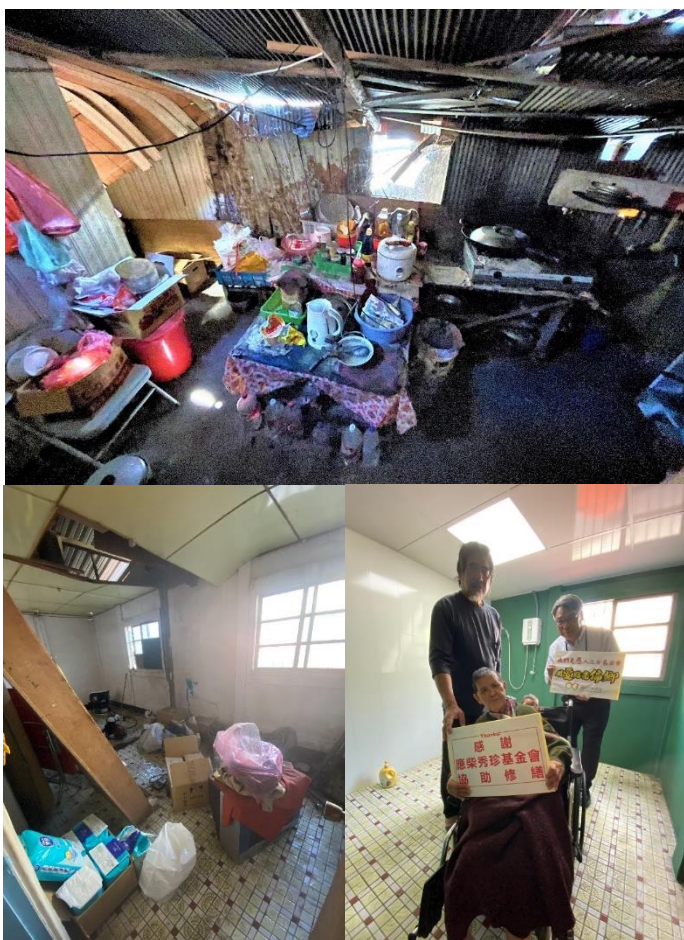


### 挺身昂首

路加福音 21 章 25 節說：『日、月、星辰要顯出異兆，地上的邦國也有困苦；因海中波浪的響聲，就慌慌不定。』這句話是耶穌說的，在門徒對於末後的日期驚惶不定時說的。2022 年並未如多數人所預期的恢復世界秩序，大家都想送走 covid 19 之亂，沒想到卻是狡詐的病毒奇兵又起，害得多國又過了『封』聲不斷的大半年，而且還禍不單行，俄、烏戰爭爆發，不但雙方死傷慘重，更引發全球的能源、糧食、通膨危機！由於疫情、戰爭、飢荒的影響，世界各國的死亡率都出現異常，甚至原本因醫療科技的進步，年年都成長的平均餘命，已經出現明顯的反向降低！末世的警鐘已經敲響？當人們對疫情、戰爭、世界的亂象已經感到疲乏，滿心期待回到馬照跑、舞照跳的時代，是不是要小心？產前陣痛的週期只會越來越快，容不得你喘息！馬太福音 24 章 38-39 節耶穌說『當洪水以前的日子，人照常吃喝嫁娶，直到挪亞進方舟的那日，不知不覺洪水來了，把他們全都沖去。人子降臨也要這樣。』有沒有可能過去穩定安舒的日子再也回不去了？耶穌說：『民要攻打民，國要攻打國；地要大大震動，多處必有飢荒、瘟疫，又有可怕的異象和大神蹟從天上顯現...天勢都要震動，人想起那將要臨到世界的事，就嚇得魂不附體。』這是必然要來的，你害怕嗎？不要怕！只要信！路加福音 21 章 19 節耶穌說：『你們常存忍耐，就必保全靈魂』28 節又說：『一有這些事，你們就當挺身昂首，因為你們得贖的日子近了。』所以，我們努力行善切不可灰心，反倒更要謹慎、警醒，直到坦然無懼地在主耶穌面前站立！

親愛的同工們，基金會是 神所揀選的，是照著神的旨意開辦的慈惠事工。我們乃是與神同工，從祂領受充充滿滿的恩典，在凡事上充足又能多行各樣善事。感謝神！長照 2.0 開辦以來，我們與政府特約經營的長照服務都有盈餘；而其他許多政府委辦或我們自行開辦的社區照顧、弱勢扶助方案，雖然虧損，神卻也都有令人驚訝的安排！祂讓政府對我們補助不足的部分，藉著每一筆大大小小的捐款都補足了！歌林多後書 9 章 10-11 節說：『那賜種給撒種的、賜糧給人吃的，必多多加給你們種地的種子，又增添你們仁義的果子，叫你們凡事富足，可以多多施捨，就藉著我們使感謝歸於神。』我深信在基督耶穌裡我們什麼好處都不缺！讓我們繼續效法耶穌，『如經上所記：他施捨錢財，賙濟貧窮；他的仁義存到永遠。』





## 事工回顧

今年仍然受到疫情影響，基金會日照中心、巷弄站又經歷短暫的『停課』，好在已有去年的經驗，長輩、家屬與服務員之間都很有默契地配合。失智症團體家屋—福氣村的挑戰較大，因為無法一時一刻的停擺，再加上政府對住民快篩的要求，完全無視於失智長者對長長的試劑戳入鼻腔的抗拒力道有多大，服務人員為取得失智長輩快篩陰性的過程有多大的壓力，更別說三不五時就滾動修正的防疫指引，真的讓所有社工、督導、服務員個個人仰馬翻，甚至都出現了身心失調的症狀！所幸，最後大家都平安度過。

居家服務受疫情的影響業務量掉了許多，尤其在原鄉地區，無論是個案或服務員染疫確診的人數一度飆高，甚至造成排班調度、服務輸送的困難。感謝居家組同工們臨危不亂，在人力資源上適時的補強、妥善的調度，最終能化險為夷。然而這過程並不容易，讓常常周旋在個案、家屬、個管、公部門之間的居家督導，千頭萬緒又需要快速反應，工作更顯出挑戰性！我們期中陸續大換血或許也與此有關，到職不滿一年的居家督導幾乎快要成為主流！雖然如此，在疫情趨緩後，仍可見居家服務的業務在穩健中增長，值得為這些夥伴們大大的按個讚！



社區整體照顧模式(A 個管)，今年剛剛通過評鑑，雖然沒有公布分數，但我們有信心埔里、信義、仁愛三區成績應該都不錯！基金會在這一方面是最有經驗的單位，不只是南投，甚至在全國都是。因此，在服務品質方面，我們不但要讓公部門和評審委員肯定，更要以業界標竿自許，在過去的基礎上更力求精進！

聯合國第 68 屆大會發布「永續發展目標(SDGs)」，其



中包含 17 項(Goals)，已成為近年來國際社會對各類企業、機構、組織之社會影響力評估的重要參考指標。基金會長期關注偏鄉弱勢族群，積極投入消滅貧窮、消除飢餓、促進健康福祉、提供教育、重視就業培力與社會企業、減少不平等、投入食物及志工時間銀行，服務的面向幾乎已全部涵蓋 SDGs 的 17 項 Goals。弱勢修繕、送餐、沐浴車、居家服務、家庭照顧喘息足跡遍及仁愛、信義二鄉 30 個部落。『阮歡喜甘願做憨人！』越是需要去做，卻沒有人願意去的地方，那裡就應該有愚人的腳蹤！



## 未來展望

今年才發生不久的新聞，高雄一名 80 多歲失智阿嬤，在失智據點內，伸手抓了餐桌上的飯菜，工作人員發現後制止，並打電話給家屬，說要懲罰阿嬤，「禁止她吃午餐」，家屬錯愕，根本無法接受！

『打電話就是跟我講說，我們決定今天要處罰阿嬤，讓她中午不要吃飯。』

家屬心疼高齡老母已經 80 多歲，平常個性活潑，只是有輕微失智，喜歡泡茶，但茶葉總是放了又放，下一秒就忘記，讓人又好氣又好笑，但怎麼也不會想到去處罰她呀？

『她本來就需要一遍又一遍，不斷地提醒，工作人員跟我講要處罰，我真的是完全不能夠接受，因為她根本沒有認知到，她做錯了什麼事情呀？』

失智據點人員反駁說：

『有請家屬帶回去處理，因為當下阿嬤已經失控了，有攻擊性，危及我們的員工...』

工作人員說：「失智據點內一次會有 6 到 10 位失智患者，除了要適應團體生活，還會安排一些簡單的打掃環境，以及跟其他的患者有基本的交際活動，通常都是一起用餐，如同小型訓練班一樣，維持長輩們不繼續退化，可以自主基本生活，但團體生活必須有規範...」

我真的很好奇，照理說失智據點應該是專業服務提供單位，怎麼會有「處罰」失智症者的想法？失智症者正是短期記憶出現問題啊！「處罰」能產生什麼效果？實在叫人匪夷所思！然而，不只是高雄，南投衛生局才說我們信義鄉失智據點非屬公有地，必須退場；誰知才遣散結束，又來文拜託原址續辦，究竟政府對於社區失智症的照顧，是否有完整規畫？長遠思考？這樣朝令夕改，恐怕在政策上、觀念上都是大有問題的！因此，我想全國各地頻繁出現完全悖離失智症照顧專業的事件，也就不足為奇了。

所以，原本基金會與埔基共同買下大城路的土地，希望發展失智症照顧專業園區，對於台灣失智症照顧落後的現況，確有其必要性。只是計畫趕不上變化，因著埔基在水里向衛福部申請的長照機構設置計畫通過，還有木生昆蟲館旁的土地地目變更完成，整個體系更大的統整發展需要浮現，在衡量將有限資源做最有效益之配置的前提下，我們只好先暫時放下大城路土地的開發利用，配合三法人更長遠的共同發展規劃。從另外一個角度看，神所賞賜的總是超過我們所求所想的，未來，我們不僅在埔里會有一個面積更大且全新發展的根據地，同時，我們也將在水里、信義，甚至整個濁水溪線展開更多元、完整的服務新頁。我相信神已經看見我們願做的心，祂必悅納，也必成全。

感謝長期捐款的楊小姐一家人捐贈了全新的沐浴車，終於讓本會翻山越嶺 7 年多的第一部沐浴車可以光榮退休；感謝應柴秀珍基金會繼續支持偏鄉送餐及修繕服務；感謝中化製藥、感恩基金會...感謝長期支持和新加入的愚人之友。箴言 19 章 17 節說：

『憐憫貧窮的就是借給耶和華，他的善行耶和華必償還。』

願上帝祝福大家！

執行長 李希昌  
2022 年 11 月

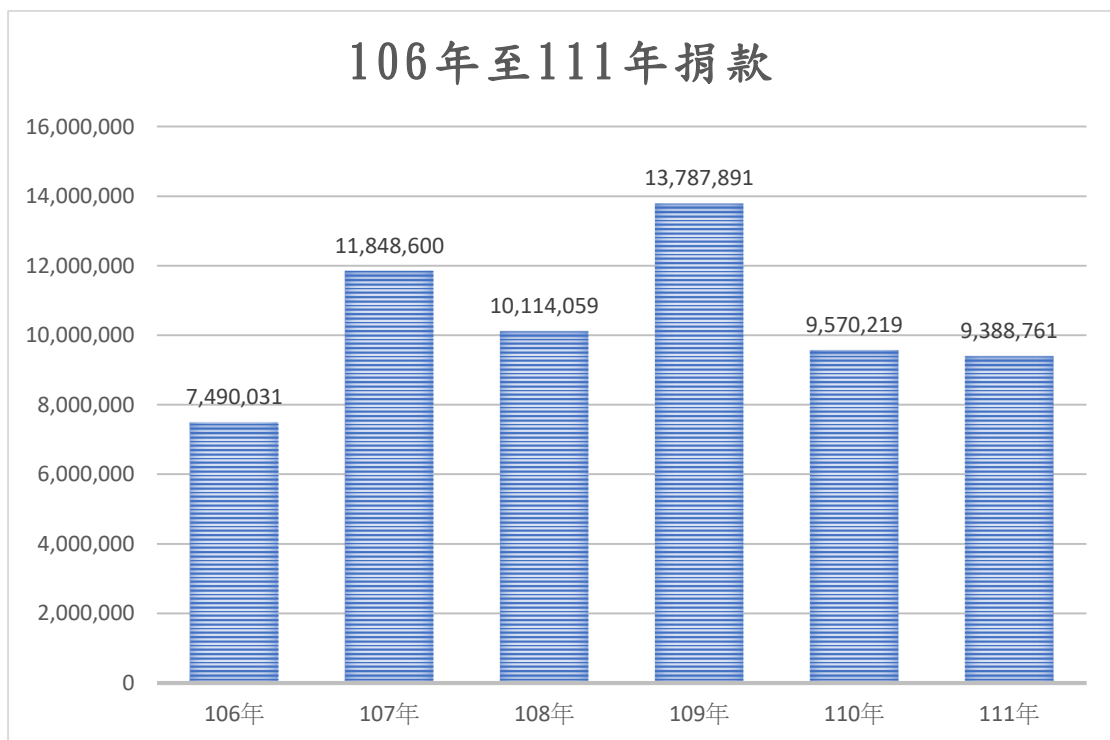
## 公關行銷業務報告

報告人：曹菀琳

### 一、實際作法：

1. 傳揚基金會的核心價值--官網及捐款網方案更新、部落格、Facebook 分享溫馨小故事、分享及推廣各方案活動及服務，建立專業照顧形象，得到捐款人信任並願意持續長期捐款。
2. 撰寫募款計畫書—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。
9. 建立 Google 商家檔案，更能容易透過關鍵字搜尋，增加曝光度。
10. 新聞露出--增加媒體曝光。
11. 申請全家超商愛心捐平台。
12. 申請公益募資平台。

### 二、近六年募款金額比較：





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

110 年募款金額 9,570,219 元

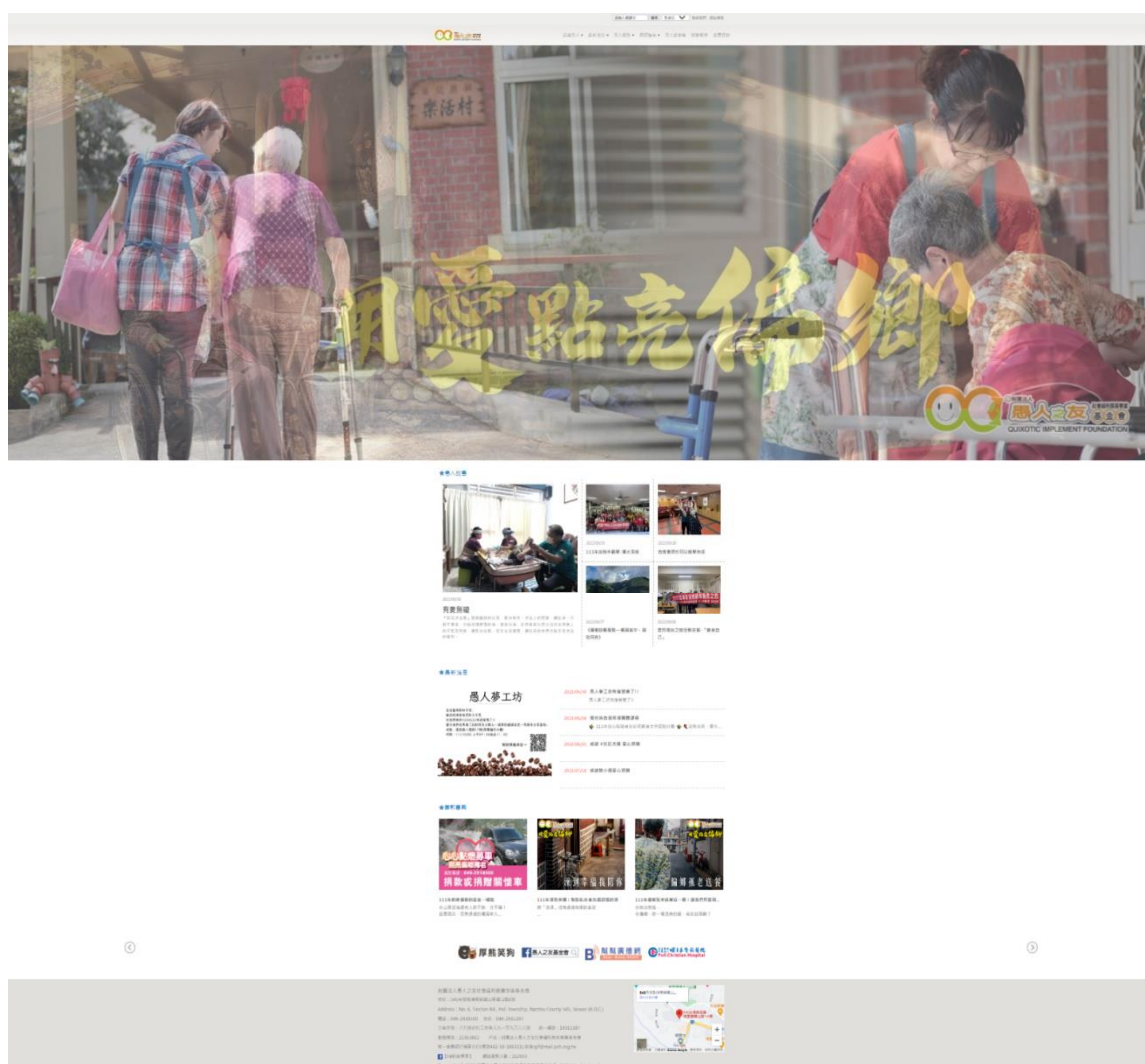
111 年募款金額 9,388,761 元

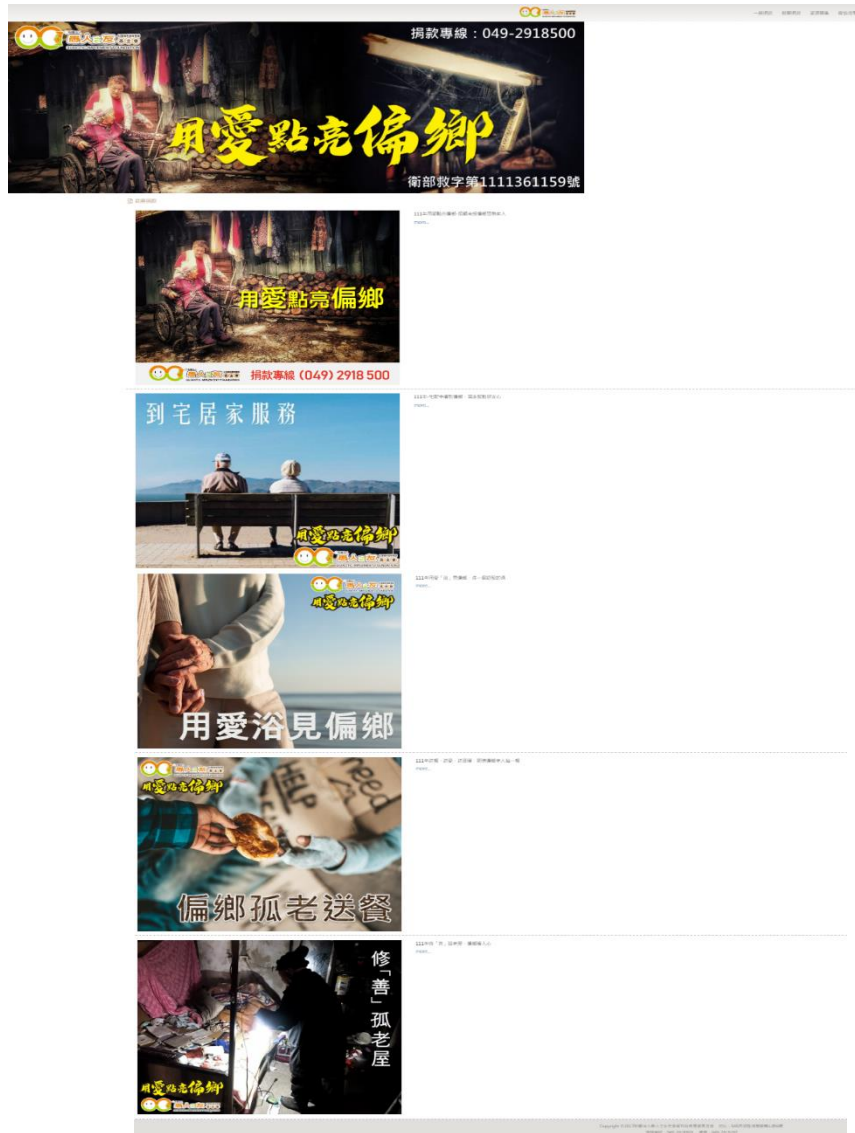
近六年運用以上 12 項作法，使基金會知名度、曝光度增加，各項策略已經開始慢慢收效。

### 三、佳美腳蹤：

資源整合、廣宣企劃、推廣

(一)基金會官網、捐款網及部落格維護、內文更新：





## (二)公益提案募款：

(1)申請 111 年「用愛點亮偏鄉」衛福部勸募字號「衛部教字第 1111361159 號」。

(2)獲感恩基金會捐贈「111 年感恩基金會專案」40 萬元。



(3) 獲應柴秀珍基金會捐贈「偏鄉訪視車」及「偏鄉房屋修繕」共 100 萬元。



(4) 獲臺灣證券交易所股份有限公司捐贈 44 萬元。

(5) 獲財團法人吳東進基金會捐贈 5 萬元。

(6) 獲社團法人台灣公益服務協會捐贈 9 萬元。

(7) 獲財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心捐贈 10 萬元。

(8) 獲臺灣證券交易所股份有限公司捐贈 44 萬元

(9) 獲財團法人張添永基金會捐贈 15 萬元

(10) 獲中國化學製藥家庭日捐贈 70 萬元



(三)執行公益募款案：

應柴秀珍基金會捐助 100 萬房屋修繕個案成果。

(1) 仁愛鄉互助村 黃 O 和

修繕前



修繕後



(2) 仁愛鄉大同村 廖 O 雲

修繕前



修繕後



(3) 仁愛鄉互助村 古 O 治



修繕前



修繕後





(四)資源整合--連結社區、學校、政府、民間資源，共創雙贏：

111/01/14 弘光科技大學參訪



111/05/03 中台科技大學參訪



111/06-08 月 民眾捐贈近 500 盒口罩給予愚人之友支持、關懷



111/06 典亮基金會捐贈 39 台血氧機給予愚人之友基金會



111/09 人安基金會南投平安站捐贈 50 包關懷包給予本會弱勢個案



111/09 小奧資訊科技有限公司捐贈近 250 盒快篩給予愚人之友支持、關懷



(五)實物捐贈：

| 日期    | 收據編號   | 捐款者                 | 物品 明細                                                                  | 數量        | 金額      |
|-------|--------|---------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| 1/19  | 111001 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 白米                                                                     | 4,350 台斤  | 104,270 |
| 1/24  | 111002 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 沐浴乳(26 箱)、洗髮乳(23 箱)、濃縮洗衣粉(26 箱)                                        | 一批        | 78,770  |
| 4/14  | 111003 | 賴正時                 | 康乃馨成人紙尿褲 M 號 (3 箱 )、L 號 (10 箱)，看護墊(6 箱)                                | 一批        | 15,660  |
| 4/29  | 111004 | 茆晉日牂                | 咖啡豆                                                                    | 14 包      | 4,200   |
| 5/4   | 111005 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 白米                                                                     | 5,100 台斤  | 123,012 |
| 6/8   | 111006 | 台捷企業有限公司            | 口罩                                                                     | 40 盒      | 3,600   |
| 6/20  | 111007 | 李崇瑋                 | 實名制快篩劑                                                                 | 2 盒       | 1,000   |
| 6/28  | 111008 | 茆晉日牂                | 咖啡豆                                                                    | 14 包      | 4,200   |
| 6/29  | 111009 | 謝耀廣                 | 醫療口罩                                                                   | 5 箱       | 18,900  |
| 6/29  | 111010 | 謝耀廣                 | THP-32VP(FFP2)口罩                                                       | 540 片     | 8,505   |
| 7/11  | 111011 | 財團法人聖仁慈善救濟基金會       | 日式咖哩粉(500g)                                                            | 1 箱       | 5,000   |
| 5/4   | 111012 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 沐浴乳(198 箱)、洗髮乳(162 瓶)、濃縮洗衣粉(256 盒)、抗菌噴霧(732 瓶)                         | 一批        | 261,160 |
| 7/20  | 111013 | 財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會 | 獅子寶寶 防護系列 75%酒精保濕護手噴霧 補充瓶 250ML                                        | 576 瓶     | 138,240 |
| 7/20  | 111014 | 洪智凱                 | 添寧貼心敢動褲 10 箱(10,760 元)、快篩試劑 3 盒(1,950 元)                               | 一批        | 12,710  |
| 7/21  | 111015 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 白米                                                                     | 4,400 台斤  | 106,656 |
| 8/1   | 111016 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 沐浴乳(162 瓶)、洗髮乳(150 瓶)、濃縮洗衣粉(216 盒)、抗菌噴霧(456 瓶)                         | 一批        | 185,160 |
| 8/30  | 111017 | 茆晉日牂                | 咖啡豆(300 元*7 包、540 元*4 包)                                               | 11 包      | 4,260   |
| 9/14  | 111018 | 小奧資訊科技有限公司          | 快篩劑(400 元*250 盒)                                                       | 250 盒     | 100,000 |
| 5/31  | 111019 | 楊育郡                 | 平面醫療口罩(50 片裝)22 盒*68 元                                                 | 22 盒      | 1,496   |
| 6/13  | 111020 | 謝耀廣                 | 麗正醫用口罩(40 盒)、四輪折疊式手推車 4 入(7,299)                                       | 一批        | 14,819  |
| 10/24 | 111021 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 白米                                                                     | 4,300 台斤  | 104,748 |
| 10/26 | 111022 | 公益信託慶寶社會福利基金        | 沐浴乳(186 瓶*175 元)、洗髮乳(174 瓶*175 元)、濃縮洗衣粉(264 盒*140 元)、抗菌噴霧(288 瓶*220 元) | 一批        | 163,320 |
| 12/26 | 111023 | 茆晉日牂                | 咖啡豆(540 元*12 包)                                                        | 12 包      | 6,480   |
| 合計    |        |                     |                                                                        | 1,466,166 |         |



(六)規劃愚人之友雜誌服務曝光：

|       |                      |                             |     |
|-------|----------------------|-----------------------------|-----|
| 出刊日期  | 2022                 |                             |     |
| 期 數   | 260(2022 年 01-02 月號) |                             |     |
| 頁 面   | 內 容                  |                             | 撰寫人 |
| 21-22 | 愚人於是乎                | 新戲說居服：一段愛與初心的故事             | 童淑寬 |
| 23-24 | 愚人於是乎                | 農村友善小旅行－竹山延正社區              | 郭德煌 |
|       |                      |                             |     |
| 出刊日期  | 2022                 |                             |     |
| 期 數   | 261(2022 年 03-04 月號) |                             |     |
| 頁 面   | 內 容                  |                             | 撰寫人 |
| 21-22 | 愚人於是乎                | 慢慢來，我也可以－愚人夢工坊              | 林瑩真 |
| 23-24 | 愚人於是乎                | 引光進入                        | 全芝平 |
|       |                      |                             |     |
| 出刊日期  | 2022                 |                             |     |
| 期 數   | 262(2022 年 05-06 月號) |                             |     |
| 頁 面   | 內 容                  |                             | 撰寫人 |
| 06-07 | 長照 ABC               | 老後生活的伊甸園－伯特利                | 林淑卿 |
| 23-24 | 愚人於是乎                | 回家看奶奶囉                      | 許書昀 |
| 25-26 | 愚人於是乎                | 生命的交會與傳承－家托服務風景             | 史懷恩 |
|       |                      |                             |     |
| 出刊日期  | 2022                 |                             |     |
| 期 數   | 263(2022 年 07-08 月號) |                             |     |
| 頁 面   | 內 容                  |                             | 撰寫人 |
| 23-24 | 愚人於是乎                | 花甲五春風－帽子王                   | 張子韻 |
| 25-26 | 愚人於是乎                | 《愛》在偏鄉發光                    | 林詠明 |
|       |                      |                             |     |
| 出刊日期  | 2022                 |                             |     |
| 期 數   | 264(2022 年 09-10 月號) |                             |     |
| 頁 面   | 頁 面                  |                             | 撰寫人 |
| 6-7   | 長照 ABC               | 身心障礙者家庭托顧服務愛在社區～<br>有你/ 妳真好 | 張盈盈 |
| 20-21 | 愚人於是乎                | 說不出口的渴望與尊嚴                  | 黃蕙蘭 |
| 22-23 | 愚人於是乎                | 做事如做人－居服督導的反思之旅             | 沈佳興 |

|       |                      |           |          |
|-------|----------------------|-----------|----------|
| 出刊日期  | 2022                 |           |          |
| 期 數   | 265(2022 年 11-12 月號) |           |          |
| 頁 面   | 內 容                  |           | 撰寫人      |
| 20-21 | 愚人於是乎                | 心境自在-心安滿足 | 洪嘉惠 Q762 |
| 22-23 |                      | 晨耕晨更      | 林詠明 Q206 |

(七) 幫幫廣播網電台廣播：

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 有我照你                                                                                |
|  |

(八)結合各式活動：

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>IC 廣播網推播廣告</b></p> <p>來自IC之音公益廣告側錄 - 愚人之友，其他單位純參 版權聲明</p> <p>  詹 慈媛<br/>       電 話：02-66176685<br/>       傳 真：02-25006898<br/>       台北市中山區南京東路二段172號1樓<br/>       athena@grateful.org.tw<br/>       grateful@grateful.org.tw<br/>       統一編號：13534345     </p> <p>  </p> <p>       [外縣市台鑒部本內用] 臺灣臺北訊     </p> <p>7 個附件 • Gmail 已將檔案匯出</p> <div>  </div> |
| <p style="text-align: center;"><b>TVBS 電視台採訪偏鄉長照需求</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



## 111/12/29TVBS 愛無限募款廣告拍攝



## (九)建立 Google 商家檔案：

財團法人學人之友社會福利慈善事業基金會  
545電信路通雲鎮  
鹿山路6號

- 首頁
- 貼文
- 資訊
- 深入分析
- 評論
- 訊息
- 圖片
- 產品
- 網站
- 使用者
- 製作廣告
- 取得白釘 Gmail
- 新增商家
- 商家資訊

建立貼文 | 新增相片 | 製作廣告

**新功能**  
從現在起可以直接在 Google 搜尋和 Google 地圖上管理商家檔案  
輕鬆編輯資訊、發布最新消息，以及與客戶交流互動

在 Google 搜尋上試用 | 瞭解詳情

| 成效            | 瀏覽次數  | 搜尋    | 活動           |
|---------------|-------|-------|--------------|
|               | 6,965 | 3,618 | 277          |
| Google 搜尋瀏覽次數 |       |       | 1,726 (-16%) |
| Google 地圖瀏覽次數 |       |       | 5,239 (-8%)  |

過去 28 天的成效

**領取 \$12,000 的免費廣告抵免額**

廣告主：財團法人學人之友社會福利慈善事業基金會  
廣告：http://www.gcf.org.tw/  
在 Google 上刊登廣告 - 瞭解詳情

我們將逐步引導您完成操作步驟，請您輕鬆開始使用。請設定您的預算，只會在您使用廣告服務時才需要付費。 [瞭解詳情](#)

**領取抵免額**

**在 COVID-19 疫情期間持續更新**  
讓客戶知道貴商家是面對 COVID-19 疫情有任何變動

[更新營業時間](#)  
[發布 COVID-19 相關更新消息](#)  
[瞭解詳情](#)

**獲得更多評論**  
分享您的商家檔案，鼓勵客戶發表新的評論



(十)111 年新聞露出：

媒體-電子報

| 露出媒體       | 日期        | 新聞標題                                                                             |
|------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| TVBS 新聞台   | 111/05/22 | 【世界翻轉中】台灣將成「全球第一老」 如何抗老新挑戰   TVBS 新聞<br>https://youtu.be/0Ed4wqjbIdI             |
| 原住民電視台     | 111/03/29 | 舒緩家庭照顧者壓力 公益團體辦多場課程   每日熱點新聞   原住民族電視台<br>https://youtu.be/2gQoZfd6_1c           |
| TMNew 三星傳媒 | 111/03/22 | 2022 富邦家庭照顧者喘息活動 紓壓手作拼貼課程<br>https://www.tristarnews.com.tw/news_ii.html?ID=4776 |
| 鄉親新聞網      | 111/03/22 | 2022 富邦家庭照顧者喘息活動<br>https://www.shiangchin.com/news_detail.php?n_id=37438        |

(十一)申請全家超商愛心捐平台：


廠商協作系統

登入 > 資料交換/網站下載和傳輸查詢 FamPort查詢 資料交換 使用手冊下載

傳輸名稱: ---選擇---

狀態: ---選擇---

傳輸開始: 2022/09/05

傳輸結束: 2022/10/05

發送端: ---選擇---

接收端: LVW8500

查詢

| 傳輸名稱                     | 傳輸站號         | 開始上傳時間           | 結束下載時間 | 發送端                  | 接收端                              | 原始檔名             | 狀態       | 下載 |
|--------------------------|--------------|------------------|--------|----------------------|----------------------------------|------------------|----------|----|
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210050814 | 2022/10/05 08:14 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221004H.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210050814 | 2022/10/05 08:14 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221004D.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210040819 | 2022/10/04 08:19 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221003H.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210040819 | 2022/10/04 08:19 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221003D.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210030808 | 2022/10/03 08:08 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221002D.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210030808 | 2022/10/03 08:08 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221002H.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210020808 | 2022/10/02 08:08 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221001D.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210020808 | 2022/10/02 08:08 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20221001H.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210010834 | 2022/10/01 08:34 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20220930H.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |
| LVW<br>(愚人之友社會福利慈善基金會資料) | 202210010834 | 2022/10/01 08:34 |        | ag-sender<br>(代收傳輸端) | LVW8500<br>(財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會) | LVW20220930D.xls | 發送端-上傳完成 | 下載 |

共 7 頁 1 / 7

## (十二)申請公益募資平台：

### 智邦公益網



智邦公益網  
www.17888.com.tw

臺灣政府 臺灣民間 國家機關 縣級機關 公益團體 公益服務





顯示內政部 | 顯示內政部 | 顯示內政部 | 顯示內政部

智邦公益網 | 募資專案 | 國家機關 | 公益團體 | 公益服務

登入 | 註冊 | 公告 | 新聞

您可在此查詢您的募資專案，您的募資專案將在此處公開，讓您的捐款人與社團團體間的距離更近。

募資專案說明：

(1) 募資專案：募資專案分為三種，分別是：募資專案、募資專案、募資專案。

(2) 募資專案：募資專案分為三種，分別是：募資專案、募資專案、募資專案。

(3) 募資專案：募資專案分為三種，分別是：募資專案、募資專案、募資專案。

(4) 募資專案：募資專案分為三種，分別是：募資專案、募資專案、募資專案。

(5) 募資專案：募資專案分為三種，分別是：募資專案、募資專案、募資專案。

| 募資專案名稱             | 募資時間                    | 募資金額                | 募資進度 | 募資狀態 |
|--------------------|-------------------------|---------------------|------|------|
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 25,200 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 12,400 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 10,100 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 13,400 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 2,000 / 1,000,000   | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 20,400 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 40,144 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 142,100 / 1,000,000 | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 22,900 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |
| 111年「為」募資專案 - 募資專案 | 2022/04/21 ~ 2022/05/31 | 36,100 / 1,000,000  | 募資中  | ✓    |

## Igiving 募款網

igiving公益網後台使用手冊下載

顯示訪台 | 登入 | 登出公益團體



igiving 公益網 系統管理後台

設定

基本資料編輯

機構簡介

一般捐款

訂單管理

勸募專案

專案新增

專案列表

捐款/蓋章項目

最新消息

募集物品

志工招募

公益影片

勸募專案 > 專案列表

搜尋

編號: 請輸入關鍵字, 名稱: 請輸入關鍵字, 勸募字號: 請輸入關鍵字, 搜尋

勸募專案列表

排序: 前台由大至小排序呈現。

狀態: 若未開啟前台不顯示, 亦不可接受捐款。

1

| 編號   | 專案名稱                      | 勸募字號             | 專案時間                    | 點數 | 排序 | 狀態 | 編輯 | 檢視 | 捐款 | 義賣 |
|------|---------------------------|------------------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| 2283 | 用愛「浴」見偏鄉，給偏鄉孤老洗一個舒服的澡     | 衛部救字第1101361865號 | 2022-04-21 ~ 2022-05-31 | 13 | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2284 | 送餐、送愛、送溫暖，關懷偏鄉老人每一餐       | 衛部救字第1101361865號 | 2022-04-21 ~ 2022-05-31 | 10 | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2285 | 宅配幸福到偏鄉，居家服務好安心           | 衛部救字第1101361865號 | 2022-04-21 ~ 2022-05-31 | 6  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2286 | 幸福起程，將愛送達，用愛為偏鄉多走一哩路      | 衛部救字第1101361865號 | 2022-04-21 ~ 2022-05-31 | 4  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2331 | 111年修「善」孤老屋，偏鄉暖人心         | 衛部救字第1111361159號 | 2022-06-09 ~ 2023-05-31 | 0  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2332 | 111年送餐、送愛、送溫暖，關懷偏鄉老人每一餐   | 衛部救字第1111361159號 | 2022-06-09 ~ 2023-05-31 | 0  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2333 | 111年宅配幸福到偏鄉，居家服務好安心       | 衛部救字第1111361159號 | 2022-06-09 ~ 2023-05-31 | 0  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2334 | 112年用愛「浴」見偏鄉，給偏鄉孤老洗一個舒服的澡 | 衛部救字第1111361159號 | 2023-06-01 ~ 2024-05-31 | 0  | 1  | □  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2335 | 111年用愛「浴」見偏鄉，給偏鄉孤老洗一個舒服的澡 | 衛部救字第1111361159號 | 2022-06-09 ~ 2023-05-31 | 0  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |
| 2336 | 111年幸福起程，將愛送達，用愛為偏鄉多走一哩路  | 衛部救字第1111361159號 | 2022-06-09 ~ 2023-05-31 | 0  | 1  | ✓  | 編輯 | 檢視 | 新增 | 新增 |

#### 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。

(3)google 商家檔案定期更新、回覆。

2. **提案募款計畫(企業、群眾募資)**

(1)建立 112 年勸募專案-用愛點亮偏鄉。

(2)企業公益提案-台北富邦銀行基金會、應柴秀珍女士紀念基金會、張添永基金會、新光吳氏基金會、台積電慈善基金會...等。

(3)申請 TVBS 電視台愛無限愛心捐款電視廣告。

(4)募資平台上線- 智邦公益館、igiving、全家愛心捐、7-ELEVEN 愛心捐...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)。



## 培育發展業務

報告人：胡琪雅

### 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：

#### 1.職業教育訓練：

| 教育訓練名稱                      | 訓練對象         | 服務量 |    |
|-----------------------------|--------------|-----|----|
|                             |              | 場次  | 人  |
| 3/24(四)-4/15(五)照顧服務職類職業訓練   | 南投縣對照顧服務有興趣者 | 1   | 30 |
| 6/18、6/25、6/26、6/27單一級證照加強班 | 欲考取照服員單一級證照者 | 1   | 15 |
| 8/14、8/20、8/21單一級證照加強班      | 欲考取照服員單一級證照者 | 1   | 12 |

#### 2.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  |
| 10/16(日) | 1. 精神病人照顧服務個案討論<br>2. 精神病人的日常活動安排<br>3. 認識精神病（一）：症狀與治療簡介<br>4. 認識精神病（二）：預防與減緩失能<br>5. 精神病人常見的行為問題與照顧技巧                         | 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：<br>(1)照顧服務人員：照顧服務員 | 7   | 67 |
| 10/23(日) | 1. 如何與精神病人溝通與建立關係<br>2. 以人為中心的全人照顧基本概念<br>3. 慢性精神病人常見的特質<br>4. 精神病人的人際關係<br>5. 精神病人的社會參與<br>6. 精神病人的個人衛生指導<br>7. 精神病人的居家環境衛生指導 |                                                                                  | 7   |    |
| 10/30(日) | 1. 認識精神醫療與社區復健服務網絡<br>2. 如何與家庭維持適宜的關係與溝通<br>3. 精神病污名與精神病人權益倡導<br>4. 精神病人之危機處理及因應<br>5. 優勢觀點與復元理念                               |                                                                                  | 6   |    |
|          |                                                                                                                                | 合計                                                                               | 20  | 67 |

### 3.員工在職教育訓練：

| 日期       | 課程內容                     | 服務量 |     |
|----------|--------------------------|-----|-----|
|          |                          | 場次  | 人次  |
| 04/17(日) | CPR                      | 1   | 69  |
| 04/21(四) | CPR                      | 1   | 55  |
| 10/20(四) | 1.職災預防 2HR<br>2.勞工權益 2HR | 1   | 130 |
| 10/31(一) | 職災預防                     | 1   | 116 |
|          | 合計                       | 4   | 370 |

### 三、培訓照片：

#### 1.照顧服務職類職業訓練：





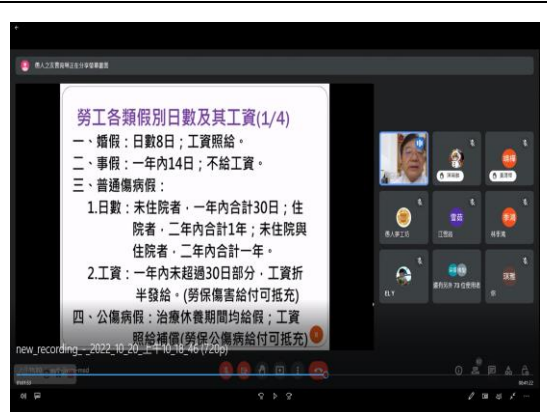
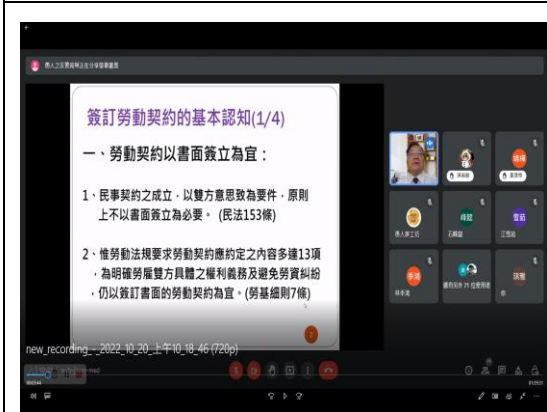
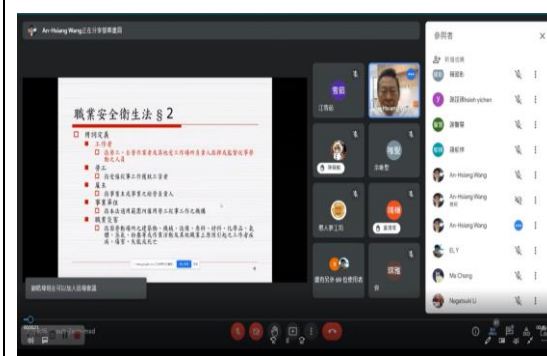
## 2.長期照護人員繼續教育訓練：



## 3.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單一級證照加強班。
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

### 一、計畫摘要：

#### (一)目的：

為落實南投縣老人與身心障礙者社會福利，讓有就醫需求之老人與身心障礙者，可搭乘交通車外出就醫，紓解縣內搭乘一般交通工具之困難，減輕長期照顧者照顧負擔，並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，提供外出就醫、就學等相關社會參與及休閒文康互動等機會。

#### (二)服務對象：

##### 1.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

##### 2.一般自費

- (1)搭乘一般交通工具之困難者

#### (三)服務方式：

採電話預約，到宅服務的方式。

#### (四)人力配置：

- 1.督導人員：江雪茹
- 2.行政人員：趙玉麟、徐譽芳、張鋒嘉
- 3.駕駛人員：郭永裕(7 月止)、劉秀霞、張礫宜、石吉志(3 月止)、田進新、梅怡芳、曾祥軍、全明雄(2 月止)、解歲至、王浩廷、陳昱良、高俊華、全約瑟、谷永福、初鈞恒、余昆澤

## 二、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  |
|----------------------|-----------|--------------|------|
| DA01 服務人次<br>(長照+自費) | 11,000    | 11,343       | 103% |
| BD03 服務人次<br>(長照+自費) | 9,000     | 10,667       | 119% |
| 社區宣導活動               | 4         | 4            | 100% |
| 召開行政會議               | 12        | 12           | 100% |
| 經費核銷-服務費             | 月核銷       | 次月的 7 日前完成核銷 | 100% |
| 經費核銷-營運費             | 9,846,000 | 9,846,000    | 100% |

## 三、營運概況：

### (一)長期照顧鄉鎮服務人次統計表(DA01 交通接送)

| 月份\鄉鎮 |    | 埔里<br>鎮 | 國姓<br>鄉 | 魚池<br>鄉 | 仁愛<br>鄉 | 信義<br>鄉 | 水里<br>鄉 | 服務<br>趟數 | 新開<br>案 |
|-------|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|
| 1 月   | 人數 | 67      | 4       | 7       | 28      | 58      | 4       | 753      | 11      |
|       | 趟數 | 339     | 18      | 38      | 120     | 222     | 16      |          |         |
| 2 月   | 人數 | 77      | 7       | 5       | 29      | 44      | 5       | 634      | 16      |
|       | 趟數 | 331     | 22      | 29      | 81      | 146     | 25      |          |         |
| 3 月   | 人數 | 84      | 7       | 9       | 27      | 70      | 7       | 859      | 19      |
|       | 趟數 | 419     | 22      | 39      | 106     | 240     | 33      |          |         |
| 4 月   | 人數 | 70      | 5       | 8       | 32      | 66      | 4       | 726      | 22      |
|       | 趟數 | 331     | 20      | 30      | 111     | 208     | 26      |          |         |
| 5 月   | 人數 | 74      | 6       | 9       | 23      | 54      | 6       | 706      | 17      |
|       | 趟數 | 317     | 18      | 32      | 95      | 218     | 26      |          |         |
| 6 月   | 人數 | 70      | 6       | 8       | 28      | 54      | 6       | 663      | 19      |
|       | 趟數 | 293     | 25      | 27      | 110     | 188     | 20      |          |         |
| 7 月   | 人數 | 63      | 6       | 6       | 31      | 60      | 6       | 693      | 17      |
|       | 趟數 | 298     | 22      | 24      | 122     | 207     | 20      |          |         |
| 8 月   | 人數 | 86      | 6       | 11      | 30      | 59      | 8       | 822      | 17      |
|       | 趟數 | 360     | 29      | 38      | 136     | 232     | 27      |          |         |
| 9 月   | 人數 | 77      | 6       | 13      | 30      | 55      | 5       | 752      | 15      |
|       | 趟數 | 327     | 22      | 47      | 124     | 212     | 20      |          |         |
| 10 月  | 人數 | 82      | 5       | 7       | 31      | 67      | 6       | 741      | 14      |
|       | 趟數 | 348     | 21      | 28      | 116     | 205     | 23      |          |         |



|      |    |     |    |    |     |     |    |       |     |
|------|----|-----|----|----|-----|-----|----|-------|-----|
| 11 月 | 人數 | 92  | 4  | 12 | 27  | 66  | 8  | 845   | 22  |
|      | 趟數 | 440 | 18 | 41 | 112 | 202 | 32 |       |     |
| 12 月 | 人數 | 73  | 4  | 12 | 25  | 62  | 8  | 717   | 9   |
|      | 趟數 | 339 | 17 | 47 | 92  | 198 | 24 |       |     |
| 合計   |    |     |    |    |     |     |    | 8,911 | 198 |

(二)長期照顧鄉鎮服務人次統計表(BD03 巡迴車)

| 月份\鄉鎮 |    | 埔里鎮 | 魚池鄉 | 仁愛鄉 | 信義鄉 | 服務<br>趟數 |
|-------|----|-----|-----|-----|-----|----------|
| 1 月   | 人數 | 14  | 5   | -   | 19  | 1,173    |
|       | 趟數 | 485 | 182 | -   | 506 |          |
| 2 月   | 人數 | 16  | 5   | -   | 19  | 722      |
|       | 趟數 | 335 | 130 | -   | 257 |          |
| 3 月   | 人數 | 14  | 5   | -   | 20  | 1,112    |
|       | 趟數 | 544 | 220 | -   | 348 |          |
| 4 月   | 人數 | 14  | 6   | -   | 23  | 898      |
|       | 趟數 | 417 | 163 | -   | 318 |          |
| 5 月   | 人數 | 18  | 4   | -   | 5   | 550      |
|       | 趟數 | 329 | 105 | -   | 116 |          |
| 6 月   | 人數 | 4   | -   | -   | 3   | 134      |
|       | 趟數 | 70  | -   | -   | 64  |          |
| 7 月   | 人數 | 18  | 4   | 1   | 5   | 675      |
|       | 趟數 | 429 | 138 | 2   | 106 |          |
| 8 月   | 人數 | 13  | 4   | -   | 20  | 988      |
|       | 趟數 | 438 | 142 | -   | 408 |          |
| 9 月   | 人數 | 16  | 5   | -   | 21  | 1,027    |
|       | 趟數 | 485 | 106 | -   | 436 |          |
| 10 月  | 人數 | 18  | -   | -   | 20  | 908      |
|       | 趟數 | 549 | -   | -   | 359 |          |
| 11 月  | 人數 | 23  | -   | -   | 20  | 1279     |
|       | 趟數 | 754 | -   | -   | 525 |          |
| 12 月  | 人數 | 20  | -   | -   | 16  | 854      |
|       | 趟數 | 502 | -   | -   | 352 |          |
| 合計    |    |     |     |     |     | 10,320   |

說明：111 年 5 月~7 月因受疫情影響，服務次數下降。

(三)一般自費服務人次統計表(DA01 交通接送)

| 月<br>份 | 1<br>月 | 2<br>月 | 3<br>月 | 4<br>月 | 5<br>月 | 6<br>月 | 7<br>月 | 8<br>月 | 9<br>月 | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月 | 合計    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|-------|
| 人<br>數 | 39     | 28     | 40     | 21     | 19     | 13     | 24     | 20     | 19     | 28      | 38      | 27      | 223   |
| 趟<br>次 | 302    | 187    | 391    | 149    | 154    | 84     | 135    | 163    | 171    | 198     | 262     | 236     | 2,432 |

(四)一般自費服務人次統計表(BD03 巡迴車)

| 月<br>份 | 1<br>月 | 2<br>月 | 3<br>月 | 4<br>月 | 5<br>月 | 6<br>月 | 7<br>月 | 8<br>月 | 9<br>月 | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月 | 合<br>計 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|
| 人<br>數 | 1      | 1      | -      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 2       | 1       | 12     |
| 趟<br>次 | 18     | 6      | -      | 38     | 38     | 30     | 37     | 46     | 42     | 12      | 49      | 31      | 347    |

(五)110 年及 111 年長照服務人次比較(DA01 交通接送)

| 月<br>份   | 1<br>月  | 2<br>月 | 3<br>月  | 4<br>月  | 5<br>月 | 6<br>月  | 7<br>月  | 8<br>月  | 9<br>月  | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月 | 服務<br>趟次<br>總計 | 平<br>均  |
|----------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|---------|
| 110<br>年 | 669     | 614    | 717     | 655     | 656    | 349     | 512     | 634     | 664     | 665     | 724     | 746     | 7,605          | 634     |
| 111<br>年 | 753     | 634    | 859     | 726     | 706    | 663     | 693     | 822     | 752     | 741     | 845     | 717     | 8,911          | 743     |
| 成長<br>率% | 13<br>% | 3<br>% | 20<br>% | 11<br>% | 8<br>% | 90<br>% | 35<br>% | 30<br>% | 13<br>% | 11<br>% | 17<br>% | -4<br>% | 17<br>%        | 17<br>% |

說明：1~12 月的長照服務人次：8,911 人次，較去年同期的長照服務人次：

7,605 人次增加服務人次：1306 人次，成長率：17%。

(六)110 年及 111 年自費服務人次比較(DA01 交通接送)

| 月份           | 1<br>月  | 2<br>月   | 3<br>月  | 4<br>月   | 5<br>月   | 6<br>月  | 7<br>月  | 8<br>月   | 9<br>月   | 10<br>月  | 11<br>月  | 12<br>月  | 服務<br>趟次<br>總計 | 平均       |
|--------------|---------|----------|---------|----------|----------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------|----------|
| 110 年        | 248     | 209      | 347     | 233      | 189      | 69      | 114     | 260      | 318      | 295      | 422      | 413      | 3,117          | 260      |
| 111 年        | 302     | 187      | 391     | 149      | 154      | 84      | 135     | 163      | 171      | 198      | 262      | 236      | 2,432          | 203      |
| 成長<br>率<br>% | 22<br>% | -11<br>% | 13<br>% | -36<br>% | -19<br>% | 22<br>% | 18<br>% | -37<br>% | -46<br>% | -33<br>% | -38<br>% | -43<br>% | -22<br>%       | -22<br>% |

說明：1~12 月的自費服務人次：2,432 人次，較去年同期的自費服務人次：

3,117 人次減少服務人次：685 人次，成長率：-22%。

(七)110 年及 111 年(長照+自費)總服務趟次比較(DA01 交通接送)

| 月份       | 1<br>月  | 2<br>月 | 3<br>月  | 4<br>月  | 5<br>月 | 6<br>月  | 7<br>月  | 8<br>月  | 9<br>月  | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月  | 服務趟<br>次總計 | 平均     |
|----------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|------------|--------|
| 110<br>年 | 917     | 823    | 1064    | 888     | 845    | 418     | 626     | 894     | 982     | 960     | 1146    | 1159     | 10,722     | 894    |
| 111<br>年 | 1055    | 821    | 1250    | 875     | 860    | 747     | 828     | 985     | 923     | 939     | 1107    | 953      | 11,343     | 946    |
| 成長<br>率% | 15<br>% | 0<br>% | 17<br>% | -1<br>% | 2<br>% | 79<br>% | 32<br>% | 10<br>% | -6<br>% | -2<br>% | -3<br>% | -18<br>% | 6<br>%     | 6<br>% |

說明：1~12 月的服務人次：11,343 人次，較去年同期的服務人次：10,722 人

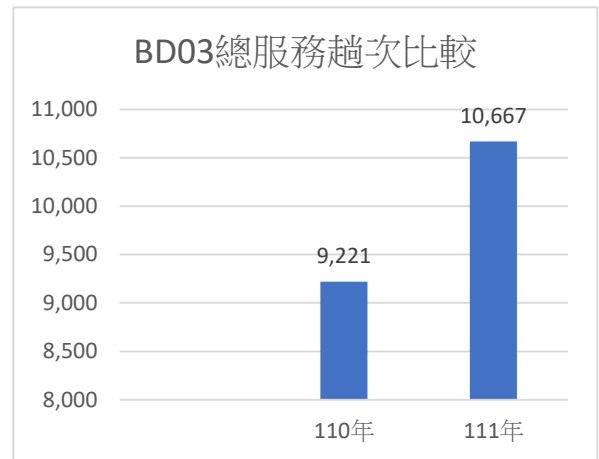
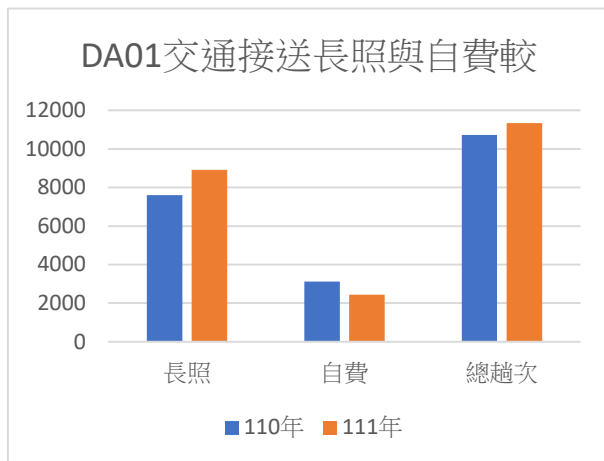
次增加服務人次：621 人次，成長率：6%。

(八)111 年(長照+自費)總服務趟次(BD03 巡迴車)

| 月份       | 1<br>月   | 2<br>月   | 3<br>月   | 4<br>月   | 5<br>月   | 6<br>月 | 7<br>月 | 8<br>月 | 9<br>月 | 10<br>月 | 11<br>月 | 12<br>月 | 服務<br>趟次<br>總計 | 平均      |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|----------------|---------|
| 110<br>年 | 1,565    | 1,133    | 1,467    | 1,352    | 794      | -      | -      | 127    | 247    | 614     | 959     | 963     | 9,221          | 768     |
| 111<br>年 | 1,191    | 728      | 1,112    | 936      | 588      | 164    | 712    | 1,034  | 1,069  | 920     | 1328    | 885     | 10,667         | 889     |
| 成長<br>率% | -24<br>% | -36<br>% | -24<br>% | -31<br>% | -26<br>% | -      | -      | 714%   | 333%   | 50%     | 38<br>% | -8<br>% | 16<br>%        | 16<br>% |

說明：111 年 5 月~7 月因受疫情影響，服務次數下降。





## 五、困境與因應：

困境 1：偏鄉(信義鄉)個案普遍都至外縣市就醫，因路程遠就診時間不定，時常造成下一班固定復健個案的行程延誤，以至於較無法將車輛達到最大運用及滿足個案搭車需求。

因應：1.取消固定預約(復健)，一律採取用車前三天預約乘車。

困境 2：服務使用者使用交通接送至醫院復健次數較多，因資源有限無法滿足個案需求。

因應：與個案協調彈性調整排班，以先滿足有急迫性與必要性者優先使用，有空擋在視狀況排入，以發揮乘車最大效益。

困境 3：巡迴車服務使用者因約車時段與使用交通接送就醫個案重疊高、容易集中某時段，資源有限，無法滿足所有需求。

因應：盡量與個案協調調整搭車至據點時間，利用就醫以外之空擋時間來搭乘。

六、佳美腳蹤：

交通接送服務



交通接送服務



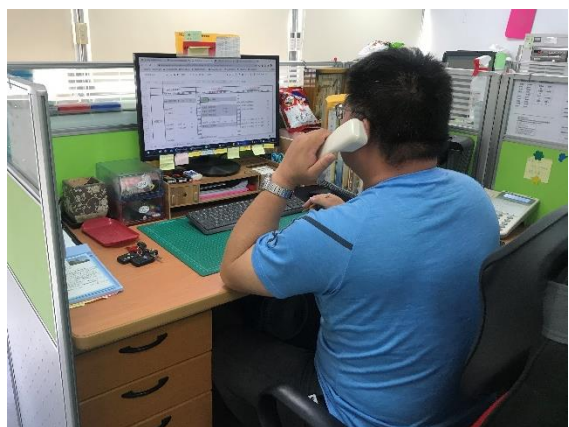
居服員聯合宣導



交通接送服務宣導



使用者來電預約車輛，行政人員協調派車



定時清潔消毒車輛



定期檢查車輛



車輛升降梯機械訓練



### 七、未來展望：

- 1.持續將服務使用者付費觀念及資源共享原則傳達給民眾，以其讓交通接送能發揮更大的效益。
- 2.(1)期許明年交通接送服務量：(長照+自費)可以達到 12,000 人次。  
(2)期許明年巡迴車服務量：(長照+自費)可以達到 11,500 人次。
- 3.規劃明年再增加 1 輛交通車服務信義地區。

## 方案名稱：居家服務

報告人：石峰懿

### 一、計畫摘要：

#### (一)目的：

- 1.提供服務對象適切性照顧，改善其生活品質：協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之長輩人及身心障礙者得到所需之持續性照顧，以提升其自我照顧能力、舒緩家庭照顧者壓力，以及提供家屬學習適合之照顧技巧，期能增進個案及家屬之生活品質。
- 2.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。
- 3.藉由居家服務員的協助讓家屬獲得喘息：安排居家服務員至服務對象家中做短期的照顧，以減輕主要照顧者的壓力，讓主要照顧者獲得暫時的休息。
- 4.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。
- 5.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，讓照顧人力不外流。

#### (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、林潔萍、田夢晴、柯伯歡、許泰陽、徐楨、韋宜君、李奇旭、黃俊翔、沈佳興、田秀麗、吉佩琳、黃琳、許育瑋、王瑜萱等 16 人。
4. 居家照顧服務員：潘素足等 119 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              | 11,000 人次           | 10,601 人次     | 90%   |
|           | 個案研討              | 4 次                 | 4 次           | 100%  |
|           | 滿意度調查             | 1 次/年               | 問卷已收集完成數據分析中  | -     |
|           | 家庭支持              | 8 場次                | 7 場次          | 88%   |
|           | 憂鬱量表篩檢            | 150 人(於 3 月-9 月底執行) | 136 人         | 91%   |
| 會議召開      | 督導行政會議            | 12 次                | 12 次          | 100%  |
|           | 照顧服務員月會           | 11 次                | 8 次           | 73%   |
| 員工督導 & 考核 | 居服員個別督導           | 119 人               | 142 人         | 119%  |
|           | 居服員團體督導           | 11 次                | 9 次           | 82%   |
|           | 外聘督導              | 4 次                 | 3 次           | 75%   |
|           | 員工考核              | 4 次                 | 4 次           | 100%  |
| 經費核銷      | 服務費               | 每月 8 日前             | 依縣府規定申報       | 100%  |
|           | 居家喘息服務費           | 依衛生局規定              | 依縣府規定申報       | 100%  |
|           | 原住民鄉及偏遠地區照顧服務員交通費 | 依縣府規定申報             | 依縣府規定申報       | 100%  |
| 健康檢查      | 定期健康檢查            | 1 次                 | 1 次 (3/1、3/2) | 100%  |
| 工作手冊      | 修訂工作手冊            | 因應政策改變持續修訂          | -             | -     |

111 年第二、三季計畫異動說明：

- (1)富邦喘息活動期程原 8 場次，預計 9 月底完成，因 COVID-19 疫情仁愛鄉場地無法外借，調整成 7 場次。
- (2)憂鬱量表篩檢計畫今年度由於衛生局方案承辦換人，承辦人作法不同，計畫提前於 8 月底結束，9 月份進行核銷申請。
- (3)由於受 COVID-19 疫情影響，因應政府政策避免群聚，照顧服務員月會 5 月份暫停辦理，行政事項採 LINE 群組及紙本方式佈達。
- (4)居服員團體督導原預訂辦理 11 場次，因受 COVID-19 疫情影響及辦理居服員在職教育訓練調整為 8 場次。
- (5)由於受 COVID-19 疫情影響，外聘督導會議於 9 月起至 11 月份共辦理 3 場。

### 三、營運概況：

#### 1.服務人數：

| 月份    | 1 月    | 2 月   | 3 月   | 4 月   | 5 月    | 6 月   |       |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 110 年 | 877    | 856   | 865   | 871   | 877    | 773   |       |       |
| 111 年 | 863    | 871   | 881   | 890   | 875    | 848   |       |       |
| 成長率   | -1.60% | 1.75% | 1.85% | 2.18% | -0.23% | 9.70% |       |       |
| 月份    | 7 月    | 8 月   | 9 月   | 10 月  | 11 月   | 12 月  | 總計    | 平均    |
| 110 年 | 807    | 835   | 841   | 841   | 854    | 856   | 10153 | 1128  |
| 111 年 | 850    | 869   | 875   | 869   | 880    | 872   | 10443 | 1160  |
| 成長率   | 5.33%  | 4.07% | 4.04% | 3.33% | 3.04%  | 1.87% | 2.86% | 2.86% |

#### 2.服務時數：

| 月份    | 1 月    | 2 月    | 3 月    | 4 月    | 5 月    | 6 月    |         |        |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 110 年 | 14,027 | 11,999 | 15,572 | 14,830 | 13,250 | 12,124 |         |        |
| 111 年 | 14,071 | 12,411 | 15,553 | 14,596 | 14,404 | 14,032 |         |        |
| 成長率   | 0.31%  | 3.43%  | -0.12% | -1.58% | 8.71%  | 15.74% |         |        |
| 月份    | 7 月    | 8 月    | 9 月    | 10 月   | 11 月   | 12 月   | 總計      | 平均     |
| 110 年 | 12,336 | 14,440 | 14,454 | 13,787 | 14,654 | 15,327 | 166,800 | 18,533 |
| 111 年 | 14,058 | 16,053 | 15,268 | 14,884 | 16,197 | 15,920 | 177,446 | 19,716 |
| 成長率   | 13.96% | 11.17% | 5.63%  | 7.95%  | 10.53% | 3.87%  | 6.38%   | 6.38%  |

#### 3.新案開發數：

| 月份    | 1 月    | 2 月     | 3 月    | 4 月     | 5 月     | 6 月   |        |        |
|-------|--------|---------|--------|---------|---------|-------|--------|--------|
| 110 年 | 30     | 19      | 42     | 31      | 22      | 22    |        |        |
| 111 年 | 33     | 30      | 40     | 24      | 28      | 23    |        |        |
| 成長率   | 10.00% | 57.89%  | -4.76% | -22.58% | 27.27%  | 4.55% |        |        |
| 月份    | 7 月    | 8 月     | 9 月    | 10 月    | 11 月    | 12 月  | 總計     | 平均     |
| 110 年 | 27     | 27      | 19     | 42      | 39      | 41    | 361    | 40     |
| 111 年 | 28     | 24      | 28     | 26      | 26      | 42    | 352    | 39     |
| 成長率   | 3.70%  | -11.11% | 47.37% | -38.10% | -33.33% | 2.44% | -2.49% | -2.49% |

## 五、困境與因應：

### (一)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：**今年度訂定績效獎勵薪資加成辦法，表現良好者半年予以調整一次時薪，期能鼓勵居服員留任；另訂定居服員介紹獎金，期透過居服員介紹延攬居服人才，至 111 年 9 月底止已有 7 名新進居服員是透過本會居服員介紹而應聘成功。

### (二)居服督導員人力變動大，導致督導員短時間需緊急支援個案工作代理，同時須兼顧培育多位新督導，同仁的工作負荷大增：

今年有 6 名居服督導員離職、2 名轉職、1 名留職停薪，新進督導有 9 名，工作交接期短或無交接期，督導員在不熟悉代理個案的狀況下，短時間須因應個案服務上的各種問題。另外在培育新督導方面，因為每位督導的專業背景與特質皆不同，加上居家業務本身需要有一定的獨立作業能力，帶領者需要花費更多心思引導與教育新人。

**因應方式：**1.個案工作代理拆分由多位督導代理，每位督導個案代理數約 10-15 位；2.新督導培育由資深督導協助教育，但由於資深督導因代理個案量增加，工作事務量增，針對個案增加的代理督導給予以記嘉獎乙次。

## 六、佳美腳蹤：

### (一)基金會致力於訓練在地照顧人力，提供好的工作機會：

在聯合國永續發展目標(SDGs)內，目標八為促進包容且永續的經濟成長，讓每個人都有一份好工作。

基金會每年辦理照顧服務員職前訓練，培育照顧服務人力，讓受訓後的照顧服務員可以就近在地服務，讓被照顧者能夠在家享有尊嚴、安全與獨立自主的生活，基金會也提供就業機會，期能讓每位訓練後的人員都能有一份穩定的好工作。

## **(二)人力培訓-經驗傳承：**

111 年度基金會遴選資深優秀之居家照顧服務員帶領 1 梯次 30 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。111 年度實習結束後，有 15 位學員投入照顧服務產業。

## **(三) 連結慶寶勤勞基金會民生物資及連結萬海基金會購物金資源，建立多元夥伴關係：**

在聯合國永續發展目標(SDGs)內，目標十七為多元夥伴關係：建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。

基金會連結台塑企業暨慶寶勤勞基金會提供民生物資，如：洗髮精、沐浴乳、白米等贈予經濟弱勢家庭，已有 350 戶家庭受惠；另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，目前已協助 34 個家庭。



(四)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  | 111/03/22(四) | 手作系列-<br>紓壓拼貼       | 1. 藉由將紙張撕成片狀、碎狀，體驗撕紙的聲音與感受，往往在過程中就有釋放情緒的效果。<br>2. 將不同的媒材，或剪或撕，從中釋放壓力，並完成一件有個人風格的作品。        | 12人  |
| 二  | 111/04/14(四) | 手作系列-<br>紓壓剪紙       | 1. 剪紙就像填色一樣，需要同時調動左右腦的功能，讓你將注意力集中在創造性的活動上面，而忽略那些潛伏的不良情緒。<br>2. 將華人的傳統技藝結合春天的花草圖案結合成一幅暖心的畫作 | 13人  |
| 三  | 111/05/19(四) | 手作系列-<br>療癒植栽       | 1. 透過手作的趣味性過程，提升照顧者心理層面的正能量。<br>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。                        | 10人  |
| 四  | 111/06/16(四) | 健促系列-<br>太極養生       | 1. 以健康活力泉源，運動健康為導向，積極突破傳統，提升照顧者內心情緒，釋放壓力。<br>2. 學習各式拳法，養成終身運動習慣，達到身強體健之目的。                 | 10人  |
| 五  | 111/07/21(四) | 健促系列-<br>Zumba(尊巴舞) | 1. 結合健身操和拉丁舞蹈的基礎元素，讓身體靈活、加速新陳代謝。<br>2. 編排以強化肌力、肌耐力和心肺適能為主的課程，進而紓壓照顧者身心狀態。                  | 9人   |
| 六  | 111/08/17(三) | 手作系列-<br>創皂自己       | 1. 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。<br>2. 藉由精油調製專屬的香氛能量，轉換照顧者身心壓力。                 | 12人  |
| 七  | 111/09/15(四) | 手作系列-<br>手創編織       | 1. 傳統的竹編技藝結合新穎的素材，創造出有別於一般的編織作品。<br>2. 透過編織的過程，培養照顧者另一紓壓管道，亦增添生活之樂趣。                       | 9人   |

## 111 年富邦家庭照顧者喘息之旅



111/03/22-紓壓拼貼



111/04/14-剪紙拼貼



111/05/19-療癒植栽



111/05/19-療癒植栽



111/06/16-太極養生



111/08/17-創皂自己



111/05/19-療癒植栽(信義場)



111/05/19-療癒植栽(信義場)

[illegible]

## 方案名稱：混合型日間照顧服務

報告人：松謙妮

### 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：收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：松謙妮。
- 3.照顧服務員三名：卓淑惠(照服員組長)、林宛蒨、阮偉誠。
- 4.交通司機一名：張春梅。

二、年度計畫目標及執行情形 (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    | 0 場次  | 0%   |
|      | 個案討論      | 12 場次/年   | 12 場次 | 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     | 2 次   | 50%  |
|      | 服務員團體督導   | 4 次/年     | 3 次   | 75%  |
|      | 教育訓練      | 20 小時/年   | 20 小時 | 100% |
|      | 健康檢查      | 1 次/年     | 1 次   | 100% |

| 類別                                       | 工作項目            | 目標        | 已執行  | 達成率  |
|------------------------------------------|-----------------|-----------|------|------|
| 定期<br>檢驗/<br>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 次  | 100% |
|                                          | 契約書更新           | 1 次/年(年底) | 1 次  | 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，因新冠狀肺炎疫情影響，仍無法辦理戶外活動。 |                 |           |      |      |

(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     | 19 人(每月平均) | 79%  |
| 2  | 服務人次     | 5,880 人次 | 3,581 人次   | 61%  |
| 3  | 照顧服務員月例會 | 12 場     | 12 場       | 100% |
| 4  | 家屬支持團體   | 3 場      | 4 場        | 133% |
| 5  | 個案研討會    | 4 場      | 0 場        | 0%   |
| 6  | 社區互動     | 300 人次   | 102 人次     | 34%  |

說明：1.由於受疫情影響與長輩確診請假及暫停多重因素，導致使用人次減少。

2.為避免社區互動間群聚感染，因此，本年度減少社區互動頻率。

(三)質化指標：

1.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.社區資源連結與運用：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.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.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.加強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.提升日照中心能見度：於醫院、文康車張貼宣傳單及於居家服務組月會上宣傳日照服務，此外，今年 8 月份也建立了「愚人之友基金會 團體家屋&日間照顧中心粉絲專頁」，透過粉絲專頁即時上傳更新訊息及活動照片。。
- 7.服務可近性：使服務對象容易取得日照資訊及服務，透過民眾的諮詢及服務對象的需求，讓家屬及服務對象在可接受及可負擔的情況下使用日照服務。此外，視長輩需求將剩下的營養午餐提供長輩帶回家加熱，除了不浪費食物外，也能溫飽長輩。
- 8.維持長輩健康：每年辦理成人健檢、X 光胸部篩檢、接種流感疫苗等，透過每日生命徵象測量，確保服務對象的健康，且服務對象的健康也會即時與家屬做聯繫。

(四)因應新冠肺炎防疫措施：

- 1.防疫指引不斷更新，因此須隨時留意南投縣日照單位群組。
- 2.增加環境消毒頻率。
- 3.隨時留意服務對象口罩是否佩戴正確。
- 4.留意服務對象身體狀況，必要時協助快篩。
- 5.每週一定期執行快篩機制。

### 三、營運概況：

(一) 111 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  | 16  | 16  | 16  | 16  | 17  | 18  | 18  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  |
| 結案量  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 新開案量 | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 合計   | 16  | 16  | 16  | 17  | 18  | 18  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  | 19  |
| 達成率  | 67% | 67% | 67% | 71% | 75% | 75% | 79% | 79% | 79% | 79% | 79% | 79% |

說明：因應防疫指引政策，個案使用日照服務須完成完整接種 covid-19 疫苗，若未完整接種 covid-19 疫苗須自費提供 PCR 陰性證明。此外，本年度 5 月始中央疫情指揮中心也規定社區式機構須執行定期快篩機制，這也讓許多個案及家屬有些疑慮，因此希望等到此政策結束後再向本機構申請服務。

(二)服務成效：

- 1.透過每日日照服務員交通接送、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  | 14 | 弘光科大老福系 | 園區參訪       | 日照中心 | 30   |
| 1  | 20 | 埔里基督教醫院 | PGY 社區學習   | 日照中心 | 20   |
| 3  | 09 | 埔里衛生所   | 胸部 X 光篩檢   | 日照中心 | 15   |
| 3  | 15 | 埔里基督教醫院 | PGY 社區學習   | 日照中心 | 16   |
| 3  | 18 | 埔里基督教醫院 | 長輩健檢-抽血、驗尿 | 日照中心 | 15   |
| 3  | 21 | 埔里基督教醫院 | 長輩健檢-醫師問診  | 日照中心 | 15   |
| 8  | 08 | 匿名捐贈    | 烤雞         | 日照中心 | 16   |
| 9  | 07 | 人安基金會   | 蛋黃酥        | 日照中心 | 16   |
| 9  | 30 | 廣宸商行    | 彈力帶        | 日照中心 | 35   |
| 11 | 17 | 林依婷營養師  | 製作軟質餐食技巧   | 日照中心 | 23   |
| 11 | 25 | 埔里基督教醫院 | PGY 社區學習   | 日照中心 | 16   |



## 五、困境與因應：

| 困                           | 境 | 說                          | 明 | 因                       | 應 | 方                   | 式 |
|-----------------------------|---|----------------------------|---|-------------------------|---|---------------------|---|
| 1.依照疫情指揮中心指示，不斷更新防疫計畫及收案標準。 |   | 1.社區式防疫管理指引不斷更新，需花時間詳讀及熟悉。 |   | 1.辦理教育訓練，讓所有人員知悉現今防疫政策。 |   | 2.利用每次月會時，不斷說明防疫指引。 |   |



|                |                                                                                                                                                                                             |                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 2.社區式機構定期快篩機制。 | <p>1.定期快篩機制雖然可以避免群聚感染，但在執行過程也耗掉了兩位人力及時間，此外，若對象為失智長者時，需要花時間去安撫情緒甚至因反抗有攻擊性行為。</p> <p>2.於日照快篩陽性的後續處理流程，當天日照服務必須暫停，並由人員依序送其他個案返家，人員回到機構後也須作環境的清消，而快篩陽性者必須要在日照中心完成視訊看診，且由社工完成通報及協助家屬線上掛號及衛教。</p> | <p>1.若失智長者有嚴重反抗行為時，快篩會由家屬協助執行，若仍無法執行時，就會建議暫時轉介本會居家服務或是在家休息。</p> |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|

## 六、佳美腳蹤：

### 【不一樣的幾點了咖啡館】

因應疫情持續升溫，仍無法參與社區活動，因此透過紙本教材提升日照的長輩可以訓練基本的認知、計算、與人互動的能力，教材裡的三大趣味關卡，慢慢拾起片段的記憶，不限場域都能跟日照工作人員或家屬互動。

**說明：**因疫情關係暫停戶外活動。

### 【定期快篩機制】

疫情仍於社區廣泛流行，為了避免發生機構群聚感染風險，中央疫情指揮中心於6月24日宣布社區式照顧機構需定期公費快篩，服務對象每週定期快篩2次；另工作人員每週至少1次，已確診康復者則3個月內免篩檢。

為避免社區中之失能者因罹病危及其生命安全，並降低社區式照顧機構群聚感染風險，除既有住宿型機構外，指揮中心擴大篩檢措施至社區式機構，並將提供社區式照顧型機構定期快篩之公費試劑，公費試劑配送數量以服務對象每人10劑及工作人員每人5劑估算，並將直接配送至機構及單位。

若篩出陽性個案，則應立即請專責醫療院所完成醫師診斷確診進行通報、評估是否適用抗病毒藥物或視病情開立其他相關藥物，各照顧機構同步提供個案及家屬正確衛教及領藥資訊，並協助服務對象依指示返家居家照護、至集中檢疫所隔離照護或送醫治療。

### 【結合暨大防災團隊】

由暨大防災團隊進到日照中心及團體家屋勘察環境並了解機構的運作模式及服務對象的生理、心理狀況，災害指導從減災、整備、應變、復原四階段為主題，並非以往的防災演練，只有著重在逃生過程。



### 【生命徵象測量設備資訊化-全家寶】

智慧醫療是現今醫療趨勢，智慧化地採集醫療資訊，並將其轉換、儲存、傳輸及執行後端處理程序，達成各項業務流程的自動化運作，不但能提高照服人員的工作效率，降低工作中產生的人為誤差，因此日照中心購買了兩台血

壓、血氧設備。

## 七、未來展望：

(一)明年之計畫目標：

1.特約醫事人員：提供預防引發其他失能或加重失能之服務。

2.重新恢復辦理戶外活動：

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，例如：暨南大學的櫻花祭、牛耳石雕公園油桐花季。

(2)過程中進行拍攝並放置於樂活村中，增進長者的回憶也美化環境。

(3)以同樂會的方式邀請伯特利園區長輩參加，一村提供 2-3 樣菜色於園區同樂。

(二)預定工作進度：

[illegible]



## 八、永續發展目標

- (一)終結貧窮-即便長輩身份別貧窮或弱勢族群，都能公平的使用日照服務。
- (二)消除飢餓-除了確保所有長輩都能夠享有豐盛的午餐外，也能兼顧長輩的營養需求，視長輩需求將剩下的營養午餐提供長輩帶回家加熱，除了不浪費食物外，也能溫飽長輩。
- (三)健康與福祉-日照服務不僅確保老年人健康，並促進老年人福祉。
- (四)淨水及衛生-定期進行水質檢測及水塔清洗，確保所有長輩都能享有水及衛生。
- (五)保育陸域生態-人員利用早上來維護園區植物，促進生態系統的永續。
- (六)和平、正義及健全制度-若發現長輩疑似有照顧疏失及受虐情形，適時提供案家資源以減輕照顧壓力，如長輩狀況嚴重則通報。

## 方案名稱:失智症老人團體家屋

報告人：邱凱鈺

### 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.專任社會工作人員：邱凱鈺。
- 3.專任照顧服務員：陳秀鳳、黃靖樺、羅瑞祺、張腕純、張瑛珍、徐翊菱、李貴怡。

二、年度計畫目標及執行情形：

(一)年度目標及達成率（資料至 12 月底）：

| 類別                                 | 執行項目              | 目標        | 已執行   | 達成率  |
|------------------------------------|-------------------|-----------|-------|------|
| 個案                                 | 節慶活動              | 7 場次/年    | 6 場次  | 86%  |
|                                    | 戶外活動              | 4 場次/年    | 0 場次  | 0%   |
|                                    | 個案討論              | 12 場次/年   | 12 場次 | 100% |
|                                    | 長輩健檢              | 1 次/年     | 1 次   | 100% |
| 家屬                                 | 家屬支持性活動           | 1 場次/年    | 0 場次  | 0%   |
|                                    | 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     | 3 次   | 75%  |
|                                    | 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% |
|                                    | 外聘督導課程-<br>工作傷害預防 | 2 場次/年    | 2 場次  | 100% |
|                                    | 外聘督導課程-<br>質地調整飲食 | 5 場次/年    | 5 場次  | 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% |
|                                    | 財產、設備清點           | 每六個月 1 次  | 2 次   | 100% |
| 行政                                 | 核銷                | 4 次/年     | 4 次   | 100% |
|                                    | 回顧與展望報告           | 1 次/年     | 1 次   | 100% |
|                                    | 契約書更新             | 1 次/年(年底) | 1 次   | 100% |
|                                    | 年度計畫擬定            | 1 次/年(年底) | 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，因新冠狀肺炎疫情影響，目前未辦理。 |                   |           |       |      |
| 2.家屬支持性活動因疫情緣故取消，後續視疫情及防疫規範辦理。     |                   |           |       |      |

(二)社區、節慶活動：

今年度因肺炎疫情影響，大型活動暫停或是改形式辦理，1月至9月舉辦了2場次的節慶活動，與2場次社區活動，藉由活動安排增加人員與長輩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                                                                                                                                                                              |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 元宵節          | *日期：111年02月15日<br>*地點：福氣村<br>*參與人數：13人<br>*活動目的：安排應景的吃元宵活動，準備芝麻與花生口味供長輩享用                                                                                                         |
| 幾點了咖啡館互動教材活動 | *日期：111年05月26日<br>*地點：伯特利園區<br>*參與人數：20人<br>*活動目的：因疫情關係，幾點了咖啡館活動常被迫中斷，為了讓長輩們能延續有參與幾點了咖啡館的互動感，中華聖母基金會及7-11共同設計紙本教材，讓人員帶著長輩完成此份教材的過程中也增加與長輩互動、溝通的機會<br>*資源連結：結合7-11愛蘭門市、中華聖母基金會、樂活村 |
| 中秋節小烤        | *日期：111年09月06日<br>*地點：福氣村<br>*參與人數：14人<br>*活動目的：安排應景的中秋烤肉活動讓長輩感受到過節的熱鬧氣氛                                                                                                          |
| 幾點了咖啡館互動教材活動 | *日期：111年09月14日<br>*地點：伯特利園區<br>*參與人數：20人<br>*活動目的：適逢九月份的國際失智症月，中華聖母基金會及7-11提供全新的幾點了咖啡紙本教材讓人員帶著長輩來體驗，並提供完成教材兌換餐盒的活動<br>*資源連結：結合7-11愛蘭門市、中華聖母基金會、樂活村                                |

(三)行政管理情形：

- 1.行政會議召開：每個月召開 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.防疫規則修訂：因應疫情變化及政府政策滾動式修正內部防疫規則。
- 4.監控夜班服務品質：不定期抽查夜班服務狀況，確保夜班服務品質。
- 5.提升人員失智症照顧品質：進行中心方式評估團督，讓工作人員了解長輩過往、資料蒐集、觀察或改變照顧方式並記錄，再將所評估的內容提出討論，達到理論與實務的結合，並實際運用於照顧場域。

(四)失智症服務諮詢及宣導照顧理念：

從民眾諮詢、提供長輩服務到對案家進行照顧衛教，團屋以被照顧者需求為本位，宣導將服務場域視為家的延伸，提供親人般的照顧，鼓勵長輩參與家庭、社區活動增加感官刺激，並從中找尋失智症長輩行為背後的原因，協助克服障礙，讓失智長輩在支持性的安心環境中依自己的步調，過自己想過的生活。

(五)聘請不同專業職類專業人員擔任外聘督導，以提升服務失智症者不同面向之服務品質：

- 1.邀請營養師針對服務使用者活動狀況、疾病、體型、餐食及藥物使用進行營養評估，以及針對長輩常見吃不下、血糖、慢性腎臟病問題提出分享，及實際操作改變飲食質地及手作軟食飲食。
- 2.邀請物理治療師教導人員預防工作傷害及疼痛處理。

(六)因應新冠肺炎防疫措施：

團體家屋因為屬於住宿型長期照顧機構，為了防範為因應肺炎疫情，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。

| 項目       | 作法                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作人員健康管理 | <ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>2.工作時一定要配戴口罩，保護自己和長輩，用餐時與長輩保持安全距離。</li><li>3.家中或是有接觸到居家檢疫、自主隔離者須主動告知單位，並先休假 3 日進行觀察，第 4 日確認為快篩陰性才可恢復上班，恢復上班後須每日快篩為陰性且持續配戴面罩至第 7 日，第 8 日快篩陰性才不必繼續配戴。</li></ol> |



|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>4.進出公眾場所請配戴口罩並保持社交距離，若協助領藥往返醫院則需更換口罩。</p> <p>5.確實填寫風險活動紀錄表，若有需至外縣市、參與大型集會活動或是出入人多壅擠公共場合前皆須先知會主管。</p> <p>6.配合政府規範每週進行快篩並留有紀錄，若有疑慮或感冒症狀也隨時進行快篩。</p>                                                                                                                                                                                       |
| 服務對象健康管理 | <p>1.每日測量體溫並記錄。</p> <p>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。</p> <p>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並進行快篩，若為陽性則須依規定進行視訊看診及後續照顧。</p> <p>4.多使用減少就醫方案請何醫師至福氣村看診，讓長輩減少到醫院就醫的次數。</p> <p>5.配合政府規範每週進行快篩並留有紀錄，若有疑慮或感冒症狀也隨時進行快篩。</p> <p>6.若有家屬帶外出就醫的需求，家屬需打滿三劑新冠肺炎疫苗且第三劑已滿 14 天，或當日快篩陰性證明才可帶外出就醫，就醫期間須與他人保持社交距離及戴好口罩，盡量避免在外用餐，或是可以購買餐食後回福氣村由工作人員轉交。</p> |
| 環境清潔     | <p>1.維持每日 4 次消毒，重點加強常接觸的地點，例如扶手、門把、檯面及門禁系統等，並確實記錄。</p> <p>2.保持環境清潔與通風，並每日於使用後消毒。</p> <p>3.遵守洗手 5 時機與正確洗手步驟。</p> <p>4.從醫院取餐回來時，先使用酒精消毒並洗手後再備餐。</p>                                                                                                                                                                                          |
| 訪客及洽公管理  | <p>1.依南投縣政府公告長照機構開放實地訪視措施滾動式修正並實行，訪客及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)。</p> <p>2.家屬需打滿三劑新冠肺炎疫苗且第三劑已滿 14 天，或當日新冠肺炎快篩陰性才可探視，探視時需配戴好口罩及面罩禁止飲食，且地點以園區為主。</p> <p>3.園區大門口進行管制，禁止民眾及非工作人員任意出入。</p>                                                                                                                             |

➤ 新冠肺炎疫苗施打情形

| 工作人員     |     | 長輩       |     |
|----------|-----|----------|-----|
| 第一劑完成施打者 | 8 位 | 第一劑完成施打者 | 8 位 |
| 第二劑完成施打者 | 8 位 | 第二劑完成施打者 | 8 位 |
| 第三劑完成施打者 | 8 位 | 第三劑完成施打者 | 8 位 |
| 第四劑完成施打者 | 1 位 | 第四劑完成施打者 | 2 位 |

(七)環境設備改善情形：

1.迴廊地板改善：

迴廊地板因老舊及潮溼有部分地面凹陷、保護漆皆已掉漆，為確保長輩行走安全預計更換地板下方木材以及重新漆上保護漆。

2.衣物晾曬區採光罩改善：

採光罩使用年限久遠，加上太陽照射、風吹雨淋，已產生脆化甚至部分破損，下雨時會漏水無法順利晾曬衣物，影響人員作業。

(八)第二單元進度：

第二單元已於 9 月 16 日完成核定籌設，目前正在準備設立許可文件中，設立許可後才會開始正式收案。

三、營運概況：

| 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<br>人次 |
| 服務人數 | 9    | 9    | 8   | 9    | 8   | 9    | 9    | 9    | 9    | 9    | 7    | 7    | 102<br>人次 |
| 達成率  | 100% | 100% | 89% | 100% | 89% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 78%  | 78%  | 94%       |

說明：今年度 3 月份一名長輩由台中家屬轉至鄰近護理機構，5 月份一名長輩協助轉至愛蘭護理之家，4 月份及 6 月份各新收一名長輩，11 月份一名長輩由家屬接回照顧、一名長輩過世結案。

。

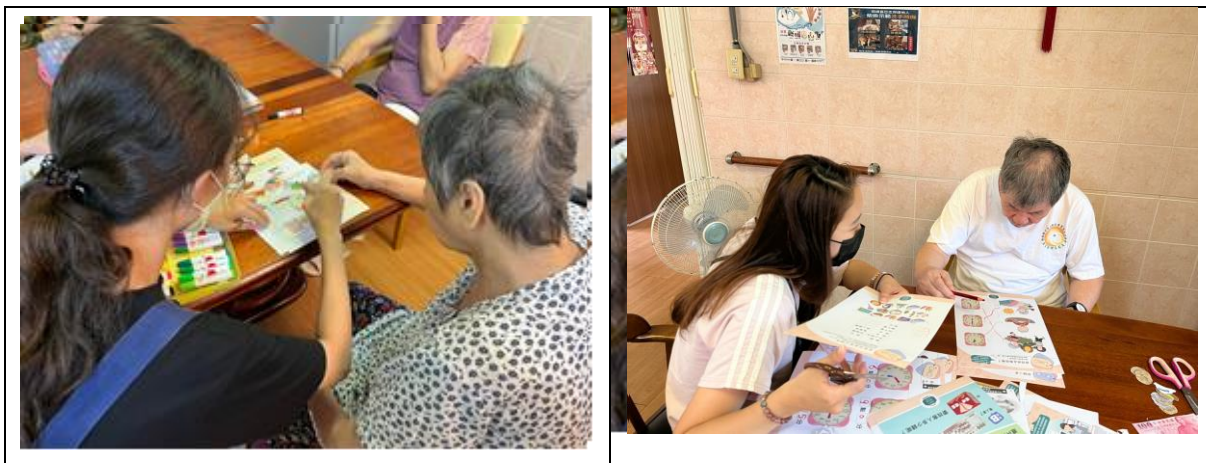
## 五、困境與因應：

| 困境及說明                                                                                                                                                                | 因應方式                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今年疫情影響住宿型機構程度更甚前兩年，新收個案的部分雖然詢問服務的人數增加，但還是會受限疫情的狀況及需要花費額外費用檢測，讓部分家屬選擇再多觀望；舊案的部分則是探視規定的變化，讓久未見面的個案及家屬心浮氣躁，也容易帶有情緒；人力資源部分因有先增聘照服人員，所以當有人員確診時人力調度不成問題；長輩的部分則是外出就醫也須顧及防疫。 | 1.家屬群組即時更新防疫相關規定。<br>2.增加長輩與家屬視訊或通話頻率。<br>3.若有就醫需求以使用減少到院就醫方案為主。<br>4.若長輩狀況需到院檢查則需配戴面罩、口罩，就醫完畢須立即返回機構。 |

## 六、佳美腳蹤：

### 【幾點了咖啡館方案】

因疫情關係，幾點了咖啡館活動被迫中斷，為了讓長輩們能延續有參與幾點了咖啡館的互動感，中華聖母基金會及 7-11 共同設計紙本教材，讓人員帶著長輩完成此份教材的過程中也增加與長輩互動、溝通的機會，本年度共進行兩場次。



### 【防疫】

今年疫情十分嚴峻全台確診人數累計破七百萬，各地住宿型機構紛紛傳出群聚染疫的事件，福氣村也用更嚴格的態度面對，不定期向工作人員及家屬宣導最新防疫知識與規範，也要求工作人員若有接觸史需立即回報並停止提供服務，確診人數截止 9 月底，共有 2 名工作人員確診，所幸並未擴大，目前依規範逐步有條件放寬各項規定中。



### 【全家寶系統】

引進全家寶的生命徵象測量系統，測量項目包括血壓、血糖及血氧，用平板或手機連線後即可測量，測量完成後自動上傳數據，個案的狀況在系統中一目了然，除了減少紙本作業，也便於分析身體狀況。



### 【暨大防災隊】

與暨大防隊合作，針對建築、動線、照顧比、長輩特性等進行客製的防災規劃，將訓練融入日常，讓防災不流於表面、實際達到減災的效果。



### 七、未來展望：

(一)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。

(二)第二單元的服務提供。

目標：正式提供服務並逐漸上軌道。

(三)甘特圖：

[illegible]



[illegible]

## 方案名稱：社區整體照顧服務體系-C 級巷弄長照站

報告人：夏士豪

### 一、計畫摘要：

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、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             | 180 人     | 164 人      | 91%   |
|      | 個案服務人次          | 20,000 人次 | 42,353 人次  | 212%  |
|      | 喘息服務(GA07)      | 15 人/月    | 11 人/月     | 73%   |
| 方案辦理 | 服務員教育訓練         | 20 小時     | 20 小時      | 100%  |
|      | 滿意度調查<br>(半年一次) | 2 次       | 2 次        | 100%  |
|      | 體適能檢測<br>(半年一次) | 2 次       | 3 次        | 150%  |
|      | 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         | 6 次       | 6 次        | 100%  |

#### (二)方案成效：

- 1.服務範圍分布於埔里鎮(2 站)、國姓鄉(2 站)及水里鄉(2 站)，共投入 18 位人力資源，其中社區辦公室由陳若嵐副主任及夏士豪專員服務，另 16 名照服員於上述 6 站為社區服務。
- 2.巷弄 C 站之 GA07 喘息服務持續，增益站務收入與服務範圍。
- 3.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 3 萬元補助，支應客家文化課程費用，符合 SDGs 第 4 項指標，確保包容和公平的優質教育，讓長輩們享有終身學習機會。惟受 COVID-19 疫情影響，5 月~7 月停站期間無法辦理。

- 4.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，符合 SDGs 第 3 項指標，確保長輩們健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。
- 5.乾溝、北山、牛眠、伯特利、城中等 5 站辦理延緩失能失智計畫，今年計畫皆辦理 3 期共 36 堂課，導入物理治療及音樂照顧，預計每站受惠長輩 720 人次，符合 SDGs 第 4 項指標，確保包容和公平的優質教育，讓長輩們享有終身學習機會。惟受 COVID-19 疫情影響，5 月~7 月停站期間無法辦理。
- 6.永豐站辦理延緩失能失智計畫，今年計畫辦理 3 期共 36 堂課，導入物理治療及音樂照顧，預計受惠長輩 540 人次，符合 SDGs 第 4 項指標，確保包容和公平的優質教育，讓長輩們享有終身學習機會。惟受 COVID-19 疫情影響，5 月~7 月停站期間無法辦理。
- 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.持續連結各方捐贈物資，分享各站中低收入長輩，符合 SDGs 第 1 及 2 項指標，透過物資分享消除飢餓，消除一切形式的貧困，實現糧食安全，改善營養狀況，讓社區更多關愛與笑容。
- 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，符合 SDGs 第 3 項指標，確保長輩們健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。

(三)創新服務：

- 1.不倒翁健走杖運動-樂齡課程(伯特利)



2.花朵剪貼製作(伯特利)



3.客家文化采風課程(乾溝)

### 活動花絮





#### 4.埔基個管師新冠、感冒、流感宣導衛教(牛眠)



#### 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  |
| 110 年 | 161 | 158 | 155 | 167 | 178 | (114) | (114) | (112) | (108) | 115  | 148  | 157  | 1,687 | 141  |
| 111 年 | 226 | 213 | 214 | 223 | 224 | (136) | 211   | 221   | 224   | 213  | 226  | 226  | 2,556 | 213  |
| 成長率   | 40% | 35% | 38% | 34% | 26% | 19%   | 85%   | 97%   | 107%  | 185% | 153% | 144% | 152%  | 151% |

備註：5 月中旬~7 月中旬因新冠肺炎疫情停站，僅提供送餐，( )裡為送餐人數。

#### 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"> <li>1.農曆年後開始爆發疫情，全國陸續進行社區隔離，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。</li> <li>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。</li> <li>3.停站期間配合防疫指引暫緩到宅關懷訪視，持續輪流電話問安長輩、送餐與輸送物資，維持專業關係，不因停站而停止服務。</li> <li>4.因應二級防疫指引限制，同時追蹤縣府窗口，一線服務人員疫苗施打時間，以及各站服務對象施打狀況，避免屆時復站後因此影響而未能順利開站。</li> </ol> |



|         |                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>5.主動洽詢縣府承辦人，諮詢復站機制及備審事宜，並引導各站人員做好準備，符合申請規範目標及早完成復站審查申請。</p> <p>6.主動追蹤各站照服員及長輩健康管理，勤於督察各站環境衛生，以維站上可持續營運及服務。</p> <p>7.各站復站後，不定期進行現場訪視督察，保持資訊更新避免以訛傳訛，讓各站服務人員清楚現況與會內的公告訊息，保持服務品質與量能要求。</p> |
| 資訊化系統導入 | <p>1.建置資訊化需求硬體設施，以各站現有人員具數位文書能力者優先培訓，學習設備使用並擔任管理人。</p> <p>2.從定期施測表單建置開始，鼓勵照顧服務員嘗試做中學。</p> <p>3.與縣府溝通未來核銷與出席報表接受資訊系統產出之 Excel 格式。</p> <p>4.未來若有新聘人力之機會，以具數位文書及 3C 操作能力者為主。</p>              |
| 長者接送需求  | <p>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。</p> <p>2.收案時以能交通自己者為主。</p>                                                                                                                           |

#### 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，符合 SDGs 第 3 項指標，確保長輩們健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。
- 2.連結社區資源與在地師資，提供優質課程與多元化內容，促進服務長輩能活躍老化、同時安適的在地老化，符合 SDGs 第 4 項指標，確保包容和公平的優質教育，讓長輩們享有終身學習機會。
- 3.透過外賓參訪，宣傳在地老化。
- 4.創新服務，多元樂活。
- 5.結合各站社區在地族群、文化特色，辦理地方采風活動。

| 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  |



[illegible]

## 方案名稱：行動式老人文康休閒巡迴服務車服務

報告人：郭文峰

### 一、成員：

服務人員：厚熊志工計 2 位。

### 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)    | 300 場   | 89% |
| 預計服務人次      | 實際服務人次  | 達成率 |
| 10,080 人(年) | 8,424 人 | 84% |

說明：111 年 5-7 月因武漢肺炎疫情影響社區暫停服務，全年度服務場次及人次皆受影響。

### 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    |
|-------|-------|-------|-------|-------|-----|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 110 年 | 1,197 | 1,277 | 1,474 | 1,267 | 529 | 疫情停辦 |      |      |      |      |      |      | 5,744 | 1,149 |
| 111 年 | 766   | 663   | 734   | 787   | 514 | 疫情   | 883  | 868  | 775  | 763  | 833  | 838  | 8,424 | 702   |
| 成長率   | -36%  | -48%  | -50%  | -38%  | -3% | 0%   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 31%   | -38%  |

### 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，111 年補助經費新台幣玖拾萬元整。

### 六、服務概況：

- 1.為回應聯合國永續發展目標 SDGs 3 —「確保及促進各年齡層健康生活與福祉」，透過提供文康車優質服務，形塑厚熊笑狗咖啡車，做為區域照護系統的移動式中繼平台，將厚熊笑狗的各種服務創新傳遞到所服務的鄉鎮。
- 2.文康車本年度的服務遍及南投縣烏溪線 54 個鄰里社區據點或單位，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。
- 3.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。
- 4.結合水沙連醫療群進行社區衛教宣導。
- 5.協助埔里基督教醫院社區醫學部，協助社區收集長輩血壓資料。
- 6.協助埔里基督教醫院傳福音訊息與生命教育。

- 7.提供基金會各組業務宣導的平台。
- 8.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。
- 9.協助宣導長照 2.0 服務。

10.服務花絮：

|                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |
| <p>長輩們齊做健康操</p>                                                                     | <p>長輩齊來跳五行健康操</p>                                                                    |
|   |   |
| <p>交通隊長官來給長輩宣導交安</p>                                                                | <p>交通隊長官為長者們宣導交安</p>                                                                 |
|  |  |
| <p>志工端茶飲給長者享用</p>                                                                   | <p>中寮鄉長來關心長輩及加菜</p>                                                                  |





09:17 2022-07-29 週五 中寮鄉·永樂路138-15號

國保年金為長輩們宣導



13:57 2022-07-29 週五 埔里鎮·向善路61號

志工為長者們量血壓



09:39:53

中寮鄉·永樂路143號

國稅局為長輩們宣導



09:21:19

埔里鎮·中正路四段115-19號

為社區長輩頭髮義剪



09:55:39

中寮鄉·永樂路142-2號

長輩開心地歡唱



10:33:42

草屯鎮·中山公園

協會舉辦結合文康車唱歌跳舞

#### 八、未來展望：

本會承接貴府委託之「南投縣行動式老人文康休閒巡迴服務計畫(烏溪線)」業務，至今已多年光景；一直秉持著兢兢業業為民眾服務的精神，因縣府司機過多干預排場及滿足私利，常造成同工及志工困擾及身心影響，另部份社區承辦及志工傲慢態度等問題，令團隊執行相關服務過程深刻感受已不如最初服務的核心價值，與縣府溝通提出問題仍無法改善，故承接此服務到今年度結束，明年將不再續承辦。

## 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)以鄉鎮市區為單位，因地制宜建立在地化社區整體照顧模式。
- (二)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)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。
- (四)強化區域內初級預防照顧服務。

### 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)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 7 名 |

## 五、執行成效：

(一)量化成效：統計期間為：111/1/1-111/12/31

| 項目             | 埔里鎮      |
|----------------|----------|
| 個案管理量          | 1,170 人  |
| 訪視人次           | 8,973 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研討    | 4 場      |

## 七、困境與因應：

### (一)新進人員的挑戰

當新進個管員剛進入職場時，不到一個月的會內訓練，只能跟資深個管員一同訪視，無法與照專進行實習跟訪，造成新人單獨與照專共訪時，容易產生焦慮、不安等情緒。除了與縣府建議能夠讓新人跟訪，另外，加強內部訓練，製作案家常會詢問的工具書，例如輔具價格、長照給付說明、資源表等，強化人員基礎知識。

### (二)面對政策的滾動式修正

個管員要面對不同的服務項目，需要時時關注最新的規定，以及與各單位保持良好的溝通，否則容易給予服務單位或民眾錯誤的訊息，嚴重一些可能造成服務單位無法核銷。已將公文進行線上彙整、長照常見給付問題，以及邀請照專督導定期外聘。

### (三)如何運用「被討厭的勇氣」

一個合格的個管員，不會因為個案的予取予求就只是去滿足，會去控管資源的運用，以及解釋個案不適合使用的原因，但也因此容易受到個案或服



務單位的情緒勒索或疲勞轟炸。因此，在團督時討論〈被討厭的勇氣〉一書



張鈺婕獲得 111 年全國社會工作專業人員表揚



舉辦療癒植栽時光提供人員紓壓課程



協助縣府辦理 A 單位聯繫會議



與社區單位進行長照宣導

以及人員當下練習，實例運用「割捨議題」來區分一件事是自我的議題還是別人的議題，才能擺脫人際關係(工作)帶來的煩惱。

#### 八、佳美腳蹤：

#### 九、未來展望：

A 單位並非如同外界的評語，只能作為照專的副手，功能也不是僅有開發個案。當開始進入狀況後，我們發現 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)保持寬裕的人力比，維持 1：110 的個案管理量能，讓個管員有充足的時間進行個案管理，不會因為案量過高而影響服務品質。
- (二)提高人員薪資待遇，爭取年度薪資提升，調整績效獎金制度，協助人員考取相關(加薪)證照。
- (三)定期邀約外聘督導指導工作，以及邀請優質講師分享資訊，每季個案研討邀請服務單位共同討論，提升人員專業精進。
- (四)藉由專業能力的提升，與照專、服務單位增進合作夥伴的關係，面對個

案的照顧能夠一同討論與解決、面對服務糾紛能夠彼此說明與提醒、面對緊急事件能夠相互支援。



## 方案名稱：社區整體照顧服務體系-信義鄉

報告人：曾至偉

### 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.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。
- 3.強化區域內初級預防照顧服務。
- 4.發展因地制宜的服務模式，讓偏鄉的服務更彈性及適切性。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.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。
- 8.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.跨專業個案研討會議。
- 5.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：

- 1.主任：江雪茹
- 2.個管員：曾至偉(組長兼任個管員)、羅郁棋、幸婉麗、全芝平、  
邱翊嵐、杜麗珍

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        | 500 人     | 453 人        | 91%   |
| 會議召開 | 聯繫會議          | 2 場次/年    | 1 場次         | 50%   |
|      | 個案研討          | 4 場次/年    | 4 場次         | 100%  |
|      | 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          | 6 場/年     | 6 場          | 100%  |
| 行政辦理 | 核銷如期          | 12 次      | 12 次         | 100%  |
| 創新服務 | 輔具定點租借<br>及維修 | 200 人次/年  | 168 人次       | 84%   |
|      | 愛心物資捐贈        | 460 人次/年次 | 428 人次       | 93%   |

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 | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5.5 | 5.5  | 5.5  | 5.5  | 4.7 |
| 在案量  | 462 | 439 | 442 | 460 | 465 | 468 | 450 | 450 | 460 | 457  | 450  | 442  | 453 |
| 訪視量  | 436 | 417 | 430 | 442 | 447 | 435 | 429 | 438 | 438 | 435  | 436  | 424  | 434 |
| 訪視率  | 94% | 95% | 97% | 96% | 96% | 93% | 95% | 97% | 95% | 95%  | 97%  | 96%  | 96% |

## 五、困境與因應：

困境 1：依規定 A 個管服務人數下修為 120 人，另主管職個管員須轉為兼任個管，且兼任個管服務人數 60 人為上限，以維護服務品質。信義鄉長照個案持續成長，未來有超過規定人數上限之情形。

因應：基金會於今年 7 月新聘個管員一名，並調派服務區域以符合規定人數上限，另已於 9 月函文縣府，個管員曾至偉轉為兼任，以符合相關規定。

困境 2：個案因住院、暫搬離居住地而暫停服務，或個案死亡時，服務單位常常未即時在平台上異動通報，導致個管員於每月家訪或電訪時才得知消息，無法掌握個案服務近況。

因應：定期於每年上、下年度社區整體照顧服務體系聯繫會報時，加強宣導服務單位即時通報觀念，並於服務單位各個 LINE 群組上提醒告知，以利掌握個案最新服務狀況，並適時給予必要的協助與諮詢。

## 六、佳美腳蹤：

|                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 圖 1.長照服務宣導相片(信義鄉鄉運)                                                                 | 圖 2.長照服務宣導相片                                                                         |
|  |  |
| 圖 3.個管與照專共同訪視相片                                                                     | 圖 4.個管訪視相片                                                                           |



圖 5.輔具中心到站維修及評估相片



圖 6.輔具中心到站維修及評估相片



## 七、未來展望：

- 1.加強個管員多方面的訓練，並強調以人為本的照顧概念，提供以個案為中心，發展出包括正式（醫療、社福等）與非正式（家人、親友、鄰居）的資源，讓個案可以恢復生活自理能力，以及社交和生活支持網路。
- 2.建立和個案及家屬充分溝通的能力，並且能得到個案信任，導入適當的政府及地方資源，建立服務溝通的平台，將各項服務整合連結起來。
- 3.找出散落在個案身邊或社區裡所有正式和非正式的資源，進行有意義的整合和對接，期望透過資源的對接和導入，協助家庭照顧者及個案，讓照顧者的壓力有喘息空間。

## 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.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。
- 6.掌握在地衛政、社政、民間等各類社區正式及非正式服務資源，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。
- 7.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.跨專業個案研討會議。
- 5.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：

- 1.主任：江雪茹(兼兼任個管員)。
- 2.個管員：張依凡、徐巧珊、楊喻惠。



## 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 | 500 人   | 535 人         | 100%  |
| 會議召開 | 聯繫會議   | 2 場次/年  | 2 場次          | 100%  |
|      | 個案研討   | 4 場次/年  | 4 場次          | 100%  |
|      | 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   | 6 場/年   | 6 場           | 100%  |
| 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 | 4    | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 4   | 4   | 3.5 | 3.5  | 3.5  | 3.5  | 3.8 |
| 在案量  | 323  | 325 | 347 | 346  | 329  | 309  | 319 | 314 | 333 | 316  | 329  | 317  | 326 |
| 訪視量  | 323  | 323 | 342 | 346  | 328  | 308  | 312 | 310 | 316 | 310  | 319  | 304  | 320 |
| 達成率  | 100% | 99% | 99% | 100% | 100% | 100% | 98% | 99% | 95% | 98%  | 97%  | 96%  | 98% |

## 五、困境與因應：

困境 1：偏鄉個管員訪視個案需要耗費相當長的車程時間，以 109 年針對每位個管案量 120 人為上限提供服務，在服務量能上仍顯不足，111 年駐點仁愛鄉個管員離職，因個管員資格有所限制，人力招聘不易，導致現任個管員必須背負多出來的案量，工作量增加，且在聘僱新個管員後，因個管工作繁雜，需要長時間培訓，但人力的缺口迫使新個管必須在短時間內就要上任，新個管也備感壓力，消耗對工作的熱忱，容易造成折損人才。

因應：1.推派組內符合個管資格的同工參與個管員培訓，以利未來可以轉調職位。

2.訂定新進個管員培訓辦法，並依照期程完成培訓。

3.增加個管人員偏鄉加給及季獎金辦法，鼓勵現職個管員留任。

4.因主管職個管員須轉為兼任個管，且兼任個管服務人數 60 人為上限，預計 112 年會依個案量，再增聘一位個管員。

困境 2：仁愛鄉因地處廣闊，雖服務提供單位陸續增加，進入提供服務，但所提供服務的區域都是人口較多或是交通便利的部落，其他比較偏

遠的部落的也是無單位可以提供服務，且呈現有些部落，服務量能過剩，每個照服員只服務 4-5 位個案，個管員再做服務追蹤時，也發現服務單位服務品質參差不齊，甚至有服務提供不實狀況。

- 因應：
- 1.個管員每月定期追中個案接受服務狀況，如遇服務提供不實，會提供異常通報單給縣府，由縣府追蹤服務狀況。
  - 2.連結服務單位，鼓勵多開發偏遠部落的照服務員，可於當地服務。
  - 3.於仁愛鄉長照推動委員會建請委員(民意代表、鄉長、各部落代表)協助當地服務單位招募服務人力。

## 六、佳美腳蹤：

### 長照服務宣導



### 個案研討



## 聯合民間慈善團體義剪



## 轉贈物資



## 七、未來展望：

1. 112 年服務案量可達 500 人次。
2. 加強個管員在職教育訓練，帶入跨專業相關知識。
3. 持續開發當地資源，連結更多民間慈善團體，將資源帶入偏鄉。
4. 與在地服務單位(文化健康站)合作，推廣長照服務。
5. 加強個管員對於服務單位服務品質追蹤，嚴格把關，讓個案可以使用到品質優良的服務。

## 方案名稱：到宅沐浴車服務

報告人：黃蕙蘭

### 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) | 護士 1 名、照顧服務員 2 名 |
| 二車(信義鄉) | 護士 1 名、照顧服務員 2 名 |
| 三車(埔里鎮) | 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。之後感謝富邦基金會、磐石會陸續捐贈二台沐浴車，提升沐浴車服務量能，為更需要的人提供服務。今年，感謝楊慶鈴女士代表家族捐贈沐浴車讓本會可以汰舊換新，以確保經常在山區工作的同仁行車平安。

### (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 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|----|
| 110 年 | 45  | 20  | 35  | 38  | 43  | 52  | 40  | 43  | 49   | 41   | 45   | 38   | 489  | 41 |
| 111 年 | 47  | 38  | 54  | 52  | 52  | 48  | 40  | 40  | 24   | 31   | 34   | 36   | 496  | 41 |
| 成長率   | 4%  | 90% | 54% | 36% | 20% | -8% | 0%  | -7% | -51% | -24% | -24% | -5%  | 1.4% | 0% |

### (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   |
|-------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|
| 110 年 | 11   | 34   | 32  | 23  | 28  | 47   | 46   | 58   | 34   | 38   | 41   | 35   | 427 | 36   |
| 111 年 | 32   | 27   | 39  | 34  | 31  | 26   | 29   | 40   | 30   | 23   | 31   | 32   | 374 | 31   |
| 成長率   | 191% | -21% | 22% | 48% | 11% | -45% | -37% | -31% | -12% | -39  | -24  | -8.5 | -12 | -13% |

### (三)沐浴三車

| 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   |
|-------|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 110 年 | -   | 29  | 47  | 44   | 24  | 19   | 34  | 18   | 40   | 54   | 55   | 56   | 420  | 35   |
| 111 年 | 45  | 35  | 44  | 35   | 39  | 45   | 42  | 40   | 33   | 25   | 30   | 36   | 449  | 37   |
| 成長率   | -   | 21% | -6% | -20% | 63% | 137% | 24% | 122% | -17% | -53% | -45% | -35% | 6.9% | 5.4% |



## 五、困境與因應：

目前基金會共有三台「到宅沐浴車」，每台有聘任一位護理師人員，皆可以服務(管路及傷口個案)，亦提供專業的衛教服務。因沐浴車服務的個案屬中重度失能長者或安寧病患，服務穩定性不高；且偏鄉區域民眾對此項服務明顯不了解，只能透過個管員派案或居家服務人員告知，宣導效果有限，加上服務費用偏高，導致偏鄉區域服務量能不彰。為避免「到宅沐浴車」服務人員人力浪費，並期望能服務更多需要的個案，沐浴車人員同時亦擔任【宣導人員】。走入偏鄉社區推廣及宣導，將「到宅沐浴車」的服務內容及服務精神實際傳達。配合文宣 DM，採拜訪教會、部落老人文化健康站、家庭訪視..等，讓長照服務深入偏鄉，照顧更多需要的人，讓長輩都能在自家的社區安養及安老。

## 六、佳美腳蹤：

| 三人合作                                                                                | 自製設備                                                                                 | 謹慎移位                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |
| 因地制宜                                                                                | 感染控制                                                                                 | 浴後理容                                                                                  |
|  |  |  |

### 七、未來展望：

(一)明年目標：每台車 50 人次/月，600 人次/年。

(二)預定工作進度：

[illegible]

## 方案名稱：長照家托輔導團

報告人：林季鴻

### 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與服務品質。
- (3)發展健全之家托輔導機制。

#### 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)進行家托籌設輔導。協助符合資格者進行家托籌設與設立作業。協助未符合資格者了解如何取得相關資格。轉介南投縣其他家托輔導資源給予籌設者考。
- (2)輔導團定期進行家托訪視，依循縣政府公告之查核指標以及評鑑指標，標示出家托待改善之處，提醒負責人修正。
- (3)輔導團定期舉辦家托月會，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)家托輔導員：史懷恩，籌設家托輔導業務、營運家托輔導業務(輔導 6 間)、建構輔導籌設流程表、產製家托籌設工作手冊、協助更新改版家托營運表單、產出輔導團每月業務報告-基金會。
- (2)家托輔導社工：許書昀，營運家托輔導業務(輔導 6 間)、建構輔導營運流程表、產製家托營運工作手冊、協助更新改版家托營運表單、撰寫年度計畫書與成果報告、編列輔導團年度經費概算、輔導團每季輔導費核銷作業、編列輔導團年度預算概算-基金會

## 二、年度目標及達成率：

### 1.永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)項目陳列

(1)SDG 3 健康與福祉。家托輔導團支持家托營運，家托提供個案照顧服務，促進個案身體健康與心靈福祉。

(2)SDG 10 減少不平等：減少國內及國家間的不平等。家托輔導團輔導 11 所家托，其中 6 所在原鄉（仁愛 4，信義 2），使原鄉長者獲得更好的照顧服務機會，減緩城鄉長期照顧服務資源分配不均的問題。

### 2.量化指標：

(1)111 年 3 月 31 日已設立輔導家托數量：12 家。

3. 111 年度辦理家托月會：截至 111 年 3 月 31 日共辦理 3 次，

4.建立家托籌設同儕會，並於家托每月月會時邀請有意籌設家托者一起參與。

5.家托訪視(含電訪)與輔導：36 次。

## 三、困境與因應：

| 困境                             | 說明                                                                                                       | 因應方式                                                                         |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 縣府調整家托輔導團營運方向，未來家托輔導年限將設兩年為期限。 | 1.縣府將家托輔導設為兩年期，兩年之內縣府會支應輔導團相關輔導業務費，輔導超過兩年，將不在支應任何輔導業務費。<br>2.輔導團必須每年在指定與非指定區域內，各別完成一個家托的籌設，否則將會被扣相關輔導費用。 | 由於原輔導團人力許書昀，原訂計畫於今年 3 月份離職，因此考量輔導團量能不足問題，且未來開拓家托受限，故於 111 年 3 月底結束家托輔導團相關業務。 |

## 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 $\geq 0.5$ 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.主任：江雪茹。
- 2.組長：林季鴻。
- 3.專員：徐硯純。
- 4.照顧服務員：廖子銓。

### 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)預期服務人次約 3,640 人次以上。

每時段 7 人/次\*(52 週\*10 半天)=3,640 人次。

(四)不定期家庭訪視或電話訪問。

- 1.利於蒐集照顧資訊，服務過程中每月進行關懷訪視。
- 2.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。

(五)預防及延緩照護預計辦理 2 期，每期 12 次，共 24 次，每次計 7 人參加，預估將有 168 人次受益。

(六)家屬照顧課程預計辦理 2 場次，每場次計 3-6 人次，預估將有 6-12 人次受益。

(七)據點人員接受失智相關訓練比率 100%。

(八)課程滿意度完成率 95%以上。



### 三、營運概況(1-9 月)及成效：

#### (一)服務概況：

| 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<br>緩和失智 |       | 安全看視 |    | 家屬照顧<br>課程 |    |
|      |       |    |    |       |   |    | 人數           | 人次    | 人數   | 人次 | 人數         | 人次 |
| 1 月  | 3     | 4  | 7  | 0     | 0 | 0  | 7            | 237   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 2 月  | 3     | 4  | 7  | 0     | 0 | 0  | 7            | 164   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 3 月  | 3     | 4  | 7  | 0     | 0 | 0  | 7            | 284   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 4 月  | 4     | 4  | 8  | 0     | 0 | 0  | 8            | 239   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 5 月  | 4     | 4  | 8  | 0     | 0 | 0  | 8            | 164   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 6 月  | 0     | 0  | 0  | 0     | 0 | 0  | 0            | 0     | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 7 月  | 5     | 3  | 8  | 0     | 0 | 0  | 8            | 249   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 8 月  | 6     | 2  | 8  | 0     | 0 | 0  | 8            | 228   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 9 月  | 4     | 3  | 7  | 0     | 0 | 0  | 7            | 174   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 10 月 | 5     | 3  | 8  | 0     | 0 | 0  | 8            | 230   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 11 月 | 5     | 4  | 9  | 0     | 0 | 0  | 9            | 289   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 12 月 | 5     | 3  | 8  | 0     | 3 | 3  | 8            | 286   | 0    | 0  | 0          | 0  |
| 合計   | 47    | 38 | 85 | 0     | 3 | 3  | 85           | 2,544 | 0    | 0  | 0          | 0  |

說明：

- 1.收案人數：10 位。
- 2.據點使用人次：2,544 人次。
- 3.認知促進、緩和失智課程：500 場次/ 2,546 人次。
- 4.電話關懷諮詢：182 人次/ 10 人。
- 5.家庭關懷訪視服務：52 人次/ 10 人。
- 6.教育及宣導活動：1 場次/ 32 人次。
- 7.照顧者訓練課程：0 場次/ 0 人次。
- 8.預防及延緩失能課程：第一期(2022-04-12~2022-06-28)：77 人次/9 人  
第二期(2022-08-15~2022-11-28)：69 人次/8 人。
- 9.疫情期間暫停服務提供訪視及電話問安：電訪 281 人次/33 人數。

| 停站期間電訪次數 |     |    |     |     |     |    |     |    |     |    |
|----------|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|-----|----|
| 電<br>訪   | 5 月 |    | 6 月 |     | 7 月 |    | 8 月 |    | 9 月 |    |
|          | 人數  | 人次 | 人數  | 人次  | 人數  | 人次 | 人數  | 人次 | 人數  | 人次 |
|          | 8   | 64 | 8   | 168 | 9   | 9  | -   | -  | 8   | 40 |

#### 四、收支概況：

該方案由南投縣政府衛生局委辦，111 年經費補助 1,917,600 元整。

#### 五、困境與因應：

困境一：據點替代人力資源不足，休假及外訓困難，且無志工資源。

因應一：

1.開發在地人力，多方尋找合適人選。

困境二：個案數不穩定。

因應二：

1.增加宣傳及擺放文宣。

2.連結照管中心及 A 個管，進行轉介開發。

3.增加收案區域範圍，不限定區域。

#### 六、佳美腳蹤：

(一)111/09/22 社區畫畫班聯誼創作



(二) 111/09/29 重陽節活動宣導



(三) 111 年活動照



(四) 111 年活動照



## 七、未來展望：

- (一)提供偏遠地區失智症者及其家屬有可使用資源及諮詢站。
- (二)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。
- (三)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。
- (四)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。
- (五)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：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以及邊緣戶弱勢老人或失能之身心障礙者。
- 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.主任：江雪茹。
- 2.組長：林季鴻。
- 3.社工員：陳穎麟、林詠明。
- 4.送餐志工 19 名及供餐單位 17 間。

### 二、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<br>(長照+認養) | 32500 餐 | 37998 餐      | 100% |
| 召開行政會議          | 12      | 12           | 100% |
| 經費核銷-服務費        | 月核銷     | 次月的 7 日前完成核銷 | 100% |

### 三、營運概況：

#### (一)111 年服務區域擴充：

除 110 年原有的信義、仁愛的服務區域之外，111 年增加一個送餐點：信義鄉愛國部落(午、晚餐)。

(二)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  | 平均    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 案數 | 124   | 125   | 131   | 135   | 136   | 133   | 136   | 137   | 138   | 132   | 112   | 112   | 129   |
| 餐數 | 3,211 | 2,346 | 3,413 | 2,981 | 3,514 | 3,202 | 3,366 | 3,694 | 3,318 | 3,158 | 2,988 | 2,807 | 3,167 |

(三)111 年各部落案數及餐數：

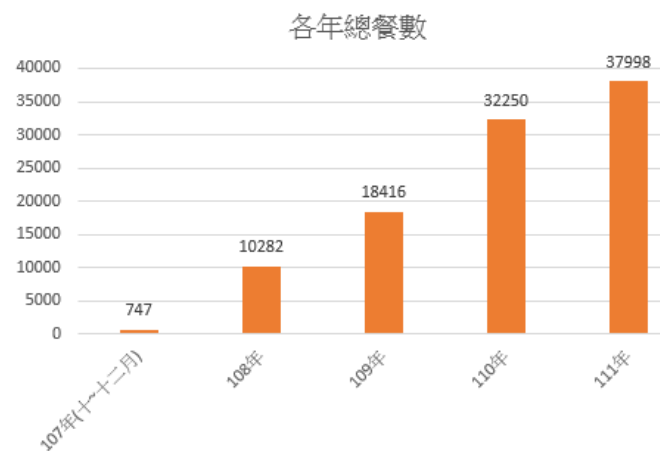
| 信義鄉 |           |       |      |       |        |        |       |        |       |      |
|-----|-----------|-------|------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|------|
|     | 明德        | 愛國    | 新鄉   | 豐丘    | 羅娜     | 久美     | 望鄉    | 同富     | 東埔    | 總餐數  |
| 1月  | 9/272     | -     | 2/43 | 5/106 | 13/274 | 11/319 | 4/122 | 17/326 | 4/84  | 1546 |
| 2月  | 6/161     | 3/27  | 2/34 | 5/79  | 13/189 | 9/209  | 4/98  | 18/253 | 4/76  | 1126 |
| 3月  | 6/230     | 3/71  | 2/46 | 5/115 | 14/282 | 12/339 | 4/131 | 18/383 | 5/101 | 1698 |
| 4月  | 5/139     | 3/75  | 2/38 | 5/95  | 14/235 | 11/304 | 4/113 | 20/325 | 5/95  | 1419 |
| 5月  | 4/164     | 3/87  | 2/44 | 6/106 | 13/250 | 12/365 | 4/196 | 20/421 | 5/110 | 1743 |
| 6月  | 4/168     | 3/80  | 2/42 | 6/127 | 12/251 | 13/325 | 4/151 | 20/316 | 5/105 | 1565 |
| 7月  | 4/168     | 3/84  | 2/42 | 5/99  | 13/250 | 13/367 | 4/189 | 20/380 | 5/96  | 1675 |
| 8月  | 4/179     | 6/97  | 2/46 | 4/92  | 13/279 | 13/379 | 4/202 | 20/419 | 5/108 | 1801 |
| 9月  | 5/179     | 5/102 | 2/40 | 5/99  | 13/225 | 14/371 | 4/188 | 19/371 | 5/102 | 1677 |
| 10月 | 5/175     | 4/98  | 2/40 | 5/89  | 12/205 | 14/362 | 4/180 | 18/333 | 5/86  | 1568 |
| 11月 | 4/165     | 4/105 | 結束運作 | 3/66  | 12/244 | 13/389 | 4/198 | 17/368 | 4/75  | 1610 |
| 12月 | 4/147     | 4/108 | -    | 3/66  | 12/256 | 13/356 | 4/195 | 17/367 | 3/66  | 1561 |
| 總計  | 18989 (餐) |       |      |       |        |        |       |        |       |      |

| 仁愛鄉 |           |       |       |       |       |      |       |            |        |      |      |
|-----|-----------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------------|--------|------|------|
|     | 春陽        | 精英    | 都達    | 合作    | 法治    | 萬豐   | 力行    | 發祥<br>(瑞岩) | 互助     | 新生   | 總餐數  |
| 1月  | 11/285    | 4/86  | 6/109 | 6/139 | 5/83  | 2/42 | 5/136 | 2/32       | 17/665 | 2/88 | 1665 |
| 2月  | 12/221    | 4/68  | 6/67  | 6/121 | 5/79  | 2/30 | 5/102 | 2/26       | 18/456 | 2/50 | 1220 |
| 3月  | 13/359    | 4/92  | 4/85  | 6/140 | 5/105 | 3/45 | 5/154 | 3/59       | 16/630 | 1/46 | 1715 |
| 4月  | 13/308    | 6/102 | 7/105 | 7/151 | 5/84  | 3/57 | 5/123 | 4/62       | 15/532 | 1/38 | 1562 |
| 5月  | 13/350    | 6/114 | 7/115 | 7/167 | 5/91  | 3/66 | 5/152 | 4/50       | 15/622 | 2/44 | 1771 |
| 6月  | 12/348    | 5/98  | 6/72  | 7/165 | 6/68  | 3/56 | 5/100 | 4/79       | 15/588 | 2/63 | 1637 |
| 7月  | 12/339    | 5/105 | 6/114 | 7/167 | 6/113 | 2/42 | 5/145 | 4/63       | 17/540 | 2/63 | 1691 |
| 8月  | 12/388    | 6/153 | 6/90  | 8/184 | 6/124 | 2/12 | 5/124 | 3/57       | 18/692 | 2/69 | 1893 |
| 9月  | 12/301    | 6/147 | 6/126 | 8/192 | 6/101 | 結束運作 | 5/119 | 5/62       | 16/530 | 2/63 | 1641 |
| 10月 | 13/348    | 6/139 | 6/102 | 8/193 | 6/102 | -    | 5/123 | 5/74       | 13/451 | 2/60 | 1592 |
| 11月 | 11/257    | 6/154 | 結束運作  | 6/164 | 6/121 | -    | 3/46  | 5/91       | 12/479 | 2/66 | 1378 |
| 12月 | 10/158    | 6/154 | -     | 6/168 | 6/101 | -    | 2/39  | 5/56       | 13/504 | 2/66 | 1246 |
| 總計  | 19011 (餐) |       |       |       |       |      |       |            |        |      |      |



(四)歷年服務案數及餐數比較：

| 年度    | 個案數 | 總餐數    |
|-------|-----|--------|
| 107 年 | 22  | 747    |
| 108 年 | 87  | 10,282 |
| 109 年 | 118 | 18,416 |
| 110 年 | 174 | 32,250 |
| 111 年 | 163 | 37,998 |



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，111 年經費預算為新台幣 7,554,850 元整，1-12 月經費執行金額為 3,897,547 元，達成率 52%。

五、困境與因應：

困境 1：送餐支出經費高。

- 部份供餐點之案數長期未有成長，送餐志工的支出不符效益。
- 因 111 年餐費調整至 80 元，捐助餐費負擔大幅增高。

因應：

- 1.針對長期服務量能少的供送餐點(每日未達 5 餐)，幫個案安排好替代服務後停止運作。
- 2.捐助案(全捐助、中低捐助)開案標準從嚴。在案者評估是否繼續捐助，有資格申請低收/中低身份者協助申請。
- 3.設定每年案數服務上限及篩案標準，逐步結掉家庭支持足夠、有工作能力、能自煮餐食者，將資源留給真正有需要的個案。

## 六、佳美腳蹤：

### (一)服務照片：



## 七、未來展望：

偏鄉送餐自 107 年 10 月試辦以來，偏鄉送餐服從信義鄉 2 個部落 10 多案；到 111 年遍及信義鄉、仁愛鄉 19 個部落共 130 多案。

許多失能獨居無法自理餐食的長輩，在學校、文健站午餐的剩菜包回家加熱食用，或是反覆加熱烹煮能吃 3 天 9 餐的肉菜湯，或是有一餐沒一餐的以泡麵、罐頭、零食、麵包裹腹……等，這些食物不但營養不足也有讓長輩承擔食物中毒的風險，吃久了也會加重長輩的慢性病況，影響身體健康。看到長輩大快朵頤品嚐送餐餐食的滿足表情及笑容，以及氣色越來越好、回應的聲音越來越有活力，不論路程多遠路況多崎嶇，都會讓人覺得這一切都值得。

在各個偏鄉部落尋找有意願提供服務的送餐志工、供餐單位有如大海撈針般的困難；帶著二十多萬現鈔上山與供送餐志工結餐費時有多麼戒慎恐懼；載 30-40 公斤的米給供餐單位時有多麼耗時費力；聽聞志工突然告知明天起不送了，心裡會有多麼焦慮，為了長輩的滿足表情，心中燃起不斷克服挫折的勇氣。

偏鄉送餐服務是一項不討好的事工，為使偏鄉獨居、失能及失智長者有一份溫暖餐食，基金會動用的物力遠超過本身能支付之能力，在公部門補助經費有限、捐募困難，資源取得不易的此時，為延續偏鄉送餐的服務，希望在未來的照顧路途中，能有社會多方面的支持，一起陪伴這些照顧者及被照顧者繼續走下去。

## 方案名稱：社區照顧關懷據點輔導

報告人：林季鴻

### 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，提升縣內社區照顧據點覆蓋率，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、信義鄉等濁水溪線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：林季鴻。

2.社照輔導組社工兩名：古怡郡、陳浚瑞。

## 二、年度目標及達成率：

### (一)量化指標：

| 項目<br>範圍         | 工作類別            | 年度計畫目標                  | 1-12 月<br>執行情形 | 活動辦理時間                                         | 年度<br>達成率 |
|------------------|-----------------|-------------------------|----------------|------------------------------------------------|-----------|
| 濁<br>水<br>溪<br>線 | 輔導訪視            | 全年至少 648 場次             | 759 場次         | 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。 | 100%      |
|                  | 試辦點輔導           | 依實際狀況開設新據點              | 36 場次          | 111 上半年：4 點<br>111 下半年：1 點                     | 100%      |
|                  | 聯繫會報            | 2 場次<br>(第二、四季)         | 2 場            | 111年5月18日<br>111年12月1日                         | 100%      |
|                  | 志工在職訓練(學理與實務課程) | 2 場次<br>(全縣 200 人/場)    | 117 人/2 場      | 4 月、8 月                                        | 100%      |
|                  | 據點縣外觀摩參訪        | 2 梯次<br>(100-200 人/梯)   | 214 人/2 梯      | 111年08月04、05日                                  | 100%      |
|                  | 志工職前教育訓練(試辦點)   | 2 場次<br>(各試辦單位至少 5 名志工) | 25 人/2 場       | 111年01月22日<br>111年07月23日                       | 100%      |

### (二)質化指標：

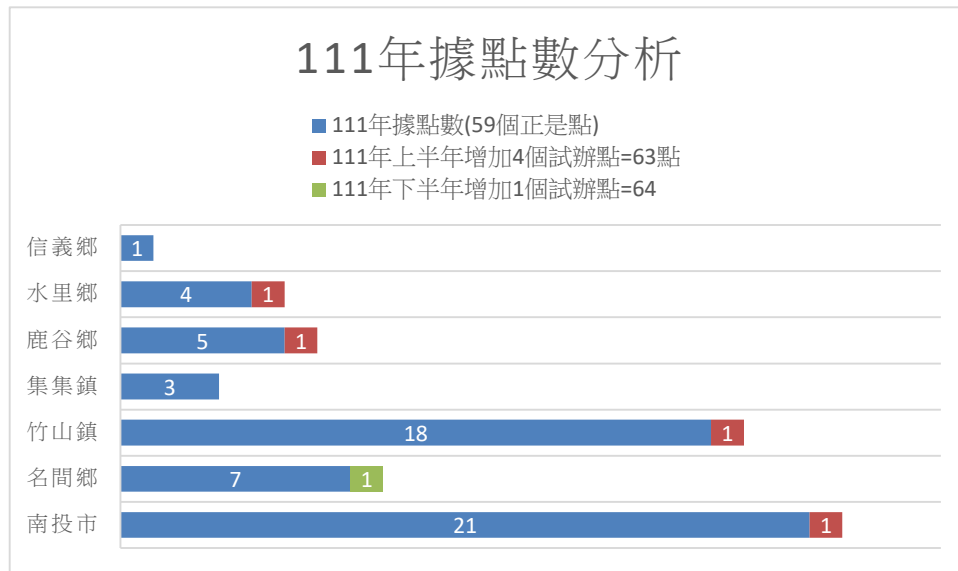
- 截止 111 年 12 月底，以南投縣關懷據點共計 122 個服務據點，服務村里數為 142 個村里，其中濁水溪線服務據點共計 64 個，服務村里數為 83 個村里。
- 111 年濁水溪線，上、下半年試辦點共計 5 個服務據點，已於 111 年 12 月皆完成試辦點檢核評估轉為正式據點。

## 三、營運概況：

### (一) 111 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/月 |
|-----|------|------|-----|----|--------|
| 南投市 | 21   | 1    | 0   | 22 | 23     |
| 名間鄉 | 7    | 0    | 1   | 8  | 9      |
| 竹山鎮 | 16   | 3    | 0   | 19 | 22     |

|     |    |   |   |    |    |
|-----|----|---|---|----|----|
| 集集鎮 | 3  | 0 | 0 | 3  | 3  |
| 鹿谷鄉 | 4  | 2 | 0 | 6  | 8  |
| 水里鄉 | 4  | 1 | 0 | 5  | 6  |
| 信義鄉 | 1  | 0 | 0 | 1  | 2  |
| 合計  | 56 | 7 | 1 | 64 | 73 |



## (二)服務成效：

- 111 年度上半年試辦點共 4 個服務據點，於 8 月份通過試辦點檢核，9 月份轉正式點，111 下半年 1 個試辦點，於 12 月底前完成試辦點檢核，並於 112 年 1 月轉為正式點。
- 活動辦理情形：
  - 111 年 1 月 22 日 上半年試辦點志工職前訓練：男性 12 人、女性 18 人，計 30 人/場。  
111 年 7 月 23 日 下半年試辦點志工職前訓練：男性 3 人、女性 5 人，計 8 人/場。
  - 111 年 04 月 16 日以及 08 月 27 日 志工在職訓練：男性 11 人、女性 111 人，計 122 人/2 場。
  - 111 年 05 月 18 日 第二季聯繫會報：男性 54 人、女性 82 人，計 136 人/場。
  - 111 年 08 月 04、05 日 濁水溪線縣外觀摩：男性 25 人、女性 76 人，計 101 人/場。
  - 111 年 11 月 17、18 日 烏溪線縣外觀摩：男性 24 人、女性 89 人，計 113 人/場。
  - 111 年 12 月 1 日 第四季聯繫會報：男性 53 人、女性 79 人，計 132 人/場。
  - 111 年度活動辦理總服務人數，男性 179 人；女性 455 人，總計 634 人。



#### 四、收支概況：

該方案為 108 年開始接送南投縣政府委託辦理，111 年經費預算為新台幣 3,661,000 元整。

#### 五、困境與因應：

困境 1：因疫情關係導致活動參與人數較少。

說明：111 年 1 月份起，據點全面復辦，但因疫情仍有潛在風險，因此多數據點參與人數皆有明顯下降，輔導團辦理相關活動，報名參加人數也都因此有減少。

因應：依照中央頒布防疫指引，協助社區建立據點防疫指南，加強社區防疫措施，並透過每月訪視建立據點防疫意識與觀念，降低據點染疫及群聚的風險。

#### 六、佳美腳蹤：

志工培訓



試辦點-志工職前訓練



縣外觀摩(濁水溪線、烏溪線)



聯繫會報(第二季、第四季)



## 七、未來展望：

明年之計畫目標：

### (一) 拓展濁水溪線相關長照服務

112 年預計將在竹山成立新機構發展竹山、名間、鹿谷長照居家服務，由原竹山社照人力 陳浚瑞轉擔任機構籌設人力，透過其在社照據點輔導方案執行過程中與社區所建立關係，慢慢拓展在地長照服務，而原社照方案也將預計於 111 年底結束服務方案。

## 厚熊笑狗長照生活產業

報告人：陳若嵐、江宜萱、王釗蕙

厚熊笑狗長照生活產業自 107 年開始，由本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，108 年獲得震旦集團陳永泰公益信託第四屆傳善獎「互相照顧－厚熊咖啡社區長照諮詢中心行動計畫」，執行期為 108 年 1 月至 110 年 12 月，共計三年。今年(111 年)開始，三端組織仍緊密連結相關網絡資源，持續進行各面向的協力及合作。以下為厚熊今年度主要的服務面向：

### 【社區推廣教育與高齡教育(樂齡學習)服務】

#### 壹、南投縣埔里鎮樂齡學習中心：

自 109 年財團法人愚人之友基金會與國立暨南國際大學水沙連人文創新與社會實踐研究中心合作辦理，主要負責中心本部及 8 個社區教學點課程活動規劃執行，此 8 個社區教學點以本會巷弄站及埔基長照站為主。

##### 一、辦理特色：

1、推動厚熊會員制的社區教育、高齡(樂齡)教育，提供水沙連地區高齡者社會參與機制，推廣高齡社會高齡者活躍老化，學習自立自助、互相照顧，更促進長者健康及延緩失能失智，能更有尊嚴的在地生活及找到歸屬感。

✦符合 SDGs3-良好健康和福祉。確保健康的生活方式，促進各年齡人群的福祉。透過生活保健課程確保健康的生活方式及心理關懷照護等面向，以全人關懷及陪伴的方式，提供長者身心靈的健康。

2、結合本會社會福利相關專長及埔里基督教醫院醫護相關專業師資，共同投入推動社區教育高齡學習課程的教學，提昇教學品質及師資優化。厚熊研發團隊不斷的學習及研擬課程活動設計，讓長者採參與式學習，透過包裹式課程設計、樂齡五大類教育課程、衛福部延緩失能失智模組、性別教育、防災教育、公民自主班級會議...等，皆融入高齡教育中，優化高齡者學習的品質及終身學習目標。

✦符合 SDGs4-優質教育。確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會。

✦符合 SDGs5-性別平等。實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。確保女性長輩能充分享有發言權及公共決策的平等機會。



3、互助合作資源共享：連結暨大防災團隊-提升高齡健康照顧單位災害風險溝通與災害管理能力建構之行動研究，針對防震、防火及緊急逃生避難演練...等，厚熊研發團隊及長輩參與實作演練、討論及設計，共同發展建設適合社區高齡者適用的防災內容及機制。

■符合 SDGs11-永續城市與社區。建設包容、安全、具防災能力與永續的城市和人類住區。

## 二、辦理價值：

- 1、開拓社區網絡、資源整合鏈結能力。
- 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、跨領域合作，資源共享，共生社區、共存、共榮、共好。
- 4、補足政府長照不足之缺口，由厚熊深入社區端長期服務及陪伴，發現不足或實際需求，協助鏈結相關社會資源及自有資源進行改善。

## 三、SWOT 分析與策略規劃：

| (優勢)S                                                                                                                                                                                                      | (劣勢)W                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.熟悉與掌握社區教育需求與發展趨勢。<br>2.現有資源網絡結合教育部樂齡教育計畫資源整合，有助提升厚熊品牌公信度與口碑。<br>3.與高教相關系所教學合作有利進行實證研究。<br>4.發展課程多元化與師資優化成效獲得支持與肯定。<br>5.具有自主實作場所，便於導入研發實證運用與人力資源實務培力。<br>6.執行策略擅長與產業、社會議題結合發展方案設計。<br>7.地方與社區認同度佳，反映口碑佳。 | 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。<br>2.現有自主場域硬體空間條件的限制，將限縮影響擴大大學員招募與現有多元合作端的交流合作機會。<br>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。<br>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。<br>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。 |
| (機會)O                                                                                                                                                                                                      | (威脅)T                                                                                                                                                                                                         |
| 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。<br>2.現有多元課程服務，學習成本低廉，具有吸引力。<br>3.現有多元課程與暨南大學樂齡學習中心專案計畫合作，有助與正向宣傳效果與以及提升本館社會影響力之作用。                                                                            | 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，反而提高彼此的競爭，增加排擠效應。<br>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，干擾品牌印象。                                                                                 |

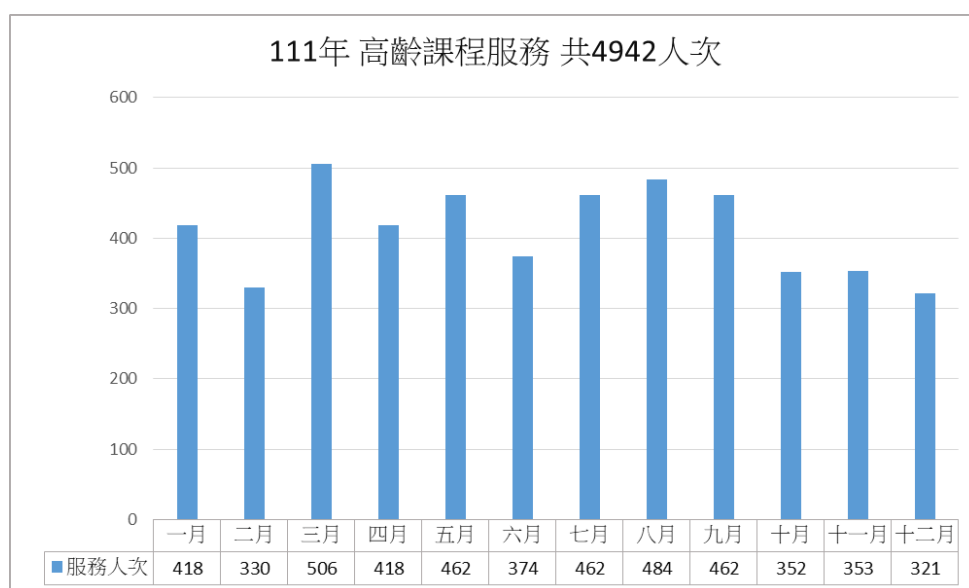
#### 四、COVID-19 疫情影響較大，運用策略因應：

因 COVID-19 疫情影響暫停授課，基於互相照顧不停歇，透過關懷訪視向長輩問安，並搭配「關懷訪視」調查表，了解長輩的飲食習慣、認知層面、健康促進、人際互動及心情層面等的資訊，進而給予適度關懷，並宣導居家如何做健康促進的小撇步，讓長輩安心宅在家防疫的同時也能保有健康。同時增加更多與同住家屬的聯繫及互動，共同討論長者在厚熊與家中的情況，提昇家庭支持度。

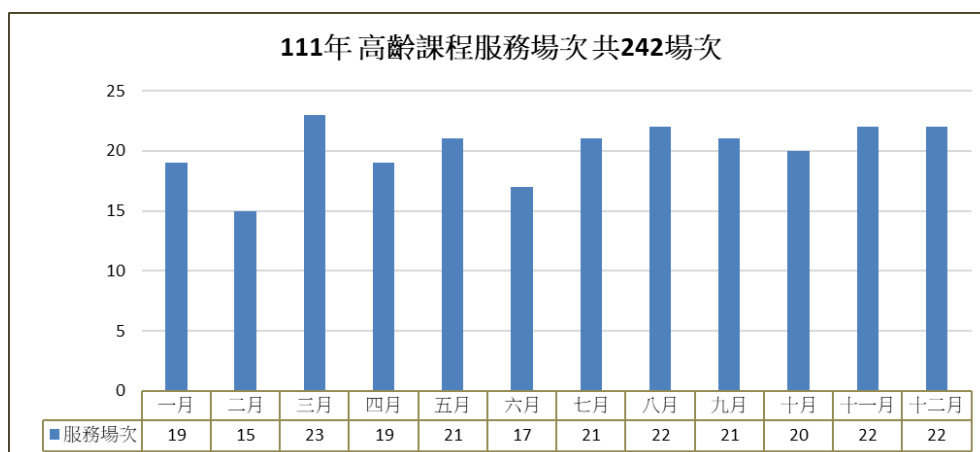
#### 五、執行狀況與回顧：

| 111 年度高齡課程會員服務人次(統計至 12 月底) |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 會員人數                        | 27 人 (男：4、女：23)                |
| 服務場次                        | 233 場(包含埔里樂齡課程、綠照課程、健走體驗、活動方案) |
| 服務人次                        | 4,942 人次                       |

111 年度服務人次統計圖：



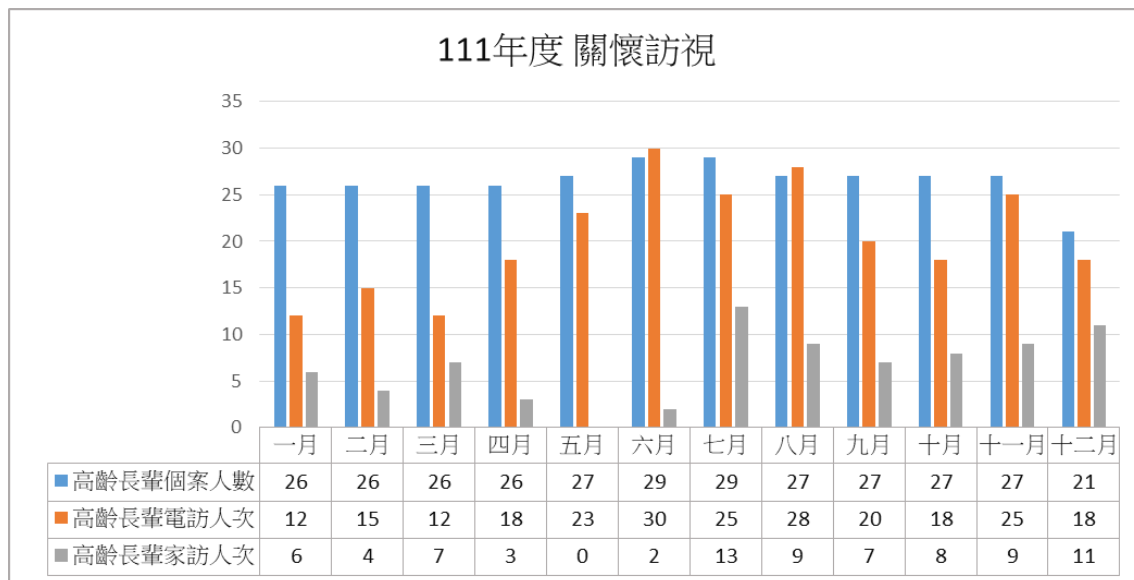
111 年度服務場次統計圖：





### 111 年度學員陪伴與支持：

本館會員 27 名，但受疫情影響及個人疾病因素請假，每月到館人數會有異動，本年度進行關懷訪視情況為：電訪 27 人共計 244 人次、到宅關懷訪視 25 人共計 79 人次。如下表：



### 六、未來展望與建議：

以推廣高齡（樂齡）教育為目標，持續發展具系統性、優質化及參與式高齡教育學習課程活動，以符合當今高齡社會高齡學習者的發展趨勢。展望未來幾點如下：

- 1.擴大與暨大辦理之中區樂齡輔導團協力，搭配其樂齡相關課務發展實施計劃，增進樂齡學習中心的相關資源獲取，可同步補充厚熊課程內涵與總體課程資源之運用條件。
- 2.持續發展青銀共創及代間教育服務面向，以培育青年志工透過課程活動設計，陪伴服務長輩，促進世代融合。
- 3.持續導入長輩自主學習及鼓勵參與高齡志願服務，漸近式影響他人，進而達到延緩老化及提升長輩自我價值感。
- 4.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。
- 5.透過辦理戶外走讀遊程等活動，凝聚共識與向心力，提升長輩對於厚熊好感及黏著度，同時能逐步發展社會企業。
- 6.強化行銷推廣厚熊商品，透過其他單位課程及活動辦理，增加商品販售及曝光，及擴增厚熊價值合作夥伴。
- 7.老有所用，青銀共好，提升長輩自我價值感及自信心，朝向健康老化，並讓實習大學生及中高齡志工進場，跨齡學習及縮短世代間的距離。

## 貳、農村社區綠色照顧計劃：

厚熊於 111 年度獲得農委會水保局第一屆綠照計劃，以厚熊為中心，牛眠、籃城、良善社區為實作場域，以合作方式規劃，提案名稱為「厚熊不倒翁做夥來相伴」，寄望透過計劃加強厚熊與在地的連結，推展厚熊笑狗互相照顧的理念。同時為提倡農村社區綠色照顧理念，對於農村高齡者之照顧，依需求加強社區參與、文化傳承、飲食營養、心理健康、知識建立、手作課程、運動休閒與友善環境等層面，首以綠飲食、綠療育及綠陪伴三面向為主軸，推動農村社區綠色照顧工作。

厚熊透過綠照計劃結合在地組織、居民的力量，推動中高齡者健康福祉(SDG 3-健康與福祉)及提倡多元化、高品質的終身學習(SDG 4-優質教育)，打造一個互相照顧的社區，最終目的乃為達成聯合國「全球永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)」。

### 一、發展項目及現況：

#### (一)綠飲食

連結在地農友志工協助社區長輩及弱勢家庭提供餐食服務，為其改善營養不均、三餐不繼等影響健康問題，創造在地農友醃蔬果的創新價值。另外以青銀共創的方式收集記錄農村社區家鄉食譜，結合社區特色農產設計適合高齡者的「厚手藝」菜單，改善高齡者慢性疾病發生率，降低高齡者失智症罹患風險(SDGs3.4)，並為在地食材增加曝光度，減少運輸造成的碳排放和維持食材的新鮮度，避免食物浪費。

#### (二)綠療育

課程就農村社區因地制宜設計五個面向課程主題「園藝治療、體適能運動、景觀設計、食農教育、農村文化」，善用農村社區特色因地制宜的設計高齡學習主題，並善用地方資源結合創辦多元化的綠色照顧議題課程及戶外五感體驗學習，透過符合農村長輩需求的課程活動，才能有效吸引長輩走進社區，提升農村長輩的老後生活品質，讓高齡者也能平等的接受教育(SGDs4.5)。

#### (三)綠陪伴

招募青年並經營在地中高齡志工，結合其專長投入社區服務，透過參與式服務與陪伴，了解高齡者實際需求，輔導設計因地制宜的服務，促進心理健康與福祉(SDGs3.4)，共同營造友善宜居環境。

| 量化效益 |         |       |    |
|------|---------|-------|----|
| 主軸   | 項目      | 數量    | 單位 |
| 綠飲食  | 接受供餐    | 1256  | 人次 |
|      | 參與食譜研發  | 172   | 人次 |
|      | 食譜產出    | 8     | 道  |
| 綠療育  | 參與課程高齡者 | 1,474 | 人次 |
| 綠陪伴  | 接受關懷訪視  | 440   | 人次 |
|      | 提供志願服務  | 966   | 人次 |

## 二、SWOT 分析：

| 優勢 S                                                                                    | 劣勢 W                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.綠照相比樂齡、長照提供較豐富的課程資源，從中彌補教育資源不足的缺口。</p> <p>2.透過綠飲食、綠陪伴的活動提供青年與中高齡者交流的平台，促進世代共融。</p> | <p>1.厚熊非綠照計劃主要對象，使計劃需與其他社區共同執行，需投入更多行政、溝通成本。</p> <p>2.本次為首屆計劃，未有過往執行範例依據，因為計劃會持續修訂細節，使行政作業增加。</p> |
| 機會 O                                                                                    | 威脅 T                                                                                              |
| <p>透過開發綠照課程活動媒合不同單位、人才，增加厚熊資源連結的多元性。</p>                                                | <p>政策逐漸重視高齡及地方創生，綠照或許為了避免重疊資源而收縮計劃軸向。</p>                                                         |

## 三、未來展望：

- (一)透過此計劃融入更多在地社區的特色食材與料理，記錄於綠飲食之中以保留及分享地方故事。
- (二)與在地學校結合同舉辦綠療育的食農教育課程，以青銀共學的方式讓長者跟學童互相交流，促進世代共融。
- (三)培育農村社區中高齡志工協助家訪、電訪，以增加綠陪伴的服務能量。
- (四)輔導陪伴農村社區未來能自己有能力執行該社區綠色照顧。

## 參、【志願服務與實習業務】

### 一、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、社團活動、活動曝光來進行招募為主軸，主要服務內容為樂齡課程、活動協助、專長志工服務，並從中累積點數進行兌換等機制建構。目前現有志工 40 名，線上服務志工計 17 名。

◆符合 SDGs3-良好健康和福祉。確保健康的生活方式，確保及促進各年齡層健康生活與福祉之意旨，並以互相照顧核心理念，投入社區互相照顧的行列。

◆符合 SDGs4-優質教育。確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會。

◆符合 SDGs5-性別平等。實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。

◆符合 SDGs11-永續城市與社區。建設包容、安全、具防災能力與永續的城市和人類住區。

### 二、志工執行現況：

#### (一)量化

1.志工服務 837 人次、317 場次。

透過協助館內長輩樂齡課程及辦理高齡議題講座、活動。

2.中高齡志工培力課程(專業知能課程、共學平台)272 人次、20 場次。

持續投入在地中高齡者的培力。讓志工具備服務專業知識及技能，能夠照顧更年長的長輩；也透過提供服務，為自己的未來做好準備，創造共好的循環。

3.志工討論會 25 人、2 場次。

引導志工討論服務輸送形式及樣態，共同發想新的運行方式：以服務時數換取對等的點數，並以點數兌換自己想要的東西，以作為永續跨世代融合與互助的健康服務網絡。

#### (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。

(1)目前持續服務專才志工計有 2 名，

(2)提供社區獨居、家境清寒及老老長者家中基本水電及護理服務。

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。

(1)由酒廠退休的員工因平日負責修繕及對生態解說頗有興趣，轉而來館擔任志工，專責健走杖製作及社區走讀導覽。

(2)由大學退休護理老師，投入志工行列，運用其老人護理及心理專業，對志工夥伴及社區據點長者，教授老人心理、預防及延緩失能等課程。

### 三、提供大專院校相關系所學生實習與服務學習：

111 年度實習生：

| 辦理事項        | 部門/地點--學系/學生姓名                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 人數/案    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 111 年上半年度實習 | 社區辦公室-暨大諮商心理及人力資源發展學系張子韻、林金慧、蔡佩均                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 人     |
| 111 年暑期實習   | 1.福利辦公室-暨大諮商心理及人力資源發展學系終發組碩班張芃寧<br>2.福利辦公室-暨大社會政策與社會工作學系蔡依潔<br>3.福利辦公室-南開長期照顧與管理系郭晨蕙<br>4.福利辦公室-南開長期照顧與管理系張鉅元<br>5.照管部原鄉組信義辦公室-靜宜大學健康照顧社會工作學士學位學程原住民專班史文霖<br>6.長照部居家組-亞洲大學社會工作系林宛蓓<br>7.長照部居家組-暨大社會政策與社會工作學系許雅淳<br>8.社區辦公室-暨大諮商心理及人力資源發展學系諮心組紀煒煌、曾仟耀、余崇瑋、蔡佩均<br>9.社區辦公室-暨大諮商心理及人力資源發展學系終發組碩班高婕寧 | 12 人    |
| 111 年下半年度實習 | 1.社區辦公室-暨大諮商心理及人力資源發展學系諮心組紀煒煌、曾仟耀、歐瑄聿、黃品譯<br>2.長照部團體家屋-暨大社會政策與社會工作學系陳柏豪(9/27 已通過團體家屋社工面試，會通知學校做簽約動作)                                                                                                                                                                                            | 5 人     |
| 111 年度方案實習  | 1.福利辦公室/社區辦公室/牛眠巷弄長照站-暨大社工系蘇汶琳、傅千晏、鄧愉娟、林睿恩、林一石、彭洛恩、許雅淳、陳又綾                                                                                                                                                                                                                                      | 8 人/1 案 |
| 112 年上半年度實習 | 1.長照部團體家屋-暨大社會政策與社會工作學系陳柏豪<br>2.社區部厚熊咖啡-國立臺北護理健康大學長期照護系吳奕翔<br>3.社區部厚熊咖啡-暨大諮商心理及人力資源發展學系終發組林俊翹、吳昀丞<br>4.福利辦公室-南開科大郭晨蕙、古嘉蓉<br>5.福利辦公室-暨大社會政策與社會工作學曹俊星                                                                                                                                             | 7 人     |



|           |                      |                   |
|-----------|----------------------|-------------------|
| 112 年暑期實習 | 1. 長照部居家組-和美科大社工系劉靜貞 | 1 人               |
| 合 計       |                      | 27 人<br>+<br>1 方案 |

#### 111 年度學生公益服務：

| 111 年學校/科系 | 事 工              | 地點      | 人數 |
|------------|------------------|---------|----|
| 暨南大學社工系    | 陪伴照顧長輩<br>清潔整理環境 | 福氣村、樂活村 | 6  |
| 暨南大學諮人系    | 陪伴照顧長輩<br>清潔整理環境 | 厚熊咖啡    | 6  |

將學校學習以及社區服務結合在一起；而「大學社會責任」(University Social Responsibility, USR) 起源於「企業社會責任」，指大學不該只著重在學術，應該帶領學生留意生活環境及自然生態，鼓勵學生從事公共服務，以善盡社會責任。本會的實習及服務學習有些類似，若要說這二項目標最大的差異，應該是格局的不同。服務學習是讓學生透過服務來進行反思，從而得到自己對於身為學生或大人的學習，而實習則鎖定大學所在的鄉鎮，讓學生的學習擴展到社區層面，進而協助解決社會問題，以盡到一位大學生該對社會負起的責任。

專業實習場域提供及督導，符合 SDGs 目標 4：優質教育。

### 三、SWOT 分析及策略分析：

#### (一)SWOT 分析：

| 優勢S                                                                                                                                                                                                                        | 劣勢W                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 厚熊品牌形象與定位。</li> <li>2. 瞭解社區發展狀況與需求。</li> <li>3. 結合產、官、學資源，利基穩固。</li> <li>4. 課程、師資及軟硬體吸引志工來館服務。</li> <li>5. 研發館內資訊網路平台，整合志工服務人力與資源。</li> <li>6. 發展志工服務兌換商品機制，吸引志工加入服務。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地理位置及環境空間有限，限縮一般志工招募與服務。</li> <li>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。</li> <li>3. 館內人事異動，志工經營與管理有待加強。</li> <li>4. 厚熊志工號召與響應，需再強化口碑及行銷。</li> <li>5. 現有志工實際線上服務僅達4成。</li> </ol> |

| 機會O                                                                                                                                       | 威脅T                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館內課程與師資條件有助於志工培力。</li> <li>2. 多元課程學習對志工產生吸引力。</li> <li>3. 人口老化，初老照顧老老為未來趨勢，政府資源大量投入。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 志工服務動機(參與課程)影響長期服務意願。</li> <li>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。</li> </ol> |

## (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。

## 四、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、持續辦理館內志工專業培力課程或下午時段自主學習課程，規劃專業志工為成為助教，透過主題式學習課程，共學、共好、共成長。
- 三、規劃辦理志工旅遊等活動，凝聚共識與向心力。
- 四、推廣時間銀行及厚熊幣，厚熊幣結合時間銀行的概念，志工透過服務來累積點數，兌換所需的商品或服務，目標未來透過在地社群的串連，只要你願意付出，便能衣食無虞，將對金錢的依賴降到最低。
- 五、擴增志願服務之年齡層，青銀共創建構”互相照顧”網絡。

## 五、成果照片











## 肆、【社會企業】

### 一、背景與沿革：

(一)厚熊咖啡為永續於區域內推動相關長照服務，設計社會經濟模式建構服務項目，藉由開展結合在地特色與在地社區的社會經濟模式設計厚熊療癒性商品，發展「厚熊走讀體驗」、「長照課程模組與創新教具」及「厚熊實體商品」，建立青銀共創的社會企業模式，作為未來推動長照服務的永續基金財源。

(二)厚熊咖啡的願景係結合在地組織、居民的力量，打造一個互相照顧的社區，最終目的乃為達成聯合國「全球永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)」。

### 二、發展項目及現況：

(一)厚熊走讀體驗(SDGs 3\_確保及促進各年齡層健康生活與福祉)：

在走讀體驗推動上，厚熊主要目的在於結合在地觀光產業資源，推動友善高齡及無障礙的走讀行程，透過走讀體驗促進心理健康，預防及延緩高齡者疫病；並倡議友善高齡及無障礙空間改善，確保及促進各年齡層健康生活與福祉。

(二)長照課程模組與創新教具(SDGs4\_確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習)：

- 1.自 2020 年 8 月厚熊引入「不倒翁健走杖」後，便致力研發健走杖系列課程及活動，增強中高齡者行動力外，同時配搭活動身心靈。今年度持續分別在埔里 5 個社區進行了 35 場健走杖中高齡課程，並進行健走杖走讀體驗，共同協力完成全台「誰怕誰全台健走」埔里場
- 2.厚熊推展推廣教育服務中，同時開發長照課程模組與創新教具，例如：銀髮長樂教育師培訓課程、共生社區管理師培訓課程、長照繪本等等，推廣長照知識的可近性以作為永恆推廣長照教育的厚熊基金的募集,並將長照的理念擴到各個領域，令人們長照常識提升。

(三)厚熊商品(SDGs11\_建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村)

- 1.厚熊與洄游青年設計師開發設計厚熊實體療癒性商品:厚熊精品掛耳咖啡、厚熊笑狗馬克杯、厚熊 T shirt 等，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。

| 厚熊實體商品 |            |        |           |
|--------|------------|--------|-----------|
| 年份     | 營收         | 銷售量(項) | 厚熊基金      |
| 2018   | \$ 130,140 | 478    | \$ 9,560  |
| 2019   | \$ 87,529  | 391    | \$ 7,820  |
| 2020   | \$ 63,422  | 285    | \$ 5,700  |
| 2021   | \$ 34,461  | 166    | \$ 9,830  |
| 合計     | \$ 315,552 | 1,288  | \$ 32,190 |

本年度因 COVID-19 疫情影響厚熊商品銷量狀況如下表。

| 厚熊商品   |         |
|--------|---------|
| 厚熊商品開發 | 28 項    |
| 在地銷售點  | 1 點     |
| 商品銷售數量 | 72 項    |
| 厚熊基金   | 9,445 元 |



## 2.持續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)。

|        | 1-2 月 | 3-4 月 | 5-6 月 | 7-8 月 | 9-10 月 | 11-12 月 | 總計(包數) |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|---------|--------|
| 埔基     | 120   | 60    | 60    | 120   | 120    | 60      | 540    |
| 基金會    | 0     | 57    | 30    | 87    | 60     | 150     | 384    |
| 總計(包數) | 120   | 117   | 90    | 207   | 180    | 210     | 924    |

3.為增加厚熊商品通路及品牌知名度，正規劃運用電商平台將厚熊商品上架，使更多人們可以透過網絡電商認識厚熊。並正在盤點鄰近地區的社區優質商品加入到厚熊電商平台，除了令平台商品更多元化，同時把資源把到社區，支持社區產業發展。

### 三、SWOT 分析：

| 優勢 S                                                              | 劣勢 W                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1.社區商家認同厚熊理念及鄰近商品產地，使進貨價格價彈性較高。<br>2.可透過商品傳遞厚熊理念。<br>3.厚熊產品富有故事性。 | 1.缺乏商品設計專長，增加外部成本。<br>2.缺乏電商經驗經營，需較長時間發展。 |
| 機會 O                                                              | 威脅 T                                      |
| 社區產品營運日漸成熟，但缺乏行銷管道，由此產生合作機會。                                      | 市上電商平台盛行，競爭性大。                            |

### 四、未來展望：

- (一)持至將厚熊走讀體驗對社區據點長者進行推廣，期望吸引埔里地區據點長者參加。
- (二)媒合志工、長輩協助制作及販售厚熊商品，以現身說法行銷商品制作過程及故事，增加商品的說服力。
- (三)厚熊將持續投入走讀體驗、高齡教育創新及協力社區產業發展，透過提供服務，為高齡社會的未來做好準備，創造共好的循環，以達成上揭聯合國永續發展 SDGs Goal 3 確保健康及促進各年齡層的福祉、SDGs4 確

保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習、SDGs 11 建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村等三項目標。

## 方案名稱：南投縣第一輔具資源中心

報告人：輔具中心

### 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點至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、輔具評估人員四名(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。
- 8.整個南投縣 13 各鄉鎮境內，只有一處做聽障的評估服務，且做及詳細地評估與諮詢服務，加上各種有關助聽器選配的認識與保養.....等等。

### 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以及如何正確地使用輔具。
- 3.認同機構的服務宗旨，使得在服務中感受的成就感。

#### (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、轉介及回收服務)。
- 2.提供偏鄉地區定期輔具服務，造福偏鄉民眾。
- 3.提供民眾更多服務資源，讓專業更專業，定期舉辦輔具再教育訓練以增加專業知識以及最新資訊的接收。
- 4.發揮跨專業合作的默契，成員之間人際和諧的氛圍。

#### (三)對機構的發展：

- 1.透過輔具服務的聯絡，讓機構內各方案能善用更完善的資源。
- 2.秉持著機構服務宗旨，讓服務深耕在需要的地方，並加強服務品質與態度，建立愚人之友基金會更良好的形象和親和力。
- 3.跨專業人力資源的挹注，提升機構專業服務的形象。
- 4.連結各專案的資源，以利民眾的便利性(交通接送/長照服務)更提升機構的形象。

#### (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.倡導輔具二手回收愛地球之觀念，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清潔、檢修、消毒保養後媒合給有需要的民眾使用。



#### 四、服務成效：

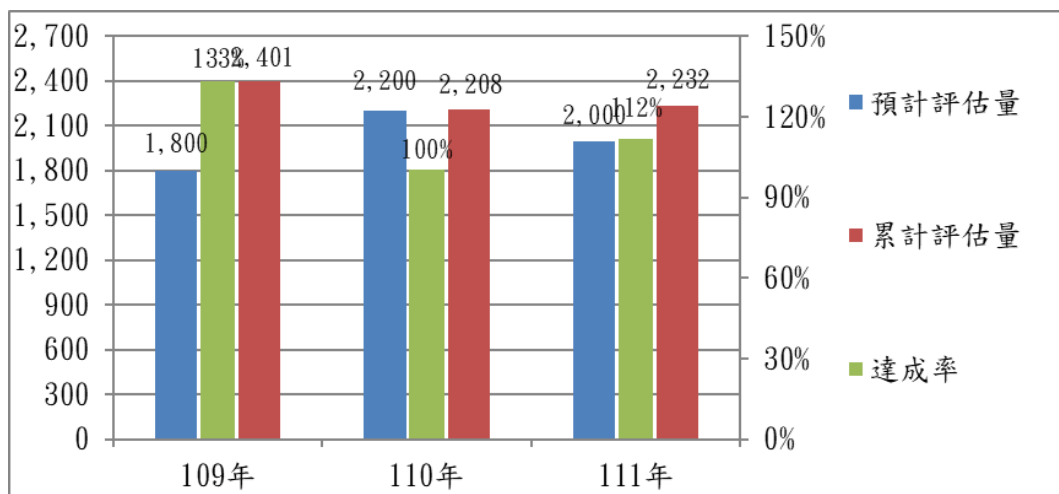
##### (一) 109-111 年 1-12 月服務統計：

| 各項服務統計 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 評估     | 2401  | 2208  | 2232  |
| 維修     | 1711  | 1587  | 2032  |
| 租借及媒合  | 1790  | 1822  | 1305  |
| 諮詢     | 1691  | 2294  | 3661  |
| 回收     | 204   | 197   | 207   |

##### (二) 109-111 年 1-12 月各項服務統計說明：

###### 1. 評估服務：

| 輔具評估服務 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 預計評估量  | 1800  | 2200  | 2000  |
| 累計評估量  | 2401  | 2208  | 2232  |
| 達成率    | 155%  | 100%  | 112%  |

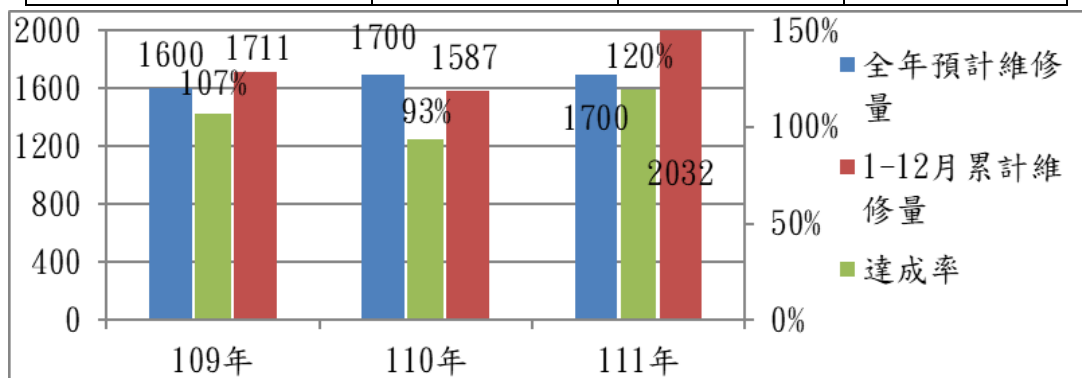


109、110、111 年 輔具評估成果比較圖

說明：111 年輔具評估服務量為 2232 人次，達成率為 112%，110 年輔具評估服務量為 2208 人次，109 年輔具評估服務量為 2401 人次。今年較去年增加 24 人次，因後半年疫情較為趨緩，評估量有些微增。

## 2. 維修服務：

| 輔具維修服務 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 預計維修量  | 1,600 | 1,700 | 1,700 |
| 累計維修量  | 1,711 | 1,587 | 2032  |
| 達成率    | 107%  | 93%   | 120%  |

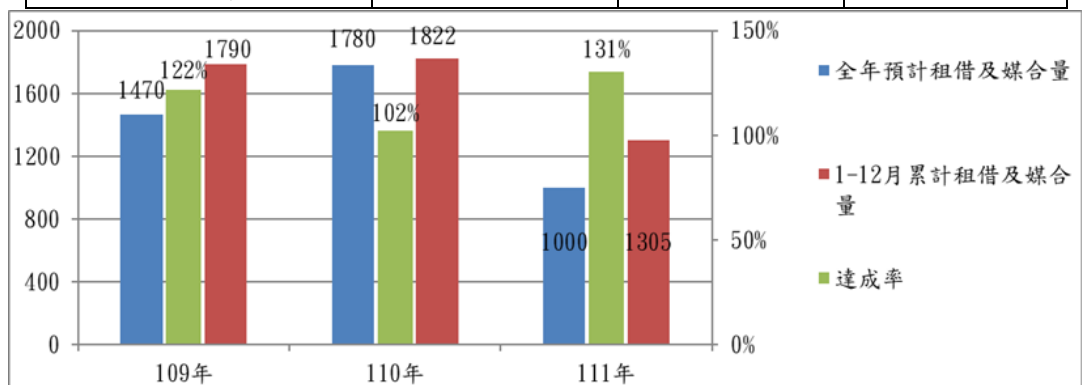


109、110、111 年維修成果比較圖

說明：111 年 1-12 月維修服務件數 2,032 件，比 110 年增加 445 件，達成率為 120%。

## 3. 租借及媒合服務：

| 輔具租借及媒合服務 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|-----------|-------|-------|-------|
| 預計租借件數    | 1470  | 1780  | 1000  |
| 累計租借件數    | 1790  | 1822  | 1305  |
| 達成率       | 122%  | 102%  | 131%  |

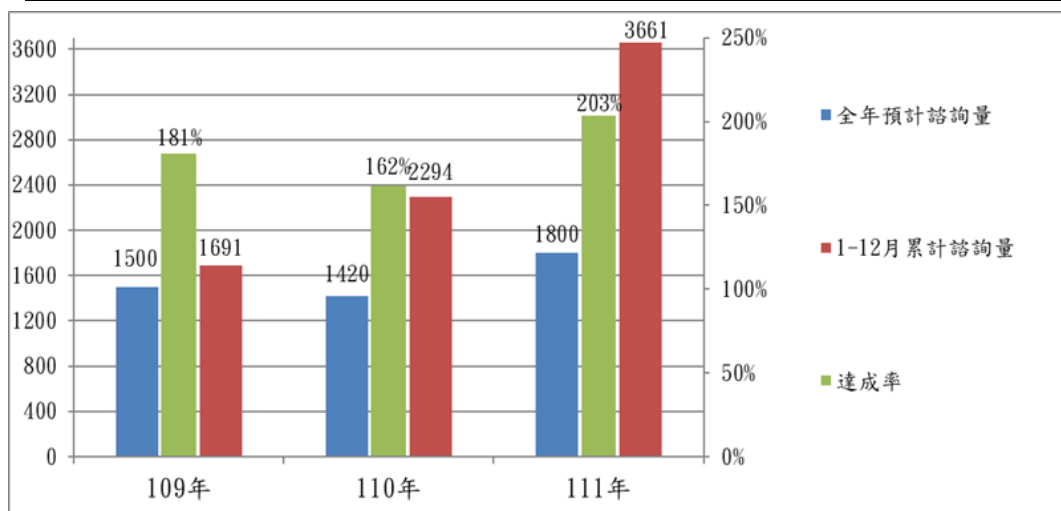


109、110、111 年租借及媒合成果比較圖

說明：111 年 1-12 月的租借媒合服務件數 1305 件，比 110 年的租借媒合服務件數 1822 件減少 517 件。111 年 1-12 月預計租借媒合件數為 1000 件，達成率 131%。

#### 4.諮詢服務：

| 輔具諮詢服務 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 預計諮詢件數 | 1,500 | 1,420 | 1,800 |
| 累計諮詢件數 | 1,691 | 2,294 | 3,661 |
| 達成率    | 181%  | 162%  | 203%  |

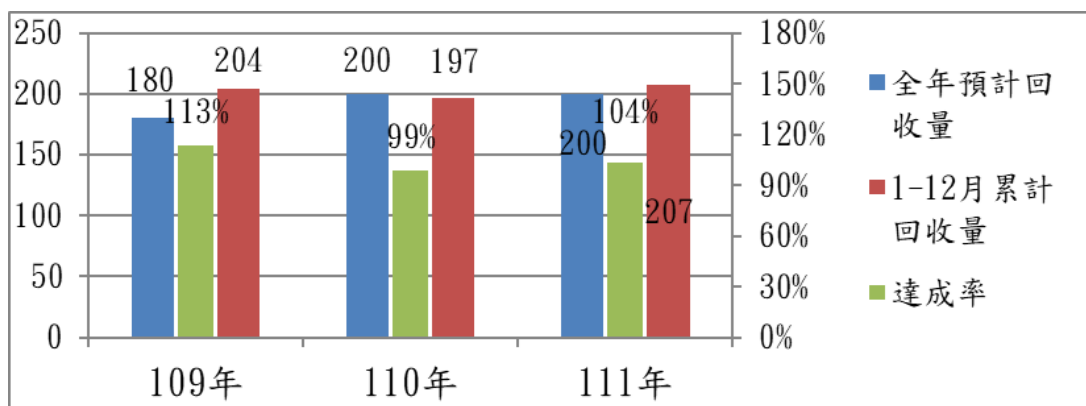


109、110、111 年 諮詢成果比較圖

說明：111 年 1-12 月的諮詢服務件數 3661 件，比 110 年的諮詢服務件數 2294 件增加 1367 件。111 年 1-12 月預計諮詢件數為 1800 件，達成率為 203%。

#### 5.回收服務：

| 輔具回收服務 | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|--------|-------|-------|-------|
| 預計回收量  | 180   | 200   | 200   |
| 累計回收量  | 204   | 197   | 207   |
| 達成率    | 113%  | 99%   | 104%  |



109、110、111 年 輔具回收成果比較圖

說明：111 年 1-12 月的輔具回收件數 207 件，比 110 年 1-12 月的輔具回收件數 197 件增加 10 件。111 年 1-12 月預計輔具回收件數 200

件，實際回收件數 207 件，達成率為 104%。

#### 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   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 4   | 2   | 1    | 2    | 1    | 17 |
| 草屯鎮 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0    | 0    | 0    | 1  |
| 水里鄉 | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 2  |
| 魚池鄉 | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 1    | 0    | 2  |
| 國姓鄉 | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 1    | 2  |
| 仁愛鄉 | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 2  |
| 信義鄉 | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0    | 0    | 0    | 3  |
| 總計  | 2   | 1   | 4   | 3   | 1   | 1   | 2   | 5   | 4   | 1    | 3    | 2    | 29 |

##### (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 | 76  | 18  | 59  | 44  | 25  | 2   | 31  | 235 | 192 | 20   | 1038 | 75   | 1815 |

說明：輔具中心 111 年辦理宣導推廣活動，預計完成場次為 25 場，實際完成

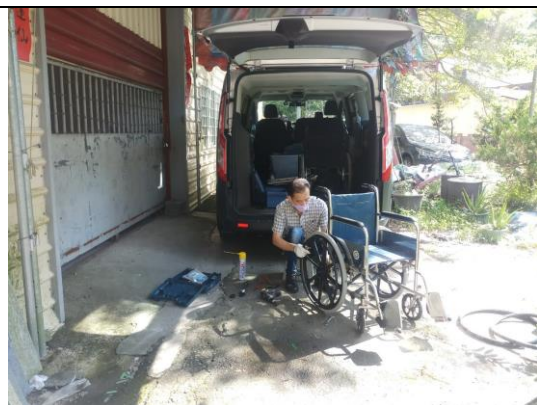
29 場次，達成率為 116%，宣導人數共計 1815 人。

#### (三)佳美腳蹤：

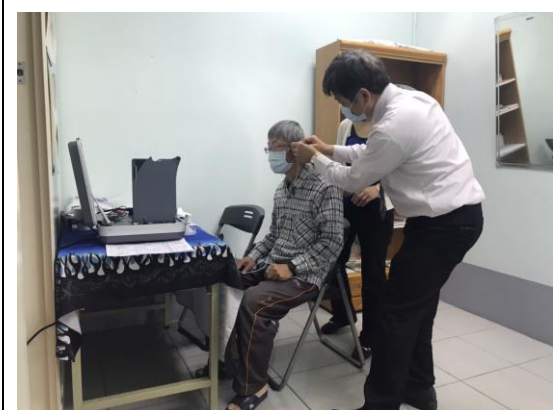



據點及便利站服務：連結草屯、國姓及魚池公所提供據點評估、諮詢、維修、租借等服務，讓民眾可以就近在當地公所取得輔具服務。





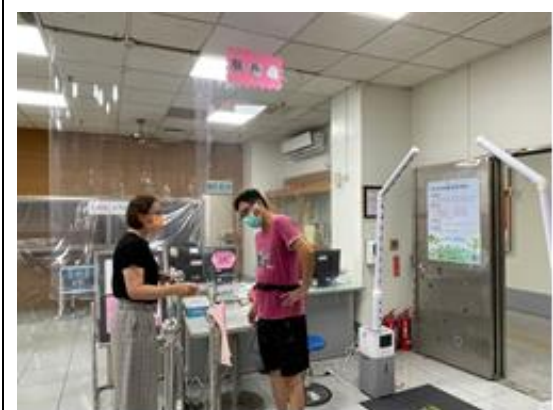
到宅維修、評估服務：針對身心障礙者及長期照顧失能者使用輔具之民眾提供輔具到宅維修服務，以維護輔具的適宜性。



聽力評估服務：提供縣民專業聽力輔具評估服務、諮詢服務及適配服務，使民眾取得合適之助聽器。



輔具評估服務：輔具評估人員於輔具中心幫民眾做輔具評估、諮詢及適配



輔具諮詢服務：提供民眾輔具資源相關訊息及資源轉介服務。





中心人員到宅提供輔具媒合服務，並衛教家屬輔具正確操作方式。



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。



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-故事分享：該如何幫助聽損者，選配一副適合的助聽器

## 回到人群，與人溝通無礙

作者：無雲

有聽損的朋友們，在選配助聽器時，最好都能經過各大醫院或聽力中心，專業的聽力師檢查之後，確立為適合配戴助聽器後，再影印聽力報告或經醫院轉介到較有信譽、服務又好的助聽器公司，做更詳細與更專業的選配，而建議不要隨便在某醫療儀器行或商店裡，或網路上就買個助聽器來戴，這是非常不專業的；而且沒有經過評估直接買來戴的，幾乎都會後悔，因為除了便宜無好貨，真心的告知看官們，助聽器真的是「一分錢一分貨」的輔具。因此助聽器跟聽損之間的關係較為複雜，因此建議最好由專業的聽力師做助聽器方面的諮詢與助聽器從業人員的專業選配，那才能使聽障者選擇到更適合自己聽損的助聽器來配戴，也比較能適應該助聽器。

聽障者一定要配助聽器呢？第一、聽神經如果不刺激，那聽力很有可能會退化得比較快，尤其是語言分辨力，會一年以 2~5% 的速度往下降（語言分辨力% 是無法藉由助聽器增加的），而是一年比一年就更聽不清楚，而不是聽不到（但聽損程度可能沒甚麼變化）。因為語言分辨力是不可逆的，一旦退化下來（至 50% 語言分辨理解力）那選配助聽器的適應力就更加難。第二、助聽器為何要配兩耳？一、方向感會較好。第二、配戴兩邊的助聽器，他們的語言分辨能力會更好，第三、有耳鳴的人可能配戴後會聽不太到自己的耳鳴了。

助聽器並非萬能，也不是它來適應您，而是必須您要去適應它。要由少的時數去配戴再慢慢增加時間，要由安靜的環境再慢慢增加環境噪音，選配助聽器前的諮詢、選配、保養、維修，都要事前講清楚說明白。當然戴助聽器最重要的兩個重點就是---1. 最好是跟對方距離兩公尺以內看到對方嘴型為原則，2. 拜託跟你講話的人要將說話速度放慢，一個字一個字慢慢講，這樣對於聽損者來說不管是他有語言分辨力較差，亦或是有響音重振症狀的情形者，都會較容易理解到對方所講的意思。



## 六、SWOT 分析及策略規劃：

### (一)SWOT 分析：

| 優勢(S)                                                                                                    | 劣勢(W)                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.跨專業服務團隊豐富的資源。<br>2.完整的設施設備及場地。<br>3.專業的教育訓練(在職訓練課程)。<br>4.完整的各項服務流程及規劃。<br>5.民眾滿意度的支持高。<br>6.服務品質最佳保證。 | 1.服務區域地處偏遠。<br>2.在地人才招募不易。<br>3.依靠政府人事費及業務費用不穩定。<br>4.技術人才難覓，創新較挑戰。 |
| 機會(O)                                                                                                    | 威脅(T)                                                               |
| 1.台灣老年人口及身障人口增加，配合政府政策推動身心障礙者及長照2.0 政策及福利。<br>2.縣市政府補助方案擴增經費、人力及車輛。<br>3.提供專業人力及訓練。<br>4.增加偏鄉人事經費加給。     | 1.縣市政府推動特約廠商及租賃門市制度的挑戰。<br>2.方案為三年一標，人員流動不穩定。                       |

### (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.專業團隊提供創新服務。<br>2.提升承接政府方案的競爭力。                 | 1.運用政策資源培養在地人才。<br>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)                      |
| 1.專業團隊積極宣導。<br>2.提供創新吸引服務使用者。<br>3.專業團隊激盪培養競爭能力。 | 1.提升專業形象及服務品質。<br>2.人力資源管理品質提升。        |

## 七、展望未來：

(一)澤福大眾：不受疫情影響，持續擴增服務站，讓愛散播在需要的角落。

(二)環境品質：具中心服務處增設消毒防疫門，定期進行清潔、消毒等工作，讓民眾有更安心的服務環境。

(三)專業品質：培養在地人才，增加就業機會，穩固人力資源，提升最佳服務品質。

(四)友善空間：規劃輔具情境區，提供各項輔具展示供民眾參觀及適配。

## 方案名稱：身心障礙者社區式日間照顧服務

承辦人：張鎧佐

### 一、方案成立的背景(簡述沿革及脈絡)：

基金會在社會福利服務上，看見了身障者的需求，結合相關資源(福利辦公室)，於 103 年 9 月開始重劃此方案，並於 103 年 12 月起開始辦理身障日間照顧服務，迄今。

身障者在家庭、社區會給人標籤化的刻板印象，尤其是學校畢業後，無法轉銜及無就業能力，更是造成家庭及社會上的負擔，為了能延緩身障者退化、加強人際社交生活與生活自理能力等，政府辦理了身心障礙社區式日間照顧服務計畫，讓有需求的身障者能有合適的去處來訓練並接觸人群，活出美好生活。

透過生活自理、人際互動、休閒技藝、健康促進等課程，搭配社區、社會參與、社區適應等活動，協助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、方案的特色：

1.藉由多元課程，增加服務使用者生活品質提升。

(111 年度爭取南投縣政府身障日照外聘師資經費項目)

2.個別化服務，提升服務使用者個人價值及生活技能。

(111 年針對個別化服務目標及評估表單進行更新優化)

3.家庭支持輔以關懷及連結其他社會福利，減輕家庭照顧負荷。

(加強家庭支持與諮詢工作，特在疫情與服務資源轉介上)

### 三、方案的發展：

(一)對個人的成長：

- 1.身障相關專業知能提升。
- 2.資源連結頻率與單位提升。
- 3.應變能力與風險管控。

(二)對組內的發展：

- 1.提高組內的能見度-方案的成效及宣導。
- 2.提升服務多元性-更多方案服務之選擇。
- 3.外部資源的連結與運用-減少自籌及開拓財源。



4.搭配計畫之撰寫(運動 i 台灣 2.0 計畫)。

(三)對組織的發展：

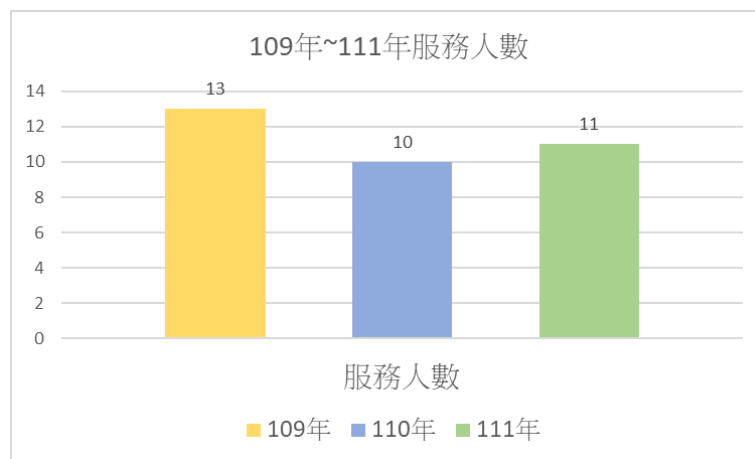
- 1.專業知能提升(不同方案的身障專業知能)。
- 2.連結能力提高。
- 3.合作(跨方案間的合作)。

(四)對社會的意義：

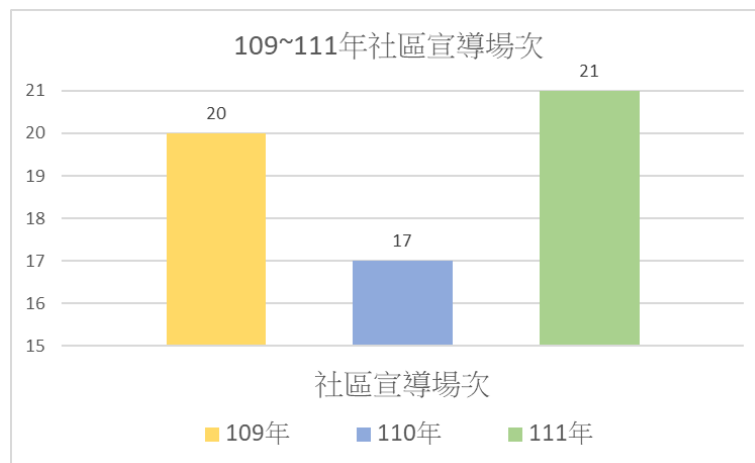
- 1.增加不同社會福利服務，提高身障者使用服務。
- 2.身心障礙者能力提升，銜接社會、減少社會負擔。
- 3.帶領社工領域實習生，落實社會責任與連結。

四、服務成效：

歷年成效：

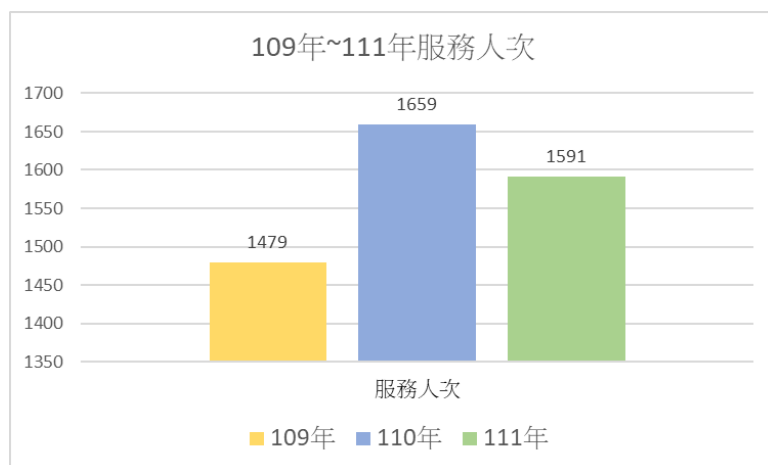


說明：服務人數自 110 年 12 人~111 年底 11 人，其中 111 年共結案三人，主要為轉換服務內容(轉至機構式日照、家庭托顧服務、家庭因素)，根據個案身心理需求進行合適業務調整，對於身心障礙服務使用者為佳，本會也持續積極開拓服務新開案 2 人，並落實宣導工作。



說明：111 年度宣導場次因疫情狀況趨緩，場次部分逐漸提升回穩，服務人次有別於 110 年大型的曝光宣導，111 年特別針對家照者、學校

等更有效的宣導對象進行宣導，人次場次皆稍提升，成效佳。



說明：服務總人次較 110 年度持平，實際服務人次納入試讀人次進行計算，111 年度雖經歷結案減少服務人數，但透過積極開案進行改善，於第四季開始服務人次趨於穩定，並且 111 年度男性服務使用者整體服務人次大於女性使用者。

| 年度    | 人數目標 | 服務人數 | 年度服務人次 | 宣導場次目標 | 年度宣導場次 |
|-------|------|------|--------|--------|--------|
| 109 年 | 12   | 13   | 1,479  | 12     | 20     |
| 110 年 | 10   | 10   | 1,659  | 12     | 17     |
| 111 年 | 15   | 11   | 1,591  | 14     | 21     |

※歷年統計分析：

- (一) 111 年度 1-9 月服務人次較 110 年同期稍有下降，預估全年度會與 110 年持平或稍有提升，因 111 年度四月起，第二波疫情爆發，家屬與服務使用者有了 110 年的經驗後便主動申請預防性請假，導致 1-9 月服務人次稍有下降，預計 10-12 月能夠穩定提供服務人次。
- (二) 111 年度服務人數較 110 年提升 1 人，持續保持宣導及開案工作。
- (三) 111 年度宣導場次為 20 場超過預期，盼依此提升服務宣傳與招募學員。

六、佳美腳蹤：



CRPD 身障權利倡導



冬季火鍋活動



111 年度上半年消防演練



元宵燈籠 DIY



111 身障烘焙成果共融



採購練習-社區適應





居家料理-主廚當家系列



夏日大作戰(水果冰)-暨大實習



教育部體育數運動 i 台灣



111 年身障休閒日-車程一日遊



111 年度日間照顧服務評鑑



111 年度日間照顧服務評鑑報告

## 七、SWOT 分析及策略規劃：

### SWOT 分析：

| 優勢：                                                                                            | 劣勢：                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.專業團隊。</li> <li>2.跨專業合作。</li> <li>3.提供教育訓練。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.案來源較不易。</li> <li>2.服務重疊性。</li> <li>3.服務人員數量限制。</li> </ol> |

|                                                         |                                                                |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 4.優良場地、周遭環境佳。                                           |                                                                |
| <b>機會：</b>                                              | <b>威脅：</b>                                                     |
| 1.身心障礙福利服務知能提升。<br>2.跨單位轉介與宣傳的良好關係。<br>3.不同方案領域協助身障者需求。 | 1.鄉村地區-社區資源較少。<br>2.免費服務增多。<br>3.政府政策變化(人力及收案都有影響)。<br>4.新冠疫情。 |

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.專業團隊與跨專業合作--連結各單位潛在個案或是相關需求者提供電訪深度宣導。<br>2.提供教育訓練--串聯教育訓練機會，建立福利服務人脈與資源連結。<br>3.場地活用-辦理多元課程，增加體驗與認知學習。        | 1.其他相關單位相繼成立--強化跨單位合作與轉介。<br>2.個案來源較不易--持續宣導提升服務知能，強化宣導效力。<br>3.服務重疊性--協助案主民眾判斷與諮詢最適合之服務內容與服務條件，以利選擇。                                                 |
| 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.專業團隊與跨專業合作—因應政策變動與服務競爭，透過專業服務建立品質與提升服務成效。<br>2.提供教育訓練—透過專業教育訓練提升專業能力，強化應變。<br>3.優良場地、周遭環境—創造與免費型服務之差異，提升收案成效。 | 1. 鄉村地區-社區資源較少—建立社區資源網絡，提升社區合作。<br>2.免費型服務增多--引用免費型服務或其他重疊性服務之個案或潛在個案為訪視潛在需求者名冊，建立追蹤電訪。<br>3.政府政策變化(人力及收案都有影響)--參考其他具重疊性或相同性質服務之工作模式、創新模式，作為學習參考或借鏡之範 |



|  |                                                      |
|--|------------------------------------------------------|
|  | <p>例。</p> <p>4.新冠疫情—強化並建立安全環境，降低疫情影響並透過安全環境吸引個案。</p> |
|--|------------------------------------------------------|

## 八、方案困境及建議：

### （一）困境：

新冠疫情所導致服務穩定性下降甚至影響家屬參與社區式服務意願。

因應：

- 1.配合政府規範提升並落實例行性快篩制度，降低不確定因子，提升預防工作的落實。
- 2.協同家屬面對疫情之相關諮詢與解惑，提升家屬信任感。
- 3.提升中心預防與反應流程(如預防性停課、個體停課等)，降低因疫情或確診事件所產生之服務影響。

## 九、對於未來的展望：

### （一）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：

- (1) 延續 110 年度提升案量與能見度目標，111 年度經與外聘督導、內部討論後針對社區式服務建立特別宣導內容(加強版)，並選定特殊機關進行特別宣導，例如校務機關加強宣導，並與作業所、家庭托顧服務方案製作社區式服務聯合 DM，強化聯合宣導過程之服務連接性。

#### 2.提高方案品質：

- (2) 運動 I 臺灣 2.0 計畫：串聯教育部體育署運動 I 臺灣 2.0 計畫，建立中心常態性運動專業課程，身障日照中心於 111 年度起，與縣政府討論爭取專為日間照顧中心辦理外聘課程之講師費用，用以延續專業課程或辦理多元課程。
- (3) 積極參與多元活動(CRPD、婦女服務站課程、烘焙課程、節慶活動、DIY 活動等)。
- (4) (3)ISP 服務評估表與評估表更新(參考第一基金會 ISP 工作手冊，融合原表格)，提升服務品質與專業性。

## 方案名稱：身心障礙者社區日間作業設施服務

報告人：陳柏睿

### 一、方案成立的背景(簡述沿革及脈絡)：

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：

- (一)增進身心障礙者人際互動機會與能力，培養自立生活、作業態度、體耐力及作業活動之能力。
- (二)舒緩家庭照顧者壓力，使家屬免於擔心服務使用者日間之去處。
- (三)透過多元的活動，開發服務使用者興趣，也認識各工作行業，減少對於職場的陌生。
- (四)透過優先採購業務，增加作業機會及對學校等公部門之曝光機會。

### 三、方案的發展：

#### (一)對個人的成長：

- 1.在服務過程中，個別化更有所了解，每位服務使用者在作業中遇到的困難皆有所不同，如何協助他們面對及克服困難愈發重要。

#### (二)對組內的發展：

- 1.開發個案時，針對不適合本服務之個案，可立即轉介至本會身障日間照顧抑或身障家托等服務。
- 2.於身障大樓大廳經營之咖啡吧作業，也同時向民眾宣導本會業務，對於至身障大樓尋求本會協助之個案，也可第一時間指引民眾至本會。

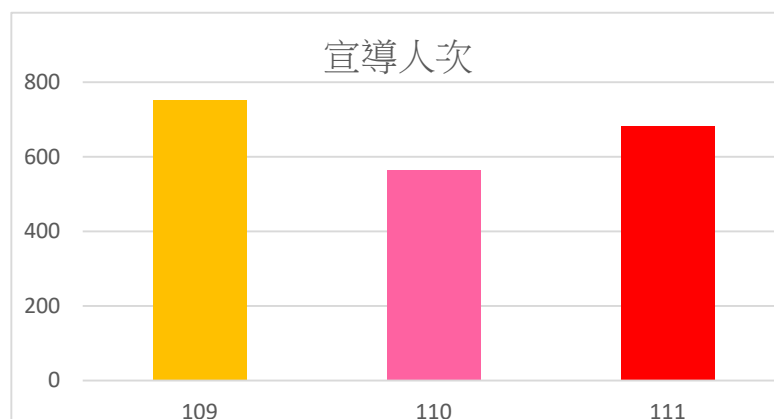
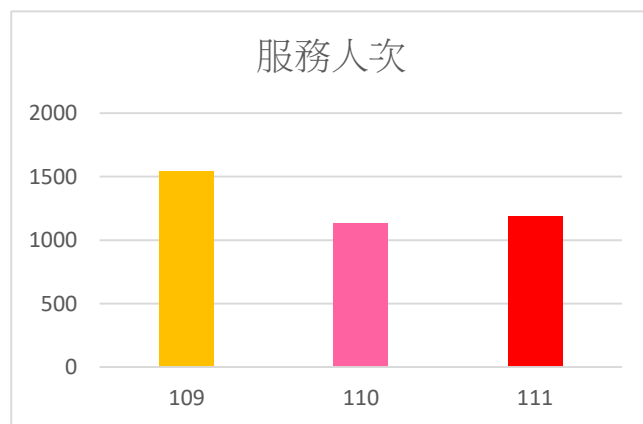
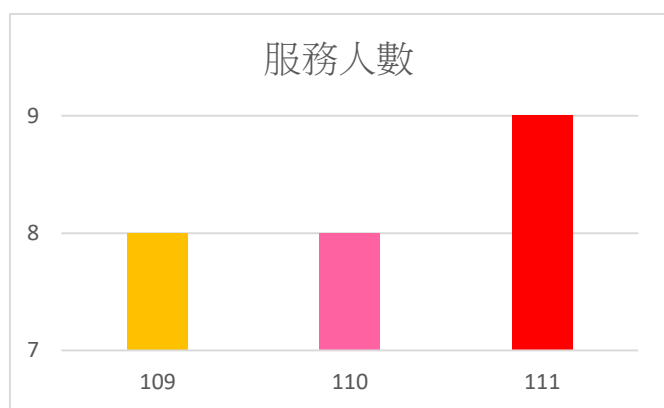
(三)對組織的發展：

- 1.提供身心障礙者優質的服務、日間去處。
- 2.發揮愚人的精神-讓社會大眾看見基金會對服務身心障礙者的用心。
- 3.透過商品銷售，增加對民眾及公部門之曝光機會。

(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.透過活動如：社區適應帶領身障者融入社會與社會接軌、讓身心障礙者來到場域上得到基本生活自理與技能的支持。

四、服務成效：



| 年份    | 人數目標 | 實際人數 | 服務人次  | 服務成效 | 宣導目標 | 宣導場次 | 宣導人次 |
|-------|------|------|-------|------|------|------|------|
| 109 年 | 12   | 8    | 1,542 | 67%  | 11   | 16   | 752  |
| 110 年 | 10   | 8    | 1,127 | 80%  | 11   | 18   | 563  |
| 111 年 | 10   | 11   | 1,187 | 90%  | 14   | 16   | 683  |

- 1.去年度服務人數相較以往較低系因6月及7月因疫情影響停課；今年度個案服務人次亦受疫情影響，如部分個案因擔心疫情嚴峻，自行預防性休息或因個案尚未施打疫苗無法使用服務及個案因親密接觸或確診進行居家隔離等。
- 2.今年度宣導人數因參與數場大型活動故觸及人數相較過往較高，並且本年度宣導亦至台中市政府對中部公部門及其他身障團體或單位等進行宣導。

#### 六、活動花絮：



夢工坊咖啡吧手沖咖啡



至台中縣政府擺攤、宣導



學員自我倡導



社工實習生帶領團體活動



身障休閒日—車埕一日遊



疫情下的咖啡吧—無接觸送餐





111 年度消防自衛編組演練



參與 CRPD 遊街倡議活動

## 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"> <li>1.擁有優質的場域及環境。</li> <li>2.專業的服務團隊(社工、教保員)。</li> <li>3.多元的作業機會，使個案能探索興趣及學習不同面向作業技能。</li> <li>4.特色咖啡吧作業，增加不同於其他日間作業所面向的作業訓練，如與顧客點餐、咖啡沖泡...等。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.潛在個案發覺困難，難以有效率進行個案來源開發。</li> <li>2.因需收費，造成弱勢負擔。</li> <li>3 優先採購訂單有大小月之分，訂單較不穩定。</li> <li>4.小作所各個案能力差距較大，且有部分個案情況較為浮動，在實際服務上會面臨諸多挑戰(如能力臨界日照及臨界一般、庇護就業之個案能力相差巨大，活動設計上更需耗費心力、個案每日身心狀況不同，現場偶有突發狀況...等)。</li> </ol> |
| 機會(O)                                                                                                                                                                                       | 威脅(T)                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.家屬對於日間作業所服務的支持。</li> <li>2.政府補助硬體。</li> <li>3.透過優先採購網頁及相關活動，增加曝光率。</li> <li>4.身障大樓常有外單位前來辦理活動，易於方案及商品宣導。</li> <li>5.民眾及民間單位鼎力支持(如提供咖費豆</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.南投縣各社區式日間服務收費標準不一，部分民眾選擇服務時為價錢取向，價格上較缺乏競爭力。</li> <li>2.疫情期間，若無施打疫苗者，需定時快篩，部分個案難以配合致無法繼續使用服務。</li> <li>3.疫情期間，部分容易與人群接觸之</li> </ol>                                                                             |



|                                                                          |                    |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 代工機會、提供農產品原物料等)<br>6.作為學校及其他身障服務與支持性、庇護性就業的橋樑及實習合作單位，同時也是本會許多身障服務轉銜對象之一。 | 課程，如咖啡吧、社區適應，難以執行。 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|

## 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.透過咖啡吧推廣，讓更多民眾知道愚人夢工坊學員成長及熱情。<br>2.透過手工藝品及手沖咖啡等商品，使民眾及公部門認識本所，進而增進產品銷售及增加作業機會。 | 1.擔任學校實習單位，增進民眾及身障者家屬曝光率，暢通與學校轉銜之通道，增加畢業學生至本所使用服務的機會。<br>2.透過優先採購網頁及相關活動中的宣導，盡量讓公部門認識本所之優先採購業務，提早購買，以免所有單位集中時間下單。 |
| 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.以多元活動課程增加吸引力，相較於其他小作所做出特色。<br>2.積極開發不同作業活動及手作品，降低咖啡吧作業因疫情頻率降低帶來之影響。           | 1.爭取使優採訂單每月平均，進而提高每月作業機會。<br>2.針對邊緣戶等家境困難者，採認養機制。<br>3.爭取優先採購訂單穩定後，提高每月平均獎勵金，變為招生吸引點。                             |

## 八、方案討論及建議：

困境 1：個案量無法達到預期，因潛在個案發掘困難，且個案若習慣於在家中之生活，不利個案開發。

因應 1：努力爭取至學校進行業務宣導，並成為南投各學校實習配合單位，使個案在校即習慣本所環境，並於畢業後盡速轉銜至本所，減少個案閒散於家中之時間。

困境 2：優先採購訂單較不穩定，偶有無訂單之月份，導致原物料準備及作業活動時數較低之問題。

因應 2：1.透過優先採購業務宣導，使公部門盡量提早購買，以免集中於某幾月各單位同時採購之壓力。

2.於每次優先採購訂單結束後當月份，將可存放之原物料備品補齊完畢。

3.訂單較少之月份，進行新產品之試作，亦或是對原物料進行初步加工。

#### **九、對於未來的展望：**

1.配合優採平台及積極參與活動宣導，推廣學員手作產品及本所咖啡吧，增加本所優質產品及優秀服務的曝光率，期許達到穩定的優先採購訂單；與學校爭取更多配合機會，除實習外，是否有如參訪等使學校、學生及學生家屬認識本所機會，進而願意於畢業後至本所接受服務。

2.加強與其他公益慈善團體之互動、參訪、連結、合作，積極鼓勵並協助小作所個案與優質庇護工場之媒合，作適性、適應的未來職涯可能發展。

## 方案名稱：南投縣老人及身心障礙者社區資源中心-第三區

報告人：胡凱翔、田曉竹、林怡如、曾怡萱

### 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。
- (四)110 年新增老人為本中心服務對象，並將方案名稱改為「南投縣老人及身心障礙者社區資源中心」，老人服務主要以縣府轉介之個案管理為主。

### 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，110 年起新增 65 歲以上之無身障證明老人為服務對象。
- (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.社工能更加快速及精準看到案主實際需求。
- 2.觸及各種障礙別的身障者，對個案管理與訪視經驗累積豐富。
- 3.社工能接觸到許多身障者，在實務工作上累積經驗快速，對於身障者的需求也能更精準的提供相對應的服務。
- 4.社資中心作業內容多元化，社工可學習有效運用時間，提升工作效率。

#### (二)對組內的發展：

- 1.社資中心於今年更加注重情緒支持及行為輔導個案之開發，對於其他方案有相關需求之個案，即可透過社資中心來提供關懷訪視服務。
- 2.開發社區中確有福利服務需求之個案，並連結至本組之方案。

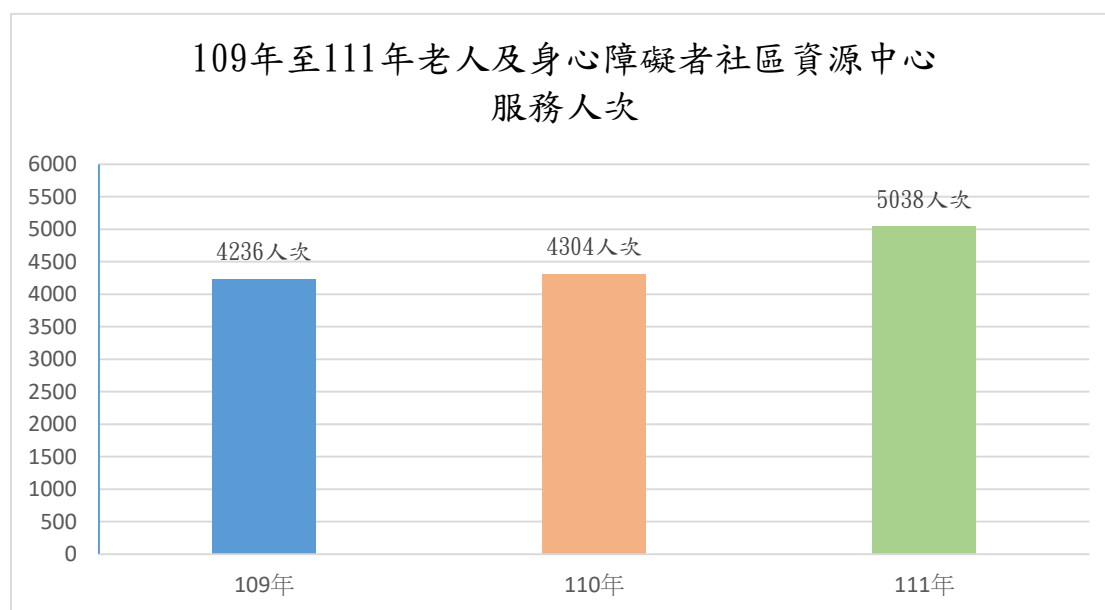
#### (三)對組織的發展：

- 1.基金會承接方案多樣化，藉由社資中心進行需求評估或個管服務後，能替案主連結基金會承接方案等相關合適的資源。
- 2.民眾多一個管道瞭解到基金會所服務內容，除老人服務外，身障者亦是基金會所關心的族群之一。

#### (四)對社會的意義：

- 1.藉由社資中心服務項目，使資訊取得困難之身障者及老人能觸及服務，並由社資中心，主動提供相關福利服務資訊。
- 2.透過專業的諮詢及服務，使身障者及家屬更瞭解相關之權益及服務。

### 四、服務成效 (109 年~111 年)：



| 項目                         | 服務項目                    | 109 年                           | 110 年                                                                        | 111 年                            |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| ICF<br>需求<br>評估            | 服務輸送派案追蹤                | 337 案                           | 394 案                                                                        | 361 案                            |
|                            | 醫院併同辦理                  | 527 案<br>(因疫情 2-3 月暫停醫院評估改電話評估) | 232 案<br>(因疫情關係，自 110/05/17 起停止醫院評估，恢復日期尚未公布)                                | 0 案<br>(因疫情緣故，暫無法到醫院評估，恢復日期尚未公布) |
|                            | 併同需求評估                  | 163 案<br>(因疫情 2-3 月暫停醫院評估改電話評估) | 60 案<br>(1.因疫情 110/05/17 起停止醫院評估，恢復日期尚未公布 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) | 0 案<br>(因疫情緣故，暫無法到醫院評估，恢復日期尚未公布) |
|                            | 到宅需求評估                  | 86 案                            | 169 案                                                                        | 241 案                            |
|                            | 福利需求電話確認                | 899 案                           | 1,237 案                                                                      | 1,853 案                          |
|                            |                         |                                 |                                                                              |                                  |
| ICF<br>福利<br>服務            | 友善服務                    | 921 人次                          | 1,240 人次                                                                     | 1,853 案                          |
|                            | 情緒支持服務                  | 20 案                            | 20 案                                                                         | 22 案                             |
|                            | 行為輔導                    | 8 案                             | 12 案                                                                         | 12 案                             |
|                            | 家庭關懷訪視服務                | 54 案                            | 53 案                                                                         | 5 案                              |
|                            | 福利諮詢服務                  | 537 案                           | 254 案                                                                        | 40 案                             |
|                            | 權益倡導活動                  | 共 417 人次                        | 共 372 人次                                                                     | 共 524 人次                         |
| ICF<br>訓練<br>與研<br>習活<br>動 | 家庭照顧者訓練與研習              | 72 人<br>(共計二場次)                 | 82 人<br>(共計三場次)                                                              | 48 人<br>(共計二場次)                  |
|                            | 自殺防治、婚姻及生育輔導教育訓練        |                                 | 64 人次<br>(110 年新增之業務)<br>(共計二場次)                                             | 34 人<br>(共計二場次)                  |
|                            | 社交活動與人際關係訓練             | 100 人<br>(共計二場次)                | 56 人<br>(共計二場次)                                                              | 45 人<br>(共計三場次)                  |
| 個案<br>管理                   | 保護性後追                   | 11 案                            | 56 案                                                                         | 0 案，無派案                          |
|                            | 畢業生後追                   | 11 案                            | 3 案                                                                          | 0 案，無派案                          |
|                            | 獨居行動不便身心障礙者             | 23 案                            | 無派案                                                                          | 8 案                              |
|                            | 獨居老人&獨居且行動不便身心障礙者關懷口罩發送 | 50 案(因疫情 109 年 2 月開始派案)         | 無派案                                                                          | 無派案                              |



|      |                |                  |                  |                  |
|------|----------------|------------------|------------------|------------------|
| 各項會議 | 社區資源中心<br>聯繫會報 | 4 場<br>(已於第三季辦理) | 4 場<br>(已於第一季辦理) | 4 場<br>(已於第一季辦理) |
|      | 社區資源中心<br>教育訓練 | 0 場              | 0 場              | 4 場<br>(已於第一季辦理) |
|      | 愚人資源組<br>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         | 4 場              | 2 場              | 4 場              |
| 督導會議 | 個別督導           | 8 次              | 12 次             | 12 次             |
|      | 團體督導           | 2 場              | 2 場              | 2 場              |
|      | 外聘督導           | 4 場              | 4 場              | 2 場              |

#### 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>透過辦理講座課程使家庭照顧者能學習到正確的法律知識，並在往後碰到問題時可以有能力去做解決。也使家庭照顧者，藉由參與活動認識其他參與成員，拓展人際社交活動圈，提升照顧正向能量。</p> <p>◆辦理日期：111 年 4 月 15 日</p> <p>◆辦理地點：潭南文化健康站</p>     |
|  | <p>透過研習活動使家庭照顧者學習正確認知及痠痛舒緩技巧，並能適透過正確方式減輕照顧壓力，並藉由參與活動認識其他參與成員，拓展人際社交活動圈，提升照顧正向能量。</p> <p>◆辦理日期：111 年 8 月 26 日</p> <p>◆辦理地點：南投縣身心障礙福利服務大樓-2 樓活動中心</p> |



透過辦理自殺防治教育課程，以預防自殺憾事再度發生，並使參與者學習正向情緒抒發方式。

◆辦理日期：111年9月6日

◆辦理地點：永豐社區老人會館



走入社區進行福利服務宣導，一方面透過研習與活動之機會，向參與者宣導本中心業務，一方面也與服務區域鄰近的身心障礙社福團體或宗教場所做業務交流。



疫情期間針對獨居個案進行防疫物資發放，以確保服務對象在隔離期間，享有基本生活所需。





不定期至案家發放生活物資，以減少家庭經濟開銷，緩解家庭經濟壓力。

## 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"> <li>1. 在職教育訓練的機會多，訓練的面向也較多元，有助於提升工作人員專業知識。</li> <li>2. 方案人力充足，工作分擔及人力安排較便利。</li> <li>3. 根據南投縣身心障礙人口統計(110)，埔里鎮身心障礙人口排居第三，男 3,042 人；女 2,414 人，合計 5,456 人，服務人口眾多，中心設立於埔里鎮身心障礙福利大樓內，有其地理的重要性。</li> <li>4. 基金會在老人長期照顧服務深根且扎實，且也承接身心障礙福利服務方案多，對於中心服務推展及資源連結幫助甚大。</li> <li>5. 因有 ICF 評估業務，對身障者有相對的敏感度。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在職教育訓練課程多，工作需配合課程彈性調配。</li> <li>2. 除身障者業務外，增加老人業務，與身障業務的操作方法有所差異，故實際操作較為混亂及複雜。</li> <li>3. 偏鄉地區服務提供者較少，連結資源較困難。</li> <li>4. 中心人員流動，工作業務需重複教導，行政作業也隨之增加，且容易導致資訊的斷層，或交接不完全的情形。</li> <li>5. 基金會雖有豐富的長照資源，但與中心的聯繫不慎密切。</li> <li>6. 近年來對長照服務的重視，絕大多數民眾對基金會只知道長照不知道身障服務。</li> <li>7. 業務繁雜，導致無法專精執行服務。</li> <li>8. 方案經費運用彈性低，執行時較受限。</li> <li>9. 縣府承辦對於許多事項皆要求發文通知，例如：督導計畫、在職教育訓練時數，無形中增加行政的業務量。</li> </ol> |
| 機會(O)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 威脅(T)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地理位置身障福利大樓，對於身障者的資源連結快速地做處理及應變。</li> <li>2. 服務中的困境及問題能與督導進行討論，使服務過程更順利且能提供適切的服務。</li> <li>3. 基金會擁有豐富的長照資源。</li> </ol>                                                                                                                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務內容擴大，業務量增加，服務提供恐有量無質。</li> <li>2. 大眾對社區資源中心負責業務及作用不夠瞭解，專業性偶會受到質疑。</li> <li>3. 縣府在沒有充分討論與準備下，時常要求中心人員執行契約規範外的臨時交辦業務，造成工作人員執業的困難。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4. 只要案主具身障資格，他單位社福機構皆無條件轉案，缺乏公部門與社福單位的協作。</p> <p>5. 執行方案時外出頻率較高，中心人員交通意外風險也相對較高。</p> <p>6. 中心工作業務包含：ICF 需求評估相關業務、個案管理、課程活動辦理、老人及身障權益宣導、福利服務諮詢等...，其中 ICF 業務繁雜且具時效性，為達成工作目標，容易導致其他工作項目時間限縮。</p> <p>7. 執行方案時，中心人員積極提供服務，常因案主身邊人員(親屬、朋友)的不配合，而導致執行受阻。</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(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)                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. 積極參與員工在職訓練，提升專業能力，已提供服務對象適切之福利服務。</p> <p>2. 本中心地理位置優勢，協助個案與其他單位連結福利服務資源時便利性提高。</p> <p>3. 透過區域間的資源盤點及網絡連結合作，使福利輸送更為便利，除縣內社資中心的連結外，也增加與外縣市社資中心服務單位的連結，互相觀摩學習。</p> <p>4. 訂定清楚的工作目的、目標，並進行有效的團隊溝通，以使業務順利進展。</p> | <p>1. 與偏鄉地區資源單位連結，以提供偏鄉地區服務使用者就近的服務。</p> <p>2. 善用基金會教育資源，以獲得實務服務經驗，並連結身障大樓內資源單位，增加老人服務專業知識。</p> <p>3. 積極與偏鄉社福單位進行資源盤點及網絡連結。</p> <p>4. 常與基金會長照資源單位聯繫，並加以連結使用。</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. 增強專業人員在職訓練，提高服務品質。</p> <p>2. 與本單位各專業服務團隊策略聯盟。</p> <p>3. 增加對外宣傳，使大眾及其他單位對社資中心負責業務及服務內容的</p>                                                                                                                  | <p>1. 注重人員個別專長，留住現有專業人員。</p>                                                                                                                                     |

|                                                                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>了解。</p> <p>4. 當縣府承辦臨時交辦事務時，可即時回報督導進行討論。</p> <p>5. 由內部主管與縣府承辦人員進行溝通臨時交辦事務。</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|

#### 八、未來展望：

(一)社資中心已有明確的服務區域，能使社工深入服務轄區內，藉由對社區的了解提供個案適切的福利服務內容。

(二)積極參與在職訓練課程與研習，提升專業能力，積累經驗，協助個案培養解決問題的能力。



## 方案名稱：身心障礙者家庭托顧服務

報告人：張盈盈

### 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秉著「愛鄰如己」的理念，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八年。

### 二、方案特色：

(一)「身心障礙者家庭托顧服務」在社區的所扮演的角色：

「家庭托顧」是以家的概念，在「社區」辦理的一種福利服務模式。

(二)「身心障礙者家庭托顧服務」用 2 種不同的服務模式來進行福利服務。

1.就業機會-家托身障家托提供在地就業機會，使民眾多一種可在工作機會。

2.身心障礙社區式日間服務-身障家托提供身心障礙者在社區或自家有被服務的機會，經過縣府評估核定後，可依不同福利身分來使用此服務，更適合對環境變化適應能力低的身心障礙者。

(三)提供社區照顧服務，以多元、個別化、長期性的服務模式，提需要全時間看顧的身心障礙者，含家庭托顧員的身心障礙家人最多可收 3 位身心障礙者，達到就業及被服務的需求。

### 三、個人專業與成長：

(一)身心障礙領域專業學習。

(二)公、私部門、社區之關係建立(地方公部門、社區、民眾)。

(三)照顧服務專業學習。

(四)應變能力及管控提升。

(五)資源聯結與使用。

#### 四、組別發展：

福利辦公室：

- 1.有效的資源連結與轉銜、轉介，並利用多元(不同專業領域)服務管道，提升組內的網絡資源。
- 2.善用相近性的社區式的服務模式(日照、小作所、家托)，增加組內的能見度。
- 3.辦理身障家托職前訓練，增加專業知識及組內活動支援。

#### 五、機構發展：

身心障礙家庭托顧服務在是一種在社區的社會福利服務，將社會責任落實於社區中，使社區有不同的福利服務，讓需要的人能就近性使用服務。

其次在辦理身心障礙者專業人員職前之研習訓練課程，能強化參與之同工的專業知能，也可因單位的專業需求，辦理身心障礙相關領域專業課程，提供更豐富之選擇與方向，來提升各項工作。

在身心障礙家庭托顧之跨領域方向，因為本會除了委辦多種身心障礙之社會福利外，還有長照相關之福利服務，以個別化、多元、跨組別合作等，滿足服務使用者的需求。並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"><li>1.福利辦公室資源與諮詢合作。</li><li>2.照顧比 1：3，照顧時間 8 小時。</li><li>3.運用社區資源，使家托站活動更多元。</li><li>4.運用個人社區合作經驗，拓點及發掘個案。</li><li>5.機構自籌相關費用(體檢)。</li></ol>                                                                                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1.單位資源比重分配不均，個案源(長照、身障)。</li><li>2.長照家托薪資比較。</li><li>3.身障者照顧專業與難度較高。</li><li>4.家托站開站資格增加(H2)。</li><li>5.未加勞、健保。</li></ol>                                                                                                                 |
| O(機會)                                                                                                                                                                                                                                                          | T(威脅)                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.以個別化服務來提高個案使用本服務之機會。</li><li>2.多數照服員、民眾，對於本服務尚未了解，經由宣導成為潛在個案與服務員機率大。</li><li>3.身障家托目前申請較為便利，仍可以使用租賃房屋作為家托站，且照服員無實務工作經驗仍可申請。</li><li>4.照顧服務費調升。</li><li>5.身障家托與其他社區式服務在同一區域的合作，可增加方案量能)。</li><li>6.辦理家托員職前訓練。</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1.政策大環境未重視，著重於長照服務，在推廣上容易造成排擠現象，也使身心障礙對象限縮。</li><li>2.民眾對於本服務資訊認知較低，影響拓點及開案的成長。</li><li>3.同質性服務選擇多，資格門檻也不同。</li><li>4.政策規定嚴格(如建地/合法建築規定、身障判定與資源重疊等)。</li><li>5.身心障礙者容易被標籤化，以致影響開案與拓點(難照顧、精神疾患等)。</li><li>6.此專業證書只能開家托站及家托站替代人力。</li></ol> |

### 運用策略

- 1.透過機構各專業服務合作，來提高本中心的能見度，進而滿足身心障礙使用服務。
- 2.推動原鄉及偏鄉對本服務的了解，利用在地就業機會及可近性之身障服務，找尋合作對象，進行推廣家托站之設立。
- 3.以服務性質相近之社區式方案(日照、小作所、家托)，透過使用者進行服務宣導、宣傳，增加方案露出的機會。
- 4.主動參與學校、協會、醫院及鄉鎮村里會議/活動等，為主要宣導之方向，並增加長照單位及社區據點等，增加方案之能見度，讓潛在個案及潛在家托員認識本方案之服務項目，進而使用服務。

### 七、相關成果與執行現況：

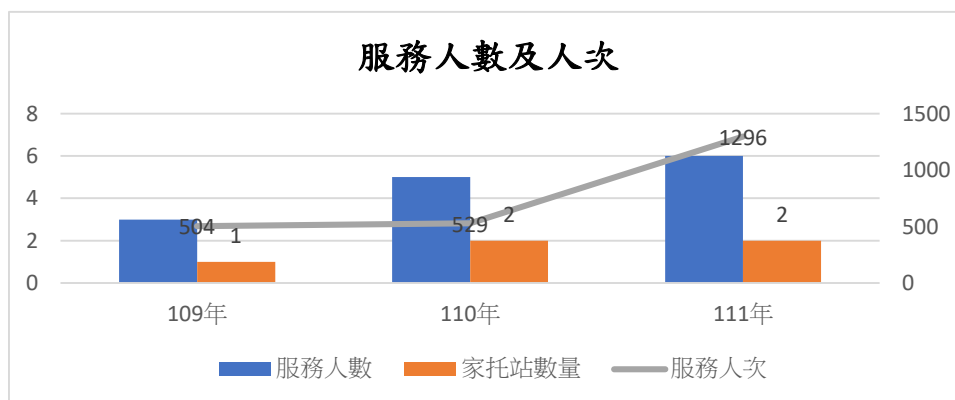
基金會目前身障家托執行現況：

#### (一)評鑑相關：

1.今年 11 月 14 前身障家托評鑑，非常榮幸能在評鑑中拿到不錯的成績，評鑑甲等 87.5 分的殊榮，謝謝評鑑委員及承辦的指導，當然還有基金會的支持，才能有如此好的成績，工作同仁會繼續維持並提高方案績效，讓好的服務延續下去。

#### (二)三年服務統計：

| 年     | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|-------|-------|-------|-------|
| 家托站數量 | 1     | 2     | 2     |
| 服務人數  | 3     | 5     | 6     |
| 服務人次  | 504   | 529   | 1296  |

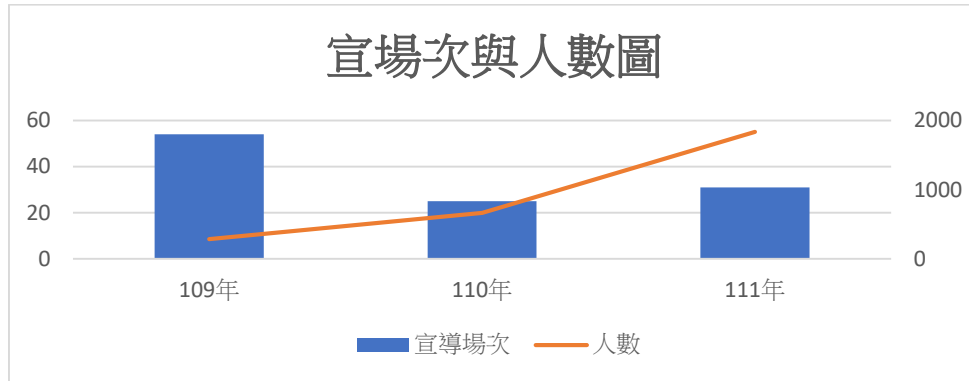


1.今年 9 月前籌畫新設一站(仁愛鄉南豐村)，已發文縣府，預計明年 4 月開站。

2 年度服務人次為 1296 人次較去年服務人次 529 人次成長 144.9%。

(三)三年宣導統計：

| 年度   | 109 年 | 110 年 | 111 年 |
|------|-------|-------|-------|
| 宣導場次 | 54    | 25    | 31    |
| 宣導人數 | 285   | 663   | 1835  |



- 1.今年雖因疫情影響 4 月中至 7 月底有些宣導場次取消，仍完成預期目標，達成率為 104，因家年有 1 場大型宣導活動(身障國際日)，故宣導人次也有提升。
- 2.今年有辦理家托員職前訓練，結業之學員中，有 3 名即將投入家托站的服務(家托員 1 名及家托站替代人力 2 名)。

**九、未來展望與建議：**

1.未來展望：

- ✓ 凸顯方案之獨特性，利用個別化的服務及專業知能的不同，來開拓家托站及身障者的服務，利用多元的管道，使身障家托能夠與各項服務進行順暢連通，並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。
- ✓ 預計明年新成立 1 站，累計為 4 站，服務人數能增加為 10 人(每站至少 2 人)。

2.方案建議：

- ✓ 利用辦理專業課程，提高家托員專業知能(可先調查適合家托員之專業課程)，提升高專業知能，提高服務的使用率及服務年資。
- ✓ 鼓勵每個站別能有各自特色，以站別來區隔，使服務使用者繼續使用服務，並開拓不同需求的潛在個案。
- ✓ 試讀機制(潛在個案試讀時，能有服務費可申請，在媒合時，會增加使用服務的機率)。

十、成果照片：



服務使用者慶生會



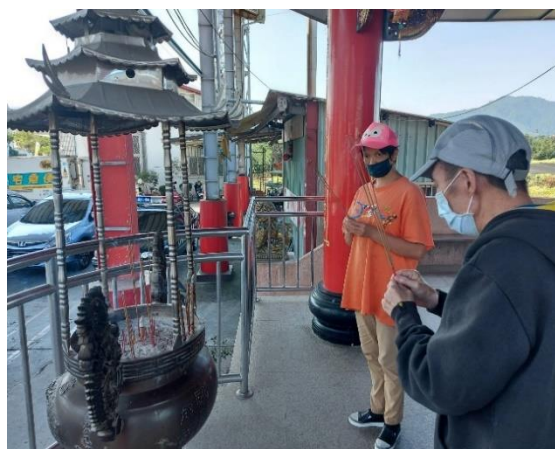
陪同健檢



簽訂契約-社工員、服務使用者家屬



節慶日-DIY 燈籠



心靈時刻-宗教活動



義剪活動





防疫：防疫措施-隔板



園藝時間-多肉製作



職前訓練-家托員專業課程



個別宣導-仁愛鄉互助村



社福單位宣導-家扶中心



團體宣導-原住民聯繫會議



112 評鑑-書面及簡報



112 評鑑-實地家托查核

## 方案名稱：身心障礙者自立生活支持服務

報告人：黃冠霖

### 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：

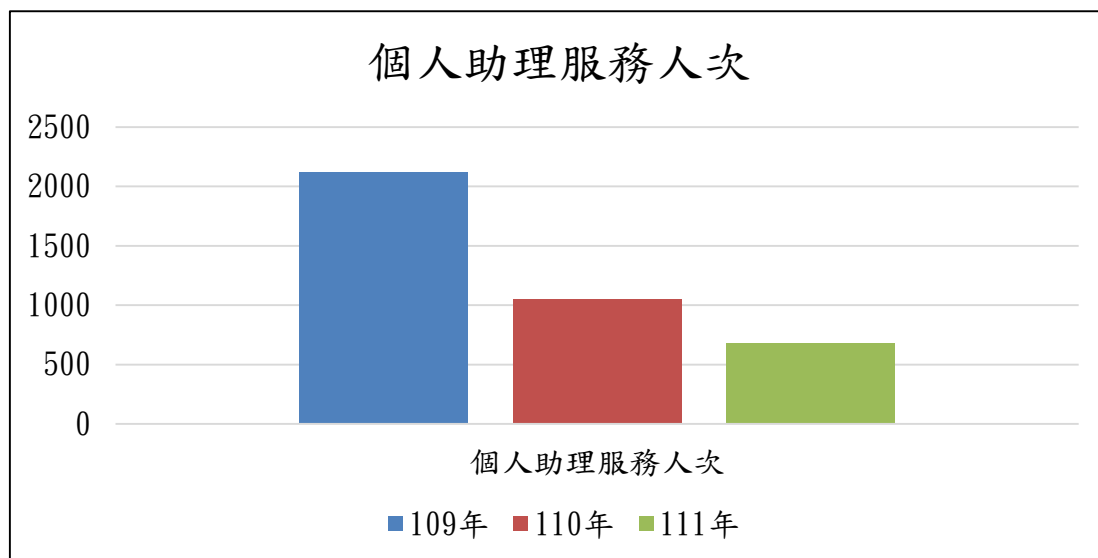
自立生活非常強調身心障礙者的「自主權」，還有障礙者勇於接受自己的「特徵」。但身心障礙者只是身體某部分失能，或許不能走路但可以透過輪椅代步；或許不能自己洗澡、穿衣、如廁、購買物品但可以透過個人助理來協助支持，完成生活所需等特殊方式來達成「自主權」，為自己生活做出選擇和決定並負起責任，充分扮演社會公民的角色，而非基於保護喪失了各種可能性。

#### 四、服務成效：

##### (一)歷年成效：

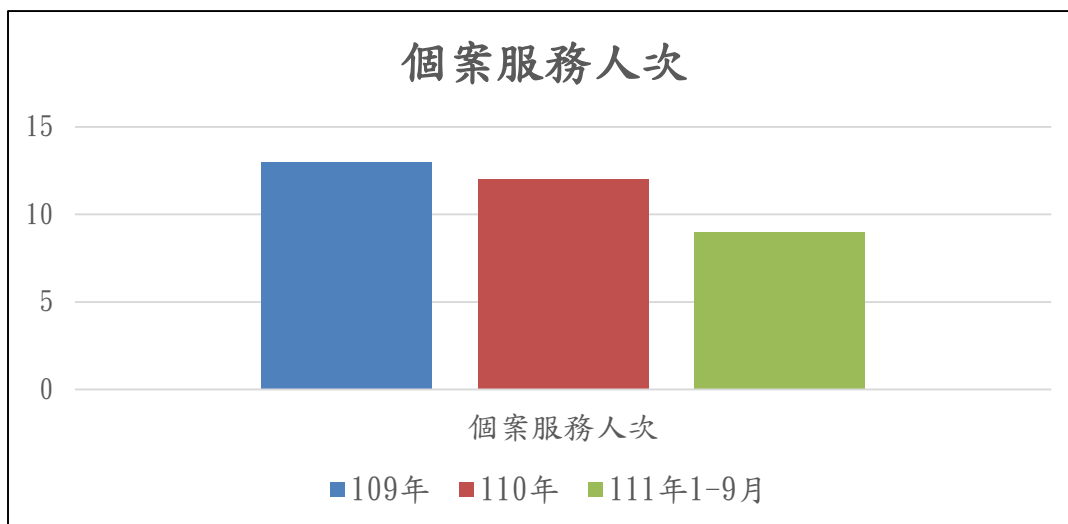
##### 1.個人助理服務成效：

| 年度    | 個人助理服務人次 | 說明                                         |
|-------|----------|--------------------------------------------|
| 109 年 | 2,123    | 自 110 年起部分個案因有使用居家服務而減少個人助理使用，因而服務人次相較去年低。 |
| 110 年 | 1,051    |                                            |
| 111 年 | 682      |                                            |



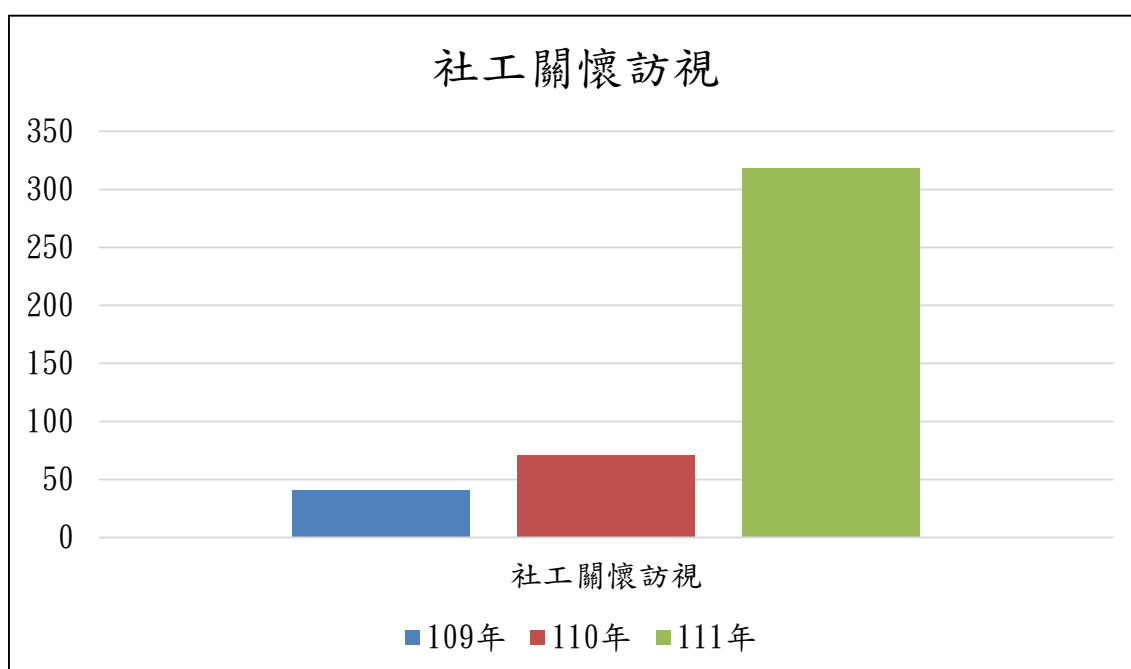
##### 2.個案服務成效：

| 年度    | 個案服務人次 | 說明                                          |
|-------|--------|---------------------------------------------|
| 109 年 | 13     | 110 年底多數個案皆有使用居家服務因此遭大量刪減，111 年起開始大量開發潛在個案。 |
| 110 年 | 12     |                                             |
| 111 年 | 9      |                                             |



### 3. 社工關懷訪視統計：

| 年度          | 社工關懷訪視 | 說明                      |
|-------------|--------|-------------------------|
| 109 年       | 41     | 111 年起開始執行陌生訪視，藉以開發新個案。 |
| 110 年       | 71     |                         |
| 111 年 1-9 月 | 318    |                         |





(二)佳美腳蹤-服務剪影：

| 照片                                                                                  | 說明                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|    | <p>辦理個人助理職前培訓課程，老師讓學員實際體驗協助身心障礙者移位的正確方式，以避免服務人員與個案受傷。</p> |
|   | <p>個人助理訓練課程，危機與處理技巧，老師使用教材安妮，來示範若個案突發緊急狀況該如何應急處理。</p>     |
|  | <p>辦理觀摩參訪活動，至彰化切膚之愛基金會，與同儕支持員分享服務心得與經驗傳承。</p>             |
|  | <p>個人助理暨同儕支持員，工作職掌及倫理老師提出問題，讓學員以自己的角度將答案寫出來，並與其他學員分享。</p> |



社工每月固定抽查個案服務狀況，並詢問個案對於個助服務是否有問題，或需調整的地方。



社工進行陌生訪視，到案家介紹方案服務，並開發社區淺在個案。社工挖掘個案並為其填寫需求評估福利項目變更申請單。



社工進入原住民文化健康站宣導方案服務內容，並以有獎徵答方式發放宣導品。



社工至優先採購系統說明課程進行方案宣導，向前來與會人員介紹自立生活服務項目及內容。



(三)佳美腳蹤-宣導足跡：

|   | 地點           | 照片                                                                                  | 說明                                                                                            |
|---|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 身障福利大樓2F活動中心 |    | 藉由原住民族行政局辦理聯繫會議之機會，向前來與會的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及解說。                                                |
| 2 | 向善醫事C級巷弄長照站  |   | 向善巷弄長照站長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工也準備10份宣導品來贈送給現場參加對象。                |
| 3 | 身障福利大樓2樓簡報室  |  | 向仁愛圖書館讀書會前來與會人員介紹自立生活方案，希望透過與會人員來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工也準備數份宣導品透過有獎徵答與問題發問贈送給現場參加人員。 |
| 4 | 東光社區發展協會     |  | 向東光社區發展協會的長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案。                                   |

|   |                 |                                                                                      |                                                                                                                                 |
|---|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 南開科技大學教學大樓 2F   |    | <p>向南開科大長照系的學生介紹自立生活方案，希望透過學開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備 10 份宣導品以有獎徵答方式來提問，學生的反應相當熱烈，對於提問的問題亦有同學間的相互討論來回答問題。</p>           |
| 6 | 碧峰社區發展協會        |   | <p>向碧峰社區發展協會的長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案。</p>                                                              |
| 7 | 虎耳仔社區關懷據點       |  | <p>向虎耳仔社區關懷據點的長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備 10 份宣導品交由據點助理以獎品方式發送給長輩，現場長輩回應熱烈，長輩針對部分有疑問皆有提出，社工也全數回應。</p> |
| 8 | 中寮龍眼林福利協會 (永和村) |  | <p>向龍眼林福利協會 (永和村) 的長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備 10 份宣導品交由據點照服員以獎品方式發送給長</p>                            |



|    |                 |                                                                                      |                                                                                                  |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                 |                                                                                      | 輩。                                                                                               |
| 9  | 中寮鄉龍眼林福利協會(龍岩村) |    | 向龍眼林福利協會的長輩介紹自立生活方案，希望透過當地長輩來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備 10 份宣導品交由據點負責人以獎品方式發送給長輩。         |
| 10 | 身障福利大樓 2 樓簡報室   |   | 向參與家庭主要照顧者支持服務計畫健康與舒壓課程人員介紹自立生活方案，希望透過參與課程人員來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備數份宣導品以有獎徵答方式發送給人員。 |
| 11 | 身障福利大樓 3 樓專業教室  |  | 向參與自立生活支持計畫個人助理培訓課程學員介紹方案相關內容與服務，希望透過參與課程人員來開發潛在個案與招募同儕支持員並推廣此服務方案。                              |
| 12 | 埔里高工            |  | 向埔里高級工業職業學校的學生介紹方案相關內容與服務，藉由學生開發淺在個案，並推廣該服務方案，社工準備數份宣導品以有獎徵答方式發送給學生。                             |



|    |              |                                                                                      |                                                                           |
|----|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 安泰巷弄長照站      |    | <p>向埔里安泰巷弄長照站的長者介紹方案相關內容與服務，藉由長者開發其淺在個案，並推廣該服務方案，社工準備數份宣導品請站長協助發放給長者。</p> |
| 14 | 卡度部落文化健康站    |   | <p>向卡度部落文化健康站的長者介紹方案相關內容與服務，藉由長者開發其淺在個案，並推廣該服務方案。</p>                     |
| 15 | 埔里榮民醫院優先採購課程 |  | <p>向課程參與學員介紹愚人之友基金會身障福利辦公室之服務業務及相關內容，藉由學員開其潛在個案，並推廣服務方案。</p>              |
| 16 | 優先採購課程       |  | <p>向課程參與學員介紹愚人之友基金會身障福利辦公室之服務業務及相關內容，藉由學員開其潛在個案，並推廣服務方案。</p>              |

|                |                |                                                                                     |                                                                                        |
|----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 17             | 南投縣愛加倍家庭關懷協會   |   | 向埔里愛加倍協會的長者介紹方案相關內容與服務，藉由長者開發其淺在個案，並推廣該服務方案，社工準備數份宣導品請站長協助發放給長者。                       |
| 18             | 身障保護繼續教育課程參與人員 |  | 向身障保護繼續教育課程參與人員介紹自立生活方案，希望透過參與課程人員來開發潛在個案與招募個人助理員及同儕支持員並推廣此服務方案，社工準備數份宣導品以有獎爭答方式發送給人員。 |
| 111 年宣導共計 18 場 |                |                                                                                     |                                                                                        |

#### (四)佳美腳蹤-自立小品：

身心障礙者自立生活是只讓身心障者可以自我選擇、自我決定、自我負責，期許讓個案學習在自我的決定中有所成長，如同本方案其中一個案例：

以下以案主稱之，案主雙目失明且獨居，案主育有一案女，案女長年在外工作鮮少返家照看案主，而案主並未自暴自棄，而是獨立自主的生活，案主申請自立生活服務，透過個人助理協助，將家務與外圍環境打掃得一塵不染，透過個人助理的協助，案主與個助協力打造一個舒適的生活圈。

身障者與一般人無二，案主也是相同的，都有購物、用餐、選擇自己想吃、喜歡吃的食物的各項需求，案主雖無法獨自騎車或搭車外出，案主原可選擇使用居家服務來協助完成購物與餐食服務，但案主並不想依賴居家服務員來協助購買，社工與個案訪視期間，案主表示自己僅是眼睛看不到並不是手腳不方便，自己可以完成，而案主此信念也正是符合自立生活的服務宗旨。

如今的案主在個人助理協助下可一同到市場與商場選購自己所需的用品並決定自己今天的午餐想吃什麼，偶爾案主也會參與單位或是其他社福單位辦理的課程，案主經常向社工表示：多虧現在有自立生活福利服務的協助，



可以讓自己依自己的心願去做想做的事情，完成先前想都未曾想過的事情，對此社工也替案主感到相當開心，使用自立服務可以讓案主的身心靈如此的提升。



## 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"> <li>1.個人助理可提供個案學習及自我決定。</li> <li>2.個案使用服務範圍較為廣泛，較不受限制。</li> <li>3.具有專業團隊，如個人助理與師資團隊，個助團隊可協助若個助因個人因素無法提供服務，能有其他人員替補；師資團隊可以協助辦理個人助理與同儕支持員職前訓練課程。</li> <li>4.連結資源能力強(如雙老、社資...等等)，透過方案間的相互連結，能給予個案更好的協助。</li> <li>5.方案經費運用較為彈性，與縣府承辦溝通良好。</li> <li>6.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</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.同儕支持推動不易，個案使用意願低迷。</li> <li>2.偏遠地區個人助理無意願服務，亦無偏遠地區個助。</li> <li>3.同性質服務多，方案使用機會較少。</li> <li>4.民眾對於自立生活方案較少聽聞。</li> <li>5.創新服務缺乏經費支持</li> <li>6.個助服務狀況無法滿足期待值。</li> <li>7.個人助理招募不易。</li> <li>8.個案人數低，服務不易推動。</li> <li>9.個助勞健保經費為提供，需由單位自籌。</li> <li>10.個助服務年齡層較高，若個案有 3C 使用的需求時，不易滿足。</li> </ol> |
| 機會(O)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 威脅(T)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1.社會資源眾多，方案社工發現個案有</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.個人助理服務與居家服務雷同且若個</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                 |                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------|
| 需求，可透過社工直接連結服務，無須另外找尋服務。        | 案使用居家，則自立生活通過機率較低。                             |
| 2.參與政府相關訓練眾多，如方案服務共識營、教育訓練等等課程。 | 2.個案數量與居家服務相較為少量，服務費用亦同。                       |
| 3.自立可滿足長照不足，如送餐服務。              | 3.相關資訊傳達不易，部分個案未有手機或電話，其聯繫方式僅透過個人助理亦或是社工家訪時告知。 |
|                                 | 4.未編列專業訓練場地/教室。                                |
|                                 | 5.審查委員經常反駁個案的自主選擇。                             |
|                                 | 6.需評人員未能發現個案需求。                                |

(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.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。                                                           | 1.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。<br>2.宣導計畫並於各大社會資源平台宣導並招募個人助理。<br>3.本方案可協助部分個案因長照服務時數不足可以滿足個案需求。 |
| 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.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。<br>2.本會內含有社會資源中心，部分申請自立生活服務個案可隨需評人員依同前往，並協助需評人員發現個案需求。 | 1.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。                                                  |

七、方案執行困境：

(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，同儕支持員人力多於個案且南投縣無障礙交通運輸甚少，對於同儕支持員的服務相當不便，故使用率不高。

(二)個人助理和同儕支持員與服務單位關係釐清。

說明：個人助理、同儕支持員與服務單位間的關係長年有疑惑之處，因服務單位為他們提供勞保，且服務費透過服務單位來發放，彼此

應屬勞雇關係，個人助理、同儕支持員的工作風險才有保障。但實際各縣府認定服務單位僅是協助媒合之角色，沒有勞雇關係，不願編列勞健保預算。當個人助理、同儕支持員與服務單位發生勞資爭議時，縣府勞資關係相關人員又認定兩者具有勞雇關係，要求服務單位承擔雇主責任，實為不公、不義。

#### 八、對於未來的展望：

- (一)因南投縣政府對於本方案中勞雇關係，沒有提出完整解決之善意，因此，明年考慮不續辦。
- (二)對於方案中服務提供者的勞健保、特休、資遣等費用的預算，縣府應編實、編足，因為方案並無獲利，相關風險不能又由服務提供單位承擔。



## 方案名稱：身心障礙者雙老家庭支持整合服務

報告人：劉皓瑋

### 一、方案背景：

#### (一)目的：

1. 盤點縣內身心障礙者雙老家庭-盤點本縣各鄉鎮之身心障礙者雙老家庭人口狀況，包含 35 歲以上且與 60 歲以上主要照顧者居住於社區之障礙者，並以(併有)智能障礙、自閉症、精神障礙、腦性麻痺等障礙歷程較長者為優先服務對象。
2. 辦理或連結照顧者支持團體、心理支持服務、照顧者訓練及研習、資訊講座、親職講座等相關支持服務。
3. 辦理社區工作(含社區宣導座談、社區資源連結等)。
4. 依轄內雙老家庭需求因地制宜提供創新服務方案(含社區資源開發)。

#### (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 歲以上身心障礙者(以智能障礙、精神障礙或自閉症為優先服務對象)及一位 60 歲以上同居之主要照顧者，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、社區資源網絡媒合服務、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、方案的發展：

#### (一)方案對個人的成長：

承接方案第三年，除了更熟悉資源，也能在訪視中透過傾聽案家需求媒合合適之資源至案家。

(二)方案對組內的發展：

雙老家庭在資源 1 組之下，同樣在資源 1 組的方案還有社資中心及自立生活，雙老家庭中常常有需要社資中心情緒支持或問題行為輔導之個案，因此時常與同組之社資中心做連結，服務中也不乏有需要簡單協助之個案甚至是家屬，這時會幫他們連結自立生活，讓個人助理可以來服務個案，若家屬無身障證明則會協助連結長照。

(三)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，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的服務。

(四)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。

四、服務成效：

(一)110-111 年各項服務量數據：

1.電話初篩服務成效：

| 年度    | 預計服務量 | 達成服務量 |
|-------|-------|-------|
| 110 年 | 250   | 371   |
| 111 年 | 250   | 497   |

2.初評服務成效：

| 年度    | 預計服務量 | 達成服務量 |
|-------|-------|-------|
| 110 年 | 75    | 84    |
| 111 年 | 75    | 76    |

3.開案服務成效：

| 年度    | 預計服務量 | 達成服務量 |
|-------|-------|-------|
| 110 年 | 30    | 30    |
| 111 年 | 40    | 40    |

4.資源網絡個案關懷服務成效：

| 年度    | 預計服務量 | 達成服務量 |
|-------|-------|-------|
| 110 年 | 300   | 420   |
| 111 年 | 300   | 438   |

5.宣導服務成效：

| 年度    | 預計服務量 | 達成服務量 |
|-------|-------|-------|
| 110 年 | 500   | 974   |
| 111 年 | 500   | 1556  |

(二)佳美腳蹤：

|                                                                                     |                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|   | <p>到據點向長輩做宣導，讓長輩認識方案進而發掘潛在個案，當天長輩很熱烈提問</p>   |
|  | <p>講師指導學員利用桌椅進行伸展，講師一一調整學員姿勢，讓學員在家也能自行操作</p> |



舉辦照顧者紓壓講座，使照顧者能在照顧身障家庭成員之餘，前來學習照顧技巧及放鬆



透過品嚐咖啡，讓學員得到紓壓，在忙碌的照顧生活中停下來喝杯咖啡



講師教導移位技巧並讓學員上台實際操作



到中寮地區的社區據點向長輩介紹業務



伸展的方式有很多種，彈力帶是其中一種



對學員來說很新鮮的有氧拳擊



遠從北部南下來教學員做客家美食的老師，為了在有限的時間讓學員完成料理，老師在課程前花了好幾天時間在準備及處理食材

#### 六、收支概況：

本案 111 年度經費預算為 903,500 元，收入合計 772,582 元，支出合計 769,571 元，結餘 3,011 元。



## 七、SWOT 分析及策略規劃(一)：

| S(優勢)                                                                                                                                                      | W(劣勢)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.基金會內有多個身障方案，資源連結便。</p> <p>2.可連結專家到宅，讓較偏遠或行動不便之案家藉由專家指導，在家中也能自行做復健、改善伙食等等。</p> <p>3.方案資源連結多。</p> <p>4.與其他方案資源連結的重複性低。</p> <p>5.縣府承辦給予支持多，協助方案順利運作。</p> | <p>1.開案限制較高(照顧者年齡)，導致有些家庭有需求卻無法開案，只能轉介給其他同性質方案。</p> <p>2.縣府名單僅篩選 35 歲以上身障者，其他資訊需社工電訪搜集再評估是否符合資格，進而詢問案家是否有意願讓社工前往家中評估。</p> <p>3.南投共有 2 單位承接雙老家庭方案，但兩單位未有正式聯繫會議</p> <p>4.個案處遇。不明確及無明確之結案指標。</p> <p>5.身障系統給予方案權限較少，特定資訊無法查詢，例如照顧者/聯絡人資訊。</p> <p>6.以評估指標表格評估個案狀況，常出現有需求之個案評估下來為無需求之情況。</p> |
| O(機會)                                                                                                                                                      | T(威脅)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>1.藉由宣導及拜訪鄰長/村長/里長，讓更多民眾認識雙老家庭的業務，藉此發掘潛在個案。</p> <p>2.初評時提供聯絡方式(名片、宣導品袋子)，並告知若親戚朋友為身障者且有社會福利資源需求，可以聯絡社工。</p> <p>3.於埔里以外之外鄉鎮辦理課程，讓當地民眾認識雙老家庭。</p>          | <p>因南投偏鄉多，民眾觀念未通或不願改變現況，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。</p>                                                                                                                                                                                                                         |

## 八、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) |
|--------------------|-------------------|
| 1.在安排初評、家訪之餘能順便聯繫當 | 訪視時藉由提供聯絡資訊方式，讓案  |

|                                                                                                   |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <p>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>家能協助發掘潛在個案。</p>                                           |
| <p>S-T(利用內部優勢避開外部威脅)</p>                                                                          | <p>W-T(減少內部劣勢迴避外部威脅)</p>                                     |
| <p>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>加強宣導方案，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> |

## 九、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。
- 3.透過在其他鄉鎮舉辦宣導、講座、支持團體等活動，連結當地村里長以及當地居民，藉此挖掘潛在個案。

## 方案名稱：身心障礙者家庭照顧者支持服務

報告人：楊詩宜

### 壹、計畫摘要：

#### 一、目的：

照顧是一條漫長且艱辛的過程，我們熟知家庭照顧者是身心障礙者背後最大的支持，卻時常忽略這一群家照者也是一群潛在需要被關懷照顧的人，長期處在照顧壓力之下所產生的生理及心理壓力，是需要被社會大眾知悉並給予協助，因此為減輕本縣身心障礙家庭照顧者之照顧壓力與心理負荷，透過辦理「身心障礙家庭照顧者支持服務方案」以提供支持性服務與學習性課程及團體。

二、服務對象：身心障礙者家庭照顧者。

三、服務範圍：南投縣烏溪線。

#### 四、服務規劃：

(一)個案管理：針對遭遇單一或多重問題且本身及家庭無力解決或使用資源者，由社工人員進行開案評估與設計個別化服務計畫，提供合適資源進場協助解決問題或滿足需求。

(二)支持服務：辦理照顧技巧訓練課程、支持團體、紓壓活動等減輕身心障礙家庭照顧者的照顧負擔，詳細規劃如表二。

➤ 表二：111 年度支持服務課程及活動規畫

| 課程名稱                    | 講師           | 辦理日期              | 辦理時間        | 課程時數 | 辦理場地           | 參與人數 |
|-------------------------|--------------|-------------------|-------------|------|----------------|------|
| 抒壓課程：<br>加賀谷音樂照顧        | 王釗蕙<br>老師    | 111 年 3 月 21 日(一) | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 照顧技巧課程_<br>身心障礙者的健康照顧 1 | 蔣桂花<br>社會工作師 | 111 年 4 月 15 日(五) | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 照顧技巧課程：<br>吞嚥技巧訓練 1     | 陳姿蓉<br>語言治療師 | 111 年 4 月 8 日(五)  | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 抒壓課程：<br>加賀谷音樂照顧        | 王釗蕙<br>老師    | 111 年 6 月 17 日(五) | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |

| 課程名稱                | 講師           | 辦理日期               | 辦理時間        | 課程時數 | 辦理場地           | 參與人數 |
|---------------------|--------------|--------------------|-------------|------|----------------|------|
| 照顧技巧課程_<br>下肢訓練 1   | 廖松銘<br>物理治療師 | 111 年 7 月 15 日(五)  | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 照顧技巧課程：<br>吞嚥技巧訓練 2 | 陳姿蓉<br>語言治療師 | 111 年 8 月 12 日(五)  | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 抒壓課程：<br>加賀谷音樂照顧    | 王釗蕙<br>老師    | 111 年 9 月 9 日(五)   | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |
| 照顧技巧課程_<br>下肢訓練 2   | 廖松銘<br>物理治療師 | 111 年 11 月 11 日(五) | 14:00~16:00 | 2 時  | 本服務中心<br>_厚熊咖啡 | 15 人 |

(三)社會參與：連結在地社區資源以設計多元化活動，使身心障礙者與其照顧者能體驗不同活動，並走進社區減少社會孤立，詳細規劃如表三。

➤ 表三：111 年度社會參與規畫表

| 活動名稱           | 辦理日期                 | 辦理時間        | 活動時數 | 活動場地           | 參與人數 | 備註                                                  |
|----------------|----------------------|-------------|------|----------------|------|-----------------------------------------------------|
| 社會參與_<br>端午大亂鬥 | 111 年 6 月<br>10 日(五) | 13:00~17:00 | 4 時  | 本服務中心_<br>厚熊咖啡 | 20 人 | 1.參與人數包含工作人員。<br>2.所有課程講師、辦理日期與時間皆為暫定，若有異動以實際發文為依據。 |

(四)專業支持服務：組織專業服務團隊提供到宅服務，針對照顧技巧進行示範指導。

(五)互助支持服務：邀請在地志工組織關懷小組，共同參與互助性團體課程與身心障礙家庭照顧者建立關係，透過定期追蹤維持其互助關係並加以延續，詳細規劃如表四。

➤ 表四：111 年度互助支持服務規畫表

| 課程名稱               | 講師             | 辦理日期              | 辦理時間        | 課程時數  | 辦理場地       | 參與人數 | 備註                               |
|--------------------|----------------|-------------------|-------------|-------|------------|------|----------------------------------|
| 身心障礙家庭照顧者慢性病自我管理團體 | 趙素娟老師<br>陳佩怡督導 | 111 年 7 月 30 日(六) | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 | 所有課程講師、辦理日期與時間皆為暫定，若有異動以實際發文為依據。 |
|                    |                | 111 年 8 月 6 日(六)  | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 |                                  |
|                    |                | 111 年 8 月 13 日(六) | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 |                                  |
|                    |                | 111 年 8 月 20 日(六) | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 |                                  |
|                    |                | 111 年 8 月 27 日(六) | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 |                                  |
|                    |                | 111 年 9 月 3 日(六)  | 14:00~16:30 | 2.5 時 | 本服務中心_厚熊咖啡 | 10 人 |                                  |

(六)關懷支持服務：社工員定期電話訪視與不定期家庭訪視，以利適時提供立即性之服務；引入志工關懷小組進行電話訪視，增進身心障礙者家庭的社會支持。

(七)臨時性照顧服務：由志工或臨時人力於團體課程及活動過程，協助陪伴及安全看視受照顧者，使照顧者(個案)安心參加活動/課程。

| 因疫情異動後之課程辦理時程 |    |                   |                 |       |    |
|---------------|----|-------------------|-----------------|-------|----|
|               | 場次 | 課程名稱              | 時間              | 辦理地點  | 人次 |
| 支持服務課程        | 1  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧 1    | 111 年 11 月 03 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 2  | 照顧技巧課程_下肢訓練 1     | 111 年 11 月 08 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 3  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧      | 111 年 11 月 10 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 4  | 照顧技巧課程_下肢訓練 2     | 取消              | 慕恩樓   | 15 |
|               | 5  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧      | 111 年 11 月 17 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 6  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 1   | 111 年 11 月 23 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 7  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 2   | 111 年 11 月 30 日 | 慕恩樓   | 15 |
|               | 8  | 照顧技巧課程_身心障礙者康照顧 1 | 取消              | 慕恩樓   | 15 |
| 社會參與          | 1  | 111 年 07 月 18 日   |                 | 厚熊咖啡館 | 20 |



|        | 場次 | 課程名稱            | 時間  | 辦理地點 |
|--------|----|-----------------|-----|------|
| 互助支持服務 | 1  | 111 年 08 月 29 日 | 慕恩樓 | 10   |
|        | 2  | 111 年 09 月 05 日 | 慕恩樓 | 10   |
|        | 3  | 111 年 09 月 12 日 | 慕恩樓 | 10   |
|        | 4  | 111 年 09 月 19 日 | 慕恩樓 | 10   |
|        | 5  | 111 年 09 月 26 日 | 慕恩樓 | 10   |
|        | 6  | 111 年 10 月 03 日 | 慕恩樓 | 10   |

(八)投入人力資源：

方案社工人員

| 職稱     | 人數(名) | 人員  |
|--------|-------|-----|
| 督導(內聘) | 1     | 陳若嵐 |
| 社 工    | 1     | 楊詩宜 |

方案專業服務團隊

| 職稱    | 人數(名) | 人員         |
|-------|-------|------------|
| 物理治療師 | 2     | 廖銘松、黃俊豪    |
| 語言治療師 | 3     | 全珉、陳姿蓉、韓采妮 |
| 職能治療師 | 1     | 趙于婷        |
| 心理師   | 1     | 許嫻文        |
| 手語翻譯員 | 1     | 林琬穎        |
| 照服員   | 1     | 王釗蕙        |

方案志工團隊

| 職稱       | 人數(名) | 人員         |
|----------|-------|------------|
| 志工督導(內聘) | 1     | 夏士豪        |
| 志工       | 3     | 林玫瑩、梁素鈴、胡瑩 |

※以上人力配置待確定後，以函文核備為依據。

## 貳、年度目標及達成率：

### 一、指標：

#### (一) 預期效益：

1. 連結 5 項社區資源及福利團體投入身心障礙家庭照顧者服務工作。
2. 個案管理個案數 25 案，並提供關懷服務。
3. 辦理支持性服務(照顧技巧訓練課程、舒壓活動)共 8 場，參與人次 120 人次。
4. 辦理一場社會參與活動，參與人次 20 人次。
5. 辦理互助支持團體(身心障礙家庭照顧者慢性病自我管理團體)共 6 場，參與人次達 60 人次。
6. 提供 60 次專業支持服務(到宅專業服務、手語翻譯)。
7. 提供 20 案臨時性替代服務。
8. 完成 25 份身心障礙家庭照顧者負荷量表(前後測)。

#### (二) 執行成效：

1. 支持服務：
  - ✓ 培訓人數：預計每場 15 名，共 120 人次。
  - ✓ 支持服務課程尚未辦理。
2. 社會參與活動：
  - ✓ 培訓人數：預計 20 名，20 人次。
  - ✓ 社會參與於 07 月 18 日辦理完成。
  - ✓ 參與人數共 26 人。
3. 互助支持服務：
  - ✓ 培訓人數：預計每場 10 名，共 60 人次。
  - ✓ 報名人數為 11 人。
  - ✓ 參與人次共 58 人次。

參、營運概況：

111 年度課程辦理執行概況：

| 因疫情異動後之課程辦理時程 |    |                       |                 |       |    |
|---------------|----|-----------------------|-----------------|-------|----|
|               | 場次 | 課程名稱                  | 時間              | 辦理地點  | 人次 |
| 支持服務課程        | 1  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧 1        | 111 年 11 月 03 日 | 慕恩樓   | 8  |
|               | 2  | 照顧技巧課程_下肢訓練 1         | 111 年 11 月 08 日 | 慕恩樓   | 7  |
|               | 3  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧          | 111 年 11 月 10 日 | 慕恩樓   | 7  |
|               | 4  | 照顧技巧課程_下肢訓練 2         | 取消              | 慕恩樓   | -- |
|               | 5  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧          | 111 年 11 月 17 日 | 慕恩樓   | 7  |
|               | 6  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 1       | 111 年 11 月 23 日 | 慕恩樓   | 8  |
|               | 7  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 2       | 111 年 11 月 30 日 | 慕恩樓   | 9  |
|               | 8  | 照顧技巧課程_<br>身心障礙者康照顧 1 | 取消              | 慕恩樓   | -- |
| 社會參與          | 1  | 111 年 07 月 18 日       |                 | 厚熊咖啡館 | 26 |
| 互助支持服務        | 1  | 111 年 08 月 29 日       |                 | 慕恩樓   | 10 |
|               | 2  | 111 年 09 月 05 日       |                 | 慕恩樓   | 11 |
|               | 3  | 111 年 09 月 12 日       |                 | 慕恩樓   | 10 |
|               | 4  | 111 年 09 月 19 日       |                 | 慕恩樓   | 10 |
|               | 5  | 111 年 09 月 26 日       |                 | 慕恩樓   | 9  |
|               | 6  | 111 年 10 月 03 日       |                 | 慕恩樓   | 8  |

#### 肆、收支概況：

該方案為 111 年開始接受南投縣政府委託辦理，一年經費預算為新台幣 981,101 元整，1-12 月收入 691,382 元，支出 684,936 元，結餘 6,446 元。

#### 伍、佳美腳蹤：

##### 一、今年之重大活動：

|        | 場次 | 課程名稱                  | 時間              | 辦理地點  | 人次  |
|--------|----|-----------------------|-----------------|-------|-----|
| 支持服務課程 | 1  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧 1        | 111 年 11 月 03 日 | 慕恩樓   | 8   |
|        | 2  | 照顧技巧課程_下肢訓練 1         | 111 年 11 月 08 日 | 慕恩樓   | 7   |
|        | 3  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧          | 111 年 11 月 10 日 | 慕恩樓   | 7   |
|        | 4  | 照顧技巧課程_下肢訓練 2         | 取消              | 慕恩樓   | --  |
|        | 5  | 抒壓課程：加賀谷音樂照顧          | 111 年 11 月 17 日 | 慕恩樓   | 7   |
|        | 6  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 1       | 111 年 11 月 23 日 | 慕恩樓   | 8   |
|        | 7  | 照顧技巧課程：吞嚥技巧訓練 2       | 111 年 11 月 30 日 | 慕恩樓   | 9   |
|        | 8  | 照顧技巧課程_<br>身心障礙者康照顧 1 | 取消              | 慕恩樓   | --  |
| 社會參與   | 1  | 111 年 07 月 18 日       |                 | 厚熊咖啡館 | 26  |
| 互助支持服務 | 1  | 111 年 08 月 29 日       |                 | 慕恩樓   | 10  |
|        | 2  | 111 年 09 月 05 日       |                 | 慕恩樓   | 11  |
|        | 3  | 111 年 09 月 12 日       |                 | 慕恩樓   | 10  |
|        | 4  | 111 年 09 月 19 日       |                 | 慕恩樓   | 10  |
|        | 5  | 111 年 09 月 26 日       |                 | 慕恩樓   | 9   |
|        | 6  | 111 年 10 月 03 日       |                 | 慕恩樓   | 8   |
| 家訪     |    | 111 年 1 月至 12 月       |                 | --    | 68  |
| 電訪     |    | 111 年 1 月至 12 月       |                 | --    | 100 |
| 宣導     |    | 111 年 1 月至 12 月       |                 | --    | 173 |
| 資源轉介媒合 |    | 111 年 1 月至 12 月       |                 | --    | 4   |
| 合計     |    |                       |                 |       | 429 |

## 二、服務成效：



課程活動日期：111 年 07 月 18 日

課程名稱：社會參與

老師：郭德煌



課程活動日期：111 年 08 月 29 日

課程名稱：互助支持團體課程 1

老師：趙素絹



課程活動日期：111 年 09 月 05 日

課程名稱：互助支持團體課程 2

老師：章嘉真





課程活動日期：111 年 09 月 12 日

課程名稱：互助支持團體課程 3 老師：趙素絹



課程活動日期：111 年 09 月 19 日

課程名稱：互助支持團體課程 4 老師：章嘉真



課程活動日期：111 年 09 月 26 日

課程名稱：互助支持團體課程 5 老師：趙素絹





課程活動日期：111 年 10 月 03 日  
課程名稱：互助支持團體課程 6 老師：章嘉真



課程活動日期：111 年 11 月 03 日  
課程名稱：支持團體課程 1 老師：王鈞蕙



課程活動日期：111 年 11 月 08 日  
課程名稱：支持團體課程 2 老師：廖銘松





課程活動日期：111 年 11 月 10 日

課程名稱：支持團體課程 3 老師：王釗蕙



課程活動日期：111 年 11 月 17 日

課程名稱：支持團體課程 4 老師：王釗蕙



課程活動日期：111 年 11 月 23 日

課程名稱：支持團體課程 6 老師：陳姿蓉





課程活動日期：111 年 11 月 30 日

課程名稱：支持團體課程 7 老師：陳姿蓉



提供到宅服務日期：111 年 09 月 20 日

課程名稱：物理治療

老師：廖銘松



提供到宅服務日期：111 年 09 月 29 日

課程名稱：物理治療

老師：廖銘松





提供到宅服務日期：111 年 10 月 05 日

課程名稱：物理治療 老師：廖銘松



提供到宅服務日期：111 年 10 月 12 日

課程名稱：物理治療 老師：廖銘松



提供到宅服務日期：111 年 10 月 15 日

課程名稱：物理治療 老師：廖銘松





提供到宅服務日期：111 年 09 月 27 日

課程名稱：職能治療

老師：趙于婷



提供到宅服務日期：111 年 11 月 23 日

課程名稱：語言治療 老師：陳姿蓉



服務宣導時間：111 年 03 月 14 日

宣導地點：一新巷弄站





服務宣導時間：111 年 03 月 30 日

宣導地點：伯特利巷弄長照站(C)



服務宣導時間：111 年 04 月 15 日

宣導地點：愚人之友慕恩樓



服務宣導時間：111 年 04 月 19 日

宣導地點：厚熊咖啡館





服務宣導時間：111 年 07 月 05 日

宣導地點：蒙愛巷弄站



服務宣導時間：111 年 09 月 08 日

宣導地點：向善巷弄站



服務宣導時間：111 年 09 月 23 日

宣導地點：牛眠社照據點

## 陸、未來展望：

- 一、連結 5 項社區資源及福利團體投入身心障礙家庭照顧者服務工作。
- 二、個案管理個案數 25 案，並提供關懷服務。
- 三、辦理支持性服務(照顧技巧訓練課程、舒壓活動)共 8 場，參與人次 120 人次。
- 四、辦理兩場社會參與活動，參與人次 40 人次。
- 五、辦理互助支持團體(身心障礙家庭照顧者慢性病自我管理團體)共 6 場，參與人次達 60 人次。
- 六、提供 60 次專業支持服務(到宅專業服務、手語翻譯)。
- 七、提供 20 案臨時性替代服務。
- 八、完成 25 份身心障礙家庭照顧者負荷量表(前後測)。
- 九、辦理 6 場外聘督導會議。