제5장 이용계약 관한 사항

제22조【계약기간】

1. 이용계약기간은 수급자가 시설 이용을 시작한 날부터 장기요양인정 유효기간 종료일까지로 한다. 다만, 수급자 또는 보호자와의 협의에 따라 장기요양인정 유효기간의 범위에서 계약기간을 달리 정할 수 있다.
2. 이용계약은 수급자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 수급자가 치매, 정신질환 등의 사유로 직접 계약을 체결하기 어려운 경우에는 보호자 또는 법정대리인과 계약을 체결할 수 있다.
3. 계약기간 만료 전까지 수급자 또는 보호자의 별도 의사표시가 없고 장기요양인정 유효기간이 연장된 경우에는 연장된 인정 유효기간의 범위에서 계약이 자동으로 연장된다.
4. 계약기간 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 변경사항이 발생한 경우에는 해당 절차에 따라 계약내용에 반영한다.
   1) 장기요양 인정등급이 변경된 경우
      시설은 변경 사실을 확인한 후 수급자 또는 보호자에게 그 내용을 안내하고, 관계 법령 및 국민건강보험공단 지침에 따라 이용계약 변경 및 급여계약 재통보 절차를 진행한다.
   2) 본인부담률 변경에 따라 본인부담금이 변경된 경우
      「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법에 관한 고시」에 따라 장기요양급여비용 본인부담률이 변경되는 경우, 시설은 수급자 또는 보호자에게 문자 또는 SNS 등을 통해 변경내용을 안내하고 설명하며, 해당 변경사항을 기록·관리한다.

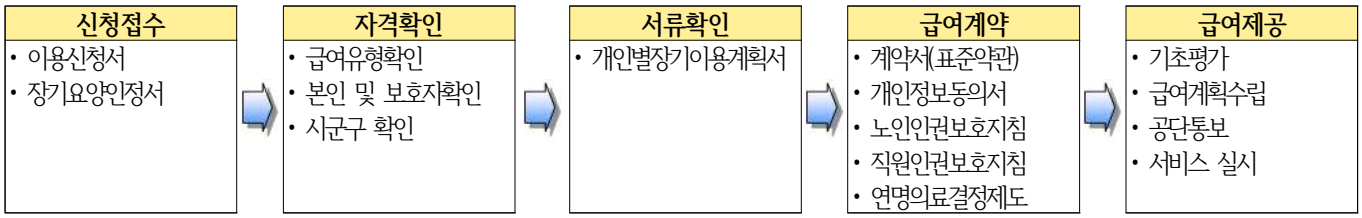
제23조【계약목적】이용계약은 수급자의 시설 이용과 장기요양급여 제공에 관한 사항을 명확히 정함으로써 이용기간, 이용비용 및 서비스 제공 등 주요 사항에 관한 시설과 수급자 및 보호자의 권리와 의무를 보호하고 분쟁을 예방하는 것을 목적으로 한다.

제24조【계약내용】

1. 이용계약서(표준약관)는 장기요양기관 평가기준에 따라 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성하며, 시설은 수급자(또는 신원인수인)에게 계약 내용을 충분히 설명하고, 수급자(또는 신원인수인)는 그 내용을 확인한 후 서명 또는 전자서명을 통해 계약을 체결한다.
2. 계약서는 전자문서 또는 서면으로 작성할 수 있으며, 전자계약의 경우 「전자문서 및 전자거래 기본법」 및 「전자서명법」에 따라 작성·체결한다.
3. 계약서 1부는 수급자(또는 신원인수인)가 열람·보관할 수 있도록 전자적 방법 또는 서면으로 교부하며, 시설은 「전자문서 및 전자거래 기본법」 및 「개인정보 보호법」에 따라 계약서를 보관·관리한다.
4. 제1항에 따른 계약내용은 다음 각 호와 같다.
   1) 계약목적: 시설 이용 및 장기요양서비스 제공에 관한 목적과 책임 범위
   2) 계약당사자 및 인적사항: 시설, 수급자 및 신원인수인의 성명, 주소, 연락처 등 기본 인적사항
   3) 계약기간 및 계약의 갱신·종료: 이용개시일, 계약기간, 계약의 자동연장 및 종료에 관한 사항
   4) 서비스 제공 내용 및 급여제공계획: 장기요양급여 제공 범위와 급여제공계획의 수립·변경 절차
   5) 월 이용료 및 기타 비용부담액: 본인부담금, 비급여 항목, 실비 수납 기준, 청구·납부 방법
   6) 신원인수인의 권리 및 의무: 정보 제공 요구권, 비용 부담 의무, 협조 및 통보 의무 등
   7) 수급자의 권리 및 의무: 존엄과 권리 보장, 시설 규칙 준수 및 비용 부담 의무
   8) 계약사항 변경 절차: 장기요양등급, 본인부담률 등 계약내용 변경 시 통보 및 반영 절차
   9) 계약의 해제·해지 및 종료: 해제 사유, 사전 통보기간, 퇴소 및 이용료 정산 기준

10) 배상책임 및 분쟁 처리 기준: 시설배상책임보험 가입 사항, 손해 발생 시 배상 및 분쟁 해결 절차
11) 시설 이용규정 준수 사항: 운영규정, 생활수칙, 안전·감염관리 지침 등 준수사항
12) 개인정보 보호 및 비밀유지: 개인정보 수집·이용·제공 동의 및 기록 관리에 관한 사항
13) 계약사항 확인 및 서명: 계약 내용 확인, 서명 또는 전자서명, 계약서 교부 및 보관에 관한 사항

제25조【이용절차】주간보호 이용 절차는 다음과 같다. 수급자가 이용을 신청하면 시설은 장기요양 수급자격과 개인별장기요양이용계획서의 급여서비스 내용을 확인한다. 이후 이용계약을 체결하고, 욕구사정 결과를 반영하여 급여제공계획을 수립한 후 서비스를 제공한다.



1. 등급 판정: 장기요양등급 신청 후 국민건강보험공단의 인정 절차를 거쳐 장기요양등급을 판정받는다.
2. 이용 심의: 국민건강보험공단에서 발급한 장기요양인정서 및 개인별장기요양이용계획서를 확인하고, 수급자의 기능상태와 욕구를 종합적으로 검토하여 주야간보호 서비스 이용의 적합 여부를 확인한다.
3. 이용 결정: 이용 가능 여부를 결정한 후 그 결과를 수급자 또는 보호자에게 안내하고, 계약에 필요한 서류를 확인한다.
4. 급여 계약: 이용계약을 체결하고 계약서를 작성·교부한다.
5. 이용 개시: 급여제공계획에 따라 주야간보호 서비스를 제공한다.

제26조【이용 시 제출서류】이용 시 수급자 또는 보호자는 다음 각 호의 서류를 제출하여야 한다.
1. 장기요양인정서 사본 1부.
2. 개인별장기요양이용계획서 사본 1부.
3. 복지용구 급여확인서 사본 1부.

제27조【서비스 계획】수급자에 대한 개별적인 사례관리를 다음 각 호의 절차에 의하여 실시한다.
1. 수급자에게 낙상위험도평가, 욕창위험도평가, 인지기능평가를 시행하고 수급자 및 보호자의 욕구를 사정한다.
2. 수급자(보호자)와의 협의를 통해 서비스 제공시간, 이용횟수 등을 포함한 급여제공계획을 수립한다.
3. 서비스의 계획이행과 대상자의 욕구 변화를 정기적으로 점검하고, 수급자(보호자)의 만족도와 변화를 측정하기 위한 평가를 실시한다.
4. 서비스 목표 달성, 이용 종료 또는 사망 등 종결 사유가 발생한 경우 수급자 또는 그 보호자에게 전화, 구두, 서면 등으로 사전 고지하고, 자료관리 등 사후관리를 철저히 한다.
5. 수급자 또는 보호자는 시설에 장기요양급여 외의 행위를 요구하거나 제공받아서는 아니 된다.

제28조【월 이용료 및 기타 비용부담액】이용자의 월 이용료는「노인장기요양보험법」제40조에 따라 산정된 장기요양급여비용에 대한 본인부담금과 비급여 비용을 합산한 금액으로 한다.

< 2026년도 수가 30일 기준 이용비용표 >

구 분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액	2,512,900원	2,331,200원	1,528,200원	1,409,700원	1,208,900원	676,320원
수급자 자격별 급여비용 본인부담금 내역			기초수급자	0% 부담		
			차상위계층	6% 부담		
			차상위계층	9% 부담		
			일반수급자	15% 부담		
비급여 청구항목			금 액	비 고		
1) 식사재료비			3,200원	(1식) 기준/ 식사 제공시 기록건만 청구		
2) 간식비			500원	(1식) 기준/ 간식 제공시 기록건만 청구		
3) 기타비 (진료비, 이미용 실비외)			수급자별 계산			

1. 장기요양등급을 인정받은 수급자의 급여비용에 대한 본인부담 비율은 다음과 같다.
   1) 일반 수급자: 급여비용의 15% 본인 부담, 85%는 공단 부담
   2) 감경 대상자: 급여비용의 9% 또는 6% 본인 부담, 나머지 91% 또는 94%는 공단 부담(보건복지부령에 따라 처리)
   3) 기초생활수급자: 급여비용 전액 면제, 전액 공단 부담.
2. 본인부담금 감경 대상자는 국민건강보험공단의 기준에 따라 감경 여부가 결정된다.
3. 이용비용의 산정 및 납부에 관한 사항은 다음과 같다.
   1) 월 이용료는 매월 1일부터 말일까지를 기준으로 산정한다.
   2) 납부 방법은 계좌이체, 현금 수납, 카드 수납 중 선택할 수 있다.
   3) 시설은 계획된 급여서비스 제공과 관련하여 법령에서 정한 본인부담금 및 비급여 항목 외의 추가 금액을 임의로 청구하지 아니한다.

제29조【비급여 항목 및 실비 수납 기준】

1. 기본원칙

   비급여 항목은「노인장기요양보험법 시행규칙」제14조에 따라 장기요양급여 외에 이용자가 추가로 부담하는 비용으로서, 실제 소요된 비용에 한하여 산정·청구한다. 시설은 법령에서 정한 비급여 항목 외의 비용을 임의로 수납할 수 없다.

2. 시설에서 운영하는 비급여 항목의 세부 기준은 다음 각 호와 같다.
   1) 식재료비: 이용자의 식사 제공을 위하여 소요되는 비용으로 하며, 간식 등도 식재료비에 포함한다.
   2) 이미용비: 이용자의 개별적인 희망에 따라 외부 이·미용사를 초빙하여 서비스를 제공받는 경우에 한하여 비급여로 수납할 수 있다. 다만, 시설 종사자 또는 자원봉사자가 제공하는 이·미용 서비스에 대하여는 비급여로 수납할 수 없으며, 손·발톱 정리 등의 명목으로 별도의 비용을 수납할 수 없다.
   3) 각종 프로그램 비용: 원칙적으로 프로그램 운영은 장기요양급여의 일환으로 제공되는 기본서비스에 해당하므로 별도의 비용을 수납할 수 없다. 다만, 이용자의 개별적인 희망에 따라 외부 서비스 제공자가 개인을 대상으로 서비스를 제공하는 경우에는 이용자가 그에 따른 실비를 부담할 수 있다.
3. 비급여 항목 외 실비 수납의 기본원칙

   비급여 항목에 해당하지 아니하더라도, 이용자 또는 보호자가 개별적으로 요청하거나 이용자의 개인적 필요로 발생한 물품 또는 용역에 대하여 시설이 대신 구매하거나 처리한 경우에는 실제 지출된 금액(실비)에 한하여 수납할 수 있으며, 시설은 실비 외의 추가 비용을 수납하지 아니한다.
4. 실비 수납의 세부 기준

1) 병원 진료비 및 응급상황 관련 비용: 이용자의 병원 진료, 검사, 처치, 응급이송 등으로 발생한 비용 중 보호자의 요청 또는 긴급한 상황으로 시설이 대신 납부하거나 선지출한 경우에는 해당 금액에 한하여 실비로 청구할 수 있다.
2) 개인 기호품 및 소모품 구입 비용: 언더웨어, 뉴케어 등 이용자의 개인적 필요 또는 기호에 따른 물품 구입 비용은 실비 수납이 가능하되, 시설에서 일률적으로 제공하는 기본 일상용품에 대하여는 비용을 수납할 수 없다.
3) 특별한 보호가 필요한 상황에 대한 비용: 이용자의 안전 확보 또는 건강 보호를 위하여 일시적으로 추가 물품이나 외부 서비스가 필요한 경우, 보호자의 요청 또는 사전 동의를 받아 시설이 대신 구매하거나 결제한 비용에 한하여 실비로 수납할 수 있다.

5. 사전 안내 및 동의
시설은 비급여 항목 및 실비 수납과 관련하여 이용자 또는 보호자에게 사전에 충분히 설명하고 동의를 받아야 하며, 그 내역은 문서로 기록·관리한다.

제30조【본인부담금 납부】
1. 본인부담금의 납부는 수납 지정계좌 입금, 자동이체, 카드단말기 등을 통한 수납으로 하며, 부득이 현금으로 수납한 경우는 익일 근무시간 내에 시설 예금계좌에 입금한다.
2. 매월 수급자에게 서비스 제공 후 익월 15일까지 수급자 또는 보호자가 시설에 납부해야 할 본인부담금을 청구하고 급여비용명세서를 발급한다.
3. 명세서를 교부받은 수급자(보호자)는 매월 20일까지 본인부담금을 납부하여야 한다.
4. 전산시스템을 이용하여 문자, 카카오톡, 이메일, 케어포 등을 통해 본인부담금을 청구할 수 있다.

제31조【미납금 대처방법】
1. 미납금이 발생한 경우 다음 각 호의 절차에 따라 조치한다.
1) 납부촉구 안내문(독촉장) 및 SNS 등을 통해 납부를 안내한다.
2) 내용증명을 발송한다.
3) 관할 법원에 소액사건심판을 청구한다.
4) 필요한 경우 채권 확보 및 강제집행 등 법적 절차를 진행한다.
2. 미납금이 회수되지 아니한 경우 다음 각 호의 절차에 따라 처리한다.
1) 운영위원회에 보고하여 심의를 거쳐 회계상 결손처리한다.
2) 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계 규칙」에 회계결손처리에 관한 규정이 없는 경우에는 당해 연도 결산보고 시 결산보고서와 함께 본인부담금 미납액 손실처리 내역을 별도의 서식으로 희망이음에 보고한다.

제32조【신원인수인】신원인수인이란 수급자의 이용계약 및 제반 사항을 지원하고, 계약에서 정한 권리와 의무를 이행하는 보호자 또는 보증인을 말한다.

제33조【신원인수인의 권리】
1. 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리
2. 수급자의 요양, 간호, 기능회복훈련 등 제공되는 서비스의 상세 내역을 요청할 권리
3. 수급자가 적절한 처우를 받고 있는지 확인하고 참관할 권리
4. 수급자의 건강, 식사 및 생활 전반에 대한 상담, 조언 및 생활편의를 요청할 권리
5. 수급자의 사정에 따라 이용계약을 해지할 권리

제34조【신원인수인의 의무】
1. 신원인수인으로서 연락 가능한 상태를 유지하고, 그 역할을 수행하기 어려운 경우 대체 신원인수인의 지정에 협조할 의무
2. 수급자의 상태 및 건강상 문제와 관련하여 요양에 필요한 자료를 제공할 의무
3. 본인부담금 및 비급여 비용 등 이용에 따른 비용을 부담할 의무
4. 수급자 및 신원인수인의 인적사항 등 정보가 변경된 경우 즉시 시설에 통보할 의무
5. 수급자의 병원 입원 시 필요한 간호·간병, 입·퇴원 절차 및 관련 비용 처리에 협조할 의무
6. 법적 절차 등의 사유로 신원인수인의 역할 또는 비용 부담 의무를 이행하기 어려운 경우 이를 시설에 알릴 의무
7. 시설의 운영규정 및 이용수칙을 준수할 의무

제35조【수급자의 권리】
1. 개인의 사생활을 존중받고 보호받으며, 비밀을 보장받을 권리
2. 종교 및 문화활동 등 자유롭게 생활할 권리
3. 시설에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
4. 직원으로부터 부당한 처우를 받지 아니하고 인간으로서 존엄성과 평등을 존중받을 권리
5. 안전하고 쾌적한 환경에서 자유롭게 시설을 이용할 권리
6. 가족 및 친지와의 관계를 유지하고 사회활동에 참여할 권리

제36조【수급자의 의무】
1. 시설의 운영규정 및 이용수칙을 준수할 의무
2. 본인부담금 및 비급여비용 등 이용에 따른 비용을 부담할 의무
3. 보호자 또는 신원인수인의 인적사항이 변경된 경우 즉시 시설에 통보할 의무

제37조【서비스제공자의 의무】
1. 수급자의 안전한 이용환경 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
2. 수급자의 신변 이상 시 신원인수인에게 즉시 연락 의무 (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 예외한다.)
3. 장기요양서비스를 성실하게 제공할 의무. (단, 수급자가 병원에 입원한 기간에는 시설에서 장기요양서비스를 제공하지 아니한다.)

제38조【계약해제】
1. 수급자 또는 보호자, 신원인수인은 자유로운 의사에 따라 언제든지 계약을 해제할 수 있다.
2. 수급자 또는 보호자, 신원인수인이 이용계약을 해지하거나 계약기간 만료 전에 계약을 해제하고자 하는 경우에는 해제 예정일 14일 전까지 그 의사를 시설에 통보하여야 한다.
3. 수급자가 계약 해제 의사를 시설에 알리지 않고 이용을 중단한 경우에는 시설이 그 사실을 확인한 날까지를 이용기간으로 산정하여 정산한 후 계약을 종료한다.

제39조【계약해제 사유】시설은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 계약을 해제할 수 있다.
1. 수급자 또는 보호자, 신원인수인이 계약 해제를 요청한 경우
2. 수급자가 법정감염병 환자 또는 감염병으로 인하여 시설 이용이 어려운 경우

3. 이용료를 2회 이상 연속하여 납부하지 아니한 경우
4. 시설의 운영규정 또는 이용수칙을 반복적으로 위반하거나 시설 관계자의 정당한 조치에 불응하여 다른 이용자의 시설 이용에 중대한 지장을 초래한 경우
5. 폭력, 폭언, 성희롱 등으로 다른 이용자 또는 종사자의 안전과 시설 운영에 중대한 지장을 초래한 경우
6. 수급자가 10일 이상 계속하여 입원하여 시설 이용이 어려운 경우
7. 수급자 또는 보호자가 건강 관련 정보를 고의로 누락하거나 허위로 제공한 경우
8. 다른 이용자 또는 종사자에 대한 폭력 또는 성폭력이 발생한 경우
9. 수급자가 사망한 경우

제40조【계약의 종료】
1. 수급자가 사망한 경우
2. 시설이 계약 해제를 통보하고 그 예고기간이 만료된 경우
3. 계약기간이 만료되었으나 재계약이 이루어지지 않은 경우
4. 수급자 또는 신원인수인의 요청에 따라 계약이 해제된 경우
5. 계약이 해지 또는 종료된 수급자가 다시 시설과 계약을 체결하고자 하는 경우에는 재계약이라 하더라도 신규 이용자와 동일한 절차에 따라 계약을 체결하여야 한다.

제41조【사망 시 조의 표시】시설은 이용 중인 수급자가 사망한 경우(시설 이용 중 또는 병원 입원 중 사망한 경우를 포함한다) 유가족의 의사를 고려하여 예산의 범위에서 화환 등 조의를 표할 수 있다.

제42조【계약사항 변경】계약사항에 변경이 있는 경우 시설장은 수급자 또는 신원인수인에게 변경내용과 적용일을 사전에 유선, 서면 또는 전자적 방법으로 통보하여야 한다. 다만, 사전에 통보하기 어려운 경우에는 변경 사실을 확인한 후 지체 없이 통보한다.