

新竹縣政府長期照顧失能者營養餐飲服務合約書 (10802 簽核版)

新竹縣政府及_____ (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
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、本契約共一式四份，正本二份，副本二份，甲、乙雙方各執正本一份
為憑，餘二份副本留甲方存查。

第二條 履約標的

一、本契約履約之服務項目為：營養餐飲服務

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)評估核定後，實際居住本縣，符合以下條件之一者：

- (一) 六十五歲以上失能老人(含僅 IADL1 需協助之獨居老人)
- (二) 失能身心障礙者
- (三) 五十五至六十四歲失能原住民
- (四) 五十歲以上失智症者
- (五) 僅 IADL 需協助之衰弱老人

三、服務區域：

- 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

四、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，
即得提供服務，並由本縣補助；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。

第三條 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，應依據「長照服務發展基金一百零八年度一般性獎助經費申請、審查及財務管理暨獎助項目及基準」辦理。
- 二、本契約視中央核定補助項目及金額內核實支應，經費用罄則停止辦理。
- 三、給付項目：

(一) 服務使用者：

低收入、中低收入之失能者膳費：每餐最高獎助新臺幣七十元，每日最高獎助二餐。使用者自行負擔比率：低收入免部分負擔、中低收入為百分之十。

(二) 服務提供單位：

1. 志工交通費：

- (1) 每人每趟一百元，若每日送午、晚二餐則計二趟二百元。
- (2) 於原住民區、離島及偏遠地區提供服務者，每人每日最高獎助新臺幣二百四十元。

2. 社工人員專業服務費：

- (1) 每單位限獎助一人，且單位年度服務個案平均數須達二十人。
- (2) 社工人員職責應包含擬定年度工作計畫、營養餐飲服務方案之設計與執行、社會資源之連結與運用、教育訓練與家屬支持性服務，並針對鄰近三個社區照顧關懷據點（請註明據點名稱）送餐服務之志工提供輔導與諮詢，申請時應檢附相關資料，但鄰近無據點者不受此限。

3. 充實廚房設施設備及材料費：

- (1) 用餐人數三十人以下，最高獎助新臺幣十萬元。
- (2) 用餐人數三十一人以上五十人以下，最高獎助新臺幣十二萬元
- (3) 用餐人數五十一人以上，最高獎助新臺幣十五萬元。

4. 辦公設施設備：

每單位最高獎助新臺幣十萬元。每單位每年度以獎助一個案件為限，歷年獎助金額累計達新臺幣二十萬元時，不再獎助。同時辦理二項以上照顧方案者（居家服務、日間照顧、營養餐飲、家庭托顧），不得重複申請。

5. 辦公室租金：

獎助對象以立案之社會福利團體為限，每月最高獎助新臺幣一萬元。同時辦理二項以上照顧方案者（居家服務、營養餐飲、日間照顧、家庭托顧），不得重複申請。

以上服務提供單位補助項目，申請專業服務費至少應編列百分之三十以上自籌款；申請其餘項目經費至少應編列百分之二十以上自籌款。

(三) 服務提供單位得申請以下補助項目，由本府編列預算支應。

1. 送餐志工保險費：每人每年最高補助一千元。
2. 食品中毒醫療產物保險費：每年最高補助五千元（依實際投保金額覈實支付）。
3. 營養師費：每單位限補助一人，每年最高補助十二個月，並依照服務對象人數補助經費且全年度應至少為服務對象百分之七十以上進行營養評估，並於年度結束後將紀錄報府核備：
 - (1) 全年度服務對象為未滿十人者，每月最高補助五百元整。
 - (2) 全年度服務對象為十人以上未滿二十人者，每月最高補助一千元整。
 - (3) 全年度服務對象為二十人以上未滿三十人者，每月最高補助一千五百元整。
 - (4) 全年度服務對象達三十人以上未滿四十人者，每月最高補助二千元整。
 - (5) 全年度服務對象達五十人以上者，每月最高補助二千五百元整。
4. 送餐志工在職訓練督導費：每年最高補助二萬元（含講師鐘點費、印刷費、場地租借費、器材租借費、誤餐費及雜支等）。

第四條 給付項目與支付標準之調整

各項給付項目、支付標準或補助基準依衛福部補助規定適時調整。

給付項目與支付標準調整，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) 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。

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回覆處理情形，並於七日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於十四日內提供，應通報新竹縣照顧管理中心。
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) 服務內容：由志工將餐食(便當)送至個案家中，並給予關懷。

(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. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據。
5. 為確保服務個案品質，乙方應與個案簽訂服務契約。
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，並於契約載明。
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. 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。

(四) 人員聘用及管理：

1. 志工招募應遴選具愛心、耐心、服務熱誠，無不良嗜好者，並給予相關基礎訓練及專業訓練。並於履約期間為志願服務人員投保人身意外險。
2. 專業服務人員聘用資格、人員認證、登錄及訓練等事項，應依長期照顧服務法、長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法、老人福利服務及身心障礙者專業人員資格及訓練辦法及其他相關規定辦理。

3. 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。

(五) 服務品質管理：

1. 接受甲方對於提供服務程序及業務之監督、查核。
2. 乙方應建立完整之個案申訴流程與記錄。
3. 乙方若委由其他餐飲業者製作餐食（便當），應擇定安全衛生、符合食品安全相關規定之業者合作，並簽訂契約。
4. 每日餐食（便當）應留存一份檢體並保存四十八小時。

(六) 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。

第六條 服務費用申報與受理

一、乙方應於每月十日前，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。

第七條 暫付服務費用

一、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，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。

- 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五次以上者，不予暫付。
- 三、甲方於受理乙方服務費用申領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。

第八條 服務費用補報

- 一、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，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。
- 二、補報服務費用，甲方不予暫付。

第九條 服務費用核付

- 一、除遇甲方當年度辦理帳務結帳作業期間外，甲方應於受理乙方服務費用申領或補報後六十日內，完成服務給付項目核定及支付金額。
- 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。

第十條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第九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三十日內，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，應即變更或撤銷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

- 一、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，未依本契約第五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、若甲方發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

第十二條 服務費用轉帳

甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，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 契約效期

自 年 月 日至 年 月 日止。

第十四條 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其履約期限。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。
- 三、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。
- 四、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 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) 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者。

- 二、前項情形如有損害，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。
- 四、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。
- 五、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。
- 六、本契約終止時，自終止之日起，雙方之權利義務即消滅，雙方並互負相關之保密義務。

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) 於爭議期間，甲方得暫停照會或轉介個案予乙方；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，雙方同意以臺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，依行政程序法等相關法律規定。
- 三、本契約內容若有未盡事宜，以甲方解釋為準。
- 四、本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法令。

第二十一條 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

名稱：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

名稱：

負責人（法定代理人）：

地址：

統一編號：

電話：

中 華 民 國 年 月 日