제6장 서비스 이용계약에 관한 사항

제1조(계약목적) 센터와 이용자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 센터의 사업목적을 원활하게 달성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(계약기간) ① 이용 계약기간은 원칙적으로 장기요양 인정기간으로 한다.

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

③ 계약기간이 남아 있더라도 수급자의 장기요양등급 인정서가 만료된 경우 자동으로 계약이 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 이용료 등 비용 변경이 있을 경우 보호자와 협의 후 재계약함을 원칙으로 한다.

제3조(계약준수사항) ① 모든 서비스의 제공은 센터와 이용자(또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.

② 계약체결 시 센터는 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 이용자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.

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

④ 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다. 단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

제4조(신원 인수인의 의무와 권리) ① 신원 인수인의 의무는 다음 각호와 같다.

1. 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무
2. 이용자의 월 이용료 등 이용 비용을 부담할 의무
3. 이용자의 상태를 알릴 수 있는 연락처 제공 및 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공할 의무
4. 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)

5. 이용자의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

② 신원 인수인의 권리는 다음 각호와 같다.

1. 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
2. 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
3. 이용자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리
4. 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

제5조(신원 인수인의 변경) ① 센터는 이용자에 대하여 그의 신원 인수인이 사망하거나 금치산 또는 준금치산의 선고를 받았을 때와 파산선고 등 신원 인수인으로서의 자격이 없다고 인정될 때에는 이용자(보호자)에게 신원 인수인을 변경할 것을 요구할 수 있다.

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

제6조(이용료수납) ① 본 센터의 장기요양급여비용은 노인장기요양보험법의 규정에 따라 전체 요양급여비용 중 15%(본인부담액)를 부담한다. 다만, 노인장기요양 등급을 받지 못한 자는 요양급여비용의 100%를 부담한다.

② 부양의무자로부터 적절한 부양의무를 받지 못하는 소득, 재산이 일정금액 이하인 저소득층 노인의 경우 규정 내에서 본인부담금의 일부를 감면한다.

③ 이용료 수납은 익월 10일까지 센터의 지정 계좌에 송금하는 것으로 정한다.

④ 비용면제 및 감면이용자라도 행사비, 식대 등 실비를 징수할 수 있다.

⑤ 다음 각 항에 해당하면 이용료를 환급할 수 있다.

1. 센터 측의 잘못된 판단이나 오류로 인해 이용료수납 후 이용 불가 승인 통보를 하였을 경우
2. 종사자의 과실로 인해 이용자가 신체적·정신적 손상이 심하여 더는 센터를 이용할 수 없을 때

제7조(월 이용료 및 기타 부담액) ① 노인장기요양보험법에 따른 센터의 일일 급여비용 및 이용 한도는 아래와 같다.

1. 방문요양 이용료(2026년)

서비스 시간	재가급여 총 비용	본인부담금(이용료)		
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)
30분	17,450원	2,618원	1,571원	1,047원

60분	25,320원	3,798원	2,279원	1,519원
90분	34,120원	5,118원	3,071원	2,047원
120분	43,430원	6,515원	3,909원	2,606원
150분	50,640원	7,596원	4,558원	3,038원
180분	57,020원	8,553원	5,132원	3,421원
210분	63,530원	9,530원	5,718원	3,812원
240분	70,080원	10,512원	6,307원	4,205원

2. 방문요양 등급별 최대 제공 가능 횟수(2026년)

등급	월 한도액	1일 가능 시간	월 제공 가능 일수
1등급	2,512,900원	최대 4시간(240분) 70,080원	35일
2등급	2,331,200원		33일
3등급	1,528,200원	최대 3시간(180분) 57,020원	26일
4등급	1,409,700원		24일
5등급	1,208,900원	최대3시간	21일

3. 방문목욕 이용료(2026년)

구분	급여비용	본인부담금(이용료)		
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)
방문 목욕	50,100원	7,515원	4,509원	3,006원

제8조(이용료 및 비용 변경) 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자나 보호자와의 상호협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다. 방법 및 절차는 상호협의한 후 재계약서 작성을 원칙으로 한다.

1. 이용 비용 기준 : 이용료 산정기준은 건강보험공단 요양보험수가를 기준으로 하며 변경은 등급 변경과 요양보험수가의 변경에 따른다.
2. 노인장기요양보험법 제40조 1, 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감경받는 이용자 또는 국기법 수급권자의 감경 절차 및 감경 방법은 보건복지령에 따라 처리한다.
3. 센터는 물가 변동 등 제반 운영비용의 증감변동에 따른 비급여 항목의 금액을 개정할 수 있다.

제9조(계약자 및 당사자의 의무) 서비스 제공자와 서비스 이용자 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

① 서비스 제공자(이하 갑 “이라 칭함)의 의무

1. 이용자(이하 “을” 이라 칭함)의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무

2. “을” 의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무
3. 개인별 장기요양서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사 제공 및 생활 상담, 조언 및 생활 편익 제공 의무
5. 기타 “을” 의 안락한 노후생활에 필요한 협조 의무

② 이용자의 의무

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

③ 보호자(이하 “병” 이라 칭함)의 의무

1. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료 제공 의무
2. 이용자의 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

제10조(계약의 해제) 계약 종결은 이용자와 보호자의 의사를 우선으로 고려하지만 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다. 다만, 해약의 통지는 14일 전에 하여야 한다.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 지나친 문제행동으로 요양보호사의 신변이 위험하다고 판단되는 경우 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자인 경우
5. 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제7장 이용료 등 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제1조(이용료 변경에 관한 서면 통지) ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입 기일 15일 전까지 이용자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서

면으로 통지하여야 한다.

제2조(이용료 변경 사유) ① 장기요양등급의 변화, 이용자의 상태 변화 등으로 인해 재가 서비스 시간 변경이 발생할 경우 계약기간 중이라도 서비스 이용 시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단, 이때는 센터 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경 요청을 하여야 하며, 센터는 이를 수용하여 서비스 내용을 변경하여 적용하도록 하여야 한다.

② 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자가 보호자와의 협의를 거쳐 서비스 시간 및 이용료를 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 이용자의 등급이 변경되었을 경우
2. 장기요양급여비용이 변경되었을 때
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
4. 「노인장기요양보험법 시행규칙」 제14조에 따른 비급여비용이 변경되었을 때
5. 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때

제3조(이용료 변경 안내) ① 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전 안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 재계약서를 수정하여 작성하여야 한다.

② 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

제4조(이용료 변경 절차) 이용료 변경 절차는 다음과 같다.

1. 등급이 변경되었을 때에는 변경된 장기요양인정서를 제시해야 한다.
2. 장기요양등급 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.
3. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.
4. 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용한다.
5. 비급여비용은 변경 적용할 전월까지 이용자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하거나 또는 비급여 비용 변경계약서를 작성한다.
6. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.