
이용계약에 관한사항

강남고운재가노인복지센터

장기요양급여이용계약에관한사항

제 7조(이용계약에 관한 사항)

1. 계약 당사자

이용계약은 이용자(수급자)와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자(수급자)의 의사표시가 불가능할 때에는 가족(보호자), 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

2. 계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.

- 1) 장기요양인정서 1부
- 2) 개인별장기요양이용계획서 1부
- 3) 급여계약서 2부를 작성하여 각각 보관한다.
- 4) 이용자 및 보호자 개인정보제공활용동의서 1부, 급여계획서 1부 등

3. 계약기간

기관은 이용자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.

- 1) 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 이용자의 인정 유효기간으로 한다.
- 2) 계약기간 중 급성기 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
- 3) 계약기간의 종료 시 또는 후에는 재계약할 수 있다.

4. 계약목적

- ① 지역사회의 정신적, 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 방문요양, 방문목욕을 통하여 일상생활 지원과 지역사회와 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 수급권자 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게 함에 있다.
- ② 급여제공 계획서의 목표 달성을 위해 성실히 방문요양, 방문목욕 서비스를 이행하여 계약 대상자(이용자)의 삶의 질을 향상하기 위함이며, 장기요양 서비스 계약을 유지하고 계약 당사자 간의 권리와 의무를 정하는데 있다.

5. 계약해지

기관은 이용자가 다음 각 호에 해당 할 경우에는 상황에 따라 이 계약의 해제를 통고한다.

계약 기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나, 민·형사상의 문제를 야기할 시는 계약 당사자 간의 합의 또는 일방의 요청에 의해 계약기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.

- ① 계약서의 허위사실 기재, 부당한 수단으로 계약하였을 경우.
- ② 기관에 지불하여야 할 비용 등을 3개월 이상 체납하였을 경우.
- ③ 기관에게 지불하여야 할 비용을 자주 지연시키거나 기관과 이용자 간의 신뢰관계에 현저히 해를 끼친다고 기관이 인정할 경우.
- ④ 타 질환 발생 등으로 전원 등 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우.
- ⑤ 기관의 장비 등을 고의, 중대한 과실로 오손, 파손, 멸실 하였을 경우.
- ⑥ 장기간의 부재로 이 계약을 종속할 의사가 없다고 기관이 인정할 경우.
- ⑦ 이용자 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 경우.
- ⑧ 이용자(수급자) 사망 및 장기입원.

- ⑨ 서비스 제공에 대한 불만이 해소되지 않을 경우
- ⑩ 전염성 질환의 발생 및 재가요양에 심각한 지장을 초래하여 서비스 제공이 부적합 한 경우.
- ⑪ 이용자(수급자)는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 그 내용의 경중에 따라 계약을 해지할 수 있다.

상기의 원인으로 계약해지 될 수 있으며 서비스 이용자(수급자)는 계약해지를 7일 전에, 장기요양기관은 10일 전에 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.

제 8조(신원인수 권리 및 의무)

신원 인수는 이용자(수급자)의 주민등록증 등으로 신원과 건강상태를 이용자 및 보호자가 기관에게 확인시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 이용자 관리에 의무를 다한다.

신원인수의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원인수방법

장기요양대상자의 거주지(가정) 또는 강남고운재가노인복지센터에서 이용자(보호자)에 대한 면담 후 신원을 인수하고 서비스 계약 후, 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인) 권리 및 의무

신원인수인은 이용자 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고 본인부담금 등의 월 이용료(본인부담금)를 부담하며 인적사항 등의 정보변경 시 즉시 이를 기관에 통보하여야 한다. 만일 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 정보를 기관에 통보하여야 하고 이용자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 오판손, 멸실에 관해서는 원상회복을 하여야 한다.

1) 이용자(수급자) 및 보호자의 의무

- ① 월 이용료(본인부담금) 납부 의무
- ② 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 방문요양의 목욕 도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며, 이용자 및 보호자의 요구로 서비스가 이루어지다 불미스러운 사고 발생 시 기관은 이에 어떠한 책임도 지지 않는다.
- ④ 방문요양 업무 시 이용자(수급자) 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다.
- ⑤ 계약기간 중 천재지변이나 이용자의 불가항력적인 사유(이용자의 사망, 시설입소, 타 지역이사(거주지 변경) 병원입원, 해외출국)가 아닌 한, 계약기간 동안 타 기관으로 이용자를 이동하지 않는다.

2) 기관의 의무

- ① 이용자(수급자)의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다(단, 병원 입원 시는 급여 서비스를 제공하지 않는다).
- ② 이용자(수급자)의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다(단, 연락하였으나, 수신하지 않은 경우는 제외).
- ③ 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.
- ④ 기관은 이용자(수급자)의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계할 수 있다.(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)
- ⑤ 이용자(수급자) 1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사 차량 이용 제한을 안내한다.

제 9조(월 이용료 및 기타 비용 부담액)

1. 서비스 제공일과 시간
- 1) 개인별장기요양이용계획서와 이용자(수급자) 및 보호자의 욕구를 반영한 주 7일 06:00~24:00 내에서 이용할 수 있으며, 이용자(수급자) 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영될 수 있다.
- 2) 월요일~토요일, 상근직 09:00~18:00. 시간제 09:00~24:00 내에 이용자 및 보호자의 계약한 시간으로 한다.
- 3) 시간제 근무는 이용자(수급자) 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영될 수 있다.
2. 방문요양 급여비용
- 서비스의 월 이용료 및 비용은 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따른다.

분류번호	구 분	2024.1.1.수가(1회당)	본인부담금 15%(원)
가-1	30분 이상	16,630원	2,495원
가-2	60분 이상	24,120원	3,618원
가-3	90분 이상	32,510원	4,877원
가-4	120분 이상	41,380원	6,207원
가-5	150분 이상	48,250원	7,238원
가-6	180분 이상	54,320원	8,148원
가-7	210분 이상	60,530원	9,080원
가-8	240분 이상	66,770원	10,016원

* 감경대상자는 소득수준에 따라 본인부담금이 6~9%로 감경됩니다. 기초수급자는 무료입니다.

- 1) 장기요양 등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨
- 2) 서비스 제공시간은 요양보호사가 서비스 이용자(수급자)의 가정에 도착했을 때부터 필요한 서비스를 제공하기 위한 준비, 서비스의 제공 및 마무리에 소요된 총 시간을 말함.
- 3) 이용자(수급자)의 신체, 정신적 상태에 따라 부득이하게 급여 이용자의 요청으로 2인의 요양보호사가 가정을 방문하여 동시에 서비스를 제공하는 경우, 가-1부터 가-5까지의 비용을 산정한다.
- 4) 그 밖의 비용부담
 - 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여비용을 추가로 청구 할 수 있다 (비급여에 대한 사항은 장기요양급여제공 계약서에 명기함).
 - 장기요양서비스 이외에 병원이용에 따른 병원비 및 외부 이동 교통비 등의 기타비용의 발생은 이용자 및 보호자가 전부 부담한다.

3. 방문목욕 급여비용

방문목욕 급여비용은 1회 방문 당 제24조의 급여제공방법에 따라 다음과 같다.

분류번호	분 류	금액(원)	본인부담금15%(원)
나-1	60분미만(차량이용 차량내)	67,740원	10,161원
나-2	60분미만(차량이용 가정내)	61,070원	9,161원
나-3	60분미만(가정내)	38,140원	5,721원
나-4	60분이상(차량이용 차량내)	84,670원	12,701원
나-5	60분이상(차량이용 가정내)	76,340원	11,451원
나-6	60분이상(가정내)	47,670원	7,151원

* 감경대상자는 소득수준에 따라 본인부담금이 6~9%로 감경됩니다. 기초수급자는 무료입니다.

- 1) 방문목욕의 급여비용은 장기요양등급, 제공시간 등에 관계없이 방문횟수를 기준으로 산정하고 목욕에 필요한 용품(물, 비누, 수건, 욕조, 목욕의자, 로션 등) 비용은 별도로 산정하지 아니한다.
- 2) 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 욕조를 활용한 전신입욕, 또는 목욕의자를 이용하여 목욕을 실시한 경우에 산정한다.
- 3) 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함된다.
- 4) 방문목욕급여를 제공하는 기관은 몸 씻기 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 수치심 등을 고려하여 동성의 요양보호사를 배정하는 등 수급자의 인권을 보호하기 위해 노력하여야 한다.
- 5) 차량을 이용하지 않은 방문목욕
 - ① 목욕차량에 부속되지 않은 이동식 욕조 등 장비를 이용한 경우
 - ② 이용자 등의 요청에 의해 가정 내 욕조를 이용한 경우
 - ③ 관련 법령에 의해 목욕설비가 갖추어진 장기요양기관, 대중목욕탕 등 가정이 아닌 목욕설비를 갖춘 시설에 이용자(수급자)를 모시고 가서 목욕 급여를 제공하는 경우
 - ④ 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 다만, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강유지 관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여제공기록지에 기재하여야 한다.
 - ⑤ 방문목욕은 욕조를 활용한 전신입욕 등의 방법으로 실시하되 이용자의 신체적 상태(혈압, 체온 및 감염성 질환 보유 여부 등) 등에 따라 적절하게 제공하여야 한다.
 - ⑥ 방문목욕 행위에는 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며, 이용자의 안전을 위하여 입욕 시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 반드시 2인 이상의 요양보호사와 가급적 동성의 요양보호사에 의해 제공되어야 한다.
 - ⑦ 60분미만 40분 이상의 방문목욕 서비스를 제공했을 경우 해당 수가의 80%를 산정한다.
- 6) 그 밖의 비용부담

장기요양서비스 이외에 병원이용에 따른 병원비 및 외부 이동 교통비 등의 기타비용의 발생은 이용자 및 보호자가 전부 부담한다.

4. 등급별 재가급여 월 한도액(원)

<2024년 01월 기준, 단위: 원>

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,069,900원	1,869,600원	1,455,800원	1,341,800원	1,151,600원	643,700원

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

제 10조(서비스의 내용)

노인장기요양보험법 및 노인장기요양보험법 시행지침(이하 “시행지침” 이라 한다)에 따른 인력을 배치하고, 이용자(수급자)의 일상생활에 필요한 장기요양 서비스 내용을 “장기요양 서비스 제공계획서”에 따라 제공한다.

1. 기본적인 서비스 내용은 아래와 같으며, 욕구에 맞게 서비스의 내용은 변동될 수 있다.

구분	서비스 내용
방문요양서비스	가. 신체활동지원서비스 세면 도움, 구강관리, 머리감기기, 몸 청결, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 배설 도움, 화장실 이용하기 등 나. 가사활동지원서비스: 취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등 다. 개인 활동지원 서비스: 외출 시 동행, 일상 업무 대행 등 라. 정서지원 서비스: 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등 마. 치매관리지원 서비스 : 행동변화 대처 바. 인지활동 지원 : 인지자극활동(회상훈련, 기억력 향상활동), 일상생활함께하기(잔존기능유지 향상을 위한 사회활동 훈련(옷 개기, 요리하기 등)). 사. 기타 : 기관은 이용자(수급자)에게 필요한 서비스를 파악하여 제공할 수 있다.
방문목욕서비스	목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리 등

- * 다음 항목의 경우 제외
- 가사 및 일상생활 서비스 지원은 이용자 본인과 관련된 것만 인정된다.
 - 가족에 관련된 일과 요양보호사 업무에 해당 되지 않는 업무 행위는 하지 않는다.

제 11조(월 이용료 및 기타 비용 부담액)

1.본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여 비용 산정 기준에 관한 고시 제 18조와 19조에 따른다.

1) 본인부담금

본인 일부부담금은 수급자의 자격 또는 감정기준에 따른 비율로 수납하며, 기초생활 수급권자는 수납하지 아니한다.

- 일반 대상자: 15% - 기초수급자 : 0%
- 의료, 감정 대상자: 6%, 9%
- 감정 대상자

① 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자

② 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자

2) 공단부담금

- ① 서비스 이용자(수급자)의 본인부담금을 제외한 나머지 금액
- ② 재가장기요양기관이 공단에 비용을 청구하여 지급받게 됨

2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.

3. 비용 부담에 관한 사항

월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급여에 따라 달라지며, 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용의 발생은 이용자 본인 또는 보호자가 전액 부담하는 것을 원칙으로 한다.

구 분		금액(원)	내 역
월 이용한도	공단부담금	85%	서비스 이용자의 등급에 따라서 비급여를 제외한 100% 중 85% 보험공단이 지급.
	본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%,
		6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자.
		0%	기초생활수급자의 경우 면제.

제 12조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항)

1. 이용료 및 기타 비용 부담액

- 1) 본 기관의 장기요양서비스와 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용 등에 관한 고시에 따른다.
- 2) 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다. 이때에도 실비로 하되 이용계약을 체결한다.
- 3) 병원이용에 따른 병원비 및 기타비용은 발생은 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

2. 이용료 비용의 변경

- 1) 서비스 수가는 장기요양급여비용 수가를 원칙으로 하며, 이용자는 계약에 의해 정해진 시간에 따른 수가대로 서비스를 제공받고 비용을 지불한다.
- 2) 장기요양급여 이용자(수급자)가 지불해야 하는 본인부담금은 일반, 감경, 기초수급자 등의 자격 기준에 의한 법조항에 따라 변경될 수 있고 변경 시에는 그 변경내용에 따른다.
- 3) 이용자(수급자) 및 보호자는 계약 기간 중이라도 대상자의 질병 및 기능상태, 수발환경 변화 등의 사유 등으로 서비스 이용시간에 따른 비용을 변경 할 수 있다. 단 이때는 기관의 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경을 요청하여야 하며, 기관은 이를 수용하여 내용을 변경 적용하여야 한다.

3. 이용료 비용의 변경 방법 및 절차

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자(수급자) 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 계약 할 수 있으며 그 절차는 다음과 같다.

가. 해당요건

- 1) 노인장기요양보험 이용자(수급자)의 급여내용, 자격기준이 변경되었을 경우
- 2) 노인장기요양보험 이용자(수급자)의 요양급여 수가기준이 변경되었을 경우
- 3) 이용자(수급자)의 건강상태와 환경적 요인으로 서비스 내용이 증감되었을 경우
(서비스 내용 증감의 경우에는 변경계약서로 갈음할 수 있다)
- 4) 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우 등

나. 변경 방법 및 절차

- 1) 신규 및 갱신계약 -> 계약자 상담 -> 욕구사정 및 급여계획 -> 급여계획 통보 -> 서비스 실시
- 2) 수가 및 자격기준변경 -> 변경내용 안내 -> 욕구사정 및 급여계획 -> 급여계획 통보 -> 서비스 실시
계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관이 변경사항을 확인한 후 서명 날인하여 각각 1부씩 보관하는 것으로 한다. 단, 노인장기요양보험 요양급여 등급이 변경되었을 때, 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 변경에 따른 비용이 변경 되었을 경우에는 변경 내용 통보만으로 이용료 등 비용을 변경 할 수 있다.

4. 본인부담금의 관리

- 1) 이용자(수급자)와 보호자는 매월 본인부담금을 납부해야 할 의무가 있으며 기관은 이를 할인 또는 면제해서는 안된다.
- 2) 본인부담금 납입 방법
장기요양서비스이용 본인부담금은 본 기관이 정하는 계좌에 다음 달 10일까지 전월의 이용료를 납부(입금)하여야 한다(10일이 공휴일인 경우 그 익 일로 한다.)
- 3) 기관은 본인부담금 수납대장을 비치하여 이용자(수급자)와 보호자가 본인부담금을 납부에 대해 매월 관리 및 안내하며 미납 시 미납사항에 대해 적극적으로 안내문을 발송하며 납부를 독려한다.
 - ① 15일 이상 미납 시 독촉 안내(전화, 휴대폰, E-메일 등)
 - ② 납부를 독려했음에도 3개월 이상 체납이 계속되면 미납사항에 내용증명을 발송하며 제7조5항에 의거 계약이 해지될 수 있다.
 - ③ 내용증명 발송 후에도 체납이 지속될 시 관할법원에 미납된 본인부담금에 대해 지급명령신청서를 제출, 관할 법원의 결정에 따른다.

4) 결손처리

법정 본인일부부담금(비급여비용 포함)이 미납되어 법적 대응 등 최대한의 환수노력을 기울였음에도 환가할 재산이 없어 징수할 수 없는 등 다음 각 호의 사항을 고려하여 매 회계년도 수입지출 예산결산 이전에 운영위원회의 승인을 얻어 결손처리(대손상각)할 수 있다.

- ① 이용자(수급자)가 사망하고 상속인이 상속포기, 한정승인을 받은 경우
- ② 이용자(수급자)가 행방불명, 법원의 파산선고를 받은 경우
- ③ 소액사건재판청구 소송에 승소하였으나 채권확보에 실익이 없는 경우
- ④ 기타 부득이한 사정으로 운영위원회에서 결손 대상으로 의결한 경우