

彰化縣政府 108 年特約長期照顧服務契約書附件

彰化縣辦理交通接送服務實施計畫

壹、目的

為協助失能程度 4 級以上之失能者的家人與照顧者，引進民間部門參與交通服務，滿足本縣失能程度 4 級以上失能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。

貳、實施日期

依契約核定公文日起至 108 年 12 月 31 日。

參、依據

- 一、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點。
- 二、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。
- 三、長照服務發展基金 108 年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準。
- 四、老人福利法第 18 條。
- 五、長期照顧服務法第 3 條。
- 六、老人福利服務提供者資格要件及服務準則第十一節。

肆、服務對象

長照服務請領資格應為長照需要等級第 4 級(含)以上者，且符合下列情形之一者：

- 一、65 歲以上老人。
- 二、55 歲以上之失能原住民。
- 三、領有身心障礙證明(手冊)者。
- 四、50 歲以上之失智症患者。

若 108 年度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、交通接送單位特約資格

- 一、醫事機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、財團法人、非營利社團法人或其他非營利人民團體。
- 四、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。
- 五、服務特約單位以上為限，本局獎助之經費，不得獎助老人福利法第三十六條、身心障礙者權益保障法第六十三條所定未辦理財團法人登記之機構。
- 六、本局會依服務量能及中央經費核定於增減特約單位。

陸、辦理方式以特約方式辦理：

- 一、特約單位應檢具公版計畫書(營運計畫書、經費概算表及相關附件)。
- 二、前項營運計畫書內容應包含單位名稱、服務計畫名稱、服務目標、組織架構及人力配置、自我監督及服務品質及申訴機制等資訊。

三、前項經費概算表內容應包含補助金額、成本明細表。

柒、交通接送服務提供須知

一、服務區域：

- (一)全彰化縣市
- (二)為能提供服務使用者完善之服務，需配合本局指派支援其他地區。
- (三)特約單位於日後服務時，若因服務使用者要求，經本局同意，得可跨服務區域提供服務。

二、特約單位之服務項目：

- (一)醫事機構、醫療法人：可僅提供該醫療院所之就醫服務。
- (二)護理機構、老人福利機構、身心障礙福利機構、公益社團法人、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、遊覽車客運業及小客車租賃業，提供以下交通服務：
 - 1. 就醫服務。
 - 2. 社區醫護服務。
 - 3. 社區復健服務。

三、服務時間：

- (一)以每日上午 8 時至下午 17 時。可依各特約單位規劃服務時間，並向本局備查，須不違反勞基法為原則。

- (二)如遇颱風等特殊狀況，經縣市政府宣布停止上班或上課時得停駛。

四、服務方式：秉持公平、公正及公開原則接送服務使用者預約申請用車。

- (一)預約訂車及查詢服務時間：每日時段為 8 時 30 分起至 17 時止。

- (二)預約方式：以電話至特約單位預約訂車。

- (三)交通接送車輛應準時抵達乘客乘車地點等候。

- (四)特約單位之車輛抵達預定乘車地點，預約時間逾 10 分鐘，服務使用者仍未抵達約定地點，駕駛員需以電話聯絡服務使用者，確認用車意願，並回報特約單位營運中心，決定服務提供與否。

- (五)接送過程中，駕駛員除應協助服務使用者上下車，並應確實遵守交通安全，為服務使用者繫上安全帶及輪椅固定帶，以維護服務使用者安全。

五、特約單位應規劃申訴管道，並張貼於長照專車明顯處。

六、人員配置：特約單位應配置專任駕駛員，並提供專任人員辦理行政、督導及管理業務。特約單位聘僱專任駕駛員及行政人員，須先函報專任行政人員學經歷、駕駛員職業駕照及投保資料送本局核備，若有異動時亦同。若特約單位聘用人員之資格未符合規定者或未核備者，本局將不予給付人員薪資費用。若特約單位聘用兼職人員，其營運費用之人事費不予補助。

六、特約單位於派車服務 2 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、建檔管理及報表登打，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。

七、特約單位退場機制：特約單位自服務日起，應達到以下服務量能，若無法

達成，本局以書面通知終止契約及補助。

(一)1 到 3 個月每月平均載客車趟數須達到 25 趟以上或服務總里程數 600 公里以上。

(二)4 到 6 個月每月平均載客車趟數須達到 42 趟以上或服務總里程數 1,000 公里以上。

若雙方終止契約，核定補助依實際服務月份比例核銷。

八、載客趟數每輛車每月平均量應高於 85 趟(含)，不足者，本局會依每季計算其營運費用得依比例酌減(詳細內容請詳閱第玖點)。

九、注意事項：

(一)同時使用社區式服務類長照機構接送(日間照顧中心、家庭托顧、喘息服務、定點沐浴服務、長照相弄站)，無法申請本項補助。

(二)搭乘本項長照專車之服務使用者需有陪同者。

(三)特約單位配合本局相關交通服務，應另行提計畫核備。

(四)長照專車服務限於長照個案，若民眾或長照個案有自費需求，特約單位應由非長照專車服務，若長照專車服務，本局查獲屬實，通知限期改善，屆期未改善將終止營運費用及租金補助。若服務住宿式機構之使用者，本局查獲屬實，次月起終止契約。

十、支付標準：

補助對象	補助比率	補助金額	自付金額
低收入戶	100%	230 元	0 元
中低收入戶	91%	210 元	20 元
一般戶	73%	168 元	62 元

備註：1. 交通費每人每月最高補助 4 次(來回 8 趟)，每趟最高 230 元。

2. 依據「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」長照需要等級、長照服務給付額度及部分負擔比率。

3. 照顧組合及編碼：交通服務 DA01，僅提供往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送 1 趟。

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。

玖、政策性獎助經費補助原則

一、經費支付標準及項目(覈實核銷)

營運費用 (每輛每年最高)	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

以 75 萬元計)	人事費	1. 行政人員薪資與年終獎金。(每年最高補助 13.5 個月)
		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。
租 金 (每輛新車含 GPS 最高以 19 萬元計)	含全球衛星定位系統 GPS，2011 年以後出廠每年最高補助 19 萬元。	
備 註	車 輛 用 油	執勤中所需車輛用油每公里補助新臺幣 4 元整。
	車 輛 維 修 保 養	需附維修保養明細表(正本)。
	駕駛人員 薪資/年終	僅專任駕駛員申請補助，每年最高補助 13.5 個月。
	申請補助時，載客趟數每月平均量應高於 85 趟(含)或 2,000 總公里數(含)，不足者，本局會依每季計算其營運費用得依以下比例酌減： 1. 達成率 91%-100%營運費全額補助(覈實核銷) 2. 達成率 81%-90%營運費補助 95%。 3. 達成率 71%-80%營運費補助 90%。 4. 達成率 61%-70%營運費補助 85%。 5. 達成率 60%(含)營運費依車趟比例補助。	
	不得納入補助經費申請部分如下： (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。 (二) 勞資爭議之責任及相關事項處理所需費用。 (三) 因違反有關法令，應繳納罰鍰所需費用。 (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。 (五) 職工福利。 (六) 人事廣告費用。 (七) 員工制服購置費用。 (八) 使用者滿意度調查費用。 (九) 車輛改造無障礙空間費用及安全設備。 (十) 其他非屬經費支付標準及項目事項。	

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。

拾、服務紀錄

- 一、特約單位每月 5 日前將服務紀錄登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」，次月 5 日照管中心將進行服務紀錄鎖定，屆時服務紀錄將無法修正。
- 二、每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」照會與核銷紀錄

資料一致。

三、特約單位應配合中央政策接受「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」教育訓練，並遵守操作規定。

拾壹、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；其身分變更時，應通知本局。

二、特約單位提供服務事後應完成服務紀錄及出車紀錄表，並應依法保存。

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管理師照會資訊，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、特約單位不得以車輛安排不足或其他不當理由拒絕預約及服務。

五、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。

六、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。

七、特約單位緊急事故救援標準處理程序（SOP）：

（一）特約單位針對車輛故障、車輛肇事及乘客車上意外等事故發生，需即時啟動緊急事故救援標準處理程序（如下列二、三）並通知本局，使事故的處理及善後能達到圓滿和解為處理最高原則。

（二）車輛損害，無人員傷亡之情況：

1. 應擺置三角架警示標誌。
2. 報警。
3. 聯繫本局調派接替車輛。
4. 現場狀況排除。
5. 拖吊車輛至維修廠維修/自行駛至維修廠維修。

（三）有人員傷亡之情況：

1. 通報警方/救護車。
2. 就近送至醫院或協助由救護車送至醫院。
3. 協助警方保留現場。
4. 慰問傷患及聯絡家屬。
5. 通知保險人員到場處理。
6. 處理事件相關事宜。

八、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。

九、特約單位訪查輔導：本局對於交通服務辦理情形得不定時進行訪查輔導，本年度訪查結果，將列入明年度計畫及契約參酌。

十、針對使用長期照護服務之個案，必要時特約單位應配合本局各項長期照護資源盤點或服務執行調查，填寫個案使用服務概況，俾利分析統計。

十一、特約單位對個案提供服務時，不得有下列行為：

(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)向個案遊說、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。凡參與本項計畫之單位與人員，不得借此服務向個案、家屬介紹或推銷購買相關保健產品、藥物、保險…，經查屬實，立即終止合約。

十二、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3人或對外公開。

拾貳、服務費用申請程序：

一、服務單位應於每月10日下午5點前，檢具下列文件函送至本局，俾利辦理費用申報及經費撥付，遇假日順延至次一辦公日。

(一)領款收據，須註明受款金融機構全銜、撥款戶名及帳號。(附件1)

(二)長照服務提供者服務費用申報總表一式兩份。(附件2)

(三)服務費用項目清冊。(附件3)

(四)服務紀錄表(正本)存查。

(五)長照服務發展基金獎助支出憑證自我檢查表。(附件5)

(六)補助經費支出憑證簿(附件6)。

(七)補助經費切結書(附件7)。

(八)接受彰化縣政府補(捐)助經費明細表(附件8)。

(九)補助經費明細表(附件9)。

(十)執行概況考核表(附件10)。

(十一)黏貼憑證用紙(附件11)。

(十二)員工薪資印領清冊(須附勞健保證明或切結書)(附件12)。

(十三)其他費用補助之統一發票或收據(附件13)。

(十四)履約結束後15日內檢附成果報告(含服務提供內容、服務成效及照

片)2份。

- 二、本局將比對資訊平臺內「服務費用明細表」與特約單位提供之「服務紀錄表」，資料無誤即辦理費用核付事宜，不符合之資料另通知改正，待確認資料無誤後，始受理申報事宜。

拾肆、服務單位核銷時應注意事項

- 一、於每月請領款項時，應提出統一發票，無統一發票者應提出收據。
- 二、涉及個人所得部分，每年請依法辦理扣繳作業。
- 三、發票(感熱紙)請註明統一編號、車牌號碼，並複印需蓋上職章或小章。
- 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、黏貼憑證之收據以 10 張為原則。
- 六、收據之品名、規格、單價、總價請詳實填寫，若發票或收據無詳列，請自行製作明細表。

拾伍、其他應配合辦理事項

- 一、應設置必要之設施設備：

(一)服務單位提供服務之車輛：

1. 車輛應置有輪椅升降機或車輛內置斜坡板、輪椅固定器、滅火器、急救設備等安全設備。
2. 車齡須限於 8 年內，並定期維修保養及清潔維護。
3. 車輛應投保強制汽車責任保險、車輛第三人責任險、乘客責任險及車輛各項保險。
4. 車輛應符合相關監理法規規定。

(二)服務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。

(三)服務單位接受補助辦公室租金者，須檢附租賃契約 2 份，供本局存查。

(四)服務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。

(五)其他經本局指定應設置之設施設備。

- 二、應置綜合督導服務業務執行及管理人員。

- 三、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，並應每年受訓取得心肺復甦術(CPR)證書，且須身心健康並無不良嗜好。

- 四、應建立駕駛員進用及管理機制。

- 五、應依大眾運輸工具無障礙設施設置辦法第十九條規定辦理人員訓練、設施維護及緊急狀況處理。

- 六、每次出車應列冊記錄控管留存，並登打日報及週報通報本局。

- 七、應建立服務控管及查核機制。

- 八、特約單位未經本局同意不得另訂收費方式，不得加額收費。

- 九、國家發生重大災害時，應優先配合政府救災政策，提供人車協助災區之身心障礙市民疏運至安全地區或緊急送醫。

- 十、其他經本局指定應辦理之事項。

拾陸、附則

- 一、申請補助相關程序及本計畫未規定事項準用長照服務發展基金 108 年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準。
- 二、本案經費係屬衛生福利部社會及家庭署負擔者，應俟衛生福利部款項撥入縣庫後使得撥付服務單位。
- 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。

計畫名稱：長期照顧十年計畫 2.0-交通服務

提案單位：_____

執行期間聯絡人：_____

聯絡人之電話：_____

聯絡人之 Email：_____

長期照顧十年計畫 2.0-交通接送服務計畫書

壹、緣起

為照顧失能者的家人與照顧者，在接送失能者就醫服務、復健服務之交通接送，108 年○月份止計彰化縣市老人人口數為○○○人(彰化縣民政處)，藉由「長期照顧十年計畫 2.0-交通接送服務方案」，提供更多元之交通接送服務，希望未來可達成每月服務 85 人次以上或服務總里程數 2,000 公里以上，讓失能者能獲得更完善及便利的照顧服務。

貳、執行單位：

參、辦理期程：核定正式服務函文日起至 108 年 12 月 31 日止。

肆、服務區域：全彰化縣市

伍、服務對象：

- 一、65 歲以上老人，經本局長期照顧管理中心評估為失能程度 4 級以上失能者。
- 二、55 歲以上之失能原住民，經本局長期照顧管理中心評估為失能程度 4 級以上失能者。
- 三、失能身心障礙者，經本局長期照顧管理中心評估為失能程度 4 級以上失能者。
- 四、50 歲以上之失智症患者，經本局長期照顧管理中心評估為失能程度 4 級以上失能者。

若 108 年度衛生福利部另有規定服務對象，則改依中央規定給予補助。

陸、服務內容：提供往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送 1 趟，醫療院所包含大型醫療院所、社區醫護服務、社區復健服務。

柒、服務目標

1. 第一季(開始服務 1 到 3 個月)每月每輛車平均載客車趟數須達到 25 趟以上或服務總里程數 600 公里以上。
2. 第二季(開始服務 4 到 6 個月)每月每輛車平均載客車趟數須達到 42 趟以上或服務總里程數 1,000 公里以上。
3. 整年度每月每輛車服務 85 人次以上或服務總里程數 2,000 公里以上。

(如有其他服務目標請填寫)

捌、執行內容

(單位如何執行此業務方式、達到目標的方法或步驟及合作的單位等相關執行內容)

玖、組織架構

拾、工作項目及行政管理

職稱	工作項目及行政管理
----	-----------

拾壹、自我監督及服務品質機制

拾貳、申訴管道

拾參、經費概算表

(一)服務提供單位

經費項目	項目	細項目	單價	單位	數量	小計	說明
營運費用 (每輛車每年最高 75 萬元整)	車輛費用	車輛用油	4	公里			
		維修保養		輛			
		保險費		輛			
		稅費		輛			
		監理費		輛			
		雜支		輛			含修改或增加車輛設備費、車輛停車場站或執行中所需之停車費用
	人事費	行政人員及駕駛人員薪資		位			含行政人員及駕駛人員薪資與年終獎金，最高補助 13.5 個月。
		駕駛人員訓練費用		位			
	業務費			月			含辦公室租金、辦公物品及水電、瓦斯等事務費。
租金（每輛新車含 GPS 每年最高以 19 萬元計算）				輛			含全球衛星定位系統 GPS 租金（必裝）
合計							
1、得支用項目依『長照服務發展基金 108 年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準』辦理。							
2、補助項目各自勻支，惟不得超出補助經費上限。							

經辦：

會計：

負責人：

拾肆、附件

- 一、租賃車契約書/汽車行照/房屋租賃契約書。
- 二、車輛保險資料(強制險、第三責任險、乘客責任險等)。
- 三、駕駛員職業駕駛執照、CPR 證書或 EMT 證書、行政人員最高學歷證明。
- 四、若 108 年度衛生福利部社會及家庭署另有規定檢附資料，則依規定辦理。