

## 新竹縣政府特約長期照顧社區式服務交通接送契約書

新竹縣政府（以下簡稱甲方）及\_\_\_\_\_（長照服務提供單位，以下簡稱乙方）雙方同意依行政程序法及相關法規之規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

### 第一條 契約文件及效力

一、本契約包括下列文件：

- (一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。
- (二)本契約本文、附件及其變更或補充。
- (三)依本契約所提出之履約文件或資料。

二、本契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

三、本契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以甲方解釋為準。如有爭議，依行政程序法之規定處理。

四、本契約文字：

- (一)本契約文字以中文為準。
- (二)本契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，除本契約另有規定或當事人同意外，應以中文(正體字)書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

五、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

### 第二條 履約標的

一、符合「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」第三點附表一之所列資格之長照提供者，始得簽訂本契約提供長照服務。

二、本契約履約之服務項目為：社區式服務交通接送。

三、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經甲方長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估核定後，實際居住於新竹縣(以下簡稱本縣)，且符合以下資格之一者為限：

- (一)六十五歲以上失能老人
- (二)五十五歲以上失能原住民
- (三)五十歲以上失智症者
- (四)失能之身心障礙者

符合前項資格，但有下列情形者，不予提供服務：

- (一)接受機構收容安置、領有政府提供之特別照顧費津貼或其他照顧服務者及使用喘息服務(巷弄站喘息除外)等社區式交通接送。

- (二)罹患法定傳染病且具高度傳染性之患者及具攻擊行為之精神病患者。
- 四、個案設籍於外縣市但實際居住本縣者，經甲方照管中心評估及核定後，乙方即得提供服務，並由甲方支付費用；乙方如以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者，應負一切法律責任，並返還已領取之服務費用。
- 五、服務範圍：為個案需求者住家與本縣社區式長照單位之距離十公里內者，超過十公里所需費用由個案自行負擔。

### 第三條 契約效期

自 年 月 日至 年 月 日止。

### 第四條 服務項目及支付/補(獎)助基準

- 一、本契約履約服務項目之支付或補(獎)助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部公告之長期照顧給付及支付基準辦理；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準及居家失能個案家庭醫師照護方案辦理。
- 二、服務費：指民眾使用社區式服務交通接送之費用，甲方依據衛生福利部核定之當年度支付基準給付乙方。視中央及縣款補助經費核實支應，經費用罄則停止辦理，支付基準金額依衛生福利部規定適時調整，如當年度經費未獲衛生福利部補助，通知廠商終止或解除部份或全部契約。
- 三、特約後得申請之補助項目：
- (一)行政費：每月最高補助新臺幣 6,000 元(如下表)，主要以文具、紙張、印刷、電腦週邊耗材、電話費、網路費、宣導費用因業務需要所衍生之其他相關費用(以原始憑證核銷)，以提升長期照顧服務量能，當月未補助之費用之額度得於契約期間內其他月份申請，本項目由甲方公益彩券盈餘基金預算支應，經費用罄後則停止辦理。乙方首次特約營運三個月內補助最高金額，營運三個月期間，須自行開發個案，營運三個月後依基準表補助(服務車輛須函報甲方)。經長照中心派案個案不得拒絕(評估車輛無法前往或有危險性路程除外)。

行政費補助基準表

| 個案人數         | 補助金額        |
|--------------|-------------|
| 未滿 8 人       | 新臺幣 2,000 元 |
| 8 人以上未滿 15 人 | 新臺幣 4,000 元 |
| 15 人以上       | 新臺幣 6,000 元 |

#### 第五條 支付/補(獎)助基準之調整

- 一、各項給付項目及支付標準依衛生福利部及甲方規定適時調整。
- 二、給付項目與支付標準調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變更；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後十日內，以書面通知甲方，並於甲方收受書面通知時終止契約。

#### 第六條 費用申報與受理

- 一、服務費用：乙方應於服務提供之次月十日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：
  - (一)契約書影本。但非首次申報者，免付。
  - (二)領款收據或發票。
  - (三)經乙方用印之服務費用總表、申報統計表。
  - (四)服務費用項目清冊。
  - (五)甲方規定之其他相關文件。
- 二、行政費用：乙方應於服務提供之次月十日前，並檢具下列資料，向甲方申報前一月份之行政費用：
  - (一)契約書影本。但非首次申報者，免付。
  - (二)領款收據。
  - (三)核銷憑證。
  - (四)甲方規定之其他相關文件。
- 三、服務費用及行政費用之申報乙方應分別辦理申報，乙方所送資料不全或錯誤者，甲方應敘明理由通知其限期補正；補正完成，甲方即予受理。

#### 第七條 審查

- 一、甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：
  - (一)服務對象資格。
  - (二)服務給付額度。
  - (三)照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。
  - (四)登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。
- 二、前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。
- 三、甲方應就乙方申報行政費用案件，依下列項目辦理審查：
  - (一)服務對象人數。
  - (二)行政費用申請額度。

#### 第八條 受理及補件

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前條所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，甲方應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

#### 第九條 費用補報

乙方申報費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。

#### 第十條 費用核付

甲方應於受理乙方費用申報之日起六十日內，核定給付項目及金額。

#### 第十一條 費用複核

- 一、乙方不服甲方依第十條核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、甲方應自受理複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之給付項目或金額。

#### 第十二條 不予支付費用之事由

乙方申報費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：

- 一、提供非特約之服務項目或區域。
- 二、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
- 三、未依第十五條規定確實核對個案身分證明文件。
- 四、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。
- 五、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- 六、虛報、浮報服務費用。
- 七、違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。
- 八、提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。
- 九、因可歸責於乙方或實際提供長照人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服務。
- 十、針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用。
- 十一、經長照 2.0 支付審核系統或照顧服務管理資訊平臺審核退回，不通過之案件。
- 十二、實際服務人員與照管系統申報紀錄所載服務人員名單不符。

十三、申報行政費用之憑證不實或不符補助規定。

十四、違反其他相關法令。

#### 第十三條 費用扣抵或追償

一、甲方對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查乙方實際辦理作業情形，經查有第十二條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

二、前款情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額十倍之違約金。

#### 第十四條 費用轉帳

甲方撥付費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。

#### 第十五條 權利及責任

一、甲方應辦理下列事項：

- (一)對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導(輔導)或辦理考核。
- (二)甲方為瞭解乙方提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。訪查時，甲方應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- (三)依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。
- (四)不定期辦理個案服務滿意度調查。
- (五)自行辦理、委辦或核可辦理社區式服務交通接送在職及教育訓練。
- (六)召開業務聯繫會報。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

1. 接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後五個工作天內回覆處理情形，並於七個工作天內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於七個工作天內提供，應通報甲方照管中心或社區整合型服務中心(A)；並由乙方轉介其他服務提供單位。
2. 乙方開始提供個案服務後，經甲方照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

(三)依法設置長照人員：

1. 有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。乙方不得與長照人員約定，

每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。

2. 乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，乙方應輔導其依勞工保險條例規定，以所屬投保單位辦理參加勞工保險及全民健康保險。另應為其投保公共意外險及團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目。其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。
3. 應依「勞動契約認定指導原則」及「勞動契約從屬性判斷檢核表」相關規定檢視契約關係，不得有假承攬真僱用之情事，以避免不當損害勞工之勞動權益。

(四)提供服務及個案管理：

1. 個案首次接受服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。
2. 乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應完成服務紀錄，並應依法保存七年。
3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報紀錄於甲方指定之資訊系統，該筆費用甲方不予支付；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。
4. 乙方對於甲方之派案，除有特殊情形並經甲方同意外，應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據；其有需自行負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明。
6. 為確保服務個案品質，乙方應依與個案簽訂書面服務契約。
7. 個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助。

(五) 乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧服務相關法令論處：

1. 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
2. 侵害個案及其家屬隱私權。
3. 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
4. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
5. 假借名義，行招攬服務。
6. 巧立名目向民眾收取費用。

三、其他：

- (一) 為使民眾審慎使用長照資源，避免長照服務特約單位削價競爭，以建立穩定之長照服務體系，確保長照服務品質，保障身心失能者權益，乙方於核定給付額度內提供服務時，應依規定向個案收取部分負擔費用。
- (二) 乙方代理人、使用人、受僱人之故意或過失，視為乙方之故意或過失。乙方如未依契約文件之約定或其他可歸責於乙方之事由，致使甲方負國家賠償責任或其他損害賠償責任時，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。
- (三) 個案因接受乙方服務，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自個案請求之日起三日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於七日內與個案進行協商。

#### 第十六條 品質監測及訓練

- 一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。
- 二、乙方接受甲方不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。
- 三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議，如無法出席須向甲方請假。倘未請假者，則全年度行政費額度核減新臺幣四千元整。
- 四、乙方需接受機關辦理之評鑑，並依據評鑑結果限期改善。

#### 第十七條 保險

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，提供日間照顧、小規模多機能服務者，應辦理公共意外責任險；其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。
- 二、乙方應依法為其員工及車輛投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及車輛投保汽機車強制責任險及第三責任險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。

#### 第十八條 契約變更

- 一、甲方於必要時，得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約。乙方於接獲通知後，應向甲方提出履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件。
- 二、於甲方接受乙方所提出契約內容變更之相關文件前，乙方不得自行變更契約。除甲方另有請求者外，乙方不得因前款之通知而遲延履約。

三、契約之變更，非經甲方及乙方雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。

四、有下列情事之一者，乙方或甲方得於情事發生後三十日內，以書面提出變更契約之請求：

- (一)適用法令有變更。
- (二)年度預算異動致影響本契約之執行。
- (三)其他不可抗力事由致影響本契約之執行。

五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

#### 第十九條 暫停派案或轉介服務對象

乙方有下列情形之一者，予以違約記一點，甲方暫停派案一個月；自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達三點者，暫停派案三個月。暫停派案之期間如有合約到期之情形，則依合約到期日為準：

- (一)未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。
- (二)針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用，經限令改善，屆期未改善者。
- (三)規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
- (四)對於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。
- (五)提供非特約之服務項目或區域。
- (六)非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。
- (七)虛報、浮報服務費用。
- (八)違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。
- (九)提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。
- (十)違反勞動法令或其他相關法令。
- (十一)無正當理由違反合約約定之派案時效者。
- (十二)違反本契約或其他重大事由。

二、評鑑不合格者，自評鑑不合格公告日起停止派案新案六個月(含自行開發及各單位派案)，於六個月期滿並經審查核可後始得恢復派案。

#### 第二十條 契約終止

一、乙方有下列情事之一者，甲方得終止契約：

- (一) 擅自將業務全部或一部移轉予第三人。
- (二) 向個案收取服務契約約定以外之費用。
- (三) 暫停派案或轉介服務對象期間，以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用。
- (四) 對業務、財務為不實陳報者。
- (五) 不辦理本契約履約服務項目。
- (六) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可。
- (七) 違反法令及本契約規定，情節重大。
- (八) 最近一次評鑑結果不合格，經甲方限期改善，屆期未改善者，或隔年度再評仍為不合格者。
- (九) 違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。

二、前款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止日起三十日內，對於其服務個案應適當轉介或安置，並將全部個案相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介或安置者，由甲方協助轉介或安置，乙方應予配合；不予配合者，由甲方強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求賠償或補償。

四、乙方有第一款各目情事，經甲方終止契約者，自終止之日起一年內不得申請簽約提供長照服務或特約為社區整合型服務中心。

五、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約。

六、本契約自終止之日起，甲乙雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

第二十一條 扣抵或追償服務費用、暫停派案或轉介服務對象、終止契約之異議

一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停派案或轉介服務對象、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，得於收受甲方通知之日起三十日內，檢具相關事證，以書面向甲方提出異議，但以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面異議通知之日起三十日內重行審核違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十二條 續約

一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面辦理續約或不同意續約；契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但乙方有下列情形之一者，不予續約。

- (一) 受停業處分，期間未屆滿。
- (二) 最近一次評鑑結果不合格。

二、乙方有前款不同意續約或不予續約之情事時，應配合甲方就乙方所有服務個案予以適當之轉介或安置。

第二十三條 爭議處理

一、甲方與乙方因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以行政爭訟方式處理之。

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

(一)與爭議無關或不受影響之部分，乙方應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

(二)於爭議期間，甲方得暫停派案或轉介服務對象予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議暫停服務。

三、本契約所生訴訟，簡易訴訟程序事件以臺灣新竹地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以臺北高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十四條 「直轄市、縣（市）政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」為本契約之附件。

第二十五條 本契約未載明之事項，依行政程序法、長期照顧服務法、勞動基準法、長期照顧特約及直轄市、縣（市）政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點等相關規定辦理。

第二十六條 本契約如有未盡事宜，經甲乙雙方同意，得以附約或換文補充之，其效力與本契約同。

甲 方：新竹縣政府  
代 表 人：楊文科  
地 址：新竹縣竹北市光明六路 10 號  
電 話：03-5518101

乙 方：  
負責人（或法定代理人）：  
地 址：  
電 話：

中 華 民 國 年 月 日