

서비스 이용계약에 관한 사항

제87조 (계약의 목적) 기관은 이용자와의 서비스 이용계약을 통하여 양질의 서비스를 제공하고 사업목적을 달성하며, 상호 간에 의무와 권리, 변경, 해지 등을 명확히 하여 그 목적을 달성하는 데 의의를 둔다.

제88조 (이용계약)

- ① 기관과 이용자 간의 서비스 이용계약은 이용자 본인이 체결하는 것이 원칙이나, 이용자의 사정으로 법정대리인(보호자)이 계약 체결을 할 수도 있다.
- ② 기관은 다음 각 호의 순서에 따라 이용계약을 체결한다.
 - (1) 기관은 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 확인한다. 이용자(보호자)가 서류제출의 어려움이 있을 경우, 본인(보호자) 확인을 거친 후 노인장기요양보험 홈페이지에서 출력할 수 있다.
 - (2) 기관과 이용자(보호자)는 급여 제공 개시 전에 “장기요양급여제공 계약서(이하 ‘계약서’라 함)” 2부를 작성하고 날인으로 계약 체결하고 기관과 이용자(보호자) 각각 1부씩 보관한다.
 - (3) 배상보험의 면책 조항 및 본 규정에 명시된 계약자의 중대한 과실에 대한 보상 절차를 충분히 설명하고 고지한다.

제89조 (계약 기간)

- ① 계약 기간은 장기요양인정 유효기간을 원칙으로 한다. 이용자(보호자)가 원할 경우, 협의 후 협의 기간을 계약 기간으로 한다.
- ② 등급 변경, 유효기간 갱신 등으로 이용자의 장기요양인정서 유효기간이 변경될 경우, 이용계약은 변경된 유효기간으로 한다. 기관은 변경 사항을 곧바로 이용자(보호자)에게 안내한다.
- ③ 기관은 계약 기간 종료 한 달 전에 재계약의 의사를 확인해야 하며, 이용자(보호자)는 15일 이내에 재계약 여부를 회신해야 한다.
- ④ 제③항의 규정에도 불구하고 이용자(보호자)가 계약만료 전까지 회신이 없을 경우, 1년 자동 연장으로 본다. 다만, 이용자의 등급이 변경되어 자동 연장이 불가능할 경우 그러하지 아니한다.
- ⑤ 계약 기간 만료 전 계약 해지를 원할 경우, 이용자(보호자)는 해지 예정일 15일 전까지는 기관에 통보해야 한다.
- ⑥ 기관은 이용자가 다음 각 호에 해당하는 경우, 해지할 수 있으며 15일 전에 해지사유 및 일자를 통보한다.
 - (1) 이용자가 기관의 서비스를 받을 수 없는 장기요양등급 외자로 등급이 변경될 경우
 - (2) 이용자가 서비스 계약 시 제시한 이용 안내를 지키지 않아 서비스에 지대한 지장을

줄 경우

(3) 그밖에 관계 법령에 따라 계약 해지가 필요한 경우

(가) 거짓 또는 부정하게 장기요양인정을 받은 경우(서류를 허위 또는 위조한 경우, 등급을 받기 위해 고의로 사고를 낸 경우 등) - 「노인장기요양보험법」 제69조(속임수나 그 밖의 부정한 방법으로 급여를 받은 자에 대한 급여 제한 등)

(나) 부정한 방법으로 장기요양급여비용을 받는 데 적극적으로 가담한 경우 - 「노인장기요양보험법」 제38조의2

(다) 건강검진 결과 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 환자로, 타 이용자 및 종사자에게 감염의 위험이 있다고 판정되었을 경우

(라) 이용자가 기관 내 다른 이용자에게 노인 학대 행위 등을 하여 다른 이용자의 안전한 생활을 심각하게 침해하는 경우 - 「노인복지법」 제1조의2, 제4호(노인 학대), 같은 법 제39조의9(금지행위)

(마) 기관 운영의 불가피성으로 인한 경우 - 천재지변 등 장기요양기관이 서비스를 지속할 수 없는 경우(「재난 및 안전관리기본법」 등 관련 법규에 따라 긴급대피, 임시거처 마련 등 조처하고, 서비스 제공이 불가능하다면 계약 해지)

제90조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담)

① 월 이용료는 본인부담금(급여)과 비급여 항목으로 구성된다. 본인부담금은 본인이 부담하는 금액을 말하며 비급여 항목은 장기요양보험에서 정한 수가에 포함되지 않는 항목을 말한다.

② 월 이용료는 「노인장기요양보험법」 제40조 및 같은 법 시행령 제15조의8, 「장기요양 본인부담 감경에 관한 고시」에 따라 총급여의 15% 부담을 원칙으로 한다.

③ 소득과 재산에 따라 9%, 6% 감경 대상자가 있다.

④ 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자는 전액 면제된다.

⑤ 월 이용료 외 다음에 명시한 그 밖의 비용(비급여)은 이용자(보호자)가 전부 부담한다.

(1) 장기요양급여의 월 한도액을 초과하는 비용

(2) 이용자(보호자)의 신청에 따라 전액 자부담으로 계약한 내용이 있을 경우 그 비용

(3) 병원 이용에 따른 병원비 및 급여 제공 중 계약 내용에 해당하지 않는 기타 비용

1.

제91조 (이용료 등 비용의 변경 방법 및 절차)

① 기관은 다음 각 호에 대하여 이용자(보호자)와 협의 후 이용료를 변경할 수 있다.

(1) 이용자의 등급 변경으로 인한 이용료 변경

(2) 장기요양급여 비용 중 본인부담률이 변경된 경우

(3) 보건복지부 고시 개정으로 급여비용 기준이 변경된 경우

(4) 이용계약서상의 서비스 제공 시간과 급여 종류가 변경된 경우

(5) 이용계약서상의 계약 기간이 만료되어 재계약하는 경우

- ① 제①항에 해당하는 경우, 기관은 변경된 사항에 대하여 이용자(보호자)와 협의를 후 계약서를 다시 작성·이행한다.

2.

제92조 (기관의 기본 책무) 이용자에게 양질의 서비스를 제공하고 안전한 환경을 보장하기 위한 시설의 의무

① 서비스 제공 의무

- (1) 이용계약서에 명시된 서비스 내용을 성실하게 제공하며, 양질의 서비스를 위해 최선을 다함.
- (2) 이용자의 건강 상태, 욕구, 신체 기능 등을 고려하여 개별화된 맞춤형 서비스 제공
- (3) 이용자에게 안전하고 위생적인 환경을 제공하기 위하여 시설 및 설비 관리, 감염 예방 등 관리 철저
- (4) 응급 상황 대비 : 비상 상황에 대비하여 구체적인 대응 매뉴얼 마련 및 정기적인 직원 교육(화재, 자연재해, 응급환자 발생 등)
- (5) 전문적 서비스 : 요양보호사, 사회복지사 등 종사자의 전문성 향상을 위하여 교육 및 훈련을 정기적으로 실시
- (6) 서비스 질 향상 노력 : 정기적인 서비스 평가 및 모니터링을 통해 서비스 질 향상 노력

② 정보제공 및 동의 의무

- (1) 정보공개 : 시설의 운영 현황, 종사자 정보, 서비스 내용 및 비용, 비급여 항목, 인력배치 기준 등 기관의 중요정보 공개
- (2) 사전 설명 및 동의 : 이용자(보호자)에게 서비스 내용, 제공 시간, 비용, 계약 해지 조건 등을 충분히 설명하고 동의받음. 비급여 항목에 대해서는 상세하게 설명하고 동의받음. 직원의 대우에 대해서도 충분히 설명함.
- (3) 개인정보 보호 : 이용자 개인정보(신상정보, 건강 정보 등)를 보호하고 법률이 정한 경우를 제외하고 무단으로 외부에 제공하거나 누설 금지

③ 권리 보호 및 고충처리 의무

- (1) 이용자 인권 존중 : 존엄성 존중, 차별 금지, 노인 학대 및 방임 금지
- (2) 자기 결정권 존중 : 서비스 제공 시, 이용자의 의사와 결정을 최대한 존중
- (3) 고충처리 : 서비스 제공 시, 이용자(보호자)의 고충이나 불만을 접수하여 신속하고 공정하게 처리하는 절차를 마련하고 운영.
- (4) 정보 접근성 보장 : 이용자(보호자)가 본인의 서비스 이용 기록 및 건강 상태 기록 등에 접근할 수 있도록 보장.

④ 계약 관련 의무

- (1) 계약서 교부 : 서비스 이용계약서 2부 작성하여 이용자(보호자)와 기관 각각 1부 보관
- (2) 계약 변경 및 해지 : 계약 내용을 변경하거나 계약을 해지할 경우, 관련 법규 및 계

약서에 명시된 절차를 준수하여 이용자(보호자)에게 충분히 설명하고 협의 진행

(3) 기관은 정당한 사유 없이 서비스 제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 이용자(보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공

(4) 손해배상책임 : 기관의 귀책 사유로 인해 이용자에게 손해가 발생한 경우, 적절한 보상 또는 배상 책임

⑤ 기타 준수 사항

가. 법규 준수 : 「노인장기요양보험법」 등 관련 법규 및 지침을 철저히 준수하여 시설 운영

나.

제93조 (이용자의 책임 이행)

① 계약 및 협력 의무

(1) 계약 내용 준수 : 이용자(보호자)는 서비스 이용계약서에 명시된 내용을 성실히 준수할 의무가 있다.(서비스 제공 시간 및 내용, 장소)

(2) 서비스 시간 변경, 취소 등이 필요한 경우 사전에 통보해야 하며, 사전 통보 없이 서비스를 취소하여 서비스 제공에 지장이나 피해를 줄 경우, 발생할 수 있는 비용을 부담할 수 있다.

(3) 정보 제공 협력 : 이용자의 건강 상태, 특이 사항, 복용 약, 알레르기, 생활 습관 등 서비스 제공에 필요한 충분하고 정확한 정보를 제공하며, 정보 변경 시 즉시 통보해야 한다.

(4) 시설의 규정을 준수 : 시설의 운영규정 등 시설 내에서 정한 제반 규정들을 준수해야 한다.

(5) 협조 의무 : 기관 종사자의 서비스 제공에 적극적으로 협조 및 정당한 사유 없이 서비스 제공을 방해하고나 거부해서는 안다.

(6) 요양보호사에 대한 존중 및 서비스 제공 협조

(가) 요양보호사를 인격적으로 존중하며 성희롱, 폭언, 폭행 등 부당한 대우를 하지 않아야 한다.

(나) 요양보호사의 지시에 따라야 하며, 서비스 제공 외의 부당한 요구를 하지 않는다.

(다) 서비스 제공 시 발생하는 불만이나 문제 사항은 요양보호사에게 직접 이야기하기보다, 기관에 적절한 조치를 요구한다.

② 비용 납부 의무

(1) 이용료 납부 : 계약서에 명시된 본인부담금, 비급여 항목 및 기타 발생 비용을 정해진 기일 내에 성실히 납부해야 한다.

(2) 납부 지연 시 조치 : 이용료 납부가 지연될 경우, 계약서의 절차에 따라 불이익이 발생할 수 있음을 이해한다.(서비스 중지 및 계약 해지, 내용증명 등 법적조치 등)

③ 안전 및 위생 협조 의무

- (1) 안전과 서비스 제공 환경 협조 : 요양보호사가 안전하게 서비스를 제공할 수 있도록 집안 내 위험 요소(미끄러운 바닥, 불안정한 물품이나 가구 등)를 제거하거나, 요양보호사에게 알려야 한다.
- (2) 감염 예방 협조 : 감염병 예방을 위해 개인위생을 철저히 하고 감염 위험이 있는 질병이 있을 경우, 사전에 요양보호사나 기관에 알려 적절한 조치를 할 수 있도록 협력해야 한다.
- (3) 물품관리 : 고가의 물품, 귀중품 등은 개인적으로 잘 보관하고, 위험 물품을 소지하지 않는다.
- (4) 서비스 제공에 필요한 시설(수도, 화장실, 전기)이 정상적으로 작동하도록 유지하고, 문제 발생 시 즉시 기관으로 알려야 한다.
- (5) 기관에서 대여한 요양 도구(휠체어, 안전 용구 등)를 고의 또는 과실로 인하여 훼손 또는 분실 시 책임을 배상할 수 있다.
- (6) 반려동물이 있을 경우, 요양보호사의 안전을 위하여 불리 또는 통제할 수 있도록 협조해야 한다.

④ 충고 및 의견 제시

다. 정당한 고충 제기와 의견 제시 : 서비스 이용 중에 발생할 수 있는 불만, 고충 등에 대하여 절차에 따라 의견이나 건의 사항 등을 기관에 제시할 수 있다.

⑤ 계약 변경 및 해지에 관련된 의무

라. 계약 변경이나 해지할 경우, 계약서 명시 날짜 기한 내에 절차에 따라 사전에 통보하여 계약 해지가 순조롭게 이루어지도록 한다.

⑥ 기타 책임

- (1) 손해배상책임 : 이용자(또는 보호자)의 고의 또는 과실로 인하여 기관의 재산이나 다른 이용자에게 손해가 발생할 경우, 손해 배상할 책임이 있다.
- (2) 기관은 이용자의 안전을 최우선으로 하여 서비스를 제공하며, 직원의 고의 또는 중대한 과실이 아닌 불가피한 사고나 불가항력적인 상황(예 : 천재지변, 국가비상사태 등)으로 발생하는 피해는 법령이 정한 범위 내에서 책임을 진다.

제94조 (신원인수인의 권리 및 의무)

① 신원인수인의 정의 및 역할

마. 신원인수인이란 이용자가 본인이 의사결정 능력이 부족하거나 서비스 계약 관련 행정 처리에 어려움이 있을 때, 이용자를 대신하여 계약을 체결하고 제반 의무를 이행하는 자를 의미한다. 주로 가족(배우자, 자녀 등)이 되지만 법정 후견인 등 대리권을 가진 자도 포함될 수 있다. 신원인수인은 서비스 이용계약과 관련된 여러 가지 권리와 의무를 지며, 서비스의 원활한 제공과 권익 보호를 위하여 명확히 규정되어야 한다.

- (1) 이용자의 권익 대변 : 이용자의 관점에서 서비스 내용을 확인하고 권리를 보호한다.

- (2) 서비스 관련 의사결정 지원 : 이용자의 의사결정 존중하고, 필요한 경우 서비스 계획 수립 및 변경에 대한 의사결정을 돕는다.
- (3) 계약 이행의 보증 : 이용자가 계약상 의무를 이행하지 못할 경우, 서비스 계획 수립 및 변경에 관련된 의사결정을 돕고 이를 대신하여 책임지는 역할을 한다.

② 신원인수인의 주요 권리

- (1) 서비스 정보 및 설명 요구권 : 기관은 신원인수인에게 서비스의 내용, 제공 시간, 비용, 변경 절차, 취소 규정 등 계약의 모든 사항을 충분히 설명하고 이해시킬 의무가 있으며, 신원인수인은 이에 대한 상세한 정보를 요구할 권리가 있다.
- (2) 이용자의 건강과 서비스 진행 상황을 확인할 권리 : 이용자의 건강 상태, 서비스 제공 내용, 요양보호사 활동 내용 등 이용자와 관련된 모든 서비스 진행 상황에 대하여 정기적으로 정보를 제공받고 확인할 권리가 있다.
- (3) 서비스 계획 변경 및 중단 요청권 : 이용자의 기능 상태 변화, 가족의 사정 등의 이유로 서비스의 전반적인 변경, 일시 중단, 해지 등을 절차에 따라 요청할 수 있다.
- (4) 불만 제기 및 해결 요구권 : 서비스에 대한 전반적인 불만, 직원 불만, 계약 불이행 등의 사안에 대해 기관에 공식적으로 불만 제기, 적절한 해결을 요구할 권리가 있다.
- (5) 계약 해지권 : 기관의 잘못으로 인하여 서비스가 제대로 제공되지 않거나, 이용자의 상태 변화 등 서비스 제공이 지속적으로 이행되기 어렵다고 판단될 경우 절차에 따라 계약 해지할 권리가 있다.

③ 신원인수인의 주요 의무

- (1) 정확한 정보제공의 의무 : 이용자와 관련된 모든 정보(건강 상태, 특이 사항, 복용 약물, 과거 병력, 알레르기 유무 등)를 기관과 요양보호사에게 성실하고 정확하게 알려야 한다. 잘못된 정보제공 및 누락 등으로 문제 발생 시 신원인수인에게 책임이 있을 수 있다.
- (2) 계약 내용 준수 의무 : 서비스 이용계약서에 명시된 내용 등을 성실히 준수해야 한다.(이용 약관, 비용 지불 조건, 변경 및 해지 절차 등)
- (3) 비용 납부 의무 : 이용자가 본인부담금, 비급여 서비스 이용료 등 기한 내에 납부하지 못할 경우, 이를 대신하여 납부할 의무를 진다. 이를 계약서에 명확히 명시한다.
- (4) 이용자 및 요양보호사 안전 확보 협조 의무 : 서비스가 안전하게 제공될 수 있도록 이용자와 요양보호사의 안전을 위협할 수 있는 요소를 사전에 제거 또는 알리는 등 적극적으로 협조한다.
- (5) 요양보호사 존중과 협조 의무 : 요양보호사에게 업무 외의 것을 요구하지 않으며, 존중하고 폭언, 폭행, 성희롱 등 부당한 대우를 하지 않는다.
- (6) 서비스 변경, 취소 시 사전 통보 : 이용자의 사정으로 서비스·날짜·시간 변경 및 취소 등이 필요할 경우, 기관의 규정에 따라 사전에 통보해야 한다. 사전 통보 없이 발생하는 손실에 대한 책임이 생길 수 있음을 확인한다.

- (7) 긴급 연락 및 비상 상황 시 협조 의무 : 이용자에게 긴급 상황(응급의료 상황 등) 발생 시, 기관의 연락에 신속히 응대하고 필요한 조치를 하는 데 적극적으로 협조한다.

제95조 (계약 해지)

① 계약 해지의 정의 및 중요성

바. 계약 해지란 서비스 이용계약의 효력을 정지시키는 것을 의미한다.

- (1) 계약 해지 규정의 중요성 : 해지 사유, 절차, 환불 규정 등을 명확히 하여 계약 당사자 간의 불필요한 분쟁을 예방한다.
- (2) 권리 보호 : 서비스 이용자와 기관 모두의 권리를 보호하고, 서비스 중단을 예측할 수 있도록 한다.
- (3) 서비스 품질 유지 : 기관은 불성실한 이용자에 대해 계약 해지 규정을 통해 조치할 수 있고, 이용자는 불량 서비스에 대해 대응함으로써 상반 간에 대응할 수 있다.

② 구체적인 계약 해지 사유

사. 계약 해지 사유는 크게 이용자(신원인수인)의 귀책 사유와 기관의 귀책 사유, 기타 불가피한 사유로 나눌 수 있다.

(1) 이용자(신원인수인)의 귀책 사유로 인한 해지

- (가) 서비스 요금 미납 : 본인부담금 및 비급여 비용에 대하여 사전에 통보 및 독려의 절차를 거쳤음에도, 장기간(3개월 이상) 체납하는 경우
- (나) 허위정보 제공 : 서비스 계약 시 이용자의 정보(건강 상태, 특이 사항 등)를 허위로 제공하여, 서비스 제공에 과중한 지장을 초래하거나 요양보호사의 안전을 위협하는 경우
- (다) 서비스 방해 및 비협조 : 요양보호사의 정당한 서비스 제공에 대하여 정당한 이유 없이 계속 방해 및 거부하거나 서비스 제공을 위한 기본적인 환경 조성에 비협조적(위생 불량 또는 위험 물품 방치 등)인 경우, 요양보호사에게 인권침해 행위(폭언, 폭행, 성희롱 등)를 하는 경우
- (라) 업무 범위를 벗어난 부당한 서비스 요구를 반복하는 경우(사적 심부름, 금전 대여 요구 등)
- (마) 고의 또는 중대한 과실로 인한 손해 발생 : 이용자의 고의 또는 중대한 과실로 기관의 금전 손해(대여 물품)나 요양보호사에게 손해를 입힌 경우
- (바) 계약 위반 : 기관의 시정 요구에도 불구하고, 본 계약서의 중요한 사항을 위반한 경우

(2) 기관의 귀책 사유로 인한 해지

- (가) 서비스 미제공 또는 불성실한 제공 : 정당한 사유 없이 계약된 서비스를 불성실하게 제공하거나, 제공하지 않아 서비스의 이용 목적을 달성하기 어려운 경우
- (나) 요양보호사의 부적절한 행위 : 요양보호사가 이용자에게 인권침해를 저지른 경우

(폭언, 폭행, 성희롱 등)

(다) 요양보호사가 서비스 제공 중에 중대한 과실로 이용자에게 손해를 입힌 경우

(라) 요양보호사가 서비스 중 무단이탈, 장기 결근 등으로 서비스에 큰 지장을 준 경우

(마) 기관의 계약 내용 불이행 : 기관이 계약서에 명시되어 있는 의무를 이행하지 않고 이용자의 시정 요구에도 불구하고 시정되지 않는 경우

(바) 운영 중단 : 기관이 폐업 등으로 서비스를 중단하는 경우

(3) 기타 불가피한 사유로 인한 해지

(가) 이용자의 사망

(나) 이용자의 건강 상태 변화 : 등급이 변경되거나(등급 외 판정 등), 병원 입원 등으로 인해 장기간(3개월 이상) 서비스 이용이 불가피한 경우

(다) 주소 변경 : 서비스 제공이 불가능한 원거리로 주소지가 변경된 경우

(라) 천재지변 등 불가항력 : 지진, 홍수 등 천재지변이나 감염병 유행 등으로 인해 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우(상호 협의 필요)

(마) 당사자 간 합의 : 계약 당사자 간(기관과 이용자(신원인수인)) 쌍방의 합의로 계약을 해지하는 경우(이용자 건강변화로 타 기관과 연계 필요성, 서비스 내용 및 방식 조정의 어려움 등)