

제4장 이용계약에 관한 사항

제07조 (이용계약내용) 이용계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.

①계약목적 : 장기요양보험 서비스 이용자와 서비스 제공시설간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

②계약기간 : 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 한다.

③서비스 이용 전 이용계약서를 작성하며 계약서에는 계약 기간, 장기요양 급여의 종류, 장기요양 급여 비용,비급여 사항, 개인정보보호, 계약의 해지, 손해 배상 책임 등 분쟁 해결 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

④이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 무조건적으로 수용하며, 사전 납부된 이용료는 계약 해지 일자까지 총이용 비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종류 후 30일 이내에 계좌로 지불한다.

⑤계약의 해제 : 수급자의 사망 또는 병원 입원, 시설 전원 등 계약해제 사유 발생 시 수급자(보호자)는 7일 전에 장기요양기관에 통보하여야 하며, 장기요양기관이 부득이한 경우 서비스 제공을 지속할 수 없을 시 수급자(보호자)에게 14일 전에 통지하여야 한다.

⑥신원 인수 권리 및 의무

1. 신원인수인의 권리

- ① 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리 권리가 있다.
- ② 수급자의 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리가 있다.
- ④ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리가 있다.

2. 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

3.신원수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 생활 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.

제08조 (계약의해지)

계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.

기관은 다음과 같은 경우 계약해지를 결정할 수 있다.

- ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
- ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
- ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할

수 있다고 인정되는 대상

- ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자
- ⑤ 계약해제처리 된 후 다시 센터와 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행한다.

제9조 (기관의 기본 의무)

- 기관은 수급자(보호자)와의 계약 체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본 사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.
- 기관 일반정보, 제공 서비스 유형, 서비스 시간, 횟수, 비용부담, 제도 설명, 등급 등에 관한 사항.
- 기관에서 계약을 체결 시에는 반드시 수급자 또는 보호자와 체결하는 것을 기본으로 한다.
- 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자 및 보호자와의 사전 협의 하에 진행해야 하며, 정당한 이유없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제10조 (서비스 제공자의 의무)

- ① 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야하며 질 높은 서비스제공 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무

제11조 (이용자의 의무)

- ① 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다
- ② 월 이용료(본인부담금) 납부 의무를 가지며 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.
- ④ 기초생활수급권자와 의료급여수급권자는 관할 시·군·구에 이용 승인을 받아야 한다.
- ⑤ 월 이용료에 대한 본인부담금과 기타 비용은 전적으로 이용자가 납부하여야 한다.

제12조 (이용비용 및 수납) 이용비용은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

①월이용료(예시)

- 노인장기요양보험법에서 정하는 아래의 수가를 기준으로 등급별 한도액에 따른 급여제공일수로 산정한다.

(매년수가변경적용 예시)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
재가급여 월한도액	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

②본인부담금

- 일 반 이 용 자 : 장기요양급여비용의 15%
- 국민기초생활수급권자 : 무료
- 의료급여수급권자, 소득, 재산 등 보건복지부장관이 정하여 고시하는 일정금액 이하인 자
: 장기요양급여비용의 6%,9%

③그 밖의 이용부담액

- 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.
- 그 밖에 비급여에 대한 비용부담은 기관과 이용자간 협의를 하여 정한다.

제5장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차등

제13조 (이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

1. 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.
 - ①. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - ②. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - ③. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
2. 제1항에 해당하는 경우 기관은 변경된 내용에 대하여 대상자(또는 보호자)와 협의를 거쳐 계약서를 새로 작성·이행한다.
3. 변경된 장기요양급여계약내역서 및 그 내용을 지체없이 공단이 운영하는 전자문서 교환방식을 통하여 공단에 통보한다.

제6장 서비스내용과 그 비용의 부담

제14조 (서비스내용)

①방문요양 : 요양보호사가 대상자의 가정 등을 방문하여 신체활동(식사하기, 화장실이용하기, 옷 갈아입기, 머리감기 등) 및 가사활동, 개인활동 등의 일상생활 지원서비스를 제공한다.

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강관리, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아입히기, 머리감기기, 목욕도움, 화장실이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
가사활동지원	취사, 청소 및 주변 정돈, 세탁 등
개인활동지원	외출시 동행, 일상 업무 대행 등, 행동변화, 응급상황대처 등
정서지원	말벗, 격려 및 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
기타	행동변화, 응급상황 대처 등, 그 외에 센터는 기타 수급자에게 필요한 서비스를 파악하여 제공 할 수 있다.

②방문목욕 : 2인의 요양보호사가 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 대상자의 가정 등을 방문하여 목욕급여를 제공한다.

제15조 (비용의 부담) 비용의 부담은 노인장기요양보험법의 관련규정을 따른다.

- ①본인부담금은 장기요양급여를 제공받은 해당 월의 익월 5일까지 입금한다.
- ②이용자 및 보호자가 통장계좌 입금을 할 수 없는 경우 센터에서 직접 수령할 수 있다.
이 경우 기관에서는 수급자(보호자)에게 영수증(기관자체서식)을 발행해 줄 수 있도록 한다.

(단위 : 원/회당)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

분류	금액	분류	금액	분류	금액
30분 이상	17,450원	120분 이상	43,430원	210분 이상	63,530원
60분 이상	25,320원	150분 이상	50,640원	240분 이상	70,080원
90분 이상	34,120원	180분 이상	57,020원		

○ 방문목욕의 1회당 이용시간별 급여비용

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	88,990 원
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	80,230 원
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100 원

제16조 (서비스 제공의 기본원칙)

1. 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
2. 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 대상자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
3. 자립생활: 대상자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 대상자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도록 지원한다.
4. 사례관리: 대상자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스계획의 수립하여 급여를 제공한다.
5. 비밀보장: 기관은 대상자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 대상자의 개인정보를 누설하여서는 아니 된다.
6. 기록의 공개: 기관은 대상자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 대상자(또는 보호자)가 요구할 경우 그 기록을 공개하여야 한다.
7. 부당청구 금지: 기관은 대상자의 요구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과다한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 아니 된다.
8. 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

제17조 (서비스 제공의 절차)

1. 신청 접수: 전화 또는 신청자가 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
2. 사전 방문 및 욕구사정: 급여계약 의사가 있는 대상자에게는 관리책임자(또는 관리자)가 대상자 가정에 사전 방문해 “낙상위험측정기록지”, “욕창위험측정기록지”, “욕구사정기록지”, “인지기능검사”를 이용하여 대상자의 종합적인 상황과 대상자 및 보호자의 욕구를 파악한다. 파악된 사항들을 수급자 개인파일에 보관한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스제공 중이라 하더라도 대상자 및 보호자를 대상으로 년 1회 이상 실시한다.
3. 서비스 계약 체결: 기관과 대상자(또는 보호자)는 제13조[이용계약]에 따라 계약을 체결한다.

4. 서비스 제공계획: 대상자의 표준장기요양이용계획서와 본조 제2항에서 작성한 기록지를 토대로 “장기요양급여제공계획서(이하 ‘급여제공계획서’라 함)”를 작성·수립한다.
5. 서비스 제공계획 통보: 기관은 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공계획 수립을 알리고, 공단에 계약 내역을 통보한다.
6. 서비스 제공: 기관은 급여제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 구체적인 서비스제공 계획을 수립하여 “서비스제공일정표(이하 ‘서비스제공일정표’라 함)”를 작성하여, 서비스제공 전 대상자(또는 보호자)에게 제공한다. 담당 요양보호사는 서비스제공일정표에 따라 방문일에 대상자 가정에 방문하면 급여제공계획서에 따라 서비스를 제공하고 그 내역을 “노인장기요양보험법시행규칙 급여제공 기록지”에 자세하게 기록·작성한다.
7. 대상자관리: 작성한 급여제공기록지를 주 1회(태그사용자는 월1회) 수급자(또는 보호자)에게 제공하고 대상자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 대상자의 상태변화를 “상태변화기록지”에 기록하고, 관리자는 대상자의 신체 및 정신적 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 대상자 가정에 방문하여 “상담일지” 또는 “사회복지사업무수행일지”를 이용하여 방문상담을 실시한다. 관리자는 빠짐 없는 대상자 관리와 서류(회수)관리한다.
8. 사후관리: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의사항을 수시로 접수하여 급여제공과정에 반영한다.

제18조 (서비스제공자변경 및 서비스 세부계획변경)

1. 기관은 대상자에 서비스제공중인 요양보호사가 퇴직, 휴직, 인사발령, 10일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로 교체될 경우 대상자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체하고 삼자간(전·후임 요양보호사, 기관) 사유발생 5일 이내 업무(수급자)인계인수를 하고 관리자는 이를 기록한다.
2. 단, 요양보호사 사망, 사고, 10일미만 병가 및 휴가, 대상자(또는 보호자) 또는 요양보호사의 개인 사정으로 인한 방문계획 일시 변경 등으로 인한 경우 예외로 한다.
3. 본조 2항 예외의 경우와 급여제공 세부 계획이 변경되는 경우 “급여제공계획변경기록지”에 변경계획과 사유를 기입한다.

제19조 (서비스 제공내용)

기관은 「노인장기요양보험법」 및 관련법령에 따라 다음 각 호를 내용으로 하는 사업(이하 ‘서비스’라 함)을 실시한다. 기관이 대상자에게 제공하는 서비스의 종류는 다음과 같으며, 대상자별 구체적 제공내용은 급여제공계획서와 서비스제공일정표에 따른다.

1. 방문요양 : 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 일상생활 지원서비스, 개인활동, 정서지원 서비스 등을 제공한다.
 - ①. 신체활동지원서비스: 세면도움, 구강관리, 머리감기기, 몸단장, 옷갈아입히기, 목욕도움, 식사도움, 체위변경, 이동도움, 신체기능의 유지증진, 화장실 이용하기 등
 - ②. 가사 및 일상 생활지원서비스: 외출 시 동행, 일상 업무대행, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁등
 - ③. 정서 지원서비스: 말벗, 격려, 위로, 생활상담, 의사소통도움 등
 - ④. 인지 활동 지원 ; 인지 자극 활동, 일상생활 함께 하기
2. 방문목욕 : 이동목조를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공한다.
목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기, 목욕 후 주변정리
기관은 서비스 제공 후 대상자의 건강 증진 및 자립생활에 대하여 대상자 본인과 대상자의 가족을 상대로 각종 상담을 실시한다.

제20조 (특별한 보호를 필요로 하는 경우)

1. 대상자가 특별한 보호를 필요로 하는 경우'라 함은 대상자의 질병이 심각하거나 거동이 전혀 되지 않아 24시간 보호자의 보호가 필요한 경우를 말한다.
2. 제1항과 같은 경우 기관은 대상자의 보호자(가족) 및 관계기관과의 협의를 거쳐 대상자를 병원에 입원시키거나 기타 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.
3. 이 때 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 본인부담이 원칙이나 관계기관 협의를 거쳐 대상자(또는 보호자)의 본인부담을 최소화할 수 있도록 협력한다.

제21조 (비용의 부담)

기관이 제공하는 서비스 이용료는 다음과 같으며, 아래에 명시되지 않은 내용은 「노인장기요양보험법」 및 「장기요양급여비용산정기준등에관한세부사항」에 따른다.

1. 대상자 등급에 따른 월 한도액 및 본인부담금 - 기관은 산정된 총 수가금액 중에서 본인부담금(총 수가금액×본인부담율)을 대상자(또는 보호자)로부터 받고, 본인부담금을 제외한 나머지(공단부담금)를 공단으로 청구하여 지급받는다.
2. 본인부담금 및 비급여는 제공받은 해당 월의 익월 20일까지 현금 또는 계좌이체를 원칙으로 한다.
3. 비용의 부담사항은 제9조와 같다.

급여종류	일반	40% 감경자	60% 감경자	국민기초생활보장법 상 의료급여자
재가급여	15%	9%	6%	면제
복지용구(기타재가급여)				
시설급여	20%	12%	8%	
촉탁의 진찰비용				
의사소견서 발급비용	20%	10%		
방문간호지시서 발급비용				

제22조 (본인부담금 납입)

1. 기관은 매월 대상자(또는 보호자)에게 서비스 제공 후 익월 10일까지 대상자가 기관에 납부해야할 본인부담금을 산정하여 “노인장기요양보험법시행규칙 급여비용명세서”를 발급하고 “급여비용명세서 발급대장”에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 대상자(또는 보호자)는 매월 20일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 대상자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관에 방문하여 납부할 수 있다.
4. 기관은 본인부담금 납입 확인 시 이를 증명하는 “장기요양급여비용(본인부담금)납부영수증”을 대상자(또는 보호자)에게 발행하고 “노인장기요양보험법시행규칙 본인부담금수납대장”에 기록한다.
5. 대상자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득공제자료 등) “노인장기요양보험법시행규칙 장기요양급여비납부확인서”를 발급하고 “장기요양급여비납부확인서발급대장”에 기록한다.