



2026

장기요양급여 이용계약서

이용계약에 관한 제반 사항 및
복지용구 급여 제공 안내

갈매기복지용구

중부산지사 (Jung-Busan Branch)

목 차

제1장 총 칙

1. 목적 및 정의
2. 운영방침 및 목표

제2장 조직 및 인력관리

1. 조직도 및 업무분장
2. 채용 및 근로계약
3. 복무규정 및 교육훈련

제3장 이용자 권리 및 서비스 안내

1. 이용 계약 및 절차
2. 수급자의 권리와 의무
3. 개인정보보호 및 비밀보장

제4장 급여제공 및 품목관리

1. 급여 품목 리스트 (23종)
2. 급여 비용 및 본인부담금
3. 내구연한 및 중복급여 제한

제5장 배송, 설치 및 사후관리

1. 배송 및 설치 표준 절차
2. 반환 및 회수 규정
3. A/S 및 불만처리

제6장 위생관리 및 감염예방

1. 대여제품 소독 공정
2. 감염병 예방 수칙

제7장 안전관리 및 비상대응

1. 시설 및 장비 안전점검
2. 응급상황 대응 매뉴얼

제1장 총 칙

제1조 (목적)이 규정은 「노인장기요양보험법」 및 보건복지부 고시에 의거하여 갈매기복지용구(이하 "기관")의 운영에 필요한 제반 사항을 규정함을 목적으로 한다. 이를 통해 기관 운영의 투명성을 확보하고, 수급자에게 양질의 서비스를 제공하여 노후의 건강증진과 생활 안정을 도모한다.

제2조 (운영 목표)기관은 다음의 목표를 달성하기 위해 최선을 다한다.

구분	주요 목표 내용
신뢰 경영	투명한 급여 청구 및 윤리 경영 실천
고객 만족	이용자 중심의 맞춤형 복지용구 설계 및 상담
전문성 강화	정기적인 직원 교육을 통한 전문 상담 능력 배양
철저한 위생	완벽한 소독 공정을 통한 감염 제로(Zero)화

제2장 조직 및 인력관리

제3조 (업무 분장)기관의 원활한 운영을 위하여 다음과 같이 업무를 분장한다.

직위	주요 업무 내용	비고
대표자	- 기관 운영 총괄 및 대외 협력 - 연간 사업계획 수립 및 예산 결산 승인	총괄
관리책임자	- 직원 복무 관리 및 급여 청구 관리 - 이용자 고충 처리 및 운영규정 관리	관리
복지용구 전문요원	- 이용자 방문 상담 및 욕구 사정 - 제품 배송, 설치, 사용법 교육 - 급여 계약 체결 및 사후 관리(A/S)	실무
소독관리원	- 반환 제품의 세정, 소독, 건조, 포장 - 소독 장비 유지 보수 및 위생 관리	위생

제4조 (직원 교육)직원의 자질 향상을 위해 아래와 같이 정기 교육을 실시한다.

교육 구분	교육 내용	주기	대상
법정의무교육	노인학대 예방, 개인정보보호, 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 퇴직연금	연 1회	전 직원
직무교육	복지용구 제품 이해, 상담 기법, 전산 실무	분기 1회	상담원
안전 / 위생교육	감염병 예방, 소독 공정, 응급처치(CPR)	반기 1회	전 직원

제3장 이용자 권리 및 서비스 안내

제5조 (급여 계약 절차)서비스 이용 절차는 다음 표와 같다.

단계	절차명	세부 내용
1 단계	접수 및 상담	- 전화, 내방, 방문을 통한 초기 상담 - 어르신 신체 상태 및 주거 환경 파악
2 단계	자격 조회	- 공단 포털을 통한 인정 유효기간, 등급, 잔여 한도액 확인 - 내구연한 경과 여부 및 중복 급여 확인
3 단계	제품 선정	- 욕구 사정에 따른 최적의 제품 추천 (카탈로그, 실물 확인) - 구입 품목과 대여 품목 구분 안내
4 단계	계약 체결	- 「복지용구 공급계약서」 작성 (2부) - 본인부담금 안내 및 수납
5 단계	제공 및 안내	- 배송 및 설치, 안전 사용법 교육 - 계약 내용 공단 전산 등록

제6조 (개인정보보호)

- 1. 기관은 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 개인정보만을 수집한다.
- 2. 개인정보가 포함된 서류는 잠금장치가 있는 캐비닛에 보관한다.
- 3. 보존 기간(5년)이 경과한 문서는 파쇄기를 이용하여 복구 불가능하게 파기한다.
- 4.

제4장 급여제공 및 품목관리

제7조 (급여 품목 상세)2026년 기준 급여 품목(23종)은 다음과 같으며, 이용자의 상태에 따라 적절히 제공한다.

(1) 구입 품목 (16종)본인부담금을 납부하고 제품을 소유하는 방식

연 번	품목명	용도 및 특징	내 구 연 한
1	이동변기	화장실 이동이 어려운 분을 위한 실내용 변기	5년
2	목욕의자	안전한 목욕을 돕는 등받이/미끄럼방지 의자	5년
3	성인용보행기	보행이 불편한 어르신의 이동 보조 (실버카 등)	5년
4	안전손잡이	벽면 부착형, 기동형 등 기립 보조 기구	1 0 년
5	미끄럼방지용품	미끄럼방지 매트, 양말, 액 (낙상 예방)	2년
6	간이변기	침상에서 사용하는 대소변기 (요강 등)	1년
7	지팡이	보행 보조용 지팡이 (일자형, 네발형)	2년
8	욕창예방방석	휠체어/의자 사용 시 엉덩이 압력 분산	3년
9	자세변환용구	체위 변경을 돕는 시트, 쿠션류	2년
10	요실금팬티	요실금 증상 완화용 기능성 속옷	1년
11	경사로(실내)	문턱 제거용 경사로 (실내용)	2년
12	구강세척기	마우스피스형 자동 구강 세정기 (신설)	3년

13	기저귀센서	대소변 감지 및 보호자 알림 (신설)	2년
14	배회감지기 (태그)	치매 어르신 위치 추적용 태그형 (신설)	2년
15	고관절보호대	낙상 시 고관절 충격 흡수 보호대 (신설)	2년
16	이동보조기	침대↔휠체어 이동 보조 기기 (신설)	5년

(2) 대여 품목 (6종) 월 대여료를 납부하고 빌려 쓰는 방식

연 번	품목명	용도 및 특징	내구연 한
17	수동휠체어	일반형, 침대형, 리클라이닝형 휠체어	5년
18	전동침대	리모컨 작동 의료용 침대 (3모터 등)	10년
19	수동침대	크랭크 작동 의료용 침대	10년
20	이동욕조	침상 목욕 또는 간이 욕조	5년
21	목욕리프트	욕조 내 입욕을 돕는 승강 장치	3년
22	배회감지기	GPS형(목걸이 등), 매트형 감지기	5년

(3) 공평 품목 (1종)

연 번	품목명	비고
23	욕창예방매트리스	구입 또는 대여 선택 가능 (내구연한 3년)

제8조 (급여비용 산정)

1. 연한도액: 수급자 1인당 연간 160만 원.

2. 본인부담율:

- 일반: 15%
- 감경: 6% 또는 9%
- 기초생활수급자: 0% (무료)

비급여: 연한도액 초과분, 내구연한 내 중복 구입분은 전액 본인 부담.

제5장 배송, 설치 및 사후관리

제9조 (배송 및 설치 기준)

구 분	내 용
배 송 기한	계약일로부터 3일 이내 (도서산간 제외)
설 치 원칙	전문 요원이 직접 방문하여 설치, 조립, 시운전 실시
교 육 내용	- 작동 방법 및 비상 정지 요령 - 배터리 충전 및 관리 방법 - 청결 유지 방법

제10조 (사후관리 및 A/S)

- 1. 정기 점검:대여 제품은 월 1회 이상 유선 또는 방문을 통해 상태를 점검한다.
- 2. 고장 수리:고장 접수 시 3일 이내에 방문 처리하며, 이용자 과실이 없는 경우 무상 수리한다.
- 3. 교환/반품:구입 제품의 초기 불량은 7일 이내 교환/반품 가능하며, 단순 변심은 포장 미훼손 시에만 가능하다.

제6장 위생관리 및 감염예방

제11조 (대여제품 소독 공정)반환된 대여 제품은 다음의 5단계 공정을 거쳐 완벽하게 소독한다.

단 계	공정명	세부 작업 내용
STE P 1	입고 및 분류	회수 제품 오염도 확인 및 부품 분리
STE P 2	1차 세정	고압 세척기 및 전용 세정제를 이용한 이물질 제거
STE	소독 및	인체 무해 소독제 도포 및 스팀/자외선 살균

P 3	살균	
STE P 4	건조 및 검수	습기 제거(건조실) 및 작동 성능 최종 테스트
STE P 5	포장 및 출고	비닐 밀봉 포장, 소독필증 부착 후 청결구역 보관

제7장 안전관리 및 비상대응

제12조 (비상연락망)응급상황 발생 시 신속한 대응을 위해 비상연락망을 상시 가동한다.

구분	연락처	비고
응급 신고	119	화재, 응급환자 발생 시
노인학대 신고	1577-1389	학대 의심 사례 발견 시
기관 대표번호	051-466-9156	제품 고장, 상담 문의
관리책임자	010-2298-9156	야간/휴일 비상 연락

부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.