

執行長 報告

直奔標竿

相信大家都會同意 2020 是極不安卻又極平靜的一年，全球在新冠肺炎疫情的衝擊下，各國都經歷染疫、死亡、經濟衰退引起的社會動盪，同時，為了避免新冠肺炎的擴散，跨國交流、觀光、商務全都停擺，間接也讓地球暫時退燒，給予人類發展下一階段的互動，一個暫時冷靜的時空。

這次的疫情，台灣整體的防疫成效是有目共睹的，基金會只是配合政府的政策，認真執行各樣的防疫措施和部署，所以能安然度過新冠病毒的衝擊。但是，其中值得討論的應該是照顧現場服務暫停的時機與期間。為了降低群聚感染的風險，在疫情高峰的時候暫停服務是可以理解的，然而，長輩因為不能來到專業的照顧場域，反倒到社區四處串門子，恐怕成為防疫更大的漏洞；同時，在這一波疫情中，根據我們服務員的電訪及家訪，發現許多長輩的身心機能都在快速的退化，因為過去可以每天固定的來到照顧現場，參加各種動靜態的活動，享受充分的人際關懷、互動，以及在愉悅氣氛下營養餐食的照顧，預防失能失智延緩老化的成效十分明顯。一旦中斷，而且中斷時間太長，長輩日後能否恢復原本的健康狀態，實在令人憂心。因此，對於政府，我們由衷的建議，若再有類似的疫情，務必謹慎照顧現場服務暫停的時機與期間，應該要思考提升照顧現場的防疫資源及能力，讓熟悉長輩的照顧服務人員持續的做安全性看視，或許對於防疫有更好的成效，降低意外的可能性，也防止長輩因為停止健康促進而造成不可逆的衰退；對於基金會，我們的學習是，如何化整為零？如何充分發揮志工能量？讓關懷訪視的人力調度更有彈性、機動性，社區的聚集可以停擺，但對長輩的接觸、服務不該也不能間斷。



不經一事不長一智，席捲全球的新冠病毒，讓所有人的思想行為模式都不得不產生劇烈的變化，維持社交距離、出門口罩不離身、外送宅配市場崛起、遠距視訊會議...面對這突如其來的改變，也讓我們有一些反思的機會，稍稍調整了基金會對於未來發展的視野和角度。立足埔里守護鄰近偏鄉是我們對在地人的承諾，基金會創設宗旨就是建立在這「愛鄰如己」的根基上，看起來只是小小的區域、少少的人，但只要這是上帝的託付，我們就是全心、全意、全人的投入，正如電影「阿甘正傳」裡的那個關鍵字「RUN！」我們也是向著標竿直跑，為要實踐在地尊嚴終老的願景。關於長照，在大埔里地區，乃至於整個南投縣，我們還有很多該做而未做的，所以，短期內我不認為愚人之友會到其他縣市拓展，但樂於分享，與人共好，一直是基金會認定的價值。正如我們願意承擔全國偏鄉長照專業人員訓練一樣，我們樂意提供偏鄉照顧發展的經驗，協助教育訓練，培植當地的照顧資源，然後功成身退，我們相信當地人可以做得一樣好甚至更好！至於在南投縣境內也是一樣，愚人之友要做的是應該做卻沒有人願意去做的事，因為特別遠、特別困難、無利可圖，只要是有需要，我們就會義無反顧的投入。南投縣真的是幅員廣大、地廣人稀，絕對有許多乏人問津長不出服務的區域，我們已經看到了，正準備出發，哪裡有需要哪裡就有愚人服務的腳蹤。



事工回顧

今年是基金會第一次接受新制評鑑，個管、居家、日照、團屋都順利通過，下一次還要再等四年。成績雖然合格，分數也有高低，但更重要的是評鑑委員的意見，我們還有哪些疏漏的？該做而未做？該注意而未注意？作為一個有二十年歷史的單位，『評鑑合格』不應該被當成是目標。我們所追求的應該是讓長輩安全、安舒，讓家屬安心、安穩，不斷努力提升品質，不是等到人家來檢查的時候才做做樣子。一個良善的機構，平時的分分秒秒都該是盡心、盡性、盡意、盡力，不僅是為人做的，更是為主做的！

居家服務的量能仍在持續擴大，督導們一方面要應付複雜且日益增加的行政作業；另一方面還要積極訓練新進照服員，在業務發展與品質監控上真是煞費苦心！在這麼困難的挑戰下，我們仍然在服務個案量上創新高並將服務延伸到偏遠的發祥、力行、紅香等部落，讓過去長照資源幾乎為零的『蠻荒』之地，終於也能開花結果，實在難能可貴！

自從開始信義和仁愛兩鄉的送餐之後，我們越發覺得這項服務在山地部落的重要價值。有些結案的長輩，因為這段期間每天有溫熱飽足的一餐，走的沒有遺憾；有些弱勢的長輩，因為接受送餐的認養，連住屋的修繕也有了著落。每個月 75 個個案，配送超過 1,750 餐，送餐志工或日、或夜甚至假日也安排出勤，就是不放心獨居的長輩，會不會挨餓？又胡亂吃些剩飯殘羹？然而，願意跋山涉水、風雨無阻的送餐志工仍是難尋；願意以一份 70 元的代價，協助備餐的單位或個人更是少之又少，我們期待有更多社會資源願意跟我們一起，送愛到偏鄉！

感謝台北富邦行基金會，多年來在家屬喘息的服務上，富邦一直是我們忠實的夥伴，每年一系列針對家庭主要照顧者的按摩、芳療、園藝紓壓課程，還有最受歡迎的喘息之旅，富邦的公益都做得紮紮實實。今年，因為受到新冠疫情的衝擊，當大多數的企業捐助都縮手時，富邦銀行基金會知道我們跑信義鄉的到宅沐浴車已經老舊，立刻慷慨捐助，並且讓我們比照日本採用燃油加熱系統及全套的日本進口沐浴設備，力求提供給原鄉同胞更安全、舒適的服務。未來，我們在信義、仁愛、魚池三個原鄉，都能提供專屬的到宅沐浴車服務，不再一位難求，將更有效的提高個案接受服務的頻率。

未來展望

基金會是社會福利慈善事業，營利從來就不是我們的目的。從前英國的宣教士戴德生曾經說過：「我若有千萬英鎊，中國可以全數支取；我若有千條性命，絕不留下一條不給中國」。我相信他非常清楚神給他的呼召，一旦認定，就是百分之百的鞠躬盡瘁死而後已。同樣的，愚人之友基金會也是如此，在我們四圍的偏鄉和山地部落，就是神量給我們、託付我們的，只要能力所及，愚人之友對其中百姓的照顧和守護，也應該是竭盡所能全力以赴的。感謝神！今年有向得行興業為我們奉獻一台四輪驅動車，讓常常在山區輪胎打滑險象環生的場景不再，從今以後上山訪視的同工可以放心了。向得行興業的創辦人張安樂先生，從前也經常利用假日開車，載著全家大小一起到深山部落分送物資、調濟窮人，如今他的三個兒子繼承家業，仍然不忘父親當年公益慈善的志業，對於我們送愛到偏鄉的計畫，鼎力相助！



2020 是基金會的 20 週年慶！我們趁此機會製作了紀念專刊，目的不是為了考究自己的榮耀，乃是為了數算神的恩典。什麼是『耶和華祝福滿滿』？什麼是『所行的路徑都滴下脂油』？相信所有的同工一定能真真實實的體會，『我們算得了什麼？神竟如此的顧念我們！』然而，這並不是說基金會在過去的 20 年中是一帆風順，相反的，我們是經歷一次又一次嚴苛的挑戰，在每一次憑信心義無反顧的回應弱勢需求的時候，總是能在各樣的艱難中見證神親自的同在！所以，未來，下一個 20 年，我們會更有信心的昂首闊步，向神求大事：神啊！差我，我在這裡！無論是貧窮、卑微、疾病、軟弱...只要是讓你心碎的，求祢也讓我感同身受，那怕是再偏遠、再崎嶇的高山深谷，我都願意為祢去！

親愛的同工們，20 歲的基金會是成熟的、強壯的，也該是有能力、有擔當的。我們若甘心樂意的去侍奉，就會得更多更大的賞賜，因為『憐憫貧窮的，就是借給耶和華；他的善行，耶和華必償還』(箴言 19：17)；反之，在我們富有的時候，若不歡心樂意地侍奉，神也會使咒詛、擾亂臨到我們手裡所辦的一切事上(申命記 28：47)。所以，未來，我們將更擴大及深化各樣的慈善事工，例如：偏鄉獨居者的送餐、重癱臥床者的到宅沐浴、貧困弱勢者的住屋修繕...我們手中若有行善的能力，就會竭盡所能，因為蒙福的原則乃是『聽從神的話，謹守遵行，不偏左右，就必作首不作尾，居上不居下』。盛曉玫的一首詩歌『腳步』正是描述這條榮神益人的蒙福道路，其中有一段禱告祈求說：「求給我更多的勇氣，給我更多的信心，讓我勇敢踏出跟隨你的腳步，跟你行在水面上，跟你走在曠野地，曲曲折折我也不在乎...我只要更多信靠你，只要更多順服你，凡是出於你的我就默然不語，就算經過黑暗谷，就算遇到暴風雨，在你手中都將變成祝福！」

願以此與基金會所有同工共勉！

執行長 李希昌

2020.11.11



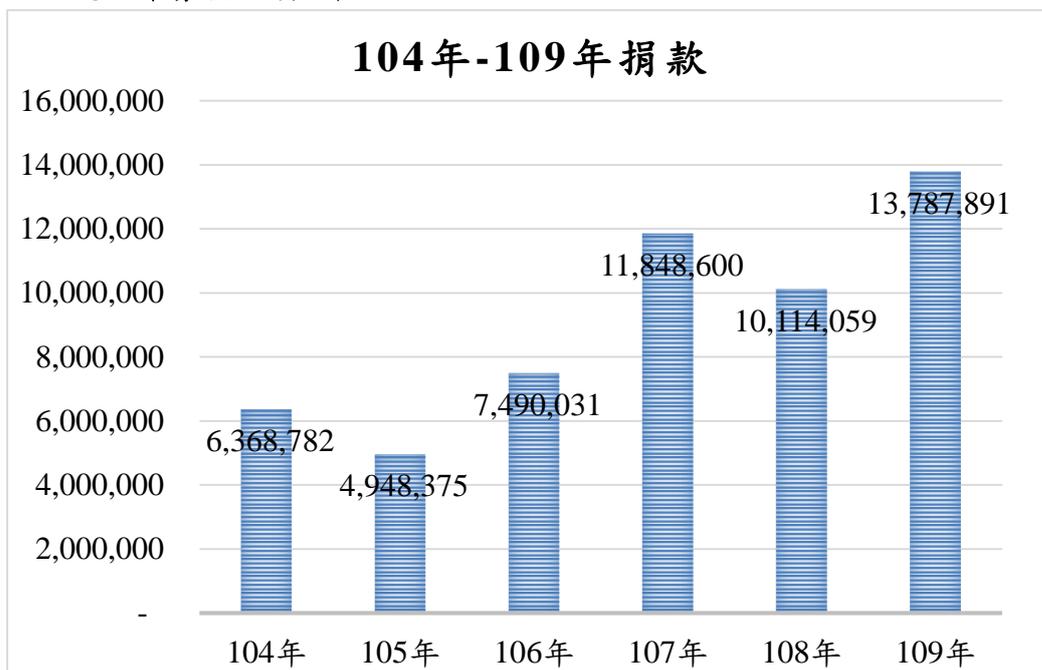
公關行銷業務報告

報告人：藍雅慧

一、實際作法：

- 1.彰顯基金會的價值--官網更新、FACEBOOK 撰寫各方案活動、感恩小故事，推廣分享，建立專業照顧形象，得到捐款人認同並願意持續長期捐款，或透過FB 按讚分享。
- 2.撰寫募款企畫書—投遞公益提案
- 3.執行公益募款案
4. 資源整合--連結社區、學校、政府、民間資源
5. 實物捐贈
6. 規劃愚人之友雜誌服務曝光
7. 幫幫廣播網電台廣播
- 8.結合各式活動、愛心義賣會
- 9.拍攝送餐專題
- 10.新聞露出--增加媒體曝光

二、近六年募款金額比較：



104 年募款金額 6,368,782 元

105 年募款金額 4,948,375 元

106 年募款金額 7,490,031 元

107 年募款金額 11,848,600 元

108 年募款金額 10,114,059 元

109 年募款金額 13,787,891 元

近六年運用以上 10 項作法，基金會知名度、新聞露出與募款金額逐年成長，各項策略已經開始慢慢收效。

三、佳美腳蹤：

資源整合、推廣、發展、廣宣企劃

(一)官網全部重新建置：

浴到幸福 讓我陪你

一天20元 幫助部落老癱洗個舒服的澡

捐款專線(049)2918 500

衛部教字第109136

愚人之友 GUXIOTIC IMPLEMENT FOUNDATION

★愚人故事

愚人之友 GUXIOTIC IMPLEMENT FOUNDATION

049-2918500

109年照顧服務員職業訓練甲班-甄試錄取

愚人基金會

2020/09/07

109年照顧服務員職業訓練甲班-甄試錄取



2020/05/01

用鹿駁走路的阿伯



2020/04/15

照顧暖心，用愛保溫



2020/04/06

我的三顆心



2020/03/05

那溫暖的一頓飯—部落送飯

★最新消息

2020/10/05 NPO直播課程名單

2020/09/29 NPO影音培力課程名單

2020/09/28 NPO手繪攝影培力課程名單

2020/09/17 NPO文案寫作課-錄取名單

★募款專案

浴到幸福 讓我陪你

請你每日省下20元
每月捐助60元
捐滿一年(12個月)每月贊助
捐款專線 (049) 2918 500

真真的行動，偏鄉孤老就等這一頓！—讓我...
當我們在城市高樓人聲，他們正過著連基礎都沒有的生活...

浴到幸福 讓我陪你

一天20元，幫助部落老癱洗個舒服的澡

捐款專線 (049) 2918 500

浴到幸福，讓我陪你—幫助部落老癱洗個舒...
當「洗澡」成為遙遙無期的奢望，
你能想像3天不洗澡嗎？這種日子有人過了3年...

心心點燈募車
照亮偏鄉獨老

捐款專線：049-2918500
捐款或捐贈關懷車

前進偏鄉的最後一哩路
我們非常緊張著急
因為南投偏鄉山區正嚴重著許多...





勸募捐款



偏鄉孤老就等這一餐！讓我們用愛與關懷，溫暖他
more...



心心點燈募車-照亮偏鄉獨老
more...



澡到幸福，讓我陪你-幫助部落老舊洗個舒服的澡
more...



到宅幫助長輩與身障者的生活需要，也為家庭照顧者帶來難得的喘息
more...

(二)公益提案募款：

(1)獲臺灣證券交易所股份有限公司捐贈「用愛點亮偏鄉」專案 10 萬元

(2)獲感恩基金會捐贈「行銷深耕計畫」專案 50 萬元



(3)獲頂新和德文教基金會捐贈「行銷深耕計畫」50 萬元及厚熊供餐 30 萬



(4)獲向得行興業股份有限公司捐贈「用愛點亮偏鄉」72 萬元及訪視車一輛



(5)獲永達社會福利基金會捐贈「長照服務專車」一輛



(6)獲應柴秀珍基金會捐贈「偏鄉送餐」50 萬元及「到宅沐浴經費」50 萬元

(7)台北富邦銀行基金會捐贈「到宅沐浴車」一輛 200 萬元



(8)普台中學師生捐贈「偏鄉送餐」75,000 元及厚熊照顧咖啡 9,000 元



(9)普台中學師生再次捐贈「偏鄉送餐」285,537 元



(9)富邦慈善基金會捐贈慢慢寶貝「用礙善播愛」5 萬元



(三)執行公益募款案：

(1)感恩基金會、頂新和德文教基金會「行銷深耕計畫」專案

109/9/24.25 NPO 文案培力課程



109/9/29、10/20 NPO 攝影培力課程



109/10/8.15.21.23 NPO 影音培力課程



109/10/13、27 NPO 直播培力課程



(四)資源整合--連結社區、學校、政府、民間資源，共創雙贏

109.01 愛蘭國小幼兒園關懷長輩做燈籠



109.1.14 e 世紀獅子會仁愛公園幫長輩義剪



109.2.12 大智然菜園仔入厝搓湯圓



109.7.17 埔里弦樂團琴聲情深關懷音樂會



(五)實物捐贈：

日期	收據編號	捐款者	物品 明細	數量	金額
109.01.08	109001	公益信託慶寶社會福利基金	白米	3,000 斤	73,500
109.02.04	109002	茆晉日暉	咖啡豆	21 包	6,300
109.02.04	109003	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳	96 瓶	16,416
			洗髮乳	144 瓶	24,624
			濃縮洗衣粉	184 盒	25,208
109.03.09	109004	李 O 華	輪椅	28 台	2,400
109.04.30	109005	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳	96 瓶	16,416
			洗髮乳	144 瓶	24,624
			濃縮洗衣粉	184 盒	25,208
109.05.04	109006	公益信託慶寶社會福利基金	白米	3,000 斤	72,600
109.07.07	109007	茆晉日暉	咖啡豆	14 包	4,200
109.07.31	109008	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳	96 瓶	16,416
			洗髮乳	144 瓶	24,624
			濃縮洗衣粉	184 盒	25,208
109.10.05	109009	茆晉日暉	咖啡豆	14 包	4,200
109.10.15	109010	公益信託慶寶社會福利基金	白米	3,000 斤	70,260
109.10.07	10901	財團法人永達社會福利基金會	長照關懷接送專車中華廠牌 型式 DE241LB8A	壹輛	998,436
109.10.27	109012	財團法人愛盲基金會	馬賽皂	70 塊	13,300
109.11.09	109013	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳	96 瓶	16,416
			洗髮乳	144 瓶	24,624
			濃縮洗衣粉	184 盒	25,208
109.11.12	109014	萬海航運股份有限公司	清潔消毒用品	一批	20,832
109.07.13	109015	公益信託慶寶社會福利基金	白米	3,000 斤	70,920
109.12.24	109016	陳 O 筑	FG-148 足輕鬆足部按摩器	一部	3,980
109.12.31	109017	茆晉日暉	咖啡豆	7 包	2,100

(六)規劃愚人之友雜誌服務曝光：

出刊日期	2020		
期數	248(2020年1-2月號)		
頁面	內容		負責人
10-11	沐浴	用屁股走路的阿伯	陳慈芳
22-23	愚人於是乎	那溫熱的一頓飯-部落送餐	林季鴻
出刊日期	2020		
期數	249(2020年3-4月號)		
頁面	內容		負責人
10-11	沐浴	因為你們把我的父母當成家人，所以你們就是我所愛的家人！	松慧倩
22-23	愚人於是乎	困苦讓潰爛的傷口在暗處呼喊，誰來認養無菌敷料？	鄧秀恬
出刊日期	2020		
期數	250(2020年5-6月號)		
頁面	內容		負責人
10-11	沐浴	洗淨一身負擔	陳慈芳
25-26	愚人於是乎	用礙善播愛-守護慢慢寶貝	藍雅慧
27-28	愚人於是乎	照顧暖心，用愛保溫	林潔萍
出刊日期	2020		
期數	251(2020年7-8月號)		
頁面	內容		負責人
10-11	沐浴	學會道別	陳宥縵
22-23	愚人於是乎	住在垃圾屋的老人	羅郁棋
25-26	愚人於是乎	用愛包紮傷口	藍雅慧

(七)廣播電台專輯製播：

有我照你	愚人於是乎
	

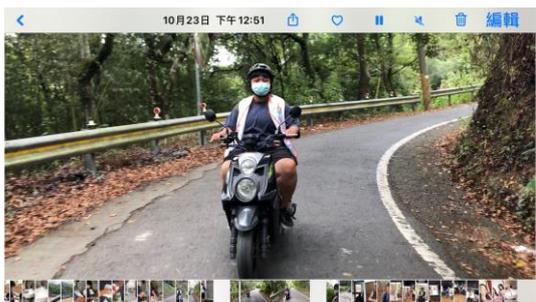
(八)結合各式活動、愛心義賣會：

10/31 Run 伴 Taiwan 2020 in 南投「友愛智者，社區相伴」失智症宣導	
	

10/17 普台高中學生義賣活動--響應「偏鄉送餐服務」

	
---	--

(九)拍攝送餐專題：

	
---	--

(十)109 年新聞露出：

平面媒體-電子報+報紙

露出媒體	日期	新聞標題
公民新聞	1091103	被遺忘的幸福--北富銀基金會到宅沐浴車啟動儀式 https://www.peopo.org/news/492804
公民新聞	1091030	Run 伴 Taiwan 2020 in 南投「友愛智者，社區相伴」失智症宣導 https://www.peopo.org/news/491856
公民新聞	1091026	普台高中學生送愛進偏鄉，溫暖弱勢長輩! https://www.peopo.org/news/490827
蘋果新聞	1091007	每月捐薪水 1% 永達保經 8 年捐 64 輛長照專車 https://tw.appledaily.com/property/20201007/3GBKXHZVDZGKNCTNQFYFB2V5GU/
工商時報	1091007	永達捐贈長照服務專車 讓偏鄉長者暢行無阻 https://ctee.com.tw/industrynews/financesmanage/348227.html
公民新聞	1090930	慢慢寶貝~用礙散播愛 https://www.peopo.org/news/485589
公民新聞	1090923	向得行為偏鄉捎來溫暖的中秋祝福 https://www.peopo.org/news/484257
中時 Featured	1090918	向得行興業用愛點亮偏鄉 https://turnnewsapp.com/ct-featured/199714.html
露出媒體	日期	新聞標題
倡議	1090830	深植社區力 友善社會的共好生活圈 https://ubrand.udn.com/ubrand/story/12117/4817470
ETtoday	1090728	部落邊緣老人有一餐沒一餐 愚人之友供餐頂新和德疫情相挺 https://www.ettoday.net/news/20200728/1771426.htm
Yahoo!新聞	1090508	新冠疫情衝擊社福團體勸募陷困境 魏應充捐千萬紓困送暖 https://tw.news.yahoo.com/%E6%96%B0%E5%86%A0%E7%96%AB%E6%83%85%E8%A1%9D%E6%93%8A%E7%A4%BE%E7%A6%8F%E5%9C%98%E9%AB%94%E5%8B%B8%E5%8B%9F%E9%99%B7%E5%9B%B0%E5%A2%83-%E9%AD%8F%E6%87%89%E5%85%85%E6%8D%90%E5%8D%83%E8%90%AC%E7%B4%93%E5%9B%B0%E9%80%81%E6%9A%96-100239645.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS50dy8&guce_referrer_sig=AQAAAATLj1DhENJZsf3ZzByI0NBURLTjugVQaxi8TMUorxrJc74Bo-iXKFC-RRDk4IT8xzykfwYavU__4ge8rfBaw0xc5eVNnvSD4sAGw80QAJmDeBTFUdDOh1JnnOIUKMTgGi2TmGukcbZL17s3Q65lXu2TjLts082070vVJbGVGF6U
TheNewsle ns 關鍵評 論	1080122	【長照新創「厚熊笑狗」(上)：讓老後成為一種生活型態，而非被照顧的模式】 https://www.thenewslens.com/article/111381

四、未來展望：

1. 網路社群宣傳(官網、Facebook)
 - (1)基金會官網維護及內容更新
 - (2)Facebook 定期張貼文章及回覆貼文，並與粉絲進行互動
2. 提案募款計畫(企業、群眾募資)
 - (1)建立 109 年募款專案-用愛點亮偏鄉
 - (2)製作募款影片(用愛點亮偏鄉、送餐、募車)
 - (3)企業公益提案-富邦公益大使、感恩基金會、台新愛的一票等
 - (4)募資平台上線- YAHOO 公益網、NPO channel 募款.....等
 - (5)將募款方案投遞至各大企業
3. 臨時性活動(義賣、公關連結等)
4. 執行各項公關行銷企劃

培育發展業務

報告：行政組

一、培訓目標：

1. 培訓待業人士投入長期照顧領域。
2. 實施長期照顧人員繼續教育訓練，提升長照服務品質。
3. 辦理員工在職教育訓練，提升員工專業知識。

二、辦理課程：

(一) 職業教育訓練：

教育訓練名稱	訓練對象	服務量	
		場次	人
照顧服務職類職業訓練	南投縣對照顧服務有興趣者	1	30

(二) 長期照護人員繼續教育訓練：

日期	課程內容	訓練對象	服務量	
			時數	人
7/25(六)	1. 居家甘油球通便 2. 認識糖尿病 3. 居家血糖測試及糖尿病足相關照護 4. 常見傳染疾病防治	長期照顧服務法第3條第4款所定經本法訓練、認證，領有證明得提供長期照顧服務之長照服務人員(以下簡稱長照人員)，其範圍如下： (1) 照顧服務人員：照顧服務員、教保員、生活服務員或家庭托顧服務員。 (2) 居家服務督導員。 (3) 社會工作師、社會工作人員及醫事人員。 (4) 照顧管理專員及照顧管理督導。 (5) 中央主管機關公告長照服務相關計畫之個案評估、個案管理及提供服務人員。	7	53
7/26(日)	1. 老人常見的皮膚疾病照護與保養 2. 居家常見的傷口評估與照護 3. 居家用藥安全 4. 常見慢性疾病保健		7	
8/29(六)	1. 性別平等 2. 職場性騷擾 3. 消防安全 4. 意外災害緊急處理		7	49
8/30(日)	1. 身心障礙者的健康照護 2. 與服務對象溝通互動 3. 日常生活支持 I		7	43
9/5(六)	1. 正向行為支持 I 2. 正向行為支持 II 3. 正向行為支持 III		6	
9/6(日)	1. 職業安全與衛生基本原則 2. 職場安全與衛生 3. 日常生活支持 II 4. 日常生活支持 III		7	
			合計	41

(三)員工在職教育訓練：

日期	課程內容	服務量	
		場次	人
109/07/09 (四)	心肺復甦術(CPR)訓練每場 4HR	2	77
109/09/17(四)及18(五)	性別平等、勞工法令與權益、職災預防 每場 6HR	2	114
	合計	4	191

三、培訓照片：

(一)職業教育訓練：



(二)長期照護人員繼續教育訓練：



(三)員工在職教育訓練：



四、未來展望：

- 1.培訓待業人士投入長期照顧領域。
- 2.辦理長期照顧人員繼續教育訓練，提升長照人員專業能力。
- 3.辦理照顧服務員自費考照班。
- 4.辦理員工在職教育訓練，提升員工專業知識及加強照顧技巧。

方案名稱：交通接送服務

報告人：徐譽芳

壹、專案實施目標：

為落實南投縣老人與身心障礙者社會福利，紓解縣內搭乘一般交通工具之困難，減輕長期照顧者精神上及經濟上之負擔，提供外出就醫之機會。

貳、計畫辦理期程：

109年1月1日至109年12月31日止。

參、經費來源：

南投縣政府補助及自籌款。

肆、服務範圍：

埔里鎮、魚池鄉、國姓鄉、仁愛鄉、信義鄉。

伍、服務對象：

一、長照補助：

- 1、65歲以上之老人。
- 2、55歲以上山地原住民。
- 3、50歲以上之身心障礙者。
- 4、僅IADL失能且獨居之老人。
- 5、50歲以上失智症患者。
- 6、49歲以下身心障礙者。
- 7、65歲以上衰弱者。

二、一般自費：

- 1、搭乘一般交通工具之困難者。
- 2、身障日間照顧(2月止)。

陸、服務方式：

採電話預約，到宅服務的方式。

柒、人員配置：

督導人員：李希昌。

行政人員：趙玉麟、徐譽芳。

駕駛人員：郭永裕、劉秀霞、張爍宦、石吉志、田進新、梅怡芳。



捌、交通宣導推廣：

為幫助身心障礙者及老人，提供安全、舒適的交通工具，以用心的態度，便利的服務，解決出門的不便，讓身障者與銀髮族也能過得多采多姿的生活。

宣導如下：

一、參與社福團體辦理宣導：

使民眾能有機會了解政府提供交通接送服務，讓更多需要的民眾受惠，如參加文康車宣導、鄉里老人社區關懷據點宣導及養護機構、身障或社會團體所辦理的活動宣導等。

二、宣導教材：

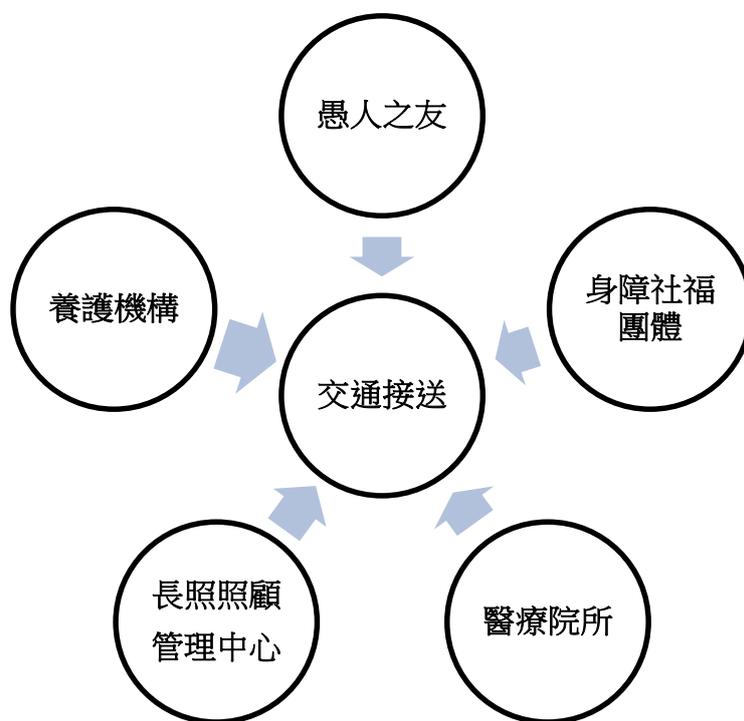
- 1.中心 DM：中心印製宣導 DM，於宣導活動時發放。
- 2.大張海報：由中心製作宣傳海報，可藉由海報使民眾了解交通車服務。

(社區宣導活動)

同聲長照站	仁愛鄉災害應變中心
	
埔里基督教醫院	埔里榮民醫院
	

交通接送服務資

源連結圖



玖、年度目標及達成率：

計畫項目	計畫目標	1-12月執行情況	達成率
服務人次 (長照+自費)	9,000 人次	9,881 人次	110%
社區宣導活動	6	11	183%
召開行政會議	12	12	100%
經費核銷-服務費	月核銷	次月的 8 日前完成核銷	100%
經費核銷-營運費	4,572,000	4,572,000	100%

拾、營運概況：

一、長期照顧鄉鎮服務人次統計表：

月份\鄉鎮		埔里	國姓	魚池	仁愛	信義	服務趟數	新增 個案人數
1月	人數	58	6	6	10	33	486	10
	趟數	301	26	22	29	108		
2月	人數	56	5	9	8	25	432	10
	趟數	282	20	38	26	66		
3月	人數	54	7	8	7	28	493	11
	趟數	307	38	39	28	81		
4月	人數	50	3	11	6	30	437	9
	趟數	265	12	40	20	100		
5月	人數	63	6	6	11	32	519	16
	趟數	315	24	32	39	109		
6月	人數	60	9	7	11	35	565	10
	趟數	307	37	41	37	143		
7月	人數	72	7	7	14	43	658	20
	趟數	374	38	36	60	150		
8月	人數	70	8	8	16	33	594	9
	趟數	341	39	40	64	110		
9月	人數	66	7	5	22	37	592	19
	趟數	322	34	21	90	125		
10月	人數	64	7	6	16	42	591	7
	趟數	329	28	29	67	138		
11月	人數	66	6	5	18	49	635	15
	趟數	309	30	26	79	191		
12月	人數	68	7	6	16	51	662	14
	趟數	331	31	24	64	212		
合計							6,664	150

二、一般自費服務人次統計表：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
人數	29	21	26	27	26	35	38	33	33	34	33	35	370
趟數	157	126	214	192	211	296	312	294	261	235	287	270	2,855

三、身障日間照顧人次統計表：

月份 身障日照	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
人數	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16
趟數	194	168	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	362

說明：3月開始由該日照中心自行接送個案。

四、108年及109年長照服務人次比較：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	服務趟數總計	平均
108年	382	343	408	431	478	495	581	565	494	494	601	599	5,871	489
109年	486	432	493	437	519	565	658	594	592	591	635	662	6,664	555
成長率%	27%	26%	21%	1%	9%	14%	13%	5%	20%	20%	6%	11%	14%	13%

說明：1~12月的長照服務人次：6,664人次，較去年同期的長照服務人次：5,871人次增加服務人次：793人次，成長率：14%。

五、108 年及 109 年自費服務人次比較：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	服務 趟數 總計	平均
108 年	400	300	354	381	429	362	459	448	412	476	466	458	4,945	412
109 年	351	294	214	192	211	296	312	294	261	235	287	270	3,217	268
成長 率%	-12%	-2%	-40%	-50%	-51%	-18%	-32%	-34%	-37%	-51%	-38%	-41%	-35%	-35%

說明：1~12 月的自費服務人次：3,217 人次，較去年同期的自費服務人次：4,945

人次減少服務人次：1,728 人次，成長率：-35%。

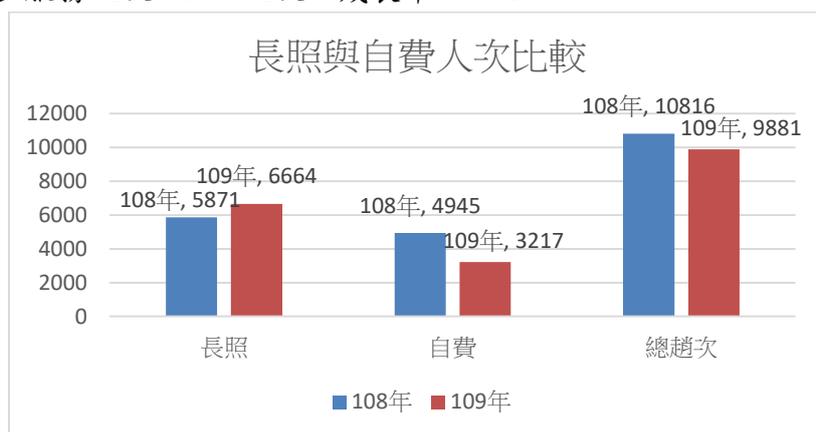
六、108 年及 109 年總服務趟數比較：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	服務趟 數總計	平均
108 年	782	643	762	812	907	857	1,040	1,013	906	970	1067	1057	10,816	901
109 年	837	726	707	629	730	861	970	888	853	826	922	932	9,881	823
成長 率%	7%	13%	-7%	-23%	-20%	0%	-7%	-12%	-6%	-15%	-14%	-12%	-9%	-9%

說明：1.109 年 3 月始停止服務身障日照，故服務人次減少。

2.1~12 月的服務人次：9,881 人次，較去年同期的服務人次：10,816 人次

減少服務人次：935 人次，成長率：-9%。



拾貳、執行困境與因應：

困境一：

偏鄉(仁愛鄉)個案需求日益增加，因幅員廣大路程又遠，因目前服務能量僅能一輛交通車服務仁愛地區，無法充份滿足偏鄉地區個案搭車需求。

因應：

(一)協調個案就診時間，以共乘往返為主。

(二)建議個案如遇看診時間過晚，能自行於埔里過夜，擇日返程。

困境二：

服務使用者約車時段性重疊高、容易集中某時段，資源有限，無法滿足所有需求。

因應：

(一)了解服務使用者的搭車目的，有急迫性與必要性者優先使用。

(二)彈性調整司機服務時間，配合服務使用者搭車時間。

拾參、未來展望：

一、將服務使用者付費觀念傳達給民眾，以期讓交通接送能發揮更大的效益。

二、期許明年服務量：(長照+自費)可以達到 10,000 人次。

三、規劃明年增加第 8 輛交通車服務仁愛地區。

四、建構資訊化派車系統以減少人力成本，並增進工作效率。

(交通接送服務狀況)

使用者來電預約車輛，行政人員協調派車	通知駕駛前往住宅接送使用者
	
定期檢查車輛	每月交通車檢討會議

方案名稱：居家服務

報告人：石峰懿

一、計畫摘要：

(一)目的：

- 1.提供照顧者喘息：減輕家庭主要照顧者照顧壓力。
- 2.結合社會資源：連結社會資源提供需求者可近性之社區照顧服務。
- 3.提升在地就業率：聘用當地接受過照顧服務員職前訓練結業之居民，提供老人及身障者居家照顧服務。
- 4.落實社區照顧：讓老人與身心障礙者可以在熟悉的社區中獲得適切之照顧。

(二)服務對象：

1. 65 歲以上老人。
2. 領有身心障礙證明(手冊)者。
3. 55-64 歲以上原住民。
4. 50 歲以上失智症者。

(三)作法及範圍：

1. 作法：提供身體照顧與家務照顧服務。
2. 範圍：埔里鎮、仁愛鄉、信義鄉、國姓鄉、魚池鄉、水里鄉、集集鎮。

(四)投入人力資源：

1. 主任：張琇冠。
2. 組長：石峰懿。
3. 居家服務督導員：游懿莉、張孟雅、鄧秀恬、全蘭花、林潔萍、幸婉麗、田夢晴、李昀珊、柯伯叡、許泰陽、邱翊嵐、童淑寬、張家寧、徐楨、林盈村等 15 人。
4. 居家照顧服務員：潘素足等 107 人。

二、年度目標及達成率：

類別	計畫項目	年度計畫目標	1-12 月執行情形	年度達成率
個案工作	個案訪視	8,000 人次	8,600 人次	108%
	個案定期評估	1,800 人次	1,533 人次	85%
	個案研討	4 次	4 次	100%
會議召開	行政會議	12 次	12 次	100%
	照顧服務員月會	12 次	11 次	92%
員工督導 & 考核	居服員個別督導	100 人	107 人	107%
	居服員團體督導	11 次	10 次	91%
	外聘督導	4 次	2 次	50%
	員工考核	4 次	4 次	100%
方案辦理	照顧服務員在職教育訓練	每人 20 小時/年	已完成 20 小時者達 105 人 (照顧服務員有 107 人)	98%
	滿意度調查	1 次/年	於 9/30 問卷收集完成 12/30 完成成果報告	100%
	家庭支持	6 場次	4/15、5/13、5/16、6/17、 7/15、8/12	100%
	獨居老人訪視	320 人次	200 人	63%
	憂鬱量表篩檢	100 人(於 4 月-9 月執行)	102 人	102%
	居服宅配補充訓練計畫	9 件	3 件	33%
經費核銷	服務費	每月 10 日前	2/10、3/10、4/9、5/8、 6/5、7/7、8/7、9/8、10/8、 11/8、12/8、110/1/6	100%
	居家喘息服務費	依衛生局規定	2/7、3/6、4/7、5/7、6/7、 7/6、8/5、9/7、10/5、11/5、 12/4、110/1/6	100%
	原住民鄉及偏遠地區照顧服務員交通費	依縣府規定每季申報	4/7、7/9、10/8、110/1/8	100%
健康檢查	定期健康檢查	1 次	1 次	100%
工作手冊	修訂工作手冊	預計 7 月底前完成	已於 8 月底前完成	-

109 年第三季計畫異動說明：

- (1)照顧服務員在職教育訓練完成 20 小時訓練者有 84 人，餘 20 人為新進人員未完成訓練，因本年度本會辦理之課程已全部結束，將協尋其他單位辦理之課程，提供課程資訊給未受訓完成之照顧服務員。
- (2)由於第一季獨居老人關懷訪視人數受新型冠狀肺炎疫情影響，部份個案拒絕受訪，故訪視人次未達預期，4 月份恢復志工訪視，另於 5 月份協助民生物資及口罩發放。
- (3)109 年 5 月起受縣府委託辦理『居服宅配補充訓練計畫』，計劃期程於 109//05/09 起至 109/12/31 止，預計協助 9 戶聘有外籍看護工之家庭，由需求者向縣府提出申請後縣府再派案給本單位。

三、營運概況：

1.服務人數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月		
108年	583	586	607	607	628	632		
109年	699	718	739	751	762	789		
成長率	19.90%	22.53%	21.75%	23.72%	21.34%	24.84%		
月份	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	641	648	653	667	678	703	7,633	636
109年	793	787	822	838	848	865	9,411	784
成長率	23.71%	21.45%	25.88%	25.64%	25.07%	23.04%	23.29%	23.27%

2.服務時數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月		
108年	9,310	6,949	8,900	9,417	10,457	9,292		
109年	13,973	10,426	12,143	12,478	12,171	13,142		
成長率	50.09%	50.04%	36.44%	32.51%	16.39%	41.43%		
月份	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	10,355	9,847	9,661	10,951	10,105	11,290	116,534	9,711
109年	13,922	12,637	13,973	14,231	13,908	15,228	158,230	13,186
成長率	34.45%	28.33%	44.63%	29.95%	37.63%	34.88%	35.78%	35.78%

3.新案開發數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月		
108年	39	16	41	38	37	19		
109年	31	44	45	41	46	39		
成長率	-20.51%	175%	9.76%	7.89%	24.32%	105.26%		
月份	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	34	33	25	26	18	31	357	30
109年	32	20	24	40	52	36	450	50
成長率	-5.88%	-39.39%	-4.00%	53.85%	188.89%	16.13%	26.05%	66.67%

五、困境與因應：

(一)政策變動不定，基層工作人員風險承擔增加：

長照政策變動，對於服務項目缺乏明確的規範與指引，同時也缺乏與基層的溝通，導致服務權責界定模糊，以至於一線居服人員承擔的風險增加；督導亦難以作業。

因應方式：建立因應小組，不定期召開會議，提出執行困境，制定提供安全服務的標準，並說明可執行的範圍與限制。

(二)競爭單位給薪及福利制度的差異可能造成人才流失：

競爭單位給薪制度不同(月薪制、績效制或拆帳制)及福利制度的差異可能造成人才流失。

因應方式：提倡福利制度的完善，參考其他單位合理給薪方式下的運作模式，並參酌其他給薪制度，評估其優、缺點，擬於調整給薪、福利及人才培育制度。

(三)服務對象老化歷程的不同，居服督導員與居服員敏感度不足：

現居服督導員大都為新進人員，且都未從事過長照或護理相關行業，另年資未滿1年之居服員約有30位，對於老化進程或疾病、傷口演變進程的判斷缺乏足夠經驗及常識，無法即時與家屬做照顧上的提醒，造成溝通過程的磨擦及居服員照顧過程中安全的風險。

因應方式：提升居服督導員與居服員在生活及身體照顧的常識與敏感度及觀察力，應尋求專業人士的諮詢，擬增加相關老化、衰弱、疾病可能引起的其他症狀之教育或宣導，或有關臨終關懷、病人自主權立法、預立醫療照護等相關課程。

(四)缺乏獨立且安靜的會議空間：

組織越來越龐大，組別眾多，各組開會時雖可預約借用長照大樓簡報室或六樓教育廳，但時常會有會議時間撞期、空間、設備不敷使用之情形；而辦公室外面的開放空間不夠隱密，有時聲音較大會干擾他人，也會因他人干擾中斷會議。

因應方式：與其他組別協商將會議時間錯開；現因居服員人數多，故

開會時已將居服員拆分成上、下午兩場，但因人數眾多還是會干擾到其他組別，未來期望有其他隱密會議空間可以使用。

六、佳美腳蹤：

(一)人力培訓-經驗傳承：

遴選資深優秀之居家照顧服務員帶領 2 梯次 60 名之受訓學員進入社區案家學習居家照顧技巧，並傳授多年服務經驗。

(二)萬海基金會購物金資源連結：

連結財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會，資助經濟弱勢家庭在食、衣、住層面之必要需求，由居家服務督導員協助訂購必需用品，透過宅配或居家服務督導員運送到府，目前已協助 35 個家庭。

萬海基金會購物金資源連結



(四)員工旅遊：

109年10月17日(六)~大遠百、饗食天堂、審計新村一日遊



109年10月17日(六)-18日(日)~北部懷舊、淡水、南僑二日之旅



(五)富邦家庭照顧者支持服務：

場次	辦理日期	單元名稱	活動目標	受益人數
一	109/04/15(三)	手作系列-聆聽自己禪繞畫	1. 藉由禪繞畫的繪製讓主要照顧者享受當下，並在過程中了解到轉念，靜心的力量。 2. 透過認識禪繞畫以及手作專屬作品，培養照顧者紓壓管道，增進與自我的談話。	15人
二	109/05/13(三)	芳療系列-芳鬆自己沐浴皂	1. 藉由精油調製專屬的香氛能量，轉換照顧者身心壓力。 2. 創造自然與香氛的結合，為居家環境帶來溫暖的佈置與淨化的能量，轉換照顧者心理狀態。	18人
三	109/05/16(六)	喘息旅遊-嘉義檜樂遊	1. 讓照顧者相互認識以及分享經驗，增進彼此的正向支持系統。 2. 透過檜木手作活動，轉換照顧者壓力心理狀態。 3. 藉由外出踏青，讓家庭照顧者暫時離開照顧之環境與壓力。	28人
四	109/06/17(三)	健促系列-放鬆身心輕瑜珈	1. 運用延展的讓身體核心肌群及較少運用到的肌肉增加肌耐力，並認識身體及正位，避免傷害造成。 2. 透過身體的伸展，以達放鬆肌肉，進而紓壓照顧者身心狀態。	15人
五	109/07/15(三)	手作系列-皮革製作與零一起	1. 藉由皮革縫製與打印，轉換照顧者照顧壓力，增加正能量。 2. 透過皮革鑰匙鍊與皮革手環的製作，培養照顧者另一紓壓管道，亦增添生活之樂趣。	15人
六	109/08/12(三)	手作系列-外剛內柔多肉盆栽	1. 利用植物引導照顧者分享並討論自己心境，並告訴他們在心情低落時，可用植物提醒、鼓勵自己。 2. 透過植物的生命力以及手作的過程，提升照顧者正能量，以達紓壓狀態。	14人

109度富邦家庭照顧者喘息計畫，總計辦理 6 場次，受益人數共計 105 人次。

109 年富邦家庭照顧者喘息之旅



七、未來展望：

(一)明年目標：

- 1.新案開發目標數：360 案/年。
- 2.服務時數：150,000 小時/年。
- 3.個案數：平均 1,000 人/月。

(二)創新或改善：

- 1.資訊系統更新：居服員執行打卡機制、完善規劃個案資料；派案流程不重覆作業；人資管理統合薪資、教育訓練、考核等作業流程；工作或訪視內容可即時作業並上傳、數據分析及績效分析等。
- 2.給薪制度調整：因居服員排班較複雜且需彈性，而多數居服員也期待有穩定的薪資，不會因個案中斷而影響；未來希望參考其他單位合理給薪方式下的運作模式，評估其優、缺點，擬於調整給薪、福利制度。長時數的居服員以月薪制為主，可獲得較好的福利制度，而短時數的人員則採用時薪制，使其可獲得工作外，還可兼顧家庭。
- 3.人才培育制度：安排機構參訪或邀請專家建立人才培育制度，例如：居服員小組長的設立，擔任照顧指導及照顧服務工作標準化的角色，並支援困難服務或代班等現場服務。
- 4.退休年齡居服員的職涯規劃，例如：與厚熊咖啡的志工人力結合或擔任輔助居家服務的志工。

方案名稱：混合型日間照顧服務

報告人：邱凱鈺

一、計畫摘要：

(一)目的：

整合社區照顧資源，提供社會參與、健康促進等服務，落實長者照顧。以社區化、在地化為目標，提供多元化照顧服務，使服務使用者達到延緩退化的效果，在熟悉的環境與社區中，就能得到完整的生活照護體系，並使家屬可以安心放心，得到喘息。

(二)服務對象：以南投縣埔里鎮為主。

1.以長照計畫服務對象失能失智長者為原則，係日常生活需他人協助者為主，由直轄市、縣（市）政府照管中心針對失能者進行日常生活功能（Activities of Daily Living, ADLs）、工具性日常生活功能（Instrumental Activities of Daily Living, IADLs）進行評估，包括下列失能者：

- (1) 65 歲以上長者。
- (2) 55 歲以上山地原住民。
- (3) 50 歲以上之身心障礙者。
- (4) 僅 IADLs 失能且獨居之長者。

2.針對亞健康長者非現行長照補助對象者，建議連結社區照顧關懷據點等資源，提供相關服務及協助。

(三)作法及範圍：

1.服務時間：週一至週五，上午八點至下午五點。

2.服務區域：實際居住埔里鎮、魚池鄉。

註：接案標準須評估日照到案家交通接送之往返距離(以 30 分限)，若案家可自行接送者例外。

3.工作內容：

- (1)生活照顧：協助如廁、進食、服藥、輔具使用，及其他相關日常生活照顧服務。
- (2)生活自立訓練：日常生活技能（如：掃地、洗杯子...等）訓練。
- (3)健康促進：各項體能運動類課程、體操、唱歌、棋藝、球類及健康講座等。

- (4)文康休閒活動：設計適合長者之團體活動或個人之文康活動，大致分為動態、靜態活動，並協助長者培養個人喜愛之休閒活動。
- (5)提供或連結交通服務：備有交通車，除有一般車輛，也有兩輛可提供輪椅直接上車載運，提供行動不便之長者使用。
- (6)家屬教育及諮詢服務：由社工提供或轉介家屬醫療保健、心理、社會等諮詢服務；辦理家屬照顧方案、支持團體及聯誼性活動。
- (7)生命徵象測量：每日測量血壓等保健服務，並製作成紀錄。
- (8)肌力訓練：依長者個別需要提供適宜、簡易的上下肢訓練。
- (9)備餐服務：提供衛生安全之飲食，並滿足餐食需求，協助長者的特殊餐食如軟食、碎食。
- (10)其他：如沐浴服務、陪同就醫等，依照家屬提出之需求，酌收費用。
- (11)特殊設計課程：如音樂輔療、宗教教育等活動，提供長者達身、心、靈之撫慰。

(四)投入人力資源：

- 1.主任：張琇冠。
- 2.社工員：邱凱鈺。
- 3.照顧服務員三名：卓淑惠(照服員組長)、林尚淋、林宛蓓。
- 4.交通司機一名：張春梅。
- 5.支援人力一名：林詠明。

二、年度目標及達成率（資料截止至12月底）：

（一）工作項目目標及達成率

類別	工作項目	目標	已執行	達成率
個案	節慶活動	6場次/年	6場次	100%
	戶外活動	4場次/年	3場次	75%
	個案討論	12場次/年	12次	100%
	健康檢查	1次/年	1次	100%
家屬	家屬支持性活動	1場次/年	1場次	100%
	匿名服務滿意度調查	1次/年(年底)	1次	100%
服務人員	服務員個別督導	4次/年	4次	100%
	服務員團體督導	4次/年	4次	100%
	教育訓練	20小時/年	20小時	100%
	健康檢查	1次/年	1次	100%
定期檢驗/查	水質檢驗	4次/年	4次	100%
	除紋除蟲環境消毒	12次/年	12次	100%
	水塔清洗	每六個月1次	2次	100%
	用電設備檢查(發文核備)	每六個月1次	2次	100%
	消防申報	每六個月1次	2次	100%
	消防演練	每六個月1次	2次	100%
	交通車10,000公里保養	1次/年	1次	100%
	財產、設備清點	每六個月1次	2次	100%
行政	核銷	12次/年	12次	100%
	回顧與展望報告	1次/年	1次	100%
	交通車核銷	4次/年	4次	100%
	交通車成果報告	1次/年(年底)	1	100%
	契約書更新	1次/年(年底)	1	100%
	年度計畫擬定	1次/年	1次	100%
計畫未達成或未依進度執行說明：				
1.戶外活動原定本年度辦理4場次，因武漢肺炎疫情影響，減少1場次。				

(二)量化指標：

編號	內容	預期目標	實際成效	達成率
1	服務人數	24 人	26 人(每月平均)	108%
	服務人次	5,880 人次	3,613 人次	61%
2	照顧服務員月例會	12 場	12 場	100%
3	家屬支持團體	3 場	6 場	200%
4	個案研討會	4 場	9 場	225%
5	社區互動	300 人次	349 人次	116%

(三)質化指標：

- 1.為強化服務品質，每月固定召開日間照顧會議，即時與照顧服務員個案討論，團隊逐步調整照顧方式，凝聚團隊工作向心力。
- 2.園區鄰近社區資源豐富，持續連結學校、醫療以及在地組織等單位到園區辦理活動、進行志工服務、或是帶領長者到周邊景點參訪，增進長者社區參與機會。
- 3.為豐富長者的日照生活，於節慶時連結資源進入園區辦理活動，亦提供志工服務及各類實習機會，增進長者人際互動刺激頻率。
- 4.為提升專業服務品質，針對線上每位工作人員安排在職教育，並依照個別興趣規劃職涯發展。專業課程內容包含：CPR 急救訓練、性別平等、職場性騷擾、消防安全、意外災害、緊急處理、身心障礙支持服務核心課程。
- 5.為加強與家屬及一般民眾之間的連結性，持續經營「樂活老寶貝點點滴滴」Line 通訊群組以及臉書粉絲團，讓家屬了解長者於日照中心的活動情形，並讓一般民眾能透過臉書粉絲團進一步了解日照中心，提升曝光度。
- 6.為加強日照中心能見度，於醫院及文康車張貼宣傳單、於幫幫廣播網及居家服務組月會上宣傳日照服務。

三、營運概況：

(一) 109 年度案量執行概況，案量以 24 人為目標：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10	11	12
在案量	24	24	25	24	27	26	26	25	26	27	25	27
結案量	1	0	1	0	2	1	2	0	1	2	0	2
新開案量	1	1	0	3	1	1	1	1	2	0	2	0
合計	24	25	24	27	26	26	25	26	27	25	27	25
達成率	100%	104%	100%	113%	108%	108%	104%	108%	113%	104%	113%	104%

(二)服務成效：

- 1.透過每日照顧服務員交通接送、聯絡簿、Line 群組，維持與家屬的關係；並定期更新臉書頁，適時地提供最新的福利資訊與活動花絮，增進社會大眾對日間照顧的認識與使用。
- 2.讓長者貼近社區，結合各單位辦理聯歡活動、公益活動等。

月	日	單位	內容	地點	參與人數
1	2	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	19
1	14	E 世紀獅子會	義剪及物資捐贈活動	仁愛公園	7
2	10	消防局	消防宣導 - 住警器	樂活村	19
2	21	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	17
3	11	家樂福	購物	家樂福	9
3	17	喝喝茶	紅茶主題觀光工廠半日遊	喝喝茶	17
3	20	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	18
3	25	埔里基督教醫院	抽血檢查	長照大樓	19
3	26	埔里基督教醫院	理學檢查	長照大樓	19
5	21	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	20
7	3	耕莘護理專科學校	基金會及日照中心參訪	樂活村	18
7	23	無子西瓜基金會	基金會及日照中心參訪	樂活村	19
7	23	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	19
7	27-28	伯特利活力站	社工實習生學習	樂活村	19
9	25	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	20
10	7	伯特利園區	中秋同樂會	樂活村	70
10	23	文心幼兒園	重陽敬老活動	德芬堂	40
11	17	埔里基督教醫院	PGY 社區學習	樂活村	19
11	18	E 世紀獅子會	義剪活動	仁愛公園	6
12	7	恆吉宮媽祖廟	醮壇半日遊	台糖園區	20

五、困境與因應：

困	境	說	明	因	應	方	式
使用多元服務或是案家輪流照顧增加日照中心照顧難度。		因服務選擇多元，案家可能同時使用日照、居家、巷弄長照站，或是因故無法每日使用日照服務因此選擇部分天數，甚至是案家是子女輪流照顧。以上情況容易因照顧方式不同、環境不同增加日照照顧難度，若有狀況發生時也較難快速釐清原因。					1.針對使用多樣服務的長輩可與其他服務提供單位社工保持聯繫達成資訊流通。 2.若案家是子女輪流照顧可建立群組方便聯繫，有狀況或是疑問皆可在群組內提問及布達，減少後續溝通流程。

六、佳美腳蹤：

(一)今年之重大活動：

- 1.社區式長照機構設立後第一次評鑑於 8/28 完成並通過。
- 2.接受主管機關督考及查核並依查核結果進行改善。
- 3.協助教育組進行產學合作及各單位參訪(場次請參見教育組)。

(二)重要改善：

- 1.應武漢肺炎新增感染控制規範且一併修訂感染控制手冊。
 - (1)工作人員健康管理：維持體溫量測二次(上下午)並記錄，且第一次體溫測量時間更改為出車前。
 - (2)工作人員接送長輩途中視情況用酒精消毒，接送長輩後使用酒精消毒車內。
 - (3)長輩維持每日二次(上下午)並記錄，第一次測量體溫於上交通車前，若額溫超過 37.5 度則告知家屬並請家屬帶長輩就醫確認無傳染疑慮後才可恢復服務。
 - (4)鼓勵長輩飲食前以洗手乳洗手。
 - (5)訪客管理的部分，如非必要避免入內參觀。
 - (6)環境清潔：
 - A.長輩餐前餐後桌椅酒精清潔。
 - B.下午地板漂白水清潔。
 - C.下午輔具、扶手、坐椅酒精清潔。
 - D.長輩拉肚子、嘔吐後環境漂白水清潔。

E.洗手乳外瓶皆標示開封日期及有效期限。

(7)衛材集中管理，其中口罩每月依服務天數定期發放。

(三)活動照片：



七、未來展望：

(一)明年之計畫目標：

1.持續辦理社團活動：

結合社區長者，依其意願試辦各類型的社團活動，增進長者人際互動刺激頻率外，期能促進活動成效，辦理年度成果展。

活動執行方式：

- (1)連結社區資源(運用志工)、申請方案或聘用才藝老師，以專業授課方式，深入淺出帶領長者，使其感覺被鼓勵、有成就感，工作團隊也能藉此學習，增進日後帶領信心。
- (2)以成果展呈現作品，讓長者有機會被肯定尚存與開發的能力。
- (3)記錄長者創作歷程與創作的成功經驗，並發覺其中的點滴故事，呈現日間照顧照護品質與服務使用者生活滿意度。
- (4)開創新類型活動，例如簡易點心。

2.辦理戶外活動：

視疫情評估是否恢復戶外活動，除了常去的地點也開發新景點，增加對長者的感官刺激也更能夠接觸人群，出遊的照片張貼於樂活村內，讓長者能夠有共通的美好回憶。若因疫情無法安排戶外活動也可設計活動於園區內進行。

執行方式：

- (1)將季節與景點結合像是暨南大學的櫻花祭、牛耳石雕公園油桐花

	交通人事費用補助簽約	■												
	契約書更新													■
	年度計畫擬定									■				

方案計畫:失智症老人團體家屋

報告人：張鈺婕

一、計畫摘要：

(一)目的：

團體家屋以「家的延伸」為概念，讓失智症者延續原有的生活模式，尊重每一位失智症者的獨特性，依個人狀況與興趣訂定個別的生活照顧計畫。入住的失智症者可以在這裡依照自己的步調過自己想過的生活，自在的做自己想做的事情，自在的與他人互動；透過中心方式評估法以失智症者個人需求為主，尊重每一位失智症者的獨特性與自主性，訂定個別的生活照顧計畫。

團體家屋提供協助與照顧，提供失智症者生活支援，並強調生活支持、生活即復健讓失智症者發揮潛力，持續生活的習慣延緩退化速度，也鼓勵失智症者參與家庭、社區活動增加感官刺激，並從中找尋失智症者行為背後的原因，協助減緩失智症周邊症狀，以溫馨陪伴讓失智症者在有支持性的環境中依自己的步調，過自己想過的生活。

(二)服務對象：

- 1.經衛生署評鑑合格之區域級以上醫院、精神專科醫院開立之診斷證明(載明 CDR 評估為 2 至 3 分)且經評估具行動能力、無管路、需被照顧之 50 歲以上失智症者。
- 2.以台灣中部地區為主，亦接受全國各地符合服務對象資格者。本團體家屋(福氣村)至多服務 9 人。

(三)服務內容：

- 1.引進日本中心方式評估法照顧失智症長者，透過中心方式評估法 5 大觀點去了解失智症長者的需求，了解問題行為背後的因素，協助處理精神行為問題。
- 2.健康管理：生命徵象的測量與追蹤，隨時觀察長者的身心狀況。
- 3.生活照顧：依照長者的生活習慣與生活步調，提供個別化的服務。
- 4.健康促進活動及社會參與:讓長者在日間參與活動調整生活作息，減少日夜顛倒的情況。
- 5.提供多元、正向感官刺激活動：
 - (1)廚房做飯菜的味覺、嗅覺、聽覺刺激。
 - (2)園藝工作的視覺、觸覺、嗅覺刺激。
 - (3)懷舊、花園散步、音樂養生、郊外踏青、陪同採購等。

(四)投入人力資源：

- 1.專任管理人員：張琇冠。
- 2.專任社會工作師：張鈺婕。
- 3.專任照顧服務員：陳秀鳳、黃靖樺、羅瑞祺、張腕純、張瑛珍。
- 4.支援人員：黃桂香、林詠明。

二、執行成效：

(一)年度目標及達成率：

執行項目	目標	執行成效	達成率
行政會議	每月 1 次預計 12 次	已完成	100%
個案討論	每月 1 次預計 12 次	已完成	100%
長輩健檢	預計 1 年 1 次	已完成	100%
外聘督導課程-上下肢訓練	預計 1 堂	完成 1 堂(因武漢肺炎疫情延到下半年舉辦，9 月份舉辦)	100%
外聘督導課程-消防安全	預計 2 堂	完成 2 堂((因武漢肺炎疫情延到下半年舉辦，10 月份舉辦)	100%
外聘督導課程-意外災害	預計 1 堂	完成 1 堂(因武漢肺炎疫情延到下半年舉辦，10 月份舉辦)	100%
外聘督導課程-長輩營養餐食及評估	預計 3 堂	已完成	100%
教育訓練-CPR+AED 訓練	7 月份舉辦	已完成(因武漢肺炎疫情延到下半年舉辦，7 月份辦理。)	100%
教育訓練-職業災害、勞動權益、性別平等	9 月份舉辦	已完成(因武漢肺炎疫情延到下半年舉辦，9 月份辦理。)	100%
防災演練-消防演練	6 月份及 11 月 份舉辦	已完成	100%
外出活動-喝喝茶踏青活動	3 月份舉辦	已完成	100%
聯誼活動-中秋節聯歡活動	10 月份舉辦	已完成	100%

(二)社區、節慶活動：

今年度因武漢肺炎疫情影響，三村聯合的大型活動暫停或是改形式辦理，1月-9月舉辦了兩場次的三村(福氣村、樂活村、伯特利)聯誼活動及節慶活動，藉由活動安排增加園區長者們的互動頻率也連結不同的社區資源；列舉如下：

活動名稱	內容簡述
魚池喝喝茶半日遊	*日期：109/03/17 *地點：魚池喝喝茶觀光工廠 *參與人數：40人 *活動目的：一起出遊踏青達到寓教於樂的效果 *資源連結：結合喝喝茶觀光工廠
中秋節聯歡活動	*日期：109/10/07 *地點：愚人之友基金會園區 *參與人數：70人 *活動目的：各村自行準備餐點與別村進行分享，雖無法一起同歡但可以吃到彼此認真準備的餐點 *資源連結：結合樂活村、伯特利

(三)行政管理成效：

- 1.行政會議召開--每個月至少召開1次的行政與個案照顧會議。
- 2.個案照顧會議--每個月的個案會議會進行個案照顧的討論，針對個案的問題行為提出可改善方案。
- 3.排班規則的修訂—因應勞動基準法的修訂，依規定調整加班費用計算以及修訂排班規則，並新增相關規定，例如休假規定。
- 4.定期清潔工作安排-維護團體家屋清潔工作時程表安排，例如廚房及房間的定期清潔與消毒。

(四)聘請具失智症照護專業人員擔任外聘督導，以提升服務品質。

因武漢肺炎疫情因此原訂每個月進行2-3場次的課程，內容可區分為消防安全、輔助療法與專業知能(物理治療、營養評估)三大類。

- 1.消防安全邀請魚池鄉消防局的消防人員(消防設備師)講解消防設備安全與長照機構日間及夜間逃生及實務演練還有意外災害的相關知識與逃生知識，增進工作人員消防安全及意外災害逃生知識及演練經驗，做到災害預防的觀念。

- 2.輔助療法課程結合中醫養生及藝術治療，讓個案共同參與、工作人員也能實際學習帶領技巧。中醫養生強調經絡推拿，讓工作人員可以透過簡單的按摩進行紓壓及藝術療技巧帶領服務使用者。
- 3.專業知能邀請物理治療師教導工作人員進行上肢、下肢的訓練及各項動作操作，以及面對服務使用者拒絕復健時可以用的小技巧引導長者進行復健；營養師針對服務使用者活動狀況、疾病、體型及藥物使用進行營養評估及慢性疾病需要注意的飲食。

(五)武漢肺炎管控成效：

團體家屋因為屬於住宿型長期照顧機構，為了防範為因應武漢肺炎疫情，在訪客管理、環境上、清潔和工作人員及服務對象健康管理上加強管理。

1.工作人員健康管理：

- (1)每日上下班測量體溫並記錄，量好體溫做好手部清潔才能進入工作場域。
- (2)目前統一由中央發配一週 11 片口罩，工作時一定要配戴口罩，保護自己和長輩。
- (3)為因應新冠肺炎防疫需要，請同工們暫停出國行程。若仍執意出國，回國後必須在家自主管理 14 天，且一律自假。以上規定從即日起，比照埔基執行時間結束時為止。
- (4)家中或是有接觸到居家檢疫或自主隔離者請主動告知單位。
- (5)進出公眾場所請配戴口罩並保持社交距離。

2.服務對象健康管理：

- (1)每日測量體溫並記錄。
- (2)吃飯前請服務對象洗手，或是協助噴酒精請他們消毒雙手。
- (3)服務對象如有發燒、呼吸道感染情況評估狀況後，安排他們至自己的房間隔離，與其他服務對象距離一公尺，然後打 1922 防疫專線，依步驟指示協助送醫。

3.環境清潔：

- (1)A 班人員及 D 班人員每日上班時配制漂白水(500PPM，參考附件二)，擦拭服務對象使用的桌椅，並靜置 10 分鐘後再以抹布擦拭，漂白水使用後勿倒入馬桶，可以倒入排水孔，並在紀錄表上紀錄。
- (2)保持環境清潔與通風，並每日於使用後消毒。

(3)遵守洗手 5 時機與正確洗手步驟。

(4)從醫院取餐回來時，先使用酒精消毒並洗手後再備餐。

4.訪客及洽公管理：

(1)來洽公者請他們入內一律需要戴口罩先以酒精消毒、測量體溫並填寫訪客紀錄表。(須寫上姓名、電話、體溫、接觸史)。

(2)5/11 開始南投縣政府公告長照機構開放實地訪視。

(3)進入福氣村及進入園區皆須量測體溫及填寫訪客紀錄表。

(六)環境設備改善成效：

1.公共空間收納櫃修繕。

原有的收納個案資料的收納櫃因為是使用舊有家具做為現成收納櫃使用，空間上已經不夠容量團體家屋的各類文件檔案，再加上能使用的空間較小，因此不適合添購一般辦公室用的收納櫃，且因為今年度會有第二單元增建的工程，因此原有收納櫃會重新做修繕以配合之後的空間規劃。

2.前後院公共空間屋頂排水問題改善。

後院屋頂因為房舍長年使用的關係，屋簷處堆積大量的樹枝和灰塵，時間一久影響到屋頂的負荷程以及雨天時的排水問題，整個屋頂會沿著排水孔變成大瀑布，因此欲改善後院屋頂的排水問題。

3.具半小時以上防火時效之防火門與屋頂空隙砌磚。

每半年一次的消防演練，消防單位建議可以在住民的房間門裝設據半小時以上防火時效之防火門，並在裝設防火門的房間屋頂空隙砌磚，因為住民行動較為緩慢，當有火災情形時可以將住民安置在此房間內阻斷火源跟濃煙，延長可等待救援的時間，經消防局防火管理師建議後目前暫緩修繕，將重新評估後再進行修繕工作。

(七)綜合長照機構評鑑成效：

綜合長照機構今年度第一次評鑑，透過四大項評鑑指標「經營管理效能」的服務內容管理、「專業照護品質」的方案執行服務績效及方案規劃品質管理、「安全環境設備」各項設施設備管理以及「個案權益保障」進行評鑑工作的準備並獲得「合格」。

三、營運概況：

說明：今年度期實際運行後，至今年 3 月份及 10 月份有新的服務使用者入住後，統計至此月份目前有 9 位服務使用者。

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
目標	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	108
服務人數	7	7	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	97
達成率	78%	78%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	100%	100%	100%	90%

五、困境與因應：

(一)團體家屋收案量：

1.說明：統計今年到 9 月份詢問的人員調查顯示目前來詢問的民眾有 25 位，雖然團體家屋環境、照顧品質都比大多的安養機構好，但收費仍是民眾主要的考量條件，團體家屋尚未納入長照 2.0 的幾支付系統，自付額比例偏高，讓欲使用的服務使用者考量到金額而卻步。其次則是現在選擇變多家屬會各方面考量。且未來南投市的團體家屋服務籌備設立中，多一單位辦理團體家屋，增加市場競爭。

2.因應辦法：

- (1)以中部地區的日間照顧單位為主要宣傳單位投遞宣傳單張。
- (2)與其他縣市團體家屋相互聯繫，請他們滿床位時可以轉介個案。
- (3)增加網路上的曝光度，在愚人之友基金會的官網及粉絲專業分享團體家屋環境設備以及專業人力的照顧專業讓更多對於團體家屋不熟悉的民眾可以更了解家屋的服務內容。
- (4)透過據點輔導單位辦理課程及寄送文件資料時進行宣導及傳單寄送。
- (5)透過幫幫廣播網宣傳團體家屋的照顧理念。
- (6)透過文康車每次的巡迴協助張貼傳單在社區活動中心，讓民眾可以看到相關資訊。
- (7)張貼傳單在埔里基督教醫院的主要公佈欄讓就醫民眾可以看到相關資訊。

(二)團體家屋的模糊定位：

1.說明：屬於住宿式機構及社區式照顧的照顧模式，雖被列為住宿式機

構，但卻無法領取相關的方案補助；雖為長照 2.0 的服務提供單位卻未被納入給支付系統中也無適用的評估標準。另外武漢疫情防疫規格須比照大型養護機構，但團體家屋的規模與模式皆與養護機構有極大的差異，讓服務使用者與其他單位長照人員更無法分辨其中的差異而感到困惑。

2.因應辦法：

- (1)當有相關補助方案時先與政府相關單位接洽時詢問清楚相關條例，後續要與服務使用者說明時可以告知目前相關的規定與限制。
- (2)不斷向政府相關單位反映目前遇到的問題，以期相關單位可以正視目前團體家屋遇到的問題。

(三)長者跌倒預防：

1.說明：福氣村的長者不僅受到年齡的增長的影響，亦會受到其本身潛在病變的影響，其中較為常見的包括有神經系統疾病且大多罹患數種以上的慢性疾病，有時因慢性疾病的惡化或衍生併發症，或突發急性疾病(如急性胃腸炎或急性上呼吸道感染)、藥物服用以及增加日常生活的活動量，而增加跌倒的風險。

2.因應辦法：

- (1)經團隊會議討論如何做到跌倒的預防，以降低跌倒的風險，照顧服務員的敏銳度隨時注意服務使用者的身體狀況，透過每日量測生命徵象及照顧紀錄觀察服務使用者如果有身體不適的情形因隨時注意以降低跌倒的可能。
- (2)意外事件發生時，跌倒後應立即檢視傷口並將服務使用者送醫檢查，並通知家屬及寫意外事件報告做後續追蹤。
- (3)並透過教育訓練課程及個案研討時間加強同工們了解跌倒風險的因素，以確保降低跌倒風險。
- (4)平日安排體適能健康操帶領服務使用者加強肌耐力訓練，另外早上及下午的散步也可以增加服務使用者的活動力及平衡感，降低跌倒的風險。

六、佳美腳蹤：

【快樂餐的實行】

為了服務使用者的健康管理平日餐食皆為中央廚房統一供應，因此有的服務

使用者會表達每天都吃同樣的口味吃到膩了，因此經討論後決定兩週一次的快樂餐，讓長輩可以享用平日較少可以吃到的菜色。



【社區參與】

園區周邊有小型菜市場及便利商店，因疫情關係減少到人潮眾多的觀光景點改為至附近的便利商店購物，讓長輩們享受外出購物的時光，買美食的動機讓長輩願意起身走動增加活動量及活動參與的目的。因此不一定要大型活動或是出遠門到某個景點就可以讓長輩們體驗到與社區互動的經驗。



七、未來展望：

(一)明年之計畫目標與作法：

1.期望：針對服務使用者的情況進行評估，擬訂提升個案的生活能力及功能維持的計畫，以維持服務使用者的生活功能。

目標：每個月固定的輔助療法活動安排提升個案的生活能力。

作法：

(1)結合「外聘督導」機制導入，每月 1-2 次課程進行計畫性且較為深入的輔助療法活動。

(2)結合「輔助療法」導入，開設相關課程針對部分服務使用者

提升其日常生活能力。

(3)工作人員平日活動的帶領增加生活能力的訓練，例如協助打掃、洗碗、洗衣。

2.期望：提升個案的生活品質及維持照顧品質

目標：每半年定期評估服務使用者的各項能力指標，並與家屬共同討論服務使用者的照顧計畫。

作法：

- (1)以 ADL 評定標準定期檢視服務使用者的日常生活功能指標。
- (2)以中心方式評估表單評估失智症的服務使用者對於日常生活的需求是否有改變。
- (3)以自我照顧能力評估表評估服務使用者的自我行動能力及需要加強的部分。

3.期望：第二單元的增設。

目標：增設第二單元，擴大可供服務的能量。

作法：(1)配合縣府單位提供計畫書送至中央進行籌設。

(2)規劃第二單元所需要的軟、硬體設備。

(二)甘特圖：

類別	工作項目	月份											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
個案	節慶活動	■	■			■			■	■			■
	外出活動			■		■		■			■		
	個案討論	■			■			■			■		
	照顧計畫擬定及修正						■						■
	長輩健檢			■									
家屬	家屬支持性活動									■			
	家屬聯誼活動									■			
	服務滿意度調查											■	
工作人員	個別督導			■			■			■			■
	團體督導			■			■			■			■
	教育訓練					■	■	■	■				
	健康檢查		■										
定期檢驗/查	水質檢驗	■			■			■			■		
	除蚊除蟲環境消毒	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	水塔清洗						■						■
	用電設備檢查(發文核備)							■					■

方案名稱：南投縣長青健康活力補給站暨長照巷弄 C 站

報告人：潘彥州

一、計畫摘要：

(一)目的：

落實老人照顧社區化、在地化，使高齡社區的許多問題因此得到解決與改善，增進老人生活自理機能，改善呆滯、憂鬱、與身體退化等症狀。透過參與活力站活動而擴大社交範圍，豐富生活內涵，在提昇體能的同時，也預防疾病及促進健康，使得長輩身、心靈均得到適切的照顧。

(二)服務對象：年滿 65 歲以上或身心功能退化但能生活自理之老人。

(三)服務區域及服務內容：

1.服務時間為每週一至週五 08:00~14:00，結合巷弄站 08:00~17:00。

2.服務內容：

- (1)慶生與節慶活動。
- (2)動靜態活動。
- (3)音樂養生。
- (4)懷舊活動。
- (5)文康休閒活動。
- (6)餐飲服務。
- (7)身心機能回復運動。
- (8)衛生講座與健康促進。
- (9)老人福利諮詢。

3.服務據點：

埔里鎮：伯特利活力暨巷弄 C 站、牛眠活力站。

國姓鄉：北山活力暨巷弄 C 站、乾溝活力暨巷弄 C 站。

水里鄉：城中活力站、永豐活力站。

(四)投入人力資源：

- 1.主任：江雪茹
- 2.社工督導：潘彥州。
- 3.服務員及工讀生：劉麗琴等 18 名。

二、執行成效：

(一)年度目標及達成率：

類別	計畫項目	年度計畫目標	1-12 月執行情況	年度達成率
個案工作	收案量	140 人	173 人	124%
	個案服務人次	20,000 人次	31,843 人次	159%
	喘息服務(GA07)	15 人/月	15 人/月	100%
活動辦理	例行性活動	1,500 場次	1,258 場次	84%
	節慶活動	66 場次	56 場次	85%
	旅遊活動	6 場次	2 場次	33%
	受 COVID-19 疫情影響，4 月、5 月停站及無辦理旅遊			
方案辦理	服務員教育訓練	20 小時	0 小時	0%
	滿意度調查 (半年一次)	2 次	2 次	100%
	體適能檢測 (半年一次)	2 次	2 次	100%
	消防宣導或演練	6 次	6 次	100%
會議召開	行政會議	12 次	12 次	100%
	照顧服務員月會	12 次	12 次	100%

(二)方案成效：

- 1.巷弄 C 站之 GA07 喘息服務順利起跑，增加站務收入與服務範圍。
- 2.乾溝站及北山站申請通過客家委員會「伯公照護站」加值計畫，提供 1 年 12 萬的經費補助供餐及客家文化課程費用。
- 3.依各站需求聘請物理治療師、蝶谷巴特、醫師、外丹功、客家歌謠、客家手作 DIY 等專業教師提供個別化課程，並指導服務員學習，使服務更貼近長者需求。
- 4.乾溝活力站辦理延緩失能失智計畫，2 期共 24 堂課，導入物理治療及音樂照顧，受惠長輩 480 人次。
- 5.北山活力站辦理延緩失能失智計畫，2 期共 24 堂課，導入物理治療及音樂照顧，受惠長輩 466 人次。
- 6.伯特利活力站辦理延緩失能失智計畫，2 期共 24 堂課，導入音樂治療課程與認知促進，受惠長輩 480 人次。
- 7.加入埔基表單資訊系統，有利於施測結果統計與大數據分析。
- 8.與各地區社區共同辦理節慶活動，強化活力站在社區的認同感與長輩的歸屬感，及透過活動帶來幸福感與強化社區關係。
- 9.持續連結物資給予各站中低收入長輩。
- 10.開辦社區關懷訪視與電話問安業務，擴充巷弄 C 站服務範圍與落實鄰里間關懷力量。
- 11.協助醫院 PGY 實習生，共辦理 3 梯次，12 人參與服務。

(三)創新服務：

1.客家文化采風課程(北山)

課程花絮



2.客家文化采風課程(乾溝)

活動花絮



3. 遠距醫療講座



三、服務量(人次)：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	161	143	157	162	161	163	164	165	165	162	162	159	1,924	160
109年	164	160	129	0	129	134	162	164	166	170	171	173	1,722	144
成長率	2%	12%	-18%	-100%	-20%	-18%	-1%	-1%	1%	5%	6%	9%	-10%	-10%

備註：3月~6月人數下降主要受疫情及北山站場地維修影響。

五、困境與因應：

方案執行困境	因 應 策 略
新冠肺炎疫情	<ol style="list-style-type: none"> 1.農曆年後開始爆發疫情，全國也陸續進行社區隔離，因應策略為主動量體溫，備足防疫物資，妥善建立消毒 SOP，降低長者焦慮。 2.主動與縣府溝通，表達停站期間經費需求與困境，降低因無個案時期的成本虧損。 3.停站間輪流到宅關懷訪視長輩與輸送物資，維持專業關係，不讓長輩因停站而結束服務。
資訊化系統導入	<ol style="list-style-type: none"> 1.先從定期施測表單建置開始，鼓勵照顧服務員嘗試。 2.與縣府溝通未來核銷與出席報表接受資訊系統產出之 Excel。 3.未來若有新聘人力之機會，以擅於操作手機及電腦等 3C 設備者為主。
長者接送需求	<ol style="list-style-type: none"> 1.從業務費預算著手調整，用租車方式因應，並協助長者申請 BD03。 2.收案時以能交通自己者為主。

六、佳美腳蹤：

- 1.整合轄區社區健康營造網絡，與在地化健康資源連結，辦理相關衛教課程達到預防保健之功效。
- 2.連結社區資源與在地師資，提供最活躍的在地老化與懷舊活動。
- 3.透過外賓參訪，宣傳在地老化。
- 4.創新服務，多元樂活。
- 5.結合當地主要族群，推廣文化采風活動。

月 份	活 動 內 容	站 別
1-3 月	長者及員工健檢、防災演習、年節活動。	各站
1 月	元宵活動	各站
1-12 月	延緩失能計畫	伯特利、北山、乾溝
1-12 月	埔基衛教講座	各站
1-12 月	關懷訪視及電話問安	各站
5-11 月	客家文化采風	北山、乾溝
3-12 月	文康車	牛眠、北山、乾溝
5 月	埔里國小代間活動	牛眠
6 月	端午活動	各站
	埔里國小代間活動	牛眠
7 月	弘光科大參訪	伯特利
8 月	父親節活動	各站
	慈濟環保宣導活動	牛眠、北山、乾溝
	國姓鄉公所：友愛社福嘉年華	北山、乾溝
9 月	中秋節活動	各站
10 月	重陽節活動	各站
	長幼同樂	乾溝
12 月	冬至活動	各站

方案名稱：行動式老人文康休閒巡迴服務車服務

報告人：邱凱鈺

一、成員：

服務人員：黃桂香、林詠明

二、服務範圍：

中寮鄉/草屯鎮/國姓鄉/埔里鎮/魚池鄉/仁愛鄉等 6 鄉鎮

三、年度目標及達成率：

預計服務場次	實際計服務場次	達成率
336 場(年)	336 場(1-12 月)	100%
預計服務人次	實際服務人次	達成率
10,080 人(年)	15,206 人(1-12 月)	151%

說明：109 年 4-5 月因武漢肺炎疫情影響服務人次，不足之場次於疫情趨緩後，陸續補齊年度目標。

四、服務量(服務人次)：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
108 年	1,335	1,173	1,248	1,238	2,225	1,115	1,210	1,125	1,193	2,678	1,633	1,750	17,923	1,494
109 年	1,249	1,226	1,340	910	1,149	1,356	1,505	1,234	1,259	1,560	1,252	1,166	15,206	1,267
成長率	-6%	5%	7%	-26%	-48%	22%	24%	10%	6%	-42%	-23%	-33%	-15%	-15%

五、收支概況：

說明：該方案係屬南投縣政府補助，服務社區長輩，109 年補助經費新台幣玖拾萬元整。

六、佳美腳蹤：

- 1.文康車本年度的腳蹤遍及南投縣 40 個社區，提供了福利服務諮詢、健康促進活動、休閒文康育樂服務、生活照顧服務、免費飲料。
- 2.結合埔里基督教醫院社區護理、復健師、藥師等，進行社區衛教。
- 3.結合水沙連醫療群進行社區衛教宣導。
- 4.協助埔里基督教醫院社區醫學部，收集社區長輩血壓資料，約 6,943 筆。
- 5.協助埔里基督教醫院傳達福音訊息與生命教育。
- 6.提供基金會各組業務宣導的平台。
- 7.提供埔里鎮、草屯鎮、國姓鄉、中寮鄉、魚池鄉與仁愛鄉各社服團體、鄉鎮公所、衛生所、醫療單位與警消單位之衛教與宣導。
- 8.協助宣導長照 2.0 服務。

9.服務花絮：



長輩們齊做健康操



長輩齊來跳五行健康操



鹿篙社區理事長主持會員大會



志工為龍德老人會長者們端茶飲



交通安全宣導



埔基藥師為衛教宣導



埔基住院醫師衛教宣導



鄉長夫人至東光為長輩們慶祝父親節



國保年金為長輩們宣導



稅務局為長者們宣導



志工為乾溝活力站長輩們量血壓



大城社區理事為長輩主持聯合慶生會

八、未來展望：

- 1.服務量 28 場/月、336 場/年；每場次 35 人以上，預計服務 11,760 人。
- 2.宣導埔里基督教醫院與愚人之友基金會服務事工。

方案名稱：社區整體照顧服務體系-埔里鎮

報告人：曾聖幃

一、前言：

本方案自 105 年 10 月起為配合政府長照 2.0 中特別強調建立以社區為基礎的長照服務體系，本會以 16 年之社區照顧及輔導經驗並邀集長年在地經營之機構共同提出計畫積極爭取成為「社區整體照顧服務體系」試辦單位。衛生福利部從 20 個縣市提送計畫中審查出 9 案，並於 10 月 28 日公布審查結果，本會獲選為首波試辦單位之一，並於 105 年 11 月 1 日正式開跑。

長照 2.0 除了增加服務項目及擴大服務對象，其中「社區整體照顧服務體系」即 ABC 三級之服務模式為其核心，A 代表社區整合型服務中心，B 是複合型服務中心，C 則是巷弄長照站，透過整合社福及醫療之正式資源，達到延伸前端初級預防功能及向後端提供多目標社區式支持服務，落實社區化全程照顧服務。

二、目的：

- (一)以交通車串聯整合區域內不同型態的照顧模式，讓民眾感受到多元化服務的適切性與可及性，提升對政府長照的滿意度。
- (二)建立服務項目最完整的小區域長照服務體系，縮短失能、失智者及家屬獲得長照服務的等待時間，並提供適足的補助核定額度及提升整體服務品質，滿足服務使用者需求，減輕家庭照顧負擔。
- (三)由初老到臨終建立個案健康管理及醫療保健資訊單一窗口完整連續服務。

三、運作模式：

(一)個案管理：

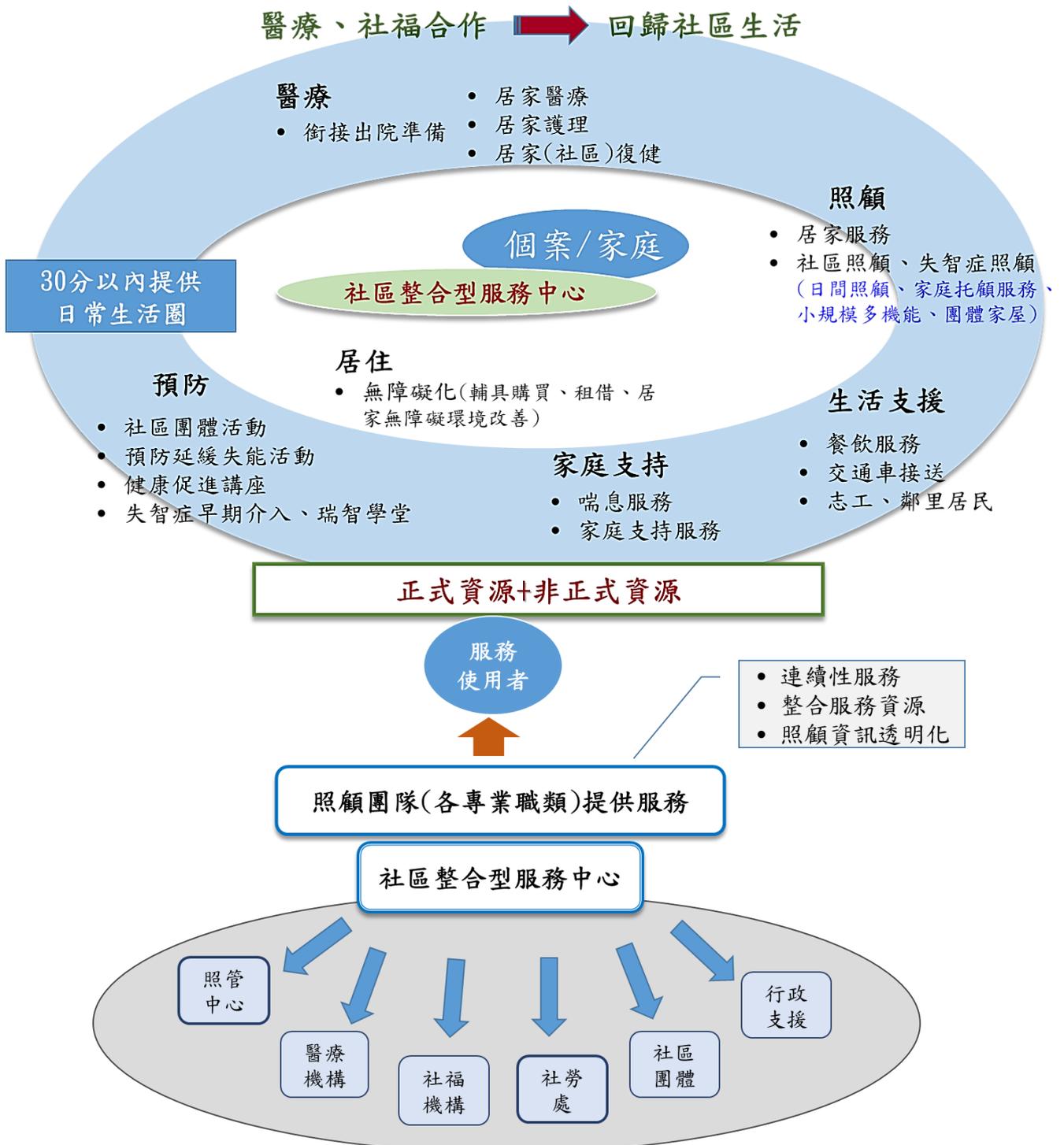
- 1.以個案為中心：建立管理式之輸送模式，依區域照管專員擬定之照顧計畫，協助服務使用者協調及連結長照資源，落實照顧計畫，以強化長照服務量能及整合在地服務資源。
- 2.簡化各項服務窗口：過往各項服務聯繫窗口不一，易造成服務輸送延宕，透過本會社區整合型服務中心(A)之個案照顧管理操作機制，提升資源連結之時效性與落實服務計畫。
- 3.建置服務網絡平台：以本會提供之長期照顧服務做基礎延伸，協助民眾方便得到長照服務相關的諮詢和服務。
- 4.整合長照服務資源：盤點當地長照服務項目，提供民眾需求評估及服務媒合，使民眾獲得多元且完整適切的服務。

(二)社區巡接送服務：

以車程三十分鐘內之場域為限，建立長照網絡依服務區域內之人口分布情形發展接送模式，人口密集區域以定點接送為優先，人口分散區域以到宅接送，串聯 ABC 服務體系。

(三)跨專業個案研討會議：

定期辦理跨專業個案研討會議以因應服務對象之多元需求，以提供適切之服務。



四、投入人力資源：

鄉鎮	人力配置
埔里鎮	社工督導 1 名(兼任個管員)；個案管理員 6 名；巡迴車司機 1 名

五、執行成效：

(一)量化成效：統計期間為：109/1/1-109/12/31

項目	埔里鎮
個案管理量	1,737 人
訪視人次	9,929 人次
巡迴交通車服務	5,825 人次
辦理長照 2.0 宣導	14 次
辦理 ABC 級單位聯繫會議	2 場
辦理跨專業團隊個案討論	4 場

七、困境與因應：

(一)因衛生局過去大推 C 碼，後來因為經費縮編與政策改變，便不斷的去加重個管員的工作，增加個管員對於 C 碼的監控以及審核，政策的改變也造成個管員要不斷個案、服務單位解釋，還常被衛生局當成擋箭牌。目前也唯有藉由多數單位的力量，將衛生局不合理的要求或指責來抵禦。

(二)個管員因資歷要求較難應聘到人力，今年 1 月輪調一名人員進來，2 月應聘到 2 名人員，5 月份有人員輪調以及應聘 1 名人員，到 109 年 10 月底，個管員人力為 7 名，預計滿編為 8 名。而個管員需要隨時應對不斷滾動的政策，以及與不同單位、專業的合作，較其他方案更加複雜。因此，仍建議能夠從內部做輪調，並且能夠多做儲備人選。

八、佳美腳蹤：

109年3月18日埔里A、仁愛A、信義A、魚池A、水里A分享評鑑準備	109年5月8日埔里A、仁愛A評鑑
	
109年6月29日埔里A、仁愛A、魚池A第一次聯繫會議	邀請暨南大學黃志忠老師擔任6次外督會議
	
109年9月14日埔里A、仁愛A、魚池A與居家服務單位聯繫會議	109年9月14日邀請埔基物理治療師、護理師參與個案研討
	

九、未來展望：

A單位並非如同外界一開始的評語，只能作為照專的副手，功能也不是僅有開案。當開始進入狀況後，我們也發現A單位是有力量的，能夠在第一時間幫助到個案以及整合當地服務資源。因此，明年的計畫如下：

- (一)持續與周遭 A 單位頻繁聯繫，如康協埔里 A、埔榮魚池 A、慈慧水里 A，除了能夠交換不同的工作訊息外，未來也能團結抵制不合理的政策要求，並且讓愚人長照服務與各 A 單位保持好的互動。
- (二)今年有嘗試召集埔里的居家服務單位，明年希望與其他單一方案也召開會議，能更加聚焦問題處理，以及拉近彼此的溝通距離。
- (三)增加居家復能專業知識，預計參與外部課程，或者邀請講師來協助人員受訓，讓個管員能夠在評估時，具備復能的專業知識。
- (四)增加個管員常見的工具表，今年已經完成長照輔具價格與圖片、服務宣傳單。明年將針對復能目標、身障輔具圖片、居家服務圖片等製作工具書，以便人員與民眾作服務介紹。

方案名稱：社區整體照顧服務體系-信義鄉

報告人：烏莉·南卡芙蘭

一、計畫摘要：

(一)服務對象：南投縣信義鄉之社區整體照顧服務體系係以照顧管理制度為基礎，服務對象皆須經長期照顧管理中心評估為日常生活需他人協助之失能、失智者，包括下列對象：

- 1.65 歲以上失能老人。
- 2.失能身心障礙者。
- 3.55-64 歲失能原住民。
- 4.50 歲以上失智症者。
- 5.僅 IADL 需協助之獨居老人。
- 6.僅 IADL 失能之衰弱老人。

(二)辦理內容：

- 1.上以鄉鎮市區為單位，因地制宜建立在地化社區整體照顧模式。
- 2.縮短失能、失智者及家屬獲得長照服務的等待時間，並提供適足的補助核定額度及提升整體服務品質，滿足服務使用者需求，減輕家庭照顧負擔。
- 3.促進長照、醫療和預防保健等社政、衛政資源，體系間串連與整合。
- 4.強化區域內初級預防照顧服務。
- 5.發展因地制宜的服務模式，讓偏鄉的服務更彈性及適切性。
- 6.以巡迴交通車串聯整合區域內不同型態的照顧模式，讓民眾感受到多元化服務的適切性可及性，提升對政府長照的滿意度。
- 7.建立服務項目最完整的小區域長照服務體系，縮短失能、失智者及家屬獲得長照服務的等待時間，並提供適足的補助核定額度及提升整體服務品質，滿足服務使用者需求，減輕家庭照顧負擔。
- 8.持續完善服務之完整性，加強不需求調查及資源盤點導入，以擴大服務量能，營照可近性、可及性，多元文化服務之照顧體系，讓部落長者在熟悉的生活空間安老。
- 9.聘用當地專業人才進入團隊，降低文化、語言、信仰等因素可能造成之阻礙，並建立團隊內具有社工及護理與其他職系等跨專業能力，落實在地化之品質服務。

(三)辦理方式：

- 1.個案管理。
- 2.照顧計畫擬定與服務連結。
- 3.照顧管理。
- 4.社區巡迴接送服務。
- 5.跨專業個案研討會議。
- 6.建構在地化服務體系—推動社區整體照顧服務模式。

(四)投入人力資源：

鄉鎮	人力配置
信義鄉	個案管理員 4 名、巡迴車司機 1 名

二、年度目標及達成率：

年度目標	1-12 月執行情形(量)	年度達成率
一、活動宣導 10 場次/年。	已完成 10 場	100%
二、聯繫會議 2 場次/年	已完成 2 場	100%
三、個案研討 4 場次/年	已完成 4 場	100%
四、創新服務		
1.社區巡迴接送 5,000 人次/年	已達成 7,954 人次	159%
2.輔具定點租借及維修 200 人次/年	已達成 146 人次	73%
3.愛心物資捐贈：1,000 人次/年次	已達成 823 人次	82%

三、營運概況：

(一)個管服務統計(人數)：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	平均
個管人力	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
在案量	391	398	404	408	415	415	424	407	422	410	417	428	412
訪視量	222	326	337	342	342	342	333	330	357	371	390	399	341
訪視率	57%	82%	83%	84%	82%	82%	79%	81%	85%	90%	94%	93%	83%

(二)巡迴車服務統計：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計
人數	20	22	22	25	29	29	28	28	28	30	29	25	315
人次	460	550	731	295	562	792	921	754	732	701	761	695	7,954

五、困境與因應：

困境 1：所在信義站組織、組別成長，同時身為 A 個管又和 B 服務單位共同工作，在派案及個案服務上有時權責不清，造成 A 個管的左右為難。

因應：透過跨組溝通及請主管釐清並適時教育工作者，將 A 個管服務權責說明。避免彼此工作的嫌隙及干預他組業務。

困境 2：工作業務量逐漸龐大，個管員常超時工作，並對於創新服務或其他有利於信義長照發展的事項較已力不從心。

因應：109.9 月另增個管一名，並透過職務分配分散工作，提升個管處理問題能力，並彼此支援工作。

六、佳美腳蹤：

圖 1.長照服務宣導



圖 2.長照服務宣導



圖 3.信義鄉聯繫會報



圖 4.評鑑



圖 5.參加信義長照推動委員會

圖 6.跨專業研討會



圖 7.輔具整理



圖 8.聯結輔具中心到宅維修輔具



七、未來展望：

- 1.加強個管員多方面的訓練，培訓在地服務員。
- 2.連結更多個管或長照伙伴，建立服務溝通的平台，分享服務經驗。
- 3.原鄉在地化個管服務的經驗與分享，加強與政府的服務對話。

方案名稱：社區整體照顧服務體系-仁愛鄉

報告人：江雪茹

一、計畫摘要：

(一)目的：

- 1.以巡迴交通車串聯整合區域內不同型態的照顧模式，讓民眾感受到多元化服務的適切性與可及性，提升對政府長照的滿意度。
- 2.建立服務項目最完整的小區域長照服務體系，縮短失能、失智者及家屬獲得長照服務的等待時間，並提供適足的補助核定額度及提升整體服務品質，滿足服務使用者需求，減輕家庭照顧負擔。
- 3.由初老到臨終建立個案健康管理及醫療保健資訊單一窗口完整連續服務。

(二)服務對象：

南投縣仁愛鄉之社區整體照顧服務體系係以照顧管理制度為基礎，服務對象皆須經長期照顧管理中心評估為日常生活需他人協助之失能、失智者，包括下列對象：

- 1.65 歲以上失能老人。
- 2.失能身心障礙者。
- 3.55-64 歲失能原住民。
- 4.50 歲以上失智症者。
- 5.僅 IADL 需協助之獨居老人。
- 6.僅 IADL 失能之衰弱老人。

(三)辦理方式：

- 1.個案管理。
- 2.照顧計畫擬定與服務連結。
- 3.照顧管理。
- 4.社區巡迴接送服務。
- 5.跨專業個案研討會議。
- 6.建構在地化服務體系—推動社區整體照顧服務模式。

(四)投入人力資源：

鄉鎮	人力配置	
仁愛鄉	主任 1 名(並兼任仁愛鄉個管員)	個案管理員 3 名、巡迴車司機 1 名

二、年度目標及達成率：

類別	計畫項目	年度計畫目標	1-12月執行情形(量)	年度達成率
個案工作	個案服務人數	450人	565人	126%
會議召開	聯繫會議	2場次/年	2場次	100%
	個案研討	4場次/年	3場次	75%
	例行性月會	12場次/年	12場次	100%
方案辦理	滿意度調查	1次/年	1次	100%
活動辦理	宣導活動	10場/年	18場	180%
行政辦理	核銷如期	12次	12次	100%

三、營運概況：

(一)個管服務統計(人數)：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平均
個管人力	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.7
在案量	365	386	411	400	413	420	429	454	459	444	435	374	416
訪視量	234	303	304	318	368	340	391	422	421	402	406	356	355
達成率	64%	78%	74%	80%	89%	81%	91%	93%	92%	90%	93%	95%	85%

(二)巡迴車服務統計：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
人數	27	34	36	26	25	25	21	21	24	23	19	18	299
人次	670	802	1020	244	375	420	493	433	433	372	388	321	5,971

五、困境與因應：

困境1：政策多變且不明，導致個管接收訊息及派案反覆異動。

因應：1.與衛生局及社勞處保持良好溝通。

2.縣府單位發佈新訊息時，及時佈達給所有個管。

困境2：偏鄉服務提供單位少，導致服務不穩定。

因應：1.穩定追蹤個案服務狀況，如有發現服務不穩定或是服務單位無法提供服務，協助連結其他資源。

2.多與服務提供單位聯繫，開發服務資源。

困境3：巡迴車收費導致使用率下降。

因應：1.到文健站宣導巡迴車使用，並協助申請。

2.可以協助家托接送個案，增加載送量。

六、佳美腳蹤：

長照服務宣導



聯繫會議



個案研討



評鑑



個案訪視



七、未來展望：

1. 110 年服務案量可達 470 人
2. 加強個管員多方面的在職教育訓練。
3. 持續開發當地資源，建立當地資源地圖。
4. 與服務提供單位密切聯繫，期待與衛生局簽立特約單位服務可以進駐仁愛鄉，讓資源不匱乏。

方案名稱：到宅沐浴車服務

報告人：江雪茹

一、計畫摘要：

(一)目的：

- 1.讓失能者也有沐浴的機會，維持其身體清潔，避免感染提昇免疫力。
- 2.利用熱水的溫度可以穩定血壓、促進淋巴循環、消除水腫。
- 3.藉由水的浮力安撫神經系統、放鬆肌肉、舒減壓力、改善睡眠。
- 4.清潔讓人保持尊嚴，促進人際互動。
- 5.減輕照顧者照顧上的心理及體力的負擔及轉換心情。

(二)服務對象：

- 1.65 歲以上老人。
- 2.領有身心障礙證明(手冊)者。
- 3.55-64 歲原住民。
- 4.50 歲以上失智症患者。

(三)服務限制：

- 1.身體因素：體重 100 公斤以上、發燒至 37.5 以上、血壓收縮壓 160mmHg 以上、傳染疾病(如疥瘡、肺結核)、月經期、三級壓瘡（無護理師）
- 2.環境因素：車子無法抵達、家中無水或電、無法放置浴缸、天氣冷遇到颱風、下大雨路斷掉。
- 3.路途遙遠，路況不佳：仁愛鄉力行村、翠巒村、發祥村、榮興村、合作村無法提供服務。

(四)作法及範圍：

- 1.作法：以『拆卸式浴缸』協助個案洗頭、洗臉、沐浴、穿脫衣物，每次服務時間約一小時，每次由三位人員提供服務。
- 2.範圍：埔里鎮、仁愛鄉、信義鄉、國姓鄉、魚池鄉、水里鄉。

(五)投入人力資源：

車別	人力配置
一車(埔里鎮)	照顧服務員 3 名
二車(信義鄉)	護士 1 名、照顧服務員 2 名

二、執行成效：

本會到宅沐浴車在 104 年 7 月 1 日成立，是由傑太日煙國際股份有限公司所捐贈，為南投縣第一台到宅沐浴車，服務區域為埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉、魚池鄉、水里鄉、信義鄉等地。106 年台北市華樂扶輪社捐贈第二台沐浴車的，因而得以擴大服務量能。規劃沐浴一車服務區域為埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉，沐浴二車設置在信義站，服務區域為信義鄉、水里鄉、魚池鄉。109 年 10 月富邦基金會捐贈第三台沐浴車，將提供更多服務讓民眾使用。

(一)沐浴一車

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	41	31	48	56	54	52	44	36	47	42	28	61	540	45
109年	42	45	35	51	52	48	58	46	54	44	48	46	569	47
成長率	2%	45%	-27%	-9%	-4%	-8%	32%	28%	15%	5%	71%	-25%	5%	4%

(二)沐浴二車

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
108年	40	36	18	36	47	50	66	63	53	59	50	55	573	48
109年	46	45	57	32	39	43	39	23	49	40	43	46	502	42
成長率	15%	25%	217%	-11%	-17%	-14%	-41%	-63%	-8%	-32%	-14%	-16%	-12%	-13%

五、困境與因應：

(一)埔里一車缺乏護理師人力：原護理師於 106 年 4 月離職後，一直未能招聘到護理人力，後來改由招募照顧服務員，在服務提供上，由 3 名照服員提供服務，但對於有大面積傷口或是三級壓瘡傷口需要沐浴的個案，有所限制無法提供服務。109 年衛生局長照中心表示須遵照衛福部規定，個案身上有管路，須由有護理師組成的到宅沐浴車提供服務，故有部分個案暫停服務、部分個案轉出由其他單位提供服務。基金會因應政策聘僱護理人員，但因薪資結構未聘到人力，故調整薪資續聘護理人員。

六、佳美腳蹤：

服務照片	服務照片	服務照片
		

方案名稱：長照家托輔導團

報告人：張智凱

一、計畫摘要：

1.計畫目的：

- (1)輔導家托籌設作業。
- (2)輔導家托負責人提昇行政能力。
- (3)輔導家托負責人提昇服務品質。
- (4)發展更健全之家托輔導機制。
- (5)將營運狀況良好的家托營運模式，向外介紹倡議家托營運應有之樣貌。

2.服務範圍：埔里鎮、仁愛鄉、水里鄉、信義鄉、國姓鄉、魚池鄉。

3.服務對象：

- (1)有意籌設家托者。
- (2)家托負責人。

4.營運作法：

- (1)進行家托籌設會談，確保家托籌設者充分理解家托營運實際樣貌，並且提供適切的建議。
- (2)輔導團每月進行家托訪視，至家托現場給予營運建議，了解家托負責人遭遇之困境，提供諮詢協助。
- (3)輔導團每月舉辦家托月會，匯整當月重要資料，製作會議手冊，引導家托負責人確實了解縣府的要求。

5.投入人力資源：

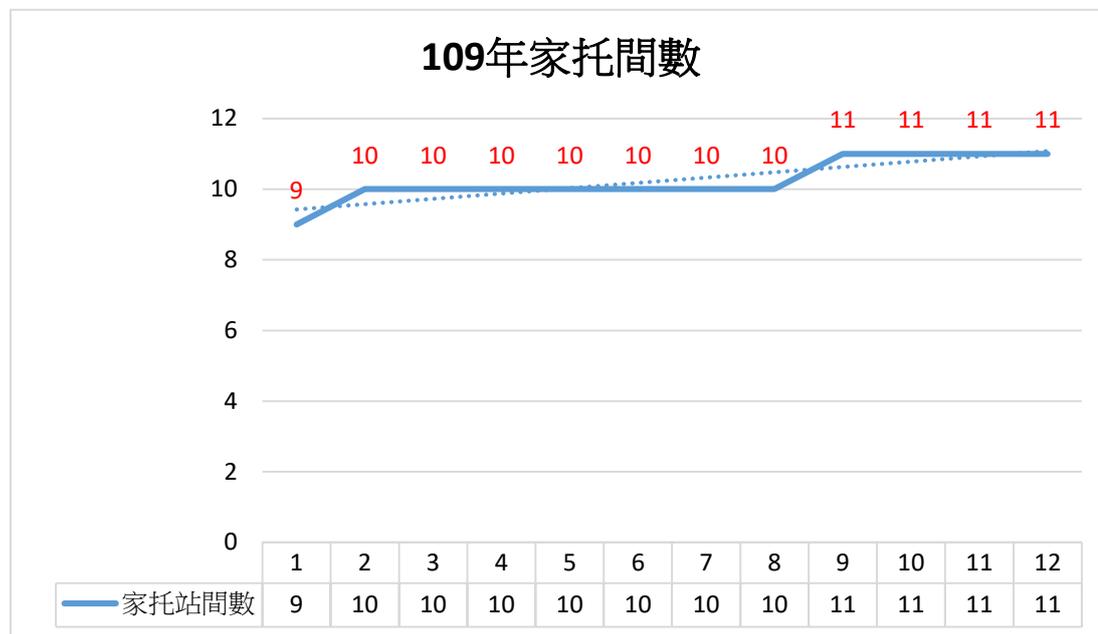
- (1)業務主責社工：張智凱，負責家托籌設、輔導團營運策略擬定、對外行銷等相關事宜。
- (2)家托輔導員：史懷恩，負責6所家托營運輔導、家托訪視、家托月會規劃執行、其他行政作業。
- (3)家托輔導社工：許書昀，負責5所家托營運輔導、計劃書撰寫、核銷作業、業務架構與SOP擬定。

二、年度目標及達成率：

1. 量化指標：

(1) 109年1月1日已設立輔導家托數量：9家。

(2) 截至109年12月31日，已設立輔導家托數量：11家。



2. 109年度輔導家托完成評鑑作業：2家。

(1) 瑪理斯家：輔導通過評鑑。

(2) 以馬內利：輔導通過評鑑。

3. 109年度辦理家托月會：截至109年12月底共辦理12次。

4. 進行家托面訪或電訪：111次。

5. 家托籌設相關：

(1) 接洽家托籌設者：16人。

(2) 順利輔導完成家托籌設設立：2人。

(3) 持續接洽家托籌設：2人。

(4) 確認退出家托籌設：7人。

(5) 家托籌設紀錄產出：142份。

三、營運概況：

1. 輔導團每月定期召開家托月會，每月穩定進行訪視或電訪，定期協助家托負責人完成家托行政業務，定期與家托籌設者接洽。

輔導團作業													
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
召開月會	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
面訪或電訪	9	10	10	10	10	10	0	9	10	11	11	11	111
家托籌設會談	7	15	14	11	12	9	8	12	9	17	12	8	134

類別	計畫項目	109 年度計畫	執行情形	年度達成率
縣 府	公文收發			100%
家托開拓	2 間	仁愛-瑪理斯家	109 年 2 月營運	100%
		信義-以馬內利	109 年 9 月營運	
家托籌設	16 間	6	16	267%
家托諮詢	1.面訪 2.電話諮詢	72 次	142 次	197%
家托訪視	9 間 (年底成長為 11 間)	108 次	90 次	83%
家托訪視紀錄	9 間 (年底成長為 11 間)	108 次	90 次	83%
會 議	行政會議(月會)	9 次	9 次	100%
教育訓練	評鑑工作坊	4 次	4 次	100%
	培力行政能力	羅娜、以馬內利	2 次	100%
經費核銷	家托服務核銷	12 次	12 次	100%
	季核銷	4 次	4 次	100%
	公彩核銷	8 次	8 次	100%
	消防核銷	3 次	3 次	100%
活 動	原住民族委員會-中區專案暨跨區長照資源聯繫會報-原鄉家托執行經驗分享	無納入計畫	50 人次	100%
	「原住民社區整合服務體系文化照顧推動與建置論壇」-原鄉家托執行經驗分享	無納入計畫	50 人次	100%
	參與老盟家托焦點會議	無納入計畫	15 人次	100%
	投稿海報展獲刊登-老盟辦理 2020 全國社區式長期照顧服務成果分享會	無納入計畫	200 人次	100%
	109 年家庭托顧服務輔導人員教育訓練課程-分享「家托活動設計輔導」	無納入計畫	80 人次	100%
	參與花蓮衛生所辦理 109 年度秀林鄉長照在地推動委員會第二次會議,邀請分享原鄉家托執行經驗	無納入計畫	25 人次	100%

2.家托籌設：

類別	執行情形	達成率
家托籌設	接洽 16 人	260%
家托設立	完成設立 2 所	100%

伍、收支概況：

該方案 109 年經費預算 1,470,000 元整(輔導已設立家托費用 150,000 元/家/年 *9 家=1,350,000 元+輔導尚未取得設立許可費用 10,000 元/月*12 個月 =120,000 元。)

如在年度中有輔導設立完成之家托，縣府可再按比例給予輔導費用。

陸、困境與因應：

困境	說明	因應方式
家托輔導團營運目標轉變：由「代替家托完成」行政工作，轉型為「指導家托自行完成行政工作」	<p>1.家托輔導團原先營運模式：輔導團盡量支援家托行政工作，使家托負責人專心聚焦在第一線照顧工作。</p> <p>2.社工參與老盟家托聯繫會議後獲得提醒：家托負責人老闆，必須自行完成照管系統登打、核銷作業、計劃書撰寫核銷等工作。輔導團提供過多協助，將削弱家托負責人應該培養的行政能力。</p>	<p>1.計畫 110 年度起辦理家托行政工作坊，提昇家托負責人獨立完成行政作業之能力：照管系統操作、照顧人力管理系統操作、計劃書與核銷作業流程。</p> <p>2.承上，輔導團設計製作作業流程教材。</p> <p>3.承上，輔導團培力現有工作人力進行指導作業。</p>

柒、佳美腳蹤



輔導團投稿老盟 2020 全國社區式長期照顧服務成果分享會海報展，獲選參展



輔導清流家托連結南投縣原民局，受邀至南投縣原民局舉辦之「文健站量能執行服務經驗與案例分享」，提供家托營運經驗



「原住民社區整合服務體系文化照顧推動與建置論壇」-原鄉家托執行經驗分享



參與老盟家托焦點會議



投稿海報展獲刊登-老盟辦理 2020 全國社區式長期照顧服務成果分享會



109 年家庭托顧服務輔導人員教育訓練課程-分享「家托活動設計輔導」



參與花蓮衛生所辦理 109 年度秀林鄉長照在地推動委員會第二次會議，邀請分享原鄉家托執行經驗

捌、未來展望：

議題	未來展望
照顧管理系統操作 SOP 教材製作	1.針對家托負責人普遍缺乏「照顧管理系統操作」之現況進行應對 2.針對下列條目進行 SOP 檔案設計與製作 <ul style="list-style-type: none"> a.收案-回覆照會 b.調閱個案照顧計畫 c.確認結案 d.服務資料紀錄登打 e.系統會出核銷用表單
照顧人力管理系統 SOP 教材製作	1.針對家托負責人普遍缺乏「照顧人力管理系統」之現況進行應對 2.針對下列條目進行 SOP 檔案設計與製作 <ul style="list-style-type: none"> a.文書申請填寫 b.文書申請應備文件 c.「照顧人力管理系統」登錄與操作
計劃書撰寫與核銷 SOP 教材製作	1.針對家托負責人普遍缺乏撰寫縣府每年補助「公益彩券補助家托設施設備費」計畫書與核銷作業能力之現況進行應對 2.針對下列項目進行檔案設計與製作 <ul style="list-style-type: none"> a.計劃書-補助原則描述 b.計劃書-估價單範本與說明 c.計劃書-計劃書範本與說明 d.計劃書-核定函閱讀須知 e.實際採購-發票開立須知與範本導覽 f.實際採購-施工前中後照片拍攝教學 g.製作核銷文件-所需備齊之素材 h.核銷文件範本與說明

方案名稱：大智然菜園仔失智照護服務

報告人：徐硯純

一、計畫摘要：

(一)目的：設「失智社區服務據點」，提供失智者及照顧者多元複合支持服務，如：認知促進、緩和失智、安全看視、家屬照顧訓練及家屬支持團體等，普及失智社區照顧服務。

(二)服務對象：

- 1.疑似失智症者：經相關評估工具（SPMSQ）評估為疑似失智症惟尚未確診者。
- 2.經診斷並載明臨床失智症評量表(CDR)值 ≥ 0.5 分之極輕、輕度或中、重度失智。
- 3.經長期照顧管理中心轉介之個案。

(三)投入人力資源：

- 1.組長：潘彥州
- 2.專員：徐硯純。
- 3.照顧服務員二名：廖子銓、巫幸樺。

二、年度目標：

(一)平均每期活動出席率達 75% 以上。

(二)每期參與者滿意度達 85% 以上。

(三)預期服務人次

- 1.每年認知促進相關課程，預期服務人次約 1,560 人次以上（3 人/次*(52 週*10 半天)=1,560 人次）。
- 2.每月至少一次家庭訪視或電話訪問。
 - a.利於蒐集照顧資訊，服務過程中每月進行關懷訪視。
 - b.瞭解長輩接受服務的滿意程度及在家受照顧情形，與照顧者互相交流，緩解壓力負荷。

(四)預防延緩失能(智)課程預計辦理 2 期，每期 12 次，共 24 次，每次計 5-10 人參加，預估將有 120-240 人次受益。

(五)照顧者訓練課程預計辦理 3 場次，每場次計 3-5 人次，預估將有 9-15 人次受益。

三、營運概況(1-12月)：

月份	失智個案數			照顧者服務			據點提供服務項目					
	男	女	合計	男	女	合計	認知促進 緩和失智		安全看視		家屬照顧 課程	
							人 數	人 次	人 數	人 次	人 數	人 次
1月	1	5	6	0	0	0	6	142	1	7	0	0
2月	1	6	7	0	0	0	7	156	1	3	0	0
3月	1	5	6	0	0	0	6	195	0	0	0	0
4月	1	5	6	0	0	0	6	96	0	0	0	0
5月	1	5	6	0	0	0	6	83	0	0	0	0
6月	1	5	6	0	0	0	6	191	0	0	0	0
7月	1	6	7	1	4	5	7	243	0	0	5	5
8月	1	6	7	1	4	5	7	220	4	4	5	5
9月	2	7	9	0	0	0	9	229	0	0	0	0
10月	2	6	8	1	3	4	8	197	3	3	4	4
11月	3	5	8	0	0	0	8	252	0	0	0	0
12月	3	5	8	0	0	0	8	258	0	0	0	0
合計	18	66	84	3	11	14	84	2262	9	17	14	14

說明：

- 1.收案人數：11位。
- 2.據點使用人次：2,279人次。
- 3.認知促進、緩和失智課程：262場次/2,262人次。
- 4.電話關懷諮詢：200人次/11人數。
- 5.家庭關懷訪視服務：180人次 / 11人數。
- 6.教育及宣導活動：1場次/17人次。
- 7.照顧者訓練課程：3場次/14人。
- 8.預防及延緩失能課程：
 - 第一期共7位參與/81人次(109/7/6-9/21)，
 - 第二期共7位參與/80人次(109/10/5-12/21)。

四、收支概況：

該方案由南投縣政府衛生局委辦，109 年經費補助壹佰陸拾柒萬貳仟元整。

五、困境與因應：

困境一：計畫執行上個案人數無法提升，因許多失智症者不願踏出家門。

因應一：

- 1.持續與長者建立情感與信任關係。
- 2.與其照顧者或家屬進行溝通，並協助個案參與據點活動。
- 3.找尋長者熟悉的人一同前往據點。

困境二：當地面對失智症有許多不確定感及疑問，也較少這方面的資訊及資源。

因應二：

- 1.結合 A 單位、鄉公所及各診所、商家，擺放宣傳文宣進行推廣。
- 2.與照顧者溝通，讓照顧者及家屬認識失智症。
- 3.透過宣導讓當地接觸失智症議題。

困境三：失智長輩與非失智長者之間無法互相理解。

因應三：

- 1.未來可多宣導認識失智症建立失智症的基本認識。

六、佳美腳蹤：

(一)109/01/09 共和國小幼兒園與長輩一起做新年裝飾。



(二) 109/02/12 入厝活動，鄰里一起搓湯圓。



七、未來展望：

- (一)提供失智症者在熟悉的社區，生活與社會活動參與的機會，落實服務社區化。
- (二)持續提供周一至周五全天服務，透過認知促進課程與活動，及專人陪伴與安全看視，維護失智長者在服務據點的生活與活動之安全，活絡身心。
- (三)創新服務：與南投縣魚池鄉共和國民小學進行交流，與長者一同進行課程活動。
- (四)支持失智症者家庭，紓解失智症家屬照顧壓力，提升照顧品質
 - 1.辦理照顧者訓練課程，提升照顧者對於失智症照護的能力、認識及連結照顧資源，減輕照護上的壓力。
 - 2.辦理家屬支持團體活動-凝聚據點照顧者力量，互相交流、給予彼此支持及肯定。
- (五)據點提供失智長者活絡於社區，延緩失智症者入住機構，減輕家庭及社會照顧成本與經濟負擔。
- (六)持續在社區推廣據點，使其更廣為人知，期待據點個案數增加。

方案名稱：瑪拿斯卡樂園失智照護服務計畫

報告人：五帽達利

一、計畫摘要：

(一)目的：

- 1.南投縣信義鄉失智社區服務據點，有助於本鄉建立更完善的長期照顧網絡。提供失智症者多元選擇服務機會，滿足失智症者多元化、社區化(普及化)、優質化、可負擔及兼顧性別、族群、文化、職業、經濟背景等之需求。
- 2.增加據點照顧服務資源，提供失智症者在熟悉的社區，生活與社會活動參與的機會，延緩退化，以優勢觀點維護與提高其自我照顧能力，改善其自信心與生活品質。
- 3.透過教育與倡導：提升社區民眾認識失智症，學習預防失智及擔任失智症守護天使，營造對失智症者友善的社會環境，連結各項資源、支持失智症者家庭，紓解失智症家屬照顧壓力，提升照護品質。
- 4.延緩失智症者入住機構，減輕家庭及社會照顧成本與經濟負擔。

(二)服務對象：

- 1.疑似失智症者：經相關評估工具（SPMSQ）評估為疑似失智症惟尚未確診者。
- 2.經診斷並載明臨床失智症評量表(CDR)值 ≥ 0.5 分之極輕、輕度或中、重度失智。
- 3.經長期照顧管理中心轉介之個案。

(三)投入人力資源：

- 1.組長：潘彥州。
- 2.社工員：五帽達利。
- 3.照顧服務員一名：金風華。

二、年度目標：

(一)平均每期活動出席率達 85% 以上。

(二)每期參與者滿意度達 85% 以上。

(三)預期服務人次

- 1.每年認知促進相關課程，預期服務人次約 4,160 人次以上（10 人/次*(52 週*8 半天)=4,160 人次）。

2.每月至少一次家庭訪視或電話訪問。

a.利於蒐集照顧資訊，服務過程中每月進行關懷訪視。

b.瞭解長輩接受服務的滿意程度及在家受照顧情形，與照顧者互相交流，緩解壓力負荷。

(四)預防延緩失能(智)課程預計辦理 2 期，每期 12 次，共 24 次，每次計 6-10 人參加，預估將有 144-240 人次受益。

(五)照顧者訓練課程預計辦理 2 場次，每場次計 6-10 人次，預估將有 12-20 人次受益。

三、營運概況(1-12 月)：

月份	失智個案數			照顧者服務			據點提供服務項目					
	男	女	合計	男	女	合計	認知促進 緩和失智		安全看視		家屬照顧 課程	
							人數	人次	人數	人次	人數	人次
1月	0	5	5	0	0	0	5	75	0	0	0	0
2月	0	5	5	0	0	0	5	93	0	0	0	0
3月	1	5	6	0	0	0	6	208	3	5	0	0
4月	3	7	10	0	0	0	10	141	0	0	0	0
5月	3	7	10	0	0	0	10	131	2	2	0	0
6月	3	7	10	0	0	0	10	322	1	1	0	0
7月	3	7	10	0	0	0	10	332	3	3	0	0
8月	3	7	10	4	2	6	10	314	10	14	6	6
9月	3	7	10	0	0	0	10	302	2	4	0	0
10月	3	7	10	0	0	0	10	281	0	0	0	0
11月	3	7	10	0	0	0	10	281	0	0	0	0
12月	2	7	9	0	0	0	9	230	0	0	0	0
合計	27	78	105	4	2	6	105	2,710	21	29	6	6

說明：

- 1.收案人數：10 位。
- 2.據點使用人次：2,739 人次。
- 3.認知促進、緩和失智課程：191 場次/2,710 人次。
- 4.電話關懷諮詢：100 人次/10 人數。
- 5.家庭關懷訪視服務：10 人次 / 10 人數。
- 6.照顧者訓練課程：1 場次/6 人次。
- 7.預防及延緩失能課程：
 - 第一期共 10 位參與/120 人次(109/7/3-9/18)，
 - 第二期共 10 位參與/120 人次(109/9/25-12/25)。

四、收支概況：

該方案由南投縣政府衛生局委辦，109 年經費補助壹佰貳拾貳萬貳仟元整。

五、困境與因應：

困境一：瑪拿斯卡樂園失智據點位在信義鄉中心點，除了原民會的文健站之外(原住民族長者)，無其他據點及巷弄長照站，許多非失智長者甚至確診失智個案也想到據點接受服務。

因應一：期待未來轉型成巷弄長照站，服務項目增加，功能擴充，甚至能服務更多社區長者，讓資源更有效利用。

困境二：無法自主決定攜帶長輩外出，例如至鄰近郊外健走或是與其他不同單位交流。

因應二：只能跟長輩說：要按照政府的規定，且考量到大家的安全。

六、佳美腳蹤：

(一)109/05/22 信義鄉髮型設計師義剪嘉惠長輩。



(二) 109/07/30 中華傳愛社區服務協會至本據點交流。



(三)109/08/18 至日月潭參訪。



七、未來展望：

- (一)提供失智症者在熟悉的社區，生活與社會活動參與的機會，落實服務社區化。
- (二)能在社區設立可永續的服務以落實偏鄉服務的可近性與可及性。
- (三)發展創新的失智友善社區據點服務，銜接長照服務，滿足高齡社會長者需求。
- (四)促使南投縣成為失智老人照顧較完善之祥和社會。
- (五)持續提供周一至周五全天服務，透過健康促進課程與活動，及專人陪伴與安全看視，維護失智長者在服務據點的生活與活動之安全，活絡身心。
- (六)創新服務：
 - 1.與長者一同製作商品，滿足長者對生命的成就感，並義賣增加據點收入。
 - 2.支持失智症者家庭，紓解失智症家屬照顧壓力，提升照顧品質。
 - 3.辦理照顧者訓練課程，提升照顧者對於失智症照護的能力、認識及連結照顧資源，減輕照護上的壓力。
 - 4.辦理家屬支持團體活動-凝聚據點照顧者力量，互相交流、給予彼此支持及肯定。
 - 5.據點提供失智長者活絡於社區，延緩失智症者入住機構，減輕家庭及社會照顧成本與經濟負擔。
 - 6.持續在社區推廣據點，使其更廣為人知。

方案名稱：老人營養餐飲服務

報告人：陳穎麟

一、計畫摘要：

(一)計畫目的：

- 1.透過送餐服務，給予部落失能或獨居長輩提供新鮮餐食，提升其生活品質與營養照護。
- 2.透過服務輸送給予個案及時關心與問候，以達到初級預防的社區照顧功能。

(二)服務對象：

- 1.南投縣仁愛鄉、信義鄉低(中低)收入失能獨居老人及邊緣戶弱勢老人失能之身心障礙者。
- 2.僅工具性日常生活活動功能失能且獨居之老人。

(三)服務範圍：

南投縣仁愛鄉、信義鄉。

(四)投入人力資源：

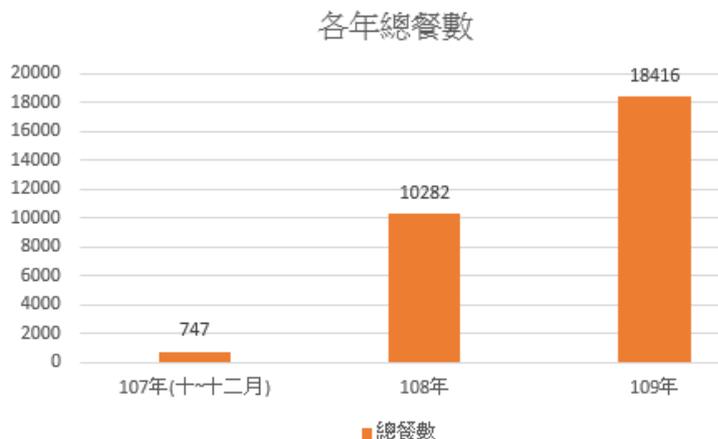
- 1.社工督導 1 人。
- 2.社工員 1 人。
- 3.送餐志工 14 名及供餐單位 14 間。

二、執行成效：

(一)每年服務案數及餐數

年度	個案數	總餐數
107 年	22	747
108 年	87	10,282
109 年	118	18,416

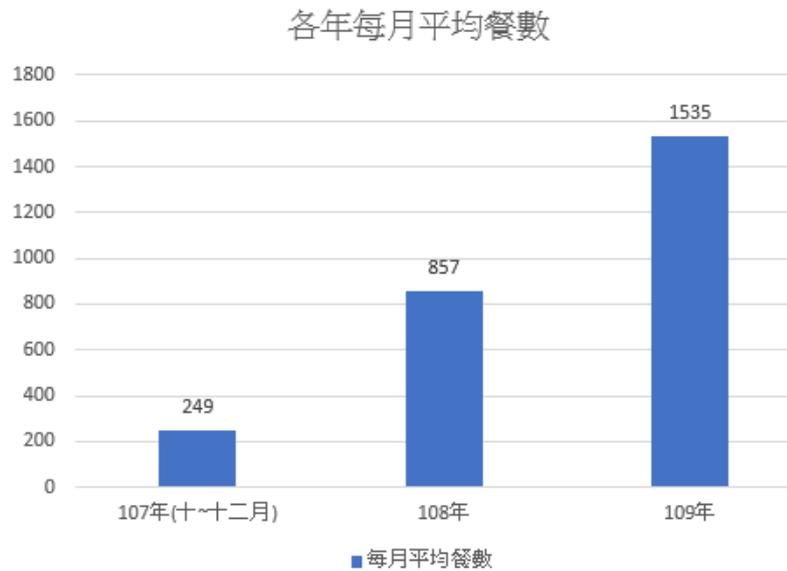
相較 108 年，109 年個案數成長 36%，總餐數成長 79%。



(二)月平均案數及餐數

年度	每月平均個案數	每月平均餐數
107年	15	249
108年	44	857
109年	75	1,535

相較 108 年，109 年每月平均個案數成長 70%，每月平均餐數成長 79%。



三、營運概況：

(一)每月案數及餐數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總數
案數	71	72	71	72	70	67	70	75	74	78	84	91	895
餐數	1,316	1,410	1,598	1,502	1,387	1,370	1,584	1,505	1,671	1,356	1,685	2,032	18,146

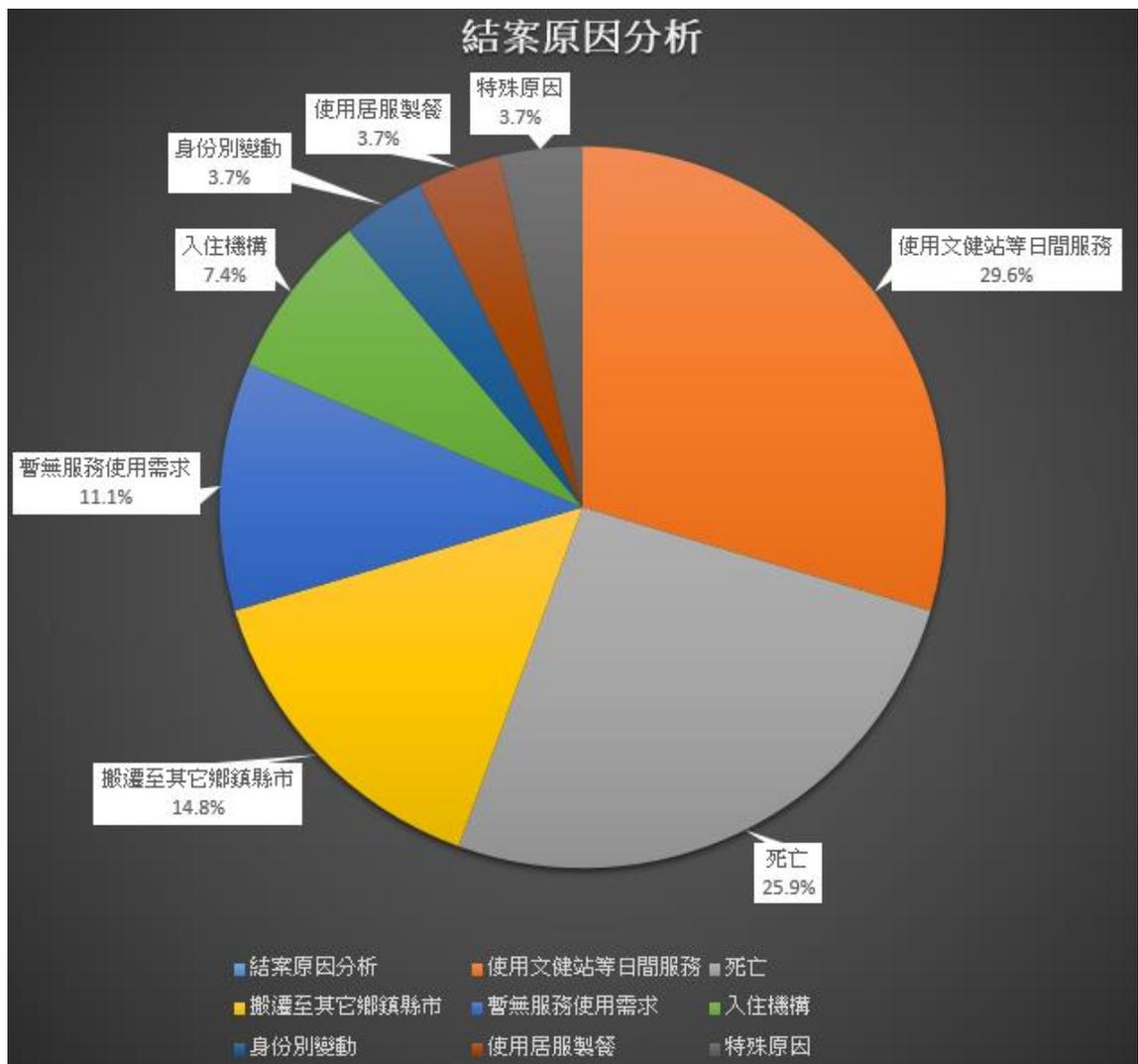
(二)各部落案數及餐數：

月份 部落	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	案數/餐數											
豐丘 (午)	4/58	5/84	6/118	5/100	5/100	5/105	5/115	6/109	6/138	5/79	5/105	5/86
羅娜 (午)	15/237	14/241	13/278	14/269	13/247	11/243	13/255	12/232	13/276	11/206	10/202	12/301
新鄉 (午)	4/48	4/54	4/62	4/56	3/29	2/29	2/32	2/29	2/31	2/33	3/47	3/69
久美 (晚)	12/223	12/190	12/227	11/224	10/146	10/183	12/259	14/268	13/299	12/197	13/292	13/322
東埔 (午+ 晚)	5/140	5/152	5/172	5/160	5/137	5/105	5/113	5/104	5/115	5/95	5/105	5/115
同富 (午+ 晚)	2/34	3/42	3/54	3/53	4/72	7/87	6/135	8/157	8/207	9/186	10/163	10/222
明德 (午+ 晚)	5/98	4/105	4/109	6/105	7/113	4/97	4/110	4/102	4/115	4/90	5/104	5/93
春陽 (午+ 晚)	7/170	7/86	7/220	7/200	7/200	6/168	6/184	6/136	5/138	5/106	9/170	12/280
精英 (午+ 晚)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7/35	7/143	7/152
都達 (晚)	3/51	3/57	3/66	3/41	3/60	3/63	3/69	3/63	3/69	3/57	3/63	5/113
合作 (午+ 晚)	4/105	5/125	4/115	4/118	4/104	4/102	4/108	5/123	5/137	5/104	4/97	4/104
法治 (晚)	5/67	5/79	5/92	5/84	5/84	5/89	5/92	5/77	5/115	5/73	5/89	5/90
萬豐 (晚)	5/85	5/95	5/85	5/92	5/95	5/99	5/112	5/105	5/115	5/95	5/105	5/85
總計	71/1,316	72/14,10	71/15,98	72/15,02	71/1,387	67/1,370	70/1,584	75/1,505	74/1,671	78/1,356	84/1,685	91/2,032

(三) 109 年度新開案人數：49 名。

(四) 109 年度結案數及結案分析：109 年共結案 27 案。

結案原因	案數	所佔比例
使用日間型服務:文健站、家托、失智據點...等	8	33.3%
死亡	7	29.2%
搬遷至其它鄉鎮縣市	4	16.7%
暫無服務使用需求	3	12.5%
入住機構	2	8.3%
身份別變動(低收 or 中低→一般戶)	1	4.2%
使用居服製餐	1	4.2%
特殊原因	1	4.2%
	27	



四、收支概況：

該方案於 107 年 11 月開始受南投縣政府委託辦理，109 年經費預算為新台幣 2,939,320 元整，1-9 月經費執行金額為 1,815,396 元，達成率 62%，達成率無法如預期原因，請詳困境(一)。

五、困境與因應：

(一)年度預期目標無法反映現況，難以達成。

1.餐數預估計算式與現實狀況脫節：

以下為 108 年、109 年餐數預估算式：

108 年：80 案×250 工作日×2 餐=40,000 餐

109 年：90 案×251 工作日×2 餐=45,180 餐

以 109 年為例，預計每月有 90 案，每天使用 2 餐送餐服務。以 109 年實際執行狀況，75 案中僅有 6 案每日使用 2 餐，該 7 案狀況如下：

使用 2 餐之因素	案數
個案行動不便無法參與當地日間服務(例如:文健站、家托、社照據點...等)	3
個案獨居行動不便，且當地無日間服務單位	1
家庭支持弱且獨居，六日午晚需送餐	2
健康不佳，因異地上班有午餐送餐需求 (固定於居住地使用晚餐)	1
總計	7

2.送餐與其它長照相關服務之重複性：

送餐的服務為提供餐食(午、晚)，在部落中也有提供餐食之複合型日間服務，例如：文健站、家托、社區據點、失智據點。加上有相似於送餐的服務：公所送餐(老人暨身心障礙者營養餐飲服務)、居服備餐，這些服務都與送餐的服務對象重疊。目前個案僅使用一餐者，午晚餐幾乎都是送餐搭配文健站、公所送餐、居服供餐或家人自煮。

3.送餐的補充性質及親屬照顧責任：

送餐為補充式服務，在家屬無法、無力發揮功能時介入，若假日、晚上家屬能返家為長輩/身障者準備餐食，應讓它們發揮功能，若為了讓服務餐數成長而供餐，反而會讓家屬養成福利依賴。

4. 108 年、109 年預估餐數及達成率：

	預計 (平均)案數/餐數	實際 (平均)案數/總餐數	達成率
108 年	80 案/40,000 餐	44 案/10,282 餐	55%/ 25.7%
109 年	90 案/45,180 餐	75 案/18,416 餐	83%/ 40.8%

由此資料可得知：餐數的部份預估過高難以達成。

因應：預估案數依每年服務餐數及將來預期案數評估，不直接使用縣府計畫書之算式。

(二)供餐單位不穩定：

1.今年供餐單位春陽更換 2 次、合作、都達更換 1 次。因餐費僅有 70 元，不足以支應備餐成本，亦無廚工費用補助，對當地供餐者而言，部落的零工或是居服的收入有更大的誘因。且各供餐單位若有事請假，無法在部落找到替代者供餐，只能改在假日補餐。

因應：幫供餐單位向募款單位爭取增加餐費，穩定供餐單位。

(三)縣府補助經費不足以支出每月負擔：

縣府的補助金額皆以設立中央廚房供餐為原則，但原鄉無法以中央廚房模式送餐，僅能以各部落皆設立供餐單位因應，因此延伸出額外支出，像是：因原鄉地廣人稀，相較於其它鄉鎮，需更多的送餐志工(志工交通費及志工保險)、供餐單位之廚工體檢費也因此是其它鄉鎮的數倍。此外，每月需幫供餐志工購買免洗餐盒及湯碗，餐具的支出佔了每月業務費的 60% 以上。

*註：環保餐具目前僅在萬豐及都達部落有實行，此 2 供餐單位皆為 5 案以下，在案數高的區域推行不易(因需要另外幫個案清洗餐具，造成供餐者負擔)，環保餐具的購買也是龐大的負擔。

因應：向募款單位請求協助。

(四)服務區域過廣：

- 1.因服務區域廣大，需訪案或是處理送餐單位、志工的需求時，社工需長時間開車”往返”，除了社工員的精神和身體疲累，也影響工作效率。
- 2.辦公室不在信義鄉或仁愛鄉，無法即時處理送餐單位、志工及個案的突發問題。

因應：爭取在信義另設一名社工或行政人員協助處理當地送餐業務，以利於維持各區的服務品質及個案開發。

六、佳美腳蹤：

服務照片



七、未來展望：

- (一)持續開拓新點，擴增服務範圍，讓更多潛在長照個案可以使用送餐服務。預計於 110 年開拓 1~3 個新點。
- (二)挖掘更多邊緣戶個案，讓有需求卻苦於身份別受限者得到服務。

方案名稱：社區照顧關懷據點輔導

報告人：韋宜君

一、計畫摘要：

(一)目的：輔導社區據點服務及長照教育訓練經驗與社區分享交流，關懷在地長輩並連結其他社會福利服務資源，配合政府推動社區整體照顧模式，使長輩都能在地健康終老，減少醫療成本的支出，讓南投縣社區長輩得到初級預防及C級延續的照顧服務。

(二)服務對象：南投市、名間鄉、竹山鎮、鹿谷鄉、集集鎮、水里鄉、信義鄉濁水溪線7個鄉(鎮、市)轄區內之社區照顧關懷據點。

(三)作法及範圍：

1.服務時間：每週一至週五，上午八點至下午五點。

2.服務範圍：南投市、名間鄉、竹山鎮、鹿谷鄉、集集鎮、水里鄉、信義鄉。

3.工作內容：

(1)聯繫及輔導訪視：正式開辦滿半年據點每月至少實地訪視乙次；未滿半年或試辦點每月至少實地訪視兩次。

(2)試辦點辦理輔導/申請：協助欲辦理之單位，進行活動場地檢視、輔導計畫書撰寫以及據點辦理服務說明。

(3)辦理縣府規劃活動：每年辦理聯繫會報兩場、志工在職訓練兩場、縣外觀摩兩梯次、試辦點志工職前教育訓練兩場。

(四)投入人力資源：

1.輔導組組長：張智凱。

2.社照輔導組社工三名：松謙妮、韋宜君、古怡郡。

3.創新方案社工員一名：楊詩宜。

二、年度目標及達成率：

(一)量化指標：

項目 範圍	工作類別	場次 (梯次)	時數	日期	地點 (暫定)	目標 (人數)
濁 水 溪 線	輔導訪視	109/1-8 月 ：54 場/月 109/9-12 月 ：57 場/月	依實際輔 導狀況	每月實地訪視 輔導至少 1 次； 開辦未滿 1 年或 試辦期間之據點 每月實地訪視輔 導至少 2 次。	原據點	全年至少 648 場次
	試辦點輔導	試辦 2 梯次	依實際狀 況拓點	109 上半年：3 點 109 下半年：7 點	新據點	依實際狀況 開設新據點
	聯繫會報	1 場	每場 3 小 時	12 月	縣政府	與烏溪線聯 合每季一次
	志工在職訓練 (學理與實務課程)	1 場	每場 3 至 6 小時	8 月	縣政府	全縣 200 人/場
	據點觀摩參訪	2 梯	每梯兩天 一夜	9 月、11 月	績優或 獲獎據 點	100-200 人/梯
	志工職前教育 訓練	2 場	每場 3 至 6 小時	1 月、7 月	縣政府	視試辦單位數 量，各單位至少 5 名。
註 1：另製作宣導品至少 1 樣供社區宣傳使用；並配合縣府規劃，不定期召開 輔導績效評估會議或委外督導會議。 註 2：統計目標(人數)均為濁水溪線。						

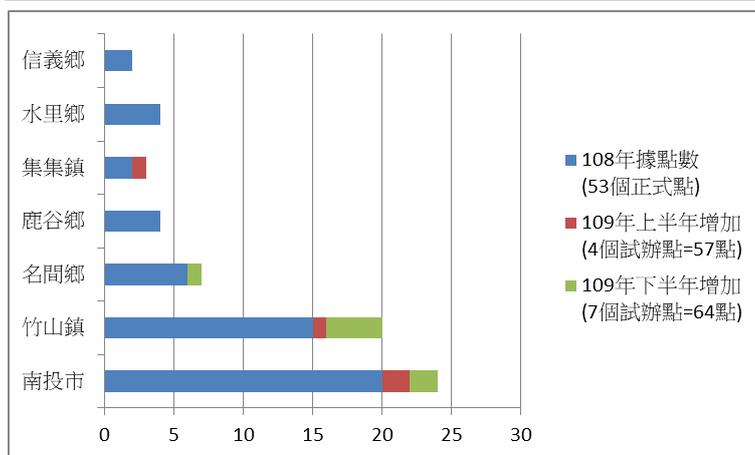
(二)質化指標：

- 截止 109 年 12 月底，以南投縣關懷據點共計 111 個服務據點，服務村里數為 137 個村里，其中濁水溪線服務據點共計 57 個，服務村里數為 78 個村里。
- 109 年濁水溪線，下半年試辦點共計 7 個服務據點，預計通過 7 點。

三、營運概況：

(一) 109 年度現有據點型態，執行概況如下：

鄉鎮	正式據點	未滿一年	試辦點	小計	訪視次數
南投市	20	2	2	24	28
名間鄉	6	0	1	7	8
竹山鎮	15	1	4	20	25
集集鎮	2	1	0	3	4
鹿谷鄉	4	0	0	4	4
水里鄉	4	0	0	4	4
信義鄉	2	0	0	2	3
合計	53	4	7	64	76



(二) 服務成效：

1. 109 年度上半年試辦點共 4 個服務據點，皆通過考核成為正式點。
2. 109 年度下半年辦理試辦點共 7 個服務據點。
3. 目前已辦理：

(1) 志工在職訓練：2 場(109 年 8 月 3 日-109 年 8 月 4 日)

《CPR+AED 急救訓練、哈姆立克急救法、止血包紮固定教育課程》，
疫情因素分為上、下午共 4 場，共計 178 人/場。

(2) 志工職前教育訓練：2 場。

日期	課程	人數
1/17	試辦點志工職前教育訓練	23
7/22	試辦點志工職前教育訓練	40
	合計	63

(3) 縣外觀摩：

9 月 24 日及 25 日《濁水溪線縣外觀摩》103 人/場。

11 月 23 日及 24 日《烏溪線縣外觀摩》，107 人/場。

(4) 聯繫會報：12 月 9 日《第四季聯繫會報》，148 人/場。

四、收支概況：

該方案為 108 年開始接送南投縣政府委託辦理，109 年經費預算為新台幣 3,390,510 元整。

五、困境與因應：

困境 1：據點人事異動交接遺漏，新任承辦較難掌握業務。

說明：服務過程中，社區因理監事改選或臨時人事異動，地方人士在工作交接較無制度，常發生現任成員對於業務不熟悉，在核銷及系統使用錯誤，須仰賴輔導員反覆前往訪視與輔導。

因應：1.盡量第一時間協助社區交接。

2.建立文書操作制度，讓工作人員能在據點發生類似問題時，得以快速協助據點進入業務狀態。

3.製作系統操作手冊，供社區參考以及操作翻閱，以增進據點獨立工作能力。

困境 2：輔導員異動頻繁。

說明：此方案聘有三位社工員，聘任的社工皆為剛取得社工資格，雖符合方案任用資格，但在面對社區有經驗及影響力的志工幹部、理事長及村里長，須留心應對的態度及工作方法。

因應：1.培養輔導業務社工員，相關危機因應能力，以面對類似狀況。

2.會內同工若有意輪調(社區工作經驗者為佳)，也許較能穩定服務並促進業務發展。

困境 3：縣府承辦與社區理事長溝通問題。

說明：輔導過程中有發現縣府承辦與社區理事長溝通上發生衝突，一直要求輔導員代為轉達，後又因核銷問題，造成社區覺得縣府承辦刻意為難想停辦。

因應：針對此情況，提醒負責輔導員禁代為傳話，若仍再發生相同問題可請縣府總承辦介入溝通。

困境 4：開車往返耗損輔導員精神。

說明：因所負責區域為濁水線，皆須開車往返，每天開車公里數介於 100~180 公里不等，又常有社區理事長、總幹事、志工問題溝通不良，使輔導員返回至基金會體力耗損。

- 因應：1.輔導員返回時間增加彈性，提醒輔導員注意中午休息時間。
- 2.適時輪調工作內容。
- 3.協調輔導員輪流主責活動，避免工作壓力過大選擇離職，同時也讓彼此有機會學習成長。
- 4.組內會議型態改變，除了原各方案服務情況統整外，由組內人員討論紓壓、培力課程安排。

六、佳美腳蹤：

志工培訓



縣外觀摩



七、未來展望：

(一)明年之計畫目標：

1.製作業務操作手冊：

透過手冊建置，使社區能透過簡單清楚的範例與流程，達到獨立作業的能力，並使後續若欲社區變動後能夠快速進入業務狀態。

2.試辦社區輔導：

持續輔導並鼓勵欲申請試辦點之社區；至 109 年 12 月 31 日，預計 110 年上半年試辦者已有 5 單位向縣府及本會提出試辦意願。

3.課程及活動規劃：

透過今年規劃及檢討會，針對活動細節注意事項進行修正，並於雲端上詳細留下辦理活動細流，期待明年辦理活動時能縮短規劃盲點，讓活動辦理更為流暢順利。

方案名稱：社區照顧關懷據點：創新方案

報告人：楊詩宜

一、計畫摘要：

(一)目的：

藉由本創新方案，使據點長輩、志工，或對政府政策與社會資源運用有興趣者，進行訊息和協助服務：強化志工福利資源諮詢能力。推動在地化照顧服務網絡，促進社區關懷據點初級預防工作之健全推展、營造永續成長的健康社區，培力輔導志工建立合作網絡，以達成初級照顧服務策略。透過培訓方案，強化據點相關議題的資訊，以提供社區長輩就近諮詢協助，有效提升社區照顧關懷據點初級預防的功能，促進老人生理、心理健康，強化社會安全。

(二)服務對象：南投縣社區照顧關懷據點理事長、總幹事、志工及社區推薦儲備志工。

(三)作法及範圍：

1.服務時間：

課程名稱	計畫原訂課程辦理時程			因疫情異動後之課程辦理時程			人次
	場	時間	辦理地	場	時間	辦理地點	
指導員(初階) 教育訓練課程	1	109年03月-06月	南投市	1	109年6月16日	埔里鎮-長照教學中心6	50
	2		竹山鎮	2	109年6月30日	水里鄉-頂崁社區發展協	50
	3		水里鄉	3	109年7月12日	竹山鎮-竹山社區發展協	50
	4		南投市	4	109年7月28日	南投市-縣立婦幼館	50
指導員(進階) 教育訓練課程	場	時間	辦理地	場	時間	辦理地點	人次
	1	109年07月-08月	南投市	1	109年9月5日	南投市-縣立婦幼館	50
2	竹山鎮		2	109年9月20日	竹山鎮-竹山社區發展協	50	
指導員(成長) 教育訓練課程	場	時間	辦理地	場	時間	辦理地點	人次
	1	109年09月	南投市	1	109年11月5日至 109年11月6日	南投市-縣立婦幼館	100

2.服務範圍：南投縣社區照顧關懷據點。

3.工作內容：辦理七場課程及所有行政業務。

(四)投入人力資源：

1.輔導組組長：張智凱。

2.創新方案社工員一名：楊詩宜。

3.社照輔導組社工三名：松謙妮、韋宜君、古怡郡。

4.臨時人員一名。

二、年度目標及達成率：

(一) 量化指標：

1. 社區宣導以公文、課程簡章及海報作為宣傳。同時也請愚人之友基金會、老五老基金會社照輔導團協助轉達濁水線及烏溪線所有社照據點。
2. 109年06月04日寄發初階課程公文、課程簡章及海報至南投縣社照據點，共106點。
3. 109年07月30日寄發進階課程公文、課程簡章及海報至南投縣社照據點，共59點。
4. 109年09月30日寄發成長課程公文、課程簡章及海報至南投縣社照據點，共37點。

(二) 質化指標：

1. 預期效益：

- (1) 為建構在地社區長期照護網絡，分區培訓方式有6場次預定50人次、1場次預定100人次，109年共辦理7場次，總參訓400人次。
- (2) 參與據點數佔列南投縣政府冊據點數50%以上。
- (3) 滿意度分析，問卷調查內容共有課程內容、教師授課、自我評量、上課環境等四大類，每類平均達80%滿意。

2. 執行成效：

(1) 初階課程：

- 分區培訓人數：預計每場50名，共200人。
第一、三、四場報名人數各為50人，參與人數都各為49人，共147人。
第二場報名人數為27人，參與人數27人。
初階課程參與人數：174人。
- 參與據點數佔列南投縣政府冊106點，據點數50%以上(53點)以上。
參與總據點數：59點。
- 滿意度分析，問卷調查內容每類平均達90%滿意。(單位：%)

	課程內容	教師授課	自我評量	上課環境	整體平均
第一場滿意度	91.33	91	91	92	91.33
第二場滿意度	94.66	96	100	100	97.66
第三場滿意度	98	98	98	97	97.75
第四場滿意度	98	100	94	99	97.75
整體滿意度	95.33	96	94.5	96	95.45

※以上數據為滿意及非常滿意之分析。

(2)進階課程：

- 分區培訓人數：每場 50 名，共 100 人。
第一場報名人數為 50 人，參與人數為 50 人。
第二場報名人數為 44 人，參與人數為 44 人。
進階課程參與人數：94 人。
- 參與總據點數：37 點。
- 滿意度分析，問卷調查內容每類平均達 90%滿意。(單位：%)

	課程內容	教師授課	自我評量	上課環境	整體平均
第一場滿意度	98	100	97	99	98.5
第二場滿意度	91.3	94	92	91.5	92.2
整體滿意度	94.65	97	94.5	95.25	95.35

※以上數據為滿意及非常滿意之分析。

(3)成長課程：

- 分區培訓人數：每場 50 名，共 62 人。
第一天報名人數為 31 人，參與人數為 31 人。
第二天報名人數為 31 人，參與人數為 31 人。
成長課程參與人數：31 人。
- 參與總據點數：16 點。
- 滿意度分析，問卷調查內容每類平均達 90%滿意。(單位：%)

	課程內容	教師授課	自我評量	上課環境	整體平均
第一場滿意度	95.7	100	100	100	98.9
第二場滿意度	100	100	100	100	100
整體滿意度	97.85	100	100	100	99.45

※以上數據為滿意及非常滿意之分析。

三、營運概況：

109 年度課程辦理執行概況：

場次	時間	辦理地點	人次
1	109 年 6 月 16 日	埔里鎮-長照教學中心 6 樓	49
2	109 年 6 月 30 日	水里鄉-頂崁社區發展協會	27
3	109 年 7 月 12 日	竹山鎮-竹山社區發展協會	49
4	109 年 7 月 28 日	南投市-縣立婦幼館	49
5	109 年 9 月 05 日	南投市-縣立婦幼館	50
6	109 年 9 月 20 日	竹山鎮-竹山社區發展協會	44
7	109 年 11 月 5 日至 109 年 11 月 6 日	南投市-縣立婦幼館	62

四、收支概況：

該方案為 109 年開始接送南投縣政府委託辦理，一年經費預算為新台幣 927,257 元整。

五、困境與因應：

困境：參與課程當事人，並不知情。

說明：課程公文、報名簡章都由社區理事長、總幹事簽收，而理事長、總幹事會直接替志工們報名課程，也並未在第一時間通知志工們。當社工致電給參與課程志工時，都誤以為是詐騙集團，便直接掛上電話。

因應：以後只要是理事長、總幹事幫忙報名，緊急連絡人都是填寫該報名人的姓名及電話。若發現該社區的緊急聯絡人都是同一位時，都先打給緊急連絡人，確認是否有告知志工們要參與課程。若理事長、總幹事收到報名成功資訊時，會提醒幫忙轉達給該社區志工，也可以提供志工電話，由本會承辦人員代為通知。

六、佳美腳蹤：

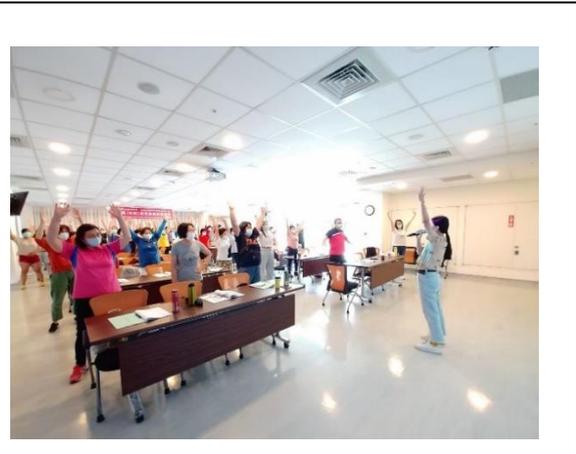
(一)今年之重大活動：

	場次	時間	辦理地點	人次
指導員(初階) 教育訓練課程	1	109 年 6 月 16 日	埔里鎮-長照教學中心 6 樓	49
	2	109 年 6 月 30 日	水里鄉-頂崁社區發展協會	27
	3	109 年 7 月 12 日	竹山鎮-竹山社區發展協會	49
	4	109 年 7 月 28 日	南投市-縣立婦幼館	49
指導員(進階) 教育訓練課程	5	109 年 9 月 05 日	南投市-縣立婦幼館	50
	6	109 年 9 月 20 日	竹山鎮-竹山社區發展協會	44
指導員(成長) 教育訓練課程	7	109 年 11 月 5 日	南投市-縣立婦幼館	31
	8	109 年 11 月 6 日	南投市-縣立婦幼館	31
			合計	330

(二)服務成效：



109年06月16日 初階課程：埔里場



社工帶領志工們肢體伸展



109年06月30日 初階課程：水里場



109年07月12日 初階課程：竹山場



竹山社區發展協會理事長致詞



竹山社區發展協會理事長精心準備茶點



109年07月28日 初階課程：南投場



109年09月05日 進階課程：南投場



講師讓志工們分組討論自己社區的人文事地物



109年09月20日 進階課程：竹山場



109年11月05日 講師在授課中，說明很多家屬對於精神病患的例子。



109年11月05日 成長課程：南投場

	
<p>109 年 11 月 06 日 邱垂勳律師授課方式，讓社區志工讚不絕口。</p>	<p>109 年 11 月 06 日 成長課程：南投場</p>

(三)感人事蹟：

初階第一場於埔里長照大樓六樓，6 月 15 日原辦同工齊心協力的協助創新課程場佈，也給予了社工特別大的鼓勵，讓社工在方案中不孤單，反而將原辦的精神帶給每位同工。

七、未來展望：

(一)明年之計畫目標：

- 1.109 年因新型冠狀病毒緣故，所有課程都延至下半年，也使社照輔導團同仁擠壓去社區訪視的時間。明年課程預計將於四月開始辦理，每月辦理兩場課程。
- 2.有參與初階、進階的志工朋友們，都會回饋該課程講師授課方式及課程編排內容，甚至場地的安排也都會給予一些建議。然而大多數志工會希望下午的時間可以有些動態課程，或是與其他志通們有所互動。故詩宜有與承辦通話，是否調整明年度的課程內容，承辦回復：可以調整，但務必要行文至縣府。
- 3.明年度課程還在編排中。

(二)為達目標採取創新或改善作法：

1.110 年度預期效益：

- 110 年共辦理 7 場次，總參訓 400 人次；合計辦理 14 場次，參訓 800 人次。
- 第一年參與據點數佔列南投縣政府冊據點數 50%以上，第二年參與據點數佔南投縣政府冊據點數 80%以上。
- 滿意度分析，問卷調查內容共有課程內容、教師授課、自我評量、上課環境等四大類，每類平均達 80%滿意。

2.因應措施：

- 109 年度初階課程參與人數未到達 200 人，故指標未達。因應採取方式，將會從上課地點考量，同時也發現 109 年度參與度最高鄉鎮為南投市、竹山鎮。
- 109 年據點數為 106 點，109 年下半年據點數為 111 點，故 110 年度參與據點數應要有 89 點。因應採取方式為每個社照據點都需要有一位志工參與課程。
- 109 年度滿意度分析都達標。因應採取方式就是繼續努力，繼續保持這樣的回饋。同時 110 年度課程也須安排得宜。

方案名稱：厚熊咖啡館

報告人：陳若嵐

緣起：

本會於 2017 年 4 月 17 日與國立暨南國際大學共同召開「長照 2.0 政策說明會」並陸續進行需求調查，其結果顯示大埔里地區民眾及社區組織對於老人照顧與長照之問題有：

1. 鄉村年輕人口快速外移，照顧人力持續遞減
2. 長照財政來源不穩定
3. 社區不願意辦理長照據點
4. 長照服務無法滿足在地需求

基於上述四個主要需求問題，厚熊咖啡以咖啡館的形式提供在地民眾相關服務，藉由飲食為媒介深入社區，提供在地社區包含照顧喘息、照顧諮詢、健康諮詢、家庭諮詢、健康促進、支持團體、溫馨接送等長照相關服務；此外，本會與暨大及在地社群網絡成員共同設計出四大行動方案—「教育推廣」、「代間學堂」、「陪伴支持系統」、「社會企業與回饋」，以「青銀共學、共玩、共創」的理念，連結在地社區中高齡長輩，成為資源與在地留鄉、返鄉的青年共同打造在地社區之青銀共創模式，並形成「群聚在地產業的厚熊咖啡社會經濟模式」，以深化在地社區對於老人照顧的能量。

服務內容介紹：

社區推廣教育與高齡教育(樂齡學習)服務

壹、背景與沿革：

- 一、依據 107 年財團法人愚人之友基金會與國立暨南國際大學人文學院社工系、埔里基督教醫院三方合作之大學社會責任計畫—「建構水沙連無老長照協力治理網絡：教育、共助與永續」乙案，迄今已邁入第四年。
- 二、依據 108 年震旦集團陳永泰公益信託傳善獎「互相照顧—厚熊咖啡社區長照諮詢中心行動計畫」，迄今已邁入第三年。
- 三、依據 109 年財團法人愚人之友基金會與國立暨南國際大學人文創新與社會實踐中心合作辦理教育部樂齡學習專案「南投縣埔里鎮樂齡學習中心」計畫，迄今已邁入第二年。

貳、辦理特色：

- 一、推動開辦社區教育高齡(樂齡)學習課程，提供水沙連地區高齡者社會參與機制，推廣高齡化社會終身學習，促進社區高齡者活躍老化，學習自立自助、互相照顧。
- 二、推動社區教育高齡學習課程優化、師資優化，以符合並提供在地社區課程與師資需求。
- 三、互助合作資源共享；提供定期、連續性、長期性的高齡(樂齡)教育服務，以多元學習課程模組滿足社區健康、亞健康等身體適能條件之中高齡族群健康促進、成功老化之需求。

參、方案發展及意義：

一、個人專業成長

- (1)成人教學、高齡教育專業領域能力精進。
- (2)提升專案管理能力、教育資源開發以及社區輔導能力(社區、民眾)。
- (3)高齡教育方案研發與師資培力模組規畫能力。
- (4)開拓社區網絡、資源整合鏈結能力。

二、組別成長與發展

- (1)總體提升人力資源多元實務能力(成人教育、高齡教育、專案管理)。
- (2)開發與提供服務多元化(支持與提供高等教育機構師生教學合作、代間學習、社區支持與輔導人力資源發展)。
- (3)跨組別鏈結業務合作，資源共享。
- (4)建立在地社區、社群聲望與認同，以及多元交流管道。

三、機構發展與成長

- (1)開辦厚熊高齡教育學習服務，乃以教育途徑形塑機構長照多元服務發展內涵，期許建構在地社群鏈結，擴展機構外展能見度，使其能作為供應地方優質學習、人資培力的平台；能讓機構在目前既有的多元服務內容中再有效地進行教育研發與外部發展。
- (2)現有提供之服務與表現乃是企圖作為社區端現有不足或待精進的標竿典範，具有社會正向宣導的影響意義。

肆、SWOT 分析與策略規劃：

<p>(優勢)S</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉與掌握社區端教育需求與發展趨勢。 2.與教育部樂齡計畫資源整合加大公信力。 3.與高教相關系所教學合作有利實證研究。 4.發展課程多元化與師資優化成效獲得支持與肯定。 5.具有自主性實作場所，便於導入研發實證運用與人力資源實務培力。 6.擅長與產業、社會議題結合發展方案設計。 7.地方社區認同與口碑反映佳。 	<p>(劣勢)W</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.社區端對於需求品質提升部分認知有限，尚待持續推展與輔導。 2.現有自主場域硬體空間條件的限制，將限縮影響擴大學員招募與現有多元合作端的交流合作機會。 3.課程資源有限制、現有收費水準無法有效平衡支應成本，易影響課程多元發展需求，造成自我限縮。 4.教育部樂齡計畫資源整合運用，需注意品牌混淆與空間使用、硬體需求干擾。 5.與在地社區合作有限，曝光率與知名度尚顯不足，須再加強行銷。
<p>(機會)O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.現有多元課程與優化師資條件普遍優於一般社區，對有心前來拜訪或準備參與學習者有吸引力。 2.現有多元課程服務學習成本低廉，具有吸引力。 3.現有多元課程與暨南大學樂齡學習中心專案計畫合作，對社區端有正向宣傳的效果與吸引力。 	<p>(威脅)T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.在地市場不大，具潛力與能力且經營有佳的社區或團體依樣畫葫蘆地學習厚熊，彼此同質性接近，但其更迎合市場需求競爭力高。 2.厚熊館發展業務持續因組織內部調整而加重或應急協同執行，易造成人資負荷以及既有目標進展遲緩或排擠現象，干擾品牌形象。 3.在地社區里辦公室，亦在推展類似課程服務。

伍、執行狀況與回顧：

109 年度樂齡課程執行部分

厚熊高齡(樂齡)教育	
學員人數 (館內)	5565 人次 (236場次)
學員人數 (館外)	1409 人次 (37 場次)
109年度服務人次	6974人次 (統計至12月底)
師資人數	29 人(男：9、女：20)

* 109/5/18 樂齡學習中心開幕，目前投入人力資源 1 人。相關統計自 6 月中旬起至 12 月底止，進場社區場次共計：37 場次；執行時數共計：74 小時；參與人次共計 1,409 人。

陸、未來展望與建議：

厚熊咖啡館以作為長照教育平台為目標，開辦發展願景之一乃發展具系統性優質的高齡教育學習課程，符合當今高齡化社會高齡教育發展趨勢。目前我們迫切需要開展的是針對現有發展需求更具彈性條件之教學人資與硬體場域條件，展望未來有幾點建議如下：

(一)在課務經營方面

1.提高收費標準，有效掌控收支平衡；

以目前收費偏低且會員已呈飽和狀態下，宜透過調整合理的收費機制促進參與會員汰換、異動，可避免會員們以對價關係的認知，以意識形態干擾班級經營的困擾，同時也能讓經營面向再產生更多元的可能。

(二)在人資培力方面

1.可進一步規劃透過加深與暨大相關系所方案課程合作，創造更多讓有志青年加入培訓的機會以發掘人才，同時耕耘開展另一類課程發展途徑；

2.透過持續與社區端合作，發掘更多有具有在地社區關係與共同理念者，一同參與培力以專業人資養成以備未來運用。

(三)在硬體場域方面：

1.現有空間格局使用內涵與限制再研究討論更具體的運用可能性；

2.繼續規劃尋覓社區端具優質場地條件者，進行合作洽商以備未來發展之運用。

推廣教育(厚熊高齡課程服務)、社會企業(厚熊商品服務)

壹、背景與沿革：

- 一、依據 107 年財團法人愚人之友基金會與國立暨南國際大學人文學院社工系、埔里基督教醫院三方合作之大學社會責任計畫－「建構水沙連無老長照協力治理網絡：教育、共助與永續」乙案，迄今已邁入第四年。
- 二、依據 108 年震旦集團陳永泰公益信託傳善獎「互相照顧－厚熊咖啡社區長照諮詢中心行動計畫」，迄今已邁入第三年。

貳、辦理特色：

- 一、推廣教育 (長輩服務－厚熊老同妯課程)：
 - 1.服務對象：65 歲以上健康、亞健康長者。
 - 2.服務時間：周一至周五 09：00～11：00 (每周一、三、五供餐)。
 - 3.服務概述：透過多元主題課程促使長輩活化腦部、活絡筋骨，達到四輪傳動(手動、腦動、運動、人際互動)之目標，採包裹式課程規劃設計，以促進長者健康延緩失能失智。
- 二、社會企業：
 - 1.應用厚熊笑狗吉祥物與厚熊系列繪本中的角色為原型，進行一系列療癒性商品(如馬克杯、杯墊、繪本、帆布袋、杯袋等)設計推廣與販售，同時並連結在地產業商品合作販售(如，阿薩姆、紅玉、養生茶、咖啡等)。相關商品售價皆提撥 10%之利潤回饋厚熊基金帳戶，以利喜年企業進行更多相關服務提供、品質提升以及新商品開發等。
 - 2.社企單位合作共好部份；與財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會合作商品販售平台(於厚熊咖啡成立”喜樂水餃”推廣販售據點)。

參、方案發展及意義：

- 一、個人專業成長：
 - (一)課務觀察陪伴，服務支持關係建立(老同妯長輩)。
 - (二)參與照顧服務專業養成，培養長照相關知能經歷。
 - 1.慢性病自我管理帶領人培訓；
 - 2.CPR 培訓；
 - 3.照顧服務員培訓；

二、組別成長與發展：

(一)跨組別服務合作；如志工服務、學生方案實作、其他組織內活動辦理等。

(二)協同辦理預防及延緩失能照護方案-指導員培訓帶領模組 1.舞動耆樂派方案；模組 2.智在享壽健康方案、模組 3.多元樂活健康方案。

(三)健走杖教育訓練。

三、機構發展與成長：

(一)服務模式多元化

- 1.例如：樂齡學習課程經營，紙漿課程推廣，健走杖課程活動推廣等。
- 2.透過厚熊社企產品販售推廣，增加整體厚熊咖啡館創新品牌服務曝光機會。

肆、SWOT 分析與策略規劃：

(優勢)S	(劣勢)W
<p>1.經費來源非政府機關，故館內運作及課程能多元化，不受機關限制。</p> <p>2.持續課程研發提升整體課程品質，有利品牌口碑。(如，食農計畫-友善農村健走杖療癒小旅行)</p> <p>3.多元課程內容規劃迎合長照預期目標以及高齡社會需求，提升專業服務形象。</p>	<p>1.為顧及上課品質，招募長輩參與人數需總量管制(最多 33 位)。</p> <p>2.空間硬體條件限制，不利學員招募或營運發展。</p>
(機會)O	(威脅)T
<p>1.今年度館內增加樂齡學習中心資源，增進時段活化的運用，提供課程服務更多元化。</p> <p>2.因新冠肺炎暫停授課，改變長輩生活作息，會自發性發起，或至公園戶外運動或自主學習桌遊遊戲。</p>	<p>1.因新冠肺炎傳染疾病，館內課程活動配合防疫措施，部分課程及活動暫停，易造成學員參與退縮不利經營發展。</p> <p>2.傳善獎經費補助至 110 年，後續若未能有其他資源挹注、持續提供支持，將是最大隱憂。</p> <p>3.同區域尚有其他非營利單位提供免費服務或更低廉的消費機制，擴大吸引社區長輩的參與動機。</p>

伍、運用策略：

- 1.因新冠肺炎暫停授課，推廣長輩自主學習活動。例如：公園運動，桌遊遊戲。
- 2.為因應厚熊咖啡館在永續經營上的考量，109年7月起高齡課程，將會導入會員收費制，並結合時間銀行概念，設計配套高齡志工服務機制，以符合各位學員不同的背景差異及需求，相關收費標準配套研議如下：

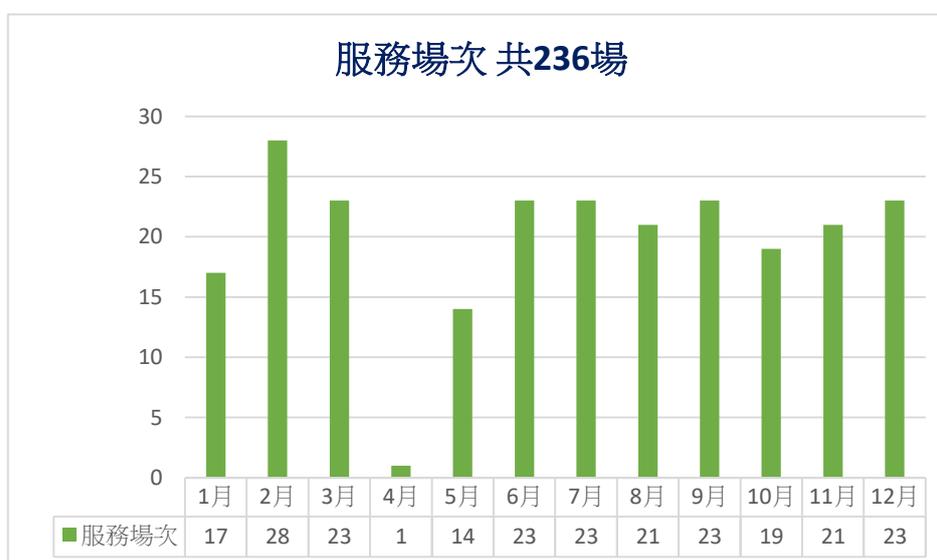
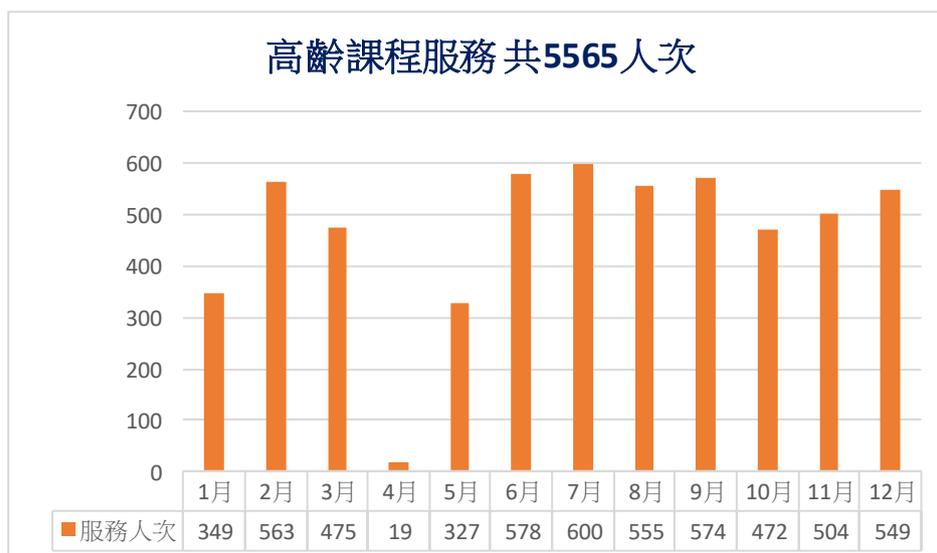
對象	(A)	(B)	(C)	(D)
	一般生	大愛生 (個別困難)	博愛生 (低收入戶)	其他
定義	一般學員	由本單位審核	需持有每年政府開立之低收入證明	一週上課未滿三天者
收費金額	每月收費 <u>600</u> 元	可參與館內高齡志工服務，並以 <u>服務累積12小時</u> ，即可折抵課程費用 <u>200</u> 元。	不收費	每月收 <u>540</u> 元 (優惠9折)

陸、執行狀況與回顧：

高齡課程服務人次(老同奴)	
個案人數	31人(男：6、女：25)(目前12月長輩名冊)
服務場次	236場(包含樂齡課程、食農體驗、活動方案)
109年度服務人次	5,565人次(統計至12月底)

◆ 高齡課程

長輩常態參與人數約20-26人，4/2~5/18因新冠肺炎防疫暫停授課，改自主學習方式提供服務；截至目前為止已辦理7場長輩自主班級會議。



◆ 長輩陪伴與支持

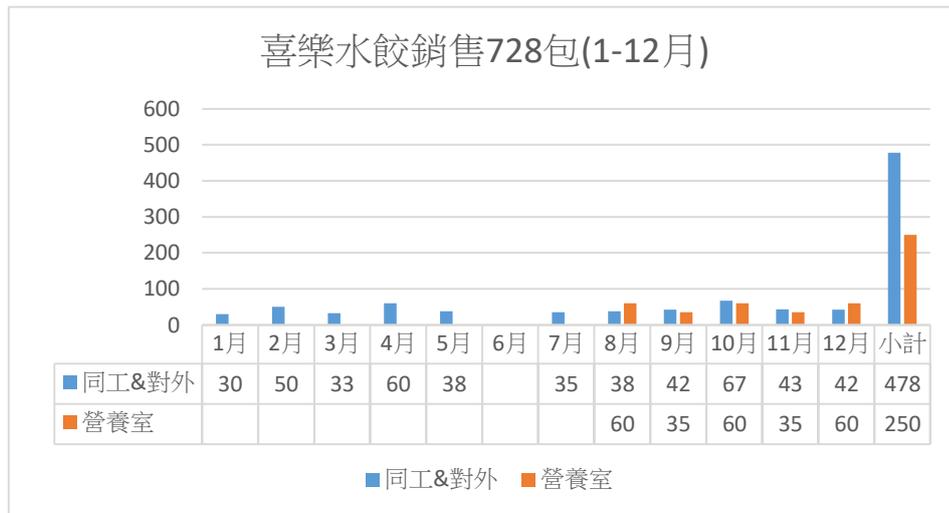
長輩家訪：共 31 位長輩，已訪 21 位長輩；不定期電訪，共計 80 通（含 4-5 月因新冠疫情停課，改電訪關切通知計 46 通）。

◆ 社會企業

（厚熊商品）

厚熊商品(統計至 12 月底)	
厚熊商品開發	28 項
在地銷售點	2 點
商品銷售數量	4,993 項
厚熊基金	62,743 元

◆ 社企單位合作



柒、未來展望：

- 1.長輩自主學習及高齡志工營造，漸近式影響他人，進而達到延緩失能，並提升長輩自我價值感。
- 2.加強來館長輩服務細膩度，提升長輩對於厚熊好感及黏著度。
- 3.利用相關課程與活動，融入厚熊互相照顧之意涵，藉由永續發展(經濟)元素，讓長者願意成為品牌宣傳代言人。
- 4.強化行銷推廣厚熊商品，並增加商品販售平台，擴增厚熊價值合作夥伴。
- 5.提升長輩自主性，活化生活功能，朝向健康老化，並讓實習學生融入進場，提高參與度，青銀共好。

衛福部南投縣地方方案模組人才訓練－預防及延緩失能照護方案

壹、背景與沿革：

- 一、依據 109 年南投縣地方方案模組人才訓練計畫－預防及延緩失能照護方案研發與人才培訓計畫「智在享壽健康方案編號：CL-01_0282」培訓案。
- 二、依據 109 年南投縣地方方案模組人才訓練計畫－預防及延緩失能照護方案研發與人才培訓計畫「多元樂活健康促進方案編號：CL-01-0459」培訓案。

貳、辦理特色：

- ◆照顧服務員訓練
- ✓勞動部職業訓練
- ✓原住民班
- ✓術科考證加強班
- ◆機構實習聯絡窗口
- ✓主要接受各大專院校實習申請聯絡簽約事宜
- ✓產學合作人才培育概念
- ◆基金會參訪
- ✓貼近基金會內部的核心價值做出優質的參訪成效
- ✓與部門之間保持良好的溝通管道，不讓參訪耽誤了現場的服務工作
- ◆延緩失能模組方案-活動帶領
- ✓透過現行公告之「模組」在全國各縣市展開服務計畫，預估至少有 22 縣市、1,000 個社區特約服務點來提供衰弱及輕、中度失能(智)長者照護服務，並藉由導入社區的專業指導員的方式，依據長者衰弱或失能(智)程度，選擇適當之照護方案介入，並以多元活潑、生動有趣之課程設計吸引長者，以維持其參與之持續性，達預防及延緩之目標。



參、方案發展及意義：

事 工 項 目	服 務 區 域	服 務 成 果
照顧服務員訓練	大埔里地區	1.照顧服務員職業訓練：90人(原民30人+30人+30人) 2.照顧服務員單一級技術士考照加強班：25人
機構實習聯絡窗口	1.暨南國際大學-15人 2.南開科技大學-2人 3.育達科技大學-2人 4.暨南國際大學-共二組方案實習	1.實習人數19人 2.二組方案實習-暨大員專班與社工系
參訪	基金會園區、厚熊咖啡館、長照教學大樓、身障大樓	51人
延緩失能模組方案-活動帶領	蜈蚣里醫事巷弄C據點	預防延緩失能失智活動帶領：3場次、60人次

肆、SWOT 分析與策略規劃

照服員訓練 SWOT 分析

(優勢)S	(劣勢)W
<p>1.本組織具有多元形式照護場域，具備能提供受培訓者實習觀摩與職涯發展之機會。</p> <p>2.照服員就業市場投報率高，且本組織聘僱之照服員待遇更優於市場。</p> <p>3.辦理長照專業人員繼續教育形塑本組織在相關領域的專業形象，建立組織成為區域長照教育培訓基地，落實社會責任形象。</p>	<p>1.組織現有硬體空間、設備器材老舊不利整體學習滿意度。</p> <p>2.培訓辦理地點選擇性不足，尤其對偏鄉(信義、仁愛)學員而言便利性不足，可能影響報名選擇。</p> <p>3.辦理照服員培訓相關輔導整體時間週期冗長，人資運用負擔較多。</p>
(機會)O	(威脅)T
<p>1.本組織長期專業辦理照服員培訓，可增進組織徵選優質人力資源之機會，並可就近吸引人才加入組織相關事業發展。</p> <p>2.透過辦理長照專業人員繼續教育可同步形塑組織長照專業服務品牌形象，有助於口碑行銷組織內相關服務，提供市場評價。</p>	<p>1.長照區域需求有限，相關服務品牌林立市場競爭白熱化；不同主辦單位的培訓條件實有明顯差異，易於造成參訓者投機心態，柿子挑軟的吃</p>

延緩失能模組 SWOT 分析

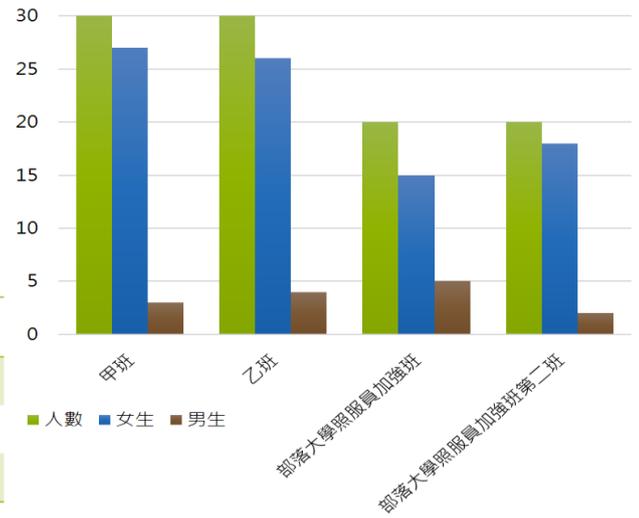
(優勢)S	(劣勢)W
<p>1.本組織具有多元形式照護場域,具備能提供受培訓者實習觀摩與職涯發展之機會,且使用組織相關服務之長者亦可獲得更多與教學實習者交流的服務體驗,以及擴增社會參與機會。</p> <p>2.導入社區的專業指導員的方式,依據長者衰弱或失能(智)程度,選擇適當之照護方案介入。</p> <p>3.基金會深耕在地社區經驗 20 年。</p> <p>4.具音樂、園藝、肌力等訓練認證等專業師資進行種子培力訓練,擁有優良師資與豐富多元活動課程</p> <p>5.利用現有據點導入方案,驗證評量成效,並據以策進滾動式修正,完善及發展方案回應社區需求。</p>	<p>1.缺乏協助員預算經費。</p> <p>2.長輩上缺乏使用者付費觀念,共餐與講師費籌措困難。</p> <p>3.今年流感與新冠雙重威脅下,群聚活動安排不易,防疫標準提升。</p>
(機會)O	(威脅)T
<p>1.透過專業指導員以活潑生動又有趣的團體帶領方式,帶領長者自家中走入社區。</p> <p>2.政府朝兆資金挹入,增加工作機會,引領更多新世代及退休者的加入。</p> <p>3.除了基金會經營之巷弄 C 據點外,與埔基醫事 C 據點有良好互動與合作經驗。</p> <p>4.少子化加速人口老化,獨居銀髮長者獨居為未來普遍現象,方案提早導入及發展,具有預防及延緩功效。</p>	<p>1.社區長輩對象功能高低不一,較難兼顧到全體活動整體性與個別化需求的規劃。</p> <p>2.延緩失能模組經費使用權回歸各個巷弄 C 據點,添購器材設備經費拮据。</p>

伍、照服員執行狀況與回顧：

班級	甲班	乙班
人數	30	30
女生人數	27	26
男生人數	3	4

班級	原住民班	部落大學照服員加強班	部落大學照服員加強班第二班
人數	30	20	20
女生人數	24	15	18
男生人數	6	5	2

照服員班男女生比例



志願服務工作

壹、志工招募方式與現況：

志工招募目前採融入於共學團、學習型課程、活動曝光來進行招募為主軸，主要服務內容為服務學習與服務參與，並從中累積點數進行兌換等機制建構。目前現有志工 42 員，線上服務志工計 23 員。

貳、志工執行現況：

一、量化(資料統計至 12 月底止)-

1. 志工服務 1,612 人次、312 場次。
2. 志工培力課程(含暨大課程合作)555 人次、28 場次。
3. 志工討論 76 人次、5 場次。

二、質性-

1. 專才志工進入案家中提供生活照顧服務，建立長照生活的互相照顧的機制與理念。
2. 促進高齡者成功老化，推廣初老照顧老老，學習互相照顧。
3. 倡導高齡志工活躍老化，運用退休前技能，活出生命的光與熱，引發更多的銀髮族為社會貢獻心力。

參、SWOT 分析及策略分析：

一、SWOT 分析：

優勢S	劣勢W
<ol style="list-style-type: none">1. 厚熊品牌形象與定位。2. 瞭解社區發展狀況與需求。3. 結合產、官、學資源，利基穩固。4. 課程、師資及軟硬體吸引志工來館服務。5. 研發館內資訊網路平台，整合志工服務人力與資源。6. 發展志工服務兌換商品機制，吸引志工加入服務。	<ol style="list-style-type: none">1. 地理位置及環境空間有限，限縮一般志工招募與服務。2. 專才志工招募與甄選與館內與社區需求有待盤點與整合。3. 館內人事異動，志工經營與管理有待加強。4. 厚熊志工號召與響應，需再強化口碑及行銷。5. 現有志工實際上線服務僅達4成。
機會O	威脅T
<ol style="list-style-type: none">1. 館內課程與師資條件有助於志工培力。2. 多元課程學習對志工產生吸引力。3. 人口老化，初老照顧老老為未來趨勢，政府資源大量投入。	<ol style="list-style-type: none">1. 在地組織或志工團體黏著性，吸引志工來館服務，必須強化差異性。2. 志工服務動機(參與課程)影響長期服務意願。3. 其他機構與組織參與長照工作，志工來館服務產生排擠效應。

二、策略分析

1. 志工持續曝光與招募
2. 志工組織架構的持續修正。
3. 單位的串連並進，需求人力的串連與運用。
4. 透過專業的持續連結與培訓機制，能夠讓各區人員與專業者持續進修，建立大埔里長照專業人員(專業者、志工、社區等)服務網絡。

肆、未來展望

- 一、持續招募 50 歲以上即將退休及已退休初老者，運用學有專長志工，傳承專業經驗。
- 二、咖啡館志工均完成基礎訓練及特殊訓練。
- 三、志工區分一般志工、專業志工，專業志工分流居家關懷、生活照護、簡易護理、水電及修繕志工...等，走進社區，互相照顧，服務社區個案。
- 四、館內下午自主學習課程，規劃專業志工為師資，志工人能透過主題式學習課程，共學、共好、共成長。
- 五、規劃辦理志工旅遊等活動，凝聚共識與向心力。
- 六、成立志工團，發展幹部組織，參與管理工作，落實職責與功能，促進分工與和諧。

伍、成果照片







接待參訪：

參訪日期	參訪單位(或人員)	參訪範圍	人數
109/7/3	耕莘健康管理專科學校	園區、長照大樓	20
109/7/13	弘光科技大學老人福利與長期照顧事業系	伯特利	9
109/12/10	澎湖縣政府	園區、長照大樓	35
109/12/24	暨大師培課程-郭木山老師	園區、長照大樓	16
	合計		80

接受大專院校學生實務研習：

辦理事項	部門/地點--學系	人數
109 年上半 年度實習	厚熊咖啡館-暨大諮商心理及人力資源發展學系李志遠、郭德煌、 黨唯安	3
109 年暑期 實習	1.身障組賴韻婷社工-南開科技大學福祉科技與服務管理系陳家欣 2.身障組賴韻婷社工-育達科大健康照護社會工作系余泓伸 3.身障組張盈盈社工-南開科技大學福祉科技與服務管理系劉盈汝 4.身障組張盈盈社工-育達科大健康照護社會工作系吳惠雯 5.個管組信義辦公室-暨大原住民文化產業與社會工作學士學位學 程原住民專班-全彥軒 6.個管組信義辦公室-育達科大健康照護社會工作系-愚人之友原 鄉辦公室信義組沐浴車林惠蘭 7.育展組家托輔導張智凱社工-暨大原住民文化產業與社會工作學 士學位學程原住民專班-高瀾迦 8.原鄉辦公室育展組潘彥州社工師-暨大社會政策與社會工作學系 三年級社工系黃璟昕 9.厚熊咖啡館-暨大諮商心理及人力資源發展學系黃欣寧、林致 毅、林致韜、李子誠	12
109 年下半 年度實習	1.厚熊咖啡館-暨大諮商心理及人力資源發展學系林致韜、李子 誠、黃 亮、陳品仔 2.方案實習- .厚熊咖啡館- 暨大員專班聖凱、仁傑、采彤、彥軒、玕甜、靜怡、 崇勳、喻喆、純雅、馨妤 .埔里鎮老人會-暨大社工系郭芳均、鄭羽晴、高銘燦、陳識宇、 黃和楓、鄭瑞震、林永淳	4 2 案
110 年上半 年度實習	1.厚熊咖啡館-暨大諮商心理及人力資源發展學系 2.個管組信義辦公室潘彥州社工師-南開科技大學社會工作學分班 曾至偉。 3.長照辦公室居家組-南開科技大學社會工作學分班林詠明	3
合 計		22 人 + 2 方案

安排學生公益服務：

109 年學校/科系	事工	地點	人數
臺中市立豐原高級中等學校學生王威荃	陪伴照顧長輩、整理環境	樂活村	1
	合計		1

方案名稱：南投縣第一輔具資源中心

報告人：賴韻婷

一、方案成立的背景(簡述沿革及脈絡)：

愚人之友從事社區服務後看到社區身心障礙人口逐漸增加，且身心障礙者對輔具資源的需求也日益增加，故向南投縣政府提出申請委託經營案，提供南投縣民輔具諮詢服務、維修服務、評估服務、租借及媒合服務等，整合南投縣輔具服務資源，以提昇身心障礙者及長期照顧者使用輔具的自我照顧能力、參與社會活動機會及減輕主要照顧者的負擔，進而改善其生活品質，提供完整全人照顧服務，並以提供專業服務平台，減少民眾奔波時間，強化便民服務。

二、方案內容及特色：

(一)服務內容：

- 1.服務對象：南投縣境內領有身心障礙手冊之身心障礙者、長照對象或經評估確有需者。
- 2.服務範圍：埔里、草屯、國姓、水里、魚池、仁愛、信義等七區。
- 3.服務時間：週一至週五，上午 8 點-12 點，下午 13 點至 17 點。
- 4.輔具維修服務：針對身心障礙者及長期照顧失能者使用輔具之民眾提供輔具中心、定點、據點、到宅、巡迴等維(檢)修服務，以維護輔具的適妥性。
- 5.輔具評估服務：
 - (1)針對身心障礙者及長期照顧失能者提供輔具中心、據點、便利站及到宅等輔具專業諮詢、評估、檢核、使用訓練及追蹤訪視服務。
 - (2)中心聘任乙名聽力評估人員，提供南投縣 13 鄉鎮聽力需求者專業性、完整性之聽力評估服務，並提供聽障者輔具的正確資訊及教導適當使用輔具的方法，使聽障者能提高生活品質。
- 6.輔具諮詢與資源連結服務：針對身心障礙者及長期照顧失能者提供現場諮詢及來電諮詢服務，並轉介輔具相關資源，讓民眾獲得更便利的資訊。
- 7.輔具租借及媒合服務：針對身心障礙者、長期照顧失能者及有輔具使用需求者提供中心、定點、據點、到宅、巡迴等輔具租借媒合服務。

- 8.輔具二手回收服務：宣導二手輔具回收再利用之觀念，將輔具以中心、到宅、定點、據點、巡迴等方式回收後進行分類、清潔及維修，再提供給有需求民眾使用。
- 9.輔具宣導講座：對於輔具相關工作人員、辦理輔具評估之醫院、輔具廠商、轄區特教中心、學校、衛政單位、社福團體機構等進行宣導及教育訓練。
- 10.輔具展示體驗：提供一般民眾、學校團體、社福單位..等參訪輔具展示暨輔具體驗，可先與輔具中心人員預約參訪及體驗。
- 11.投入人力資源：督導乙名、輔具組長乙名(丙類評估)、社工乙名、輔具評估人員三名(甲類評估)、輔具維修人員兩名、輔具行政人員乙名、輔具特約評估人員共 16 名(甲類 13 名/乙類 2 名/戊類 1 名)。

(二)服務特色：

- 1.近年來因人口老化趨勢，失能老人及身心障礙者人數增加，使輔具的需求量增加，而輔具中心成立就是為了提供縣內民眾各項輔具服務。
- 2.輔具中心提供的服務內容有：輔具諮詢服務、維修服務、租借及媒合服務、輔具評估服務等等，並針對個案的個別化需求來設計與訓練、使用輔具方法之衛教、輔具資源連結與轉介等服務。
- 3.輔具中心為讓民眾能更即時、有效率獲得輔具相關服務，已在縣內設置輔具據點(草屯、國姓、魚池鄉公所)及便利站(水里、信義、仁愛鄉公所)提供民眾服務，減少民眾奔波時間。
- 4.以資源再生為中心，創造輔具資源流通平台，減少資源浪費。
- 5.結合南投縣內各鄉鎮之身障、長照機構提供輔具維修、諮詢、評估等服務。
- 6.辦理輔具宣導活動，使民眾對輔具有更進一步的認識與正確的使用。
- 7.依身心障礙者輔具個別化需求，提供安全、合適之輔具。

三、方案的發展：

(一)對個人的成長：

- 1.學習盤點資源，以掌握與輔具有相關性之單位、團體，以利將輔具服務推廣，並協助提供其他轉介資源。
- 2.學習輔具相關使用技巧及知能，使其服務民眾過程中能給予合適建議。

(二)對組內的發展：

- 1.連結身障及長照服務資源，提供合適輔具服務(如：評估、租借、維修及回收服務)。
- 2.提供偏鄉地區定期輔具服務。

(三)對組織的發展：

- 1.連結身障及長照服務資源，提供合適輔具服務(評估、諮詢、租借、維修及回收服務)以服務機構內更多方案，嘉惠更多民眾。

(四)對社會的意義：

- 1.提供輔具衛教、宣導及訓練服務，讓民眾認識其輔具並了解如何正確使用。
- 2.提供輔具租借服務，協助民眾短期或臨時之輔具需求，並提供運送到府之服務。
- 3.倡導輔具回收愛地球之觀念，讓民眾將不需要使用的輔具捐出，輔具中心專業人員再進行檢修、保養後媒合給有需要的民眾使用。

四、服務成效：

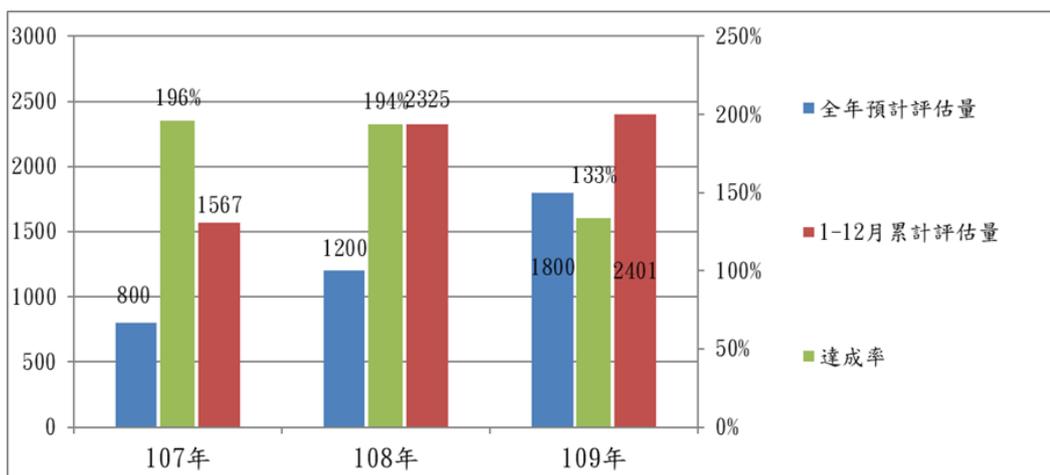
(一)107-109 年服務統計：

各項服務統計	107 年 1-12 月	108 年 1-12 月	109 年 1-12 月
評估	1,567	2,325	2,401
維修	1,454	1,548	1,711
租借及媒合	1,417	1,787	1,790
諮詢	1,150	1,325	1,690
回收	166	182	204

(二)107-109 年各項服務統計說明：

1.評估服務：

輔具評估服務	107 年	108 年	109 年
全年預計評估量	800	1,200	1,800
1-12 月累計評估量	1,567	2,325	2,401
達成率	196%	194%	133%

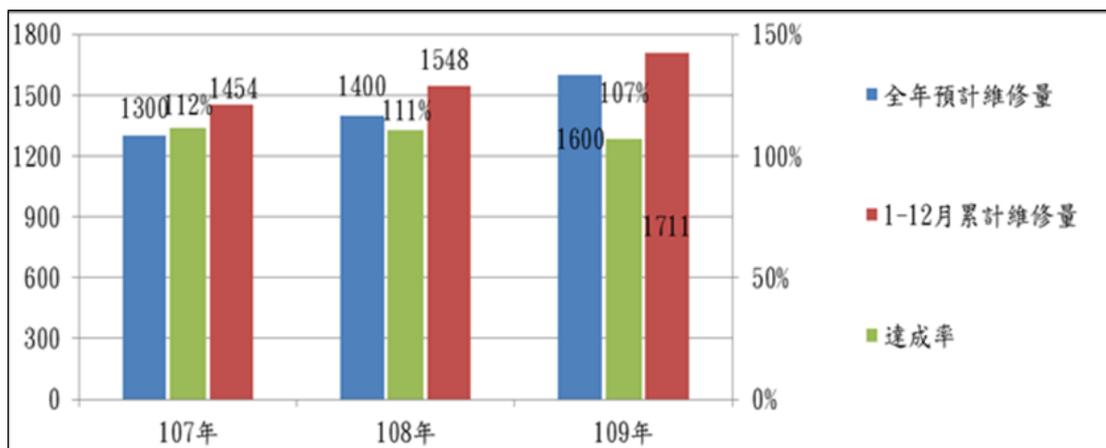


107、108、109 年輔具評估成果比較圖

說明：109 年 1-12 月輔具評估服務量為 2,401 人次，達成率為 133%，108 年 1-12 月輔具評估服務量為 2,325 人次，達成率為 233%，107 年 1-12 月輔具評估服務量為 1,567 人次，達成率為 285%，今年較去年增加人 76 人次。

2. 維修服務：

輔具維修服務	107 年	108 年	109 年
全年預計維修量	1,300	1,400	1,600
1-12 月累計維修量	1,454	1,548	1,711
達成率	112%	111%	107%

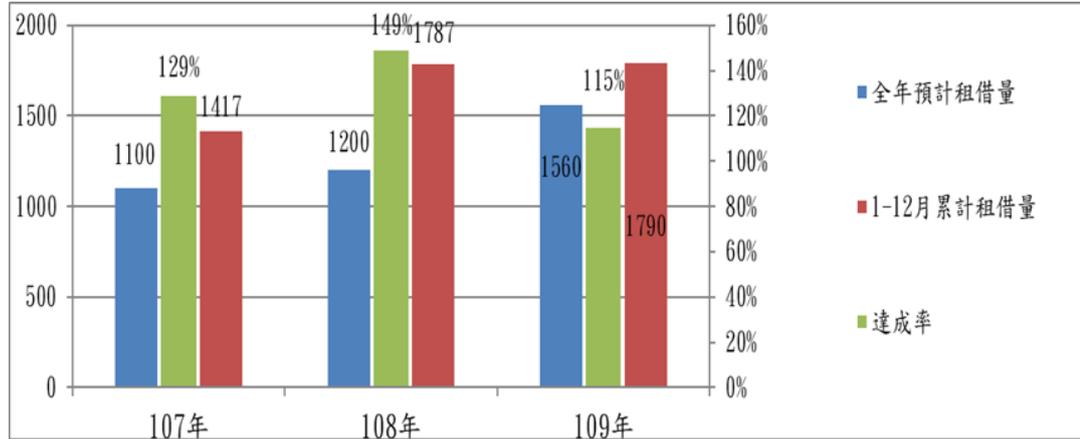


107 年~109 年 1-12 月維修成果比較圖

說明：109 年的維修服務件數 1,711 件，比 108 年的維修服務件數 1,548 件增加 163 件，109 年預計維修件數為 1,600 件，達成率為 106.9%。

3.租借及媒合服務：

輔具租借媒合服務	107年	108年	109年
全年預計租借及媒合量	1,100	1,200	1,560
1-12月累計租借及媒合量	1,417	1,787	1,790
達成率	129%	149%	115%

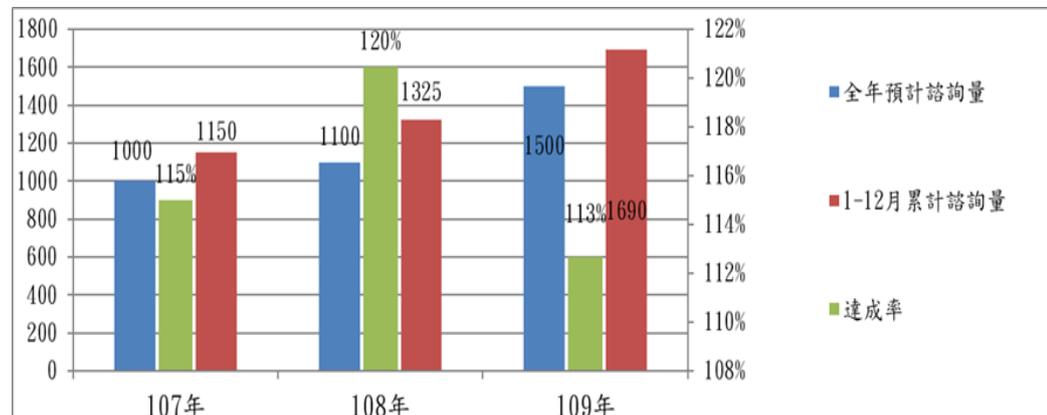


107年-109年1-12月維修成果比較圖

說明：109年的租借媒合服務件數1,790件，比108年的租借媒合服務件數1,787件增加3件，109年預計租借媒合件數為1,200件，達成率為149%。

4.諮詢服務：

輔具諮詢服務	107年	108年	109年
全年預計諮詢量	1,000	1,100	1,500
1-12月累計諮詢量	1,150	1,325	1,690
達成率	115%	120%	113%

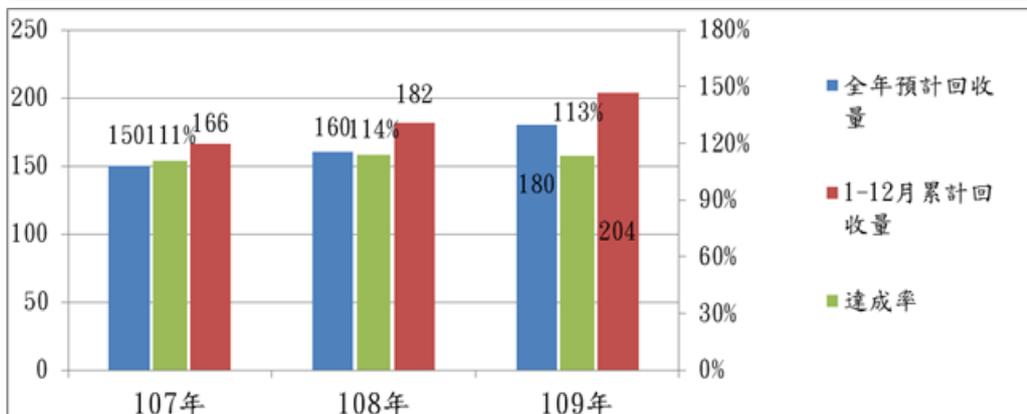


107年~109年1-12月諮詢成果比較圖

說明：109年的諮詢服務件數1,691件，比108年的諮詢服務件數1,325件增加366件，109年預計諮詢件數為1,500件，達成率為112.7%。

5.回收服務：

輔具回收服務	107 年	108 年	109 年
全年預計回收量	150	160	180
1-12 月累計回收量	166	182	204
達成率	111%	114%	113%



107-109 年輔具回收成果比較圖

說明：109 年的輔具回收件數 204 件，比 108 年的輔具回收件數 182 件增加 22 件，109 年預計輔具回收件數為 180 件，達成率為 113%。

6.宣導服務：

(1)輔具宣導場次統計：

場次	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
埔里鎮	1	0	1	0	3	0	1	2	0	3	1	0	12
草屯鎮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
水里鄉	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
魚池鄉	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4
國姓鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
仁愛鄉	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
信義鄉	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
南投市	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
總計	1	1	5	0	6	1	2	2	1	3	3	1	26

(2)輔具宣導人數統計：

人次	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
人次	10	30	93	0	99	40	70	35	30	135	3620	60	4,222

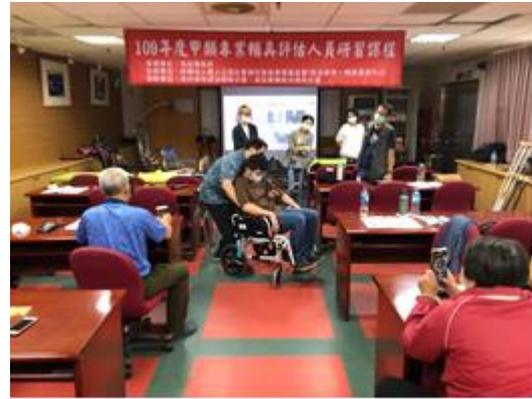
說明：輔具中心 109 年 1-12 月辦理宣導推廣活動及研習講座，預計完成場次為 24 場，整年度達成場次共計 26 場次，達成率為 108.33%，宣導人數共計 4,222 人次。

(三)佳美腳蹤：



1.協助辦理輔具資源聯繫會報

透過本聯繫會議的辦理，以建立各輔具相關單位資訊交流之平台。



2.辦理輔具評估人員專業訓練課程

透過教育訓練課程，提昇專業人員之專業知識及技能。



3.辦理輔具業務承辦人員輔具服務與補助訓

透過教育訓練課程，提昇專業人員之專業知識及技能。



1.據點服務：連結草屯、國姓及信義鄉鎮公所提供據點評估、諮詢、維修、租借等服務，讓民眾可以就近在當地公所取得輔具服務



2.便利站服務：連結鄉鎮公所提供便利站評估、諮詢、維修、租借等服務，讓需要服務之民眾可以就近在當地公所取得輔具服務。



3.到宅維修、評估服務



4.辦理教育訓練課程：連結各類輔具廠商，提供多元化輔具介紹、展示及體驗活動，增加工作人員、家屬對於輔具的了解及正確使用的觀念。



5.連結台北榮總辦理身心障礙者身障重建實施計畫：以巡迴服務方式至輔具中心提供矯具義具之評估、諮詢及檢測維修服務。

佳美腳蹤-「1%的力量」故事分享：



小恩是一位2歲多的小男孩，他家庭的成員有爺爺、奶奶、爸爸、媽媽、以及四位姐姐以及大叔一家人(大叔、一位堂姊、兩位堂哥)，家庭人口數眾多，小恩的4位姐姐、1位堂姊及2位堂哥目前都在讀書，沒有就業的能力，而小恩就由奶奶一手扶養，小恩的媽媽罹患憂鬱症，目前沒有持續就醫，也無法照顧這個家庭，小恩的大叔也因為車禍後腦傷，無法穩定工作，所以小恩的爸爸及爺爺在這個家庭中是家庭中主要的經濟支柱來源，需要扛下這一家子的負擔。小恩在106年的時候因為嗆奶窒息而送至埔里基督教醫院急救，當時屬於病危的狀況，醫生在急救過程中詢問小恩的家屬(奶奶)要不要救小恩，小恩的奶奶因為從小恩出生就照顧著他，有著濃厚的感情，遇到這麼危及的狀況仍然是捨不得放棄他，所以告訴醫生堅決要救小恩，一直到現在仍然還是不放棄小恩，每周都會固定時間從偏僻的仁愛鄉合作村搭公車至埔里復健，而且相信小恩一定會愈來愈好。在小恩復健的過程中，因為下肢呈現垂足、部分有剪刀腳的情形，來到輔具中心評估是否需要使用輔具，經過輔具中心的專業人員評估後建議小恩需使用踝足矯具，若沒有使用踝足矯具可能有關節攣縮的情形發生，當時奶奶想要幫小恩申請踝足矯具，但是因為踝足矯具適配後申請補助完還需要自付額4,000元的費用，

當時奶奶身上只有帶 2,000 元，且加上家庭經濟狀況不適很穩定的情況下，無法馬上支付這筆費用。社工人員在現場看到了小恩的奶奶即使經濟狀況沒那麼穩定，但仍然沒有放棄對小恩的治療，所以也幫助小恩申請了單位的認養戶資格，協助他們支付不足的自負額費用，希望透過這一點點的幫助，可以讓小恩在復健及成長的過程中更順利，而小恩的奶奶很感謝大家對他們的幫忙，

雖然我們沒有辦法給小恩 100% 的幫助，但如果是 1% 的話，好像我們也能做到，發揮微小力量，幫助他人、照亮他人，只要能付出 1%，就能在絕望中看見燦爛星光。

六、SWOT 分析及策略規劃：

(一)SWOT 分析：

優勢(S)	劣勢(W)
<ol style="list-style-type: none">1. 專業的服務團隊2. 完整的設施設備及場地3. 專業的教育訓練(在職訓練課程)4. 完整的各項服務流程及規劃5. 提供線上查詢服務相關資訊	<ol style="list-style-type: none">1. 地處偏遠2. 在地人才招募不易，培養不易3. 依靠政府人事費及業務費用為主
機會(O)	威脅(T)
<ol style="list-style-type: none">1. 台灣老年人口及身障人口增加，配合政府政策推廣身心障礙者及長照 2.0 政策及福利2. 縣市政府補助方案擴增經費、人力及車輛。3. 提供專業人力及訓練	<ol style="list-style-type: none">1. 第二輔具中心成立2. 縣市政府推動特約廠商及租賃門市制度3. 民眾多以購買輔具申請補助4. 方案為三年一標

(二)策略規劃：

S-O(運用內部優勢爭取外部機會)	O-W(利用外部機會克服內部劣勢)
<ol style="list-style-type: none">1. 專業團隊提供創新服務2. 提升承接政府方案的競爭力	<ol style="list-style-type: none">1. 運用政策資源培養在地人才2. 社會企業創新降低依靠政府經費來源
S-T(利用內部優勢避開外部威脅)	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)
<ol style="list-style-type: none">1. 專業團隊積極宣導2. 提供創新吸引服務使用者3. 專業團隊激盪超越競爭者	<ol style="list-style-type: none">1. 提升專業形象及服務品質2. 人力資源管理品質提升

七、方案討論及建議：

(一)因應政策變化，為使服務能帶入各鄉鎮，使民眾能就地取得服務，。108 年 7 月增設輔具據點服務，109 年增設輔具便利站服務，預計 110 年擴增據點及便利站據點。

(二)因應政府推廣長照 2.0 政策，長照輔具評估案件仍持續增加，目前聘任 3 名甲類輔具評估人員，並爭取人員年資補助經費。

八、展望未來：

(一)110 年增設據點及便利站，並提供輔具評估、維修、租借及諮詢等服務，使當地民眾能方便、快速申請輔具的服務，延續優質的專業服務。

(二)培養在地人才，穩固人力資源，進而提升服務品質。

(三)提升團隊服務品質及提供創新服務。

方案名稱：身心障礙者社區式日間照顧服務

報告人：張盈盈

一、計畫摘要：

(一)目的：

透過生活自理、人際互動、休閒技藝等課程，再搭配社區、社會參與等活動，讓身心障礙者能融入社區生活、擴展生活經驗，使身心障礙者生活更加豐富、更有成就感，進而提升身心障礙者生活品質。

(二)服務對象：

- 1.年滿 15 歲以上領有身心障礙證明中度以上者。
- 2.具生活自理及社會適應能力訓練需求者。
- 3.未接受機構收容安置、未領有政府提供之特別照顧津貼或其他照顧費用補助者。但接受衛生單位之機構喘息服務補助者，不在此限。

(三)作法及範圍：

1.服務時間：週一至週五 8：00 至 17：00。

2.服務地點：南投縣埔里鎮八德路 17 號 3 樓。

(南投縣綜合性身心障礙福利復健服務中心)。

3.服務內容：

-日間照顧服務：包含生活自立支持養成、人際關係與社會技巧訓練、健康促進、休閒生活服務、社區適應服務、技藝陶冶等及其他日間照顧服務訓練。

-家庭支持性服務：提供家庭諮詢、舉辦家庭照顧者活動及資源連結等。

4.課程安排：

時 間	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
08：00~09：00	Good morning 健康管理				
09：00~09：30	現實導向；晨間活動				
09：30~10：00	休息				
10：00~11：30	自我倡導 知覺動作 與體育	影片賞析/ 社區適應	居料家裡	居家生活	電腦應用
11：30~12：30	午餐時間				
12：30~13：30	午休				
13：30~14：00	活力健康操				
14：00~14：30	休息				
14：30~16：00	卡拉 OK	健康促進	電腦應用	健康促進	主題教學/ 社區適應
16：00~17：00	休閒娛樂.回溫暖的家				

(四)投入人力資源：

社工員 1 人；教保員 3 人。

二、年度目標及達成率：

1.年度目標及達成率：

工作項目	年達成率		
	107 年	108 年	109 年
1.提供日間照顧服務	100%	100%	100%
2.進行社區宣導(次數)	130%	100%	115%
3.滿意度調查	100%	100%	100%
4.定期召開行政會議	100%	100%	100%
5.辦理專業人員研習訓練	100%	100%	100%
6.舉辦親職教育活動	100%	100%	50%
7.辦理核銷作業	100%	100%	100%

說明：1.均依規定提供日間照顧服務，達成率為 100%。

2.預計每月至社區宣導 1 次，107 年 26 場次、108 年 20 場次、109 年共計 23 場次。

說明：宣導方式有口頭宣傳、發文宣 DM、聯合宣導以及建立關係及簡報宣導等。107 年宣導以社服單位、協會、公家機關(學校、鄉鎮公所)、復健診所、醫院院所，以提供身心障礙者服務相關單位為主。108 年加入宣導活動加入跨領域聯繫會議、長照據點…等。109 年宣導活動增加專業人員間的宣導，及跨領域的聯合宣導，宣導以小型活動為主，提高個案露出的機會，發掘不同屬性的個案。

3.7 月辦理滿意度調查，達成率為 100%。

4.定期召開行政會議，共 12 場，達成率為 100%。

5.辦理專業人員研習訓練，已於 9 月辦理，達成率為 100%。

6.原定 109 年 6 月辦理親職教育活動，因今年度疫情關係，家屬希望不要群聚，所以 6 月就沒舉辦親職教育活動。於 12 月辦理 109 年度親職教育活動達成率為 50%。

7.3 月、6 月、9 月、12 月辦理核銷作業，達成率為 100%。

2.新開發人數：

年度 \ 性別	男	女	合計
107	6	3	9
108	8	3	11
109	4	1	5
合計	17	7	25

說明：107 年度新開發人數 9 人，實計收案為 3 人；108 年度新開發人數 11 人，實計收案為 4 人；109 年度新開發人數 5 人，實計收案為 4 人，合計 3 年新開發 25 人，實際收案為 11 人，目前還會與家屬追蹤並持續關懷，期待能有新案使用日間照顧服務。至 12 月底個案量為 10 名，新個案 1 名，結案 4 名。

3.家(電)訪次數：

年度 \ 月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
107	6	6	6	6	6	8	8	6	8	6	6	7	79
108	16	16	14	16	16	18	18	18	18	18	20	20	208
109	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	24	20	264

說明：107 年家(電)訪 79 次，平均每月 6-8 次。108 年家(電)訪 208 次，平均每月 15-17 次；109 年家(電)訪 264 次，平均每月 20-23 次，家(電)訪目的以固定家訪、活動邀請及特殊狀況為主。

4.社區適應統計：

年度 \ 月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
107	12	10	11	8	10	11	9	10	8	43	47	37	216
108	49	39	39	38	49	43	48	42	53	30	33	88	551
109	65	67	59	52	34	57	44	32	79	43	37	59	628

說明：107 年 216 次，平均每月 8-18 次。108 年 551 次，平均每月 40-46 次，109 年 628 次，平均每月 50-55 次，每年個案量都在成長，計算是以全部個案社區適應的加總次數為計算方式。連結其他單位或活動，使外出機會增多，也與身障大樓其他單位常有合作活動，並主動連結其他資源，故每年都在成長。

三、營運概況：

服務人數與人次：

月 份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計	
107	人數	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	76
	人次	117	86	107	97	93	73	91	103	118	119	123	134	1,261
108	人數	8	8	7	8	8	8	9	9	9	10	10	10	104
	人次	140	94	119	141	144	124	176	167	162	214	195	204	1,880
109	人數	11	11	10	10	11	11	11	11	11	11	12	10	130
	人次	160	169	176	148	148	156	185	138	196	158	172	189	1,995
合計 (人數)	25	25	23	24	25	25	27	27	27	27	28	27	310	
合計 (人次)	417	349	402	386	385	353	452	408	476	491	490	527	5,136	

說明：107 年服務人次為 1,261 人次；108 年服務 1,880 人次，109 年服務人次為 1,995 人次；個案也增加為 12 人，人次相較去年成長 6.1%。

五、困境與因應：

困境 1：個案來源因個資法取得不易，影響發掘潛在個案。

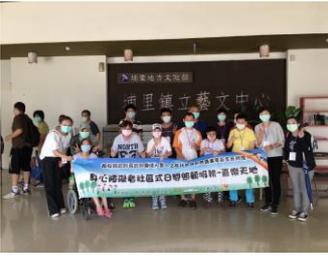
因應：今年南投特教及彰化特教因無符合身障日照之潛在個案，故今年度無學校轉介，與縣府承辦告知目前困境，會在明年度發文申請需要之個案資料身障年齡、區域身障程度。

困境 2：收案資格不限障別、等級，除了輕度不收，在平日課程上，需要花費更多的精力來設計課程，但還是因為個別的不同，理解、執行、結果也會有差異，如一對一的復健及更換衣物，都會造成干擾。

因應：希望能多上一些相關專業課程，不要被侷限在年 20 個在職訓練時數內，學習身障相關專業的知能，能讓方案及服務使用者更趨完善。

佳美腳蹤：

(一)今年之重大活動：

活動內容	
<p>活動名稱：109 年文康車活動 時 間：109 年 01 月 13 日 地 點：南投縣綜合性身心障礙復健福利服務中心</p>	
<p>活動名稱：109 琴聲情深公益義演 時 間：109 年 01 月 22 日 地 點：南投縣埔里鎮中華路 239 號</p>	
<p>活動名稱：109 年埔里鎮立圖書館 時 間：109 年 02 月 11 日 地 點：南投縣埔里鎮六合路 178 號</p>	
<p>活動名稱：觀看籃球球賽 時 間：109 年 03 月 19 日 地 點：南投縣埔里綜合球場</p>	
<p>活動名稱：109 年 3 月家樂福購物趣 時 間：109 年 03 月 26 日 地 點：埔里鎮信義路 1029 號</p>	
<p>活動名稱：109 年 4 月世代共融慶生會 時 間：109 年 04 月 17 日 地 點：南投縣綜合性身心障礙復健福利服務中心</p>	

活動名稱：烘焙成果展
時 間：109 年 05 月 17 月
地 點：埔里北門公園



活動名稱：公園設施樂游
時 間：109 年 05 月 17 月
地 點：埔里北門公園



活動名稱：109 年牛排館
時 間：109 年 06 月 16 日
地 點：南投縣埔里鎮北環路 8 號



活動名稱：樂游活動
時 間：109 年 06 月 24 日
地 點：南投縣埔里鎮六合路 230 號



活動名稱：地板滾球比賽
時 間：109 年 07 月 09 日
地 點：南投縣綜合性身心障礙復健福利服務中心



活動名稱：身障休閒日-九族文化村
時 間：109 年 09 月 22 日
地 點：南投縣魚池鄉大林村金天巷 45 號



(二)重要改善：

1. 跨單位連結，創造世代共融的機會，也增加課程的豐富性。
2. 提供創新內容，如：設申請體委會樂游活動，藉由無重力運動，伸展肢體增加不同運動的機會，也能在活動場域裡和社區居民互動，提高社區互動及人際技巧。



七、未來展望：

(一)明年度計畫目標與為達目標採取創新或改善作法：

1.提升案量、增加方案能見度：

作法：目前已連結特教學校，畢業生轉銜家長會、中心參訪、畢業生試讀等，明年度會請縣府支援潛在服務使用者之個資；主動積極開發案量，並進行有效宣導活動，與社區社服單位連結建立良好關係，主動詢問潛在個案、增加服務專業能力及多元課程，藉此增加個案量。

在家屬方面，建立良好關係，每年家訪 1-2 次、親職 1-2 座談會，並將服務使用者的服務情況，適時的告知家屬，使家屬安心個案在日照站使用服務，並繼續支持個案使用服務，且能主動介紹中心服務給他人，以穩定並增加個案量。

2.提高方案品質：提高方案品質:體檢及作業探索。

*目 標：預防疾病、穩定使用服務。

*目 標：增加作業能力探索及提升轉銜機會

(二)預定工作進度：

工作項目	月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
	提供日間照顧服務												
進行社區宣導													
滿意度調查													
定期召開行政會議													
辦理專業人員研習訓練													
舉辦親職教育活動													
辦理核銷作業													
工作項目累積進度		3	6	10	13	16	22	26	29	33	36	40	45
累積進度百分比(%)		7	13	22	29	36	49	58	64	73	80	89	100

方案名稱：身心障礙者社區日間作業設施服務計畫

{愚人夢工坊}

報告人：張育柔

一、方案成立的背景(簡述沿革及脈絡)：

因身心障礙者因障礙的受限，經歷了慌亂就醫、沮喪，到就學、就業之困難，為了提供埔里地區身心障礙者多元類型的休閒活動、技藝課程，讓原本生活單調的身心障礙朋友可以走出家門，認識新朋友，豐富自己的生活經驗，也讓家庭照顧者得到喘息的機會。有鑑於此，愚人之友基金會提出此計畫，若能提供適合的平台與機會，藉由作業活動，培養身心障礙者工作能力及工作態度，則能提升身心障礙者之技能，進而促進身心障礙者自立生活，身障日間作業所於 100 年 06 月成立。

二、方案的特色：

1. 提供身心障礙者安全的日常生活照顧、增進人際互動、培養自立生活、謀生能力。
2. 使家庭照顧者安心，再也不用擔心身心障礙者的未來何去何從。
3. 服務各種身心障礙，不論身體的不便或心智發展遲緩。

三、方案的發展：

(一)對個人的成長：

1. 透過此方案讓我學習到身心障礙者的多元性，服務過程中不單只是服務個案，對於個案管理、與家屬建立良好溝通關係等...
2. 服務過程中每位身心障礙者都是我的老師，習慣使用常人角度看待事情的我，自從開始接觸身心障礙者後才能更體會生命的可貴。

(二)對組內的發展：

1. 結合厚熊咖啡青銀共創理念-成立咖啡小學堂，與厚熊合辦活動，讓小作所身心障礙者體驗不同環境學習、社區的參與，且提供照顧者、服務使用者在安全場域使用服務，也透過活動的設計讓照顧者與服務使用者能一同參與，增進更多的互動、情感，維持良好的關係。青銀共創也融和親子及社區一般民眾的參與，透過一起的活動讓彼此熟悉、認識和學習。

2.連結臨時暨短期照顧服務辦理小作所體驗活動，藉此增加小作所身心障礙者擔任指導角色的經驗與親自解說的機會。小作所身心障礙者對於作業工作已經有相當熟悉的程度，透過合作課程可讓成員擔任小老師角色向非小作所身心障礙者進行步驟講解，角色扮演可提升小作所身心障礙者的自信心。臨短托服務與小作所服務都是以「身心障礙者」為主要服務對象，透過雙方合作課程可以增加活動的多元性，不僅增進身心障礙者的人際互動機會與體驗，且其年齡範圍廣泛，混齡學習也能增加身障互助的功能。

3.連結富邦公益活動除了能提升身心障礙者更多謀生技能之外，也透過活動辦理過程讓身心障礙者能相互學習，不僅增加彼此的默契也讓更多民眾學習接觸身心障礙者，在生活中接納他們是社區的一份子。

(三)對組織的發展：

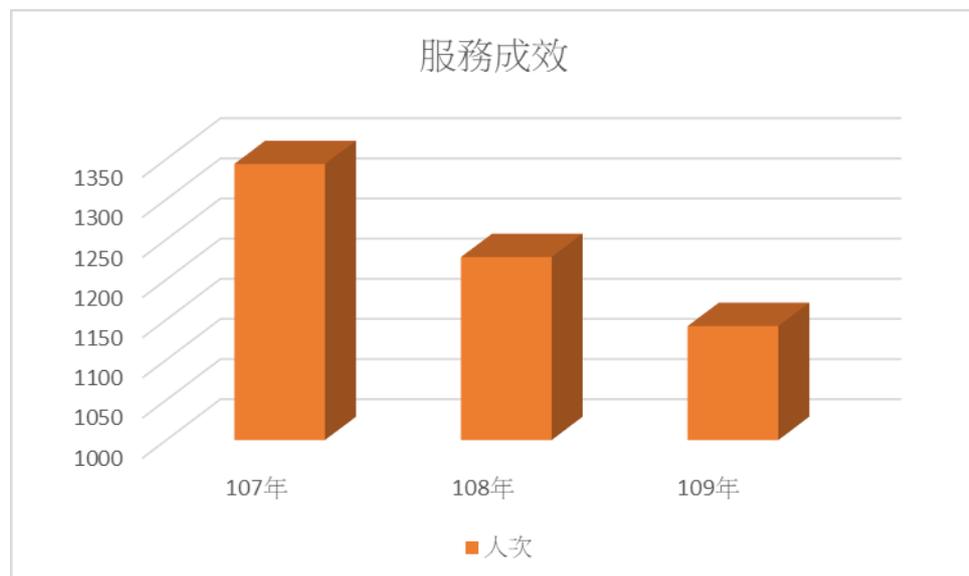
- 1.提供身心障礙者優質的服務、安置場所。
- 2.增加基金會更多元的服務。

(四)對社會的意義：

- 1.透過日間作業所服務場域，安置更多需要被協助的身心障礙者，讓家庭照顧者得到支持與喘息的機會。
- 2.透過社區適應活動，讓身心障礙者不僅得到基本生活自理與技能的支持，同時也融入社會與社會接軌。

四、服務成效：

(一)歷年成效



年份	人數目標	人數	人次	宣導目標	宣導場次
107 年	10	11	1,344	11	12
108 年	10	11	1,228	11	15
109 年	12	8	1,531	11	18

※以上是歷年來服務人次成效。

※個案量無法預期，因個案來源不易加上個案來源困難加重，以及交通不便利性，影響收案成效。

六、佳美腳蹤：



木生昆蟲館-認識環境生態之美



社區適應-認識生活周遭環境



富邦公益計畫-延續夢想咖啡廳用礙善播愛



儲蓄支持-學習存錢



消防演練-安全第一



身障休閒日-來去九族玩

七、SWOT 分析及策略規劃：

1.SWOT 分析：

優勢(S)	劣勢(W)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有優質的場域及環境 2. 專業的服務團隊(社工、教保員) 3. 能提升身心障礙者技能 4. 促進身心障礙者自立生活 5. 模仿實習場域-咖啡吧，且可降低身心障礙者外出工作風險 6. 提供家屬喘息、信心 7. 服務內容: 8. 日常生活照顧、增進人際互動、培養自立生活、謀生能力、作業技能 9. 基金會對於咖啡吧的支持(如:提升咖啡吧硬體設備、提供友善環境等...) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地區偏遠 2. 交通不便(無公車站牌)導致收案困難 3. 因需收費，造成弱勢負擔
機會(O)	威脅(T)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 家屬對於日間作業所服務的支持 2. 政府補助硬體 3. 透過基金會支持增加硬體設備、提供友善環境，讓更多資源能融入咖啡吧(如:每月 1 次邀請各大長官(鎮長、議員等...)提供諮詢服務，讓想前來品茶咖啡的民眾提供更好的硬體設備及空間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家屬對日間作業所服務不支持 2. 同業競爭 3. 各單位收費不均

2.策略規劃：

S-O(運用內部優勢爭取外部機會)	O-W(利用外部機會克服內部劣勢)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 增加咖啡吧的推廣讓更多民眾認識愚人夢工坊 2. 辦理身心障礙體驗課程讓服務使用者及需要服務使用者家屬認識日間作業所，且可連結特殊學校等... 3. 透過挑豆代工讓更多廠商了解成員們的作業技能、竟而增加作業機會 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與當地縣市政府爭取該有資源(如:設立較多公車站牌與班次等...) 2. 積極尋求認同支持者，募款協助負擔部分費用
S-T(利用內部優勢避開外部威脅)	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用咖啡吧實習場域，以及多元的作業活動(如:穩定代工作業、固定咖啡吧作業時間等...) 2. 透過咖啡吧讓身障者親自手沖咖啡給民眾以及也同身障者家屬品嚐，不僅增加身心障礙者人際互動也讓更多人認識身心障礙者 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 調整收費金額。 2. 協助支持家屬陪同個案學習交通自理(如:支持步行至搭乘公車所在地等...)

八、方案討論及建議：

困境 1：個案量無法預期，因個案來源不易加上個資法導致個案來源困難加重，影響收案成效。

因應：透過參與轉銜會議及宣導管道，並請家長介紹適合使用本方案的服務使用者，藉此增加個案來源並提升收案成效。

困境 2：大眾運輸交通不便，因服務場域附近無較近的公車站牌，須走 4-5 個路口後才有公車站牌，導致個案安全疑慮問題及家屬顧慮。

因應：透過彼此互相支持，如家屬支持個案家中搭車，社工支持個案服務場域結束後搭車。

困境 3：咖啡作業場域較熱，使個案在作業時情緒有較大浮動。

因應：與大樓管理員協調個案咖啡作業時將電動門打開不關閉、利用工業用電扇達到空氣對流效果，以及增加咖啡作業營業時間不僅可提升穩定作業技能也能增加捐款收入。

九、對於未來的展望：

- 1.增加更多元性的穩定代工作業。
- 2.異業合作增加曝光率讓更多需要使用服務者認識日間作業所(如：連結社會單位讓成員可進行流動式咖啡館)。

十、期待：

將咖啡吧形式增加其他模式，如：鎮長時間、追蹤大樓使用教室時間、增加桌椅及修繕咖啡吧燈光等...。

方案名稱：南投縣身心障礙者社區資源中心-第三區

報告人：翁億蘭、陳柏睿、卞子豪

一、方案成立的背景：

- (一)101 年度承接南投縣政府「南投縣偏遠地區身心障礙者社區資源中心」委託經營專案，試行身心障礙者權益保障法新定之評估機制，並依身心障礙者鑑定及需求評估結果，訂定個別化服務計畫，據以提供適切服務。
- (二)104 年南投縣政府訂定「南投縣身心障礙者社區資源中心」服務契約規範、以及服務區域內身心障礙者問題需求，規劃服務方案重點內容包含個案服務、家庭支持服務、個人支持服務、權益倡導服務等。
- (三)108 年南投縣政府訂定「南投縣身心障礙者社區資源中心」服務契約規範，身心障礙者社區資源中心由三個服務區域增為四個服務區域，服務區域從仁愛鄉、信義鄉、水里鄉、集集鎮，轉為埔里鎮、魚池鄉、信義鄉、水里鄉，財團法人愚人之友社會福利慈善基金會身心障礙者社區資源中心-第三區；藉由整合身心障礙者個案管理及轉銜服務之評估機制，以銜接身心障礙者合宜之服務，為落實上述理念，提供完整、全人的照顧體制，從出生至死亡，擁有生而為人、被視為獨立個體及使用所需求之服務的權利，並能落實實踐社區資源的在地發展，讓身心障礙者需求能便利取得，據以提供全人的適切服務。

二、方案的特色：

- (一)服務對象：設籍並實際居住於本縣，持有本縣核(換)發或註記之身心障礙證明(手冊)者(以 15~65 歲為優先)，或疑似具障礙事實之身心障礙者及其家庭。
- (二)連結醫療、教育、社政及勞政各方面之專業，建構完整的身心障礙者支持服務體系，擴大個案服務領域及服務能量。
- (三)提供身心障礙者於社區內獨立生活所需之協助與支援，提升其生活自理能力，以減緩身心障礙者身體功能退化及家庭照顧負擔並提升家庭照顧能力。
- (四)促進身心障礙者的社區參與及社區融合。

三、方案的發展：

(一)對個人的成長：

- 1.社工人能更加快速及精準看到案主實際需求
- 2.接觸較多身障者，對個案管理與訪視經驗累積容易。

(二)對組內的發展：

- 1.全面性了解到目前縣府對於身障各障礙類別可使用之福利及服務。
- 2.與其他方案連結性高，資源連結容易。

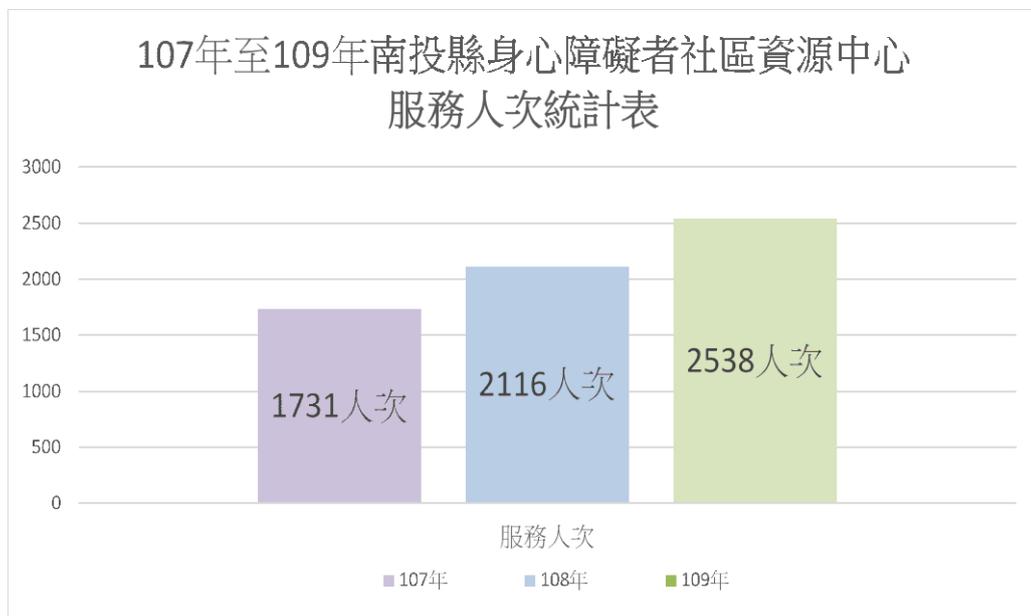
(三)對組織的發展：

- 1.較能介紹案主，可向基金會承接方案做資源連結。
- 2.容易接觸身障者，增加基金會能見度。

(四)對社會的意義：

- 1.對資訊取得困難之身障者，主動提供相關福利服務資訊。
- 2.使身障者對自身可申請之權益更近一步了解。

四、服務成效(107年~109年)：



項目	服務項目	107年1-12月	108年1-12月	109年1-12月
ICF 需求 評估	服務輸送派案追蹤	171 案	238 案	293 案
	醫院併同辦理	758 案	807 案	603 案 (因疫情 2-3 月 暫停醫院評估 改電話評估)
	併同需求評估	322 案	306 案	173 案 (1.因疫情 2-3 月暫停醫院評 估改電話評 估。2.依第三次 社資中心聯繫 會議，修正為 僅前一案需完 成 9 大面向評 估。)
	到宅需求評估	66 案	99 案	96 案
	福利需求電話確認& 需求評估	971 案	834 案	474 案
	專業團隊審查	118 案	149 案	123 案
ICF 福利 服務	友善服務	3 案	19 案	992 案
	情緒支持服務	未派案	未派案	20 案
	行為輔導	未派案	未派案	8 案
	家庭關懷訪視服務	2 案	12 案	54 案
	福利諮詢服務	7 案	32 案	379 案
	權益倡導活動	436 人	503 人	423 人
ICF 訓練 與研 習活 動	訪視服務相關專業人 員訓練	23 人	108 年度取消	109 年度取消
	家庭照顧者訓練與研 習	61 人	65 人	97 人
	社交活動與人際關係	62 人	64 人	100 人
個案 管理	保護性後追	15 案	38 案	26 案
	畢業生後追	3 案	7 案	12 案
	轉介服務(轉出&轉 入)	1.轉出 12 案 轉入 5 案	1 轉出 29 案 轉入 27 案	1.轉出 28 案 轉入 26 案
	獨居行動不便身心障 礙者	2.213 案	2.23 案	2.13 案
	獨居老人&獨居且行 動不便身心障礙者關 懷口罩發送	尚未派案	尚未派案	50 案(因疫情 109 年 2 月開始 派案)

	服務項目	107年1-12月	108年1-12月	109年1-12月
項目	社區資源中心聯繫會報	3場	4場	4場
各項會議	愚人資源組行政會議	12場	12場	12場
	工作小組會議	12場	12場	12場
	個案研討會議	3場	3場	2場
	個別督導	12次	12次	12次
督導會議	團體督導	2場	1場	2場
	外聘督導	3場	4場	4場
	生活重建服務	1.服務3案 2.辦理課程11場	108年度取消	109年度取消
其他業務支援與承辦	雙老家庭支持服務	服務11案	陪同家訪58案	109年度取消
	自立生活支持服務	支援畫展2場	支援個助培訓課程2場	支援同儕支持課程2場
	社區日間作業	支援愚人夢工坊成果展	無	1.支援支持學員 2.支援愚人夢工坊學員社區參與活動 3.支援愚人夢工坊成果展 4.收案評估會議1場
	社區式日間照顧服務	無	無	1.支援支持學員 2.支援學員參與社區活動 3.收案評估會議1場
	實習生實習/RUN伴	無	帶暨大實習生實習 支援RUN伴	支援實習生了解社資方案業務

六、佳美腳蹤：透過活動辦理，將資源帶入社區

活 動 剪 影	說 明
	<p>身障者之『社交活動及人際關係訓練』的活動，109 年度平均分配於上、下半年各辦理一場次；並配合原鄉需求提供音樂養生之主題，透過音樂探索自己、肯定自己，促進身障者人際關係的正向積極態度，並增加團體生活的適應能力；讓身心障礙者在音樂中，重新發現生命的意義與生活的目標。</p>
	<p>『家庭照顧者訓練及研習』，提供家庭照顧者學習照顧技巧的機會，以減輕身體傷害，並學習簡易復健來達到放鬆心情、舒緩身體痠痛的效果。</p> <p>今年度邀請曾任職於醫院專業治療師走入偏遠地區，教導並示範正確的移位技巧，並請照顧身障者的家屬實際演練。</p>

七、SWOT 分析及策略規劃：

(一)SWOT 分析：

優勢(S)	劣勢(W)
<ol style="list-style-type: none"> 1.提供教育訓練機會多。 2.基金會承接方案多，資源連結較為便利。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.地處偏遠。 2.人員浮動。 3.公務車量較少。 4.偏鄉案量多且部分地點車輛難以到達。
機會(O)	威脅(T)
<ol style="list-style-type: none"> 1.龐大的身心障礙者人口數量，其延伸出的就學、就養、就業、就醫等社會問題。 2.福利服務單位多，資源連結較容易。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.政策的多變。 2.地處位置身障者過多，社工人員負擔較大。 3.縣府專業人員給予資訊不一且過於模糊，易導致作業困難。 4.只要案主具身障資格，縣府、社福中心皆無條件轉案，缺乏公部門與社福單位的協作。

(二)策略規劃：

S-O(運用內部優勢爭取外部機會)	O-W(利用外部機會克服內部劣勢)
1.積極辦理員工在職訓練,提升專業能力,複製成功經驗,幫助身心障礙者。 2.執行業務上,能接觸較多身障者,並提供相關福利服務資訊,利於推廣基金會承接之方案。	1.參與員工在職訓練,提升專業能力。 2.連結外部單位一同服務案主,以解決部分地區偏僻之案主較難關懷之情況。
S-T(利用內部優勢避開外部威脅)	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)
1.加強服務者在職訓練,提高服務品質。 2.與本單位個專業服務團隊策略聯盟。	1.留住現有專業人員。 2.注重現有人員個別專長。

八、未來展望：

(一)社區資源中心之定位：

- 1.於明年本方案將老人納入服務範圍,增加個案多樣性,需更加精進社工於老人族群之服務技巧,並積極開發社區中針對老人可適用之社會福利服務。
- 2.積極辦理員工在職訓練,提升專業能力,複製成功經驗,幫助個案解決各項議題。

(二)重視服務經驗累積與傳承。

- 1.注重社工專業,提供個案更佳的服务。
- 2.留住現有專業人員,注重現有人員個別專長。
- 3.加強服務人員在職訓練,提高服務品質。

方案名稱：身心障礙者家庭托顧服務

報告人：張鎧佐

一、背景/沿革：

法源依據：身心障礙者權益保障法第4條第10項及第50條第7項規定。
南投縣政府自101年起辦理「南投縣身心障礙者家庭托顧服務輔導暨管理實施計畫」，委託辦理身心障礙者家庭托顧服務之民間專業機構。財團法人愚人之友基金會自102年起，受南投縣政府委託承辦南投縣身心障礙者家庭托顧服務計畫乙案迄今已邁向第七年。

二、方案特色：

(一)什麼是「身心障礙者家庭托顧服務」

「家庭托顧」就類似「請保母」的照顧服務模式，白天將身心障礙者送到鄰近的家庭托顧服務員家裡接受生活照顧，晚上再回到自己家裡。

(二)「身心障礙者家庭托顧服務」與其他服務最大的不同，身障家托提供類似保母的服務模式，其場所為家托員「實際居住」的家中，適合對環境變化適應能力低的身心障礙者。

(三)提供定期、連續性、長期性的照顧服務，以滿足家庭需要全時間看顧的需求，多可收3位身心障礙者，含家庭托顧員的身心障礙家人。

三、個人專業與成長：

- (一)身心障礙領域專業學習。
- (二)社區式服務之關係建立(社區、民眾)。
- (三)照顧服務專業學習。
- (四)資源聯結與使用。

四、組別發展：

(一)身障組：

- 1.多元服務管道建立。
- 2.組內直接有效的資源連結與轉介。
- 3.方案活動支援與資訊提供。

(二)研發組(厚熊)：

- 1.其他專業學習(身心障礙)。
- 2.服務多元化與其他延伸(學生、活動內容等)。
- 3.跨組別合作。

五、機構發展：

申辦身障家托服務在強化單位身心障礙服務內容中能夠提供更豐富之選擇與方向，在前述提及多元服務內容與互相支援上能夠有效地進行各項工作。

針對長照家托與身障家托之跨領域同業務方向，可以有更多合作可能，對於長期系統與身障系統業務方案合作，可有更多嘗試。透過辦理社區性業務推展，有利於機構在地曝光、擴散服務之功能，強化單位在地化服務與服務量能累積。

六、SWOT 分析與策略規劃：

S(優勢)	W(劣勢)
<ol style="list-style-type: none">1. 身障組資源與諮詢合作。2. 照顧比 1：3，照顧時間 8 小時。3. 目前家托站點較少，社工有時間投入更多協助支持。4. 運用個人埔里地區社區合作經驗。5. 機構自籌相關費用(勞健保、員工福利)。	<ol style="list-style-type: none">1. 照服員薪資比較。2. 薪資與行政工作需配合基金會規範。3. 單位資源比重分配不均(轉介、資源量)。4. 身障者照顧專業與難度較高。5. 方案人力招募不易(家托員)。
O(機會)	T(威脅)
<ol style="list-style-type: none">1. 身心障礙規範與福利服務更專精。(規範與架構，如 ISP)。2. 潛在的身心障礙個案存在且未發掘。3. 對於多數照服員、民眾，對於服務尚未了解成為潛在個案與服務員機率大。4. 身障家托其他社區式服務在同一區域的合作的好現象(同區並存)。5. 身障家托目前申請較為便利，且照服員無實務工作經驗可申請。6. 照顧服務費調升。	<ol style="list-style-type: none">1. 政策大環境未重視，著重於長照服務(服務重疊性)，所造成的排擠現象、身心障礙助對象限縮。2. 同質性服務選擇多3. 轉銜機制不完善，與長照服務常有重疊使用的問題、評估依據不同(失能等級與障別)。4. 身障者較常被貼上標籤，以致影響接案與開站(難照顧、精神疾患等)。5. 政策規定嚴格(如農舍規定、身障判定與資源重疊等)。6. 民眾對於服務認識低落。
運用策略	
<ol style="list-style-type: none">1. 透過發揮身心障礙專業服務，提供確實有身障需求者接受服務，進而滿足身障使用者需求與透過使用者進行服務宣導、宣傳。2. 找尋身心障礙者家庭照顧者作為主要合作對象之可能，透過家托員與案主自主需求為動力進行家托站設立推廣。3. 與長照家托開站進行合作→同區並存、推介服務員、轉化劣勢運用目前長照家托優勢。4. 保持宣導業務，逐漸累積潛在個案與照服員，提升觸及率及可行性。	

七、相關成果與執行現況：

基金會目前身障家托執行現況(統計至 109 年)：

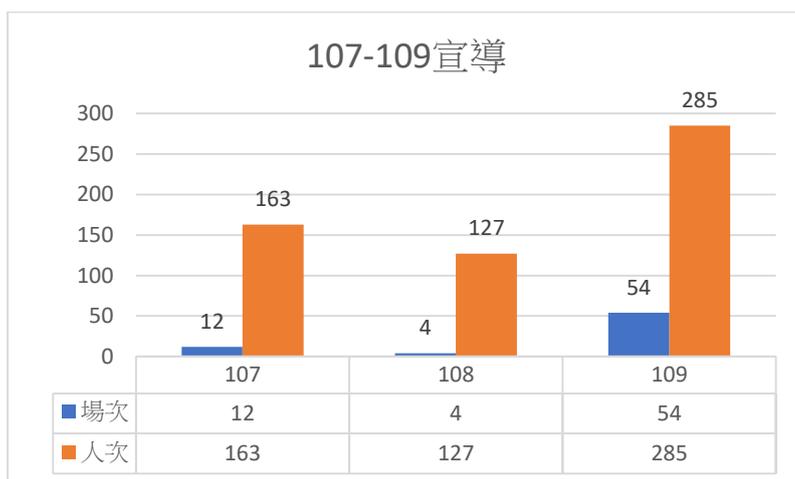
(一)三年服務統計：

年度	107	108	109
家托站數量	3 站	2 站	1 站
服務個案人數	7 人	3 人	3 人



(二)三年宣導統計：

年度	107	108	109
宣導場次	12 場	4 場	54 場
宣導人次	163 人次	129 人次	285 人次



九、未來展望與建議：

1.未來展望：

- ✓ 面對多元服務的服務現場，期盼身障家托能夠與各項服務進行順暢連通，引導更多家庭照顧者投入家托服務，成就在地化的專業服務系統。
- ✓ 家托站發揮專業、開站順利。

2.方案建議：

- ✓ 相關規範清楚界定(如補助項目等)。
- ✓ 與同質服務能夠有公平競爭。
- ✓ 轉介、轉銜規範同步(評估基準：障別等級、失能等級)

十、成果照片：



社區參與活動



河堤散步放風



社工員訪視關懷



自由時間與活動



日常生活物資採買



桌遊同樂



團體宣導-1



個別宣導-1



團體宣導-2



個別宣導-2



10908 照服員班結訓宣導



個別宣導-3



10909 照服員班結訓宣導



個別宣導-4

方案名稱：身心障礙者生活重建服務

報告人：邱若盈

壹、方案成立背景：

依據身心障礙者個人照顧服務辦法第一章第2條「八、生活重建：指於中途致障有生活支持需求之身心障礙者，由專業人員於其重建關鍵期，提供心理支持及服務，以重新建構其獨立生活能力，協助其重建生活。」中途致障者原本有自己的家庭、工作以及未來生涯規畫，卻因意外或疾病而成為身障者，其轉變對於中途致障者本身與家庭迎來多重挑戰並衍生出許多面向的需求，如醫療復健、心理調適、經濟協助、職業重建、婚姻家庭等；然而，從醫院回到家庭及社區生活的歷程中，因缺乏適當資源介入而導致延遲使用身心障礙資源及心理調適之時間、中斷復健計畫錯過重建關鍵期等，因此本會認為對於中途致障者的服務亟需建立起由醫療單位銜接社區資源的服務機制，適時提供心理適應、家庭支持、社會支持、職業重建等多元且持續的服務，輸送資源介入個人與其家庭之中，縮短中途致障者傷殘接納時間，同時也減緩家庭面對中途致障事實之衝擊。

貳、方案特色：

本方案特色包含「自組專業團隊」、「到宅復健」、「家庭照顧者喘息服務」，以下分別列點敘述：

(1)專業團隊包含物理治療師、語言治療師與心理師，透過專業團隊的成立形成跨專業團隊，以滿足服務個案在醫療復健及心理調適面向的需求。

(2)到宅復健模式讓不便外出的個案在家中也能進行復健，並同時減緩其家庭的經濟負擔，包含往返醫院的交通費、治療師復健費用等。

(3)家庭照顧者喘息服務透過辦理講座、生活美學課程與支持團體模式進行，透過相關活動及課程提高家照者的照顧知識，家照者間形成支持以補強家照者及家庭的支持系統。

參、方案對個人的成長：

生活重建的服務模式包含了「跨專業團隊」與「個案管理」這兩種面向，第一次承接辦理本方案多有不懂與需要學習之處，跨專業團隊上透過治療師的講解與動作示範，學到許多身體功能與復能的知識，提升社工與家屬進行討論時的專業背景；個案管理上以ISP為最大學習的方向，招開ISP會

議、定期追蹤等工作內容，都需要花費時間與心力做統整與紀錄，對個人在思緒整理、對應技巧上有一定的幫助與成長。

肆、方案對組內的發展：

對研發組的影響包含「擴大服務對象」、「更多服務資源走進社區」、「增加活動辦理多元性」三大面向，以下分別列點敘述：

(1)研發組以厚熊照顧咖啡館為主要運作，其服務對象以社區長輩為主，本方案的加入將服務對象擴大到身心障礙者本身與其主要照顧者。

(2)因厚熊照顧咖啡的定位為「社區長照服務諮詢中心」，加入生活重建後身心障礙者福利服務的諮詢也列入服務項目之一，讓社區民眾多一個管道接觸身障相關福利服務，也讓服務資源走進社區當中。

(3)本方案辦理的家庭照顧者活動及課程增加了研發組在相關活動辦理上的多元性，並邀請治療師、心理師等辦理講座提升研發組專業服務的品質。

伍、方案對機構的發展：

方案對機構的發展包含「多元的服務運輸管道」、「家庭照顧者喘息服務多元化」、「貼近社區需求」，以下分別列點敘述：

(1)本方案由社工籌組專業團隊以執行服務項目，透過跨專業團隊將醫療復健融入福利服務當中，增加本會服務運輸的管道且在服務專業度上有一定的水準，使服務品質也有相對應的水準。

(2)本方案在家庭照顧者喘息服務上引進「美國史丹佛大學_慢性病自我管理課程帶領人」，增加本會在身心障礙家庭照顧者喘息服務的多元化。

(3)本方案走進社區進行服務宣導，對象包含身心障礙者(有領手冊)、疑似個案(未確定是否領有身心障礙手冊)、邊緣戶、村里長，透過首訪社區與服務宣導，更加貼近社區與了解潛在需求。

陸、方案對社會的意義：

本方案對社會的意義在於設計「醫院端至社區端」的轉銜機制，針對中途致障者提供專業團隊到宅復健服務以恢復功能，並重視其家庭照顧者提供喘息服務，透過本方案增加個案家庭支持系統，最終希望個案與其家屬以新的身分(身障者)再次融入社區。

柒、SWOT 分析及策略分析

表一：生活重建服務方案 SWOT 分析

優勢(S)	劣勢(W)
1.個案量穩定 2.服務模式(到宅復能) 3.自有專業團隊 4.家庭照顧者喘息服務	1.承辦人業務操作不熟悉 2.新專業團隊磨合期 3.外部連結少
機會(O)	威脅(T)
1.發掘潛在個案 2.走進社區	1.服務知名度不高 2.案源不穩定 3.服務人數限制

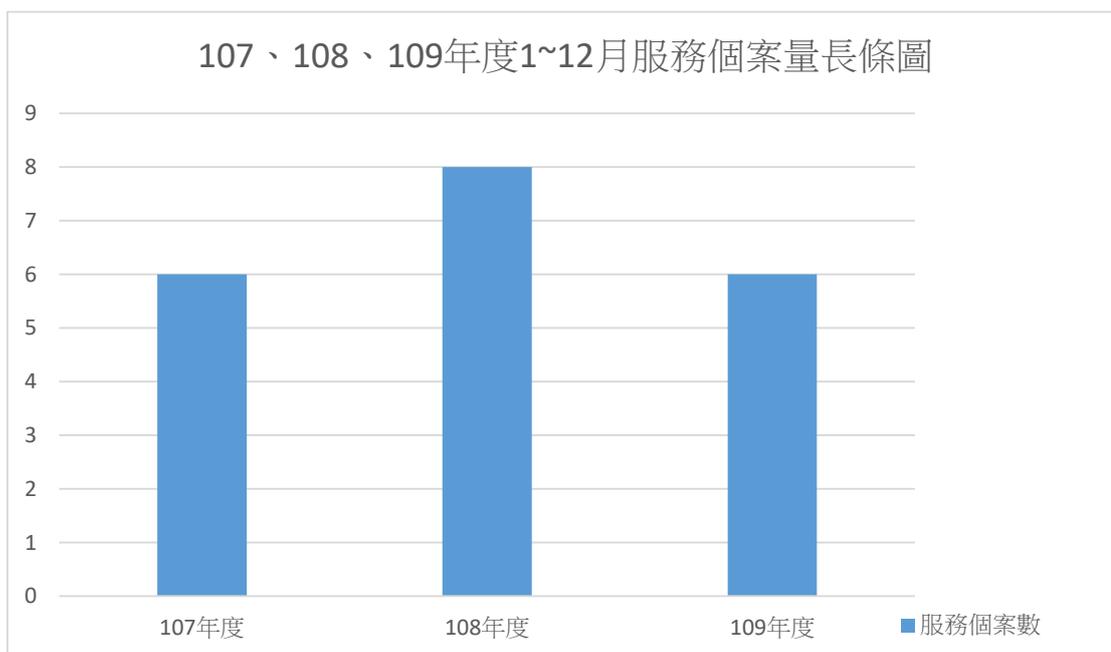
表二：生活重建服務方案策略規劃

S-O(運用內部優勢爭取外部機會)	O-W(利用外部機會克服內部劣勢)
1.透過服務宣導拉出方案優勢(專業團隊、到宅復健、家照者服務)，吸引潛在個案或其家屬更進一步討論服務內容整理個案故事進行服務諮詢/宣導，使潛在個案願意接受服務 2.透過與村里長聯繫走入社區近行服務宣導(一對一或一對多)，將被動式收案模式轉為主動發掘個案模式	1.進行服務宣導、個案訪視過程提升業務承辦人對方案的熟悉程度 2.發掘潛在個案使方案服務案量穩定，促使跨專業團隊不斷磨合，找出工作模式 3.工作模式穩定後專業團隊人員可進一步穩固，降低方案相關專業人員變動性
S-T(利用內部優勢避開外部威脅)	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)
1.規劃隔年服務案量時確認現有個案接續服務可能性，並推估隔年服務案量，使人數限制因素下降 2.整理個案小故事作為服務宣導亮點之一，藉此提升方案知名度	1.提升外部連結(如村里長、居家服務、個管、社資中心等)使案源多元化，減緩其不穩定性

捌、回顧過去三年：

本方案每年個案服務量固定在 6-8 位，障別程度以中度重度為主，109 年度因新的業務承辦人接手，初期因專業團隊籌組耽誤服務進場時間改以服務宣導為優先，至 9 月份開始進場服務，109 年度服務個案量為 6 人；另本方案每年也會辦理家庭照顧者喘息活動，包含園藝、手工皂製作、經絡按摩等課程，使家照者在喘息過程中也能有不同的體驗。

圖一：107、108、109 年度 1~12 月服務個案量長條圖



玖、收支概況：

該方案 109 年度經費為 750,000 元，由南投縣政府公益彩券盈餘補助。

拾、展望未來：

- 一、建立長久合作的專業團隊，包含心理師、語言治療師、物理治療師、職能治療師等，避免今年因籌建專業團隊而延後服務進場時間。
- 二、建立資源連結網絡，一方面使案源穩定且多樣化，另一方面透過服務轉介使更多合適的資源可以進場案家。
- 三、透過服務宣導提高本方案服務知名度，透過個案小故事彙整拉出方案成效形成亮點之一。
- 四、透過講座辦理、進場社區宣導等方式提高社區民眾對於身心障礙者相關福利服務、照顧技巧等知識。

拾壹、附件

方案執行照片：



共參與 3 場聯合服務宣導活動



共參與 3 場聯合服務宣導活動



辦理家照者喘息服務課程



辦理家照者喘息服務課程



治療師到宅服務



治療師到宅服務

方案名稱：身心障礙者自立生活支持服務

報告人：何建文

一、方案成立的背景(簡述沿革及脈絡)：

為改善身心障礙者的社區生活，協助身心障礙者脫離在社會中被照顧者的角色，以提供自立生活支持服務，促進身心障礙者之社會參與，並依其意願選擇在社區自立生活。104年12月16日公布修正之身心障礙者權益保障法第50條第9款規定，自101年07月11日起應依需求評估結果提供身心障礙者自立生活支持服務。

二、方案的特色：

- (一)提供身心障礙者個人助理支持服務，協助障礙者能於社區中過著自主、有尊嚴的生活，亦使身心障礙者於社區中，能夠「自我選擇」、「自我決定」以及「自我負責」之自立生活，並平等參與社會之權益。
- (二)運用同儕支持員，提供同儕諮詢服務，給予欲自立生活之身心障礙者經驗諮詢，障礙者間經驗及知識傳承，促使其能獨立自主有效規劃生活，建立聯繫網絡，相互提攜。
- (三)透過自立生活服務以及活動參與，激發障礙者潛能並建立自信心。
- (四)向大眾宣導，並建立大眾對於身心障礙者正確的認知。

三、方案的發展：

- (一)方案對個人的成長：

承辦社工更清楚身障朋友的各種需求，從中了解並且幫助，也充實自己的社工專業與身障相關領域。
- (二)方案對組內的發展：

自立生活方案結合同儕團體、生活助理形成互助支援的社區資源，其中最重要的關鍵就是盤點、發掘、經營社區中身心障礙服務的人力資源，因此，本方案也是組內其他方案可以多作連結、合作的最佳選擇。
- (三)方案對機構的發展：

本方案為本基金會眾多方案計畫之一，自立生活方案跟其他方案所不同的地方在於能讓案主自我選擇、自我決定、自我負責，是一種創新的身障服務方式，其服務發展指日可待。

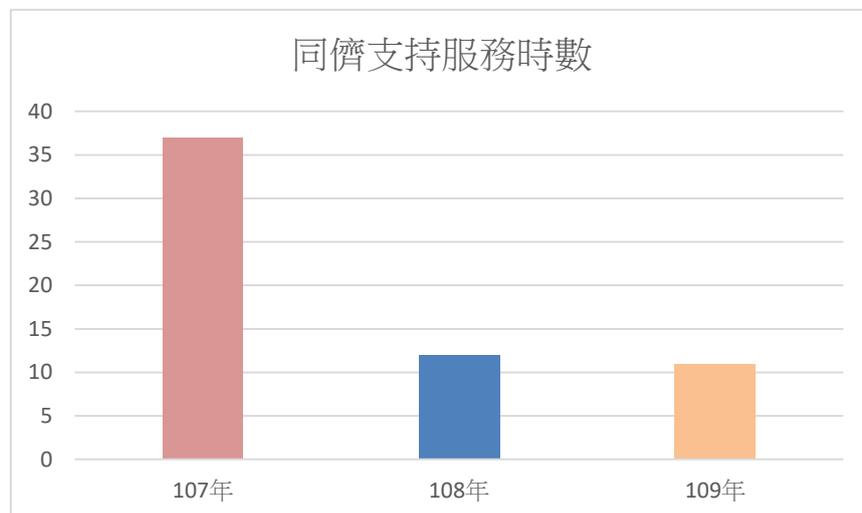
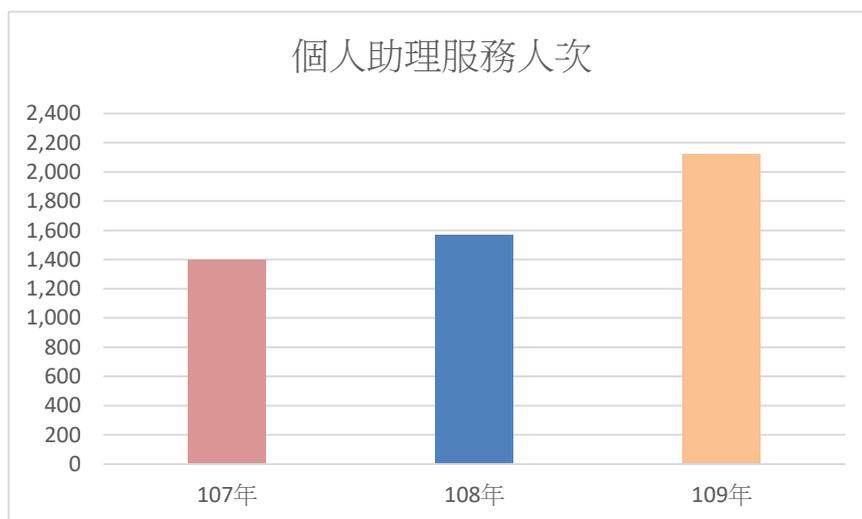
(四)社會的意義：

自立生活非常強調身心障礙者的「自主權」，還有障礙者勇於接受自己的「特徵」。但身心障礙者只是身體某部分失能，或許不能走路但可以透過輪椅代步；或許不能自己洗澡、穿衣、如廁、購買物品但可以透過個人助理來協助支持，完成生活所需等特殊方式來達成「自主權」，為自己生活做出選擇和決定並負起責任，充分扮演社會公民的角色，而非基於保護喪失了各種可能性。

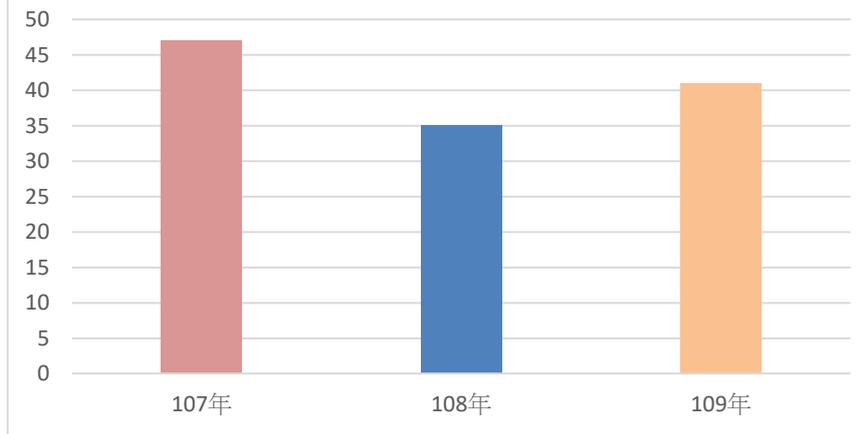
四、服務成效：

(一)歷年成效：

年度	個人助理服務人次	同儕支持服務時數	社工關懷訪視
107年	1,396	37	47
108年	1,570	12	35
109年	2,123	11	41



社工關懷訪視



(二) 佳美腳蹤：





四、收支概況：

收入	第一季	第二季	第三季	第四季	合計	平均
108 年	493,215	461,635	425,329	271,983	1,652,162	413,041
109 年	447,417	438,148	529,119	556,058	1,970,742	492,686
成長率	-9%	-5%	24%	104%	19%	19%

支出	第一季	第二季	第三季	第四季	合計	平均
108 年	484,504	490,836	451,889	221,853	1,649,082	412,271
109 年	407,134	470,073	560,380	524,343	1,961,930	490,483
成長率	-16%	-4%	24%	136%	19%	19%

獲利率	第一季	第二季	第三季	第四季	合計	平均
108 年	2%	-6%	-6%	18%	0%	0%
109 年	9%	-7%	-6%	6%	0%	0%

五、SWOT 分析及策略規劃：

(一)SWOT 分析：

優勢(S) 1. 具有專業團隊 2. 連結資源能力強 3. 培育訓練能力強 4. 全縣唯一提供此方案服務	劣勢(W) 1. 創新服務缺乏經費支持 2. 普遍外界認為本會經費龐大 3. 南投縣幅員廣大，僅一名社工服務 4. 專業人才招募不易
機會(O) 1. 社會資源眾多 2. 參與政府相關訓練眾多 3. 個助服務費依預算逐年增加 4. 機構申請相關方案優勢	威脅(T) 1. 位處偏鄉及地理環境偏遠 2. 相關資訊傳達不易 3. 未編列專業訓練場地/教室 4. 公部門未編列勞健保預算

(二)策略規劃：

S-O(運用內部優勢爭取外部機會) 1. 經審慎評估後，可連結基金會內其他方案或資源來提供案主更完善的服務。	O-W(利用外部機會克服內部劣勢) 1. 在訪案時可提供方案聯繫資訊給案主及案家屬，藉此來開發潛在的個案。
S-T(利用內部優勢避開外部威脅) 1. 透過定期的關懷訪視機制與資源的連結，使服務中的案主和社工建立良好之關係。	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅) 1. 透過多方的宣導與倡議，讓更多得民眾了解自立生活的目的及其服務內容，藉此讓社工來介入以協助案家。

六、方案討論及建議：

(一)同儕支持服務使用率不易提升。

說明：服務使用者對於同儕諮詢服務接受度不高，且願意服務之同儕支持員人力較少，又南投縣無障礙交通運輸甚少，故使用率不高。

(二)個人助理服務人力招募不易。

說明：因服務區域廣，能辦理個助培訓課程之地區有限，因此有些地區無儲備之服務人力，僅能招募具有照服員證書等相關資格者，但居服單位自身人力不足且有個資問題，也無法提供相關訊息，故招募人力艱難。

(三)專業社工人力單薄。

說明：全南投縣 13 鄉鎮僅一位方案社工在服務，且多處地點位處偏鄉及地理環境偏遠，社工服務實屬困難，建議縣府應增加新的社福單位共同來服務，以提高自立生活在全縣的使用率。

七、對於未來的展望：

(一)明年計畫目標：

- 1.109 年 9 月底服務 22 位個案，110 年預計服務 30 位個案。
- 2.個助服務使用人數達 20 人。
- 3.招募更多同儕支持員、個人助理人力，並提升服務使用者使用同儕支持服務之意願。

(二)為達目標採取創新或改善作法：

- 1.結合基金會及其他身障單位資源，以發掘服務使用者、同儕支持員及個人助理。
- 2.向服務使用者、同儕支持員、個人助理提倡自立生活理念及服務，透過滾雪球的方式，讓更多人能認識自立生活。
- 3.辦理自立生活相關活動時，多邀請民眾一同參與，藉由活動讓社會大眾認識自立生活支持服務，以提升方案之曝光率。

方案名稱：心智障礙者雙老家庭支持整合服務

報告人：劉皓璋

一、方案背景：

(一)目的：

台灣有約 9 成的智能障礙者、自閉症者、7 成的慢性精神病患者住在家裡由家人照顧，且身心障礙者因為特殊的身體機能狀況，超過 35 歲就邁向老化階段，又因為這些身障者絕大多數都是由父母照顧，變成老化的身障者和高齡照顧者的組合，難免會產生照顧困難、生活品質低落和未來照顧安置等問題。

(二)服務區域：

埔里鎮、仁愛鄉、魚池鄉、國姓鄉、草屯鎮、中寮鄉

(三)服務對象：

家中有年滿 35 歲以上第一類身心障礙者(智能障礙、精神障礙或自閉症)及一位同居之主要照顧者，且身障者未入住全日型機構之家庭。

(四)工作內容：

家庭支持服務、社會福利諮詢與媒合、家庭支持系統評估與定期關懷訪視、辦理照顧者支持及照顧技巧團體、健康及醫療照顧媒合、社區宣導座談、社區聯絡網媒合服務、照顧服務連結。

二、方案的特色：

如同方案名稱，雙老家庭，方案服務的對象不只有身心障礙者一個，其照顧者乃至家庭中其他身障者都可以是服務的對象。

三、方案對個人的成長：

雙老家庭主要在做的事是連結正式或非正式資源到案家，在擔任雙老主責社工的幾個月裡，我發現連結資源不會太難，要發現資源相對困難一些，對不喜歡提問的我而言，最大的成長應該是開口提問吧。

四、方案對組內的發展：

雙老家庭在輔具組之下，同樣在輔具組的方案還有輔具中心及自立生活，雙老家庭中不乏有需要使用輔具的長者，在知道輔具中心資源後大多數都會抽空來一趟，解決輔具相關問題。另外，功能好的照顧者甚至身障者也能接受自立生活的個人助理或同儕支持員培訓，從被服務者變成服務者。

五、方案對機構的發展：

在服務過程中會發現，許多案家沒聽過愚人之友基金會，甚至有少數案家沒有社福機構服務過，藉由縣府提供之名冊發掘個案，除幫助案家外，提供案家之名片或單位聯合 DM 也能讓案家知曉愚人之友基金會，並且我常會告訴案家，若見到一樣需要服務的人，請務必提供聯絡方式讓他聯絡我，即使不是雙老的服務對象，也能協助轉介至適合之方案，最重要的是讓更多人認識愚人之友基金會。

六、方案的社會意義

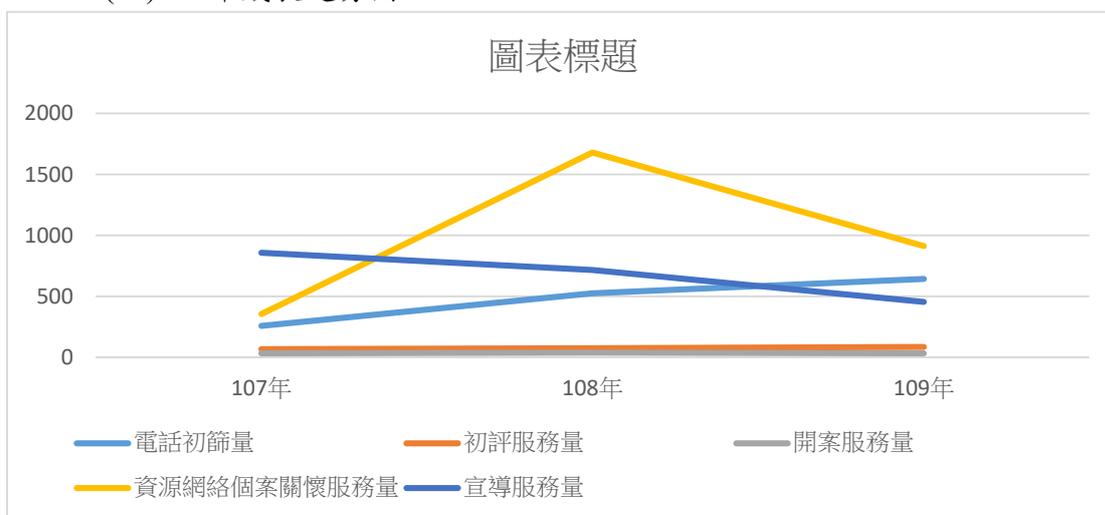
雙老家庭成立之目的為發掘有需求之弱勢身障家庭，連結正式及非正式資源介入以減輕案家壓力，最終目標是讓案家能獨立且穩定使用甚至自己尋找資源。也讓服務對象能出門接觸人群，防止退化及脫離社會。

七、服務成效：

(一)1-3 年各項服務量數據：

年度	電話初篩量	初評服務量	開案服務量	資源網絡個案關懷服務量	宣導服務量
107 年	258 案	65 案	32 案	355 人次	857 人次
108 年	524 案	73 案	38 案	1,681 人次	715 人次
109 年	642 案	83 案	31 案	913 人次	454 人次

(二)1-3 年成長趨勢圖：



(三)佳美腳蹤：



八、收支概況：

該方案 109 年度經費預算為 958,775 元。

九、SWOT 分析及策略規劃(一)：

S(優勢)	W(劣勢)
1、服務地區廣，可連結使用之資源較多。 2、辦公室內有多方案，連結資源方便。 3、縣府提供案量來源，亦可自行開發案。 4、運用社工專業減輕案家壓力。 5、跨專業團隊合作。	1、新方案，較少民眾知道 2、專業能力及人際關係需加強。 3、方案相關訓練課程少。
O(機會)	T(威脅)
1、藉由宣導讓更多民眾了解雙老家庭的業務，藉此挖掘潛在的個案。 2、初評時提供聯絡方式，並告知若鄰居朋友為身障且需要幫助，可以提供聯絡資訊以便聯絡方案社工，就算不是第一類身障者也能協助轉介。	1、因南投偏鄉多，民眾觀念未通，因此部分案家會在電訪階段就拒訪，導致需協助但沒有資源介入協助的狀況，進而無法幫助到這些弱勢族群，而或許間接造成社會問題。 2、同質性單位的競爭。 3、縣府名單僅篩選 35 歲以上第一類身障者，其他資訊需社工電訪蒐集。

十、SWOT 分析及策略規劃(二)：

S-O(運用內部優勢爭取外部機會)	O-W(利用外部機會克服內部劣勢)
<p>1.在安排初評、家訪之餘能順便聯繫當地之單位、據點等，互相宣導，讓服務對象或家屬能認識更多資源。</p> <p>2.與辦公室其他方案夥伴共案，藉由共同討論，不僅有找到案家潛在問題的可能，也能確保案家使用之資源的完善。</p>	<p>1.訪視時藉由提供聯絡資訊方式，讓案家能協助發掘潛在個案。</p>
S-T(利用內部優勢避開外部威脅)	W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)
<p>1.因無限制每月訪視次數，取得案家同意後可藉由提高訪視頻率與案家建立關係，從而發現案家潛在問題，進一步連結資源。</p>	<p>1.多加宣導方案，並讓民眾知道雙老家庭存在之意義，讓有需求之家庭能正視服務對象之問題，並讓社工介入以幫助案家。</p>

十一、展望未來

- 1.強化家庭照顧功能、延緩老化。
- 2.連結社區資源及跨專業服務，減輕家庭照顧負荷。