

제 4 장 서비스 이용계약

제12조 (계약의 목적)

1. 기관과 수급자 그리고 보호자가 본 기관을 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
2. 지역사회 내 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인이 있는 가정에 서비스 제공을 통한 일상생활 지원과 지역사회와의 다양한 연계를 제공함으로써 서비스 대상자에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.

제13조 (계약기간)

1. 서비스는 장기요양등급 중 1~5등급 판정을 받은 어르신을 우선적으로 하여 서비스를 진행한다.
2. 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다. 단, 별도로 희망 계약기간을 정하지 않은 경우 인정서의 인정유효기간을 계약기간으로 명시한다.
3. 전항 규정에도 불구하고 계약기간 내 등급 갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다.
4. 계약 만료 또는 수급자가 서비스 이용 종료를 원한 경우에는 본 기관에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양 등급 중 1~5등급 판정 범위에서 재계약을 통하여 서비스를 다시 제공 받을 수 있도록 한다.

제14조 (이용료 등 비용부담에 관한 사항)

1. 월 이용료는 본인 부담금과 비급여로 구성되며, 본인 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 한다.
 - ① 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액*본인부담율)을 대상자로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지를 공단으로 청구하여 지급받는다.
 - ② 대상자의 장기요양등급별 월 한도액은 국가의 고시를 기준으로 한다.

(2026년 고시 기준)

등급	월 한도액(원)
1등급	2,512,900
2등급	2,331,200
3등급	1,528,200
4등급	1,409,700
5등급	1,208,900

- ③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ④ 월 중간에 대상자의 요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.
- ⑤ 대상자는 요양등급별 월 한도액 범위내에서 서비스를 이용하여야 하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문당 제공시간을 기준으로 하며 다음과 같다.
- ② 방문요양서비스는 급여제공을 개시한 시각에 따라 아래와 같이 가산할 수 있다. 단, 야간·심야·휴일 가산이 중복되는 경우에는 중복가산하지 아니한다.

분류	급여비용(2026년 고시기준)
30분이상	17,450
60분이상	25,320
90분이상	34,120
120분이상	43,430
150분이상	50,640
180분이상	57,020
210분이상	63,530
240분이상	70,080
□ 요양서비스의 서비스 제공시각에 따른 급여비용	
22시 이후 다음 날 06시 이전	소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 일요일	
「근로기준법」에 따른 유급휴일(법정공휴일 및 대체공휴일), 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날	소정수가에 50% 가산

제15조 (이용계약)

- 1. 기관과 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 “대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
- 2. 수급자(보호자)는 서비스 이용 신청 시 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.

- ① 장기요양인정서 1부
- ② 개인별장기요양이용계획서 1부
- ③ 복지용구급여확인서 1부
- ④ 국민기초생활보장법 수급권자 증명서 1부(수급권자의 경우에 한함)

본 항의 구비서류 중 ①~④의 서류제출 시 인정이 갱신된 경우 갱신된 서류 또한 제출하여야 한다.

제16조 (기관의 기본 책무)

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자(또는 보호자)사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
4. 이용자의 고충 발생 시 시설장과 이용자 요양서비스제공 보호사의 협의 하에 고충 해결을 위하여 노력하여야 하며 7일 내 방안을 마련하여 이용자에게 안내하여야 한다.
5. 이용자의 고충 사항 및 해결에 대한 기록을 대장에 기록 보관하여야 하며, 시설장은 정기 운영위원회에 보고하여야 한다.
6. 시설장은 이용자의 고충이 재발하지 않도록 노력하여야 하며, 고충의 원인이 직원의 역량에 따른 문제일시 인사위원회를 통한 징계를 건의할 수 있다.

제17조 (대상자 또는 보호자의 책임이행)

1. 대상자 또는 보호자 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여 제공시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자 또는 보호자 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야한다.
5. 대상자 또는 보호자 및 그 가족은 계약 해지를 요청할 수 있으며 요청시 기관은 그에 따른다.

제18조 (급여비용 청구)

1. 노인장기요양보험법 제 40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비급여 비용을 합산한 금액을 본인부담금으로 한다.
2. 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 수급자일 경우 감면 절차 및 감면 방법은 보건복지부령에 따라 감면 처리 된다.
3. 기초생활수급자의 경우 본인부담금은 없으며, 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」 제2조제1항제4호 및 제2항에서 정한 감경 적용기준에 해당되는 자는 기준에 따라 감경이 가능하다.
4. 감경 대상자 및 감경률은 지역 건강산정보험료 또는 직장 건강산정보험료 및 재산과표액에 따른다.
5. 노인장기요양보험법 시행규칙 제 14조 9호 장기요양급여의 범위 각 항에 의거하여 수급자의 요구가 있을 시 비용을 추가로 청구 할 수 있다.

제19조 (신원인수인의 권리와 의무)

1. 수급자는 서비스 이용계약 시 보호자를 지정하여야 하며, 수급자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

2. 신원인수 방법 : 재가방문서비스의 특성을 감안하여 수급자가 거주하고 있는 가정 또는 본 기관에서 보호자를 동반하여 인수하는 것을 원칙으로 한다.

3. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 확인할 권리
- ② 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리

4. 신원인수인의 의무

- ① 수급자로의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- ③ 수급자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- ④ 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무