



**재가급여전자관리시스템
스마트폰 관련 주요사항 및 Q&A 안내**

2014. 8.

스마트폰 사용 관련 주요사항 안내

○ 장기요양 앱(App) 다운로드 방법 ... 스미싱 방지

- 재가기관 : 요양요원에게 문자발송 후에는 반드시 전화하여 문자발송을 알림
- 요양요원 : 재가기관에서 전화를 받은 경우에만 URL주소를 클릭하여 다운로드

※ 스미싱(SMS+피싱): 스마트폰 문자메시지를 통해 **소액결제**를 유도하는 **신종 금융사기**
(스미싱 의심문자 수신 시 바로 삭제할 것, 홈페이지 팝업알림 참조)

【 문자 전송내용 】

[국민건강보험 장기요양] 요양요원님의 본인인증번호는 [예시)943622]입니다.
[요양] http://www.longtermcare.or.kr/portal/ny/jsp/p/k/nypk_aah_r.jsp

○ 스마트폰 데이터 사용알림

- 스마트폰은 요금제별 기본 데이터량 범위 내에서 사용가능
 - ※ 첫 달(다운로드 포함) 약 20MB 발생, 평월(전송만 하는 월) 약 5MB 이하 발생
 - 요금제별 기본 데이터량을 초과하여 사용할 경우 추가요금 발생할 수 있음
 - ※ 20MB 초과사용 시 약 1,000원 발생예상 (1MB 당 약 50원)
- <주의> 데이터 기본량을 제공하지 않는 요금제를 이용하시는 요양요원은 **참여불가(과다요금 발생 가능)**

○ (중요) 요양요원 스마트폰 전송시간 확인

- 리더기 전송은 실시간으로 확인 가능하나, 스마트폰은 독립망으로 구성되어 「스마트폰 망 → 내부전산 망」 으로 **USB자료 이동 후 전송내역 확인**가능
 - ※ 공단 본부에서 스마트폰 전송자료 USB로 일괄이동

【 1일 3회 자료이동 】 ... 10~11시, 14~15시, 18~19시 (공휴일 제외)

- 전일 18:00 ~ 금일 10:00까지 전송한 자료는 11시 부터 확인가능
- 10:00 ~ 14:00까지 전송한 자료는 15:00분 부터 확인가능
- 14:00 ~ 18:00까지 전송한 자료는 19:00분 부터 확인가능

ex) 방문요양 시작 10:15 ~ 14:15(4시간) 종료한 경우

10:15분 시작전송은 15:00분, 14:15분 종료전송은 19:00분 이후 확인가능

○ **스마트폰 자격발체** ... 재가기관(부득이한 경우에만 공단에서 처리)

- 스마트폰은 별도의 독립망으로 구성되어 요양요원, 수급자 등의 전산정보가 「공단 내부 망 → 스마트폰 망」으로 매일 새벽5시 1회 자동으로 이동됨
따라서, 전산정보가 자동으로 이동되는 **새벽시간 이후 자격 변동이 발생**하고,
당일 스마트폰 전송을 해야 하는 경우에는 “스마트폰 자격발체”를 하여
변경된 자격내용을 수동으로 업데이트 해야 함

【스마트폰 자격발체 주요 예시】... 자격발체 클릭

<수급자>

- 당일 공단에서 수급자 **태그를 부착 처리**한 경우 오류코드 A9
- 당일 수급자 **급여내용통보서를 등록 또는 변경**한 경우 오류코드 A8

<요양요원>

- 당일 **요양요원 정보가 변경**된 경우(지자체 인력등록 등) 오류코드 B1, B2

<재가기관>

- 당일 **재가기관 정보가 변경**된 경우(폐업, 행정처분 등) 오류코드 C1, C2, C3

※ 부득이한 경우 : 재가기관 담당자 부재 시 또는 장애발생 등 재가기관 확인요청 시

장애유형별 조치방법 안내(Q&A)

<목 차>

I. 주요 질의사항

Q1. “연결이 원활하지 않습니다. 다시 시도해 주세요.”	1
Q2. 태그에 접촉해도 화면이 넘어가지 않습니다.	1
Q3. 태그 접촉 시 “지원되지 않는 태그입니다.”	2
Q4. 앱 실행 후 보안검사(패턴 업데이트) 화면에서 멈춥니다.	2
Q5. 모든 스마트폰에서 적용 가능한가요?	3
Q6. 스마트폰 전송은 실시간으로 확인되지 않나요?	3
Q7. “(X6)인증번호가 올바르지 않습니다.”	3
Q8. “(A7)계약정보가 없습니다.”	4
Q9. “장기요양 앱이 중지되었습니다.” 라는 오류가 발생합니다.	4

II. 앱 설치 오류

Q1. URL클릭해도 “연결하기” 창이 뜨지 않습니다.	6
URL연결하기 클릭 시 “잘못된 접근입니다.”	6
URL 앱 주소 문자가 수신되지 않습니다.	6
Q2. 앱 다운로드 시 “DB오류가 발생합니다.”	7
Q3. “기본요청 메시지를 생성할 수 없습니다.”	7
Q4. “구문분석 오류, 패키지 분할에 실패하였습니다”	8
Q5. 장기요양 앱 설치버튼이 클릭이 되지 않습니다.	8
Q6. 문자로 수신된 URL을 클릭하여도 연결이 되지 않습니다.	8
Q7. “longtermcare01.apk 다운로드가 실패하였습니다.”	9
Q8. “지원되지 않거나 알수 없는 파일 형식” 앱 미설치 오류	9
Q9. 스마트폰 기종현황에 없는 기종은 사용이 불가능한가요?	9
Q10. 스마트폰 등록을 위한 인증번호와 URL 주소 SMS 미수신	10
Q11. ‘등록되지 않은 휴대폰입니다.’ (L1)	10

III. 앱 실행 오류

Q1. “장기요양 앱이 중지” 되었습니다.	11
Q2. 스마트폰 자격발취 했는데 계속 오류가 발생합니다.	11
Q3. 태그인식 시 수급자 성함이 다르게 나타납니다.	11
Q4. 보안검사 진행창이 빨간색으로 나타납니다.	12

IV. 장애코드별 오류

Q1. “(A8)방문계획이 없습니다.”	13
Q2. “(A9)수급자 정보가 올바르지 않습니다.”	13
Q3. “(B1)요양요원 자격이 맞지 않습니다.”	13
Q4. “(C4)소속기관이 없습니다.”	14
Q5. “(L1)등록되지 않은 휴대폰입니다.”	14
Q6. “(S2)10시간 초과서비스 하셨습니다.”	14
Q7. “(C98, C99)알 수 없는 오류가 발생하였습니다.”	14
Q8. “(C1, C2) 영업중이 아닙니다. 휴업중 입니다”	15

V. 기타 Q&A

Q1. 비밀번호 10자리 줄여줄 수 없나요?	16
Q2. 장기요양 앱은 play스토어에서 다운로드 받을 수 없나요?	16
Q3. 별정통신사(MVNO)도 사용 가능한가요?	16
Q4. 비밀번호 초기화했는데 문자가 발송되지 않아요.	16
Q5. 스마트폰 사용 시 데이터 발생이 얼마나 되나요?	17
Q6. 스마트폰도 월정액 가입해야 하나요?	17
Q7. 기본 데이터를 제공하지 않는 요금제도 사용가능 한가요?	17
Q8. 서비스 시간을 1분 부족하게 전송한 경우 어떻게 하나요?	17
Q9. 스마트폰 환경설정은 어떻게 하나요?	18
Q10. 스마트폰 등록 시 리더기 사용중으로 등록이 안됩니다	18
Q11. RFID 자동청구율에 따른 지급기간 변경	18
Q12. URL연결 시 리디렉션 오류	18

VI. 일반폰(리더기)

Q1. VM 다운로드 시 미지원 단말기로 확인됩니다	20
Q2. 리더기 신청방법	20
Q3. 서비스시작 전송을 해야 하는데 서비스종료로 되어있습니다 ..	20
Q4. 서비스 진행중입니다. 서비스 시간이 미달초과 되었습니다	21
Q5. 에러코드 99, 포트오픈 실패, B3, A4, E3	21
Q6. 태그 접촉 시 화면이 넘어가지 않습니다.(태그 미인식)	22

VII. 별첨(NFC안테나 위치확인)

23

I

주요 질의사항

Q1

▶ 앱 실행 시 “연결이 원활하지 않습니다. 다시 시도해 주세요.” 라고 합니다.

A1

- ☞ “연결이 원활하지 않습니다.” 오류는 스마트폰의 데이터 통신이 원활하지 않거나 끊기는 경우 발생하는 오류로서 종료 후 다시 실행 해보시거나 또는 수급자 가정 내 전파수신이 보다 원활한 곳(창가 등)으로 이동하신 후 재실행 해보시기 바랍니다.
- ☞ 다만, 공단 서버 등에 장애가 발생하는 경우에는 동시 다발적으로 위 와 같은 오류가 발생할 수 있습니다. 오류발생 시 급여제공기록지 작성 안내를 부탁드립니다, 재가급여전자관리시스템 홈페이지-알림마당-공지사항에 접속지연에 대한 장애 발생을 공지하고 신속히 조치하여 안내해 드리겠습니다.

Q2

▶ 스마트폰을 태그에 접촉해도 화면이 넘어가지 않습니다.

A2

- ☞ 장기요양 앱이 정상적으로 인식하지 못하는 경우로 휴대폰 전원을 껐셨다가 켜신 후 다시 실행을 해보시기 바랍니다.
- ☞ 스마트폰 본연의 휴대폰 케이스가 분리되어 있는지 확인하신 후 분리된 경우에는 휴대폰 케이스를 장착 후 다시 실행하시기 바랍니다.
※ NFC안테나가 일부 스마트폰에서는 휴대폰 케이스에 장착되어 있음
- ☞ 태그접촉 방법을 다시 한 번 확인하시기 바랍니다. 태그를 읽는 스마트폰의 NFC 안테나는 스마트폰 뒷면의 상·중·하단 부위에 있으므로 본인의 스마트폰 NFC안테나가 어느 쪽에 위치해 있는지 확인하신 후 안테나가 있는 위치에 태그를 약 2~3초간 1cm정도로 가까이 대고 있으면 자동으로 인식합니다.
※ 스마트폰 NFC안테나 위치 확인방법 <별첨> 참조
- ☞ 스마트폰의 소리를 최대한 높인 후 태그 접촉할 때 “띠릭”하는 소리가 나는지 확인하시어 소리가 나면 NFC기능이 정상이나 소리가 나지 않는 경우에는 NFC기능이 손상된 경우로 가까운 대리점 또는 서비스 센터에 방문하여 스마트폰의 NFC기능을 점검받아 보시기 바랍니다.

Q3

▶ 사용가능 기종인데 태그 접촉 시 “지원되지 않는 태그입니다.”라고 뜹니다.

A3

☞ 삼성 갤럭시S4 이후 출시(2013.4월)된 최신 스마트폰 중 일부기종의 경우 기존에 부착된 태그와 호환이 되지 않아 발생하는 오류로서 신형태그가 부착되어 있더라도 리더기 면(왼쪽)이 인식되면 발생할 수 있습니다. 재가급여전자관리시스템 홈페이지>알림마당>자료실의 ‘스마트폰 적용가능 모델’ 게시물을 참조하여 신형태그가 필요한 스마트폰의 경우 ‘신형태그’ 신청을 진행해 주시기 바라며, 신형태그만 인식 가능한 기종의 경우 신형태그의 스마트폰 면(오른쪽) 접촉하여 주시기 바랍니다.

☞ 신형태그에서만 인식 가능한 스마트폰 기종현황(‘14.6월 현재) … 홈페이지 자료실 참고

제조사	기종
삼성	갤럭시 S4(미니, 줌, LTE-A, 액티브) 갤럭시 라운드, 골든, 메가, 원, 노트3(네오), S5
LG	G2, 넥서스5, G플렉스, G프로2
팬택	베가 LTE-A, 베가 시크릿 노트, 시크릿업, 베가 아이언2

Q4

▶ 앱 실행 후 보안검사(패턴 업데이트) 화면에서 멈춥니다.

A4

☞ 스마트폰 시스템은 이동통신사의 데이터망을 이용하는 시스템으로 통신흐름이 간혹 원활하지 않거나 통신 음영지역의 경우 데이터 연결이 끊어지는 현상(화면정지 등)이 발생할 수 있습니다.

따라서, 이와 같은 경우에는 앱을 종료한 후 다시 실행해 보시거나 또는 전파수신이 보다 원활한 곳(창가 등)으로 이동하신 후 재실행해보시기 바랍니다.

다만, 한 명의 요양요원이 아닌 동시 다발적으로 여러 요양요원이 위와 같은 오류가 발생하는 경우에는 해당 요양요원 휴대폰 번호와 통신사, 발생시간 등을 확인하신 후 공단 관할 운영센터 및 지역본부 또는 본부 알려주시기 바랍니다.

Q5	▶ 모든 스마트폰에서 적용 가능한가요? 적용 가능기종은 어디서 확인할 수 있나요?
A5	☞ RFID시스템 스마트폰은 모든 기종이 되는 것은 아닙니다. 안드로이드 운영체제의 NFC기능이 있는 스마트폰만 적용이 가능하며, 적용가능 기종 및 불가능한 기종은 홈페이지를 통해 확인 하실 수 있습니다. ※ 노인요양포털 >> 알림자료실 >> 청구심사게시판 >> 심사게시판 >> 스마트폰 기종현황 안내
Q6	▶ 스마트폰 전송을 했는데 실시간 전송화면에서 확인이 되지 않습니다. 전산오류인가요?
A6	☞ 스마트폰을 통한 전송은 국가기관의 스마트폰 보안지침에 따라 공단 네트워크와 독립된 시스템으로 구축되어 스마트폰 전산망에서 공단 내부 전산망으로 자료를 이동한 후에 확인이 가능합니다. ※ 월~금(공휴일 제외) 1일 3회 자료이동 (10:00~11:00, 14:00~15:00, 18:00~19:00) ex) 전일 18:00 ~ 금일 10:00까지 전송한 자료는 11시 부터 확인가능 10:00 ~ 14:00까지 전송한 자료는 15:00분 부터 확인가능 14:00 ~ 18:00까지 전송한 자료는 19:00분 부터 확인가능
Q7	▶ “(X6)인증번호가 올바르지 않습니다.” 오류가 발생합니다.
A7	☞ “(X6)인증번호 오류”는 이미 인증번호를 한번 사용한 경우 발생하는 오류로서 소속 기관에 비밀번호 초기화를 요청한 후 재설치 하시기 바라며, 비밀번호를 초기화한 경우에는 임시비밀번호 6자리가 요양요원 스마트폰으로 발송됩니다.

Q8	▶ “(A7)계약정보가 없습니다.” 오류가 발생합니다.
----	--------------------------------

A8	☞ “(A7)계약정보 오류“는 재가기관과 수급자 간의 계약정보가 없는 경우 발생하는 오류로서 재가기관은 해당 수급자의 급여종류별 계약여부를 확인하시기 바라며, 당일 급여계약이 변경된 경우에는 해당 ”요양요원 스마트폰 자격발체“를 클릭하신 후 전송하시기 바랍니다. (스마트폰 자격발체 클릭 후 약 10여분 후 전송) ☞ 특히, 계약된 급여종별과 다른 서비스를 전송할 경우에는 해당 급여 계약정보가 없어 오류가 발생하므로 계약된 서비스를 확인하시고 전송하시기 바랍니다. ex) 수급자 급여계약: 방문요양, 서비스 전송: 방문목욕 또는 방문간호 전송 ⇨ 오류코드 “A7(계약정보 없음)” 오류 발생
----	---

Q9	▶ 갤럭시 S5 기종에서 "장기요양 앱이 중지 되었습니다"라는 오류가 발생합니다.
----	---

A9	☞ 스마트폰 [갤럭시S5] 오류 및 임시 사용방법 안내를 다음과 같이 드립니다. ★ 스마트폰 삼성 갤럭시S5 (SM-G900S, 900K, 900L) 로그인 오류 발생 - 오류내용: 로그인 시 [장기요양 앱이 중지되었습니다.] 라는 메시지가 나오며 앱이 꺼짐 - 오류원인: 소프트웨어 업데이트를 받은 S5에서 장기요양 앱과 일부 호환 장애 발생 추정 - 진행사항: 원인파악 및 조치 중으로 향후 앱 업데이트하여 배포예정(2014.8~9월 경) - 안내사항: 갤럭시 S5사용자는 소프트웨어 업데이트를 향후 공단이 새로운 장기요양 앱을 배포 한 이후에 설치하시기 바랍니다. 다만, 이미 업데이트를 받아 위와 같은 오류가 발생하는 경우에는 아래와 같이 임시 조치방법에 따라 사용이 가능하오니 이용하시기 바랍니다. ☞ 임시사용방법: 장기요양 로그인 전에 스마트폰 [환경설정]-[애플리케이션관리자]-[장기요양 앱] 선택 후 데이터 삭제 클릭하고 장기요양 앱 클릭(로그인 마다)
----	---



II

앱 설치 오류

Q1

- ▶ 문자로 발송된 URL주소를 클릭해도 “URL연결하기” 창이 뜨지 않아 설치를 할 수 없습니다.
- ▶ “URL연결하기”를 클릭하면 “잘못된 접근입니다” 라는 메시지가 뜹니다.
- ▶ 스마트폰 등록 시 장기요양 앱 설치 URL주소가 문자로 수신되지 않습니다.

☞ URL연결하기를 통한 설치가 되지 않는 상황으로 문자의 URL주소를 복사해서 인터넷이나 네이버 등의 URL입력 창에 붙여넣기 하여 설치를 진행하시기 바랍니다.

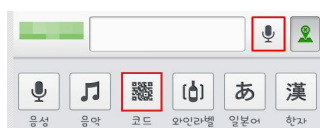
<설치방법>



A1

☞ URL주소를 차단하는 스미싱 방지 앱(App)이 설치되어있는 경우 인증번호만 수신되고 URL주소는 차단됩니다. 스미싱 방지 앱을 삭제 하거나 URL주소 수신 차단을 해제 후 스마트폰 등록을 다시 하시거나, 다음과 같이 장기요양 앱(App) 설치카드(QR코드)를 활용하여 앱을 설치하시기 바랍니다.

☞ QR 코드인식(포털 앱):
앱 실행-마이크 클릭-
코드 선택



장기요양 앱(App) 설치 카드



<Tip> QR코드 앱 또는 네이버 또는 다○ 등 포털 앱 설치하면 QR코드 인식가능

Q2

▶ 앱 다운로드 시 “DB오류, 용량이 너무 커서 읽을 수 없습니다.”

A2

☞ 본인인증 앱을 다운로드 받았으나 .apk파일 설치가 되지 않는 상황으로 스마트폰 다운로드 메뉴에 들어가서 직접 앱을 클릭하여 설치하시기 바랍니다.

※ 앱스 > 내파일(파일 관리자) > 모든파일 > 다운로드(Download) > 임시 longtermcare01

<설치방법>



Q3

▶ 본인인증번호 입력 시 “기본요청 메시지를 생성할 수 없습니다. 재시도 해주세요”

A3

☞ 앱 설치 시 해당 휴대폰 번호 등의 기본정보를 확인할 수 없어 발생한 오류로 휴대폰에서 본인의 번호가 “알 수 없음”으로 되어있는 경우 USIM등록이 정상적으로 되었는지 해당 통신사 고객센터(114)나 대리점을 방문하여 등록을 요청하시기 바랍니다.

휴대폰 등록 후에는 전원을 한번 껐다가 다시 켜신 후 앱 설치를 하시기 바랍니다.

※ 환경설정 > 디바이스 정보(휴대폰 정보) > 상태 > 내 전화번호 확인

<확인방법>



Q4

▶ 앱 설치 시 “구문분석오류, 패키지 분할에 실패하였습니다.”라고 합니다.

A4

☞ 구문분석 오류는 소지하고 계신 휴대폰의 OS버전이 하위버전으로 인해 발생하는 오류로 가까운 대리점 또는 서비스센터를 방문하여 2.3.3버전 이상으로 업데이트를 받은 후 앱을 설치해보시기 바랍니다.

※ 장기요양 앱은 안드로이드 2.3.3(진저브레드) 이상 버전에서 다운로드 가능

☞ 2.3.3버전 이상인 휴대폰에서 구문분석 오류(패키지 분할 오류)가 발생한 경우에는 아래와 같이 직접 앱을 설치하시기 바랍니다.

<확인방법>



Q5

▶ 본인인증 앱 다운 후 설치를 위해 다음을 눌러도 넘어가지 않습니다.

A5

☞ ‘블루라이트 차단 필터’ 앱이 설치되어 있다면 OFF 또는 삭제후 다시 본인인증 앱을 설치하여 주시기 바랍니다. * 블루라이트 차단 앱은 눈의 피로를 덜어주는 앱으로 알 수 없는 출처의 앱을 설치할 때 설치 버튼이 잘 안 눌러 집니다.

☞ 해결방법

* 앱 삭제: 환경설정-애플리케이션관리자-다운로드 앱 중 블루라이트 차단 필터 선택-삭제 클릭

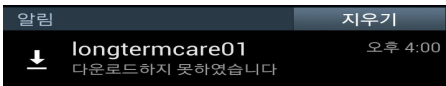
* 앱 실행 OFF: 앱을 실행 후 환경설정 또는 Setting에 들어가서 ON-OFF

Q6

▶ 문자에 URL을 클릭하여도 연결이 되지 않습니다.

A6

☞ 스마트폰의 보안이 점차 강화됨에 따라 스미싱 방지를 위하여 문자설정에서 웹 주소 연결을 차단하고 있는 것으로 보여집니다. 메시지로 들어가셔서 설정으로 들어가시면 “웹 주소로 연결”에서 체크가 되어있는지 확인해 주시기 바랍니다.

Q7	▶ “longtermcare01.apk 다운로드가 실패하였습니다.”라고 합니다. 
----	---

A7	☞ (인터넷 앱이 설치되어 있는 경우 확인) 스마트폰에 SD카드가 장착되어진 경우 파일저장 기본설정이 “SD카드”로 되어있는지 확인하신 후 기본저장위치를 “디바이스”로 변경하시기 바랍니다. <확인방법>  ☞ 또는 스마트폰이 .apk(확장자명) 파일을 다운로드 받지 못하는 것으로 플레이 스토어 등 마켓에서 “파일 다운로드” 앱을 설치하신 후 진행하시기 바랍니다. ※ play스토어 클릭 / 검색 “파일관리자” / 앱 설치 / 문자 URL 클릭
----	--

Q8	▶ 앱 설치 시 ‘지원되지 않거나 알 수 없는 파일형식입니다’ 라고 나옵니다.
----	--

A8	☞ APK 파일을 설치할 수 있는 프로그램이 확인되지 않을 경우 발생합니다. 앱 스토어에서 “스윙브라우저” 또는 “파일관리자” 앱을 설치한 이후에 다시 한번 설치를 진행하여 주시기 바랍니다.
----	---

Q9	▶ 스마트폰 기종현황에 없는 기종은 사용이 불가능한가요? ex) LG-LU3000
----	--

A9	☞ 해당 기종은 NFC기능이 탑재되지 않은 것으로 확인됩니다. 장기요양 앱을 설치하기 위해서는 안드로이드 계열의 NFC(읽기) 기능이 탑재된 스마트폰을 사용하셔야 합니다. NFC 기능이 없는 안드로이드 스마트폰에 장기요양 앱을 설치하여 실행하실 경우 "장기요양앱 사용이 불가능합니다. NFC를 사용할 수 없는 단말기입니다." 라고 확인되오니 참고하시기 바랍니다.
----	---

Q10	▶ 스마트폰 등록을 위한 인증번호와 URL주소 문자메세지가 수신되지 않습니다.
A10	☞ 스마트폰 등록 시 URL주소 및 인증번호를 포함한 문자메세지(SMS)가 1577-1000에서 발송이 되고 있습니다. 문자설정에서 공단 전화번호가 스팸번호로 등록되어 있는 경우 스팸메세지함에 수신됩니다. ☞ 이와 같은 경우에는 스팸메세지함(메세지-왼쪽 메뉴버튼-스팸메세지함)에서 앱 설치 문자를 확인하시거나 스팸번호로 등록한 공단번호(1577-1000)를 삭제해 주시기 바랍니다. 메시지-왼쪽 메뉴버튼-설정-스팸번호등록-스팸번호 삭제
Q11	▶ 본인인증 앱 설치(인증번호 입력) 시 ‘등록되지 않은 휴대폰입니다.(L1)’라고 확인 됩니다.
A11	☞ 스마트폰 관리 화면에서 휴대폰 번호가 미등록된 경우 발생하거나 스마트폰 등록 시 받은 인증번호로 <u>스마트폰 앱 해지 이후 본인인증 앱 설치 시</u> 위와 같은 오류가 발생합니다. ☞ 휴대폰 번호 변경 시 변경 전 전화번호를 변경 후 전화번호에 연결하는 서비스 (전화번호 연결 서비스)를 이용하실 경우 변경 전 전화번호를 스마트폰 관리화면에서 등록 시 앱 설치 문자는 정상적으로 수신이 되지만, 본인인증 시 등록되지 않는 휴대폰으로 보여질 수 있습니다. ☞ 스마트폰 관리화면에서 등록한 휴대폰 번호와 “휴대폰 바탕화면-앱(바둑판 모양)-환경설정-휴대폰정보-상태” 내 휴대폰 번호가 일치하는지 확인해 주시기 바랍니다.

III 앱 실행 오류

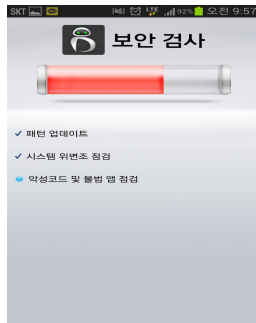
Q1	▶ “장기요양 앱이 중지되었습니다.” 오류가 발생합니다.
A1	☞ 앱 메모리가 부족하거나 실행 시 충돌이 발생하는 경우로 “확인” 후 재실행하시기 바라며, 접속이 되지 않을 경우에는 휴대폰 전원을 껐다가 켜신 후 다시 실행을 해보시기 바랍니다. ● “확인” 클릭 후 장기요양 앱 재실행 ● 계속 오류 발생 시 휴대폰을 껐다가 다시 켜신 후 실행
Q2	▶ 스마트폰 자격발체를 클릭했는데 오류가 계속 발생합니다. ex) A8(방문계획), A9(태그부착), C4(소속기관) 등 오류
A2	☞ 스마트폰 자격발체를 클릭한 경우 공단 내부 전산간의 업데이트는 약 10여분 소요 되므로 해당 시간이 지난 후에 다시 시도해 보시기 바랍니다. ex) 요양요원 스마트폰 등록 13:30분, 자격발체 업데이트 13:40분
Q3	▶ 태그 인식 시 수급자 성함이 다르게 나타납니다.
A3	☞ 스마트폰은 수급자 태그인식 시 개인정보 보호를 위해 수급자의 성함의 가운데 한 글자를 O로 나타내고 있어 자칫 다른 수급자로 오인할 수 있습니다. ex) 이현순 → 이O순, 이갑순 → 이O순, 김병준 → 김O준 등 따라서, 재가기관은 전산화면에서 전송된 수급자 내역을 확인하신 후 일치할 경우 위 사항을 요양요원에게 안내하여 주시기 바랍니다. (전산에서는 실제 전송된 수급자 성함 확인가능함)

Q4

▶ 보안검사 진행창이 빨간색으로 나타납니다.

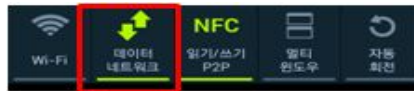
A4

☞ 보안검사 진행창이 아래와 같이 빨간색으로 실행되는 경우엔 백신 업데이트가 진행되지 않아서 발생하는 것으로, 장기요양 앱 실행은 정상적으로 가능합니다. 다만, 앱 실행 후 무선 데이터 연결이 원활하지 않을 때도 발생할 수 있으므로 데이터 사용 설정 여부를 확인해 주시기 바랍니다.



● 데이터사용 설정여부 확인 ... 초록색

(3G, LTE, 4G 등 데이터사용 설정을 하지 않은 경우 간혹 발생하는 경우로 사용 설정을 “허용”으로 해야 함)



IV 장애코드별 오류

Q1 ▶ “(A8)방문계획이 없습니다.” 오류가 발생합니다.

A1

☞ “(A8)방문계획 오류”는 해당 수급자-요양요원 급여내용통보서가 등록되지 않은 경우 발생하는 오류로서 재가기관은 급여내용통보서 등록여부를 확인하시기 바라며, 당일 급여계약이 변경된 경우에는 해당 요양요원 스마트폰 자격발체를 클릭하신 후 전송하시기 바랍니다.(스마트폰 자격발체 클릭 후 약 10여분 후)

Q2 ▶ “(A9)수급자 정보가 올바르지 않습니다.” 오류가 발생합니다.

A2

☞ “(A9)수급자 정보오류”는 수급자 가정에 부착된 태그가 공단 전산에 “부착” 상태로 처리되기 전에 태그를 인식한 경우 발생하는 오류로서 재가기관은 해당 수급자의 태그처리 상태를 공단에 확인하시기 바라며, 당일 태그가 부착된 수급자를 서비스 하는 경우에는 해당 요양요원의 스마트폰 자격발체를 클릭하신 후 전송하시기 바랍니다.(스마트폰 자격발체 클릭 후 약 10여분 후)

Q3 ▶ “(B1)요양요원 자격이 맞지 않습니다.” 오류가 발생합니다.

A3

☞ “(B1)요양요원 자격오류”는 요양요원이 해당 재가기관에 등록되지 않은 상태에서 전송하는 경우 발생하는 오류로서 재가기관은 해당 요양요원의 급여종별로 인력신고(입사일자 및 근무시작일) 여부를 확인하신 후 전송하시기 바랍니다.

☞ 또한, (B1)오류는 요양요원 자격등급(1,2등급)과 맞지 않는 서비스를 제공하는 경우 발생하기도 하므로 재가기관은 해당 요양요원의 자격등급을 확인하시기 바랍니다.

<참고>

구분	방문요양	방문목욕
요양요원 1급	신계활동 및 일상생활 지원서비스	O
요양요원 2급	일상생활 지원서비스(신계활동 제외)	X
※ 현재는 자격등급 단일등급으로 통합 ... 노인복지법 개정('10.4.26)		

Q4	▶ “(C4)소속기관이 없습니다.” 오류가 발생합니다.
A4	☞ “(C4)소속기관 오류”는 해당 요양요원이 재가기관에 스마트폰 사용으로 등록 되지 않은 경우(타기관사용중, 미사용) 발생하는 오류로서 재가기관은 전산화면에서 요양요원 “스마트폰 앱 사용” 등록 여부를 확인하시기 바라며, 만일 요양요원인 “타기관사용중”으로 등록되어 있는 경우에는 “저장”을 클릭하시어 해당 기관에 “사용 중”으로 등록하신 후 전송하시기 바랍니다. ※ 노인요양포탈 > 재가급여 홈페이지 > 재가기관 관리 > 스마트폰 관리 > 스마트폰 사용 저장
Q5	▶ “(L1)등록되지 않은 휴대폰입니다.” 오류가 발생합니다.
A5	☞ “(L1)휴대폰 등록 오류”는 해당 요양요원의 휴대폰(스마트폰)번호가 전산에 등록 되어있지 않거나 앱을 해지한 상태인 경우 발생하는 오류로서 재가기관은 해당 요양요원의 스마트폰 등록 (스마트폰 앱 사용)여부를 확인하신 후 등록되지 않은 경우에는 등록 후 사용하시기 바랍니다. ※ 노인요양포탈 > 재가급여 홈페이지 > 재가기관 관리 > 스마트폰 관리 > 스마트폰 사용 저장
Q6	▶ “(S2)10시간 초과 서비스 하셨습니다.” 오류가 발생합니다.
A6	☞ “(S2)10시간 초과오류”는 동일 수급자에 대해 시작전송을 한 후 10시간을 초과 하여 종료전송을 하는 경우 발생하는 오류로서 ”확인“을 클릭하여 이전 서비스를 종료하고(클릭과 함께 자동 종료되며, 미승인 처리됨) 다시 태그를 접촉한 후 시작전송을 하시기 바랍니다. (급여제공기록지 수기작성)
Q7	▶ “(C98, C99)알 수 없는 오류가 발생하였습니다.” 라고 합니다.
A7	☞ (C98, C99)오류는 서버장애 등으로 발생하는 오류로 위 오류가 발생하는 경우에는 해당 요양요원의 휴대폰 번호와 통신사, 발생시간 등을 확인하신 후 공단 관할 운영센터 및 지역본부 또는 본부 알려주시기 바랍니다.

Q8	▶ 스마트폰 전송 시 해당기관이 해당서비스에 영업중이 아닙니다(C1). 또는 휴업중(C2)이라는 메시지가 뜹니다.
----	---

A8	☞ 장기요양기관현황의 급여유형(종류)별 적용기간의 적용시작~종료일이 유효하지 않거나, 휴폐업 정보가 입력되어있는 경우입니다. ☞ 급여유형별 적용기간 또는 휴폐업 정보 신고내용을 해당 시군구에 확인하여 주시기 바랍니다.
----	---

Q1

▶ 비밀번호 10자리가 길고 외우기 힘듭니다. 짧게 줄여주실 수 없나요?
혹은 자동 로그인 기능을 만들어 주시면 안 되나요?

A1

☞ 비밀번호 입력은 국가기관의 스마트폰 보안지침에 따라 정해진 사항으로 영문과 숫자를 포함하여 10~15자리 이하로 사용하여야 하며, 자동 로그인 기능은 사용할 수 없습니다.

Q2

▶ 장기요양 앱은 왜 Play스토어에서 다운로드를 받을 수 없나요?
꼭 문자를 통해서만 다운로드를 해야 하나요?

A2

☞ 앱 다운로드는 국가기관의 보안성 스마트폰 보안지침에 따라 다중 접근이 가능한 사이트(Play스토어)에서 설치가 제한되어 특정 요양요원에게만 문자를 통한 URL 접속방식으로 스마트폰 보안을 강화한 것입니다.

Q3

▶ 별정통신사(MVNO)도 사용이 가능한가요?

A3

☞ 별정통신사도 기본 데이터량을 제공하는 요금제를 사용하는 경우 참여가 가능합니다.
※ 별정통신사(MVNO, Mobile Virtual Network Operator)
: 가상이동통신망사업자로 주파수를 보유하고 있는 이동통신망사업자의 네트워크 망을 임대하여 독자적인 통신서비스를 제공하는 업체
ex) 온세텔레콤, CJ헬로비전, 에넥스텔레콤, 한국케이بل텔레콤(KCT) 등

Q4

▶ 비밀번호 초기화를 했는데 문자가 발송되지 않고 있습니다. 왜 그런가요?

A4

☞ 요양요원 스마트폰 등록을 하거나 비밀번호 초기화 시에는 해당 요양요원 휴대폰으로 문자가 발송되나 일시에 발송건수가 집중될 경우 간혹 발송이 되지 않을 수 있으므로 10분 후에 다시 작업을 실행해 보시기 바랍니다.
☞ 다시 초기화를 해도 문자가 계속 발송되지 않을 경우에는 요양요원 휴대폰에 스팸 방지 어플 등이 설치되어 1577-1000번 문자를 차단하는 기능이 설정되어 있을 수 있으므로 휴대폰 어플을 확인하여 차단기능을 일시 해제한 후 사용하시기 바랍니다.

Q5 ▶ 장기요양 앱 사용 시 데이터는 얼마나 발생되나요?

A5 ☞ 앱을 다운로드 받는 첫 달에는 약 20MB정도 발생되며, 전송만하는 평월에는 약 5MB 정도 발생합니다.

※ 1일 1회(시작-종료) 기준 25일 사용 시 약 3.5MB 발생
단, 기본 데이터를 초과 사용할 경우에는 추가 요금이 발생할 수 있습니다.

※ 5MB초과 시 약 250원, 20MB초과 시 약 1천원 추가발생 예상 (1MB당 약 50원)

<알림> 데이터 기본량을 제공하지 않는 요금제 사용자는 참여불가(사용 시 요금 과다발생 가능)

Q6 ▶ 스마트폰도 월정액을 가입하고 사용해야 하나요?

A6 ☞ 스마트폰은 별도의 월정액 가입 없이 요금제별로 할당된 데이터량을 사용하므로 데이터량 범위 내에서 이용하시면 무료로 사용이 가능합니다. 다만, 요금제별로 할당된 데이터기본량을 초과하여 사용하시면 요금이 추가로 발생할 수 있으니 이점 양지하여 주시기 바랍니다.

Q7 ▶ 스마트폰 기본 데이터를 제공하지 않는 요금제도 이용이 가능한가요?

A7 ☞ 기본 데이터를 제공하지 않는 요금제를 사용하는 요양요원은 참여할 수 없습니다. (사용 시 요금 과다 발생 가능)

ex) 표준요금제(11,000원 등), 일반요금제 등

Q8 ▶ 총 서비스 시간이 계획된 시간보다 1~2분 부족하게 확인되면 어떻게 하나요?

A8  ☞ 종료전송 시 스마트폰을 태그에 접촉하면 총 서비스제공 시간이 확인되므로 전송하기 전에 계획된 서비스 시간보다 부족한 경우에는 “태그취소” 버튼을 클릭하여 부족한 시간만큼 서비스를 제공한 후 다시 태그를 접촉한 후 종료전송 하시기 바랍니다.

※서버 대기시간은 3분이며, 3분 초과 시 재 로그인 후 전송 태그 접촉한 시간으로 시간이 확인됩니다.

Q9	▶ 스마트폰 환경설정은 어떻게 하나요?
----	-----------------------

A10	☞ 재가급여전자관리시스템 스마트폰을 이용하기 위해서는 먼저 다음의 환경설정을 확인하여야 합니다. ① 앱 다운로드 전 스마트폰 “알 수 없는 소스(출처)” 허용 ② 스마트폰 “NFC 및 읽기/쓰기 사용” 허용 ③ 스마트폰 “데이터 네트워크 사용” 허용 환경설정 방법은 재가급여전자관리시스템 홈페이지 공지사항을 참조하시기 바랍니다. ※ 노인요양포탈 / 재가급여전자관리홈페이지 / 알림마당 / 자료실 / 27번(스마트폰 설정 가이드) ※ 노인요양포탈 / 알림자료실 / 청구심사게시판 / 심사게시판 / 67번(스마트폰 기증현황 안내)
-----	---

Q10	▶ 리더기를 사용하시다 스마트폰으로 변경하여 리더기를 해제하고 스마트관리에 보면 리더기 사용중이라고 보여서 스마트폰 등록이 되지 않습니다.
-----	---

A10	☞ 타기관에 리더기 사용중으로 되어 있습니다. 요양요원이 기존에 활동했던 기관에서 리더기가 해지가 되어있는지 확인하시기 바랍니다.
-----	--

Q11	▶ RFID 자동청구율에 따른 지급기간 변경은 언제부터 시작되나요?
-----	---------------------------------------

A11	☞ 노인장기요양보험 홈페이지 회원 로그인>>장기요양기관 회원서비스>>14.급여비용청구(2013.01이후) 로 들어가시면 자동청구율에 따른 지급기간 변경관련 팝업을 확인하실 수 있습니다. ☞ 공단은 노인장기요양보험 급여의 질 향상과 청구업무의 효율성 제고를 위하여 '11.3월부터 재가급여전자관리시스템(RFID)을 운영하고 있으며, 참여 활성화를 위한 인센티브로 급여비용 지급기간을 단축(30일 이내 → 15일)하였습니다. 하지만, 참여 인센티브인 급여비용 지급기간 단축이 RFID 자동청구를 하지 않는 기관에도 동일하게 적용되고 있어 형평성에 문제가 되고 있습니다. 따라서, 참여기관간의 형평성 제고와 시스템 활용을 통한 기관 업무의 효율성 향상을 위하여 '14.8월 급여제공분부터 RFID 자동청구 비율에 따라 급여비용 지급기간을 변경할 예정임을 다음과 같이 안내하오니 청구업무에 참고하시기 바랍니다. ☞ '14.8월 급여제공분부터 자동청구율 30%이상(급여제공종별)인 재가기관에 한하여 그리고, '14.11월 제공분부터는 50% 이상인(급여제공종별)인 재가기관에 한하여 급여비용 지급기간을 단축할 예정입니다. 따라서 해당 자동청구율 기준 미만 시에
-----	---

는 법정기한 내 지급할 예정입니다.

☞ 자동청구율은 RFID자동전송 내용을 청구 시 활용한 비율로 총 청구 서비스 건수 중 RFID자동청구 서비스 건수의 비율입니다.

Q12

▶ 리더렉션 순환 오류가 발생합니다. 데이터 연결에 문제 발생 페이지에 서버 리더렉션이 너무 많이 포함되어 있습니다.

A12

☞ 장기요양 앱 주소연결 시 발생하는 오류입니다. 다음과 같이 조치 후 진행하시기 바랍니다.

데이터 연결에 문제 발생

페이지에 서버 리더렉션이 너무 많이 포함되어 있습니다.

확인

☞ 환경설정 - 더보기(또는 설정) - 애플리케이션 관리자(또는 앱) - 다운로드에서 전체로 선택 - 인터넷 선택 - "데이터 삭제" 진행한 이후에 URL 주소를 연결하여 진행해 주시기 바랍니다.

- 19 -

VI 일반폰(리더기)

Q1	▶ 삼성 SHW-A300K(일반폰)를 헬○모바일로 개통하였는데 다운로드 시 미지원 단말기라고 확인됩니다.
A1	☞ 일반폰은 SKT, KT, LG 통신사만 가능합니다. 스마트폰은 안드로이드 OS와 NFC 기능만 있으면 통신사와 상관없이 구동 가능합니다. ☞ 일반폰 구동가능 모델 확인 방법: 재가급여전자관리시스템 - 알림마당 - 자료실 RFID시스템 가이드북(14.07) 업데이트(일반폰 모델 포함) ☞ SHW-A300K기종의 경우 구동이 불가능한 기종입니다. ☞ (Tip) 휴대폰을 개통하셨으면, 1006+NATE, SHOW, OZ버튼을 눌러 다운로드 받으시면 지원되지 않는 기종의 경우 미지원 단말기라고 확인됩니다.

Q2	▶ 새 리더기가 필요한데 리더기 신청 할 수 있나요?
A2	☞ RFID 리더기전용 베흅시장 또는 인근 재가기관을 통하여 미사용 중고 리더기를 거래 하셔서 리더기 이관을 받는 방법으로 진행해 주시기 바랍니다. ☞ 리더기 전용 베흅시장 위치: 장기요양기관회원서비스>>RFID 리더기 전용 베흅시장

Q3	▶ 일반폰으로 시작을 전송해야 하는데 종료전송 화면으로 넘어갑니다.
A3	☞ 일반폰으로 장기요양 서비스 내용을 전송하는 방법은 아래와 같습니다.

	☞ 일반폰에서 VM을 실행할 때 시작전송만 하고 종료전송을 하지 못한 경우 첫 번째 화면에서 “2.서비스 종료”로 선택이 되어있습니다. 따라서 시작을 다시 진행하실 경우 “1.서비스 시작”으로 선택한 후 진행해 주시기 바랍니다.
--	--

Q4	▶ 이미 서비스 진행중입니다. 서비스 시간이 미달 또는 초과되었습니다. 선택하신 서비스는 60분을 초과할 수 없습니다.
----	---

A4	☞ 일반폰 전송 시 시작 전송 후 30분 이상 전송 시에만 종료전송이 가능합니다. 시작전송 후 30분 이내 다시 시작전송 할 경우 이미 서비스 진행중이라는 문구가 확인됩니다. ☞ 정서지원 서비스는 60분 초과 입력이 불가능하며, 남은시간이 0분이 되도록 4가지 서비스 항목에 입력하셔야 합니다. 남은시간이 1분 이상 되어있는 상태에서 확인을 누르실 경우 ‘서비스 시간이 미달되었습니다.’라고 확인되며, 남은시간 범위를 초과하여 4가지 항목에 입력할 경우 ‘서비스 시간이 초과되었습니다.’라는 메시지가 확인됩니다.
----	--

Q5	▶ 에러코드 99, 포트오픈 실패, B3, A4 오류 등이 발생합니다.
----	--

A5	☞ 일반폰 다빈도 오류코드 〈통신네트워크 장애〉 〈랜더, 블루투스, 통신모드〉 〈매그, 휴대폰, 리더기번호 등 오류〉 - 에러코드 99: 공단 서버장애가 아닌 경우 휴대폰 자체 네트워크가 원활하지 않을 때도 발생하여, 통신사를 통해 인터넷 이용이 가능한 상태인지 확인 필요
----	---

	- 포트오픈 실패, 또는 태그접촉 화면에서 리더기 일련번호가 KB000000인 경우 ① 휴대폰 기능 잠금 설정 확인 - 휴대폰 “전체 잠금” 또는 “인터넷 연결 잠금”이 설정된 경우 잠금 해제 필요 ② 블루투스 (휴대폰 상단  모양)설정해제 ... (멀티미디어/폰정보/애니콜기능 등) ③ 포트 설정 변경(USB ⇄ UART) 후 다시 실행(알림마당-자료실-RFID시스템 가이드북p.93 참조) ④ 젠더교환 : 휴대폰과 리더기를 연결하는 젠더가 통신(UART)을 지원하지 않는 경우 → 태그접촉 화면에서 리더기 고유번호가 확인됨에도 리더기를 태그에 접촉 시 인식이 되지 않을 경우 태그오류일 가능성 있음 - B3(요양요원 정보오류): 리더기 관리 화면에서 리더기 또는 휴대폰 번호 상이, 해당 기관의 리더기 사용여부에 미사용인 경우(리더기 미등록) - A4(수급자 정보오류): 태그 사용여부가 N(미사용)인 경우...부착 후 전산부착 처리 전 또는 태그 부착이력이 2개 이상일 때(실거주지 변경 등) 최종 부착된 태그가 아닌 기존 부착된 태그로 전송한 경우, 해당월에 요양요원 방문일정에 없는 수급자 태그를 접촉하여 전송하는 경우 - E3: 급여제공통보서상 요양요원/수급자 정보가 없습니다.(해당월 방문일정이 입력되어있는지 확인 필요)
--	---

Q6	▶ 일반폰으로 태그 접촉 시 화면이 넘어가지 않습니다. 태그를 인식하지 못합니다.
----	---

A6	☞ 일반폰의 경우 NFC기능을 리더기가 대신하고 있기 때문에 리더기면을 태그에 접촉하셨는지 확인해 주시기 바랍니다. ☞ 또는 태그접촉 화면에서 리더기 일련번호가 KB000000인 경우 리더기 인식이 원활하게 이루어지지 않아 태그인식이 되지 않습니다. 21페이지 “Q5” 포트오픈 실패 시 해결방법으로 먼저 조치를 한 이후에 본인이 사용하는 리더기 일련번호가 제대로 뜨는지 확인 후 진행해 주시기 바랍니다.  ① 리더기와 휴대폰 연결, VM 실행 ② “RFID 리더기 접촉면을 태그에 접촉하세요” 라는 문구가 나오면 그림과 같이 접촉 ※ 태그는 금속표면 등 피하여 부착(오류발생)
----	---

VII. 별첨

NFC 구성 및 안테나 확인방법

NFC 구성 요소

- NFC칩 : 데이터 송수신 및 처리(스마트폰 탑재)
 - NFC안테나 : NFC통신을 위한 주파수 전송(휴대폰 케이스 또는 배터리)
- ※ NFC 전송은 NFC칩 + 안테나가 반드시 필요함

NFC안테나 확인방법

① 휴대폰 케이스에 장착된 경우 ... 사각형 플라스틱 판+금속단자



② 휴대폰 배터리에 내장된 경우 ... 배터리에 NFC 표시확인



※ 태그 접촉 시 스마트폰의 NFC안테나가 위치한 쪽으로 태그를 대면 인식이 잘 됨