

제 4 장 이용계약

제10조(서비스 제공자 및 서비스 이용 대상자와 보호자의 기본 책무)

1. 서비스 제공자의 의무
 - 1) 모든 서비스의 제공은 수급자 또는 보호자와 체결한 계약사항에 의한다(다만 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법정대리인도 계약이 가능하다).
 2. 계약체결 시 기관의 일반 정보, 제공서비스 유형 및 시간, 수급자의 비용 부담과 관련한 사항에 대하여 충분히 안내한다.
 - 3) 정당한 이유 없이 서비스 제공의 요구를 거절할 수 없으며, 급여제공 곤란 시 수급자 및 가족, 보호자와 사전에 협의하여야 한다.
 - 4) 서비스 대상자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공하도록 한다(다만 서비스 대상자의 병원 입원 및 요양원 입소 시에는 급여 서비스를 제공하지 않는다).
 - 5) 서비스 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락하여야 한다.
(급여계약시 비상연락망을 사전에 확인한다. 다만 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다).
 - 6) 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 급여제공 서비스를 성실히 이행하여야 한다.
2. 서비스 이용 대상자(보호자)의 의무
 - 1) 월 이용료(본인부담금, 비급여 등)를 납부하여야 한다.
 - 2) 보호자 인적사항 및 연락처가 변경되었을 경우에는 기관으로 즉시 통보하여야 한다.
 - 3) 방문요양서비스 전 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
 - 4) 서비스 대상자 및 보호자는 서비스 개시 전 서비스 대상자의 건강상의 이상 증세에 대하여 상세히 설명하여야 하며 설명이 되지 않은 부분에 대한 사고는 서비스 대상자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다(다만 담당 요양보호사가 요양보호사의 업무 범위에 벗어난 서비스를 요청받았을 경우 서비스 대상자 및 보호자의 요구를 거절할 수 있다).

제11조(신원 인수인의 권리 · 의무)

1. 신원 인수 방법
 - 1) 신원 인수자 (보호자 또는 보증인)는 장기요양대상자의 거주지 또는 기타 지정장소에서 대상자의 급여제공기록 등 관련 도움 자료와 함께 신원을 인수한다.
2. 신원 인수인의 권리
 - 1) 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비 급여 서비스 내역, 서비스 제공기관에 대하여 알 권리와 선택할 권리가 있다.
 - 2) 수급자 및 가족은 기관에서 수집, 관리하는 이용자 본인의 개인정보에 대하여 알 권리가 있다.
 - 3) 수급자에게 제공된 급여의 상세 내용과 향후 서비스 계획 시 고려해야 될 사항이나 특이사항에 대한 자료를 요청할 권리가 있다.
 - 4) 수급자가 적절한 처우와 서비스를 받고 있는지 확인 할 권리가 있다.
 - 5) 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.
3. 신원 인수인의 의무
 - 1) 수급자에 관한 건강상태, 병적상태 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

- 2) 수급자의 본인부담금 등 월 수급자 이용비용을 부담할 의무가 있다.
- 3) 수급자 및 가족은 기관에서 제공하는 서비스 실시에 적극적으로 협력하여야 한다.
특히 요양보호사의 업무범위를 넘어서는 업무를 지시하여서는 안된다.
- 4) 장기요양등급 및 인적사항 등 변경 시 즉시 기관에 통보할 의무가 있다.
- 5) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시에는 대리인을 선정하고 기관에 통보할 의무가 있다.
- 6) 수급자가 병원 입원 시에는 간호 및 간병 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.
- 7) 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상, 재산상의 분실, 파손 등의 사고를 미연에 예방하도록 노력하여야 한다.

제12조(이용절차)

1. 노인장기요양법상 장기요양등급 판정을 받고 센터에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
2. 신청, 접수를 받은 센터는 수급대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 욕구상담을 하고 개인정보제공동의서, 서비스이용계약을 체결한다.
3. 수급대상 어르신께서 원하는 서비스, 요양보호사의 업무범위를 상세히 설명하고 급여개시일전에 요양보호사를 소개한다.
4. 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요해 시간이 줄거나 연장될 경우 센터로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정하도록 한다.

제13조(이용계약에 관한 사항)

1. 서비스 이용 전 이용계약을 작성하며 계약기간 및 계약 목적은 계약서 내용에 의한다.
2. 이용 계약은 수급자의 선택을 존중하고 개인별장기이용계획을 기초로 체결하며 초과 사용에 대하여는 충분한 사유가 있어야 하며 그 사유에 대해서는 서면으로 동의를 받도록 한다.
3. 계약서는 '장기요양급여 이용 표준약관'(공정거래위원회 표준약관 제10068호)를 사용하고 계약 당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지조건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타 계약일자, 계약 당사자 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
4. 계약기간은 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 하며 계약의 목적은 수급자의 욕구를 통한 서비스를 목적으로 하고 고령이나 노인성질병 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 수발 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
5. 월 이용료는 장기요양급여비용 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 월 한도액 내의 사용금액 중 일반대상자는 15%, 저소득층(본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자) 9%, 감경대상자(의료수급권자, 차상위 의료급여 건강보험 자격전환자, 희귀난치성, 만성질환자) 6%, 기초수급자는 0%로 각 지자체의 지원으로 함을 원칙으로 하며, 월 한도액을 초과한 금액과 비급여 사항에 대해서는 본인이 100% 비용을 부담하여야 한다.
6. 2024년 장기요양 등급별 재가급여 월 이용료 한도액과 서비스 이용금액, 변경사항은 다음

과 같다.

- 1) 2024년도 소득 대비 장기요양보험료율은 2023년도 0.9082% 대비 1.09% 인상된 0.9182%로 결정되었다. 2024년도 장기요양보험 수가는 2023년도 대비 방문요양 2.72%, 방문목욕 3.06% 인상되었다.
- 2) 중증(장기요양 1·2등급) 재가 수급자가 이용 한도액 인상, 8시간 방문요양 월 6일에서 8일로 상향 조정 되었다. 또한 가족의 돌봄 부담을 줄이기 위해 월 한도액 외에 단기 보호·종일방문요양(12시간)을 이용할 수 있도록 장기요양 가족휴가제를 도입했다.
- 3) 재택의료센터, 통합재가서비스, 재가노인주택 안전환경조성 등 재가서비스 시범·예비사업도 확대하여, 수급자가 재가에서 다양한 서비스를 받을 수 있도록 한다.
 - 재택의료센터 : 거동이 불편한 재가 수급자의 지역사회 계속 거주 지원을 위해 의료기관에서 방문의료, 간호서비스 등 제공(100개소 계획)
 - 통합재가서비스 : 기존 단일급여(방문요양 중심) 위주의 재가서비스 제공 체계 개편을 위해 다양한 재가급여를 복합 제공하는 통합재가서비스 제공(200개소 계획)
 - 재가노인주택 안전환경조성 : 재가수급자가 집에서 안전하고 자립적인 생활을 할 수 있도록 낙상·화재·위생·편의 등 품목 시공(24년 전국 확대예정)¹⁾

<장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시> (국민건강보험공단 2023.12.29)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
월 한도액 (원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,1561,600	643,700

◎ 방문요양·방문목욕 서비스 이용금액

(단위 : 원)

구 분	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분	가족20일	가족31일
방문요양	16,630	24,120	32,510	41,380	48,250	54,320	60,530	66,770	482,400	1,007,810
본인부담금 (15%)	2,490	3,610	4,870	6,200	7,230	8,140	9,070	10,016	72,360	151,170
(9%)	1,490	2,170	2,920	3,720	4,340	4,880	5,440	6,000	43,410	90,700
(6%)	990	1,440	1,950	2,480	2,890	3,250	3,630	4,000	28,940	60,460

구 분	차량미이용	차량이용(차량 내)	차량이용(가정 내)
방문목욕	47,670	84,670	76,340
본인부담금 (15%)	7,150	12,700	11,450
(9%)	4,290	7,620	6,870
(6%)	2,860	5,080	4,580

1) 2023년 제4차 장기요양위원회 보건복지부 보도자료 (2023.10.31.배포)

--	--	--	--

- 1~2등급 : 8시간 연장 방문요양 월 8회
 - 3~4등급 : 8시간 연장 방문요양 월 4회
 - 5등급 : 연장 방문요양 없음.
 - 30분 미만은 비용산정을 하지 아니함
 - 심 야 가 산 : 밤 10시부터 아침 6시 이전 이용 시 가산 30%
 - 휴 일 가 산 : 관공서 공휴일, 일요일 가산 30%
 - 유급휴일가산 : 유급 휴일 또는 근로자의 날 서비스 이용 시 가산 50%
- 7) 서비스 이용 계약 시 수집되는 수급자 개인의 정보에 대해서는 기관의 개인정보보호지침을 토대로 개인정보보호를 철저히 하며, 수급자나 보호자에게 이를 안내하고 개인정보 제공동의서를 받는 것을 원칙으로 한다.
- 8) 이용계약 사항을 지키기 위하여 계약 당사자는 최선을 다하며 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우 특별한 사정이 없는 한 수급자의 계약해지 요청을 수용하며, 사전 납부된 이용료는 계약해지 일자까지 총 이용비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종료 후 15일 이내에 계좌로 지불한다.
- 9) 의료서비스는 대상자 및 보호자의 의사를 따르며 특별한 요구사항이 없을 경우 연계된 의료기관을 방문하여 서비스를 받으며 해당 비용은 월 이용료에 포함되지 않으며 대상자 및 보호자가 지불한다.

제14조(계약해지 등 기타 사항) 기관의 운영규정 및 기관 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.

1. 기관은 이용자가 센터 운영에 피해를 입혔다고 판단될 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
2. 이용자는 기관의 직원이 정신적·신체적으로 피해를 입었을 경우 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.