

복지용구사업소 운영규정

2026.01

1.이용계획에 관한 사항

1-1. 사업의 목적

본 복지용구사업소는 이용자가 그 능력에 따라 자립한 일상생활을 영위할 수 있도록 이용자의 심신의 상태 및 희망에 따라 환경을 고려하여 복지용구의 선정에 도움을 주어 복지용구를 제공하는 것으로서 이용자의 일상생활의 편의를 제공하고, 그 기능 훈련에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

1-2. 운영의 방침

- ①복지용구의 제공은 수급자의 현재 상태를 적절히 고려하여 이용자의 영양상태 등의 경감 및 보호자의 부담 경감에 이바지 하도록 복지용구를 선정 제공한다.
- ②항상 청결하고 안전하게 정상적인 기능을 가지는 복지용구를 제공한다.
- ③대여한 복지용구는 제품의 이상 및 기능을 정기적으로 확인하여 사용자가 사용하는데 한치의 불편함이 없도록 조치한다
- ④판매된 복지용구는 사용자의 불편사항이 발생시 즉각적으로 AS를 적절히 조치한다.

1-3. 이용계약 내용

- ①사업소와 수급자가 공급하는 목적물인 복지용구제품은 보건복지부장관이 고시한 복지용구로 제한하며,2부를 작성하여 상호 보관함으로써, 그 내용에 공급내역,물품 등의 하자 및 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해구제 및 수급자의 과실로 인한 피해보상 등 사업소와 수급자의 권리,의무내용을 명시함으로써 향후 발생할 수 있는 분쟁의 소지를 차단하기 위함이다.
- ②복지용구 공급계약서상의 계약기간은 통상 1년 계약을 원칙으로 하고, 대여제품의 경우는 제품의 설치일을 계약기산일로 하고, 장기요양인정기간 만료일 및 적용기일을 종료일로 하며, 기간은 상황에 따라 탄력적으로 조정될 수 있다.
- ③판매된 제품의 계약일은 제품을 배송,설치한 날로 함을 원칙으로 하고, 부득이한 경우(선 계약 후,후 배송)는 예외로 한다.
- ④공급한 복지용구제품의 월 이용료 및 제품가격은 계약체결 당시 보건복지부장관이 고시한 금액으로 하며, 수급자의 비용부담액인 본인부담금은 계약체결 당시의 본인부담금율을 적용하여 명시한다. 계약기간 중 복지부고시에 의해 월 대여 이용금액이 변동될 경우 예초 계약한 월 본인부담금액과 상이할 수 있다.
- ⑤수급자의 비용부담액인 본인부담금율은 2026.01.01자 기준 다음 아래와 같다.
-기초수급자: 0%, 의료감경(6%), 일반감경(6%), 일반감경(9%), 일반(15%)

1.이용계획에 관한 사항

1-3. 이용계약 내용

⑥사업소와 수급자가 상호 체결한 공급계약서에 의거 물품의 하자 및 채무불이행에 대한 소비자의 피해에 대해서는 소비자기본법의 “소비자분쟁해결기준”에 따라 수리,교환,환급 또는 배상을 하거나 ,계약의 해제,해지 및 이행 등을 하기로 한다.

수급자 및 신원인수인은 기 공급받은 대여제품이 불필요하게 되면 계약기간 중 이더라도 본 계약을 해지할 수 있다.

수급자가 계약기간 중 해지를 하더라도 사업소는 수급자 및 신원인수인에게 어떠한 금전적 대가(위약금,설치비,회수비,소독비 등)를 요구할 수 없다.

⑦수급자 및 신원인수인은 사업소의 승낙 없이는 대여제품의 사양 변경,가공 또는 개조를 할 수 없으며, 계약에 의한 권리의 전부 또는 일부를 제3자에게 양도하거나 전대할 수 없다.

⑧수급자 및 신원인수인은 이사,입원,사망 등으로 이용상황의 변경이 생겼을 경우에는 즉시 사업소에 통지를 하고 협조해야 한다, 만약 허위로 요양원 입소 사실, 사망 등 을 숨긴 채 사업소로 부터 대여,구매를 한 경우 그 손실액은 전적으로 수급자 및 신원인수인이 책임을 져야 한다

⑨ 만약 대여받은 제품이 수급자 및 신원인수인의 귀책사유로 분실 및 파손되었을 경우에는 수리가 가능한 경우 수리비 일체를 수급자 및 신원인수인이 책임지고,수리가 불가능할 경우에는 사회통념상 가능한 금액으로 상호 협조해서 처리한다.

⑩사업소는 제공된 대여제품에 대해서 정기적인 점검을 통해 위생 및 대여제품의 기능 및 안정성, 수급자의 불편사항을 파악하여 즉시 개선조치 하도록 하고, 수급자의 요청에 의해 사용상황을 확인해 필요한 경우 사용방법의 지도 및 수리 등을 실시한다.

⑪사업소는 판매 및 대여제품의 제공 시 이용자의 신체상황 등을 고려하여 복지용구 제품의 조정을 하여 전달하고, 전문가의 설치가 필요한 제품은 직접 설치하고 그 외 제품의 경우 사용방법, 유의사항 및 고장시의 대응요령 등을 충분히 안내 한 후, 사용설명서를 전달 한다.

2.서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

2-1. 급여의 종류

- ①본 사업소는 복지용구의 판매,대여로 한정하도록 하고 그 대여취급 품목은 전동침대,수동침대,수동휠체어,욕창예방매트리스,이동욕조,배회감지기,경사로 등 7개 대여제품으로 한정한다. **목욕리프트는 현재 유통되지 않는 관계로 대여하지 않는다.**
- ②판매취급 품목은 이동변기,목욕의자,성인용 보행기,안전손잡이,미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지양말,미끄럼방지액),간이변기(간이대변기,소변기),지팡이,욕창예방방석,욕창예방매트리스,자세변환용구,요실금팬티,경사로 등 15개품목 전부를 취급한다.
단)현재 유통되지 않는 고관절보호대,이승보조기기는 취급을 보류한다.
- ③판매 및 대여가 동시에 가능한 품목은 욕창예방매트리스로 한정한다.
- ③이용자의 편의 및 이용을 도모하기 위해 사업소내 전시장에 공단이 허락하는 한 가능한 다양한 종류의 복지용구를 비치하고, 각 복지용구 제품에는 제품가격 및 부담액, 월이용금액 및 부담액을 기재하여 비치하도록 한다. 또한 사업장내 다양한 제품의 사진 및 가격 등이 기재된 팸플릿을 비치하여 사업소에 없는 제품의 설명 및 이해를 돕는데 주력한다.

2-2. 급여제공방법

- ①급여제공절차는 수급자의 필요에 의해 당사업소에 연락 및 소개를 받거나, 직접 방문하여 수급자와 당사업소와의 공급계약 가계약(유선 및 대면상담)을 기준으로 시작되며, 그 방법은 사업소 내방구매, 소독/공급업체 배송 및 설치, 당사업소 배송, 택배배송으로 구분한다.
- ②당사업소는 기존고객이 아닌 신규고객이 경우 내방 시라도 부득이한 경우를 제외하곤 수급자가 계시는 곳을 직접 방문하여 수급자의 상태를 직접 보고, 대여제품의 경우 욕구사정을 사전 실시한 후, 수급자에게 필요한 용품을 선정, 수급자 및 신원인수인에게 설명한 후 주문서를 작성한다.
- ③상기 방법 중 고객내방을 제외한 3가지는 공히 사전 및 사후 당사업소에서 직접 방문하여 계약내용 설명,사용설명서 전달,사용방법 안내 및 설명, 용품 사업자에 맞게 세팅 및 설치, 본인부담금 안내 및 수납, 계약서 각 2부를 서명한 후 ,각 1부씩 보관하는 것으로 종료한다.(가급적 급여제공기록지는 문자로 송부하는 것을 원칙으로 한다)
- ④대여제품 중 전동침대,수동침대는 기존 제품의 경우 본사업소와 기 소독체결한 복지용구소독사업소가 직접 배송하는 것으로 하며, 신규 제품의 경우 제조업체(공급업체)가 수급자택에 직접 배송,설치하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑤침대를 제외한 수동휠체어,욕창매트,이동욕조,배회감지기,경사로 등은 당사업소에서 직접 방문하여 배송하는 것으로 한다.
- ⑥가급적 택배배송은 지양하는 것을 원칙으로 하고, 부득이하게 제공되어야 할 경우 양말 등 사용설명서 필요 없는 제품으로 한정한다.

2.서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

2-3. 급여제공방법

- ⑦판매제품의 경우는 상기 택배배송을 제외하곤 당사업소 직원이 직접 방문하여 배송,설치하는 것을 원칙으로 한다.
- ⑧제품 설치 후 수급자 및 신원인수인의 불편 및 불만이 있을 경우,즉시 제품을 회수하고,타 제품으로 교환을 하거나, 그 사항을 계약서에 명시한다.(취소 등)

2-4. 비용부담

- ①복지용구 구입가격 및 대여가격은 노인장기요양법 시행규칙 제11조 제5항에서 정한 가격을 산정한다
- ②복지용구 대여가격은 월단위를 기준으로 대여기간에 해당하는 만큼으로 산정한다.
단, 전체 대여일수가 10일 미만인 경우에는 월 대여가격의 1/3을 산정한다.
- ③복지용구 구입 및 대여 시 제품의 배송,설치/철거 수리 및 부품 등의 교체비용은 수급자에게 부담하지 않는다.
단, 침대의 경우 최초 수급자가 원하는 장소에 설치한 이후, 수급자의 요청에 의해서 이사 및 이동이 있을 경우 그 비용은 복지용구사업소와 수급자가 협의에 따라 그 비용을 부담한다.

2-5. 사업소와 수급자의 권리 및 의무

- ①사업소는 수급자에게 판매할 시 급여제품 중 이동변기,욕창방석,자세변환용구 등 인체에 직접적으로 닿는 제품의 경우 사용의 흔적이 보일 경우 특별한 제품의 하자 외에 고객변심으로 인한 반품이 용이치 않음을 사전 안내하도록 한다.
- ②수급자는 계약기간 중 이라도 대여하여 사용하고 있는 제품의 계약해지를 자유롭게 할 수 있으며, 그로 인한 손해배상 책임을 지지 않는다.
- ③사업소는 최초 계약 시 수급자에게 정당하게 제공되지 않은 사유(요양원 입소 등)를 명확히 안내하고, 수급자가 이를 인지했음에도 불구하고 허위로 알려줘서 발생하는 부당징수에 대한 책임은 전적으로 수급자가 부담한다.
- ④수급자는 대여 제품의 이용 시 정당한 급여제공이 안되는 사유(침대/16일 이상 입원)가 발생할 경우에는 지체없이 사업소에 안내해주어야 한다.
- ⑤사업소는 대여 및 판매된 제품 중 하자가 발생하였을 경우에는 최선을 다해서 신속하게 처리해주어야 한다.

3.제품 안내 및 관리에 대한 사항

3-1. 제품 안내에 대한 전문적 지식 함양

- ①사업소는 본인이 취급하는 제품에 대해서 사용방법,사용목적,사용효과 등에 대해서 정확히 숙지하고 있어야 한다
- ②사업소는 수급자가 재화를 위해서 혹은 불편한 상황에 도움을 주기위한 복지용구를 선택함에 있어 수급자 또는 보호자가 불편,필요한 상황을 자세히 설명하는 것을 경청한 후 전문적 지식을 바탕으로 적절한 제품을 안내해야 한다.
- ③사업소는 수급자 또는 보호자가 원할 지라도 적합하지 않은 제품은 영리적 목적 또는 이익에 따라 권유하지 않도록 한다.
- ④사업소는 수급자 또는 보호자가 방문하여 실제 실물을 보고, 체험할 수 있는 공간과 다양한 제품군을 확보하여 수급자가 선택할 수 있는 기회를 제공한다.
- ⑤필요에 따라서 내방이 여의치 않을 경우, 상담 시 브로셔나 인터넷상으로 제품 사진을 볼 수 있는 기회를 제공하여 불필요한 제품을 구매하지 않도록 적극 협조한다.

3-2. 제품관리에 관한 사항

- ①사업소는 취급하고 있는 제품의 관리에 있어 항상 최상의 상태를 유지하도록 보관,관리한다.
- ②또한 제품을 수급자에게 제공하기 전에 상태를 면밀히 점검하여 불편한 사항 및 민원이 발생할 수 있는 계기를 원천 차단하도록 한다.
- ③제품을 수급자에게 전달함에 있어, 제품별로 사용방법을 자세히 안내해드리고,사용설명을 필히 불출하며, 오랜 경험을 통해 고장 발생의 원인이 되는 여러가지 사례를 중심으로 유의사항을 명확히 말씀드리도록 하여 수급자가 쾌적한 상황에서 사용할 수 있도록 조치한다.
- ④제품을 제공한 후 수급자 혹은 보호자의 요청에 의해 사용방법 문의가 있을 경우, 사업소는 가능하면 직접 방문을 원칙으로 하되, 부득이하게 방문치 못할 경우 유선상으로 그 방법을 자세히 안내하도록 한다.
- ⑤사업소는 대여를 해드린 제품에 하자나 불편사항이 발생하는 지를 주기적으로 모니터링을 하도록 하며, 위급한 상황이 발생 시 즉시 연락할 수 있도록 연락처를 제공하도록 한다.

4.제품 유통에 관한 사항

4-1. 제품의 배송 방법

- ①본 사업소는 고객이 주문한 제품을 배송함에 있어, 침대 등 일부 제품을 제외하고는 직접 배송,설치 함을 원칙으로 한다.
- ②부득이하게 보호자가 사무실에 내방하거나, 수급자가 타 지역에 계시는 상황일 경우에는 제품의 설치 및 유의사항에 대해 보다 자세히 안내하도록 한다.
특히 안전손잡이 등의 설치는 각별히 주의하도록 한다.
- ③본 사업소가 제품을 배송 하지 않는 제품(침대 등)일 경우에도 설치 당일 혹은 익일에 방문하여 제품이 적절히 설치가 되었는지, 불편한 사항이 없는 지에 대한 내용을 확인하도록 한다. 시간 및 장소의 제한으로 방문이 용이치 않을 경우 유선상으로 필히 안내하고 모니터링 하도록 한다.
- ④부득히 택배배송을 할 경우 제품군 중 양말,자세변환용구 등 별도의 사용방법이 필요치 않은 품목으로 한정하도록 한다.

4-2. 제품 정보 및 재고 관리

- ①사업소는 수급자의 니즈에 적합한 제품의 경우 다량의 제품을 항상 비축하여 수급자가 원할 경우 즉시 제공할 수 있도록 만전을 기한다.
- ②사업소는 취급하고 있는 제품들 중 안전상의 하자나 클레임이 자주 발생하는 제품의 경우 항상 조심히 살펴보도록 한다.
- ③제품의 재고관리 과정에서 문제점이 발생되지 않도록 항상 유의 깊게 관리하도록 한다.(특히 수동휠체어의 경우/ 제품 이상여부 사전 체크)
주기적으로 모니터링을 하도록 하며, 위급한 상황이 발생 시 즉시 연락할 수 있도록 연락처를 제공하도록 한다.

5.제품 소독에 관한 사항

5-1. 전문 소독업체 위탁

- ①본 사업소는 대여제품 중 100% 위탁소독을 하며,전문소독업체 선정에 있어서도 제품군 별로 적절한 우수소독사를 선정하여 제품의 위생 및 안전, 점검에 최선을 다한다.
- ②침대의 경우 적절한 매트리스가 사용되고 있는지,소독이 제대로 되고 있는지 여부를 위탁소독업체와 유기적 관계를 통해 정보를 취득하고 그에 맞게 처리한다.
- ③본 사업소는 침대 회수 시 위탁소독업체와의 긴밀한 정보교류를 통해 매트리스 손상여부, 사용부주의로 인한 악취여부, 부품 파손여부 등을 면밀히 파악하여 침대제조업체에서 부품 주문을 통해 교체 후, 향후 소독완료후 재 대여 시 안전을 기하도록 한다.
- ④또한 침대 회수 시 매트리스 사용연한을 고려하여 노후 매트리스의 경우는 선제적으로 매트리스를 교체하도록 하여 향후 수급자가 쾌적한 환경에서 당 사업소 제품을 대여할 수 있도록 안전을 기하도록 한다.
- ⑤수동휠체어의 경우 또한 전문업체 100%회수 및 소독을 원칙으로 한다. 불가피한 당사회 수의 경우 휠체어의 이상 작동 여부 등을 면밀히 파악하여 수리완료후 전문소독업체에 소독의뢰 하도록 조치 한다.

5-2. 환경, 위생에 관한 사항

- ①사업소는 소독된 제품과 소독예정인 제품을 별도로 관리하여,위생에 안전을 기하도록 조치한다.
- ②사업소에서 직접 회수하는 대여제품의 경우(수동휠체어,욕창예방매트리스)는 차량 회수 시 위생에 안전을 기하여 신규제품에 오염되지 않도록 주의한다. 또한 대여제품 회수 시 차량 소독을 의무화하여 위생에 각별히 신경 쓰도록 한다.

6. 이용료 등 비용에 대한 변경 방법 및 절차 등에 관한 사항

6-1. 이용료

- ① 이용자가 부담하여야 할 이용료는 노인장기요양보험법에 따른 본인부담금으로 한다
- ② 이용료는 “장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 ” 에 따라 산정한다.
- ③수급자가 장기요양급여를 쉽게 선택하도록 이용료 정보는 품목별,제품별로 기관의 내부에 게시하여 안내하고, 고시가격 및 이용료가 산정된 팜플렛을 항상 비치하여 수급자가 참고할 수 있도록 조치한다

6-2. 이용료 변경 및 절차

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 이용료를 변경하는 경우 그 변경된 이용료를 지체 없이 대어받고 있는 이용자나 보호자에게 안내하여야 한다
 - 1.이용자의 본인부담금 감경 및 상승에 의해 본인부담금율이 변경되었을 때,
 - 2.“장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 ” 에 의한 장기요양급여 비용이 변경되었을 때
- ② 급여비용 변경 절차는 다음과 같다
 - 1.본인부담금 변경이 확인된 경우 변경에 따른 본인부담금을 적용한다
 - 2.”장기요양급여 제공기준 및 급여비용산정방법 등에 관한 고시”에 따른 장기요양급여 비용이 변경되면, 기관은 대어 이용자나 보호자에게 변경내역을 전자적 방법으로 통보 후 적용한다

6-3. 이용료 납부

- ① 이용자나 보호자는 유선 및 전자적(문자),급여제공기록지 등을 통한 이용금액 납부금액을 성실히 납부해야 하며, 이체 시 가급적 수급자명으로 이체인을 통일하여야 하면,이체 사실을 문자로 통지하여야 한다
- ② 이용료 납부는 지정된 계좌 입금을 원칙으로 한다.