

장기요양사업 운영규정

2026.01

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.

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)

방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	17,450	150분 이상	50,640
60분 이상	25,320	180분 이상	57,020
90분 이상	34,120	210분 이상	63,530
120분 이상	43,430	240분 이상	70,080

등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900

* 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장 : 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

수급자 자격별 급여비용 본인일부부담 비율

구 분	재가급여
일반	15%
40%감경자 (보험료 감경대상자) * 보험료순위25%초과 50%이하인자	9%
60%감경자 (의료급여자, 차상위감경대상자, 천재지변 등 생계곤란자,보험료감경대상자) * 보험료순위25%이하인자	6%
기초수급권자	0%

제24조 【계약자 당사자 의무】

서비스제공자와 서비스대상자(수급자) 및 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약을 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 변경 할 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, 구강청결도움, 식사도움, 몸단장, 옷 갈아 입기도움, 머리 감기도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동도움, 체위변경, 신체기능의 유지·증진
- 인지활동지원: 인지자극 활동, 일상생활 함께하기
- 인지관리지원: 인지 행동변화 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 심신상태 변화체크한다.

제30조【서비스이용 및 서비스비용 부담에 관한 사항】

①상담 및 신청 → ②서비스 사전조사 → ③서비스 이용계약체결 → ④서비스 제공 인력 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 장기요양급여제공계약을 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 관리해야한다.

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: ㈜수호천사 운영규정 일부]

전문직업배상책임공제(재가) II 가입증서

증서번호 : 2025-601443-000

■ 계약사항

계약자	(주)수호천사	사업자번호	141-81-29554
주소	경기 파주시 황골로 16 (금촌동, 주공프라자) 141-81-29554		
공제기간	2026-01-01 ~ 2027-01-01		
중사자 인원	77 명	피공제자	재직 요양보호사 전원
소급일자	2026-01-01		
특이사항			

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

■ 가입담보 / 금액

	가입담보	가입금액(천 원)			공제기간	공제료 (원)
		1사고당	연간 총 보상한도	자부담		
1	전문직업배상책임-방문요양/목욕 (대인)	30,000	30,000	100	2026.01.01~2027.01.01	1,467,700
2	전문직업배상책임-방문요양/목욕 (대물)	5,000	10,000	100	2026.01.01~2027.01.01	
3	전문직업배상책임-돌봄업무 (대인)	150,000	150,000	0	2026.01.01~2027.01.01	
4	전문직업배상책임-돌봄업무 (대물)	5,000	10,000	0	2026.01.01~2027.01.01	

※ 돌봄업무 : 사회서비스바우처, 돌봄SOS 사업

■ 적용약관

적용약관	전문직업배상책임공제(재가) II 약관
추가 기재사항	□ 우리 공제계약을 체결 당시의 재직 요양보호사 수를 기준으로 연간 확정 공제료를 부과하여, 공제기간 중 추가 입사한 요양보호사들의 업무를 공제로 추정 없이 자들 맡습니다. (또한 퇴사에 따른 환급도 없습니다.) □ 알리지 않 및 재판관할 구역 : 대한민국(국내) □ 보고연장기간 적용 : 60일 □ 피공제자가 전문인으로서의 직결적인 업무 이외의 행위 및 부작위로 인해 발생한 손해 부담 □ 피공제자의 친족에 입힌 손해 부담 □ 정염법으로 인한 손해는 보장되지 않습니다. □ 가입료외의 적용 특약 : 남자인식요구 부분장 특별약관, 식언 부분장 특별약관, 전장 및 의려할체 면책 특별약관, 제재취반 부분장 특별약관, 사이버 사건 보장제외 특별약관, 전염병 부담부 특별약관

※ 자세한 사항은 반드시 약관을 참조하시기 바랍니다.

■ 납입 공제료

공제료	1,467,700 원	납입구분	일시납
-----	-------------	------	-----

* 본 증서는 한국사회복지공제회에서 발행한 원본임을 확인합니다.

발급일 : 2025. 12. 31

한국사회복지공제회
이사장 김 용 하

