

제5장 서비스 이용계약

제1조 (계약의 목적)

센터와 대상자(보호자)는 서비스 이용계약을 통해 계약 당사자가 가지는 권리와 의무의 발생 및 변경, 소멸을 명확히 함으로써 양질의 서비스 제공과 센터의 사업목적을 원활하게 달성하는 것에 계약의 목적이 있다.

제2조 (이용계약)

- ① 센터와 대상자 간의 서비스 이용계약은 대상자 본인이 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 대상자의 의사표시가 어려울 경우 '대상자의 가족(보호자) 및 친척을 포함한 법적대리인' (이하 '보호자'라 함)과 계약이 가능하다.
- ② 센터는 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 1. 센터는 대상자의 「노인장기요양보험법」의 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서를 확인하여 장기요양 등급을 받은 대상자임을 확인한다. 단, 대상자(보호자)가 본 서류를 제시하지 못한 경우에는 노인장기요양보험 홈페이지에서 자격을 확인할 수 있다.
 2. 센터와 대상자(보호자)는 장기요양급여제공 개시 전에 '장기요양급여제공 계약서(이하 '계약서'라 함)' 2부를 작성하고 날인하여 계약을 체결하고 센터와 대상자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.

제3조 (계약기간)

- ① 계약기간은 인정서 유효기간 범위 내로 한다. 단, 대상자(보호자)가 원할 경우에는 협의를 거쳐 계약서에 명시한 기간으로 한다.
- ② 센터와 대상자(보호자)는 계약서에서 명시한 계약종료일 1개월 전까지 계약연장에 대한 의사를 표시함으로써 계약서를 새로 작성할 수 있다.

제4조 (기관의 기본 책무)

- ① 모든 서비스의 제공은 센터와 대상자(보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
- ② 계약 체결 시 센터는 제공되는 서비스의 범위, 급여제공계획, 본인부담금 등 급여제공과 관련된 사항과 직원 대우에 대해 대상자(보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
- ③ 센터는 정당한 사유 없이 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.
- ④ 센터는 서비스 제공 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 예방하기 위해 연 1회 이상 직원 교육을 실시하고 정기적 욕구평가를 실시하여 대상자(보호자)의 요구가 반영된 급여서비스를 제공하기 위해 노력한다.

제5조 (대상자(보호자)의 책임이행)

- ① 대상자(보호자) 및 그 가족은 센터와 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
- ② 대상자의 신변 또는 계약서에 기재된 사항이 변경된 경우에는 즉시 센터로 통보하여야 한다.
- ③ 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.

- ④ 대상자(보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제6조 (신원인수인의 권리 및 의무)

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

① 신원인수인의 권리

1. 대상자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
2. 장기요양 서비스와 관련된 급여비용 및 그 내역에 대해 알 권리
3. 센터가 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리

② 신원인수인의 의무

1. 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
2. 대상자의 월 이용료 등 본인부담 비용을 부담할 의무
3. 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
4. 장기출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

제7조 (계약해지)

① 계약해지는 대상자(보호자)의 의사를 우선으로 한다.

② 센터는 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.

1. 계약기간이 만료되거나 사망한 경우
2. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
3. 대상자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 경우
4. 대상자의 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
5. 이용계약 시 제시된 이용안내를 대상자(보호자)가 정당한 이유 없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
6. 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
7. 「운영규정」 제6장 제4조에 따라 이용료(본인부담금)를 납부하지 않는 경우
8. 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

③ 대상자(보호자)가 계약해지를 원하거나 본조 계약해지에 해당하는 대상자의 경우 센터는 서면으로 계약해지를 통보하거나 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.

④ 대상자(보호자)의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 3개월의 유예기간을 둔다. 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.

⑤ 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

2025년 장기요양급여수가

1. 등급별 재가급여 월 이용한도액 (2025.01.01.기준)

(단위 : 원)

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
2,306,400	2,083,400	1,485,700	1,370,600	1,177,000	657,400

2. 수급자 자격별 급여비용 본인부담 비율

구분	재가급여
일반	15%
기초생활수급권자	0%
기타 수급권자 차상위 의료급여 건강보험 자격 전환자 (희귀난치성, 만성질환자) 저소득층 (본인부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정 금액 이하인 자)	6% 또는 9%

3. 방문요양 주 이용 횟수별 비용부담 산출

(단위 : 원)

이용 시간	급여 총 비용	본인부담금
30분	16,940	2,541
60분	24,580	3,687
90분	33,120	4,968
120분	42,160	6,324
150분	49,160	7,374
180분	55,350	8,303
210분	61,670	9,251
240분	68,030	10,205

4. 방문목욕 주 이용 횟수별 비용부담 산출

(단위 : 원)

분류	급여 총 비용	본인부담금
방문목욕 차량을 이용한 경우 (차량 내 목욕)	86,480	12,972
방문목욕 차량을 이용한 경우 (가정 내 목욕)	77,970	11,696
방문목욕 차량을 이용하지 아니한 경우	48,690	7,304