제5장 서비스 이용계약에 관한 사항

제17조-계약의 목적

- 이용자나 보호자와 "장기요양급여 제공계약"을 체결하는 목적은 장기요양급여제공 및 비용 등에 관한 사항을 명확히 하고 센터의 책무와 계약 당사자의 권리와 의무를 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공을 계약의 목적으로 함에 있다.

제18조-서비스 이용계약

- 센터와 대상자 간에 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단,

대상자가 부득이한 상황 또는 의사표시가 어려울 경우 "대상자의 가족이나 친척 및 법적대리인"과 계약이 가능하다.

- 센터는 다음과 같은 순서에 따라 서비스 이용계약을 체결한다.

① 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양 계획서를 확인해 대상자가 장기요양 등급을 받았음을 확인한다.

② 센터와 대상자는 장기요양급여제공 개시 전 "장기요양급여제공 계약서" 2부를 작성하고 날인해 계약을 체결하고 센터와 대상자 각각 1부씩 보관한다.

제19조-계약기간

- 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 범위 내로 한다. 다만, 센터가 대상자나 보호자와의 협의에 따라 계약기간은 변경될 수 있다.
- 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인해야 하며 이용자나 보호자는 재계약을 원할 시 확인 요청을 받은 날부터 15일 이내에 재계약을 하여야 한다.
- 대상자나 보호자로부터 계약만료 전까지 확인요청에 대한 별도 회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년 연장된다.

제20조-계약의 해지

- 계약의 해지는 대상자의 의사를 우선으로 한다.
- 계약의 해지는 서면을 원칙으로 하되 구두 상으로 해지를 할 시 명확한 해지 의사를 전달한다.
- 계약해지 된 대상자가 센터와 다시 계약을 할 경우 신규계약과 같은 절차를 통해

계약한다.
- 센터는 다음과 같은 사항에 대해서 계약해지를 결정할 수 있다.
① 대상자(수급자) 1인에 대한 급여 서비스 외 부당한 행위의 요청이 있을 경우
② 폭행, 욕설, 성희롱, 성폭력 등 지나친 행동으로 요양보호사가 돌보기 어려워 위험을 초래할 수 있다 여겨지는 경우
③ 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어렵다 여겨지는 경우
④ 이용계약서에 허위사항이 발견되거나 제시된 이용안내를 대상자가 정당한 이유 없이 따르지 않아 서비스 제공에 심각한 지장을 주는 경우
⑤ 대상자가 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
⑥ 장기요양급여 비용(본인 부담금)을 여러 번 연체했을 경우
⑦ 서비스 이용 계약기간이 만료되거나 대상자가 사망했을 경우
⑧ 기타 센터의 운영에 지장을 초래해 계약의 해지가 필요하다 여겨지는 경우

제21조-센터의 기본 책무

- 서비스 제공에 대한 모든 내용은 센터와 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.
- 서비스 이용계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내를 해야한다.
- 센터는 정당한 사유 없이 대상자의 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전에 협의해 서비스를 제공해야 한다.
- 기관은 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 위해 연 1회 이상 직원교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시해 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여 서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제22조-대상자(보호자)의 책임

- 대상자 및 그 가족은 센터와 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력해야 한다.
- 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우 지체없이 센터에 통보해야 한다.
- 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해서는 센터에 책임을 묻지 않는다.
- 대상자 및 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제23조-신원인수인의 권리 및 의무

- 대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(보호자 포함)을 지정하여야 하는데 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. 신원인수인의 권리

① 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
② 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 급여제공계획에 대해 알 권리
③ 센터는 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있 는 권리(2022 만족도조사 시행)
④ 대상자의 상황에 따라 계약을 해지할 수 있는 권리
2. 신원인수인의 의무
① 대상자의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
② 대상자의 본인부담금 등을 포함한 비용부담에 관한 의무
③ 대상자나 신원인수인의 인적사항과 같은 정보 변경시 센터로 통보에 관한 의무

제24조–서비스 이용료 및 비용부담

- 서비스 이용료는 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시에 따라 산정한다.
- 서비스 이용료는「노인장기요양보험법」제 40조에 의거 이용자가 부담하는 본인부담금 15%와 제 14조의 비급여비용으로 나뉜다.
-「노인장기요양보험법」 제 40조 2항에 따라 기초생활수급자는 본인부담금을 부담하지 아니하며 본인부담금 감경 대상자일 경우 동법 제40조 4항에 따라 차등 감경할 수 있으며 이에 관한 사항은 보건복지부령에 따른다.
- 대상자나 보호자가 서비스 범위 외에 개별적 요구하는 물품이나 용역 제공 시 그 비용은 대상자나 보호자가 부담한다.
- 센터는 기관의 내부에 해당년도 이용료 정보를 게시판에 게시한다.

제25조–서비스 이용료 변경 및 절차

- 다음 각 호에서 어느 하나에 해당하여 센터는 대상자(보호자)와 협의를 거쳐 이용료를 변경할 수 있다.

① 대상자의 장기요양등급이 변경됐을 때
② 대상자의 본인부담금 변경에 의해 본인부담률이 변경됐을 때
③ 장기요양급여비용이 변경됐을 때
④ 대상자나 보호자의 요청으로 급여제공 시간 또는 횟수가 변경됐을 때
⑤ 계약기간이 만료되어 재계약하는 경우

<2026년 등급별 재가급여 이용 월 한도액>

(단위 : 원)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
'25년 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400
'26년 한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320
인상률	8.95%	11.89%	2.86%	2.85%	2.71%	2.88%

방문요양

(단위 : 원)

방문당 시간	'25년		'26년	
	수가	본인부담	수가	본인부담
30분	16,940	2,541	17,450	2,618
60분	24,580	3,687	25,320	3,798
90분	33,120	4,968	34,120	5,118
120분	42,160	6,324	43,430	6,515
150분	49,160	7,374	50,640	7,596
180분	55,350	8,303	57,020	8,553
210분	61,670	9,251	63,530	9,530
240분	68,030	10,205	70,080	10,512

방문목욕

(단위 : 원)

구분	'25년		'26년	
	수가	본인부담	수가	본인부담
차량이용(차량 내)	86,480	12,972	88,990	13,349
차량이용(가정 내)	77,970	11,696	80,230	12,035
차량 미 이용	48,690	7,304	50,100	7,515

제26조-급여 외 행위의 금지사항

- 대상자(보호자) 및 센터는 장기요양급여를 제공 할 경우 다음과 같은 행위(급여 외 행위)를 요구하거나 제공해서는 아니된다.

① 대상자의 가족만을 위한 행위

② 대상자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

③ 그 밖에 대상자의 일상생활에 지장이 없는 행위