

운영관리규정

제정 2026. 05. 01.

제1조(명칭) 센터의 명칭은 “한기장복지재단 한신데이케어센터”(이하 “데이케어센터”)라고 한다.

제2조(목적) 이 규정의 목적은 데이케어센터의 조직과 운영 전반에 관한 사항을 규정하여, 가족의 보호를 받을 수 없는 노인을 주·야간동안 보호함으로써 생활안정과 심신기능 유지에 도움을 줄 수 있도록 하는 센터의 효율적 운영을 도모하기 위함이다.

제3조(적용) 데이케어센터를 운영함에 있어 법인의 정관이 정한 경우를 제외하고는 본 규정에서 정하는 바와 사회복지사업법, 노인복지법(시행령, 시행규칙 포함), 노인장기요양보험법 시행규칙, 서울형 데이케어센터 운영지침 등을 준용한다.

제4조(사업 내용) 센터는 ‘치매 등 중증 노인성 질환으로 보호가 필요한 65세 이상 어르신 중 노인장기요양보험 1등급~5등급을 판정을 받거나, 인지지원등급 어르신을 주야간동안 보호하며 필요한 각종의 서비스를 제공함으로써 노인 및 노인 가정의 복지증진을 도모하기 위해서 다음의 각호 사업을 수행한다.

1. 대상노인에 관한 정보를 직·간접 상담을 통하여 문제해결에 도움을 제공한다.
2. 대상노인을 상담하고 계약 후 이용 보호한다.
3. 대상노인들의 이용보호 중 각 대상자의 건강관리를 위하여 의료 및 간호 서비스, 물리치료, 위생관리, 급식 서비스 등의 서비스를 제공하며 사회적응서비스 및 가족참여프로그램을 실시하여 대상 노인과 그 가족들의 문제에 대한 서비스를 제공한다.
4. 지역사회 내 인적자원을 활용하는 자원봉사를 적극적으로 육성하며, 사전교육 실시 후 활동하게 하며 관리한다.
5. 센터 서비스를 이용하며 발생하는 비용의 부담은 본인부담료 안에 포함된 내용이다.

제4조 2 (서비스 종류 및 내용) 제공하는 서비스의 종류 및 내용은 다음과 같은 영역으로 구분하여 실시하며 이용자의 상태 및 운영 사정상 변경이 가능하다.

- ① 주·야간 보호 서비스: 위생관리서비스, 섭식관리서비스, 생활지원서비스(프로그램 등), 심리안정서비스 등
- ② 상담 및 교육: 이용/생활/기타 상담, 급여제공 교육 등
- ③ 기능회복서비스: 재활체조, 물리(재활) 치료, 정서활동 프로그램, 인지향상 프로그램 등
- ④ 건강증진 서비스: 건강체크, 건강상담, 투약서비스, 협력의료기관 진료 등
- ⑤ 복리후생 서비스: 식사 제공, 간식 제공, 이미용서비스, 송영서비스 등

- ⑥ 특별행사 서비스: 생신잔치, 사회적응훈련, 야외나들이, 송년잔치, 명절잔치 등
- ⑦ 기타 서비스: 간담회, 가족모임, 사례관리 등

제4조의 3 (서비스 제공원칙) 이용자에 대해 서비스를 실시함에 있어, 다음 원칙을 준수한다.

- ① 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 인권존중과 이용자의 의사존중을 최우선으로 한다.
- ② 이용자에게 서비스를 제공함에 있어 안전을 최우선으로 서비스를 제공한다.
- ③ 장기요양 인정서와 개인별장기요양이용계획서에 의해 월별 서비스가 제공되어야 한다.
- ④ 센터장을 비롯한 전 종사자는 양질의 서비스 제공과 프로그램 개발, 노인학대 예방을 위해 정기적으로 교육훈련 받아야 한다.
- ⑤ 센터장 및 종사자는 이용자들과의 대화와 가족모임을 통해 이용자와 보호자들의 서비스에 대한 건의 사항과 의견 등을 서비스 제공에 적극적으로 반영하여야 한다.
- ⑥ 서비스의 질적 향상을 위해 지역사회 유관기관(타 사회복지시설 등)과 연계서비스 체계를 지속적으로 유지하도록 노력한다.
- ⑦ 센터에서 제공되는 서비스는 기관 및 이용자의 상황등에 따라 변경하여 이용자에 맞는 서비스를 제공할 수 있도록 한다.
- ⑧ 서비스 비용은 제12조 규정에 따른다.

제4조의 4 (서비스 제공자 및 이용자의 배상책임, 면책범위에 관련 사항)

- ① 센터를 이용하는 이용자 케어시 종사자의 실수로 인해 발생하는 일체는 모두 센터에서 책임을 지고 배상을 한다. 하지만 종사자의 실수가 아닌 기타 자연발생으로 인해 생기는 일에는 책임을 지지 않는다.
- ② 복지시설배상책임보험에 가입하여 신속한 배상 절차를 진행하되 최선을 다하여 문제를 해결한다.
- ③ 센터를 이용하는 이용자의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태에 관하여서는 센터가 책임지지 않는다.
- ④ 응급한 상황의 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한의 노력을 경주해야 하며, 이러한 노력에도 불구하고 이용자에게 발생하는 문제에 관하여서는 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 센터의 종사자가 고의적으로나 의도적으로 이용자의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고는 이용기간 중 발생하는 문제에 관하여 법적 배상책임을 지지 않는다.
- ⑥ 센터의 이용도중 종사자들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 언급하였음에도 불구하고 이러한 문제행동으로 발생하는 사고나, 문제에 관하여서는 센터에서 책임을 지지 않는다.
- ⑦ 이용자가 고가의 소지품을 가져오지 않도록 하며, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여는 분실하게 되었을 경우 센터에서는 책임을 지지 않는다.
- ⑧ 타 이용자 및 시설물에 대한 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 보호자가 책임을 진다.

제5조(이용정원 및 모집방법) 센터의 이용정원은 노인복지법 및 노인장기요양보험법상의 시설 설치기준 및 인원 규정을 각호와 같이 정한다.

1. 지역사회 내의 치매나 중풍 등 노인성 질환으로 인해 주·야간보호가 필요한 노인이나 가족을 대상으로 온·오프라인 및 홍보지를 통해 기관 및 급여종류를 홍보하여 모집하고 적절한

서비스를 제공한다.

2. 센터의 이용 정원은 29명으로 한다.
3. 이용 정원 이외의 이용 희망자는 대기자로 분류 관리한다.
4. 이용 정원의 변경은 노인복지법 및 노인장기요양보험법에 의해 신고 변경한다.

제6조(이용대상자 및 신원인수인의 권리 의무)

- ① 주·야간보호센터 이용대상은 치매 및 중풍 등 중증 노인성 질환으로 보호가 필요한 자와 노인 장기요양보험법에 따라 장기요양등급 중 재가급여등급을 받은 자를 대상으로 한다. 가정 내 보호가 어렵거나 보호가 가능하더라도 치매 및 노인성 질환 등으로 다양한 프로그램 접근이 어려운 이용자를 대상으로 가정 돌봄의 한계를 보완하고, 전문적인 재활·활동·식사 프로그램을 통해 일상생활을 지원한다.
- ② 신원인수인의 권리
 1. 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
 2. 이용자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
 3. 이용자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
 4. 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
- ③ 신원인수인의 의무
 1. 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
 2. 이용자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
 3. 이용자의 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
 4. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
 5. 이용자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

제7조(이용절차) 센터 이용 절차는 다음 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자는 제6조에 근거하여 이용신청을 받는다.
2. 이용대상자, 보호자와의 면담을 통해 욕구사정 및 위험도 요인을 확인한다.
3. 위 2호에 대한 확인이 완료된 대상자에 대해 개인별 맞춤 급여제공계획을 통해 정식 이용계약 절차를 마무리 한다.
4. 보호자는 정식이용계약 시 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 건강진단서, 주민등록증사본 각1통을 제출한다. 수급자는 수급자증명서 1부를 추가로 제출한다.
5. 센터는 이용대상자의 정식이용 계약이 체결되면, 대상자에 대한 개인사물함 이용 및 차량 송영서비스 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 대상자와 보호자에게 자세히 고지 하도록 한다.

제8조 (이용결정) 입소상담결과 센터 이용 가능 여부가 결정되면, 이를 보호자에게 통보한다.

- ① 이용이 결정되면 구체적인 초기상담 및 보호자 상담 및 욕구사정을 실시하고 정식 이용계약을 통해 입소절차를 진행한다.
- ② 보호자는 정식이용계약 시 입소 관련 서류를 제출하여야 한다.
- ③ 센터는 이용자와 정식이용 계약이 체결되면, 이용자에 대한 개인사물함 이용 및 차량 송영 서비스, 하루일정표, 이용자 안전관리교육 등 센터 내의 기본적인 서비스 제공에 대해 이용

자와 보호자에게 자세히 고지하도록 한다.

제9조 (제출서류) 본 센터를 이용하기 위해서는 다음의 서류를 구비하여야 한다.

- ④ 장기요양인정서 사본 1부
- ⑤ 개인별장기요양이용계획서 사본 1부
- ⑥ 이용자 주민등록증 사본 1부
- ⑦ 전염성 관련 진단서(최근3개월이내) 1부
- ⑧ 약 복용시 의사처방전 1부
- ⑨ 경감대상자 증빙서류(해당자) 1부
- ⑩ 기타 유사시 센터에서 요청하는 서류

제10조 (계약기간 및 계약의 만료) 센터 서비스의 계약기간은 정식 이용계약을 체결한 날부터 하며 장기요양인정서의 유효기간 또는 제14조 계약해제사유가 발생하기 전까지를 계약기간으로 한다. 또한 장기요양등급의 변동에 따라 재계약을 실행한다.

제11조 (계약목적) 계약을 통해 고령이나 노인성질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 일상생활, 의료, 재활, 여가, 치매 예방 등 다양한 서비스를 지원하여 노인 및 가족들의 삶의 질을 향상시키고자 한다.

제11조의 2 (계약기간 및 계약의 해제) 이용대상자의 계약기간 및 계약의 해제는 다음과 각 호의 절차에 따라 진행한다.

1. 이용대상자의 계약기간은 정식이용 계약을 체결한 날부터 장기요양등급 유효기간 내로 정한다. 인정 또한 다음 호의 계약의 해제 사유가 발생하기 전까지를 계약기간으로 한다.
2. 이용대상자의 계약의 해제는 아래의 경우에 한해 이뤄지도록 한다.
 - 가. 이용대상자의 사망 또는 질병으로 인한 15일 이상의 장기입원 시
 - 나. 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시 : 이사, 해외이민, 보호자 변경 등
 - 다. 기관의 퇴소판정에 의한 경우 : 건강진단 결과 전염성 질환 소지자 또는 보균자로 판정될 때, 증상악화로 인한 배회성 또는 폭력성 등 소란 행위, 타 이용대상자에게 현저한 불편을 초래하는 경우 등
 - 라. 본인부담금: 3회 이상 미납한 경우
 - 마. 노인의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨겼을 경우
3. 이용대상자의 계약의 해제는 이용대상자 및 보호자의 사정을 충분히 파악하여 종결하고, 종결에 따른 퇴소동의서를 첨부하여 내부결재를 득한다.
4. 이용대상자가 타 지역 이주로 인한 경우, 센터는 보호자에게 이용대상자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공하도록 한다.

제 12 조 (운영시간) 본 센터 운영시간은 다음과 같다.

- ① 월요일~금요일은 08:00~22:00 내에서 운영한다.
- ② 토요일은 08:00~18:00 내에서 운영하며, 일요일 및 법정 공휴일은 센터 상황에 따라 운영할

수 있다.

- ② 기타 전염병 등 일시적인 안전사고 예방 외 센터장이 필요하다고 인정 시 보호자에게 귀가 조치 할 수 있다.

제12조(이용료 및 변경방법) 서비스 비용은 장기요양등급자의 경우 서비스 이용 익월에 후납하도록 하며, 다음 각 호의 절차에 따라 이용료를 납부한다.

1. 장기요양등급자의 이용료는 이용일수에 따른 장기요양급여비용의 본인부담액(15%,6%,9%)에 해당하는 금액 및 비급여 항목(식사재료비, 간식비 등) 금액을 이용 일수에 따라 납부한다.

구 분		비용 부담율	내역
월 이용한도	보험료	85%	서비스이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100%중 85% 보험공단으로부터 지급
자부담	본인부담금	15%	등급에 따른 장기요양급여비용의 15%. (감경대상자의 경우 6%, 9%이며, 「국민기초생활 보장법」에 따른 의료급여 수급자의 경우 면제)

2. 본인부담금 및 비급여 항목(식사재료비, 간식비 등) 이용료는 매월 말일까지 후납 하도록 한다.
3. 이용료의 납부는 센터의 수납지정 계좌로 입금을 원칙으로 한다.
4. 수가 및 등급변경으로 인해 이용료가 변경될 경우에는 가정통신문 및 상담을 통해 보호자에게 고지한다.

제13조 (이용료 수납)

- ① 본인부담금은 후납으로 제공된 장기요양급여명세서의 금액을 납부하도록 한다.
② 이용료는 이용자의 이름으로 납부한다.

제14조 (이용료 및 비용 변경)

- ① 본인부담금은 다음의 요건에 해당될 경우 수급자(보호자)와의 계약을 체결하여 변경한다.
가. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
나. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
② 비급여 항목의 변경 시 다음의 절차를 따른다.
가. 수급자(보호자)로부터 운영에 소요되는 비용을 변경 수납할 경우 지방자치단체의 장에게 신고한다.
나. 변경신고는 비용수납신고서(노인복지법 시행규칙 별지 제25호)에 수납하려는 비용의 산출 내역서를 첨부하여 제출한다.
다. 비용수납신고 후 지자체의 장으로부터 해당 급여비용의 변경이 승인되면 승인된 시점을 기준으로 3개월간의 홍보기간을 두어 이용자의 부담을 최소화 한다.
라. 3개월의 홍보기간 동안 홈페이지 공고, 가정통신문 발송, 전화 안내 등 적극적인 홍보를 통해 수급자(보호자)의 동의를 구한다.

제15조(이용료 환불)

본인부담금 및 비급여항목 이용료 초과 납입 이용자는 초과 납입금액을 확인 후 3일 이전이나

다음달 이용료에서 차감하여 청구한다.

제16조(이용노인의 사고대책)

- ① 데이케어센터는 이용자가 데이케어센터를 이용하는 중에 발생할 수 있는 사고를 대비하여 이용자에게 대한 상해보험을 가입하여야 한다.
- ② 이용자가 사고 등으로 부상이 있을 경우에는 의사의 진단 등 긴급조치를 강구하여야 한다.

제17조(손해배상)

이용자가 데이케어센터를 이용하면서 센터 등에 손상을 입혔을 경우 이를 배상해야 한다. 다만, 정상이 참작될 경우 그 금액을 감면할 수 있다.

제18조(이용자에 대한 비밀보장)

- ① 센터는 이용자의 개인정보를 관계 규정에 따라 보호한다.
- ② 센터는 장기요양서비스 제공에 필요한 이용자의 개인정보 자료를 수집, 활용하며 자료를 노인 장기요양보험 운영주체 등에게 관계규정에 따라 제출할 수 있다.
- ③ 센터의 개인정보 수집 및 활용에 대한 이용자의 승낙은 “개인정보 제공 및 활용에 관한 승낙서”로 한다.
- ④ 센터는 센터가 수집·관리하는 이용자의 개인정보에 대해 이용자 및 보호자 요청 시 고지하도록 한다.

제19조(배상책임, 면책범위에 관한 사항)

- ① 센터는 각 호에 해당되는 경우 이용자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 1. 시설 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하는 등 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 2. 시설장비 또는 시설관리가 부실하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
- ② 다음 각 호에 해당되는 경우 이용자는 센터에게 배상을 요구할 수 없으며, 센터는 책임을 지지 않는다.
 1. 본 센터를 이용하시는 대상자들의 이용 이전부터 가지고 있던 기존의 질병과 합병증에 의한 사망이나 이에 준하는 상태일 때
 2. 응급한 상황 발생시, 의료적 처치를 위하여 최대한으로 노력함에도 불구하고 대상자들에게 발생하는 문제일 때
 3. 센터의 직원이 고의적으로나 의도적으로 이용자들의 질병을 악화시키는 경우를 제외하고 이용 기간 중 문제가 발생했을 때
 4. 센터의 이용도중 직원들이 이용자의 치매에 따른 문제행동에 대하여 보호자에게 고지하였음에도 불구하고, 이러한 문제행동으로 사고나 문제가 발생했을 때
 5. 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 6. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 7. 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 8. 이용자는 고가의 소지품을 가져오지 않도록 함에도 불구하고, 별도의 보관을 맡기지 않는 물건에 대하여 분실하게 되었을 때

- ③ 센터 이용자가 다른 이용자 및 시설물에 대해 심적, 물리적 피해를 끼쳤을 경우 문제를 발생시킨 이용자의 보호자가 책임을 진다.
- ④ 배상에 대한 금액은 법적 의무 가입 보험인 영업배상책임보험과 전문인책임보험에서 담보하는 금액을 넘지 않는다.

제20조(고충처리 절차)

- ① 이용 어르신 및 그 가족은 형식에 관계없이 데이케어센터를 이용하여 생긴 고충에 대하여 민원을 청구할 수 있다.
- ② 데이케어센터는 건의함을 운영하여 익명의 민원이 가능하도록 한다.
- ③ 민원을 접수한 직원은 즉시 상급자에게 보고하여야 한다.
- ④ 민원 내용을 검토하고, 보완이 필요한 사항에 대하여는 보완조사를 하며 민원 당사자에게 직접 조사할 수 있다.(비공개를 요청 받은 부분에 대하여는 그 뜻이 존중되어야 함)
- ⑤ 조사가 끝나는 즉시 민원 사항에 대한 대책 및 개선안을 수립하고 필요한 경우에는 직원 간 의견을 조율하여야 한다.
- ⑥ 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ⑦ 고충처리를 통하여 전체 어르신의 권익을 보장하여야 한다.
- ⑧ 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 신속 공정하게 처리하여야 한다.
- ⑨ 고충처리 결과 및 조치사항을 즉시 민원인에게 통보하여야 한다.
- ⑩ 관계 기록은 담당자가 정리하여 고충처리대장에 기록 후 보관하여 재발되지 않도록 지속적으로 관리해야 한다.