회
 ⑦ 미충족에 관한 교육, 연수, 세미나, 워크숍, 강연회, 세미나, 강연회
 ⑧ 미충족에 관한 교육, 연수, 세미나, 워크숍, 강연회, 세미나, 강연회

⑨ 정기 교육, 정기 교육, 정기 교육
 ⑩ 정기 교육, 정기 교육, 정기 교육

■ 소요예산

구분	예산소요금액				계	비고
	1분기	2분기	3분기	4분기		
대상료						
강사료						
재료						
기타비용						
계						

* 분기별 교육예정일 : 30일전 내부사정에 의해 변경될 수 있습니다.
 * 상기 교육일정 및 교육내용은 기관 내부사정에 의해 변경될 수 있습니다.

작성일: 년 월 일
 작성자: (인)

{Original}

()년 ()분기 직원교육 세부계획

날짜	이행/제외	사유

■ **주최/주최**
 기관은 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적으로 실시한다.

■ **대 상**
 ■ **장 소**
 ■ **교육일정**

시각	소요시간	교육주제	주요내용	강사	비고
		기관 운영규정	약정 11월 주요항목(지)		
		급여제도에 필요한 교육	6차 항목(지)		
		포장배달사 업무방식 및 무엇한 교육에 대처하는 방법			
		관공리계열별 및 갑갑배달			
		직원정보보호			

주) ① 이월교육 및 도입교육 종료 전의 사항
 ② 이월교육 중 이월을 당한 직공교육 및 장차 할바 관한 사항
 ③ 서비스 제공자의 태도교육 및 면접교육에 관한 사항
 ④ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑤ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑥ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑦ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑧ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑨ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑩ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑪ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑫ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑬ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑭ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑮ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑯ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑰ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑱ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑲ 인사관리 교육에 관한 사항
 ⑳ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉑ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉒ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉓ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉔ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉕ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉖ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉗ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉘ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉙ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉚ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉛ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉜ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉝ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉞ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㉟ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊱ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊲ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊳ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊴ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊵ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊶ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊷ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊸ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊹ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊺ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊻ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊼ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊽ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊾ 인사관리 교육에 관한 사항
 ㊿ 인사관리 교육에 관한 사항

■ **수요예산**

구분	예산소요금액	비고
대강론		
강사료		
과료		
기타출급		
계		

* 강사 교육일정 및 교육내용은 기관 내부사정에 의해 변경될 수 있습니다.

작성일: 년 월 일

작성자: (인)

(signature)

[illegible]

직 원 교 육 일 지 <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 2px;">날짜</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">인원(명)(%)</td> <td style="width: 33%; padding: 2px;">시간(분)</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		날짜	인원(명)(%)	시간(분)			
날짜	인원(명)(%)	시간(분)					
일시	20 년 월 일 : ~ :						
장소							
강사							
교육내용 및 교육방법							
교육결과 및 소평							
붙임	1. 참석자 서명부 1부 2. 회의지문 1부 3. 교육교안 1부						

별지19. 고충상담(신청) 일지

고충상담(신청) 양지

접수번호		접수일		접수처		(인)
------	--	-----	--	-----	--	-----

상 청	구분	☐ 상담 ☐ 견제 ☐ 시정 ☐ 기타()				
	신청자	(인) 연락처 및 기타 연락처 				
	고충주제					
	내용	※ 고충 상담 신청하기(원안사항 및 신청이유, 요구사항) 등을 구체적으로 작성합니다.				
		상담진행 (요청사항)	상담회담일		회합장소	
		기타사항				

의 의	상담일시		상담장소		상담자		(인)
	상담내용						
	처리과정 및 결과						
	결과종보일		신청자 확인		(인) 기관장 확인		(인)
	첨부자료 ※ 관련 자료를 첨부할 수 있습니다						

(crash)me

별지20. 고충상담 접수·관리 대장

[illegible]

별지21. 소독일지

[illegible]

별지22. 소독실시 대장

[illegible]

[illegible]

제 호		소독필증 (소독사업소)		
대상물품	위탁요청업체명	장기요양기관기호		
	물품내역	품목	바코드	
소독일자				
소독내용	종류			
	약품사용내역			
복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다. 년 월 일 소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 : 성명(대표자) (인)				

-----<-----

제 호		소독필증 (수급자)		
대상물품	위탁요청업체명	장기요양기관기호		
	물품내역	품목	바코드	
소독일자				
소독내용	종류			
	약품사용내역			
복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다. 년 월 일 소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 : 성명(대표자) (인)				

-----<-----

제 호		소독필증 (위탁사업소)		
대상물품	위탁요청업체명	장기요양기관기호		
	물품내역	품목	바코드	
소독일자				
소독내용	종류			
	약품사용내역			
복지용구소독지침에 의하여 위와 같이 소독을 실시하였음을 증명합니다. 년 월 일 소독실시자 상호(명칭) : 사업자등록번호 : 성명(대표자) (인)				

운영위원회 회의록			
회의일시	년 월 일()	년 월 일()	
회의장소			
회의연관 일 회의내용			
회의결과 (중요결정사항)			
참석자확인	직 위	성명	서명

(ongName)

담당 수급자 기초정보

수급자명		연락처	
거주지 (주소)			
비상연락처			
기타정보	본인은 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험에 가입되어 있는가?		

담당 수급자 기초정보

수급자명		연락처	
거주지 (주소)			
비상연락처			
기타정보	본인은 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험에 가입되어 있는가?		

[illegible]

(출력)

수급자 관리카드

사진
(3×4)

개인정보	생년월일(연월일제)	(b1mNo)	주민등록번호	(dLevel) / (pRate)
교원(전)번호	(pID)	이동전화소	지방번호당 지방번호목 지방번호목	

연차사항	성명	(pName)	(년/월)	주민등록번호	(pJumPNo)
	생년월일	(생/월)	연차처	(pTelNo)	
	주소	(pAddress)			

좌측계열

(rDate)

대상연도당

이름:

신체사항	과	CR	건강상태	질병	
	목주제	타			
	혈액형			가관도	
	종교				
가타	결혼여부			특이사항	

가족관계

관계	성명	연차처	가타사항(주소, 직업 등)
(gRelation)	(gName)	(gHandPhone)	

비밀관리

비밀	비밀	비밀	비밀	비밀	비밀

비고

(orgName)

용구 센터 - 47 -

낙상위험 측정기록지					성명 	나이(연령)(y) 	직종명
--	--	--	--	--	---	--	--

수급자명	(idName)	평가요양인원번호	(idmNo) (idLevel)	고유번호	(gID)
------	----------	----------	-------------------	------	-------

항목	배경	4점	3점	2점	1점	평가
연령		80세 이상	70~79세	60~69세		점
경리상태	중립스리움 / 방향감각 장애		매대로 중립스리움 / 방향감각 장애			점
체면	소변 매번 실금	조발능력 있지만 도움 필요		유리도소변 / 인공항우		점
낙상경험	세 번 이상		1~2번 경험			점
활동	거의 주위 활동	자리에서 일어나 앉기 도움		자랑 / 자련대 및 화장실 사용		점
활동일이 일주일	불규칙 불규칙 / 시인용 대와 같은 태 운동용 거의 유지되지 못함	일어지지나 활동 때 과잉성 관찰, 활동순환 문제		보행장애 / 로고도구나 도출으로 걷기		점
지난 7일간 복통한 약 또는 계획된 약물	3개 또는 그 이상의 약 복용	두 개 약 복용	한개 약 복용			점
합계						점

측정결과 해석	1~4점 : 낙상위험 높음	5~10점 : 낙상위험 높음	11~17점 : 낙상위험 아주 높음
---------	----------------	-----------------	---------------------

기타비고 	
---	--

측정(작성)일: 년 월 일
 작성자: (인)
(Seal/Name)

[illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible]

()년 ()월 생활공간 위생점검표

※ 체크 기호 ○ : 양호 △ : 보통 × : 불량

[[pID]]/[[pName]]

구분	점검일	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
수급자 생활 공간	침구류정리																				
	방바닥청소																				
	면지상태																				
	정리정돈																				
취사 공간	냉장고																				
	싱크대																				
	행주, 정수기																				
기타	음식물																				
	화장실																				
	입구																				
점검자																					
책임자확인																					

구분	점검일	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
수급자 생활 공간	침구류정리											
	방바닥청소											
	면지상태											
	정리정돈											
취사 공간	냉장고											
	싱크대											
	행주, 정수기											
기타	음식물											
	화장실											
	입구											
점검자												
책임자확인												

{orgName}

전화: {telNo} / Fax: {faxNo}

{or gName}

별지. 급여제공기록지 제공 대장

(2016-02)급여제공기록분 장기요양급여제공기록지 제공 대장									
No	수급자	생년월일	RFID 사용여부	구분 - 횟수	제공횟수 및 제공확인				
					1회	2회	3회	4회	
1	김수급	381999	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
2	나수급	313249	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
3	도수급	321908	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
4	박수급	240145	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
5	장수급	221109	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					
6	최가족	401231	☐ 사용 ☐ 미사용	제공방법	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일 ☐ 기타()	
				제공일자					
				수령수취인					

이치케어재가복지센터

별지. 상태변화 기록지(주1회)

()년 ()월 상태변화 기록지		
수급자명	{gName}	장기요양인정번호 {kmNo} ({idLevel})
날짜	내용	급여제공자 세명
월 일 요일		
월 일 요일		
월 일 요일		
월 일 요일		
월 일 요일		
월 일 요일		

※ 보살 요양보호사는 주1회 이상 수급자의 상태변화, 욕구사항, 급여제공 결과 등을 자세히 기록합니다.

기타사항 {forName}

별지. 상담일지

상담일지	
수급자명	{gName}
상담 종류	☐ 평가 ☐ 비평가 상담 장소 ☐ 방문 ☐ 내방 ☐ 기타()
상담자	피상담자 ☐ 수급자 본인 ☐ 보호자 ()회 일
상담 일시	20 년 월 일 ~ (소요시간)
수급자 상태	
상담 내용 (욕구, 경과사항 등)	
상담자 의견	
처리과목 및 결과	
결과통보일	통보방법 ☐ 직접 ☐ 우편 ☐ 이메일
필요자료	※ 관련 자료를 첨부할 * 첨부파일

이치케어재가복지센터

별지, 급여제공·상태변화 기록지 회수현황표

()년 ()월 급여제공·상태변화 기록지 회수현황표

별지, 수급자방문상담현황표

[illegible]

업주(수급자) 인계인수서			
■ 담당수급자 기초정보			
성명 (Fullname)	영기표준인계번호 (UnitNo) (Default)		
주소 (Address) (주거지주소)	고유번호 (PID)		
휴대전화 (Mobile)	전화 (Landphone) (Telephone)		
이름 (Name)	연락처 (Landphone) (Telephone)		
■ 수급자 상태			
건강상태			
가정 및 생활환경			
특이사항			
■ 급여제공 내용			
급여종류	발급요일	발급시간	비고
■ 급여제공 내역			
발 급 내 역	구분	적용기간	적용내역
	인계통용기침	은	☐ 개인회생 ☐ 빚 갚기 ☐ 파산요청 ☐ 채워별정 ☐ 이동요청 ☐ 퇴직금지급하기
	인계통용기침	은	☐ 인계통용기침 ☐ 임금생활 할계하기
	인계통용기침	은	☐ 인계통용기침 ☐ 임금생활 할계하기
	인계통용기침	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기
	인계통용기침	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기
	인계통용기침	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기
	인계통용기침	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기
발급종류	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기	
발급종류	은	☐ 파산요청요청 ☐ 임금생활 할계하기	
기타			
■ 유의사항			
유의사항			

이 문서에 서명 수급자의 대표, 유의사항을 담당 관리직유무인계번호 (유의사항관리), (유의사항관리)를 담당 관리직유무인계번호 (유의사항관리)

유의 수급자의 대표 관리직유무인계번호 _____년 ____월 ____일부로 인계인수합니다.

인계자 (인계통용기침)	(인)	인수자 (인계통용기침)	(인)
인계인수자	☐ 고지 ☐ 회지 ☐ 회지 ☐ 회지	인수인수자(유의사항)	☐ 회지

(Signatures)

()년 업무(수급자) 인계인수서 작성대장

()년 ()월 급여제공 세부계획 변경기록지

번호	날짜	수급자명	관리번호	작성과 팀 확인
내 용				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				
No.:	년 월 일			(인)
변경사항				

(oraName)

[illegible]

별지. 응급상황발생 기록대장

()년 응급상황발생 기록대장

일시	응급상황개요	추속조치 및 결과	관리자확인

{orgName}

별지. 장기요양급여비용명세서 발급대장

(-) 장기요양급여비용 명세서 발급대장(1/)

연번	영수증번호	수급자명	수급자구분	발급일	발급방법	수량일	수량자	서명	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									
25									

본인부담금 납부(영수증)			
공급자(사실 등)		No.	
공급자 정보			
사업자등록번호	대표자명		
기관기호			
상호(기관명)			
소재지			
서비스제공물(영양 청구물)			
영구물	영구만료	연	
납부내역			
수납자			
납부일자	납부연도		
납부금액	원	기	단
비고			
위 담당자를 정의 영수증			
영 수 증 (인)			

()년 장기요양급여비 납부확인서 발급대장

장기요양급여 제공 종결(계약해지) 통보서

○ 성 명 : {pName}

○ 주 소 : {pAddress}

○ 계약기간 : {reg_term}

○ 급여종류 : ☐ 방문요양 ☐ 방문목욕 ☐ 방문간호
☐ 주야간보호 ☐ 단기보호

상기 대상자에 대해 아래와 같은 사유로 _____년 _____월 _____일
부로 장기요양급여 제공 종결(계약해지)을 안내 합니다.

- 아 래 -

종결사유

☐ 타기관이송 ☐ 파서비스이송 ☐ 등급변동 ☐ 장기입원

☐ 사망 ☐ 계약기간종료 ☐ 기타()

_____년 _____월 _____일

{orgName}

직인