

檔 號：
保存年限：

衛生福利部 函

地址：台北市南港區忠孝東路六段488號9樓

傳 真：(02)85906090

聯絡人及電話：徐于婷(02)85906666轉6262

電子郵件信箱：lc8162@mohw.gov.tw

受文者：臺中市政府

發文日期：中華民國108年6月12日

發文字號：衛部顧字第1081961480號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨 (1081961480-1.pdf、1081961480-2.pdf、1081961480-3.pdf)

主旨：檢送修正「本部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」及修正對照表各1份，請查照。

說明：旨揭作業須知自公告日起生效，請貴府及轄內社區整體照顧服務體系單位據以辦理。

正本：各直轄市及各縣(市)政府

副本：本部長期照顧司



部長 陳時中

衛生福利部
社區整體照顧服務體系計畫
行政作業須知

發布日期：中華民國 107 年 3 月 12 日
修正日期：中華民國 108 年 6 月 12 日

壹、依據

依據行政院 105 年 12 月 19 日核定「長期照顧十年計畫 2.0(106-115 年)」辦理。

貳、計畫緣起

為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，長照 2.0 資源開發係以優先擴大居家服務供給量與普及化日間照顧中心為原則，並推動社區整體照顧服務體系，4 年(至 109 年)規劃至少布建 469A-829B-2,529C。

參、計畫目標

- 一、參與單位多元化：社區整體照顧服務體系讓長照、醫療單位共同參與，並廣結社區團體組織共同辦理。
- 二、發展整合多樣性長照資源：廣納社福、醫療、護理等資源，擴大服務項目，積極加速建置在地化長照資源，整合多樣性長照資源。
- 三、促進長照服務彈性化、據點綿密化：由社區整合型服務中心(A)落實個案管理，並依個案需求協調安排照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。
- 四、促進就業，培育照顧服務人力：鼓勵長照單位優先擴大居家服務供給量，並發展年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口投入照顧服務之機會。

肆、辦理機關(單位)

- 一、中央政府：衛生福利部。
- 二、地方政府：直轄市、縣(市)政府主管機關。

三、執行單位：辦理社區整體照顧服務體系計畫之服務單位。

伍、執行方式：

一、審查及核定作業：直轄市、縣（市）政府於前一年度向本部提報次年之規劃與目標，經本部審查後，將經費整體撥付地方政府，由其審查及核定布建社區整合型服務中心（A）（以下簡稱A單位）、複合型服務中心（B）（以下簡稱B單位）、巷弄長照站（C）（以下簡稱C單位）。

二、布建規劃：

- （一）各直轄市、縣（市）政府可視轄內各鄉鎮市區資源布建情形，規劃區域範圍，非以同一鄉鎮市區為限，可彈性開放跨區布建A單位、B單位、C單位，並可參考以下原則規劃布建：(1)區域幅員大小、(2)需求人口密度、(3)資源分佈情形、(4)A單位專業量能、(5)結合B級單位之數量以及服務多元性等。
- （二）ABC單位提案方式可因地制宜，非以組織團隊方式提案為限，可彈性以個別提案方式辦理。
- （三）A單位係落實個案管理之重要角色，為提升服務品質，A單位應廣結服務區域內B單位，以滿足個案多元照顧需求、豐富服務多樣性為原則，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

陸、執行內容

一、辦理資格

直轄市、縣（市）政府結合服務單位辦理A單位、B

單位、C 單位，其辦理資格為：

- (一) A 單位：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。
- (二) B 單位：依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。
- (三) C 單位：
 - 1. 立案之社會團體（含社區發展協會）。
 - 2. 財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。
 - 3. 其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。
 - 4. 村（里）辦公處。
 - 5. 醫事機構。
 - 6. 老人福利機構（不含小型機構）
 - 7. 長照服務機構
 - 8. 一百零七年以前辦理巷弄長照站之單位。

二、服務對象

長期照顧十年計畫 2.0 之服務對象：

- (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。
- (五) 僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。
- (六) 衰弱老人。

三、服務內容

- (一) A 單位：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供

長照服務。依「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)給付及支付基準」，提供組合編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。

(二) B 單位：專責提供長照服務，如：居家服務、日間照顧、家庭托顧、居家護理、社區及居家復健、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等。

(三) C 單位：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務。具有量能之單位可再增加提供喘息服務（臨時托顧）。

四、服務流程

(一) A 單位承按照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫、連結 B 單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。有關服務流程，如附件一，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

(二) A 單位應秉持個案管理之核心，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 單位之量能予以派案，並公布派案情形，加強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，可參照附件一及本部 107 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函頒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，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

五、人員資格

(一)A 單位個案管理員資格：

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：
 - (1)師級以上醫事人員、社會工作師。
 - (2)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：
 - (1)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。
 - (2)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：
 - (1)領有照顧服務員技術士證。
 - (2)高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。
 - (3)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. 於本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。

(二)任職於 ABC 服務單位者，應符合長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂規定。

六、設立標準

- (一)A、B 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。
- (二)C 級單位：以落實場地安全為原則，視長者使用需

求規劃出入動線，將招牌放置於明顯處及標示服務時間。

(三) C 級單位辦理喘息服務成為 C+服務據點：

1. 應配置照顧服務員至少一名，照顧比以 1：8 計。
2. 服務對象每人應有至少 3 平方公尺以上活動空間。
3. 設有無障礙出入口；不得位於地下樓層；若為 2 樓以上者，需備有電梯。
4. 廁所備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
5. 應設有簡易廚房或備餐場地。
6. 應配置滅火器兩具以上，分別固定放置於取用方便之明顯處所；有樓層建築物者，每層應至少配置一具以上。
7. 應裝置緊急照明設備及設置火警自動警報設備或住宅用火災警報器。
8. 應針對服務場地投保公共意外責任險及訂定長者緊急事件處理流程。

柒、督導及評估

一、監督及輔導：

- (一) 為利本計畫順利推動，縣市政府應訂定轄內行政作業流程，培力在地輔導團隊，舉辦相關工作說明會，俾利民間組織據以辦理。
- (二) 本案受補助單位應接受本部及服務所在地縣市政府主管機關監督及輔導，並配合業務需求提供有

關人力運用、工作執行狀況、服務人數等相關資料。

(三) 為維護 A 單位以及民眾權益，縣市政府須與具個案管理量能之 A 單位簽約，契約範本如附件二，縣市政府可依轄內業務推動所需酌予調整。

(四) 倘 A 單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供之情形，直轄市、縣（市）政府應協助輔導 A 單位或依相關機制予以退場，並定有轉介機制，以維個案服務權益。

二、實地抽查：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。

三、成效評估：

(一) 為確實掌握服務單位辦理成效，縣市政府應輔導轄內 ABC 單位按月依服務實際情形，於照顧管理資訊系統確實登打服務紀錄。

(二) 為評估辦理成效，縣市政府應依轄內業務推動情形，因地制宜訂定績效指標。建議參考指標如：

1. A 單位擬定照顧計畫之個案數、2. A 單位結合 B 單位家數、3. A 單位結合 B 單位提供服務之多元性、4. A 單位媒合 B 單位確實提供服務之比率、5. ABC 單位登打照管系統情形、6. 民眾服務滿意度等面向。

(三) 為建置服務品質檢核機制，各直轄市及縣（市）政府應以本部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理，可依在地服務需求或特色，因地制宜

納入其他評鑑指標。

捌、退場機制：

一、為利資源永續利用，縣市政府應輔導 ABC 服務單位以延續辦理為原則，俾利長照服務資源發展，維護民眾權益。

二、ABC 服務單位如於服務推展期間，因服務量能不足，或其他特殊情事致無法賡續辦理，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備、社區巡迴車等應繳由縣市政府主管機關統籌處理，俾利資源永續發展。

玖、獎助標準：依本部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

壹拾、經費來源：長照服務發展基金。

○○縣(市)政府社區整體照務服務體系計畫

社區整合型服務中心(A)契約書(範本)

_____(直轄市、縣(市)政府，以下簡稱甲方)及_____(A單位，以下簡稱乙方)雙方同意訂定本契約，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、 本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

第二條 履約標的

一、 本契約履約之服務項目為「依長期照顧(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」，提供有關照顧組合表編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」之組合內容、編號 AA02「照顧管理」之組合內容。

二、 乙方服務對象(以下簡稱個案)為實際居住於本縣(市)_____鄉(鎮市區)，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。
- (五) 僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。
- (六) 衰弱老人。

第三條 履約效期

自中華民國____年____月____日至____年____月____日止。

第四條 服務費用申報與受理

一、 依「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)給付及支付基準」附表 3 照顧組合表編號 AA01、AA02 辦理。

二、編號 AA01 照顧計畫擬定與服務連結

(一) 服務項目：

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。

(二) 給(支)付基準：每次給(支)付 1,500 元；原民區或離島支付價格 1,800 元。

(三) 申報費用：依照管專員核定之額度擬定照顧計畫，並經照管中心於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(以下簡稱照管資訊平臺)簽審後，協助連結長照服務資源，並登錄照顧管理資訊系統後始得申領。

三、編號 AA02 照顧管理

(一) 服務項目：

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。

(二) 給(支)付基準：

1. 本組合不得與「AA01 照顧計畫擬定與服務連結」於同月併計。

2. 每月給(支)付 300 元；原民區或離島支付價格 360 元。

(三) 申報費用：應檢附服務紀錄、照顧計畫異動報告或申訴紀錄，每月於照管資訊平臺完成個案服務紀錄登打後始得申領。

四、 乙方應於每月____日前，申報服務費用。

五、 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) 長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。

(三) 登載於照管資訊平臺服務內容之完整性及正確性。

前項審查應於乙方於照管資訊平臺登載服務內容之次日起十五日內完成。

六、 甲方就前項審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就前項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。

第五條 支付基準之調整

支付基準調整，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____日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條 暫付及支付服務費用

☐ 甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜，成數規定如下：

- 一、 核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申報金額未滿三次者，暫付百分之____(至少百分之八十)。
- 二、 核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。
- 三、 未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。

☐ 甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

第七條 不予暫付服務費用之事由

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。
- 二、經甲方暫停照會或轉介服務對象。
- 三、未依第四條所定期限申報服務費用。

第八條 服務費用補報

- 一、乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第四條規定文件、資料，向甲方補報。
- 二、前項補報服務費用，甲方不予暫付。

第九條 服務費用核付

- 一、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，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。
- 二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，應予追償。

第十條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第九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、甲方應於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。

第十一條 服務費用不予支付

乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，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、非照顧計畫核定之服務項目。
- 二、超出照顧計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。
- 三、超出照顧計畫核定之額度。
- 四、未依第十五條規定確實核對個案身分證明文件。
- 五、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之照管

資訊平臺。

- 六、 非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- 七、 非特約單位提供交通服務或輔具租賃服務。
- 八、 虛報、浮報服務費用。
- 九、 違反長期照顧給付及支付基準之規定。
- 十、 違反其他相關法令。

第十二條 服務費用扣抵或追償

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特約單位之實際辦理作業情形，經查有第十五點各款所定情形者，應予扣抵或追償，但應自機關知悉之日起一年內為之。

前項情形，直轄市、縣(市)政府得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自機關知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額兩倍之違約金。

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。

第十四條 權利及責任

一、 甲方應辦理下列事項：

- (一) 對於個案管理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) 接獲照會：接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後____天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後____天內轉介予長照特約服務單位(以下稱B級單位)提供長照服務。如因不可抗力因素無法於____日內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心或_____。

(二) 接受甲方之監督、查核。

(三) 設置個案管理人員：

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：

(1)師級以上醫事人員、社會工作師。

(2)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：

(1)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。

(2)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：

(1)領有照顧服務員技術士證。

(2)高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。

(3)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. 有關個案管理人員之工資、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。

(四) 提供個案管理

1. 乙方應於服務所在地_____鄉(鎮市區)內，辦理有助於與B級單位合作之措施(如：簽訂合作意向書(如附件三))，俾利後續個案管理以及服務媒合。
2. 乙方提供個案管理，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。
3. 個案經甲方認定有特殊情形者，乙方應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。
4. B單位開始提供個案服務後，如遇個案需求改變，乙方可協助在照管中心原核定額度內異動服務內容。
5. 個案因照顧需求改變導致須變更原核定給付及支付額度時，應通報甲方照管中心。

(五) 乙方對個案提供個案管理時，不得有下列行為：

1. 侵害個案及其家屬隱私權。
2. 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。
3. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
4. 假借廣告名義，行招攬服務。
5. 巧立名目向民眾收取費用。

三、 其他：

(一) 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) 個案因接受乙方個案管理，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____日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於____日內與個案進行協商。

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：年度預計服務人數、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。

第十六條 契約變更

- 一、 甲方於必要時，得通知乙方變更契約。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，乙方不得因前項之通知而遲延履約。
- 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。
- 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。

第十七條 暫停照會或轉介服務對象

乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得自期限屆滿之次日起____日內，暫停照會或轉介服務對象：

- 一、 未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。
- 二、 拒絕甲方照會或轉介服務對象。
- 三、 規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
- 四、 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。

第十八條 契約終止

- 一、 乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得終止契約：
 - (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
 - (二) 暫停照會或轉介服務對象期間，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。
 - (三) 對業務、財務為不實陳報者。
 - (四) 不辦理本契約履約服務項目。
 - (五) 違反專業倫理守則者。
 - (六) 違反法令及本契約規定，情節重大。
- 二、 前項情形如造成損害，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，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介，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、 乙方有第一項各款情事，經甲方終止契約者，一年內不得申請成為社區整合型服務中心(A)。
- 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。

第十九條 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_____地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以_____高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十一條 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

附件三

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。
 - (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：

負責人：

地址：

連絡電話：

傳真：

信箱：

聯絡人：

乙方：

負責人：

地址：

連絡電話：

傳真：

信箱：

聯絡人：

中 華 民 國 年 月 日

附件一、長期照顧照顧管理服務流程

個案來源：個案自行申請、相關單位轉介、照管中心自行開發、出院準備

初步篩選個案

是否符合收案條件

否

是

由照顧管理專員進行家庭訪視及評估

是否符合開案條件

否

(未達失能)

是

照專依個案問題清單核定補助項目及額度，擬定照顧計畫(建議版本)

照會長照服務單位

照會 A 級單位

1. 確認照顧計畫
2. 安排照顧服務

引進照顧服務
(開始提供服務)

引進照顧服務

A 級定期追蹤

照管中心追蹤個案狀況
監控服務單位服務品質

照管中心追蹤個案狀況
監控 A 單位個案管理品質

是否符合結案標準

否

暫時結案

永久結案

1. 提供相關資訊
2. 轉介社區照顧關懷據點或其他單位

不開案

定期追蹤、複評

定期追蹤

該區域沒有 A 單位

送照管中心
簽審同意

照管專員與 A 個管員合作機制

1. 倘為共訪制：

- (1) 照管專員需帶領 A 個管員共同參與需求評估，並向個案及家屬介紹 A 個管員並說明其服務範圍。
- (2) 由 A 單位個管員進行照顧計畫相關內容評估，說明各服務項目之定義、範圍、服務提供方式、部分負擔的費用收取方式等。

2. 倘為分工制：

應落實由照顧管理專員訪視評估及進行失能等級及額度判定、A 個管員擬定照顧服務計畫、服務連結與追蹤及調整照顧計畫之分工。

照管中心照會 A 單位：

1. 照管中心應以全派案為原則，並訂定派案予 A 單位之相關機制，並公開派案予 A 單位之情形，加強資訊透明化。
2. 照管中心將評估資料與核定結果照會予 A 單位。向民眾說明後續由 A 個管之服務流程。
3. 區域內若無 A 單位，縣市政府可因地制宜辦理，由縣市政府照管中心依一般長照服務流程照會服務單位。

長照服務照會：

1. A 單位應依後列原則考量 B 單位量能，予以派案：(1) 個案服務選擇意願優先、(2) 服務量能充足優先、(3) 服務提供即時性高優先及(4) 服務提供可近性高優先。
2. 定期公布派案予 B 單位之情形，加強派案資訊透明。

服務追蹤：

1. A 單位應追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，每月進行服務品質追蹤。
2. A 單位每六個月至少進行一次家訪，重新依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫；倘個案因身體狀況改變致需求改變，應主動通報照管中心啟動複評機制。
3. 若無涉及核定額度變更，A 單位可先於原核定額度內依個案需求異動服務內容，再送照管中心備查。

衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知

修正對照表

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
執行內容	陸、	一、<u>辦理資格</u> 直轄市、縣（市）政府結合服務單位辦理A單位、B單位、C單位，其辦理資格為： （一）A單位：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。 （二）B單位：依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。 （三）C單位： 1. <u>立案之社會團體（含社區發展協會）。</u> 2. <u>財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。</u> 3. <u>其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。</u> 4. <u>村（里）辦公處。</u> 5. <u>醫事機構。</u> 6. <u>老人福利機構（不含小型機構）。</u> 7. <u>長照服務機構。</u> 8. <u>一百零七年以前辦理巷弄長照站之單位。</u>	陸、	一、<u>辦理資格</u> 直轄市、縣（市）政府結合服務單位辦理A單位、B單位、C單位，其辦理資格為： （一）A單位：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。 （二）B單位：依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。 （三）C單位： 1. 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。 2. 依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。 3. 醫事機構。 4. 立案之社會團體（含社區發展協會）。 5. 財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。 6. 其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。	一、調整C單位資格及條次。 二、本部107年12月14日衛部顧字第1071962562號函頒「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」，強調民眾服務選擇權及派案資訊透明。 三、附件一服務流程圖配合「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」修正。 四、新增五、A單位個案管理員資格，餘點次順調。

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		<u>二、服務對象</u> 長期照顧十年計畫 2.0 之服務對象： (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。 (五)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。 (六)衰弱老人。 <u>三、服務內容</u> (一)A 單位：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務。依「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)給付及支付基準」,提供組合編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。 (二)B 單位：專責提供長照服務，如：居家服務、日間照顧、家庭托顧、居家護理、社區及居家復健、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等。 (三)C 單位：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務。具有量能之單位可再增加提供喘息服務(臨時托顧)。 <u>四、服務流程</u>		7. 直轄市、縣(市)政府。 8. 村(里)辦公處。 <u>二、服務對象</u> 長期照顧十年計畫 2.0 之服務對象： (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。 (五)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。 (六)衰弱老人。 <u>三、服務內容</u> (一)A 單位：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務。依「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)給付及支付基準」,提供組合編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。 (二)B 單位：專責提供長照服務，如：居家服務、日間照顧、家庭托顧、居家護理、社區及居家復健、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等。 (三)C 單位：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務。具有量能之單位可再增加提供喘息服務(臨時托顧)。 <u>四、服務流程</u>	

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		(一)A 單位承接照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫，並定期進連結B 單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。 (二)A 單位應秉持個案管理之核心，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 單位之量能予以派案，並公布派案情形，加強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，可參照附件一及本部107年12月14日衛部顧字第1071962562號函頒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，各縣市政府可因地制宜彈性調整。 五、人員管理 (一)A 單位個案管理員資格： 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： (1)師級以上醫事人員、社會工作師。 (2)碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。 2.具二年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者： (1)專科以上學校醫事人員相關科、系、		A 單位承接照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫，並定期進連結B 單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。有關服務流程，如附件一，各縣市政府可因地制宜彈性調整。	

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		<u>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。</u> (2) <u>具社會工作師應考資格。</u> 3. <u>具三年以上相關長照服務工作經驗：</u> (1) <u>領有照顧服務員技術士證。</u> (2) <u>高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。</u> (3) <u>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。</u> 4. <u>於本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。</u> (二) <u>任職於ABC服務單位者，應符合長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂規定。</u>			
		<u>六、設立標準</u> (一) A、B 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。 (二) C 級單位：以落實場地安全為原則，視長者使用需求規劃出入動線，將招牌放置於明顯處及標示服務時間。 (三) C 級單位辦理喘息服務成為 C+服務據點：		五、設立標準 (一) A、B 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。 (二) C 級單位：以落實場地安全為原則，視長者使用需求規劃出入動線，將招牌放置於明顯處及標示服務時間。 (三) C 級單位辦理喘息服務成為 C+服務據點：	
		1. 應配置照顧服務員至少一名，照顧比			

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		以 1:8 計。 2. 服務對象每人應有至少 3 平方公尺以上活動空間。 3. 設有無障礙出入口；不得位於地下樓層；若為 2 樓以上者，需備有電梯。 4. 廁所備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。 5. 應設有簡易廚房或備餐場地。 6. 應配置滅火器兩具以上，分別固定放置於取用方便之明顯處所；有樓層建築物者，每層應至少配置一具以上。 7. 應裝置緊急照明設備及設置火警自動警報設備或住宅用火災警報器。 8. 應針對服務場地投保公共意外責任險及訂定長者緊急事件處理流程。		1. 應配置照顧服務員至少一名，照顧比以 1:8 計。 2. 服務對象每人應有至少 3 平方公尺以上活動空間。 3. 設有無障礙出入口；不得位於地下樓層；若為 2 樓以上者，需備有電梯。 4. 廁所備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。 5. 應設有簡易廚房或備餐場地。 6. 應配置滅火器兩具以上，分別固定放置於取用方便之明顯處所；有樓層建築物者，每層應至少配置一具以上。 7. 應裝置緊急照明設備及設置火警自動警報設備或住宅用火災警報器。 8. 應針對服務場地投保公共意外責任險及訂定長者緊急事件處理流程。	
督導及評估	柒、	一、監督及輔導： (一) 為利本計畫順利推動，縣市政府應訂定轄內行政作業流程，培力在地輔導團隊，舉辦相關工作說明會，俾利民間組織據以辦理。 (二) 本案受補助單位應接受本部及服務所在地縣市政府主管機關監督及輔導，並配合業務需求提供有關人力運用、工作執行狀況、服務人數等相關資料。 (三) 為維護 A 單位以及民眾權益，縣市政府須與具個案管理量能之 A 單位簽	柒、	一、監督及輔導： (一) 為利本計畫順利推動，縣市政府應訂定轄內行政作業流程，培力在地輔導團隊，舉辦相關工作說明會，俾利民間組織據以辦理。 (二) 本案受補助單位應接受本部及服務所在地縣市政府主管機關監督及輔導，並配合業務需求提供有關人力運用、工作執行狀況、服務人數等相關資料。 (三) 為維護 A 單位以及民眾權益，縣市政府須與具個案管理量能之 A 單位	一、依 107 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函頒「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」辦理，應設有個案轉介機制。 二、依 108 年 5 月 2 日衛部顧字第 1081961137 號函頒「社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本」，於三、成效評估列入評鑑事項。

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		約，契約範本如附件二，縣市政府可依轄內業務推動所需酌予調整。 (四) <u>倘A單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供之情形，直轄市、縣(市)政府應協助輔導A單位或依相關機制予以退場，並定有轉介機制，以維個案服務權益。</u> 二、實地抽查：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。 三、成效評估： (一) 為確實掌握服務單位辦理成效，縣市政府應輔導轄內ABC單位按月依服務實際情形，於照顧管理資訊系統確實登打服務紀錄。 (二) 為評估辦理成效，縣市政府應依轄內業務推動情形，因地制宜訂定績效指標。建議參考指標如：1. A單位擬定照顧計畫之個案數、2. A單位結合B單位家數、3. A單位結合B單位提供服務之多元性、4. A單位媒合B單位媒合B單位確實提供服務之比率、5. ABC單位登打照顧管系統情形、6. 民眾服務滿意度等面向。 (三) <u>為建置服務品質檢核機制，各直轄市及縣(市)政府辦理評鑑相關事宜，應以本部108年5月2日衛部</u>		簽約，契約範本如附件二，縣市政府可依轄內業務推動所需酌予調整。 二、實地抽查：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。 三、成效評估： (一) 為確實掌握服務單位辦理成效，縣市政府應輔導轄內ABC單位按月依服務實際情形，於照顧管理資訊系統確實登打服務紀錄。 (二) 為評估辦理成效，縣市政府應依轄內業務推動情形，因地制宜訂定績效指標。建議參考指標如：1. A單位擬定照顧計畫之個案數、2. A單位結合B單位家數、3. A單位結合B單位提供服務之多元性、4. A單位媒合B單位確實提供服務之比率、5. ABC單位登打照顧管系統情形、6. 民眾服務滿意度等面向。	

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
		<u>顧字第1081961137號函頒A單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理，可依在地服務需求或特色，因地制宜納入其他評鑑指標。</u>			
獎助標準	玖、	依本部所定 <u>長照服務發展基金相關補(獎)助基準</u> 辦理。	玖、	依本部長照服務發展基金 <u>政策性獎助經費申請暨獎助項目及基準</u> 辦理。	修正文字

附件二-○○縣(市)政府社區整體照服務體系計畫

社區整合型服務中心(A)契約書(範本)

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
服務費用申報與受理	四、	一、依「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)給付及支付基準」附表3照顧組合表編號AA01、AA02辦理。 二、編號AA01照顧計畫擬定與服務連結 (一) 服務項目： 1. 承接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照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。 (二) 給(支)付基準：每次給(支)付1,500元；原民區或離島支付價格1,800元。 (三) 申報費用：依照管專員核定之額	四、	一、依「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)給付及支付基準」附表3照顧組合表編號AA01、AA02辦理。 二、編號AA01照顧計畫擬定與服務連結 (一) 服務項目： 1. 承接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。 (二) 給(支)付基準： 1. 限新長照需要者及滿6個月複評之長照需要者，一年最多2次。 2. 每次給(支)付1,500元；原民區或	一、依據107年10月5日頒行修正「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」修正AA01、AA02服務項目及給(支)付基準內容。 二、配合今(108)年度4月份本部照顧服務管理資訊平臺改版，AA01部分增列經照管中心簽審之文字。 三、依據107年12月27日公告修正「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」，併同新增五、審查及六、受理補件相關規定。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		度擬定照顧計畫，並經照管中心於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(以下簡稱照管資訊平臺)簽審後，協助連結長照服務資源，並登錄照顧管理資訊系統後始得申領。 三、編號 AA02 照顧管理 (一) 服務項目： 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。 (二) 給(支)付基準： 1. 本組合不得與「AA01 照顧計畫擬定與服務連結」於同月併計。 2. 每月給(支)付 300 元；原民區或離島支付價格 360 元。 (三) 申報費用：應檢附服務紀錄、照顧計畫異動報告或申訴紀錄，每月於照管資訊平臺完成個案服		離島支付價格 1,800 元。 (三) 申報費用：依照管專員核定之額度擬定照顧計畫，協助連結長照服務資源，並登錄照顧管理資訊系統後始得申領。 三、編號 AA02 照顧管理 (一) 服務項目： 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. 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。 (二) 給(支)付基準： 1. 本組合自使用「AA01 照顧計畫擬定與服務連結」之次月起適用。 2. 每月給(支)付 300 元；原民區或離島支付價格 360 元。 (三) 申報費用：應檢附服務紀錄、照顧計畫異動報告或申訴紀錄，每月於照顧管理資訊系統完成個案服務紀錄登	

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		務紀錄登打後始得申領。 四、 乙方應於每月____日前，申報服務費用。 五、 甲方應就乙方申報服務費用案件依下列項目辦理審查： (一) <u>服務對象資格。</u> (二) <u>長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。</u> (三) <u>登載於照管資訊平臺服務內容之完整性及正確性。</u> <u>前項審查應於乙方於照管資訊平臺登載服務內容之次日起十五日內完成。</u> 六、 <u>甲方就前項審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。</u> <u>乙方就前項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。</u>		打後始得申領。 四、 乙方應於每月____日前，申報服務費用。 五、 <u>乙方所送文件或資料不全者，甲方應敘明理由，通知其限期補正。</u>	
不予暫付服務費用之事由	七、	乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付： 一、 核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。 二、 經甲方暫停照會或轉介服務對象。 三、 受停業處分，期間未屆滿。 四、 歇業。	七、	乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付： 一、 核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。 二、 經甲方暫停照會或轉介服務對象。 三、 受停業處分，期間未屆滿。 四、 歇業。	刪除停、歇業文字。
服務	八、	一、 乙方申報服務費用，有漏未申報	八、	一、 乙方申報服務費用，有漏未申報者，	修正內容條號。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
費用 補報		者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具 <u>第四條</u> 規定文件、資料，向甲方補報。 二、前項補報服務費用，甲方不予暫付。		得於應申報末日之次日起六十日內，檢具 <u>第六條</u> 規定文件、資料，向甲方補報。 二、前項補報服務費用，甲方不予暫付。	
服務 費用 核付	九、	一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起 <u>六十日</u> 內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。 二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，應予追償。	九、	一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起 <u>七十五日</u> 內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。 二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣除；無暫付金額可扣除者，甲方應予追償。	配合 107 年 12 月 27 日公告修正「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」內容修正。
服務 費用 複核	十、	一、乙方不服甲方依 <u>第九條</u> 核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內， <u>附具理由</u> 以書面申請複核，並以一次為限。 二、甲方應於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。	十、	三、乙方不服甲方依 <u>第十條</u> 核定之服務項目或金額時，得於收受撥款通知到達日之次日起三十日內，以書面申請複核，並以一次為限。 四、甲方應於收受複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請複核有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。	一、修正內容條號。 二、配合 107 年 12 月 27 日公告修正「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」內容修正。
服務 費用 不予 支付	十一	<u>乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：</u> 一、 <u>非照願計畫核定之服務項目。</u> 二、 <u>超出照願計畫核定之服務次數，且非得臨時提供之服務。</u> 三、 <u>超出照願計畫核定之額度。</u>			配合 108 年 2 月 19 日公告修正「直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本」新增文字。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		四、未依第十五條規定確實核對個案身分證明文件。 五、未於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之照管資訊平臺。 六、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定期目。 七、非特約單位提供交通服務或輔具租賃服務。 八、虛報、浮報服務費用。 九、違反長期照顧給付及支付基準之規定。 十、違反其他相關法令。			
服務費用扣抵或追償	十二	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特約單位之實際辦理作業情形，經查有第十五點各款所定情形者，應予扣抵或追償，但應自機關知悉之日起一年內為之。 <u>前項情形，甲方得視其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自機關知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額兩倍之違約金。</u>	十一	甲方核付乙方服務費用，經查有下列情形之一者，應予追扣： 一、乙方對個案之服務不屬於本契約之履約標的。 二、未依第十四條規定確實核對個案身分證明文件。 三、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。 四、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。 五、其他應可歸責於乙方之事由。	配合 108 年 2 月 19 日公告修正直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本新增文字。
服務	十三		十二	甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙	修正條號。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
費用轉帳				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。	
權利及責任	十四	一、 甲方應辦理下列事項： (一) 對於個案管理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) 接受照會：接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後____天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後____天內轉介予長照特約服務單位(以下稱 B 級單位)提供長照服務。如因不可抗力因素無法於____日內擬定照顧服務計畫，應通報照管中心或_____。 (二) 接受甲方之監督、查核。 (三) 設置個案管理人員： 1. 個案管理人員須具下列資格之一：	十三	一、 甲方應辦理下列事項： (一) 對於個案管理服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導(輔導)或辦理考核。 (二) 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。 (三) 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) 接受照會：接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後____天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，並於核定後____天內轉介予 B 單位提供長照服務。如因不可抗力因素無法於____日內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心或_____。 (二) 接受甲方之監督、查核。 (三) 設置個案管理人員： 1. 個案管理人員須具長期照顧服務相	一、修正條號。 二、配合108年2月19日公告修正「直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本修正文字」。 三、調整A單位人員進用資格。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		(1) <u>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：</u> A. <u>師級以上醫事人員、社會工作師。</u> B. <u>碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。</u> (2) <u>具二年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：</u> A. <u>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。</u> B. <u>具社會工作師應考資格。</u> (3) <u>具三年以上相關長照服務工作經驗：</u> A. <u>領有照顧服務員技術士證。</u> B. <u>高中(職)護理或老人照顧相關科系畢業者。</u> C. <u>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。</u> (4) <u>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</u>		<u>開經驗，並具下列資格之一：</u> (1) 師級以上醫事人員、社會工作師。 (2) 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或運動保健等相關科、系、所、學位學程、科畢業。 (3) 專科以上學校、非屬醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧及長期照顧等相關系、所、學位學程、科畢業、領有照顧服務員技術士證者。 (4) 高中職護理或老人照顧相關科系畢業者。 (5) 領有照顧服務員結業證明書者。	

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		<u>人員。</u> 2. 有關個案管理人員之工資、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。 (四) 提供個案管理 1. 乙方應於服務所在地____鄉(鎮)(市區)內，辦理有助於與B級單位合作之措施(如：簽訂合作意向書(如附件三))，俾利後續個案管理以及服務媒合。 2. 乙方提供個案管理，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。 3. 個案經甲方認定有特殊情形者，乙方應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。 4. B 單位開始提供個案服務後，如遇個案需求改變，乙方可協助在照管中心原核定額度內異動服務內容。 5. 個案因照顧需求改變導致須變更原核定給付及支付額度時，應通報照管中心。 (五) 乙方對個案提供個案管理時，不得有下列行為： 1. 侵害個案及其家屬隱私權。		2. 有關個案管理人員之工資、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。 (四) 提供個案管理 1. 乙方應於服務所在地____鄉(鎮)(市區)內，與B級單位簽訂合作意向書(如附件三)，俾利後續個案管理以及服務媒合。 2. 乙方提供個案管理，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。 3. 個案經甲方認定有特殊情形者，乙方應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。 4. B 單位開始提供個案服務後，如遇個案需求改變，乙方可協助在照管中心原核定額度內異動服務內容。 5. 個案因照顧需求改變導致須變更原核定給付及支付額度時，應通報甲方照管中心。 (五) 乙方對個案提供個案管理時，不得有下列行為： 1. 侵害個案及其家屬隱私權。	

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		2. 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。 3. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。 4. 假借廣告名義，行招攬服務。 5. 巧立名目向民眾收取費用。 三、其他： (一) 乙方如未依契約文件之約定或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) 個案因接受乙方個案管理，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____日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於____日內與個案進行協商。		2. 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。 3. 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。 4. 假借廣告名義，行招攬服務。 5. 巧立名目向民眾收取費用。 三、其他： (一) 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) 個案因接受乙方個案管理，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____日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於____日內與個案進行協商。	
品質監控及訓練	十五		十四	一、 乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含：年度預計服務人數、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。	調整條號。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
契約變更				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。	
	十六	一、 甲方於必要時，得通知乙方變更契約。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。 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) <u>適用法令有變更。</u> (二) <u>年度預算異動致影響本契約之執行。</u> (三) <u>其他不可抗力事由致影響本契約之執行。</u> 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	十五	一、 甲方於必要時，得通知乙方變更契約。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。 四、 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	一、調整條號。 二、配合108年2月19日公告修正直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本修正文字。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。		否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。	
暫停轉介或照會服務對象	<u>十七</u>		十六	乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得自期限屆滿之次日起____日內，暫停照會或轉介服務對象： 一、未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。 二、拒絕甲方照會或轉介服務對象。 三、規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。 四、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。	調整條號。
契約終止	<u>十八</u>	一、 乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得得終止契約： (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。 (二) 暫停照會或轉介服務對象期間，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。 (三) 對業務、財務為不實陳報者。 (四) 不辦理本契約履約服務項目。 (五) 違反專業倫理守則者。 (六) 違反法令及本契約規定，情節重大。	十七	一、 乙方有下列情形之一者，經甲方通知限期改善，逾期未改善者，甲方得終止契約： (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。 (二) 暫停照會或轉介服務對象期間，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。 (三) 對業務、財務為不實陳報者。 (四) 不辦理本契約履約服務項目。 (五) 違反專業倫理守則者。 (六) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。	刪除廢除設立許可文字。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
		二、前項情形如造成損害，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，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介，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、乙方有第一項各款情事，經甲方終止契約者，一年內不得辦理社區整合型服務中心(A)。 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。		(七)違反法令及本契約規定，情節重大。 二、前項情形如造成損害，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，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介，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、乙方有第一項各款情事，經甲方終止契約者，一年內不得申請成為社區整合型服務中心(A)。 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。	配合 108 年 2 月 19 日公告修正直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本修正文字。
扣抵或償服務費用、暫停或轉介服務	十九	一、<u>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。</u> 二、<u>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</u>			

項目	條次	修正條次	原條文	修正說明
對象、終止契約之異議		置。		
爭議處理	<u>二十一</u>		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_____地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以_____高等行政法院為第一審管轄法院。	調整條號。
未載事項	<u>二十一</u> <u>二</u>		本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定	調整條號。

項目	條次	修正條次	條次	原條文	修正說明
未盡事宜			二十	本契約如有未盡事宜，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。	本條刪除。

