

# 113年新竹縣政府社區整體照顧服務體系計畫 社區整合型服務中心（A單位）續約作業須知（含契約書）

## 壹、依據：

- 一、長期照顧服務法。
- 二、衛生福利部108年6月12日函頒修正「社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」。
- 三、衛生福利部111年1月20日衛部顧字第1101963139號令「長期照顧服務申請及給付辦法」。
- 四、衛生福利部112年10月6日衛部顧字第1121962698C號函「長期照顧特約管理辦法」。
- 五、新竹縣政府社區整合型服務中心評鑑作業。

## 貳、辦理機關：新竹縣政府

參、辦理資格：經直轄市、縣（市）政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構（長期機構、非營利社團法人、財團法人、社會團體、老人福利機構、身心障礙福利機構、醫療（事）機構、醫療法人）。

肆、契約效期：自中華民國 年 月 日至114年12月31日止。

伍、服務對象：經新竹縣長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）評估符合長照需要等級第2級（含）以上者，且符合下列情形之一者：

- 一、65歲以上失能老人。
- 二、55歲以上失能原住民。
- 三、50歲以上失智症者。
- 四、失能之身心障礙者。

陸、服務項目：各項服務內容及申報費用依據衛生福利部公告之「長期照顧服務申請及給付辦法」辦理，服務項目如下：

照顧管理及政策鼓勵服務（A碼）

一、AA01 照顧計畫擬定與服務連結：

1. 內容包括：

- (1) 承按照管中心轉介長照需要者。
- (2) 至案家與長照需要者或其家屬討論，依其「個人額度」、照顧問題清單及長照需要者之需求後擬訂照顧計畫。
- (3) 照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。

(4)每6個月需進行家訪並重新依個案需求擬定照顧計畫，若發現個案身體  
狀

況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。6個月重新擬定照顧計畫  
及複評時等級改變須重新擬定照顧計畫，均可申報1次。

2. 本組合不扣「個人額度」。

## 二、AA02 照顧管理：

1. 內容包括：

- (1)依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫。
  - (2)執行服務計畫。
  - (3)追蹤長照需要者與各項服務之連結情形。
  - (4)每月定期進行服務品質追蹤。
  - (5)接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴及處理。
  - (6)協助長照需要者或其家屬其他資源連結。
2. 申請費用應檢附服務紀錄、照顧計畫異動報告或申訴紀錄。
3. 本組合不得與AA01於同月併計。
4. 本組合不扣「個人額度」。

三、相關服務流程請參考衛生福利部社區整體服務體系流程圖。

柒、服務費用申報：依據「每月給(支)付價格：依據衛生福利部公告之長期照顧服  
務申請及給付辦法」辦理。

捌、受理日期：至公告日起114年12月31日止。

玖、續約申請審查作業：

一、申請資格：

- (一) 112年度與本府完成社區整合型服務中心（以下簡稱社整中心）特約單位
- (二) 至少具備1名專任社整中心個案管理人員，已完成本縣長照服務人員認

證

及登錄。

(三) 經本局評鑑結果「優良」「合格」有效期間之A特約服務。

二、應備文件：

- (一) 續約申請書一份，需單位用印(如格式附件)。
- (二) 直轄市，縣(市)政府合法立案許可證明影本。
- (三) 契約書一式四份，甲乙雙方各執二份。

(四) 社整中心暨各類長照服務單位合作意向書清冊。

(五) 社整中心個管人員資格證明文件及人員清冊(格式如附件，資格依「衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」個案管理員資格)。

(六) 服務提供人員之相關專業證書、證照、學歷及在職證明影本。

(七) 本縣或外縣市辦理之社整中心個管員教育訓練完訓證明影本。

三、審查機制：由照管中心依申請單位所送文件檢視資料完整性及正確性，符合續約資格之社整中心，檢附文件符合規定者，經照管中心審核通過，始得辦理續約作業。

#### 拾、配合辦理事項

##### 一、派案機制：

##### 1. 時效管理：

社整中心於接受照管中心照會或轉介之個案後，須於接收日起3個工作天回覆

照管中心處理情形，並於3個工作天內完成照顧計畫送照管中心核定。照管中心核定後7日內完成首次服務提供。

##### 2. 派案原則：

- (1) 社整中心應秉持「個案管理」核心理念，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之B單位之量能予以輪派，並公布派案情形，加強派案資訊透明化。
- (2) 為增進社區民眾的長照服務可近性，社整中心應制訂派案原則及輪派順序表，照會服務分區之B單位，強化在地資源之利用。為鼓勵單位積極開發社區長照個案，自行開發個案可優先派案給所屬B單位，由照管中心輪派的個案，則應依B單位派案原則，落實公平派案。
- (3) 社整中心應將派案予B單位原則及個案量之資訊公開，於單位相關公告管道(例如網站、網頁、電子資訊、佈告欄…等)，便於服務單位及民眾查詢。
- (4) 依現有佈建資源之量能進行責任分區鄉鎮市派案，同時依長照需求個案情況:具2項以上服務需求者辦理照會(轉介)以個案管理案量120-150人(一名個管員)為原則。
- (5) 超過120案者，每案減付給付價格10%之金額，至多得超額申報至150

案，若不增聘則停止派案。

- (6) 社整中心聘用個案管理員需具個案管理人員長照認證及完成社整中心個案管理員登錄，始得收案提供服務；未完成長照人員認證及登錄作業之社整中心個管人員不得執行個案管理業務，且照管中心不予派案。
- (7) 社整中心應依規辦理個案管理人員長照認證及登錄作業，向照管中心申辦時，須檢具個案管理人員長照認證及登錄申請表、個案管理人員專業基礎課程證明及長期照護專業人力共同訓練學習證明(LEVEL1)、專業資格證明(含長期照顧相關工作經驗證明)及單位聘僱證明文件。倘人員離職異動，亦須依規辦理機構註銷登錄。
- (8) 社整中心若遇量能不足並無人力銜接個案服務，請單位於1個月前來文告知停止派案，並提供服務個案清冊，並告知個案、個案家屬及服務單位。且社整中心須於照管中心同意函文日次工作日起，10個工作日內完成案管個案申報作業，照管中心將於第11個工作日起，將該社整中心所有案管個案轉回照管中心另行派案管理。

### 3. 派案排序:

- (1) 依個案申請書註明之轉介單位(視同個案指定)。
- (2) 以民眾居住地與社整中心設點地距離(服務即時性、服務可近性)。
- (3) 派案於期限內未能接受首次服務提供，即由照管中心另行改派案。  
(使用者最佳利益及服務單位人力與量能充足，可協助個案達成照顧目標)

## 二、提升服務涵蓋率:

1. 經特約完成後之社整中心，每月需成功轉介長照服務新個案10案。
2. 針對合作之B單位應積極強化連結，同時每年應針對服務區域開發B級單位至少2家並完成合作意向簽署，以落實服務在地化。
3. 社整中心應與服務分區內之服務提供單位及相關資源單位建立合作運用機制，每年辦理至少2場次聯繫會議(或社區資源網絡聯繫會議)及2場次個案研討會。

## 三、提升服務品質管理

1. 所屬個案針對服務提供之陳情及申訴案件應由社整中心先行處理、協調；民眾經陳情管道逕向本府相關單位之申訴、陳情事件由照管中心轉知處理。相關案件及處理過程、結果應回報照管中心以為服務策進及續約考量之依

據。

2. 社整中心應對所屬合作B級單位所提供之服務品質進行查察管理之責。

3. 特約單位應配合照管中心定期提供服務相關資料、報表，並接受照管中心不定期之輔導、查核、會議、個案研討或照專聯合訪視。

4. 特約單位應配合照管中心辦理照會、結案及衛生福利部出院準備等相關計畫提供個案管理服務。

5. 為落實社整中心執行個案管理服務，確保服務品質及保障民眾權益，視情節輕

重訂定記點處理原則(註:所稱天數係以工作天)如下:

A. 未依規定及時效內完成下列事項，累計5案計缺失1點。

(1) 非個案因素而未於3天時效內完成照顧計畫及照會B單位提供服務。

(2) 承上，無服務提供單位時，未依規定計畫異動為暫不申請服務。

(3) 計畫異動未於3天內照會。

B. 未落實B單位公平派案原則、派案量資訊未公告於單位相關網站或網頁，1次計缺失1點。

C. 民眾陳情案經查證屬實歸責於單位，每案計缺失1點。

D. 其餘依新竹縣政府社區整合型服務中心契約書辦理。

6. 照管中心辦理111年社整中心評鑑作業，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，評鑑優良者合格效期至多4年，評鑑合格者合格效期至多2年。自111年1月1日起，受評單位於合格有效期間得免經審查公告通過，與本局簽訂A服務特約。

7. 應於服務提供之次月10日前，至衛生福利部照顧服務管理資訊系統登載服務內容，並檢具單位用印之下列資料(一式2份)，向照管中心申報前一月份之服務費用：領款收據、服務費用總表、A碼項目A清冊。

拾壹、督導及考核：

一、特約單位服務過程應製作個案紀錄，隨時提供照管中心查核，並接受照管中心

對於本計畫辦理情形之輔導、監督、查核及相關資料之收集。

二、照管中心不定期辦理特約單位品質查核，若發現違反下列情事，得依規定予以

解除或終止合約。

- (一) 服務對象、服務內容與合約規定不符者。
- (二) 規避、妨礙、拖延或拒絕衛生局之輔導查核。
- (三) 對於業務、財務不實之陳報者。
- (四) 對服務對象有施暴或不當行為者。
- (五) 以人力不足或其他不正當理由，拒絕為個案提供服務。
- (六) 未按合約規定另立名目收取費用者。
- (七) 經照管中心或各目的專業主管機關品質查核結果為「待觀察」、「不合格」者。
- (八) 其他違反合約或法令之規定者。
- (九) 退場機制：

1. 當年度評鑑為待觀察者，受評社整中心應限期6個月內改善，並接受照管中心複評，複評成績仍為待觀察者，則終止當年度社整中心特約。

2. 當年度已與照管中心簽訂契約之社整中心，若於契約期間欲終止服務退場之社整中心，須函報照管中心同意，且社整中心須於照管中心同意函文日次工作日起，10個工作日內完成案管個案申報作業，照管中心將於第11個工作日起，將該社整中心所有案管個案轉回照管中心或另行派案管理。

拾貳、經費來源：由衛生福利部核定本縣之年度經費及本府編列預算額度內支應，本照管中心依中央核定計畫額定及補助標準，保留計畫經費之刪減權利。

拾參、其他未盡事項依相關規定辦理。

# 新竹縣政府社區整體照顧服務體系計畫

## 社區整合型服務中心（A單位）續約申請書

申請日期	年      月      日		
申請單位	(請用印)	統一編號	
負責人	(請蓋章)	聯絡資料	市話：                      分機 行動電話：
		身分證字號	
連絡人		聯絡資料	市話：                      分機 行動電話： 電子信箱：
單位地址		傳真電話	
單位類別	<input type="checkbox"/> 長照機構( <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 機構 <input type="checkbox"/> 社區) <input type="checkbox"/> 非營利社團法人、財團法人、社會團體 <input type="checkbox"/> 老人福利機構 <input type="checkbox"/> 身心障礙福利機構 <input type="checkbox"/> 醫療(事)機構、醫療法人		
服務項目	照顧管理及政策鼓勵服務(A碼) <input checked="" type="checkbox"/> AA01 照顧計畫擬定與服務連結 <input checked="" type="checkbox"/> AA02 照顧管理		
服務提供區域 (中心派案)	<input checked="" type="checkbox"/> 北區：竹北、新豐、湖口、新埔、關西 <input checked="" type="checkbox"/> 南區：芎林、竹東、橫山、寶山、北埔、峨眉、尖石、五峰		
申請應檢附文件	<input type="checkbox"/> 特約申請書一份。 <input type="checkbox"/> 直轄市，縣(市)政府合法立案許可證明影本。 <input type="checkbox"/> 服務提供人員之相關證書、證照之證明文件影本及清冊。 <input type="checkbox"/> 社區整合型服務中心暨各類長照服務單位合作意向書清冊。 <input type="checkbox"/> 契約書一式四份。 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	(申請書請置於第1頁，其他文件依序排列)		

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

新竹縣政府（以下簡稱甲方）及\_\_\_\_\_（以下簡稱乙方）雙方同意依長期照顧服務法、行政程序法、衛生福利部「長期照顧特約管理辦法」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）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、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。



## 第二條 履約標的

- 一、符合「長期照顧特約管理辦法」（以下簡稱特約辦法）第二條、第四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、本契約履約之服務項目為：個案管理(AA01、AA02)各項服務項目得申報費用之照顧組合內容，詳如本契約附件。
- 三、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
- 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。

新竹縣政府社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心（A單位）契約書

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

### 第三條 契約效期及服務區域

自中華民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至114年12月31日止。服務區域為新竹縣。

### 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服務申請及給付辦法辦理；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

- 一、各項給付項目、支付標準或補助基準依衛生福利部及甲方規定適時調整。
- 二、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，應自收受通知後三十日內，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

- 一、乙方應於服務提供之次月十日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：
  - (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。
- 二、乙方所送資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；屆期未完成補件者，甲方不予受理。

### 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。
- 三、照顧計畫服務項目、長期照顧服務申請及給付辦法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日內完成。

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

### 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限期補正，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。

### 第九條 服務費用補報

乙方逾第六條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；乙方至遲應於提供服務次月十日起三個月內完成申報。

### 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六十日內，核定服務項目及金額，並支付費用。

### 第十一條 服務費用複核

- 一、 乙方不服甲方依特約辦法規定所為之處置時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、 甲方應自受理複核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。

### 第十二條 不予支付服務費用之事由

- 乙方申報服務費用案件，經甲方審查有下列情形之一者，應不予支付該部分之費用：
- 一、 因可歸責於乙方之事由，未具特約辦法第二條附表一所列資格而提供長照服務。
  - 二、 違反依特約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、 違反特約辦法第二十三條規定，未協調由服務個案之配偶、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。
  - 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

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

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、違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法等之相關法令。

### 第十三條 服務費用扣抵或追償

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。

二、經查乙方有前條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，加計五倍至十倍違約金；於特約期間重覆有前款情形者，加計十倍至二十倍違約金。

三、前項追償或扣抵，甲方應依行政程序法規定為之，且以一次繳納為原則。但乙方無力繳納前項追償費用或違約金時，得向乙方申請於一定期限內，按核定之服務費用中分期扣抵。

### 第十四條 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。

### 第十五條 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)甲方為瞭解乙方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。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)接獲派案：

1. 接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後3個工作天內完成照顧計畫送照管中心核定，並於7日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於7日內提供，應通報甲方照管中心。

2. 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)應設置個案管理人員：

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

### 1. 個案管理人員須具下列資格之一

(1) 具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

- a. 師級以上醫事人員、社會工作師。
- b. 碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

(2) 具二年以上長照服務相關工作經驗者：

- a. 專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。
- b. 具社會工作師應考資格。

(3) 具三年以上相關長照服務工作經驗：

- a. 領有照顧服務員技術士證。
- b. 高中職護理或老人照顧相科系畢業者。
- c. 領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

(4) 於衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前已任職於各直轄市、縣市政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。

### 2. 前目人員所稱長期照顧服務相關工作經驗，係指於長期照顧服務機構、長期照顧管理中心或經衛生福利部認定長期照顧服務方案(計畫)者任職者，相關機構或方案(計畫)，認列分類如下：

(1) 長期照顧服務機構：

- a. 護理機構(一般護理之家、精神護理之家、居家護理機構，不含產後護理之家)、老人福利機構、身心障礙機構、國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家。
- b. 長期照顧服務機構(係指依長期照顧服務法施行後，依長期照顧服務法設立許可之提供居家式、社區式、機構住宿式服務及綜合式服務之長期照顧服務機構。)
- c. 長期照顧服務法施行前，接受直轄市、縣(市)政府補助或委託辦理長期照顧十年計畫之居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能服務、團體家屋、輔具及居家無障礙環境改善評估、社區及居家復健、居家護理、喘息服務。
- d. 接受直轄市、縣(市)政府特約辦理長期照顧給付及支付基準之專業服務、輔具及居家無障礙環境改善評估、喘息服務。

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

### (2) 經衛生福利部認定長期照顧服務方案(計畫)：

- a. 「銜接長照2.0出院準備友善醫院獎勵計畫」、「復能多元服務試辦計畫」執行長照服務需求評估、照顧計畫擬定及轉介服務。
- b. 曾加入「居家失能個案家庭醫師照護方案」之醫師。
- c. 從事社區整體照顧服務體系之社區整合型服務中心個案管理服務。
- d. 從事失智照護服務計畫之失智共同照護中心個案管理服務。
- e. 於衛生福利部中央健康保險署「全民健康保險家庭醫師整合性照護計畫」、「全民健康保險居家醫療照護整合性計畫」從事整合型照護等直接服務。
- f. 任職於各縣(市)設置長期照顧管理中心及分站，且執行長照需求評估與服務管理之照顧管理專員或照顧管理督導。

3. 乙方應依長照人員繼續教育訓練及登錄辦法規定聘用長照人員，且應訂定書面勞動契約。

4. 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，要求其將工資之部分或全部作為捐款給特定單位。

5. 乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，乙方應輔導其依勞工保險條例規定，以所屬投保單位辦理參加勞工保險及全民健康保險。另應為其投保公共意外險及團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。另依長服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。

6. 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；乙方相關人員執行業務，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年；但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。
3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報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。

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。

### 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

5. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務確認單。
  6. 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。
  7. 乙方為社區整合型服務中心者，倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，乙方應訂有  
相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等。
  8. 乙方為社區整合型服務中心者，應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
  9. 乙方為社區整合型服務中心者，應依「縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則」訂定派案原則並公布派案情。
  10. 乙方為社區整合型服務中心者，應依「縣市政乙方為社區整合型服務中心者，應於服務所在地本縣內，辦理有助於與 B 級單位合作之措施（如：簽立合作意向書），俾利後續個案管理以及服務媒合。
  11. 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個案指定更換於該單位接受服務。
- (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。
- 三、長照服務時發生災害防治、指定傳染性疾病及重大變故之處理：
- (一) 乙方提供服務後，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  
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，應於二十四小時內通報社整中心或甲方照管中心。
- (二) 乙方有下列情形之一者，應於次一工作日通報社整中心或甲方：
1. 有前項情形，未危及個案生命安全。
  2. 提供居家照顧服務時，發現個案屬給付辦法第十條第一項身分。

3. 所屬長照人員違反長服法第五十六條之情事。



## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

### 四、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，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。
- (二) 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七日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於七日內與個案進行協商。
- (三) 為提高本縣長照資源服務辨識度，及提高民眾對長照 2.0 之認識，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。倘有終止、解除特約不予續約時，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。如有設置網頁者，應將前項告示事項，於網頁揭露。

### 第十六條 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，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

### 第十七條 保險

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險；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、全民健康保險及其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以其他商業保險代之。

### 第十八條 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。

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

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。

六、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十日內，向甲方申請特約變更。

### 第十九條 暫停派案

一、乙方有下列情形之一者，予以違約記一點，於特約期間內累計違約記點達三點者，暫停派案三十日；累計違約記點達五點者，暫停派案九十日；暫停派案之期間，如有特約到期情形者，以特約到期日為暫停派案期限屆至日。

(一)違反長服法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。

(二)接受派案後，無正當理由，且未於期限內回復社整中心或地方主管機關處理情形。

(三)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。

(四)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。

(五)未執行第十八條第六款規定，未依限辦理特約變更。

(六)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。

(七)乙方為勞動合作社，未依特約約定確保社員之勞動條件。

(八)規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。

(九)未依給付辦法第五條第二項規定，執行個案管理、媒合服務，經令其限期改善而屆期未改善。

(十)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。

(十一)虛報、浮報服務費用。

(十二)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。

(十三) 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。

## 新竹縣政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

(十四) 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。

(十五) 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。

(十六) 違反勞動法令或其他相關法令。

(十七) 無正當理由違反合約約定之派案時效者。

(十八) 違反本契約或其他重大事由。

二、乙方有前款第三目、第四目、第九目、第十目或第十二目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，予以記點一點；已達前開規定次數並經記點者，其次數應重新起算。

三、乙方於特約期間再次違反第十九條第一款同一目情形，或再次違反前款情形，予以加倍記點二點，如有第三次違反同款規定，依情節及違約次數加倍記點為四點，以此類推。

四、評鑑不合格者，自評鑑不合格公告日起停止派案新案一百八十日(含自行開發及各單位派案)，於一百八十日期滿並經審查核可後始得恢復派案。

### 第二十條 契約終止

一、乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約：

(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) 違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。

(七) 長期照顧服務法第四十八條之一所定情節重大情形。

(八) 違反勞動法令或其他相關法令，情節重大。

(九) 有前條第一款至第三款規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。

(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。

(十二) 不辦理本契約履約服務目。

### 新竹縣政府社區整合型服務中心 (A單位) 契約書

- 二、甲方得按情節，就乙方違反前款規定之全部或一部之長照服務給付項目，予以終止特約。
- 三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案，由甲方協助轉介，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、第一款情形如造成損害，甲方並得請求賠償。
- 五、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。
- 六、乙方有第一款第二目至第十二目情事，並經甲方終止特約，其代表人或負責人於該單位受處置後三年內，另申請設立特約單位者，甲方應不予同意特約；已逾三年，經予以特約後，再次違反而終止特約者，五年內不予同意特約。
- 七、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。

### 第二十一條 扣抵或追償服務費用、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。

### 第二十二條 續約

- 一、甲方於特約有效期間屆滿九十日前，得逕以書面通知乙方限期辦理續約；乙方於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約。
- 二、乙方經終止特約或不予續約之情形，乙方應協助甲方就服務個案提供適當之處置。

### 第二十三條 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，雙方同意簡易訴訟程序事件，以臺北高等行政法院地方行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以臺北高等行政法院高等行政訴訟庭為第一審管轄法院。

#### **第二十四條 其他**

一、特約辦法為本契約之附件。

二、本契約未載明之事項，依行政程序法及長服法、勞動基準法及特約辦法等相關規定辦理。

三、本契約內容若有未盡事宜，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。

四、乙方如屬法人或團體，而以其附設之長照機構實際提供服務，本契約內有關乙方之權利義務均及於附設之長照機構。乙方應督導其附設之長照機構依長服法及相關法令暨本契約內容辦理，並負完全責任。

甲 方：新竹縣政府  
法定代表人：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）：  
統一編號：  
地 址：  
電 話：  
實際提供服務之長照機構：  
聯絡人：  
聯絡人電話：

中 華 民 國 年 月 日

## 社區整合型服務中心(A)與複合型服務中心(B)

### 合作意向書(範本)

立合約書人

\_\_\_\_\_ (A)(以下簡稱甲方) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (B)(以下簡稱乙方)

一、 甲乙雙方為推動\_\_\_\_\_縣(市)社區整體照顧服務體系計畫、強化長照服務資源，建構完善在地化長照服務輸送體系，訂定本合作意向書，共同遵循以下事項：

(一) 甲方承按照管中心轉介長照需要者，依服務使用者之需求，照會至乙方接受\_\_\_\_\_長照服務。

(二) 乙方提供服務期間，如遇個案需求改變，應通知甲方協助個案於照管中心原核定額度內異動服務內容。

(三) 乙方應接受甲方不定期了解個案或家屬接受長照服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。

(四) 乙方願意依服務推動所需，配合出席甲方所辦理之相關教育訓練，或區域長照服務聯繫會議。

(五) 乙方接受甲方照會，依個案需求提供長照服務，得依規定申報有關給付及支付制度之服務費用。

(六) 甲乙雙方提供服務期間，針對個案服務資料，應遵守個人資料保護法相關規定辦理。請參閱【個人資料保護法施行細則第12條】(1)配置管理之人員及相當資源。(2)界定個人資料之範圍。(3)個人資料之風險評估及管理機制。(4)事故之預防、通報及應變機制。(5)個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。(6)資料安全管理及人員管理。(7)認知宣導及教育訓練。(8)設備安全管理。(9)資料安全稽核機制。(10)使用紀錄、軌跡資料及證據保存。(11)個人資料安全維護之整體持續改善。

(七) 甲乙雙方於合作期間對於服務有疑義時，須先洽縣(市)政府主管機關協調。



(八) 本合作意向書如有未盡事宜，雙方應本誠信原則協議解決或依有關法令解釋辦理。

二、 本合作意向書自完成簽訂之日起生效，至雙方協議終止時失其效力。

三、 本合作意向書一式二份，由雙方各執一份以資為憑，並報縣市政府主管機關備查。

立合作意向書人

甲方：

乙方

負責人：

負責人：

地址：

地址：

連絡電話：

連絡電話：

傳真：

傳真：

信箱：

信箱：

聯絡人：

聯絡人：

中 華 民 國      年      月

# 新竹縣社區整合型服務中心個案管理人員清冊

填表日期：0年0月0日

機構全銜：

(機構代碼： )

職稱	姓名	出生年月 日	身份 證號	長照認證 號碼	A單位 機構登 錄狀態	聘任情 形	職務內容	到職年 月日	備註
		0年0月0 日		新竹縣長 照計字第0 號	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 專職 <input type="checkbox"/> 兼職		0年0月 0日	
		0年0月0 日		新竹縣長 照計字第0 號	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 專職 <input type="checkbox"/> 兼職		0年0月 0日	
		0年0月0 日		新竹縣長 照計字第0 號	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 專職 <input type="checkbox"/> 兼職		0年0月 0日	

製表人：

業務主管：

單位負責人：

**公職人員利益衝突迴避法第14條第2項  
公職人員及關係人身分關係揭露表範本**  
**【A. 事前揭露】：本表由公職人員或關係人填寫**

(公職人員或其關係人與公職人員服務之機關團體或受其監督之機關團體為補助或交易行為前，應主動於申請或投標文件內據實表明其身分關係)

※交易或補助對象屬公職人員或關係人者，請填寫此表。非屬公職人員或關係人者，免填此表。

表1：

參與交易或補助案件名稱：	案號：	(無案號者免填)
本案補助或交易對象係公職人員或其關係人：		
<input type="checkbox"/> 公職人員 (勾選此項者，無需填寫表2)		
姓名：_____ 服務機關團體：_____ 職稱：_____		
<input type="checkbox"/> 公職人員之關係人 (勾選此項者，請繼續填寫表2)		

表2：

係人

公職人員：		
姓名：_____ 服務機關團體：_____ 職稱：_____		
關係人 (屬自然人者)：姓名 _____		
關係人 (屬營利事業、非營利之法人或非法人團體)：		
名稱 _____ 統一編號 _____ 代表人或管理人姓名 _____		
<b>關係人與公職人員間係第3條第1項各款之關係</b>		
<input type="checkbox"/> 第1款	公職人員之配偶或共同生活之家屬	
<input type="checkbox"/> 第2款	公職人員之二親等以內親屬	稱謂：_____
<input type="checkbox"/> 第3款	公職人員或其配偶信託財產之受託人	受託人名稱：_____
<input type="checkbox"/> 第4款 (請填寫 abc 欄位)	a. 請勾選關係人係屬下列何者：	b. 請勾選係以下何者擔任職務：
	<input type="checkbox"/> 營利事業 <input type="checkbox"/> 非營利法人 <input type="checkbox"/> 非法人團體	<input type="checkbox"/> 公職人員本人 <input type="checkbox"/> 公職人員之配偶或共同生活之家屬 姓名：_____ <input type="checkbox"/> 公職人員二親等以內親屬。 親屬稱謂：_____ (填寫親屬稱謂 例如：兒媳、女婿、兄嫂、弟媳、連襟、妯 娒) 姓名：_____
<input type="checkbox"/> 第5款	經公職人員進用之機要人員	機要人員之服務機關：_____ 職稱：_____
<input type="checkbox"/> 第6款	各級民意代表之助理	助理之服務機關：_____ 職稱：_____

填表人簽名或蓋章：

(填表人屬營利事業、非營利之法人或非法人團體者，請一併由該「事業法人團體」及「負責人」蓋章)

備註：

填表日期： 年 月 日

此致機關：

**※填表說明：**

1. 請先填寫表 1，選擇補助或交易對象係公職人員或關係人。
2. 補助或交易對象係公職人員者，無須填表 2；補助或交易對象為公職人員之關係人者，則須填寫表 2。
3. 表 2 請填寫公職人員及關係人之基本資料，並選擇填寫關係人與公職人員間屬第 3 條第 1 項各款之關係。
4. 有其他記載事項請填於備註。
5. 請填寫參與交易或補助案件名稱，填表人即公職人員或關係人請於簽名欄位簽名或蓋章，並填寫填表日期。

**※相關法條：**

公職人員利益衝突迴避法

第 2 條

本法所稱公職人員，其範圍如下：

- 一、總統、副總統。
  - 二、各級政府機關（構）、公營事業總、分支機構之首長、副首長、幕僚長、副幕僚長與該等職務之人。
  - 三、政務人員。
  - 四、各級公立學校、軍警院校、矯正學校校長、副校長；其設有附屬機構者，該機構之首長、副首長。
  - 五、各級民意機關之民意代表。
  - 六、代表政府或公股出任其出資、捐助之私法人之董事、監察人與該等職務之人。
  - 七、公法人之董事、監察人、首長、執行長與該等職務之人。
  - 八、政府捐助之財團法人之董事長、執行長、秘書長與該等職務之人。
  - 九、法官、檢察官、戰時軍法官、行政執行官、司法事務官及檢察事務官。
  - 十、各級軍事機關（構）及部隊上校編階以上之主官、副主官。
  - 十一、其他各級政府機關（構）、公營事業機構、各級公立學校、軍警院校、矯正學校及附屬機構辦理工務、建築管理、城鄉計畫、政風、會計、審計、採購業務之主管人員。
  - 十二、其他職務性質特殊，經行政院會同主管府、院核定適用本法之人員。
- 依法代理執行前項公職人員職務之人員，於執行該職務期間亦屬本法之公職人員。

第 3 條

本法所定公職人員之關係人，其範圍如下：

- 一、公職人員之配偶或共同生活之家屬。
  - 二、公職人員之二親等以內親屬。
  - 三、公職人員或其配偶信託財產之受託人。但依法辦理強制信託時，不在此限。
  - 四、公職人員、第一款與第二款所列人員擔任負責人、董事、獨立董事、監察人、經理人或相類似職務之營利事業、非營利之法人及非法人團體。但屬政府或公股指派、遴聘代表或由政府聘任者，不包括之。
  - 五、經公職人員進用之機要人員。
  - 六、各級民意代表之助理。
- 前項第六款所稱之助理指各級民意代表之公費助理、其加入助理工會之助理及其他受其指揮監督之助理。

第 14 條

公職人員或其關係人，不得與公職人員服務或受其監督之機關團體為補助、買賣、租賃、承攬或其他具有對價之交易行為。但有下列情形之一者，不在此限：

- 一、依政府採購法以公告程序或同法第一百零五條辦理之採購。
- 二、依法令規定經由公平競爭方式，以公告程序辦理之採購、標售、標租或招標設定用益物權。
- 三、基於法定身分依法令規定申請之補助；或對公職人員之關係人依法令規定以公開公平方式辦理之補助，或禁止其補助反不利於公共利益且經補助法令主管機關核定同意之補助。
- 四、交易標的為公職人員服務或受其監督之機關團體所提供，並以公定價格交易。
- 五、公營事業機構執行國家建設、公共政策或為公益用途申請承租、承購、委託經營、改良利用國有非公用不動產。
- 六、一定金額以下之補助及交易。

公職人員或其關係人與公職人員服務之機關團體或受其監督之機關團體為前項但書第一款至第三款補助或交易行為前，應主動於申請或投標文件內據實表明其身分關係；於補助或交易行為成立後，該機關團體應連同其身分關係主動公開之。但屬前項但書第三款基於法定身分依法令規定申請之補助者，不在此限。

前項公開應利用電信網路或其他方式供公眾線上查詢。

第一項但書第六款之一定金額，由行政院會同監察院定之。

第 18 條

違反第十四條第一項規定者，依下列規定處罰：

- 一、交易或補助金額未達新臺幣十萬元者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。
- 二、交易或補助金額新臺幣十萬元以上未達一百萬元者，處新臺幣六萬元以上五十萬元以下罰鍰。
- 三、交易或補助金額新臺幣一百萬元以上未達一千萬元者，處新臺幣六十萬元以上五百萬元以下罰鍰。
- 四、交易或補助金額新臺幣一千萬元以上者，處新臺幣六百萬元以上該交易金額以下罰鍰。

前項交易金額依契約所明定或可得確定之價格定之。但結算後之金額高於該價格者，依結算金額。

違反第十四條第二項規定者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次