

[제 2장] 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제1조(이용자 모집 방법 등에 관한 사항)

1. 고객 모집의 경우, 특별히 규정과 방법을 정하지 아니하고, 제5조의 등급판정기준에 따른 고객을 고객 본인 또는 보호자, 친족, 기타 관계인이 본 기관에 의뢰를 통해 기관이 정한 이용계약에 관한 사항 및 관계법령에 의해 서비스를 제공한다. 기관의 종사자는 고객(보호자)과 기관 또는 급여내용 선택에 도움이 되도록 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 기관의 인력 및 시설 현황 등 필요한 정보를 다음과 같이 게시하고 변경이 필요할 경우 지체 없이 수정한다.
 - 1)시군구를 통한 게시 항목 : 주소, 전화번호, 인력현황, 시설구분, 급여구분
 - 2)기관 자체 게시항목 : 공지사항, 사진, 교통편, 주차시설, 장기요양급여 이용계약에 관한 사항 등 급여내용 선택에 도움이 되는 모든 항목(사진포함)을 게시하여 수급자 모집에 힘쓰며, 공지사항의 경우 년 1회 이상 업데이트 한다.
 - 3)기타 모집방법 : 장기요양 기관 홈페이지 , 지역사회 내 유관기관 및 지인의 의뢰에 의한 노인장기요양보험제도의 안내를 위한 방문상담, 기관의 리플렛 제작 등
 - 4)지역사회 내 유관기관 및 지인의 소개에 의해 의뢰된 경우, 수급자(보호자)에게 노인장기요양서비스에 대한 정확하고 충분한 정보 제공만을 제공하며, 기관에서의 부정한 방법으로 장기요양인정 신청으로 향후 고객(보호자)과 분쟁이 발생되지 않도록 힘쓴다.
 - 5)기관의 종사자는 제6조(기관의 이용대상)외의 자(이하 “등급외자”라 한다)의 경우사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 의한 노인종합돌봄서비스와 가사간병서비스의 제공기관에 의뢰하여 이용자의 선택권이 보장되도록 하며, 국민의 복지증진에 이바지한다. 고객이 원할 경우 서비스 자체 서비스 비용을 설명하고 고객의 선택권을 제공한다.

제2조(장기요양급여 이용계약 / 서비스 이용 계약)

- ① 기관은 고객의 장기요양급여 개시 전에 다음 각 호의 사항이 포함된 장기요양급여 제공계약을 문서(이하 "계약서"로 한다)로 체결한다. 이 경우 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각각 1부씩 보관하여야 하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.
 1. 계약 당사자
 2. 계약기간
 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 4. 비급여 대상 및 항목별 비용
- ② 기관은 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 수급자 또는 그 가족에게 제공하려는 장기요양급여의 제공계획 및 비용(비급여 대상 및 항목별 비용을 포함한다) 등 장기요양급여 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.
- ③ 기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 노인장기요양보험 시행규칙 별지 장기요양급여 계약통보서(제11호서식 또는 별지 제11호의2서식)를 국민건강보험공단이 운영하는 전자문서교환방식을 통하여 공단에 통보하여야 한다.
- ④ 장기요양급여 이용계약의 주요 내용은 다음과 같다.

계약 기간	장기요양 급여개시일부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있음.
계약 목적	고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
월 이용료	보건복지부 「장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」의 급여종류별 [급여비용]에 따른 수급자의 일부 본인 부담율(%)에 따르며, 세부 월 이용료는 계약체결 당시 기관의 [장기요양급여 제공 계약서]에 의하며, 고객이 이용료 납부시 기관은 장기요양급여비용 명세서(별지 제24호서식)를 지체 없이 교부한다.
그 밖의 비용 부담액	○ 노인장기요양보험 시행규칙 제26조(장기요양기관 정보의 안내 등) 1항6호에 의해 본 기관이 공단 인터넷 홈페이지에 게시한 비급여 대상 항목별 비용으로 정하며, 기관은 변경시 지체 없이 수정해야 하며, 그 외 모든 비용은 수급자 부담을 원칙으로 한다. ○ 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담
신원인수인의 권리	○ 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당시 계약해지 및 즉시 변경 요구 ○ 장기요양급여비용 명세서(별지 제24호서식)에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다. ○ 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서) ○ 장기요양급여제공 계획을 변경 요구 ○ 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내 ○ 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구 ○ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구
신원인수인의 의무	○ 고객의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무 ○ 고객 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다. ○ 고객 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다. ○ 그 밖에 고객의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다. ○ 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다. ○ 고객의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공 ○ 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무 ○ 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무
계약의 해지	○ 장기요양 계약기간이 만료되거나 사망한 경우 ○ 고객의 건강진단 결과 「감염병의예방및관리에대한법률」에 따른 감염병환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때 ○ 기관 또는 계약 당사자의 부정한 사실이 확인될 경우 ○ 이용 계약 체결시 제시된 이용안내를 기관과 계약당사자간의 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 경우 ○ 기타 기관과 계약당사자의 협의 할 경우

⑤ 기타 고객(보호자)의 욕구 등을 고려한 장기요양급여 이용계약을 위해 [장기요양급여 이용 표준약관(공정거래위원회 홈페이지/정보공개/표준계약서/표준약관양식)]을 준수하며 세부항목을 포함하여 기관의 상황에 맞게 항목을 추가하여 [장기요양급여 제공 계약서-표준약관 내용 이상]의 급여계약을 체결할 수 있으며, 그 계약내용에 있어서 쌍방의 분쟁이 발생하지 않도록 한다.

제3조(이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차)

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	①급여제공시간 세부 설명 ②[장기요양급여 제공 변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③[장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 ④서비스 제공
급여종류.수가의 변경시	[추가] ①급여종류 세부안내 ②년도별 공단 급여수가 변동시 공단의 수가 변경 고시 유인물 배포한다.(장기요양급여 제공변경 계약서 효력과 동일하다) ③욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 ④직원 소개 및 서비스제공 [중단] ①협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	①비급여 대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ②[장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③비급여 제공
보건복지부「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」개정	①개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ②년도별 공단 급여수가 변동시 공단의 수가 변경 고시 유인물 배포한다.(장기요양급여 제공변경 계약서 효력과 동일하다)

제4조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)

- 1)방문요양 : 장기요양요원이 고객의 가정 및 고객이 요청한 장소 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여

제4조의 1항(특별한 보호를 필요로하는 경우)

- 1)수급자의 건강이 좋지 않아 (수급자.보호자) 요청에 따라 추가적인 급여 제공 필요한 경우.
- 2)급여제공 종료 시간 60분 이전에 기관에게 메세지 전달
- 3)장기요양보험 급여수가 기준으로 급여비용 산정한다.
- 4)상기 조항에 대하여 사회복지사가 급여제공할 경우도 급여비용 산정은 동일하다.

제4조의 3항(의료를 필요로하는 경우 그 구체적인 처리절차)

- 1)급여제공 시간에 수급자의 건강상태 이상 있을 경우 1차적으로 건강상태를 확인한다.
- 2)수급자의 건강상태를 기관 담당자에게 정확히 보고한다.
- 3)기관 담당자는 수급자의 상태를 정확히 확인하고서 보호자에게 전달한다. 보호자 부재일 경우에는 수급자에게 직접 건강상태 대비 병원 진료 절차를 희망하는지 확인하여야한다. 다만 보호자의 인지기능이 잔존능력을 이용하여 판단하지 못할경우 기관 담당자가 병원 이송을 결정 한다. 이러한 결정의 근거는 평상시 수급자가 건강상태 이상있을경우 서약서 작성을 근거한다.

제4조의 4항(시설물 사용상의 주의사항 등에 관한 사항)

- 1)기관의 요양보호사는 대상자의 가정에서 요양업무 제공 시 기물파손 및 물품관리에 정직해야 한다.
- 2)대상자 가정의 귀중품에 손을 대지 않는다.
- 3)대상자 가정의 물품을 파손했을 시에는 그에 상응하는 대가를 요양보호사나 기관에서 변상한다.
- 4)기관에서는 요양보호사들에게 기물관리에 대한 교육을 실시한다.

◎방문요양 서비스의 세부내용

※ 장기요양 급여 서비스내용 ※

(뒤쪽)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지관리 지원	
몸 단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지활동 지원 등
옷갈아 입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	정서 지원	
머리 감기 도움	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인 을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리	가사 및 일상생활지원	
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리 지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움	식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리,설거지,주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

유의사항

1. 일정관리란, 서비스제공란에 날짜 및 급여제공시간을 기록합니다.
2. 변화상태란에 √ 표를 하고, 배변변화란은 실수횟수를 기록합니다(기저귀를 사용하는 경우 교환 횟수를 기록합니다).
3. 인지활동형 방문요양을 제공하는 경우 인지활동지원란에 급여제공시간을 기록하고 특이사항란에 프로그램 운영내용을 자세히 기록합니다.
4. 특이사항란은 급여제공시 확인한 사항 및 조치사항 등을 기록합니다(여백 부족 시 별지 사용 가능합니다).
예) 엉덩이 짓물러 파우더 바름, 혈액투석 받으러 병원 동행함 등

◎방문요양 시간대별 급여비용 부담(1회 방문시)(2026.01.01 기준)

※방문요양 시간대별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내

(2026.01.01기준) / 단위(원)

이용 시간	1회당 총비용	자격별 본인일부부담금				이용 시간	1회당 총비용	자격별 본인일부부담금			
		일반 -15%	경감 -9.00%	경감 -6.00%	국기초 0%			일반 -15%	경감 -9.00%	경감 -6.00%	국기초 0%
30분 (기본)	17,450	2,618	1,571	1,047	0	150분 (기본)	50,640	7,596	4,558	3,038	0
30분 (30%)	22,685	3,403	2,042	1,361	0	150분 (30%)	65,832	9,875	5,925	3,950	0
30분 (50%)	26,175	3,926	2,356	1,571	0	150분 (50%)	75,960	11,394	6,836	4,558	0
60분 (기본)	25,320	3,798	2,279	1,519	0	180분 (기본)	57,020	8,553	5,132	3,421	0
60분 (30%)	32,916	4,937	2,962	1,975	0	180분 (30%)	74,126	11,119	6,671	4,448	0
60분 (50%)	37,980	5,697	3,418	2,279	0	180분 (50%)	85,530	12,830	7,698	5,132	0
90분 (기본)	34,120	5,118	3,071	2,047	0	210분 (기본)	63,530	9,530	5,718	3,812	0
90분 (30%)	44,356	6,653	3,992	2,661	0	210분 (30%)	82,589	12,388	7,433	4,955	0
90분 (50%)	51,180	7,677	4,606	3,071	0	210분 (50%)	95,295	14,294	8,577	5,718	0
120분 (기본)	43,430	6,515	3,909	2,606	0	240분 (기본)	70,080	10,512	6,307	4,205	0
120분 (30%)	56,459	8,469	5,081	3,388	0	240분 (30%)	91,104	13,666	8,199	5,466	0
120분 (50%)	65,145	9,772	5,863	3,909	0	240분 (50%)	105,120	15,768	9,461	6,307	0