

장기요양급여 이용계약에 관한 사항 안내

제1조 【계약기간】

1. 계약기간은 급여개시일로부터 장기요양등급유효기간으로 한다. 단, 이용자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
2. 인정유효기간이 도래되어 등급이 갱신된 경우, 기관과 이용자(또는 보호자)는 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제2조 【계약목적】

1. 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양 및 방문목욕 급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
2. 기관과 이용자는 다음의 급여이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무를 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 기관의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제3조 【계약방법】

1. 기관과 이용자 간의 서비스 이용계약은 이용자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자의 의사표시가 어려울 경우 “이용자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라함)과 계약이 가능하다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 이용자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - ① 기관은 “이용자의 장기요양인정서”와 “표준(개인별)장기요양이용계획서”를 확인하여야 한다.
 - ② 기관과 이용자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 “장기요양급여제공계약서” 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 기관과 이용자(보호자)가 각각 1부씩 보관한다.(등급갱신으로 계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
4. 계약이 체결(변경)된 경우 시행규칙 제 16조 제3항에 따라 지체 없이 장기요양 급여계약내용과 “장기요양급여이용계획”을 공단에 통보한다.

제4조 【이용자(보호자)의 책임이행】

1. 이용자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 이용자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 이용자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제5조 【월 이용료 및 그 밖의 비용 부담】

1. 노인장기요양보험법 제28조(장기요양급여의 월 한도액) 및 노인장기요양보험법 시행규칙 제22조(장기요양급여의 월한도액)에 의거, 장기요양 급여는 월 한도액 범위 안에서 제공되며, 등급별로 보건복지부 장관이 정하여 고시한 1일당 급여비용에 월간 일수를 곱하여 본인부담금 비율에 따라 본인부담금을 기관에 납부하여야 한다.
2. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 이용자(또는 보호자)는 매월 비급여비용을 납부하여야 한다.
3. 병원이용에 따른 병원비는 이용자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
4. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 이용자(보호자)부담을 원칙으로 한다.

제6조 【신원인수인의 권리 및 의무】

이용자(보호자)는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 ‘보호자’에 포함)을 지정하여야 하며, 이용자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

1. (인수방법) 신원인수 방법은 이용자의 가정(거주지)에 한한다.
2. (신원인수원의 권리)
 - ① 받게 되는 급여의 내용 및 범위를 받을 권리
 - ② 급여 내용을 설명 받고, 선택할 권리
 - ③ 법적으로 허용된 사람 외에는 본인에 대한 기록 열람을 금지하여 비밀을 보장받을 권리
 - ④ 급여를 이용함에 있어 성, 연령, 종교, 정치적 신념, 장애, 경제상태 등을 이유로 자신의 인권을 침해당하지 않고, 보호받을 권리
 - ⑤ 신체의 비밀을 보장받을 권리
 - ⑥ 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리
3. (신원인수인의 의무) 다음 각 호의 내용에 이용자 또는 가족이 책임이행에 동의하여야 한다.
 - ① 이용자의 관한 건강 및 기타 필요한 자료 제공
 - ② 급여제공기관과 체결된 본인부담비용을 부담할 의무
 - ③ 급여제공기관의 직원에 대한 존중
 - ④ 직원에게 보호 요청을 하지 않은 금품에 대한 관리 책임
 - ⑤ 직원의 인권을 침해하지 않을 책임

제7조 【계약해지】

1. 계약해지는 이용자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 이용자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 이용자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 이용자
3. 계약해지에 해당하는 이용자의 해지 절차는 다음과 같다.
 - ① 이용자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제59조[계약해지]에 해당하는 이용자의 경우 이용자(또는 보호자)와 기관은 “장기요양급여제공종결서”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경

우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.

② 이용자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 두고 기관은 계약을 해지할 수 있다.

③ 계약해지 처리된 이용자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제8조 【급여의 변경】

1. 급여 횟수 및 시간이 변경은 급여이용한도 및 인정시간 범위내에서 변경할 수 있다. 단, 이용한도를 넘는 비용이 수급자가 부담할 경우는 예외로 한다.

2. 이용자의 불만족으로 요양보호사 변경 요청 시 상담을 통해 요양보호사를 교체하되, 이용자의 건강기능상태를 인계인수하여 급여이용에 불편함을 초래하지 않는다.

3. 이용자의 요구에 의해서가 아니라 기관의 편의 및 이득을 위하여 요양보호사를 자주 교체해서는 안 된다.

제9조 【급여변경절차】

급여이용 실시 절차와 내용은 다음 각 호에 따른다.

① 이용자와 관한 변경 전에 관리자 및 사회복지사는 이용자 가정을 방문하여 급여제공에 관한 욕구조사 및 건강기능상태를 점검하여 급여이용계획변경에 필요한 기본 사항을 재 파악 한다.

② 이용자의 욕구, 현재의 곤란한 상태를 파악하여 이용자의 급여계획을 변경하되, 이용자와 그 가족의 의사를 충분히 반영하도록 한다.

③ 건강보험공단의 표준이용계획서를 참조하여 급여내용을 효과적으로 제공할 수 있도록 급여 횟수, 급여일정을 결정한다.

④ 급여제공자는 수행한 급여의 구체적인 내용 및 이용자의 건강기능 상태의 지속적인 기록을 통하여 건강상태를 관리 할 수 있도록 한다.

제10조 【이용료 및 비용변경】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용자 및 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경할 수 있다.

1. 노인장기요양등급이 변경된 경우

2. 노인장기요양보험법 급여수가기준이 변경된 경우

3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

4. 서비스시간 및 이용 횟수에 대해 이용자(보호자)의 요청이 있는 경우 단, 급여이용한도 및 인정시간 범위내서 변경이 가능하나 이용한도를 넘는 비용은 이용자가 부담한다.

5. (비용에 대한 변경방법) 급여 시간 및 횟수 변경으로 인한 비용이 변경되어 감산이 이뤄진 경우 환급이나 익월 이용료에서 상계하여 정산이 이뤄질 수 있도록 이용자(보호자)에게 고지할 수 있도록 한다.

제11조 【급여내용】

기관이 수급자에게 제공하는 서비스의 종류와 구체적 내용은 아래와 같다.

1. 방문요양

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		정서 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	의사소통 도움 등	의사소통 도움, 말벗 및 격려 위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등
구강청결 도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액을 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리		인지활동 지원(인지활동형 방문요양)
식사도움	식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행
옷 갈아 입히기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹 옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	인지관리 지원	
머리 감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 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
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리		가사 및 일상생활 지원
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	개인활동 지원	외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량이용 포함)하고 책임 귀가, 은행·관공서 업무 대행 등
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움		식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁
체위변경	체위변경, 일어나 앉기 도움		
신체기능의 유지·증진	관절구축 예방활동, 보행, 서있기 연습보조, 기구사용 운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움		

2. 방문목욕

세 부 내 용
욕조준비, 목욕준비, 목욕하기, 주변정리, 목욕전후의 건강상태 확인 등

제12조 【장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담율】

1. 장기요양등급별 월 한도액 및 본인부담률 (2025.01 기준)

장기요양 등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	본인부담율
월 한도액	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	일반 대상자: 15% 의료 대상자: 6% 경감 대상자: 6% 또는 9% 기초생활수급자: 0%

- ① 재가급여 월 한도액은 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.
- ② 수급자는 요양등급별 월 한도액 범위 내에서 급여를 이용하여야하며, 한도액을 초과한 비용은 전액 본인이 부담하여야한다.

2. 방문요양서비스의 급여비용

- ① 방문요양서비스의 급여비용은 1회 방문당 제공시간을 기준으로 하며, 산정기준은 다음과 같다.

분 류	금액(원)
30분 이상	16,940
60분 이상	24,580
90분 이상	33,120
120분 이상	42,160
150분 이상	49,160
180분 이상	55,350
210분 이상	61,670
240분 이상	68,030

- ② 방문요양 및 방문목욕서비스는 개시한 요일, 시간에 따라 아래와 같이 가산할수 있다.

서비스 제공시간	금액(원)
22시 이후 06시 이전	①항의 소정수가에 30%를 가산
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 정한 공휴일에 제공한 급여	①항의 소정수가에 50%를 가산

3. 방문목욕서비스의 급여비용 산정기준

- ① 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 한다.
- ② 방문목욕서비스의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 급여를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량 내 목욕)	86,480

※ 방문차량급여이용이 필요한 경우 연계가능

제13조 【기타 비용부담】

1. 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 수급자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
2. 병원 이용에 따른 병원비는 수급자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
3. 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 수급자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.

제14조 【본인부담금 납입】

1. 기관은 매월 수급자(또는 보호자)에게 급여제공 후 익월 10일까지 수급자가 기관에 납부해야 할 본인부담금을 산정하여 “노인장기요양보험법시행규칙 급여비용명세서”를 발급하고 “급여비용명세서발급대장”에 기록한다.
2. 본인부담금청구서 및 급여비용명세서를 교부받은 수급자(또는 보호자)는 매월 10일까지 기관에 본인부담금을 납부하여야 한다.
3. 본인부담금 징수는 수급자(또는 보호자)가 기관의 계좌에 온라인 송금하는 것을 기본으로 하며, 온라인 송금이 불가능할 경우 기관을 방문하여 납부할 수 있다.
4. 수급자(또는 보호자)가 본인부담금 납입내역에 대한 증빙서류를 요청할 경우(연말 의료비 소득 공제자료 등) 노인장기요양보험법시행규칙 “장기요양급여비납부확인서”를 발급하고 “장기요양급여비납부확인서발급대장”에 기록한다.

제15조 【전문인배상책임 가입】

1. 기관은 요양보호사가 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대하여 “전문인배상책임보험”을 가입하여 조치한다.
2. 기관은 미가입자 발생되지 않도록 관리를 철저히 한다.

제16조 【요양보호사의 배상책임】

1. 급여제공계획에 따른 급여제공 중 요양보호사의 과실로 인하여 수급자의 신체적 상해를 초래한 경우 수급자(또는 보호자)는 기관에 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 요양보호사의 과실로 상해 또는 사고가 발생했을 경우 그에 대한 손해배상을 위해 기관은 수급자 가족과 긴밀히 협력하여 해결방안을 도모하고, 기관이 가입한 전문인배상책임보험에 따라 신속한 보상이 이루어질 수 있도록 한다.
4. 수급자 가정의 물품을 파손한 경우 기관 및 요양보호사는 그에 상응하는 보상을 치른다.
5. 급여제공시간 이외에 발생한 사고 및 상해에 대해서는 기관은 책임을 지지 아니한다.
6. 기타 발생한 사고에 대해서는 관련 법규에 따른다.

제17조 【요양보호사의 면책범위】

1. 수급자가 본인의 직접적인 부주의로 인해 상해를 입었을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 단, 요양보호사는 이러한 피해가 발생하지 않도록 평소 수급자 관리에 주의를 다하여야 한다.
2. 특이질환을 가지고 있던 수급자가 갑작스러운 발작증세로 인해 입원 또는 사망했을 경우에는 정확한 원인이 규명되기 전까지는 요양보호사와 기관에 책임을 묻지 않는다.