

臺東縣長期照顧交通接送服務實施計畫

壹、依據

- 一、長期照顧服務法。
- 二、長期照顧特約管理辦法(下稱特管辦法)。
- 三、長期照顧服務申請及給付辦法。
- 四、衛生福利部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(下稱獎補助)。
- 五、衛生福利部長照服務發展獎助作業要點
- 六、道路交通安全規則
- 七、勞動基準法

貳、目的

為提供長照 2.0 服務對象且經長期照顧管理中心評估後，符合資格之長照需要者，提供本縣失能等級 2 級以上之失能者及其必要陪伴者之交通接送服務需求，減輕家庭照顧負擔，以維護其行的權益。

參、主辦單位：臺東縣衛生局（以下簡稱本局）。

肆、實施日期

自公佈日起施行。

伍、長照交通接送服務特約單位資格及規定：

- 一、提供日間照顧、小規模多機能服務之社區式或綜合式長照機構。
- 二、非營利社團法人、財團法人、社會團體。
- 三、老人福利機構。
- 四、身心障礙福利機構。
- 五、醫療機構、護理機構。
- 六、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、計程車客運服務業。

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、計程車客運服務業。

陸、長照交通接送服務對象：

實際居住本縣，並經本局長期照顧管理中心照顧管理專員評估後，核定長照需要等級 2 級(含)以上之長照需要者，且符合下情形之一者：

- 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。
- 五、依衛生福利部公告之規定調整。

柒、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申請及給付辦法基準規定辦理。
- 二、福利身分別分別如下：
 - 1、第一類：列冊之低收入戶、中低收入戶、或符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款津貼資格者。

- 2、第二類：非屬前款身分別，符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼者或身心障礙者生活補助資格者。
- 3、第三類：前二類以外者。
- 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，應由單位自行負擔費用。
- 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 7 日內主動通知本局，未經規定通知經查證屬實，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。

捌、收費標準：

一、針對交通接送服務(DA01)補助之收費標準：

- (一)服務使用者車資補助，依本局個別核定補助趟次為限，每人每月最高補助 8 趟，補助比例及額度如下表：

交通接送	政府補助	民眾自付	補助比	自付比	月補助
第一類	300	0	100%	0%	2400
第二類	279	21	93%	7%	2232
第三類	237	63	79%	21%	1896

- (二)超過核定額度收費標準：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局同意後始得開始使用。

二、針對社區式服務交通接送 (BD03)補助之收費標準：

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
第一類	115	0	100%	0%
第二類	110	5	95%	5%
第三類	97	18	84%	16%

- 三、服務對象以一名陪同者為原則，二名為限，另陪同者收費標準為一名免費，第二名則須收費不得高於 100 元，如為偏遠地區則收費不得高於 150 元。

玖、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（指就醫、定期式復健或透析治療行為）之交通接送為原則。得跨區（限本局核定之醫院）提供服務，起迄點一端需位於臺東縣境內。
- 二、基於交通接送之目的，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、輔具中心或身心障礙日間照顧服務(含社區式日間照顧服務據點、身心障礙者托顧家庭及提供日間照顧服務之身心障礙福利機構)。
- 四、服務時間：
 - (一)依服務提供單位服務時間為參考基準，並向本局備查，且不違反勞基法為原則。
 - (二)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。
 - (三)依行政院公告日為上班日。
 - (四)為使長照服務不中斷，春節應提供 30%以上之出勤人員及長照交通車服務。
- 五、訂車及服務方式：
 - (一)依特約單位之服務時間為參考基準。

- (二)以電話預約為主，聽障及瘡痍者可採傳真、簡訊、或由家屬及居服單位人員協助預約。
- (三)預約訂車應於乘車日前7日預約，臨時性預約視特約單位當日車輛調度情形始得提供服務，如特約單位另有訂定預約訂車時間，應向本局核備。
- (四)特約單位應優先安排長照給付對象補助核定趟次為主，自費之長照給付對象預約為輔。
- (五)特約單位應於2日前妥善完成預約行程之排訂並通知預約服務使用者預約狀況，並確實登錄造冊、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。
- (六)若已安排預約使用者之時間，不得向預約服務使用者臨時取消，若要取消應於預約服務使用者搭乘日前二日通知預約服務使用者，務必盡告知義務。

六、服務支援方式：

- (一)若服務單位車趟時段重複無法提供服務，請透過 LINE@ 將個案姓名、身分證、地址、失能等級、身分別、電話、服務日期與時間、就醫地點、趟次及特殊需求備註，原單位應協助轉派其他服務單位支援。
- (二)若支援單位之司機視執行服務狀況協助支援應於官方 LINE@ 回復並回報該支援單位後，應前往服務地點提供交通接送服務。
- (三)原單位確認支援單位後，由原單位聯繫個案之專員或個管員(師)照會趟次及額度給予支援單位。

七、服務人員配置：

- (一)行政人員及司機人員需專職專任為原則，且不得同時兼任不同單位之專任人員或服務人員，若有轉任或變更，應於10日內函報本局並於文內說明原因。
- (二)特約單位每5台獎助車輛得聘用一位專職專任之行政人員。
- (三)行政人員及司機人員應於到職10日內將依人員條件規範之提供相關文件函報本局核備。
- (四)特約單位必須與聘用專職專任行政人員及駕駛人員簽訂契約，工作內容為承辦長期照顧十年計畫3.0-交通接送服務計畫之相關業務內容，並敘明於契約內。
- (五)特約單位聘用兼職人員(含行政或司機人員)及備用駕駛人員，應依提供人員條件規範之文件函報本局核備，其不補助營運費用之人事費。

八、倘若遇天然災害，如各鄉鎮市有需求，得提供人車協助災區行動不便之民眾疏運至安全地區。

壹拾、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。

壹拾壹、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，每輛車每年最高以新臺幣計八十萬元計。
 - (一)車輛費用：車輛用油(電)、車輛租金(獎助對象不含汽車運輸業、受本部獎助購置之車輛及縣市政府自有之車輛)、維修保養、保險費(限汽車強制責任險及乘客責任保險)、稅費、監理費用、修改或增加車輛設施費、車用滅火器、長照交通車輛專用標章、車用滅火器、車輛停車場站或執勤中所需之費用。
 - (二)人事費：含行政人員及駕駛人員訓練、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，其給付投保月薪不得低於 3 萬 1800 元(大武、達仁、蘭嶼衛生所除外)，並不得要求薪資回捐。
 - (三)事務費：含辦公室租金、辦公物品及水電、瓦斯、網路等事務費。
 - (四)全球衛星定位系統(GPS)：含裝機、資料處理、租金等費用，但不含手機購置費。
- 二、年度中新增車輛獎助額度依核定月份比例。
- 三、若僅提供社區式服務交通接送之特約單位，僅能申請長照給支付費用。

壹拾貳、交通接送營運績效及規範：

一、本局補助營運費之條件：特約交通單位須達成下列指標

(一)指標：交通接送服務(DA01)及社區式交通接送服務(BD03)指標(逐年調整)

- 1、每月每車交通接送服務趟次(不含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 30 趟者，每輛車營運費次年度補助 50 萬/年。
- 2、每月每車交通接送服務趟次(不含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 50 趟者，每輛車營運費次年度補助 55 萬/年。
- 3、每月每車交通接送服務趟次(含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 70 趟者，每輛車營運費補助 60 萬/年。
- 4、每月每車交通接送服務趟次(含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 90 趟者，每輛車營運費補助 65 萬/年。
- 5、每月每車交通接送服務趟次(含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 110 趟者，營運費補助每輛車 70 萬元/年。
- 6、每月每車交通接送服務趟次(含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 130 趟者，營運費補助每輛車 75 萬元/年。
- 7、每月每車交通接送服務趟次(含加成)加社區式交通接送服務趟次之總合平均達 150 趟者，營運費補助每輛車 80 萬元/年。

(二)特約單位係屬衛生所者，則不列上述績效指標，惟須完成每月每車 80 趟(不含加成)目標數，另考量蘭嶼鄉衛生所為離島地形及人口因素，則不列前揭目標數，惟以毋影響個案權益為主。

二、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，仍予當月獎助百分之百；服務單位仍須自行開發個案，營運超過半年後即依第五款未達營運績效指標，當月營運費用依據下表達成比例酌減規定計算。

三、新單位或新增車輛營運績效：自服務日起未滿 3 個月，每車每月每工作日交通接送服務平均達 2 趟，服務滿 4 個月至 6 個月，每車每月每工作日平均達 3 趟，服務滿第 7 個月以上，每車每月每工作日平均應達 4 趟，未達每月每工作日平均目標趟次，將依第六款未達營運績效指標，當月營運費用依據下列達成比例酌減規定扣除當月營運費。

四、若當月工作日數低於 20 日，則以每月每車平均應達 80 趟次(不含加成)為目標數且不得低於，特約單位如未達目標數，依下列達成比例酌減規定計算扣除當月營運費。

五、控管及罰則機制：

(一)當年度未達目標值者或評核不合格者，隔年增加車輛不予申請獎補助，得申請服務費。

(二)特約單位服務期滿12個月得視單位服務情況申請新增車輛，服務未滿1年者不予新增車輛。

(三)特約單位長照交通車輛若無「廂式 輪椅區 輪椅升降」之設備，每年每輛車最高補助以新臺幣75萬元計。

(四)特約單位若駕駛人員離職超過一個月未補齊，將依空缺月份每名每月營運人事費用，並依投保級距3萬1800作為當月份核銷酌扣其費用。

(五)長照交通車輛發生事故(含人、車)，若未遵守道路交通安全規則致而影響長照給付對象之權益或事故發生起3個工作日內未將車內錄影檔(光碟或隨身碟)及書面報告(含事故發生原因、個案狀況、分析、檢討、改善措施及預防或降低發生頻率作為)函送本局，每案將酌扣除當月營運費1萬元整。

(六)若經查特約單位有違反本實施計畫之相關規定，依令其限期改善並提供書面報告至本局，如又違反將扣當年度營運費用5千元整，如係違反特管辦法規定則依其辦法辦理。

六、未達營運績效指標，當月營運費用依據下列達成比例酌減：

目標數未達90%者(含94%)	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

目標數未達50%者(含50%)	扣抵 25% 之營運費
目標數未達40%者(含40%)	扣抵 30% 之營運費

※目標數係以特約單位申請獎補助費之績效指標為基準。

壹拾參、 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、每月趟次計算係以登載支審系統之申報服務之趟次為主，自費趟次不列入績效指標。
- 三、針對交通接送服務加成計算，單趟服務 DA01 之里程未滿 30 公里以 1 趟計、31-59 公里以 1.5 趟計、60 公里(含)以上及跨轄區以 2 趟計，服務 BD03 則以 0.8 倍計算。
- 四、另每年服務 DA01 人數至少達 50%及 BD03 加 DA01 之共乘率至少達 70%，未達比率者將列入次年契約及核定經費之參酌並扣除 5%獎補助費用，離島地區除外。
- 五、每月每車服務趟次之計算，係於登載服務資訊系統之申報服務趟次與加成趟次之總和，再除以特約單位受獎補助之車輛總數計算之。
- 六、長照交通車輛受獎補助者係以交通接送服務(DA01)為主，故提供社區式交通接送服務(BD03)之趟次以八折計算，例：BD03 總服務趟次為 500 趟乘以 80%，計算之值為 400 趟計，故以 400 趟計。
- 七、為利掌握單位服務趟次，特約單位應於每月 10 日前填寫前一個月之營運月報表及營運績效月報表(如附件 1)，並隨核銷函送本局備查。

壹拾肆、 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	車輛費用	1. 車輛用油(電)。(詳備註)
		2. 車輛租金。(詳備註)
		3. 維修保養。(詳備註)
		4. 保險費(汽車強制責任險、乘客責任保險每名 300 萬元以上之)。
		5. 稅費。
		6. 監理費用。
		7. 修改或增加車輛設施費。
		8. 長照交通車輛專用標章。
		9. 車用滅火器
		10. 車輛停車場站或執勤中所需之停車費。(詳備註)
	人事費	含行政人員及駕駛員訓練、薪資、勞保、健保、提撥勞工退休金與年終獎金。
	事務費	含辦公室及影印機租金、辦公物品及水電、瓦斯、網路等事務費。(詳備註)
	全球衛星定位系統(GPS)	含裝機、資料處理費、租金等費用，但不含手機購置費。
備註	車輛用油	執勤中(接送個案)所需車輛用油核銷方式為覈實核銷。
	車輛租金	不含汽車運輸業、受本局獎助購置之車輛及縣市政府自有之車輛。
	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. 無論金額之大小，維修保養時若有更換或維修之相關零件，應拍攝施工前後照片，新品、舊品應於車牌前拍照，並檢附於核銷資料中，應含車牌及統編之維修保養發票、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	1. 汽車強制責任險。 2. 乘客責任險(每位乘客 300 萬元以上)。 保險費用應按日計算並核銷當年度。
	停車費	需附收費標準。
	人事費	1. 僅本局核備專任負責交通接送服務之行政人員及專任司機人員申請薪資、單位負擔勞保、健保及提撥勞工退休金，另補助專任駕駛人員勞保、健保單位負擔費用，需覈實給付。 2. 行政人員及司機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。 3. 專任行政人員及駕駛人員薪資每月投保薪資不得低於新台幣 31,800 元，特約單位得依年資、考核晉薪，並依勞保投保級距(含勞保、健保、勞退)計算辦理，(格式參考如附件 5)。
	事務費	1. 文具費僅限交通接送業務使用，含以下項目：影印紙、USB、硬碟、櫃子、筆、L 型文件架、郵遞掛號費、桌上型置物櫃等。 2. 單價未滿 1 萬元以下之非消耗品或硬體設備金額大於 5,000 元須列財產物品清冊，。 3. 水電費及辦公室租金需檢附當年度合約書影本(必要時得公證)。 4. 影印機租金需檢附當年度合約書影本(安裝地點須與辦公室地點相符)。 5. 購買之物品請於申報核銷一併附照片。
	全球衛星定位系統(GPS)	請依本局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)印花稅</p> <p>(十)使用者滿意度調查費用。</p> <p>(十一)車輛改造無障礙空間費用及安全設備。</p> <p>(十二)領牌費。</p> <p>(十三)過路費</p> <p>(十四)線上購買之運費及手續費。</p> <p>(十五)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。

壹拾伍、 特約單位核銷注意事項

- 一、勞保、健保及提撥勞工退休金應提出申請月份之明細。
- 二、發票憑據請覈實核銷，不可偽造文書。
- 三、車輛保險費用應以當年度並按日計算辦理核銷(若有小數點則四捨五入計算)。
- 四、收據及免用統一發票收據須蓋統一發票專用章、公司負責人章。
- 五、收據之品名、規格、單價、總價應詳實填寫，若發票或收據無詳列，應自行製作明細表。
- 六、發票(感熱紙)應註明統一編號、車牌號碼，並複印後蓋職章或小章。
- 七、申請車輛費用項目之核銷憑證資料均需含統一編號及車牌號。
- 八、凡提供影本之相關核銷資料需蓋職章或小章及與正本相符章。
- 九、涉及不符合獎補助之規範，特約單位應自籌支應辦理。
- 十、若服務辦公室如有其他長照計畫或其他單位共同使用，辦公室租金、水電費及郵電費等，應按比例分攤計算並函報本局，經本局同意後始得辦理並於核銷內檢附。
- 十一、單位應於每月 10 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，另函文通知核銷送件時間。

壹拾陸、 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，應主動通知本局。
- 二、特約單位提供交通接送服務後，應有服務紀錄及出車紀錄表，並應依法保存 7 年。
- 三、特約單位如尚未收到照管專員或社區整合型服務中心個案師照會資訊，即接收服務使用者來電預約，請特約單位行政人員務必與長照中心交通承辦人員聯繫。
- 四、服務品質抽審：
 - (一)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。
 - (二)本局得定期或不定期至特約單位查核。
 - (三)每年得不定期至少抽查長照交通特約車輛。
- 五、每位專任/備用行政及駕駛人員，每年須接受本局稽查身體健康檢查報告。
- 六、聯繫會議、臨時會議及視訊會議或相關教育訓練等，特約單位應配合本局通知，並須派員出席。
- 七、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：
 - (一)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。
 - (二)侵害個案及其家屬隱私權。
 - (三)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。
 - (四)向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
 - (五)假借廣告名義，行招攬服務。
 - (六)巧立名目向民眾收取費用。
- 八、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。
- 九、特約單位提供長照服務時，應與長照給付對象、家屬或支付費用者簽訂個案服務契約一式 2 份(個案及特約單位分別留存一份)，於簽訂契約前，應有審閱期間(至少三日審閱期)，惟必要時應給予即時或合理之審閱期間，並應遵守其精神，不得約定拋棄契約審閱期。
- 十、長照交通車輛為交通接送服務(DA01)應以交通就醫服務為主，社區式服務交通接送為輔，不可因其他服務而影響就醫服務個案及轉派支援。
- 十一、特約單位當年度之服務狀況(包含車輛使用、人事報備、服務品質及異常事件等)，將列入次年度計畫、契約及核定經費參酌。
- 十二、應符合老人福利服務提供者資格要件及服務準則第七十七條至第八十一條及公路法及其子法等相關規定，提供服務之駕駛員應持有職業駕照。
- 十三、若長照交通車輛發生事故(含人、車)，應立即通報本局照管中心或社區整合中心，若未通

報將依特管辦法第二十五條辦理，並將事故發生起 3 個工作日內，應將車內錄影檔(光碟或隨身碟)及書面報告(含事故發生原因、個案狀況、分析、檢討、改善措施及預防或降低發生頻率作為)函送本局。

- 十四、本局將比對衛生福利部照顧服務管理資訊平臺之「服務費用項目清冊」與特約單位提供服務紀錄或出車紀錄表，資料無誤即辦理費用核付事宜，不符合將另通知改正，俟確認無誤後，始受理申報事宜。
- 十五、服務紀錄務必於上、下車前或完成單趟次由長照給付對象親自簽章或以指印方式。
- 十六、為避免服務重疊情事發生，特約單位應覈實登載服務時間，並依服務使用者預約時間或長照給付對象上、下車之時間作為申報之紀錄。
- 十七、特約單位應推動鼓勵長照給付對象共乘與共享服務。

壹拾柒、 特約單位服務管理事項

- 一、應訂定工作手冊及行政管理辦法，並定期修訂工作手冊及行政管理規定，應含組織架構、業務職掌、交通接送服務工作流程、緊急或意外事件處理、天災及傳染性疾病處理流程辦法，且財務管理制度之運作健全。
- 二、特約單位辦理之服務時間、服務方式、服務流程、服務人員及服務車輛等資料，如有異動應於事前 10 日內函文並檢具相關文件函報本局核備。
- 三、司機人員之定期健康檢查(應每年辦理)，並於醫療機構提供健康檢查結果函報本局備查，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，且訂有定工作人員權益相關制度，包括：薪資、福利(如勞健保、勞退、團保等)、差勤、獎懲考核、人力資源發展及申訴制度，含員工申訴管道及電話。
- 五、訂有服務管控及查核機制並落實紀錄，供本局不定期查核。
- 六、特約單位應訂有服務控管及駕駛員進用及管理機制，定期對於駕駛員辦理教育訓練(含輪椅繫固設備操作)，以增進對於長照服務對象之認識與服務應注意事項。
- 七、每年至少辦理安全逃生演練緊急救護情境演練或在職教育訓練(基本救命術、交通安全相關及文化敏感度等)計畫，計畫應載明計畫辦理時間、課程內容及相關聘用講師資格並於前二十日函報本局並經本局同意後始得辦理，計畫結束後須完成授課滿意度分析並製作相關演練或訓練紀錄成果函報本局，並妥善保存至少七年。
- 八、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。
- 九、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。
- 十、年度履約結束後，應於 10 日內函文並檢附成果報告書(如附件 4)一式 2 份(電子檔 1 份及書面 1 份)。
- 十一、五一勞動節應配合政府上班安排 30%人員出勤提供交通接送服務，春節亦同，並依勞動基準法規定辦理。
- 十二、特約單位未經本局同意不得另訂自費收費方式，亦不得加額收費。
- 十三、長照車輛應配合縣市政府政策及活動宣導。
- 十四、其他經本局指定應辦理之事項。

壹拾捌、 服務車輛及人員規範

交通接送服務車輛規範：

- 一、須裝設全球衛星定位系統(以下簡稱 GPS)之車輛，基本需求如下：
 - (一)儲存或傳送衛星定位資料之設備。
 - (二)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、里程、乘客上、下車時間及地點(路名)，地點並以文字表示)。
 - (三)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。

(四)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、應符合相關監理法規規定，若為載運輪椅使用之車輛，應符合交通部「車輛型式安全審驗管理辦法」第14條條文之附表「車輛安全檢測基準及適用車種範圍表」附件67載運輪椅使用車輛規定。
- 三、應依交通管理相關法規規定定期檢驗及實施保養外，訂有車輛維修保養與清潔維護機制及投保汽車強制責任險及每名乘客新台幣三百萬以上之乘客責任保險，並得投保車輛第三人責任險及車輛各項保險。
- 四、服務車輛須為冷氣客車，車齡僅限於出廠後十年內，並定期維修保養及清潔維護，於行車前、後應進行車輛環境清潔消毒，若係新增或變更車輛，車齡應限於出廠後八年內，始得申請。
- 五、提供服務之車輛內應於駕駛人取用方便之處，放置合於內政部登錄機構認可之車用滅火器，且外殼應明確標明有效期限、簡易醫療箱(如附件6)、車窗擊破器及安全帶切割器。
- 六、若長照交通車輛專用標章有毀損或不堪使用，應依衛生福利部公告其最新版之規定配合張貼(路徑：衛生福利部長照專區 [https://1966.gov.tw/影音與資源/長照2.0識別標誌\(LOGO\)及相關標章](https://1966.gov.tw/影音與資源/長照2.0識別標誌(LOGO)及相關標章))。
- 七、特約單位提供長照車輛，如新增或變更車輛應事先檢送相關資料函送本局核備，並經本局車輛設施設備審核通過次日起始能提供服務，若非經核備之車輛不得提供服務(如附件2)。
- 八、特約單位提供服務之辦公處所，應投保公共意外責任險並符合消防法之各類場所消防安全設備設置標準規定放置滅火器，處所須符合建築、消防等相關法規。
- 九、特約單位應置多元的意見反映/申訴管道，並確實告知服務對象或家屬申訴管道及處理流程，另有服務對象、家屬意見反映及申訴處理辦法、流程。
- 十、若已補助維修保養及核銷租金之車輛5年內不得變更車輛，若係考量行駛安全之風險性，應提出車輛維修廠商之證明並敘明原因，始能變更。
- 十一、本計畫之長照交通車係屬專車專用，僅提供本實施計畫第陸條規定之長照給付對象。

交通接送服務行政及司機人員條件規範：

- 一、新進及在職人員(含行政及司機)為熟知長期照顧相關內容及規範，應完成線上長照共同訓練課程(Level 1)並取得學習證明。
- 二、新進行政人員應提供三個月內健康檢查報告(含一般檢查、胸部X光、血液常規、生化、尿液檢查及B型肝炎抗原抗體)、最高學歷畢業證書及投保證明資料。
- 三、新進駕駛人員應有職業駕照，並提供三個月內健康檢查報告、基本急救相關證書、警察刑事紀錄證明，並於到職10日內函送本局核備。若特約單位聘僱駕駛員未符合規定者，應於30日內補正，若逾期未補正本局將不予獎補助費用。
- 四、特約單位提供交通接送服務駕駛員之基本急救相關證書，應具效期內之心肺復甦術(CPR)暨心肺復甦術暨自動體外電擊器(AED)證書、基本救命術(BLS)、初級救護技術員(EMT-1)其中一項證書等，若尚未取得基本急救相關證書，得於30日內補正。
- 五、新進及在職駕駛人員應定期接受健康檢查，項目應含一般檢查(含身高、體重、視力、視野、辨色力、聽力、夜視檢查)、胸部X光、血液常規、生化、尿液檢查及B型肝炎抗原抗體，並無傳染病史，且身心健康並無不良嗜好，若有未完成指定之體檢項目，得於30日內補正。
- 六、離職人員(含行政及司機)應提供離職證明或退保證明資料並向本局核備。

壹拾玖、 附則

- 一、長照提供者應與本局簽訂「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，依長期照顧服務申請及給付辦法、長期照顧特約管理辦法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。

115 年臺東縣長期照顧交通接送服務○○月營運月報

項目	單位	○○○○○○(單位名稱)					
工作日	天			特約車輛總數			
駕駛總人數	人	男		女		合計	
服務總人數	人	男		女		合計	
服務總趟次	趟	DA01		BD03		總計	
交通接送服務(DA01)服務人數及趟次統計							
身分福利別	單位	性別	人數	趟次	性別	人數	趟次
第一類	人/趟	男			女		
第二類	人/趟	男			女		
第三類	人/趟	男			女		
合計	人/趟	男			女		
占比	%	男			女		
交通接送服務(DA01)服務人數及趟次之加成統計							
身分福利別	單位	性別	人數	趟次	性別	人數	趟次
未滿 30 公里	人/趟	男			女		
30 至 59 公里	人/趟	男			女		
60 公里以上	人/趟	男			女		
跨轄區	人/趟	男			女		
合計		男			女		
社區式服務交通接送(BD03)服務人數及趟次統計							
身分福利別	單位	性別	人數	趟次	性別	人數	趟次
第一類	人/趟	人/趟			女		
第二類	人/趟	男			女		
第三類	人/趟	男			女		
合計	人/趟	男			女		
占比	%	男			女		
社區式服務交通接送(BD03)共乘人數及趟次統計							
項目	單位	性別	人數	趟次	性別	人數	趟次
BD03 共乘	人/趟	男			女		
DA01 共乘	人/趟	男			女		
填表人：		負責人：					

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	長照交通車輛專用標章： ①1966 長照專線及長照交通接送車字樣 ②衛生福利部長照基金獎助字樣 ③單位名稱及預約專線	<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	全球衛星定位系統(GPS)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____ <input type="checkbox"/> 不適用
5	車用滅火器(內政部登錄機構認可，應明確標明有效期限)及簡易急救箱。	<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	緊急意外事故處理及流程表、緊急聯絡電話。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
9	乘車紀錄表(應有長照給付對象簽章欄)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
10	乘車收費表(含自費)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
11	乘車收據(載明姓名、碼別名細、次數、日期、單價、總價、部分負擔、單位用印及其他細項)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
12	申訴管道及處理流程(含申訴單及申訴電話)	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
13	問卷調查表或滿意度調查表。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
14	車輛應投保①強制責任險 ②乘客責任險(含每一人死亡理賠至少 300 萬元以上)。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合，原因：_____
15	交通安全標語或警語(相關原住民翻譯及圖示)。	<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		

臺東縣政府長期照顧十年計畫2.0-交通接送服務特約單位

○○○(單位名稱)

115年○○月營運績效指標月報表

項次	核定獎補助金額	KPI	車輛數	目標數	服務趟次計算				達成率%
					DA01	DA加成	BD03	合計	
1	80萬	150							
2	75萬	130							
3	70萬	110							
4	65萬	90							
5	60萬	70							
6	55萬	50							
7	50萬	30							
8	其他								
總計									

備註：

填表人：

負責人：

註：

一、DA01 及 BD03 服務趟次應與申報支審系統之服務趟次相符。

二、主管機關審核欄位係由本局業務承辦審核。

三、欄位填寫方式：

(一)車輛數係填本年度核定受獎補助之車輛。

(二)KPI 係指每月每車應完成之服務趟次。

(三)目標數計算為，「本年度核定獎補助金額對應之 KPI×車輛數」，所計算之值。

(四)達成率係「(DA01+DA 加成+BD03) / 目標數」，所計算之值。

五、備註欄位：若車輛故障或維修問題並有函報本局，因其問題致而影響目標數，應於備註欄為敘明，本局得視情況將其車輛不列為獎補助車輛數。

六、未達指標者依下表比例酌減營運費，如下：

項目	備註
<input type="checkbox"/> 未達 90%(含 94%)者，扣抵 5%之營運費	
<input type="checkbox"/> 未達 80%(含)者，扣抵 10%之營運費	
<input type="checkbox"/> 未達 70%(含)者，扣抵 15%之營運費	
<input type="checkbox"/> 未達 60%(含)者，扣抵 20%之營運費	
<input type="checkbox"/> 未達 50%(含)者，扣抵 25%之營運費	
<input type="checkbox"/> 未達 40%(含)者，扣抵 30%之營運費	

承辦人：

附件 4

115年度臺東縣衛生局長期照顧服務 「交通接送服務」成果報告書

單位LOGO圖

衛生福利部獎補(捐)助經費成果報告書

計畫名稱：

受補助單位：

單位負責人：

中 華 民 國 年 月 日

(二) 社區式服務交通接送(BD03)之成長率。

項目 月份		不重複ID			服務人次			服務趟次		
		男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
113年	實際數									
114年	實際數									
	成長率									
115年	目標數									
	實際數									
	達成率									
	成長率									
116年	目標數									

※成長率係計算：(當年度數值-上年度數值)/上年度數值〕*100。

※達成率係計算：(當年度實際數-當年度目標數)/當年度目標數〕*100

(三) 服務車輛清冊

服務單位	車號	服務員	廠牌	型式	車身式樣及附加配備	出廠年月	自有/承租/ 獎補助	使用年限	強制責任險 投保起訖	乘客責任險 投保起訖	備註

(如表格不夠請自行增列)

四、補助計畫經費執行情形

單位(元)

核定項目	長照服務發展基金115年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準-交通接送服務									
核定金額					執行率(%)					
核銷項目	人事費		車輛費用		事務費		全球衛星定位系統		合計補助金額	
月份	金額	累計	金額	累計	金額	累計	金額	累計	合計	累計
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
合計										

五、檢討及改善方案

(本年度受評之單位，應加入評鑑委員之建議及改善事項)

六、滿意度調查及分析

七、後續計畫及未來展望

八、執行困境

九、溫馨小故事

十、印花黏貼

十一、成果照片(請附 6-8 張照片，並有照片簡述)

簡述	簡述
簡述	簡述
簡述	簡述

十二、填表人職稱及簽章

職稱	簽章

十三、單位關防

成果報告書編排格式設定

- 一、版面設定：主題計畫成果報告請以 A4 規格21cm*29.5cm 編排，本文版面規格邊界上、下各為 2 公分，左、右各為 3 公分。
- 二、段落設定：行距採固定行高 24pt，段落間距與前段與後段距離採 0.5 行。
- 三、字型設定：字體中文請採楷書(標楷體字型)，英文及數字請採 Times New Roman。
- 四、字體大小：頁碼採 10 號字，主題計畫成果報告標題採 20 號粗體字，項目標題採16 號粗體字，內文採 14 號字。

附件 5

特約單位																		
長期照顧十年計畫 3.0 - 交通接送服務人員「薪酬」給與印領清冊																		
姓名	職稱	身分證字號	戶籍地址	請領金額	投保薪資	單位負擔			單位負擔合計	每月補助請領金額	單位自籌	個人負擔(代扣)			代扣合計	固定薪資	實領金額	領款人簽章
						勞保	健保	勞退				勞保	健保	勞退自提				
範例	行政人員			37,919	31,800	2,672	1,539	1,908	6,119	37,919	0	764	493	0	1,257	31,800	30,543	
	司機人員			37,919	31,800	2,672	1,539	1,908	6,119	37,919	0	764	493	0	1,257	31,800	30,543	

註：若 115 年勞動部如有調整，並依勞動部最新公告辦理

簡易急救箱建議基本配備及數量

項次	品名	數量
1	體溫計	1 支
2	優碘藥水	1 瓶
3	生理食鹽水	1 瓶
4	酒精棉片	10 片
5	無菌紗布	2 包
6	無菌棉籤	2 包
7	紗布繃帶	2 包
8	寬膠帶	2 卷
9	透氣膠帶	2 卷
10	止血帶	2 條
11	OK 蹦	2 包