
운영규정

한결재가복지센터

목 차

제1장 총 칙

제1조(목적)	1
제2조(운영규정의 이념)	1
제3조(적용 범위)	1

제2장 사 업

제3조(사업의 내용)	1
제4조(사업의 목적)	1
제5조(재정)	1

제3장 이용정원 및 대상자 모집방법

제6조(이용대상)	2
제7조(이용정원 및 대상자 모집방법)	2

제4장 서비스 이용계약

제8조(이용대상)	2
제9조(계약의 목적)	2
제10조(이용대상)	3
제11조(서비스 이용료)	3
제12조(기타 비용부담)	3
제13조(대상자 본인부담금 납입)	3
제14조(신원인수인의 권리 및 의무)	4
제15조(계약해지)	4
제16조(절차 및 기한)	4
제17조(이용료 변경방법 및 절차)	4
제18조(이용료 변경안내)	5
제19조(센터의 기본 책무)	5
제20조(대상자의 책임이행)	5

제5장 서비스 제공

제21조(서비스 제공의 기본원칙)	6
제22조(서비스 제공의 절차)	6
제23조(서비스의 내용과 그 비용의 부담)	6
제24조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)	6
제25조(의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차)	7
제26조(시설물 사용시 주의사항 등에 관한 사항)	7

제6장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제27조(요양보호사의 배상책임)	8
제28조(요양보호사의 면책범위)	8
제29조(전문인 배상책임보험의 가입)	8

제7장 운영규정에 관한 사항

제30조(운영규정의 개정방법 및 절차 등)	9
-------------------------	---

제8장 운영위원회에 관한 사항

제31조(운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항)	10
----------------------------	----

【 그 밖의 운영에 필요한 중요한 사항】

제9장 센터의 운영

제32조(인원 및 조직)	11
제33조(직책 및 직무의 구분)	11
제34조(위임, 전결규정)	11

제 10장 인력관리 규정에 관한 규정

제 1절 채용

제35조(채용 자격기준 및 방법)	12
제36조(수습기간)	12
제37조(고용기간)	12
제38조(근무기간)	12
제39조(종사자의 복장)	12
제40조(업무 내용)	13
제41조(개인정보 보호의무 및 활용)	13
제42조(종사자 교육)	13

제43조(보 고)	13
제44조(계약해지)	13
제45조(인사위원회)	14
제46조(겸직 및 대리)	14
제47조(당연퇴직)	14
제48조(휴직 및 휴직 기간)	14
제49조(정년)	14
제 2절 복 무	
제50조(의무사항)	15
제51조(직원의 의무)	15
제52조(금지사항)	16
제53조(손해보상)	16
제54조(근무시간)	16
제55조(사무인계)	16
제56조(퇴직 및 면직예고)	16
제57조(4대보험 가입)	16
제58조(복지후생의 확대의무)	16
제59조(직장 내 성폭행 및 성희롱 금지 및 교육)	16
제 3절 승 진	
제60조(승진)	17
제 4절 상 벌	
제61조(징계의 사유 및 종류와 집행)	17
제 11장 보수에 관한 규정	
제 1절 임금	
제62조(임금의 종류)	18
제63조(기본임금)	18
제64조(임금 산정 기준)	18
제65조(임금 지급 방법과 임금 지급일)	18
제66조(시간외 수당 및 야간, 휴일 수당의 산정)	18
제67조(최저임금 적용)	18
제68조(주휴일의 적용)	18

제 2절 퇴직금	
제69조(퇴직금)	19
제70조(퇴직금의 지급)	19
제 3절 상여금	
제71조(상여금)	19
제72조(직원의 포상 및 복리후생)	19
제73조(안전과 보건에 관한 사항)	19

제 12장 고충처리 절차에 관한 규정

제74조(고충처리의 목적)	20
제75조(고충처리 심사 대상)	20
제76조(고충사항 청구 접수)	20
제77조(조사)	20
제78조(위원회 구성)	20
제79조(조사보고서의 보완 요구)	20
제80조(직접조사)	20
제81조(고충처리)	20
제82조(처리기준)	21
제83조(처리결과 통보)	21
제84조(기록 및 관리)	21

제 13장 직원교육

제85조(목적)	21
제86조(교육내용)	21
제87조(정기 직원교육)	21
제88조(부정기 직원교육)	21

부 칙

제 1 장 총 칙

제1조 【목적】

본 운영규정은 **한결재가복지센터**를 운영함에 있어 조직과 운영전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 센터의 효율적인 운영을 추구하고, 「노인장기요양보험법」 및 「노인복지법」에 따른 재가장기요양급여 이용자(이하 ‘대상자’라 한다) 및 소속종사자의 권익 보호, 나아가 지역사회의 복지 증진에 그 목적이 있다.

제1조 【운영규정 이념】

장기요양법에 근거를 두고 설립된 장기요양기관으로서 어르신의 인권과 노인복지의 가치를 실현하기 위해 가정과 같은 편안한 환경속에서 일상생활의 보살핌이 필요한 어르신을 보호하고, 전문적이고 다양한 서비스를 제공하여 건강하고 행복한 노후생을 영위하도록 한다

제3조 【적용범위】

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

제 2 장 사 업

제3조 【사업의 내용】

1. 센터는 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 ‘서비스’라 한다)을 실시한다.
 - ① 방문요양은 요양보호사가 대상자의 가정에 방문하여 신체활동(식사, 이동도움, 체위변경, 머리감기, 화장실 이용 등) 및 가사활동(취사, 세탁, 청소 등) 지원 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.
 - ② 기타 부대사업
2. 센터는 서비스 제공 후 대상자의 건강 증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 가족(보호자)을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제4조 【사업의 목적】

1. 법적으로 규정된 교육을 이수한 전문 요양보호사를 대상자 가정에 파견하여 신체활동 및 일상생활 지원서비스를 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부양부담을 경감시킨다.
2. 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활 하기가 어려운 대상자의 건강 유지 및 증진, 상태호전에 기여하고, 궁극적으로 대상자가 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 하는데 그 목적이 있다.

제5조 【재정】

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

1. 재정원칙

- ① 자립성·자율성·지속성을 실현한다.
- ② 재정의 사용은 사업 전략에 따라 우선순위, 양, 시기 방법을 결정한다.
- ③ 정기적인 공개를 통해 사업 결과를 평가하고 향상 방안을 찾는다.

2. 재정관리

- ① 월별, 연간 결산서는 작성하여 보관한다.
- ② 예·결산 12월.3월 보고한다.(국민건강보험관리공단,관할 구청)

제 3 장 이용정원 및 대상자 모집방법

제6조 【이용대상】

일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급판정위원회로부터 1~5등급 또는 인지지원등급 판정을 받은 자

제7조 【이용정원 및 대상자 모집방법】

1. 센터의 서비스 이용정원은 별도로 정하지 않으며, 법과 절차에 따라 서비스를 제공한다.
2. 대상자 모집은 다음 각 호의 방법으로 실시한다.
 - ① 지역사회 내 유관기관, 사회복지담당공무원의 추천
 - ② 지역사회 내 각종 경로행사 및 경로당 방문 홍보활동
 - ③ 센터 홈페이지를 통한 인터넷 홍보활동
 - ④ 기타 센터 직원 및 요양보호사의 개별접촉, 대상자의 주변 권유 등

제 4 장 서비스 이용계약

제8조 【계약기간】

1. 「노인장기요양보험법」 대상자 계약기간은 계약일부터 인정서에 명시된 유효기간까지를 설정한다. 단, 대상자측이 원할 경우에는 협의를 거쳐 조정한 기간으로 할 수 있으며, 종료일을 명시하지 않은 경우 자격해지 사유가 없는 한 계약은 계속되는 것으로 한다.
2. 센터와 대상자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성할 수 있다.
3. 단, 제2항에 따라 새로 계약을 체결하지 아니 하더라도 센터와 대상자 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 아니하고 작성한 계약서상에 ‘계약기간 자동연장’에 대한 규정이 명시되어있는 경우에는 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제9조 【계약의 목적】

센터와 대상자(또는 보호자)는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 제4조에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 그 계약의 목적이 있다.

제10조 【이용계약】

1. 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.
2. 센터는 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 센터는 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단 관리원에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.

② 센터와 대상자는 장기요양급여제공 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양급여제공계약서(이하 '계약서'라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다.

(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).

- 1) 계약당사자(서명 또는 날인 포함)
- 2) 계약일자 및 계약기간
- 3) 장기요양급여, 사회복지서비스의 종류, 내용 및 비용
- 4) 비급여대상 및 대상별 비용

제11조 【서비스 이용료】

「노인장기요양보험법」 대상자의 서비스 이용료는 다음과 같으며, 노인장기요양보험법, 공단의 고시 및 관련규정 사업안내 지침에 따른다.

1. 「노인장기요양보험법」 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

- ① 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액 × 본인부담율)을 대상자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
- ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액과 본인부담율은 [별표1]에 따른다.
- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문 당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 [별표2]와 같다.
- ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

제12조 【기타 비용부담】

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 센터와 계약한 대상자는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원이용에 따른 병원비는 대상자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

제13조 【「노인장기요양보험법」 대상자 본인부담금 납입】

1. 센터는 매달 대상자에게 서비스 제공 후 익월 25일까지 대상자가 납부해야할 본인부담금을 고지한다.
2. 대상자 또는 보호자는 매월 말일까지, 이전달에 제공받은 서비스내역에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자 및 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 요양보호사가 수령하여 센터에 납부한다.
4. 센터는 본인부담금 납입 확인후 이를 증명하는 본인부담금비용명세서를 대상자 및 보호자에게 발행한다.

제14조 【신원인수인의 권리 및 의무】

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(보호자)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

- ① 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ② 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- ③ 센터가 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

2. 신원인수인의 의무

- ① 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제15조 【계약해지】

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

2. 센터는 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
- ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ③ 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
- ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제16조 【절차 및 기한】

대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자 본인 또는 가족이 종결을 원할 경우 수시로 계약 해지 할 수 있다.
2. 제15조 2항에 해당하는 대상자의 경우 즉시 해지할 수 있다.
3. 대상자 본인 또는 가족이 특별한 통보 없이 3개월 이상 이용을 중단할 시에는 자동 계약해지 된다.
4. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 2개월의 유예기간을 둔다(연 2회).
5. 본 조항에 따라 계약해지처리 된 대상자가 다시 센터와 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제17조 【이용료 변경방법 및 절차】

1. 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 수급자 또는 보호자에게 통지하여야 한다.
2. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 - ① 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 - ② 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조의 비급여비용이 변경되었을 때
 - ③ 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때
3. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - ① 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양인정서를 제시하여야 한다.

- ② 요양급여비용 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 이용자(또는 보호자)안내한다.
- ③ 계약기간이 만료 되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.

제18조 【이용료 변경안내】

1. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되면, 센터가 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 문자 등으로 통보 후 유선안내 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.
2. 본인부담금 감경이 확인되는 경우 계약변경 없이 감경에 따른 본인부담금을 적용 한다.

제19조 【센터의 기본 책무】

1. 모든 서비스의 제공은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 센터는 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스제공에 차질이 발생할 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제20조 【대상자의 책임이행】

1. 대상자 및 그 가족(보호자)은 센터와 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 센터로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자 및 그 가족(보호자)은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 하며, 요양보호사 과실이 아닌 사고 발생 시 센터에 책임을 묻지 않는다.

제 5 장 서비스 제공

제21조 【서비스 제공의 기본원칙】

1. 인권보호: 센터는 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 센터는 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 센터는 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자 또는 보호자가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 센터는 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수한다.

제22조 【서비스 제공의 절차】

1. 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정: 시설장 또는 사회복지사가 대상자 가정에 사전 방문해 종합적인 상황을 체크하고, 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다.
3. 서비스 계약 체결: 센터는 대상자 및 보호자와 서비스제공 계약을 체결한다.
4. 서비스 제공계획: 공단이 제공하는 표준장기요양이용계획서와 제2항에서 욕구사정을 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
5. 서비스 제공계획 통보: 센터는 대상자 및 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약내역을 통보한다.
6. 서비스 제공: 센터는 급여제공계획서 및 대상자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하며, 서비스제공 전 방문일정을 수급자(보호자)에게 통보한다. 센터는 방문일정계획에 따라 서비스를 제공하며, 제공 후의 대상자 상태를 체크해 기록한다.
7. 사후관리: 센터는 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제23조 【서비스의 내용과 그 비용의 부담】

1. 서비스의 내용

다음 각 호의 서비스를 대상자에게 제공한다.

① 신체활동지원서비스

세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸 단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지 증진, 배설도움, 화장실 이용하기 등

② 가사활동지원서비스

취사, 청소 및 주변정돈, 세탁 등

③ 개인활동지원서비스

외출시 동행, 일상업무 대행 등

④ 정서지원서비스

말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등

⑤ 다음 항목의 경우 제외

가사지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정된다.

가족에 관련된 가사일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위는 하지 않는다.

2. 비용 부담에 관한 사항

- ① 월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급에 따라 달라지며, 기타 비급여 비용 발생 시에는 전액 이용자가 부담한다.

제24조 【특별한 보호를 필요로 하는 경우】

1. 『대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우』라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.

(장기요양등급1~3등급 중 중증 치매, 낙상위험, 행동문제 등 특별한 보호가 필요한 자, 기본재가급여 시간보다 10~30% 추가지원)

2. 제1항과 같은 경우 센터는 수급자의 보호자(가족) 및 관계센터와의 협의를 거쳐 수급자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

3. 이때 발생하는 비용은 수급자(또는 보호자) 본인 부담이 원칙이나 관계센터의 협의를 거쳐 수급자(또는 보호자)의 본인부담금을 최소화 할 수 있도록 한다.

4. 비용부담 기준

- 기본 급여비용+특별관리 가산
- 감경대상자(6~9%), 기초생활수급자(0원) 동일 적용
- 센터별로 추가 가산 금액은 지자체·공단지침에 따라 결정

제25조 【의료로 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리 절차】

1. 서비스의 이용 중 의료서비스

- 센터 어르신 건강예방을 위해 국민건강보험공단에서 실시하는 건강검진을 실시한다.
- 서비스 제공자는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 응급상황 지침에 따라 행동하며 협약의료센터의 의사의 지시에 따른다.
- 의료진의 정확한 진단과 처방에 따라 투약 여부를 결정하고 투약 시에는 투약기준을 준수하고 부작용을 예방하기 위한 노력을 기울이며, 투약종류와 약을 세밀하게 기록한다.
- 어르신에게 제공하는 보건의료서비스의 내용을 기록하고 제공한 서비스에 대해 어르신과 가족에게 상세하게 알려주어야 한다.

2. 병원 진료

- 센터 어르신의 질병 또는 상해로 인하여 진료가 필요하다고 인정 될 때에는 언제든지 의사의 진료를 받을 수 있도록 조치한다.

3. 의료서비스의 절차

【응급상황 발생 시 처리절차】

- ① 센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당직원은 「응급상황 대응지침」에 따라 대처하여야 한다.
- ② 의료적 응급상황 발생 시 요양보호사 및 해당직원은 재빨리 상황을 파악하고 119 또는 센터 협력 병원으로 신고한 후, ‘응급상황 유형별 대응방법(응급상황 대응지침 참조)’에 따라 응급 조치를 취해야 한다.
- ③ 요양보호사는 응급처치 또는 대상자의 병원이송 시 센터로 즉시 보고하여야 하며, 센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

제26조 【시설물 사용시 주의사항 등에 관한 사항】

1. 시설물 사용의 기본 원칙

- 모든 시설물은 센터 목적에 맞게 사용하며 개인적 용도 사용을 금지한다.
- 시설물 사용 전·후 상태를 점검하고 이상의 있을 경우 즉시 센터장 또는 관리자에게 보고 한다.
- 시설물은 사용지침 및 관리자 안내에 따라 안전하게 사용한다.

2. 안전사고 예방 사항

- 전기.가스.난방기구 사용시 지정된 방법을 준수한다.
- 장비 또는 비품은 사용 후 제자리에 보관한다.
- 센터가 2층으로 비,눈을 때 계단 등 주의 필요.
- 응급상황이 발생 시 즉시 관리자에게 연락하고 비상구 동선 확보에 유의한다.

3. 위생 및 환경관리

- 실내외 공간은 사용 후 정리정돈 하며 음식물이나 쓰레기 등 방치하지 않는다.
- 감염병 예방을 위해 손 위생을 준수하고 마스크 착용 등 센터 지침을 따른다.

4. 출입 및 보완 준수

- 무단으로 제한구역(사무실 컴퓨터 등)에 출입하지 않는다,
- 종사자 등 출입 시 관리자의 승인을 받은 출입대장을 작성한다.
- 야간.비근무시간 시설 이용은 센터장의 승인 후 이용한다.

제 6 장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제27조 【요양보호사의 배상책임】

1. 서비스 제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래한 경우 대상자 및 대상자 가족은 센터에 손해배상 을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상책임이 있다.
3. 센터는 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 대상자 가정의 물품이 파손된 경우 센터 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 서비스 제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니 한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제28조 【요양보호사의 면책범위】

1. 대상자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 대상자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 대상자가 갑작스러운 발작 증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 센터에 책임을 묻지 않는다.

제29조 【전문인배상책임보험의 가입】

1. 센터는 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 상해보험사의 전문인배상책임보험에 필히 가입하여야 한다.
2. 배상책임보험 미가입 또는 해지된 종사자는 요양급여 서비스를 제공할 수 없다.

제 7 장 운영규정에 관한 사항

제30조 【운영규정의 개정방법 및 절차에 관한 사항】

1. 개정방법

- 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 개정절차에 따라 이루어진다.

2. 개정절차

- 운영위원은 운영규정의 개정이 필요하다고 판단될 경우 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
- 개정안이 발의되면 위원장은 운영위원회 회의를 소집하여야 한다.
- 운영규정의 개정은 재적위원 과반수 이상의 출석 및 과반수의 찬성으로 개정할 수 있다.
- 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행한다.

제 8 장 운영위원회에 관한 사항

제31조 【운영위원회 설치 및 운영에 관한 사항】

1. 목적

- 본 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)는 센터 운영의 체계적이고 효율적인 운영 방향을 모색하여 발전을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험제도 및 노인복지발전에 기여코자 함.

2 구성

- 본 위원회는 센터장을 포함하여 5인 이상 7인 이내로 다음의 자격을 가진자로 구성한다.

- ① 시설의 장
- ② 시설 이용자의 대표
- ③ 시설 이용자의 보호자 대표
- ④ 시설 종사자 대표(요양보호사)
- ⑤ 그 밖의 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
- ⑥ 공익단체에서 추천한 사람
- ⑦ 위원회의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다.
- ⑧ 위원회에는 부위원장과 간사 1인을 두며, 위원장이 임명한다.

3 기능

- 위원회는 시설 운영과 관련한 다음 사항을 심의·의결 할 수 있다.

- ① 시설 운영계획수립 및 평가에 관한 사항
- ② 시설 운영규정의 제정 및 개정
- ③ 급여제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항

- ④ 시설 소속 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
- ⑤ 지역사회와 시설의 협력에 관한 사항
- ⑥ 그 밖의 시설의 운영과 관련한 사항

4 구성원의 임무

- ① 위원장은 위원 중 호선하며, 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다
- ② 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여 및 취소,정회,위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 취할수 있다.
- ③ 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며,위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행 할 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 센터의 운영 및 운영규정 개.폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.
- ⑥ 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 적임자가 없을 경우 시설 소속 직원을 간사로 지정 할 수 있다.
(간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다)

5. 정기.임시회의 운영

- ① 운영위원회 정기회의는 분기별 1회 개최하여야 하며,연4회(3,6,9,12월)로 한다.
- ② 위원장은 회의 한달 전까지 날짜와 시간을 정하고 간사는 회의소집 사실을 운영위원들에게 공지한다.
- ③ 기타 시설 운영에 중대한 사안이 있는 경우 운영위원은 임시회 소집을 위원장에게 요구 할 수 있으며, 위원장은 타당성 검토 후 임시위원회를 개최할 수 있다. 이때 회의 개최 7일 이전까지 회의 일시 및 장소, 의제 등을 각 위원에게 통하여야 한다.
- ④ 재적위원 과반수 이상의 출석으로 위원회 회의가 성립되며,회의 안건에 대해 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다. 단, 찬성과 반대가 같을 경우 위원장이 직권으로 결의한다.
- ⑤ 회의에서 심의.의결된 내용은 운영위원회 회의록을 기록하여 보관한다.

6. 회의 및 회의록 작성

- 1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- 2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 - ① 정기회의
 - ② 위원장이 소집요구를 하는 경우
 - ③ 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- 3. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- 4. 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

【그밖의 센터의 운영에 필요한 사항】

제9장 센터의 운영

제32조 【인원 및 조직】

1. 시설은 법적 최소 인력기준을 항상 충족하여야 하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스제공인력을 충분히 확보하여야 한다.
2. 시설은 체계적인 시설운영 및 서비스 관리를 위해 사회복지사를 1인 이상 고용할 수 있다.
3. 시설은 조직은 관련규정을 토대로 하되, 목적사업의 수행에 편리하도록 편성한다.

제33조 【직책 및 직무의 구분】

시설 소속 직원의 직책 및 직무 구분은 다음과 같다.

1. 시설장(관리책임자)

- ① 시설의 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
- ② 시설의 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
- ③ 시설 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
- ④ 시설 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
- ⑤ 주요 회의 소집 및 주관
- ⑥ 대외적으로 시설을 대표하고, 각종 외부문서에 서명
- ⑦ 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리

2. 방문상담 사회복지사

- ① 수급자 방문 및 욕구조사 등
- ② 지역 욕구 조사 및 연간 프로그램 계획 수립 · 진행
- ③ 사업 예산의 집행 및 결산
- ④ 정기적인 대상자 방문상담 및 관리
- ⑤ 이용대상자 모집 및 관리
- ⑥ 자원봉사자 및 사회복지현장실습생 관리 · 교육
- ⑦ 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행
- ⑧ 소식지 발간 및 인터넷 등을 통한 시설 홍보활동

3. 요양보호사

- ① 이용대상자에 대한 방문요양 및 방문목욕 서비스 제공

제34조 【위임, 전결규정】

1. 시설은 업무내용에 따른 권한과 책임을 명확하게 하기 위해 (담당자/사회복지사)-(시설장)의 순서의 결재 체계를 가진다.
2. 상급자가 부재중인 경우 차 순위 직위에서 결재한다. 단, 시설장이 모두 부재중이고 긴급한 사항인 경우, 담당자는 유선상으로 시설장에게 보고한 후 추후 결재를 받도록 한다.
3. 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대하여는 그 중요도에 따라 시설장이 정한다.

제10장 인력관리 규정에 관한 규정

《제 1 절》 채 용

제35조 【임용권 자격 및 방법】

1. 기관장은 관리책임자를 채용 시 봉사정신이 투철하고 책임감이 강하며 시설을 관리, 감독할 수 있는 정신적 신체적으로 건강한 자, 능력 있는 사람으로 공개 또는 특별채용 할 수 있다.
2. 기관장은 시설장 등 직원에 대한 임용권을 가진다.
3. 직원의 임용자격은 사회복지관계법령에 따른다.
 - ① 관리책임자 : 사회복지사 1,2급 자격증 소지자
 - ② 사회복지사 : 사회복지사 1,2급 자격증 소지자
 - ③ 요양보호사 : 요양보호사 1급 자격증 소지자
4. 채용의 원칙 및 방법
 - ① 직원의 채용은 공개경쟁에 의함을 원칙으로 한다.
 - ② 직원의 채용은 서류심사 및 면접시험에 의하는 것을 원칙으로 한다.
 - ③ 직원의 모집 및 채용에 있어서 남녀의 차별을 하지 아니하며, 여성 직원을 임용함에 있어 모집 임용하고자하는 직무의 수행에 필요하지 아니한 용모, 미혼 등의 조건을 제시하거나 요구하지 아니한다.
 - ④ 직원이 되고자 하는 자는 기관에서 정한 서류를 제출하고 기관에서 실시하는 전형과 관계기관에서 실시하는 신체검사 등에 합격하여야 한다.
5. 채용서류는 다음과 같다
 - ① 이력서(사진첨부) 1 부.
 - ② 주민등록 등본 1 부.
 - ③ 각종 자격증 사본, 경력증명서(해당자에 한함) 각 1 부.
 - ④ 건강검진 결과표(해당자에 한함) 1 부.

제36조 【수습기간】

1. 직원으로 임용될 자는 3개월간의 수습기간을 거쳐야 한다.
다만, 업무의 성격이나 경력 또는 당해 직무와 관련된 자격증의 소지 등 특수 사정에 따라 수습기간을 단축하거나 수습기간을 두지 아니할 수 있다.
2. 수습기간 중 직원으로서의 자질을 갖추지 못하였다고 판정된 자나 정신적·신체적인 결함 등으로 직무 수행에 지장이 있다고 인정된 자 등은 채용하지 아니한다.
3. 수습 기간은 근속연수에 산입하며, 수습기간 중의 임금은 따로 정할 수 있다.

제37조 【고용기간】

신규채용일을 기준으로 1년을 기준으로 하되 특별한 사유가 없을 때는 자동 연장한다.

제38조 【근무기간】

근무시간은 주 40시간을 준수하되 시간외 근무를 할 수 있으며 초과근무 수당을 지급한다.

제39조 【종사자의 복장】

급여제공자임을 알 수 있도록 명찰이나 기관이 명시된 위생적인 복장을 착용한다.

제40조 【업무 내용】

1. 수급자 상태변화를 주 1회 이상 상태변화 기록지에 기록 관리한다.
2. 센터에서 발급한 급여계획에 따라 급여를 제공한다.
3. 종사자가 수급자(보호자)에게 급여제공 내용을 설명함으로써 수급자의 알 권리를 존중한다.
4. 종사자가 변경된 경우에 수급자에게 동일한 수준의 서비스를 보장한다.
5. 수급자의 신체기능상태 유지 및 안전한 생활을 영위할 수 있도록 예방 등에 관해 설명을 하고 자료를 제공한다.
 - ① 탈수 예방교육
 - ② 욕창 예방교육
 - ③ 배변 도움교육
 - ④ 관절구축 예방교육
 - ⑤ 치매 예방교육
 - ⑥ 노인학대·예방교육
 - ⑦ 낙상 예방교육
 - ⑧ 요양보호사의 업무 범위

제41조 【개인정보 보호의무 및 활용】

1. 종사자는 업무상 취득한 개인의 정보에 대하여는 관계 규정에 의하여 철저히 보호한다.
2. 장기요양서비스 제공에 필요한 개인정보자료는 수집하고 활용하며 자료에 노인장기요양보험 운영 주체 등에게 관계 규정에 따라 제출할 수 있다.

제42조 【종사자 교육】

1. 센터는 종사자 정기 간담회 월 1회, 보수교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.
2. 종사자의 역량강화를 위하여 보수교육에 참여하여 수료하여야 활동을 지속할 수 있다.
3. 연 1회 운영규정 교육을 실시하여야 한다.
4. 연 1회 급여제공 지침교육 및 업무범위 및 부당한 요구에 대처하는 교육을 실시하여야 한다.
5. 신규직원은 급여 제공 전에 인계 인수를 실시하고 신규 교육을 실시하여야 한다.

제43조 【보 고】

1. 방문요양 서비스 제공 중 발생하는 문제에 관해서는 센터에 즉시 보고하여야 한다.
2. 방문요양 서비스 제공 후에는 서비스 제공일지를 작성하여 대상자의 건강 및 생활 상태에 대해 자세하게 기록하며 월 1회 제공일지를 센터에 제출한다.

제44조 【계약해지】

센터는 종사자에게 다음 각 호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간 중이라도 계약 해지를 할 수 있다.

1. 종사자의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때(의사진단에 한함)
2. 종사자의 본 계약 조항을 위반하였을 때
3. 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
4. 정당한 사유 없이 2일 이상 무단 결근할 때

5. 종사자의 질서와 능력을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
6. 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
7. 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈할 때
8. 기관의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제45조 【인사위원회】

1. 직원의 임면, 승진 및 포상, 징계 등에 관한 사항을 심의하기 위하여 인사위원회를 둔다.
2. 시설장은위원의 구성에 있어서 심의의 공정성이 최대한 확보될 수 있도록 심의내용과 관련된 직원을 위원에서 제외하는 등의 조치를 취하여야 하며, 위원장인 센터장이 이에 해당될 때에는 임시위원장을 지정하여야 한다.

제46조 【겸직 및 대리】

1. 임용권자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 본직의 직무수행에 지장이 없는 범위 안에서 직무를 대리하게 하거나 겸임시킬 수 있다.
 - ① 임용예정 직위에 관련되는 전문 인력의 확보가 필요한 경우
 - ② 기타 보직 관리상 필요한 경우

제47조 【당연퇴직】

1. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당될 때에는 당연 퇴직한다.
 - ① 정년에 도달한 때
 - ② 시설 운영이 중단되었을 때

제48조 【휴직 및 휴직 기간】

1. 직원이 다음 각 호에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우에는 센터장이 휴직을 명할 수 있다.
다만, 제1호 내지 제4호의 경우에는 본인의 의사에도 불구하고 인사위원회의 심의를 거쳐 휴직을 명할 수 있다.
 - ① 신체 또는 정신상의 장애로 장기요양을 요할 때 : 1년 이내
 - ② 병역법에 의한 병역의무를 필하기 위하여 징집2. 병역법에 의한 병역의무를 필하기 위하여 징집 또는 소집되었을 때
 - ③ 천재지변, 기타 재해로 생사소재가 불명할 때 : 3월 이내
 - ④ 기타 법률의 규정에 의한 업무를 수행하기 위하여 직무를 이탈하게 되었을 때
 - ⑤ 기타 정당한 사유가 있을 때 : 1년 이내

제49조 【정년】

1. 시설장 및 직원의 정년은 다음 각 호와 같다.
 - ① 시설장 : 만 70세(단, 설립자는 운영관리 가능할 때까지 정년 연장 가능)
 - ② 기타 직원 : 만 65세
 - ③ 요양보호사 : 정년은 없으며, 요양 업무에 지장을 초래할 수 있는 경우에 한한다.
2. 정년에 달한 날이 1월에서 6월 사이에 있는 경우에는 6월 30일에, 7월에서 12월 사이에 있는 경우에는 12월 31일에 각각 당연 퇴직한다.

《제 2 절》 복 무

제50조 【의무사항】

1. 직원은 관계법령, 정관, 기타 제 규정을 준수하고 센터장의 정당한 지시에 순응하여 맡은 바 직무를 성실히 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용대상자에게 최대한의 봉사를 하여야 하며, 특히, 학대·차별대우 등 **이용자**의 인권을 침해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
3. 직원은 직무의 내외를 불문하고 품위를 손상하는 행위를 하여서는 아니 된다.
4. 직원은 개별이용자에 대해 서비스의 목적과 목표에 도달할 수 있도록 질 높은 서비스 내용과 진행 및 결과에 대해 이용자와 항상 협의하고 함께 노력한다.
5. 직원은 업무처리 중 취득한 비밀을 누설하여서는 아니 되며, 퇴직 후에도 또한 같다.

제51조 【직원의 의무】

1. 요양보호사 등 급여제공 직원은 다음 각 호의 의무에 동의하여야 한다.
 - ① 유니폼 등 장기요양급여를 제공하는 자임을 나타내는 복장을 착용하여야 한다.
 - ② 신체, 두발 및 복장을 청결히 하여야 한다.
 - ③ 계약서에 명기된 급여제공 기간 및 일정 등을 지켜야 한다.
 - ④ 이용대상자 및 그 가족에게 항상 친절하여야 한다.
 - ⑤ 폭언, 폭행 등 행위를 하지 않아야 한다.
 - ⑥ 장기요양급여 제공에 직접적인 관련이 없이 이용자의 물건을 이용하여야 할 경우 반드시 이용자 또는 그 가족에 동의를 구하여야 한다.
 - ⑦ 서비스제공기록지에 서비스 시간과 내용을 정확히 기재하고, 모임과 교육에 빠짐없이 참석해야 한다.
 - ⑧ 요양보호사 등 급여제공직원은 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하고, 사고발생 시 응급조치 후 기관 관리자와 상의한다.
2. 사회복지사 등 사무직은 다음 각 호의 의무에 동의하여야 한다.
 - ① 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
 - ② 사회복지사는 클라이언트의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성 취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
 - ③ 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
 - ④ 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
 - ⑤ 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
 - ⑥ 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안된다.
 - ⑦ 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 노력해야 한다.
 - ⑧ 사회복지사는 기관의 정책과 사업 목표의 달성·서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로써, 클라이언트에게 이익이 되도록 해야 한다.
 - ⑨ 사회복지사는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여, 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 사회복지윤리위원회에 보고해야 한다.
 - ⑩ 사회복지사는 소속기관 활동에 적극 참여함으로써, 기관의 성장 발전을 위해 노력해야 한다.

제52조 【금지사항】

1. 직원은 센터장의 허가 또는 정당한 이유 없이 근무시간 중 직장 또는 이용대상자의 가정을 이탈하여서는 아니 된다.
2. 직원은 직무와 관련하여 어떠한 사례나 증여 및 향응을 제공받아서서는 아니 된다.
3. 직원은 급여제공 관련 각종 기록지 등을 허위로 기재하면 아니 된다. 다만, 기록지 작성방법에 관하여 사전에 센터장 등으로부터 교육을 받지 않았을 경우에는 유선상 등으로 센터장의 현장방문을 요청하여 함께 작성할 수 있다

제53조 【손해보상】

직원이 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 장비나 비품을 파손하는 등 재산상의 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다.

제54조 【근무시간】

1. 점심시간을 제외하고 1일 8시간, 주 40시간을 기준으로 한다. 단, 당사자의 합의에 의하여 연장근로를 할 수 있으며, 비정규직은 이에 해당되지 않는다.
2. 근무시간은 통상 09:00 ~18:00까지로 한다.
3. 이용자의 급박한 사정이 있을 시에는 유동적으로 조정이 가능하며, 가족 돌봄 요양을 하는 요양보호사는 예외로 한다.

제55조 【사무인계】

직원이 퇴직, 휴직 또는 해외여행 기타 근무상의 변동으로 그 직무를 담당할 수 없을 때에는 그 당해 업무를 후임자 또는 직무 대리자에게 인계하여야 한다.

제56조 【퇴직 및 면직예고】

1. 직원이 퇴직하고자 할 때는 퇴직 1월전까지 사직서를 제출하여 소정의 절차를 거쳐 센터장이 허가를 받아야 한다.
2. 센터장은 시설의 업무 형편상 부득이한 경우와 직원의 귀책사유로 직원을 그 의사에 반하여 면직하고자 할 때에는 사전에 예고하여야 한다.

제57조 【4대 보험 가입】

센터장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 4대 보험 공단의 가입기준에 따라 의무로 가입하여야 한다. 단, 4대 보험 가입대상이 아닌 비정규직들은 업무상 산업재해를 대비하기 위해 산업재해보상보험을 의무로 가입하여야 한다.

제58조 【복지후생의 확대의무】

센터장은 직원의 사기진작과 이에 따른 방문급여 이용대상자에 대한 보호 서비스의 질적 향상을 도모하기 위하여 직원을 위한 각종 복리후생 확대를 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

제59조 【직장 내 성폭행 및 성희롱 금지 및 교육】

1. 직원은 직장 내에서 성폭행 및 성희롱을 하여서는 아니 된다.
2. 센터장은 직장 내 성폭행 및 성희롱을 예방하고 직원들이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위하여 성폭행 및 성희롱 예방교육을 연 1회 이상 실시하여야 한다.

《제 3 절》 승 진

제60조 【승진】

승진 및 인상은 청구한 수가에서 임금이 지급되기 때문에 연차 수에 따른 승진 및 인상은 없고 최저임금 인상과 수가 인상 시 시급을 인상하는 것으로 대처한다.

《제 4 절》 상 별

제61조 【징계의 사유 및 종류와 집행】

1. 센터장은 직원이 다음 각 호의 1에 해당 할 때에는 인사위원회의 심의를 거쳐 징계처분을 행하여야 한다.
 - 직무상의 의무를 위반하거나 근무를 태만히 한 자
 - 정당한 이유 없이 계속하여 3일 이상 결근하거나 지각 또는 결근이 빈번한 자
 - 근로시간 중에 취침하거나 도박, 음주, 사내폭행 행위를 한 자
 - 사기 또는 부정한 방법으로 채용되었음이 발견된 자
 - 정당한 이유 없이 시설이 발행한 문서, 도면, 제 증명서 및 기타 각종 서류를 위조·변조하거나 다른 사람에게 대여·유용하게 한 자
 - 고의 또는 과실로 시설의 기물, 집기 등을 훼손시킨 자
 - 센터 내에서 센터장의 승인 없이 시설의 이익에 반하는 불온유인물 및 서류 등을 배포하거나, 직원을 선동·규합하는 행위를 한 자
 - 센터의 공금을 유용하거나 횡령한 자
 - 고의 또는 중과실로 시설에 피해를 주거나 시설의 명예를 실추시킨 자
 - 업무상의 정당한 지휘, 명령에 불복종하거나 시설의 운영 질서를 문란하게 한 자
 - 센터 안전 및 보건상의 의무를 위반한 자
 - 다른 직원에게 성희롱 또는 성폭행을 행한 자
 - 이용대상자에게 금전이나 금품 등을 차용하거나 수수 받은 자
 - 이용대상자를 상습적으로 학대하거나 불손한 언행 또는 차별대우 등 이용대상자의 인권을 침해하는 자
 - 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 자
2. 징계의 종류와 효력은 다음 각 호와 같다.
 - ①해임 : 그 직에서 해임 한다
 - ②면직 : 그 직을 면 한다
 - ③정직 : 1월 이상 3월 이하의 기간 동안 신분은 보유하나 직무에 종사하지 못하며 월 보수의70%차감
 - ④감봉 : 1월 이상 3월 이하의 기간 동안 월 보수의 10 - 30%를 차감한다.
 - ⑤견책 : 과오에 대하여 훈계하고 반성 근신하게 한다.
3. 인사위원회에서는 직원의 징계를 심의함에 있어 대상 직원을 출석시켜 진술 기회를 주어야 한다. 다만, 해당 직원이 인사위원회에 출석을 원하지 않을 때에는 서면 진술을 할 수 있으며, 정당한 사유 없이 출석을 하지 않거나 서면 진술서를 제출하지 않을 때에는 징계 사유에 이의가 없는 것으로 간주 처리한다.
4. 징계는 징계사유가 발생한 날부터 2년 이상 경과한 때에는 이를 행하지 못한다.
5. 센터장은 결과를 해당직원에게 서면으로 통보하여야 한다.

제 11 장 보수에 관한 규정

《제 1 절》 임 금

제62조 【임금의 종류】

센터 직원의 임금은 기본임금과 기타 임금로 구분한다.

제63조 【기본임금】

센터 직원의 기본 급여는 수가의 범위 안에서 구성함을 원칙으로 하고 기본급, 식대, 교통비 등으로 한다.

제64조 【임금 산정 기준】

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 신규임용, 퇴직, 기타 징계처분에 의한 감봉의 경우에는 일할 계산 지급 한다.
3. 센터는 상근직 근로자의 경우 월별 근무 일수의 차이로 임금이 변동 될 시 생활의 불안정성을 해소 하기 위하여 기본임금과 기타임금을 합산한 연간 보수총액을 12월로 나누어 매월 동일한 임금을 지급할 수 있다.

제65조 【임금 지급 방법과 임금 지급일】

직원의 임금은 직원이 지정하는 개인 통장으로 매월 25일에 입금한다. 장기요양보험사업의 특성상 당월 수가가 익월에 지급되기 때문에 당월 임금은 익월 25일에 지급한다. 단 임금 지급일이 토요일이거나 공휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.

제66조 【시간외 수당 및 야간, 휴일 수당의 산정】

1. 시간외 수당은 하루 8시간을 기준(야간시간은 제외) 초과 근무할 시 기본급에 1.5배를 지급한다.
2. 야간 수당은 22:00 - 익일 06:00에 근무하는 것으로 하며 기본급에 1.5배를 지급한다.
3. 휴일근로(주휴일, 근로자의 날, 법정공휴일)에 할 경우에는 기본급의 1.5배를 지급한다.

제67조 【최저임금 적용】

1. 센터는 모든 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.
2. 최저 임금에 미달하는 임금을 정한 근로계약은 그 부분에 한하여 이를 무효로 하며, 무효 된 부분은 최저 임금액과 동일한 임금을 지급하기로 정한 것으로 본다.

제68조 【주휴일의 적용】

1. 주휴일은 근로자가 주 15시간 이상 만근 한 자(4대보험적용 근로자)가 만근으로 인한 피로를 풀고 생산력을 향상시키기 위해 1일 유급휴일 주는 것으로 한다. 단, 1주 평균 15시간 미만 근로한 직원은 제외 한다.

《제 2 절》 퇴직금

제69조 【퇴직금】

1. 퇴직금은 계속 근무연수 1년 이상인 직원이 퇴직 하였을 경우 지급한다.
2. 직원이 의원면직, 정년퇴직, 해임, 사망으로 인하여 퇴직하였을 때에는 퇴직금을 지급한다.
3. 근속기간이 1년 미만인 때에는 퇴직금을 지급하지 아니한다.
4. 퇴직금 산정방법은 근로기준법에 의한다.
5. 퇴직금 적립은 근로자와의 합의 하에 퇴직연금제도(확정급여형(DB))를 운영하여 적립한다.

제70조 【퇴직금의 지급】

퇴직금 지급은 최종임금 지급일로부터 14일 이내에 지급함을 원칙으로 하되 당사자 간의 합의가 있는 경우에는 3개월까지 연장 할 수 있다.

《제 3 절》 상여금

제71조 【상여금】

상여금은 근로기준법상 의무규정이 아니므로 센터 재정 상태에 따라 결정을 한다.

제72조 【직원의 포상 및 복리후생】

1. 포상
 - ① 종사자 중 업무를 충실히 행하였거나 공헌한 공적이 현저한 자와 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 포상(특별수당)을 행한다.
 - ② 구체적인 포상기준은 별도의 포상규정에 의한다.
2. 복리후생
 - ① 전직원에게 당사의 유니폼(앞치마)을 지급한다.
 - ② 설날 및 추석 명절에는 전직원에게 명절선물 또는 수당을 지급한다.
 - ③ 시설장은 당사의 경영여건을 고려하여 별도의 복리후생을 지원할 수 있으며 복리후생 지원 방법 및 금액은 시설장이 결정할 수 있다.

제73조 【안전과 보건에 관한 사항】

1. 안전관리와 점검
 - ① 직원의 근골격계 질환이나 감염예방을 위해 예방접종 및 감염과 안전관리에 관한 교육을 년 1회 이상 실시한다.
 - ② 손 소독 청결제를 구비 사용한다.
 - ③ 센터장은 케어중인 어르신 및 센터운영에 방해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험의 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다하여야 한다.
 - ④ 센터장은 안전점검에 책임자로 주기적으로 점검을 실시하도록 한다.
 - ⑤ 안전교육의 내용 특히 노인에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - 1) 화재에 관한 안전(산불예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)
 - 2) 위험지역 출입금지(숲속, 물가 등)
 - 3) 교통안전 (외출시의 교통안전, 차량의 주변접근 주의 등)
 - 4) 전열기구의 사용금지 등
2. 보건관리
 - ① 센터에 소속된 종사자는 반드시 1년에 1회 이상의 건강진단을 받아야 한다.
 - ② 신규직원은 입사 시 이력서와 건강검진표를 의무로 제출하고 반드시 년 1회 이상 건강진단을 받아야 한다.

제 11 장 고충처리 절차에 관한 규정

제74조 【고충처리의 목적】

1. 어르신 및 가족들의 불만 및 고충발생 시 그 내용을 기관운영에 반영하여 불편을 최소화 함으로써 어르신이 서비스 만족을 극대화 한다.
2. 근무 시 종사자들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
3. 친절한 종사자에 대한 어르신 및 가족들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 종사자에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 제공한다.

제75조 【고충처리 심사 대상】

방문대상자 및 종사자와 가족의 부당요구나 인권문제, 생활편의, 건강증진, 인사문제, 근무여건 등 모든 불편 부당한 사항이 해당된다.

제76조 【고충사항 청구 접수】

1. 센터 서비스를 이용하시는 어르신 및 그 가족과 종사자는 전화상담, 방문상담, 서신, 이메일, 우편접수 등 형식에 관계없이 센터를 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.
2. 고충처리위원은 고충처리 접수대장에 기록하여야 한다.

제77조 【조사】

1. 센터는 즉시 조사담당자를 지정하고 민원 내용을 조사하여 위원회에 보고한다.
단, 조사내용의 비공개를 요청 받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중되어야 한다.
2. 경미한 즉결 처리사항은 즉시 필요한 조치를 취해 문제를 해결하며, 고충 토로자에게 만족도를 확인한다.

제78조 【위원회 구성】

위원회의 위원장은 센터장(이하 위원장)이 되고 위원은 위원장을 포함한 3인 이상 5인 이하로 하며 위원은 위원회를 개최할 때마다 센터장이 지명하는 자로 한다.

제79조 【조사보고서의 보완 요구】

제75조의 규정에 의하여 지정받은 위원은 조사보고서의 내용을 검토하고, 보완이 필요한 사항에 대하여는 조사담당자에게 보완을 요구할 수 있고 조사담당자는 보완조사 하여야 한다.

제80조 【직접조사】

1. 조사의 필요성을 인정될 때, 민원 당사자 또는 증인(참고인)에게 직접 조사 가능하다.
2. 제 1항에 의하여 조사한 위원은 조사보고서를 작성하여 위원회에 보고하여야 한다.

제81조 【고충처리】

1. 조사가 끝나는 즉시 위원장은 위원회를 개최하여야 한다.
2. 위원회는 민원사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우에는 관련 부서 및 종사자 간 의견을 조율하여야 한다.

제82조 【처리기준】

위원회의 위원과 종사자는 고충처리를 함에 있어 다음과 같은 기준을 지켜야 한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에만 진행하는 것이 아니라 입소 어르신과의 관계에 대하여 공정하게 대하도록 한다.
2. 고충처리를 통하여 전체 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
3. 종사자들의 근무의욕과 사기를 앙양시키고, 원활하고 능률적인 직무환경을 조성하여야 한다.
4. 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 신속 공정하게 처리하여야 한다.

제83조 【처리결과 통보】

위원장은 고충처리 결과 및 조치사항을 즉시 신고인에게 통보하여야 한다.

제84조 【기록 및 관리】

1. 관계 기록은 정리하여 고충처리대장에 기록 후 보관한다.
2. 센터는 동일한 민원이 재발되지 않도록 지속적으로 관리해야 한다.

제 12 장 종사자 교육

제85조 【목적】

센터는 종사자의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업운영을 위해 다음과 같이 종사자교육을 정기적으로 실시한다.

제86조 【교육내용】

센터는 다음 항을 내용으로 하는 종사자교육을 실시한다.

1. 센터 운영규정 및 취업규칙
2. 급여제공지침 10가지 항목
3. 시설 내 소화기 및 투척용 소화기를 비치하여 종사자들을 대상으로 효과적인 초기 화재 대응 방법을 교육한다.
4. 시설의 안전 및 위생관리(방역활동, 전기안전점검, 오염물질 분리배출 관리) 교육을 실시하며 정기적으로 시설환경 개선활동, 소모품 조사 및 청구, 비품조사 및 수리, 응급 시 대응 방법 등을 교육한다.
5. 기타 종사자 및 요양보호사의 교양 함양 및 직무능력 향상에 필요하다고 판단하는 교육 월별 세부교육 일정은 별도로 수립한 교육계획에 의한다.

제87조 【정기 직원교육】

1. 센터는 수립된 교육계획을 유선 및 문자메세지 발송, 교육계획안(또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.

제88조 【부정기 종사자교육】

센터는 필요한 경우 종사자교육을 수시로 진행할 수 있다.

공단에서 필수적으로 시행하는 요양보호사 보수교육 등은 반드시 이수하여야 한다.

부칙

제1조 【시행일】

본 규정은 년 월 일자로 시행한다.

[별표1]

■ 재가급여 월 한도액 및 본인부담율 (2025. 1. 1 수가변동)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

■재가급여 본인부담율

구분	부담율	비 고
일반	15%	일반대상자
감경	9%	저소득층 (본인일부 부담금 감경을 위한 소득, 재산 등이 일정금액 이하인 대상자)
의료, 감경	7.5%	의료수급권자 및 차상위 의료급여 건강보험 대상자
감경	6%	저소득층 (본인일부 부담금 감경을 위한 소득, 재산 등이 일정금액 이하인 대상자)
기초	0%	기초 수급권자
『국민기초생활 보장법』 참조(기초수급권자, 의료수급권자7.5%)		

[별표2]

■ 방문요양(방문당) 급여비용 산정기준

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,940
가-2	60분 이상	24,580
가-3	90분 이상	33,120
가-4	120분 이상	42,160
가-5	150분 이상	49,160
가-6	180분 이상	55,350
가-7	210분 이상	61,670
가-8	240분 이상	68,030