

제3절 이용계약에 관한 사항

제8조(계약목적) 노인성 질환으로 일상생활, 요양, 의료, 정서·문화적 도움 등이 필요한 어르신들에게 사회복지사업법, 노인복지법, 노인장기요양보험법, 기타 관계 법령 등에 의거하여 정신적, 신체적 각종 질환 등을 예방 및 호전에 힘쓰며 어르신들의 잔존 능력을 증진시키는 것을 도모하며 지역사회 내 복지자원을 연계하여 건강하고 안락한 노후 생활을 영위할 수 있도록 하고, 서비스 제공자와 이용자의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

- ① 서비스 개시 전 다음 각 호의 사항이 포함된 ‘장기요양서비스 제공(이용)계약’을 문서로 체결하여야 한다. 이 경우 계약서를 2부 작성하여 1부는 이용자에게 발급하고, 1부는 시설에서 보관하며, 계약을 변경하려는 경우에도 또한 같다.(노인장기요양보험법 시행령 제16조).
 1. 계약 당사자
 2. 계약기간
 3. 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등
 4. 비급여 대상 및 항목별 비용
- ② 제1항에 따른 계약을 체결할 때에는 이용자 또는 그 가족에게 제공하려는 서비스의 제공계획 및 비용(비급여대상 및 항목별 비용을 포함) 등 서비스 제공과 관련된 사항을 설명한 후 동의서를 받아야 한다.
- ③ 계약을 체결하거나 계약서의 내용을 변경한 경우에는 지체 없이 위 변경내역을 전산시스템 입력을 통하여 건강보험공단 측에 보고한다.

제9조(계약기간)

- ① 수급자와 협의하여 서비스 제공(이용)의 계약기간을 『○○○○년 ○○월 ○○일부터 ○○○○년 ○○월 ○○일 까지』로 반드시 명시하여야 한다. 단, 서비스 계약 기간은 장기요양 인정서의 유효기간을 초과할 수 없다.
- ② 별도의 의사표시가 없는 경우 계약일부터 장기요양 인정서 유효기간으로 하며, 복지용구 사업 대여품목은 인정유효기간 범위내로 계약기간을 정하며, 판매는 판매일자로 계약서를 작성하며 별도 계약기간을 정하지 아니한다.
- ③ 계약은 계약기간의 만기 또는 수급자의 사망 시 종료된다.
- ④ 수급자가 일시적인 병원 입원, 시설 입소 등 현행 제도가 서비스 이용을 제한하는 경우에는 계약의 효력을 정지할 수 있다.
- ⑤ 이용자가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약기간을 결정하고 변경할 수 있다.

제10조(월 이용료 및 그 밖의 비용부담액) 서비스 이용료는 전적으로 ‘노인장기요양보험법’ 제40조(본인일부부담금) 등에 관한 고시에 따른다.

- ① 월 이용료

급여종류	일반	40% 경감자	60% 경감자	국민기초생활보장법상 의료급여자
방문요양	15%	9%	6%	면제
방문목욕				
-‘노인장기요양보험법’ 제40조(본인일부부담금) 제3항 ‘장기요양보험일부부담금 감경에 관한 고시’ 제2조 제1항 및 제2항				

- ② 급여이용자 이외의 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우는 예외로 한다.
- ③ 다음 각 호에 해당하는 서비스 비용은 이용자 본인이 전액 부담한다. 서비스 비용은 당해 연도의 서비스 제공인력 임금, 물가 등을 고려하여 정하도록 한다.
1. 장기요양급여 월 한도액을 초과하는 장기요양서비스 비용
 2. 제도에 따른 범위 및 대상자에 포함되지 아니하는 서비스 비용
 3. 병원 이용에 따른 병원비 및 기타 비용 발생 시 이용자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.
 4. 수급자의 추가 서비스 제공요청에 따른 전액 자부담 계약의 경우 법정 급여비용 고시를 준용한다.
- ④ 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액은 노인장기요양보험법의 개정에 따라 변경 될 수 있다.

제11조(신원 인수인의 권리 및 의무) 서비스 수급자 또는 주민등록증 등 신원을 확인한 신원인수인은 다음과 같은 권리와 의무를 가진다.

- ① 신원 인수인의 권리
1. 서비스 수급자 및 신원인수인은 서비스 제공기관을 선택할 권리를 갖는다. 단 계약기간 중에는 최소 7일 이전에 본 기관에 통지하여야 한다.
 2. 개인의 사생활은 존중 되고 보호 받는다. 또한 비밀을 보장 받을 권리가 있다.
 3. 수급자의 계약내역 및 본인부담금액에 관한 알 권리가 있다.
- ② 신원 인수인의 의무
1. 서비스 수급자 및 신원인수인은 본 기관에서 수집, 관리하는 수급자 본인의 개인 정보에 대해 알 권리가 있다.
 2. 서비스 수급자 및 신원인수인은 본 기관에서 제공하는 서비스 실시에 적극적으로 협력하여야 한다.
 3. 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상, 재산상의 분실, 파손 등의 사고를 미연에 예방하도록 노력하여야 한다.
 4. 월 이용료 납부 의무를 준수해야 한다.
 5. 신원인수인의 연락처, 주소 등 인적사항 변동 시 즉시 통보하여야 한다.
 6. 서비스제공 전 해당 서비스와 관련된 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.

7. 수급자 및 신원인수인은 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상증상에 대해 상세히 설명하여야 한다.

가. 미 설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다.

나. 단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자 및 신원인수인의 요구를 거절할 수 있다.

제12조 (계약의 해제) 각 호에 해당된 사유가 발생할 경우 계약을 해제 할 수 있다.

- ① 수급자 및 신원인수인이 종결을 요청할 경우
- ② 수급자의 타 기관 이전 또는 사망
- ③ 심한 문제행동 등의 문제로 정상적인 서비스를 제공할 수 없으며 위험을 초래할 수 있다고 판단되는 경우
- ④ 특정 질병으로 인해 전염 및 감염의 우려가 있는 경우
- ⑤ 고의적으로 회사에 피해를 주거나, 민·형사상의 문제를 야기할 경우
- ⑥ 계약당사자간 관련된 규정을 준수하지 않는 경우
- ⑦ 계약 해제 후 재계약을 원할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행한다.

제13조(변경 계약의 사유 및 절차)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- ① 변경 계약의 사유
 - 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 - 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 - 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ② 변경 계약의 절차
 - 1. 수급자나 보호자는 1에 해당하는 수급자의 변경사항 발생할 시, 회사에 통보한다.
 - 2. 담당자는 수급자의 변경사항에 대하여 확인한 후 수급자나 보호자와의 상담을 통해 정해진 서식에 의하여 변경계약서를 작성, 급여계획을 수립한다.

제4절 이용료 등 비용에 대한 변경, 절차에 관한 사항

제14조(월 이용료)

- ① 서비스 이용료는 전적으로 보건복지부가 고시하는 장기요양급여 비용 등에 관한 고시에 따른다.
- ② 월 이용료의 100분의 15에 해당하는 본인일부부담금을 이용자에게 청구한다. 단 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자는 그러하지 아니하다.(동법 제40조)
- ③ 다음 각 호에 해당하는 자에 대해서는 본인일부부담금의 경감한다.
 - 1. 『국민건강보험법』 제69조 제4항 및 제5항의 월별 보험료액(이하 보험료액)이 국민건강보험가입자 종류별 및 가입자 수별 보험료 순위가 0~25% 이하에 해당

자는 본인일부부담금 100분의 60을 감경한다.

2. 보험료액이 국민건강보험 가입자 종류별 미 가입자 수별 보험료 순위 25%초과~ 보험료 50%이하에 해당자는 본인일부부담금 100분의 40을 감경한다.
3. 희귀간치성질환자 이면서 차상위
4. 만성질환자 이면서 차상위
- ④ 이용자의 본인일부부담금을 우리 회사가 임의로 면하거나 할인할 수 없다.
- ⑤ 단, 다음 각 호에 해당하는 서비스 비용은 이용자 본인이 전액 부담한다.
 1. 장기요양급여 월 한도액을 초과하는 장기요양서비스 비용
 2. 제도에 따른 범위 및 대상자에 포함되지 아니하는 서비스 비용
 3. 수급자의 추가 서비스 제공요청에 따른 전액 자부담 계약의 경우 법정 급여비용 고시를 준용하여 일할 계산한다.
 4. 병원 이용에 따른 병원비 및 기타 비용 발생 시 수급자 본인이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제15조 (계약의 해제) 계약해제는 이용자 및 신원수인이 계약해제를 요청 한 날을 기준으로 하며 예외에 해당하는 경우는 아래와 같이 진행한다.

- ① 미리 회사에 알리지 않고 의료기관 입원을 진행한 경우 입원사실을 회사에 고지한 때까지를 일자로 산출하여 입원 후 최대 15일까지 계약을 진행한다.
- ② 이용자가 사망한 때 신원수인이 회사에 즉시 알리지 않은 경우 이용자가 사망한 날부터 사망사실을 회사에 고지한 때까지를 일자로 산출하여 최대 7일까지 계약을 진행한다.

제16조(변경 계약의 사유 및 절차) 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- ① 변경 계약의 사유
 1. 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
 2. 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
 3. 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우
- ② 변경 계약의 절차
 1. 수급자나 보호자는 1에 해당하는 수급자의 변경사항 발생할 시, 시설에 통보한다.
 2. 시설(담당자)은 수급자의 변경사항에 대하여 확인한 후 수급자나 보호자와의 상담을 통해 정해진 서식에 의하여 변경계약서를 작성, 급여계획을 수립한다.

제5절 서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항

제17조(방문요양 서비스내용) 서비스 제공인력(요양보호사)이 가정을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 다음 각 호의 서비스를 말한다.

- ① 신체활동 : 세면, 식사, 옷 갈아입기, 머리감기, 목욕, 화장실이용하기, 이동, 체위변경 등
- ② 인지활동지원 : 인지자극활동, 신체능력 잔존·유지

- ③ 정서지원 : 말벗, 격려
- ④ 가사 및 일상생활지원 : 식사준비, 청소, 세탁 등
- ⑤ 다음 항목의 경우 제외
 - 1. 가사 및 일상생활지원서비스는 수급자 본인에게 관련된 것만 인정
 - 2. 동거인에 관련된 가사일과 요양보호사 업무에 어긋나는 업무행위
 - 3. 기타 노인장기요양법 상 규정에 어긋나는 과도한 요구

제18조(방문목욕 서비스내용)

- ① 서비스 제공인력(요양보호사) 2명이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스를 말한다.
- ② 서비스 제공내용은 목욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기, 머리 말리기, 옷 갈아입히기 등이며, 목욕 후 주변정리까지를 포함한다.
 - 1. 가정 내 목욕
 - 2. 차량 내 목욕

제19조(비용 부담에 관한 사항)

- ① 장기요양 월 이용 비용부담액은 [별표1]과 같다.
- ② 이용료 고지는 1개월 급여 제공 후, 급여비용 명세서 및 안내문을 수급자나 가족에게 우편으로 발송한다(이용자(보호자) 요청 시 문자, 이메일, 카톡으로 발송).
- ③ 서비스 이용료 납부는 납부요청 안내문에 명시된 일자까지 계약서에 명시된 계좌로 입금하는 것을 원칙으로 한다.
- ④ 서비스 이용료 미납 시 아래와 같이 조치한다.
 - 1. 1회 미납 - 휴대전화 문자 메시지 전송
 - 2. 2회 미납 - 유선 통보 및 일반우편 발송
 - 3. 3회 미납 - 내용증명서 등기 발송
 - 4. 4회 미납 - 급여제공 중단

[별표 1]

방문요양,목욕 급여비용 및 본인부담 기준(2023.01.01)

○ 방문요양의 1회당 이용시간별 급여비용

구 분	금액(원)	구 분	금액(원)
30분 이상	16,190	150분 이상	46,970
60분 이상	23,480	180분 이상	52,880
90분 이상	31,650	210분 이상	58,930
120분 이상	40,280	240분 이상	65,000

○ 방문목욕의 1회당 이용시간별 급여비용

분 류	금액(원)
방문목욕 차량을 이용한 경우(차량내 목욕)	82,160
방문목욕 차량을 이용한 경우(가정내 목욕)	74,070
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	46,250

○ 방문목욕의 급여비용은 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 소요시간이 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

○ 등급별 재가급여 월 한도액(원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
1,885,000	1,690,000	1,417,200	1,121,100	1,121,100

※ 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%
기초수급권자	0%
기타 의료수급권자	9%
차상위 의료급여 건강보험 자격전환자(희귀난치성, 만성질환자)	6%
저소득층 (본인일부부담금 감경을 위한 소득재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)	