

제3장 이용자 계약에 관한 사항

제11조【계약대상 및 계약목적】

1. 계약대상

- ① 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자를 대상으로 한다.
- ② 65세 이상 어르신 중 치매, 중풍, 파킨슨병, 뇌혈관성질환 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

2. 계약목적

「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」에 의거하여 시설은 이용자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 영위할 수 있도록 본 재가장기요양시설을 이용토록 하며, 이에 이용자를 본 계약이 정하는 준수사항을 안내하고 이에 따라 발생하는 비용을 부담하도록 한다.

- ① 노인 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제12조【계약기간 및 이용절차】

1. 계약기간

- ① 계약기간은 수급자(보호자)의 요구가 없는 경우 건강보험공단에서 제공하는

인정서의 만료일로 한다.

- ② 인정서의 만료일 이전에 종결 사유가 발생되면 종결하는 날을 계약 종료일로 한다.

2. 이용절차는 다음과 같다.

No	내용	담당자
①	상담 및 서비스신청	수급자 본인 혹은 보호자
↓		
②	서비스 사전조사	시설장
↓		
③	계약체결	시설장
↓		
④	서비스 및 장기요양요원 연계	시설장
↓		
⑤	서비스 제공	요양보호사
↓		
⑥	비용청구(청구금/본인부담금)	시설장
↓		
⑦	모니터링	시설장, 사회복지사

① 상담 및 서비스 신청 : 수급자 본인 또는 가족 등이 서비스를 신청

② 서비스 사전조사 : 시설은 희망하는 서비스 내용과 수급자의 심신상태를
점검(욕구사정 진행)

③ 계약체결 : 수급자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 수급자
(또는 보호자)와 서비스 계약을 체결

- 이용계약은 수급자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자 본인이 치매, 노인성질환 등의 사유로 계약체결이 불가능할

경우 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하며 수급자와 시설
은 급여개시 전에 표준약관 양식을 활용하여 계약사항을 작성한
후 서명하여 각 1부씩 나누어 보관한다.

- 건강보험공단으로부터 발급받은 “장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 등”은 계약 시 사본을 시설에 제공하여야 한다.

④ 서비스 및 장기요양요원 연계 : 원하는 서비스와 시간, 일자, 장기요양요원
등을 확정

⑤ 서비스 제공 : 담당 요양보호사가 가정 등을 방문하여 신체 및 가사 활동 서비
스를 제공

⑥ 비용청구 : 계약에 따라 제공한 서비스 결과를 건강보험공단에 통보하고
보호자에게 본인부담 비용을 청구

⑦ 모니터링 : 요양보호사의 서비스 내용을 일정기간 모니터링 하여 지속
보완 진행, 불만사항 청취, 심신상태 변화 체크 진행

제13조【월 이용료 및 그 밖의 비용부담액】

1. 월 이용료

① 급여제공원칙 : 수급자가 아닌 그 가족만을 위한 서비스를 행해서는 아니
되며, 개인별장기요양이용계획서(장기요양 필요영역 및 주
요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자
의 희망급여, 표준장기요양이용계획 및 비용, 유의사항
등)를 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공하여야
한다.

② 노인장기요양보험 급여종류별 급여비용과 본인부담 기준은 아래와 같다.

○ 재가급여 월 한도액 (2024.01 기준)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액(원)	2,069,900	1,869,600	1,455,800	1,341,800	1,151,600

- 기타 초과하는 비용은 전액 이용자가 부담하여야 한다.
- 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율 (2024.01 기준)

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자	6%
차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득.재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	9%

- 발생한 본인부담금에 대하여는 익월 10일까지 납부한다.

○ 1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용-방문요양 (2024.01 기준)

분 류	금액(원)
30분 이상	16,630
60분 이상	24,120
90분 이상	32,510
120분 이상	41,380
150분 이상	48,250
180분 이상	54,320
210분 이상	60,530
240분 이상	66,770

- 심야가산 : 22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다. (단, 인지활동형 방문요양급여는 그러하지 아니하다.)
- 공휴일가산 : 「관공서의 공휴일에 관한 규정」 제2조제1호에 따른 일요일에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
- 유급휴일가산 : 「근로기준법」 제55조제2항 본문에 따른 유급휴일 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산한다.
- 다만 위 가산이 중복될 때에는 중복하지 아니하고 높은 가산율만 적용한다.

○ 1회 방문 당 급여제공시간에 따른 급여비용_방문목욕 (2024.01 기준)

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	84,670
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	76,340
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	47,670

③ 그 밖의 비용부담 : 장기요양 서비스 외 외부활동 등에 발생하는 교통비는

이용자가 전액 부담한다.

제14조【수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무】

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 표준약관 계약서를 작성하여 계약을 체결한다.

1. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 재가서비스 급여 범위 내 급여이용 준수
- ③ 장기요양급여 이용한도 준수
- ④ 기타 서비스제공자와 협정한 규칙 이행
- ⑤ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

2. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 어르신들은 본 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.
- ⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.

3. 서비스 제공자의 의무

- ① 재가서비스 제공 계약내용 준수
- ② 급여제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 보호자에게 통보
- ③ 급여제공시간에 수급자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
- ④ 급여제공 중 알게 된 수급자의 신상 및 질환에 관한 비밀유지
- ⑤ 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
- ⑥ 기타 시설 규칙 이행 의무

4. 서비스 제공자의 권리

- ① 업무범위를 벗어나는 서비스 요구를 거부할 권리가 있다.
- ② 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

제15조【신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리, 의무】

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 시설로부터 표준약관에 따라 장기요양서비스 일체와 수급자가 제공받는 건강 관리 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명받고 선택할 수 있는 권리
- ② 수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성과 청결을 요구할 수 있는 권리
- ③ 수급자가 쾌적하고 안전한 서비스를 받고 있는지 참관할 수 있는 권리
- ④ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리
- ⑤ 시설운영 및 급여제공 과정에서의 특이사항 등 정보를 공유하고, 건의할 수 있는 권리

- ⑥ 수급자의 급여계획에 관한 알 권리
- ⑦ 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 수급자의 서비스 종결을 할 수 있는 권리

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 신원인수인은 수급자의 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- ② 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
- ③ 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
- ④ 수급자(또는 보호자)는 신원인수인의 의무사항을 숙지, 동의하고 계약을 체결하여야 하며 의무사항을 지켜야 할 의무
- ⑤ 타인에게 위해가 될 수 있는 전염성 등의 질환 및 폭력성향이 있는 경우 반드시 센터에 알려야 할 의무
- ⑥ 5번의 의무를 지키지 않았을 경우 발생하는 상황에 대한 책임에 대한 의무
- ⑦ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 시설 통보 의무
- ⑧ 수급자의 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등의 부담에 관한 의무

제16조【시설의 권리, 의무】

- ① 서비스 제공 시 수급자 또는 보호자에 대한 동의에 대한 의무
- ② 계약의 변경 또는 해지 시 해당 사유와 함께 안내하는 것에 대한 의무
- ③ 서비스 제공 시 발생하는 수급자와 서비스제공자의 이견에 대한 상담과

문제해결을 위한 노력

- ④ 수급자의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위한 전문 요양기술 교육 실시
- ⑤ 수급자의 무리한 서비스 요구에 대한 적절한 개입과 조치를 통한 서비스 제공자 업무의 안정성 제공을 위한 노력

제17조【계약의 해제】

1. 시설은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
 - ① 장기요양인정서의 유효기간 종료 및 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - ② 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - ③ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - ④ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
 - ⑤ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
 - ⑥ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
 - ⑦ 보호자 및 수급자의 사정에 의한 계약 해지 요청 시(타 서비스 이용, 이사, 보호자 요청 등)
2. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료 1개월 전까지 통보해야 한다.