

장기요양사업 운영규정

2025.01

제23조 【이용계약에 관한 사항】

노인장기요양보험법에 의거 기관은 수급자 심신의 안정과 편안한 노후생활을 할 수 있도록 본 장기요양기관을 이용토록 하며, 이에 수급자가 본 계약이 정하는 준수사항에 동의하고 이에 따른 필요한 비용을 부담하기로 한다.

○ 계약목적

- ① 수급자 권리보호 및 보호자의 욕구를 충족시켜 주기 위한 서비스를 제공한다.
- ② 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자간의 분쟁을 미연에 방지한다.
- ③ 명확한 안내와 설명을 통해 한층 더 질 높은 요양서비스를 제공한다.

○ 계약기간

① 계약 해지에 대한 내용이 없는 경우 계약종료 시에도 계약은 존속한다. 단, 노인장기요양보험법 시행령 제8조, 노인장기요양보험법 제 28조 의거, 본인부담비용의 변동이 있을 경우 이를 준수 재계약함을 원칙으로 한다.

가. 수급자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 통상 계약일로부터 인정유효기간까지로 정한다.

다. 등급 변동, 또는 계약기간 종료 시 재계약 할 수 있다.

② 노인장기요양보험 비대상자의 경우 계약 당사자의 협의에 의해 결정할 수 있다.

○ 월 이용료

① 장기요양 인정서에 기재된 장기요양 등급, 유효기간과 급여의 범위 내에서 장기요양급여(서비스)를 이용한다.

② 등급별로 이용할 수 있는 월 이용료(한도액)가 정해져 있으며 초과비용은 전액 본인이 부담하여야 한다.

－ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

－ 수급자 자격별 급여비용 본인부담비율

구분	본인부담비율
일반	15%
기초수급권자	0%
－ 기타의료수급권자 또는 차상위 의료급여자 － 저소득층	9%, 6%

③ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다.

④ 월 중 장기요양등급이 변경되는 경우에는 높은 등급의 월 한도액을 적용한다.

○ 월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 아래표와 같이한다.(1회당,이용시간별)

- 방문요양 이용시간별 급여비용

서비스종류	시간	금액	시간	금액
방문요양	30분이상	16,940	150분이상	49,160
	60분이상	24,580	180분이상	55,350
	90분이상	33,120	210분이상	61,670
	120분이상	42,160	240분이상	68,030

제24조 【계약자 당사자 의무】

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

○ 서비스제공자의 의무

- ① 수급자의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무
(단, 병·의원 입원 시에는 방문요양서비스를 제공하지 않는다)
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 알릴 의무
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
- ④ 수급자에 대한 개인정보를 누설하지 않을 의무

○ 수급자의 의무

- ① 월 본인부담금 납부 의무
- ② 수급자의 인적 사항 변동 시 즉시 통보 의무
- ③ 기타 기관 규칙 이행 의무
- ④ 기관 관리자(사회복지사 포함) 정기방문 시 적극협조

○ 수급자의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가진다.
- ③ 모든 수급자는 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리가 있다.
- ④ 수급자의 재가서비스가 보장되며 그 서비스의 내용에 대해 알 권리가 있다.
- ⑤ 수급자는 직원들로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로 서의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리가 있다.
- ⑥ 기관의 재가 서비스를 받는 중 불편한 사항에 대하여 개선을 요구할 권리가 있다.

○ 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.

- ② 수급자의 월 본인부담금 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 병원 입원 시, 간호 및 간병, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

○ 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ② 수급자의 재가 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 권리가 있다.
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 서비스를 받고 있는지 참관할 권리있다.
- ④ 수급자의 처우개선을 요청할 수 있는 권리가 있다.

제25조 【계약의 해제】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있다.

- 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정 될 때
- 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 요양보호사에게 막대한 피해를 줄 때
- 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제 3 장 이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차

제26조 【급여 이용료 및 변경 절차】

기관은 재가서비스 제공 관련 매월 서비스 제공계획을 수립한 후 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이 부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 기관에 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다, 단 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자(보호자)에게 통보한다.

제27조 【본인부담금】

노인장기요양보험법에 의해 재가급여는 일반은 15%를 본인이 부담한다. 단, 노인장기요양보험법에 의해 본인부담률을 달리 적용하고, 구체적인 본인부담율은 다음과 같다. 일반 15%, 감경 40%(9%), 감경 60%(6%), 기초 0% 이다.

제28조 【이용료 등 비용변경 및 절차 등에 관한 사항】

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 이용료 등 비용변경이 되며, 급여변경계약서를 작성하여 비용변경을 안내한다.

- 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급 변경되었을 경우
- 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우

제 4 장 서비스 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제29조【서비스 내용 및 절차】

○ 서비스 내용

다음 각 호의 서비스를 수급자에게 제공한다.

- 신체활동지원- 세면도움, 구강철결도움, 식사도움, 몸단장, 옷갈아입기 도움, 머리감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
- 인지관리지원 - 인지행동변화 관리 등
- 정서지원 - 의사소통 도움, 말벗, 격려 등
- 가사 및 일상생활지원 - 개인활동지원, 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁

○ 서비스 계약체결

: 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 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.

○ 서비스 제공 : 수급자 가정 등을 방문하여 서비스 제공

○ 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화체크한다.

제30조【서비스이용 및 서비스비용 부담에 관한 사항】

①상담 및 신청 → ②서비스 사전조사 → ③서비스 이용계약체결 → ④서비스 제공인력 확정 → ⑤서비스 제공 → ⑥서비스 비용청구 → ⑦서비스 모니터링

- 상담 및 신청 : 대상자 본인 또는 가족이 방문요양 및 목욕서비스를 신청한다.
- 서비스 사전조사 : 희망하는 서비스 내용과 대상자의 심신상태를 점검한다.
- 서비스 이용계약체결 : 신청자에게 서비스 제공계획, 내용 등을 알리고 신청자, 가족과 서비스 계약을 체결한다.
- 서비스 제공인력 확정 : 이용희망 일자 및 시간에 서비스가 가능한 요양보호사를 확정한다.
- 서비스 제공 : 담당 요양보호사가 어르신 가정 등을 방문하여 신체 및 가사 활동 서비스를 제공한다.
- 서비스 비용 부담 청구 : 계약에 따른 서비스 결과를 통보하고 서비스 비용을 청구한다. 서비스 비용은 매월 서비스가 끝나고 나면 익월 1일에 장기요양급여비용명세서를 작성하여 수급자에게 우편, 문자, 카톡, 인편 등 가능한 방법으로 발송한다. 우편발송을 한 경우에는 우편발송영수증을 첨부하여 보관하고 부득이 요양보호사나 사회복지사 등 직원을 통하여 직접 전달할 경우 수급자(보호자)의 서명을 받아 보관한다.

- 서비스 모니터링 : 요양보호사의 서비스 내용을 수시로 모니터링하여 미비점을 보완한다.

제31조 【장기요양 급여이용계약】

장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양 급여제공계약서를 다음사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

- 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중하여 월 또는 연중 기간단위로 체결하고, 서비스제공시간은 1일 4시간, 3시간, 2시간 등 다양하게 선택하도록하고 계약을 체결한다.
- 기관은 수급자가 방문요양서비스를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내한다.
- 기관은 계약체결 시 수급자(보호자)에게 본인부담금에 대해 상세하게 설명한다.
- 기관과 수급자(보호자)는 「신의성실 원칙」에 따라 장기요양급여제공계약을 체결하고, 이에 따른 권리와 의무가 함께함을 고지한다.
- 기관은 장기요양급여제공 계약체결 시 반드시 해지조건과 수급자 또는 기관의 사정으로 부득이하게 계약해지 시 불이익이 없다는 것을 자세히 설명한다.

제 5 장 서비스 제공자의 배상책임, 면책범위에 관한사항

제32조 【서비스 제공자의 배상책임】

- 다음 각 호에 해당되는 경우에는 당해 기관은 수급자 및 보호자에게 배상할 의무를 진다.
 - ① 기관 종사자의 고의나 중대한 과실로 인하여 수급자를 부상케 하거나 사망에 이르게 하였을 때
 - ② 상한 음식을 제공하였을 때
 - ③ 요양보호사의 과실로 어르신 가정의 물품을 파손시킨 경우
 - ④ 기타, 기관이 가입한 요양보호사 배상책임조항의 범위(대인, 대물)내에서 보상함을 원칙으로 한다.
- 다음 각 호에 해당하는 경우에는 수급자 및 보호자는 당해 기관에 배상을 요구할 수 없다.
 - ① 급여제공 중 자연 사망 하였을 때
 - ② 수급자가 천재지변으로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ③ 수급자가 본인의 고의 또는 과실로 인하여 상해를 당했거나 사망하였을 때
 - ④ 기타, 기관이 가입한 요양보호사 배상책임조항의 보상하지 않는 손해범위를 원칙으로 한다.
- 대표자(또는 시설장)는 서비스현장에서 요양보호사의 과실로 수급자에게 상해를 입힐 경우에 대비하여 보험사의 전문인배상책임보험을 의무 가입한다.
- 배상책임보험 미가입 종사자가 제공한 급여에 해당하는 비용은 공단청구금 중

10%를 감산하여 청구한다.

제33조【배상책임 및 면책범위】

○ **배상책임** : 수급자에게 서비스 제공 중 신체 및 재산상 피해가 발생 경우 아래의 사항에 따라 처리한다.

① 요양보호사가 서비스를 제공하던 중 수급자의 신체 및 재산상 피해를 끼쳤을 경우, 수급자 또는 수급자(보호자)는 기관에 배상책임에 관한 손해배상(배상책임보험청구)을 청구할 수 있다.

② 기관은 수급자(보호자)의 손해배상 청구가 있을 시 가입한 보험사에 즉시 처리를 요청한다.

○ **면책범위**

① 수급자의 직접적인 부주의로 인해 다쳤을 경우에는 요양보호사에게 책임을 묻지 않는다. 다만, 요양보호사는 이러한 피해가 발생치 않도록 수급자를 잘 관리해야 한다.

② 특이 질환을 가지고 있는 수급자가 갑작스런 발작증세로 입원이나 사망시 명확한 원인이 규명될 때까지는 요양보호사와 기관의 책임을 묻지 않는다.

③ 기타 이외의 사고 발생 사항들에 대해서는 관련 법규를 참고하여 자문을 구하고 처리한다.

○ **배상책임보험의 가입 및 납부**

① 기관은 발생할 사고에 대비하여 기관이 금전적인 타격을 받지 않도록 보험사의 요양보호사 전문인배상책임보험에 가입한다.

② 가족요양 급여를 제공하는 요양보호사는 관련 규정에 따라 배상책임보험 가입을 제외할 수 있다.

③ 배상책임보험은 기관에서 가입한다.

제6장 운영규정의 개정방법 및 절차 등에 관한 사항

제34조【규정의 제·개정】

이 규정의 운영과 관련된 주요규정의 제정과 개정에 대해서는 직원회의를 통해 과반수 이상의 동의가 있을 경우에 이사회회의 회의를 거쳐 수정, 변경할 수 있다.

- 사회적 기업(인증일 2014.12.16.): 민법에 따른 법인·조합, 상법에 따른 기관·합자조합, 특별법에 따라 설립된 법인으로 관련 법령상 의결권이 있는 이사회를 주된 의사결정구조로 인정함.

제35조【운영규정 개정 및 절차】

이 규정을 개정하고자 할 때에는 직원회의를 통해 과반수 이상의 동의가 있을 경우에 이사회회의를 거쳐 수정, 변경할 수 있다.

[자료출처: (주)수호천사 운영규정 일부]

전문직업배상책임공제(재가) II 가입증서

증서번호 : 2024-515373-000

■ 계약사항

계약자	(주)수호천사	사업자번호	141-81-29554
주소	경기 파주시 황골로 15 (금촌동, 주공프라자) 141-81-29554		
공제기간	2025-01-01 ~ 2026-01-01		
종사자 인원	75 명	피공제자	재직 요양보호사 전원
특이사항			

※ 공제(보장)기간은 공제기간 초일 00:00 ~ 공제기간 말일 00:00입니다.

■ 가입담보 / 금액

	가입담보	가입금액(천원)			공제기간	공제료 (원)
		1사고당	연간 총 보상한도	자부담		
1	전문직업배상책임-방문요양/목욕 (대인)	30,000	30,000	100	2025.01.01~2026.01.01	1,425,000
2	전문직업배상책임-방문요양/목욕 (대물)	5,000	10,000	100	2025.01.01~2026.01.01	
3	전문직업배상책임-돌봄업무 (대인)	150,000	150,000	0	2025.01.01~2026.01.01	
4	전문직업배상책임-돌봄업무 (대물)	5,000	10,000	0	2025.01.01~2026.01.01	

※ 돌봄업무 : 사회서비스바우처, 돌봄SOS 사업

■ 적용약관

적용약관	전문직업배상책임공제(재가) II 약관
추가 기재사항	□ 우리 공제계약은 청약 당시의 재직 요양보호사 수를 기준으로 연간 확정 공제료를 부과하며, 공제기간 중 추가 입사한 요양보호사들의 업무를 공제료 추정 없이 자동 담보합니다. (또한 퇴사에 따른 환급도 없습니다) □ 담보지역 및 재판관할 구역 : 대한민국(국내) □ 보고연장기간 적용 : 60일 □ 피공제자가 전료인으로서의 직접적인 업무 이외의 행위 및 부작위로 인해 발생한 손해 부담보 □ 피공제자의 친족에 입힌 손해 부담보 □ 전염병으로 인한 손해는 보장되지 않습니다.

※ 자세한 사항은 반드시 약관을 참조하시기 바랍니다.

■ 납입 공제료

공제료	1,425,000 원	납입구분	일시납
-----	-------------	------	-----

* 본 증서는 한국사회복지공제회에서 발행한 원본임을 확인합니다.

발급일 : 2025. 12. 19

한국사회복지공제회
이사장 김 용 하

