

號

(身體照顧服務、日常生活照顧服務)

機關：桃園市政府

服務單位：

履約期限：詳如契約書第三條

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

__桃園市政府__(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。
- (四)申請案件有下列情事者,甲方應不予受理。
 - 1.受停業處分,期間未屆滿。
 - 2.最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下,限期令其改善,屆期未改善。
 - 3.申請案件、資料不全或錯誤,未依甲方所定期限補正。

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,甲乙雙方各執一份,餘二份主管機關留存。

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)」附表一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到宅提供身體照顧服務、日常生活照顧服務(居家服務)

- (一)服務項目得申報費用之照顧組合內容,詳如衛生福利部公告最新之長期照顧服務申請及給付辦法(以下簡稱給付辦法)等規定。
- (二)服務項目履約內容詳如契約及附件。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

三、本契約履約之服務區域為：

- ☐中壢區 ☐觀音區 ☐楊梅區 ☐新屋區 ☐八德區
☐龜山區 ☐大園區 ☐蘆竹區 ☐平鎮區 ☐龍潭區
☐桃園區 ☐大溪區 ☐復興區

四、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，實際居住於桃園市(以下簡稱本市)，且符合以下資格之一者為限：

- (一)六十五歲以上失能老人 (二)五十五歲至六十四歲失能原住民
(三)五十歲以上失智症者 (四)失能之身心障礙者

五、個案設籍於其他縣市但實際居住本市者，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

■自中華民國113年1月1日起至113年12月31日止。

☐自中華民國 雙方完成簽約之日 起至113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、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，應自收受通知後二十日內，以書面通知甲方辦理終止契約。
- 二、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；另倘甲方預算經議會審議刪除(減)，則甲方得終止或解除合約。

第六條 服務費用申報與受理

- 一、乙方應於服務提供之次月八日前，至甲方指定之資訊系統登載服務內容，並於次月二十日前檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：
- (一)契約書影本。但申報前一個月曾有申報紀錄者，免附。
- (二)領款收據。
- (三)經乙方用印之服務費用總表。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

(四)服務費用項目清冊。

(五)其他經甲方規定之文件、資料。

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；逾期未完成補件者，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、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、給付辦法附表四所定之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。

前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

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，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

乙方提供服務後，應於次月八日前申報服務費用，有漏報或未申報者，應於提供服務之次月十日起三個月內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方提出補報，若未於期限內提出申報，則不予支付該筆服務費用。

第十條 服務費用核付

甲方應於完成審查三十日內，依審查結果支付服務費用。

第十一條 服務費用複核

一、乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，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、因可歸責於特約服務單位之事由，未具特管辦法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。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

- 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。

第十三條 服務費用扣抵或追償

- 一、甲方對於已完成支付案件，應於特約期間，以抽樣或其他方式審查乙方提供服務、申報服務費用及其他事項之辦理情形，發現乙方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，加計十倍違約金；於特約期間重覆有前條各款情形者，加計二十倍違約金。
- 二、前項追償或扣抵，甲方依行政程序法規定為之，且以一次繳納為原則。

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，乙方不得規避、拒絕、妨礙或拖延。
- (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；乙方應配戴長期照顧服務人員認證之證明(長照小卡)或識別證等，並提供必要之協助，不得規避、妨礙、拒絕或拖延。
- (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)接獲照會：

- 1. 接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後_三_個工作天內回覆處理情形，並於接受照會或轉介後_五_個工作天內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

於_五_個工作天內提供，應通報甲方照管中心或_本市社區整合型服務中心（A級單位）_。

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)接受甲方之監督、查核。

(三)依法設置長照人員：

1. 所聘採月薪制之全時照顧服務員薪資，應至少達每月新臺幣三萬二千元以上；採時薪制之照顧服務員薪資，應至少達每小時新臺幣二百元以上，另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。至採拆帳制之照顧服務員，依全時照顧服務員換算每月所得，不得低於新臺幣三萬二千元；依部分工時照顧服務員換算每小時所得，不得低於新臺幣二百元。

2. 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。

3. 乙方如由勞動合作社設立者，應依長期照顧服務法（以下簡稱長服法）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。

4. 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：

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；事後應完成服務紀錄，並應依法保存七年。

3. 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。

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。

5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據；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。

6. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。

7. 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。

8. 依據傳染病防治法第 12 條規定：「政府機關(構)、民間團體、事業或個人不得拒絕傳染病病人就學、工作、安養、居住或予其他不公平之待遇。」為降低感染傳染病之風險，乙方提供居家式服務時，自身負有嚴守照護作業相關規範及做好個人

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

防護措施之責，故如以個案或其同住家屬感染傳染病為唯一理由，拒絕提供居家式或社區式服務，則有違反「傳染病防治法」及「人類免疫缺乏病毒傳染防治及感染者權益保障條例」等規定之虞。

(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、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，乙方於核定給付額度內提供服務時，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，應於二十四小時內通報甲方或本市社區整合型服務中心（A級單位）。

(三)乙方有下列情形之一者，應於次一工作日通報甲方或本市社區整合型服務中心（A級單位）：

1. 有前款情形，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服法第五十六條之情事。

(四)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。

(五)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_十五_日內與個案進行協商。

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、

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

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，提供家庭托顧、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或以其他商業保險代之。

第十八條 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，於變更之次日起十日內，向甲方申請特約變更；如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。

二、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。

三、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。

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、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。

六、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。

第十九條 暫停照會或轉介服務對象

一、乙方有下列情形之一者，予以違約記一點，期間違約記點達二點者，甲方暫停派案一個月，再有違約記點者，暫停派案二個月；累計違約記點達四點者，暫停派案三個月，再有違約記點者，暫停派案四個月。暫停派案之期間如有合約到期之情形，則依合約到期日為準。

(一)違反長服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，經依同法第四十九條第一項規定處罰。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

- (二)違反長服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，經令其限期改善而屆期未改善。
- (五)違反特管辦法第十三條規定，接受派案後無正當理由且未於期限內回復社區整合型服務中心或地方主管機關處理情形。
- (六)違反特管辦法第十四條第一項規定，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、格式違反長服法第四十二條第二項之應記載及不得記載之事項。
- (七)違反特管辦法第十五條第一項或第二項第一款規定，未依限通報社整中心或地方主管機關。
- (八)違反特管辦法第十六條規定，未開給收據或未以附件載明相關事項，經令其限期改善而屆期未改善。
- (九)違反特管辦法第十七條規定，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)違反特管辦法第十八條規定，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)違反特管辦法第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。
- (十二)違反特管辦法第二十一條規定，未與支援該單位之照顧服務人員，於支援服務之契約明定其權利義務。
- (十三)違反特管辦法第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。
- (十四)違反特管辦法第二十四條規定，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)違反特管辦法第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。
- (十六)違反特管辦法第三十八條第二項規定，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。

二、乙方有前項第四款、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，

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

經地方主管機關通知其限期改善且已改善，致未依前項規定記點，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，其次數應重新起算。

三、乙方有下列情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，予以記點二點：

(一)再次違反第一項同款情形。

(二)再次違反前項情形。

四、乙方於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，於甲方通知限期改善期間停止照會派案六個月。

五、甲方停止照會派案新案期間，乙方不得自行開發新案或接受轉案。

第二十條 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。

(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)長服法第四十八條之一所定情節重大情形。

(八)違反特管辦法第二十二條規定，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。

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三十日內，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、乙方有第一項各目情事，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。

五、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。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

第二十一條 異議/爭議處理

- 一、乙方不服甲方依特管辦法或特約約定所為之處置時，得於通知到達日起三十日內，以書面附具理由，向甲方申請複核，並以一次為限。
- 二、如甲方未同意前項申請複核之理由，乙方應循行政訴訟法逕行提出行政訴訟。
- 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_臺灣桃園_地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以_臺北_高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十二條 續約

- 一、甲方於第三條契約效期屆滿前九十日內，得逕以書面通知乙方限期辦理續約；乙方於契約效期屆滿前三十日未為同意續約之意思表示者，視為不同意續約。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)與地方主管機關有未結案件，且拒絕配合辦理。
 - (三)對地方主管機關負有金錢給付義務，尚未履行。
 - (四)依法應受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。
 - (五)提供服務之長照人員，其認證證明文件逾有效期限，未辦理更新。
 - (六)容留未符合給付辦法第十八條、第十九條第二項或第二十條第三項規定之人員。
 - (七)違反其設立法規受罰鍰處分未繳清。
 - (八)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。
- 二、乙方有前項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 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十四條 本契約如有未盡事宜，依據「長期照顧服務特約管理辦法」辦理，且視該辦法為本契約之一部份。

桃園市政府特約長期照顧服務契約書

立契約書人：

甲方：桃園市政府

代表人：張善政

地址：桃園市桃園區縣府路1號

聯絡人：葉姿妤

電話：03-3322101

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中 華 民 國 年 月 日

壹、權利及責任

乙方應辦理下列事項：

一、接獲照會：

- (一)接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後三個工作天內回覆處理情形，並於五個工作天內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於五個工作天內提供，應通報本市照管中心或本市社區整合型服務中心（A級單位）。
- (二)乙方開始提供個案服務後，經本市照管中心核可，始可辦理服務內容異動。
- (三)照會項目及次數，倘不符個案現行需求(或對於核定、計畫等有任何疑義)，應於系統上回覆照會，或其他甲方指定之系統欄位，明確回應照顧管理專員及A級單位意見，以利即時處理。
- (四)為避免2家服務單位同時段進入服務，乙方接獲照會時，應確認A單位服務照會之欄位「備註」載明事項（服務之碼別、時段及次數）。

二、人員配置：乙方聘用之人員資格應符合長期照顧服務機構設立標準、老人福利服務專業人員資格及訓練辦法、身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法之規定。

- (一)每服務六十名居家服務個案至少應有一名居家服務督導員，未滿六十名居家服務個案，以六十名計。居家服務督導員應確實督導居家服務品質，並設有專線電話，每月應電話訪問個案一次以上，每三個月應至少訪視個案一次，訪視表須由個案或其家屬簽名；且視個案需要不定期實地督導服務情況。
- (二)居家服務督導員、照顧服務員每年應依相關法令接受至少二十小時在職訓練，其中居家服務督導員及照顧服務員分別須完成「辨識及降低失智家庭照顧者壓力訓練」、「提升照顧服務員具失智症專業知識與技能」及「性別平等」相關課程，並具載明訓練課程及時數之結業證明文件。乙方至少每三個月辦理個案研討會、個別督導及團體督導。
- (三)照顧服務員與個案如屬配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親者或非屬乙方聘用之人員者，不得請領費用。

三、提供服務：

- (一)訂定工作及督導流程。
- (二)乙方須每次月八日內，登錄個案相關紀錄於衛生福利部照顧服

附件

務管理資訊平臺，於每次月二十日前，檢具完整無誤之核銷資料(請款領據、資訊系統登打服務紀錄後，所產製之核銷服務費用之個案服務清冊及總表、個案月服務紀錄表)，向甲方申報前一月份之服務費用。

(三)乙方須於個案死亡後5個工作天內，登錄個案相關紀錄於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺。

(四)製作個案紀錄及督導紀錄。

(五)個案之身心功能狀況有變化時，向本市照管中心申請重新評估。

(六)針對個案進行滿意度調查(每年辦理一次)，並將其結果與分析函送甲方備查。

(七)針對照顧組合GA09(居家喘息服務)加計BA14(陪同就醫)，居家喘息特約單位倘同時為本市居家服務特約單位，且針對個案執行居家喘息時，有加計BA14及BA13之需求，可開放跨區服務(此僅限居家喘息有BA14及BA13需求時可跨區服務，居家服務仍不可跨區服務)，執行BA14超過1.5小時，得依實際陪同就醫時數使用BA13(陪同外出)。

四、其他：

(一)乙方滿六十(含)名居家服務個案，應購置資訊管理系統，且至少含有打卡及排班等系統功能。

(二)中低收入老人特別照顧津貼之督導及複評訪視費：督導員每三個月實地訪視一次，社工員每六個月實地複評受照顧者失能狀況一次。督導及複評訪視費以次計算，每次督導及複評訪視費以二五〇元計，並將訪視結果彙整後函送甲方。

(三)照顧服務員、居家服務督導員或相關人員針對個案申請資格異動情形或聘有外籍家庭看護工情事等，應主動通報本市照管中心及A級單位，有隱匿情節重大，甲方得終止委託契約。

(四)每月個案紀錄及特殊個案處理紀錄等相關資料應依專業倫理、保密原則方式辦理，服務個案之個案及工作紀錄等資料其所有權歸屬甲方。

(五)服務使用者有下列情形應報本市照管中心核備後，始能結案：

1. 個案不符長照需要等級或有其他資源協助。
2. 個案不願意接受服務。
3. 個案遷移桃園市行政區外。
4. 個案死亡或暫停服務達二個月以上。

(六) 配合甲方協助辦理老人福利相關活動、家庭照顧者支持服務個案轉介、獨居老人分級照顧計畫、問安關懷、居家無障礙環境改善、社會福利之諮詢及轉介等服務。

(七) 乙方每年應辦理至少1場次失智症家屬支持活動。

(八) 乙方每六個月共同辦理居家服務聯繫會報：

1. 113年上半年：泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居綜合長照機構、桃園市私立福安居家長照機構、桃園市私立幸福家居家長照機構

2. 113年下半年：金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構、桃園市私立關懷居家長照機構、桃園市私立睿齡居家長照機構

(九) 乙方與個案簽訂之定型化契約內容，應明訂下列事項：

1. 應接受乙方定期電話督導及到宅訪視。

2. 每年度配合甲方低、中低收入戶總清查，若社會福利身分變更者，應即時告知本市A級單位及照管中心，並應依變更後之身分調整補助額度。

3. 服務如遇中央政策或地方財政變動，得視情況調整補助標準。

4. 若個案及其家屬有惡意傷害服務員(如性騷擾、暴力攻擊及言語暴力等)或不合理之要求(如要求危險之捧抱、揹負移位方式等)，致無合適人力可以持續服務，乙方應以異常通報評估單位，經核准後暫時停止提供服務，至狀況改善後再行恢復。

5. 個案及其家屬應有義務於申請及接受服務期間，詳細說明特殊生理疾病(如罹患傳染病防治法所規定之傳染性疾病)及心理狀況，並隨時告知及補充。(居家服務督導員並應詳實記錄之)倘未予以說明而發生意外事故時，個案及其家屬應負擔相關責任。

6. 個案倘聘僱外籍家庭看護工，應即時且如實告知乙方、本市長照中心及A級單位，倘因未即時知會前揭兩方，造成補助費用誤領，個案應配合桃園市政府將誤領費用繳交予乙方。

五、有關本契約服務時效規定及對居服員之薪資保障等，乙方是否按時及依約完成應辦理事項，將作為甲方考評乙方或續約等之相關依據。

貳、品質監測及訓練

- 一、乙方每月抽查個案使用居家服務情形及照顧服務員服務狀況，個案量一百位以下之單位，抽查至少三位個案；個案量達一百位之單位，每一百位增加一位抽查個案，並於函送核銷資料時檢附抽查紀錄送甲方備查。
- 二、甲方不定期抽訪各區個案使用居家服務情形及照顧服務員服務狀況。
- 三、甲方會同相關主管機關至乙方抽查個案照顧計畫、督導訪視紀錄、方案管理、行政庶務、契約執行等相關文件，瞭解個案使用居家服務改善情況及照顧服務員服務及薪資條件等情形。
- 四、薪資規定須符合下列內容：
 - (一)聘採月薪制之全時照顧服務員薪資，應至少達每月新臺幣三萬二千元以上。
 - (二)採時薪制之照顧服務員薪資，應至少達每小時新臺幣二百元以上。
 - (三)另轉場交通工時之每小時薪資不得低於基本工資。
 - (四)採拆帳制之照顧服務員，依全時照顧服務員換算每月所得，不得低於新臺幣三萬二千元；依部分工時照顧服務員換算每小時所得，不得低於新臺幣二百元，轉場工時亦包含於工作時數，請依總工時計算需符合前項條件。
 - (五)居家照顧服務員依雇主(居家式長照機構)指示往返於個案所在地提供勞務，提供居家照顧服務時間或從個案移動到個案所需之交通時間(即轉場工時)，皆屬工作時間。