제6장 서비스 이용계약에 관한 사항

제1조(계약목적)

기관과 대상자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 제4조(사업의 목적)에서 명시한 목적을 원활하게 달성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(이용계약)

①기관과 대상자간의 서비스 이용계약은 가급적 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인과 계약이 가능하다.

②기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.

1. 기관은 대상자의 장기요양인정서와 표준장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 대상자(또는 보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 국민건강 보험공단에 전화 또는 인터넷을 이용하여 자격을 확인 할 수 있다.
2. 기관과 수급자는 장기요양급여제공 전에 다음의 내용이 명시된〔별지1〕 **장기요양급여 이용 표준약관**(이하'계약서'라 한다) 2부를 작성하여 날인하고 기관과 대상자가 각각 보관한다(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다.) 아래의 내용 포함한다.

*계약당사자(서명포함)

*계약일자 및 계약기간

*장기요양급여의 종류, 서비스내용 및 비용(계약서 내용에 포함)

*비급여대상 및 대상별 비용

제3조(계약기간)

①계약기간은 1년을 기본으로 한다. 단, 대상자측이 원할 경우에는 협의를 거쳐 '장기요양급여제공계약서'에 명시한 기간으로 한다.

②기관과 대상자는 제1항의 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 제1항의 계약서를 새로 작성 할 수 있다.

③계약기간이 남아 있더라도 수급자의 장기요양등급 인정서가 만료 된 경우 자동으로 계약이 해지되며, 「노인복지법 제34조」, 「노인장기요양보험법 시행령 제6조,

노인장기요양보험법 제28조」 의거 이용료 등 비용 변경이 있을 경우 보호자와 협의 후 재계약함을 원칙으로 한다.

④계약서에는 서비스 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁 해결, 손해배상 등의 내용을 포함한다.)

제4조(기관의 기본 책무)

①모든 서비스의 제공은 기관과 대상자 사이에 체결한 계약에 의한다.

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

③기관은 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.

제5조(대상자의 책임이행)

①대상자 및 그 가족(보호자)은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.

②대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.

③급여 제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.

④대상자 및 그 가족(보호자)의 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위하여 노력해야 하며, 사고 발생 시 기관에 책임을 묻지 않는다.

제6조(신원 인수인의 권리 및 의무)

대상자는 제2조(이용계약)에 따른 서비스 이용 계약시 대리인(보호자)를 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

① **신원인수인의 권리**

1. 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
2. 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리

3. 기관이 실시하는 만족도조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구 할 수 있는 권리

② **신원인수인의 의무**

1. 대상자로의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
2. 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
3. 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무
5. 수급자가 병원 입원시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용부담의 의무
6. 이용자에 대하여 그의 신원인수인이 사망하거나 금치산 또는 준금치산의 선고를 받았을 때, 파산선고 등 신원인수인으로서의 자격이 없다고 인정될 때에는 이용자(보호자)에게 신원 인수인 변경을 요구할 수 있다.
7. 이용자(보호자)는 전항의 요청을 받았을 때는 즉시 센터가 적당하다고 인정하는 신원 인수인으로 변경하여야 한다.

제7조(서비스 이용료 수납)

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

②부양의무자로부터 적절한 부양의무를 받지 못하는 소득, 재산이 일정금액 이하인 저소득층 노인의 경우 규정 내에서 본인부담금의 일부를 감면해 줄 수 있다.

③기관은 전월 1일부터 말일까지 대상자의 방문요양 및 방문목욕 서비스 이용료를 정산하고 장기요양급여 이용료 세부내역서를 매월 25일 이전 통보한다.

④본인부담금 청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 매월 25일까지 기관계좌로 본인부담금을 납부하여야 한다. 다만 납부일이 공휴일인 경우 그 익일로 한다.

(입금계좌 : 국민은행 000-000-000000 최우수노인복지센터)

⑤본인부담금 징수는 대상자 및 보호자가 **기관의 계좌에 온라인 송금 또는 자동이체 신청을 하여 납부**하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능 할 경우 기관에 방문하여 납부한다.

⑥기관은 본인부담금 납입 확인 즉시 이를 증명하는 영수증을 대상자 및 보호자에게 발행하고 「노인장기요양법시행규칙」별지34호 본인부담금 수납대장에 기록한다.

⑦대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙 서류를 요청 할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) 「노인장기요양법시행규칙」별지 25호 「장기요양급여비납부확인서」를 발급하고 별지26「장기요양급여비납부확인서」 발급대장에 기록한다.

제8조(월 이용료 및 기타 부담액)

① 노인장기요양보험법에 따른 센터의 일일 급여비용 및 이용 한도는 아래와 같다.

1. 방문요양 이용료(2024년)

서비스 시간	재가급여 총 비용	본인부담금(이용료)		
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)
30분	16,630원	2,495원	1,497원	998원
60분	24,120원	3,618원	2,171원	1,447원
90분	32,510원	4,877원	2,926원	1,951원
120분	41,380원	6,207원	3,724원	2,483원
150분	48,250원	7,238원	4,343원	2,895원
180분	54,320원	8,148원	4,889원	3,259원
210분	60,530원	9,080원	5,448원	3,632원
240분	66,770원	10,016원	6,009원	4,006원

2. 방문요양 등급별 최대 제공 가능 횟수(2024년)

등급	월 한도액	1일 가능 시간	월 제공 가능 일수
1등급	2,069,900원	최대 4시간(240분) 66,770원	31일
2등급	1,869,600원		28일
3등급	1,455,800원	최대 3시간(180분) 54,320원	26일
4등급	1,341,800원		24일
5등급	1,151,600원	최소2시간~최대3시간	21일
인지지원등급	643,700원	주야간보호만 이용 가능	

3. 방문목욕 이용요금(2024년)

구분	급여비용	본인부담금(이용료)		
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)

차량 내 목욕		84,670원	12,701원	7,620원	5,080원
가정 목욕	차량이용	76,340원	11,451원	6,871원	4,580원
	가정 내	**47,670원**	**7,151원**	**4,290원**	**2,860원**

제9조(계약자 및 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스 대상자의 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

① 서비스 제공자(이하 갑“이라 칭함)의 의무

1. 대상자(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. 표준 장기요양서비스의 성실한 제공 의무
4. 식사 제공 및 생활 상담, 조언 및 생활 편익 제공 의무
5. 기타 “을”의 안락한 노후 생활에 필요한 협조 의무

② 대상자의 의무

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

③ 보호자(이하 “병”이라 칭함)의 의무

1. 대상자에 관한 건강 및 필요한 자료 제공 의무
2. 대상자의 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.

①이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

②이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

③3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

④지나친 문제행동으로 요양보호사의 신변이 위험하다고 판단되는 경우 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자인 경우

⑤건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때