

의 결



국민권익위원회

ACRC

국 민 권 의 위 원 회

의 결

의안번호 제2024 - 657호

의 안 명 「장기요양요원 보호 및 장기요양기관 부담 완화 방안」

대상기관 보건복지부, 국민건강보험공단

의 결 일 2024. 12. 9.

주 문

‘장기요양요원 보호 및 장기요양기관 부담 완화 방안’을 별지와 같이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 보건복지부장관, 국민건강보험공단이사장에게 각 권고한다.

이 유

별지와 같다.



이에 주문과 같이 의결한다.

2024년 12월 9일

위 원 장 유 칠 환

위 원 박 종 민

위 원 이 명 순

위 원 조 소 영

위 원 권 석 원

위 원 최 명 규

위 원 한 삼 석

위 원 송 현 주

위 원 홍 세 욱

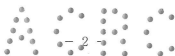
위 원 홍 봉 주

위 원 김 태 영

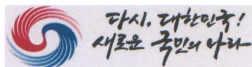
위 원 최 진 영

위 원 신 대 희

위 원 이 홍 주



<별 지>



장기요양요원 보호 및 장기요양기관 부담 완화 방안

2024. 12.



국민권익위원회

A C R C

■ ■ 목 차 ■ ■

I. 추진 배경	1
II. 제도 현황	2
III. 현황 및 문제점 분석	7
1. 장기요양요원에 대한 수급자 등의 인권침해	7
2. 장기요양시설에 불합리한 부담 유발	16
IV. 개선방안	25
1. 장기요양요원 보호 강화	25
2. 장기요양기관 부담 완화	31
V. 조치사항	39

I. 추진배경

- ❖ 추진 근거 : 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조
- (국정과제 45) 100세 시대 일자리·건강·돌봄체계 강화

□ 추진배경

- 초고령사회 진입으로 노인돌봄서비스 수요는 가파르게 증가하고 있으나, 열악한 근로조건으로 장기요양요원은 피로감 호소

※ ('24년) 65세 이상 노인 1,000만명 시대, ('25년) 노인이 전체인구의 20%를 차지

※ [수급자 107만명('23년) → 145만명('27년), [요양보호사 61만명('23년) → 68만명('27년)

< 돌봄종사자 간담회 실시 ('24.3.) >

- ▶ 요양보호사 등 돌봄종사자(11명) 고충 및 애로사항 청취
- ▶ 성희롱, 성폭력, 욕설이나 폭언 노출에 무방비, 부당한 업무지시가 빈번한 현실의 근로환경 개선이 시급

- 폐쇄적인 공간에서 돌봄업무 수행으로 폭력·성희롱 상황에 노출되기 쉬우나 안전대책은 미흡하고, 요양보호사에 대한 폭력, 폭언, 성추행 사례도 상당

●재가요양보호사 56명 중 17명은 고객으로부터 신체적 폭력을 경험 (인권위 '21.4)

●성희롱 전체 사례 57건 중 32건은 피해자가 기관에 피해 사실을 보고하였는데, 보고건 중 19건은 적절한 조치가 없었음 ('22~'23 장기요양요원 상담 사례집)

- 장기요양기관은 재가기관 2.2만, 입소시설 6천 등 2.8만 개소('23년)로, 제도 초기('08년, 8천개소) 대비 큰 폭 증가

- 실태조사시 담당공무원, 요양기관장은 시설 운영과 관련한 불합리한 업무부담 및 애로사항 등을 토로

< 국민신문고 > ●사전통지 없는 즉각적 현지조사는 수감하기 곤란 ('23.3) ●지정강신제가 '25년 12월부터 시행되나, 어떻게 지정심사를 해서 강신을 하는지 세부기준에 대한 안내가 없음 ('24.6)

< 관련 행정기관 의견 > ●과징금 분할납부 기준이 없어 처리가 어려움('24.8.),

●매년 수급자별로 변동된 수가를 직접 입력하는 행정낭비 초래 ('24.9.)

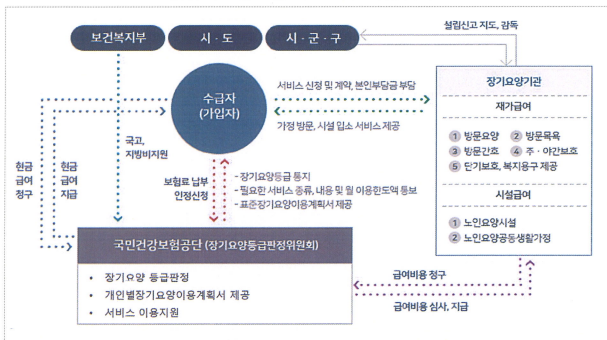
- 이에 따라 장기요양요원 권익보호, 장기요양시설 및 업무담당자의 부담 완화 등을 위한 제도개선 추진

II. 제도 현황

□ 장기요양보험 제도

- (목 적) 고령·노인성 질병 등의 사유로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양 급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 삶의 질 향상
- 「노인장기요양보험법」의 적용을 받으며, 심신상태 및 장기요양이 필요한 정도 등에 따라 등급판정(1~5등급, 인지지원 등급)

< 노인장기요양보험 구조 및 기본절차 >



- (장기요양 급여 종류) 시설급여, 재가급여, 통합재가서비스로 구분
- (시설급여) 노인의료복지시설 등에 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공
- (재가급여) 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여(복지용구)가 있음
- (통합재가서비스) 하나의 기관에서 5종의 재가서비스(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호)를 통합하여 제공

□ 노인장기요양보험 현황('23년 노인장기요양보험 통계연보)

- (신청·인정) '23년 노인장기요양보험 인정자 수는 110만 명으로 전년대비 7.7% 증가
 - 노인장기요양보험 신청자 수는 143만 명으로 전년대비 5.9% 증가
 - ※ 65세 이상 노인인구: 986만 명으로 전년대비 5.1% 증가
- (인정등급) 4등급 인정자 수가 50만 명(45.5%)으로 가장 많았고,
 - 3등급 29만 8천 명(27.1%), 5등급 12만 4천 명(11.3%), 2등급 9만 8천 명(8.9%), 1등급 5만 3천 명(4.8%) 순
- (급여비용) '23년도 장기요양 급여비용(공단부담금⊕본인부담금)은 14조 4,948억 원으로 전년대비 15.3% 증가
 - 공단부담금 13조 1,923억 원(공단부담률 91.0%), 수급자 1인당 월평균 급여비 144만 원
- (유형별 공단부담금) 재가급여 8조 2,530억 원(62.6%), 시설급여 4조 9,394억 원(37.4%)으로 전년대비 재가급여 16.2%, 시설급여 13.6% 증가
 - 재가급여는 방문요양 55,502억 원, 주야간보호 21,102억 원 순

□ 장기요양기관 및 종사자 현황('23년 노인장기요양보험 통계연보)

- (장기요양기관) '23년 장기요양기관은 2만 8,366개소로 전년대비 882개소(3.2%) 증가
 - 시설기관은 6,269개소(22.1%), 재가기관은 22,097개소(77.9%)
- (종사인력) '23년 종사인력은 67만 3,946명으로 전년대비 5만 76명(8.0%) 증가
 - 요양보호사 61만 69명, 전년대비 45,826명(8.1%) 증가, 사회복지사 3만 9,499명, 전년대비 2,472명(6.7%) 증가

□ 장기요양요원 고충 제기 및 처리 현황

○ (국민건강보험공단) 장기요양요원은 유선, 문자 등을 통해 공단에 고충 제기 가능

- 공단에서는 1차로 고객센터 내 고충상담팀의 전문상담원과 유선 상담을 실시하고, 2차로 공인노무사 연계를 통해 전문상담 실시
- 지난 3년간 총 8,759건의 '부당한 업무 등' 관련 상담 실시

※ '폭언·폭행' 46건, '성희롱 등' 54건, '부당한 업무' 1,716건

< 지난 3년간 고충제기 내역 (건보공단) >

	'21년	'22년	'23년	계
계	3,838	3,318	1,603	8,759
임금·퇴직금·실업	883	773	551	2,207
폭언·폭행 등	19	7	20	46
성희롱 등	14	16	24	54
부당한 업무	751	619	346	1,716
기타	2,171	1,903	662	4,736

< 주요 상담 사례 (건보공단) >

- ①(폭언·폭행 등) 어르신에게 서비스 도중 폭언이 지속될 경우 어떻게 대처하나요?
→ 기관장에게 알리고 미조치 시 지방자치단체장에게 고충해결 요청
- ②(성희롱 등) 성희롱을 하지 말라고 하면 수급자는 요양보호사를 안쓰겠다고 함
→ 여성가족부, 여성인권위원회, 근로자지원프로그램과 연계하여 상담진행
- ③(부당한 업무지시) 제 업무가 아닌 업무지시 하는데 어떻게 해야 하나요?
→ 공인노무사 전문상담과 연계하여 상담 진행

- (장기요양기관) 장기요양요원은 수급자 등의 폭언, 성희롱, 급여외 행위 제공 요구시 소속 기관에 업무전환 요청 가능

< 장기요양요원 고충에 대한 지자체 조치 현황 >

- (○○시) 요양보호사 서비스 제공 시 성적수치심 피해 발생 민원 → 동일 성별 매칭에 대한 시정조치 및 직장 내 성희롱 예방교육 재 실시('23.2.)
- (△△시) 청소기 등을 사용하지 못하게 하고 방바닥 손걸레질만 시킴 → 시설 고충처리위원회 개최, 시설에서 밀대 구입 또는 종사자 교체('24.5.)
- (○○구) 성희롱 → 요양보호사 상담 및 수급자에게 재발 시 계약 해지 통보('23.10.), 욕설 행위 반복 → 업무 교체(다른 수급자) 및 새로운 요양보호사 투입('23.8.), 보호자의 폭언폭력 → 사과와 치료비 지급 합의 후 전환배치('24.4.)

- (지자체) 장기요양기관에서 업무전환 등의 조치를 하지 않으면 장기요양요원은 지자체장에게 시정신청 가능 ('24.7. 시행)

※ 제도 도입 초기 단계에 해당하여 시정신청 현황 파악 곤란

□ 장기요양기관에 대한 처분 현황

- (노인장기요양보험법 적용) 거짓부정청구, 급여외행위제공, 수급자 폭행 및 성희롱 등의 위반행위시 업무정지나 지정취소 가능

- 업무정지 56.0%, 과징금 12.3%, 지정취소 11.2%, 과태료 8.7% 순임

< 행정처분 현황('21년~'23년) >

계	업무정지	업무정지에 갈음한 과징금	지정취소	과태료	기타
2,266	1,270	279	255	198	264

- (사회복지사업법 적용) 사회복지법인인 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」과 「사회복지사업법」을 동시에 적용받음

- 「사회복지사업법」을 적용하여, 지난 3년간 450건의 개선명령 처분 실시

□ 주요 민원 사례

○ 폭행, 성희롱 등에 대한 제재 규정 필요

< 요양원 수급자 강제퇴소 가능한가 > 수급자 A의 케어 시 폭언과 폭력성(꼬집고 뺨을 비롯한 신체부위 어느 곳이든 때림)이 다분히 나타나고 그로 인해 요양보호사들의 피부에 상처가 생기기도 함. 고령임에도 힘이 강해 안전을 위해 3~4명이 함께 케어를 진행해야 함. 하루가 멀다하고 지속되는 불결행위로 인한 케어 제공시에는 폭력성 더욱 도드라짐. 요양보호사들의 인권도 지켜줘야 함(국민신문고, '24.1.)

< 요양보호사 인권침해 행위 제재 규정 마련 요청 > 요양보호사는 환자로부터 폭행, 성희롱 등을 당해도 실직을 우려해 숨기는 경우가 많고, 요양시설은 환자 수가 수익과 직결되므로 요양보호사의 피해에 대하여 소극적으로 대처하는 실정. 이에 인권침해행위를 가하거나 급여 외 행위 제공을 요구하는 문제행동 환자에 대한 장기요양수급권 박탈 등 제재 규정을 마련해야 함(국민제안, '24.7.)

○ 돌봄노동자의 현실(폭언 및 성추행 등)

< 2020 요양보호사 성희롱(성폭력) 실태조사 > 조사 응답자 244명 중 231명이 요양보호사로, 성희롱 피해 경험이 있다고 답한 경우는 42.4%(98명)이며, 성희롱(성폭력) 가해자는 85.6%가 이용자, 11.5%가 이용자 가족과 친지임(서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터, '20.12.)

○ 장기요양기관에 대한 불합리한 부담 완화 요청

< 부담 초래 > 불합리한 과징금 부과 체계 사전통지 없는 현지조사 등 (권익위 실태조사, '24.8.)

< 지정갱신제 대비 혼란 초래 > 유효기간 만료 전 재심사를 내용으로 하는 지정갱신제가 '25년 12월 시행 예정이나, 구체적 내용이나 절차 등의 안내가 없어 불이익을 받지 않을 까하는 불안감이 있음 (국민신문고, '24.6.)

< 시스템 사용 불편 > 시스템간 업무중복, 비효율 등을 제거하여 시스템이 업무수행에 도움이 되게 개편되어야 할 필요 (권익위 실태조사, '24.8.)

III. 현황 및 문제점 분석

1 장기요양요원에 대한 수급자 등의 인권 침해

1-1. 폭언·성희롱 등 인권침해 행위 악순환 지속

현황

- 수급자 등의 장기요양요원에 대한 폭언·성희롱 등이 근절되지 않고 지속적으로 되풀이되는 양상

- 폭언 21.9%, 폭행 13.3%, 성적 부당행위 8.3% 순으로 발생

< 피해 응답율 ('22년 장기요양실태조사, 보건복지부) >

폭언(비난, 고함, 욕설) 경험 비율	폭행(고집기, 밀치기, 주먹질, 신체적 위협) 경험 비율	성적부당행위(성희롱, 성적 신체접촉 등) 경험 비율
21.9%	13.3%	8.3%

< 피해의 경험빈도 ('22년 장기요양실태조사, 보건복지부) >

	폭언	폭행	성적 부당행위
주 3회 이상	4.0%	2.4%	0.8%
주 1~2회	3.8%	2.5%	1.7%
월 1~3회	6.2%	3.7%	1.5%
연 1~2회	4.8%	3.2%	3.3%

- 특히, 성희롱 문제는 해결되지 않고 지속되는 경향이 있는데, 3~6개월이 18.9%, 6개월 이상 지속되는 경우도 17%에 달함

< 성희롱(성폭력) 피해의 지속기간 ('20년, 서울시어르신돌봄종사자 지원센터) >

	빈도(명)	비율(%)		빈도(명)	비율(%)
1회로 중단됨	15	28.3	3개월 이상~6개월 미만	10	18.9
1주일 미만	8	15.1	6개월 이상	9	17.0
1주일 이상~1개월 미만	5	9.4	기타	5	9.4
1개월 이상~3개월 미만	1	1.9	합계	53	100.0



문제점

- 악성 수급자의 **상습적·지속적인 폭언·성희롱** 등에 대한 소극적 대처와 근본적 해결방안이 마련되지 않아 **악순환 지속**
- 업무전환 등의 요청에 대해 요양기관이 소극적으로 대응하거나 거부사례 발생

< 요양보호사 발표 자료 >

(현황) 1:1로 근무를 하다 보면 성폭력이나 언어폭력은 일상적으로 발생할 (기관의 대처) 무조건 참으라고만 하고, 이용자 또는 보호자들의 수행이나 업무범위를 넘어서는 지나친 요구 등을 참고 참다가 기관에 보고라도 하면 환자가 그러는 것을 못 참으면 어떻게 요양보호사 일을 하겠냐며 그걸 못 견디면 내일부터 다른 요양보호사 보내겠다고 하면서 협박을 하기도 함. 그런 이유로 일자리를 잃은 요양보호사가 부지기수임(국회 장기요양제도 공공성 강화 토론회, '24.8.)

- 업무전환 등을 통해 문제해결을 시도하더라도 악성 수급자는 후임 요양요원에게 인권침해 행위를 지속하는 반면, 인권침해를 사유로 수급자에 대해 급여(서비스)를 제한하는 것은 불가

※ 부정급여자, 자료제출 거부, 조사 불응 등에 대해서는 장기요양급여 제한 가능
(「노인장기요양보험법」 제29조)

< 반복되는 성희롱 어떻게 막을 수 없을까요 > 부적절한 말로 성희롱을 해, 그럴 때마다 이런 말을 하면 안된다고 어르신께 말하고 센터장에게도 조치가 필요하다고 말하였으나, 센터장은 알겠다고만 할뿐 별다른 조치를 취하지 않음. 더 이상 근무할 수 없어 그만두었는데, 나중에 알고보니 후임 요양보호사도 그 어르신의 성희롱 때문에 얼마 못 가서 그만두었다고 함 ('22~'23 성희롱 상담사례집)

1-2. 수급자 등의 인식 개선 수단 부족

현황

- 수급자 및 가족의 폭언 및 성희롱 행위 등으로부터 장기요양요원을 보호하기 위하여,
 - 「노인장기요양보험법」은 장기요양급여 수급자에 대한 인권교육 실시, 장기요양기관 장의 수급자 또는 가족과 상담 등을 규정

< 관련 법령 >

▶ 「노인장기요양보험법」

제35조의3(인권교육) ② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

▶ 「노인장기요양보험법 시행령」

제14조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

문제점

- 수급자에 대한 인권교육은 의무사항이 아니고, 인지능력이 떨어지는 수급자의 부적절한 행위를 제어할 수 있는 수급자의 가족에 대한 상담 등은 미흡
 - 수급자 및 가족과의 상담은 '문제해결을 위하여 서로 의논하는 것'에 불과하여, 미흡한 상담으로는 부적절한 행위를 지속하는 수급자 또는 그 가족의 의식이나 행태 변화를 유도하기에는 한계



1-3. 장기요양요원 근무환경 및 갈등관계 파악 미흡

현황

- 사회복지사, 간호(조무)사, 팀장급 요양보호사가 수급자 가정을 방문하는 경우 배치가산금을 지급하여 급여관리 업무를 수행할 수 있도록 규정

< 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 >

제57조(방문요양 사회복지사 등 배치 가산) ① 방문요양급여를 포함하여 1가지 이상 가정방문급여를 제공하는 기관의 수급자수가 15명 이상인 경우 사회복지사, 간호(조무)사 및 팀장급 요양보호사 중 1명 이상을 배치하여 제2항에 따른 급여관리 업무를 모두 수행한 경우 가산한다. (생략)

② 급여관리 업무란 다음 각 호의 업무를 말한다.

1. 가산을 적용받고자 하는 급여종류의 모든 수급자의 가정을 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 방문하여 적정 서비스 제공 여부를 확인하고 기록하는 업무
2. 매월 수급자 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획을 수립하고 기록하는 업무

- 배치가산금으로 연간 급여비용의 8.6%를 지출

< 인력추가배치 가산금 지급내역 (건보공단) >

(단위: 건, 원)

	'21년	'22년	'23년	계
건수	10.7만	12.1만	13만	35.9만
가산금액	3,569억	4,122억	4,801억	1조 2,493억

문제점

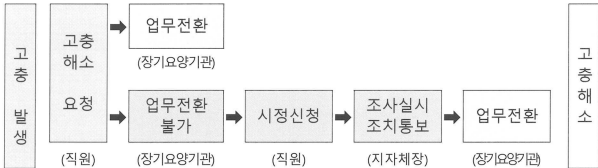
- 급여관리업무는 적정서비스 제공여부 확인, 수급자 욕구사정 기록 등 수급자의 편의 측면에 중점을 두고 있어,
- 수급자와 요양보호사간의 갈등 조정 및 예방, 요양보호사의 근무환경 및 불편사항 확인 등에 대해서는 소홀

1-4. 장기요양요원 고충해소를 위한 지자체 역량 및 권한 한계

현 황

- 수급자 등의 폭언·성희롱 행위로 인한 장기요양요원의 고충 해소 요청에 대해 장기요양기관의 장이 업무전환 등의 적절한 조치를 하지 않은 경우,
- 장기요양요원은 시·군·구청장 등에게 시정신청 가능하며,
- 시·군·구청장은 사실확인을 위한 조사를 실시하고 필요시 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 통보

< 장기요양요원 보호 절차 >



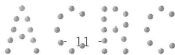
< 관련 법령 >

▶ 「노인장기요양보험법」

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

④ 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 시정을 신청할 수 있다.



문제점

- 장기요양요원의 시정신청을 처리하는 지자체 담당자(1~3명)의 기존 업무도 과중*하고, 잦은 순환보직 인사(1~2년)로 인해 사실 확인을 위한 전문성과 능력이 부족
 - * 노인시설(복지관, 의료·재가복지시설, 재가장기요양기관)을 일괄 담당, 신규 및 변경신고, 점검·관리 등 수행
- 시정신청에 대한 조사기간은 **14일에 불과하고**, 조사 거부시 강제할 수단도 없는 등 사실확인 조사를 위한 권한 부족

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

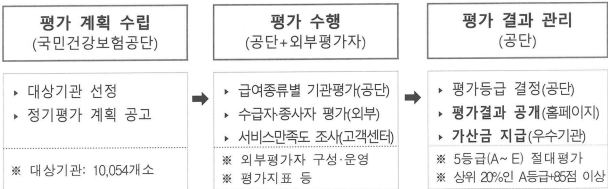
- ❶ 다양한 노인시설을 일괄 담당하며 신규 및 변경신고, 점검·관리 등을 수행 중임. '장기요양요원의 고충 미처리 시정 신청'까지 받게 될 경우 짧은 처리기한 내 처리하기 위해서 타업무 수행에 지장이 생길 우려. 장기요양요원의 권익보호가 의무사항이 아닌 재량사항으로 권익보호를 위한 행정조사가 실질적인 강제력이 있을지 의문
- ❷ 담당자의 장기요양요원에 대한 처우개선, 권익보호, 노사문제 전문지식 부족으로 사실관계 파악 및 적절한 시정요구 곤란
- ❸ 종사자 고충에 대한 행정처분 기준이 없어 지자체의 판단으로 처리해야 하는 어려움이 있어, 전문조사기관의 역할 필요

1-5. 고층해소 결과를 장기요양기관 평가시 미반영

현황

- 장기요양급여 서비스 수준 향상 도모를 위해 장기요양급여 내용을 3년 주기로 평가(「노인장기요양보험법」 제54조)
 - * '21~'22년 시설급여, '23년 재가급여 중 절반, '24년 나머지 재가급여 기관 절반 평가 중
- 평가결과는 공개하고 우수기관에 대하여는 가산금 지급

< 장기요양기관 평가 절차 >



- 재가급여는 5개 대분류 영역(기관운영, 환경 및 안전, 수급자 권리 보장, 급여제공과정, 급여제공결과)을 설정하고, 인적자원관리 등 12개 중분류 후 세부 34개 평가지표에 대하여 평가

< 재가급여 평가지표 (방문요양) >

대분류	중분류	평가 지표	점수	대분류	중분류	평가 지표	점수
기관운영	기관관리	1	1	급여제공 과정	급여개시	2	7
	인적자원관리*	8	19		급여계획	1	4
환경 및 안전	정보관리	1	1		급여제공	6	20
	위생및감염관리	1	4	급여제공 결과	수급자상태	4	13
	안전관리	1	4		만족도평가	2	5
수급자 권리보장	수급자권리	2	5	계		34	100
	기관책임	5	17				

- * 인적자원관리(19점): 정기적 직원회의, 2년이상 근무자 비율, 정기 건강검진, 근로계약 및 보수지급, 5대보험가입 및 퇴직금 지급, 복지향상, 직무교육 참여

문제점

- 인적자원관리 중 ‘직원권익보호’ 평가항목에서 일부 고충처리 여부에 대한 평가를 하고 있으나, 요양보호사 안전에 관한 평가요소는 미흡
- 장기요양기관이 업무전환 요청시 어떠한 조치를 하였는지에 대한 평가요소가 없으며,
- 시행 초기(7월부터 시행 중)이기는 하나, 장기요양요원이 지자체에 시정요청한 사항에 대한 조치 여부에 대한 평가도 부재

< 직원권익보호 관련 평가지표 (‘24년, 방문요양) >

직원권익보호		직원의 권익보호를 위해 노력합니다.		3점
평가 방향		기관이 직원의 권익을 보장하기 위하여 노력하는지 평가		
평가 기준	평가기준			평가방법
	①	기 관	직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 고충처리 절차를 마련하여 운영함 신설 ▪ 필수사항: 고충처리지침, 고충처리대장, 고충처리함	기록, 현장
	②	기 관	직원의 인권침해 대응지침을 마련하고 모든 직원에 대해 연 1회 이상 교육을 실시함 신설 ▪ 필수사항: 교육일시, 강사명, 교육내용, 교육방법, 참석자명(서명)	기록, 현장
	③	직 원	직원은 고충처리절차를 알고 있으며, 그에 따른 적절한 조치를 받음	면담
	④	직 원	직원은 인권침해 대응지침에 대해 교육을 받고 그 내용을 숙지함 신설	면담
	척도	점수	채점기준	
	우수	3	평가기준을 모두 충족함	
	양호	2.25	평가기준 중 ①,②,③번 또는 ①,②,④번 항목을 충족함	
	보통	1.5	평가기준 중 ①,②번 항목을 충족함	
	미흡	0	'보통'의 기준을 충족하지 못함	

1-6. 주요이사결정에 장기요양요원 참여 배제

현 황

- 장기요양위원회는 장기요양보험료율, 재가 및 시설 급여비용 등을 심의하기 위하여 22인 이하로 구성(「노인장기요양보험법」 제45조)
- 장기요양요원의 권리와 의무 관련 사항도 논의

< 장기요양위원회 심의 사항 중 요양보호사 관련 사항 >

- (23년 5차) 요양보호사 처우개선, 경력 인정 확대 등 인력 확보 방안 추진
- (24년 1차) 요양보호사 보수교육 의무화 추진계획
- (24년 2차) 요양보호사 인력배치기준 강화 및 외국인력 활용 확대방안

< 법령상 위원 구성 요건 >

장기요양위원회의 구성 (「노인장기요양보험법」 제46조)	
1. 근로자단체, 사용자단체, 시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다), 노인단체, 농어업인단체 또는 자영자단체를 대표하는 자	
2. 장기요양기관 또는 의료계를 대표하는 자	
3. 대통령령으로 정하는 관계 중앙행정기관의 고위공무원단 소속 공무원, 장기요양에 관한 학계 또는 연구계를 대표하는 자, 공단 이사장이 추천하는 자	
※ 각 호에 해당하는 자를 각각 동수로 구성	

문제점

- 민간위원은 각종 단체추천 14명(근로자2, 사용자2, 시민단체1, 노인1, 농어업인1, 의료계 3, 장기요양기관 4)으로 구성되어 있는데,
- 의료계는 의사·한의사·간호사협회에서 추천한 자가 위원으로 활동하나, 전체 종사자 중 90.1%에 달하는 요양보호사를 대표하는 위원은 없는 실정

< 장기요양요원 직종별 근무 현황 (23년) >

계	사회복지사	요양보호사	간호사	간호조무사	의사 (계약의사 포함)	물리치료사, 영양사 등
676,820 (비율)	39,499 (5.8%)	610,069 (90.1%)	4,385 (0.6%)	15,967 (2.4%)	2,400 (0.4%)	4,500 (0.7%)

< 공청회 전문가 의견 > 장기요양요원을 대표하는 위원으로는 의사, 한의사, 간호사가 포함되어 있는데, 이들은 장기요양요원의 1.2%를 차지할 뿐 정작 95%를 차지하는 요양보호사, 사회복지사는 제외되어, 요양서비스의 이해당사자를 제대로 포함하고 있지 않음 (248 국회 토론회)

2 장기요양시설에 불합리한 부담 유발

2-1. 불명확한 시설기준으로 민원 유발

현 황

- 재가노인복지시설 중 '주·야간보호 시설'은 법령에서 정한 시설의 규모, 시설 및 설비 기준 등을 충족하여야 함(「노인장기요양보험법」 제31조 제2항 및 같은법 시행령 제14조, 「노인복지법」 제39조 제4항 및 같은법 시행규칙 [별표9])

- (시설규모) 5인 기준 연면적 90㎡ 이상, 5인 초과시 1인당 6.6㎡ 생활실 추가

< 2024 노인보건복지사업 안내 (보건복지부) >

- 이용정원 5인 기준의 생활실을 포함하여 연면적 90㎡ 이상(이용정원 6인 이상의 경우 <5인을 초과하는 인원에 대하여> 1인당 6.6㎡ 이상의 생활실 공간 추가확보)

사례) 이용정원이 9명일 경우 면적산정

*① 기준면적(90㎡ 이상) + ② 추가면적(생활실): 26.40㎡(4명×6.6㎡) 이상

*③ 합계 : 116.40㎡(90㎡+26.40㎡) 이상

- ① (기준면적)90㎡안에 5명에 대한 생활실이 포함되어야 하며, 이경우 별도의 1인당 생활실 면적기준을 규정하고 있지 않으나 이용자가 자유롭게 활동할 수 있는 공간과 안전설비를 갖추고 (중략) 갖추도록 하고 있음
- ② (추가 생활실 면적) 5인을 초과한 4명에 대하여 1인당 6.6㎡의 생활실 공간을 추가로 확보하여야 함(4명×6.6㎡=26.40㎡) 이상

- (시설기준) 생활실, 사무실, 의료/간호사실, 식당 및 조리실 등을 갖추어야 하고, 프로그램실과 물리치료실은 공간을 함께 사용 가능

< 주·야간보호 시설기준 (노인복지법 시행규칙 별표9) >

구분	생활실	사무실	의료/간호사실	프로그램실	물리치료실	식당/조리실	화장실	세면장/목욕실	세탁장/건조장
이용자 10명 이상	○	○		○		○	○		○
이용자 10명 미만	○	○		○		○		○	

- 노인의료복지시설 중 ‘노인요양시설’ 등은 법령에서 정한 시설의 규모, 시설 및 설비 기준 등을 충족하여야 함(「노인장기요양보험법」 제31조 제2항 및 같은법 시행령 제14조, 「노인복지법」 제35조 제4항 및 같은법 시행규칙 [별표4])

- (설비기준) 합숙용 침실 정원은 4명 이하, 구비 장치 등

< 노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 (별표4) >

4. 설비기준

가. 침실

- (1) 독신용·합숙용·동거용 침실을 둘 수 있다.
- (4) 합숙용 침실 1실의 정원은 4명 이하여야 한다.
- (5) 합숙용 침실에는 입소자의 생활용품을 각자 별도로 보관할 수 있는 보관시설을 설치해야 한다.
- (6) 적당한 난방 및 통풍장치를 갖추어야 한다.
- (7) 채광·조명 및 방습설비를 갖추어야 한다.

문제점

- ‘주·야간보호 시설’의 생활실에 대해서는 별도의 면적기준이 없어, 이용자의 주된 공간인 생활실 면적이 축소되어 운영될 여지 존재

< 민원 > 노인주간보호센터 설치 시 면적산정 기준 문의 (국민신문고, '24.2.)

< 민원 회신 > 시설 연면적 90㎡는 시설의 이용자가 쾌적한 일상생활을 하는데 적합한 최소시설 규모를 의미 (보건복지부, '24.4.)

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

노인보건복지사업안내 '(기준면적)90㎡안에 5명에 대한 생활실이 포함되어야 하며, 이경우 별도의 1인당 생활실 면적기준을 규정하고 있지 않으나'라고 기재되어 있어 지자체별로 (기준면적)90㎡안에 5명에 대한 생활실을 얼마나 포함할지 해석이 다를 수 있음 (○○구)

○ ‘노인요양시설’ 등에서는 다수의 공동생활로 신체 일부가 타인에게 노출될 수 있는 상황이 발생하는데,

- ‘기저귀 케어 시 가림막 미사용으로 성적학대가 발생’하였다는 민원이 발생하고, 가림막을 미사용하여 성적 학대가 발생하였다는 사유로 지난 3년간 14건의 개선명령 처분

< 가림막도 없이 기저귀 간 보호사, 성적학대 벌금 100만원 >

A씨는 요양원 생활실에서 가림막을 치지 않고 B씨의 기저귀를 갈아 성적 학대를 한 혐의로 기소. A씨가 기저귀를 가지러 생활실을 나갔다가 돌아온 사이, B씨는 하반신이 노출된 상태로 누워있었으며, 당시 생활실에는 B씨뿐 아니라 다른 노인 환자들도 있었음. 재판부는 거동이 불편하고 치매가 있는 노인이라도 다른 이들이 볼 수 있는 상태에서 신체 주요부위를 드러내고 기저귀를 간다면 당연히 성적 수치심을 느낀다며 노인복지법이 처벌하는 행위라고 판시 (언론보도, '23.6.)

< 기저귀 케어시 가림막 >



2-2. 과징금 분할납부 규정 미비

현 황

- 장기요양기관의 위반행위를 이유로 업무정지명령을 하여야 하는 경우로서 그 업무정지가 수급자에게 심한 불편을 줄 우려가 있는 등 사유가 있으면 업무정지명령에 갈음하여 과징금을 부과(「노인장기요양보험법」 제37조의2)

- 과징금 분할 납부 규정은 없음

※ 보건복지부는 「행정기본법」 제29조에 따라 납부기한을 연기하거나 분할납부 가능하다는 입장(보건복지부 질의회신, '24.5.)

참고 「국민건강보험법」

※ 「국민건강보험법」은 요양기관의 업무정지에 갈음한 과징금의 분할납부에 대해 명시적으로 규정

제99조(과징금) ① (중 략) 그 업무정지 처분이 해당 요양기관을 이용하는 사람에겐 심한 불편을 주거나 보건복지부장관이 정하는 특별한 사유가 있다고 인정되면 업무정지 처분을 갈음하여 속임수나 그 밖의 부당한 방법으로 부담하게 한 금액의 5배 이하의 금액을 과징금으로 부과·징수할 수 있다. 이 경우 보건복지부장관은 12개월의 범위에서 분할납부를 하게 할 수 있다.

- 최근 3년('21년~'23년)간 장기요양기관에 업무정지에 갈음하여 279건의 과징금을 부과

- 1억원 미만 221건, 1억~2억원 미만 32건이며, 2억원 이상 26건

< 과징금 부과 현황('21년~'23년) >

계	~ 1천만원 미만	~ 5천만원 미만	~ 1억원 미만	~ 1억5천만원 미만	~ 2억원 미만	2억원 이상 ~
279	49	131	41	21	11	26

문제점

- 「노인장기요양보험법」은 과징금 분할납부에 관해 명시적으로 규정하지 않아, 장기요양기관에서 분할납부 가능 여부 인식 불가
- 행정청은 과징금 부과시 분할납부에 대한 안내를 하지 않고 있고, 장기요양기관에서 분할납부 요청 민원을 제기할 경우에 수동적으로 「행정기본법」을 근거로 분할납부가 가능함을 안내
- 과징금 분할납부에 대한 규정 및 기준이 없어, 지자체별로 분할납부 횟수 등을 다르게 적용하는 문제가 있고, 분할납부를 인정하지 않는 사례도 발생

< 과징금 분할납부 현황('21년~'23년) >

분할납부 불가	분할 납부 승인	
	담당자 판단	행정기본법 적용
1억 8천만원 일시납 (‘21.9, 〇〇구)	1억 1천1백만원의 과징금을 5회 분할 납부 (‘16.12, △△구)	1억 1천7백만원의 과징금을 12회 분할 납부 (‘23.8, 〇〇구)

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

- ①법에 과징금 적용에 관한 기준은 있지만 분할납부에 대한 기준이 없어 당사자 요청시 처리가 어려우므로, 과징금 분할납부 기준을 명시할 필요
- ②청문과정에서 분할납부 관련 질의가 많으며, 행정기본법이 아닌 노인장기요양보험법에 분할납부 가능함과 분할 횟수 등을 명시하여 과징금을 직접적으로 환수할 제도 정비 필요

2-3. 장기요양기관 현지조사 사전통지 부재

현황

- 재정 누수 방지 및 수급질서 확립 등을 목적으로, 행정청은 장기요양급여에 관련된 급여제공 명세, 재무·회계에 관한 사항에 대한 질문 및 검사를 위해 장기요양기관에 대한 현지조사 실시 가능

※ 「노인장기요양보험법」은 현지조사의 절차·방법 등에 관하여 「행정조사기본법」에서 정하는 바에 따른다고 규정(법 제61조)

- 정기조사 및 배상책임미가입 조사의 경우, 조사개시 7일 전까지 '현장 조사서', '관계서류 제출요구서'를 조사대상자에게 서면으로 통지
- 다만, 증거인멸 우려 등으로 조사 목적 달성이 어렵다고 판단되면 조사개시와 동시에 현장에서 통지 가능(「장기요양기관 현지조사 및 행정처분 지침」)

< 수시(긴급) 조사 대상 >

- ㉠(공단인지) 청구경향분석, 지사에서 인정조사, 갱신조사 등으로 부당 인지 건
- ㉡(공익신고) 민원제보에 의한 공익신고(실명, 익명)
- ㉢(대외기관 의뢰) 검·경·청정, 국민권익위원회, 감사원, 노인보호전문기관 등
- ㉣(일반민원) 공익신고 외 일반민원(국민신문고 등) 제기건에 의한 조사
- ㉤(기타) 노인학대 등 언론보도, 집단민원 제보 건 등

문제점

- 행정조사는 조사목적 달성에 필요한 최소한의 범위에서 실시 하여야 하고, 위반에 대한 처벌보다는 법령 등을 준수하도록 유도 하는데 중점을 두어야 하는 것이 기본원칙(「행정조사기본법」 제4조)이나,
- 장기요양기관에 대한 현장조사는 사전통지 없는 수시조사가 일반적 형태

< '23년 현지조사 유형 (건보공단) >

계	정기조사	수시조사				
		공단인지	공익신고	대외의뢰	일반민원	기타
1,374	30	957	333	18	34	2

- 사전통지 없이 불시에 실시되는 현지조사로 인해 조사대상인 장기이용기관의 불편을 유발하고 수용성을 낮추며, 이용자에 대한 서비스 제공에도 차질 초래

< 민원 >

"증거인멸 등"으로 행정조사의 목적을 달성할 수 없다는 사유로 시설 방문 후 즉각적으로 현지조사를 실시함. (중 략) 어떠한 증거인멸 등의 사유가 있었는지 의문임. 현지조사 기간 중 요청한 자료 모두를 제공하였고, 제공한 모든 자료는 증거인멸이 될 수 있는 자료들이 아니었으며, 현지 조사관들이 요청한 자료들은 증거인멸 될 가능성이 전혀 없는 자료들이었음 (국민신문고, '23.3.)

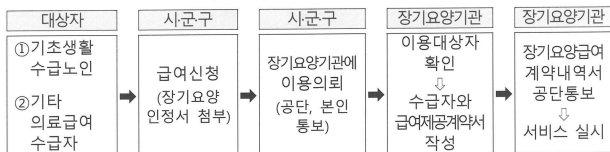
2-4. 의료급여 수급자 관련 업무절차 불합리

□ 장기요양기관 이용 신청 및 처리 불편

현 황

- 본인부담금이 감경되는 의료급여 수급자가 장기요양기관에 입소 또는 이용을 하기 위해서는 시·군·구에 입소·이용신청서를 제출
- 시·군·구가 장기요양기관에 이용 의뢰하여 이용여부가 결정되면, 장기요양기관은 수급자와 급여제공 계약 체결

< 장기요양기관 이용 절차 >



문제점

- 의료급여 수급자의 동의를 받은 장기요양기관이 입소·이용신청서, 장기요양인정서 등 필요서류를 팩스로 시·군·구에 송부
- 팩스 미수신, 식별 곤란 등에 따른 신청 누락을 예방하기 위해 접수여부를 유선으로 확인하는 등 불필요하고 행정낭비적 절차 지속

※ (○○구) 장기요양기관이 1일 10~15건의 신청(입소·이용신청서, 장기요양인정서, 장기이용계획서, 재가서비스이용내역서 등 4개 서류를 팩스로 송부)

< 실제 의료급여 수급자 급여신청 과정 >

팩스 송부	시스템 활용(행복이음, 희망이음)
① 입소·이용신청서 등 송부(장기요양기관)	
→ ② 입소·이용신청서 등 접수(시·군·구)	→ ③ 주민등록등·초본/의료급여수급자 증명서, 의료급여증 확인(시·군·구)
	→ ④ 입소·이용의뢰서 작성(시·군·구)
→ ⑤ 입소·이용의뢰서 등 송부(시·군·구)	
→ ⑥ 입소·이용의뢰서 등 접수(장기요양기관)	

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

의료급여 수급권자의 입소·이용의뢰서를 팩스 송부하고 있는데, 서류 분실 우려, 접수 확인 전화 등의 불필요한 업무 발생

□ 불필요한 수급자 서비스 이용내역 변경

현 황

- 장기요양기관은 수급자의 급여에 변동이 발생한 경우, 해당사항을 시·군·구에 통지(2024 노인보건복지사업안내)
- 재가서비스 이용 급여는 장기요양 수가에 이용 횟수를 곱해 산출되는바, 장기요양 수가가 변경되면 수급자 급여 변동이 발생

< 재가서비스 이용내역서 양식 >

수급자	성명				생년월일			
	장기요양 등급				장기요양 인정번호			
급여 이용 내용	급여종류		재가급여		이용기간		~	
	서비스 종류	서비스 내용	수가	횟수/월	금액/월	이용희망기관		
						장기요양 기관명	장기요양 기관기호	
	합 계		(원)					

문제점

- 급여의 종류 및 내용의 변동이 없는 경우에도 장기요양 수가가 변경되었다는 사유만으로, 장기요양기관은 변경된 수가를 반영한 재가서비스이용 내역서를 작성·송부하는 불필요한 업무 수행

※ 장기요양기관이 2개 서류(입소·이용신청서, 재가서비스이용내역서)를 행정기관에 팩스로 송부(12월~1월)

- 의료수급자가 아닌 일반 이용자의 경우는, 수가변동 사항이 건강보험공단 시스템에 자동 반영되어, 장기요양기관에서 별도의 입력 작업 불필요

- 시·군·구는 수급자별로 변동된 수가를 직접 입력하는 행정낭비 초래

※ (○○시) 연도 전환되는 1월에 변동된 수가를 3천건 이상 입력

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

의료급여 수급권자 관련 수가변동에 따른 연도 전환시, 장기요양기관은 재가서비스이용내역서 등의 서류를 팩스 송부하고, 행정기관은 수급권자별로 수가변동 시켜야 하는 관행 지속

2-5. 지정갱신제 시행 대비 사전 준비 미흡

현황

- '25년 12월부터 장기요양기관 지정갱신제 시행
 - 장기요양기관 지정 시 6년의 유효기간* 설정 후, 유효기간 만료 전에 재심사를 통해 지정 유효기간을 갱신(「노인장기요양보험법」 제32조의4)
 - * 지정갱신제 시행 이후 신규 진입 기관은 지정일로부터 기산, 기존 기관은 법령 시행('19.12.12) 후 6년 후부터 평가결과 등을 반영하여 갱신 시기 조정
- 지정갱신 심사시 행정처분 내용, 시설 및 인력기준, 장기요양기관 평가 결과, 장기요양급여 제공 이력 등을 평가

① 기관 안내 → ② 신청서류 접수 → ③ 서류심사 → ④ 현장실사 → ⑤ 종합심사(지정 심사위원회 심사 등) → ⑥ 결과 통보 → ⑦ 구제 절차 안내

문제점

- 지정갱신은 시설 존폐여부를 결정하는 중요한 사항임에도, 시행일이 1년밖에 남지 않은 상황에서 추가적인 지침 등을 시행하지 않아 대상기관의 심사대비 곤란
 - ※ '23년 6월 설명회 이후 명확한 절차와 심사기준이 통보되지 않고 있음

< 민원 >

지정갱신제가 '25년부터 시행되나, 정부, 지자체, 공단 그 어느 곳에서도 안내가 없음. 어떻게 지정심사를 해서 갱신을 하는지 세부기준과 가이드라인 안내서를 요청함(국민신문고'24.6)

- 서류·현장실사 후 지정심사위원회 심사를 거치는 등 심사절차도 복잡하고 대상기관 수도 상당하여 행정기관의 부담도 상당
 - ※ 재가요양기관 기준으로 대상기관이 100여개가 넘는 지자체도 26개에 달함(최대 484개)

< 관련 행정기관 의견 (권익위 실태조사) >

- ① 각 지자체마다 재지정 대상 기관이 많게는 200개소 이상인데 현재 지정심사 인력(보통 1인)으로는 신규 지정심사와 재지정 심사를 담당해서 진행할 수 없는 수준(○○구)
- ② 25.12.11.전까지 재가장기요양기관은 갱신 절차를 밝아함에도, 해당 갱신절차 및 심사 기준에 대한 명확한 지침이나, 표준메뉴얼이 미비함(△△군)

IV. 개선방안

1 장기요양요원 보호 강화

1-1. 업무전환의 원인을 제공한 수급자에 대한 제재 강화 [정책 제언]

□ 장기요양급여 제한

- 업무전환 등 조치의 원인을 지속적으로 유발한 수급자에 대하여 급여 제공을 제한

⇒ 「노인장기요양보험법」에 반영

현 행	개 선(예시)
· 규정 없음	→ · 장기요양요원의 업무전환 등의 조치를 지속적으로 유발한 수급자에 대하여는 장기요양급여 제공을 제한할 수 있음 (산설)

< 노인장기요양보험법(예시) >

제29조(장기요양급여의 제한) ③ 장기요양기관은 장기요양급여를 받고 있는 자가 장기요양요원에게 업무전환 등의 조치를 지속적으로 유발한 경우 장기요양급여를 중단하거나 1년의 범위에서 장기요양급여의 횟수 또는 제공 기간을 제한할 수 있다.

④ 제2항 및 제3항에 따른 장기요양급여의 중단 및 제한 기준과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

참고

▶ 장기요양급여 제한 관련 의원입법 발의('24.7.) : 「노인장기요양보험법」

제35조(장기요양기관의 의무 등) ① 장기요양기관은 수급자로부터 장기요양급여신청을 받을 때 장기요양급여의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 다만, 입소정원에 여유가 없는 경우나 제35조의4 제1항 각 호에 따른 행위가 있는 경우는 그러하지 아니하다.

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① (생략) 1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우, 2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

▶ 급여 제한 관련 조항 : 「국민건강보험법」

제53조(급여의 제한) ③ 공단은 가입자가 대통령령으로 정하는 기간 이상 다음 각 호의 보험료를 체납한 경우 그 체납한 보험료를 완납할 때까지 그 가입자 및 피부양자에 대하여 보험급여를 실시하지 아니할 수 있다. (생략)

1-2. 수급자와 가족에 대한 인권교육 강화

□ 인식개선을 위해 최초 이용자에 대한 사전 교육 실시

○ 생애 최초 장기요양등급 인정자에 대한 이용 설명회 시 인권교육 실시

⇒ 「급여 이용 설명회」시 교육 실시 및 자료 배포

현 행	개 선(예시)
· 요양보호사의 역할 및 자격	→ · 생애 최초 등급 인정자(수급자, 가족)에 대한 인권교육 실시 (개정)

< 인권교육 관련 내용(예시) >

(대상자) 생애 최초 장기요양등급 인정자(수급자 및 가족)

(내 용) ❶장기요양요원의 역할, ❷장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위 금지, ❸급여외행위의 제공 요구 금지, ❹위반시 처벌 내용, ❺관련 사례

(방 법) 급여 이용 설명회 시 20분 이상 인권교육 실시

□ 수급자 및 그 가족에 대한 상담 등 강화

○ 고충해소 요청을 유발한 수급자 및 그 가족에 대한 상담, 권익보호를 위한 사항 안내를 강화

⇒ 「노인보건복지사업 안내」에 반영

현 행	개 선(예시)
· 규정 없음	→ · '장기요양급여 제공 상호협력 동의서'에 수급자와 그 가족에 대한 상담 및 권익보호사항 안내 강화 (추가)

< 노인보건복지사업안내 (예시) >

'장기요양급여 제공 상호협력 동의서'

- 고충해소 요청을 유발한 수급자 및 그 가족에 대한 상담, 권익보호를 위한 사항 안내를 강화

1-3. 장기요양요원의 근무환경 등 파악 내실화

- 배치가산시 수행하는 급여관리업무에 지속적·반복적 폭언 등을 하는 수급자에 대한 갈등관계 상담을 명시

⇒ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 반영

현 행	개 선(예시)
· 규정 없음	→ · '매월 수급자와 장기요양요원의 갈등관계 등을 상담·기록 업무'를 배치 가산 급여관리 업무에 포함 (추가)

< 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (예시) >

제57조(방문요양 사회복지사 등 배치 가산) ① 방문요양급여를 포함하여 1가지 이상 가정방문급여를 제공하는 기관의 수급자수가 15명 이상인 경우 사회복지사, 간호(조무)사 및 팀장급 요양보호사 중 1명 이상을 배치하여 제2항에 따른 급여관리 업무를 모두 수행한 경우 가산한다. (생략)

② 급여관리 업무란 다음 각 호의 업무를 말한다.

1. 가산을 적용받고자 하는 급여종류의 모든 수급자의 가정을 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 방문하여 적정 서비스 제공 여부를 확인하고 기록하는 업무
2. 매월 수급자 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획을 수립하고 기록하는 업무
3. 매월 수급자와 장기요양요원의 갈등 관계 등을 상담하고 기록하는 업무

1-4. 장기요양요원 고충 조사 체계 개선

- 장기요양요원지원센터는 장기요양요원의 권리침해에 관한 상담 및 지원, 역량강화, 건강관리 등의 업무를 수행
 - ※ 58개 지자체(광역시·도 및 기초)는 조례에 설치 근거를 규정하고 있고, 실제로 서울, 경기, 인천 등 14개 지자체에서 운영 중(붙임)
- 장기요양요원지원센터가 지자체의 사실확인 조사를 위한 지원 근거 마련

⇒ 「노인장기요양보험법 시행령」에 반영

현 행	개 선(예시)
· 규정 없음	· 지자체에서 요청하는 사실확인 조사 실시에 대한 협조 (신설)

< 노인장기요양보험법 시행령 (예시)

제18조의2(장기요양요원지원센터의 업무 등) ① 법 제47조의2제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

4. 장기요양요원의 업무전환 요청 등 시정신청에 대하여 지자체에서 요청하는 사실확인 조사 실시에 대한 협조
- ② 장기요양요원지원센터는 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양요원의 고충을 해소하기 위하여 심리·법률·고충 분야의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.

참고

「노인복지법」

제39조의5(노인보호전문기관의 설치 등) ② 학대받는 노인의 발견·보호·치료 등을 신속히 처리하고 노인학대를 예방하기 위하여 다음 각 호의 업무를 담당하는 지역노인보호전문기관을 특별시·광역시·도·특별자치도(이하 “시·도”라 한다)에 둔다.

1. 노인학대 신고전화의 운영 및 사례접수
2. 노인학대 의심사례에 대한 현장조사
3. 피해노인 및 노인학대자에 대한 상담
- 3의2. 피해노인에 대한 법률 지원의 요청
8. 노인학대사례 판정을 위한 지역노인학대사례판정위원회 운영 및 자체사례회의 운영

1-5. 고충제기에 대한 후속조치 평가

- 장기요양요원의 업무전환 요청에 대한 처리결과 및 지자체가 조치통보한 사안에 대한 조치결과를 평가에 반영

※ 지자체에 조치통보 사안 및 조치결과에 대한 자료제출 요구 후 실시

⇒ 「재가급여 평가매뉴얼」에 반영

※ 시설급여 평가매뉴얼: 평가지표 및 점수를 권고 취지에 부합하게 반영

현 행	개 선 (예시: 재가급여 평가매뉴얼)
· 규정 없음	· 업무전환 요청에 대한 처리결과 (신설) · 지자체 조치통보에 대한 조치 건수 (신설)

< 재가급여 평가 매뉴얼 (예시) >

「방문요양 기관 부문」

평가기준

⑤ 기 관 : 장기요양요원이 고충으로 제기한 업무전환 요청에 대하여 조사 후 처리 결과와 장기요양요원이 지자체에 시정신청한 사항에 대하여 지자체가 조치통보한 사안에 대한 조치건수를 평가한다.

※ 시설급여 평가매뉴얼: 평가지표 및 점수를 권고 취지에 부합하게 반영

1-6. 위원회 참여 확대로 장기요양요원 대표성 강화

- 재가 및 시설 급여비용 등을 심의하기 위하여 22인 이하로 구성된 장기요양위원회에 요양보호사를 대표하는 위원 위촉

⇒ 「장기요양위원회 운영규정」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음	→ · (장기요양위) 위원 위촉시 <u>요양보호사를 대표하는 위원을 위촉하는 등 장기요양요원의 대표성을 확보하도록 하여야 함 (신설)</u>

< 장기요양위원회 설치 및 운영에 관한 규정 (예시) >

제00조(장기요양위원회의 구성)

- ③ 장기요양요원의 대표성을 확보하도록 요양보호사를 대표하는 위원을 위촉하여야 한다.

참고

< 요양보호사가 정책 결정에 참여하는 해외사례 (예시) >

- ①(일본) 후생노동성 내에 설치되어 있는 돌봄노동과 관련된 각종 전문가 연구회 및 검토회 등에 돌봄 근로자를 대표하는 자가 정부 관계자, 전문가, 노동조합, 사용자측과 함께 참여하여 정책결정 과정에서 중요한 역할을 수행
- ②(호주) 요양보호사는 노조를 통해 사회적 목소리를 내는 것으로 보임(임금근로시간, 산업안전 등과 관련한 이슈에 대하여 노조가 정부에 의견서를 제출하거나, 협약을 체결하는 방식으로 요양보호사의 의견이 전달됨)
- ③(스웨덴) 노인돌봄노동자가 가입되어 있는 노조를 통한 높은 수준의 교섭력은 노인돌봄 정책의 변화에 돌봄노동자가 참여

※ 돌봄노동의 사회적 가치에 대한 해외 정책사례 연구: 노인 요양보호사를 중심으로 18 여성정책연구원

2 장기요양기관 부담 완화

2-1. 시설기준 명확화

- (주·야간보호) 이용 욕구 보장을 위한 공간별 면적기준 구체화
 - 기준면적(90㎡) 안에 '기본 생활실' 면적기준을 설정

⇒ 「노인보건복지사업 안내」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음	· 기준면적 안에 5명에 대한 기본 생활실 면적(예: 최소 33㎡)을 확보 (신설)

< 노인보건복지사업 안내 (예시) >

7-7. 장기요양설치 및 운영기준 - 주·야간 보호 - 시설기준

(Ⅲ. 주·야간보호서비스 5. 시설 및 인력기준 2) 시설규모)

- 이용정원 5인 기준의 생활실을 포함하여 연면적 90㎡ 이상(이용정원 6인 이상의 경우 <5인을 초과하는 인원에 대하여> 1인당 6.6㎡ 이상의 생활실 공간 추가 확보)

사례) 이용정원이 9명일 경우 면적산정

*① 기준면적(90㎡ 이상) + ② 추가면적(생활실): 26.40㎡(4명×6.6㎡) 이상

*③ 합계 : 116.40㎡(90㎡+26.40㎡) 이상

① (기준면적)90㎡안에 5명에 대한 생활실이 포함되어야 하며, 이경우 기본 생활실 면적(최소 33㎡)을 확보하여 하는 등 이용자가 자유롭게 활동할 수 있는 공간과 안전설비를 갖추고 적당한 난방 및 통풍장치, 채광·조명 및 방습설비를 갖추도록 하고 있음

- (노인요양시설) 기저귀 케어시 프라이버시 보호를 위하여 합숙용 침실에 가림막을 설치하도록 명시

※ 기저귀 케어시 가림막을 미사용하였다는 사유로 성적 학대를 받았다는 신고를 미연에 방지 가능

⇒ 「노인복지법 시행규칙」 제22조 제1항 [별표4]에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음	→ · 합숙용 침실에 가림막을 설치 (신설)

< 노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준 [별표4] (예시) >

4. 설비기준

가. 침실

(6) 합숙용 침실에는 갑작스런 기저귀 케어 등의 상황에 대처하여 입소자의 프라이버시를 보호하기 위하여 가림막을 설치해야 한다.

2-2. 과징금 분할납부 규정 명시

- 장기요양기관의 위반행위에 대한 업무정지 명령에 갈음하여 과징금을 부과한 경우, 부과주체가 과징금을 분할하여 부과할 수 있도록 명시
- 분할 납부기한 간의 간격 및 분할납부의 횟수를 설정하여 대상 기관의 예측성 확보

⇒ 「노인장기요양보험법 시행령」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음	· 과징금 분할납부 가능하며, 분할 납부 횟수 등을 설정 (신설)

< 노인장기요양보험법 시행령 (예시) >

제15조의2(과징금의 부과 및 납부)

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 「행정기본법」 제29조 단서에 따라 법 제37조의2에 따른 과징금의 납부기한을 연기하거나 분할 납부하게 하는 경우 납부기한의 연기는 그 납부기한의 다음 날부터 1년을 초과할 수 없고, 각 분할된 납부기한 간의 간격은 〇〇개월 이내로 하며, 분할 납부의 횟수는 〇〇회 이내로 한다. (신설)

참고

▶ 「행정기본법 시행령」

제7조(과징금의 납부기한 연기 및 분할 납부)

④ 과징금 납부기한 연기의 기간, 분할 납부의 횟수·간격 등 세부 사항은 대통령령, 총리령, 부령 또는 훈령·예규·고시 등 행정규칙으로 정한다.

▶ 「식품위생법 시행령」

제54조의2(과징금의 납부기한 연기 및 분할 납부) 식품의약품안전처장, 시도지사 또는 시장·군수·구청장이 「행정기본법」 제29조 단서에 따라 법 제82조제1항에 따른 과징금의 납부기한을 연기하거나 분할 납부하게 하는 경우 납부기한의 연기는 그 납부기한의 다음 날부터 1년을 초과할 수 없고, 각 분할된 납부기한 간의 간격은 4개월 이내로 하며, 분할 납부의 횟수는 3회 이내로 한다.

2-3. 현지조사시 사전통지 원칙

- 증거인멸 등 특별한 사유가 없는 한 현지조사시 사전통지 대상을 확대
 - 조사 시작 7일 전에 조사대상, 조사기간 및 조사 사유 등을 서면으로 통지
- 사전통지 제외 사유를 구체화

⇒ 「장기요양기관 현지조사 업무지침」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음 · 추상적 사유	· 증거인멸 등 특별한 사유가 없는 한 원칙적 사전통지 (신설) · 사전통지 제외 사유 구체화 (신설)

< 현지조사 관련 조항(예시) >

제00조(조사의 사전통지)

- ④ 소속공무원은 현지조사를 하는 경우에는 조사를 받을 대상자에게 조사를 시작 하기 7일 전까지 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계법령, 제출자료 등을 통지 (이하 이 조에서 “사전통지”라 한다)하여야 한다.
- ⑤ 다만, 사전통지를 하면 증거인멸 등으로 조사 목적을 달성할 수 없다고 인정 되는 경우에는 그러하지 아니하나, 이때에도 사전통지 제외 사유를 구체화하여 예외대상을 최소화 하여야 한다.

참고

▶ 「관세법」

제114조(관세조사의 사전통지와 연기신청) ① 세관공무원은 제110조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조사를 하기 위하여 해당 장부, 서류, 전산처리장치 또는 그 밖의 물품 등을 조사하는 경우에는 조사를 받게 될 납세자(그 위임을 받은 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에게 조사 시작 15일 전에 조사 대상, 조사 사유, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 범칙사건에 대하여 조사하는 경우
2. 사전에 통지하면 증거인멸 등으로 조사 목적을 달성할 수 없는 경우

2-4. 의료급여 수급자 관련 업무처리 절차 개선

□ 이용신청 및 처리 절차 개선

- 팩스로 처리하는 의료급여 수급자 관련 입소·이용신청 및 입소·이용의뢰를 장기요양운영시스템을 활용하여 송·수신
- 수급자의 동의시 장기요양운영시스템을 이용하여 신청하고 업무 처리

⇒ 「노인보건복지사업 안내」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 팩스 송부	· 수급자가 동의한 입소·이용신청서 신청 창구를 전산화 (신설) · 행정기관의 입소·이용의뢰서 송부방식 전산화 (신설)

< 노인보건복지사업 안내 (예시) >

7-3. 재가노인복지시설

I. 재가노인복지시설 사업운영

5. 이용절차

가. 기초수급자, 기타 의료급여수급자

- 1) 기초수급자 및 기타 의료급여수급자는 해당 시·군·구에 이용신청(장기요양 인정서 첨부)

- 신청시에는 입소·이용신청서, 장기요양인정서를 첨부하여야 하며, 신청접수는 주소지관할 읍·면·동 주민자치센터에서 대리 접수 가능

※ 수급자의 동의를 받아 장기요양기관이 입소·이용신청서를 제출하는 경우에는 사회보장정보시스템(행복e음)과 연계된 시스템(희망e음)을 통하여 접수 가능

- 3) 시·군·구는 이용대상시설에 장기요양기관 입소·이용의뢰서(별지 제10호의2 서식)를 작성 하여 송부(재가서비스 이용내역서 첨부)하고 신청인과 공단에 관련 내용을 통지하여야 함

※ 시·군·구는 사회보장정보시스템(행복e음)과 연계된 시스템(희망e음)을 통하여 이용대상시설인 장기요양기관에 입소·이용의뢰서를 송부

□ 수가변동 업무처리 절차 개선

- 다음연도 변동된 수가를 장기요양운영시스템을 통해 일괄 변경
※ 예) 방문요양 30분 수가[16,630('24년) → 17,082원('25년)] 변동시 시스템상 자동 갱신
- 다음연도 수가 변동 외에 급여이용내용의 변동이 없으면, 장기요양기관의 재가서비스이용내역서 작성 및 행정기관 확인 제외

⇒ 「노인보건복지사업 안내」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 이용내역 확인 후 개별 입력	· 변동된 다음연도 수가를 자동 갱신 (신설) · 수가변동 외 급여이용내용 변동이 없으면 재가서비스 이용내역서 작성 및 확인 제외 (신설)

< 노인보건복지사업 안내 (예시) >

7-3. 재가노인복지시설

I. 재가노인복지시설 사업운영

5. 이용절차

가. 기초수급자, 기타 의료급여수급자

- 5) 장기요양급여계약서를 작성하여 (중 략), 계약서 사본을 시·군·구에 제출
 - 재가서비스 이용내역서 범위(계약기간은 이용기간)내에서 계약을 체결
 - 장기요양급여계약서에는 계약당사자명, 계약기간, 장기요양급여의 종류·내용·비용 등, 비급여대상 및 항목별 비용 등의 내용을 포함하여야 함
- ※ 장기요양기관은 시·군·구의 승인 없이 장기요양기관 또는 급여의 내용을 임의로 추가·변경할 수 없음
- ※ 장기요양기관은 서비스 제공 중 수급자의 사망, 수급자격의 변동 등으로 급여에 변동이 발생한 경우, 해당 사항을 시·군·구에 즉시 통지
- ※ 급여의 내용 변경 없이 수가변동(다음연도 급여유형별 장기요양 수가 변동)만 있을 때에는 시·군·구는 재가서비스 이용내역서를 수정하지 않아도 되며, 변동된 수가는 자동으로 변경됨

2-5. 지정갱신제 사전 안내 강화

○ 명확한 절차와 심사기준 등을 반영한 표준매뉴얼을 신속히 보급

⇒ 「장기요양기관 지정제 강화 및 지정갱신제 운영 안내」에 반영

현 행	개 선 (예시)
· 규정 없음	→ · 심사절차, 심사지표, 심사기준을 명시한 표준매뉴얼 보급 (신설)

< 지정갱신제 실시 관련 조항 (예시) >

(표준매뉴얼) 명확한 심사절차, 심사지표 및 심사기준을 명시

V. 조치사항

□ 대상기관 : 보건복지부, 국민건강보험공단

□ 조치사항

구 분	조치사항	관련기관
장기요양요원 보호 강화	○ 업무전환의 원인을 제공한 수급자에 대한 제재 강화 - 장기요양급여의 횟수 또는 제공 기간을 제한 [정책제안] ↳ 「노인장기요양보험법」에 반영	보건복지부
	○ 수급자와 가족에 대한 인권교육 강화 - 인식개선을 위해 최초 이용자에 대한 사전 교육 실시 (이용 설명회 시 인권교육 실시) ↳ 「급여이용설명회 운영규정」에 반영	국민건강 보험공단
	- 수급자 및 그 가족에 대한 상담 등 강화 (고충해소 요청을 유발한 수급자 등에 대한 상담, 권익보호 안내) ↳ 「노인보건복지사업안내」에 반영	보건복지부
	○ 장기요양요원의 근무환경 등 파악 내실화 - 급여관리시 지속적·반복적 폭언 등을 하는 수급자에 대한 갈등관계 상담을 명시 ↳ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 반영	
	○ 장기요양요원 고충 조사 체계 개선 - 장기요양요원지원센터가 지자체의 사실확인 조사를 위한 지원 요청에 협조 ↳ 「노인장기요양보험법 시행령」에 반영	
	○ 고충제기에 대한 후속조치 평가 - 업무전환 요청에 대한 처리결과, - 조치통보에 대한 조치결과를 평가 ↳ 「재가시설급여 평가매뉴얼」에 반영	국민건강 보험공단
	○ 위원회 참여 확대로 장기요양요원 대표성 강화 - 장기요양위원회에 요양보호사를 대표하는 위원 위촉 ↳ 「장기요양위원회 운영규정」에 반영	보건복지부

구 분	조치사항	관련기관
장기요양기관 부담 완화	○ 시설기준 명확화 - (주·야간보호) '생활실' 면적기준 구체화 ☞ 「노인보건복지사업안내」에 반영 - (노인요양시설) 합숙용 침실에 가림막 설치 ☞ 「노인복지법 시행규칙」 [별표4]에 반영	보건복지부
	○ 과징금 분할납부 규정 명시 - 분할 납부기한 간의 간격 및 분할 납부의 횟수 ☞ 「노인장기요양보험법 시행령」에 반영	
	○ 현지조사시 사전통지 원칙 - 원칙적 사전통지 및 사전통지 제외 사유 구체화 ☞ 「장기요양기관 현지조사 업무지침」에 반영	
	○ 의료급여 수급자 관련 업무처리 절차 개선 - 수급자의 동의시 시스템을 이용하여 신청하고 업무처리 ☞ 「노인보건복지사업 안내」에 반영	
	- 다음연도 변동된 수가를 시스템을 통해 일괄 변경 ☞ 「노인보건복지사업 안내」에 반영	
	○ 지정갱신제 사전 안내 강화 - 심사절차·지표, 심사기준을 포함한 표준매뉴얼 보급 ☞ 「장기요양기관 지정제 강화 및 지정갱신제 운영 안내」에 반영	

□ 조치기한 : 2025. 6월 (법률 개정사항은 25년 12월까지)

□ 근거

○ 법적 근거: 「노인장기요양보험법」 제47조의2

< 관련 법령 >

▶ 「노인장기요양보험법」

제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) ① 국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

② 장기요양요원지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원
2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원
3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업
4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항

▶ 「노인장기요양보험법 시행령」

제18조의2(장기요양요원지원센터의 업무 등) ① 법 제47조의2제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담
2. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업
3. 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하거나 지방자치단체가 조례로 정하는 사항

○ 조례: 서울·경기 등 58개 지자체에서 조례 마련

< 관련 조례 >

▶ 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」

제6조(처우개선 등 사업) ① 시장은 장기요양요원의 처우개선 및 지위 향상을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 장기요양요원의 근무환경 개선을 위한 사업
2. 장기요양요원의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사, 연구 사업
3. 돌봄 노동에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업
4. 장기요양요원의 안전과 인권보호를 위한 사업
5. 장기요양요원의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련 사업
6. 그 밖에 장기요양요원의 처우를 개선하고 복지를 증진하며 지위를 향상시키기 위하여 시장이 필요하다고 인정 하는 사업

□ 현 황

○ 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터('13년 최초 설치)

- (조직) 1개 종합센터·3개 지원센터, (운영비) 38억, (인원) 43명

분 야	주요 활동 사항
권익보호 및 지원	· 성희롱 상담: 피해 중단 및 재발방지, 성희롱 발생 시 장기요양기관 대처 지원 · 노동상담: 갑작스런 서비스 중단시 대응, 퇴직·해고시 대응 · 권익향상 교육: 성희롱예방·산재교육, 인권교육 등
역량강화 지원	· 직무향상 및 교육, 요양보호사 보수교육 등
건강과 재충전 지원	· 건강지원프로그램 운영, 재충전 지원, 1:1 전문심리 상담 지원

- (예산편성) 1:9 매칭시스템으로 편성(보건복지부 1, 서울시 9)

○ 경기도 장기요양요원지원센터('21년 설치)

- (조직) 1개 센터, (운영비) 6억7백만원, (인원) 5명

분 야	주요 활동 사항
권익향상	· 돌봄현장 속에서 발생할 수 있는 성희롱 등 인권침해 상담 · 노동상담: 임금, 산재 등 상담 · 심리상담: 스트레스, 우울 등 상담
역량강화 지원	· 돌봄리더 양성, 전문강화 교육, 건강강진 교육 등
인식개선 소통협력	· 인식개선 캠페인, 홍보, 돌봄종사자 소통 및 자조 모임 지원 등

- (예산편성) 1:9 매칭시스템으로 편성(보건복지부 1, 경기도 9)

□ 운영 중인 장기요양요원지원센터(14개 지자체에서 19개 센터 운영)

	기관명		기관명
1	서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터(광역·서북권역)	11	울산광역시 장기요양요원지원센터
2	서울시 동북 어르신돌봄종사자지원센터(동북권역)	12	대전광역시 장기요양요원지원센터
3	서울시 동남 어르신돌봄종사자지원센터(동남권역)	13	전라남도 장기요양요원지원센터
4	서울시 서남 어르신돌봄종사자지원센터(서남권역)	14	강원특별자치도 장기요양요원지원센터
5	경남 중부권 돌봄노동자지원센터	15	전북특별자치도 장기요양요원지원센터
6	경남 동부권 돌봄노동자지원센터	16	제주특별자치도 장기요양요원지원센터
7	경남 서부권 돌봄노동자지원센터	17	수원시 장기요양요원지원센터
8	경기도 장기요양요원지원센터	18	부천시 장기요양요원지원센터
9	인천광역시 장기요양요원지원센터	19	이천시 장기요양요원지원센터
10	광주광역시 장기요양요원지원센터		

□ 조례에 설치 근거가 있는 지자체(58개)

	기관명		기관명
1	강원특별자치도	30	서울특별시
2	강원특별자치도 강릉시	31	세종특별자치시
3	강원특별자치도 양양군	32	울산광역시
4	강원특별자치도 원주시	33	인천광역시
5	강원특별자치도 춘천시	34	전라남도
6	강원특별자치도 평창군	35	전라남도 곡성군
7	경기도	36	전라남도 광양시
8	경기도 부천시	37	전라남도 나주시
9	경기도 성남시	38	전라남도 목포시
10	경기도 수원시	39	전라남도 무안군
11	경기도 안성시	40	전라남도 순천시
12	경기도 용인시	41	전라남도 여수시
13	경기도 이천시	42	전라남도 영광군
14	경기도 파주시	43	전북특별자치도
15	경기도 평택시	44	전북특별자치도 고창군
16	경기도 화성시	45	전북특별자치도 남원시
17	경상남도	46	전북특별자치도 익산시
18	경상남도 고성군	47	전북특별자치도 임실군
19	경상남도 김해시	48	전북특별자치도 장수군
20	경상남도 남해군	49	제주특별자치도
21	경상남도 밀양시	50	충청남도
22	경상남도 사천시	51	충청남도 당진시
23	경상남도 산청군	52	충청남도 아산시
24	경상남도 양산시	53	충청남도 예산군
25	경상북도	54	충청남도 천안시
26	광주광역시	55	충청북도
27	대구광역시	56	충청북도 괴산군
28	대전광역시	57	충청북도 진천군
29	부산광역시	58	충청북도 충주시

□ 「노인장기요양보험법」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “노인등”이란 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질병을 가진 자를 말한다.
2. “장기요양급여”란 제15조제2항에 따라 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동·가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 말한다.
3. “장기요양사업”이란 장기요양보험료, 국가 및 지방자치단체의 부담금 등을 재원으로 하여 노인들에게 장기요양급여를 제공하는 사업을 말한다.
4. “장기요양기관”이란 제31조에 따른 지정을 받은 기관으로서 장기요양급여를 제공하는 기관을 말한다.
5. “장기요양요원”이란 장기요양기관에 소속되어 노인등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다.

제23조(장기요양급여의 종류) ①이 법에 따른 장기요양급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 재가급여
 - 가. 방문요양 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여
 - 나. 방문목욕 : 장기요양요원이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 장기요양급여
 - 다. 방문간호 : 장기요양요원인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 장기요양급여
 - 라. 주·야간보호 : 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
 - 마. 단기보호 : 수급자를 보건복지부령으로 정하는 범위 안에서 일정 기간 동안 장기요양기관에 보호하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여
 - 바. 기타재가급여 : 수급자의 일상생활·신체활동 지원 및 인지기능의 유지·향상에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재가에 관한 지원 등을 제공하는 장기요양급여로서 대통령령으로 정하는 것
2. 시설급여 : 장기요양기관에 장기간 입소한 수급자에게 신체활동 지원 및 심신기능의 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하는 장기요양급여

제28조의2(급여의행위의 제공 금지) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위(이하 “급여의행위”라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
 2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
 3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위
- ② 그 밖에 급여의행위의 범위 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제29조(장기요양급여의 제한) ① 공단은 장기요양급여를 받고 있는 자가 정당한 사유 없이 제15조제4항에 따른 조사나 제60조 또는 제61조에 따른 요구에 응하지 아니하거나 답변을 거절한 경우 장기요양급여의 전부 또는 일부를 제공하지 아니하게 할 수 있다.

② 공단은 장기요양급여를 받고 있거나 받을 수 있는 자가 장기요양기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여비용을 받는 데에 가담한 경우 장기요양급여를 중단하거나 1년의 범위에서 장기요양급여의 횟수 또는 제공 기간을 제한할 수 있다.

③ 제2항에 따른 장기요양급여의 중단 및 제한 기준과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제31조(장기요양기관의 지정) ② 제1항에 따라 장기요양기관으로 지정을 받을 수 있는 시설은 「노인복지법」 제31조에 따른 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설로 한다.

제32조의3(장기요양기관 지정의 유효기간) 제31조에 따른 장기요양기관 지정의 유효기간은 지정을 받은 날부터 6년으로 한다.

제32조의4(장기요양기관 지정의 갱신) ① 장기요양기관의 장은 제32조의3에 따른 지정의 유효기간이 끝난 후에도 계속하여 그 지정을 유지하려는 경우에는 소재지를 관할구역으로 하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 지정 유효기간이 끝나기 90일 전까지 지정 갱신을 신청하여야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 갱신 심사에 필요하다고 판단되는 경우에는 장기요양기관에 추가자료의 제출을 요구하거나 소속 공무원으로 하여금 현장심사를 하게 할 수 있다.

③ 제1항에 따른 지정 갱신이 지정 유효기간 내에 완료되지 못한 경우에는 심사 결정이 이루어질 때까지 지정이 유효한 것으로 본다.

⑥ 그 밖에 지역별 장기요양급여의 수요 등 지정 갱신의 기준, 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조(장기요양기관의 의무 등) ① 장기요양기관은 수급자로부터 장기요양급여신청을 받은 때 장기요양급여의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 다만, 입소정원에 여유가 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우는 그러하지 아니하다.

② 장기요양기관은 제23조제5항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차 및 방법 등에 따라 장기요양급여를 제공하여야 한다.

제35조의3(인권교육) ① 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자와 그 종사자는 인권에 관한 교육(이하 이 조에서 “인권교육”이라 한다)을 받아야 한다.

② 장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인권교육의 대상·내용·방법, 제3항에 따른 인권교육기관의 지정 및 제4항에 따른 인권교육기관의 지정취소·업무정지 처분의 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 진한 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위
2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

- ③ 장기요양기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 업무범위, 직무상 권리와 의무 등 권익보호를 위한 사항을 안내할 수 있다.
- ④ 장기요양요원은 장기요양기관의 장이 제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 시정을 신청할 수 있다.
- ⑤ 제4항에 따른 신청을 받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인을 위한 조사를 실시한 후 필요하다고 인정되는 경우에는 장기요양기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 통보하여야 한다. 이 경우 적절한 조치를 하도록 통보받은 장기요양기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. <신설 2024. 1. 2.>
- ⑥ 제4항 및 제5항에 따른 시정신청의 절차, 사실확인 조사 및 통보 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제37조(장기요양기관 지정의 취소 등) ①특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소하거나 6개월의 범위에서 업무정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호, 제2호의2, 제3호의5, 제7호, 또는 제8호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
- 1의2. 제28조의2를 위반하여 급여의 행위를 제공한 경우. 다만, 장기요양기관의 장이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외한다.
2. 제31조제1항에 따른 지정기준에 적합하지 아니한 경우
3. 제35조제1항을 위반하여 장기요양급여를 거부한 경우
- 3의2. 제35조제5항을 위반하여 본인부담금을 면제하거나 감경하는 행위를 한 경우
- 3의3. 제35조제6항을 위반하여 수급자를 소개, 알선 또는 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 한 경우
- 3의4. 제35조의4제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 경우
- 3의5. 제36조제1항에 따른 폐업 또는 휴업 신고를 하지 아니하고 1년 이상 장기요양급여를 제공하지 아니한 경우
- 3의7. 정당한 사유 없이 제54조에 따른 평가를 거부·방해 또는 기피하는 경우
4. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 재가 및 시설 급여비용을 청구한 경우
5. 제61조제2항에 따른 자료제출 명령에 따르지 아니하거나 거짓으로 자료제출을 한 경우나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 거짓으로 답변한 경우
6. 장기요양기관의 종사자 등이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우. 다만, 장기요양기관의 장이 그 행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우는 제외한다.
 - 가. 수급자의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - 나. 수급자에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위
 - 다. 자신의 보호·감독을 받는 수급자를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위
 - 라. 수급자를 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위
 - 마. 폭언, 협박, 위협 등으로 수급자의 정신건강에 해를 끼치는 정서적 학대행위
- ⑨ 제1항에 따른 행정처분의 기준은 보건복지부령으로 정한다.

제37조의2(과징금의 부과 등) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제37조제1항 각 호의 어느 하나(같은 항 제4호는 제외한다)에 해당하는 행위를 이유로 업무정지명령을 하여야 하는 경우로서 그 업무정지가 해당 장기요양기관을 이용하는 수급자에게 심한 불편을 줄 우려가 있는 등 보건복지부장관이 정하는 특별한 사유가 있다고 인정되는 경우에는 업무정지명령을 갈음하여 2억원

이하의 과정금을 부과할 수 있다. 다만, 제37조제1항제6호를 위반한 행위로서 보건복지부령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 과정금을 부과하는 위반행위의 종류 및 위반의 정도 등에 따른 과정금의 금액과 과정금의 부과절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따라 과정금을 내야 할 자가 납부기한까지 내지 아니한 경우에는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수한다.

제38조(제가 및 시설 급여비용의 청구 및 지급 등) ① 장기요양기관은 수급자에게 제23조에 따른 제가급여 또는 시설급여를 제공한 경우 공단에 장기요양급여비용을 청구하여야 한다.

② 공단은 제1항에 따라 장기요양기관으로부터 제가 또는 시설 급여비용의 청구를 받은 경우 이를 심사하여 그 내용을 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양에 사용된 비용 중 공단부담금(제가 및 시설 급여비용 중 본인부담금을 공제한 금액을 말한다)을 해당 장기요양기관에 지급하여야 한다.

③ 공단은 제54조제2항에 따른 장기요양기관의 장기요양급여평가 결과에 따라 장기요양급여비용을 가산 또는 감액조정하여 지급할 수 있다.

⑥ 장기요양기관은 지급받은 장기요양급여비용 중 보건복지부장관이 정하여 고시하는 비율에 따라 그 일부를 장기요양요원에 대한 인건비로 지출하여야 한다.

⑦ 공단은 장기요양기관이 정당한 사유 없이 제61조제2항에 따른 자료제출 명령에 따르지 아니하거나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하는 경우 이에 응할 때까지 해당 장기요양기관에 지급하여야 할 장기요양급여비용의 지급을 보류할 수 있다. 이 경우 공단은 장기요양급여비용의 지급을 보류하기 전에 해당 장기요양기관에 의견 제출의 기회를 주어야 한다.

⑧ 제1항부터 제3항까지 및 제7항의 규정에 따른 제가 및 시설 급여비용의 심사기준, 장기요양급여비용의 가감지급의 기준, 청구절차, 지급방법 및 지급 보류의 절차·방법 등에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제45조(장기요양위원회의 설치 및 기능) 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 보건복지부장관 소속으로 장기요양위원회를 둔다.

1. 제9조제2항에 따른 장기요양보험료율
2. 제24조부터 제26조까지의 규정에 따른 가족요양비, 특례요양비 및 요양병원간병비의 지급기준
3. 제39조에 따른 제가 및 시설 급여비용
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 주요 사항

제46조(장기요양위원회의 구성) ① 장기요양위원회는 위원장 1인, 부위원장 1인을 포함한 16인 이상 22인 이하의 위원으로 구성한다.

② 위원장이 아닌 위원은 다음 각 호의 자 중에서 보건복지부장관이 임명 또는 위촉한 자로 하고, 각 호에 해당하는 자를 각각 동수로 구성하여야 한다.

1. 근로자단체, 사용자단체, 시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다), 노인단체, 농어업인단체 또는 자영자단체를 대표하는 자
2. 장기요양기관 또는 의료계를 대표하는 자
3. 대통령령으로 정하는 관계 중앙행정기관의 고위공무원단 소속 공무원, 장기요양에 관한 학계 또는 연구계를 대표하는 자, 공단 이사장이 추천하는 자

③ 위원장은 보건복지부차관이 되고, 부위원장은 위원 중에서 위원장이 지명한다.

④ 장기요양위원회 위원의 임기는 3년으로 한다. 다만, 공무원인 위원의 임기는 재임기간으로 한다.

제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등) ① 국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

② 장기요양요원지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원
 2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원
 3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업
 4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항
- ③ 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제54조(장기요양급여의 관리·평가) ①공단은 장기요양기관이 제공하는 장기요양급여 내용을 지속적으로 관리·평가하여 장기요양급여의 수준이 향상되도록 노력하여야 한다.

②공단은 장기요양기관이 제23제5항에 따른 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지 평가를 실시하고 그 결과를 공단의 홈페이지 등에 공표하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

③제2항에 따른 장기요양급여 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공표 방법, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제61조(보고 및 검사) ①보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 보수·소득이나 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항의 보고 또는 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하게 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다.

1. 장기요양보험가입자
2. 피부양자
3. 의료급여수급권자

②보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 장기요양급여의 제공 명세, 재무·회계에 관한 사항 등 장기요양급여에 관련된 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하게 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다.

1. 장기요양기관 및 의료기관
2. 장기요양급여를 받은 자

③ 보건복지부장관, 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항 및 제2항에 따른 보고 또는 자료제출 명령이나 질문 또는 검사 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 공단에 행정응원(行政應援)을 요청할 수 있다. 이 경우 공단은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

④제1항 및 제2항의 경우에 소속 공무원은 그 권한을 표시하는 증표 및 조사기간, 조사범위, 조사담당자, 관계 법령 등 보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 질문 또는 검사의 절차·방법 등에 관하여는 이 법에서 정하는 사항을 제외하고는 「행정조작기본법」에서 정하는 바에 따른다.

⑥ 제3항에 따른 행정응원의 절차·방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제69조(과태료) ①정당한 사유 없이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제33조를 위반하여 변경지정을 받지 아니하거나 변경신고를 하지 아니한 자 또는 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 변경지정을 받거나 변경신고를 한 자

2의2. 제34조를 위반하여 장기요양기관에 관한 정보를 게시하지 아니하거나 거짓으로 게시한 자

2의3. 제35제3항을 위반하여 수급자에게 장기요양급여비용에 대한 명세서를 교부하지 아니하거나 거짓으로 교부한 자

3. 제35조제4항을 위반하여 장기요양급여 제공 자료를 기록·관리하지 아니하거나 거짓으로 작성한 사람
- 3의2. 제35조의4제2항 각 호의 어느 하나를 위반한 자
- 3의3. 제35조의4제5항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 자
4. 제36조제1항 또는 제6항을 위반하여 폐업·휴업 신고 또는 자료이관을 하지 아니하거나 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고한 자
- 4의2. 제37조의4제4항을 위반하여 행정제처분을 받았거나 그 절차가 진행 중인 사실을 양수인등에게 지체 없이 알리지 아니한 자
6. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 수급자에게 장기요양급여비용을 부담하게 한 자
7. 제60조, 제61조제1항 또는 제2항(같은 항 제1호에 해당하는 자는 제외한다)에 따른 보고 또는 자료 제출 요구·명령에 따르지 아니하거나 거짓으로 보고 또는 자료제출을 한 자나 질문 또는 검사를 거부·방해 또는 기피하거나 거짓으로 답변한 자
8. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양급여비용 청구에 가담한 사람
9. 제62조의2를 위반하여 노인장기요양보험 또는 이와 유사한 용어를 사용한 자

□ 「노인장기요양보험법 시행령」

제14조(장기요양기관의 지정 대상) 법 제31조제2항에서 “대통령령으로 정하는 시설”이란 「노인복지법」 제34조에 따른 노인의료복지시설 및 같은 법 제38조에 따른 재가노인복지시설을 말한다.

제14조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

② 장기요양요원은 법 제35조의4제4항에 따라 시정을 신청하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양요원 고충 미처리 시정신청서를 해당 장기요양기관을 지정한 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출해야 한다.

1. 장기요양요원의 이름과 주소
2. 장기요양기관의 장의 이름과 장기요양기관의 주소
3. 시정신청의 취지
4. 고충의 구체적 내용
5. 고충 해소 요청일

③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제2항에 따른 시정신청을 받은 경우에는 지체 없이 소속 공무원 중에서 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인 조사를 위한 담당자를 지정해야 한다.

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제3항에 따라 담당자를 지정한 후 14일 이내에 사실확인 조사를 완료하고, 그 결과 및 조치 사항을 해당 장기요양기관의 장에게 통보해야 한다. 다만, 기한 내에 사실확인 조사를 완료할 수 없는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 사실확인 조사 기간을 연장할 수 있다.

제15조(과징금 부과 기준) 법 제37조의2제1항 및 제2항에 따라 과징금을 부과하는 위반행위의 종류와 위반 정도 등에 따른 과징금의 금액은 별표 2와 같다.

제15조의2(과징금의 부과 및 납부) ① 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 법 제37조의2에 따라 과징금을 부과하려면 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액 등을 구체적으로 적어 과징금을 납부할 것을 서면으로 통지해야 한다.

② 제1항에 따라 통지를 받은 자는 통지받은 날부터 20일 이내에 과징금을 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 정하는 수납기관에 납부해야 한다.

③ 제2항에 따라 과징금을 받은 수납기관은 그 납부자에게 영수증을 발급하고, 지체 없이 그 납부 사실을 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 통지하여야 한다.

제18조의2(장기요양요원지원센터의 업무 등) ① 법 제47조의2제2항제4호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 장기요양요원에 대한 취업 관련 정보의 제공 및 상담
2. 장기요양요원에 대한 사회적 인식 개선을 위한 사업
3. 그 밖에 장기요양요원의 권리 보호와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하거나 지방자치단체가 조례로 정하는 사항

② 장기요양요원지원센터는 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 장기요양요원의 고충을 해소하기 위하여 심리·법률·고충 분야의 전문가로 구성된 자문위원회를 둘 수 있다.

□ 「노인장기요양보험법 시행규칙」

제22조의2(장기요양급여의 제한기준) 법 제29조제2항에 따른 장기요양급여의 제한에 관한 세부기준은 별표 1과 같다.

제27조의2(인권교육) ① 법 제35조의3제1항에 따른 인권에 관한 교육(이하 “인권교육”이라 한다)에 포함되어야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 노인의 인권과 관련된 법령·제도 및 국내외 동향
2. 장기요양기관에서 발생하는 인권침해 사례
3. 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차
4. 그 밖에 노인의 인권 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 보건복지부장관이 인정하는 사항

② 법 제35조의3제1항 및 영 제14조의2에 따라 장기요양기관을 설치·운영하는 자와 그 종사자는 대면 교육 또는 인터넷 교육을 통하여 매년 4시간 이상의 인권교육을 받아야 한다. 이 경우 법 제31조제1항에 따라 지정을 받은 연도에 「노인복지법」 제6조의3에 따른 인권교육을 받으면 해당 연도의 인권교육을 받은 것으로 본다.

③ 법 제35조의3제2항에 따라 장기요양기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 장기요양기관에서 인권침해가 발생했을 경우의 신고 요령 및 절차를 교육할 수 있다.

제27조의3(장기요양요원의 보호) ① 법 제35조의4제3항에 따른 장기요양요원의 권익보호를 위한 안내 사항은 다음 각 호와 같다.

1. 법 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공 금지에 관한 사항
2. 법 제35조의4제1항 각 호에 따른 행위의 금지 및 같은 조 제4항에 따른 시정 신청에 관한 사항
3. 제12조제2항에 따른 장기요양급여의 제공기준
4. 그 밖에 장기요양요원의 권익보호를 위해 장기요양기관의 장이 필요하다고 인정하는 사항

② 영 제14조의4제2항에 따른 장기요양요원 고충 미처리 시정신청서는 별지 제25호의2서식과 같다.

이 경우 수급자 및 가족에 의한 고충 등 신청 내용을 입증할 수 있는 자료를 첨부해야 한다.

③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 영 제14조의4제4항 단서에 따라 사실확인 조사 과정에서 증빙자료 등에 대한 보완이 필요하거나 그 밖에 부득이한 사정이 발생이 발생한 경우에는 그 조사기간을 7일의 범위에서 한 차례만 연장할 수 있다.

제29조(행정처분의 기준) 법 제37조제1항 및 제37조의5제1항에 따른 행정처분의 기준은 별표 2와 같다.

제36조의2(장기요양요원지원센터의 설치·운영) ① 법 제47조의2제1항에 따른 장기요양요원지원센터(이하 “장기요양요원지원센터”라 한다)는 같은 조 제2항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 사무실, 상담실, 교육실 등의 시설과 전문인력을 갖추어야 한다.

② 제1항에 따른 장기요양요원지원센터의 시설 및 전문인력 기준, 그 밖에 장기요양요원지원센터의 설치·운영 등에 필요한 사항은 법 제47조의2제3항에 따라 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제42조(보고 및 검사) ① 법 제61조제1항 각 호 외의 부분에서 “그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 장기요양급여를 받은 내용
2. 장기요양급여 이용계약에 관한 내용
3. 장기요양급여비용에 대한 명세서

② 법 제61조제4항에서 “보건복지부령으로 정하는 사항이 기재된 서류”란 다음 각 호의 사항이 기재된 현장조사서를 말한다.

1. 조사기간
2. 조사범위
3. 조사담당자
4. 관계법령
5. 제출자료
6. 그 밖에 해당 현장조사와 관련하여 필요한 사항

③ 제2항에 따른 현장조사서는 사회보장급여와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하는 공통서식에 따른다.

□ 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시(보건복지부고시 제2023-289호)

제18조(방문요양 급여비용) 방문요양 급여비용은 1회 방문당 급여제공시간에 따라 다음과 같다.

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	16,630
가-2	60분 이상	24,120
가-3	90분 이상	32,510
가-4	120분 이상	41,380
가-5	150분 이상	48,250
가-6	180분 이상	54,320
가-7	210분 이상	60,530
가-8	240분 이상	66,770

제19조(방문요양 급여비용 산정방법) ① ~ ⑥ (생략)

⑦ 수급자 등의 신체적·정신적 상태 등에 따라 불가피하게 동일기관의 요양보호사 2인이 동시에 급여를 제공한 경우 급여비용은 요양보호사별로 각각 '가-1'부터 '가-5'까지의 비용을 산정한다. 이 경우 급여제공기록지에 수급자 등의 동의내용과 급여제공 당시 수급자 등의 신체적·정신적 상태에 관한 사항을 기재하여야 한다.

제57조(방문요양 사회복지사 등 배치 가산) ① 방문요양급여를 포함하여 1가지 이상 가정방문급여를 제공하는 기관의 수급자수가 15명 이상인 경우 사회복지사, 간호(조무)사 및 퇴장금 요양보호사 중 1명 이상을 배치하여 제2항에 따른 급여관리 업무를 모두 수행한 경우 가산한다. 다만 방문요양 수급자수가 15인 이상인 기관은 사회복지사를 1명 이상 배치하여야 한다.

② 급여관리 업무란 다음 각 호의 업무를 말한다.

1. 가산을 적용받고자 하는 급여종류의 모든 수급자의 가정을 매월 1회 이상 급여제공 시간 중에 방문하여 적정 서비스 제공 여부를 확인하고 기록하는 업무
2. 매월 수급자 욕구사정 및 수급자별 급여제공계획을 수립하고 기록하는 업무

□ 사회복지사업법

제40조(시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 폐쇄 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시설이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 장의 교체를 명하거나 시설의 폐쇄를 명할 수 있다.

1. 시설이 설치기준에 미달하게 되었을 때
2. 사회복지법인 또는 비영리법인이 설치·운영하는 시설의 경우 그 사회복지법인 또는 비영리법인의 설립허가가 취소되었을 때
3. 설치 목적이 달성되었거나 그 밖의 사유로 계속하여 운영될 필요가 없다고 인정할 때
4. 회계부정이나 불법행위 또는 그 밖의 부당행위 등이 발견되었을 때
5. 제34조제2항에 따른 신고를 하지 아니하고 시설을 설치·운영하였을 때
6. 제36조제1항에 따른 운영위원회를 설치하지 아니하거나 운영하지 아니하였을 때
7. 정당한 이유 없이 제51조제1항에 따른 보고 또는 자료 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 하였을 때
8. 정당한 이유 없이 제51조제1항 및 제2항에 따른 검사·질문·회계검사를 거부·방해하거나 기피하였을 때
9. 시설에서 다음 각 목의 성폭력범죄 또는 학대관련범죄가 발생한 때

가. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항제3호부터 제5호까지의 성폭력범죄

나. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제3호의 아동·청소년대상 성폭력범죄

다. 「아동복지법」 제3조제7호의2의 아동학대관련범죄

라. 「노인복지법」 제1조의2제5호의 노인학대관련범죄

마. 「장애인복지법」 제2조제4항의 장애인학대관련범죄

바. 그 밖에 대통령령으로 정하는 성폭력범죄 또는 학대관련범죄

10. 1년 이상 시설이 휴지상태에 있어 시장·군수·구청장이 재개를 권고하였음에도 불구하고 재개하지 아니한 때

② 제1항에 따른 사업의 정지 및 시설의 폐쇄 명령을 받은 경우에는 제38조제3항을 준용한다.

③ 제1항에 따른 행정처분의 세부적인 기준은 그 위반행위의 유형과 위반 정도 등을 고려하여 보건복지부령으로 정한다.

□ 노인복지법

제31조(노인복지시설의 종류) 노인복지시설의 종류는 다음 각호와 같다.

1. 노인주거복지시설
2. 노인의료복지시설
3. 노인여가복지시설
4. 재가노인복지시설
5. 노인보호전문기관
6. 「노인 일자리 및 사회활동 지원에 관한 법률」 제9조제1항제2호에 따른 노인일자리지원기관
7. 제39조의19에 따른 학대피해노인 전용쉼터

제31조의2(「사회복지사업법」에 따른 신고와의 관계) 제33조제2항, 제35조제2항, 제37조제2항 및 제39조제2항에 따라 노인복지시설의 설치신고를 한 경우 「사회복지사업법」 제34조제2항에 따른 사회복지시설 설치신고를 한 것으로 본다.

제34조(노인의료복지시설) ①노인의료복지시설은 다음 각 호의 시설로 한다.

1. 노인요양시설 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
2. 노인요양공동생활가정 : 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
- ②노인의료복지시설의 입소대상·입소비용 및 입소절차와 설치·운영자의 준수사항 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조(노인의료복지시설의 설치) ①국가 또는 지방자치단체는 노인의료복지시설을 설치할 수 있다.

- ②국가 또는 지방자치단체의 자가 노인의료복지시설을 설치하고자 하는 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.
- ③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 신고를 받은 경우 그 내용을 검토하여 이 법에 적합하면 신고를 수리하여야 한다.
- ④노인의료복지시설의 시설, 인력 및 운영에 관한 기준과 설치신고 및 설치허가 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제38조(재가노인복지시설) ①재가노인복지시설은 다음 각 호의 어느 하나 이상의 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다.

1. 방문요양서비스 : 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인(이하 “재가노인”이라 한다)으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
2. 주·야간보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
3. 단기보호서비스 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애인들을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스
4. 방문 목욕서비스 : 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스

5. 그 밖의 서비스 : 그 밖에 재가노인에게 제공하는 서비스로서 보건복지부령이 정하는 서비스

②제1항에 따른 재가노인복지시설의 이용대상·비용부담 및 이용절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제39조(재가노인복지시설의 설치) ①국가 또는 지방자치단체는 재가노인복지시설을 설치할 수 있다.

②국가 또는 지방자치단체외의 자가 재가노인복지시설을 설치하고자 하는 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 신고를 받은 경우 그 내용을 검토하여 이 법에 적합하면 신고를 수리하여야 한다.

④재가노인복지시설의 시설, 인력 및 운영에 관한 기준과 설치신고 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

□ 노인복지법 시행규칙

제22조(노인의료복지시설의 시설기준등) ①법 제35조의 규정에 의한 노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 4와 같다.

②법 제35조의 규정에 의한 노인의료복지시설의 운영기준은 별표 5와 같다.

③ 삭제

제29조(재가노인복지시설의 시설기준등) ①법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준은 별표 9와 같다.

②법 제39조의 규정에 의한 재가노인복지시설의 운영기준은 별표 10과 같다.

■ 노인복지법 시행규칙 [별표 4]

노인의료복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제22조제1항 관련)

1. 공통사항

가. 시설의 규모

노인의료복지시설(이하 이 표에서 “시설”이라 한다)은 다음 각 호의 구분에 따른 인원이 입소할 수 있는 시설을 갖추어야 한다. 이 경우 입소정원 1명당 연면적 산정 시 「주차장법」에 따른 설치기준을 초과하는 주차장의 면적은 제외하며, 그 밖에 연면적의 산정에 필요한 세부 사항은 보건복지부장관이 정한다.

(1) 노인요양시설: 입소정원 10명 이상(입소정원 1명당 연면적 23.6㎡ 이상의 공간을 확보해야 한다). 다만, 노인요양시설 안에 치매전담실을 두는 경우에는 치매전담실 1실당 정원을 16명 이하로 한다.

(2) 노인요양공동생활가정: 입소정원 5명 이상 9명 이하(입소정원 1명당 연면적

20.5㎡ 이상의 공간을 확보해야 한다)

나. 시설의 구조 및 설비

- (1) 시설의 구조 및 설비는 일조·채광·환기 등 입소자의 보건위생과 재해방지 등을 충분히 고려해야 한다.
- (2) 복도·화장실·침실 등 입소자가 통상 이용하는 설비는 휠체어 등이 이동 가능한 공간을 확보해야 하며 문턱제거, 손잡이시설 부착, 바닥 미끄럼 방지 등 노인의 활동에 편리한 구조를 갖춰야 한다.
- (3) 「화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 소화용 기구를 비치하고 비상구를 설치해야 한다. 다만, 입소자가 10명 미만인 시설의 경우에는 소화용 기구를 갖추는 등 시설의 실정에 맞게 비상재해에 대비해야 한다.
- (4) 입소자가 건강한 생활을 영위하는데 도움이 되는 도서관, 스포츠·레크리에이션 시설 등 적절한 문화·체육부대시설을 설치하되, 지역사회와 시설간의 상호교류 촉진을 통한 사회와의 유대감 증진을 위하여 입소자가 이용하는데 지장을 주지 않는 범위에서 외부에 개방하여 운영할 수 있다.

다. 재가노인복지시설의 병설·운영

시설의 장은 시설의 개방성을 높여 지역사회와의 교류를 증진하고 입소자가 외부 사회와의 단절감을 느끼지 않도록 재가노인복지시설을 병설·운영할 수 있다.

3. 시설기준

시설별		구분										
		침실	사무실	요양보호실	재활실	의료 및 간호사실	물리(작업)치료실	프로그램실	식당 및 조리실	비상재대시설	화장실	세면 및 목욕실
노인요양시설	입소자 30명 이상	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	입소자 30명 미만	○		○		○		○		○		○
	10명 이상											
노인요양공동생활가정		○		○			○		○		○	

4. 설비기준

가. 침실

- (1) 독신용·합숙용·동거용 침실을 둘 수 있다.
- (2) 남녀공동인 시설의 경우에는 합숙용 침실을 남실 및 여실로 각각 구분해야 한다.

(3) 입소자 1명당 침실면적은 6.6㎡ 이상이어야 한다. 다만, 치매전담실의 경우에는 다음의 구분에 따른다.

(가) 가형: 1인실 9.9㎡ 이상, 2인실 16.5㎡ 이상, 3인실 23.1㎡ 이상, 4인실 29.7㎡ 이상

(나) 나형: 1인실 9.9㎡ 이상, 다인실 1명당 6.6㎡ 이상

(4) 합숙용 침실 1실의 정원은 4명 이하여야 한다.

(5) 합숙용 침실에는 입소자의 생활용품을 각자 별도로 보관할 수 있는 보관시설을 설치해야 한다.

(6) 적당한 난방 및 통풍장치를 갖춰야 한다.

(7) 채광·조명 및 방습설비를 갖춰야 한다.

(8) 노인질환의 종류 및 정도에 따른 특별침실을 입소정원의 5퍼센트 이내의 범위에서 두어야 한다.

(9) 침실바닥 면적의 7분의 1 이상의 면적을 창으로 하여 직접 바깥 공기에 접하도록 하고, 열고 닫을 수 있도록 한다.

(10) 노인들이 자유롭게 침대에 오르내릴 수 있어야 한다.

(11) 안전설비를 갖춰야 한다.

(12) 공동주택에 설치되는 노인요양공동생활가정의 침실은 1층에 두어야 한다.

■ 노인복지법 시행규칙 [별표 9]

재가노인복지시설의 시설기준 및 직원배치기준(제29조제1항 관련)

1. 시설의 규모

가. 방문요양, 방문목욕 및 방문간호를 제공하는 시설: 시설전용면적 16.5제곱미터 이상(연면적 기준)

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설: 시설 연면적 90제곱미터 이상(이용정원이 6명 이상인 경우에는 1명당 6.6제곱미터 이상의 생활실 또는 침실 공간을 추가로 확보하여야 함). 다만, 주·야간보호시설 안에 치매전담실을 두는 경우에는 치매전담실 1실당 이용정원을 25명 이하로 하여야 한다.

2. 시설 및 설비 기준

나. 주·야간보호, 단기보호를 제공하는 시설

2) 다음 기준에 해당하는 시설을 갖추어야 한다.



구분		생활실	침실	사무실	의료 및 간호사실	프로그램 실	물리(작업) 치료실	식당 및 조리실	화장실	세면장 및 목욕실	세탁장 및 건조장
주· 야간 보호	이용자 10명 이상	○		○		○		○	○		○
	이용자 10명 미만	○		○		○		○		○	
단기 보호	이용자 10명 이상		○	○		○		○	○		○
	이용자 10명 미만		○	○		○		○		○	

비고

- 주·야간보호 이용자가 10명 이상인 경우, 사무실과 의료 및 간호사실은 공간을 함께 사용할 수 있으나 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
(가) 사무실과 의료 및 간호사실은 공간을 함께 사용할 수 있으나, 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
(나) 프로그램실과 물리(작업)치료실은 공간을 함께 사용할 수 있으나, 각각의 시설에 대한 기능은 모두 갖추고 있어야 한다.
- 주·야간보호시설 내 치매전담실에는 프로그램실을 두어야 한다.
- 주·야간보호시설 내 치매전담실 입구에는 출입문을 두어 공간을 구분하되, 화재 등 비상시에 열 수 있도록 하여야 한다.
사) 다음의 설비기준을 갖추어야 한다.
(1) 생활실
(가) 이용자가 자유롭게 활동할 수 있는 공간과 안전설비를 갖춘 생활실을 두어야 한다.
(나) 적당한 난방 및 통풍장치, 채광·조명 및 방습설비를 갖추어야 한다.

□ 행정기본법

제29조(과징금의 납부기한 연기 및 분할 납부) 과징금은 한꺼번에 납부하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 행정청은 과징금을 부과받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 과징금 전액을 한꺼번에 내기 어렵다고 인정될 때에는 그 납부기한을 연기하거나 분할 납부하게 할 수 있으며, 이 경우 필요하다고 인정하면 담보를 제공하게 할 수 있다.

- 재해 등으로 재산에 현저한 손실을 입은 경우
- 사업 여건의 악화로 사업이 중대한 위기에 처한 경우
- 과징금을 한꺼번에 내면 자금 사정에 현저한 어려움이 예상되는 경우
- 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우

□ 행정기본법 시행령

제7조(과징금의 납부기한 연기 및 분할 납부) ① 과징금 납부 의무자는 법 제29조 각 호 외의 부분 단서에 따라 과징금 납부기한을 연기하거나 과징금을 분할 납부하려는 경우에는 납부기한 10일 전까지 과징금 납부기한의 연기나 과징금의 분할 납부를 신청하는 문서에 같은 조 각 호의 사유를 증명하는 서류를 첨부하여 행정청에 신청해야 한다.

② 법 제29조제4호에서 “대통령령으로 정하는 사유”란 같은 조 제1호부터 제3호까지에 준하는 것으로서 과징금 납부기한의 연기나 과징금의 분할 납부가 필요하다고 행정청이 인정하는 사유를 말한다.

③ 행정청은 법 제29조 각 호 외의 부분 단서에 따라 과징금 납부기한이 연기되거나 과징금의 분할 납부가 허용된 과징금 납부 의무자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 즉시 과징금을 한꺼번에 징수할 수 있다.

1. 분할 납부하기로 한 과징금을 그 납부기한까지 내지 않은 경우
 2. 담보 제공 요구에 따르지 않거나 제공된 담보의 가치를 훼손하는 행위를 한 경우
 3. 강제집행, 경매의 개시, 파산선고, 법인의 해산, 국세 또는 지방세 강제징수 등의 사유로 과징금의 전부 또는 나머지를 징수할 수 없다고 인정되는 경우
 4. 법 제29조 각 호의 사유가 해소되어 과징금을 한꺼번에 납부할 수 있다고 인정되는 경우
 5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지에 준하는 사유가 있는 경우
- ④ 과징금 납부기한 연기의 기간, 분할 납부의 횟수·간격 등 세부 사항은 대통령령, 총리령, 부령 또는 훈령·예규·고시 등 행정규칙으로 정한다.

□ 행정조사기본법

제17조(조사의 사전통지) ① 행정조사를 실시하고자 하는 행정기관의 장은 제9조에 따른 출석요구서, 제10조에 따른 보고요구서·자료제출요구서 및 제11조에 따른 현장출입조사서(이하 “출석요구서등”이라 한다)를 조사개시 7일 전까지 조사대상자에게 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 행정조사의 개시와 동시에 출석요구서등을 조사대상자에게 제시하거나 행정조사의 목적 등을 조사대상자에게 구두로 통지할 수 있다.

1. 행정조사를 실시하기 전에 관련 사항을 미리 통지하는 때에는 증거인멸 등으로 행정조사의 목적을 달성할 수 없다고 판단되는 경우
2. 「통계법」 제3조제2호에 따른 지정통계의 작성을 위하여 조사하는 경우
3. 제5조 단서에 따라 조사대상자의 자발적인 협조를 얻어 실시하는 행정조사의 경우

② 행정기관의 장이 출석요구서등을 조사대상자에게 발송하는 경우 출석요구서등의 내용이 외부에 공개되지 아니하도록 필요한 조치를 하여야 한다.

정 본 입 니 다 .

2024. 12. 10.

국 민 권 익 위 원



A O B C