

苗栗縣

111 年長照 2.0 整合型計畫

中華民國 110 年 9 月

## 目錄

壹、計畫緣起.....	1
一、背景說明.....	1
二、依據.....	3
三、整體性分析及未來環境預測.....	3
貳、110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況.....	29
一、行政制度面.....	29
二、服務提供面.....	39
三、服務品質管理面.....	82
四、政策宣傳.....	87
參、計畫實施期間.....	89
肆、111 年度計畫目標.....	89
一、總目標.....	89
二、分項目標.....	89
三、績效指標.....	90
伍、111 年度執行策略重點及方法.....	93
一、主要工作項目之具體策略.....	93

二、甘特圖 .....	125
陸、經費需求與來源.....	錯誤! 尚未定義書籤。
捌、附錄.....	133

## 圖表目錄

表一、長照需求人口數分年分布推估一覽表 .....	3
表二、111 年度轄內各鄉鎮市區長照服務目標人口分布推估 一覽表 .....	6
表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表..	20
表四、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表.....	24
表五、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表... .....	11
表六、依國中學區已布建之日照中心（含小規模多機能）盤 點情形一覽表 .....	48
表七、尚待布建日照中心（含小規模多機能）之國中學區盤 點情形一覽表 .....	50
表八、110 年度長照服務推動情形一覽表.....	78
表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表.....	80
表十、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表 <b>錯誤！</b> <b>尚未定義書籤。</b>	
表十一、110 年~113 年長照服務辦理情形一覽表 ....	123

# 壹、計畫緣起

## 一、背景說明

鑑於我國近年來人口快速老化，長期照顧需求人口數劇增，老人人口的快速成長所造成的慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢，而這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，也需要廣泛的長期照顧服務。

為因應失能、失智人口增加所衍生之長期照顧需求，行政院於 96 年 4 月 3 日核定「我國長期照顧十年計畫」，惟計畫執行迄今，服務人數及資源雖有所成長，但隨照顧服務需求多元，亟待各類新興照顧服務模式回應不同族群需求；另為減少失能照顧年數、壓縮失能期間，應積極向前發展各類預防保健、健康促進等減緩失能之預防性服務措施，且向後整合在宅安寧照顧、在宅醫療等服務，以期達成以服務使用者為中心之多元連續性服務之服務體系。

是以，行政院於 105 年 12 月 19 日核定「長期照顧十年計畫 2.0」(以下簡稱長照 2.0)，該計畫以長照十年計畫 1.0 為基礎，並為實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，普及照顧服務體系，建立以社區為基礎之照顧型社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者之生活品質。

本縣的人口包含客家、閩南、原住民等三種族群及多種語言的特性，行政區有二市五鎮十一鄉，截至 110 年 8 月底止總人口數 539,879 人佔全國排名第 11 位，人口密度每平方公里 296.97 人，佔全國排名第 14 位。但本縣老年人口比率 16.95%，排名全國第 10 位。其中以獅潭鄉比率最高(28.68%)，竹南鎮最低(13%)；老人人口比率大於 20%的行政區有 7 個，較高的區域分布在獅潭

鄉、西湖鄉及三灣鄉等偏遠鄉鎮。因為各年齡層人口多寡與當地城市化、產業結構與經濟型態等因素相關，造成城鄉差距大，交通、工商發展、醫療及照護等資源分布不均，資源開發有限下，本縣於 102 年成立縣府二級機關「苗栗縣政府長期照護管理中心」，期望有效運用、盤點、整合社衛政及民間資源，提供縣民完整之長期照顧服務方案及體系。

建立一個完整的長期照顧服務系統，需要結合醫療衛生體系與社會福利體系的公、私部門相關機構、組織等各項資源，藉由緊密結合的長期照顧服務網絡，達成全人照顧、在地老化、多元連續服務的長期照護服務目標。因此，如何有效發揮政府照顧民眾的責任，連結民間照顧服務資源，提供完善良好的長期照顧服務，並給家庭照顧者更多的支持與關懷，減輕民眾財務負擔，增進長期照顧服務的可近性，是本縣亟欲努力的目標。

為求總目標的達成，本縣建構從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，普及照顧服務體系，建立以社區為基礎之照顧服務體系，期能提升具長期照顧需求者與照顧者之生活品質，計畫總目標如下：一、建立優質、普及的長期照顧服務體系，發揮社區主義精神，讓有長照需求的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心享受老年生活，減輕家庭照顧負擔。二、實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧服務體系，建立關懷社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者之生活品質。三、銜接前端初級預防功能，預防保健、活力老化、減緩失能，促進長者健康福祉，提升老人生活品質。四、向後端提供多目標社區式支持服務，轉銜在宅臨終安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長期照顧負擔。

承上，本縣長期照顧服務推動，係以加速發展長期照顧資源，普及照顧服務體系，提升長期照顧需要者服務的可近性為首要目

標，並實踐在地老化主義精神，讓有長照需求的國民可以獲得服務。

另外，為建立完整的長期照顧服務，本府整合醫療衛生體系與社會福利體系等各公私部門相關單位、機構、組織之各項資源，以緊密完善的長期照顧服務網絡，公私協力推動長期照顧服務，期達到全人照顧、在地老化、多元連續服務的長期照護目標。本府將持續落實推動長期照顧服務，營造苗栗縣為友善高齡、優質長期照顧服務品質的幸福城鎮。

## 二、依據

- (一) 長期照顧服務法
- (二) 長期照顧十年計畫 2.0
- (三) 長照服務資源發展獎助辦法
- (四) 衛生福利部長照服務發展獎助作業要點

## 三、整體性分析及未來環境預測

### (一) 長照服務人口分析

#### 1. 長照需求人口

推估本縣 109 年長照需求人數為 1 萬 9,874 人；110 年 2 萬 272 人；111 年 2 萬 1,449 人；112 年 2 萬 1,839 人；113 年 2 萬 2,459 人。

表一、長照需求人口數分年分布推估一覽表

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
1. 65 歲以上失能老人 (含僅	65 歲以上人口數 × 失能率 13.3%	109	11,708	58.38%	1.02
		110	11,943	58.38%	1.02
		111	12,757	58.38%	1.02
		112	13,140	58.38%	1.03

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
IADL 需協助之獨居老人)		<u>113</u>	13,534	58.38%	1.03
2. 64歲以下失能身心障礙者	(50-64歲身心障礙者：男性人口數 × 長照需要率 27.49% + 女性人口數 × 長照需要率 25.07%) + (未滿50歲身心障礙者：男性人口數 × 長照需要率 23.54% + 女性人口數 × 長照需要率 27.62%)	<u>109</u>	4,619	23.03%	1.02
		<u>110</u>	4,711	23.03%	1.02
		<u>111</u>	4,805	23.03%	1.02
		<u>112</u>	4,949	23.03%	1.03
		<u>113</u>	5,098	23.03%	1.03
3. 55-64歲失能原住民	55-64歲原住民人口數 × 失能率 13.3%	<u>109</u>	180	0.90%	1.02
		<u>110</u>	184	0.90%	1.02
		<u>111</u>	197	0.90%	1.02
		<u>112</u>	203	0.90%	1.03
		<u>113</u>	209	0.90%	1.03
4. 50歲以上失智者	(50-64歲人口數 × 失智症占率 0.1% + 65歲以上人口數 × 失智症占率 8%) × 失智者中無ADLs障礙比率 41.1%	<u>109</u>	3,095	15.43%	1.02
		<u>110</u>	3,157	15.43%	1.02
		<u>111</u>	3,220	15.43%	1.02
		<u>112</u>	3,095	15.43%	1.02
		<u>113</u>	3,157	15.43%	1.02
5. 僅 IADL 需協助之衰弱老人	65歲以上人口數 × 衰弱盛行率 0.48%	<u>109</u>	452	2.25%	1.02
		<u>110</u>	461	2.25%	1.02
		<u>111</u>	470	2.25%	1.02
		<u>112</u>	452	2.25%	1.02
		<u>113</u>	461	2.25%	1.02

## 2. 長照服務目標人口

苗栗市需求人數為 3372 人，目前苗栗市長照服務使用人數為 1363 人，長照服務涵蓋率為 40.43%。頭份市、竹南鎮之長照服務目標人口分布推估數共 5,637 人，相較於前一年度推估數上升 178 人，成長率 3.26%。統



計至 110 年 8 月底頭份市長照服務使用人數為 743 人，長照服務涵蓋率為 23.65%，竹南鎮長照服務使用人數為 665 人，長照服務涵蓋率為 26.64%。西湖鄉失能人口推估為 213 人，長照服務使用人數 141 人，涵蓋率為 40.75%、通霄鎮估失能人口推估為 893 人，長照服務使用人數 614 人，涵蓋率為 39.31%、苑裡鎮估失能人口推估為 970 人，長照服務使用人數 675 人，涵蓋率為 40.85%。公館鄉失能人口推估為 1,290 人，公館鄉長照服務使用人數為 530 人，長照服務涵蓋率為 41.09%；三義鄉失能人口推估為 613 人，三義鄉長照服務使用人數為 198 人，長照服務涵蓋率為 32.30%；卓蘭鎮失能人口推估為 722 人，卓蘭鎮長照服務使用人數為 245 人，長照服務涵蓋率為 33.93%；大湖鄉失能人口推估為 635 人，大湖鄉長照服務使用人數為 226 人，長照服務涵蓋率為 35.59%。三灣鄉 303 人、獅潭鄉 247 人、南庄鄉 494 人、泰安鄉 297 人，目前服務量為 486 人，涵蓋率 36.2%。在未設置原鄉分站前，民眾對於長照服務之了解有限，經三處分站成立後，服務人數有逐年增加，所以原鄉分站設置後，確實提高服務量，期望將來能更提高偏鄉之服務人數。未來會與鄉公所及衛生所、長照服務單位密切合作，並持續透過宣導活動、村里民大會主動發掘及掌握轄區內失能、失智等長照服務對象及家庭照顧者的長照需求，提供長照服務資源，拓展服務能見度，以提升服務涵蓋率幫助減輕照顧的重擔，落實中央政策。

表二、111 年度轄內各鄉鎮市區長照服務目標人口分布推估一覽表

鄉鎮市區	合計 (A+B+C+D)	65歲以上失能老人 (A)	64歲以下失能身心 障礙者 (B)	55-64歲失能原住 民 (C)	50歲以上失智症者 (D)	僅 IADL 需協助之 衰弱老人 (D)
總計	21,449	12,757	4,805	197	3,220	470
苗栗市	3,575	2,214	7213	9	551	80
竹南鎮	2,638	1,542	645	11	384	56
頭份市	3,324	1,965	778	19	491	71
後龍鎮	1,547	900	385	4	225	33
通霄鎮	1,559	952	331	3	238	35
苑裡鎮	1,762	1,038	423	3	260	38
西湖鄉	363	220	74	2	58	9
公館鄉	1,361	808	319	2	203	29
三義鄉	649	388	143	3	100	15
卓蘭鎮	761	487	127	3	125	19
大湖鄉	668	416	128	3	106	15
頭屋鄉	501	297	113	2	77	12
造橋鄉	540	322	120	3	83	12

銅鑼鄉	791	474	176	2	121	18
三灣鄉 (偏遠地區)	320	194	64	2	52	8
獅潭鄉 (原住民族 地區)	257	149	59	3	41	5
南庄鄉 (原住民族 地區)	521	283	119	34	74	11
泰安鄉 (原住民族 地區)	312	108	80	89	31	4

★全年齡失能身心障礙者之目標服務人數為 5,795 人【其中 64 歲以下失能身心障礙者計 4,549 人、65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人計 1,246 人】。

★65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人=65 歲以上之身心障礙者 1,246 人×失能率 13.3% (失能率 13.3% 僅供參考，得視實際情形調整)。

註：如屬本部公告之 93 處偏遠地區 (原住民族、離島及其他資源不足區) 者，請加註區域別，如新北市烏來區 (原住民族地區)、新北市石碇區 (其他偏遠地區)。

### 3. 整體性評估分析

科技進步，平均餘命延長，讓我國老人人口的比率日漸攀高，於民國 82 年達 7.10%，正式進入人口高齡化國家。依據內政部 110 年 8 月統計，台閩地區 65 歲以上老年人口有 3,889,986 人，據經建會推估，到了 114 年台灣將再邁入「超高齡化社會」，50 年後老年人口將占全台總人口 42%，社會老化速度飛快。本縣 65 歲以上老年人口比率截至 110 年 8 月底已高達 17.55%，109 年總生育率卻只有 770‰（109 全國生育率為 990‰），109 年扶養比率為 41.33%（全國扶養比率為 40.16%），老化指數為 142%（全國老化指數為 127.80%），因此，本縣老人人口數比經建會的推估年限快了近 3-5 年。

有鑑於醫療科技進步快速，讓身體功能障礙人口遽增，本縣截至 110 年 6 月止身心障礙人數有 34,062 人，領有身心障礙手冊者人數占總人口比率為 6.30%（全國為 5.11%），65 歲以上老人領有身心障礙手冊者比率 47.60%（全國為 44.88%），導致照護需求增加；再加上人口結構的改變，老年化、少子化的家庭結構遽增，家庭成員減少，促使家庭照護壓力倍增，然而許多婦女又投身於職場中，進而讓社會長期照護資源及機構照護漸漸取代家庭照護，或照顧責任多落在配偶或外籍看護工身上。依據勞動部 110 年 8 月統計資料顯示全國外籍家庭看護工總數為 220,199 人，苗栗地區外籍家庭看護工人數共有 7,161 人。未來該如何讓老化所衍生的健康及照護問題獲得妥善的處理，是我們急需積極努力的方向。

因應長期照顧十年 2.0 計畫的推動，必須健全照顧服務的基本面，落實在地化、社區化的服務，讓需要照顧資源的長輩能獲得最適切的幫助。面對照顧服務資源的分配不平均，尤其偏遠山區的照顧資源更為缺乏，資

源整合刻不容緩。在多元色彩的文化下，照顧服務的人力不再只侷限於本國籍，許多民眾對於「外籍」看法的改變，造成外籍看護工人口數的增加，所以未來在照顧服務的人力在進行培訓上，除了原有之照顧服務員培訓制度外，將加入相關可利用之人力資源。另外，根據勞動部及主計處人力資源調查統計 110 年 8 月全國失業率為 4.24%，其中中高齡(45 歲以上)失業率為 2.84%，苗栗地區失業率則為 3.8%，其中中高齡(45 歲以上)失業率為 2.6%，而國內對照顧業的需求擴大，供給面卻未能相對提供，同時又有大批中高齡勞工失業，訓練中年以上的人力學習專業照護，既可取代外勞、改善失業率，也有助發展照顧產業，故建立認證制度便成為政策推動的積極方向。未來希望推廣「在地人提供在地服務」，連結社區照顧、機構照顧及居家服務等各項服務措施資源，進而與長期照顧服務體系接軌，以達服務的連續性及可近性。積極鼓勵健康老人參與志願服務，以達服務貼近民眾生活並有效開發照顧服務人力資源之目標，使失能者可以得到良好的照顧服務品質。

原鄉地區人口包含客家與原住民族，老年人口比率以獅潭鄉比率最高(28.68%)，其次是南庄鄉(22.77%)、泰安鄉(15.29%)。泰安鄉居民以原住民泰雅族為主，泰雅族人口四千餘人，佔全鄉人口七成，客家人多居住在清安村。獅潭鄉為平地原住民鄉鎮，原住民分佈以百壽村屬賽夏族最多(百壽村原住民人口 120 人，全鄉原住民人口 161 人佔全鄉 3.86%)，然雖屬原住民鄉鎮，但鄉內客家族群佔主要分佈。南庄鄉約有 79%為客家族群，21%為原住民族群，以賽夏族最多，其次為泰雅族。此三鄉之大部分村民從事農、林業，產業有桃、李、柿、草莓、桂竹筍、薑等，大多從事勞力工作，其三地之居民男性約佔五成五。

## (二) 長照服務資源分析

## 1. 服務資源布建情形

(1) 居家服務：本府 110 年度除賡續特約 16 家居家長照機構辦理服務，截至 110 年 8 月底已有 4 家新設立之居家長照機構特約提供服務，而原先特約之臺中市金田居家長照機構，因在本縣新設立 1 家居家長照機構，故於 110 年 4 月 1 日起終止特約，目前預計將有 1 家新設立之居家長照機構投入提供服務，共有 20 家機構辦理服務，110 年居家服務單位目標數為 19 家，服務單位目標達成率 105%；110 年度居家服務目標數為 4,528 人，8 月底服務 4,431 人、709,542 人次，服務目標達成率 97.8%。至 8 月底本縣居家照服員共有 673 人，另依現況推估 110 年提升居家服務使用人數成長 10%，111 年居家服務目標數為 4,874 人，居家服務照顧服務員之需求人力則為 812 人；112 年居家服務目標數為 5,361 人，居家服務照顧服務員之需求人力則為 893 人；113 年居家服務目標數為 5,897 人，居家服務照顧服務員之需求人力則為 982 人。

(2) 日間照顧（含失智）：截至 110 年 8 月底本縣已特約的日間照顧（含失智）服務單位有 14 家。

A. 新設立的社區長照機構有 5 家：衛生福利部苗栗醫院附設社區式長期照顧服務機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立公館社區長照機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立苗栗社區長照機構、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟社區長照機構及衛生福利部苗栗醫院附設北苗市場社區長照機構。

B. 原有日間照顧中心申請設立為社區長照機構有 6 家：社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立芯禾社區

長照機構、社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立誠園社區長照機構、社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會私立大願如來家園社區長照機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立大湖社區長照機構、社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山社區式長期照顧服務機構及財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立竹南社區長照機構。

C. 原老人福利機構設立日間照顧中心申請擴充服務項目有1家：財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心。

D. 原護理之家附設日間照顧中心有1家：李綜合醫療社團法人附設中華護理之家。

E. 申辦設立綜合式長期照顧服務機構有1家：財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構（居家式+社區式-日間照顧服務）。

(3) 家庭托顧：108年5月設立1處「苑裡鎮-苗栗縣私立佳鳳社區長照機構」、109年12月新增設立4處分別為「苗栗市-苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「大湖鄉-苗栗縣私立蓮華社區長照機構」、「頭屋鄉-苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」、「頭份市-苗栗縣私立鴻福社區長照機構」。110年8月新增設立2處分別為「竹南鎮-苗栗縣私立思賢社區長照機構」、「造橋鄉-苗栗縣私立菊園社區長照機構」。

(4) 小規模多機能：截至110年8月底本縣已特約的小規模多機能（含失智）服務單位有1家。為新設立的社區長照機構有1家—社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構（居家式+社區式-小規模多機能服務）。

(5) 失智症團體家屋：截至110年8月底本縣尚未有特約的失智症團體家屋。但於8月16日已核發設立許可函

(府照管行字第1100010005)，故新設立的社區長照機構有1家—稼居股份有限公司苗栗縣私立稼居社區長照機構。

- (6) 交通接送：110年共計6家服務單位承接：馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有限公司、杏福租賃有限公司及祐成租賃有限公司，提供40台車輛，5輛專車固定於偏鄉地區接送，其餘車輛相互支援，場站分別設置於通霄鎮、苗栗市、頭份市、公館鄉、後龍鎮。
- (7) 營養餐飲：110年度賡續特約財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會、社團法人苗栗縣兒童與家庭發展協會、初衷復能物理治療所、大千綜合醫院、衛生福利部苗栗醫院、苗栗縣泰安鄉公所、苗栗縣大同社區文康關懷協會等7家單位辦理服務。於1月份新增社團法人苗栗縣孝親關懷協會，另於5月份新增苗栗縣公館鄉仁安社區發展協會及社團法人中華民國五福社會服務協會。截至8月底，共計10家服務單位，服務範圍涵蓋全縣18鄉鎮。
- (8) 社區整體照顧服務體系：自105年底試辦起於大湖鄉成立1A-1B-2C，106年底於通霄鎮成立1A-1B-1C、頭份市成立1A-2B-2C，107年成立31A64C；108年於苗栗縣18鄉鎮(含偏鄉地區)廣設共38A-116B-104C；109年於苗栗縣18鄉鎮(含偏鄉地區)廣設共40A-175B-121C。110年苗栗縣18鄉鎮(含偏遠地區)截至8月底廣設共40A-155B-131C。

## 2. 長照服務個案之照顧管理及個案管理推動情形

### (1) 照管中心與分站布建及運作情形



全國22縣市成立長期照顧管理中心及其分站，提供單一窗口，受理申請、需求評估，並協助家屬擬訂照顧計畫等業務，提供民眾便利可及的長照服務。長期照顧的人口與日遽增，本縣自96年配合中央政策積極辦理長照10年計畫，於102年成立二級獨立機關長期照護管理中心；截至110年9月底服務活動個案數已達7,063案，照管人員目前有7名督導、36名照管專員，行政人員6人。目前個案管理採地段制，本縣共計18鄉鎮(市)，平均個案管理量196人，個案申請後由照管督導依同仁負責鄉鎮分案及進行家訪，收到申請案件至照管專員至家中評估可控制於4個工作天內完成。

本縣的人口包含客家、閩南、原住民等三種族群及多種語言的特性，行政區有二市五鎮十一鄉，截至110年8月止總人口539,879人，人口數以頭份市最多為104,951人，因為各年齡層人口多寡與當地城市化、產業結構與經濟型態等因素相關，醫療及照護等資源分布不均，資源開發有限下，為中心腹地涵括頭份市、竹南鎮、南庄鄉及三灣鄉、造橋鄉等5個鄉鎮，於98年5月11日自設頭份市衛生所長期照護管理中心之分站，目前分站有6位照專負責長期照護業務個案管理工作，1位照管督導協助分站推動業務，中心於109年底自設通霄鎮衛生所長期照護管理中心之分站，就近服務西湖鄉、通霄鎮、苑裡鎮並結合衛生所及鄰鎮公所資源增進為民服務之效率。

原住民族分站共有三站，107年分別依衛生福利部公告設置於泰安鄉、獅潭鄉以及南庄鄉衛生所。其三鄉之村民大多由客家族群與原住民族群組成，原住民則以泰雅族與賽夏族為主；110年衛生福利部公告三灣鄉為偏遠地區，預計於111年增設三灣分站，並結合衛生所及鄰鎮公所資源，增進為民服務之效率及服務涵蓋率。

原住民族分站三鄉鎮皆已成立 A 單位，藉由照管專員與 A 個管之訪視評估後，依民眾需求給予連結長照服務與社區資源。

因應原鄉地廣人稀之特殊地理環境，現有之在地服務據點確實不足，但在長期照護管理中心努力與各服務單位的協調下，原住民族分站三鄉鎮共成立3家A單位、18處C據點、13處文化健康站、6處社區關懷據點、1處失智社區服務據點、1家營養餐飲服務、2家社區交通接送、1家機構喘息服務；讓民眾得到更適切之服務，也減少資源缺乏所帶來的不便。

## (2) 社區整合型服務中心 (A) 與照管中心 (含分站) 運作情形

- A. 照管中心 A 單位派案機制：照管專員依據 A 單位服務區域，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案依以下原則考量欲派 A 單位之量能予以派案：
- (A) 依案家意願選擇派案該服務區域 A 單位為主責個管。
  - (B) A 單位自行開發之個案，由民眾同意後派 A 單位主責個管(民眾仍可選擇其他 A 單位)。
  - (C) 依輪派機制給該區域的 A 單位個管(輪派之順序由各區依計畫編號依序輪派)。
- B. 個案管理機制：照管專員與 A 個管員為夥伴合作關係，經照顧管理專員評估及核定失能等級後，由 A 單位個管人員擬定照顧服務計畫、服務資源連結並執行服務計畫，為加速行政效率，縮短民眾獲得服務等待期間，加速行政效能。照管專員實施長照個案電話與實地抽查，定期檢視照顧計畫之合理性。

### 3. 整體性評估分析)

- (1) 居家服務：本府 110 年度除廢續特約 16 家居家長照機構辦理服務，截至 110 年 8 月底已有 4 家新設立之居家長照機構特約提供服務，而原先特約之臺中市金田居家長照機構，因在本縣新設立 1 家居家長照機構，故於 110 年 4 月 1 日起終止特約，有 19 家機構辦理服務，服務區域涵蓋全縣，服務涵蓋率為 100%，另預計 110 年 9 月底前將有 1 家新設立之居家長照機構投入提供服務，共有 20 家機構辦理服務。照顧服務員因個人、家庭因素以及社會環境，例如對照服工作誤解、不受尊重、需照顧家人、身體因素…等，部分服務使用者個人因素，如：選擇服務時段、服務認知…等，造成有時會有人力不足的現象，而山地離島偏遠地區除有上述情形外，加以地理環境和農忙因素，以及今年受 COVID-19 疫情影響，影響照顧服務員就業選擇意願以及照顧服員培訓無法如期完成結訓，造成照顧服務人力不足情形。
- (2) 社區長照機構(日間照顧及小規模多機能)截至今年 8 月已分別於 9 鄉鎮(通霄鎮、竹南鎮、大湖鄉、頭屋鄉、苑裡鎮、頭份市、後龍鎮、公館鄉及苗栗市)設置有 14 家日間照顧服務單位(1 家失能型、13 家失能、失智混合型)，今年已於苗栗市設有 1 家綜合長照機構(居家式及社區式-小規模多機能服務)。截至目前鄉鎮市區涵蓋率為 50%。110 年預計將於三灣鄉、後龍鎮及苗栗市新設立 3 家社區長照機構(日間照顧及小規模多機能)。
- (3) 托顧家庭：截至 110 年 8 月止共佈建 7 處，服務人數 12 人、服務人次 139 人次。108 年 5 月設立「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」。109 年 12 月新增設立 4 處分別為「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗

縣私立蓮華社區長照機構」、「苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」、「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」。110年8月新增設立2處分別為「苗栗縣私立思賢社區長照機構」、「苗栗縣私立菊園社區長照機構」。轄內服務使用者之偏好及運用情形：家屬考量個案身體狀況、個性因素及生活型態，接受小團體方式照顧服務，視個案喜好安排適合活動，提供客製化服務使個案感受像在家中舒適生活。影響服務資源佈建因素：因房屋不符合家托設立法規、同住家人不同意、照服員本身不符家托服務人員資格。籌設後無法完成設立因素：經濟不允許開辦費補助前先支出。

- (4) 交通接送單位：110年共計6家服務單位承接，提供40台車輛，場站分別設置於通霄鎮、苗栗市、頭份市、公館鄉、後龍鎮，服務範圍為苗栗縣18鄉鎮（通苑地區可前往沙鹿童綜合醫院、梧棲童綜合醫院、大甲李綜合醫院及光田醫院就醫；卓蘭鎮、泰安鄉（梅園村、象鼻村、士林村）可前往東勢農民醫院、衛生福利部豐原醫院就醫）。
- (5) 營養餐飲單位：截至110年8月底，服務單位共10家，服務範圍包含全縣18鄉鎮市，鄉鎮市涵蓋率為100%。大多服務使用者皆使用中午送餐，亦有少部分使用晚間及假日送餐。近來許多單位反應送餐志工招募困難，個案量持續上升之下，每位志工服務人數增加，服務範圍亦增廣，然服務量大，交通費用卻少，使得招募新的志工困難，單位運作上也更為不利，期能考慮酌予增加交通費之補助，以利送餐服務得以維持服務量能及品質，持續辦理。
- (6) 失智症團體家屋：社區長照機構(團體家屋)截至今年8月已於1鄉鎮(南庄鄉)設置有1家團體家屋服

務單位，雖積極推廣宣導，目前仍尚未有其他有意願籌設之機構來申請。

- (7) 喘息服務單位：今年喘息服務特約單位共計 66 家，分布於苗栗市、頭份市、後龍鎮、公館鄉等 11 鄉鎮市，鄉鎮市涵蓋率為 61.11%；且與鄰近台中市護理之家簽約，提供海線民眾更多選擇；共服務了 3,175 人，13,591 人次。今年原訂目標為服務 1,197 人，然截至 8 月底止共服務 3,175 人，經費執行達 22,868,134 元，執行率達 63.75%。
- (8) 長照專業服務機構：110 年專業服務特約單位現有 31 家提供服務，服務包含分別位於苗栗市、頭份市、苑裡鎮、通霄鎮…等 9 個鄉鎮市，鄉鎮市區涵蓋率為 50%，服務範圍遍及全苗栗縣共計服務 896 人，2102 人次。今年受 COVID-19 疫情影響，因防疫及擔心接觸會有感染的風險，因此民眾接受服務意願降低。
- (9) 居家失能個案家庭醫師照護方案特約單位：截至 110 年 8 月底共 16 家特約機構，由 21 位醫師提供服務，服務人數共 946 人。相較於 109 年布建 20 家，今年特約機構減少。原因為本縣民眾常將本方案與居家醫療比較，認為居家醫療有較高的幫助，可提供醫療服務。對於方案接受度不高、醫院診所及衛生所的參與度不高，在推動服務上備感艱困；特約單位對於提供服務之時效性 14 個日曆天感到壓力大，遲遲不敢進入服務區塊。特約單位數不足及特約單位設置地無法遍布本縣 18 鄉鎮市，在服務提供與時效上仍有進步空間。期待照專及 A 個管家訪時，可利用宣導單張與民眾說明並推廣，讓民眾了解並接受服務。中心亦會持續邀請診所、衛生所及醫院加入方案，期望為更多個案服務。

(10) 社區整體照顧服務體系：110 年整合型服務中心(A) 已達布建目標數，共 40 家單位辦理服務，服務區域涵蓋全縣，服務涵蓋率為 100%，本縣配合衛生福利部「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準獎」作為辦理基準，在經費運用上參照長照服務發展基金獎助經費編列基準及使用範圍辦理，並依 110 年度佈建數採全年或按比例核定給偏鄉區；一般區 A 單位須積極開案、給付及支付制度 AA01、AA02 支應。轄內自開辦 A 單位依鄉鎮行政區責任分區，截至 109 年達到布建目標數，經運作評估各鄉鎮市人口、長照需求人口、醫療資源分佈不均、長照資源涵蓋情形、長照機構之量能等因素，影響服務輸送體系之拓展與布建，造成該地區民眾之照顧需求尚未被滿足，故於 110 年重新規劃 A 單位服務責任分區。全縣 A 個管員平均案量約 107 案；規劃 111 年將不再新增社區整合型服務中心(A)，重新分區後，本中心規劃未來將整併同一服務區之相同單位，以整合 A 單位資源，並加強品質管控，並重新規劃派案原則，以減少案量分配不一及提升 A 個案管案量，使 A 單位發揮其整合型服務之功能，提升服務品質及 A 單位穩定運作，有效提供失能者擬定照顧服務計畫、連結長照服務，落實個案管理，加強深耕社區永續經營，亦會視未來服務人數成長狀況，考量徵求新的 A 單位媒合服務。

(11) 社區整體照顧服務體系 C：110 年整合型服務中心(A)已達布建目標數，共 40 家單位辦理服務，服務區域涵蓋全縣，服務涵蓋率為 100%，本縣配合衛生福利部「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準獎」作為辦理基準，在經費運用上參照長照服務發展基金獎助經費

編列基準及使用範圍辦理，並依 110 年度佈建數採全年或按比例核定給偏鄉區，本縣三灣鄉已於 110 年 5 月增列為偏鄉區；一般區 A 單位須積極開案、給付及支付制度 AA01、AA02 支應。轄內自開辦 A 單位依鄉鎮行政區責任分區，截至 109 年達到布建目標數，經運作評估各鄉鎮市人口、長照需求人口、醫療資源分佈不均、長照資源涵蓋情形、長照機構之量能等因素，影響服務輸送體系之拓展與布建，造成該地區民眾之照顧需求尚未被滿足，故於 110 年重新規劃 A 單位服務責任分區。全縣 A 個管員平均案量約 107 案；規劃 111 年將不再新增社區整合型服務中心(A)，維持 40 家社區整合型服務中心(A)並加強品質管控，並重新規劃派案原則，以減少案量分配不一及提升 A 個案管案量，使 A 單位發揮其整合型服務之功能，提升服務品質及 A 單位穩定運作，有效提供失能者擬定照顧服務計畫、連結長照服務，落實個案管理，加強深耕社區永續經營。醫事 C 方面因與社照 C 業務量不同，因社照 C 有單位特色和地方獨特性，故希望更多醫事單位、診所投入巷弄長照站，建請中央多撥予經費以擴增設置新據點並以未設置據點之村里為限，並打造各單位特色，促進長者活力老化、縮減長者失智失能的時間，提升生活品質。

表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表（單位：家）

年度		109 年	110 年 (截至 8 月底)	111 年 (預估)	112 年 (預估)	113 年 (預估)
項目						
居家服務機構		16	19	21	21	22
日間照顧中心 (含失智型)		14	14	16	18	20
小規模多機能 (含失智型)		0	1	2	3	4
托顧家庭		1	7	10	13	16
交通接送單位		6	6	6	7	7
營養餐飲單位		8	10	10	11	11
失智症團體家屋		0	1	1	2	2
喘息服務單位		72	66	67	68	70
長照專業服務機構		59	31	31	32	33
居家失能個案家庭醫師照護 方案特約單位		20	16	18	20	22
社區整體照顧服 務體系	A	40	40	40	35	35
	C	120	131	140	145	150
長 照 住 宿 式	老人福利機構	15	15	15	13	13
	身心障礙福利機構	8	8	8	9	9
	一般護理之家	13	13	13	13	13
	精神護理機構	0	0	0	0	0
	住宿式服務類長期照顧	0	0	2	3	5



項目		年度				
		109 年	110 年 (截至 8 月底)	111 年 (預估)	112 年 (預估)	113 年 (預估)
機 構	服務機構					
	榮譽國民之家	0	0	0	0	0

註：

1. 除社區整體照顧服務體系及住宿式長照機構外，失智症團體家屋應填取得設立許可數，其餘應填特約機構數。
2. 迄 110 年 8 月底，機構數應與本部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統一致。

### (三) 長照人力資源分析

#### 1. 人力資源情形

本縣截至 110 年 8 月底止，各類實際投入服務員人力為：A 個管人員 59 人、照顧服務員 1,405 人、居家服務督導員 74 人、社會工作人員(師)22 人、護理人員 73 人、職能治療師 84 人、物理治療師 58 人及其他專業服務人員 80 人。

#### 2. 整體性評估分析

##### (1)照顧管理：

- A. 中心依照衛生福利部核定之照管人力、資格條件招募、進用並敘薪，並依照長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法積極完成照專教育訓練。
- B. 中心於109年已有照專督導6人、照顧管理專員30人、行政人員7人；110年陸續增聘照顧管理督導1人、照顧管理專員7人，目前1年以下13人，2年以上至5年以下20人，5年以上資深照管人員4人；110年共計3名照顧管理專員離職，離職係因個人生涯規劃2名、轉任照專督導1名。
- C. 110年因新冠肺炎疫情影響，參與一場照專 LEVEL2課程，故照專 LEVEL2訓練達96%，中央或協會舉辦之相關課程，亦安排同仁積極參與；中心每季辦理照管人員在職訓練教育課程，期許同仁更精進。針對夥伴關係的 A 個管，中心亦會視情況不定期召開聯繫會布達中央最新政策及須配合事項、個案研討會與教育訓練課程，以期彼此互相精進，使長照業務推動更順利。
- D. 照顧管理專員依照年度考核標準，表現優良者調整薪級，未來若有照顧管理督導職缺時，優先進用表現優異之同仁；每季辦理教育訓練及複雜個案討論會，不

僅提升照管人員知能，且外聘專業講師，帶領照專一同討論疑義個案，讓資深照專、新進照專分享資源增進同仁間情誼

- E. 新進照管人員：到職一個月內之新進照管專員，於到職1個月內完成內部44小時在職教育後，並於六月之內完成照專訓練，由主責照管督導進行適任性考核。
- F. 因應專業服務於照管系統增修服務內容紀載功能，及長照服務個案對專業服務需求多元化，預計於111年辦理相關教育訓練，提升照管人員復能知能。
- G. 針對原鄉特殊、家庭支持薄弱之個案，原鄉照管專員連結原家中心、部落耆老一同進行訪視，藉此減少語言及文化之隔閡；並同時學習語言及該族群之特殊性。

## (2)強化行政：

- A. 中心依照衛生福利部獎助之強化行政人力、依照進用資格條件及獎助基準。
- B. 中心於110年強化行政專員有13人、行政督導1人、行政人員7人；截至9月，1年以下6人，1年以上2人，2年以上至5年以下5人，5年以上資深人員1人；109年共計2名行政專員離職，離職係因個人生涯規劃。
- C. 中央或協會舉辦之相關課程或新進人員課程，安排同仁參與，並視情況不定期佈達中央最新政策及須配合事項，使長照業務推動順利。

表四、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表（單位：人）

項目	年度 需求數計算方式 說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
		實際數	實際數	需求數	預估實 際數	需求數	預估實 際數	需求數	預估實 際數	需求數
社區整合型服務中心 (A) 個管人員	社區整合型服務中心個管人員人力依中央預計縣內使用人數/A 個管量 150 案 (57=8,528/150)	59	59	57	62	60	62	63	62	63
居家服務督導員	依居家服務人數成長 10%推估數除以 60。	67	74	74	82	82	90	90	99	99
社工人員	依縣內居服單位、營養餐飲、日間照顧機構小規模、團屋推估。	17	22	20	24	22	25	25	28	28
護理人員	住宿長照機構依照表三推估布建機構數所需，以護理機構設置標	63	73	65	84	84	87	87	94	94

	準計算										
物理治療人員	依縣內專業服務 人力推估	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
職能治療人員	依縣內專業服務 人力推估	84	84	84	84	84	84	84	84	84	
其他專業服務人員	依縣內專業服務 人力推估	80	80	80	80	80	80	80	80	80	
照管中心 (含分站)	照管專員	1. 一般區:依縣 內服務使用人數 /照專案量 200 案 (32=6, 588/200) 2. 偏鄉區:依縣 內服務使用人數 /照專案量 50 案 (9=486/50)	30	36	41	41	41	41	41	41	41
	照管督導	每 7 名照管專 員，增設 1 名照 專督導	6	7	7	7	7	7	7	7	7

註：

1. 「需求數」應填為完善轄內長照服務體系所需人力。
2. 「預估實際數」應填（預估）實際從事長照服務人數或登錄數。

表五、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表（單位：人）

類型		109 年		110 年(截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
		服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
居家式服務		4,792	623	4,431	673	依居家服 務人數成 長 10%推 估。	4,874	812	5,361	893	5,897	982
社區 式服 務	日間照 顧、小規 模多機 能、家庭 托顧、團 體家屋	320	50	325	60	1. 日間照 顧等：依 服務人員 需求成長 10%推估。 2. 每 1 處 家托園 1 名、替代 人力 1 名 共 2 名推 估。	390	76	442	88	504	97
	巷弄長 照站-C 據點	3,839	87	2,315	87	依佈建數 推估。	3,945	90	3,950	93	3,955	95
	巷弄長	150	15	150	15	依佈建數	155	15	160	15	165	15

	照站-文 健站					推估。						
		1,668	409	1,686	439	1. 依護理 機構設置 標準計算 2. 老福機 構核定數 1051 床， 以佔床率 80%推計 使用人數 及照服員 人數，預 計 112 年 起，2 家機 構將轉型 住宿長照 機構，故 人數減 少。	1,918	469	1,844	449	1,844	449
	住宿式機構											

註：

1. 居家式與社區式服務，係指長照給支付與長照基金獎補助計畫範圍。

2. 社區式服務，泛指日間照顧中心、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋、巷弄長照站(含C據點及文健站)等服務，其中巷弄長照站請分別列計。
3. 住宿式機構，則為老人福利機構、身心障礙福利機構、一般護理之家、精神護理機構、住宿式服務類長期照顧服務機構、榮譽國民之家。
4. 服務使用人數，指「使用」各該類型之人數，長照個案如有使用居家式、社區式服務需求，則請分別列計。
5. 實際人數，請填實際從事長照服務之照服員人數(認證或登錄數)。



## 貳、 110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況

### 一、 行政制度面

#### (一) 地方政府長期照顧推動小組

##### 1. 組織架構及任務

(1) 長期照顧諮詢審議會任務為協調、研究、審議及諮詢長期照顧服務、本國長照人力資源開發、收退費、人員薪資、監督考核及其相關計畫、社區式整合性服務區域之劃分、社區長照服務之社區人力資源開發、服務項目、爭議事件協調等長期照顧相關事宜

(2) 「第 2 屆長期照顧諮詢審議會」委員任期為 109 年 8 月 1 日至 111 年 7 月 31 日止，預計於任期屆滿前重新聘任委員。

2. 110 年度工作重點：每六個月開會 1 次，由召集人為主席，必要時得召開臨時會議。

3. 運作情形：110 年 3 月已辦理第 2 屆長照諮詢審議會第 3 次會議，6 月(定期會)、9 月(臨時會)因疫情嚴峻，改採書面審查方式辦理。

#### (二) 地方政府爭議處理會

1. 組織架構及任務：本府依長期照顧服務法第四十五條規定，並訂定苗栗縣長期照顧服務爭議調處作業要點，設置苗栗縣長期照顧服務爭議調處會。爭議調處會置調處委員十一人，由本府就長照服務、長照管理之學者專家、法律學者專家、長照服務使用者代表、機關代表等人員聘(派)兼之，並由本府長期照護管理中心主任擔任召集人。

2. 110 年度工作重點：調處本縣長期照顧服務爭議案件。

3. 運作情形：目前尚未收到爭議調處案件。

(三) 行政部門推動機制

1. 業務職掌：本中心下列2課1室，分別掌理下列事項；

(1) 行政管理課：掌理長照服務機構、一般護理之家及居家護理所等機構管理、老人福利機構(長期照顧機構)管理、文書、檔案、印信典守、庶務、採購、出納及綜合規劃業務等事項。

(2) 照護服務課：掌理長期照護服務業務、機構管理，外籍看護工申審作業、長照服務人員管理及訓練等事項。

(3) 會計室：統理會計事務。

2. 人力配置：編制人員共計12位、工友技工各1名、約用人員、臨時助理員1名，配置如下：

(1) 行政管理課：課長、課員、護理師、職能治療師、營養師各1名；工友技工各1名；強化行政督導1名；強化行政專員7名；護家公安計畫1名；老福公安計畫1名；護家卓越計畫1名；老福卓越計畫1名；工時人員2名，共計21名。

(2) 照護服務課：課長、護理師各1名；社工師2名、強化行政專員6名；照管督導7名；照管專員41(36)名；照管行政7(6)名；外監申審人員2名；工時人員1名，共計68(62)名。

(3) 會計室：會計室主任、佐理員、臨時助理員各1名，共計3名。

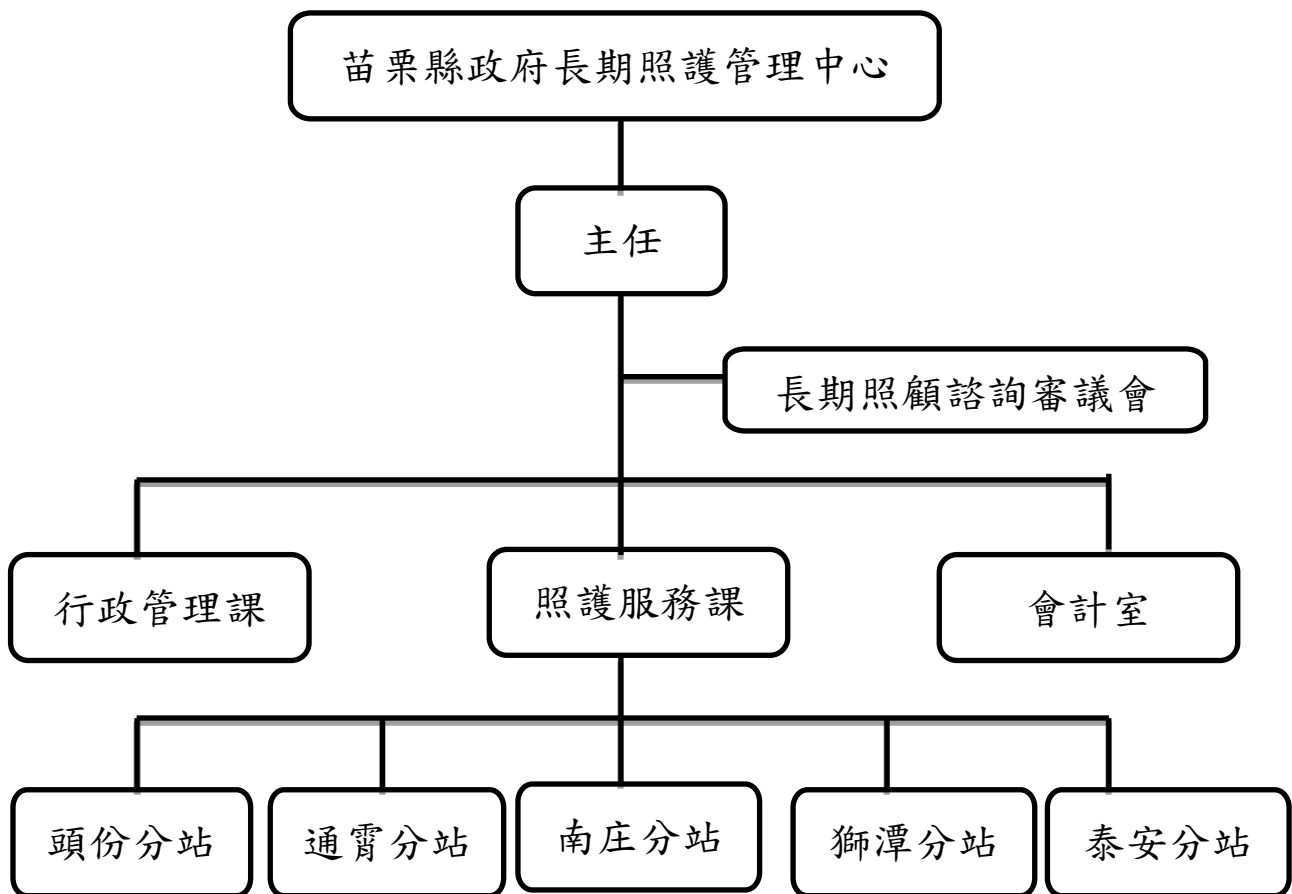
3. 運作情形：業務涉及醫療、衛生、社會福利領域，並建構本縣完整的照護體系，建立單一窗口的照顧管理制度，提供民眾快速近便服務，於102年1月1日正式成立「苗栗縣政府長期照護管理中心」二級機關，受

衛生局督導，專責推動長期照護相關業務，中心置主任一人，承縣長之命並受苗栗縣政府衛生局局長之監督，綜理本中心業務並指揮監督所屬員工。

#### (四) 照顧管理制度

##### 1. 照管中心(含分站)組織架構、人力編制

長期照顧的人口與日遽增，本縣自 96 年配合中央政策積極辦理長照 10 年計畫，於 102 年成立二級獨立機關長期照護管理中心；截至 110 年 9 月底服務活動個案數已達 7,063 案，照管人員目前有 7 名督導、36 名照管專員，行政人員 5 人。目前個案管理採地段制，本縣共計 18 鄉鎮(市)，平均個案管理量 196 人，個案申請後由照管督導依同仁負責鄉鎮分案及進行家訪，收到申請案件至照管專員至家中評估可控制於 4 個工作天內完成。



## 2. 照管中心及分站業務推展概況

- (1) 頭份照管中心，設置於頭份市衛生所三樓，服務頭份市 33 個里、竹南鎮 25 個里民眾，於同一位址提供整合式服務，結合照管中心業務及衛生所業務，另透過駐點照專的在地營造，透過公部門、醫事機構及社會團體的拜訪與協助形成資源網絡，積極參與村里民大會及活動，拓展長照服務之能見度，且照專於訪視途中，發掘潛在性個案，主動提供協助以開發個案。另針對社區整體照顧服務模式個案管理中心，藉由不定期辦理之「A 級個案管理員聯繫會議」針對案源開發、政令宣導、系統操作及服務成效等進行檢討，以達到服務品質維持與提升的目的，營造質量兼顧的長照服務。
- (2) 通霄長照分站於 109 年 12 月日搬至通霄鎮衛生所 2 樓，服務區域函括西湖鄉、通霄鎮及苑裡鎮等 3 個鄉鎮，提供海線社區失能者，單一窗口服務方式，協助個案及家屬取得有效且適當之醫療及社會服務，建立聯結連續性之照護體系，並整合、開發與運用縣內現有資源，提供健康照護、安全的環境，使本縣需長期照護者獲得快樂、尊嚴的生活。分站將有 7 位照專負責長期照護業務個案管理工作，1 位行政人員及 1 位照管督導協助分站推動業務。分站參與中心聯繫會，布達中央最新政策及須配合事項、個案研討會與教育訓練課程，以期彼此互相精進，使長照業務推動更順利。有鑑於社區整合型服務中心(A 級)在服務體系中，會依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，依區域照管專員擬定之照顧計畫，提供個案充分資訊，與個案討論，尊重個案選擇，進行連結、協調安排長照服務。
- (3) 107 年結合衛生所場地增設 3 個長期照顧管理中心之原鄉分站，提升山地偏遠地區長期照顧服務之多元性、

可近性與普及性，期待發展長期照顧服務網絡，提供多元且具近便性之照顧服務。分站人員包含照管督導、照管專員、行政人員都已招募完成，且南庄分站照管專員為在地人，泰安分站之行政人員為在地之原住民族人員，因此更能深入瞭解在地文化與民眾之需求，進而提供更可近性之服務。分站人員之管理方式仍依照管中心之督管機制，其照管專員每周須向督導回報執行業務狀況，每月將提供服務量統計報表給督導了解整體服務概況，並上陳給課長與主任知悉。服務若遇臨時或特殊情形，則立即以電話方式聯繫督導，協助處理即時問題。也因原鄉分站之民族特殊性，故必須因地制宜的設置長照推動委員會，由鄉長、村長、部落耆老、在地協會、教會、學校、衛生所、原家中心、文化健康站與長照中心等相關人員組成，每年分別於4月、10月召開會議，針對該鄉之服務需求與問題進行溝通及解決。因原鄉區域問題及資源有限情況下，照管專員也會連結一般地區資源，如慈濟功德會，華山基金會等，讓原鄉的民眾得到更合適之資源。

- (4)原鄉部落設置文建站，該站會組成專業工作小組，辦理老人照顧服務，照管中心亦配合文建站之量能提升服務之需求，由照管專員進行訪視評估後，提供民眾之長照服務。
- (5)照管中心與分站業務連結聯繫模式，每月由照護服務課長召開督導、行政人員、照護服務課務會議布達重要訊息並討論特殊議題，成立通訊軟體群組即時布達訊息。

### 3. 照管人力資源管理

- (1)照管人員管考與晉升機制：為加強照管人員管理，及了解照管人員工作績效，訂定照管人員考核標準，新

進人員由照專督導進行適任性考核，現職照管專員每季由照專督導針對其專業表現、工作態度、工作績效進行考核，以提高工作效率及服務品質，並依照考核結果調整薪級。質。

(2)人員進用與流動分析：109年度照管人員應聘及已聘人數、專業背景、離職及進用情形等分析

A. 中心於109年已有照專督導6人、照顧管理專員35人、行政人員7人；110年陸續甄審照專督導1人、照顧管理專員9人，截至110年8月底在職人數共7名照專督導、36名照管專員、5名行政人員，進用率達89%。

B. 110年共計3名照顧管理專員離職，離職係因個人生涯規劃2名、轉任照專督導1名。

C. 照管人員(不含行政)中，以護理專業最多共22人，其次社工員13人、社工師7人、營養師1人；護理人力居多，因護理人員工作性質大多需輪班，照管專員工作性質為白班且周休二日，故吸引許多護理師轉任；109年照專薪資調整後社工師、社工員人力較提升，且吸引其他專業如營養師來應徵，期許多元化專業介入，提供全方位之服務予苗栗縣民。目前人員招募公告於中心網站、臉書社群、縣府網站、相關職業工會亦協助公告，希望召募更多專業人員投身長照。

(3)照管專員、督導個案負荷量、個案分派原則及管理機制：照管人員目前有7名督導、36名照管專員，行政人員5人。目前個案管理採地段制，本縣共計18鄉鎮(市)，平均個案管理量196人，個案申請後由照管督導依同仁負責鄉鎮分案及進行家訪，收到申請案件至照管專員至家中評估可控制於4個工作天內完成。照管督導將依據照管專員每月須於報表中呈現案管

量(含新案、複評量、結案量、服務涵蓋率)、報告核退率、差勤異常、陳情案…等，作為考核依據。

(4)新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形：依照長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，每月定期召開照專會議、個案討論會議，每半年辦理照專教育訓練、複雜個案討論會。針對夥伴關係的A個管，中心亦會視情況不定期召開聯繫會布達中央最新政策及須配合事項、個案研討會與教育訓練課程，以期彼此互相精進，使長照業務推動更順利。

#### 4. 服務作業流程及管理：

##### (1) 服務作業流程（含長期照顧服務標準作業流程圖及相關說明）

作業流程	步驟	時間
接收申請表並聯繫申請人	接收申請表後，若符合開案標準，需聯繫申請人約定訪視時間。	4日
實地訪視及評估	於訪視時間，至案家實際評估個案及住家環境，訪視後完成紀錄。	
照會A個管單位，並通知個案。	訪視紀錄完成後，需發函通知個案評估結果，並照會。	3日
A個管訪視及擬定計畫	A個管與個案聯繫訪視並完成紀錄。	
照會服務單位，服務進入。	A個管完成訪視及紀錄，應照會服務單位後，服務進入。	5日
照顧管理	執行AA02電話/家訪，每月定期進行服務品項追蹤並詳實記錄系統。	每月
複評及計畫異動	1. 每年需進行複評(由系統通知)。 2. 複評作業時間與初評相同，請參照上述步驟。 3. 若個案身體狀況變化程度大，可提早進行複評。 4. 若個案因照顧狀況需更動計畫，可聯繫個管或是照專，在依照個案現況做調整，若有需要可進行訪視確認，或提早複評。	
轉介	個案若有特殊需求，且長照服務無法協助，可轉介相關社福單位協助。	
結案	個案若因某些因素(如:三個月未使用服務、死亡、入住機構、拒絕服務等…)須停止服務，將予以結案。	

(2) 品質管理（含個案管理機制、收案數、收案時效、複評時效、個案情形抽查等）

本縣採依照顧管理專員負責鄉鎮派案，負責照管專員接獲申請案 2 天內需與案家聯繫，2 日內與 A 個管一同至家中評估案主失能等級及討論服務，3 日內 A 單位依核定服務內容，照會各服務提供單位及安排照顧。並且，持續追蹤服務核定項目、內容、需部分負擔之金額，確認申請人是否已接受服務等。截至 110 年 8 月底收案數為 6,955 案，照管專員計有 35 位，依鄉鎮市長照服務需求人口平均分配案量。根據衛生福利部提供資料，自申請服務到照顧計畫核定完成本縣平均時效為 4.48 天；平均訪視評估時效為 1.65 天；平均計畫擬定時效為 2.11 天。複評時效本縣依中央規範期程進行訪視，或遇個案狀況改變即安排複評並調整適切的服務。對於長照服務個案，照督或照專以系統抽樣及個案電訪方式進行抽查，評核照顧計畫擬定之品質，以了解服務提供狀況及品質；針對短期重複評個案，分析原因並作適當修正。例：評估時針對有跌倒風險之處提出無障礙環境改善建議；評估完後應於當下與個案及家屬核對評估量表內容並給予說明，減少評估後之失能等級案家屬不能接受而造成的短期重複再評次數；複雜或具爭議個案，中心亦聘請外聘講師給予意見交流及探討。

5. 強化照顧管理之相關機制

照顧管理專員每季辦理教育訓練及複雜個案討論會，不僅提升照管人員知能，且外聘專業講師，帶領照專一同討論疑義個案，讓資深照專、新進照專分享資源增進同仁間情誼；新進人員由照專督導進行適任性考核，現職照管專員每季由照專督導針對其專業表現、工作態度、



工作績效進行考核，以提高工作效率及服務品質，並依照考核結果調整薪級。

長照服務給付及支付制度（含制度推動、費用申報、撥付、核銷等）

#### 1. 執行情形(含相關抽查辦理情形)

- (1) 特約單位於每月 10 日前將核銷申報資料函文送至照管中心，並於第 1 次核銷時檢附契約書影本。
- (2) 經乙方用之費用總表 1 式 2 份。
- (3) A 碼項目清冊。
- (4) 服務費用項目清冊。
- (5) 領款收據。
- (6) 定期抽查內容：身分別、外籍看護、檢視計畫簡述或 A 個管服務紀錄內容是否與服務紀錄登打相符，如不符執行核減事宜。

#### 2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年 1 月-7 月長照服務給付及支付費用審核通過率達 99.6%。

#### 3. 困難及限制

- (1) 每月 10 號前上傳服務紀錄至支審系統因頻寬不足，導致系統不穩定，延緩單位申報時間。
- (2) 照管系統及支審系統無法與社政系統介接每月更新外勞相關資訊，也無法同時更新個案身分別異動情況。

#### 4. 因應措施及策進作為

每月因支審系統頻寬不足大量接收服務紀錄導致核銷資料上傳不穩定，於每月 5 號，提醒中心核銷申報人員轉知 B 單位於 8 號前將服務紀錄登打完畢並上傳至支審系統並按出申報確認通知，以利接收服務單位資料。

## (六) 其他跨局處整合機制

### 1. -18 鄉鎮市會議

- (1) 執行情形：109 年 11 月 12 日召開業務聯繫會議，研商長期照顧服務業務推動事宜並訂定往後每年召開一次。110 年度原訂 8 月份召開聯繫會議，因新冠肺炎疫情嚴峻暫停召開，後續視疫情控制情形辦理。
- (2) 110 年度原訂目標之達成情形：各鄉鎮市公所均配合完成長照服務宣導（張貼海報及放置宣導單張）。
- (3) 困難及限制：110 年 5 月 19 日至 7 月 26 日因新冠肺炎疫情全國 3 級警戒，會議需視疫情控制情形召開。
- (4) 因應措施及策進作為：以 MAIL 聯繫方式與公所進行雙向溝通。
- (5) 其他：保持與 18 鄉鎮市公所、衛生所的合作，積極推展及布建長照業務。

### 2. 失智症工作小組會議

- (1) 執行情形：於 110 年 2 月 5 日召開「苗栗縣失智症工作小組會議」，完成本縣 110 年度失智症行動計畫目標及分工項目。110 年每季定期追蹤各業務單位執行進度。
- (2) 110 年度原訂目標之達成情形：6 月追蹤時各業務單位皆已積極辦理中，部分指標因疫情影響致執行進度落後。
- (3) 困難及限制：造成今年度 1 至 6 月期間執行困難之因素主因嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19），不

宜辦理集會活動，避免多人集會，致執行進度落後。

(4) 因應措施及策進作為：因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情仍未趨緩，避免多人集會，故將失智症工作小組檢討會議改由資料彙整型式辦理。

3. 長照業務跨局處整合機制單位工作報告：因應我國長期照顧2.0計畫之實施，面對跨單位整合的長照政策，110年8月13日召開苗栗縣長期照顧業務聯繫會第一次會議，邀請教育處、社會處、衛生局、原住民族事務中心..等一同召開，針對年度業務執行情形及推動本長照工行進度報告說明，因今年上半年疫情關係，透過書審業務聯繫會議，協請2位長期照顧委員會議來協調督導，透過滾動式調整長照政策，跨單位合作，有效率的執行策略，以民眾需求為導向的多元服務，提升縣內長照品質。

(1) 執行情形：110年8月13日召開苗栗縣長期照顧業務聯繫會第一次會議。

(2) 困難及限制：因110年疫情關係，會議改書審會議進行，限制發言機會。

(3) 因應措施及策進作為：定期召開會議，提升縣內長照品質。

## 二、服務提供面

### (一) 居家服務

#### 1. 執行情形

本府110年度除賡續特約16家居家長照機構辦理服務，截至110年8月底已有4家新設立之家居長照機構特約提供服務，而原先特約之臺中市金田家居長照機構，因

在本縣新設立1家居家長照機構，故於110年4月1日起終止特約，共有19家機構辦理服務，服務區域涵蓋全縣，服務涵蓋率為100%，共計服務4,431人、709,542人次。預計110年9月底將有1家新設立之居家長照機構投入提供服務，屆時共有20家居家長照機構提供服務。110年照顧服務員培訓（包括職前與在職訓練），照顧服務員職前訓練107年移由本府勞工及青年發展處辦理，亦由其協助居家服務提供單位申請勞動部勞動力發展署桃竹苗分署補助辦理，以建構完整的審查機制，便於統整及管理照顧服務人力資源，今年預計辦理8班，礙於 COVID-19 疫情因素，目前已辦理1班，完訓人數35人，尚有6班辦理學科與實習中。111年延續辦理照顧服務員訓練8班，鼓勵有意願投入照服員之人力參訓。

為鼓勵及並強化居家照顧服務員、居家服務督導員專業知能辦理在職訓練：

- (1)補助一般性在職訓練課程(含消防安全、緊急應變、傳染病防治、多元族群文化)共2場次，目前尚在辦理中。
- (2)協助單位層轉申請衛生福利部補助1場身心障礙者支持服務核心課程，因疫情關係，單位已獲衛福部同意延期辦理。
- (3)協助單位層轉申請衛生福利部補助3場足部照護課程，因疫情關係，單位已獲衛福部同意延期辦理。
- (4)單位自費辦理居家服務督導員在職訓練-進階訓練共1場次，共計33人完訓。
- (5)本縣持續請各機構於團督會議中安排自殺防治教育訓練課程或宣導。

## 2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1) 110年居家服務單位目標數為19家，截至110年8月底已有4家新設立之居家長照機構特約提供服務，而原先特約之臺中市金田居家長照機構，因在本縣新設

立1家居家長照機構，故於110年4月1日起終止特約，共有19家機構辦理服務，預計110年9月底將有1家新設立之居家長照機構投入提供服務，屆時共有20家居家長照機構提供服務，服務單位目標達成率105%。

(2) 110年度居家服務目標數為4,528人，8月底服務4,431人、709,542人次，服務目標達成率97.8%。

### 3. 110年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

110年本府除賡續特約5家機構提供本縣南庄鄉、獅潭鄉和泰安鄉之服務使用者服務外，亦補助服務於本縣南庄鄉、獅潭鄉和泰安鄉之照顧服務員獎勵津貼和交通津貼，截至8月底共計服務396人、54,945人次。

### 4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

(1) 依據長期照顧服務機構評鑑辦法新設立之長照機構自營運日起滿1年後之1年內應接受評鑑，故已於110年9月辦理完成4家居家長照機構評鑑，評鑑結果均為合格。

(2) 考量COVID-19疫情，今年暫停辦理本縣居家長照機構居家服務督考。

(3) 結合本府勞青處勞資關係科於110年4月、8月、9月辦理縣內19家居家長照機構不預先通知檢查與輔導查核，已完成17家，尚餘2家刻正辦理中，後續會函文依查核結果請有問題之單位進行改善。

(4) 今年請照顧管理專員針對轄內居家服務個案服務品質抽查，採每六十名個案隨機挑選一名個案為原則進行查核，依查核結果，已請有問題之單位進行改善。

(5) 本縣刻正委託育達科技大學辦理居服滿意度調查中。

- (6) 輔導機制：為落實服務品質管理，會定期進行服務提供單位實地抽查，亦會不預先通知並結合本縣勞工主管機關至少每年 1 次檢查並追蹤後續改善情形，進而提升服務品質；若發現嚴重缺失則提請啟動退場機制。
- (7) 績效考核機制：為落實居家服務品質，均會針對本縣居家長照機構居家服務辦理督考，考量 COVID-19 疫情，今年暫停辦理本縣居家長照機構居家服務督考。
- (8) 品質監控機制（含服務效能、服務資源連結、困難或問題個案處理等）
- A. 針對困難或問題個案，單位會召開個案研討會議，視個案之問題或狀況，安排相關資源單位以及邀請跨專業專家學者一同參與，並利用團體督導與居家照顧服員討論處遇方式。
  - B. 照專會議進行個案討論時會受邀居服單位人員一同參與討論。
  - C. 召開長照業務聯繫會議，與服務單位佈達相關資訊及回應單位提出之問題。
  - D. 請各居服單位針對個案的需求及地區性、地緣性做適切的資源連結，並於督考或評鑑時了解實際執行情形。
  - E. 持續辦理居家服務滿意度問卷調查，針對案家採用電訪方式，以瞭解服務提供單位之服務品質，並進而了解服務方案對於案家之實質助益與否。

## 5. 困難及限制

照顧服務員不足：在推動長期照顧服務過程中，一個重要人力是照顧服務員，但往往照顧服務員因個人、家庭因素以及社會環境，例如對照服工作誤解、不受尊重、需照顧家人、身體因素…等，部分服務使用者個人

因素，如：選擇服務時段、服務認知…等，造成有時會有人力不足的現象，而山地離島偏遠地區除有上述情形外，加以地理環境和農忙因素，以及今年受 COVID-19 疫情影響，影響照顧服務員就業選擇意願以及照顧服員培訓班無法如期完成結訓，造成照顧服務人力不足情形，雖已可預知未來將有大量使用人口，照顧服務人力也隨之增加，但人力培訓與養成非一朝一夕可成，加上 COVID-19 疫情影響，除提升工作福利外，亦加強宣傳專業形象，也與相關單位連結辦理照服員培訓，亦要提升照顧服務員和督導員專業服務與管理能力，以穩定既有人力又能招募新血加入長期照顧服務工作。

## 6. 因應措施及策進作為

- (1) 為因應長照十年2.0計畫，持續辦理宣導活動和辦理照服員培訓，加強辦理照顧服務員在職訓練和查核服務品質，於山地原民鄉結合本縣原民中心提供相關協助，也與照顧服務員培訓單位資源連結，不僅培訓居服人力，同時也讓單位有晉用人力管道，提供服務，也請服務提供單位透過給予開案獎金及主動發掘增加服務量，並訂定成長目標數，共同努力達成。
- (2) 人力充實：留任照顧服務員措施：為因應長照十年2.0計畫
  - A. 持續自籌經費補助居家服務員在職訓練每年20小時課程費用，提升專業品質。
  - B. 持續辦理照服員表揚並有媒體露出，宣傳居服員專業形象。
  - C. 於新聞、電視台、各種宣導場合活動加強宣導，提升民眾對於居家服務的正確使用認知，塑造照服人力專業價值，形成社會肯定。

- D. 鼓勵服務單位自訓自用，並與照顧服務員培訓單位資源連結，不僅培訓居服人力，同時也讓單位有晉用人力管道，提供服務。
- E. 將相關福利納入考核項目，落實評鑑考核機制，並鼓勵及要求服務單位提出獎勵居服員留任措施及各項福利方案，藉以提升居家照顧服務員之薪資福利待遇。
- F. 持續配合衛生福利部補助服務於原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員獎勵津貼和交通津貼。
- G. 持續配合衛生福利部依長期照顧給付及支付基準補助照顧管理及政策鼓勵服務(AA03-AA11)。
- H. 持續請照顧管理專員、服務單位依民眾服務需求調整照顧計畫，以及尋求其他民間管道協助提供經濟援助，以維護民眾生活品質。

## 7. 其他

持續辦理居家服務滿意度問卷調查，針對案家採用電訪方式，以瞭解服務提供單位之服務品質，並進而瞭解服務方案對於案家之實質助益與否。

### (二) 日間照顧、小規模多機能 (皆含失智型)

#### 1. 執行情形

社區長照機構(日間照顧及小規模多機能)截至今年8月已分別於9鄉鎮(通霄鎮、竹南鎮、大湖鄉、頭屋鄉、苑裡鎮、頭份市、後龍鎮、公館鄉及苗栗市)設置有14家日間照顧服務單位(1家失能型、13家失能、失智混合型)，今年已於苗栗市設有1家綜合長照機構(居家式及社區式-小規模多機能服務)。截至目前鄉鎮市區涵蓋率為50%，



(1)日間照顧(含失智):截至110年8月底本縣已特約的日間照顧(含失智)服務單位有14家。

- A. 新設立的社區長照機構有5家:衛生福利部苗栗醫院附設社區式長期照顧服務機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立公館社區長照機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立苗栗社區長照機構、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟社區長照機構及衛生福利部苗栗醫院附設北苗市場社區長照機構。
- B. 原有日間照顧中心申請設立為社區長照機構有6家:社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立苾禾社區長照機構、社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立誠園社區長照機構、社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會私立大願如來家園社區長照機構、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立大湖社區長照機構、社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山社區式長期照顧服務機構及財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立竹南社區長照機構。
- C. 原老人福利機構設立日間照顧中心申請擴充服務項目有1家:財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心。
- D. 原護理之家附設日間照顧中心有1家:李綜合醫療社團法人附設中華護理之家。
- E. 申辦設立綜合式長期照顧服務機構有1家:財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構(居家式+社區式-日間照顧服務)。

(2)小規模多機能:截至110年8月底本縣已特約的小規模多機能(含失智)服務單位有1家。為新設立的社區長

照機構有 1 家—社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構(居家式+社區式-小規模多機能服務)。

110 年日間照顧及小規模多機能服務人數一欄表

項次	可服務人數	實際服務人數							
		1 月份	2 月份	3 月份	4 月份	5 月份	6 月份	7 月份	8 月份
日間照顧服務-失能型小計	30	30	30	30	29	29	0	16	23
日間照顧服務-失能失智混合型小計	362	197	278	283	282	277	0	191	214
小規模多機能服務-失能失智混合型小計	30	0	0	0	1	1	0	0	4
全縣總計(12 學區 15 家機構)	422	227	308	313	312	307	0	207	241

2. 110 年度原訂一國中學區日照(含小規模多機能)之目標達成情形(詳表五)

- (1) 尚在籌設或設立中者計 1 處。
- (2) 已完成設立者 1 處：
  - ①屬前瞻核定補助之案件計有 0 處；
  - ②屬原住民區、偏鄉及離島地區者計 0 處。
- (3) 轄內國中學區數計 34 學區：
  - ①已設有日照之國中學區數計 12 學區。
  - ②尚待設置日照之學區數計 22 學區(表六)。
  - ③加計前瞻核定補助案件預計設置，已(預計)設有日照之國中學區數計 13 學區。

3. 服務品質管理(含抽查、輔導機制及結果)

日間照顧服務：依據長期照顧服務機構評鑑辦法新設立之長照機構自營運日起滿 1 年後之 1 年內應接受評鑑，

於 110 年 9 月辦理 2 家社區長照機構評鑑，評鑑結果均為合格。

#### 4. 因應措施及策進作為

- (1) 針對衛生所及鄉鎮市公所進行社區資源盤點，期望可以發掘閒置之公有土地或建築，俾以連結與扶植在地資源(運用機構資源及輔導社會福利相關單位)透由活化閒置空間來設置，達成每一國中學區皆設置日照中心之目標。
- (2) 除透過中心網站公告相關設立標準與辦法，一旦接獲單位或個人有意願設立日間照顧與小規模多機能服務，積極輔導協助，請申請人尋求專業建築師協助，解決有關土地與建物的相關問題，減短設立所需的期程，並協助提醒後續經營所需注意之相關事項。
- (3) 媒合有意願之業者與鄉鎮市公所合作，於各鄉鎮市公有土地與建物佈建。
- (4) 主動認識並聯結鄰近縣市或全國性較具規模之團體來本縣市設立。
- (5) 製作文宣、設置步驟方法與規範，透過公、私部門協助宣導社區長照機構。
- (6) 透過多媒體方式(FB、中心網站籍設攤宣導)來宣導社區長照機構。
- (7) 邀請目前有意再擴點的業者與新興業者參加中華民國老人福利推動聯盟所辦理的課程，宣傳並推廣社區長照機構規劃設計基準與服務理念。
- (8) 依照中央重點政策一針對尚未佈建有日照中心之國中學區，請本府各局處釋出閒置空間，提供有意願設置之個人(單位)承租，並可優先取得申請長照基金開辦費補助之資格。

表六、依國中學區已布建之日照中心（含小規模多機能）盤點情形一覽表（統計至110年8月止）

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象(代號:1.失能、2.失智、3.混合)	許可設立日期 (YYMMDD)	許可服務規模	實際收托人數	坐落之國中學區	共同學區	前瞻補助案件 (如是,請填補助案件名稱)	是否與縣市政府簽訂特約
1	李綜合醫療社團法人附設中華護理之家	苗栗縣苑裡鎮客庄里24鄰中華路137號1樓	3	護理之家附設日間照顧,已取得照護司三年補助(106-108年)	日照失能、失智混合18人	12	苗栗縣立苑裡高級中學附設國中部			是
2	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心	苗栗縣通霄鎮坪頂里15鄰坪頂142-5號1樓	3	老福機構新增項目提供居服式與社區式長期照顧服務機構	日照失能、失智混合服務28人	8	苗栗縣立南和國民中學			是
3	衛生福利部苗栗醫院附設社區式長期照顧服務機構	苗栗縣後龍鎮北龍里1鄰中華路54之1號	3	107/01/18設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務24人	12	苗栗縣立維真國民中學			是
4	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立公館社區長照機構	苗栗縣公館鄉福星村6鄰福星186之1號2樓	3	107/05/30設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務30人	14	苗栗縣立公館國民中學			是
5	社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會私立大願如來家園社區長照機構	苗栗縣苑裡鎮水坡里4鄰水坡32之11號	3	107/06/08設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務30人	23	苗栗縣立苑裡高級中學附設國中部			是
6	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立誠園社區長照機構	苗栗縣竹南鎮新南里17鄰公園一街2號、公園路182號1樓	3	107/06/14設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務30人	27	苗栗縣立照南國民中學			是
7	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立芯禾社區長照機構	苗栗縣頭份市民權里2鄰東民路28號1樓	3	107/06/14設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務26人	22	苗栗縣立頭份國民中學			是

8	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會 私立大湖社區長照機構	苗栗縣大湖鄉大湖村1鄰忠孝路69號1樓	3	107/07/12 設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務 30 人	14	苗栗縣立大湖國民中學			是
9	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山社區長照機構	苗栗縣頭屋鄉象山村4鄰197號1樓	3	107/08/10 設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務 26 人	13	苗栗縣立頭屋國民中學			是
10	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會 私立苗栗社區長照機構	苗栗縣苗栗市青苗里15鄰中正路611號4樓	3	107/09/18 設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務 30 人	16	苗栗縣立明仁國民中學			是
11	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立竹南社區長照機構	苗栗縣竹南鎮大厝里8鄰南大路35-1號5樓	3	107/10/23 已設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務 30 人	18	苗栗縣立竹南國民中學			是
12	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構	苗栗縣頭份市自強里1鄰忠孝一路220巷5號1樓	3	107/10/23 設立綜合式(居家、社區)長照機構	綜合式居服、日照失能、失智混合服務 30 人	17	苗栗縣立建國國民中學			是
13	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟社區長照機構	苗栗縣苗栗市福星里22鄰中華路243號1樓	1	108/7/11 設立社區式長照機構	日照失能 30 人	23	苗栗縣立大倫國民中學			是
14	衛生福利部苗栗醫院附設社北苗市場社區長照機構	苗栗縣苗栗市北苗里15鄰中華路45號(北苗市場2樓)	3	108/11/18 設立社區式長照機構	日照失能、失智混合服務 30 人	18	苗栗縣立大倫國民中學			是
15	社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構	苗栗縣苗栗市中苗里15鄰中山路538號4樓之1	3	110/01/18 已設立綜合式長照機構	失能、失智混合服務 40 人(日間照顧單日收托 30 人、臨時住宿 4 床)"	4				是

備註：

1. 單位地址：請務必包含鄉鎮市區、村里及鄰，以利比對國中學區。
2. 國中學區：以教育部國民及學前教育署提供之 108 年度學區清冊為主。

表七、尚待布建日照中心（含小規模多機能）之國中學區盤點情形一覽表（統計至110年8月止）

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中學區	規劃設置期程	規劃設置策略
1	苗栗市	苗栗國中	預計113年設置	已申請營建署社會住宅先期規劃預留社會福利設施空間，後續媒合有經驗之團隊設置日照中心（含小規模多機能）
2	公館鄉	鶴岡國中	預計112年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
3	三灣鄉	三灣國中	預計111年設置	已邀請外縣市有經驗之服務團隊(靈糧堂)，協助媒合租借農會閒置空間設置日照中心（含小規模多機能）
4	三義鄉	三義高中(國中部)	預計111年設置	慈濟基金會預計於三義慈濟醫療園區設置日照中心
5	後龍鎮	新港國中小(國中)	預計111年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
6	後龍鎮	後龍國中	預計113年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
7	通霄鎮	啟新國中	預計112年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
8	通霄鎮	烏眉國中	預計112年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
9	通霄鎮	通霄國中	預計111年設置	通霄鎮衛生所已申請前瞻經費補助設置日照空間，後續積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
10	竹南鎮	大同高中(國中部)	預計113年設置	已申請營建署社會住宅先期規劃預留社會福利設施空間，後續媒合有經驗之團隊設置日照中心（含小規模多機能）
11	頭份市	文英國中	預計111年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
12	頭份市	苗栗縣立興華高級中學附設國中部	預計113年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）

13	南庄鄉	南庄國中	預計 113 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
14	獅潭鄉	獅潭國中	預計 113 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
15	大湖鄉	南湖國中	預計 112 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
16	西湖鄉	西湖國中	預計 112 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
17	卓蘭鎮	國立卓蘭高中 附設國中	預計 112 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
18	銅鑼鄉	文林國中	預計 113 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
19	苑裡鎮	致民國中	預計 111 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
20	造橋鄉	大西國中	預計 113 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
21	造橋鄉	造橋國中	預計 112 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）
22	泰安鄉	泰安國中小 （國中）	預計 113 年設置	積極媒合有意願之團隊，優先補助設置日照中心（含小規模多機能）

備註：

1. 單位地址：請務必包含鄉鎮市區、村里及鄰，以利比對國中學區。
2. 國中學區：以教育部國民及學前教育署提供之 108 年度學區清冊為主。

### (三) 家庭托顧

#### 1. 執行情形

108 年 5 月設立第 1 家「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」；109 年 12 月新增設立 4 處家托點，分別為「苗栗縣私立蓮華社區長照機構」、「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」及「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」；110 年 8 月新增設立 2 處家托點分別為：「苗栗縣私立思賢社區長照機構」、「苗栗縣私立菊園社區長照機構」，截至 8 月底，服務人數 12 人，服務人次 139 人次。使用家托服務對象交通接送媒合情形：交通接送 (BD03) 媒合 (D 碼) 交通接送單位，並依據苗栗縣 18 鄉鎮劃分服務區域提供服務。

#### 2. 110 年度原訂目標之達成情形：

原訂目標佈建 6 處托顧家庭，因新冠疫情影響，截至 8 月底僅設立 2 處托顧家庭點，預計規劃籌設家庭托顧點分別為公館鄉、銅鑼鄉、通霄鎮。

#### 3. 服務品質管理 (含抽查、輔導機制及結果)：應包含縣市政府輔導措施及執行情形、縣市政府補助或委託輔導團辦理情形

(1) 每年辦理 1 次無預警查核。

(2) 每 2 年辦理 1 次督導考核。

(3) 本縣截 8 月底共有 3 家家托顧輔導團分別為：社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會、苗栗縣私立愛鄰居家長照機構、苗栗縣銀海健康福祉協會

#### 4. 困難及限制

(1) 如房屋與他人租借，租金高且僅能照顧 4 名個案，擔心無法穩定收案造成收入不穩，無法長久經營。



- (2) 房屋不符合社區家托法規、或在自家做家庭托顧，需要考量家人是否接受，照服員無法自行做主。
- (3) 考量房屋設施設備及無障礙空間改善成本，超出政府補助經費 10 萬元，故無意願承接。
- (4) 了解行政庶務繁瑣，憂心未來無法獨立處理行政作業，且需自行開發個案，考量以上因素，無承接意願。

#### 5. 因應措施及策進作為

- (1) 輔導團協助於社區辦理長照相關活動或連結社福資源辦理照服員相關訓練課程時，宣導家庭托顧業務提供未來照服員多元就業選擇，藉由資訊的流通，輔導有需求且優秀之照服員成立家托。
- (2) 依據「長期照顧服務機構設立許可及管理辦法」，成立家庭托顧需經籌設許可及設立許可兩階段，運用家托相關籌設及設立表單，於中心網站公告訊息，供民眾參閱，製作家托宣導 DM 於鄉鎮市公所或透過社群媒體，宣導家托相關資訊。
- (3) 針對原住民族地區，從現有居服員名單尋找在地原民區居服員，取得聯絡方式，辦理家托說明會，請輔導團協助宣導與佈達，使有興趣照服員了解設立家托長照機構相關法規，協助取得場所合法證明，增加照服員信心，鼓勵於家鄉設立家托點。
- (4) 110 年已新增 2 家家托輔導團，輔導家托點籌設與設立，規劃服務區域，以增加家庭托顧佈建數，定期與輔導團開會了解家托佈建及開辦情形，並針對每處家托點狀況研擬退場機制。
- (5) 家庭托顧輔導措施，每季召開家庭托顧聯繫會議、辦理照顧服務技巧或服務品質及行政管理相關課程、舉辦家庭托顧參訪活動，以提升家托服務品質及增進照顧技巧；要求輔導團至少每月訪視家托員，並提供訪

視照片、訪視紀錄表及輔導服務紀錄表(含電訪內容)。輔導團僅協助輔導滿 2 年，2 年後(2 年時間輔導團須確保家托員了解所有行政事項)，交由托顧家庭自行獨立作業(輔導團則轉由顧問或幕後協助角色)。

#### (四) 交通接送

##### 1. 執行情形

110 年共計 6 家服務單位承接：馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有限公司、杏福租賃有限公司及祐成租賃有限公司，提供 40 台車輛，場站分別設置於通霄鎮、苗栗市、頭份市、公館鄉、後龍鎮，服務範圍皆為苗栗縣 18 鄉鎮，開放通苑地區可前往沙鹿童綜合醫院、梧棲童綜合醫院、大甲李綜合醫院及光田醫院就醫；卓蘭鎮、泰安鄉(梅園村、象鼻村、士林村)可前往東勢農民醫院、衛生福利部豐原醫院就醫。

截至 110 年 8 月底，共計 40 台車輛服務，5 輛專車固定於偏鄉地區接送，其餘車輛相互支援。使用服務目標數為 2,000 人，截至 8 月底服務人數為 2,167 人，共計 31,492 趟次，目標達成率為 108.35%，其中跨縣市服務計 2,323 趟次，服務人數及趟次皆持續增加中。

##### 2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年目標值訂為 6 家服務單位，截至 8 月底皆已完成 6 家交通公司簽訂特約。

##### 3. 110 年度偏遠地區(原住民族、離島及其他資源不足區)辦理情形【本項係指本部公告之 93 處原住民族、離島及其他資源不足區，含服務人數或人次、服務資源數，如無可刪除】

110 年交通接送偏遠地區(獅潭鄉、南庄鄉、泰安鄉)目前 5 輛專車固定載送，在派案部分如遇車輛不足

其他車輛可互相支援調度，截至 8 月底服務人數為 141 人，共計 2,571 人次。

#### 4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

訂定輔導機制及考核項目，對服務單位定期進行輔導訪視，包括相關行政流程、申報核銷資料作業、各系統上操作以及製作每月統計報表；抽查車輛使用情形且符合相關規定，並附有紀錄表留存；受訪單位應針對所提列之應改善事項完成書面改善備查，並接受追蹤查核以確保改善完成。

#### 5. 困難及限制

- (1) 本縣為一多山多丘陵之地區，醫療機構以市中心為主，因地形之因素，接送往返市區醫院所需時間至少 40-60 分鐘，且因本縣通苑地區、卓蘭鎮及泰安鄉（梅園村、象鼻村、士林村）之民眾開放跨區服務，可就近前往沙鹿童綜合、大甲李綜合、光田醫院、東勢農民醫院、衛生福利部豐原醫院就醫，且對於山區及醫療機構較缺乏之區域相對消耗較多時間在行駛車輛。
- (2) 就本縣個案就診習慣，乘坐交通車時段集中於同一區間，各鄉鎮皆需至醫療院所就醫復健，尖峰時段易叫不到車輛。
- (3) 偏遠山區路段受天氣影響，路面濕滑及落石多，且未達停班停課之標準，載送個案危險性增高，導致無法接送或未能按時到達上落車地點。

#### 6. 因應措施及策進作為

- (1) 目前偏鄉地區及跨區服務之鄉鎮，需就醫看診的個案，採取共乘的方式，協調居住附近盡量於同天上午或下午出門就醫，有效率地運用及不造成資源浪費，但因每位個案習性不同，較不願意互相等待，刻正努力推行中。

(2)未來服務單位車輛數夠足，將車輛執行區域管理，實施地點性放置車輛，減少往返通勤次數，則可減少資源並爭取更多時間。

## (五) 營養餐飲

### 1. 執行情形

截至110年8月底，服務單位共10家，服務人數570人，服務人次95,539人次，服務範圍涵蓋18鄉鎮，各單位名稱及服務區域如下：

- (1) 財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會  
(服務區域：竹南鎮、頭份市、南庄鄉、三灣鄉)
- (2) 社團法人苗栗縣兒童與家庭發展協會(服務區域：苗栗市、西湖鄉、造橋鄉)
- (3) 初衷復能物理治療所(服務區域：三義鄉、銅鑼鄉、卓蘭鎮)
- (4) 大千綜合醫院(服務區域：公館鄉、大湖鄉、頭屋鄉)
- (5) 衛生福利部苗栗醫院(服務區域：獅潭鄉)
- (6) 苗栗縣泰安鄉公所(服務區域：泰安鄉)
- (7) 苗栗縣大同社區文康關懷協會(服務區域：竹南鎮)
- (8) 社團法人苗栗縣孝親關懷協會(服務區域：後龍鎮、通霄鎮、苑裡鎮)
- (9) 苗栗縣公館鄉仁安社區發展協會(服務區域：公館鄉)
- (10) 社團法人中華民國五福社會服務協會(服務區域：頭份市、通霄鎮、苑裡鎮)

### 2. 110年度原訂目標之達成情形

- (1) 服務人數：目標數訂為500人，截至8月底實際數為570人，達成率為114%。

- (2) 資源布建數：目標數訂為 10 家，截至 8 月底實際數為 10 家，達成率為 100%
3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形【本項係指本部公告之 93 處原住民族、離島及其他資源不足區，含服務人數或人次、服務資源數，如無可刪除】
- (1) 泰安鄉：截至 110 年 8 月底，服務人數 24 人，服務人次 3,651 人次，由苗栗縣泰安鄉公所提供服務。
- (2) 獅潭鄉：截至 110 年 8 月底，服務人數 16 人，服務人次 2,523 人次，由衛生福利部苗栗醫院提供服務。
- (3) 南庄鄉：截至 110 年 8 月底，服務人數 33 人，服務人次 3,350 人次，由財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會提供服務。
- (4) 三灣鄉：截至 110 年 8 月底，服務人數 9 人，服務人次 959 人次，由財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會提供服務。
4. 服務品質管理（含個案管理機制、收案數、個案情形抽查、輔導機制等）
- (1) 輔導訪視：於每年 3 至 4 月透過實地訪視，了解單位運作情形，並視單位狀況給予建議及輔導。
- (2) 單位自評：當年度如遇疫情等不可抗力事由，致無法實際進行訪視，則由中心提供自評表單，供單位自我評核，並於表中回饋執行困難與需協助事項，以利中心了解單位執行情形。
- (3) 督導考核：每兩年聘請專家學者辦理一次督導考核，考核結果納入特約單位續約之參考；另，新簽訂特約之營養餐飲單位，自簽約之日起滿一年後始行辦理。
5. 困難及限制

- (1) 餐費補助：為使個案獲取足夠營養，現有餐食規定每餐須有一項主菜及三項配菜，配合的廠商亦盡力提供。惟近年物價高漲，食材成本提高，廠商難以因應現行 70 元餐費補助，提供菜色豐富及數量充足之餐食，僅能以減少份量或大量採購相同食材降低成本，造成部分個案反映餐食不足，或餐食未有變化，無法獲取用餐時的滿足。
- (2) 志工交通費：部分單位的個案量大增，每位志工服務人數增加，服務範圍亦增廣。志工每日需風雨無阻將餐食送予個案，然因服務量大，交通費用卻少，使得招募新的志工更為困難。

#### 6. 因應措施及策進作為

- (1) 餐費補助：期望能因應物價飆升，提高餐費補助，每餐由 70 元提升至 80 元，使個案獲取品質良好及營養充足之餐食，以達到政府推動營養餐飲服務的目標，使受服務個案可維持基本健康。
- (2) 志工交通費：為撫慰志工及降低志工之服務成本，期能考慮酌予增加交通費之補助，以利送餐服務得以維持服務量能，持續辦理。

#### (六) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

##### 1. 執行情形

截至 110 年 8 月底止，輔具及居家無障礙環境改善服務共服務 1,935 人，4,962 項次。目前與全台，北中南各縣市共 146 家廠商簽訂代償墊付特約，已提供苗栗 18 鄉鎮縣民輔具購買租借及居家無障礙環境改善服務普及率。其中輔具租賃特約廠商共有 9 家，鄰近於新竹市及雙北縣市並確實可提供苗栗 18 鄉鎮服務。

##### 2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年原訂人數目標為 1,595 人。現已服務 1,935 人 / 4,962 項次，因應新冠疫情影響服務較去年稍低，但已達成去年目標。截至 110 年 8 月底共執行 17,356,375 元。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

輔具服務的代償墊付特約廠商皆可服務本縣轄內 18 鄉鎮區域範圍，以期拉近資源不足的部分。截至 110 年 8 月底本縣偏遠地區（泰安鄉、南庄鄉、獅潭鄉）共計服務 91 人，申請使用服務 213 項次。

4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

110 年度 4 月訂定並公告「本縣長期照顧輔具及居家無障礙環境改善」特約廠商服務原則要點。於特約廠商服務面訂定相關給付基準要點，並實施記點機制，違規單位將記點並終止服務契約。以確保特約廠商廠商施工品質及商品良率，以減少民眾糾紛爭議。

5. 困難及限制

輔具購買租賃服務及居家無障礙環境改善部分：申請無障礙輔具購買補助的量大於申請輔具租賃補助的量。租賃服務民眾使用率低，需加強教育並透過宣導民眾輔具租借觀念。又因在地有能力承辦租賃服務的廠商為之少數，輔具租賃的補助金額也遠低於購買金額，以上亦會影響到輔具租賃服務的推動。

6. 因應措施及策進作為

110 年苗栗縣持續全面配合中央政策採輔具及無障礙環境改善服務代償墊付方式辦理。經核定的民眾向特約廠商購買輔具只需付扣除給付額度之差額即可取得輔具，其後由特約廠商代為申請給付經費，形同民眾直接於特約廠商處取得補助，因簡政便民並也增加了民眾之

使用意願。中心內部則請照專收案後儘快訪視評估，完成收案流程。承辦人員儘快發核定函，核定函同時附上特約廠商名冊，方便民眾找鄰近特約廠商購置。每月更新彙整輔具購買及居家無障礙環境改善特約單位名冊，公告於中心網站，供各地段照管專員、A 單位個管員及民眾參考。此外，請本縣各鄉鎮公所、輔具中心、縣內各醫療器材行，符合長照資格者備齊申請書/轉介單協助有生活輔具需求可優先申請長照輔具。在推動輔具租賃方面，110 年度有請照管專員向民眾宣導輔具租賃服務業務，並請其在訪視時向民眾推廣，以增加民眾對申請輔具租賃程序的認知觀念並加強民眾輔具資源回收再利用的環保概念，以期能增加租賃使用數量提升民眾使用率

#### (七) 社區整體照顧服務體系

##### 1. 社區整合型服務中心(A)【應區分一般地區及原住民族、偏鄉及離島地區說明】

依據衛生福利部公告，本縣 18 鄉鎮市行政區，經評估各鄉鎮市人口、長照需求人口、長照資源涵蓋情形、長照機構之量能等因素考量 A 單位設立需求。為利本計畫順利推動，長期照顧管理中心辦理公開計畫遴選說明會並訂有「110 年苗栗縣社區整體照顧服務體系-A 級單位遴選須知」，俾利民間組織據以辦理。本縣區分為一般區及偏遠地區(含原住民族地區及其他偏遠地區)兩類，一般區目前設有 36 個 A 單位，偏遠地區(泰安鄉、獅潭鄉、南庄鄉、三灣鄉)目前設有 4 個 A 單位。一般區：財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-苗栗市、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-苗栗市、衛生福利部苗栗醫院-苗栗市、中華民國健康心靈關懷協會、梓榮醫療社團法人弘大醫院、社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會-頭份市、為恭醫療財團法人為恭紀念醫院-頭份市、初衷復能物理治療所-頭



份市、財團法人苗栗縣私立幼安教養院-頭份市、重光醫院、社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會-竹南鎮、為恭醫療財團法人為恭紀念醫院-竹南鎮、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-竹南鎮、財團法人苗栗縣私立幼安教養院-竹南鎮、李綜合醫療社團法人附設中華護理之家-三義鄉、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-三義鄉、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-大湖鄉、苗栗縣大湖鄉衛生所、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-公館鄉、愛鄰居家護理所-公館鄉、財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心-西湖鄉、初衷復能物理治療所-卓蘭鎮、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-後龍鎮、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-後龍鎮、衛生福利部苗栗醫院-後龍鎮、有限責任苗栗縣博愛照顧服務勞動合作社-後龍鎮、財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心-苑裡鎮、李綜合醫療社團法人附設中華護理之家-苑裡鎮、財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心-通霄鎮、苗栗縣私立初衷居家長照機構-通霄鎮、有限責任苗栗縣博愛照顧服務勞動合作社-造橋鄉、社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會-造橋鄉、財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-銅鑼鄉、愛鄰居家護理所-銅鑼鄉、初衷復能物理治療所-頭屋鄉、社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會，截至110年8月底一般區服務人數5,876案。偏遠地區：衛生福利部苗栗醫院-獅潭鄉、為恭醫療財團法人為恭紀念醫院-南庄鄉、初衷復能物理治療所-泰安鄉、財團法人苗栗縣私立幼安教養院-三灣鄉，截至110年8月底偏遠地區服務人數457案。

#### (1) 110年度服務資源布建情形

105年底受衛生福利部核定，於大湖鄉成立第一個ABC團隊(1A-1B-2C)，106年底於頭份市及通霄鎮各成立一個ABC團隊，分別是1A-2B-2C及1A-1B-1C，106年底共計3A-4B-5C。107年度，政策滾動式修正，ABC

核定權限下放至各地方政府，107年共佈建31A-98B-64C。108年度：38A-116B-104C。109年度：40A-176B-121C。截至110年截至8月底已佈建40A-155B-131C，於18鄉鎮市均設置A單位。

## (2) 110年度服務推動情形

### ①個案管理業務推展概況

- A. 本縣依轄內各鄉鎮市區為責任分區考量區域幅員大小、需求人口密度、資源分布情形、A單位專業量能、結合B單位數量及多元性，110年整合型服務中心(A)已達布建目標數40A更涵蓋全縣，各A單位個管人數及服務人數。
- B. 因應各A單位發展及運作進步不同及長照滾動式修訂，辦理A個管員教育訓練，110年9月8日辦理A個管初階訓練基礎課程7小時，參與人數：19人。擬於111年度A個管員教育訓練中增加專業服務課程，以增加個管員之復能知能。

### ②個案管理人力資源管理

- A. 人員進用與流動分析：依據衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知之人員資格完成A個管資格審查，截至110年8月底A個管人數59人，其中56名專任A個管，3名兼任A個管，無原民工作者，新進用11人，離職10人。A個管離職率14%，完成縣內職業A個管初階訓練完成率：88%(52/59)、進階訓練完成率：52.5%(31/59)。因個管人員流動率高，進階訓練完成率不易提升。為提高進階訓練完成率，鼓勵轄內個管人員參加110年老人福利推動聯盟辦理長期照顧專業課程(level II)訓練。
- B. 每名A個管平均案管量約107案(6,333/59)，單位依據自訂擬定公平公開派案原則進行派案，每年2次常

規 A 單位品質查核，查核 A 單位派案情形是否有依據派案原則派案。

- C. 新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形：因應各 A 單位發展及運作進步不同及長照滾動式修訂，辦理 A 個管員教育訓練，110 年 9 月 8 日辦理 A 個管初階訓練基礎課程 7 小時，參與人數：19 人。於 111 年度 A 個管教育訓練中增加專業服務課程，以增加個管員之復能知能。

### ③服務品質管理

- A. 本縣提供 A 單位須依社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知之第六點服務單位執行內容包含服務對象、服務內容、服務流程、照會流程及派案原則提供個案管理服務原則。
- B. 依據長期照顧服務法第 39 條規定：「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕」，訂定 110 年度苗栗縣政府長期照顧管理中心社區整合型服務中心(A)品管機制，品管機制包含品管查核及評鑑部分：
- (A) 品管查核部分：分別以行政管理層面、執行過程面、品質管理層面進行各項目查核：行政管理層面：人力、財產管理及評鑑相關規範不定期抽查/年。執行過程面：(1)抽查 AA02 執行成效，10 案/照專/月，每月共約 300 件，並將抽查結果回覆單位建議改善。(2)服務核定作業時效、擬訂計畫時效，衛福部照顧管理資訊平台每月產出報表追蹤管理。品質管理層面：依據 A 單位品質查核表實地進行品質查核，2 次/年。

(B) 評鑑：本縣依據衛生福利部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理為建置縣內 110 年 A 單位評鑑作業程序，並另行公告評鑑辦法於本縣中心網站，社區整合型服務中心(A)評鑑應每二年接受評鑑一次。110 年 4 月完成 A 單位評鑑，其中 35 家合格，5 家待觀察，共計 40 家，將查核結果函文單位並召開評鑑缺失檢討會，擬於 111 年初辦理複評。

### (3) 困難及限制

- A. 縣市承辦每月皆須以人工方式回報長期照顧司 A、C 服務人數、照服員、個管員人數，尚未有系統產出。
- B. 有關評鑑作業程序中 A 單位需填報服務量、個案管理時效、照會時效，目前 A 單位均仍無法由系統產出，須由各單位人工填報。
- C. 有關 A 個管教育訓練之進階訓練：108 年由衛生福利部委託中華民國老人福利推動聯盟辦理(12 場次，1200 人)，109 年回歸由縣市政府自行辦理或結合其他單位辦理，本縣線上 A 個管進階訓練完成率 52.5%(31/59)，目前有 21 名 A 個管尚未受訓，考量人力及經費辦理 5 天課程確實有困難。

### (4) 因應措施及策進作為

- A. 因應每月回報長期照顧司 A、C 服務人數、照服員、個管員人數，目前請單位雲端填報減少承辦人員作業時間，但單位完成時效性及數據準確率，皆無法驗證，期待能統一由系統產出。
- B. 有關評鑑作業程序中 A 單位需填報服務量、個案管理時效、照會時效，目前 A 單位均仍無法由系統產出，故請 A 單位製作個案清冊人工統計。
- C. 考量縣內需求有限，目前研商與他縣市共同辦理，或建議由老盟辦理。

## 2. 巷弄長照站 (C)

### (1) 執行情形

- A. 105年底受衛生福利部核定，於大湖鄉成立第一個ABC團隊(1A-1B-2C)，106年底於頭份市及通霄鎮各成立一個ABC團隊，分別是1A-2B-2C及1A-1B-1C，106年底共計3A-4B-5C。107年度，政策滾動式修正，ABC角色功能改變，核定權限下放至各地方政府，107年共有31A-98B-64C。
- B. 107年底，發文公告AC單位108年延續提供服務；同108年C單位徵審將於108年2月進行遴選作業，108年3月起新單位執行服務。108年1月25日，因應中央巷弄長照站政策修正，召開C單位轉銜說明會。108年6月21日辦理「預防及延緩失能照護計畫」資訊平台操作說明會，共94家C單位參與。108年8月2日辦理醫事C單位業務聯繫會議，再次宣導核銷方式，共34家C單位參與。
- C. 另於108年8月起，進行34家醫事C單位輔導訪查，藉由實地訪查了解各單位之服務情形。
- D. 110年因中央獎助款不足以新設置C級巷弄長照站，及受疫情影響，截至9月已布建37C單位。

### (2) 110年度原訂目標之達成情形

- A. 108年度原訂目標之達成情形：108年度原訂目標：35A-135B-100C，截至108年9月底，本縣社區整體照顧服務體系已達38A-116B-104C，A、C已達成原訂目標數。109年9月起，進行38家醫事C單位輔導訪查，藉由實地訪查了解各單位之服務情形。
- B. 109年度原訂目標之達成情形：109年度原訂目標：40A-120B-120C，截至109年9月底，本縣社區整體

照顧服務體系已達 40A-175B-121C，A、B、C 已達成原訂目標數。

C. 110 年度原訂目標之達成情形：110 年度原訂目標：40A-130B-130C，截至 110 年 9 月底，本縣社區整體照顧服務體系已達 40A-155B-131C，A、B、C 已達成原訂目標數。

(3) 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形：依據衛生福利部公告，本縣有三處原住民族區（泰安鄉、獅潭鄉、南庄鄉），目前設有 18 個 C 單位，分別由苗栗縣獅潭鄉豐林社區發展協會、苗栗縣南庄鄉南富社區發展協會、初衷復能物理治療所、銀海社區型職能治療所、泰安衛生所、南庄文健站、東河文健站、百壽文健站、天狗文健站、大安文健站、士林文健站、中興文健站、司馬限文健站、斯瓦細格文健站、圓墩文健站、象鼻站、風美站、嘎嘎歐岸站，110 年截至 9 月底服務人數約 523。

(4) 困難及限制

110 年度長照服務發展基金向下獎助金額難以助以新單位進駐，以致未設置巷弄長照站村里遲遲無法獲得服務。

(5) 因應措施及策進作為

110 年中央建置之系統，尚未建置完成獎助細項未能明訂，另經費之款項逐年遞減以致地方政府難以達成佈建數。

(八) 長照專業服務

1. 執行情形

- (1) 截至今(110)年 8 月底止，特約長照專業服務單位共計 31 家，分別位於苗栗市、頭份市、苑裡鎮、通霄鎮…等 9 個鄉鎮市，鄉鎮市區涵蓋率為 50%，服務範圍遍及全苗栗縣共計服務 896 人，2,102 人次。
- (2) 專業服務鄉鎮及服務人數之統計如下表：

居住地 - 行政區	服務人數
三義鄉	13.00
三灣鄉	3.00
大湖鄉	23.00
公館鄉	78.00
竹南鎮	65.00
西湖鄉	13.00
卓蘭鎮	42.00
南庄鄉	14.00
後龍鎮	39.00
苗栗市	177.00
苑裡鎮	151.00
泰安鄉	19.00
通霄鎮	113.00
造橋鄉	7.00
獅潭鄉	11.00
銅鑼鄉	29.00
頭份市	83.00
頭屋鄉	16.00

## 2.110 年度原訂目標之達成情形

110 年原訂目標為服務 2,200 人，截至 8 月底止共服務 896 人，2,102 人次。

## 3.110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

今年度共簽約 31 家專業服務單位，服務範圍已至南庄、泰安、獅潭等偏遠鄉鎮，目前均可提供服務。

## 4. 服務品質管理

110 年查核專業服務單位截至 8 月 31 日止已查核 18 家。依據查核指標一項需改善共有 5 家服務單位，二項需要改善共有 3 家服務單位，三項需要改善共有 1 家服務單位，針對有三項需改善之服務單位後續將會進行第二次不預先通知查核。

## 5. 困難及限制

因新冠肺炎疫情嚴峻，致使服務量減少而在長照專業服務復能服務方面於查核時發現部分服務單位在與 A 單位討論及與個案或家屬之間對於服務內容的討論，僅止於口頭討論未有相關討論紀錄。而在於定期辦理個案討論並撰寫服務紀錄的部分因疫情之故，有些單位無法定期辦理個案討論會議。

## 6. 因應措施及策進作為

在查核時提醒服務單位要確實做好與 A 單位及與個案或家屬之間對於服務內容的討論紀錄，若未按照查核項目完成，該查核項目將會列入需改善項目，若含有 3 項需改善項目將會進行第二次不預先通知查核。

## （九）喘息服務

### 1. 執行情形



截至今年(110)年 8 月底止，共特約喘息服務單位 66 家，分布於苗栗市、頭份市、後龍鎮、公館鄉等 11 鄉鎮市，鄉鎮市涵蓋率為 61.11%；且與鄰近台中市護理之家簽約，提供海線民眾更多選擇；共服務了 3,175 人，13,591 人次。

## 2. 110 年度原訂目標之達成情形

今年原訂目標為服務 1,197 人，然截至 8 月底止共服務 3,175 人，經費執行達 22,868,134 元，執行率達 63.75%。

## 3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

今年度共簽約 30 家機構喘息單位、19 家居家喘息單位、10 家巷弄長照站臨托單位、7 家日中心喘息單位，合計喘息單位共計 66 家，無法提供服務之情況已大幅降低。109 年簽訂特約單位為 72 家，因巷弄長照臨托單位，特約單位之服務人員未登入長照人員認證及人員流動率大，導致單位推動業務執行困難，多方考量後，故 110 年未與中心簽訂特約，111 年將積極布建偏鄉資源提升巷弄長照站臨托單位。

## 4. 服務品質管理

為落實服務品質管理，辦理喘息服務督考，每年會定期進行服務提供單位實地抽查，以提升服務品質，因疫情影響，預計 9 月底完成特約單位品質查核。

## 5. 困難及限制

今年因疫情關係為避免感染，因此服務單位較無意願提供服務導致執行困難。可能因民眾對於喘息服務申請方式、項目等不甚了解，亦導致了推行的困難與限制。現行制度面出院銜接長照服務使用喘息申請流程改變，使民眾使用服務時較為不方便，導致民眾的使用意願降

低。因疫情、制度改變及資訊的宣導未普及致使今年服務實際值有降低現象。

## 6. 因應措施及策進作為

疫情發生時對於喘息機構進行調查，了解服務機構對於服務新個案的意願，因疫情期間為避免感染及機構內控管機制，機構單位皆表示不收新的個案，將針對民眾需求提供居家喘息或其他服務。另外，針對如何提升社區式、巷弄喘息服務之量能，能結合基層醫療機構及社區資源，積極布建廣設 C 單位，並多加宣傳服務，進而增加服務量能。

### (十) 失智症團體家屋

#### 1. 執行情形

截至 110 年 8 月底本縣尚未有特約的失智症團體家屋。但於 8 月 16 日已核發設立許可函(府照管行字第 1100010005)，故新設立的社區長照機構有 1 家—稼居股份有限公司苗栗縣私立稼居社區長照機構。

#### 2. 110 年度原訂目標之達成情形

已完成原定目標有 1 家設立完成，111 年度期望輔導新的 1 家社區長照機構(失智症團體家屋)通過籌設許可並獎助開辦費，並規劃 112 年取得設立許可。

#### 3. 鼓勵設置相關措施及執行情形

- (1) 針對衛生所及鄉鎮市公所進行社區資源盤點，期望可以發掘閒置之公有土地或建築，俾以連結與扶植在地資源(運用機構資源及輔導社會福利相關單位)透由活化閒置空間來設置，達成設置目標。
- (2) 除透過中心網站公告相關設立標準與辦法，一旦接獲單位或個人有意願設立，積極輔導協助，請申請人尋求專業建築師協助，解決有關土地與建物的相關問題，

減短設立所需的期程，並協助提醒後續經營所需注意之相關事項。

- (3) 媒合有意願之業者與鄉鎮市公所合作，於各鄉鎮市公有土地與建物佈建。
- (4) 主動認識並聯結鄰近縣市或全國性較具規模之團體來本縣市設立。
- (5) 製作文宣、設置步驟方法與規範，透過公、私部門協助宣導社區長照機構。
- (6) 透過多媒體方式(FB、中心網站籍設攤宣導)來宣導社區長照機構。
- (7) 邀請目前有意再擴點的業者與新興業者參加中華民國老人福利推動聯盟所辦理的課程，宣傳並推廣社區長照機構規劃設計基準與服務理念。

#### 4. 服務品質管理

目前尚未開始提供服務。

#### 5. 困難及限制

自 106 年 6 月 3 日開始社區長照機構設立須依照長照服務法及相關子法（長期照顧服務機構設立標準及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法）規定辦理，按照設立標準及許可辦法規定，申請設立長期照顧機構得準備籌設、設立計畫書、建築物使用執照以及產權證明文件…等，本縣現有建築物要找到能夠「合格」使用的建物相對比較困難。

#### 6. 因應措施及策進作為

- (1) 針對衛生所及鄉鎮市公所進行社區資源盤點，期望可以發掘閒置之公有土地或建築，俾以連結與扶植在地資源(運用機構資源及輔導社會福利相關單位)透由活化閒置空間來設置，達成設置之目標。

- (2) 除透過中心網站公告相關設立標準與辦法，一旦接獲單位或個人有意願設立，就積極輔導協助。

#### (十一) 長照住宿式服務機構

##### 1. 執行情形

- (1) 截至 110 年 8 月底，全縣共 36 家長照住宿式機構資源（含老人福利機構 15 家、提供住宿式服務之身心障礙福利機構 8 家、一般護理之家 13 家、暫無精神護理機構、住宿式服務類長期照顧服務機構及榮譽國民之家），共可服務 2,587 人，實際服務 2,452 人。鄉鎮市區涵蓋率 38.88%。（詳如表六）

- (2) 機構取得籌設/設立許可情形，請簡述。

機構取得籌設/設立許可情形，截至 110 年 8 月底本縣住宿式服務類長期照顧服務機構已有 9 家件申請籌設許可審查，4 家取得籌設許可，其餘申請單位仍在修正中。預計申請設立許可詳細如表三。

##### 2. 110 年度原訂目標之達成情形

截至 110 年 8 月底與原訂目標 110 未有住宿式服務類長期照顧服務機構設立相符。

##### 3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

住宿式服務類長期照顧服務機構截至 110 年 8 月底尚無機構設立。但於獅潭鄉、三灣鄉、後龍鎮及公館鄉已有長照社團法人及非長照法人之單位提出籌設許可之申請，且三灣鄉及後龍鎮各有 1 家機構共 299 床取得籌設許可。

##### 4. 服務品質管理

住宿式服務類長期照顧服務機構截至 110 年 8 月底尚無機構設立，後續將依規定辦理每年度之督導考核、公共安全查核

5. 困難及限制

無

6. 因應措施及策進作為

住宿式服務類長期照顧服務機構因應疫情期間仍以書面審查方式辦理籌設許可審查，為如期成住宿式服務類長期照顧服務機構之布建。

(十二) 居家失能個案家庭醫師照護方案

1. 執行情形

截至 110 年 8 月底，本縣特約機構 16 家、特約醫師數共 21 人，服務人數共 946 人。

2. 服務品質管理

每月於單位核銷時，配合照管系統查核單位填報資料是否正確；不定時抽查醫師開立意見書時效。若有不正確之填報內容，或醫師意見書開立時效異常，以電話與單位溝通了解，並請其修正改善，特約單位均可配合且減少異常發生。

3. 困難及限制

本縣民眾常將本方案與居家醫療比較，認為居家醫療有較高的幫助，可提供醫療服務。對於方案接受度不高、醫院診所及衛生所的參與度不高，在推動服務上備感艱困；特約單位對於提供服務之時效性 14 個日曆天感到壓力大，導致遲遲不敢進入服務區塊；特約單位數不足及特約單位設置地未布達 18 鄉鎮市，在服務提供的時效上仍有進步空間。

4. 因應措施及策進作為

積極與縣內居家醫療整合計畫之醫療院所簽約，若發現長照個案同時為健保居家醫療照護整合計畫之個案，採派案同單位原則，透過同一個團隊提供服務，讓民眾信任感及接受度增加，進而提升使用率。定期召開照管中心與 A 個管及特約單位之聯繫會議，期許三向溝通可提供民眾更完整之服務。

### (十三) 中低收入失能老人機構公費安置

#### A. 執行情形

截至 110 年 8 月底，共獎助 56 名低收入戶及中低收入重度及中度失能老人，分別如下：

- (1) 獎助 49 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人。
- (2) 獎助 7 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，經評估家庭支持情形，確有進住必要者。

#### B. 110 年度原訂目標之達成情形

本府 110 年補助家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人，或經評估確有進住機構必要之中度失能老人機構安置費標準為每人每月 2 萬 2,000 元（金額依實際情形修正），依行政院主計總處最新公告「各直轄市及縣(市)政府財力分級表」，本府財力分級列為第 5 級（級別依實際情形修正），爰以每人每月 2 萬 2,000 元 安置費為基準，申請長照服務發展基金獎助每人每月 5,200 元（金額依實際情形修正）。本案原預計獎助 75 人，目前實際獎助 56 人，達成率 75%。

#### C. 困難及限制

機構服務資源部分已簽訂 13 家，預計 111 年共獎助 63 名低收入戶及中低收入重度及中度失能老人，分別如下：

- (1) 獎助 52 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人。
- (2) 獎助 11 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，經評估家庭支持情形，確有進住必要者。

#### D. 因應措施及策進作為

機構安置服務應於每月 10 日前將一個月份之獎助人數相關資料登錄至衛生福利部照顧服務管理資訊平台，目前系統尚未設置完全，且單位核銷仍需另送紙本資料審核。

- E. 111 年度經費需求：本府自籌經費編列 12,700,800 元；申請長照服務發展基金獎助 3,912,200 元。(詳如附表)

### (十四) 出院準備銜接長照服務

#### 1. 執行情形

有鑑於部分出院病人因意外或及疾病導致日常生活能力受損，對於出院時立即銜接長期照顧資源的需求上升。110 年苗栗縣內 11 家合作醫院配合辦理，出院個案符合長照服務對象，可向合作醫院提出申請，出院前完成長照失能評估並將評估結果登錄，傳送至本縣長期照護管理中心(以下簡稱照管中心)，照管專員派案 A 單位由個管員至案家擬定討論照顧計畫，便於出院後取得服務，使長照服務落實於居家、社區間，以減輕照顧者負擔及降低照顧支出。

#### 2. 服務品質管理

109 年辦理照顧管理評估量表（繁表）訓練，本縣合作醫院配合衛生福利部計畫執行，評估結果送照管中心後由承辦照管督導統一檢視評估結果與附件資料，誤植部分由單一人員逐案通知合作醫院評估人員進行修正。110 年 4 月 26 日辦理聯繫會議，針對較常誤植的評估項目進行說明，後續誤植情況漸有改善。

### 3. 困難及限制

合作醫院行政方面：評估人員多有反應，出院日期並非可由出院準備人員安排與決定，民眾常有臨時收到出院通知的情況，因此出院日期即是評估日期，或是已經出院但評估報告晚了一兩天才送到照管中心，與現行希望提早評估的期待不符。(2)評估人員離退：合作醫院原本受訓人員離退，又因 Covid-19 疫情影響辦理課程困難，部分醫院面臨人員離退後，無人可承接業務的情況。(3)使用者意願方面：住院期間評估人員所聯繫決策的家屬與實際返家照顧家屬不同，在院時家屬表示需要，但是返家後照顧的家屬又不需要，民眾使用意願搖擺不定即不確定性，造成評估人員花了很多時間完成一份評估，但是最後付諸流水、又，派案 A 單位後，個管員無法盡快取得聯繫完成訪視，影響服務銜接的時效。

### 4. 因應措施及策進作為

- (1) 請合作醫院與院內管理人員進行溝通，期望藉由醫護及專業團隊的共同配合，讓長照服務得以無縫接軌。
- (2) 評估人員離退前，請合作醫院提早安排人員參與各縣市政府辦理之訓練課程，提前儲備評估人員，111 年預計針對部分合作醫院評估人員不足安排本計畫訓練課程，為確保人員受訓後確實執行評估工作，將採取小班制訓練模式，篩選參訓人員並於受訓後確實執行評估工作。



- (3) 評估人員於評估前，加強說明流程，請案家屬確認服務需求並配合流程辦理，以利服務推進。
- (4) 疫情影響造成服務介入困難，即時轉知合作醫院因疫情影響長照各項服務之因應，以利出備銜接服務。

表八、110 年度長照服務推動情形一覽表（單位：家、人、%）

	資源佈建實際數					服務人數	
	未特約但已取得長照機構設立許可(A)	已特約但未取得長照機構設立許可(B)	已特約且已取得長照機構設立許可(C)	合計(A+B+C)	鄉鎮市區涵蓋率	目標數	實際數
居家服務機構		1	18	19	30%	4,528	4,431
日間照顧中心(失能及混合型)	0	2	12	14	50%	392	313
日間照顧中心(失智型)	0		0	0	0%	0	0
小規模多機能(失能及混合型)	0		1	1	5.5%	8	4
小規模多機能(失智型)	0		0	0	0%	0	0
家庭托顧	0		7	7	38	24	12
交通接送		6		6	100%	2,000	2,167
營養餐飲		10		10	100%	500	570
失智症團體家屋	1		0	1	0	9	0
喘息服務	0	34	32	66	61.1	1,197	3,175
長照專業服務機構		29	2	31	50	2,200	896
社區整體照顧服務體系	A		40	40	100	6,500	6,333
	C			131	100%	4,089	2,465

註：1. 「目標數」應為 110 年全年度目標值；「實際數」應為截至 110 年 8 月底之實際值，且應與每月定期回報本部之機構數一致。

2. 鄉鎮市區涵蓋率 = (已佈建長照服務資源之鄉鎮市區數 ÷ 轄內全鄉鎮市區數) × 100%。

3. 「已特約但未取得長照機構設立許可(B)」係指(1)擴充辦理長照服務之老人福利機構、身障福利機構、護理機構等；(2)依長期照顧服務法不須取得長照機構設立許可之營養餐飲單位、交通接送單位及A單位。

表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表（單位：家、人）

鄉鎮市別	老人福利機構		提供住宿式服務之身心障礙福利機構		一般護理之家		精神護理機構		住宿式服務類長期照顧服務機構		榮譽國民之家		總計	
	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數
1. 苗栗市	3	313	2	217	5	502	0	0	0	0	0	0	10	1,032
2. 苑裡鎮	1	108	0	0	1	75	0	0	0	0	0	0	2	183
3. 通霄鎮	1	150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	150
4. 竹南鎮	2	93	1	42	2	143	0	0	0	0	0	0	5	278
5. 頭份市	7	339	0	0	4	223	0	0	0	0	0	0	11	562
6. 後龍鎮	0	0	1	78	1	85	0	0	0	0	0	0	2	163
7. 卓蘭鎮	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. 大湖鄉	0	0	1	64	0	0	0	0	0	0	0	0	1	64
9. 公館鄉	0	0	1	28	0	0	0	0	0	0	0	0	1	28
10. 銅鑼鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. 南庄鄉	1	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	48

12. 頭屋鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. 三義鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. 西湖鄉	0	0	1	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
15. 造橋鄉	0	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
16. 三灣鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17. 獅潭鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 泰安鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

註：

1. 「家數」、「可服務人數」應為截至 110 年 8 月底之實際值。
2. 迄 110 年 8 月底，機構數應與本部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統一致。

### 三、服務品質管理面

#### (一) 評鑑機制

1. 居家式長照機構：起滿1年後之1年內應接受評鑑，故已於110年9月辦理完成4家居家長照機構評鑑，評鑑結果均為合格。
2. 日間照顧服務：依據長期照顧服務機構評鑑辦法新設立之長照機構自營運日起滿1年後之1年內應接受評鑑，於110年9月辦理2家社區長照機構評鑑，評鑑結果均為合格。
3. 托顧家庭：依據長期照顧服務機構評鑑辦法新設立之長照機構自營運日起滿1年後之1年內應接受評鑑，108年5月設立「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」，於109年10月接受辦理1家社區長照機構評鑑，評鑑結果為合格。110年12月設立完成4處「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」、「苗栗縣私立蓮華社區長照機構」及「苗栗縣私立玉甄正樂活坊社區長照機構」預計111年年初辦理評鑑。
4. 社區整合型服務中心(A)：本縣依據衛生福利部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理為建置縣內110年 A 單位評鑑作業程序，並另行公告評鑑辦法於本縣中心網站，每二年辦理社區整合型服務中心(A)評鑑一次。經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。受評單位於合格有效期間得免經審查公告通過，與本中心簽訂 A 單位服務特約。受評單位當年度評鑑為待觀察者，受評單位應限期六個月內改善，並接受本中心複評，複評成績仍為待觀察者，則終止該年 A 單位特約。110年4月完成 A 單位評鑑，其中35家合格，5

家待觀察，共計40家，將查核結果函文單位並召開評鑑缺失檢討會，擬於111年初辦理複評。

## (二) 輔導機制

1. 居家服務：為落實服務品質管理，會定期進行服務提供單位實地抽查，亦會不預先通知並結合本縣勞工主管機關至少每年1次檢查並追蹤後續改善情形，進而提升服務品質；若發現嚴重缺失則提請啟動退場機制。
2. 社區長照機構(日間照顧、小規模多機能及團體家屋)：本中心針對有意辦理社區長照機構的單位，將申請設置相關資料寄給申請單位。請申請人尋求專業建築師協助，解決有關土地與建物的相關問題，減短設立所需的期程，並協助提醒後續經營所需注意之相關事項。
3. 家庭托顧：為落實服務品質，每年1次辦理不預先通知查核並追蹤後續改善情形，進而提升服務品質，每2年辦理督導考核。
4. 交通接送-馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有限公司、杏福租賃有限公司、祐成租賃有限公司，定期進行輔導訪視及業務督導考核。
5. 社區整合型服務中心(A)：本縣依據衛生福利部所定社區整體照顧服務體系計畫行政須知為原則，建置縣內110年社區整體照顧服務體系計畫行政須知，並另行公告評鑑辦法於本縣中心網站，提供服務單位參考。每年辦理A個管初階或繼續教育訓練課程，以輔導A個管長照相關專業知能，另於110年4月完成A單位評鑑，其中35家合格，5家待觀察，共計40家，將查核結果函文單位並召開評鑑缺失檢討會，擬於111年初辦理複評。
6. 營養餐飲：於每年3至4月透過實地訪視，了解單位運作情形，並視單位狀況給予建議及輔導。當年度如遇疫情等

不可抗力事由，致無法實際進行訪視，則由中心提供自評表單，供單位自我評核，並於表中回饋執行困難與需協助事項，以利中心了解單位執行情形。

### (三) 績效考核機制

1. 居家服務：為落實居家服務品質，均會針對本縣居家長照機構居家服務辦理督考，考量 COVID-19 疫情，今年暫停辦理本縣居家長照機構居家服務督考。
2. 日照、小規模及團屋：每 2 年依照評鑑指標辦理督導考核，輔導機構落實執行相關業務。
3. 家庭托顧：「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」、「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」、「苗栗縣私立蓮華社區長照機構」、「苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」、「苗栗縣私立思賢社區長照機構」及「苗栗縣私立菊園社區長照機構」每年 1 次辦理不預先通知查核，每 2 年辦理督導考核。
4. 交通接送-馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有限公司、杏福租賃有限公司、祐成租賃有限公司，定期進行輔導訪視及業務督導考核。
5. 社區整合型服務中心(A)：定期對服務單位進行輔導、督導考核、評鑑等相關事宜。項目可分為行政考核、品質考核。服務單位應先行備妥有關業務資料或服務記錄，於當日提供參閱。實地程序包括簡報、審查有關資料、訪談業務負責人及意見交流，依據考核表考核結果於 A 單位聯繫會議說明。受考核單位於接獲考核結果 30 日內應針對考核委員所提列之應改善事項函報主辦單位完成書面改善計畫備查，並接受主辦單位追蹤查核以確保改善完成。
6. 營養餐飲：每兩年聘請專家學者辦理一次督導考核，對服務單位之行政組織管理、製餐場地規劃與管理、專業服務



執行與管理、服務績效等面向進行評核，指標包含年度計畫之擬定與執行、意外事件處理機制、建立申訴與回饋意見機制、廚房環境清潔衛生管理、個案資料完整與資料保密、建立與規劃個案營養評估問卷、辦理營養餐飲服務說明會或宣傳活動……等，考核結束後會請委員撰寫建議及待改進事項，供服務單位參考改善，考核結果納入特約單位續約之參考；另，新簽訂特約之營養餐飲單位，自簽約之日起滿一年後始行辦理。

(四) 品質監控機制(含服務效能、服務資源連結、困難或問題個案處理等)

1. 居家服務：

- (1) 針對困難或問題個案，單位會召開個案研討會議，視個案之問題或狀況，安排相關資源單位以及邀請跨專業專家學者一同參與，並利用團體督導與居家照顧服員討論處遇方式。
  - (2) 照專會議進行個案討論時會受邀居服單位人員一同參與討論。
  - (3) 召開長照業務聯繫會議，與服務單位佈達相關資訊及回應單位提出之問題。
  - (4) 請各居服單位針對個案的需求及地區性、地緣性做適切的資源連結，並於督考或評鑑時了解實際執行情形。
  - (5) 持續辦理居家服務滿意度問卷調查，針對案家採用電訪方式，以瞭解服務提供單位之服務品質，並進而了解服務方案對於案家之實質助益與否。
2. 日間照顧：要求社區長照機構(日間照顧服務)每月初需填報服務人數與人次，除了解各社區長照機構收案狀況外，也要求各機構針對收案人數降低，分析原因並提改善計畫。

3. 家庭托顧：「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」、「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」、「苗栗縣私立蓮華社區長照機構」、「苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」每年辦理 1 次不預先通知查核。
- (1) 服務效能：截至 110 年 8 月底共收取 12 名個案，協助家托個案量持續穩定成長。
  - (2) 服務資源連結：請照專督導協助轉知 A 單位及照專協助轉介個案量、家托員自行發掘潛在地需求個案(請里長協助於里民大會做宣導或請輔導團協助長照相關活動曝光家托訊息。
  - (3) 困難與問題個案處理：每季召開家庭托顧業務聯繫會議，與服務單位及輔導團佈達相關資訊及回應單位提出之問題。如遇服務上問題，則另與照專督導開會討論解決問題。
4. 交通接送：定期對服務單位進行輔導、督導考核等相關事宜。項目內容之指標分為四大類：一、行政組織管理；二、專業服務；三、服務績效；四、其他改進或創新方案。服務單位應先行備妥有關業務資料或工作記錄，於當日提供參閱。實地程序包括簡報、審查有關資料、訪談業務關係人員及意見交流。輔導機制：服務單位承接初期進行輔導，包括相關行政流程及申報核銷資料等作業。協助服務單位系統上操作及製作每月的月報表統計。績效考核機制：依據考核指標四大項總加分數，考核結果分為「合格」與「不合格」。「合格」係指四項考核指標總加分數 70 分以上者。「不合格」係指四項考核指標總加分數未滿 70 分者。將列入不續約辦理單位。受考核單位於接獲考核結果 30 日內應針對考核委員所提列之應改善事項函報主辦單位完成書面改善計畫備查，並接受主辦單位追蹤查核以確保改善完成。

5. 社區整合型服務中心(A)：提供 A 單位須依社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知之第六點服務單位執行內容包含服務對象、服務內容、服務流程、照會流程及派案原則提供個案管理服務原則。

依據長期照顧服務法第 39 條規定：「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕」，訂定 110 年度苗栗縣政府長期照顧管理中心社區整合型服務中心(A)品管機制，品管機制包含品管查核及評鑑部分，其 1. 品管查核部分：分別以行政管理層面、執行過程面、品質管理層面進行各項目查核：(1) 行政管理層面：人力、財產管理及評鑑相關規範不定期抽查/年。執行過程面：(1) 抽查 AA02 執行成效，10 案/照專/月，每月共約 300 件，並將抽查結果回覆單位建議改善。(2) 服務核定作業時效、擬訂計畫時效，衛福部照顧管理資訊平台每月產出報表追蹤管理。品質管理層面：依據 A 單位品質查核表實地進行品質查核，2 次/年。

#### (五) 其他（如服務滿意度調查等）

持續辦理居家服務滿意度問卷調查，針對案家採用電訪方式，以瞭解服務提供單位之服務品質，並進而瞭解服務方案對於案家之實質助益與否。

### 四、政策宣傳

#### (一) 執行情形

110 年本縣依循衛生福利部公告「110 年地方衛生機關業務考評作業手冊」執行多元宣導長照服務，包含 1. 辦理長照宣導場次、2. 運用多元通路宣導、3. 於衛生福利部長照專區網站上架地方資訊，增加長照服務曝光率。

## (二) 110 年度原訂目標之達成情形

1. 辦理長照宣導場次：自行辦理宣導 22 場次、結合多元單位宣導 28 場次，共計 50 場次，3,547 人次。
2. 運用多元通路宣導：照專專員於訪視時主動提供宣導單張，推廣長照四包錢、外籍看護可用之服務、失智宣導、輔具宣導、居家失能個案家庭醫師照護方案等等；辦理宣導活動時發放長期照顧特別扣除額、住宿式服務機構使用者補助方案等宣導單張；運用本中心官方網站及臉書粉絲團公告長照服務項目與服務單位、活動訊息與宣導成果等；將衛生福利部發放的海報張貼於戶外(人口密集的市場、地方廟宇等)。
3. 於衛生福利部長照專區網站上架地方資訊：每月安排溫馨小故事於衛生福利部長照專區網站上架。

## (三) 困難及限制

110 年因應 Covid-19 疫情警戒，於 5 月後暫停所有的宣導活動。

## (四) 因應措施及策進作為

宣導活動除了需要人力配合，更需要宣導物資，特別感謝衛生福利部於 110 年提供一批宣導物資補充物資不足。

。

## 參、計畫實施期間

自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日。

## 肆、111 年度計畫目標

### 一、總目標

- (一) 推動長期照顧十年計畫 2.0。
- (二) 推動身心障礙者服務。
- (三) 提升特約長期照顧服務機構照護品質。
- (四) 提升長期照顧機構管理品質。
- (五) 鼓勵照顧服務員留任措施。
- (六) 整體服務涵蓋率較 110 年度提升 5%。

### 二、分項目標

- (一) 加強長期照顧服務宣導活動(含長期照顧特別扣除額)。
- (二) 建構失智症照顧服務。
- (三) 推動預防及延緩失能照護計畫。
- (四) 提升偏失能照顧人口長照服務涵蓋率。
- (五) 建立社區整體照顧模式，佈建綿密照顧網，使民眾獲得整合式服務。
- (六) 出院準備銜接長照服務計畫執行。
- (七) 家庭照顧者支持服務計畫執行。
- (八) 輔導居家式、社區式長照機構籌設或設立。
- (九) 輔導住宿式長照機構籌設或設立。
- (十) 辦理特約長期照顧服務考評或輔導。

- (十一) 辦理長期照顧機構考核(輔導)。
- (十二) 辦理特約長期照顧服務優等表揚活動。
- (十三) 辦理照顧服務員楷模選拔及表揚活動。
- (十四) 定期召開長照服務單位聯繫會議。

### 三、績效指標

#### (一) 量化指標

注意事項：110 年度目標值為至 12 月底之目標數；實際值請以 110 年 8 月底為準，並應呈現 111~113 年度相關供需推估數據。

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1. 整體服務使用率	$(\text{實際服務人數} \div \text{服務目標人數}) \times 100\%$	%	37	43	38	42.4	39	40	41
1-1. 居家服務	$(\text{使用居家服務人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	25	53	32	63	65	67	69
1-2. 日間照顧 (含失智型)	$(\text{使用日間照顧人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	6	4.4	7	4.3	5	6	7
1-3. 小規模多機能(含失智型)	$(\text{使用小規模多機能人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	0.5	0	1	0.1	0.5	1	1
1-4. 家庭托顧	$(\text{使用家庭托顧人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	0.21	0.04	0.09	0.05	0.08	0.1	0.13
1-5. 交通接送	$(\text{使用交通接送人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	19	21	23	25	27	28	29

1-6. 營養餐飲	(使用營養餐飲人數÷使用長照服務人數)×100%	%	5	5	6	6	6	6	7
1-7. 失智症團體家屋	(使用失智症團體家屋人數÷使用長照服務人數)×100%	%	0.2	0	0.2	0	0.2	0.4	0.6
1-8. 社區整體照顧服務體系-A單位	(使用社區整合型服務中心人數÷使用長照服務人數)×100%	%	90	84.2	90	94.3	90	90	90
1-9. 社區整體照顧服務體系-C單位	(使用巷弄長照站人數÷使用長照服務人數)×100%	%	45	55	48	50	52	52	54
1-10. 長照專業服務	(使用長照專業服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	35	37	35	12	14	15	17
1-11. 喘息服務	(使用喘息服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	15	14	15	14	15	16	17
1-12. 居家失能個案家庭醫師照顧服務	(使用居家失能個案家庭醫師照護服務人數÷使用給支付基準服務人數)×100%	%	30	12.9	14	13.6	30	40	50
2. 長照服務時效									
2-1. 需求評估服務時效	自個案申請至完成需求評估作業日數總和/總個案數	日	4	4	4	1.65	4	4	4
2-2. 照顧計畫完成時效	自個案申請至照顧計畫通過作業日數總和/總個案數	日	4	4	4	4.22	4	4	4
3. 服務供給量									
3-1. 居家服務	照服員人數	人	302	623	754	673	812	893	982
3-2. 日間照顧(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	15	14	16	14	16	18	20

3-3. 小規模多機能(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	1	0	1	1	2	3	4
3-4. 家庭托顧	服務單位或特約機構數	家	5	1	11	7	10	13	16
3-5. 交通接送	車輛數	人	40	40	40	40	40	42	42
3-6. 營養餐飲	志工人數	人	125	105	130	146	140	145	150
3-7. 失智症團體家屋	服務單位數	家	1	0	1	0	1	2	2
3-8. 社區整體照顧服務體系-A 單位	服務單位或特約機構數	家	40	40	40	40	40	35	35
	個案管理人員數	人	58	62	60	59	60	60	60
3-9. 社區整體照顧服務體系-C 單位	服務單位數	家	120	121	130	131	140	145	150
3-10. 長照專業服務機構	服務單位或特約機構數	家	45	58	48	31	31	31	32
3-11. 喘息服務機構	服務單位或特約機構數	家	63	72	65	66	67	68	70
3-12. 居家失能個案家庭醫師照護方案	特約機構數	家	14	20	16	16	18	20	22

## (二)質化指標

3. 積極推動各項長期照顧十年2.0服務，並落實長期照顧服務與相關單位之資源整合。
4. 針對特約服務提供單位進行輔導、考核、評鑑或品質監督機制，以提升服務品質。



5. 進行長期照顧服務整體滿意度、各類照顧服務滿意度及照顧管理服務滿意度調查，並依調查結果提出具體改善作為。
6. 落實辦理長期照顧服務人員認證及登錄，不定時調查特約單位認證及登錄情形。
7. 提升民眾長照各項服務資訊及使用率：運用各種媒體及實地加強宣導。
8. 長期照顧服務整體推動機制建置情形及實施方式，定期召開審議會。
9. 長期照顧提供服務流程之完整、順暢及便民狀況，以及服務使用者申訴機制之建立與運作狀況。
10. 推動各類服務過程，照管中心及相關單位資源整合情形。

## 伍、111 年度執行策略重點及方法

### 一、主要工作項目之具體策略

#### (一)整合公部門行政資源

##### 1. 苗栗縣政府長期照顧諮詢審議會

###### (1)組成：

- A. 由苗栗縣縣長兼任，一人為副召集人，由縣長指派之
- B. 長期照顧相關學者或專家。
- C. 民間相關機構及團體代表。
- D. 長期照顧服務使用者代表。

###### (2)召開會議次數：每六個月開會一次，由召集人為主席，必要時得召開臨時會議。召集人不能

出席時，由副召集人代理之；副召集人不能出席時，由委員互推一人代理之。

- (3)分別於獅潭鄉、泰安鄉、南庄鄉三處原民長照分站成立「原住民族長照推動委員會」，推委會召集人由鄉長擔任，聘任原民會社會福利處羅文敏處長、陽明大學衛生福利研究所吳肖琪教授、長照中心林采勳主任、衛生所主任、鄉公所長照承辦人、村長、部落耆老、在地協會、教會、學校、原家中心、文化健康站等相關人員擔任委員，照管專員擔任幹事，每半年召開會議一次，自 108 年 1 月 1 日成立至今已召開 6 次之長照推動委員會

## 2. 地方政府爭議處理會

- (1) 爭議調處會由本府長期照護管理中心主任擔任召集人，置調處委員十一人，由本府就長照服務、長照管理之學者專家、法律學者專家、長照服務使用者代表、機關代表等人員聘(派)兼之。
- (2) 運作情形：長期照顧服務調處會已設置完成，目前尚未收到爭議調處案件，尚未召開會議。

## 3. 行政部門之跨單位整合機制

行政部門之跨單位整合機制：本中心現階段「長期照護管理中心」為二級機關，102 年 1 月 1 日縣府展現為民服務的行動力與魄力，成立「苗栗縣政府長期照護管理中心」，為全台北部與中部地區第一個設於衛政體系下獨立的長期照顧正式編制二級機關，整合衛政及社政長期照顧十年計畫所有服務方案，109 年組織再造，下設 1 室 2 課，為縣內長者及失能者作更全方位及週全之服務，以打造「成功在地老化、健康樂居山城」的願景，讓本縣長者在熟悉的社區獲得在地的生活照顧，享有尊嚴、活力與獨立自主的老年生活。

#### 4. 統整照顧管理制度

##### (1) 照管中心(含分站)組織架構、人力編制

目前照管中心之組織與定位及未來業務規劃(含照管分站業務規劃)中心置主任一人，承縣長之命並受苗栗縣政府衛生局局長之監督，綜理本中心業務並指揮監督所屬員工；於 109 年新增行政管理課及照顧服務課，各設置課長一人，向下設置護理師、職能治療師、營養師、社會工作師處理本分層明細表所列公務項目及辦理上級交辦事。兼任人事受主任及上級人事單位之指揮監督，辦理本中心人事管理事項。會計室設置會計主任一人，受主任及上級主計單位之指揮監督，下設佐理員一名，辦理本中心歲計、會計及統計事項。凡送第一層縣長核定之公文，應先經衛生局局長或其他相關業務一級主管之核章。

##### (2) 照管中心及分站業務目標與推展規劃

###### A. 頭份分站

(A)針對長照 2.0 服務業務之目標及推展與照管中心同步執行，透過每月中心課務暨照專會議、每半年中心大型會議等，並依據中央訂定之照顧管理共通性服務機制及品質控管基準執行辦理，除訂定服務及社區整體照顧模式標準作業流程、各項服務指標等，依據不同指標項目於每月或每季產製相關報表，另外對於未達標之指標、項目和異常值部分產出清冊，分析原因及提出改善措施方案，後續列管進行檢討和追蹤執行成效、建立追蹤機制。

(B)除此亦每季召開業務聯繫會議，透過會議進行雙向交流及討論，隨時滾動修正以達一致性，然照顧品質及服務落實度，中心各區照顧管理督導及

業務承辦人員亦會不定期採系統抽樣、電訪及透過實際查訪機制，以了解服務是否確實執行。

- (C) 分站之設置提供個案及家屬就近性與便利性，自個案申請服務、評估、核定、提供服務及複評都能在時效內完成，並依長期照顧服務及社區整體照顧模式標準作業流程圖執行。
- (D) 現依照中央之照顧管理共通性服務機制及品質控管基準共 13 項品質管理，分別有每月監測：服務核定作業時效、強化照管人員專業知能、評估負荷量等 3 項；每季監測：個案複評時效、短期間重覆評估比率、短期間重覆評估原因、派案樣態、計畫異動樣態分析等 5 項；每年監測：需求等級評估一致性及完整性、訪視評估執行情形、照顧計畫品質、服務落實度、個案樣態等 5 項。
- (E) 照專每月參與照護服務課務會議暨照專會議，於會議布達中央相關資訊；以及透過個案複雜討論會、每半年舉辦照專教育訓練，提升照專的專業知能及個案管理品質，提供民眾更優質之服務。

## B. 通霄分站

- (A) 針對長照 2.0 服務業務之目標及推展與照管中心同步執行，透過每月中心課務會議及督導會議、每季中心大型會議等，並依據中央訂定之長期照顧服務及社區整體照顧模式標準作業流程圖(附件 1)執行及照顧管理共通性服務機制及品質控管基準執行、各項服務指標等，依據不同指標項目於每月或每季產製相關報表，另外對於未達標之指標、項目和異常值部分產出清冊，分析原因及提出改善措施方案，後續列管進行檢討和追蹤執行成效、建立追蹤機制。

(B) 分站同仁參加個案複雜討論會及照專教育訓練，提升照專的專業知能，以期許期個案管理品質，提供民眾更優質之服務。

C. 偏鄉及原鄉分站

(A) 分站針對長照 2.0 服務業務之目標及推展與照管中心同步執行，透過每月中心課務會議、照專會議、每季中心大型會議等，並依據中央訂定之照顧管理共通性服務機制及品質控管基準執行辦理，除訂定服務及社區整體照顧模式標準作業流程、各項服務指標等，依據不同指標項目於每月或每季產製相關報表，另外對於未達標之指標、項目和異常值部分產出清冊，分析原因及提出改善措施方案，後續列管進行檢討和追蹤執行成效、建立追蹤機制。

(B) 每季更召開業務聯繫會議，透過會議進行雙向交流及討論，並隨時滾動修正已達一致性，然照顧品質及服務落實度，中心照顧管理督導及業務承辦人員亦會不定期以系統抽樣及個案電訪或藉由實際查訪機制，以了解服務是否確實落實，以利該業務單位強化布建、輔導與管理措施。

(C) 分站之設置提供個案及家屬就近性與便利性，自個案申請服務、評估、核定、提供服務及複評都能在時效內完成，並依長期照顧服務及社區整體照顧模式標準作業流程圖執行。

(D) 現依照中央之照顧管理共通性服務機制及品質控管基準共 13 項品質管理，分別有每月監測：服務核定作業時效、強化照管人員專業知能、評估負荷量等 3 項；每季監測：個案複評時效、短期間重覆評估比率、短期間重覆評估原因、派案樣態、計畫異動樣態分析等 5 項；每年監測：需

求等級評估一致性及完整性、訪視評估執行情形、照顧計畫品質、服務落實度、個案樣態等 5 項。

(E)照專每月參與照護服務課務會議布達中央相關資訊以及個案複雜討論會，每半年舉辦照專教育訓練，提升照專的專業知能，以期許期個案管理品質，提供民眾更優質之服務。

### (3) 照管人力資源管理

照顧管理專員每季辦理教育訓練及複雜個案討論會，不僅提升照管人員知能，且外聘專業講師，帶領照專一同討論疑義個案，讓資深照專、新進照專分享資源增進同仁間情誼；管考機制詳見苗栗縣政府照管人員考核標準。

## 5. 推動長照服務給付及支付制度

於每月 8 號前提醒特約單位從「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」上傳服務紀錄至「衛生福利部支付費用審核系統」透過電腦檢核功能檢核苗栗縣服務單位每筆服務紀錄申報資料正確性，降低人工逐筆對帳時間，確認無誤後，並於 10 號前，按出申報確認通知鍵，請單位列印正確核銷資料函文送至中心，提高撥款效率。

## 6. 其他跨局處整合機制

(1)苗栗縣長期長期照顧業務聯繫會：針對因應我國長期照顧 2.0 計畫之實施，每年召開兩次，邀請、教育處、社會處、衛生局、原住民族事務中心等相關單位，針對年度業務執行情形及推動本長照工行進度報告說明。並邀請業務單位執行面給予建議改進，做為推動長照依據準則。

(2)苗栗縣失智症工作小組會議

- A. 執行情形：於 110 年 2 月 5 日召開「苗栗縣失智症工作小組會議」，完成本縣失智症行動計畫目標及分工項目。
- B. 失智症工作小組會議為本府跨部門研商會議，主責單位包括本府人事處、教育處、社會處、長照中心、衛生局、警察局、原住民族事務中心等相關單位共同研商推動本縣失智症工作。110 年每季定期追蹤各業務單位執行進度。

## (二)普及長期照顧服務資源

### 1. 居家服務

#### (1)執行規劃及策略

##### ①特約區域劃分方式、許可/特約審查機制

- A. 特約區域依本縣特約原則辦理。
- B. 設立初期，本府會視機構狀態安排輔導查核，提升機構服務品質。
- C. 建議並鼓勵機構自行開發案源與招募居家照顧服務員。
- D. 依「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」辦理特約。

##### ②輪派案機制

- A. 派案機制主要是以個案服務選擇意願優先。
- B. 舊案以原服務單位為原則，除非民眾另行選擇。
- C. 新舊案若有自行選擇特約服務單位：由 A 個管或照專照會到指定的服務單位。
- D. 新案若沒有選擇特約服務單位：則由 A 個管或照專輪派案。

- E. 倘服務單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、減少或暫停派案。

### ③服務品質管理機制

- A. 依據長期照顧服務機構評鑑辦法辦理評鑑。
- B. 未受評鑑機構，每2年安排外聘委員進行督導考核。
- C. 每年1次結合本縣勞工主管機關辦理不預先通知檢查。
- D. 針對新設立機構定期安排實地訪查，以了解機構營運與服務提供情形。
- E. 召開長照業務聯繫會議，與服務單位佈達相關資訊及回應單位提出之問題。
- F. 持續辦理居家服務滿意度問卷調查，以瞭解服務提供單位之服務品質。
- G. 於核銷、實地訪查、督考時抽查居服員服務紀錄、照顧管理資訊平台(含照顧計畫)與開立給民眾之收據項目、次數是否一致。
- H. 於核銷、實地訪查、督考時抽查長照人員管理系統人員登錄情形。
- I. 於評鑑指標備註說明增加要求居督員定期訪視服務對象，並進行需求評估(定期訪視係指每個月至少電訪1次，每3個月至少家訪1次)。
- J. 持續鼓勵單位辦理居家服務員在職訓練課程，提升專業品質。
- K. 依衛生福利部照顧管理資訊平台使用服務碼別次數和申報金額最多前5名分別為：BA07、BA05-1、BA15-1、BA13、BA20，BA07和 BA05-1為維持民眾基本身體與生理需求，BA15-1除家務協助還另包含衣物洗滌等，BA13主要是陪同洗腎、復健和外出散步、購物，維持



基本身體功能，111年仍請照管專員或 A 個管審慎評估民眾例假日服務之需求，以確保服務資源妥善利用。

#### ④機構管理

- A. 依據長期照顧服務機構評鑑辦法辦理評鑑。
- B. 未受評鑑機構，每2年安排外聘委員進行督導考核。
- C. 每年1次結合本縣勞工主管機關辦理不預先通知檢查。
- D. 於長照業務聯繫會議重申不得減收民眾自付額，若有經濟困難個案，宜轉介資源連結。
- E. 於核銷、實地訪查、督考時抽查居服員服務紀錄、照顧管理資訊平台(含照顧計畫)與開立給民眾之收據項目、次數是否一致。
- F. 宣導機構間之關係除競爭外，尚有「合作」關係，以「合作」方式一起服務困難個案，更要重視服務倫理與機構信譽。
- G. 請服務單位落實機構人員管理以及督導機制。
- H. 針對居家服務勞動權益部分，透過每年不預先通知檢查、實地訪查和督考或評鑑查核單位是否依特約契約規定落實給付居家照顧服務薪資。
- I. 依「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」辦理特約。

#### ⑤特殊個案處理機制

- A. 針對困難或問題個案，單位會召開個案研討會議，視個案之問題或狀況，安排相關資源單位以及邀請跨專業專家學者一同參與，並利用團體督導與居家照顧服員討論處遇方式。
- B. 持續辦理居家服務員在職訓練課程，提升專業品質。

- C. 陳情案部分，會請單位將處理情形回覆本中心，並視案件狀況，電訪或家訪陳情人，或召開個案研討或會議，以能了解並協調相關事宜。
- D. 若有檢舉案，則安排稽查相關作業。
- E. 若案件難以透過個別協調處理，則會提報本縣爭議調處委員會。

(2) 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之自辦鼓勵措施

- A. 持續配合衛生福利部補助服務於原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員獎勵津貼和交通津貼。
- B. 持續配合衛生福利部依長期照顧給付及支付基準助照顧管理及政策鼓勵服務(AA03-AA11)。
- C. 鼓勵服務單位自訓自用，並與照顧服務員培訓單位資源連結，不僅培訓居服人力，同時也讓單位有晉用人力管道，提供服務。
- D. 將相關福利納入考核項目，落實評鑑考核機制，並鼓勵及要求服務單位提出獎勵居服員留任措施及各項福利方案，藉以提升居家照顧服務員之薪資福利待遇。
- E. 持續請現有單位擴充服務區域或欲設立單位提供原住民族、離島及其他資源不足區服務，以維護服務使用者服務。

2. 日間照顧及小規模多機能（含失智型）

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中區	布建規劃及策略（請勾選）			規劃設置期程
			前瞻預計設置	非前瞻預計設置	其他預計布建策略	
1	三灣鄉	三灣國中			✓	111年通過籌設申請或設立
2	三義鄉	三義高中(國中部)			✓	111年通過籌設申請或設立
3	通霄鎮	通霄國中	✓			111年通過籌設申請或設立
4	頭份市	文英國中			✓	111年通過籌設申請或設立

- (1) #1三灣鄉：1國中學區，預計布建1家日照中心（含小規模多機能）
- A. 布建規劃及策略－邀請外縣市有經驗之服務團隊（社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會），媒合租借農會閒置空間設置日照中心（含小規模多機能）。
  - B. 布建可能遭遇之困難事項－不同縣市設置社區長照機構，建築物使用執照與土地分區變更規定可能略有差異，後續將積極協助單位處理有關設置事宜。
- (2) #2三義鄉：1國中學區，預計布建1家日照中心
- A. 布建規劃及策略－慈濟基金會預計於三義慈濟醫療園區設置日照中心。
  - B. 布建可能遭遇之困難事項－建置長照園區需時間興建房舍，要取得使用執照時程可能延誤。
  - C. 可能採行之因應措施－後續將積極協助單位處理有關設置事宜。
- (3) #3通霄鎮：4國中學區，預計布建1家日照中心
- A. 布建規劃及策略－積極邀請有意願之服務團隊，媒合租借閒置空間設置日照中心。
  - B. 布建可能遭遇之困難事項－不易尋找適合單位設置。
  - C. 可能採行之因應措施－後續積極媒合又意願業者來設置。
- (4) #4頭份市：4國中學區，預計布建1家日照中心
- A. 布建規劃及策略－積極邀請有意願之服務團隊，媒合租借閒置空間設置日照中心。

B. 布建可能遭遇之困難事項－不易尋找適合空間設置日照中心（含小規模多機能）。

C. 可能採行之因應措施－發文各鄉鎮市公所及本府各局處，協助尋找適合設置之空間。

### 3. 家庭托顧

#### (1) 服務推動與管理之具體目標及策略

A. 需求評估辦理方式及評估結果：連接長照相關資源，照服員訓練場所宣導家托相關事項，發放宣傳 DM 並留下適合照服員聯絡方式，進一步電話詢問或親自面談，追蹤照服員受訓狀況，期待照服員加入家托行列。

B. 鼓勵資源布建規劃之具體方案：

(A) 108 年 5 月於苑裡鎮，成立「苗栗縣私立佳凰社區長照機構」，109 年 12 月設立完成「苗栗縣私立玉觀社區長照機構」、「苗栗縣私立蓮華社區長照機構」、「苗栗縣私立鴻福社區長照機構」及「苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構」，110 年 8 月完成設立「苗栗縣私立菊園社區長照機構」及「苗栗縣私立思賢社區長照機構」，截至 110 年 8 月止，共計設立 7 處家托點。

(B) 請縣內家庭托顧輔導團協助家托員籌設及設立等行政作業，請治療師於住所協助了解如何進行無障礙環境改善。

C. 機構服務品質管理監督及考核機制：每年辦理 1 次不定期抽查機構服務狀況，每 2 年辦理督導考核機制，持續追蹤機構改善情形，以確保機構之服務品質。109 年 5 處家托點，服務人數最高為 4 人，110 年已新設立 2 處家托點(含照服員替代人力)，共 7 處家托點，最高可收滿 28 位長者。

- D. 使用家托服務對象交通接送媒合規劃及托顧家庭退場機制：連結現有長照資源，使用社區交通接送(BD03碼)、交通接送(D碼)，依照服務地段，劃分接送服務區域。

## (2) 輔導機制推動之具體目標及策略

- A. 依照中央獎助基準，家托輔導團資格為優先考量，於中心網站公告徵求適合輔導團。
- B. 於 111 年 9 月如尚未收到家托籌設申請，不可請領 10 月-12 月補助費。
- C. 輔導團以輔導每處托顧點於第 1 年評鑑後，轉由諮詢角色，家托員如有問題仍可詢問。

## 4. 交通接送

### (1) 獎助經費核定機制

- A. 配合衛生福利部「長照服務發展基金一般性獎助經費申請獎助項目及基準」辦理，評審作業採書審之方式，初步審查提案單位資格及應備文件是否齊全，經初審合格則進入複審，並依項目內容之四大項審查：(一)服務理念；(二)組織健全性及量能；(三)在地長照需求及照顧服務資源分析；(四)服務規劃與品質。
- B. 核定本縣特約單位依獎助項目基準補助營運費用、車輛租金及全球衛星定位系統，並訂定服務單位每月需到達目標趟次，未到達訂定之目標值應依比例酌扣補助費用。

### (2) 服務指標及具體推動策略

- A. 持續監督、管理交通接送之服務品質。每年不定期抽查車輛安全、服務情形、專業及人力管理，以確保服務品質。111 年交通接送服務維持由六家服務

單位承辦，車輛數為 40 部，服務範圍為苗栗縣 18 鄉鎮；通苑地區可前往沙鹿童綜合醫院、梧棲童綜合醫院、大甲李綜合醫院及光田醫院就醫；卓蘭鎮、泰安鄉（梅園村、象鼻村、士林村）可前往東勢農民醫院、衛生福利部豐原醫院就醫。預估服務涵蓋率達 95%，每台車輛每月平均出車至少達 120 趟以上。

- B. 依據政策方向，擬放寬長照需要等級 2-3 級者搭乘，預期服務需求將大幅提升，期望可接洽其他汽車租賃公司、計程車客運業及醫事機構建立合作關係，加上透過縣府各種管道增加宣導，以及照專與個管員拜訪區域性鄉鎮市公所、鄰里長，深入社區活動中心，結合縣府媒體資源曝光，不僅訂定服務單位每月需到達目標趟次，主動開發挖掘需服務個案，且要求與社區服務資源連結，每年定期辦理交通接送服務宣導活動或其他媒體露出，如公司網站、粉絲專業等，並於車輛上放置文宣單張、透過駕駛移動式的服務及宣傳，讓社區民眾知道長照交通接送，並能順利申請此項服務，期望提高服務量能，使獲得更完善的照顧與醫療，滿足本縣失能者多元且便利性之服務需求。
- C. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施
- D. 訂定偏遠地區服務單位每月需到達目標趟次，並將跨區服務納入統計，要求服務單位將此項服務帶入偏遠地區，解決當地需求使用者及行動不便身心障礙者往返居家至醫療院所就醫、復健之交通問題。
- E. 針對偏遠地區服務之鄉鎮需就醫看診的個案，依就診習慣，乘坐交通車時段集中於同一區間，各鄉鎮皆需至分佈市中心之醫療院所就醫、復健，以及通

苑地區、卓蘭鎮及泰安鄉（梅園村、象鼻村、士林村）個案，因地理因素開放跨區服務，對於山區及醫療機構較缺乏之區域相對消耗較多時間在行駛車輛，本縣採取推行共乘的方式，協調居住附近盡量於同天上午或下午出門就醫及返程，有效率地運用不造成資源浪費。

## 5. 營養餐飲

營養餐飲是運用志工送餐到家、補充日常營養的服務。每天最高補助二餐，每餐補助 70 元。拜訪當地里長及社區服務單位，透過在地的送餐單位，更能穩定持久地服務，進而使營養餐飲服務發揮更大的效能。

## 6. 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

為民眾提出長照服務申請，經照管專員訪視評估失能等級並有長照輔具需求者，可至醫院或輔具中心經專業治療師或輔具評估人員出具輔具評估報告書，長照中心承辦人於系統接收照會後發核定函核定其補助項目及額度。（輔具業務已於 108 年起全數代償墊付制度）民眾於核定日期起 3 個月內，依照核定項目向本府特約廠商購買及辦理核銷後續事宜即可，已較之前大幅簡化申請流程。

111 年度持續公告徵求輔具購買、租賃及居家無障礙環境改善之服務特約單位，期連結本縣輔具租借之單位，並擴及特約外縣市廠商增加服務單位數量。110 年度目標為特約 145 家特約廠商提供服務，截至 110 年 8 月底止已與全台，北中南各縣市共 146 家廠商簽訂代償墊付特約。其中輔具租賃特約廠商共有 9 家，鄰近於新竹市及台中市，以期提供對縣民服務的普及率。中心內部則維持原办理流程，請照專儘快訪視評估，完成收案流程，承辦人員儘快核發核定函已達即時服務的可近性。截至 110 年 8 月底止，輔具及居家無障礙環境改善服務共服務 1,935 人，4,962 項次。

## 7. 社區整體照顧服務體系

### (1) 社區整合型服務中心 (A)

建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，落實在地老化的政策目標

#### ①服務資源布建規劃

本縣截至 110 年 8 月底，本縣整合型服務中心(A)已達布建目標數共計 40A。社區整合型服務中心(A)涵蓋各鄉鎮市區，規劃 111 年將不再新增社區整合型服務中心(A)，維持 40 家社區整合型服務中心(A)並加強品質管控，並重新規劃派案原則，以減少案量分配不一及提升 A 個案管案量，使 A 單位發揮其整合型服務之功能，提升服務品質及 A 單位穩定運作，有效提供失能者擬定照顧服務計畫、連結長照服務，落實個案管理，加強深耕社區永續經營。本縣配合衛生福利部「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準獎」作為辦理基準，在經費運用上參照長照服務發展基金獎助經費編列基準及使用範圍辦理，並依 110 年度佈建數採全年或按比例核定給偏鄉區；一般區 A 單位須積極開案、給付及支付制度 AA01、AA02 支應。

#### ②業務目標與推展規劃

本縣提供 A 單位須依社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知之第六點服務單位執行內容包含服務對象、服務內容、服務流程、照會流程及派案原則提供個案管理服務原則辦理。並提供 A 單位個管員意見討論窗口，協助 A 單位解決問題及與服務單位協調。

#### ③個案服務品質查核機制



依據 110 年度苗栗縣政府長期照顧管理中心社區整合型服務中心(A)品管機制，品管機制包含品管查核及評鑑部分，其 1. 品管查核部分：分別以行政管理層面、執行過程面、品質管理層面進行各項目查核：行政管理層面：人力、財產管理及評鑑相關規範不定期抽查/年。執行過程面建置品管指標：(1)抽查 AA02 執行成效，10 案/照專/月，每月共約 300 件，並將抽查結果回覆單位建議改善。(2)服務核定作業時效、擬訂計畫時效，衛福部照顧管理資訊平台每月產出報表追蹤管理。品質管理層面：依據 A 單位品質查核表實地進行品質查核，2 次/年。

## (2)巷弄長照站 (C)

### ①服務資源布建規劃。

- A. 建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，落實在地老化的政策目標。
- B. 運作方式:C 級(巷弄長照站)提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能，具量能者可再提供臨托喘息服務。109年起進行實地訪查輔導查核機制，加強其量能。
- C. 執行內容:110年遴選 C 單位時，不重「量」而重「質」。待中央公告遴選須知後，C 單位外聘2位委員、內聘1名委員進行計畫書審核，須達80分以上標準。
- D. 依據中央 C 級巷弄長照站指標檢核表，每年查核乙次，未達查核標準，限期30天內改善，並列入隔年審查評分項目。
- E. 經費使用:本縣配合衛生福利部「長照服務發展獎助作業要點」作為辦理基準，在經費運用上參照長照

服務發展基金獎助經費編列基準及使用範圍辦理，並依110年度佈建數採全年或按比例核定給單位。

- F. C級單位衡酌民間組織的財力及運作情形，110年度仍採獎助方式，但普遍民間組織仍仰賴政府補助，應輔導單位採永續經營的觀念，發展出各自社區的特色，使其能自給自足，並應有使用者付費的觀念。

②預防及延緩失能照護服務推動規劃

- A. 透過衛生福利部未來之實名制系統，準確將個案資訊掌握，並依個案需求加以設計，以達預防及延緩之目標。
- B. 建立服務管理與品質監控機制，不定期抽查及輔導以維護該課程模組品質。

8. 長照專業服務

- (1) 依據衛生福利部 109 年 8 月 12 日衛部顧字第 1091961756 專業服務品質管理作業參考原則訂立苗栗縣專業服務管理機制。
- (2) 訂定苗栗縣長期照顧專業服務管理機制。
- (3) 每年進行專業管理機制了解特約單位在行政管理、專業服務管理、服務績效等方面的執行狀況及需改善之部分。
- (4) 針對特約服務單位安排實地訪查，以了解特約單位營運與服務提供情形。
- (5) 不定期案件抽查，以瞭解服務提供單位之服務品質。
- (6) 於實地訪查時抽查服務計畫與評估結果是否具一致性、服務目標的訂定是否明確具體
- (7) 請專業服務單位每季提供每月專業服務人員之服務個案數量統計報表。

9. 失智症團體家屋

失智症團體家屋：聯繫縣內長照機構，推展團體家屋服務模式及經營團體家屋意願交流。並希望活化縣內閒置公有資產：擬出團體家屋申辦流程，讓意願單位了解辦理團屋需注意事項及清楚明白下一步該如何執行，提升地方政府及意願單位辦理團屋之效率，減少延宕時間。

#### 10. 長照住宿式服務機構

長照住宿式服務機構截至 110 年 8 月底止，已有 7 家長期照顧服務機構社團法人(非公益)及 2 家非長期照顧服務機構法人於本縣 7 個鄉鎮設置 5 家住宿式、2 家綜合式(住宿及社區日照)，4 家取得籌設許可，其餘 3 家尚在申請籌設許可中。設立分布於本縣頭份市、竹南鎮、後龍鎮、三灣鄉、獅潭鄉、公館鄉遍及 2 個住宿式服務資源不足區之生活圈(依據衛生福利部第三次公告「獎助布建住宿式長照機構公共化資源計畫」內容)，提供住宿式服務類共 1,310 床。

#### 11. 中低收入失能老人機構公費安置

因家庭支持功能薄弱，生活乏人照顧或自理能力缺損，確實有入住機構照顧之必要者，安排入住至完成合法立案且與苗栗縣政府合約之安養、護理之家等機構，接受全天候之生活照顧。108 年中低收入失能老人機構公費安置服務，由長照中心主責，中低收老人欲申請機構安置服務時，由照顧管理專員評估失能程度，符合資格者，由長照中心收案；非屬失能者，由社會處協助申請低收老人安置服務。廣泛與縣內照顧機構簽訂特約，保障設籍縣內經濟弱勢失能長輩有妥善長期照顧與安置資源。

#### 12. 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源

本縣原有三處原住民族分站，因地處偏僻、交通不便、人口稀少、經濟薄弱，故服務單位有意願進入偏鄉設置之意願低，但經過照管中心的努力協調下，各區的在地資源也陸續成長，目前在地服務之單位分別為：泰安鄉設

有 A 據點、社區交通接送、送餐服務、2 個醫事 C 據點以及 8 個文健 C 據點；獅潭鄉設有 A 據點、社照 C 據點、文健 C 據點；南庄鄉設有 A 據點、社區交通接送、機構喘息服務、失智服務據點、醫事 C 據點、社照 C 據點、以及 4 個文健 C 據點，以上皆為在地長照服務資源，但因年輕人皆外出工作，在地居住者大多為長者，同時也缺乏家人之陪伴，故持續增加在地之據點，讓長者可以有地方聚集活動，維持長者原有之功能，避免持續退化，因而增加家屬之照顧壓力，也可以讓長者活得更有品質。因三灣鄉地處偏遠，衛生福利部 110 年 4 月也將該鄉納入長照偏遠地區，本中心預計於 111 年於三灣設置偏遠分站服務該鄉之民眾，提高使用長照服務意願，讓民眾得到適切之服務。

### 13. 居家失能個案家庭醫師照護方案

截至 110 年 8 月底，本縣特約機構 16 家、特約醫師數共 21 人，服務人數共 946 人。為使服務能讓本縣失能個案多使用，將繼續宣導並推廣本服務。持續佈建本縣特約單位，以目標一鄉鎮二特約單位努力推廣；亦保持與特約單位醫師及個管師聯繫，並督促其訪案期程，以提升服務的時效性。此外，積極與縣內居家醫療整合計畫之醫療院所簽約，若發現長照個案同時為健保居家醫療照護整合計畫之個案，採派案同單位原則，透過同一個團隊提供服務，讓民眾不會無所適從。定期召開照管中心與 A 個管及特約單位之聯繫會議，期許三向溝通可提供民眾更完整之服務。

### 14. 出院準備銜接長照服務

延續 110 年公告之計畫內容執行，並配合衛生福利部公告之最新計畫內容及「111 年地方衛生機關業務考評作業手冊」列管評分標準調整因應作為。111 年本縣現有之 11 家合作醫院將持續進行失能評估，於出院前將評估結果送照管中心指派 A 單位，個管員接獲個案評估資料後

至案家擬定並討論照顧計畫，於個案出院後七日內銜接長照服務，請合作醫院配合，提供民眾適切服務。

### (三)充實長照服務人力

#### 1. 社區整合型服務中心 (A) 個管人員

因應各 A 單位發展及運作進步不同及長照滾動式修訂，辦理 A 個管員教育訓練，110 年 9 月 8 日辦理 A 個管初階訓練基礎課程 7 小時，參與人數：19 人。預計 111 年辦理 A 個管初階訓練基礎課程 7 小時及案例實作 6 小時、A 個管繼續教育訓練及個案討論會；考量本縣需求及經費與其他縣市共同辦理 A 個管進階訓練 30 小時，或由老盟開課。將轉知轄內個管教育訓練相關訊息，並鼓勵未完訓人員參加 110 年老人福利推動聯盟辦理之長期照顧專業課程(level II)訓練，另擬於 111 年度 A 個管員教育訓練中增加專業服務課程，以增加個管員知能。

#### 2. 照顧服務員

##### (1) 居家式服務機構

A. 為因應長照十年 2.0 計畫，持續辦理宣導活動(除本府外，亦包含特約居家服務單位)和辦理照服員培訓，加強辦理照顧服務員在職訓練和查核服務品質，於山地原民鄉結合本縣原民中心提供相關協助，也與照顧服務員培訓單位資源連結，不僅培訓居服人力，同時也讓單位有晉用人力管道，提供服務，也請服務提供單位透過給予開案獎金及主動發掘增加服務量，並訂定成長目標數，共同努力達成。

B. 人力充實：留任照顧服務員措施：為因應長照十年 2.0 計畫

C. 持續自籌經費補助居家服務員在職訓練每年 20 小時課程費用，提升專業品質。

- D. 持續辦理照服員表揚並有媒體露出，宣傳居服員專業形象。
  - E. 於新聞、電視台、各種宣導場合活動加強宣導，提升民眾對於居家服務的正確使用認知，塑造照服人力專業價值，形成社會肯定。
  - F. 鼓勵服務單位自訓自用，並與照顧服務員培訓單位資源連結，不僅培訓居服人力，同時也讓單位有晉用人力管道，提供服務。
  - G. 將相關福利納入考核項目，落實評鑑考核機制，並鼓勵及要求服務單位提出獎勵居服員留任措施及各項福利方案，藉以提升居家照顧服務員之薪資福利待遇。
  - H. 持續配合衛生福利部補助服務於原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員獎勵津貼和交通津貼。
  - I. 持續配合衛生福利部依長期照顧給付及支付基準補助照顧管理及政策鼓勵服務(AA03-AA11)。
  - J. 持續請照顧管理專員、服務單位依民眾服務需求調整照顧計畫，以及尋求其他民間管道協助提供經濟援助，以維護民眾生活品質。
- (2) 社區式服務機構：照顧服務員培訓（包括職前與在職訓練），照顧服務員職前訓練 107 年雖已移由本府勞工及青年發展處辦理，此培訓課程結訓時，若有辦理照顧服務員專班徵才說明會，會轉知各社區長照機構前往徵才，宣導與增加晉用人才管道。鼓勵各社區長照機構可以遴選適合的照顧服務員，辦理培訓課程，可提供中高齡及大專院校學生兼職工作機會。鼓勵及並強化社區長照機構(日間照顧服務)照顧服務員在職訓練，有相關訓練課程除放本中心網站公告，亦會

以電子郵件或 LIEN 群組轉知訊息。機構住宿式服務機構

### 3. 居家服務督導員

- (1) 每月會透過月報表讓單位及本府掌握服務使用情形，並請單位依長期照顧服務機構設立標準規定晉用符合居督資格人力。
- (2) 鼓勵單位提高居家督導員相關福利措施。
- (3) 鼓勵單位自辦居家服務督導員在職訓練和參加外訓。

### 4. 社工人員

- (1) 居家服務督導員依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定之居家服務督導員資格進用。
- (2) 依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達120點以上。
- (3) 日照、小規模多機能及團屋：依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達120點以上。

### 5. 護理人員

- (1) 居家服務督導員依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定之居家服務督導員資格進用。
- (2) 依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達120點以上。
- (3) 日照、小規模多機能及團屋：依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達120點以上。

6. 物理治療人員：依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達 120 點以上。

7. 職能治療人員：依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，長期照顧服務人員每年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規，積分合計達 120 點以上。

#### (四)強化服務品質管理

##### 1. 評鑑機制

(1) 居家式長照機構：111 年將依據長期照顧服務機構評鑑辦法辦理 4 家居家長照機構評鑑

(2) 日照、小規模及團屋：長照服務法已於 106 年 6 月 3 日上路，本中心依照「長期照顧服務機構評鑑辦法」規定社區長照機構(日間照顧服務)需每 4 年接受一次評鑑，惟機構變更負責人、前一年評鑑不合格、或者停業後復業等，則需要在當年度評鑑。

(3) 家庭托顧：苗栗縣私立佳凰社區長照機構，108 年 5 月設立完成，於 109 年 10 月完成辦理實地評鑑為合格。109 年 12 月新設立 4 處托顧點，預計 111 年年年初辦理評鑑。社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準指標分為四大類：一、經營管理效能；二、專業照護品質；三、安全環境設備；四、個案權益保障，70 分以上及格，70 分以下不及格；不及格之單位則需限期改善，以確保服務品質；針對原鄉地區，評鑑及督導考核時擬與委員開會前會，使之了解原鄉地區發展狀況，調整評鑑審核機制。

(4) 社區整合型服務中心(A)：應每二年接受評鑑一次。新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評



鑑。採實地評鑑，受評單位經資格確認後，本中心於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，向本中心提出申復，逾期不受理。評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。自 110 年 1 年 1 日起，受評單位於合格有效期間得免經審查公告通過，與本中心簽訂 A 單位服務特約。受評單位當年度評鑑為待觀察者，受評單位應限期六個月內改善，並接受本中心複評，複評成績仍為待觀察者，則終止該年 A 單位特約。111 年將辦理 5 家待觀察 A 單位複評。

## 2. 輔導機制

- (1) 居家服務：為落實服務品質管理，辦理居家服務督考，以提升服務品質。會定期進行服務提供單位實地抽查，亦會不預先通知並結合本縣勞工主管機關至少每年 1 次檢查並追蹤後續改善情形，進而提升服務品質；若發現嚴重缺失則提請啟動退場機制。
- (2) 社區長照機構(日間照顧、小規模多機能及團體家屋)：本中心針對有意辦理社區長照機構的單位，將申請設置相關資料寄給申請單位。請申請人尋求專業建築師協助，解決有關土地與建物的相關問題，減短設立所需的期程，並協助提醒後續經營所需注意之相關事項。
- (3) 家庭托顧：每年辦理不定期抽查，針對需改善部分，單位需於期限內提供輔導改善回報單；每 2 年辦理督導考核，由委員針對考核指標，提供單位建議，單位需於期限內提供改善情形回報單。
- (4) 交通接送-馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有

限公司、杏福租賃有限公司、祐成租賃有限公司，定期進行輔導訪視及業務督導考核。

- (5) 社區整合型服務中心(A)：為落實服務品質管理以維持服務品質，如該年度無辦理評鑑則進行實地輔導訪查，並針對查核項目提供單位建議。
- (6) 營養餐飲：於每年 3 至 4 月透過實地訪視，了解單位運作情形，並視單位狀況給予建議及輔導。當年度如遇疫情等不可抗力事由，致無法實際進行訪視，則由中心提供自評表單，供單位自我評核，並於表中回饋執行困難與需協助事項，以利中心了解單位執行情形。

### 3. 績效考核機制

- (1) 居家服務：為落實居家服務品質，均會針對本縣居家長照機構居家服務辦理督考，考量 COVID-19 疫情，今年暫停辦理本縣居家長照機構居家服務督考。
- (2) 日照、小規模及團屋：每 2 年依照評鑑指標辦理督導考核，輔導機構落實執行相關業務。
- (3) 家庭托顧：每年辦理 1 次不定期抽查、每 2 年辦理督導考核，持續追蹤單位改善情形，需於期限內提供改善。
- (4) 交通接送-馬仲小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、仁捷租賃有限公司、大芯小客車租賃股份有限公司、杏福租賃有限公司、祐成租賃有限公司，定期進行輔導訪視及業務督導考核。
- (5) 社區整合型服務中心(A)：每月依照社區整合型服務中心(A)服務須知訂定之品管記點處理原則辦理，並不定期抽查，該年度記缺失超過 6 點以上者，該年終止契約，重新參加審查會遴。
- (6) 營養餐飲：每兩年聘請專家學者辦理一次督導考核，考核結果納入特約單位續約之參考；另，新簽訂特

約之營養餐飲單位，自簽約之日起滿一年後始行辦理。

#### 4. 品質監控機制（含服務效能、服務資源連結、困難或問題個案處理等）

##### （1）居家服務：

- A. 針對困難或問題個案，單位會召開個案研討會議，視個案之問題或狀況，安排相關資源單位以及邀請跨專業專家學者一同參與，並利用團體督導與居家照顧服員討論處遇方式。
- B. 照專會議進行個案討論時會受邀居服單位人員一同參與討論。
- C. 召開長照業務聯繫會議，與服務單位佈達相關資訊及回應單位提出之問題。
- D. 請各居服單位針對個案的需求及地區性、地緣性做適切的資源連結，並於督考或評鑑時了解實際執行情形。
- E. 持續辦理居家服務滿意度問卷調查，針對案家採用電訪方式，以瞭解服務提供單位之服務品質，並進而了解服務方案對於案家之實質助益與否。

##### （2）要求社區長照機構（日間照顧服務）每月初需填報服務人數與人次，除了解各社區長照機構收案狀況外，也要求各機構針對收案人數降低，分析原因並提改善計畫。

##### （3）針對無日照服務之鄉鎮市配合中央政策積極函詢本府各局處釋出空間，及發文符合設立日照之公寓大廈委員會，以尚未設立日照之國中學區，優先補助為原則輔導設立。

##### （4）家庭托顧

- A. 服務效能：於機構查核時，請單位提供個案照顧紀錄表、生命徵象相關照顧服務相關表單等、每週課程安排，飲食狀況觀察，抽查方式為實地察看相關表單及現場訪談，針對需改善部分提供改善措施回報單，確保個案服務品質。
  - B. 服務資源連結：連結長照服務資源，媒合長照相關教育訓練，促進家托員專業服務知能及提升照顧技巧。
  - C. 困難或問題個案處理：如遇失能等級重度，礙於照顧風險高或女性家托員因體型限制無法攙扶體重或身高高大之個案則無法收案，會與個案管及家屬進行溝通，達成共識後，將個案轉介適合之長照服務。
- (5) 交通接送-定期對服務單位進行輔導、督導考核等相關事宜。項目內容之指標分為四大類：一、行政組織管理；二、專業服務；三、服務績效；四、其他改進或創新方案。服務單位應先行備妥有關業務資料或工作記錄，於當日提供參閱。實地程序包括簡報、審查有關資料、訪談業務關係人員及意見交流。輔導機制：服務單位承接初期進行輔導，包括相關行政流程及申報核銷資料等作業。協助服務單位系統上操作及製作每月的月報表統計。績效考核機制：依據考核指標四大項總加分數，考核結果分為「合格」與「不合格」。「合格」係指四項考核指標總加分數70分以上者。頒發獎狀乙紙。「不合格」係指四項考核指標總加分數未滿70分者。將列入不續約辦理單位。受考核單位於接獲考核結果30日內應針對考核委員所提列之應改善事項函報主辦單位完成書面改善計畫備查，並接受主辦單位追蹤查核以確保改善完成。

(6) 社區整合型服務中心(A)：依據苗栗縣政府長期照顧管理中心品管機制辦理，品管機制包含品管查核及評鑑部分，其1. 品管查核部分：分別以行政管理層面、執行過程面、品質管理層面進行各項目查核：行政管理層面：人力、財產管理及評鑑相關規範不定期抽查/年。執行過程面：(1)抽查AA02執行成效，10案/照專/月，每月共約300件，並將抽查結果回覆單位建議改善。(2)服務核定作業時效、擬訂計畫時效，衛福部照顧管理資訊平台每月產出報表追蹤管理。品質管理層面：(1)實地進行品質查核，2次/年，(2)照顧計畫品質查核及A單位派案B單位品質查核，2次/年，至少抽查1%，另如屬A單位派案同一或關聯B單位之服務個案，應抽查至少10%個案照顧計畫，將其分析結果，回復單位以利單位改善。

5. 提升長照機構暨長照人員相關管理資訊系統資料登錄正確性及即時性之機制

- (1) 每季召開長照業務聯繫會議，與服務單位佈達相關資訊，請單位依規辦理。
- (2) 於督導考核或不預先通知檢查時或輔導訪查時，抽查單位人員登錄長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之正確性與即時性。
- (3) 於核銷時，抽查長照人員登錄/註銷長照機構暨長照人員相關管理資訊系統情形，若有問題，則不核予服務費用或依法開罰。

(五)長照服務宣導與推動

1. 運用現有的宣導海報、布條、展架、立牌、單張進行宣導、張貼，透過此方式讓民眾瞭解本縣長期照顧服務對象、服務項目、流程、及相關長照服務，例如出院準備銜接長照服務、失智共同照護中心及社區服務據點、居家失能個案家庭醫師照護方案等，並配合中央政策推行

住宿式服務機構使用者補助方案、長期照顧特別扣除額等宣導主題。

2. 辦理宣導與活動設攤：結合本縣社政、民政（區公所、村里鄰長等）、衛政（衛生所）、農會、榮民服務處等各級各目的事業單位辦理長照服務解說或活動設攤，共同向民眾宣導，俾使網絡單位人員及民眾更能瞭解長照各項服務及資源。
3. 定期維護更新中心官方網站與臉書粉絲團：藉由網站提供長期照顧相關服務資訊，隨時公佈最新活動及定期更新長照相關服務資源及內容、連結相關資源網站，以提供民眾上網查詢最新資訊。

表十一、110年~113年長照服務辦理情形一覽表

	服務人數					資源布建數					
	110年		111年	112年	113年	110年		111年	112年	113年	
	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	
居家服務機構	4,528	4,431	4,874	5,361	5,897	19	20	21	21	21	
日間照顧中心(失能及混合型)	452	392	452	512	572	16	14	18	20	22	
日間照顧中心(失智型)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
小規模多機能(失能及混合型)	40	5	64	104	144	1	1	2	3	4	
小規模多機能(失智型)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
家庭托顧	44	28	40	52	64	11	7	10	13	16	
交通接送	2,000	2,167	2,200	2,400	2,600	6	6	6	7	7	
營養餐飲	500	570	600	630	660	10	10	10	11	11	
失智症團體家屋	9	0	18	27	27	1	1	1	2	2	
喘息服務	1197	3175	1316	1447	1590	65	66	67	68	70	
長照專業服務機構	2200	896	1000	1100	1200	59	31	31	31	32	
居家失能個案家庭醫師照護方案	1,760	946	965	985	1,005	25	16	18	20	22	
社區整體照顧服務體系	A	6,500	6,333	6,500	6,500	6,500	40	40	40	35	35
	C	4089	2465	4190	4292	4300	130	131	140	145	150

註：1. 110年度服務人數及資源布建數，應與表五相同。

2. 111年~113年資源布建目標數，應將「未特約但已取得長照機構設立許可」、「已特約但未取得長照機構設立許可」、「已特約且已取得長照機構設立許可」等三樣態納入考量。



## 二、甘特圖

(一) 短期工作項目 (請扣住「一、主要工作項目之具體策略」之內容自行增列)

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
<b>一、整合公部門行政資源</b>												
(一) 地方政府長期照顧推動小組												
1、苗栗縣政府長期照顧諮詢審議會					---						---	
2、原住民推動委員會				---						---		
(二) 地方政府爭議處理會												
1、設置苗栗縣長期照顧服務爭議調處會	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2、受理苗栗縣長期照顧服務爭議調處案件	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 行政部門之跨單位整合機制												
1、成立本府二級機關整合長照業務	-----											
2、苗栗縣失智症工作小組會議			---						---			
3 召開跨局處推動小組社會處、衛生局、勞動及青年發展處等		---						---				
(四) 統整照顧管理制度												

1、照管經費	---				---				---			---
2、110年考評資料統整	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
3、招募照管人力		---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
4、教育訓練				---					---			
5、個案討論會	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
6、課務會議	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7.照專考核	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>(五) 推動長照服務給付及支付制度</b>												
配合政策執行並運用照顧服務管理資訊平台及長照支付審核系統檢核支付相關條件及核銷進度	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>二、普及長期照顧服務資源</b>												
<b>(一) 居家服務</b>												
1、宣導及開發案源	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2、申請設立許可審核檢附相關文件、核准設立許可	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
3、成果報告及評鑑									---	---	---	---
<b>(二) 日間照顧(含失智型)</b>												
1、輔導設立社區長照機構(日間照顧服務)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(三) 小規模多機能(含失智型)												
1、輔導設立社區長照機構(小規模多機能服務)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 家庭托顧												
1、宣導及開發案源	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2. 申請籌設許可審核檢附相關文件、核准籌設許可						---	---	---	---	---	---	---
3. 成果報告及評鑑								---	---	---	---	---
(五) 交通接送												
1、持續監督、管理交通接送之服務品質	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2、結合汽車租賃業者資源網絡，透過補助機制，提供失能者交通服務	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
3、輔導訪視、督導考核及成果報告								---	---	---	---	---
(六) 營養餐飲												
1、宣導及開發案源	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2、成果報告及督考									---	---	---	---
(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善												
1、擴增特約廠商	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
2. 加強宣傳輔具業務	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(八) 社區整體照顧服務體系												
1、辦理 A 級單位審查	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2、辦理 C 級單位查核										-	-	-
(九) 長照專業服務												
1、專業服務品質管理查核									-	-	-	-
(十) 失智症團體家屋												
1、輔導設立社區長照機構(失智症團體家屋服務)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(十一) 長照住宿式服務機構												
1、長照住宿式服務機構布建	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(十二) 中低收入失能老人機構公費安置												
1、持續辦理中低收入失能老人機構公費安置	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(十三) 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源												
1、原民分站推動委員會				-	-	-					-	-
三、充實長照服務人力												
(一) 社區整合型服務中心 (A) 個管人員												
1、A 單位品管指標查核	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2、A 單位評鑑		-	-	-	-							

3、A 單位品管查核						---							
4、A 單位行政查核								---					
5、A 個管初階教育訓練									---				
(二) 照顧服務員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 居家服務督導員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 社工人員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(五) 護理人員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(六) 物理治療人員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(七) 職能治療人員													
1、加強宣導長照工作職缺資訊	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(八) 其他專業服務人員													
四、強化服務品質管理													
(一) 評鑑機制													

1、辦理各類長照機構評鑑					---	---	---	---	---	---	---	---
(二) 輔導機制												
1、辦理不定時輔導訪查	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 績效考核機制												
1、依規定定期辦理督導考核					---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 品質監控機制												
1、居服滿意度調查					---	---	---	---	---	---	---	---
<b>五、長照服務宣導與推動</b>												
(一) 結合多元單位宣導	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(二) 中長期工作項目 (請扣住「一、主要工作項目之具體策略」之內容自行增列)

執行策略/工作項目 (執行單位)	分年執行進度								
	111年			112年			113年		
	1月	6月	12月	1月	6月	12月	1月	6月	12月
<b>一、整合公部門行政資源</b>									
(一) 地方政府長期照顧推動小組	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(二) 地方政府爭議處理會	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 行政部門之跨單位整合機制	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(四) 統整照顧管理制度	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(五) 推動長照服務給付及支付制度	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>二、普及長期照顧服務資源</b>									
(一) 居家服務	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(二) 日間照顧(含失智型)	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 小規模多機能(含失智型)	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 家庭托顧	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(五) 交通接送	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(六) 營養餐飲	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(八) 社區整體照顧服務體系	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(九) 長照專業服務	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(十) 失智症團體家屋	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(十一) 長照住宿式服務機構	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(十二) 中低收入失能老人機構公費安置	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(十三) 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>三、充實長照服務人力</b>									
(一) 社區整合型服務中心(A) 個管人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(二) 照顧服務員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 居家服務督導員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 社工人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(五) 護理人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(六) 物理治療人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(七) 職能治療人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(八) 其他專業服務人員	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>四、強化服務品質管理</b>									
(一) 評鑑機制	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(二):	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(三) 績效考核機制	---	---	---	---	---	---	---	---	---
(四) 品質監控機制	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>五、長照服務宣導與推動</b>									
(一) 結合多元單位宣導	---	---	---	---	---	---	---	---	---



## (1) 附錄

### 附錄一、轄內長照服務機構（單位）清冊（依行政區列）

#### (一) 苗栗市：5A-65B-8C

##### 1. 5A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會	2	中華民國健康心靈關懷協會
3	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-苗栗市	4	梓榮醫療社團法人弘大醫院

##### 2. 65B

#### (1) 居家服務：10 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立大千居家長照機構	2	苗栗縣私立愛鄰居家長照機構
3	衛生福利部苗栗醫院附設居家長照機構	4	苗栗縣私立初衷居家長照機構
5	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟居家長照機構	6	苗栗縣私立禾宜居家長照機構
7	苗栗縣私立芯諾居家長照機構	8	有限責任苗栗縣博愛照顧服務勞動合作社私立居家長照機構
9	社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構	10	苗栗縣私立惠康居家長照機構

#### (2) 日照中心（含失智型）：3 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立苗栗社區長照機構		2	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟社區長照機構	
3	衛生福利部苗栗醫院附設社北苗市場社區長照機構				

#### (3) 小規模多機能（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)

1	社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構				
---	---------------------------	--	--	--	--

(4) 家庭托顧：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立玉觀社區長照機構		

(5) 交通接送：2家（專車12輛）

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	仁捷租賃有限公司	6	6	0	0	2	生通股份有限公司	6	6	0	0

(6) 營養餐飲：4家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	大千綜合醫院	2	初衷復能物理治療所
3	衛生福利部苗栗醫院	4	社團法人苗栗縣孝親關懷協會

(7) 專業服務：31家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	聯合物理治療所	專業服務	2	禾宜居家護理所	專業服務
3	初衷物理治療所	專業服務	4	初衷居家長照機構	專業服務
5	永忻物理治療所	專業服務	6	衛生福利部苗栗醫院附設居家護理所	專業服務
7	衛生福利部苗栗醫院	專業服務	8	大千綜合醫院附設居家護理所	專業服務
9	大千綜合醫院	專業服務	10	梓榮醫療社團法人弘大醫院	專業服務
11	天恩診所	專業服務	12	梓榮醫療社團法人居家護理所	專業服務
13	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會苗栗縣私立慈濟居家長照機構	專業服務	14	福苗診所	專業服務

(8) 喘息服務：23家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	衛生福利部苗栗醫院附設護理之家	2	大川醫院附設護理之家
3	協和醫院附設護理之家	4	台灣省私立桃園仁愛之家附設苗栗老人養護中心

5	弘愛護理之家	6	苗栗縣私立嘉原長期照顧中心
7	公設民營苗栗縣社區老人養護中心(戊山園)	8	大千醫療社團附設南勢護理之家
9	中華民國健康心靈關懷協會	10	張仲達診所
11	社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構	12	財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會苗栗縣私立慈濟社區長照機構
13	苗栗縣私立芯諾居家長照機構	14	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立大千居家長照機構
15	衛生福利部苗栗醫院附設居家長照機構	16	苗栗縣私立禾宜居家長照機構
17	苗栗縣私立惠康居家長照機構	18	愛鄰居家護理所-苗栗市
19	社團法人苗栗縣孝親關懷協會附設私立五福綜合長照機構-小規模多機能夜間喘息	20	財團法人中華民國佛教慈濟慈善基金會苗栗縣私立慈濟居家長照機構
21	苗栗縣私立愛鄰居家長照機構	22	苗栗縣私立初衷居家長照機構
23	苗栗縣私立嘉原老人長期照顧中心		

### 3. 8C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	張仲達診所-建功里	2	張仲達診所-福麗里
3	安心居家護理所	4	郭豐演中醫診所
5	聯合物理治療所	6	初衷復能物理治療所
7	梓榮醫療社團法人弘大醫院	8	愛鄰居家護理所
9	中華民國健康心靈關懷協會	10	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
11	苗栗縣苗栗市福星社區發展協會	12	苗栗縣苗栗市福安社區發展協會
13	小太禡關懷協會-嘉盛站	14	小太禡關懷協會-新苗站
15	小太禡關懷協會-清華站	16	社團法人中華民國全國特教園區永續關懷協會

## (二) 頭份市：5A-23B-15C

### 1. 5A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會	2	財團法人苗栗縣私立幼安教養院
3	為恭醫療財團法人為恭紀念	4	重光醫院

	醫院		
5	初衰復能物理治療所		

## 2. 23B

### (1) 居家服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構		

### (2) 日照中心（含失智型）：2家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立芯禾社區長照機構		2	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構	

### (3) 家庭托顧：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立鴻福社區長照機構		

### (4) 交通接送：1家（專車5輛）

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	大芯小客車租賃股份有限公司	5	5	0	0						

### (5) 營養餐飲：2家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立協和社會福利慈善事業基金會	2	社團法人中華民國五福社會服務協會

### (6) 專業服務：5家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	銀海社區型職能治療所	專業服務	2	為恭醫療財團法人附設為恭居家護理所	專業服務
3	為恭醫療財團法人為恭紀念醫院	專業服務	4	重光醫院	專業服務
5	重光醫院附設居家護理所	專業服務			

(7) 喘息服務：12家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人為恭紀念醫院附設護理之家	2	安心居護理之家
3	苗栗縣私立聖亞社區養護中心	4	苗栗縣私立聖庭老人長期照顧中心
5	苗栗縣私立邦群老人長期照顧中心	6	苗栗縣私立誠意老人長期照顧中心(養護型)
7	苗栗縣私立振群老人長期照顧中心	8	慈愛老人長期照顧中心
9	宏光護理之家	10	頭份老人養護中心
11	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構	12	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立頭份綜合長照機構-日照喘息

3. 15C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	頭份市衛生所	2	多元全人企業社
3	銀海社區型職能治療所	4	初衰復能物理治療所
5	重光醫院	6	聖祐中醫診所
7	社團法人苗栗縣山城志工協會	8	苗栗縣頭份市興隆社區發展協會
9	苗栗縣三清慈善會	10	苗栗縣頭份市忠孝社區發展協會
11	苗栗縣頭份市民族社區發展協會	12	陽竹林學會
13	苗栗縣頭份市民生社區發展協會	14	苗栗縣頭份市濫坑社區發展協會
15	頭份市衛生所		

(三) 竹南鎮：4A-15B-16C

1. 4A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會-竹南鎮	3	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-竹南鎮
2	為恭醫療財團法人為恭紀念醫院-竹南鎮	4	財團法人苗栗縣私立幼安教養院-竹南鎮

2. 15B

(1) 居家服務：2家

#	機構名稱	#	機構名稱
---	------	---	------

<u>1</u>	苗栗縣私立金田居家長照機構	<u>2</u>	苗栗縣私立辰習居家長照機構
----------	---------------	----------	---------------

(2) 日照中心 (含失智型): 2 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會附設私立誠園社區長照機構		2	財團法人苗栗縣私立幼安教養院附設私立竹南社區長照機構	

(3) 家庭托顧: 2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	苗栗縣私立蓮華社區長照機構	<u>2</u>	苗栗縣私立思賢社區長照機構

(4) 專業服務: 1 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	竹南診所	專業服務			

(5) 喘息服務: 8 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立杏安老人長期照顧中心	2	慈祐醫院附設護理之家
3	華恩護理之家	4	美麗家園長期照顧中心
5	社團法人苗栗縣家族照顧協會	6	財團法人苗栗縣幼安教養院附設私立竹南社區長照機構
7	苗栗縣私立金田居家長照機構	8	苗栗縣私立辰錫居家長照機構

3. 16C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	竹南鎮衛生所	2	為恭醫院財團法人為恭紀念醫院
3	苗栗縣竹南鎮龍山社區發展協會	4	社團法人苗栗縣家族照顧協會
5	苗栗縣神農長青會	6	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
7	苗栗縣常青會	8	苗栗縣健康養生協會
9	苗栗縣竹南裕民志工服務協會	10	苗栗縣竹南鎮塭內社區發展協會
11	苗栗縣竹南鎮崎頂社區發展協會	12	苗栗縣竹南鎮佳興社區發展協會
13	苗栗縣竹南鎮公館社區發展協會	14	社團法人苗栗縣全人關懷協會-竹南龍鳳
15	社團法人苗栗縣惠揚關懷協	16	苗栗縣大埔文化發展協會

	會		
--	---	--	--

(四) 後龍鎮：4A-3B-10C

1. 4A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會-後龍鎮	3	衛生福利部苗栗醫院-後龍鎮
2	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-後龍鎮	4	有限責任苗栗縣博愛照顧服務勞動合作社 -後龍鎮

2. 3B

(1) 日照中心 (含失智型)：1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	衛生福利部苗栗醫院附設社區式長期照顧服務機構				

(2) 專業服務：1 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	後龍診所	專業服務			

(3) 喘息服務：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	私立天春護理之家		

3. 10C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	後龍鎮衛生所	2	社團法人苗栗縣衛能居家關懷協會-社照
3	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	4	苗栗縣後龍鎮南龍社區發展協會
5	苗栗縣後龍鎮好厝邊全人關懷協會	6	苗栗縣後龍鎮溪洲社區發展協會
7	苗栗縣阿斌哥大愛協會	8	苗栗縣後龍鎮大山社區發展協會
9	社團法人苗栗縣衛能居家關懷協會-醫事	10	苗栗縣後龍鎮水尾社區發展協會

(五) 苑裡鎮：2A-15B-11C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
---	--------	---	--------

1	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心-苑裡鎮	2	李綜合醫療社團法人附設苑裡李綜合醫院
---	-----------------------	---	--------------------

## 2. 15B

### (1) 居家服務：3家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	李綜合醫療社團法人附設私立中華居家長照機構	2	苗栗縣私立慈愛居家長照機構
3	苗栗縣私立永樂活居家長照機構		

### (2) 日照中心（含失智型）：2家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	李綜合醫療社團法人附設中華護理之家		2	社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會 私立大願如來家園 社區長照機構	

### (3) 家庭托顧：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立佳鳳社區長照機構		

### (4) 專業服務：3家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	李綜合醫療社團法人附設苑裡居家護理所	專業服務	2	李綜合醫療社團法人苑裡李綜合醫院	專業服務
3	慈愛居家護理所	專業服務			

### (5) 喘息服務：7家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	李綜合醫療社團法人附設中華護理之家	2	李綜合醫療社團法人附設中華居家長照機構
3	公設民營苗栗縣苑裡社區人養護中心	4	社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會
5	社團法人中華民國藥師佛琉璃光學會附設苗栗縣私立大願如來家園社區長照機構	6	苗栗縣私立永樂活居家長照機構
7	苗栗縣慈愛居家長照機構		

## 3. 11C

#	單位名稱	#	單位名稱
---	------	---	------



1	苑裡鎮衛生所	2	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心
3	社團法人藥師佛琉璃光學會	4	苗栗縣苑裡鎮苑坑社區發展協會
5	苗栗縣苑裡鎮玉田社區發展協會	6	中華天旨二郎神君慈善文化協進會
7	苗栗縣苑裡鎮蕉埔社區發展協會	8	苗栗縣苑裡鎮水坡社區發展協會
9	苗栗縣苑裡鎮上館社區發展協會	10	苗栗縣苑裡鎮山柑社區發展協會
11	苗栗縣苑裡鎮出水社區發展協會		

(六) 通霄鎮：2A-○B-6C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心	2	苗栗縣私立初衷居家長照機構

2. 4B

(1) 日照中心(含失智型)：1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心				

(2) 交通接送：1家(專車15輛)

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	馬仲小客車租賃有限公司	15	15	0	0						

(3) 專業服務：1家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	通霄光田醫院	專業服務			

(4) 喘息服務：2家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立仁清居家長照機構	2	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心

3. 6C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	苗栗縣通霄鎮平元社區發展協會	2	苗栗縣通霄鎮五南社區發展協會
3	社團法人苗栗縣全人關懷協會-通南	4	社團法人苗栗縣全人關懷協會-白西
5	苗栗縣阿斌哥大愛協會-內島	6	苗栗縣阿斌哥大愛協會-白西

(七) 卓蘭鎮：1A-4C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	初衷復能物理治療所-卓蘭鎮		

2. 4C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	初衷復能物理治療所	2	苗栗縣卓蘭鎮老庄社區發展協會
3	友藝多元生活交流協會	4	苗栗縣卓蘭鎮老人關懷協會

(八) 公館鄉：1A-6B-9C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會	2	愛鄰居家護理所

2. 6B

(1) 日照中心 (含失智型)：1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立公館社區長照機構				

(2) 交通接送：1 家 (專車 5 輛)

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
<u>1</u>	杏福租賃有限公司	5	5	0	0						

(3) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	苗栗縣公館鄉仁安社區發展協會		

(4) 專業服務：1家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	公館診所	專業服務			

(5) 喘息服務：2家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣公館鄉仁安社區發展協會	2	愛鄰居家護理所

3. 9C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	公館鄉衛生所	2	張仲達診所
3	愛鄰居家護理所	4	苗栗縣公館鄉福星社區發展協會
5	苗栗縣公館鄉福德社區發展協會	6	苗栗縣公館鄉石墻社區發展協會
7	苗栗縣公館鄉仁安社區發展協會		

(九) 西湖鄉：1A-2C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心-西湖鄉		

2. 2C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心	2	

(一〇) 大湖鄉：1A-○B-4C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	初衷復能物理治療所-卓蘭鎮		

2. 3B

(1) 日照中心（含失智型）：1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會私立	1			

	大湖社區長照機構			
--	----------	--	--	--

(2) 專業服務：2家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	大順醫院	專業服務	2	安心居家護理所	專業服務

3. 4C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	苗栗縣大湖鄉靜湖社區發展協會	2	苗栗縣大湖鄉南湖社區發展協會
3	苗栗縣大湖鄉新開社區發展協會	4	苗栗縣大湖鄉社區發展協會

(一一) 頭屋鄉：2A-5B-5C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會	2	初衷復能物理治療所

2. 5B

(1) 居家服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山居家長照機構		

(2) 日照中心（含失智型）：1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山社區長照機構				

(3) 家庭托顧：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立甄正樂活坊社區長照機構		

(4) 喘息服務：3家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山	2	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社

	社區發展協會		區發展協會附設苗栗縣私立象山社區長照機構
3	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會附設苗栗縣私立象山居家長照機構		

3. 5C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	頭屋鄉衛生所	2	社團法人苗栗縣頭屋鄉象山社區發展協會
3	初衰復能物理治療所-象山村	4	苗栗縣頭屋鄉獅潭社區發展協會
5	初衰復能物理治療所-曲洞村		

(一二) 造橋鄉：2A-2B-4C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	有限責任苗栗縣博愛照顧服務勞動合作社	2	社團法人苗栗縣銀髮族照顧協會

2. 2B

(1) 家庭托顧：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣私立菊園社區長照機構	6	

(2) 營養餐飲：1家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	社團法人苗栗縣兒童與家庭發展協會		

(3) 喘息服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	有限責任苗栗縣博愛照顧勞動合作社私立居家長照機構		

3. 4C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	造橋鄉衛生所	2	銀海社區型職能治療所
3	廣亞學校財團法人育達科技大學	4	苗栗縣造橋鄉平興社區發展協會
1	造橋鄉衛生所	2	銀海社區型職能治療所

(一三) 三義鄉：2A-1B-6C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	李綜合醫療社團法人附設中華護理之家-三義鄉	2	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-三義鄉

2. 1B

(1) 喘息服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣在地生活自然人文發展協會		

3. 6C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	2	苗栗縣在地生活自然人文發展協會
3	苗栗縣三義鄉雙湖社區發展協會	4	苗栗縣三義鄉勝興社區發展協會
5	苗栗縣向揚推展關懷協會	6	苗栗縣三義鄉西湖社區發展協會

(一四) 銅鑼鄉：2A-○B-○C

1. 2A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善基金會	2	愛鄰居家護理所

2. 2B

(1) 專業服務：1家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	愛鄰居家護理所	專業服務			

(2) 喘息服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	愛鄰居家護理所		

3. 4C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	初衷復能物理治療所	2	愛鄰居家護理所
3	苗栗縣銅鑼鄉竹森社區發展協會	4	苗栗縣銅鑼鄉中平社區發展協會

(一五) 三灣鄉：1A-○B-2C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人苗栗縣私立幼安教養院-三灣		

2. 2C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	銀海社區型職能治療所	2	苗栗縣三灣鄉銅鏡社區發展協會

(一六) 獅潭鄉：1A-2C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	衛生福利部苗栗醫院		

2. 2C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	苗栗縣獅潭鄉豐林社區發展協會	2	百壽文健站

(一七) 南庄鄉：1A-○B-6C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	為恭醫療財團法人為恭紀念醫院		

2. 2B

(1) 失智症團體家屋：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	稼居股份有限公司苗栗縣私立稼居社區長照機構		

(2) 喘息服務：1家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	苗栗縣清暉老人養護中心		

3. 6C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	銀海社區型職能治療所	2	苗栗縣南庄鄉南富社區發展協會

3	南庄文健站	4	東河文健站
5	風美站	6	嘎嘎歐岸站

(一八) 泰安鄉：1A-1B-10C

1. 1A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	初衷復能物理治療所		

2. 1B

(1) 營養餐飲：1家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	苗栗縣泰安鄉公所		

3. 10C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	初衷復能物理治療所	2	斯瓦細格文健站
3	圓墩文健站	4	中興文健站
5	天狗文健站	6	司馬限文健站
7	象鼻站	8	泰安衛生所
9	士林文健站	10	大安文健站

(一九) 外縣市

1. 台中市 2家(B)

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
<u>1</u>	康群居家護理所	專業服務	<u>2</u>	忻育物理治療所	專業服務

2. 台中市 2家(c)

<u>2C</u>	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
<u>1</u>	康群居家護理所	專業服務	<u>2</u>	忻育物理治療所	專業服務

3. 台中市 4家(B)

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
<u>1</u>	永康護理之家(台 中外埔區)	喘息服務	<u>2</u>	惠全護理之家(台 中大甲區)	喘息服務
<u>3.</u>	康禎護理之家(台 中外埔區)	喘息服務	<u>4.</u>	臺中私立博愛居家 長照機構	喘息服務