
장기요양급여 이용계약에 관한 사항

가족사랑노인복지센터

목 차

제 1 장 총 칙

제1조(목적)	1
제2조(적용 범위)	1

제 2 장 운영개요

제3조(사업목적)	1
제4조(명칭)	1
제5조(소재지)	1
제6조(사업의 종류 및 기능)	1

제 3 장 요양급여범위

제7조(급여규정목적)	1
제8조(급여대상)	1
제9조(장기요양급여 등급판정기준)	2
제10조(급여제공 관련 정보게시)	2
제11조(급여범위)	2
제12조(급여항목)	2
제13조(금지항목)	2

제 4 장 이용자 정원 및 모집방법

제14조(장기요양기관서비스 관련 이용정원 및 모집방법)	2
--------------------------------	---

제 5 장 이용계약

제15조(장기요양급여 이용계약)	3
-------------------	---

제 6 장 이용료 등 비용변경 방법 및 절차

제16조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)	4
------------------------------	---

제 7 장 서비스내용과 그 비용의 부담

제17조(급여내용)	5
------------	---

제18조(서비스의 세부내용)	5
제19조(서비스의 내용과 비용의 부담에 관한 사항)	6
제20조(비용의 부담금)	6

제21조(본인 부담금)	6
- 계약기간, 계약목적, 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액	
- 신원 인수의 권리와 의무, 수급자 및 서비스 공자의 권리와 의무	
- 계약해지, 기타	

제 8 장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제22조(배상책임보험 및 면책범위)	7
---------------------------	---

제 9 장 부 칙

제1조(준용규정)	15
제2조(시행일)	15

제 1장 총 칙

제1조(목적)

이 규정은 가족사랑노인복지센터 조직과 운영전반에 관한 사항을 규정함으로써 효율적인 운영과 서비스 이용자의 복지증진 실천을 목적으로 한다.

제2조(적용범위)

장기요양기관 운영규정에 관한 사항 중 이 규정에서 정하지 아니한 사항은 노인복지법, 노인장기요양보험법, 시행령, 시행규칙, 근로기준법에 준한다.

제 2장 운영개요

제3조(사업 목적)

본 기관은 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 자로서 등급판정을 받은 노인에게 장기요양급여서비스(방문요양)를 제공함으로써 이용자의 건강증진 및 생활안정을 도모하고, 가족의 부양부담을 경감하여 삶의 질을 향상하며 더 나아가 노인복지업무를 수행함으로써 국가복지실현에 이바지함을 목적으로 한다.

제4조(명칭)

본 기관은 “가족사랑노인복지센터”로 칭한다.

제5조(소재지)

기관의 소재지는 서울특별시 능동로50길 19 1층에 위치한다.

제6조(사업의 종류 및 기능) 이 사업장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 다음의 급여종류와 서비스 내용의 사업을 수행한다.

1. 방문요양(장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동지원)
2. 방문목욕(장기요양요원이 차량 또는 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공)

제 3 장 요양급여범위

제7조(급여규정목적)

노인장기요양보험법에 의해 기관이 제공하는 장기요양서비스 내용과 비용을 수급자 및 그 가족에게 충분하게 설명하여 서비스 제공을 충실하게 할 수 있도록 하고, 수급자가 장기요양의 이용 만족도를 높이는 데 목적이 있다.

제8조(급여대상)

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 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어려우신 분을 대상으로 한다.

제9조(장기요양급여 등급판정기준)

1. 장기요양 1등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 **전적으로** 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 95점 이상인 자
2. 장기요양 2등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 **상당 부분** 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 75점 이상 95점 미만인 자
3. 장기요양 3등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 60점 이상 75점 미만인 자
4. 장기요양 4등급 : 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 51점 이상 60점 미만인 자
5. 장기요양 5등급 : 치매환자로서(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병으로 한정) 장기요양인정 점수가 45점 이상 51점 미만인자
6. 인지지원등급 : 치매환자로서(노인장기요양보험법 시행령 제2조에 따른 노인성 질병으로 한정) 장기요양인정 점수가 45점 미만인자

제10조(급여제공 관련 정보게시)

기관은 시설내부에 노인 및 그 가족이 잘 볼 수 있는 곳에 다음 사항을 게시하여야 한다.

1. 운영규정의 개요
2. 종사자 근무체계
3. 제공하는 장기요양급여의 종류
4. 비 급여 대상 및 항목별 비용
5. 그 밖에 장기요양급여에 필요한 정보게시 내용
 - ① 직전 장기요양기관 평가 결과 ② 인력 현황표 ③ 노인학대 신고기관
 - ④ 비상연락체계 ⑤ 전문인배상책임보험 증서 사본

제11조(급여범위)

장기요양서비스는 수급자의 본인부담을 명확히 하기위해 급여범위를 급여항목과 비 급여항목으로 구분되며, 급여항목은 보험에서 급여되나, 비 급여항목은 전액 본인이 부담하여야 한다.

제12조(급여항목)

비급여대상과 서비스제공 금지항목을 제외하고, 수급자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등 (※포괄방식으로 규정)을 말한다.

제13조(금지항목)

①수급자의 가족을 위한 행위 ②수급자 가족의 생업을 지원하는 행위 ③그 밖의 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 등을 말한다.

제 4 장 이용자 정원 및 모집방법

제14조(장기요양기관서비스 관련 이용정원 및 모집방법)

※ 이용정원 : 방문요양 정원은 요양보호사 인력을 고려 선정

1. 모집방법은 치매나 중풍 등 노인성질병으로 수발을 필요로 하는 노인이나 가족을 대상으로 인터넷 홈페이지와 홍보지 등을 통하여 모집한다.
2. 노인장기요양보험 홈페이지 또는 기관홈페이지를 통해 급여내용 홍보
3. 전화상담, 인터넷 상담 후 방문
4. 수급자(보호자) 전화 또는 방문상담을 통해 모집한다.
5. 지역 언론매체 및 공공기관 내 홍보유인물 비치. 홍보유인물 배포
6. 지역사회 단체 및 모임에 참석하여 방문요양 지원 사업에 대해 이해도를 높이고 이용자를 확보한다.

제 5 장 이용계약

제15조(장기요양급여 이용계약)

장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양급여제공계약을 다음사항에 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

- ① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다.
- ② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등의 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.
가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
나. 등급 변동, 또는 계약기간 종료시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

1. 계약기간 : 장기요양 급여개시일 부터 장기요양인정서 유효기간 범위로 한다. 단, 계약일 당시 장기요양인정 갱신 신청에 의해 유효기간이 갱신된 경우 최초 급여개시일 부터 갱신된 유효기간으로 계약기간을 정할 수 있음

2. 계약목적 : 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자를 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족 시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

3. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액

- ① 월 한도액 초과에 따른 비용은 수급자가 100% 부담
- ② 월 한도액 및 본인부담금 (2025년 기준)

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	2.306.400	2.083.400	1.485.700	1.370.600	1.177.000
본인부담금 내역	일반수급자			15%	
	기타 의료수급자 차상위 의료급여자 저소득층			경감 9% 경감 6%	
	기초수급자			0%	

- ④ 방문요양 수가표 (2023년 기준)

방문요양	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
	16.940	24.580	33.120	42.160	49.160	55.350	61.670	68.030

4. 신원 인수인의 권리 및 의무

① 신원 인수인의 권리

- 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당시 계약해지 및 즉시 변경 요구
- 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.
- 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기 요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)
- 장기요양급여제공 계획을 변경 요구
- 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내
- 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구
- 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

② 신원 인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

5. 계약의 해제

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

- ④ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑤ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 6 장 이용료 등 비용 변경 방법 및 절차

제16조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다.

비용에 대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② 급여제공시간 변경 후 수급자(보호자) 동의 ③ 서비스 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」 개정	개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내

이용료 및 비용 부담, 변경

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 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

제 7 장 서비스 내용과 그 비용의 부담

제17조(급여내용)

방문요양은 수급자에게 신체활동과 일상생활 활동을 지원하는 서비스로 모든 서비스 기능 사용물품의 준비와 뒷정리 그리고 수급자가 할 수 있는 동작을 옆에서 지켜보거나 필요시 도와주는 행위

제18조(서비스의 세부내용)

구분	세부내용	구분	세부내용
신체활동 지원		인지활동 지원 (5등급의 경우 필수)	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함	인지자극 활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리
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 차리기, 식사보조, 구토물 정리	정서 지원 ※60분 초과 금지	
몸단장	머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜 보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리	말벗, 격려	안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
옷갈아입히기	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리	가사 및 일상생활지원 ※120분 적절제공	
머리감기기	세면대까지의 이동보조 포함, 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
목욕도움	입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸씻기(샤워 포함), 옷갈아입히기, 사용물품 정리	일상 업무 대행	수급자가 원하는 식료품 구매와 은행·관공서 업무 대행 등
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 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, 보행 도움, 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

제19조(서비스의 내용과 비용의 부담에 관한 사항)

신체 활동지원(세면, 목욕, 신사도움, 체위변경 등), 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원(취사, 청소, 세탁 등) 등을 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 적절하게 제공하여야 한다. 비용의

부담은 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제18조(방문요양 급여비용)에 근거하여 정한다.

제20조(비용의 부담금)

1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
2. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 각각 1/2로 경감(6~9%) 및 경감 대상자는 60%, 국민기초생활 수급 노인은 무료이다.

제21조(본인 부담금)

1. 장기요양인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위내에서 장기 요양급여(서비스)를 이용한다.
2. 등급별로 이용할 수 있는 월 한도액이 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.
3. 방문요양 급여비용 (2023년 기준)

단위(원)

분류번호	분 류	금액(원)	본인부담금(15%)
가-1	30분 이상	16,940	2,540
가-2	60분 이상	24,580	3,690
가-3	90분 이상	33,120	4,970
가-4	120분 이상	42,160	6,320
가-5	150분 이상	49,160	7,370
가-6	180분 이상	55,350	8,300
가-7	210분 이상	61,670	9,250
가-8	240분 이상	68,030	10,210

- ✓심야가산 : 22시이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산한다.
다만, 인지활동형 방문요양은 그러하지 아니하다.
- ✓휴일가산 : 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 따른 공휴일(이하 ‘공휴일’이라 한다)에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산한다.
- ✓가산은 급여를 제공한 시간을 기준으로 하며, 야간·심야·휴일가산이 동시에 적용되는 경우에는 중복하여 가산하지 아니한다.

제 8 장 서비스 제공자의 배상책임 및 면책범위

제22조(배상책임보험 및 면책범위)

1. 서비스제공자의 배상책임
 - 가. 당해 기관은 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.

나. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.

- ① 자연 사망 하였을 때
- ② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
- ④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때

다. 기관장은 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비 전문인배상 책임보험가입을 의무화해야 한다.(보건복지부)

라. 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용의 10%를 감산한다.

2. 면책범위

다. 면책범위

- ① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구
- ② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위
- ③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해 배상청구

제 9 장 부 칙

제1조(준용규정)

이 규정에 정하지 아니한 사항에 대해서는 노인장기요양법, 시행령, 시행규칙을 준용한다.

제2조(시행일)

이 규정은 인사운영위원회 의결을 받은 날로부터 시행한다.

가족사랑노인복지센터