

新竹縣政府失能者使用長期照顧交通接送服務契約書

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) 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、本契約履約之服務項目為交通接送。

二、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經長期照顧管理中心(以下簡稱長照中心)評估為第4級(含)以上或新竹縣(以下簡稱本縣)偏遠鄉鎮市區評估為第2級(含)以上失能且有就醫或復健需求者,設籍且實際居住於本縣,符合以下條件:

- (一) 六十五歲以上失能老人。
- (二) 五十五歲以上失能原住民。
- (三) 五十歲以上領有身心障礙手冊(證明)者。

三、個案設籍外縣市實際居住本縣者,經本縣長照中心評估後及核定後,核定補助者,由甲方支付補助費用。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、服務範圍為本縣十三鄉鎮、新竹市全區、桃園縣全區、苗栗縣全區,如使

用服務，其起點或迄點必須位於本縣內。

五、服務時間為：

- (一) 每日上午六時三十分至下午六時三十分。
- (二) 週六服務車輛減半，春節期間至少提供一輛車服務。
- (三) 如遇天然災害等特殊狀況，經本府宣布停止上班或上課時得停駛。

六、收費方式比照本縣計程車費率計價二分之一計算，小數點以下無條件進位共乘時其費率以 7 折計算。

七、乙方自備有__輛 8 年內車輛提供服務(附升降設備之身心障礙小型冷氣車，車輛配置須符合政府相關法規)；每輛車須加裝計程收費器二個及行車紀錄器；車輛牌照以「租賃自用小客車」領照。

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

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、辦理長照十年計畫 2.0 補助項目及基準等相關規定辦理。

二、本契約視中央補助經費核實支應，經費用罄則停止辦理，各項支付標準金額依衛生福利部規定適時調整。

三、交通接送服務費部分：

- (一) 每月最高補助新臺幣 1,840 元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 91%、一般戶補助 73%)，最高補助趟次為 8 單趟。
- (二) 偏鄉地區(五峰鄉、尖石鄉、關西鎮)每月最高補助新台幣 2,400 元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 93%、一般戶補助 79%)，最高補助趟次為 8 單趟。
- (三) 超過部分由使用者支付；其乘坐次數須經照顧管理專員評估，每月最高補助 8 單趟，超過部分由使用者支付，其超出趟數全額自付之車資，乙方給予以 80%之優惠，以提升個案自費使用率。

四、服務提供單位：

(一) 營運費用：包含小型復康巴士(附升降設備之身心障礙小型冷氣車)之車輛費用、人事費、業務費，每一輛每年最高以新臺幣 75 萬元計(每月營運費用 62,500，年底可勻資支付)。

1. 車輛費用：含車輛用油、維修保養、保險費、稅費、監理費用、修改或

增加車輛設施費、車輛停車場站或執勤中所需停車費用及因業務需要所衍生之其他相關費用。

2. 人事費：含行政人員(以 1 人為限)及駕駛員(每輛車 1 名)僱用、訓練、薪資、年終獎金、雇主負擔勞健保費及駕駛員加班費(請領時應檢附薪資印領清冊，年終獎金發給應以當年度 12 月尚在職者為限)。(行政人員及駕駛員薪資最高給付 27,600 元，上述薪資待遇及權益不得違反勞動基準法及其他相關法規)。

3. 業務費：含辦公室租金、辦公物品、文具、電信費、水電費、瓦斯費、E-tag 費用及因業務需要所衍生之其他相關費用。

4. 乙方每台車輛每月平均每日出車(依出車天數)達 5 趟以上(計算基準含補助趟數及服務對象每月使用超過 8 趟之趟數)得申請當月每台車輛營運費用；未達 5 趟依下列方式扣除當月車輛營運費(未滿 5 趟達 4 趟扣除 10%、未滿 4 趟達 3 趟扣除 20%、未滿 3 趟達 2 趟扣除 30%、未滿 2 趟達 1 趟扣除 40%)。

(二)車輛租金：含車輛租金、全球衛星定位系統(GPS)租金，每一輛每年以新臺幣 19 萬元計(車輛為縣府提供者，不補助車輛租金)，本項計算基準比照營運費用。

五、乙方具有自有車輛每達 3 輛以上規模，可向甲方申請無償借用交通車；甲方得視備有車輛狀況借用，用途限於乙方交通接送服務業務使用，相關費用(司機人事費、車輛維修保養、材料與清潔維護費、各項稅費、規費)得比照乙方自有車輛申請營運費用，其他除甲方補助經費外，均由乙方自行負擔。

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福部規定適時調整。
- 二、給付項目與支付標準及相關補助規定調整，或契約內容改變時，甲方有權逕向乙方辦理契約變更，乙方如無意願配合契約變更，應以書面通知甲方，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)依長期照顧服務相關規定辦理不定期查核，以評選優質廠商持續提供服務。
 - (五)自行辦理、委辦或核可辦理行政人員及司機在職及教育訓練。

(六) 召開業務聯繫會報。

二、乙方應辦理下列事項：

(一) 接獲照會：

1. 接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後 5 個工作天內回覆處理情形，並於申請服務 7 日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於 14 日內提供，應通報甲方長期照顧管理中心，並由乙方轉介其他服務提供單位。
2. 乙方提供個案服務後，在服務內容如有所變動，經甲方照管中心核可後，方可辦理服務異動。

(二) 接受甲方對於提供服務程序及業務之監督、查核。

(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. 建立個案管理檔案，至少應建立人員在職訓練記錄、個案基本資料、個案申訴處理記錄、滿意度調查及改善方案等表單供甲方不定時抽查。
3. 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。
4. 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。
5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據。
6. 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。
7. 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。
8. 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。若個案確有特殊情形不宜持續提供服務，應於機關召開之業務會報或個案研討會取得機關同意。

(四) 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. 假借廣告名義，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：乙方人員聘用資格、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。

(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. 乙方需接受機關辦理之評鑑，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7日內通知（限以書面、傳真或電子郵件方式）甲方外，並於14日內與個案進行協商。

第七條 服務費用申報與受理

一、乙方應於每月十五日前，檢具下列文件、資料，向甲方申領前一個月服務費用。但涉及向補助機關申請核撥補助款者，應俟補助款撥入縣庫後再行受理服務費用申領事宜。

- (一) 契約書影本。但非首次申報者，免付。
- (二) 領款收據。
- (三) 經乙方用印之前一月份之服務費用總表。
- (四) 甲方規定之其他相關文件。

二、乙方所送申領服務應備文件或資料不全或錯誤者，甲方應敘明理由通知其限期補正；補正完成，甲方即予受理。

第八條 暫付服務費用

甲方應於受理乙方服務費用申領後十五日內，辦理暫付事宜，直轄市、縣(市)政府得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。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、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。

第九條 服務費用核付及補報

一、甲方應於受理乙方服務費用申領或補報後六十日內，核定服務給付項目及支付金額，並於完成審核後十日內支付扣除暫付金額之剩餘服務費用。

二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申領之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，甲方應予追償。

三、乙方申領服務費用後，如仍有服務費用未及申領，得於六十日內，檢具第七條規定文件、資料，向甲方補報。

四、補報服務費用，甲方不予暫付。

五、若甲方發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

第十條 服務費用複核

一、乙方不服甲方依第七條核定之服務給付項目或支付金額時，得於收受核定通知後 30 日內，以書面申請複核，並以一次為限。

二、甲方應於收受前項申請後三十日內重行審核，認其申請複核有理由者，應變更、撤銷或廢止原核定之服務給付項目或支付金額。

第十一條 服務費用追扣

乙方申請之服務費用，有下列各款情形之一者，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。

三、第十三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。

四、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。

五、以虛偽證明或其他不正當行為重複申領服務費用。

六、其他應可歸責於乙方之事由者。

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、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。

二、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。

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。

第十四條 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、乙方應依中華民國法規為其員工及車輛投保勞工保險、全民健康保險及汽機車第三人責任險。其依法免投勞工保險者，得以其他商業保險代之。

三、乙方辦理保險項目：

(一)強制責任險。

(二)有關車輛保險以乙式車體損失保險以上為主(含竊盜險、意外險、乘客險等)、駕駛員保險費、另包括因業務疏漏、錯誤或過失，違反業務上之義務，致機關或其他第三人受損失等費用悉由廠商自行負擔。

(三)乙式車體損失保險：

1. 汽車第三人責任險-傷害：每一個人傷害為新臺幣肆佰萬元，每一意外事故之傷害為新臺幣捌佰萬元。

2. 第三人責任險-財損：每一意外事故財損為新臺幣陸拾萬元。

3. 第三人責任保險-乘客傷害責任附加條款：每一個人體傷為新臺幣叁拾萬元，每一個人死亡或殘廢為新臺幣叁佰萬元，每一意外事故之總額為新臺幣壹仟捌佰萬元。

4. 第三人責任保險附加駕駛人傷害保險：住院醫療保險金日額為新臺幣壹仟元，每一人死亡或殘廢為新臺幣叁佰萬元。

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期限。

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)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。

第十六條 變更機構名稱

乙方變更機構名稱，應檢具主管機關核發之許可證書影本，向甲方辦理變更機構名稱。

第十七條 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)未按時參加甲方辦理之聯繫會報、個案研討會、教育訓練等。
- (二)無故拒絕服務甲方指派之個案。
- (三)規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
- (四)經甲方查核發現乙方服務不確實，且經輔導仍未改善者。
- (五)擅自將業務全部或部份移轉與第三人。
- (六)未按契約約定而超收或另立名目收取費用。
- (七)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。
- (八)對業務、財務為不實陳報者。
- (九)不辦理本契約約定之服務項目。
- (十)違反專業倫理守則者。
- (十一)未依第十四條規定辦理保險事宜。
- (十二)違反法令及本契約規定者。

二、乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，屢次逾期不改善，或違反情節重大者，甲方得終止契約：

- (一)規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
- (二)擅自將業務全部或部份移轉與第三人。
- (三)未按契約約定而超收或另立名目收取費用。
- (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)對業務、財務為不實陳報者。

- (六)不辦理本契約約定之服務項目。
- (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。

前項情形如有損害，甲方並得請求賠償，乙方應於契約終止日起三十日內，對於其服務個案應即予適當之轉介或安置，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；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，強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求補償。

- 三、乙方有第一項各款情事，經甲方中止契約者，一年內不得申請簽約，提供長照服務。
- 四、乙方因遷址或歇業，經主管機關註銷原有設立許可者，自註銷之日起終止契約。
- 五、本契約終止時，自終止之日起，雙方之權利義務即消滅。契約解除時，溯及契約生效日消滅。雙方並互負相關之保密義務。
- 六、乙方於特約契約期滿、終止、或解除之日起 20 日內應將個案服務資料檔案(含電子檔資料)交給機關。

第十八條 違約事項、扣減服務費用或終止契約之異議處理

- 一、乙方對甲方所為之違約事項、扣減服務費用或終止契約之通知，如有不服，得於甲方文到之日起三十日內，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、甲方應於收到乙方異議書後三十日內重行審核，認為有理由者，應變更或撤銷原通知；必要時，並得進行實地訪查。

第十九條 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，甲方不增派個案予乙方，乙方服務中之個案，不得因爭議暫停服務，其經爭議處理結果被認定無理由者，不得就暫停履約之部分免除契約責任。
- 三、本契約所生訴訟，雙方同意以台灣新竹地方法院為第一審管轄法院。

第二十條 其他

- 一、乙方履約時不得僱用甲方之人員。

- 二、本契約未載明之事項，依行政程序法、長期照顧服務法、「新竹縣失能者接受長期照顧交通接送服務」服務實施要點等相關法令規定辦理。
- 三、本契約內容若有未盡事宜，以甲方解釋為準。
- 四、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：
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