서비스 이용계약에 관한 사항

제1조(계약목적) 센터와 이용자는 다음의 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 센터의 사업목적을 원활하게 달성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(계약기간) ① 이용 계약기간은 원칙적으로 장기요양 인정기간으로 한다.
② 센터와 이용자(또는 보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.
③ 새로 계약을 체결하지 않더라도 센터와 이용자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부)의사를 밝히지 않고, 계약서에 '계약기간 자동 연장'에 대한 항목이 명시되어 있는 경우 명시된 기간만큼 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.

④ 계약기간이 남아 있더라도 수급자의 장기요양등급 인정서가 만료된 경우 자동으로 계약이 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조 의거 이용료 등 비용 변경이 있을 경우 보호자와 협의 후 재계약함을 원칙으로 한다.

제3조(계약준수사항) ① 모든 서비스의 제공은 센터와 이용자(또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.

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

③ 센터는 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.

④ 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다. 단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함한다.)

제4조(신원 인수인의 의무와 권리) ① 신원 인수인의 의무는 다음 각호와 같다.

1. 이용자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무
2. 이용자의 월 이용료 등 이용 비용을 부담할 의무
3. 이용자의 상태를 알릴 수 있는 연락처 제공 및 변경 시 즉각 변경된 연락처를 제공할 의무
4. 신원 인수인의 신변에 변화가 있을 경우 고지할 의무(해외이주, 금치산 또는 파산선고 등으로 의무를 다하지 못할 사유 발생 시)
5. 이용자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입.퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무
6. 이용자의 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무

② 신원 인수인의 권리는 다음 각호와 같다.

1. 이용자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
2. 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
3. 이용자의 간호와 재활치료에 관한 상세 내역을 요청할 권리

4. 이용자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
5. 이용자의 상태변화에 따른 서비스 변화 요청의 권리
6. 이용자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리

제5조(신원 인수인의 변경) ① 센터는 이용자에 대하여 그의 신원 인수인이 사망하거나 금치산 또는 준금치산의 선고를 받았을 때와 파산선고 등 신원 인수인으로서의 자격이 없다고 인정될 때에는 이용자(보호자)에게 신원 인수인을 변경할 것을 요구할 수 있다.
② 이용자(보호자)는 전항의 요청을 받았을 때는 즉시 센터가 적당하다고 인정하는 신원인수인으로 변경하여야 한다.

제6조(이용료수납) ① 본 센터의 장기요양급여비용은 노인장기요양보험법의 규정에 따라 전체 요양급여비용 중 15%(본인부담액)를 부담한다. 다만, 노인장기요양 등급을 받지 못한 자는 요양급여비용의 100%를 부담한다.

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

③ 이용료 수납은 매월 초 센터의 지정 계좌에 송금하는 것으로 정한다.

④ 비용면제 및 감면이용자라도 행사비, 식대 등 실비를 징수할 수 있다.

⑤ 다음 각 항에 해당하면 이용료를 환급할 수 있다.

1. 센터 측의 잘못된 판단이나 오류로 인해 이용료수납 후 이용 불가 승인 통보를 하였을 경우
2. 종사자의 중대한 과실로 인해 이용자가 신체적·정신적 손상이 심하여 더는 센터를 이용할 수 없을 때

⑥ 상기 ④항과 관련하여 다음의 각 항에 해당하는 경우에는 이용료를 돌려주지 아니할 수 있다.

1. 센터 이용 신청 시 작성한 구비서류에 거짓 사항이 판명되거나 그로 인해 이용자의 센터 이용이 불가능하다고 판단되는 경우
2. 이용자 자신의 부주의로 인한 과실이나 종사자의 지도에 불응하여 일어난 사고로 인해 센터 이용이 불가능한 경우

제7조(월 이용료 및 기타 부담액) ① 노인장기요양보험법에 따른 센터의 일일 급여비용 및 이용 한도는 아래와 같다.

1. 방문요양 이용료(2026년)

서비스 시간	재가급여 총 비용	본인부담금(이용료)		
		일반(15%)	감경(9%)	감경(6%)
30분	17,450원	2,618원	1,570원	1,047원
60분	25,320원	3,798원	2,278원	1,519원
90분	34,120원	5,118원	3,070원	2,047원
120분	43,430원	6,515원	3,908원	2,605원
150분	50,640원	7,596원	4,557원	3,038원
180분	57,020원	8,553원	5,131원	3,421원
210분	63,530원	9,530원	5,717원	3,811원
240분	70,080원	10,512원	6,307원	4,204원

2. 방문요양 등급별 최대 제공 가능 횟수(2026년)

등급	월 한도액	1일 가능 시간	월 제공 가능 일수
1등급	2,512,900원	최대 4시간(240분) 70,080원	35일
2등급	2,331,200원		33일
3등급	1,528,200원	최대 3시간(180분) 57,020원	26일
4등급	1,409,700원		24일
5등급	1,208,900원	최소2시간~최대3시간	21일
인지지원등급	676,320원	주야간보호만 이용 가능	

제8조(이용료 및 비용 변경) 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자나 보호자와의 상호협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다. 방법 및 절차는 상호협의한 후 재계약서 작성을 원칙으로 한다.

1. 이용 비용 기준 : 이용료 산정기준은 건강보험공단 요양보험수가를 기준으로 하며 변경은 등급 변경과 요양보험수가의 변경에 따른다.
2. 노인장기요양보험법 제40조 1, 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감경받는 이용자 또는 국기법 수급권자의 감경 절차 및 감경 방법은 보건복지령에 따라 처리한다.
3. 센터는 물가 변동 등 제반 운영비용의 증감변동에 따른 비급여 항목의 금액을 개정할 수 있다.

제9조(계약자 및 당사자의 의무) 서비스 제공자와 서비스 이용자 보호자 간에 다음 각호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

① 서비스 제공자(이하 갑"이라 칭함)의 의무

1. 이용자(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 노후생활에 필요한 협조 의무

② 이용자의 의무

1. 월 이용료 납부 의무

2. 보호자 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무

3. 표준 장기요양서비스를 제공받아야 할 권리

4. 기타 장기요양서비스 이행 의무

③ 보호자(이하 "병"이라 칭함)의 의무

1. 이용자에 관한 건강 및 필요한 자료 제공 의무

2. 이용자의 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.

1. 이용자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
2. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
4. 지나친 문제행동으로 요양보호사의 신변이 위험하다고 판단되는 경우 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자인 경우
5. 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제7장 이용료 등 비용 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

제1조(이용료 변경에 관한 서면 통지) ① 센터는 매년 보건복지부(국민건강보험공단을 포함한다)에서 고시한 노인장기요양보험 수가 및 본인부담금 비율 등을 변경된 당해 연도의 본인부담금 최초 월분 납입기일 15일 전까지 이용자, 이용자 또는 보호자에게 서면으로 통지하여야 한다.

② 비급여 항목에 관한 금액은 변경 적용할 전월까지 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하여야 한다.

제2조(이용료 변경 사유) ① 장기요양등급의 변화, 이용자의 상태변화 등의 사유가 발생할 경우 계약기간 중이라도 서비스 이용 시간에 따른 비용을 변경할 수 있다. 단, 이때는 센터 관리책임자에게 상담 및 서면으로 서비스 변경 요청을 하여야 하며, 센터는 이를 수용하여 서비스 내용을 변경하여 적용하도록 하여야 한다.

② 다음 각호의 요건에 해당될 경우에는 이용자가 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양보험 이용자의 등급이 변경되었을 경우
2. 장기요양급여비용이 변경되었을 때
3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
4.「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조에 따른 비급여비용이 변경되었을 때
5. 이용자의 건강보험 자격이 변경되었을 때

제3조(이용료 변경 안내) ① 급여비용이 변경되었을 경우에는 사전 안내와 협의를 거쳐 비용을 변경하여 계약서를 수정하여 재계약서를 작성하여야 한다.

② 급여비용 변경이 발생하였을 때에는 발생 즉시 갑과 을이 상호 통보하여 장기요양서비스 제공에 지장이 없도록 한다.

제4조(이용료 변경 절차) 이용료 변경 절차는 다음과 같다.

1. 등급이 변경되었을 때에는 변경된 장기요양인정서를 제시해야 한다.

2. 장기요양등급 변경이 확인된 경우 등급에 따른 급여비용을 적용한다.

3. 본인부담금 감경이 확인된 경우 감경에 따른 본인부담금을 적용한다.

4.「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양급여비용이 변경되면 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법으로 통보 후 적용한다.

5. 비급여비용은 변경 적용할 전월까지 이용자, 이용자 또는 보호자에게 반드시 서면으로 통지하거나 또는 비급여 비용 변경계약서를 작성한다.

6. 계약기간이 만료되었을 때에는 계약기간 만료 전에 사전 통보하여 재계약을 체결하여야 한다.

제8장 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제1조(서비스 제공 원칙) 서비스 제공의 원칙은 다음 각호와 같다.

1. (인권보호) 성, 연령, 종교, 건강상태 및 장애, 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서비스 과정에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안되며, 존엄한 존재로 대한다.

2. (자기결정) 이용 및 퇴소, 일상생활, 사회참여, 종교생활, 서비스 이용 등 장기요양서비스 이용에 수급자의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.

3. (자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
4. (사례관리) 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로, 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공한다.
5. (비밀보장) 수급자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.
6. (기록 및 공개) 수급자의 생활과 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고, 수급자나 가족이 요구할 경우 기록을 공개한다.
7. (사회통합) 수급자와 가족, 친구 등과의 교류를 강화하고 사회참여를 적극적으로 지원하여 수급자의 사회통합을 촉진한다.
8. (전문서비스와 효율성) 충분한 전문인력과 센터를 확보하여 수급자에게 장기요양 서비스를 제공하되, 서비스의 효율성을 제고하기 위해 노력한다.
9. (부당청구 금지) 수급자의 욕구와 문제, 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하며, 과다 서비스 제공과 부당 청구를 하지 않는다.
10. (알선행위 등의 금지) 영리를 목적으로 본인부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개·알선·유인하는 행위 및 이를 사주하는 행위를 하지 않는다.

제2조(서비스 내용) 본 센터의 서비스는 다음 각호와 같다.

① 신체활동 지원

- 구강관리 : 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 보조, 구토물 정리
- 세면도움 : 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
- 몸단장 : 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 옷갈아 입히기 : 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겉옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리

② 인지활동 지원

- 인지자극활동 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리

③ 정서 지원

- 말벗, 격려 : 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화・편지・전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행

④ 가사 및 일상생활지원

- 머리감기기, 세면대까지의 이동보조, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 외출 시 동행 : 장보기, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
- 일상 업무 대행 : 수급자가 원하는 식료품 구매와 은행・관공서 업무 대행 등
- 화장실 이용하기 : 화장실 이동지원, 배뇨・배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리 및 지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
- 식사준비 : 수급자를 위한 식・재료의 준비, 밥 짓기, 국・반찬하기, 식탁청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물쓰레기 정리 등
- 이동도움 : 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 산책
- 청소 및 주변정돈 : 수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실), 화장실 청소, 쓰레기 분리배출, 내부정리, 이부자리 정돈, 옷장・서랍장 등 정리
- 체위변경 : 체위변경, 일어나 앉기 도움
- 신체기능의 유지・증진 : 관절구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움
- 세탁 : 수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등 세탁과 삶기 등

제3조(급여 외 행위의 금지) ① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각호의 행위(이하 "급여 외 행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위

2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위

3. 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

제4조(서비스 계획 수립) ① 연도별 사업 계획을 수립하고 서비스 제공계획에 세부 서비스 종류 및 내용, 서비스 대상 및 추진 일정을 포함해야 한다.

② 사업계획에 따라 예산을 수립해야 한다.

③ 사업계획에 따라 서비스를 제공해야 한다.

④ 사업결과에 대해 평가를 실시하고, 그 결과를 차기 연도 사업계획에 반영한다.

⑤ 이용자별 급여계획을 수립하고 그에 따라 서비스를 제공해야 한다.

제5조(치매 수급자 대상 서비스) ① 인지활동형 방문요양급여는 인지활동형 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 치매전문교육을 이수한 요양보호사가 제공해야 한다.

② 인지활동형 방문요양급여는 수급자당 1일 1회에 한하여 1회 120분 이상 180분 이하로 제공하며, 그 중 60분은 반드시 인지자극활동을 나머지 시간은 수급자의 잔존기능 유지・향상을 위한 일상생활 함께하기 훈련을 제공하여야 한다.

③ 인지활동형 프로그램관리자는 시설장(관리책임자) 또는 사회복지사로서 치매전문교육을 이수한 후 다음 각호의 업무를 수행해야 한다.

1. 매달 급여제공 전에 수급자의 개인별 특성, 욕구, 기능상태 등을 종합적으로 고려하여 프로그램 계획(내용, 일정, 횟수 등)을 수립
2. 프로그램 계획에 따른 요양보호사의 급여 제공을 모니터링하고 요양보호사에게 적정한 급여 제공 지도
3. 치매가 있는 수급자의 가족을 대상으로 상담 진행
4. 월 1회 이상 인지활동형 방문요양 급여제공 시간 중 수급자의 가정을 방문하여 업무를 수행하여야 한다.

③ 치매 수급자 대상의 인지활동형 방문요양을 제공하는 요양보호사와 프로그램관리자는 건강보험공단에서 실시하는 '치매전문교육'을 60시간 이상 수강한 후 수료증을 발급받아야 한다.

제6조(비용의 부담 및 납부방법) ① 월 이용료 및 비용은 노인장기요양보험법 및 장기요양급여비용 산정 방법 등에 관한 고시에 따른다.

② 월 이용료는 장기요양급여비용의 100분의 15%와 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.

③ 본인부담금 감경 이용자는 노인장기요양보험법 시행규칙 제35조의 본인부담금 감면 절차에 따라 관련 서류를 보관하고 감경 처리하고, 비급여 비용을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.

④ 기초생활수급자의 경우 전액 지자체 지원을 받는 것으로 한다.

⑤ 노인장기요양보험 시행규칙 제14조 각 항에 의거하여 이용자의 요구가 있을 시 비급여 비용을 추가로 청구할 수 있다(비급여에 대한 사항은 장기요양급여 제공계약서에 명기).

⑥ 이용자가 개인적으로 이용하는 의료기관 이용에 따른 병원비 및 기타 비용의 발생은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

⑦ 장기요양등급 판정을 받지 못한 이용자는 전액 자부담으로 하고 실비로 하되 이용계약을 체결한 후 급여 제공을 한다.

⑧ 본인부담금은 본 센터가 정하는 계좌에 다음 달 20일까지 전월의 이용료를 납부(입금)해야 한다(20일이 공휴일일 경우 그 익일로 한다).

제7조(미납금 관리) ① 미납금 발생 시 15일 간격으로 총 3회 유선 통지한다.

② 60일이 경과 후에도 납입하지 않으면, 미납금 납부 독촉장 발송 및 보호자 상담을 통해 일시불 또는 분할 납부로 유도한다.

③ 노인장기요양보험법 시행규칙 [별지 제34호 서식]에 따라 본인부담금 수납 및 미납 현황을 관리한다.