

# 新竹縣政府特約長期照顧家庭托顧服務契約書

新竹縣政府(以下簡稱甲方)及 (以下簡稱乙方)(**實際提供服務之社區式長照機構：XXX 社區式服務類長期照顧服務機構**)，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)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽訂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：

- (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 4 份，甲乙雙方各執 2 份。

## 第二條 履約標的

一、本契約履約之服務項目為：家庭托顧

二、乙方服務對象(以下簡稱個案)：

(一) 設籍且實際居住於新竹縣(以下簡稱本縣)，並符合以下身份：

1. 65 歲以上老人
2. 55 歲以上原住民
3. 50 歲以上失智症患者
4. 身心障礙者(領有身心障礙手冊或證明)
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) 未接受機構收容安置、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、社政單位之居家服務、日間照顧補助者，不在此限。

(三) 罹患法定傳染病(開放性肺結核、疥瘡…等)及具攻擊行為之精神病患者除

外。

- (四) 個案設籍外縣市實際居住本縣者，事前向甲方長照中心申請並經核定符合失能標準，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。

### 第三條 契約效期

自 \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至 109 年 12 月 31 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):指補助民眾使用家庭托顧服務之費用，甲方依據衛生福利部核定之當年度支付或補助基準給付乙方。
- 三、乙方得依服務規模提出補助計畫，申請衛生福利部及甲方規定之其他補助項目，由甲方依衛生福利部實際補助本縣當年度長照計畫之項目及金額審查及核定補助項目及金額。
- 四、特約後得申請之開辦設施設備改善費：
  - (一)含衛浴設備之防滑措施及扶手等裝備，每一住所最高獎助新臺幣十萬元。
  - (二)設置於原住民區、離島及偏遠地區者，最高獎助新臺幣二十萬元。
- 五、本契約視中央補助金額內核實支應，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補助規定適時調整。
- 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、委辦或核可辦理家庭托顧服務員在職訓練。

(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7個工作天內提供第1次服務，如因不可抗力因素無法於14個工作天內提供，應通報甲方長照中心，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，將個案接送到自宅或個案自行前往乙方家中接受服務，乙方依其個別需求提供以下各大項服務：  
(1)身體照顧 (2)日常生活照顧(3)服務與安全性照顧(4)備餐服務。
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. 建立個案管理檔案，至少包括每月服務紀錄表、團體督導紀錄、照顧服務員申訴處理記錄、社工人員及照顧服務員在職訓練記錄與證書、個案基本資料、契約書、個案申訴處理記錄、諮詢紀錄、照會單、滿意度調查及改善方案等表單供甲方不定時抽查。
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，應於機關召開之業務會報或

個案研討會取得機關同意。

(四)乙方應接受本縣委託或補助之家庭托顧輔導團輔導辦理下列事項：

1. 督導及協助服務員完成服務工作。
2. 配合地方政府政策，協助招募及業務推動。
3. 督導營運事宜。
4. 負責個案追蹤轉介、協調等相關服務。
5. 協助連結社區資源。

(五)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。

(六)服務規模、設施及人員聘用及管理：

1. 乙方人員提供之服務規模、服務設施及人員資格、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. 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。
3. 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。

(七)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。

三、其他：

(一)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。

- (二)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3日內通知(限以書面、傳真或電子郵件方式)甲方外，並於7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10日前，檢具下列文件、資料，向甲方申領前1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1月份之服務費用統計表、照顧服務費用補助清冊、服務紀錄表。
  - (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 服務費用暫付條件**

甲方於受理乙方服務費用申領後15日內，辦理暫付事宜；直轄市、縣(市)政府得於受理後30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3個月以上，且最近3個月經甲方核減申領金額未滿3次者，暫付80%。
- 二、核付紀錄滿3個月以上，且最近3個月經甲方核減申領金額達3次以上，未滿5次者，暫付70%。
- 三、未有核付紀錄或核付紀錄未滿3個月者，暫付50%。
- 四、核付紀錄滿3個月以上，且最近3個月經甲方核減申領金額達5次以上者，不予暫付。
- 五、乙方申請服務費用遇甲方當年度辦理帳務結帳作業期間，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之日起75日內，核定服務給付項目及支付金額，並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60日內，檢具第5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 7 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 1 次為限。

二、甲方應於收受前項申請後 30 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、未依第 6 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及車輛投保勞工保險、全民健康保險。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 30 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 1 方，接到他方要求變更契約後應於 30 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)規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
  - (三)擅自將業務全部或部份移轉與第 3 人。
  - (四)未按契約約定而超收或另立名目收取費用。
  - (五)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。
  - (六)對業務、財務為不實陳報者。
  - (七)不辦理本契約約定之服務項目。
  - (八)違反專業倫理守則者。
  - (九)未依第 6 條第 2 項第 5 款辦理員工勞動權益者。
  - (十)未依第 14 條規定辦理保險事宜。
  - (十一)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3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30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，1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、適用長期照顧服務法與長期照顧服務機構設立許可及管理辦法之乙方，應於中華民國107年6月30日前，取得長期照顧服務機構設立許可證書，並於取得許可證書後1個月內與本府重新簽訂契約；乙方未於中華民國107年6月30日前取得許可證書，甲方將逕自終止契約。
- 六、本契約終止時，自終止之日起，雙方之權利義務即消滅。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。
- 七、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30日內，檢具相關事證，以書面申請複核或提出異議，但以1次為限。
- 二、甲方應於收到乙方異議書後30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，依行政程序法及長期照顧服務法、勞動基準法等相關法律規定。

三、本契約內容若有未盡事宜，以甲方解釋為準。

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：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）：  
地 址：  
電 話：

實際提供服務之社區式長照機構：xxx 社區式服務類長期照顧服務機構

中 華 民 國 年 月 日