

*장기요양급여 이용계약에 관한 사항 (주간보호, 방문요양, 방문목욕)

제1조. (계약기간, 계약목적)

- 1) 계약 당사자는 계약 체결 시 그 기간을 명시하여야 한다.
- 2) 계약기간은 장기요양인정서의 유효기간 범위 내로 한다.
- 3) 장기요양 인정 갱신 및 등급변경 등으로 인하여 인정서 유효기간이 변경되거나 수가 변경 등으로 급여비용 변경되었을 경우 재계약함(계약변경)을 원칙으로 한다. 단, 본인부담율 변경 시에는 상호 간의 확인 후 자동 변경 되는 것으로 간주한다.
- 4) 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인정서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 또한 대상자가 병원 입원 또는 요양원 입원시, 대상자 또는 보호자가 계약 해지를 원할 경우 해지할 수 있다.
- 5) 이용자(또는 보호자)는 계약만료 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 재작성한다. 단, 새로 계약을 체결하지 아니하더라도 시설과 이용자(또는 보호자) 양측이 재계약 포기(거부의사)를 밝히지 아니하고, 계약서 상에 '계약기간 자동연장'에 대한 항목이 명시되어 있는 경우에는 계약기간이 자동 연장되는 것으로 간주한다.
- 6) 대상자가 요양보호사에게 성폭행 및 성희롱이 발생하거나 심한 수치심을 주어 보호사에게 심적으로 스트레스가 발생한 경우에는 기관이 계약 해지를 요구할 수 있다.
- 7) 계약을 체결하고 본 계약체결을 증명하기 위하여 쌍방이 계약서를 작성 날인 후 각 1부씩 보관기로 한다.
- 8) 계약 목적
 - ① 장기요양급여제공 및 비용 등을 명확히 하기 위하여 급여 개시 전에 이용자나 보호자와 '장기요양급여 제공계약' (이하 "계약"이라 한다)을 체결한다.
 - ② 센터와 수급자 이용하는 기간 동안 서비스 제공에 관하여 전반적인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제2조. (준수사항)

- 1) 이용계약은 "개인별장기요양이용계획서"를 바탕으로 체결하며 수급자의 선택을 존중해야 한다.
- 2) 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상등을 포함한다.)

제3조. (이용절차)

- ①신청접수 → 전화 또는 신청자 내방 접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조하여 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부 확인
- ②사전방문 → 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황과약 기록(건강상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
- ③욕구조사 → 건강보험공단에서 제공하는 "개인별장기요양이용계획서"를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정
- ④서비스 계약체결 → 신청자에게 서비스 제공 계획 수립내역을 알리고 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결
 - * 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약 체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.
 - * 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.
- ⑤서비스 제공 → 주·야간보호 및 가정방문(방문요양, 방문목욕)하여 서비스를 제공
- ⑥사후관리 → 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 체크

제4조. 기본사항

- 1) 기관은 수급자(또는 보호자)와의 계약체결 시 노인장기요양보험제도에서 설명해야 하는 기본사항에 대해서 반드시 자료 및 설명을 제공해야 한다.
① 기관의 일반 정보 ② 제공서비스 유형 ③ 서비스 시간 및 횟수 ④ 본인 비용부담 ⑤ 등급 등에 관한 사항
- 2) 기관에서 계약체결 시에는 반드시 수급자(또는 보호자)와 체결하는 것을 원칙으로 한다.
- 3) 계약 후에 변경되는 내용에 대해서는 반드시 수급자(또는 보호자)와 사전 협의하에 진행해야 하며 정당한 사유 없이 서비스 제공에 대한 요구를 거절할 수 없다.

제5조.(이용계약)

- 1) 센터와 수급자 간의 서비스 이용계약은 수급자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 수급자의 의사표시가 어려울 경우 “수급자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인”(이하 ‘보호자’라 함)과 계약이 가능하다.
- 2) 기관은 수급자(또는 보호자)가 제시하는 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인하여야 한다. 단, 필요한 경우 국민건강보험공단 홈페이지를 통해 확인할 수 있다.
- 3) 기관은 수급자(또는 보호자)에게 수급자의 기능상태 평가와 욕구평가를 하고, 평가내용을 바탕으로 서비스의 목표를 설정하고 구체적인 서비스의 내용과 횟수, 비용을 결정한다. 서비스제공계획을 수립할 때는 국민건강보험공단이 작성한 제2항 제1호의 개인별장기요양이용계획서를 바탕으로 한다.
- 4) 계약 체결시 장기요양급여이용표준약관 2부를 작성하여 날인하며, 각 1부씩 보관한다.(계약을 변경하고자 하는 경우에도 동일한 과정을 따른다).
- 5) 센터장은 상기 계약사항을 장기요양급여 계약관리대장에 기록관리 한다. 센터와 처음 계약 체결 된 수급자는 “수급자관리카드”를 작성하고 독립된 보관함을 만들어 수급자에게 제공되는 서비스제공과 관련하여 생성되는 서류를 다른 수급자와 구분될 수 있도록 관리를 한다.
- 6) 기관은 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체없이 장기요양급여 계약통보서를 팩스나 공단이 운영하는 전자문서교환방식을 통하여 공단에 통보하고, 시행규칙 제18조에 따라 그 내용을 급여제공기록지에 기재·관리하고 수급자에게 제공하여야 한다.
- 7) 기관은 매월 근무현황표를 작성하여 대상 가정에 발송한다.
- 8) 기관은 수급자와 장기요양급여 계약을 체결하거나 계약의 내용을 변경한 경우 규칙 제16조제4항에 따라 지체없이 장기요양 급여계약통보서를 공단에 통보한다.

제6조.(이용 서비스의 항목과 절차)

- 1) 기관은 이용자의 건강관리를 위하여 촉탁의, 간호조무사, 요양보호사, 기타 직책의 모든 직원은 임무를 성실히 수행하여야 한다.
- 2) 의료서비스를 통하여 건강상태파악과 철저한 치료를 통한 건강한 생활유지 및 질병예방에 힘쓴다.
- 3) 기관 이용자에 대하여 그 건강상태에 따라 적절한 훈련 및 휴식을 하도록 하며 항상 청결을 유지하고 위생관리를 철저히 한다.
- 4) 기관 이용자가 치료를 받아야 할 시는 즉시 의료기관에 의뢰하여 적절한 치료를 받아야하며 치료에 필요한 건강기록부 작성 및 질병에 대처를 할 수 있도록 사전에 건강관리를 철저히 한다.
- 5) 주기적으로 혈압, 혈당, 맥박, 체온, 체중확인 등을 하여 신체 변화를 관찰 기록하고 건강검진을 받도록 한다.
- 6) 기관 이용자에게 인지,여가등 적절한 프로그램을 제공하고 이용자 상태 변화에 따른 사례관리를 실시하여야 한다.
- 7) 비급여 품목 비용에 대하여는 상시 확인이 가능하도록 하고 별도의 계좌로 관리하여 이를 이용자 및 보호자에게 고지하여야 한다.

제7조.(월 이용료 및 기타 비용부담액)

1. 월 한도액, 수가, 본인부담금

별첨 1. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액 으로 한다.

본 기관에서 제공되는 서비스의 이용료 등에 관한 부분은 노인장기요양보험법에 따라 장기요양급여비용 등에 관한 고시(재가급여의 일반원칙, 급여비용 및 산정기준 등) 및 아래 규정에 의해 비용을 청구한다.

(다만, 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우에는 그 비용을 이용자 본인이 부담한다.)

1. 국민기초생활 보장법 상 수급권자의 급여비용은 전액 무료로 하고, 장기요양급여 수가지침에 의거하여 비용을 청구한다.
2. 의료급여법상 수급권자는 장기요양급여비용 중 본인부담금액을 별도로 정한다
3. 다만, 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우에는 예외로 한다.
4. 병원이용에 따른 병원비와 통원 시에 발생하는 교통비 등은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

2. 본인일부부담금 수입 관리

- ① 본인 일부부담금(장기요양급여 비용명세서)을 매월 5일전에 수급자(이용자)에게 서면 또는 문자로 청구
- ② 납부방법 : 현금 또는 센터 통장으로 입금
- ③ 미납금 관리 : 본인일부부담금 3회 이상 미입금시 회계 결손 처리 (단, 미입금분은 결손 처리전까지 미입금분에 대한 청구는 우편으로 독촉에 관한 내용증명을 보내거나, 문자 방식으로 최대한 독촉을 시도한다.)
- ④ 최후 독촉을 진행하였음에도 본인 일부부담금이 3회 이상 미입금시 계약을 해지할 수 있도록 한다.

제8조.(신원인수인의 권리·의무 및 계약의 해제)

서비스제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- 가. 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 및 즉시 변경을 요구할 권리가 있다.
- 나. 장기요양급여 비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 권리가 있다.
- 다. 「소득세법」 제59조의 4 제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요구할 권리가 있다.
- 라. 요양급여제공계획을 변경 요구할 권리가 있다.
- 마. 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내를 요구할 권리가 있다.
- 바. 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리가 있다.
- 사. 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- 가. 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 나. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 다. 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 라. 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공할 의무가 있다.
- 마. 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무가 있다.

- 바. 장기요양서비스를 제공 직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무가 있다.
- 사. 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- 아. 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- 자. 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- 차. 등급변경, 본인부담을 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- 카. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- 타. 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

3. 계약의 해제 등 기타사항

다음 각 호의 요건에 해당 될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지 할 수 있다.

- 가. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 나. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - 다. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - 라. 기관 내에서 기관 규칙이나 기관 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 서비스 제공에 지장을 줄 때
 - 마. 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나, 성격상 문제자로 근무자가 케어 하는데 막대한 지장을 줄 때
 - 바. 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- (1) 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.
- (가) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - (나) 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - (다) 수급자(보호자)가 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
 - (라) 월 이용료 납부 의무
 - (마) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
 - (바) 시설 또는 요양병원에 입소(원)시 즉시 통보 의무(대여자에 한함)
 - (사) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- (2) 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

제9조.(서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 사항)

1. 다음 각 호에 해당되는 경우 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - 가. “기관” 직원(종사자)의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 나. 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - 다. 상한 음식을 제공 하였을 때
2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - 가. 자연 사망 하였을 때
 - 나. 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 다. 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 라. 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때
 - 마. 서비스 제공시간 이외의 발생한 이용자(또는 보호자)의 건강악화, 상해, 사망, 사고 당했을 때
3. “기관”은 서비스 현장에서 장기요양 직원(종사자)(요양보호사)의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우나 급여제공 도중 발생할 수 있는 비고의적 사고에 대비하여 장기요양직원(종사자) 개인별로 전문인배상책임보험(이하 “배상책임 보험” 이라 함)에 가입한다.

4. “기관”은 반드시 배상책임보험에 가입하고 가입 및 해지사항을 “배상책임보험 관리대장”에 기록한다.
단, 장기요양 직원(종사자)가 가족요양보호사만 근무하는 경우에는 생략할 수 있다.
5. 배상책임보험 미 가입 직원(종사자)가 급여 제공한 경우 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.
6. 분쟁해결방법 : 계약서 명시 및 인지된 사항에 대한 분쟁 발생 시 배상책임보험 적용을 우선으로 하며, 그 외 보호자(또는 이용자) 합의 등에 따라 원만히 처리하며, 만약 당사자 간 합의에 도달하지 못한 경우에는 관련 법규나 관례에 따른다.

별첨 1. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

(하단은 2025.01.01. 기준): 수가는 매년 변경되므로, 게시판에 매년 변경된 수가를 게시하여 안내한다.

1. 월이용료(2025.01.01. 기준)

- 가. 노인장기요양보험법에 의해 재가노인복지시설(주·야간보호, 방문요양, 방문목욕서비스)을 이용하는 경우는 원칙적으로 장기요양수가 (장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시)의 15%다.
다만, 장기요양 보험 서비스의 범위와 한도금액을 초과하는 서비스 이용은 전액 이용자가 부담한다.
- 나. 국민기초생활보장법상 수급자의 장기요양급여비용은 등급별 월 이용 한도액 내에서는 전액 무료로 제공하고, 의료급여법상 수급자는 장기요양급여비용 중 본인부담금의 60% 또는 40%를 경감한다.

주·야간보호 급여비용 및 본인부담 기준(2025.01.01)

○ 주·야간보호 이용시간별 급여비용(원)

구 분	장기요양 1등급	장기요양 2등급	장기요양 3등급	장기요양 4등급	장기요양 5등급	인지지원 등급
3시간 이상 ~ 6시간 미만	40,650	37,630	34,740	33,160	31,580	31,580
6시간 이상 ~ 8시간 미만	54,490	50,470	46,590	45,000	43,400	43,400
8시간 이상 ~ 10시간 미만	67,770	62,780	57,960	56,380	54,780	54,780
10시간 이상 ~13시간 이하	74,660	69,160	63,900	62,290	60,710	54,780
13시간 초과	80,060	74,170	68,520	66,930	65,350	54,780

방문요양, 방문목욕 급여비용 및 본인부담 기준(2025.01.01)

급여종류	구분	2025년도 수가	본인부담금 (15%)	본인부담금 경감40%(9%)	본인부담금 경감60%(6%)	비 고
방문요양	30분	16,940	2,541	1,525	1,016	기초수급권자 및 경감자는 본인부담금 (40% 또는 60%)경감
	60분	24,580	3,687	2,212	1,475	
	90분	33,120	4,968	2,981	1,987	
	120분	42,160	6,324	3,794	2,530	
	150분	49,160	7,374	4,424	2,950	
	180분	55,350	8,303	4,982	3,321	
	210분	61,670	9,251	5,550	3,700	
	240분	68,030	10,205	6,123	4,082	
급여종류	구분	2025년도 수가	본인부담금 (15%)	본인부담금 경감40%(9%)	본인부담금 경감60%(6%)	비 고
방문목욕	60분	48,690	7,304	4,382	2,921	차량미이용 수가
	가정 내 목욕	77,970	11,696	7,017	4,678	차량을 이용한 경우
	차량 내 목욕	86,480	12,972	7,783	5,189	

○ 노인장기요양보험 등급별 재가급여 월 한도액(2025.01.01.기준) (단위: 원)

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급
2025년 월 한도액(원)	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여 비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

※ 장기요양등급별 월 한도액 범위 내에서 이용하여야 하며, 월 한도액을 초과한 비용은 수급자가 전부 부담함

○ 수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자	
차상위 의료급여 건강보험 자격전환자 (회귀난치성, 만성질환자)	6.0%
저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당 자)	9.0%

4. 기타 비용부담 등

- ① 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담으로 기관과 계약한 대상자(또는 보호자)는 매월 실비를 납부하여야 한다.
- ② 병원이용에 따른 병원비는 대상자(또는 보호자)가 지불하는 것을 원칙으로 한다.
- ③ 계약내용에 해당되지 않는 기타 급여제공 중 발생하는 비용은 대상자(또는 보호자) 부담을 원칙으로 한다.
- ④ 병원동행, 대중목욕탕 이용시장보기 등의 개인 활동 지원 서비스 제공으로 발생하는 교통비는 이용자의 부담으로 한다.

< 비급여 대상 항목 및 기타 실비 수납 기준 >

1. 비급여 항목 세부기준

- 1) 기본원칙 : 비급여 항목은 식사재료비, 이·미용비이며, 실제 소요비용만을 산정 해야 함. 그 밖의 비용은 기관에서 임의로 수납할 수 없음.
- 2) 세부기준
 - (1) 식사재료비 : 경관영양 유동식, 간식도 식재료비의 일종임
 - (2) 이·미용비 : 수급자 희망에 의해 이·미용사 초빙하여 서비스 받는 경우 비급여 가능, 단 시설 직원(종사자)· 자원봉사자에 의해 제공되는 서비스는 비급여 항목으로 수납 불가, 손·발톱 정리 등의 명목으로 별도 수납은 불가

< 비급여 항목 및 비용 >

비급여 항목	금액 (단위 :원)
식사 재료비 (1식당)	4,500원
간식비(아침, 저녁) 호당	1,000원
이 미용비	실 비
기타	실 비

2. 비급여 항목 외 실비 수납기준

1) 기본원칙 :

수급자가 개별적으로 요구하는 물품 및 용역을 시설에서 구매하여 제공하는 경우 실비를 수납할 수 있으며, 기관은 실비 이외에 추가비용을 수납하지 못함

2) 세부기준

(1) 주·야간보호를 이용하는 수급자의 기저귀 비용 :

사용량에 따라 실비수납 가능, 또는 수급자가 원할 경우 이용자가 직접 구입한 기저귀를 이용토록 함

(2) 기호품 등 수급자의 희망에 의한 일상용품 구입비용 :

일률적으로 제공되는 일상용품(휴지, 비누, 수건 등)에 대해서는 비용수납 불가

(3) 각종 프로그램 비용 :

원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로 제공되는 기본 서비스 범주에 해당하므로 별도 비용수납은 불가. 단, 수급자의 개별적 희망에 의해 외부의 서비스 제공자가 개인을 대상으로 제공하는 것에 대해서 수급자가 실비를 부담하는 것은 가능