

제 2 장 장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제21조 (이용계약에 관한 사항)

1. 계약목적

계약의 목적은 서비스 제공자(기관)와 서비스 대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

- 노인복지법, 노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후 생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 대상자(보호자)는 본 계약이 정하는 준수사항을 승인하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

- ① 수급자 관리·보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

2. 계약기간

- ① 계약기간은 인정서 유효기간으로 한다. 다만 센터가 이용자나 보호자 간의 협의에 따라 계약기간을 달리할 수 있다.
- ② 계약기간 만료 2~3개월 전에 이용자나 보호자에게 갱신 신청 내용을 상담해 드리며 재계약 여부를 확인한다. 이용자(보호자)는 인정서를 받은 즉시 상담을 요청하시며, 기관은 이용자(보호자님)의 요청이 있는 날로부터 1개월 이내에 재계약을 진행한다.
- ③ 계약 해지에 대한 내용이 없는 경우 계약종료 시에도 계약은 존속한다.
- ④ 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.
센터와 대상자(보호자)는 서비스를 위한 계약을 양 당사자의 협의에 의하여 결정한다.

3. 월 이용료

장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위 내에서 장기요양 급여(방문요양 또는 방문목욕)를 이용한다.

4. 1, 2등급 : 재가 및 시설급여 / 3등급 4등급/재가급여/ 5등급(치매교육 수료시)

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원
월 한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

5. 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액

본인이 부담하여야 한다.

①재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

②월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

6. 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 아래표와 같이한다.(1회당, 이용시간별)

(1) 방문요양(2026년 기준 수가표)

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	17,450
가-2	60분 이상	25,320
가-3	90분 이상	34,120
가-4	120분 이상	43,430
가-5	150분 이상	50,640
가-6	180분 이상	57,020
가-7	210분 이상	63,530
가-8	240분 이상	70,080
심야가산	22시 이후 06시 이전에 제공한 급여에 대하여는 30%를 가산할 수 있다.	
휴일가산	“관공서의 공휴일에 관한 규정”에 의한 공휴일에 제공한 급여에 대하여는 50%를 가산할 수 있다.	

(2) 방문목욕(2026년 기준 수가표)

분류번호	분 류	금액(원)
나-3	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	50,100

제22조 (계약자, 당사자의 의무)

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

1. 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 병·의원 입원 시는 재가서비스를 제공하지 않는다)
- ② 서비스의 성실한 제공 의무
- ③ 수급자의 응급상황 시 대응지침“대로 이행하고 보호자에게 즉시 연락할 의무

2. 수급자의 의무

- ① 월 이용료 납부 의무
- ② 수급자 또는 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무

- ③ 기타 기관 규칙 이행 의무
- ④ 수급자 변동 사항 고지 의무
- ⑤ 폭언.폭행.성희롱 예방 수칙을 지킬 의무(성적 표현 금지 및 존칭 의무)

3. 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장받을 권리가 있다
- ② 요양보호사 서비스 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다
- ③ 모든 어르신들은 적절하고 질 높은 재가 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.
- ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑥ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.

4. 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 서비스 제공과 관련한 자료 제공을 기관으로부터 요청 받았을 경우 이를 제공할 의무
- ② 수급자의 월 이용료 등 본인부담금을 납부 할 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 입퇴원시 급여 제공에 변동이 있을 경우에는 즉시 고지 의무가 있다.

5. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 내역에 대하여 알 권리.
- ② 수급자의 서비스 내용에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리
- ④ 수급자의 "급여제공계획"에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인 할 권리
- ⑤ 기관이 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고 시정을 요구할 수 있는 권리.
- ⑥ 수급자의 부당한 대우 등을 당할 시 시정을 요구할 수 있다.

제23조 (계약의 해지)

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

- ① 수급자가 타 기관으로 이전 또는 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때

- ③ 3개월 이상 본인부담금을 미납하여 더 이상 서비스가 어려운 경우
- ④ 고의적으로 센터운영에 피해를 주거나 민,형사상의 문제를 야기할 때
- ⑤ 서비스 이용자가 폭력성 등심 심한 치매나 성격상의 문제로 인해 요양보호사가 정상적인 급여 제공을 할 수 없다고 판단 될 때
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
- ⑦ 대상자의 개인적인 사정으로 인하여 급여제공 중단을 요청할 때

제 3 장 이용료 등 비용 변경 방법 및 절차에 관한 사항

제24조(급여 이용료 및 변경, 절차)

기관은 재가서비스 제공 관련 매월 서비스 제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보한다.

제25조(본인부담금)

- ① 노인장기요양보험법”에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15로 부담한다.
- ② 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 본인부담금(100분의 15)비용을 전액 면제한다.
- ③ 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 산정된 본인부담금(100분의15)에서 40% 또는 60%를 경감한다.
- ④ 법정 본인부담금은 할인이나 감경행위를 해서는 안 된다.
- ⑤ 납부계좌

국민은행 060401-04-212299 더불어재가노인복지센터

제26조 (이용료 및 비용 변경)

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 요양급여 수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 4 장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한사항

제27조 (서비스내용)

다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공한다.

- ① 신체지원, 일상생활지원서비스

식사관리, 배설관리, 목욕관리, 구강관리, 두발관리, 손·발 관리,
세면관리, 옷 갈아입히기, 체위변경, 병원동행, 외출동행 등

② 말벗지원 및 가사지원서비스

③ 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스
제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※ 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시
수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

④ 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)서비스 제공

⑤ 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스제공 후 심신
상태 변화체크.

제28조(일반요양절차)

※ 상담 및 신청 → 이용자서비스 욕구 사전조사 → 서비스 계약체결 →
요양보호사 면접 후 확정 → 요양급여서비스 제공 → 서비스이용료 비용청구
→ 서비스 이용 급여계획 모니터링

① 상담 및 신청 : 대상자 본인 또는 가족이 “재가서비스”를 신청한다.

② 요양서비스 사전조사 : 희망하는 서비스 내용과 대상자의 심신상태를 점검한다.

③ 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 신청자 및
가족과 서비스 계약을 체결한다.

④ 서비스 및 파견 인력 확정 : 수급자 또는 보호자의 욕구를 먼저 파악한 후
요양보호사님의 조건과 시간 및 일정 등을 고려하여 확정.

⑤ 요양서비스 제공 : 담당 요양보호사가 수급자 어르신택에 방문하여 급여제공
계획에 맞추어 서비스를 제공한다.

⑥ 서비스 비용 청구 : 계약에 따른 급여제공 서비스를 제공한 후 공단에 통보하고
그 결과에 대한 비용을 청구한다.

⑦ 서비스 모니터링 : 수급자와 요양보호사의 급여제공 서비스 내용을 매월 파악하
여 모니터링을 하며, 급여제공계획이 필요할 경우에는 즉시 반영하며
수급자(보호자)와 공단에 통보한다.

제29조(장기요양 급여이용 계약)

위 “제21조” 규정을 근거로 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

① 서비스제공시간은 장기요양 등급을 고려하여 이용자의 욕구를 반영하여 계약을
체결 한다

② 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양, 방문목욕)를 충분히 활용할 수 있도록
급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.

③ 기관은 계약체결 시 수급자(보호자)가 본인부담금에 부담을 갖지 않도록 월별
이용료와 본인부담금을 상세하게 설명하여 준다.

- ④ 기관과 수급자(보호자)는 「신의성실 원칙」에 따라 장기요양급여 제공계약을 체결하고, 이에 따른 권리와 의무가 함께함을 고지 한다.
- ⑤ 기관은 장기요양급여제공계약체결 시 반드시 해지조건과 수급자 또는 기관의 사정으로 부득 계약해지시 불이익이 없다는 것을 자세히 설명한다.