

執行長 報告

基督耶穌裡的保守

又有一位照顧服務員被判刑了！因為照顧疏失每年被判刑的相關專業人員有多少？當這些意外、疏失、病人本身狀況引起的傷害都成為照顧人員及其雇主被告、被罰的風險和成本，會不會讓照顧服務員和雇主整日提心吊膽呢？最近一則新聞標題刊出「驚悚！看護果汁拿 29 分鐘...漸凍翁缺氧慘死...看護竟要賠 726 萬！」，看護工作 10 年能否賺到 700 萬？然而只要有一次可能的疏失，不但賠光 10 年不吃不喝的積蓄，還有可能被關，這樣真的符合公平正義的比例原則嗎？相對於醫療糾紛的案例，首先，醫院通常有強大的法務資源，比較有能力面對訴訟；其次，醫療專業認知不同所造成的爭議，恐怕律師、法官也很難判定絕對的是非；最終，因為醫療院所的工作人員多為社會菁英、高級知識份子，可能更懂得法律如何運作，以至於能在事先或事後更有效的控管風險。小型長照單位、照顧服務員恐怕就沒那麼幸運了！

今年，我們的居家服務也有一起意外事件，代班服務員在推輪椅的過程中，不慎讓長輩受傷了。當下，家屬十分氣憤！甚至認為服務員有惡意，因此提出巨額賠償的要求。還好我們及時的表達真誠的道歉和慰問之意，事件才並未繼續擴大。當然，基金會平日對個案的服務有很好的口碑，居督與家屬之間也有保持密切的溝通聯繫，這都是能與家屬迅速達成和解的重要原因。但是，我更相信這一切是出於神的保守！讓個案及家屬能很快的轉變心意，願意接受我們的道歉，並且樂意真正的饒恕。讓服務員能趕快走出情緒和陰影，安心恢復上班。

饒恕不是一件容易的事，尤其是現今的社會，完全充斥著相反的教導，動不動就是「我要告死你！」、「我們法院見！」刑事告完還要附帶民事，絕對要主張自己最大的權利，告好、告滿。然而耶穌的話卻能瞬間冷卻這樣的劍拔弩張：「...你們中間誰是沒有罪的，誰就可以先拿石頭打她...他們聽見這話，就從老到少，一個一個地都出去了」(約 8：7-9)感謝主！我們遇到的個案家屬雖然不是常常去教會，卻清楚記得自己曾受洗，「算是」一個基督徒；雖然不是常常讀聖經，卻也願意遵守耶穌基督最重要的教訓，就是愛與饒恕！

親愛的同工們！醫療與長照都是以人為本的服務，在人與人之間藉由照顧關懷所建立起的情感連結，是最珍貴的。若是其中只有交易、利益的商業消費行為和思維，那麼未來絕對只有機器人願意投入，就像洗衣機、掃地機器人一樣，因為只有它們任勞任怨，不怕被告，壞了就丟。但是按照神的形象所造出的人，不應該如此！我們有從神來的愛與智慧，知道我們都需要彼此以恩慈相待，才能活出神所設計的美好。所以，我們有(專業)能力做照護工作的，就應該做好各樣的預備，平時的訓練要扎實，實務操作的 SOP 要落實，最重要的要記住，無論發生甚麼事都要誠實(面對)，不要有奇奇怪怪的念頭想要逃避責任；我們家中有軟弱者需要被照顧的，也應該常常懷著感恩的心，因為就算是我們自己也偶而不小心會弄傷家人，何況這些願意付代價為我們承擔照顧責任的服務員，何苦為了一時無心之過，得理不饒人呢？

再次為神的保守滿心感謝！祂是信實的！我們「應當一無掛慮，只要凡事藉著禱告、祈求和感謝，將(我)們所要的告訴神。神所賜出人意外的平安，必在基督耶穌裡保守(我)們的心懷意念。」(腓 4：6-7)

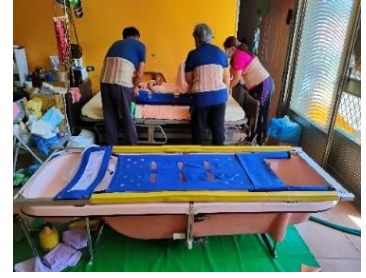
事工回顧

2024 年的天災似乎特別多，各地的戰爭也進入更慘烈的景況！透過新聞畫面傳來全球各地的天災人禍，令人感到不安和沮喪。如何積極投入阻止貧窮、飢荒的蔓延，也成了今年 G20 峰会的主要議題。基金會的募款也受到一些影響，原本多年穩定的大額捐款單位，突然告知因為今年中國市場不景氣，嚴重虧損下無法繼續支持我們；同時，原本小額捐款的平台，因為吸納了一倍的公益團體，讓我們勸募到的金額大幅萎縮。雖然如此，我們今年仍完成了 7 處偏鄉房屋修繕，讓弱勢獨居長輩有安全的生活起居環境。此外，值得慶幸的是，我們收到了更多物資的捐贈，希望我們轉發給偏鄉弱勢的個案。從另一個角度看，這是社會大眾對我們的信任，願意與我們一起行善，感謝神！



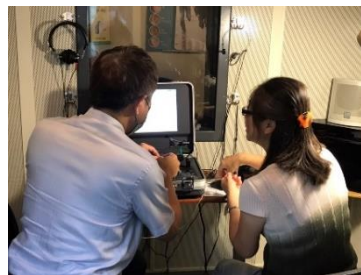
今年有交通接送組表現亮眼！

透過績效獎勵制度，服務量能都顯著提升，獲利更較去年成長 4%，值得嘉許。因為車輛多進入高齡狀態，維修成本上升，期許明年能再募集新車，作為生力軍，再創佳績；沐浴車也是一樣，整體服務量能提升，工作量幾乎滿載！

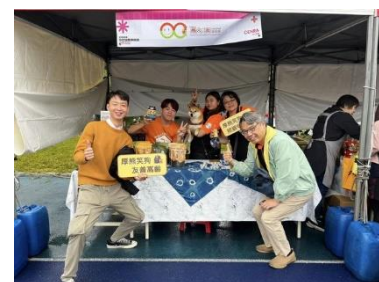


去年還是虧損，今年盈餘已經轉正，值得肯定！又有其他地區沐浴車單位終止了服務，我們必須思考明年要增加第四部車了！

輔具中心今年評鑑成績非常優異，獲得 96 分的高分，可見評審委員對於我們同工的表現，十分欣賞。為了配合政府政策，輔具的租借服務已經沒有收費，但今年仍然能在高服務品質的評價下，持續努力提升服務量能，透過良好的成本管控，創造 3% 的盈餘，著實難能可貴！



感謝神！今年厚熊咖啡館的長輩參加農村綠色照顧計畫舉辦「農村真心畫」繪畫競賽，獲得團體組第一名，作品令全場驚艷！同時，厚熊團隊也再次參加了中化投資控股公司的員工家庭日活動，現場有三個公益團體作義賣。在全體同仁及支援廠商的同心協力之下，我們突破了 10 萬元的最佳銷售成績！



同時還獲得中化控股公司的同額捐款，真的是令人感動的年終大禮！

未來展望

明年即將邁入 2025 年，台灣將正式進入超高齡社會，南投更是領先的前三名縣市，而許多人不知道的是，我們所服務的大埔里地區，早已進入超高齡社會多時了。尤其在原鄉地區，由於平均餘命較都會區少了 10 年，原住民人口超過 55 歲就算進入老年期，成為符合長服法的長照服務對象。因此，我們再一次比台灣大多數地區更早經驗超高齡社會的照顧需求，也期許愚人之友基金會繼續為愛多走一哩路，也先走一哩路。

因應已然形成的老化海嘯，未來，我們的事工將聚焦、致力於三大面向：

- 一、精進品質：隨著生成式 AI 技術的快速崛起，許多在長照方面的實際應用已經展開。過去社工、居督、居服員必須花大量時間寫計畫、作紀錄，被無數行政作業壓得喘不過氣來，這樣的時代即將過去。取而代之的，將是更快速、精準、清晰、合理的計畫和紀錄，人工智能絕對是處理大量繁瑣行政作業的好幫手。因此，積極導入 AI 資訊相關的技術應用，絕對是基金會精進品質的首要投資。
- 二、人力資源：目前全世界正進入大缺工時代，高齡少子化領先全球的台灣，當然也會是受到此波衝擊的前段班。我們過去培訓在地中高齡照顧服務員的努力，可說是成果豐碩，20 多年來訓練的人數超過 4,000 人。但是，當年 40 歲左右投入照顧產業的中高齡夥伴，如今許多已是兒孫滿堂的阿公、阿嬤了。在此偏鄉，待退者眾卻不見足夠年輕新血的補充，人力資源的危機隱約浮現。因此，我們將積極與暨南大學合作，協助護理暨健康福祉學院，護理系、長照系原住民專班的招生，提供獎學金與工讀的機會，讓在地原鄉的學子們，能有專業的學習、合理的薪資，培養出對貢獻家鄉長照領域的興趣及使命感。
- 三、創新育成：基金會即將邁入第 25 個年頭，創新育成一直都是我們的 DNA。老人日托、部落關懷站、原鄉家托、原鄉失智據點、失智照顧農場(據點)、社區共生厚熊咖啡館...，我們相信社會問題絕不是一成不變的，如何用社會創新的理念來解決社會問題，才能有與時俱進的突破。小作所的孩子們需要一個庇護工場、原鄉需要一個更具理想性、實用性的類家托站、我們也需要發展一個更有經濟支持力道的社會企業。因此，明年基金會正式成立事業部創新育成小組，投入專任的主管來領導相關業務的拓展。

最近在醫院小教堂的晨更，我們正讀到聖經的利未記，內容記載神吩咐以色列人獻祭的禮儀，令人不由得肅然起敬！神的要求鉅細靡遺，一點都輕慢不得。但是，我們若以為神就是喜歡這些「表面功夫」，可就大錯特錯了！聖經何西阿書 6：6 說「我喜愛良善，不喜愛祭祀；喜愛認識神，勝於燔祭。」希伯來書 13：15 更進一步闡釋「我們應當靠著耶穌，常常以頌讚為祭獻給神，這就是那承認主名之人嘴唇的果子。只是不可忘記行善和捐輸的事，因為這樣的祭是神所喜悅的。」親愛的同工們，要走的路尚遠，讓我們持續同心實踐服侍善工！

與大家共勉！

願上帝祝福您和家人們！

執行長 李希昌

2024 年 11 月

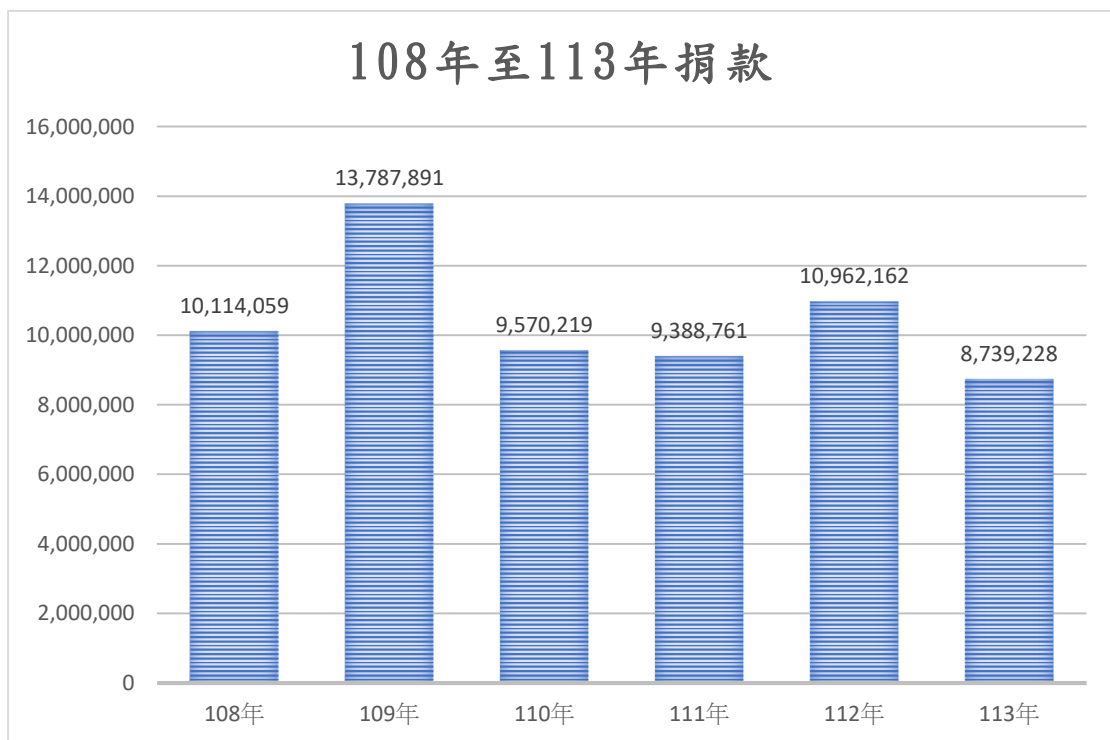
公關行銷業務報告

報告人：曹菀琳

一、實際作法：

1. 傳揚基金會的核心價值--官網方案更新、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. LINE PAY 愛心捐。
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：



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

112 年募款金額 10,926,162 元

113 年募款金額 8,739,228 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)基金會官網維護、臉書內文更新：

The screenshot shows the official website of the Taiwan Charity Foundation. The header includes the foundation's logo and navigation links. The main banner features the slogan '用愛點亮偏鄉' (Using Love to Light Up Remote Areas) with a background image of hands holding a small light. Below the banner, there is a section titled '愚人的最新消息' (Latest News of the Fool) listing recent events and news items. Further down, the '愚人的捐款方案' (Fool's Donation Scheme) section is displayed, featuring various donation options and images of community activities. The footer contains social media icons and a '媒體報導' (Media Coverage) section with links to recent news articles.

(4)7 月 17 日獲台北富邦銀行基金會捐贈 12 萬元	
(5)7 月 19 日獲禾正生技有限公司捐贈 1 萬 2 仟元	
(6)10 月 16 日獲財團法人林鐘隸慈善基金會捐贈 10 萬元	
(7)11 月 25 日獲普台高中捐贈 15 萬元以及 200 雙厚毛襪	
	
(8)11 月 28 日獲中國化學製藥股份有限公司 201,180 元	
(9)12 月 11 日獲好信有限公司捐贈 10 萬元	
(10) 12 月 24 日獲財團法人基督教中國佈道會捐贈 10 萬元	
(11) 12 月 30 日獲財團法人 TVBS 信望愛永續基金會 506,586 元	

(三)執行公益募款案：

修「善」孤老屋，偏鄉暖入心		
編號	修繕前	修繕後
1		

2



3



(四)資源整合--連結社區、學校、政府、民間資源，共創雙贏：

113/2/6 埔里五福宮法信壇捐贈物資一批



113/2/6 銀色大門捐贈真心靈芝紅棗拌麵真心靈芝紅棗拌麵 33 盒



113/03/07 川遠農經股份有限公司捐贈蜜棗 10 箱



113/2/6 銀色大門捐贈海恩士營養補給凍-玉米風味 20 箱



113/4/24 安心小農捐贈有機雞蛋、蜂蜜、蛋捲一批



113/06/17 黃世芳議員捐贈伯特利音響



113/06/26 川遠農經股份有限公司捐贈栗子南瓜 3 大籃



113/08/05 中華聖教會捐贈物資一批



113/08/22 張為忠先生捐贈物資一批



113/09/01 愛心人士捐贈物資一批



113/09/09 台中普濟寺捐贈物資一批



113/09/10 TVBS 捐贈食用物資



113 年度 瀚軒公益捐-募集物資愛心捐

113 年度 南紡購物中心-募集物資愛心捐

113/10/ 02 愛心人士捐贈 100 包手工香腸，
提供給本會弱勢個案



113/10/22 豐滄捐贈偏鄉弱勢老人甘酒 120 瓶



113/11/05 食科院國際股份有限公司捐贈荔枝銀耳露 15 箱(300 瓶)



113/11/22 普台中學捐贈 200 雙襪子



(五)實物捐贈：

日期	捐款者	物品明細	數量	金額
2024/1/31	公益信託慶寶社會福利基金	白米	2,300 台斤	58,471
2024/3/20	石偉真	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1 組	190
2024/3/20	李惠蕙	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1 組	190
2024/3/20	無名氏	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	蔡巧怡	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	陳琬婷	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	無名氏	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	陳玉芬	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	善心人士	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	無名氏	愛-樂活健康套組	2 組	1,998
2024/3/20	陳文貴	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	善心人士	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	愛心人士	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	無名氏	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	王琮杰	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	王琮杰	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/3/20	善心人士	愛-樂活健康套組	1 組	999
2024/4/11	石偉真	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1 組	190
2024/4/11	陳春旭	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	2 組	580
2024/4/11	李依璇	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1 組	290
2024/5/8	公益信託慶寶社會福利基金	白米	2,250 台斤	57,915
2024/5/22	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳 (6 瓶*190 元) 、洗髮乳(12 瓶*190 元)、濃縮洗衣粉 (16 盒*145 元)、抗菌噴霧(12 瓶*225 元)	1 批	8,440
2024/6/14	陳珮瑄	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	3	570
2024/6/14	陳信賢	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/7/16	無名氏	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/7/16	無名氏	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/8/22	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳 (6 瓶*190 元) 、洗髮乳(12 瓶*190 元)、濃縮洗衣粉 (16 盒*145 元)、抗菌噴霧(12 瓶*225 元)	1 批	8,440
2024/8/22	公益信託慶寶社會福利基金	白米	2,250 台斤	57,584
2024/10/1	蔡宗哲	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/10/1	戴鈴倫	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/1	陳胤之	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190

日期	捐款者	物品明細	數量	金額
2024/10/1	陳彥銘	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/1	張雅茹	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/1	戴鈴倫	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/1	陳虹均	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	4	760
2024/10/9	洪詩淳	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/10/9	張菩芸	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/9	李展延	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/10/9	劉冠麟	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/9	游媛婷	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/10/9	張餘寬	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/10/9	涂麗卿	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	2	580
2024/11/8	公益信託慶寶社會福利基金	白米	2450 台斤	62,402
2024/11/8	公益信託慶寶社會福利基金	沐浴乳 (6 瓶*190 元)、洗髮乳(12 瓶*190 元)、濃縮洗衣粉 (16 盒*145 元)、抗菌噴霧(12 瓶*225 元)	1 批	8,440
2024/11/8	吳悠甄	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/11/8	吳信賢	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/11/8	林美君	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/11/8	林銘鳳	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	3	870
2024/11/8	林妮蒨	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	2	580
2024/11/8	伊沙	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/12/12	劉憶雯	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/12/12	劉冠麟	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/12	黃麗杼	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/12	蘇筱芸	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/12/12	謝永裕	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/12/12	王真魚	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	2	580
2024/12/12	陳怡伸	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/12/12	蔡雅玲	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/12/12	余敏君	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/12/12	簡百玉	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/12/12	江玥蓉	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388
2024/12/12	威台企業社（統編 36277634）	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	2	776
2024/12/12	威台企業社（統編 36277634）	萊愛宅-成人紙尿褲 2 日用量套組募集	1	388

日期	捐款者	物品明細	數量	金額
2024/12/30	茆晉日祥	咖啡豆(精選綜合豆 450g)	12	6,600
2024/12/31	蔡宗哲	【瀚軒公益捐】樂活健康照顧 1 日捐	1	290
2024/12/31	徐孟君	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/31	黃凱妮	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/31	賴韋如	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/31	黃鈴純	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/12/31	瀚軒國際貿易有限公司	【瀚軒公益捐】成人臥床樂爾寶紙尿褲照護 1 日捐	1	190
2024/2/2	銀色大門	真心靈芝紅棗拌麵真心靈芝紅棗拌麵	33 盒	9,009
2024/2/6	五福宮法信譚	黏貼式尿布、復健褲、尿片、衛生紙、醬油、沙拉油、鹽巴、沖泡式麥片、百仕可營養素等等	一批	50,000
2024/3/7	川遠農經股份有限公司	蜜棗	10 箱	3,000
2024/3/13	銀色大門	海恩士營養補給凍-玉米風味 18 袋/箱	20 箱	54,000
2024/4/24	安心小農	有機雞蛋	5 盒	2,050
		蛋捲	8 大包	2,000
		蜂蜜	3 瓶	1,140
2024/6/26	川遠農經股份有限公司	栗子南瓜	3 籃	6,480
2024/7/12	楊慶鈴	書籍： 他鄉・故鄉：在動盪的時代，「臺灣行者」把我們的島打造成世界的光	10 本	4,660
2024/8/5	中華聖教會捐贈物資	麵 16 包 560 元、米粉 16 包 560 元、平安米 16 包 2704、芝麻餅 16 包 1680、舒跑三組 138 元、 介花油 16 罐 2640 元、糖 50 包\$1000、陰油 16 罐\$1600、 綠豆 16 包 688 元	一批	11,570
2024/8/22	張為忠	綠粉絲 6 盒、蘇打餅 3 盒、油麵 10 包、新竹炊粉 20 包、 米 10 包、醬油 5 瓶、 油 14 瓶、汽水 5 瓶、完膳營養素 1 箱、鯖魚 5 罐、鹽 10 包	一批	6,464
2024/9/1	張瑞楚、張雅惠、張文瀾、 聖鑫機車行、先陽機車行、 永旺車業行、呂攝寰、 孫永承、孫鍾、彩琳、	米 5 公斤 37 包 8060 元、舒跑 S \$490、大燕麥片 \$490、百匯麵，\$760、五珍寶健康油 1600、 素蠔油 \$700、紅豆 \$580、綠豆\$400、小米 750、玉米粒 990、糙米奶 700、	一批	15,520
2024/9/9	台中普濟寺	煎豆子、泡麵、中祥黑芝麻薄餅、海苔、蔬菜棒棒餅	100 份	30,800
2024/9/10	TVBS-時尚玩家	肉品組合	16 份	12,000
2024/10/1	愛心人士	捐贈手工香腸	100 包	12,000
2024/10/22	豐滄	甘酒	120 瓶	12,000
2024/11/5	食科院國際股份有限公司	【田野市】荔枝銀耳露：15 箱/300 瓶	15 箱	51,600
2024/11/22	普台中學	200 雙襪子	200 雙	12,000
合計				595,250

(六)規劃愚人之友雜誌服務曝光：

出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 01-02 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
26	愚人於是乎	居家服務	李奇旭
12	用愛點亮偏鄉	「休」「善」人心	楊詩宜
出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 03-04 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
22	愚人於是乎	幾點了咖啡？	邱凱鈺
11	用愛點亮偏鄉	那些你們以為的小事，是我們所看重的大事	黃蕙蘭
出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 05-06 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
26	愚人於是乎	厚熊秀年阿嬤的廚房	郭怡君
12	用愛點亮偏鄉	身心障礙者の成長日記	黃冠霖
出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 07-08 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
25	愚人於是乎	照顧服務員職業訓練	胡琪雅
12	用愛點亮偏鄉	『用心』得『真心』	金風雅
出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 09-10 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
26	愚人於是乎	善意的溝通	曾聖幃
12	用愛點亮偏鄉	不一樣的風景	游佩宜
出刊日期	2024		
期 數	(2024 年 11-12 月號)		
頁 面	內 容		撰寫人
22	愚人於是乎	飄洋過海的開朗爺爺-梅坤	郭怡君
20	愚人於是乎	希望的橋樑~身心障礙支持服務	田曉竹
11	用愛點亮偏鄉	成長的步伐	陳柏叡

(七) LINE PAY 愛心捐：

手機 LINE PAY 愛心捐

< 財團法人愚人之友社會福利慈善... × 財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會 3 捐款項目 用愛點亮偏鄉-照顧南投... \$200 用愛點亮偏鄉-「澡」到... \$200 用愛點亮偏鄉-弱勢老人... \$200	< 用愛點亮偏鄉-照顧南投偏鄉弱勢... × 捐款專線 (049) 2918 500 用愛點亮偏鄉-照顧南投偏鄉弱勢老人 \$200 捐款
< 用愛點亮偏鄉-「澡」到幸福，讓我... × 用愛點亮偏鄉-「澡」到幸福，讓我陪你 \$200 一天20元，幫助部落老癱洗個舒服的澡 就能幫助一位偏遠地區的臥床者多洗兩次澡。 捐款	< 用愛點亮偏鄉-弱勢老人送餐服務 × 用愛點亮偏鄉-弱勢老人送餐服務 \$200 捐款

(八)結合各式活動：

113/01/19 伯特利站尾牙活動



113/01/20 北醫大義賣活動



113/04/23 感恩基金會參訪



113/06/13 香港頤和園護老集團參訪



113/09/27 TVBS 新聞部採訪到宅沐浴車服務



113/11/15 TVBS 食尚玩家拍攝伯特利站



113/11/15 TVBS 公益餐會



113/11/19 廣青文教基金會【一樣不一樣身心障礙電影欣賞】



113/11/22 普台高中捐贈儀式



113/12/24 感恩基金會參訪



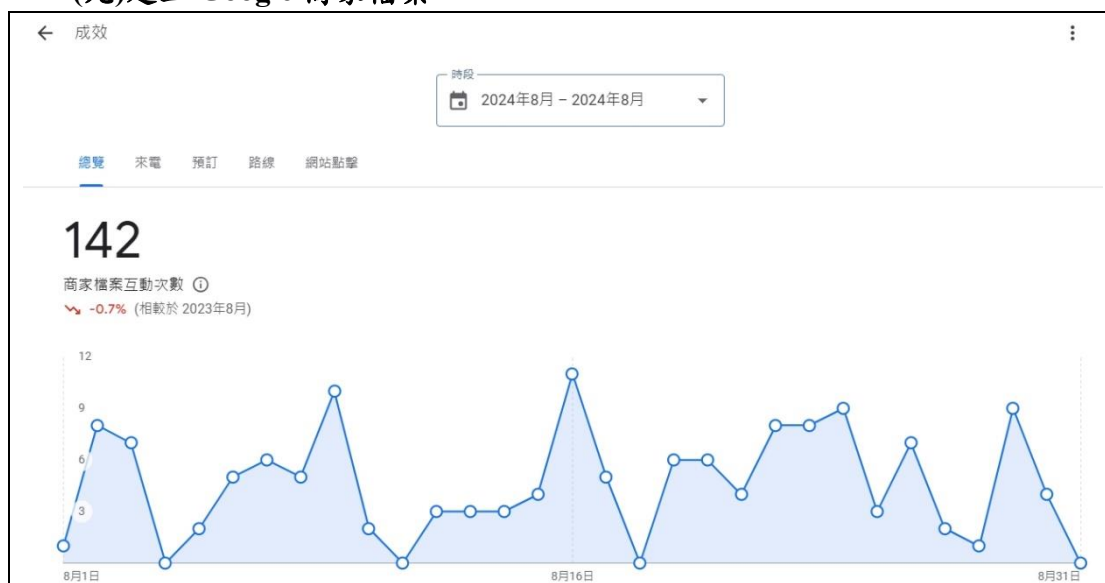
113/12/25 感恩基金會台中說明會



113/12/27 伯特利站尾牙



(九)建立 Google 商家檔案：



(十)112 年新聞露出：

媒體-電子報

露出媒體	日期	新聞標題
Yahoo 新聞	113/03/20	【有影】為居服員發聲！立委聽第一線實務面臨問題 籲找出改革途徑邁向長照 3.0 https://reurl.cc/GpggDA
YT 南投縣政新聞	113/04/09	【YT 南投縣政新聞】縣長接見勉勵 7 位獲全國表揚之社工人員 https://youtu.be/ZRge7z0W4Ng?si=eZwYnr4BXNffgpwK
TVBS 新聞台	113/10/07	【TVBS 新聞】基金會「到宅沐浴車」助偏鄉個案 溫暖身心 https://youtu.be/lvaXQXPx1E?si=v5vgPHMX59M1YRMe
華視新聞	113/11/04	【華視新聞】農村真心畫 畫出農村長輩銀光閃閃的療育時光 https://www.cts.com.tw/market_news/2212.html
TVBS 食尚玩家	113/12/02	【食尚玩家 x 藝起愛無限】天菜就醬吃網路版 南投愛無限【食尚玩家 x 藝起愛無限】林莎.卞慶華 20241202 網路獨家 https://youtu.be/4yofswxEy9A?si=9FniONYdGyg4n1TF

(十一)申請全家超商愛心捐平台：

【2024年全家便利商店愛心大平台】合作名單公告

本申請為「FamiPort小額捐款」與「全家APP手機捐款」之合作申請。

2024年
全家便利商店愛心捐款大平台
合作名單公布

關懷健康與福祉

社團法人 中華民國紅鼻子 關懷小丑協會	財團法人 董氏基金會	財團法人 台北市瑞智社會 福利基金會
財團法人 台灣關愛基金會	社團法人 台灣失智症協會	財團法人 愚人之友社會福 利慈善事業 基金會
社團法人 中華民國老人福 利推動聯盟	財團法人 台北市愛慈社會 福利基金會	財團法人 勵馨社會福利 事業基金會
社團法人 台灣展翅協會	財團法人 臺灣癌症基金會	醫療財團法人 南迴基金會

全家便利商店【國際慈善日】捐款活動

FamilyMart

便利商店 你也有

國際慈善日
全家挺慈善 溫飽每一餐

你捐1元全家捐1元 便利愛心一起+1

用全家APP或FamiPort捐款享好康
單筆捐款滿500元以上

1. 可獲得公益團體限量回禮禮
2. 再抽出100元全家禮物卡
共抽100名

我要捐款

113.08.28-10.01

全家 FamilyMart

Lot's Cafe

1.活動時間：2024.8.28-2024.10.1

2.捐款方式：可透過全家APP或全台FamiPort進行捐款。

3.合作團體：台灣全民食物銀行協會、中華安得烈慈善協會、台灣世界展望會、中華民國快樂學習協會、南迴基金會、台中市慈善撒瑪黎雅婦女關懷協會、老五老基金會、甘霖社會福利慈善事業基金會、愚人之友社會福利慈善事業基金會、基督教芥菜種會。

4.捐款享好康：

(1)公益團體回禮禮：活動期間捐款指定團體，單筆捐款滿500元以上，就有機會獲得團體提供的限量回禮禮。獎品將於活動結束後，由公益團體於2個月內寄出給獲獎人：

團體	捐款滿額贈品
1 中華安得烈慈善協會	安德烈托特包 抽獎20名
2 愚人之友社會福利慈善事業基金會	手工洗髮精 抽獎20名
3 中華民國快樂學習協會	木製秘密基地手機架 滿額贈送(限量50份)
4 台灣世界展望會	嘉加麥粉幼兒手錶掛鐘本 抽獎10名
5 台灣全民食物銀行協會	金線食物銀行感謝卡 滿額贈送(限量750份)
6 甘霖社會福利慈善事業基金會	好好吃飯集點 滿額贈送(限量200份)
7 臺中市慈善撒瑪黎雅婦女關懷協會	酸香蒸雞麵或手工皂 滿額送(隨機出貨)
8 南迴基金會	南迴基金會紀念筆 滿額贈送(限量150份)
9 老五老基金會	過印布袋 抽獎20名
10 基督教芥菜種會	原民織帶飾品圈 滿額送(款式隨機出貨)

全家便利商店

捐款做公益

南迴基金會

我要捐款

基督教芥菜種會

我要捐款

愚人之友社會福利慈善事業基金會

我要捐款

甘霖社會福利慈善事業基金會

我要捐款

(十二)申請公益募資平台：

智邦公益館



認識我們 支持我們 發展網絡 募款專案 公益團體 公益看板



財團法人學人之友社會福利慈善事業基金會

團體介紹 募款專案 物資募集 人力募集 換取芳名錄 聯絡方式

單位簡介

學人之友基金會，致力於偏鄉老弱病殘及身心障礙者的服務工作，追求在地專業精進的實踐，雖然在資源匱乏的地區發展服務服務數量不易，但我們始終沒有忘記初衷：「在需要的地方，看見我們的責任，關懷他們的美，甘願助學人」。

服務說明

成立宗旨：本會成立的宗旨是為「學人之友」，其後進的實踐是「在需要的地方，看見我們的責任」，辦理身心障礙福利、老人福利、婦女福利、青少年福利、兒童福利、志願服務推廣、義務服務訓練、居住弱勢社會福利等專案。

服務內容：推廣教育、義舉訓練、志願服務推廣、身心障礙學童課後輔導、臺灣服務社、身心障礙福利服務、失智長輩家庭、日間照顧、居家服務、喘息服務、A項管、送養服務、委託輔導、到宅巡迴、失智服務、養老C站輔導。

服務對象：50歲以上失智症患者、55歲以上山地、平地原住民、60歲以上長者、衰弱者、失能者、獨居者、身心障礙者、偏鄉弱勢者。



聯絡人：曹曉琳
電話：049-2918500#6039
E-mail: qf10777@gmail.com

選擇捐款金額

NT\$ 600

NT\$ 1000

NT\$ 1500

NT\$ 3000

Igiving 募款網

igiving公益募款網使用手冊下載

顯示前頁 | 登出 | 登出公益團體

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/繳費項目

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：，名稱：，勸募字號：

勸募專案列表

排序：前由大至小排序呈現。

狀態：若未開啟前台不顯示，亦不可接受捐款。

編號	專案名稱	勸募字號	專案期間	點數	排序	狀態	編輯	檢視	捐款	教育
3005	113年-宅配幸福到偏鄉，居家服務好安心	衛部教字第1131361064號	2024-06-01 ~ 2025-05-31	0	1	☒	編輯	檢視	新增	新增
3006	113年修「善」孤老屋，偏鄉暖人心	衛部教字第1131361064號	2024-06-01 ~ 2025-05-31	0	1	☒	編輯	檢視	新增	新增
3007	113年用愛「浴」見偏鄉，洗一個舒服的澡	衛部教字第1131361064號	2024-06-01 ~ 2025-05-31	0	1	☒	編輯	檢視	新增	新增
3008	113年送餐、送愛、送溫暖，關懷偏鄉老人每一餐	衛部教字第1131361064號	2024-06-01 ~ 2025-05-31	0	1	☒	編輯	檢視	新增	新增



愛聯網 社團法人愛聯公益協會版權所有 Copyright © 2012 Linkforgood. All Rights Reserved.
建議使用：IE8以上版本 或 Firefox 等其他瀏覽器

igiving 公益網

[公益網首頁](#) [中華郵政全球資訊網](#) [網站導覽](#) 字型大小

中華郵政全球資訊網 公益關懷
Chunghwa Post Co., Ltd.

[捐款說明](#) [公益團體介紹](#) [公益訊息](#) [勸募專案](#) [公益關懷活動](#) [公益影音](#) [身心障礙服務](#) [公益團體申請](#)

[首頁](#) > [勸募專案](#)

我要捐款 分享:

113年用愛點亮偏鄉

公益團體:財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會

我們持續深入南投偏鄉部落服務近二十五年，更加真切的發現偏鄉在長照服務發展上的落後及需要。為解決山區迫切性的照顧服務需求，(中)低收入與近貧戶家庭，經濟受限無法負擔使用社福資源的自付額，... [\(詳全文\)](#)

[前往了解](#)

我要捐款 分享:

113年非洲偏鄉援助計畫(第四期)

公益團體:社團法人愛女孩國際關懷協會

愛女孩是為了透過改善衛生條件、提升基礎建設、提供職業培訓支持最低度開發國家地區的婦女；並藉由確保女孩及婦女的經期健康與捍衛受教權，以提升她們的幸福安適。愛女孩看到一個更好的社會，在那裡婦女... [\(詳全文\)](#)

[前往了解](#)

[公益網首頁](#)[中華郵政全球資訊網](#)[網站導覽](#)字型大小

**中華郵政全球資訊網**
Chunghwa Post Co., Ltd. **公益關懷**

**郵心出發
郵你真好**



[捐款說明](#)[公益團體介紹](#)[公益訊息](#)[勸募專案](#)[公益關懷活動](#)[公益影音](#)[身心障礙服務](#)[公益團體申請](#)

[首頁](#) > [勸募專案](#)

113年用愛點亮偏鄉



公益團體:財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會
勸募核准文號:衛部救字第1131361064號
郵政劃撥帳號:22363862
聯絡電子郵件:qif@mail.pch.org.tw

[我要捐款](#) 分享:

[團體介紹](#)[捐助資訊](#)[勸募專案](#)

街口支付愛心捐

**街口支付**
2024/12/1 - 12/31

街口捐款, 即時送暖

歲末送暖計畫

募集食物箱、民生用品與物資!



*詳情請見街口支付App公告

樂扶基金會

偏鄉孩童營養補助計劃

[立即捐款 >](#)



新北家庭照顧者協會

照顧喘口氣, 339齊給力

[立即捐款 >](#)



愚人之友基金會

年終偏鄉送餐服務

[立即捐款 >](#)



[公益團體介紹](#)

**財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會**

基本資料

聯絡電話 [049-2918500](tel:049-2918500)
聯絡信箱 qif@mail.pch.org.tw
官方網站 <https://www.qif.org.tw/>
核准字號 衛部救字第1131361064號

921大地震的傷痕, 在愚人之友基金會心中, 化作了守護弱勢的恆久誓言。

從2000年起, 我們便深耕南投這片土地, 以無私的愛心, ...更多

[老人照護](#)[身心障礙服務](#)[社區發展](#)[弱勢扶貧](#)

[直接捐款給團體](#)

[公益團體介紹](#)

捐款專案

偏鄉送餐服務

溫暖飯菜溫暖長輩的心 給予看得到也享受得到的居家關懷

單次捐款
♡ 2024歲末送暖-偏鄉送餐服務 ♡
♡ 老人照護 · 身心障礙服務 · 弱勢扶貧

深到幸福, 讓我陪你

一天20元
幫助部落耆老
洗個舒服的澡

每月定期捐款 / 單次捐款
用愛「浴」見偏鄉, 洗一個舒服的澡
♡ 老人照護 · 身心障礙服務 · 弱勢扶貧

用愛點亮偏鄉

每月定期捐款 / 單次捐款
用愛點亮偏鄉-照顧南投偏鄉弱勢老人

四、SWOT 分析

優勢 (Strengths)

- **深耕長期照護領域：** 基金會在長期照護領域具有深耕經驗，建立了專業的服務團隊和累積了專業知識與服務口碑。
- **穩固的合作夥伴關係：** 與全家便利商店、TVBS 愛無限基金會等知名企業的長期合作，建立了穩定的合作關係，有助於提升募款的信賴度和知名度。
- **多元的募款管道：** 除了傳統的捐款方式，已開發了智邦公益館、IGiving、LINE PAY 愛心捐、郵政公益網等多種線上募款管道，以及全家便利商店、TVBS 電視募款等實體通路，使得募款活動能夠觸及到更多的潛在捐款者，擴大募款範圍。
- **物資募集合作：** 與萊爾富超商和扶輪公益網的合作，讓物資募集更加順暢，有效支援長期照護的需求。
- **社會關注度高的議題：** 長期照顧是一個普遍受到社會關注的議題，具有較高的社會共鳴，有助於吸引更多人的捐款。

劣勢 (Weaknesses)

- **品牌知名度不足：** 相較於其他知名公益組織，基金會的知名度仍有待提升，尤其是年輕族群，特別是在台灣其他地區，缺乏廣泛的品牌認知，導致許多台灣其他地區的民眾不認識該單位，無法吸引更多跨區域捐款者，需要加強在各地的品牌曝光，讓更多人認識到我們的存在和價值。
- **捐款者誤認混淆：** 部分當地民眾將基金會與埔里基督教醫院混淆，導致部分捐款流向醫院。
- **募款管道效益差異大：** 不同募款管道之間的效益差異較大，資源配置不均。
- **捐款金額下降：** 雖然捐款人數增加，但平均捐款金額下降，影響整體募款收入。

機會（Opportunities）

- **社會企業合作：** 透過與社會企業合作，推出結合公益與消費的產品或服務，吸引年輕族群。
- **影響力行銷：** 利用社群媒體、電視媒體、google 關鍵字、買廣告等方式，擴大基金會的影響力。
- **利用線上募資平台的發展：** 隨著線上捐款平台的普及，可以透過社交媒體廣告吸引更多年輕世代捐款，並針對不同平台設計專屬募款活動。
- **ESG 投資趨勢：** 尋求企業的 CSR 合作，獲得更多的資源支持。
- **政府政策支持：** 關注政府在長期照護領域的相關政策，尋求政策支持。
- **跨領域合作：** 與其他非營利組織、學術機構合作，共同推動長期照護事業，擴大影響力。

威脅（Threats）

- **經濟不景氣：** 全球經濟動盪、國際貿易摩擦、地緣政治緊張、疫情反覆等因素可能導致全球經濟陷入衰退等因素，導致募款金額不穩定以及影響民眾捐款意願。
- **通膨壓力：** 高通膨會侵蝕民眾的購買力，導致可支配收入減少，捐款意願下降。
- **失業率上升：** 經濟不景氣可能導致失業率上升，民眾收入減少，無力捐款。
- **政府財政緊縮：** 政府為了應對經濟危機，可能減少對非營利組織的補助，影響基金會的運作。
- **捐款習慣改變：** 隨著科技的發展，人們的捐款習慣逐漸改變，越來越多的人傾向於透過線上平台進行小額、頻繁的捐款，傳統的捐款方式可能逐漸被取代。
- **募款市場飽和：** 隨著各類公益機構及非營利組織的數量不斷增加，募款市場競爭日益激烈，捐款人的選擇越來越多，吸引捐款者的難度提升。
- **社會議題多元化：** 社會議題日益多元化，民眾的捐款對象也更加分散，競爭更加激烈。

- **自然災害：** 天災人禍可能導致民眾將捐款優先用於救災，而忽略長期性的公益事業。
- **政策變動：** 政府政策的變動可能對非營利組織的運作產生影響，例如稅法、捐贈抵稅等方面的調整。
- **負面新聞事件：** 非營利組織的負面新聞事件可能損害公眾對整個非營利組織的信任，影響捐款意願。

策略規劃

1. 強化品牌形象：

- 建立獨特且易於記憶的品牌形象。
- 透過感人的故事，讓大眾了解基金會的服務對象、服務內容、所帶來的影響和改變，以及基金會的使命與價值。
- 透過社群媒體、活動、參與社區活動等方式，提升在地知名度，增加品牌曝光。

2. 優化募款管道：

- 進行募款管道效益分析，優化資源配置。
- 發展多元化的募款方式，如定期定額捐款、認養計畫等。
- 搜尋並了解其他線上募款平台。

3. 提升捐款人參與感：

- 定期向捐款人回饋，增加透明度。
- 建立捐款人社群，促進互動。
- 舉辦捐款人感謝活動。

4. 拓展合作夥伴：

- 與企業、政府、學術機構等建立合作關係。
- 尋求跨領域合作，共同推動長期照護事業。

5. 加強危機管理：

- 建立完善的危機處理機制，快速應對突發事件。
- 提升組織的透明度與公信力。

6. 數據驅動決策：

- 建立完善的數據分析系統，了解捐款人行為。
- 基於數據分析結果，調整募款策略。

7. 永續發展：

- 將募款與永續發展目標結合，提升基金會的影響力。

結論

面對複雜多變的募款環境，基金會需要不斷調整策略，以適應新的挑戰。透過深入的 SWOT 分析，可以更地了解優勢與劣勢，基金會擁有穩定的合作夥伴和多元化的募款渠道，但也面臨知名度不高、品牌混淆和募款金額下降的挑戰。為了應對這些問題，策略規劃提出了從品牌建設、募款策略優化、企業合作、數位化轉型到內部管理等多方面的具體行動計畫。這些策略旨在提升基金會的知名度和公信力，拓展募款來源，增強組織的競爭力和可持續發展能力。未來，基金會應該積極落實這些策略，持續監控和評估執行情況，並根據實際效果進行調整，能夠克服當前的挑戰，提升募款成績，進一步實現服務社會、關懷長期照顧對象的使命，實現募款目標。

五、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，建立獨特且易於記憶的品牌形象。
- (2)Facebook 定期張貼文章及回覆貼文，並與粉絲進行互動，提升知名度。
- (3)google 商家檔案定期更新、回覆，增加基金會曝光。

2. 提案募款計畫(企業、群眾募資)

- (1)建立 114 年勸募專案-用愛點亮偏鄉。
- (2)企業公益提案-應柴秀珍女士紀念基金會、財團法人台北市新永和社會福利慈善事業基金會、禾伸堂基金會、財團法人恩慈社會福利基金會、張添永基金會、新光吳氏基金會、...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- LINE PAY 愛心捐、智邦公益館、igiving、全家愛心捐、扶輪公益網、萊爾富超商物資愛心捐...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
4/8(一)-4/26(五)照顧服務職類職業訓練	南投縣對照顧服務有興趣者	1	33
7/8(一)-7/26(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
5/18、5/25、6/8、6/15、6/22單一級證照加強班	欲考取照服員單一級證照者	1	14
7/20、7/27、8/3、8/10、8/17、8/31單一級證照加強班	欲考取照服員單一級證照者	1	18
	合計	4	95

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
113/6/16(日)	感染管制措施/性別敏感度/消防安全/緊急應變	長期照顧服務法第3條第4款所	8	63
113/6/23(日)	文化敏感度之照顧議題/原住民族權利促進運動及社會與健康的不均等/長期照顧服務願景與相關法律基本認識	定經本法訓練、認證，領有證明得提供長期照顧	6	137
113/7/7(日)	口腔與進食吞嚥照顧技巧及實務操作	服務之長照服務人員(以下簡稱長照人員)	6	44
113/7/14(日)	居家活動帶領技巧培訓		6	46
		合計	26	290

3.員工在職教育訓練：

日期	課程內容	服務量	
		場次	人次
3/31(日)上午	CPR	1	54
3/31(日)下午	CPR	1	52
5/2(四)下午(實體+線上)	職場不法侵害(性騷擾防治)暨溝通技巧教育訓練	1	150
6/3(一)上午(實體+線上)	職場不法侵害(性騷擾防治)暨溝通技巧教育訓練	1	55
10/1(二)上午	享受每一個上班日-過負荷壓力調適健康講座	1	44
11/26(二)上午~下午	1.職災預防 2HR 2.勞工權益 2HR 3.性別平等 2HR	1	115
	合計	6	470

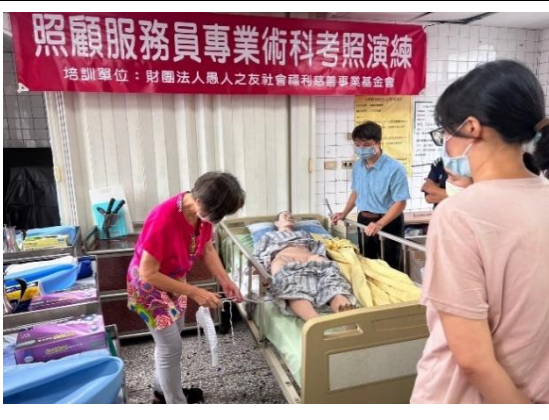
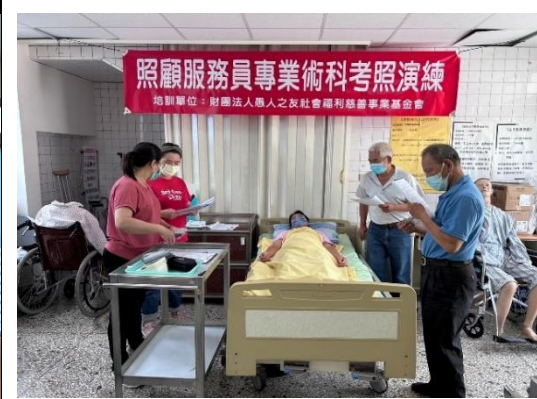
三、課程照片：

1.職業教育訓練—1.1 照顧服務職類職業訓練：





1.職業教育訓練—1.2 照顧服務員單一級證照加強班：



2.長期照護人員繼續教育訓練：





3-1.員工在職教育訓練-CPR：



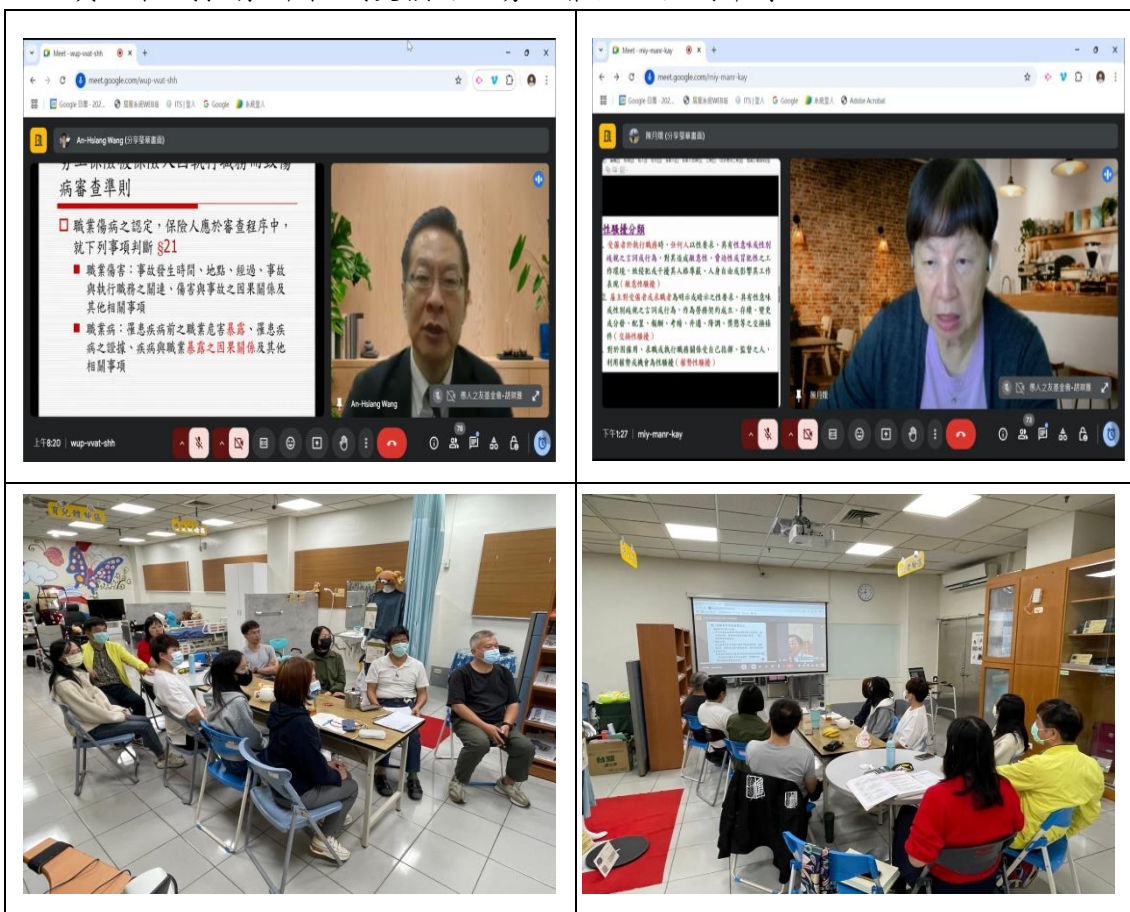
3-2.員工在職教育訓練-職場不法侵害(性騷擾防治)暨溝通技巧教育訓練：



3-3.員工在職教育訓練-享受每一個上班日-過負荷壓力調適健康講座：



3-4.員工在職教育訓練-職災預防、勞工權益、性別平等：



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)經衛生局評估且核定者為長照給付對象(第 2-8 級失能)，核定次數(8 趟)使用完，仍有交通接送需求之個案。

(三)服務方式：

採電話預約、線上網址預約，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：徐譽芳、潘諭柔、李哲豪
- 3.駕駛人員：劉秀霞、張礫宜、田進新、梅怡芳、曾祥軍、解歲至、王浩廷、陳昱良、高俊華、全約瑟、初鈞恒、張鋒嘉、司彼得、田吉豐、趙玉麟、阮偉誠(兼任)、王宗立(3 月止)、余昆澤(4 月止)、谷奉悅(5 月止)。

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 (長照+自費)	11,000	12,060	100%
BD03 服務人次 (長照+自費)	12,000	15,362	100%
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	11,800,000	11,800,000	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		埔里鎮	國姓鄉	魚池鄉	仁愛鄉	信義鄉	水里鄉	服務趟數
1 月	人數	74	3	8	25	59	10	747
	趟數	367	20	37	80	203	40	
2 月	人數	70	3	6	17	45	8	528
	趟數	295	14	22	36	131	30	
3 月	人數	78	3	12	26	54	10	743
	趟數	351	14	47	87	198	46	
4 月	人數	71	3	7	26	53	11	695
	趟數	317	13	34	84	203	44	
5 月	人數	84	4	11	19	61	11	765
	趟數	370	24	47	60	223	41	
6 月	人數	79	6	15	26	57	14	757
	趟數	340	26	50	73	219	49	
7 月	人數	82	4	11	27	56	11	784
	趟數	365	26	39	91	209	54	
8 月	人數	84	4	14	28	62	13	882
	趟數	400	26	60	89	240	67	
9 月	人數	80	7	12	21	64	15	824
	趟數	382	37	51	70	230	54	
10 月	人數	98	3	8	25	68	11	875
	趟數	430	16	44	81	256	48	
11 月	人數	85	5	9	25	59	14	826
	趟數	407	28	38	72	230	51	
12 月	人數	87	8	10	24	56	18	830
	趟數	420	21	43	81	196	69	
合計								9,256

(三)一般自費服務人次統計表(DA01 交通接送)

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
人數	31	16	23	24	31	25	30	35	34	29	33	36	347
趟次	246	84	194	159	266	216	240	337	258	260	261	283	2,804

(四)一般自費服務人次統計表(BD03 巡迴車)

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	合計
人數	1	0	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	29
趟次	8	0	2	10	51	48	38	51	38	85	61	70	462

(五)112 年及 113 年長照服務人次比較(DA01 交通接送)

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	服務趟次總計	平均
112 年	575	639	824	622	835	825	743	783	671	650	695	690	8,552	713
113 年	747	528	743	695	765	757	784	882	824	875	826	830	9,256	771
成長率%	30%	-17%	-10%	12%	-8%	-8%	6%	13%	23%	35%	19%	20%	8%	8%

說明：1~12 月的長照服務人次：9,256 人次，較去年同期的長照服務人次：

8,552 人次增加服務人次：704 人次，成長率：8%。

(六)112 年及 113 年自費服務人次比較(DA01 交通接送)

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	服務趟次總計	平均
112 年	118	163	224	144	223	181	211	278	188	192	230	227	2,379	198
113 年	246	84	194	159	266	216	240	337	258	260	261	283	2,804	234
成長率%	108%	-48%	-13%	10%	19%	19%	14%	21%	37%	35%	13%	25%	18%	18%

說明：1~12 月的自費服務人次：2,379 人次，較去年同期的自費服務人次：

2,804 人次增加服務人次：425 人次，成長率：18%。

(七)112 年及 113 年(長照+自費)總服務趟次比較(DA01 交通接送)

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	服務趟次總計	平均
112 年	693	802	1,048	766	1,058	1,006	954	1,061	859	842	925	917	10,931	911
113 年	993	612	937	854	1,031	973	1,024	1,219	1,082	1,135	1,087	1,113	12,060	1,005
成長率%	43 %	-24 %	-11 %	11 %	-3 %	-3 %	7 %	15 %	26 %	35 %	18 %	21 %	10 %	10 %

說明：1. 1~12 月的服務人次：12,060 人次，較去年同期的服務人次：10,931

人次增加服務人次：1,129 人次，成長率：10%。

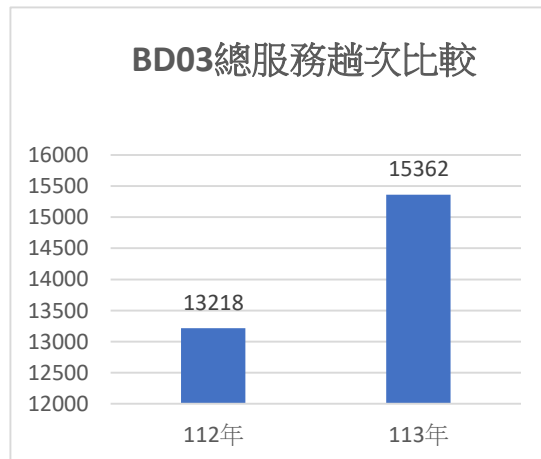
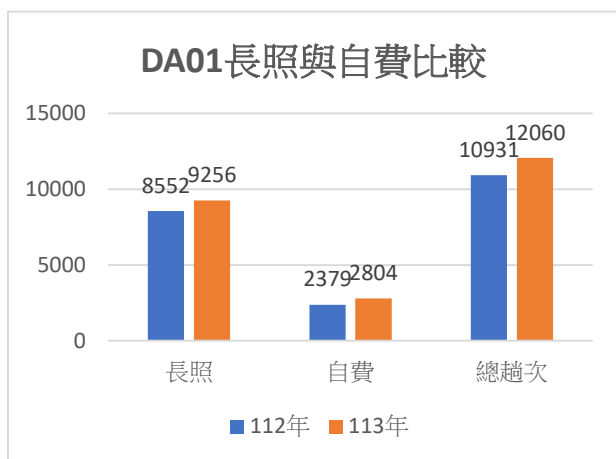
(八))112 年及 113 年(長照+自費)總服務趟次(BD03 巡迴車)

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	服務趟次總計	平均
112 年	870	1119	1359	1010	1299	1126	1261	1236	995	1019	1036	888	13,218	1,102
113 年	1012	754	952	1131	1303	1237	1440	1576	1414	1416	1516	1611	15,362	1,280
成長率%	16 %	-33 %	-30 %	12 %	0 %	10 %	14 %	28 %	42 %	39 %	46 %	81 %	16 %	16 %

說明：1.1~12 月的服務人次：15,362 人次，較去年同期的服務人次：13,218

人次增加服務人次：2,144 人次，成長率：16%。

2. 113 年 4 月開始新增一輛交通車主要服務 BD03 個案，故服務量上升。



五、困境與因應：

困境 1：因資源有限常有預約乘車個案於當日臨時取消，導致有相同乘車時間之個案未能順利預約到車輛，較無法達到車輛運用最大化。

因應：1.加強宣導預約者盡可能在乘車日期前提前取消，以利將乘車空位安排給有需求的個案。

困境 2：交通接送服務營運車輛車齡為 10 年之限制，目前有 3~4 部達 7 年車齡，若逾使用年限無車輛可替換，該車輛則無法繼續營運。

因應：1.與公關聯繫告知有募車需求。

困境 3：信義地區使用巡迴車至家托站的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，也因路程較遠較難以併車方式來提供服務，因目前資源有限，無法滿足所有服務需求。

因應：1.積極尋找可相互支援的單位，盡可能讓服務使用者都可以使用到交通車的服務。

2.在信義地區尋找代班司機，用信義地區的備用車來支援無法提供服務的班次。

六、方案檢討：

交通接送服務從 100 年 4 月 1 日開辦至今已 13 年，所提供的服務為接送失能的個案提供外出就醫、就學等相關社會參與及休閒文康互動等，考量到服務需求使用人數逐年成長，本會由 100 年 1 部車輛，提供服務：1,031 人次/年，至 113 年增加到 15 部車輛，提供服務：19,544 人次/年。

評估長照需求人口逐年的成長，每年都有 5%成長率，本會也在可完成的能​​力下增加車輛，並重新調整績效獎金辦法，鼓勵司機增加接送服務量，本團隊期許發揮最大量能，讓更多人可以受惠。

七、佳美腳蹤：

交通接送服務



交通接送服務



駕駛員教育訓練



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	車輛查修
	
交通組同工	
	

八、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 12,500 人次。
- (2)期許明年巡迴車服務量：(長照+自費)可以達到 14,500 人次。

方案名稱：居家服務

報告人：徐楨

一、計畫摘要：

(一)服務對象：

1.居家服務

居於埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉、魚池鄉，經南投縣政府長期照顧管理中心評估，符合長照需要(失能)等級2級以上，並符合下列之一者。

- (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。

2.居家喘息及短照服務

有主要照顧者或外籍看護工的失能者。

(二)目的：

- 1. 為使長期罹病、社會生活功能薄弱、需要倚賴他人照料、心智障礙、患有精神疾病或與人溝通、互動有障礙之老人能安穩自由獨立在家，而提供所需要之支持性、復健性、預防性、維持性、長期性居住照顧服務。
- 2. 使家庭照顧者或外籍看護工得到實質上的休息，分擔其部分照顧壓力：安排居家服務員至服務對象家中做短期的照顧，讓主要照顧者或外籍看護工獲得暫時休息，舒緩家庭照顧者精神、心理和體力上的壓力。
- 3. 結合社會資源：連結多元資源，提供服務對象個別需求之供給。
- 4. 提升照顧服務就業率：接受政府委託訓用方案，訓練照顧服務員專業人力，並提供就業場域，予職前訓練結業者，使整體專業人力減緩流失。

(三)執行策略：

1.居家服務(依長期照顧服務申請及給付辦法提供)

- (1) 個人照顧服務：包括協助沐浴、個人清潔、大小便處理、進食、翻身拍背、肢體關節活動、陪同就醫等。
- (2) 家務服務：包括簡易環境整理、衣物洗滌、備餐、代購物品等。
- (3) 社會性服務：陪同散步、運動、外出、情緒關懷、文書協助等。

2.喘息服務(依長期照顧服務申請及給付辦法提供)

居家喘息：藉由受過訓練之照顧服務員至個案家中，提供個案身體照顧服務，包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡單被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。

3.短照服務(依勞動部聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務計畫提供)

居家短照服務：藉由受過訓練之照顧服務員至補助對象家中，提供其身體照顧服務，包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡單被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。

(四)投入人力資源：

1.附設私立愚人之友綜合長照機構

(1)主任：張琇冠。

(2)組長：徐楨。

(3)副組長：柯伯叡、韋宜君。

(4)居家服務督導員：游懿莉、王瑜萱、李奇旭、張孟雅、許育璋、黃俊翔、許泰陽、邱亦潔、黃柏嵐、許雅淳等共 10 人。

(5)居家照顧服務員：張惠雯、張木筆、程文琪、許頤翎等 80 人。

二、113 年度既定業務目標及達成情形：

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	10,300 人次	9,642 人次	94%
	個案研討	4 次	4 次	100%
	滿意度調查	1 次/年	1 次/年	100%
	憂鬱量表篩檢	150 人	206 人	100%
會議召開	行政業務會議	4 次	4 次	100%
	督導行前會議	12 次	12 次	100%
	督導工作會議	12 次	12 次	100%
	居服員月會(註)	11 次	11 次	100%
員工督導 & 考核	居服員個別督導	160 人次(半年 1 次)	185 人次(半年 1 次)	100%
	居服員團體督導(註)	11 次	11 次	100%
	外聘督導	4 次	4 次	100%
	員工考核	4 次	4 次	100%
經費核銷	居家服務費	每月 7 日前	依縣府規定申報	100%
	居喘/短照服務費	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 (3/4、3/5)	100%
工作手冊	修訂工作手冊	因應政策改變持續修訂	—	-

註：113 年 3 月居服員團體督導、居服員月會因健檢取消。

三、113 年度營運概況：

1.二年度服務人數比較：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
112 年	888	858	873	886	922	918		
113 年	583	565	576	593	584	558		
成長率	-34.3%	-34.1%	-34%	-33.1%	-36.7%	-39.2%		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	898	900	888	892	578	580	10,081	840
113 年	562	561	555	560	555	556	6,808	567
成長率	-37.4%	-37.7%	-37.5%	-37.2%	-4%	-4%	-32.5%	-32.5%

註：112 年 11 月進行新特約區域(水里、信義、集集)劃分。

2.113 年營運目標達成概況-服務人數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
目標人數	602	602	602	602	602	602		
實際人數	583	565	576	593	584	558		
達成率	96.8%	93.9%	95.7%	98.5%	97%	92.7%		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
目標人數	638	638	638	638	638	638	7,440	620
實際人數	562	561	555	560	555	556	6,808	567
達成率	88.1%	87.9%	87%	88%	87%	87%	91.5%	91.5%

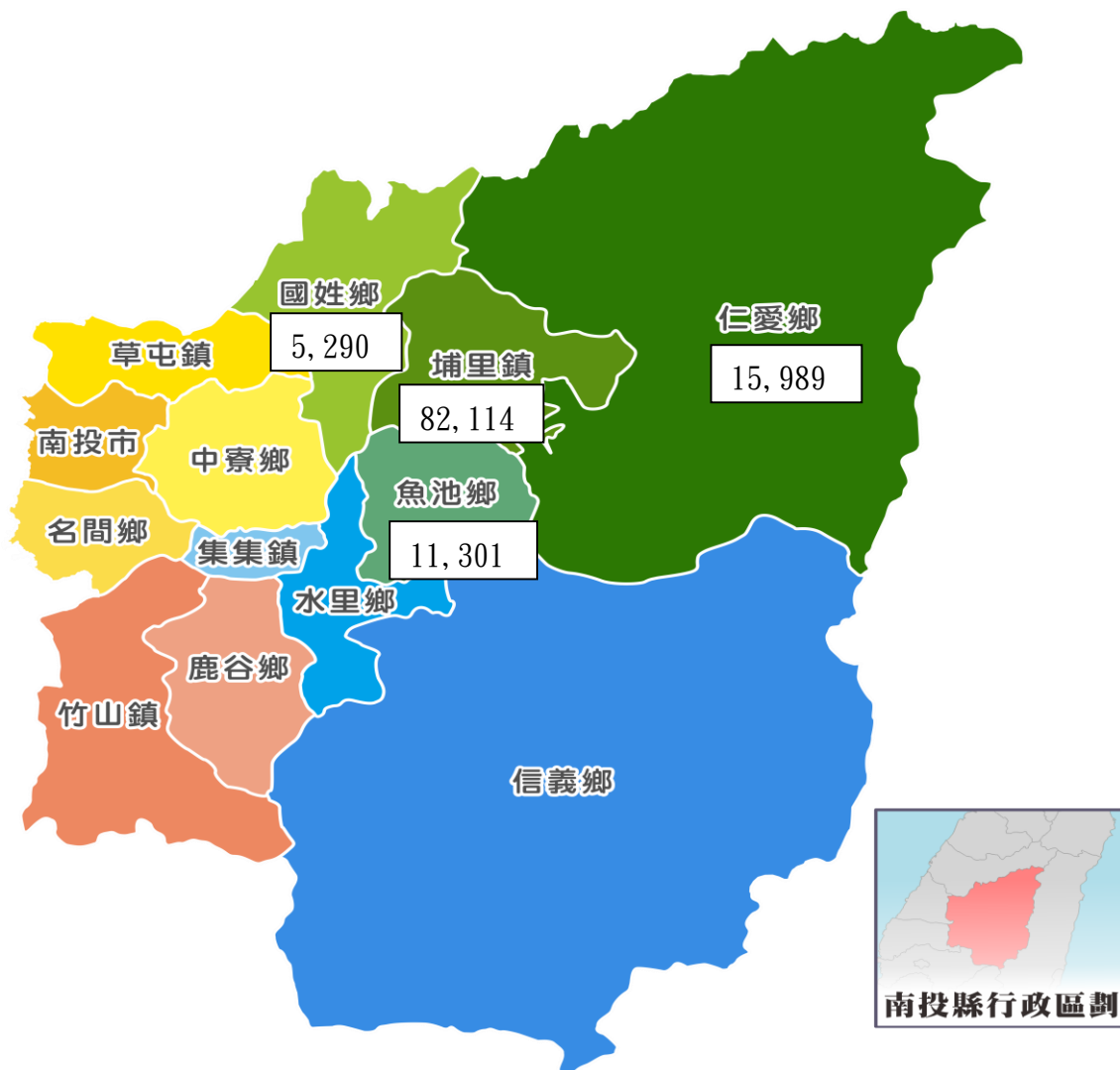
3.營運概況小結-服務人數：

與 112 年度服務人數相較成長率均為負，係因 112 年 1-10 月之服務人數包括新機構(友恩典)設立前之服務人數。

113 年度之業務成長依上半年度計畫為 3%，下半年度為 5%，以年度 7,440 案為目標(平均每月服務人數為 620 人)，經檢視全年服務人數成長情形，尚未能達到預計目標，且據 114 年 11 月-12 月兩年度服務人數相較，服務人數約下降 4%，是以明年(114)擬根據長照發展政策調整營運策略並陳述於困境與因應。

4.服務個案概況：

113 年度本單位服務個案共計 114,694 人次，其區域服務概況如下。



5.二年度新案開發數比較：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
112 年	15	17	20	44	45	28		
113 年	9	15	27	18	14	11		
成長率	-40%	-11.8%	35%	-59.1%	-68.9%	-60.7%		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	23	29	21	22	15	27	306	26
113 年	14	16	9	13	10	18	174	15
成長率	-39.1%	-44.8%	-57.1%	-40.9%	-33.3%	-33.3%	-43.1%	-42.3%

備註：112 年 11 月進行新特約區域劃分。

6.113 年度營運目標達成概況-新案開發數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
目標人數	22	22	22	22	22	22		
實際人數	9	15	27	18	14	11		
達成率	40.9%	68.2%	122.7%	-81.8%	-63.6%	50%		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
目標人數	22	22	22	22	22	22	264	22
實際人數	14	16	9	13	10	18	174	15
達成率	63.6%	72.7%	40.9%	59.1%	45.5%	81.9%	65.9%	68.2%

7.營運概況小結-新案開發數：

與 112 年度服務人數相較成長率均為負(除 3 月外)，係因 112 年 1-9 月之新案開發人數包括新機構(友恩典)設立前之服務人數。

113 年度之業務成長依上半年度計畫為 3%，下半年度為 5%，新案開發數期以年度 264 案為目標(平均每月新案開發數為 22 人)，年中經檢視新案開發數成長情形尚未能達到預計目標，是以調整服務策略，以區域開發和資源串聯為策略目標，下半年結合院內社區部門，進行社區個案方案宣導以及講座，進行潛在個案開發。

本單位之新案來源依派案方式：(1)優派：個案指定服務單位或服務單位自行開發。(2)選派：依案主需求及意願選擇。(3)服務即時輪派：依轄內之 B 單位，以公平原則依序輪派。經檢視 113 年個案來源情形，本單位自行開發或案家指定並成功進案為 76 案，選派/輪派新案數為 98 案，彙整如下表：

派案類型	優派	選派/輪派
新案數	76	98
比例	43.7%	56.3%

本單位之新案來源依地緣性劃分，113 年度特約區域包含埔里鎮、國姓鄉、仁愛鄉、魚池鄉。服務區域部分，呈現樣態如下：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
埔里鎮	7	9	15	10	6	7		
仁愛鄉	0	4	7	1	6	3		
魚池鎮	2	1	5	5	1	1		
國姓鄉	0	1	0	2	1	0		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
埔里鎮	10	10	5	10	6	12	107	9
仁愛鄉	2	4	2	2	3	3	37	3
魚池鎮	2	2	2	1	1	3	26	2
國姓鄉	0	0	0	0	0	0	4	0

8.新案開發重要期程：

措施名稱	措施施行時間	對象	措施內容
開案獎勵辦法	112 年 11 月至今	居家服務員	居家服務員開發新案獎勵
團體績效獎勵辦法	113 年 1 月 1 日至今	居家服務督導員	居家服務督導員維持績效獎勵
社區宣導	113 年 4 月 19 日	社區	柑林社區宣導活動
醫療院所拜會	113 年 7 月 11 日	埔基	護理部廣宣
出準拜會	113 年 7 月 22 日	埔基出準	出院準備小組廣宣
出準拜會	113 年 7 月 22 日	埔榮出準	出院準備小組廣宣
在宅急重症拜會	113 年 7 月 22 日	埔榮	在宅急重症承辦窗口
在宅急重症拜會	113 年 8 月 2 日	黎俊奇診所	在宅急重症承辦窗口
理事長拜會	113 年 8 月 23 日	社區	拜會虎耳社區理事長
社區宣導	113 年 8 月 30 日	社區	虎耳社區宣導活動
社區宣導	113 年 9 月 14 日	社區	谷路邦教會秋季會議
部門宣導	113 年 9 月 30 日	社區	永慶房屋宣導
里長拜會	113 年 10 月 9 日	社區	拜會成功里里長
社區宣導	113 年 10 月 17 日	社區	愛蘭社區宣導活動
社區宣導	113 年 10 月 25 日	社區	東光社區宣導活動
社區宣導	113 年 11 月 1 日	社區	藍城社區宣導活動
社區宣導	113 年 11 月 21 日	社區	五十甲社區宣導活動
社區宣導	113 年 12 月 14 日	社區	炫寬攤位活動
社區宣導	113 年 12 月 23 日	社區	珠仔山社區宣導活動

輪派案件所占新案來源比例有逐月下降之趨勢，是以單位自主開發為趨勢，本單位持續鼓勵居家服務員進行社區內潛在個案對點開發，居家服務督導員以主責里別為主進行潛在個案區域開發，社區宣導活動以及鄰里長之資源開發。

9.服務時數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
112 年	14,140	14,371	16,314	14,464	16,385	15,772		
113 年	10,968	9,173	10,113	10,316	10,835	9,241		
成長率	-22.4%	-36.2%	-38%	-28.7%	-33.9%	-41.4%		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	15,425	15,006	13,479	14,427	10,830	10,338	170,951	14,246
113 年	9,085	10,252	10,031	9,433	9,695	10,007	119,149	9,929
成長率	-41.1%	-31.7%	-25.6%	-34.6%	-10.5%	-3.2%	-30.3%	-30.3%

備註：112 年 11 月進行新特約區域(水里、信義、集集)劃分。

五、困境與因應：

(一)居家服務督導員業務漸趨繁雜，導致人力變動大：

112 年有 5 名居家服務督導員離職，2 名原因為家庭因素及職涯考量、3 名原因為工作負擔 113 年有 6 名居家服務督導員離職，1 名原因為家庭因素及職涯考量、5 名原因為工作負擔。

居家服務督導員需兼負個案管理、人力管理、行政等業務工作，配合政策要求，需不時更新政策知識以及行政操作技術、社福及管理知能，個案照顧樣態多元，是以接受一線居家服務員人力回報案況時，亦容易導致公私時段難以切割或業務未知變化大。

因應方式：

1.督導機制調整

113 年始本單位檢整督導機制，原一年一次個別督導提高頻率為半年一次，以利了解居家服務督導員生理、心理、職涯規劃等方向，以給予充分之訓練及支持，以達留才效果。

113 年共個別督導 35 次，被個督人員共 15 人，其中包含定期個督 27 次，8 次職涯面談。

2.人力來源佈建

113 年離職人員共計 6 名，其年資最低為 4 個月，最高為 2 年，分析主要原因為行政庶務繁雜和政策變化大，鑒於長照人員具相當門檻，且人力招募後之職涯週期有漸短之趨勢，是以本單位亦衡量未來人才的培育計畫，充足若逢人力流失之缺口，期透過與有進行場域實習的學校合作，建立合作機制。

111-113 年度實習生收受概況：

姓名	實習日程	學校系所	回流狀況
林宛蓓	111/7/1-111/8/31	亞洲大學社會工作學系	畢業後任職本會長照個案管理員

許雅淳	111/7/1-111/8/31	國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系	畢業後任職本會居家服務督導員
王萱	112/7/1-112/8/31	國立暨南國際大學原住民文化 產業與社會工作學士學位學程	未從事相關產業
夏士豪	113/3/11-113/5/2	國立空中大學社會工作與 福利行政科暨推廣教育中心	未從事相關產業
田夢芸	113/7/1-113/8/31	國立暨南國際大學原住民文化 產業與社會工作學士學位學程	尚在就學中
李玟	113/7/1-113/8/31	國立暨南國際大學原住民文化 產業與社會工作學士學位學程	尚在就學中

預計本單位 114 年將與國立暨南國際大學相關科系進行產學合作，尚未取得照顧服務員資格的學生先自工讀生任用，該科系預計 114 年年底將有第一批學生取得照顧服務員資格，先行與居家服務員實務現場或感恩基金會相關方案結合進行服務，累計長照年資後作為後續居家服務督導員或會內其他方案之儲備人力，113 年 9 月 23 日已至國立暨南國際大學原住民文化產業與社會工作學士學位學程進行工作說明，感恩基金會相關方案作為方案預計於 114 年 3 月 17 前提出申請。

114 年已預計收受實習生 2 名(國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 1 名、靜宜大學靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系 1 名)。

(二)經營管理成本提高及政策給付守舊：

112 年 7 月 11 日，衛生福利部公告修訂「補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫」，社會工作從業人員之起薪由 3 萬 4,916 調整為 3 萬 7,765 元。

(114 年社工人員起薪自 3 萬 7,765 元調整為 3 萬 8,898 元)。

112 年 1 月 1 日始，基本時薪自 176 元/時調整為 183 元/時(114 年基本時薪調整為 190 元/時)。為配合政策進行及人事穩定，本單位進行薪資整體調整，相對人事成本提高。

111 年 10 月 5 日，因居家服務員交通意外事故致相對人請求單位負連帶賠償金額，衡量 111 年及 112 年交通意外共計 13 件，是以本單位於 113 年開始統一將居家服務員之服務時使用之交通工具，納入第三責任險統一投保，延伸負擔保費成本。

因業務需要購置耗材、護具之成本皆因物價上漲逐年升高，但長期照顧給付制度之給付價格近年仍未因應上述成本提升而調整，113 年 10 月 4 日衛生福利部提出長期照顧服務申請及給付辦法修正草案，然仍未針對給付額度進行調整，是以單位所面臨之財務概況也日漸嚴峻。

113 年 12 月 31 日，立法院通過就業服務法第 46 條條文修正案，80 歲以上服務對象免巴氏量表評估即可申請外籍看護，是以在未來趨勢上居家服務方案受眾將受到程度上的縮減，維持並延長服務對象的服務時間，提升服務品質以期服務對象更高的使用意願是為 114 年之一大重點。

因應方式：

1.政策部分

以社團法人台灣居家服務策略聯盟為統籌進行制度倡議，以期透過實務力量之整合，使當政者得體恤服務提供單位之現況進行適當之政策方針調整。

2.單位營運部分

為延緩專才流失及配合政府人事薪資政策，113 年始居服督導員之起薪比照社工人員之給薪級據進行調整，居家服務員亦順應政策面調漲時薪，然在人事成本攀升下，給付制度的單價及上限額未能因此有所調整，且在服務

對象來源並未能如過往仰賴社整中心派案，是以在管理經營上需就現有人事做有效運用，人力規劃上，自 113 年 10 月始，原 4 督 12 員之管理編制限縮至 4 督 10 員並由其中兩名管理職編制帶案，居家服務員人力之規劃亦從原約 85 人編制限縮至約 80 人。

3.個案經營部分

113 年度始南投縣之社整中心(A)逐漸由不同家單位經營，因此在派案類型上也呈現不同的排班型態，指定服務時段以及周末服務需求的編排，除增加在個案服務時段安排上的門檻外，亦促使居服督導員需衡量居家服務員加班成本、交通成本計算外，亦需在長期照顧給付制度規範拿捏與個案的互動關係。

個案服務計畫上，本單位亦透過每月盤整在管人數實質有使用到服務(排班)之服務對象人數比例，以進行更健全的服務輸送規劃。

4.網絡連結部分

本單位 113 年持續透過結合院內、鄰里長、社區據點、醫療場域、會內部門之連結，以期在有個別需求的個案身上，發掘更多的服務需求，其中較為系統性之據點拜訪為 17 次，另由各居服督導員各自就所轄區域進行個案開發，多元管導和在地關係的建立，以期 114 年能夠帶來更多的服務效益。

(三)偏鄉服務輸送之經營成本及運作管理不易：

經概估本單位特約服務區域之服務核銷金額，亦得知部分偏遠區域於相同服務人數之情形之下，每月的服務金額較難以和業務支出達成平衡，然本單位本於榮神益人之理念及服務偏鄉之精神，期透過不同區域之互補性達長期經營目的。

113 年第一季核銷金額概估對比

服務區域/數量	第一季核銷金額	平均一區每月核銷金額
仁愛 3 區	3,223,080	358,120
魚池 1 區	1,806,540	602,180

因應方式：

1.新案開發

期透過個案來源充足穩定，以達年度業務目標，增加機構營運收入，部分偏遠區域主責居家服務督導員搭配部分埔里區區域個案，以達個人績效穩定增加個別產能。

2.團體績效獎勵制度再設計

擬於 114 年度重新研擬團體績效獎勵制度，鼓勵居家服務督導員跨出區域限制進行陌生拜訪開發，並將分組後之團體績效表現納入制度規劃，鼓勵適性差異競爭。

六、佳美腳蹤：

(一)評鑑通過：

本單位於 113/7/17 恰逢四年一次機構評鑑，評鑑指標囊括 24 項評鑑基準，並需陳列四年期間之服務相關資料，資料佈建期自 113 年 1 月即開始啟動，並持續進行資料分析，於 113/9/24 接收本單位評鑑合格通知。

113 年度「居家式長期照顧服務機構」評鑑初步結果

受評日期:113.7.17

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會附設私立愚人之友綜合長照機構	
A 經營管理效能	52.5
B 專業照護品質	17.5
D 個案權益保障	13.5
加分項	3
總分 84.5	

(二)連結慶寶勤勞基金會、萬海基金會、感恩基金會，建立多元夥伴關係：

參照聯合國永續發展目標(SDGs)建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。本單位透過公益組連結多元社會福利資源，提供服務案家針對不同需求之選擇。結合友善夥伴單位，已造福約 150 戶以上之服務案家。

資源連結及個案物資發放



本單位現有夥伴連結及資源

網絡單位名稱	對應資源連結項目
慶寶勤勞基金會	每季白米物資
萬海航運慈善基金會	PIXAPAY 全聯代購點數
財團法人感恩社會福利基金會	偏遠專案及經濟扶助捐款
財團法人應柴秀珍女士紀念基金會	訪視車輛捐助

(三)台北國際照顧博覽會

長照展為每年照顧產業之全國盛事，本單位亦於 113/9/12-113/9/14 於台北南港展覽館參展，本年度與居盟結合積木主題，呈現居盟大家庭由許多的夥伴堆積而成，同步展現各單位之特色。

與會人員與前衛生福利部部長合影



(四) 院內友善連結

畢業後一般醫學訓練（PGY）是為院內長期與本單位合作之訓練方案，為讓未來的醫師人員能更加體會於南投縣內特殊之服務樣態，包含偏鄉部落服務輸送之不易和方案多元性，113 年本單位亦結合 PGY，由居家服務督導員攜臨床醫師至偏鄉了解居家服務方案和個案角度體會到的社福面貌，113 年共計 6 場次。



七、去年創新事項追蹤

(一)創新或改善：

1.善用外部資源，提升人員多元專業：

居家服務督導員為多專業背景所共構而成，而居家服務督導團隊更是跨專業之團隊組成，仰賴彼此的專業知識建構和持續學習吸收，故期待引入臨床專業、心理、經營管理等不同知能，提供方案人員相關專業。

追蹤：

1.113 年之人力招募及業務組成衡量不同專業角色背景，以期團隊具多元知能。

113 年在職人力及專業背景：

姓名	專業背景
張琇冠	社會工作師
徐楨	社會工作師
韋宜君	社會工作員
柯伯叡	社會工作員
游毅莉	照顧服務員
張孟雅	社會工作員
許泰陽	社會工作員
李奇旭	社會工作員
黃俊翔	照顧服務員
許育瑋	健康事業管理
王瑜萱	社會工作員
許雅淳	社會工作師
邱亦潔	護理師
黃柏嵐	物理治療生

2.外部督導主題選用不同臨床專業，使人員專業得以成長。

外部督導歷程表：

外部督導日期	113/1/25	113/5/8	113/9/25	113/11/19
主題名稱	會談技巧	團體溝通協調	輔具應用	位移安全

八、未來展望：

(一)明年目標(依 114 年預算目標擬定)：

1.新案開發目標數：132 案/年。

2.平均每月個案人數：582 人/月。

備註：依 113 年 1-9 月實際服務人數平均 571 人，乘以預計成長量 2%，是為 $571 \times 1.02\% = 582$ 案/月，平均每月成長人數為 11 人， $11 \text{ 人} \times 12 \text{ 月} = 132$ 案/年。

3.服務時數：91,815 小時/年。

備註：113 年 1-9 月實際平均服務時數 90,014 小時 $\times 1.02\% = 91,815$ 小時/年。

(二)創新或改善：

1.創新

(1)產學合作擴大專業人力來源

透過與不同學系系所合作，接受實習或者給予學生服務學習、工讀等等機會，以期單位未來若有人才擴編需求或有業務規劃，能有充足人力編制，114 年度預計收受實習生 2 名，並開放每週工作日部分時段頻率以作為學生服務學習或工讀學習，若學生已取得相關照顧服務人員資格或考取證照，得使其參與部分照顧服務業務作為長期任用計畫之前端。

2.改善

(1)成本經營控管

審慎人力控管及進用時機，並於現職人員概估其預期績效(含核銷金額以及在案量)，重新研擬獎勵制度、薪資調整幅度、福利範圍，以達經營長遠目標。

鑒於團體獎勵措施若個別人員在績效呈現上缺乏個人動能卻仍保有同樣的獎勵措施，恐整體團體績效成長動力會因此停滯，故團體績效獎勵制度修正後之參酌指標將包含團體績效，鼓勵人員保有團體動力亦展現個人適性競爭能力。

(2)區域開發步驟調整

本單位於 114 年度預計依照失能率 12.7%進行里別區域盤點，由重點區域為潛在個案開發目標，結合里、鄰長等重要地方人士，或由既有之居家服務使用對象進行個案介紹。初期將以里別人口較集中的區域(如:枇杷里、北門里、水頭里、大湍里等)作為重點開發方向。

方案名稱：混合型日間照顧服務

報告人：古怡郡

一、計畫摘要：

整合社區照顧資源，每週一至週五提供社會參與、健康促進等服務，落實長者照顧。以社區化、在地化為目標，提供埔里鎮及魚池鄉長輩多元化照顧服務，如：生活照顧、自立訓練、肌力訓練、文康休閒活動等，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。

(一)投入人力資源：

1.主任：張琇冠。

2.社工師：古怡郡。

3.照顧服務員四名：卓淑惠(照服員組長)、張春梅、韓亦儒、廖麗君。

二、年度計畫目標及執行績效 (資料截止至 12 月底)：

(一)年度計畫目標執行情形及達成率

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
提升個案服務人數	24 人/月	1、母會官網、FB 粉絲專頁放置宣傳內容。 2、拜訪社區里長及社區發展協會理事長，共 4 場次。 3、拜會埔里、魚池 A 個管介紹樂活村並留放日照中心宣傳單，增加個管員對樂活村的熟悉度，進而協助轉介個案。 4、113 年個案諮詢來源： (1)個管轉介 6 案。(2)案家自行諮詢 5 案。 (3)居督轉介 1 案。 5、1-12 月每月平均 19 人。	19 人/月	79%
個案服務人次	3,780 人次/年	1、鼓勵個案使用全日日照服務。 2、1 月至 12 月服務人次達 3,515 人次。	3,515 人次	92%
辦理個案討論會議	12 場次/年	每月辦理 1 場次日照個案討論會議。	12 場次	100%
辦理團體活動	7 場次	依據節慶辦理下列相關活動： 1/24 年年有魚、2/7 祥龍迎春、2/22 動物森林鬧元宵、5/8 歡慶母親節、6/6 慶端午、8/7 我愛爸爸、9/12 花好月圓、12/27 手作聖誕襪。	8 場次	114%

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
辦理預防延緩預防引發其他失能或加重失能服務	12 場次	1、與美門口物理治療所及語揚語言治療所二家醫事單位簽訂特約醫事照護服務契約。 2、每月辦理 1 場次延緩失能課程。	12 場次	100%
辦理社區活動	48 場次/年	1.連結 7-11 愛蘭門市辦理幾點了咖啡 2.每週四帶長輩至 7-11 愛蘭門市擔任實習店員。 3.暫停 19 次(遇到國定假日 3 次、颱風假 3 次，因天氣影響暫停 7 次、個案請假 6 次)。	27 場次	56%
強化工作人員專業知能與活動帶領技巧	20 小時 繼續教育訓練/人	1、每位照服員皆完成在職教育訓練時數達 20 小時以上。 2、人員參與活動設計知能與技巧相關課程 (1)04/26、27 樂齡音樂活動帶領工作坊【初階】：1 位照服員參與。 (2) 07/14 音樂輔助活動設計、居家生活素材活動課程：4 位照服員皆參與。	31.5 小時/人	157%
個案定期健康檢查	1 次/年	1、連結埔基健管中心至園區協助完成健康檢查項目。 2、4/12 一般檢查、4/15 醫師理學檢查。	1 次/年	100%
員工定期健康檢查	1 次/年	1、每年依機構安排，完成員工健康檢查(一般/供膳)。 2、員工健康檢查於 3 月底前完成。	1 次/年	100%
提升個案疫苗施打率	流感疫苗 80% 以上	1、於群組宣導並主動詢問施打意願 2、連結埔基醫療資源，由醫師至園區協助施打，增加施打便利性。 3、疫苗施打情形(日照目前服務對象 17 位) (1)家屬自行帶至醫院施打流感疫苗 3 位。 (2)於中心施打流感疫苗 12 位長輩(10/16)	施打率 88%	110%
	新冠肺炎疫苗 80% 以上	1、於中心施打 Covid-19 JN.1 疫苗 6 位 (10/16) 2、多數家屬因長輩年紀及生理因素，擔心施打後產生不良作用而未施打。	施打率 35.2%	44%

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
提供家屬支持性服務	2 次/年	1、結合台北富邦喘息-家庭照顧者支持團體活動，鼓勵家屬參與。 2、家屬參與 4 場次(5/17、5/28、6/14、6/27)。	4 場次	200%
服務滿意度調查	1 次/年	1、服務對象及照顧者使用日照服務之滿意度與建議於 114/1/16 完成。	1 次	100%
召開行政業務會議	4 次/年	1、針對每季目標執行、服務異常事件及當季服務狀況檢討。 2、參與人員：業務負責人、社工、照服組長。 3、每季辦理 1 次。	4 場次	100%
辦理照顧服務員月會	12 次/年	1、討論當月個案服務狀況及加強或複習服務程序。 2、參與人員：社工、照服員。 3、每月辦理 1 次	12 場次	100%
定期員工績效考核	4 次/年	1、每季進行員工考核 1 次。	4 場次	100%
飲用水水質檢測	4 次/年	1、每 3 個月進行飲用水水質檢測 2、檢測日期：3/8、6/5、9/6、12/13。	4 次/年	100%
飲水機保養	12 次/年	1、每月定期檢查保養飲水機狀況。 2、機台保養、濾心更換依產品說明書。	12 次/年	100%
水塔清潔	2 次/年	1、於 4 月、10 月進行水塔清洗。 2、清洗時間：4/23、10/17。	2 次/年	100%
辦理緊急災害應變演練	2 次/年	1、於上、下半年各舉辦一次緊急災害應變演練。 2、依據機構可能遇到之緊急災害，演練主題為：複合式災害應變、地震災害應變。 3、演練日期與主題：6/7 地震、12/31 複合式。	2 次/年	100%

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
自衛編組訓練(含成果)	2 次/年	1、自衛消防編組演練。 2、埔里消防隊派員至中心檢視演練流程，並進行滅火器使用教學。 3、自衛消防編組演練上半年於 6/12 完成、下半年於 12/10 完成。	2 次/年	100%
消防安全設備檢修(維安消防)	2 次/年	1、由維安消防協助設備檢修並申報至南投縣政府消防局。 2、上半年檢修及申報日期：5/3-8 檢修、5/23 申報。 3、下半年檢修及申報日期：11/20 檢修、11/26 申報。	2 次/年	100%
用電設備檢查(台亦電機)	2 次/年	1、由台亦電機協助用電設備檢測並申報至南投縣政府社勞處。 3、上半年檢查日期：6/4；下半年檢查日期：12/6。	2 次/年	100%
日照交通車保養	1 次年	1、依各車輛實際使用情形，於保養公里數達 5 千公里或 1 萬公里回廠保養。 2、車輛保養日期： (1) 福一 2/21(未達保養公里數) (2) 福二 3/1(1 萬公里保養) (3) 福三 3/20、6/17(5,000 公里保養)	1 次	100%
環境清潔消毒及除蚊蟲(登革熱孳清)	12 次/年	1、每月由外包廠商(威力環保)進行園區消毒及除紋除蟲。 2、每月 2 次人員進行登革熱/屈公病病媒蚊孳生源自我檢查。 3、每月製作成果，並將成果上傳至縣府雲端檔案。	12 次/年	100%
日照中心財產設備清點	2 次/年	1、每 6 個月進行財產及設備清點。 2、財產設備清點日期：6/14、12/26。	2 次/年	100%

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
日照經費核銷	1 次/月	1、每月依南投縣政府規定函送日照服務費用核銷。 2、每月依南投縣政府衛生局規定函送日照喘息服務費用核銷。	1 次/月	100%
申請交通車駕駛員人事費	4 次/年	1、於 4、7、10、12 月依南投縣政府規定函送日照服務費用核銷。	4 次/年	100%
交通車駕駛員人事費補助計畫申請及成果	1 次/年	1、依南投縣政府規定於 12 月函送交通車駕駛員人事費補助計畫成果。 2、依南投縣政府規定於 12 月底前完成交通車駕駛員人事費補助計畫。	1 次/年	100%
服務契約書更新	1 次/年	1、依據定型化契約進行契約修正。 2、契約修正函報日期：6/28	完成	100%
回顧與展望報告	1 次/年	1、於每月 10 月完成當年度回顧與展望報告。 2、報告完成日期：10/18。	1 次/年	100%
次年度業務執行計畫擬定	1 次/年	1、預計 10 月擬定，12 月至次年 1 月修訂	1 次/年	100%

(二)鼓勵長輩自行完成日常生活

為了讓長輩保有原來的生活功能，及增加長輩在樂活村共老生活的儀式感及參與度，我們安排了長輩可以完成的生活自理項目或是家務活動，如每日進行環境清潔時邀請長輩協助、用餐後的自我牙口清潔等。



三、營運概況：

(一) 113 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	
目標人數	24	24	24	24	24	24	
實際人數	20	19	21	21	20	21	
達成率	83%	79%	88%	88%	83%	87%	
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	每月平均
目標人數	24	24	24	24	24	24	24
實際人數	20	19	17	17	17	18	19
達成率	83%	79%	71%	71%	71%	75%	79%

說明：

- 1.服務人數預期為 24 人/年，實際收案量平均為 19 人，達成率為 79%。
- 2.個案大多為身體因素及家庭因素，案家轉為聘請外籍看護接受 24 小時服務，導致雖然有新個案加入但實際服務人數減少。

(二)社區資源連結概況：

- 1.今年結合醫事、學校、警消及社福等共 7 個單位辦理活動共 38 場，總人次達 274 人次，其中與 7-11 愛蘭門市合作之幾點了咖啡方案活動連結比例最高 53%，提供失智症長輩社區參與機會及維持日常生活功能；其次為語言治

療活動 13%及物理治療活動 10%，由特約醫事人員提供長輩預防延緩其他失能或加重失能活動，其他連結項目之百分比如圖 1。

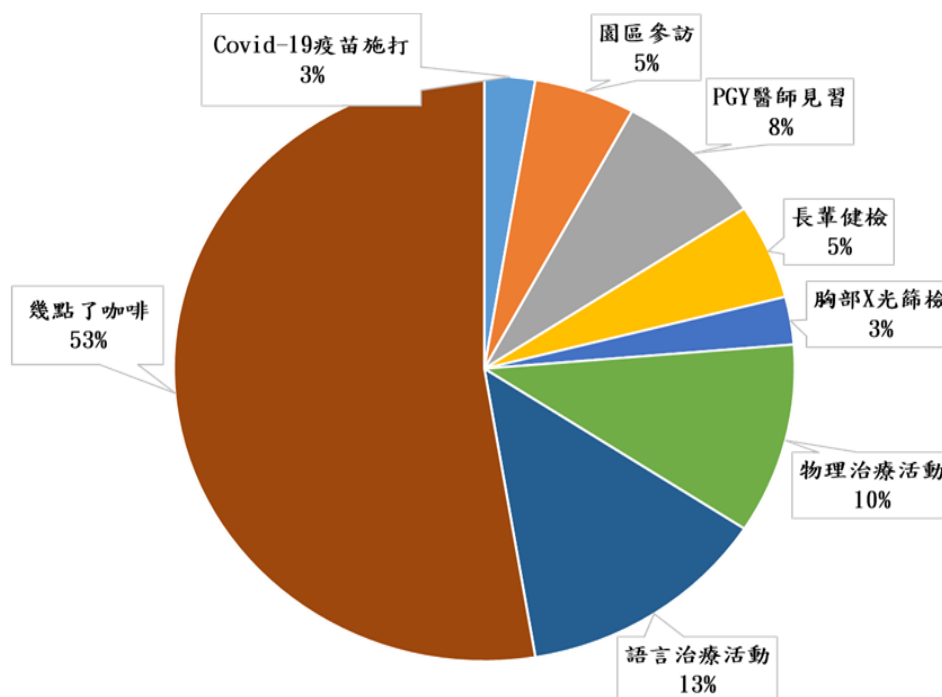


圖 1.社區資源連結內容百分比

2.特約醫事人員：今年持續與美門口物理治療所、語揚語言治療所合作，單月份提供語言治療活動，經由吞嚥訓練，長輩嗆咳次數降低，進食狀況變佳；雙月份提供物理治療，經由下肢訓練使長輩執行坐到站動作時個案雙腳更有力，較不會向前傾倒，減低跌倒風險。

(三)線上系統使用情形：

1.全家寶系統：

- (1)利用全家寶系統每日監測長輩血壓、血氧、體溫、血糖的生命徵象。
- (2)人員可直接利用平板及手機連線後進行測量，減少紙本作業。
- (3)家屬可透過下載全家寶 app 同步線上監測長輩生命徵象。
- (4)每月中心協助統計生命徵象資料給家屬，長輩就醫時可將數據提供給醫師，使醫師更了解長輩每日生理狀況，並給予醫療建議。

2.點石系統-日照模組：人員於系統登錄每日服務概況、長輩特殊情況、團體活動紀錄等，使人員能更快速了解、追蹤長輩狀況之變化，並減少人員記錄的時間。

3.埔基長照系統：

- (1)可連結全家寶生命徵象資料，追蹤長輩生理狀況。
- (2)可於系統了解長輩就醫狀況。
- (3)每日訂餐以及回報餐點狀況、用餐情形。

五、執行所遇挑戰與因應策略：

(一)日照中心網路 IP 常變動，ICT-REHA 系統使用不易：

日照人員將長輩身體狀況及每日團體活動登打進系統內，以利系統計算長輩活動情形，並給予建議圖表，因系統需綁定網路 IP 才能連線至中研院，但日照使用之網路 IP 常變動，與中研院設定之 IP 不同時便無法看到資料。

目前因應策略：

(1)觀察到網路 IP 不同時，請系統人員協助更改。

(2)系統人員建議可詢問醫院資訊室是否能設定固定 IP，較能穩定使用 ICT-REHA 系統。

(二)長輩身體狀況改變，案家轉為使用外籍看護服務導致服務人數減少。今年轉出 7 案，其中 4 案原因為案家申請使用，案家考量自費問題故結束服務。

未來因應策略：

(1)定期至社區宣導，增加社區對本機構日照中心的熟悉度。

(2)加強與本機構巷弄站之連結，巷弄站人員可協助轉介合適個案至日照。

六、佳美腳蹤：

【特約醫事人員並辦理延緩失能活動】

今年與美門口物理治療所、語揚語言治療所特約醫事人員，2 位治療師於每月提供物理治療活動或語言治療活動，經由治療師評估與及每月穩定帶領活動，發現長輩的進食狀況變佳、嗆咳次數降低；上、下肢肌力也較有力氣，長輩起身站立向前傾倒的狀況改善，減低跌倒風險。



七、未來展望：

(一)增加辦理外出旅遊活動

作法：(1)配合季節帶領長輩至機構附近景點，增加長輩感官刺激，例如：
暨大櫻花祭、牛耳石雕公園、日月潭等。

(2)過程中進行拍攝並將相片放置於樂活村中，增進長者的回憶。

(二)提升個案量至 24 人

作法：(1)拜訪社區村、里長，並宣傳本機構服務資訊請其協助傳達給有需要之居民。

(2)連結機構之伯特利巷弄站，增加日照長輩與巷弄站長輩互動機會，減少巷弄站長輩對於日照服務之負面印象，後續有轉介需求時可直接銜接。

(三)迴廊遮雨棚更換

作法：(1)請廠商至現場評估報價。

(2)列入 114 年度預算。

方案計畫:失智症老人團體家屋

報告人：邱凱鈺

一、計畫摘要：

福氣村以「家的延伸」為概念，讓失智症者延續原有的生活模式，在福氣村可以依照自己的步調過想過的生活、做自己想做的事情。

福氣村強調生活支持、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及社區活動增加感官刺激，並運用中心方式評估法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。

福氣村服務對象為區域級以上醫院、精神專科醫院開立之診斷證明並載明 CDR 為 2 至 3 分，且經評估具行動能力、無管路之失智症者。本團體家屋至多服務 15 人，收案地區不限。

二、投入人力資源：

(一)主任：張琇冠(兼任團體家屋管理人員)。

(二)社會工作師：邱凱鈺。

(三)照顧服務員：黃靖樺、羅瑞祺、張腕純、徐翊菱、林美地、楊萬俊等 6 位。

三、年度目標執行情形：

(一)年度目標及達成率：

計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
提升團體家屋服務量能	上半年：11 人/月 下半年：12 人/月	1.宣導方式：官網宣傳、社區宣導。 2.於 8 月起調整策略，增加電話行銷方式，針對中部四縣市(南投、台中、彰化、雲林) 48 家日照及小規模機構進行團體家屋服務宣傳及說明，並郵寄宣傳單供機構轉介參考。 3.新進個案數：4 人。	上半年 8.3 人/月 下半年 7 人/月	上半年 75% 下半年 58%
辦理預防延緩預防引發其他失能或加重失能服務	12 場次	1.與美門口物理治療所及語揚語言治療所二家醫事單位簽定特約醫事照護服務契約。 2.每月進行一場次的活動及照顧指導等服務。	12 場次	100%

計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
辦理節慶活動	7 場次	02/09 春節、05/12 母親節、06/10 端午節、08/08 父親節、09/18 中秋節、12/21 冬至、12/22 聖誕節各辦理 1 場次。	7 場次	100%
辦理個案社區活動	48 場次	1.連結 7-11 愛蘭門市辦理幾點了咖啡 2.每周四帶長輩至 7-11 愛蘭門市當實習店員。 3.暫停 10 次(遇國定假日 2 次、因長輩情緒及天氣影響 7 次、長輩請假返家 1 次)。	41 場次	85%
個案討論	12 場次	1.每月進行一場次。 2.7 月因休假日數增加排班緣故暫停一次(颱風因素)。	11 場次	92%
個案定期健康檢查	1 次/年	1.連結埔基健管中心至園區協助完成健康檢查項目。 2.於 04/12 抽血檢查、04/15 醫師理學。	1 次	100%
服務滿意度調查	1 次/年	已使用 surveycake 完成辦理。	1	100%
召開行政業務會議	4 次/年	1.針對每季目標執行、服務異常事件及當季服務狀況檢討。 2.參與人員：業務負責人、社工、照服組長。 3.每季辦理 1 次。	4 場次	100%
照顧服務員月會	12 次/年	1.討論當月個案服務狀況及加強或複習服務程序。 2.參與人員：社工師、照服員。 3.每月辦理 1 次。 4.7 月因休假日數增加排班緣故暫停一次(颱風因素)。	11 場次	92%
強化工作人員專業知能	20 小時 繼續教育訓練/ 人	1.人員視所缺課程屬性安排課程。 2.今年度教育訓練課程以今年及明年初換證者優先補齊缺少的積分為主。 3.鼓勵人員參與活動設計相關課程： 07/14 音樂輔助活動設計、居家活動素材活動課程：1 位照服員參與。 4.今年度已 3 人完成換證。	1 人 5.72 點 1 人 16.14 點 1 人 14 小時+4.52 點 1 人 3 小時 1 人 4.52 點	-

計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
定期員工績效考核	4 次/年	每季進行員工考核。	4 次	100%
飲用水水質檢測	4 次/年	1.每 3 個月進行飲用水水質檢測。 2.檢測日期：3/27、6/5、9/6、12/13。	4 次	100%
定期飲水機保養	12 次/年	1.每月定期檢查保養清潔。 2.濾心更換依產品說明書。	12 次	100%
定期水塔清洗	2 次/年	1.上半年於 04/23 完成。 2.下半年於 10/17 完成。	2 次	100%
辦理緊急災害應變演練	2 次/年	1.於上、下半年各舉辦一次。 2.依據機構可能遇到之緊急災害，演練主題為：複合式災害應變、地震災害應變。 3.上半年度演練日期與主題為：(6/7，地震) 4.上半年度演練日期與主題為：(12/5，火災)	2 次	100%
自衛編組訓練(含成果)	2 次/年	1.上半年於 06/12 完成。 2.下半年於 12/10 完成。	2 次	100%
消防安全設備檢修(維安)	2 次/年	1.由維安消防協助設備檢修並申報至南投縣政府消防局。 2.上半年檢修及申報日期：05/23 完成。 3.下半年檢修及申報日期：11/20 完成。。	2 次	100%
用電設備檢查(台奕)	2 次/年	1.由台亦電機協助用電設備檢測(無須申報地方)。 2.上半年檢查日期：06/04 完成。 3.下半年檢查日期：12/07 完成。	2 次	100%
寢室消毒	12 次/年	每月一次	12 次	100%
環境清潔消毒及除蚊蟲	12 次/年	1.每月由外包廠商(威力環保)進行園區消毒及除紋除蟲。	12 次	100%
員工定期健康檢查	1 次	1.每年依機構安排，完成員工健康檢查(一般/供膳)。 2.員工健康檢查於 3 月底前完成。	1 次	100%

計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
服務契約書更新	1 次/年	1.依據定型化契約進行契約修正。 2.契約修正函報日期：6/28。	1 次	100%
失智症團體家屋計畫申請核銷	4 次/年	1.依南投縣政府規定辦理。 2.本年度核定函於 10/14 發文。 3.本年度第一至第三季核銷於 11/11 完成。 4.本年度第四季核銷於 12/18 完成。	4 次	4%
減少照護機構住民至醫療機構就醫方案	2 次/年	1.依南投縣政府規定辦理，於第 1 及第 4 季核銷。 2.本年度第 1 次核銷於 02/29 完成。 3.本年度第 1 次核銷於 12/13 完成。	2 次	100%
回顧與展望報告	1 次/年	1.於每月 10 月完成當年度回顧與展望報告。 2.報告完成日期：10/18。	1 次	100%
次年度計畫擬定	1 次/年	於 10 月擬定，114 年 1 月修訂。	1 次	100%
補助計畫申請	1 次/年	1.依衛福部公告補助基準期限申請(每年送件時間大致為第二季)。 2.本年度於 4 月 30 日函送南投縣政府。	1 次	100%
第二單元設備購置及核銷	1 次/年	1.於 04/30 完成設備購置。 2.10/16 收到核定函，已於 11/11 完成並送出第 1 至 3 季核銷。	1 次	100%
提升個案疫苗施打率	80%	1.於群組宣導施打疫苗日期時間，並主動詢問個案及家屬施打意願。 2.連結埔基醫療資源，由醫師至園區協助施打，增加施打便利性。 3.疫苗施打情形(團屋目前服務對象 7 位)。	流感疫苗 7 人施打、 Covid-19 3 人施打	流感 100% Covid-19 43%
第一單元地面整修	預計 9 月完工	於 08/02-08/05 施工，移除水泥磚改為抵石子地板。	完工	100%

(二)收案概況：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	
目標人數	10	10	10	11	11	11	
實際人數	9	9	9	9	7	7	
達成率	90%	90%	90%	82%	64%	64%	
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	每月平均
目標人數	12	12	12	12	12	12	11
實際人數	7	6	7	7	7	8	8
達成率	58%	50%	58%	58%	58%	67%	73%

項目	說明
新案人數 4 人	1 月、3 月及 9 月、12 月份各新收一名長輩。
新案案源	2 位為台中個管轉介、1 位從網路知道團屋資訊，1 位是透過宣導得知團屋資訊。
新案居住地	2 位為台中人、1 位為南投國姓人、1 位是苗栗人。
結案情形	1.有 3 位長輩因身體變化，護理需求提高因而轉至愛蘭護理之家(2、4、7 月)。 2 有 1 位長輩因家屬有探視距離的考量，因此轉至台中活力村團體家屋(4 月)。
新案接洽狀況	1-9 月共 11 位，接洽情形如下列： 1.收案入住 4 人。 2.未收案 5 人。 (1)不符合收案標準有 3 位。 (2)家屬實際參觀環境後認為需求不符有 2 位。 3.待追蹤 2 位 (1)預計明年入住有 1 位。 (2)追蹤因案家出現照顧人力所以取消試住有 1 位。

(三)社區資源連結效益：

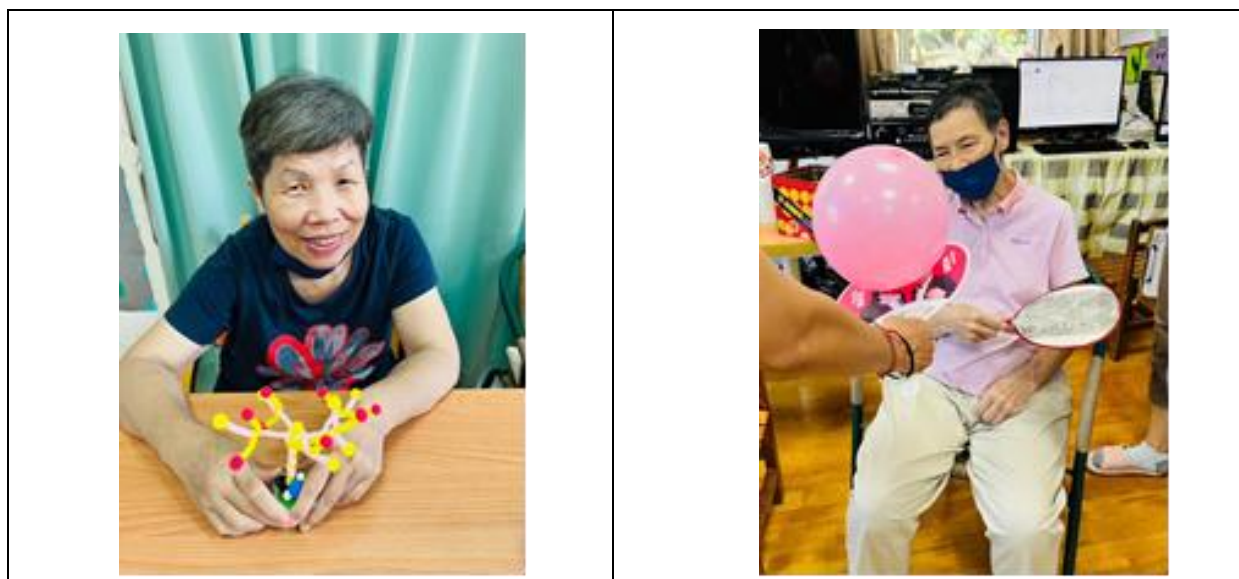
幾點了咖啡館活動在今年持續服務，目前福氣村有 1 位長輩穩定使用服務，過程中除了增進長輩外部刺激，也增加社區民眾對於失智症者甚至是基金會的認識。

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
人次	3 人次	4 人次	4 人次	3 人次	4 人次	3 人次	3 人次	5 人次	2 人次	3 人次	3 人次	2 人次



本年度持續結合機構的內部資源-日照中心，讓認知能力及行動力尚可的長輩至日照中心參與活動及交流，讓長輩獲得更多元的服務及不同的刺激。

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
人次	18 人次	4 人次	7 人次	7 人次	9 人次	6 人次	2 人次	7 人次	10 人次	11 人次	16 人次	5 人次



四、執行所遇挑戰與因應策略：

(一)案源不足

本年度個案狀況因照顧需求改變而結案，新案也因各類原因(不符收案標準、與案家需求不符等)無法進行收案，讓收案情況不如預期，其原因一部分是因為案家對團屋服務內容的不了解，導致實際詢問服務的案家並非團屋的目標族群。

建議未來因應策略：

以周邊縣市(台中、彰化、南投、雲林)作為宣傳主軸，持續使用電話行銷方式進行團體家屋服務宣傳及說明，並郵寄宣傳單供機構轉介參考，也以電訪的方式向各個 A 單位進行服務說明，讓長照服務使用者在接洽服務時也能接收到團屋的資訊，讓服務資訊的傳遞更即時。

(二)人力缺口無法立即補上

由於團體家屋為 24 小時照顧服務模式，照顧人員上班模式為排班及輪班制，遇人力異動需進用人力時，徵聘往往費時耗日無法立即補上，遇到這樣的情形，過往因應方式為刊登 104 人力銀行招募或請人員介紹，但因需輪大夜班因素，不容易找到人。例如：上半年有 2 位人員因退休及因職涯規劃輪調至身障組，至 9 月僅補足 1 名(為員工介紹)。

建議未來因應策略：

除了 104 人力銀行招聘、照服員訓練結訓招募及請員工介紹，建議制訂員工介紹新人獎勵制度，若成功推薦新人面試並通過三個月試用期，轉任正式員工，即給予獎勵金。

五、佳美腳蹤：

【評鑑合格】

福氣村於本年度 8 月 21 日接受南投縣政府 113 年度社區式長照機構評鑑，評鑑結果為合格。

【自立生活】

為維持長輩之自我照顧能力，安排各類型及內容來實行，包含日常生活

(進食、沐浴、刷牙洗臉)、儀容整理、家務協助等，並依長輩實際狀況調整自立生活訓練模式。

< 2024/09/18 自立生活-折衣服 :



< 2024/10/09 自立生活-拖地.吹頭髮 :



六、未來展望：

(一)提升個案量至 12 人。

作法：

1.延續向周邊縣市(台中、彰化、南投、雲林)用致電和寄發傳單的方式進行宣導以開發新案。

2.以電訪的方式向各個 A 單位進行服務說明，並轉介有需求的案家。

(二)提升照服員至 9 人。

作法：

1.持續在 104 人力銀行、照服員訓練結訓及官網等管道進行招聘。

2.請員工介紹認識的有意願及有經驗者。

方案名稱：社區整體照顧服務體系-C 級巷弄長照站

報告人：古怡郡

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：

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
提升個案人數	30 人/月	1、於社區張貼宣傳單張。 2、設置 FB 粉絲專業，分享巷弄站活動內容。	29 人/月	100%
個案服務人次	1,200/月	1、鼓勵長輩使用巷弄站全日服務。 2、連結外部活動，如：暨大學生方案活動等，增加長輩使用下午服務之意願。 3、1-12 月使用服務人次：8,939 人次。	744 人次/月	62%
提供喘息服務 (GA07)	15 人/月	1、因 113 年巷弄站轉為附設長照機構服務，故須重新申請喘息，於 113 年 9 月 13 日特約巷弄站喘息服務。 2、使用喘息之個案有使用機構喘息之需求，暫無安排巷弄站喘息。	0 人/月	0%
辦理延緩失能失智計畫	720 人次/年	1、辦理 3 期延緩失能失智活動。 2、已於 12/12 完成執行 3 期延緩課程。	676 人次/年	93%
長輩定期健康檢查	1 次/年	1、連結埔基健管中心至園區協助完成健康檢查項目。 2、4/12 一般檢查、4/15 醫理學檢查。	1 次/年	100%

目標項目	目標值	執行情形	實際值	達成率
長輩滿意度調查	1 次/年	於 11/20 完成長輩滿意度調查。	1 次	100%
長輩體適能檢測	2 次/年	1、每半年追蹤評估長輩身體狀況。 2、上半年檢測日期：6/26 完成。 3、下半年檢測日期：12/12 完成。	2 次	100%
強化工作人員專業知能與活動帶領技巧	20 小時繼續教育訓練/人	1、連結機構辦理長照積分課程。 2、人員持續回訓，保有延緩失能失智方案指導員資格。 3、照服員取得長照積分課程情形： (1) 1 位照服員參與課程時數達 7 小時並已累積 138 點，預計於 114/03/04 換證。 (2) 1 位照服員參與課程時數達 30 小時並已累積 115 點，預計於 117/06/21 換證。	18.5 小時/人	92.5%
照顧服務員月會	6 次/年	1、討論當月服務狀況及加強或複習服務程序。 2、參與人員：社工、照服員。 3、每 2 個月辦理 1 次	6 次/年	100%
辦理社會參與活動	1 場次/年	於 8/21 結合鄰近景點-醒靈寺辦理社區文化活動。	1 場次/年	100%
消防安全設備檢修(維安消防)	2 次/年	1、由維安消防協助設備檢修並申報至南投縣政府消防局。 2、上半年檢修及申報日期：5/3-8 檢修、5/23 申報。 3、下半年檢修及申報日期：11/20 檢修、11/26 申報。	2 次/年	100%
飲用水水質檢測	4 次/年	1、每 3 個月進行飲用水水質檢測。 2、檢測日期：3/8、6/5、9/6、12/13。	4 次/年	100%
環境清潔消毒及除蚊蟲(登革熱孳清)	12 次/年	1、每月由外包廠商(威力環保)進行園區消毒及除紋除蟲。 2、每月人員進行 1 次登革熱/屈公病病媒蚊孳生源檢查。 3、每月製作成果，並將成果上傳至縣府雲端檔案。	9 次/年	75%
巷弄站經費核銷	6 次/年	1、每月依南投縣政府規定每兩個月函送巷弄站費用核銷。	4 次/月	66%
巷弄站補助計畫申請及成果	1 次/年	1、114 年巷弄站補助計畫申請於 11/14 完成。 2、巷弄站計畫成果於 114/1/7 完成。	1 次/年	100%

三、營運概況

(一) 113 年度服務人數執行概況，案量以 30 人為目標：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	每月平均
目標人數	30	30	30	30	30	30	
實際人數	32	31	28	28	28	28	
達成率	107%	103%	93%	93%	93%	93%	
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	每月平均
目標人數	30	30	30	30	30	30	
實際人數	29	29	30	30	30	30	
達成率	97%	97%	100%	100%	100%	100%	

說明：

- 1.服務人數預期為 30 人/月，實際收案量平均為 29 人，達成率為 97%。
- 2.個案大多為身體狀況改變，案家轉為使用日照、機構式服務，導致 2 至 8 月服務人數減少。

(二)社區資源連結概況：

- 1.今年連結南投縣政府議員配合款，換購站上卡拉 OK 設備、音響、麥克風等，改善長輩歌唱活動時常遇到音響雜音、連線不穩狀況。



2.衛生局遠距照護計畫：

- (1)新增生命徵象測量儀器一組(血壓計、血氧機、體重計、額溫槍)。
- (2)人員可直接利用手機及平板連線後進行測量，數據直接上傳南投縣衛生局管理平台。
- (3)埔里衛生所護理師也會定期至站上協助長輩測量血糖。

四、收支概況：

C 級巷弄長照站從原本 112 年 6 站，因服務區域調整，將其中 5 站轉由埔里基督教醫院承接。

113 年預算收入 2,075,500 元，113 年實際收入 2,168,109 元，達成率 104%。

五、困境與因應：

志工人力不足：

巷弄站因長期無穩定志工人力，較無法推展及增加關懷訪視、電話問安服務人數。

目前因應策略：

- (1)於基金會官網、粉絲專頁持續招募志工人力。
- (2)於社區張貼志工招募海報。
- (3)連結基金會公益服務轉介暨大學生至巷弄站進行短期服務。

六、佳美腳蹤：

【社會參與-醒靈寺文化課程】

今年照服員帶領伯特利長輩健走至鄰近景點-醒靈寺進行社會參與活動，並邀請廟方人員協助廟宇導覽、歷史文化介紹等，讓長輩可以更了解埔里廟宇文化歷史，休息時間長輩各自分享自己帶的零食，增加長輩間的互動及情感。



七、未來展望：

(一)增加志工招募及管理辦法

作法：(1)依照巷弄站服務性質，規劃志工招募管理辦法；(2)定期至社區宣導、拜訪社區村、里長，告知巷弄站服務性質及招募志工需求。

(二)投影機設備更換

作法：列入 114 年度預算內。

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，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) 辦理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：

(一) 社工督導：曾聖幃（兼任個管員）。

(二) 個案管理員：陳庭萱、謝誼臻、張鈺婕、田麗珍、余唯聖、林宛蓓、林于雯等 7 名

五、年度計畫目標及執行情形

(一) 工作項目執行成效：

統計期間為：113/01/01-113/12/31

編號	服務項目	目標值	實際值	達成率
1	個案管理量	1,000 人	1,562 人	156%
2	訪視人次	8,400 人次	10,177 人次	121%
3	開發新案人數	30 人	27 人	90%
4	辦理網絡會議	1 場次	1 場次	100%
5	辦理長照 2.0 宣導	10 場	16 場	160%
6	辦理 ABC 級單位聯繫會議	2 場	2 場	100%
7	辦理跨專業團隊個案研討	4 場次	4 場	100%
8	外聘專業人員團體督導	3 場	3 場	100%

(二)制定業務相關執行辦法

- 1、轉介辦法
- 2、派案及改派原則
- 3、人員職責管理機制
- 4、新進人員訓練辦法
- 5、在職教育訓練辦法
- 6、個案資料管理辦法
- 7、時效管控督導機制
- 8、申訴處理辦法
- 9、意見回饋辦法
- 10、專業督導機制辦法
- 11、C 據點轉介合作機制

(三) 整合長照資源項目（截止 113 年 12 月）

辦理 11 項長照服務項目連結及整合，整合單位累計數 72 家

編號	長照項目	長照機構單位數
1	居家照顧服務	18 家
2	居家喘息服務	17 家
3	到宅沐浴服務	2 家
4	日間照顧（含喘息服務）	5 家
5	小規模多機能（含喘息服務）	1 家
6	家庭托顧	6 家
7	社區式巡迴車	7 家
8	交通接送服務	9 家
9	輔具服務	1 家
10	專業服務	10 家
11	機構喘息	9 家
12	巷弄喘息	2 家
13	營養餐飲	2 家

七、執行所遇挑戰與因應策略：

（一）人力缺口無法立即補上

遇人力異動或案量增長需進用人力時，由於社區整合型服務中心（A）個案管理人員條件有所限制，徵聘人員往往費時耗日無法立即補上，遇到這樣的情形，過往策略以增加現職人員的案量來因應。例如：112 年 12 月因案量增加須增聘第 9 名個管員，約 7 個月才順利招聘到條件符合的人力，而隔月又遇人員請育嬰假，又再次造成人力不足，當時機構內部有人員有意願輪調，但條件資格卻又不符合等等狀況。

建議未來因應策略：除了遇人力不足時透過外部人力招聘及內部輪調等策略外，平時個案量與個管人員之比例保持約 1：100。

（二）服務計畫與紀錄需加強

個管人員整合長照服務項目多元，而本會個管人員專業背景有社工、護理及照服等不同專業，所接受的專業訓練以及撰寫技巧並不相同，而專業紀錄又關係著專業處遇的合適性及合法性，如何記錄方能符合前述的功能，是一大挑戰。例如：2023 年 9 月發生虐童事件（劉劉），凸顯社工在撰寫服務紀錄的問題。為避免人員在執業過程因紀錄的疏漏（失）而造成個人及機構的損害，今年也開始加強人員的撰寫紀錄內訓。

建議未來因應策略：需再強化個管員的照顧計畫以及每月訪視紀錄，說明核定服務的原因以及案家期待的目標，善用量表進行服務追蹤，做為服務的成效評量及紀錄撰寫依據。

（三）長照服務界線仍模糊

長照給付基準無法全面說明服務範圍，尤其居家服務的內涵更容易造成個管員、服務單位與案家的誤解。需減少服務的模糊地帶，避免工作執行時發生違反規定。

建議未來因應策略：藉由每半年的 ABC 聯繫會議，將服務上的爭議藉由會議內容來釐清以及公布。

（四）南投縣政府縮短作業時間

本（113）年度起，南投縣政府為提升服務效率，縮短計畫擬定及照會時間，例如：依規定個管員須三天內完成照顧計畫，並在照會的四天內追蹤服務單位應提供第一次服務。

建議未來因應策略：個管員在訪視時，在個案尚未照會至 A 單位時提早進行輪派，並更加詳細與案家確認服務需求，讓服務單位可以預先安排，以此來縮短服務介入時間。

八、佳美腳蹤：



於埔榮辦理上半年 ABC 聯繫會議



邀請廣成里里長、身障社資中心、埔基送餐社工以及本會居督員進行網絡會議



邀請邱垂勳律師指導法律議題



全組個管員合照

九、未來展望：

(一) 預計明年埔里鎮分為三個 A 後，案量從 920 案降至 620 案，需在 114 年提升個案量至 700 人

作法：(1)進行社區宣導以開發新案，亦能提升本會不同長照方案的服務績效；(2)研擬開案獎勵相關辦法。

(二) 保持人力穩定

作法：個管人員與個案配置盡可能為 1:100 的人數比例。

(三) 強化個管人員服務計畫及紀錄撰寫能力

作法：針對個案的照顧問題清單前五大項，需進行服務處遇以及紀錄。

（四）加強工作時效管控

作法：調整過去服務天數都採人工計算方式，於目前已使用 Google 試算表中增加時效的自動計算功能來進行管理，以及加強人員對於服務日期的敏感度。

（五）強化專業知能部分

作法：除了每年 2~3 次邀請外聘講師外，定期於每季的個案研討中，邀請參與的專業人員進行授課，例如營養師可指導個管員對於長輩平均每餐需要的熱量多寡。

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。

(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，加強部落需求調查及資源盤點導入，以擴大服務量能，營造可近性、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。

五、困境與因應：

困境 1：目前信義鄉無輔具特約單位，鄰近的水里鄉也沒有，本鄉個案需到竹山鎮、南投市或埔里鎮才能購買到輔具，獨居個案收到輔具核准公文後，因年邁記憶功能退化，或有輕微失智症狀，在無家屬可協助狀況下，無法自行打電話聯繫廠商購買，也無法自行外出購買；另依規定個案管理員不能協助個案聯繫廠商購買，會有圖利特定廠商之嫌；考量個案使用的急迫性及生活安全性，是否有其他方式可以來協助有此需求的獨居個案？

因應：已於 113 年 07 月 05 日第一次信義鄉長照推動委員會會議提出議案討論。

主席決議：

1. 針對偏鄉輔具申購依規逐一由 A 單位進行輪派，若面臨廠商不願意配合、要求個案自行負擔高於原輔具自付額之廠商，請通報社勞處協助處置。
2. 針對個案不清楚輔具購買途徑、公文的解讀、購買及無障礙環境改善的作業流程等，請鄉公所與各村村長及村幹事協助管宣。
3. 下半年度會議再檢討輔具及無障礙環境改善未核銷的比例是否有改善。

困境 2：營養餐飲服務(OT01)個案反映菜色及調味問題。

因應：營養餐飲服務的供給對象為無法外出至巷弄站共餐或無特殊餐食需求者，若案主本身有特殊餐食需求或疾病因素所致，建議轉介使用專業服務-營養照護(CB01)，可促使個案依其活動狀況、疾病、體型、體重等，獲取應有之熱量、營養及水份；照顧者能習得適當的備餐能力，提供適合個案質地及養分需求的飲食。建議使用餐食照顧(BA05)在案家備餐、備餐後用具及餐具善後工作及清潔，較可滿足案主特殊餐食需求。

六、佳美腳蹤：

圖 1.長照服務宣導相片



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.愛心物資發放



七、未來展望：

1. 定期邀請社區村長、文健站老師、原家中心社工、居家護理師等辦理個案研討會議，透過社區相關資源網絡會議，共同解決服務使用者/家屬的需求。
2. 加強個案管員多方面的訓練，以個案為中心，追蹤服務介入情形與個案期待是否有落差，整體目標與訪視現況反思，引導及鼓勵案主使用其他服務建議，讓個案可以恢復生活自理能力，以及社交和生活支持網路。

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。

(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(兼任個管員)。
- 2.個管員：張依凡、徐巧珊、楊喻惠(1-8 月)、謝誼臻(11-12 月)等 5 名。

二、年度目標及達成率：

類別	計畫項目	年度計畫目標	1-12 月執行情形(量)	年度達成率
個案工作	個案服務人數	400 人	413 人	103%
會議召開	聯繫會議	2 場次	2 場次	100%
	個案研討	4 場次	4 場次	100%
	例行性月會	12 場次	12 場次	100%
方案辦理	滿意度調查	1 次	1 次	100%
活動辦理	宣導活動	4 場	4 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	總計	平均
個管人力	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	2.5	2.5	2.5	3.5	3.5	39	3.3
在案量	269	270	276	279	294	283	280	292	296	293	303	308	3,443	287
訪視量	269	269	276	279	293	282	280	292	295	292	302	308	3,437	286
達成率	100%	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	99%	99%	99%	100 %	-	99%

五、困境與因應：

困境 1：偏鄉個管員招聘不易，聘用人力上有特殊限制，需要會開車，加上

近幾年因天災導致仁愛鄉道路崩塌，現仍在修繕，導致個管員在行車安全上有所疑慮，故而對仁愛職缺而有所退卻。

個管人力不足，導致現任個管員必須背負多出來的案量，工作量增加，個管備感壓力，消耗對工作的熱忱，容易造成折損人才。

因應說明：

- 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.埔里 A 個管縮編轉調。
- 3.建立偏遠地區加給。
- 4.建立績效獎金制度。
- 5.調整偏鄉個管員案管量上限為 100 案/人。

困境 2：偏鄉因區域廣闊，長照資源分布不均，且服務單位縮減，導致使用

長照服務個案量減少。

因應說明：

- 1.鼓勵現有服務單位可跨區服務並開發新案。
- 2.鼓勵現有服務單位增聘人力。

困境3：仁愛鄉交通車輛缺乏，固定附件或是洗腎個案約車不易。

因應說明：

- 1.告知個案可以使用敬老卡搭乘特約計程車。
- 2.如需至霧社就醫，給予鄉公所幸福巴士訊息，鼓勵個案搭乘。
- 3.鼓勵服務單位擴增服務區域及增加車輛。

六、佳美腳蹤：

仁愛 A 個管	長照講座
	
長照服務宣導	大型聯繫會議
	

個案研討	團體督導
	

七、未來展望：

- 1.114 年服務案量可達 400 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。

(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.區域：埔里鎮、仁愛鄉、信義鄉、國姓鄉、魚池鄉、水里鄉。
支援區域:集集鎮、草屯鎮、南投市、鹿谷鄉、竹山鎮

(五)投入人力資源：

車別	人力配置
一車(埔里鎮)	護理師 1 名、照顧服務員 2 名
二車(信義鄉)	護理師 1 名、照顧服務員 2 名
三車(埔里鎮)	護理師 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，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，106 年再由台北市華樂扶輪社捐贈第二台沐浴車，109~111 年富邦基金會、磐石基金會、楊慶鈴女士家族陸續捐贈三台沐浴車，除了可以讓服務設備汰舊換新及提升服務品質之外，本會並於 111 年擴展第三台沐浴車，以提升到宅沐浴車服務量能，為更多需要的人提供服務。目前以 104 年沐浴車第一台車將於明年退役，三台到宅沐浴車服務區域為：埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉、魚池鄉、信義鄉、南投市、草屯鎮、鹿谷鄉、竹山鎮、集集鎮、中寮鄉等地區。

(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
112 年	22	30	24	24	33	47	47	60	54	60	65	66	532	44
113 年	62	45	56	68	72	77	76	81	79	72	98	96	882	74
成長率	182%	50%	133%	183%	118%	64%	62%	35%	46%	20%	51%	45%	66%	68%

(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
112 年	31	38	56	46	42	44	46	53	60	55	70	70	611	51
113 年	72	48	70	54	54	49	51	53	45	57	67	66	686	57
成長率	132%	26%	25%	17%	29%	11%	11%	0%	-25%	4%	-4%	-6%	12%	12%

(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
112 年	23	24	24	16	22	41	47	59	54	65	71	70	516	43
113 年	71	55	54	66	78	87	73	77	78	78	91	84	892	74
成長率	209%	129%	125%	313%	255%	112%	55%	30%	44%	20%	28%	20%	73%	72%

(四)沐浴車四車

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
112 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
113 年	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	34	34
成長率	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

四車 1-12 月合計服務人次：2,494 人次。

五、困境與因應：

困境 1：因個案住院或家中停水、停電等情形，導致需暫停服務，影響個案使用服務的核定次數。

因應：出發前詳細檢查相關備品是否齊全，若個案住院或家中停水、停電無法提供服務，應立即通知個案家屬擇期再前往服務，以維護個案使用服務權利。

困境 2：颱風來襲或大雨過後，常導致山區道路中斷進而無法提供服務，影響個案使用服務權利。

因應：颱風來襲前需密切注意動向外，應聯繫家屬及村長，主動接洽個案所在區域是否有影響，若道路中斷無法提供服務，應調整班表擇期前往服務，並視道路修復情形，以安全為優先考量，盡速回歸正常化，保持服務量能及服務品質。

六、方案檢討：

本會於 104 年 7 月 1 日成立到宅沐浴車至今已走過 9 個年頭，期間經歷了人員招聘困難、人力缺口長達數月而無法執行工作、服務案量少人力成本耗費過高等問題，服務對象屬於中重度或是重度失能個案，故也常常面臨個案住院、死亡、轉機構等原因而縮減個案量，有些個案甚至因部分負擔額度較高，家屬無力付擔而放棄接受服務。

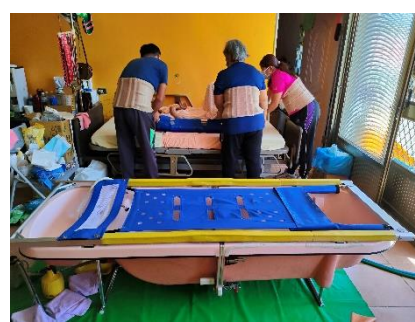
到宅沐浴車屬於新型的服務，對民眾來說是比較陌生的，在沒有專人的說明下，民眾對於高額服務費用都會感到卻步，故從 104 年開始執行後，服務案量一直無法成長，導致人事、車輛維護等成本耗費偏高，有虧損情形，從 112 年開始，團隊重新規畫工作安排、績效獎金、增加宣導場次，配合公關募款幫助無力負擔費用的弱勢個案，113 年個案量大幅成長，讓更多個案用到服務，且團隊走進各社區據點、大型活動場域宣導，讓更多民眾可以認識到到宅沐浴車，進而轉介個案接受服務，讓更多個案可以獲得服務，也期許到宅沐浴車可以永續經營，讓每個個案可以提升生活品質。

七、佳美腳蹤：

新人教育訓練



服務現況



服務宣導



八、未來展望：

(一)明年目標：每台車 70 人次/月，840 人次/年，三台車共計服務 2,520 人次/年。

(二)預定工作進度：

[illegible]

方案名稱：大智然菜園仔失智照護服務

報告人：廖子銓

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：

確診失智症者，然非屬住宿式長期照顧服務機構、老人福利機構、全日型身心障礙福利機構、護理之家、團體家屋、CDR 2 分以上且長照需要等級第 4-8 級、身心障礙(障別為失智症)等級中度以上且長照需要等級第 4-8 級之個案。考量已接受失智據點服務之個案權益，如於本部核定直轄市及縣(市)政府 113 年本計畫(以本部發文日為主)以前失智據點收案者，CDR2 分以上且長照需要等級第 4-8 級、身心障礙(障別為失智症)等級中以上且長照需要等級第 4-8 級之個案，不受限制。

(三)投入人力資源：

- 1.主任：陳若嵐。
- 2.照顧服務員：廖子銓。
- 3.照顧服務員:巫幸樺（今年度新增全職人力，以因應現場照護需求）。
- 5.臨時代班人力：羅寶蓮、王彩鳳。

(四)符合 SDGs：

- 1.SDGs3-良好健康和福祉。
- 2.符合 SDGs4-優質教育。
- 3.符合 SDGs5-性別平等。

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 3 期，每期 12 次，共 36 次，每次計 8 人參加，全年共計有 252 人次受益。

(六)家屬照顧課程全年共辦理 2 場次，計有 9 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 100%。

三、營運概況及成效：

(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 緩和失智		安全看視		家屬照顧 課程	
							人數	人次	人數	人次	人數	人次
1 月	4	3	7	0	0	0	7	254	0	0	0	0
2 月	4	3	7	0	0	0	7	184	0	0	0	0
3 月	4	3	7	0	0	0	7	242	0	0	0	0
4 月	4	3	7	0	0	0	7	224	0	0	0	0
5 月	4	5	9	0	0	0	9	269	0	0	0	0
6 月	3	5	8	1	4	5	8	275	0	0	5	5
7 月	3	5	8	0	0	0	8	290	0	0	0	0
8 月	3	5	8	0	0	0	8	328	0	0	0	0
9 月	4	5	9	0	0	0	9	304	0	0	0	0
10 月	3	5	8	0	0	0	8	96	0	0	0	0
11 月	3	5	8	0	0	0	8	93	0	0	0	0
12 月	3	5	8	1	3	4	8	90	0	0	4	4
合計	33	37	70	2	7	9	70	2,649	0	0	5	5

說明：

1.收案人數：9 位。

2.據點使用人次：2,649 人次。

3.認知促進、緩和失智課程：614 場次/2,649 人次。

4.教育及宣導活動：1 場次/ 35 人次。

5.預防及延緩失能課程：

第一期(113-03-04~113-05-20)：72 人次/6 人。

第二期(113-06-04~113-08-20)：96 人次/8 人。

第三期(113-09-02~113-11-18)：84 人次/7 人。

四、收支概況：

該方案由南投縣政府衛生局委辦，113 年經費補助 1,899,764 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：開發在地人力，多方尋找合適人選。112 年度找到 2 位較年長的代班人力，以利專職人力請休假代班。

困境二：個案數不穩定，個案多因身體因素或天氣因素無法到據點參加活動。

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。

4.現場照顧人力補足。

5.善用部份陪同照顧者。

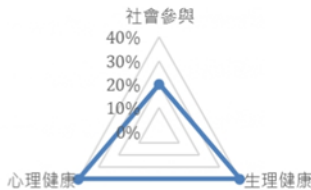
6.連結社區資源，邀請社區居民一同參與活動了解據點運作。

六、本年度計畫亮點成果：

(一)113 年度持續在「臺灣綠工藝希望工程」計畫的支持下，連結相關資源投入於平常的課程與活動，同時延續相關作品展覽，提昇據點長輩的參與動機、自信心、成就感及社會參與。

(二)連結國立台灣美術館、財團法人新故鄉文教基金會、財團法人綠光文化藝術基金會相關資源，辦理樂齡藝文社交互動與藝術療癒應用之衛星市鎮外展計畫成果展，11/13-11/24 於台中國立美術館展出，站上長輩作品進行作品聯展，以提昇個人成就感及社會參與機會。

08 藝術輔療處方箋方案-彩繪藝術

設計執行 團隊	藝術領域：陳立 / 藝術與閱讀教師 醫學領域：廖志勇 / 職能治療師、張伊婷 / 職能治療師 社福領域：廖志勇 / 社工師			
社區 場域	南投縣魚池鄉共和社區			
預期效能	■ 社會參與 (20%) ■ 生理健康 (40%) ■ 心理健康 (40%)			
輔療對象	健康長者、亞健康長者、衰弱長者及輕度失智長者			
參與人數	10-12 人			
內容時數	輔療總時數共 32 小時 (共 16 堂，每次 2 小時)			
方案說明	長輩對繪畫最大的恐懼是具象和寫實，我們先從放鬆的線條開始，鼓勵長輩們畫不同的線條。透過不同的畫材，畫在不同的紙張上，讓紙張上有許多不同的紋理，再從這些紋理裡面引導長輩們構成各式花草樹木.....等等。 接著讓長輩開始描繪花葉的基本型，只要他畫出來，就都是可以用的素材，讓長輩們對自己的作品產生信心，從大色塊中找尋自己喜歡的形狀、大小、樣子，然後用剪刀剪下，再拼鐵成一幅作品。			
方案目的	1.健康長者-激發創意，強化自我效能，成為積極的再服務及陪伴者。 2.亞健康長者-抒發壓力，拓展社交人際互動及溝通，促進身心健康識能。 3.輕度失智失能長者-延緩功能退化，增強社會參與及認知促進效益。			
評量方法	1.Kihon Checklist-衰弱評估表。 2.ICOPE【Integrated Care for Older People】長者健康整合式功能評估，包含認知功能、行動能力、營養、視力、聽力、憂鬱等 6 大項目。 3.精細動作肌力測試（握力器與指力器）。 4.個別訪談、工作人員觀察紀錄。			
方案內容 期程規劃	堂數	題材	活動 / 行為	效能
	第 1-4 堂	長長長長的線條	1. 材料介紹。 2. 先從短短的線條開始拉。 3. 試著用自己喜歡的媒材，拉長長的筆觸，然後鼓勵用不同的線條畫在更大的紙張上。 4. 換不同材質的紙張，也邀請長輩	1. 心理 健康 - 強化社會認知促進。 2. 生理 健康 - 提升手部的精細動作與觸覺

			轉紙張的方向，看看作品是否有方向性。 5. 換一下非慣用手，感覺一下很少拿筆的這一隻手，然後兩隻手一起畫線條，看看兩邊的線條有什麼不同。 6. 和其他的長輩交流互動。 7. 把流動性的媒材也加進來，體驗一下不受控的線條。 8. 從每一張作品的局部角落找亮點。	感官刺激。 3. 生理健康-增強手部的肌力。 4. 生理健康-促進手眼協調能力與視覺刺激。 5. 生理健康-提升觸覺感官刺激及手眼協調。 6. 社會參與-強化人際互動的關係。 7. 生理健康-促進手眼協調能力與視覺刺激。 8. 生理健康-增強視覺搜尋與專注力持續度。
	第 5-8 堂	自動性技法裡的寶藏	1. 用藝術家作品的圖卡，或是早期懷舊的相片，請長輩們講述自己的生命故事。 2. 引導長輩自動性技法的線條，從中取找童年的回憶。 3. 回憶裡出現的亮點，也可以引導長輩們搭配屬於那個心境的色彩。 4. 詢問長輩自己童年中最開心的回憶，一起陪他畫出來，哪怕只是個幾何圖形，都是滿滿的回憶。 5. 多試幾張，也多試一些媒材。 6. 條選無字繪本，染長輩們體驗多元線條產出的作品。	1. 心理健康-懷舊增強社會認知功能。 2. 心理健康-認知促進與思考。 3. 心理健康-強化認知能力及自我概念。 4. 心理健康-獲得成就與存在感，增強自我效能。 5. 心理健康-增強參與活動

				中的動機與成就感。 6. 心理 健康 - 提升長者參與的內在動機。
	第 9-12 堂	剪 貼 加料，加油添醋	1. 從畫面裡找到的任何蛛絲馬跡，都可以是故事裡的一部分。 2. 所有的零組件都有意義，沒有一個是被浪費掉的。 3. 畫出來或剪下的作品都是獨一無二的，而且組合起來一定好看！ 4. 剪下來，擺擺看，貼上去，就對了。 5. 礁島開放式窗花和色紙輔助作品 6. 體驗隨意剪裁和規律的不同。	1. 生理 健康 - 強化視覺收尋與眼部肌肉。 2. 心理 健康 - 增強自我效能與自我優勢。 3. 心理 健康 - 增強自我效能與自我優勢。 4. 生理 健康 - 提升手部精細動作能力及手眼協調。 5. 心理 健康 - 提升認知促進能力。 6. 心理 健康 - 強化正向的情緒感受減少壓力產生。
	第 13-16 堂	作品的延伸	1. 剪貼好的作品可以再上色，也可以再剪，再變化。 2. 如果有不滿意的地方，我們先引導長輩說說自己的故事，再從故事中找到相契合的點，讓作品可以繼續。 3. 邀請長輩站到較遠的地方，遠遠的看自己的作品，引導他觀賞整個佈局。 4. 和所有長輩一起分享交流。	1. 生理 健康 - 提升手部精細動作能力及手眼協調。 2. 心理 健康 - 強化正向的情緒感受減少壓力並促進正向成就。 3. 心理 健康 - 增強自我效能與自我優勢。 4. 社 會 健康 -

				提升社交人際互動性。
圖片參考	     			

● 與國美館展覽連結或由典藏作品出發設計

本計畫亦須將國美館年度展覽以及典藏品納入藝術輔療處方箋的方案設計。2024 年館方規劃有三個重要的臺灣藝術史主題展，包括「匯流溯源-國美典藏臺灣早期書畫展」、「日月頌—顏水龍與臺灣」和「致未來世代的美術史」；國際展亦有「第 21 屆中華民國國際版畫雙年展」、「2024 科技藝術大展」和「2024 亞洲藝術雙年展」。無論從臺灣藝術史的發展脈絡看見長者熟悉的臺灣印象、生活軌跡，或是當代藝術多元議題、媒材以及數位科技的多重感官刺激，將可從中擇選、詮釋、轉譯發展成適性的藝術輔療課程和學習包，本會將與館方討論後、提案並據以執行。

七、佳美腳蹤：

(一)113/05/09 認知促進-藝術創作



(二) 113/10/7 重陽節活動



(三) 113 年活動照(國立美術館&綠光文化藝術基金會-藝術輔療課程)



(四) 113 年活動照(青銀共融~國小學童與據點長輩交流活動)



八、未來展望：

於 12 月接獲通知，社區活動中心場地僅能使用到 12 月 31 日止，社區要另行他用，經與魚池鄉長、縣長駐魚池秘書及多位村長溝通協調其他適合場域，最終仍無找到其他適合的場地，因此 114 年新提延續計畫因無適當場地而被迫終止。

方案名稱：老人營養餐飲服務

報告人：林詠明

壹、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、信義鄉低收入戶、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. 執行長：李希昌。
2. 專責社工：林詠明。
3. 協助社工：楊詩宜。
4. 送餐志工 16 名及供餐單位 15 處。

貳、年度目標及達成率：

計畫項目	計畫目標	1-12 月執行情況	達成率
服務人次 (長照+認養)	32,500 餐	34,147 餐	105%
經費核銷-服務費	月核銷	次月的 7 日前完成核銷	100%

參、營運概況：

一、113 年服務區域：

1. 信義鄉：明德、愛國、豐丘、羅娜、久美、卡里布安、同富、東埔等八處。
2. 仁愛鄉：春陽、精英、德鹿谷、力行、法治、中正、互助、新生等八處。

3.112 年 11 月仁愛鄉瑞岩部落因無可申報之個案而撤站。

113 年 1 月新增中正村卡度部落供送餐據點。

4.113 年 6 月起捐助洗腎獨居個案洗腎日餐食。

5.原法治部落僅服務晚餐，9 月起增加午餐服務。

6.113 年 10 月起與原家中心合認養一位老殘窮個案。(邊緣戶)

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	110	110	110	107	111	111	120	123	119	122	124	121	115
餐數	2,757	2,097	2,732	2,638	3,057	2,535	2,802	3,197	2,922	2,890	3,081	3,439	2,846

三、113 年各部落案數及餐數：

信義鄉									
	明德	愛國	豐丘	羅娜	久美	望鄉	同富	東埔	總餐數
1月	5/133	4/105	6/118	11/233	12/350	4/173	12/254	4/56	1,422
2月	6/111	4/85	6/94	11/154	11/258	6/150	11/156	3/40	1,048
3月	6/144	4/92	6/120	10/205	12/337	6/180	11/213	3/50	1,341
4月	6/160	4/110	7/133	10/186	9/251	6/180	11/210	3/47	1,277
5月	6/163	4/124	7/142	10/235	9/314	6/205	11/244	4/57	1,484
6月	3/84	4/77	7/132	10/192	9/252	6/171	11/199	6/61	1,168
7月	4/107	4/80	7/140	10/203	9/287	7/210	16/221	6/94	1,342
8月	4/119	4/87	7/154	10/211	10/333	7/297	17/287	6/89	1,577
9月	4/117	5/95	7/125	10/191	10/293	7/288	15/285	5/72	1,466
10月	4/121	6/96	6/114	10/195	10/271	7/278	16/274	5/62	1,411
11月	4/124	6/104	7/134	11/195	8/256	8/279	14/268	5/71	1,431
12月	4/129	5/110	7/154	9/180	9/308	8/305	14/289	5/71	1,546
總計	16,513 (餐)								

仁愛鄉									
	春陽	精英	合作	法治	力行	中正	互助	新生	總餐數
1月	9/277	5/131	7/113	6/132	3/58	5/84	14/482	3/58	1,335
2月	10/211	5/118	7/109	6/96	3/51	6/82	13/318	3/64	1,049
3月	10/254	5/125	5/105	6/115	3/63	6/127	14/509	3/93	1,391
4月	8/238	5/119	6/117	6/112	3/57	6/152	14/472	3/94	1,361
5月	8/273	5/138	8/154	6/132	3/69	7/180	14/541	3/86	1,573
6月	8/226	5/114	8/150	6/96	3/56	8/198	15/442	3/85	1,367
7月	8/210	5/118	8/148	6/99	3/56	9/231	15/498	3/100	1,460
8月	8/244	5/124	9/185	6/126	3/60	9/234	15/537	3/110	1,620
9月	8/238	4/100	9/149	6/134	3/60	7/208	16/467	3/100	1,456
10月	7/209	5/133	9/154	6/148	3/55	8/197	17/489	3/94	1,479
11月	7/191	5/140	9/176	6/157	3/53	11/291	17/571	3/71	1,650
12月	7/241	6/195	8/176	6/171	3/62	11/375	17/607	2/66	1,893
總計	17,634 (餐)								

113 年 1-12 月合計總餐數：34,147 餐

肆、收支概況：

該方案於 107 年 11 月開始受南投縣政府委託辦理，113 年經費預算為新台幣 6,687,327 元整，1-12 月經費執行金額為 4,848,964 元，達成率 72.5%。

伍、困境與對策：

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。

因應策略：配合公關部門募集善款，以支應資金缺口。

困境 2：送餐志工替換頻繁。

因疫後工作機會增多，送餐志工多是兼職居多，遇有較高報酬工作機會，志工離職率提高，志工職缺遞補及增加意外險投保成本。

因應策略：廣發職缺訊息至文建站、關懷據點、教會等等，遴選擇優任用。

困境 3：個案量成長不易。

112 年下半年中央限縮個案之服務資格，雖已開放心身障個案之申請，但評估趨嚴，若個案能外出，即不符開案標準，致開案不易，個案量無法成長。

因應策略：聯絡原鄉長照推動委員會，建議原鄉照管專員看見個案需求來照顧弱勢。

困境 4：洗腎個案於洗腎日不能提供餐食服務。

照管專員縮減洗腎患者的餐數，規定送餐服務與居家服務相同，即人不在就不能服務，但洗腎個案從洗腎中心回到部落時，定已超過送餐時間。

因應策略：基金會看見個案需求，捐助洗腎個案於洗腎日之餐食服務。

陸、佳美腳蹤：

服務照片：



柒、未來展望：

一、送餐資格嚴格審核，弱勢長者難受惠

雖然中央放寬了送餐服務申請資格，將身心障個案納入可服務範圍，但衛生局照管專員把關嚴謹，只要個案可以出家門參加文健站，晚餐絕不核可，或是有親朋協助買餐至案家，一律不過。上半年信義鄉僅開案 5 件，結案 11 件。曾有送 5 件申請單，一件都沒過之紀錄，直至 7 月初照管專員電聯詢問為何案量與去年同期相比少了近 2 成，之後方逐步放寬，盼照管專員用在地的心體恤弱勢。

二、環保挑戰：紙餐盒與鐵餐盒的兩難抉擇

紙餐盒不環保是人盡皆知的常識，也曾嘗試著在部落使用鐵餐盒，卻屢屢失敗，因個案無法將使用過的鐵餐盒清洗乾淨，以致造成備餐志工裝餐食時莫大的困擾，所以直至目前，僅 3 個部落使用鐵餐盒裝餐食。紙餐盒一個成本近 3 元，一個月用量約 3,000 個，費用近 9,000 元，年約需 108,000 元。在環保意識高漲之際，基金會期許為環保盡一份心力，於今年試辦使用植纖環保餐盒，植纖環保餐盒要價一個 7 元，一個月用量約 3,000 個，費用近 21,000 元，年約需 252,000 元，這龐大的經費，須有外界的援助，才夠維持正常的運作，盼能有企業發揮愛心認養餐盒。

三、偏鄉送餐的現實困境：高成本與食材難題

偏鄉送餐是救急也救窮的事工，雖今年一月起餐費申請經費調整為一餐 100 元，支出於備餐單位餐費為一餐 90 元，即服務一餐，即有 10 元營收來補貼捐助邊緣戶個案之餐費。志工交通費亦調整為一天 300 元，基金會在志工交通費上無須再支付一天 60 元的自籌款項。但偏鄉幅員地廣，就業機會缺乏，年輕人外出就學就業，留在偏鄉多是老殘窮，送餐服務未進駐前，個案們常以八寶粥、泡麵等沒營養的食品裹腹。送餐服務進駐後，為個案們提供了熱騰騰的營養餐食，滿足個案們『食』的需求，但偏鄉交通與購物諸多不便，食材較平地來得價高，致備餐志工們製餐成本提高，尤其在颱風過後青菜價格節節上升，備餐志工更是連連喊著虧錢做公益，盼縣府承辦能見此處的需求，將餐費核銷金額提高，方能使這有義意的事工持續的運作。

厚熊笑狗長照生活產業

報告人：陳若嵐、江宜萱、吳奕翔

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。111 年三端組織仍緊密連結相關網絡資源，112 年透過教育部樂齡中心相關資源持續進行協力及合作。

自 113 年起由本會社區辦公室自行承辦教育部南投縣埔里鎮樂齡學習中心，連結農業部水保署農村社區綠色照顧計畫，並結合本會社會福利相關及埔里基督教醫院醫護相關資源，整合不同部會資源形塑社區整合照顧創新模式，持續以厚熊照顧咖啡館為研發實驗場域，運用社區在地資源，推動多元課程，建構更完善之樂高齡學習，提供中高齡者學習機會，促進其身心健康，將資源擴及其他農村社區-藍城、牛眠及良善，促進社區共生幅員。

厚熊今年度主要的服務方案及內容為【樂齡學習中心】、【農村社區綠色照顧】、【志願服務、實習督導及職場體驗】、【社會企業】、【衛福部延緩失能失智模組】及其他。

壹、南投縣埔里鎮樂齡學習中心：

109 年開始本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，自 113 年起由本會社區辦公室直接承辦，主要負責中心本部及 6 個社區教學點課程活動規劃及執行，此 6 個社區以本會巷弄站（伯特利）、埔基長照站（向善、麒麟、同聲、牛眠）、陪伴農村社區（藍城）為教學點。

一、辦理特色：

1、推動厚熊會員制的社區教育、樂齡(高齡)教育，提供水沙連地區樂高齡者社會參與機制，推廣高齡化社會樂高齡者活躍老化，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、公民自主班級會議及貢獻服務...等，皆融入高齡(樂齡)教育中，優化高齡(樂齡)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。

✿符合 SDGs8-促進包容且永續的經濟成長，讓每個人都有一份好工作。促進包容且永續的經濟成長，提升勞動生產力，確保全民享有優質就業機會。

3、互助合作資源共享：

本年度持續連結暨大防災團隊-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，今年增加長者【居家防災】面向，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居家防災內容及機制，113 年延展至埔里其他社區應用。

✿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。

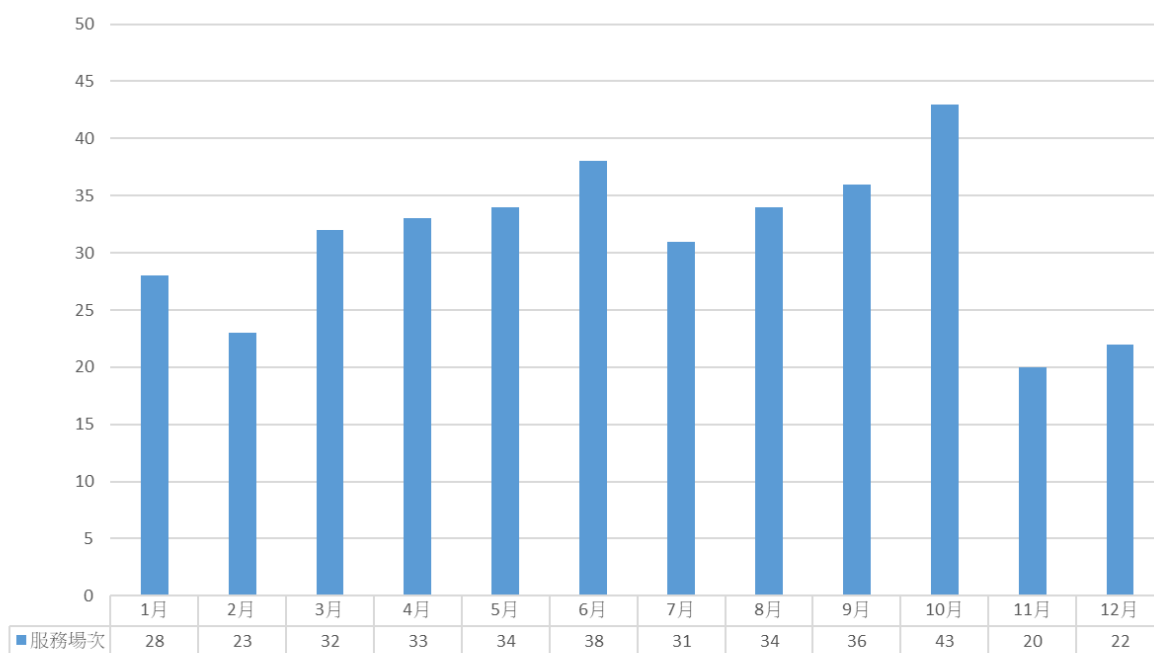
2、開發與提供服務多元化，支持與提供高等教育機構師生教學合作、代間學習、世代共融、社區支持與輔導人力資源發展。

- 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。
- 5、今年度持續透過聚餐活動，規劃及選擇支持高齡友善的在地店家，透過為樂高齡族群服務，店家能更深入了解長輩的需求，讓長輩能夠有更舒適的用餐體驗，並提升食慾及幸福感，同時挖掘社區內高齡友善環境的優良店家。
- 6、促進高齡者的自主學習與成長：透過班會討論和活動規劃過程，長輩們有機會發表意見並建立學習目標，促進他們在課程活動中的成長和學習動力。
- 7、打造青銀共學共創的友善學習場域：結合暨南大學與社區資源，促進青銀間的共同學習和創作，創造互相支持與共享知識的學習環境。
- 8、建立講師、志工社群並訂定相關社群規範，主要提升本中心的學習環境與教學品質，提供長者更多元化的學習資源。

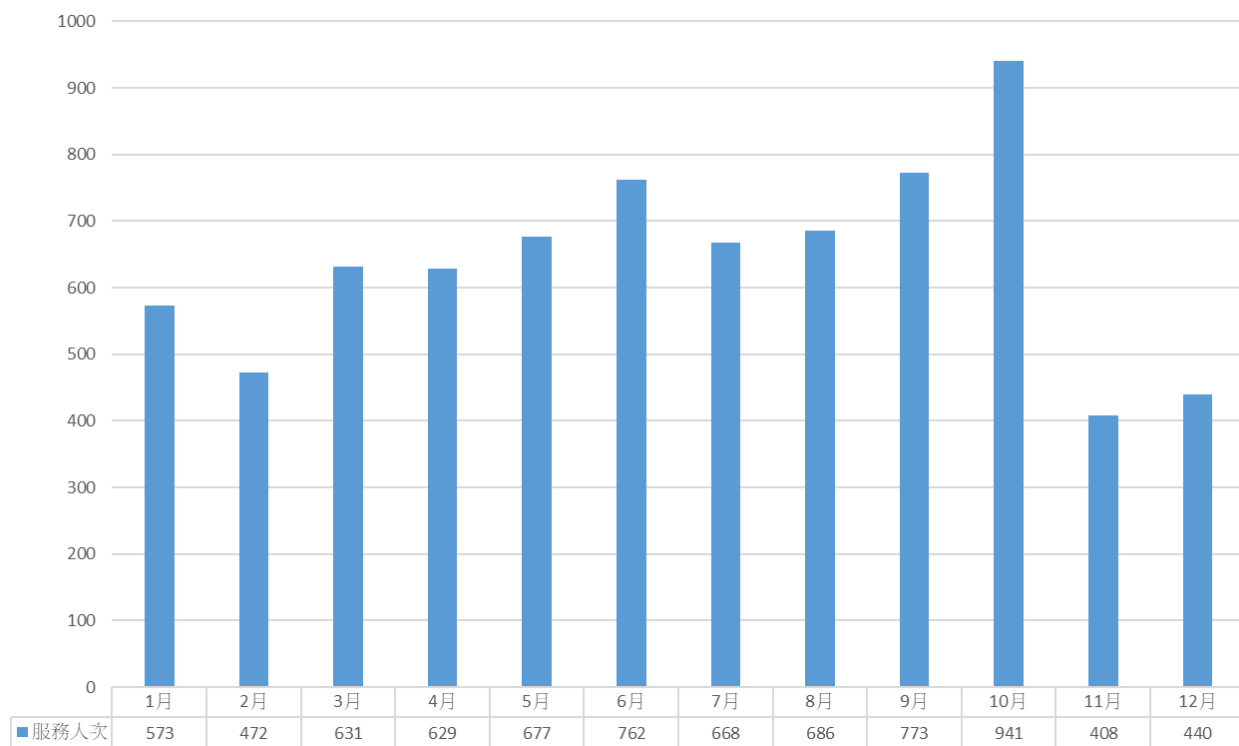
三、執行狀況與回顧：

113 年度高（樂）齡課程會員服務人次(統計至 12 月底)	
會員人數	● 中高齡長輩：176 人 (男：40、女：136)，包含過世、生病、意外、轉介。 ● 中高齡志工：80 人(男：17、女：63)，包含中途因個人因素退出之志工人員。 ● 青年志工：19 人(男：12、女：7)，包含工讀、實習生、服務學習學生。
服務場次	352 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	7,154 人次

113年高齡課程服務場次共352場次(截至12月底)

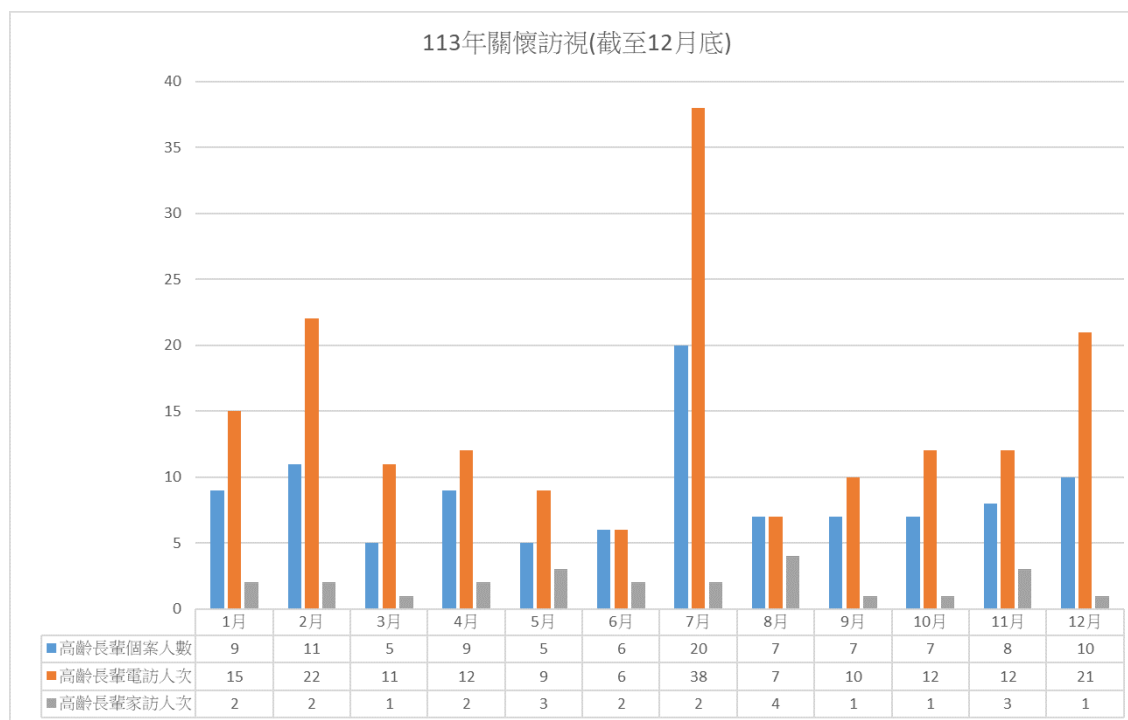


113年高齡課程服務人次 共7154人次(截至12月底)



【113 年度學員陪伴與支持】：

本館會員年初至 12 月底共計 24 名，但受疫情影響、個人疾病因素請假、轉介、死亡…等，每月到館參與人數會有異動，本年度進行關懷訪視情況為：電訪 24 人，共計 175 人次，到宅居家關懷訪視 8 人，共計 24 人次。如下表：



貳、農村社區綠色照顧計劃：

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、良善社區為協力實作農村場域，以合作陪伴方式規劃執行，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、商家提供餐點，由志工除了協助社區長輩及弱勢家庭餐食服務以外，透過 1+N 模式將供餐服務擴散至鄰近弱勢農村社區，營造友善共好的社區風氣，並為其改善營養不均、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。今年與國立暨南大學共同開發出版【ICOPE 於綠色照顧運用教案手冊】，內容為如何將 ICOPE 架構運用在綠色照顧計畫高齡者參與課程中，產業與社會參與中等健康的對應指標。例如:本計畫綠療育-綠色療癒魔法師課程對應 ICOPE 六大面向中的「行動能力、認知功能、聽力障礙及憂鬱」、食在有健康課程對應 ICOPE 六大面向中的「行動能力、營養不良、認知功能、憂鬱」等對應，透過 ICOPE 架構運用在綠色照顧可以創造出一個綜合評估健康和福祉的框架。規劃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)。

112 年透過綠療育課程將藍城社區窳陋空間再利用，利用暨有的竹材「金絲竹」建置適合高齡者站立的立體架構栽培床架，提供高齡者更友善的環境，從種植、維護到收成，提升居民參與度，促進社區凝聚力及認同感。於今年持續透過不彎腰花園種植香草、辛香料及蔬菜等植物，提供綠飲食共餐及綠療育課程使用並落實低碳食物里程。

(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。根據社區在地特色發展，陪伴社區共同推動綠色照顧計劃，如自主提案的輔導、計畫的執行或志工培力等給予協助。

量化效益(截止 9 月底)			
主軸	項目	數量	單位
綠飲食	接受供餐	1,620	人次
	參與食譜研發	150	人次
	食譜產出	6	道
綠療育	參與課程高齡者	2,610	人次
綠陪伴	接受關懷訪視	510	人次
	提供志願服務	650	人次

參、【志願服務、實習督導及職場體驗】

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。目前常態服務志工計 12 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)量化資料

1. 志工服務 413 人次、242 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)180 人次、9 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，創造好的循環。

3.志工討論會共計 3 場次，共 31 人次參與。

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)質性資料

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 3 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。

(3)協助社區共餐載餐服務。

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，專責簡易水電維修、木工維修桌椅。

(2)由大學退休護理老師及醫院退休護理人員，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，居家簡易護理及用藥安全宣導。

(3)由會計退休的人員，因退休後想參與社區志工服務，並前來協助館內部分文書資料的登打及整理。

(三)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。

三、提供大專院校相關系所學生實習、服務學習及職場體驗：

1.113 年度實習生：

辦理事項	部門/地點--學系/學生姓名	人數/案
113 年上半 年度實習	1.社區部厚熊咖啡-暨大諮商心理及人力資源發展學系諮心組-郭怡君 2.長照部居家組-空大社工系-夏士豪	2 人
113 年暑期 實習	1.長照部居家組-暨大社工原專班-田夢芸、李玟 2.原民辦公室-暨大社工原專班-李羽妃 4.水里辦公室-南開科大社工實習-金風雅 5.水里辦公室-台南護專-吉娃斯依光、元婕琳 6.福利辦公室-亞洲大學社工系林聖國、潘有澤、賴冠宇 7.福利辦公室-南華大學生死學系社會工作組-王威荃	10 人
113 年下半 年度實習	1.社區部厚熊咖啡-暨大諮商心理及人力資源發展學系諮心組-張宜文	1 人
合 計		13 人

2.113 年度學生公益服務：

113 年學校/科系	事 工	地點	人數
暨南大學社工系	陪伴照顧長輩、 清潔整理環境	厚熊咖啡	2
暨南大學諮人系	陪伴照顧長輩、 清潔整理環境	厚熊咖啡	3
暨南大學東南亞學系	陪伴照顧長輩、 清潔整理環境	厚熊咖啡	2

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**。

3.113 年青年暑期社區職場體驗計畫：

- (1) 今年度持續申請教育部青年暑期社區職場體驗，體驗時間為 113/7/1-113/8/14 為 1.5 個月，為了讓更多學生青年能初步體驗職場環境，進而評估是否對正在從事的工作感興趣，有機會參與及了解高齡社會、提早接觸長照創新服務及地方創生等，培養更多優質、跨域、創新能力的長照專業人才。
- (2) 期望透過青年暑期社區職場體驗計畫，實踐青銀共創農村型社區教育發展，青年學子得透過本次計畫認識大埔里地區的歷史、文化與環境，並了解現今高齡社福產業暨公部門系統之運作方式；學生所提供的創意與協助也能讓厚熊笑狗的高齡教育課程更加多元生動，同時在過程中培育高齡產業優秀的相關人才。

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)：

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。

113 年度持續分別在埔里 4 個社區進行了 18 場健走杖中高齡課程，共

計 396 人次，今年仍持續協力 2023 RUN 伴 TAIWAN-埔里場，對象為失智症病友、失智症病友家屬、中高齡長者、身心障礙者、志工（青年、中高齡、高齡）預計 50 人共同參與。

(三)厚熊商品(SGGs11_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	厚熊志工兌換
2018	\$ 130,140	478	\$ 9,560	-
2019	\$ 87,529	391	\$ 7,820	\$ 2,030
2020	\$ 63,422	285	\$ 5,700	\$ 5,690
2021	\$ 34,461	166	\$ 9,830	\$ 6,250
2022-2023	\$ 14,260	58	\$ 1,210	\$ 10,570
2024	\$ 14,680(小農商品)	62	\$ 0	\$1,200
合計	\$ 344,492	1,440	\$ 34,120	\$ 25,740

本年度厚熊商品銷量狀況如下表。(截至 12 月底)

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	62 項
厚熊基金	0 元
厚熊基金餘額	8,330 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)。

單位	1-2 月	3-4 月	5-6 月	7-8 月	9-10 月	11-12	總計(包數)
埔基	48	48	48	48	48	0	240
基金會	148	168	123	120	73	144	676
總計(包數)	196	216	171	171	121	144	916

伍、衛福部延緩失能失智模組

今年度【智在享壽健康模組 CL-01-0282】專業師資 5 名及指導員 6 名、【多元樂活健康促進 CL-01-0459】專業師資 5 名及指導員 10 名，完成回訓維持資格。本年度模組應用於南投縣各鄉鎮使用超過 18 個社區。

陸、本年度服務亮點及成果

【樂齡學習】

- 1.持續推廣在地農村社區健走竹杖的特色，113 年度強調從室內延伸到戶外與社區連結，透過不倒翁健走杖課程的學習與應用，長輩學習掌握正確的健走技巧，增強下肢肌力和平衡能力，從而提升行走的安全性與自信心，並鼓勵長輩們應用於日常生活中，增加外出與社區連結的機會，因此 113 年度共辦理了 4 場次的健走杖農村走讀活動，分別是 1 月國姓糯米橋走讀活動、3 月暨南大學櫻花季走讀活動、8 月南投縣 113 年祖父母節健走杖表演活動、8 月中興新村走讀活動，透過實地走讀農村景點，促進長輩與在地文化深度互動的橋樑，進一步了解農村社區的歷史脈絡與發展。
- 2.為提升樂齡中心組織團隊及志工團隊的凝聚力，113 年度成立講師與志工經營社群，預計各辦理三場次的社群討論會，截至 9 月底，已完成各兩場次討論會，透過社群討論會，促進成員間的互相認識與交流學習，並制定系統化的社群規範，確保社群運作有序、有制度，不僅強化了團隊的內部凝聚力，還提供了一個讓講師與志工分享經驗、共同成長的機會與學習平台，進一步提升本中心的服務量能及教學品質。
- 3.連結不倒翁健走杖協會的夥伴，因應高齡化社會的來臨，設計了一齣針對交通安全的話劇課程，這個課程將讓高齡者通過扮演不同角色，生動地學習交通安全知識，並提高長輩的交通安全意識，更是擔任交通安全大使，將長輩們的話劇成果通過內政部警政署的警廣好好聽電台播出，進一步宣導一般民眾交通安全的重要性，增加高齡長者參與社會貢獻的機會。

4.促進代間互動，打造青銀共創、共學的友善學習場域:

(1.)今年度連結了暨南大學諮人系諮心組的研究課程，透過四週的沙遊課程，引導高齡者進行生命歷程的回顧與自我接納，同時促進長輩與青年學子間的青銀互動，打造青銀共學、共創的友善學習空間與互動機會。

(2.)連結慢飛天使的小朋友，至厚熊提供手沖咖啡給高齡者，藉由跨世代的交流，讓彼此都能感受到尊重與關懷，對小朋友而言，這樣的機會讓他們不僅能展現手沖咖啡的技巧，還能在為長者奉上一杯咖啡的過程中，體會到自己在社會中的價值與貢獻，進而提升自信心。而對高齡者來說，來自孩子們的關愛和用心，能讓他們感受到溫暖與重視。這不僅是一個代間互動的橋樑，更是促進社會包容與彼此支持的契機，藉此讓社會的每一個成員都能被重視與看見。

(3.)今年度邀請到年輕的生命鬥士麒伍同學，為長輩們介紹昆蟲的奧妙之處，麒伍自幼患有裘馨氏肌肉萎縮症，這如此罕見疾病奪去他健康身體，但卻奪不走他對昆蟲的熱愛與研究精神，更是能在台前跟長輩們細心講解製作昆蟲標本過程，也讓在場的長輩、志工了解到製作標本背後的細緻與不易，促進了世代間的理解與關懷。

5.節慶主題活動：舉辦聖誕節「一人一菜」主題活動，邀請社區長輩、志工、講師、學生及團隊人員共同參與，每位參與者將準備一道佳餚，無論是傳統家庭料理還是創意新菜色，大家齊聚一堂，分享彼此的心意與烹飪成果，活動不僅提供了一個美食共享的機會，更透過學生發揮創意，設計好玩又有趣的團康遊戲，營造出一個溫馨、充滿愛與關懷的節日氛圍。

6.辦理班級聚餐活動，透過每月的班會討論聚餐活動，長輩們提議以這種形式為契機，大家能在餐桌上輕鬆愉快地共進餐點，增強彼此的聯繫與情感，為了提供更舒適的聚餐體驗，我們積極尋找友善高齡者的用餐環境，優先選擇具備無障礙設施和適合長輩需求的在地餐廳，也藉此活動與當地店家合作，挖掘高齡族群友善的用餐環境，提升長輩在社區中的參與感，促進社區經濟的連結與發展。

【綠色照顧】

- 1.透過 2023 年綠飲食、綠療育培植藍城社區獲得 2024 年擴大用餐補助計畫、2024 年藍城社區榮獲衛福部食力精進獎、麒麟社區獲得 2024 年綠照計畫。
2. 2024 年陪伴農村社區長輩及志工積極參與南投分署「水保食農異想世界」繪畫競賽，五十甲及藍城社區榮獲「優選」及參加水保署總署「農村真心畫競賽」榮獲「第一名」等具體績優表現。
- 3.2024 年與國立暨南大學共同開發出版【ICOPE 於綠色照顧運用教案手冊】，將 ICOPE 架構運用在綠色照顧計畫高齡者參與課程中，產業與社會參與中等健康的對應指標及共同開發食農小課本:餐桌的秘密。
- 4.三年期計畫於今年已完成 9 條農村社區走讀路線開發 (東光社區*2、枇杷社區哲學步道、暨南大學校園、延正社區、桃米社區、魚池大雁村澀水步道、國姓糯米休區及一新社區)並開發健走杖教具材料包，以利未來結合社會處方簽應用。
- 5.利用 WHO-5 幸福指標量表前後測帶入農村社區(泰安、藍城、牛眠)長輩，透過此研究分析社區長輩透過綠療育課程參與後的身心理變化。
- 6.延續辦理農業部食材暖暖包協助農村弱勢族群營養需求，服務對象為身心障礙、弱勢家庭、獨居長者(共 22 位)，擴及五十甲、牛眠、藍城、北門、北安、東門、南門、枇杷、大城及蜈蚣社區等社區。
- 7.113 年度本單位綠色照顧計畫獲補助經費 900,000 元，經輔導團計算當年度本計畫 SROI 價值 5,433 元，代表 113 年政府每投入 1 元，就可以創造 5,433 元的價值，因此共創造 $900,000 \times 5,433 \text{ 元} = 4,890,107,033 \text{ 元}$ 的社會影響力價值。

【其他】

- 1.厚熊團隊於今年 5 月至 8 月，歷經 4 個月全力投入第十屆傳善獎徵選，最後進入到 12 強選 8 的決賽中，過程艱辛但團隊仍於人力不足情況下拼盡全力，雖最後沒有獲獎，但對整個團隊及年輕夥伴而言是一重要的參與歷程及經驗累積。
- 2.培養大學年輕學子-暨大社工系吳敏綺同學，自大二修讀社區工作實作方案開始，長期參與厚熊長照創新服務，於研究所階段擔任厚熊綠色照顧助理、樂齡學習助理，並在其論文中直接去探討「社區工作組織社會創新決策模式之研究:以使用者為中心的觀點」，該論文獲得「台灣社工教育學會」傑出論文獎

殊榮，為台灣社工教育學術圈舉足輕重的獎項。

3.厚熊於今年7月受外交部國際傳播司專訪，採訪主題為「高齡科技產業行動計

畫-優化高齡生活」，刊載於Taiwan Review (台灣評論月刊) 2024年10月

<https://taiwantoday.tw/news.php?post=258082&unit=8,54,75&unitname=Taiwan-Review&postname=Active-Aging>。

陸、成果照片



綠照-社區營養表揚籃城社區共餐食力精進獎



綠照-農村社區走讀路線開發:暨南大學櫻花季
農村走讀。



樂齡-暨大諮心組研究生帶領長輩沙遊



綠照-綠陪伴社區長輩訪視



綠照-陪伴農村社區長輩及志工積極參與南投分署「水保食農異想世界」繪畫競賽。



綠照-食農教育實踐場域，長輩、志工及社區幹部共同維護經營。



綠照-藍城社區「不彎腰花園」，提供高齡者更友善的環境，從種植、維護到收成，提升居民參與度，促進社區凝聚力及認同感。



綠照-擴大共餐透過 1+N 模式將供餐服務擴散至鄰近弱勢農村社區，營造友善共好的社區風氣。



綠照-透過青年志工和中高齡者合作，利用在地食材以及親手栽種農作，配搭地中海飲食概念學習飲食健康管理，發展具在地綠飲食風味健康食譜。



綠照-利用 WHO-5 幸福指標量表前後測帶入農村社區，分析社區長輩透過綠療育課程參與後的身心理變化。



樂齡-每年聖誕節辦理愛宴一人一菜手路菜活動



樂齡-辦理中興新村健走杖戶外走讀活動



樂齡-罕見疾病生命小鬥士麒伍同學，分享甲蟲與自然生態(代間學習課程服務)



樂齡-每季辦理志工討論會，彼此經驗交流、個案討論



樂齡-每季辦理講師討論會，進行經驗傳承、問題討論、教學增能



樂齡-參加 113 年南投縣祖父母節活動，長輩們與孫子一同上台表演健走杖活力舞蹈



樂齡-長輩們參與台中警廣交通安全話劇電台錄音及宣傳



樂齡-慢飛天使至館內手沖暖心咖啡傳遞給長輩們

柒、未來展望：

【樂齡中心】

- (一)113 年度開始，由社區辦公室（厚熊）獨立承辦教育部南投縣埔里樂齡學習中心，以期相關資源及連結更加豐富順暢。
- (二)持續與教育部樂齡中區輔導團（暨大諮人系終發組）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，同步擴充厚熊館內課程內涵與總體課程資源之運用條件。
- (三)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及參與，陪伴服務長輩，促進世代融合，並因應館內人力資源不足困境。
- (四)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。
- (五)強化行銷推廣厚熊商品及高齡者手作商品，透過其他單位課程及活動辦理、公共活動，增加商品販售及曝光度，以擴增厚熊價值合作夥伴。
- (六)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，讓長者成為品牌宣傳代言人。
- (七)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。

(八)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，並讓實習及服務學習大學生和中高齡志工進場，跨齡學習及縮短世代間的距離。

(九)經營講師社群，並鼓勵講師積極參與南投縣樂齡中區輔導團，辦理之相關研習及講師培訓，提升本中心課程教學品質，辦理更多元化的課程內容，增加中心學員的課程參與動機，並提昇教學優化。

(十)因應教育部明年度著重辦理課程方向，114 年開辦媒體素養、交通安全、防詐騙等核心課程，提升長輩數位媒體的應用及生活安全議題的重要性。

(十一)連結暨南大學學生進場，與中高齡志工共同規劃高齡課程活動，帶領在地社區長輩課程活動，透過這種合作，學生能從志工和長輩的經驗中學習，而長輩則能從學生的創意和活力中受益，進一步強化代間關係。

【綠色照顧】

(一)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，期望在未來續提案三年期計畫中，將觸角延伸至大埔里農村社區等尚未有提案綠色計畫的農村社區發展。

(二)申請明年度第四屆延續計畫，朝向發展社交/社會處方箋，由醫療、社福專業人員推薦非醫療性的支持和活動，例如參加社區活動、運動、志願者服務等，再將 ICOPE 指標運用在綠色照顧計畫課程對應中，有利於將社區的綠照方案與社會處方箋結合。

(三)透過此計劃融入更多農村社區的特色食材於料理，有古早味食譜及創意料理食譜，設計長者記憶「手路菜」餐食活動進行經驗傳承及分享地方故事。

(四)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、代間學習。

(五)培育農村社區中高齡、青年志工協助家訪、電訪，以增加綠陪伴的服務能量，並建置個案管理，長期追蹤高齡者健康狀況。

【志工】

(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，兌換所需的商品或課程，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。

(六)持續經營辦理志工討論會，提升志工成員的向心力及服務品質。

【社會企業】

(一)持續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、長輩協助手作商品，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：賴韻婷

一、方案緣起：

南投縣老年及身心障礙人口日漸增加，因此對輔具資源的需求也日益增加。本會自 2003 年起自辦輔具租借中心之後，承接南投縣政府委託經營之輔具資源中心方案，提供南投縣民，埔里、草屯、魚池、國姓、水里、仁愛、信義等七區的輔具展示、諮詢、適配、維修、評估、回收、借用及媒合及適配等服務，另有聽力評估與諮詢的服務，並提供居家無障礙環境改善之評估服務，以提昇身心障礙者及長期照顧者自我照顧能力、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，並提供專業服務平台以減少民眾奔波時間，強化便民服務。

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、據點、便利站、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照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，提供南投縣七鄉鎮的聽損者之專業的評估與諮詢服務，讓聽障者及其家屬更深入地了解，聽障者遇到的困難及教導適當使用輔具(助聽器)的方法，使聽障者能提高生活品質以外，並讓家人更理解聽障者的問題所在，進而幫助他。
- 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.輔具借用及媒合服務：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、據點、便利站、到宅、巡迴等輔具借用服務。
- 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、據點、便利站、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：主任乙名、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十三名(甲類十名/乙類乙名/丙類乙名/戊類乙名)。

(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：輔具展示、諮詢、適配、維修、評估、回收、借用及媒合及適配等服務，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.為讓民眾更即時且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(水里鄉公所、信義衛生所、仁愛鄉衛生所、草屯惠和醫院)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.南投縣 13 鄉鎮，只有一處做聽障的評估服務，透過詳細評估與諮詢，讓個案更清楚各種有關助聽器選配的認識與保養.....等等。

二、 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、適配、借用、媒合、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，讓民眾認識輔具並了解如何正確使用。
- 2.提供輔具借用服務，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。

三、服務成效：

(一) 111-113 年服務統計：

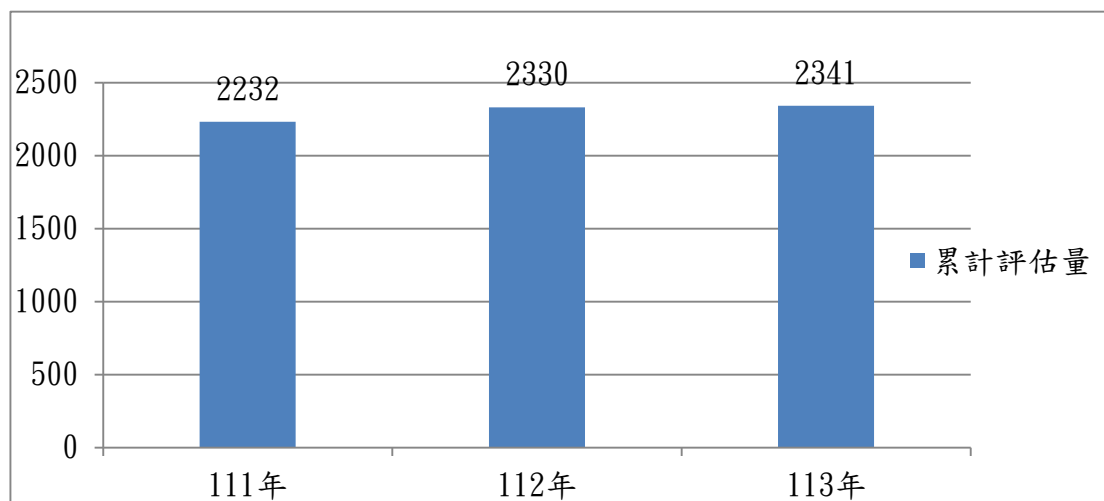
各項服務統計	111	112	113
評估	2,232 件	2,330 件	2,341 件
適配	40 件	75 件	80 件
維修	2,032 件	2104 件	2,183 件
借用及媒合	1,305 件	1572 件	1,613 件
諮詢	3,661 件	3838 件	3,511 件
回收	207 件	228 件	217 件
宣導	29 場	30 場	26 場
轉介	117 件	138 件	148 件

(二) 111-113 年各項服務統計說明：

1. 評估服務：

輔具評估服務	111 年	112 年	113 年
累計評估量	2,232	2,330	2,341

評表一 111-113 年輔具評估量



評圖一 111-113 年輔具評估量

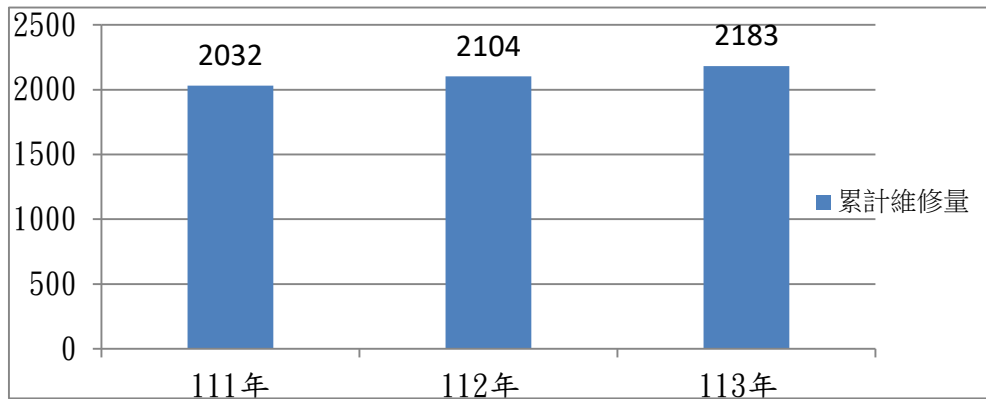
說明：

- (1) 111 年輔具評估實際達成件數為 2,232 件。
- (2) 112 年輔具評估實際達成件數為 2,330 件。
- (3) 113 年輔具評估實際達成件數為 2,341 件。。

2.維修服務：

輔具維修服務	111 年	112 年	113 年
累計維修量	2,032	2,104	2,183

維表一 輔具維修服務



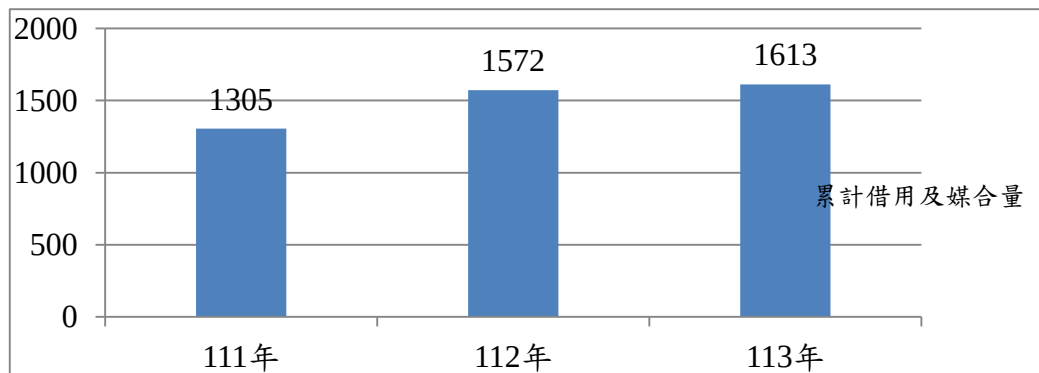
維圖一 111-113 年輔具維修服務

說明：

- (1)111 年輔具維修實際達成件數為 2,032 件。
- (2)112 年輔具維修實際達成件數為 2,104 件。
- (3)113 年輔具維修實際達成件數為 2,183 件。

3.借用及媒合服務：

輔具借用及媒合服務	111 年	112 年	113 年
累計借用及媒合量	1,305	1K572	1K613



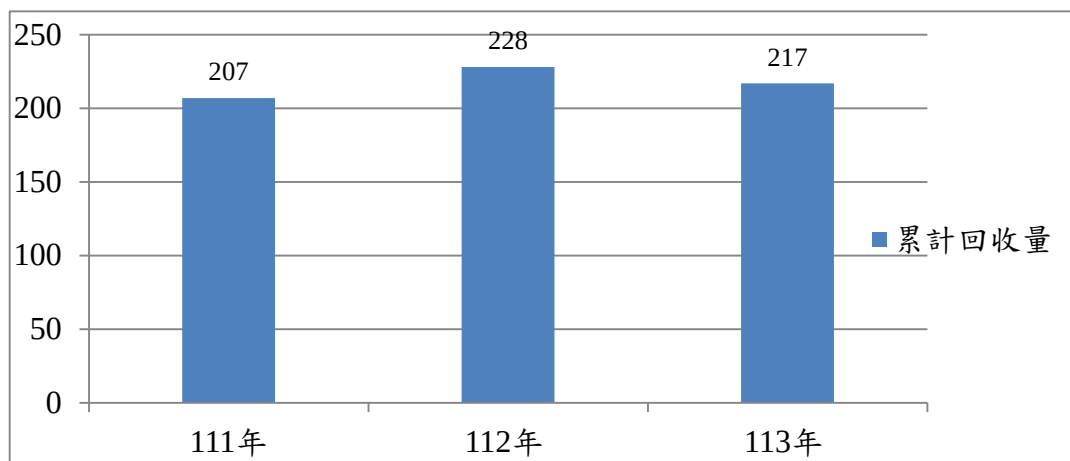
說明：

- (1) 111 年輔具借用及媒合，實際達成件數為 1,305 件。
- (2) 112 年輔具借用及媒合，實際達成件數為 1,572 件。
- (3) 113 年輔具借用及媒合，實際達成件數為 1,613 件。

5.回收服務：

輔具回收服務	111 年	112 年	113 年
累計回收量	207	228	217

回表一 111-113 年輔具回收服務



回圖一 111-113 年輔具回收服務

說明：

- (1) 111 年輔具回收服務件數為 207 件。
- (2) 112 年輔具回收服務件數為 228 件。
- (3) 113 年輔具回收服務件數為 217 件。

6.宣導服務：

111-113 年輔具宣導場次統計

輔具宣導服務	111 年 1-10 月	112 年 1-12 月	113 年 1-12 月
宣導目標場次	25 場	25 場	25 場
累計宣導場次	24 場	30 場	26 場

113 年輔具宣導場次統計

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	0	0	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	14
草屯鎮	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
水里鄉	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
魚池鄉	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
國姓鄉	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
仁愛鄉	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
信義鄉	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
其他	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	1	1	4	3	4	2	2	2	1	2	3	1	26

113 年輔具宣導人數統計

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	累計
人數	41	18	91	78	166	59	33	35	12	57	1187	1200	2977

輔具宣導說明：

- (1) 輔具中心歷年辦理宣導活動皆有達成目標場次。
- (2) 針對輔具相關工作人員、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推廣，以提升單位對中心各項服務之認識。
- (3) 針對民眾進行宣導及推廣，使其更加瞭解輔具的使用，並建立正確的觀念。

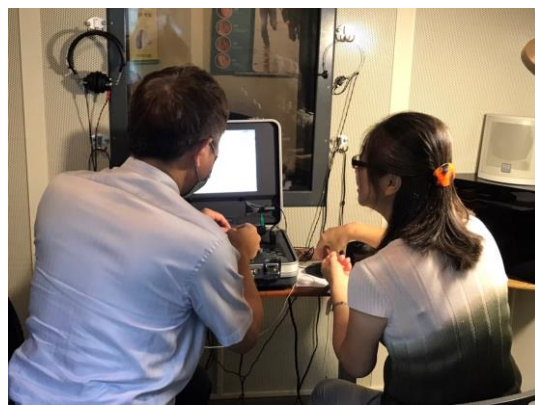
(三)佳美腳蹤：



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。



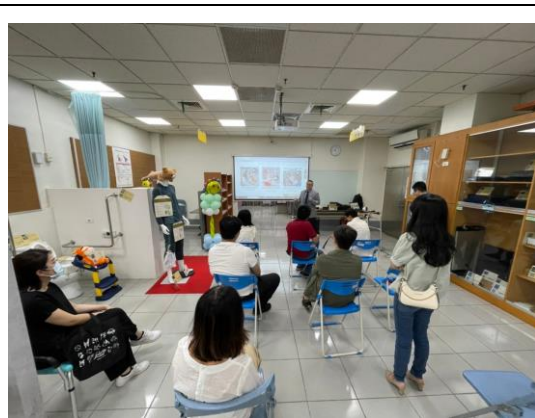
到宅維修、評估服務：針對身心障礙者及長期照顧失能者使用輔具之民眾提供輔具到宅維修服務，以維護輔具的適妥性。



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。



社區宣導：藉由宣導推廣輔具中心各項服務及育兒輔具服務，使民眾能了解輔具中心的服務。



辦理輔具專業訓練課程：透過教育訓練課程，提昇專業人員之專業知識及技能。



辦理輔具專業訓練課程：透過教育訓練課程，提昇專業人員之專業知識及技能。



辦理育兒輔具訓練課程：透過課程認識育兒輔具及學習育兒輔具服務技巧。



辦理/參與輔具中心工作會議、聯繫會議



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。



輔具媒合服務：中心人員到宅提供輔具媒合服務，並衛教家屬正確操作方式。



輔具適配服務：讓個案在輔具使用上個能符合個案之需求。



辦理中心內部輔具再教育訓練課程：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適配、諮詢及檢測維修服務。

佳美腳蹤-故事分享：

你來陪我說說話吧

第一輔具中心維修員林宏彬撰

在一個日常的午後，來了通要到宅維修的電話，阿彬，要到宅的你來接一下。

你好，我是第一輔具中心維修員需要甚麼服務嗎？電話那頭傳來：「，+×#\$\$%。」聽不懂，依稀聽出是說台語。阿伯您說助步車沒煞車需要修，阿伯自述因家中無人接送，沒辦法去魚池鄉公所，於是詢問阿伯的住址，隔天立刻前往拜訪。

然而拜訪當天，谷歌與導航居然找不到。於是再次致電予阿伯，相約於土地公廟前相見，到了約定地點，阿伯富有人情味地走出來招我進小路，我以問候回應並與之寒暄一番。在維修期間阿伯與我亦開始閒話家常，「這邊是種萬年青喔」、「不是喔是盆景的一種，小孩們在做的」、「阿伯一個人在家，沒看到有其他人」於空氣中充滿了豐富地話語，頃刻間助步車已修理完畢。

而到了隔天阿伯竟再次來電，此次電話那頭傳來：「某要緊你午時間攔來處理，但是愛你來喔。」而就這樣，我往返了阿伯家四次，每次的往返，都仍感受到阿伯的熱情，以及親切的招呼。阿伯今年已 88 歲了，且整天一個人在家，也許，他們只想有個人跟他講講話，我想這就是貼近人群，最真實的感動吧！



六、展望未來：

(一)提升據點及便利站的量能

強化「南投縣輔具資源網」之功能更趨完善，並期盼能結合各鄉鎮公所承辦業務的人員予以加強訓練與合作，以提升服務的量能。

(二)強化育兒輔具宣導服務

- 1.中心購置相關育兒輔具並加強宣導體驗。
- 2.結合縣府婦幼科並提供育兒清單，以便落實育兒輔具之服務
- 3.計畫 114 年每季宣導時加入育兒輔具之各項宣導，並增加育兒輔具訓練至少 2 場次。

方案名稱：身心障礙者社區式日間照顧服務

報告人：田曉竹

一、方案緣起：

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。

(112 年度妥善運用南投縣政府身障日照外聘師資經費項目，113 年透過社區適應課程增進社區融合與生活技能)

2.個別化服務，提升服務使用者個人價值及生活技能。

(112 年針對個別化服務目標及評估表單進行更新優化，將滿意度調查與提供給個案之文件使用易讀版)

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.開發多元課程，例如：運動 i 台灣 2.0 等他單位計畫之撰寫與執行。

(三)對組織的發展：

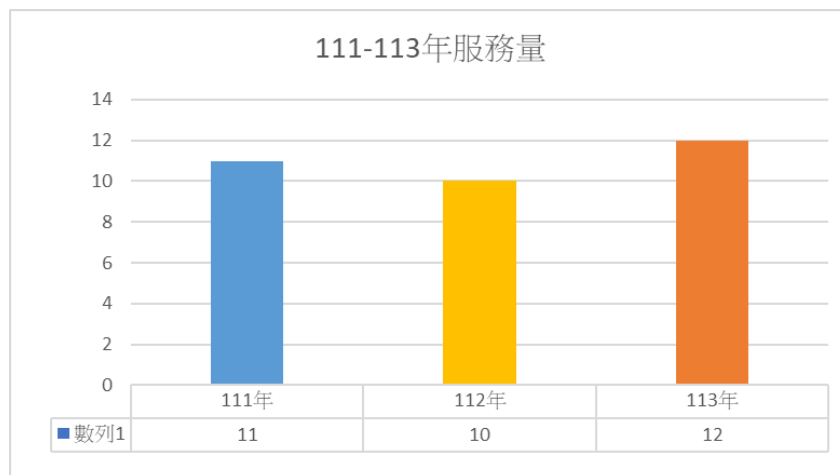
- 1.專業知能提升(不同方案的身障專業知能)。
- 2.連結能力提高。
- 3.合作(跨方案間的合作)。

(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：

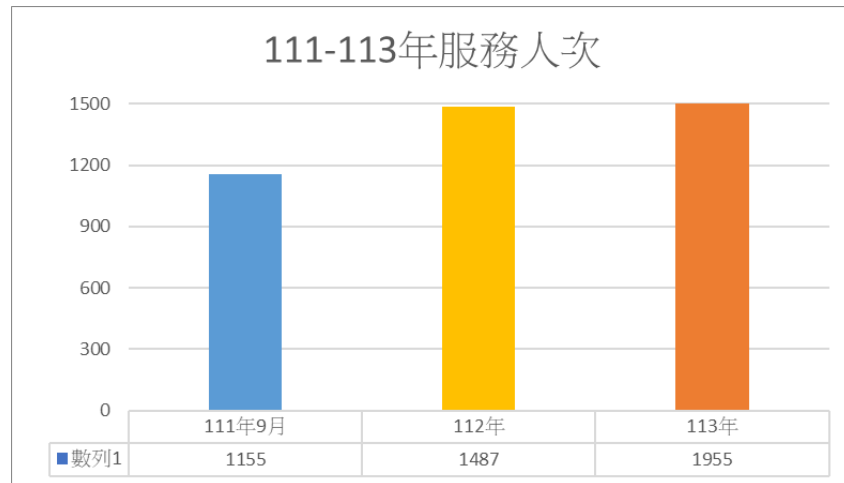


說明：

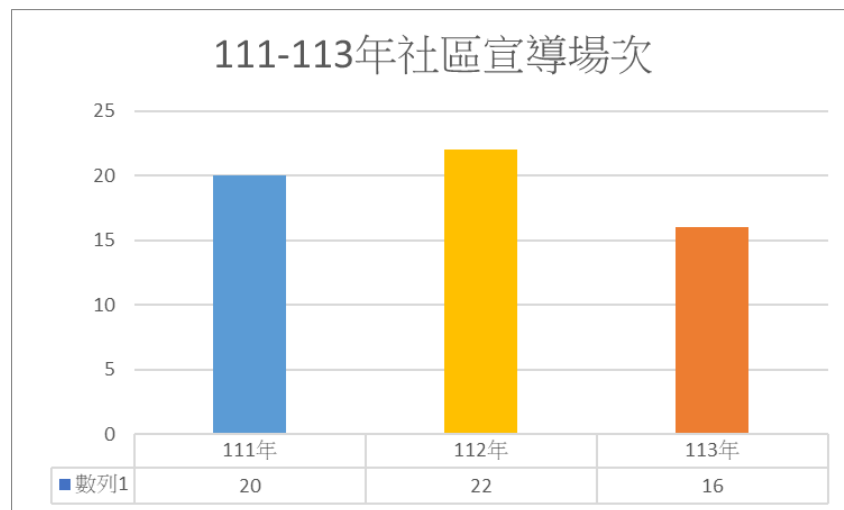
中心服務人數自 111 年 11 人~113 年 12 人，其中 113 年開案量共計 7 人，結案 1 人，結案原因為：考量服務對象個人身體狀況。

113 年服務對象中皆為第一類(智能障礙、自閉症、精神障礙)身心障礙者，2 名個案併有精神症狀，6 名領有中度身障證明；5 名領有重度身障證明；1 名領有極重度身障證明。

經情緒行為照顧負荷分級篩檢表，檢測 2 名個案為紅燈，需要大量的照顧支持服務，皆已轉介南投縣正向行為支持服務，目前開案服務中。



說明：113 年度服務人次為 1,955 人次(含：試讀服務人次)，相較去年 (1,487 人次)同時間多 468 人次，今年度服務使用人次相較去年穩定且持續成長。



說明：113 年宣導服務場次為 16 場次，相較去年同時間少 11 場次，今年度考量宣導場次的效益與服務成效，設定宣導場次為 15 場次，並針對醫療單位、保險公司及社福單位專業人員進行宣導服務，宣導服務持續進行中。

※歷年統計分析：

1.113 年度服務人次相較去年提升，服務對象平均到站人數為 8 人，每月平均服務人次為 148 人次，87%，其中 1 名個案因考量個人身體健康狀況而結案，9 月初多數學員因病請假多日，影響影響到站服務使用頻率，但整體服務量相較去年增加。

2.113 年度開案服務人數 7 人，結案 1 人，將持續進行潛在服務對象關懷訪視及開案服務工作。

3.113 年度宣導場次為 16 場次，將持續進行宣導服務工作，盼藉由宣導服務招募新進學員，並推廣本中心業務。

六、佳美腳蹤：



家庭關懷訪視



個案初訪



外聘督導會議



正向行為支持輔導會議



自我倡導-票選活動



自我倡導會議-意見表達



技藝陶冶-手工皂製作



技藝陶冶-彩繪木片



消防演練-熟悉逃生方向



防災課程-火災



性平教育-認識情緒



性平教育-認識身體自主權之情緒察覺



主題課程-元宵節吃湯圓



主題課程-繪本分享



休閒活動-文康車



休閒活動-保齡球大賽



藝術活動-母親節花束製作



藝術活動-寶特瓶風鈴



居家打掃-周遭環境清潔



居家打掃-公務車清潔



多元課程-烘焙課程



多元課程-彩繪藝術



社區互動-手作編繩



社區適應-家樂福購物

七、方案困境及建議：

困境一：困難照顧服務對象案量增加，無法滿足服務需求，導致服務品質下降，並增加專職人員工作壓力。

因應：

- 1.加強困難照顧服務技巧，並規劃情緒行為支持相關培訓課程。
- 2.積極與正向行為支持輔導團隊學習相關支持服務策略與技巧。

困境二：專職人員請假時，缺乏臨時人力的資源，將影響服務的連續性和穩定性。

因應：

- 1.建立臨時人力資源庫，培訓志工或兼職人員。
- 2.爭取經費以因應臨時人力費用支出。

困境三：潛在服務對象家庭對服務的抗拒可能影響服務案量。

因應：

- 1.加強社區宣傳服務，積極推廣中心服務業務。
- 2.積極辦理社區活動，使潛在服務對象了解中心的服務價值，增進信任感。

八、對於未來的展望：

年度計畫目標與為達目標採取創新或改善作法：

1.建立志願服務支持網絡：

- (1) 增加志工的招募與訓練，建立穩定的志工支持體系，以應對臨時人力需求。

2.促進服務對象的社區融合：

(1)持續辦理社區適應課程活動，增強對社區的認識，促進對地方資源的利用。

(2)規劃社區服務活動例如：公園清潔活動、協助長者活動或參與社區活動辦理等，增強社會責任感，提升與社區的連結。

3.優化工作流程與服務表單：

(1)透過外聘講師提供能力檢核、個別化服務計畫工作表單，以及系統性的服務規劃之設計建議。

(2)表單格式一致，方便統計，提升服務數據的統整與分析。

希望的橋樑~身心障礙支持服務

寧靜的埔里小鎮上，念念生活在一個充滿挑戰的家庭，她是一名重度的心智障礙者，雖然面對許多困難，但在外婆與媽媽的陪伴和愛護下，她的生活充滿了溫暖，外婆是念念與媽媽的主要照顧者，年事已高，卻始終堅持陪伴著念念與媽媽，給予他們無微不至的關懷，雖然念念在社交與人際互動上有些困難，但家人總是用實際的行動陪伴在念念身邊。

念念日常生活多數時間是在山上與外婆一起務農，讓她與外界的接觸變得非常有限，雖然每週會去教會，但環境的變化令念念感到不安，經常出現情緒失控的情況，念念曾經嘗試過幾個社福單位，但因為不適應，導致她情緒更加波動，這讓外婆非常擔憂。

108年4月，念念開始在喜樂天地-身心障礙社區式日間照顧中心接受服務，社工了解念念的情況後，提供了個別化的服務計畫，透過服務提升她的社交能力和生活自理能力，每次的活動中，教保員不斷給予念念正向的鼓勵，幫助她建立自信，讓她漸漸適應新的環境。

一天，媽媽接到了社工的電話，社工關心家裡的生活情形，媽媽表示，之前參加的「安心上工計畫」結束了，她正在尋找新的工作機會，雖然面對不確定的未來，她的語氣中卻帶著一絲希望，社工聽後，鼓勵她積極參加志願服務，這樣既能增加經驗，也能幫助到他人，並提出了念念轉銜服務的相關資訊與內容。

隨著時間的推移，社工告訴外婆與媽媽，念念在中心的學習情況良好，非常適合轉銜到日間作業所。家人聽了之後，心中感到欣慰，並決定一起討論這個決定。不久後，社工和媽媽約好了參觀日間作業所的時間，讓念念也能親自感受那裡的環境與服務內容，媽媽、念念和外婆一起參觀，三人都感到期待，尤其是念念，她對新的學習環境充滿好奇，在轉銜服務會議上，念念、媽媽和外婆都表達了對轉銜的意願，社工們也詳細介紹了日間作業所的課程和活動。會議結束時，念念露出了燦爛的笑容，仿佛看到了未來的美好。

外婆與媽媽感受到，這不僅是一次轉銜，更是他們一家人對未來的希望與支持，她在心中默默感謝社工的幫助，也希望念念能在新的環境中繼續成長，這個小小的轉變，讓他們的家庭充滿了溫暖和希望。



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、方案緣起：

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：

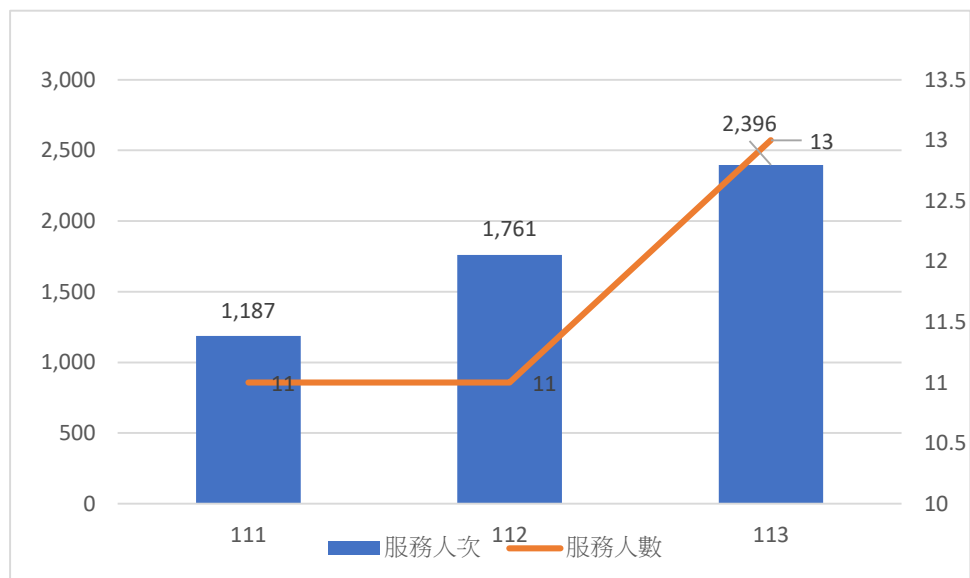
- 1.提供身心障礙者優質的服務、日間去處。
- 2.發揮愚人的精神-讓社會大眾看見基金會對服務身心障礙者的用心。
- 3.透過商品銷售，增加本會對民眾及公部門之曝光機會。

(四)對社會的意義：

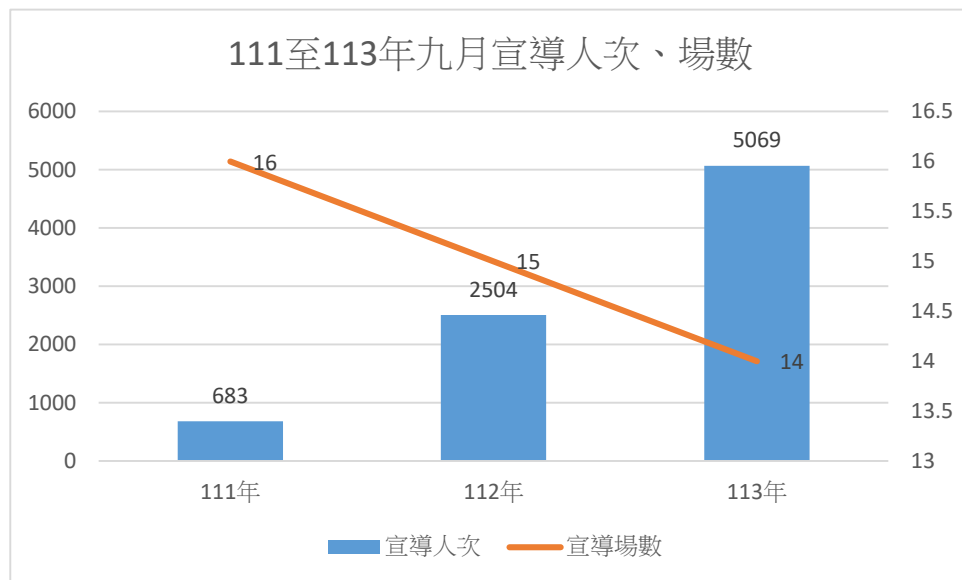
- 1.透過日間作業所服務場域安置更多需要被協助的身心障礙者，讓家庭照顧者得到支持與喘息的機會。
- 2.透過活動如帶領身障者增加生活自理的能力，讓身心障礙者使用服務後上得到基本生活自理與技能的支持。
- 3.透過如社區融合或咖啡吧等方式，讓社區認識身障者，讓社區民眾認識，雖然有不同的地方，但我們”也可以”。

四、服務成效：

年份	人數目標	實際人數	服務人次	服務成效	分析
111 年	10	11(含試作)	1,187	100%	113 年度個案數有明顯成長，5 月有一案因能力已達標準，已至一般職場穩定就業。
112 年	10	11(含試作)	1,761	100%	
113 年	12	13(含試作)	2,396	100%	



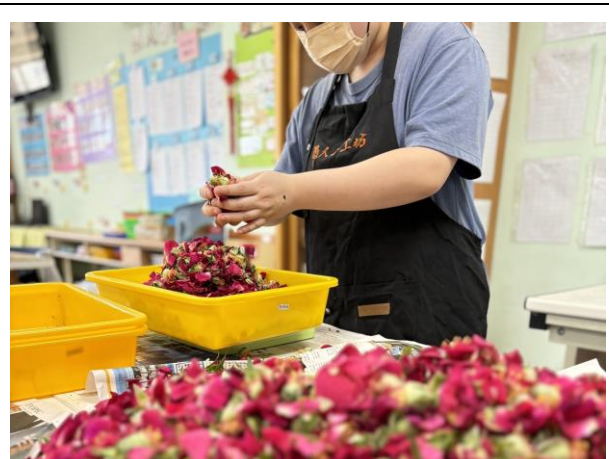
年份	宣導目標	宣導場次	宣導人次	分析
111 年	14	16	683	今年度宣導人數因積極參與參與數場大型活動故觸及人數相較過往較高。
112 年	14	15	2,504	
113 年	12	14	5,069	



六、活動花絮：



作業活動-咖啡豆代工



作業活動-玫瑰清潔酵素



中秋主題烤肉活動



自立生活訓練-外出點餐用餐



社區適應-宗教信仰中心



刷牙衛教



巧咖節活動



文康車活動



自立生活訓練-日常用品購物



傳統米食-草仔粿製作



興趣探索-編織課



春茶體驗及年度表現



暨大賞花、野餐遊



公民參與體驗/自我倡議—年度最佳表現暨
耀眼之星獎投票



社區適應、自立生活能力培養—自助洗衣店



日月潭一日遊

七、佳美腳蹤-小故事分享

每個人在不同的人生階段和時期，都會有不同的目標。有些人的目標很遠大，可能是想改變世界；有些人則很簡單，只希望能安穩地過日子。在小作所裡，有一群身障者，他們各自擁有不同的目標，並且孜孜不倦地朝著這些目標努力。

阿洪是在阿姨的介紹下來到小作所的。起初，他只是希望能有更多與外人接觸的機會。記得剛到小作所時，因為生性害羞，加上在家照顧媽媽已經快十年，許久未與人接觸的他，連在陌生環境中用餐都不敢，如果小作所有其他不熟悉的人來，他甚至會想躲起來不讓人發現。有一次，小作所來了幾位阿洪不認識的工作人員協助，他因為害怕，躲在桌子底下不願出來。

然而，在小作所工作人員和同儕的陪伴支持下，阿洪開始從與同儕的互動中成長。他嘗試著與大家一起合作完成作業，一起在閒暇時間玩撲克牌和桌遊，逐漸進步，後來，他甚至可以為前來的客人點餐和送餐，自然的與不認識的客人互動；甚至在今年，阿洪也成功達成了當初的目標，在一般性的職場穩定就業了！在小作所中的服務使用者們，大家透過社區適應、作業活動和主題課程等，努力培養自立生活的能力，並為就業而奮鬥。每個人都有自己獨特的目標，有的人希望能獨立生活，有的人則希望能外出就業。但相同的是，小作所的大家都在為達成這些目標而努力。

如果有一天您有機會，歡迎在每週三、四、五早上 9 點至 11 點，到身障大樓的夢想咖啡廳，給這些還在為目標努力的服務使用者們一些鼓勵，並品嚐他們親手沖泡的咖啡，看看是不是特別美味呢？



八、方案討論及建議：

困境 1：因場地空間有限，若要增加服務個案量或增進服務品質(如增加代工項目多樣性)上較為困難。

因應 1：目前場地規畫上先以更友善個案日常及作業為優先進行規劃，預計將血壓測量、打卡統整至一區，並將工作人員辦公區域、個案儲物箱…等重新規劃，以期更符合個案之所需。

九、對於未來的展望：

- 1.以服務使用者於社區自立生活為目標，加強開發社區在地資源及培養服務使用者自立生活之能力，如發生困難可以找誰、想買物品時要去哪裡…等。
- 2.針對服務個別化上，也體現於日常課程中，採取小團體之方式進行各類課程活動，可更加針對服務使用者需求設計課程。

方案名稱：身心障礙者家庭托顧服務

報告人：張盈盈

一、方案緣起：

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 11 年。

身心障礙家庭托顧服務計畫是為能支持身心障礙者提升生活質量、情感支持、增進社交互動減輕照顧者壓力，並促進技能發展提供資源和資訊，上述每一個環節都是重要的，福利服務在支持及協助下，都不會會只針對服務使用者，還包還了家庭、社區、工作…等。

為了能使服務更趨完善，公部門、基金會提供每年的身障專業訓練、長照專業訓練、管理行政相關訓練、計畫撰寫...等，讓方案更能貼近服務使用者需求，提高方案的量能及服務績效。

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：

是一種以「家」為概念的服務，用社區式的福利服務，讓服務取得更便利及貼近，也是一種座小單位的社會服務單位。

(二)「身心障礙者家庭托顧服務」是兼具了就業及社會福利服務的 2 種不同模式。

1.就業機會-提供了在地就業機會，在最熟悉的環境服務，也最能達到資源連結及服務品質提升的機會。

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

除了上述 2 項外，對於身心障礙者家庭也是另一種福音，服務中還可兼顧家庭中的身障者，讓服務發揮最大效益，也能減輕家庭照顧者經濟壓力，達到就業及被服務的需求。

(三)提供社區式照顧服務，以多元、個別化、長期性的專業服務模式，提供長時間需要日間式服務的身心障礙者，其中可含家庭托顧員的身心障礙家人，最多可收3位身心障礙者。

三、個人專業與成長：

(一)身心障礙領域專業學習-身障家托經營方式、滾動式服務及政策下的專業處遇方式。

(二)跨專業服務整合及資源網路之連結與運用(公、私部門)。

(三)照顧服務專業技能學習(身心障礙、長期照顧)。

(四)應變能力、方案規劃及管控提升。

四、組別發展：

福利辦公室：

- 1.提高福利辦公室的能見度，經由方案執行，使民眾瞭解中心之服務。
- 2.將中心服務統整，並適時地轉介、分享、宣導，藉由上述方法將資訊告知服務使用者及其家屬，增加中心執行成效及提高其他方案之使用率。
- 3.辦理身障專業訓練，經由盤點分析，並設計專業需求而設計不同專業課程(職前訓練、在職訓練、CRPD...等)，增加同工專知識及培訓家托識及培訓家托員，進而支援組內活動及發掘潛在家托員。

五、機構發展：

經由辦理身心障礙者專業人員研習專業訓練課程，為能強化參與之同工的專業知能，也可因單位的專業需求，辦理相關領域專業課程，提供更豐富之專業課程，藉此提升各項工作品質及專業技能，發揮服務之目標，強化單位在地化服務，達到共好的目標。

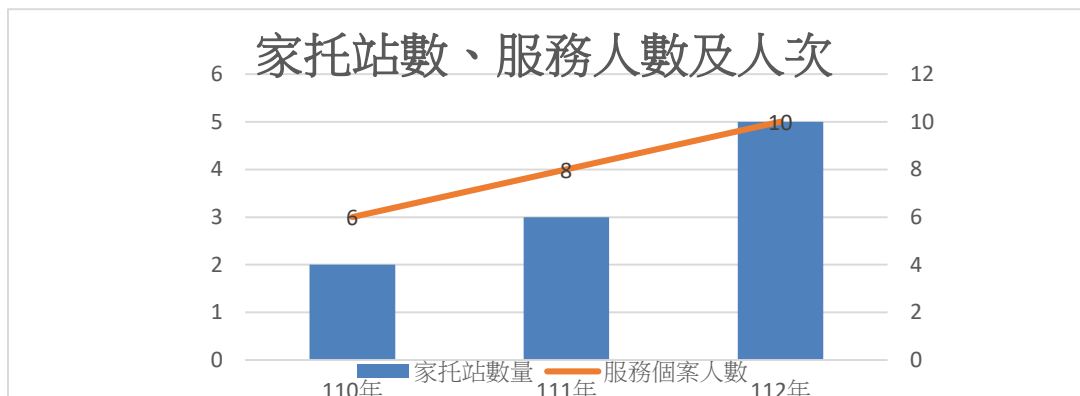
身心障礙家庭托顧服務在是一種在社區的社會福利服務，將社會責任落實於社區中，也讓身心障礙者及其家屬多一份選擇的機會，讓需要的人能就近使用服務，增加服務露出並提高使用機會。

相關成果與執行現況：

基金會目前身障家托執行現況：

(一)三年服務統計：

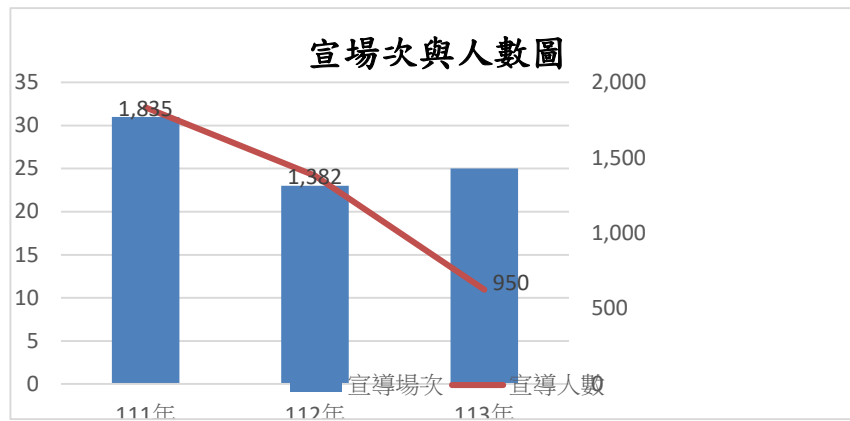
年	111 年	112 年	113 年
家托站數量	2	3	5
服務人數	6	8	10
服務人次	1,296	922.5	2,055



- 1.截至今年 12 月 31 日累計家托站為 5 站 (112 年 12 月信義鄉地利村-喜樂家托)。
- 2.今年度服務(計算至 12 月底)人次為 2,055 人次，今年個案新增 4 名，與去年到 1 月 12 月之服務人次(922.5)，增加了 1,133 人次，已超過今年預計服務績效。

(二)三年宣導統計：

年度	111 年	112 年	113 年
宣導場次	31	23	28
宣導人數	1,835	1,382	950



- 1.今年截至 12 月底宣導場次 28 場次，達成年度總目標 100%， 已完成預期目標。
2. 今年宣導多以小型宣導為優先(個案發掘、家托員招募)，經由小型宣導來增加與參與者的互動，並提高方案之能見度，並連結其他社福單位。
- 3.今年有辦理家托員職前訓練，結業之學員中，截至 12 月有 2 名為家托替代人力(原先為照服員證書)，另有 2 名即將投入家托站的服務(家托站替代人力 2 名仁愛鄉、埔里鎮)，也因上了身障家托職前訓練，報名課程學員 10 名，全數結業完成。

七、未來展望與建議：

1.未來展望：

- ✓ CRPD 不是口號，站在身障者的角度去同。提高服務品質。
- ✓ 因為方案經費縮編，在機構各項評估之下於 114 年起不再承接此方案，已於 113 年 12 月 31 日完成方案交接給縣政府及新承接單位點交完。

2.方案建議：

- ✓ 將課程更專業化，尤其是在職訓練，應辦理延續性課程如照顧技巧、文書撰寫技巧、意外事件預防及處理、溝通技巧、ISP 及易讀版、利用辦理專業課程，藉此提高家托員專業知能，穩定服務的使用率。
- ✓ 支持鼓勵每個站別能有各自特色(文化、地域、社區資源、特殊技能-手作、志工...等)，使民眾對身障家托感到興趣，進而認識身障家托，並開拓不同需求的潛在個案。

八、成果照片：



服務使用者生日許願餐-麥當勞



陪同健檢



簽訂契約-社工員、服務使用者家屬



資源連結-志工服務(手作 DIY)



社區公益活動



協助刮鬍子



參加運動愛台灣-健身器材初體驗



社區生活體驗-逛逛家樂福



歡樂 KTV



身障家托春酒活動



職前訓練-家托員專業課程-結業式



職前訓練-家托員實習專業課程



節慶日-中秋月餅



團體宣導-長照教學大樓



長照單位宣導-巷弄站



個人宣導-個案家屬

小故事：

小美和小明是一對姊弟，為第一類身心障礙者(精障)，平時生活皆由案母協助，從小住在信義鄉，部落居民都很認識姊弟2人，居民平時對2人都會釋出友善的回應及協助，案母在部落經營雜貨店經濟尚可。

若干年前案母突罹患癌症，對於2姊弟並知道事情的嚴重，案母也對未來充滿擔憂，在治療的過程之不幸離世，由案大哥繼續照顧這一對姊弟。

案大哥雖未結婚但因照顧2人影響工作、生活作息，在去年就提早退伍，對未來保持走一步算一步，我若不做有誰能幫忙?其他手足也有自己的困難處，直到認識了身心障礙家庭托顧服務，讓案大哥重新恢復自己的社交圈，也在部落加入協會讓生活更佳多元及精彩。

也因為妹妹及弟弟都有被妥善協助，家庭照顧負荷減輕，也減少與家人的摩擦及衝突，增加了生活品質及個人休閒，這是這幾年都不敢想望的。

目前這對姊弟還是持續使用服務，今年初案大哥及其家屬還參加家托站舉辦的春酒活動，並表示如果當初在台中早點知道有這樣的福利服務，案母及自己也不致常常會有無助感，疾病或許不會讓人不知所措。

非常謝謝中心的工作人員一路上的支持及協助，讓我們這一家得到祝福，
神的恩典處處都在。



方案名稱：身心障礙者自立生活支持服務

報告人：吳芝蓉

一、方案緣起：

自立生活的緣起追溯到 20 世紀 60 年代的殘障權益運動。當時，身心障礙者通常被迫接受機構化的照護，這種生活方式剝奪了他們的自主權和尊嚴。於是，自立生活運動在美國加州興起，1972 年在伯克萊成立了首個自立生活中心。這一運動倡導讓身心障礙者能在社區中自主選擇生活方式，積極參與社會，並提供必要的支持服務。自立生活運動的興起不僅改變了身心障礙者的生活模式，也促使社會對其權益的關注和尊重，推動了更為包容的社會環境。

二、方案的特色：

(一) 個人助理支持服務

提供身心障礙者個人助理支持服務，旨在幫助他們在社區中過上自主且有尊嚴的生活。此服務支持障礙者在日常生活中實現「自我選擇」、「自我決定」及「自我負責」，確保他們能平等地參與社會活動，享有與其他人相同的權利和機會。

(二) 同儕支持與經驗分享

利用同儕支持員提供諮詢服務，幫助希望實現自立生活的身心障礙者。透過同儕間的經驗分享與知識傳承，促進障礙者獨立自主地規劃生活，建立起有效的聯繫網絡，並在相互扶持中成長。

(三) 潛能激發與自信建立

透過各項自立生活服務和活動，激發身心障礙者的潛能，並幫助他們建立自信心。參與這些活動不僅能增強他們的能力，也有助於他們在生活中更積極地追求目標。

(四) 公眾宣導與正確認知

包括對大眾的宣導，旨在提高社會對身心障礙者的正確認知。通過教育和宣傳，增進社會對身心障礙者的理解與包容，進而促進他們的社會融入和公平待遇。

三、方案的發展：

(一)方案對個人的成長：

社工在推動自立生活的過程中，不僅提升了自己的專業技能，如需求評估、資源整合和個案管理，還增強了對身心障礙者需求和挑戰的深刻理解。這種經驗使社工能夠更好地支持和鼓勵個案實現自主生活，並在實踐中不斷反思和提升自己的工作方法與策略。

(二)方案對組內的發展：

在自立生活方案中，成員通常需要學會如何在團隊中協作，這可以促進團體成員之間的互動和合作。通過共同解決問題和達成目標，團隊成員的合作能力和溝通技巧會得到提升。

(三)方案對機構的發展：

自立生活方案對機構而言，帶來了顯著的發展。在服務設計上更加彈性，並以客戶需求為導向，從而提高了服務質量和客戶滿意度。此方案強化了整體運營效率。自立生活方案的推動促進了機構的市場競爭力，使其能夠更好地滿足客戶需求並適應不斷變化的市場環境。

(四)社會的意義：

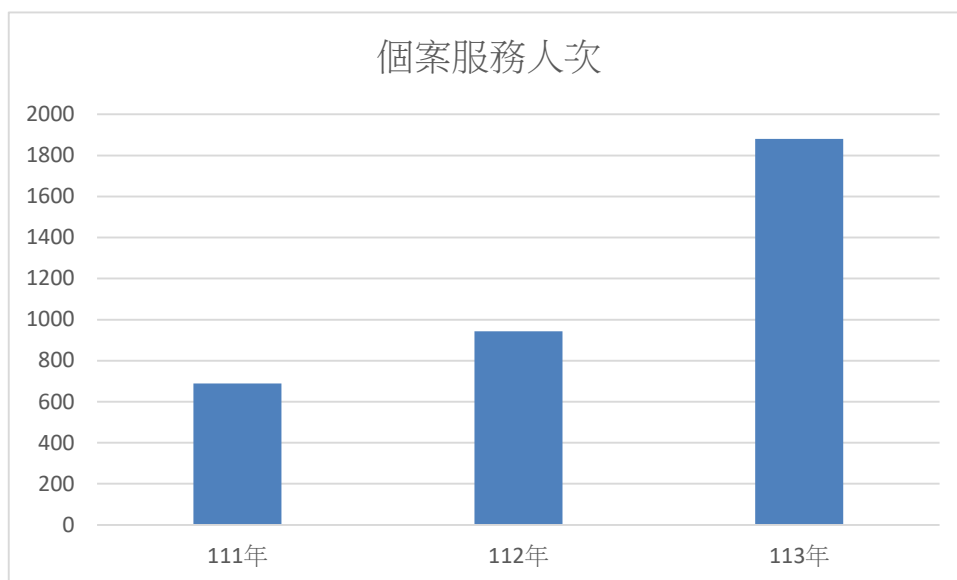
自立生活對社會的意義深遠。它促進了身心障礙者的自主權和尊嚴，使他們能夠在社區中平等參與，改善生活質量。這一理念推動了社會對殘障人士的包容與理解，促進了公平與多樣性的社會環境。總的來說，自立生活不僅提升了個人的生活滿意度，也促進了社會的整體和諧與進步。

四、服務成效：

(一)歷年成效：

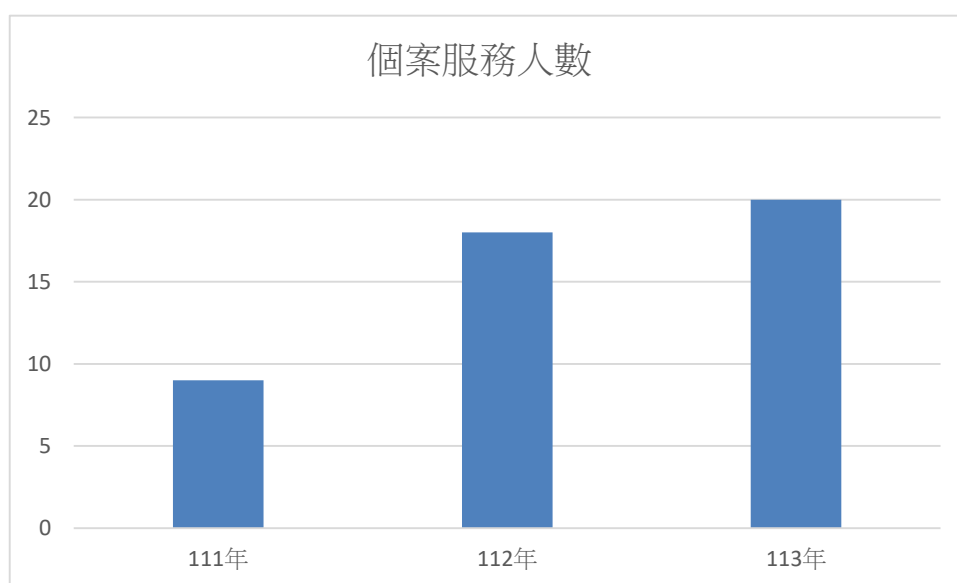
1.個人助理服務成效：

年度	個案服務人次	說明
111 年	689	113 年相較 112 同季,個人助理服務人次的顯著增加，反映了社會需求和經濟條件及環境的變化，表明人們對個人助理服務的重視程度在上升。
112 年	943	
113 年	1,880	



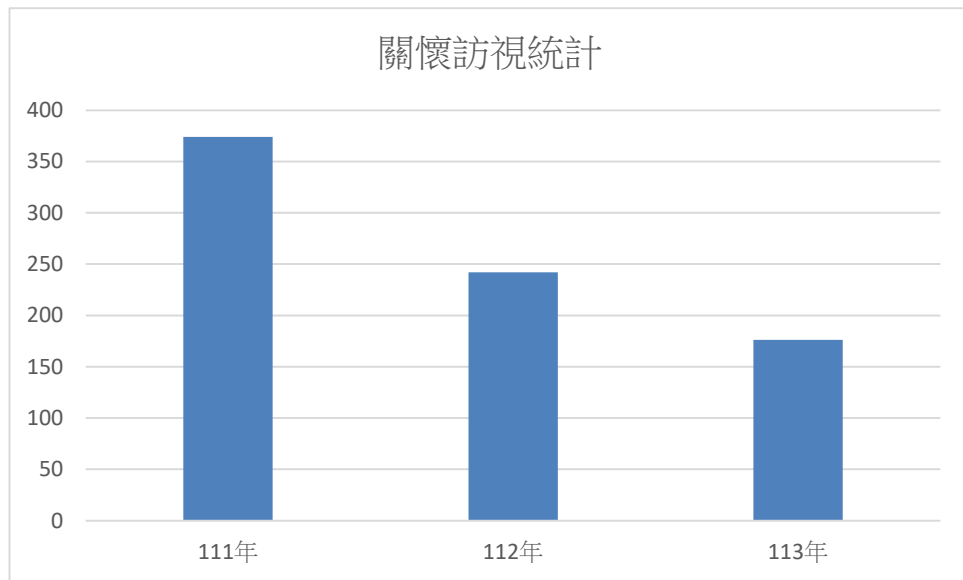
2. 個案服務成效：

年度	個案服務人數	說明
111 年	9	113 年潛在個案開發成為重點，113 年 10~12 月仍會繼續拓展服務，確保更多有需求的個案獲得照護與支持。
112 年	18	
113 年	20	



3. 社工關懷訪視統計：

年度	社工關懷訪視	說明
111 年	374	113 年透過陌生訪視開發新個案，同時進行每月例行訪視，並持續開發部分潛在個案。
112 年	242	
113 年	176	



(二) 佳美腳蹤-服務剪影：

照片	說明
	辦理同儕支持員職前培訓課程時，身障者講師作為身障者學員的榜樣，能夠激勵學員更加深入了解個案並提供全面的服務。這種實際的示範不僅提升了學員的專業能力，也促進了社會對身障者的認同與支持，展示了身障者在服務領域中的重要貢獻和價值。



在個人助理職前培訓課程中，講師親自示範如何施力以了解身體的運作，旨在讓學員掌握正確的技巧，以避免在實際工作中造成傷害。這樣的實操指導不僅幫助學員提高專業技能，也確保他們能夠以安全、有效的方式提供協助，保障服務對象的健康和安全。



藉由社區活動，我們積極宣傳自立方案的各項服務內容，提高社區居民對於該方案的認識和了解。我們希望通過這些活動，讓更多人了解自立方案的資源和支持，並鼓勵有需要的個體參與，以促進他們的自立與發展。



社工針對身障者提出的每一個問題都會詳加回應，提供詳細解答和支持。確保身障者能夠得到全面的資訊和幫助，以解決他們在生活和工作遇到的各種挑戰。



社工進入各社區發展協會宣導方案服務內容，並以有獎徵答方式發放宣導品。

(三) 佳美腳蹤-宣導足跡：

	地點	照片	說明
1	身障福利大樓二樓活動中心		「南投樂活婦女關懷協會」辦理健康滿分精彩一生活動之機會，向前來參與的民眾宣導自立生活方案的相關服務內容及解說，現場人員回應熱絡，對於宣導人員提出有獎徵答亦都熱絡搶答。
2	身障福利大樓三樓樂活教室		向「愛來家社區失智據點」的長輩介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，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，現場人員回應熱絡，對於宣導人員提出有獎徵答亦都熱絡搶答。

3	愛來家社區失智據點南門集會所		向「愛來家社區失智據點」的長輩介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，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，現場人員回應熱絡，有獎徵答時若長輩有所遲疑，現場站長也會於一旁提醒。
4	復興里社區集會所		向「復興里社區發展協會」長輩介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，希望透過宣導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，現場準備數份禮品以有獎徵答方式發放，長者與社工互動熱絡，社工也提供課程報名表給站長，讓有意願上課的學員親屬可報名，自立行政人員也與站長戶加 LINE，方便長輩有需求或疑問時可以聯繫。

5	新厝社區集會所暨活動中心		社工透過 PPT 簡報向「新厝社區發展協會」長輩介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，希望透過宣導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，現場準備數份禮品以有獎徵答方式發放，現場雖為半開放式教室，一旁有志工在烹煮，長輩們也聽得相當認真，社工亦提供課程報名表給站長，讓有意願上課的學員親屬可報名。
6	照顧服務員訓練結業式		參與照顧服務員課程學員介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費及個人助理培訓課程等資訊，希望透過宣導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，現場準備數份禮品以有獎徵答方式發放，現場學員對於個人助理的服務與費用都相當有興趣，踴躍的提出問題。

7	身障福利大樓二樓簡報室		參與保母訓練課程學員介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費及同儕支持員培訓課程等資訊，希望透過宣導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，現場準備數份禮品以有獎徵答方式發放，現場學員對於個人助理的服務與費用都相當有興趣，踴躍的提出問題。
8	財團法人基督教芥菜總會		向「服務員訓練班」的學員介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，希望透過學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。
9	草屯瑪莉亞餐廳		向參與「家支方案」的家庭照顧者介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，希望透過家庭照顧者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。

10	慕恩樓		向「服務員訓練班」的學員介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費等資訊，希望透過學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。
11	南投縣基督教青年會 南投 YMCA		參與 YMCA 專業社工人員及主管介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費及個人助理培訓課程等資訊，希望透過宣導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。
12	長照教學大樓		參與長照專業人員介紹自立生活的服務內容、收費標準、服務費及個人助理培訓課程等資訊，希望透過宣導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。

13	泰雅渡假村「國際身障日」		國際身障人士交流活動在泰雅渡假村成功舉辦，吸引來自多國的身障人士、倡導者與專業人士，共同推廣自立生活的核心價值。活動包含「自立生活技能培訓」、「自我表達與權益倡導」等工作坊，並融入泰雅文化體驗，如學習編織、品嚐特色料理和欣賞原住民歌舞，讓參與者深刻感受多元文化與自立生活的重要性。
113 年宣導共計 13 場			

(四)佳美腳蹤-自立小品：

小萱，今年 24 歲，身患脊髓肌肉萎縮症，屬於重度身心障礙者。她的故事始於 2 歲，當時她開始行走，但經常跌倒，這引起了父母的擔憂。經過一年的檢查與診斷，終於確診為這種罕見疾病。

五年前，小萱在高雄醫藥大學附設中和紀念醫院接受了脊髓手術，手術後不再需要定期回診或進行復健，只需依賴藥物維持基本的健康。儘管四肢無力，她的脖子可以進行微小的轉動，這使得她在日常生活中能與他人進行溝通。由於身體的限制，小萱完全依賴他人幫助她坐到電動輪椅上，並需要固定頸部以維持姿勢。

小萱的電動輪椅是一個重要的生活工具，透過手指的力量，她能夠自如地操控方向，這讓她在校園和日常生活中能夠獨立一些。目前，她在亞洲大學就讀四技，努力追求自己的學業和生活目標。

儘管面對許多挑戰，小萱依然展現出堅強的意志與積極的態度，她希望透過學習和努力，為自己的未來打下更好的基礎，並鼓勵更多人理解和支持身心障礙者的生活與需求。



五、方案執行困境：

1.資金與財務支持困難

預算限制：隨著自立生活需求的增長，資金分配可能面臨壓力，特別是在公共資源有限的情況下。

經濟波動：經濟不穩定或衝擊(如通脹、經濟衰退)可能影響個人及政府對自立生活的支持能力。

2.政策和法律不完善

政策變化：政策的不確定性和變化可能影響自立生活的保障，特別是在福利、勞工保護等方面。

法律保障不足：現有法律框架可能無法充分覆蓋所有自立生活者的需求，尤其是在新興問題或特定需求上。

3.社會支持系統不足

社區資源不足：一些地區可能缺乏充分的社區支持和無障礙設施，影響自立生活的實施效果。

社會接納度：對於特殊需求人士的社會接納度和包容性不足，可能影響他們的社會參與和生活質量。

4.個人能力與資源

技能缺乏：部分個人可能缺乏必要的生活技能或未能獲得充分的培訓，影響他們的自立能力。

健康問題：健康狀況不佳或殘疾問題可能使某些人難以完全實現自立生活。

5.交通與基礎設施問題

交通不便：在某些地區，無障礙交通設施不足或交通不便可能限制了自立生活的實施。

基礎設施老化：老化或不完善的基礎設施可能影響到日常生活的便利性和安全性。

六、對於未來的展望：

南投縣政府支持愚人之友基金會於縣內自立生活的用心服務，遂於今年度開始，提供個人助理勞健保全額補助與個人助理時薪調增 25%。可以體現基金會歷年來努力的成果，相信未來在縣府的支持，和基金會人員專業的服務和拓展中，能夠讓身心障礙者成就自立生活的每一步。

自立生活的未來展望充滿希望與挑戰。隨著技能提升、技術進步和政策支持的增強，個人有望更加自主地管理生活，提升生活質量。然而，這一過程

也面臨資金支持、政策法律、社會支持、個人能力和基礎設施等多方面的困境。解決這些挑戰需要政府、社會和個人的共同努力。通過政策改革、技術創新、加強社會支持和資源整合，才能實現更加全面和可持續的自立生活。自立生活不僅僅是個人的挑戰，更是整個社會共同致力於實現的目標。

方案名稱：身心障礙者家庭照顧者支持服務

報告人：林瑞芳

壹、計畫摘要：

一、計畫目的：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。服務對象：身心障礙者家庭照顧者。

二、服務範圍：南投縣(烏溪線)－草屯鎮、國姓鄉、埔里鎮、中寮鄉、魚池鄉、仁愛鄉等六鄉鎮。

三、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，詳細規劃如表一。

➤ 表一：113 年度支持服務課程及活動規劃

課程名稱	講師	辦理日期	辦理時間	課程時數	參與人數
紓壓課程： 咖你不可	王立德老師	113 年 10 月 9 日(三)	13:30~16:30	3 時	18
紓壓課程： 情緒壓力說辦辦	蔣桂花老師	113 年 10 月 30 日(三)	13:30~16:30	3 時	10
照顧技課程： 綠手指之旅	余春慧老師	113 年 11 月 6 日(一)	13:30~16:30	3 時	19
照顧技課程： 健康照顧小學堂	吳佩穎老師	113 年 11 月 13 日(三)	13:30~16:30	3 時	11
照顧技巧課程： 輕鬆移 省省力	顏君恩老師	113 年 11 月 20 日(三)	13:30~16:30	3 時	12
照顧技巧課程： 輔具資源知多少	賴韻婷老師	113 年 11 月 27 日(三)	13:30~16:30	3 時	13

(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，詳細規劃如表二。

➤ 表二：113 年度社會參與規劃表

活動名稱	辦理日期	辦理時間 (時數)	活動場地	參與 人數	備註
社會參與課程： 客家美食I	113 年 9 月 5 日(四)	13：30—16：30	南投縣埔里鎮 八德路 17 號	28 人	身心障礙福利 復健服務中心
社會參與課程： 客家美食II	113 年 9 月 6 日(五)	09:00~12:00	南投縣草屯鎮 太平路一段 61 號	26 人	瑪利亞咖 啡書屋

(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，詳細規劃如表三。

➤ 表三：113 年度互助支持服務規劃表

課程名稱	辦理日期	辦理時間	課程 時數	參與 人數	備註
支持成長團體	113 年 11 月 29 日(五)	13:30~16:30	2 時	13	
	113 年 12 月 6 日(五)	13:30~16:30	2 時	9	
	113 年 12 月 13 日(五)	13:30~16:30	2 時	11	
	113 年 12 月 20 日(五)	13:30~16:30	2 時	11	

(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。

(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	賴韻婷
社 工	1	林瑞芳

方案專業服務團隊

職稱	人數(名)	人員
物理治療師	2	廖銘松、陳亞駿
語言治療師	2	陳姿蓉、楊思怡
職能治療師	1	蔡百應
心理師	3	李家齊、吳慧娟、簡廷燁

方案志工團隊

職稱	人數(名)	人員
志工督導(內聘)	1	林瑞芳
志工	1	黃宛筠

貳、服務成效：

一、歷年成效：

(一) 個案服務案量

年度	服務案量	服務人次	說明
111	8 案	85 人次	
112	34 案	220 人次	
113	28 案	206 人次	

(二) 支持服務

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	6	46	
112	8	120	
113	6	83	

(三) 社會參與

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	1	23	
112	2	40	
113	2	54	

(四) 互助支持服務

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	6	40	
112	6	28	
113	4	44	

(五) 服務宣導

年度	宣導場次	宣導人次	說明
112	14	1,270 人次	
113	10	360 人次	

參、收支概況：

113 年度經費預算為 1,100,697 元，113 年度實際執行金額為 387,799 元，達成率 35%。達成率不佳，係因 113 年社工人力招募不易，招募進來的社工任期都不長，本年度已經更換三位社工。

肆、佳美腳蹤

一、分享物語 - 幸運物



照顧是一條漫長且艱辛的過程，家庭照顧者長期處在照顧壓力之下，照顧負荷量只會越來越大，為了減輕家照者面對照顧議題，我們設計一系列學習照顧的技巧以及多樣的紓壓，讓照顧者藉由參與活動能獲得喘息的機會。

有一次，在辦理紓壓課程的過程中，有一位家庭照顧者突如其來的從口袋中掏出一堆各式各樣的小手作，當下參與活動的學員都以為那位家庭照顧者在置入性行銷自己的作品，還滔滔不絕的介紹這些手工藝是自己就地取材，利用閒暇的時間自創的療癒小物，後來聽了家庭照顧者的分享才知道，原來這一些療癒小物，純粹是他平時的樂趣，所以才跟大家一起分享，平常在家要面臨著許多壓力，僅能靠這些小小的幸運物來減緩自己的照顧負荷，於是在課後，照顧者將自己製作的小小的幸運物免費贈送給在場每位學員，此善舉讓每位家庭照顧者感到窩心，也透過這幾堂課程，每位家庭照顧者在其中互動交流，慢慢的都已將其他照顧者視如親友，一同分享家照者的心情、照顧技巧、活動資訊的交流，在學習的過程中每位學員都能樂在其中。

二、服務剪影

照片	說明
	透過專業講師指導咖啡沖泡技巧，品嚐咖啡的同時，整場的氛圍讓家照者身心暫且卸下壓力，感受視覺、味覺的饗宴之旅。
	由暨大學生傳授時下流行的熱舞，透過簡單的舞步讓家照者也能體驗熱力四射的舞蹈魅力，藉著音樂的旋律，任身體自由的舞動，可以全然的放鬆心情。
	辦理方案宣導，透過社區宣導推廣身障家支服務，並推廣其方案辦理之活動招。

伍、執行困境：

一、辦理活動時照顧者因照顧常缺席活動：

說明：在辦理各種活動時，邀請照顧者來參與活動時，照顧者常常因臨時照顧對象的問題，而無法來參與活動。

因應：本方案在辦理活動規劃時，有貼心規劃臨時照顧人力，可以協助照顧者安排照顧替代人力，讓照顧者可以安心上課。

陸、未來展望：

因身障家支照顧者面臨之照顧壓力不同，未來可透過將服務對象分級，分為 A、B、C 三級。然服務對象的等級需依照務對象之情況，去評估並且作出調整。

- (一) A 為最急迫之服務對象，在 A 級時，優先處理服務對象之需求，需較密集聯繫。
- (二) B 為中等之服務對象，B 為雖有資源媒合初期，尚需追蹤及觀察使用情形，每月至少家訪一次。
- (三) C 為狀況較穩定，資源使用狀況也良好之服務對象，如非有急迫事件發生時，可以電訪代替家訪關心。

方案名稱：身心障礙者臨時及短期照顧服務

報告人：張盈盈

壹、計畫摘要：

一、方案緣起：

法源依據：依身心障礙者權益保障法（以下簡稱本法）第五十一條第二項規定訂定之。

財團法人愚人之友基金會秉著「愛鄰如己」的理念，受南投縣政府委託辦理南投縣身心障礙者臨時及短期照顧服務計畫乙案迄今快 10 年，雖然其中有曾經暫停服務，但依照基金會的理念，看到他人的需求，就是服務的開始。

身心障礙者臨時及短期照顧服務計畫是為能支持身心障礙者家屬，減輕其照顧負荷及生活上的喘息。家庭照顧者需要承擔的照顧壓力不是只有照顧本身，其還包含著經濟、學業、工作、家庭…，都是讓家庭照顧者備感壓力原因。因此方案的適時進場就特別重要。

二、特色：

- 1.今年度將服務使用者年紀往下延伸，收案年齡從幼稚園、國小、國中、高中，也協助高中生使用常態身障服務(身障日間照顧)，為今年畢業生提早服務一個月(6 月有服務)，也減輕家屬的照顧負荷及經濟壓力(無法未出工作或請假)。
- 2.連結中內部活動，讓身心障礙者臨時及短期照顧服務更多元及專業，也讓家屬看到基金會的用心，放心讓家人適用中心服務。
- 3.工作人員皆為專業人員，讓服務更加完善，減少執行公務上的困擾，提高服務品質，並減輕家屬的照顧負荷，讓使用者家屬會主動分享中心的服務，增加方案之亮能及執行績效。

三、服務對象：身心障礙者/身心障礙者家庭照顧者。

四、服務範圍：實際居住「南投縣」且通過南投縣府需求評估結果建議使用者。

五、人力配置：方案社工人力

職稱	人數(名)	人員
督導(內聘)	1	蔣桂花
社 工	1	張盈盈

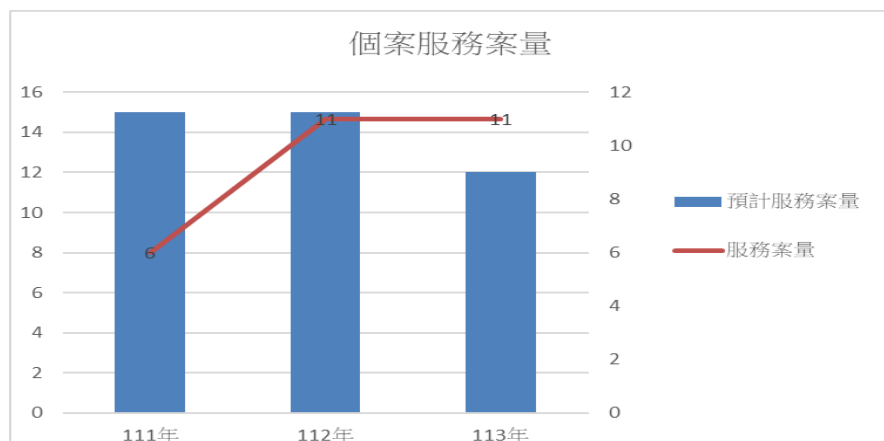
方案服務團隊

職稱	人數(名)	人員
教保員(兼職)	3 名	黃美秀
		潘若其
		楊麗芳

※以上人力配置皆以兼職模式，協助方案執行服務

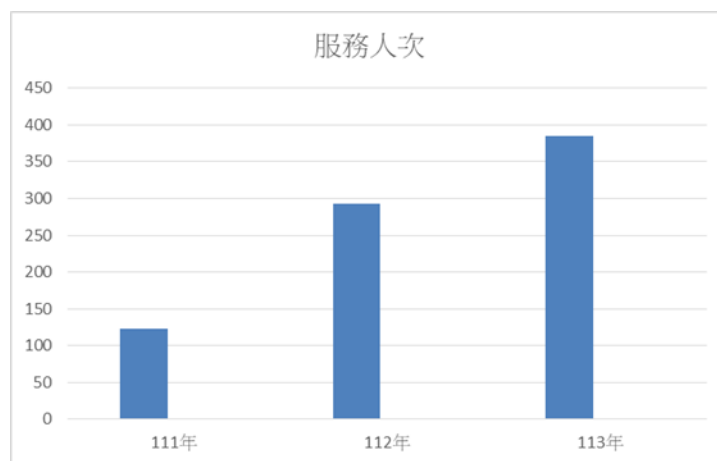
貳、服務成效：

一、個案服務案量：



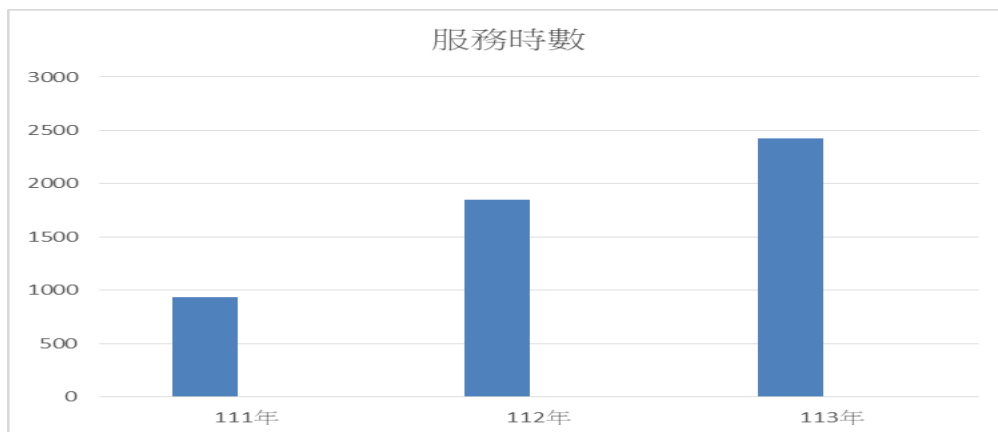
年度	預計服務案量	服務案量	說明
111	15 案	6 案	今年度臨短托恢復寒暑假執行服務，之前服務案量的計算以開案數為依據，今年服務案量的計算是以實際使用服務為依據，預計服務案量也會有所影響。
112	15 案	11 案	
113	12 案	11 案	

二、個案服務人次：



年度	服務人次	說明
111	123 人次	今年服務人數增加，且服務使用時間也較穩定，因有些個案家屬為工作人口。故每日使用服務 6-8 小時的次數也相較往年多。
112	293 人次	
113	385 人次	

三、個案服務時數：



年度	服務時數	說明
111	940 時	因為今年延續去年使用臨短托服務的人，故在服務時數上有明顯增加。
112	1,847 時	
113	2,427 時	

參、佳美腳蹤：

一、美好紀錄：



利用投影設備引導個案學習個人衛生及生活所需
注意事項



影音設備-與日間照顧一同開心唱歌



連結運動愛台灣-參加體活動



歡樂慶生-大家一同慶祝

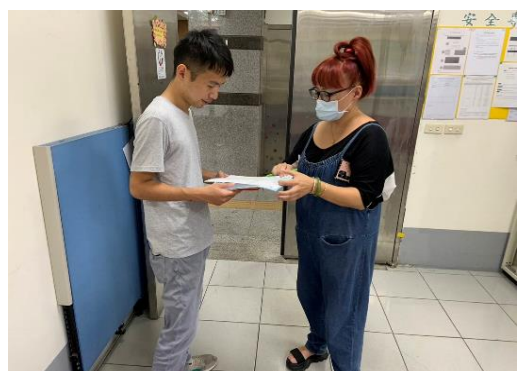


戶外活動



情緒支持及功課的協助

二、宣導服務：

項目	地點	照片	說明
1	埔里身障大樓-1樓禮堂		此次宣導，讓身心障礙者家屬認識臨短托的服務內容，並能使服務推廣讓有需要的民眾或家屬使用，此宣導市民眾至輔具中心申請服務，社工主動宣導本方案，家屬期待明年能使用服務，並參觀服務場域。
2	專業人員在職訓練業務宣導		南投縣有眾多的福利服務單位，界爺身心障礙在職訓練可成宣導本方案之服務，也希望特括個專業員的分享讓方案能進入社區，增加服務的量能及使用率。
3	長照單位業務宣導		身心障礙者臨時及短期照顧服務不只是針對身心障礙者領域才做宣導，長期照顧之專業人員也會因案家或服務使用者需求，而需要身障服務，因此今年宣導也將長照專業人員加入宣導場次，以利服務領域宣導及分享擴大並增加服務績效。
4	財團法基督教芥菜總會宣導		身心障礙者臨時及短期照顧服務並不會只服務一種群體，因此在不同文化下，今年將宣導參與方向加入此協會，今年此協會承接2處原住民家庭服務中心，也相信此次的宣導能帶給原鄉更多的服務選擇機會，讓本方案使用率增加。
5	南投縣早療協會宣導		今年服務使用者有早期療癒之個案，服務的個案雖為學齡前，但仍是奔方案的潛在性服務使用者，因此特別請工作人員代為分享及宣導，讓服務能更加完善及可近性，並提高方案之量能。

伍、執行困境及優勢、現況：

一、服務個案-困境：

說明：

- 1.今年度恢復固定服務時間，1-2 月、6-8 月服務時間以寒暑假為主，依據去年服務使用狀況，除了以上時間較有服務使用者，其他時段服務較少，為能讓方案收支平衡，故還是以寒、暑假(08:30-16:30)為主要服務時段。
- 2.今年除長照服務外還包還了其他福利服務，如家庭照顧及喘息服務，都會提升服務使用率。

二、服務個案-優勢：

說明：

- 1.本會收費是依照縣府明定收費標準並依照福利身分別有所減免，仍有些家屬對於服務費用較無法承擔，故基金會為使服務使用者都能有妥善的專業服務，並給予家屬支持，減輕家屬在照顧負荷外經濟的壓力，但還是秉持使用者付費原則並能珍惜服務，也因此增加服務使用者穩定及持續使用本服務。
- 2.本方案計畫目標原是为家庭照顧者的喘息及減輕照顧壓力，對於服務使用者皆以安全照顧為服務目標，因福利辦公室專業人員對於使用服務者的年齡及生理、心理現況作為服務的設​​計依據，增加休閒活動、體適能、生活自理、文書協助等服務內容，對於服務使用者來說適時的刺激可提升服務使用者的能力，讓家屬看到服務使用者的轉變，進而繼續支持本方案。

三、服務現況：

說明：

- 1.今年服務執行降去年成長 31%，雖未達成預期目標，但在服務穩定度及持續上，個案在服務屆滿(8 月底前)時，有 3 位都已將縣府核定時數使用完畢，其次有 5 位已將服務時數使用過半，這都是之前未能有的服務執行情形，顯示出服務的重要性。
- 2.今年有 2 位轉銜至基金會其他方案繼續使用專業服務，也增加基金會在福利服務上露出，在滿意度上也達到 100%滿意，家屬也在回饋單反應會繼續使用本服務及分享方案給需要的人。

陸、未來展望：

- 一、今年的宣導以不同領域之專業人員作為宣導的對象，增加不能領域方案露出的機會，明年會以學校再去做宣導工作，如幼稚園、國小、國中、高中(高職、高工)，當然還是希望能有其他年齡層的人來使用服務，以達到服務目標。
- 二、以照顧服務來分析，長照服務及其他社會服務對身障服務皆有涉略，但可能無法深入的協助，因此奔方案除契約規定服務內容外，本方案專業人員還主動連結常態性社區福利服務如日間作業、日間照顧服務。

小故事：

小銓為第一、七類多重身心障礙者，平時生活皆由案母協助，從小居住在埔里鎮，母親因為照顧服務使用者就未外出工作，迄今已 15 年，家人對服務使用者十分寵愛，並會滿足服務使用者的需求，家庭經濟算小康。

一次機緣下案母認識了身心障礙者臨時及短期照顧服務，對此服務內容真的很貼近案母的現況。15 年的陪伴、照顧及早療課程，讓案母身心俱疲，24 小時天天照顧服務使用者，讓案母連生病的機會都不能發生，加上使用服務前，公公的突然疾病及退化，也讓案母無法適應一人要照顧 2 位長時間需要協助的家人。

服務使用者使用本方案服務後，案母有機會休息及外出處理個人事情，今年也因為公公離世雖減輕照顧壓力，但案母希望自己能增加照顧專業能力。

經由方案社工將身心障礙者家庭托顧職前訓練成告知案母，並協助報名完成，於 113 年 7 月 2 日順利完成訓練並領有結訓證明，案母期待 3 年後若有機會想開一家身心障礙者家庭托顧站，除了照顧兒子、就業機會及協助其他需要專業服務的身心障礙者。

服務使用者及案母因使用愚人之友的服務，讓原本枯燥乏味及照顧壓力看似無盡頭的日常生活，有了不一樣的光景，服務使用者有專業支持協助，提高生活品質，案母則因專業進修而增加自我價值，讓生活變得多采多姿。



友恩典居家長照機構

報告人：石峰懿

一、計畫摘要：

(一)基金會成立附設南投縣私立友恩典居家長照機構之背景：

由於至 112 年 6 月底止信義鄉、水里鄉、集集鎮之居家服務人數已達約 320 人；為讓在地民眾能更容易找到及使用長照資源，落實尊嚴老化，也為因應長期照顧服務法的要求，基金會於 112 年 08 月 24 日取得設立許可，於水里鄉成立附設南投縣私立友恩典居家長照機構，於 112 年 11 月 1 日起正式將濁水溪線信義、水里、集集的居家服務由綜合式長照機構中劃分出來，期望能對在地提供更即時、適切的優質服務。

(二)目的：

1. 提供服務對象適切性照顧，改善其生活品質：透過正式資源挹注，使服務對象得到適切的健康照顧以及家務協助，維持服務對象及其家屬之生活品質，降低或修復因疾病或障礙所致的生活影響。
2. 落實在地、有尊嚴之社區生活：協助服務對象在熟悉的居所中，保有原先的親屬和社會支持網絡，維持服務對象自我居家照顧尊嚴。
3. 使家庭照顧者得到實質上的休息，分擔其部分照顧壓力：安排居家照顧服務員至服務對象家中做短期的照顧，讓主要照顧者獲得暫時休息，舒緩家庭照顧者精神、心理和體力上的壓力。
4. 結合社會資源：連結多元資源，提供服務對象個別需求之供給。

(三)居家服務對象：

1.依長照 2.0 政策定義

- | | |
|------------------|-------------------|
| (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。 |

(四)作法及範圍：

- 1.作法：到宅提供身體照顧服務、家務及日常生活照顧服務
- 2.範圍：信義鄉、水里鄉、集集鎮。

(五)投入人力資源：

- 1.主任：石峰懿。
- 2.組長：陳浚瑞。
- 3.居家服務督導員：田夢晴、田秀鄺、沈佳興、全惠慈、林蓓馨、金風雅等。
- 4.居家照顧服務員：谷秀美、全春香等 36 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)	1-12 月執行情形	年度達成率
個案工作	個案訪視	4,176 人次	6,386 人次	152%
	個案研討	4 次	4 次	100%
	個案定期評估	1392 次	1173 次	84%
	滿意度調查	1 次	1 次	100%
會議召開	督導行政會議	12 次	12 次	100%
	居服員月會	12 次	12 次	100%
員工督導 & 考核	居服員個別督導	40 人	45 人	112%
	督導員個別督導	7 人	7 人	100%
	居服員團體督導	12 次	10 次	83%
	員工考核	4 次	4 次	100%
經費核銷	居家服務費	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	已於 113/01/08 完成	100%
工作手冊	修訂工作手冊	因應政策改變持續修訂	因應政策改變持續修訂	-

113 年年度目標調整項目：

- 1.居服員團體督導：113 年 1 月安排人員健康檢查、113 年 11 月遇康芮颱風影響停班停課，故取消。

三、營運概況：

1.服務人數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
113 年	316	307	309	309	311	307		
成長率	-	-	-	-	-	-		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	-	-	-	-	319	317	636	318
113 年	306	319	322	321	318	322	3,767	314

2.服務時數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
113 年	4,449	3,778	4,240	4,273	4,713	4,176		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	-	-	-	-	4,431	4,217	8,648	4,324
113 年	4,201	4,717	4,511	4,373	4,432	4,516	52,379	4,365

3.新案開案數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月		
113 年	12	2	15	12	7	6		
成長率	-	-	-	-	-	-		
月份	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
112 年	-	-	-	-	11	9	20	10
113 年	15	9	12	4	8	8	110	9

五、佳美腳蹤：

(一)資源連結：連結慶寶勤勞基金會、萬海基金會、感恩基金會、清水岩寺等資源，照顧弱勢者生活需求：

1.部落內巷弄狹窄，開車不易在巷弄穿梭及停放，居家督導員騎了 40 分鐘的車程將物資送達弱勢服務對象手中。



(二)為愛多走一哩路，顧念弱勢者的需要：

1. 嚴先生母子居住於偏遠山區，嚴先生因坐骨神經疾患致雙下肢無力、行動困難，母親又因中風臥床，故家中無人協助整理環境髒亂，同工們發揮多走一哩路之精神協助整理家中環境，維護居家整潔及安全。



2. 伍先生長照需要等級原為二級，日常生活原還可部份自理，獨居在部落內，自今年9月再度中風後臥床，日常生活皆需要仰賴他人協助，因伍先生唯一的妹妹已經出嫁，有公婆及小孩需要照顧，無法顧及伍先生出院後的情況，居服督導員因擔心其出院後的情形，除盡速與個案管理員討論後續之照顧計畫，也至伍先生家中協助其梳洗面容、更換尿布、餵食水份等。



(三)災變後的服務輸送：今年度7月24日凱米颱風來襲，造成信義鄉重大災情，多處路段坍方、土石流，信義鄉也連放了三天颱風假，為了照顧長輩及弱勢服務對象的需求，居服員不畏風雨及路況艱難完成服務輸送。



(四)本年度有四名資深同工在基金會服務滿 15 週年，為感謝同工對機構及服務對象的付出，由機構提供純金紀念金幣，於居服員月會時頒獎給四位同工，期待能夠鼓勵其他居服員能持續留任，將照顧經驗傳承。



六、回顧過去與展望未來：

(一)居家服務業務拓展：

為拓展本機構居家服務業務，今年度於教會聯合運動會、信義鄉雙龍文化健康站，進行居家服務宣導及招募人力活動，另結合水里鄉商家，定點放置宣導品及宣導單張，但曝光度不佳。

明年度希望能透過互動式行銷，與民眾進行雙邊交流，增加機構曝光度，讓民眾能更加認識友恩典居家長照機構的服務。



(二)新進居服員職前教育訓練地點改變，有效降低成本：

未於水里鄉設立機構前，新進居服員教育訓練皆需至埔里進行，耗費之人力、車輛磨耗、時間成本高亦增加路程風險；今年機構內居服督導員各自發揮所長，每人皆肩負一部份訓練任務；並齊心協力募集病理床、輪椅、枕頭、毛(浴)布、水桶等物品，讓技術訓練可在機構內進行，減少人員往返埔里所增加之成本。

為期三天的職前教育訓練也將授課及評量方式改變，將實務實習由第三天改至第二天，第三天可讓新進人員回機構內進行術科加強訓練、學科評量、及滿意度回饋；試用期滿由主責居服督導員進行晉用考評及學科評量，以利評估職前教育訓練之成效。

期望未來因場地、路程的改善，居服員每季考核測驗不再只是考學科，而是可加強技術面的技巧，加深居服員對於其職務的認知學習，讓居服員學習如何扮演好自己的工作角色，及運用相關技能和各種工具、方法，改善自己的工作品質。



照顧服務員職前訓練 實務指導紀錄表

受指導者：金
指導者：金
指導日期：117年 4月 18日
指導時段：09:00-15:00
指導時數：6hr

指導內容	
家務服務 ☐ 換洗衣物洗滌與修補 ☐ 居家環境改善/清潔 ☐ 文書服務 ☒ 膳食服務	☐ 陪同或代購生活必須用品 ☐ 協助就醫 ☐ 其他服務
身體照顧 ☒ 協助沐浴 ☒ 個人清潔與盥洗 ☐ 大小便處理 ☒ 協助穿換衣服 ☐ 協助進食 ☐ 協助服藥 ☐ 翻身拍背	☒ 肢體關節活動 ☒ 上下床及移位 ☒ 陪同散步、運動 ☒ 協助運用輔助器具 ☐ 簡易護理 ☐ 其他服務
工作認知 ☒ 工作相關案件之填寫與紀錄 評語：求知慾高，不懼困難，和業主相處方式也不錯，認真聽指導且注意觀看操作過程。	

指導員：李慶 社工(師)/居服督導員：屈民維 組長：屈民維
117. 8/4

財團法人惡人之友基金會社會福利慈善事業基金會附設南投縣私立友思居家長照機構

居家服務員新進人員訓練滿意度調查問卷及回饋

您好：
感謝您參加本次職前活動，請協助填寫下列問卷內容，您的寶貴意見，將成為我們日後規劃之參考，謝謝您的合作！

惡人之友基金會附設南投縣私立友思居家長照機構團隊 敬啟

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
壹、課程方面					
一、您對本訓練課程主題安排之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
二、您對本訓練課程時數安排之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
三、您對本訓練課程使用教材及設備之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
四、您對本訓練課程老師教學態度之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
五、您對本訓練單位環境之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
六、您對本訓練課程活動進行方式之滿意程度	☒	☐	☐	☐	☐
貳、學習效果					
一、您受訓所學知識技能，對您工作有幫助	☒	☐	☐	☐	☐
二、本訓練課程所學符合學習目標及教材內容	☒	☐	☐	☐	☐
三、本訓練課程教材提供足夠內容	☒	☐	☐	☐	☐
四、本訓練課程教學方式符合期望	☒	☐	☐	☐	☐

參、建議

一、希望未來可增加之課程類型：

二、這次訓練課程對您最有助的地方是：

技術訓練時，指導員細心教導，將所學堅實做到位。

三、整體職前訓練建議：

問卷到此結束，謝謝您的填寫！

惡人之友基金會附設私立友思居家長照機構居服新進人員期滿三個月評核測驗

一、是非題：12題，每題4分，共48分。

- (X) 1. 居服員每次服務完畢後，照顧服務表單不用確實填寫完畢，有空再給家屬簽名或蓋章。
(X) 2. 服務員登錄後每六年應修滿120點繼續教育積分，六年屆滿未修滿120點繼續教育積分仍可繼續出勤服務。
(O) 3. 工作時段包含下班回家的路程，發生事故皆可請領職災及團保。但若自行調班無告知督導員，或者非工作時段發生意外，只可請領團保。
(O) 4. 若到案家服務個案，個案臨時取消服務，須當下回報居督員，記服務時間為10分鐘，且須收取100元。
(O) 5. 遇到案主在服務期間發生跌倒意外，應變措施的第一步是先評估案主跌倒後身體狀況，當下要移動案主，以便檢查案主有無異常及受傷狀況。
(X) 6. 基於機體機構業務，且有開案獎金可領，所以可以拉攏其他機構個案。
(O) 7. 依照勞基法規定，正常工作時間，每月延長工作時間總時數不得超過46小時。
(X) 8. 居服員每日服務完需完成紀錄書寫，這行為是毫無意義跟用途的。
(X) 9. 若發現個案被食物噎到，第一時間應用力拍個案的背部，幫助其吐出來。
(X) 10. 執行居家喘息(GA09)服務時，可陪同案主外出購物。
(X) 11. 如個案有兩位以上居服員共同搭班服務，個案告知居服員明天要請假，當班居服員不必告知居督員，直接告知明天服務居服員即可。
(X) 12. 長照照顧服務對象申請資格為具有重大傷病的個案。

二、選擇題：13題，每題4分，共52分

- (3) 1. 個案住在水里鄉，身分別：中低收，一個月使用服務的總數BA02總共使用20組，以下民眾自付額、政府補助、給付總計各是多少？
(1) 民眾自付額：180元、政府補助：3720元、給付總計：3900元。
(2) 民眾自付額：620元、政府補助：4080元、給付總計：4700元。
(3) 民眾自付額：180元、政府補助：3720元、給付總計：3900元。

類別	服務項目	一般區 單價	15% (低收入戶 或身障比 例)	25% (中低收入戶 或身障比 例)	35% (中低收入戶 或身障比 例)	45% (中低收入戶 或身障比 例)	55% (中低收入戶 或身障比 例)	65% (中低收入戶 或身障比 例)
BA01	基本身體清潔	280	41	13	0	310	41	13
BA02	基本日常照顧-每30分鐘含1個含-1日共3.5小時	195	31	9	0	235	31	9
BA03	附餐生命關懷	35	5	1	0	40	5	1
BA04	協助生活管理	130	20	6	0	155	20	6
BA05	餐食照顧	310	49	15	0	370	49	15

- (2) 2. 依本機構績效考核辦法，下列何者會列入考勤假別？(1) 婚假。(2) 事假。(3) 生理假。(4) 公傷病假。

財團法人惡人之友社會福利慈善事業基金會附設南投縣私立友思居家長照機構

居家服務員選用評核表

部門	居家照顧組	姓名	職稱	居家照顧服務員	評核日期	服務員
考核日期：113年4月17日 到 113年4月18日						
項目	說明	評分範圍	督導評			
專業服務	*依據服務契約內容提供服務。 *遵守機構訂定之服務倫理與守則。 *本工作穿著制服、服裝整潔合宜。 *具備專業知識及工作技巧。	0-5 0-5 0-5 0-5	16			
工作態度	*尊重居家督導員之指導。 *工作認真。 *良好的溝通技巧。 *良好的服務態度。 *服務紀錄填寫完整並遵照規定時間內完成。 *工作紀錄表填寫完整並按時繳回。	0-5 0-5 0-5 0-5 0-5 0-5	18			
行政效率	*與案家收費正確。 *完成機構交付的行政工作。(如轉達案家之訊息，如國定假日、請假、月會等)	0-5 0-5	20			
工作配合	*接受機構派案方式。 *有服務困難度高的個案。 *有服務交通距離較遠的個案。	0-5 0-5 0-5	14			
工作責任	*不任意調動服務時間。 *主動回報服務狀況。 *本工作紀錄表有依照當日服務確實簽章。 *按照工作指導原則，不違反工作規定。	0-5 0-5 0-5 0-5	16			
出勤情形	*上班全勤。(病假、喪假、颱風假、國定假日除外) *準時到班與離班。	0-2 0-3	4			
評語： 心細，有觀察力，主動性強，應變能力強，經常與督導員討論個案，善於合作與同事相處，耐性強，能完全勝任居服員的工作。				分數：	88	
總分：88分 (請四捨五入) 實際分數/總分數之百分比 說明：評核達60分予以任用。 評核結果： ☒ 任用 ☐ 不予任用 ☐ 延長實習 天				督導	屈民維	
組長：屈民維 113.8.1				主任：屈民維 113.8.1		

(三)建置硬體設備，美化辦公室環境，降低衛材成本：

衛材之存放及管理自與母機構劃分後需獨立管理，未規劃存放空間及制訂領用管理辦法，使得人員在發放衛材時不好找，物品拿錯也未歸位，尺寸數量容易有落差，造成衛材成本增加。

已執行之改善方式：硬體方面-採購角鋼架，將制服、衛材分類及尺寸存放，於置物架上清楚標示品名及尺寸，方便人員查找。軟體方面-1.由專人管理；2.訂有衛材領用管理辦法；3.使用點石庫存系統進行庫存管理；請人員依衛材領用管理辦法發放衛材，並於庫存系統登錄領用品項及數量，由兩位居服督導員複核，有效降低尺寸與數量落差情形。

1.一樓辦公空間物品雜亂堆放，影響整體美觀。	2.角鋼架進場後，物品分門別類，各有歸屬，美化辦公環境。
	
3.四樓衛材存放未分門別類，人員發放衛材時物品不易尋找，數量不好掌控。	4.角鋼架進場，並將衛材分類、分尺寸存放，並製作標示牌便於管理。
	

(四)居服員人力資源缺乏，造成服務對象流失：

居服員招聘不易，集集鎮一直以來招募不到在地居服員，水里鄉在地居服員只有三名，需服務水里鄉、集集鎮 65 名以上的服務對象；若有居服員請假時會因其他居服員無空班而無法即時安排代班，造成服務不穩定；另個案有星期六、日服務的需求時無人可提供服務，使得原本服務之個案流失或有新案時無法承接，雖有居住信義鄉之居服員能支援，但仍無法補足人力缺口。

已執行之改善方式：透過多方面徵才如：1.持續於 104 人力銀行刊登徵才廣告；2.透過機構內人員協助介紹；3.透過母機構辦理之照顧服務員職前訓練班徵才；4.於社區宣導時招募人才；5.於各村里佈告欄張貼招募海報等方式；今年透過 104 人力銀行、人員介紹及職前訓練班徵才，至 9 月底止共招募 9 名新進居服員；有 2 名居服員願意於星期六、日提供服務，人力的進駐使得服務得以穩定，也改善個案流失的情形。

人力資源發展一直是機構的重要議題，將持續招募人力，尋求合適人才，以維持服務品質。

工作 v 公司 v 工具 v 職涯 v APP v 所有服務

104人力銀行 / 財團法人愚人之友社... / 居家照顧服務員(仁愛、信義) 1009更新

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會 本公司其他工作

居家照顧服務員(仁愛、信義)

工作內容

一、資格限制(需具備以下證書)：

- 1.照顧服務員訓練班結業證書
- 2.失智症照顧20小時訓練證書(新結訓無此證照可)
- 3.身障照顧20小時訓練證書(新結訓無此證照可)
- 4.長照人員認證(可協助填寫或申請)

--可向就服站申請--

政府照顧服務員缺工獎金補助(108,000/18個月)

財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會
附設南投縣私立友恩典居家長照機構

居家照顧服務員

招募第一階段之條件：

- 1、照顧服務員結業證書或單一級證照
- 2、機車駕照(必備)、汽車駕照

招募第二階段備審資料(若有更佳)：

- 1、長照人員證明小卡
- 2、身障20hr、失智20hr證書(可於就職後受訓)

薪資

- ◇時薪220元以上
- ◇特勤及通宿
- ◇單一級證照合工時額100小時，給予5000元/月
- ◇特勤及通宿給 140小時，給予10000元/月
- ◇特勤獎勵津貼
- ◇特勤日服津貼
- ◇照顧員津貼(AA05、AA06)

福利

- ◇月會生活津貼
- ◇個人醫療津貼
- ◇年終獎金
- ◇特勤代金
- ◇團體保險(生日、結婚、生育、住院、喪葬)
- ◇特勤宿舍津貼
- ◇員工旅遊補助
- ◇聯誼會

應徵專線

049-2775100 石小姐
049-2918500 分機6028 胡小姐

(五)未制定收費機制辦法，造成應收帳款筆數及金額高：

居家服務費未制定完整收費機制，自 11 月至 6 月每月皆有約 20-25 筆左右應收帳款未於兩個月內收回，金額最高時約達 25,000 元。

已執行之改善方式：1.由專人與出納對口，了解每月應收帳款情形並進行追蹤；2.制定應收帳款追蹤管理辦法，請人員依應收帳款追蹤管理辦法執行；每月最後一週請居服督導員再度用 LINE 提醒繳款人繳費及居服員收費；以上方式執行後，應收帳款人數已降低至 7 人。

未來持續維持以此方式執行，有問題適時修正，期待應收帳款皆能在兩個月內收回。

(六)114 年服務目標：

- 1.新案開發目標數：116 案/年。
- 2.每月平均服務個案數：365 人/月。
- 3.服務時數：55,000 小時/年。
- 4.核銷申報額度：33,776,400 元/年
- 5.年度目標：

類別	計畫項目	年度計畫目標(1-12 月)
個案工作	個案訪視	4,380 人次
	個案研討	4 次
	個案定期評估	1460 人次
	滿意度調查	1 次
會議召開	督導行政會議	12 次
	居服員月會	12 次
員工督導 & 考核	居服員個別督導	預估 40 人
	居服員團體督導	12 次
	督導員個別督導	7 人
	員工考核	4 次
經費核銷	居家服務費	每月 8 日前
	居家喘息服務費	依衛生局規定
	原鄉及偏遠地區照顧服務員獎勵及交通費	依縣府規定申報
健康檢查	定期健康檢查	1 次
工作手冊	修訂工作手冊	因應政策改變持續修訂

