

衛生福利部  
社區整體照顧服務體系計畫  
行政作業須知

中華民國 107 年 3 月 9 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 年規劃至少佈建 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：受補助單位。

## 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，由其審查及核定佈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、佈建規劃：

（一）各直轄市、縣（市）政府可視轄內各鄉鎮市區資源佈建情形，規劃區域範圍，非以同一鄉鎮市區為限，可彈性開放跨區佈建 A 單位、B 單位、C 單位，並可參考以下原則規劃佈建：(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. 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。
  - 7. 直轄市、縣（市）政府。
  - 8. 村（里）辦公處。

## 二、服務對象

長期照顧十年計劃 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

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。

#### 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：

1. 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。
2. 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。
3. 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。

(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：

1. 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。
2. 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。

**捌、退場機制：**

1. 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。
2. ABC 服務單位如於服務推展期間，因服務量能不足，或其他特殊情事致服務無法賡續辦理，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：**依本部長照服務發展基金政策性獎助經費申請作業規定暨獎助項目及基準辦理。

**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。

#### 一、 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。

##### (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。

#### 二、 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打後始得申領。

三、 乙方應於每月\_\_\_\_前，申報服務費用。

四、 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。

#### **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、 受停業處分，期間未屆滿。

四、 歇業。

#### **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，檢具第六條規定文件、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七十五日內，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，甲方應予追償。

#### **第十條 服務費用複核**

- 一、 乙方不服甲方依第十條核定之服務項目或金額時，得於收受撥款通知之次日起三十日內，以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、 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。

#### **第十一條 服務費用追扣**

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。

#### **第十二條 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。

#### **第十三條 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) 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 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關經驗，並具下列資格之一：
  - (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、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、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。
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。
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。

#### **第十四條 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。

#### **第十五條 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，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

#### **第十六條 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。

#### **第十七條 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) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可處分。
  - (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。

#### **第十八條 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。

**第十九條** 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

**第二十條** 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。

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：

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 1 0 7 年 月 日