

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

I. 기본정보

기관명	봄날재가복지센터	대표	김순애
설치일자	2024. 12. 01		
소재지	광주광역시 북구 우치로 257번길 20 2층		
전화	062) 262-3226	Fax	062) 262-3227
이용대상	만 65세 이상 또는 만 65세 미만의 노인성 질환을 가진 자로서 국민건강보험공단의 등급 판정위원회로부터 장기요양 인정자로 판정을 받은 자로 한다.		

II. 이용정원 및 이용자 모집 방법 등에 관한 사항

1. 이용정원 : 관계법령에 의거하여 이용정원에 대하여 별도의 정원을 두지 않는다.
2. 이용자 모집방법 : 노인장기요양보험 포털사이트 기관 및 급여종류 홍보, 기관 홈페이지, 당근마켓, 지역신문, 지인소개, 대상자 방문상담, 지역사회 내유관기관 등을 통하여 모집한다.

III. 이용계약에 관한 사항

계약목적	① 계약의 목적은 서비스 제공자와 서비스 대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함이다.
급여계약	① 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 다만 센터가 이용자나 보호자 간의 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다. ② 계약기간 만료 1개월 전에 이용자나 보호자에게 재계약 여부를 확인하여야 하며 이용자나 보호자는 재계약을 확인요청 받은 날로부터 15일 이내에 재계약을 해야한다. ③ 이용자나 보호자에게서 계약만료 전까지 별도회신이 없는 경우 계약은 자동으로 1년간 연장된다.
계약기간	① 센터와 대상자는 서비스 보호를 위한 계약을 양 당사자의 협의에 의하여 결정한다. ② 서비스 기간은 인정서 유효기간으로 한다.
계약해제	① 대상자가 타 기관으로 이전 또는 사망하였을 때 ② 서비스 이용자가 폭력성 등 심한 치매나 성격상의 문제로 인해 요양보호사가 정상적인 급여 제공을 할 수 없다고 판단 될 때 ③ 대상자의 개인적인 사정으로 인하여 급여제공 중단을 요청할 때 ④ 고의적으로 센터운영에 피해를 주거나 민,형사상의 문제를 야기할 때 ⑤ 6개월 이상 본인부담금을 미납하여 더 이상서비스가 어려운 경우
신원인수인권리	① 대상자가 부당한 대우 등을 당할 시 시정을 요구할 수 있다. ② 대상자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고있음을 확인할 권리 ③ 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리 ④ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스질을 평가하고 시정을 요구할 수 있는 권리
신원인수인의무	① 대상자의 서비스 제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무 ② 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무 ③ 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무 ④ 장기출장등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려운 경우 대리인 선정의무
배상책임보험	① 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등에 대비하여 법률상 배상하여야 하는 손해를 보상하는 배상보험에 가입하여 안전사고에 대비 한다.

■ 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

2026. 01. 01. 기준

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
월 한도액 본인부담(15%)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

* 감경대상자의 본인 일부부담금 부담비율

구분	장기요양급여비용	
본인일부부담금 100분의 60 감경하는 자	재가급여	본인 6% 공단 94%
본인일부부담금 100분의 40 감경하는 자	재가급여	본인 9% 공단 91%

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음.

[첨부 2] 장기요양수가 및 본인부담액 2026.01.01. 기준 방문요양

구분	금액(원)							
방문요양	30분 이상	60분 이상	90분 이상	120분 이상	150분 이상	180분 이상	210분 이상	240분 이상
	17,450	25,320	34,120	43,430	50,640	57,020	63,530	70,080
방문목욕	목욕차량을 이용(60분)						13,349	
	목욕차량을 이용(40분)						12,035	
	목욕차량을 이용(가정내 목욕제공)						7,515	

[첨부 3] 장기요양수가 및 본인부담액 2026.01.01. 기준 방문목욕-방문당

목욕차량을 이용(60분)	목욕차량을 이용(40분)	목욕차량을 이용(가정내 목욕제공)
88,990	80,230	50,100

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
2. 단, 노인장기요양보험법에 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) 1항 6호에 의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경시 지체 없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다.
3. 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담
4. 월 한도액 및 본인부담금

■ 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ④ 변경절차는 계약서(표준약관) 또는 변경계약서에 변경된 사항을 기록하고, 수급자(보호자)와 기관 각 1부씩 보관한다.

■ 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

- ① 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신의 기능회복을 위한 서비스
 1. 방문요양 : 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인 및 장애인노인을 요양보호사가 가정 등을 방문하여 필요한 각종 편의를 제공하고, 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하며, 신체 및 가사 활동 등을 지원한다.
 2. 방문목욕 : 심신이 허약하거나 장애가 있는 노인이 안전하게 가정에서도 목욕을 할 수 있도록 지원한다.
- ② 방문요양, 방문목욕 서비스의 세부사항
 1. 방문요양
 - 가. 신체활동지원서비스 : 세면도움, 구강관리, 몸청결, 머리감기기, 몸단장, 옷 갈아입히기, 목욕도움, 배설도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능 유지·증진 등
 - 나. 가사활동지원서비스 : 취사, 생활필수품 구매, 청소·세탁·주변정돈 등
 - 다. 개인활동지원서비스 : 외출 시 동행·부축, 일상업무 대행 등
 - 라. 정서지원서비스 : 말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
 2. 방문목욕
 - 가. 방문목욕은 요양보호사 2인 이상이 수급자의 가정을 방문하여 실시
 - 나. 이동식 욕조, 가정 내 욕조 등의 장비를 이용하거나 목욕실이 갖추어진 장기요양기관 또는 목욕설비가 갖추어진 대중목욕탕에서 제공
 - 다. 목욕서비스는 목욕준비, 입욕시 이동보조, 몸 씻기, 머리 감기기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리까지가 포함되며 수급자의 안전을 위하여 입욕시 이동보조와 몸 씻기의 과정은 2인 이상의 요양보호사 제공
 - 라. 방문목욕 전후 수급자의 활력 지수(혈압, 당뇨, 맥박 등) 및 피부상태, 얼굴이나 몸 상태 등을 확인하고 별도의 일지에 기록 유지
- ③ 비용 부담에 관한 사항
 1. 센터의 월 이용료는 매년 보건복지부장관이 정하는 장기요양급여에 따라 달라질 수 있으며, 장기요양급여비용의 100분의 15를 부담하는 것으로 한다. 단, 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인 부담 이용료를 전액 면제하며, 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정한 경감대상자는 40% 또는 60% 경감한다.
 2. 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각항에 의거하여 수급자의 요구가 있을 시 비급여 항목에 대한 서비스 비용을 추가로 청구 할 수 있다.
 3. 의료기관 이용에 따른 병원비 및 제반비용의 발생은 수급자 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

■ 서비스 제공자의 배상책임, 면책 범위에 관한 사항

제35조(서비스 제공자의 배상책임)

다음 각호에 해당되는 경우에는 센터는 이용자에게 배상할 책임을 진다.

1. 센터 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 이용자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
2. 약을 잘못 투약하여 이용자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
3. 상하거나 섭취에 따른 부작용이 의심스러운 음식을 제공하였을 때

① (서비스 제공자의 면책범위) 다음 각호에 해당되는 경우 이용자는 센터에게 배상을 요구할 수 없다.

1. 서비스 제공 기간 내 자연 사망하였을 때
2. 이용자가 보호자의 동의와 보호자의 책임하에 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

3. 이용자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

4. 이용자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

5. 제3자의 귀책 사유로 발생한 손해 또는 센터의 귀책 사유가 없이 발생한 손해에 대하여서는 배상책임을 지지 아니한다.

② (배상책임보험 및 상해보험 가입)

1. 센터는 종사자가 급여 제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 요양보호사 개인별로 상해보험 보험사의 전문인 배상책임보험에 필히 가입하도록 조치한다.

2. 센터는 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제4조에 따른 한국사회복지공제회 또는 민간보험회사의 다음 각호와 같은 책임공제에 가입한다.

가. 화재로 인한 손해배상책임

나. 화재 외의 안전사고로 인하여 생명 또는 신체에 피해를 입은 보호대상자에 대한 손해배상책임

3. 센터는 한국사회복지공제회 또는 민간보험회사의 “전문직업인 배상책임공제”에 가입한다.

③ (종사자의 면책범위)

1. 이용자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 종사자에게 책임을 묻지 않는다. 단, 종사자는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 이용자 관리에 주의를 다하여야 한다.

2. 특이 질환을 가지고 있던 이용자가 갑작스러운 발작 증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지 종사자에게 책임을 묻지 않는다.

■ 고충처리절차에 관한 사항

제36조 서비스이용자 고충처리

① 고충처리의 목적

1. 센터는 대상자 및 해당 보호자의 서비스 이용 시 생길 수 있는 불만 및 기타의 고충 발생 시, 그 내용을 수렴하고 해결방안을 기관운영에 즉각 반영, 서비스이용 불편을 최소화함으로써 대상자에게 질 높은 서비스를 제공하여 만족을 극대화 한다.

2. 고충처리심사의 대상: 수급자(대상자)

가. 노인인권에 대한 고충

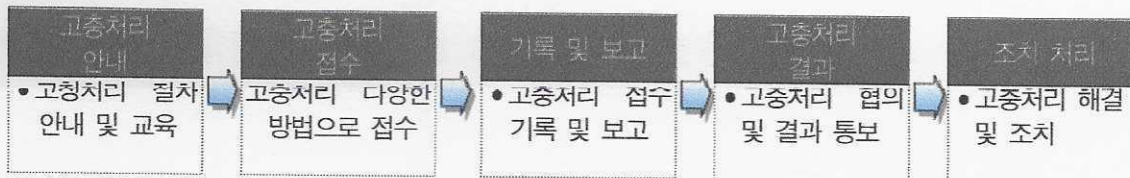
나. 서비스 이용 시 발생하는 불편함

다. 자의적으로 받고자 하는 서비스의 변경 요구

라. 성희롱이나 성폭력 사례

마. 서비스 받을 시 폭언, 폭행, 상해 등의 피해

3. 고충 처리 체계는 고충 처리 방법 안내→고충 처리 접수→기록 및 보고→고충 처리 결과 통보→고충 유형별 중장기적 대처 순으로 가동된다.



제37조 종사자 고충처리

① 고충처리의 목적

종사자의 기관 업무 중 부당하거나 소극적 행위 및 불합리한 제도로 인하여 권리를 침해받거나 불편·부담을 주는 사안과 기타 건의사항을 적극 처리 및 수렴하여 기관 운영에 반영하고, 원활한 서비스 진행을 이룰 수 있도록 한다.