

서비스 이용계약에 관한 사항

제55조(계약목적) 「노인장기요양보험법」에 따라 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 수급자에게 장기요양급여서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 다음 각 호에 해당하는 서비스를 제공하는 것을 목적으로 한다.

1. 수급자 관리보호 및 보호자의 부양욕구(장기요양서비스에 한함)를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
3. 명확한 해당제도·계약내용 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 장기요양급여서비스 제공

제56조(장기요양급여 계약 등) ① 수급자와 장기요양기관은 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 “계약서”로 한다)로 체결해야 한다. 이 경우 장기요양기관은 계약서를 2부 작성하여 1부는 지체 없이 수급자에게 발급하고 1부는 장기요양기관이 보관해야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 계약 당사자
2. 계약기간
3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
4. 비급여대상 및 항목별 비용

② 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 장기요양급여를 받으려는 수급자의 본인 여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 개인별장기요양이용계획서, 본인부담금 감경여부 등을 확인해야 한다.

③ 장기요양기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의를 받아야 한다.

④ 장기요양기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 「노인장기요양보험법 시행규칙」 [별지 제11호서식] 및 [별지 제11호의

2서식]의 장기요양급여 계약통보서를 팩스나 공단이 운영하는 전자문서교환방식을 통하여 공단에 통보해야 한다.

⑤ 제1항에도 불구하고 「의료급여법」에 따른 수급권자는 「노인장기요양보험법 시행규칙」 [별지 제10호서식]의 입소·이용신청서를 작성하여 주소지를 관할하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 장기요양급여를 신청해야 한다.

제57조(계약기간) ① 이용 계약기간은 원칙적으로 장기요양 인정기간으로 한다.

② 센터와 수급자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

③ 새로 계약을 체결하지 않더라도 센터와 수급자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 않고, 계약서에 '계약기간 자동 연장'에 대한 항목이 명시되어 있는 경우 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

④ 계약기간이 남아 있더라도 수급자의 장기요양등급 인정기간이 만료된 경우 자동으로 계약이 해지되며, 법령에 의거 이용료 등 비용 변경이 있을 경우 보호자와 협의 후 재계약함을 원칙으로 한다.

제58조(계약준수사항) ① 모든 서비스의 제공은 센터와 수급자(또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.

② 계약체결 시 센터는 수급자와 보호자가 장기요양급여 이용에 필요한 정보를 알 수 있도록 다음 각호에 따른 관련 정보를 시설내부에 게시하여 급여 선택에 도움을 주도록 한다.

1. 운영규정 및 급여제공 지침
2. 종사자 근무체계 및 인력현황표
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비급여 대상 및 항목별 비용
5. 시설의 규모, 설비, 화재보험 및 상해보험과 전문인배상책임보험증서 사본
6. 노인학대 신고기관
7. 비상연락체계
8. 최종 장기요양기관 평가결과

③ 센터는 정당한 사유 없이 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 수급자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

④ 계약서는 표준약관을 사용하며, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.

제59조(시설이용 구비서류) ① 시설을 이용할 경우 다음 각호의 서류를 구비하여 작성, 제출하여야 한다.

1. 급여제공계약서(표준약관 및 개인정보활용에 관한 동의서 포함)
2. 주민등록등본과 가족관계증명서 각1부
3. 사진 2매
4. 입소이용의뢰서(기초·의료 생활수급권자 한하여 제출)
5. 장기요양인정서 사본 1부
6. 개인별장기요양이용계획서 사본 1부
7. 개인정보 수집·활용 동의서

제60조(수급자 개인정보 보호) ① 기관은 「개인정보 보호법」 및 「노인장기요양보험법」 등 관계 법령에 따라 수급자의 개인정보를 보호한다.

- ② 개인정보는 서비스 제공에 필요한 최소한의 범위에서 수집·이용한다.
- ③ 기관은 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공 시 사전에 정보주체의 동의를 받는다. 다만, 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 예외로 한다.
- ④ 개인정보는 보유기간 경과 또는 처리 목적 달성 시 지체 없이 파기한다. 다만, 관계 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 해당 기간 동안 안전하게 보관한다.
- ⑤ 종사자는 업무상 알게 된 수급자의 개인정보를 누설하거나 목적 외로 이용하여서는 아니 된다.

제61조(개인정보의 보유 및 보존기간) ① 개인정보의 보유기간은 수집·이용 목적 달성 시까지로 한다.

- ② 다음 각 호의 수급자 관련 자료는 관계 법령에 따라 보존한다.
 1. 장기요양급여 제공기록 및 급여비용 청구 관련 자료: 5년
 2. 급여제공계약서 및 개인정보 동의서: 5년

- 3. 개인별장기요양이용계획서 및 관련 상담기록: 5년
- 4. 기타 법령에서 정한 보존 의무 자료: 해당 법령에서 정한 기간
- ③ 보존기간이 경과한 개인정보는 복구 또는 재생이 불가능한 방법으로 지체 없이 파기한다.

제62조(개인정보보호책임자) ① 기관은 개인정보 보호업무를 총괄하기 위하여 개인정보보호책임자를 지정한다.

- ② 개인정보보호책임자는 시설장으로 하며, 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 - 1. 개인정보 보호계획의 수립 및 시행
 - 2. 개인정보 처리 실태 점검 및 개선
 - 3. 개인정보 침해사고 예방 및 대응
 - 4. 종사자 교육 실시
 - 5. 개인정보 관련 민원 처리
- ③ 개인정보보호책임자의 성명 및 연락처는 기관 게시판 또는 홈페이지에 공개한다.

제63조(개인정보의 안전성 확보조치) ① 기관은 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조를 방지하기 위하여 관리적·기술적·물리적 보호조치를 시행한다.

- ② 기관은 다음 각 호의 조치를 이행한다.
 - 1. 개인정보 접근권한의 최소화 및 권한관리
 - 2. 전산자료의 비밀번호 설정 및 정기적 변경
 - 3. 문서 보관함 잠금장치 설치 및 출입통제
 - 4. 퇴직자 및 인사이동자 접근권한 즉시 변경 또는 삭제
 - 5. 외부 저장매체 사용 제한 및 관리
 - 6. 정기적인 개인정보 보호 교육 실시
- ③ 종사자는 업무상 필요한 최소한의 범위에서만 개인정보를 열람할 수 있다.

제64조(급여제공 중 개인정보 보호) ① 종사자는 수급자 가정 등 급여제공 과정에서 취득한 개인정보를 업무 목적 외로 이용하거나 누설하여서는 아니 된다.

- ② 종사자는 개인 휴대전화, 개인 메신저, 개인 클라우드 등을 이용하여 수급자

개인정보를 촬영·저장·전송하여서는 아니 된다.

- ③ 급여제공기록지 및 관련 서류는 기관에 보관하며, 수급자 가정 내에 장기 보관하지 아니한다.
- ④ 수급자의 생명·신체 보호를 위하여 긴급한 경우에는 관계 법령이 허용하는 범위 내에서 필요한 최소한의 개인정보를 제공할 수 있다.

제65조(신원 인수인의 의무와 권리) ① 신원 인수인의 의무는 다음 각호와 같다.

- 1. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무
- 2. 수급자의 월 이용료 등 이용 비용을 부담할 의무
- 3. 수급자의 상태를 알릴 수 있는 연락처 제공 및 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공할 의무
- 4. 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지 및 대리인을 선정할 의무(해외이주, 장기출장, 성년후견인 및 한정후견인, 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)
- 5. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무
- 6. 수급자의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

② 신원 인수인의 권리는 다음 각호와 같다.

- 1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
- 2. 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
- 3. 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- 4. 수급자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리
- 5. 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

제66조(신원 인수인의 변경) ① 센터는 수급자에 대하여 그의 신원 인수인이 사망하거나 피성년후견인 또는 피한정후견인 선고를 받았을 때와 파산선고가 있는 때 등 신원 인수인으로서의 자격이 없다고 인정될 때에는 수급자(보호자)에게 신원 인수인을 변경할 것을 요구할 수 있다.

② 수급자(보호자)는 전항의 요청을 받았을 때는 즉시 센터가 적당하다고 인정하는 신원인수인으로 변경하여야 한다.

제67조(계약자 및 당사자의 의무) 서비스 제공자와 서비스 수급자 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

① 서비스 제공자의 의무

1. 수급자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
2. 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
3. 개인별장기요양서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사 제공 및 생활 상담, 조언 및 생활 편의 제공 의무
5. 기타 수급자의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

② 수급자의 의무

1. 월 이용료 납부 의무
2. 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무
3. 표준 장기요양서비스를 제공받아야 할 의무
4. 기타 장기요양서비스 이행 의무

③ 보호자의 의무

1. 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료 제공 의무
2. 수급자의 월 이용료 이용 비용 부담 의무
3. 인적 사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
4. 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무

제68조(계약의 해제) ① 계약 종결은 수급자와 보호자의 의사를 우선으로 고려하지만 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.

1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 지나친 문제행동으로 장기요양요원의 신변이 위험하다고 판단되는 경우 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자인 경우
5. 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 센터의 규정 및 규칙, 센터 관계자의 정당한 조치를 따르지 않는 등 센터

운영에 지장을 준 때

② 수급자 또는 보호자는 운영규정이나 계약서에서 규정한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전 장기요양급여 종결 신청서를 제출해야 한다. 다만, 기타 부득이한 경우에는 우선 유선으로 할 수 있다.

③ 시설은 운영규정이나 계약서에서 규정한 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 장기요양급여 종결안내서 및 관련 증빙서류와 함께 수급자와 보호자에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

[별표1] 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율(월최대액)

장기요양등급	월한도액	본인 일부 부담금			
		일반 (15%)	감경자 (9%)	감경자 (6%)	기초생활수급권자
1등급	2,512,900	376,935	226,161	150,774	0%(면제)
2등급	2,331,200	349,680	209,808	139,872	
3등급	1,528,200	229,230	137,538	91,692	
4등급	1,409,700	211,455	126,873	84,582	
5등급	1,208,900	181,335	108,801	72,534	
인지지원등급	676,320	101,448	60,868	40,579	

[별표2] 방문요양서비스 급여비용 산정기준

분류번호	분 류	금 액(원)
가-1	30분 이상	17,450
가-2	60분 이상	25,320
가-3	90분 이상	34,120
가-4	120분 이상	43,430
가-5	150분 이상	50,640
가-6	180분 이상	57,020
가-7	210분 이상	63,530
가-8	240분 이상	70,080
심야가산	22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	
휴일가산	“관공서의 공휴일에 관한 규정”에 의한 일요일, 공휴일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	