

# 제2조 (이용계약에 관한 사항)

## 제2-1조 (계약기간 및 이용절차)

- 계약기간

① 본 기관의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단, 계약 기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동 연장된 것으로 간주한다.

다만, 기관은 이용자 또는 보호자와의 협의에 따라 계약기간을 별도로 정할 수 있다.

② 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제 6조, 노인장기요양보험법 제 28조의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 기관은 이용자 및 보호자의 서비스 이용 권리를 보호하기 위하여 급여계약을 체결하며, 계약 시 계약서 및 관련 서류를 작성·보관한다.

나. 등급 변동, 또는 계약 기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 상담 후 재계약을 진행할 수 있다.
- 준수사항

① 이용계약은 표준장기이용계획서를 바탕으로 체결하며, 수급자의 선택을 존중해야 한다.

(단, 기타 기관에서 필요한 내용의 부속 서류를 별도로 둘 수 있다.)

② 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.

(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상 등을 포함하며, 계약서는 수급자 본인이 체결하는 것이 원칙이나, 필요한 경우 보호자 또는 법정 대리인의 계약도 유효하다.)
- \* 급여계약

① 제1항에 따른 계약기간에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나가 변경된 경우에는 사실 확인 후 재계약 없이 즉시 계약에 반영한다.

1. 감경에 의한 본인부담금 변경 시

2. 단순 시간 변경 시

3. 건강상태, 환경적 요인 등으로 급여 제공 시간 또는 횟수 등이 변경되었을 때

② 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 따른 장기요양 급여비용이 변경되어 원장이 이용자나 보호자에게 변경 내역을 우편, 전자적 방법 등으로 통보한 경우에는 계약 내용이 변경된 것으로 본다.
- \* 재계약이 필요 없이 처리 절차. <신설 2023.01.01.>
- \* 이용절차

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결 → ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조- 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인

2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)

3. 사정회의(욕구사정): 건강보험공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초 수급자 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.

5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하거나 대상자를 기관으로 이송 (주·야간 보호, 단기보호)하여 서비스 제공

6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화체크

제2-2조 (계약목적)

- **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 수급자노인 관리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스 제공
  - ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지
  - ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공

제2-3조 (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

[첨부 1] 노인장기요양기관 (재가기관) 기본 수가 (월 한도액)

| 구분    | 1등급       | 2등급       | 3등급       | 4등급       | 5등급       | 인지지원등급  |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 2026년 | 2,512,900 | 2,331,200 | 1,528,200 | 1,409,700 | 1,208,900 | 676,320 |

|          |       |           |
|----------|-------|-----------|
| 본인부담금 내역 | 기초수급자 | 0% 부담     |
|          | 차상위계층 | 6%, 9% 부담 |
|          | 일반수급자 | 15% 부담    |

※ 원거리교통비, 인지활동형 방문요양 요양보호사 가산, 프로그램 관리자 가산, 방문간호 간호(조무)사 가산, 주·야간보호 이동서비스비 및 목욕서비스 제공가산, 급여비용 가산, 의사소견서 및 방문간호지시서 발급비는 월 한도액에 포함하지 않음

[첨부 2] 재가장기요양기관 1회당 이용시간별 급여비용

■ 방문요양 (단위 : 원)

| 방문당 시간 | '25년   |        | '26년   |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|
|        | 수가     | 본인부담   | 수가     | 본인부담   |
| 30분    | 16,940 | 2,541  | 17,450 | 2,618  |
| 60분    | 24,580 | 3,687  | 25,320 | 3,798  |
| 90분    | 33,120 | 4,968  | 34,120 | 5,118  |
| 120분   | 42,160 | 6,324  | 43,430 | 6,515  |
| 150분   | 49,160 | 7,374  | 50,640 | 7,596  |
| 180분   | 55,350 | 8,303  | 57,020 | 8,553  |
| 210분   | 61,670 | 9,251  | 63,530 | 9,530  |
| 240분   | 68,030 | 10,205 | 70,080 | 10,512 |

■ 방문목욕 (단위 : 원)

| 구분         | '25년   |        | '26년   |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 수가     | 본인부담   | 수가     | 본인부담   |
| 차량이용(차량 내) | 86,480 | 12,972 | 88,990 | 13,349 |
| 차량이용(가정 내) | 77,970 | 11,696 | 80,230 | 12,035 |
| 차량 미 이용    | 48,690 | 7,304  | 50,100 | 7,515  |

■ 방문간호 (단위 : 원)

| 방문당 시간     | '25년   |       | '26년   |       |
|------------|--------|-------|--------|-------|
|            | 수가     | 본인부담  | 수가     | 본인부담  |
| 15분~30분 미만 | 41,710 | 6,257 | 42,880 | 6,432 |
| 30분~60분 미만 | 52,310 | 7,847 | 53,770 | 8,066 |
| 60분 이상     | 62,930 | 9,440 | 64,690 | 9,704 |

- 1. 노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 15%를 본인이 부담한다.
- 2. 단, 노인장기요양보험법에 의해 의료급여수급권자 등 저소득층은 각각 경감(6%), 경감(9%), 국민기초생활수급노인은 무료이다.

### 1. 감경 적용범위 및 기준

#### 1) 「국민건강보험법 시행규칙」 제15조에 따라 건강보험 본인부담액 경감인정을 받은 자

- 대상자 가) 희귀난치성질환자 이면서 차상위 : 2009.1.1.부터 감경 시행

나) 만성질환자 이면서 차상위 : 2009.4.1.부터 감경 시행

- 감경률 : 본인부담금 100분의 60을 감경

#### 2) 「장기요양 본인부담금 감경에 관한 고시」 제2조제1항제4호 및 제2항에서 정한 감경 적용기준에 해당되는 자

- 저소득 대상자 : 2009.7.1.부터 감경 시행

- 감경대상 및 감경률

※ 본인부담금 100분의 60을 감경하는 자

「국민건강보험법」제69조제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 “보험료액”이라 한다)이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위가 0~25%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

※ 본인부담금 100분의 40을 감경하는 자

보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 및 가입자수별(직장가입자의 경우 당해 피부양자를 포함한다) 보험료 순위 25%초과~보험료 순위 50%이하에 해당되며, 직장가입자는 재산이 일정기준 이하인자

▼ 지역가입자는 월별보험료액과 가입자 수를 기준으로 감경여부 판단

▼ 직장가입자는 직장보험료액과 가입자수, 재산과표액을 기준으로 감경 여부 판단

#### 3) 감경대상자의 본인부담금 부담비율

| 구분                    | 장기요양급여비용 |              | 의사소견서 발급비용       |
|-----------------------|----------|--------------|------------------|
| 본인부담금 100분의 60 감경하는 자 | 재가급여     | 본인 6% 공단 94% | 본인 10%<br>공단 90% |
| 본인부담금 100분의 40 감경하는 자 | 재가급여     | 본인 9% 공단 91% |                  |

### 2. 건강보험 납부기준에 따른 본인부담률(비용부담)

#### 1) 기초생활수급자 - 0원(100% 국가지원)

#### 2) 건강보험료 0~25% 본인부담률 6%, 건강보험료 25~50% 본인부담률 9%,

건강보험료 50% 초과 본인부담률 15%

## 제2-4조 (신원인수의 권리,의무)

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

### 1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ② 수급자의 월 이용료 등 수급자비용을 부담할 의무가 있다.
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ④ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑤ 수급자가 협의한 규칙 이행, 협조요청에 이행할 의무가 있다.

### 2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 수급자의 서비스를 이용자가 제공받을 수 있도록 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ② 수급자의 사정에 따라 자유로이 해지할 수 있는 권리가 있다.
- ③ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조언 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ④ 수급자의 급여제공계획에 관한 알 권리가 있다.

제2-5조 (수급자 및 서비스 제공자의 권리, 의무)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div>1. 서비스제공자의 의무</div><div><div>① 수급자의 안전한 기관생활여건 조성 및 질 높은 서비스제공 의무</div><div>② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)</div><div>③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무</div></div><div>2. 수급자의 의무</div><div><div>① 월 이용료 납부 의무</div><div>② 기관의 건전한 생활분위기 조성 의무</div><div>③ 기관내의 개인 애완동물 사육금지 등 청결 의무</div><div>④ 보호자 인적사항 변동 시 즉시 통보 의무</div></div><div>3. 수급자의 권리</div><div><div>① 개개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.</div><div>② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.</div><div>③ 모든 어르신들은 본 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.</div><div>④ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로써의 존엄성과 평등존경을 받을 권리가 있다.</div><div>⑤ 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리가 있다.</div><div>⑥ 어르신들은 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리가 있다.</div></div></div> <div><div>(수급자의 권리설명 및 동의서작성) 기관은 수급자와 계약체결 전에 수급자의 권리와 장기요양급여제공 계획, 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등에 대해 충분히 설명토록 하고 동의서를 받도록 한다.</div><div>(상태상담)</div><div>1. 기관과 수급자(보호자)와 계약체결 시 수급자의 상태를 고려한 급여서비스 내용에 대해 상담을 실시하고 기록을 한다.</div><div>2. 수급자의 욕구, 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개별로 차별화 된 서비스 계획을 수립 하여 수급자의 욕구에 적합한 서비스를 충분히 제공하여야한다.</div><div>(인권보호) 성, 연령, 종교 건강상태 및 장애 경제상태, 종교 및 정치적 신념, 개인적 선호도 등을 이유로 서 비스 관점에서 수급자를 차별 또는 학대해서는 안 되며 존엄한 존재로 대해야 한다.</div><div>(개인정보 및 사생활보호) 개인정보 및 사생활 보호를 위한 지침에 따라 수급자의 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보장한다.</div><div>1. 이 규정은 수급자의 사생활 보호를 위해 실생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 철저히 비밀을 보 장함을 목적으로 한다.</div><div>2. '개인정보'라 함은 생존하는 개인에 관한 정보로서 당해 정보에 포함되어 있는 성명, 주민등록번호 등의 사 항에 의하여 개인을 식별할 수 있는 정보를 말한다.</div><div>3. 기관의 장은 사상, 신조 등 개인의 기본적 인권을 현저하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 안 된다.</div><div>4. 기관의 장은 개인정보를 처리함에 있어서 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 아니하도록 안전성 확보에 필요한 조치를 강구하여야 한다.</div><div>5. 기관 직원이나 직원이었던 자는 수급자의 사생활보호를 위해 직무상 알게된 개인정보를 기관외의 다른 자 또는 다른 기관에 누설하거나 제공하여서는 안 된다.</div><div>6. 기관종사자는 수급자의 사생활보호를 위해 업무상 알게 된 개인정보를 타인의 이용에 제공하는 등 부당한 목적으로 사용하여서는 안 된다.</div><div>(기록공개) 수급자의 생활과 장기요양 서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하고 수급자 와 가족이 요구할 경우 기록을 공개하여야 한다.</div><div>(자기결정) 수급자의 입소 및 퇴소 일상생활, 자기 결정권과 선택권을 최대한 존중한다.</div><div>(자립생활) 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 평가하여 가능한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위 할 수 있도 록 지원하여야 한다.</div><div>(재가요양우선) 가능한 수급자 자신이 살던 가정과 지역사회에서 오랫동안 생활 할 수 있도록 한다.</div></div> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

제2-6조 (계약의 해제)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때</li><li>2. 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때</li><li>3. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때</li><li>4. 수급자의 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우</li><li>5. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때</li><li>6. 이용계약 시 제시된 이용안내를 수급자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때</li><li>7. 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때</li><li>8. 수급자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때</li></ol> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

제5조 (서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한 규정)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.<ol style="list-style-type: none"><li>① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때</li><li>② 약을 잘못 투약하여 수급자의 건강을 상하게 하거나 사망에 이르게 하였을 때</li><li>③ 상한 음식을 제공하였을 때</li></ol></li><li>2. 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.<ol style="list-style-type: none"><li>① 기관 내에서 자연 사망 하였을 때</li><li>② 수급자가 임의로 외출하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때</li><li>③ 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때</li><li>④ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망 하였을 때</li></ol></li></ol> <p><b>* 배상책임보험료 및 면책범위</b></p> <p>가. 재가급여서비스배상책임보험</p> <p>나. 배상책임범위 : 대인 1억원, 대물 500만원</p> <p>다. 면책범위</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 신체상해, 재물손해 또는 인격침해로부터 발생하는 손해배상청구</li><li>② 피보험자의 부정, 사기, 범죄, 악의적인 행위 또는 부작위</li><li>③ 구두 또는 서면에 의한 계약과 합의에 의해 피보험자가 부담하는 배상책임으로부터 발생한 손해배상 청구.</li><li>④ 고지사항에 명기되지 않은 어떤 기업에 대한 손해배상청구</li></ol> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|