

# 居家式服務類長照服務機構定型化契約應記載不得記載事項草案總說明

「長期照顧服務法」（以下簡稱本法）業於一百零四年六月三日總統華總一義字第一〇四〇〇〇六四三九一號令公布，另於一百零六年一月二十六日總統華總一義字第一〇六〇〇〇一一六〇一號令修正公布第十五條、第二十二條、第六十二條、第六十六條；為落實本法第四十二條第二項之規定，針對本法第九條第一項第一款及第十條，到宅提供服務之居家式服務類長照服務機構，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約，並由中央主管機關訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。爰擬具「居家式服務類長照服務機構定型化契約應記載不得記載事項」草案，其中應記載事項共計十二點，不得記載事項共計七點，要點如下：

## 一、應記載事項

- (一) 服務處所。(草案第一點)
- (二) 契約期間。(草案第二點)
- (三) 服務項目及內容。(草案第三點)
- (四) 許可立案、服務使用須知及陳情管道之提供。(草案第四點)
- (五) 費用收取。(草案第五點)
- (六) 服務不中斷責任。(草案第六點)
- (七) 非歸責於使用者之契約終止照顧責任。(草案第七點)
- (八) 保密責任。(草案第八點)
- (九) 禁止不正當利益。(草案第九點)
- (十) 費用調整。(草案第十點)
- (十一) 緊急事故之處理。(草案第十一點)
- (十二) 使用者終止契約要件。(草案第十二點)

## 二、不得記載事項

- (一) 約定拋棄契約審閱權。(草案第一點)
- (二) 約定居家式服務費用數額超過服務所在地主管機關核定之數額。  
(草案第二點)

- (三) 約定契約終止時居家式服務費用「以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。(草案第三點)
- (四) 約定使用者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與機構無關之文字。(草案第四點)
- (五) 約定任意要求使用者負擔非因可歸責於使用者所生之費用。(草案第五點)
- (六) 約定排除機構故意或過失之責任。(草案第六點)
- (七) 約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。(草案第七點)

## 居家式服務類長照服務機構定型化契約應記載不得記載事項草案

規定	說明
應記載事項	
一、服務處所 應記載機構到宅提供長照服務之服務地址。	明定機構到宅提供長照服務之服務處所位置應予記載，以確保服務提供人員及使用者之權益及責任歸屬。
二、契約期間 應載明是否定有期限，定有期限之契約，應記載期間。	契約分定期及未定期二種，定期契約應記載契約之起迄日期。
三、服務項目及內容 應記載機構提供之服務項目及內容。	契約應記載機構提供之服務項目及內容，以維護使用者權益。
四、許可立案、服務使用須知及陳情管道之提供 應記載機構應提供設立許可證書、服務使用須知及陳情管道等資訊。	機構應明示係經立案合法機構，並對使用者提供服務使用須知及陳情管道。
五、費用收取 應記載居家式服務費用(包括身體照顧、日常生活照顧及家事服務費、餐飲及營養服務、醫事照護服務費及其他到宅提供長照有關之服務)、自行負擔等項目與金額，並公開揭示。	機構費用收取之項目與金額，應予明定，以避免消費糾紛。
六、服務不中斷責任 應載明機構有服務提供人員或時間異動情形時，應予妥善調整並事先告知使用者調整內容，對使用者負服務不中斷義務。	明定機構對使用者負服務不中斷義務，避免使用者因未獲照顧而發生危險。
七、非歸責於使用者之契約終止照顧責任 應載明非歸責於使用者致契約終止情形時，在尚未洽得依法或依契約應負照顧之人前，機構仍應對使用者負照顧義務及轉介通報責任。	明定機構對有非歸責於使用者致契約終止情形時，機構仍應對使用者負照顧義務及轉介通報責任，避免使用者因未獲照顧而發生危險。
八、保密責任 應載明機構提供服務之人員應依長期照顧服務法第二十條規定，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏。	明定機構應依長期照顧服務法第二十條規定，對使用者之隱私負保密責任。
九、禁止不正當利益	為避免因金錢往來之糾紛影響服務提

機構及服務提供人員不得向使用者或其家屬有推銷、借貸及金錢往來之行為，亦不得接受其餽贈財物。	供，機構與使用者不得有契約所訂費用收取以外金錢往來、餽贈財務或其他不正當利益之行為。
十、費用調整 應記載費用之調整事項。如有調整費用者，應報請提供服務所在地主管機關核定；定有期限之契約應先經使用者同意調整費用。	機構調整費用時，應報准服務所在地主管機關；另如為定有期限之契約，應取得使用者同意，方能調整收費，以維護使用者權益。
十一、緊急事故之處理 應記載使用者發生急、重傷病或其他緊急事故時，機構處理流程與方法。	明定機構處理緊急事故之方式，以維護使用者之生命安全。
十二、終止契約要件 應記載使用者及機構得終止契約之要件。	為保障使用者及機構之權益，明定使用者及機構得以終止契約之要件，如使用者接受機構安置超過三個月、住院、出國、暫住他地或失聯逾二個月、罹患法定傳染病等情事，先予暫停服務，後續確定無須再提供服務後，再予終止契約；機構如有虛偽之意思表示或未履行契約之規定情形時，為避免危害使用者權益，使用者得逕行終止契約。
不得記載事項	
一、約定拋棄契約審閱權。	使用者、家屬或委託人與機構訂立定型化契約前，應有審閱全部契約內容之權利。
二、約定居家式服務費用數額超過服務所在地主管機關核定之數額。	為保障使用者權益，居家式各項服務費用之收取應符合服務所在地主管機關核定之數額。
三、約定契約終止時居家式服務費用「以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。	居家式服務費用以實做實收原則，並應以實際接受服務天數或次數計算，以保障使用者權益。
四、約定使用者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故等情事，與機構無關之文字。	為保障使用者權益，機構提供服務時應負妥善照顧之責任，不得以任何理由推卸責任。
五、約定要求使用者負擔非因可歸責於使用者所生之費用（如春節期間及特殊假日之照顧費用）。	費用之收取不得巧立名目為之。
六、約定排除機構故意或過失之責任。	機構之服務人員應符合長期照顧服務法相關之規定，於提供服務時，應負妥善照顧之責任，機構因人力不足或其他可歸責情況，致使用者生命、健康或相關權益受侵害或有傷害之虞，機構不得約定免除責任。

七、約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。	定型化契約違反法律強制、禁止規定或對使用者顯失公平者，無效。
----------------------------	--------------------------------