

## 新竹縣政府失能老人及身心障礙者使用居家服務契約書

新竹縣政府(以下簡稱甲方)及\_\_\_\_\_ (以下簡稱乙方)(實際提供服務之居家式長照機構:\_\_\_\_\_), 雙方同意依長期照顧服務法、行政程序法、衛生福利部「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:

1. 衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。
2. 本契約本文、附件及其變更或補充。
3. 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:

1. 本契約文字以中文為準。
2. 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、本契約履約之服務項目為居家服務(到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務等項目), 該服務項目得申報費用之照顧組合內容, 詳如本契約附件。

二、乙方服務對象(以下簡稱個案):

- (一) 實際居住於新竹縣(以下簡稱本縣), 並符合以下身分:(1)六十五歲以上老人(2)五十五歲以上原住民(3)五十歲以上失智症者(4)失能之身心障礙者(5)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人, 事前向甲方長期照顧管理中心(以下簡稱長照中心)申請並經核定符合失能標準, 核定補助者。
- (二) 需未同時接受機構收容安置、未聘僱看護(傭)、未領有政府提供之特別照顧費津貼或其他照顧費用補助者。但接受衛生單位之喘息服務、社政單位之日間照顧補助者, 不在此限。
- (三) 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

者除外。

(四) 人籍不合個案:個案設籍其他縣市實際居住本縣者，經甲方長照中心評估符合失能標準，核定補助者，由甲方支付費用。

三、乙方如重複申請補助，經查證以詐欺或其他不正當行為或虛偽之證明申請補助費用者，應負一切法律責任，並返還已支付之服務補助經費。

四、服務區域：

(一) 竹北市湖口鄉新豐鄉寶山鄉新埔鎮關西鎮竹東鎮  
芎林鄉橫山鄉尖石鄉北埔鄉峨眉鄉五峰鄉

(二) 個案可就居住之服務區域特約單位自行選擇，個案未自行選擇或要求轉換特約單位，由長照中心依甲方及乙方議定之派案順序派案，接受指定之特約單位不得拒絕提供服務。

(三) 特殊個案經甲乙雙方專案同意者，不受特約之服務區域限制。

### 第三條 契約效期

自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

### 第四條 給付項目及支付標準/補(獎)助基準

- 一、本契約之服務給付項目及支付標準，依據衛生福利部核定之當年度長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準、衛生福利部當年度運用長照服務發展基金政策性獎助經費申請作業規定暨獎助項目及基準等相關規定辦理。
- 二、照顧服務費(簡稱服務費):指補助民眾使用居家服務之費用，甲方依據衛生福利部核定之當年度支付基準給付乙方。
- 三、原住民、離島及偏遠地區照顧服務員獎勵津貼:僱用照顧服務員當月服務一個居住於衛生福利部公告之原住民區、離島及偏遠地區服務對象，每位照顧服務員每月加給新臺幣一千元；僱用照顧服務員當月服務二個居住於衛生福利部公告之原住民區、離島及偏遠地區服務對象，每位照顧服務員每月加給新臺幣二千元；僱用照顧服務員當月服務三個以上居住於衛生福利部公告之原住民區、離島及偏遠地區服務對象，每位照顧服務員每月加給新臺幣三千元。
- 四、原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員交通津貼：當月有實際提供服務於原住民區、離島及偏遠地區者，每人每月最高獎助新臺幣三千元。
- 五、本條第二款至第四款視中央當年度補助經費核實支應，經費用罄則停止辦理。
- 六、交通費:乙方依法聘用之居家服務員，每人每月服務一百小時以上，每人每月補助新台幣一千元交通費，本項目由甲方公益彩券盈餘基金預算

支應，經費用罄則停止辦理。

#### **第五條 給付項目與支付標準之調整**

- 一、各項給付項目、支付標準或補助基準依衛生福利部規定適時調整。
- 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 權利義務**

- 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)依執行情形將服務費用核付乙方。
- (三)不定期辦理民眾服務滿意度調查。
- (四)依長期照顧服務機構評鑑辦法及相關規定辦理評鑑，以評選優質廠商持續提供服務。
- (五)自行辦理、委辦或核可辦理督導員及照顧服務員之在職及教育訓練、個案研討會等。
- (六)召開業務聯繫會報。

- 二、 乙方應辦理下列事項：

- (一)接獲照會：

1. 接受照會或轉介之個案，應於照會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十四個工作天內提供，應通報甲方長照中心；並由乙方轉介該服務區域其他服務提供單位。
2. 乙方提供個案服務後，在服務內容如有所變動，經甲方長照中心核可後，方可辦理服務異動。

- (二)服務內容：

1. 乙方針對符合開案標準者，指派照顧服務員至個案家中提供到宅服務，依其個別需求提供以下各大項服務：
  - (1)身體照顧服務(2)日常生活照顧服務(3)家事服務。
2. 各大項服務內容依衛生福利部規定之居家服務項目為準。

- (三)提供服務：

1. 個案首次接受乙方服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，乙方應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。
2. 乙方提供服務，應包含事前準備、事後善後及服務紀錄完成，並應配合甲方收集資料及登錄，服務紀錄並應保存至少七年。

3. 乙方督導針對服務個案應至少每個月電訪、三個月家訪，並做成督導記錄及照顧計畫。
4. 乙方未於甲方指定之資訊系統登錄個案相關紀錄，該筆費用甲方不予支付；其已核付者，甲方得在乙方申請之費用內扣還。
5. 個案經甲方認定有特殊情形者，乙方應接受甲方指定提供服務，不得拒絕。
6. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據。
7. 如需向個案收取高於其需自行負擔費用，自費項目須事先取得個案或家屬同意，並於契約載明。
8. 為確保服務個案品質，乙方應依與個案簽訂服務契約。
9. 個案轉介或轉換長期照顧服務提供之需要，應予適當之協助。
10. 由甲方轉介屬乙方服務區域之服務個案，乙方不得拒絕提供服務。
11. 若個案確有特殊情形不宜持續提供服務，應於甲方召開之業務會報或個案研討會取得甲方同意。

#### (四)個案保障：

乙方對個案提供服務時，不得有下列行為：

1. 故意或過失傷害個案。
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(殘障)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。

#### (五)人員聘用及管理：

1. 乙方應依法設置長照人員。人員聘用資格、人員認證及登錄、任用比例、人員之繼續教育、人員異動等事項，應依長期照顧服務法、長期照顧服務機構設立標準、長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法、老人福利服務專業人員資格及訓練辦法及其他相關規定辦理。
2. 聘僱居家照顧服務員者，其薪資待遇應符合下列原則：
  - (1)採月薪制之全時居家照顧服務員，每月最低薪資應至少達每月新臺幣三萬二千元以上。
  - (2)採時薪制之居家照顧服務員，每小時最低薪資至少達新台幣二百元，另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。
  - (3)採拆帳制之居家照顧服務員，依全時人員換算每月所得，不得

低於新台幣三萬二千元；部分工時之居家照顧服務員換算結果，每小時最低薪資至少達新台幣二百元，另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。

3. 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。
4. 乙方須按月給付薪資，不得以甲方款項尚未匯入帳戶為由延遲給付員工薪資。

(六)服務品質管理:

1. 乙方應接受甲方對於提供服務程序及業務之監督、查核。
2. 乙方應出席甲方辦理之業務聯繫會議及個案研討會。
3. 乙方需接受甲方辦理之評鑑，並依據評鑑結果限期改善。
4. 乙方應建立完整之個案與服務員申訴流程及記錄。

(七)其他

1. 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，不論履約期限是否已屆滿，甲方對乙方均有求償之權利。
2. 個案因接受服務事由，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自受請求之日起七日內通知（限以書面、傳真或電子郵件方式）甲方外，並於十四日內與個案進行協商。

**第七條 服務費用申報與受理**

一、乙方提供服務後，應於次月十日前，至中央主管機關指定之資訊系統登載服務內容，並檢具下列文件，向甲方提出該月服務費用申報：

- (一)經乙方用印之服務費用總表。
- (二)服務費用項目清冊。
- (三)甲方規定之其他相關文件。

二、乙方依前款規定期限申報服務費用後，如仍有服務費用漏未申報，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具相關文件，向甲方補報。

**第八條 服務費用暫付條件**

- 一、甲方於受理乙方服務費用申報之日後十五日內，辦理暫付事宜；甲方於受理後三十日內核定服務項目與金額並支付全部服務費用者，得免暫付。
- 二、甲方辦理服務費用之暫付或支付，每月撥付一次；遇有跨年度之情事者，得以次一年度經費辦理暫付或支付事宜。
- 三、暫付成數規定如下：

- (一)核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額未滿三次者，暫付百分之八十。
  - (二)核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。
  - (三)未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。
  - (四)歇業、受停業處分期間未屆滿者；不予暫付。
  - (五)經主管機關撤銷或廢止設立許可者，不予暫付。
  - (六)核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上者，不予暫付。
  - (七)未依第七條規定期限申報服務費用者，不予暫付。
  - (八)乙方申報服務費用遇甲方當年度辦理帳務結帳作業期間，不予暫付。
- 四、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申領之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，甲方應予追償。

五、補報服務費用，甲方不予暫付。

#### **第九條 服務費用審查、核付及補報**

一、服務費用審查：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、服務費用核付：

- (一)應於受理服務費用申報之日起六十日內，依契約核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。
- (二)核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，甲方應予追償。

三、服務費用補報：

- (一)甲方就第一款各目審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。
- (二)乙方就第一款各目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，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

#### **第十條 服務費用不予支付條件及複核**

一、乙方申報服務費用案件，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)非照顧計畫核定之服務項目。
- (二)超出核定之服務次數，且非依長期照顧給付及支付基準第二節第十點規定提供之臨時服務。
- (三)超出照顧計畫核定之額度。
- (四)非登錄於乙方之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- (五)非特約單位提供交通服務或輔具租賃服務。
- (六)有虛報、浮報之情形。
- (七)違反長期照顧給付及支付基準之規定。
- (八)違反其他相關法令。

二、乙方不服甲方依第九條核付之給付項目或金額時，得於收受核定通知後三十日內附具理由，以書面申請複核，並以一次為限。

三、甲方應於收受前款申請之日起三十日內完成複核，認其申請複核有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

#### **第十一條 服務費用追償**

一、乙方申請之服務費用，有下列各目情形之一者，由乙方負責，經甲方查核發現已核付者，應予追扣：

- (一)非屬長期照顧服務給付對象、項目。
- (二)乙方於提供服務時，未依本契約第六條規定確實核對個案身分證明之文件者。但若屬個案蓄意欺瞞致乙方無法發現者，不在此限。
- (三)經甲方通知乙方為暫行拒絕給付之個案，乙方仍予受理提供服務，並申領服務費用者。但於甲方通知到達乙方前，乙方已提供服務者，不在此限。
- (四)以虛偽證明或其他不正當行為重複申領服務費用。
- (五)其他應可歸責於乙方之事由者。

二、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之實際辦理作業，經查有第十條不予支付條件第一項第一款各目情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

三、前款所定追償，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服務費用分期扣抵；情節重大者，得核處追償金額兩倍之違約金。

#### **第十二條 服務費用匯款**

甲方撥付服務費用，均採匯款方式辦理，乙方應於甲方委託收付業務之金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時亦同。

### 第十三條 品質監測及訓練

- 一、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。
- 二、前款訪查，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、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及訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。
- 四、服務品質抽審：接受甲方不定期抽樣以電話訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度，檢視是否與契約單位之申報文件相符。
- 五、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。

### 第十四條 保險及員工權益

- 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、乙方應依中華民國法規為其員工投保勞工保險、全民健康保險及提撥勞工退休金。其依法免投勞工保險者，得以其他商業保險代之。

### 第十五條 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(含新增給付項目及支付標準)，乙方於接獲通知後應向甲方提出契約標的、履約期限、付款期程或其他契約內容須變更之相關文件。
- 二、乙方於甲方接受其所提出須變更之相關文件前，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，甲方或乙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)法令有變更者。
  - (二)年度預算異動影響契約之執行者。
  - (三)其他不可抗力事由致影響契約之執行者。
- 五、甲乙任一方，接到他方要求變更契約後應於三十日內以書面答覆是否同意，逾期未答覆者，他方得終止契約。
- 六、乙方名稱或負責人變更，且不涉及經營主體變更者，應即檢具經主管



機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，向甲方辦理契約變更。

#### 第十六條 暫停派案及契約終止

一、乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期不改善者，甲方得暫停派案：

- (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。
- (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者。
- (五)未按時參加甲方辦理之聯繫會報、個案研討會、教育訓練等。
- (六)無故拒絕服務甲方指派之個案。
- (七)經甲方查核發現乙方居服員服務不確實，且經輔導仍未改善者。
- (八)未依第六條規定辦理員工勞動權益者。
- (九)未依第十四條規定辦理相關保險事宜。

二、乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得終止契約，如有損害，甲方得請求賠償：

- (一)擅自將業務全部或部份移轉與第三人。
- (二)向個案收取服務契約約定以外之費用。
- (三)暫停照會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)不辦理本契約約定之服務項目。
- (六)違反專業倫理守則者。
- (七)違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
- (八)違反法令及本契約規定情節重大者。

三、乙方有下列情事之一者，甲方應即終止契約：

- (一)因遷址或歇業，但若為同一行政區域內遷移者，不在此限。
- (二)受停業處分。
- (三)經主管機關撤銷或廢止設立許可，自註銷之日起終止契約。
- (四)虛報、浮報服務費用，情節重大。

四、乙方如有第二款至第三款各目情事，乙方自契約終止之日起一年內，不得申請簽約提供長照服務。

五、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，不得提出任何異議或要求補償。

六、本契約終止時，自終止之日起，雙方之權利義務即消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

七、乙方於特約契約期滿、終止、或解除之日起二十日內應將個案服務資料檔案(含電子檔資料)交給機關。

#### **第十七條 追償服務費用、暫停派案及終止契約之異議處理**

一、甲方追償服務費用、暫停派案或終止契約前，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，以書面申請複核或提出異議，但以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面異議後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；必要時，並得進行實地訪查。

#### **第十八條 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應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

(二)乙方因爭議而暫停履約，爭議期間，甲方暫停派案予乙方，乙方服務中之個案，不得因爭議暫停服務。

三、本契約所生訴訟，雙方同意簡易訴訟程序事件，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。

#### **第十九條 其他**

一、本契約未載明之事項，依行政程序法及長期照顧服務法、勞動基準法及直轄市、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。

二、本契約內容若有未盡事宜，以甲方解釋為準。

三、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  
法定代理人：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）：  
統 一 編 號：  
地 址：  
電 話：  
實際提供服務之居家式長照機構：

中 華 民 國 年 月 日