

1. 개정이유

장기요양기관에서 근무하는 종사자의 안전한 근무환경 조성을 통해
요양서비스 질 관리를 도모하고자, 기초 지자체의 행정 조사 등을 통한
고충 해소 수단을 마련하고자 함

2. 주요내용

- 가. 장기요양요원의 권익보호를 위한 안내(안 제27조의3)
- 나. 장기요양요원의 고충 미처리 시정 신청 세부사항(안 제27조의4)
- 다. 지방자치단체 사실확인 조사 및 통보 등 세부사항(안 제27조의5)

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 생략
- 나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음
- 다. 합 의 : 별도조치 필요 없음
- 라. 기 타 : 신·구조문대비표, 별첨

노인장기요양보험법 시행규칙 일부개정령안

노인장기요양보험법 시행규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

제27조의3을 제27조의6로 하고, 제27조의3 및 제27조의4, 제27조의5를
각각 다음과 같이 신설한다.

제27조의3(장기요양요원의 권익보호를 위한 안내) 법 제35조의4제3항에
따라 장기요양기관의 장은 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양
요원의 권익 보호를 위하여 다음 각 호를 안내할 수 있다.

1. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서
정한 장기요양기관 종류별 급여 제공 기준 등에 관한 사항
2. 법 제28조의2에 따른 급여외 행위 제공 금지에 관한 사항
3. 법 제35조의4제1항 각 호의 부적절한 행동 금지에 관한 사항
4. 그 밖에 장기요양요원 권익보호를 위해 장기요양기관의 장이 필요
하다고 판단되는 사항

제27조의4(장기요양요원의 시정신청) 영 제14조의4제2항에 따라 시정을
신청하려는 자는 별지 제38호서식의 장기요양요원 고충 미처리 시정
신청서에 다음 각 호의 사항을 기재하여 해당 특별자치시장·특별자
치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 다만, 장기요양
요원의 시정신청은 고충이 발생한 날(계속되는 고충 등은 그 종료된
날)로부터 6개월 이내에 신청하여야 한다.

1. 장기요양요원의 성명과 주소
2. 장기요양기관의 장의 성명과 주소
3. 신청취지
4. 고충의 구체적 내용
5. 고충해소 요청일

이 규칙은 2024년 7월 3일부터 시행한다.

제27조의5(사실확인 조사 및 통보) ① 영 제14조의4제3항에 따라 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 사실확인 조사를 위해 지체 없이 담당자를 지정하고 특별한 사유가 없으면 (고충 미처리 신청서 접수 혹은 제출 후) 7일 이내에 조사를 완료해야 한다.

② 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양요원의 고충신청의 처리를 위하여 사실확인 중 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유로 14일 내에 사실확인 조사 등을 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.

③ 제2항에 따른 현장조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 않는다.

별지 제38호서식을 별지와 같이 신설한다.

부 칙

장기요양요원 고충 미처리 시정 신청서

※ 뒤쪽의 작성방법 및 유의사항을 읽고 작성하시기 바라며, []에는 해당되는 곳에 √표를 합니다. (앞쪽)

신청인 (장기요양요원)	① 성 명		② 생년월일 (성별)	
	③ 주 소	(전화번호:)		
	④ 고충 등 발생일		⑤ 고충해소 요청일	
	⑥ 직 종	☐ 요양보호사 ☐ 사회복지사 ☐ 간호사 ☐ 간호조무사 ☐ 물리치료사 ☐ 작업치료사 ☐ 치과위생사		
⑦ 피신청인 (장기요양기관외장)	장기요양기관명 (기관기호)		대표자 성명	
	주 소			
	장기요양기관 유형	☐ 노인요양시설 ☐ 노인요양공동생활가정 ☐ 방문요양 ☐ 주·야간보호 ☐ 단기보호 ☐ 방문목욕 ☐ 재가노인지원 ☐ 방문간호 ☐ 복지용구지원		
⑧ 신청취지				
⑨ 수급자 및 그 가족에 의한 고충의 구체적 내용				

「노인장기요양보험법」 제35조의4제4항의 규정에 따라 위와 같이 시정을 신청합니다.

이
아
그

신청인

(서명 또는 날인)

특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 귀하

구비서류	- 신청 내용을 입증할 수 있는 자료 - 수급자 및 그 가족에 의한 고충 등을 입증할 수 있는 자료
------	--

210mm×297mm(백상지 80g/m²)

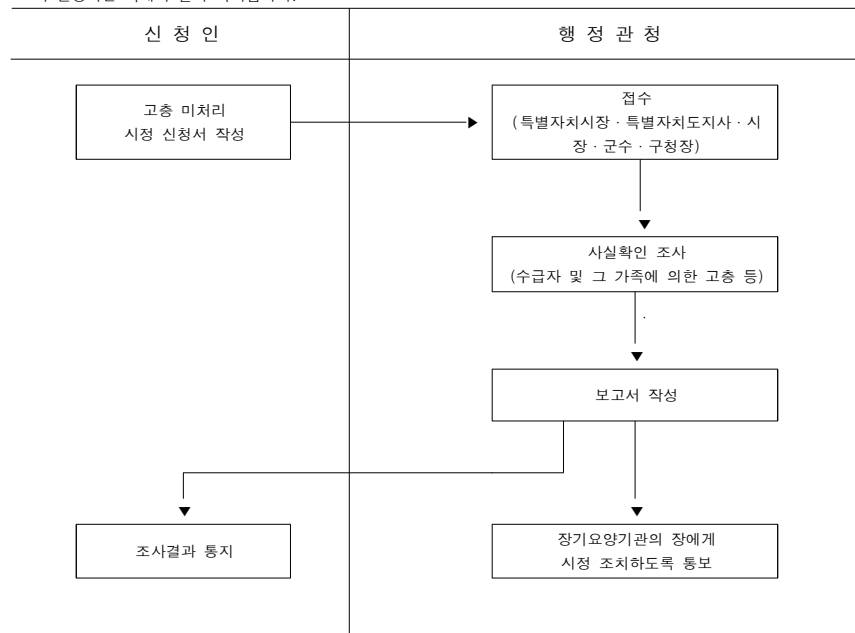
(뒤 쪽)

작성방법 및 유의사항

- ① ~ ③: 장기요양요원의 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호를 적습니다.
- ④: 고충이 발생한 최초일자(계속되는 고충 등은 그 기간)를 적습니다.
- ⑤: 장기요양기관의 장에게 고충의 해소를 요청한 최초 날짜를 적습니다.
- ⑥: 해당하는 직종에 √ 표합니다.
- ⑦: 장기요양기관명(기관기호), 대표자 성명, 주소를 작성하고 해당 장기요양기관의 유형에 √ 표합니다.
- ⑧: 장기요양기관의 장에게 고충의 해소를 요청하였으나 처리되지 않은 내용 등을 적습니다.
- ⑨: 수급자 및 그 가족에 의한 고충 내용을 육하원칙에 맞게 구체적으로 적습니다.

처리절차

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



신·구조문대비표

현행	개정안
<신설>	제27조의3(장기요양요원의 권익 보호를 위한 안내) 법 제35조의 4제3항에 따라 장기요양기관의 장은 장기요양 수급자와 그 가족에게 장기요양요원의 권익 보호를 위하여 다음 각 호를 안내할 수 있다. 1. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에서 정한 장기요양기관 종류별 급여 제공 기준 등에 관한 사항 2. 법 제28조의2에 따른 급여외 행위 제공 금지에 관한 사항 3. 법 제35조의4제1항 각 호의 부적절한 행동 금지에 관한 사항 4. 그 밖에 장기요양요원 권익 보호를 위해 장기요양기관의 장이 필요하다고 판단되는 사항
<신설>	제27조의4(장기요양요원의 시정 신청) 영 제14조의4제2항에 따라 시정을 신청하려는 자는 별지 제38호서식의 장기요양요원

<신설>

고충 미처리 시정 신청서에 다음 각 호의 사항을 기재하여 해당 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 다만 고충 발생일(계속되는 고충 등은 그 종료일)로부터 6개월이 지난 때에는 그러하지 아니하다.

1. 장기요양요원의 성명과 주소
2. 장기요양기관의 장의 성명과 주소
3. 신청취지
4. 고충의 구체적 내용
5. 고충해소 요청일

제27조의5(사실확인 조사 및 통보) ① 영 제14조의4제3항에 따라 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 사실확인 조사를 위해 지체 없이 담당자를 지정하고 특별한 사유가 없으면 7일 이내에 조사를 완료해야 한다.

② 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 장기요양요원의 고충에 대한 사실확인

제27조의3 (생략)	<u>을 위해 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등을 할 수 있다. 다만, 부득이한 사유가 있는 경우 7일의 범위에서 그 기간을 한 차례만 연장할 수 있다.</u> <u>③ 제2항에 따른 현장조사 등에 걸린 기간은 제1항에 따른 처리 기간에 산입하지 않는다.</u> <u>제27조의6 (현행 제27조의3과 같음)</u>
-------------	--