

목 차

1. 총 칙

제1조 【목적】	8
제2조 【운영규정 적용범위】	8
제3조 【기본방침】	8
제4조 【명칭】	8
제5조 【사업장 소재지】	8
제6조 【사업의 종류 및 업무】	8
제7조 【용어의 정의】	8
제8조 【시설장의 직무】	9
제9조 【규정준수 업무】	9
제10조 【결재절차】	9
제11조 【회계연도】	9

2. 기관의 설치, 운영

제12조 【기관운영 이념】	10
제13조 【시설장 자격기준】	10
제14조 【기관설치 기준 및 비품】	10
제15조 【업무조정】	10

3. 조직

제16조 【조직체계】	11
제17조 【종사자 배치와 업무분장】	11
제18조 【회의】	12

4. 인사관리 규정에 관한 사항

제19조 【인력구성 기준】	13
제20조 【채용】	13
제21조 【제출 서류】	13
제22조 【수습기간 및 본채용 절차】	14

제23조 【출근부】-----	14
제24조 【출근, 결근, 지각, 조퇴, 및 외출】-----	14
제25조 【승진】-----	14
제26조 【채용 제한,결격사유】-----	15
제27조 【변경 신고】-----	15
제28조 【복무규율】-----	15
제29조 【종사자의 의무】-----	15
제30조 【금기사항】-----	16
제31조 【서비스 제공시 준수사항】-----	16
제32조 【종사자 관리】-----	16
제33조 【신상 변동보고 의무】-----	16
제34조 【이용자의 대한 자세】-----	16
제35조 【출장의 근무시간】-----	17
제36조 【근무시간】-----	17
제37조 【근로계약서】-----	17

5. 직원의 복리후생에 관한 사항

제38조 【복리후생의 원칙】-----	18
제39조 【포상 목적】-----	18
제40조 【포상기준】-----	18
제41조 【포상방법 및 절차】-----	18
제42조 【포상의 지급 대상 및 시기】-----	18
제43조 【포상의 종류】-----	18
제44조 【포상휴가】-----	19
제45조 【경조휴가】-----	19
제46조 【하기휴가】-----	19
제47조 【연차휴가】-----	19
제48조 【작업용품의 제공】-----	20
제49조 【휴일】-----	20
제50조 【출산휴가】-----	20
제51조 【병거】-----	20
제52조 【가족돌봄휴직】-----	20
제53조 【휴직】-----	21
제54조 【휴직 기간】-----	21
제55조 【휴직 중 처우】-----	21
제56조 【휴직자 신분】-----	21
제57조 【복직】-----	21

제58조 【여비】-----	22
제59조 【공민권행사의 보장】-----	22
제60조 【직원교육의 원칙】-----	22
제61조 【운영규정 및 급여제공 지침】-----	22
제62조 【보수교육】-----	23
제63조 【의무교육】-----	23
제64조 【법정의무교육】-----	23
제65조 【추가인력 배치 및 가산】-----	24

6. 급여에 관한 사항

제66조 【기본방침】-----	25
제67조 【급여의 계산 및 지급방법】-----	25
제68조 【수당 및 상여금 위로금】-----	26
제69조 【전문배상책임보험 및 상해보험가입 및 면책범위】-----	26
제70조 【조퇴와 외출】-----	26
제71조 【비상시 지급】-----	26
제72조 【퇴직 및 퇴직일】-----	27
제73조 【퇴직금 및 퇴직적립금】-----	27
제74조 【중간 정산】-----	27
제75조 【급여의 종류】-----	28
제76조 【경력 인정】-----	28
제77조 【최저임금의 효력】-----	28

7. 이용자 모집방법 및 이용절차

제78조 【이용대상 및 정원】-----	29
제79조 【이용자 모집방법】-----	29
제80조 【이용절차】-----	29
제81조 【이용기간】-----	30

8. 이용계약에 관한 사항

제82조 【계약목적】-----	31
제83조 【기관정보와 이용자에 대한 안내】-----	31
제84조 【이용 구비서류 및 개인정보보호】-----	31
제85조 【이용절차】-----	32

제86조 【장기요양급여 이용 계약】-----	32
제87조 【계약기간】-----	33
제88조 【이용료 등 비용부담에 관한 사항】-----	33
제89조 【그 밖의 비용 부담액】-----	33
제90조 【재가급여】-----	34
제91조 【방문요양 급여비용】-----	34
제92조 【본인부담금】-----	34
제93조 【계약자, 당사자의 의무】-----	35
제94조 【급여비용 청구】-----	36
제95조 【신원인수인의 권리 의무】-----	36
제96조 【계약의 해제】-----	36

9. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제97조 【방문요양서비스 제공시 산정】-----	37
제98조 【교통비 가산】-----	37
제99조 【방문요양 급여비용의 산정특례】-----	37
제100조 【이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차】-----	38

10. 서비스의 내용과 그 비용부담에 관한 사항

제101조 【급여제공 목적】-----	39
제102조 【급여제공서비스】-----	39
제103조 【개인정보보호 및 존엄성 존중】-----	39
제104조 【상담 및 의견 건의】-----	39
제105조 【사례관리】-----	39
제106조 【서비스내용】-----	40
제107조 【금지사항】-----	40
제108조 【비용 부담에 관한 사항】-----	41
제109조 【급여서비스 향상을 위한 기관의 준수 사항】-----	41
제110조 【이용자의 사고 및 질병】-----	42

11. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

제111호 【특별보호 대상자】-----	43
제112호 【서비스 기준과 내용 및 비용】-----	43

12. 의료를 필요로 하는 응급상황 발생 및 처리절차

제113조 【응급상황】-----	44
제114조 【처리 절차 및 비용】-----	44

13. 시설물 사용상의 주의사항

제115조 【시설물 사용상의 주의사항】-----	45
----------------------------	----

14. 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제116조 【서비스 제공자의 배상책임】-----	46
제117조 【배상책임보험 및 면책범위】-----	46
제118조 【사회보험 및 재정보증】-----	47

15. 운영규정의 개정방법 및 절차

제119조 【운영규정의 제정·폐지 방법】-----	48
제120조 【운영규정 제정·개정·폐지 절차】-----	48
제121조 【외부승인 등】-----	48
제122조 【효력발생】-----	48
제123조 【시행】-----	48

16. 운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항

제124조 【운영위원회의 목적】-----	49
제125조 【운영위원회의 기능】-----	49
제126조 【운영위원회의 보고사항】-----	49
제127조 【운영위원회의 구성】-----	49
제128조 【위원장 등의 임무】-----	49
제129조 【운영위원회의 개최】-----	49
제130조 【운영위원회의 해촉】-----	50
제131조 【의견의 청취】-----	50
제132조 【자문위원회】-----	50
제133조 회의록 작성 및 결과반영에 관한 사항】-----	50
제134조 【운영위원호 수당 등】-----	51
제135조 【회의록 작성 및 보고】-----	51

제136조 【비밀엄수】-----	51
제137조 【운영위원회 심의·의결 결정 사하의 무효】-----	51

17. 안전과 보건에 관한 사항

제138조 【보건 수칙】-----	52
제139조 【시설장 의무】-----	52
제140조 【직원의 의무】-----	52
제141조 【안전교육】-----	52
제142조 【근골격계 질환 예방 및 관리규정】-----	52
제143조 【감염예방교육 및 관리규정】-----	53
제144조 【유치도뇨관 감염관리】-----	53
제145조 【낙상예방】-----	53
제146조 【치매예방 프로그램】-----	53
제147조 【응급상황대응 및 비상연락망】-----	54
제148조 【노인학대예방 및 폭력예방】-----	54
제149조 【건강검진】-----	54
제150조 【질병환자의 근로 금지 및 제한】-----	55
제151조 【재해보상】-----	55
제152조 【해석적용】-----	55
제153조 【보상 청구권의 양도 금지】-----	55

18. 고충처리 절차에 관한 사항

제154조 【목적】-----	56
제155조 【고충처리 신청】-----	56
제156조 【고충처리위원회의 구성】-----	56
제157조 【고충심사 대상】-----	56
제158조 【고충처리 절차 및 통보】-----	56
제159조 【이의신청】-----	57

19. 차량관리

제160조 【목적】-----	58
제161조 【정의】-----	58
제162조 【적용범위】-----	58
제163조 【용도】-----	58

제164조 【운전원의 자격】-----	58
제165조 【담당자의 선인】-----	58
제166조 【차량의 운행】-----	58
제167조 【차량의 점검】-----	59
제168조 【차량의 수리】-----	59
제169조 【유류의 수불】-----	59
제170조 【차량관리】-----	59
제171조 【관련의 문서철】-----	59

20. 그밖의 기관운영에 관한 사항

제172조 【부당청구 금지】-----	60
제173조 【윤리행동강령 비치】-----	60
제174조 【요양보호사의 원칙 준수서약】-----	60
제175조 【욕구평가】-----	60
제176조 【욕구반영】-----	60
제177조 【초기 면접지】-----	60
제178조 【상담일지】-----	60
제179조 【급여비용명세서 발부】-----	60
제180조 【급여계획변경 사유기록】-----	60
제181조 【급여제공 내용기록】-----	60
제182조 【급여이용 정보제공】-----	60
제183조 【급여제공 만족도 조사】-----	61

21. 회계관리에 관한 사항

제184조 【목적】-----	62
제185조 【재무회계 운영의 기본원칙】-----	62
제186조 【예산 및 결산】-----	62
제187조 【장부의 종류】-----	62

22. 기타 운영에 필요한 사항

제188조【기타사항】-----	63
제189조【규정의 열람 및 비치】-----	63

1. 총 칙

제1조 (목적)

본 기관은 「노인복지법」에 따라 지정된 재가노인복지기관으로 관련 법령 및 게시를 기반으로 개별사항을 고려하여 운영규정을 제정하고 기관을 운영하여야 함에 따라 제 규정의 체계와 제정, 개정 폐지 및 시행, 기타 관리에 관한 사항을 정하여 규정함으로써 기관의 효율적이고 합당한 관리 운영을 목적으로 한다.

제2조 (운영규정 적용범위)

운영규정의 제정·개정·폐지 및 시행, 기타 관리, 기관운영에 관한 사항은 법령, 자치법규, 및 다른 규정, 고시, 지자체 조례에서 별도로 정한 사항을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제3조 (기본방침)

이 규정은 노인복지법과 노인장기요양보험법에 의해 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정도모, 가족의 부담을 덜어주어 국민의 삶의 질 향상에 기여 한다. 아울러 이에 종사하는 직원의 복무와 근로 조건에 관한 사항을 정함으로써 기관의 발전과 직원 기본적 생활 및 권익을 보장하고 나아가 지역사회의 복지 증진을 기본방침으로 한다.

제4조 (명칭)

기관의 명칭은 『소나무재가복지센터』로 하며, 이하 “기관”이라 칭한다.

제5조 (사업장 소재지)

기관의 주된 사무소는 인천광역시 남동구 남동대로898번길 66, (1층)에 둔다.

제6조 (사업의 종류 및 업무)

본 센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 아래와 같이 재가장기요양 기관사업을 수행한다.

1. 방문요양서비스 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동지원, 인지자극활동, 정서지원활동 등을 지원하는 서비스
2. 방문목욕 서비스 : 장기요양요원(2명)이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스

제7조 (용어의 정의)

운영규정 및 급여제공 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “노인 등”이란 65세 이상의 노인, 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성 질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질병을 가진 자를 말한다.
2. “장기요양급여”란 「노인장기요양보험법」 제15조 제2항에 따라 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동·가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 말한다.
3. “장기요양사업”이란 장기요양보험료, 국가 및 지방자치단체의 부담금 등을 재원으로 하여 노인 등에게 장기요양급여를 제공하는 사업을 말한다.
4. “장기요양기관”이란 「노인복지법」과 「노인장기요양보험법」에 따른 지정을 받은 재가노인복지기관으로서 장기요양 급여를 제공하는 기관을 말한다.

5. “이용자”란 국민건강보험공단이 정한 절차에 따라 장기요양 등급을 받은 자를 말한다.
6. “장기요양요원”이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 간접 또는 직접업무를 수행하는 자를 말한다.
7. “이용자”란 이용자의 자격을 갖추어 본 기관과 장기요양 급여제공계약을 체결한 자를 말한다.
8. “종사자”란 본 기관에 채용되어 소속된 인력을 말한다.

제8조 (시설장의 직무)

1. 시설장은 기관의 업무를 총괄하고 직원을 지휘 감독한다.
2. 시설장이 사고가 있을 경우에는 별도의 지정된 순위, 또는 지명된 자가 그 직무를 대행한다.

제9조 (규정준수 의무)

기관의 모든 직원은 운영규정 및 제 규정·규칙을 준수하고 상호 협력하여 그 직무를 성실히 수행하여야 한다.

제10조 (결재절차)

기관의 사업 및 재정의 모든 사항은 대표 또는 시설장의 결재를 득한 후에 집행한다.

제11조 (회계연도)

본 센터의 회계연도는 정부의 회계연도에 의한다.

2. 기관의 설치, 운영

제12조 【기관운영 이념】

기관의 운영은 다음 각 호의 방침에 따라 운영하여 지역사회 노인복지 증진에 기여한다.

1. 기관 운영의 투명성 확보.
2. 수급자에 대한 서비스 질향상 도모.
3. 노후의 행복한 삶을 영위할 수 있도록 수급자 인권존중 및 권리존중.
4. 지역사회와의 연계성 확대로 공동체의식 함양.
5. 쾌적한 환경의 유지관리.

제13조 【시설장 자격기준】

1. 사회복지사 자격증 1급 또는 2급 소지자
2. 요양보호사 또는 간호조무사가 노인복지시설 이나 재가장기요양기관에서 5년이상 근무하고 보건복지부 장관이 정한 소정의 교육을 이수한 자
3. 의사, 한의사, 치과의사
4. 2년 이상 상근 경력이 있는 간호사

제14조 【기관설치 기준 및 비품】

1. 사무실의 전용면적은 연면적16.5m²(5평)이상에 인터넷, 컴퓨터, 전화기, FAX 등 통신기기와 책상, 탁자, 서류보관함(잠금장치 필수) 등 사업에 필요한 비품을 비치한다.
2. 방문요양과 방문목욕 사무실은 통합하여 사용한다.

구 분	사무실면적	통신장비	집기/비품
방문요양 방문목욕	16.5m ² 이상	인터넷, 컴퓨터, 전화기, Fax 등	책상, 회의탁자, 서류보관함(잠금장치), 서류함 등

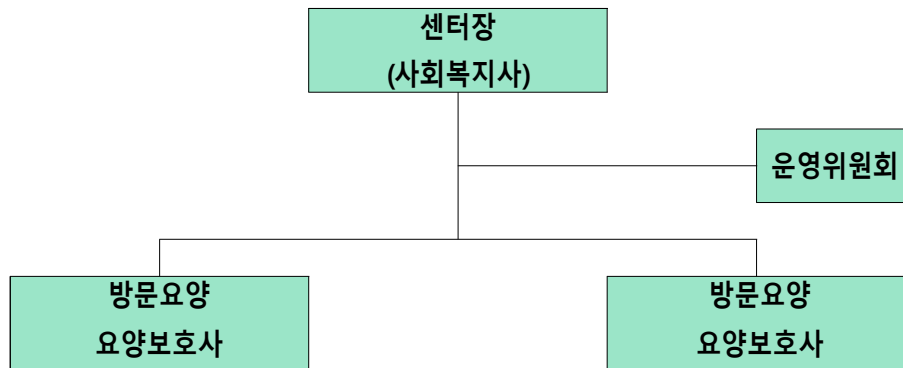
제15조 【업무조정】

1. 센터의 업무분장은 시설별 상황에 따라 직제별 업무분장을 통해 업무를 수행한다.
2. 업무조정은 시설장이 시설의 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 판단될 경우 업무분장을 조정할 수 있다.
3. 각 담당자는 배분된 업무를 능률적으로 성실히 이행하여야 하며, 직원 간 상호 존중하고 업무가 유기적으로 수행될 수 있도록 협조하여야 한다.

3. 조 직

제16조 【조직체계】

1. 기관의 조직은 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다. 단, 조직구성에 대해서 필수사항, 승인, 자격을 갖추어야 하는 경우 관련 법령 및 규정 준수 범위 내 인력 및 자원의 낭비 없이 효율적으로 편성하여야 한다.
2. 기관의 조직은 참여자와 이용 관계자의 이용이 편리하도록 조직하되, 조직 및 직제는 기관의 특성에 따라 신설, 폐쇄할 수 있다.
3. 기관의 조직은 객관적 인적·물적 효율성을 추구하여 기능상의 중복이 없어야 하며, 종합적이고 체계적으로 편성되어야 한다.
4. 이용자의 증감, 장기요양급여 유형(서비스 종류)의 변경, 장기요양급여 가산인력 신설·변경 등 기관의 기능과 업무량이 변경될 경우에는 그에 따라 기관의 조직과 정원도 조정되어야 한다. 단, 인력의 감소에 관해서는 「근로기준법」을 위반해서는 안 된다.
5. 「사회복지사업법」 제36조 및 동법 시행규칙 제24조에 의해 모든 사회복지기관은 기관운영위원회를 설치 운영하여야 함에 따라 기관은 운영전반에 관한 주요사항을 심의하고 중요업무를 조정 협의하는 운영위원회를 둔다.
6. 본 기관은 「노인복지법」에 따라 설립된 재가노인복지기관으로 장기요양급여를 제공하는 노인장기요양 기관에 해당하므로 장기요양급여 유형을 고려한 조직체계를 기본 구성한다.



제17조 【종사자 배치와 업무분장】

1. 종사자의 배치는 「노인복지법 시행규칙」 재가노인복지기관의 기관기준 및 직원배치기준에 따르며, 기관 이용자 수 정원 변동으로 기관의 필요와 사정에 따라 인력을 추가 고용할 수 있다.
2. 기관의 업무분장은 장기요양급여 유형 단위로 구분하고, 직종별 고유업무는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 명시된 내용을 수행하는 것을 의무로 한다.
3. 기관이 복수 이상의 장기요양 급여유형을 병설하여 운영하는 경우, 인력의 검직과 업무는 「장기요양기관 병설·검직 매뉴얼-국민건강보험공단 요양기준」을 준수하여야 한다.
4. 급여유형에 따른 직종별 업무분장은 업무분장표에 따른다.

[업무분장표]

	방 문 요 양
대표자	센터의 설치 변경 폐업 휴업 신고, 센터의 총괄운영 책임, 최종승인, 장기요양급여 제공 소명 자료 제출, 센터, 센터인력 현황 변경 신고, 세금 관련 책임 및 성실 이행
센터장 (관리책임자)	센터의 운영 총괄관리책임. 운영 방침 및 사업계획의 결정 지시 및 관리, 각종 규정 및 규칙, 지침의 발의 및 제정 시행, 종사자 채용 및 퇴직 상벌 업무분장 등 인사관리, 종사자 교육 및 관리, 종사자 업무능력 평가, 이용자 및 종사자 고충상담, 이용자별 장기요양급여 제공계획 수립 및 복지증진에 관한 상담·지도, 급여제공기록지 기록 확인, 장기요양급여 비용 청구 ※대표자 겸 센터장(관리책임자)은 대표자 업무 통합수행. 사회복지사 미배치 시 사회복지사 업무통합수행
사회복지사	센터장(관리책임자) 업무 보조·대행 이용 예비 이용자 장기요양급여 이용, 복지증진에 관한 상담 및 지도에 관련한 현장 방문 이용자 욕구사정, 낙상·욕창위험도, 인지기능상태 측정, 표준장기요양이용계획서 반영을 통한 이용자의 장기요양급여 이용계획 수립 각종 공문 및 서류관리, 프로그램 관리·개발 및 수행, 자원봉사자 관리, 장기요양급여 청구 업무보조, 각종 회의 및 교육 계획, 센터홍보 및 평가준비, 홈페이지와 게시물 관리 가산업무 수행 ※가산업무 수행
요양보호사	방문요양 급여제공지침을 준수한 급여제공, 이용자에게 대한 신체활동지원, 가사활동 지원 등의 업무수행, 일상생활 도움, 위생보조, 침상정리, 식사, 간식 제공. 정서적 지지, 미화업무, 급여제공기록지 기록 업무, 기능회복훈련 등, 일상생활 동작 훈련 등, 인지 활동 프로그램 업무수행 (국민건강보험공단 치매교육 - 방문과정 이수자 한정)
공통	센터 및 이용자의 안전에 관련한 내용 확인 및 보고 본인 직무 이외 센터에 관련된 사항 보고 및 응급상황 보고 및 조치

제18조 【회의】

기관은 운영 및 규정의 제정·개정, 투명한 재무회계 관리, 서비스 질 개선, 지역사회 주민과의 교류 등을 위하여 다음과 같은 회의를 하도록 한다.

1. 수급자(보호자) 회의 : 분기별 1회 이상
2. 운영위원회 회의 : 분기별 1회 이상
3. 종사자 회의 : 월 1회 이상
4. 사례관리 회의 : 반기별 1회 이상

4. 인사관리 규정에 관한 사항

제19조 【인력구성 기준】

1. 관리책임자는 사회복지사 자격증 소지자(1, 2급)로 1일 8시간, 월160시간 근무하여야 한다.
2. 요양보호사는 1급 자격증 소지자로서 봉사, 희생, 사랑의 정신을 가지고 있는 자를 채용한다.
3. 인력기준에 관한 특혜
 - ① 재가급여사업의 관리책임자가 하나 이상의 다른 재가급여사업을 동시에 관리하는 경우, 사업에 지장이 없는 범위에서 다른 사업의 관리책임자를 겸직하여 운영할 수 있다.
 - ② 방문요양 사업과 방문목욕 사업의 요양보호사는 상호 겸직할 수 있다.
4. 인력소요 기준은 다음과 같다.

구분	관리책임자	사회복지사	요양보호사	사무원
방문요양	1	필요수	수급자 수에 따라	필요시
방문목욕	1	-	수급자 수에 따라	필요시

제20조 【채용】

본 기관에서는 업무에 필요한 직책별 근로자에 대해서 다음과 같이 채용을 진행한다.

1. 신규채용이 필요한 경우에는 투명성 확보를 위해 공개모집을 원칙으로 한다.
2. 모집방법은 워크넷, 여성일자리센터, 구청일자리센터 등과 연계를 통하여 채용한다.
3. 시설장 및 사회복지사, 요양보호사 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 신체조건, 혼인과 임신 또는 병력 등에 의한 차 등을 두어서는 안된다.
4. 서류 심사

자격 검토 : 지원자의 자격 요건(자격증 소지 여부, 경력 등)을 확인한다.

서류 평가 : 이력서와 자기소개서를 바탕으로 지원자의 경험과 역량을 평가한다.
5. 면접

면접 일정 조율 : 서류 심사를 통과한 지원자들에게 면접 일정을 통보한다.

개인 면접 : 지원자의 직무 이해도, 성격, 의사소통 능력 등을 평가하기 위해 면접을 진행한다.

제21조 【제출 서류】

1. 기관에 입사를 지원하는 자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다. 단, 구직자가 채용서류의 반환을 청구한 경우 기관은 반환 청구를 한날부터 14일 이내에 구직자에게 해당 채용서류를 발송하거나 전달하여야 한다.
 - ① 면허 및 자격증사본(해당자에 한함) 1부
 - ② 건강진단서 1부
 - ③ 범죄경력조회 회신서(노인/장애인)
 - ④ 경력증명서 1부(해당자에 한함)
 - ⑤ 병적증명서 또는 주민등록초본(병적 확인 대상자에 한함) 1통
 - ⑥ 기타 기관이 요구하는 서류
2. 기관에 직원으로 채용된 자는 채용된 날로부터 7일 이내에 다음의 서류를 제출하여야 한다. 다만, 특별한 사유로 센터의 승인을 받은 경우에는 제출기한을 연장할 수 있다.
 - ① 주민등록등본 1부
 - ② 통장사본 1부
 - ③ 기타 기관이 요구하는 서류

3. 센터는 직원이 정당한 사유 없이 서류의 제출기한을 지연하는 경우에는 채용을 취소할 수 있다.
4. 근로자 채용 시에는 근로계약을 반드시 체결하며, 기관 운영규정과 취업규칙 등을 설명한다.

제22조 【수습기간 및 본채용 절차】

1. 기관에 채용된 자에 대하여, 채용한 날로부터 3개월간의 수습기간을 두고 업무 수습을 하게 한다.
2. 수습기간 중 또는 수습기간 만료 시에 사고를 유발하거나, 업무능력·근무태도·건강상태 등에 있어 근로자로서 계속 근무가 부적합하다고 인정되는 경우, 기관은 본채용을 거부할 수 있다. (본채용을 거부 할 경우 별도의 징계 절차를 거치지 않는다.)
3. 수습기간 중의 급여는 본 채용 시의 급여와 달리 정할 수 있다.
4. 본채용 시 수습기간은 근속년수에 포함된다.

제23조 【출근부】

사회복지사는 출근부를 작성하여야 하며, 요양보호사는 RFID에 의한 태그인식 또는 노인장기요양법에 의한 기록지의 날인과 보호자의 날인이 있는 일지를 출근부로 갈음한다.

제24조 【출근, 결근, 지각, 조퇴 및 외출】

1. 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
2. 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 기관장의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일에라도 그 사유를 명확히 하여 사후 승인을 받아야 하며, 정당한 이유 없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 본다.
3. 결근 : 결근하고자 할 때에는 미리 결근 사유와 예정 일수 등을 사전에 근태계를 제출하여야 한다. 부득이한 사유로 구두로 연락하였을 경우에는 사후에 지체 없이 서면 제출하여야 하고 사전에 구두 연락이 없었던 결근은 무단결근으로 처리한다.
4. 지각, 조퇴 : 직원은 임의로 지각 또는 조퇴를 하여서는 안 된다. 지각을 하였을 경우에는 지각 사유를 구두로 신고하여야 한다.
5. 외출 : 직원은 개인의 용무를 위하여 근무 장소를 이탈할 수 없다. 다만, 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 외출하고자 하는 자는 그 시간을 정하여 시설의 승인을 받아야 한다.

제25조 【승진】

1. 직원의 승진 기준은 근속년수와 근무수행 평가에 따르며 세부사항은 운영위원회의를 거쳐 결정한다.
 - ① 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - ② 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - ③ 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - ④ 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
 - ⑤ 담당 직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
2. 평가 항목 별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가 시에 일부 첨삭될 수 있다.
 - ① 근무기간 : 기관에 근무한 기간을 반영한다.
 - ② 업무수행 능력 : 수급자의 고충 및 욕구해결에 대한 기여도를 평가한다.
 - ③ 근무수행 태도 : 서비스 시간을 성실히 지키는지, 태그전송율 등을 평가한다.
 - ④ 청렴도 : 수급자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 수급자(보호자)에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.
 - ⑤ 업무난이도 : 특정 수급자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상

참작을 하여 평가한다.

- ⑥ 운영기여도 : 직원 상호간 동료의식, 대상 수급자의 만족도 점수 등 기관의 고객관리에 어느 정도 기여하였는지 평가한다.

제26조【채용 제한,결격사유】

1. 법정 성년후견(성년후견, 한정후견, 특정후견) 개시 심판을 받은 자.
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자.
3. 법률에 의해 공민권이 정치 박탈된 자.
4. 직무수행에 필요한 자격이 정지 또는 해지된 자.
5. 제출 서류의 경력 및 학력을 허위로 작성한 자.
6. 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 않기로 확정된 후 3년이 경과 되지 아니한 자.
7. 법률 및 기관규정에서 정한 채용부적격자.
8. 신체검사에서 불합격으로 처리된 자.
9. 형사사건으로 재판이 계류 중인 자.
10. 입사 후 기관이 지정한 기일내에 입사 구비서류를 제출하지 않은 자.
11. 기타 사회 통념상 채용이 곤란하다고 인정되는 자.

제27조【변경 신고】

1. 직원은 이력 사항에 변경이 있는 때에는 그 사유 발생일로부터 3일 이내에 변경내용을 기관에 신고하여야 하며, 복무에 필요한 서류 제출을 지시받은 경우에 거부하거나 허위기재 하여서는 아니 된다.
2. 서류의 허위기재나 미제출에 따른 책임은 전적으로 해당 직원에게 있다.

제28조【복무규율】

직원은 다음 각호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 직원은 기관의 경영이념 구현과 목적 달성을 위해 적극 협력하여야 한다.
2. 직원은 기관 내 제 규정 및 규칙을 준수하여야 한다.
3. 직원은 상사의 업무상 지시에 복종하며, 부과된 책임에 대해 신속·정확하게 완수하여야 한다.
4. 직원은 임무 수행에 대해 책임감을 가지고, 평소 지식과 교양습득에 적극 매진 하여야 한다.
5. 직원은 항상 명랑하고 활발한 태도로 직무에 임하며, 동료 간 예의를 지켜 화합하여야 한다.
6. 직원은 본인 이력 및 신상에 중요한 변동 사항이 있을경우, 변동일로부터 7일 이내에 기관으로 신고하여야 한다.

제29조【종사자의 의무】

요양보호사는 다음 각호의 내용을 숙지하고, 이를 이행해야 한다.

1. 요양보호사는 대상자의 신상과 가정사에 대한 비밀을 보장해야 한다.
2. 약속 시간을 반드시 엄수하며, 변경 시 필히 사전에 연락하여 양해를 구해야 한다.
3. 의사 결정시 부득이한 사유가 없는 한 대상자 본인의 판단과 결정에 따른다.
4. 대상자 가정에서의 음주와 흡연을 삼간다.
5. 기관 담당자와의 지속적인 상담을 통해 기관과의 연계 유지에 힘써야 한다.
6. 대상자에 대해 정치 활동, 영리활동, 종교활동을 절대 하지 말아야 한다.
7. 대상자와의 금전 및 기타 거리를 하지 않아야 한다.
8. 제공 기록지는 정확히 기록하고, 모임과 보수교육을 빠짐없이 참석해야 한다.
9. 요양보호사는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고 발생 시 기관 담당자와 상의해야 한다.

제30조 【금기사항】

직원은 기관의 허가 없이 다음 각 호에 해당하는 행위를 해서는 안 된다.

1. 자기의 사업을 영위하거나 타인에게 부당한 이익을 주는 행위
2. 타인의 업무나 타 직업에 종사하는 행위
3. 직원이 거래 관계에 있는 자로부터 직접 또는 간접의 사례, 증여, 향응을 받거나 금품의 대차를 하는 행위
4. 기관 내외에서 기관의 업무와 관련한 집회 또는 서클 조직, 시위 등을 하거나 위계질서 기타 기관의 기강을 문란하게 하는 행위
5. 근무시간 중 기관의 업무와 무관한 행위
6. 근무시간 중 수급자 가정에서 이탈, 음주, 고성방가 등 근무태도 불량 행위
7. 기관의 문서, 비품 등을 기관 외부로 반출하거나 업무 외의 사용 또는 타인에게 대여하는 행위
8. 수급자에게 폭행 등의 위해를 가하는 행위
9. 수급자에게 부당하게 금품을 수수하는 행위
10. 기타 수급자에게 불이익한 행위

제31조 【서비스 제공시 준수사항】

1. 가사 지원 서비스는 수급자 본인에게 해당하는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사 준비, 수급자의 방청소 등은 인정되지만 수급자 이외의 가족에 대한 식사 준비 등은 인정되지 않는다.
2. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양서비스 제공자가 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사 범위를 넘어서는 행위는 방문요양서비스에 해당하지 않는다.
3. 수급자에게 세면 도움, 목 청결, 머리 감기기 등의 서비스를 제공할 때에는 수급자의 신체의상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의해야 한다.
4. 옷 갈아입히기, 배설 도움 등 수급자의 신체 부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게 하여 수치심을 느끼지 않도록 유의해야 한다.
5. 수급자가 스스로 할 수 있는 일은 자력으로 하도록 격려하고 할 수 없는 부분을 지원해야 한다.
6. 방문요양서비스에는 간호행위 등 의료서비스가 포함되지 않음을 숙지해야 한다.
7. 치매 특별등급 5등급 수급자의 경우에는 인지활동 프로그램과 잔존능력 유지·향상을 위한 서비스만 제공할 수 있으며, 가사 지원 등 일상생활 지원 서비스를 제공할 수 없다.

제32조 【종사자 관리】

업무분장 계획에 의한 담당자는 다음 각 호와 같이 요양보호사를 교육하고 관리해야 한다.

1. 요양보호사는 대상자에게 신체활동지원 서비스와 일상생활지원서비스, 개인활동지원서비스, 정서지원서비스를 제공해야 한다(단, 치매특별등급 5등급 수급자에게는 치매특별등급 급여제공 교육과정을 이수한 요양보호사만 서비스를 제공할 수 있으며, 서비스 제공자는 인지활동프로그램과 잔존능력 유지·향상을 위한 서비스만 제공할 수 있다).
2. 담당자는 월 1회 월례 회의를 주관하여 기관의 공지사항 전달 및 요양보호사 상호 간의 활동 내용과 정보를 공유 할 수 있도록 해야 하며, 회의록을 작성하여 보관해야 한다. 월례 회의는 오프라인으로 운영함을 원칙으로 하되, 온라인(ZOOM, 밴드, 카카오톡 단체채팅방)으로 운영할 수 있다.

제33조 【신상 변동보고 의무】

직원의 이력 사항 및 신상에 변동이 있을 경우에는 사유 발생일로부터 7일 이내에 기관에 고지 하여야 한다.

제34조 【이용자에 대한 자세】

어르신에게는 남은 삶을 존경을 받으며 노후를 안락하게 보내기 위해 아래와 같이 노력하여야 한다.

1. 모든 대화는 미소로 시작한다.

2. 이용자의 욕구와 문제, 기능상태를 종합적으로 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 한다.
3. 이용자의 잔존기능, 장점 및 자원을 활용하여 가능한 수급자의 자신의 삶을 영위하도록 지원하여야 한다.
4. 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
5. 노인은 취미 및 오락을 비롯한 문화생활과 노후생활에 필요한 지식을 얻는 기회를 가져야 한다.

제35조 【출장의 근무시간】

직원이 출장 기타 기관 외에서 근무하는 경우에 근무시간을 산정하기 곤란한 때에는 1일 8시간 근무한 것으로 본다. 다만, 센터장이 사전 별도로 지시를 하였을 경우에는 예외로 한다.

제36조 【근무시간】

1. 시작시간, 종료시간, 휴게시간은 기관이 수급자와 체결한 서비스계약에 명시된 제공시간에 의하여 결정한다.
2. 요양보호사의 경우, 업무 특성상 수급자의 사정에 따라 근무시간 및 휴게시간을 변경 할 수 있다. 이 경우, 반드시 기관장 및 사회복지사에게 알려야 한다.
3. 사회복지사의 경우, 기관의 대표가 정하는 범위 내에서 월 1회 이상 재택근무를 할 수 있다. 이 경우, 근무시간은 별 달은 특이사항이 없는 한 기존 근무시간과 동일하게 적용된다. 재택근무 시 업무에 지장이 없는 공간의 범위 내에서 근무가 가능하며, 업무 외의 활동을 할 경우 근무지 이탈로 간주하며, 그에 따른 징계처분을 받는다.
4. 직원의 근무시간은 휴식 시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간을 원칙으로 한다. 단, 1일의 근로시간을 휴식 시간을 제외하고는 8시간을 초과할 수 없다.
5. 휴식 시간은 근무시간에 포함되지 않으며, 실제 근무시간 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간 근무하는 경우에는 1시간 이상의 휴식 시간을 근무시간 도중에 주되 식사 시간을 포함한다.
6. 직원의 기본 근무시간은 09시00분 ~ 18시00분이다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며, 요양보호사와의 근로계약에 따른다.
7. 재가장기요양기관의 업무 특성상 상기 근무시간 및 휴게시간 범위 내에서 센터의 사정에 따라 근무시간 및 휴게시간을 변경할 수 있다.

제37조 【근로계약서】

1. 기관은 채용이 확정된 자와 서면으로 근로계약을 체결하고, 동일한 내용의 "근로계약서" 2부를 작성하여 부분을 해당자에게 교부한다.
2. 기관은 근로계약 체결 시 채용이 확정된 자에게 임금, 근로시간, 휴게시간, 휴일, 연차 유급휴가, 업무내용, 근무 장소, 근로계약기간, 기타 근로조건에 대해 근로계약서 상에 명확하게 제시하여야 한다.
3. 기관은 근로계약 체결 시 채용이 확정된 자에게 본 취업규칙을 열람하도록 제시하거나 교부함으로써 본조 2항의 서면 명시를 갈음할 수 있다.
4. 직원의 근로계약기간은 기간의 정함이 없는 것을 제외하고는 1년을 기본으로 한다. 단, 기관은 필요에 따라 근로계약을 갱신할 수 있다.

5. 직원의 복리후생에 관한 사항

제38조 【복리후생의 원칙】

1. 기관은 임금 외에 복리후생에 있어서 남녀의 차별을 두지 아니 한다.
2. 기관은 직원의 복리후생을 위해 직원의 의견을 적극적으로 수용하는 자세를 갖는다.
3. 기관은 직원에게 필요하다고 생각되는 복리후생제도가 있으면 적극 도입하고, 상황에 따라 복리후생제도의 내용을 추가하거나 수정할 수 있다.
4. 기관은 포상규정을 마련하여 우수 직원에게 포상정책을 실시하도록 한다.

제39조 【포상 목적】

이 규정은 직원에 대하여 기관에서 제공하는 포상에 관한 기준과 절차를 규정함을 목적으로 한다. 직원의 포상과 징계에 대해서는 기관장이 관리자와 협의하여 결정 및 시행한다.

제40조 【포상기준】

시설장은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 내부검토를 실시하여 분기별 1회 이상 포상을 실시한다.

1. 기관의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
2. 어려운 근무여건(환경)에서 근무하고 있는 근속자
3. 성실한 서비스로 수급자(보호자)가 만족한 자
4. 근무 준수규정(태그결재, 특이사항작성, 근무시간준수, 직원회의 참석율 등) 이행 점수가 높은자
5. 기관 발전에 기여한 공이 있는 자
6. 기타 포상이 필요하다고 판단되는 자

제41조 【포상방법 및 절차】

1. 기관은 직원 포상에 해당하는 자에 대해 정기적으로 포상을하며, 그 시기는 분기별 1회 이상 시행함을 기본으로 하되, 다른 기관에서 요양보호사가 수상 할 경우 분기 포상으로 대신할 수 있다.
2. 기관은 정기 포상 외에 포상의 사유가 있는 경우 수시로 특별 포상을 할 수 있다.
 - ① 시설장은 포상기준에 따라 우수사원 또는 모범사원을 선발하여 포상을 실시한다.
 - ② 시설장은 특별히 공로가 있는 직원에게는 특별우수 사원 포상을 실시하며, 10만원을 초과하지 않는 범위에서 현금 또는 상품권으로 지급한다.
 - ③ 시설장은 기관의 발전에 기여한 장기근속자를 선정하여 포상을 실시한다.
 - ④ 기타포상은 재직기간 3개월 이상의 경우에만 지급함을 원칙으로 하되, 대표의 재량에 따라 재직기간과 관계없이 지급할 수 있다.
3. 기관내 요양보호사의 승급제를 실시하여 직원의 사기를 향상 시킨다.

제42조 【포상의 지급 대상 및 시기】

1. 포상의 지급대상은 3개월 이상 근속한 계약사원 및 정규직 사원 모두를 대상으로 하며 휴직 중인 자는 제외한다.
2. 정기적인 포상은 개원기념일에 우수 직원을 선정하여 포상한다. 또한 특별포상이 필요할 때 이를 행한다.

제43조 【포상의 종류】

1. 장기근속상 : 근속기간 중 징계 사실이 없는 직원에 대하여 포상한다.
 - ① 1년 근속상

- ② 3년 근속상
 - ③ 6년 근속상
 - ④ 기타 필요시 10년 이상의 장기근속상 등
2. 우수직원 : 센터 발전과 위상 정립에 공적이 현저한 직원에 대하여 포상한다.
- ① 본 센터 발전에 공이 현저한 자
 - ② 업무 개선에 업적이 우수한 자
 - ③ 외부 포상을 통해 센터의 명예를 높인 자
 - ④ 기타 이에 준하는 공로가 인정된 자
3. 특별우수직원 : 활기찬 직장 분위기 조성에 타의 모범이 되는 우수 직원에게 포상한다.
- ① 근무 성적이 우수하고, 타의 모범이 되었을 때
 - ② 명량한 직장 분위기 조성에 기여한 자
 - ③ 화재, 도난, 기타 재해를 미연에 방지하거나 비상사태를 당하여 그 조치가 탁월했던 자
 - ④ 효행, 선행 봉사, 희생 등 미담의 주인공
 - ⑤ 기타 이에 준하여 타의 모범이 인정된 자
4. 명절, 연말 포상

제44조 【포상휴가】

센터에 현저한 공로가 인정될 경우 센터장은 인사위원회의 의결을 거쳐 5일 이내의 포상 휴가를 허가할 수 있다.

제45조 【경조휴가】

기관은 근로자의 신청이 있는 경우, 경조휴가를 주어야 한다(월급제 유급, 시급제 무급).

구분	대 상	일수
결혼	본인	5
	자녀	1
	본인 및 배우자의 형제자매	1
출산	배우자	20
입양	본인	20
사망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모, 외조부모	3
	자녀와 그 자녀의 배우자	3
	본인 및 배우자의 형제자매	1

제46조 【하기휴가】

1. 업무상 가능한 경우, 사원은 07월 01일 ~ 09월 31일까지 사이에 사용할 수도 있다. 이 경우 휴가 개시일 3일 전에 부서의 장에게 승인을 받아야 한다. 다만 기관장이 인정하는 경우 기간을 변경할 수 있다.
2. 이 휴가 기간은 연차휴가를 사용한 것으로 한다.

제47조 【연차휴가】

1. 1년간 8할 이상 출근한 직원에게는 15일의 유급휴가를 준다.
2. 3년 이상 근속한 직원에 대하여는 제1항 규정에 의한 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 포함한 총 휴가일수는 25일을 한도로 한다.

3. 계속근로연수가 1년 미만인 직원에 대하여는 1월간 개근 시 1일의 유급휴가를 준다. 다만, 최초 1년이 되었을 때는 그간에 사용한 연차휴가 일수를 15일에서 제외하고 나머지 일수를 준다.
4. 연차휴가를 사용할 때는 부득이한 사유가 없는 한 적어도 3일 전에 기관장에게 승인을 얻어야 한다.
5. 직원의 연차유급휴가 청구권은 기관의 귀책 사유로 휴가를 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생한 날로부터 1년간 행사하지 아니할 경우에는 소멸한다.
6. 기관은 근로기준법 제61조에 따라 연차유급휴가 사용을 촉진할 수 있다. 기관의 사용촉진조치에도 불구하고 사원이 사용하지 아니한 연차유급휴가에 대하여는 금전으로 보상하지 아니한다.

제48조 【작업용품의 제공】

1. 기관은 직원이 업무에 종사하면서 근무 상 필요한 업무관련 용품(앞치마 등)을 복지차원 에서 지급할 수 있다.
2. 직원이 업무를 진행하는데 있어 필요하다고 요청한 용품에 대하여 기관은 적극적으로 구입하여 지급해줌으로써 직원의 업무수행에 안전성과 효율성을 유지할 수 있도록 한다.

제49조 【휴일】

1. 직원의 휴일은 다음 각 호에 해당하는 날로 한다.
 - ① 주휴일(소정 근로일수를 개근한 자에 한함)
 - ② 법정휴일 및 근로자의 날, 정부가 지정하는 공휴일
 - ③ 서비스 제공 예정 계획이 없는 날
 - ④ 필요시 기관장은 별도의 휴일을 실시할 수 있다. 단, 주휴일과 법정휴일이 중복되는 경우에는 주휴일만을 인정한다.
 - ⑤ 기관은 업무상 막대한 지장이 있거나 특별한 사정이 있을 경우에는 전 항의 휴일을 직원의 동의를 얻어 다른 날로 대체할 수 있다.
2. 연차유급휴가 계획 및 허가
 - ① 연차유급휴가를 사용하고자 하는 근로자는 연차유급휴가 계획서를 제출하여야 하며, 이때 기관은 직무상 특별한 지장이 없는 한 이를 허가하여야 한다.
 - ② 연차유급휴가는 당해 연도에 한해 사용할 수 있으며, 4일 이상 연차유급휴가에 해당되는 종사자는 상반기(1월~6월)와 하반기(7월~12월)로 나누어 사용하고 당해 연도에 사용하지 아니한 연차유급휴가를 다음 연도에 이월하여 사용할 수 없다.
 - ③ 기관은 센터의 사정에 따라 연차유급휴가를 허가할 수 없는 경우에는 예산의 범위내에서 일할 계산하여 연가일수에 해당하는 연차수당을 지급하고 연차유급휴가와 같음할 수 있다.
3. 부분 휴가

연차유급휴가는 1일을 시간별로 나눠 사용할 수 있다(예: 2시간이상 시간별, 반차).

제50조 【출산휴가】

기관은 임신 중인 직원에게 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산유급휴가를 주어야 한다.

제51조 【병가】

1. 기관은 직원이 업무 외 질병, 부상 등으로 병가를 신청하는 경우에는 연간 60일을 초과하지 않은 범위 내에서 병가를 허가할 수 있다. 이 경우 병가기간은 무급으로 한다.
2. 상해나 질병 등으로 1주 이상 계속 결근 시에는 검진 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

제52조 【가족돌봄휴직】

1. 회사는 직원이 부모, 배우자, 자녀 또는 배우자의 부모(이하 "가족"이라 한다)의 질병, 사고,

- 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위한 휴직(이하 “가족돌봄휴직”이라 한다)을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- 제1항 단서에 따라 가족돌봄휴직을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하도록 노력하여야 한다.
 - ① 업무를 시작하고 마치는 시간 조정.
 - ② 연장근로의 제한.
 - ③ 근로시간의 단축, 탄력적 운영 등 근로시간의 조정.
 - ④ 그 밖에 사업장 사정에 맞는 지원 조치.
 - 가족돌봄휴직 기간은 연간 최장 90일로 하며, 이를 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 30일 이상이 되어야 한다.
 - 회사는 가족돌봄휴직을 이유로 해당 근로자를 해고하거나 근로조건을 악화시키는 등 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
 - 가족돌봄휴직 기간은 근속기간에 포함한다. 다만, 근로기준법 제2조 제1항 제6호에 따른 평균임금 산정 기간에서는 제외한다.

제53조 【휴 직】

기관은 근로자가 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 휴직을 명할 수 있다. 단, 요양업무의 특성 상 직원이 기관에 방문하지 않는다는 것을 고려하여 휴직을 서면으로 명하지 않아도 4항의 경우에는 바로 휴직 명령을 한 것으로 간주한다.

1. 일신상의 사유로 결근이 5일 이상 필요할 때
2. 업무상이 아닌 상병으로 휴양기간이 1개월 이상 필요할 때
3. 근로자의 신청이 있거나 기타 특별한 사정으로 휴직이 불가피 할 때
4. 요양보호사의 경우 수급자의 병원입원, 요양원입소 등으로 업무가 중단될 때
5. 교육일정은 직원이 참여하기 용이한 시간을 선택하여 실시하며, 교육에 불참하는 인원에 대해서는 참여를 독려하고 만약 특별한 사유 없이 연속적으로 3회 이상 교육에 불참하는 직원은 인사고과에 반영하도록 한다.

제54조 【휴직 기간】

근로자의 휴직기간은 3개월 이내로 하고, 그 기간내에 휴직조건이 해소되지 않으면 자연 퇴직한 것으로 본다.

제55조 【휴직중 처우】

1. 휴직기간은 계속 근로년수에 산입한다.
2. 휴직기간 중의 임금은 지급하지 아니한다.

제56조 【휴직자 신분】

제38조 규정에 의하여 휴직된 자는 직원의 신분을 보유하나, 기관의 허가 없이 타 직업에 종사할 수 없으며 이를 위반하여 타 직업에 종사할 경우 자연퇴직으로 간주한다.

제57조 【복직】

1. 휴직중인 직원은 휴직사유 또는 휴직기간 만료예정일 7일 이내에 복직원을 제출하여야 한다.
2. 기관은 제1항의 규정에 의하여 제출된 복직원을 심사하고 휴직사유 및 휴직기간이 소멸되었을 때에는 7일 이내에 복직명령을 하여야 한다.

3. 휴직 후 복직할 경우에는 원직 복직을 원칙으로 하나 사정에 의하여 여타 직무에 배치 전환할 수 있다.
4. 제1항 규정에 의한 복직원을 제출하지 아니할 경우에는 복직 의사가 없는 것으로 인정하여 자연퇴직으로 처리한다.

제58조 【여비】

기관은 직원이 공무로 출장할 경우에는 소정의 여비를 탄력적으로 지급할 수 있다.

제59조 【공민권행사의 보장】

기관은 근로자가 근로시간 중에 선거권 기타 공민권의 행사 또는 공무의 직무를 집행하기 위하여 필요한 시간을 청구하는 경우에는 이를 부여하며, 그 시간을 근무시간으로 인정하여 통상임금을 지급한다. 다만, 그 권리행사 또는 공무의 직무를 집행함에 있어 지장이 없는 한 청구한 시각을 변경할 수 있다.

제60조 【직원교육의 원칙】

1. 기관은 “직원교육 세부계획”을 이용하여 세부계획을 수립하여야 한다.
2. 신규직원 교육 - 기관은 신규직원에게 입사일로부터 14일 이내에 다음의 내용을 교육 하도록 한다.
 - ① 기관 운영규정 및 사업계획
 - ② 기관운영지침.
 - ③ 기관장이 직무수행을 위해 필요하다고 판단 되는 사항.
3. 직원의 지식 함양을 위하여 전문가를 초빙하여 교육을 실시한다.
4. 전 항의 교육 외에 기관이 필요하다고 판단될 때는 교육을 추가로 실시할 수 있으며, 전 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부할 수 없다.

제61조 【운영규정 및 급여제공 지침】

. 기관의 모든 직원들은 원활한 급여제공을 위해 직원 교육을 연 1회 이상 이수해야 하며, 기관이 필요하다고 판단 되는 사항에 있어서 수시로 교육을 실시할 수있다.

1. 운영규정교육

- ① 서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위
- ② 운영규정의 개정방법 및 절차
- ③ 인력관리, 보수
- ④ 복리후생, 안전과 보건
- ⑤ 고충처리 절차 등

2. 급여제공지침

이용자와 직원에 대한 효율적인 급여제공과 안전을 위하여 시설운영과 관리지침을 마련하여 이용자와 직원의 교육은 물론 누구나 열람할 수 있도록 한다.

- ① 종사자윤리지침
 - 수급자에 대한윤리, 전문인으로서 윤리
- ② 성폭력예방 및 대응지침
 - 성폭력 유형, 예방, 대응방법
- ③ 응급상황 대응지침
 - 응급상황 종류, 응급상황 발생시 대응방법

- ④ 감염예방 및 관리지침
 - 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독종류 및 실시방법
- ⑤ 치매예방 및 관리지침
 - 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침
 - 욕창발생 요인, 욕창예방 방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침
 - 낙상요인, 낙상예방 방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권 보호지침, 노인인권보호
 - 노인인권보호, 노인학대 유형, 노인학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계질환 예방지침
 - 근골격계질환 조사, 예방활동, 건강검진등
- ⑩ 개인정보보호지침
 - 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간
- ⑪ 직원인권침해 대응지침
 - 인권침해의 유형 조사, 인권침해 예방 및 대응 지침

제62조 【보수교육】

1. 종사자 보수교육은 전문교육기관에 의뢰하여 2년마다 1회 실시한다(짝수년도와 홀수년도 출생자 대상으로 실시 한다.)
2. 수강료는 요양보호사가 먼저 전액 지불 해야 한다. 다만 교육후 건강보험공단에서 교육비를 보상해 준다.
3. 종사자는 교육 수강후 수료증을 근무하는 기관에 제출하여야 하며, 기관은 종사자에게 교육비 지급을 하여야 한다.

제63조 【의무교육】

종사자 의무교육 -년1회 이수하고 수료증을 기관에 제출하여야 한다.

1. 노인인권교육
2. 장애인학대신고의무자교육
3. 장애인인식개선교육
4. 노인학대 신고의무교육
5. 아동학대신고의무자교육
6. 긴급복지신고의무자교육

제64조 【법정의무교육】

년1회 각 1시간 인터넷 또는 집합교육을 실시한다.

1. 직장내성희롱예방교육
2. 직장내괴롭힘예방교육
3. 장애인인식개선교육
4. 퇴직연금교육 등
5. 자살예방 교육

제65조 【추가인력 배치 및 가산】

1. 사회복지사 등 배치 가산금액 산정방법은 다음 각 호와 같다. 다만, 가산 인정 인원수가 2명 이상인 경우

0.2점을 추가로 산정한다.

- ① 노인복지법 시행규칙에 따라 수급자 15인 이상 방문요양기관이 의무적으로 배치해야 하는 사회복지사 : 1인당 1.8점.
 - ② 팀장급 요양보호사 또는 간호(조무)사는 1인당 1점, 사회복지사는 1.2점, 서비스 유형점수는 1.8점으로 한다.
2. 제1항에 따른 가산점수는 다음 각 호에 따라 달리 적용한다. 다만, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시 제57조제 3항을 위반한 경우 가산점수 일체를 산정하지 아니한다.
- ① 사회복지사 등이 모든 수급자의 가정을 방문하여 업무를 수행한 경우는 직종별 1인당 가산 점수의 100%
 - ② 사회복지사 등이 수급자수의 90% 이상의 가정을 방문하여 업무를 수행한 경우는 직종별 1인당 가산점 수의 80%를 산정
 - ③ 사회복지사 등이 수급자수의 80% 이상의 가정을 방문하여 업무를 수행한 경우는 직종별 1인당 가산 점수의 50%를 산정
3. 사회복지사 등의 가산인정 인원수는 가산을 적용받는 급여의 수급자수 규모에 따라 다음과 같다.

수급자수	가산 인정 인원 수
15명 이상 30명 미만	1명
30명 이상 60명 미만	2명
60명 이상 90명 미만	3명
90명 이상	4명

6. 급여에 관한 사항

제66조 【기본방침】

1. 직원의 급여(임금) 및 각종수당 및 사회보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 적용 및 퇴직금 지급 여부 등은 근로계약서에 명시하여야 한다.
2. 직원의 급여는 고용노동부에서 고시한 최저임금을 보장하여야 한다.
3. 직원의 급여 및 각종수당 등은 근로기준법이 제시하는 기준에 따른다.

제67조 【급여의 계산 및 지급 방법】

1. 직원의 보수 계산 및 지급일은 근무 당월의 보수를 정산하여 공단 수가 청구액이 입금된 후인 익월 25일 (휴일의 경우 익일, 또는 전일) 현금으로 회사에 제출한 직원의 은행 계좌로 입금한다(단, 재가급여 전자관리 시스템(RFID)의 전송률이 75%를 초과하지 못 할 경우 모든 보수는 익월 30일에 지급하며, 이를 예방하기 위하여 관리자는 요양보호사들에게 RFID의 사용을 적극 권장하고, 수시로 RFID 사용방법을 안내해야 한다).
2. 임시직에 있어서 결근 일수에 대해서는 급여를 지급하지 아니한다. 다만, 이 경우 급여가 이미 지급된 경우에는 차일 급여에서 이를 감액 한다.
3. 수습기간 중 급여는 임금 기준의 100% 지급한다.
4. 기관의 대표자는 직원과 근로계약을 체결한 경우 월 근로시간이 60시간을 초과하는 경우 4대 보험 (건강보험, 국민연금, 장기요양보험, 고용보험, 산업재해보험)에 가입하고 매월 보수지급 시 이를 차감하고 지급한다. 보험료 부과분의 50%는 사용자 부담분임으로 연체하지 아니하고 착실히 납부하여야 한다.
5. 전항의 규정에 불구하고 다음 각 호에 해당하는 것은 급여지급 시 공제한다.
 - ① 국가 또는 지방자치단체가 징수하는 세금
 - ② 국민 의료보험료
 - ③ 국민연금
 - ④ 장기요양보험
 - ⑤ 고용보험
 - ⑥ 산업재해보험
6. 급여의 지급은 월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 통화로 직접 근로자에게 그 전액을 지급하기로 하며, 본 기관은 인건비 지출비율(방문요양:86.6%, 방문목욕:49.6%)을 준수하여 장기요양요원 인건비를 지출하되 「근로기준법」, 「최저임금법」을 준수하여 임금 구성은 다음 각 호 와 같이 정한다.
 - ① 시간제 근로자 기본시급은 해당연도에 고용노동부 장관이 고시하는 최저임금(시급) 이상으로 정한다.
(2026년 최저시급 : 10,320원)
 - ② 월급제 상용근로자의 기본급은 기본급에 주휴수당을 포함하여 지급한다.
 - ③ 주휴수당 : 「근로기준법」 제55조(휴일) 준용하여 1주에 평균 1회 이상의 유급휴일을 보장한다.
 - ④ 시간 외 근무수당 : 「근로기준법」 제56조(연장·야간 및 휴일근로)제1항을 준용하여 기본급의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급한다.
 - ⑤ 야간근무수당 : 「근로기준법」 제56제 제3항을 준용하여 오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로에 대해서 기본급의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급한다.
 - ⑥ 휴일근무수당 : 「근로기준법」제56조제2항을 준용하여 다음과 각 호의 기준에 따른 금액 이상을 가산하여 근로자에게 지급한다.
 - 8시간 이내의 휴일 근로 : 기본급의 100분의 50
 - 8시간 초과한 휴일 근로 : 기본급의 100분의 100
 - ⑦ 기타수당 : 명절 수당, 가족 경조사, 성과상여금, 정액 급식비, 교통비(교통이 불편하거나, 거리가 먼 곳에 사는 이용자 집으로 서비스를 제공하는 경우) 등 종사자에게 직접 지급되는 정기적인 비용
 - ⑧ 장기근속 장려금

7. 단, 요양보호사가 급여를 월급으로 받을 경우에는 별도의 계약에 따르며, 정부에서 고시하는 최저임금을 반영하여 매년 새로 조정한다.

제68조 【수당 및 상여금, 위로금】

1. 기관은 직원에게 직종, 직책 등을 참작하여 각종 수당 및 상여금을 지급할 수 있다.
2. 시설장을 비롯한 사회복지사 등에게는 매월 식대수당과 교통비를 지급할 수 있다.
3. 직원의 상여금 지급 금액과 시기 등은 운영위원회의에서 결정한다(여름휴가비, 명절휴가비, 특별상여금 등).
4. 기타수당(처우개선비) 또는 위로금 등 기관의 사정에 맞게 직원에게 지급할 수 있다. 지급 금액 및 시기 등은 기관 자체에서 결정한다.

제69조 【전문인 배상책임보험 및 상해보험 가입 및 면책범위】

“배상책임”에 관한 사항 : 다음에 해당 하는 경우 본 센터는 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

1. 기관의 요양원이 서비스 제공 중 고의나 과실로 인해 수급자의 신체적인 피해(부상이나 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하는 것)가 발생했을 경우 대상자와 대상자의 가족은 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 부주의로 발생한 대상자의 피해 발생 시 심의 회의를 거쳐 대상자 및 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결방안을 도모한다.
3. 서비스 실시 중에 요양요원의 귀책 사유로 인하여 발생한 ‘갑’의 손해에 대하여는 ‘을’이 ‘갑’에게 배상한다. 다만, 천재지변, 제 3자의 귀책 사유로 인한 손해에 대해서는 배상책임을 지지 아니한다.
4. 다음에 해당 되는 경우에는 “을”은 “갑”에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 재가센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
5. 센터는 전항의 손해배상책임에 대한 원활한 처리를 위하여 화재보험, 영업배상책임보험 및 상해보험 등에 가입하여야 한다.
6. 다음에 해당되는 경우에는 “갑”은 “을”에게 배상을 요구할 수 없다.(“갑”-이용자, “을”-종사자)
 - ① 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - ② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - ③ 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - ④ 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ⑤ 이용자가 자연사 또는 질환에 의하여 사망하였을 때
 - ⑥ 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우
 - ⑦ 방문서비스이용 외 시간(요양요원의 보호의무 시간 외)에 일어난 사고
 - ⑧ 서비스제공자가 선량한 주의 의무를 다했음에도 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 경우
7. 전항 이외의 사고 등에 관하여는 민법 기타 관련 규정에 의한다.

제70조 【조퇴와 외출】

1. 종사자가 조퇴 또는 외출을 하고자 할 때에는 사전에 기관장의 허가를 받아야 하며, 조퇴 및 외출로 인한 근무시간의 면제는 1일 4시간을 초과할 수 없다.
2. 종사자 장기요양급여 제공 중 이용자에 대한 급여 제공으로 인정 불가한 조퇴와 외출은 불가하다.

제71조 【비상시 지급】

사원이 다음 각 호의 사유로 청구하는 경우에는 지급기일 전이라도 이미 제공한 근로에 대한 임금을 지급한다.

1. 사원 또는 그의 수입에 의하여 생활을 유지하는 자의 출산, 질병 또는 재해의 비용에 충당하는 경우
2. 사원 또는 그의 수입에 의하여 생활하는 자의 혼인 또는 사망 시 그 비용에 충당하는 경우
3. 사원이 부득이한 사정으로 1주일 이상 귀향하는 경우

제72조 【퇴직 및 퇴직일】

1. 기관은 사원이 다음 각 호에 해당할 때에는 사원을 퇴직시킬 수 있다.
 - ① 본인이 퇴직을 원하는 경우
 - ② 사망하였을 경우
 - ③ 근로계약 기간이 만료된 경우
 - ④ 해고가 결정된 경우
 - ⑤ 수급 대상자가 사망하여 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
 - ⑥ 수급 대상자 / 그 보호자가 교체를 요구하였으나, 새로운 대상자를 연계하지 못할 경우
2. 제1항에 의한 퇴직의 퇴직일은 다음 각 호와 같다.
 - ① 사원이 퇴직 일자를 명시한 사직원을 제출하여 수리되었을 경우 그 날
 - ② 사원이 퇴직 일자를 명시하지 아니하고 사직원을 제출하였을 경우 이를 수리한 날. 단, 기관은 업무의 인수인계를 위하여 사직원을 제출한 날로부터 30일을 넘지 않는 범위 내에서 퇴직 일자를 지정하여 수리할 수 있다.
 - ③ 사망한 날
 - ④ 근로계약 기간이 만료된 날
 - ⑤ 해고가 결정·통보된 경우 해고일
 - ⑥ 수급 대상자가 사망한 날
 - ⑦ 수급 대상자 / 그 보호자가 교체를 요구한 날
3. 퇴직 시 지켜야 할 사항
 - ① 인수인계서는 퇴직 전·후 5일 이내에 작성한다.
 - ② 기관에서 제공한 물품을 반납한다(앞치마, 명찰 등).

제73조 【퇴직금 및 퇴직적립금】

- 기관의 퇴직금에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」을 준용하며, 세부 사항은 다음 각 호에 따른다.
1. 「근로자퇴직급여 보장법」 제4조(퇴직급여제도의 설정) 제1항에 따른 퇴직급여제도는 설정은 동법 제19조(확정기여형 퇴직 연금제도의 설정)로 하고 동법 제20조(부담금의 부담 수준 및 납입 등)의 부담방식을 따른다.
 2. 퇴직금 및 퇴직적립금의 중도인출은 「근로자퇴직급여 보장법」 제22조(적립금의 중도 인출)의 사유에 해당하여야 한다.
 3. 퇴직급여제도의 종류는 : 퇴직금 제도, DC형 퇴직연금, DB형 퇴직연금등 기관이 정하여 적립한다.
 4. 직원이 퇴직한 퇴직일로부터 14일 이내에 평균임금의 1/12을 퇴직금으로 지급한다.
 5. 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금을 기산하며, 근로 단절 없이 1년 이상 근무하여야 한다. 사망자의 퇴직급여는 유족에게 지급한다.
 6. 퇴직금과 관련한 그 외 구체적인 사항은 근로자 퇴직급여보장법이 정한 바에 따른다.
 7. 퇴직금의 재원은 기관 부담을 원칙으로 한다.

제74조 【중간 정산】

1. 기관은 사원이 서면으로 요구하는 경우 사원이 퇴직하기 전이라도 당해 사원이 계속 근로한 기간에 대한 퇴직금을 정산하여 지급할 수 있다. 이 경우 미리 정산하여 지급한 후의 퇴직금 산정을 위한 계속 근로 연수는 정산 시점부터 새로이 기산 한다.
2. 본 조의 경우 근로자퇴직급여 보장법에 의하여 중간 정산이 가능한 경우에만 중간 정산할 수 있다.

제75조 【급여의 종류】

1. 직원의 급여는 기본 급여, 상여금, 제 수당 등으로 한다.
2. 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제76조 【경력 인정】

근무 경력은 사회복지법에 근거한 사회복지법인 및 시설 경력 및 군복무경력(무관 후보생 경력은 제외)만을 인정 한다.

제77조 【최저임금의 효력】

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

7. 이용자 모집방법 및 이용절차

제78조 【이용대상 및 정원】

1. 재가노인복지시설을 이용 할 수 있는 대상자는 노인복지법 제38조에 따라 다음 각 호와 같다.
 - ① 장기요양급여수급자
 - ② 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납 받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자로 한다)로서 다음 각 목에 해당하는 자.
 - a. 방문요양서비스 : 1일 중 일정 시간 동안 가정에서의 보호가 필요한 자.
 - b. 재가노인지원서비스 : 'a'의 서비스 이외의 서비스로서 상담·교육 및 각종 지원 서비스가 필요한 자.
2. 제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용은 당사자 간 계약에 의한다.
3. 장기요양급여수급자 이외의 자(등급외자) 중 기초수급권자 및 부양의무자로부터 적절한 부양을 받지 못하는 자로서, 혼자서 일상생활을 수행하기 어려워 재가서비스의 제공이 필요한 자.

제79조 【이용자 모집방법】

1. 이용자 모집방법
기관은 이용자 모집을 위해 지역 내에서 다양한 방법을 활용하여 홍보하며, 이용자 모집을 위해 노력하여야 한다.
 - ① 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 기관 홍보
 - ③ 노인장기요양보험 관련 안내자료 및 기관의 홍보물을 제작하여 배부
 - ④ 현수막, 전단지 등을 활용한 지역사회 홍보
 - ⑤ 지역 신문, 버스 또는 택시 등 교통수단 홍보 의뢰
 - ⑥ 지역 내 유관기관(동주민센터, 보건소, 복지시설 등)의 연계에 의한 방법
 - ⑦ 홍보의 방법과 시기 및 횟수 및 비용 등은 기관이 홍보를 실시하려는 상황에 적절하다고 판단되는 방법을 택하여 홍보를 실시할 수 있다.
2. 등급판정 신청절차
 - ① 신청(공단 각지사별 장기요양운영센터)
 - ② 방문조사(공단직원)
 - ③ 장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회)
 - ④ 장기요양인정서 및 개인별장기이용계획서 통보
 - ⑤ 서비스 이용(장기요양기관 계약)

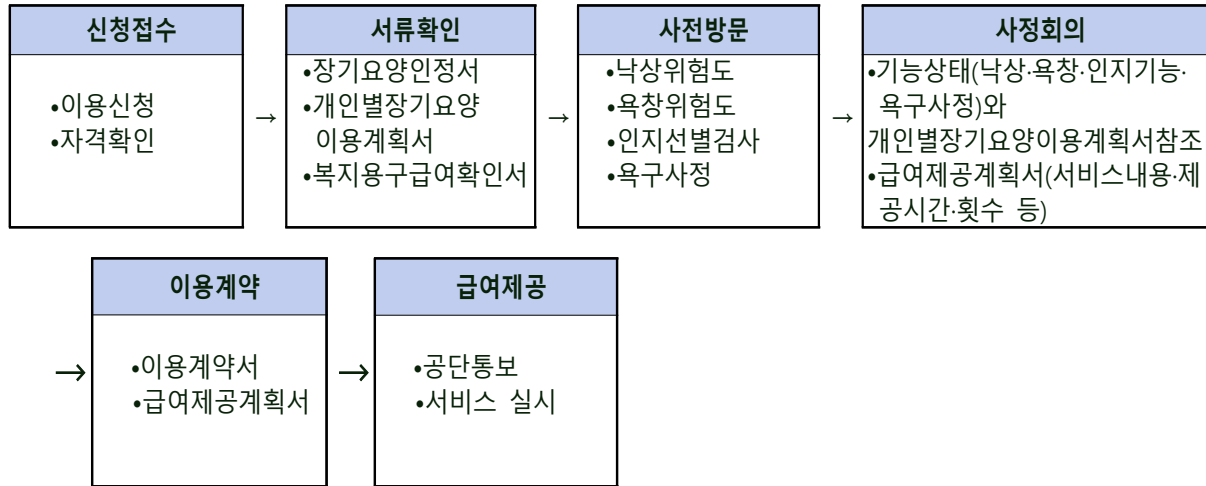
제80조 【이용절차】

1. 신청접수 및 서류확인 : 신청자 내방접수(장기요양인정서 등 서류확인 등을 통해 장기요양 수급자 여부 확인)
2. 사전방문 : 신청자 가정을 방문하여 수급자의 낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능검사, 욕구사정 등을 조사하여 수급자 건강상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 내용 등을 기록
3. 사정회의 : 신청자의 낙상·욕창·인지기능검사·욕구사정을 토대로 건강보험공단에서 제공하는 개인별장기요양이용계획서를 참조하여 수급자의 기능상태 및 욕구에 맞춘 적합한 서비스 내용, 1일 서비스 제공 시간과 횟수 등 급여제공계획을 수립한다.
4. 이용 계약 : 신청자와 이용계약을 체결하고, 급여제공계획서를 제공한다.
 - ① 신청자가 기초수급자이거나 의료급여수급자인 경우 계약체결 후 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.(기초생활수급자나 기타 의료급여수급자에 대한 서비스 제공 시 시·군·구청장이 이용 의뢰하지 않았거나, 이용의뢰서가 공단으로 통보되지 않은 자에 대한 서비스 비용은 수급자가 전액 본인 부담).

② 제공 기관은 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. 급여 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕) 서비스 제공

- 사후관리 : 급여 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 신체 기능상태 변화를 조사하여 급여 제공시 반영한다.



제81조 【이용기간】

- 노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 입소자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고, 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

8. 이용계약에 관한 사항

제82조 【계약목적】

1. 기관과 이용자, 그리고 보호자가 본 기관을 이용하는 기간 동안 재가보호서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 시설보호 및 재가보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
3. 기관과 이용자, 그리고 보호자가 본기관을 이용하는 기간 동안 센터에서의 생활 전반에 관한 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
 - ① 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
 - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
 - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제83조 【기관정보와 이용자에 대한 안내】

1. 기관은 이용자와 보호자가 장기요양급여 이용에 필요한 정보를 알 수 있도록 다음 각 호에 따른 관련정보를 기관내부에 게시하여 급여 선택에 도움을 주도록 한다.
 - ① 운영규정 및 급여제공 지침
 - ② 종사자 근무체계 및 인력현황 표
 - ③ 제공하는 장기요양급여의 종류
 - ④ 비급여 대상 및 항목별 비용
 - ⑤ 기관의 규모, 설비, 화재 및 배상책임보험과 전문인 배상책임 보험증서 사본
 - ⑥ 노인 학대 신고기관
 - ⑦ 비상 연락 체계
 - ⑧ 최종 장기요양기관 평가결과
2. 기관은 제2항 각 호의 내용이 변경되는 경우에는 국민건강보험공단의 인터넷 홈페이지에 지체 없이 그 내용을 반영하여 게시하여야 한다.

제84조 【이용 구비서류 및 개인정보보호】

1. 이용할 경우, 다음 각 호의 서류를 구비하여 작성, 제출하여야 한다.
 - ① 급여제공계약서(표준약관 및 개인정보활용에 관한 동의서 포함)
 - ② 장기요양인정서 사본 1부
 - ③ 표준장기요양 이용계획서 사본 1부
 - ④ 복지용구 사용내역서 사본 1부
 - ⑤ 개인정보 수집·활용 동의서
2. 이용자(보호자)에 대한 개인정보를 수집·활용하는데 있어 개인정보의 중요성과 필요성을 알 수 있도록 이용자(보호자) 개인정보보호 관리에 만전을 기한다.
 - ① 이용자(보호자)에게 개인정보 수집·활용에 대한 동의서를 받는다.
 - ② 개인정보보호에 관한 종사자 교육을 실시한다(연1회 이상).
 - ③ 홈페이지에 개인정보보호지침을 게시한다.
 - ④ 개인정보 보관함에 잠금장치를 설치한다.

제85조 【이용절차】

1. 기관은 등급판정을 받은 이용자에게 장기요양급여를 제공한다.

2. 기관의 장기요양급여 제공 시기는 이용자에게 장기요양인정서가 도달한 날부터 장기요양급여를 제공할 수 있다. 단, 돌볼 가족이 없는 경우 등 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에 해당하는 이용자는 장기요양인정신청서를 제출한 날부터 장기요양인정서가 도달 되는 날 까지의 기간 중 에도 장기요양급여를 받을 수 있다.
3. 장기요양급여 이용절차는 다음 표에 따른다.

이 용 절 차	세 부 내 용
① 장기요양 인정서 등 수령	•장기요양인정서 : 이용자에게 주는 중서로 장기요양 등급, 급여 종류 및 내용, 장기요양인정 유효기간 등이 명시됨. •표준장기요양이용계획서 : 이용자가 장기요양급여를 원활히 이용할 수 있도록 발급하는 이용계획서로 장기요양기관과 급여계약체결 시 장기요양인정서와 함께 제시. •복지용구 급여확인서 : 이용자의 심신상태 등에 따라 구입 또는 대여할 수 있는 품목을 기재한 증서로 복지용구 구입·대여 시 제시.
▼	
② 장기요양기관 선택 및 급여계약체결	① 선택한 장기요양기관과 급여계약 체결 ※ 국민기초생활보장(의료급여) 수급권자·기타 의료급여 수급권자는 관할 시군구에 입소·이용 신청·승인 후 급여계약 진행. ② 급여계약서류 제시 장기요양인정서, 표준장기요양이용계획서, 복지용구급여확인서, 본인부담금 감경 대상자 증명서(해당자에 한함). ③ 계약자 확인 사항 계약기간, 표준장기요양이용계획서 대비 종류 및 내용과 비용, 급여대상(식사재료비, 상급침실비용, 이미용비 등) 및 항목별 비용, 월 한도액을 초과하여 이용할 경우 본인부담금, 장기요양보험료 체납 여부 등. ④ 계약서 2부 작성하여 장기요양기관, 이용자 각 1부씩 보관
▼	
③ 장기요양급여 이용	이용자는 체결한 급여계약 내용에 따라 장기요양급여를 이용하고 장기요양급여 제공내역 등이 적힌 장기요양급여제공기록지를 장기요양기관으로부터 1부 제공 받게 됨(「노인장기요양보험법 시행규칙」 제18조)

제86조 【장기요양급여 이용 계약】

1. 이용자와 장기요양기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 "계약서"로 한다)로 체결해야 한다. 이 경우 장기요양기관은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체없이 이용자에게 발급하고, 1부는 장기요양기관이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.
 - ① 계약 당사자
 - ② 계약기간
 - ③ 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - ④ 비급여 대상 및 항목별 비용
2. 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 이용자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 표준장기요양이용계획서, 본인 부담금 감경여부 등을 확인해야 한다.

3. 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 이용자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비 급여대상 및 항목별 비용을 포함한다)등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의를 받아야 한다.
4. 장기요양기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 「노인장기요양보험법 시행규칙」 및 장기요양급여 계약통보서를 팩스나 공단이 운영하는 전자문서교환방식을 통하여 공단에 통보해야 한다.
5. 기초생활수급자나 기타 의료급여수급자가 장기요양기관 급여이용을 희망할 때에는 「노인장기요양보험법 시행규칙」의 입소·이용신청서를 작성하여 주소지를 관할하는 특별자치시장, 특별자치도지사, 시장, 군수, 구청장에게 장기요양급여를 신청해야 한다.

제87조 【계약기간】

1. 계약 당사자는 계약체결 시, 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 계약기간을 명시하지 아니하는 때에는 그 기간은 1년으로 한다.
2. 1항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
3. 노인장기요양보험 대상자의 경우, 계약기간을 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우에는 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동에 따라 변동사항에 대해 이용자 및 보호자에게 안내문 발송이나 간담회 등을 통해 고지하고, 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.
4. 계약 만료 시에는 이용자의 퇴소 또는 서비스 이용 종료를 원할 경우에는 본 기관에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급~5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공받을 수 있도록 한다.
5. 대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 요양보호사의 심적 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요청할 수 있다.
6. 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우, 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
 - ① 대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
 - ② 계약기간은 인증서에 표기된 기간과 동일 계약서를 작성한 1년으로 한다.
 - ③ 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약할 수 있다.
 - ④ 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후, 각각 1부씩 보관한다.
 - ⑤ 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.

제88조 【이용료 등 비용부담에 관한 사항】

1. 장기요양급여 이용료에 관한 사항은 매년 보건복지부 고시를 기준으로 한다.
2. 위 ①항의 이용료에 관한 사항은 보건복지부의 고시가 발표되면 즉시 이용자 및 보호자에게 알려야 한다.
3. 법에 따라 이용자 본인이 부담하게 되어 있는 본인부담금도 매년 고시되는 보건복지부 고시를 준용한다.
4. 기타 법에 정하지 아니하는 비급여와 본인 비용은 청구하지 아니한다.
5. 노인장기요양보험법에의해 일반(15%), 의료급여수급권자등 저소득층은 각각경감(9.0%, 6.0%)한다.
6. 국민기초생활수급권자는 지자체에서 전액 부담한다(0%).

제89조 【그 밖의 비용 부담액】

1. 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각 항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다(비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기함).
2. 비급여 대상 및 항목별 비용은 “비급여 대상 및 항목별 비용”과 같다. 상기자(이하 “갑”, “을”이라 한다) 또는 대리인은 다음 계약 내용에 의거하여 장기요양급여제공 계약서를 작성하고 기명날인 후, 각 1통씩 보관한다.

제90조 【재가급여】

수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 이용자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공 하여야 한다(2026년도 기준).

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2026년도	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

재가급여 월 한도액(복지용구 제외)

제91조 【방문요양 급여비용】 (2026년기준)

분류번호	분 류	금액(원)
가 - 1	30분 이상	17,450원
가 - 2	60분 이상	25,320원
가 - 3	90분 이상	34,120원
가 - 4	120분 이상	43,430원
가 - 5	150분 이상	50,640원
가 - 6	180분 이상	57,020원
가 - 7	210분 이상	63,530원
가 - 8	240분 이상	70,080원

※ 재가 급여비용은 이용금액 중 공단 지원보험료 85% 적용, 본인부담금 15% 적용

- ① 1회 방문 당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 "가-8"의 범위 내에서 산정한다.
- ② 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여 제공 시간을 합산하여 1회로 산정한다.
- ③ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.

제92조 【본인부담금】

1. 기관은 전월 1일부터 말일까지의 서비스 비용을 매월 5일 이전에 정산하고, 이용자(보호자)에게 10일 전에 안내하여야 하며, 이용자(보호자)는 매월 30일 이전까지 납부 하도록 한다.
2. 이용자(보호자)가 기관의 계좌로 송금하도록 한다.
3. 기관은 매월 10일 이전에 급여비용명세서를 이용자(보호자)에게 고지하여 본인부담금 발생내역을 투명하게 알려야 한다.
4. 미납금이 발생 할 경우 미납대장을 작성하여 관리하고, 미납 사실을 통보한다.
5. 3개월 이상 납부하지 않을경우 우편물, 내용증명을 발부하고 본인부담금 납부를 독려한다. 그럼에도 불구하고 미납시 급여제공 서비스가 중단될 수 있음을 통보한다.
6. 특별한 사유로 납부 할수 없을 경우라고 판단될때는 지역사회회 후원자를 개발하여 연계할 수 있다.

7. 건강보험공단의 장기요양비용에 따른 방문요양 본인부담금의 비율은 아래와 같다(2026년기준).

급여제공시간	급여비용(원)	본인부담금		
		일반대상자	40% 감경대상자	60%감경대상자 기타의료급여 수급권자
30분 이상	17,450	2,618	1,571	1,047
60분 이상	25,320	3,798	2,279	1,519
90분 이상	34,120	5,118	3,071	2,047
120분 이상	43,430	6,515	3,099	2,606
150분 이상	50,640	7,596	4,558	3,038
180분 이상	57,020	8,553	5,132	3,421
210분 이상	63,530	9,530	5,718	3,812
240분 이상	70,080	10,512	6,307	4,205

8. 건강보험공단의 장기요양비용에 따른 방문목욕 본인부담금의 비율은 아래와 같다(2026년기준).

방문목욕		금액(원)	본인부담금		
			일반대상자 (15%)	40%감경대상자 (9%)	60%감경대상자 (6%)
차량이용	차량내 목욕	88,990원	13,349원	8,009원	5,339원
	가정내 목욕	80,230원	12,035원	7,220원	4,813원
차량 미이용	가정내 목욕(60분이상)	50,100원	7,515원	4,509원	3,006원

제93조 【계약자, 당사자의 의무】

서비스 제공자와 서비스 이용자 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스 제공자(이하 “갑”이라 칭함)의 의무

- ① 이용자(이하 “을”이라 칭함)의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 외출 및 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
- ② “을”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- ④ 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편의 제공 의무
- ⑤ 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
- 기타 “을”의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

2. 이용자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무
- ③ 시설 내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
- ④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ⑤ 표준수발서비스를 제공받아야 할 권리
- ⑥ 기타 장기요양서비스 이행 의무

3. 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무

- ① 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- ② 이용자의 월 이용료 이용비용 부담의무

- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
- ⑤ 이용자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입·퇴소 절차·진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임 의무

제94조 【급여비용 청구】

1. 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 20 또는 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
3. 기초생활수급자의 경우 개인부담보험료 없음-식대 및 간식비 제외, 의료급여수급권자는 50% 경감-식대 및 간식비 제외된다.
4. 급여비용은 '을'의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도수가를 적용한다.
5. 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각 항에 의거하여 을의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제95조 【신원인수인의 권리, 의무】

1. 신원인수인의 의무
 - ① 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공하여야 한다.
 - ② 이용자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담 및 납부하여야 한다.
 - ③ 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 통보하여야 한다.
 - ④ 신원 인수인의 주소, 연락처, 주보호자 등의 변경사항 발생 시 즉시 통보하여야 한다.
 - ⑤ 장기출장 등 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 통보하여야 한다.
 - ⑥ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담하여야 한다.
 - ⑦ 기타 시설이용 규칙 이행 및 협조 요청에 적극 협조하여야 한다.
2. 신원인수인의 권리
 - ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 - ② 수급자의 간호와 재활치료, 프로그램, 배상책임 등 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.
 - ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
 - ④ 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견 개진할 수 있다.

제96조 【계약의 해제】

다음의 요건에 해당될 경우에는 이용자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 성폭력 및 성희롱에 관한 행동을 하였을 때
5. 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만할 경우
6. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 요양보호사업무에 막대한 지장을 줄 때
7. 10일 이상 입원을 하였을 때
8. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

9. 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차 등에 관한 사항

제97조 【방문요양서비스 제공시 비용 산정】

1. 방문요양서비스 제공시 급여내용에는 신체활동지원, 정서지원, 일상생활 및 개인활동지원, 인지 지원활동 지원 등을 포함한다(급여제공기록지에 포함되어있는 급여내용을 기본으로 한다).
2. 개인별장기요양이용계획서를 준수하여 1회 방문 당 계약된서비스 시간을 제공하며, 기본 수가를 바탕으로 계산하여 산정한다.
3. 방문요양은 1일 2회까지 제공할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 단, 방문 간격이 2시간 미만일 경우에는 제공 시간을 합산하여 1회로 산정한다.

제98조 【교통비 가산】

1. 장기요양 인정자 중 방문요양급여를 이용하는 수급자인 경우, 원거리교통비 가산은 기준별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자 또는 가족요양비 지급, 도서 및 벽지지역 거주자를 원거리교통비 적용대상으로 본다(요양보호사의 수급자가 가족이거나 행정구역상 동일리에 거주하면서 급여를 제공하는 경우에는 적용되지 않는다).
2. 자세한 사항은 장기요양 기본산정방식을 적용하여 계산한다(방문요양 등).

제99조 【방문요양 급여비용의 산정특례】

1. 수급자 등의 신체적·정신적 상태 또는 폭력행위, 방해 행위 등의 사유로 인하여 동시에 2인의 요양보호사가 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 산정할 수 있으며, 이 중 1인의 요양보호사가 제공한 방문요양 급여비용은 90분 범위 내에서 산정한다. 이 경우 수급자 등의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공 기록지 등에 기재하여야 한다.
2. 가사활동 지원(취사, 청소, 세탁 등)은 수급자 본인만을 위해 수행한 경우 산정한다.
3. 정서지원(말벗, 의사소통 도움 등)에 소요된 시간은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 산정한다.
4. 수급자의 동거가족인 요양보호사가 급여를 제공한 경우
 - ① 동거가족이라 함은 수급자와 같은 주택에서 생활하는 자로서 민법에서 규정하는 가족 등을 말한다.
 - ② 수급자와 가족 모두를 위한 행위에 대하여는 급여비용을 산정하지 아니하고, 신체활동지원 등 수급자만을 위한 행위에 대하여 급여비용을 산정한다.
 - ③ 가족인 요양보호사가 90분 이상 급여를 제공하더라도 수급자 1인에 대하여 1일 급여비용을 산정하고 가산규정을 적용하지 아니한다.
 - ④ 방문요양은 가족의 돌봄을 전제로 하므로 동거가족 요양보호사가 급여를 제공한 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가하다.
5. 1회 4시간 이상 연속 급여제공
 - ① 수급자 등의 특별한 요청이 있는 경우 방문 간격을 두지 않고 4시간 이상 연속하여 급여를 제공할 수 있다. 이 경우 수급자 또는 그 가족의 동의를 얻고 그 내용을 장기요양급여제공기록지 등에 기재하여야 한다.
 - ② 1일 1회 방문에 한하며 이와 같은 급여비용을 산정하는 날에는 다른 요양보호사에 의한 방문요양 급여비용 산정이 불가하다.
 - ③ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익일 급여

- 비용 산정을 위한 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
6. 재가급여는 수급자의 가정을 방문하여 수급자 개개인을 대상으로 개별적으로 제공하는 것이므로 특별한 사유가 없는 한 동일한 장소에서 2인 이상의 수급자에게 동시에 가정 방문급여를 제공하는 경우 급여비용이 불인정 된다. 30분 미만은 비용 산정을 하지아니 한다.
 7. 규정에도 불구하고 65세 이상인 요양보호사가 그 배우자에게 방문요양급여를 제공하거나 수급자가 치매로 인하여 폭력성향, 피해망상, 부적절한 성적 행동과 같은 문제행동을 보이는 등 특별한 사유가 있는 경우에는 1일 당 90분의 급여비용을 산정할 수 있으며, 또한 월 20일을 초과하여 산정할 수 있다. 다만, 이 경우에도 가산 규정은 적용하지 않는다.
 8. 특별한 사유에 대한 세부 급여기준 등은 급여심사위원회의 심의를 거쳐 건강보험공단 이사장이 정한다.

제100조 【이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차】

1. 시설은 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.
2. 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
3. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자가 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 장기요양 등급이 변경되었을 경우
 - ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 급여비용 및 본인부담 기준이 변경되었을 경우
 - ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
 - ④ 급여비용의 월 한도액을 초과하여 재가급여를 제공하였을 경우
 - ⑤ 별도의 비급여 서비스제공으로 급여비용가 변경되었을 경우
4. 3항에 의하여 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.
5. 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 이용자(보호자)와 기관이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.
6. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 - ② 요양급여수가가 변경되었을 경우에는 변경된 문서를 이용자(또는 보호자)에게 안내하여야 한다.
 - ③ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.
 - ④ 이용절차방법은 장기요양인정서 제시(의료급여 수급권자는 시·군·구에 장기요양급여신청)-입소,이용의뢰서 장기요양기관장에게 제출-서류확인-공단에 입력-서비스 이용.

10. 서비스의 내용과 그 비용 부담에 관한 사항

제101조 【급여제공 목적】

- 「노인장기요양보험법」에 따라 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 이용자에게 장기요양급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 다음 각 호에 해당하는 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.
- 1. 이용자 관리보호 및 보호자의 부양욕구(장기요양서비스에 한함)를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- 2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
- 3. 명확한 해당제도·계약내용 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 장기요양급여서비스 제공

제102조 【급여제공 서비스】

1. 방문요양 : 장기요양 요원(요양보호사)이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원, 인지활동지원 등을 제공한다.
2. 방문목욕 : 2명의 장기요양 요원(요양보호사)이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공한다. 목욕급여 제공시 급여제공자는 수급자의 수치심을 고려하여 예의바르고 존중하는 태도로 급여를 제공하여야 한다
3. 학대 예방, 가정 문제해결 등을 위한 상담 및 지원 서비스
4. 장기요양 서비스의 지속성이 최대한 보장 되도록 장기요양 인력을 배치한다.
5. 장기요양 인정서상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 노인장기요양보험에서 통보한 “표준장기요양 이용 계획서”를 참고하여 장기요양 계획을 수립하여 서비스를 제공하고, 제공한 급여내용을 급여 제공 기록지에 기입 한다.
6. 서비스 변경의 경우에는 사전에 신청인(대리인)의 동의가 있어야 한다.

제103조 【개인정보보호 및 존엄성 존중】

이용자는 개인정보보호 및 존엄성 존중과 관련한 사항은 별도의 개인정보보호지침 등 수급자 사생활 보호지침에 따른다.

제104조 【상담 및 의견 건의】

1. 이용자는 자신의 부당한 대우와 불이익이 있을 경우에는 언제든지 건의할 수 있으며, 상담 의뢰를 할 수 있다.
2. 이용자는 자신의 권익과 기본권이 훼손, 말살될 경우, 이에 대한 개선을 요구할 수 있다.
3. 이용자는 가정방문 시 모든 생활과 관련하여 언제든지 상담을 의뢰할 수 있으며, 의견 및 건의할 수 있다.
4. 보호자는 이용자 어르신의 시설 생활과 재가급여 서비스 관련하여 건의할 수 있으며, 상담을 의뢰할 수 있다.
5. 시설장은 이용자 및 가족의 합당한 건의와 의견에 대해 성실히 답변해야 하며, 이를 시설 운영에 반영해야 한다.
6. 시설장은 이용자의 “생활의 질” 향상과 쾌적한 생활이 되도록 노력해야 한다.

제105조 【사례관리】

1. 기관은 이용자의 서비스 제공 사안에 따라 매년 2회 사례관리회의를 개최하고 토의 결과를 서비스 내용에 반영한다. 이러한 결과 재가서비스의 질 향상에 노력한다.
2. 회의의 내용과 결과 등 기록하고 보관하며 급여제공시 반영한다.

제106조 【서비스 내용】

구분	서비스 내용
신체활동 지원서비스	세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸청결, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설도움, 화장실이 용하기 등
가사활동 지원서비스	취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
개인활동 지원서비스	산책도움, 외출시 동행, 병원동행 등 일상 업무 대행, 행동 변화, 응급상황 대처 등
정서지원 서비스	말벗, 격려 및 위로, 의사소통 도움 등
인지향상 지원서비스	박수치며 노래하기, 색칠놀이, 퍼즐 맞추기 등
기능회복 훈련	기본동작훈련 - 체위변경, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이 동, 휠체어조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등의 훈련
	일상생활동작훈련 - 식사, 배설, 옷갈아입기, 몸단장, 요리 등의 훈련
방문목욕	세면, 면도, 머리감기기, 주변 정리 정돈, 손발톱정리, 체온체크, 입욕, 이동도움, 옷갈아 입히기, 머리 말리기, 로션 발라주기 등

1. 욕창관찰 및 기록 -요양보호사는 방문할 때마다 욕창예방 및 관리를 위하여 욕창발생 고 위험으로 분류된 수급자에 대한 욕창발생 여부를 관찰하고 기록한다. 또한 욕창 발생시 조치를 취할 수 있도록 기관의 관리책임자에게 보고한다.
2. 치매예방 및 관리 -기관은 치매관리지원서비스를 위하여 직원에게 수급자의 배회, 불결행위, 폭력행위, 폭언대처, 격리, 강박 등 그 밖의 문제행동에 대처하는 능력향상을 위하여 노력하여야 한다.
3. 수급자의 합병증이 발생하지 않도록 관리에 소홀함이 없어야 하며 섬망, 낙상 및 골절, 실금, 경련 및 약물의 부작용 등이 발생하였을 때에는 즉시 관리책임자에게 보고하고 관련 내용을 기록 하여야 한다.
4. 기관은 치매예방과 관리지침을 마련하여 직원이 현장에 적응할 수 있도록 지침을 열람이 가능한 장소에 비치하여야 한다.
5. 약물복용관찰 및 기록 : 요양보호사는 방문할 때마다 약물을 복용하고 있는 수급자의 상태를 관찰한다.
6. 배설상태 관찰 : 요양보호사는 방문할 때마다 수급자의 배설 현황을 파악한다.
7. 앞치마 착용 : 요양보호사는 급여제공자임을 표시하는 앞치마(기관명 표시)를 착용하고 항상 청결하고 단정해야 한다.
8. 안전준수 : 요양보호사는 수급자에게 세면도움, 몸 청결, 머리감기기 등의 서비스를 제공 할 때에는 수급자 신체의 상처 등을 유심히 살피고 물의 온도 등에 유의하여 수급자가 화상을 입지 않도록 유의한다.

제107제 【금지사항】

1. 옷 갈아입히기, 배설도움 등 수급자의 신체부위가 드러나는 서비스를 제공할 때에는 수급자의 몸에 목욕 타월을 걸치거나 방문을 닫는 등 노출되는 부분을 적게하여 수치심을 느끼지 않도록 유의 한다.
2. 가사지원 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 것만을 인정한다. 예를 들면 수급자의 식사준비,

- 수급자의 방청소 등은 인정되지만, 수급자 가족을 위한 식사준비 등은 인정되지 않는다.
3. 대상자의 생업을 원조하는 행위나 장기요양요원이 하지 않아도 일상생활을 수행하는데 지장이 없다고 판단되는 행위, 일상적으로 행해지는 가사범위를 넘어서는 행위 등은 방문요양에 해당되지 않는다.
 4. 방문요양 서비스에서 간호처치에 해당하는 서비스는 금지한다.

제108조 【비용 부담에 관한 사항】

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않는 내용은 노인장기요양보험법, 보건복지부 '장기요양급여비용 등에 관한 고시' 및 관련규정에 따른다.

1. 이용자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금
 - ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금 일반대상자는 15%, 감경대상자는 9%, 6.0%, 기초수급자는 0% (총수가금액 × 본인부담율)를 이용자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지 (공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 이용자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 '장기요양급여비용 등에 관한 고시'에 따른다.
 - ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지 이용료를 정산하여 수급자 또는 보호자에게 통보하여야 한다.
 - ④ 이용자 또는 보호자가 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월말일까지 지정계좌로 입금 하도록 한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.
 - ⑤ 이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 기관에서 직접 수령 할 수 있다. 이 경우 기관에서는 현금수령 후 은행에서 직접 무통장 입금을 시행한다.
 - ⑥ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
 - ⑦ 이용자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
 - ⑧ 서비스 이용계약 시 수집되는 수급자 개인의 정보에 대해서는 기관의 개인정보 보호지침을 토대로 개인정보 보호를 철저히 하며, 수급자나 보호자에게 이를 안내하고 개인정보활용 동의서를 받음을 원칙으로 한다.
2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준
 - ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 '장기요양급여비용 등에 관한 고시'에 따른다.
 - ② 1일 2회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다.
 - ③ 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 가산할 수 있다. 단, 야간 .심야 .휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복 가산하지 아니한다.

제109조 【급여서비스 향상을 위한 기관의 준수 사항】

1. 욕구 평가

기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적 상태, 가족 및 환경상태 등 수급자에 대한 욕구평가를 한다.
2. 욕구 반영

기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.
3. 상담 일지

기관의 관리책임자, 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담 요청이 있을시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.
4. 표준장기요양서비스제공(이용)계약서 작성

기관은 수급자(보호자)와 급여제공계약을 체결하면서 사전 충분한 의견교환을 통해표준장기요

양서비스 제공(이용)계약서를 작성하여 각각 1부씩 갖는다.

5. 급여비용명세서 발부

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 매월 문서 또는 문자 전송한다.

6. 급여계획 변경사유서 기록

기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유서를 작성한다.

7. 급여이용 정보제공

기관은 수급자의 상태기록 등 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

8. 재가요양서비스 제공계획서의 공단보고

기관의 관리책임자, 사회복지사는 수집된 자료를 근거로 장기요양이용계획서를 작성, 공단에 보고하고 요양보호사는 계획된 서비스를 제공한다.

9. 정보게시

장기요양기관은 지정을 받은 즉시, 노인장기요양보험 홈페이지에 다음 사항을 게시하여야 한다.

- ① 시설의 구조, 설비 및 건물 전경 등의 사진
- ② 장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소
- ③ 장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수

10. 부당청구금지

수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.

제110조 【이용자의 사고 및 질병】

- 1. 시설에서는 이용자의 사고 예방과 안전에 최선을 다해야 한다.
- 2. 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 사고는 해당자의 책임을 원칙으로 한다.
- 3. 직원의 현저한 직무유기 또는 부주의로 인한 이용자의 사고에 대해서는 시설에서의 치료 일체를 책임져야 한다.
- 4. 이용자의 의료적인 치료가 요구되어질 경우 시설에서는 보호자에게 통보해야 한다. 다만, 보호자의 부재나 연락 두절인 경우는 통화 시도 시간을 기록하고, 추후 통화 때 통보토록 한다.
- 5. 이용자에게 치료할 상황이 발생하였을 때 보호자는 치료에 대한 의무를 다해야 하며, 부득이한 경우는 경비 부담으로 대체할 수 있다.
- 6. 이용자가 5항의 의무를 다하지 않은 경우, 시설장은 어르신을 퇴소 조치할 수 있다.
- 7. 시설에서는 사고 및 질병으로 인해 의료적인 치료가 필요한 경우, 이 내용을 보호자에게 상세하게 알려야 할 권리 보장과 보호자에게 필요한 협조를 얻도록 해야 한다.
- 8. 시설에서는 보호자의 경제적 부담을 줄이기 위한 제반 노력에 최선을 다해야 한다.
- 9. 이용자 및 보호자는 시설의 보호 원칙 및 방침에 성실히 협조해야 한다.

11. 특별한 보호를 필요로 하는 경우

제111조 【특별보호 대상자】

1. 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우.
2. 신체적 제한이 필요한 경우로 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체 일부의 구속등 특별보호와 관련된 서비스가 필요한 경우 등.

제112조 【서비스 기준과 내용 및 비용】

1. 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우에 증상 완화를 위해 일시적으로 신체를 제한할 필요가 있을 경우 이용자(보호자)에게 이 사실을 통보하여 동의를 받아야 하며, 이용자의 심신상태, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유, 신체적 제한을 가한 시간 등을 자세히 기록하고 관리한다. 다만, 긴급하거나 불가피하게 신체를 제한 할 경우 일시적으로 실시 하되, 제한사유를 기록하고 이용자(보호자)에게 그 사실을 알려야 한다.
2. 이와 같은경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이때 발생하는 비용은 대상자(보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관과 협의를 거쳐 대상자(보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

12. 의료를 필요로 하는 응급상황 발생 및 처리절차

제113조 【응급상황】

1. 흉골부에 격통, 중압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속.
2. 구토하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥.
3. 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태.
4. 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크증상이 없는 경우도 발생.
5. 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증.
6. 손발가락, 팔·다리저림, 뒷목이 뻣뻣, 속이 미식거림, 두통 및 구토 등
7. 각 항 외에 종사자가 위험하다고 판단 되는 경우.

제114조 【처리 절차 및 비용】

1. 응급상황의 경우 즉시 적절한 응급조치를 통해 환자의 보호를 최우선으로 한다.
2. 긴급 상황이 발생하는 경우 적절한 방법을 취하여 병원으로 옮길 수 있도록 한다.
3. 이용자 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치 사항을 수행하도록 한다.
4. 병원진료에 관한 사항
 - ① 이용자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 즉시 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
 - ② 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - 응급상황 발생 시 가족 및 보호자에게 연락을 취함과 동시에 119구급대 또는 협약병원에 연락하여 신속한 응급진료를 받을 수 있도록 적극 협조한다.
 - 병원진료에 따른 후송 시 가족이나 보호자가 동행할 수 없을경우 기관 직원이 병원까지 동행할 수 있다.
 - ③ 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우에는 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 동행할 수 없을 상황에는 요양보호사 또는 기관의 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비는 이용자(보호자)가 부담한다.
 - 병원진료를 위해 이동 시 차량 이용료는 이용자(보호자)가 별도로 부담한다.
5. 병원 이관 조치에 대한 사항

질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우, 시설장은 이용자(보호자)와 협의하여 병원으로 이관 조치할 수 있다.

13. 시설물 사용상의 주의사항

제115조 【시설물 사용상의 주의사항】

1. 요양보호사는 이용자의 가정에서 요양업무 제공 시에 기물파손 및 물품 관리에 정직해야 한다.
 - ① 이용자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
 - ② 이용자 가정의 시설물을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 지불하도록 한다.
 - ③ 기관에서는 요양보호사에게 시설물 사용상의 주의사항에 대해 정기적인 회의나 교육시에 고지하고 안내하여야 한다.
2. 기관은 관련법에 의한 사무실 관리에 최선을 다하여야 한다.
3. 기관은 사무실의 화재에 대비하여 화재보험에 가입하도록 한다.
4. 기관의 전기, 난방 등 화재에 대비해 담당직원을 정하여 화재 예방에 최선을 다한다.

14. 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제116조 【서비스 제공자의 배상책임】

기관의 요양보호사가 수급자에게 서비스 제공 중 신체적인 피해가 발생했을 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

1. 각호에 해당하는 경우 기관에 배상책임을 청구할 수 있다.
 - ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ③ 상한 음식을 제공하였을 때
2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이용자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 자연 사망하였을 때
 - ② 요양서비스 시간 외 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
3. 시설장은 서비스 현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 전문인배상책임보험 가입을 의무화해야 한다.
4. 시설장은 기관 시설물에 대하여 화재보험 가입을 의무화해야 한다.
5. 채무의 이행 기관은 이용자와 계약이 종료되었더라도 해당 이용자와 이용계약 기간 안에 손해배상책임이 발생하였을 경우, 배상책임보험에서 정한 비용이나 원상회복 비용 등 기타의 채무에 대하여 이행하여야 한다.

제117조 【배상책임보험 및 면책범위】

1. 기관은 노인장기요양보험법에 따라 업무를 수행하던 중 피보험자의 부주의, 과실 및 부작위에 기인하여 제3자에게 직간접적으로 발생한 법률상 배상책임 손해액과 청구사항을 조사, 방어 또는 해결하는데 사용되는 비용에 대비하여 배상책임보험에 가입하여야 한다.
2. 기관은 수급자와 서비스 계약 시, 요양보호사와 근로계약 시 배상책임보험 가입사실과 보험 적용 범위를 설명하여야 한다.
3. 기관에 소속된 인력에 의한 서비스 제공 중에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 아래의 사항에 따라 처리해야 한다.
 - ① 서비스 제공자가 서비스를 제공하는 중에 이용자의 신체에 피해를 끼쳤을 경우 응급상황 대처요령에 따라 요양보호사는 기관에 사실을 보고하고, 기관은 바로 배상책임보험 사실을 보호자에게 재고지하여 치료받을 수 있도록 조치하며, 이용자(보호자)는 기관에 배상책임에 관한 손해배상(상해보험 청구)을 청구할 수 있다.
 - ② 요양보호사의 서비스 제공 도중 수급자의 상해가 발생되었을 경우 안심시키고 적절한 치료를 받을 수 있도록 하여야 한다.
4. 서비스 제공자의 면책의 범위는 다음과 같다.

기관은 요양보호사 및 이용자(보호자)에게 배상책임보험의 면책사항(보상되지 않는 손해)에 대해 사전에 설명한다.

 - ① 이용자의 직접적인 부주의로 인한 손해
 - ② 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 발생한 손해
 - ③ 보호자의 과실로 인하여 발생한 손해
 - ④ 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ⑤ 이용자의 특이질환 등으로 인하여 발작, 입원, 사망한 경우

제118조 【사회보험 및 재정보증】

1. 사회보험

- ① 국민연금, 건강보험은 1개월 이상근무, 월60시간 이상 근무시 가입하고, 고용보험은 주15시간 이상 근로 시 가입하며, 산재는 모든 직원이 가입 대상자 이다
- ② 고용보험, 산재보험은 의무가입을 원칙으로 한다.
- ③ 국민연금, 고용보험, 산재보험은 근로시작일의 다음달 15일까지 처리하여야 하며, 건강보험은 근로시작일부터 14일 이내 처리하여야 한다.
- ④ 기관과 종사자는 사회보험가입의 의무가 있으며, 기관은 미가입시 과태료 부과대상이 될 수 있다.
- ⑤ 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처하여 직원의 건강과 소득을 보장한다
- ⑥ 사회보험료 산출 시 보험요율과 직원의 근무시간, 연령등을 확인 후 산출한다.
 - 국민연금 : 4.75%
 - 건강보험 : 3.6%
 - 고용보험 : 0.9%
 - 산재보험 : 0.72%
 - 장기요양보험 : 건강보험료의 13.14%

2. 재정보증

- 기관은 회계업무 직원을 임명할 경우 재정보증보험에 가입한다.
- 수입원과 지출원을 따로 두어 재정관리시 악용되는 행위를 방지한다.

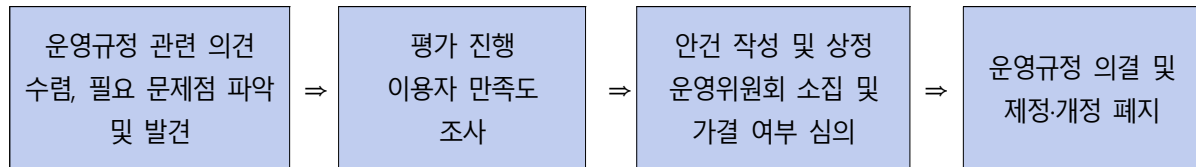
15. 운영규정의 개정방법 및 절차

제119조 【운영규정의 제정 개정·폐지 방법】

1. 운영규정 제정·개정·폐지는 기관의 정기(수시) 자체평가 결과, 운영실무자, 이용자, 종사자의 의견을 종합적으로 수렴하여 운영위원회 안건으로 정하고 운영위원회 규정 및 절차 준수하여 제정·개정·폐지 한다.
2. 운영규정의 제정안 개정안 폐지안 발의는 운영위원회, 종사자 또는 이용자 등 관계자에 의하여 기관운영과 관련하여 제기된 의견을 바탕으로 기관장(관리책임자)이 운영규정 제정안·개정안·폐지안을 작성하여 기관의 장 또는 기관 운영위원회에 신청하여야 하며, 운영위원회의 심의를 통하여 운영규정의 제정·개정·폐지가 가능하다.

제120조 【운영규정 제정·개정·폐지 절차】

1. 운영규정의 제정 개정 폐지 다음 각 호를 준수하여야 한다.
 - ① 운영규정은 운영위원회의 의결로서 제정·개정 폐지한다.
 - ② 세칙 또는 지침은 기관장의 결재를 얻어 제정 개정 폐지한다. 단, 차기 운영위원회에 보고하여야 한다.
2. 운영규정의 제정·개정 폐지는 다음 절차에 따라 진행한다.



제121조 【외부 승인 등】

운영규정의 제정·개정·폐지 시 주무관청 허가(인가) 또는 관련 기관의 승인 등 특별한 절차를 필요로 하는 경우에는 기관장은 규정에 대하여 지체없이 그 절차를 마쳐야 한다.

제122조 【효력발생】

운영규정은 시행일로부터 효력을 발생하되 시행일이 특정되지 않은 규정은 공포일로부터 효력이 발생한다.

제123조 【시행】

1. 소관부서는 운영규정 개정 절차에 의거 승인 후 확정된 운영규정을 지체없이 규정 주관부서의 장에게 송부하여 시행을 의뢰하여야 한다.
2. 주관부서는 제1항에 절차의 의거 제정·개정 폐지된 운영규정을 기관의 장 명의로 시행한다.

16. 운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항

제124조 【운영위원회의 목적】

기관은 「노인복지법 시행규칙」 재가노인복지기관의 운영기준(제29조제2항 관련)을 준용하여 운영위원회를 설치 하도록 한다. 운영위원회 관련규정은 「사회복지사업법」 제36조 및 동법 시행규칙 제24조와 장기요양급여 제공 수준향상 및 투명한 운영을 유도하기 위한 운영위원회 구성 개최 결과 보고 시행에 관하여 필요한 사항을 규정 함을 목적으로 한다.

제125조 【운영위원회의 기능】

위원회는 기관 운영과 관련한 다음의 사항을 심의·의결한다.

1. 기관 운영계획의 수립 및 평가에 관한 사항
2. 기관 운영규정의 제정 및 개정에 관한 사항
3. 재가 서비스의 개발, 평가에 관한 사항
4. 기관 종사자의 인권, 고충 등의 근무환경 개선에 관한 사항
5. 기관 종사자의 승진 및 포상, 징계와 관련한 사항
6. 예산서 및 결산보고서의 심의에 관한 사항
7. 기관과 지역사회의 복지사업 협력에 관한 사항
8. 그 밖에 기관의 운영과 관련한 사항

제126조 【운영위원회 보고사항】

기관장은 다음 각 호의 사항을 운영위원회에 보고해야 한다.

1. 기관의 재무·회계 및 예산·결산에 관한 사항
2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
3. 그 밖에 기관 운영과 관련된 사건 사고에 관한 사항
4. 기관 이용자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
5. 기관 종사자와 거주자(이용자)의 인권 보호 및 권익증진에 관한 사항
6. 기관과 지역사회의 협력에 관한 사항
7. 그 밖에 기관장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제127조 【운영위원회의 구성】

1. 운영위원회의 위원은 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
2. 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉 한다.
 - ① 시설의 장
 - ② 시설 이용자 대표
 - ③ 시설 이용자의 보호자 대표
 - ④ 시설 종사자의 대표
 - ⑤ 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - ⑥ 후원자 대표 또는 지역주민
 - ⑦ 공익단체에서 추천한 사람
 - ⑧ 그 밖에 기관의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
3. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
4. 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
5. 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되, 위원장이 임명한다.

제128조 【위원장 등의 임무】

1. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
2. 부위원장은 위원회에서 선출하며 위원장을 보좌하고 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.
3. 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제129조 【운영위원회의 개최】

1. 운영위원장은 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.
2. 운영위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - ① 정기회의는 분기별 1회 이상 개최
 - ② 위원장의 소집 요구가 있는 경우
 - ③ 재적위원 3분의 1이상의 소집 요구가 있는 경우
3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수
4. 공무원인 위원은 공무원의 여행 등 회의 참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

제130조 【운영위원의 해촉】

1. 운영위원회는, 운영위원이 다음 각 호의 1에 해당할 경우, 기관 대표자는 지자체장에게 해촉을 요구할 수 있다.
 - ① 신체, 정신상의 이상으로 위원회의 직무를 감당하지 못할 경우.
 - ② 사회적 물의를 일으킨 경우.
 - ③ 임기 중 해외 이주(이민)이나 사망할 경우.
 - ④ 기타 위원으로서 품위를 손상했다고 위원회에서 판단될 경우.
 - ⑤ 퇴소, 퇴사, 사퇴 등 위원의 자격을 상실한 경우.
2. 1항에 따라 위원이 해촉된 경우 보궐위원을 임명하여야 한다.

제131조 【의견의 청취】

운영위원회는 필요한 경우 관계 공무원 관계전문가 또는 관계 기관 단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나, 공청회세미나 등의 개최를 통하여 관련 기관·단체·관계전문가의 의견을 들을 수 있다.

제132조 【자문위원회】

1. 위원장은 기관운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 노인복지·행정·법률 분야 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
2. 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 위원장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.
3. 자문위원회는 기관과 관련한 모든 사항에 대하여 비밀엄수 의무가 있다.

제133조 【회의록 작성 및 결과반영에 관한 사항】

운영위원회 회의 결과를 일자, 회의내용, 참석자(서명) 내용을 기재하여 기록하고 회의록을 바탕으로 운영 위원회회의 결과를 기관운영 등에 연 1회 이상 반영한다.

제134조 【운영위원회 수당 등】

1. 위원장, 부위원장, 위원 또는 관계전문가에 대해서는 기관예산의 범위 안에서 수당 여비 기타 필요한 경비를

지급할 수 있다. 다만, 공무원 및 종사자는 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 제1항에 따른 수당을 지급할 때 「부정 청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」에 위반될 소지가 없게 사전 검토하여 지급에 유의하여야 한다.

제135조 【회의록 작성 및 보고】

1. 운영위원회 회의내용과 결과를 일자, 시간, 회의내용, 참석자명부 등 양식을 갖추어 기록하고 회의결과를 바탕으로 기관운영에 반영하도록 한다.
2. 위원회의 간사는 매년 1회 정기 및 수시회의의 결과를 간략하게 요약하여 정본은 위원회에 보관하고 사본 1부는 시장·군수·구청장에게 제출해야 하는 의무가 있는 기관에 해당하면 제출하여야 한다.

제136조 【비밀엄수】

운영위원과 기관관련자는 직무상 알게 된 기관과 관련된 모든 사실을 누설하여서는 아니 된다.

제137조 【운영위원회 심의·의결 결정 사항의 무효】

1. 운영위원회 관련 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관한 필요한 사항을 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.
2. 운영위원회가 정상적인 절차에 의하여 심의 의결한 사항이라도 위법 또는 시·군·구의 승인을 득하지 못한 상황에서의 승인 거부 등 실제로 시행할 수 없는 경우는 무효이다.

17. 안전과 보건에 관한 사항

제138조 【보건 수칙】

1. 기관은 직원의 근무 특성상 보건에 관해 관리에 노력하여야 한다.
2. 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 기관은 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고, 2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치해야 하며, 2차 검진의 비용은 직원 본인이 부담해야 한다.
3. 기관은 자체 교육, 또는 직무교육을 통해 모든 종사자에게 연 1회 이상 감염관리 및 예방에 대한 교육을 실시한다.

제139조 【시설장 의무】

시설은 당해 사업장의 안전, 보건에 관한 정보를 직원에게 제공하고, 근로 조건의 개선을 통하여 적절한 작업 환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 하여야 한다.

제140조 【직원의 의무】

직원은 산업재해 예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제141조 【안전교육】

1. 기관은 안전상 위험하고 보건상 유해한 시설 및 근로환경을 방지·개선하고, 직원의 건강증진을 위하여 다음과 같이 노력한다.
 - ① 기관은 직원교육 또는 직원회의시 안전한 작업환경을 위한 건의사항을 수렴할 수 있다.
 - ② 직원은 위험하거나 유해한 근로환경에 대한 시정 또는 직원의 성별·연령·신체적 조건에 맞는 사업장 환경을 마련할 수 있도록 상시 고충처리를 요구할 수 있다.
 - ③ 기관은 ①,②호에서 접수한 고충 및 건의 사항을 검토하여 필요한 조치를 강구 하여야 한다.
2. 기관은 산업재해예방을 위하여 안전 및 보건에 관한 정기교육, 수시교육 등 제반 교육을 실시하며, 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.
 - ① [근골격계 질환 및 감염예방] 관리에 대한 교육은 연 1회 이상 실시하고, 근골격계 질환으로 의심되는 직원에 대해서는 의료기관을 연계하고 치료를 받게 한다.
 - ② 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸릴 경우에는 산업재해보상법 또는 근로기준법에 따라 재해보상을 한다.
3. 직원은 안전·보건에 관한 기관의 제 규정을 준수하며, 시설의 안전관리시책에 적극 협력하여야 한다.

제142조 【근골격계 질환 예방 및 관리규정】

1. 근골격계 질환
 - ① 기관 자체 근로자 안전에 대해서 년1회 교육을 실시하며, 근골격계 질환예방을 위해서 년 1회 증상조사를 한다.
 - ② 근골격계 증상 조사상 별도의 조치가 필요한 경우에는 근로자와 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치를 제공한다.
2. 근골격계 질환 10대 예방수칙을 알고 적용한다.
 - ① 활동 전 몸 풀기를 실시한다.
 - ② 활동 전 대상자와 충분한 대화 후 실시한다.
 - ③ 이동 경로를 사전 검토한 후 실시한다.
 - ④ 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움을 요청하거나, 이동 도구를 활용한다.
 - ⑤ 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시킨다.

- ⑥ 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- ⑦ 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용한다.
- ⑧ 스트레칭과 허리근력 강화 운동을 생활화한다.
- ⑨ 충분한 휴식과 수면을 취한다.
- ⑩ 규칙적인 식생활을 유지한다.

제143조 【감염예방교육 및 관리규정】

1. 감염에 대한관리

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독, 비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.
⇒기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리규정을 준수한다.

2. 감염관리규정 비치하여 교육을 실시한다

3. 정기적인 어르신 관찰 및 전염병 예방, 식중독 등 예방교육을 실시한다

4. 직원은 위험방지 및 보건위생을 위하여 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 안전 및 보건관리에 관한 규칙과 지시에 따른다.
- ② 수급자택에 안전장치, 소화설비, 위생설비, 기타 위생방지를 위한 시설물을 허가없이 제거, 변경 또는 그 효력을 상실하게 하는 행위를 하지 않도록 한다.

제144조 【유치도뇨관 감염관리】

유치도뇨관을 가지고 있는 수급자(보호자)의 관리를 위해 기관의 감염관리규정 및 교육 자료를 이용하여 감염관리 및 예방교육을 실시한다.

제145조 【낙상예방】

기관은 급여개시 전에 직원에게 낙상예방을 위한 교육을 실시한다.

- 1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
- 2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
- 3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
- 4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
- 5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
- 6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
- 7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 시설 등을 점검하고 개선한다.
- 8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카페트 등을 사용한다.
- 9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
- 10. 노인의 방은 세면대와 화장실이 가까이 있는 방으로 한다.

제146조 【치매예방 프로그램】

기관은 치매예방 및 관리 교육을 실시한다.

- 1. 치매예방을 위한 건강보험공단의 자료를 활용하여 연 1회 교육한다.
- 2. 건강보험공단의 치매예방 프로그램을 활용하여 어르신의 특성에 맞는 훈련/교육/치료/서비스 지도 등을 병행하여 실시할 수 있도록 정기회의 시 교육한다.

제147조 【응급상황대응 및 비상연락망】

요양보호사는 서비스 제공도중 수급자에게 응급상황이 발생할 경우 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상

- ① 흉골부에 격통, 중압감 발생 - 가벼워도 통증이 30분 이상 지속된다.
- ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥이 나타난다.
- ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태가 나타난다.
- ④ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련 등이 나타난다.
- ⑤ 손·발가락·팔·다리 저림, 뒷목 뻣뻣, 미식거림, 두통 및 구토 증세가 나타난다.

2. 응급처치 및 주의 점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 브래지어 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속에 물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가한다.
- ⑥ 찬물 찜질은 출혈된 쪽 머리에 찬물 또는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 상황발생 시 조치- 기관은 비상 연락망을 작성하여 이용자 댁에 부착하여야 한다.

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기도록 한다.
- ② 환자 예비 증상 발생 시 - 보호자에게 연락하고, 119에 긴급전화를 한다.
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상 연락 체계를 사전에 숙지한다.
- ④ 사고처리 협력, 의료기관 요청 시 환자 상태를 전달하고 협조한다.

제148조 【노인학대예방 및 폭력예방】

및 대응지침을 교육하고, 노인학대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.

- 1. 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적·성적·경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는데 그 목적이 있다.
- 2. 노인학대는 노인에 대하여 신체적, 정신적, 성적폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.

3. 법적조치

- ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년이하의 징역 또는 2,000만원이하의 벌금)
- ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하여 경제적으로 이용하는 행위(5년이하의 징역 또는 1,500만원이하의 벌금)
- ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위(3년이하의 징역 또는 1,000만원이하의 벌금)

4. 노인학대의 신고의무와 절차

- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인학대예방센터 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
- ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.

※ 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제149조 【건강검진】

- 1. 기관은 직원의 근무 특성상 보건 및 건강관리에 노력하여야 하며, 년 1회 이상 정기적으로 건

- 건강검진을 실시할 수 있도록 관리하여야 한다.
2. 현재 근무 중인 직원은 매년 1회 이상 건강검진 결과 통보서를 기관에 제출해야 하며, 기관은 이를 통해 직원의 건강 및 보건을 점검, 관리하고 2차 검진이 필요한 직원의 경우 즉시 검진을 받도록 조치해야 해야 한다.
 3. 시설은 근로자대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 기관으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 한다. 다만, 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니 된다.
 4. 신규채용 시 건강검진을 받은 직원은 그 다음 연도에 실시한다.

제150조 【질병환자의 근로 금지 및 제한】

1. 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화 될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
 - ① 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니하다.
 - ② 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자
 - ③ 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의해 병세가 악화될 우려가 있는 자
 - ④ 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
2. 제1항이 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체없이 취업하게 하여야 한다.
3. 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 할 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제151조 【재해보상】

1. 기관은 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 하여야 한다.
2. 기관은 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니 한다.

제152조 【해석적용】

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

제153조 【보상 청구권의 양도 금지】

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

18. 고충처리 절차에 관한 사항

제154조 【목 적】

1. 노인장기요양기관에 근무하는 직원의 인권, 생활, 근무 등의 욕구와 관련한 고충에 대하여 신청의 접수 절차와 처리를 목적으로 한다.

제155조 【고충처리 신청】

1. 기관은 직원에게 고충처리 절차 안내 및 교육을 실시한다.
2. 고충처리는 다음과 같은 방법으로 접수한다.
 - ① 고충처리함
 - ② 전화
 - ③ 인터넷
 - ④ 직원면담
3. 기관은 고충처리 접수 내용을 기록하고 고충처리 해결 및 조치 등의 고충처리 결과를 10일 이내에 직원에게 통보하여야 하며, 늦어도 다음 달 사회복지사 업무수행 때, 재확인한다.

제156조 【고충처리위원회의 구성】

1. 기관은 필요시 고충처리위원회를 구성할 수 있으며 고충처리위원은 대표, 시설장, 사회복지사, 요양보호사 등 필요하다고 판단되는 자로 구성하며 위원장은 시설장으로 한다.
2. 고충처리 책임자는 시설장으로 하고, 대표 및 사회복지사, 요양보호사 등을 임명 활용한다.

제157조 【고충심사 대상】

기관 소속의 모든 직원은 누구나 근무조건, 인사관리, 성폭력 사례 및 기타 신상문제등에 대하여 인사상담 및 고충처리를 신청할 수 있다.

1. 근무조건에 관한 고충
2. 부당업무 지시나 성희롱에 관한 고충
3. 인사관리 사항에 관한 고충
4. 기타 신상문제에 관한 고충

제158조 【고충처리 절차 및 통보】

1. 고충내용 접수 : 급여 제공 중에 발생한 종사자의 고충내용을 접수(고충처리함 운영, 담당자지정-시설장 또는 대표자, 사회복지사)
2. 고충내용의 초기 조사 및 상담 : 객관적인 입장에서 사실확인 후 시설장에게 보고, 고충처리 담당자는 접수된 고충사항에 대해 비밀유지 및 공정신속하게 처리
3. 고충처리 처리기간 : 시설장은 접수된 고충사항에 대해 시정조치 및 해결 방안을 신속히 조치한 후 신청자에게 15일 이내 처리 결과를 통보한다.

※ 고충사항 접수 ⇒ 고충 접수자 상담 ⇒ 관계인 상담 ⇒ 시설장 및 사회복지사 회의 ⇒ 상황에 따른 해결 방안 결정 ⇒ 고충건의사항의 해소 및 통보 ⇒ (미해결시, 고충처리위원회 상정·심의 해결방안 결정 및 해소) ⇒ 사후관리

4. 고충처리 1차방안은 내부적 검토로 직원과 이용자의 원활한 해결책을 모색하고, 2차방안으로 징계등 법적 조치를 할 수 있으며, 3차 방안으로 외부기관의 도움으로 고충을 해결 할 수 있다.
5. 센터 근무시간내에 접수·상담하며, 근무시간 외에도 고충 및 불만사항 접수 시 시간과 장소에 구애를 받지 않고, 모든 업무에 최우선적으로 처리하고 그 내용은 상담일지에 기록한다
6. 고충처리가 원만하게 해결되지 않을 경우 고충처리위원회에 상정 및 심의를 통해 해결방안을 결정한다.
7. 시정요청 결정한 고충처리 업무는 상담에서 결과통보까지 비밀을 유지하고 모든 서류는 대외비로 분류하여 3년간 보관한다.

제159조 【이의신청】

1. 위원회의 처분에 대하여 불복이 있는 고충 신청인은 그 처분을 받은 날부터 30일 이내 고충처리 위원장에게 이의신청을 할 수 있다.
2. 위원장은 이의신청에 접수 후 신속히 고충처리위원회를 열어 심의, 결정 후 15일 이내로 처리결과를 통보한다. 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
3. 위원장은 이의신청에 대한 처리 상황을 기록, 유지하여야 한다.
4. 본 규정에 포함되지 않은 사항은 그 밖의 관련법규 또는 관련규정을 준용한다.

19. 차량관리

제160조 【목적】

이 규정은 기관에서 관리, 운행하는 소형승용 차량의 관리 및 운행에 관한 세부사항을 정하여, 차량을 효과적으로 관리하고 사업수행의 효율성을 향상시키는데 그 목적이 있다.

제161조 【정의】

기관의 사업수행을 위해 관리 운행하는 승용 차량을 말한다.

제162조 【적용범위】

센터에서 관리 운행하는 차량에 적용한다.

제163조 【용도】

기관 이용대상자의 수송, 대상자 가정방문, 차량운행서비스, 후원자관리, 후원품 수령, 기타 기관 사업의 수행을 위해 사용한다.

제164조 【운전원의 자격】

운전원의 자격은 운전면허 소지자로서 운행일 현재 인사규정에 의거하여 직원의 신분을 유지하고 있는자 및 사전 기관장으로부터 승인을 받은 자 등으로 한다.

제165조 【담당자의 선임】

기관 담당사회복지사 중에서 정·부를 각각 선임하며, 그 역할은 다음과 같다.

1. 담당 정

- ① 자격 : 기관장
- ② 역할 : 차량운행계획 수립 및 조정, 차량관리상태 지도 및 점검

2. 담당 부

- ① 자격 : 운전원
- ② 역할 : 차량운행계획수립 및 공지, 차량의 운행, 수시점검, 정기검사, 유류의 수불, 차량관련서류 작성

제166조 【차량의 운행】

기관의 업무수행을 위하여 차량을 운행하며 담당자는 차량 운행계획을 확인하여 차량운행에 차질이 발생하지 않도록 하여야 하고, 운전자는 차량 운행 시 교통 법규를 준수하고 사고가 발생하지 않도록 안전운행을 위해 각별히 주의하여야 한다.

- 1. 운전원 : 운전면허증을 소지하여야 하며, 운행계획에 의하여 사업수행을 위하여 차량을 사용한다.
- 2. 기관 타 직종 : 운전면허증을 소지하여야 하며, 기관 사업의 수행을 위해 기관에서 업무를 의뢰받은 경우 운행계획에 따라 차량을 사용한다.

제167조 【차량의 점검】

담당자는 안전운행을 위해 차량의 정비에 각별히 노력하여야 하고, 관리 및 점검은 아래의 사 항에 따른다.

- 1. 수시점검 : 매일 첫 운행 전에 실시하며, 특히 다음의 품목에 대하여 주의 깊게 점검한다.

⇒ 브레이크, 핸들, 타이어, 엔진오일, 브레이크액, 방향 지시등, 배터리, 경기, 와이퍼, 전조등, 후미등, 유량계,

- 냉각수, 워셔액, 변속기, 차량의 내·외관 상태, 소화기, 각종 계기판
2. 정기검사 : 자동차운행 법규에 의거하여 지정된 자동차정비소에서 기일 내에 정기검사를 받아야 한다.

제168조 【차량의 수리】

이상 징후 발견 시, 즉시 보고 후 지체 없이 수리하여 위험 요인을 제거하여야 한다.

1. 차량의 수리 : 차량의 효과적인 수리와 관리를 위하여 센터와 가깝고 서비스가 우수한 정비업소 중 한 곳을 지정하여 이용한다. 단, 다음의 경우 예외로 한다.
 - ① 장거리 운행 중의 급작스런 고장 발생으로 인하여 운행이 불가능한 경우.
 - ② 거래업체의 휴무나 사정으로 인하여 즉시 수리가 불가능한 경우.
 - ③ 기타 기관의 사정으로 인하여 지정정비업소를 변경하고자 할 경우.
2. 수리의 절차 : 이상 징후 발견 시 일반적으로 선 보고·후 조치 절차를 따르되, 다음의 경우 예외로 선 조치·후 보고할 수 있다. 단, 이 경우에도 유선으로 보고 후 수리하여야 한다.
 - ① 외부운행 중 운행이 불가능할 정도의 중대한 고장의 발생 시.
 - ② 안전운행을 위하여 긴급한 수리가 필요하다고 판단되는 경우.

제169조 【유류의 수불】

담당자는 매일 업무개시 전과 업무 종결 시 유류의 보충 상태를 확인하여 거래하도록 한다.

제170조 【차량 관리】

현재 소나무재복지센터의 경우 업무용 차량이 별도로 존재하지 않음

1. 기관의 차량은 업무용 차량으로 등록하고, 허가된 자가 공적으로 운행하도록 한다.
2. 업무용 차량은 각 차량별 업무용 차량 운행일지를 작성하고 보관하여야 한다.
3. 기관의 장은 차량을 운행하는 자가 차량운행에 적합한지 확인하도록 하고, 차량 열쇠 등을 안전하게 보관하여 무자격자 및 허가자 이외는 사용하지 못하도록 관리하여야 한다.
4. 차량은 정기적으로 점검하고, 긴급 상황이 발생하면 즉시 운행이 가능하도록 관리 되어야 한다.

제171조 【관련 문서철】

기관 차량 관리기준에 의거하여 아래의 서류를 비치하되, 차량운행일지·차량정비대장·유류수불대장은 하나의 통합된 양식을 사용할 수 있으며, 소형승용 및 승합 차량에 항시 배치하여야 하고, 차량 관리대장은 담당부가 관리토록 한다.

- 차량운행일지 및 유류수불대장

20. 그밖의 기관운영에 관한 사항

제172조 【부당청구금지】

수급자의 욕상태와 욕구, 기능상태 등을 고려하여 적정수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과도한 서비스 제공과 부당청구를 하여서는 아니 된다.

제173조 【윤리행동강령 비치】

기관은 어르신을 편안하게 돌보기 위해 요양보호사의 윤리행동강령을 마련하고 이를 비치하여 직원이 실천할 수 있도록 한다.

제174조 【요양보호사의 원칙 준수서약】

요양보호사는 요양보호사의 제 원칙을 숙지하고 어떠한 경우에도 준수할 것을 서약하고 이한다.

제175조 【욕구평가】

기관은 급여개시 전 수급자의 신체상태, 질병상태, 인지상태, 의사소통, 영양상태, 사회적상태, 가족 및 환경상태 등 수급자의 상태에 대한 욕구평가를 실시한다.

제176조 【욕구반영】

기관은 욕구평가를 바탕으로 수급자(보호자)의 욕구가 급여제공 계획에 반영되도록 한다.

제177조 【초기 면접지】

기관은 서비스 대상자가 확정되면 기관의 양식을 참고로 초기면접-욕구사정을 실시하여 서비스 제공에 활용한다.

제178조 【상담일지】

기관의 시설장(관리책임자), 사회복지사는 전화, 내방, 서면 등에 의한 상담요청이 있을 시 기관의 양식을 참고로 진솔하게 상담에 임하고 기록을 유지한다.

제179조 【급여비용명세서 발부】

기관은 수급자(보호자)에게 장기요양급여비용 명세서를 발부한다.

제180조 【급여계획변경사유기록】

기관은 급여계획이 변경된 경우 변경사유서를 작성한다.

제181조 【급여제공 내용기록】

기관은 급여제공 내용을 구체적으로 수급자 별로 관리하고 기록한다.

제182조 【급여이용 정보제공】

기관은 수급자의 생활과 장기요양 서비스 제공에 관한 모든 내용을 상세하고 정확하게 기록하여 수급자와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.

제183조 【급여제공 만족도조사】

기관은재가급여의 질 향상에 기여하기 위하여 기관의 양식에 의거해 수급자에 대한 급여제공 결과에 따른 만족도를 매년 1회 이상 조사하여 서비스에 반영하도록 한다.

21. 회계관리에 관한 사항

제184조 【목적】

이 규정은 기관의 재무회계에 관한 사항을 규정하여 재무회계 관리의 명확성, 공정성, 투명성을 기함으로써 기관의 합리적인 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제185조 【재무회계 운영의 기본원칙】

1. 재무회계는 그 설립 목적에 따라 건전하게 운영되어야 하며, 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙을 준용한다.
2. 기관의 설치, 운영에 관한 회계는 법인회계 또는 다른 수익사업에 관한 회계와 분리하여야 하며, 국가 또는 지방자치단체로부터의 보조금품, 기타 기부금품이 있을 경우에는 이를 별도의 계정으로 분리하여야 한다.

제186조 【예산 및 결산】

1. 매 회계연도 개시 1월 전까지 기관의 사업계획서 수립 및 예산을 편성하여 운영위원회 심의를 거쳐 지자체에 보고하도록 한다.
2. 세입세출 결산보고서를 작성하여 운영위원회의 심의를 거친 후 다음연도 3월 31일까지 결산 보고서를 지자체에 보고하도록 한다.
3. 예산 및 결산에 관한 항목은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계 규칙의 과목구분에 따라 작성함을 원칙으로 한다.
4. 추가경정예산은 운영위원회의 의결을 거쳐 확정된 후 7일 이내에 구청장에게 제출하도록 한다. 이 경우 노인장기요양기관의 장은 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성하여야 한다(방문요양87%, 방문목욕49.7%).
5. 세출경비의 조정이 필요할 경우에는 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙 제16조에 의거하여 예산을 전용할 수 있다.
6. 예산은 사회복지법인 및 사회복지시설 재무회계규칙의 관련 규정을 준수하여 집행한다.

제187조 【장부의 종류】

1. 기관에는 다음 각 항의 장부와 서류 및 기타 필요한 장부와 서류를 보관한다.
 - ① 기관의 연혁에 관한 기록부
 - ② 재산목록과 재산의 소유권 또는 사용권을 증명할 수 있는 서류
 - ③ 기관운영에 관한 서류
 - ④ 예산서 및 결산서
 - ⑤ 총계정원장 및 수입, 지출 보조부
 - ⑥ 금전 및 물품의 출납부와 증빙서류
 - ⑦ 보고서철 및 행정기관과의 협의 등 관련 문서철
 - ⑧ 수급자 관리카드 (계약 체결일, 이용료 기타 비용부담에 관한 사항 포함)
2. 보관 방법은 종이 인쇄물 또는 법에 인정되는 전자문서의 형태로 보관한다.
3. 위 1항의 각 장부와 서류는 법과 규칙에 별도 규정으로 규정된 경우는 그 규정을 따른다.

22. 기타 사항

제188조 【기타 사항】

1. (세척) 사업을 수행함에 있어 필요 사항은 별도의 지침을 정하여 시행할 수 있다.
2. (운영규정의 비치) 기관은 본 운영 규정을 사업장 내 직원들이 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 게시하여야 한다.
3. (법령 등의 우선) 관계 법령의 개정 등으로 인하여 본 규정과 저촉되는 사항이 발생할 경우에는 관계 법령이 정하는 바에 의한다.
4. 본 규정은 2026년 01월 01일부로 시행한다.

제189조 【규정의 열람 및 비치】

1. 본 기관은 운영규정을 시설내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람 할 수 있도록 하여야 한다
2. 급여제공지침