

基隆市長期照顧交通接送服務單位 作業須知

基隆市長期照顧服務管理所

115年03月26日修訂

壹、服務單位執行服務說明

一、服務對象

依據長照服務申請及給付辦法辦理。

二、服務類別

(一) 社區式服務交通接送 (碼別 BD03)，組合內容說明：

1. 接(送)長照給付對象居家至社區式服務類長照機構(日間照顧中心、托顧家庭、巷弄長照站、文化健康站、失智社區服務據點、輔具中心)、身心障礙日間照顧服務(社區式日間照顧服務據點、身心障礙者托顧家庭及提供日間照顧服務之身心障礙福利機構)
2. 本組合以長照給付對象住家與社區式服務類長照機構之距離十公里以內者，適用本組合，超過十公里所需費用由長照給付對象自行負擔。
3. 以一趟為給(支)付單位。
4. 聘僱外籍家庭看護工之家庭，可使用本項服務，不受第十條限用於專業服務照顧組合之限制，惟其給付額度仍僅給付「照顧及專業服務額度」之百分之三十。
5. 本組合應由持有職業駕照之駕駛員提供。

(二) 交通接送 (碼別 DA01)，組合內容說明：

1. 往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送。
2. 個案每人每月補助金額以機關或長照所評估後核定額度為依據，當月未用完之額度可延用至下一次核定日前使用，不得保留併入複評後之給付額度。
3. 以一趟為給(支)付單位。
4. 本組合應由持有職業駕照之駕駛員提供。

三、服務費用給付規定

(一) 長照特約單位執行照顧組合表所定內容，包含服務提供前之準備、實際服務善後及紀錄，始得向本所申請費用支付。

(二) 支付價格：按照BD03/DA01給付額度辦理。

(三) 接(送)長照給付對象居家至社區式服務類長照機構距離超過 10 公里，自費負擔如下：0 至 2 公里以 20 元計收、2 公里以上至 4公里以 40 元計收、4 公里以上至 6 公里以 60 元計收、6 公里以上至 8 公里以 80 元計收、8 公里以上至 10公里以 100 元計收。

(四) 超過核定給付額度，請依長期照顧服務申請及給付辦法規定，報提本所核定。

(五) 陪伴者自費負擔方式：每一服務對象以2名陪同者不收費為原則，第3位陪同者起每加1位收費200元。

(六) 計費方式依基隆市計程車費率計算，且依跳表金額收費，不得額外收費；共乘車資採里程計費，起運價為計程車日間費率 $\times 1.2$ 倍計價，採Google地圖「最短路徑」每公里25元(每200公尺5元)，按66%計收(舉例：試算金額360元，收費金額為237元(360*66%)，會從當月補助額度1,680元扣除237元，搭車現金支付金額則為71元，政府補助金額166元，超出每月補助額度全額自費)。

四、服務時間：

1. 服務時間：週一至週五或週六，每日上午七時至下午六時。
2. 特約單位可另訂延長服務時間，並應符合勞動基準法。

五、訂車方式：秉持公平、公正及公開原則，提供接送服務，並於用車前一週至前一日預約訂車，如有空餘車班才可接受臨時叫車。

六、乘車方式：

- (一) 交通接送服務起迄任有一端限於居家、醫療院所(或社區式服務類長照機構)，倘必要交通路程中有轉乘或接駁之必要，須經照顧管理專員將轉乘或接駁位置訂定於照顧計畫內，且敘明必要性之原因。
- (二) 長照專車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。
- (三) 如車輛抵達預訂乘車地點，於預約乘車時間10分鐘後，乘客仍未抵達約定地點，視同放棄當次服務，駕駛需先以電話聯絡，並向服務單位回報後始得離開。

- 七、依長期照顧特約管理辦法第14條第1項規定，長照特約單位提供長照服務時，應與長照給付對象、家屬或支付費用者簽訂書面契約，契約書一式二份，由長照特約單位、補助對象各執一份，其契約書內容，應依衛生福利部公告規定辦理。

貳、特約單位應辦理事項及相關規範注意事項：

一、特約單位：

- (一)接受事前預約時，應秉持公平公開原則。
- (二)每次出車需列冊紀錄。
- (三)應對提供服務之車輛、駕駛人及僱用之人員負管理責任，並訂有交通接送服務管控及駕駛人進用及管理機制。
- (四)應將駕駛人及特約車輛資訊，提交本所造冊列管，並登錄於衛生福利部「照顧服務管理資訊平臺」及「無障礙交通統一預約平台」，駕駛人及特約車輛如有異動時，應自異動之日起14日內函送本所核定，並同步於「照顧服務管理資訊平臺」及「無障礙交通統一預約平台」完成車輛和駕駛資料更新，非經核備車輛和駕駛員不得提供服務。
- (五)定期對駕駛人辦理教育訓練，至少應包含以下課程內容：
 1. 服務長照個案應具備之基礎知識（長照個案之特性、長照交通 接送使用目的及規範等）
 2. 協助行動不便長照個案上下車之實際操作及體驗
 3. 熟悉車輛無障礙設備、相關輔具操作及緊急處置（以無障礙車輛提供服務者）。
- (六)每年應至少辦理一次安全逃生演練、緊急救護情境演練或相關教育訓練（基本救命術、交通安全相關等）。前項演練或訓練紀錄，至少留存七年。
- (七)依主管機關核定之收費標準收費，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。
- (八)長照特約單位若接獲本所或社區整合型服務中心派案，單位無正當理由不得拒絕提供服務，應於派案後3日內於照管系統回覆照會，若可配合提供服務，請於派案後5日內提供服務，如因不可抗力因素無法於5日內提供，應通報本所或A單位。
- (九)服務過程如需拍攝，應取得個案或其家屬同意，並簽訂「拍攝、採訪、錄音、錄影同意書」，同意書由長照特約單位收存備查。
- (十)依長期照顧特約管理辦法（以下簡稱特管辦法）第十五條規定略以，若服務期間發生任何異常情況，暫時無法提供服務者，應於24小時內以系統異動通報、書面、電話或電子郵件通報本所及A單位。（如遇颱風等氣候特殊狀況，經縣市政府宣布停止上班或上課時，服務單位應提前告知服務對象暫停提供服務。）
- (十一)設有至少1名主管/督導人員
- (十二)應依法辦理行政人員及交通接送服務車輛司機之勞、健保投保，並依所得稅法相關規定辦理所得稅扣繳事宜，勞、健保保額不能低於申請薪資；未依規定辦理聘用人員之勞、健保加保、所得稅扣繳及申報事宜，致受僱人權益受損提出賠償或受政府機關處理相關罰則時均由特約單位負責。
- (十三)應落實性別工作平等法之性別歧視禁止、性騷擾防治及性別工作平等措施規定。

二、駕駛人規範：

- (一)領有有效之職業駕駛執照。
- (二)計程車駕駛人應領有執業登記證，且若使用設置輪椅區之車輛提供服務，依汽車運輸業管理規則第九十一條之三規定，應參加該公路主管機關或其委託辦理之訓練及領得結訓證書。
- (三)最近六個月內無違反道路交通管理處罰條例違規記點達四點以上，且最近二年內無肇事紀錄。但肇事原因事實，非可歸責於駕駛人者，不在此限。
- (四)應至公立醫院或勞保指定醫院施行健康檢查，就任前應施行「一般體格檢查」及每年應施行「一般健康檢查」。
- (五)每次行車前，均應確實檢查車況、滅火器、及相關安全設備，並應於確認各項設施

設備備齊及可用後，始得行駛。前項檢查紀錄及檢修紀錄，至少留存七年。

三、車輛規範：

- (一)車輛若有請領「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」之交通服務營運費用獎助，車齡不得逾出廠十年；未請領營運費獎助之車輛，異同。
- (二)載運輪椅使用之車輛，應符合交通部車輛型式安全審驗管理辦法第十四條之附表「車輛安全檢測基準及適用車種範圍表」附件六十七載運輪椅使用車輛規定。
- (三)如特約單位所提供之車輛符合前款所述條件而不受車輛輪椅空間尺寸之限制時，得設置可同時固定兩輛(含)以上之輪椅束縛系統，並提供共乘服務。
- (四)車輛相關配備：
 1. 配置安全槌(剪)乙隻。
 2. 應於車內，駕駛人取用方便之處，放置合於內政部登錄機構認可之車用滅火器，且外殼應明確標明有效期限，並確保於效期內。
 3. 尾門照明燈乙只。
 4. 醫藥箱。
 5. 張貼衛生福利部所訂長照交通車輛識別標識(應於簽約後一個月內完成)。
 6. 上下車之入口處應設置扶手，扶手截面直徑應為2至3公分。
 7. 上下車及輪椅之入口具有止滑地板、反光識別等之設計。
- (五)車輛相關檢驗規定：
 1. 原廠車輛型錄或經原廠開立之車輛規格配備證明，加裝部分依車輛外型及座位位置圖為準。
 2. 決標車型之車輛經政府審查通過核准文件。
 3. 車輛空氣污染排放標準經環保署核發之機動車輛審驗合格證明文件。
 4. 噪音合格證明文件。
 5. 各項規格性能(含配備)應同時符合中華民國公路監理機關之檢驗標準
- (六)車輛應依道路交通安全規則之規定定期檢驗及實施保養外，且應投保強制汽車責任險及乘客險，並應投保每名乘客新臺幣150萬元以上之乘客責任保險及汽車第三人責任險體傷200萬元以上、財損50萬元以上。
- (七)車輛應設置全球衛星定位系統(GPS)功能裝置(不限定裝設硬體設備，透過現有行動裝置安裝具GPS功能軟體亦可)，提供服務時應依規定開啟，並保持功能運作正常，並於服務紀錄詳細登載服務起訖點座標或詳細地址。
- (八)定期維修保養及清潔維護車輛，且保養及清潔紀錄，至少留存七年。
- (九)其餘有關交通安全、道路交通管理及處罰等事項，則應符合「公路法」與「道路交通管理處罰條例」及其子法等相關規定。
- (十)應符合道路交通安全規則及汽車運輸業管理規則相關規定。

肆、專車規定

- 一、應依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規定辦理。
- 二、受獎助專車之車輛須專車專用，未經本所核可不得挪為其他用途，若查證屬實，本所將追回相關款項。
- 三、獎助車輛非單位自有車，需檢附租賃契約或相關契約文件，契約期限應包含完整之獎助期限。
- 四、應配合本市政策加入本市無障礙交通統一預約平台，並運用此平台進行預約、派遣、紀錄、核銷和管理等，且於個案訂車且接單後，須於用車前回覆民眾預約結果。單位行控人員負責預約訂車、臨時訂車及個案額度控管功能，須熟悉該預約平台操作，且有能力運用並指導司機相關操作流程且司機應熟悉POS機使用方式。倘單位未將服務資料匯入至平台，且經本所比對資料缺失，依案件比例(缺少案件數/總案件數)酌減營運費。
- 五、另，本所經與各單位取得共識後分配社區式服務交通接送之主責區，若主責區單位無法提供服務應由該單位協助媒合其他單位協助。
- 六、倘本市民眾於週六、日之服務使用需求增加，單位至少應提供核定專車數百分之十車輛提供服務。

七、倘國家發生重大災害時，應優先配合政府災害防救措施，提供人力及車輛協助撤離災區接受長期照顧交通接送服務之個案，配合政府災害防救期間之月份，甲方不計趟次予以全額補助。

八、屬新承接或僅新增專車車輛者，自核定日起之月份即可請領營運費，其當年度可請領之營運費計算方式為 $80\text{萬}/12\text{個月} \times (12\text{個月}-\text{核定之月份}+1)$ ，且小數點後四捨五入，如當年度7月份核定專車，該年度可請領之營運費最高為33萬3,333元($80\text{萬}/12\text{個月} \times (12-7+1)$)。

九、最低營運績效：

每輛車載客趟次(含自費趟次)以當月工作日計算，每日平均BD趟次至少2.5趟，總趟次至少8趟或45公里以上(擇一)。

十、服務趟次計算方法如下：

1. 起點至迄點即為一趟，來回以2趟計算。
2. 兩位服務使用者共乘，以2.5趟計算，來回以5趟計算。

十一、營運費用未達最低績效者或僅未達成BD趟次，營運費計算方式：

(一)當期營運費依達成比例酌減，酌減比例如下：

1. 達成率90%以上，未達100%，補助95%。
2. 達成率80%以上，未達90%，補助90%。
3. 達成率70%以上，未達80%，補助85%。
4. 達成率60%以上未達70%者，補助80%。
5. 達成率未達60%，當期不予補助。

(二)當期營運費計算方式為 $80\text{萬}/12\text{個月} \times \text{專車數}$ 。

註：酌減營運費者，若為新承接或僅新增專車數者，核定日期在15日以前，以下個月計算績效，若核定日在15日以後，以下下個月起計算績效(如5月15日核定，以6月份之營運趟次計算績效，若為5月20日核定，以7月份之營運趟次計算績效)。

十二、倘發生下列事項，經查證屬實者，每案扣減3,000元

- (一)個案訂車後且單位已接單，因故無法提供服務且未依規定請求其他單位支援。
- (二)未依訂車先後順序安排趟次，致影響個案權益。
- (三)無正當理由拒絕提供服務，或有挑選特定個案之情事。
- (四)陳情投訴案件經確認其事由可歸責於單位，缺失包含但不限於服務態度不佳、未按約定時間接送或執行勤務時違反交通規則等情事。

十三、下列事項逕扣營運費及追扣申報之項目：

服務單位之車輛未依規定續保相關任一保險，其車輛申報之費用至逾效期之日起至續保之保險起日止申報費用予以追扣，若為專車，將依空缺月份依比例扣減營運費用。

十四、本所得依每年實際執行情況進行服務量能調整。

十五、如因基隆市長期照顧服務管理所或A單位派案量不足等非單位因素，致未達前項最低基準者，當期營運費不予酌減。

十六、獎助對象如為計程車客運服務業，每單位補助每月最高新臺幣五千元；考量係以派遣提供載送為主要營運方式，最低營運績效為總趟次應達每輛車載客趟次(含自費趟次)以當月工作日乘以0.5趟計算，如未達成當期營運費用不予補助。

十七、服務連續3個月未達營運績效，且達成率僅50%者，應主動向本所提出改善計畫。

十八、受營運費用獎助之長照交通接送專車，可於達成本所所訂服務績效目標值後，於離峰時段(依衛生福利部委託研究分析，長照交通尖峰時段為上午8時至9時30分、11時30分至下午1時及下午4時至5時30分，直轄市、縣(市)政府得依所轄狀況調整，惟仍須明定)提供其他符合交通法規規範之營運服務，惟需經本所同意後所得提供。

伍、服務費用申報：

一、長照特約單位應於次月10日前檢具申報服務費用相關之文件及資料申報服務費用，俾利辦理請款審核作業及經費撥付，以免影響請款權益，遇假日順延至次一辦公日，需檢附以下資料：

- (一) 領款收據、服務費用發票。
- (二) 用印之服務費用申報總表。
- (三) 服務費用項目清冊。
- (四) 交通服務費：服務名冊、費用印領清冊、乘車紀錄表等。
- (五) 營運費：依照衛生福利部公告獎助計畫經費申請獎助項目及基準辦法規範之費用申請明細、薪資印領清冊、車輛租賃契約、GPS衛星定位系統租約、GPS衛星定位系統付款收據或發票。

以上文件皆需用服務單位之大小章，全部資料齊全才算完成申報資料繳交。

- 二、核銷資料經本所審查有誤時，本所將以電話、LINE或電子郵件通知服務單位，並限期完成補正，若通知二次皆未於期限內完成補正，致影響核銷審查時限，則退回當月系統核銷申報資料，於次月再行申報。
- 三、依據特管理辦法第三十五條，本所對於已完成支付案件，應以抽樣或其他方式審查實際辦理作業情形，若發現服務單位申報資料有疑義時，本所將發文通知該單位，經查確實不符申報規定者，將於後續單位申報服務費用時核減。
- 四、若有任何照管系統操作相關問題，可先行參考系統首頁之公佈欄，或是可逕向系統公司聯繫(加入B單位線上操作客服LINE群組、電洽系統廠商02-7714-3955)。
- 五、經審查通過之服務費用案件，本所將通知服務單位，服務單位即可開立領款收據(領款收據總金額千分之四之印花稅票或加蓋印花稅總繳章，採無條件捨去法，不足1元者，無須繳納)，得給付款項。
- 六、款項核撥帳戶若非臺灣銀行者，需另支付轉帳手續費。

陸、服務品質管理及輔導：

- 一、本所將不定期辦理實地輔導查核，並依據「長期照顧特約管理辦法」第三十四條規定，特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕，查核結果將列入來年交通服務特約依據。
- 二、針對民眾服務滿意度等面向，應訂有相關機制或調查並落實之。
- 三、長照特約單位應配合中央政策及本所辦理之相關教育訓練、聯繫會議、教育訓練、說明會或工作坊。
- 四、應接受衛生福利部及本所監督及輔導，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。
- 五、車輛發生事故(被撞、自撞、對撞、駕駛或乘客傷亡等)應於第一時間通報機關知悉，並依下列說明辦理：
 - (一) 於事故發生起3個工作天內提出道路交通事故當事人登記聯單、車子行照及駕駛影本資料影本、意外事故書面報告函送本所知悉。
 - (二) 事故處理資料應進行管理，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。

- 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。

柒、續約及退場機制

- 一、契約效期屆滿九十日前，本所得逕以書面通知乙方限期辦理續約，乙方於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約。
- 二、違反計畫規定者，本所得限期令其改正，必要時得依據「基隆市長期照顧服務契約書」或「長期照顧特約管理辦法」之規定逕行記點或終止契約。
- 三、服務單位特約解除後應將衛生福利部規定之長照特約標誌卸除。

捌、其他

- 一、特約服務單位須對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或本所同意，不得將資料提供第三人或對外公開。
- 二、依特管辦法第十七條規定，執行業務時，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年，紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。
- 三、依據「基隆市政府特約長期照顧服務契約書」及「長期照顧特約管理辦法」辦理，本須知如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，視實際情況修訂或補充公告。