

방문요양 5 직원교육	직원이 담당업무를 알고 기관의 운영규정과 급여제공지침 등을 숙지할 수 있도록 노력합니다.	점수 5
----------------	---	----------------

기관은 직원 교육을 실시하고, 직원이 수시로 읽고 현장에 적용할 수 있도록 급여제공지침 등을 비치하여 급여제공 수준을 향상하기 위해 노력하는지 평가합니다.

평가기준			평가방법
①	기관	급여제공지침 등 12개 항목을 마련하여 비치하고 있다. 연동	현장, 기록, 전산
②	기관	모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시한다. 신설 ● 필수사항: 교육일자, 교육방법, 강사명, 참석자명(서명)	기록
③	직원	모든 직원은 연 1회 이상 급여제공지침 교육을 받고 있으며, 각 지침별 주요내용을 알고 있다. 연동	면담

- ▣ 지표적용기간: 2024.1월 ~ 평가일
 - 기준②번은 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.
 - 기준②번과 기준③번의 '신규직원 7일 이내 교육실시'는 평가시행세척 공고월의 다음 해(2026.1월)부터 적용한다.

▣ 확인방법

기준①

- 2023년 재가급여 평가매뉴얼 방문요양16(급여제공 역량관리) 기준①의 직전 정기평가결과가 '충족(Y)'인 기관은 공단의 전산 자료를 연계하여 급여제공지침(①~⑩) 10개 항목을 마련한 것으로 평가한다.
- 급여제공지침 12개 항목을 마련하여 기관 내부에 비치하고 있는지 확인한다.
 - 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
 - ※ 고충처리지침과 고충처리함까지 현장에 비치하여야 하며 고충처리대장은 기록을 확인하여 평가함

급여제공지침 12개 항목

<급여제공지침 10개 항목>

- ① 종사자 윤리지침: 수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리
※ 특정 직종에 국한되는 경우 인정하지 않음
- ② 성폭력 예방 및 대응지침: 성폭력 유형, 예방, 대응방법
※ 직원·수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대한 지침이 있어야 하며, '직장 내 성희롱 예방지침'만 있으면 인정하지 않음
※ 2025년 노인보건복지 사업안내 II. 7-5 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침.
V. 성희롱·성폭력 예방 및 사건처리 대응 지침 참고
- ③ 응급상황 대응지침: 응급상황 종류, 응급상황발생시 대응방법
- ④ 감염예방 및 관리지침: 감염종류, 감염예방 및 관리, 소독 종류 및 실시 방법
- ⑤ 치매예방 및 관리지침: 치매종류, 치매증상, 치매예방, 관리 및 치료
- ⑥ 욕창예방 및 관리지침: 욕창발생요인, 욕창예방방법, 관리 및 치료
- ⑦ 낙상예방 및 관리지침: 낙상요인, 낙상예방방법, 낙상발생시 응급조치
- ⑧ 노인인권보호지침: 노인권리보호, 노인 학대 유형, 노인 학대 예방 및 대응방법
- ⑨ 근골격계 질환 예방 지침
- ⑩ 개인정보보호지침: 수집 및 이용목적, 수집항목, 보유 및 이용기간

<기타지침 2개 항목>

- ⑪ 「직원」 인권침해 대응지침: 수급자 및 가족으로부터 발생할 수 있는 폭언·폭행·상해에 대한 대응방법, 성희롱·성폭력 행위에 대한 대응방법, 급여 외 행위 제공요구에 대한 대응방법, 직원의 인권침해 상황에서의 기관의 조치사항
※ 노인장기요양보험 홈페이지 > 알림·자료실 > 2022년 재가요양보호사 인권보호 매뉴얼 참고
- ⑫ 고충처리지침: 고충의 접수 방법(익명성이 보장되는 접수 창구 포함), 고충의 처리 과정(접수, 처리, 결과 안내), 고충접수 및 처리기한

▶  [\[급여제공지침\] 급여제공지침 교육 동영상 및 자료](#)

기준②

- 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시하였는지 관련 자료를 확인한다.
- 평가 당일 기록이 확인되지 않는 경우 '불인정(N)'
 - 평가 당일 퇴사일이 확인되는 직원의 교육실시여부는 확인하지 않는다.
- 지자체에 퇴직신고 되지 않은 경우 '불인정(N)'
- (예시) 퇴사일 2026.3.26. 평가일 2026.3.12. → 2026년 교육 미실시 '불인정(N)'
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받았는지 확인한다.

- 시설장, 사무원, 사회복지사 등 직접 급여제공을 하지 않는 직종은 근무시작일을
급여제공 시작일로 확인함

운영규정 11개 항목	확인내용(예시)
① 이용정원 및 모집 방법 등에 관한 사항	이용정원, 온·오프라인을 통한 기관 및 급여종류 홍보
② 이용계약에 관한 사항	계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액, 신원인수인의 권리 및 의무, 계약의 해제
③ 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항	이용료 변경 시 안내절차, 급여비용 변경절차, 이용료 납부방법 등
④ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항	제공하는 서비스 종류
⑤ 서비스 제공자의 배상책임·면책 범위에 관한 사항	서비스 제공자의 배상책임·면책범위에 관한 사항
⑥ 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항	운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항
⑦ 인력관리 규정에 관한 사항	채용, 복무, 승진, 상벌 등
⑧ 보수에 관한 사항	임금, 퇴직금, 상여금 등
⑨ 직원의 복리후생에 관한 사항	복지(포상, 휴가 등)
⑩ 안전과 보건에 관한 사항	근골격계 질환 및 감염 예방, 건강검진
⑪ 고충처리 절차에 관한 사항	고충접수방법, 고충처리과정, 고충접수 및 처리기한 등에 관한 사항

▶  [비치 및 열람]운영규정-가정방문

- ▶ 평가일 기준으로 재직중인 모든 직원에게 교육을 실시.
- ▶ 2026년 신규입사자는 7일이내 운영규정 교육 실시.

기준③

- 급여제공지침 등 12개 항목의 교육 시기와 교육내용에 대해 직원과 면담한다.
 - 직원은 연 1회 이상 교육받고 내용을 알고 있는지 확인함
 - 급여제공지침 중 2가지 지침('④ 감염예방 및 관리지침' 항목, '⑥ 욕창예방 및 관리지침' 항목)을 면담으로 확인함
- 신규직원은 급여제공 시작일로부터 7일 이내로 교육받고 내용을 알고 있는지 확인한다.
 - 시설장, 사무원, 사회복지사 등 직접 급여제공을 하지 않는 직종은 근무시작일을 급여제공 시작일로 확인함
- 기준①번이 '불인정(N)'되는 경우, 기준③번도 연동하여 '불인정(N)'한다.

2026년 Q21	운영규정, 급여제공지침 교육을 화상회의 등으로 대체하여도 가능한가요?
<p>○ 운영규정, 급여제공지침 교육의 방법은 제한하고 있지 않으며 평가 시 연 1회 이상 교육 실시여부를 확인합니다.</p> <p>○ 단, 모든 직원에게 연 1회 이상 운영규정 교육을 실시하였는지 확인되어야 하므로 화상회의(영상회의)를 통해 교육을 실시하는 경우, 얼굴 혹은 성명(닉네임 불가능) 캡처 등 참석자가 확인되는 증빙자료를 통해 인정여부를 판단합니다.</p>	

2026년 Q22	근무하는 직원이 직종을 변경하였습니다. 이 경우에도 신규 직원교육으로 확인하여 운영규정, 급여제공지침을 모두 교육 해야 하나요?
<p>○ 직원이 직종을 변경한 경우 신규직원에 해당하지 않습니다.</p>	

<p>2026년 Q23</p>	<p>신규직원의 급여제공 시작일로부터 7일이 도래하지 않았을때, 평가를 받게 되는 경우 신규직원은 교육 받지 못했어도 인정받을 수 있나요?</p>
<p>○ 운영규정 및 급여제공지침은 직원이 업무를 수행함에 있어 인지 해야하는 내용입니다. 따라서, 평가 당일 모든 직원의 교육 실시 여부가 확인(기록)되지 않는 경우는 불인정합니다.</p> <p>○ 단, 신규직원의 경우 급여제공 시작일로부터 7일이 도래하지 않은 시점에 평가를 받는다면 예외 인정합니다. (예시) 급여제공시작일 26.3.26. 평가일 26.3.30. → 신규직원 교육 미실시 예외 인정</p>	