
운 영 규 정

2026년



The드림 주간보호센터

목 차

I. 기본 운영 방향

제1장 총 칙	
제2장 사 업	
제3장 이용 대상, 정원 및 모집방법	

II. 서비스 규정

제4장 서비스 이용계약에 관한 사항	
제5장 개인정보보호 지침	
제6장 서비스 제공에 관한 사항	
제7장 서비스 이용료	
제8장 서비스 이용의 해지	
제9장 서비스 제공의 배상책임 및 면책범위	

III. 센터의 운영

제10장 센터의 운영	
제11장 운영위원회	
제12장 운영규정의 개정 방법 및 절차 등에 관한 사항	

IV. 인력관리 규정

제13장 인력채용	
제14장 인력관리 규정에 관한 사항	
제15장 직원에 관한 사항	
제16장 복무규정	
제17장 보수에 관한 사항	
제18장 직원의 복리후생에 관한 사항	

V. 기 타

제19장 안전과 보건에 관한 사항	
제20장 노인학대의 징후와 예방	
제21장 불만 및 고충 처리 절차에 관한 사항	

I. 기본 운영 방향

제1장 총 칙

제1조 (목적)

본 운영 규정은 The드림 주간보호센터의 운영 전반에 관한 사항을 명확히 규정함으로써 센터의 효율적인 운영을 추구하고 「노인장기요양보험법」에 따른 재가 장기 요양 급여 이용자(이하 '대상자'라 한다) 및 소속 직원의 권익 보호, 나아가 지역사회 노인 복지 증진에 그 목적이 있다. 본 사업은 관련 법령에 우선 적용받으며, 세부 사업과 관련하여 이용 규정을 정함으로서 재가 노인복지사업의 효율성을 기하기 위하여 운영 규정을 정한다.

제2조 (명칭)

본 재가노인복지사업자의 명칭은 'The드림 주간보호센터'라고 칭한다.

제3조 (적용 범위)

센터의 운영과 관련하여, 법령과 별도의 규정에서 정한 경우를 제외하고는 본 규정이 정하는 바에 따르며, 센터 소속 직원은 본 운영 규정을 준수하여야 한다. 센터의 운영과 관련한 제 규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법, 노인장기요양보험법(시행령, 시행규칙 포함)의 제 규정과 보건복지부 고시에 따른다.

제2장 사 업

제4조 (사업목적)

본 센터는 노인성 질환으로 생활, 영양, 의료, 정서, 문화적 도움 등이 필요한 대상자들에게 「사회복지사업법」, 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」, 기타 관계 법령에 의거 하여 정신적, 신체적인 각종 질환 등의 예방 및 호전에 필요한 서비스를 제공하여 대상자들의 일상생활을 지원하고, 잔존 능력을 유지/증진 시키는 것을 도모한다. 더불어 지역사회 내의 각종 자원(인적·물적 자원)을 활용하여 건강하고 편안한 노후 생활을 영위할 수 있도록 함을 목적으로 한다.

- ① 법적으로 규정된 교육을 이수한 전문 근로자(요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사 등)가 대상자를 가정에서 본 센터로 모시고 와서, 신체활동 지원, 인지 관리 및 의사소통, 건강 및 간호 관리, 기능회복훈련 등의 서비스를 제공함으로써 대상자 본인의 신체적·정신적 부담을 덜고, 대상자 가족의 부양 부담을 경감시킬 수 있다.
- ② 신체적·정신적 이유로 인해 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 대상자의 건강 유지 및 증진에 기여하고, 궁극적으로 대상자가 독립적으로 안정적이고 건강한 삶을 지속할 수 있게 하는데, 그 목적이 있다.

제5조 (사업 내용)

본 센터는 다음 각 호와 같은 내용으로 사업을 실시한다.

- ① 본 센터는 「노인장기요양보험법」 및 관련 법령에 따라 주야간보호사업(이하 '서비스'라 한다)을 실시 한다.
주야간보호 서비스는 대상자를 가정에서 본 센터로 모시고 와서, 신체활동 지원, 인지 관리 및 의사소통, 건강 및 간호 관리, 기능회복훈련 등의 서비스를 대상자의 기능 상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하는 것이다.
- ② 센터는 서비스 제공 전/후 대상자의 건강 증진 및 독립적인 일상생활에 대하여 대상자 본인과 가족(보호자)을 상대로 각종 상담을 시행한다.
- ③ 대상자에게 도움이 되는 지역 내 인적, 물적 각종 자원을 발굴하고, 관련기관과의 유기적인 연계 활동에 힘쓴다.

제3장 이용 대상, 정원 및 모집방법

제6조 (이용 대상)

서비스 이용 대상자는 다음 각호로 한다.

- ① 일상생활 수행에 지장이 있는 65세 이상 노인 또는 노인성질환을 가진 65세 미만의 자로서 국민건강보험공단 등급 판정위원회로부터 1~5등급 및 인지지원등급 판정을 받은자
- ② 제1항의 등급 판정을 받지 아니하였더라도 일상생활의 독립적인 수행에 지장이 있는 자
- ③ 노인성 질환 또는 노쇠로 인해 심신의 장애가 있는 자
- ④ 일반 질환으로 인해 일시적으로 하루 중 8시간 이상 신체, 인지 및 일상 생활지원이 필요한 자
- ⑤ 기타 주야간보호 서비스가 필요하다고 센터장이 인정한 자

제7조 (이용 정원)

이용 정원은 관계 법령에 따라 정해지며, 본 센터의 이용 정원은 32명 임.

제8조 (모집 방법)

대상자 모집은 다음 각호의 방법으로 실시한다.

- ① 인터넷(인스타, 블로그 등)을 통한 정보제공 및 홍보
- ② 지역사회 내 각종 단체나 모임을 통한 정보제공(지역사회보장협의체 및 개인모임)
- ③ 지역 경로당 방문 등과 같은 노인 밀집 지역 방문 홍보
- ④ 재가 장기요양기관 (지역사회 내 유관기관 등) 과 연계 홍보
- ⑤ 지역 노인요양병원과 노인요양시설과 연계 및 홍보

Ⅱ. 서비스 규정

제4장 서비스 이용계약에 관한 사항

제9조 (이용계약의 목적)

센터와 대상자(또는 보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 본 운영 규정에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제10조 (이용계약체결 절차)

- ① 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 때 대상자의 가족(보호자) 및 친척 등을 포함한 법정 대리인과 계약이 가능하다.
- ② 센터는 대상자의 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인할 수 있다.
- ③ 센터와 대상자는 서비스 개시 전에 다음의 내용이 명시된 장기요양 급여제공계약서(이하 '계약서'라 한다) 2부를 작성하여 서명 혹은 날인하고 센터와 대상자가 각각 보관한다. (계약을 변경하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
 - ㉠ 계약 당사자(서명 포함)
 - ㉡ 계약 일자 및 계약기간
 - ㉢ 장기 요양 급여의 종류, 내용 및 비용
 - ㉣ 비급여 대상 및 대상별 비용
 - ㉤ 서비스 제공 중 사고에 따른 배상책임 관련 내용
 - ㉥ 계약의 해지, 계약 당사자 간의 권리와 의무 등

제11조 (계약기간)

- ① 계약기간은 장기요양인정서에 명시된 기간으로 한다. 다만, 대상자(혹은 보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 기간을 정할 수 있다.
- 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, 체결한 계약서상에 '계약기간 자동 연장'에 대한 규정이 명시되어 있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

제12조 (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 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 발생할 때 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제13조 (대상자의 책임이행)

- ① 대상자(혹은 보호자) 등은 센터의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
- ② 대상자의 신변 또는 계약서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경되었을 때 즉시 센터로 통보하여야 한다.
- ③ 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.
- ④ 대상자(혹은 보호자) 등은 대상자 가정 내 물품에 대한 분실, 파손, 그로 인한 부상 등의 사고를 미리 방지하기 위해 노력해야 하며, 사고 발생시 센터에 책임을 묻지 않는다.

제14조 (신원인수인의 권리 및 의무)

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

- ① 신원인수인의 권리
 - ㉠ 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
 - ㉡ 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
 - ㉢ 센터에서 실시하는 만족도 조사, 방문 상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
- ② 신원인수인의 의무
 - ㉠ 대상자에 대한 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
 - ㉡ 대상자의 월 이용료 등 본인 부담 비용을 부담할 의무
 - ㉢ 대상자의 인적 사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
 - ㉣ 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 때 대리인 선정 의무

제5장 개인정보보호 지침

제15조 (개인정보의 수집 및 처리)

- ① 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보는 수집하지 아니한다. 다만, 정보 주체의 동의가 있거나 수집 대상 개인정보가 명시되어 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 업무를 수행하기 위하여 필요한 범위 안에서 개인정보 파일을 보유할 수 있다. 센터는 보유목적에 따라 처리정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다.
- ③ 대상자의 개인정보의 처리를 행하는 직원이나 직원이었던 자는 직무상 알게 된 개인정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나, 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 안 된다.
- ④ 정보 주체의 동의에 의해 정보를 수집할 경우 사전에 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적 달성 후 처리 방법 및 이의제기 절차 등에 대한 충분한 사전 설명 후 수집한다.

제16조 (기록관리)

- ① 개인정보가 다수 포함된 서비스 제공을 위한 기록은 서비스 제공에 관련된 자가 아닌 제삼자에게 노출되지 않도록 해야 한다.
- ② 대상자의 비밀보장은 매우 중요하므로 기록 관리를 철저히 하고, 기록 시 대상자의 동의를 구하며 대상자가 기록을 보여 달라고 요청하면 보여주어야 한다.

제17조 (정보열람 및 조회 범위)

외부에 대상자의 정보를 반출하거나, 복사하여 전달하지 않는 것이 원칙이다. 사례집단 회의를 위해 복사했다면 회의 종료 후 반드시 회수하고, 다른 곳에서 사례를 사용한다면 그 개인이 누구인지 알아볼 수 있는 정보는 삭제하도록 한다.

제18조 (정보의 외부 유출)

- ① 외부 방문객 등이 사전 동의 없이 사진·비디오 촬영으로 대상자의 초상권 침해할 우려가 있을 때, 직원은 촬영을 저지해야 할 의무가 있으며, 대상자 동의 없이 어떠한 영리 목적의 정보 이용을 금한다.
- ② 센터에서 외부로 유출되는 사진이나 동영상 촬영 시 대상자에게 사용처에 대한 자세한 설명과 함께 동의를 구한다.

제19조 (정보 기록의 보관)

많은 대상자의 개인정보가 포함된 기록을 보관하기 위해서는 관리자를 정하고, 그 관리자는 자물쇠가 있는 일정 장소에 기록을 보관한다. 그리고 업무에 관련된 자가 필요한 기록을 꺼낼 수 있도록 항상 정리 정돈된 상태로 보관하여 관리한다.

제6장 서비스 제공에 관한 사항

제20조 (서비스 제공자의 기본 책무)

- ① 대상자의 안전한 일상생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무(단, 병원 입원 시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)

- ② 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발 서비스의 성실한 제공 의무

제21조 (대상자(혹은 보호자)의 기본 책무)

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 보호자 인적 사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 대상자 및 보호자는 서비스 전 본인(대상자) 의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명하여야 한다. (미 설명된 부분에 대한 사고는 대상자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다)

제22조 (서비스 제공의 기본원칙)

센터에서 서비스를 제공하는 데 다음의 각호의 원칙을 준수한다.

- 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 등에 있어서 대상자 본인의 자기 결정권과 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 서비스계획을 수립하여 급여를 제공한다.
- ⑤ **비밀보장**: 센터는 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 취득한 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, 과도한 서비스 제공 또는 부당 청구를 하여서는 아니 된다.
- ⑧ **관련 법령 및 이용 계약 등 관련 규정의 준수**: 센터는 노인복지법, 노인장기요양보험법 및 관련 규정을 준수하여야 한다.

제23조 (서비스 제공의 절차)

서비스 제공은 아래의 절차에 따라 진행한다.

- ① **신청 접수**: 전화 또는 신청자가 내방 하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기 요양 수급자 여부를 확인한다.
- ② **사전 방문 및 욕구사정**: 센터장(혹은 시설장), 사회복지사 등이 대상자 가정에 서비스 제공 전 방문해 대상자와 관련한 종합적인 상황을 확인하고, 대상자와 보호자의 욕구를 파악한다.
- ③ **서비스 이용계약 체결**: 센터는 대상자 또는 보호자와 서비스 제공(이용) 계약을 체결한다.

- ④ **서비스 제공계획 수립**: 국민건강보험공단이 제공하는 해당 대상자의 개인별장기요양이 용계획서와 제2항에서 파악한 욕구사정을 토대로 서비스 제공계획을 수립한다.
- ⑤ **서비스 제공계획 통보**: 센터는 대상자 또는 보호자에게 수립한 서비스 제공계획의 내용을 알리고, 국민건강보험공단에 계약 내용을 통보한다.
- ⑥ **서비스 제공**: 센터는 서비스 제공계획서 및 대상자(보호자)와의 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스 제공계획을 수립하여 서비스를 제공하며, 제공 후의 대상자 상태를 확인해 기록한다.
- ⑦ **사후관리**: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의 사항을 수시로 접수하여 향후 서비스 제공 과정에 반영한다.

제24조 (제공하는 서비스 내용)

다음 각호의 서비스를 대상자에게 제공한다.

- ① **신체활동지원서비스** : 식사 도움, 배설 관리, 목욕 관리, 구강 관리, 두발 관리, 손·발 톱관리, 세면 관리, 옷 갈아입기, 체위 변경, 이동지원 등
- ② **인지관리 및 의사소통** : 인지기능 악화 예방 활동과 의사소통 도움 및 말벗 격려 등
- ③ **건강 및 간호관리** : 관찰 및 측정, 건강관리, 간호 관리, 응급서비스
- ④ **기능회복훈련** : 신체/인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 일상생활 동작훈련, 물리치료, 작업치료 등

제25조 (의료서비스 등 처리 절차)

- ① 정기 병원 진료 시 처리 절차
 - ㉠ 병원 진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - ㉡ 병원 진료를 위한 가족 또는 보호자와 상담한다.
 - ㉢ 병원 진료에 필요한 대상자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료 의사가 대상자 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
- ② 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리 절차
 - ㉠ 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없으면 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 이때 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
 - ㉡ 병원 진료를 위한 이동 시 혹은 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 때 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담한다.
- ③ 응급상황 발생 시 처리 절차는 다음과 같다.
 - ㉠ 센터 직원이 직무를 수행하는 도중 응급상황 발생 시 해당 직원은 「**응급상황 대응지침**」에 따라 대처하여야 한다.
 - ㉡ 의료적 응급상황 발생 시 해당 직원은 재빨리 상황을 파악하고 119로 신고한 후, '응급상황 유형별 대응 방법(응급상황 대응 지침 참조)'에 따라 응급조치를 취해야 한다. 다만, 응급구조대의 지시 사항이 있으면 먼저 그 지시 사항을 따른다.
 - ㉢ 직원은 응급처치 또는 대상자의 병원 이송 시 응급이송체계에 따라 연락을 취하며

센터는 보호자에게 즉시 상황을 알려야 한다.

④ 전원 조치에 대한 사항

- ㉠ 대상자의 상태 악화 등으로 인해 전문적인 의료서비스가 필요하다고 판단 될 경우 센터장은 대상자 또는 가족과 협의하여 병원 등으로 전원 할 수 있다.
- ㉡ 기타 사유로 대상자나 가족이 다른 기관으로 전원을 원할 때 대상자(보호자)와 협의하여 전원 할 수 있다.

제7장 서비스 이용료

제26조 (서비스 제공 시간)

개인별 장기요양이용 계획서 및 대상자의 기능 상태와 욕구를 반영하여 작성하고, 대상자 (혹은 보호자)의 동의를 받은 서비스 제공계획에 의해 주 6일, 08:00~22:00 내에서 이용하는 것을 원칙으로 하며 부득이한 경우(대상자나 보호자의 특별한 요청) 조정할 수 있다.

제27조 (서비스 이용료)

센터가 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 노인장기 요양보험법, 보건복지부 고시 및 관련 규정에 따른다.

① 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금

㉠ 센터는 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액 × 본인부담률)을 대상 자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 건강보험공단으로 청구하 여 받는다.

㉡ 대상자의 장기요양 등급별 월 한도액과 본인부담률(관련 법령에 따라 결정)은 **[별표1]**에 따른다.

㉢ 재가급여 월 한도액의 적용 기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

㉣ 월 중간에 대상자의 요양 등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용 한다.

㉤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

② 장기요양등급을 받지 못한 대상자의 경우 월 한도액의 예외로 한다. 이때에도 서비스 이용계약을 체결하는 것을 원칙으로 하며, 매월 정해진 금액을 납부해야 한다.

③ 주야간보호서비스의 급여비용 산정기준

㉠ 주야간보호서비스의 급여비용은 서비스 제공 시간을 기준으로 하며, 산정기준은 **[별 표2]**와 같다.

㉡ 주야간보호서비스는 급여 제공을 개시한 시각과 규정에 따라 아래 표와 같이 가산 할 수 있다. 단, 야간, 공휴일 가산이 중복될 때는 중복으로 가산하지 않는다.

* 주야간보호서비스의 서비스 제공 시각 및 특정일 근무에 따른 급여비용 가산

서비스 제공 시간	금액(원)
18시 이후 22시 이전	[별표2] 소정 수가에 20%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	[별표2] 소정 수가에 30%를 가산

제28조 (기타 비용부담액)

- ① 장기요양등급이 없어 전액 본인부담으로 센터와 계약한 대상자는 매월 정해진 금액을 납부하여야 한다.
- ② 병원 이용에 따른 병원비는 대상자 본인 또는 보호자가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
<보호자가 동행하지 못해 대상자의 병원 입원비, 진료비, 약값을 직원(혹은 센터)가 대납한 경우, 보호자는 즉시 지급하거나, 본인부담금 기타 비용으로 청구한 것을 납부한다.>
- ③ 기타 급여 제공 중에 발생하는 비용(대상자 혹은 보호자가 동의한 비용)은 대상자 부담을 원칙으로 한다.

제29조 (본인부담금의 납부)

- ① 센터는 매달 대상자에게 서비스 제공 후 익월 초에 본 규정에 따라 대상자가 납부해야 할 본인부담금을 고지한다.
- ② 대상자 또는 보호자는 매월 **말일 전까지**, 이전 달에 제공받은 서비스에 대한 본인부담금을 납부하여야 한다.
- ③ 본인부담금 납부는 대상자 또는 보호자가 센터의 계좌에 온라인 송금하거나, CMS를 이용하는 것을 기본으로 하며, 2가지 방법이 불가능할 경우 센터에 직접 납부할 수 있다.
- ④ 센터는 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 대상자 또는 보호자에게 발행할 수 있다.

제30조 (서비스 이용료 변경 및 절차)

- ① 다음 각호의 어느 하나에 해당하면 이용료를 변경하는 경우 센터는 대상자 또는 보호자에게 지체 없이 안내해야 한다.
 - ㉠ 대상자의 등급이 변경된 경우
 - ㉡ 장기요양급여비용이 변경된 경우
 - ㉢ 노인장기요양법 시행규칙 제14조의 비급여비용이 변경된 경우
 - ㉣ 대상자의 건강보험 자격이 변경된 경우
 - ㉤ 급여비용이 변경된 경우
- ② 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - ㉦ 대상자의 등급이 변경되었을 경우에는 장기요양 인정서를 제시하여야 한다.
 - ㉧ 장기요양급여비용이 변경되었을 경우에는 변경된 내용을 대상자(또는 보호자)에게 안

내한다.

- ㉔ 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보한다.
- ㉕ 비급여 비용은 운영위원회를 거쳐서 변경한다.

제8장 서비스 이용의 해지

제31조 (계약해지)

- ① 계약 해지는 대상자 본인과 보호자의 의사를 우선으로 한다.
- ② 센터는 다음과 같은 경우에 계약 해지를 결정할 수 있다.
 - ㉑ 전염병 등의 질병으로 인해 직원 및 다른 대상자에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ㉒ 불안 또는 공포 분위기를 조성하여 직원의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ㉓ 지나친 문제행동과 증상으로 직원이 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ㉔ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제32조 (계약해지 절차 및 기한)

본 운영규정 제8장 제31조에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

- ① 대상자 본인 또는 보호자가 계약 종결을 원할 때 수시로 계약 해지할 수 있다.
- ② 본 운영규정 제8장 제31조 2항에 해당하는 대상자의 경우 즉시 해지할 수 있다.
- ③ 대상자 또는 보호자가 특별한 통보 없이 1개월 이상 서비스 이용을 중단할 시에는 자동 계약 해지된다.
- ④ 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다. (연 2회)
- ⑤ 본 조항에 따라 계약 해지 처리된 대상자가 다시 센터와 계약할 때 신규 계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제9장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제33조 (배상책임)

- ① 서비스 제공계획에 따른 서비스 제공 중 전문인의 과실로 인하여 대상자의 신체적 상해를 초래하였을 때 대상자와 보호자는 센터에 손해배상을 청구할 수 있다.
- ② 전문인의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상책임이 있다.
- ③ 센터는 대상자 가족과 긴밀히 협력하여 해결 방안을 모색하고, 센터가 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
- ④ 서비스 제공 시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 센터는 책임을 지지 아니한다.

- ⑤ 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제34조 (면책범위)

- ① 대상자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
- ② 대상자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
- ③ 대상자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
- ④ 대상자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우

제35조 (시설물 사용상 주의)

- ① 센터는 이용자의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전 사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 이용자는 센터내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.
- ③ 센터는 이용자 및 시설을 보호하기 위해서 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 센터는 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물 품 등을 제한 할 수 있다.

Ⅲ. 센터의 운영

제10장 센터의 운영

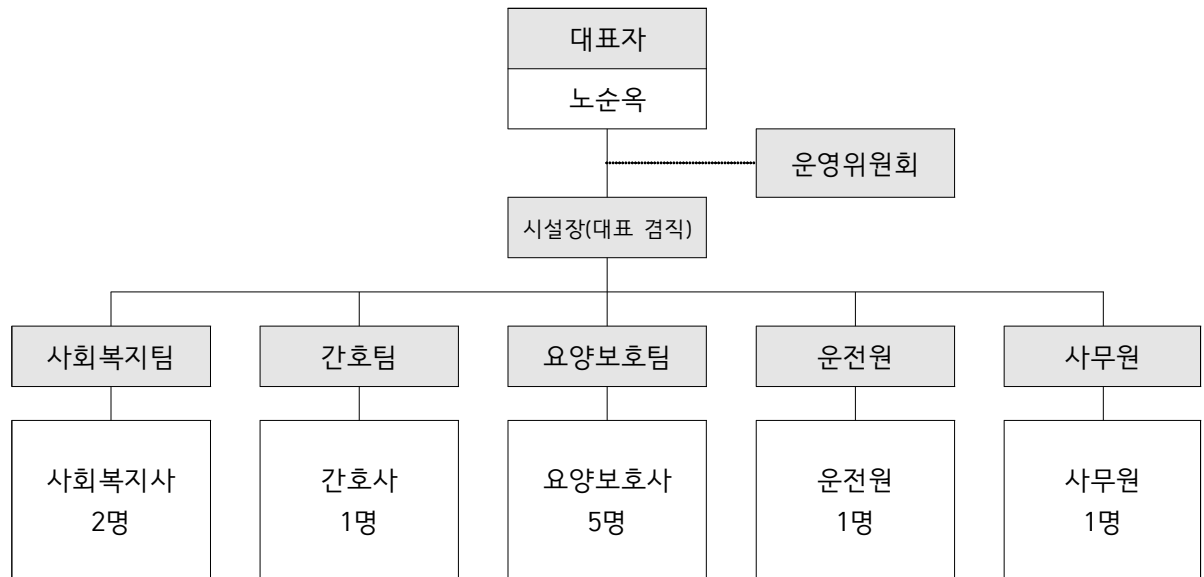
제36조 (기록 및 보존)

서비스 제공 내역, 서비스 계약서 등은 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙 등 관련 규정에 따라 보존해야 한다.

- ① 노인장기요양급여비용 심사 청구서, 청구 명세서
- ② 장기요양 서비스 제공(이용) 계약서
- ③ 급여제공 기록지
- ④ 급여대상자로부터 수납 후 발급한 장기요양급여 비용 명세서
- ⑤ 기타 보존이 필요하다고 인정되는 기록물 등

제37조 (인원과 조직)

- ① 센터는 재가노인복지시설의 최소 인력 기준을 항상 충족해야 한다. 그 조직의 구성은 다음과 같다.



- ② 센터 직원의 정원은 사업의 수행에 맞춰 수시 조정 가능하며, 대상자에게 최상의 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 서비스 제공 인력을 충분히 확보하여야 한다.
- ③ 센터의 조직은 대상자의 이용이 편리하게 조직하되, 관련 법령 및 고시에 정한 바에 따른다.
- ④ 직원의 자격 기준
- ㉠ 직원의 자격 기준은 노인복지법 '재가노인복지시설 시설기준 및 직원배치규정'에 따른다.
 - ㉡ 직원이란 센터 인사 규정의 절차에 따라 정식으로 채용된 자로서 시용기간을 포함하여 정규 근무를 하는 자를 말한다.

제38조 (직종 및 업무의 구분)

센터 소속 직원의 직종 및 직무 구분은 다음과 같다.

① 센터장(시설장)

- 1) 제반 업무 총괄 관리 및 책임
- 2) 운영 방침 및 중요한 계획의 결정 지시 및 관리
- 3) 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐 계획 수립
- 4) 주요 회의 소집 및 주관
- 5) 센터 운영 및 서비스 제공에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행 승인
- 6) 연간 사업(운영)계획 수립 및 예산 편성, 예산집행 지도 및 관리
- 7) 센터 운영에 필요한 제반 회계, 행정업무 총괄
- 8) 대외업무 총괄 - 대외적으로 센터를 대표하고, 각종 외부 문서에 서명
- 9) 지역사회 내 자원개발 및 후원자 관리
- 10) 인력관리 - 상여, 승급, 상벌, 채용의 결정
- 11) 대상자 및 직원의 복리후생 관리

12) 전문상담 등

② 사회복지사

- 1) 대상자 욕구 조사 및 연간 급여제공계획 수립·진행
- 2) 사업 예산의 집행 및 결산
- 3) 정기적인 대상자 상담 및 관리
- 4) 이용 대상자 모집 및 관리
- 5) 자원봉사자 및 사회복지 현장실습생 관리·교육
- 6) 간담회, 직원 직무교육, 사례회의 등 계획수립 및 진행
- 7) 기관 홍보활동 등

③ 요양보호사

- 1) 대상자에 대한 직접적인 서비스 제공
- 2) 제공기록지 작성, 상태변화확인 및 보고
- 3) 응급상황 발생 시 대응 및 보고 등
- 4) 기타 대상자와 관련한 업무 처리 등

④ 간호(조무)사

- 1) 이용 대상자에 대한 간호계획 수립 및 관련 상담·교육
- 2) 간호 서비스(구강보건 포함) 제공
- 3) 대상자의 전체적인 건강관리

⑤ 보조원(운전원), 조리원

- 1) 송영 시와 이동 시 대상자들 안전한 이동 담당과 차량 관리
- 2) 식재료 준비, 주방 관리 및 식사/간식 준비 등

제39조 (보고)

- ① 대상자에게 서비스 제공 중에 발생하는 문제에 관해서는 센터에 즉시 보고하여야 한다.
- ② 각 업무를 수행하는 데, 업무보고서(급여제공기록지) 등을 자세하게 기록하여 상급자에게 결재를 받아야 한다.

제11장 운영위원회

제40조 (목적)

운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 센터 운영의 체계적이고 효율적인 운영 방향을 모색하여 발전을 도모하고, 센터 운영의 민주성, 투명성 제고 및 대상자와 직원의 권익 향상 등이 그 목적이다.

제41조 (구성)

- ① 위원회는 위원장 1인을 포함하여 5인 이상 15인 이내로, 다음의 자격을 가진 자로 구

성한다.

1) 시설장

2) 종사자 대표

3) 대상자 대표

4) 대상자 보호자 대표

5) 지역 주민

6) 기타 재가 노인복지사업 및 주간보호 운영에 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자

② 센터는 위원을 추천하여 지자체에 보고하며 지자체장이 위촉한다.

③ 위원회는 위원장, 부위원장, 위원, 간사로 구성한다.

④ 임명된 운영위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다.

⑤ 보궐위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

제42조 (기능)

위원회는 센터 운영과 관련하여 다음에 명시한 사항을 심의·의결할 수 있다.

① 센터 운영 계획 수립 및 평가에 관한 사항

② 센터 운영 규정의 개정

③ 급여 제공 프로그램의 개발 및 평가에 관한 사항

④ 센터 소속 직원의 근무 환경 개선에 관한 사항

⑤ 지역사회와 센터의 협력에 관한 사항

⑥ 그밖에 센터의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항

제43조 (구성원의 임무)

① 위원장은 호선으로 맡으며 위원회를 대표하고 위원회 전체를 총괄한다.

② 위원장은 회의의 원활한 진행을 위하여 발언권의 부여와 취소, 정회, 위원의 퇴실 등 회의장 내의 제반 조치를 할 수 있다.

③ 부위원장은 회의의 원활한 진행을 위해 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.

④ 부위원장이 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 지명하는 자가 그 직무를 대행한다.

⑤ 위원장, 부위원장 및 각 위원은 위원회에 참석해 센터의 운영 및 운영규정 개폐에 대한 의견을 개진 할 수 있다.

⑥ 위원장은 참석위원 중 1명을 간사로 지정한다. 단, 책임자가 없을 경우 센터 소속 직원을 간사로 지정할 수 있다. 간사는 위원회 회의 진행 및 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제44조 (운영)

① 분기별 1회 이상 정기 회의를 개최한다.

② 재적위원 과반수 이상의 요청이 있을 경우 수시회의를 개최할 수 있다.

- ③ 위원회의 회의는 센터 대상자, 종사자 등에게 공개를 원칙으로 하되, 개인정보보호 등 불가피한 사유 시 위원장이 비공개 결정을 할 수 있다. (비공개 사유는 공개해야 함)

제45조 (관련 서류의 비치)

- ① 센터는 운영위원회의 회의록을 보존하여야 한다.
- ② 센터는 본 회의의 내실을 기하기 위하여 다음 각 호의 서류를 비치하여야 한다.
- ㉠ 제1항의 운영위원회 회의록 (회의 참석자 서명, 회의 결과 반영 기록 등 포함)
 - ㉡ 운영위원 위촉장
 - ㉢ 운영위원회 위원명단
 - ㉣ 내부, 외부 공문

제12장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제46조 (개정 방법 및 절차 등에 관한 사항)

- ① 운영규정 개정은 운영위원회의 심의를 거쳐 다음의 개정 절차에 따라 이루어진다.
- ② 개정절차
- ㉠ 본 운영규정에 따라 구성된 위원은 운영 규정의 개정이 필요하다고 판단할 경우 운영 규정 개정안을 발의할 수 있다.
 - ㉡ 개정안이 발의되면 위원장이 회의를 소집한다.
 - ㉢ 운영 규정의 개정은 운영위원 과반수 이상의 출석 및 출석 위원 과반수 이상의 찬성으로 개정할 수 있다.
 - ㉣ 개정된 운영규정은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

Ⅳ. 인력관리

제13장 인력채용

제47조 (채용원칙)

- ① 직원채용은 공개채용을 원칙으로 한다.
- ② 센터는 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인·임신 또는 병력(病歷) 등에 의한 차등을 두지 않는다.

제48조 (채용절차)

센터는 고용24, 복지넷 등 공공성이 있는 사이트 등을 통해 채용 관련 내용을 15일 이상 공고를 하고, 지원자가 제출한 서류를 심사하여 면접자를 선별하고, 센터장과 관련 직원이 참석한 면접을 거쳐 채용 여부를 결정한다.

제49조 (채용제한사유)

센터는 다음 각호에 해당하는 자를 직원으로 채용할 수 없으며 채용 후라도 즉시 근로계약을 해지할 수 있다.

- ① 피성년후견인 또는 피한정후견인
- ② 병역의무자로서 기피 중인 자
- ③ 이력 사항을 허위로 기재한 자

제50조 (자격기준)

- ① 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사 등 관련 자격증을 취득한 사람이어야 한다. (특정 업무 수행을 위해 센터에서 요구되는 자격증을 취득한 사람이어야 한다.)
- ② 신체적, 정신적으로 건강한 사람이어야 한다.
- ③ 노인 복지 및 노인장기요양사업에 관한 이해와 열의를 가지고 활동할 수 있어야 한다.

제51조 (구비서류)

- ① 입사지원자는 아래 서류를 제출하여야 한다. 다만 필요한 경우 일부 서류를 제출하지 않을 수 있다.
 - ㉠ 이력서, 자기소개서 각 1통
 - ㉡ 자격증 및 면허증(해당자에 한함) 사본 1통
- ② 채용이 확정된 자는 아래 서류를 제출하여야 한다.
 - ㉢ 주민등록등본 1통
 - ㉣ 사진(반명함판 1매)
 - ㉤ 건강검진 결과표
 - ㉥ 기타 센터가 요구하는 서류

제52조 (근로관계의 성립)

- ① 직원으로 채용된 자는 근로계약서에 서명, 날인하여 근로계약을 체결함으로써 근로관계가 성립한다.
- ② 센터는 근로계약 체결 시 직원에게 임금의 구성항목, 계산방법, 지급방법, 소정근로시간, 휴일, 연차유급휴가에 관한 사항 등 근로기준법에서 의한 필요 사항에 대해 서면으로 명확히 제시한다.

제53조 (시용기간)

- ① 센터는 신규로 채용한 직원에게는 사원으로서의 자질 유무 및 적성 여부를 판단하기 위하여 3개월의 시용 기간을 둘 수 있다. 다만, 해당 분야의 유경험자 등은 시용 기간을

단축하거나 시용 기간을 면제할 수 있다.

- ② 졸업예정자를 신규로 채용하는 경우에는 졸업까지 시용 기간으로 한다.
- ③ 시용기간 중 근무 성적이 불량하거나 직원으로서 부적당하다고 인정되는 자에 대해서는 그 시용 기간을 연장하거나 채용을 취소할 수 있다.
- ④ 시용 기간 중의 임금은 따로 정할 수 있다.
- ⑤ 정식직원으로 채용한 사람에 대해서는 시용 기간을 근속연수에 포함한다.

제54조 (계약해지)

센터는 직원에게 다음 각호의 사유가 발생하였을 때 근로계약의 기간에도 불구하고 본 계약을 해지할 수 있다.

- ① 직원의 건강 또는 기타 사유 등으로 담당업무의 수행이 곤란할 때
- ② 직원이 근로계약 조항을 위반하였을 때
- ③ 직무상의 업무에 위반하거나 근무를 태만하였을 때
- ④ 정당한 사유 없이 2일 이상 무단결근할 때
- ⑤ 다른 직원의 질서와 능률을 저해하거나 업무의 수행에 방해할 때
- ⑥ 업무상의 태만 또는 부당한 자기 이익을 취하거나 금품을 수수한 자
- ⑦ 근무시간 중 무단이탈하거나 직무에서 이탈할 때
- ⑧ 센터의 운영, 중요 계획이나 정보를 누설했거나 명예와 신뢰를 떨어뜨린 경우

제55조 (퇴사)

- ① 퇴사는 퇴사자가 원하는 일자보다 30일 전에 사직서를 제출하여야 하고, 결재를 득하면 업무 인수인계를 끝내고 이에 센터장이 인정하였을 때 퇴직할 수 있다.

제14장 인력관리 규정에 관한 사항

제56조 (목적)

본 규정은 센터에서 근무하는 직원의 근로조건 및 복무에 관한 사항을 정함으로써 센터의 발전과 직원의 기본적 생활을 보장, 향상하는 것을 목적으로 한다.

제57조 (적용범위)

- ① 본 규정은 센터의 직원에게만 적용한다.
- ② 직원의 근로조건에 대해서 개별 근로계약서 등 따로 정함이 있는 경우 이외에는 본 규정의 정한 바에 의한다.

제58조 (직원의 정의)

본 규정에서 직원이라함은 본 규정 제13장에 따라 센터에 채용이 된 자를 말한다.

제59조 (신의성실의 원칙)

- ① 센터는 본 규정 및 근로계약서에서 정한 근로조건으로 직원을 근무시킨다.
- ② 직원은 센터의 제 규정을 준수하여 부여된 직무를 성실히 수행한다.
- ③ 직원의 의무
 - ㉠ 직원은 성실과 인내로 대상자를 보호하는데 최선을 다한다.
 - ㉡ 직원은 각자 맡은 업무를 성실히 수행하여 조화로운 센터 운영에 최선의 노력을 다한다.
 - ㉢ 직원은 업무보고서(급여제공기록지등) 등을 작성하여 보고하여야 한다.

제15장 **직원교육에 관한 사항**

제60조 (목적)

센터는 직원의 직무능력을 향상하고, 전문적인 서비스 제공 및 원활한 사업 운영을 위해 다음과 같이 직원 교육을 정기적, 부정기적으로 실시한다.

- ① 센터는 연 1회 이상 직원에게 운영규정교육, 법정 의무교육(노인인권교육 등 포함), 급여제공지침 교육을 실시한다.
- ② 신규 직원의 경우 서비스 제공 전 노인인권보호지침, 응급상황대응지침 등과 실무에 필요한 교육을 받아야 한다.

제61조 (교육내용)

센터는 다음 각 항을 내용으로 하는 직원 교육을 시행한다.

- ① 센터 운영규정
- ② 응급상황 대응지침
- ③ 치매예방 및 관리 지침
- ④ 성폭력 예방 및 대응 지침
- ⑤ 욕창예방 및 관리 지침
- ⑥ 낙상예방 및 관리 지침
- ⑦ 노인인권보호 지침
- ⑧ 종사자 윤리 지침
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호 업무 처리 지침
- ⑪ 감염예방 및 관리 지침
- ⑫ 법정 의무교육
- ⑬ 실무교육(급여 제공 기록지 작성법, 치매에 대한 이해 등)

제62조 (교육계획의 수립)

- ① 센터는 본 운영규정에서 수립한 교육 일정에 따라 교육을 실시한다.
- ② 센터는 수립된 교육계획을 유선 및 문자메시지 발송, 교육계획안 (또는 교육안내문) 게시 등의 방법을 이용하여 알림으로써 전 직원이 참여할 수 있도록 한다.
- ③ 센터 소속 전 직원은 본 운영규정에 명시된 교육을 연 1회 이상 이수하여야 하며, 센터는 연도별로 '**직원 교육 이수 현황표**'를 작성하여 별도 관리 할 수 있다.
- ④ 센터는 교육 일자 및 교육 내용별로 '**직원 교육일지**'를 작성하며, 직원은 교육 참석 시 방명록에 이름과 서명을 남겨야 한다.
- ⑤ 센터는 제3항, 제4항을 토대로 직원의 교육 참석률을 파악하며, 이는 포상을 포함한 직원 인사관리의 근거로 사용될 수 있다.

제63조 (교육일정)

- ① 정기교육은 매년 1월, 7월 시행한다. (상황에 따라 변경할 수 있다.)
- ② 수시(실무)교육은 필요시에 할 수 있으며, 신규 직원 채용 시 서비스 제공 전까지 해당 직원에 대한 교육을 시행한다.
- ③ 안전교육은 분기 1회 필요한 안전교육을 시행한다.
- ④ 법정 의무교육은 연 1회 이상 시행하며, 외부 집체 교육, 동영상 강의 수강, 자체 교육 등으로 할 수 있다.

제16장 복무규정

제1절 총칙

제64조 (복무원칙)

직원은 업무상 지시 명령에 순응하여 업무 능률 향상에 노력함과 아울러 본 규정을 준수하고 서로 협력하여 센터의 질서유지 및 발전에 협력해야 한다.

제65조 (복무 의무)

직원은 신의 성실의 원칙에 입각하여 다음 사항을 준수해야 한다.

- ① 센터의 설립 목적과 사업 목적 달성에 적극 협력할 것
- ② 항상 품위를 지녀 센터의 명예와 신용을 손상하는 행위를 하지 말 것
- ③ 대상자에 대한 정보 또는 센터의 서비스, 프로그램 및 영업에 관한 기밀 사항을 삼자에게 공개하거나 유출하지 아니할 것
- ④ 센터의 허가 없이 근무시간에 업무 이외의 다른 직무를 겸하거나 영리사업에 종사치

말 것

- ⑤ 센터의 허락 없이 근무지를 함부로 이탈하지 말 것
- ⑥ 센터의 시설물을 보호하고 자재, 소모품 기타 물품을 절약하며 개인적 용도로 센터의 물품을 사용하지 말 것
- ⑦ 센터의 청결 및 도난, 화재방지를 비롯한 제반 보호에 적극 노력할 것
- ⑧ 다른 직원의 작업을 방해하거나 센터의 풍기와 질서를 문란 시키는 행위를 하지 말 것
- ⑨ 기타 본 규칙 또는 센터의 정당한 지시에 반하는 행위를 하지 말 것
- ⑩ 업무상 관계되는 자로부터 증여 또는 향응을 받거나 업무와 관련하여 금전대차 행위를 하지 말 것

제66조 (신고)

직원은 주소, 성명, 가족관계 기타 인적 사항에 변동이 있을 때에는 그 사유의 발생일로부터 7일 이내에 센터에 보고해야 한다.

제2절 근로 시간 및 휴게 시간

제67조 (직장 이탈금지의 의무)

직원은 허가 또는 정당한 사유 없이 센터를 이탈하지 못한다.

제68조 (근로시간)

센터는 직원의 채용 당시 근로계약서에 근로 시간을 명시하여 준수케 한다.

- ① 직원의 근무시간은 개인별 업무 및 서비스 제공 시간에 의해 협의하되, 휴식시간을 제외하고 1일 8시간, 1주일 40시간 안의 범위에서 결정한다. 단, 합의에 따라 1주일에 12시간 연장 근로를 할 수 있다.
- ② 센터의 업무 특성상 상기 근무시간 및 휴식 시간 범위 내에서 사정에 따라 근무시간 및 휴식 시간을 변경할 수 있다.

제3절 출근 및 결근

제69조 (출근)

- ① 직원은 근무시간 전에 출근하여 자신의 출근 여부를 확인할 수 있도록 하여야 하며, 정상적인 업무 수행이 될 수 있도록 준비해야 한다.
- ② 직원은 부여된 업무를 하고 근무 장소를 정리 정돈을 한 후에 퇴근한다. 다만, 센터장이 사전 승인하였을 때 대상자 집으로 바로 출근하며, 대상자 집에서 바로 퇴근할 수 있다.

제70조 (결근)

- ① 직원이 질병 또는 기타 사유로 결근했을 때는 센터의 사전 승인을 받아야 한다.
- ② 불가피한 사유로 인해 사전에 승인을 받지 못했을 때는, 유선으로 우선 그 사유를 센터장에게 연락하고 이튿날까지 결근계를 제출하여 승인을 받아야 한다. 다만, 병고로 계속 7일 이상 결근할 때 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
- ③ 승인을 받지 않았을 때는 무단결근으로 간주하며, 무단결근으로 인한 불이익처분에 대해 직원은 이를 감수하여야 한다.

제71조 (지각, 조퇴, 외출)

- ① 직원이 질병 기타 부득이한 사유로 지각, 조퇴 또는 외출하고자 할 때는 소속 상급자에게 그 사유를 보고하고 승인을 받아야 한다.
- ② 승인을 얻지 아니한 경우에는 무단 지각, 조퇴, 외출로 간주한다.

제72조 (물품의 반입, 반출)

직원은 센터 소유 물품을 반출입할 때는 센터장의 사전 승낙을 받아야 한다.

제73조 (공민권 기타 권리행사)

- ① 직원이 근무시간 중에 선거권 기타 공민권을 행사하거나 공익 직무를 집행할 시간을 필요로 할 때에는 사전에 센터의 승인을 받아야 한다.
- ② 센터는 전항의 청구한 시간이 업무상 지장이 있을 때는 권리행사를 방해하지 않는 한도 내에서 그 시간을 조정할 수 있다.

제4절 휴일 및 휴가

제74조 (유급 / 무급 휴일)

- ① 센터는 근로계약서의 소정근로시간에 명시된 1주의 근로 시간을 개근한 직원에 대하여 1일의 주휴일을 부여한다. 단, 1주간의 소정근로시간을 개근하지 아니한 직원에게는 무급휴일로 한다.
- ② 근로자의 날(5월1일)을 유급휴일로 한다.
- ③ 근로일에 해당하는 국가 지정 공휴일은 유급휴일로 한다. 단 근로계약서에 별도의 규정이 있으면 그에 따른다.
- ④ 1, 2, 3항의 유급휴일이 중복되는 경우 하나의 유급휴일로 본다.
- ⑤ 1항의 주휴일에 해당하는 요일은, 직원의 업무 특성상 조정하여 실시할 수 있다.
- ⑥ 1항의 주휴일은 주 15시간 미만(월 60시간 미만)으로 근로하는 직원에게는 적용하지 않는다.

제75조 (휴일 변경 및 휴일근로)

- ① 센터는 업무상 필요한 경우 직원의 동의하에 휴일근로를 명할 수 있으며, 직원은 정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.
- ② 센터의 업무 특성상 또는 기타 부득이한 사유가 있다고 인정될 때는 다른 날로 휴일을 변경할 수 있다.

제76조 (연차유급휴가)

- ① 센터는 근로기준법에 따라 1년간 8할 이상 근로한 직원에게 15일의 연차휴가를 부여한다. 1년 미만의 직원에 대해서는 1개월간 만근하면 1개의 연차휴가를 부여한다.
- ② 주 15시간 미만(월 60시간 미만) 근로하는 직원에게는 1함을 적용하지 않는다.
- ③ 직원은 연차를 반차로 나누어 사용할 수 있으며, 오전 반차일 때 출근 시간은 12시 30분으로 하며 근로 시간 중 30분을 휴식 시간으로 둔다. 오후 반차일 때 출근 시간은 8시로 하며 근로 시간은 8시부터 12시 30분으로 한다.
- ④ 기타 연차유급휴가와 관련되어 본 규정에 명시되지 않은 사항은 관련 법을 따른다.

제77조 (연차유급휴가의 사용)

- ① 직원이 연차유급휴가를 사용하고자 할 때 휴가 예정일 5일 이전까지 휴가 신청서를 작성하여 센터장의 승인을 받아야 한다.
- ② 센터는 직원의 연차유급휴가 사용으로 인해 업무에 차질이 예상되는 경우 그 시기를 변경하거나 일수를 변경하여 휴가를 부여할 수 있다.
- ③ 직원의 연차유급휴가 청구권은 센터의 귀책 사유로 사용하지 못한 경우를 제외하고는 발생할 날로부터 1년간 행사하지 아니한 경우 소멸한다. 연차휴가 이월 사용의 경우 센터와 직원이 연차휴가 이월 사용 동의서를 작성한다.

제77조 (경조휴가)

직원이 다음에 해당하는 경조사가 있는 경우에는 청원에 의하여 경조 휴가를 허가할 수 있다. 휴가 시작일은 사유 발생일부터 3일 이내(공휴일, 근로자의 날 및 토요일 포함)로 하되, 분할하여 사용할 수 없다.

- ① 본인의 결혼 : 5일
- ② 자녀의 결혼·출산 : 1일
- ③ 본인, 배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
- ④ 본인, 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 2일
- ⑤ 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일
- ⑥ 본인, 배우자의 형제, 자매 사망 : 1일
- ⑦ 질병 또는 부상으로 인한 병가 : 연간 30일 이내
 - 경조 휴가 전·후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.

- 경조 휴가는 주휴일(일요일)을 포함한다.
- 경조 휴가는 연차휴가에 삽입하지 아니한다.
- 병가는 입원 또는 진료 진단서를 제출한다.

제17장 보수에 관한 사항

제79조 (임금의 지급형태 및 항목)

- ① 임금의 지급 형태는 별도 정함이 있는 경우를 제외하고는 월급제 또는 시급제로 한다.
- ② 직원에게 지급하는 월 급여의 구성항목은 직원과 계약을 체결한 근로계약서를 따른다.

제80조 (임금 계산 및 지급)

- ① 임금은 매월 1일에 기산하여 말일까지 마감하고 익월 말일에 지급한다. 다만, 지급일이 휴일인 경우에는 그 전일에 지급한다.
- ② 임금은 그 전액을 직접 현금으로 지급하거나 직원이 지정한 은행계좌로 지급한다. 다만, 법령 또는 노사합의에 의해 공제할 수 있도록 한 부분에 대하여는 공제한 후 지급한다.
- ③ 임금산정기간 중에 입사, 복직 또는 퇴직 등과 같이 신분상의 변동이 있는 경우의 임금산정은 월급제 근로자는 월급을 월 통상임금 근로일수로 나누어 실제 근로일수에 따라 일할 계산한다.

제81조 (임금공제)

직원이 결근할 경우에는 시간제 근로자는 무급 처리하고, 월급제 근로자는 월급을 월 통상임금 근로일수로 나누어 실제 근로일수에 따라 일할 계산한다.

제82조 (사직의 예고 불이행 자 등에 대한 처우)

- ① 사직 30일 전 퇴직의预告를 불이행한 직원에 대하여는 책임을 물을 수 있다.
- ② 사전 양해와 업무의 인계.인수도 없이 사직서를 제출 후 무단결근한 자에 대하여는 월급 근로자라 할지라도 결근일에 대한 보수는 지급하지 아니한다.

제83조 (사회보험료)

직원의 고용보험, 산재보험, 건강보험, 장기요양보험, 국민연금 가입은 관련 규정을 준수하되, 직원 부담금은 급여에서 공제하고 지급한다.

제84조 (상여금의 지급)

계속 근로한 기간이 1년 이상으로서 성실히 근무한 직원에 대해 센터의 형편에 따라 상여금을 지급할 수 있다.

제85조 (퇴직금)

- ① 센터는 소정근로시간이 주 15시간 이상 1년 이상 근무한 직원에게 퇴직금을 지급하는 것을 원칙으로 한다.
- ② 퇴직급여의 설정 및 운여에 관한 사항은 “근로자 퇴직급여 보장법”에 따른다.
- ③ 퇴직금은 중간 정산할 수 없으나, “근로자 퇴직급여 보장법”에 따른 중간 정산 사유에 해당이 되면 중간 정산할 수 있다.
- ④ 직원의 퇴직 등 퇴직금을 지급할 사유가 발생한 날부터 14일 이내에 지급하도록 한다. 다만 퇴직연금제도 적립금으로 투자된 운영자산 매각이 단기간에 이루어지지 않는 등 특별한 사정이 있는 경우에는 합의에 따라 지급기일은 연장할 수 있다.

제86조 (취업규칙, 근로계약서)

보수 규정에 포함되지 아니한 세부 사항은 근로계약서, 취업규칙을 따른다.

제87조 (임금의 시효)

본 규정에 따른 임금채권은 3년간 행사하지 아니한 경우에는 시효로 인하여 소멸한다.

제18장 직원의 복리후생에 관한 사항

제88조 (복리후생)

센터는 직원들의 안정된 복무와 사기를 북돋우기 위해 아래와 같이 복리후생 사업을 시행할 수 있다.

- ① 특별수당 지급
- ② 명절(추석, 설)에 선물 혹은 상여금 지급
- ③ 직원 경조사비 혹은 화환
- ④ 직원 업무환경 개선 및 업무 효율성을 위한 각종 기자재 등 구입 지원

제89조 (포상)

다음 각호에 해당하는 자를 포상할 수 있다.

- ① 품행이 단정하고 기능이 우수하여 근무 성적이 타인의 본보기가 된다고 인정되는 경우
- ② 업무상 유익한 발명 개선 또는 제안하여 성과를 올린 경우
- ③ 재해를 미리 방지하고, 비상사태 시 그 조치에 특히 공로가 있는 경우
- ④ 장기근속자로서 그 성실성이 돋보이는 경우
- ⑤ 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있다고 인정되는 경우

제90조 (포상자 결정 및 방법)

직원의 포상 방법은 포상금, 상장, 상품 수여, 유급휴가 등으로 행하며, 공적의 경중에 따라 적용한다.

제91조 (징계)

센터는 다음 각호에 해당하는 자를 징계할 수 있다.

- ① 학력, 경력을 속이거나 부정한 방법으로 입사한 경우
- ② 고의 또는 중대한 과실로 본 규칙을 위반한 경우
- ③ 센터의 물품(재고물품을 포함한다)을 허가 없이 반출하거나 반출하려고 한 경우
- ④ 센터의 공금을 유용, 착복 또는 배임한 경우
- ⑤ 업무상 부정하게 금품 또는 향응을 받았을 경우
- ⑥ 센터의 서비스, 프로그램 및 영업에 관한 기밀 사항을 누설하거나 그로 인하여 센터에 손해를 끼친 경우
- ⑦ 직·간접적으로 센터의 명예 또는 신용을 손상케 하는 행위를 한 경우
- ⑧ 출근성적이 불량하여 월 3회 이상 지각, 조퇴하는 경우
- ⑨ 정당한 사유 없이 3일 이상 무단결근을 계속하거나 월간 통간하여 5일 이상인 경우
- ⑩ 품행이 불량하고 센터내의 풍기 질서를 문란케 한 경우
- ⑪ 고의로 업무능률을 저해하거나 업무수행을 정당한 이유 없이 방해한 경우
- ⑫ 업무상 태만 또는 고의로 센터의 시설, 장비, 기구를 손상케 하거나 재해를 유발케 한 경우
- ⑬ 상사의 정당한 업무명령에 불복한 경우
- ⑭ 불친절 및 업무상 과실로 인하여 사업운영에 지장을 초래한 경우
- ⑮ 성희롱 관련 가해자
- ⑯ 정당한 사유 없이 직원을 선동하여 출근거부, 업무거부, 업무진행의 방해를 하는 등 직장 공동체 질서를 문란케 하여 사업운영에 막대한 지장을 초래한 경우
- ⑰ 허가 없이 센터 내에서 불온 문서의 배포·첨부·게시를 하거나, 정당한 사유 없이 시위, 집회 등에 참여하여 업무에 방해가 된 경우
- ⑱ 기타 전 각호에 준하는 사유가 있을 경우

제92조 (징계의 종류와 구분)

징계는 그 정도와 정상에 따라 다음과 같이 구분하여 행한다.

- ① 견책 : 시말서를 받고, 향후 동일한 비행을 반복할 경우 보다 중한 징계에 처할 것을 서면 경고한다.
- ② 감급 : 1회의 액이 평균임금 1일분의 반액, 총액이 월 임금 총액의 1/10의 범위 내에서 행한다.
- ③ 정직 : 3개월 이내의 기간을 정하여 출근을 정지시킨다. 정직 기간중의 임금은 지급하지 아니한다.
- ④ 징계해고 : 근로관계를 유지할 수 없을 정도로 신뢰가 상실되었을 때 해고한다.

제93조 (재해보상)

센터는 직원의 업무상 부상 또는 질병에 대하여 산업재해보상보험법의 규정에 의한 재해보상을 행한다.

제94조 (업무 외의 재해)

센터는 업무 외의 재해에 대하여 보상책임을 지지 아니한다.

제95조 (남녀고용평등)

센터는 직원의 모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 퇴직, 기타 처우에 있어서 혼인, 임신, 출산, 또는 여성인 것을 이유로 남성과 차별 대우를 하지 않는다.

제96조 (성희롱 예방교육)

직원은 센터에서 1년에 1회 이상 실시하는 성희롱예방교육에 필히 참가하여야 한다. 특별한 사정없이 참가하지 않을 경우에는 징계조치를 할 수 있다.

제97조 (성희롱 가해자에 대한 조치)

- ① 성희롱 가해자에 대하여는 그 정도, 횟수 등을 고려하여 징계하고, 배치전환 등의 조치를 한다.
- ② 직원은 성희롱의 예방을 위하여 말과 언행을 조심해야 하며, 특히 상급자는 부하직원에 대하여 남, 녀의 성별을 조건으로 고용상의 차별이나 불이익 조치를 하여서는 아니 된다.
- ③ 성희롱행위로 센터가 손해를 입은 경우 가해자는 이를 배상할 책임이 있다.

제98조 (성희롱 피해자의 구제절차 및 불이익조치의 금지)

- ① 상사나 동료, 부하직원으로부터 성희롱을 당한 피해자는 즉시 상급자나 센터장에게 이를 유선, 서면, 구두 등으로 보고하여야 한다.
- ② 보고를 받은 상급자나 센터장은 즉시 필요한 조치를 취하며 비밀을 보장한다.
- ③ 성희롱 피해 직원에 대하여는 불이익 조치를 하지 않는다.

제99조 (대상자 등에 의한 성희롱 방지)

- ① 센터는 대상자 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 직원에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 직원이 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력한다.
- ② 센터는 직원이 전항에 따른 피해를 주장하거나 대상자 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하지 않는다.

제100조 (육아휴직)

- ① 센터는 남녀고용평등법에 따라 직원이 그 영유아의 양육을 위하여 휴직을 신청할 때

이를 허용하여야 한다.

- ② 전항 의한 육아휴직 기간은 해당 법령에 따른다.
- ③ 센터는 제1항의 육아휴직을 이유로 해고 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 안 되며, 육아휴직 동안은 당해 직원을 해고하지 못한다.
- ④ 센터는 제1항의 규정에 따른 육아휴직 종료 후에는 휴직 전과 동일한 업무 또는 동등한 수준의 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 한다. 또한 제2항의 육아휴직 기간은 근속기간에 포함한다.
- ⑤ 육아휴직 관련 법령 및 제도의 변화가 있는 경우 이에 따른다.

V. 기 타

제19장 안전과 보건에 관한 사항

제101조 (안전관리와 점검)

- ① 센터는 대상자 및 직원이 사업 운용에 저해되는 요소를 발견하는 즉시 그에 대응한 적절한 조치를 단행하여 위험 요소를 근원적으로 봉쇄하는데 최선을 다 하여야 한다.
- ② 센터장은 안전점검이 주기적으로 요구되는 장소에는 반드시 안전점검대장을 비치하고 책임자로 하여금 주기적으로 점검을 실시하도록 하여야 한다.
- ③ 센터는 직원의 성별, 연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따라 사업장 환경을 개선한다.
 - ㉠ 센터는 직원의 안전과 보건을 위하여 재해예방 및 보건을 위하여 필요한 조치를 마련하여 업무 환경의 개선에 노력한다.
 - ㉡ 센터는 안전과 보건을 위하여 각종 법령 및 제 규정에 정해져 있는 사항 및 관련기관의 지도를 받아야 한다.

제102조 (안전교육)

- ① 센터장은 직원에게 필요에 따라 안전교육을 실시함으로써 안전의식을 고취시켜야 한다.
특히 근무 중에 발생할 수 있는 근골격계 질환 예방과 감염 질환 예방 및 관리에 관한 교육을 1년에 1회 이상 실시하도록 한다. (근골격계 질환 예방 지침, 감염병 예방 및 관리 지침 등 급여제공지침 붙임)
- ② 안전교육의 내용 특히 대상자에 대한 안전교육에 포함시켜야 할 사항은 다음 각 호와 같다.
 - ㉠ 화재에 관한 안전(화재 예방, 위험물 취급요령, 소화기 사용요령 등)

- ㉠ 위험지역 출입 금지(숲속, 물가 등)
- ㉡ 교통안전 (이동 시 교통안전, 차량의 주변 접근 주의 등)
- ㉢ 전열기의 사용주의 등

제103조 (건강관리)

- ① 직원은 매년 정기적으로 건강검진을 받아야 한다. 다만, 사무직 직원의 경우 2년에 1회 실시한다.
- ② 센터는 건강검진 결과 직원에 대하여 보건상 또는 신분상 필요한 경우 일정 기간 휴직 조치 및 전직시킬 수 있으며 직원은 이에 따라야 한다.
- ③ 센터는 직원의 업무상 상해에 대비하여 의무적으로 가입하는 산업재해보상보험 외에, 단체상해보험을 가입한다.

제20장 노인학대의 징후와 예방

제104조 (노인학대)

노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹 행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제105조 (노인학대 신고의무)

노인복지법 제39조의6에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 **노인학대 신고 의무자**이며, 노인복지법 제61조의 2에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료가 부과된다.

제106조 (노인학대의 징후)

- ① 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- ② 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- ③ 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- ④ 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- ⑤ 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- ⑥ 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.

제107조 (노인학대 유형)

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방 임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유 기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

제108조 (노인학대 예방지침)

- ① 학대예방을 위하여 종사자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시한다.
- ② 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 직원들로 하여금 노인학대에 대한 정확한 이해를 갖추게 한다.
- ③ 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
- ④ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
- ⑤ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 해서는 안 되며, 항상 존대어를 사용해야 한다.
- ⑥ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
- ⑦ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

제109조 (노인학대 대응 방안)

- ① 노인학대를 목격하였을시, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.
- ② 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구

노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.

제21장 불만 및 고충 처리 절차에 관한 사항

제110조 (목적)

- ① 대상자 및 보호자들의 불만 및 고충 발생 시 그 내용을 센터 운영에 반영하여 불편을 최소화함으로써 고객 서비스 만족을 극대화한다.
- ② 근무 시 직원들의 어려운 사항이나 건의 사항을 수렴하여 기관 운영 발전에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.
- ③ 친절할 직원에 대한 대상자 및 보호자들의 칭찬을 유도하고, 이를 전 직원에게 전파함으로써 고객 서비스 마인드를 고양한다.

제111조 (불만 및 고충 처리에 관한 절차)

- ① 센터는 고충 처리를 통하여 대상자와 직원의 권익을 보장하고, 원활하고 능률적인 서비스 제공 및 직무 환경을 조성하도록 노력하여야 한다.
- ② 대상자(보호자) 및 직원은 서비스 제공(근무)이나 수혜 중 문제점 및 애로사항, 성희롱 사례 및 기타 고충에 대하여 고충 처리 담당자에게 상담을 요청하거나, **고충상담(신청) 일지**를 작성·제출함으로써 센터에 시정을 요구할 수 있다.
- ③ 고충 처리 담당자는 접수된 사항에 대하여 사실조사를 통한 진위여부를 판단한 후 즉시 센터장에게 보고한다. 센터장은 고충처리위원회를 소집하며, 고충처리위원회에서 처리방안을 결정한다. 고충처리담당자는 불만 및 고충사항을 접수한 대상자(직원)에게 회의 결과에 대하여 7일 이내에 통보한다. 고충처리 담당자는 그 처리과정 및 결과를 기록으로 남겨두어야 한다.

제112조 (불만 및 고충 처리 담당자, 고충처리위원회)

- ① 고충 처리 담당자는 시설장 혹은 사회복지사로 한다.
- ② 불만 및 고충의 접수 방법
 - ㉠ 전화상담 : (시설장)
 - ㉡ 방문상담 : The 드림주간보호센터內
 - ㉢ 우편접수 : 충북 청주시 청원구 율봉로 176번길 19. 4층
 - ㉣ 고충 처리함 : 본 센터 사무실 내
- ③ 고충처리위원회
고충처리위원회는 운영위원회 위원 및 조직과 동일하며, 고충처리 담당자가 조사한 고충에 관한 내용을 보고받아 인용 여부 및 처리 방안을 결정한다.

부 칙

본 운영규정은 2025년 5월 1일부터 시행한다.