
운영규정

[방문요양]

2026년

대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터

목 차

제 1장. 총칙	 P1
제 2장. 수급자 모집방법에 관한 사항	 P1 ~ P3
제 3장. 이용계약에 관한 사항	 P3 ~ P5
제 4장. 이용료 등 비용에 대한 사항	 P5 ~ P6
제 5장. 서비스 내용 및 그 비용의 부담에 관한 사항	 P6 ~ P9
제 6장. 배상책임 및 면책범위에 관한 사항	 P9 ~ P10
제 7장. 운영 규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항	 P10
제 8장. 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항	 P11 ~ P13
제 9장. 인사규정에 관한 사항	 P13 ~ P18
제 10장. 인사위원회의 설치 및 운영에 관한 사항	 P19 ~ P20

제 11장. 복무규정	 P20 ~ P22
제 12장. 포상 · 징계 및 교육	 P22 ~ P27
제 13장. 보수규정	 P27 ~ P29
제 14장. 휴일 및 휴가	 P30 ~ P32
제 15장. 안전과 보건에 관한 사항	 P32 ~ P34
제 16장. 직장 내 괴롭힘 방지	 P34 ~ P36
제 17장. 이용자 고충처리 절차에 관한 사항	 P36 ~ P37
제 18장. 직원 고충처리 절차에 관한 사항	 P37 ~ P39
제 19장. 지역 내 민원인 고충처리 절차에 관한 사항	 P39
제 19장. 노인학대 예방 및 대응	 P39 ~ P40

[별첨] 1. 방문요양 급여비용 및 수급자 부담기준

2. 고충처리지침 · 고충처리대장 · 고충처리청구서

운 영 규 정

제정 : 2025. 12. 01

개정 : 2026. 01. 07

제 1 장 총 칙

제 1 조 (센터의 이념)

대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터는 치매 및 거동불편 노인을 보호자 대신 수발하여 부양자와 피부양자간 상호 정신적 육체적인 건강을 회복하는 한편 전문적으로 노인을 케어함으로써 삶의 질을 향상하고 지역사회와 더불어 순수하고 모범적인 어르신 복지문화를 만들어가는 실천의 장이 되고자 한다.

제 2 조 (목적)

이 규정은 「노인복지법」 제39조 및 「노인장기요양보험법」 제31조에 따라 대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터(이하 “센터” 이라한다)의 운영에 관한 제반 사항을 규정함으로서 센터의 운영에 효율적이고 합리적인 필요 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제 3 조 (적용범위)

센터는 운영에 관하여 필요한 사항은 이 규정을 적용하며, 모든 직원은 규정을 준수하며, 센터의 운용에 필요한 조직. 복무. 인사. 급여 등 제 규정에 관한 사항 중 이 규정에서 특별히 정하지 아니한 것은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 시행규칙의 제 규정과 보건복지부 사업운영안내 등에 준한다.

제 4 조 (기구)

센터장 1인과 요양보호사 15인을 최소인원으로 하며, 필요시 요양보호사 및 사회복지사를 추가 배치한다.

제 2 장 수급자 모집방법에 관한 사항

제 5 조 (이용정원)

관계 법령에 의거하여 정원을 정하지 아니하고 법에 따른 절차에 의해 서비스를 제공한다.

제 6 조 (이용대상자)

「노인장기요양보험법」에 의거 장기요양 재가급여를 인정받은 사람으로 한다.

① 본 센터 수급자는 가정방문 급여제공 대상자로 한다.

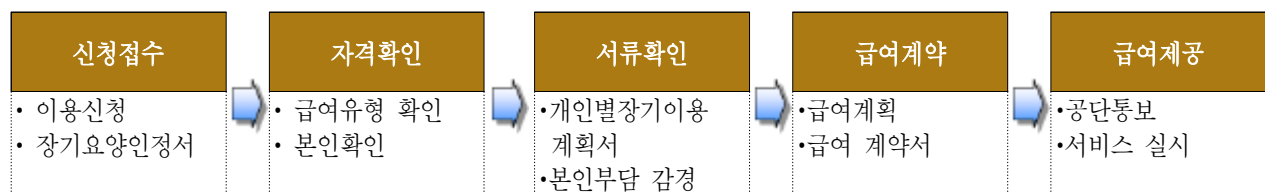
② 이용대상은 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자로 다음 각 호의 수급자로 정한다.

1. 장기요양인정 1 ~ 4등급 수급자

2. 5등급 수급자, 단 치매전문교육을 이수한 요양보호사(방문요양과정 프로그램관리자과정을 이수한 프로그램관리자 및 방문요양과정을 이수한 요양보호사를 말한다)에 의한 인지활동형 방문요양급여만 제공

제 7 조 (이용절차)

수급자가 이용신청하면 센터는 자격 요건을 확인 후 수급자의 욕구사정 및 개인별 장기이용계획서의 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 계약 후 서비스를 제공한다.



제 8 조 (이용대상자 모집방법)

- ① 수급자는 기관의 홈페이지나 인터넷 상 각종 사이트 및 노인장기요양보험 홈페이지, 기관 블로그 등 온라인, 오프라인 등 다양한 방법을 통하여 모집한다.
- ② 지역사회 유관기관, 사회복지단체, 사회복지전문요원, 경로당, 일선 행정조직 등 지역사회연계활동을 통하여 모집한다.
- ③ 지역단위 각종 행사, 생활정보지, 홍보전단, 홍보 현수막, 길거리 광고 등을 통하여 모집한다.
- ④ 기타 시설 종사자, 지인, 개별접촉을 통하여 모집하되, 어떤 경우라도 본인부담금의 면제, 할인 그리고 수급자 유인 등의 불공정행위는 하지 않는다.

수급자	홍보방법
온라인	노인장기요양보험 홈페이지, 센터 홈페이지 및 블로그
오프라인	홍보지 및 관계기관 연계 협력
기 타	수급자, 보호자를 통하여 모집

제 9 조 (지역사회자원 활용 및 교류)

- ① 센터장은 지역사회자원을 활용하기 위한 구체적인 방안을 수립하여 다음 각호의 1과 같은 사업을 시행한다.
 1. 자원봉사자 모집하여 봉사활동 참여기회 부여
 2. 지역사회단체와 자매결연사업 추진
 3. 지역사회 자원현황을 파악하여 연계 및 활용방안 마련
- ② 센터장은 지역사회와 교류 증진을 위하여 지역사회의 축제와 행사에 수급자가 참여하거나, 시설에서 개최하는 행사에 지역주민과 수급자의 가족들이 참여할 수 있도록 한다.

제 3 장 이용계약에 관한 사항

제 10 조 (계약 목적 등)

- ① 센터와 수급자가 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 수급자나 보호자와 ‘장기요양급여 제공계약’(이하 “계약”이라 한다)을 체결한다.
- ③ 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 센터가 보관해야 하

며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함된다.

1. 계약 당사자
2. 계약기간
3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
- ④ 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경 여부 등을 확인한다.
- ⑤ 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 당해년도 수가표(※별첨1-34쪽)에 의거하여 방문요양 급여를 이용한 만큼 부담한다.

제 11 조 (계약기간)

- ① 본 기관의 계약기간은 인정서 종료일을 기준으로 한다.
- ② 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 수급자나 보호자 간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다
- ③ 계약기간 만료 1개월 전에 수급자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 수급자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
- ④ 수급자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장된다.
- ⑤ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 센터장이 수급자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.

제 12 조 (계약의 해제)

- ① 수급자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 그 해지 예정일 15일전까지 해지의사를 센터에 통보해야 한다.
- ② 수급자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해지할 수 있다.
 1. 수급자 1인에 대한 급여 서비스 외의 부당한 “급여 외 행위” 요청이 있는 경우
 2. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
 3. 장기요양급여 비용을 3회 이상 지체했을 경우
 4. 수급자가 「노인장기요양보험법」에 따라 장기요양급여를 받을 사람으로 인정받지 못한 때

5. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

제 13 조 (신원인수인의 권리와 의무)

기관과 수급자(신원인수인)은 다음의 의무와 권리가 있다.

① 기관(요양보호사)의 의무

1. 수급자에게 안전하고 질 높은 장기요양급여를 제공할 의무
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무
3. 기관이 정한 급여제공지침에 따른 성실제공 의무
4. 수급자에게 제공된 급여내역(급여제공기록지)을 통보할 의무

② 수급자(보호자)의 의무

1. 본인 일부부담금을 납부할 의무
2. 가정의 건전한 생활 분위기 조성 의무
3. 수급자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보할 의무
4. 요양보호사 업무기준 이외 과도한 요구 금지의무
5. 기타 노인장기요양보험법에 정한 규칙 이행의 의무

③ 수급자(보호자)의 권리

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받으며 비밀을 보장받을 권리
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가질 권리
3. 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
4. 장기요양급여가 보장되며 그 급여에 대한 알 권리
5. 요양보호사 등 기관 종사자로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성은 물론 평등과 존경을 받을 권리
6. 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
7. 가족과 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
8. 장기요양급여를 이용하는 동안 불편사항에 대하여 개선을 요구할 권리

④ 신원인수인의 의무

1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료공개의 의무
2. 수급자에 대한 월 이용료 등 비용부담의 의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
5. 수급자가 병원 입·퇴원 시 절차, 비용 등에 대한 책임의무

⑤ 신원인수인의 권리

1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여서비스 내역에 대한 알 권리
2. 수급자에 대한 요양에 관한 상세한 내용을 요청할 권리
3. 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리

4. 수급자의 처우개선, 불편사항, 건의사항을 요청할 수 있는 권리

제 4 장 이용료 등 비용에 대한 사항

제 14 조 (이용료)

- ① 수급자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조에 따른 본인 부담금이다.
- ② 수급자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 수급자나 보호자가 부담한다.
- ③ 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.
- ④ 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.

제 15 조 (이용료 변경방법 및 절차)

- ① (이용료 및 비용 변경) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.
 1. 수급자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 2. 수급자의 본인부담금 감정에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 3. 수급자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
 4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때
- ② (이용료에 대한 규정) 「국민기초생활 보장법」에 따른 이용권자 : 무료
 1. 「국민기초생활 보장법 시행규칙」 제40조에 따른 수급자증명서와 「의료급여법시행 규칙 제12조 제1항에 따른 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제출하여야한다.
 2. 월 이용료는 노인장기요양보험 서비스 수가 및 산정기준에 준한다.
 3. 서비스 수가표(등급자)에 의해 월 이용료의 본인부담금은 15%, 경감 대상자는 6%, 9%로 한다.
 4. 이용료는 통장계좌 입금을 원칙으로 하며 특별한 사유 없이 1개월 이용료 미납시에는 미납액을 통보하고 그 후로 1개월 후에도 납부하지 않을 경우에는 미납청구서를 발행하여 납부토록 한다. 3개월이 지나도 납부하지 않을 경우 서비스 중단통보 후 모든 서비스를 중단하도록 한다.
 5. 보호자가 통장계좌 입금을 못할 경우 직원이 직접 수령하며, 즉시 통장에 입금한다.

제 16 조 (이용료 납부)

- ① 수급자나 보호자는 이용료 명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.
- ② 제1조에 따른 이용료를 계산하여 수급자나 보호자에게 납부기한 5일전 까지 고지하여야 한다.
- ③ 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나 카톡 알림, 전자메일 등에 의한 청구를 한다.
- ④ 이용료 납부는 수납지정 계좌 입금을 원칙으로 한다.

제 5 장 서비스 내용 및 그 비용의 부담에 관한 사항

제 17 조 (서비스 내용)

- ① 재가급여를 이용하는 수급자에 대해서는 관계법령 및 장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(이하 ‘고시’라 한다.), 제반규정에 의하여 이용자 상담, 욕구사정과 평가, 급여제공계획 수립 및 변경, 장기요양급여를 성실하게 제공하여야 한다.
- ② 장기요양급여를 받기 원하는 수급자는 필요한 서류를 구비하여 급여계약을 체결하여야 하며 계약기간은 장기요양인정 유효기간의 범위 내에서 상호 계약에 의하며 기타 상세한 내용은 급여계약 약관에서 별도 정한다.
- ③ 방문요양급여는 다음과 같다
 1. 신체활동 지원 - 세면도움, 구강청결 도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 머리 감기 도움, 몸 씻기도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능 유지·증진 도움
 2. 인지활동 지원(인지활동형 방문요양) - 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
 3. 인지관리 지원 - 인지행동변화 관리 등
 4. 정서 지원 - 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
 5. 가사 및 일상생활지원 - 개인활동 지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

제 18 조 (급여제공기준)

센터장은 수급자에 대한 급여를 제공함에 있어 다음 각호의 유의사항을 고려하여야 한다.

- ① 방문요양급여는 요양보호사가 신체활동 지원(세면, 목욕, 양치, 식사도움, 체위변경 등), 인지활동 지원, 인지관리 지원, 정서 지원, 가사 및 일상생활 지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제

공하여야 한다.

- ② 가사 및 일상생활 지원은 수급자 본인만을 위해 제공하여야 하며, 가사활동 지원은 1회 방문당 최대 90분 범위 내에서 제공하여야 한다.
- ③ 정서 지원은 1회 방문 당 최대 60분 범위 내에서 제공하여야 한다.
- ④ 의사소견서에 치매 상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 5등급까지 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위하여 계약에 따라 인지 활동형 방문요양급여를 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
- ⑤ 제4호의 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육(방문요양 과정)을 이수한 요양보호사가 제공한다. 위 급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 제공하며, 그 중 60분은 인지자극활동을, 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
- ⑥ 제5호의 인지활동형 프로그램관리자란 해당 기관에 상근하는 센터장, 사회복지사로서 치매전문교육(방문요양 및 프로그램관리자 과정)을 이수한 후 다음 각목의 업무를 하는 자를 말한다
 - 1. 매달 급여제공 전에 수급자의 개인별 특성, 욕구, 기능상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립
 - 2. 프로그램 계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적정한 급여 제공 지도
 - 3. 치매가 있는 수급자의 가족을 대상으로 상담 진행
 - 4. 공단 이사장이 정하는 구체적인 업무수행 방법에 따라 업무를 하고 업무수행 내용을 작성·보관
- ⑦ 5등급 수급자에게는 인지활동형 방문요양급여가 아닌 방문요양급여를 제공할 수 없다. 다만, 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 주·야간보호급여 제공시간 전·후로 가정에서 옷 벗고 입기 및 식사도움 등 일반 방문요양급여를 1일 2회 범위내에서 1회 2시간까지 제공할 수 있다. 단 월 한도액을 초과할 수 없다
 - 1. 주·야간보호급여를 1일 8시간 이상 이용하는 경우
 - 2. 천재지변, 입원, 사망 등으로 주·야간보호급여를 1일 8시간 미만으로 이용한 경우
- ⑧ 인지활동형 방문요양은 5등급 수급자에게 주야간보호급여와 동일한 날에 제공 할 수 없다.

제 19 조 (서비스 제공시 유의사항)

요양보호사는 다음 각 호의 유의사항을 고려하여 급여를 제공하여야 한다.

① 방문요양 서비스

1. 1회 최대 3시간 이내(1~2등급의 경우 4시간)의 서비스를 제공함을 원칙으로 하며 필요할 경우, 1일 3회 방문까지 할 수 있고 이 경우 방문간격은 2시간 이상이어야 한다.
2. 심야(22~06시)와 공휴일(관공서의 휴일에 관한 규정)의 경우 30%를 가산한다.
3. 가족인 요양보호사가 제공하는 경우, 고시 제18조 가-2의 수가를 월 20회로 산정한다.

단, 가족인 요양보호사가 부부이면서 65세 이상일 경우와 치매로 인한 문제행동으로 공단이 인정한 경우 고시 제18조 가-3 수가를 일수와 관계없이 매일 인정한다.

제 20 조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

- ① 서비스 제공시 수급자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 신체를 제한하는 특별한 보호를 해서는 아니 된다. 다만, 수급자를 보호하기 위하여 제한적으로 특별한 보호를 할 수 있다. 특별한 보호의 제공기준은 다음과 같다.

1. 수급자 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
2. 대체할 만한 수발방법이 없거나, 증상 완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우 등

- ② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 수급자의 신체를 제한 할 경우에도 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 어르신이나 보호자에게 그 사실을 알린다.

제 21 조 (의료를 필요로 하는 경우)

- ① 전염병(A형간염, 결핵, C형간염, 움) 환자 발생 시 센터장은 즉시 관할 보건소에 전염병 발생 사실을 보고하여야 한다.
- ② 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.
- ③ (처리 절차) 어르신의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우와 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
- ④ 요양보호사는 응급상황 발생 시 센터장과 가족 및 보호자에게 연락을 취하고, 119에도 연락하여 신속한 진료를 받을 수 있도록 협조한다.

제 22 조 (비용 부담에 관한 사항)

- ① 월 이용료는 고시에서 정한 수가기준을 초과하지 아니한 범위 내에서 이용한 만큼 산정 하며 상세한 내용은 장기요양급여 이용 계약서의 규정을 따른다.
- ② 고시가 정한 장기요양 방문요양(가족요양)서비스 이외에 기관이 정한 비급여 항목은 없으며, 수급자나 보호자가 요구하는 서비스 중 소정의 비용이 발생할 경우, 실시 전 수급자 또는 보호자와 협의 조정할 수 있다.
- ③ 월 이용료는 카드납부 및 시설에서 직접 수령은 불가하고, 지정된 기관의 계좌로만 이체가 가능하다.

제 6 장 배상책임 및 면책범위에 관한 사항

제 23 조 (배상책임 및 면책범위)

- ① (서비스 제공자의 배상책임) 급여 제공자의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 수급자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니한다.
- ② 수급자나 보호자는 수급자의 귀책사유로 급여 제공자에게 상해를 가한 경우 이를 배상하여야 한다.
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 수급자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다.
 1. 수급자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
 2. 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 3. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 4. 수급자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

제 24 조 (배상보험 가입)

- ① 장기요양기관 종사자가 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 보험(이하 “전문인 배상책임보험”이라 한다)에 가입한다.
 1. 가입시기 : 장기요양서비스 제공 개시 이전
 2. 가입기간 : 계약일로부터 1년간(1년 단위 갱신)
 3. 가입방법 : 시중 손해보험회사

제 25 조 (시설물 사용상의 주의사항)

- ① 수급자의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전 사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 수급자 및 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 수급자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 수시로 안전교육을 진행한다.

제 7 장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제 26 조 (개정 및 절차)

- ① 운영규정을 개정하려면 운영위원회 의결을 거쳐야 한다.
- ② 제1항에 따른 운영위원회 의결은 재적위원 3분의 2 이상의 찬성을 받아야 한다.
- ③ 운영위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다
 1. 위원회는 재적위원 3분의 2이상의 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
 2. 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제 8 장 운영위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제 27 조 (운영위원회)

센터의 합리적인 운영을 위해 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

- ① 운영위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.
 1. 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 2. 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 3. 직원 근무환경 개선에 관한 사항
 4. 직원과 수급자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 5. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 6. 그 밖에 센터의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 센터장은 다음 각 호의 사항을 위원회에 보고한다
 1. 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제 28 조 (운영위원회의 구성)

- ① 운영위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
- ② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 구청장이 임명하거나 위촉한다.
 1. 시설의 장 1명
 2. 시설 수급자의 보호자 대표 1명
 3. 시설 종사자의 대표 1명
 4. 해당 시.군.구 소속의 사회복지 업무를 담당하는 공무원
 5. 후원자 대표 또는 지역주민 2명
 6. 공익단체에서 추천한 사람
 7. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자 1명
- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 위원의 구성은 변동할 수 있다.

제 29 조 (운영위원의 의무)

운영위원회 위원의 의무는 다음과 같다.

- ① 위원은 운영위원회 회의의 결의사항을 준수하여야 한다.
- ② 위원은 운영위원회 회의의 목적을 실현하기 위한 여러 가지 활동에 적극적으로 참여하여야 하며, 운영위원회를 거치지 아니하고 기관 운영에 관여할 수 없다.
- ③ 위원은 개인적인 이득을 위해 직위를 남용해서는 안 되며, 운영위원회 활동으로 알게 된 정보의 공개 시에는 반드시 기관 및 운영위원회 동의를 얻어야 한다.
- ④ 위원은 무보수 봉사직으로 한다.

제 30 조 (운영위원회 회의)

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
 1. 정기회의 (분기별 1회 이상 진행)
 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
 3. 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 공무원인 위원은 공무국의 여행 등 회의참석이 불가능한 경우 그 직급 하급자

로 하여금 회의에 참석하여 발언 또는 의결케 할 수 있다.

⑤ 회의에 참석하는 위원에게는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

⑥ 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

⑦ 회의는 시설 수급자, 시설 종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제 31 조 (회의공개 원칙)

① 운영위원회 회의는 기관의 종사자 및 수급자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만 수급자의 권리 및 보호를 위해 위원장이 회의공개 제한이 필요하다고 판단한 때에는 공개하지 아니할 수 있다.

② 위원장은 운영위원회 회의록을 시설에 비치하여 시설의 종사자, 수급자, 수급자의 보호자, 관계공무원 등이 열람할 수 있도록 한다. 단, 비공개로 결정한 사항은 그러하지 아니한다.

제 32 조 (건의사항 처리)

① 건의를 하고자 하는 자는 건의서를 위원장에게 제출할 수 있으며, 건의사항을 접수한 위원장은 이를 운영위원회에 회부하여 심의하여야 한다.

② 그 결과를 건의인 및 관계자에게 알려주어야 하며 기관장은 그 처리결과를 위원회에 보고하여야 한다.

제 33 조 (회의록 기록)

위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

제 9 장 인사규정에 관한 사항

제 34 조 (목적)

직원에 대한 채용, 해고, 정년 그 밖의 기준을 정하여 공정하고 효율적인 인사관리를 목적으로 하며 직원의 업무능력 향상과 서비스 과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

제 35 조 (직원기준)

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

- ① “직원”이란 정규직원(무기 계약직원 포함), 계약직원으로 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
- ② 직원은 구청장에 신고한 직종으로 해당 기관에서 계약을 하고 근무하여야 한다.

제 36 조 (채용)

- ① 직원의 채용은 공개 채용을 원칙으로 하며, 채용방법은 정기채용과 상시채용, 특별채용으로 구분한다.
- ② 정기채용은 수급자 발생, 장기요양급여 제공기준 및 산정방법에 따른 의무 및 가산 인력 채용 등의 사유로 인력을 채용할 때 시행하며, 상시채용은 결원이 발생할 때 시행한다.
- ③ 직원의 채용은 출신지, 가족관계, 학력 등을 이유로 한 불합리한 차별이 발생하지 않도록 하여야 하며, 공정한 경쟁을 할 수 있도록 균등한 기회를 보장하여야 한다.
- ④ 직원 채용 경로는 고용24(<https://www.work24.go.kr>), 사람인(www.saramin.co.kr) 등의 인력사이트, 일자리정보센터 등의 추천, 유선, 팩스, 이메일 지원 등 그 밖의 모든 경로를 활용하여 채용을 진행할 수 있다.
- ⑤ 직원이 되고자 하는 자는 서류심사, 면접심사, 신체검사, 범죄경력조치를 원칙으로 하되 필요에 따른 전형방법을 추가 또는 생략할 수 있다.

제 37 조 (채용의 확정 및 취소)

- ① 전형과 신체검사, 범죄경력조회 등에 합격한 자는 센터에서 정한 구비서류를 제출한 후 근로계약을 체결함으로써 채용이 확정된다.
- ② 센터는 긴급을 요할 때에는 전항의 서류를 사후에 제출하게 하고 근로계약을 체결할 수 있으나, 채용된 자가 센터에서 지정한 기일 내에 서류를 제출하지 않을 경우, 또는 허위의 기재사항이 발견될 경우 채용을 취소할 수 있다.

제 38 조 (결격사유)

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

- ① 범죄 경력이 있는 사람
- ② 노인학대관련 범죄 경력이 있는 사람
- ③ 장애인학대관련 범죄 경력이 있는 사람
- ④ 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
- ⑤ 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년이 경과되지 아니한 사람

- ⑥ 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
- ⑦ 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람

제 39 조 (수습채용)

- ① 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 채용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 채용한다.
- ② 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 업무를 감당하기에 부적당하다고 인정 될 때에는 채용을 취소시킬 수 있다.

제 40 조 (신규채용)

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

- ① 응시자로부터 아래 서류를 제출받아 검토한 후 면접심사를 실시한다.
 - 1. 이력서(사진 첨부)
 - 2. 주민등록등본
 - 3. 최종 학력 증명서(졸업증명서 - 해당자에 한함)
 - 4. 경력 증명서(해당자에 한함)
 - 5. 자격증 사본(소지자에 한함)
 - 6. 건강진단서
 - 7. 기타 기관에서 정하는 서류
- ② 직원은 해당 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
- ③ 기관은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.
- ④ 기타 근로자 관련 내역은 노동부 근로기준법을 준수하여 진행한다.

제 41 조 (채용계획)

- ① 채용하고자 하는 직원은 사회복지사, 요양보호사 및 센터에 근무할 자질을 갖춘 자로 한다.
- ② 채용의 목적으로 사회복지사는 수급자의 욕구를 반영하고 급여를 계획 및 평가하며 좀 더 나은 프로그램을 개발하여 프로그램의 질을 향상시키며 요양보호사는 수급자에게 직접 서비스 및 개인적 서비스를 강화하여 서비스의 질을 향상시킨다. 또한 종사자의 업무배분으로 인한 충분한 휴식을 통하여 서비스의 질 향상을 도모한다. 인력가산금을 통한 센터의 경제적 효과를 일으킨다.
- ③ 채용의 구체적 계획은 아래 표와 같이 한다.

〈인력추가배치 계획표〉

구 분	사회복지사	요양보호사
추가 배치기간	필요 시	
추가 인원	필요 수 1. 의무사회복지사: 수급자 현원 15명 2. 가산사회복지사: 수급자 현원 30명, 이후 30명당 1명 추가	필요 수(수급자 1인당 1인)
추가 배치 업무	수급자 욕구사정, 욕구반영 및 급여 계획, 평가 보조	수급자 세면, 양치, 환경정리, 프로그램 진행 및 보조, 식사도움, 산책보조, 의사소통도움, 세탁관리, 개별 서비스(산책, 말벗도움, 마사지, 기타 요청서비스 등) 등 업무
추가 배치 과정	1. 인력 추가 종사자 심사 및 면접 2. 인력 추가 종사자 채용 3. 매 월 전달에 인력추가배치 운영계획서 제출 4. 매 월 근무시간 제출 5. 가감산 확인 후, 급여 청구 6. 급여 청구 시, 인력추가에 대한 가산 확인 7. 급여 지출	

제 42 조 (근로계약)

- ① 직원으로 채용된 자는 「노인복지법 시행규칙」에 따라 해당 센터장과 문서에 의한 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결하여야 한다. 계약서 2부 작성 후, 센터와 채용확정자 각 1부씩 보관한다.
- ② 센터는 근로계약 체결 시 근로자에 대하여 임금, 근로시간, 휴일, 연차, 유급휴가, 기타 근로조건을 명시한다.
- ③ 센터는 직원으로 채용된 자에 대하여 3개월의 수습기간을 둘 수 있다.
- ④ 직원의 근로계약의 기간은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 제외하고 계속근무로 한다. 단, 필요에 따라 변경 체결할 수 있다.
- ⑤ 기타 상세한 근로에 대한 내용은 근로계약서에 제시한다.
- ⑥ 근로자 채용 후, 기관운영규정, 취업규정 등을 설명한다.
- ⑦ 수급자 서비스를 제공해야 하는 요양보호사에 대해서는 수시모집을 진행한다.

제 43 조 (징계)

- ① 징계의 사유는 다음과 같다.
 1. 중요한 경력을 사칭하거나 은폐하여 채용된 경우
 2. 상사, 동료직원 및 요양대상자 등에게 물리적, 정신적 폭행, 협박을 가하거나 업무를 방해한 경우
 3. 근무태만 또는 감독 불충분에 의해서 회사에 손해를 끼쳤을 경우
 4. 근무태만 또는 과실로 업무상 사고를 일으킨 경우
 5. 허가 없이 직무와 관계된 면허증, 자격증 등을 외부회사 또는 타인에게 대여한 경우
 6. 업무와 관련하여 부당하게 금품향응 기타 이익을 받거나 타인에게 부당한 편의 및 이익을 제공한 경우
 7. 업무상 상사의 지시명령 또는 회사의 제 규정에 따르지 아니한 경우
 8. 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성희롱 한 경우
 9. 회사의 공금을 유용 또는 착복하거나 배임한 경우
 10. 근무 중에 발생한 주요사항을 보고하지 아니하거나 허위보고 하였을 경우
 11. 요양대상자로부터 부당한 금품을 수수하는 경우
 12. 기타 전 각 호에 준하는 사유에 해당하는 경우
- ② 1항의 각 호의 행위에 대하여 교사하거나 공모한 자 또는 감독상 중대한 과실이 있는 자는 행위자에 준하여 징계한다.
- ③ 징계의 종류

1. 견책: 징계사유 발생 자에 대하여 시말서(경위서)를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉: 1회에 평균임금 1일분의 2분의1, 총액은 월급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3. 정직: 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3개월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4. 해고: 근로계약을 해지하는 것으로 한다.
- ④ 징계결과 통보 : 회사는 해당 직원에게 징계처분에 대한 징계결과를 통보한다.
- ⑤ 손해배상과의 관계 : 직원의 고의 또는 중대한 과실로 센터에 손해를 끼쳤을 때에는 징계처분과 관계없이 이를 배상하여야 한다.

제 44 조 (해고)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 센터장은 직권에 의하여 해고시킬 수 있다.

- ① 정당한 이유없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월 5회이상, 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
- ② 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- ③ 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
- ④ 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때
- ⑤ 근무태도가 불성실할 때
- ⑥ 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 끼친 자

제 45 조 (퇴직)

- ① 직원이 일신상의 사정으로 퇴직하고 할 때에는 30일 전에 퇴직사유 및 퇴직일을 기재한 사직서를 제출하고 기관의 승인을 얻어야 하며, 반드시 퇴사일 7일 이전에 수급자에 대한 인수인계를 진행해야 한다.
- ② '1' 항의 경우 승인이 있기까지는 종전 직무에 종사해야 한다.
- ③ 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 퇴직한 날로 간주한다.
 1. 본인이 퇴직원을 제출하고 기관의 승인이 있을 때
 2. 사망하였을 때
 3. 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료되었을 때
 4. 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 않았을 때

5. 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시보장을 한 때
6. 업무상 재해로 인하여 치료 요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속근무가 불가능하다고 판단
7. 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

제 10 장 인사위원회의 설치 및 운영에 관한 사항

제 46 조 (인사위원회)

센터의 합리적인 인사관리를 위해 인사위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

① 인사위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 직원의 임명에 관한 사항
2. 직원의 승진 및 포상에 관한 사항
3. 직원의 징계에 관한 사항

* 위와 같은 사항을 센터장은 위원회에 보고하도록 한다.

제 47 조 (인사위원회의 구성)

① 인사위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상의 위원으로 구성한다.

② 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 임명하거나 위촉한다.

1. 시설의 장 1명
2. 시설 수급자 및 수급자의 보호자 대표 1명
3. 시설이 추천하는 시설 관련자 1명
4. 운영위원 중 2명

③ 위원회의 위원장은 센터장으로 정한다.

④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

⑤ 위원의 구성은 변동할 수 있다.

⑥ 센터장은 위원의 구성에 있어서 심의의 공정성이 최대한 확보될 수 있도록 심의 내용과 관련된 직원을 위원에서 제외하는 등의 조치를 취하여야 한다.

⑦ 위원장인 센터장이 심의내용에 관련될 시, 임시위원장을 지정한다.

제 48 조 (인사위원의 의무)

인사위원회 위원의 의무는 다음과 같다.

① 위원은 인사위원회 회의의 결의사항을 준수하여야 한다.

- ② 위원은 인사위원회 회의의 목적을 실현하기 위한 위원회의에 적극적으로 참여하여야 한다.
- ③ 위원은 개인적인 이득을 위해 직위를 남용해서는 안 되며, 인사위원회 활동으로 알게 된 정보는 누설하지 않는다.
- ④ 위원은 무보수 봉사직으로 한다.

제 49 조 (인사위원회 회의)

- ① 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
- ② 위원회는 위원장의 소집요구가 있는 경우에 소집한다.
- ③ 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.
- ⑤ 회의는 개인정보보호 등 불가피한 사유로 판단되어 그 회의결과 비공개로 한다.

제 50 조 (건의사항 처리)

- ① 건의를 하고자 하는 자는 건의서를 위원장에게 제출할 수 있으며, 건의사항을 접수한 위원장은 이를 인사위원회에 회부하여 심의하여야 한다.
- ② 그 결과를 건의인에게 알려주어야 하며 기관장은 그 처리결과를 위원회에 보고하여야 한다.

제 51 조 (회의록 기록)

위원회 심의 내용은 회의록을 작성하여 보관하여야 한다.

제 11 장 복무규정

제 52 조 (직원의 의무)

- ① 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
- ② 직원은 수급자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
- ③ 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 안 된다.
- ④ 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
- ⑤ 직원은 업무와 관련하여 직·간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받을 수 없다.
- ⑥ 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않

도록 행동하며 위반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

- ⑦ 직원은 직무를 수행할 때 소속 상사의 직무상 정당한 명령에 복종하여야 한다.

제 53 조 (복무규율)

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

- ① 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
- ② 센터의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
- ③ 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
- ④ 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기 시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
- ⑤ 센터 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
- ⑥ 직원은 수급자의 권익을 침해하는 불법 집단 행위를 해서는 아니 된다.
- ⑦ 직원은 센터의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 안 된다.
- ⑧ 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제 54 조 (근무시간 및 휴게시간)

- ① 직원의 근무시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 직무에 따라 근무시간을 조정할 수 있으며 근로계약에 따른다.
- ② 센터는 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 제1항에도 불구하고 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.
- ③ 수급자 가정에 직접 방문하여 업무를 수행하는 직원(요양보호사 등)은 재가장기요양사업 및 업무특성상 근로시간이 주 40시간보다 짧을 수 있다.

제 55 조 (연장·야간근무 및 휴일근무)

- ① 센터장은 업무처리에 필요한 경우 연장근무나 야간근무를 명하거나 휴일근무를 명할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 연장·야간근무를 하거나 휴일근무를 한 사람에게는 근로기준법에 따라 연장·야간근무나 휴일근무수당을 지급한다.

제 56 조 (근무상황 관리)

- ① 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 때에는 사전에 센터장의 허가를 받아야 한다.
 1. 질병 그 밖의 사유로 퇴근시간 전에 퇴근하고자 할 때(조퇴)
 2. 근무시간 중에 외출할 때(외출)

- ② 직원이 질병, 그 밖의 불가피한 사유로 출근할 수 없음을 신고 받은 센터장은 신속히 휴가신청 등의 필요한 절차를 취하게 하여야 하며, 정오까지 해당 직원의 신고가 없을 경우에는 무단결근한 것으로 본다.
- ③ 직원의 출장, 교육, 휴가(연차휴가, 병가, 특별휴가, 공가 포함), 외출, 조퇴, 결근 등에 관한 근무상황을 기록한다.
- ④ 직원은 천재지변, 기타 재해 또는 수급자의 응급상황 등 업무상 부득이한 때 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.

제 57 조 (출장)

- ① 직원은 업무수행을 위하여 출장하고자 할 때에는 미리 출장허락을 받아야 한다.
- ② 출장비는 실비를 기준으로 지급한다.

제 58 조 (건강진단)

- ① 종사자의 보건을 위하여 [산업안전보건법]에 따라 1년에 1회 이상 건강진단을 실시하여야 한다. 다만, 건강진단은 「국민건강보험법」에 따른 건강검진으로 갈음할 수 있다.
- ② 건강검진 이상 발생시 기관에서는 별도의 병원 및 기타 필요한 조치를 취한다.

제 59 조 (휴직)

- ① 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 일정한 기간 휴직을 제공하여야 한다.
 - 1. [병역법]에 따른 군복무를 마치기 위하여 징집이나 소집되었을 때에는 징집이나 소집일부터 전역 후 10일까지
 - 2. 병가를 사용하고도 업무를 감당할 수 없을 때에는 1년 이내
- ② 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우에는 일정한 기간 휴직을 사용하게 할 수 있다.
 - 1. 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 휴직(이하 “육아휴직”이라 한다)을 신청하는 경우에 1년 이내
 - 2. 초과인력 해소 등을 위해 필요하고 본인이 무급휴직을 원할 때에는 1년 이내
- ③ 휴직중인 직원은 그 휴직사유가 소멸한 경우에는 소멸하며 복직하여야 한다.

제 12 장 포상, 징계 및 교육

제 60 조 (포상대상자 선정)

센터장은 직원 중 업무를 충실히 행하였거나, 센터 발전에 기여한 공적이 많은 자에 대하여 인사위원회에 보호한 뒤, 포상할 수 있다. 포상 대상자는 각 호의 사항과 같다.

- ① 요양서비스 및 기타 일반 업무에 있어서 업무효율 향상에 현저한 공로가 인정된 자
- ② 대외적으로 기관의 이미지 향상에 공헌한 자
- ③ 숙련되고 정확한 요양서비스 제공으로 어르신의 요양 및 재활에 긍정적인 영향을 끼친 자
- ④ 지역사회와의 일원으로 선행을 하여 그 행동이 타의 모범이 되는 자
- ⑤ 직원의 추천을 받은 자
- ⑥ 수급자 어르신 또는 보호자의 추천을 받은 자
- ⑦ 직무에 관련한 교육 이수 태도와 성적이 훌륭하다고 인정받은 자

제 61 조 (포상의 방법)

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

- ① 포상의 시기는 분기별 1회로 한다.
- ② 포상은 그 공로에 따라 상장, 상패로 행하고 부상으로 상품, 특별 상여금을 줄 수 있다. (자체 선정기준에 따라 선정하되 시상금은 5만원 이하로 한다.)

제 62 조 (포상기준)

- ① 분기별 우수 직원(친절상)을 선정하여 소정의 금액(또는 선물 등)을 포상한다.
- ② 선정방법 : 자체 선정기준을 수립하여 우수한 직원을 선정한다.
(분기별 1명을 자체 선정기준에 따라 선정하되 시상금은 5만원 이하로 한다)
- ③ 최우수 직원 선정시 익월 말에 시상하며, 그 증명자료를 보관, 표창사실을 기관 게시판에 공고한다.

제 63 조 (징계의 사유)

센터장은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- ① 고의 또는 중대한 과실로 업무상의 재해 또는 분쟁을 일으키거나 기관에 중대한 손해를 초래한 경우
- ② 서약서 또는 기관의 제규정을 위반하였거나 기타 업무상의 원칙에 위배되는 행위를 한 경우
- ③ 직원 개인의 불평불만으로 타 직원을 선동한 자

- ④ 기관의 기밀을 누설하여 기관에 불이익을 발생하게 한 경우
- ⑤ 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- ⑥ 서비스 시간을 정확히 지키지 않는 근무(태도)성적이 불안정한 자
- ⑦ 정당한 이유 없이 상위 직급자의 업무상의 명령에 항거 또는 불복한 경우
- ⑧ 폭언.폭행으로 업무방해 및 기타 기관의 질서와 풍기를 문란케한 경우
- ⑨ 허위보고 또는 계수의 조작으로 상위 직급자 또는 상부기관을 기만한 경우
- ⑩ 업무상의 태만 및 과실 또는 관리 불충분으로 화재 및 상해 기타 중대한 사고를 발생하게 하였거나 예방하지 못한 경우
- ⑪ 직무수행의 태도와 기법이 매우 불성실하며 그 직책을 수행하기 곤란하다고 인정될 경우
- ⑫ 근무시간 중 기관의 승인 없이 서비스를 종료한 자
- ⑬ 기관에서 도박행위를 한 때
- ⑭ 타인에게 폭행 및 협박을 하거나 또는 그의 업무를 방해한 때
- ⑮ 기관의 허가 없이 집회나 시위를 주동하거나 참여하는 행위
- ⑯ 기관의 허가 없이 불온문서를 게시 및 배포하는 행위
- ⑰ 기관의 명예 및 신용을 실추시킨 행위를 한 때
- ⑱ 고객관리 및 응대에 불성실한 자
- ⑲ 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

제 64 조 (징계의 종류)

징계의 종류는 견책, 감봉, 정직, 해고로 한다.

제 65 조 (징계의 효력)

- ① 견책 : 정상이 경미한 자로서 시말서를 받고 장래를 훈계함을 말한다.
- ② 감봉 : 경위서 3회 이상 제출 하였거나, 수시로 지각 또는 조퇴하는 자로 보수의 3할을 감한다.
- ③ 정직(출근정지) 정직이라 함은 직원의 출근을 정지하며 그 직무에 종사하지 못하게 하는 것을 말한다. 단, 정직자는 직원으로서의 신분은 유지하지만, 정직기간은 임금을 지급하지 아니한다.
- ④ 해고 : 취업규칙이나 근로계약서에 해고 사유가 해당되는 경우와 직원의 의무를 중하게 위반하였을 때 해고한다.

제 66 조 (해고사유)

기관은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 해고할 수 있다.

- ① 정당한 이유 없이 무단 서비스 회피가 계속해서 주중에 3일 이상 또는 월간 누계 5일 이상이거나 지능적으로 악용하여 상습적인 서비스를 회피 할 때
- ② 근무태도가 불성실할 때
- ③ 입사 서류의 위조 및 성명, 학력, 경력 기타 이력사항, 기타 사실과 상이함이 판명된 자
- ④ 직무를 이용하여 부당하게 자기 또는 타인의 이익을 도모한 자
- ⑤ 기관의 기밀 또는 업무에 관하여 취득한 비밀을 누설한 자 및 기관의 사업상의 불이익을 끼친 자
- ⑥ 타인을 폭행 및 협박하여 현저히 업무를 방해한 때
- ⑦ 고의 또는 중대한 과실로 인하여 기관의 건물, 기구, 차량, 저장품 및 기타 기관 물품을 지출, 절취하거나 파괴 및 훼손한 자 또는 이를 묵인하거나 방관한 자

제 67 조 (징계위원회의 구성 및 절차)

- ① 시설은 본 규칙에 의한 사유로 직원을 해고할 경우에는 반드시 징계절차를 거쳐서 행하여야 하며, 징계위원회는 징계위원장(센터장) 1인과 사회복지사, 사회복지전문가 등, 운영위원회의를 통하여 구성한다.
- ② 해고 및 징계처분은 징계위원회 위원 전원의 참석과 3분의 2 이상의 찬성으로 결정한다.

제 68 조 (징계통보)

- ① 시설은 징계위원 및 징계대상자에게 징계위원회 개최에 관한 내용(징계행위, 징계일시, 징계장소)을 본인에게 전달되도록 최소 3일 전에 통보하여야 한다.
- ② 징계대상자가 출석 통보서의 수령을 거부한 경우와 정당한 사유없이 출석하지 않은 경우 진술권을 포기한 것으로 본다.

제 69 조 (징계의결 기간 및 심의 결정)

- ① 징계위원회는 징계사유가 발생한 날 또는 이를 안 날로부터 2개월 이내에 징계에 관한 의결을 하여야 하고 전결권자의 승인을 얻어야 한다. 단, 부득이한 사유가 있을 때에는 당해 징계위원회의 의결로 2개월에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.
- ② 징계위원회는 징계대상자의 진술과 제반자료를 충분히 검토하여 심의 의결한다.

제 70 조 (징계대상자와 상급자에 대한 책임)

사건 발생 시, 사건의 원인이 상급자의 관리감독 불충분에 있다고 판단될 경우 상급

자도 징계할 수 있다.

제 71 조 (형사 책임)

본 규칙에 대한 징계 및 해고 처분에 대하여 민형사상의 책임에 영향을 주지 아니한다.

제 72 조 (승진)

승진 등은 하위 직급자 중에서 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 센터장이 결정한다.

제 73 조 (교육훈련)

- ① 센터장은 직원에게 담당직무와 관련한 학식·기술 및 응용능력 배양 등 자질향상을 위하여 일정기간 자체교육을 실시하고 평가를 하거나 교육기관에 파견하여 필요한 교육과정을 이수하게 할 수 있다.
- ② 각 부서 관리 감독직에 있는 자는 일상 업무를 통하여 계속적으로 소속직원을 교육·훈련시켜야 한다.

제 74 조 (직원교육)

- ① 수급자에게 보다 전문적이고 폭넓은 서비스를 제공하고 지속적인 업무향상을 하여 기관은 다음에 해당하는 교육을 자체교육 또는 외부교육을 통하여 실시하여야 한다.
 1. 기관 운영규정 교육
 2. 종사자 윤리지침 교육
 3. 성폭력 예방 및 대응지침 교육
 4. 응급상황 대응지침 교육
 5. 감염예방 및 관리지침 교육
 6. 치매예방 및 관리지침 교육
 7. 욕창예방 및 관리지침 교육
 8. 낙상예방 및 관리지침 교육
 9. 노인인권보호지침 및 노인학대예방 교육
 10. 근골격계 질환 예방지침 교육
 11. 개인정보보호 지침 교육
 12. 고충처리지침 교육
- ② 1~12번의 내용은 연간 교육계획서를 작성하여 교육을 실시한다.

- ③ 직원 정기회의는 월 1회 이상 참석하여야 한다.
- ④ 기관에서 제공하는 직무교육은 성실히 이수하여야하며 의무참석으로 한다,
- ⑤ 직무에 필요하다고 판단되는 외부교육은 신청서를 제출하여 기관장이 참석여부를 결정한다.

제 75 조 (직원 처우 개선)

직원 처우 개선을 위해 센터는 다음 각 호를 실시한다.

- ① 센터는 매년 명절마다 명절수당 또는 명절선물을 지급한다. 수당액은 센터에서 정한 바에 따른다.
- ② 센터장, 사회복지사는 1년, 요양보호사는 2년 마다 보수교육을 실시한다, 보수교육비는 센터에서 지급하며 교육시간은 근로시간에 포함한다.
- ③ 센터는 매 월 사회복지사 및 요양보호사에게 원거리 교통비를 지급한다. 원거리 교통비는 센터에서 정한 바에 따른다.
- ④ 센터는 각 직원의 직무향상을 위한 외부교육을 제공할 수 있다. 이는 제 74 조 5호에서 정한 바에 따른다.
- ⑤ 센터는 분기마다 우수직원에게 포상을 제공한다. 포상 내용은 인건비에 포함되지 않는 특별수당, 서적, 상품권 등의 현물지원, 교육훈련비 지원, 동호회 지원, 의료비 지원, 휴가비, 교통비, 피복비, 예방접종비 지원 등이며, 단체(상해)보험 가입, 포상 휴가, 포상에 따른 상금, 명절선물 등을 포함한다.

제 13 장 보수규정

제 76 조 (정의)

이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다.

- ① “보수”란 직원에게 근로 대가로 지급되는 일체의 금품으로 연봉, 연봉 외 급여를 말한다.
- ② “연봉”이란 매년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 개인별로 지급되는 금액을 말한다.
- ③ “연봉월액”이란 연봉을 12로 나눈 금액을 말한다.
- ④ “시급”이란 시간당 급여를 말 한다.
- ⑤ “연봉 외 급여”란 지급되는 각종 수당을 말한다.

제 77 조 (보수의 지급)

보수의 지급방법은 다음과 같다.

- ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다. 임시로 지급하는 임금.수당이나 1개월을 초과하여 지급하는 비정기적 수당은 비정기적으로 지급 가능하다.
- ② 보수 지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 이후에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다
- ③ 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제 78 조 (보수의 계산)

- ① 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
- ② 수습기간 중 보수는 보수 기준의 80~100% 지급할 수 있으며, 이때 최저임금의 90% 이상을 지급한다.
- ③ 시급제는 시간당(단시간근로)으로 설정하며, 제수당과 퇴직금, 각종보험(산재 및 고용, 건강, 국민연금 노인장기요양, 상해보험 등)은 관련법과 규정을 근거로 센터와 협의하여 시행한다.
- ④ 입사일과 퇴사일이 적용되는 달은 일할 계산하여 지급한다.
- ⑤ 휴직한 직원에게는 해당 기간의 보수를 지급하지 아니한다.

제 79 조 (급여의 종류)

- ① 직원의 급여는 기본급여, 상여금, 제수당 등으로 한다.
- ② 직원의 급여는 근로계약서에 상여금이 명시된 경우 지급하며, 그 외는 성과급으로 지급 할 수 있다.
- ③ 장기근속장려금은 사회보험 기관부담금 및 퇴직적립금을 포함한다.
- ④ 급여 조정 시기는 매년 1월로 하되, 특별한 사정이 있을 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제 80 조 (퇴직금)

- ① 퇴직급여는 근속기간 1년에 대하여 30일분의 평균임금으로 계산하며, 퇴직급여의 설정 및 운영에 관한 사항은 「근로자퇴직급여 보장법」에 따른다.
- ② 근무기간 1년 미만인 자는 퇴직연금을 가입하지 아니한다.
- ③ 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 퇴직급여를 지급한다.
 - 1. 퇴직
 - 2. 해고
 - 3. 근로자가 퇴직금 중간정산 사유 해당 시 신청할 수 있으며, 미리 정산하여 지급할 수 있다.(신청가능 사유: 주택구입, 전세자금, 결혼비용)

제 81 조 (퇴직금 및 퇴직금 적립방법)

근로자의 퇴직 시에 대비하여 별도의 금융기관에 퇴직연금을 가입하여 법정퇴직금을 적립하며 금융기관에 매월 기관명의로 법적 근로자 퇴직금을 계산하여 적립함을 원칙으로 한다. (* 확정기여형인 퇴직연금DC형)

제 82 조 (근속기간 계산)

퇴직급여 계산을 위한 근속기간은 퇴직한 날의 전날까지 계산하며, 직원의 휴직기간은 근속년수에서 제외한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 휴직기간은 재직기간으로 본다.

- ① 직무상 질병이나 부상으로 인한 휴직기간
- ② 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」제19조에 따른 육아휴직기간

제 83 조 (연장·야간근무 및 휴일 근로 수당)

- ① 직원의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간을 원칙으로 한다. 단, 센터와 직원이 합의한 경우 1주 12시간을 한도로 근로시간을 연장할 수 있으며 센터운영에 따라 직원과 합의하여 근무 시간을 탄력적으로 조절할 수 있다.
- ② 시간외근무는 연장근로, 야간근로, 휴일근로로 구분한다.
- ③ 시간외 근로에 대해서는 「근로기준법」에 의하여 수당을 지급하여야 한다.

제 84 조 (최저임금의 효력)

- ① 센터에서는 최저임금의 적용을 받는 직원에 대하여 최저임금 이상의 임금을 지급하여야 한다.
- ② 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 「근로기준법」과 취업규칙이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.

제 85 조 (장기근속장려금)

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시」에서 정하는 바에 따라 장기근속장려금을 지급하여야 하며 지급기준은 다음과 같다.

〈장기근속장려금 지급기준표〉

구분	금액
장기근속장려금: 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정하는 바에 따라 지급	12개월 이상 36개월 미만 : 50,000원/월
	36개월 이상 60개월 미만 : 110,000원/월
	60개월 이상 84개월 미만: 130,000원/월
	84개월 이상 : 150,000원/월

제 86 조 (인건비 지급비율)

노인장기요양보험법 제 38조 제6항과 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정하는 바에 따라 급여유형별로 지급받은 장기요양급여비용 중 그 일부를 요양보호사에 대한 인건비로 지출하여야 한다. 방문요양의 경우 직접비에 해당하는 요양보호사는 직접서비스 제공자인 요양보호사와 고시 제57조에 따른 업무를 수행하는 사회복지사가 이에 해당된다.

제 14 장 휴일 및 휴가

제 87 조 (휴일)

① 직원의 유급휴일은 다음과 같다.

1. 주휴일 : 1주간의 소정근로일수를 개근한 직원에게 1주일에 1회 이상의 주휴일을 부여한다.
2. 근로자의 날(5월 1일)
3. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조 각 호의 어느 하나에 해당하는 공휴일

② 센터장은 직무 특수성이나 업무처리 등을 위하여 필요한 경우 근로기준법이 정한 범위에서 근무시간 및 휴게시간을 조정할 수 있다.

제 88 조 (휴가종류)

직원의 휴가는 연차휴가(이하 “연가”라 한다), 경조휴가, 출산휴가, 특별휴가, 병가로 구분하고 이를 유급으로 한다.

① 직원은 휴가 중에 긴급 시 연락이 가능하도록 연락체계를 유지하여야 한다.

② 휴가를 실시함에는 그 담당사무를 사전에 인계하여 업무의 연속성을 유지하여야 한다.

제 89 조 (연차휴가)

연차휴가는 근로기준법 60조에 따른 유급휴가를 적용한다.

- ① 휴가는 직원이 청구한 시기에 주어야 한다. 다만, 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 업무수행에 막대한 지장이 있다고 인정될 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

제 90 조 (연차 사용촉진)

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

제 91 조 (반일휴가)

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

제 92 조 (경조휴가 및 경조금)

- ① 직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 요청에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다.
- ② 다음의 경조사는 유급인 경우 사유 발생일 기준으로 휴가일수를 계산하되 해당 기간 중 공휴일, 근로자의 날 및 토요일이 있는 경우에는 이를 포함하여 계산한다.
- ③ 본 규정에서 정하지 아니한 사항은 [근로기준법]과 그 관계법령이나 근로계약에 정하는 바에 따른다.
 - 1. 경조 휴가 전.후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.
 - 2. 경조금 지급대상 : 3개월 이상 근속한 직원에 한해 지급

구 분	대 상	휴가일수	경조금(원)	증 병
결혼	본인	5일	50,000	청첩장 원본
	자녀	1일	50,000	청첩장 원본 가족관계증명서
출산	배우자 또는 본인		50,000	출생증명서
사망	본인	-	50,000	사망진단서 (또는 부고장) 가족관계증명서
	배우자	5일	50,000	
	부모	5일	50,000	
	배우자의 부모	5일	50,000	
	자녀, 자녀 배우자	3일	50,000	

* 부모/배우자/배우자의 부모 : 탈상은 1일 휴가 (경조금 없음)

* 센터장 재량으로 별도 지급할 수 있음

제 93 조 (출산휴가)

임신중인 직원에 대하여 그 출산의 전후를 통하여 90일의 출산휴가를 주어야 한다. 이 경우 휴가기간의 배정은 출산 후에 최소 45일 이상이 되어야 하며, 90일을 연속으로 사용해야 한다. 이하 관련한 사항은 「근로기준법 제74조」의 정하는 바에 따른다.

제 93 조 (병가)

직원이 개인적인 사고·질병으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 병가를 허가할 수 있으며, 병가는 연간 30일을 초과할 수 없다.

- ① 입원이 필요한 질병이나 상해로 인하여 업무 불능일 때
- ② 전염병에 걸려 그 직원이 출근하는 것이 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때
- ③ 제1항에 따른 병가는 진료담당 의사의 진단서가 첨부한 것만 인정한다.
- ④ 제1항에 따른 직무상 질병·부상외의 병가는 연가를 우선 사용 후 잔여 연가가 없는 때에 허가 할 수 있다.
- ⑤ 병가는 무급으로 지급한다.

제 94 조 (공가)

공가는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 실제로 필요한 기간으로 한다.

- ① 「병역법」그 밖의 다른 법령에 따른 소집·검열·점호 등에 응하거나 동원이나 훈련에 참가할 때

- ② 업무와 관련된 자격증 소지자가 자격관련 의무보수교육에 참가할 때

제 95 조 (육아휴직)

육아휴직기간은 1년 이내로 하며, 육아휴직에 관한 사항은 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」에 준용한다.

- ① 육아휴직을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며 육아휴직 기간에는 그 직원을 해고하지 못한다.
- ② 육아휴직을 신청하고자 하는 직원은 노동부령이 정하는 육아휴직 신청서를 휴직 개시 15일 이전에 센터에 제출하여야 한다.

제 96 조 (특별휴가)

- ① 연가 외에 특별휴가를 센터장이 허가할 수 있다.
- ② 특별휴가 기간 중의 유급휴일 및 휴무일은 그 휴가 일수에 포함한다.

제 15 장 안전과 보건에 관한 사항

제 96 조 (안전, 보건규정 준수)

- ① 센터와 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경 조성 및 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.
- ② 센터는 근무 시 발생하는 사고를 예방하기 위한 기준을 지키고 센터의 안전과 보건에 관한 지침이나 정보를 직원에게 제공한다.
- ③ 직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업장기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.
- ④ 비상사태 발생 시 이용노인이 신속하게 대피할 수 있도록 ‘비상구등’을 설치하고 센터 직원과 이용노인에 대한 안전교육 *소화기 작동요령, 유사시 대피요령 등)을 연 1회 이상 정기적으로 실시하여야한다.
- ⑤ 센터의 화재, 가스폭발 등을 예방하기 위하여 이용노인의 전열기구 사용은 엄격히 제한한다.
- ⑥ 센터직원 상호간 비상연락망 체계를 확립, 유지한다.
- ⑦ 센터는 센터의 각종 안전에 최선의 노력을 기하고 유사시에 필요한 각종 안전 보험 등을 매년 가입한다. (화재보험 등)

제 97 조 (근골격계 질환 예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가

요구되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시하며, 근골격계질환예방을 위해서 연 1회 이상 근골격계증상조사표를 작성하여 별도 관리한다.

- ① 근골격계질환 특성 및 발생요인
- ② 질환별 증상
- ③ 근골격계 질환예방, 관리 등

제 98 조 (성희롱 예방)

센터 직원의 성희롱 등의 처리는 다음과 같다.

- ① 센터는 직장내 성희롱을 예방하고 직원이 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건 조성을 위해 연 1회 이상 성희롱 관련 법령의 요지, 성희롱 예방을 위한 사업주의 방침, 성희롱 피해자의 권리구제 방법과 가해자의 조치 등을 내용으로 성희롱 예방교육을 한다.
- ② 센터의 모든 직원은 남녀고용평등법에서 금지한 직장내 성희롱에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 직장 내 성희롱을 하여 물의를 일으킨 직원에 대하여는 해고 등의 징계 조치를 취할 수 있으며, 성희롱 피해자와 같은 장소에 근무하지 않도록 인사이동을 병행하여 실시한다.

제 99 조 (감염예방) (코로나 지침)

- ① 감염환자 발생 시 센터장은 즉시 관할 장기요양운영센터 및 관할 시 군 구에 발생 사실 통보하고 격리 및 귀가 조치 한다.
 - 1. 감염예방을 위한 면회객 및 방문을 제한 할 수 있다.
 - 2. 직원이 확진 또는 의심되어 격리된 경우, 치료·격리 기간 동안은 출근하지 않도록 조치하고 ‘유급병가’로 처리한다.
- ② 기타 감염에 대한 관리는 기관 감염관리지침을 준수한다.

제 100 조 (재해보상)

센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다. 다만 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제 101 조 (건강진단의 실시시기 등)

- ① 센터는 1년에 1회 이상 정기적으로 직원에 대하여 건강진단(결핵검사 포함)을

실시하여야 한다. 단, 신입 직원의 경우에는 당해연도 채용시 제출한 건강진단으로 정기 건강진단을 갈음할 수 있다.

- ② 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 요양의 권유, 전환배치 일정기간 업무금지 등 건강보호에 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 센터는 본인의 동의 없이 개별 근로자의 건강진단 결과를 공개하여서는 아니된다.
- ④ 기타 사항은 근로기준법 76조에 의거하며, 근로자의 안전과 보건에 관하여는 산업안전보건법에서 정하는 바에 따른다.

제 102 조 (해석 적용)

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

제16장 직장 내 괴롭힘 방지

제 103 조 (직장 내 괴롭힘 행위의 금지)

직장 내 괴롭힘 행위란 사업주, 임원, 직원이 직장에서 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원 등에 게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

제 104 조 (금지되는 직장 내 괴롭힘 행위)

시설에서 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위는 다음과 같다.

- ① 신체에 대하여 폭행하거나 협박하는 행위
- ② 지속·반복적인 욕설이나 폭언
- ③ 다른 직원들 앞이나 온라인상에서 모욕감을 주거나 개인사에 대한 소문을 퍼뜨리는 등 명예를 훼손하는 행위
- ④ 합리적 이유 없이 반복적으로 개인 심부름 등 사적인 용무를 지시하는 행위
- ⑤ 합리적 이유 없이 업무능력이나 성과를 인정하지 않거나 조롱하는 행위
- ⑥ 집단적으로 따돌리거나, 정당한 이유 없이 업무와 관련된 중요한 정보 또는 의사결정과정에서 배제하거나 무시하는 행위
- ⑦ 정당한 이유 없이 상당기간 동안 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 일을 지시하거나 근로계약서 등에 명시되어 있는 업무와 무관한 허드렛일만 시키는 행위
- ⑧ 정당한 이유 없이 상당기간 동안 일을 거의 주지 않는 행위

- ⑨ 그 밖에 업무의 적정범위를 넘어 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

제 105 조 (직장 내 괴롭힘 예방교육)

센터장은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 “직장 내 괴롭힘 예방교육”이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시하여야 하며, 직장 내 괴롭힘 예방교육의 내용은 다음 각 호와 같다.

- ① 직장 내 괴롭힘 행위의 정의
- ② 금지되는 직장 내 괴롭힘 행위
- ③ 직장 내 괴롭힘 상담절차
- ④ 직장 내 괴롭힘 사건처리절차
- ⑤ 직장 내 괴롭힘 피해자 보호를 위한 조치
- ⑥ 직장 내 괴롭힘 행위자에 대한 조치
- ⑦ 그 밖에 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 내용

제 106 조 (직장 내 괴롭힘 예방·대응 조직)

센터장은 직장 내 괴롭힘의 예방·대응 업무를 총괄하여 담당하는 직원(이하 “예방·대응 담당자”라 한다)으로 한다

제 107 조 (사건의 접수)

누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 예방·대응 담당자에게 신고할 수 있고, 신고가 있는 경우 또는 그 밖의 방법으로 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우 사건을 접수 한다.

제 108 조 (사건의 조사)

- ① 센터장은 직장 내 괴롭힘 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시한다.
- ② 조사자 등 조사 과정에 참여한 사람은 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

제 109 조 (피해자의 보호)

- ① 센터장은 직장 내 괴롭힘이 발생하는 경우 즉시 이를 조사하고 피해 직원의 희망에 따라 근무장소 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 취하도록 해야 한다.

- ② 직장 내 괴롭힘 발생사실을 신고하거나 피해를 주장하였음을 이유로 해고 등 불이익 처우를 할 수 없다.

제 110 조 (직장 내 괴롭힘 사실의 확인 및 조치)

센터장은 직장 내 괴롭힘이 인정된 경우 지체 없이 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치를 한다.

제 111 조 (고객의 폭언 등에 대한 조치)

직원이 수급자 또는 보호자로부터 폭언, 폭행 등을 당한 경우 시설은 해당 직원의 업무를 일시적으로 중단 또는 전환하거나 일정시간 휴게시간을 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 고소 및 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 조치 등을 취한다.

제 17 장 이용자 고충처리절차에 관한 사항

제 112 조 (이용자고충처리 목적)

- 가. 수급자 및 가족의 불만 및 직원의 고충을 처리하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.
나. 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.

절 차
고충 처리 수시접수(고충 처리함 운영) ⇒ 고충처리신청서 작성 ⇒ 기관장보고 ⇒ 고충처리위원회 개최 ⇒ 조치 ⇒ 고충처리결과 통보 ⇒ 사후관리

제 113 조 (이용자 및 가족의 불만 및 고충처리위원의 구성)

- 가. 고충처리위원은 센터장, 운영위원 1명, 사회복지사1명, 요양보호사1명 그 외의 전문가가 위원으로 위촉되어 고충처리 업무를 수행한다.
나. 대상자 및 가족의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
다. 불만 및 고충처리 체계는 방법안내→ 접수→ 처리→ 기록 및 보고→ 불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처 순으로 가동되어야 한다.

제 114 조 (이용자 및 가족의 불만 및 고충처리 방법 안내)

- 가. 센터와 계약을 맺기 전 대상자 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할

- 때 불만 및 고충을표현하고, 처리 받을 권리를 안내한다.
- 나. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수 한다.
- 1) 전화
 - 2) 직원 면담
 - 3) 건의함 등
- 다. 대상자로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수궁할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- 라. 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우 해당 직원에게 사실을 알리고, 고충처리 담당자와 공동 해결하도록 한다.

제 115 조 (이용자 및 가족의 불만 및 고충처리 기록 및 보고)

- 가. 불만 및 고충처리 기록대장을 만들어 불만, 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
- 나. 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 시설장에 보고하여야 한다.
- 다. 불만 및 고충처리 담당자는 불만 및 고충처리 대장의 내용을 주기적으로 분석하여 유형 및 추이를 파악한다.
- 라. 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다.

제 18 장 직원 고충처리절차에 관한 사항

제 116 조 (직원의 불만 및 고충처리 체계 운영)

- 가. 직원의 인권, 생활, 근무, 명예 등의 욕구와 관련한 직원의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- 나. 불만 및 고충처리 책임자는 센터장으로 지정하고, 센터장이 연차 및 교육 등으로 부재중일 경우에는 사회복지사가 대신한다.

제 117 조 (직원 고충처리 목적)

- 가. 직원의 불만 및 직원의 고충을 처리하여 근무환경을 개선하고 나아가 센터의 발전을 위한다.
- 나. 불만 및 고충처리 체계는 순차적으로 처리되어야 한다.

절 차

고충 처리 수시접수(고충 처리함 운영) ⇒ 고충처리신청서 작성 ⇒ 기관장 및 실무접수자 보고 ⇒ 고충처리위원회 개최 ⇒ 조치 ⇒ 고충처리결과 통보 ⇒ 사후관리

제 118 조 (직원 고충처리위원의 구성)

- 가. 고충처리위원은 센터장, 운영위원 1명, 사회복지사1명, 요양보호사1명 그 외의 전문가로 이용자 및 가족의 고충처리위원회와 동일하게 구성한다.
- 나. 직원의 불만 및 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.
- 다. 불만 및 고충처리 체계는 방법안내→ 접수→ 처리→ 기록 및 보고→ 불만 및 고충 유형분석을 통한 중장기적 대처 순으로 가동되어야 한다.

제 119 조 (직원의 불만 및 고충처리 방법 안내)

- 가. 센터와 근로 계약을 맺기 전 해당 직원의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리도 함께 안내한다.
- 나. 불만 및 고충 접수는 다음과 같이 다양한 경로를 통해서 접수 한다.
 - 1) 전화 / SMS / 기타 메신저 등
 - 2) 직원 면담
 - 3) 고충처리함 접수 등
- 다. 직원으로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수긍할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- 라. 불만 및 고충의 내용이 특정 수급자 및 함께 근로하는 직원과 관련된 경우 해당 당사자에게 사실을 알리고, 해결하도록 한다.
- 마. 고충처리함 확인 및 처리 기한
 - ① 관리책임자는 고충처리함을 월 2회 확인한다.
 - ② 고충처리는 접수일자로부터 30일 이내로 하되 고충처리함 또는 접수 확인 후 10일 이내 신속히 처리 및 결과 통보를 한다.

제 120 조 (직원의 불만 및 고충처리 기록 및 보고)

- 가. 불만 및 고충처리 기록대장을 만들어 불만, 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.
- 나. 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 실무자의 경우 시설장에 보고하여야 한다.

다. 불만 및 고충처리 담당자는 불만 및 고충처리 대장의 내용을 주기적으로 분석하여 유형 및 추이를 파악한다.

라. 고충 유형분석 결과는 전 직원에게 설명하여 동일한 불만 및 고충의 발생을 예방한다. 단 고충 접수자의 비밀은 반드시 보장한다.

※ **별첨자료: 고충처리지침 · 고충처리대장 · 고충처리청구서**

제 19 장 지역 내 민원인 고충처리절차에 관한 사항

제 121 조 (지역 내 민원인 고충처리 목적)

가. 지역사회의 민원인의 불만 및 고충을 처리하고 개선하기 위한 체계를 운영한다.

나. 해당 체계는 이용자 고충처리와 같이 처리한다.

제 20 장 노인학대 예방 및 대응

제 122 조 (목적)

센터에서 생활하는 노인의 기본적 인권을 규정하고 이를 보장하기 위한 구체적 행동강령을 제시하여 시설 생활노인들이 존엄한 존재로 존경받고 건강하고 안정된 노후 생활을 영위할 수 있도록 하고자 한다.

제 123 조 (노인인권의 정의)

노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리를 말한다.

제 124 조 (노인학대의 정의)

"노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임하는 것을 말한다.(노인복지법 제1조의 2, 제4호)

제 125 조 (기관의 역할과 의무)

- ① 시설 내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견 시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- ② 시설수급자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대하여 노인보호 전문기관으로부터의 상담 및 개입에 협조하여야 한다.
- ③ 시설 내 종사자 및 수급자 대상 노인인권 및 학대예방 교육을 실시하여야 한다.

제 126 조 (인권교육)

모든 종사자는 인권에 관한 교육을 매년 받아야 한다.

부 칙

제 1 조(시행일) 본 규정은 대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터의 지정 신고필증을 교부받은 날부터 시행한다. 단, 법령의 변경으로 운영규정 개정이 필요한 경우에는 센터장이 법령대로 운영하고, 추후 운영위원회의 의결을 거칠 수 있다.

제 2 조(규정의 열람 및 비치) 센터는 운영규정을 센터 내 비치하여 직원들이 자유롭게 열람할 수 있도록 하여야 한다.

제 3 조(기타사항) 본 규정에 수록되지 않은 사항은 근로기준법, 취업규칙 및 관련 법령 및 통상관례에 의한다. 또한 규정에 명시하지 않는 사항은 별도로 직원회의 또는 운영위원회에서 개정하여 실시한다.

개 정 이 력

[illegible]

별첨1.

방문요양 급여비용 및 수급자 부담기준(2026.01.01.)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

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

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

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

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

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

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

고충처리지침

1. 명 칭

『대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터』 고충 처리 지침

2. 목 적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다.

3. 처리 기준

- ① 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 수급자와의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ② 고충처리를 통하여 전체 수급자의 권익을 보장하여야 한다.
- ③ 직원으로 하여금 근무의욕과 사기를 양양시키고 원활하고 능률적인 직무환경을 조성케 하여야 한다.
- ④ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정·신속하게 처리하여야 한다.

4. 고충처리 절차

- ① 장기요양기관과 계약을 맺기 전, 수급자의 경우는 노인 및 가족의 권리 및 책임에 대한 설명을 제공할 때 ‘불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리’를, 직원의 경우는 업무 중 발생하는 고충을 표현하고 처리받을 권리를 안내하고 접수방법 및 처리과정을 알려준다.
- ② 고충접수는 전화, 면담, 서면 등 다양한 경로를 통해 접수한다.
- ③ 고충접수한 센터장(사회복지사)은 접수된 불만 및 고충에 대해 충분히 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 관심을 표하고, 수궁할 만한 처리가 이루어져야 한다.
- ④ 고충처리 과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장해야 한다.
- ⑤ 특정직원과 관련된 경우에는 해당 직원에게 사실을 알리고, 공동 해결을 한다. 다만, 전체 직원에게 공유되어야 할 사항이라고 판단될 때에는 고충자의 동의를 얻어 직원회의 시 전달함으로써 문제해결 및 사전 예방을 꾀할 수 있다.
- ⑥ 고충처리결과 및 조치한 사항을 즉시 민원인에게 통보하고, 센터장에 보고하여야 한다.
- ⑦ 센터는 불만 및 고충접수 및 처리 결과들을 기록하여 보관해야 한다.

고 충 처 리 대 장

접수 번호	접수 일자	접수자	고 충 인		고충인 연락처	고 충 내 용	처리결과	처리 일자	처리자
			성 명	대상자					
25-01				☐ 직원 ☐ 수급자 ☐ 가족 ☐ 기타 _____					
25-02				☐ 직원 ☐ 수급자 ☐ 가족 ☐ 기타 _____					
				☐ 직원 ☐ 수급자 ☐ 가족 ☐ 기타 _____					
				☐ 직원 ☐ 수급자 ☐ 가족 ☐ 기타 _____					
				☐ 직원 ☐ 수급자 ☐ 가족 ☐ 기타 _____					

고충 처리 청구서

고충접수자	성 명	직 위	연락처
	※ 본인이 아닐 경우 관계기입 (서명)		※ 처리결과 통보받을 연락처
공개여부	전체공개 ☐	내용만 공개 ☐	공개하지 않음 ☐
고충내용	1. 고충사항(제목) 2. 고충 발생상황 3. 고충처리요청 내용 4. 기타사항		

위와 같이 고충처리청구서를 제출함.

년 월 일

대교뉴이프 재가복지센터 동두천센터 귀하