
운영규정

[방문요양 · 간호 · 목욕]

부산에스엠방문요양간호센터

목 차

제1장 총 칙

제2장 조 직

제3장 위임 전결

제4장 인사채용

제5장 포 상

제6장 징 계

제7장 복무규정

제8장 휴 일 및 휴 가

제9장 보수규정

제10장 이용자 모집방법

제11장 이용계약에 관한 사항

제12장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 사항

제13장 장기요양서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제14장 배상책임 및 면책범위제

제15장 안전과 보건에 관한 사항

제16장 고충처리절차에 관한 사항

제17장 교육훈련

제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제19장 운영위원회

제20장 후원금의 관리

제1장 총칙

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 “노인의료복지시설의 운영규정” 및 노인장기요양보험법에 의한 부산에스엠방문요양간호센터(이하 “센터”라한다)의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로써 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (적용범위)

장기요양기관의 운영 제 규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인 장기요양 보험법(시행령, 시행규칙 포함)의 제 규정과 노인복지법에 준한다.

제3조 (사업)

- ① 본 센터는 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 '서비스'라 함)을 실시한다.
 1. 방문요양: 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 급여
 2. 방문간호: 간호사 등이 대상자 가정을 방문해 전문의의 방문간호지시서에 따라 간호서비스 제공 및 상담·관찰·기록 등의 서비스를 제공한다.
 3. 방문목욕: 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 급여
- ② 본 센터는 서비스 제공 후 대상자의 건강 증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 대상자의 가족을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제4조 (적용범위)

본 센터는 사업 운영에 관하여 관계 법령과 별도의 규정으로 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제5조 (규정준수의무)

본 센터의 모든 직원은 이 규정을 준수하고 상호 협력하여, 그 직무를 성실히 수행할 의무를 가진다.

제2장 조 직

제6조 (기구 및 조직)

센터의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 센터 특성 사업에 따라 정한다.

제7조 (직원의 자격기준 및 정원)

- ① 직원의 자격기준은 보건복지부 '노인보건복지사업 안내규정' 및 장기요양보험제도에 따른다.
- ② 센터 직원의 정원은 보건복지부 '노인보건복지사업 안내규정' 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 대표가 필요하다고 인정 될 경우 예산의 범위 내에서 충원할 수 있다.

제8조 (업무조직)

- ① 센터의 업무조직은 별표1 와 같다.
- ② 제1항에도 불구하고 원장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정할 수 있다.

[별표 1]

직종	직종의 구분
운영지원	사업계획, 기획, 경영평가 관리에 관한 사항 문서, 서무 등 행정관리에 관한 사항 국민건강보험공단과 협력에 관한 사항
사회복지	수급자의 급여 제공계획과 복지증진에 관한 업무에 종사하는 직원 수급자 서비스 제공계획에 관한 사항 수급자 모집.상담.사례 관리에 관한 사항 가정방문 상담 및 인지활동 지원
간호	통증간호 및 재활(작업)치료, 급식관리(영양상태)등의 업무에 종사하는 직원 간호계획 및 간호 관리에 관한 사항 투약, 욕창관리 등 건강관리업무 수행에 관한 사항

제3장 위임 전결

제9조 (위임 사항)

- ① 센터의 위임전결 규정 사항에 관하여는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 센터장의 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 시설장, 팀장에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함으로써, 신속 정확하고 효율적인 업무를 처리함으로써 권한과 책임을 명백하게 한다.
- ② 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대하여는 그 중요도에 따라 기관장이 정한다.

제4장 인사채용

제10조 (직원의 구분)

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

- ① “직원”이란 정규직원(무기계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
- ② 직원은 시장·군수·구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 근로계약을 하고 근무하여야 한다.
- ③ 직원은 각자 맡은 업무를 성실히 수행하여 조화로운 센터운영에 최선의 노력을 한다.
- ④ 직원은 이용하는 수급자만을 위한 복지가 아닌 지역사회 노인복지 발전을 위해 항상 노력하고 연구하는 자세를 가진다.

제11조 (신규 채용)

- ① 직원의 신규 채용은 센터에서 필요하다고 인정할 때 전형에 의한 공개 채용을 원칙으로 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 특별채용 할 수 있다.
 - 1. 임용 예정 직위에 상응하는 경력이 있는 사람을 임용하는 경우
 - 2. 공개 채용하는 것이 부적당하여 그 분야에 면허나 자격을 가진 사람을 임용하는 경우

3. 법률에 따라 특별 채용할 수 있도록 규정한 경우
4. 직원이 되고자 하는 자는 센터에서 지정하는 서류를 제출하고, 면접 및 실기 등의 전형을 받아야 한다.

제12조 (결격사유)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 직원으로 임용 될 수 없다.

1. 피성년 후견인이거나 피한정후견인
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 경우에 그 선고 유예기간 중에 있는 사람
6. 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람

제13조 (수습임용)

- ① 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무 성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다. 이 경우 15일 이상의 특별휴가 및 휴직기간, 정직 및 직위 해제 기간은 수습 기간에 계산하지 아니한다.
- ② 수습 기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기에 부적당하다고 인정 될 때에는 면직시킬 수 있다.

제14조 (신규 임용)

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

- ① 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후 임용한다.
 - 가. 이력서(사진 첨부)
 - 나. 주민등록등본
 - 다. 최종 학력 증명서(졸업증명서)
 - 라. 경력 증명서(해당자에 한함)
 - 마. 자격증 사본(소지자에 한함)
 - 바. 건강진단서
 - 사. 기타 시설에서 정하는 서류
- ② 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.

제15조 (근로계약)

- ① 장기요양기관 종사자는 「노인복지법 시행규칙」에 따라 해당 기관의 장과 문서에

의한 근로계약을 체결하여야 한다.

- ② 근로계약 체결 시에는 근로자에 대하여 임금, 근로 시간, 기타 근로조건을 명시한다.
- ③ 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ④ 직원의 근로 계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업 완료에 필요한 기간을 제외하고 계속 근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.

제16조 (직원의 복무 준수사항 및 기밀누설금지)

- ① 직원은 센터장의 명을 받아 센터 내의 질서와 센터물품을 관리 보존하여야 한다.
- ② 직원은 사생활을 보장하고 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며 사전 동의 없이 수급자의 사생활에 관한 정보나 기록은 공개해서는 안 된다.
- ③. 직무 중 품의를 손상하는 행위를 하지 않는다.
- ④ 직무 중 업무와 관련된 지시에 따라야 한다.
- ⑤ 근무시간 중에 임의로 근무 장소를 이탈하거나 개인면회를 하지 않는다.
- ⑥ 허가 없이 센터의 명칭, 물품, 금품을 사적인 목적에 사용하지 못하며, 모금 행위 등 업무상의 권한을 남용하여서는 아니 된다.
- ⑦ 허가 없이 센터의 문서, 비품 등을 센터 외로 반출하거나, 업무 외에 사용 또는 다른 사람에게 대여해서는 아니 된다.
- ⑧ 센터 및 수급자(수급자 포함) 생활공간의 청결, 도난, 화재의 방지를 위한 제반 센터 및 수급자의 보호에 적극 협력하여야 한다.
- ⑨ 근무 중 어르신에 대한 불경한 언어로 심리적 위축을 가하지 아니한다.
- ⑩ 이외의 기타사항은 운영규정에 따른다

제17조 (직권면직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 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

제5장 포 상

제18조 (신상필벌의 원칙)

- 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.

제19조 (포상)

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

제20조 (포상의 시기)

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

제21조 (포상 방법)

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

제6장 징 계

제22조 (징계의 사유)

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 1. 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때
- 2. 수급자를 학대(성적학대포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
- 3. 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
- 4. 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 센터에 손해를 끼쳤을 때
- 5. 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때
- 6. 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

제23조 (징계의 종류)

징계의 종류는 파면, 경고로 한다.

제24조 (징계의 효력)

- ① 경고 : 전조의 각 호에 해당하는 자로 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 받도록 한다.
- ② 파면 : 경위서를 년 3회 이상 제출한 자, 동일 사유로 년 3회 이상 경위서를 제출한 자는 직원의 신분을 박탈한다.

제7장 복무규정

제25조 (직원의 의무)

- ① 직원은 모든 규정을 준수하여야 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.

제26조 (복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- 1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
- 2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
- 3. 직원은 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 기관장 또는 관리책임자에게 보고 한다.
- 4. 직원은 효율적이고 안전하게 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- 5. 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다. 직원은 이용자의

권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 아니 된다.

6. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
7. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안된다.

제8장 휴 일 및 휴 가

제27조 (휴일)

- ① 직원의 유급 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 1. 주휴일(소정 근로 일수를 개근한 자에 한함)
 2. 근로자의 날(5. 1)
 3. 정부가 지정하는 임시 휴일 단, 주휴일과 법정 휴일이 중복되는 경우에는 주휴일만을 인정한다.
- ② 센터장은 휴일에도 이용자에게 서비스를 제공하는데 지장이 없도록 근무자를 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.

제28조 (휴가)

- ① 직원의 휴가는 연차휴가, 경조휴가, 포상휴가, 출산휴가, 보건휴가, 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.

제29조 (휴가일수의 계산)

- ① 연차휴가, 경조 휴가 및 기타 휴가는 별개의 요건에 따라 운영되므로 그 휴가일수의 계산은 휴가 종류별로 따로 계산한다.
- ② 휴가 기간 중의 휴일은 그 휴가일에 셈해 넣지 않으나, 경조사 특별 휴가는 그러하지 아니한다.
- ③ 휴가일수는 입사일로부터 1년이 경과한 다음 달부터 연차휴가를 적용한다.

제30조 (연차휴가 일수)

- ① 근속기간이 1년 미만인 직원은 출근율이 80%이상, 1개월의 개근시 출근한 직원에게는 1일의 유급휴가를 준다.
- ② 근속기간이 1년 이상인 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
- ③ 직원의 최초 1년 이상의 근무에 대한 연차일수는 제2항에 따른 휴가를 포함하여 15일로 하되, 제2항에 따른 휴가를 이미 사용한 경우에는 그 사용한 휴가일수를 15일에서 뺀다.
- 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 2년간 사용하지 아니하면 소멸한다. 그러나 센터는 6개월전에 사용 가능일 수 및 사용 요청 통보를 하고 1개월전 미사용 연차 재 통보 및 사용 권유를 한다. 다만, 센터의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

제31조 (연차 사용촉진)

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

제32조 (반일휴가)

- ① 연가는 4시간씩 2회로 나누어 사용할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 연가를 2회로 나누어 사용한 때에는 연가 1일을 사용한 것으로 본다.

제33조 (경조 휴가)

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

구분	사유	휴가일수
결혼	본인이 결혼하는 경우	5일
	자녀가 결혼하는 경우	1일
사망	배우자가 사망한 경우	5일
	본인.배우자의 부모가 사망한 경우	5일
	본인.배우자의 조부모.외조부모가 사망한 경우	3일
	자녀 또는 자녀의 배우자가 사망한 경우	3일
	본인.배우자의 형제자매가 사망한 경우	3일
입양	「입양특례법」에 따라 입양한 경우	20일
출산	본인이 출산하는 경우	(1태아) 출산전후 90일

구분	사유	휴가일수
전후		(미숙아) 출산전후 100일 (다태아) 출산전후 120일
출산	배우자가 출산하는 경우	20일
유산 사산	임신기간이 28주 이상인 직원이 유산.사산한 경우	90일
	임신기간이 16주 이상 27주 이하인 직원이 유산.사산한 경우	60일
	임신기간이 16주 미만인 직원이 유산하거나 「모자보건법」 제14조에 따라 인공임신중절수술을 한 경우	10일
	임신기간이 27주 이하인 배우자가 유산.사산한 경우	3일
	임신기간이 28주 이상인 배우자가 유산.사산한 경우	10일
여성 보건	임신 12주차 전까지의 임신부의 심신안정.치료(정기검진은 제외한다)를 위해 필요한 경우	5일
	생리로 요양이 필요한 경우 또는 임신 28주 미만의 임신부의 정기검진을 위해 필요한 경우	1개월당 1일
	임신 28주 이상의 임신부의 정기검진에 필요한 경우	2주당 1일
	임신 37주 이상의 임신부의 정기검진에 필요한 경우	1주당 1일
재해 구호	풍해.수해.화재 등 재해로 피해를 입은 경우	5일 이내
	재해 구호활동을 하는 경우	3일 이내
난임 치료	인공수정, 체외수정 등 난임치료를 받는 경우	1. 여성직원: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우 해당 목에서 정한 기간 가. 인공수정 등 시술을 받는 경우: 총 2일(시술 당일 1일과 시술일 전날 또는 시술일 후 2일 이내이거나 시술관련 진료일 중 1일) 나. 동결 보존된 배아를 이식하는 체외수정 시술을 받는 경우: 총 3일(시술 당일 1일과 시술일 전날 또는 시술일 후 2일 이내이거나 시술관련 진료일 중 2일) 다. 난자 채취를 하여 체외수정 시술을 받는 경우: 총 4일[난자 채취일 및 시술당일에 각 1일, 시술일(난자 채취일) 전날 또는 시술일(난자 채취일) 후 2일 이내이거나 시술관련 진료일 중 2일] 2. 남성직원: 정자 채취일 당일 1일
가족	「남녀고용평등과 일.가정양립지원에 관한 법률」 제	연간 10일 이내

구분	사유	휴가일수
돌봄	22조의2에 따라 가족을 돌보기 위하여 휴가를 신청하는 경우	
자녀 돌봄	자녀가 재학 중인 「영유아보육법」 제2조제3호에 따른 어린이집, 「유아교육법」 제2조제2호에 따른 유치원 또는 「초·중등교육법」 제2조 각 호의 학교(이하 “어린이집등”이라 한다)의 공식 행사 또는 교사와의 상담에 참여하거나, 어린이집등의 휴업·휴원·휴교로 자녀를 돌보아야 하는 경우 또는 어린이집등에 재학 중인 자녀(미성년 자녀로서 어린이집등에 재학 중이 아닌 경우를 포함한다)의 병원 진료(「국민건강보험법」 제52조에 따른 건강검진 또는 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제24조 및 제25조에 따른 예방접종을 포함한다)에 동행하는 경우	어린이집등에 재학 중인 자녀(미성년 자녀로서 어린이집등에 재학 중이 아닌 경우를 포함한다) 수에 1을 더한 일수 이내. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 본문에 따른 휴가일수에 1일을 가산한다. 1. 「장애인복지법」 제2조제2항에 따른 장애인 자녀가 있는 직원의 경우 2. 「한부모가족지원법」 제4조제1호의 모 또는 부에 해당하는 직원의 경우
수업 출석	「한국방송통신대학교 설립 및 운영에 관한 법률 시행령」에 따른 한국방송통신대학교에 재학 중인 직원이 연차휴가 일수를 초과하는 출석수업에 참석하는 경우	그 초과하는 출석수업 일수
보호	성폭력 등으로 피해를 입어 보호가 필요한 경우	5일 이내
	「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘으로 피해를 입어 보호가 필요한 경우	3일 이내
포상	국가 또는 공단의 주요 직무를 성공적으로 수행하여 이사장이 정하는 바에 따라 탁월한 공적으로 인정되는 경우	1일

비고: 이사장이 정하는 원격지일 경우에는 실제 왕복에 필요한 일수를 더할 수 있음

1. 휴가기간 초과 시 미사용 연차휴가로 우선 사용한 것으로 할수 있으며, 연차휴가가 일수 소진 이후에 대하여는 무급으로 처리한다.
2. 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.

제9장 보수규정

제34조 (정의)

이 규정에서 사용하는 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.

제35조 (임금의 지급)

임금의 지급방법은 다음과 같다.

- ① 월 보수는 다음 달 5일에 지급한다. 임시로 지급하는 임금수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
- ② 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다.
- ③ 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제36조 (보수의 계산)

보수의 계산은 다음 각항에 의한다.

- ① 보수의 계산은 매월 01일부터 그 달 31일까지로 한다.
- ② 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직된 자의 보수는 발령일 부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
- ③ 수습기간 중 보수는 그해 기준의 최저시급으로 지급할 수 있다.
- ④ 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금, 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.

제37조 (급여의 종류)

- ① 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
- ② 요양보호사 처우개선을 고려한 수당으로 시간당 1,000원으로 하고 월 최대 160시간을 산정할 수 있다.
- ③ 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제38조 (상여금의 지급)

계속 근로한 기간이 6개월 이상으로서 성실히 근무한 근로자에 대하여는 회사의 형편에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

제39조 (퇴직금)

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

제40조 (연장근로 및 휴일 근로 수당)

- ① 센터에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로(하오 10시 ~ 상오 6시까지의 근로), 휴일 근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 16시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장가능 한다.
- ② 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있다.
- ③ 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
- ④ 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당을 지급 한다.

제41조 (최저임금의 효력)

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

제10장 이용자 모집방법

제42조 (이용자 및 대상)

대상자는 노인복지법 제34조에 따라 다음 각 호와 같다.

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

제43조 (이용절차)

수급자는 이용신청서를 접수하면 센터는 자격 요건을 확인 후 수급자 댁내를 방문하여 수급자의 욕구사정 및 표준장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 이용한다.

제44조 (이용자 모집방법)

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

이용자	홍보방법
온라인	공단사이트등록, 인터넷 홈페이지, 블로그
오프라인	홍보지 및 관계기관 연계 협력
기타	이용자, 보호자를 통하여 모집, 직접홍보

제11장 이용계약에 관한 사항

제45조 (계약 목적)

- ① 센터와 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 등은 보건복지부장관이 정하여 고시하는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시를 따른다

제46조 (계약기간)

- ① 계약 당사자는 계약체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.

- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 수급자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
- ③ 계약만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스이용 종료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료된다.

제47조 (이용계약에 관한 사항)

- ① 이용계약은 본 센터 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 수급자 또는 이용자와 센터와의 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 이용계약서를 작성하되 계약서내용에는 계약목적과, 계약당사자(센터주체, 서비스이용자, 서비스 보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보보호의무, 인수인계원칙, 규정의 조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.
- ③ 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.

제48조 (급여비용/이용료)

- ① 이용료의 기준은 각 연도별 노인장기요양보험법상 수가산정 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 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 경감(9%, 6%) 국민기초생활수급노인은 무료(0%)이다.
- ④ 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부부담금은 매년 「노인 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에서 정한 등급별 해당 금액으로 한다.

제49조 (급여비용 청구)

- ① 장기요양급여는 월 한도액 범위 안에서 제공한다. 이 경우 월 한도액은 장기요양등급 및 장기요양급여의 종류 등을 고려하여 산정한다.

- ② 급여비용은 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당연도수가를 적용한다.
- ③ 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
- ④ 가정방문급여 월 한도액의 적용기간은 매월1일부터 말일까지로 한다.
- ⑤ 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

제50조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 의무를 진다

- ① 서비스제공자의 의무
 - 1. 서비스이용자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공의무
 - 2. 서비스이용자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - 3. 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무
- ② 서비스이용자 의무
 - 1. 월 이용료 납부 의무
 - 2. 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무
 - 3. 기타 센터 규칙 이행 의무
- ③ 보호자의 의무
 - 1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
 - 2. 수급자의 월 이용료 등 입소 비용 부담 의무
 - 3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
 - 4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
 - 5. 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입 . 퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든것에 대한 책임의무

제51조 (신원인수인의 권리 · 의무)

인수 권리 및 의무: 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강상태를 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.

제52조 (계약의 해제)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있

다.

1. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
2. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때 본인부담금을 지연시킴으로서 그 지불능력이 없으며 '갑', '을' 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 갑이 인정할 경우
3. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 서비스제공이 어려울 경우, 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
4. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 급여서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
5. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 계약서 신청서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 이용하였을 경우
7. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제12장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 사항

제53조 (이용료 등 비용 변경방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입 기일 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 급여비용가 변경되었을 경우.
- ③ ② 항에 의하여 급여비용이 변경 되었을 경우에는 사전 안내와 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 만료 되었을 때에는 계약기간 만료전에 사전 통보하여 재계약을 체결 하여야 한다.
 4. 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시,군,구에 장기요양급여

신청)-입소, 이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출- 서류확인- 공단에 입력- 서비스 이용

제13장 장기요양서비스 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제54조(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 필요 내용, 수급자의 희망급여, 표준장기요양 이용계획 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 같은 조 제3항에 따라 수급자의 심신 상태나 건강 등이 악화되지 않도록 의료서비스와 연계하여 제공하여야 한다.
- ④ 월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급여에 따라 달라지며, 기타 비급여비용 발생 시에는 전액 수급자가 부담하도록 한다.

제55조 (서비스 내용)

- ① 방문요양급여서비스
 1. 신체활동지원서비스: 세면도움, 구강관리, 몸 청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지·증진 등
 2. 가사활동지원서비스: 취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등
 3. 개인활동지원서비스: 외출시 동행·부축, 일상업무 대행 등
 4. 정서지원서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활 상담, 의사소통 도움 등
 5. 인지활동 지원: 인지자극 활동, 잔존기능 유지 향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사 활동 수행
 6. 건강지원 및 응급구호 서비스: 건강관찰 및 확인, 투약확인, 치매관리, 응급구호, 외래진료 및 입·퇴원 관리, 예방관리, 진료 서비스 등
 6. 다음 항목의 경우는 제외한다.

- 가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.
- 가족에 관련된 가사실과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무 행위는 하지 않는다.

② 방문목욕서비스

1. 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸씻기, 머리말리기, 옷갈아입히기 등이며, 목욕 후 주변 정리까지를 포함

③ 방문간호급여 제공서비스

1. 기본관리 : 건강상태 확인, 활력징후 및 혈당 측정, 지남력 평가 등
2. 교육 및 상담 : 통증관리, 식이관리, 감염관리, 구강관리, 투약관리, 보호자 교육 등
3. 신체훈련 : 관절구축 예방 및 근력 강화, 낙상예방, 운동교육 등
4. 의뢰 및 검사 : 의료기관 의뢰, 장기요양기관 연계, 기초검사
5. 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호지시서에 따른 간호, 진료의 보조, 구강위생 등

제56조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

- ① 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.
 1. 수급자 또는 근로자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높을 경우
 2. 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 등의 목적으로 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우 등
- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 가족에게 그 사실을 알린다.
- ③ 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거 위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다

제57조 (의료를 필요로 하는 경우 의료 서비스 절차)

서비스 중인 수급자가 의료를 필요로 하는 경우의 처리절차는 다음의 각호와 같다.

① 병원진료에 관한 사항

케어 중인 수급자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

② 정기 병원진료 시 처리절차

1. 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.

2. 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
 3. 병원진료에 필요한 수급자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 수급자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
- ③ 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
1. 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119에 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 2. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 수급자를 인계하여야 한다.
- ④ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
1. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 요양보호사가 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
 2. 수급자의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 하되 부득이한 경우에는 요양보호사가 동행한다.
 3. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.
- ⑤ 타 센터로의 이전 조치에 대한 사항
1. 환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 타 센터로 이전조치를 할 수 있다.
 2. 타 사유로 본인이나 가족이 다른 센터로 이동을 원할 경우 수급자(보호자)과 협의하여 타 센터로 이전 조치할 수 있다

제14장 배상책임 및 면책범위

제58조 (서비스제공자의 배상책임 및 면책범위)

- ① 서비스 실시 중에 센터의 귀책사유로 인하여 발생한 손해에 대하여는 배상한다. 다만, 천재지변, 제3자의 귀책사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우에는 센터는 수급자에게 배상할 의무를 진다.

1. 장기요양지원 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ③ 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 간호사, 요양보호사 배상책임보험 등에 가입하여야 한다.
- ④ 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 수급자는 시설에게 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 센터는 일체의 배상책임을 지지 아니한다

제15장 안전과 보건에 관한 사항

제58조 (안전.보건규정 준수)

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

제60조 (센터의 의무)

- ① 시설은 당해 사업장의 안전.보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지.증진하도록 하여야 한다.
- ② 센터의 대표는 케어중인 어르신 및 센터운영에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 저적한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.

제61조 (직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제62조 (건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단을 실시하여야 한다.
- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 기타 적절한 조치를 하여야 한다. 단, 국민건강보험이 건강진단 수급자는 그 진단으로 검진을 대체할수 있다.

제63조 (재해보상)

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

제64조(업무외 재해)

센터는 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

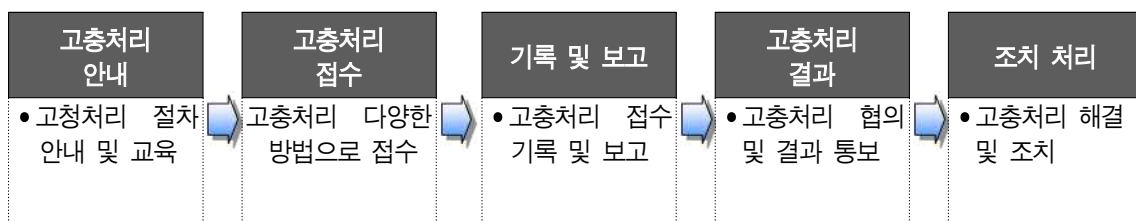
제65조 (해석적용)

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

제16장 고충처리절차에 관한 사항

제66조 (불만 및 고충처리 체계 운영)

- ① 불만 및 고충처리 체계 운영
 1. 센터는 근로자의 인권, 생활, 근무, 명예, 업무개선 등의 욕구와 성희롱, 직장내 괴롭힘 등의 애로사항 등의 고충에 대하여 여러 가지 신청방법과 접수 등의 절차를 거쳐, 고충사항의 바람직한 처리와 해결을 그 목적으로 한다.
 2. 고충처리 책임자를 지정한다.
 3. 불만 및 고충처리 처리는 순차적으로 처리되어야 한다.



제67조 (불만 및 고충처리 방법 안내)

① 수급자 어르신의 고충처리

1. 노인이 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 노인 및 가족의 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.
 - 가. 전화
 - 나. 인터넷 이메일 또는 서신
 - 다. 직원 면담
 - 라. 건의함(고충처리함) 등
3. 노인으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 노인이 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.

② 직원 고충처리

1. 센터는 별도의 직원 개별 상담제도를 운영하며, 직원이 원할 시에는 언제든지 상담을 통해 고충을 수렴하고 15일 이내에 적절한 조치를 취한다.
2. 고충상담을 접수한 센터의 대표는 사실 확인 및 사실조사를 의뢰하고 사실조사 후 즉시처리(또는 사안에 따라 15일 이내)하거나 경미한 즉결 처리사항에 대하여 필요한 조치를 통하여 고충인의 문제를 해결한다.
3. 고충처리의 인정과 요건은 다음과 같다.
 - 가. 근무자의 신체적, 정신적 고통의 문제가 있을 경우
 - 나. 현재 상태의 업무 수행상 긴급한 조치가 요망될 경우
 - 다. 개인적, 가정적 문제의 해결이 요구될 경우
 - 라. 기타 센터의 대표의 도움과 결정이 필요할 경우
4. 직원과 고충상담에서 그 내용과 조사기록 등을 기록, 보관한다.
5. 불만 및 고충의 접수

가. 전화상담: 051)865-7005

나. 방문상담: 부산광역시 부산진구 중앙대로 919 한들빌딩 3층

③ 직장내 괴롭힘 방지 의무: 직장 내 괴롭힘 고충사항이 접수되면 시설의 대표는.

1. 직장내 괴롭힘 사실 신고에 대한 객관적 조사 실시 의무: 조사 대상이 피해자, 행위자, 목격자 등으로 구체화하여 조사할 의무가 있다.
2. 비밀누설 금지 의무: 조사하는 과정에서 알게 된 조사내용과 비밀을 피해자의 의사를 묻지 않고, 타인에 누설하여 피해자가 2차 피해(보복성 가해)를 입지 않도록 피해자를 보호해야 할 의무가 있다
3. 특히 시설의 대표의 친인척이 직장 내 괴롭힘 가해자일 경우 1천만원 이하의 과태료가 부과됨

4. 직장 내 괴롭힘이 원인이 되어 정신적 물리적 스트레스로 질병까지 얻을 경우, 피해자는 가해자에 대해 민사상 손해배상청구를 할 수 있으며, 업무상 재해로도 인정받을 수 있다.

제68조 (처리기준)

센터와 직원은 고충처리를 함에 있어서 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정 . 신속하게 처리하여야 한다.

제69조 (처리결과 및 통보)

고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.

제70조 (불만 및 고충처리 기록 및 보고)

센터는 '불만 및 고충처리 기록장'을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

제17장 교육훈련

제71조 (교육훈련)

- ① 직원은 담당직무와 관련한 지식, 기술 및 응용능력의 배양을 위하여 교육·훈련을 받아야 한다.
- ② 각 부서 관리 감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속직원을 교육·훈련시켜야 한다.

제72조 (교육의무)

직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 각 부서의 관리감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속 직원을 교육시킬 책임을 진다.

제73조 (교육의 종류)

직원교육은 소양교육, 보수교육(직능훈련), 신입직원교육으로 구분한다.

제74조 (직원교육)

직원들은 수급자에게 보다 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공하고, 지속적인 업무향상을 위한 자체교육 및 외부교육을 함으로써 직원의 자질 함양에 힘써야 한다.

- ① 신규직원교육이란 신규채용자(임용자)에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식 및 태도를 습득케 하는 교육과정을 의미하며, 센터소개 및 현황, 취업규칙, 운영규칙, 최저임금, 근로계약서의 내용, 사회보험 가입, 노인인권보호지침 및 노인학대신고(1577-1389), 응급상황대처법, 비상연락망 등 수급자에게 제공할 급여의 의무와 제공하지 못할 사항 등의 교육하고, 년 1회 이상 수시로 교육한다.
- ② 센터는 근로자의 역량강화를 위하여 급여제공지침교육 및 직원인권침해대응지침을 연간 교육계획을 수립하여 년 1회이상 실시하여야 하며, 출생년도에 따라 격년제로 교육기관을 통한 보수교육, 법정 의무교육을 시설장이 직접 교육, 인터넷 사이버교육 또는 외부기관을 통한 교육을 통하여 연 1회 실시하고 수료하여야 한다.

가. 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항 제12조 1항 3호에 해당하는 경우 참석한 근로자에게 필요한 비용은 센터에서 실비로 부담할 수 있다.

나. 직무에 필요하다고 판단되는 외부교육은 신청서를 제출하여 센터장이 참석여부를 결정한다

직원 교육일정

*신규직원은 신규직원 입사 시 실시

교육월	교육내용	교육방법
연1회 이상	운영규정교육, 급여제공지침교육(10개), 개인정보보호교육, 퇴직연금교육	자체교육 인터넷교육
	아동학대 신고의무자교육, 노인학대신고의무자교육, 긴급복지지원 신고의무자교육	
	노인인권교육, 자살예방교육, 직장내 성희롱예방교육, 직장내 장애인 인식개선 교육, 직장내 괴롭힘 예방교육	

급여제공지침 교육 과목: 연1회 이상 교육	
종사자 윤리지침	수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
성폭력 예방 및 대응지침	성폭력 유형, 예방, 대응방
응급상황 대응지침	응급상황 종류, 응급상황발생 시 대응방법
감염예방 및 관리지침	감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시방법
치매예방 및 관리지침	치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
욕창예방 및 관리지침	욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
낙상예방 및 관리지침	낙상 위험요인, 낙상예방방법, 낙상발생 시 응급치료
노인인권 보호지침	노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
근골격계 질환 예방지침	근골격계 질환의 원인과 유형, 대처방법에 대한 교육
개인정보보호 지침	수집 및 이용목적, 수집 항목, 보유 및 이용기간 등

법정필수 의무교육: 연 1회 교육 의무		
장애인학대예방 및 신고의무자교육	개인정보보호교육	직장내 성희롱 예방교육
직장내 괴롭힘 예방교육	자살예방교육	퇴직연금교육
직장내 장애인 인식 개선 교육	노인학대 신고의무자교육	노인인권교육
요양보호사 보수교육	긴급복지지원 신고의무자교육	운영규정교육

제18장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제75조 (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 시설장이 필요하다고 인정한 경우 또는 운영위원회는 재적위원 3분의 1이상의 동의를 얻어 이 규정의 개정을 요구할 수 있다.
- ③ 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법인정관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다), 운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 운영위원회 재적위원 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.

제19장 운영위원회

제76조 (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.

제77조 (구성)

① 본 위원회는 기관장을 포함하여 5인 이상 15인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구성한다.

가. 기관장

나. 수급자 대표

다. 수급자의 보호자 대표

라. 후원자 대표 또는 지역주민

마. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원

바. 공익단체에서 추천한 사람

사. 기관종사자의 대표

아. 그밖에 기타 기관의 운영, 사회복지, 또는 의료에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람

② 위원회의 위원장은 위원 중에서 선출한다.

③ 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔임 기간으로 한다. 다만 공무원인 위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

제78조 (기능)

① 위원회는 기관 운영과 관련한 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

1. 기관 운영계획 수립 및 평가에 관한 사항

2. 급여 제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항

3. 기관소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항

4. 수급자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항

5. 기관종사자와 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항

6. 지역사회와 기관의 협력에 관한 사항

7. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

② 운영위원회는 기관의 장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.

1. 기관의 회계 및 예산·결산에 관한 사항

2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항

3. 그 밖에 기관운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제79조(구성원의 임무)

- ① 위원장은 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 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
- ④ 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.
- ⑤ 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 기관의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.
- ⑥ 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 기관소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.
- ⑦ 위원은 운영위원회 회의의 목적을 실현하기 위한 여러 가지 활동에 적극적으로 참여하여야 하며, 운영위원회를 거치지 아니하고 기관운영에 관여할 수 없다.
- ⑧ 위원은 개인적인 이득을 위해 직위를 남용해서는 안 되며, 운영위원회 활동으로 알게 된 정보의 경우 공개시에는 반드시 본 기관 및 운영위원회 동의를 얻어야 한다.
- ⑨ 위원은 무보수 봉사직으로 한다.

제80조 (정기,임시회의 및 운영)

- ① 운영위원회 정기회의는 연 2회(6월, 12월) 진행한다.
- ② 위원장은 회의 한 달 전까지 날짜와 시간을 정하고, 간사는 회의 소집 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"에 기록하여 보관한다.
가정급여사업의 효율적인 운영을 위하여 운영위원회를 5~15인 이내로 구성하고 여기에서 중요사항을 논의, 의결한다. 단 임기는 1년이며 기관대표가 임명한다.

제81조 (회의공개의 원칙)

- ① 운영위원회 회의는 기관의 종사자 및 수급자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만 수급자의 권리 및 보호를 위해 위원장이 회의 공개 제한이 필요하다고 판단한 때에는 공개하지 아니 할 수 있다.
- ② 위원장은 운영위원회 회의록을 기관에 비치하여 기관의 종사자, 수급자, 수급자의 보호자, 관계공무원 등이 열람할 수 있도록 한다. 다만 비공개로 결정한 사항은 그러하지 아니한다.

제20장 후원금의 관리

제82조 (후원금의 범위)

대표와 시설장은 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하 "후원금"이라 한다)의 수입 지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.

제83조 (후원금의 영수증 교부)

시설장은 후원금을 받은 때에는 후원금 영수증을 후원자에게 즉시 교부하여야 한다. 다만 법인명의로 후원금 전용계좌나 시설의 명칭이 부기된 시설장 명의의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 경우에는 후원자가 영수증 발급을 원하는 경우를 제외하고는 영수증 교부를 생략할 수 있다.

제84조 (용도의 사용금지)

대표와 시설장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용하지 못한다.

부 칙

- 1. 제1조(시행일) 이 규정은 2025년05월28일부터 시행한다.
- 2. 제2조(규정의 열람 및 비치) 센터는 운영 규정을 센터내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.