

스마트장기요양 주요 Q/A (1차 ~ 4차)

□ 기관 포털화면

Q1 청구활용률(자동청구율)에 포함되는 건은?

- ① 자동전송 (시작 · 종료 모두 전송)
- ② 전송수정 (시작 · 종료 모두 전송하였으나 전송시간 수정한 경우)
- ③ 시작만 전송했으며 종료시간 직접입력 한 경우
- ※ 청구활용률(자동청구율) 미포함 건
 - ① 시작 · 종료 모두 직접 입력한 경우
 - ② 시작 · 종료 모두 전송하였으나 포털화면에서 '미사용'으로 설정한 경우

Q2 청구활용률(자동청구율)을 어디서 확인할 수 있나요?

- 장기요양기관 회원로그인 > 급여비용청구 > **현황 및 사전점검사항 조회** 버튼 클릭

Q3 재가기관에서 테스트용 태그를 착오 신청하였습니다. '취소'하는 방법은?

- 테스트용 태그 신청 이후 '취소' 기능이 없습니다. 테스트용 태그 착오 신청 등의 사유로 테스트용 태그신청 취소를 원하는 경우 **관할**

지사(운영센터)에 연락하여 발급취소 요청하시기 바랍니다.

04

현재 장기요양 앱 및 기관포털화면에 태그 전송시간이 '**분단위**'까지 보여지고 있습니다. 신규 앱 오픈 이후에도 동일한가요?

- 3월 27일(월) 신규 오픈하는 앱 및 기관포털화면에서는 전송시간을 '**초단위**'까지 확인 가능합니다. 이와 관련된 사항을 아래와 같이 안내하오니 참고하시기 바랍니다.

－ 변경 전

예) '17.3.9. 시작전송 10:54:27 ~ 종료전송 14:20:53

→ 총시간: 205분 26초이나

분단위까지만 읽으므로 10:54~14:20 = "총시간 : 206분"으로 보여짐

－ 변경 후

예) '17.3.14. 시작전송 10:57:17 ~ 종료전송 14:00:16

→ 총시간: 182분 59초

초단위까지 읽으므로 10:57:17~14:00:16 = "총시간 : 182분"으로 보여짐

- 따라서, "태그 전송한 서비스 제공시간 (예: 120분 등) < 금여제약통보서상의 서비스 제공시간"의 경우가 발생할 수 있습니다. 이 경우 금여비용 청구 전 다음과 같이 전송내역 수정하시기 바랍니다.

- 1) **서비스시간 수정** 버튼 클릭
 - 2) 전송시간 수정 후 **저장** 버튼 클릭
 - 3) 5분 이하 수정하는 경우: 행이 **노란색**으로 변경됨 → 금여제공기록지 작성 불필요
5분 초과 수정하는 경우: 행이 **분홍색**으로 변경됨 → 금여제공기록지 별도 작성
- ※ 서비스 시간 **착오** 수정한 경우: **취소** 버튼 클릭 → **확인** 버튼 클릭
→ 다시 **수정** 버튼 클릭 → 전송시간 수정 후 **저장** 버튼 클릭

Q5 '17.3.27 이후 태그·비콘 부착(회수)동의를 다시 해야 하나요?

- '17년 하반기 비콘 시범 운영에 이어 '18년 전국 비콘 도입 예정입니다. 이와 관련, '17.3.27 이전에 태그부착 동의 한 이력은 3.27 이후 모두 삭제됩니다. 따라서, 기관부착태그 신청을 원하는 모든 재가기관은 3.27 이후 태그·비콘 부착(회수)동의를 다시 해야 합니다.

※ 화면경로: 장기요양기관 회원로그인> RFID > 태그/비콘> 태그/비콘 신청관리 > '부착동의서' 버튼 클릭

Q6 태그·비콘 부착(회수)동의를 수급자 당 1회씩 해야 하나요?

- 아닙니다. 기관포털화면에서 기관 당 **최초 1회** 동의하시면 됩니다.

※ 화면경로: 장기요양기관 회원로그인> RFID > 태그/비콘> 태그/비콘 신청관리 > '부착동의서' 버튼 클릭

Q7 태그 '부착완료' 버튼이 비활성화 되어있습니다.

- 전달정보 입력이 누락되어 있기 때문입니다. **관할 운영센터에 전달정보 입력** 요청하시기 바랍니다.

Q8 서비스관리자가 시작만 전송하고 종료전송 못한 경우, 기관포털화면 (화면명: 서비스관리자 전송내역)에서 종료시간 직접입력 가능한가요?

- 불가합니다. 서비스관리자가 시작·종료 모두 전송 한 경우에만 기관포털 화면(화면명: 가산 및 감액 산정)에서 자동구축 가능합니다.

따라서, 서비스관리자가 시작만 전송한 경우 및 시작·종료 모두 전송하지 않은 경우, 방문업무 수행시간을 직접입력 하여 청구해야 합니다.

※ 서비스관리자의 시작 · 종료 전송시간은 추후 기관포털화면(화면명: 서비스관리자 전송내역)에서 수정 불가하오니 참고하시기 바랍니다.

Q9 요양요원이 시작만 전송하였습니다. 기관포털화면 (화면명: 요양요원전송내역)에서 종료시간 직접입력하려고 하니 "요양요원의 금여제공기록지 확인 후 익일 입력하시기 바랍니다"라는 메시지가 발생합니다.

- 메시지의 내용대로 기관포털화면에서 종료시간 직접입력은 시작 전송한 날의 익일부터 가능합니다.

예) '17.4.7. 09:05 시작 전송하였으나 종료전송은 못하였음.

기관포털화면에서 '17.4.7. 11:05로 종료시간 직접입력하려고 하니

"요양요원의 금여제공기록지 확인 후 익일 입력하시기 바랍니다"라고 메시지 발생함

→ 종료시간 직접입력은 '17.4.7.의 익일인 '17.4.8.부터 가능함

10

기관포털화면(화면명: 태그/씨콘 신청관리)에서 태그 신청 후
부착구분 변경은 불가한가요?

- 해당 태그의 최종처리상태가 '접수'일 때에는 변경 가능합니다. 부착
구분 변경(기관→공단 또는 공단→기관) 후 '수정' 버튼 누르시면 됩니다.
- ※ 해당 태그의 최종처리상태 '등록'이후부터는 기관포털화면에서 **부착구분 변경**
불가 → 관할 운영센터에 문의하시기 바랍니다.

11

시작전송이 2회 된 경우, 어떻게 해야하나요?

- 화면경로: 장기요양기관 회원로그인>RFID>전송내역>요양요원 전송내역
전송내역 2개 중 1개는 사용여부 '미사용'으로 설정하시기 바랍니다.
그리고 나머지 1개는 사용여부 '사용'으로 설정 → **종료시간**
직접입력 → 서비스내용입력자료 '생성' 클릭하시기 바랍니다.

○ 요양요원 전송내역 nptc624m01 RFID>전송내역

• 시작전송 자료의 서비스 종료 미 입력건은 청구자료 확인을 위한 '급여내용자료관리' 및 '급여비용청구-서비스내용 입력'에 활용될 수 없습니다.
• 자동전송률은 (직접입력을 제외한 총 전송건수/수급자 급여계약건수)를 산정한 것으로, 급여비용청구시 자동경고율과는 상이할 수 있습니다.
• RFID > 전송내역관리 화면과 원형구-RFID전송내역관리 화면은 동일한 화면입니다. 급여계약종료기준으로 -1시간 ~ -1시간 초과건은 조회되지 않습니다. [급여제공기록지출력](#)

* 급여제공일 2017-04-07 ~ 2017-04-11 * 전송구분 전체 * 급여종류 전체 * 조회 * 출력

* 조회구분 수급자명 이 * 사용여부 선택 * 처리상태 전체 * 자동 전송률 75% ②

□ 전송내용 [실전송내역](#) [급여계약종료서 바로가기](#) [급여계약종료비교](#) [서비스시간 수정](#) [취소](#) [원본보기](#) [서비스내용입력자료 생성](#) [취소](#)

구분	수급자 성명 (서명)	요양 요원 (서명)	핸드폰번호	급여계약 종류 서비스	종료시간	급여계약종료 시작	종료	서비스제공 시작	종료	통제 내용	전송 수정일	사용여부	처리상태
1	전송수정	남	010-2852-9414	N	300분	2017.04.07 12:30	2017.04.07 17:30	2017.04.07 12:04:46	2017.04.07 17:04:46	확인 수정	2017.04.11 09:08	사용	취소
2	시작전송	남	010-2852-9414	N	-	2017.04.07 12:30	2017.04.07 17:30	2017.04.07 12:04:46	입력	확인 수정	①	미사용	저장
3	자동전송	남	010-2852-9414	N	181분	2017.04.10 12:30	2017.04.10 15:30	2017.04.10 12:05:30	2017.04.10 15:07:26	확인 수정		사용	취소

□ 앱

Q1

신규 앱도 기관에서 문자를 받아 설치하나요?

- 스마트 장기요양 앱은 앱스토어(플레이스토어)에서 직접 다운로드

- > ①플레이스토어(앱스토어)에서 '스마트 장기요양' 검색 후 설치
- ② 인증번호 요청·전송 ③비밀번호 설정·약관동의 ④ 앱 설치완료

Q2

신규 앱·기관포털화면 사용법 관련 매뉴얼은 어디서 확인 가능한가요?

- 장기요양기관 회원로그인>RFID>알림마당>자료실 67번 글
노인장기요양보험 홈페이지>알림·자료실>알림방>공지사항 60123번 글

Q3

앱 설치 및 시스템 사용 관련 문의사항이 생기면 어떻게 하나요?

- 장기요양 청구상담 콜센터 문의
> 1577-1000 누르고 0 - 4 - 2
- 장기요양기관 회원로그인>RFID> 알림마당> Q&A 게시판
- 장기요양기관 회원로그인>RFID>알림마당>공지사항을 통해서 지속
적으로 변경사항 공지 예정

Q4

앱 설치하는 누구나 할 수 있는 건가요?

- 장기요양기관에 종사자와 수급자(보호자)로 등록된 누구나 설치 가능
> RFID 참여하는 기관에 종사자, 또는 수급자(보호자)로 등록
> 기관종사자는 단말기 통합관리에서 해당 업무를 선택하여 전화번호
호를 입력하여 등록 합니다.
> 수급자(보호자)는 급여제공계약을 체결한 계약자로서 통보대상으
로 생년월일과 전화번호를 입력하여 등록합니다.

Q5

통보대상은 누가 대상이 되며 어떻게 신청하나요?

- 통보대상은 수급자 본인 또는 수급자의 가족보호자로 급여제공계약을
체결한 계약자를 의미하며, 수급자에게 제공되는 서비스 내용의 알리를
받게 됩니다.
> 통보대상등록은 계약을 체결한 기관에 통보대상 등록을 요청하고,
장기요양기관에서 수급자와의 관계, 통보대상자의 생년월일과 휴대폰

번호를 등록하게 됩니다.

Q6 **통보대상의 생년월일을 꼭 입력해야 하나요? 테스트사용자까지도?**

- 통보대상자로 등록되면 수급자와 요양요원의 개인정보인 서비스 내용을 제공받게 됩니다. 따라서, 본인확인을 위해 필요합니다.
또한, 휴대폰 분실 시 개인정보 보호와 비밀번호 재발급을 위하여 꼭 필요합니다.
- 테스트 사용자는 일반사용자가 테스트 권한을 추가로 받는 것으로 테스트 사용자만을 위한 등록이라 하더라도 일반사용자와 동일한 본인 인증을 받아야 합니다.

Q7 **방문요양은 아들, 방문목욕은 딸이 계약을 했습니다. 두 사람을 각각 통보대상으로 등록해야 하나요?**

- 통보대상은 수급자가 계약을 체결한 기관당 1명으로 규정하고 있습니다. 따라서, 동일기관에서 급여종류를 다르게 계약을 했더라도 1명만 통보대상으로 등록가능하며
> 2개 이상의 기관과 계약을 체결하였다면 각각의 기관에서 통보대상으로 등록하여야 합니다.

Q8 **가족이 없는 수급자의 경우, 보호자 앱을 사용할 수 없나요?**

- 맞습니다. 계약당사자이면서 수급자와 가족관계인 사람만 기관포털 화면에 수급자(보호자) 앱 사용자로 등록 가능합니다. (계약당사자가 수급자 본인인 경우: 수급자(보호자)앱 사용 가능)
따라서, 수급자와 가족관계 아닌 자(사회복지공무원, 이웃 등)가 계약 당사자일 경우, 기관포털화면에 보호자 앱 사용자로 등록 불가하므로 보호자 앱 사용이 불가합니다.

Q9

만약 기관포털화면에 보호자 앱 사용자로 등록한 이후 수급자 인정유효기간 갱신되어 재가기관과 다시 급여계약을 한 경우 보호자 앱 사용자를 다시 등록해야 하나요?

- 이전 인정유효기간 종료되는 경우, 보호자 앱 사용자 등록 내역은 **자동으로** **해지**됩니다. 따라서, 해당 수급자의 인정유효기간이 갱신되어 재가기관과 다시 급여계약을 한 경우 **보호자 앱 사용자를 다시 등록**해야 합니다.

10

서비스관리자는 의무적으로 앱을 사용해야 하나요?

- 서비스관리자의 앱 사용은 의무사항이 아닙니다.
단, 서비스 관리자가 앱을 통해 시작종료 전송을 한 경우 기관포털화면 ‘ ’에서 ‘자동구축’버튼 클릭하여 자동전송내역 불러오기를 할 수 있으므로 편리합니다. (앱을 통해 시작·종료전송 하지 않은 서비스관리자: 수급자 가정 방문시간을 수기입력 해야 함. 예: 11:35~12:00)

11

서비스관리자가 앱을 통해 시작·종료전송 한 경우 ‘방문요양 사회복지사 업무수행일지’를 작성하지 않아도 되나요?

- 아닙니다. ‘스마트 장기요양’에서는 시작·종료전송 시간만 전송 가능합니다. 따라서, 서비스관리자는 앱 사용 여부와 무관하게 ‘방문요양 사회복지사 업무수행일지’를 작성해야 합니다.

12

서비스관리자가 앱을 통해 시작·종료전송 한 경우 재가기관의 자동전송률(또는 청구활용률)에 포함되나요?

- 아닙니다. 재가기관의 자동전송률·청구활용률은 해당 재가기관에 소속된 **요양요원**의 시작·종료전송 내역만 포함됩니다. **서비스관리자**의 시작·종료 전송내역은 포함되지 않습니다.

13

스마트 장기요양 실행 시 Wi-fi 사용 가능한가요?

- 스마트 장기요양 **설치** 시에는 데이터 또는 Wi-fi 모두 사용 가능합니다.

그러나 스마트 장기요양 **실행**할 경우 Wi-fi가 자동으로 중지됩니다.
스마트 장기요양 실행 종료 후 자동으로 Wi-fi를 켜기 원하는 경우 “스마트 장기요양 실행> 좌측 상단의 ‘메뉴’ 누르기>환경설정> Wi-fi 설정: on”으로 하시기 바랍니다.

14 신규 앱 오픈 이후 기존 사용하던 태그는 사용 불가능한가요?

- 아닙니다. 앱만 변경되며 태그는 그대로 사용 가능합니다.

15 구글계정이 없는데 어떻게 구글플레이에서 다운 받나요?

- 구글 계정을 생성하시거나 기존 구글 비밀번호를 찾으셔야 합니다.
- 구글 계정 생성이나 비밀번호 찾기는 가까운 휴대폰 판매소나 통신사 등 A/S센터에 문의하시기 바랍니다.

16 플레이스토어가 폰에 없습니다. 어떻게 설치하나요?

- 플레이스토어 설치 방법은 가까운 휴대폰 판매소나 통신사 등 A/S센터에 문의하시기 바랍니다.

17 플레이스토어에서 스마트 장기요양이 검색되지 않습니다.

- 플레이 스토어를 재설치 하여야 합니다. 앱의 업데이트를 삭제하신 후 다시 설치하십시오.
- 자세한 방법은 가까운 휴대폰 판매소나 통신사 등 A/S센터에 문의하시기 바랍니다.

18 플레이스토어에서 다운로드 시도 하였으나 다운로드 되지 않고 더 이상 진행되지 않습니다.

- 파일 다운로드 시 Wi-fi에서만 가능하도록 설정해 놓은 경우 일 수 있습니다. Wi-fi 지역에서 다시 시도하거나 설정을 변경하시기 바랍니다.

- 설정 변경 방법은 가까운 휴대폰 판매소나 통신사 등 A/S센터에 문의하시기 바랍니다.

19 아이폰도 구글의 플레이스토어를 설치해야 하나요?

- 아이폰은 아이폰의 ‘앱스토어’에서 다운 받으실 수 있습니다.

20 윈스토어 등 다른 경로로는 다운받을 수 없나요?

- 앱 위변조 방지 등 보안상의 문제로 위해 다른 경로로 다운로드하는 제한되어 있으며, 윈스토어는 별도의 조치를 취해야 하는 부분으로 현재 진행 계획은 없습니다.

21 태그 부착 후 언제부터 사용 가능한가요?

- 변경 전: 태그 부착 후 익일부터 사용가능
(부착 당일 사용 원하는 경우: ‘스마트폰 자격발취’ 클릭 후 10분 경과 후 사용 가능)
→ 변경 후: 태그 부착 후 약 10분 경과 후부터 사용 가능

22 본인인증번호 요청 이후 입력시간에 제한 있나요? (예: 인증번호 문자 수신 후 3분 내 인증번호 입력)

- 제한 없습니다. 가장 최종 요청한 본인인증번호를 입력하여 앱 설치 진행하시면 됩니다.
※ 인증번호는 인증번호 요청한 시간으로부터 5분 이내 전송되며, 재발송은 이전 발송 5분 경과 후 가능

23 저는 2가지 이상의 사용자(기관관리자이며 000수급자의 보호자)에 해당됩니다. 이 경우 “스마트 장기요양” 앱 사용 가능한가요?

- 사용 가능합니다.
※ 장기요양기관 회원로그인> RFID> 전송단말기> 단말기통합관리 및 수급자(보호자)통보대상 관리 화면에 각각 사용자등록> 스마트 장기요양 설치>스마트 장기요양 실행>로그인>‘사용자선택’ 버튼 누르기>해당 사용자 선택하여 사용

24 비콘은 언제부터 도입되나요?

- '17.하반기 이후 서울·경인지역에 5,000개 비콘을 배부하여 시범 운영할 계획입니다. 전국적으로 배포되는 시기는 '18.상반기 이후가 될 예정입니다.

25 비콘 도입되면 모든 휴대폰 기종이 RFID 사용 가능한가요?

- 비콘 도입될 경우 블루투스 버전 4.0이상의 기종만 RFID 사용 가능합니다. (갤럭시 S3, 아이폰 4 이상)

26 2G폰 사용자는 3월 27일 이후 RFID 참여 불가능한가요?

- 2G폰은 변경사항이 없으며 '스마트 장기요양'과 무관합니다. 기존대로 사용하시면 됩니다.
단, '17.1.1 이후 2G폰에서 VM(장기요양 프로그램)설치를 위한 '1006+인터넷 접속버튼' 접속이 불가하오니 참고하시기 바랍니다.

27 “스마트 장기요양” 종료 전송 시 보호자(수급자) 서명 란이 생겼는데 서명은 반드시 받아야 하나요?

- 장기요양기관 회원로그인>RFID>알림마당>공지사항 392번 글 참조
- 원칙적으로 보호자(수급자)의 서명은 서비스를 종료한 후 현장에서 받아야 합니다. 다만 보호자가 없거나, 수급자가 서명을 할 수 없는 부득이한 경우(인지기능 저하, 신체 불편 등으로 인해 서명이 불가능한 경우)에는 '생략'이 가능하도록 앱을 구성하였습니다.
이와 관련, 노인장기요양보험법 시행규칙 제18조 및 고시 제7조 제2항에 따라 급여제공기록지를 수급자에게 제공(월1회 이상)하는 때는 보호자(수급자) 서명 란에 서명이 없는 급여제공기록지를 출력하여 제공할 수 있습니다.
다만, 장기요양기관은 이러한 내용을 보호자(수급자)가 인지할 수 있도록

록 급여 계약 시 사전 고지하는 등 반드시 안내하여 주시기 바랍니다.

28 24시간 방문요양 서비스 하는 경우, 종료 전송 시 '분'을 분배하여 입력해야 하나요?

- 종료 전송 시 서비스 시간 입력 란에 숫자 4자리(천단위)까지 입력 가능합니다. 24시간 = 1,440분이므로 실제 제공한 서비스내역을 분배하여 입력하시기 바랍니다.

29 24시간 방문요양 제공하는 경우 서비스 시작·종료 전송하는 방법은?

- 서비스 시작 전송이후 24시간 경과 후 ~ 24시간 30분 경과 전에 종료전송을 해야 합니다.
(예: 4월 3일 13:10에 시작전송
→ 4월 4일 13:10 이후 종료전송 가능하며 13:40 이전에는 종료전송 하여야 함)

30 급여계약 통보서에 24시간 방문요양 2회 이상 등록된 수급자의 경우 서비스 시작·종료 전송하는 방법은?

- ① 요양요원은 시작전송 이후 24시간 마다 장기요양 앱 실행 후 로그인
② “24시간 요양을 연속해서 하시겠습니까?” 라는 메시지 발생 → “확인” 누르기
※ 24시간 전송내역은 기관포털화면(화면명: 전송내역관리)에서 수정 불가
※ 24시간 방문요양 시작·종료 전송 후 급여계약통보서 변경 할 경우, 전송내역 청구자료로 사용 불가

31 “스마트 장기요양” 앱은 모든 스마트폰에 설치 가능한가요?

- 안드로이드: NFC 기능 있으며 안드로이드 버전 2.3.3 이상부터 기능 (갤럭시 S2 이상)
아이폰: iOS 버전 7.0이상부터 가능 (아이폰 4S 이상)
- 그러나 갤럭시 S2 중 간혹 2.3.0인 기종이 있으므로 해당 기종의 안드로이드 버전을 정확히 확인하시기 바랍니다.

32

휴대폰에서 스마트장기요양 누르면 나무 그림에서 멈춰있습니다.
(로그인하는 화면이 나오지 않음)

○ 데이터 켜기 해주시기 바랍니다.

- ① 휴대폰 첫 화면에서 위에서 아래로 드래그 → 데이터가 켜져 있는지 확인
- ② 만약 데이터 꺼져있는 경우 데이터 켜기 하시기 바랍니다.

33

스마트 장기요양을 누르니 “위치정보를 설정해야합니다” 라는 안내가 뜹니다.

○ 스마트 장기요양 실행 전에는 항상 위치정보 켜기를 해야 합니다.

- ① ‘확인’버튼 누르기 ② 위치정보 설정하는 화면이 보여짐
- ③ 위치정보 켜기 ④ 뒤로 가기
- ⑤ 스마트장기요양 로그인하는 화면이 보여짐

※ 앱 설치 전 확인사항

- ① 매당 제공되는 기본 데이터 포함된 요금제인지 확인
- ② NFC/읽기쓰기 P2P설정
- ③ 데이터 또는 와이파이 켜기

※ 앱 실행 전 확인사항

- ① 위치정보 켜기
- ② 실행 시에는 데이터만 사용가능 (와이파이는 자동으로 꺼짐)

34

앱 로그인 후 나타나는 첫 화면에 NFC ON 으로 보여지는데,
NFC 만 켜고 P2P설정 끄기 한 경우도 동일한가요?

○ 아닙니다. NFC 켜기 + P2P설정 켜기 모두 한 경우에 NFC ON으로 보여집니다.

※ 최근 출시 폰들은 대부분 두 가지 설정을 동시에 켜고 고게 되어있습니다.

35

앱 설치시 "본 디바이스에 루팅이 탐지되었습니다" 코드 3으로
경고 확인되어 본인인증이 시작되지 않습니다.

○ 루팅된 단말기입니다. 폰 제조사에 문의하시기 바랍니다. (특히 중고 휴대폰)

※ 루팅이란 안드로이드의 루트권한을 임의로 획득해서 폰 정보를 전부 볼 수 있는 상태를 말합니다. 즉, 해킹을 하기 위해서 단말기 SW를 임의로 변조했다고 보시면 됩니다. 따라서, 해당 폰을 갖고 제조사 A/S 센터에 가서 루팅 확인요청 하시기 바랍니다. 만약 루팅된 경우, A/S 센터에서 복구 가능합니다.

36

앱 설치 과정 중 “등록되지 않은 요양요원입니다”라고 메시지 발생합니다.

○ 장기요양기관 회원로그인 > RFID > 전송단말기> 단말기 통합관리 화면에
‘요양요원’으로 사용자 등록 했는지 다시 한번 확인하시기 바랍니다.

37

저는 서비스관리자입니다. 앱 로그인 후 태그에 휴대폰을 접촉하여
시작전송을 하려고 하니 “방문일정이 등록되어 있지 않습니다. ” 라고
나옵니다.

○ 해당 종사자가 동일 기관에 요양요원+서비스관리자로 등록된 경우
앱 로그인 하면 “요양요원”으로 기본 설정이 되어있습니다. 그러므로
동일기관에 요양요원 +서비스관리자 총 2가지 사용자로 등록된 분이
서비스관리자로 시작·종료 전송 원하는 경우, 앱 로그인 후 반드시
“사용자선택”버튼 누르기 → “서비스관리자” 선택 → 시작전송 하시기
바랍니다.

38

아이폰 사용자입니다. 앱 설치 과정에서 이용약관동의 체크 후 다음
화면으로 넘어가고자 하는데 “확인”버튼이 활성화 되지 않습니다.

○ iOS 버전이 낮아서 그렇습니다. iOS 버전 업그레이드를 하시기 바랍니다.
스마트 장기요양은 안드로이드 버전 23.3.이상, iOS 7.0 이상부터 사용 가능
합니다.

※ iOS 버전 업그레이드 방법 안내

와이파이 켜기 (데이터 켜기하면 안됨) → 설정 → 일반 → 소프트웨어 업데이트
→ 확인 → '다운로드 및 설치' 누르기 (10분 ~ 20분 소요) → 휴대폰 켜다 켜기

39

“비콘 신호가 검색되지 않습니다. 비콘 위치로 이동해서 재시도
해주세요” 라는 메시지가 나옵니다.

- 앱 로그인 후 “비콘 자동연결” 버튼 눌렀을 때 발생하는 메시지입니다.
태그 사용하는 분은 그 버튼을 누를 필요가 없습니다. 착오로 “비콘 자동
연결”버튼 누른 경우, “취소” 누른 후 다시 휴대폰을 태그에 접촉하시면 됩니다.

40

5등급 수급자의 인지활동형 방문요양에 대한 프로그램 관리자
월 2회 가정방문 업무)에도 재가기관 가산과 동일한 기능(시작·
종료 전송기능)을 제공하는지 궁금합니다.

- 스마트 장기요양은 ‘프로그램 관리자’의 태그전송 기능은 지원하지 않습니다.

41

저는 기관관리자입니다. 기관포털화면에 테스트 사용자로 등록한 후 테스트
로그인 원하는 경우 ‘스마트장기요양’을 2개 설치해야 하나요?

- 아닙니다. 사용자 1명당 앱은 1개 설치합니다. 테스트로그인 원하는
경우 다음과 같이 하시기 바랍니다.
- ① 단말기통합관리 화면에 ‘기관관리자’로 등록
- ② 앱 설치 > 본인인증 > 비밀번호 설정 > 기관관리자로 등록 완료
- ③ 테스트사용자 관리 화면에 휴대폰번호 입력 > 저장 버튼 클릭
> 테스트사용자로 등록 완료
- ④ 앱 로그인 후 ‘사용자선택’ 버튼 누르기
- ⑤ 기관관리자 외 테스트로그인 원하는 사용자 선택
(요양요원, 수급자(보호자), 서비스관리자 中 택 1)

42

2개 기관에서 종사하는 요양요원의 경우, 앱에서 본인인증을 두 번
해야 하나요?

- 아닙니다. 본인인증은 스마트장기요양 설치 과정에서 **최초 1회** 하시면 됩니다.
※ 본인인증 및 앱 설치 하는 방법

휴대폰의 플레이스토어(앱스토어)에서 ‘스마트장기요양’ 검색 > 설치 > 휴대폰에
설치된 스마트 장기요양 누르기 > ‘**인증번호 요청**’ 버튼 누르기 > ‘**인증번호 전송**’
버튼 누르기 > 생년월일 입력, 비밀번호 설정 > 이용약관 동의 > 약관동의 서명
> 앱 설치 완료

43

태그에 휴대폰을 접촉하니 장기재가복지센터와 요양재가복지센터 중
선택하라는 메시지가 나옵니다. 차이점이 무엇인가요?

- 테스트용 태그에 휴대폰 접촉 시 보여지는 안내입니다. 테스트태그에
휴대폰을 접촉하는 것은 앱이 정상 구동되는지 시험 실행해보는 것이며,
실제로 전송되는 것은 아닙니다. 따라서, 임의로 1개 재가기관 선택 후
테스트 진행 해보시면 됩니다.

44

수급자 태그에 휴대폰을 접촉하여 종료 전송하는데
“종료예정시간: 1970.1.1. 8:59:59 입니다”라고 뜹니다.

- 테스트용 태그에 휴대폰 접촉 시 보여지는 안내입니다.

45

방문요양 종료 전송 시 각 항목(신체활동지원, 인지자극활동 등)에 서비스
시간을 분배해서 입력해야 되는데, 어르신 등급에 따라 비활성화되는 항목이
있나요?

- 등급에 따라 비활성화 되지는 않습니다. 수급자 급여계획통보서에 등록된
방문요양 종류에 따라 다음과 같이 입력 가능하도록 되어있습니다.
- 방문요양: 일상생활 함께하기 외 모든 항목 입력 가능
- 인지활동형 방문요양: 인지자극활동 + 일상생활 함께하기 + 특이사항만 입력 가능

46

일반 방문요양 종료 전송 시 특이사항 란에 반드시 입력해야 하나요?

- 아닙니다. 일반 방문요양 시에는 **필요시** 입력하시면 됩니다.
그러나 인지활동형 방문요양의 경우 프로그램 제공내용을 반드시
특이사항 란에 기재하시기 바랍니다.
(미기재시 급여제공기록지의 특이사항 란에 별도로 기재해야 함)

47 기관에서 신청한 테스트태그를 운영센터에서 발급한 경우, 기관관리자 앱으로 push 알림이 발송되나요?

- 테스트태그 발급 시에는 push알림 발송되지 않습니다. 수급자 태그 등록 시에만 push알림 발송됩니다.

48 서비스관리자의 시작·종료 전송내역을 기관관리자 앱에서는 확인할 수 없나요?

- 네. 앱에서는 확인 불가합니다. 기관 포털화면에서 확인하시기 바랍니다.
※ 화면경로: 장기요양기관 회원로그인 > RFID > 전송내역 > 서비스관리자 전송내역

49 서비스관리자의 오류코드 발생 이력은 어디서 확인 할 수 있나요?

- 공단내부화면·기관포털화면의 “미승인내역 조회” 화면에서 요양요원 뿐만 아니라 서비스관리자의 오류코드 발생이력을 확인 할 수 있습니다.
※ 화면경로
- 공단내부화면: 청구/심사 > RFID관리 > 전송내역 > 미승인내역
- 기관포털화면: 장기요양기관 회원로그인 > RFID > 전송내역 > 미승인내역조회

50 앱 실행 중 “서버연결이 원활하지 않습니다”라는 메시지가 뜹니다.

- ‘서버연결이 원활하지 않습니다’라는 메시지 발생 시 조치방안 3가지 안내입니다.
1. 휴대폰 껐다 켜 후 다시 ‘스마트장기요양’ 실행
2. 휴대폰의 플레이스토어(앱스토어) 접속 > ‘스마트장기요양’ 검색 > ‘업데이트’ 버튼 누르기
3. RFID 공지사항 417 글의 첨부파일의 내용대로 조치하기 (엑세스 초기화)

51 요양요원의 스마트폰을 수급자 태그에 접촉 시 E1 오류 발생합니다.

- 1. 해당 요양요원을 스마트폰 사용자로 등록했는지 확인
※ 화면경로
- 공단 내부업무화면> 청구/심사> RFID관리> 전송단말기> 단말기통합관리

- 장기요양기관 회원로그인> RFID> 전송단말기> 단말기통합관리
- 2. 해당 요양요원의 자격증 취득일 착오신고 여부 확인
(실제로 2015.5.18.을 2055.5.18.로 착오 신고한 경우가 있었음)
- 3. 갱신 · 등급변경신청 등으로 인해 수급자 인정SEQ 변경된 경우 가장 최근 SEQ로 수급자 급여계약을 다시 했는지 확인
(그렇지 않은 경우 E1오류 발생)

52 리더기(2G폰) 사용하는 요양요원이 서비스 시작 · 종료시간 전송한 경우, 보호자 앱(서비스 받은 내용 보기)에서 서비스 시작 · 종료시간을 확인할 수 있나요?

- 요양요원이 리더기(2G폰)로 전송한 서비스 시작·종료 내역은 보호자 앱에서 확인 불가합니다. 스마트폰으로 전송한 서비스 시작·종료 내역만 확인 가능합니다.

53 스마트 장기요양 실행 후 로그인 했는데 ‘사용자선택’ 버튼이 보이지 않습니다.

- 기관포털화면에 1개 사용자로만 등록된 경우 ‘사용자선택’ 버튼이 보이지 않습니다. 2개 이상의 사용자로 등록된 경우(예: 요양요원 + 기관관리자)에만 ‘사용자선택’버튼이 보여집니다.

54 앱에서 자꾸 “서명해주세요” 라는 메시지가 뜹니다.

- 요양요원 서명 · 수급자 서명 란이 공란인 상태에서 ‘확인’버튼 누를 경우 발생하는 메시지입니다.
그러므로 ‘확인’ 버튼 누르기 전에 반드시 요양요원 서명을 해주시기 바랍니다. 수급자(보호자)서명은 서명을 할 수 없는 부득이한 경우(인지기능 저하, 신체 불편 등) ‘생략’ 버튼 누르시기 바랍니다.

55 스마트장기요양 실행 후 휴대폰을 태그에 접촉하면 ‘로그인’ 화면으로 돌아갑니다.

○ RFID 공지사항 426번글 참고하시기 바랍니다.

현재 일부 스마트 폰에서 시작 태그 접촉 시 로그인 화면으로 되돌아가는 오류가 발생하고 있습니다.

이는 스마트폰 소리 기능 중 **알림음 재생이 되지 않아 발생하는 오류**입니다. 즉, 사용자가 설정한 알림음이 스마트 폰 자체에 없는 음을 선택해 놓은 경우이므로 이를 해결하기 위해서는 **재생이 가능한 다른 알림음으로 변경**하시면 됩니다. 자세한 사항은 RFID 공지사항 426번 글의 첨부파일을 참고하시거나 가까운 A/S센터에 방문하시기 바랍니다.

56 앱 실행 시 “구글에서 다른 사용자와 실시간 위치를 공유하지 않고 있습니다.”라고 뜹니다.

○ 단말기 자체의 문제입니다. 휴대폰 제조사 A/S센터에 문의하시기 바랍니다.

57 저는 기관관리자입니다. 앱에서 “서비스계획보기”를 눌렀는데 특정 수급자의 일정만 보여지지 않습니다.

○ 1. 해당 일 - 해당 수급자 서비스 일정 등록되어있는지 확인

※ 화면경로: 장기요양기관 회원로그인> 급여계약> 급여계약통보서 등록변경해지

2. 해당 수급자에게 서비스 제공하는 **요양요원이 단말기 통합관리에 사용자 등록을 하지 않은 경우**입니다. 기관포털화면에 사용자등록하시기 바랍니다.

※ 화면경로: 장기요양기관 회원로그인> 전송단말기> 단말기통합관리> 좌측 재가급여단말기목록에서 **해당 요양요원 선택**> 우측 요양요원 재가급여 단말기상세에 기기종류: 스마트폰, 업무구분: 기기등록, 휴대폰번호 입력 >‘저장’버튼 클릭

58 저는 서비스관리자입니다. 휴대폰을 수급자 태그에 접촉하면 A8오류 또는 96오류가 발생합니다.

○ RFID 공지사항 422번 글 참고하시기 바랍니다.

1. 해당일 - 해당 수급자 서비스일정 등록되어있는지 확인

2. 1번에도 불구하고 A8, 96 오류 발생하는 경우

: 해당 수급자에게 서비스 제공하는 요양요원이 기관포털화면(화면명: 단말기통합관리)에 스마트폰 사용자로 등록 되지 않은 경우입니다.

즉, 해당 수급자에게 서비스 제공하는 요양요원이 **스마트폰 사용자로 등록된 경우에만 서비스관리자가 앱을 통해 시작·종료 전송을 할 수 있으니** 이점 참고하시기 바랍니다.

※ ‘17.4월 중 요양요원의 사용자 등록여부와 무관하게 서비스관리자가 시작·종료 전송할 수 있도록 시스템 변경할 예정입니다.

59 서비스관리자가 방문목욕 제공받는 수급자 가정에 방문해서 태그를 찍으려고 하니 요양보호사 2명 중 1명을 선택하라고 보여집니다. 혹시 오류인가요?

○ 오류가 아닌 정상적인 절차입니다. 서비스 관리자가 급여종류 ‘**방문목욕**’ 선택하여 태그 찍을 경우, 방문목욕 제공하는 요양보호사를 1명씩 선택한 후 각각 시작·종료 전송 해야합니다.

① 스마트장기요양 실행→ 로그인→ 급여종류 ‘방문목욕’선택→ **요양보호사 A 선택→ 시작전송**

스마트장기요양 실행→ 로그인→ 급여종류 ‘방문목욕’선택→ **요양보호사 A 선택→ 종료전송**

② 그리고 다시 스마트장기요양 실행→ 로그인→ 급여종류 ‘방문목욕’선택→ **요양보호사 B 선택→ 시작전송**

스마트장기요양 실행→ 로그인→ 급여종류 ‘방문목욕’선택→ **요양보호사 B 선택→ 종료전송**

60 내 휴대폰의 스마트 장기요양 앱(App) 버전 확인하는 방법은?

○ 휴대폰에 설치된 ‘스마트 장기요양’ 누르기 > 로그인 하는 화면의

좌측 상단에서 확인 가능

- 예) 로그인 하는 화면의 좌측 상단에 '1.09.05'라고 써 있는 경우
→ 가운데 2개 숫자 '09'는 필수 업그레이드 여부를 의미함
맨 끝의 2개 숫자 '05'는 선택 업그레이드 여부를 의미함
현재 1.09.05가 가장 최근버전입니다. ('17.4.10.기준)

61

저는 서비스관리자입니다. 시작 · 종료전송 하기 위해
앱 실행→ 로그인→ 급여종류 선택하려는데 '방문요양'만 누를 수
있게 활성화되어 있습니다.

- 공단내부화면>기관관리>장기요양기관관리>장기요양기관조회>기관기호
입력>조회>인력현황 탭 클릭>직원목록>해당 사회복지사의 급여종류가
'방문요양'으로만 신고되어 있기 때문입니다.

따라서, 앱에서 '방문요양 · 목욕 · 간호' 모두 선택하기 원하는 경우 관할 지
자체에 해당 사회복지사의 급여종류를 방문요양 · 목욕 · 간호로 신고하시기
바랍니다.

장기요양 기관 조회 nyra100m01

장기요양기관기호 2- [] 센터 [] 조회

본 자료는 공공기관의 개인정보보호법 제30조에 적용을 받습니다. * 열람사유 장기요양기관관리 및 내부업무지원

기관현황	일반현황	인력현황	종사자자격	요양보호사	시설현황	복지용구현황	비급여항목	협약의료기관	정형외과현황	증개축정보	인허가정보	대조
재가노인복지시설 방문요양	21	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
재가노인복지시설 방문목욕	20	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
재가노인복지시설 주야간간호	9	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1

조회결과 3 건

근속현황 급여종류선택 전체 ※ 요양보호사(방문요양, 방문간호)는 배상보험에 가입된 기준으로 조회됩니다.

직종	합계	3개월미만	3개월이상 6개월미만	6개월이상 1년미만	1년이상 2년미만
사회복지사	2	0	0	0	1
요양보호사	74	0	1	5	10
물리치료사	0	0	0	0	0
간호사	0	0	0	0	0
간호조무사	1	0	0	0	0

조회결과 5 건

직원목록 급여종류선택 전체 직종선택 전체 퇴직자 2 건

급여종류	직종	성명	주민등록번호	근무형태	근무종료일	입사일자	퇴직일자	자격종류
재가노인복지시설 방문요양	1.시설장(관리책임자)	전임	2014-05-01	2014-05-01	1.사회복지사1급			
재가노인복지시설 주야간간호	1.시설장(관리책임자)	전임	2014-05-01	2014-05-01	1.사회복지사1급			
재가노인복지시설 방문목욕	1.시설장(관리책임자)	전임	2014-05-01	2014-05-01	1.사회복지사1급			
재가노인복지시설 주야간간호	3.사회복지사	전임	2014-05-01	2014-05-01	2.사회복지사2급			
재가노인복지시설 방문요양	3.사회복지사	전임	2015-06-08	2014-05-01	1.사회복지사1급			

▲ 00센터의 김00 사회복지사는 '급여종류:방문요양' 으로 신고되어 있음

따라서, 앱에서 방문요양·목욕·간호 모두 선택하기 원할 경우

관할 지자체에 해당 사회복지사의 급여종류를 방문요양 · 목욕 · 간호로 신고해야 함

62

스마트장기요양 앱 설치·사용 시 데이터 소모량은?

- 스마트장기요양 앱 설치 시 약 7MB의 데이터가 소모됩니다.
스마트 장기요양 앱을 사용하여 시작 · 종료전송 20회 할 경우 약 6MB
의 데이터가 소모됩니다.
단, 서비스 내용보기 등 사용자별 앱 이용여부에 따라 데이터소모량이 달라질 수
있으니 참고하시기 바랍니다.

13

태그에 휴대폰을 접촉하니 “지원되지 않는 NFC입니다” 라고 메시지가 뜹니다.

- 다음 3가지 사항을 확인하시기 바랍니다.
- ① 휴대폰의 '스마트장기요양' 누르기> 로그인> “스마트폰을 태그에 접촉
하세요” 라는 화면이 나오면 그때 휴대폰을 태그에 접촉해야 합니다.
그 외 다른 화면 열어둔 채 태그에 휴대폰 접촉하면 오류메시지가
발생합니다.
 - ② 휴대폰 기종마다 태그 인식하는 시간이 다릅니다. 예를 들어, 삼성 갤럭시
노트 12의 경우 태그에 휴대폰을 45초 동안 움직이지 않은 채 접
촉하고 있어야만 인식됩니다. 또한, 어떤 기종은 휴대폰을 태그에 접촉하
자마자 비교적 빠르게(1-2초 만에)인식되기도 합니다.
따라서, 휴대폰 NFC가 태그 인식 할 때까지 휴대폰을 움직이지
말고 태그에 접촉하시기 바랍니다.
 - ③ 태그의 스마트폰 면과 리더기 면의 중간지점에 휴대폰 접촉 시 발
생하는 오류입니다. 태그의 스마트폰 면에 다시 한번 휴대폰을 접촉
하시기 바랍니다.