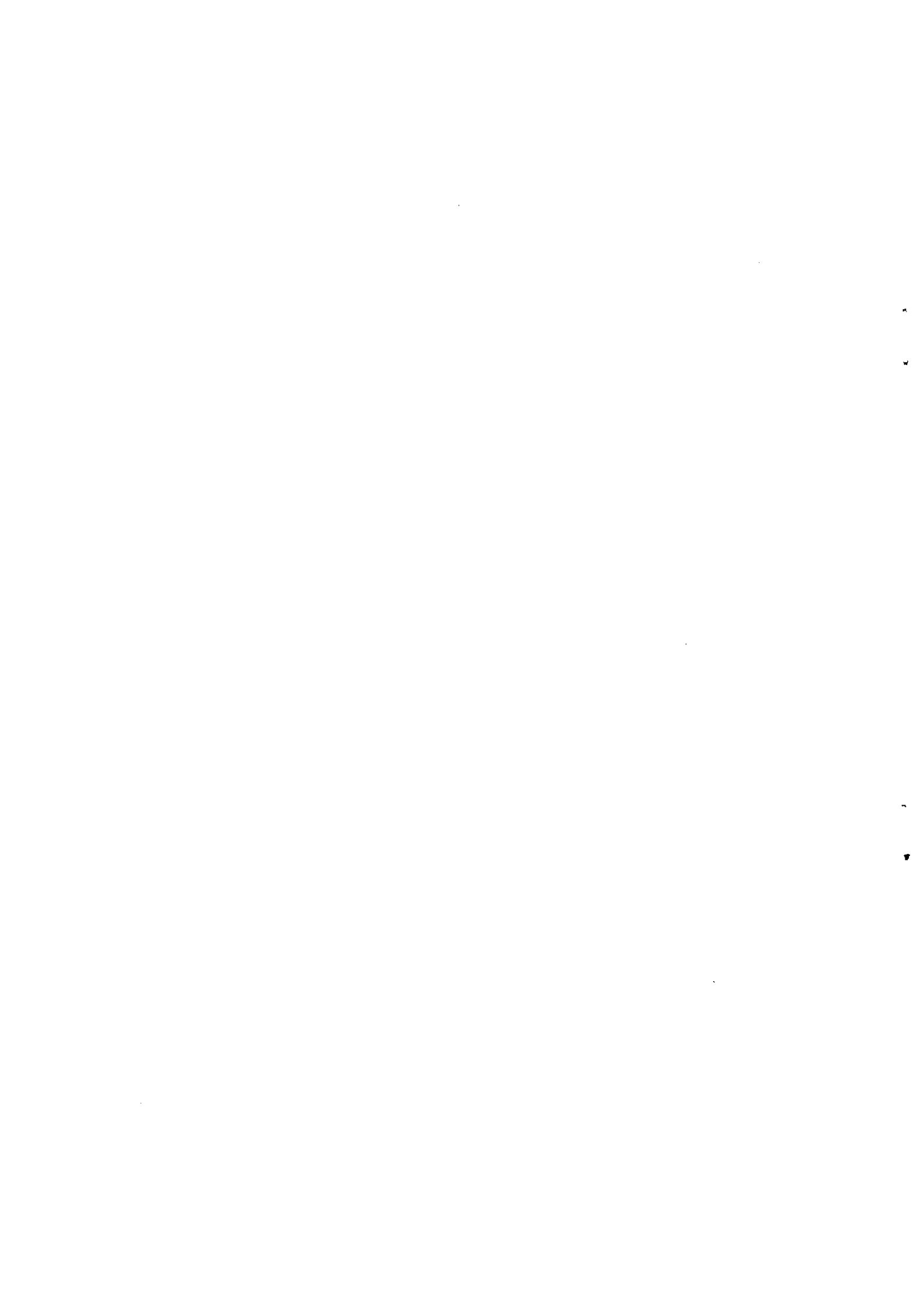


臺東縣政府
長期照顧服務契約書(草案)

單位名稱	
履約標的	交通接送服務
履約期間	年 月 日至 年 月 日



臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

臺東縣政府(直轄市、縣(市)政府，以下簡稱甲方)及_____ (長照服務提供者，以下簡稱乙方)雙方同意依行政程序法及相關法規規定訂定本契約，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，依行政程序法相關規定處理。

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、符合「直轄市、縣市政府辦理長期照顧特約級費用支付作業要點」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：

- 個案管理(AA01、AA02) 居家失能個案家庭醫師照護服務
- 到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及家事服務(居家服務)
- 日間照顧服務 家庭托顧服務 小規模多機能服務
- 交通接送服務 社區式服務交通接送 營養餐飲服務
- 專業服務-C碼服務【CA碼 CB碼 CC碼 CD碼】
- 委託辦理出具長照「給付及支付基準」E、F碼內規定之評估報告
- 喘息服務【機構住宿式喘息服務居家喘息服務 日間照顧喘息服務
巷內長照站臨托 小規模多機能夜間喘息服務】

各項服務項目乙方應依「長期照顧服務申請及給付辦法」申報服務費用。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

三、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(以下簡稱照管中心)評估核定後，實際居住於臺東縣(以下簡稱本縣或市)，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
- (五)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人

四、個案設籍於其他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。

一、第三條 契約效期

二、自中華民國○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日止。

三、本契約效期自中華民國112年1月1日至長期照顧特約管理辦法訂定發布日之次日起60日止。

四、服務區域為_____。

備註：服務綠島鄉、蘭嶼鄉之個案，接送往返範圍限制為本縣臺東市醫療院所至以下地點：

- (一)臺東機場。
- (二)臺東富岡魚港。
- (三)臺東縣蘭嶼鄉依紗媡會館。
- (四)服務對象居住在臺東市親屬之住所。

五、服務提供時間：星期一至星期六上午8：00至下午17：00。

六、乙方於非上述服務時間提供服務，需先書面報備甲方。

第四條 服務項目及支付/補助基準

一、本契約履約服務項目之支付或(獎)補助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部最新公告之長期照顧服務申請及給付辦法；屬(獎)補助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補助基準辦理。

二、甲方如因年度預算未經臺東縣議會完成審議無法如期支付或中央補助經費未撥付甲方，得延後辦理支付，或因會計年度結束，甲方須依規定辦理該款項保留作業時，得視保留核定情形，再行支付，甲方不負延遲責任。

第五條 支付/(獎)補助基準之調整

支付/(獎)補助基準調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變更；

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後14日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條 服務費用申報與受理(含其他津貼補助)

- 一、乙方應於服務提供之次月七日前至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並於每月十二日前檢具下列文件函文向甲方申報前一月之服務費用(以郵戳為憑，如遇假日順延)，每逾期一日則扣除當月服務費用之百分之一，扣至完成為止(累計最高扣除至當月服務費用之百分之十)。
- 二、核銷應檢附文件如下：
 - (一)契約書影本(每年首次申報需檢附契約書影本)，申報前一個月曾有申報紀錄者，免再次檢附。
 - (二)臺東縣衛生局領款收據、撥付申請單。
 - (三)經乙方用印之服務費用總表、服務費用項目清冊，應於照顧服務管理資訊平台內下載產出，並加蓋機構之印信及負責人印章。
 - (四)其他經甲方規定之文件、資料。
 - (五)當月服務人數統計月報表。
- 三、為配合會計年度報結，當年度12月份之核銷期限及應繳文件資料，甲方屆時將另函文通知，乙方應配合於甲方所訂期限內完成，逾期不候。(除長期照顧服務申請及給支費用外)
- 四、乙方所送文件或資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；逾期未完成補件者，甲方不予受理。
- 五、配合會計需求，甲方得每年度調整、增減核銷表單。
- 六、每月七日前，如遇系統異常應於期限內函文通知甲方，經甲方核准後始得延長。

第七條 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。但服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者免附。
 - 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。
- 前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十二日內完成。

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。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第九條 暫付服務費用

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，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報金額未滿三次者，暫付百分之____（至少百分之八十）。
- 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。

甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，其費用之申報及撥付，依居家失能個案家庭醫師照護方案計畫書辦理，不適用第九條規定。

第十條 不予暫付服務費用之事由

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：

- 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達五次以上。
- 二、經甲方暫停照會或轉介服務對象。
- 三、受停業處分，期間未屆滿。
- 四、歇業。
- 五、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- 六、未依第六條所定期限申報服務費用。

第十一條 服務費用補報

一、乙方申報服務費用，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，惟當年度十二月份核銷，應配合會計年度及甲方通知期限內申報，不得補報，逾期不候。

二、前款補報服務費用，甲方不予暫付。

第十二條 服務費用核付

一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起六十日內，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抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第十三條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，得於收受撥款通知之次日起三十日內，以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、甲方應於收受複核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。

第十四條 不予支付服務費用之事由

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，另依據臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理記點及罰鍰事項：

- 一、提供非特約之服務項目。
- 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、未依第十七條第二項第四款第一目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、提供居家服務、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三等親內家屬。
- 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、乙方未於提供服務前與個案簽訂契約書。
- 十四、違反其他相關法令。
- 十五、如遇天然災害停止上班上課，乙方應依人事行政局或地方政府公告停止上班上課之資訊申請服務費用，或甲方得依上述公告資訊於次月核減服務費用。

服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，不適用前項第五款、第八款及第十款規定；服務項目為個案管理者，不適用前項第八款及第十款規定。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第十五條 服務費用追扣或追償

- 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，經查有第十四條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度並依下列違規情節，扣抵或追償，情節重大者，得加收追償金額五倍之違約金：

- (一) 乙方對個案之服務不屬於本契約之履約標的。
- (二) 未確實核對個案身分證明文件。
- (三) 未於甲方指定之期間內(次月7日前)，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。
- (四) 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。
- (五) 其他應可歸責於乙方之事由。

- 二、乙方與服務個案簽訂之服務契約內容應載明「如服務期間聘有外籍看護工或身份別異動時，應主動告知」，乙方如得知上述之情事發生，應主動告知甲方；乙方如未盡監督之責，經甲方查證屬實，甲方可向乙方追償服務費用。

第十六條 服務費用轉帳

- 一、甲方撥付服務費用，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。
- 二、乙方應自行確認每月服務費用是否撥入帳戶，如有異常請於三個月內向甲方提出查詢，逾半年之款項甲方得拒絕查詢，乙方不得有異。

第十七條 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或因應重大情事所需，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。

- 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 3 個工作天內至照顧管理系統回覆是否收案，並於與個案預約後如期提供個案服務，如未能於個案預約時日內提供

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

服務，應於系統照會回覆時一併說明原因，並於服務對象5天內提出第一次服務需求時提供服務，如因不可抗力因素無法於第一次服務日期提供服務，應通報甲方照管中心或業務承辦人、A單位個案管理人員。

2. 服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者，接受派案後應於十四日內開立醫師意見書，但「出院準備銜接長照服務計畫」之個案，則不受十四日之限制。

3. 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：(服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者不適用)

1. 有關長照相關人員之工資、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。乙方不得與長照相關人員約定，每月固定拋棄一定比例金額之工資作為捐款。

2. 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。

3. 乙方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，該筆費用甲方不予支付；其已核付者，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；其有自費負擔項目(應先核備甲方)，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明。

6. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約，若有服務異動時，可以增加附約方式辦理，若機構負責人異動時並進行與個案換約。

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，並轉知甲方。

8. 乙方接受派案後，於3日內與個案電話聯繫並告知服務內容與規則，並於第一次服務前完成與個案簽訂服務契約。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

- (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. 假借廣告名義，行招攬服務。
 6. 巧立名目向民眾收取費用。
- (六) 乙方應備足服務人力(含送餐志工)，不得於契約期間內任意以「人力不足」為由拒絕收案，如發生上述情事應報甲方核備，自甲方同意核備日起給予乙方緩衝期限2個月(期間舊案正常提供服務，暫不派給新案)，第3個月起甲方得正常派案。
- (七) 乙方應確實執行專業品質照護，並留有紀錄供甲方審查：
1. 服務對象初入機構前(含日間照顧服務、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋)應檢附3個月內之體檢文件，體檢項目包含：胸部X光檢查(肺結核檢查)、糞便檢查(桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查)、血液常規及生化、尿液檢查，如有異常應有相關處理佐證紀錄。
 2. 機構服務對象(含日間照顧服務、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋)每年應接受1次健康檢查，至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並有完整紀錄。
- (八) 乙方工作人員(含志工)應定期接受健康檢查，並留有紀錄供甲方審查：
1. 新進工作人員應於到職前完成新進人員健康檢查，體檢項目包含：胸部X光、糞便檢查(桿菌性痢疾、阿米巴痢疾及寄生蟲感染檢查)、血液常規及生化、尿液檢查，B型肝炎抗原抗體。
 2. 在職工作人員及志工人員應每年接受健康檢查，檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查。
- (九) 乙方接受照會三個月內，如個案未使用服務，應主動通知長期照顧管理中心之照顧管理專員及A單位個案管理員辦理結案。
- (十) 乙方如提供餐食服務，豬肉來源應為國產豬肉並有來源證明。
- (十一) 乙方所聘用之長照人員應於提供服務前完成長照人員認證及登錄。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

- (十二) 乙方交通接送服務之司機於提供接送服務時，應配戴工作證明。
- (十三) 長照人員登錄異動時，應於登錄異動起三十日內完成辦理長照人員認證及登錄註銷。
- (十四) 辦理繼續教育訓練積分課程者，應先於甲方核備，待核准後始得開始辦理。

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 3 日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於 7 日內與個案進行協商，乙方應將協商結果函送甲方。
- (四) 甲方補助乙方「單價未滿一萬元之非消耗品」，若於非消耗品攤提年限屆滿前與甲方終止特約關係，應將甲方所補助之非消耗品交還甲方，由甲方轉移至其他特約服務單位使用。
- (五) 乙方特約之車輛限提供長照交通接送服務規定使用，不可挪作他用，例如：緊急救護、緊急救送或其他方式使用，若違反使用規定，應扣除當月服務費 10%。
- (六) 乙方特約之車輛使用年限為十年，另視該車輛行駛之安全性考量，倘若該車輛有行駛安全之風險性，乙方應提前汰換該車輛並函文甲方核備，俟甲方核定後，該車輛始可提供服務及申請營運費、車輛及 GPS 租金相關補助費用。
- (七) 乙方特約之車輛倘若使用年限將屆、淘汰或汰舊換新應函文甲方核備，俟甲方核定後，該車輛始可提供服務及申請營運費、車輛及 GPS 租金相關補助費用。
- (八) 甲方補助乙方購置之車輛，雙方應另簽訂「長照服務發展基金獎(補)助交通接送服務車輛使用契約書」，乙方並依該契約書內容執行辦理。
甲方補助購買車輛由甲方造冊列管，如補助交通車使用未達 10 年即停業或歇業者，則移轉其所有權予地方政府，由地方政府分配至其他日照中心專案使用。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

甲方補助乙方購置之車輛應於每年6月及12月定期向甲方回報車輛使用情形(含車輛使用紀錄及車輛相關保養紀錄等)。

(九)本縣長期照顧管理中心評估核定長照需要等級第二級以上之失能者，入住機構者不得申請。

(十)乙方提供長照交通接送服務之車輛，應投保強制責任險、第三責任險、駕駛人傷害險、乘客險(含每一人死亡理賠至少新臺幣三百萬元)。另營業場所應投保公共意外責任險。

(十一)乙方機構負責人、業務負責人及工作人員倘若異動，乙方應於異動30日內提供相關文件函文甲方核備。

(十二)本縣長期照顧服務交通接送提供跨轄區服務，跨轄之居住區域、跨轄區醫院、收費方式及跨轄區交通接送約車規定如下：

1. 本縣可使用跨轄之居住區域：

- (1)長濱鄉。
- (2)成功鎮博愛里以北。
- (3)海端鄉。
- (4)池上鄉。

2. 本縣交通接送至跨轄區醫院：

- (1)衛生福利部花蓮醫院豐濱原住民分院。
- (2)臺北榮民總醫院玉里分院。
- (3)衛生福利部玉里醫院。
- (4)佛教慈濟醫療財團法人玉里慈濟醫院。

3. 超過補助趟次之收費方式：

依「個案搭乘跳表金額-本縣補助金額300元 \div 2+個案福利別自付額=單趟搭乘應負擔費用」範例說明：

跳表金額為700元，依民眾身分別自付下列金額，計算方式如下：

- (1)低收入戶(700-300) \div 2+0元=200元。
- (2)中低收入戶(700-300) \div 2+21元=221元。
- (3)一般戶(700-300) \div 2+63元=263元。

4. 跨轄區交通接送約車規定：

- (1)個案須於乘車日前7天(不含乘車日當日及國定例假日)向服務提供單位提出車輛預約申請，每人每月最高可使用8趟次跨轄區交通接送服務。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

(2)縣跨轄區交通接送服務，僅限定居住區域之民眾至限定跨轄區醫院就醫或復健服務，不提供緊急個案使用。

(3)倘若乙方因跨轄區服務量變增，致影響該年度服務人數及趟次，請於該年度長期照顧交通接送服務成果報告內容提出說明。

(十三)乙方服務之對象當日連續就醫2家醫療院所或復健機構者，應符合下列情形得請領交通接送服務費：

1. 服務對象符合 DA01 資格且為**多重慢性疾病**或**居住本縣地區偏遠**者，當日確實有前往2家不同醫療院所或復健機構就醫，其補助趟次如下：
 - (1)第1趟次之補助：服務對象住所至第1家醫療或復健機構。
 - (2)第2趟次之補助：第1家醫療或復健機構至第2家醫療或復健機構。
 - (3)第3趟次之補助：第2家醫療或復健機構至服務對象住所。
2. 考量第2趟次之補助，會因身分福利別及搭乘里程數而影響使用者其付費金額，故乙方應主動告知服務對象，該趟次其使用補助趟次或自費趟次何者較優惠，以供服務對象自行決定當下須使用補助或自費趟次。
3. 上述居住本縣偏遠地區係指：東河鄉興昌村以北(含興昌村)、太麻里鄉北里村以南(含北里村)、鹿野鄉以北(含鹿野鄉)及離島地區(綠島鄉、蘭嶼鄉)之服務對象。
4. 每月申請上述服務對象之交通接送服務費，乙方得擇一檢附相關證明文件，如：經本縣長期照顧管理中心評估核定之報告，可證明其為多重慢性疾病或居住地址為偏遠地區。
5. 起訖一端可不限於居家或醫療院所；如個案因就醫、定期式復健或透析治療所需，至醫療院所之必要交通路程中有轉乘或接駁之必要(如居住離島之個案搭乘長照交通車從案家至港口，再從港口搭乘長照交通車至醫療院所，港口即為「必要轉乘或接駁點」；居住偏鄉山上之個案，因特殊原因，交通車無法直接至案家，須於山下公車站接個案至醫療院所，山下公車站即為「必要轉乘或接駁點」)，其交通接送服務起訖有一端可不限居家或醫療院所，惟須經照顧管理專員將轉乘或接駁位置訂定於照顧計畫內，且敘明必要性之原因。

(十四)乙方之收費標準倘若有異動，應將收費標準函文甲方核備，俟甲方核備通過後始可依該收費表收取費用。

(十五)本縣長期照顧交通接送補助標準，依中央長期照顧給付及支付基準之規定辦理。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

(十六) 乙方於契約期間內，接受甲方之業務督考、輔導、考核、檢查及評鑑，若當年度之成績不合格，經甲方通知乙方限期內改善而未改善者，記點一次。

四、長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫補助車輛之相關規定(限達仁鄉衛生所、大武鄉衛生所、財團法人伊甸社會福利基金會)：

(一) 本獎助之車輛限提供大武鄉、達仁鄉、長濱鄉民眾就醫、復健及其他生活照顧所需之交通接送服務，惟**就醫及復健為優先服務對象**。

(二) 服務對象

1. 經長照管理中心評估長照需要等級(二級至八級)符合長照服務請領資格並予以核定長照交通接送服務給付額度者。
2. 聘請外籍看護工提供照顧之失能長者。
3. 使用住宿式機構服務之失能者。
4. 實際居住於上開實施區域之 65 歲以上老人或 55 歲以上原住民。

(三) 甲方補助購置之交通車輛**至少須營運 10 年**，財產歸屬乙方但須由甲方造冊列管，如未達車輛使用年限即停業或歇業者，應移轉所有權予甲方。補助乙方購置之車輛應於**每年 6 月及 12 月定期向甲方回報車輛使用情形**(含車輛使用紀錄及車輛相關保養紀錄等)。

(四) 本計畫補助購置之車輛，**不另予補助長照發展基金獎助交通接送之車輛租金及全球衛星定位系統(GPS)租金**。

第十八條 品質監測及訓練

- 一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含機構年度計畫、人員在職教育訓練、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，並於每季辦理服務滿意度調查。但服務項目為居家失能個案家庭醫師照護服務者不適用。
- 二、乙方應接受甲方不定期以電話或實地抽樣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及個案研討會…等會議。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第十九條 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、交通接送服務、家庭托顧服務者，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。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。

第二十條 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、有下列情形之一者，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。

第二十一條 暫停照會或轉介服務對象

- 一、乙方有下列情形之一者，予以違約三項，甲方暫停派案一個月；自第一次違約暫停派案之日起算一年內，再有違約累計四項者，暫停派案二個月；自第一次違約暫停派案之日起算一年內累計五項者，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，經限期令其改善，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。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

- (五) 提供非特約之服務項目。
 - (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) 提供居家服務、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三等親內家屬。
 - (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) 乙方提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。
 - (十三) 實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。
 - (十四) 乙方為社區整合型服務中心者，向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。
 - (十五) 違反本契約或其他重大事由。
- 二、若上述暫停派案事項同時為「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」違約事項，除暫停派案外，經甲方查核屬實後裁定，再依記點規定辦理記點及罰鍰。
- 三、乙方於最近一次評鑑結果不合格，並經甲方通知限期改善期間停止派案。

第二十二條 契約終止

- 一、乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約：
- (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
 - (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) 自特約期間違反「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」之違約事項於契約期間違約記點達10點者，自第一次違約記點之日起算，以當年度期限為記點計算基準。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

- 二、前項情形如造成損害，甲方並得請求賠償。
- 三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，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，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。

第二十三條 追扣服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約之異議

- 一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、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之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十四條 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、乙方有前二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。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第二十五條 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，甲方得暫停照會或轉介服務對象予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議影響服務。
- 三、本契約所生訴訟，雙方同意標的金額在新臺幣四十萬元以下者，以臺灣臺東地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以高雄高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十六條 罰則

- 一、甲方得依長服法第四十七條至六十條罰則規範乙方。
- 二、乙方無法達成甲方規範訂定基準，得於每月請領服務費用時，一併以函文敘明原因，甲方得本權責判定是否准予免罰。
- 三、乙方於契約期間內違反『臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定』契約管理、單位管理、核銷管理上述三大類別等事項，甲方將依據『臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定』辦理記點及裁罰。

第二十七條 退場機制

- 一、乙方如違反長期照顧服務機構設立標準或其他相關法令規定及章程經甲方認定情節重大者，甲方得廢止其設立許可或終止契約，包含每年評鑑成績逐年遞減或評鑑成績連續二年不合格者，經甲方通知限期改善而屆期未改善者，甲方得廢止其設立許可或終止契約。
- 二、護理之家、居家護理所經評鑑不合格者或經提出申復後仍不合格者，甲方得依中央公告次月起終止派案並終止契約。
- 三、老人福利機構、身心障礙福利機構經評鑑不合格者或經提出申復後仍不合格者，甲方得依中央公告次月起終止派案並終止契約。
- 四、乙方於契約期間內，每年應接受甲方之業務督考，若當年度之督考成績不合格，經甲方通知乙方限期內改善而未改善者，記點一次，同時於隔年接受甲方之評鑑。

臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書

第二十八條 契約附件

「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」、「臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點規定」、「臺東縣112年度長照交通接送服務實施計畫」為辦理本契約之附件。

第二十九條 契約未載明之事項

- 一、 本契約未載明之事項，依長期照顧服務法等相關辦法、要點辦理。
- 二、 本契約未載明之事項，甲方保留修改變更權利，並得以函文方式補充之，餘依行政程序法等相關法律規定。
- 三、 本契約如有未盡事宜，經甲乙雙方同意，得以附約或函文補充之，其效力與本契約同。

第三十條 其他

乙方每年度得依「長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」申請長期照顧交通接送獎助費用，長照交通接送獎助標準詳如臺東縣長照交通接送服務實施計畫辦理。

110年03月17日修訂
110年04月09日再修
110年12月07日再修
111年10月31日再修

立契約書人

甲方：臺東縣政府

代表人：縣長饒慶鈴

地址：臺東縣臺東市中山路 276 號

聯絡人：古聖義

電話：089-323214#619

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中 華 民 國 年 月 日

附

件

直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點

- 一、為直轄市、縣(市)政府與長期照顧服務提供者(以下稱長照提供者)簽訂行政契約提供長期照顧服務法(以下稱長照服務法)第十條至第十三條規定之長期照顧服務(以下稱長照服務)、派案及後續辦理服務費用申報、暫付、審核、支付及複核等相關作業，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱長照提供者，指長照服務法第三條第五款所定長照服務機構，及依身心障礙者權益保障法、老人福利法、醫療法、相關醫事人員法規，或其他法規提供長照服務之機關(構)、法人、團體、商號或事務所等。
- 三、長照服務項目得申請特約之長照提供者資格如附表一，其中提供專業服務之長照人員如屬醫事人員者，其資格應符合各該醫事法規規定。

長照提供者就附表一所列長照服務項目，應檢具附表二所定文件，向直轄市、縣(市)政府提出簽約申請。

直轄市、縣(市)政府應於長照提供者備齊相關文件後，即受理前項簽約申請，並自受理之日起三十日內完成審核。

第一項申請案件有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府應不予受理：

 - (一)受停業處分，期間未屆滿。
 - (二)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。
 - (三)申請文件不全或錯誤，未依直轄市、縣(市)政府所定期限補正。
- 四、直轄市、縣(市)政府應於核准前點第一項申請之日起七日內，以書面通知長照提供者，並於二十日內完成契約簽訂，效期最長為三年。

直轄市、縣(市)政府與長照提供者簽訂前項契約，應將本要點納為契約書之附件。

長照提供者申請簽約提供二項以上服務項目，其部分項目經直轄市、縣(市)政府知有違反法令規定之情事者，於該情事未消失前，僅得就其餘部分之服務項目，予以核准。
- 五、直轄市、縣(市)政府及已簽約之長照提供者(以下稱特約單位)於前點第一項契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面通知續約，契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但特約單位有第三點第三項第一款或第二款情事，不得續約。
- 六、直轄市、縣(市)政府得指定特約單位，於長照服務資源不足地區提供長照服務。
- 七、特約單位之名稱或負責人變更，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，向直轄市、縣(市)政府辦理契約變更。

前項情形，特約單位與二個以上直轄市、縣(市)政府簽約者，應分別向各該直轄市、縣(市)政府辦理變更。

八、特約單位有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府應即終止契約：

- (一)歇業或遷移。但特約單位為居家式服務類長期照顧服務機構，且於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。
- (四)虛報、浮報服務費用，情節重大。
- (五)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經主管機關限期改善，屆期未改善。

前項第二款至第五款情形，特約單位自契約終止之日起一年內，不得提出簽約申請。

九、特約單位提供服務後，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，向直轄市、縣(市)政府提出服務費用申報：

- (一)經特約單位用印之服務費用總表。
- (二)服務費用項目清冊。

特約單位依前項規定期限申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具相關文件，向直轄市、縣(市)政府補報。

十、直轄市、縣(市)政府應就特約單位申報服務費用案件，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。

前項審查應於特約單位於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

十一、直轄市、縣(市)政府就前點審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

特約單位就前點所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，直轄市、縣(市)政府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。

十二、直轄市、縣(市)政府應於受理服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜。但自受理申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用者，得免暫付。

直轄市、縣(市)政府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贖餘服務費用。

直轄市、縣(市)政府辦理服務費用之暫付或支付，得於核定支付金額後，請特約單位檢具領款收據辦理支付作業，且每月撥付一次；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。

十三、直轄市、縣(市)政府暫付服務費用，成數規定如下：

- (一)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府

核減申報金額未滿三次者，暫付至少八成。

(二)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府核減申報金額達三次以上，未滿五次者，暫付七成。

(三)特約單位未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付五成。

十四、特約單位有下列情事之一者，直轄市、縣(市)政府不予暫付：

(一)歇業。

(二)受停業處分，期間未屆滿。

(三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。

(四)經直轄市、縣(市)政府暫停照會或轉介服務對象。

(五)特約單位核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經直轄市、縣(市)政府核減申報金額達五次以上。

(六)未依第九點所定期限申報服務費用。

十五、特約單位申報服務費用案件，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)非照顧計畫核定或非特約之服務項目。

(二)超出照顧計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。

(三)超出照顧計畫核定之額度。

(四)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。

(五)虛報、浮報服務費用。

(六)違反長期照顧給付及支付基準之規定。

(七)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。

(八)因可歸責於長照提供者之事由，未符附表一所列資格而提供長照服務。

(九)違反其他相關法令。

特約單位有前項各款不予支付情形之一，或最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，直轄市、縣(市)政府得定一定期間內，減少或停止派案。

十六、第十二點第一項核定金額低於暫付金額時，直轄市、縣(市)政府應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

十七、特約單位不服直轄市、縣(市)政府核付之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面向直轄市、縣(市)政府申請複核，並以一次為限。

直轄市、縣(市)政府應自受理前項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服務項目或金額。

十八、直轄市、縣(市)政府為瞭解特約單位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。

前項訪查，直轄市、縣(市)政府應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；特約單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

十九、直轄市、縣(市)政府對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查特約單位之實際辦理作業情形，經查有第十五點各款所定情形者，應予扣抵或追償，但應自機關知悉之日起一年內為之。

前點情形，直轄市、縣(市)政府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，得自機關知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額兩倍之違約金。

二十、長照服務法施行前，已接受直轄市、縣(市)政府委託或補助從事長照服務之機關(構)、法人、團體、商號或事務所等，得於委託契約、補助契約或計畫效期屆滿後，依本要點規定與直轄市、縣(市)政府簽約提供長照服務。

依長照服務法與長期照顧服務機構設立許可及管理辦法規定，應申請設立許可之前項機關(構)、法人、團體、商號或事務所等，應於中華民國一百零七年十二月三十一日前，完成設立並取得長照服務機構設立許可證書。

附表一：長照提供者申請特約資格一覽表(依給付及支付基準照顧組合碼別分類)

照顧組合碼別	AA01、AA02、AA12	BA	BB	BC	BC03	CA	CB	CC	CD	DA	GA	E
長照提供者	1. 經政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構(AA01、AA02) 2. 診所、衛生所、地區醫院、區域醫院(AA12)	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 提供小規模多機能服務之社區式長照服務機構 3. 經核准提供日間照顧之老人福利機構、身心障礙福利機構、護理機構或醫院	1. 提供日間照顧、小規模多機能服務之社區式長照服務機構 2. 非營利社團法人、財團法人、社會團體 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫療機構、護理機構 6. 公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業、小客車租賃業	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構 2. 社區式長照服務機構或設有社區式服務之綜合式長照機構 3. 老人福利機構 4. 身心障礙福利機構 5. 醫事機構 6. 護理機構	1. 居家式長照服務機構 2. 居家護理服務之綜合式長照服務機構	1. 非營利社團法人、財團法人、社會團體 2. 老人福利機構 3. 身心障礙福利機構 4. 醫療機構、護理機構 5. 公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業、小客車租賃業	1. 居家式長照服務機構 2. 社區式長照服務機構 3. 綜合式長照服務機構 4. 老人福利機構 5. 身心障礙福利機構 6. 護理機構	1. 醫療器材製造業 2. 醫療器材批發業 3. 醫療器材零售業 4. 醫療耗材零售業 5. 醫療機械設備批發業 6. 藥品及醫療用品零售業 7. 家具零售業 8. 飾品零售業 9. 其他家庭器具及用品零售業
備註	<p>(一) 依據本部107年2月23日衛採家字第1070800134號函釋，老人福利機構經直轄市、縣(市)政府同意或委託於老人福利機構內(同址)辦理居家服務或日間照顧服務項目及規模之方式提供服務。</p> <p>(二) 依據本部107年10月15日衛採家字第1070707831號函釋，身心障礙福利機構於原設立許可範圍內新增提供長照日間照顧者，在原核准總樓地板面積未增加情形下，得以申請增加服務項目之方式辦理，並於設立許可證書上載明各項服務項目及規模之方式提供服務。</p> <p>(三) 接受直轄市、縣(市)政府核准辦理「社區整體照顧服務體系」之巷弄長照站，得提供GA07喘息服務。</p> <p>(四) 到宅沐浴車服務(BA09、BA09a)服務單位資格為(1)長照服務機構；(2)非營利社團法人、財團法人、社會團體；(3)老人福利機構；(4)身心障礙福利機構；(5)醫療機構、護理機構、醫藥法人。</p> <p>(五) 營利社團法人或其他營利人民團體，申請特約提供交通服務，應先依法登記為公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。</p> <p>(六) 長期照顧輔具及居家無障礙環境改善評估服務，應由直轄市、縣(市)主管機關自行或委託輔具資源中心、復健相關醫事機構或團體提供。</p> <p>(七) 有關E碼特約項目係指長照給付及支付基準照顧組合(BE01-EC12；ED01-ED08；EC01-EC09；ED01-ED05)項目。</p> <p>(八) CA05、CA06「個別化服務計畫(ISP)」，得申請特約長照提供者包含身心障礙福利機構(團體)、社會工作師事務所。</p> <p>(九) 醫事機構包含醫療機構、護理機構及其他醫事人員依其專門職業法規定申請核准開業之機構。</p>											

附表二：申請特約長照提供者應檢具文件一覽表

類別	一	二	三	四	五	六	七
服務單位類別	長期照顧服務機構	老人福利機構	身心障礙福利機構	醫事機構、社會工作師事務所	非營利社團法人、財團法人、社會福利團體	公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業、小客車租賃業	醫療器材製造業、醫療器材批發業、醫療器材零售業、醫療器械設備批發業、藥品及醫療用品零售業、家具零售業、飾品零售業、其他家庭器具及用品零售業
應備文件	長期照顧服務機構設立許可證書影本	1. 老人福利機構設立許可證書影本 2. 直轄市、縣(市)政府核定辦理長照服務相關證明文件	1. 身心障礙福利機構設立許可證書影本 2. 直轄市、縣(市)政府核定辦理長照服務相關證明文件	1. 醫事機構、社會工作師事務所開業執照影本 2. 其他證明文件	1. 法人設立登記證書或人民團體設立登記證書影本 2. 章程、負責人營運證書影本 3. 其他證明文件	1. 營利事業登記證、商業登記證明文件 2. 其他證明文件	1. 商業登記證明文件 2. 藥局開業執照或藥商許可執照影本
一	評鑑相關文件			醫院及護理機構應提供評鑑相關文件			
二	申請特約相關文件						
三							

備註：經直轄市、縣(市)政府核定辦理社區整合型服務中心或巷弄長照站之單位之應檢具文件，請依該單位類別參照第一欄至第七欄規定辦理；社區發展協會之應檢具文件，參照第五欄規定辦理。

臺東縣政府特約長期照顧服務單位品質管理記點暨罰則

110.12.07訂定

111.11.22修訂

壹、 依據

- 一、 直轄市、縣市政府辦理長期照顧服務特約簽定及費用支付作業要點。
- 二、 長期照顧十年計畫2.0。
- 三、 臺東縣政府特約長期照顧服務契約書。

貳、 目的

為確保本縣長照服務使用者權益，提升本縣長照服務特約單位(下稱單位)服務品質，訂定品質管理記點規定。

參、 處理原則

- 一、 經查證各項缺失屬實依規定記點並暫停派案外，違約記點達3點者，扣除當月申報之服務費用5%；達5點者，扣除當月申報之服務費用10%；達7點者，扣除當月申報之服務費用15%，累積點數依當年度為計算基準。每次違約記點時，本局將以書面通知單位。
- 二、 單位於契約期間違約記點達10點者，依臺東縣政府特約長期照顧服務契約書第二十二條予以終止契約。並公告服務機構名稱、負責人或行為人姓名及違約事實於本局網站。
- 三、 若記點事項同時違反臺東縣政府特約長期照顧服務契約書第二十一條(除專業服務另依其契約書條款辦理)，除記點外再依契約書暫停派案。
- 四、 記點規定如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。
- 五、 依長服法設立之長照機構，如有違反長服法之情事則依法開罰，長服法內無規範之條文則以記點辦理。

肆、 違約事項

分類	事項	點數	基準	依據法源
契約管理	1 提供非特約之服務項目或於非特約之服務區域提供服務，自費除外。	1	每次	-
	2 實際提供服務人員未於長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成登錄，經查證屬實並提供服務者。	3	每次	長期照顧服法 §19、§54
	3 針對結束服務、暫停服務、恢復服務、轉介其他服務、服務項目或次數增刪或服務異常等情形之個案，未於三日內至本局指定之資訊系統進行異動通報，追蹤後續之情形並做成紀錄。	1	每案	-
	4 A單位每月平均計畫擬定時效大於三日。	1	每次	-
	5 於服務提供日前，單位未與個案簽訂書面服務契約或契約約定事項與中央主管機關規定不符。	1	每案	長期照顧服法 §42、§52
	6 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據、未開立服務明細。	2	每次	長期照顧服法 §36、§55

	7	未依長期照顧服務法規定收取部分負擔費用。	2	每次	長期照顧服法 §8-1、§49
	8	未於期限內繳交陳述意見書、查核改善措施或繳回溢領款及其他應回覆事項。	1	每次	-
	9	未於特約之服務時段及個案約定之服務時間內提供服務者。	2	每案	-
	10	任意變更個案約定之服務時間且未與個案協商者。	1	每案	-
	11	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。	1	每案	長期照顧服法 §56、§53-1-4
	12	未於本局指定之資訊系統資料登載服務紀錄或服務紀錄登載不實(日期、時段、項目、服務人員)。	2	每次	長期照顧服法 §38、§53-1-4、§56-1
	13	服務提供單位未達設立或特約時所訂定服務規模之服務人數，不得以人力不足為由拒絕收案及派案，經本局核備在案者除外，每次核備期間不得逾兩個月。	2	每次	-
	14	未依衛生福利部(含中央流行疫情指揮中心)或本局公告內容變更或補充辦理長照服務。	2	每次	-
	15	違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定。	2	每次	-
	16	提供居家服務、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。	1	每案	-
	17	單位或所屬人員損害服務個案權益，經查證屬實。	2	每次	長期照顧服法 §44、§47-1-4、§56-3
單位 與服 務品 質管 理	1	服務提供單位未依各項長照服務契約內所規定期限完成家訪或電訪，並做成紀錄。	2	每次	-
	2	無正當理由未全程參加本局辦理業務聯繫會議或其他應出席之會議。	2	每次	-
	3	未訂有緊急災害意外事件、天然災害應變處理辦法、流程及法定傳染疾病應變措施。	2	每次	-
	4	未依規定辦理長照人員工資、工時、休息、休假、例假日、國定假日等勞動條件、勞工保險、全民健康保險及其他應投保保險規定。	1	每案	長期照顧服法 §32-2、§48-1
	5	單位提供服務人員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。	3	每案	-
	6	單位對於本局之派案，未依本局之指示提供服務或無特殊理由拒絕提供個案服務。	4	每案	-
	7	延宕、規避、妨礙或拒絕本局或本局委託單位查核。	5	每次	長期照顧服法 §39、§53-1-5
	8	長照服務人員及服務對象未依規定完成身體健康檢查(檢查項目依各長照業務需求而定)。	1	每案	-
	9	長照服務單位經查證屬實於公開社群資訊平台發表涉及詆毀主管機關之不實言論。	2	每次	-
	10	服務提供單位應確實保存長照相關系統帳號密碼，如未確實保存(遺忘、交接不實、停權)並向主管機關重新申請帳號密碼達4次(記一點)。	1	累計 4次	-
	11	長照服務特約單位於長照相關資訊系統內容異動時，未函報本局。	1	每次	-
	12	登錄於長照服務特約單位之長照人員證明文件及登錄內容異動(如:長照人員改名…等)，未函報本局。	1	每次	-
	13	未接受特殊訓練(如:失智、身障及其他經中央主管機關公告之特殊訓練)之長期照顧服務人員，提供相關指定服務項目。	2	每案	-
	14	陳情或申訴經查證屬實可歸責於服務單位。	3	每案	-
	15	查核缺失項目損害服務對象之服務權益及服務品質。	1	每次	-

	16	當年度督考成績不合格，經本局通知限期改善而未於期限內改善者。	3	每次	-
	17	已核定之照顧計畫超出次數或額度，且屬非得臨時提供之服務並可補正之情事外，經通知限期補正未補正者。	2	每次	
	18	未製作服務紀錄或未依法保存服務紀錄七年。	1	每次	長期照顧服法 §38、§53-1-4
	19	社區整合型服務中心者，向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。	1	每案	-
	20	未依衛生福利部社區整合型服務中心注意事項與派案原則、本縣社區整合型服務中心工作手冊辦理。	1	每案	-
核銷 管理	1	當月核銷資料有誤或核銷附件資料不全未依期限內補正、補件(服務費、交通獎勵津貼、教育訓練核銷等)。	1	每次	-
	2	虛報、浮報服務費用；倘若情節重大者，將依直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點，終止契約。	4	每次	
	3	服務提供單位未於規定期限前提送獎助津貼核銷。	1	每次	-

臺東縣 112 年度長照交通接送服務實施計畫

壹、為辦理長期照顧服務提供者(以下簡稱長照提供者)申請提供長期照顧服務法第十條至第十三條規定之長期照顧服務及後續辦理服務費用暫付、審核與支付等相關作業，特訂定本實施計畫。

貳、主辦機關：臺東縣政府(以下簡稱本府)。

參、長照交通接送服務提供單位資格：

- 一、非營利社團法人、財團法人、社會團體。
- 二、醫事機構、護理機構。
- 三、老人福利機構。
- 四、身心障礙福利機構。

五、公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。

備註：營利社團法人或其他營利人民團體，申請特約提供交通服務，應先依法登記為公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。

肆、長照交通接送服務對象：

實際居住臺東縣，由本府以照顧管理評估量表(CMS)審定為長照需要等級第二級以上或實際居住於本縣地區，由本府以照顧管理評估量表(CMS)審定為長照需要等級第二級以上並符合下列條件之一者：

- 一、六十五歲以上老人。
- 二、領有身心障礙證明(手冊)者。
- 三、五十五歲以上原住民。
- 四、五十歲以上失智症者。

若衛生福利部另有規定服務對象，則改依中央規定給予補助。

伍、補助原則：

- 一、補助對象依其福利身分別，需負擔一定比率之自付額，補助標準及自付比率依照衛生福利部長照照顧給付及支付基準規定辦理。
- 二、福利身分別如下：
 1. 長照低收入戶：列冊低收入戶、列冊中低收入戶、符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第六條第一項第一款津貼者。
 2. 長照中低收入戶：符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第六條第一項第二款津貼者、身心障礙者生活補助資格者。
 3. 一般戶。
- 三、超過核定之長照服務額度、未載明於照顧組合表之服務、服務內容及服務主體非為長期照顧需要者，需自行負擔費用。
- 四、經核定補助之服務對象有下列情形之一者，其補助變更自補助條件事實發生日起生效：
 1. 福利身分別變更。
 2. 接受機構收容安置。
 3. 其他補助條件變更。

前項事項應主動通知本府，無者經查證屬實，仍自補助條件事實發生日起，變更其補助資格；補助變更致有溢領並應繳回溢領款。

陸、收費標準：

一、針對交通接送服務(就醫、復健及洗腎)之個案收費標準：

1. 補助額度內收費標準：依福利身分別計算其自付額部份。

交通接送	政府補助	民眾自付	補助比	自付比	月補助
低收入戶	300	0	100%	0%	2400
中低收入戶	279	21	93%	7%	2232
一般戶	237	63	79%	21%	1896

2. 超過額度外收費標準：依長照交通特約服務單位自訂收費標準收費，其收費標準須函報本府同意後始得開始使用。

3. 服務對象以一名陪同者為原則，二名為限。

二、針對社區式交通接送服務之個案收費標準：

1. 補助額度內收費標準：依福利身分別計算其自付額部分。

社區式交通接送	政府補助	民眾自付	補助比	自付比
低收入戶	100	0	100%	0%
中低收入戶	95	5	95%	5%
一般戶	84	16	84%	16%

柒、交通接送服務提供須知：

一、交通接送服務之服務範圍：以服務全臺東縣境內之住家至醫療院所(指門診就醫、復健醫療行為)之交通接送為原則。得跨區(限本府核定之醫院)提供服務，起迄點一端需位於臺東縣境內。

二、基於就醫、定期式復健或洗腎之目的，必要交通路程之轉乘或接駁，起訖有一端不限居家或醫療院所，惟須經照顧管理專員將轉呈或接駁位置訂於照顧計畫內，且敘明必要性之原因。

三、社區式接送服務之服務範圍：接(送)長照給付對象居家至社區式服務類長照機構(日間照顧中心、托顧家庭、巷弄長照站、文化健康站、失智社區服務據點、輔具中心)。

四、服務時間：

1. 依服務提供單位服務時間為參考基準，並向本府備查，以不違反勞基法為原則。

2. 如遇颱風等特殊狀況，經臺東縣政府發布停止上班、上課時得停駛。

五、訂車及服務方式：

1. 依服務提供單位服務時間為參考基準。

2. 以電話預約為主，聽障及瘖啞者可採傳真、簡訊或網路預約。

3. 預約訂車應於用車日前七日訂車，臨時訂車視特約單位當日車輛調度情形提供服務。如若長照提供單位有另訂定預約訂車時間，須向本府核備。

六、服務人員配置：

1. 核備之行政、司機需專職專任為原則，專職專任人員不得同時兼任不同機構之專任人員或服務人員工作。

2. 特約單位必須與聘用專職專任行政人員及專職專任駕駛員簽訂不定期契約，工作內容為承辦長照2.0-交通服務計畫之相關業務內容，並敘明於契約內。

3. 聘請專職、優良之駕駛員，且提供交通服務之駕駛員應有職業執照，及身心健康無不良嗜好。

新進駕駛員須提供三個月內健康檢查報告與警察刑事紀錄證明等，送本府核備。若服務提供單位聘僱駕駛員未符合規定者，本府將不與獎補助費用。

4. 特約單位聘用人員之資格未符合規定者或未於當月核備者，本局將不予給付人員薪資費用。
 5. 特約單位聘用兼職人員(行政人員或司機員)，其營運費用之人事費不予補助。
 6. 備用之駕駛人員需具有職業駕照、良民證及相關急救證照並至本局函文核備，其營運費用之人事費不予補助。
- 七、特約單位於派車服務 2-3 日前妥善完成預約行程之排訂，並通知訂車服務使用者，預約之服務使用者資料須確實登錄造冊、建檔管理，應依派車原則及秉持公平、公開方式辦理服務，不得有差別待遇及無故拒載之情事。
- 八、單位應於每月 12 日前檢送前一月相關交通服務費及交通營運費資料辦理核銷。但每年十二月之核銷文件，另函文通知送核銷時間。

捌、派案原則：

長照服務使用者得自行選定特約單位提供服務，並由照管中心或社區整合性服務中心照會至所擇定之特約單位，最後為長照申請書之轉介單位，若長照服務使用者無指定，依輪派原則照會單位。

玖、獎助項目及基準

- 一、營運費：包含車輛費用、人事費、事務費、GPS 租金，每一輛車每年最高以新臺幣計八十萬元計。
1. 車輛費用：含車輛用油、維修保養、保險費(如汽車強制責任險及乘客責任險等)、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之費用。
 2. 人事費：含行政人員及駕駛員雇用、訓練、薪資、勞保、健保及提撥勞工退休金與年終獎金。所聘採月薪制之全時駕駛員薪資，其給付月薪不得低於三萬元(蘭嶼衛生所除外)，並不得要求薪資回捐。
 3. 事務費：含辦公室租金、辦公物品及水電、瓦斯等事務費。
 4. 全球衛星定位系統(GPS)租金。
- 三、年度中新增車輛依核定月份比例獎助額度。

壹拾、交通接送營運績效：

一、本府補助營運費之條件：

特約交通單位須達成下列任一指標：

1. 每日交通接送服務出車達 4 趟次以上且特約服務單位須於特約計畫書內自訂每年社區式交通接送達趟次(不得低於每年 100 趟次)，每輛車營運費補助 70 萬/年。(若服務偏鄉偏遠區域之交通接送服務者每日達 6 趟以上者，營運費補助每輛車 10 萬元/年)
2. 每月社區式交通接送達 150 趟次以上且須由特約服務單位須於特約計畫書自訂每年交通接送達趟次(不得低於每年 44 趟次)，每輛車營運費補助 65 萬/年。(若社區式交通接送服務者每月達 200 趟以上者，營運費補助每輛車 10 萬元/年)
3. 每月社區式交通接送達 88 趟次以上且每年交通接送達 22 趟次以上，每輛車營運費補助 65 萬/年。(此項只針對服務離島之區域)，若每月社區式交通接送達 100 趟次以上，營運費補助每輛車 10 萬元/年。

本縣偏遠地區係指：東河鄉興昌村以北(含興昌村)、鹿野鄉以北(含鹿野鄉)、太麻里鄉北里村以南(含北里村)。

若僅提供社區式交通接送服務之單位，僅能申請長照給支付相關費用。

二、未達前述營運績效指標，本局每年十一月先行審查當年度服務提供單位之目標達成率，若未能於當年十二月底前達標者，將依下列扣抵補助費用。

目標數未達90%者(含90%)	扣抵5%之營運費
目標數未達80%者(含80%)	扣抵10%之營運費
目標數未達70%者(含70%)	扣抵15%之營運費
目標數未達60%者(含60%)	扣抵20%之營運費

三、首次特約單位於特約六個月內，如因長照中心派案量不足等非屬服務提供單位因素，致無法達成績效指標者，仍予獎助百分之百；服務提供單位仍須自行開發個案，營運六個月後即依上述規定計算。

壹拾壹、 趟次計算規則

- 一、駕駛員服務起點至迄點即為一趟，來回以兩趟計算。
- 二、週六、週日及國定假日提供服務之趟次及里程數可列入績效指標計算且不列計工作日。
- 三、有關交通接送服務之提供，係考量長照需要等級第2級以上之長照需要者移動之不便性，提供長照需要者由居家至醫療院所，接受醫療或復健之交通接駁，故提供交通接送服務當日之起點，以及該等對象完成醫療或復健後，返回之迄點仍為該等對象居家之原則。
惟如長照服務需要者如有多重慢性疾病，或因居住地區偏遠，自住家至醫療或復健機構後，當日有前往不同醫療或復健機構之需求，考量實務服務情形，倘經確可核認長照需要者當日之交通接送服務起點，以及完成醫療或復健後，返回迄點仍為該等對象之居家，則當日交通接送提供不同醫療或復健機構之接駁，勉可認列交通接送之服務趟次。

壹拾貳、 為利掌握服務，請服務單位應於每月 12 日前填寫前一個月之營運月報表，並

函送本府備查。

臺東縣政府補助辦理長期照顧服務交通接送服務〇〇特約單位〇〇〇年〇〇月營運月報		
項目	單位	總計
工作日	天	
特約車輛	輛	
駕駛人數	人	男： 女：
服務人數	人	男： 女：
接送完成總趟次	趟	
臺東縣政府補助辦理長期照顧服務交通接送服務〇〇特約單位〇〇〇年〇〇月 DA01 營運月報		
項目	項目	項目
1.一般戶總趟次	趟	男： 女：
2.中低收總趟次	趟	男： 女：
3.低收入總趟次	趟	男： 女：
4.接送完成趟次數	趟	男： 女：
偏遠地區趟次統計		

1.一般戶總趟次	趟	男：	女：
2.中低收總趟次	趟	男：	女：
3.低收入總趟次	趟	男：	女：
4.接送完成趟次數	趟	男：	女：
臺東縣政府補助辦理長期照顧服務交通接送服務○○特約單位○○○年○○月 BD03 營運月報			
項目	項目	項目	
1.一般戶總趟次	趟	男：	女：
2.中低收總趟次	趟	男：	女：
3.低收入總趟次	趟	男：	女：
4.接送完成趟次數	趟	男：	女：
偏遠地區趟次統計			
1.一般戶總趟次	趟	男：	女：
2.中低收總趟次	趟	男：	女：
3.低收入總趟次	趟	男：	女：
4.接送完成趟次數	趟	男：	女：
填表人：		負責人：	

壹拾參、 長照交通送車一般性獎助經費補助原則

經費支付標準及項目(覈實核銷)

營 運 費 用 (每輛每年最高補助經費計)	車輛費用	1. 車輛用油。(詳備註)
		2. 維修保養。(詳備註)
		3. 保險費。
		4. 稅費。
		5. 監理費用。
		6. 修改或增加車輛設施費。
		7. 車輛停車場或執勤中所需之停車費。(詳備註)
人事費	1. 行政人員薪資與年終獎金。(詳備註)	
	2. 駕駛人員薪資與年終獎金。(詳備註)	
	3. 駕駛人員訓練費用。	
業務費	含辦公室租金、辦公物品及水電、瓦斯等事務費。	
GPS 租金	全球衛星定位系統(GPS)租金。	
備 註	車輛用油	1. 執勤中(接送個案)所需車輛用油核銷方式為覈實核銷。
	車輛維修保養	1. 保固內之車輛應回原廠或授權服務廠保養及檢修，過保固之車輛建議回原廠或授權服務廠保養及檢修，確保車輛使用壽命及保留完整的維修保養履歷。 2. 一般維修金額超過一萬元(含)以上，需詳述維修原因、項目、金額及維修廠商。 3. 無論維修金額之大小，維修保養時應拍攝施工前後照片，新品、舊品應於車牌前拍照，檔案須檢附於核銷

	資料中，並附含車牌之維修保養發票、收據及明細表(檢附資料若為副本請加蓋「職章」及「與正本相符」章)。
保險費	保險請按比例核銷當年度之天數。
停車費	需附收費標準。
行政人員 薪資/年終	1. 僅本府核備專任負責交通行政人員申請薪資、單位負擔勞、健保及勞退補助。 2. 行政人員薪資每年最高補助 12 個月；當年 1 月 31 日前已在職人員至 12 月 1 日仍在職者，發給最高 1.5 個月之年終獎金；2 月 1 日以後各月份新進到職人員，如 12 月 1 日仍在職者，按實際在職月數比例計支。
駕駛人員 薪資/年終	1. 僅本府核備專任駕駛人員申請薪資、單位負擔勞、健保及勞退補助，補助專任駕駛人員勞健保單位負擔費用，需核實給付。 2. 當年 1 月 31 日前已在職人員至 12 月 1 日仍在職者，發給最高 1.5 個月之年終獎金；2 月 1 日以後各月份新進到職人員，如 12 月 1 日仍在職者，按實際在職月數比例計支。
GPS 租金	請依本府核定之長照車輛並覆實核銷，年度核銷總額需與核定表一致。
<p>不得納入補助經費申請部分如下：</p> <p>(一)涉及人員資遣及退休時之費用，及契約期限屆滿或消滅後車輛與相關設備處理等費用負擔。</p> <p>(二)勞資爭議之責任及相關事項處理所需費用。</p> <p>(三)因違反有關法令，應繳納罰鍰所需費用。</p> <p>(四)因肇事致人死、傷或其他損害及車輛損失，所需賠償、維修、保險費用及處理事項。</p> <p>(五)職工福利獎金。</p> <p>(六)人事廣告及宣傳費用。</p> <p>(七)員工制服購置費用。</p> <p>(八)手機通話費用。</p> <p>(九)使用者滿意度調查費用。</p> <p>(十)車輛改造無障礙空間費用及安全設備。</p> <p>(十一)領牌費。</p> <p>(十二)其他非屬經費支付標準及項目事項。</p>	

為實際支付經費依衛生福利部核定補助金額及實際提供服務之金額為準，並俟衛生福利部補助款撥入後付款。

壹拾肆、 服務品質管理

- 一、 服務使用者接受服務時，特約單位應核對使用者身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分別變更時，應通知本局。

- 二、 特約單位提供服務後應完成服務紀錄及出車紀錄表，並應依法保存。
- 三、 服務品質抽審：特約單位應接受本局不定期以電話抽樣訪問個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期和滿意度，檢視是否與特約單位之申報文件相互符合。
- 四、 本局定期或不定期針對特約單位，以抽查方式考核其實際執行情形。
- 五、 每位專任/備用駕駛員，每年須接受本局稽查及身體健康檢查(含抽血、驗尿、胸部 X 光及身體健康檢查等)。
- 六、 特約單位應訂定緊急事件、天災及傳染性疾病緊急事件處理程序(SOP)
- 七、 聯繫會議及臨時會議：特約單位應配合本局通知，每次均須派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。
- 八、 特約單位對個案提供服務時，不得有下列行為，經查屬實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) 假借廣告名義，行招攬服務。
 - (6) 巧立名目向民眾收取費用。
- 九、 保密原則：服務提供者對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或機關同意，不得將之提供第三人或對外公開。
- 十、 與服務使用者(家屬)簽訂服務契約時，契約內容應有服務收費標準、服務起訖日及有明確的服務使用者相關規定，另契約內須有服務單位官防、負責人章、個案或其家屬章。

壹拾伍、 服務提供單位應辦理事項

- 一、 明確訂有行政作業管制辦法，組織分工結構明確，且財務管理制度之運作健全。
- 二、 服務提供單位辦理之服務時間、服務方式、服務流程、自費收費標準、服務人員及服務車輛等資料，如有異動應於事前 10 日內以正式公文、檢具相關文件函報本府核備。
- 三、 本案服務人員之定期健康檢查(駕駛員應每年辦理)，並於醫療機構提供健康檢查結果函報本府備查，服務提供單位應針對檢查結果異常人員進行追蹤列管。
- 四、 訂有新進及在職人員訓練機制與督導機制，且訂有人事管理辦法及工作手冊。
- 五、 訂有服務管控及查核機制並落實紀錄，供本府不定期查核。
- 六、 建立駕駛員進用及管理機制，定期對於駕駛員辦理教育訓練，以增進對於長照服務對象之認識與服務應注意事項。服務提供單位應當年度應至少參加或辦理一場教育訓練，教育訓練計畫應載明辦理時間、課程內容及相關聘用講師資格，並於計畫前二十日，函報本府同意後始得辦理，計畫辦理完必須完成授課滿意度分析。
- 七、 服務提供單位應準時抵達與個案約定之地點候車。服務提供單位於接送過程中，應協助個案上、下車安全，並確實遵守交通安全規定，確保個案及其陪伴者接繫上安全設備，以維護乘客安全。
- 八、 履約期間應配合臺東縣政府相關政策及長照業務推展，提供相關資料及接受評核。

壹拾陸、 服務車輛與人員規範

交通接送服務車輛及人員條件應設置必要之服務車輛條件：

- 一、須裝設全球衛星定位系統（以下簡稱 GPS）之車輛，該 GPS 之基本需求如下：
 1. 儲存或傳送衛星定位資料之設備。
 2. 監控軟體平臺，能製作 GPS 行車月報表（包括車號、車輛服務起訖時間及地點（路名）、臨時趟次、乘客上、下車時間及地點（路名），地點並以文字表示）。
 3. 電子地圖，資料傳送方式採離線或即時均可。應利用 GPS 行車資料，運用於本案之排班調度管理系統。
 4. **行車影像紀錄器，應具有車輛對內及外之監視功能，其紀錄應保存三個月。**
- 二、須為冷氣客車，附符合法令規定之身心障礙專用輪椅升降機。若不符合身心障礙專用輪椅升降機之車輛，無法提供服務需使用輪椅之個案。其行照須註明廂式輪椅區輪椅升降或廂式輪椅區活動坡道等備註。
- 三、**車齡限於出廠後十年以內**，並定期維修保養及清潔維護。車輛須於每次出勤前後進行車輛環境清潔消毒。車上須放置滅火器、簡易醫療箱、車窗擊破器及安全帶切割器。
- 四、車輛應符合相關監理法規規定。
- 五、其他經本府指定應設置之設施設備，詳細規格依臺東縣長期照顧交通接送服務車輛規格表（詳附件）辦理。
- 六、長照 LOGO 貼紙若有毀損或不堪使用須換新。
- 七、車輛應投保強制汽車責任保險，並得投保車輛第三人責任險、乘客責任險及車輛各項保險。
- 八、長照提供者之服務車輛新增或變更車輛需事先檢送相關資料函送本局核備，並至本局稽查通過，非經核備之車輛不得提供服務。
- 九、長照提供者之服務車輛，應於預計提供服務日前三十日，檢送相關資料函送臺東縣衛生局核備，非經核備之車輛不得提供服務。
- 十、特約單位提供服務之辦公處所，處所須符合建築、消防等相關法規。
- 十一、特約單位應提供服務申訴電話及傳真機等通訊設備，對於所有服務申訴問題都能適當處理及記錄。
- 十二、特約單位提供交通服務之駕駛員應具有職業駕駛執照及心肺復甦術(CPR)證書或 EMT1 證書，並應每年受訓取得心肺復甦術(CPR)證書，須每年定期健檢，且身心健康並無不良嗜好。
- 十三、每年應至少辦理一次安全逃生演練、緊急救護情境演練或相關教育訓練（基本救命術、交通安全相關等）。**前項演練或訓練紀錄，至少留存七年。**
- 十四、特約單位應建立駕駛員進用及管理機制，定期對於駕駛員辦理教育訓練。
- 十五、特約單位應建立服務控管及查核機制。
- 十六、特約單位未經本局同意不得另訂收費方式，不得加額收費。
- 十七、長照車輛應配合縣市政府政策及活動宣導。
- 十八、其他經本局指定應辦理之事項。

壹拾柒、 附則

- 一、長照提供者應與本府簽訂「臺東縣政府特約長期照顧交通接送服務契約書」，辦理交通接送服務。
- 二、本計畫內容若有未盡事宜，依長期照顧服務法、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）給付及支付基準及臺東縣特約長期照顧交通接送服務契約書等相關法規規定辦理。
- 三、本計畫為契約書之附件，如有未盡事宜，得隨時補充修訂之。

附件

臺東縣長期照顧-交通接送服務【特約單位】車輛設施設備機關審核表
(交通接送及社區式交通接送服務) 審核日期： 年 月 日

特約單位：
車牌號碼：
出廠年月：

編號	審核項目	機關複核
1	行車執照之「車身式樣及附加配備」符合「廂式輪椅區輪椅升降」。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____ <input type="checkbox"/> 不適用
2	車身標示：①台東縣長照交通接送車字樣 ②交通接送標幟圖樣 ③購車獎助字樣 ④單位名稱 ⑤預約專線	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
3	計程里程裝置系統。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____ <input type="checkbox"/> 不適用
4	GPS 衛星定位系統。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____ <input type="checkbox"/> 不適用
5	滅火器(有效期內)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
6	車窗擊破器及安全帶切割器。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____ <input type="checkbox"/> 不適用
7	車輛外部裝置行車紀錄系統，確保調閱紀錄器還原事發狀況。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
8	緊急事故流程表及緊急聯絡電話。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
9	派車單。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
10	乘車紀錄表(含服務對象簽名欄)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
11	乘車收費表。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
12	乘車收據。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
13	申訴單及申訴電話。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
14	問卷調查表。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
15	1. 車輛須投保①強制責任險 ②第三責任險 ③駕駛人傷害險 ④乘客責任險(含每一人死亡理賠至少300萬元以上)。 2. 營業場所投保公共意外責任險。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
審核結果		<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過，原因：_____
受查單位代表簽名		

