

운영규정

목 차

제1장	총칙
제2장	조직·인사·급여·복리후생에 관한 규정
제3장	재무·회계규칙
제4장	문서관리규정
제5장	물품관리규정
제6장	입소정원 및 모집방법
제7장	이용계약에 관한 사항
제8장	이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항
제9장	서비스의 내용과 그 부담에 관한 사항
제10장	특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항
제11장	의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차
제12장	시설물 사용상의 주의사항, 인권보호, 개인정보보호
제13장	시설 안전관리에 관한 규정
제14장	시설 내 감염병 및 식중독 예방 등 위생관리
제15장	서비스제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항
제16장	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
제17장	운영위원회 설치·운영에 관한 사항
제18장	안전과 보건에 관한 사항
제19장	기타

부칙

붙임. 장기요양기관 재무·회계규칙 별지

제1장 총칙

제1조 (목적)

이 규정은 노인복지법 「재가노인복지시설의 운영규정」 및 「노인장기요양법」에 의한 한양실버통합재가센터(이하 “센터”라 한다.)의 조직과 운영전반에 관한 제반 사항을 규정함으로써 센터의 효율적 운영과 직원의 근로 의욕을 높여 센터의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조 (사업-주·야간보호서비스)

센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 이용자를 하루 중 일정 시간 동안 센터에 보호하면서 아래와 같이 주·야간보호급여를 제공하는 업무를 수행한다.

- 1) 노인의 독립생활 능력을 유지, 강화하여 일상생활을 하실 수 있도록 돕는다.
- 2) 노인성질환 현상의 심화를 억제시키고 지역사회에서 보호를 받으며 생활을 유지토록 지원한다.
- 3) 재활서비스를 제공하여 노인의 신체적, 정신적, 사회적 기능을 회복토록 한다.
- 4) 노인들이 지지적인 환경에서 각종 전문적 프로그램 경험과 상호교류를 통해 삶의 활력을 증진시킨다.
- 5) 가족구성원의 수발부담을 경감시켜 정상적 사회활동을 지원하여 안정적 생활을 유지토록 한다.
- 6) 상담서비스: 전화, 내방, 방문상담 서비스
- 7) 의료 및 간호서비스: 건강 체크, 질환에 대한 관찰, 진료 지원 서비스
- 8) 재활서비스: 정기적 운동치료, 물리치료, 현실감각 훈련 등 기능회복 및 재활
- 9) 급식서비스: 식사, 간식을 제공하여 영양섭취를 통한 건강 유지 및 관리
- 10) 위생서비스 : 이·미용 목록 등의 위생관리
- 11) 일상생활서비스: 대·소변 수발 및 보조 등의 일상생활 서비스
- 12) 심리·사회증진서비스: 음악활동, 인지활동, 미술활동, 레크리에이션 활동 등을 통한 심리·사회적 기능회복 유도
- 13) 정서지원 서비스: 여가 및 산책 등의 심리정서 프로그램
- 14) 사례관리: 대상자의 대한 개별적인 사례관리를 다음 각호 절차의 의하여 실시한다.
 - ① 대상자의 문제규명, 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.
 - ② 대상자와의 협의를 통해 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.
 - ③ 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고, 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.
 - ④ 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.

- 15) 프로그램 개발사업: 홍보, 가족간담회 및 운영회의, 직원교육, 자원봉사자 교육 활동, 시설운영 활성화 관련 프로그램 개발운영
- 16) 기 타 : 서비스의 전문화 및 질적 향상을 위한 사업전개

(사업-방문요양서비스)

센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 이용자가정에 요양보호사가 찾아가 아래와 같이 방문요양급여 서비스를 제공하는 업무를 수행한다.

1. 노인의 독립생활 능력을 유지, 강화하여 일상생활을 하실 수 있도록 돕는다.
2. 노인성질환 현상의 심화를 억제시키고 지역사회에서 보호를 받으며 생활을 유지토록 지원한다.
3. 가족구성원의 수발부담을 경감시켜 정상적 사회활동을 지원하여 안정적 생활을 유지토록 한다.
4. 상담서비스: 전화, 내방, 방문상담 서비스
5. 가사 및 일상생활지원서비스 : 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
6. 신체활동지원 : 세면도움, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지증진
7. 일상생활서비스: 대·소변 수발 및 보조 등의 일상생활 서비스
8. 인지활동지원(인지활동형 방문요양) : 인지자극활동, 일상생활 함께하기
9. 인지 관리지원 : 인지행동 변화 관리 등
10. 정서지원 서비스: 여가 및 산책 등의 심리정서 프로그램
11. 사례관리: 대상자의 대한 개별적인 사례관리를 다음 각호 절차의 의하여 실시한다.
 - 1) 대상자의 문제규명, 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.
 - 2) 대상자와의 협의를 통해 제공서비스, 개입계획, 목표를 설정한다.
 - 3) 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구변화를 정기적으로 점검하고, 대상자의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.
 - 4) 서비스 목표달성 및 사망, 이주 등 종결사유 발생 시 대상자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.
12. 프로그램 개발사업: 홍보, 가족간담회 및 운영회의, 직원교육, 자원봉사자 교육 활동, 시설운영 활성화 관련 프로그램 개발운영
13. 기 타 : 서비스의 전문화 및 질적 향상을 위한 사업전개
14. 방문요양급여제공 서비스 내용

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리

구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도 움, 말벗 격 려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주 변정돈, 세 탁	수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

(사업-방문목욕서비스)

센터는 노인복지법과 장기요양보험법에 의거하여 이용자가정에 요양보호사가 찾아가 아래와 같이 방문목욕급여 서비스를 제공하는 업무를 수행한다.

1. 목적: 목욕장비를 갖추고 재가 노인을 방문하여 목욕서비스를 제공한다.
2. 이용대상
 - 장기요양급여 수급자(1~5등급)
 - 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상의 자(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납 받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상의 자)로서 가정에서의 목욕이 필요한 자
3. 서비스내용: 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리말리기, 옷 갈아입히기 등이며, 목욕 후 주변 정리까지를 포함

제3조 (적용범위)

센터는 운영에 관하여 필요한 사항은 이 규정을 적용하며, 모든 직원은 규정을 준수하여야 한다. 다른 규정에서 특별히 정한 것을 제외하고는 운영에 관하여는 이 규정에 정하는 바에 따른다.

제2장 조직·인사·급여·복리후생에 관한 규정

제4조 (조직·직제·업무분장)

1. 센터의 조직

센터의 조직은 사업수행이 용이하도록 편성하되, 직종 및 인력은 「노인복지법」 시행규칙에서 정하는 다음 인력배치기준에 따른다.

2. 업무분장

센터의 업무분장은 아래와 같다.

업무분장 사항에도 불구하고 센터장은 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 일부 업무를 조정할 수 있다.

○ 주야간보호센터

직책	업무 대행자	담당업무
센터장 (관리 책임자)	사회 복지사	1. 주간보호센터 업무 총괄 ·각종 규정 및 규칙 제정, 개폐결정 ·센터 연간 사업계획과 예산편성 결정 및 집행 지도 ·직원채용 및 노무관리 ·주요 회의 소집 주관 및 참가 ·지역사회 내 자원개발 및 후원 관리 ·센터운영 및 서비스 등에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행방침의 승인 ·대외적으로 센터를 대표하고 각종 문서에 대한 총괄 ·요양보호사 급여 및 서비스 비용청구 등 총괄 ·평가회의 소집 및 모니터링에 대한 총괄 2. 사업계획에 따른 인적·물적 자원을 최대한 활용하여 총괄 진행자의 역할을 담당 3. 센터 상호 간에 긴밀한 협조체제로 운영상의 문제점을 원활히 해결 및 개선
사회 복지사	센터장	1. 장기요양이용자 모집 및 관리(개별카드 등) 2. 요양보호사 모집과 관리 3. 요양보호사 교육 및 서비스 질 관리 4. 예산 및 결산, 장부 및 통장 관리 총괄 5. 지역 사회 내 자원개발 및 후원자 관리 6. 장기요양급여 제공 기록지 작성 및 관리 7. 장기요양이용자에게 제공 할 수 있는 부가서비스 개발 8. 장기요양이용자 서비스 제공일지 관리 9. 모니터링 요원의 역할

		10. 센터 홈페이지 관리, 각종 문서의 접수와 발급, 환경 정리 11. 업무관련 차량운행 지원 및 차량관리
요양 보호사	요양 보호사	1. 장기요양이용자에게 일상생활지원 및 신체, 정서지원 2. 프로그램 운영 및 보조 3. 센터 내.외부에서 실시하는 사업관련 교육 및 모임 출석 4. 장기요양이용자 서비스 제공 일지 작성 5. 센터 내 사업 평가회의 참석 6.이용자 이동서비스 운전 및 보조
간호 (조무)사		1. 이용자 건강관리에 관한 사항 ·배변, 식사, 낙상, 욕창, 수분, 감염관리 ·이용자 활력징후 측정 ·이용자의 병원진료 동행 ·요양보호사 건강관리교육 ·의료기구 소품 및 비품관리 2. 프로그램 관리자 활동에 관한 사항 ·인지학습활동 프로그램 운영 ·인지학습 제공자 월별 계획 및 업무수행일지 관리 3. 작업치료 업무 지원(작업치료사 부재시) ·전문 치료외의 일반적 기능회복 훈련 ※간호 부재시 요양보호사가 활력 확인 후 투약 업무만 대행할 수 있고. 여타 업무는 간호(조무)사가 연계의료기관 의사 등의 지시를 받아 수행함
(조리원)		1. 이용자 영양관리 2. 식당 위생 점검 및 위생상태 유지 3. 간식 및 식사 준비
(사무원)	센터장	1. 물품관리에 관한 사항 2. 주야간보호센터 청구에 관한 사항 ·주야간보호센터 청구액 및 지급액 보고 관리 ·개인부담금 수납관리 ·우편물 관리 (급여제공기록지 및 소식지) ·이용자 식이현황 관리 3. 종사자 관리에 관한 사항 ·종사자 입퇴사 보고 및 근무변경 신청 ·직원 건강검진 관리 ·기타 직원 업무에 속하지 않는 사항 중 센터장이 지시하는 사항
(보조원)	센터장	1. 차량관리에 관한 사항 ·이동서비스 운전 ·차량 수리 관리, 차량 청결 관리 ·차량 주유 관리 2. 시설물 관리 지원 ·실외 청소 ·시설 안전 점검

○ 방문요양·방문목욕

직책	담당업무
센터장 (관리책임자)	1. 운영계획의 결정 및 관리 2. 각종 규정 및 규칙 제정, 개폐결정

	3. 기관 연간 사업계획과 예산편성 결정 및 집행 지도 4. 직원채용 및 노무관리 5. 주요 회의 소집 주관 및 참가 6. 지역사회 내 자원개발 및 후원 관리 7. 기관운영 및 서비스 등에 대한 통제 및 조정, 각 부분의 집행방침의 승인 8. 대외적으로 기관을 대표하고 각종 문서에 대한 총괄 9. 요양보호사 급여 및 서비스 비용청구 등 총괄 10. 수급자 가정 방문 및 서비스 Needs 파악 및 계획수립 총괄 11. 평가회의 소집 및 모니터링에 대한 총괄 ※ 사업계획에 따른 인적·물적 자원을 최대한 활용하여 총괄 진행자의 역할을 담당 ※ 기관 상호 간에 긴밀한 협조체제로 운영상의 문제점을 원활히 해결 및 개선
(사회복지사)	1. 장기요양수급자 모집 및 관리(개별카드 등) 2. 요양보호사 모집과 관리 3. 요양보호사 교육 및 서비스 질 관리 4. 예산 및 결산, 장부 및 통장 관리 총괄 5. 지역 사회 내 자원개발 및 후원자 관리 6. 장기요양급여 제공 기록지 작성 및 관리 7. 장기요양수급자에게 제공 할 수 있는 부가서비스 개발 8. 장기요양수급자 서비스 제공일지 관리 9. 모니터링 요원의 역할 10. 기관 홈페이지 관리, 각종 문서의 접수와 발급, 환경 정리 11. 업무 관련 차량운행 지원 및 차량관리
요양보호사	1. 장기요양수급자에게 신체활동 지원 또는 일상생활 활동지원 2. 장기요양수급자에게 방문 목욕서비스 지원 3. 기관 내·외부에서 실시하는 사업관련 교육 및 모임 출석 4. 장기요양수급자 서비스 제공 일지 작성 5. 기관 내 사업 평가회의 참석

제5조(인력관리 규정)

1. 인사권자

직원의 임면은 센터장이 진행한다. 다만, 센터장이 필요하다고 인정하는 경우 인사위원회를 구성할 수 있고 임면 권한을 위임할 수 있으며 이하 인사위원회와 관련된 사항은 별도의 인사위원회를 구성하는 경우에만 적용된다.

2. 인사위원회 구성

- 1) 인사위원회(이하 “위원회”라 한다)는 부서장 또는 그에 준하는 직급의 직원 중 센터장이 임명하는 자로 하며 총 3명 이내의 위원으로 구성한다.
- 2) 위원회의 위원장은 센터장의 장 또는 센터장이 위임한 자로 한다.
- 3) 위원회에는 인사(총무)담당자 1명을 간사로 두되, 위원이 겸임할 수 있다.

3. 인사위원회의 기능

위원회는 다음 각 호의 사항을 의결한다.

- 1) 직원의 인사 및 배치에 관한 사항

- 2) 직원의 포상, 징계에 관한 사항
- 3) 그 밖에 직원의 인사에 관하여 위원회의 의결이 필요한 사항

4. 위원회의 소집 및 운영

- 1) 위원회는 의결사항이 있을 경우 위원장이 소집한다.
- 2) 위원장은 회의를 소집하고자 하는 경우 회의개최 3일전에 회의일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 회의 소집 통보일을 앞당길 수 있다.
- 3) 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 징계에 관한 사항은 재적위원 2/3 이상의 찬성으로 의결한다.
- 4) 위원장은 표결권을 가지며 가부동수일 때에는 결정권을 가진다.
- 5) 위원회의 회의는 공개하지 아니하며 회의내용과 관련된 사항은 누설하여서는 아니 된다. 다만, 위원회의 의결로 공개할 수 있다.
- 6) 위원회의 의결사항이 특정위원에 관한 사항을 의결할 때에는 당해위원은 그 건의 의결에 참여할 수 없다.

제6조 (직원의 채용)

1. 직원의 채용은 수시 공개 모집공고를 하여 센터장의 심사를 거쳐 선발한다.
2. 직원은 서류전형과 면접시험을 거쳐 선발한다.
3. 서류전형은 관련 자격증 소지자(사회복지사 1/2급, 간호(조무)사, 요양보호사 1급 외)로 한다.
4. 센터장은 서류전형과 면접시험에 합격한 자를 대상으로 근로계약을 체결한다.
5. 센터는 직원의 업무에 따라 다음 서류 중 일부의 제출을 면제하거나 추가로 제출을 요구할 수 있다.
 - ① 이력서와 자기소개서 각 1부 (최근 3개월 이내에 촬영한 상반신 사진 2매 포함)
 - ② 면허, 자격증명서 사본 1부
 - ③ 가족관계증명서 또는 주민등록등본
 - ④ 건강검진 결과통보서(결핵을 포함한 건강검진으로서 신체계측검사, 요검사, 혈액검사, 영상검사 및 결과판정을 포함하여야 하며, 최근 1년 이내(건강검진일 기준)의 건강검진 결과통보서를 근로 개시 전까지 제출하여야 함)
 - ⑤ 급여 이체통장
6. 직원의 채용시 공개모집 방법은 다음과 같이 한다.

본 센터에서 독자적 또는 공동으로 채용 시에는 해당 법인 및 시설 홈페이지, 지자체 홈페이지, 워크넷(www.work.go.kr), 복지넷(www.bokji.net), 사회복지시설정보시스템(www.w4c.go.kr) 또는 희망이음(www.ssis.go.kr) 중 2곳 이상의 사이트 등에 채용 관련 사항을 15일 이상 공고하여 모집한다.

※ 면접채점표

면접평가 기준 및 채점표

면접일자		지원자	
------	--	-----	--

면접항목	세부기준	평가					점수
관련분야 전문성	직무에 적합한 사회복지 경력 (경력 2년당 1점)	5	4	3	2	1	
용모태도	○ 용모와 복장이 단정한가? ○ 언어사용에 불쾌감을 주지 않는가? ○ 진지한 자세로면접에 임하고 있는가?	5	4	3	2	1	
의사발표의 정확성과 논리성	○ 음성이 명료하고 자신이 있는가? ○ 올바른 용어로 간결정확하게 말하는가? ○ 본인의 의사를 분명히 전달하는가?	5	4	3	2	1	
전문지식과 응용능력	○ 자신만의 대인관계 기술이 있다면? ○ 사회복지분야에 관한 지식이 있는가? ○ 관련업무의 응용능력이 있는가?	5	4	3	2	1	
직원으로서 정신자세	○ 봉사정신이 있는가? ○ 상급자 조언을 잘 따를수 있겠는가?	5	4	3	2	1	

한양실버통합재가센터

제7조 (결격사유)

다음 각 호의 하나에 해당하는 자는 직원으로 채용할 수 없다.

1. 금치산자 또는 한정치산자 (성년후견제도에 의한 피후견인 해당자 포함)
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
3. 금고 이상의 형을 받고 집행유예 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
4. 법원의 판결에 의하여 자격이 정지 또는 상실된 자
5. 타 장기요양 기관에서 징계 혹은 면직을 받거나 부정, 근무태만 또는 기타 불미스런 사유로 해직된 자
6. 경력 또는 학력, 이력 등의 사항을 허위로 작성한 자
7. 신체검사에 불합격한 자
8. 기타 기관 규정에 저촉되는 사유가 있는 자

제8조 (근로계약)

1. 센터는 직원으로 채용된 자와 표준근로계약서를 작성하고, 각 서명 또는 날인하여 직원에게 1부를 교부한다.
2. 근로계약서에 근로계약기간, 근로장소, 업무내용, 근로시간, 임금, 각종 수당이 명시된 근로계약 내용을 명시하고 이를 준수한다.
3. 본 센터에 근무할 사회복지사, 간호(조무)사, 요양보호사 등과의 근로계약 체결시 해당 자격증명서를 요구할 수 있다.

제9조 (사회복지사의 임면보고)

센터는 장기요양요원을 임면한 경우에는 그 임면이 있는 달 말일까지 시설정보시스템 또는 서면으로 해당 사실을 관할 시장에게 보고한다.

제10조 (수습기간)

1. 신규채용 후 최초 근무 개시일부터 수습기간은 3개월로 한다.
2. 수습기간 중 고용관계에 있어서 문제가 발생한 경우에 채용계약을 해제할 수 있다.
3. 수습기간 중의 급여는 별도의 정함을 두지 않는다

제11조 (직원의 복무규정)

1. 근무형태는 주간 근무를 원칙으로 한다.
2. 근로시간
 - 1) 1주간의 소정근로시간은 휴게시간을 제외하고 1일 8시간, 1주 40시간으로 한다.
 - 2) 노인요양기관 업종의 특성상 제2항의 시업 시간과 종업시간이 다른 직무의 경우 구체적인 근로시간 및 휴게시간은 개별 근로계약에서 명시하도록 한다.

- 3) 전항의 근로시간은 계절 및 업무상의 필요 등 근로기준법의 규정 범위 내에서 조정할 수 있다.
3. 장기요양급여 제공 종사자는 다음의 사항을 준수한다.
 - 1) 이용자의 인권을 옹호하고, 자기결정권을 존중한다.
 - 2) 성실하고 책임감있는 자세로 업무를 행하여야 한다.
 - 3) 센터장 등의 지시에 따라 업무를 수행하고 업무의 경과 및 결과를 센터장 등에게 보고한다.
 - 4) 업무와 관련하여 규정된 법적, 윤리적 책임을 다하여야 한다.
 - 5) 업무 수행시 발생 가능한 사고를 예방하도록 하며, 사고 발생시 즉시 센터에 보고한다.
 - 6) 전문가의 진단이 필요한 경우, 임의적 판단이나 조연을 하지 말아야 한다.

제12조 (근무상황 관리)

1. 직원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 때에는 사전에 소속 부서장의 허가를 받아야 한다.
 - 1) 질병 그 밖의 사유로 지각하거나 퇴근 시간 전에 퇴근하고자 할 때(조퇴)
 - 2) 근무시간 중에 외출할 때(외출)
2. 직원이 지각·조퇴 및 외출한 시간은 무급으로 처리함을 원칙으로 하며, 직원이 동의할 경우 누계 8시간을 연차휴가 1일을 사용한 것으로 할 수 있다.
3. 직원의 출장, 교육, 휴가(연차휴가, 병가, 특별휴가, 공가 포함), 외출, 조퇴, 결근 등에 관한 근무상황을 기록한다.
4. 직원은 천재지변 기타 재해 또는 이용자의 응급상황 등 업무상 부득이한 때는 비상출근명령을 받은 경우 출근하여야 한다.
5. 직원은 업무시작 시각 전까지 출근하여 업무에 임할 준비를 하여 정상적인 업무수행에 차질이 없도록 하여야 한다.
6. 질병이나 그 밖의 부득이한 사유로 결근하고자 하는 경우에는 사전에 센터의 승인을 받아야 한다. 다만, 불가피한 사유로 사전에 승인을 받을 수 없는 경우에는 결근 당일이라도 그 사유를 명확히 기재하여 사후 승인을 받아야 하며 정당한 이유없이 이러한 절차를 이행하지 아니한 경우 무단결근을 한 것으로 보며 이 경우 결근 당일의 급여를 무급으로 함은 물론 당해 주의 주휴일은 무급으로 부여한다.

제13조 (직원평가 및 승진)

1. 직원평가

직원의 근무 성적에 대해 평가하여 승진 및 급여 포상에 반영한다.

- 1) 수습 직원은 수습 3개월을 마친 시점에 최초의 수습 평가를 하여 임용 여부를 결정할 수 있다.
- 2) 전 직원에 대하여 매년 12월 근무 성적 평정을 실시하고 그 결과에 따라 우수자는

포상하고 고과불량자는 인사상 불이익을 준수 있다. 다만 근무 성적 평정은 별도의 지침으로 정할 수 있다.

2. 승진

- 1) 승진은 근속년수, 업무수행능력, 성실성 등을 고려하여 센터장이 결정한다.
- 2) 향후 본 센터의 운영 환경이 개선되고 조직의 확대에 인하여 개편이 필요할 경우 승진규정을 마련하여 운영할 수 있다.

제14조 (인사이동에 관한 사항)

1. 임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니 되며, 그 근로자의 요구가 있는 경우에는 쉬운 종류의 근로로 전환하여야 한다.
2. 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있으며, 센터는 지체없이 그 사실확인을 위하여 객관적으로 조사를 실시하고, 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

제15조 (휴직)

1. 휴직사유와 휴직기간 중의 급여

센터는 직원에게 다음 각 호의 사유에 따른 휴직기간과 휴직 중 급여를 지급한다.

휴직 사유	휴직 기간	휴직 중의 급여
①업무상 질병이나 부상으로 요양한 경우	업무상 질병 또는 부상의 치료가 종결될 때까지	무급 (다만, 3일 이내 요양으로 치료가 가능 시에는 센터가 요양 및 휴업보상금을 지급하고, 4일 이상의 요양을 필요로 할 경우에는 산재법에 따라 처리한다)
②업무 외 질병이나 부상으로 30일의 휴가기간 이후에도 완치되지 아니한 경우	휴가기간 포함 최장 60일 까지	무급
③병역법, 전시동원법, 기타 법령에 의하여 징·소집에 응할 때	관계법령에 규정된 징·소집의무기간까지	무급 (다만, 향토예비군설치법에 따라 예비군 훈련 시에는 유급을 보장한다)
④형사사건으로 구속 또는 기소되었을 때	최장 3개월까지 사안별로 결정	무급
⑤연수·직무 등의 사유로 센터가 휴직이 필요하다고 하는 경우	연수 등에 필요하다고 인정되는 기간	유급
⑥기타 특별한 사정이 있다고 인정될 때	당해 특별한 사정이 종료될 때까지	무급

2. 직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 휴직을 원하는 경우에는 일정한 기간 휴직을 사용하게 할 수 있다.

① 직원이 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하기 위하여 휴직(이

- 하 "육아휴직"이라 한다)을 신청하는 경우에 1년 이내
- ② 초과인력 해소 등을 위해 필요하고 본인이 무급휴직을 원할 때에는 1년 이내
3. 휴직 중인 직원은 그 휴직 사유가 소멸한 경우에는 복직하여야 한다.

제16조 (휴직 및 복직 절차)

1. 직원이 휴직을 하고자 할 경우에는 휴직을 사용하고자 하는 날의 7일 전까지 센터소정의 휴직신청서에 휴직신청 관련 증빙서류를 첨부하여 제출한 후 센터의 허가를 받아야 하며 휴직의 허용 여부는 센터장이 판단 및 결정한다. 다만, 업무상 재해 등 부득이한 사정이 있는 경우에는 휴직을 개시한 직후라도 센터의 허가를 받아야 한다.
2. 직원은 부득이한 사유가 있는 경우 센터의 승인을 얻어 휴직기간을 연장할 수 있다.
3. 휴직자는 휴직기간 중 거주지의 변동 등의 사유가 있을 때에는 센터에 즉시 그 사실을 알려야 한다.
4. 해당직원은 휴직기간이 만료되거나 휴직사유가 종료되기 7일 전에 복직원을 제출하여야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있는 경우에는 복직 후 즉시 복직원을 제출하여야 한다.

제17조 (휴직 중과 업무복귀 후 불이익 금지 등)

1. 센터는 휴직 중 또는 휴직 후 업무에 복귀한 직원에 대하여 해고 기타 인사상 불이익한 조치를 하지 아니한다.
2. 휴직기간은 근속기간에 산입한다. 다만, 병역법에 의한 군복무기간은 퇴직금 산정을 위한 계속 근로연수에서 제외한다.

제18조 (정년)

직원의 정년은 만 65세가 되는 해당 월의 말일로 한다. 단, 특히 필요하다고 인정되거나 정년 이후 촉탁으로 위촉되는 경우 또는 정년이 넘은 나이에 채용되는 경우에는 정년과 관계없이 근로계약기간까지로 한다.

제19조 (퇴직신고)

1. 직원이 자기사정에 의하여 퇴직하고자 할 경우에는 최소 30일 전에 사직원을 제출하여야 하며 센터의 부득이한 사정으로 퇴직 허가를 받지 못하는 경우에는 사직의 의사를 통고한 당월 후의 1 임금지급기를 지나는 때까지는 정상적으로 근로에 임하여야 한다.

제20조 (퇴직)

센터는 직원이 다음 각 호에 해당할 때에는 퇴직시킬 수 있다.

1. 본인이 퇴직을 원하여 이를 수리할 경우
2. 본인이 사망하였을 경우
3. 정년에 달하였을 경우
4. 휴직기간 만료 후 7일 이내에 복직원을 제출하지 않을 경우
5. 정신 또는 육체적 장애로 지정된 업무를 감당하지 못할 경우
6. 근로계약기간이 만료되어 갱신되지 아니하였을 경우
7. 징계해고 처분을 받았을 경우
8. 보직조건의 자격이 정지 또는 취소될 경우
9. 본 규칙에 의한 해고 또는 퇴직요건에 해당될 경우
10. 외국인의 경우 체류기간이 만료되거나, 강제 출국되는 경우
11. 기타 사회통념상 퇴직시키는 것이 타당하다고 인정되는 경우

제21조 (해고의 제한)

1. 직원이 업무상 부상 또는 질병의 요양을 위하여 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다. 다만, 근로기준법에 따라 일시보상을 하였을 경우에는 해고할 수 있다.
2. 산전·산후의 여성 직원이 근로기준법에 따라 휴업한 기간과 그 후 30일 동안은 해고하지 아니한다.
3. 제1항 본문 및 제2항에도 불구하고 사업을 계속할 수 없게 된 경우에는 해당 직원을 해고할 수 있다.

제22조 (징계)

1. 징계의 사유

센터장은 직원이 다음 각 호에 해당될 때에는 징계할 수 있다.

- 1) 관련법규, 운영규정을 위반하였을 때
- 2) 이용자를 학대(성적학대 포함) 또는 구박 등으로 인권을 침해하였거나 물의를 야기하였을 때
- 3) 직무상 의무를 위반하거나 직무를 태만하였을 때
- 4) 센터의 명예를 대외적으로 훼손시켰을 때. 고의나 중대한 과실로 시설에 손해를 끼쳤을 때
- 5) 상습적인 지각, 조퇴, 무단결근 등을 남발하였을 때
- 6) 기타 비위 또는 과실이 있다고 인정될 경우

2. 징계의 종류

징계의 종류는 해고, 감봉, 경고로 한다.

3. 징계의 효력

- 1) 경고 : 경미한 사항일 때 경고 조치하고 경위서를 제출토록 한다.
- 2) 감봉 : 경위서 3회 이상 제출하였거나, 직원의 의무를 중하게 위반하였을 때 보수의 3할을 감봉한다.

제23조 (해고사유)

직원이 다음 각 호의 하나에 해당할 경우에는 해고할 수 있다.

1. 근무성적 또는 능률이 불량한 자로서 취업이 부적당하다고 인정되며, 개선의 여지가 없을 경우
2. 출근사항, 근무성적불량 또는 기타사유로 3회 이상 징계처분을 받았을 경우
3. 무단으로 3일 이상 계속 결근하거나 월 3회 이상 무단결근한 자
4. 고의 또는 중대한 사고를 발생시켜 센터에 손해를 끼친 경우
5. 신체 또는 정신상 병으로 직무를 감당할 수 없다고 인정된 경우
6. 고의 또는 중대한 과실로 센터의 시설물 또는 기구류를 파괴하거나 센터의 질서를 문란케 한 경우
7. 부당한 방법으로 채용된 경우(학력 은폐 및 사칭, 자격의 사칭, 경력사칭 등)
8. 센터의公款 또는 제품을 유용, 착복하거나 배임한 경우
9. 업무상 비밀을 누설하여 센터에 손해를 끼친 경우
10. 센터의 승인 없이 타 사업장의 일을 한 경우
11. 선동, 협박 또는 폭행으로 정상적인 업무집행을 방해한 경우
12. 형사 사건으로 3개월 이상의 실형을 선고받았을 경우
13. 상사의 정당한 업무명령에 불복종한 경우
14. 상사 또는 동료 직원에게 폭언, 폭행을 하여 센터의 위계질서를 문란케 한 경우
15. 업무상 부정하게 금품 또는 향응을 받았을 경우
16. 정기 또는 임시 건강진단 결과 취업 부적격자로 판명된 경우
17. 고객에게 불친절한 행위를 하여 센터의 명예를 실추시킨 경우
18. 기타 전 각 항에 준하는 부득이한 사유가 있는 경우

제24조 (경영상 이유에 의한 고용 조정)

1. 센터는 긴박한 경영상의 필요가 있는 경우에는 근로기준법에서 정하고 있는 바에 따라 직원을 해고할 수 있으며 이 경우 경영악화를 방지하기 위한 사업의 양도·인수·합병, 도산 및 고도의 경영위기, 불가피한 사유에 의한 작업부서의 폐지, 경영합리화를 목적으로 행하여지는 직제개편, 업무축소, 사업폐지 및 청산 등의 경우에는 긴박한 경영상의 필요가 있는 것으로 본다.
2. 제1항의 경우에 센터는 해고를 피하기 위한 노력을 다하며, 합리적이고 공정한 해고의 기준을 정하고 이에 따라 그 대상자를 선정한다. 이 경우 남녀의 성을 이유로 차별하지 아니 한다.
3. 센터는 제2항에 따른 해고를 피하기 위한 방법과 해고의 기준 등에 관하여 직원의 과반수를 대표하는 직원 대표에게 해고를 하려는 날의 50일 전까지 통보하고 성실

하게 협의 한다.

제25조 (해고의 예고)

1. 직원을 해고하고자 할 때에는 30일 전에 예고한다.
2. 예고하지 않고 해고할 때에는 30일분의 통상급여를 지급한다.
3. 천재, 사변, 그 밖의 부득이한 사유로 사업을 계속하는 것이 불가능한 경우 또는 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 다음 각 호에 해당하는 경우에는 해고예고 없이 해고할 수 있다.
 - 1) 보호자 또는 이용자로부터 금품 등을 받고 이를 보고하지 않거나 착복한 경우
 - 2) 업무용 차량을 임의로 타인에게 대리운전하게 하여 교통사고를 일으킨 경우
 - 3) 사업의 기밀이나 그 밖의 정보를 경쟁관계에 있는 다른 사업자 등에게 제공하여 사업에 지장을 가져온 경우
 - 4) 허위 사실을 날조하여 유포하거나 불법 집단행동을 주도하여 사업에 막대한 지장을 가져온 경우
 - 5) 직책을 이용하여 공금을 착복, 장기유용, 횡령 또는 배임한 경우
 - 6) 센터내 물품 및 이용자 물품 등을 몰래 훔치거나 불법 반출한 경우
 - 7) 인사.경리.회계담당 직원이 근로자의 근무상황 실적을 조작하거나 허위 서류 등을 작성하여 사업에 손해를 끼친 경우
 - 8) 사업장의 기물을 고의로 파손하여 업무에 막대한 지장을 가져온 경우
 - 9) 그 밖에 사회통념상 고의로 사업에 막대한 지장을 가져오거나 재산상 손해를 끼쳤다고 인정되는 경우

제26조 (해고 예고의 예외)

다음 각 호의 직원에게는 해고예고를 하지 않고 즉시 해고할 수 있다.

1. 일용 직원으로서 3개월을 계속 근무하지 아니한 자
2. 2개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
3. 월급제 직원으로서 6개월이 되지 아니한 자
4. 계절적 업무에 6개월 이내의 기간을 정하여 사용된 자
5. 수습기간 중인 자로서 3개월 이내인 자
6. 직원이 고의로 사업에 막대한 지장을 초래하거나 재산상 손해를 끼친 경우로서 고용노동부령이 정하는 사유에 해당하는 자

제27조 (해고의 통지)

센터는 직원을 해고하는 경우에는 서면으로 그 사유 및 날짜를 기재하여 통지한다.

제28조 (휴일)

1. 주휴일 : 1주 동안 소정 근로일을 개근한 직원에 대하여는 주 1일을 유급 주휴일로 부여한다. 업무의 특수성을 고려하여 부서별, 직종별 또는 직원별로 주휴일을 다른

요일로 조정하여 실시할 수 있다.

2. 근로자의 날(5월 1일)은 유급 휴일로 한다.
3. 대체휴일 : 장기요양 직무의 성질상 불가피하게 휴일근로를 하는 직원에 대하여는 대체휴일을 실시할 수 있다.
4. 결근 중의 휴무일
결근기간 중의 휴무일은 결근 기간에 포함한다.

제29조 (출장)

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

제30조 (보수에 관한 사항)

1. 보수에 관한 사항에 포함되지 않은 것은 근로계약서 및 취업규칙 등 관계 법령을 따른다.
2. 센터의 모든 직원은 채용 당시 합의한 근로계약서 상의 보수를 책정한다.
보수는 통상임금, 기본급, 연장수당, 야간수당, 휴일수당, 장기근속장려금, 가족수당, 명절수당, 기타 수당을 포함한다.
3. 보수는 경영 여건에 따라 센터장과 개별 근로자가 합의하여 변동할 수 있다.
4. 요양보호사 직원의 급여 계산은 실제 서비스 제공시간을 기준으로 적용한다.
5. 급여는 매월 1일부터 31일까지 정산하여 익월 10일에 지급한다
(휴일의 경우는 전일 또는 익일 지급)
6. 직원의 4대 보험에 관한 사항은 관계 법령을 따른다.
7. 초과근무 수당
 - 1) 연장근로수당(18:00~22:00) - 통상시급의 50/100을 가산지급
 - 2) 야간근로수당(22:00~06:00) - 통상시급의 50/100을 가산지급
 - 3) 휴일근로수당(근로자의 날, 주휴일, 연차대체합의 특정휴일, 개인별연차휴가 청구일)
- 통상시급의 50/100을 가산지급
※연차휴가 대체 합의 특정휴일(1.1신정/3.1삼일절/5.5어린이날/음력4.8석가탄신일/
6.6현충일/지방선거 및 대선,총선일/8.15광복절/10.3개천절/10.9 한글날/
12.25성탄일)
- 4)직원의 요청으로 인한 대체근무 시에는 이 규정을 따르지 아니한다.

제31조 (퇴직급여)

1. 센터는 직원과 근로계약 시, 금융기관 확정급여형퇴직연금제도 또는 확정기여형퇴직연금제도중 선택할 수 있음을 고지하고 계약대로 시행한다.
2. 퇴직급여보장법 의거해 근로자는 계속 근로기간 1년 간에 대하여 퇴직 전 3개월 급

여의 평균임금(30일분) 이상을 퇴직금으로 지급한다.

단, 월 근로시간이 불규칙하거나 센터의 일이 없어 1개월 이상 일을 하지 못한 때는 연간급여를 12로 나눈 평균급여를 지급한다.

3. 근로자는 퇴직 1개월 전 퇴직 의사를 접수하고, 퇴직 후 재입사 시에는 신규 입사자와 동일한 규정을 적용 한다.
4. 퇴직금은 퇴직연금 프로그램에 적립하되, 1주간 소정 근로시간이 15시간 이상으로 1년 이상 계속 근무한 경우, 퇴직 시에 지급을 청구할 수 있다.
5. 직원이 사망 또는 퇴직한 경우에는 그 지급 사유가 발생한 때부터 14일 이내에 임금, 보상금, 그 밖의 모든 금품을 지급하도록 한다. 다만, 특별한 사정이 있을 경우에는 당사자와 합의에 의하여 기일을 연장할 수 있다.
6. 중도 인출

① 근로자퇴직급여 보장법 제22조에 따라 확정기여형퇴직연금제도에 가입한 근로자는 동법 시행령 제14조에서 정하는 사유에 해당하는 경우 중도인출을 신청할 수 있다.

② 근로자퇴직급여 보장법 시행령 제14조에 따른 중도인출 사유

- 무주택자인 가입자가 본인의 명의로 주택을 구입한 경우 또는 전세금 등 보증금을 부담하는 경우
- 가입자 본인, 배우자 등 부양가족이 6개월 이상 요양을 요하는 경우로서 연간 임금 총액의 12.5%를 초과하여 의료비를 부담하는 경우
- 5년 이내에 채무자회생 및 파산에 관한 법률에 따라 파산선고 또는 개인회생절차 개시 결정을 받은 경우
- 가입자 본인, 배우자 등 부양가족의 대학등록금, 장례금 또는 혼례비를 가입자 본인이 부담하는 경우
- 재난으로 피해를 입은 경우 등

7. 퇴직금 적립방법

- 예치기관명 : 근로복지공단 및 금융기관
- 적립방법 : 확정급여형(DB형), 확정기여형(DC형) 중 근로자 선택
- 근로자가 근로기간 1년에 대해서 입사 월부터 지급된 임금의 12분의 1을 매월 적립하는 것으로 퇴직연금과 같은 형태로 적립하여 퇴직금으로 퇴직 근로자에게 지급
- 사용자가 근로자 개별 계좌에 부담금을 정기적으로 납입하며, 근로자가 직접 적립금을 운영하며, 근로자 본인의 추가 부담금 납입도 가능한 상품으로 가입
- 센터는 예치기간과 계약을 체결한 뒤 센터명의로 된 통장으로 직원 급여일에 퇴직금을 적립하고 근로자의 퇴직시 개인별 적립된 금액을 지급

※ 퇴직적립금 방식은 변경되어도 근로자의 퇴직금은 근무기간만큼 소급적용 적립함

제32조 (근속기간 계산)

퇴직급여 계산을 위한 근속기간은 퇴직한 날의 전 일까지 계산하며, 직원의 휴직기간은

근속년수에서 제외한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 휴직 기간은 재직기간으로 본다.

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

제33조 (복리후생)

1. 센터는 직원의 안정적인 복무수행과 사기 진작을 위해 복리후생 사업을 실시한다.
2. 유병시 위로금 지급 및 대체인력을 투입한다.
3. 직원의 경조사 시 각 5만원을 지급한다.
4. 경조사시 휴가는 다음과 같이 실시한다.

본인의 결혼	5일
자녀의 결혼	1일
본인 배우자의 부모 또는 배우자의 사망	5일
본인 배우자의 조부모 또는 외조부모의 사망	2일
자녀 또는 그 자녀의 배우자의 사망	3일
본인 배우자의 형제자매 사망	1일

5. 하계휴가비 - 센터장의 재량으로 지급할 수 있다.

제34조 (포상 및 상여금)

1. 센터는 분기별로 주간보호 종사자 대상으로 해당 기간 생일 자에게 상품권을 포상한다.
2. 센터는 분기별로 우수 사원 1명을 선정하여 상품권을 포상한다.
3. 설날과 추석 명절에는 6개월 이상 근무한 직원을 대상으로 명절 선물세트를 지급한다. 6개월 미만 근무자라도 특별 지정할 수 있다.
4. 센터는 상여금을 지급할 수 있다.

제35조 (휴가)

1. 센터는 1년간 8할 이상 근무한 직원에게 15일의 유급휴가를 준다.
2. 센터는 계속하여 근로한 기간이 1년 미만인 직원 또는 1년간 8할 미만 근무한 직원에게 1개월 개근시 1일의 유급휴가를 준다.
3. 센터는 근로자 대표와의 서면합의에 의하여 근로기준법 제60조의 규정에 의한 연차 유급 휴가일을 갈음하여 특정한 근로일에 근로자를 휴무시킬 수 있는 연차대체를 사용할 수 있다.
4. 센터는 연차대체를 사용하고 남은 휴가를 근로자가 청구한 시기에 주어야 하고, 그 기간에 대하여는 운영규정 등에서 정하는 통상임금을 지급하여야 한다. 다만, 근로

자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장이 있는 경우에는 그 시기를 변경할 수 있다.

5. 출산휴가

「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 제18조의2에 의한 배우자의 출산 휴가는 10일(출산일로부터 90일 이내 사용하되, 1회에 한정하여 나누어 사용가능하다.

6. 센터장의 휴가

「근로기준법」에 의한 연차 유급휴가가 적용되지 않는 대표자인 시설장의 휴가는 연간 10일 이내로 한다.

제36조 (직원 4대 사회보험 가입에 관한 규정)

1. 4대보험 가입의무

센터장은 직원의 직업안정과 업무상 산업재해를 대비하기 위하여 건강보험법, 국민연금법, 산재 및 고용법에서 정해진 요율에 따라 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험에 가입하여야 한다.

2. 보험 가입 기준

- ① 월급제 직원 : 월 60시간 이상 근무를 하는 월급제 직원은 4대보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)에 반드시 가입한다.
- ② 시급제 직원 : 월 60시간 미만 근무 시 고용보험과 산재보험만 가입한다.
만약 시급제 직원이 일일 3시간, 주 5일 이상 근로를 하면 4대 보험 대상자가 된다.
- ③ 다만 60세 이상이 되면 국민연금은 가입에서 제외된다.

제37조 (직원 의견 청취 및 고충처리 계획)

1. 의견 및 고충상담

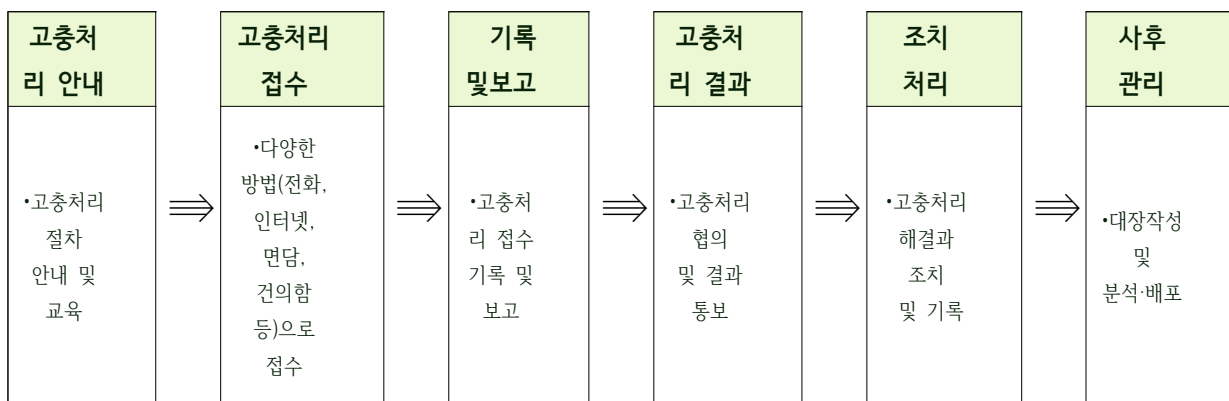
- ① 센터는 종사자 고용시 의견 제출 및 고충처리에 관한 사항을 안내하고, 의견 및 고충 접수 시 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.
- ② 근로자는 사업주에게 고충처리를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.
- ③ 성희롱·성폭력 피해자의 고충에 대한 상담 접수 및 조언(요양보호사와 이용자 모두 해당)을 실시한다.
- ④ 성희롱·성폭력 상황 발생시, 사건에 대한 조사 및 처리를 진행한다.
- ⑤ 성희롱·성폭력 사건 처리 관련 부서 간 협조·조정에 관한 사항을 처리한다.
- ⑥ 성희롱·성폭력 재발 방지 대책 수립과 이행에 관한 사항을 실시한다.

- ⑦ 성희롱·성폭력 예방을 위한 교육 및 홍보 등을 연 1회 실시한다.
- ⑧ 성희롱·종사자 근무조건·인사관리·기타 신상문제 관한 사항 비밀을 보장한다.
- ⑨ 사회복지시설 이용 계약서, 장기요양급여 이용계약서 등에 종사자 대상으로 한 성희롱·성폭력 사건 발생 시 퇴거 조치 또는 이용이 제한될 수 있음을 명시한다. 다만, 서비스 대상자에 대한 퇴거 조치 및 서비스 이용 제한은 이용자의 인지능력, 신체상태 등을 고려하여 적용하는 것이 필요하다.

2. 고충처리 상담자

- ① 1차 상담자(접수자) : 대표자 / 센터장 / 사회복지사
- ② 2차 상담자(처리자) : 대표자 / 센터장

3. 고충처리의 절차



직원의 상담 요청이 있을 경우 센터는 성실히 고충을 청취하고, 문제를 해결하기 위해 노력하여야 하며, 고충이 접수된 날로부터 10일 이내에 고충처리 결과를 통보하여야 하며, 고충 상담원 등 업무를 처리하는 자는 사건의 조사 및 처리방침의 결정 이전까지는 가해자의 동의 없이 그 신원이 노출될 우려가 있는 어떠한 자료도 공개하거나 누설해서는 안 된다.

4. 상담신청

- ① 성폭력과 관련하여 상담을 원하거나 고충의 처리를 원하는 피해자 또는 그 대리인은 서면, 전화, 전자우편(e-mail), 건의함(고충처리함)을 통해 상담을 신청할 수 있으며, 고충상담일지를 작성하여야 한다.
- ② 고충상담원은 성폭력과 관련하여 고충 상담 신청을 받은 경우 지체 없이 상담에 응해야 하며, 피해자가 원하는 경우 필요한 조사를 하여야 한다.
- ③ 근로자의 고충을 처리하기 위하여 고충처리 상담실을 설치 운영할 수 있다.
 - 1차 상담 접수자(사회복지사, 센터장), 2차 상담 처리자 (센터장, 대표자)

5. 고충처리 재발방지대책

① 직원 고충처리의 사후관리는 다음과 같다.

- 정기적 교육 및 면담: 직원 대상 인권침해 대응 및 윤리강령 교육을 정기적으로 실시하고, 면담을 통해 고충 처리 절차를 숙지시킨다.
- 근무 환경 개선: 고충 처리 대장을 분석하여 반복되는 문제(예: 부당한 업무 지시, 송영 관련 등)의 원인을 파악하고, 업무 매뉴얼 및 환경을 개선한다.
- 소통 채널 활성화: 정기적인 직원 회의를 통해 건의사항을 수렴하고, 센터와 직원이 함께 고충 해결 방안을 모색한다.
- 고충 처리 신청인과 월 1회 면담을 통해 의견 및 고충 내용을 주기적으로 분석하고, 2차 피해 예방 및 추적한다.

② 모든 고충 처리 신청인에 대해선 비밀을 유지하고 정확한 판단과 신중한 태도로 공정하고 신속하게 처리한다.

6. 대장비치

센터장은 불만 및 고충사항 접수·처리대장을 작성 비치하고 직원 고충처리 결과에 관한 게시한다. 다만, 본인이 비공개를 원하는 경우는 협의에 의한다.

※근로자 민원 발생시 대처 방안

- ▶ 근로자의 근무환경 개선을 위해서 근로자의 요청시 센터는 반드시 상담을 진행하여야 한다.
 - ▶ 연간 1회 이상 근로자의 업무만족도를 조사하여 근로자의 의견 및 고충, 개선사항에 대해서 반영한다.
 - ▶ 고충상황이 발생시 센터장 및 업무 책임자는 상담을 통하여(상담일지 기록 필수) 그 해결 방법을 모색한다.
 - ▶ 근로자 고충 처리 및 업무만족도 조사는 별도 서류 파일철로 관리한다.
- 민원발생 접수시 센터는 이를 해결하기 위해 당사자에게 전화 또는 내방하여 발생 민원에 대해 충실히 청취하고 문제를 해결하기 위해 노력하며 민원 처리과정에서 발생하는 비밀은 철저히 보장하여야 한다. 또한, 발생 민원에 대한 내용 및 협의 결과를 기록하여 비치한다.

고충처리 신청서

신청자	성명	
	소속	☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타
	직위	
	연락처	
	신청일자	
	신청방법	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 서면 ☐ 메일 ☐ 기타
고충신청 내용	고충처리 신청사유	
	요구사항	

불만 및 고충사항 접수·처리대장

접수 번호	접수 일자	고충처리 요청인		고충내용	처리결과	회신 일자	고충처리 위원
		성명	소속				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				

불만 및 고충처리 기록장

접수일자		담당자 사회복지사 센터장	
접수방법	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 서면 ☐ 메일 ☐ 기타		
신청자	☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타	이름	
		연락처	
고충내용			
처리결과			
1. 서비스 이용자 및 종사자의 고충 접수 시, 센터는 이를 해결하기 위해 노력해야 한다. 2. 센터는 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.			

제3장 재무·회계규칙

제38조 (목적)

이 규칙은 센터의 회계·재무, 후원금관리 및 회계감사의 명확성·투명성·공정성을 기함으로써 센터의 합리적 운영에 기여함을 목적으로 한다.

제39조 (기본원칙)

1. 센터의 재무·회계는 그 설립목적에 따라 건전하게 운영한다.
2. 센터의 재무·회계 처리에 관하여 사회복지 재무회계규칙에 따라 운영한다.

제40조 (회계연도)

1. 센터의 회계연도는 1월 1일부터 12월 31일로 한다.
2. 센터의 수입 및 지출의 발생, 자산 및 부채의 증감에 대하여는 발생한 날을 기준으로 연도 소속을 구분한다.

제41조 (정보시스템)

센터의 회계·재무정보는 사회복지시설 정보시스템과 희망e음을 활용하여 처리한다.

제42조 (예산)

1. 회계연도의 모든 수입은 세입으로 하고, 모든 지출은 세출로 한다.
2. 센터는 예산을 편성하여 매 회계연도 개시 5일 전까지 관할 지자체장에게에게 정보시스템을 활용하여 제출한다.
3. 세입 예산은 장기요양기관 재무회계규칙 별표 1의 세입예산과목 구분에 따라 편성한다.
4. 세출 예산은 세출예산은 동 규칙 별표 2의 세출예산과목 구분에 따라 편성하되, 「노인장기요양보험법」(이하 “법”이라 한다) 제38조제6항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.
5. 센터는 예산에 다음 각 호의 서류를 첨부한다(장기요양기관 재무회계규칙).
 - 별지 제1호서식의 세입·세출명세서
 - 별지 제2호서식의 임직원 보수 일람표
 - 예산 보고와 관련한 운영위원회 회의록

제43조 (추가경정예산)

1. 센터장은 예산 성립 후에 생긴 사유로 이미 성립된 예산을 변경할 필요가 있는 때에는 동법 제4조 및 제5조의 절차에 따라 추가경정예산을 편성할 수 있다.

2. 센터장은 추가경정예산을 편성한 때에는 그 날부터 7일 이내에 관할 지자체장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.

제44조 (예비비)

센터장은 예측할 수 없는 예산 외의 지출 또는 예산의 초과지출에 충당하기 위하여 예비비를 세출예산에 계상할 수 있다

제45조 (예산의 목적 외 사용금지)

센터회계의 예산은 세출예산이 정한 목적 외에 이를 사용하지 못한다.

제46조 (예산의 전용)

1. 센터장은 관·항·목 간의 예산을 전용할 수 있다.
2. 센터장이 제1항에 따라 예산을 전용하고자 하는 때에는 운영위원회 보고 후 전용하며 동일 항내 목간 전용은 센터장이 전용한다.
3. 예산총칙에서 전용을 제한하고 있거나 예산 심의 과정에서 삭감한 관·항·목으로는 전용하지 않는다.
4. 전용하는 때에는 법 제38조제6항에 따라 장기요양급여비용 중 그 일부를 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 인건비로 편성한다.

<장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제11조의 2관련>

(2026년 기준)

구분	장기요양요원	인건비 지출비율(%)
주·야간보호	간호(조무)사 물리(작업치료사) 요양보호사 사회복지사	48.6
방문요양	요양보호사 사회복지사	87.0
방문목욕	요양보호사	49.7

센터장은 제1항에 따라 관·항 간의 예산을 전용한 경우에는 제10조에 따라 결산보고서를 제출할 때에 별지 제3호서식의 과목 전용조서를 첨부하여야 한다.

제47조 (수입과 지출의 집행)

1. 센터는 그 수입과 지출의 현금출납업무를 담당하는 수입원과 지출원을 둔다.
2. 센터장은 위 항에 따른 수입원과 지출원의 업무를 직접 수행할 수 있다.

3. 센터는 다음 각 호의 회계장부를 둔다.

- 1) 장기요양기관 재무·회계규칙 별지 제11호서식의 현금출납부
- 2) 장기요양기관 재무·회계규칙 별지 제12호서식의 총계정원장

4. 수입원의 수납

- 1) 모든 수입금의 수납은 금융기관으로 하여금 취급하게 하는 경우를 제외하고는 수입원이 한다.
- 2) 수입원은 수입금을 수납한 경우에는 그 수입금을 수납한 날의 다음 날까지 금융기관에 입금한다.

5. 센터장은 수입금 예금통장을 제12조제4항에 따른 회계별로 구분하여 보관·관리한다.

제48조 (지출방법 등)

1. 지출은 예산의 범위에서 하여야 한다.
2. 지출은 상용의 경비 또는 소액의 경비 지출을 제외하고는 예금통장으로 하거나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래 또는 신용카드로 하여야 한다.

제49조 (후원금의 관리 등)

1. 센터장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 “후원금”이라 한다)의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며, 그 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다.
2. 센터장은 후원금을 받은 때에는 「소득세법 시행규칙」 제101조제20호의2에 따른 기부금영수증 서식 또는 「법인세법 시행규칙」 제82조제7항제3호의3에 따른 기부금영수증 서식에 따라 후원금 영수증을 발급하고, 그 발급 목록을 별도의 장부에 작성하여 갖추어 두어야 한다. 다만, 후원자가 영수증의 발급을 원하지 아니 하는 경우에는 영수증의 발급을 생략할 수 있다.
3. 센터장은 금융기관 또는 체신관서의 계좌입금을 통하여 후원금을 받은 때에는 장기요양기관의 명칭이 부기된 센터장 명의의 계좌(이하 “후원금 전용계좌”라 한다)를 사용하여야 한다.
4. 모든 후원금의 수입 및 지출은 후원금 전용계좌로 하여야 한다. 다만, 물품 형태의 후원금은 그러하지 아니하다.
5. 센터장은 제10조 및 제11조에 따라 결산보고서에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 첨부하여 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 후원금 수입 및 사용 결과 보고서를 정보시스템에 게시하여야 한다.
6. 센터장은 후원자가 지정한 사용용도 외 용도로 후원금을 사용할 수 없다.
7. 후원자가 사용용도를 지정하지 아니한 후원금은 보건복지부 장관이 정한 사용기준에 따라 사용한다.

제50조 (결산)

1. 결산보고서의 작성 및 제출

- 1) 센터장은 결산보고서를 작성하여 다음 연도 3월 31일까지 관할 시장에게 정보시스템을 활용하여 제출하여야 한다.
- 2) 센터장은 제1항에 따라 결산보고서를 제출한 때에는 그 날부터 20일 이내에 해당 센터의 세입결산서 및 세출결산서를 정보시스템에 게시하여야 한다.
- 3) 결산보고서에 첨부하여야 할 서류 : 결산보고서에 제1호, 제3호, 제8호 및 제9호의 서류를 모두 첨부하여야 한다. 제2호 및 제4호부터 제7호까지의 서류는 해당하는 경우에만 첨부한다.

(장기요양기관 재무·회계 규칙)

- 별지 제2호서식의 임직원 보수 일람표
- 별지 제3호서식의 과목 전용조서
- 별지 제4호서식의 세입결산서 및 별지 제5호서식의 세출결산서
- 별지 제6호서식의 예비비 사용조서
- 별지 제7호서식의 정부보조금 명세서
- 별지 제8호서식의 후원금 수입 및 사용 결과 보고서
(전자문서를 포함한다. 이하 같다)
- 후원금 전용계좌의 입출금 명세
- 별지 제9호서식의 사업비 명세서
- 별지 제10호서식의 기타비용 명세서(인건비 및 사업비를 제외한 비용을 말한다)

제4장 문서관리규정

제51조 (문서의 작성)

1. 문서는 쉽고 간명하게 한글로 작성하되 특별한 사유가 있는 경우를 제외하고는 한글 맞춤법에 따라 가로로 쓴다.
2. 문서에 사용하는 숫자는 아라비아 숫자로 쓴다.
3. 문서에 사용하는 일시는 숫자로 표시하되 년, 월, 일의 끝자는 생략하고 점(.)을 찍어 년, 월, 일로 구분한다.
4. 문서의 일부분을 삭제하거나 수정할 때에는 삭제자 또는 수정자가 삭제 수정한 곳에 날인하여야 한다.

제52조 (직인날인)

1. 임용장 및 상장 등 각종 서류에 속하는 문서와 대외로 발신하는 문서에는 센터의 직인을 날인한다.

다만, 전신에 의한 발신문서는 제외한다.

2. 경미한 내용의 문서에는 직인날인을 생략할 수 있다.

제53조 (문서의 구성)

1. 일반문서 중 시행문은 두문, 본문, 결문으로 한다.
 - 1) 두문은 발신 센터명, 문서번호, 시행일자, 수신란으로 한다.
 - 2) 본문은 제목, 내용 및 첨부로 한다.
 - 3) 결문은 발신명의 및 수신처란으로 한다.
2. 문서의 두문 중 수신란의 표시는 경유, 수신, 참조로 구분한다.
3. 문서의 본문 중 제목은 문서의 내용을 알 수 있도록 간명하게 표시하여야 한다

제54조 (결재)

1. 기안한 문서는 결재권자의 결재를 받아야 한다. 결재권자의 결재를 받지 아니한 문서는 시행할 수 없다.
2. 센터장은 사무내용에 따라 그 소속직원으로 하여금 위임 전결하게 할 수 있다.
3. 결재권자가 휴가, 출장, 기타의 사유로 상당기간 부재중이거나 긴급한 문서의 경우에 결재권자의 사정에 의하여 결재를 받을 수 없는 때에는 그 직무를 대리하는 자가 대결할 수 있되 내용이 중요한 문서에 대하여는 결재권자의 후결을 받아야 한다.

제55조 (문서의 수발)

1. 문서는 대표자의 명으로 발신한다.
2. 접수대장과 발송대장을 비치하고 이에 의하여 문서의 접수와 발송사항을 정리하여야 한다.
3. 발송하는 문서 중 내용이 중요한 문서는 인편, 등기우편, 기타 발송사실을 증명할 수 있는 특수한 방법(등기 등)으로 발송하여야 한다.

제56조 (문서의 통제)

센터의 장은 문서 통제인을 두고 문서에 관한 통제를 하여야 한다. 문서를 통제할 때에는 다음 각 호의 사항을 검토하고 기안지의 통제란에 문서통제 검열인을 찍는다.

1. 결재권자의 결재여부
2. 기안문과 시행문의 대조
3. 문서처리 기한의 경과여부
4. 첨부물의 확인
5. 다른 문서와의 내용상 중복 및 상충여부

제57조(보존기간)

1. 센터장은 노인장기요양법 제35조 제4항및제59조에 따라 다음 각 호의 장기요양급여 제공에 관한 자료를 문서 또는 전자문서로 기록·관리하고, 이를 장기요양급여가 종료된 날로부터 5년간 보존하여야 한다.
 - 1) 장기요양 급여계약에 관한 서류
 - 2) 장기요양급여비용 청구서 및 장기요양급여비용 청구명세서
 - 3) 장기요양급여제공기록지 등 장기요양급여비용의 산정에 필요한 서류 및 이를 증명하는 서류
 - 4) 장기요양급여비용 명세서 부분. 다만, 별지 제34호서식의 본인부담금수납대장을 작성하여 보존하는 경우에는 이를 장기요양급여비용 명세서 부분에 갈음한다
2. 보존기간이 완료된 문서일지라도 계속해서 보관 할 필요가 있다고 판단된 때에는 상당기간을 정하여 보존할 수 있다.

제58조 (보존의 방법)

1. 모든 보관 철은 연도별, 분류번호별, 보존기간별로 보존한다.
2. 보존되는 보관철의 현황을 파악하기 위하여 보존문서대장에 보존기간별로 현황을 기록하여 비치하여야 한다.

제59조 (문서의 열람의 복사)

관계기관 또는 외부관계자가 보존하고 있는 문서를 열람 및 복사하고자 할 때에는 그 이 유가 정당한 때에 한하여 센터장의 허가를 얻어 열람 또는 복사할 수 있다.

제60조 (보존기간 경과 문서의 폐기)

1. 보존기간이 끝난 문서는 센터의 장의 결재를 얻어 보존문서 기록대장에 적색글씨로 폐기일자를 기입한 후 폐기하여야 한다.
2. 보존기간이 끝난 문서라 하여도 그 내용이 센터 운영에 참고가 될 것으로 인정되는 것에 대하여는 이를 분류하여 따로 보존기간을 연장 조정할 수 있다.
3. 폐기문서는 비밀문서 또는 특별한 경우의 문서를 제외하고는 소각하지 않고 재사용 할 수 있다. 다만, 치료, 교육 등에 관한 개인기록과 재활 상담에 관한 개인기록은 소각하여야 한다.
4. 이에 정하지 아니한 사항은 정부 공문서 규정을 준용한다.

제5장 물품관리규정

제61조 (목적)

이 규정은 물품의 효율적이고 합리적인 관리를 도모함을 목적으로 하며, 회사 내 물품관리는 법령이나 회계규정에서 따로 정하는 것을 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 따른다.

제62조 (물품의 출납 및 관리)

1. 센터장은 그 소관에 속하는 물품(현금과 유가증권을 제외한 동산·이하 같다)을 관리한다.
2. 물품의 관리는 센터장이 주관하기로 하고 소속직원이 입사 시 소속직원에게 위임할 수 있다.
3. 센터장은 물품의 출납보관을 위하여 소속직원을 물품출납원으로 지정한다.
4. 물품의 관리자와 물품출납원은 선량한 관리자의 주의의무로 물품을 관리하며 사무에 종사한다.
5. 물품의 출납은 물품관리자의 출납명령에 의해 물품출납원의 출납행위를 통해서만 가능하다.(물품출납원은 물품관리자의 출납명령 없이는 물품을 출납할 수 없다)

제63조(물품의 조사 및 보관)

1. 센터장은 연 1회(매년 11월말) 시설에 대한 정기 재물조사를 실시한다.
2. 출납원이 교체될 때에는 재물조사를 실시한다.
3. 기타 필요하다고 인정될 때에는 수시로 재물조사를 실시할 수 있다.

제64조 (불용의 결정 등)

1. 사용 불가능 또는 수리하여 재사용이 불가능한 물품은 불용 결정하여 적정처리한다.
2. 불용품 매각 시 그 대금은 시설의 세입예산에 편입한다.

제6장 입소정원 및 모집방법

제65조 (이용정원)

센터의 이용정원은 노인재가복지시설(주·야간보호) 설치 신고필증의 인가 정원으로 한다.

제66조 (모집과 홍보)

1. 센터를 이용할 자는 다음의 방법에 의하여 모집한다.

- 1) 노인장기요양보험 홈페이지를 통한 센터홍보
 - 2) 상담-전화, 인터넷 상담 후 방문
 - 3) 기존 이용자의 지인소개
 - 4) 월 정기적인 각종 블로그와 SNS 등의 홍보를 통해 모집한다.
 - 5) 센터 홍보 팸플렛, 리플렛
 - 6) 관할지역 내 유관기관, 사회복지전문요원의 추천
 - 7) 지역사회 내 각종 경로행사(경로잔치, 노인대학) 및 경로당 방문 홍보활동 등
 - 8) 지역사회 단체 및 모임(부녀회 회의 등)에 참석하여 재가장기요양서비스에 대한 이해도를 높이고, 이용자를 확보한다.
2. 센터에 대한 홍보를 제공할 경우에는 노인장기요양기관의 기본규정을 준수하여 본인 부담금 경감 등 기본적 사회질서를 해치는 행위를 하지 않는다.
 3. 센터의 종사자는 센터의 이용대상 외의 자(이하 “등급외자”라 한다)의 경우 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 의한 노인종합돌봄서비스와 가사간병서비스의 제공기관에 의뢰하여 이용자의 선택권이 보장되도록 하며, 국민의 복지증진에 이바지한다.

제7장 이용계약에 관한 사항

제67조 (기본사항)

1. 센터는 이용자(또는 보호자)와의 계약체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.
 - 1) 센터의 일반 정보
 - 2) 제공서비스 유형
 - 3) 서비스 시간 및 횟수
 - 4) 본인 비용부담
 - 5) 등급 등에 관한 사항
2. 센터에서 계약체결 시에는 반드시 이용자(또는 보호자)와 체결하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 이용자(또는 보호자)와 사전 협의 하에 진행해야 하며 정당한 사유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제68조 (계약기간)

1. 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다.
2. 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 범위 내로 한다.

3. 장기요양 인정 갱신 및 등급변경 등으로 인정서 유효기간이 변경되거나 수가 변경 등으로 급여비용 변경되었을 경우 재계약함(계약변경)을 원칙으로 한다.
4. 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 이용자의 장기요양등급(등외 판정), 인정서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 또한 대상자가 병원 입원 또는 요양원 입원 시, 대상자 또는 보호자가 계약 해지를 원할 경우 해지할 수 있다.
5. 이용자(또는 보호자)는 계약만료 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 재작성한다. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 시설과 이용자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부의사)를 밝히지 아니하고, 계약서 상에 ‘계약기간 자동연장’에 대한 항목이 명시되어 있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.
6. 대상자가 장기요양요원에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 장기요양요원에게 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 센터가 계약 해지를 요구할 수 있다.
7. 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각 1부씩 보관기로 한다.

제69조 (이용계약)

1. 센터와 이용자 간의 서비스 이용계약은 이용자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자의 의사표시가 어려울 경우 “이용자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
2. 센터는 이용자(또는 보호자)가 제시하는 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 필요한 경우 국민건강보험공단 홈페이지를 통해 확인할 수 있다.
3. 센터는 이용자(또는 보호자)에게 이용자의 기능상태 평가와 욕구평가를 하고, 평가내용을 바탕으로 서비스의 목표를 설정하고 구체적인 서비스의 내용과 횟수, 비용을 결정한다. 서비스제공계획을 수립할 때는 국민건강보험공단이 작성한 제2항 제1호의 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 한다.
4. 계약 체결시 장기요양급여이용표준약관 2부를 작성하여 날인하며, 각 1부씩 보관한다.(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
5. 센터장은 상기 계약사항을 장기요양급여계약관리대장에 기록관리 한다. 센터와 처음 계약 체결 된 이용자는 “이용자관리카드”를 작성하고 독립된 보관함을 만들어 이용자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 이용자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.
6. 센터는 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체없이 장기요양급여 계약통보서를 팩스나 공단이 운영하는 전자문서교환방식을 통하여 공단에 통보하고, 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 급여제공기록지에 기재.관리하고 이용자에게 제

공하여야 한다.

7. 센터는 매일 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.
8. 센터는 이용자와 장기요양급여 계약을 체결하거나 계약의 내용을 변경한 경우 규칙 제16조제4항에 따라 지체없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보한다.

제 70조 (이용 서비스의 항목과 절차)

1. 센터는 이용자의 건강관리를 위하여 사회복지사, 간호(조무)사, 영양보호사, 기타 직책의 모든 직원은 임무를 성실히 수행하여야 한다.
2. 의료서비스를 통하여 건강상태파악과 철저한 치료를 통한 건강한 생활유지 및 질병 예방에 힘쓴다.
3. 센터 이용자에 대하여 그 건강상태에 따라 적절한 훈련 및 휴식을 하도록 하며 항상 청결을 유지하고 위생관리를 철저히 한다.
4. 센터 이용자가 치료를 받아야 할 시는 즉시 보호자에 알리거나 의료기관에 의뢰하여 적절한 치료를 받아야하며 치료에 필요한 건강기록부 작성 및 질병에 대처를 할 수 있도록 사전에 건강관리를 철저히 한다.
5. 주기적으로 혈압, 혈당, 맥박, 체온, 체중확인을 하여 신체 변화를 관찰 기록하고 건강검진을 받도록 한다.
6. 센터 이용자에게 인지, 여가등 적절한 프로그램을 제공하고 이용자 상태 변화에 따른 사례관리를 실시하여야 한다.
7. 비급여 품목 비용에 대하여는 상시 확인이 가능하도록 하고 별도의 계좌로 관리하여 이를 이용자 및 보호자에게 고지하여야 한다.

제71조 (이용료 및 그 외 비용 부담액/ 본인 일부 부담비율)

1. 이용료
 - 1) 이용료는 본인 일부 부담금으로 구성되며, 노인장기요양보험법의 관련 규정을 따른다.
 - 2) 장기요양급여 수급자 : 노인장기요양보험법에 의거한 당해 장기요양급여비용의 100분의 15%를 본인부담으로 한다.
단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 100분의 60% 또는 40%를 본인부담으로 한다. 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따라 처리한다.
 - 3) 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상인 사람(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상인 사람으로 한다)로서 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 수급자 또는 같은 항 제3호에 따른 의료급여 수급자 : 국가 및 지방자치단체가 전액 부담한다
 - 4) 심신이 허약하거나 장애가 있는 65세 이상인 사람(이용자로부터 이용비용의 전부를 수납받아 운영하는 시설의 경우에는 60세 이상인 사람으로 한다)로서 부양의무자로

부터 적절한 부양을 받지 못하는 자 : 국가 및 지방자치단체가 전액 부담한다.

2. 재가급여는 이용자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는 데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급 자가의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여 제공 계획을 수립하여 비용 대비 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

○ 노인장기요양보험 재가급여 월간 이용한도액

(2026년, 단위: 원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

제72조 (급여비용)

○ 주·야간보호서비스 이용금액

(2026년 단위: 원)

분류	등급	급여비용	본인부담금
3시간이상~ 6시간미만	1등급	41,820	6,273
	2등급	38,720	5,808
	3등급	35,740	5,361
	4등급	34,120	5,118
	5등급	32,490	4,874
	인지지원등급	32,490	4,874
6시간이상~ 8시간미만	1등급	56,060	8,409
	2등급	51,930	7,790
	3등급	47,940	7,191
	4등급	46,300	6,945
	5등급	44,650	6,698
	인지지원등급	44,650	6,698
8시간이상~ 10시간미만	1등급	69,730	10,460
	2등급	64,590	9,689
	3등급	59,640	8,946
	4등급	58,010	8,702
	5등급	56,360	8,454
	인지지원등급	56,360	8,454
10시간이상~ 13시간이하	1등급	76,820	11,523
	2등급	71,160	10,674
	3등급	65,750	9,863
	4등급	64,090	9,614
	5등급	62,460	9,369
	인지지원등급	56,360	8,454
13시간초과	1등급	82,370	12,356
	2등급	76,310	11,447
	3등급	70,500	10,575
	4등급	68,860	10,329
	5등급	67,240	10,086
	인지지원등급	56,360	8,454

○ 방문요양 서비스

(2026년, 단위원)

방문당 시간	급여비용	본인부담
30분	17,450	2,618
60분	25,320	3,798
90분	34,120	5,118
120분	43,430	6,515
150분	50,640	7,596
180분	57,020	8,553
210분	63,530	9,530
240분	70,080	10,512

○ 방문목욕 서비스

(2026년, 단위: 원)

구분	급여비용	본인부담
차량이용(차량 내)	88,990	13,349
차량이용(가정 내)	80,230	12,035
차량 미 이용	50,100	7,515

제73조 (동일시간 중복급여 제공금지)

1. 규칙 제17조 및 「고시」 제14조에 따라 이용자는 재가급여, 시설급여, 특별현금급여를 중복하여 받을 수 없다. 다만 가족요양비 이용자 중 기타 재가급여를 받는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 이용자는 동일한 시간에 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호 또는 단기보호 급여를 2가지 이상 받을 수 없다.

제74조 (재가급여 제공시간 등)

1. 주·야간보호급여의 급여제공시간은 장기요양요원 등이 이용자를 모셔가기 위해 이용자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 이용자의 가정에 도착한 시간 까지로 한다.

제75조 (주·야간보호 급여비용 가산)

1. 주·야간보호 급여는 다음 각 호와 같이 급여제공시간을 기준으로 급여비용 가산을 산정하며, 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.
 - 1) 18시 이후 22시 이전에 급여를 제공한 경우 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 제31조제1항의 표에 따른 급여비용의 20%를 가산한다.

- 2) 공휴일에 급여를 제공한 경우 고시 제41조의 표에 따른 급여비용의 30%를 가산한다.
- 3) 제1항의 가산금액 산출을 위한 구체적인 계산법 등 세부사항은 공단의 지침에 따른다.

제76조 (주·야간보호 급여 이동서비스비용 등)

1. 주·야간보호급여의 이동서비스비용은 서비스를 이용하는 이용자에게 장기요양요원 등이 관할 시장에게 신고된 차량을 이용하여 이용자의 실거주지에서 장기요양기관으로, 장기요양기관에서 이용자의 실거주지로 이동서비스를 제공한 경우 산정하고, 그 금액은 급여를 제공하는 주·야간보호기관으로부터 이용자의 실거주지까지의 최단거리(편도)에 따라 다음과 같다.
2. 이동서비스비용은 이용 횟수에 관계없이 1일 1회만 산정하고, 이용자가 이동서비스를 편도만(센터로 이송 또는 이용자의 거주지로 이송하는 경우) 이용한 경우에는 비용의 50%를 산정한다.
3. 이동서비스비용은 제공센터의 신청에 따라 산정하며, 그 비용은 이용자가 부담하지 아니한다.
4. 장기요양기관은 이동서비스를 제공한 경우 이동서비스 일지를 작성하여 보관하여야 한다.
5. 이동서비스비용 신청·중단절차 및 일지작성 등에 대한 세부사항은 공단 지침에 따른다.

제77조 (주간보호-목욕서비스 가산 등)

1. 센터가 주간보호 이용자에게 주 1회에 한하여 목욕 서비스를 제공한 경우 해당 수급자에 대하여 회당 3,000원을 가산하되, 가산비용은 이용자가 부담하지 아니한다.
2. 센터가 제1항의 목욕 서비스를 제공하기 위해서는 센터는 전신 입욕이 가능한 욕조 또는 전신 샤워를 실시할 수 있는 설비(온수, 샤워기, 목욕의자 등)가 있는 목욕실 또는 세면장을 갖추어야 하고, 목욕서비스 제공 과정 중 몸 씻기는일은 반드시 요양보호사가 제공하여야 한다.
3. 센터장은 목욕을 제공한 경우 제공일지를 작성·비치하여야 하며, 제공일지 작성방법 등 세부사항은 공단 지침에 따른다.

제78조 (동일시간 중복급여 제공금지)

1. 규칙 제17조 및 「고시」 제14조에 따라 이용자는 재가급여, 시설급여, 특별현금급여를 중복하여 받을 수 없다. 다만 가족요양비 이용자 중 기타 재가급여를 받는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 이용자는 동일한 시간에 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호 또는 단기보호급여

를 2가지 이상 받을 수 없다. 다만, 응급처치, 이용자 상태로 인한 보조자 필요 등 이용자의 원활한 급여이용을 위해 부득이한 경우에 한해 방문요양급여와 방문간호급여, 방문목욕급여와 방문간호급여는 함께 제공할 수 있다.

3. 제2항 단서에 따른 동일시간 중복급여를 제공한 경우 그 부득이한 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.

제79조 (신원인수인의 권리·의무)

1. 신원인수인의 권리

- 1) 입소당사자의 상태에 대해 정보를 요청할 권리가 있다.
- 2) 서비스 제공내용에 대해 설명을 요구할 권리가 있다.
- 3) 서비스 제공 계약에 따른 권리를 주장할 수 있다.
- 4) 이용자의 상태변화에 따른 서비스를 변경 요청할 권리가 있다.

2. 신원인수인의 의무

- 1) 입소 전 이용자의 상태 및 건강상의 문제에 대하여 요양에 필요한 정보를 숨김없이 제공해야 한다.
- 2) 이용 당사자의 상태를 알릴 수 있는 연락처를 제공해야 한다. 연락처 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공해야 한다.
- 3) 신원인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무가 있다.(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)
- 4) 이용 당사자의 상태변화 시 본 센터의 요청에 따라 서비스 내용의 변경에 동의해야 한다.

제80조 (계약의 해제·해지)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자(보호자)와의 계약을 해지할 수 있다.
 - 1) 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 2) 이용자의 건강진단결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판명될 때
 - 3) 2회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 4) 폭행, 욕설, 성폭력 및 성희롱에 관한 행동으로 요양보호사가 돌보기 어렵고, 위험을 초래할 수 있다고 인정될 때
 - 5) 이용자가 행동의 불안정 및 타 질환발생, 안전사고의 위험 등으로 요양서비스 제공이 어려울 경우
 - 6) 이용자(어른신)의 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제로 장기요양요원 업무에 막대한 지장을 줄때
 - 7) 10일 이상 입원을 하였을 때

단, 이용자(어르신)나 보호자의 요청으로 계약 해제를 유보한 경우에는 초과 유보 일수에 대해(보험료를 포함) 수납액 전액을 지불하는 조건으로 계약의 해제를 유보할 수 있다.

- 8) 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- 9) 이용자가 고의로 시설물을 파괴 및 훼손하였을 때
- 10) 기타 이 계약 이행이 어렵다고 인정될 경우

- 2. 이용자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 위 1.에 해당하는 경우 이용자(또는 보호자)와 센터는 장기요양급여제공종결(계약해지)통보서를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 해지 예정일 15일 전까지 전달한다.
- 3. 이용자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시 센터는 계약을 해지할 수 있다.
- 4. 이용자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둘 수 있다(연 2회 가능). 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 센터는 계약을 해지할 수 있다.
- 5. 본 규정에 따라 계약해지 처리된 이용자(어르신) 또는 보호자와 센터가 다시 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제81조 (이용자 불만 및 고충 처리 계획)

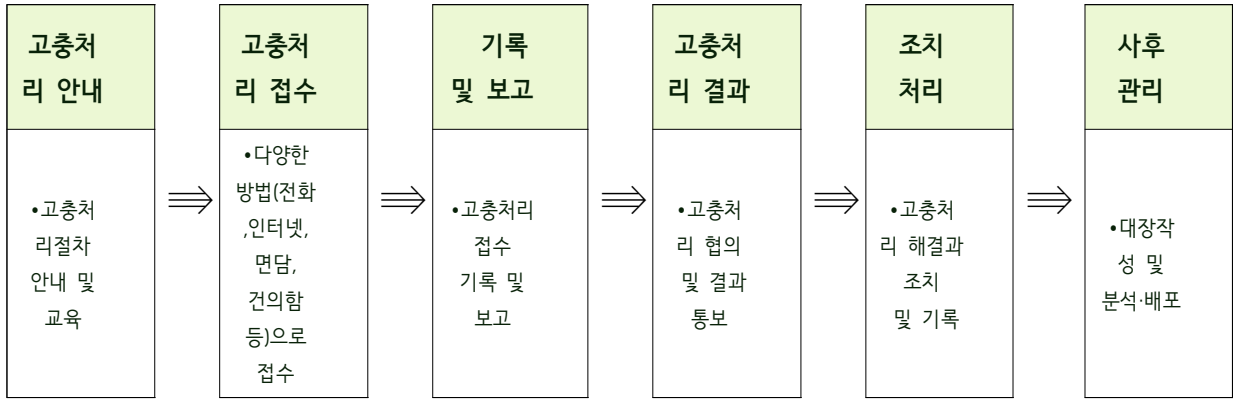
1. 목표

센터는 이용자(보호자)의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 절차를 운영하여 이용자의 급여 서비스의 만족도를 높인다.

2. 불만 및 고충처리체계 운영

- ① 센터장은 이용자(보호자)의 불만과 고충문제의 재발을 방지하고 개선하기 위한 체계를 운영하여야 하며, 센터장이 담당한다.
- ② 센터장은 이용자 회의 및 보호자 상담을 통해 불만 및 고충을 사전에 예방하는 데 노력하여야 하며, 보호자 상담 또는 회의는 분기당 1회 이상 개최하여 의견을 청취하여야 한다.
- ③ 접수방법 : 전화, 인터넷, 면담, 건의함(고충처리함) 등 다양한 경로를 통해 접수한다. 센터장은 센터 내 잘 보이는 곳에 고충처리함(건의함)을 두며, 불만 및 고충처리에 관한 절차 등을 비치한다.
- ④ 센터는 이용자(보호자)와 이용 계약 체결 시, 의견 및 고충처리에 관한 사항을 안내하고, 의견 및 고충 접수 시 이를 해결하기 위해 노력하여야 한다.

3. 처리절차



4. 처리기준

- ① 센터는 이용자(또는 보호자)로부터 접수된 불만 및 고충에 대해 충분한 설명을 듣고, 이에 대한 이해와 존중을 표하고, 제기자가 수긍할 만한 처리 또는 조치가 이루어져야 한다.
- ② 불만 및 고충의 내용이 특정 직원과 관련된 경우, 해당 직원에게 그 사실을 알리고, 공동으로 해결해야 한다.
- ③ 단순히 당사자의 이해 조정에만 그칠 것이 아니라 이용 어르신과의 관계에 대하여도 공정히 한다.
- ④ 센터의 구조적 원인에 의한 불만 및 고충인 경우, 센터의 대표 등과 협의하여 근본적 해결책을 마련한다.
- ⑤ 이용자가 처리 결과 등을 공개하지 않기를 원하는 경우 비밀을 유지한다.
- ⑥ 노인과 보호자가 불만, 불평, 고충처리를 요구했다는 이유로 노인에게 부당한 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

5. 처리 결과 및 통보

센터는 이용자(보호자)의 불만 및 고충제기를 공정하고 신중한 태도로 신속하게 처리하여야 한다.

담당자는 고충처리결과 및 조치 사항을 접수한 날부터 7일 내에 이용자 등에게 통보한다. 센터는 처리기한을 1회에 한하여 7일을 연장할 수 있으며, 이를 이용자(보호자)에 알린다.

6. 불만 및 고충처리 재발방지 대책

- ① 대장의 비치 : 센터장은 불만 및 고충사항 접수·처리대장을 만들어, 불만 및 고충접수 및 처리 결과 등을 기록하여 보관해야 한다
- ② 분석 및 파악 : 센터장은 불만 및 고충사항 접수·처리대장의 내용을 주기적으로 분석하여, 불만 및 고충유형, 추이를 파악한다.
- ③ 센터장은 불만 및 고충 유형분석 결과를 직원에 배포하여 동일한 불만 및 고충 발생

을 예방한다.

④ 이용자 고충처리 사후관리

- 고충 처리 신청인의 욕구 재사정을 통해 서비스(급여제공계획, 제공 담당자 등) 변경
- 고충 처리 신청인과 월 1회 면담을 통해 의견 및 고충 내용을 주기적으로 분석 및 2차 피해 예방 및 추적

7. 종사자에 의한 이용자의 성희롱·성폭력 사건 발생 시 처리(노인보건복지사업안내)

- (피해자 보호조치) 센터장은 종사자에 의한 이용자의 성희롱·성폭력 사건이 발생한 경우 즉시 행위자와 피해자를 분리하는 조치를 취해야 한다.
- (종사자에 대한 조치) 센터장 또는 담당공무원은 성희롱·성폭력 행위자로 지목된 서비스 제공인력을 해당 업무로부터 즉시 배제하고, 노인보호전문기관 또는 수사기관에 즉시 신고해야 한다.

고충처리 신청서

신청자	성명	
	소속	☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타
	직위	
	연락처	
	신청일자	
	신청방법	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 서면 ☐ 메일 ☐ 기타
고충신청 내용	고충처리 신청사유	
	요구사항	

고충사항 접수·처리대장

접수 번호	접수 일자	고충처리 요청인		고충내용	처리결과	회신 일자	고충처리 위원
		성명	소속				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				
			☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타				

불만 및 고충처리 기록장

접수일자		담당자 사회복지사 센터장	
접수방법	☐ 대면 ☐ 전화 ☐ 서면 ☐ 메일 ☐ 기타		
신청자	☐ 종사자 ☐ 보호자 ☐ 이용자 ☐ 기타	이름	
		연락처	
고충내용			
처리결과			
1. 서비스 이용자 및 종사자의 고충 접수 시, 센터는 이를 해결하기 위해 노력해야 한다. 2. 센터는 고충처리를 원인으로 이용자 및 직원에게 어떠한 불이익을 주어서는 아니되며 그에 해당하는 부당 처우를 하지 않는다.			

제8장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항

제82조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차에 관한 사항)

1. 센터장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체없이 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다.
 - 1) 이용자의 장기요양등급이 변경되었을 때
 - 2) 이용자의 본인부담금 감경에 의해 본인부담률이 변경되었을 때
 - 3) 이용자의 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때
 - 4) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의한 장기요양급여 비용이 변경되었을 때
 - 5) 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조의 비급여 비용을 변경할 때
 - 6) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
2. 급여비용 변경 절차는 다음과 같다.
 - 1) 장기요양등급이 변경 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.

- 2) 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
- 3) 제공시간 및 횟수는 이용자 (보호자)와 협의하여 적용한다.
- 4) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편이나 전자적 방법으로 통보 후 적용한다.
- 5) 비급여 비용은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통보하여야 한다.

제83조 (이용료 납부)

1. 이용자나 보호자는 이용료명세서에 기재된 납부일까지 납부하여야 한다.
2. 센터는 이용료를 계산하여 이용자나 보호자에게 납부기한 5일 전 까지 고지하여야 한다.
3. 전산시스템을 사용하여 청구 시 문자나, 전자메일 등 모사전송에 의한 청구를 한다.
4. 이용료 납부는 수납지정 계좌입금을 원칙으로 한다.
5. 이용료 본인부담금 등 미납이 발생한 경우 다음의 절차에 따라 처리한다.
 - 1) 이용료에 대한 비용 명세서를 매월 이용자 또는 보호자에게 서면 등으로 교부한다.
 - 2) 매월 이용료 미납 발생 시 익월부터 문자 발송 등의 방법으로 1회 이상 미납 안내를 실시하고 그 근거를 남겨야 한다.
 - 3) 미납 통보에도 2개월 이상 체납할 경우 다음 월 10일 이후에 내용증명을 통한 최고를 하고 이에 응하지 않을 경우 계약의 해지 및 민사 소송 절차에 따른 비용 징수를 할 수 있다.

제9장 서비스의 내용과 그 부담에 관한 사항

제84조 (주야간보호-제공 서비스의 내용)

1. 제공서비스의 내용은 다음과 같다.
 - 1) 이용자에게 제공하는 서비스는 재가기관 평가매뉴얼을 준수하여 서비스를 제공한다
 - 2) 이용자 상태 및 욕구에 적합한 서비스 계획을 수립하여야 한다.
 - 3) 장기요양급여는 개별장기요양이용계획서에 따라 제공하여야 하며, 이용자의 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용 효과적인 방법으로 제공하여야 한다.
 - 4) 이용자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하면서 이용자의 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 하며, 다음 각 호의 세부적인 기준을 준수하여야 한다.

- ① 상시적으로 이용자 건강관리 및 위생관리를 하고 이용자의 신체상태를 고려하여 적절한 운동을 제공한다.
- ② 정기적으로 사회적인 훈련을 제공한다.
- ③ 정기적으로 가족교육 등 가족지지 및 참여프로그램을 제공하고, 반기(1년을 1~6월, 7월~12월로 나누어 매 반기, 이하 “반기”라 한다) 1회는 가족이 직접 내방하여 참여하는 프로그램을 운영하도록 노력한다.
- 5) 센터는 08시부터 22시까지를 표준급여제공시간으로 하되 센터의 운영규정에 따라 탄력적으로 정할 수 있다. 이 경우 천재지변 등 부득이한 사유가 없는 한 24시 이후에는 이용자를 보호하여서는 아니 된다.
- 6) 센터는 영양, 이용자의 기호 및 건강상태 등을 고려하여 식사를 제공한다.
- 7) 센터는 이용자를 24시간 이상 보호하여서는 아니 된다. 다만, 천재지변 등 부득이한 경우는 이용자를 연속하여 다음 날까지 계속 보호할 수 있되 이 경우 급여제공자는 그 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
- 8) 센터는 1~4등급 치매이용자에게는 인지기능 악화방지 및 잔존능력 유지를 위한 인지활동형 프로그램을 제공할 수 있다. 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공하도록 노력하여야 한다.
- 9) 센터는 5등급 이용자 및 인지지원등급 이용자가 주·야간보호 급여를 이용할 때마다 인지활동형 프로그램을 제공하여야 한다.
- 10) 제8항 및 제9항의 인지활동형 프로그램은 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램관리자, 치매전문요양보호사 또는 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정에 관한 고시 제62조 제1항 제4호에 따른 외부강사가 1회 60분 이상 제공한다.
- 11) 이용자에게 1회 13시간을 초과하여 주·야간보호급여를 제공한 경우 급여제공기록지에 이용자 등의 동의 내용과 요청사유를 기재하여야 하며, 이 경우 센터는 이용자의 휴식권을 충분히 보장하도록 노력하여야 한다.
- 12) 이용자에게 제공되는 장기요양서비스는 다음 각 호와 같으며, 이용자의 상태 및 욕구에 따라 변동될 수 있다.
 - ① 신체활동지원
 - ② 일상생활지원
 - ③ 정서지원
 - ④ 여가활동지원
 - ⑤ 간호 및 기능회복지원
- 13) 이용자가 요청하여 외부 강사 등이 서비스를 제공하거나 장기요양서비스 이외에 급여제공으로 발생하는 비용은 해당 이용자나 보호자가 부담한다.

2. 급여제공 기본원칙

1) 수급자 중심의 급여제공

- ① 수급자 또는 보호자와 상담을 실시하고, 급여내용을 상세히 설명함으로써 수급자 중심의 급여제공이 이루어지도록 한다.

- ② 적절한 급여제공을 위하여 수급자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 서비스를 제공한다.
- ③ 급여제공계획과 프로그램을 구성하여 운영한다.
- ④ 급여의 질 개선을 위하여 수급자 또는 보호자의 의견을 반영하여 평가하고 개선을 위해 노력한다.

2) 급여제공계획과 기준에 근거한 서비스 제공

- ① 적절한 급여제공에 필요한 시설이나 장비를 마련한다.
- ② 급여제공 시 수급자의 상태나 환경을 고려하여 안전사고가 발생하지 않도록 한다.
- ③ 급여를 제공하는 직원의 근골격계질환 및 감염을 예방하기 위해 교육한다.
- ④ 개인 또는 단체의 자원봉사자와 지역사회자원을 적극적으로 연계·활용하여 다양한 서비스가 제공되도록 한다.
- ⑤ 양질의 급여제공을 위하여 급여제공에 필요한 교육을 정기적으로 실시한다.
- ⑥ 효율적인 업무수행을 위하여 자격증, 업무범위와 책임소재를 명확히 한다.
- ⑦ 급여제공 매뉴얼을 공개된 장소에 비치한다.

3) 권리와 책임에 따른 서비스 제공

- ① 급여제공 인력임을 알 수 있게 하는 위생적인 복장을 착용하도록 한다.
- ② 수급자의 인력과 권리를 존중하면서 급여를 제공한다.
- ③ 급여제공 인력은 수급자의 상태변화를 충실하게 기록하고 관리한다.
- ④ 제공 인력이 변경되더라도 급여의 양과 수준이 적합하도록 인수인계 한다.
- ⑤ 급여제공과 관련된 문제나 개선사례 등에 대한 정보를 공유하고 전파하여 서비스 개선을 위해 노력한다.

(방문요양-제공서비스의 내용)

① 신체활동지원

일상생활에서 기본적으로 요구되는 인간의 욕구충족을 위한 신체활동을 도와, 잔존기능을 향상시키고 노후생활의 질을 높이도록 돕는다.

대상자의 신체적 조건으로 인한 수치심이 유발되지 않도록 주의한다.

구분	사업내용	계획	
		사업량	회수
치매예방 체조활동	·관절구축 기능저하를 예방하며, 규칙적인 운동을 통해 손상된 기능을 회복하여 잔존능력을 유지시킴	전체	주1회
힘내체조 신체기능 훈련	·실내에서 가벼운 운동을 통한 신체능력의 유지 및 향상으로 혈액순환 개선에 도움을 주도록 함	전체	주1회
세면도움	·얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	전체	매일
구강청결 도움	·구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물양치, 틀니손질, ·필요물품 준비 및 사용물품의 정리	전체	매일
식사도움	·식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	전체	매일

몸단장	·머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기 ·필요 물품 준비 및 사용 물품의 정리	전체	매일
옷갈아입기 도움	·의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도 ·겉옷 및 속옷 갈아입히기 ·의복정리	전체	매일
머리감기 도움	·세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기 ·필요 물품 준비 및 사용물품의 정리	전체	매일
몸 씻기 도움	·욕실 이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, ·몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	전체	매일
화장실 이용하기	·화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원 ·필요 물품 준비 및 사용물품의 정리	전체	매일
이동도움	·침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	전체	수시
체위변경	·체위변경, 일어나 앉기 도움	전체	매일
신체기능의 유지·증진	·관절 오그라들 예방활동 ·보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움 ·복약 도움	전체	수시
배설도움	·적절한 배설을 유지할 수 있도록 기저귀 교체 및 화장실 보조 등	전체	수시

② 의사소통, 정서지원, 개인활동지원 및 가사활동지원

구분	사업내용	계획	
		사업량	회수
의사소통 도움, 말벗 격려 등	·의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원 ·사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 ·생활상의 문제 상담 ·대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사전달 대행	전체	매일
일상생활 함께하기	·잔존기능 유지·향상을 위해 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행	전체	매일
개인활동 지원	·외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가 ·급여대상자가 원하는 식료품 구매와 은행, 관공서 등 업무대행 ·약국, 병원 약타오기 등	전체	매일
식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	·수급자를 위한 음식물 조리 ·설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리 정돈 ·의복세탁 및 관리	전체	매일

③ 인지활동 프로그램

가. 목적 : 이용자의 인지기능 유지 및 악화 방지를 위한 서비스 제공으로 건강하고

행복한 노후 생활을 영위할 수 있도록 한다.

나. 프로그램 진행 원칙

- 프로그램은 이용자의 상태와 욕구에 따라 개별 혹은 집단 프로그램으로 운영하되, 이용자 한 분이 일주일에 4일 이상 하루 최소 1종 이상의 프로그램에 참여하도록 한다.
- 이용자의 기호 및 인지, 신체 상태를 기준으로 판단하되 이용자의 성취감과 자존감을 높일 수 있도록 상태에 따라 난이도를 적절히 조정한다.
- 너무 어려우면 포기할 가능성이 높으므로 쉬운 것으로 시작하고 점차 적절한 단계로 높이고, 마지막에는 조금 어려운 프로그램을 시행한다.
- 모든 프로그램 수행에 앞서 기본적으로 지남력과 기억력, 주의 집중력 향상을 위한 활동을 수행한다.
- 이용자를 대할 때는 신체 및 인지 상태와 무관하게 존중하고 존경하는 자세를 유지한다.

다. 프로그램 진행자

- 사회복지사 : 공단에서 실시하는 방문요양 및 프로그램관리자 치매 전문교육 이수자
- 요양보호사 : 공단에서 실시하는 방문요양 치매 전문교육 이수자

라. 프로그램 진행 방법

- 인지 활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램계획에 따라 제공한다.
- 위 급여는 이용자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 인지 자극 활동을, 나머지 시간은 이용자의 잔존기능 유지·향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.
- 매달 급여 제공 전에 이용자의 개인별 특성, 욕구, 기능, 상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립한다.
- 프로그램계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적정한 급여 제공 지도한다.
- 치매가 있는 이용자의 가족을 대상으로 상담 진행한다.
- 공단 이사장이 정하는 구체적인 업무수행 방법에 따라 업무를 하고 업무수행 내용을 작성·보관한다.

마. 사회 적응프로그램

- 실시 시기 : 월 1회 이상
- 실시 대상 : 이용자 어르신의 상태와 욕구를 바탕으로 서비스를 제공함
- 프로그램 내용
여가 활동 서비스 : 야외산책, 영화감상, 노래 부르기 등 상태 관련 서비스 : 실내 배회, 실외 산책, 야외 나들이, 이용자 욕구 서비스 : 시장 구경, 관공서 일보기, 외식, 나들이 등
- 활동 실적 관리 : 프로그램일지 기록 → 실시 상황에 대한 사진 촬영 첨부

(방문목욕-제공서비스의 내용)

- ① 가정에서 생활하면서 혼자서 목욕을 할 수 없는 수급자(어르신)를 대상으로 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스
- ② 방문목욕급여는 요양보호사 2인 이상이 수급자의 가정을 방문하여 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 제공하도록 한다.
- ③ 수급자의 신체 상태에 따라 다음 각 호의 방법으로 적절하게 제공한다.
 - 가. 차량을 이용하는 방문목욕급여는 다음 각 목의 경우에 한하여 제공할 수 있으며, 차량 내에서 전적으로 목욕을 제공(차량내 목욕)하거나, 목욕차량의 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공(가정내 목욕)한다.
 - ㄱ. 수급자의 신체적 상태로 인하여 특수욕조 등 장비를 이용한 목욕이 필요한 경우
 - ㄴ. 가정 내 욕조나 온수를 이용할 수 없는 경우
 - 나. 차량을 이용하지 않은 방문목욕급여는 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용하여 제공하거나, 법 제31조에 따라 목욕실이 갖추어진 장기요양기관 또는 「공중위생관리법」에 따라 목욕설비가 갖추어진 대중목욕탕에서 제공하도록 한다.
- ④ 방문목욕급여에는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 2인 이상의 요양보호사가 제공한다.
- ⑤ 방문목욕 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 펌프, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고된 차량을 이용한다.
- ⑥ 방문목욕급여를 제공하는 기관은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 수급자의 인권을 보호하기 위해 노력한다.

제85조 (주·야간보호 급여이용)

주·야간보호급여 이용시간은 센터의 장기요양요원 등이 이용자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 이용자의 가정에 도착한 시간까지로 한다.

제86조 (본인일부 부담금 관리)

1. 비용의 부담: 장기요양급여 이용자가 지불해야 하는 본인부담금은 장기요양보험제도에 의거하여 책정된 수가를 징수하며, 장기요양비용명세서를 이용자 및 보호자에게 발급하고 수납 금액을 월별로 기록하여 관리한다.
2. 서비스의 부담에 관한 사항은 제7장 이용계약에 관한 사항을 참고하여 따르도록 한다. (월 한도액 초과는 이용자 본인이 부담하도록 한다.)
3. 미납금 발생 시 이용자 및 보호자에게 알리고 미납금 관리대장을 월별로 기록하여 관리한다.

제10장 특별한 보호를 필요로 하는 경우의 서비스 기준과 비용에 관한 사항

제87조(특별한 보호를 필요로 하는 경우)

1. 이용자의 과잉 또는 부적절한 행동에 관한 특별서비스 기준을 의미한다.
 - 1) 이용자 및 종사자의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저하게 높은 경우
 - 2) 대체할만한 수발방법이 없거나, 증상완화 목적으로 긴급하거나 불가피한 경우 상기 사유로 인하여 일시적으로 신체적 제한을 가하는 경우를 의미한다.
 2. 이용자의 신체적·정신적 상황, 제한을 가한 시간, 제한 사유에 대하여 자세히 기록하고 이용자와 그 가족에게 사실을 알린다.
 3. 신체적 제한에 포함되는 내용 : 격리보호, 낙상예방을 위한 휠체어의 안전벨트 사용, 신체 일부의 구속 등
 4. 이같은 조치는 반드시 불가피한 경우에만 시행될 수 있으며, 시행 시 이용자의 정서를 안정시키기 위한 언어적/비언어적 조치가 병행되어야 한다.
 5. 특별한 보호를 필요로 하는 경우에 발생하는 비용은 월이용료 및 기타비용 부담액 표에 의거하여 이용시간에 해당되는 수가의 100%를 본인 부담이 원칙이며, 센터와 협의를 거쳐 발생하는 본인부담 등의 비용을 최소한으로 한다.
- ※ 세부적인 사항은 보건복지부「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의함.

제11장 의료를 필요로 하는 경우의 구체적인 처리절차

제88조(의료를 필요로 하는 경우 구체적인 처리절차)

1. 가벼운 질병 등 외래병원이나 의원을 방문하여 진료가 필요한 경우, 원칙적으로 가족이나 보호자가 동행하여야 하나 불가한 경우 보호자 등의 요청으로 동행할 수 있다. 발생하는 비용은 이용자 또는 보호자가 부담한다.
2. 병원 진료를 위한 이동 시 개인적 필요에 의한 경우는 이동에 필요한 차량 이용료 등은 이용자 또는 보호자가 부담한다.
3. 활력징후 급격한 변동 시 보호자와 센터에 보고, 병원 검진 및 치료 권유한다.
4. 응급 상황이 발생할 경우에는 즉시 119에 신고하고, 센터와 보호자에 지체없이 보고한다. 병원으로 후송 시 부득이 가족이나 보호자가 동행할 수 없는 경우, 보호자등의 요청에 의해 센터의 직원이 병원까지 동행할 수 있으며 가족이나 보호자가 병원에 도착하면 이용자를 인계한 후 돌아온다.

제12장 시설물 사용상의 주의사항·인권보호·개인정보보호

제89조 (시설물 사용상의 주의사항)

1. 센터는 이용자의 생명, 신체의 위험이나 장애가 될 수 있는 요인을 미리 제거하여 안전사고를 예방하도록 노력하여야 한다.
2. 이용자는 센터에서 휴기 및 자해에 이용될 수 있는 물건을 소지할 수 없다.
3. 이용자 및 센터를 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 필요한 조치를 하여야 한다.
4. 센터 이용자의 안전 및 감염예방 등을 위하여 이용자 면회시간, 면회 대상자 및 반입 물품 등을 제한할 수 있다
5. 센터를 보호하기 위하여 화재 등 비상상황에 대비하여 직원교육 등 필요한 조치를 하여야 한다.
6. 시설물 관리 담당자를 두어 정상작동 여부 등을 수시로 체크 및 관리한다.
7. 화재 등 안전관리에 관한 사항

1) 안전관리계획서 작성

① 장기요양기관

노인복지시설(사회복지시설 및 사회복지시설에 준하는 시설로 노인보호시설)	
관련법	노인복지법 제31조에 규정한 시설
적용시설	주거, 의료, 재가 , 여가시설, 노인보호전문기관
이용자 행동특성	위험에 대한 개인적인 특성; 화재가 발생할 경우 통상 사용하고 있던 친숙한 출입구와 계단 쪽으로 향하는 행동을 나타냄 • 피난행동에 영향을 미치는 노인의 특성: 신체적인 특성으로 스스로 피난하기 곤란

② 사회복지시설 안전관리계획서

소방계획서	피난계획서
소방안전관리자가 작성하여 비치/작성한 계획서에 따라 정기적으로 훈련을 실시하여 소속원들이 재난시 자신의 임무가 무엇 인지 알 수 있도록 함	피난시설, 방화시설 현황 등을 포함하여 작성/센터 이용자 특성에 맞춘 피난계획을 충분히 담아 작성
피난 안내문	피난 안내도
센터에 있는 이용자 특성을 분류하여 해당 자가 쉽게 방송을 듣거나 방향을 정확히 알 수 있도록 구성	센터 층별 평면도를 그리고 그 위에 피난 방향을 표시 안내도 위치에서 피난 계단까지의 방향을 화살표로 표시함

2) 화재발생시 조치사항

- ① 이용자 및 종사자는 화재를 감지하는데 신경을 써야하며 누구든지 화재의 발생 사실을 최초로 목격하는 자는 119에 신고, 구내전파 및 초기 소화 등의 조치를 취해야 한다.
- ② 화재발생 사실이 센터내에 전파되면 평소 편성운영중인 자위소방대의 분대 또는 반별로 개별 임무를 즉각 수행하여야 한다.
- ③ 화재발생 시 건물구조에 가장 익숙한 종사자들이 질서 있고 적절한 노인 대피를 유도하여야 하며, 대피 유도 시에는 큰 소리로 외치는 등 생활노인들에게 불안감을 조성할 수 있는 행동을 자제하고 침착하게 행동하여야 한다.
- ④ 대피시에는 유독가스와 연기로 인한 질식을 방지하기 위하여 수건 등을 물에 적서

서 입과 코를 막고 숨을 짧게 쉬며 가능한 한 낮은 자세로 엎드려 대피토록 유도하여야 하며, 엘리베이터는 이용하지 않도록 한다.

- ⑤ 아래층으로의 대피가 불가능할 때에는 옥상으로 대피시켜 구조를 기다리도록 하며, 이 경우 대피한 노인들이 동요하지 않게 하거나, 바람을 등지게 하는 등의 적절한 조치를 취하여야 한다.

3) 비상대응 훈련 실시

- ① 센터장 주관 하에 실제 상황을 고려한 모의훈련을 실시하고(연 2회 이상으로 주·야간 각 1회 이상), 훈련과정을 이용자에게 공개

- 주관 : 센터장(안전관리책임관)
- 참여 : 종사자·이용자(이용자에게 훈련 공개)
- 주안점 : 이용자 참여가 어려운 경우 대체물품(인체모형 등) 적극 활용, 대피 완료 시간 체크 등 목표 위주 훈련으로 실시

- ② 훈련결과는 지자체 안전점검 시 필수 확인사항

화재발생	→	1. 119 및 유관기관에 신고 2. 경보전파(자동경보설비, 육성)
초기소화 및 대피활동	→	1. 소화기 등 이용 초기진화 시도 2. 대피활동 지시 및 전개 3. 자위소방대 비상소집
초동진화활동	→	1. 초동진화작업 시행(소화전 등) 2. 소방대 도착전까지 대피활동 전개 3. 화재확산 방지 대책전개(방화문 등) 4. 인명 구조 활동 전개
소방대 도착시	→	1. 소방대장에게 현재까지 상황 보고 2. 소방대장의 지시에 따라 소방활동 전개
화재진화후	→	1. 인원 및 부상자 확인 2. 건축물내 임의진입 금지 3. 환자 이송 및 의료활동 지원

출처: 보건복지부, 2015 사회복지시설 안전관리 매뉴얼

제90조 (인권보호)

센터장 및 장기요양요원은 성, 연령, 종교, 경제상태, 정치적인 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 이용자를 차별해서는 아니 되며 존엄한 존재로 대한다.

제91조 (개인정보보호)

센터는 개정정보보호법 제30조에 따른 정보주체의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 개인정보처리 지침을 수립하고 공개한다.

1. 개인정보란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 등을 말한다.
2. 개인정보 보호를 위한 제 원칙
 - 1) 개인정보의 처리 목적에 필요한 범위에서 적합하게 개인정보를 처리하여야 하며, 그 목적 외의 용도로 활용하여서는 아니 된다.
 - 2) 개인정보의 처리 방법 및 종류 등에 따라 이용자의 권리가 침해받을 가능성과 그 위험 정도를 고려하여 개인정보를 안전하게 관리하여야 한다.
 - 3) 이용자의 사생활 침해를 최소화하는 방법으로 개인정보를 처리하여야 한다.
 - 4) 정보주체의 동의에 의해 수집할 경우 수집목적, 보유기간, 이용범위, 목적달성 후 처리방법 및 이의제기 절차에 대한 충분한 사전설명 후 이를 수집하고, 수집목적 달성을 즉시 폐기한다.
 - 5) 정보주체에게 제공되는 개인정보 중 4대보험 안내, 이용자 등급 등 내부 문서수발 절차에 의한 경우에도 노출에 주의한다. 또한, 보관시에는 밖에서 식별할 수 없고, 타의 접근이 불가능한 시건장치가 있는 캐비닛 등에 보관한다.

제13장 시설 안전관리에 관한 규정

제92조 (시설 안전관리에 관한 규정)

1. 안전관리계획서 작성

1) 장기요양기관

노인복지시설(사회복지시설 및 사회복지시설에 준하는 시설로 노인보호시설)	
관련법	노인복지법 제31조에 규정한 시설
적용시설	주거, 의료, 재가, 여가시설, 노인보호전문기관
이용자 행동특성	• 위험에 대한 개인적인 특성; 화재가 발생할 경우 통상 사용하고 있던 친숙한 출입구와 계단 쪽으로 향하는 행동을 나타냄 • 피난행동에 영향을 미치는 노인의 특성: 신체적인 특성으로 스스로 피난하기 곤란

2) 사회복지시설 안전관리계획서

- ① 소방계획서 : 소방안전관리자가 작성하여 비치/작성한 계획서에 따라 정기적으로 훈련을 실시하여 소속원들이 재난시 자신의 임무가 무엇인지 알 수 있도록 한다.

- ② 피난계획서 : 피난시설, 방화시설 현황 등을 포함하여 작성/시설 이용자 특성에 맞춘 피난계획을 충분히 담아 작성한다.
- ③ 피난 안내문 : 센터에 있는 이용자 특성을 분류하여 해당자가 쉽게 방송을 듣거나 방향을 정확히 알 수 있도록 구성한다.
- ④ 피난 안내도 : 센터 층별 평면도를 그리고 그 위에 피난 방향을 표시 안내도 위치에서 피난 계단까지의 방향을 화살표로 표시한다.

2. 센터 내 안전관리 체계의 구축

- 1) 안전관리책임관 : 센터장을 ‘안전관리책임관’으로 지정하여 시설안전 책임성을 강화한다.
-안전업무 실무자 관리, 안전관리 전반을 지휘·감독·지원
 - 2) 안전관리담당자 : 센터 내 종사자 중 1인(사회복지사)을 ‘안전관리담당자’로 지정하여 안전관리 책임관을 보조 및 지원한다.
- ※ 센터는 안전관리책임관, 안전관리담당자를 지정하여 주무관청에 보고한다.

6. CCTV 설치

- 1) 본 센터는 센터 내 이용자의 안전을 위하여 CCTV를 설치한다.

화질 및 저장용량	HD급 이상 화질 (130만 화소 이상) 60일 이상 저장 1초당 10장 이상의 프레임이 저장되도록 설정
설치 장소	· 생활실 · 현관(외부에서 출입이 가능한 주 출입로)
기 타	· 사각지대 발생 최소화를 위해 1대 이상 설치 · 임의 조작 및 녹음기능 없음. · 일정한 장소, 방향 지속 촬영함 · 저장장치는 잠금장치가 있는 공간에 독립적 보관

- 2) 본 센터의 CCTV 관리에 관한 내용은 장기요양보험법 시행규칙에 준하여 운용한다.

제14장 센터 내 감염병 및 식중독 예방 등 위생관리에 관한 사항

제93조 (센터 내 감염병 및 식중독 예방 등 위생관리)

1. 시설 위생관리 시 준수사항

센터에서 필요한 최저한의 감염병과 식중독 등 위생관리에 관한 다음의 사항을 준수하여야 하며, 센터장은 생활 노인의 감염병 또는 식중독이 발생하거나 만연되지 않도록 강구 조치하여야 한다.

- 1) 센터에서는 감염병 및 식중독 예방과 만연을 방지하기 위한 대책을 검토하는 대책

위원회를 구성하여 운영하여야 한다. 대책위원은 센터장, 간호조무사 등으로 구성하며, 구성원의 책임 및 역할 분담을 명확히 한다.

- 2) 센터에서는 감염병 및 식중독 예방과 만연 방지를 위한 지침을 마련하여야 하며, 평상시 대책 및 발생 시 대응 등에 대한 내용이 포함되어야 한다.
- 3) 평상시 대책으로는 센터 내의 위생관리(환경의 정비, 배설물의 처리, 혈액 및 체액처리 등), 일상의 수발과 관련된 예방 대책(표준적인 예방대책), 조기 발견을 위한 일상의 관찰 항목 등을 마련하고, 발생시의 대응으로는 관계 기관과의 연대, 의료처치, 행정기관에의 보고, 센터 내의 연락 체제 및 사후관리 등을 마련하여야 한다.
- 4) 센터에서 감염병(결핵, A형간염, C형간염, 옴 등) 환자 발생시 센터장은 즉시 관할 건보공단(장기요양운영시설) 및 시군구에 감염병 발생 사실을 보고하여야 한다.
 - ① 이용자 감염병 환자에 대해서는 개별적 치료계획(병원 격리치료 실시 등)을 수립하여 완치시 까지 직접 관리하고 완치 후 종료한다.
 - ② 센터는 종사자 감염병 환자에 대해서는 완치시까지 센터와 격리되어 병·의원에서 치료를 받을 수 있도록 적극 조치하여야 한다.
 - ③ 집단적 감염병 발생 위험이 높은 센터에 대한 소독 등 작업을 우선적으로 실시하고 환자 발생시 적극 대응 요청
- 5) 센터에서는 센터 종사자를 대상으로 위 지침을 토대로 감염병 및 식중독 예방과 방지를 위한 교육을 실시하여야 하며, 특히 신규 채용 시에는 반드시 위생관리 교육을 실시토록 하되, 조리나 세탁 등 위생과 관련된 업무를 실시하는 종사자에 대해서는 지침에 의거하여 실시 내용과 점검 기록을 비치하여야 한다.
- 6) 센터는 입소예정자의 감염병에 관한 사항도 포함한 건강상태를 확인하여야 하며, 그 결과 감염병에 대한 병력이 있어도 특별한 경우를 제외하고는 서비스 제공을 거절하지 않아야 한다. 다만 감염병 병력이 있는 이용자에 대해서는 감염대책 담당자가 다른 센터 종사자에게 감염병에 대한 지식, 수발시 주의 사항 등에 대하여 주지시켜야 한다.

2. 감염병 및 식중독 발생 예방 수칙

개인위생	- 물은 반드시 끓여 마시기 - 용변 후 반드시 씻기(종사자는 기저귀 케어 후에 반드시 손 씻기) - 수시로 손을 깨끗이 씻기
오염예방	- 화장실, 쓰레기통 등 오염원의 시설개선 및 청결유지 - 파리, 모기, 바퀴벌레 등 해충구제 - 취사, 식사도구 등은 끓는 물에 소독 실시
감염경로 차단	- 날음식, 찬음식의 생식금지 - 물수건 등의 공동사용금지 - 오염구역의 소독

조리사 등의 위생관리	- 개인 위생관리 철저 - 날음식, 어패류의 공동급식 금지 - 조리기구(식기, 도마, 칼, 행주, 그 밖의 주방용구를 정기적으로 세척·살균 및 소독, 어류·육류·채소류를 취급하는 칼·도마 각각 구분).센터의 청결유지 - 음식물의 장기보관 금지 - 위생교육 철저
환자 발생시 대처방안	- 센터 소재지의 보건소에 즉시 신고 - 응급조치 및 격리수용 조치

2. 감염병 발견 시 조치

감염병이 발생하였을 경우 아래와 같이 즉시 조치하여야 한다.

- ① 이용자 중 감염병 발견시에는 즉시 별도의 격리실을 이용하여 치료를 시행하거나, 별도의 격리실이 있는 또는 병원으로 즉시 이송하여 격리 치료를 받을 수 있도록 한다. 단, 치료가 불가능 할 시나 또는 치료 기간이 2개월 이상 소요될 예정 시에는 보호자와 협의하여 퇴소조치 하도록 한다.
- ② 이용자가 사용하던 모든 물품과 비품에 대하여 소독 및 세탁 등을 통하여 감염병이 전이되지 않도록 하며, 소독이 용이하지 않는 물건들에 대하여는 즉시 소각토록 한다.
- ③ 직원 중 감염병 발견 시에는 즉시 업무 중지를 시킨 후 치료를 마칠 때까지 센터 출입을 금해야 한다.
- ④ 필요시에는 감염병 전이 여부를 확인할 목적으로 직원 및 입소자들을 대상으로 감염병 검사를 시행할 수 있다.
- ⑤ 기타 조치사항에 대하여는 별도의 감염예방 및 관리지침을 준하도록 한다.

제15장 서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항

제94조 (서비스제공자의 배상책임)

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 센터는 이를 배상하여야 한다.
 - 1) 직원의 고의나 중과실로 서비스 제공 중에 이용자의 생명, 신체, 재산에 손해를 끼쳤을 때는 이를 배상하여야 한다. 다만, 제3자의 귀책사유로 발생한 손해 및 센터의 귀책사유 없이 발생한 손해에 대하여는 배상책임을 지지 아니한다.
 - 2) 이용자나 보호자는 이용자의 귀책사유로 센터나 타인에게 손해를 끼친 경우 이를 배상 하여야 한다.
2. 제공자의 부주의로 발생한 대상자의 피해 발생 시 심의회의를 거쳐 대상자 가족과 긴밀히 협조하여 해결방안을 도모한다.

제95조 (서비스제공자의 면책 범위)

1. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 이용자나 보호자는 배상을 요구할 수 없다. 다만, 센터는 이러한 피해가 발생치 않도록 주의 산만한 대상자를 적절히 관리한다.
 - 1) 이용자가 일상적인 생활 중 자연적으로 사망한 경우
 - 2) 이용자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - 3) 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
 - 4) 이용자가 본인의 고의나 중과실로 인하여 상해를 당했거나 사망한 경우
2. 특이 질환을 가지고 있는 대상자의 경우 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망 시에는 정확히 규명되어 원인을 밝혀질 때까지는 제공자와 센터의 책임을 묻지 않는다.
3. 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고, 자문을 구하여 처리한다.

제96조 (배상책임보험의 가입)

센터는 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 각종 사고에 대비하여 전문인 배상책임보험, 손해배상책임보험, 화재보험 등에 가입한다.

제16장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제97조(운영규정의 개정방법 및 절차)

1. 운영에 관한 규정은 운영위원회의 의결을 거쳐 개정할 수 있다.
2. 재적위원 과반수, 직원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의 할 수 있다.
3. 직원에 불이익하게 변경되는 경우는 직원 과반수의 동의를 얻어야 한다.
4. 운영위원회는 재적위원 3분의 2 이상이 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
5. 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제17장 운영위원회 설치·운영에 관한 사항

제98조 (설치목적)

1. 센터장은 센터의 원활한 운영 및 시설이용자의 권익 향상 등을 위해 운영위원회(이하 위원회)를 설치·운영한다.
2. 운영위원회(이하 '위원회'라 한다)는 센터의 체계적이고 효율적인 운영방향을 모색하여 운영의 민주성·투명성 제고하고, 이용자의 권익 향상을 도모하고, 나아가 노인장기요양보험사업 및 노인복지 발전에 이바지함을 그 목적으로 한다

제99조 (위원회의 기능)

1. 위원회는 다음의 사항을 심의한다.
 - 1) 센터 운영계획의 수립·평가에 관한 사항
 - 2) 사회복지프로그램의 개발·평가에 관한 사항
 - 3) 센터 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 - 4) 센터 이용자 환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항
 - 5) 센터 종사자와 이용자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 - 6) 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항
 - 7) 그 밖에 센터장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
2. 위원회는 해당 센터장으로부터 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

제100조 (위원회의 구성)

1. 위원회는 위원장을 포함하여 5명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.
2. 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장이 임명하거나 위촉한다.
 - 1) 센터장
 - 2) 센터 이용자 대표
 - 3) 센터 이용자의 보호자 대표
 - 4) 센터 종사자의 대표
 - 5) 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 - 6) 후원자 대표 또는 지역주민
 - 7) 공익단체에서 추천한 사람
 - 8) 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 자
3. 위원회의 위원장은 위원 중에서 호선한다.
4. 위원의 임기는 3년으로 하되, 보궐된 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.
5. 위원회에는 부위원장 1인과 간사 1인을 두되 위원장이 임명한다.

제101조 (위원장 등의 임무)

1. 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 임무를 총괄한다.
2. 부위원장은 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때 그 직무를 대행한다.
3. 간사위원은 위원장을 보좌하고 위원회 운영에 대한 행정적 지원 등을 담당한다.

제102조 (회의)

1. 위원장은 회의를 소집하고 그 의장이 된다.
2. 위원회의 회의는 다음의 경우에 소집된다.
 - 1) 정기회의
 - 2) 위원장의 소집요구가 있는 경우
 - 3) 재적위원 3분의 1 이상의 소집요구가 있는 경우
3. 운영위원회 회의는 위원장이 소집하고자 할 경우 회의 목적을 명시하여 회의 개최 7일 전까지 각 운영위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급한 사안이 있을 경우 전일까지 통지하여야 한다.
4. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제103조 (운영위원회의 운영)

1. 운영위원회는 센터의 원활한 운영을 위해 연 4회 정기회의를 가지며, 위원장이 이를 소집한다.
2. 정기회의는 3,6,9,12월의 마지막주 화요일 개최를 원칙으로 하되, 부득이한 사정이 있는 경우 위원장이 회의개최일을 변경 할 수 있다.
2. 운영위원회는 구성원의 판단에 따라 회의의 필요성이 인정될 경우, 수시로 회의를 가질 수 있고, 위원장이 이를 소집한다.

제104조 (자문위원회)

1. 위원장은 사회복지시설 운영과 관련된 전문적인 사항에 관하여 자문을 구하기 위하여 5인 이내의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.
2. 자문위원회의 위원은 회의에 참석하여 의장의 요청에 따라 안건에 대해 발언할 수 있으며, 의결에는 참여할 수 없다.

제105조 (의견의 청취 등)

위원회는 필요한 경우 관계공무원·관계전문가 또는 관계기관·단체 등에 조사·연구를 의뢰하거나 공청회·세미나 등의 개최를 통하여 관련기관·단체·관계 전문가의 의견을 들을 수 있다.

제106조 (회의공개의 제한)

회의는 센터 종사자 및 이용자 등에게 공개를 원칙으로 한다.

다만, 위원장이 개인정보보호 등 불가피한 사유가 있다고 판단될 때에는 그 회의의 공개를 제한할 수 있다. 이 경우 비공개 사유는 공개해야 한다.

제107조 (수당 등)

위원장, 부위원장, 위원, 기타 관계공무원 또는 관계전문가에 대해서는 센터예산의 범위 안에서 수당·여비 기타 필요한 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관 업무와 관련하여 위원회에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제108조 (운영규정의 개정)

1. 위원회는 재적위원 과반수 발의로 운영규정 개정안을 발의할 수 있다.
2. 위원회는 재적위원 3분의 2 이상 찬성으로 운영규정을 개정할 수 있다.
3. 개정된 운영규칙은 특별한 규정이 없는 한 위원회의 의결 즉시 시행된다.

제109조 (운영세칙)

이 규정에 규정된 것 외에 위원회의 운영에 관하여 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제18장 안전과 보건에 관한 사항

제110조 (안전, 보건규정 준수사항 및 유지증진)

1. 근로기준법 제76조에 의거 안전과 보건기준을 준수한다.
2. 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 안전과 보건을 유지 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.
3. 센터는 업무상 위험하고 보건상 유해한 환경의 방지와 직원의 건강 증진을 위하여 필요한 조치를 강구한다.
4. 센터는 이용자의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 욕구, 낙상, 욕창위험도 평가, 인지기능검사 등을 실시한다.
5. 센터는 직원의 안전관리를 위하여 연 1회 이상의 근골격계질환 및 감염예방 교육을 실시한다.
6. 이용자에게 안전과 보건에 관한 자료를 제공하고 연 1회 이상 설명한다.
7. 직원들은 연 1회 이상의 직장 건강검진 또는 일반 건강검진을 받아야 한다.
8. 건강검진 결과 이상 발생 시 재검진 등 필요한 조치를 취한다.
9. 센터와 그 직원은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하여 산업 안전과 보건을 유지, 증진시키기 위한 노력을 하여야 한다.

제111조(센터장의 의무)

센터는 사고를 대비하여 산재보험에 가입하며 당해 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 제공 및 교육을 실시하고 근로조건의 개선을 통하여 작업환경을 조성함으로써 직원의 생명보전과 안전 및 보건을 유지, 증진하도록 하여야 한다.

제112조(직원의 의무)

직원은 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 기타 관계 단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 지시에 따라야 한다.

제113조(안전교육)

센터는 장기요양서비스 제공 시 안전사고 예방을 위하여 안전 및 보건에 관해 채용 시 교육, 정기교육, 서비스 변경 시 교육, 특이상황 시 특별안전 교육 등 안전보건법령에 따른 제반 교육을 실시하며 직원은 이 교육에 성실하게 참여하여야 한다.

1. 신규 채용자 교육 : 신입 직원 교육계획에 의거 직원이 요양서비스를 실시하기 전에 실시한다.
 - ① 신입직원 안전교육 자료 목록표에 따라서 실시한다.
 - ② 직원의 제 원칙부터 이용자상태/응급상황 대처법/비상연락망 등 교안에 따라 실시한다.
2. 정기안전교육은 모든 종사자에게 연 1회 실시하고, 특별히 필요할 때 수시 교육을 실시한다.
3. 종사자교육은 모든 직원에게 연 1회 실시한다.
4. 운영규정교육은 교육계획수립에 따라 연 1회 이상 실시한다.
5. 급여제공교육은 종사자 교육계획에 의거 연 1회 이상 실시한다.
6. 업무범위 및 부당요구에 대처하는 방법에 대해서는 월례회의시 수시 교육한다.
7. 근골격계 질환 및 감염 예방교육을 연 1회 이상 실시한다.
8. 개인정보보호 등에 대한 교육은 종사자교육계획에 의거 연1회 이상 집합교육을 실시한다.
9. 교육자료 목록에 따라 교육실시에는 참석자 서명 및 사진기록 등을 보관한다.
10. 모든 필수 교육은 천재지변과 같은 긴급 상황 시 지자체와 건강보험공단이 인정한 경우 사이버 교육도 인정한다.

제114조(근골격계 질환 예방)

장기요양서비스를 제공하는 직원의 경우 근골격계 이상 확률이 높아 각별한 주의가 요구 되며, 종사자에게 연 1회 이상 근골격계 질환 및 예방관리를 위하여 다음 내용을 포함하여 교육을 실시하며 기본운동을 수시로 할 수 있도록 권장하고 연 1회 근골격계 질환을 검사를 지원하며 그에 따른 치료를 받도록 적절한 조치와 배려를 한다.

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

제115조(감염관리)

장기요양의 이용자는 노인성 질환으로 장기요양등급을 받아 수발을 받는 환자로서 전염성 질환이 발생하면 쉽게 전염될 위험이 있다. 특히, 노인은 면역력이 떨어져 있는 경우가 많으므로 전염성 질환의 증상을 발견하면 즉각적으로 대처하는 것이 중요하다. 센터는 감염예방 및 관리를 위하여 연 1회 이상 종사자를 대상으로 다음과 같은 내용을 포함하여 교육을 실시한다.

1. 감염종류
2. 전염성 질환 발견 시 대처방법
3. 감염예방 및 관리 등

제116조(낙상예방)

다음과 같은 낙상예방지침에 따라 급여개시 전에 이용자(보호자)에 낙상위험도를 알리는 낙상예방수칙 교육을 실시한다.

1. 근력강화를 위해서 규칙적으로 운동을 한다.
2. 날씨가 추울 때는 근육이 굳지 않도록 옷을 많이 입도록 한다.
3. 보행기나 지팡이 등을 사용한다.
4. 무거운 물건이나 큰 물건을 들지 않도록 한다.
5. 앉고 일어설 때 천천히 움직인다.
6. 방이나 마루에 걸레나 장난감이 널려 있는 것은 치우도록 한다.
7. 미끄러운 바닥, 손잡이 없는 목욕탕 센터 등을 점검하고 개선한다.
8. 노인이 사는 주변은 충격을 적게 발생하게 하는 바닥이나 카페트 등을 사용한다.
9. 목욕탕에는 타일 때문에 미끄러지지 않도록 매트를 깔거나 미끄럼 방지 처리를 한다.
10. 노인의 방은 세면대와 목욕탕이 가까이 있는 방으로 한다.

제117조(의료를 필요로 하는 경우 처리절차)

직원은 서비스 제공 중 이용자에게 의료를 필요로 하는 경우가 발생 시 다음과 같은 대응지침에 따라 수행한다.

1. 노인성 질환의 증상 및 원인
 - ① 흉골부에 격통, 중압감발생 통증이 30분 이상 지속
 - ② 구토를 하거나 배변, 심음은 미약하고 맥박이 빨라지고 부정맥
 - ③ 안면이 창백하고 혈압이 강하하여 쇼크 상태
 - ④ 식은땀을 흘리거나 열이 나거나 쇼크 증상이 없는 경우도 발생
 - ⑤ 동맥경화증, 정서적 긴장, 흡연, 추위에 노출 시 경련으로 협착증
 - ⑥ 손, 발가락, 팔, 다리 저림, 뒷목이 뻐뻐, 속이 미식거림, 두통 및 구토 등
2. 응급처치 및 주의점

- ① 발작이 가라앉을 때까지 가장 편안한 자세로 안정유지, 환자의 옷을 헐렁하게 풀어 주고 가만히 눕힌 다음 안심, 심호흡을 시킨다.
- ② 환자가 의식이 없으면 환자를 편안하게 눕히고 넥타이, 벨트, 스타킹, 등 몸을 조이는 것은 풀어준다.
- ③ 환자가 토하는 경우 기도를 막지 않도록 얼굴을 옆으로 돌리고 입속의 이물질을 제거해 준다.
- ④ 정신을 잃은 환자에게 의식이 깨어나도록 하기 위해 찬물을 끼얹거나 뺨을 때리는 행동은 하지 않는다.
- ⑤ 정신을 잃은 환자에게 우황청심환을 먹이는 것은 기도를 막을 수 있어 삼가 한다.
- ⑥ 찬물 찜질: 출혈된 쪽 머리에 찬물 도는 얼음주머니를 대고 찜질한다.

3. 의료상황 발생 시 조치

- ① 가능한 빠른 시간에 환자를 병원으로 옮기는 방안 강구/연락체제 숙지
- ② 환자 예비 증상 발생시 -보호자 연락, 119, 129(응급상황) 협조요청
- ③ 서비스 제공기관, 관내 의료기관, 보건소 등의 비상연락체제 사전숙지
- ④ 가족 위로 전화 및 사고처리협력, 의료기관 요청 시 관찰내용 전달

제118조(노인학대예방)

이 규정은 가족이나 타인으로부터 신체적, 언어·정서적, 성적, 경제적으로 고통을 받는 노인에게 필요한 최소한의 적절한 보호조치를 취하고 예방하는 데 그 목적이 있다

1. (정의) “노인학대”라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말하며 신고의무와 절차는 다음과 같다.
 - ① 누구든지 노인 학대를 알게 된 때에는 센터장 및 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 다음 각 호의 1에 해당하는 자는 그 직무상 노인 학대를 알게 된 때에는 즉시 노인 보호 전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
 - 가. 의료법 제3조 제1항의 의료기관에서 의료업을 행하는 의료인
 - 나. 노인복지센터의 장 및 그 종사자
 - 다. 노인복지상담원, 사회복지 사업법 제 14조의 규정에 의한 사회복지전담공무원
 - ③ 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 아니 된다.
 - ④ 센터의 장은 직원이 노인 학대를 행하였다면 지체 없이 업무를 중지시켜야하며 이를 관계기관에 통보하여야 한다.
2. 센터의 장 등 신고 접수자는 응급조치 의무 등을 실시하여야 한다.
 - ① 노인 학대 신고를 접수한 센터의 장 및 노인보호전문기관의 직원이나 사법경찰관리는 지체없이 노인학대의 현장에 출동하여야 한다.

- ② 현장에 출동한 자는 학대받은 노인을 노인학대 행위자로부터 분리하거나 치료가 필요하다고 인정할 때에는 노인보호전문기관 또는 의료기관에 인도하여야 한다.
- ③ 센터의 장은 응급조치를 실시하고 보호자에게 관련 내용을 통보하여야 한다.
- 3. 보조인의 선임 등은 다음과 같다
 - 학대받은 노인의 법정대리인, 직계친족, 형제자매, 노인보호전문기관의 상담원 또는 변호사는 노인학대 사건의 심리에 있어서 보조인이 될 수 있다. 다만, 변호사가 아닌 경우에는 법원의 허가를 받아야 한다.
- 4. 누구든지 다음 각 호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 - ① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - ② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위
 - ③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
 - ④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위
 - ⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
 - ⑥ 기타 노인학대의 유형은 노인 학대예방센터 업무수행지침 및 관련 법령을 참조한다.
- 5. 조사 등은 다음과 같다.
 - ① 보건복지부 장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 필요하다고 인정하는 때에는 관계 공무원 또는 노인복지상담원으로 하여금 노인복지센터와 노인의 주소·거소, 노인의 고용장소 또는 금지행위를 위반할 우려가 있는 장소에 출입하여 노인 또는 관계인에 대하여 필요한 조사를 하거나 질문을 하게 할 수 있다.
 - ② 관계 공무원, 노인복지 상담원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 노인 또는 관계인에게 내보여야 한다.
 - ③ 센터의 장은 관계기관의 조사에 성실하게 임하여야 하며 방해하여서는 아니 된다.
- 6. (비밀누설의 금지)학대노인의 보호와 관련된 업무에 종사하였거나 종사하는 자는 그 직무 상 알게 된 비밀을 누설하지 못한다.
- 7. 센터장은 노인 학대예방을 위하여 정기적으로 이용자와 직원교육을 실시하여야 한다.

센터는 연도별 사업계획의 세부사업내용에 따라 직원 교육 시 다음과 같은 노인학대 및 폭력에 대한 예방 및 대응지침을 배포하고 노인학 대 신고기관 또는 노인보호전문기관에 신고·연계될 수 있도록 이에 대한 정보를 공개된 장소에 게시한다.
- 8. 법적조치(노인복지법 제39조의 9(금지행위)/제55조(벌칙))
 - ① 노인의 신체에 상해를 입히는 행위(7년 이하의 징역 또는 2000만원 이하 벌금)
 - ② 노인에게 폭행을 하는 행위, 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위, 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 소홀히 하는 방임 행위(5년 이하 징역 또는 1,500만원 이하

벌금)

- ③ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
(3년 이하 징역 또는 1,000만원 이하 벌금)

9. 노인학대의 신고의무와 절차(노인복지법 제39조의6)

- ① 누구든지 노인학대를 알게 된 때에는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고할 수 있다.
 - ② 신고인의 신분은 보장되어야 하며 그 의사에 반하여 신분이 노출되어서는 안 된다.
- ※ 노인학대 신고 129/ 24시간 노인학대 신고상담 1577-1389

제119조 (질병 이환자의 근로금지 및 제한)

1. 전염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 현저히 악화될 우려가 있는 질병으로서 다음 각 호에 해당하는 질병에 감염된 자에 대하여는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
 - ① 전염병의 우려가 있는 질병에 걸린 자. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 때에는 그러하지 아니하다.
 - ② 정신분열증, 마비성 치매 기타 정신질환이 걸린 자
 - ③ 심장, 신장, 폐 등의 질환이 있는 자로서 근로에 의한 병세가 악화 될 우려가 있는 자.
 - ④ 제1호 내지 제3호에 준하는 질병으로서 노동부장관이 정하는 질병에 걸린 자
2. 제1항의 규정에 의하여 근로를 금지 또는 제한받은 직원이 건강을 회복한 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 한다.
3. 제1항 내지 제2항의 규정에 의하여 근로를 금지하거나 재개하도록 한 때에는 보건관리자, 산업보건의 또는 건강진단을 실시한 의사의 의견을 들어야 한다.

제120조(재해보상)

센터는 직원이 업무상 부상 또는 질병에 걸린 경우에는 산업재해보상보험법령 또는 근로기준법령 규정에 따라 재해보상을 한다.

제121조(업무외 재해)

센터는 업무 외의 재해에 대하여는 보상을 하지 아니한다.

제122조(해석적용)

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

제123조(보상 청구권의 양도 금지)

보상청구권은 이를 타인에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없다.

제19장 기 타

제124조 (근무복 및 작업용품)

업무에 필요한 근무복 및 작업용품을 필요에 따라 지급한다.

단, 근무복의 수선 및 세탁은 착용자 부담으로 한다.

제125조 (보고)

직원은 업무에 지장을 주는 질병이 발생한 것을 알았을 때 즉시 상급자에게 보고 하여야 한다.

제126조 (준용규정)

본 규정에 정하지 아니한 사항은 노인복지법 및 장기요양보험법 등의 규정과 관련된 법규와 지침에 따르며 종사자 관련 사항은 별도의 취업 규칙과 근로기준법을 우선 적용한다. 다만 본 규정과 상위 규정, 지침이 충돌할 경우 상위 규정 지침이 우선한다.

제127조 (별도 규정)

본 규정 외에 세부 지침이 필요할 경우 별도의 지침서로 규정할 수 있다

부 칙

제1조 (시행일)

이 규정은 센터장이 승인 또는 운영위원회가 의결한 날부터 시행한다.

제2조 (규정의 비치)

본 규정은 모든 직원이 열람이 가능하도록 사무실에 비치하여야 한다.

임직원 보수 일람표

(
)

순 번	직종	인건비 구분	성명	급여	각종 수당	일용잡급	퇴직금 및 퇴직적립금	사회 보험 부담 금	계
소 계	직접 인건비 계								
	간접 인건비 계								
	총 인건비 계								

297mm×210mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

과목 전용조서

[illegible]

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

세입결산서

과 목			구분	보조금	센터부담금	후원금	계
관	항	목					
			예산				
			결산				
			증감				
		합계	예산				
			결산				
			증감				
	합 계	예산					
		결산					
		증감					
총 계			예산				
			결산				
			증감				

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

세출결산서

과목			구분	보조금	센터부담금	후원금	계
관	항	목					
			예산				
			결산				
			증감				
		합계	예산				
			결산				
			증감				
	합 계	예산					
		결산					
		증감					
총 계			예산				
			결산				
			증감				

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

예비비 사용조서

사용일	금액	사유	사용명세	비고

210mm×297mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

장기요양기관 재무·회계 규칙 [별지 제7호서식]

정부보조금 명세서

수령일	보조구분	보조명세	금액	보조기관	산출기초

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

후원금 수입 및 사용 결과 보고서

기간: 년 월 일부터
 년 월 일까지

(앞쪽)

1. 후원금 수입명세서

순번	발생일	후원금 종류	후원자 구분	비영리법인 구분	기타 내용	모금자 기관 여부	기부금단체 여부	후원자	명세	금액	비고

2. 후원품 수입명세서

순번	발생일	후원품 종류	후원자 구분	비영리 법인 구분	기타 내용	모금자 기관 여부	기부금 단체 여부	후원자	명세	품명	수량/ 단위	상당 금액	비고

3. 후원금 사용명세서

순번	사용일	사용명세	금액	결연후원 금품 여부	산출기준	비고

4. 후원품 사용명세서

순번	사용일	사용명세	사용처	결연후원 금품 여부	수량/ 단위	상당 금액	비고

5. 후원금 전용계좌

금융기관 등의 명칭	계좌번호	계좌명의

작성 요령

○ 후원금의 종류 구분

후원금의 종류	내용
1. 민간단체 보조금품	국내 민간단체로부터 받은 보조금품
2. 외원단체 보조금품	외국 민간원조단체로부터 받은 보조금품
3. 결연후원금품	아동·노인 등 센터거주자에 대한 결연후원금품
4. 법인임원 후원금품	법인의 임원으로부터 받은 후원금품 및 찬조금품
5. 지역사회 후원금품	지역사회로부터 받은 위문금품 및 후원금품
6. 후원회 지원금품	법인의 후원회로부터 받은 지원금품
7. 자선모금품	자선바자회 등으로 생긴 수입금품
8. 기타 후원금품	행정기관의 센터위문금 등 후원금품

○ 후원자 구분

후원자 구분	내용	모집자 여부	기부금단체 여부
1. 개인	개인	입력(Y/N)	입력 안 함
2. 영리법인	기업	입력(Y/N)	입력 안 함
3. 비영리법인	공익법인 등(종교법인, 학교법인, 의료법인, 사회복지법인, 기타*) → 비영리법인 구분란에 기재 * 기타인 경우 그 내용을 기타내용에 기재	입력(Y/N)	입력(Y/N)
4. 민간단체	비영리단체, 외국민간원조단체, 민간단체 기타	입력(Y/N)	입력(Y/N)
5. 국가기관	입법기관·사법기관·행정기관(중앙행정기관 및 그 소속 기관, 지방자치단체)	입력 안 함	입력 안 함
6. 공공기관	공기업, 준정부기관, 그 밖의 공공기관	입력 안 함	입력 안 함
7. 소관법인	해당 센터를 설치·운영하는 법인 * 법인의 후원금이 진출금 형태로 센터에 전달	입력 안 함	입력 안 함

* 모집자: 「기부금품 모집 및 사용에 관한 법률」 제4조에 따라 행정안전부장관 또는 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사에게 기부금품의 모집등록을 한 자

** 기부금단체: 「소득세법 시행령」 제80조에 따른 기부금대상민간단체 및 「법인세법 시행령」 제36조에 따른 지정 기부금단체등

○ 후원받은 순서대로 계속 기록하여야 합니다.

○ 수입명세서의 명세란은 후원자의 후원 용도·취지 등을 구체적으로 적어야 합니다.

사업비 명세서

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

() 비용 명세서

구분	명세	금액	산출명세	비고

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

현금출납부

20 년 월							
연월일	계정과목	적요	수입	지출	잔액 (수입에서 지출을 뺀 금액)		
		(전월누계) · · ·					
(월계)							
(누계)							

297mm×210mm[백상지(80g/㎡) 또는 중질지(80g/㎡)]

총계정원장

계정과목:

계정명	연월일	적요	수입	지출	잔액 (수입에서 지출을 뺀 금액)

210mm×297mm[백상지(80g/m²) 또는 중질지(80g/m²)]

