苗栗縣政府 112 年度「長期照顧交通接送服務」實施計畫

壹、目的：

協助本縣長照失能者就醫或復健之需求，解決其搭乘一般交通運輸工具之困難，獲得更完善的照顧與醫療。

貳、依據：

- 一、長期照顧服務法。
- 二、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點。
- 三、衛生福利部長照服務發展基金 112 年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準。
- 四、衛生福利部長照服務發展獎助作業要點。
- 五、老人福利服務提供者資格要件及服務準則第十一節。
- 六、長期照顧服務申請及給付辦法。

參、主辦單位：

苗栗縣政府長期照護管理中心。

肆、實施日期：

自 112 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止。

伍、服務對象：

長照服務請領資格應為長照需求等級第 2 級(含)以上者，且符合下列情形之一者：

- 一、65 歲以上老人。
- 二、55 歲-64 歲原住民。
- 三、領有身心障礙證明(手冊)者。
- 四、50 歲以上之失智症患者。

備註：若 112 年度衛生福利部另有規定服務對象，則改依中央規定給予補助。

陸、特約單位資格及規定：

- 一、單位特約資格：
 - (一)醫事機構、護理機構、醫療法人。
 - (二)老人福利機構、身心障礙福利機構。
 - (三)公益社團法人、財團法人、社會(福利)團體。
 - (四)公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。

二、單位特約規定：

- (一)將依服務資源地區分佈量能、中央經費核定補助情形增減特約單位及車輛數。
- (二)由本中心針對單位特約期間經營績效、政策配合度、輔導訪視及督導考核結果等因素綜合審查，審核續約可行性。
- (二)本計畫之長照專車係屬專車專用，僅提供第伍條之服務對象就醫接送服務，未經本中心核可，不得有其他用途，違者撤銷服務資格。

柒、申請時間：

自 111 年 11 月 23 日至 111 年 12 月 2 日止。

捌、申請特約文件及審查方式

一、申請特約文件：

- (一)申請書。
- (二)資格證明文件。
- (三)營運計畫書及相關資料。
- (四)以上文件 1 式 5 份，備妥後郵寄或親送本中心（地址：苗栗縣苗栗市府前路 1 號 5 樓）。

二、審查方式：

- (一)本計畫採書面審查，於收件截止日後由本中心聘請專家委員以書面審查方式辦理；若有必要時，將於上班日期間以通訊軟體請申請單計畫負責人即時提出說明。
- (二)審查重點：
 - (1)過往營運狀況(含長照經歷)。
 - (2)單位組織架構(含交通工作分配與人力設置安排)。
 - (3)實施規劃(含推動及開發案源、車輛相關規劃)。
 - (4)經營理念、品質管理、申訴流程與處理。
 - (5)預期服務效益及效益指標(KPI)。
- (三)依申請單位送件資料並檢視營運計畫書內容審查及核定補助。

玖、交通接送服務提供須知：

一、服務範圍：

苗栗縣 18 鄉鎮(跨縣市可前往指定醫院為沙鹿童綜合醫院、梧棲童綜合醫院、大甲李綜合醫院、光田醫院、東勢農民醫院、衛生福利部豐原醫院、佛教慈濟醫院就醫)。

二、服務時間：

- (一)以每日上午 8 時至下午 5 時為原則，特殊個案須配合使用乘車時

間發車，其特約單位規劃服務時間，應以不違反勞基法為原則。

- (二)如遇颱風等特殊狀況，經縣市政府宣布停止上班或上課時暫停服務(當日已提供服務之個案須完成載送返家)。

三、服務方式：

秉持公平、公正及公開原則接送服務使用者預約申請用車。

- (一)預約訂車及查詢服務時間：每日時段為上午8時至下午5時止。
- (二)預約方式：以電話或通訊軟體(Line)與特約單位預約訂車。
- (三)交通接送車輛應準時抵達乘客乘車地點等候，如有延後或提前，應事先電話聯繫案家。
- (四)接送過程中，駕駛員應協助服務使用者上下車及繫上安全帶及輪椅固定帶，並確實遵守交通安全。
- (五)乘客違規處理方式：於乘車日前1天內臨時取消或於乘車當日無故未搭乘者，特約單位應於當日轉知A單位知悉協助處理。

四、車輛管理：

- (一)車輛應置有輪椅升降設備、滅火器、禁煙標誌、車窗擊破工具、行車紀錄器及GPS定位系統等設備，並維持功能正常運作，車輛外觀張貼長期照顧服務接送車標誌。
- (二)車輛配置符合政府相關法規，每輛車車齡須為限於10年內。
- (三)車輛應隨時保持良好狀況，以達到行車安全之保障、節省油料與機件故障發生，延長車輛壽命。
- (三)車內服務設施應放置：車輛人員號碼牌標示、租車服務、申訴電話、禁止吸煙標示、乘客意見箱、收費標準，供個案參考。
- (四)車輛維修應填寫車輛維修歷程表，記載車號、維修項目、金額、數量、里程數；應與廠商維修單一致。倘非行駛中之損壞耗損，將不予補助維修保養等費用。
- (五)車輛維修單次金額大於10萬元，須以正式公文敘明維修情形及必要性，並檢附相關佐證資料，經本中心同意後始得申請。

五、人員配置：

- (一)聘僱專任駕駛員(含備用駕駛)及行政人員，不得違反勞動基準法及相關法規，且須向本中心核備相關佐證資料，如駕駛員職業駕照及投保文件等，若有異動時亦同。
- (二)聘用人員之資格未符合規定者或未核備者(到職1週內)，將不予給付人員薪資費用。

六、服務之載客趟數目標值：

(一)一般區特約車輛：

- (1)一般區：每輛車每月平均量應高(含)於130趟。(以出發地為一般區扣除跨縣趟次)。
- (2)偏鄉區(獅潭鄉、南庄鄉、三灣鄉、泰安鄉)及跨縣市至縣外指

定醫院：每輛車每月平均量應高(含)於10趟。

(二)固定偏鄉區特約車輛：

(1)縣府補助之車輛：每輛車每月平均量應高(含)於90趟。(遇小月每輛車每月平均量應高(含)於85趟)。

(2)非縣府補助之車輛：每輛車每月平均量應高(含)於75趟。(遇小月每輛車每月平均量應高(含)於70趟)。

(三)逢過年連續假期期間以1天4趟計算。

(四)若使用者居住地至醫療院所之公里數大於25公里，每趟服務目標趟數以2次計算。

(五)服務社區式長照機構接送(家庭托顧)之特約單位，每趟服務目標趟數以1次計算。

(六)未達以上趟數基準者，以未達比例扣減營運費核銷補助經費(未達1%扣減1%，以此類推)。

七、新特約單位服務機制：特約單位及車輛自初期進場營運日起，應達到以下服務量能，若無法達成，將以書面通知終止契約及補助。

(一)3個月內載客趟數：一般區每輛車每月平均量須達到40趟以上；偏鄉區(獅潭鄉、南庄鄉、三灣鄉、泰安鄉)及跨縣市至縣外指定醫院每輛車每月平均量須達到2趟以上；縣府補助之固定偏鄉區車輛每輛車每月平均量須達到30趟以上。

(二)4至6個月內載客趟數：一般區每輛車每月平均量須達到70趟以上；偏鄉區(獅潭鄉、南庄鄉、三灣鄉、泰安鄉)及跨縣市至縣外指定醫院每輛車每月平均量須達到4趟以上；縣府補助之固定偏鄉區車輛每輛車每月平均量須達到50趟以上。

(三)7至9個月內載客趟數：一般區每輛車每月平均量須達到100趟以上；偏鄉區(獅潭鄉、南庄鄉、三灣鄉、泰安鄉)及跨縣市至縣外指定醫院每輛車每月平均量須達到6趟以上；縣府補助之固定偏鄉區車輛每輛車每月平均量須達到70趟以上。

(四)若雙方終止契約，核定補助依實際服務月份比例核銷。

八、收費支付及補助標準：

(一)第二類(苗栗縣非偏鄉地區)：

補助對象	補助比率	補助金額	自付金額
低收入戶	100%	230元	0元
中低收入戶	91%	210元	20元
一般戶	73%	168元	62元

(二)第四類(苗栗縣泰安、南庄、獅潭及三灣鄉)：

補助對象	補助比率	補助金額	自付金額
------	------	------	------

低收入戶	100%	300 元	0 元
中低收入戶	93%	279 元	21 元
一般戶	79%	237 元	63 元

(三)凡使用者居住地至醫療院所之公里數大於 25 公里：

補助對象	服務特約單位	
補助區域	第二類 (苗栗縣非偏鄉地區)	第四類 (苗栗縣泰安、南庄、 獅潭及三灣鄉)
補助金額	230 元	300 元

備註：居住地至醫療院所行駛之公里數大於 25 公里，皆需檢附跳表機里程數單據及個案簽名清冊。

(四)注意事項：

- (1)搭乘本交通接送服務車須有陪伴者陪同，若為獨自搭乘應填寫「自行搭車無陪同者」切結書。
- (2)本交通接送服務車其乘坐次數須經照顧管理專員評估，每月最高補助 8 單趟，超過部分由使用者支付。
- (3)於當次服務結束應依規開立收據或發票交服務使用者。
- (4)同時使用社區式服務類長照機構接送(日間照顧中心、家庭托顧、喘息服務、定點沐浴服務、長照巷弄站)，無法申請本項補助。

拾、獎助項目及補助基準：

一、營運費用：包含小型復康巴士(附升降設備之身心障礙小型冷氣車)之車輛費用、GPS 費用、人事費、事務費、車輛租金(車輛為縣府提供者，不補助車輛租金；特約單位為交通租賃業者，不予補助車輛租金)，每一輛每年最高以新臺幣 85 萬元計。(中央補助 80 萬元，縣市自籌 5 萬元；超過不予以補助，年底可勻支支付)

(一)車輛費用：

- (1)車輛用油：補助苗栗縣內油料費，檢附發票及油資明細。
- (2)維修保養：覈實核銷，檢附發票、維修保養項目清單及車輛維修保養歷程。
- (3)保險費：檢附保險單、繳費收據、費用分攤明細表及切結書。
- (4)稅費/監理費：牌照費、燃料費、檢驗費，檢附通知書、繳費收據及明細。

(二)人事費：檢附薪資印領清冊及薪資轉帳證明資料，年終獎金應以當年度 12 月尚在職者為限，並依比例計算。

- (1)行政人員薪資、年終獎金：每3台車以上雇用1名，10台車以上雇用2名，每人最高補助新臺幣3萬1,000元，每年最高補助13.5個月。
- (2)駕駛員薪資、年終獎金：每輛車雇用1名，每人最高補助新臺幣3萬1,000元，每年最高補助13.5個月。
- (3)行政人員勞保費、健保費、勞工退休金：每人最高補助新臺幣3萬1,000元之投保級距。
- (4)駕駛員勞保費、健保費、勞工退休金：每人最高補助新臺幣3萬1,000元之投保級距。

(三)事務費：

- (1)辦公室租金：最高補助新台幣1萬元，檢附房屋租賃契約書及建物所有權狀影本。
- (2)其他事務費：依每車每年最高補助新台幣1萬5千元。
 - 1.辦公物品：覈實核銷，含以下項目：影印紙、USB、記憶卡、硬碟、碳粉匣、筆、文件夾、置物櫃等。
 - 2.業務費：覈實核銷，含以下項目：酒精、口罩、車輛清潔用品等。
 - 3.水電費：覈實核銷。
 - 4.電信費：覈實核銷。

- (四)全球衛星定位系統(GPS)租金：檢附合約書、繳費收據，並提供定位監控系統網址及帳密供查核。

四、不得納入補助項目說明如下：

- (一)涉及人員資遣及退休時之費用，及契約期限屆滿或消滅後車輛與相關設備處理等費用負擔。
- (二)勞資爭議之責任及相關事項處理所需費用。
- (三)因違反有關法令，應繳納罰鍰所需費用。
- (四)因肇事致人死、傷或其他損害及車輛損失，所需賠償、維修、保險費用及處理事項。
- (五)職工福利、人事廣告費用、員工制服購置費用、服務使用者滿意度調查費用。
- (六)聘用兼職人員及備用駕駛員之人事費用。

拾壹、經費請撥、支出單據之處理及核銷程序：

- 一、特約單位應於每月10前，依申請獎助項目檢附應備核銷文件及統計報表等資料，向本中心申領前一個月獎助費用。但涉及向中央機關申請核撥經費者，應俟經費撥入縣庫後再行受理獎助費用申領事宜。
- 二、本計畫經費得視中央及縣市配合款獎助經費調整核定內容。

拾貳、服務品質管理：

- 一、服務使用者接受服務時，特約單位應核對使用者身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務。
- 二、特約單位提供服務應確實請服務使用者簽章，並開立個案繳付服務費用之收據，事後應完成服務紀錄及出車紀錄表，並依法保存。
- 三、特約單位應配合本縣相關政策及長照業務推展，提供相關資料報表及接受評核。
- 四、本中心將定期或不定期針對特約單位，以抽查方式考核其實際執行情形。
- 五、特約單位督導考核：本中心對交通服務辦理情形得進行督考，考核結果將列入後半年減車標準，及次年度計畫契約簽約參考之依據。
- 六、服務品質抽審：
 - (一)特約單位應接受本中心不定期以電話抽樣訪問個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期和滿意度，檢視是否與特約單位之申報文件相互符合。
 - (二)特約單位應派員隨時監看 GPS 定位系統，並提供定位監控系統 (GPS) 之網址及帳密，供本中心查看車輛動態與歷史軌跡資料，若 GPS 異常之情形需立即通報及排除，並留有紀錄與製作異常清冊，監督服務品質。
- 七、聯繫會議及臨時會議：特約單位應配合本中心通知，每次均須派員出席長照相關聯繫會議或教育訓練。

拾參、特約退場機制：

- 一、單位應提前 3 個月以正式公文向本中心提出申請，並檢附服務個案安置計畫及個案清冊名單等，經本中心確認接續個案服務無虞，始得辦理退場，若未於規定時間內提出相關資料，本中心將延長退場時程，特約單位不得表示異議。
- 二、經本中心同意退場一周內，應檢附退場前之核銷資料，辦理費用結報申請，逾期將不受理核銷請款；其獎助項目之營運費用，未足月者依實際服務日數比例計算。
- 二、車輛為本府補助者，如未達車輛服務使用年限，應依規定移轉所有權予本府。

拾肆、罰則及追扣費用：

- 一、特約單位自服務日起，應遵守以下事項，若無法配合或經檢舉查獲屬實，本中心將以書面通知並限期改善及記點罰鍰處份，且依事件限期改善，每計 1 點將酌扣當月營運費用 1 千元整。
 - (一)特約單位違反交通法規或其他法令規定之情事者，記 1 點。

- (二)特約單位使用特約車輛接送非長照個案者，經本中心查獲屬實，記10點。
- (三)特約單位使用非核備或同意之車輛接送長照個案者，經本中心查獲屬實，記10點。
- (四)個案預約不到車輛或服務態度不佳等情事，經查證屬實且無正當理由者，計1點(依個案數計算)。
- (五)經個管舉報或由本中心查證，特約單位有拒絕提供特殊個案或挑選個案之情事，計2點(依個案數計算)。
- (六)特約單位未於規定期間內完成申報及繳交相關核銷資料與報表，計1點(每月10日前完成支審系統申報及繳交核銷與相關報表)。
- (七)有關核銷資料及報表補件，經本中心郵件通知起算7日內未補正，計1點(以日曆天計算)。

二、如以詐欺或其他不正當行為溢領補助款及服務費用經本中心核查屬實者，應負一切法律責任，並返還已領取之費用。

拾伍、本計畫經費來源係中央補助及縣市配合款編列預算辦理，經核准後實施，經費用罄則停止補助，其修正亦同，如有未盡事宜得由本中心另行公告補充之。

苗栗縣政府 112 年「長期照顧交通接送服務」計畫申請表

申請日期：111 年 月 日

單位全銜			
單位地址			
統一編號		負責人	
連絡電話		聯絡人	
電子郵件		傳真電話	
申請檢附文件	☐ 資格證明文件 ☐ 營運計畫書及其他相關資料		

簽章欄位	
單位圖記	單位負責人
	單位主管
	經辦人

資格證明文件

申請單位種類	應備文件
1、公路汽車客運業 2、市區汽車客運業 3、計程車客運業 4、遊覽車客運業 5、小客車租賃業	營利事業登記證、商業登記證明文件 或其他證明文件
1、老人福利機構 2、身心障礙福利機構	老人福利機構或身心障礙服務機構設 立許可
1、醫事機構 2、護理機構 3、醫療法人	1、醫事機構、護理機構：開業執照 2、醫療法人：1. 法人設立登記證書 或人民團體設立登記證書影本 2. 章程、負責人當選證書影本捐助 章程或章程、立案證書、負責人當選 證書影本
1、財團法人 2、非營利社團或其他非營利人民團 體	捐助章程或章程、立案證書、負責人 當選證書影本

營運計畫書內容說明

加編封面、頁碼，裝訂成冊，並載明以下內容：

壹、申請人名稱及補助案名稱（全銜）

貳、服務計畫：

一、執行構想與預期目標

二、服務計畫內容：

（一）需求供給評估分析（包括服務需求評估、供給預估、出車率及預估供給趟次）

（二）服務項目（包括服務對象、服務範圍、服務時間、收費標準、服務方式）

參、車輛建置計畫：

一、提供車輛基本資料（檢附車輛清冊及內部照片）

二、全球衛星定位監控系統（GPS）建置計畫

三、車輛停放場站與配置規劃

四、緊急事故處理方案（包括交通事故通報及救援程序、車輛意外交通事故及乘客意外處理、天災處理流程）

肆、營運管理（包括服務品質之監督考核機制與標準、車輛維修保養與清潔維護機制等）

伍、服務對象權利維護事項（包含個案預約管道、服務個案紀錄與管理、乘客權益保障、申訴管道與處理及流程等）

陸、組織量能及經驗與實績：

一、組織、人力與財務能力（包括組織結構圖、人力配置、職稱、職務內容、可配合服務之相關人力資源、履約能力、財務分析等）

二、過去實績（包括過去相關實務紀錄與成績）

三、駕駛員與行政人員之教育訓練計畫（包括教育訓練課程內容、管理及考核機制）

柒、財務計畫（包括財務計畫之可行性、資金運用及損益分析等）

捌、創新及回饋服務機制