

新竹縣政府(以下簡稱甲方)及_____ (長照服務提供者, 以下簡稱乙方)雙方同意依長期照顧服務法、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:

- (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、符合「長期照顧特約管理辦法」(以下簡稱特管辦法)第二條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、本契約履約之服務區域為:

- 全區; 竹北市 竹東鎮 新埔鎮 關西鎮 橫山鄉 芎林鄉
- 新豐鄉 湖口鄉 寶山鄉 峨眉鄉 北埔鄉 尖石鄉 五峰鄉

三、本契約履約之服務項目為:

(一)、長照專業服務(C碼):

- CA07 IADLs復能、ADLs復能照護
- CA08 個別化服務計畫 (IS P) 擬定與執行
- CB01 營養照護
- CB02 進食與吞嚥照護
- CB03 困擾行為照護(需有三種以上專業團隊)
- CB04 臥床及長期活動受限照護(需有三種以上專業團隊)
- CC01 居家環境安全或無障礙空間規劃
- CD02 居家護理指導與諮詢(僅限具醫事照護服務之居家式長照機構或綜合式長照機構、聘有專任護理人員之醫療(事)機構)

各項服務項目得申報費用之照顧組合內容及各專門醫事人員可執行之服務項目,

請依衛生福利部公告之「長期照顧給付及支付基準」(以下簡稱給付辦法)及「長照專業服務手冊」辦理。

二、乙方服務對象(以下簡稱個案)以事前申請並經甲方長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)評估核定後，實際居住於新竹縣(以下簡稱本縣)，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

三、個案設籍於其他縣市但實際居住本縣轄區者，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。

第三條 契約效期

自簽約日起至114年12月31日止。

第四條 服務項目及支付/補(獎)助基準

本契約履約服務項目之支付或補(獎)助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據衛生福利部公告之長期照顧給付及支付基準辦理；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

第五條 支付/補(獎)助基準之調整

支付/補(獎)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；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後10日內(工作天)，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

一、乙方提供服務後，應於次月5日前至衛生福利部照顧管理資訊平臺將服務紀錄上傳至支審系統及按出【申報確認通知】，並於每月10日前，檢具下列文件、資料向甲方申報服務費用：

- (一)領款收據。
- (二)經乙方用印之服務費用總表。
- (三)服務費用項目清冊。
- (四)其他經甲方規定之文件、資料。

二、乙方逾前項規定期限申報服務費用者，甲方得併同次月申報之服務費用審查；特約服務單位至遲應於提供服務次月十日起三個月內完成申報。

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、長照給付對象及服務人員資格。
- 二、長照服務給付額度。

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支付價格之核對。
四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於乙方備齊相關文件、資料之次日起10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；自通知到達之次日起5個工作日內未補正者，視為放棄申報。

第九條 服務費用補報

乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於提供服務之次月10日起3個月內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。

第十條 服務費用核付

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起60日內，核定服務項目及金額。

第十一條 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，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、因可歸責於特約服務單位之事由，未具特管辦法第二條附表一所列資格而提供長照服務。
- 二、違反依特管辦法第四條第二項核定之照顧計畫申請支付服務費用。
- 三、提供未經簽訂特約或有效期間外之服務項目或服務區域。
- 四、於中央主管機關指定之資訊系統登載服務資訊虛偽不實。
- 五、違反特管辦法第二十三條規定，未協調由長照給付對象之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親以外之服務人員提供服務。
- 六、提供之長照服務給付項目，違反給付辦法附表四所定組合內容及說明。
- 七、提供服務之人員，違反給付辦法第十八條、第十九條第二項或第二十條第三項規定
- 八、未依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定接受訓練，即提供服務。
- 九、虛報、浮報服務費用。
- 十、其他經中央主管機關公告不予支付之項目。

第十二條 服務費用扣抵或追償

甲方為前條審查時，發現特約服務單位有前條各款所定不予支付該部分之費用情形者，除應予追償，或由後續核定之服務費用中扣抵外，並得審酌其違規期間及情節，

加計5倍違約金（該筆服務費用，以下同）；於特約期間重覆有前條同款情形者，加計10倍違約金。

第十三條 服務費用轉帳

甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。如機構金融帳戶非屬臺灣銀行帳戶，需扣轉帳手續費。

第十四條 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，得通知該單位提供相關服務資料，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)接獲派案：

1. 接受照會或轉介之個案，應於派案或轉介後當日起3個工作天內回覆處理形，並於接受派案或轉介當日起7個工作天內提供第1次服務，如因天災、民眾端不可抗力因素無法於7個工作天內提供，應以電話通報甲方照管中心或個管管理專員，並於甲方指定之資訊系統進行通報。
2. 服務完成後之次日起10個工作天內登載個案服務紀錄於甲方指定之資訊系統。
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)接受甲方之監督、查核。

(三)依法設置長照人員：

1. 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。乙方不得與長照人員約定，每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。
2. 特約服務單位由勞動合作社設立者，應依長期照顧服務法第三十二條之二第二項規定，確保提供長照服務社員之勞動條件符合勞動有關法規。
3. 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)乙方應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。於終止、解除特約或不予續約時，應將前項標誌卸除，並於標誌處所告示；特約內容變更者，應於標誌處所告示變更事項。前項乙方有設置網頁者，應將前項告示事項，於網頁揭露。

(五)提供服務：

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. 乙方於每次提供服務前，應先行向個案或案家確認服務時間，如有訪視未遇情形，不得額外收費。
3. 乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；專業服務紀錄每次均有書面指

導紀錄交予個案及主要照顧者。事後應完成服務紀錄，並應依法保存7年；未成年個案之紀錄，至少應保存至其成年後7年；另有關醫事照護部分，應依醫事法令之規定保存。

4. 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；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。
 5. 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。
 6. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據，並載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，另將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表，乙方應留存副本供甲方查核；其有自費負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明。
 7. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。
 8. 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。
 9. 居家式服務之照顧服務員、家庭托顧服務之家托服務人員及專業服務人員，交通接送服務或於長照給付對象住居所提供之喘息服務，其服務對象倘為前開人員之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親之服務人員，不得申報補助費用。
- (六) 乙方依特約提供服務後，發生災害防救法第二條第一款所定災害、傳染病防治法第三條第一項所定傳染病或其他重大變故，暫時無法提供服務者，應於24小時內通報A單位及照管中心。
- (七) 乙方有下列情形之一者，應於次一工作日通報A單位及照管中心：
1. 有前項情形，未危及長照給付對象生命安全。
 2. 提供居家照顧服務時，發現長照給付對象屬給付辦法第十條第一項身分。
 3. 所屬長照人員違反長期照顧服務法第五十六條之情事。
- (八) 乙方辦理長照服務等業務需遵守長照服務法、醫療法、各該專門醫事人員法規、全民健康保險法、傳染病防治法等相關法規。

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) 乙方不得以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，使其他長照特約單位服務之長照給付對象指定更換於該單位接受服務。
- (三) 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。
- (四) 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7工作日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於10

工作日內與個案進行協商。

(五)相關醫事人員支援報備等依相關醫事人員法規辦理。

第十五條 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，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。
- 二、乙方應接受甲方不定期以電話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，指派人員出席相關教育訓練或長照會議及特約區域之社區整合型服務中心聯繫會議。

第十六條 保險

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險，提供家庭托顧、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、乙方應依法為其員工投保勞工保險、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。

第十七條 契約變更

- 一、乙方之設立或登記事項有變更者，應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，於完成變更登記之次日起10內，向甲方申請特約變更；如乙方機構地址遷移或擴充服務致機構類型變更者，則應向甲方重新申請簽訂特約。
- 二、前項情形，乙方與二以上地方主管機關簽約者，應分別向各該地方主管機關申請特約變更。
- 三、甲方於必要時得於契約所約定之範圍內，通知乙方備妥履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件向甲方申請變更契約，情形如下：
 - (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。
- 四、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。
- 五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約申請之次之日起30日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

第十八條 暫停照會或轉介服務

- 一、乙方有下列情形之一者，予以違約記三點，甲方暫停派案一個月；自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案二個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達五點者，暫停派案三個月。暫停派案之期間如合約到期之情形，則依合約到期日為準。
 - (一)違反長期照顧服務法第八條之一第三項規定，減免長照服務使用者部分負擔

費用，經依長期照顧服務法第四十九條第一項規定處罰。

- (二)違反長期照顧服務法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。
- (三)違反長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第十九條之一第一項規定，拒絕照顧服務人員支援之請求。
- (四)違反依第四條第二項核定之照顧計畫申請支付服務費用，經令其限期改善而屆期未改善
- (五)乙方接受派案後無正當理由且未於期限內回復社整中心或甲方處理情形。
- (六)乙方未與長照給付對象、家屬或費用支付者簽訂書面契約或其內容、格式違反本法第四十二條第二項之應記載及不得記載之事項。
- (七)乙方於提供服務後，發生災害防救法第二條第一款所定災害、傳染病防治法第三條第一項所定傳染病或其他重大變故，暫時無法提供服務者，未依限通報社整中心或地方主管機關。
- (八)乙方未開給收據或未以附件載明相關事項給個案或案家，經令其限期改善而屆期未改善。
- (九)乙方於服務後未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。
- (十)乙方未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於中央主管機關指定之資訊系統資訊不符，經令其限期改善而屆期未改善。
- (十一)乙方單位名稱、服務項目或代表人（負責人）變更，未依限辦理特約變更。
- (十二)乙方未與支援該單位之服務人員，於支援服務之契約明定其權利義務。
- (十三)乙方未依特約約定確保社員之勞動條件。
- (十四)乙方違反規定，給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益，使其他單位之長照給付對象更換於該單位服務。
- (十五)乙方規避、妨礙或拒絕甲方之查核。
- (十六)乙方無正當理由未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。
- (十七) 虛報、浮報服務費用。
- (十八) 其他違反特約約定，致影響長照給付對象之權益，經令其限期改善而屆期未改善。

乙方於特約期間有前條第四款、第八款至第十款、第十六款或第十八款違反特約情形之一者，經甲方通知其限期改善且已改善，致未依前條規定記點，累計達二次者為違反長照服務項目特約事項，予以記點一點；已達前開規定次數並經記點者，其次數予以重新起算。

乙方於特約期間再有違反第一項各款情形之一者，甲方得依違約次數加倍記點。

第十九條 契約終止

一、乙方有下列情形之一者，甲方應予終止契約：

- (一) 歇業或遷移。但特約服務單位屬到宅提供服務，於同一行政區域內遷移且

未變更其他登記事項者，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) 依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。
- (六) 依新竹縣轄內長照給付對象之數量、需求、地理條件及分布等特性，劃分服務區域並配合簽訂特約，違反特約約定之派案時效或停止服務，經甲方通知限期改善，屆期未改善。
- (七) 違反長服法第三十二條之二規定，經處罰仍未依規定辦理，情節重大。
- (八) 未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。
- (九) 有第二十一條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續二年每年均有記點紀錄並累計達七點。
- (十) 對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。
- (十一) 其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

二、前款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止之日起30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。

第二十條 複核申請

乙方不服地方主管機關依本辦法規定所為之處置時，得於通知到達日起30日內，以書面附具理由，向地方主管機關申請複核，並以一次為限。

第二十一條 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、甲方追扣服務費用、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30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30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。

第二十二條 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或評鑑等第丙等以下。

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

第二十三條 追議處理

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，不因爭議暫停服務。

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，以臺灣新竹地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以台北高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十四條

甲方年度預算倘經議會凍結不能如期支付，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，甲方不負遲延責任。另倘甲方預算未經議會審議通過或經部分刪減，甲方將依預算法及地方制度法相關規定辦理，並得終止或解除合約。

第二十五條 「長期照顧特約管理辦法」為本契約之附件。

第二十六條 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十七條 本契約如有未盡事宜，依衛生福利部修正公告經甲乙雙方同意，得以附約或換文補充之，其效力與本契約同。

立契約書人：

甲方：新竹縣政府

代表人：楊文科

地址：新竹縣竹北市光明六路10號

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中 華 民 國 年 月 日