

이용계약에 관한 사항(2025년)

-한울재가복지기관-

1. 계약의 목적

- ① 신체적·정서적 어려움 등 여러 사유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인장기요양 보험 수급자에게 방문 요양·목욕 서비스를 성실히 제공하여 안정적이고 편안한 생활을 영위하도록 하고, 수급자 및 신원인수인(보호자 등)의 서비스 이용 결정권, 알권리를 충족하는 것을 목적으로 한다.
- ③ 계약 시, 혹은 전 후로 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

2. 계약기간

- ① 계약기간은 대상자의 장기요양인정서에 명시된 인정유효기간을 기준으로 하며, 수급자 또는 보호자의 요구에 따라 인정유효기간 내 원하는 기간까지로 할 수 있다.
- ② 장기요양 인정 갱신 및 등급 변경 등으로 장기요양인정서의 인정 유효기간이 변경될 경우 재계약을 원칙으로 한다.
- ③ 계약기간 중 단순 본인 부담 비용 변경이 있을 시 대상자 또는 보호자에게 전화, 문자 또는 SNS 등을 사용하여 고지하며 계약서 재작성은 생략하는 것으로 한다.
- ④ 계약기간 중 장기요양 대상자의 급성기 입원이나 기타 개인 사유로 서비스가 일시 중단될 경우 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
- ⑤ 장기요양 대상자의 사망이나 병원 입원, 기타 시설 입소 등으로 계약 내용에 변경 사항이 생길 시 대상자 또는 보호자와의 협의를 거쳐 계약기간을 변경하거나 종료한다.

3. 월 이용료

본 기관에서 급여 제공과 관련하여 발생하는 비용은 전적으로 “장기요양급여비용 등에 관한 고시”에 따른다.

- ① 등급에 따른 재가급여 월 한도액은 다음과 같다.

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

※ 재가급여 월 한도액의 적용기간은 매월 1일부터 말일까지로 한다. 또한, 최초 장기요양인정 또는 시설급여에서 재가급여로의 변경 등의 사유로 월 중에 재가급여를 개시하는 경우에는 1개월분의 월 한도액을 적용한다.

- ② 방문요양의 급여비용(수가)은 급여 제공 시간에 따라 1회 방문 당 다음과 같이 산정한다.

이용시간 구분	30분	60분	90분	120분	150분	180분	210분	240분
급여 비용(원)	16,940	24,580	33,120	42,160	49,160	55,350	49,160	55,350

※ 요양보호사는 수급자 또는 보호자의 특별한 요청이 있는 경우 1등급 또는 2등급 수급자에게는 월 8일에 한하여 270분 이상, 3등급 또는 4등급 수급자에게는 월 4일에 한하여 210분 이상 연속하여 방문요양급여를 제공할 수 있다.

③ 방문목욕 급여비용(수가)은 급여 제공 방법에 따라 1회 방문 당 다음과 같이 산정된다.

제공 구분	목욕차량 이용 (차량 내 목욕)	목욕차량 이용 (가정 내 목욕)	방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우
급여 비용(원)	86,480	77,970	48,690

④ 급여 종류별 급여 비용

가. 방문요양서비스의 급여비용 산정은 1회 방문 당 대상자의 이용 시간을 기준으로 한다.

나. 방문목욕서비스의 급여비용 산정은 방문횟수를 기준으로 하며, 2인 이상의 요양보호사가 60분 이상 서비스를 제공한 경우에 산정하고, 40분 이상 60분 미만인 경우에는 해당 급여비용의 80%를 산정한다.

4. 비용의 부담

① 본인부담금

서비스 이용자는 월이용료로 노인장기요양보험법에 의거한 당해 노인장기요양 급여비용의 15%를 부담한다. 단, 동법에 의거 본인부담금의 일부 감경대상자일 경우 감경절차 및 감경방법은 보건복지부령에 따르며, 국민기초생활수급권자는 0%, 차상위계층 및 의료급여자 9%, 6% 등 국민건강보험공단 및 지자체 결정사항에 따라 자격이 구분된다. 자격 구분에 따른 본인부담금 비율은 다음과 같다.

자격 구분	일반 대상자	40%감경 대상자	60%감경 대상자	기초생활수급권자
본인부담률	15%	9%	6%	0%

② 방문요양 급여비용 가산

방문요양 급여비용은 이용 날짜 및 시간에 따라 30%, 50%의 가산이 적용되는데, 내용은 다음과 같다. 단, 아래 가산 내용이 중복될 때는 이중으로 적용하지 않고 높은 가산율만 적용한다.

구분	가산 적용
22시 이후 06시 이전에 급여를 제공한 경우	급여비용의 30%를 가산
일요일에 급여를 제공한 경우	
「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일(일요일 제외) 및 「근로자의 날 제정에 관한 법률」에 따른 근로자의 날에 급여를 제공한 경우	급여비용의 50%를 가산

③ 본인부담금 납입

가. 기관은 매월 5일까지 수급자 또는 보호자에게 전월 서비스에 대한 본인부담금 내역을 문자로 안내한다.

나. 수급자 또는 보호자는 납부 안내를 받은 후 당월 말일까지 기관의 통장계좌에 본인부담금을 납부한다. 단, 통장계좌로 납부할 수 없는 부득이한 상황일 경우 직원이 직접 수령하며 받은 즉시 통장에 입금한다.

다. 기관은 본인부담금 납부 내역을 본인부담금 수납 대장에 기록하고, 수급자 또는 보호자에게 납부 영수증을 발급한다.

라. 기관은 연간 본인부담금 납부 내역을 보호자가 연말정산 시 의료비 세액공제자료로 활용

용할 수 있도록 연 1회 국세청에 제출한다. 단, 보호자가 국세청 전산 자료 확인이 불가능한 경우 '장기요양 급여비 납부확인서'를 발급한다.

마. 수급자 또는 보호자의 요청이 있으면 본인부담금 납부 금액에 대한 현금영수증을 발행한다.

④ 그 밖의 이용부담액

가. 재가급여 월 한도액을 초과하여 사용하는 경우에는 해당 급여수가의 100% 금액을 본인이 전부 부담하여 서비스를 이용할 수 있다.

나. 병원 동행에 따른 병원비 및 교통비, 식재료 비 등 서비스 이용 중 발생하는 기타 비용은 수급자 또는 보호자가 전액 부담한다.

5. 서비스 제공자의 의무 및 신원인수인의 권리 및 의무

① 서비스 제공자의 의무

가. 수급자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무 (단, 병원 입원 시는 간호·간병을 제공하지 않는다)

나. 급여 제공 중 수급자에게 신변 이상이 생기는 경우 보호자(신원인수인)나 기관에 즉시 연락할 의무

다. 표준 요양서비스의 성실한 제공 의무

라. 재가급여 제공 내용 준수

마. 급여제공시간 중 수급자 주변 및 집기류의 청결 유지 관리

바. 급여 제공 중 알게 된 수급자의 신상 및 질환 정보 누설 금지 (단, 치료 등의 조치를 필요로 하는 경우는 예외로 한다)

사. 노인학대 예방 및 노인 인권 보호 준수

② 신원인수인(보호자)의 권리

가. 수급자의 건강 상태에 관한 정보를 제공받을 권리

나. 수급자가 안전하고 청결한 생활환경에서 거주하고 있음을 확인할 권리

다. 수급자와 함께 서비스 급여 계획을 결정할 권리

라. 수급자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리

③ 신원인수인(보호자)의 의무

가. 기관이 수급자에 대한 서비스 제공과 관련한 자료를 요청할 시 이를 제공할 의무

나. 수급자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무

다. 수급자 및 신원인수인의 기본적 인적 사항이나 장기요양 인정 정보에 변경이 생길 시 즉시 기관에 통보할 의무

라. 서비스에 필요한 수급자의 상태 및 건강정보를 숨김없이 제공할 의무

마. 방문요양급여 범위 내의 급여 이용 및 요구

바. 개인 사정으로 보호자 의무를 이행하기 어려울 시 대리인 선정 의무

사. 서비스에 필요한 기관 담당자나 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응할 의무

아. 서비스 전 수급자의 건강상 이상 증세에 대해 상세히 설명할 의무 (미설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. 또한, 담당 요양보호사가 수급자 및 보호자가 요구한 서비스 방법이 수급자의 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 해당 요구를 거절할 수 있다)

자. 서비스 제공 중 수급자 외출 동행 시 요양보호사 차량을 이용하지 않음을 원칙으로 한

다. 그럼에도 수급자 또는 보호자의 요구로 차량을 이용하여 불미스러운 사고가 생길 시에는 그에 대한 책임을 기관과 담당 요양보호사에게 묻지 않는다.

6. 계약해지의 요건

- ① 계약해지는 수급자 본인과 보호자 및 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
- ② 기관은 다음과 같은 경우에 계약 해지를 결정할 수 있다.
 - 가. 수급자의 건강상 이유로 재가 서비스 이용이 어렵거나 사망한 경우
 - 나. 수급자가 장기요양 등급외자로 등급 변경이 발생한 경우
 - 다. 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로 분류되어 전염 위험성이 있다고 판정될 때 해당 전염성 질환이 서비스 제공자에게 심각한 위협이나 업무상 지장을 초래하여 서비스 제공이 부적합한 경우
 - 라. 이용계약시 제시된 이용 안내를 수급자 또는 보호자가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 주는 경우
 - 마. 수급자 또는 보호자가 월 5회 이상 무단으로 방문요양급여 이용시간과 장소를 지키지 아니할 경우
 - 바. 수급자 또는 보호자의 부당한 요구에 대해 시정을 요청한 후에도 부당 요구가 지속되어 서비스를 제공할 수 없는 경우
 - 사. 3회 이상 월 이용료(본인부담금)를 납부하지 않고 연체할 경우

7. 계약 해지

- ① 수급자 또는 보호자는 최소 계약기간 만료 7일 전에 계약 해지 의사를 서면 또는 유선으로 기관에 알려주어야 한다.
- ② 기관은 상기 계약 해지 요건 발생으로 인해 서비스 계속 제공이 어렵다고 판단할 경우 급여 종결 안내서를 통해 계약 해지 의사를 전달하고 충분히 설명해야 하며, 필요한 경우 증빙서류를 첨부한다.
- ③ 수급자 또는 보호자는 계약 해지 의사를 7일 전에, 기관은 14일 전에 서면, 유선 등으로 통보한다.

8. 서비스의 내용

장기요양 급여는 장기요양인정서 및 개인별 장기요양 이용계획서 상의 급여 종류 및 내용(장기요양 필요 영역 및 주요 기능상태, 장기요양 목표, 장기요양 필요내용, 수급자의 희망급여, 개인별 장기요양 이용계획 및 비용, 유의사항 등)과 수급자나 보호자의 욕구사정을 고려하여 필요한 범위 안에서 적정하게 제공되어야 한다. 기관에서 제공이 가능한 급여 종류와 서비스 내용은 다음과 같다.

① 방문요양 서비스 세부 내용

서비스 내용	세부내용
신체활동 지원	
세면도움	얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함
구강청결도움	구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요 물품 준비 및 사용물품의 정리

식사도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리
몸단장	머리 단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리
옷 갈아입기 도움	의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리
머리감기 도움	욕실까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품 정리
몸 씻기 도움	욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아 입히기, 사용물품 정리
화장실 이용하기	화장실 이동지원, 이동변기 사용 도움, 배뇨·배변 지켜보고 도움, 기저귀 교환, 배변 후 처리 지원, 필요물품 준비 및 사용물품 정리
이동도움	침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행 도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움
체위변경	체위변경 지시 및 지켜보기, 자세 변환 도움, 일어나 앉기 도움
신체기능의 유지·증진	관절 구축 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용 운동 보조, 보장구 사용 도움, 복약 도움
인지활동 지원(인지활동형 방문요양)	
인지자극활동	인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용한 프로그램 실행, 필요물품 준비 및 정리
일상생활 함께하기	잔존기능 유지·향상을 위한 신체활동, 개인활동 및 가사활동 수급자와 함께하기
인지관리 지원	
인지행동 변화 관리 등	행동변화 감소 도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움
정서 지원(60분 이내/방문당)	
의사소통 도움, 말벗, 격려 등	의사소통 도움, 말벗하며 격려·위로·공감 등 정서적 지원, 사회적 지지 체계 연계와 연계망 연결, 비상연락망 준비, 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행
가사 및 일상생활지원(90분 이내/방문당)	
개인활동지원	외출 시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가
식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁	수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 수급자 생활 공간 청소 및 정리 정돈, 의복 세탁 및 정리와 관리

※ 단, 방문요양 서비스는 수급자 본인에게 해당되는 서비스만을 제공하여야 하며, 수급자의 가족을 위한 행위, 수급자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그밖에 수급자의 일상생활과 관련이 없는 행위는 장기요양보험법상(제28조의 2) 금지되어 있음.

② 방문목욕 서비스 세부 내용

대분류	중분류	소분류
목욕 전	욕조준비	방문목욕차량
		욕조준비
	목욕 준비	수급자 상태관찰
		욕조로 이동
		옷 벗기
		입욕
목욕 중	몸 씻기	얼굴
		손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이
		국부
		머리 감기
목욕 후	관리	물기 제거
		옷 입기
	뒷정리	주변 정리

※ 차량 미이용 방문목욕서비스는 가정 내 욕조 시설로 입욕 혹은 이동식 욕조 사용에 의한 입욕과 요양보호사 2인의 목욕서비스가 원칙이며, 방문목욕의 급여비용은 주 1회까지 산정 가능하다. 단, 변실금 및 요실금 등으로 인하여 피부의 건강 유지·관리가 불가피한 경우에는 초과 산정할 수 있으며, 이 경우 불가피한 사유를 급여 제공 기록지에 기재하고 급여비용 청구 시 이를 제출하여야 한다. 주 1회의 기준은 월이 바뀌는 것과 관계없이 주 단위로 산정한다. 방문목욕은 욕조를 활용한 전신 입욕 등의 방법으로 실시하되 수급자의 신체적 상태(혈압, 체온, 감염성 질환 보유 여부 등)에 따라 적절하게 제공하여야 한다.

- ③ 장기요양인정서 상의 서비스 종류와 내용의 범위 내에서 ‘개인별장기요양이용계획서’를 참고하여 장기요양급여 제공계획 수립 후 서비스를 제공하도록 하고 담당 요양보호사는 제공한 급여내용을 RFID 전송내역 또는 급여제공기록지에 기록한다.
- ④ 서비스 종류 및 내용 변경 시에는 사전에 수급자 또는 보호자의 신청 또는 상호 협의가 있어야 한다.

9. 서비스 제공 원칙

- ① 인권보호: 기관은 성별, 연령, 건강상태 및 장애, 경제적 능력, 종교 및 정치적 신념 등을 이유로 서비스 과정에서 대상자를 차별 또는 학대해서는 안 된다.
- ② 자기결정: 서비스 이용계약 및 종결, 제공받을 서비스의 선택, 사회참여 및 종교생활 등에 있어서 수급자 본인의 자기결정권과 선택권을 최대한 존중한다.
- ③ 자립생활: 수급자의 잔존기능, 장점 및 자원을 파악하여 가능한 한 수급자 스스로 자신의 삶을 영위할 수 있도록 지원한다.
- ④ 사례관리: 수급자의 욕구 및 문제, 장점과 자원에 대한 정확한 사정을 바탕으로 개인별로 차별화된 서비스 계획을 수립하여 급여를 제공한다.
- ⑤ 비밀보장: 기관은 수급자의 사생활을 존중하고, 업무상 지득한 수급자의 개인정보를 누설 하여서는 안 된다.
- ⑥ 기록의 공개: 기관은 수급자의 생활 및 제공하는 장기요양서비스에 관한 모든 내용을 상세히 관찰하여 정확히 기록하며, 수급자 또는 보호자가 요구할 시 그 기록을 공개하여야

한다.

- ⑦ 부당 청구 금지: 기관은 수급자의 욕구와 기능 상태를 고려하여 적정 수준의 서비스를 제공하여야 하며, 과도한 서비스 제공 또는 부당청구를 하여서는 안 된다.
- ⑧ 관련 법령 및 규정의 준수: 기관은 「노인복지법」, 「노인장기요양보험법」 및 관련 규정을 준수한다.

10. 서비스 제공 절차

- ① 신청접수: 신청자가 전화 또는 내방하여 접수하며, 장기요양인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부를 확인한다.
- ② 사전 방문 및 욕구사정: 급여 계약 의사가 있는 수급자에게는 관리책임자(또는 대표)가 수급자 가정에 사전 방문해 수급자의 종합적인 상황과 수급자 및 보호자(신원인수인)의 욕구를 파악하고 파악된 사항들을 기록한다. 본 업무는 계약체결 이후 서비스 제공 중이라도 수급자 및 보호자를 대상으로 최소 연 1회 실시한다.
- ③ 서비스 계약 체결: 기관은 수급자 및 보호자와 계약을 체결한다.
- ④ 서비스 제공계획 : 수급자의 개인별 장기요양 이용계획서와 욕구사정기록지 등을 토대로 급여 제공계획을 수립·작성한다.
- ⑤ 급여 제공계획 통보: 기관은 수급자 또는 보호자에게 서비스 제공계획 수립을 알리고 공단에 계약 내역을 통보한다.
- ⑥ 서비스 제공: 기관은 급여 제공계획서 및 계약 내용에 따라 매월 서비스 제공일정표를 작성하여 서비스 제공 전 수급자 또는 보호자에게 제공한다. 담당 요양보호사는 서비스 제공 일정표에 따른 방문일에 가정에 방문하여 생활공간 위생 상태를 체크하고 급여 제공계획서에 따라 서비스를 제공하며, 그 내역을 급여제공기록지 또는 RFID 태그 전송내역, 상태변화기록지 등에 자세하게 기록한다.
- ⑦ 수급자 관리: 작성한 급여 제공기록지를 주 1회 이상(RFID로 전송한 경우는 월 1회 이상) 수급자 또는 보호자에게 제공하며, 수급자의 담당 요양보호사는 매주 1회 이상 수급자의 상태변화를 RFID 태그 전송 내역이나 급여제공기록지 또는 상태변화기록지에 기록한다. 시설장 또는 사회복지사는 수급자의 신체 및 정서 상태와 욕구사항 등의 파악을 위해 매월 1회 이상 수급자 가정에 방문하여 상담하고, 상담일지 또는 사회복지사 업무수행일지에 그 내용을 기록·관리한다.
- ⑧ 사후관리: 기관은 서비스 제공에 대한 만족도 및 건의 사항을 수시로 접수하여 급여 제공 과정에 반영한다.

11. 서비스 제공자 변경 및 서비스 세부계획 변경

- ① 수급자에 서비스 제공 중인 요양보호사의 퇴직, 휴직, 인사발령, 14일 이상의 병가 및 휴가 등으로 다른 요양보호사로의 교체가 불가피할 경우, 기관은 수급자가 연속된 서비스를 제공받을 수 있도록 신속히 요양보호사를 대체한다. 이후 14일 이내에 기관은 수급자 또는 보호자와의 상담을 통해 변경된 담당 요양보호사에 대한 의견을 수렴하여 기록하며, 정당한 요구가 있을 시 이를 반영하도록 한다.
- ② 요양보호사의 14일 미만의 병가나 휴가, 수급자나 보호자 또는 요양보호사의 개인사정으로 인한 14일 미만의 방문계획 일시 변경 시에는 '급여계약내용 변경 사유서'나 'RFID 태그 전송 내역' 등에 기록한다.