

스마트장기요양 앱(리뉴얼) 관련 다빈도 문의 안내

Q1	인증서 사전등록 기간 중에 인증서 발급/등록 과정에서 오류가 발생해서 업무적용일 이후에도 로그인을 할 수 없습니다.
A1	인증서 사전등록 기간 내 사용자 동시 접속으로 인증서 등록이 서버 내에서 원활하게 처리되지 않아 정상 처리되어야 할 경우임에도 오류가 발생한 경우가 있으니, 사전등록 기간(~6.21.(토))에 발급한 인증서가 로그인이 되지 않을 시 인증서를 재발급하여 등록해 주시기 바랍니다.
Q2	플레이스토어에서 ‘스마트장기요양’ 앱이 검색되지 않거나, ‘거주 국가에서는 사용할 수 없는 항목입니다’ 메시지가 발생하여 앱을 설치할 수 없습니다.
A2	스마트장기요양 앱은 대한민국 지역에서만 사용할 수 있도록 배포되었으므로, 현재 스마트폰 위치정보가 해외로 되어 있거나 구글 계정 국가 설정이 대한민국이 아닌 경우 앱이 검색/설치되지 않습니다. 구글 계정 내 국가설정 확인 또는 대한민국 계정으로 새로 추가 가입한 후에 로그인해서 확인해보시기 바랍니다.  ① 플레이스토어 앱 실행 - 사용자 프로필 선택 ② 설정 선택 ③ 일반 선택 ④ 계정 및 기기 환경 설정 선택 ⑤ 국가 설정 확인 ※ 예시화면은 삼성 스마트폰 기준으로, 확인경로는 단말기별로 상이할 수 있습니다.

Q3	본인 명의 스마트폰을 사용하고 있지 않습니다. 금융인증서나 공동인증서를 발급받고 싶은데, 어디에서 발급받을 수 있나요?								
A3	<table> <tr> <th>구분</th><th>발급처</th></tr> <tr> <td>건강보험인증서</td><td>스마트장기요양 앱 내에서 본인인증 후 발급 * 본인명의 스마트폰에서만 발급 가능</td></tr> <tr> <td>금융인증서</td><td>은행(금융기관)사이트 또는 모바일 앱</td></tr> <tr> <td>공동인증서</td><td>은행(금융기관)사이트, 한국정보인증, 금융결제원 등</td></tr> </table>	구분	발급처	건강보험인증서	스마트장기요양 앱 내에서 본인인증 후 발급 * 본인명의 스마트폰에서만 발급 가능	금융인증서	은행(금융기관)사이트 또는 모바일 앱	공동인증서	은행(금융기관)사이트, 한국정보인증, 금융결제원 등
구분	발급처								
건강보험인증서	스마트장기요양 앱 내에서 본인인증 후 발급 * 본인명의 스마트폰에서만 발급 가능								
금융인증서	은행(금융기관)사이트 또는 모바일 앱								
공동인증서	은행(금융기관)사이트, 한국정보인증, 금융결제원 등								
Q4	개인사정으로 건강보험인증서, 금융인증서, 공동인증서 모두 발급받을 수 없다면 스마트장기요양 앱을 사용할 수 없나요?								
A4	인증서를 등록할 수 없는 경우에는 사용자 본인확인을 위한 인증이 불가능하므로, 스마트장기요양 앱 사용이 불가합니다.								
Q5	건강보험인증서 발급 절차에서 본인확인(PASS) 인증문자가 오지 않습니다.								
A5	① 인증 시 입력한 전화번호가 본인명의로 아닌 경우 발송되지 않습니다. ② PASS 인증문자를 발송하는 한국모바일인증(02-2033-8500) 번호가 수신차단 되어있는지 확인해보시기 바랍니다. ③ 통신사 고객센터를 통해 ‘본인확인서비스 제한’ 여부를 확인하고, 제한되어 있다면 해지 신청 후 다시 인증서를 발급해보시기 바랍니다.								
Q6	‘THE건강보험’ 앱에서 건강보험인증서를 발급받아 이용하고 있습니다. 스마트장기요양 앱에서 그대로 사용할 수 있나요?								
A6	‘건강보험인증서’는 발급받은 앱에서만 사용이 가능하며, 다른 앱에 등록하여 사용할 수 없습니다. THE건강보험 앱에서 발급받아 사용 중이더라도, 스마트장기요양 앱에서 새로 발급받아 등록해 주시기 바랍니다.								

Q7

건강보험인증서 비밀번호 오류로 로그인이 되지 않습니다.
건강보험인증서 간편비밀번호를 잊어버렸습니다.

건강보험인증서를 아래 절차를 통해 재발급한 후 비밀번호를 재설정하여 로그인하여 주시기 바랍니다.

A7

① 로그인 선택	② 인증서 등록하기 선택	③ 주민등록 번호 입력 후 “건강보험인증서” 선택

※ “이미 발급하신 건강보험인증서가 존재합니다. 다시 발급하시겠습니까?” 팝업이 나올 경우 “예” 선택 후 재발급을 진행해주셔야 합니다.

Q8

공동인증서 로그인 시 메시지가 뜨면서 로그인이 되지 않습니다.
“[401020] 공동인증서 검증에 실패하였습니다.”

A8

①	②	③	④

① 사이드메뉴에서 [인증센터] - [공동인증서] - [공동인증서 등록]을 눌러 등록화면으로 이동하고, ② 주민등록번호를 입력한 뒤 [공동인증서 등록하기]를 누릅니다, ③ 인증서를 선택하고, ④ 비밀번호 입력 후 [인증서 등록] 후 다시 로그인 해보시기 바랍니다.

Q9	기존 스마트장기요양 앱이 실행되지 않습니다. 계속 기존 스마트장기요양 앱을 사용하고 싶은데 방법이 없나요?						
A9	기존 스마트장기요양 앱은 2025.6.20.(금) 18시부터 운영이 종료되었습니다. 설치 및 사용이 불가능하오니 리뉴얼된 스마트장기요양 앱을 설치하여 사용해 주시기 바랍니다. (안드로이드) 플레이스토어 앱 실행 ▷ ‘스마트장기요양’ 앱 검색 ▷ 설치 (아이폰) 앱스토어 앱 실행 ▷ ‘스마트장기요양’ 앱 검색 ▷ 받기						
Q10	구형 스마트폰을 사용하고 있습니다. 신규 앱 지원사양을 충족하지 못하는 스마트폰으로는 스마트장기요양 앱을 사용할 수 없나요?						
A10	스마트장기요양 앱은 휴대전화 기종이 아닌 OS버전에 따라 지원여부가 구분됩니다. OS버전의 최소 사양은 아래와 같으며, 해당 OS버전을 지원하지 않는 스마트폰에서는 앱 사용이 불가능합니다. <table> <tr> <th>구분</th><th>OS버전(2025.6.22.기준)</th></tr> <tr> <td>안드로이드</td><td>Android 9 버전 이상 지원 가능</td></tr> <tr> <td>아이폰</td><td>iOS 13.6 버전 이상 지원 가능</td></tr> </table>	구분	OS버전(2025.6.22.기준)	안드로이드	Android 9 버전 이상 지원 가능	아이폰	iOS 13.6 버전 이상 지원 가능
구분	OS버전(2025.6.22.기준)						
안드로이드	Android 9 버전 이상 지원 가능						
아이폰	iOS 13.6 버전 이상 지원 가능						
Q11	(요양요원) 앱에 로그인을 했는데, 메인화면에 ‘오늘 등록된 서비스 일정이 없습니다.’ 라는 문구만 있고 수급자 목록이 보이지 않습니다.						
A11	요양요원이 로그인하면 이동하는 최초 메인화면에는 로그인한 당일 등록되어 있는 급여일정이 수급자별 카드 형태로 나열되어 표시됩니다. 접속 당일 급여일정이 없다면 메인화면에는 수급자별 카드가 보이지 않습니다.						
Q12	앱 화면 캡처가 되지 않습니다. 이전 스마트장기요양 앱에서 사용하던 복사/붙여넣기 기능이 리뉴얼 앱에서는 작동되지 않습니다.						
A12	개인정보보호를 위해 앱을 사용하는 동안 화면캡처 방지 프로그램이 작동되고 있으며, 복사/붙여넣기 기능을 지원하지 않습니다.						

Q
13

이전 스마트장기요양 앱에서는 로그인하고 바로 태그를 인식시키면 되었는데, 로그인하고 바로 태그하여도 인식이 되지 않습니다.

A
13

로그인 후 화면에서 수급자 카드를 클릭하고, [태그스캔] 화면으로 이동한 상태에서 태그 부착정보를 확인하고 태그하여야 인식됩니다.

로그인 메인화면

수급자 카드 클릭

태그스캔 화면

[태그스캔] 화면에서 태그 인식
* 아이폰은 '스캔 준비 완료'가 나오면 태그

※ **태그 스캔** 버튼은 아이폰 '스캔 준비 완료' 안내를 취소한 경우에 사용하며, 안드로이드폰은 해당 버튼을 사용하지 않아도 바로 인식이 가능합니다.

Q
14

이전 스마트장기요양 앱에서는 시작전송이 승인되면 앱이 종료되었는데, 현재 스마트장기요양 앱에서는 시작전송이 되어도 종료되지 않습니다. 정상인가요?

A
14

시작전송 이후에도 앱이 종료되지 않고, 계속 사용할 수 있도록 변경되었습니다. 태그전송과 무관하게 사용자가 앱을 사용하지 않는 상태로 30분이 경과되면 자동으로 로그아웃(종료) 됩니다.

※ 2025.6.25. 현재 앱 최적화를 위해 해당 기능은 임시 중단되었으며, 차후 안정화 이후에 적용됩니다.

Q
15

수급자 카드가 회색으로 변경되고, 클릭하면 ‘취소된 일정입니다.’라는 메시지가 뜨면서 태그 인식을 할 수 없습니다.

배경색이 회색으로 변경된 카드는 급여일정 등록 이후 일정을 취소(변경)*한 경우입니다. 기존 계약 일정과 동일한 시간으로 재등록하더라도 새로운 카드가 생성되고, 취소된 카드는 복구되지 않고 회색으로 변경됩니다.

* 등록된 급여일정 일정을 체크 해제(☑→☐)하고 저장하는 것을 말합니다.

급여계약내용 등록(재가)[npia107/p01]

※ 중복 점검은 저장 및 동시에 수행됩니다(방문요양) **저장 및 등록** 닫기

* 년월 2025년 6월 * 대상자 - 방문요양 조회

장기요양대상자

성명 장기요양인정번호 자격 인정유효기간 계약기간 2024-04-04 00:00 ~ 2025-11-28 24:00

급여일정등록 변경 ※ 급여일정 종료시간이 익일인 경우는 노란색으로 표시됩니다. 확장 입력 지난일정 수정 지난일정 수정이력 **인쇄** 인쇄(달력) 지급 이후 등보

삭자	요양요원	프로그램	가측	시작	종료	제공	횟수	전체	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
구	()	N	19:00	20:00	60분	1																																
서비스내용입력 상태																																						
구	()	N	22:00	23:00	60분	1																																
서비스내용입력 상태																																						

A
15

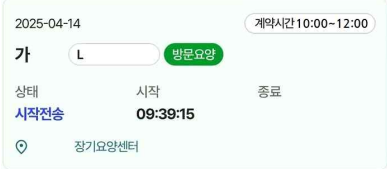
화면예시	설명
	2025-05-17 고OO 수급자에게 명OO 요양요원이 방문 간호를 제공하는 일정(20:40~21:10)을 등록했다가 취소한 경우 : 명OO 요양요원 앱 화면에서는 해당 카드가 회색으로 표기 → 클릭 시 ‘취소된 일정입니다.’ 안내 → 해당 카드로 태그전송 불가

Q
16

급여일정과 다른 시간에는 태그를 전송할 수 없도록 변경되었나요?

A
16

아닙니다. 기존 앱과 동일하게, 로그인 당일 예정된 서비스 일정이 있다면 태그 전송은 서비스 일정과 관계없이 실제 서비스를 제공하는 시간 맞춰 전송이 가능합니다. 다만, 동일한 수급자에게 제공하는 급여일정이 여러 개인 경우 급여일정 개수만큼 카드가 생성되므로 종료전송을 위해서는 시작전송한 카드를 선택하고 종료전송을 해주시면 됩니다.

화면예시	설명
	2025-04-14 수급자에게 방문요양을 2회 제공하는 일정이 등록된 경우, 요양요원 앱 화면에는 좌측 화면예시와 같이 카드가 2개 표시됩니다. : 요양요원은 시작전송하려는 카드를 선택하고 태그전송하고, 종료전송 시에는 시작전송시간이 있는 카드를 선택하고 태그하시면 됩니다.
	

Q
17

스마트장기요양 앱이 리뉴얼 되었는데, 요양요원 전송내역 화면에서 변경되는 기능들이 있나요?

A
17

장기요양정보시스템 내 요양요원 전송내역* 화면 기능에는 변경사항이 없으며, 기존 기능을 동일하게 이용하실 수 있습니다. 또한, 급여제공 기록지 수기 작성 기준도 기존과 동일합니다.

* (접속경로) 장기요양정보시스템 > RFID > 전송내역 > 요양요원 전송내역

Q 18 종료전송 시 수급자(보호자) 서명을 생략하면 급여제공기록지를 무조건 수기로 작성하도록 변경되었나요?

A 18 공단은 급여제공기록지 작성에 대한 편의제공 및 기록지 관리 효율화 등을 위해 스마트장기요양 앱을 활용하여 급여제공기록을 전송하고, 수급자(보호자) 및 요양요원이 전자적으로 서명할 수 있는 모바일 기능을 제공하고 있습니다. 또한, 수급자의 건강상태 등의 사유로 서명을 받기 어려운 경우에는 수급자(보호자)의 서명생략 기능이 있습니다. 수급자(보호자) 서명 생략에 대한 기능은 종전과 동일하나 생략사유(신체(인지)기능, 급격한 상태악화, 거부, 기타) 입력하거나 생략사유가 기타인 경우 상세사유를 입력할 수 있도록 기능이 추가되었습니다. 수급자(보호자) 서명을 생략한 경우에는 기존과 동일하게 급여제공기록지에 수급자(보호자)의 서명을 받아 기관에서 보관해야 함을 안내*드립니다.

* 공단에서 매년 발행 중인 장기요양기관 업무 안내 e-book 참고
(게시위치) 노인장기요양홈페이지 ▷ 종사자마당 ▷ 기관종사자 교육코너

※ 장기요양기관에서 수급자(보호자) 서명을 받아 보관하는 방법(❶ 또는 ❷)
❶ [요양요원 전송내역] 화면에서 [급여제공기록지 출력] 후, 서명받아 보관
❷ 급여제공기록지를 수기로 작성 후, 서명받아 보관

Q 19 리뉴얼 앱에서는 급여일정을 변경하면 태그 전송이 불가능하다고 하는데 수급자 요청 등으로 갑자기 변경해야 하는 경우에는 어떻게 해야 하나요?

급여일정 등록 이후에 일정을 취소하면, 취소된 일정 카드는 배경색이 회색으로 변경되면서 태그전송을 할 수 없습니다. (**Q15** 관련)

기존 일정 카드에 시작전송을 한 경우라면, 일정이 취소된 이후에는 종료전송을 할 수 없게 됩니다. 시작전송 이후 시점에 불가피하게 일정 변경 사유가 발생하였다면, 종료전송까지 마친 이후에 변경*처리 하시기 바랍니다.

A 19

* 급여계약내용 등록(재가) 화면 내 [지난일정 수정] 기능을 말합니다.

The screenshot shows a web interface for '급여계약내용 등록(재가)'. At the top, there are fields for '년월' (Month/Year) set to '2025년 6월' and '대상자' (Target) set to '- 방문요양'. Below this, there are several tabs: '정기요양대상자', '급여일정등록 변경', and '지난일정 수정' (which is highlighted with a red box). The '지난일정 수정' tab shows a calendar view with days of the week and dates. The interface also includes buttons for '저장 및 등록' and '닫기' at the top right.

Q 20 아직 리뉴얼 앱을 설치하지 못한 종사자들이 많아서 자동청구율이 떨어 지는데, 오류지정일 적용이 되나요?

A 20

현재 공지된 오류지정일 적용기간은 2025.6.20.(금)부터 2025.7.6.(일) 까지입니다. 모바일 앱 사용현황 등을 확인하여 연장할 예정이며, 적용 기간이 확정 되는대로 공지사항 게시판을 통해 안내드리겠습니다.

Q 21 앱 내 [단말기 등록 내역] 메뉴에서 단말기를 해지하였습니다. 다시 등록하려면 어떻게 해야 하나요?

A 21

해당 메뉴에서는 사용자가 본인이 소속되어 있는 기관에서 본인 단말기 번호를 해지하는 기능만 제공됩니다. 다시 등록을 희망하시면 소속기관에 단말기 번호 등록을 요청하시기 바랍니다.

Q 22 단말기 통합관리* 화면에서 단말기 번호를 해지하려고 하는데, 해지사유가 없어서 선택할 수 없습니다.

단말기 번호 해지사유 입력없이도 해지가 가능하도록 변경되었습니다. 단말기 번호가 등록된 사용자를 선택(업무구분: '기기해지')한 상태에서 [저장] 버튼을 눌러서 해지할 수 있습니다.

* (접속경로) 장기요양정보시스템 > RFID > 전송단말기 > 단말기 통합관리

A 22

The screenshot shows the '단말기 통합관리' (Terminal Management) interface. At the top, there's a breadcrumb trail: 'RFID > 전송단말기 > 단말기 통합관리'. The '단말기 통합관리' button is highlighted with a red box. Below the breadcrumb, there's a search bar with '사용자구분' (User Type) set to '전체' (All) and a '조회' (Search) button. The main area is divided into two sections: '가정방문급여' (Home Visit Allowance) and '요양요원 재가급여 단말기상세' (Nursing Staff Home Allowance Terminal Details). The '가정방문급여' section contains a table with columns: NO, 성명 (Name), 생년월일 (Date of Birth), 직종 (Occupation), 근무개월 (Working Months), 휴대폰번호 (Mobile Phone Number), 휴대폰명 (Mobile Phone Name), 프로그램관리자 (Program Manager), 근무시작일자 (Working Start Date), and 근무종료일자 (Working End Date). The '요양요원 재가급여 단말기상세' section contains a form with fields for '성명' (Name), '생년월일' (Date of Birth), '사용자선택' (User Selection), '업무구분' (Business Type), '휴대폰번호' (Mobile Phone Number), and '휴대폰명' (Mobile Phone Name). The '업무구분' dropdown is set to '기기해지' (Device Deactivation) and is highlighted with a red box. The '저장' (Save) button is also highlighted with a red box.

Q 23 단말기 통합관리 화면에서 종사자 목록에 [프로그램관리자] Y,N 값이 표시되고 있는데 무슨 의미인가요?

소속기관 내 등록된 직종과 관계없이, 해당 종사자가 프로그램관리자 교육을 이수한 이력이 있으면 Y로 표기됩니다.

A 23 만약, 시설장이 프로그램관리자 교육을 이수하였고, 「장기요양급여 제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 제17조제6항제5호에 따른 급여관리 업무를 수행하고자 한다면 서비스관리자 권한을 등록하여 스마트 장기요양 앱을 통해 급여관리 업무를 수행할 수 있습니다.

Q 24 서비스관리자 시작전송을 했는데, 서비스관리자 전송내역* 화면에서 요양요원 이름이 조회되지 않습니다.

급여일정에 등록한 요양요원과 관계없이, 리뉴얼 앱에서 서비스관리자가 업무수행일지 등록 중 선택한 ‘급여제공자’ 정보가 해당 화면에 표기됩니다. 따라서 서비스관리자 종료전송이 완료된 건에만 요양요원 정보가 조회됩니다.

A 24 * (접속경로) 장기요양정보시스템 > RFID > 전송내역 > 서비스관리자 전송내역

NO	서비스 관리자명	서비스관리자 핸드폰번호	서비스관리자 서명여부	전송구분	수급자명	인정번호	요양요원명	요양요원 핸드폰번호	급여종류	총시간	서비스제공 시작시간	종료시간	사용여부
1		010-	N	시작전송		L			요양	-	2025.06.09 09:03	-	미사용
2		010-	Y	자동전송		L		0	요양	20분	2025.06.02 13:39	2025.06.02 14:00	사용

Q 25 수급자 카드를 클릭해서 이동하는 태그 스캔 화면에서 NFC 기능이 활성화되어 있는데도 태그 인식이 되지 않습니다.

- A 25**
- ① 휴대전화 뒷면에 케이스, 신용카드 등을 모두 제거하고 휴대전화를 직접 태그에 접촉하여 보시기 바랍니다.
 - ② 휴대전화 NFC 안테나 위치는 기종마다 다를 수 있으며(대부분 후면 중앙 또는 상단에 위치), NFC안테나와 태그를 접촉시킨 채 충분한 시간(5초 이상) 유지해보시기 바랍니다.
 - ③ NFC 고장여부(NFC 활성화시킨 후 태그 접촉했을 때 소리가 나거나 진동이 없는지 확인, 반응이 나타나야 NFC 정상 동작 중)를 확인해 주시기 바랍니다.
 - ④ 삼성 스마트폰인 경우 NFC 태그읽기/쓰기 기능이 켜져 있는지 확인* 하시고, 켜져있는 경우에도 껐다가 다시 켜 후 시도해보시기 바랍니다.

* [설정] > [연결] > [NFC 및 비접촉 결제] > [NFC 태그 읽기/쓰기]

Q
26

인증서를 등록하고 로그인하면 “등록된 사용자와 일치하지 않는 사용자입니다” 메시지가 뜨면서 로그인이 되지 않습니다.

A
26

인증서를 발급받기 위해 입력한 주민등록번호와 장기요양기관 종사자 인력신고 상의 주민등록번호가 일치하지 않는 경우입니다. 예를 들어 귀화 등으로 주민등록번호가 변경된 종사자가 ‘변경 후 주민등록번호’로 인증서 발급을 받았으나, 인력신고 상에는 ‘변경 전 주민등록번호’로 남아있다면 ‘변경 후 주민등록번호’로 인력신고를 정정한 후에 로그인이 가능합니다. 종사자의 현재 주민등록번호와 장기요양기관의 인력신고 정보를 확인*하시기 바랍니다.

* (접속경로) 장기요양정보시스템 ▷ 요양자원 ▷ 장기요양기관 관리 ▷ 장기요양기관현황 ▷ [인력현황] 탭에서 주민등록번호 확인