

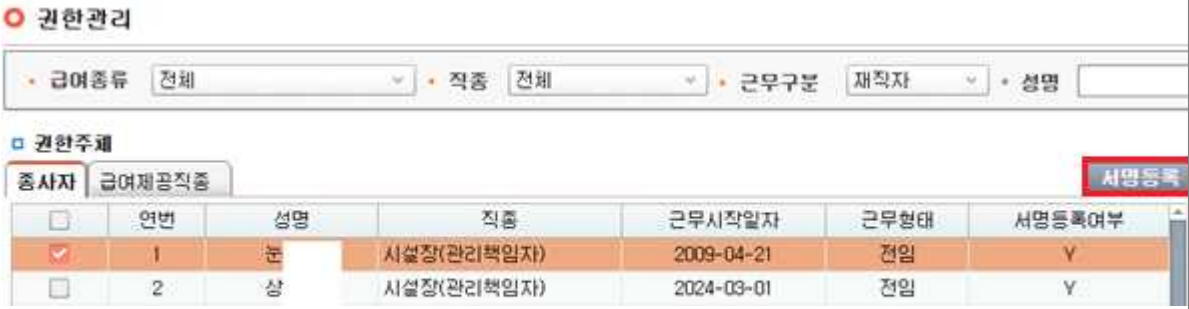
급여제공관리 전산 변경사항 관련 다빈도 질의응답

(2026. 8. 5. 급여이용기반부)

로그인

Q1	급여제공기관 종사자 로그인은 어떻게 하나요?
A1	▶ 노인장기요양보험 홈페이지에서 '장기요양 관련기관 로그인' → 로그인 유형에서 '급여제공기관 종사자' 선택하여 인증* 후 로그인 하실 수 있습니다. * 공동인증서, 금융인증서, 간편인증
Q2	장기요양기관(대표자) 로그인으로는 급여제공기록(업무수행 일지, 욕구조사 등) 등록·수정이 불가능한가요?
A2	▶ 서식 등록 및 수정 시 실제 작성자를 정확히 확인할 수 있도록 급여제공기관 종사자 로그인 후 이용하도록 변경되었습니다. ▶ 장기요양기관(대표자) 로그인 한 경우 조회 및 인쇄는 가능하나, 급여제공기록 등록 및 수정은 급여제공기관 종사자 로그인 후 이용할 수 있습니다.
Q3	급여제공기관 종사자 로그인 시 "사용자가 존재하지 않거나 사용자 정보가 틀립니다. 사용자 정보가 정확한지 확인해주세요" 메시지가 확인되며, 로그인이 되지 않습니다.
A3	▶ 기관기호를 정확하게 입력했는지 다시 한 번 확인해주시기 바랍니다. ※ 기관기호는 숫자만 입력하여야 하며, 기존에 저장되어 있던 번호를 선택하지 않고, 신규 입력 후 로그인 하시기 바랍니다.

전자서명

Q4	시설장 전자서명 등록은 어떻게 하나요? ▶ 권한관리 화면에서 서명등록 버튼을 클릭 후 서명이미지 (BMP, JPG, PNG) 파일을 등록하시기 바랍니다.  ※ 접속경로: 장기요양기관(대표자) 로그인 후 권한관리 화면 접속 → 서명등록 버튼 클릭 후 등록 ▶ 전자서명은 종이에 서명한 후 사진을 찍어 등록하거나, PC 그림판을 이용해 직접 작성하여 등록할 수 있습니다.
Q5	전자서명 요청은 작성자만 가능한가요? ▶ 전자서명 요청은 해당 서식을 작성한 작성자만 할 수 있습니다. 누가, 어떤 내용을 작성했는지 정확하게 확인할 수 있어야 하기 때문에 실제로 작성한 사람이 요청하여야 합니다.
Q6	전자서명 요청을 취소할 수 있나요? ▶ 전자서명내역 화면에서 요청취소 버튼은 교육일지 등 기타 서식에서 사용하는 기능으로 현재 업무수행일지는 요청취소가 불가능합니다. ▶ 다만, 하반기 중 가정방문형 화면에서 요청취소를 할 수 있도록 전산개발 중으로 전산반영 시 별도 공지 예정입니다. ▶ 전산개발 완료 전까지는 기존대로 서명요청 상태에서 시설장의 반력을 받아 수정하시기 바랍니다.

Q7 전자서명과 최종서명의 차이는 무엇인가요?

A7

▶ **전자서명**(**전자서명**)은 작성자가 시설장에게 서명을 요청하는 버튼입니다.

※ 가정방문형 화면에서만 사용 가능

▶ **최종서명**(**최종서명**)은 시설장이 전자서명 요청을 받은 내용을 확인하고, 처리방법을 선택하기 위한 버튼입니다. 시설장은 결재, 반려, 보류 중 하나를 선택하여 처리할 수 있습니다.

※ 가정방문형, 전자서명내역 화면 모두 사용 가능

- 결재: ① 내용이 적절하다고 판단하여 서명을 완료하는 경우, 업무수행일지는 '서명완료' 상태로 처리됩니다.

② 수정요청 건을 결재할 경우, 업무수행일지는 '(수정)작성중' 상태로 변경됩니다.

※ '(수정)작성중' 상태일 때, 방문자는 업무수행일지 수정 가능

- 반려: ① 내용 수정이 필요하여 방문자에게 반려하는 경우, 방문자는 내용을 수정하여 다시 서명요청 하여야 합니다.

② 수정요청건을 반려할 경우 해당 업무수행일지는 다시 '서명완료' 상태로 돌아갑니다.

※ 수정요청에 대한 반려 시 업무수행일지 수정 불가

- 보류: 추가적인 확인이 필요하여 즉시 서명하지 않고, 대기 상태로 두는 경우로 검토가 완료되면 결재 또는 반려를 선택할 수 있습니다.

Q8	사회복지사가 모바일에서 서명요청 했는데, 시설장이 pc에서 서명할 수 있나요?
A8	▶ 사회복지사가 모바일에서 서명요청한 건은 시설장도 모바일에서 서명해야 합니다. ▶ 사회복지사가 PC에서 전자서명 요청한 건만 PC에서 최종 서명하실 수 있습니다.
Q9	시설장입니다. 사회복지사가 모바일에서 서명 요청한 업무 수행 일지가 목록에 보이지 않습니다.
A9	▶ 시설장의 스마트 장기요양 앱 하단 사용자 선택에서 기관관리자를 선택하시면 서명요청 내용이 보입니다. ▶ 기관관리자가 선택되지 않으면, 장기요양기관(대표자) 로그인 하여 업무포털 '단말기 통합관리'에서 기관관리자 권한을 등록하여야 합니다.
Q10	업무수행일지 작성 화면(가정방문형)에서 전자서명 버튼이 활성화 되지 않습니다.
A10	▶ 급여제공자(요양보호사) 서명이 누락된 경우 전자서명 버튼이 비활성화 됩니다. 급여제공자 서명이 누락된 경우 작성완료 처리 후 출력하여 서명을 받아야하므로 전자서명 버튼은 비활성화 됩니다.
Q11	시설장 최종서명 버튼을 누르고 공동인증서 비밀번호를 입력했는데, 더이상 진행이 되지 않습니다.
A11	▶ 공동인증서 비밀번호 입력 후 마우스로 엔터키(Enter)를 누르시면 정상적으로 진행됩니다. ※ 일부 PC에서 키보드 엔터키(Enter) 입력 시 오류 발생

Q12	PC에서 사회복지사가 전자서명 버튼을 클릭했는데, 버튼이 비활성화 되어 있습니다.
A12	▶ 급여제공기관 종사자로 로그인 했는지 확인이 필요합니다. 종사자 로그인 시 업무포털 중앙 상단에 기관명(기관기호)-종사자의 성명이 보입니다. ex) OO재가복지센터-홍길동 ▶ 종사자로 로그인 했는데도 버튼이 활성화되지 않으면, 브라우저 임시파일 삭제 후 재접속하여 주시기 바랍니다. ※ 삭제 시 암호(p) 체크박스는 해제 ▶ (Chrome 사용시) ❶ Chrome 브라우저 실행 → ❷ Ctrl + Shift + Delete 선택 -> ❸ 기간 > 전체기간 선택 (방문기록, 쿠키 및 기타 사이트 데이터, 게시된 이미지 파일 체크) -> ❹ 데이터 삭제버튼 클릭 -> ❺ 모든 Chrome 브라우저 종료 후 재실행 ▶ (Edge 사용시) ❶ Edge 브라우저 실행 → ❷ Ctrl + Shift + Delete 선택 -> ❸ 시간범위 > 모든시간 선택 (검색기록, 다운로드 기록, 쿠키 및 기타 사이트 데이터, 게시된 이미지 파일 체크) -> ❹ 지금 지우기 버튼 클릭 -> ❺ 모든 Edge 브라우저 종료 후 재실행
Q13	업무포털(PC)에서 서명 후 인쇄하였는데 시설장 서명이 보이지 않습니다.
A13	▶ 시설장 전자서명이 등록되지 않은 경우, 인쇄하여도 서명이 표시되지 않습니다. 시설장 전자서명 등록(서명 이미지 등록) 후 다시 인쇄하여 주시기 바랍니다. ※ 화면경로: 급여제공관리-설정관리-권한관리 ▶ 다만, 전자서명 이미지가 축소되어 작거나 흐리게 보이는 경우, 굵은 글씨로 이미지를 등록하실 경우 보다 명확한 서명 이미지를 보실 수 있습니다.

가정방문급여 급여관리 업무수행일지

Q14	사회복지사로 업무포털(PC)에 로그인을 했는데, 메뉴가 보이지 않고 업무수행일지 수정 및 입력이 안됩니다.
A14	▶ 장기요양기관 대표자(기관) 로그인으로 권한관리를 하시기 바랍니다. 종사자별(직종별) 화면 권한이 부여되어야 입력 및 수정을 할 수 있습니다. - 접속경로(PC): 급여제공관리 -> 설정관리 -> 권한관리
Q15	모바일에서 작성해서 전송 요청한 업무수행일지가 업무포털(PC) 목록에서 보이지 않습니다.
A15	▶ 모바일에서 서명요청한 업무수행일지는 시설장이 모바일에서 서명 전까지 업무포털(PC)에서 보이지 않습니다. 다만, 사회복지사의 모바일 화면에서는 조회가 가능합니다. ▶ 해당 업무수행일지에 대해 시설장이 서명을 완료하신 후 업무포털(PC)에서 조회하시기 바랍니다.
Q16	시설장은 모바일에서 서명요청 건을 언제까지 서명할 수 있나요?
A16	▶ 현재 시설장은 모바일에서 서명요청 건을 최근 3개월까지 조회 및 서명이 가능합니다. 예를 들어, 2026년 8월에 조회하는 경우, 2026년 6월~8월에 서명요청 한 업무수행일지를 모바일에서 조회 및 서명할 수 있습니다.

Q17 모바일에서 사회복지사 업무수행일지 불러오기가 안됩니다.

- ▶ 업무수행일지가 '서명완료' 또는 '작성완료'인 경우에만 최근 기록 불러오기가 가능합니다.
- ▶ 불러오고 싶은 업무수행일지에 대해 시설장이 서명을 완료한 후 불러오기를 수행하시기 바랍니다.

- 접속경로(PC): 급여제공기관 종사자 로그인하여 전자서명내역
→ 최종서명 버튼 선택

- 접속경로(모바일): 시설장 로그인하여 사용자 선택에서 기관 관리자 선택 → 초록색 배너(시설장 서명요청 내용이 있으니 확인 바랍니다) 선택 → 열람 후 시설장 서명

Q18	최근 작성한 업무수행일지는 보이는데, 예전에 작성한 업무수행일지가 안 보입니다.
A18	▶ 가정방문형 화면에서 '급여제공월', '☒급여계약유효' 체크 여부를 확인해주시기 바랍니다. - 예를 들어, 2025년 12월에 작성한 업무수행일지를 확인하는 경우 급여제공월을 2025-12 설정하고, 급여계약유효 체크를 해제(☐ 급여계약유효)하고 조회하시기 바랍니다.