

# 機構住宿式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

長期照顧服務法(以下稱長服法)自一百零六年六月三日施行，該法第四十二條第二項規定：「長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。」對於長服法第九條第一項第三款及第十二條所定機構住宿式服務類長期照顧服務機構(以下稱長照機構)提供全時照顧或夜間住宿之長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約，並由中央主管機關訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，以確保長照服務使用者之權益，爰擬具「機構住宿式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項」草案，並依消費者保護法第十七條第一項規定，報請行政院核定後公告。其中應記載事項共計十五點，不得記載事項共計十一點，內容重點如下：

## 一、應記載事項

- (一) 服務處所。(草案第一點)
- (二) 契約期間。(草案第二點)
- (三) 服務項目及內容。(草案第三點)
- (四) 許可立案等相關資訊之揭示與提供。(草案第四點)
- (五) 服務費用收取及繳納。(草案第五點)
- (六) 服務費用調整。(草案第六點)
- (七) 約束限制。(草案第七點)
- (八) 禁止不正當利益。(草案第八點)
- (九) 緊急事故之處理。(草案第九點)
- (十) 長照機構提前終止契約。(草案第十點)
- (十一) 簽約者提前終止契約。(草案第十一點)
- (十二) 退費之處理。(草案第十二點)
- (十三) 遷出長照機構及遺留物品之處理。(草案第十三點)
- (十四) 遺體及遺物之處理。(草案第十四點)
- (十五) 保密義務。(草案第十五點)

## 二、不得記載事項

- (一) 不得約定拋棄契約審閱權。(草案第一點)
- (二) 不得約定服務費用數額超過服務所在地之主管機關核定之數額。(草案第二點)
- (三) 不得約定契約終止時，長期照顧費及其他費用「以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。(草案第三點)
- (四) 不得約定於提供服務時使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故情事，與長照機構無關之文字。(草案第四點)
- (五) 不得約定或要求使用者負擔非因可歸責於使用者所生之費用(如春節期間及特殊假日之照顧費用)。(草案第五點)
- (六) 不得約定如無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依長照機構慣例處理。(草案第六點)
- (七) 不得約定扣抵保證金達一定比率時，長照機構不須定相當期限通知補足保證金，即逕行終止契約。(草案第七點)
- (八) 不得約定排除長照機構及其人員故意或過失之責任。(草案第八點)
- (九) 不得約定使用者遷出長照機構後所遺留之物品，長照機構得逕為處置。(草案第九點)
- (十) 不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。(草案第十點)
- (十一) 不得約定廣告及口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。(草案第十一點)

# 機構住宿式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項草案

規定	說明
壹、應記載事項	
<p>一、服務處所</p> <p>長期照顧服務機構(以下稱長照機構)服務處所位於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路(街)____段____巷____弄____號____樓(房型____人房)，依第三點所定服務項目及內容提供機構住宿式長照服務。</p>	<p>一、明定長照機構之給付義務，並為確保服務場所屬立案許可範圍，長照機構提供長照服務之坐落處應予記載。</p> <p>二、查現行實務經驗，長照機構內提供服務之寢室類型乃依據各房型之收費數額而定，大多未於特定寢室，且經契約雙方合意，寢室亦可變更，爰明列簽約者擇定之房型，以資周延。</p>
<p>二、契約期間</p> <p>(一)本契約期間自簽訂之日起至____年____月____日為止；未載明契約期限者，視為不定期契約。</p> <p>(二)本契約於中華民國○年○月○日經簽約者攜回____日審閱。但必要時，應給予即時或合理期限之審閱期間(簽約者簽名____)。</p>	<p>一、契約分定期及不定期二種，定期契約應記載契約之起迄日期。</p> <p>二、依據消費者保護法第十一條之一規定，訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容，另為配合使用者有立即使用服務之需求，並保障其契約審閱權，爰明定契約審閱期間由契約雙方約定並由簽約者簽名確認審閱期間。</p>
<p>三、服務項目及內容</p> <p>長照機構提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十二條之機構住宿式長照服務及第十三條之喘息服務，應載明其服務項目、數量及其他內容；其收費標準，由主管機關依長服法第三十五條核定。</p>	<p>一、依據長服法第十二條、第十三條規定，明定長照機構提供之機構住宿式長照服務及喘息服務之內容，以維護使用者權益。</p> <p>二、長照機構之收費需因地制宜，爰明定長照機構之收費標準應依長服法第三十五條規定，由提供服務所在地之主管機關核定。</p> <p>三、使用者在入住前，簽約者及使用者即能明確瞭解長照機構所提供之服務項目及內容，俾作為入住與否之參考。</p>
<p>四、許可立案等相關資訊之揭示與提供</p> <p>長照機構應將設立許可證書、投保公共意外責任險證明文件、收費標準、服務項目、服務使用須知，與主管機關所設之陳情、申訴、調處及爭議處理機制之資訊，揭示長照機構內適當地點，並主動提供簽約者及使用者參閱。</p>	<p>長照機構應提供設立許可證書、投保公共意外責任險證明文件、收費標準、服務項目、服務使用須知，並對使用者可能遭遇之公共意外危險，給予必要之保障，並載明長服法第四十五條所定陳情、申訴與調處機制及第五十九條第二項所定爭議處理機制等資訊，供簽約者及使用者參閱。</p>

規定	說明
<p>五、服務費用收取及繳納</p> <p>簽約者應繳納保證金、長期照顧費及其他費用，其數額及繳費方式如下：</p> <p>(一)服務費用：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保證金：簽約者應於訂立契約時，一次繳足相當於____個月長期照顧費（最少一個月，最高不得逾二個月）之保證金新臺幣（以下同）_____元予長照機構，長照機構應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金，並將專戶影本交付簽約者收執。簽約者欠繳長期照顧費或其他費用，長照機構得定____日（不得少於七日）以上之期限通知簽約者繳納，屆期仍不繳納者，長照機構得於保證金內扣抵，其不足數仍應定相當期限通知簽約者補足。</li> <li>2. 長期照顧費：依第三點之服務項目及內容計算費用，每月_____元。本款長期照顧費，包括膳食費、住宿費、照顧費，但不含應自行負擔費用。其計費數額及內容如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 膳食費： <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 一般膳食費：_____元，含每日早、午、晚三餐及節慶加菜。</li> <li><input type="checkbox"/> 特殊配方：_____元，含每日所需配方。</li> </ul> </li> <li>(2) 住宿費：_____元。由長照機構提供第一點所示之房型。</li> <li>(3) 身體照顧費：_____元。應由長照機構提供照顧服務、專業照顧服務之費用。</li> <li>(4) 日常照顧費：_____元。應由長照機構提供生活休閒、康樂之費用。</li> </ol> </li> <li>3. 其他費用：_____元。</li> </ol> <p>(二) 簽約者最遲應於使用者開始使</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 簽約者應繳納之保證金數額應予明定，以避免糾紛，另長照機構應對簽約者所繳納之保證金負保管責任，爰明定長照機構應以機構名義設立專戶儲存保證金。</li> <li>二、 依長服法第三十五條經地方主管機關核定之收費標準，明定服務費用之內容、數額及收費方式： <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 保證金：為確保契約履行，所預繳之費用。</li> <li>(二) 長期照顧費：膳食費、住宿費、照顧費。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 膳食費：因應個人身體健康狀態，長照機構所提供之膳食應有所區別，並區分為一般膳食費及特殊配方兩項供勾選，如使用者健康情形特殊，一般膳食無法滿足其營養，須由機構提供特殊配方之膳食，考量其成本不同，爰分別訂定之。</li> <li>2. 住宿費：提供住宿之床位費用，內含房屋租金、設施設備、房屋修繕。</li> <li>3. 身體照顧及日常照顧費：長照機構提供生活、休閒、專業照顧服務費用，內含人事費、業務費、教材、教具。</li> </ol> </li> <li>(三) 其他費用：扣除上開費用，餘皆以其他費用概括稱之。</li> </ol> </li> </ol>

規定	說明
<p>用服務之日依當月使用日數繳納長期照顧費及其他費用，嗣後每月___日繳納，長照機構於收到費用後應開立收據予簽約者。</p> <p>前項長期照顧費及其他費用於服務提供過程有臨時增減之情形，依實際增減結果收費。</p>	
<p>六、服務費用調整</p> <p>(一)定期契約：長照機構調整收費標準，應報長照機構所在地主管機關核定；長照機構應於調整費用前二個月通知簽約者，簽約者應於一個月內回復是否同意。簽約者不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十點第二項第四款辦理。</p> <p>(二)不定期契約：長照機構調整服務費用，應報長照機構所在地主管機關核定後通知簽約者；長照機構應於調整費用前二個月通知簽約者，簽約者應於一個月內回復是否同意。簽約者不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十點第二項第四款辦理。</p>	<p>長照機構如有調整費用時，應依長服法第三十五條規定，報長照機構所在地主管機關核定；定期契約，應取得簽約者同意，方能調整收費，以維護使用者權益。</p>
<p>七、約束限制</p> <p>使用者有下列行為之一，長照機構經勸阻、疏導無效，以及採取適當環境調整或支持措施後，已無其他替代照顧措施時，長照機構徵得簽約者或使用者家屬同意，並經醫師診斷或臨床護理工作三年以上之護理人員參據醫師三個月內之診斷紀錄，評估有約束之必要後，應依契約兩造合意之約束準則使用適當約束物品：</p> <p>(一)使用者自傷或傷害他人，且長照機構已提供保護室隔離以宣洩或安定情緒或調整居住寢室後，仍未改善。</p> <p>(二)使用者常有跌倒情事，且已轉介輔具評估服務及機構無障礙環境改善後，仍有安全顧慮之</p>	<p>考量使用者身心功能各有不同，導致照顧模式亦有不同，如使用者有跌倒、攻擊他人或因需插管不舒服而重複自行拔管情形，經長照機構勸阻、疏導無效，以及採取適當環境調整或支持措施後，明定在徵得簽約者或使用者家屬同意下，並經醫師診斷或有臨床護理工作三年以上護理人員參據醫師三個月內之診斷紀錄，經評估有約束之必要後，得採必要約束措施。</p>

規定	說明
虞。	
<p>八、禁止不正當利益</p> <p>長照機構及其提供服務之人員不得向簽約者、使用者或其家屬有不當推銷、借貸及金錢往來之行為，或有不當對價之關係，亦不得接受其餽贈財物。</p>	<p>為避免長照機構與簽約者、使用者或其家屬因金錢往來之糾紛，影響服務之提供，爰規定長照機構及其提供服務之人員不得向簽約者、使用者或其家屬有不當推銷、借貸及金錢往來之行為，或有不當對價之關係，亦不得接受其餽贈財物。</p>
<p>九、緊急事故之處理</p> <p>長照機構應訂定急、重、傷病或其他緊急事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付簽約者收執，並懸掛或張貼於明顯處所。</p> <p>使用者接受服務發生急、重、傷病或其他緊急事故，長照機構負有依前項處理流程之作為義務。</p> <p>長照機構違反前二項義務致使用者受有損害時，應負賠償責任。簽約者受有其他損害，另得請求賠償。</p>	<p>明定長照機構處理緊急事故之方式，以維護使用者之生命安全。如簽約者因長照機構違反對使用者緊急事故處理之義務而受有其他損害，另得請求賠償。</p>
<p>十、長照機構提前終止契約</p> <p>簽約者訂立契約時，以詐術使長照機構誤信使用者符合入住條件，或為其他虛偽之意思表示，使長照機構誤信而有受損害之虞者，長照機構得終止契約；如因此造成長照機構之損害，長照機構得請求簽約者賠償。</p> <p>使用者入住長照機構後有下列情形之一者，長照機構得終止契約：</p> <p>(一)健康狀況改變，致不符合入住條件。</p> <p>(二)簽約者積欠第五點服務費用，經扣抵保證金後仍積欠長期照顧費及其他費用達一個月之總額，經長照機構____（最少一個月）催告，屆期仍未繳費。</p> <p>(三)長照機構因簽約者或使用者之戶籍、住居所遷移變更，或使用者之緊急聯絡人聯絡方式變更，無法即時聯繫使用者入住情況，經長照機構於相當期限內三次（每次期間不得少於二</p>	<p>一、明定長照機構得終止契約之事由。</p> <p>二、因住宿式長照服務為一對多之全時照顧模式，爰第三項第四款所稱嚴重爭執或干擾他人，係指使用者個人行為如與其他使用者發生嚴重爭執，影響團體照顧之運作，或影響長照機構提供服務之人員繼續提供服務之情形。</p> <p>三、長照機構在尚未通知依法或依契約應負照顧之人前，仍應對使用者負照顧義務及轉介通報義務，避免使用者因未獲照顧而發生危險。</p> <p>四、第四項所稱依法係指依老人福利法第四十一條、第四十二條、身心障礙者權益保障法第七十五條、第七十七條、精神衛生法第十八條或民法第一千一百十條、第一千一百十四條之規定。</p>

規定	說明
<p>十日)書面聯繫，仍無法聯絡，致生損害於長照機構。</p> <p>(四)簽約者不同意依六點第一款第二目或第六點第二款第二目規定調整收費或未依限表示同意。</p> <p>使用者入住長照機構後有下列情形之一者，長照機構應先予制止，並採取必要之措施或處置且經相當時間，如仍未改善時，亦得終止契約：</p> <p>(一)簽約者、使用者或其家屬之性騷擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致長照機構提供服務人員之生命、身體、自由、財產、人格等法益有受重大損害之虞。</p> <p>(二)故意毀損長照機構之設備或物品，情節重大。</p> <p>(三)違反長照機構使用設備規定，致妨礙公共安全或衛生，情節重大。</p> <p>(四)經常與其他使用者發生嚴重爭執或干擾他人，經長照機構以換房或其他方式勸解仍未改善，致影響團體生活。</p> <p>長照機構依上述規定提前終止本契約，應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，協助轉介安置其他機構，必要時得請主管機關協助；使用者如有依法應通報地方政府予以安置之情形，長照機構仍應對使用者負照顧義務，待地方政府協助安置後，始得終止契約。</p>	
<p>十一、簽約者提前終止契約</p> <p>簽約者應於一個月前通知長照機構終止契約，但有下列情形者，得逕行通知終止契約：</p> <p>(一)長照機構於訂立契約時為虛偽之意思表示，使簽約者誤信而有受損害之虞。</p> <p>(二)長照機構提供服務之人員對簽約者或使用者實施暴行或有重大侮辱。</p>	<p>一、依長服法第四十四條規定，長照機構應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害或其他侵害其權益之情事。</p> <p>二、參照現行養護(長期照護)定型化契約應記載及不得記載事項第九點規定，並為保障簽約者及使用者之權利，明定契約之終止事由。簽約者或使用者如受有損害，得向長照機</p>

規定	說明
<p>(三)長照機構提供服務之人員或其他使用者罹患法定傳染病，有傳染之虞。但長照機構已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員或其他使用者送醫診治或採取必要之隔離或防護措施者，不在此限。</p> <p>(四)長照機構停業或解散前，未於二個月前通知簽約者。</p> <p>(五)長照機構提供使用者居住或生活之處所，造成使用者之安全或健康危害，或有危害之虞。簽約者或使用者因前項契約終止所致損害，得向長照機構請求損害賠償。</p>	<p>構請求損害賠償。</p>
<p>十二、退費之處理</p> <p>契約終止時，長照機構應將簽約者依第五點已繳之長期照顧費及其他費用，按契約終止後之日數比例退還之。</p> <p>契約終止時，長照機構應於使用者停止使用服務當日起七個工作日內，將簽約者所繳保證金扣除積欠費用後無息返還。</p>	<p>一、簽約者於契約終止後即未繼續享有長照機構服務，長照機構應於使用者遷出機構時，就已繳之長期照顧費及其他費用，按未受服務之比例計算退還；另保證金如無其他欠款應併予無息退還。</p> <p>二、第二項所稱「工作日」，乃指一般行政機關之工作日。</p>
<p>十三、遷出長照機構及遺留物品之處理</p> <p>於約定遷出日，使用者應騰空遷出長照機構。如未依限遷出者，得按遲延遷出日數向簽約者請求相當於長期照顧費之損害賠償。</p> <p>使用者遷出機構後所遺留之物品，長照機構應妥為保管，並應以書面通知簽約者、使用者或其指定之人於接獲通知___日以內(不得少於三十日)取回。屆期仍未取回時，長照機構得妥適處理。</p>	<p>一、契約終止時，長照機構應與簽約者約定遷出日，以利使用者遷出長期照顧住所。若使用者未依限遷出，長照機構得向簽約者請求包含相當於長期照顧費之損害賠償。</p> <p>二、明定使用者遷出長照機構後，遺留物品之保管；使用者未依限取回時，遺留物品如為貴重物品(現金、存摺、有價證券及相關財物)，長照機構仍應善盡提醒，請簽約者、使用者或其指定之人依限前往機構處理。</p> <p>三、第二項之書面通知，係參照仲裁法第一條第四項規定，不限於紙本書面，另亦包含當事人之文書、證券、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊。</p>
<p>十四、遺體及遺物之處理</p> <p>使用者於契約存續期間死亡者，其遺體及其遺留財物應由使用</p>	<p>一、使用者死亡後，其遺體及遺物之處理方式應依遺囑之記載，以尊重使用者生前意願及保障其繼承人之權</p>



規定	說明
<p>者之繼承人或遺囑執行人依其所立遺囑處理。</p> <p>使用者無立遺囑者，長照機構應通知簽約者、緊急聯絡人、使用者之繼承人或家屬於十二小時內儘速領回遺體；未領回前，長照機構得將遺體逕送殯儀館暫厝。如無上述人等時，長照機構應報請使用者戶籍所在地主管機關處理。但非病死或疑非病死者，長照機構應即報警轉請檢察官相驗。使用者之繼承人未依長照機構所定期限處理遺物時，長照機構得依民法及相關法令規定處理。</p> <p>長照機構非因故意或重大過失不知使用者立有遺囑、撤回遺囑或有民法所定視為撤回之事由者，簽約者、緊急聯絡人、使用者之繼承人或遺囑執行人對於長照機構就使用者遺體所為之處置不得異議。</p> <p>長照機構依前三項規定處理使用者遺體所需必要費用，得於保證金扣抵，如有不足，長照機構得請求簽約者或使用者之繼承人償還。</p>	<p>益。</p> <p>二、明定使用者於契約存續期間死亡，長照機構對其遺體、遺留財物及立遺囑與否之處理措施。</p>
<p>十五、保密義務</p> <p>長照機構及其提供服務之人員對於使用者之隱私負有保密義務。</p>	<p>長照機構提供服務之人員應依長服法第二十條規定，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>一、不得約定拋棄契約審閱權。</p>	<p>簽約者、使用者或家屬與長照機構訂立定型化契約前，應有審閱全部契約內容之權利。</p>
<p>二、不得約定服務費用數額超過服務所在地主管機關核定之數額。</p>	<p>為保障簽約者及使用者權益，服務費用之收取應符合服務所在地主管機關核定之數額。</p>
<p>三、不得約定契約終止時長期照顧費及其他費用「以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。</p>	<p>長期照顧費及其他費用應以實際接受服務天數或次數計算，以保障簽約者及使用者權益。</p>
<p>四、不得約定於提供服務時使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故情事，與長照機構無關之文字。</p>	<p>為保障使用者權益，使用者入住長照機構後，長照機構即應負妥善照顧之義務，不得以任何理由推卸責任。</p>

規定	說明
五、不得約定或要求使用者負擔非因可歸責於使用者所生之費用（如春節期間及特殊假日之照顧費用）。	費用之收取不得巧立名目任意為之。
六、不得約定如無立遺囑者，其遺體及其遺留財物得依長照機構慣例處理。	使用者於契約期間死亡時，如無立遺囑且無繼承人或緊急聯絡人，其遺體及遺留財物，長照機構應報使用者戶籍所在地主管機關處理，不得以模糊之「機構慣例」處理之。
七、不得約定扣抵保證金達一定比率時，長照機構不須定相當期限通知補足保證金，即逕行終止契約。	簽約者欠繳長期照顧費及其他費用，經長照機構於保證金扣抵達一定比率時，長照機構應定相當之期限通知簽約者補足，逾期仍不補足時，方得終止契約。
八、不得約定排除長照機構及其人員故意或過失之責任。	長照機構提供之服務場所設施應完善，長照機構及其人員應符合長服法相關之規定，各項服務內容應妥適周延，長照機構因人力不足、設施設備老舊等事項，致使用者生命、健康或相關權益受傷害或有侵害之虞，長照機構不得約定免除責任。
九、不得約定使用者遷出長照機構後所遺留之物品，長照機構得逕為處置。	使用者遷出長照機構後所遺留之物品，應明定一定期限催告取回，如屆期仍未取回時，由長照機構妥適處置。
十、不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。	定型化契約違反法律強制、禁止規定或對使用者顯失公平者，無效。
十一、不得約定廣告及口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。	<p>一、參照瘦身美容定型化契約應記載不得記載事項之不得記載事項第八點規定。</p> <p>二、為保障簽約者及使用者使用長照服務之權益，長照機構不得約定廣告或契約雙方之口頭約定不構成契約內容，亦不得約定廣告僅供參考。</p>