
운 영 규 정

2026년

민들레요양원

목 차

- 제 1장 총 칙
- 제 2장 조 직
- 제 3장 이용정원 및 모집방법 등에 관한 사항
- 제 4장 이용계약에 관한 사항
- 제 5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항
- 제 6장 서비스의 내용과 그 비용부담에 관한 내용
- 제 7장 특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스비용에 관한 내용
- 제 8장 의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차
- 제 9장 시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항
- 제10장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위에 관한 사항
- 제11장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
- 제12장 운영위원회의 설치 운영에 관한 사항
- 제13장 교육훈련 및 역량강화
- 제14장 입소자프로그램
- 제15장 급식관리 및 위생관리
- 제16장 이용자 고충처리절차에 관한 사항
- 제17장 직원의견 및 고충처리절차에 관한 사항
- 제18장 지역사회 자원활용 및 교류를 통한 다양한 서비스 제공
- 제19장 인사 채용
- 제20장 종사자 및 운영관리
- 제21장 안전과 보건에 관한사항
- 제22장 시설물 및 안전관리
- 제23장 회계관리
- 제24장 물품관리
- 제25장 후원금 관리
- 제26장 운영충당금 적립금 및 환경개선 준비금에 관한사항
- 제27장 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 내부 관리계획

제 1 장 (총 칙)

제1조 (목적 및 적용규정)

본 규정은 「노인복지법」 제34조 및 「노인장기요양보험법」 제31조 및 「노인복지법 시행규칙」 제22조 제2항 [별표5] “노인의료복지시설의 운영기준에 의한 노인요양공동생활가정 **민들레요양원** (이하“시설”이라 한다)의 운영에 관한 제반사항을 규정함으로써 시설의 운영에 효율적이고 합리적인 사업수행으로 노인복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

제2조 (운영방침)

「노인복지법 시행규칙」 [별표 4, 별표 5], 「노인장기요양보험법 시행규칙」 [별표 1]에서 정한 시설기준, 인력배치기준, 시설운영기준에 따라 운영하며 그목적은 다음과 같다.

- ① 쾌적한 시설환경의 유지.관리
- ② 시설 운영의 투명성 확보 및 지역사회에 대한 공개
- ③ 입소자에 대한 최적의 서비스 제공 및 인권 존중으로 삶의 질 향상
- ④ 지역사회와의 연계성 확대로 공동체 의식 함양
- ⑤ 노후의 행복한 삶을 영위하기 위한 권리 향상

제3조 (위치 및 업무)

본 시설은 “서울시 금천구 독산로 217 4층 (독산동)”에 위치하며 다음 각호의 노인요양사업을 수행한다.

- ① 치매, 중풍 등 중증 노인성 질환으로 요양을 필요로 하는 노인을 입소시켜 노인장기요양보험의 보험료와 입소자의 자부담으로 급식 및 요양 기타 일상생활의 편의를 제공한다.
- ② 입소자의 건강유지, 여가선용 등 노인복지증진에 관한 상담 및 지도를 실시한다.

제4조 (사업내용)

시설은 노인복지법 및 노인장기요양보험법 등에 따라 다음 각호의 사업을 내용으로 입소자의 일상 생활에 필요한 서비스를 제공한다.

1. 입소자의 독립생활 능력을 유지, 강화하여 일상생활을 하실 수 있도록 조력한다.
2. 노인성 질환의 심화를 지연시키고 지역 사회에서 보호를 받으며 생활할 수 있게 지원한다.
3. 재활 및 인지 지원 서비스를 제공하여 입소자의 신체적, 정신적, 사회적 기능을 회복하도록 한다.
4. 입소자를 쾌적한 환경에서 각종 전문적 프로그램과 상호교류를 통해 삶의 활력을 증진 시킨다.

제5조 (적용범위)

- ① 이 운영규정은 사업의 원활한 수행을 위하여 이 시설에 종사하고 있는 모든 직원 또는 수급자 및 수급자보호자에게 적용한다.
- ② 이 운영규정은 사회복지사업법, 동법 시행령과 동법 시행규칙등 사회복지 관계법령 사항에 대하여 적용된다. 단, 본 규정에 정하지 아니한 사항은 통상적인 사회관례에 준한다.

제6조 (규정의 준용 및 준수의무)

이 규정에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 사회복지 사업법, 노인복지법, 노인 장기요양 보험법, 사회복지법인 및 사회복지시설 재무.회계규칙(이하 “사회복지 관계법령”이라 한다) 등을 준용한다. 본 시

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

제 2 장 [조 직]

제7조 (기구 및 조직)

시설의 기구 및 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 보건복지부의 노인복지사업안내, 장기 요양보험법에서 정하는 바에 따른다. 단, 조직 및 직제는 시설특성사업에 따라 정한다.

제8조 (직원의 자격기준 및 정원)

- ① 직원의 자격기준은 보건복지부 노인보건복지사업 안내규정 및 장기요양보험제도에 따른다.
- ② 시설 직원의 정원은 보건복지부 노인보건복지사업 안내규정 및 장기요양보험제도에 따른다. 다만, 원장이 필요할 경우 예산의 범위 내에서 총원할 수 있다.

제9조 (업무분장)

- ① 시설에는 보건복지부의 직원운영규정에 의한 직원을 두어야 한다.
- ② 시설장은 직원별로 [별표1]과 같이 업무분장을 정하여 모든 업무를 조직표 및 업무 분장표에 의해 분담하도록 한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 시설장 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 업무를 조정 할 수 있다. [별표1]

직종	직종의 구분
대표 (총괄책임자)	시설 총괄 관리
시설장	① 입소자에게 건강 유지, 여가선용 등 노인의 복지 제공계획을 수립하고, 복지 증진에 관한 상담 지도 ② 입소자 및 시설운영과 관련한 전체 사무 · 행정
간호조무사	입소자의 병력사항, 건강수준, 의약, 응급상황 등의 관리 및 간호서비스 일체
요양보호사	① 시설급여 장기요양급여서비스 제공 ② 시설생활환경, 위생, 청결, 급여제공의 기록 · 관리

제10조 (위임 사항)

- ① 시설의 위임전결 규정 사항에 관하여는 별도의 규정이 따로 정한 사항을 제외하고는 시설장의 권한에 속하는 업무 중 중요도에 따라 사회복지사에게 위임하여 업무를 합리적으로 배분함으로써 신속 정확하고 효율적인 업무를 처리함으로서 권한과 책임을 명백하게 한다.
- ② 본 시설에서는 위임전결사항에 대한 세부내용은 필요시 별도의 규정을 둔다.

제11조 (직원회의)

본원의 업무 및 정책에 관한 의견을 수렴하기 위하여 월1회 직원회의를 실시하며 그 종류와 내용은 별도로 정한다.

제 3 장 [입소정원 및 모집방법 등에 관한사항]

제12조 (입소정원 및 모집방법)

- ① **민들레요양원**의 입소정원은 **9명**을 정원으로 한다.
- ② 입소대상은 아래 규정에 해당하는 자로 한다.
 1. 일상생활 수행능력에 지장이 있는 자로 장기요양등급이 1등급 또는 2등급인자와 3등급부터 5등급까지인 자는 등급판정위원회로부터 시설급여가 필요한것으로 인정받은 자
 2. 노인복지법 제28조의 규정에 의하여 시장.군수가 보호서비스가 필요하다고 입소를 요청한 자
 3. 노인성질환 또는 노쇠로 인해 일시적인 일상생활 서비스가 필요한 자
 4. 독거노인으로서 일상생활 서비스가 필요한 자
 5. 기타 시설장이 요양보호의 서비스가 필요하다고 인정한 자
- ③ 대표자(또는 시설장)은 수급자의 원활한 모집을 통하여 정상적 시설운영이 이루어질 수 있도록 다음과 같은 노력을 다하여야한다.
 1. 시설의 홈페이지나 장기요양기관 홈페이지 관리를 통하여 수급자를 확보한다.
 2. 지역사회의 유관기관, 사회복지전문요원, 재가복지시설, 경로당, 지역단체의 모임, 지역단위 경로 행사, 대상자별 개별접촉 등을 통해 확보한다.

제13조 (입소기간)

노인장기요양보험 대상자의 경우 계약기간은 별도의 희망기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 장기요양등급의 변동이 발생시 계약변동 사항에 대해 입소자 및 보호자에게 재고지 및 확인을 하고 서명 또는 이에 준하는 증명을 하는 것으로 갈음한다.

제 4 장 [이용계약에 관한사항]

제14조 (이용계약목적)

1. 시설과 이용자(입소자), 그리고 보호자가 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 “장기요양급여 제공계약”(이하 ‘계약’이라 한다)을 체결한다.
3. 계약서를 2부 작성하여 1부는 수급자에게 제공하고, 1부는 시설이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 계약에는 다음 내용이 포함한다.
 - 가. 계약 당사자
 - 나. 계약기간
 - 다. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 - 라. 비급여대상 및 항목별 비용

4. 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.
5. 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기 요양 인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인한다.

제15조 (계약기간)

1. 계약기간은 별도의 계약기간을 정하지 않는 경우 인정서의 유효기간으로 하며, 이용자나 보호자간 협의에 따라 계약기간을 달리 할 수 있다.
2. 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며, 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 해야 한다.
3. 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인후 재계약 없이 즉시 이용료 계산에 반영한다.
 - 가. 장기요양 인정등급 변경 시
 - 나. 감경에 의한 본인부담금 변경 시
4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용 이 변경되어 원장이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약내용이 변경된 것으로 본다.
5. 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약 당사자의 협의에 의하여 결정할 수 있다.

제16조 (서비스제공자의 의무)

서비스제공자와 서비스이용자(입소자) 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 입소자의 안전한 시설생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무 (단, 병·의원 입원시는 간호, 간병을 제공하지 않는다)
2. 입소자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
3. 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사제공 및 생활상담, 조언 및 생활편익 제공 의무
5. 건물 및 부대시설의 청결 및 유지관리 의무
6. 기타 입소자의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

제17조 (입소자의 의무)

1. 월 이용료 납부 의무
2. 시설의 건전한 생활분위기 조성 의무
3. 시설내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무
4. 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
5. 각종 프로그램의 참석 의무
6. 기타 시설 규칙 이행 의무

제18조 (보호자의 의무)

1. 입소자에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
2. 입소자의 월 이용료 등 입소비용 부담 의무
3. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
5. 입소자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 책임의무

제19조 (입소자의 권리)

1. 개개인의 사생활은 존중되고 보호받고 비밀을 보장받을 권리
2. 종교와 문화 활동의 자유를 가질 권리
3. 모든 입소자들이 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
4. 입소자의 간호와 재활서비스가 보장되며 그 치료에 대해 알 권리
5. 입소자는 직원들로부터 부당한 대우를 받지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리
6. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
7. 입소자들이 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
8. 본 시설에서 생활 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리

제20조 (신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무)

신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무는 다음과 같다.

1. 입소자에 관한 건강 병적상태 등의 필요한 자료를 제공할 의무
2. 본인부담금 및 비급여 항목 등을 포함한 월 이용 비용부담에 관한 의무
3. 인적사항 등의 정보 변경 시 즉시 통보할 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
5. 입소자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무
6. 입소자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

제21조 (신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리)

신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리는 다음과 같다.

1. 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 입소자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리
2. 입소자의 생활공간 환경에 관한 안전성을 요구할 수 있는 권리
3. 입소자의 생활공간을 개방하여 확인할 수 있는 권리
4. 입소자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
5. 입소자가 청결한 건물 및 부대기관을 이용할 수 있도록 요구할 수 있는 권리
6. 보호자회의에 참석하여 기관운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등의 정보를 공유하고, 건의사항 등을 요구할 수 있는 권리
7. 입소자의 급여계획에 관한 알 권리
8. 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 입소자의 퇴소, 전원을 할 수 있는 권리
9. 표준약관에 따른 입소자 면회 및 외박, 외출에 관한 권리
10. 입소자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리

11. 입소자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고있는지 참관할 권리
12. 입소자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

제22조 (계약의 해제)

- ① 이용자나 보호자가 급여계약을 해지하고자 하거나, 그 계약만료 전에 계약을 해지하고자 하는 경우에는 사전에 통보하여야 한다. (부득이한 사정이 있는 경우는 예외로 할 수 있다.)
- ② 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 입소자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.
 1. 입소자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 2. 입소자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 4. 시설 내에서 시설규칙이나 시설관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설운영 또는 타 입소자의 생활에 지장을 줄 때
 5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 타 입소자의 생활에 막대한 지장을 줄 때
 6. 이용계약서에 허위 사항이 발견되었을 경우
 7. 다른 이용자의 인권과 안전에 매우 위협이 될 때
 8. 이용자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 경우
 9. 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우
 10. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 5 장 [이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한사항]

제23조 (이용료 및 입소보증금)

1. 이용자가 부담하여야 할 이용료는 「노인장기요양보험법」에 따른 본인 부담금과 같은 법 시행 규칙의 비급여항목으로 하며, 비급여항목은 원장이 정한다.
2. 이용자나 보호자가 개별적으로 요구하는 물품이나 용역을 제공하는 경우 그 비용은 이용자나 보호자가 부담한다.
3. 이용료는 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따라 산정한다.
4. 이용자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 기관의 내부에 게시하여 안내한다.
5. 이용자가 부담하여야 할 급여와 비급여 이외의 **입소보증금**은 수납하지 아니한다.
월 이용료 및 기타 비용부담액은 아래 표와 같이한다.

구분		1등급	2등급	3등급
요양급여		74,590원	69,210원	63,800원
비급여	상급침실 이용료	-		
	식재료비(1식)	4,200원		
	간식비(1회)	1,500원		
	이/미용료 등	-		

<(안내) 수급자 자격별 본인 일부부담 비율>

구분	시설급여
일반	20%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자) 저소득층(본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	10%

제24조 (본인 일부 부담금)

- ① 재가 및 시설 급여비용은 다음 각 호와 같이 수급자가 부담한다. 다만, 수급자 중 (국민기초생활 보장법)에 따른 수급권자는 그러하지 아니하다.
 1. 재가급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 15
 2. 시설급여 : 당해 장기요양급여비용의 100분의 20
- ② 비급여 항목 세부기준
 1. 기본원칙
 - 비급여 항목은 식사 재료비, 상급침실 이용에 따른 추가 비용, 이·미용이며, 그밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음.
 - 해당 비용은 원칙적으로 해당 용역을 제공하기 위한 실제 소요비용(실비)만을 산정해야 하며, 별도의 이윤 부가 불가
 2. 세부기준
 - 가. 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임
 - 나. 상급침실 이용료
 - 1인실 또는 2인실 사용하는 경우 일반실에 비해 추가적으로 소요되는 비용에 대해 수납
 - 상급침실은 ㉠ 반드시 고정된 벽으로 다른 공간과 구분되어 있고(파티션, 커튼 등은 불가)
 - ㉡ 독립된 출입문을 갖추며 ㉢ 노인 복지법 시설, 설비 기준에 의거한 1인당 면적기준(개정법 6.6)을 충족하여야 함
 - 다. 이·미용비
 - 수급자 희망에 의해 이미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설 종사자, 자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가
 3. 비급여 항목 외 실비 수납기준
 수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가 비용을 수납하지 못함.

제25조 (이용료 변경 및 절차)

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 - 가. 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 - 나. 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 - 다. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 고시한 장기요양급여비용이 변경되었을 때

- 라. 「노인장기요양보험법 시행규칙」의 비급여비용을 변경 할 때
- 2. 급여비용 변경절차는 다음과 같다.
 - 가. 장기요양등급이 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.
 - 나. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
 - 다. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여 비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용 한다.
 - 라. 비급여비용은 변경 적용할 전월까지 입소자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.
 - 마. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

제26조 (이용료 납부)

- 1. 수납 방법
 - 가. 본인부담금 수입 담당자 지정 : 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」 제22조에 따른 수입원
 - 나. 예금계좌 입금, 자동이체, 카드 단말기 등을 통한 수납
 - 다. 부득이 현금으로 수납한 경우는 다음 날 근무시간 내에 시설 예금계좌에 입금
- 2. 납부 안내(서비스 제공 후 **익월 10일**)
 - 가. **매월 말일**까지 본인일부부담금을 시설 예금계좌에 납부하도록 안내문 발송
 - 나. 이메일, 문자, 시설밴드 등 SNS 활용한 안내
 - 다. 매년 보건복지부 고시 개정 시 급여비용 변경 내용 보호자에게 안내
- 3. 납부 결과 통보
 - 가. 입소자별 본인부담금 수납대장 비치 관리
 - 나. 본인부담금 납부확인서 발급
 - 장기요양급여비용 명세서 매월 보호자에게 발송
 - 장기요양급여비용 납부확인서

제27조 (이용료(본인부담금) 미납금 관리)

- 1. 미납자에 대한 납부촉구 안내 : 문서, SNS 등 활용
- 2. 장기 또는 고액 체납자 조치
 - 가. 1회 미납 시 보호자 상담을 통한 구두 또는 전화를 통한 고지
 - 나. 2회 미납 시 서면과 문자 등을 이용한 납부 안내 고지
 - 다. 3회 미납 시 「우편법 시행규칙」 제25조제1항제4호 가목 및 다목에 따라 내용증명 및 배달 증명의 방법으로 고지
 - 라. 구두, 전화 통화, 문자 발송 등으로 촉구한 경우 입증자료로 확보

제28조 (이용료 반환)

시설은 입소자가 퇴소할 경우 월 퇴소당일을 제외하고 남은 일수만큼 일할계산하여 10일 이내에 반환금을 수취인에게 환불하여야 한다.

제 6 장 (서비스의 내용과 그 비용부담에 관한내용)

제29조 (급여 일반 원칙)

- ① 시설급여는 수급자를 장기요양기관에 장기간 보호하면서 제공하는 신체활동 지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 포함하여 급여를 제공한다.
- ② 본 시설은 노인복지법 시행규칙에 따라 수급자의 입소시 심신상태, 가족의 희망사항 등을 파악하여 장기요양급여제공계획을 수립하고 수급자 및 그 가족의 동의를 받도록 한다.
- ③ 시설에서는 급여제공과정에서 수급자를 격리하거나 억제대 등을 사용하여 묶는등 신체를 제한하여서는 아니 된다. 다만, 수급자 또는 장기요양기관 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높은 경우에 한해, 수급자 본인의 치료 또는 보호를 도모하는 목적으로 신체적 제한이 행해져야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 수급자 본인이나 그 가족에게 이 사실을 통지하여 동의를 받고, 수급자의 심신상태, 신체적 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 가할 수밖에 없는 사유 등을 자세히 기재·관리한다.

제30조 (서비스 제공 및 프로그램)

- ① 본 시설에서는 수급자를 장기요양기관에 장기간 보호하면서 제공하는 신체활동 지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련등을 포함하여 「노인복지법시행규칙」에 따라 서비스를 제공한다.
- ② 「노인복지법시행규칙」에 따라 제공되는 서비스 및 프로그램은 다음과 같다.
 1. 일상보호 서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 몸단장, 머리감기, 옷갈아입히기, 목욕 도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 치매문제 행동대처 등
 2. 보건·의료서비스 (촉탁의 협약, 수급자 투약관리 등 적절한 보건, 의료서비스 제공)
 3. 사회적응 서비스
 4. 가족연계 및 지역복지 서비스
 5. 일상생활지원 관련 서비스
 6. 신체·인지기능 유지 및 향상, 여가지원을 위해 프로그램을 제공하고, 심리·정서적 안정을 위해 정기적으로 상담을 실시
 7. 수급자의 낙상 및 욕창 등을 예방하고 시설 내 안전사고를 방지할 수 있도록 노력하며, 화재발생 등 응급상황에 신속히 대처하기 위한 매뉴얼을 구비하고 정기적인 직원교육 실시
 8. 수급자의 감염병 예방 및 확산을 막기 위하여 식품 등에 대한 위생관리 및 소독관리를 적극적으로 수행
- ③ 시설에서 제공되는 서비스 및 프로그램 이외에 어르신이나 보호자가 요청하여 실시되는 서비스 및 프로그램에 대해서는 소정의 비용이 산정될 수 있으며, 실시전 시설과 입소자 또는 보호자가 협의·조정할 수 있다.

제 7 장 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 그 서비스비용에 관한내용)

제31조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우 서비스 기준)

특별한 보호를 필요로 하는 경우에는 서비스 기준과 비용에 관한 사항은 다음과 각 호와 같다.

① 입소자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준

1. 아래 해당하는 내용의 경우 보호를 위한 특별서비스를 제공할 수 있다.

가. 다른 이용자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 수 있는 경우

나. 대체 할만한 장기요양서비스 제공 방법이 없거나, 증상완화를 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우

2. 긴급하거나 불가피한 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 입소자의 신체적, 정신적 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 입소자와 그 가족에게 그 사실을 알린다.

3. 보호를 위한 특별서비스 내용이라 함은 신체적 제한을 의미하며, 신체적 제한에 포함되는 내용은 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 경관튜브 제거위험 방지를 위한 신체 일부의 구속, 욕창예방 및 치료를 위한 체위변경에 따른 신체일부의 구속 등 직접적인 보호와 관련된 서비스 내용이다.

4. 다인용 침실을 이용하는 도중에 과잉 또는 부적절한 행동으로 다른 입소자에게 피해가 예상될 경우 독신용 침실사용을 본인 또는 가족을 통해 권고할 수 있으며, 이때 발생하는 차액은 본인 또는 가족이 부담한다. (이실 할 경우 가족에게 사유내용을 설명하고 상급침실 이용료 지급에 대한 동의를 얻는다)

② 집중관찰 및 전문의료 활동에 관한 특별서비스 기준

1. 상태변화를 위한 집중관찰과 집중의료처치를 위하여 별도의 공간이나 특별침실로 옮겨 전문의 료서비스(산소공급, 석션 등)를 제공할 수 있다.

2. 호스피스 케어와 관련하여 격리가 필요한 경우 별도의 공간 또는 특별침실로 이동하여 편안한 환경 및 호스피스 케어서비스를 제공할 수 있다.

3. 특별서비스 제공을 위하여 상급침실로 이동할 경우 사전 본인이나 가족에게 이실에 대한 사유를 설명하고 상급 침실이용료 지급에 대한 동의를 얻는다.

4. 기타 개별적인 집중케어를 위한 특별의료 소모품에 관해서는 본인이나 가족이 부담한다.

제 8 장 (의료를 필요로 하는 경우 그 구체적인 처리절차)

제32조 (의료를 필요로 하는 경우 서비스 처리절차)

의료를 필요로 하는 경우 처리절차는 다음 각 호와 같다.

① 간호(조무)사의 활동사항

1. 간호(조무)사는 매일 입소어르신의 건강상태를 점검하고 건강관리기록부를 작성하여 보관한다.

2. 입소자의 건강상태에 따라 복용약물, 체중, 혈압, 체온, 혈당 등 입소자의 건강관리에 필요한 정보를 기록하여 방문의사가 입소자의 건강상태를 평가하는데 도움이 되도록 적극 협력하여야 한다.

3. 간호(조무)사는 입소어르신의 건강관리를 위해 의사의 조치사항을 수행하도록 한다.

4. 간호(조무)사는 어르신 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우 상황에 따라 협약의료기관의 의사와 상담을 실시하여 조치사항을 수행하도록 한다.

② 협약 의료기관의 진료에 관한 사항

1. 협약 의료기관의 계약의사는 2주에 1회 이상 방문하여 입소어르신의 건강상태를 확인한다.

2. 의사의 건강상태 점검결과에 따라 적절한 조치(직접적인 의료행위 및 처방전 발급 등)를 취한다.
3. 협약의료기관의 의사는 입소자의 건강상태에 관해 상시적으로 의료상담을 실시하며 필요에 따라 적절한 조치를 취할 수 있다.
4. 협약의료기관의 의사가 요양원을 방문하여 진료 후 처방에 따른 본인부담의 치료비는 시설 이용료 외에 본인 또는 가족이 부담한다.

③ 병원진료에 관한 사항

1. 입소자의 상태변화 및 응급상황이 발생하였을 경우, 그 밖에 병원진료가 필요하다고 판단 될 경우 가족 또는 보호자와 상담 후 병원진료를 받을 수 있도록 협조한다.
2. 정기 병원진료 시 처리절차
 - 가. 병원진료 수일 전에 가족 또는 보호자에게 정기진료에 관해 미리 알려 진료에 협조한다.
 - 나. 병원진료를 위한 가족 또는 보호자의 내원 상담을 실시한다.
 - 다. 병원진료에 필요한 입소자의 근황과 진료에 필요한 각종 관찰기록을 가족 또는 보호자에게 제공하여 정기진료 시 진료의사가 어르신 상태를 파악할 수 있도록 협조한다.
3. 응급상황에 따른 병원진료 의뢰 시 처리절차
 - 가. 응급상황 발생 시 시설장은 이용자를 먼저 의료기관으로 이송하고 가족 및 보호자에게 연락한다.
 - 나. 병원진료에 따른 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없을 경우 요양원 직원이 병원까지 동행할 수 있으며, 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 어르신을 인계한 후 귀원 한다.
4. 외래병원 또는 의원 방문 진료 시 처리절차
 - 가. 가벼운 질병 등(내과, 이비인후과 등)으로 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 부득이 동행할 수 없을 경우 직원이 동행하여 보호자의 역할을 대신할 수 있다. 발생하는 진료비의 본인부담금은 가족이나 보호자가 부담한다.
 - 나. 입소어르신의 병원진료(정기, 수시)시 가족이나 보호자가 함께 동행을 원칙으로 한다.
 - 다. 병원진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 병원 등을 이용할 경우 이동에 따른 차량 이용료는 본인 또는 가족이 별도로 부담 할수있다.

④ 전원조치에 대한 사항

1. 질환의 증상 악화로 인해 전문적인 의료서비스나 케어서비스가 필요하다고 판단될 경우 시설장은 본인 또는 가족과 협의하여 전원조치 할 수 있다.
2. 기타 사유로 본인이나 가족이 전원을 원할 경우 시설장과 협의하여 전원 할 수 있다.

제 9 장 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

제33조 (시설물 사용상의 주의사항 등에 관한사항)

- ① 시설은 입소자의 생명, 신체 및 재산의위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
- ② 입소자는 시설 내에서 흥기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없으며, 위험성이 높은 물건은 직원의 관리하에 사용할 수 있다.

- ③ 시설을 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 입소자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회대상자 및 반입물품 등을 제한할 수 있다.
- ⑤ 입소자는 시설이 제공하는 시설물에 대하여 그 본래의 용도로 사용해야 하며, 파손 또는 멸실에 대하여는 입소자 또는 보호자가 원상회복하여야 한다. 이때 원상회복이 곤란한 경우 시설이 산출하여 제시하는 비용을 납부하여야 한다.
- ⑥ 시설이 제공한 시설물 외에 개인적인 시설물이나 장비가 필요한 경우 사전에 협의하여야 하며, 추가사용 시 발생하는 비용에 관해서는 입소자 또는 보호자가 부담한다.

제 10 장 (서비스 제공자의 배상책임 및 면책 범위에 관한사항)

제34조 (의무가입)

사회복지사업법(사회복지사업법 제 34조의 3)에 의한 의무가입 보험인 『영업배상책임보험』과 노인장기요양보험법에 의한 요양시설의 의무가입 보험인 『전문인배상책임보험』에 가입한다.

제35조 (전문인배상 책임보험)

당 시설은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 수급자(특례입소자 포함) 및 종사자 전원에게 전문인 배상책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장한도는 다음과 같다

1. 사망시 1인당 1억5천만원으로 가입
2. 연간 총배상 한도액은 1억5천만원 (1년간 청구할수 있는 총금액)

제36조 (영업배상책임보험)

당 시설은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 화재 및 사고에 시설소유(관리)자 영업배상책임보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장한도는 다음과 같다

1. 대인 1인당 1억원 - 인적사고 한 사고의 한사람당 최고 3억원 한도내에서 배상
2. 대물 1사고당 1천만원 - 물적 사고당 1천만원 한도 내에서 배상

제37조 (배상책임 및 면책 범위)

시설내의 자산과 이용자 및 보호자와 관련하여 발생하는 각종 사고나 분쟁에 있어 시설의 배상책임 및 면책범위는 다음의 각 호와 같다.

1. 서비스 제공자의 실수로 인해 발생하는 일체는 모두 시설에서 책임을 지고 배상을 한다.
2. 이용자의 질병에 의한 사고는 시설의 책임을 묻지 아니한다.
3. 이용자 및 보호자가 특정의 사고발생 원인이 직원의 지시나 협조사항에 대한 권고에 불응한 것에 기인한 경우에는 시설의 책임을 묻지 아니한다.
4. 천재지변에 의한 사고 등에 대하여는 시설의 책임을 묻지 아니한다.
5. 이용자의 응급상황을 보호자에게 알렸으나, 보호자의 조치나 협조요구가 없어 방치되어 발생하는 사고에 대해서는 시설의 책임을 묻지 아니한다.
6. 이용당시 및 입주기간동안의 이용자에 대한 상세한 정보를 제공하지 아니하여 발생한 사고에 대한 책임을 시설에 물을 수 없다.

제38조 (엘리베이터 배상책임보험)

시설은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 시설에서 설치된 엘리베이터 책임보험에 가입함을 원칙으로한다. (시설내 엘리베이터 없음)

제39조 (가스 배상책임보험)

당 시설은 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 시설에서 사용중인 가스(LPG,LNG)책임 보험에 가입함을 원칙으로 하며, 보장한도는 대인 8천만원 대물 3억한도 내에서 배상

제 11 장 (운영규정의 개정방법 및 절차에 관한사항)

제40조 (운영규정의 개정방법 및 절차)

- ① 재적위원의 과반수의 동의를 얻어 운영규정 개정 발의, 출석위원 3분의 2 찬성으로 운영규정 개정
- ② 개정이 운영위원회의 개정 요구에 따른 경우인 때에는 요구서면이 도달한 날로부터 30일 이내에 운영위원회를 소집하여야 한다.
- ③ 시설은 필요하다고 인정되는 경우 요구인 및 관계인 등으로부터 개정의 취지 및 내용 등에 대한 의견을 들을 수 있다.
- ④ 개정은 시설에서의 개정필요에 의한 경우에는 시설장의 승인(운영규정의 개정에 관하여 법 인정 관 등에서 별도로 정한 경우에는 그에 따른다), 운영위원회의 개정요구에 따른 경우에는 운영위원회 재적위원 3분의 2 이상의 동의를 얻어 운영규정을 개정할 수 있다.
- ⑤ 시설 설치 허가권자인 관할 지자체(시·군·구청)에 개정 사실을 보고 법령이나 지침에서 변경사항 신고 또는 승인을 요구할 경우, 해당 절차를 준수한다.
- ⑥ 최종 확정된 운영규정을 직원·이용자·가족이 알 수 있도록 공지하고 시설 게시판, 홈페이지, 내부교육 등을 통해 안내

제 12 장 (운영위원회의 설치·운영에 관한사항)

제41조 (목적)

「사회복지사업법」 제36조 및 같은법 시행규칙 제24조에 따른 운영위원회를 설치·운영하여야 한다. 이 규정은 사회복지시설 운영의 발전방향을 모색하기 위한 시설운영위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성과 운영에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제42조 (위원회의 기능 및 심의내용)

- ① 위원회는 사회복지시설 운영과 관련한 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 2. 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 3. 직원의 근무환경 개선에 관한 사항
 4. 시설 거주자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 6. 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 위원회는 해당 시설장으로부터 다음 각 호의 사항을 보고 받는다.
1. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항

제43조 (위원회의 구성)

- ① 운영위원회의 위원은 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다. 다만, 각 호 중 같은 호에 해당하는 위원이 2명을 초과하여서는 아니 된다.
1. 시설의 장
 2. 시설의 거주자 대표
 3. 시설 거주자의 보호자 대표
 4. 시설 종사자의 대표
 5. 후원자 대표 또는 지역주민
 6. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
- ② 위원회의 위원은 1항의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시·군·구청장이 임명하거나 위촉한다.
- ③ 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ④ 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 임원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 이 규칙에서 정한 사항외에 운영위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

제44조 (회의의 의결방식)

- ① 위원회에서는 시설 운영 전반에 관한 자문, 비전제시, 회계자문 등 위원회의 소집 목적에 부합하고 올바른 운영 방향성을 제시하는 것을 그 목적으로 한다.
- ② 위원장은 회의를 소집하고 회의일정, 회의 내용에 대해 7일전 공지한다.
- ③ 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집한다.
1. 정기회의 (분기별 1회 개최)
 2. 위원장의 소집요구가 있는 경우
 3. 재적위원 3분의 1이상의 소집요구가 있는 경우
- ④ 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제45조 (위원회 임무)

- ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.

- ② 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그직무를 대행한다.
- ③ 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제46조 (회의공개 및 제한)

회의는 시설생활자, 시설종사자 등에게 공개를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한 할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제47조 (수당 등)

- ① 위원회 운영에 필요한 예산은 원칙적으로 시설 운영비에서 지출하도록 한다.
- ② 회의수당, 회의장소 등 위원회 운영에 세부적인 사항은 운영위원회 자율적으로 결정한다.
- ③ 위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 시설예산의 범위안에서 수당, 여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제48조 (위원회 회의록 반영)

- ① 회의록을 작성할 경우 외부인사중 1인 이상이 참석한 가운데 작성되어야 하며, 참석자의 발언 내용이 명시되어야 한다.
- ② 운영위원회 회의결과를 시설 사업평가에 연1회 이상 반영한다.

제 13 장 (교육훈련 및 역량강화)

제49조 (교육훈련)

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

제50조 (교육의무)

직원은 본 규정이 정하는 교육을 받아야 하며, 각 부서의 관리감독직에 있는 자는 일상업무를 통하여 계속적으로 소속직원을 교육시킬 책임을 진다.

제51조 (교육의 종류)

직원교육은 급여제공지침교육, 일반교육, 보수교육, 신입직원교육, 법정 의무교육이 있다. (참조1)

제52조 (급여제공 지침교육 및 운영규정교육)

- ① 종사자 윤리지침 : 전문 종사자의 자세, 이용자와 관계유지 및 자기 결정권 보장 (연1회)
- ② 성폭력예방 및 대응지침 : 수급자에 대한 성희롱 및 성폭력예방, 성적인 수치심 제거 (연1회)
- ③ 응급상황 대응지침 : 응급상황 발생 시 신속한 대응체계구축 및 인명구조 (연1회)
- ④ 감염예방 및 관리지침 : 각종 감염병 예방, 이용자 건강관리 의료폐기물처리 오염요인 제거 등 (연1회)

- ⑤ 치매예방 및 관리지침 : 치매예방 프로그램과 돌봄을 통하여 건강한 노후 행복한 삶을 보장 (연1회)
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침 : 체위변경, 욕창예방 활동을 통한 건강한 신체 유지로 삶의 질 보장 (연1회)
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침 : 낙상사고를 예방하여 건강한 생활보장을 위한 대책 (연1회)
- ⑧ 노인인권보호지침 : 시설 노인의 인권과 학대 예방 행복한 노후 생활 보장 (분기1회)
- ⑨ 근골격계질환 예방지침 : 요양기관 종사자가 건강한 몸과 마음으로 이용자 수발을 위한 방안 (연1회)
- ⑩ 개인정보 보호지침 : 이용자 개인정보보호 및 시설정보 관리 (연1회)
- ⑪ 종사자 인권침해 대응지침 : 수급자 및 수급자가족으로부터 발생할 수 있는 정신적 육체적 인권침해에 대한 대응지침 마련 (연1회)
- ⑫ 고충처리지침 : 직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영한다. (연1회)
- ⑬ 야간근무지침 : 야간근무자의 근무절차와 방법 등을 규정함으로써 야간 등 취약시간대에 시설 입소자 및 종사자의 안전을 지키는 것을 목적으로 한다. (연1회)
- ⑭ 운영규정 교육(연1회)

제53조 (일반교육)

- ① 직무스트레스해소 프로그램 : 종사자 직무스트레스 해소를 위해 스트레스 치유 프로그램을 진행 (연1회)
- ② CCTV 영상정보 관리교육 : CCTV 설치 운영, 화상정보의 수집 및 처리, CCTV 관련 민원의 접수 및 처리 등에 관한 업무 (연1회)
- ③ 재난대응 훈련 : 수급자, 종사자 대상으로 소화설비.경보설비 사용법 및 재난상황 대응훈련 (반기1회)
- ④ 구강관리 건강교육 : 어르신의 청결한 구강서비스 제공을 위한 구강건강교육 (반기1회)
- ⑤ 수급자 신체제재 및 이동방법교육 : 이용자의 생명과 안전을 보호하기 위해 부득이한 경우 신체제재실시 (년1회)
- ⑥ 식중독예방 및 감염병 대응계획 : 식중독 예방을 통한 이용자의 안전관리와 위생관리 교육 (년1회)
- ⑦ 소방기구 사용 및 작동방법교육 : 응급상황 대응훈련과 겸하여 실시 (분기1회)

제54조 (보호자 및 수급자 교육)

- ① 노인인권보호지침 교육 : 노인인권보호지침을 수급자(보호자)에게 제공 (급여개시일)
- ② 노인인권 및 학대예방 교육 : 노인의 인권 보호와 학대 예방, 학대 발견 시 신고요령, 신고의무에 관한 사항 (분기)
- ③ 폭언.폭행.성희롱 예방 및 상호존중안내 : 센터 입소시 수급자(보호자)에 안내 (급여개시일)
- ④ 연명의료결정제도안내 : 자기선택권을 존중하기 위한 연명의료결정 제도안내 (급여개시일)

제55조 (신입직원 교육)

신규채용자에 대하여 직원이 갖추어야 할 필수적인 지식을 습득케 하는 교육과정을 의미한다.
(입사후 7일 이내)

- ① 운영규정
- ② 급여제공지침
- ③ 담당업무 및 수급자별 상태 및 유의사항

제56조 (연수비용)

직원이 연수를 하는데 필요한 경비는 시설에서 부담하는 것을 원칙으로 한다. 단, 특별한 경우에는 결재과정에서 이를 조정할 수 있다.

제57조 (사후관리)

- ① 교육주관부서는 교육결과보고서를 인사관리기록부에 기록한다.
- ② 해당 교육부서장은 교육이수자를 교육결과에 대하여 평가 감독하여 결과를 직무에 반영한다.
- ③ 교육이수자는 해당 교육과정에 대한 교육내용을 분석하여 향후 직무개선 및 업무능률향상에 반영토록 노력한다.

제58조 (법정의무교육 및 권고교육)

종사자를 대상으로 다음 각 호의 법정의무교육을 법령이 정한 규정에 따라 실시한다. (참조2)

1. 노인인권교육 (4시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
2. 노인학대 신고의무자 교육 (1시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
3. 장애인 학대 신고의무자 교육 (1시간) : 중앙장애인권익옹호기관 누리집 (www.naapd.or.kr)
4. 긴급복지지원 신고의무자 교육 (1시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
5. 아동학대 신고의무자 교육 (1시간) : 서울시 평생학습포털(sll.seoul.go.kr), 아동학대예방교육 실적관리시스템(iedu.ncrc.or.kr)
6. 자살예방 교육 (1시간) : 자살예방교육 홈페이지(https://edu.kfsp.or.kr/)
7. 직장 내 장애인 인식 개선교육 (1시간) : 한국 장애인 고용공단(https://edu.kead.or.kr/aisd/main.do)
8. 개인정보보호교육 (1시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
9. 퇴직연금교육 (1시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
10. 직장 내 성희롱 예방 교육 [1시간] : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
11. 직장 내 괴롭힘 방지 예방 교육 (1시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)

제59조 (보수교육)

1. 사회복지사 보수교육 (8시간) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
2. 요양보호사 보수교육 (2년마다 8시간 이상) : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
3. 회계교육 : 예산 편성 및 집행 관리, 수입·지출, 결의 및 장부 기록, 급여 및 4대보험, 관리, 보조금 및 장기요양급여 관리, 회계서류 보관 및 정리

제60조 (노인인권 및 학대예방교육)

1. 노인인권의 이해
어르신들의 권리를 보장하고 인간으로서의 존엄과 가치, 자유와 평등, 자율성 보장하고 나이, 건강상태, 경제적 상황에 따른 차별 금지를 목적으로 한다.
2. 노인의 권리
 - 1) 존엄권 - 인격과 명예를 침해받지 않을 권리
 - 2) 자기결정권 - 치료, 생활, 이동 등에 관한 자기 선택권
 - 3) 안전권 - 신체·정신적 위험으로부터 보호받을 권리
 - 4) 사생활·비밀 보장권 - 개인정보와 사생활 보호
 - 5) 참여권 - 시설 운영 및 서비스에 의견 개진할 권리

3. 노인학대의 정의와 유형

- 1) 정의 : 보호자(가족, 시설 종사자 등)가 노인에게 행하는 신체적·정서적·성적·경제적·방임·유기 등의 행위
- 2) 학대의 유형
 - 가. 신체적 학대 - 폭행, 강압, 불필요한 신체구속 등
 - 나. 정서적 학대 - 모욕, 위협, 무시, 고립시키기 등
 - 다. 성적 학대 - 성희롱, 성추행, 성폭행
 - 라. 경제적 학대 - 재산·연금 착취, 부당한 금전 요구
 - 마. 방임 - 기본적인 의식주·의료·위생 서비스 미제공
 - 바. 유기 - 보호 의무자가 노인을 버리는 행위

4. 학대의 징후와 발견 방법

- 1) 신체적 징후 - 멍, 상처, 골절, 영양실조, 위생 불량
- 2) 정서적 징후 - 우울, 불안, 위축, 비정상적 침묵
- 3) 경제적 징후 - 재산 급감, 통장 인출 내역 이상
- 4) 관찰 포인트 - 행동 변화, 갑작스러운 건강 악화, 표정 변화

5. 학대 예방을 위한 종사자 행동지침

- 1) 존중어·존칭 사용, 반말·명령조 금지
- 2) 어르신 의 의사 먼저 확인 후 서비스 제공
- 3) 신체접촉 시 사전 동의
- 4) 사생활 보호(문 닫기, CCTV 사각지대 배려 등)
- 5) 의심 상황 시 은폐·방관 금지

6. 신고 및 대응 절차

- 1) 의심·발견 시 : 즉시 안전 확보 → 관리자 보고
- 2) 신고처 : 112(경찰), 129(노인학대 신고), 관할 노인보호전문기관
- 3) 내부 절차 : 사실 확인 → 기록 작성 → 보고 및 신고 → 사후관리
- 4) 신고자 보호 : 법적 비밀보장, 불이익 금지

7. 종사자 윤리와 책임

- 1) 직무 중 알게 된 개인정보 비밀 유지
- 2) 인권침해 방지 의무
- 3) 노인의 자율성·참여 보장

8. 교육시간은 집합교육 또는 온라인교육 4시간

제 14 장 (입소자프로그램)

제61조(서비스의 내용)

시설에서 입소 생활자에 제공하는 급여제공서비스는 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조에서 정한 다음 사항으로 한다.

구 분	세 부 내 용
-----	---------

신체활동지원	
세면도움	얼굴, 목, 손 씻기, 세면장까지의 이동보조, 세면동작지도, 세면 지켜보기
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
머리감기 도움	세면장까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 속옷·겉옷 갈아입히기, 의복정리
몸씻기 도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 욕실정리
식사 도움	아침, 점심, 저녁 및 간식포함 식사 도움, 지켜보기, 튜브영양공급실시, 식사준비 및 정리
이동 도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기 등, 시설 내 보행 지켜보기, 보행도움, 산책시 부축 및 동행(차량 이용 포함), 병원 동행 등
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방, 일어나 앉기 연습 도움, 보행, 서있기 연습 보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움(지켜보기 포함)
화장실 이용하기	화장실이동보조, 이동변기 사용도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀교환, 용변 후 처리, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
기능회복훈련	
신체·인지기능 향상 프로그램	맨손체조, 타월체조, 탄성밴드 운동, 발마사지, 회상훈련, 음악활동, 원예활동, 종이접기, 은행·관공서 등 방문, 야외 나들이, 영화감상 등
신체기능의 훈련	관절운동범위 평가, 근력증강운동, 삼킴 운동, 팔기능·손가락정교성운동, 조화운동, 지구력 훈련
기본동작 훈련	기본동작 평가, 뒤집기, 일어나기, 앉아있기, 일어서기, 서있기, 균형, 이동, 휠체어 조작 및 이동, 보행, 보장구 장착 등 지켜보기, 도움 제공
일상생활 동작훈련	식사동작, 배설동작, 옷 갈아 입기동작, 목욕동작, 몸단장동작, 이동 동작, 요리동작, 가사동작 등 훈련

구 분	세 부 내 용
기능회복훈련	
인지 및 정신기능 향상 훈련	기억전략 훈련, 시간차 회상훈련, 실생활에서의 지각 기능훈련, 판단 및 집행기능 훈련 등 인지기능향상을 위한 인지지원 프로그램
물리치료	온열치료, 전기치료, 수치료, 견인요법 등
작업치료	운동놀이, 미술활동, 놀이지도, 도구적 일상생활 수행동작 훈련, 타이핑 등

건강 및 간호관리	
관찰 및 측정	혈압, 체온, 맥박, 호흡 측정, 신장, 체중, 가슴둘레(흉위) 등 측정
건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리(먹는약 투여 및 도움·확인, 바르는 약 도포 및 좌약 삽입, 자가주사 교육 및 관찰, 기초건강관리(관찰 및 기초건강사정)감염 간호, 치매돌봄 정보제공, 교육 및 상담, 의료기관 의뢰 등), 인지훈련(인지기능장애 완화를 위한 훈련 제공) 등
간호관리	욕창관리(욕창예방, 욕창간호 등), 영양관리[튜브영양공급, 비위관,L-tube교환 등], 통증관리, 배설관리[소변배출관(도뇨관) 관리, 방광간호, 회음부 간호, 요루(요도셋길) 간호, 장루(창자셋길)간호, 배설간호 등 당뇨발관리(당뇨발 간호, 상처 관리 등),호흡기간호(흡인 간호, 기관절개관 관리, 산소요법 관리 등),투석간호, 구강간호(구강감염 예방 등)
응급서비스	의식소실, 호흡곤란, 출혈, 외상, 화상 등 응급상황에 대한 대처
시설환경관리	
침구·린넨 정리	침구 준비와 정리, 침구·린넨 교환
환경관리	침대주변 정리정돈, 병실 내 환기, 온도조절, 채광, 방음조정, 전등과 TV 켜고 끄기, 병실 내 청소, 병실·세면대 소독, 병실 쓰레기 버리기
물품관리	의복, 일용품 정리정돈, 의복수선, 환자보조기구의 관리, 입소자의 용돈관리
세탁물관리	세탁물 정리정돈, 세탁물 빨기, 널기, 개키기, 배포, 사용물품의 소독
인지관리 및 의사소통 도움	
인지 관리지원	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자와 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
의사소통 도움 등 말벗, 격려	책읽기, 편지 대필, 의사전달 대행, 일상회화, 물품(편지, 신문 등 배포),응급벨 대처, 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로, 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구파악 및 의사전달 대행

제 15 장 (급식관리 및 위생관리)

제62조 (급 식)

급식은 시설의 입소자와 직원이 섭취하는 주식, 부식, 간식, 외식 등을 말한다. 이용자들에게 균형잡힌 식사와 간식을 제공함으로써 충분한 영양섭취를 통해 건강 유지 및 증진에 도움을 드려 건강한 노후생활을 보장함을 목적으로 한다.

제63조 (식단사용)

본 시설은 기초식품군에 의거하여 식단에 따른 식이를 제공함으로써 어르신께 균형잡힌 식사조절을 통하여 2차적인 합병증을 예방하여 어르신의 건강을 유지, 증진하기 위하여 입소자가 필요한 영양을 섭취 할 수 있도록 영양사가 작성한 식단으로 구성한다.

제64조 (부식 및 기타 재료구매 절차 및 요령)

1. 부식구매 및 간식구매는 식자재 전문회사와의 계약체결을 하여 물품을 구매한다.
2. 현금 구매를 자제하고 가능한 무통장 온라인 입금 또는 카드결재를 한다.
3. 10만 원 이상의 영수증은 필히 세금계산서, 금전등록기에 의한 영수증, 또는 카드에 의한 영수증으로 하되 불가피할 경우 온라인 입금으로 한다.
4. 식품구매 시 반드시 유통기한을 확인하고 신선한 물품을 구매한다.
5. 장기보관 식품의 경우 청결과 보관에 유념하여 중간에 폐기되지 않도록 한다.
6. 구매 전 동일한 후원물품 또는 보관물품을 확인하여 중복 구매하지 않도록 한다.

제65조 (식품 및 식재료 구매절차)

부식구매 및 간식구매는 식자재전문업체에서 구매를 한다.

제66조 (식품수불부)

구입된 장기보관 부식 및 조미료는 반드시 식품수불부에 의하여 그 수불 기록이 적절히 유지되도록 한다.

제67조 (위생관리)

- ① 조리시 급식에 따른 위생관리에 책임을 진다.
- ② 모든 물품은 유통기한 내 조리한다.
- ③ 식단은 대표자 또는 시설장의 허락 없이 임의로 변경할 수 없다.
- ④ 조리원의 개인위생 관리와 조리실의 소독, 조리의 다양화와 품질향상 등을 위하여 월 1회 이상 교육을 해야한다.
- ⑤ 급식에 의한 식중독 등 집단 발병이 발생하였을 경우 시설장은 즉시 시청 또는 구청 담당부서와 보건소 등에 통보하고 조치를 취하여야 한다.
- ⑥ 전염성질환, 화농성창상 등이 있는 자는 입소자의 식사를 조리하여서는 아니된다.
- ⑦ 시설에서 사용되는 음용수는 수도법 및 먹는물 관리법에 따라 수질검사를 받고 사용하도록 한다.
- ⑧ 급식 종사자는 정기 신체검사를 1년에 1회이상 받아야 한다.(법적 의무조항 반드시 준수)
- ⑨ 칼, 도마, 장갑, 행주 등 용도별 색깔 구분하여 사용하고, 철저한 소독 및 청결 유지해야 한다.
- ⑩ 급식/조리시설은 주1회 대청소 및 월 1회 점검하고 점검 결과를 기록으로 보관하기로 한다.

제 16 장 (이용자 고충처리절차에 관한 사항)

제68조 (불만 및 고충처리 체계 운영)

1. 이용자와 보호자의 불만 및 직원 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 한다.

2. 고충처리 책임자를 지정한다.
3. 불만 및 고충처리 처리는 순차적으로 처리되어야 한다.
4. 기관의 불합리한 행정제도로 인하여 이용자의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 고충처리를 위하여 “건의함”을 설치하여야 한다.

제69조 (신청방법)

시설을 이용함에 있어 불만이 있거나 고충사항이 있는 경우 먼저 담당자와 상담하도록 하며, 이 외에 상담직원과 상의하거나 전화, 직원면담, 건의함, 홈페이지, 시설장과의 대화시간, 고충처리위원회 등을 통해 신청한다.

제70조 (고충처리인의 구성방법 및 임명 임기)

1. 본 시설은 사회복지시설의 인권보호, 이용자 권익보장, 직원의 고충 해결을 위해 내부 규정에 따라 설치·운영한다.
2. 위원회구성
 - 위원장 : 대표자 또는 시설장 (단, 공정성 확보를 위해 외부위원을 위원장으로 둘 수도 있음)
 - 직원 및 이용자의 불만관리에 관한 방향을 제시한다.
 - 운영의 실무에 관하여 고충처리인으로부터 보고를 받고 개선 지시를 한다.
 - 간사 : 고충처리 담당자
 - 위원 : 전문성이 풍부한 직원 (최소 3인에서 5인 내외)
 - 시설내의 고충처리 관리 운영에 관하여 기획한다.
 - 중요 고충에 대한 처리를 촉진한다.
 - 고충처리인은 매월 활동사항을 원장에게 보고 한다.
 - 고충처리인은 필요한 경우에 관련부서장 회의를 소집한다.
3. 위원의 자격
 - 공정성·객관성을 유지할 수 있는 자
 - 해당 고충의 직접적 이해당사자가 아닌 자
 - 외부위원은 지역사회 인권옹호기관, 운영위원회 위원, 자원봉사센터 관계자 등에서 위촉 가능
4. 고충처리인의 임명 임기는 1년으로 하며, 연임가능하다. 임기가 만료된 경우라도 후임자가 선임 될 때까지 계속 그 직무를 수행한다.

제71조 (신청서 및 구비서류)

1. 신청서의 기재사항은 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 것을 최소한의 것으로 한정, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식을 명확하게 정하여야 한다.
2. 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제72조 (고충사항의 접수)

1. 고충사항 접수업무는 고충과 관련된 업무 담당자가 소속 된 팀에서 주관한다. 담당팀이 아닌 다른 팀에서 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 담당팀에 이송하여 즉시 접수 될 수 있도록 한다.
2. 건의함은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리 한다.

3. 고충처리 담당의 장은 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항은 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
4. 고충처리담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내 하여야 한다.

제73조 (고충사항 처리기간)

1. 이용자가 시설을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
2. 이용자가 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 고충의 심의는 1주 이내로 하며 그 처리 결과는 10일 이내에 민원인에게 통보 한다.
3. 고충처리위원회에서 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리 기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 한다.

제74조 (고충사항의 처리과정)

1. 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 10일 이내에 그 처리결과를 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보 한다.
2. 시설장은 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보 한다.

제75조 (반복 및 중복 고충의 처리)

고충처리담당팀의 장은 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 원장의 결재를 받아 종결 처리 한다.

제76조 (접수거부·처리지연 등의 시정요구)

1. 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려를 하는 때에는 고충처리 담당팀의 장에게 이를 시정할 것을 요구한다.
2. 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀의 장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 고충신청인에게 통보한다.

제77조 (이의신청의 방법 및 처리절차)

1. 시설장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 시설장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 - 가. 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - 나. 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 - 다. 이의신청의 취지 및 이유
 - 라. 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
2. 시설장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법

및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.

3. 시설장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록·유지한다.

4. 접수처 : 고충처리위원회 간사 또는 시설장이 지정한 담당자이며 접수 즉시 위원장 및 위원회에 보고한다.

제78조 (고충처리의 후속조치 및 재발방지대책)

1. 기관은 신청인에게 해당 고충내용의 재발여부를 확인하고 사후관리를 진행하여 권리회복을 돕는다.

2. 기관은 기관내 고충문제의 예방과 인식개선을 위해 연1회이상 교육 및 홍보활동을 실시한다.

3. 처리불가능한 고충처리

가. 의료고충의 미처리 : 협력의료기관과 연계

나. 법률, 금전적인 고충의 미처리 : 법적 도움을 받기 어려운 취약계층을 대상으로 법률복지 서비스를 제공하는 법률홈닥터 등의 이용

다. 노인보호전문기관(1577-1389) 등 외부기관을 이용

4. 시설을 이용하는 모든 이용자 및 보호자의 고충처리와 그에 따른 재발방지 조치에 적용한다.

가. 원인분석 결과에 따라 다음 각 호의 재발방지 대책을 수립한다.

- 업무 매뉴얼 및 절차 개선
- 직원 교육 및 지도 강화
- 시설 환경 개선
- 인력 배치 및 업무분장 조정
- 기타 필요한 조치

나. 재발방지 대책은 문서로 작성하여 관리한다.

다. 시설장은 고충 재발방지를 위해 정기적으로 직원 교육을 실시한다.

라. 교육 내용에는 다음 사항이 포함된다.

- 노인 인권 보호
- 서비스 응대 방법
- 고충처리 절차 및 사례

마. 신규 직원은 입사 시 관련 교육을 필수 이수하여야 한다.

바. 반복되는 고충 사항은 운영규정 및 서비스 절차 개선에 반영한다.

제79조 (처리결과 및 통보)

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

제 17 장 (직원의견 및 고충처리절차에 관한 사항)

제80조 (목적)

본 지침은 시설에 근무하는 직원들의 업무와 관련하여 근로환경이나 근로조건 등에 대한 불만 또는 애로사항과 관련한 고충에 대하여 신청과 접수의 결과를 거쳐 고충을 적절하게 해소시켜서 정신적

갈등 없이 업무에 전념 할 수 있도록 한다.

제81조 (조직 및 책임)

본 지침의 목적을 달성하기 위하여 각 업무에 대하여 다음과 같이 책임을 진다.

1. 대표자 및 시설장
 - 직원의 불만관리에 관한 방향을 제시한다.
 - 운영의 실무에 관하여 고충처리인으로부터 보고를 받고 개선 지시를 한다.
 - 중요 불만처리에 관하여 고충처리인에게 지시를 한다.
2. 고충처리인
 - 시설내의 고충처리관리 운영에 관하여 기획한다.
 - 중요 고충에 대한 처리를 촉진한다.
 - 고충처리인은 매월 활동사항을 원장에게 보고 한다.
 - 고충처리인은 필요한 경우에 관련부서장 회의를 소집한다.

제82조 (고충처리인의 임명 임기)

고충처리인의 임명 임기는 1년으로 하며, 임기가 만료된 경우라도 후임자가 선임될 때까지 계속 그 직무를 수행한다.

제83조 (고충처리위원의 신분 및 처우)

1. 고충처리 위원은 비상임, 무보수로 한다.
2. 본 시설은 고충처리인의 직무수행과 관련하여 불이익한 처분을 하여서는 아니 된다.
3. 고충처리위원의 협의 및 조사 등 고충처리에 소요되는 시간은 이를 근무한 것으로 본다.

제84조 (불만 및 고충처리 방법)

- ① 고충처리 절차
 1. 고충의 신고 - 고충처리함(직원 휴게실)
 2. 고충의 접수 - 전화 또는 문자(시설장), 직접 방문(상담실 또는 원장실)
 3. 고충처리 심사 및 처리
- ② 상담실 설치, 운영

고충처리 업무를 수행하기 위하여 상담실을 설치. 운영한다.
- ③ 대장비치

고충처리인은 고충처리사항의 접수 및 처리에 대한 대장을 작성하고 이를 3년간 비치하여야 한다.
- ④ 시행시기

본 지침은 승인된 날로부터 시행한다.

제85조 (이의신청의 방법 및 처리절차)

- ① 신청 : 인사·징계 또는 근무 관련 결정에 대해 처분 통보일로부터 7일 이내 이의를 제기할 수 있다.
- ② 접수 및 기록 : 인사담당 부서에서 접수, 접수대장에 기록
- ③ 위원회 회부 : 고충처리위원회 또는 인사위원회에서 심의, 당사자 진술 청취, 참고인 조사
- ④ 심의 및 의결 : 위원 과반수 출석, 출석위원 과반수 찬성으로 의결, 접수일로부터 10일 이내 결

정(부득이한 경우 30일까지 연장 가능)

제 18 장 (지역사회 자원활용 및 교류를 통한 다양서비스 제공)

제86조 (자원활용 목적)

- ① 지역사회와 기관간 상호교류 촉진을 통한 사회적 유대감 증진을 위하여 수급자가 이용하는데 지장을 주지 아니하는 범위에서 외부에 참여 개방
- ② 외부자원 활용 및 상호교류를 통하여 수급자의 소외감을 해소하고, 보다 다양한 서비스를 제공하기 위함

제87조 (자원봉사 활동)

- ① 모집 방법 : 지역단위 자원봉사센터 연계, 종교, 사회단체, 학교 등 연계
- ② 모집 분야 : 수급자 프로그램, 급여서비스 보조, 종교 활동, 말벗 및 상담 등
- ③ 사후 관리 : 활동일지 작성 기록보존, 봉사활동 인증 및 확인서 발급
- ④ 활동비지급 : 시설 예산 범위 내에서 지급

제88조 (지역주민/수급자 참여)

지역사회 자원 및 지역주민 참여

- ① 경로잔치 : 후원자들과 입소자, 직원들이 함께 즐거운 시간을 갖도록 하여 친목을 도모한다.
- ② 어버이날 축하행사 : 직원 및 후원자들과 자원봉사자를 활용한 행사를 마련, 외로움을 느끼기 쉬운 어르신들과 어버이날 행사를 통해 소속감과 자존감을 증진한다.
- ③ 성탄축하 및 어린이 재롱잔치 : 지역 어린이집, 유치원 어린이들이 방문하여 재롱잔치를 하여 동심으로 돌아가 행복감을 회상하고 가족애를 느끼며 행복을 느낄수 있도록 한다.
- ④ 특별공연 감상 : 지역에서 개최하는 연극이나 사물놀이 등에 직접 참여하여 공연을 즐길수 있는 시간을 갖는다.

제89조 (의료기관 연계서비스)

- ① 수급자의 응급상황에 대비한 의료기관 연계
 - ▶ 방 법 : 수급자 급여제공안내 자료에 포함
 - ▶ 대상기관 : 보건소, 수급자 이용 병(의)원, 지역응급의료센터
- ② 지역단위 응급의료 및 사고발생 시 신고체계
 - ▶ 지역단위 기관단체 비상연락체 구축 운영
 - ▶ 감염병 발생 확인 시,구청 담당부서와 보건소에 통보
 - ▶ 응급환자 발생 시 소방서 119안전센터에 신고
 - ▶ 지역응급의료센터 지정병원 후송
 - ▶ 수급자 도난 및 인명피해 발생 시 경찰서 및 지구대(파출소) 신고

제 19 장 [인사채용]

제90조 (직원의 구분)

시설의 업무를 수행하기 위하여 노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준에 따른 필요수로 규정하고 필요에 따라 직원을 고용할 수 있다.

- ① “직원”이란 시설과 근로계약을 체결한 사람을 말한다.
- ② 임용이란 신규채용·전보·파견·겸임·휴직·정직·직위해제, 복직·면직·해임 및 파면을 말한다.
- ③ 직원채용시 **인건비 지급비율을 준수**하기로 한다. (2026년 현재 공동생활가정 65.2%)

제91조 (신규채용)

시설의 장은 직원의 모집 및 채용에 있어서 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교 등에 의한 차등을 두지 않는다. 직원의 신규채용은 **공개채용**을 원칙으로 하며 인사관리에 적정을 기하기 위하여 **인사위원회**(이하 “위원회”라 한다)를 둔다. 필요한 경우 관련 전문가를 외부 위원으로 포함할 수 있다. 단, 채용, 승진 등 인사운영에 있어 중요하다고 인정되는 사항은 관련 전문가를 외부 위원으로 포함하여야 하며 필요한 경우 특별채용 등 다른 형태의 채용방법을 병행할 수 있다.

- ① 시설에서 독자적 또는 공동으로 채용시에는 시설 홈페이지, 고용24, 복지넷, 기타 채용사이트 중 2곳 이상의 사이트 등에 채용관련 사항을 15일 이상 공고한 후 시설내규 등에 의해 채용
- ② 서비스의 질적 수준 향상을 위하여 관련분야의 경력자를 우선 선발한다.
- ③ 면접 채점표의 마련으로 전문성, 서비스 마인드, 의사소통, 책임감, 태도/인성의 직무와 관련된 5가지 핵심 요소를 면접관 개인 판단이 아닌 정량화된 기준으로 점수 부여하고 지원자 간 공정한 비교 가능하게 한다. (각 항목 20점으로 100점 만점)
- ④ 채용은 직종별로 실시하며 업무수행에 필요한 능력의 검증은 직무의 성격에 따라 면접, 서류심사의 방법으로 병행하여 실시한다.
- ⑤ 다음 각 호에 해당하는 경우에는 제1항의 규정에 불구하고 특별 채용할 수 있다.
 1. 계약직원으로 근무성적이 우수하거나 채용 예정직에 상응한 근무실적 또는 경력이 있는자를 채용할 때
 2. 채용 예정의 직종과 관련된 자격증 소지자를 채용하는 경우
 3. 법률에 의하여 의무적으로 채용하여야 하는 경우
 4. 기타 특별한 사유로 긴급히 충원을 해야할 경우 동종업무에 적당한 자를 계약직으로 채용할 때

제92조 (인사위원회 구성방법)

- ① 자격요건
 - 시설 운영 및 인사 관련 경험이 있는 자
 - 공정성과 객관성을 유지할 수 있는 자
 - 이해충돌이 없는 자(관련 사안 당사자는 심의에서 배제)
- ② 구성
 - 위원장 : 시설장 (통상 시설장이 맡음)
 - 간사 : 행정/인사 담당자

- 위원 : 최소 3인 이상으로 구성
- 시설 내 중간관리자(팀장, 과장 등), 외부 인사(공정성 확보 차원에서 외부위원 포함 가능), 노사협회가 필요한 경우 직원 대표 참여 가능

제93조 (결격사유)

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

- ① 피성년후견인이거나 피한정후견인
- ② 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- ③ 금고 이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날부터 5년 이 경과되지 아니한 사람
- ④ 금고 이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날부터 2년이 경과되지 아니한 사람
- ⑤ 금고 이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예기간 중에 있는 사람
- ⑥ 법률이나 법원의 판결에 따라 자격이 상실이나 정지된 사람
- ⑦ 신체검사에 불합격한 자
- ⑧ 전직 근무기관에서 징계처분에 따라 해임된 날부터 3년이 경과되지 아니한 사람
- ⑨ 기타 시설 규정에 저촉되거나 성범죄 경력 조회 결과 결격 사유가 있는 자
- ⑩ 노인학대관련 범죄결격사유가 있는자

제94조 (수습채용)

- ① 직원을 신규 채용하는 경우에는 3개월 동안 수습직원으로 임용하고 그 기간 중 근무성적이 양호한 사람은 직원으로 임용한다. 이 경우 15일 이상의 특별휴가 및 휴직기간, 정직 및 직위해제 기간은 수습기간에 계산하지 아니한다.
- ② 수습기간 중인 직원의 근무성적이 해당 직무를 감당하기에 부적당하다고 인정될 때에는 채용을 취소 할 수 있다.

제95조 (신규채용 구비서류)

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

1. 응시자로부터 서류를 제출 받아 검토한 후
 - 이력서(사진첨부)
 - 주민등록등본
 - 경력증명서(해당자에 한함)
 - 자격증사본(소지자에 한함)
 - 건강진단서(결핵포함)
 - 자기소개서
 - 범죄경력조회 및 노인학대관련범죄, 장애인학대관련범죄 경력조회 원본
 - 기타 시설에서 정하는 서류
2. 직원은 자격증 소지자를 우선으로 채용한다.
3. 시설은 직원의 담당 직무의 성질에 따라 전항의 서류 중 일부의 제출을 면제하거나, 또는 추가로 제출을 요구할 수 있다.

제96조 (근로계약)

“근로계약”이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대하여 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약을 말하며, 사용자와 근로자가 서명, 날인하여야 한다.

- ① 법을 위반한 근로계약 : 근로기준법에서 정하는 기준에 미치지 못하는 근로조건을 정한 근로계약은 그 부분에 한정하여 무효로 한다.
- ② 계약기간 : 근로계약은 기간을 정하지 아니한 것과 일정한 사업의 완료에 필요한 기간을 정한 것 외에는 그 기간은 1년을 초과하지 못한다.
- ③ 근로조건 명시 : 근로기준법 의거 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.
 1. 임금
 2. 소정근로시간
 3. 근로기준법 제55조에 따른 휴일
 4. 근로기준법 제60조에 따른 연차 유급휴가
 5. 그밖에 대통령령으로 정하는 근로조건
- ④ 위약 예정의 금지 : 시설은 근로계약 불이행에 대한 위약금 또는 손해 배상액을 예정하는 계약을 체결하지 못한다.
- ⑤ 근로조건의 위반 : “근로기준법에 따라 명시된 근로조건이 사실과 다를 경우에 근로자는 근로조건 위반을 이유로 손해의 배상을 청구할 수 있으며, 즉시 근로계약을 해제할 수 있다.
- ⑥ 근로자와 작성하는 계약서는 노인보건복지사업안내의 근로계약서(시설용) 표준근로계약서를 사용하기로 한다.

제97조 (직권면직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 시설장은 인사위원회의 심의를 거쳐 직권에 의하여 면직시킬 수 있다.

- ① 신체, 정신상의 장애로 인해 직무를 담당하지 못할 때
- ② 위법, 부당한 업무처리를 하거나 직무와 관련하여 직원으로 부당한 요구 또는 손해를 끼쳤을 때
- ③ 직무수행능력의 현저한 부족으로 근무성적이 극히 불량하거나 사업성과가 극히 부진할 때

제 20 장 (종사자 및 운영관리)

제98조 (목적 및 방침)

본원 직원의 업무능력 향상과 서비스과정 및 결과를 분석하고 문제점을 발견하여 이를 운영개선에 반영한다.

- ① 운영의 분야별 업무가 추진되는 동안 연2회 평가한다.
- ② 각 분야별 평가를 한 이후 전체 평가회를 갖는다.
- ③ 평가회의 내용을 종합하여 차년도 운영개선에 반영한다.

제99조 (평가방법 및 내용)

- ① 각 부서별 업무전반에 대한 평가 실시 후 종합평가를 실시한다.

- ② 년 2회의 종합평가 결과로 전체평가를 실시한다.
- ③ 평가 기간 중 근무성적 평가표를 작성하여 평가를 실시한다.

제100조 (근무성적평가 기준)

- ① 근무성적 평가는 당해 직원의 근무실적, 업무(교육, 훈련)수행능력, 경력사항, 근무수행태도 및 청렴도, 직무수행상의 공로가 인정된 훈장 및 포상의 경우를 평가하되 다음 기준에 의하여 평가한다.
 - 1. 평가자의 주관을 배제하고 객관적인 근거에 의하여야 한다.
 - 2. 신뢰성, 타당성 있고 공정하게 평가하여야 한다.
 - 3. 동일 직급의 다른 직원과 비교 평가하여야 한다.
 - 4. 피 평가자의 근무성적을 종합적으로 검토, 분석하여 평가한다.
 - 5. 담당직무의 내용과 곤란성 및 책임의 정도를 고려하여 평가한다.
 - 6. 평가기간내의 근무성적의 결과만을 평가대상으로 한다.
- ② 평가 항목별 세부 기준은 다음과 같으며 실제 평가시에 일부 첨삭될 수 있다.
 - 1. 근무실적 : 입소자 및 보호자의 의견을 수렴하여 평가에 반영한다.
 - 2. 업무수행능력 : 입소자의 고충 및 욕구 해결에 대한 기여도를 판단하여 평가한다.
 - 3. 근무수행태도 : 출근, 퇴근 시간을 성실히 지키는지 여부와 업무지시를 성실히 이행하는지 여부를 평가한다.
 - 4. 청렴도 : 입소자 및 보호자의 욕구 및 고충해결에 부당한 금품요구 등이 있었는지 입소자와 보호자에게 질의 또는 설문한 내용을 반영하여 평가한다.
 - 5. 업무난이도 : 특정 입소자의 담당 직원으로서 업무의 곤란성 등이 있을 시 일정부분 정상 참작을 하여 평가한다.
 - 6. 운영기여도 : 시설의 운영에 있어서 직원 상호 간, 입소자에의 진실하고 성실한 대응으로 시설 운영에 기여하였는지 평가한다.

제101조 (보수의 규정)

이 규정에서 사용하는 용어 정의는 다음과 같다

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

제102조 (임금의 지급)

임금의 지급방법은 다음과 같다

- 1. 임금의 지급 및 정산기간은 따로 정하는 것을 제외하고는 매월 1일부터 말일까지로 하며 원천징수 (소득세, 주민세) 및 사회보험료 등 각종 제세공과금을 공제한 후 **익월 25일**에 지급한다.
- 2. 보수지급일이 토요일이나 휴일인 경우에는 그 전날에 지급할 수 있으며, 특별한 사정이 있는 때에는 그 지급일을 변경할 수 있다
- 3. 보수의 지급은 직원이 지정하는 계좌에 입금하는 것을 원칙으로 한다.

제103조 (보수의 계산)

보수의 계산은 다음 각항에 의한다

1. 보수의 계산은 매월 1일부터 그 달 말일까지로 한다.
2. 신규임용, 승진, 승급, 직위해제, 정직, 감봉된 자의 보수는 발령일 부터 기산하여 그 월액을 일할 계산하여 지급한다.
3. 임시직에 있어서 결근일수에 대해서는 보수를 지급하지 아니한다 다만, 이 경우 보수가 이미 지급된 경우에는 차월 급여에서 이를 감액한다.

제104조 (4대보험 가입)

직원이 채용되면 4대보험에 가입한다. (2026년 기준)

① 국민연금

목적: 노후 소득 보장 (65세 이후 연금 지급)

가입대상: 만 18세 이상 60세 미만 국민(일정 요건 충족 시 예외 있음)

보험료율: 소득의 9.5% (사업주 4.75% + 근로자 4.75%)

② 건강보험

목적: 질병·부상 시 의료비 부담 경감

가입대상: 전 국민 (직장가입자·지역가입자)

보험료율: 보수월액의 약 7.19% (2026년 기준, 사업주 3.595% + 근로자 3.595%)

추가: 장기요양보험료(건강보험료의 약 13.14%) 별도 부과

③ 고용보험

목적: 실직 시 생활 안정, 고용 촉진, 직업훈련 지원

가입대상: 근로자 (일용직·시간제 포함, 일정 요건 예외)

보험료율: 고용보험료율은 고용안정·직업능력개발 사업분과 실업급여분으로 나뉨

근로자: 월 보수의 0.9% (업종·규모에 따라 0.9% + 0.25~0.85% 추가 부담)

④ 산재보험 (산업재해보상보험)

목적: 업무상 재해(산업재해, 출퇴근재해 포함) 보상

가입대상: 근로자를 사용하는 모든 사업장

보험료율: 업종별 위험도에 따라 차등 적용 (근로자 부담 없음, 사업주 전액 부담)

제105조 (배상책임보험 가입)

① 전문인배상 책임보험

본원에서는 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 수급자(특레이용자 포함) 및 종사자 전원에 대해 전문인 배상책임보험에 가입함을 원칙으로 한다.

② 영업배상 책임보험

본원에서는 노인장기요양법이 규정하고 있는 바에 따라, 시설소유(관리)자 영업배상 책임보험에 가입함을 원칙으로 한다.

③ 단체상해보험 : 장기요양 급여제공직원 전부에게 급여제공 전에 배상보험과 함께 단체상해보험에 가입하여 직원의 복리후생의 질을 높인다.

제106조 (퇴직자의 보수)

퇴직자의 보수는 퇴직일까지의 분을 일할 계산하여 지급한다.

제107조 (결근기간 동안의 보수 감액)

1. 결근한 자로서 그 결근 일수가 당해의 연가일수를 초과하는 경우 그 달의 보수는 일할 계산하여 보수를 감액한다 다만, 본인이 당해 연가를 사용하기를 원하는 경우 시설장의 허가를 득한 후 결근일 전체에 대하여 일할 계산하여 보수를 감액할 수 있다.
2. 무단결근으로 인하여 징계처분 받은 자의 보수는 관련규정에 의하여 감액할 수 있다.

제108조 (연장근로 및 휴일 근로수당)

1. 시설에서는 직원의 시간외 근로 및 야간근로 (오후10시~오전6시까지의 근로), 휴일근로를 할 경우 선택적 근로시간제상 정산기간을 평균하여 1주간에 12시간을 초과하지 않는 범위 안에서 선택적 근로시간제 연장 가능하다.
2. 연장근로는 1주간 12시간을 한도로 직원의 동의하에 실시할 수 있다. 다만, 18세 미만 직원은 1일 1시간, 1주일에 5시간을 한도로 직원의 동의하에 실시할 수 있고, 산후 1년이 지나지 아니한 여성직원에 대하여는 단체협약이 있는 경우라도 1일 2시간, 1주 6시간, 1년 150시간을 한도로 직원의 동의하에 실시할 수 있으며, 임신 중인 여성직원은 연장근로를 실시할 수 없다.
3. 연장근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급한다.
4. 제2항에도 불구하고 요양원은 휴일근로에 대하여는 다음 각 호의 기준에 따라 가산하여 직원에게 지급한다.
 - 가. 8시간 이내의 휴일근로 : 통상임금의 100분의 50
 - 나. 8시간을 초과한 휴일근로 : 통상임금의 100분의 100
5. 요양원은 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 06시 사이의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 직원에게 지급한다.
6. 요양원은 직원대표와 서면 합의하여 연장·야간 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 대신하여 휴가를 줄 수 있다.

제109조 (급여의 종류)

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

제110조 (휴직)

직원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 기간을 고려하여 휴직을 시작하려는 날의 30일 전까지 요양원에 휴직원을 제출하여야 한다. 이 경우 제3호에 따른 휴직 외에는 무급을 원칙으로 한다.

1. 업무 외 질병, 부상, 장애 등으로 장기 요양이 필요할 때 : 6개월의 범위 내에서 요양에 필요한 기간
2. 병역법에 따른 병역 복무를 마치기 위하여 징집 또는 소집된 경우 : 징집 또는 소집기간
3. 요양원이 지정하는 국내·외 연구기관 또는 교육기관 등에서 연수, 직무훈련 등을 하게 된 경우 : 1년의 범위 내에서 연수 등에 필요한 기간
4. 임신 중인 여성 직원이 모성을 보호하거나 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀 (입양한 자녀를 포함한다)를 가진 직원이 그 자녀의 양육을 위하여 필요한 경우(이하 이에 따른 휴직을 “육아휴직”이라 한다): 1년 이내(단, 다음 어느 하나에 해당하는 근로자의 경우 6개월 이내에서 추가로 육아휴직을 사용할 수 있다.)

- 가. 같은 자녀를 대상으로 부모가 모두 육아휴직을 각각 3개월 이상 사용한 경우의 부 또는 모
- 나. 「한부모가족지원법」 제4조제1호의 부 또는 모
- 다. 고용노동부령으로 정하는 장애아동의 부 또는 모
- 5. 직원이 조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀 또는 손자녀(이하 “가족”이라 한다)의 질병, 사고, 노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위하여 필요한 경우(이하 이에 따른 휴직을 “가족돌봄휴직”이라 한다) : 연간 90일 이내, 1회 30일 이상
- 6. 직원이 「공직선거법」에 따른 선거에 당선된 경우 : 각 선출직별 임기

제111조 (휴직준수사항)

- 1. 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 지체 없이 요양원에 그 사실을 알려야 한다.
- 2. 요양원은 직원이 육아휴직하는 경우 고용보험법령이 정하는 육아휴직급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.

제112조 (복직)

- 1. 직원은 휴직기간 만료일 7일 전까지 복직원을 제출하여야 한다. 다만, 휴직기간의 연장이 필요한 경우에는 휴직기간 만료일 30일 전까지 그 사유를 명시하여 승인을 신청하여야 한다.
- 2. 제1항 단서의 경우 요양원은 신청일부터 15일 내에 제17조 각 호에 따른 휴직사유별 기간의 범위 내에서 휴직기간의 연장 승인 여부를 결정하여 서면으로 통보한다.
- 3. 직원은 휴직기간 중 휴직사유가 소멸되었을 때에는 지체없이 복직원을 제출해야 한다.
- 4. 요양원은 휴직 중인 직원으로부터 복직원을 제출 받은 경우에는 최대한 빠른 시일 내에 휴직 전의 직무에 복직시키도록 노력하되, 부득이한 경우에는 그와 유사한 업무나 동등한 수준의 급여가 지급되는 직무로 복귀시키도록 노력한다.

제113조 (근속기간의 계산 등)

- 1. 휴직기간은 근속기간에 산입하되, 근로기준법 제2조제1항제6호에 따른 평균임금 산정기준이 되는 기간에서는 제외한다.

제114조 (퇴직)

직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 그 날을 퇴직한 날로 간주한다.

- 1. 본인이 퇴직원을 제출하고 시설의 승인이 있을 때
- 2. 정년퇴직 연령이 되어서 그 날짜에 도래했을 때
- 3. 사망하였을 때
- 4. 고용기간을 정하고 채용된 직원의 계약기간이 만료된 때
- 5. 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료된 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 아니한 때
- 6. 업무상 재해를 입은 직원에 대하여 일시 보상을 한 때
- 7. 업무상 재해로 인해 치료요양이 종료된 후 30일이 경과하고 계속근무가 불가능하다고 판단될 때
- 8. 기타 상기 각호의 내용에 준할 정도의 사유가 발생되었을 때

제115조 (퇴직금 지급)

퇴직금은 1년 이상 계속 근무한 직원이 퇴직할 경우에는 근속년수 1년에 대하여 평균임금 30일분을

퇴직후 14일 이내에 지급한다.

제116조 (퇴직급여제도의 설정)

근로자퇴직급여보장법 제2장제4조에 따라 시설에서는 퇴직하는 근로자에게 급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하여야 한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주년을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니한다.

제117조 (퇴직연금 가입) - 확정기여형(DC) 퇴직연금

근로자 퇴직시 연금 또는 일시금으로 지급하는 기업복지제도에 가입하기로 한다. 사용자가 근로자 개별 계좌에 부담금을 정기적으로 납입하면, 근로자가 직접 적립금을 운용 하며, 근로자 본인의 추가 부담금 납입도 가능한 상품

제118조 (퇴직적립금의 중도인출)

퇴직연금제도에 가입한 근로자는 주택구입 등 대통령령으로 정하는 사유가 발생하면 적립금을 중도 인출할 수 있다.

1. 무주택자의 주택 구입 또는 전세자금 마련 - 본의명의로 필요시
2. 본인, 배우자 또는 부양가족의 질병·부상 치료비 - 고액치료가 필요한 경우
3. 천재지변 등으로 인한 피해 복구비
4. 파산 또는 개인회생 절차 진행 시 - 법원에 의해서 인정된 경우
5. 장기요양보험법상 장기요양등급을 받은 경우 - 요양상태가 필요한 경우

제119조 (1년미만 근로자의 퇴직적립금)

1년미만의 퇴직근로자의 적립된 퇴직금은 회계상의 매입처리 반영후 운영비로 전환한다.

제120조 (직원 처우개선 복지제도 마련계획)

시설은 직원의 복지를 위하여 다음과 같이 실질 예산을 반영하도록 노력하여야 한다.

1. 직원의 복리후생을 위하여 제반시설을 설치하도록 노력하며, 직원은 이에 따른 제 규정 및 지시를 존중하여 직장근무 환경의 정비에 노력한다.
2. 직원의 정신적, 신체적 건강을 위한 충분한 근무공간과 휴식공간을 제공하도록 노력한다. 또한 적절한 포상 및 단체회식, 휴가제도등을 적극 활용하여 종사자 사기진작을 도모한다.
3. 전 직원 상해보험을 가입하여 근무 중 사망 또는 후유장애를 입었을 때 혜택을 받을 수 있도록 한다.
4. 매년 명절(설,추석)에 직원복지를 위해 명절선물 또는 명절 보너스를 제공한다.
5. 종사자의 주민등록상의 생년월일을 기준으로 생일축하 선물을 제공한다.
6. 직원본인 및 자녀 결혼, 부모상 등 경조사를 지원하기로 한다.(경조사 전.후에 청첩장, 초대장, 출생증명서 사본, 주민등록등본, 사망진단서 등을 제출한다.)

구분	대 상	금액	구분	대 상	금액
결혼	본인	10만원	사망	배우자, 배우자부모	10만원
	자녀	10만원		조부모, 외조부모	
출산	본인, 배우자	10만원		자녀, 자녀의 배우자	

제121조 (포상, 표창기준 및 방법)

직원이 재직 중에 시설에 끼친 공로가 우수하거나 근무성적이 우수한 직원을 포상하기 위한 원칙을 규정하는 것과 시설의 운영 체계상 질서와 규율 확립을 위해 징계하는데 필요한 원칙을 규정한다. 시설은 직원이 다음 각 호에 해당할 경우에는 이를 심사 및 표창할 수 있다.

① 포상기준

1. 시설의 제규정을 성실히 준수하고 근무성적이 우수하여 타의 모범이 된 자
2. 각종 사고의 미연방지와 재해발생 또는 비상사태 발생시 공로자
3. 업무 연구로 그 방법을 개선하여 능률을 향상시켰을 때
4. 3년 이상 근속한 자로서 근무성적이 특히 우수한 자
5. 전 각호에 준하는 정도의 선행 또는 공로가 있는 자

② 포상방법

포상은 그 공로에 따라 표창장, 감사장, 공로패로 행하고 부상으로 상품, 특별보너스, 특별휴가 등으로 하며 문서를 통해 이를 시행한다.

제122조 (근로시간 및 휴게시간)

1. 근로시간 산정을 위한 기준이 되는 1주는 유급주휴일을 포함하여 월요일부터 일요일까지 7일로 하고, 이 중 근무일은 월요일부터 금요일까지 주5일이며, 매주 토요일은 무급휴무일로 한다.
2. 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간으로 한다.
3. 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 주간근무 09:00부터 18:00시까지(야간근무 18:00부터 익일09:00까지) 휴게시간 1시간을 제외하고 8시간으로 한다.
4. 휴게시간은 근로시간 중 12:30분부터 13:30분까지로 한다. 다만, 업무 사정에 따라 휴게시간을 달리 정하여 운영할 수 있다.
5. 제1항 단서에 따라 휴게시간을 달리 정할 경우 요양원은 해당되는 직원에게 미리 공지한다.

제123조 (휴 일)

1. 모든 직원의 주휴일은 매주 일요일로 한다. 다만, 개별 직원과 합의로 주휴일을 다른 날로 변경할 수 있다.
2. 1주 동안 소정근로일을 개근한(결근이 없는) 직원에 대하여는 유급주휴일로 부여한다.
3. 노동절(5월 1일)은 유급휴일로 한다.
4. 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일(일요일 제외) 및 대체공휴일은 유급휴일로 한다. 다만, 근로자대표와 서면 합의한 경우 특정한 근로일로 대체할 수 있다.

제124조 (특별 휴가)

직원이 특별휴가를 얻고자 할 때에는 사전에 휴가신청서를 제출하여 허가를 받아야 하며, 특별휴가 중의 임금은 무급을 원칙으로 한다.

제125조 (연차유급휴가)

1. 「근로기준법」 제60조에 의한 연차 유급휴가를 따른다.
2. 사용자는 1년간 80퍼센트 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 주어야 한다.
3. 사용자는 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자 또는 1년간 80퍼센트 미만 출근한 근로

자에게 1개월 개근 시 1일의 유급휴가를 주어야 한다.

4. 사용자는 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 제2항에 따른 휴가에 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산한 유급휴가를 주어야 한다. 이 경우 가산휴가를 포함한 총 휴가 일수는 25일을 한도로 한다.
5. 사용자는 제2항부터 제5항까지의 규정에 따른 휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여는 취업규칙 등에서 정하는 통상임금 또는 평균임금을 지급하여야 한다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.
6. 제2항 및 제3항을 적용하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간은 출근한 것으로 본다.
 - 가. 근로자가 업무상의 부상 또는 질병으로 휴업한 기간
 - 나. 임신 중의 여성이 제74조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 휴가로 휴업한 기간
 - 다. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제19조제1항에 따른 육아휴직으로 휴업한 기간
7. 제2항·제3항 및 제4항에 따른 휴가는 1년간(계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 근로자의 제3항에 따른 유급휴가는 최초 1년의 근로가 끝날 때까지의 기간을 말한다) 행사하지 아니하면 소멸된다. 다만, 사용자의 귀책사유로 사용하지 못한 경우에는 그렇지 않다.

제126조 (유급휴가의 대체)

시설은 직원 대표와의 서면 합의에 의하여 연차유급휴가일에 갈음하여 특정 근로일에 직원을 휴무시킬 수 있다.

제127조 (임산부의 보호)

1. 임신 중의 여성 직원에게는 출산 전과 출산 후를 통하여 90일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 120일)의 출산전후휴가를 준다. 이 경우 반드시 출산 후에 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상 부여한다.
2. 임신 중인 여성 직원이 유산의 경험 등 근로기준법 시행령 제43조제1항이 정하는 사유로 제1항의 휴가를 청구하는 경우 출산 전 어느 때라도 휴가를 나누어 사용할 수 있도록 한다. 이 경우 출산 후의 휴가 기간은 연속하여 45일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우에는 60일) 이상 이 되어야 한다.
3. 제1항 및 제2항에 따른 휴가 기간 중 최초 60일(한 번에 둘 이상 자녀를 임신한 경우는 최초 75일)은 유급으로 부여하되, 유급휴가기간에 대한 임금 지급시 직원이 고용보험법에 따라 지급 받은 출산전후휴가 등 급여액이 있으면 그 금액을 제외한 나머지 차액을 지급한다.
4. 임신 중인 여성 직원이 유산 또는 사산한 경우로서 해당 직원이 청구하는 경우에는 다음 각 호에 따른 휴가를 부여한다. 다만, 「모자보건법」에서 허용되지 않는 인공중절 수술은 제외한다.
 - 1) 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 15주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 10일까지
 - 2) 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 16주 이상 21주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 30일까지
 - 3) 유산 또는 사산한 여성 직원의 임신기간이 22주 이상 27주 이내인 경우
: 유산 또는 사산한 날로부터 60일까지

- 4) 임신기간이 28주 이상인 경우: 유산 또는 사산한 날로부터 90일까지
5. 시설은 직원이 출산전후휴가 급여 등을 신청할 경우 고용보험법에 따라 출산전후휴가 급여 등을 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.
6. 임신 중의 여성 직원에게는 연장근로를 시키지 아니하며, 그 직원의 요구가 있는 경우 쉬운 종류의 근로로 전환시킨다.
7. 시설은 임신 후 12주 이내 또는 32주 이후에 있는 여성 직원(「근로기준법 시행규칙」 제12조의3에서 정하는 유산, 조산 등 위험이 있는 여성 근로자의 경우 임신 전 기간)이 1일 2시간의 근로시간 단축을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 1일 근로시간이 8시간 미만인 직원에 대하여는 1일 근로시간이 6시간이 되도록 근로시간 단축을 허용할 수 있다.
8. 시설은 제7항에 따른 근로시간 단축을 이유로 해당 직원의 임금을 삭감하지 아니한다.
9. 시설은 임신중인 여성 직원이 1일 소정근로시간을 유지하면서 업무의 시작 및 종료 시각의 변경을 신청하는 경우 이를 허용하여야 한다. 다만, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 「근로기준법 시행령」 제43조의3제2항 각호에 해당하는 경우에는 그러지 아니하다.
10. 시설은 임산부 등 여성 직원에게 「근로기준법」 제65조에 따른 도덕상 또는 보건상의 유해·위험한 직종에 근로시키지 아니한다.

제128조 (육아기 근로시간 단축 및 근로조건)

1. 시설은 근로자가 만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 근로시간의 단축(이하 "육아기 근로시간 단축"이라 한다)을 신청하는 경우에 이를 허용하여야 한다. 다만, 단축개시예정일의 전날까지 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 경우, 대체인력 채용이 불가능한 경우, 정상적인 사업 운영에 중대한 지장을 초래하는 경우 등 남녀고용평등법 시행령 제15조의2에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 시설이 육아기 근로시간 단축을 허용하지 아니하는 경우에는 해당 직원에게 그 사유를 서면으로 통보하고 육아휴직을 사용하게 하거나 그 밖의 조치를 통하여 지원할 수 있는지를 해당 직원과 협의하여야 한다.
3. 시설이 해당 직원에게 육아기 근로시간 단축을 허용하는 경우 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘어서는 아니 된다.
4. 육아기 근로시간 단축의 기간은 1년 이내로 한다. 다만, 육아휴직을 신청할 수 있는 근로자가 육아휴직 기간(제17조제4호에서 추가된 육아휴직 6개월은 제외) 중 사용하지 아니한 기간이 있으면 그 기간의 두 배를 가산한 기간 이내로 한다.
5. 시설은 직원이 육아기 근로시간 단축을 사용할 경우 고용보험법령이 정하는 육아기 근로시간 단축 급여를 받을 수 있도록 증빙서류를 제공하는 등 적극 협조한다.
6. 시설은 제46조에 따라 육아기 근로시간 단축을 하고 있는 직원에 대하여 근로시간에 비례하여 적용하는 경우 외에는 육아기 근로시간 단축을 이유로 그 근로조건을 불리하게 하지 아니한다.
7. 제46조에 따라 육아기 근로시간 단축을 한 직원의 근로조건(육아기 근로시간 단축 후 근로시간을 포함한다)은 시설과 그 직원 간에 서면으로 정한다.
8. 시설은 제46조에 따라 육아기 근로시간 단축을 하고 있는 직원에게 단축된 근로시간 외에 연장근로를 요구할 수 없다. 다만, 그 직원이 명시적으로 청구하는 경우에는 시설은 주 12시간 이내에서 연장근로를 시킬 수 있다.
9. 육아기 근로시간 단축을 한 직원에 대하여 「근로기준법」 제2조제6호에 따른 평균임금을 산정하는 경우에는 그 직원의 육아기 근로시간 단축 기간을 평균임금 산정기간에서 제외한다.

10. 근로자는 육아휴직을 3회에 한정하여 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 임신 중인 여성 직원이 모성보호를 위하여 육아휴직을 사용한 횟수는 육아휴직을 나누어 사용한 횟수에 포함하지 아니한다.
11. 근로자는 육아기 근로시간 단축을 나누어 사용할 수 있다. 이 경우 나누어 사용하는 1회의 기간은 1개월(근로계약기간의 만료로 1개월 이상 근로시간 단축을 사용할 수 없는 기간제 근로자에 대해서는 남은 근로계약기간을 말한다) 이상이 되어야 한다.

제129조 (경조휴가)

1. 다음의 경조사는 유급인 경우, 휴가 시작일은 사유 발생일부터 3일 이내(공휴일, 노동절 및 토요일 포함)로 하되, 분할하여 사용할 수 없다.
 - 1) 본인의 결혼 : 5일
 - 2) 본인.배우자의 부모 또는 배우자의 사망 : 5일
 - 3) 본인.배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망 : 3일
 - 4) 자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망 : 3일
 - 5) 본인.배우자의 형제.자매 사망 : 3일
2. 제1항에 각 호에 따른 경조사 휴가기간 중 휴일 또는 휴무일이 포함되어 있는 경우에는 이를 포함하여 휴가기간을 계산한다.

제130조 (병가)

1. 직원이 개인적인 사고·질병으로 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 병가를 허가할 수 있으며, 병가는 연간 30일을 초과할 수 없다.
 - 가. 입원이 필요한 질병이나 상해로 인하여 업무 불능일 때
 - 나. 전염병에 걸려 그직원이 출근하는 것이 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때
2. 제1항에 따른 병가는 진료담당 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.
3. 제1항에 따른 직무상 질병·부상외의 병가는 연가를 우선 사용 후 잔여 연가가 없는 때에 허가할 수 있다.

제131조 (공가)

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

1. 「병역법」 또는 그 밖의 법령에 따른 소집·검열·점호 등에 응하거나 참가할 때
2. 업무와 관련된 자격증소지자가 자격관련 의무보수교육에 참가할 때
3. 법률의 규정에 의하여 투표에 참가할 때

제132조 (장기근속 휴가)

1. 효과 극대화를 위해 연가와 연계사용 가능, 기한 내 미사용시 소멸한다.
2. 휴가일수 업무공백을 고려하여 1회 분할 실시 가능함.
3. 직원은 장기근속기간 도래일로부터 1년 이내 휴가 사용하여야 하며, 분할사용의 경우는 도래일로부터 2년 이내 사용하기로 한다.
4. 기관은 업무상 지장이 있을 때에는 해당 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다. 다만, 근로자가 청구한 시기에 유급휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경하거나 이를 취업규칙이나 기타로 정하는 바에 의한 통상임금으로 지급할 수 있다.

5. 기관에서는 휴가자가 특정시기에 집중되지 않도록 미리 휴가자를 선발 조정하고 기관상황에 맞게 탄력 운영하여야 한다.
6. 관리자들이 솔선하여 장기근속휴가를 적극 사용하고 직원들이 자연스럽게 휴가를 갈 수 있는 분위기 형성한다.
7. 업무 대직자에게 업무 인수인계를 통한 복지서비스 공백을 최소화 한다.

제133조 (장기근속 장려금)

동일한 시설 또는 기관(센터)에서 하나의 직종으로 1년이상 근무하는 종사자에게 지급되며, 대상자는 본 시설의 경우 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 조리원으로 한다.

제134조 (휴가원)

1. 휴가를 얻고자 한 때에는 사전에 휴가원을 제출하여 소속 상사의 허가를 얻어야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있는 때에는 예외로 한다.
2. 기관은 업무상 지장이 있을 때에는 해당 직원과 협의하여 그 시기를 변경할 수 있다.

제135조 (징계 사유)

시설은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 직원에 대하여 위원회의 의결을 거쳐 징계할 수 있다.

1. 부정 및 허위 등의 방법으로 채용된 자
2. 업무상 비밀 및 기밀을 누설하여 센터에 피해를 입힌 자
3. 시설의 명예 또는 신용에 손상을 입힌 자
4. 시설의 영업을 방해하는 언행을 한 자
5. 시설의 규율과 상사의 정당한 지시를 어겨 질서를 문란하게 한 자
6. 정당한 이유 없이 시설의 물품 및 금품을 반출한 자
7. 직무를 이용하여 부당한 이익을 취한 자
8. 센터가 정한 복무규정을 위반한 자
9. 직장 내 성희롱 행위를 한 자
10. 다른 직원 등에 대하여 직장 내 괴롭힘 행위를 한 자
11. 정당한 사유 없이 센터의 안전보건 질서를 위반한 자
12. 기타 법령 위반 등 이에 준하는 행위로 직장질서를 문란하게 한 자

제136조 (징계의 종류 및 효력)

직원에 대한 징계의 종류는 다음과 같다.

1. 견책 : 해당 직원에 대하여 경위서를 받고 문서로 견책한다.
2. 감봉(감급): 1회에 평균임금 1일분의 2분의 1, 총액은 월 급여 총액의 10분의 1을 초과하지 않는 범위의 금액을 감액한다.
3. 정직 : 중대 징계사유 발생 자에 대하여 3월 이내로 하고, 그 기간 중에 직무에 종사하지 못하며 그 기간 동안 임금을 지급하지 아니한다.
4. 해고 : 근로계약을 해지한다.

제137조 (해고 사유)

시설은 직원이 다음 각 호의 경우와 같이 사회통념상 근로관계를 더 이상 존속하기 어렵다고 인정

될 정당한 이유가 있는 경우 해고할 수 있다.

1. 신체 또는 정신상 장애로 직무를 감당할 수 없다고 인정되는 경우 (의사의 소견이 있는 경우에만 함)
2. 휴직자로서 정당한 사유 없이 휴직기간 만료일 후 7일이 경과할 때까지 복직원을 제출하지 않은 경우
3. 징계위원회에서 해고가 결정된 경우
4. 기타 제1호 내지 제3호에 준하는 경우로서 정당한 이유가 있는 경우

제138조 (해고의 제한)

1. 직원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 근로기준법 제84조에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.
2. 산전(産前)·산후(産後)의 여성 직원이 근로기준법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일, 1년 이내 육아휴직 기간 동안은 해고하지 아니한다.

제139조 (해고의 통지)

1. 시설은 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.
2. 시설은 제1항에 따라 해고를 통지하는 경우 해고일로부터 적어도 30일 전에 해고예고를 하거나, 30일 전에 해고예고를 하지 아니하였을 때에는 30일분의 통상임금을 지급한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - 가. 직원이 계속 근로한 기간이 3개월 미만인 경우
 - 나. 천재·사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우
 - 다. 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 근로기준법 시행규칙 별표1(해고 예고의 예외가 되는 근로자의 귀책사유)에 정하는 사유에 해당하는 자
3. 사용자가 제2항에 따른 해고의 예고를 해고사유와 해고시기를 명시하여 서면으로 한 경우에는 제1항에 따른 통지를 한 것으로 본다.

제140조 (징계심의)

징계위원회는 위원장(대표자) 1명과 2명이상에서 4명 이내의 위원(사회복지사, 간호조무사, 요양보호사 등 각 직종의 대표로 구성)으로 운영하고, 징계위원회는 직원징계에 관한 사항을 심의하고, 재심 청구나 재징계 사항을 심의한다.

1. 위원회의 위원장은 징계의결을 위한 회의 7일 전까지 위원회의 위원들에게는 회의일시, 장소, 의제 등을, 징계대상 직원에게는 서면으로 별지1의 출석통지를 각 통보한다.
2. 징계위원회는 징계사유를 조사한 서류와 입증자료 및 당사자의 진술 등 충분한 증거를 확보하여 공정하게 심의한다. 이 경우, 징계대상자가 징계위원회에 출석을 원하지 아니하거나 서면진술을 하였을 때는 「별지1」의 진술권포기서 또는 「별지2」의 서면진술서를 징구하여 기록에 첨부하고 서면심사만으로 징계의결을 할 수 있다. (「별지3」의 징계심의결정서)
3. 징계위원회의 위원이 징계대상자와 친족관계에 있거나 그 징계사유와 관계가 있을 때에는 그 위원은 그 징계의결에 관여하지 못한다.
4. 징계위원회는 의결 전에 해당직원에게 소명할 기회를 부여한다.
5. 징계위원회는 징계 대상자가 2회에 걸쳐 출석요구에 불응하거나 소명을 거부 하는 경우 또는 소명을 포기 하는 의사를 표시하는 경우에는 소명 없이 징계의결 할 수 있다.

6. 징계위원회는 징계심의와 징계의결을 진행하고, 별지4의 징계의결서 등을 작성·보관하여야 한다.
7. 간사는 징계의결을 위한 회의에 참석하여 회의록을 작성하고 이를 보관한다.

제141조 (징계결과 통보)

징계결과통보는 해당 직원에게 「별지4」의 징계처분사유 설명서에 의한다.

제142조 (재심절차)

1. 징계처분을 받은 직원은 징계결정이 부당하다고 인정될 때 징계통보를 받은 날로부터 7일 이내에 「별지5」의 서면으로 재심신청을 할 수 있다.
2. 재심을 요청받은 경우 징계위원회는 10일 이내에 재심을 위한 회의를 개최하여야 한다.

제143조 (복무규정)

① 직원의 의무

1. 직원은 모든 규정을 준수하여야 하며 성실히 직무를 수행하여야 한다.
2. 직원은 이용자의 인권을 존중하여야 하며, 안전을 고려하여 서비스를 제공하여야 한다.
3. 직원은 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 시설장 또는 관리책임자에게 보고 한다
4. 직원은 개인정보를 업무목적 외에 무단으로 조회하거나 불법으로 열람·유출해서는 아니 된다.
5. 직원은 직무를 수행할 때 성별, 학력, 인종, 종교, 연령 등에 따른 차별 없이 공정하게 업무를 처리하여야 한다.
6. 직원은 업무와 관련하여 직, 간접을 불문하고 사례, 증여 또는 향응을 제공받아서 안 된다.
7. 직원은 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 수행하며 위 반사항에 대하여는 그에 따른 책임을 진다.

② 복무규율

직원은 다음 각 호의 사항을 준수하여 복무에 정진하여야 한다.

1. 담당업무 또는 명령 지시된 업무는 성실하게 책임을 가지고 수행하여야 한다.
2. 시설의 허락을 얻지 않고 자리를 이탈하거나 태만한 행위를 하여서는 안 된다.
3. 근무시간 중에는 안전 수칙을 준수하여야 한다.
4. 타인의 업무를 방해하거나 동료 간의 불화를 야기시키는 언행 등 직장 내 규율과 질서를 문란케 하여서는 안 된다.
5. 시설 내에서 문서 또는 인쇄물을 배포하거나 게시하고자 할 때는 사전에 제시하여 시설장의 허락을 득해야 한다.
6. 시설 운영에 관하여 사실을 왜곡하는 언행을 하여서는 안 된다.
7. 직원은 이용자의 권익을 침해하는 불법 집단행위를 해서는 아니 된다.
8. 직원은 시설의 사업수행을 저해하거나 저해할 우려가 있는 불법행위를 해서는 아니된다.
9. 직원은 직무상 숙지한 업무 내용의 비밀을 엄수하고 누설하여서는 안 된다.

제144조 (인력확보)

1. 장기요양원의 인력수급 방법은 각종 취업사이트를 활용 및 연계하여 수시로 구인 모집.공고 한다.
2. 구인 모집공고를 하여 상시 1명이상 비상대기 체제로 운영한다.
3. 관내지역 요양보호사 교육기관과 협약하여 인력확보의 대책을 수립한다.

제145조 (추가 인력배치)

1. 본 시설 운영규정에 따라, 시설의 종사자는 필요 수 인력 배치(어르신 3명당 요양보호사 1명)를 원칙으로 하되, 추가인력을 배치한다.
2. 계획수립 배경
 - 1) 입소 어르신의 중증도 증가(치매, 와상환자 등)로 인한 돌봄 서비스 질적 향상 필요
 - 2) 맞춤형 돌봄 및 프로그램 다양화 필요성
 - 3) 장기요양기관 평가 대비 및 서비스 질 향상
 - 4) 직원 근무환경 개선 및 교대근무 보완 목적
3. 추가 인력 필요성 분석
 - 1) 서비스 질 개선 : 개인별 맞춤 케어 제공을 위한 여유 인력 필요
 - 2) 안전 관리 강화 : 낙상·욕창 예방, 응급 상황 대응
 - 3) 프로그램 확대 : 인지·여가 프로그램 운영 인력 필요
 - 4) 직원 근무환경 개선: 교대근무 시 휴식 보장, 이직률 감소

제 21 장 (안전과 보건에 관한사항)

제146조 (안전.보건규정 준수)

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

- ① 정리정돈을 생활화하고 재해예방에 노력할 것
- ② 지정장소 이외에는 화기사용을 하지 말 것
- ③ 통제구역에는 허가 없이 종사자와 입소자의 출입을 제한할 것
- ④ 요양과 질병에 관한 사항은 의사나 지자체의 지시에 따를 것
- ⑤ 안전장치 점검표를 두어수시로 관리하며, 이상이 발견되면 즉시 시설장에게 보고하고 조치를 취할 것
- ⑥ 의료폐기물은 전문업체에 의뢰하여 안전하게 처리할 것
- ⑦ 수시로 시설 소독과 방역 작업을 실시하며, 종사자 및 입소자의 감염예방 관리에 만전을 기할 것
- ⑧ 시설 내부에 법적 기준의 화재소화용구를 설치할 것
- ⑨ 주방 등 화재위험이 있는 곳에는 치매노인이 임의로 출입할 수 없도록 잠금장치를 설치하고,徘徊어르신의 실종 등을 예방할 수 있도록 외부출입구에 적정한 잠금장치를 할 것
- ⑩ 정기적으로 비상재해 대비 모의훈련을 실시할 것 (반기1회)
- ⑪ 먹는 물에 관한 수질검사를 정기적으로 실시할 것 (3개월/1회)
- ⑫ 전기안전검사를 정기적으로 실시할 것 (연/1회)
- ⑬ 입소자가 필요한 영양을 섭취할 수 있도록 한국노인장기요양 기관협회 소속 영양사가 작성한 식단표에 따른 급식을 시행한다.
- ⑭ 자립외출이 가능한 노인과 보호자의 동행이 필요한 경우를 구분하여 외출·외박절차를 규정함.
- ⑮ 실종발견시 담당직원 비상연락, 파출소 신고, 보호자연락, 전단배포, 유관기관 협조 등 절차를

체계적으로 규정함.

- ⑫ 시설 생활노인 사망시 유지 및 보호자의 의사에 의한 경우 외에는 화장을 원칙으로 하여, 납골당 안치, 산골 등의 방법으로 조치토록하고, 어떠한 경우에도 유골을 시설에 보관하지 않도록 규정함.
- ⑬ 유류금품 처리는 생활노인의 사망 후 유류금품은 본인의 의사에 따라 처리하여야 한다. 다만, 의사표시 없이 사망한 경우에는 잔여금품은 직계혈족 등 유족의 의사에 따라 처리한다.

제147조 (감염병 발견 시 조치)

감염병이 발생하였을 경우 아래와 같이 즉시 조치하여야 한다.

- ① 수급자 중 감염병 발견 시에는 즉시 별도의 격리실을 이용하여 치료를 시행하거나, 별도의 격리실 또는 병원으로 즉시 이송하여 격리 치료를 받을 수 있도록 한다. 단, 치료가 불가능할때나 치료 기간이 2개월 이상 소요될 예정시에는 보호자와 협의하여 퇴소조치 하도록한다.
- ② 수급자가 사용하던 모든 물품과 비품에 대하여 소독 및 세탁 등을 통하여 감염병이 전이되지 않도록 하며, 소독이 용이하지 않는 물건들에 대하여는 즉시 소각토록 한다.
- ③ 직원중 감염병 발견시에는 즉시 업무중지를 시킨 후 치료를 마칠 때까지 시설출입을 금해야 한다.
- ④ 필요시에는 감염병 전이 여부를 확인할 목적으로 직원 및 수급자들을 대상으로 감염병 검사를 시행할 수 있다.

제148조 (직원의 건강검진 및 건강관리)

- ① 직원에 대해서는 연 1회 이상의 결핵 검진을 포함한 건강진단을 하여야 한다. 일반 건강진단은 국민건강보험공단에서 시행하는 건강진단으로 대체할 수 있다.
- ② 직원을 신규로 채용할 때에는 건강진단서를 확인하여야 하며, 이 경우 건강진단은 신규 채용전 1년 이내에 받은 것이어야 한다.
- ③ 직원에 대하여 그 건강상태에 따라 적절한 훈련과 휴식을 하도록 하여야 한다.
- ④ 시설의 환경을 항상 청결하게 하고 그 위생관리에 유의하여야 한다.
- ⑤ 모든 직원의 근골격계 질환 검사를 연1회 이상 실시한다.
- ⑥ 종사자의 직무 스트레스 검사와 정신건강 교육 등 정신건강증진 프로그램 참여를 통하여 종사자들의 정신건강 문제를 조기 발견해 개입하는 등 관리체계를 구축해 나가도록 한다.
- ⑦ 근골격계 질환 검사결과 증상이 있는 경우 검사 조사표에 내용을 작성 및 기록하고 적절한 조치를 취한다.
 - 1. 시설은 증상이 있는 종사자에 대하여 건강관리를 위한 자체교육(체조,스트레칭), 보조도구제공 또는 병원치료를 받도록 한다.
 - 2. 시설에 보조운동 도구 또는 아침체조 프로그램을 통해 직원의 건강관리를 위해 추가적인 노력을 한다.
 - 3. 프로그램진행 강사자격은 물리(작업)치료사를 원칙으로 하나, 해당 인력이 없을 경우 다른 직종의 직원이 실시하도록 한다.
 - 4. 근골격계 증상 조사표상 별도의 조치가 필요한 경우에는 직원과의 상담 후 기관에서 치료 및 그에 상응하는 조치(휴식, 냉찜질, 압박 및 고정)를 제공한다.

제149조 (업무외 재해)

- 1. 시설은 업무외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

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

제 22 장 (시설물 및 안전관리)

제150조 (목적)

이 규정은 시설안전 관리체계를 정립함으로서 각종 재해와 안전사고로부터 인명과 시설을 보호함을 목적으로 한다.

제151조 (기본방향)

- ① 체계적인 시설안전관리로 각종 사고 발생요인을 사전에 제거하고 사고 발생 시 체계적인 대응으로 시설의 인명 및 재산피해를 최소화하여야 한다.
- ② 제1항의 규정을 달성하기 위하여 다음 각 호에 열거한 기본방향을 이해하고 이를 실천하여야 한다.
 1. 안전관리 의식제고
 2. 안전점검의 생활화
 3. 사고 발생 시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화
- ③ 시설안전관리를 위한 체계적이고 종합적인 시설안전 관리계획을 수립하여야 한다.

제152조 (안전사고의 유형)

안전사고의 유형은 다음 각 호와 같다.

- ① 전기누전, 가스폭발, 인화물질 취급주의, 기타 담뱃불, 불장난 등으로 인한 화재사고
- ② 축대, 담장 등 시설물 붕괴
- ③ 태풍, 집중호우, 산사태, 폭설 등 재해로 인한 사고
- ④ 집단 식중독사고, 콜레라, 코로나19 등 전염사고
- ⑤ 작업장 안전사고, 교통사고, 기타 사회복지시설 기본목적사업 수행에 지장을 초래하는 각종 안전사고

제153조 (안전관리의 의식제고)

안전관리 의식제고와 관련된 사항은 다음 각 호와 같다.

- ① 시설운영과 관련되는 사람 모두가 “사고는 언제든, 어디서든 날 수 있다”는 안전관리의식을 항상 유지하고 사고에 대비 할 수 있는 대응체계구축을 한다.
- ② 거주인 및 전 직원을 대상으로 안전교육은 연2회 이상 실시한다.
- ③ 외부강사 및 시설의 관리자가 실시할 수 있다.
- ④ 교육내용은 안전관리의식 제고, 사고 시 대피요령 및 처리사항, 안전점검 실시 요령 등 안전 관리 교육을 실시한다.

제154조 (안전점검의 생활화)

- ① 사고는 예방이 최선이다. 안전점검을 일상화, 생활화하고 아무리 사소한 것일지라도 사고가 발

생활 수 있는 모든 요인을 사전에 제거한다.

② 원내시설물의 안전점검 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 관리 점검자는 각 시설을 점검하고 시설안전점검일지를 작성한다.
2. 점검내용은 건물 및 축대 등 부대시설, 난방 및 취사기구 안전성, 전기, 가스, 소방시설 등 화재예방, 엘리베이터, 안전점검 등을 한다.
3. 문제점 파악, 문제 해결방안 모색 및 문제점을 해결하여 사고를 미연에 방지한다.
4. 사고 발생 시 체계적인 대응으로 인명 및 재산피해 최소화하여야 한다.

제155조 (직원안전교육)

안전의식을 고취하기 위하여 최소한 년 2회(4월/9월) 이상 직원과 입소자들을 대상으로 다음과 같은 안전 교육을 실시하여야 한다.

① 소방교육 : 화재진압법, 비상탈출훈련, 가스취급요령 등

② 안전교육

1. 교통안전 : 보도 및 신호등 통행훈련
2. 전기사용 : 정전시 대처훈련, 상시, 화재시 전기사용 방법교육
3. 가스안전 : 가스취급요령, 가스유출시 대피훈련
4. 위험물 출입 통제훈련 : 위험물 취급방법 및 통제
5. 엘리베이터 안전교육 : 엘리베이터 승.하차 훈련, 고장시 대처훈련

③ 위생 및 급식관리 교육 : 시설전체 청결 유지, 식자재 수.불관리, 유통기한, 조리 기구등 위생관리

④ 시설물 안전관리교육 : 옥상방수, 장마대비, 동절기 동파방지대비, 냉.난방일러점검, 조명기구점검방법

⑤ 재난상황훈련 : 지진, 태풍, 홍수, 한파 예방 등 상황별 교육

⑥ 응급상황 발생시 대처방법교육 : 화재시 응급상황 발생시 대응훈련

⑦ 재난교육 및 피난대피 : 재난의 예방·대비·대응·복구활동에 대한 사전 교육이 필요

제156조 (이용자 안전관리 교육계획)

① 낙상 예방 교육

1. 입소 시 교육 - 시설 이용 시 낙상 평가와 동시 개별 교육
2. 집합교육 - 연 1회 실시, 외상 이용자는 개별 교육

② 욕창 예방 교육

1. 입소 시 교육 - 시설 이용 시 낙상 평가와 동시 개별 교육
2. 집 합 교 육 - 연 1회 실시, 외상 이용자는 개별 교육

③ 응급상황 및 재난 대응 교육

1. 집 합 교 육 : 연 2회 (상, 하반기)
2. 교 육 내 용 : 응급상황 대응훈련과 병행하여 실시
 - 안전사고 발생 시 구조요청 및 대처 방법
 - 화재, 지진, 황사 발생 시 대피 및 대응 방법

④ 감염병 예방교육

1. 집 합 교 육 : 연 2회 (상, 하반기)
2. 교 육 내 용 : 종사자 감염병 예방교육과 병행 실시
 - 손 씻기, 위생관리의 생활화

제 23 장 [회계관리]

제157조 (적용범위)

- ① 「노인복지법」에 의해 설치된 장기요양기관은 「사회복지사업법」상의 사회복지시설로서 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」(‘사회복지시설 재무·회계규칙’)에 따라 시설을 투명하게 운영하여야 한다.
- ② 사회복지법인 및 사회복지시설의 재무·회계처리에 관하여 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 본 규칙에 따른다.

제158조 (회계연도)

- ① 시설 회계연도는 정부의 회계연도에 따르며, 매년 1월 1일부터 12월 31까지로 한다.
- ② 수익 및 비용의 계상과 자산·부채 및 자본의 증감변동에 관하여는 그 원인이 되는 사실이 발생한 날을 기준으로 하여 연도소속을 구분하되 그 사실이 발생한 날을 정할 수 없는 경우에는 그 사실을 확인한 날을 기준으로 함.

제159조 (회계담당)

- ① 대표자와 시설의 장은 시설의 수입 및 지출에 관한 사무를 관리한다.
- ② 대표자와 시설의 장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.

제160조 (예산총계주의 원칙)

회계연도의 모든 수입은 세입으로 하고 모든 지출은 세출로 하되 세입과 세출은 모두 예산에 계상하여야 한다.

제161조 (수입금의 관리)

- ① 모든 수입금의 수납은 이를 금융기관에 취급시키는 경우를 제외하고는 수입원이 아니면 수납하지 못한다.
- ② 수입금에 대한 금융기관의 거래통장은 회계별로 구분될 수 있도록 보관·관리한다.

제162조 (지출의 원칙)

- ① 지출은 지출사무를 관리하는 자(대표자, 시설장) 및 그 위임을 받아 지출명령(예산범위내에서)이 있는 것에 한하여 이행한다.
- ② 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비지출을 제외하고는 예금통장에 의하거나 전자거래로 행한다.

제163조 (일상경비 지급)

- ① 업무의 성질상 현금으로 지급하지 아니하면 업무수행에 지장을 초래할 우려가 있는 경우에 한정하여 일상경비에 필요한 자금을 지급할 수 있다.
- ② 일상경비를 지급하였을 때에는 가지급금으로 처리하고 일상경비 출납 담당자의 정산보고에 따

라 가 지급금을 정리하여야 한다.

- ③ 일상경비 출납 담당자는 지급받은 일상경비에 대하여 특별히 정한 경우를 제외하고는 지출 당
당에 준하여 그 업무를 처리하여야 한다.
- ④ 직책보조비는 매월말일 운영비 통장에서 정해진 금액내에서 지급한다. (단, 전산장애등으로 인
한 은행이체업무 불능시 말일전후로 지급될 수 있다.)

제164조 (예산의 목적 외 사용금지)

시설회계의 예산은 세출예산이 정한 목적 외에 이를 사용하지 못한다.

제165조 (회계관계 담당자 재정보증 내규)

① 목 적

이 내규는 회계규정 인사규정에 따라 회계 관계담당자의 재정보증에 관한 사항을 규정함을 목적
으로 한다.

② 정 의

이 내규에서 “회계관계담당자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 수입담당, 계약담당, 수입원, 지출원, 수입지출외 현금 출납원
2. 총괄재산관리담당, 재산관리담당, 재산관리자
3. 물품관리담당, 물품출납원
4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 해당하는 사람의 보조자
5. 세무 및 결산 업무 담당자
6. 보상업무 담당자
7. 제1호~제6호까지의 규정에 해당하는 사람외에 원천징수를 하여야할 업무에 종사하는 사람
8. 제1호~제7호까지의 규정에 해당하는 사람 외의 회계관계 담당자로서 대표자가 필요하다고 인
정 한 사람

③ 재정보증

1. 대표자는 회계관계담당자로 임명된 사람에 대하여 임명된 날부터 10일 이내에 재정보증을 설
정하여야 한다.
2. 재정보증은 보증보험에 가입하는 것을 원칙으로 한다. 이 경우 대표자를 피보험자로 하고, 회
계 관계담당자를 피보증인으로 하며, 보험회사를 보증인으로 하는 보험계약을 체결함으로써 재
정보증이 된 것으로 한다.
3. 재정보증 기간은 1년으로 하며, 1년마다 이를 갱신하여야 한다.

④ 재정보증 한도액은 1,000만원으로 한다.

⑤ 보험금의 청구 및 변상 SGI서울보증 보증규약에 따른다.

⑥ 보증보험증권의 확인 및 보관

대표자는 회계관계담당자에 대한 재정보증보증보험계약을 체결하는 때에는 보험증서에 기재된 피보
험인, 피보증인, 보험금액, 보험료, 보험기간 등 기타 필요한 사항을 확인한 후 회계규정에 따라
보관하게 하여야 한다.

⑦ 예외규정

시설에서 대표자가 직접 회계관계 업무를 담당할 경우는 제외

제 24 장 [물품관리]

제166조 (물품의 관리자와 출납원)

- ① 시설의 장은 수입 및 지출원인행위에 관한 사무를 각각 소속직원에게 위임할 수 있다.
- ② 시설의 장은 그 소관에 속하는 물품관리에 관한 사무를 소속직원에게 위임할 수 있다.
- ③ 시설의 장(제2항의 규정에 의하여 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 "물품관리자"라 한다)은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원 중에서 물품출납원을 지정하여야 한다.

제167조 (재물조사 및 불용품 처리)

- ① 재물조사
 1. 시설의 장은 연1회 그 관리에 속하는 물품에 대하여 정기적으로 재물조사를 실시하여야 하며, 필요하다고 인정하는 때에는 정기재물조사 외에 수시로 재물조사를 할 수 있다.
 2. 시설의 물품관리자는 물품 중 그 사용이 불가능하거나 수리하여 다시 사용할 수 없게 된 물품이 있을 때에는 그 물품에 대하여 불용의 결정을 하여야한다.
 3. 제2항의 규정에 의한 불용품을 매각한 경우 그 대금은 시설의 세입예산에 편입시켜야 한다.
- ② 불용품 결정
 1. 보수하여도 사용이 불가능한 비품
 2. 사용할 필요가 없게 된 비품으로 앞으로 사용할 전망이 없는 것
 3. 예측할 수 있는 수명 연한을 초과하여 재고로 보관하고 있는 것
 4. 시설물에서 제거된 물품으로서 활용할 가치가 없는 것
 5. 보수함이 비경제적인 것

제 25 장 (후원금 관리)

제168조 (후원금의 범위)

대표와 시설장은 아무런 대가없이 무상으로 받은 금품 기타의 자산(이하 "후원금"이라 한다)의 수입 지출 내용과 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다. 「사회복지사업법」내 대표자와 시설장은 후원금의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며 그 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 하고, 후원금에 관한 영수증 발급, 수입 및 사용결과 보고 하여야 한다.

제169조 (후원금의 영수증 교부)

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

제170조 (후원금의 수입 및 사용내용통보)

대표자와 시설장은 연 1회 이상 해당 후원금의 수입 및 사용내용을 후원금을 낸 법인·단체 또는

개인에게 통보하여야 한다.

제171조 (용도 외 사용금지)

- ① 대표와 시설장은 후원금을 후원자가 지정한 사용용도 외의 용도로 사용하지 못한다.
- ② 후원금의 수입 및 지출은 규정에 의한 예산의 편성 및 확정절차에 따라 세입·세출 예산에 편성하여 사용하여야 한다.
- ③ 후원금 전용계좌에서 발생하는 이자도 후원금의 성격을 가지는 금액으로 후원금 관리기준에 따라 사용하여야 함.
- ④ 후원자가 용도를 지정하지 않은 후원금에 대해서는 법인 운영비 및 시설 운영비로 사용하되, 다음 기준에 따라 사용할 것

제172조 (비지정후원금의 사용 기준)

- ① 후원자가 사용 용도를 지정하지 않은 비지정후원금은 시설 운영비로 사용하되, 간접비로 사용하는 비율은 50%를 초과하지 못함
- ② 다만, 간접비 중에서도 업무추진비(기관운영비, 직책보조비, 회의비), 전출금, 부채 상환금, 잡지출, 예비비로는 사용 금지
- ③ 자산취득비로 사용하는 것은 원칙적으로 금지하나, 토지·건물을 제외하고 시설 운영에 필요한 집기, 장비 등은 구입 가능
- ④ 시설비는 건물 노후화, 정원대비 협소한 공간 등 시설입소·이용자의 불편을 해소하기 위하여 시설 증·개축이 필요하다고 인정되는 경우에는 관할 주무관청의 승인을 받아 사용 가능
- ⑤ 인건비로 사용 가능하되, 후원금으로 직원 수당을 지급하는 경우에는 근로기준법 또는 「사회복지 시설종사자 가이드라인」에서 정하고 있는 수당(명절휴가비, 시간외근무수당, 가족수당), 사회복지 업무수당(다만, 사회복지공무원에게 지급되는 수당 이상을 초과할 수 없으며 전체 비지정후원금의 50% 한도내에서만 수당 지급 가능)과 지방자치단체에서 별도로 정하고 있는 수당에 한하여 편성·지급해야함을 원칙으로 함. 다만, 개별 사회복지시설에서는 지자체와 협의하여 수당 항목을 추가로 정할 수 있음

제 26 장 (운영총당적립금 및 환경개선 준비금에 관한사항)

제173조 (운영총당 적립금)

장기요양기관의 안정적인 기관운영을 위한 자금을 적립하기로 한다.

- ① 2년 또는 그 이상의 기간 동안 일정부분을 사전에 적립하여 사유 발생 시 이의 해결을 위한 비용으로 지출하고자 적립하는 것.
- ② 사전에 적립되지 않을 경우 기관운영에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항에 대하여 적립한다.
예) 설비관련 장비, 파손 및 내구연한 등으로 교체가 필요한 사무기기 등
- ③ 적립하지 않을 경우 타 세출예산 과목으로 당해연도 지출이 힘든 항목에 대하여 적립한다.
- ④ 적립된 예산은 반드시 적립목적에 맞게 지출하여야만 한다.
- ⑤ 운영총당금 적립으로 인하여 당해연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위내에서 적립을 하여야 한다.

- ⑥ 원금손실(조기해지시 제외)이 발생하지 않는 저축을 목적으로 하는 상품으로 하되, 당초 적립 목적에 해당되는 사유발생시 현금화가 가능한 상품으로 적립을 하여야 한다.
- ⑦ 세출처리 후 이를 각각 특별회계로 수입처리 하여 명확하고 투명하게 관리하여야 한다.

제174조 (시설환경개선 준비금)

장기요양기관 입소자(이용자)에 대한 시설이미지 개선을 위한 자금으로 시설환경개선 준비금을 적립하기로 한다.

- ① 시설 개·보수, 내·외부 도색 등 시설의 환경개선사업을 목적으로, 2년 또는 그이상의 기간 동안 일정부분을 사전에 적립하여 당해 목적에 사용하고자 적립하는 것.
- ② 시설의 환경 개선을 위하여 2년 또는 그 이상의 기간 동안 적립이 필요한 사항에 대하여 적립해야 하며, 적립된 예산은 반드시 적립 목적에 맞게 지출 하여만 한다.
- ③ 시설환경개선준비금 적립으로 인하여 당해 연도 인건비 및 운영비 등에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 적립을 하여야 한다.
- ④ 원금손실(조기해지 시 제외)이 발생하지 않는 저축을 목적으로 하는 상품으로 하되, 당초 적립 목적에 해당되는 사유발생시 현금화가 가능한 상품으로 적립을 하여야 한다.
- ⑤ 세출처리 후 이를 각각 특별회계로 수입처리 하여 명확하고 투명하게 관리하여야 한다.

제 27 장 (폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 내부 관리계획)

제175조 (목적)

「노인장기요양보험법」 제33조의2 및 제33조의3, 「개인정보 보호법」 관련 규정을 구체화하여 본 시설의 입소자의 건강하고 안전한 생활 및 권리보호, 노인학대 방지, 노인요양시설의 보안 및 투명한 운영을 위함이다.

제176조 (정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다

- ① “CCTV”라 함은 일정한 장소에 설치된 촬영기기로 수집한 화상정보를 폐쇄적인 유무선 전송로를 통하여 특정인만 수신할 수 있는 통신장비 일체를 말한다.
- ② “화상정보”라 함은 CCTV로 촬영된 영상에 의하여 당해 개인의 동일성 여부를 확인 할 수 있는 정보를 말한다.
- ③ “정보주체”라 함은 화상정보에 의하여 식별된 사람으로, 당해 화상정보의 주체가 되는 자연인을 말한다.
- ④ “정보처리”라 함은 CCTV에 의하여 수집되는 화상정보를 입력.저장.편집.삭제 및 재생하는 행위를 말한다.

제177조 (적용범위)

민들레요양원에서 설치 운영하는 CCTV와 관련하여 수집 처리되는 화상정보의 보호에 관하여서는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 기준이 정하는 바에 따른다.

제178조 (기본방침)

민들레요양원에 설치·운영하는 CCTV는 입소자의 안전, 노인학대 방지, 화재예방, 범죄예방 등 시설 안전 및 보안을 목적으로 한다.

제179조 (책임자 지정)

- ① CCTV 설치·운영 관리책임자
가. 책임자 : 시설장
나. 운영(담당)자 : 시설장
다. 모니터링(담당)자 : 시설장
- ② 제1항에 따른 책임자는 노인요양시설 CCTV 설치 운영, 화상정보의 수집 및 처리, CCTV 관련 민원의 접수 및 처리 등에 관한 업무를 총괄한다.
- ③ 책임자는 운영자 및 모니터링자를 겸할 수 있다.

제180조 (CCTV 설치)

- ① 민들레요양원 시설내 CCTV는 총 8대 설치하며 설치장소는 각 호와 같다.
 - 1. 침실 3대 (침실 각 1대), 프로그램실 1대, 식당 1대
 - 2. 공용공간 거실/복도 2대, 현관 1대
- ② 제1항에 따라 설치되는 CCTV는 정보주체가 이를 쉽게 인식할 수 있도록 별첨과 같은 안내판을 공동거실에 설치한다.
- ③ 다음 각 호의 CCTV 운영 장비는 사무실에 설치하며, 장비의 조작은 접근권한이 부여된 자 외에 조작을 엄격히 통제한다.
 - 1. CCTV 운영 모니터
 - 2. 디지털 녹화기
 - 3. 그 밖의 부대장치

제181조 (CCTV 성능 및 촬영시간 등)

노인요양시설 내 설치하는 CCTV 성능 및 촬영시간은 다음과 같다.

- ① CCTV 성능 : HD급 (200만 이상)
- ② CCTV 촬영 : 24시간 상시 촬영
- ③ CCTV 정보 보관기간 : 60일
- ④ CCTV 저장 : 200만 화소 이상(1,280x960), 초당 10 프레임
- ⑤ 영상자료의 저장장치 또는 기기 : 사무실에 있는 DVR
- ⑥ 영상정보를 열람할 수 있는 장소 : 사무실
- ⑦ 영상정보의 삭제 주기 : 60일 경과 시 자동 삭제

제182조 (CCTV 사용 제한)

- ① 제6조제1항에 따라 설치된 CCTV 관리책임자 등은 설치목적과 관계없는 다음 각 호의 행위를 하여서는 안 된다.
 - 1. 카메라를 임의로 조작하거나 다른 곳을 비추는 행위
 - 2. 설치목적과 관련 없는 화상정보를 수집하기 위해 카메라 회전 및 확대 기능을 사용하는 행위
 - 3. 녹음기능을 탑재하거나 녹음을 하는 행위

제183조 (화상정보 처리 제한)

- ① 책임자는 정보주체의 화상정보를 CCTV의 설치목적 외의 용도로 활용하거나 접근권한이 부여 된자 이외의 타인에게 열람·제공하여서는 안 된다. 다만, 정보주체 또는 제3자의 권리와 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우를 제외한 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 그러하지 않는다.
1. 정보주체의 동의가 있거나 정보주체에게 열람·제공하는 경우
 2. 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우
 3. 통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 때로서 특정개인을 알아볼 수 없는 행태로 제공하는 경우
 4. 정보주체의 권익을 보호해야 할 필요성이 명백하고 현존하는 때로서 정보주체의 동의를 얻지 못할 급박한 사유가 존재하는 경우
 5. 범죄의 수사와 공소의 제기 및 유지에 필요한 경우
 6. 법원의 재판업무수행을 위하여 필요한 경우

제184조 (화상정보의 이용 및 제공처리 제한)

- ① 화상정보를 이용하거나 제공받고자 하는 자 및 기관은 별지 제6호의 서식에 따라 이용목적 및 이용하고자 하는 처리정보의 범위를 명시하여 책임자에게 문서로 요청하여야 한다.
- ② 책임자는 제1항에 따른 열람청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 열람의 허용여부, 열람일시 및 장소를 결정하고 별지 제7호 서식에 따른 열람결정통지서를 청구인에게 송부하여야 한다. 다만, 열람청구를 받는 즉시 열람하도록 하는 경우에는 열람결정통지서 송부를 생략할 수 있다.
- ③ 책임자는 제1항에 따라 영상정보를 이용하게 하거나 제공하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 별지 제10호 서식에 따른 영상정보(화상정보) 이용·제공대장에 기록하고 이를 관리하여야 한다.
1. 개인정보파일의 명칭
 2. 이용 또는 제공을 요청한 자 또는 기관명
 3. 이용하거나 제공받는 목적
 4. 법령상 이용 또는 제공 근거가 있는 경우에는 그 근거
 5. 이용 또는 제공을 요청하는 정보의 항목
- ④ 책임자는 처리정보의 전부 또는 일부에 대하여 열람을 허용하지 아니하기로 결정한 때에는 그 사유와 법령상 근거 및 당해 결정에 대한 불복절차에 관한 사항을 기재한 별지 제7호 서식의 열람제한사유를 명시하여 청구인에게 송부하여야 한다.
- ⑤ 청구인이 당해 결정에 대해 불복 시 권리행사 및 불복수단에 관한 내용·절차 및 방법은 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」을 준용한다.
- ⑥ 책임자는 보유목적에 따라 화상정보를 이용하거나 제공하는 경우에도 업무수행에 필요한 최소한의 범위로 그 이용 또는 제공을 제한하여야 한다.

제185조 (처리정보의 정정 및 삭제 등)

- ① 제10조에 따라 본인의 처리정보를 열람한 정보주체는 책임자에게 별지 제8호 서식에 따라 화상정보의 정정 또는 삭제를 요청할 수 있으며, 책임자는 처리정보의 정정 및 삭제청구를 받은 때에는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 영상정보의 정정 또는 삭제 여부를 결정하고 별지 제9호 서식에 따른 정정(삭제)조치결과통지서를 청구인에게 송부하여야 한다.

② 책임자는 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 거부할 수 있다. 이 경우 책임자는 청구서를 받은 날부터 10일 이내에 거부사유 및 불복방법을 정보주체에게 별지 제9호 서식에 따른 서면(정보통신망 포함)통지해야 한다.

1. 범죄수사·공소유지·재판수행에 중대한 지장을 초래하는 경우
2. 특정 정보주체의 화상정보만을 삭제하는 것이 기술적으로 현저히 곤란한 경우
3. 정보주체의 요청에 따라 필요한 조치를 취함으로써 타인의 사생활권이 침해될 우려가 큰 경우
4. 그 밖에 정정·삭제 등의 요청을 거절할 만한 정당한 공익적 사유가 존재하는 경우

제186조 (화상정보 보호 조치)

- ① 책임자는 제6조제3항에 따른 CCTV 운영 장비 설치장소를 출입제한구역으로 지정하고 접근권이 부여된 자 외의 출입을 엄격히 통제하여야 한다.
- ② 제1항에 따른 CCTV 화상정보 접근권한은 노인요양시설 운영담당자로 제한한다.
- ③ 책임자는 CCTV 화상정보 접근권한을 부여받은 직원에 대해 정보주체의 개인정보보호를 위한 교육을 이수할 수 있도록 하여야 한다.

제187조 (화상정보 보관 관리)

CCTV에 의하여 수집된 화상정보의 보관기간은 수집 후 60일 이상으로 하며, 보관기간이 만료된 자료는 삭제조치 하여야 한다.

제188조 (장비관리)

- ① 책임자는 CCTV장비에 대해 별지 제10호 서식의 CCTV 운영·관리 대장에 따라 주 1회 점검을 실시하고, 점검 결과를 기록·유지하여야 한다.
- ② 책임자는 CCTV 장비에 장애가 발생한 때에는 즉시 수리하여 신속히 원상복구 될 수 있도록 조치하여야 한다.

제189조 (사무의 위탁)

- ① 책임자는 CCTV 설치 운영·관리 등 필요한 사무를 위탁하는 경우에 화상정보가 오·남용되지 않도록 필요한 안전조치를 취하고, 수탁자에 대하여 관리·감독하도록 하여야 한다.
- ② 제1항의 경우 수탁자로서 화상정보에 대하여 접근권한을 부여받은 자는 제12조제3항에 따른 교육을 이수하여야 한다.

제190조 (비밀유지의무)

화상정보를 처리하거나 처리하였던 자는 직무상 알게 된 화상정보를 누설 또는 권한 없이 처리하거나 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적을 위하여 사용하여서는 안 된다.

제191조 (준용규정)

이 지침에서 정하지 않은 사항에 대해서는 「노인장기요양보험법」, 「개인정보 보호법」, 「장기요양기관 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인(보건복지부)」, 「통신비밀보호법」, 「행정절차법」 등을 준용한다.

장기요양기관 직원교육 목록

구분	교육명	교육시간	교육기관	교육방법	관련법령
법정 의무 교육	노인인권교육	4시간	한국보건복지인재원 (kohi.or.kr)	온라인, 집합	노인복지법
	노인학대 신고의무자 교육	1시간		온라인, 집합	노인복지법
	긴급복지지원 신고의무자 교육	1시간		온라인	긴급복지지원법
	장애인 학대 신고의무자 교육	1시간	중앙장애인권익옹호기관 누리집 (www.naapd.or.kr)	온라인, 집합	장애인복지법
	아동학대 신고의무자 교육	1시간	서울시평생학습포털 (sll.seoul.go.kr)	온라인	아동복지법
	자살예방교육(1시간) ※ 25년부터	1시간	복지부 교육센터 (edu.kfsp.or.kr)	온라인	자살예방법
	개인정보보호교육	1시간	한국보건복지인재원 (kohi.or.kr)	온라인	개인정보보호법
	퇴직연금교육	1시간		온라인	근로자퇴직급여 보장법
	직장 내 성희롱 예방 교육	1시간		온라인	남녀고용평등법
	직장 내 괴롭힘 방지 예방 교육	1시간		온라인	근로기준법
	직장 내 장애인 인식 개선교육	1시간	한국장애인고용공단 (edu.kead.or.kr)	온라인, 집합	장애인고용법
평가 교육	재난상황대응·소방훈련 및 교육 (방문요양 기관 제외)	연 2회 이상	한국응급처치교육원 (ket.or.kr)	온라인& 자체훈련	화재예방법
	급여제공지침 (10개 항목)	-	급여제공지침서 (국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지 지사소식)	자체교육	노인복지법
	운영규정	-	-	자체교육	노인복지법
기타	사회복지사 보수교육	8시간	보수교육센터(welfare.net)	온라인, 집합	사회복지사업법
	요양보호사 보수교육	8시간 (1회/ 2년)	보건복지배움인 (edu.kohi.or.kr)	온라인, 집합	노인장기요양 보험법
	회계교육	-	국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지 공지사항 - ‘장기요양기관 재무·회계규칙 교육 동영상’ (www.longtermcare.or.kr) - 한국사회보장정보원 교육홈페이지 재무회계시스템 활용 교육 (https://edu.ssis.or.kr)	온라인, 집합	장기요양기관 재무회계규칙

【참조2】 노인복지시설(장기요양기관) 법정 의무교육 및 권고교육

노인복지시설(장기요양기관) 법정 의무교육 및 권고교육(전직원 대상)

1. 노인인권교육 (4시간) - 노인복지법 제6조의3 (평가 시 교육 이수율반영)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
2. 노인학대 신고의무자 교육 (1시간) - 노인복지법 제39조의6, 제61조의2, 시행령 27조(노인학대 발견 미신고시 500만원)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
3. 장애인 학대 신고의무자 교육 (1시간) - 장애인복지법 제59조의4, 시행령 별표 5 (미신고시 200만원 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 중앙장애인권익옹호기관 누리집 (www.naapd.or.kr)
4. 긴급복지지원 신고의무자 교육 (1시간) - 긴급복지지원법 시행규칙 제2조의3 (처벌근거 X)
→ 장기요양기관 기호 1,2 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
5. 아동학대 신고의무자 교육 (1시간) - 아동복지법 제26조제3항, 제75조제3항, 시행령 제26조 (300만원 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2 의무 : 서울시 평생학습포털(sll.seoul.go.kr), 아동학대예방교육 실적 관리시스템(iedu.ncrc.or.kr)
6. 자살예방 교육 (1시간) - 자살예방 및 생명존중문화조성에 관한 법률 제17조
→ 장기요양기관 기호 1,2 의무 : 자살예방교육 홈페이지(<https://edu.kfsp.or.kr/>)
7. 직장 내 장애인 인식 개선교육 (1시간) - 장애인고용 및 직업재활법 제5조의2제1항 (300만원 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국 장애인 고용공단(<https://edu.kead.or.kr/aisd/main.do>)
8. 개인정보보호교육 (1시간) - 개인정보 보호법 제28조의2 (사고 시 5억 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
9. 퇴직연금교육 (1시간) - 근로자퇴직급여보장법 제32조의2 (1,000만원 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
10. 직장 내 성희롱 예방 교육 [1시간] - 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제13조의1 (500만원 이하)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
11. 직장 내 괴롭힘 방지 예방 교육 (1시간) - 근로기준법 제76조의2 (취업규칙개정 미신고 시 500만원)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
12. 사회복지사 보수교육 (8시간) - 사회복지사업법 제13조제2항 (20만원)
→ 장기요양기관 기호 1,2 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)
13. 요양보호사 보수교육 (2년마다 8시간 이상) - 노인장기요양보험법 시행규칙 제11조의4 (30만원)
→ 장기요양기관 기호 1,2,3 의무 : 한국보건복지 인재원 (kohi.or.kr)