

執行長 報告

七十年學會的功課

明年就是埔基 70 周年的院慶了！詩篇 90：12 提醒我們「求你指教我們怎樣數算自己的日子，好叫我們得著智慧的心。」這讓我聯想到以色列人被擄歸回的經歷，同樣也是 70 年，他們其實在波斯帝國過得還不錯，很多人都在朝為官，也有在首都腰纏萬貫、僕婢成群的富商，有的年輕人甚至是在巴比倫出生，根本沒見過耶路撒冷。然而，當族長呼召歸回的時候，他們都願意拋下既有的財富、地位、成就、前途，毅然決然地歸回參與聖城、聖殿的重建。究竟是怎樣的生聚教訓，才能讓他們繼續維繫民族和信仰的傳承？我們可以從尼希米學些功課：

一、 工作前的省思與禱告：

尼希米聽見聖城被毀、聖殿荒涼，就哭泣悲哀晝夜在 神面前禁食祈禱，為自己、為百姓在 神面前認罪悔改，重新回到 神的誠命、律例、典章。在展開重建大計之前，再次祈求主的保守和同工，使一切所做的都蒙恩、亨通。(尼 1：4-11)。

二、 勇敢地創造並把握機會：

尼希米在波斯王面前擺酒，故意大膽的面帶愁容，無懼生死，只為創造出機會。果然波斯王問他為何心中愁煩？於是，尼希米一邊默禱一邊回答：「願王萬歲！我列祖墳墓所在的那城荒涼，城門被火焚燒，我豈能面無愁容嗎？」沒想到波斯王不但沒生氣，還正面回應：「你要求什麼？」。此舉實為歸回重建，創造出契機。(尼 2：1-4)

三、 機會是(神)給預備好的人：

尼希米在王面前的回答十分謙卑、得體，顯然是早有準備。當波斯王問到工作的主軸為何？所需的日期？時間？他都回答清晰、應對有據。在 神施恩幫助下，波斯王不但樂意差遣尼希米前往，同時還加碼賜詔書准予通行、給予材料。(尼 2：5-8)

四、 察實狀況謀定而後動：

尼希米到了耶路撒冷先按兵不動住了三日，利用夜間察看城牆，並未將 神要他做的事告訴人，直到他親自將耶路撒冷城牆的損壞情形，完整的察看、核實了一遍。一切計劃謀略尼希米都先在心中運籌，沒有告訴猶大平民、祭司、貴冑、官長，和其餘做工的人，他往哪裡去？做什麼事？所有的官長都不知道。(尼 2：11-16)

五、 激勵同工形成團隊：

在調查清楚，掌握一切內憂外患、敵我形勢之後，尼希米才對大家說明現況，並登高疾呼：「來吧，我們重建耶路撒冷的城牆，免得再受凌辱！」百姓聽了他的見證，知道有 神施恩手幫助，並波斯王的大力支持。於是也堅定地回應：

「我們起來建造吧！」形成了有高度共識，理念一致，能奮勇做善工的團隊。
(尼 2:17-18)

親愛的同工們！求 神教導我們學會『數算』，知道已過去的日子，有 神恩典的冠冕，

值得讚美和感恩；知道曾走過的路徑，有 神祝福的脂油，標記著我們的蛻變和成長。

歲末年終，再次問問自己的心，是否已得著了屬天的智慧？願 神賜福給大家！

事工回顧

基金會剛過 25 歲生日，原本並沒有計畫辦慶祝活動，意外連結的影片拍攝贊助，卻好像是為我們舉行了一次生日派對。感謝願有情團隊和方季惟小姐，透過短短 6 分鐘的短片，讓大家更清楚的看見「愚人」長照、身障的多元服務，用愛點亮偏鄉。不但是我們所做的善工令人感動，值得支持；我們不辭辛勞，不畏艱險的服務團隊，更是陣容堅強，充滿熱忱，走遍城鄉。在烈日下，當方季惟和愚人團隊一起高喊「愛心無限，貴在實踐」的時候，我真的感受到同工們「甘願做憨人」的心



志，內心十分激動，我何其有幸是這團隊的一份子！

2025 年我們的沐浴增加為四部，整體服務量能大幅提升，工作量滿載，連續第二年轉虧為盈，獲利率達 12%，表現可圈可點！更要感謝的是耶和華祝福滿滿，因為我們願意去最遠、服務最弱的個案，有善心人再慷慨捐一部新車，讓服役 8 年的車可以退為二線，轉作備用，提供更優質的服務；交通接送組也是創新高，獲利率 8%，值得嘉許。年底，透過捐款及部分自籌資金，我們計畫再購置一部新車，稍稍緩解四部屆齡 10 年汰舊車輛的壓力。期許明年，車輛汰舊換新順利進行，甚至還能擴充、開發新路線，服務更多偏遠地區的民眾。感謝神！



送餐服務今年表現不錯，除了一般餐食的供應之外，還提供個案水果和營養補充品，對於弱勢個案的照顧，不但在質和量上都有提升，還協助了其他生活日用品物資的連結，充分發揮了「多走一哩路」的精神！同時，也感謝楊小姐公益慈善的捐助，讓福氣村、樂活村和伯特利巷弄站都得到修繕，整個園區屋頂地板、上上下下更美觀也更安全了。

明年身障者自立生活方案要規劃支持服務中心，未來我們有機會承作，這將是一個新的里程碑，再次肯定我們同仁服務認真、績效卓著，深受縣府的重視，未來將能提供身心障礙者更好的社區生活資源；此外，要特別要肯定同仁在百忙中仍願意執行臨短托方案，讓寒暑假無處可去的特教生，有一個快樂安全學習成長的園地，

也讓這些學童的家長有機會喘息。

「友恩典」持續穩健成長，成為水里、信義地區居家服務最可靠的機構。未來，我們在濁水溪線不僅是居家服務，還有日間照顧、住宿式機構的擴充計畫，願「友恩典」恩典加倍！

在神的看顧保守中基金會同工今年的服侍如勇士歡然奔路，出入平安蒙福，獻上感恩！

未來展望

2026年，埔基體系的長照服務將迎來新一波的挑戰。原本只在埔里設有護理之家，接下來我們將要多走一「里」，正式在水里設立住宿式長照機構，120床。這將是鄰近區域信義、魚池、集集、中寮唯一24小時服務的長照機構，讓在地鄉親可以就近使用住宿式服務的資源，進一步落實在地老化的理想。此外，埔里也將籌設新的住宿式長照機構，200床。若以埔里周邊地區需求而言，或許住宿式長照機構已經飽和，但若從台灣中部或整個台灣來看，24小時長照床位的需求仍有很大的缺口。我們不能只是獨善其身，更應該兼善天下，如此才不負台灣長照服務與教學旗艦、領頭羊的角色與使命。

年中，在蘇董事長的率領下，我們參訪了日本近江兄弟社集團的醫療長照體系。近江八幡市約8萬人口，位於日本最大的琵琶湖畔，群山環繞，幾乎與在日月潭旁的埔里一模一樣。以沃里斯紀念醫院為核心展開的小規模、團體家屋、護理之家等長照機構，也與埔基醫療長照的組織架構相似。印象最深刻的是空間環境乾淨、明亮、舒適；愛鄰如己的服務精神，也可以在工作人員的舉手投足之間感受的到。未來，希望基金會能與近江兄弟社有更進一步的交流互訪，這是觀摩學習、幹部培訓非常好的機會。



沃里斯紀念村中有一片稻田，每到收割季節，他們會邀請村民們一起來，共同勞作並分享收成的稻米。在那一刻大家就是這麼自然地連結在一起，每一位參與者都有深深的認同感：「我們就像一家人！」透過「生活」和「食物」將村莊的人、事、物緊密連結，我準備工具、你下田割稻、他為大家倒茶解渴，大家都彼此相顧「厚熊」了起來，這就是美好的社區共生。



然而，不要只是對日本的社區嚮往、憧憬。在台灣大埔里地區，我們也能「厚熊笑狗」建立起在地的共生社區。

「我們堅固的人應該擔代不堅固人的軟弱，不求自己的喜悅。我們各人務要叫鄰舍喜悅，使他得益處，建立德行。」
(羅 15：1-2)



但願我們都從自己先做起，做你鄰居的好鄰居，與大家共勉！

願上帝祝福您和家人們！

執行長 李希昌
2025 年 11 月



大事記

時 間	內 容
114.03.27	獲楊裕芬紀念基金會捐贈「購置訪視車」100 萬
114.03.31	獲楊裕芬紀念基金會捐贈「照顧園區修繕」60 萬
114.03.31	同工曾聖幃獲得 114 年全國社會工作專業人員表揚(績優社工督導獎)
114.04.12	同工楊詩宜及古怡郡獲得 114 年度南投縣社會工作專業人員表揚(活力新秀獎)
114.04.25	獲財團法人永齡基金會捐贈「營養餐飲計畫」100 萬元
114.04.30	獲感恩基金會捐贈「亮晶晶計畫」50 萬元
114.05.08	獲臺灣證券交易所股份有限公司捐贈「用愛點亮偏鄉」50 萬元
114.05.29	獲臺北市三觀感恩協會捐贈「福祉車」一台
114.06.17	獲普台國中學生捐贈販售手工皂所得 62,000 元，支持本會「到宅沐浴車服務」
114.06.23	獲財團法人劉明坤及黃一真捐贈「身障事工」10 萬元
114.07.25	獲財團法人張添永慈善基金會捐贈「偏鄉送餐服務」10 萬元
114.08.25	獲財團法人林鐘隸慈善基金會捐贈「用愛點亮偏鄉」10 萬元
114.08.25	友恩典 114 年度「居家式長期照顧服務機構」評鑑：結果為合格
114.09.09	願有情團隊免費協助基金會拍攝宣傳影片並邀請方季惟擔任代言人
114.09.11	獲銓興電機股份有限公司捐贈「到宅沐浴車服務」20 萬元
114.09.11	獲銓興電機股份有限公司捐贈「居家服務」20 萬元
114.10.20.	獲財團法人感恩聖仁社會福利慈善基金會捐贈 25 萬元，使用於急難與貧困救助及房屋修繕
114.10.21.	獲多位善心人士捐款 220 萬指定購買沐浴車
114.11.12.	獲財團法人林鐘隸慈善基金會捐贈「用愛點亮偏鄉」20 萬元
114.11.15.	參加中化家庭日義賣，義賣所得 145,100 元
114.12.16.	財團法人嘉宜社會福利基金會捐贈「到宅沐浴車服務」30 萬元

事工彙整表

事 工 項 目	服 務 區 域	服 務 成 果
培育發展業務	全國	照顧服務職類職業訓練： 2 場次、57 人 長期照護人員繼續教育訓練： 3 場次、352 人次 員工在職教育訓練：8 場次、 447 人次
交通接送服務	埔里鎮、魚池鄉、國姓鄉、 仁愛鄉、信義鄉、水里鄉	服務人次：34,503 人次
居家服務	埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉、 魚池鄉	服務人數：576 人 服務人次：93,857 人次 服務時數：120,092 小時 新案開發數：218 人
混合型日間照顧服務	埔里鎮、魚池鄉	服務人數：20 人 服務人次：3,485 人次
失智症老人團體家屋	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。至多服 務 15 人，收案地區不限	服務人數：8 人 服務人次：92 人次
社區整體照顧服務體系-C 級巷弄長照站	伯特利站	服務人數：31 人 服務人次：7,459 人次
社區整體照顧服務體系	埔里鎮、信義鄉、仁愛鄉	埔里鎮： 個案管理量：871 人 訪視人次：7,953 人次 信義鄉： 個案管理量：643 人 訪視人次：6,010 人次 仁愛鄉： 個案管理量：462 人 訪視人次：3,697 人次
事 工 項 目	服 務 區 域	服 務 成 果
到宅沐浴車服務	埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉、	服務人次：3,209 人次

	魚池鄉、信義鄉、南投市 草屯鎮	
營養餐飲服務	仁愛鄉、信義鄉	服務人數：169 人 服務餐數：42,098 餐
厚熊笑狗長照生活產業	埔里鎮	南投縣埔里鎮樂齡學習中心： 253 人、352 場次、7,154 人次 農村社區綠色照顧計劃： 綠飲食： 接受供餐：1,620 人次 綠療育： 參與課程高齡者：130 場次、3,055 人次 綠陪伴： 接受關懷訪視：616 人次、提供志願服務：775 人次 志願服務： 1. 志工服務：403 人次、233 場次 2. 志工培力課程：280 人次、14 場次 3. 志工討論會：2 場次、22 人次 實習督導： 1 名 學生公益服務： 4 名
南投縣第一輔具資源中心	埔里鎮、草屯鎮、國姓鄉、水里鄉、魚池鄉、仁愛鄉、信義鄉	評估：2,827 人次 維修：2,191 人次 租借及媒合：1,394 人次 諮詢：3,051 人次 回收：210 件
身心障礙者社區日間照顧服務	南投縣 13 鄉鎮	服務人數：12 人 服務人次：2,509 人次 宣導場次：10 場次
身心障礙者社區日間作業設施服務	南投縣 13 鄉鎮	服務人數：12 人 服務人次：2,224 人次 宣導場次：11 場次
事 工 項 目	服 務 區 域	服 務 成 果
身心障礙者自立生活支持服務	草屯鎮、國姓鄉、埔里鎮、中寮鄉、魚池鄉、仁愛鄉	個人助理服務人數：26 人 個人助理服務人次：2,139 人次 社工關懷訪視：614 人次

身心障礙者家庭照顧者支持服務	草屯鎮、國姓鄉、埔里鎮、中寮鄉、魚池鄉、仁愛鄉	個案服務案量：36 案 個案服務人次：243 人次 支持服務：6 場次
身心障礙者生活重建服務	南投縣 13 鄉鎮	個案數：16 案 到宅次數：138 次 社交與人際溝通課程：3 場 家庭支持課程：3 場 宣導：12 場
身心障礙者臨時及短期照顧服務	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	服務量：10 案 服務人次：297 人次 服務時數：1,904 時
友恩典居家長照機構	信義鄉、水里鄉、集集鎮	服務人數：359 人 服務時數：65,268 小時 新案開發數：99 人

公益勸募業務

報告人：曾聖幃

一、前言：

本會承接多項長照 2.0 之老人及身心障礙者照顧服務，因服務場域多屬偏遠鄉鎮，看見許多需要的角落，弱勢族群難以負擔整體照顧費用，雖有政府補助資源，但仍需透過本會自籌財源以支應不足。今年持續發起「114 年用愛點亮偏鄉」勸募活動，募得款項以支持南投地區需幫助之民眾使用長照服務為主要用途，盡力消弭城鄉長照資源落差。

二、目的：

- (一) 呼籲關懷弱勢，藉由募集社會資源，支持本會推動照顧偏鄉老人及身心障礙者之各項社會福利服務，促進社會善良風氣。
- (二) 加強南投偏遠地區長照資源布建，縮小城鄉差距，讓偏鄉的長照資源更多元、更充足、更穩定。
- (三) 改善原鄉部落服務輸送困境，讓在地居民有更近便、即時的服務，同時，提高服務的量能，解決服務頻率不足的問題，落實本會愛鄰如己與在地老化的願景。
- (四) 清楚規劃相關使用之途徑及對象，幫助有需要的族群得到良好照顧與關懷，使社會大眾愛心資源得以公開、透明、有效運用。
- (五) 透過帶領身心障礙小朋友參與快閃活動，主要為倡議包容、接納並幫助身心障礙者，除此之外也能讓身心障礙小朋友走入人群，學習接納自我。

三、運作模式：

- (一) 協助各組推動募款與物資募集：依據本會服務項目與經營缺口，規劃並執行各項募款及物資募集活動，為弱勢家庭籌措生活與照顧所需經費，減輕本會整體營運壓力，確保弱勢對象能持續獲得穩定的照顧服務。
- (二) 開發多元募款資源：參考其他社福機構之成功經驗，持續拓展本會募款管道，並主動與企業洽談合作計畫，透過專案式或定期性募款，建立穩定且多元的資金來源。
- (三) 行銷本會形象與服務成果：強化官網及社群平台（如 Facebook）之經營，定期發布服務故事、成果報告與募款資訊，提升社會大眾對本會使命與公益價值的認識與信任。

(四) 發展社會企業以強化自籌能力：在政府方案與民間捐款之外，積極經營具社會效益之企業型計畫，作為本會自籌資源的新途徑，以分散財務風險、強化永續經營能力。

四、投入人力資源：

(一) 社工督導：曾聖幃。

(二) 社工員：楊詩宜。

五、年度計畫目標及執行情形(統計期間為：114/1/1-114/12/31)

(一) 工作項目執行成效：

編號	項目	目標值	實際值	達成率
1	現金捐款	10,880,000 元	12,892,176 元	118%
2	實物捐贈	-	2,515,011 元	-
3	開拓長期募款資源	4 項	6 項，包括 PI 錢包、NPO CHANNEL、中華電信愛心捐、YAHOO 公益平台、贈物網、宜果公司	150%
3	房屋修繕	10 間	5 間	50%
4	急難與貧困救助	20 人次	6 人次	30%
5	服務行銷	2 項	願有情拍攝服務影片、購買 FB 廣告	100%
6	社會企業	40,000 元	24,079 元	60%

說明：由於急難與貧困救助是從今年 6 月開始進行，因此達成率較低，已請各組主管協助布達。而房屋修繕過去有較多的限制，目前已經制訂辦法與簡化流程，並且加強內部宣導。

(二) 事工與募款金額分析：

募款 \ 事工	居家	沐浴車	送餐	修繕	厚熊	急難	總計
金額	138,910	449,807	302,199	86,011	15,242	173,640	1,165,809
百分比	12%	39%	26%	7%	1%	15%	100%

說明：針對線上小額捐款的比較，捐款金額最多為沐浴車佔 39%、送餐佔 26%、急難佔 15%、居家佔 12%、房屋修繕佔 7%、厚熊佔 1%。

(三) 募款金額與管道分析：

項目	金額 (元)	百分比 (%)	備註
Line Pay 手機愛心捐	666,300	43%	
愚人官網	402,777	26%	
街口支付	151,368	10%	
智邦公益館	201,288	13%	
全家便利商店	80,210	5%	
igiving 公益網	51,700	3%	6 月啟用
NPO Channel	5,800	0%	9 月啟用
Pi 拍錢包	0	0%	4 月啟用
中華電信小額愛心捐	0	0%	7 月啟用
總計	1,559,443	100%	

說明：本分析未統計匯款者以郵局劃撥或銀行，目前的捐款管道主要還是 Line Pay 為主佔 43%，而今年剛辦理 Pi 拍錢包、中華電信小額愛心捐以及 NPO Channel 尚未有成效。可能是台灣多數人習慣用 Line Pay 進行支付，因此對於 Pi 拍錢包、中華電信小額愛心捐較陌生。而 NPO Channel 可以結合廣告推播，協助募款缺口較大的方案。

(四) 近幾年募款金額比較：



說明：114年現金捐款共 12,148,498 元、實物捐贈共 2,515,011 元，總計為 14,663,509 元，是本會創立以來募款最高的一年。

(五) 協助各組募集需求物資：

組別	需求物資	物資管道
厚熊照顧咖啡館	投影機	台灣公益資訊中心
日間照顧	消毒水、除濕機	贈物網、台灣公益資訊中心
交通接送	福祉車	臺北市三觀感恩協會
營養餐飲、居家服務、A 個管	訪視車	善心人士
營養餐飲、居家服務、A 個管、巷弄站	普渡物資	恒吉宮、保安宮、紅十字會、良顯堂、德義宮
營養餐飲、居家服務、A 個管	護理衛材	善心人士、智護健康公司
團體家屋	營養品	宜果公司

說明：今年除了定期贈與白米與清潔用品的慶寶勤勞基金會以及衛材的智護健康公司之外，還增加了宜果國際股份有限公司願意贈與營養品。這些物資都可以降低弱勢家庭的經濟支出，也突顯 NPO 的價值所在。

(六) 由企業或基金會贊助的計畫：

企業名稱	募款金額	用途
感恩社會福利基金會	500,000 元	使用於亮晶晶計畫，協助個案進行家中環境清潔，可提供居家服務規範外的範圍。
財團法人永齡基金會	1,000,000 元	使用於營養餐飲、伯特利巷弄站、厚熊照顧咖啡館，增加老人用餐的營養均衡。
感恩聖仁基金會	250,000 元	使用於急難與貧困救助以及房屋修繕方案。
嘉宜基金會	300,000 元	使用於到宅沐浴車計畫。

說明：今年除了上述的計畫外，原本還有投遞乾燥車計畫於信義房屋，但可惜沒有入選，未來還是會繼續找尋企業贊助。

(七) 服務行銷：

項目	內容	成效
擴充愚人 官網	增加電子報、出版品、研究論文、年度回顧與展望、外界急難救助連結、愛心義賣商品、線上捐款方式、信用卡定期定額、物資募集、實物捐贈名單、YT 上傳影片等	7/16-10/6 網頁搜尋總點擊次數為 2,682 次，搜索最多的關鍵字為「居服督導心得」。
增加 FB 曝 光度	分享本會服務狀況、外界贈與物資、願有情拍攝過程等	瀏覽次數：1 月 7,269 次、2 月 15,000、3 月 15,673 次、4 月 19,702 次、5 月 12,076 次、6 月 32,868 次、7 月 13,335 次、8 月 23,993 次、9 月 26,856 次。
願有情影 片拍攝	免費協助本會拍攝到宅沐浴車、營養餐飲、交通接送以及居家服務的宣傳，本會也藉此影片來購買 FB 廣告行銷。	1. 有民眾來電看到影片而感動，願意主動定期定額捐款。 2. 9/8-10/9 在 YT 的播放已達 2,955 次，在願有情團隊拍攝的影片中佔據第三名。

說明：NPO 為了要延續服務，必要的行銷不能少，但要如何評估投入的資源與獲得的效益，卻是一大難題。但在網路行銷的廣告可以藉由「連結頁面瀏覽次數」、「觸及人數」等數據來推算廣告成效，而本會也可以對照不同月份的捐款金額進行分析。因此，服務行銷仍是值得嘗試，讓更多人看到本會的服務成效，找尋願意支持本會的夥伴。

六、執行所遇挑戰與因應策略：

(一) 下圖說明本會捐款問題：



(二) 因應策略

1. 向標竿機構學習：參考其他具有相似服務領域之機構，如「財團法人私立天主教中華聖母社會福利慈善事業基金會」，分析其募款操作與行銷策略，擷取可行經驗以優化本會募款模式。
2. 強化責信與透明度：持續於本會官網及社群平台（如 Facebook）定期公開捐款使用成果與服務回饋、增加電子報，讓捐款者明確了解資金用途與受益成效，建立外界對本會的信任感。
3. 運用登門檻效應拓展捐款基礎：以「小額募款」作為開端，設定 100 元等低門檻金額，降低民眾初次捐款的心理負擔，逐步培養穩定的捐款習慣與長期支持關係。
4. 導入數位行銷與合作平台：透過願有情團隊製作之公益影片進行宣傳，預計試辦 3 個月、每月投入 3,000 元之 Facebook 廣告推廣，以評估曝光與轉換成效。同時，申請加入 YAHOO 公益平台合作，年度費用 5,500 元，以擴大募款管道與能見度。
5. 凸顯非政府補助之服務價值：持續發展未獲政府補助但社會需求高度之服務項目，例如房屋修繕、急難與貧困救助、到宅乾燥車服務，並向企業與民眾說明政府補助主要用於人事支出，實際運作盈餘有限，以提升外界對本會自籌經費重要性的認知。
6. 強化組織定位與差異化形象：明確闡述本會使命與特色，說明與其他機構（如

埔里基督教醫院) 在服務領域與目標族群上的差異，強化本會在偏鄉社區照顧與急難救助領域中的專業與獨特價值。

七、佳美腳蹤：



普台國中的學生販售手工皂獲得 62,000 元作為本會到宅沐浴車支持



臺北市三觀感恩協會捐贈一台福祉車作為偏鄉的就醫服務



埔里鎮的善心人士多次協助本會連結物資以及瓜果贈送給長輩與弱勢家庭



由願有情團隊免費協助拍攝服務影片並邀請到方季惟至本會代言



善心人士捐贈 160 萬協助本會購買訪視車以及照顧園區修繕



與彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會附設愛加倍庇護工場以及滄聯農產行合作推出咖啡包

八、未來展望：

（一）協助各組推動募款與物資募集：

- 1.預計於 115 年度擴大勸募計畫之使用範圍，使本會能更具彈性地運用募得資金，以支應經營缺口與各項急迫性需求。同時，將持續依據法令規範辦理，確保募款行動之合理性與合法性，提升整體財務運作的穩定度。
- 2.鑒於公益組僅 2 人，且經常需進行物資搬運及駕駛任務（如物資配送、接送參訪人員等），未來將爭取機構內其他單位的人力支援，或規劃專責人員，以提升執行效率並減輕同仁負擔。

（二）開發多元募款資源：

- 1.參考其他社福機構的成功模式，持續拓展本會募款管道，建立穩定且多元的資金來源。
- 2.每年定期向企業及基金會提出合作計畫，例如台新銀行公益慈善基金會、頂新和德文教基金會、信義房屋「社區一家」計畫等，並積極透過募資平台投遞申請，爭取更多贊助機會。

（三）行銷本會宗旨與服務成果：

- 1.本會長期深耕多項社會服務，惟對外宣傳不足，導致社會大眾對本會服務成果認識有限。未來將鼓勵各組主動整理並分享服務故事與成效報告，透過具體案例呈現服務價值。
- 2.持續運用付費 Facebook 廣告推廣，並爭取 NPO 專用之 Google Grants 免費廣告資源，以加強網路行銷與品牌曝光，進而提升募款效益與社會支持度。

（四）發展社會企業以強化自籌能力：

- 1.目前本會的社會企業商品多為採購外部單位之產品後再行販售。例如，水餃係向財團法人基督教瑪喜樂社會福利基金會購買後轉售予員工；濾掛式咖啡則由彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會附設之愛加倍庇護工場負責製作與包裝，並由滄聯農產行協助銷售。由於主要為代銷型式，實際獲利有限。
- 2.建議未來可開發自有產品，並設置專責人員負責經營管理。產品製作過程可邀請身心障礙者參與部分工序，不僅能提供就業機會，亦能彰顯社會企業「兼顧經濟效益與社會使命」的雙重目標。

培育發展業務

報告人：史秀玲

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
4/7(一)-4/25(五)照顧服務職類職業訓練	南投縣對照顧服務有興趣者	1	26
7/7(一)-7/25(五)照顧服務職類職業訓練	南投縣對照顧服務有興趣者	1	31
	合計	2	57

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
115/5/18(日)	文化安全與原住民族長期照顧/多元族群文化敏感度及能力/提升服務對象自我照顧能力之促進/居家服務常見緊急事件與處理原則	長期照顧服務法第3條第4款所定經本法訓練、認證，領有證明	8	143
114/5/24(日)	胃造瘻口照護/愛滋病患照護	得提供長期照顧服務之長照服務人員(以下簡稱長照人員)	6	97
114/6/8(日)	中風的照顧與預防/壓力性損傷臨床實務應用(壓瘡)	人員(以下簡稱長照人員)	6	112
		合計	20	352

3.員工在職教育訓練：

日期	課程內容	服務量	
		場次	人次
10/12(日)上午場	CPR	1	51
10/12(日)下午場	CPR	1	58
10/13(一)上午場	CPR	1	42
10/13(一)下午場	CPR	1	41
11/03(一)	從過勞到不法侵害：建構健康、尊重與安全的職場環境	1	43
11/18(二)	定向越野體驗活動	1	52
11/25(二)員工在職教育訓練	職災預防(08：10-10：00) 性別平等(10：10-12：00) 勞工權益(13：10-15：00) 認識個人資料保護法(15：10-17：00)	1	114
12/01(一)	從過勞到不法侵害：建構健康、尊重與安全的職場環境	1	46
	合計	8	447

三、課程照片：

1.職業教育訓練－照顧服務職類職業訓練：







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.從過勞到不法侵害：建構健康、尊重與安全的職場環境





四、未來展望：

- 1.辦理長期照顧人員繼續教育訓練，提升長照人員專業能力。
- 2.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：曾至偉
- 2.行政人員：徐譽芳、潘諭柔
- 3.駕駛人員：劉秀霞、張礫宦、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、松禮凱、司彼得、田吉豐、趙玉麟、阮偉誠、李哲豪(兼任)、劉傑仁(兼任)。

二、年度目標及達成率：

計畫項目	計畫目標	1-2 月執行情況	達成率
DA01 服務人次 (長照+自費)	13,500	15,090	112%
BD03 服務人次 (長照+自費)	15,500	19,413	125%
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	12,366,667	12,366,667	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	75	4	8	22	53	18	720
	趟數	362	18	29	62	180	69	
2 月	人數	95	6	12	26	63	9	845
	趟數	444	17	40	72	213	59	
3 月	人數	88	7	12	25	65	17	867
	趟數	419	26	56	67	228	71	
4 月	人數	79	4	10	22	54	21	786
	趟數	400	20	37	65	190	74	
5 月	人數	94	8	11	27	61	17	858
	趟數	429	32	35	83	204	75	
6 月	人數	91	6	11	28	71	29	923
	趟數	429	22	28	89	252	103	
7 月	人數	101	6	7	30	62	32	943
	趟數	499	31	19	80	207	107	
8 月	人數	102	8	10	22	57	29	953
	趟數	499	36	33	60	210	115	
9 月	人數	101	7	9	24	67	37	958
	趟數	477	30	31	63	231	126	
10 月	人數	100	7	8	23	62	29	916
	趟數	469	28	31	56	224	108	
11 月	人數	105	5	12	20	59	25	903
	趟數	486	24	36	52	211	94	
12 月	人數	110	5	12	23	63	37	1024
	趟數	514	28	40	65	246	131	
合計								10,696

(二)長期照顧鄉鎮服務人次統計表(BD03 巡迴車)

月份\鄉鎮		埔里鎮	魚池鄉	仁愛鄉	信義鄉	水里鄉	服務趟數
1月	人數	37	0	1	0	11	1,198
	趟數	957	0	28	0	213	
2月	人數	41	0	0	1	12	1,459
	趟數	1161	0	0	28	270	
3月	人數	39	0	1	1	14	1,534
	趟數	1190	0	28	2	314	
4月	人數	41	0	1	0	14	1,465
	趟數	1156	0	28	0	281	
5月	人數	38	0	1	0	13	1,473
	趟數	1159	0	28	0	286	
6月	人數	42	0	1	1	13	1,695
	趟數	1346	0	28	2	319	
7月	人數	42	0	2	0	14	1,693
	趟數	1365	0	36	0	292	
8月	人數	47	0	1	0	15	1,647
	趟數	1334	0	27	0	286	
9月	人數	46	0	1	1	15	1,777
	趟數	1428	0	24	2	323	
10月	人數	46	0	1	0	17	1,638
	趟數	1304	0	24	0	310	
11月	人數	43	0	1	0	12	1,555
	趟數	1238	0	0	24	293	
12月	人數	43	0	1	0	10	1,805
	趟數	1467	0	24	0	314	
合計							18,939

(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	28	35	33	35	31	40	44	45	40	45	38	49	463
趟次	222	291	302	269	273	366	416	480	479	410	361	525	4,394

(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	3	4	4	4	3	5	3	1	6	7	5	6	33
趟次	35	48	54	43	21	40	30	12	49	48	39	55	474

(五)113年及114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
113年	747	528	743	695	765	757	784	882	824	875	826	830	9,256	771
114年	720	845	867	786	858	923	943	953	958	916	903	1024	10,696	891
成長率%	-4%	60%	17%	13%	12%	22%	20%	8%	16%	5%	9%	23%	16%	16%

說明：1~12月的長照服務人次：10,696人次，較去年同期的長照服務人次：

9,256人次增加服務人次：1,440人次，成長率：16%。

(六)113年及114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
113年	246	84	194	159	266	216	240	337	258	260	261	283	2,804	233
114年	222	291	302	269	273	366	416	480	479	410	361	525	4,394	366
成長率%	-10%	246%	56%	69%	3%	69%	73%	42%	86%	58%	38%	86%	57%	57%

說明：1~12月的自費服務人次：4,394人次，較去年同期的自費服務人次：

2,804人次增加服務人次：1,590人次，成長率：57%。

(七)113年及114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
113年	993	612	937	854	1031	973	1,024	1,219	1,082	1,135	1,087	1,113	12,060	1,005
114年	942	1,136	1,169	1,055	1,131	1,289	1,359	1,433	1,437	1,326	1,264	1,549	15,090	1,258
成長率%	-5%	86%	25%	24%	10%	32%	33%	18%	33%	17%	16%	39%	25%	25%

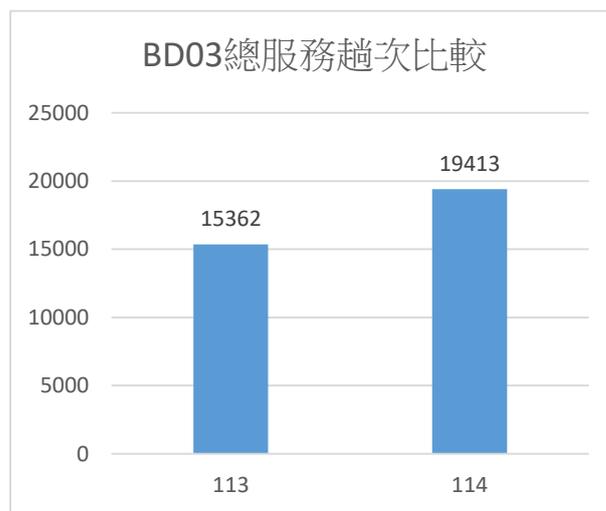
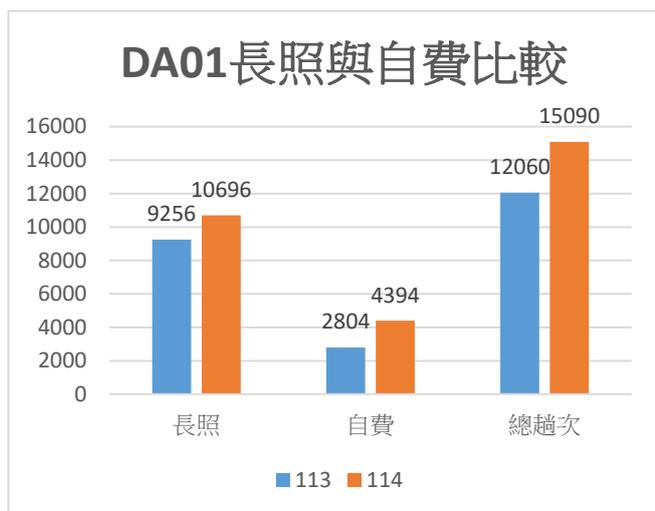
說明：1~12月的服務人次：15,090人次，較去年同期的服務人次：12,060人

次增加服務人次：3,030人次，成長率：25%。

(八)113 年及 114 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
113 年	1,012	754	952	1,131	1,303	1,237	1,440	1,576	1,414	1,416	1,516	1,611	15,362	1,280
114 年	1,233	1,507	1,588	1,508	1,494	1,735	1,723	1,659	1,826	1,686	1,594	1,860	19,413	1,618
成長率 %	22%	100%	67%	33%	15%	40%	20%	5%	29%	19%	5%	15%	26%	26%

說明：1~12 月的服務人次：19,413 人次，較去年同期的服務人次：15,362 人次增加服務人次：4,087 人次，成長率 26%



四、困境與因應：

困境 1：為了盡可能讓所有個案都能使用到服務，每日司機服務趟次也快達上限，也因服務量大幅提升導致服務品質下降，讓個案等待時間較久與乘車風險提高。

因應：乘車前先向個案說明因資源共享需與其他使用者併車與互相等待，並加強司機提供服務教育訓練與宣導行車安全。

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 9 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：已與基金會公益組提出有募車及購車需求。

困境 3：目前有較多的個案有至外縣市就醫的需求，因路程較遠及就醫時間不定較無法掌控排班時間，導致無法安排當日近程同時有就醫需求的車趟無法做到最大服務效益。

因應：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。

五、方案檢討：

長照服務需求人口逐年成長，114年7月起新增了第16輛交通車提供服務，也因本會交通車車齡較高維修較頻繁，期望明年能如期汰換車輛來維持車輛較高妥善率，也能提供更安全與舒適的交通接送服務。

六、佳美腳蹤：

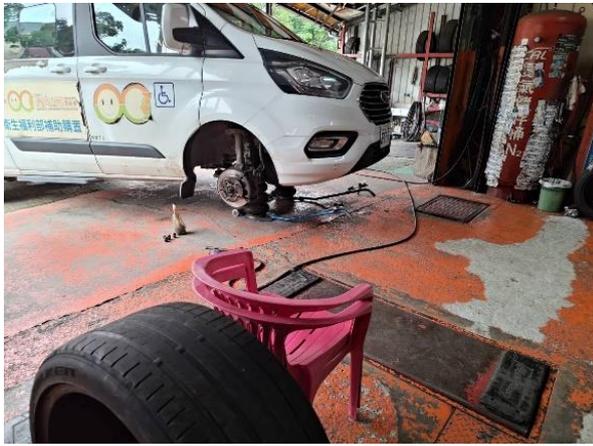
交通接送服務	交通接送服務
	
駕駛員教育訓練	駕駛員教育訓練
	
使用者來電預約車輛，行政人員協調派車	宣導活動



定期檢查車輛



案家簽約與服務說明



交通組同工



七、未來展望：

- 1.持續將服務使用者付費觀念及資源共享原則傳達給民眾，以期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 14,000 人次。
(2)期許明年巡迴車服務量：(長照+自費)可以達到 16,000 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)服務內容或服務範圍：

- 1.居家服務：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、簡易環境整理、衣物洗滌、備餐、代購物品等、陪同散步、運動、外出、情緒關懷、文書協助等。
- 2.喘息服務：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、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等。
- 3.短照服務：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(業務負責人)：張琇冠。

(2)組長：徐楨。

(3)副組長：韋宜君。

(4)居家服務督導員：游懿莉、王瑜萱、李奇旭、張孟雅、黃俊翔
許泰陽、黃柏嵐、許雅淳、沈沛承、鍾明珍等共 10 人。

(5)居家照顧服務員：張惠雯、張木筆、許淑芬、張婉玉等共 82 人。

二、114 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	年度執行情形	年度達成率
個案工作	個案訪視	10,300 人次	11,824 人次	115%
	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	210 人	140%
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%
	居服員月會(註)	11 次	11 次	100%
員工督導 & 考核	居服員個別督導	164 人次(半年 1 次)	98 人次(半年 1 次)	60%
	居督員個別督導	22 人次(半年 1 次)	22 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%
	原住民及偏遠地區獎勵及交通津貼	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 (3/3、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	(114 年 1 月進行修正)	-

註：114 年 3 月居服員團體督導、居服員月會因健檢取消。

三、114 年度營運概況：

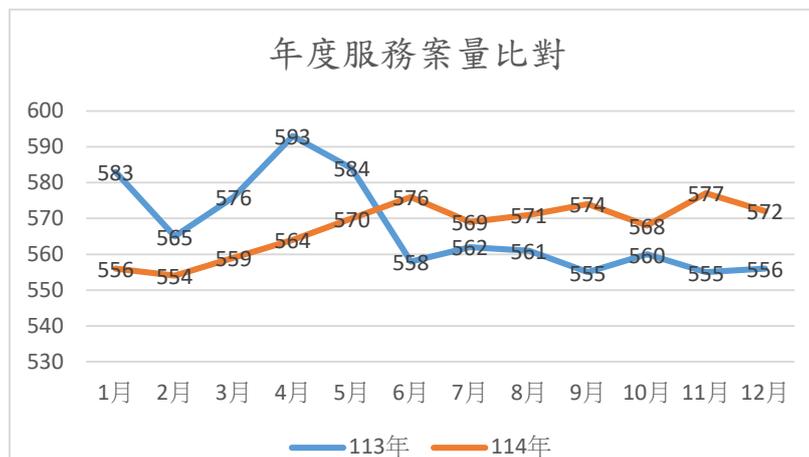
1.年度服務人數比較：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
113 年	583	565	576	593	584	558	562
114 年	556	554	559	564	570	576	569
成長率	-4.6%	-1.9%	-3.0%	-4.9%	-2.4%	3.2%	1.2%
月份	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
113 年	561	555	560	555	556	6,808	567
114 年	571	574	568	577	572	6,810	568
成長率	1.8%	3.4%	1.4%	4.0%	2.9%	0.029%	0.002%

2.營運概況小結-服務人數：

114 年度整體服務人數與 113 年度相比呈現穩定持平之趨勢。113 年全年服務總人次為 6,808 人，114 年為 6,810 人，年成長率約 0.03%，顯示整體服務量能維持穩定。上半年服務人數略低於去年同期，惟自 6 月起轉為正成長，下半年各月均高於去年，成長幅度約 1.4%至 4.0%。整體而言，平均每月服務人數微幅增加，營運表現穩定並呈現緩步回升態勢。

圖：年度服務案量對比

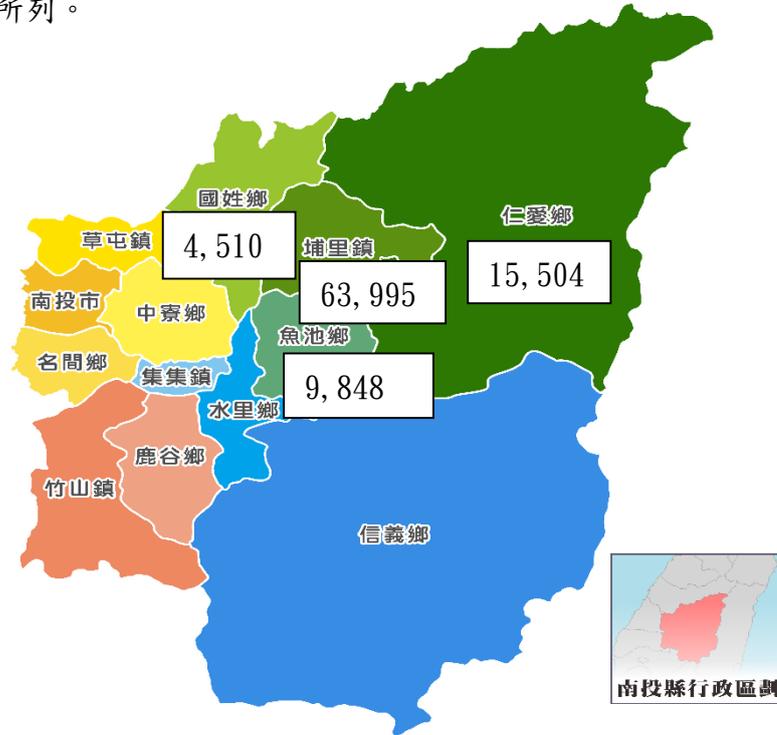


114 年度之服務個案數成長上，依上半年度 2%，下半年度為 4%，以

年度 6,909 人為目標(平均每月服務人數為 576 人)，經檢視服務人數情形，服務人數共 6,810 人，達成率為 98.6%。

3.服務個案概況：

114 年度本單位服務個案共計 93,857 人次(1 案 1 日為 1 次計)，區域概況如下所列。



4.服務時數：

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
113 年	10,968	9,173	10,113	10,316	10,835	9,241	9,085
114 年	9,451	9,220	9,741	9,907	10,243	9,943	10,263
成長率	-13.8%	0.5%	-3.7%	-4.0%	-5.5%	7.59%	13.0%
月份	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
113 年	10,252	10,031	9,433	9,695	10,007	118,149	9,846
114 年	10,053	10,344	10,509	9,688	10,730	120,092	10,008
成長率	-1.9%	3.1%	11.4%	-0.1%	7.2%	1.64%	1.64%

4.跨年度新案開發數比較：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
113年	9	15	27	18	14	11	14
114年	13	16	15	19	21	23	19
成長率	44%	7%	-44%	6%	50%	109%	36%
月份	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
113年	15	9	13	10	18	173	14
114年	19	24	14	12	23	218	18
成長率	27%	167%	8%	20%	28%	26%	29%

5.114 年度營運目標達成概況-新案開發分析：

114 年度 1 至 12 月新案開發共計 83 案，整體案源動能維持穩定成長結構。開發來源以居服員 45 案為主，占整體比例過半，顯示第一線服務人員在社區滲透與口碑累積上具關鍵角色；居督員及同工合計 38 案，呈現組織內部多軌並行之開發機制。派案結構以指定派案 70 案為大宗，顯示服務品質與信任關係已形成穩定基礎，助於提升服務黏著度與長期合作可能性。

表：114 年度新案來源分布

同工開發	居督員開發	居服員開發	輪派	選派	指定
15	23	45	47	20	68

6.服務人數佔比概推：

鄉鎮市	鄰數		戶數	人數 合計	推估 65 歲以上 失能人口	居家服務 12 月在案人數	服務 佔比
	現有門牌	戶籍登記					
埔里鎮	569	569	30,862	75,613	2,142	414	19.33%
魚池鄉	192	190	5,761	14,098	399	60	15.04%
國姓鄉	159	159	7,088	15,963	452	29	6.41%
仁愛鄉	195	191	4,957	15,293	433	138	31.87%

母數來源：南投縣政儀表板

內政部統計處：南投老人佔比約為 21.3%(113 年統計)

南投縣 112 年長照 2.0 整合型計畫：65 歲以上失能人口佔比約為 13.3%

四、困境與因應：

(一)居家服務督導員業務漸趨繁雜，導致人力變動持續：

114 年 1-12 月居家服務督導員平均在職人數 12 人，共離職 3 人，114 年度居服督導員離職率 25%，惟其中 1 人為內部輪調，實質流失率約 16.7%。離職原因包含工作負荷感受與職涯轉換，顯示督導職位之管理支持與職涯發展仍為關鍵留才議題。

因應方式：

1.選訓用留的標準化

因應實務挑戰，本單位自 114 年起提升督導員遴選門檻，強化實務歷練與專業成熟度評估，本年度僅擇優錄取 2 名人員，並以團體績效與職務代理制度進行案量調整，採取「以質取代量」策略，確保服務品質穩定。

訓練制度方面，落實教育訓練表單追蹤機制，包含：

(1)居家服務督導員職前訓練至少 3 個月

(2)居家服務員職前訓練至少 3 天

並鼓勵人員進修專業證照與進階課程（如進階居服督導員訓練、信託監察人培訓、老人保護推廣師資等），提升專業廣度與風險處理能力，以因應高齡複雜家庭需求。

2.人力來源佈建

本單位積極透過實習制度培養潛在人力。113 年度 1 名實習生已於 114 年正式入職，顯示實習轉任機制具成效。

114 年度共收受實習生 3 名：

(1)國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 1 名

(2)靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系 1 名

(3)國立空中大學社會工作與福利行政科暨推廣教育中心 1 名

另規劃於 115 年與國立暨南國際大學進行產學合作，針對已取得照顧服務員資格之學生，評估兼職支援週末出勤度較低時段，透過累積長照年資，建立中長期培訓與留任管道，逐步強化人力庫存結構。

3.科技知能導入與行政減壓

隨業務量提升，行政紀錄與統計報表撰寫占用督導員大量工時。為提升效率與降低錯誤率，114 年度嘗試結合自購系統商，導入 AI 輔助工具，協助進行資料統整與文件生成，優化行政流程。

透過科技工具減輕行政負擔，使專業人力得以回歸照顧與督導本質，強化服務品質與專業判斷時間，同時提升整體組織運作效能。

(二) 人事成本提高及交通風險持續存在：

本單位人事成本長期占每季總成本近九成，屬高度人力密集型服務產業。114 年《長期照顧服務申請及給付辦法》修正中，居家服務項目單價尚未隨成本上升進行相對應調整。在人力薪資結構持續提高、收案來源略有縮減、補助與給付標準未同步提升之情況下，單位營運面臨壓力。

成本結構僵固而收入成長有限，使營運彈性降低，亦壓縮專業支持與風險緩衝空間，為未來經營需持續關注之核心議題。

本單位服務區域涵蓋偏遠山區，交通條件複雜，地形起伏大，氣候變化劇烈。114 年 1 月至 12 月，居家服務員交通意外共計 13 件，多與山區道路條件、氣候因素及轉場奔波有關。

交通事故除造成同仁身體受傷與心理壓力外，亦導致短期無法提供服務，需進行緊急調度，增加其他居服員排班負擔與高時數工作情形，間接影響整體服務量能與人員疲勞風險，形成連鎖效應。

因應方式：

1.制度層面

透過社團法人台灣居家服務策略聯盟進行制度層級倡議，爭取 115 年後以「單位品質」作為獎勵機制基礎，建立品質導向之差異化補助制度。期盼高品質單位得以獲得合理支持，強化永續經營基礎，而非僅以服務量

作為唯一評量指標。

2.單位營運管理優化

(1)團體績效獎勵辦法再設計

新增個人獎項，強化督導在排班運用與案量配置之策略思維。

(2)排班成本精算機制

建立排班前評估制度，將人力進用與既有服務量能進行比對，合理範圍內最大化單一人力使用效益，避免人員閒置或過度分散。

(3)績效考核連動排班時數

排班時數與案量承擔納入績效考核，提升人力運用效率與公平性。
透過上述管理調整，在固定成本結構下提升營運效能。

3.交通風險管理機制

(1)定期檢核排班路徑

針對高風險路段進行動態調整與風險提醒。

(2)排班時段妥善規劃

每月排班盡量減少跨區奔波與不必要的轉場，優化服務區域集中度。

(3)落實開案環境評估

透過督導員家訪過程，強化服務場域與交通條件之安全評估，提前辨識潛在風險。

透過制度性檢核與實務調整，降低交通事故發生率及對量能之衝擊。

五、事工分享：

(一)讚美：工作中經歷神的帶領

「凡事多走一里路。」「甘願做憨人。」「有願就有力。」

同工在服事中體會到「以愛與信心陪伴人」的使命，明白服事即是敬拜。即使面對機構轉換與壓力挑戰，仍能藉由晨更與彼此扶持得著安慰，正如同工所言：「每次聽牧師講道，都有如沐春風的感受。」

(二)感恩：在關係與團隊中看見恩典

「感恩有穩定的團隊一起打拚。」「團隊對我的包容回到過去互助的溫暖。」

多數同工提到，最感恩的莫過於團隊的同行與支持「能彼此扶持、相互包容」。此外也有同工感恩於「當服務被看見、被接納時」成為最大動力。

(三)省察：在挑戰中學習謙卑與調整

「維持原則不一定會符合所有人的期待。」「有時候個案回饋不如想像。」「文書工作拖累了團隊。」「希望自己能更熟練、更有效率。」
「在政策之下維持營收，但不忘記初衷。」

同工面臨案家誤解、文書繁重與生活壓力等挑戰，期許在業務精進、行政效率與團隊合作上持續提升，並盼單位隨政策調整，確保服務穩定。

(四) 祈求：求神賜智慧與力量

「禱告神，賜我所羅門的智慧。」「求有體力與耐心讓工作信心同行。」

面對新年度，同工期待在複雜服務現場中具備智慧與判斷力，能分辨優先順序與人際界線；也盼有充足體力與耐心，長期穩定投入長照工作；並在忙碌中持守信心與同在，使服務不僅是工作，更是信仰延伸。

(五) 代求：一起成為彼此的幫助

「能力範圍內，同事不願意做的我都可以。」「對內的所有同工，都是我的夥伴。」「我會主動留意團隊的需求，分享自己過往經驗。」

許多同工在「代求」的部分表達出願意與他人配搭的心：包含願意主動提供協助、情緒支持與專業分享，也願意跨部門合作、互補限制。

六、佳美腳蹤：

(一) 評跨單位支援與永續合作網絡：

為落實以人為本的整合式服務，本會於年度運作中持續深化跨單位協作機制，積極串聯埔里基督教醫院社區部、萬海基金會、出院準備小組、PGY（醫師臨床訓練團隊）、感恩基金會亮晶晶專案、在宅急重症照顧小組、本會社區整合中心、埔里榮民醫院社整中心、愛心關懷協會等在地醫療、社福及民間團體資源，形成穩定且具互補性的服務網絡。

除了開發潛在個案的服務需求以達持續茁壯的網絡串聯，更是透過專案捐贈，使多元資源能夠更完善的服務到案家。

亮晶晶專案-服務前



亮晶晶專案-服務後



亮晶晶專案-清潔人員



捐贈照顧床



七、去年創新事項追蹤：

(一)創新或改善：

1.產學合作擴大專業人力來源

今年度如既定規劃，帶領數名實習生，並參與台南護專、國北護等校系之研究協助，期待在網絡合作同時建立單位品牌。

2.成本經營控管

開源部分擴大收案來源，維持開案獎金設計同時，鼓勵居服督導員善用團體績效獎勵，鼓勵審慎規劃，高效率排班，節流部分則善用訓練居服督導員計算薪資成本，並做固定周末排班、加班人力分流管理。

八、未來展望：

(一)明年目標(依 115 年預算目標擬定)：

1.服務人數目標 - 平均每月服務 583 人

依 114 年度實際平均每月服務人數 568 人推估，115 年度設定以 3% 為淨成長目標，規劃平均每月服務人數達 585 人($566 * 1.03\% = 585$ 案/月)，較前一年度平均每月增加 17 人。

2.服務時數 - 91,815 小時/年。

在服務時數方面，114 年度實際服務時數為 120,092 小時，115 年度同樣以 3% 成長推估，設定年度目標為約 123,695 小時($120,092$ 小時 * $1.03\% = 123,695$ 小時/年)。

(二)創新或改善：

1.創新-科技導入與長照之結合

今年度因應長照政策之調整與服務需求的多樣化，本會持續推動科技化服務管理與智慧照顧應用，以提升行政效率與服務品質。除了導入數位化紀錄與報表系統，減少人工作業負擔外，也持續關注智慧輔具、行動通訊、遠距關懷系統等新興科技在照顧現場的應用。

2.改善-政策再追蹤

因應長照政策的持續修正與給付制度的更新，本單位於年度運作中積極進行政策追蹤與制度研析，確保第一線服務與政府最新規範保持一致。

方案名稱：混合型日間照顧服務

報告人：古怡郡

一、計畫摘要：

本會日間照顧中心(樂活村)，以「在地照顧」為服務的核心理念。透過整合社區資源的方式，讓長者在熟悉的生活環境中，接受安全、專業且具人性化的照顧服務，另外，我們結合社區內的醫療、商家與家庭照顧者等資源，辦理了健康檢查及疫苗施打、幾點了咖啡館方案及生活用品購物樂等等活動。

服務對象以埔里鎮與魚池鄉，經長照中心核定具部分失能、失智或需日間照顧支持之長者為主，提供每週一至週五的日間照顧及喘息服務，內容涵蓋：生活照顧、健康促進、自立訓練、文康活動、營養餐食、家庭支持，並有特約醫事人員提供預防引發其他失能或加重失能的服務。

樂活村可收案規模為 27 人，目前收案人數達 20 人(截至 12 月底)。為提升服務人數，今年透過社區宣導、據點轉介、至鎮公所及診所推廣及張貼宣傳海報等方式，成功增加 7 位新案，逐步擴大服務量能，並讓更多長者能在地安心接受日間照顧服務。

二、投入人力資源：

- 1.主任(業務負責人)：張琇冠。
- 2.社會工作師：古怡郡。
- 3.照顧服務員：張春梅(照服員組長)、韓亦儒、哈貝·畢福、何樺真等四名。

三、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	實際值	達成率
增加個案人數，提升收案率	上半年平均每月收案 20 人	17.5 人/月，收案率 65%	87.5%
	下半年平均每月收案 21 人	20 人/月，收案率 74%	95.2%
提升疫苗接種率，以降低傳染病感染個案數	1.個案接種流感疫苗率達 80%	接種率 80%	100%
	2.個案接種新冠疫苗達 80%	接種率 50%	62%
強化照服員音樂活動設計知能與技巧	派訓照服員參加音樂培訓課程至少 1 人	1 人/年	100%

改善設施設備，提升個案使用安全及舒適度	至少更換老舊迴廊採光罩及加裝落地窗隔熱貼	更換老舊採光罩與外部走廊及完成加裝隔熱貼	100%
---------------------	----------------------	----------------------	------

(二)策略執行說明：

1.增加個案人數，提升收案率：

- (1)舉辦社區說明會 5 場、拜訪 3 里里長，發送文宣 50 張。
- (2)優化照顧環境，提升新案參觀後使用意願，截至 9 月有 5 位個案參觀後，
成功收案 4 位，收案率 80%。

2.提升疫苗接種率，以降低傳染病感染個案數：

- (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)服務對象疫苗接種情形(日照服務對象 20 位)。
 - A.完成接種流感疫苗共 16 位。
 - B.完成接種 Covid-19 疫苗共 10 位。
- (4)新冠疫苗接种率未達 80%說明：主要為家屬考量長輩年紀及生理因素，擔心施打後產生不良作用而不同意接種，故接種率僅達 62%。

3.強化照服員音樂活動設計知能與技巧相關：

- (1)安排照服員－廖麗君於 3 月 29 日、3 月 30 日參與「樂齡音樂活動帶領工作坊【初階】」。結訓後，每月帶領音樂照顧活動 2-3 場次，並撰寫團體活動紀錄，將所學實際應用於日照服務中。

4.改善設施設備，提升個案使用安全及舒適度：

- (1)原編列預算進行採光罩、隔熱貼修繕，因上半年度服務人數仍無法提升，
造成虧損，因此無法依計畫進行設備更新。
- (2)公益組積極對外連結資源，針對園區環境修繕進行募款，完成老舊採光罩及迴廊地板的更換，並於落地窗及前門玻璃加裝隔熱貼，提升整體環境安全性與舒適度。
- (3)修繕後環境明顯改善，具體成效為：
 - A.迴廊洗手台區域光線更為充足，提升長者使用便利與安全性。
 - B.下雨時地板不易受雨水潑濕，減少濕滑情形發生。

C.迴廊地板高低落差改善後更為平整，降低個案跌倒風險。

D.有效改善日照過強時與室內溫度的問題。



四、例行性計畫項目執行情形(資料截止至 12 月底)

類別	計畫項目	目標值	實際值	1-12 月執行情形	達成率
個案服務	個案服務人數	20 人/上半年	17.5 人/月	1.母會官網、FB 粉絲專頁放置宣傳內容。 2.拜訪里長及發展協會理事長，以及埔里、魚池 A 個管，共 7 場次。	87.5%
		21 人/下半年	20.3 人/月	3.114 年增加新案共 7 案，來源：個管轉介 2 案、案家自行諮詢 4 案、其他單位轉介轉介 1 案。 4.今年有 6 案轉為聘請外籍看護接受 24	96.6%

				小時服務，導致個案流失，3月至6月實際服務人數較去年減少。	
類別	計畫項目	目標值	實際值	1-12月執行情形	達成率
個案服務	個案服務人次	3,780 人次/年	3,485 人次	個案常因身體及家庭因素請假，致服務人次達成率較低。	92.1%
	個案討論	12 次/年	12 場次	每月辦理 1 場次個案討論會議。	100%
	節慶活動	7 場次	7 場次	1/20 春節紅包抽抽樂、2/5 元宵燈籠、5/7 母親節-愛不釋手、5/28 馨香慶端午、8/6 領帶 DIY、10/1 蛋黃酥 DIY、12/10 歡樂耶誕樹。	100%
	辦理預防延緩預防引發其他失能或加重失能服務	12 場次	12 場次	1.與美門口物理治療所及語揚語言治療所特約醫事照護服務契約。 2.每月辦理 1 場次延緩失能課程。	100%
	社區活動	48 場次/年	14 場次	1.連結 7-11 愛蘭門市辦理幾點了咖啡。 2.每週四帶長輩至門市擔任實習店員。 3.暫停 27 次(遇國定假日 4 次、天氣影響 9 次、個案請假 6 次、人力不足 6 次、未於活動前核備至南投縣政府 10 次)。 說明：因保險公司多於月底提供投報證明，致月初活動無法於每月 7 日前完成核備。	29%
	個案定期健康檢查	1 次/年	1 次/年	1.由埔基健管中心至園區進行健康檢查。 2.2/12 一般檢查、2/13 醫師理學檢查。	100%
	服務滿意度調查	1 次/年	1 次/年	1.於 11 月進行長輩滿意度問卷調查，共完成 19 份。	100%
教育訓練	工作人員繼續教育積分訓練	20 小時繼續教	22.8 小時/人	1.工作人員皆達成 20 小時長照課程： (1)社工師：古怡郡 20 小時。	100%

及考 核		育訓練/ 人		(2)照服員：張春梅 24 小時、韓亦儒 20 小時、哈貝·畢福 40 小時、何樺真 20 小時。	
	員工績效考核	4 次/年	4 場次	每季進行員工考核 1 次。	100%
類別	計畫項目	目標值	實際值	1-12 月執行情形	達成率
健康 檢查	員工健康檢查	1 次/年	1 次/年	已於 3 月底前完成員工健康檢查。 (1)社工 1 位完成一般健康檢查。 (2)照服員 4 位完成供膳健康檢查。	100%
會議 召開	召開行政業務會議	4 次/年	4 場次	1.每季辦理 1 次，針對每季目標執行、 服 務異常事件及服務狀況檢討。 2.參與人員：業務負責人、社工師、照 服 員。	100%
	辦理照顧服務員 月會	12 次/年	12 場次	1.每月辦理 1 次，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。	100%
環境 及設 備定 期檢 驗 (查)	飲用水水質檢測	4 次/年	4 次/年	1.每 3 個月進行飲用水水質檢測 2.檢測日期：3/7、6/13、9/5、12/12。	100%
	飲水機保養	12 次/年	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。	100%
	水塔清潔	2 次/年	2 次/年	1.定期於 4 月、10 月進行水塔清洗。 2.清洗時間：4/23、10/17。	100%
	辦理緊急災害應 變演練	2 次/年	2 次/年	1.定期於上、下半年各舉辦一次。 2.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：6/24 火災、12/23 複 合式災害。	100%

	自衛編組訓練(含成果)	2次/年	1次/年	1.定期於上、下半年各舉辦一次。 2.演練日期：6/24、12/17	100%
	消防安全設備檢修(維安消防)	2次/年	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：5/22-23 檢修、5/26 申報。 3.下半年檢修及申報日期：11/13 檢修、11/20 申報。	100%

類別	計畫項目	目標值	實際值	1-12月執行情形	達成率
環境及設備定期檢驗(查)	用電設備檢查(台奕電機)	2次/年	2次/年	1.由台奕電機協助用電設備檢測並申報至南投縣政府社勞處。 2.上半年檢查日期：6/11 3.下半年檢查日期：12/3。	100%
環境及設備定期檢驗(查)	日照交通車保養	1次/年	1次	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 4/22(1萬公里保養) (2) 福二 4/22(1萬公里保養) (3) 福三(未達保養公里數)	100%
環境及設備定期檢驗(查)	環境清潔消毒及除蚊蟲(登革熱孳清)	12次/年	9次/年	1.每月由威力環保進行園區消毒及除紋除蟲。 2.執行日期：1/14、2/18、3/18、4/15、5/13、6/17、7/15、8/19、9/16、10/21、11/18、12/16。 3.每月由人員另外進行登革熱/屈公病病媒蚊孳生源自我檢查2次。 4.每月製作成果並上傳至縣府雲端。	100%
環境及設備定期檢驗(查)	日照中心財產設備清點	2次/年	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：6/26、12/22	100%

經費核銷	日照經費核銷	1次/月	1次/月	每月依南投縣政府規定函送日照服務費用核銷及日照喘息服務費用核銷。	100%
	申請交通車駕駛員人事費	4次/年	4次/年	依南投縣政府規定於4、7、10、12月函送交通車駕駛員人事費核銷。	100%
	交通車駕駛員人事費補助計畫申請及成果	1次/年	1次/年	於12/26完成115年補助計畫書，並函文至縣府。	100%
年度計畫	回顧與展望報告	1次/年	1次/年	預計報告完成日期：10/23。	100%
	次年度業務執行計畫擬定	1次/年	1次/年	於10月擬定，12月至次年1月修訂	100%

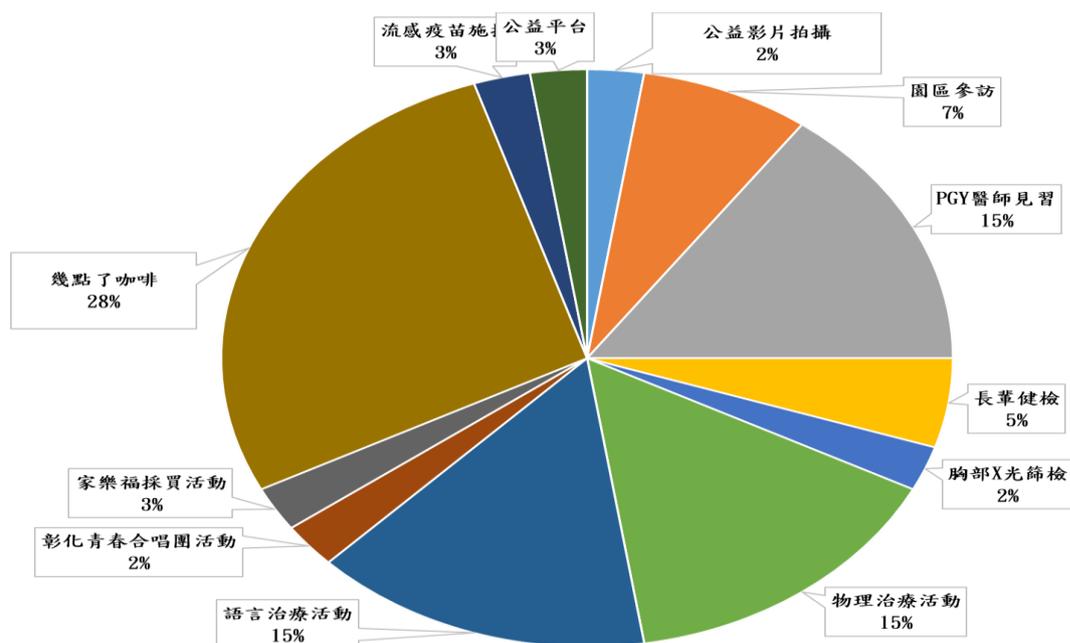
五、營運概況：

(一) 114年度案量執行概況，案量以上半年20人、下半年21人為目標：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	
目標人數	20	20	20	20	20	20	
實際人數	18	18	17	17	17	18	
達成率	90%	90%	85%	85%	85%	90%	
月份	7月	8月	9月	10月	11月	12月	每月平均
目標人數	21	21	21	21	21	21	20.5人/月
實際人數	19	20	21	21	21	20	18.9人/月
達成率	90%	95%	100%	100%	100%	95%	92.1%

(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 11 個單位辦理活動共 40 場，總人次達 456 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 28%，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 15%及物理治療活動 15%，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)透過系統紀錄發現 8 案血壓異常，提醒案家提早就醫或發現有用藥異常之情形。
- (2)每月初由社工整理生命徵象記錄表並提供予案家，其中 5 案於回診前，會再次請社工彙整相關資料，方便醫師檢視與追蹤健康狀況。
- (3)本(114)年度滿意度問卷，預計增加家屬系統使用情形。

2.點石系統-日照模組：

- (1)人員可於系統即時登錄每日服務概況、個案特殊情況及團體活動紀錄，縮短紙本紀錄時間，並提升資料整合效率。
- (2)系統自動整理個案日常活動紀錄，使人員能快速掌握個案健康與行為狀況，提升照顧連續性。
- (3)藉 ICT-REHA 分析團體活動紀錄，協助人員調整活動內容，依據個案情形，每月增加肌力與伸展活動 4-5 場次，以符合個案活動需求。

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。

六、執行所遇挑戰與因應策略：

(一)今年結案 6 案，原因皆為案家申請使用外籍看護服務。

因應策略：

(1)定期至社區相關單位進行宣導，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。

七、佳美腳蹤：

【維持長輩生活自立能力-外出採買活動】

今年除了幾點了咖啡活動增加長輩與社區互動的方案，中心也辦理一場帶領長輩外出採買生活用品的活動。長輩們各司其職，有的協助陪伴乘坐輪椅的夥伴，有的負責推購物車，一邊採購、一邊完成自己的任務。

過程中不僅讓長輩們維持自立生活的能力，更促進了自主參與與人際互動，為一場充滿意義的外出經驗。



【維持長輩生活自立能力-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。



八、未來展望：

(一)建立系統化管理，穩定團隊運作與服務品質。

作法：(1)建立標準化作業流程與教育訓練制度，透過 SOP 文件化及新人教育訓練計畫，協助新進人員快速熟悉工作內容，縮短適應期並確保服務一致性。

(2)完善督導與回饋機制，定期進行團隊督導與現場觀察，透過回饋紀錄表協助人員檢視服務表現，並以教育訓練或個別指導方式強化專業能力與照顧品質。

(3)推動內部經驗傳承與團隊支持，建立資深同仁帶領制度，提供新進人員實務指導與心理支持；同時定期舉辦團隊交流與關懷活動，增進同仁向心力與工作穩定度。

(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。

(3)紀錄或拍攝長者於服務期間的生活點滴與感人故事，並於官網及粉絲專頁發布宣傳，讓家屬與社區民眾更了解日照中心的服務內容與日常。

(三)以影像與文字紀錄長者生命故事，展現日照服務價值

作法：(1)由社工與照服員共同討論，選擇較合適之長者，並取得家屬及長者本人同意。

(2)社工進行生命故事訪談，收集長者生活照片、參與活動紀錄，並拍攝長者日常互動、活動參與、個人敘述片段製作成影像短片。

(3)於中心或粉絲專頁進行故事分享與展出，推廣日照服務及在地老化理念。

方案計畫：失智症團體家屋

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(業務負責人)：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、楊萬俊、王智林等 6 位。

三、年度計畫目標及執行績效：

(一)年度計畫目標執行情形及達成率：

計畫項目	目標值	實際值	達成率
增加個案人數，提升收案量	上半年平均每月服務 11 人	7.5 人/月	68%
	下半年平均每月服務 12 人	7.6 人/月	63%
提升疫苗接種率，以降低傳染病感染個案數	個案施打流感疫苗率達 80%	75%	93.8%
	個案施打新冠疫苗達 50%	25%	50%

修繕設施設備，提升服務場域安全性	第一單元逃生門整修，使其使用時能順利開啟，不會卡住	完成逃生門整修	100%
------------------	---------------------------	---------	------

(二)策略執行說明：

1.提升服務人數：

舉辦社區說明會 2 場、拜訪 3 里里長、拜訪週邊護理之家護理長 2 名、社工師 1 名、台中心佳團體家屋進行拜訪，發送文宣 105 張。

2.提升疫苗接種率，以降低傳染病感染個案數：

(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)服務對象疫苗接種情形(團屋目前服務對象 8 位)。

A.完成流感疫苗施打共 6 位。

B.完成 Covid-19 疫苗施打共 2 位。

(4)流感疫苗接種率未達 80%說明：家屬考量疫苗廠牌及生理因素，擔心施打後產生不良作用而不同意接種，故接種率僅達 75%。

(5)Covid-19 疫苗接種率未達 50%說明：家屬考量長輩年紀及生理因素，擔心施打後產生不良作用而不同意接種，故接種率僅達 25%。

3.修繕設施設備：

(1)於 113 年編列預算，並於 114 年申請團體家屋修繕經費補助。

(2)第一單元逃生門材質為實木門，且僅用二片鉸鏈進行固定，長久下來鉸鏈支撐效果變差、木門受重力垂地，開關門阻礙。此次修繕增加鉸鏈數量、修短門板再重新安裝門鎖，使得開關門和上鎖都順利。

四、例行性項目執行情形(資料截止至 9 月底)

類別	計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
個案服務	辦理節慶活動	7 場次	01/28 春節、05/11 母親節、05/31 端午節、08/08 父親節、10/06 中秋節、10/30 萬聖節、12/25 聖誕節各辦理 1 場次。	7 場次	100%
	辦理個案社區活動	42 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。	17 場次	40%

			3.暫停 22 次(因長輩情緒及天氣影響 28 次、長輩請假外出 2 次、門市修繕暫停 2 次)。		
類別	計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
個案服務	個案討論	12 場次	1.每月進行一場次。 2.6 月、9 月、11 月各暫停一次。 3.原本預試行每 2 個月一次的個案討論，但會受要討論的議題影響，遂而取消。	9 場次	75%
	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 1 場次的活動及照顧指導等服務。	12 場次	100%
	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 02/12 抽血檢查、02/13 醫師理學。	1 次	100%
	服務滿意度調查	1 次/年	已完成辦理。	1 次	100%
會議召開	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、照服員。 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。 4.6 月、9 月及 11 月各暫停一次。 5.原本預試行每 2 個月一次的個案討論，但會受要討論的議題影響，遂而取消。	9 場次	75%
教育訓練及考核	工作人員繼續教育積分訓練	20 小時 繼續教育訓練/人	工作人員繼續教育訓練時數： 1.社工師：邱凱鈺 33 小時。 2.照服員：黃靖樺 36 小時、羅瑞祺 22 小時、張腕純 21 小時、徐翊菱 30 小時、楊萬俊	7 人完成	100%

			34 小時、王智林 24 小時。		
	定期員工績效考核	4 次/年	1.每季進行員工考核。	4 次	100%
類別	計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
環境 及設 備定 期檢 驗 (查)	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：3/7、6/13、9/5、12/12。	4 次	100%
	定期水塔清洗	2 次/年	1.上半年於 04/08 完成。 2.下半年於 10/17 完成。	2 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%
	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%
	辦理緊急災害應變 演練	3 次/年	1.定期於上、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：6/24，夜間地 震演練，第三季演練日期與主題為：9/26， 複合式災害應變，第四季於 12/17 完成。 4.9 月 11 日起因應南投縣政府更新之查核表 修改為一季一次。	3 次	100%
	自衛編組訓練(含 成果)	2 次/年	1.上半年於 6/24 完成。 2.下半年於 12/17 完成。	2 次	100%
	用電設備檢查	2 次/年	1.由台弈電機協助用電設備檢測(無須申報地 方政府)。 2.上半年檢查日期：06/11 完成。 3.下半年檢查日期：12/03 完成。	2 次	100%
	寢室消毒	24 次/ 年	每月二次紫消燈消毒，一次一小時。	24 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%
經費核銷	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03/31收到，核銷分別於05/29、07/10、10/08、12/15完成發文。	4次	100%
類別	計畫項目	目標值	辦理情形	實際值	達成率
健康檢查	員工定期健康檢查	1次	1.已於3月底前完成員工健康檢查。 (1)社工1位完成一般健康檢查。 (2)照服員6位完成供膳健康檢查。	1次	100%
年度計畫	補助計畫申請	1次/年	1.依衛福部公告補助基準期限申請。 2.本年度於3月31日函送南投縣政府。	1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：10/23。	1次	100%
	次年度計畫擬定	1次/年	預計10月擬定，12月至次年1月修訂。	1次	100%

說明：緊急災害應變演練年度目標原為2次，因應9/11南投縣政府更新之查核表修改為一季一次，遂本年度目標修正為3次。

五、營運概況：

(一)114年度案量執行概況：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	每月平均
目標人數	10	10	10	11	11	11	12	12	12	12	12	12	11.2
實際人數	8	8	8	7	7	7	7	8	8	8	8	8	7.6
達成率	80%	80%	80%	64%	64%	64%	58%	67%	67%	67%	67%	67%	68%

(二)開案及結案說明：

1.新案人數1人：從網路知道團屋資訊，住台中市(8月)。

- 2.結案人數 1 人：因護理需求提高因而轉介愛蘭護理之家（3 月）
- 3.來電詢問接洽人數 11 人：收案入住 1 人；未收案 13 人。
- 4.未收案原因分析：資格不符 3 人(23%)、家屬認為收費太高 2 人(15%)、使用其他服務-護理之家 1 人(7%)、僅諮詢有 6 位(46%)、待追蹤 1 人(7%)。

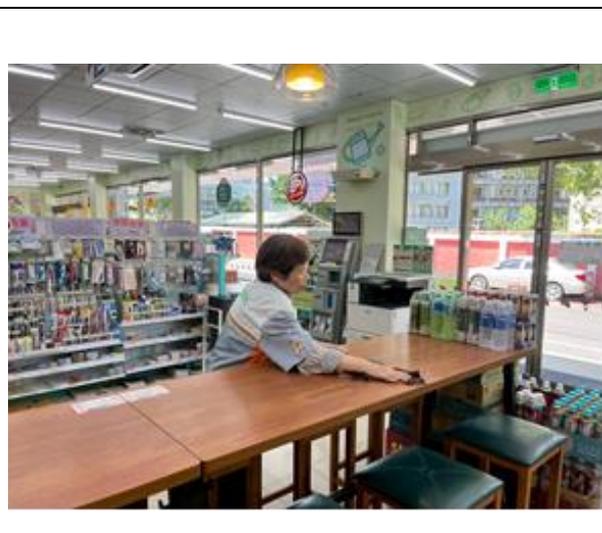
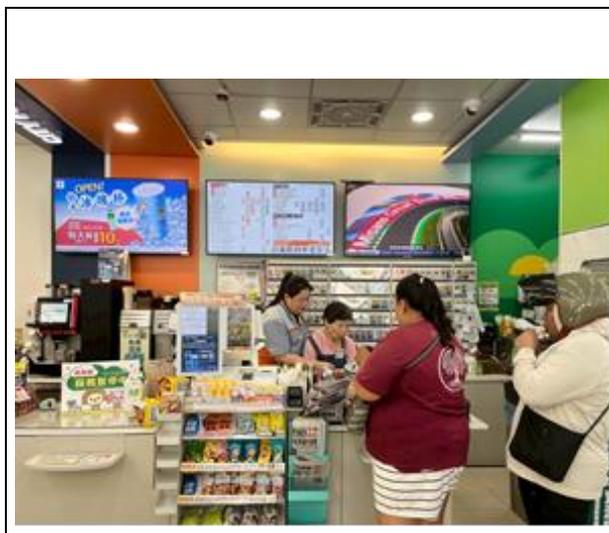
(三)社區資源連結概況：

【幾點了咖啡館方案】

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，也便於觀察長輩的認知和社交能力有無退化，甚至是增加社區民眾對於失智症者和基金會的認識。

【結合日照中心】

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較好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。





六、個別化情況處理實例：

實例一、家屬罪惡感與個案入住適應的因應

今年在接待一位新案過程中，家屬陪同前來辦理入住手續。儘管事前已經歷多次溝通與評估，但當家屬與個案真正踏入福氣村的那一刻，家屬的情緒仍還是潰堤，眼眶泛紅、數度哽咽，自責的對我們說：「我是不是做錯了？是不是不應該把他送來？我是不是應該要再多做一點？家裡房子那麼大，怎麼就容不下他？」

➤ 找出原因：

1. 家屬與個案的情感極好，才剛要享受孩子長大，經濟也可以的兩人世界，捨不得個案還這麼年輕就要讓他住在機構，離開家庭環境後會快速退化。
2. 儘管心中仍有「是否應該繼續自己照顧」的掙扎，但家屬也意識到現實的壓力家中尚有年邁長輩需要照顧，同時長期照顧兩位家人讓自身健康也出現警訊。最終，將個案送至福氣村的決定是迫於無奈，內心仍充滿猶豫與不安。

➤ 因應的方法：

在了解家屬的顧慮與擔憂後，社工師於家屬陪同試住的前兩日，運用同理及陪伴的技巧，協助其理解「唯有先照顧好自己，才能更長久且穩定地照顧家人」的重要性。試住期間，社工師向家屬詳細介紹福氣村的照顧流程與服務內容，為了幫助家屬逐步放手，同時也有更多時間與照顧團隊建立信任感，我們建議在初期可增加探視頻率，也強調家屬可隨時預約探訪或安排外出活動。

➤ 一個月後：

家屬開始偶爾帶回返家小住一兩日，看到個案穩定使用服務，相較在之前住在家裡會說的詞彙用語增加了，甚至已認得照服員並能簡單溝通，家屬既高興又感動。

實例二、長者與家人分離焦慮的因應

在照顧的過程中，發現藍莓奶奶經常會莫名地哭泣。

➤ 找出原因：

1. 工作人員從長輩的言談中，觀察到奶奶過去住在家裡時，不管是在生活或精神上對女兒相當依賴。
2. 當她淚流不止，詢問是不是想女兒時，奶奶便會點頭回應。工作人員也觀察到當女兒要來探訪時，奶奶會為了等女兒而憋尿。

➤ 因應的方法：

工作人員會在奶奶開始出現悲傷情緒時，先運用轉移注意力的方式，

帶她進行簡單運動，然後告訴她我們一同倒數女兒來訪的時間。同時在等

待期間增加給水及如廁的頻率。

➤ 經過一段時間的陪伴與引導：

現在奶奶的悲傷情緒明顯減少，哭泣的頻率也大幅下降，如廁頻率也趨於正常。

七、執行所遇挑戰與因應策略：

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、家屬認為費用太高等)無法進行收案。在與新案接洽過程中也發現家

屬因照顧模式的選擇多樣化(例如使用外籍看護)以及團屋收費偏高、補助費用偏少，而選擇其他服務。若有案家選擇使用團屋的服務，那麼背後的原因可能是個案狀況複雜，有些機構不收或是外籍看護拒接。

建議未來因應策略：

持續連結周邊住宿型長照機構並保持良好的溝通，以期雙方在接洽新案時，若個案不符收案資格能協助轉介合適單位。

八、佳美腳蹤：

【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。

今年我們也將自立生活的實踐場域擴展至團體家屋以外，活動內容包含

一同倒垃圾、協助送信等，讓服務對象能參與更多元的生活體驗與社區互動。



【外部資源增加】

本年度公益組結合各類型單位和團體，包含果菜市場愛心協會、豐滄、在地青農等，提供長輩各式營養補給品、新鮮蔬果和衛材，讓家屬減輕負擔外也讓福氣村成本降低。以及也結合合唱團和其他學術單位，藉由參訪增加機構能見度外也增加長輩的外部刺激和社會參與。

【2025 生活自立支援高峰會】

本年度派員 2 名-邱凱鈺、黃靖樺參與高峰會，過程除了與其他各類型機構工作人員進行交流外，也有其他領域的專家學者帶領成員進行發想，讓成員從現有思考模式跳脫，以期能增加一線工作人員之管理能力和管理效能。

九、未來展望：

(一)提升個案量至 12 人。

作法：

- 1.持續連結周邊住宿型長照機構，並轉介有需求的案家到合適的單位。
- 2.連結台中地區住宿型機構並寄發宣傳 DM。

(二)以影像紀錄長者生命故事。

作法：

1. 事先取得家屬及長者同意。
2. 日常收集長者生活照片、參與活動紀錄，並拍攝長者日常互動、活動參與、個人敘述片段製作成影像短片。
3. 於中心或粉絲專頁進行故事分享與展出，推廣團屋服務及失智症照顧。

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：

伯特利 C 級巷弄長照站，為本會 2001 年 9 月 19 日創立的「社區型老人日托服務」先驅，當時名為「伯特利日托站」。因本會先行經驗成效顯著，政府更邀請本會協助輔導全台各地設立類似據點。此站雖非最早設立的據點，卻是本會僅存、持續運作的唯一 C 級巷弄長照站，見證本會在推動台灣社區照顧體系發展中的早期貢獻。

服務的對象為鄰近里別 65 歲以上老人，可服務規模為 30 人，目前收案人數為 31 人(截至 12 月底)。服務內容包含：關懷訪視、電話問安諮詢轉介服務、餐飲服務、健康促進活動、社會參與服務、預防及延緩失能課程。

落實社區化照顧、在地化，增進長者生活自理機能，改善心理憂鬱與身體退化等狀況。透過參與巷弄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、投入人力資源：

- 1.主任(業務負責人)：張琇冠。
- 2.社會工作師：古怡郡。
- 3.照顧服務員：劉麗琴(站長)、張玉華。

三、執行成效：

(一)年度目標及達成率：

目標項目	目標值	實際值	執行情形	達成率
提升個案人數	30 人/月	31 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。	103%
個案服務人次	1,200 人次/月	621 人次/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：7,459 人次。 4、因個案請假及下午出席人數較少，致服務人次未達每月 1,200 人。經縣府檢核	51.7%

			未符每場次 25 人標準，檢核時酌予扣分，但總分仍達 80 分以上通過檢核。	
目標項目	目標值	實際值	執行情形	達成率
辦理延緩失能失智計畫	720 人次/年	672 人次/年	1、辦理 3 期延緩失能失智活動。 2、於 12/5 辦理完成 3 期延緩失能失智活動。	93.3%
長輩定期健康檢查	1 次/年	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、2/12 一般檢查、2/13 醫師理學檢查。	100%
滿意度調查	1 次/年	1 次/年	1、因應縣府檢核規定，上、下午服務時段皆須達 25 人，將於本年度問卷增加了解長輩未參與下午服務之原因及未來參與意願等題項，以作為後續服務調整參考。 2、於 11 月進行並於 12 月完成分析。	100%
工作人員繼續教育積分訓練	20 小時繼續教育訓練/人	20 小時/人	1、照服員取得長照積分課程情形： (1)照服員-劉麗琴：23.5 小時 (2)照服員-張玉華：20 小時 2、照服員-張玉華持續回訓，保有延緩失能失智方案指導員資格。	100%
照顧服務員月會	6 次/年	6 次/年	1、每 2 個月辦理 1 次，討論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。	100%
辦理社會參與活動	1 場次/年	1 場次/年	1、於 7/25 至南投半山樹德夢工廠及國姓農會文創園區參觀。 2、參與人數(包含家屬、實習生)達 36 位。	100%
消防安全設備檢修(維安消防)	2 次/年	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：5/22-23 檢修、	100%

			5/26 申報。 3、下半年檢修及申報日期：11/13 檢修、 11/20 申報。	
目標項目	目標值	實際值	執行情形	達成率
飲用水水質 檢測	4 次/年	4 次/年	1、每 3 個月進行飲用水水質檢測。 2、檢測日期：3/7、6/13、9/5、12/12。	100%
環境清潔消毒及除蚊蟲 (登革熱孽清)	12 次/年	12 次/年	1、每月由威力環保進行園區消毒及除紋除蟲。 2、執行日期：1/14、2/18、3/18、4/15、 5/13、6/17、7/15、8/19、9/16、10/21、 11/18、12/16。 3、每月由人員另外進行登革熱/屈公病病媒蚊孳生源自我檢查 2 次。 4、每月製作成果，並上傳至縣府雲端檔案。	100%
經費核銷	6 次/年	6 次/月	依南投縣政府規定每兩個月函送核銷。	100%
補助計畫申請及成果	1 次/年	-	縣府尚未公告送件時間。	0%

三、營運概況

(一) 114 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	
目標人數	30	30	30	30	30	30	
實際人數	30	30	30	30	30	29	
達成率	100%	100%	100%	100%	100%	97%	
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	30

實際人數	30	30	31	31	31	31	30.2
達成率	100%	100%	103%	103%	103%	103%	100.6%

(二)社區資源連結概況：

1.今年連結南投縣政府蘇昱誠議員捐贈，汰換老舊投影機，使長輩在視訊課程及卡拉OK活動時，能有更清楚的畫面。



2.「永飽安康」營養餐食計畫，每月巷弄站增加 6,000 元加菜金，讓每日的午餐與點心更加多樣化與營養均衡。人員也會依長輩的口味與健康需求，設計兼具美味與健康的菜單，讓長輩們在用餐時不僅享受美味佳餚，更兼顧營養。



3.公益組積極對外連結資源，針對園區老舊設施進行修繕募款，成功完成屋頂琉璃鋼瓦及室內天花板之整修與更換作業，有效改善滲水及結構老化問題。

同時透過勸募獲得一台全新除濕機，以維護室內空氣品質與環境乾燥，確保長輩在安全、舒適的空間中參與各項日常活動。



四、困境與因應：

1. 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。

2. 下午參與活動人數較少：

巷弄站上午活動每日穩定服務 25 至 30 位長輩，下午僅 5 位長輩使用服務，無法符合中央政策規定之服務人數。

目前因應策略：

(1)於社區宣傳巷弄站服務，若有新案以使用下午服務為優先。

(2)設計多樣化活動內容，增加長輩使用全日服務之意願。

五、佳美腳蹤：

【社會參與-南投半山樹德夢工廠及國姓農會文創園區參觀】

今年照服員帶領伯特利的長輩前往南投半山樹德夢工廠及國姓農會文創園區進行健走與導覽活動，並特別邀請家屬一同參與。透過此次外出，不僅讓長輩親近自然、欣賞在地文化與創意產業的魅力，也促進親子間的互動與情感交流。同時，更提供長輩走出日常環境、融入社會的機會，達到促進身心健康與提升生活品質的目標。



【重拾笑容，找回生活的光彩】

福嬾因肺炎住院，出院後因身體不適在家休養，勇伯常與人員分享，表示福嬾在家中多數時間閉著眼睛，不願與家人交談，精神狀況明顯低落，家人也一度擔心情況難以好轉。

於10月15日，福嬾因返回巷弄站參加疫苗施打，順參與巷弄站活動，當日觀察其狀況與在家時明顯不同，精神狀態較佳，也會主動與其他長輩交流互動。活動結束後，勇伯主動表達希望福嬾能恢復服務，經工作人員評估後安排返回站上參與活動。

經過一週後，觀察到福嬾的眼神逐漸清澈有神，情緒也明顯穩定，臉上重新出現了笑容。這樣的轉變，說明了巷弄站帶給長者的不只是活動，而是

透過與工作人員及其他長者之間的互動，讓福孃重新感受到生活的意義。



六、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)提升下午服務人數達 15 位

作法：(1)調整與優化下午活動內容，吸引長輩願意留下參與。

(2)加強家屬與照顧者的宣導，透過溝通與說明，讓家屬充分了解下午活動的內容與價值，提升其支持與配合度。

(3)規劃與上午不同性質的活動內容，增加多元化選項。例如安排靜態藝術創作、園藝體驗、手作課程等，讓長輩可依個人興趣與體力選擇參加，活化下午時段的服務能量。

方案名稱：社區整體照顧服務體系-埔里鎮

報告人：張鈺婕

一、前言：

本方案自 105 年 10 月起，配合政府長照 2.0 政策，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，邀集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之外，其中依 A、B、C 三級運作的「社區整體照顧服務體系」實為服務模式之核心，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：建立並管理服務之輸送模式，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為基礎，再做延伸，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)社工組長：張鈺婕（專任個管員）。

(二)個案管理員：陳庭萱、田麗珍、林宛蓓、林子雯、陳佩怡(3-11月)、莊舜傑(8-10月)、邱亦潔(10-12月)等6名

五、年度計畫目標及執行情形

統計期間為：114/01/01-114/12/31

類別	服務項目	年度計畫目標	1-12月執行情形	達成率
個案工作	個案服務人數	700人	871人	124%
	開發新案人數	20人	39人	195%
	協助個案媒合相關單位	30人次	79人次	263%
會議召開	參與外部網絡會議	2場次	2場次	100%
	ABC級單位聯繫會議	2場次	2場次	100%
	跨專業團隊個案研討	4場次	4場次	100%
	外聘專業人員團體督導	4場次	4場次	100%
	例行性月會	12場次	12場次	100%
活動辦理	辦理長照2.0宣導	2場次	2場次	100%
行政辦理	核銷如期	12場次	12場次	100%

六、營運概況：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
個管人力	7	5.5	5.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5	57	6.3
在案量	638	651	668	675	683	665	668	662	659	660	674	665	7,953	662
訪視量	638	650	667	673	680	664	668	661	659	659	671	663	7,953	662
達成率	100%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	-	99%

七、執行所遇挑戰與因應策略：

(一)人力無法久任且人力缺口無法立即補上

113年年底埔里鎮成立第三間社整中心(A單位)，故今年埔里分為三間A單位、衛生局也在埔里鎮設立分站及新的長照單位不斷設立，工作機會和選擇性變多，求職者、現任在職者依據自己的生涯規劃和薪資考量選擇適合自己的工作，因此遇到有人力需求時，社區整合型服務中心(A)個案管理人員因條件有所限制，無法成為求職者的優先考慮工作，薪資變動性小，現任在職者會因經濟考量無法久任，當有人力缺口時，招聘人力的等待期變長。

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；建立每月績效獎金機制、鼓勵個管人員考取相關證照，取得證照津貼，以提升留任意願。

(二)長照3.0服務即將到來的挑戰

為了因應明年長照3.0長期照顧服務申請及給付辦法部分條文修正的不斷修正，因此在接收新政策的變動時需要立即了解相關規定外，在向個案和案家說明政策的改變時往往會遇到質疑和反彈，因此需要更謹慎去執行政策的改變，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：在工作群組中公告和轉發相關資訊，並藉由每月的月會佈達相關公文和會議規定，讓個管員可以在會議中討論相關修正條文的資訊；以及每半年的ABC聯繫會議將條文修正的爭議藉由會議內

容來釐清以及公布。

(三)AA12(醫師意見書)系統設定問題

因照管系統設定因素，作業時間短且無法篩選無註記的個案，造成個管員發現未註記時已超過時效，因此被衛生局送異常事件通報單記點。

建議未來因應策略：為避免此類情形再度發生，在派案單位異動通報開立醫師意見書和在群組接收到通知時，立即至【FC-居家醫師個案管理】去檢視個案姓名，並留意註記時間以及截圖存檔並線上異動通報，組員也每天到系統檢視未註記個案，提醒主責個管員註記，避免因為註記而被計點。

九、佳美腳蹤：



個案研討



外聘督導



長照服務宣導



埔里 A 個管

十、未來展望：

(一)114年埔里鎮分為三個A單位後，案量從920案降至620案，但仍有許多潛在長照服務需求個案，114年穩定開發個案並提供服務，案量穩定提升，期許在115年個案量至700人。

- 作法：1.進行社區宣導開發新案，並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：月會針對計畫和紀錄內容進行討論，加強個管人員書寫能力以提升服務品質。

(四)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；物理治療師指導個管員對長輩日常功能訓練指標等。

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。

四、困境與因應：

困境一：信義鄉 A 單位 9 月份開始有 5 位個管員(4 位專任，1 位兼任)，依規定 A 個管服務人數 120 人，兼任個管服務人數 60 人為上限，目前服務人數已接近規定上限，且個案數與去年同期成長約 3.5%，信義鄉長照個案有持成長趨勢，未來有超過規定人數上限之情形。

因應：目前應聘個管員一名於埔里區上班，已於 12 月中旬到職，並開始進行教育訓練及相關資格課程，預計 115 年 2 月開始正式調派個管員服務區域，以符合規定人數上限及維護良好的服務品質。

五、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.愛心物資發放	圖 6.愛心物資發放



六、未來展望：

- 1.強化高風險個案的工作管理與團隊專業韌性，善用團隊會議討論個案困境，共同找出可行資源，並定期反思個案管理工作與舒緩同工情緒壓力。
- 2.持續以偏鄉地區的需要為出發點，以偏鄉為核心考量，真正回應在地個案的需求，讓我們的工作不只是完成任務，而是持續實踐關懷與陪伴的價值，確保每位個案的需求都能被看見，落實基金會的理念與使命。

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、張玉擘、謝誼臻(1-3 月)等 4 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	462人	116%
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	2場	2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	2.5	2.5	2.5	3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	38.5	3.2
在案量	312	314	311	307	296	304	305	298	305	314	323	318	3,707	309
訪視量	312	314	311	307	293	303	304	298	302	312	323	318	3,697	308
達成率	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	-	99%

四、困境與因應：

困境 1：個管員因聘用條件有限制，導致招聘不易，偏鄉個管員因需要上山訪視，故需要會開車，近年因天災導致仁愛鄉道路崩塌，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.建立偏遠地區加給。
- 2.建立績效獎金制度。
- 3.調整偏鄉個管員案管量上限為 100 案/人。
- 4.鼓勵會內符合資格同仁受訓，未來如有意願可以轉調。
- 5.詢問離職同仁回任意願。

困境 2：仁愛鄉個案因地處偏遠，服務單位因車輛有限，且考量路程距離，

有時只能接送一趟，導致個案就醫、洗腎，約車不易。

因應說明：

- 1.個管員密切追蹤個案回診時間，提前協助約車。
- 2.114年07月01日埔里基督教醫院安排一輛交通車駐點霧社，增加接送量能。
- 3.仁愛鄉公所幸福巴士於114年07月增加法治中正線，鼓勵個案搭乘利用，增加就醫便利性。

五、佳美腳蹤：

個管、照專聯訪	長照講座
	
大型聯繫會議	長照宣導
	
個案研討	團體督導



六、未來展望：

- 1.115 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.加強亞健康、輕度失能長者轉介文化健康站，預防檢延緩長者失能。
- 5.加強個管員對服務單位服務品質追蹤，掌握品質優良的服務。

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.讓重度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。
- 2.環境因素：車子無法抵達、家中無水或停電、無法放置浴缸、遇寒流或颱風、下大雨路不通等。

(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:草屯鎮、南投市

(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(埔里鎮)	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
信義組	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，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、楊慶鈴女士家族等陸續再捐贈三台沐浴車，除了可以讓服務設備汰舊換新及提升服務品質之外，更向信義鄉、仁愛鄉等偏遠地區擴大沐浴車服務範圍，並以獎勵制度提升到宅沐浴車服務量能，滿足更多個案的服務需求。基金會於 114 年再招募人員新增第四台車(信義車、埔里一車、二車及三車)，為更多重癱臥床的長照個案提供到宅沐浴服務。

目前四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、草屯鎮等地區。

服務人次年度統計表

月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	總計	平均
113 年	205	152	180	188	204	212	200	210	202	207	256	282	2,498	208
114 年	238	231	253	291	280	270	285	276	297	262	242	279	3,209	267
成長率	16%	52%	41%	55%	37%	27%	43%	31%	47%	27%	-0.05%	-0.01%	29%	28%

114 年 1~12 月合計服務人次：3,209 人次。

四、困境與因應：

1. 困境：服務人員作業過程與家屬缺乏有效溝通易形成誤會。

因應：改善方式如下：

1. 先針對個案家庭背景進行了解，將常見問題作分類，於服務之前預作準備，並主動電話連繫，讓家屬了解作業流程。
2. 服務人員至現場，由專人先作簡易解說，若在服務過程有疑慮無法排除，則依到宅沐浴車作業標準程序規定執行。

2. 困境：服務人員的服務品質待提昇。

因應：目前沐浴車共有 4 組人員，久而久之不同組員配搭下品質產生差異。因此，應該藉由落實定期回訓制度，使所有組員閑熟(SOP)流程，首重第一線工作人員操作的標準化，才能使品質一致化，展現專業，如此，也才能受到服務個案及家屬的肯定。

五、方案檢討：

本會自 104 年 7 月份成立『到宅沐浴車』團隊至今已走過 10 個年頭。回首草創之初所遇諸多困難：無人應聘、離職缺口、找不到個案...，一路坎坷，處處窘境。雖有滿腔服務熱忱，現實情況卻常令人洩氣。當時資源短缺，因虧損導致的營運壓力如排山倒海而來。所慶主管們勇敢堅持做對

的事，『到宅沐浴車』團隊也很爭氣，同心齊力，終於突破困境，漸漸建立起堅實的營運基礎。

偏鄉地廣人稀，服務案量少、成本高，如何降低車輛、設備的耗損?如何透過績效獎勵制度留住人才?一直是到宅沐浴車能否永續運作的關鍵問題。不過既然是『愚人』、是「慈善事業」，當面對社區中這許多重度或是極重度的失能個案想要泡澡的心願，我們怎能忍心說不呢?

如今，到宅沐浴車已在地服務多年，民眾也相對較熟悉，過去常有個案擔心部分負擔額度較高，而放棄接受服務，經過基金會引進扶助資源，已有明顯改善。但是因為個案突然住院、死亡、轉機構等原因而縮減的個案量，仍會造成沐浴車團隊出現空班、人力閒置的風險。

自 104 年沐浴車開始執行服務以來，人事、車輛、設備耗材的成本就一直居高不下，始終處於虧損狀態。112 年開始，團隊開始檢討改善，細緻規畫工作、建立績效獎金制度、增加宣導場次，並配合公關募款來扶助弱勢個案，逐漸看出成效。113 年，團隊開始走進各社區據點，並配合大型活動宣導，協助民眾了解沐浴車功能、效益並做轉介，服務案量明顯提升，終於由虧轉盈。今年更維持好成績，連續第二年有盈餘，期望未來能走遍各城各鄉，讓更多民眾認識到宅沐浴車，讓更多需要的人都能享受服務。

六、佳美腳蹤：

新人教育訓練



服務現況



服務宣導



沐浴車團隊



沐浴車團隊



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：

長期照顧的人口結構，除了人口老化使得需要照顧的長輩增加外，家戶青壯人口外移到都市尋找工作，使得鄉村型的縣市照顧人力不足的情形日趨嚴重。尤其在偏遠山區，交通、就醫、採買伙食及生活用品等面對的挑戰更多也更大。愚人之友在信義鄉、仁愛鄉已服務已 20 餘年，進駐原鄉，關懷原鄉老人及身障人士提供服務，身受在地社區民眾所熟悉及信任。本會送餐服務的目的提供良善的營養照顧、長者的安全確認以及關懷、連結會內及其他社會福利服務資源，提供於送餐長輩。鼓勵在地人士參與，增加就業機會，讓自己人在熟悉的環境照顧自己的長輩，也讓原住民及偏鄉的長照服務被重視。因此盼能：

- 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。
- 3.個管確認舉薦之邊緣戶，基金會編列為扶助個案。

三、服務範圍： 南投縣仁愛鄉、信義鄉。

四、投入人力資源

- 1.社工：林詠明。
- 2.16 名志工及 15 處備餐單位。

五、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+扶助)	32,500 餐	42,098 餐	130%
經費核銷-服務費	次月的 7 日 前完成核銷	1-12 月完成	100%
經費核銷-服務費	月核銷	次月的 7 日前完成核銷	100%
開案量	40 人	30 人	75%
開案服務時效	照會後 4 日	照會後 4 日內開始服務	100%
區域涵蓋率(仁愛)	16 村	9 村	56%
區域涵蓋率(信義)	15 村	9 村	60%
資源連結(急難救助)	2 件	1 件	50%
資源連結(房屋修繕)	3 案	3 案	100%
資源連結(高風險通報)	3 案	2 件	66%
資源連結(宜果)	17 案	17 案	100%
資源連結(普渡)	45 案	43 案	95%
定期訪視(家訪)/6 月	137 案	134 案	97%
定期訪視(電訪)/3 月	137 案	135 案	98%

貳、營運概況：

一、重大事績：

- 1.永齡基金會捐助個案每餐之隨餐水果 15 元一份、每季 6 瓶營養補給甘酒。
- 2.備送志工服務費由支領現金改為匯款轉入志們工的帳戶，免去攜帶大量現金至部落發放之風險。

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	合計	平均
案數	126	128	126	128	129	129	135	134	138	142	162	169	1,646	137
餐數	2,650	3,144	3,369	3,197	3,414	3,384	3,563	3,546	3570	3458	4214	4,589	42,098	3,508

三、114 年各部落案數及餐數：

信義鄉										
	明德	愛國	豐丘	新鄉	羅鄉	久美	望鄉	同富	東埔	總餐數
1月	4/77	5/93	8/123		10/126	10/258	8/250	15/243	6/61	1,231
2月	5/112	5/118	8/158		10/185	9/271	8/272	15/262	6/91	1,469
3月	5/134	5/129	9/183		9/184	9/278	8/294	15/291	5/81	1,574
4月	4/106	4/112	10/193		9/155	9/241	8/289	15/274	5/78	1,448
5月	4/110	4/125	10/195		10/211	9/303	8/311	15/288	5/62	1,605
6月	5/116	4/126	10/199		10/206	9/309	8/315	15/286	5/73	1,630
7月	6/146	4/138	10/190		10/205	9/292	8/266	15/259	5/80	1,576
8月	6/141	4/140	9/189		10/212	9/290	8/241	15/256	5/75	1,544
9月	7/153	4/134	9/169		10/198	9/275	8/256	14/254	7/117	1,556
10月	8/148	4/134	9/176		10/227	10/269	8/241	14/236	7/124	1,555
11月	7/154	4/137	9/177	8/153	10/237	12/303	9/263	15/271	7/124	1,819
12月	7/176	4/152	9/198	8/173	9/212	12/319	9/287	15/309	7/120	1,946
總計	18953 (餐)									

仁愛鄉										
	南豐	春陽	精英	合作	法治	力行	中正	互助	新生	總餐數
1月		7/186	6/157	8/112	6/138	3/53	12/280	16/446	2/47	1,419
2月		8/232	6/138	7/140	6/160	3/60	13/354	17/531	2/60	1,675
3月		8/261	5/140	8/166	6/155	3/54	13/422	16/540	2/57	1,795
4月		8/260	5/136	8/160	6/154	5/89	13/377	16/513	2/60	1,749
5月		8/273	5/145	10/188	6/160	5/103	13/348	16/529	2/63	1,809
6月		8/273	5/140	10/200	6/165	5/105	11/263	16/545	2/63	1,754
7月		8/285	5/153	10/199	7/194	5/91	14/433	17/566	2/66	1,987
8月		8/256	6/155	10/197	7/197	5/90	14/462	17/594	2/51	2,002
9月		8/252	6/158	10/209	7/201	5/93	15/438	17/558	2/63	2,014
10月		9/260	7/154	10/197	7/188	5/80	14/438	17/557	3/55	1,903
11月	13/369	9/260	6/157	10/197	7/195	5/96	15/458	17/583	3/80	2,395
12月	15/499	9/283	6/173	10/205	7/195	5/89	17/541	16/564	4/94	2,643
總計	23145 (餐)									

114 年 1-12 月合計總餐數：42,098 餐。

參、困境與對策：

困境一：個案請假未提前告知。

說明：備餐單位出餐即計費，若個案臨時外出未通知，餐費易產生爭議。

因應策略 1：加強志工教育訓練，提高服務敏感度。

2：家訪與電訪時持續宣導請假制度。

3：維持良好聯繫，即時掌握個案動態。

困境二：部落廚房出餐品質不一。

說明：颱風導致食材價格上漲，備餐單位採買困難，個案反應餐食量不足。

因應策略 1：重新遴選具備穩定供餐能力之單位。

2：與文健站、關懷據點合作，招募當地合適人員協助備餐。

困境三：縣府建議承接信義鄉老五老服務區。

因應策略 1：向縣府爭取專案人力，分由兩機構分區服務。

2：於文健站及據點設立服務據點，並與個管合作尋找新個案，提升

案量以符補助標準。

困境四：志工服務費發放風險高。

因應策略：自 5 月起改以匯款方式發放志工服務費，以確保安全與準確性。

肆、佳美腳蹤：

服務照片：

		
媒合急難救助	提供農曆年代餐	使用永齡基金會資金購買甘酒
		
宜果企業捐助營養品	志工送達餐食	個案簡〇〇住家修繕

陸、未來展望：

一、服務區域分工與人力補足：

明年度將調整為信義鄉與仁愛鄉各自獨立服務區域，預計配置兩名社工分別負責，以確保服務品質與管理效率。

二、擴展服務據點與提升服務量能：

將積極籌備南豐部落與新鄉部落服務據點，以擴大服務範圍，滿足更多長者需求。

三、爭取提高製餐成本核銷金額：

偏鄉交通不便、物價偏高，且颱風後食材成本波動大，現行每餐補助 100 元(備餐單位實領 90 元)不足以支應成本。建議縣府調整補助額度，以維持餐食品質與服務持續性。

厚熊笑狗長照生活產業

報告人：陳若嵐、江宜萱、蕭孟晴

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」，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。109 年 5 月 18 日至 112 年 12 月 31 日透過教育部樂齡中心相關資源持續進行協力及合作，三端組織仍緊密連結相關網絡資源。

自 113 年 1 月 1 日起，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場域，提供中高齡者終身學習機會，促進其身心靈健康，將資源擴及其他農村社區及據點，促進社區間的互相照顧及共生幅員。

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、志願服務及培養青年人力進場社區、衛福部延緩失能失智模組及其他創新研發。

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獨立承辦，114 年為成為南投縣優質中心預做準備，除了主要負責中心本部外，也在埔里鎮開拓八個社區教學點，分別是：本會巷弄站（伯特利）、埔基長照站（大湳、一新、清新、牛眠、北梅、埔基長照園區）、陪伴農村社區（籃城），規劃課程活動並執行。

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、找到其歸屬感及幸福感。

◆符合 SDGs3-良好健康和福祉。確保健康的生活方式，促進各年齡人羣的福祉。透過生活保健課程確保健康的生活型態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增能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、樂齡五大類核心課程、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，皆融入樂齡(高齡)教育中，優化樂齡(高齡)者學習的品質及終身學習目標。

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

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

◆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：

本年度持續連結國立暨南國際大學的防災團隊-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，今年持續長者【居家防災】面向的學習，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，並於 114 年持續發展成模組教案，並透過至埔里其他社區教授防災知識的過程，盤點不同社區型態的環境安全及動線，以利回到模組教案內容的調整。

◆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：

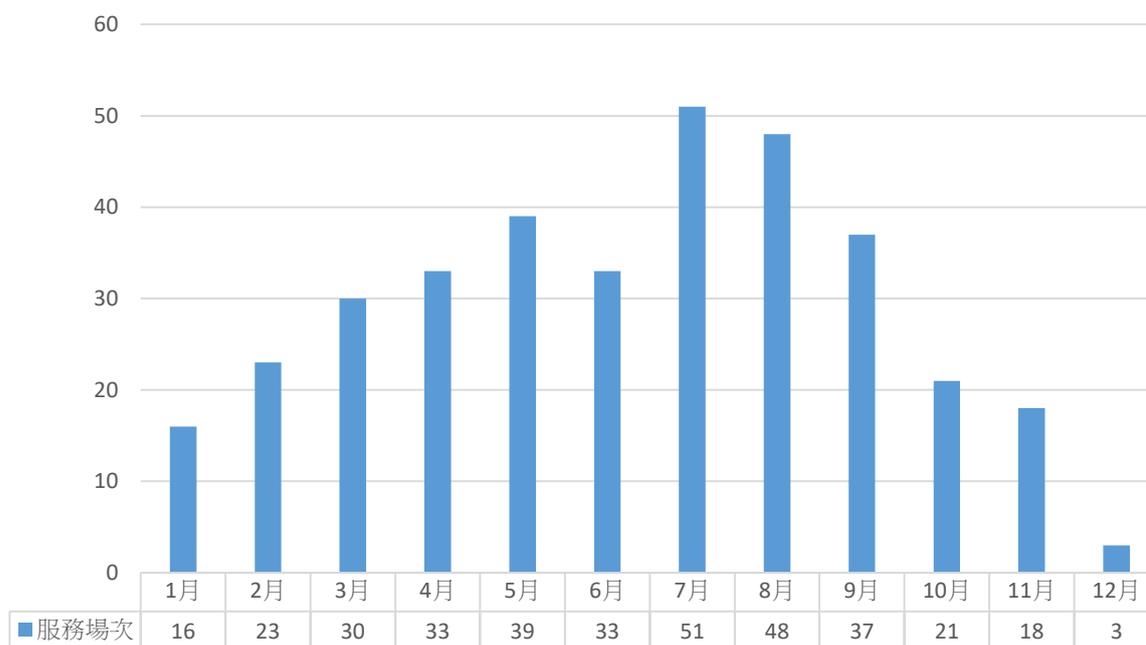
- 1、補足政府長照缺口，由厚熊照顧咖啡館深入社區端長期服務及陪伴，發現不足或實際需求，協助鏈結相關社會資源及自有資源進行改善。
- 2、開發與提供服務多元化，支持與提供高等教育院校師生教學合作、青銀共創、世代共融、社區支持與輔導人力資源發展。

三、執行狀況與回顧：

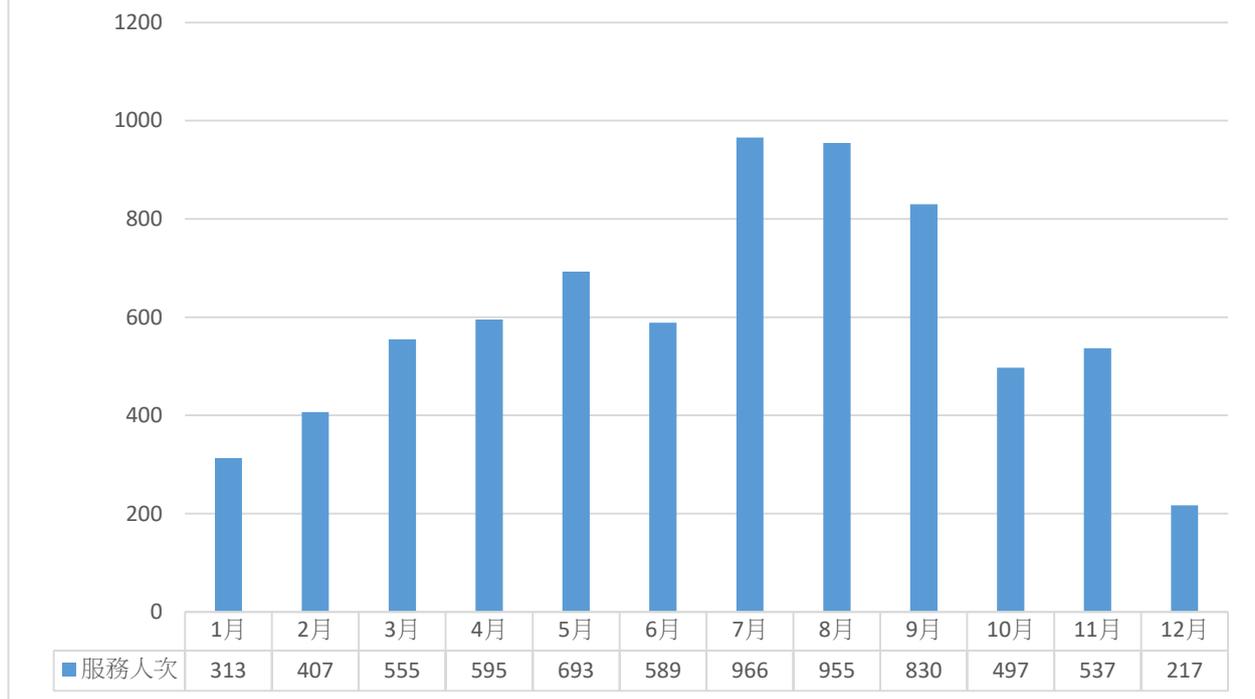
114 年度樂齡學習中心服務人數/次(統計至 12 月底)

中心本部服務人數	<ul style="list-style-type: none">● 中高齡長輩：41 人 (男：11、女：30)，包含過世、生病、意外、轉介。● 中高齡志工：10 人(男：3、女：7)，包含中途因個人因素退出之志工人員。● 青年志工：20 人(男：13、女：7)，包含工讀、實習生、服務學習學生。
中心本部+8 教學點服務場次、服務人數、服務人次	<ul style="list-style-type: none">● 共計 352 場(包含埔里樂齡課程、健走體驗、其他活動方案)● 服務人數：253 人● 服務人次：7,154 人次

114 年高齡課程服務場次共 352 場次(截至 12 月底)

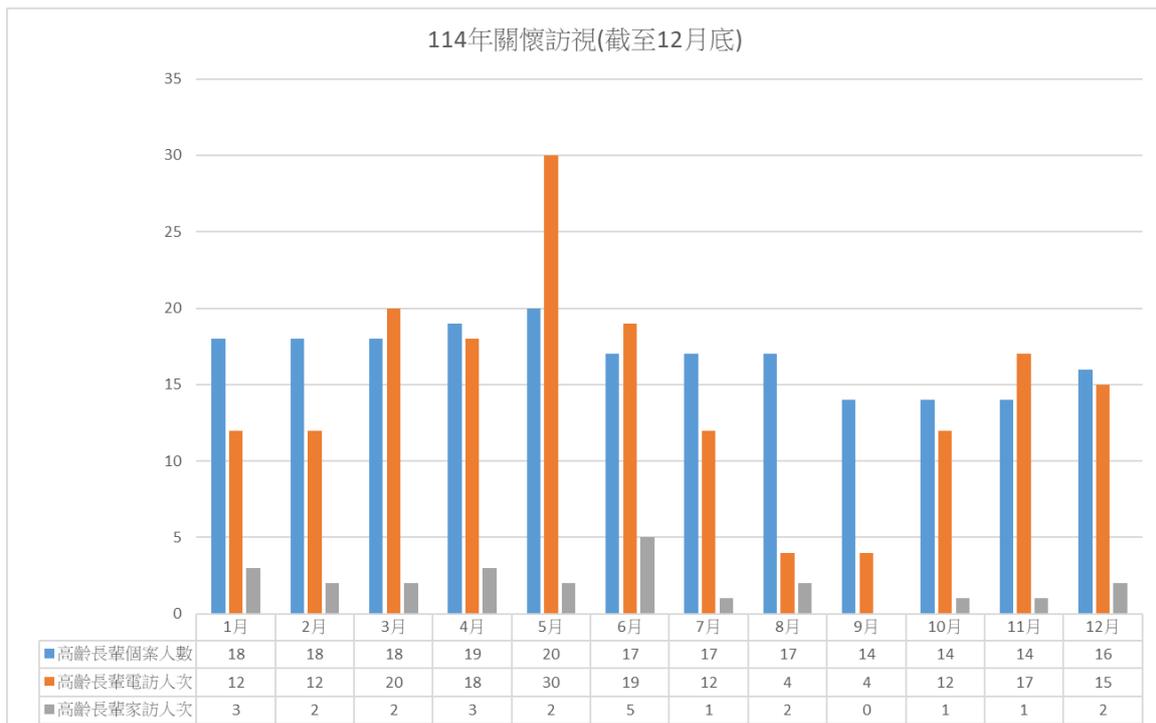


114年高齡課程服務人次 共7154人次(截至12月底)



【114 年度學員陪伴與支持】：

中心學員人數 1 月至 12 月底共計 253 名，包括中心本部學員與 8 個拓點之學員。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 111-113 年度獲得農委會水保局第一屆綠照計劃，以厚熊為中心，籃城、牛眠及良善（111-112 年）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。

114 年更成功獲得綠色照顧計畫第四屆續提案補助，實作場域為厚熊、籃城、牛眠，不僅延續既有經驗，將過去課程設計、志工培力與社區服務模式深化與擴展，也計畫引入更多跨世代互動及永續食農教育，提升高齡者身心健康與生活品質。

本計畫透過綠色照顧行動，整合在地組織、社區居民與志工力量，提升中高齡者健康福祉（SDG 3）及終身學習機會（SDG 4），打造互助共好的社區文化。未來將延伸跨世代互動、永續食農教育與低碳生活實踐，建立可持續運作的綠色照顧模式，成為實現聯合國永續發展目標（SDGs）的社區示範平台。

一、發展項目及現況：

（一）綠飲食

志工連結在地農友與商家，提供社區長輩及弱勢家庭餐點服務，並透過 1+N 模式，將服務擴散至鄰近弱勢農村社區，營造友善共好的社區氛圍，改善營養不良與三餐不均問題，提升外觀不佳蔬果的利用價值，同時帶動在地農產經濟與永續循環。

透過青銀共創設計「地中海與麥得飲食」知識，長輩可學習均衡飲食與健康烹飪，提升認知功能與記憶力，同時透過與青年志工互動，增加社交參與與心理幸福感，有助改善慢性疾病風險並維持身心健康（SDGs 3.4）。此外，活動也促進跨世代交流，讓青年志工學習尊老敬老、長輩分享生活智慧，形成社區知識傳承與文化延續。

(二)綠療育

本計畫依據農村社區特色，設計五大高齡學習課程主題：園藝治療、體適能運動、飲食、食農教育與農村文化，結合地方資源與戶外五感體驗，提升長輩身心健康與生活品質。課程設計以 ICOPE 架構為依據，針對長者的行動能力、認知功能、營養狀況、憂鬱及聽力障礙等面向進行綜合健康評估。綠療育課程將藍城社區窳陋空間再利用，建置適合高齡者的立體栽培床架，提供友善種植環境，讓長輩從種植、維護到收成全程參與，提升社區凝聚力。續種植香草、辛香料及蔬菜，結合綠飲食共餐與課程使用，落實低碳食物里程。未來將拓展多感官體驗課程、食農教育及在地文化共創，推動永續飲食、低碳生活與社區友善環境，可推廣的綠療育高齡照顧典範。

(三)綠陪伴

招募青年與在地中高齡志工，結合專長投入社區服務，透過參與式陪伴，深入了解高齡者需求，設計因地制宜服務，提升心理健康與福祉（SDGs 3.4），共同營造友善宜居環境。未來將建立持續培訓與技能分享機制，整合社區資源，打造永續的在地服務網絡，不僅促進長輩健康與生活品質，也強化社區凝聚力與自我組織能力。

量化效益(截止 12 月底)			
主軸	項目	數量	單位
綠飲食	接受供餐	1,620	人次
綠療育	課程場次	130	場
	參與課程高齡者	3,055	人次
綠陪伴	接受關懷訪視	616	人次
	提供志願服務	775	人次

參、【志願服務及培養青年人力進場社區】

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、常態、專長及青年志工服務，並從中累積點數進行兌換等機制建構。今年度常態服務志工計 10 名，專長志工計 2 位，青年志工 20 位，共 32 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. 志工服務共計 403 人次、233 場次。

透過協助長輩樂齡、綠照課程及辦理高齡議題講座、活動...等。

2. 中高齡志工培力課程(專業知能課程、共學平台)共計 280 人次、14 場次。

持續投入在地中高齡者的培力，規劃包括：銀向人生劇場、代間服務方案的課程設計與活動帶領技巧、失智服務方案研習，以及貢獻服務方案實作等課程，讓志工具備服務專業知識及技能，能夠照顧更年長的長輩；也透過服務，為自己的未來做好準備，創造共好的循環。

3. 志工討論會共計 2 場次，共 22 人次參與。

引導志工討論服務過程所遇到的狀況、問題探討及陪伴技巧增能...等，以增加志工間的向心力及黏著度，並提昇服務品質。

(二)質性資料

1. 專才志工進入獨居及老老家庭及至館內提供服務，建立長照生活的互相照顧的機制與理念。

(1) 目前持續服務專才志工計有 2 名，以水電、資訊專長為主。

(2) 提供社區獨居、家境清寒及長者家中基本水電與資訊維修服務。

(3) 協助社區共餐載餐服務。

(4) 館內水電和資訊設備的維護

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) 由中高齡的志工夥伴，具有水電維修證照，與資訊背景專長的志工，專責與職場經驗，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。

(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，讓中高齡志工持續進修，鼓勵參與暨大第三人生大學進修，學習更專業技術，共同建立大埔里長照專業人員(講師、照服員、志工)至社區服務。

三、提供大專院校相關系所學生實習、服務學習及職場體驗，培力青年人才能進入社區服務進而能留在農村：

1.114 年度實習生：

辦理事項	部門/地點--學系/學生姓名	人數/案
114 年度第一學期實習	1.厚熊照顧咖啡-暨大諮商心理與人力資源發展學系(諮心組)-李銘祐	1 人
合 計		1 人

2.114 年度學生公益服務：

114 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、教具 維護	厚熊咖啡	3
暨南大學諮人系	陪伴照顧長輩、 清潔整理環境、教具 維護	厚熊咖啡	1

伍、衛福部延緩失能失智模組

- 一、114 年度【智在享壽健康模組 CL-01-0282】專業師資 5 名及指導員 6 名皆完成年度回訓，統計至九月底共服務 25 個社區單位共計 375 人。
- 二、114 年度【多元樂活健康促進 CL-01-0459】專業師資 5 名及指導員 9 名，其中 2 名指導員因個人生涯因素未持續本方案資格，因此本年度共計專業師資 5 名及指導員 7 名完成年度回訓，統計至九月底共服務 26 個社區單位共計 389 人。

三、以上二模組今年度社區運用期數共計 51 期，包含南投縣 9 鄉鎮市及桃園 1 區，服務人數共計 764 人。

CL-01-0282 智在享壽健康模組分析報告

114 年度統計至 12 月底（專業師資 5 名及指導員 6 名）

序號	特約(據點)單位名稱	縣市	鄉鎮市區	人數
1	南投縣埔里鎮良善社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	12
2	南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	12
3	埔基和平里(社政 C)	南投縣	集集鎮	14
4	南投縣埔里鎮五十甲社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	15
5	社團法人南投縣埔里鎮籃城社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	19
6	南投縣埔里鎮珠仔山社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	15
7	埔基巷弄站-同聲里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	29
8	埔基巷弄站-向善里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	12
9	南投縣魚池鄉東光社區發展協會	南投縣	魚池鄉	10
10	埔基牛眠里(社據 C)	南投縣	埔里鎮	15
11	埔基北山村(社據 C)	南投縣	國姓鄉	15
12	埔基城中村(社據 C)	南投縣	水里鄉	16
13	埔基福興里(社政 C)	南投縣	埔里鎮	15
14	埔基巷弄站-一新里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	13
15	埔基巷弄站-武登村(醫事 C)	南投縣	魚池鄉	11
16	埔基巷弄站-清新里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	19
17	埔基巷弄站-北梅里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	18
18	埔基良善(失智據點)	南投縣	埔里鎮	13
19	埔基永豐村(社據 C)	南投縣	水里鄉	14
20	埔基水社村(社政 C)	南投縣	魚池鄉	13
21	埔基巷弄站-大城里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	15
22	佑一村股份有限公司附設南投縣私立友傑居家長照機構	南投縣	草屯鎮	15
23	埔基乾溝村(社據 C)	南投縣	國姓鄉	13
24	財團法人愚人之友伯特利(社據 C)	南投縣	埔里鎮	20
25	埔基巷弄站-廣成里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	12
人數合計		375		

CL-01-0459 多元樂活健康促進模組分析報告

114 年度統計至 12 月底 (專業師資 5 名及指導員 7 名)

序號	特約(據點)單位名稱	縣市	鄉鎮市區	人數
1	埔基巷弄站-大城里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	22
2	埔基永豐村 (社據 C)	南投縣	水里鄉	14
3	埔基巷弄站-蜈蚣里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	17
4	財團法人愚人之友伯特利(社據 C)	南投縣	埔里鎮	20
5	南基巷弄站-龍岩村(醫事 C)	南投縣	中寮鄉	7
6	桃馨社會福利發展協會	桃園市	平鎮區	13
7	南投縣私立愛心關懷居家長照機構(共和村)(社政 C)	南投縣	魚池鄉	12
8	埔基北山村(社據 C)	南投縣	國姓鄉	15
9	埔基巷弄站-廣成里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	12
10	南投縣私立慈愛居家長照機構(千秋里)(社政 C)	南投縣	南投市	29
11	南投縣私立慈愛居家長照機構	南投縣	名間鄉	22
12	埔基水社村(社政 C)	南投縣	魚池鄉	16
13	社團法人南投縣埔里鎮籃城社區發展協會(社據 C)	南投縣	埔里鎮	21
14	埔基巷弄站-桃米里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	14
15	埔基乾溝村(社據 C)	南投縣	國姓鄉	11
16	南投縣私立欣欣居家長照機構(永平村)	南投縣	中寮鄉	6
17	埔基巷弄站-合成里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	13
18	南投縣私立愛心關懷居家長照機構(新城村)(社政 C)	南投縣	魚池鄉	14
19	埔基牛眠里(社據 C)	南投縣	埔里鎮	15
20	埔基巷弄站-鉅工村(醫事 C)	南投縣	水里鄉	14
21	老五老居家式長期照顧服務機構(民和村)	南投縣	水里鄉	11
22	埔基城中村(社據 C)	南投縣	水里鄉	16
23	埔基巷弄站-頭社村(醫事 C)	南投縣	魚池鄉	16
24	埔基巷弄站-北梅里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	18
25	埔基巷弄站-麒麟里(醫事 C)	南投縣	埔里鎮	11
26	南投縣魚池鄉東光社區發展協會	南投縣	魚池鄉	10
人數合計		389		

南投縣管轄區域



南投縣鄉鎮市	進場期數
中寮鄉	2
水里鄉	6
名間鄉	1
南投市	1
埔里鎮	26
草屯鎮	1
國姓鄉	4
魚池鄉	8
集集鎮	1

陸、本年度厚熊在各項服務方案亮眼成果及創新研發

1. 持續推廣在地農村社區健走竹杖的特色，114 年度推動課程如台灣農村走讀樂-健走杖的運用、勇腳人生—健走杖肌力健促，持續強調從室內延伸到戶外與社區連結，透過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。
2. 為提升樂齡中心組織團隊及志工團隊的凝聚力，114 年度辦理講師與志工經營社群，預計各辦理兩場次的社群討論會，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. 《百花耆放》紀錄片：促進代間互動，打造青銀共創、共學的友善學習場域：
今年度連結了暨南大學諮人系的教授與學生，規劃了《百花耆放》紀錄片的拍攝。中心為紀錄片合作的場域，由於本中心長期推動「在地共學、世代同行」的理念，致力於結合教育資源與社區力量，促進高齡者持續學習與社會

參與。透過紀錄片的呈現，中心的精神得以更廣為人知：長者不僅是被照顧的對象，更是積極參與、持續創造的學習者與行動者。學生與長者之間的互動，體現出跨世代共學的可能，也讓青年在陪伴過程中理解生命的多樣樣貌與代間互助的重要。本次合作使「青銀共創」從理念走入實踐，強化了大學與社區、學習者與行動者之間的連結。

4. 祖父母節慶祝活動：中心於8月16日參與祖父母節慶祝活動，當日活動內容豐富，氣氛熱絡。中心設置「健走杖關卡遊戲」體驗區，讓參與的長輩透過闖關活動實際體驗健走杖運動之趣味與健康效益，並藉此推廣中心之運動保健課程特色。活動現場亦設置展示攤位，展出學員於課程中所完成之手作作品及課程成果，內容涵蓋園藝、生活工藝等主題，充分展現本中心長輩學員的創意與學習成果，吸引許多民眾前來參觀交流。
5. 114年度，厚熊照顧咖啡館與暨大資工系陳恒佑教授及研究團隊進行「音樂包容科技」國科會計畫合作，厚熊照顧咖啡館為行動實驗場域，實際推動課程及於每次課後進行深入討論，隨學習參與者反應及建議適時調整編修應用程式，結合國立暨南國際大學專業資源與社區實際需求，將科技教育導入樂高齡學習場域，拓展長者接觸新知與數位科技的機會。透過研究團隊的技術支持與教學引導，長者不僅能體驗科技帶來的便利與樂趣，也能在操作過程中增進自信與成就感，對於肢體的應用也能進到活化及賦能的目的。此課程的實施，展現出樂齡教育跨域合作的可行性與成效。音樂作為情感與記憶的媒介，搭配科技互動系統，不僅降低了音樂學習的門檻，更使長者得以在熟悉旋律中培養專注力、認知能力、肌肉協調與社交互動能力，形成整合身心靈的學習體驗。
6. 為倡議偏鄉數位幸福生活願景，厚熊照顧咖啡館與中華電信及眾社企共同合作辦理埔里「星星學堂」，培力身障朋友擔任「星星講師」並提供多元就業的機會及肯定，並結合中華電信的員工擔任志工，前往較缺乏資源的偏鄉社區辦理數位課程，以生活、攝影、行動、運動、健康，來陪伴長者。開展ESG行動縮減數位落差、推動數位賦能，實踐數位平權，並回應聯合國永續發展指標SDGS對健康福祉、工作經濟、基礎建設、社會平權和永續城鄉指標，共同創造邁入超高齡社會後銀髮族群及其照顧陪伴者的高品質數位樂齡生活。

- 7.114 年協助南投分署轄下農村社區推動由厚熊照顧咖啡館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設計中，產業與社會參與中等健康的對應指標。
- 8.綠色照顧計畫第一屆三年期計畫已完成 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，自 114 年第四屆續提計畫中結合社會處方箋應用，結合至綠療育課程活動設計中。
- 9.運用高齡者生活福祉量表，量表包含(WHO-5 幸福指標量表、高齡者社會參與活動量表及社會連結量表)帶入農村社區(泰安、籃城、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。
- 10.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、籃城、北門、北安、東門、南門、枇杷、大城及蜈蚣社區等社區。
- 11.114 年綠色照顧減碳實踐行動：送綠到家，透過將作物送入社區菜園與長輩家中，深化「從產地到餐桌」的綠飲食實踐。社區菜園栽種的蔬菜可作為共餐食材，提升食材自給率；同時由綠照員及志工協助將部分種苗送至獨居或行動不便的長者家中，讓他們也能參與綠色飲食行動。
- 12.本年度持續連結國立暨南國際大學的防災團隊-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，今年持續規劃長者【居家防災】面向的學習，厚熊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，並持續發展成 12 週模組教案，並透過至埔里其他社區教授防災知識的過程，盤點不同社區型態的環境安全及動線，以利回到模組教案內容的調整，預計 12 週的教案於 115 年度進入厚熊照顧咖啡館實作。
- 13.本年度【智在享壽健康模組 CL-01-0282】及【多元樂活健康促進 CL-01-0459】，統計至九月底共服務南投縣 9 鄉鎮市及桃園 1 區，服務人數共計 764 人，社區運用期數共計 51 期。在年度回流教育訓練中強化 12 週教學內容的創新設計及應用。

陸、成果照片



青銀共創-大學生帶領地中海飲食桌遊活動，長輩透過互動感受到年輕世代的活力與關懷，增進代間理解與情感連結。



綠照-發送食材暖暖包，透過當面互動與問候，建立信任關係，讓長輩感受到「有人惦記」的溫情陪伴。



綠照-食農教育低碳課程，提升長輩均衡飲食觀念，課程實作學習烹飪技巧，利用在地食材噴任傳統好味道。



透過辦理志工討論會進行意見整合，對改進方向提出具體建議，確保服務更穩定、更貼合需求。



綠照-定期家訪，陪伴長輩聊天、關心生活近況，讓長輩感受到被關懷與重視，減少孤立與孤獨感。



代間學習-不同年齡層共同參與，強化社區內人際連結，營造「老少共學、共好」的溫暖氛圍。



綠照-暨大櫻花季健走杖走讀，長輩在自然環境中邊走邊看，可放鬆心情、減少焦慮與孤獨感，促進心理健康。



每季辦理講師討論會，進行經驗傳承、問題討論、教學增能。



綠照-懷舊服飾展現農村時代的生活美學，透過穿著與故事分享，讓在地文化得以延續。



樂齡-辦理性平相關課程，邀請陳瑛治教授到中心分享性平議題講座。



結暨大防災團隊持續規劃長者【居家防災】面向的學習，厚熊團隊及長輩參與實作演練、討論及設計。



樂齡-辦理失智服務方案研習，邀請中心講師、志工與長輩一同參與



辦理暨大《百花耆放》紀錄片放映會，透過青年陪伴長者過程，紀錄下長者終身學習的過程及生命故事。



每季辦理志工討論會，彼此經驗交流、個案討論及增能



樂齡-辦理志工相關研習課程：代間服務方案的課程設計與活動帶領技巧



樂齡-參加 114 年南投縣祖父母節活動與擺攤



「音樂包容科技」，與暨大資工系陳恆佑教授及研究團隊合作導入相關懷舊音樂及程式應用，且能共同合奏「車站」這首曲子，提昇長者身心靈健康及肢體的賦能。



與中華電信及眾社企共同合作辦理埔里「星星學堂」，培力身障朋友擔任「星星講師」，推動數位賦能，實踐數位平權，提昇銀髮族群及其照顧陪伴者的高品質數位樂齡生活。

柒、未來展望：

【樂齡中心】

- (一)預計明年升等為優質樂齡中心，讓埔里 55 歲以上中高齡長者有更好的終身學習場域，提昇其歸屬感、價值感及幸福感。
- (二)持續與教育部樂齡中區輔導團(暨大諮人系終發組)協力，增進樂齡學習中心的資源，同步擴充厚熊館內總體課程內涵與資源之運用條件。
- (三)持續發展青銀共創及代間教育服務，以培育青年志工透過課程活動設計及參與，陪伴長輩，促進世代融合，並改善館內人力資源。
- (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)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。
- (六)透過辦理戶外走讀遊程等活動，提升長輩對於厚熊黏著度。
- (七)連結暨南大學學生與中高齡志工共同規劃、帶領高齡課程活動。
- (八)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，辦理多元化課程，優化教學。
- (九)強化樂齡五大核心課程：防災防詐、交通安全、財產規劃、口腔保健與運動促進，協助長者強化自我照護力與生活防護力。

【綠色照顧】

- (一)輔導陪伴農村社區有能力自己執行該社區綠色照顧，並續提三年期計畫，115 年優先將觸角延伸至埔里鎮福興社區。
- (二)持續發展社交/社會處方箋，運用 ICOPE 指標與社區的綠照方案結合。
- (三)透過綠照員及志工家訪、社區菜園與共餐活動，完善社區支持系統
- (四)利用社區菜園、農村導覽及共餐課程，教育長輩與志工認識永續食材來源與環境保護理念，並鼓勵採用環保、節能、減廢的生活方式，推動社區永續發展。
- (五)培育農村社區中高齡、青年志工協助透過定期家訪及個人化健康指導，增加長輩生活自主性與居家安全感。

【志願服務及培養青年人力進場社區】

- (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)擴增志願服務之年齡層，青銀共創建構”互相照顧”網絡。
- (五)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。
- (六)持續指導大學青年服務學習及實習生，進到實務場域實作進而能留任在偏鄉服務。

【衛福部延緩失能失智模組】

- (一)持續辦理【智在享壽健康模組 CL-01-0282】及【多元樂活健康促進 CL-01-459】二個模組的管理及教育訓練。
- (二)創新及優化 12 週的教學內容，讓南投縣更多的長者及社區能善加運用，達到延緩失能失智目標。

【網絡資源連結及教育創新研發】

- (一)與暨大資工系陳恒佑教授合作國科會計畫「音樂包容科技」，將經驗擴散到愚人及埔基其他社區據點中應用。
- (二)與中華電信及眾社企合作辦理埔里「星星學堂」，培力更多身障朋友擔任「星星講師」之就業的機會，並提升銀髮族數位生活樂趣。
- (三)與國立暨南國際大學防災團隊合作行動研究，提升高齡健康照顧單位災害風險溝通與災害管理能力，共同發展 12 週模組教案，是適合社區高齡者的居家防災內容及機制，並於 115 年度進入厚熊照顧咖啡館應用，從過程中再進行討論編修，期望 115 年底能發展完整模組教案完成。

方案名稱：南投縣第一輔具資源中心

報告人：田曉竹

一、方案緣起：

南投縣老年及身心障礙人口日漸增加，對輔具資源的需求隨之而起。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：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、借用及媒合服務，照顧縣民。另有聽力評估、諮詢與適配的服務，並協助居家無障礙環境改善之評估，以提升身心障礙者及長照需求者自我照顧能力、參與社會活動機會，進而改善其生活品質。輔具資源中心不但減輕主要照顧者的負擔，也同時提供專業服務平台，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)中心聘任聽力評估人員乙名，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：

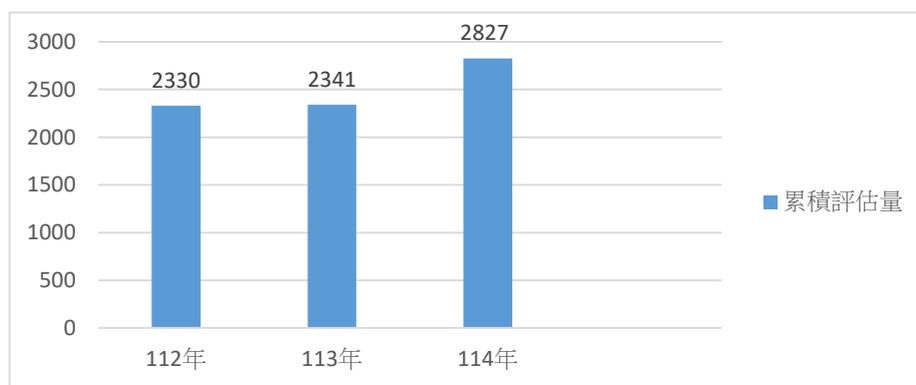
(一) 112-114 年服務統計：

各項服務統計	112 年	113 年	114 年
評估	2,330	2,341	2,827
維修	2,104	2,183	2,191
借用及媒合	1,572	1,613	1,394
諮詢	3,838	3,511	3,051
回收	228	217	210

(二) 112-114 年各項服務統計說明：

1. 評估服務：

輔具評估服務	112 年	113 年	114 年
預計人次	2,040	2,080	2,150
累計人次	2,330	2,341	2,827
達成率	114%	112%	131%

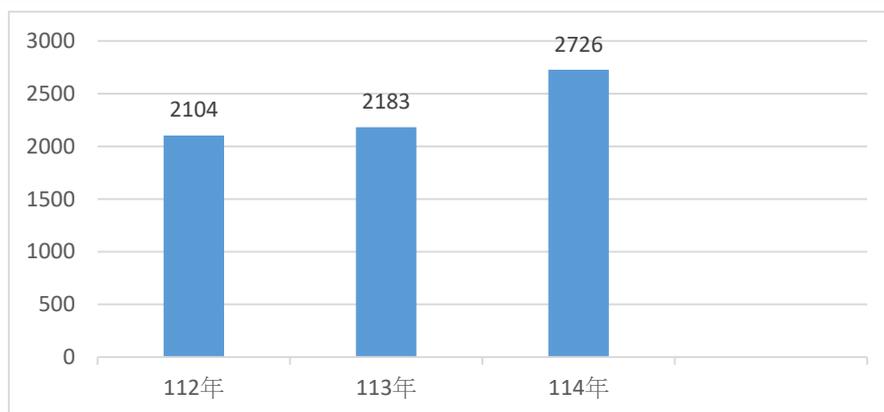


112-114 輔具評估成果比較圖

說明：114 年評估服務量為 2,827 人次，112 年評估服務量為 2,330 人次，113 年評估服務量為 2,341 人次，與去年相比人次增加了 486 人次，114 年服務達成率為 131%。顯示輔具使用需求之民眾申請補助評估逐年增高，故今年輔具評估量較去年同期較為成長。

2. 維修服務：

輔具維修服務	112 年	113 年	114 年
預計人次	1,800	1,800	1,890
累計人次	2,104	2,183	2,726
達成率	116%	121%	144%

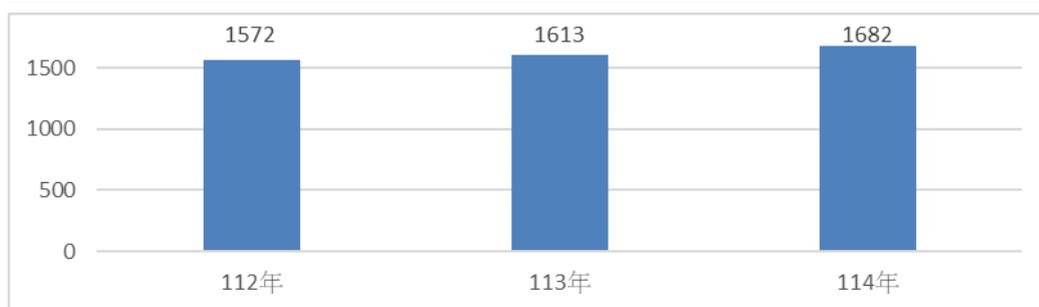


112-114 年年維修成果比較圖

說明：114 年維修服務量為 2,726 人次，112 年維修服務量為 2,104 人次，113 年維修服務量為 2,183 人次，與去年相比人次增加了 543 人次，114 年服務達成率為 144%。

3. 借用及媒合服務：

輔具借用及媒合服務	112 年	113 年	114 年
預計人次	1,000	1,200	1,260
累計人次	1,572	1,613	1,682
達成率	157%	134%	133%

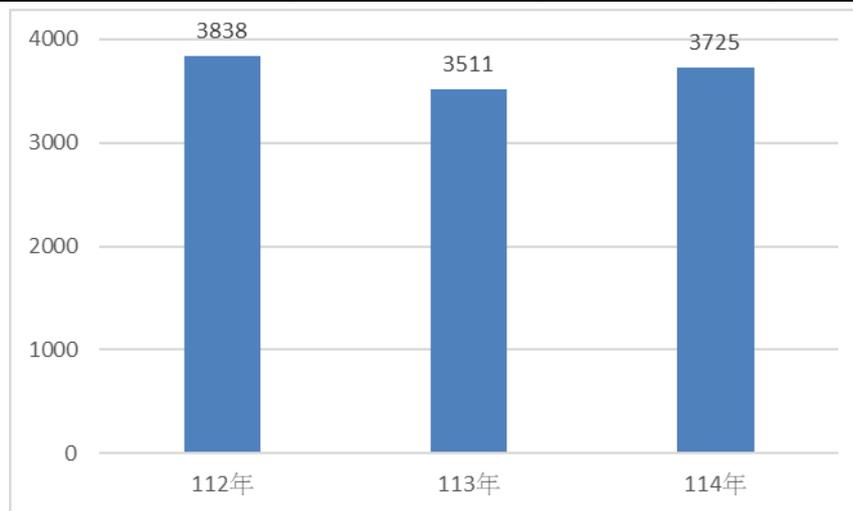


112-114 年借用及媒合成果比較圖

說明：114 年借用及媒合服務量為 1,682 人次，112 年借用及媒合服務量為 1,572 人次，113 年借用及媒合服務量為 1,613 人次，與去年相比人次增加了 69 人次，114 年服務達成率為 133%。

4.諮詢服務：

輔具諮詢服務	112 年	113 年	114 年
預計件數	1,900	2,200	3,300
累計件數	3,838	3,511	3,725
達成率	202%	159%	112%

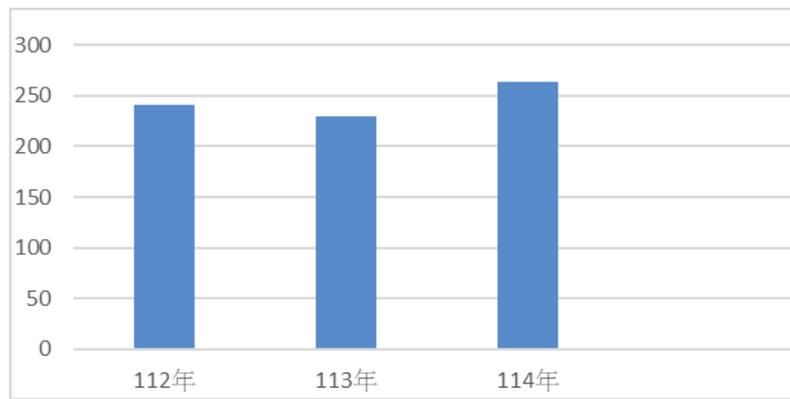


112-114 年諮詢成果比較圖

說明：114 年諮詢服務量為 3,725 人次，112 年諮詢服務量為 3,838 人次，
113 年諮詢服務量為 3,511 人次，與去年相比人次增加了 214 人
次，114 年服務達成率為 112%。

5.回收服務：

輔具回收服務	112 年	113 年	114 年
預計件數	200	210	210
累計件數	228	217	251
達成率	114%	103%	119%



112-114 年輔具回收成果比較圖

說明：114 回收服務量為 251 人次，112 年回收服務量為 228 人次，113 年回收服務量為 217 人次，與去年相比人次增加了 34 人次，114 年服務達成率為 119%。

6. 宣導服務：

112-114 年輔具宣導場次統計：

輔具宣導服務	112 年	113 年	114 年
宣導目標場次	25 場	25 場	24 場
累計宣導場次	30 場	26 場	26 場

114 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	3	2	3	1	1	0	0	0	0	0	2	12
草屯鎮	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
水里鄉	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
魚池鄉	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3
國姓鄉	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
仁愛鄉	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
信義鄉	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
其他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
總計	1	3	2	3	2	1	4	3	2	2	1	2	26

114 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	120	41	84	1,224	110	134	64	32	52	44	1000	13	2,918

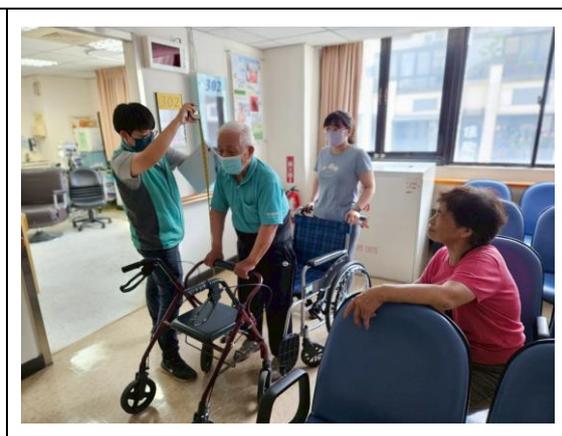
輔具宣導說明：

(1)輔具中心辦理 26 場社區宣導活動，完成度

達 100%(目標 24 場)，整體執行進度符合預期。宣導活動範圍涵蓋信義、水里、國姓、草屯等鄉鎮，有效擴展服務觸及面。

(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。

(三)佳美腳蹤：

	
<p>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。</p>	
	
<p>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。</p>	



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：透過課程介紹視障者在育兒過程中可運用之輔具資源，並學習支持視障照顧者的服務技巧與實務應用。



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：

~重新上路~

輔具資源中心社工 田曉竹

那天，一位阿伯在弟弟的陪同下來到輔具中心，幾年前，他因中風導致右側肢體無力，腳掌也因此扭曲變形，雖然復健努力了一段時間，但外出時仍需拖著不平衡的步伐行走，先前製作的矯具磨損嚴重，使得行走更加吃力。

阿伯笑著說：「以前我在山上做農，行動很方便；現在搬來埔里，只敢在家門口晃晃。」那笑容裡帶著些許靦腆，也藏著失落。

在訪談過程中，社工得知阿伯為低收入戶身分，長期靠身心障礙生活補助維生，醫療與交通支出已成為沉重負擔，經與輔具中心評估人員合作後，我們向阿伯說明了足部矯具與義肢的資源，並協助他申請輔具經濟補助與相關社會福利。

從文件準備到審核，歷經多次聯繫與討論，終於在幾週後順利通過補助。後續也將協助阿伯完成矯具評估與矯正鞋製作，當他得知申請成功的消息時，開心地說：「這樣走路就不會歪了，也不怕跌倒，終於可以自己出門了！」

對輔具中心來說，矯具不僅是協助行走的工具，更是一種讓人重新走向生活的力量，當身體被支撐起來，人的尊嚴與信心也隨之回到腳下。

在每一次輔具服務的背後，是一一次次理解、溝通與陪伴的過程，而每個能重新站起的笑容，都提醒我們：陪伴與專業，是最溫柔的改變力量



五、展望未來：

(一)提升據點及便利站之服務量能

為強化「南投縣輔具資源網」整體功能，未來將持續擴充各據點與便利站之服務量能，並結合各鄉鎮公所承辦業務人員進行教育訓練與合作推展。其中草屯鎮為服務人口集中地區，預計因應案量需求擴增服務時段，提升服務可近性與效能。

(二)強化輔具展示空間之實用效能

因應多元使用者需求，將優化現有展示空間之規劃與運用，除增加展示輔具類型與互動體驗區外，亦將結合實務評估情境進行示範，提升使用者與專業人員對輔具功能之理解與應用成效。

方案名稱：身心障礙者社區式日間照顧服務

報告人：柯伯叡

一、方案緣起：

基金會長期投入社會福利服務，看見身心障礙者在家庭與社區生活中的需求與困境，遂自 103 年 9 月起整合福利辦公室等相關資源，重新規劃並於同年 12 月正式推動社區式日間照顧服務，迄今持續辦理不輟。

多數身心障礙者在學校畢業後，因缺乏轉銜資源及就業機會，容易面臨孤立與退化，不僅影響自身發展，也加重家庭與社會的照顧壓力。為回應此一現況，政府推動身心障礙者社區式日間照顧服務，提供適切的支持與培力場域，協助他們在安全友善的環境中獲得持續學習與成長機會。

本方案透過生活自理、人際互動、休閒技藝及健康促進等課程，並搭配社區參與、社區適應等活動，引導身心障礙者擴展生活經驗，增進人際交流，提升自我照顧與社會參與能力。藉此不僅延緩功能退化，也讓他們在日

常中找到成就感與自我價值，進一步提升生活品質。

二、方案的特色：

方案以 ISP 計畫為核心，將服務使用者的個別需求轉化為課程設計的方向，透過生活自理、才藝興趣、健康促進與社區參與等多元活動，使學習更貼近日常並兼具趣味性，讓使用者在參與中建立自信與成就感。這些課程不僅延伸了 ISP 的目標，也成為日常生活的練習與展現。持續關注家庭支持，透過座談分享與資源連結，協助家屬減輕照顧壓力，營造互助與信任的氛圍，使家庭與使用者能共同獲得力量，逐步形塑更完整的社區支持網絡。

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：

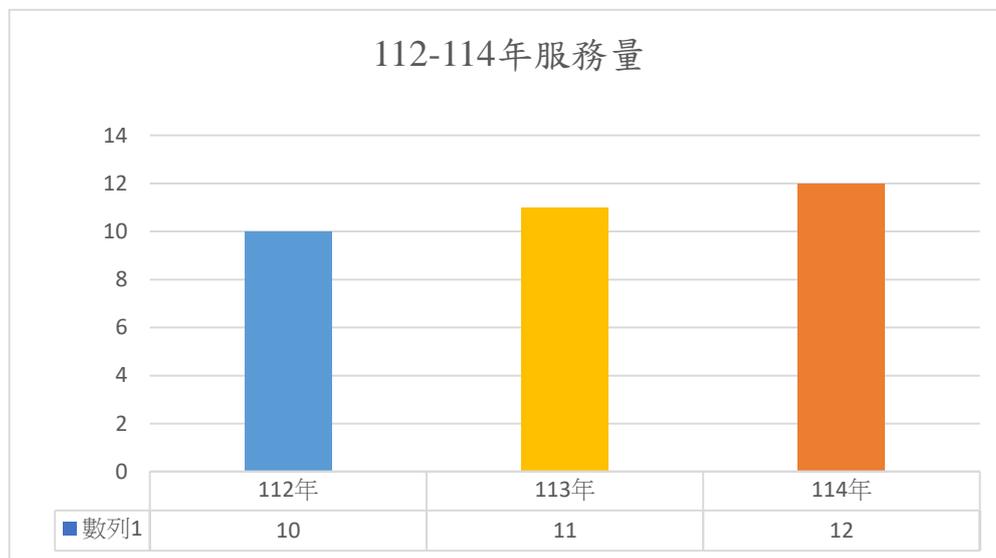
- 1.專業知能提升(不同方案的身障專業知能)。
- 2.連結能力提高。
- 3.合作(跨方案間的合作)。

(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。

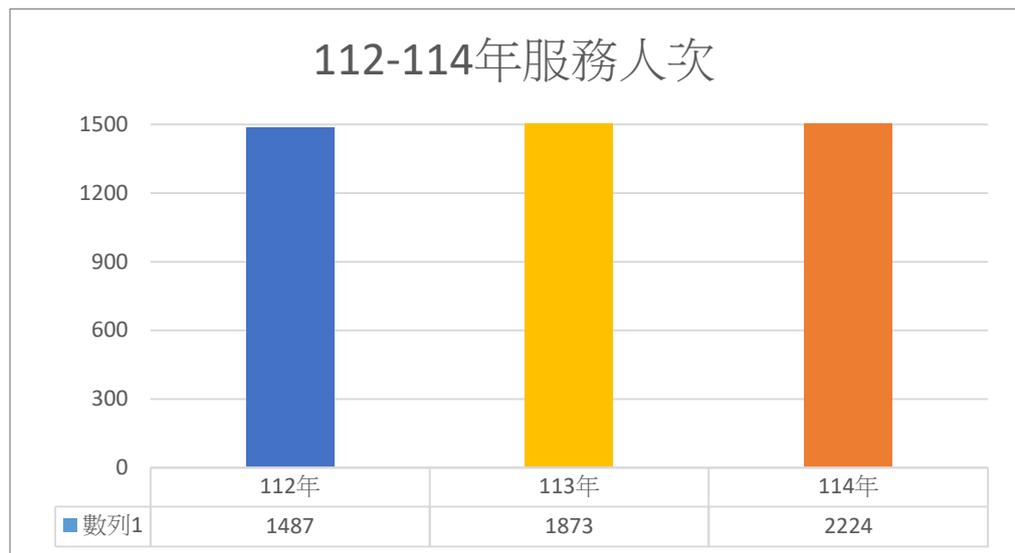
四、服務成效：

歷年成效：

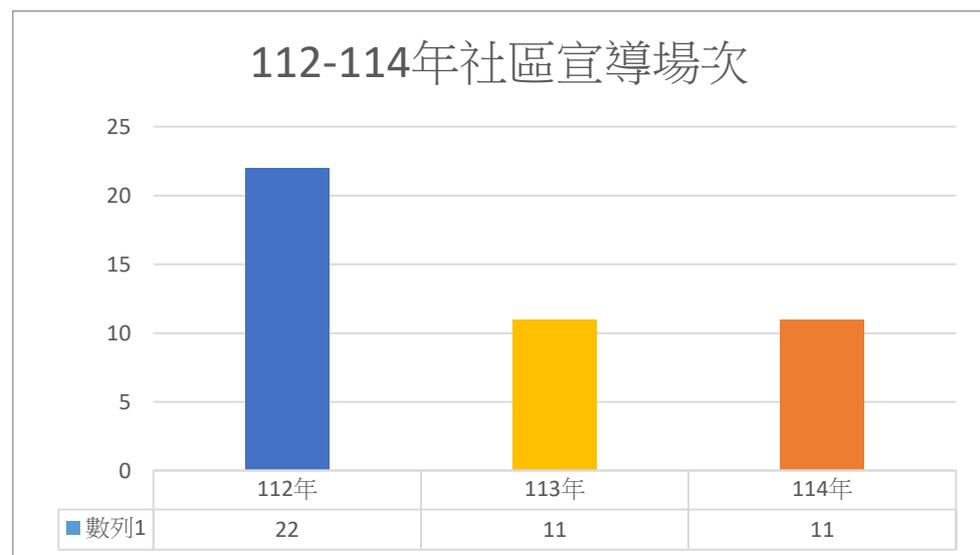


說明：

中心自 112 年至 114 年間服務人數維持在 10 至 12 人之間，114 年度新增開案 2 人，結案 3 人，結案原因包含遷離服務區域與轉銜至日間作業設施等。114 年度服務對象皆屬第一類身心障礙者，包含智能障礙、自閉症及精神障礙，其中 2 人伴隨精神症狀；障礙等級方面，以中度 6 人為最多，其餘 4 人屬重度，2 人屬極重度。另依情緒行為照顧負荷分級檢測，發現 1 名個案為紅燈，顯示需大量照顧與支持，已轉介南投縣正向行為支持服務，目前皆已開案並持續接受相關協助，藉此提升服務連結與支持網絡，確保服務對象能獲得更合宜的照顧與陪伴。



說明：114 年度服務人次為 2,224 人次，較 113 年度同期的 1,338 人次增加 886 人次，顯示服務需求持續上升，且使用情形穩定成長。整體趨勢反映服務能見度與參與度提升，服務對象逐步增加，亦呈現方案在社區推動上的持續效益。



說明：114 年度宣導服務的方向已由以往強調場次與收案數的成長，轉向注重內部整頓與品質精進。今年共辦理 11 場，透過強化內容與過程，逐步建立更具持續性與穩定性的服務基礎。

※114 年統計分析：

本年度服務人次相較去年持續上升，平均到站人數與月服務人次皆呈穩定成長，顯示學員參與度逐漸提升。全年共新增開案 2 人，結案 3 人，主要因遷出服務區域與轉銜至其他服務設施，未來仍將持續辦理潛在服務對象訪視與開案工作，以延續服務量能。宣導部分完成 11 場，重心轉向內部整頓與品質提升，藉此讓宣導更具深度與效益。展望未來，中心期盼在維持服務量的同時，持續優化服務內容，提升學員生活品質，並透過流程調整與資源整合，逐步降低工作人員照顧負擔，讓服務能更穩健且持續推展。

五、佳美腳蹤：



自我倡導提升意識



運動愛台灣-參加體能活動



烘焙體驗-培養技藝



戶外活動





情緒支持及技能發揮

六、執行困境及現況：

困境一：會內日間照顧交通接送車輛為一般轎車，車齡約 20 年，無輔助升降設備，致參與學員受限為肢體功能良好，間接影響第七類身心障礙者參與日間照顧意願，另交通接送司機不應為專業教保人力，現雖放寬可使用 BD03 但始終因量能與規範使用受限無法滿足需求。

因應：1.提出募資車輛需求，或其他可替代交通接送方式。
2.積極與縣府承辦討論解決方案。

困境二：專職人員請假(特休假、補休假)時，場域缺乏專業人力的資源，將影響服務的連續性和穩定性。

因應：1.日間照顧與日間作業專業人員相互調度支援，降低因人力不足所產生照顧風險及人力缺口。
2.爭取經費以因應臨時人力費用支出。

困境三：社區適應課程設計因交通與經費限制，較無法安排創新課程內容。

因應：1.使用計程車作替代交通工具。
2.盡量以中心附近步行可前往地點設計社區適應課程。
3.協調家屬提供個案愛心卡使用減低活動交通費用支出。

七、對於未來的展望：

1.提升服務量能：

- (1)透過宣導活動增加方案能見度，提升參與誘因。
- (2)協助排除使用者前往參與日間照顧之困境。

2.優化交通接送服務：

- (1)爭取政府補助或計畫經費，用於交通接送服務之營運。

(2)減輕家屬交通壓力，提高家庭對日照服務的支持度。

(3)協助解決使用者上下學(中心)交通費用問題，降低家屬經濟壓力。

3.優化工作流程與服務表單：

(1)減少行政文書作業時間，提升照顧投入直接服務的比例。

(2)簡化並整合服務表單，減少重工與錯誤率，提升服務效率。

(3)專業整合系統介入，降低業務資料流失風險，統一表格及計算數據。

4.強化專業照顧品質及個別化服務：

(1)照顧人力專業度提升，能更有效因應多元需求。

(2)降低專業人員行政負擔，致力於專業化服務及課程設計多元需求。

(3)落實 ISP(個別化支持計畫)，規劃多元課程與成效追蹤。

小故事：

阿麗今年 53 歲，是家中最特別的妹妹。她患有唐氏症並合併極重度智能障礙，父母過世後，照顧責任落在姊姊身上，姪女、姊夫和大哥也輪流協助。雖然全家人細心守護，但日子過得並不輕鬆。

阿麗最大的習慣是每天都要外出散步。她常到附近的土地公廟，有時會把廟裡的東西帶回家，仔細地收在自己的房間裡。對她來說，那是一種樂趣；但對家人而言，卻總是伴隨著擔憂。若她走得遠了，很可能就找不到回家的路。姊姊說：「只要她一出門，我心就懸著。」這種提心吊膽，幾乎成了全家的日常。

今年七月，在社工建議下，姊姊帶著阿麗嘗試日間照顧服務。剛到中心時，她緊緊牽著姊姊的手，眼神裡充滿不安。沒想到上了韻律課，旋律一響起，她立刻隨著節奏擺動，甚至露出表演的神情，像是在舞台上找到了自己。這一幕，讓家人看得驚喜又感動。慢慢地，阿麗開始習慣中心的作息。她會參加生活自理、體能活動和手作課程，在專業人員的陪伴下完成簡單任務。雖然需要協助，但她逐步展現出耐心與專注。最讓人印象深刻的，還是韻律課阿麗總是最投入，會站起來帶動大家，眼神裡閃著自信的光。

家人的生活也隨之改變。過去姊姊必須隨時留意阿麗的去向，如今能安心處理家務；晚上，阿麗還會主動分享在中心的趣事。那份單純的快樂，讓家庭氛圍也變得輕鬆。

有了基金會的日間照顧服務，阿麗不再只是需要被守護的妹妹，而是一個能展現自我、活出笑容的人。同時，家人也得到喘息與支持。這份服務，讓生活重新有了秩序，更讓大家看見未來不同的可能。。



方案名稱：身心障礙者社區日間作業設施服務

報告人：余泓伸

一、方案緣起：

身心障礙者因其障礙特性，在生活歷程中常面臨就醫、就學、就業等多重困境，導致生活經驗受限、社會參與機會減少，亦增加家庭照顧者之壓力與負擔。為提供埔里地區身心障礙者更多元的休閒參與與學習機會，並協助其培養工作技能與社交互動能力，愚人之友基金會提出本計畫，希望透過穩定且有結構的日間作業服務，讓身心障礙者走出家門，豐富其生活內容與人際關係，逐步邁向自立生活。同時也期望藉此平台，讓照顧者獲得喘息空間，促進整體家庭支持功能。日間作業所自 100 年 6 月設立以來，持續朝向建立友善、安全、具發展性的服務環境為目標，陪伴每位服務對象穩健成長。

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：

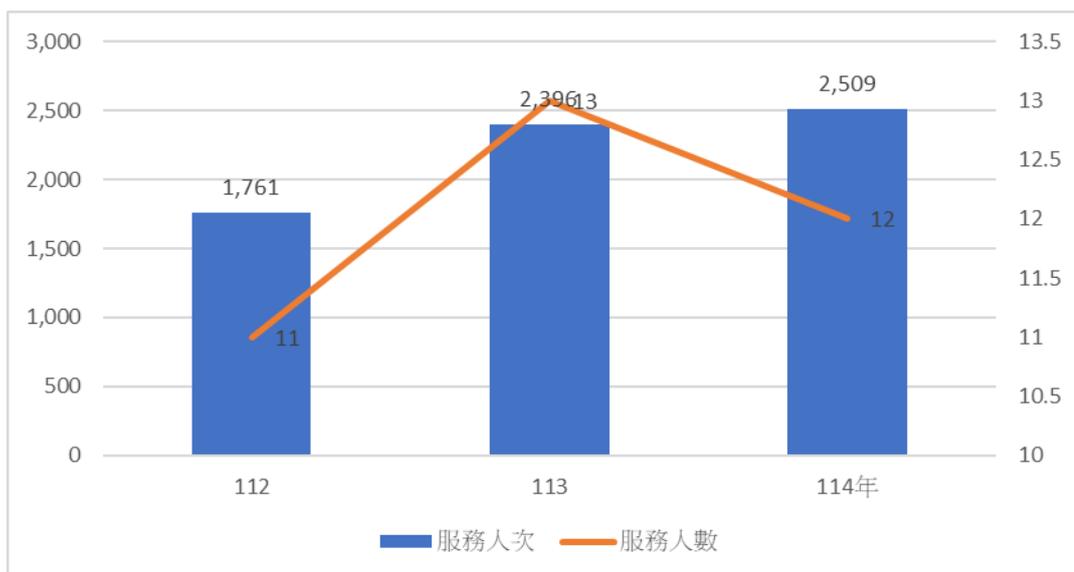
- 1.提供身心障礙者優質的服務、日間去處。
- 2.發揮愚人的精神-讓社會大眾看見基金會對服務身心障礙者的用心。
- 3.透過商品銷售，增加本會對民眾及公部門之曝光機會。

(四)對社會的意義：

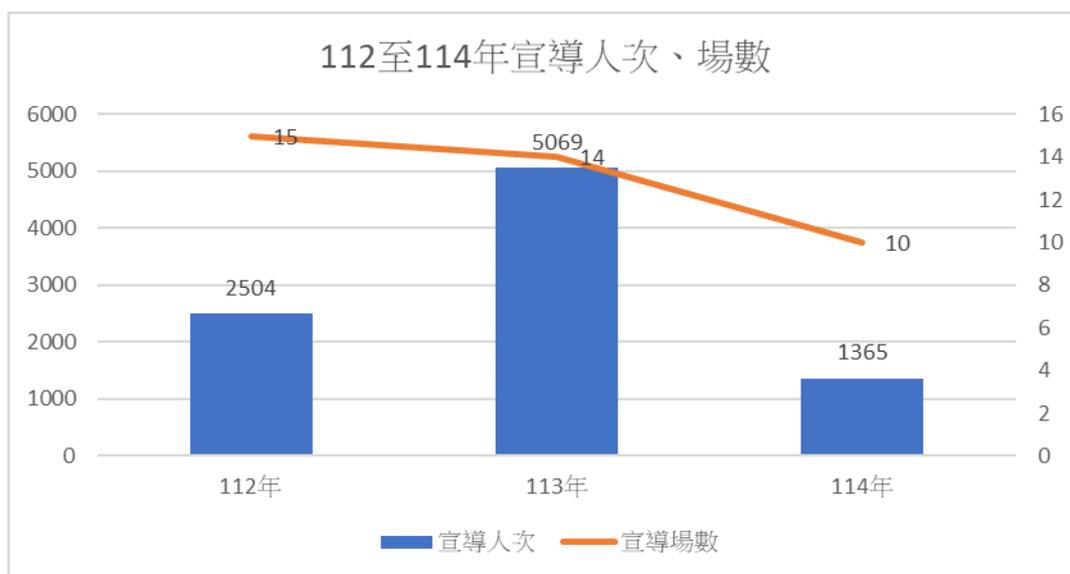
- 1.透過日間作業所服務場域安置更多需要被協助的身心障礙者，讓家庭照顧者得到支持與喘息的機會。
- 2.透過活動如帶領身障者增加生活自理的能力，讓身心障礙者使用服務後上得到基本生活自理與技能的支持。
- 3.透過如社區融合或咖啡吧等方式，讓社區認識身障者，讓社區民眾認識，雖然有不同的地方，但我們”也可以”。

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
112年	10	11(含試作)	1,761	100%	今年度人次將可維持與去年相近水準，服務進度順利，目標達成率維持 100%。
113年	12	13(含試作)	2,396	100%	
114年	12	12(含試作)	2,509	100%	



年份	宣導目標	宣導場次	宣導人次	分析
112年	14	15	2,504	今年度因無社群媒體報導，故宣導人數相較前兩年明顯下降。
113年	12	14	5,069	
114年	12	10	1,365	



五、活動花絮：



作業活動-咖啡豆代工



作業活動-玫瑰清潔酵素



體適能活動



自立生活訓練-外出點餐用餐



社區適應-宗教信仰中心



希望學園-猜燈謎及製作燈籠活動



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-地瓜粿製作



炫寬活動-聯合總會



公民參與體驗/自我倡議—年度最佳表現暨
耀眼之星獎投票

六、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。

阿舜是在職業重建個案管理員的轉介下來到小作所的。與多數初來乍到的服務使用者不同，阿舜個性活潑外向，總是充滿活力地想要參與各種活動，並積極表現自己。也許是過去長期跟著爸爸參與慈濟的志工活動，讓他習慣了與人互動的場合，因此剛來時，便熱情地和同儕打招呼，甚至會主動幫忙整理桌椅、搬運材料，讓人留下深刻印象。

雖然急著想表現，但阿舜有時也會因為過於急躁，容易忽略細節或與他人產生小摩擦。工作人員便透過活動設計，引導他練習等待、傾聽與團隊合作的能

力。漸漸地，他學會在想要幫忙或參與前，先觀察他人狀態，也更懂得如何與同儕相處得宜。在小作所的日常生活中，阿舜正在學習如何在展現自我的同時，也兼顧他人的感受與團體合作的重要。對他而言，這不僅是一個工作的場所，更是一個讓他學會生活、建立人際連結、邁向自立的重要起點。

平日裡，他最喜歡與大家一起做回收分類作業，因為他覺得「很像在慈濟做志工」，讓他很有成就感。他也會主動分享自己在看電視時學到的知識，努力想讓大家看到他的努力與進步。

若您有機會，不妨在每週三、四、五上午9點至11點之間，來到身障大樓內的夢想咖啡廳走走。這裡的服務使用者正努力朝著自己的目標前進，他們親手為您沖泡的每一杯咖啡，不僅溫暖，更飽含勇氣與希望，誠摯邀請您來一嚐這份特別的滋味，並給予他們一句鼓勵的話語



七、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(如增加加工項目多樣性)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。

八、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：身心障礙者自立生活支持服務

報告人：李育宜

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，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支持服務的身心障礙者。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

透過各項自立生活支持服務和活動，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支持服務的過程中，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：

在自立生活支持服務方案中，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能夠得到提升。

(三) 方案對機構的發展：

自立生活支持服務方案對機構而言，帶來了顯著的發展。在服務設計上更加彈性，並以個案需求為導向，從而提高了服務質量和個案滿意度。此方案強化了整體營運效率。自立生活支持服務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個案需求並適應不斷變化的市場環境。

(四) 社會的意義：

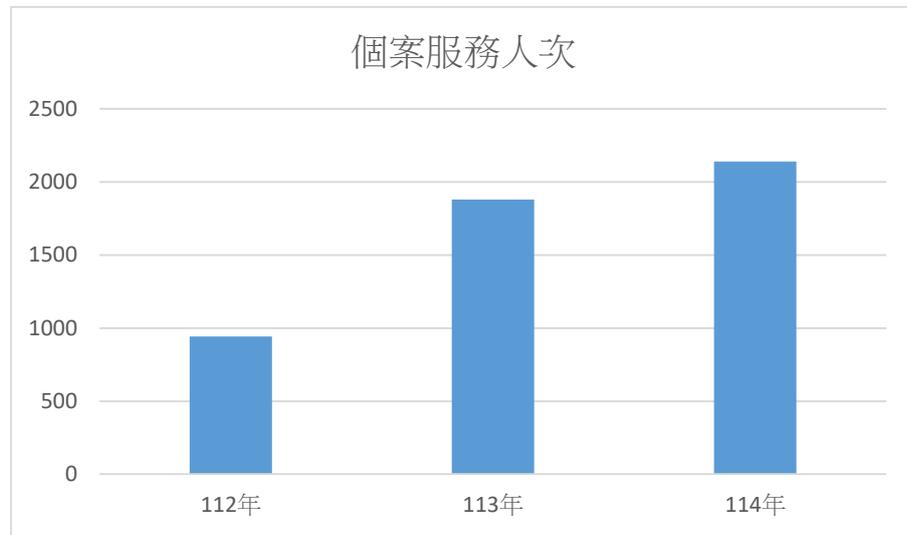
自立生活支持服務對社會的意義深遠。它促進了身心障礙者的自主權和尊嚴，使他們能夠在社區中平等參與，改善生活質量。這一理念推動社會對殘障人士的包容與理解，促進公平與多樣性的社會環境。總體來說，自立生活支持服務不僅提升了個人的生活滿意度，也促進了社會的整體和諧與進步。

四、服務成效：

(一) 歷年成效：

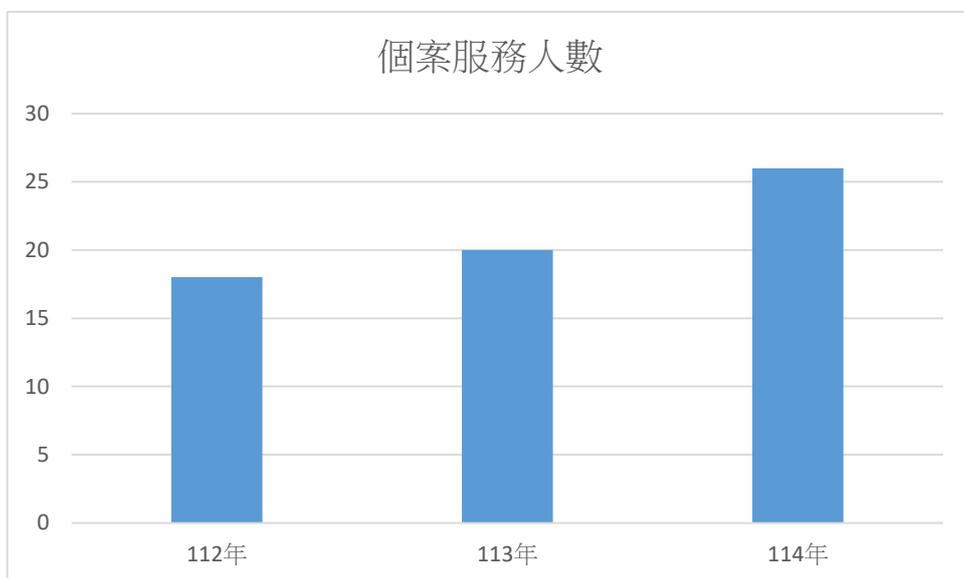
1. 個人助理服務成效：

年度	個案服務人次	說明
112 年	943	114 年相較 113 年，個人助理服務人次有顯著增加，顯示服務需求持續上升。
113 年	1,880	
114 年	2,139	



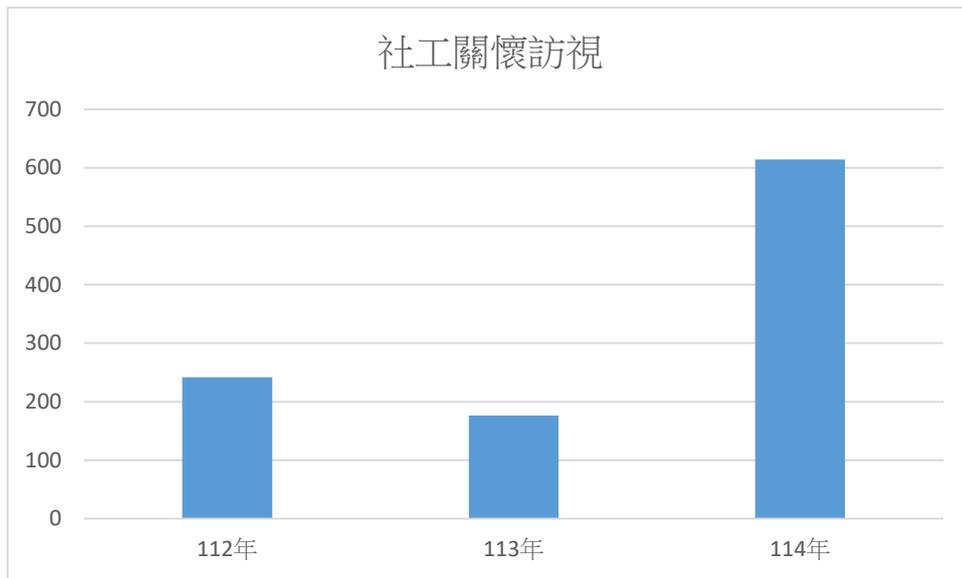
2. 個案服務成效：

年度	個案服務人數	說明
112 年	18	114 年已達成個案目標，後續將持續保持穩定進展。
113 年	20	
114 年	26	



3. 社工關懷訪視統計：

年度	社工關懷訪視	說明
112 年	242	每月例行訪視次數較去年同期大幅增加，顯示服務執行頻率與覆蓋率均有所提升。
113 年	176	
114 年	614	



(二) 佳美腳蹤-服務剪影：

照片	說明
	<p>透過同儕團體活動，由身障者講師以身作則，激勵學員增進自我認同與學習動力。</p>



個人助理職前培訓課程邀請多位專業講師授課，幫助學員建立服務所需的基本知能與實務能力。



個人助理在職訓練課程，讓助理人員能充分強化服務知能，並提升協助身心障礙者的專業能力。



透過參訪相關機構，讓身障者增加見聞，並了解更多可運用的支持與服務。



已進入各社區及相關機構辦理宣導共15場次，累計服務人次達510人。

(三)佳美腳蹤-宣導足跡：

NO	地點	照片	說明
1	南投縣仁愛鄉盧山村		<p>南投縣仁愛鄉衛生所舉辦整合性健康篩檢活動之機會，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熱情理解與回應答案。</p>
2	南投休閒農場		<p>南投縣身心障礙者服務中心第一次聯繫會議之機會，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。</p>
3	愚人之友基金會長照中心		<p>藉由愚人之友基金會第一次埔里個案研討會議之機會，向前來參與的人員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。</p>

4	南投縣中寮鄉初中巷		<p>南投縣政府社會及勞動局第一次社會福利資源聯繫會議之機會，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及 DM 發送。</p>
5	南投縣肢體障礙福祉協會 南投縣埔里慈善會		<p>向理事長鄭鴻文和人員宣導自立生活方案的相關服務內容及 DM 發送。</p>
6	埔里身心障礙福利服務中心 三樓專業教室		<p>南投縣肢體障礙生活重建課程之機會，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及 DM 發送。</p>

7	埔里身心障礙福利服務中心 三樓專業教室		114 年度南投縣肢體障礙生活重建肢障者照顧及按摩舒展技巧課程參與人員。
8	埔里身心障礙福利服務中心 三樓專業教室		南投縣肢體障礙生活重建課程之機會，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。
9	埔里身心障礙福利服務中心 二樓簡報室		南投縣身心障礙者服務中心-第三區網絡聯繫會議，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。

<p>10</p>	<p>草屯鎮公所五樓會議室</p>		<p>南投縣草屯鎮、國姓鄉社區整體照顧服務體系第一次聯繫會議暨社區資源網絡會議，向前來參與的人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。</p>
<p>11</p>	<p>愛心關懷居家長照機構</p>		<p>至南投縣私立愛心關懷居家長照機構，向人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。</p>
<p>12</p>	<p>埔里區社會福利服務中心</p>		<p>埔里區社會福利服務中心，向人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送</p>

13	台中榮民總醫院埔里分院		<p>社區資源網絡會議，向與會人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。</p>
14	埔里身心障礙福利服務中心 二樓活動中心		<p>參與社會福利服務中心個案研討會議，向與會人員宣導自立生活方案的相關服務內容。</p>
15	埔里鎮珠仔山珠龍宮		<p>社會福利網絡聯繫會議參與人員-社工、教師、里幹事、協會人員參與社會福利網絡聯繫會議，向與會人員宣導自立生活方案的相關服務內容及DM發送。</p>
<p>114年宣導共計15場</p>			

(四)佳美腳蹤-自立小品：

個人助理小故事-

陳大哥年輕時曾擔任國小代課老師，如今除了自己的工作，也身兼個人助理。他本人也是身障者，但待人處事得體大方，總是從個案與公司的角度思考每一件事。

記得有一次，個案在使用沐浴設施時遇到困難，陳大哥耐心地觀察需求，細心協助，並主動尋找更適合的場所，確保個案能安全舒適地完成日常生活。即便這需要額外時間，他也總是按部就班、一步步完成，沒有半點抱怨。

在各項課程與專業進修中，他全程投入、積極學習，從不畏懼挑戰。陳大哥的謙虛與踏實，不僅讓他圓滿完成工作，也成為同儕與學員眼中的榜樣。他以專業、熱誠與自立生活的精神，展現了身障者也能勇於承擔、影響他人的力量。

陳大哥做到真正的專業不僅是技能的累積，更是態度與關懷的展現。每一次耐心的協助、每一個細心的安排，都能讓服務對象感受到尊重與溫暖，也能在無形中激勵周遭的人一起努力，創造更有品質的生活。



五、方案執行困境：

(一)推動服務面臨的初期挑戰

1.完善銜接：

新進社工需摸索請教多項執行細節，前任社工應建立完善傳承機制。

2.服務界定灰色地帶：

自立生活與居家服務界線難以完全區隔，理論宣導與審查標準存在落差。

3.成立中心資源建立：

偏鄉地區缺乏配套與具體指引和細項執行方案，中央提供大方向指標。

(二)現行服務模式與流程的反思

1.服務使用者需求變化：

老化與功能退化導致需求偏向生活照顧，傾向長照服務。

2.缺乏標準化工具：

文件、表單與評估工具各單位不同，如易讀本等應建立統一專業版本。

(三)服務時數、經費與界線困境

1.經費固定，限制彈性：

開案與增加時數需考量整體經費。

2.聘僱制服務界線建立：

基於安全考量，禁止捧、抱服務，制度轉型與使用者過往經驗產生意見分歧。

(四)對未來發展的期許

1.資源共享平台：

整合全國師資、課程、活動資訊，減少單位探詢成本。

2.跨縣市學習經費支持：

鼓勵自立生活支持服務工作人員參加外縣市研習，促進專業交流成長。

3.理論與實務落差：

自立生活支持服務整合性規劃，縮短實務和理念差距。

4.政策與經費結構問題：

提昇自立生活支持服務經費，增進服務人數推動。

5.單位體制與社工因素：

組織文化與支持系統與服務品質及延續性具密切關聯性。

六、對於未來的展望：

未來，自立生活支持服務方案將持續拓展服務範圍，計畫設置自立生活支持服務中心，作為個人助理、同儕支持員、同儕團體活動、社區連結、社會參與、教育訓練的核心據點。

團隊將積極投入自立生活支持服務的各項領域，為個案及個人助理、同儕支持員思考與規劃服務，確保每位使用者的需求、生活目標及自主權能被充分尊重與支持。

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，個案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因應。

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持續性的自立生活支持服務。自立生活支持服務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：賴冠宇

壹、計畫摘要：

六、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。

七、服務範圍：南投縣(烏溪線)一草屯鎮、國姓鄉、埔里鎮、中寮鄉、魚池鄉、仁愛鄉等六鄉鎮。

八、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。

➤ 表一：114 度支持服務課程及活動規畫

課程名稱	講師	辦理日期	辦理時間	課程時數	參與人數
紓壓課程： 彩繪藝術紓壓	陳立老師	114年07月07日 (一)	14:00~16:00	2時	15人
紓壓課程： 烘焙裝飾動手趣	劉旻易老師	114年07月30日 (三)	14:00~16:00	2時	15人
紓壓課程： 簡易居家-瑜珈運動	黃鈺峯老師	114年08月18日 (一)	14:00~16:00	2時	15人
照顧技課程： 食在健康	錢美雅營養師	114年07月25日 (五)	14:00~16:00	2時	15人
照顧技巧課程： 用藥安全及注意事項	何靜宜藥師	114年07月14日 (一)	14:00~16:00	2時	15人
照顧技巧課程： 移!好輕鬆	楊舜安 物理治療師	114年08月04日 (五)	14:00~16:00	2時	15人

(三) 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。

(四) 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，詳細規劃如表二。

➤ 表二：114 度互助支持服務規畫表

課程名稱	講師	辦理日期	辦理時間	課程時數	參與人數	備註
心靈歇腳亭 給照顧者的 溫暖時光	陳麗卿 老師	114 年 10 月 21 日(二)	13:30~16:30	3 時	10 人	
		114 年 11 月 04 日(二)	13:30~16:30	3 時	10 人	
		114 年 11 月 11 日(二)	13:30~16:30	3 時	10 人	
		114 年 11 月 19 日(三)	13:30~16:30	3 時	10 人	
家庭手足工 作坊 一起成長的 盆栽	郭萬吉 老師	114 年 11 月 14 日(五)	09:30~11:30	2 時	12 人	

(五) 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。

(六) 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。

(七) 投入人力資源：

方案社工人員

職稱	人數(名)	人員
社 工	1	陳柏睿(114/09/30 離職)
社 工	1	賴冠宇(114/10/01 到職)

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	1	李家齊
手語翻譯員	1	林琬穎
照服員	1	楊蕙菁

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	85	114 年積極辦理活動招生， 並透過社區宣導推廣身障家 之服務，故活動參與率略為 增加。
112	34	220	
113	17	139	
114	36	243	

(二) 支持服務

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	6	46	114 年積極辦理活動招生， 並透過社區宣導推廣身障家 之服務，故活動參與率略為 增加。
112	8	120	
113	6	83	
114	6	90	

(三) 社會參與

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	1	23	114 年無辦理。
112	2	40	
113	2	60	

(四) 互助支持服務

年度	辦理場次	服務人次	說明
111	6	40	114 年積極辦理活動招生，並透 過社區宣導推廣身障家之服 務，故活動參與率略為增加。
112	6	28 人次	
113	4	44	
114	4	54	

二、服務剪影：

照片	說明
	<p>在照顧上面往往都會有各種不順與壓力，於是舉辦烘培做糕點放鬆人的心情，享受著美食，適度的減輕壓力。</p>
	<p>有些照顧者可能在照顧上會面臨各種壓力，或者身體姿勢不正確導致痠痛，這門課是傳授如何在最輕鬆的方式調整自己的姿勢讓痠痛說掰掰。</p>
	<p>告知照顧者或是他人如何使用藥品才最安全以及一些普及藥品功效、作用來辨識有害與無害的。</p>

參、執行困境：

一、照顧者參與活動之穩定度不足：

說明：本方案於辦理團體活動時，常邀請照顧者一同參與，然實務上照顧者經常因照顧對象無人可替代或擔心被照顧者獨自在家而無法出席活動，導致實際參與人數不如預期。

因應：為協助照顧者能兼顧參與與照顧，本方案於活動規劃階段即預留臨時照顧人力，並設置獨立空間作為被照顧者的休息與互動區，安排臨時照顧人員陪伴，讓照顧者可安心參與活動的同時，被照顧者亦能獲得適度的社會互動與陪伴。

二、轉入案件內容敘述過於模糊：

說明：

- (一) 機構在接收轉介單時，常發現部分轉介單位於表單上僅簡略填寫「符合指標」即進行轉介，未具體說明照顧者的實際困境或需求。
- (二) 此情形導致部分照顧者實際上並無顯著照顧壓力，卻仍被納入轉介流程。社工需在三日內完成回覆，增加了行政負擔，且該類個案最終多數未開案，不僅無法計入服務案量，也影響社工的工作效率。
- 因應：建議未來縣府能持續辦理跨單位教育訓練與經驗交流，協助各轉介單位了解並統一轉介標準，使轉介內容更貼近實際需求，提升服務精準度與整體作業效能。

三、照顧者平均在案時間偏長：

說明：

- (一) 照顧者的照顧歷程往往漫長，實務上，結案原因多為被照顧者死亡、入住機構或搬遷至外縣市；而因服務介入使照顧者情況明顯改善而結案的案例相對稀少。
- (二) 若個案長期留在社工手上，是否意味著處遇成效不彰？但實際上多數照顧者的核心問題可能尚未被覺察或未能獲得根本改善，使其持續陷於照顧壓力與情緒低落之中。

因應：

- (一) 面對照顧者長期在案的情況，未來將重新思考服務成效的衡量方式，不再僅以「結案」作為主要指標，而是重視照顧者在歷程中的情緒調適、資源運用及支持網絡的建立
- (二) 未來可有個定期追蹤機制，協助照顧者逐步提升自我照顧能力，並從長期陪伴中累積復原力。

肆、未來展望：

一、提升照顧者參與的可近性與彈性

- (一) 面對照顧者常因照顧責任無法出席活動的情況，未來將持續優化臨時照顧服務安排，並規劃「雙軌式參與模式」，例如：在活動現場同

時設置被照顧者休憩及互動區，讓照顧者與被照顧者皆能參與。

- (二) 考慮發展線上講座或混成課程，使無法親臨現場的照顧者仍可獲得學習與支持，藉此提升活動參與率，並促進照顧者的社會連結。

二、強化轉介流程與跨單位溝通

- (一) 針對轉介內容不明確之情形，未來期盼能與縣府及各合作單位共同檢討現行轉介制度，建立標準化且具實務操作性的轉介表單，並定期辦理教育訓練或交流會議，協助轉介單位更明確掌握照顧者之實際需求與壓力狀況。
- (二) 透過明確化的判準與回饋機制，可提升服務銜接效率，減輕社工在行政流程中的負擔，讓服務能更聚焦於真正需要協助的對象。

三、建立在地照顧支持網絡

- (一) 未來將持續深化與地方醫療、社區、民間團體及縣府相關單位的合作關係，整合多元專業與資源，形塑區域性的照顧支持網絡，讓照顧者在不同照顧階段都能即時獲得資訊、情緒與資源上的協助，減輕個別社工的負荷，也能讓照顧支持服務更加永續。

方案名稱：身心障礙者生活重建服務

報告人：張嘉玲

一、計畫摘要：

(一)計畫目的：

- 1.透過物理治療師、職能治療師等專業人員到宅服務，提供個案日常生活技能培養，重建其生活能力。
- 2.透過社交與人際溝通課程，讓身障者學習社交及溝通技巧，擴展社交圈及人際關係，形成支持團體。
- 3.透過家庭支持課程，設立不同課程主題使家照者維持與獲得照顧能量，學習照顧技巧，並藉此使家照者間形成互助關係建立支持系統，強化身障者及其家照者之非正式資源。

(二)服務對象：

- 1.設籍且居住於本縣，中途致障或先天領有第七類身心障礙證明者及其家屬。
- 2.經由 ICF 需求評估符合生活重建需求，領有新制身心障礙證明者。

(三)服務範圍：

南投縣全鄉鎮。

(四)投入人力資源：

- 1.主任：蔣桂花。
- 2.社工師：張嘉玲。
- 3.到宅專業人員：5名(物理治療師3名、職能治療師2名、諮商心理師1名、語言治療師1名)。

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
個案數	14案	16案	100%
到宅次數	170次	138次	81%
社交與人際溝通課程	3場	3場	100%
家庭支持課程	3場	3場	100%
宣導	12場	12場	100%

三、營運概況：

(一)每月服務概況：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
個案數	0	0	0	3	6	5	10	14	14	9	5	2	68
到宅服務	0	0	0	3	8	8	17	33	43	19	19	5	138

(二)個案居住地分佈：

居住鄉鎮	仁愛鄉	埔里鎮	魚池鄉	水里鄉	信義鄉	草屯鎮	合計
案數	1	7	4	1	2	1	16

(三)個案使用服務後的改變：

編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C110006	55	七	中風右癱(109年初)	說話咬字不清，需熟悉或常聽的人才能聽懂個案欲表達之字句。喝水會從右側嘴角漏出。個案期待與他人聊天互動，但對方都聽不懂他說的話。	個案能依口語引導執行口腔動作訓練，動作範圍、肌力與肌耐力明顯提升，構音與語音清晰度進步，整體溝通效度由介入前低於三成提升至約七成，社工在幾次到宅家訪也亦能聽得清楚案主欲表達的內容。
C112005	25	七	車禍傷及腦幹、肢體(約96年時)	112 訓練後能自行穿脫衣物(短袖及單件長袖)。114 年目標:目前從輪椅、電動輪椅移位到家中小客車需案父抱上去，希望經訓練後能自行從輪椅移位上下車。	案主經多次復能訓練後，已能自行從電動輪椅移位至一般輪椅，並可自行推動輪椅至副駕駛座旁(仍需家人協助開啟車門)。案主能運用車身周圍作為支撐，獨立完成由輪椅移位至副駕駛座之動作，並能自行繫上安全帶，顯示其上車能力已顯著提升。
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後

C114001	67	七	102 年中風右癱,108 年中風左癱。	在家代步主要使用電動輪椅。獨自上下三輪機車吃力且有跌倒風險,需他人協助及看視。使用助行器行走時,需他人抓褲尾避免行進間不穩跌倒。至浴室需他人協助扶持。	復能介入後,個案已能自行使用助行器於家中走廊練習行走,並已熟悉由室內移位至三輪機車的動作,可自行外出至住家周圍散步。平時空閒時,個案亦會持續練習復能師所教導之動作,並主動模擬在家中跌倒時如何安全爬起並移位至電動輪椅,顯示其日常生活自理能力較以往有明顯進步。
C114002	43	七	112/8 月中風左癱	自家中走出屋外2階門檻需他人協助扶持,另外代步車也需他人少量協助。較長時間待在家中看電視,行走頻率及和他人互動機會少。	復能介入後,案主已能自行於床上翻身並移位至床緣,使用四腳拐於家中行走。雖於上下台階時仍需案母在旁看視以確保安全,但經過台階後,案主已可獨立行走至電動代步車旁,並能單手操作代步車前往住家附近雜貨店購物,自行選購商品並完成結帳付款,顯示其日常自理能力已大幅提升。
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C114003	67	七	113/9/9 中風	以四腳拐行走,	復能介入後,個案

			右癱	若張力大時，行走間患側腳會拖地。進出浴廁及上下樓梯需他人協助，獨自行走跌倒風險高。	已能自行由沙發起身，並使用四腳拐於客廳中行走，且能獨立如廁，不需他人陪同僅須旁人看照即可。社工於9/11家訪時觀察，個案已能扶著扶手上、下樓梯，雖行動尚未十分流暢，但已掌握正確且相對安全的上下階梯方式。
C114004	48	七	87年車禍腦傷影響肢體能力。	個案自床坐起及移位到輪椅需案母協助，如廁自輪椅也需案母協助，無法自行使用助行器站立，需治療師在旁協助完成。因個案體重103kg，案母已75歲，頸椎有裝鐵片，協助個案如廁及上下床吃力。	個案已經可自行於床上起身坐到床緣使用尿壺解尿。在少量協助下個案已可使用助行器從床邊穩定起身，行走20公尺到廁所。依指導在浴室內安全轉位動線，從站姿轉位坐到馬桶如廁，並完成清潔穿褲子動作。
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C114005	43	七	先天智能。105年中風左癱	外出行走需持拐杖，且需他人在旁看顧避免跌倒(目前以雨	復能介入後，個案已經能自行穿脫衣物，且可以自行緩慢行走不需倚靠拐

				傘替代拐杖。如廁穿脫褲子(個案自行如廁常褲子脫一半致尿溼褲子及地板,讓案母要另外清潔)、平時洗澡穿脫衣物皆需協助。	杖,但礙於安全問題,仍會叮嚀案主行走時要用柺杖支撐。案主在各方面的生活自理,如穿脫衣物、剪指甲、洗臉、刮鬍子等動作皆已學會,唯較不熟練因此需多加練習。
C114006	45	七	107/8/4 中風	可平路行走,但無法上下樓梯。平時以電動輪椅代步,洗澡需由他人協助(目前洗澡於殘福大樓三樓洗澡間-事先與殘福大樓主任徵得同意。-進個案資料	復能介入後,個案可自行使用四腳拐,從床緣邊起身,走到大門前自行開啟鐵捲門後,跨越門檻行走距離100m至家中外的馬路上,且未有跌到之風險。
C114007	23	一、七	109 年車禍(左半邊腳步較有力,左手較無力)	案主右側身體功能良好,具備正常握力與操作能力,可獨立執行簡單動作。左側肢體功能明顯受限,多仰賴右手進行協助與代償。目前案主可使用拐杖行走,但行走時仍需他人在旁協助,以維持安全性。	復能介入後,個案已能自行由床緣移位至輪椅,行走能力亦有顯著進步,目前已習得使用四腳拐從房間行走至廁所,並能穩定坐上馬桶,顯示其移位與如廁功能已有明顯提升。
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C114008	32	二、三、七	18、19 歲時車禍腦傷,致雙眼視神經受損及身體協調、上下肢活動度受影響。	案主目前可使用助行器進行站立,惟行走時需有人在旁協助或看顧,案主於無扶手環境中站立時常出	復能介入後,個案已能自行由床上移位至床緣,進一步再移位至輪椅上,並能自行推動輪椅至客廳。行走方面雖仍需他人在旁協

				現前後搖晃，顯示平衡控制能力不足，存在跌倒風險。此外，案主習慣性頭部右傾，經治療師初步評估，此姿勢若長期未改善，恐影響頸部肌肉張力並可能導致神經壓迫，需在日常姿勢調整加以矯正。	助看顧，但個案已可於他人攙扶下，使用助行器自房間行走至客廳，並能安全出入浴廁，整體生活自理能力較介入前明顯提升。
C114009	16	一、七	脊椎側彎影響行走安全，熟悉地面行走可，但	案天生患有腦性麻痺，合併嚴重脊椎側彎，於站立及行走時步伐較不穩定，容易重心不穩。日常生活多需他人協助，個案可自行進食，但若食物體積過大或質地過硬，則無法自行處理；洗澡時，對水溫控制能力不足（案母表示案主會玩水龍頭），且在按壓沐浴乳等精細動作上亦有困難；如廁部分，小便可自行處理，但有時褲子無法穿好，大便則需要他人協助擦拭。	復能介入後，個案較主動加入與他人的話題中，並且在執行任務上能更自信的向他人確定後執行，透過視覺生活層逐步培養個案自理及規劃的能力
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C114010	60	七	112年中風	案主目前多數時間臥躺於電動床上，僅於洗澡時或外出至醫療院所進行復健時才會離床活動。於114年4月，經醫院復健師評估認	復能介入後，能自行操作電動床調整床頭高度，並自行以左右翻身的方式往床頭移動，在案媳的少量協助下個案可從床上翻身坐起至床邊，並使用助行器從房間行走

				為案主具備自行行走的能力，惟案主因過往跌倒經驗而心生恐懼，遲遲不敢嘗試行走。長期臥床導致下肢活動量不足，目前已出現小腿肌力衰退情形，進一步影響其移動能力與自我照顧功能。	20 公尺至房間外的廁所如廁，如廁後可自行擦拭乾淨並穿上衣褲後由助行器穩定起身
C114011	66	七	"老年退化非典型帕金森氏症"	案主於 103 年確診帕金森氏症，近年退化明顯，並合併攝護腺肥大及膀胱過動症，需長期服藥控制。近年出現吞嚥困難與下肢肌力明顯退化，疑似肌少症影響起身與行走能力，目前日常生活多需仰賴他人協助。案主亦有吞嚥困難、噎咳以及說話清晰度之問題。	復能介入後，個案已習得從床上翻身並坐起於床緣的動作，能自行使用助行器由坐姿起身。雖於行走時仍偶有搶步情形，增加跌倒之疑慮，但在他人看視與口頭提醒下，能維持穩定步態並正常行走。此外，於吞嚥訓練方面，個案已改善以往不正確的進食方式，能依指導運用正確吞嚥技巧進食，進食安全性明顯提升。
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/致障年	介入前	介入後
C114012	59	六、七	113 年 7 月因左腿傷口潰爛；左膝下截肢，114 年左手無名指、小指截肢	案主目前可自行由沙發移位至輪椅，但因使用方式不正確，常造成腰部負擔並增加受傷風險。經治療師評估，案主現階段連基本站立皆有困難，故暫	復能介入後，個案明顯感到下肢力量增加，但礙於背部支架的原因導致無法站直，以及個案在復能過後，因心臟負荷量較大，容易感到身體不適，需要多一點時間去恢復。

				時無法進行行走訓練，需以移位技巧與上肢肌力強化為主要介入方向。	
C114013	48	七	發燒致腦性麻痺 施打疫苗後 下肢無力	日常生活多需他人協助，案主能理解他人語意並與人溝通，惟口語表達較不清晰，需他人耐心傾聽方能完整理解其意思。復健師評估後認為，因案主上下肢肌力均不足，目前尚不適合作為「自行移位」之訓練目標；治療師說明，移位動作至少需一側肢體功能較佳，方有較高之安全性與可行性。	115 年延續案
編號	年齡	障礙類別/等級	致障原因/ 致障年	介入前	介入後
C114014	38	七	114年1月於 工作時中風	案主可自行使用四腳果行走，並攙扶把手行走至廁所洗澡及上廁所，整體功能算良好，但唯有左上肢整體張力大，影響到上肢功能。	115 年延續案

四、困境與因應：

困境 1：部分個案反映治療師到宅服務的次數及時間偏少，期望能增加服

務頻率與時數。此反映顯示個案多以「復健」的角度理解服務內容，對於「復能」方案之性質與目的尚未完全理解，導致在服務程序上出現期待落差。

因應：

- 1.由社工於開案初期即向個案與家屬說明：「生活重建方案屬於復能服務，重點在於協助個案恢復生活功能與自立能力」，與醫療院所提供之「復健」不同，目的在於短期教導、長期自我練習。
- 2.治療師於服務過程中，除提供專業指導外，應引導個案在家中持續練習，強調復能為「教導—實作—維持」的循環過程，非仰賴長期頻繁介入。
- 3.於開案說明階段即明確告知預計服務次數與時程，讓個案了解資源配置與服務設計原則，並透過持續回饋機制，適時調整個案的練習重點與難度，以提升復能成效與方案的透明度。

困境 2：由於縣府年度經費編列有限，上半年開案數量過多，導致後半年有服務需求之個案無法順利申請到服務。另因上半年多為前年度延續服務之個案，致新案申請名額相對不足，影響服務推展的公平性與覆蓋率。

因應：

- 1.結案標準依個案之個別化服務計畫（ISP）設定之目標作為結案依據，當個案達成年度預設目標（如能自行使用助行器行走 50 公尺、可自行穿脫衣物不需他人協助等），或服務時數已達年度上限（例如每案最多服務 10 次，共計 10 小時）時，社工與專業人員可共同評估結案，確保資源有效運用並促進服務流動。
- 2.針對希望延續服務之個案，於結案前由案家、社工及治療師共同進行服務成效評估。若仍有顯著需求，紀錄為「潛在延續個案」，但不立即續案。社工應依明年度經費補助額度及核定案量，建立優先順序機制，原則上保留 20-30% 之名額予延續個案，並依其成長性、配合度及實際需求評估是否優先續案，其餘 70-80% 名額則優先提供新案申請，以兼顧服務推展之彈性與公平性，並符合衛生福利部補助原則。
- 3.對於未列入優先延續名單之個案，社工應主動協助轉介至其他適切服務體系，如長照居家復能、醫院復健或社區健康中心相關方案，確保服務不中斷並維持其生活自立功能。

五、方案執行：

(一)服務照片：

	
<p>專業人員於到宅服務時，指導個案從輪椅自行移位至自家車輛之副駕駛座，協助其練習移位動作與施力技巧，以增進外出活動的自立能力。</p>	<p>先協助個案進行上、下肢肌肉之放鬆活動，作為復能訓練前的暖身準備，以提升後續訓練的效果與安全性。</p>
	
<p>專業人員於到宅服務時，指導個案進行坐姿動態平衡訓練，透過上肢伸展或交叉動作，以增強軀幹控制力與平衡能力，提升日常活動的穩定性與安全性。</p>	<p>專業人員於到宅服務時，指導個案使用助行器進行行走訓練，並強調步態穩定與重心控制，協助個案學習在移動過程中維持平衡，以提升其行走安全與自立能力。</p>



講師引導肢障者透過肢體動作表達自身情緒，並由其他學員進行觀察與猜測，藉此提升自我表達與情緒辨識能力，促進團體互動與同理心的培養。



辦理藝術課程，提供肢體障礙者之家庭照顧者一個短暫喘息的機會，透過創作過程抒發情緒、紓解壓力，並促進身心放鬆與自我照顧意識的提升。

六、未來展望：

(一)跨專業合作模式

明年度生活重建方案可進一步朝向「跨專業整合服務」發展，嘗試建立橫向連結不同治療專業的合作模式。以往服務模式多為單一治療師進入案家，但實務上個案的問題往往具多面向性，可能同時涉及語言表達、肢體活動、日常功能及心理調適等層面。今年度已有個案嘗試由語言治療師與物理治療師共同訪視，實際結果顯示此模式能更全面地評估與回應個案需求，也讓各專業能彼此補位、強化整體服務效果。

未來可考慮在評估階段即由社工及各專業治療師共同研判個案的需求層面，針對語言、肢體、職能或心理等面向設計整合性介入計畫，此做法不僅能提升服務的連貫性與精準度，也能有效運用人力與資源，使「生活重建」服務更貼近使用者實際的復能需求，落實以人為中心的服務理念。

(二)提升服務可近性與推廣性

目前生活重建方案中定期辦理之支持團體活動，主要多集中於埔里地區舉辦，雖有助於聚集資源與專業人力，但對於居住於偏鄉(如信義、水里等地區)的服務對象而言，交通距離長、行動不便等因素常造成參與受限，導致服務成效在地區間產生落差。

未來可考慮將部分支持團體移地至偏遠鄉鎮辦理，或結合當地的社區據點、關懷中心、身障團體共同承辦，讓當地的身心障礙者能在熟悉的環境中更容易參與，提升資源可近性與社區連結感。

另外，目前支持團體的參與者須經由需求評估後方可報名參與，雖可確保服務對象符合計畫目的，但也可能在無形中排除尚未進入服務體系、但實際具有需求的潛在對象。生活重建方案的宗旨之一在於「促進社會與復能理念推廣」，未來可思考是否開放部分場次為開放式團體，讓更多民眾能自由參與、初步接觸復能概念，並在活動過程中進行需求辨識與後續轉介，除能擴大服務觸及率外，亦可讓生活重建服務逐漸走向社區化與普及化，達到預防性與促進性的雙重效果。

七、小故事：

案主為埔里鎮民，102 年因中風導致右側癱瘓，歷經多年努力後生活才逐漸恢復穩定；未料 108 年再度中風，這次影響左側肢體。照理來說，雙側中風後應會導致全身癱瘓，醫師當時甚至坦言：「就算救回來，也可能無法自理。」然而，命運卻在他身上開了一個奇蹟般的玩笑——他最終僅下肢癱瘓，上半身仍能活動。

雖然重獲部分能力，但沒有家人在身邊，生活依舊艱難。他經常對身邊周圍的人說：「就這樣死一死算了。」但在生活重建方案的協助下，物理治療師定期進入案家，從最基本的坐起、移位、站立一步步開始，重新啟動他的復能歷程。治療師也協助在家中安裝扶手，讓他能在平時練習站立與移動。

經過多次訓練後，他的上肢力量顯著進步，不僅能使用助行器在家中穩定行走，也能更省力、安全地上下四輪機車。平時，他更會依照治療師指導自我練習，為的是「怕哪天跌倒，還能靠自己爬起來」。這份自我要求與堅持，讓治療師與社工深受感動。

如今，他常笑著說：「上帝關了一扇門，卻又為我開了一扇窗。」從原本被宣判「將無法自理」的人，到能重新在家自由移動，他用實際行動證明——生活重建不僅是復能，更是一場關於希望與尊嚴的重生。



方案名稱：身心障礙者臨時及短期照顧服務

報告人：柯伯叡

壹、計畫摘要：

一、方案緣起：

本計畫係依據《身心障礙者權益保障法》第五十一條第二項規定所訂定，由財團法人愚人之友基金會秉持「愛鄰如己」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」，迄今已近十年。雖曾歷經中斷，但基金會始終堅持「看見需求，即是服務的起點」，持續回應身心障礙者及家庭的實際需要。

計畫的核心目的，在於支持身心障礙者之家庭照顧者，協助其於漫長照護歷程中獲得喘息與支持。家庭照顧壓力不僅來自日常照護工作，亦涵蓋經濟負擔、就學挑戰、就業限制及家庭關係等層面，往往使照顧者承受龐大壓力。透過臨時及短期托顧服務的適時介入，不僅能分擔照顧責任，讓家庭有調整與休養的空間，更能確保服務使用者獲得妥善安置與專業陪伴。

因此，本計畫不僅提供短暫的支持，更在社區中發揮強化支持網絡、維繫家庭功能的重要作用，期望持續成為南投地區身心障礙者與家庭最堅實的後盾。

二、特色：

本年度臨時及短期照顧服務計畫展現三大特色。首先，服務年齡向下延伸，涵蓋幼稚園至高中階段，並針對應屆畢業生提前於六月銜接日間照顧，協助學生順利過渡，也減輕家屬在照顧與經濟上的壓力。其次，透過結合中心內部多元活動，讓使用者在參與中獲得更多學習與互動機會，也讓家屬感受到基金會的用心與專業，安心將家人交由中心照顧。最後，服務團隊皆由專業人員組成，確保服務品質與安全，並減少執行上的困擾，有效降低家庭負擔。此三項特色不僅提升了計畫成效，也使家屬願意主動分享服務經驗，進一步強化方案效益與信任度。

四、服務對象：身心障礙者/身心障礙者家庭照顧者。

五、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。

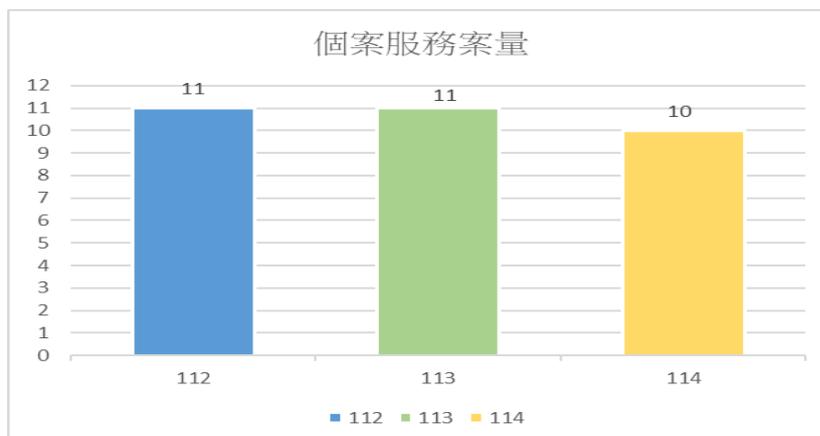
六、人力配置：

職稱	人數(名)	人員
督導(內聘)	1	田曉竹
社 工	1	柯伯叡
照服員(兼職)	1	黃美秀
教保員(兼職)	1	楊麗芳

※以上人力配置皆以兼職模式，協助方案執行服務。

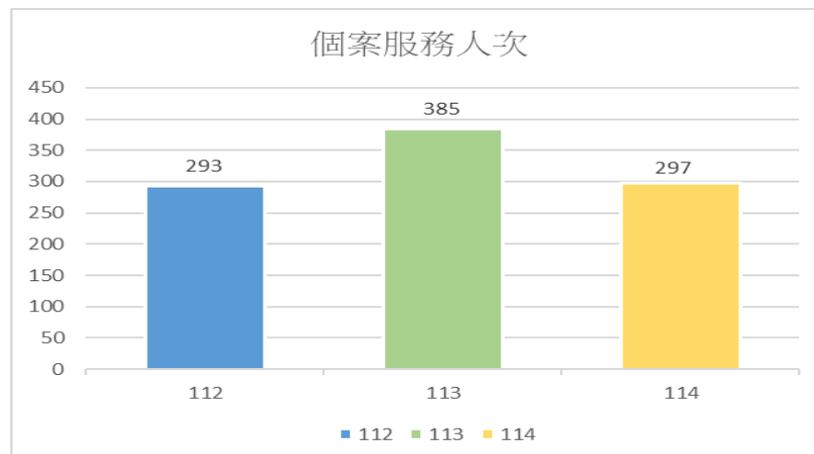
貳、服務成效：

七、個案服務案量：



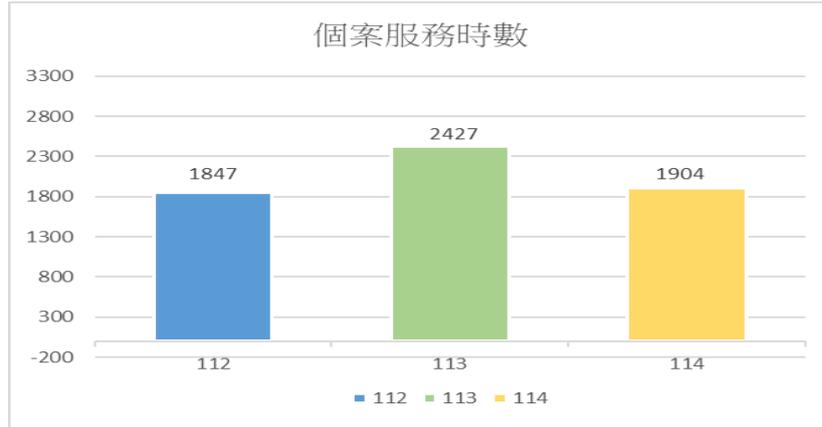
年度	預計服務案量	服務案量	說明
112	15 案	11 案	今年度服務案量與去年相近，需求穩定。持續以實際使用服務為依據，更能反映需求，未來將關注家庭支持與寒暑假需求，以精準規劃資源。
113	12 案	11 案	
114	12 案	10 案	

八、個案服務人次：



年度	服務人次	說明
112	293 人次	今年度人次較去年明顯下降，實際使用人次降低。今年服務規劃與辦理相對倉促，銜接時間有限，也影響家庭參與意願，綜合因素造成整體服務人次下滑，顯示需求相較前一年略有趨緩。
113	385 人次	
114	297 人次	

九、個案服務時數：



年度	服務時數	說明
112	1,847 時	今年度使用時數較前一年明顯下降。年度服務辦理倉促，影響參與與使用率，致整體時數呈現下滑。
113	2,427 時	
114	1,904 時	

參、佳美腳蹤：

一、美好紀錄：



學習互動互助培養技藝



連結運動 i 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	國立南投特殊教育學校		透過讓投特學生體驗沖泡咖啡的互動方式進行宣導，向宣導對象(學生、家長及學校教職員)說明臨短托服務的項目及內容、服務對象及申請資格以及服務區域。協助連結/轉介適合身障者之服務。
2	愛心關懷居家長照機構辦公室		向宣導對象說明身障臨短托服務服務的項目及內容、服務對象及申請資格以及服務區域。受宣導者為埔里 A 個管，其服務對象為 65 歲以上老人及持有身障證明之身障者，透過宣導，埔里 A 個管將協助連結/轉介適合身障者之服務。
3	埔里基督教醫院復健科辦公室		向宣導對象說明身障臨短托服務服務的項目及內容、服務對象及申請資格以及服務區域。受宣導者為埔基復健科專業人員，至復健科復健的患者多數符合身障臨短托收案標準，透過宣導，治療師及醫師協助連結/轉介適合身障者之服務。

四、執行困境及優勢、現況：

一、服務個案-困境：

說明：

本年度服務推動歷程中，執行困境主要集中在人力、場地與硬體設備三大面向。首先，在專業人力方面，因服務僅於寒暑假期間提供，屬於非全年制的短期性工作，導致人力難以長期延續與培養。專業人員多以兼職或短期聘任為主，缺乏穩定性與連續性，使得服務經驗與專業能量無法長期累積，進而增加人員培訓及交接成本。其次，場地使用受到限制，現有空間僅能支應基本需求，難以同時規劃適合不同年齡層的多元課程。尤其在寒暑假服務高峰期，空間不足問題更趨明顯，壓縮了活動設計與學員參與的彈性。再者，硬體設備的多樣性不足，僅能提供基礎照顧所需設施，對於高年級或具有較高功能需求的學員而言，缺乏新鮮感與挑戰性，降低了參與動機與持續性。綜合而言，人力非延續性、場地受限及設備不足，皆成為服務推展過程中的結構性挑戰，亦限制計畫進一步的深化與擴展。

二、服務個案-優勢：

說明：

本會服務優勢在於同時具備日間作業與日間照顧功能，能提供多元團體活動與課程安排，增加服務的豐富性與專業性。服務內容由具專業背景之人員規劃，依照使用者年齡及身心理狀況，設計休閒育樂、體適能、生活自理訓練與文書協助等多元課程，不僅確保日常照顧與安全，也能適時刺激使用者能力發展，增進自信心與生活技能。透過專業化與個別化的安排，服務更具成長與教育意義。家屬亦在過程中逐漸看見使用者的正向轉變，對中心與基金會建立高度信任，安心將照顧責任交由專業團隊，並進一步持續支持及主動推薦，形成良好口碑與效益，展現計畫持續推展的核心優勢。

三、服務現況：

說明：

本年度服務現況顯示，雖受限於服務時段以寒暑假為主，但整體使用率較往年穩定提升。部分服務個案在期滿前已用罄縣府核定時數，另有數位使用者服務量已超過半數，反映家庭對此方案的高度依賴與需求持續增加。今年亦有個案順利轉銜至本會其他專業服務方案，確保照顧支持不中斷，並提升基金會於在地福利服務網絡中的能見度。根據家屬回饋與滿意度調查，服務滿意度達百分之百，多數家屬肯定專業人員的用心與服務成效，認為不僅能減輕照顧壓力，也能帶給使用者正向改變。整體而言，服務已逐步建立良好口碑，並展現穩定成長趨勢。

陸、未來展望：

未來將持續精進服務內容，除穩定提供安全與專業的照顧外，亦將加強課程與活動的多元性，依不同年齡與身心理需求設計適切內容，促進使用者的能力發展與自我價值展現。同時，也將持續檢視與優化服務流程，確保服務品質與專業能量能隨需求不斷提升，讓家庭在照顧歷程中獲得更具體的支持。

另一方面，計畫將積極拓展業務範疇，開發新的潛在需求者，並透過跨單位合作與資源整合，擴展服務涵蓋面與可近性，以回應更多家庭多樣化的照顧需求。期望在既有基礎上持續創新與深化，讓基金會在社區福利服務中發揮更大影響力，並成為在地家庭長期可靠的支持系統。

小故事：

小馨今年9歲，是個帶著倔強神情的女孩。患有輕度智能障礙，卻比同齡孩子更渴望被重視。父親一人撫養四個孩子，家庭不僅單親還屬低收入戶，而四名子女皆有不同程度的智能議題。案父因心疼小馨，總是選擇縱容，讓她養成了固執的性格，但也讓家庭教育顯得力不從心。

長年累積的照顧與教育壓力，讓案父常陷入疲憊與無助。偶然的機會，他接觸到「身心障礙者臨時及短期照顧服務」，決定帶小馨嘗試。剛開始，他心中充滿矛盾與不安，擔心女兒不適應；但隨著專業人員的引導，小馨逐漸展現不同的面貌。她參與休閒活動時專注投入，在生活自理課程中嘗試獨立完成任務，也在團體活動中學習規則與合作。這些改變，讓父親眼中閃過久違的欣慰。

對案父而言，這段時間的幫助不僅在於小馨的成長，更在於自己終於能夠放下重擔，獲得片刻休息。他有了時間處理家庭瑣事，或只是單純坐下來喘口氣。這些看似微小的片段，卻是他多年來最需要的支持。

小馨的轉變逐漸影響著家庭。兄弟姐妹看到她的努力，也開始嘗試調整自己的互動方式。家裡雖仍簡單拮据，但氣氛卻比以往更穩定。案父常說，若沒有這項服務，他可能依舊在無盡的疲累裡掙扎，看不見希望。

如今，藉由基金會的專業服務，小馨不再只是那個倔強難以親近的孩子，而是逐漸展現笑容、學習自立的女兒；而父親，也在喘息與陪伴中找回了繼續走下去的力量。這份支持，不僅改變了一個孩子，更撐起了一個家庭的希望。



友恩典居家長照機構

報告人：陳浚瑞

一、計畫摘要：

(一)機構成立背景：

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 300 人以上，為提供在地民眾可近性的居家照顧服務，112 年 08 月 24 日奉准成立愚人之友社會福利慈善事業基金會附設南投縣友恩典居家長照機構，112 年 11 月 1 日與愚人之友綜合式長照機構完成個案及服務人員轉移。

(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：陳浚瑞(原主任石峰懿辦理留職停薪，114 年 1 月 20 日奉准變更)。
- 2.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、全瑋婷、李羽軒。
- 3.居家照顧服務員：谷秀美、全春香等 41 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	5,840 人次	6,227 人次	107%
	個案研討	4 次	4 次	100%
	個案定期評估	1,460 次	1,468 次	100%
	滿意度調查	1 次	1 次	100%
會議 召開	督導行政會議	12 次	15 次	125%
	居服員月會	12 次	12 次	100%
員工 督導 & 考核	居服員個別督導	80 人次	124 人次	135%
	督導員個別督導	14 人次	16 人次	114%
	居服員團體督導	12 次	12 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	於規定時間內完成	100%
	居家喘息服務費	每月 5 日前	於規定時間內完成	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 114/01/14 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	-

114 年年度目標調整項目：

居服員月會、居服員團體督導：考量評鑑條文規定及實際效益，自 114 年 11 月起居服員月會改為季會，召開月份為 1、4、7、10，後續將視執行成效調整。

三、營運概況：

1.服務人數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
113年	316	307	309	309	311	307	306
114年	273	316	326	320	323	319	314
成長率	-14%	3%	6%	4%	4%	4%	3%

月份	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
113年	319	322	321	318	322	3,767	314
114年	356	359	328	331	333	3,898	325
成長率	12%	11%	2%	4%	3%	3%	3%

2.服務時數：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
113年	4,449	3,778	4,240	4,273	4,713	4,176	4,201
114年	5,170	4,806	5,395	5,503	5,576	5,401	5,233
成長率	16%	27%	27%	29%	18%	29%	25%

月份	8月	9月	10月	11月	12月	總計	平均
113年	4,717	4,511	4,717	4,511	5,058	39,058	4,445
114年	5,265	5,737	5,265	5,737	6,180	65,268	5,439
成長率	12%	27%	12%	27%	22%	22%	22%

3.新案開案數：

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	總計	平均
113年	12	2	15	12	7	15	9	12	15	4	5	10	118	9.8
114年	4	4	19	7	6	4	16	15	4	8	6	6	99	8.2

四、佳美腳蹤：

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

基金會協助募集照顧物資，由居服督導員轉贈經濟困難個案，減輕案家經濟及照顧壓力。



(二)為愛多走一哩路，照顧偏遠個案照顧需求：

案主中風病史，左側偏癱造成左側肢體無力，左上肢肌力不佳，致肩關節脫臼，醫師建議使用手臂固定帶，避免情況持續惡化。案主未婚、獨居，經濟狀況及家庭支持度不佳。案家在信義鄉東埔村，在地無醫療器材行，故遲未取得手臂固定帶。居督員知悉後，從水里購買簡易三角巾，並協助、教導案主使用。在確認案主手臂尺寸後，已更換為可重複使用固定帶。經過半年治療後，案主左臂已無脫臼情況，持續復健治療中。



五、回顧過去與展望未來：

(一)核心價值：

114年1月訂定友恩典的核心價值，內容包括：

- 全人照顧-提供個案生理、心理及靈性的全面照顧。
- 品質至上-運用管理手法，確保服務品質提升。
- 安全第一-重視個案安全及同工職業安全衛生。

說明如下：

1.全人照顧：

現行居家服務內容主要以生理需求為主，實務上照顧內容以代碼表示，例如協助案主沐浴為BA07，幫案主備餐為BA05，如果只有熱菜則為BA04。如果案主的服務項目是協助沐浴加備餐，服務人員對案主的意象會等於BA05+BA07，案主的心理、靈性部份常被忽略，任務取向成為服務的主軸。鼓勵居服員在服務執行上，除排班的工作項目外，也可以多給案主心理、情緒支持。在信義鄉也期待居服員可以和案主一起禱告，讓案主能有喜樂的心，體認生命的價值與意義，更有勇氣去面對生理上的苦痛。

2.品質至上：

機構要能永續經營，服務品質的提升與維持是主要關鍵因素，影響品質的主要變項包括人力資源及機構管理。我們的人力資源策略是「兵多將廣、人強馬壯」，這部份將在下一節說明。

機構管理部份，114年導入RCA、PDCA等管理方法，經過一年的推動，居督員漸可了解上述二種方法意旨，但仍無法獨立且完整施行完

整的流程，115 年將持續推行。

3.安全第一：

114 年居服員交通意外事件 1 件，服務中案主跌倒且可歸責於居服員事件 1 件。所幸二件意外事件當事人僅輕傷、無大礙，居服員休養數天後恢復上班，個案部份家屬並未追究居服員責任。

個案安全部份的改善措施除原先制訂的居服員交班機制外，針對此次案件根本原因分析(RCA)結果，制訂僅喘息服務(GA09)或短照服務(SC09)個案，居督員接獲家屬服務要求時，應重新進行服務風險評估，評估內容包含案主身、心及用藥狀況，並落實派案機制。

同工職業安全衛生部份，倡導「求穩不求快」的服務觀念。將不喝酒(包括含酒精飲料)、確實戴安全帽列入查班重點，。

4.展望未來：價值觀的建立不若技術的提升快速，但沒有價值的技術是空泛的，同工的服務熱忱容易燃燒怠盡(burn-out)。將持續藉由會議、個督等方式，持續推動機構核心價值建立及內化。

(二)人力資源：

居家服務屬勞力密集產業，各項服務的輸送均由居服員提供，「巧婦難為無米之炊」，當人力不足時，服務的輸送即無法完成，更遑論服務品質的提升了。此外，由於居家服務個案、居服員流動率大，每一個案的服務時數、項目不盡相同，有些服務項目會有時段限制(例如備餐)，再加上居服員請假問題，人力如何配置存在極大的變數。此外，新案照會後必須在 4 個工作天內進場服務，新進居服員依規定至少 3 天的職前訓練，機構不可能等到有新案照會才招募新人。進幾年來，百工百業普遍面臨缺工問題，居家服務也不例外。114 年計招募居服督導員 2 人，居服員 10 人；居督員離職率 50%，居服員離率 30%，平均離職率 30%。人力資源無論是在量或質的部份，均待加強。主要問題如下：

- 1.居服督導員部份，因積極招募之故，目前包含業務負責人有 9 人，但平均居家服務年資僅 1 年 4 月，流動率高，人員專業素質有待提升。
- 2.居服員部份，新進居服員流動率高，經過一年努力招募，總算突破 40 人。但居服員居住地仍以信義鄉為主，水里鄉僅 3 人，集集鎮無在地居服員。
- 3.展望未來：依案量增減，持續推動「兵多將廣」「人強馬壯」策略。

(1)兵多將廣：居家服務的人力配比在居服督導員部份為1：60，在居服員部份則無規定。適度的人力儲備，可加強人員業務的熟悉度，服務的專業度才有提升的可能，進而確保基本服務品質，進一步更可提升服務量能。惟至今日為止，人力儲備的依循指標尚待建立。目前已收集近二年來居服員人力運用狀況，包含每月排班時數分配情形，期能歸納出人力運用趨勢，建立人力資源規畫的指標。

(2)人強(人員素質)馬壯(點石系統效能)：人員專業素質的提升目前也僅止於口號，繼續教育常只是為了換照需求。居服員月會的教育訓練成效有限，反應在每季考核試題中，當試題的鑑別度提升時，成績普遍不盡理想。有效提升人員專業程度的制度，尚待建立。點石系統效能已逐步改善中，仍將持續加強與系統商的溝通。

(三)機構評鑑：

依南投縣居家式、社區式長期照顧機構評鑑作業程序規定，新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。本機構評鑑於114年7月17日完成，8月25日南投縣政府函知評鑑結果總分72分，合格。針對評鑑結果檢討如下：

1.依法規之見解，友恩典屬新設立機構，包含年度計畫、人員健檢等均應自奉准之日起算。然因對法規之誤解，自愚人之友綜合長照機構移轉至友恩典之人員均未於移轉前完成新進人員健康檢查、職前訓練。此外包含年度計畫及人員督導等，均自113起始有完整執行紀錄。上述工作為評鑑重要指標，且為必要項目，這部份被扣了不少分數。

2.113年1月17日召開第一次評鑑協調會議，主要討論內容為評鑑條文導讀。至113年12月止，共計召開12次評鑑協調會議，因多數同工無評鑑相關工作經驗，評鑑資料準備進度緩慢，且多有意見衝突情況產生。直到114年3月起，整個評鑑資料的準備才較有進展。

3.展望未來：

(1)針對失誤(miss)或虛驚(near miss)事件執行根本原因分析(RCA)。

(2)落實戴明迴圈，確保服務品質提升。

(3)凡走過必留下痕跡，提升各式服務紀錄品質及完整度。

(4)說寫做一致，工作手冊中之各種規定或標準作業流程力求週全且符合執行現況，未盡完善之處應定期檢視、修訂。

(四)115 年服務目標：

1.新案開發目標數：(120)案/年。

2.每月平均服務個案數：(375)人/月。

3.服務時數：(57,000)小時/年。

4.核銷申報額度：(34,400,000)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	6000 人次
	個案研討	4 次
	個案定期評估	1500 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	4 次
員工 督導 & 考核	居服員個別督導	84 人次
	居服員團體督導	4 次
	督導員個別督導	16 人次
	員工考核	4 次
經費核銷	居家服務費	每月 7 日前
	居家喘息服務費	每月 5 日前
	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

6.115 年預定工作進度：

項目	月份											
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
個案訪視	—											
個案研討			—			—			—			—
個案定期評估	—											
滿意度調查									—	—		
督導員行政會議	—											
勞資會議			—			—			—			—
照顧服務員月會	—			—			—			—		
居服員個別督導	—											
居服員團體督導	—			—			—			—		
督導員個別督導	—											
員工考核	—			—			—			—		
經費核銷	—											
員工健康檢查	—											
廠護臨廠服務	—			—			—			—		
擬定次年計畫進度											—	—
年度計畫調整			—			—			—			
修訂工作手冊			—			—			—			