

花蓮縣 112 年度長期照顧十年計畫 2.0-交通服務獎助計畫

112 年 3 月 6 日公告

壹、依據

- 一、長期照顧服務法。
- 二、長期照顧服務申請及給付辦法。
- 三、老人福利服務提供者資格要件及服務準則。
- 四、交通部車輛安全檢測基準－載運輸椅使用者車輛規定。
- 五、衛生福利部長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準。

貳、目的

- 一、長照需要等級第二級以上者及其必要陪伴者提供往(返)居家至醫療院所就醫（含復健）之交通接送服務，以減輕照顧負擔。
- 二、為擴展服務量能鼓勵交通、運輸業者參與本縣長期照顧交通接送服務計畫。

參、主辦單位

花蓮縣衛生局(以下簡稱本局)

肆、申請資格

- (一)財團法人、非營利社團法人或其他非營利社會團體。
- (二)醫療機構、護理機構。
- (三)老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (四)公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運及小客車租賃業。
- (五)營利社團法人或其他營利人民團體，申請特約提供交通服務，應先依法登記為公路汽車客運業、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。

伍、計畫內容

- 一、 **服務對象**：經長照管理中心評估長照需要等級第二級以上且核定長照交通接送(DA01)服務給付額度者。
- 二、 **服務時間**：原則每日上午 8 時至下午 17 時 30 分。可依服務提供單位規劃服務時間，向本局備查，以不違反勞動基準法為原則。
- 三、 **服務項目**：往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送。
- 四、 **服務範圍**：花蓮縣境內。得跨區(限台東縣關山鎮及長濱鄉以北；宜蘭縣南澳鄉以南)提供服務起迄點一端需位於花蓮縣境內。

五、設備(含車輛)：

- (一) 服務單位應於本縣設有提供服務之客服中心，設有客服專線電話、電腦和傳真機等通訊設備。
- (二) 服務車輛之車齡須於**出廠後十年內**，且定期維修保清潔，並符合監理機關審驗標準及法規規定；另須自負管理車輛及營運所生之責任。
- (三) 應符合交通部訂定之「載運輸椅使用者車輛規定」規格之車輛。
- (四) 車內設備：冷氣設備、經檢定合格程車收費器(應具備**1 對 2 功能**)、行車影像紀錄器(應具有對車內及對外之監視功能，且紀錄應保存至少 3 個月)、滅火設備、緊急求救設施(急救包/醫藥箱、車輛故障標誌等)、安全帶、隨車工具等設備。
- (五) 應配合政策使用「花蓮縣復康暨長照民眾網路訂車系統」並安裝全球衛星定位系統(GPS)等設備。
- (六) 本計畫車輛車身 2 側應貼有花蓮縣長照交通接送服務標示和衛生福利部之「長照交通接送車標章」。(路徑：衛生福利部長照專區(<https://1966.gov.tw>)/影音與資源/長照 2.0 識別標誌(LOGO)及相關標章)

- (七) 應以「行政院金融監督管理委員會保險局」核准或備查之保險單為保險範圍，針對提供服務之車輛應投保汽車強制責任險、乘客責任保險及第三人責任險等車輛各項保險，未依規定投保者，應依相關法規辦理。

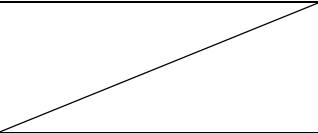
六、 服務人員：

- (一) 單位應聘請專職、優良之在地駕駛員(含預約車輛工作人員)為原則，其身心健康無不良嗜好且應持有職業駕駛執照、心肺復甦證照；如單位性質為計程車客運業，駕駛員須領有計程車駕駛人執業登記證，始得提供長照交通接送服務。另，新進駕駛員另需有 3 個月內申請之汽車駕駛執照審查證明書與警察刑事紀錄證明等資料。
- (二) 健康檢查:除依**勞工健康保護規則(附件八)**執行健康檢查及管理，新進人員須提供 3 個月內健康檢查報告。提供交通服務之駕駛員，**每年**須接受一次健康檢查。
- (三) 聘僱人員應符合勞動基準法及相關法令規定，並依法為員工投保勞工保險、全民健康保險、團體保險等，保障工作人員權益。

- 七、 **收費標準**:每月最多補助 8 趟次，每趟最高補助 300 元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 93%，民眾負擔 7%、一般戶補助 79%，民眾負擔 21%)。**第 9 趟開始**，得依服務提供單位自訂收費標準收費，其收費標準須函報本局同意後始得使用。

陸、 獎助項目及基準

- 一、 營運費用：包含車輛費用、人事費、事務費、全球衛星定位系統(GPS)，每一輛車每年最高以新臺幣 80 萬元計；獎助內容如下表說明：

項目	獎助內容	說明	
車輛費用	車輛用油	1. 收領據或統一發票。 2. 油料清單：應註明交易日期、油品、油站、車號、油量、油單價、支付金額(含總計)。	
	車輛租金	1. 不含小客車租賃業、受衛生福利部獎助購置之車輛及本縣自有無租賃事實之車輛。 2. 除申請外，第 1 次核銷應檢附租賃契約。	
	維修保養	需附車號、維修保養明細表	
	保險費	汽車強制責任險、乘客責任保險及第三人責任險等車輛各項保險。	
	車輛法定稅額與監理站費用	依車輛數核實支付，應包括燃料費、牌照稅、檢驗費等。	
	車輛設施費	1. 物品不得超過 1 萬元。 2. 核銷時列物品清冊(註明車號)並檢附照片。	
	停車費用	1. 為月付型需另檢附契約書。 2. 核銷時列清冊(註明車號)。	
人事費	行政人員薪資		1. 含勞保、健保、提撥勞工退休金、年終獎金，並應依相關法規提供法定福利保障。 2. 核銷應檢附薪資清冊以及單位名稱之勞保、健保和勞退繳費清冊。
	駕駛員薪資		
	訓練費用	1. 外聘講師每小時最高補助 2,000 元，內聘折半。 2. 請領訓練講師鐘點費時，請於領據註明內外聘、講師現職服務單位、授課名稱及時數，並檢附課程表、簽到表、授課滿意度分析資料。	
事務費	辦公室租金	1. 地址應於花蓮縣境內。 2. 除申請外，第 1 次核銷應檢附租賃契約(應公證)。	
	辦公物品	1. 實施本計畫所需文具紙張(包含油墨、碳粉匣、紙張、文具等)；印刷(包含成果報告等之印刷裝訂費及影印費，不支應印製宣導單張、簡章、海報)、影印機租金及維護費及其他辦公室用品等。 2. 核銷時，分別以文具紙張、印刷、影印機租金及維護費等個別檢附收據。 3. 其他辦公室用品應列明支用項目(單品不得超過 1 萬)。	
	水電費	僅支應本計畫辦公空間之水電費。	
	郵電費	1. 本計畫所需郵資、快遞費、電報、電話費、網路費等 2. 電話費：僅支應本計畫預約專線、傳真機及公務手機。	

	雜支	1. 其他未列於本表之項目，應於計畫書列明支用項目，並說明需求原因。 2. 最高以不得超過 10 萬元。
租金費	GPS 租金	1. 含裝機、資料處理、租金等費用 2. GPS 自車輛開始營運時應同步啟用。 3. 除申請外，第 1 次核銷應檢附租賃契約。

二、 原住民區、離島及偏遠地區交通車輛：

- (一) 每輛最高獎助新臺幣 95 萬元(免編列自籌經費)。
- (二) 針對服務對象實際居住於原住民地區、離島地區及長照偏遠地區之特約服務單位，每 1 單位以獎助 1 輛為限。
- (三) 獎助購置之交通車輛至少需營運 10 年，財產歸屬受獎助之長照提供者，但須由本局造冊列管；如未達車輛使用年限者即停業或歇業者，應移轉所有權予本局。

柒、 營運績效

一、 營運績效指標如下：

- (一) 每台車輛平均，該月須達成下列其中一項績效指標：
 1. 依該月工作日平均，每日出車達 6 趟以上。
 2. 該月出車載客里程數達 1,200 公里。
- (二) 未達前述營運績效指標，當月營運費用依據達成比例酌減：
 1. 達成率 100% 以上者，覈實獎助。
 2. 達成率 90% 以上未達 100% 者，獎助 90%。
 3. 達成率 80% 以上未達 90% 者，獎助 80%。
 4. 達成率 70% 以上未達 80% 者，獎助 70%。
 5. 達成率 60% 以上未達 70% 者，獎助 60%。
 6. 達成率 50% 以上未達 60% 者，獎助 50%。
 7. 未達 50% 者(含)營運費不予獎助。

(三) 首次加入特約單位：自核定特約起 6 個月內，考量為佈建初期，無法達成績效指標者，仍予獎助 100%。服務提供單位仍須自行開發個案。

(四) 計算規則

1. 趟次：居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送為一趟，往返以 2 趟計算。
2. 出車載客里程數：當月以 22 日計算，若逢國定假日，依該月工作日比例，換算應達公里數。
3. 週六、週日及國定假日提供服務之趟次及里程數可列入績效指標計算且不列計工作日。
4. 共乘：以乘載人數計算 X 趟次或里程數。

捌、特約單位辦理計畫應注意事項

一、行政作業及核銷：

- (一) 年終獎金計算應依規定照軍公教人員年終獎金發給注意事項規定，當年 12 月 1 日仍在職者，始得按實際在職月數比例發給年終工作獎金。
- (二) 履行計畫所僱用之人員，其給付工資月薪不得低於以上薪資，並不得要求薪資回捐，如違反規定，當月核減 3%營運費用，並應於通知日後 3 個工作天內改善，屆期未改善者，得連續處罰，並依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理。
- (三) 本計畫專職人力專款專用，辦理本計畫工作事項，不得兼辦與本案無關業務，如違反規定，經機關通知限期改善無效者，當月核減 3%營運費用，並依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理。

(四) 本經費依實際執行狀況核實支付，如因實際需要必須變更經費時，在計畫內容不變下，各項目間得互相勻支(人事費不得勻支)，計畫變更以一次為原則，且計畫執行期限屆滿前一個月內不得申請經費變更。

(五) 非屬核定補助項目之費用，不得申請補助。

(六) 核銷：

1. 營運費用：核銷資料應提供上月份各項原始憑證(非上月份憑證不予補助。倘有特殊情形者，得視實際情況辦理)，依獎助車輛上月達成之營運績效比例核銷。

(1)單位應於每月 10 日前函送至本局，遇假日順延至次一工作日。

(2)每年 12 月之核銷文件，依函文通知核銷期限辦理。另，自通知之核銷日至當年度 12 月 31 日所產生之油資，應於次年 1 月 10 日前函送本局核銷。

(3)應備文件(依序檢附)

A. 領款收據(含印花稅)，須註明受款金融機構全銜、撥款戶名及帳號並檢附受款金融機構影本。

B. 營運績效計算表。

C. 營運月報表。

D. 支出明細表。

E. 請領清冊及支出單據。

(4) 保險日期為跨年度之核算公式：

A. 新進單位：自核定之月份起一次可申請支付一年之保險費用(若跨年度則為預付費用)。

B. 續約單位：依購買日支付年度保險費用(若跨年度則為預付費用)。

C. 若單位已申請跨年度預付費用，後續單位終止特約，應於**通知終止特約之次日起 10 日內**，依月份比例繳回保險費

2. **服務費用**：服務單位應於**每月 10 日前完成系統報送**，紙本核銷應本局完成系統審核後 5 個工作天內檢具領據、服務費用申報總表及服務費用項目清冊等相關文件函送至本局，俾利辦理費用撥付，遇假日順延至次一工作日。

3. 通知單位補件或修正，應於**通知日後 3 個工作天內補正完畢**。

(七) **成果報告**：應於**次年 1 月 20 日前**函送至本局：當年度所提供服務內容、服務成效、成果效益(含統計分析各鄉鎮市服務人數、人次、性別、CMS 及使用頻率)、專業訓練辦理情形、滿意度分析及服務照片等資料。

(八) 滿意度調查及分析應於**評鑑前完成**。

(九) 單位得依實際營運狀況申請異動服務車輛數，報經本局同意後，始得增減服務車輛數。

(十) 除依本局核定之收費標準收費外，非經本局專案核准，**不得另立名目**向服務對象加收任何費用。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。如違反規定，本局通知限期改善，屆期未改善者，依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理。

(十一) 倘發生已核銷的服務趟次，經查為不實申報之服務，且與營運費補助之比例有不同，將於案件查明辦理後，核扣（追繳）已領不實申報之營運費用，並依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理。

二、品質管理

- (一) 工作人員異動時，應於**任(離)職前 7 個工作天**檢附相關文件函報本局核備。若工作人員在未事前告知特約單位便離職，單位應於**事後 3 個工作天**內函報本局核備並敘明原因。若特約單位未於時限內函報本局或聘僱駕駛員未符合規定者，本局將不予獎助薪資費用，並要求於通知日後 3 個工作天內改善。
- (二) 服務提供單位辦理之服務時間、服務方式、服務流程、自費收費標準及服務車輛等資料如有異動，應於**異動前 14 個工作天**檢附相關文件函報本局核備並週知服務使用者。未依上述規定辦理者，每案核減營運費用 1,000 元，並要求於**通知日後 3 個工作天**內改善。
- (三) 教育訓練：
1. 駕駛員：辦理職前及在職訓練(每位駕駛員職前及每年在職訓練時數合計應**至少 10 小時**)，其中應包括交通安全暨緊急事件處理課程**4 小時以上**，並視狀況辦理心肺復甦術(CPR)課程協助駕駛員取得心肺復甦術證照。
 2. 行政人員：辦理職前及在職訓練，其中包含服務流程說明(含服務內涵、收費規定等)、服務品質精進等相關課程**至少 4 小時**(可參與線上課程或由單位個督辦理)，以提升服務品質。
 3. 以上教育訓練計畫應載明辦理時間、課程內容及相關聘用講師資格，並於**計畫前 1 個月**函報本局同意後始得辦理。未依上述規定辦理者，本局將**不予獎助訓練費用**。另應將訓練過程及成果彙集成冊。
- (四) 應配合政策使用「花蓮縣復康暨長照民眾網路訂車系統」、「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」等系統，並於期限內登載相關資料且資料是完整及正確。未依上述規定辦理者，本局將不予補助服務費用，並應於**通**

知日後 3 個工作天內改善。

- (五) 違反上述第一至第四項者，屆期未改善者，依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理
- (六) 車輛發生事故(自撞、對撞、駕駛或乘客傷亡等)或車輛故障應於第一時間通報機關知悉，並於事故發生起 3 個工作天內提出檢討書面報告函送本局知悉，事故處理資料應獨立一資料夾進行管理，並定時分析、檢討及改進，了解事故發生原因及頻率，預防及減少事故發生。未依上述規定辦理者，本局將不予獎助維修費用，並應於通知日後 3 個工作天內改善。
- (七) 服務提供單位應將工作人員相關健康管理資料彙集成冊建檔備查，並針對檢查結果異常人員進行追蹤列管。

三、 查核、評鑑機制

- (一) 履約期間，服務單位應依據「花蓮縣長照交通接送服務評鑑作業程序」、「花蓮縣特約長期照顧交通接送服務評鑑指標」規定配合辦理評鑑。
- (二) 應接受衛生福利部及本局監督及輔導，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) 本局對於單位辦理情形，得隨時派員了解辦理情形。

四、 服務應注意事項

- (一) 秉持公平、公正及公開原則接受民眾預約訂車、臨時訂車，並應以符合長照交通接送服務請領資格之長照需要者為優先；服務提供單位應提供使用者訂車專線電話、傳真機等通訊設備。
- (二) 服務提供單位應準時抵達與個案約定之地點候車。服務提供單位於接送過程中，應協助個案上、下車安全，並確實遵守交通安全規定，確保個案及其陪伴者皆繫上安全設備，以維護乘客安全。

- (三) 訂有行政業務管制辦法、新進及在職人員進用、管理機制、訓練機制與督導機制，且訂有人事管理辦法及工作手冊。
- (四) 訂有服務控管及查核機制並落實紀錄。
- (五) 本局獎助之相關資料應妥善保管至少 10 年。
- (六) 接獲申訴事件應核實登載並將處理情形記錄清楚成冊備查，並定期分析、檢討及改進，對於申訴案件之協調宜優先考量服務。
- (七) 除遇天災等特殊狀況，或經縣市政府宣布停止上班或上課外可停駛，經長照中心派案之個案不得拒絕。未依上述規定辦理者，不得申請該月份獎助款，並應於通知日後 3 個工作天內改善，屆期末改善者，依本局特約長期照顧服務契約書及花蓮縣特約長期照顧服務單位品質管理記點規定辦理。
- (八) 國家發生重大災害時，應優先配合政府救災政策，提供人車協助災區行動不便之民眾疏運至安全地區或緊急送醫。
- (九) 不得納入獎助補助申請
1. 勞資爭議之責任及相關事項處理費用。
 2. 人員資遣費及退休費用、契約期限屆滿或消滅後車輛與相關設備處理費用負擔。
 3. 因違反有關法令，所應繳納罰鍰之費用。
 4. 因肇事致人死、傷或其他損害及車輛損失，所需賠償、維修、保養費用及處理事項。
 5. 徵才、人事廣告等費用。
 6. 其他非屬衛生福利部經費支付標準及項目（如員工制服購置費用、員工福利、服務使用者滿意度調查費用等）。

(十) 補助對象有下列情形之一者，本局得視情節輕重撤銷或廢止原核定處分之全部或一部，並追回已繳付之全部或一部補助款：

1. 於受補助期間解散、裁併、破產、停業或所執行之相關業務被撤銷許可。
2. 以詐欺、脅迫、賄賂、隱瞞、故意提供不實資料或其他不正方法而獲得補助。

玖、申請獎助項目程序及審查作業

一、申請時間：依當年度公告（期間若經費用罄，本局得公告停止受理）。

二、應備文件：詳如附件(一至七)，若為影本請註明「與正本相符」並核章，裝訂成冊函送至本局。

三、審查方式：詳如「**審查會議審查辦法說明**」。

四、獎助注意事項

(一) 同一案件向二個以上機關提出申請補(捐)助，應列明全部經費內容，及向各機關申請補(捐)助之項目及金額。如有隱匿不實或造假情事，應撤銷該補(捐)助案件，並收回已撥付款項。

(二) 對補(捐)助款之運用考核，如發現成效不佳、未依補(捐)助用途支用、或虛報、浮報等情事，除應繳回該部分之補(捐)助經費外，得依情節輕重對該補(捐)助案件停止補(捐)助一年至三年。

(三) 受補(捐)助經費中如涉及採購事項，應依政府採購法等相關規定辦理。

(四) 受補(捐)助經費結報時，所檢附支出憑證應依政府支出憑證處理要點規定辦理，並應詳列支出用途及全部實支經費總額，同一案件由二個以上機關補(捐)助者，應列明各機關實際補(捐)助金額。

(五) 受補(捐)助之民間團體及個人申請支付款項時，應本誠信原則對所提出支出憑證之支付事實及真實性負責，如有不實，應負相關責任。

五、 審查表:延續型單位(A表)、新增型單位(B表)，各依其評分表審查計分。

壹拾、 本原則簽奉機關首長核定後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正另行補充規定，另依長期照顧服務法、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）給付及支付基準及花蓮縣衛生局特約長期照顧服務契約書等規定辦理。