

제6장 이용계약에 관한사항

제24조 (서비스 이용계약)

계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

제25조 (계약기간)

- ① 상호 간 원활한 서비스를 위하여 계약 기간을 명시하여야 한다.(단, 계약기간을 명시하지 아니 하는 때에는 그 기간을 인정서의 유효기간으로 한다.
- ② 센터와 이용대상자 및 법적 보호자는 서비스 보호를 위한 계약을 한다.
- ③ 계약 기간은 서비스를 제공 받기 시작한 날로 부터 노인장기요양 인정서의 만료일을 우선으로 한다. 다만, 이용자 측에서 계약 기간을 제시할 경우 6개월을 기본으로 정하며 이후 3개월 단 위로 서비스를 재계약을 할 수 있다.
- ④ 전 항 규정에도 불구하고 계약 기간 내 등급갱신으로 인한 서비스 제공 불능 등의 사유가 발생한 경우에는 그 계약 기간은 등급판정서가 도착한 날까지로 한다
- ⑤ 노인장기요양 인정 등급의 변동이나 수가변경 등으로 급여비용이 변경되었을 때는 재계약이 원 칙 이나 변동사항에 대해 이용자(보호자)에게 안내문을 발송하고 서명 또는 이에 준하는 별도 변경 계약서 로 대신할 수 있다.
- ⑥ 장기요양 인정갱신 또는 기타사유로 계약만료 시에는 이용자의 서비스 중단 또는 서비스이용 종 료를 원할 경우에는 본 센터에서의 서비스가 종료되며, 재계약을 원할 경우에는 장기요양등 급 1급 ~ 5 급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공 받을 수 있도록 한다.

제26조 (계약 목적)

- ① 센터와 이용자(보호자), 가 본 센터를 이용하는 기간 동안 방문요양 서비스 제공에 관하여 전반 적 인 책임과 의무를 규정함에 목적이 있다.
- ② 지역사회의 정신적 신체적 이유로 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인을 대상으로 재가 요 양보호를 통하여 일상생활지원과 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스 제공으로 어르신들에 게 안정적 이고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 질 향상에 기여 할 목적이 있다.
- ③ 수급자(보호자)가 본 기관을 이용하는 기간 동안 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정 확한 안내와 내용설명으로 질 높은 노인장기요양 서비스를 제공하며 서비스 내용에 대한 책 과 의무를 규정함에 목적이 있다.

제27조 (월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액에 관한 사항)

- ① 월 이용료는 본인 일부부담금과 비급여로 구성되며, 본인 일부 부담금은 매년 국가가 정한 등급별 해당 금액으로 한다.
- ② 재가급여는 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 하는데 도움을 주는 방법으로 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 효과적 방법으로 제공한다.
- ③ 센터는 전월 1일부터 말일까지의 이용료를 매월 초 일에 정산하고 이용자에게 매월 사회복지사 방문 시 장기요양기관 운영 관련서식 별지24호 서식의 장기요양급여 명세서를 전달한다.
- ④ 이용자는 매월 이용료를 청구일로부터 10일 안에 센터에 납부한다. 납부일이 공휴일인 경우 익일로 한다.
- ⑤ 비용의 부담금은 센터에서 지정한 계좌로 이체 하는것을 원칙으로 하되 부득이 한 경우 직접 센터장이나 사회복지사를 통해서 현금으로 납부 할 수도 있다.

(재가급여 월 한도액) ※2026년 기준

등 급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월 한도액(원)	2,512,900	2,331,200	1,528,200	1,409,700	1,208,900	676,320

(방문요양급여비용수가) ※2026년 기준

분류번호	분 류	금액(원)
가-1	30분 이상	17,450
가-2	60분 이상	25,320
가-3	90분 이상	34,120
가-4	120분 이상	43,430
가-5	150분 이상	50,640
가-6	180분 이상	57,020
가-7	210분 이상	63,530
가-8	240분 이상	70,080

※ 방문요양 이용요금 ※2026년 기준

단위(원)				
방문당	총 재가급여비용	본인부담(15%)	9%	6%
30분	17,450	2,610	1,570	1,040
60분	25,320	3,790	2,270	1,510
90분	34,120	5,110	3,070	2,040
120분	43,430	6,510	3,900	2,600
150분	50,640	7,590	4,550	3,030
180분	57,020	8,550	5,130	3,420
210분	63,530	9,520	5,710	3,810
240분	70,080	10,510	6,300	4,200

※보건복지부고시 (장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시)에 따름

1. 방문요양의 급여비용은 1회 방문 당 급여제공시간에 따라 산정한다.

① 방문요양 급여비용은 다음과 같다.

※ 재가급여비용은 이용금액 중 공단지원보험료 85%적용, 본인부담금 15%적용 1회 방문당 240분 이상 급여를 제공하더라도 급여비용은 "가-8"의 범위 내에서 산정한다.

※ 1일 3회까지 산정할 수 있으며, 이 경우 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다. 방문 간격이 2시간 미만인 경우 각 급여제공시간을 합산하여 1회로 산정한다. 1일 2회 이상 방문서비스 원할 때는 1회당 180분까지만 가능하다.

※ 급여제공 중 일자의 변경이 있는 경우 급여를 개시한 날의 급여비용으로 산정하며, 익 일 급여비용 산정을 위한 방문 간격은 2시간 이상이어야 한다.

제28조 (본인부담금 미납 관리 및 서비스 중단 절차)

본 조항은 헬로우재가노인복지센터(이하 "센터")의 투명하고 효율적인 재무 관리 및 운영의 건전성을 확보하고 어르신들에게 안정적인 서비스를 지속적으로 제공하기 위함이다.

또한, 본인부담금 미납 발생 시 이용자의 권익을 보호하고 서비스의 중단을 최소화하며, 부득이하게 발생하는 미납금에 대한 합리적인 서비스 중단 및 결손처리 절차를 수립하고 준수함을 목적으로 한다.

1. (원칙) 본인부담금 미납 관리 및 서비스 중단 다음과 같은 원칙에 따라 이루어 져야 한다

① 공정성 및 투명성 : 모든 미납 관리 절차는 관련 법규 및 센터 규정에 따라 공정하고 투명하게 이루어 져야 한다.

② 사전 안내 및 소명 기회 제공: 이용자 및 보호자에게 본인부담금 납부 의무 및 미납 시 발생할 수 있는 사항을 충분히 안내하고, 미납 발생 시 소명 및 협의의 기회를 충분히 제공한다.

③ 서비스 연속성 확보 노력 : 서비스 중단은 최후의 수단으로 고려하며, 이용자의 불편 및 서비스 공백을 최소화하기 위한 노력을 우선한다.

④ 개인 정보 보호 : 미납 정보 등 이용자의 개인 정보는 「개인정보 보호법」 등 관련 법규에 따라 철저히 보호한다.

⑤ 관계 법규 준수 : 모든 절차는 「노인장기요양보험법」 및 관련 지침에 따라야 한다.

2. (본인부담금 미납 관리 절차)

① 납부 기한 : 본인부담금은 서비스 제공월의 익월 [10일]까지 납부함을 원칙으로 한다.

② 납부 독려: 납부 기한 경과 시 [3일] 이내에 이용자 및 보호자에게 유선 통화, 문자 메시지 등을 통해 납부를 독려한다.

- ③ 1차 미납 안내: 납부 기한 경과 후 [7일]이 경과하고도 납부가 이루어지지 않을 경우, 본인부담금 미납 사실 및 납부 기한(1차 독려일로부터 [7일] 이내)을 안내하는 서면 통지서(내용증명 등)를 발송한다. 통지서에는 미납 금액, 납부 방법, 추후 절차(서비스 중단 가능성 등)에 대한 내용이 포함되어야 한다.
- ④ 상담 및 납부 협의: 1차 미납 안내 후에도 납부가 이루어지지 않을 경우, 담당자는 이용자 또는 보호자와의 상담을 통해 미납 사유를 파악하고, 필요시 분할 납부 등 합리적인 납부 계획을 협의할 수 있다.
- ⑤ 2차 미납 경고: 1차 미납 안내 후에도 납부 의지가 없거나 협의된 납부 계획이 이행되지 않을 경우, 서비스 중단 가능성을 명시한 2차 미납 경고 통지서를 발송한다. 통지서에는 서비스 중단 예정일이 명확히 기재되어야 한다.

3. (서비스 중단 절차)

-본인부담금 미납으로 인한 서비스 중단은 다음 각 호의 절차에 따라 이루어진다.

- ① 중단 조건: 합리적인 납부 독려 및 경고에도 불구하고 미납금이 일정 기간(예: [6개월]) 이상 지속되거나, 협의된 납부 계획이 정당한 사유 없이 이행되지 않는 경우 서비스 중단을 고려할 수 있다.
- ② 사전 통보: 서비스 중단 예정일로부터 최소 [14일] 이전에 이용자 및 보호자에게 서비스 중단 예정 사유, 중단 예정일, 미납 금액 및 납부 방법, 서비스 중단으로 인한 불이익(장기요양급여 미지급 등) 등을 명시한 '서비스 중단 사전 통지서'를 서면으로 발송한다.
- ③ 소명 및 이의 제기 기회: 서비스 중단 사전 통보 시, 통보 내용을 확인하고 미납에 대한 소명 및 서비스 중단에 대한 이의를 제기할 수 있는 기간(예: [7일] 이내)을 부여한다.
- ④ 최종 결정: 소명 및 이의 제기가 없거나, 제기된 소명 및 이의가 정당한 사유로 인정되지 않을 경우 센터장은 서비스 중단을 최종 결정한다.
- ⑤ 서비스 중단 및 통보: 최종 결정에 따라 서비스 중단 예정일에 서비스를 중단하고, 이를 이용자 및 보호자에게 '서비스 중단 통보서'로 통보한다. 동시에 관련 유관 기관(국민건강보험공단 등)에도 해당 내용을 안내한다.
- ⑥ 긴급 조치: 서비스 중단으로 인해 어르신의 건강 또는 안전에 심각한 문제가 발생할 우려가 있다고 판단될 경우, 서비스 중단 유예 및 관련 기관과의 연계를 통해 대체 서비스 확보 등 이용자 보호를 위한 최대한의 노력을 기울인다.

4. (서비스 재개 절차)

-서비스 중단 후 서비스 재개는 다음 각 호의 절차에 따라 이루어진다.

- ① 재개 조건: 미납된 본인부담금을 전액 납부하거나, 센터와의 협의를 통해 합리적인 납부 계획을 수립하고 이를 이행하는 경우 서비스를 재개할 수 있다.

- ② 재개 심사: 서비스 중단 기간 동안 어르신의 건강 상태 변화, 새로운 서비스 필요성 등을 고려하여 필요 시 재가급여 대상자 여부 및 급여 계획에 대한 재심사가 이루어질 수 있다.
- ③ 재개 통보: 서비스 재개가 결정되면 이용자 및 보호자에게 서비스 재개일, 재개된 서비스 내용 등을 통보하고, 관련 유관 기관에도 재개 사실을 안내한다.

제29조 (결손금 처리)

-센터는 다음 각 호의 조건이 충족될 경우 미납된 본인부담금에 대해 결손처리 절차를 진행할 수 있다.

가. 결손처리 조건

- ① 미납자가 사망하고 상속 재산이 없어 회수가 불가능하다고 판단되는 경우
- ② 미납자가 행방불명되어 소재 파악이 불가능하거나 연락이 두절된 경우
- ③ 파산, 압류금지 재산 등으로 법적 절차를 통해서도 회수가 불가능하다고 판단되는 경우
- ④ 회수를 위한 제반 노력을 다하였음에도 회수가 불가능하고, 회수 노력에 투입되는 비용이 회수 가능 금액보다 클 것으로 예상되는 경우

나. 결손처리 준비:

• 담당자는 미납금 회수를 위한 모든 노력(독촉, 통지, 협의 등)의 기록을 첨부하고, 미수금 회수가 불가능하다는 객관적인 증빙 자료(사망확인서, 재산조회 내역, 법적 자문 결과 등)를 구비하여 결손 처리 상신서를 작성한다.

다. 결손처리 심의 및 승인:

• 센터장은 상신된 결손처리 안건에 대해 검토하고, 필요한 경우 시설운영위원회에 심의를 요청하여 타당성을 확보한다. 심의 결과를 바탕으로 최종 결손처리 여부를 승인한다.

라. 장부 정리:

- 승인된 결손처리는 센터의 회계 장부에 반영하여 미수금을 정리한다

마. 사후 관리:

• 결손처리된 채권이라도 추후 미납자의 재산 상태 변화 등으로 회수 가능성이 생길 경우 재회수를 위한 노력을 기울일 수 있다.

바. (기록 및 관리)

- ① 본인부담금 미납 관리 및 서비스 중단/결손처리에 관한 모든 과정(통지서 사본, 상담 기록, 협의 내용, 결정 사항 등)은 관련 서류와 함께 철저히 기록하고 보존한다.
- ② 미납 관리 및 결손처리 현황은 주기적으로 분석하여 센터의 재무 건전성 유지 방안 및 서비스 운영 계획 수립에 반영한다.

제30조 (이용계약에 관한 서류)

- ① 이용 계약은 본 센터 이용이 적합하다고 판정되어 장기요양등급 1~5등급 대상자로 장기요양인정서 유효기간을 계약기간으로 상담 후 이용계약을 체결하여 이용자(보호자)와 센터와 계약, 계약기간 및 내용 등에 관한 사항을 명확하기 위함을 그 목적으로 한다.
- ② 방문요양 등 이용계약서를 작성하되 계약서 내용에는 계약목적과, 계약당사자(기관주체, 서비스이용자, 서비스 이용보호자), 인적사항, 계약기간, 계약의 변경, 계약의 해약 및 종료, 급여비용, 비용수납, 통지할 사항, 배상책임, 이용규정, 개인정보 보호 의무, 인수인계원칙, 규정 위조항 및 해석, 계약사항 확인 서명 등 포괄하여 작성하여 상호계약을 체결하여 각각 이용계약서를 보관한다.
- ③ 이용계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 한다. 단, 이용자 본인이 치매, 정신질환 등 사유로 센터와 계약을 체결하는 것이 불가능한 때에는 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효하다.
- ④ 이용자가 센터와 계약을 체결하고자 하는 경우 에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여 제출하여야 한다.
 1. 장기요양등급인정서 사본 1부
 2. 표준장기이용계획서 1부
 3. 기타 기관에서 필요하다고 인정되는 경우 그 해당서류 각 1부
- ⑤ 계약 만료 시 재계약을 원할 경우에는 장기요양등급 1급 ~ 5급 판정을 받은 어르신으로 재계약을 통하여 서비스를 제공 받을 수 있도록 한다.

제31조 (계약자, 당사자의 의무)

서비스 제공자와 서비스이용자 보호자간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 서비스이용자(이하 "갑"이라 칭함)의 의무
2. 서비스제공자(이하 "을"이라 칭함)의 의무
 - ① 안전하고 질 높은 서비스제공 의무(단, 병원 입원 시는 방문서비스를 제공하지 않는다.)
 - ② "갑"의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락 의무(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
 - ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공 의무
 - ④ 수급자 신체 청결 및 주변 환경 청결 의무
 - ⑤ 기타 "갑"의 안락한 노후 생활에 필요한 협조 의무
3. 이용자(보호자)의 의무
 - ① 월 이용료 납부 의무

- ② 이용자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시 기관에 통보 의무
- ③ 표준수발서비스를 제공 받아야 할 권리
- ④ 기타 장기요양서비스 이행 의무
- ⑤ 이용자(입소자)에 관한 건강 및 필요한 자료제공과 의무
- ⑥ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- ⑦ 이용자 병원 외래 진료비를 포함한 소요비용 등 모든 것에 대한 지불 및 책임의무

제32조 (급여비용 청구)

- ① 노인장기요양보험법 제40조에 의거하여 당해 장기요양급여 비용의 100분의 15와 더불어 비 급여 비용 을 합산한 금액을 본인 부담으로 한다.
- ② 단, 동법 제40조 3항에 의거 본인부담금의 일부를 감면받는 대상자일 경우 감면절차 및 감면방법 은 보건복지부령에 따라 감면 처리된다.
- ③ 급여비용'갑'의 등급판정결과에 따라 노인장기요양보험법 제39조 의거하여 해당 연도 수가를 적 용한 다.
- ④ 노인장기요양보험법 시행규칙 제14조(장기요양급여의 범위) 각 항에 의거하여"갑"의 요구가 있을 시 비 급여 비용을 추가로 청구할 수 있다.

제33조 (신원 인수인의 권리와 의무)

1. 신원 인수인의 권리, 의무 등에 관한 사항은 다음과 같다.

- ① 신원인수 방법 : 방문요양 서비스의 경우 요양보호사가 서비스 대상자 가정을 방문하여 신원 인수 하여 서비스를 제공한다.
- ② 신원 인수 권리 및 의무 : 신원 인수는 주민등록증 등 신원을 확인하고 건강 상태를 점검하고, 인수인계에 철저하고 권리 및 의무를 다하고 건강관리 등에 임한다.

2. 신원인수인의 권리

- ① 표준약관에 따라 장기요양 서비스 일체와 건강관리를 수급자가 제공 받을 수 있도록 요구할 수 있 는 권 리가 있다
- ② 수급자와 관련된 장기요양급여계획 및 서비스 내역에 대하여 알 권리가 있다.
- ③ 수급자의 신체수발 및 요양 범위 안에서 서비스에 관한 상세 내역을 요청할 수 있다.
- ④ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 수 있다.
- ⑤ 수급자의 처우개선을 위한 상담의 요청 및 의견개진을 할 수 있다.
- ⑥ 다양한 서비스에 관련하여 타기관의 서비스 연계를 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ⑦ 신원인수인의 사정에 따라 서비스 일정 등을 변경하거나 해지할 수 있다.
- ⑧ 수급자의 생활공간 환경에 관한 안정성을 요구할 수 있는 권리가 있다.
- ⑨ 수급자에 대한 건강, 식사, 생활상담, 조연 및 생활편익을 요구할 수 있는 권리가 있다.

⑩ 수급자가 생활하는 공간이 청결하도록 요구할 수 있는 권리가 있다.

3. 신원인수인의 의무

가. 기관(요양요원)의 의무

- ① 수급자에게 안전하고 질 높은 장기요양급여를 제공할 의무
- ② 수급자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락할 의무
- ③ 기관이 정한 급여제공지침에 따른 성실제공 의무
- ④ 수급자에게 제공된 급여내역(급여제공기록지)을 통보할 의무

나. 수급자(보호자)의 의무

- ① 본인일부부담금을 납부할 의무
- ② 가정의 건전한 생활 분위기 조성 의무
- ③ 수급자 및 보호자 인적사항 변동 시 즉시할 통보 의무
- ④ 요양보호사 업무기준 이외 과도한 요구 금지의무
- ⑤ 기타 노인장기요양보험법에 정한 규칙 이행의 의무

다. 수급자(보호자)의 권리

- ① 개개인의 사생활은 존중되고 보호받으며 비밀을 보장받을 권리
- ② 종교와 문화 활동의 자유를 가질 권리
- ③ 기관에서 제공하는 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
- ④ 장기요양급여가 보장되며 그 급여에 대한 알 권리
- ⑤ 요양요원 등 기관 종사자로부터 부당한 대우에 방치되지 않고 인간으로서의 존엄성은 물론 평등과 존경을 받을 권리
- ⑥ 안전하고 쾌적한 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
- ⑦ 가족과 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
- ⑧ 장기요양급여를 이용하는 동안 불편사항에 대하여 개선을 요구할 권리

라. 신원인수인의 의무

- ① 수급자에 관한 건강 및 필요한 자료공개의 의무
- ② 수급자에 대한 월 이용료 등 비용부담의 의무
- ③ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보 의무
- ④ 장기 출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 의무
- ⑤ 수급자가 병원 입·퇴원 시 절차, 비용 등에 대한 책임의무

마. 신원인수인의 권리

- ① 수급자와 관련된 장기요양급여 및 비급여서비스 내역에 대한 알 권리
- ② 수급자에 대한 요양에 관한 상세한 내용을 요청할 권리
- ③ 수급자가 쾌적하고 적절한 처우를 받고 있는지 참관할 권리

- ④ 수급자의 처우개선, 불편사항, 건의사항을 요청할 수 있는 권리

제34조 (인수.인계절차)

- ① 요양 요원 등은 최소한 5일전 까지는 인수, 인계하여야 하며 인수, 인계서를 작성하여 상사에게 제출하여야 한다.
- ② 직원의 퇴직, 휴가 또는 근무자의 변동이 있을 때에는 그 담당 업무에 관련된 서류, 물건, 미결 내 용 등의 기록과 향후의 처리요령 또는 자기의견을 담아 인계서를 작성하여 후임자에게 인계하여야 하는 권리와 의무를 가진다.

제35조 (계약해지)

당사자 합의 하에 서비스이용계약을 해제할 수 있으며, 다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대표자(또는 관리 책임자)은 급여대상자 또는 보호자에게 계약 해지를 요청할 수 있다.

- ① 센터는 이용자가 이용규칙 및 센터 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기 할 시는 계약 기간 중이라도 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
- ② 이용자는 센터의 직원이 정신적, 신체적으로 상해를 경우 원인을 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.
- ③ 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ④ 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ⑤ 6 회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ⑥ 이용료 본인부담금"을"에게 지불 하여야 할 비용을 자주 지연 시킴으로써 그 지불능력이 없으며 "을","갑"간의 신뢰 관계에 현저히 해를 끼친다고 "을"이 인정할 경우
- ⑦ 행동의 불안정 및 타 질환 발생, 안전사고의 위험 등으로 요양보호가 어려울 경우 보호자로서의 의무와 협조를 태만 할 경우
- ⑧ 배회 성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 방문서비스가 어려운 경우
- ⑨ 장기간 부재로 이 계약을 종속할 의사가 어렵다고"을"이 판단할 경우
- ⑩ 수급자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러나 계약 이행이 어렵다고 인정 될 경우
- ⑪ 장기요양보험 등 외자로 등급 변경이 발생한 경우
- ⑫ 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야한다.
- ⑬ 전 항의 규정에 따라 계약해제 후에는 즉시 보호자는 수급자의 신병 인수를 하여야 한다.