

新竹市
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.....	2
三、整體性分析及未來環境預測.....	2
貳、110年度長照十年計畫2.0執行現況.....	35
一、行政制度面.....	35
二、服務提供面（若有服務項目尚未開辦，亦請說明預計開辦時間及規劃辦理方向）.....	53
三、服務品質管理面.....	91
四、政策宣傳.....	92
五、經費執行.....	94
參、計畫實施期間.....	97
肆、111年度計畫目標.....	97
一、總目標.....	97
二、分項目標.....	97
三、績效指標.....	98

伍、 111 年度執行策略重點及方法	102
一、 主要工作項目之具體策略	102
二、 甘特圖	134
陸、 檢討及建議事項（請自行增加）	143
柒、 附錄	144

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	7
表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表..	28
表四、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表.....	32
表五、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表...	33
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	60
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	61
表八、110 年度長照服務推動情形一覽表.....	89
表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表.....	90
表十、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表 ...	96
表十一、110 年~113 年長照服務辦理情形一覽表	132

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。

本市設立長期照顧管理中心作為受理、提供民眾需求評估及連結、輸送長期照顧服務之單一窗口，於 106 年 1 月 1 日結合衛、社政部分各項長照服務相關業務整併於本市衛生局，並於 106 年 4 月 17 日成立長期照顧科提供服務，又於 109 年 9 月 1 日起，整合本市長照服務使用者，將 49 歲以下失能身心障礙者評估與服務

整併，期能藉由專責單位，連結民間照顧服務資源提供完善良好的長期照顧服務及提升照顧服務成效。

為落實長照 2.0 之政策，本市積極與社區建立夥伴關係，鼓勵民間單位投入長照服務，媒合優質單位布建本市之長照資源，各項長照服務量於 109 年皆能穩定成長外，並著重於長照服務品質提升，著手於長照機構評鑑、服務抽查及辦理滿意度調查，讓市民有感於本市長照服務成長，亦取得民眾對政府之信賴度。

再者，因應去年迄今武漢肺炎疫情之嚴峻，本市全體動員輔導本市長照單位配合中央防疫政策，除了製作防疫觀念宣導單張，亦於 109 年發表本市「長照防疫最想問」一書並辦理討論會，提供各種長照防疫情境及作業程序，搜羅民眾的長照防疫疑問，例如「體溫測量該以哪一種溫度指標最標準」、「失智長輩不願意戴上口罩怎麼辦」等問題，邀請感染症、高齡醫學、長照、失智症照護等領域 21 名專家協助解惑，提供除了長照服務單位防疫工作書外，期望能協助增進民眾長照防疫知能；另今(110)年配合中央積極提供本市符合第五類長照對象進行 COVID-19 疫苗接種。

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：各項基本數據以 110 年 8 月底為準

1. 本市長照需求人口推估，分述如下表一

- (1) 65 歲以上失能老人(含僅 IADL 需協助之獨居老人:109 年為 7,862 人,110 年為 8,083 人,111 年為 8,310 人,112 年為 8,544 人,113 年為 8,784 人。
- (2) 64 歲以下失能身心障礙者:109 年為 2,642 人,110 年為 2,642 人,111 年為 2,658 人,112 年為 2,673 人,113 年為 2,688 人。
- (3) 55-64 歲失能原住民:109 年為 45 人,110 年為 45 人,111 年為 47 人,112 年為 49 人,113 年為 51 人。
- (4) 50 歲以上失智症者:109 年為 1,980 人,110 年為 2,035 人,111 年為 2,092 人,112 年為 2,151 人,113 年為 2,212 人。
- (5) 僅 IADL 需協助之衰弱老人:109 年為 284 人,110 年為 292 人,111 年為 300 人,112 年為 308 人,113 年為 316 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	性別	人數	比率 (%)	成長倍率
1. 65 歲以上失能老人 (含僅 IADL 需協助之獨居老人)	65 歲以上人口數 × 失能率 13.3%	109	總計	7,862	100	-
			男性	3,488	44.4	-
			女性	4,374	55.6	-
		110	總計	8,083	100	2.81
			男性	3,581	44.3	2.67
			女性	4,502	55.7	2.93
		111	總計	8,310	100	2.81
			男性	3,676	44.2	2.67
			女性	4,634	55.8	2.93
		112	總計	8,544	100	2.81

服務對象	推估原則	年份	性別	人數	比率(%)	成長倍率		
			男性	3,774	44.2	2.67		
			女性	4,770	55.8	2.93		
		113	總計	8,784	100	2.81		
			男性	3,875	44.1	2.67		
			女性	4,909	55.9	2.93		
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%)	109	總計	2,642	100	-		
			男性	1,568	59.3	-		
			女性	1,074	40.7	-		
		110	總計	2,642	100	0		
			男性	1,568	59.3	0		
			女性	1,074	40.7	0		
		111	總計	2,658	100	0.61		
			男性	1,573	59.2	0.32		
			女性	1,085	40.8	1.02		
		112	總計	2,673	100	0.56		
			男性	1,577	59.0	0.25		
			女性	1,096	41.0	1.01		
		113	總計	2,688	100	0.56		
			男性	1,581	58.8	0.25		
			女性	1,107	41.2	1.00		
		3. 55-64歲失能原住民	55-64歲原住民人口數 × 失能率 13.3%	109	總計	45	100	-
					男性	15	33.3	-
					女性	30	66.7	-
110	總計			45	100	0		
	男性			14	31.1	6.67		
	女性			31	68.9	3.33		
111	總計			47	100	4.44		
	男性			15	31.9	7.14		
	女性			32	68.1	3.24		
112	總計			49	100	4.26		

服務對象	推估原則	年份	性別	人數	比率(%)	成長倍率
			男性	16	32.7	6.67
			女性	33	67.3	3.13
		113	總計	51	100	4.08
			男性	17	33.3	6.25
			女性	34	66.7	3.03
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%) × 失智症者中無ADLs障礙比率41.1%	109	總計	1,980	100	-
			男性	880	44.4	-
			女性	1,100	55.6	-
		110	總計	2,035	100	2.78
			男性	903	44.4	2.61
			女性	1,132	55.6	2.91
		111	總計	2,092	100	2.80
			男性	927	44.3	2.66
			女性	1,165	55.7	2.92
		112	總計	2,151	100	2.82
			男性	952	44.3	2.70
			女性	1,199	55.7	2.92
		113	總計	2,212	100	2.84
			男性	978	44.2	2.73
			女性	1,234	55.8	2.92
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%	109	總計	284	100	-
			男性	126	44.4	-
			女性	158	55.6	-
		110	總計	292	100	2.82
			男性	129	44.2	2.38
			女性	163	55.8	3.16
		111	總計	300	100	2.74
			男性	132	44.0	2.33
			女性	168	56.0	3.07
		112	總計	308	100	2.67

服務對象	推估原則	年份	性別	人數	比率 (%)	成長倍率
			男性	135	43.8	2.27
			女性	173	56.2	2.98
		113	總計	316	100	2.60
			男性	138	43.7	2.22
			女性	178	56.3	2.89

2. 本市 111 年度轄內各區長照服務目標人口分布，分述如下表二

- (1) 65 歲以上失能老人：東區為 3,754 人、北區為 3,102 人，香山區為 1,454 人，總計 8,310 人。
- (2) 64 歲以下失能身心障礙者：東區為 1,291 人、北區為 902 人，香山區為 465 人，總計 2,658 人。
- (3) 55-64 歲失能原住民：東區為 16 人、北區為 18 人，香山區為 13 人，總計 47 人。
- (4) 50 歲以上失智症者：東區為 945 人、北區為 780 人，香山區為 367 人，總計 2,092 人。
- (5) 僅 IADL 需協助之衰弱老人：東區為 135 人、北區為 112 人，香山區為 53 人，總計 300 人。

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	13,407	8,310	2,658	47	2,092	300
東區	6,141	3,754	1,291	16	945	135
北區	4,914	3,102	902	18	780	112
香山區	2,352	1,454	465	13	367	53

★ 全年齡失能身心障礙者之目標服務人數為 3620 人【其中 64 歲以下失能身心障礙者計 2,642 人、65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人計 978 人】。

★ 65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人 978 = 65 歲以上之身心障礙者 7,357 人 × 失能率 13.3% (失能率 13.3% 僅供參考，得視實際情形調整)。

3. 本市區域面積 104.1526 平方公里，共 122 個里：依據內政府戶政局及本府民政處統計資料顯示，本市至 110 年 8 月止總人口數 452,781 人、其中 65 歲以上人口有 60,776 人，占本市人口 13.42%，男性為 26,923 人，占 65 歲以上人口的 44.3%；女性為 33,853 人，占 65 歲以上人口的 55.7%，老年人口分布於東區 27,549 人(老人人口比例 45.3%)、北區 22,721 人(老人人口比例 37.4%)及香山區 10,506 人(老人人口比例 17.3%)，本市人口老化指數為 77.41%。
4. 未來發展與規劃：111 年推估長照服務目標人口 13,407 人，本市有 3 個行政區，分別為東區、北區及香山區，本市人口集中於東區及北區，東區人口成長快速為 3 區最高，長照服務目標人數 6,141 人，其次北區 4,914 人，將致力充實東區及北區長照資源，香山區人口雖不如前 2 區密集惟資源缺乏，將持續努力媒合單位開拓香山區長照資源之布建，希冀達到 3 區各項資源涵蓋率為 100%，健全本市之長期照顧服務工作刻不容緩。

(二) 長照服務資源分析

1. 服務資源布建情形

(1) 居家服務

截至 110 年 8 月，本市計有 17 家居家服務特約單位提供服務，其中本市設立家數計 15 家，外縣市設立家數計 2 家。另尚有 3 家已取得設立許可未特約，預計 111 年特約家數為 20 家。

① 已特約服務家數，共計 17 家，單位如下

- A. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構

- B. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構
- C. 財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構
- D. 社團法人中華民國紅十字會台灣省新竹縣支會附設新竹市私立博愛居家式服務類長期照顧服務機構(新竹縣)
- E. 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構
- F. 社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹式居家式服務類長期照顧服務機構
- G. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新竹市私立慈濟居家長照機構
- H. 新竹市私立怡安居家長照機構
- I. 康瑄生活事業有限公司附設私立康瑄居家長照機構(新竹縣)
- J. 廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構
- K. 樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構
- L. 有限責任台灣智群看護家事管理勞動合作社附設新竹市私立智群居家長照機構
- M. 大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構
- N. 誠芯樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
- O. 新竹市私立佳樂居家長照機構

P. 東暉長照股份有限公司新竹市私立東暉居家長照機構

Q. 懷安有限公司附設新竹市私立安心 66 居家長照機構

②已設立未特約服務家數，共計 3 家，單位如下

A. 保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社附設新竹市私立福曜居家長照機構

B. 宏昌生活有限公司附設新竹市私立一點一滴居家長照機構

C. 新竹市私立子馨居家長照機構

(2) 日間照顧(含混合型及失智型)

截至 110 年 8 月，本市計有 8 家日間照顧服務特約單位(含新竹縣有 5 家)，111 年預計新成立 2 家日間照顧中心。

①已特約服務家數，共計 8 家，單位如下

A. 財團法人老五老基金會附設新竹市私立竹馨園社區式服務類長期照顧服務機構(混合型)

B. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立家樂園社區式服務類長期照顧服務機構(混合型)

C. 臺北榮民總醫院新竹分院附設社區式長期照顧服務機構(新竹縣/混合型)

D. 社團法人中華民國誠馨照顧協會附設新竹縣私立誠馨綜合式服務類長期照顧服務機構(新竹縣/失智型)

E. 新竹縣蒲公英關懷弱勢權益促進協會附設新竹縣私立蒲公英社區式服務類長期照顧服務機構(新竹縣/失智型)

F. 財團法人台灣省天主教會新竹教區附設新竹縣私立竹北社區式服務類長期照顧服務機構(新竹縣/混合型)

G. 松慈護理之家(混合型)

H. 財團法人鍊德文教基金會附設私立竹北鍊工場社區長照機構(新竹縣/混合型)

②已取得籌設許可家數，共計 6 家，單位如下

A. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設私立新竹新生醫院永康社區長照機構(108 年 10 月 25 日取得)

B. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新竹市私立慈濟綜合長照機構(109 年 2 月 3 日取得)

C. 艾佳長期照護有限公司附設私立艾嘉社區長照機構(109 年 9 月 28 日取得)

D. 財團法人新竹市士林靈糧堂社會福利慈善事業基金會附設新竹市私立香山社區長照機構(110 年 5 月 24 日取得)

E. 青松健康股份有限公司附設新竹市私立福林綜合長照機構(110 年 5 月 31 日取得)

F. 財團法人新竹市士林靈糧堂社會福利慈善事業基金會附設新竹市私立香山綜合長照機構(110 年 6 月 28 日取得)

(3) 家庭托顧

截至 110 年 8 月，本市計有 3 家家庭托顧服務特約單位，另尚有 1 家已取得設立未特約，預計 111 年特約家數為 4 家。

①已特約服務家數，共計 3 家，單位如下

A. 私立傳家社區長照機構

B. 新竹市私立親青家園社區長照機構

C. 新竹市私立欣慈社區長照機構

②已設立未特約服務家數，共計 1 家，單位如下

A. 新竹市私立平安家園社區長照機構

(4) 小規模多機能

①截至 110 年 8 月，本市計有 1 家小規模多機能服務特約單位，單位如下

A. 財團法人天主教新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構

②110 年已有 1 家取得籌設許可綜合式長照機構。

A. 財團法人新竹市士林靈糧堂社會福利慈善事業基金會附設新竹市私立香山綜合長照機構(含小規模多機能、失智症團屋、居家服務)，預計 113 年取得設立許可。

(5) 失智症團體家屋

①截至 110 年 8 月，尚無失智症團體家屋單位設立許可。

②110 年已有 1 家取得籌設許可綜合式長照機構。

A. 財團法人新竹市士林靈糧堂社會福利慈善事業基金會附設新竹市私立香山綜合長照機構(含小規模多機能、失智症團屋、居家服務)，預計 113 年取得設立許可。

(6) 交通接送

①截至 110 年 8 月，本市計有 7 家交通接送服務特約單位(5 家小客車租賃業及 2 家計程車客運業，共計 31 台長照專車及 610 台計程車)。

A. 第一計程車客運服務行(新竹縣)

- B. 三泰汽車行
- C. 全豪小客車租賃有限公司(新竹縣)
- D. 生通股份有限公司(新竹縣)
- E. 仁捷租賃有限公司
- F. 安行國際租賃有限公司
- G. 長青福祉租賃股份有限公司

②若明(111)年擴大服務資格為 2 級失能等級可使用長照交通接送服務，依據今年截至 8 月已有個案計 4,634 人，其中有 2,660 人今年已有使用長照交通接送服務，故依據需求人口推估明年可能新增個案，受惠人數可望達 4,943 人。(算法：全台約 9 萬名輕度失能者在使用長照服務，以人口比例推估，未來約有 6 萬至 7 萬名都會區的輕度失能者也適用長照交通接送服務，擴大辦理比例將估計為 $(9+7)/9 = 1.77$ 。另於人口統計推估中長照需求人口數每年成長率約為 1.05。因此預估明年受惠人數可望達 $2,660*1.77*1.05=4,943$ 人)

(7) 營養餐飲

截至 110 年 8 月，本市計有 8 家營養餐飲服務特約單位。

- A. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心
- B. 新竹市東區振興社區發展協會
- C. 新竹市香山區樹下社區發展協會
- D. 新竹市東區立功社區發展協會
- E. 新竹市泉明社會服務發展協會
- F. 新竹市北區港北社區發展協會

G. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院

H. 五福護理之家

(8) 長照專業服務

截至 110 年 8 月，本市計有 28 家長照專業服務特約單位(含 2 家苗栗縣、3 家新竹縣、2 家臺北市、1 家臺中市、3 家桃園市)。

A. 黃志豪職能治療所

B. 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院

C. 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院附設居家護理所

D. 康威復能物理治療所

E. 和松居家護理所

F. 國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院

G. 國泰醫療財團法人附設新竹居家護理所

H. 新迦居家護理所

I. 台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人附設新竹馬偕居家護理所

J. 南門綜合醫院附設居家護理

K. 國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處附設居家護理所

L. 人愛居家護理所

M. 禾宜居家護理所(苗栗縣)

N. 順順居家護理所

O. 大心居家職能治療所(新竹縣)

P. 瑞之盟營養機構(桃園市)

- Q. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院康護居家護理所
- R. 美家人力資源股份有限公司附設私立樂齡居家長照機構(臺中市)
- S. 億家安居家物理治療所(桃園市)
- T. 樂心築居家物理治療所
- U. 佳音營養諮詢中心(臺北市)
- V. 惠好居家職能治療所(桃園市)
- W. 看見心理諮商所(臺北市)
- X. 希望種子職能治療所(新竹縣)
- Y. 大新居家護理所
- Z. 溫暖居家物理治療所
- AA. 初衷復能物理治療所(苗栗縣)
- BB. 旬好職能治療所(新竹縣)

(9) 喘息服務

截至 110 年 8 月，本市計有 45 家喘息服務單位(含新竹縣有 9 家，台中市有 1 家，苗栗縣有 1 家)，提供機構喘息服務、日間喘息服務、夜間喘息服務、居家喘息服務及巷弄喘息服務等 5 類服務類型。

- A. 新竹市私立欣安老人長期照顧中心(養護型)
- B. 松慈護理之家
- C. 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社-新光里
- D. 新竹市東區立功社區發展協會
- E. 南門綜合醫院
- F. 財團法人老五老基金會附設新竹市私立竹馨園社區式服務類長期照顧服務機構

- G. 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構
- H. 財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構
- I. 新竹市私立怡安居家長照機構
- J. 廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構
- K. 誠芯樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
- L. 曾文智診所
- M. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心
- N. 財團法人私立桃園仁愛之家附設新竹老人養護中心
- O. 新竹市私立佑安護理之家
- P. 平和醫療社團法人附設和平護理之家
- Q. 大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構
- R. 新竹市私立慈慧老人長期照顧中心(養護型)
- S. 國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處附設護理之家
- T. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構
- U. 社團法人新竹市福祿壽長青協會
- V. 新竹市松齡長照關懷協會
- W. 新竹市私立佳樂居家長照機構
- X. 新竹市北區港北社區發展協會

- Y. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設
私立居家長照機構
- Z. 樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照
機構
- AA. 社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹市
私立居家式服務類長期照顧服務機構
- BB. 懷安有限公司附設新竹市私立安心66居家長照
機構
- CC. 新竹市私立懷親老人養護中心
- DD. 五福護理之家
- EE. 新竹市私立仙樂園老人長期照顧中心(養護型)
- FF. 元培健康診所
- GG. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新
竹市私立慈濟居家長照機構
- HH. 有限責任台灣智群看護家事管理勞動合作社附
設新竹市私立智群居家長照機構
- II. 和康護理之家(新竹縣)
- JJ. 荷蘭村護理之家(新竹縣)
- KK. 芊馨園護理之家(新竹縣)
- LL. 禾馨護理之家(新竹縣)
- MM. 苗栗縣私立誠意老人長期照顧中心(養護型)(苗
栗縣)
- NN. 新竹縣蒲公英關懷弱勢權益促進協會附設新竹
縣私立蒲公英社區式服務類長期照顧服務機構
(新竹縣)
- OO. 財團法人鍊德文教基金會附設私立竹北鍊工場
社區長照機構(新竹縣)

PP. 台北榮民總醫院新竹附設社區式長期照顧服務機構(新竹縣)

QQ. 社團法人中華民國紅十字會台灣省新竹縣支會附設新竹縣私立博愛居家式服務類長期照顧服務機構(新竹縣)

RR. 康瑄生活實業有限公司附設私立康瑄居家長照機構(新竹縣)

SS. 中華民國弘揚看護協會附設私立弘揚居家長照機構(台中市)

(10) 到宅沐浴

截至 110 年 8 月，本市計有 1 家到宅沐浴服務特約單位。

A. 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構

(11) 輔具服務

截至 110 年 8 月，本市計有 113 家輔具服務特約單位提供服務。

廠商名稱	購買	租賃	廠商名稱	購買	租賃
大福屋健康館	V		威誠輔具醫材有限公司	V	
三普運動器材行	V		長畊企業有限公司	V	
合康生活股份有限公司-湖口店	V		杏一醫療用品(股)公司新竹國泰門市部	V	
合康生活股份有限公司-竹東店	V		杏一醫療用品(股)公司竹馬幼幼館	V	
合康生活股份有限公司-竹南店	V		杏一醫療用品(股)公司新竹馬偕門市部	V	
合康生活股份有限公司-楊梅店	V		杏一醫療用品(股)公司竹馬院外門市部	V	
合康生活股份有限公司-竹北店	V		杏一醫療用品(股)公司新竹南門門市部	V	

廠商名稱	購買	租賃	廠商名稱	購買	租賃
合康生活股份有限公司-中華店 (總店)	V		杏一醫療用品(股)公司新竹台大 院外門市部	V	
合康生活股份有限公司-滿雅店	V		杏一醫療用品(股)公司竹北東元 門市部	V	
合康生活股份有限公司-竹北二 店	V		杏一醫療用品(股)公司竹北中國 附醫門市部	V	
合康生活股份有限公司-西大店	V		杏一醫療用品(股)公司湖口中正 路門市部	V	
合康生活股份有限公司-食品店	V		杏一醫療用品(股)公司竹東長春 路門市部	V	
合康生活股份有限公司-關新店	V		杏一醫療用品(股)公司杏一竹南 中正藥局	V	
合康生活股份有限公司-光復店	V		杏一醫療用品(股)公司竹南民族 門市部	V	
合康生活股份有限公司-林森店	V		杏一醫療用品(股)公司頭份為恭 門市部	V	
佳新醫療復健器材有限公司	V		杏一醫療用品(股)公司後龍中山 門市部	V	
舒適睡眠有限公司竹北分公司	V		杏一醫療用品(股)公司苗栗南苗 門市部	V	
佑康醫療用品-林口店(沅芋潤 企業有限公司)	V		杏一醫療用品(股)公司杏一苗栗 中山藥局	V	
佑康醫療用品-新莊店(康曜軒 企業有限公司)	V		杏一醫療用品(股)公司大千院內 門市部	V	
賀爾斯醫療器材有限公司	V		杏一醫療用品(股)公司苗栗苗醫 門市部	V	
穗寶康股份有限公司	V		杏一醫療用品(股)公司龍潭國醫 門市部	V	
補立達社會企業股份有限公司	V		杏一醫療用品(股)公司楊梅天成 門市部	V	
皇品醫材行有限公司	V		美德耐股份有限公司南門門市部	V	
上煒醫療器材有限公司	V		美德耐股份有限公司國軍新竹門 門市部	V	
展群福祉事業有限公司	V		美德耐股份有限公司新竹國泰院 內店	V	
復康醫療器材行	V		美德耐股份有限公司新竹國泰院 外店	V	
康鑫醫療器材事業有限公司	V		信佑欣業有限公司	V	
巧手國際企業有限公司	V		維一醫療用品有限公司	V	

廠商名稱	購買	租賃	廠商名稱	購買	租賃
芳財企業有限公司	V		多比雅銀髮樂活館有限公司	V	
沛得適醫療輔具有限公司	V		永樂屋有限公司	V	V
修修醫電有限公司	V	V	樂齡生活事業股份有限公司民生分公司	V	
弘康醫療器材有限公司	V		樂齡生活事業股份有限公司文山分公司	V	
豐康國際企業有限公司	V		樂齡生活事業股份有限公司三峽公司	V	
玖誠醫材有限公司	V		樂齡生活事業股份有限公司平鎮公司	V	
雙寶醫療器材有限公司	V		樂齡生活事業股份有限公司台中公司	V	
雙寶醫療器材有限公司台北分公司	V		樂齡生活事業股份有限公司崇德公司	V	
銀寶寶健康樂活有限公司	V		樂齡生活事業股份有限公司高雄公司	V	
凱能醫療器材有限公司	V		頤康醫材有限公司	V	
鎰達醫療器材行	V		三兆健康事業有限公司	V	
正全義肢復健器材股份有限公司	V		誠康實業有限公司	V	
恭成生技有限公司	V		強生醫療儀器有限公司	V	
大福屋健康一館	V		頂豐國際管理顧問有限公司	V	
輔聚企業股份有限公司	V		宏達益企業有限公司后里天使愛門市	V	
聚康醫療儀器有限公司	V		總騰醫療儀器有限公司	V	
保豐堂醫療器材行	V		長昱醫療儀器有限公司	V	
富士康儀器有限公司	V		儷雅企業社	V	
順手銀髮事業有限公司	V		凱捷企業社(慈康醫材)	V	
愷恩無障礙室內裝修設計工程有限公司	V		高銓醫療器材行	V	
銓鴻醫療器材有限公司	V		沃展有限公司	V	
長騰醫療儀器行	V		康諾實業有限公司	V	
日禾企業社	V		安安醫療儀器行	V	
美嘉醫療器材有限公司新竹分公司	V		醫博科技股份有限公司	V	
榮騰有限公司	V		輔安康健康企業有限公司	V	
清源健康事業有限公司	V		康護醫療器材行	V	

廠商名稱	購買	租賃	廠商名稱	購買	租賃
錦華光電能源有限公司	V		暉翔興業股份有限公司	V	
樂齡生活事業股份有限公司	V		新亞歆有限公司	V	V
必翔銀髮事業股份有限公司新竹營業所	V				

(12) 社區整體照顧服務體系

截至 110 年 8 月，本市計有 9A 及 39C。

布建數	編號	單位
9A	1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心
	2	財團法人老五老基金會
	3	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心
	4	順順居家護理所
	5	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院
	6	安慎診所
	7	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
	8	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會
	9	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處

布建數	編號	單位	
39C	醫事 C	1	新竹市東區衛生所(育賢里)
		2	南門綜合醫院(復興里)
		3	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社(千甲里)
		4	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社(新光里)
		5	曾文智診所(湖濱里)
		6	台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人新竹馬偕紀念醫院(光復里)
		7	安慎診所(中正里)
		8	黃志豪職能治療所(建華里)
		9	黃志豪職能治療所(新莊里)
		10	黃志豪職能治療所(明湖里)
		11	順順居家護理所(光鎮里)

布建數	編號	單位	
	12	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構(崇禮里)	
	13	新竹市北區衛生所(光華里)	
	14	黃志豪職能治療所(福林里)	
	15	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院(興南里)	
	16	廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構(曲溪里)	
	17	黃志豪職能治療所(金竹里)	
	18	元培健康診所(香村里)	
	19	新竹市香山區衛生所(牛埔里)	
	社照 C	20	新竹市東區立功社區發展協會(立功里)
		21	新竹市東區科園社區發展協會(科園里)
		22	新竹市天后宮慈愛崇善會(三民里)
		23	新竹市東區金山社區發展協會(金山里)
		24	社團法人新竹市懷安協會(頂竹里)
		25	新竹市華夏金城服務會(建功里)
		26	新竹市東區水源社區發展協會(水源里)
		27	社團法人新竹市福祿壽長青協會(武陵里)
		28	新竹市北區港北社區發展協會(港北里)
		29	新竹市松齡長照關懷協會(西雅里)
		30	財團法人永修精舍(境福里)
		31	新竹市北區士林社區發展協會(士林里)
		32	新竹市樂齡健康促進協會(海山里)
		33	新竹市香山區香村社區發展協會(香村里)
		34	新竹市原住民身心障礙者協會(虎林里)
		35	新竹市香山區海山社區發展協會(海山里)
		36	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會(大庄里)
		37	新竹市香山區東香社區發展協會(東香里)
		38	社團法人新竹市懷安協會(朝山里)
	文健 C	39	新竹市原住民身心障礙者協會(頂埔里)

(13) 公費安置機構

截至 110 年 8 月，本市計有 31 家公費安置機構服務特約單位，包含養護機構 18 家、護理之家 11 家及呼吸照護病房 2 家。

- A. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹老人養護中心
- B. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心
- C. 國軍退除役官兵輔導委員會新竹榮譽國民之家
- D. 新竹市私立懷親老人養護中心
- E. 新竹市私立欣安長期照顧中心（養護型）
- F. 新竹市私立人瑞長期照顧中心（養護型）
- G. 新竹市私立慈慧老人長期照顧中心（養護型）
- H. 新竹市私立建嘉老人長期照顧中心（養護型）
- I. 財團法人新竹縣私立保順養護中心
- J. 新竹縣弘欣老人長期照顧中心（養護型）
- K. 新竹縣私立建安長期照顧中心
- L. 新竹縣私立立慈老人養護中心
- M. 新竹縣私立廣慈長期照顧中心（養護型）
- N. 新竹縣私立勝光長期照顧中心
- O. 新竹縣私立新埔家園老人長期照顧中心（養護型）
- P. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹縣私立新埔長期照顧中心（養護型）
- Q. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家
- R. 桃園市私立博愛老人長期照顧中心（養護型）
- S. 平和醫療社團法人附設和平護理之家
- T. 新竹市私立佑安護理之家
- U. 宜德護理之家
- V. 平安護理之家

- W. 天主教仁慈醫療財團法人附設新竹仁慈護理之家
- X. 禾馨護理之家
- Y. 長泰護理之家
- Z. 芊馨園護理之家
- AA. 崇德護理之家
- BB. 安心居護理之家
- CC. 財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院
- DD. 平和醫療社團法人和平醫院
- EE. 桃園縣私立龍祥精神護理之家

2. 長照服務個案之照顧管理及個案管理推動情形

(1) 照管中心布建及人力需求

①本市土地面積總計 104.1526 平方公里，行政區分為 3 區（東區、北區及香山區），暫無設置長期照顧管理中心之分站或分支服務據點規劃。

②人力需求

A. 照顧管理專員人力需求：依中央補助核定之員額 109 年為 18 人、110 年為 21 人、111 年為 21 人，本市推估之員額 112 年為 24 人、113 年為 27 人。

B. 照顧管理督導人力需求：依中央補助核定之員額 109 年為 3 人、110 年為 3 人、111 年為 3 人，本市推估之員額 112 年為 4 人、113 年為 4 人。

(2) 社區整合型服務中心 (A) 與照管中心運作情形

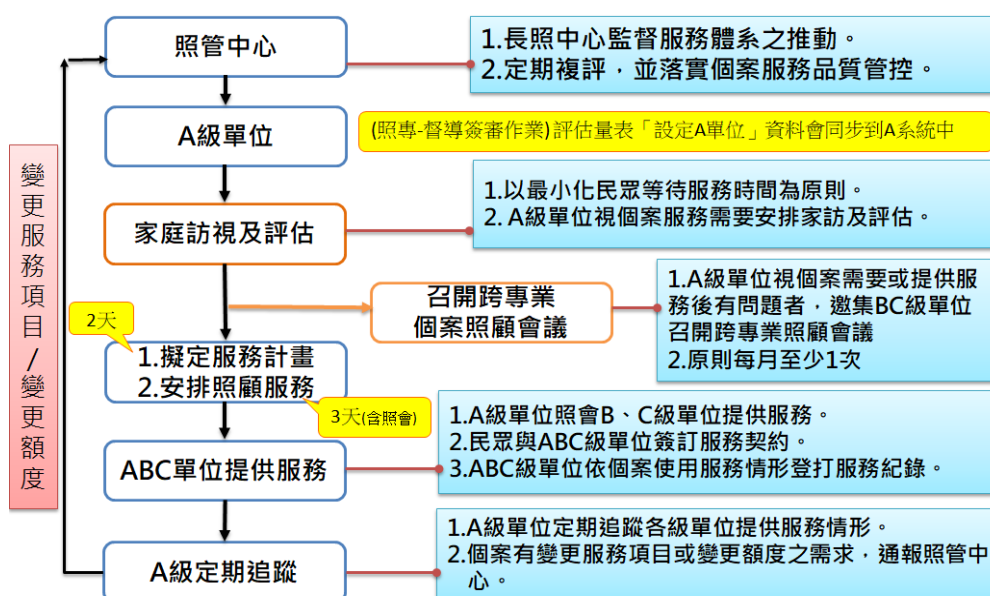
①照管中心派案社區整合型中心(A)原則為：依照責任區將 A 單位畫分為東區/北區/香山區(如下表)，並分區內輪派。

責任區	A 單位
-----	------

東區	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院
	財團法人老五老基金會新竹中心
	順順居家護理所
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會立協會(新竹市A單位)
北區	安慎診所
	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心(A級單位)
	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心
	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處
香山區	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
	順順居家護理所

- ② 優先尊重個案選擇服務單位之意願、如民眾無指定，為兼顧服務即時性及可近性，依照個案居住地(東區、北區、香山區)各區內輪派、為鼓勵A單位發掘潛在個案，提升服務涵蓋率，自行開發個案具優先派案權、A單位個管人員在管量比例低得列為優先派案。

長照ABC服務流程



- ③ 針對特殊個案照管專員主動與A個管聯訪，照顧計畫擬定作業時效規定，A個管須於照管督導系統簽核後

2 天內將照顧計畫擬定並回照管中心簽審，A 單位需依照 108 年 1 月 14 日修訂的新竹市衛生局社區整合型服務中心(A)特約單位管理注意事項之派案原則，依各單位的派案原則於照顧計畫核定後 3 天內則照會至 B 單位。

3. 整體性評估分析

(1) 長照服務特約機構之布建情形

為落實長照 2.0 之政策，本市積極與社區建立夥伴關係，鼓勵參與本市推動長照各項服務方案，目前計有特約單位 17 家居家服務、8 家日間照顧(含新竹縣有 5 家)、3 家家庭托顧、1 家小規模多機能、8 家營養餐飲、7 家交通接送、31 家中重度失能老人機構安置服務(中低收入失能老人機構公費安置)、28 家長照專業服務、45 家喘息服務、1 家到宅沐浴、113 家輔具單位、社區整體照顧服務體系共有 9A39C 本市依據給付支付作業要點簽訂特約，及長照基金一般獎助項目及基準辦理管理及獎助規定。

另為提升長照服務量，與本市轄內醫院持續辦理接受有長照需求服務對象出院準備服務個案轉介作業，以及 8 家醫院參與出院準備銜接長照服務，把握服務對象出院後 3 個月黃金復能期，由醫療團隊建議出院個案結合長照專業復能服務，透過介入增進個案之社會參與及獨立性。然而轄內長照、醫療和預防保健等社政、衛政資源，體系間串連與整合，並透過不同功能之據點，且因地制宜建立在地老化之未來。

(2) 本市截至 109 年底家庭看護工數共計 5,114 人，長照需求者聘請外籍看護工較其他縣市比率高(8.65%)，為全國之冠；而長照服務使用者在選擇照

顧服務類時偏愛居家服務，除了因本市社區式長照機構資源較為不足，又一般民眾較無日間托老概念，故量能未及居家服務大幅度成長，經市場考量及誘因不足布建較為困難，本市極力媒合開拓社區式長照機構，以提升日間照顧、小規模多機能、團體家屋之布建，持續提高本市長照服務網絡之綿密，提供更多元長照服務，供民眾選擇使用，減輕家庭負擔。

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		17	17	20	22	22
日間照顧中心(含失智型)		8	8	11	13	14
小規模多機能(含失智型)		1	1	1	1	2
托顧家庭		3	3	5	6	7
交通接送單位		7	7	7	8	8
營養餐飲單位		8	8	8	9	9
失智症團體家屋		0	0	1	1	1
喘息服務單位		44	45	47	48	49
長照專業服務機構		30	28	29	29	30
居家失能個案家庭醫師照護 方案特約單位		22	19	20	21	22
社區整體照顧服 務體系	A	9	9	9	10	10
	C	19(醫事C)	19(醫事C)	19(醫事C)	20(醫事C)	20(醫事C)
長 照 住 宿	老人福利機構	9	9	9	9	9
	身心障礙福利機構	3	3	3	3	3
	一般護理之家	8	8	8	8	8
	精神護理機構	0	0	0	0	0

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)
式 機 構	住宿式服務類長期照顧 服務機構	0	0	0	0	2
	榮譽國民之家	1	1	1	1	1

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

依據本市照顧需求人口推估長期照顧服務人力需求如下

- (1) A 個管人員：109 年為 30 人(專任 26 人、兼任 4 人)，110 年為 35 名人(專任 31 人、兼任 4 人)，預計 111 年為 37 人、112 年為 40 人、113 年為 43 人。
- (2) 照顧服務員：109 年為 524 人、110 年為 583 人、111 年為 642 人、112 年為 701 人及 113 年為 760 人。
- (3) 居家服務督導員：109 年為 28 人、110 年為 30 人、111 年為 36 人、112 年為 39 人及 113 年為 41 人。
- (4) 社工人員：109 年為 20 人、110 年為 21 人、111 年為 24 人、112 年為 27 人、113 年為 30 人。
- (5) 醫事人員：包含護理師、呼吸治療師、物理治療人員、職能治療人員、語言治療師、營養師、心理治療人員及藥師等，109 年為 338 人、110 年為 333 人、111 年為 340 人、112 年為 347 人、113 年為 354 人。

2. 整體性評估分析

- (1) 本市為鼓勵年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口投入照顧服務行列，109 年已辦理 12 班照顧服務員課程，完訓人數 264 人；110 年度預定辦理 17 班，預訓人數為 565 人，110 年度因受武漢肺炎疫情影響致課程延後辦理，截至目前已結訓 3 班，完訓人數 69 人，期待能滿足照顧需求，更提供就業機會。
- (2) 本市長照中心 109 年離職人員共 3 位(2 名照管專員及 1 名照管督導)，離職因素以「個人生涯規劃」佔 3 位(100%)；110 年離職人員共 4 位(4 名照管專員)，離職因素以「個人生涯規劃」佔 4 位(100%)。

- (3) 鼓勵照管人員留任，辦理資深照管專員儲備照管督導訓練，提升專業量能及人力，並訂定本市「長期照顧管理中心照管人員作業規範與評核機制」及「照顧管理專員專業能力進階制度規劃」。
- (4) 為提升並強化照管人員專業知能訓練，110 年規劃辦理至少 10 場次及不定期辦理特殊或困難個案研討會，課程規劃如下：
 - ① 照顧服務資訊平台實務操作課程
 - ② 早期療育和復能服務的差異課程
 - ③ 高風險辨識與評估及異常事件處理課程
 - ④ 客訴處理及衝突溝通技巧課程
 - ⑤ 身心障礙者資源分享課程
- (5) 照管督導簽審報告針對有疑義個案，給予照專個別指導，並透過團體督導的方式，討論共通性個案處理原則，確保評估與服務擬定具有一致性，督導實地訪查每位照專評估準則至少 1-2 案。

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		1:150 1:120 (111 年後)	30 (專任 26 兼任 4)	35 (專任 31 兼任 4)	27 專任	37 專任	37 專任	40 專任	40 專任	43 專任	43 專任
居家服務督導員		1:60	28	36	30	36	36	39	39	41	41
社工人員			20	21	21	24	24	27	27	30	30
醫事人員(含護理人 員、物理治療人員、 職能治療人員及其 他專業醫事人員)			338	333	165	340	340	347	347	354	354
照管中心 (含分站)	照管專員	每 200 案配 1 名照管專員	17	19	21	21	21	24	24	27	27
	照管督導	每 5-7 名配 1 名照管督導	3	3	3	3	3	4	4	4	4

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	1,235	248	1,472	305	1:6	1,670	310	1,880	313	2,090	348
社區式 服務	188	26	174	25	1. 日照、小規模 1:8 2. 團體家屋 1:3 3. 家庭托顧 1:4	211	32	249	40	286	44
巷弄長 照站	1,168	22	1,226	22	新增據點以最少 10 人限 計算	1,236	23	1,246	24	1,256	25
住宿式 機構	1,275	228	1,289	231	1. 一般護理之家 1:5 2. 老福機構 1:8 3. 身障機構 1:4 4. 住宿式機構 1:8 5. 榮家 安養(日間 1:15, 夜間 1:35) 養護(日間 1:8, 夜間 1:15)	1,303	277	1,523	324	1,742	343

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) 為強化本市跨單位行政協調機制，制訂新竹市政府長期照顧推動小組設置要點，設有長期照顧推動小組，各項服務召開定期業務聯繫會議，規劃建構本市長期照顧十年計畫 2.0 政府及民間、跨部門和跨領域的推動架構，推動社區整體照護模式。

(2) 長期照顧推動委員會之任務

- A. 輔導、審議及監督長期照顧整合計畫之推動事項。
- B. 協調、諮詢及推動長期照顧十年計畫與本市長期照顧相關重大措施。
- C. 推動建置長期照顧服務機制，督導整合長照十年計畫與本市行政機關及民間之相關資源。
- D. 監督各項服務計畫之進度，評估執行成效，並進行階段性修正。
- E. 輔導推動長期照顧制度宣導事項。
- F. 其他有關本市長期照顧制度之推動事項。

2. 110 年度工作重點

(1) 原預計於 110 年上半年度 6 月至 7 月召開會議，惟因 COVID-19 疫情嚴峻，依中央流行疫情指揮中心於 110 年 5 月 19 日提升全國疫情警戒第三級直至 7 月 26 日，為此，本市積極執行防疫工作，故暫停上半年度之會議。

- (2) 下半年度預計於 110 年 12 月召開，如有必要時得召開臨時會議，審查監督各項服務計畫之進度，評估執行成效，並進行階段性修正。
- (3) 持續對本市專責單位長期照顧科相關業務推動提供輔導與督促。
- (4) 持續針對長期照顧服務品質監控之機制及成效，研議輔導與督考工作，積極提升服務品質。

3. 運作情形

- (1) 長期照顧推動小組：置委員 21 人，其中 1 人為主任委員，由市長兼任；1 人為副主任委員，由本府秘書長兼任；其餘委員由本府就下列人員聘（派）兼之：本府民政處處長、本府社會處處長、本府勞工處處長、本市衛生局局長、具有醫學、護理、社會工作、長期照顧、復健等相關專家、學者及民間團體代表 15 人，並應有原住民之代表或熟諳原住民文化之專家學者至少 1 人。
- (2) 本小組置執行秘書 1 人，由衛生局局長兼任；幹事 1-2 人，由衛生局或本府社會處派員兼任，處理本小組業務。
- (3) 本小組每半年召開會議 1 次，必要時得召開臨時會議。均由主任委員召集並為主席，主任委員不能出席時，由副主任委員代理之，副主任委員同時不能出席時，由委員互推 1 人代理之。
- (4) 推動小組會議召開時，應有 1/2 以上委員出席，決議事項應經出席委員過半數之同意。

(二) 地方政府爭議處理會

1. 本市於 108 年 10 月 18 日依據長期照顧服務法第 59 條第 2 項規定訂定「新竹市政府長期照顧服務機構爭議處理會設置及運作要點」；另於 110 年 3 月 19 日依據長期照

顧服務法第 45 條規定訂定「新竹市政府長期照顧服務爭議調處作業要點」。

2. 組織架構及任務

- (1) 長期照顧服務機構因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長期照顧服務者傷亡情形之調查與認定或違法規定，依長期照顧服務法第 59 條規定，訂定「新竹市政府長期照顧服務機構爭議處理會設置及運作要點」
- (2) 為保障接受長期照顧服務者之權益、妥速處理長照服務爭議、維護長照服務體系和諧及穩定，特依長期照顧服務法第 45 條規定，訂定「新竹市政府長期照顧服務爭議調處作業要點」。
- (3) 以上 2 要點，皆設置委員 11 人至 15 人，由市長就相關專家、學者及代表聘（派）兼之，並指定其中 1 人為召集人。

3. 110 年度工作重點

爭議處理會及調處委員會已完成相關前置作業程序，因疫情影響爰尚未聘請委員，俟疫情較為穩定後，完成聘請委員之程序。

4. 運作情形

本市目前皆未有相關申請案。

(三) 行政部門推動機制

1. 業務職掌

- (1) 辦理喘息服務、專業服務、居家服務、家庭托顧、日間照顧、失智共同照護中心、失智社區服務據點、營養餐飲、輔具與居家無障礙服務、交通接送、社區整體照顧服務體系、家庭照顧者支持服務據點、到宅沐浴車及照顧實務指導計畫等。
- (2) 開發、整合及管理長期照護資源。

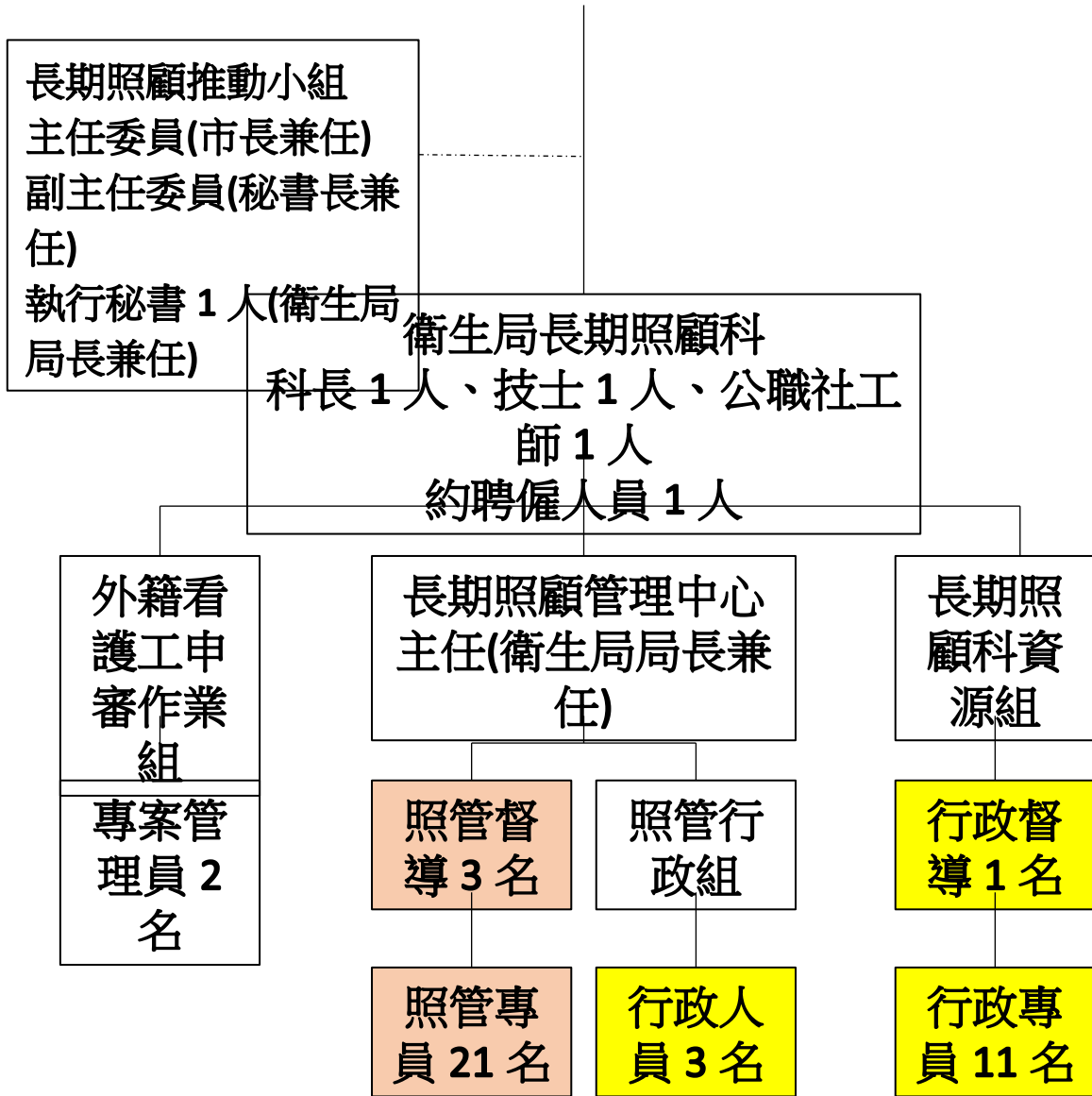
- (3) 辦理長照相關人員教育訓練及宣導活動。
- (4) 外籍看護工申請審查、推介媒合國內照顧服務資源。
- (5) 辦理住宿式服務機構品質提升卓越計畫。
- (6) 辦理住宿式機構使用者補助。
- (7) 減少照護機構住民至醫療機構就醫方案。
- (8) 長期照顧整合計畫經費核銷管理，並統籌規劃教育訓練及推廣，協助長照服務計畫支付及經費核銷等。

2. 人力配置

本市業於106年4月17日經衛生局組織修編後正式成立長期照顧科，並依專責單位編列人力，現編列人力為45人，其中正式人員編制為4人，中央補助款人力：行政督導1人、行政專員11人、行政人員3人、照管督導3人及照管專員21人，外籍看護工申審流程與國內照顧服務體系接軌方案專案管理員2人。

依據長照發展基金補助地方政府進用人力職掌分為行政管理類與個案照顧類2類，各承辦人員依工作分配辦理本科長照業務與計畫之推展及整體品質管理。

新竹市政府



- ※ 紅色框為個案照顧類
- ※ 黃色框為行政管理類

3. 運作情形

依照各業務推動情形，提供相關服務內容及辦理相關宣導活動，因地制宜提供創新方案，整合本市長照業務。

(四) 照顧管理制度

1. 照管中心組織、人力編制

本市於 106 年 1 月 1 日將衛、社政各項長照服務項目，其相關業務工作、人力、經費及權責，整併於本市衛生局，由衛生局統籌相關行政事務，整合長照服務資源與統整照顧管理制度，照顧管理中心主任一人由市長指派衛生局局長兼任督導業務；行政管理由長期照顧科科長負責業務規劃與督導。

2. 照管中心業務推展概況

(1) 照管中心業務推展與運作情形

①本市區域面積 104.1526 平方公里，村里數有 122 個，依據內政府戶政局及本府民政處統計資料顯示，本市至 110 年 8 月止總人口數 452,781 人、老年人口計 60,776 人，分布於東區 27,549 人(老人人口比例 45.3%)、北區 22,721 人(老人人口比例 37.4%)及香山區 10,506 人(老人人口比例 17.3%)，依據本市長期照顧需求人數，本市無規劃設置長期照顧管理中心之分站或分支服務據點，目前設址於東區中央路 241 號 10 樓(衛生社福大樓 10 樓)。

②民眾可藉由電話、傳真、網路、1966 等方式申請長照服務，透過鄰里活動宣導長照服務更進入社區增加服務使用人數。

(2) 依據中央制定服務流程規範於 7 個工作天內完成初審、訪視評估、失能等級核定以確實服務輸送。

(3) 社區整合型服務中心(A)間之運作機制與執行情形：

照管中心依照責任區將社區整合型服務中心(A)畫分為東區/北區/香山區，依其區域依序輪派(如下表)，並於 109 年協助帶領培訓共 16 位 A 個管員實務實習，

110 年截至 8 月底協助帶領培訓 7 位 A 個管員實務實習。

責任區	A 單位
東區	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院
	財團法人老五老基金會新竹中心
	順順居家護理所
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會立協會(新竹市 A 單位)
北區	安慎診所
	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心(A 級單位)
	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心
	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處
香山區	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
	順順居家護理所

3. 照管人力資源管理

- (1) 本中心 110 年依中央核定應聘照管專員 21 位、照管督導 3 位及行政人員 3 位，共計 27 位。於 110 年 8 月實際聘有 19 位照管專員、3 位照管督導及 2 位行政人員，共計 24 位。110 年離職人員共 4 位，離職因素以「個人生涯規劃」佔 4 位(100%)，現尚缺 3 位照管專員及 1 位行政人員育嬰留停，缺額仍在招聘中。
- (2) 照管人員專業背景以護理專業為最多計 16 人，佔 72.7%；社工計 6 人，佔 27.3%；照管人員學歷以大學為最多計 18 人，佔 82%，專科 3 人，佔 13%，研究所以上 1 人，佔 5%。
- (3) 照專平均年資為 3.1 年；照專年資分別為未滿 1 年共 5 位(26%)，3 年以上未達 4 年 5 位(26%)，4 年以上未達 5 年 7 位(37%)，6 年以上 2 位(11%)。

- (4) 督導平均年資為 2.1 年；督導年資分別為未滿 1 年 1 位(33.3%)，2 年以上未滿 3 年 1 位(33.3%)，3 年以上未滿 4 年 1 位(33.3%)。
- (5) 照管專員及督導招募方式，依衛生局人員招募規範及衛福部訂定之進用資格進用，並依衛生福利部薪給標準支薪。
- (6) 參照「新竹市政府及所屬機關學校約聘僱用人員考核要點」，提升工作品質及行政績效，現有 2 位照顧管理督導均由具照顧管理專員經驗者晉升。分別有平時(年中)考核：每半年照管督導依平時考核表應就專員平時之工作、操行、學識、才能等之優劣事實，詳實記載於平時考核表，對其所屬考核須改善事項告知受考專員改善；年終考核：彙整平時考核表供長期照顧科科長年度考績評核之獎懲依據，另訂定本市「長期照顧管理中心照管人員作業規範與評核機制」及「照顧管理專員專業能力進階制度規劃」納入薪資晉升基準，考核結果呈報衛生局局長核定。
- (7) 照管人員工作職責

110 年本市照顧管理中心工作職掌如下

①照顧管理督導

A. 長照需要評估

- a. 審核長照需要評估之內容與結果(等級)及評估結果通知書內容。
- b. 規劃、監測與督導長照需要評估之作業流程及其品質(含時效)，定期檢討及推動改善措施。
- c. 受理評估等級疑義(申訴再評)事件。

B. 長照服務連結

- a. 定期監測轄區照顧管理專員派案A單位之妥適性。
 - b. 監測與督導照顧管理專員審核A單位照顧計畫之執行情形(含審查意見、審查時效)與品質。
 - c. 督導照顧管理專員對掌握在地長照相關資源網絡之執行情形。
 - d. 調處照顧管理專員與A單位個案管理人員間之專業疑義，必要時召開會議。
- C. 長照個案服務品質管控
- a. 規劃及推動照顧管理業務內部稽核控管機制，定期分析執行情形及推動改善措施。
 - b. 規劃及推動長照個案抽查作業以確認個案照顧需求與服務之一致性，並分析結果及定期檢討修正。
 - c. 建立前點抽查之異常結果通報(傳送)各該長照服務提供單位(機構)業管單位之橫向連結機制。
 - d. 規劃及實施轄區照顧管理專員之督導與考核事宜(含個案研討報告與特殊個案追蹤評估)。
 - e. 依據轄區特性與需求，規劃辦理照顧管理人員之教育訓練(含特殊個案研討)，並定期評量成效與修正。
 - f. 擔任新進照顧管理專員、A個管人員、出院準備服務個管師之訓練課程講師。
 - g. 參加長照個案研討會與相關聯繫會議。
- D. 其他事項
- a. 處理困難或複雜長照個案陳情或地方民意代表關切長照服務案件所需資料。

- b. 提供相關單位於監測長照 2.0 服務涵蓋率、服務連結與輸送發展情形之改善建議。
- c. 其他有關長照需要評估、服務連結及個案服務品質管控之臨時交辦事項。

②照顧管理專員

A. 長照需要評估

- a. 實施申請長照服務個案初篩。
- b. 安排及實施個案長照需要等級之評估(含複評、評估結果說明)。
- c. 完成評估資料與文件之系統資料登載與上傳、評估結果通知單製作、照顧問題清單重要性排序及建議服務項目之勾選。

B. 長照服務連結

- a. 連結 A 單位，審核所送計畫與核給服務項目之適切性。
- b. 掌握並熟悉在地衛政、社政、民間等各類社區之正式與非正式資源，針對未符長照服務對象，依其需求與狀況，轉介其他社福資源。

C. 長照個案服務品質管控

- a. 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。
- b. 擔任新進照管專員之訓練課程講師，協助督導訓練新進照管專員。
- c. 擔任 A 個管人員、出院準備服務個管人員訓練之實作課程講師。
- d. 參加轄內長照個案研討會與相關聯繫會議。

D. 其他事項

- a. 提供相關單位處理民眾長照陳情或外界關注長照服務案件所需資料。
 - b. 其他有關長照需要評估、服務連結及個案服務品質管控之臨時交辦事項。
- (8) 因受疫情影響，110 年 8 月底中心受理申請數 1,894 人，已評估人數 2,278 人(含複評)，在管中人數 4,128 人，110 年結案人數 1,534(排除無失能及取消申請)，截至 110 年 8 月個管案數為 5,662 人，19 名照專平均案量為 298 人。
- (9) 為提升並強化照管人員專業知能訓練，110 年規畫辦理至少 10 場次，截至 110 年 8 月底，已完成辦理 18 場次，共計 116 人次，預計 10-11 月辦理身心障礙者資源分享課程等 4 場次，進而提升其歸屬感及凝聚力。

編號	課程名稱/場次	受訓人次
1	檔案管理及財物管理程序宣導講習/2	4 人次
2	110 年廉政法紀教育訓練/2	12 人次
3	照顧管理資訊平台實務操作教育訓練/2	19 人次
4	早期療育和復能的差異課程/2	21 人次
5	高風險辨識與評估及異常事件處理/2	20 人次
6	客訴處理及衝突溝通技巧/2	23 人次
7	長照需求評估標準化課程/2	10 人次
8	新進照顧管理專員訓練課程/3	4 人次
9	辦理新進照管人員實務實習訓練/1	3 人次

- (10) 本市核定照管人員為 24 人，截至 110 年 8 月現職 22 位照管人員，其中 20 位人員已完成 Level I 訓

訓練課程(佔 91%)，18 位已完成 Level II(佔 82%)訓練課程，16 位已完成 Level III 訓練課程(73%)。

受訓課程	人數	完成率
Level I	20 人	91%
Level II	18 人	82%
Level III	16 人	73%

(11) 照管督導簽審報告針對有疑義個案，給予照專個別指導，並透過團體督導的方式，討論共通性個案處理原則，確保評估與服務擬定具有一致性，截至 8 月已辦理 5 場團體督導，共計 35 人次。

(12) 個案研討會截至 110 年 8 月底已辦理 24 場次，共計 108 人次。

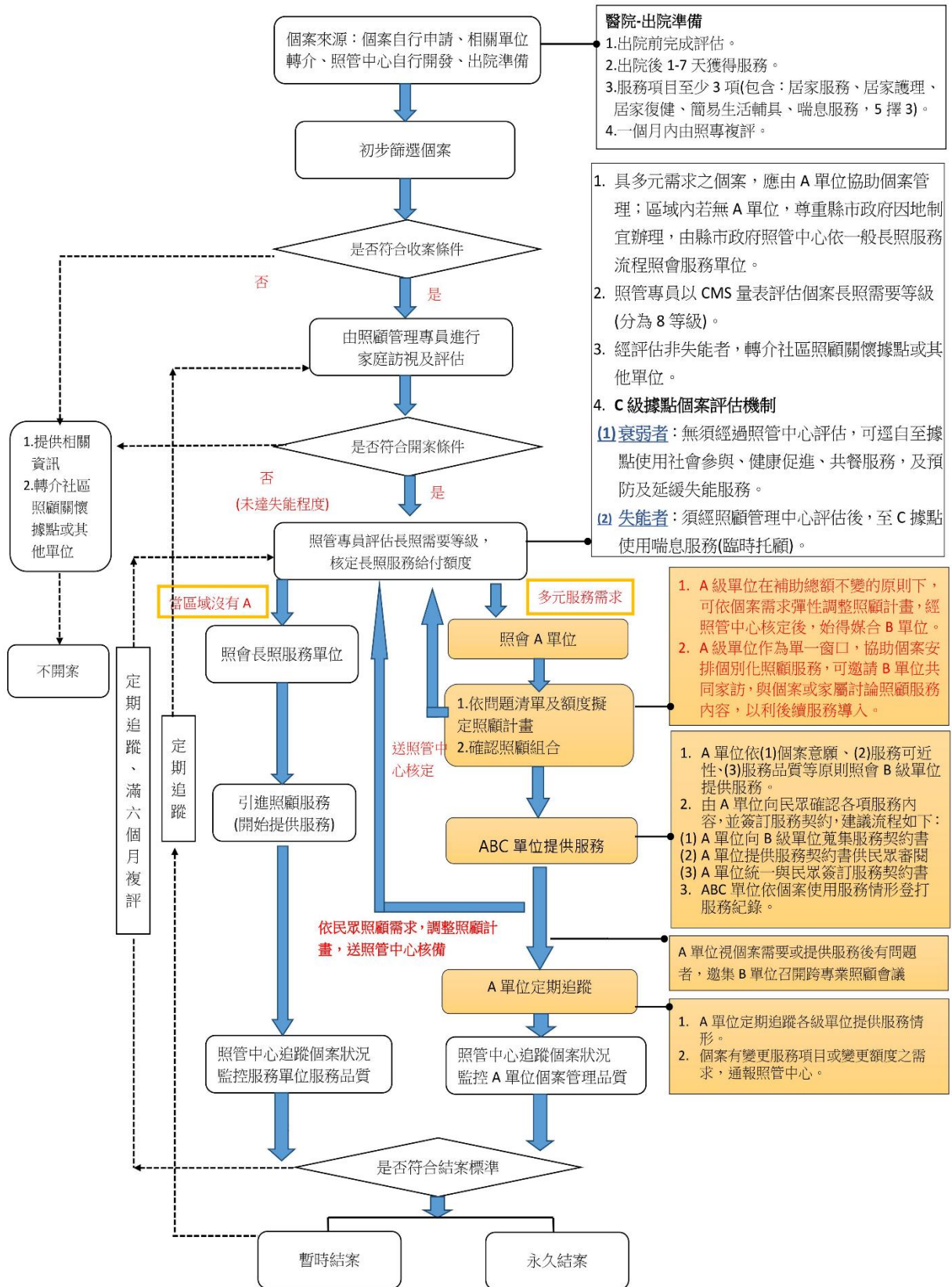
4. 服務作業流程及管理

(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）

①建立長期照顧服務標準作業流程：依據行政院長期照顧制度推動小組 96 年 7 月 26 日決議通過之長期照顧服務流程，建立本市長期照顧服務作業流程，確立中心人員工作之標準化。

②依中央規範執行個案服務流程(如下圖)，含個案發掘及建立轉介機制、進行需求評量、核定服務資格、擬訂或初審照顧計畫、連結服務、追蹤使用情形、1 年內進行複評及結案工作。

個案服務流程圖



(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)

①個案管理機制

- A. 民眾經由 1966、民眾電洽、親洽、網路申請或服務單位轉介受理等申請長照服務，並由照顧管理專員進行電話約訪，確認需求及期待，經照顧管理專員到府評估核定失能等級及額度並派案 A 個管單位擬定照顧計畫，由主責照專檢視並核定照顧計畫是否依案家需求擬定。
- B. 針對持續使用長照服務中個案應一年評估一次，重新評估個案狀況、服務期待及服務品質；若個案身體失能狀況改變照專可提早評估。

②收案數：本市共有 122 里，北區 45 里、東區 53 里、香山區 24 里，依照行政區與里別劃分為 3 組，個案則依里別分派，每月統計各區的新案量及總案量，照顧管理督導定期檢視照專在案量並適時調整照專主責里別，穩定照專服務量。

③收案時效：照專收到申請書至訪視評估並完成照顧計畫應於 7 天內完成，經由衛生福利部照顧管理資訊平台每月彙整統計並監測需求等級評估至照顧計畫核定完成時效，截至 1-9 月本市需求等級評估至照顧計畫核定完成為 4.88 天，另分析其平均訪視評估時效為 1.18 天，平均評估核定時效為 3.7 天，平均計畫擬定時效為 1.67 天，平均計畫核定時效為 1.38 天，又今年因受疫情影響，自個案申請至照顧計畫通過作業日數約為 8 天。

④複評時效：

- A. 每月統計逾 366 天未複評個案，並由照專說明未複評原因及預訂訪視時間。

- B. 於會議中公告待複評個案數並進行原因分析。
- C. 超過 366 天未複評個案截至 1-9 月共計 1,254 人（108 年逾時未評估計 139 人，109 年逾時未評估計 1,115 人），其原因為死亡、無需求待結案、已計畫安排複評訪視、個案家屬無法配合訪視時間、因受疫情影響延後訪視（如支援社篩站與社篩專線、疫苗施打站及疫苗專線、照管專員休家庭照顧假）等。
- D. 1-9 月家訪量為 2,661 人（初評 1,636 人、複評 1,025），因疫情影響每人每月平均家訪量為 17 人。

⑤個案抽查狀況：

- A. 本市於 109 年 6 月起施行「新竹市衛生局長期照顧管理中心抽查作業」。
- B. 110 年 1-8 月已抽查 501 件，異常案件為 4 件，抽查異常率小於 1%，1 件為 A 單位未派 B 單位，1 件為無障礙環境改善特約廠商相關程序繁雜，2 件為 B 單位居服人員服務態度不佳。
- C. 抽查為異常者主責照專須填具「異常事件通報單」，會辦該項業務承辦人員、簽核至單位主管，作為業務承辦後續管考服務提供單位之依據，並將處理結果回復個案，照管專員持續追蹤異常案件查辦結果，並登錄於本局「長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報清冊」中。

5. 強化照顧管理之相關機制

- (1) 建立個案管理及服務品質監控機制：為維持個案管理及服務提供之品質，本市訂定個案審核與評估、擬定照顧計畫、協調安排、轉介服務、評價及服務

輸送過程等各項工作之品質監測機制及指標，並修訂與執行照管中心個案暫停服務及結案作業規範。

- (2) 訂定個案管理與資源管理機制，落實照顧服務功能，訂定中心相關照顧服務文件管理辦法及標準作業流程，建置個案管理資料庫，每月 10 日彙整結報以利個案服務統計分析，提供作為服務品質及工作績效評值依據。
- (3) 長照個案使用長照服務之使用情形，有多元申訴機制，提供有疑義、異議民眾或服務使用者經電話、信件及親自申訴三條管道，由市政府或衛生局主管單位受理，依個案審查工作辦理回覆，並做為服務品質改進之要項。
- (4) 辦理服務品質檢討會：為加強辦理個案服務品質監控，定期或不定期與各服務提供單位辦理聯繫會，針對服務工作推動執行困境，研議改善因應方案，每年至少 2 場次。
- (5) 辦理個案討論會：每季至少辦理 1 次個案討論會，如遇有特殊個案則邀請專家與照管專員進行分析與評估討論，提升照管專員的專業成長與服務品質，以便順利達成個案管理服務，同時也促成中心與相關機構團隊合作契機。
- (6) 定期更新中心官網：確定整合性服務流程、標準，做為照顧管理者提供服務的基準及民眾了解長照服務之途徑。
- (7) 辦理民眾滿意度調查及分析：為瞭解民眾對長期照顧管理中心整體之服務滿意程度，做為改善服務品質及流程等方面之參考依據，每年度持續辦理民眾滿意度調查統計及分析結果，擬訂具體改善計畫，以提升照顧服務品質。

(五) 長照服務給付及支付制度

1. 執行情形

- (1) 依照中央規定給付及支付制度進行相關服務，均依照特約長期照顧服務契約書內容進行。
- (2) 截至 110 年 8 月服務紀錄審查 727 次、不預先通知檢查 36 次、機構評鑑 15 次、實地輔導 0 次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1) 依照特約長期照顧服務契約書，特約單位應於每月 10 日前完成服務紀錄、費用申報，經本市權管業務單位審查無誤後，皆依規定於 30 日內予以撥付。
- (2) 服務紀錄審查 1,368 次、不預先通知檢查 131 次、機構評鑑 17 次、實地輔導 3 次

3. 困難及限制

- (1) 新特約單位以及單位承辦人員對於系統登打服務紀錄或行政核銷流程較不清楚，且給付支付基準亦滾動式更正，單位需學習及適應內容，爰核銷期程較難以掌控。
- (2) 今(110)年因武漢肺炎疫情嚴峻，導致實地不預先通知檢查及實地輔導等作業次數未達目標。

4. 因應措施及策進作為

- (1) 簡化紙本核銷須備文件，針對核銷進度較落後之單位，本市會依進度了解單位困難及原因，進行相關個別協助與指導。
- (2) 有關核銷作業程序，本市以附約方式納入上開要點修正規定，俾利作為核銷依據。
- (3) 依據衛生福利部 109 年 10 月 23 日修正「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」部分規定，本市長照機構評鑑不合格者經限期改善

後仍未改善，本市將終止契約，且該單位一年內不得提出簽約申請。

- (4) 加強服務紀錄審查，透過支付審核系統進行線上審查作業；重新規劃機構評鑑期程，視疫情情形安排實地評鑑行程，並酌予調整部分評鑑指標檢視作法，如：至案家訪談長照服務使用情形改為電訪等。

(六) 其他跨局處整合機制

1. 執行情形

- (1) 本市每半年辦理 1 次長期照顧推動小組會議，110 年因應疫情嚴峻，暫停辦理上半年度會議，下半年度預計 12 月辦理。
- (2) 長照服務單位辦理籌設、設立、評鑑、聯合督訪、查核時，會辦相關局處(如消防局、本府都發處、本府地政處、本府勞工處等單位)配合辦理。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

相關各項長照服務業務由衛生局執行。

3. 困難及限制

針對社區整體照顧服務體系 C 級巷弄長照站本市由衛生局負責，惟社區關懷據點由本府社會處負責，有關社區關懷據點成立 C 級巷弄長照站業務窗口不一致，造成服務單位設立意願低。

4. 因應措施及策進作為

建議中央帶動地方整合社區整體照顧服務體系，俾利業務推動順利。

二、服務提供面

(一) 居家服務

1. 執行情形

(1) 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，皆設有居家長照機構，各區分布為北區 47%、東區 40%、香山區 13%，鄉鎮市區服務涵蓋率為 100%。

(2) BA 碼各項服務碼別的使用分析

①使用次數：依機構申報資料統計分析，本市 BA 碼各項服務碼別以 BA13 陪同外出為最多，佔 17.37%，係陪同外出洗腎、復健屬定期性且長時間服務，以時間計算(30 分鐘/單位)，相對使用次數較高。其次為 BA20 陪伴服務，佔 17.27%，再者為 BA07 協助沐浴及洗頭，佔 16.23%。

②申報金額：申報金額部分以 BA07 協助沐浴及洗頭為最多，佔 24.76%，係該碼別單價費用相較 BA13 及 BA20 高，故申報金額相對較高。其次為 BA13 陪同外出，佔 15.93%，再者為 BA20 陪伴服務，佔 14.06%。

③總結：不論使用次數或申報金額皆以 BA07 協助沐浴及洗頭、BA13 陪同外出以及 BA20 陪伴服務三項最高，且超過申報金額 50%，顯示此三項為服務使用者主要需求且花費較高，就民眾申請服務項目而言，因家屬就業或人力的考量，無法長時的陪同外出及陪伴服務，亦期待服務使用者沐浴後獲得的舒適感，爰申請服務，減輕壓力。

(3) 服務機構取得設立許可/特約情形：依長期照顧服務法相關規定於本市取得設立許可機構計 18 家，其中已特約機構計 15 家，尚有 3 家未特約。另有 2 家係為新竹縣設立並與本市簽訂特約，爰 110 年 8 月底前已完成特約機構數共計 17 家。

(4) 設立許可與特約機構

A. 本市設立、已特約計 15 家

(A) 東區(6 家)

- a. 財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構
- b. 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構
- c. 新竹市私立怡安居家長照機構
- d. 廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構
- e. 誠芯樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
- f. 東暉長照股份有限公司新竹市私立東暉居家長照機構

(B) 北區(7 家)

- a. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構
- b. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構
- c. 社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹式居家式服務類長期照顧服務機構
- d. 樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構
- e. 大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構
- f. 新竹市私立佳樂居家長照機構

g. 懷安有限公司附設新竹市私立安心 66 居家長照機構

(C) 香山區(2 家)

a. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
新竹市私立慈濟居家長照機構

b. 有限責任台灣智群看護家事管理勞動合作社
附設新竹市私立智群居家長照機構

B. 外縣市設立、已特約計 2 家

(A) 社團法人中華民國紅十字會台灣省新竹縣支會
附設新竹市私立博愛居家式服務類長期照顧服務機構

(B) 康瑄生活事業有限公司附設私立康瑄居家長照機構

C. 本市設立、未特約計 3 家

(A) 北區(1 家)

a. 保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社
附設新竹市私立福曜居家長照機構

(B) 東區(2 家)

a. 新竹市私立子馨居家長照機構

b. 宏昌生活有限公司附設新竹市私立一點一滴
居家長照機構

2. 110 年度原訂目標之達成情形

(1) 服務提供單位：原訂目標達成數 18 家，實際特約單位數 17 家，達成率 94%。

(2) 服務人數：原訂目標服務人數 1,459 人，實際服務人數 1,472 人，達成率 101%。

3. 服務品質管理

(1) 居家式長期照顧服務機構評鑑

針對109年度居家式長期照顧服務機構評鑑不合格單位，函請機構提具改善報告後，於110年2月19日邀請委員進行書面審查，機構針對缺失事項進行改善後，110年4月23日邀請委員再次進行實地檢視，經實地檢視結果已完成改善。

有關110年度居家式長期照顧服務機構評鑑，於8月至9月辦理實地評鑑，評鑑家數計7家，後續評鑑結果依規公告及辦理相關事宜。

(2) 居家式長期照顧服務機構不預先通知檢查

每年至少一次針對本市設立之居家式長期照顧服務機構進行不預先通知檢查，110年3月至5月聯合市府勞工處至各機構進行不預先通知檢查，除新設立機構外，完成13家機構查核，針對查核缺失事項，函請機構限期改善，如未完成改善或查核缺失事項多者，予以輔導並列為下半年加強查核對象。

(3) 特約單位服務品質抽查

透過長照支審系統每月申報資料，經系統檢核通過外，隨機抽查檢核單位服務情形，如次數、時間之合理性、正確性，服務紀錄是否核實及居服員排班情形等，並加強抽查曾服務不確實或違規之長照人員，其所服務之個案，或申訴個案，適時輔導改善，如違反給付規定，依規核扣費用。另不定期檢視是否聘僱外籍家庭看護工、領有特別照顧津貼或福利身分別異動情形，如經查獲，依規追繳溢領費用。

4. 困難及限制

- (1) 居家式長照機構設立門檻相較社區式或住宿式低，致居家式長期照顧機構逐年快速成長，而新設立機構多數選擇資源充足之東區及北區，各機構雖為全區特約，

然實際執行上，除居服員本身居住香山區外，多數居服員優先選擇服務對象多且場轉時間短之東區及北區進行服務，致香山區服務量能顯低。而新設立機構快速成長下，如機構經營管理經驗不足、人員異動頻繁等情形，影響服務品質，亦造成主管機關輔導與管理之困難。

- (2) 居家服務員替代家庭照顧者角色之倫理兩難議題，各縣市政府大力鼓勵民眾使用長期照顧資源，近年明顯增加，然居家服務內涵應仍屬於協助者而非替代家庭照顧者之角色，惟在面對家庭關係疏離或家庭照顧資源不足情況下，使用者相當依賴居服員，甚至取代家庭照顧者角色，長期下來致使家庭關係更加疏離，也模糊居家服務之意義與功能。
- (3) 各縣市政府及勞動部大力培植下，近年來具備照顧服務員資格者確有增加，惟仍有照顧服務員取得資格後，因照顧服務員素質差異大，從應試、實習到順利適應居家服務場域之錄用者屈指可數。另有不少考量工作環境，選擇投入不需轉場的醫療院所或住宿型機構之看護工。此外，民眾易將居家服務員混淆為外籍家庭看護工、清潔工，不受尊重之感受，影響居服員招募及留任意願。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 為均衡區域資源發展，提升香山區服務量能，鼓勵申請單位於香山區設立。此外，為能有效控管機構家數及服務品質，110年針對新設立機構辦理特約遴選，遴選項目包含行政能力、資源整備、人力整備、個案權益保障等，透過遴選機制，確保新特約機構之服務品質。特約初期以服務2區為主，其中一區應包含香山區，待服務品質及組織運作無虞後，再行評估開放全區服務。

- (2) 翻轉服務使用民眾對照顧服務員之「消費者心態」：透過各式宣導，包括在服務輸送過程中對民眾教育照顧服務員專業角色(契約書增加條例、服務單位口頭說明)、新聞露出(市政新聞、網路社群文宣)、或辦理有獎徵答等宣導活動，翻轉服務使用民眾對照顧服務員之認知落差，提升對照顧服務員之尊重。
- (3) 提升照顧服務員專業認同：辦理照顧服務員在職訓練，包括提升專業技能、溝通技巧與自我專業認同等課程，辦理績優照顧服務員表揚活動，奠定照顧服務員專業形象與自我價值。另於契約書明訂照顧服務員薪資制度，不定期會同勞工處進行不預先通知檢查，確保照顧服務員勞動條件與薪資保障，提升整體服務品質達人力留任意願。

(二) 日間照顧、小規模多機能 (皆含失智型)

1. 執行情形

- (1) 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，目前東區計 1 家日間照顧中心、北區計 2 家，鄉鎮市區服務涵蓋率約 67%。
- (2) 設立許可：轄內 3 家日間照顧中心、小規模多機能均已取得設立許可，另 110 年 8 月份已有 3 家取得籌設許可(位於本市北區 1 家及香山區 2 家)，尚有 1 家位於本市香山區之單位提出籌設許可申請，預計本(109)年底前可取得籌設許可。
- (3) 特約情形：本市 110 年度與 9 家服務提供單位取得特約。(含 3 家於本市設立之長照機構及 1 家護理之家提供日照服務、5 家於新竹縣設立之長照機構)。
- (4) 服務人數：日間照顧 104 人、小規模多機能 60 人。
- (5) 服務人次：日間照顧 7,350 人次，小規模多機能 5,139 人次。

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(詳表六)

(1) 尚在籌設或設立中者計 7 處。

(2) 已完成設立者 2 處

①屬前瞻核定補助之案件計有 3 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 15 學區

①已設有日照之國中學區數計 5 學區。

②尚待設置日照之學區數計 10 學區(表七)。

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 8 學區。

3. 服務品質管理

本市原預定於 110 年 6 月 16 日、110 年 6 月 17 日辦理不預先通知檢查,因疫情影響,預計於 9 月 28 日及 9 月 29 日不預先通知檢查,並預計於 110 年 10 月辦理 1 家日間照顧單位評鑑。

4. 困難及限制

本市香山區目前仍無日間照顧服務提供單位,造成資源分配不均及香山區民眾使用意願降低。

5. 因應措施及策進作為

有關資源尚未布建區-香山區,本市積極運用前瞻基礎建設計畫,整建長照衛福據點,規劃於香山區內湖活動中心設置日間照顧中心,目前待媒合相關團隊進駐後,完成籌設及設立社區式(日間照顧)長照機構後,可提供本市香山區專業化、社區化及多元化之日間照顧服務,俟該案完成後,亦可達成本市各轄區均有至少 1 家日間照顧中心目標。

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 (請填代號： 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	財團法人老五老基金會附設新竹市私立竹馨園社區式服務類長期照顧服務機構(日照)	新竹市東區仙水里19鄰安康街5巷1號3樓	3	1061225	60	42	光武國中	新科國中		是
2	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立家樂園社區式服務類長期照顧服務機構(日照)	新竹市北區南勢里16鄰延平路一段419-1號	3	1070706	30	16	虎林國中			是
3	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構(小規模)	新竹市北區崇禮里12鄰北大路373號	3	1070525	56	52	成德高中 國中部			是
4	松慈護理之家(護理之家提供日照服務)	新竹市東區湖濱里12鄰明湖路482巷2號	3	1090121	20	13	育賢國中			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	東區	建華國中	尚待規劃	
2	東區	建功高中國中部、培英國中	前瞻計畫千甲活動中心預於110年10月底完工	待媒合合適團隊進駐後，完成籌設及設立社區式(日間照顧)長照機構
3	東區	三民國中	有1單位已於109年9月28日取得籌設許可	
4	北區	光華國中	有1單位已於110年5月24日取得籌設許可	
5	北區	南華國中	尚待規劃	
6	北區	竹光國中	尚待規劃	
7	香山區	香山高中國中部	1.有1單位已於109年2月3日取得籌設許可 2.有2單位已於110年5月24日、110年6月28日取得籌設許可	積極輔導該單位設立
8	香山區	富禮國中	尚待規劃	
9	香山區	內湖國中	1.前瞻計畫內湖活動中心目前待媒合合適團隊進駐後，完成籌設及設立社區式(日間照顧)長照機構 2.有1單位於9月籌設中	1.待媒合合適團隊進駐後，完成籌設及設立社區式(日間照顧)長照機構 2.預計109年11月取得籌設許可，積極輔導該單位設立

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

(1) 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，服務提供單位皆分布在東區計 3 家，鄉鎮市區服務涵蓋率為 33%。

(2) 服務單位名稱

A. 私立傳家社區長照機構

B. 新竹市私立欣慈社區長照機構

C. 新竹市私立親青家園社區長照機構

(3) 服務人數為 10 人。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

預計服務 12 人，截至 110 年 8 月服務人數為 10 人，達成率為 83%。

3. 服務品質管理

(1) 本市於 110 年 4 月不預先通知查核 1 次及 5 月不預先通知夜間查核 1 次，並預計於 10 月辦理 2 家家庭托顧單位評鑑。

(2) 本市家庭托顧輔導團為財團法人老五老基金會，每月進行家庭托顧單位訪查，已辦理 1 場次家庭托顧說明會及家庭托顧人員教育訓練，另已完成 1 處家庭托顧單位籌設，預計本(110)年底前可取得設立許可。

(3) 本市輔導團輔導措施如下：

A. 輔導團主要開發新的家庭托顧單位設立及培養成立初期之單位帳務管理、行政作業、相關系統作業、契約書等資料建立，後續以輔導照顧服務紀錄品質、申訴案件處理、提升照顧技巧為及服

務使用者滿意度分析及改善為輔導目標，協助單位獨立營運，確保永續經營。

- B. 輔導員每月訪視家庭托顧單位進行個別督導。
- C. 辦理 2 場次教育訓練課程，以增加家庭托顧服務員照顧品質及技巧。
- D. 本市以不定期實地查核家庭托顧單位執行情形與單位評鑑，配合輔導團檢附之書面資料，確認輔導團服務落實情形。

4. 困難及限制

本市家庭托顧單位設立大多為東區，且交通接送服務單位熱門時段排班困難，因而影響民眾使用意願。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 針對本市東區設立家庭托顧單位限於自有住宅或實際居住租屋處之民眾設立，鼓勵民眾於本市北區或香山區自有住宅或租屋處設立家庭托顧。
- (2) 由家庭托顧輔導團針對北區及香山區之地區進行家庭托顧設立之宣導。
- (3) 鼓勵轄內交通接送單位，提供交通接送服務增加個案使用意願。

(四) 交通接送

1. 執行情形

- (1) 截至 110 年 8 月共計 7 家交通接送特約服務提供單位，其中 3 家服務提供單位之廠站設在新竹縣竹北市、4 家位於本市，但 7 家服務提供單位皆從事服務本市三區之民眾，故鄉鎮市區涵蓋率達 100%。
- (2) 截至 110 年 8 月，共計 7 家特約單位(5 家小客車租賃業及 2 家計程車客運業，共計 31 台長照專車及 610 台計程車)。

(3) 截至 110 年 8 月，總計服務 2,660 人、61,888 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

原訂目標為 2,500 人，截至 110 年 8 月，總計服務 2,660 人，達成率為 106%。

3. 服務品質管理

(1) 抽查制度：每月核銷審查乘車補助券是否符合當月使用額度與起訖地範圍。另不定期稽查長照專車服務品質，以及是否落實防疫規範與宣導。

(2) 輔導機制及結果：為使本市長照專車的駕駛員於接送身障者及失能長者之過程中，給與最貼心的服務，希冀透過每年辦理培訓課程提升交通接送服務協助技巧與知能，以促進服務之量能，最後將以培訓照片呈現辦理結果。

4. 困難及限制

(1) 長照交通接送服務依據個案之福利身分不同，分別補助一般戶每月 8 張 147 元車券、中低收入戶每月 8 張 189 元車券及低收入戶每月 8 張 210 元車券，然本市地理幅員不大，跳錶計價大多遠低於車券面額，再者每月 8 張車票，係預設個案每週僅就醫 1 次(含往返)，實際上個案多反應車券數量不符需求。

(2) 根據今年長照需求人口推估，明年長照交通接送服務需求量可望達 4,943 人/年，此需求量較今年將增加近 2 倍之多，然長照專車數量並未因服務需求量增加而擴編，恐致個案反應叫車服務不易。

(3) 補助特約計程車行之方式，較難管理司機服務品質及服務使用者乘車券之問題。

(4) 民眾基於搭車習慣及隱私問題，較不容易接受與他人共乘，導致服務資源未能充分利用。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 乘車補助券之設計應調整，未來擬評估以每月補助總金額不變為前提，依據個案之福利身分別不同，分別補助一般戶每月 12 張 98 元車券、中低收入戶每月 12 張 126 元車券及低收入戶每月 12 張 140 元車券，藉此減少車券與跳錶金額之落差，並保障民眾受服務之權益。
- (2) 今年乘車補助券截至 8 月共核發 2,660 人，目前本市長照專車共 31 輛，長照計程車共 610 輛。而明年推估需求量可望達 4,943 人/年，故為維持服務品質，擬增加長照專車數量。
- (3) 建立特約計程車服務，提供司機之相關資料，加強特約計程車之人車品質管控。
- (4) 加強查核機制，除賡續歷年辦理之服務滿意度調查外，增加實地查核之次數，並以秘密客調查方式實際體驗服務執行過程，使服務品質提升。

(五) 營養餐飲

1. 執行情形

- (1) 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，本市現 3 區均有營養餐飲服務提供單位提供送餐到府服務，鄉鎮市區服務涵蓋率為 100%。
- (2) 服務單位委託情形：本市 110 年度特約 8 家服務提供單位提供服務。
- (3) 服務人數：209 人。
- (4) 服務人次：62,053 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

原訂目標服務 290 人，截至 110 年 8 月服務人數為 209 人，達成率為 72%。

3. 服務品質管理

- (1) 針對本市 110 年營養餐飲服務提供單位每年召開 4 次聯繫會議，通盤討論營養餐飲之服務內容，以提升服務單位之品質及量能，並藉由每年度辦理 3 次志工教育訓練、1 次個案研討會及 1 次志工表揚大會，增進送餐志工專業知識及對於失能者需求支敏感度，並促進工作人員間的情感交流，表揚績優志工，鼓舞士氣，使得本市需要長期照護之個案得到適當的支持性及資訊服務，能有尊嚴且獨立的在地老化。
- (2) 本市 110 年度特約 8 家服務提供單位採專責專區制，如個案搬遷地址，則由服務提供單位上照顧服務管理資訊平臺系統發異動通報，並同時通知 A 個管及照顧管理專員，讓個案服務之需求能立即獲得滿足。
- (3) 透過每年每單位 1 次的實地訪查藉以瞭解送餐志工服務及機構管理之實際情形與供餐實際狀況，每月針對服務提供單位所提供的餐食進行考核，以確保服務使用者能獲得適當之營養攝取及熱量。

4. 困難及限制

- (1) 飲食習慣：營養餐飲服務係以提供「營養」的餐食為主，每個月提供的油炸類食物有所限制、主食需一個禮拜提供一次五穀類…等等，但並非能符合使用者的飲食習慣及口味。
- (2) 志工難覓：衛福部獎助服務提供單位送餐人力為志工交通費，惟本市本服務為 1 年 365 天，午、晚餐不間斷之服務，故利用結合志工協助本服務送餐至府，對於志工壓力較為沉重(例如過年期間、災防假期間均無法休息)，故對於服務提供單位尋覓志工較為困難，且現於平日從事志願服務之志工多為退休人士，對於較年長之志工，若需至公寓型無電梯之案家提供服務，對於其自身體力亦為一大負擔。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 藉由每季辦理志工訓練課程，提升送餐單位及志工對於營養餐食的知識，並於送餐時一併把知識傳遞給服務使用者知悉，使得每位服務使用者都可接受「營養」餐食的概念，另請送餐單位每週提供一次「快樂餐」，藉提供多元餐食，讓使用者能有更多元之餐食選擇。
- (2) 本市除運用市款提供服務志工意外險保費補助外，亦加成週末假日、國年期間、災防假期間提供服務之車馬費，另針對志工使用機車送餐，亦提供機車維修費核實補助，以期提供本服務志工較完善之保障外，亦希冀提高志工投入本服務之意願。建請衛福部研議將交通費改為全職人員補助，或是將本服務之服務費用納入長期照顧給付及支付基準內，以期媒合更合適之人力，亦可提升更多服務提供單位加入意願，提供給長照服務使用者更優質之服務。

(六) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

1. 執行情形

- (1) 服務涵蓋率：由輔具資源中心、本局特約治療所或醫院輔具服務協助出具評估建議書，執行單位雖分別位於東區及北區，但服務涵蓋率為 100%。
- (2) 服務單位委託情形
 - A. 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院新竹醫院輔具資源中心出院準備、國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院出院準備、國軍桃園總醫院新竹分院出院準備、南門綜合醫院出院準備、平和醫療社團法人和平醫院出院準備、新中興醫院出院準備。
 - B. 輔具資源中心、黃志豪職能治療所、康威復能物理治療所、順順居家護理所、大心居家職能治療所、億家安居家物理治療所、樂心築居家物理治療所、惠好居

家職能治療所、希望種子職能治療所、溫暖居家物理治療所、初衰復能物理治療所、旬好居家職能治療所。

(3) 服務人數：1,101 人數。

(4) 服務人次：2,894 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

預計達成 4,000 人次，目前已達到 2,894 人次，達成率為 72.35%。

3. 服務品質管理

(1) 不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況或滿意度等。

(2) 通知輔具特約廠商參與相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

日期	課程名稱
110/4	建築物設置無障礙設施勘檢人員培訓講習
110/5	輔具在復能與自立生活訓練之運用實務研討會
110/5	2021 臺灣輔具暨長期照護大展

4. 困難及限制

個案收到輔具補助核定通知書後，購買了輔具，輔具代償墊付廠商依補助核定通知書之給付金額辦理，未即時發現個案福利身分別異動，造成個案不知情應補助的金額而福利受損。

5. 因應措施及策進作為

請輔具代償墊付廠商於個案購買時，即時登入衛福部照管資訊平台作業系統並確認身分別，辦理核銷時重新核定及列印補助核定結果書，使得個案享有該福利。

(七) 社區整體照顧服務體系

1. 社區整合型服務中心 (A)

(1) 110 年度服務資源布建情形

截至 110 年 8 月共計布建 9A，涵蓋率為 100%。

(2) 110 年度服務推動情形

①個案管理業務推展概況

A. 截至 8 月底照管系統服務中案件各單位之服務人數：共計服務人數 3,750 人

c. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心個管量 587 人。

d. 財團法人老五老基金會個管量 389 人。

e. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心個管量 354 人。

f. 順順居家護理所個管量 773 人。

g. 國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院個管量 357 人。

h. 安慎診所個管量 404 人。

i. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會個管量 261 人。

j. 社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會個管量 481 人。

k. 國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處個管量 144 人。

B. 與照管中心間運作機制與執行情形

a. 照管中心派案社區整合型中心(A)原則為：依照責任區將 A 單位畫分為東區/北區/香山區(如下表)，並分區內依序輪派。

責任區	A 單位
-----	------

東區	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院
	財團法人老五老基金會新竹中心
	順順居家護理所
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會立協會(新竹市 A 單位)
北區	安慎診所
	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心(A 級單位)
	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心
	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處
香山區	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
	順順居家護理所

- b. 針對特殊個案照管專員主動與 A 個管聯訪，每季召開業務聯繫會議，並參與 A 單位辦理之跨專業個案研討會共計 15 場次。

②個案管理人力資源管理

A. 人員進用與流動分析

- a. 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心:110 年進用 2 名專任個管員為社工背景，現職 5 名專任個管員，1 名為護理背景、4 名為社工背景。
- b. 財團法人老五老基金會:該單位現有 3 專任名個管員，1 名為護理背景、2 名為社工背景。
- c. 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心:110 年進用 2 名專任個管員為照服員背景，1 名離職(內部轉任)，該單位現有 4 名專任個管員，1 名為護理背景、1 名為社工背景、2 名為照服員背景。

- d. 順順居家護理所:個管員 110 年進用 1 名專任個管員為護理背景，該單位現有 9 名個管員，專任 6 名，兼任 3 名，4 名為護理師背景、1 名為社工背景、4 名為照顧服務員背景。
- e. 國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院:110 年進用 1 名專任個管員為護理背景，該單位現有 3 名個管員，3 名為護理背景。
- f. 安慎診所該單位現有 3 名專任個管員，3 名為護理背景。
- g. 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會: 110 年進用 1 名專任個管員為護理背景，1 人離職(家庭因素)，該單位現有 2 名專任個管員，2 名為護理背景。
- h. 社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會: 110 年進用 1 名專任個管員為社工背景，1 人離職(職涯規劃)，該單位現有 5 名專任個管員，1 名為護理背景、2 名為社工背景、1 名為照顧服務員背景、1 名為老人照顧背景。
- i. 國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處: 該單位現有 2 名個管員，1 名為專任、1 名為兼任，2 名為護理背景。

B. 人員個案負荷量、個案派案原則及管理機制

- a. 依衛生福利部公告長照服務給付及支付基準規定，個管人員案量以 150 案為原則，最高上限 200 案。
- b. 優先尊重個案選擇服務單位之意願、如民眾無指定，為兼顧服務即時性及可近性，依照個案居住地(東區、北區、香山區)各區內輪派、為鼓勵 A 單位發掘潛在個案，提升服務涵蓋率，自行開

發個案具優先派案權、A 單位個管人員在管量比例低得列為優先派案。

- c. 每月盤點各家 A 單位個管量、及平均個管數、新案派量案及可再派案量，並依其再派案量調整中心派案比率。
- d. 要求 A 單位於個管人員量能飽和前主動暫停派新案，同時由不定期監測各單位服務量能，超過案量上限者，本府將主動停止派案，並建議單位應增聘新人力以減少個管之負荷量增加留任意願。

C. 新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形

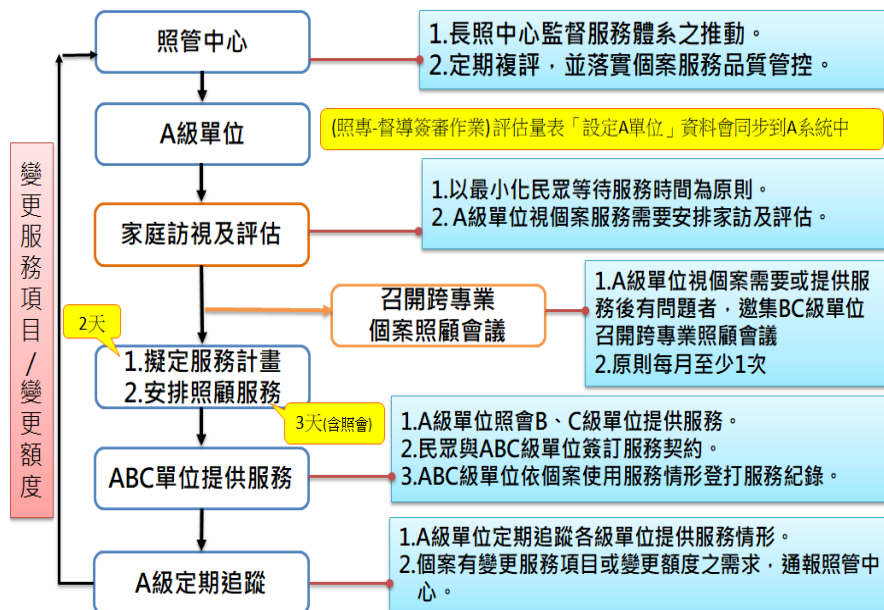
110 年已辦理照顧服務資訊平台實務操作課程、早期療育和復能服務的差異課程、高風險辨識與評估及異常事件處理課程、客訴處理及衝突溝通技巧課程等課程，以強化專業知能及跨團隊溝通能力，另辦理 A 個管實務實習訓練，截至 8 月底已完成 5 名個案員實務訓練，另 2 名刻正辦理中。A 單位新進人員就任後 1 周內完成長照人員登錄及長照人員 18 小時 L1 訓練並於 1 個月內完成「新竹市社區整合型服務中心(A)個管人員訓練訓練記錄單」的內部教育訓練(含見習)，函文本局申請實務實習與照管專員共訪一個月並給予評語通過後才予以函文單位其個管完成實務實習，另單位須於實習結束後 3 個月內召開跨專業個案研討，以充實自我知能。

③服務品質管理

- A. 除個案不願意、機構安置、非屬給付及支付之服務、第一級不符合之給付及支付基準者未派給 A 單位外，截至 110 年 8 月底中心在管案量為 4028 案，其中派至 A 單位有 3750 案，A 個管的涵蓋率為 93.1%。

- B. 照顧計畫擬定作業時效則規定，A 個管須於照管督導系統簽核後 2 天內將照顧計畫擬定並回照管中心簽審，A 單位還需依照 108 年 1 月 14 日修訂的新竹市衛生局社區整合型服務中心(A)特約單位管理注意事項之派案原則，依各單位的派案原則於照顧計畫核定後 3 天內則照會至 B 單位。

長照ABC服務流程



- C. 藉由新竹市衛生局長期照顧管理中心抽查作業，抽查 A 單位的照顧計畫品質與服務落實度，以了解照顧計畫是否符合個案需求與現況、個案接受評估後幾日內獲得到服務、個案是否有接受到所核定之服務、個案獲得之服務與實際服務情況是否有落差等督導內容。
- D. A 單位評鑑督導機制-本市依衛生福利部公告之社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本，評鑑對象為(一)社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。(二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。針對服務安排、行政管理、服務品質及使用者端意見與管理進行實地評鑑，

於 110 年本市已辦理 8 家 A 單位評鑑，其中優良 4 家，合格 4 家。

E. 依社區整合型服務中心(A)抽查轄內每個 A 單位在案量至少 1%，另如屬 A 單位派案同一或關聯之 B 單位且屬 A 單位派案量前三名者，則需進行在案量 10% 抽查作業，當異常情形由 A 單位提出相應改善方案及策進作為。

(3) 困難及限制

因聘用 A 單位個案管理員資格調整，且需符合衛福部 109 年 4 月 14 日衛部顧字第 1090109633 號函之長照工作經歷，致單位不易聘用個案管理人員或人員素質不齊。

(4) 因應措施及策進作為

- ① A 單位如有聘人需求，本局可協助公告徵才，俾利有資格之民眾，可快速得知徵才資訊。
- ② 建議調整 A 單位個案管理員聘用資格，使單位得以順利進用人力。
- ③ 持續辦理相關在職訓練，提升 A 個管服務品質。

2. 巷弄長照站 (C)

(1) 執行情形

- ① 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，122 里，本市現 3 區均有布建 C 級巷弄長照站，鄉鎮市區服務涵蓋率為 100%。
- ② 截至 110 年 8 月共計布建 39C (醫事 C-19 處、社照 C-19 處及文健 C-1 處)，服務人數計 1,226 人。

(2) 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度目標數為 40C，已完成布建 39C，達成率為 97.5%。

(3) 服務品質管理

配合新竹市衛生局 110 年度推動長期照顧十年計畫 2.0-社區整體照顧服務體系計畫辦理，如有未詳盡事宜，依照衛福部長照服務發展基金年度一般性獎助計畫經費申請項目及基準相關規定辦理。

(4) 困難及限制

依嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心規定，因應 COVID-19 疫情嚴峻，致本市巷弄長照站依據疫情警戒分級暫停服務，進而影響布建情形。

(5) 因應措施及策進作為

未來將以社區關懷據點為布建對象，輔導鼓勵設置為 C 級巷弄長照站，以提升本市布建涵蓋率。

(八) 長照專業服務

1. 執行情形

- (1) 統計至 110 年 8 月，新竹市專業服務特約單位數共計 28 家，服務範圍涵蓋全市達 100%。
- (2) 累計服務人數計 1,078 人、服務人次計 4,521 人次。
- (3) 本市實際提供 CC01 特約單位共計 11 家(本市 5 家、外縣市 6 家)；其中本市 5 名正職及 5 名兼職甲類人員、外縣市 11 名正職及 4 名兼職甲類人員提供服務，總計 25 名甲類人員，110 年 1 至 8 月共服務 497 人次，服務量能如下表：

執登縣市	本市特約單位	服務量
桃園市	惠好居家職能治療所	30 人次
桃園市	億家安居家物理治療所	91 人次
新竹縣	旬好職能治療所	13 人次
新竹縣	希望種子職能治療所	11 人次
新竹縣	大心居家職能治療所	65 人次

新竹市	溫暖居家物理治療所	45 人次
新竹市	康威復能物理治療所	29 人次
新竹市	順順居家護理所	108 人次
新竹市	黃志豪職能治療所	12 人次
新竹市	樂心築居家物理治療所	76 人次
苗栗縣	初衷復能物理治療所	17 人次
總計		497 人次

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1) 預計服務特約單位數目標為 32 家，現已完成特約 28 家，達成率 87.5%。
- (2) 預計服務目標人數 1,650 人，累計至 110 年 8 月服務人數 1,078 人，達成率 65.3%；因 109 年 10 月開始專業服務使用模式改變，造成服務人數降低，另因今(110)年疫情嚴峻，為避免群聚，影響服務人數。
- (3) 因 110 年專業服務碼別合併，故重新修正專業服務紀錄內容及延案單，以利服務執行更順利。
- (4) 使 A 個管及 B 單位人員對於復能有更明確之概念及共識，制定「長照專業服務說明書」於第一次服務進入前再與家屬說明並強化宣導結案指標(目標達成、無潛能者或無動機)，翻轉個案或家屬舊有的認知或期待，希冀能發揮復能真正使用之原則及意涵，俾利對於復能有需求者可得到適切服務。
- (5) 因應照顧管理資訊平台於 109 年 10 月 1 日上線新增「專業服務管理目標」介面，本市於 110 年 2 月 24 日與社區整合型服務中心(A 單位)個管員會議再次說明服務期程、目標及區間的訂定，並提醒 A 單位需確實督促專業服務單位完成結案紀錄。

- (6) 落實專業服務品質管理：自 110 年 1 月起將不預先勾稽晚間服務（AA09）及例假日服務（AA09），並要求若依家屬需求需於夜間或假日提供服務，需確實發異動通報並簽訂「新竹市長期照顧專業服務(例假日/夜間)核備申報書」，並由照專審核確認實屬家屬需求再勾稽。
- (7) 因應疫情審查服務單位防疫通報流程、防疫物資及員工監測是否完善，110 年共抽查 11 家專業服務單位。

3. 服務品質管理

- (1) 制定查核機制：為利進行專業服務單位之品質管理，瞭解服務單位及服務人員業務執行情形是否有異常狀況，希冀提升更加完善之整體性照顧服務予個案家屬。
- (2) 訂定查核指標：訂有專業服務查核指標，針對個案管理及行政管理兩大方向制定服務指標，並設計查核紀錄表及輔導紀錄表。
- (3) 退場機制：依據服務契約制定退場機制，針對持續無申報紀錄、查核有重大違規事件或經輔導並未依期限改善之單位訂定退場機制，俾利維持本市專業服務之品質。
- (4) 110 年已訂定服務查核表，針對服務紀錄執行的確實度、契約簽訂、服務申報是否不實及專業服務人員執行資格抽查共試辦抽查 3 家服務單位，經查核單位皆有服務紀錄缺失、未與個案簽訂服務契約及未確實保存服務紀錄，皆已請服務單位限期改善；持續訂定及修正查核機制及輔導機制。

4. 困難及限制

- (1) 個案或家屬對於長照 2.0 之復能概念並不完全瞭解，仍有停留於以往之復健概念，針對身障兒童家屬依賴或期待長照專業服務能代替早療，另部份之服務人員，

在提供個案服務時，缺少復能之精神，故未能正確的給予復能觀念及落實結案原則。

- (2) 服務單位未有單位內部評值之個案紀錄，針對個案紀錄及單位專業服務人員之經歷及資料並未妥善保存及管理，無法確實追蹤個案服務歷程及成效。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 製作復能相關說明單張，加強長照 2.0 之復能概念，以利服務使用之個案或家屬，更能了解復能之原則，促使服務、資源可正確之運用。
- (2) 落實執行並透過查核機制監督服務單位確實於第一次服務與案家屬說明並簽訂「長照專業服務說明書」，讓專業服務單位在第一次服務重申結案原則及服務目標，避免家屬及個案對專業服務錯誤的期待且能更確實並有效增加個案生活功能。
- (3) 訂定輔導查核機制，針對專業服務執行情形含服務內容及行政管理，進行不預先通知查核且予以輔導並有紀錄，審查結果需列管單位需將改善情形依本局規定期限函復本局。

(九) 喘息服務

1. 執行情形

- (1) 服務涵蓋率：本市劃分 3 個行政區，共 45 家服務提供單位簽訂喘息服務特約，鄉鎮市區服務涵蓋率為 100%。
- (2) 至 110 年 8 月，共服務 777 人，8,108 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1) 預計提供服務人數 1,200 人，截至 110 年 8 月已服務 777 人，達成率為 64.7%。
- (2) 預計 49 家服務單位提供服務，截至 110 年 8 月已特約 45 家，達成率為 91.8%。

- (3) 未能達成目標原因分析：因今年疫情關係造成民眾擔憂使用長照服務增加染疫風險，及特約喘息服務之社區式長照機構、巷弄長照站暫停營業影響。

3. 服務品質管理

- (1) 依本市特約喘息服務契約書規定針對服務紀錄內容完整性、長照 2.0 服務費用支付審核系統申報一致性及民眾之服務費用部份負擔收取情形等辦理不預先通知查核。
- (2) 不預先通知查核：1 月 4 家、3 月 2 家及 4 月 5 家共 11 家單位，及於今年 7 月完成電話滿意度問卷共 185 份。

4. 困難及限制

- (1) 因疫情影響入住住宿式機構前需檢附 PCR 檢測陰性，且部份護理之家及安養護機構喘息床位訂位不易，因長期照護機構入住佔床率居高，造成民眾使用意願低。
- (2) 自今(110)年 5 月起疫情影響因此社區式長照機構、巷弄長照站暫停營業，且民眾對於長照服務之使用擔心增加染疫風險，進而影響今年喘息服務使用率。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 積極開發本市及鄰近縣市喘息服務提供單位，以增加喘息服務使用率。
- (2) 針對本市新設立之社區式長照機構、巷弄喘息服務及文健站巷弄，於長照機構聯繫會議或通訊軟體群組宣傳喘息服務並邀約成為特約單位提供喘息服務量能。
- (3) 於疫情趨緩時，持續加強長期照護喘息服務業務相關宣導訊息，增進民眾對喘息服務的認知。

(十) 失智症團體家屋

1. 執行情形

- (1) 110 年持續輔導轄內 1 家長照服務單位於完成組織變革後辦理失智症團體家屋之申請，今(110)年度並未成立團體家屋，鄉鎮市區服務涵蓋率為 0%。
 - (2) 另 110 年已有 1 家取得籌設許可綜合式長照機構(含小規模多機能、失智症團屋、居家服務)，預計 113 年取得設立許可。
2. 110 年度原訂目標之達成情形
原預計 110 年度成立至少一個單元，截至 110 年 8 月未完成布建。
 3. 鼓勵設置相關措施及執行情形
本市積極輔導轄內長照單位設置失智症團體家屋，以提供本市服務使用者使用。
 4. 服務品質管理
依據衛福部長照服務發展基金年度一般性獎助計畫經費申請項目及基準相關規定辦理。
 5. 困難及限制
因本市多屬集合式住宅、巷弄窄小，且租金偏高，在兼顧單位成本、服務可近性、符合團體家屋設立要件及失智長輩需求之下，難尋適宜成立團體家屋之場地。
 6. 因應措施及策進作為
鼓勵具有失智照護經驗之或有意願成立團體家屋的單位尋找合宜場地進行空間輔導。另本市積極活化公有閒置空間，以致力推展團體家屋之設立。

(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(市)共 21 家長照住宿式機構資源(含老人福利機構 9 家、提供住宿式服務之身

心障礙福利機構 3 家、一般護理之家 8 家、精神護理機構 0 家、住宿式服務類長期照顧服務機構 0 家及榮譽國民之家 1 家)，共可服務 1,542 人，實際服務 1,275 人。鄉鎮市區涵蓋率 100%。(詳如表九)

(2) 機構取得籌設/設立許可情形

本市 110 年共計 2 家(祥叡長照社團法人及向陽長照社團法人)提報長照法人籌設，目前仍在審核中，後續持續輔導機構設立。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

配合機構改善公共安全設施設備補助計畫及住宿式服務機構品質提升卓越計畫辦理。

3. 服務品質管理

依據衛生福利部公告之住宿式長期照顧機構評鑑作業程序辦理。

4. 困難及限制

(1) 本市長照住宿式機構，權責分工為老人福利機構-社會處社會救助與老人福利科、護理之家-衛生局長期照顧科、身心障礙福利機構-社會處身心障礙福利科、新竹榮家-國軍退除役官兵新竹榮譽國民之家等，設立法源及權責單位辦理不同，造成民眾對於住宿式機構選擇概念不清。

(2) 本市社福移工聘請人數佔 65 歲以上老年人口數比例為 8.33%，乃全台最高，長照需求人數亦隨之減少；另本市市民多屬雙薪家庭，經濟水平較高且非常重視孝道，爰多數家庭會優先選擇聘僱外籍看護工在家照顧失能的家人，逕而影響接受長期照顧服務之人數。

5. 因應措施及策進作為

(1) 地方政府定期召開聯繫會議以利暢通服務資訊。

(2) 編制充足之專業人力進行管理相關機構，以利人員穩定業務推動較能暢通實行。

(十二) 居家失能個案家庭醫師照護方案

1. 執行情形

本市轄區分為東、北、香山三區，部分特約單位提供跨區服務，各區可提供服務之特約單位有東區 11 家診所、北區 7 家診所及香山 6 家診所，鄉鎮市區涵蓋率為 100%。自 108 年 9 月起，開始啟動本照護方案，分為下列三個期程進行，逐步擴大辦理，並與照管中心共同推動本方案。

(1) 導入前期

與本市醫師公會、診所協助共同合作，於 108 年 9 月 24 日辦理說明會，並邀請本市第一家特約單位億安診所院長，率先成為長照醫師的領頭羊，到場分享開立醫師意見書成功經驗分享，吸引更多基層診所願意投入本方案特約，而加入長照醫師行列就是希望能夠將醫療服務串連，把資源用在最需要的人身上，期盼更多醫師的加入，一起為長期照護共同努力，方案特約執行情形如下：

年度	108 年	109 年	110 年
特約單位數	18	22	19
醫師人數	27	31	25

110 年未續約診所所有 3 家，其中 2 家(兒科、皮膚科)加入後無服務意願，也未完成相關 ACP 訓練，另 1 家為接案服務後，因醫師無時間家訪主動退出本方案。

本市推動本方案初期，為解決醫師操作照管系統作業情形，成立本市「長照醫師 Line 群組」，群組提

供醫師系統問題解決、通用性派案問題以及共通性長照服務政策宣導等，首次派案輔以個人 Line 提醒醫師照管系統已經有第一個長照個案需要提供服務，開通基層診所與長照中心首度合作新模式。

(2) 導入期(108 年 9-12 月)

於 108 年 8 月份照管中心會議佈達本方案服務內容、轉介流程與方式，由照專家訪評估時解說方案內容提高個案及家屬使用意願，導入期為加強照專解說方案能力，108 年 11 月製作本方案說帖及同意書，請照專簽署方案說明單並上傳結果於系統，落實每一家訪個案符合資格者都需取得同意後依地區診所派案，另外，同步佈達 A 個管服務追蹤時，可宣導本方案提高民眾使用意願。

(3) 服務穩定期(109 年 1 月~迄今)

本期照專解說能力已大幅提升，可將方案推展列入照專家訪常規，歷年同意派案個案數及接受本方案服務人數如下：

年度	照管中心派案人數	開立醫師意見書人數(AA12)	照管服務人數(YA01)
108 年 9-12 月	160	105	105
109 年 1-12 月	1,762	1,549	1,556
110 年 1-8 月	694	1,295	1,648
資料來源：照管系統資料庫			

2. 服務品質管理

(1) 建立並落實聯繫機制

每半年召開方案推動聯繫會議及鼓勵醫師參與長照個案研討會，可採視訊或實體討論等方式進行。

(2) 醫師意見書開立後之處理時效

特約單位接獲照管中心派案後，應於 14 天內完成家訪，A 個管應參考醫師意見書回覆個案是否需調整照顧計畫。

(3) 特約單位服務個案申報資料品質抽查

每年不定期抽查特約單位個案服務紀錄與系統資料是否吻合，電訪接受本方案照顧之個案或家屬，並進行滿意度調查。

3. 困難及限制

如有派案後未成功個案，並予分析因素，常見個案或家屬取消請原因如下

- (1) 已接受大醫院居家醫療照護整合計畫之個案，因方案同質性高，較無意願接受服務。
- (2) 洗腎和醫院復健之個案，已有固定醫師協助，以致本方案醫師難以約訪及健康管理追蹤。
- (3) 接受日照中心服務之個案，醫師難以約訪及健康管理追蹤。
- (4) 部分醫師不願收離自家診所太遠的個案。

4. 因應措施及策進作為

民眾對診所來訪希望是較為熟悉的醫師較有信心，為提高民眾使用意願，持續推廣增加診所特約單位數量，與本市醫師公會及診所協會溝通協調，另外，主動參加診所醫療群會議，推廣本方案敬邀基層診所及醫師參加，讓更多醫師加入，讓民眾可有鄰近熟悉診所可提供失能長輩健康諮詢與醫療照護服務，並掌握個案健康狀況，避免慢性病惡化，打造更好的老年生活。

(十三) 中低收入失能老人機構公費安置

1. 執行情形

截至 110 年 8 月底，共獎助 49 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 34 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 15 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。

2. 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 3 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 59 人，目前實際獎助 49 人，達成率 83%。

3. 困難及限制

- (1) 機構服務資源部分已簽訂 31 家，預計 111 年共獎助 44 名低收入戶及中低收入重度及中度失能老人，分別如下
 - A. 獎助 22 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。
 - B. 獎助 22 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。

(2) 惟本年度受疫情影響且每位個案身心狀況皆不相同，爰 111 年度下修服務人數為 44 人。

4. 因應措施及策進作為

因每位個案狀況皆不同，爰無法精準預期個案使用狀況。依實際狀況預估隔年度預期服務人數。

5. 111 年度經費需求：本府自籌經費編列 9,278,400 元；申請長照服務發展基金獎助 2,745,600 元。

(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，本市全面推動轄內 8 家醫院加入出院準備銜接長照服務，由醫院出院準備服務連結出院個案有長照服務需求者，於出院前即完成長照需要評估並於出院後即時取得服務，透過出院準備服務無縫接軌長照服務，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。

本市為鼓勵轄內醫院持續加入「出院準備銜接長照服務計畫」，於 109 年 8 月 31 日函送 8 家醫院之計畫申請資料至衛生福利部核定獎助資格，於 109 年 10 月 22 日申請 109 年度出準銜接長照服務計畫已全數通過，該計畫鼓勵醫院發掘長照需求個案、落實出院前長照需求評估，協助個案出院後銜接長照服務，進而自立生活訓練，提高個案社會參與及獨立性。

目前本市轄內出院準備服務醫院銜接長照服務評估人數如下

醫院名稱	醫院評估人員	長照需求評估人數	
		109 年	110 年

區域醫院	臺大分院新竹醫院	3 人	300	183
	新竹馬偕紀念醫院	2 人	168	89
地區醫院	新竹國泰綜合醫院	2 人	94	72
	國軍桃園總醫院新竹分院	1 人	16	18
	南門綜合醫院	1 人	31	15
	私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院	1 人	0	0
	新中興醫院	1 人	0	0
	平和醫療社團法人和平醫院	1 人	0	0
	總計	12 人	609	377
資料來源：照管系統資料庫				

2. 服務品質管理

考量個案評估之完整性以及醫院評估人員對照顧管理評估量表(繁表)熟悉度，業於 109 年 9 月 15 日本市辦理出院準備銜接長照服務計畫教育訓練，使醫院負責評估人員接受 7 小時基礎訓練課程，另安排 2 年以上年資之照管專員擔任出院準備評估人員之實習指導者，實際到醫院指導醫院評估人員完成案例 APP 操作 3 案完成實習 6 小時，俾利人員吸收正確的評估觀念，並學習評估工具之使用方法，本市評估人員共計 12 位已全數完成照顧管理評估量表(繁表)訓練。

於 109 年 9 月 24 日邀請所轄 8 家醫院出院評估人員及本市 A 單位出席聯繫會議，佈達計畫相關作業須知、流程，另透過會議與各單位討論後續轉介服務之流程作法，俾利提升服務的連結，使民眾即時取得及獲得適切的長照服務。

目前出院準備服務醫院銜接長照服務個案係由照管專員品質把關，會於出院前聯繫家屬並了解個案出院日

期，尊重案家選擇指派或輪派 A 個管人員協助出院後之迫切性服務需求連結，並於出院後 4 個月內完成個案初評，了解個案返家後照顧情形。

3. 困難及限制

本市轄內 8 家出院準備服務醫院，其中 3 家地區小型醫院為私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院、新中興醫院及平和醫療社團法人和平醫院，因收治住院人數少，且出院後多數轉入呼吸照護病房或該院附設護理之家，加上 3 家小型醫院並未加入健保「出院準備及追蹤管理費」及「急性後期照護計畫之出院準備及評估費、獎勵費」申請機制，考量小型醫院仍有門診及少量住院病人，倘若民眾有申請需求，小型醫院於第一時間可有相關評估人員提供協助或諮詢長照服務。

4. 因應措施及策進作為

本市 3 家地區小型醫院雖無出院病人有申請長照服務之需求，建議三家醫院於門診公告區或衛教區可協助長照服務海報、單張之宣導，如有門診病患有長照服務需求也可以協助民眾申請及轉介，另外，未來針對有量能之出院準備評估醫院，會強化宣導出院後有急迫性需求之病人，及早完成出院前長照需求等級評估，讓本市 A 單位有時間可以儘早媒合長照 B 單位之服務。

表八、110 年度長照服務推動情形一覽表（單位：家、人、%）

	資源布建實際數					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	3		17	20	100%	1,459	1,472
日間照顧中心（失能及混合型）	0		2	2	67%	85	104
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	33%	65	60
小規模多機能（失智型）	0		0	0	0%	0	0
家庭托顧	0		3	3	33%	12	10
交通接送		7		7	100%	2,500	2,660
營養餐飲		8		8	100%	290	209
失智症團體家屋	0		0	0	0%	9	0
喘息服務	0	45	45	45	100%	1,200	777
長照專業服務機構		27	1	28	67%	1,650	1,078
居家失能個案家庭醫師照護 方案		0	19	19	100%	1,800	1,648
社區整體照 顧服務體系	A		9	9	100%	4,021	3,750
	C			39	100%	1,500	1,226

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 = (已布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
東區	1	43	2	56	1	99	-	-	-	-	-	-	4	198
北區	5	377	1	77	5	249	-	-	-	-	1	574	12	1,277
香山區	3	125	-	-	2	142	-	-	-	-	-	-	5	267
總計	9	545	3	133	8	490	-	-	-	-	1	574	21	1,742

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

針對各項服務提供者進行定期督考及年度滿意度調查，長期照顧服務機構則依據長期照顧服務機構評鑑辦法辦理。

(二) 輔導機制

1. 設置長期照顧推動小組，對本市專責單位長期照顧科相關業務推動提供輔導與督促，持續針對長期照顧服務品質監控之機制及成效，研議輔導與督考工作，積極提升服務品質。
2. 不定期訪查，訪查內容包含：服務紀錄及相關資料審查，以了解服務辦理情形，並確保服務品質；每年針對已使用服務之個案，隨機抽樣進行問卷調查，以了解服務提供狀況及民眾滿意度。

(三) 績效考核機制

參照「新竹市政府及所屬機關學校約聘僱用人員考核要點」，提昇工作品質及行政績效，現有 2 位照顧管理督導均由具照顧管理專員經驗者晉升。分別有平時(年中)考核：每半年照管督導依平時考核表應就專員平時之工作、操行、學識、才能等之優劣事實，詳實記載於平時考核表，對其所屬考核須改善事項告知受考專員改善；年終考核：彙整平時考核表供長期照顧科科長年度考績評核之獎懲依據，另訂定本市「長期照顧管理中心照管人員作業規範與評核機制」及「照顧管理專員專業能力進階制度規劃」納入薪資晉升基準，考核結果呈報衛生局局長核定。

(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. 評核照管專員訪視評估之完整性、正確性、知能等，建立品質目標與持續監測品質，並定期抽查個案紀錄，以因應案量增加及人員流動，降低流程不熟悉而導致人為疏失，確保個管過程縝密無誤。
2. 建立長期照顧服務標準作業流程，確立照管人員工作之標準化，針對個案服務計畫適切性，訂定照管服務計畫適切性之查核機制及複核評值機制，並修訂與執行照管中心個案暫停服務及結案作業規範。
3. 如遇有特殊個案則邀請專家與照管專員進行分析與評估討論，提升照管專員的專業成長與服務品質，以便順利達成個案管理服務，同時也促成中心與相關機構團隊合作契機。
4. 照專依照顧管理共通性服務機制及品質管控基準，每月抽查長照服務個案之照顧計畫品質、服務落實度指標，每位照專每月至少抽查 2-4 位服務中個案，異常結果概述會辦服務相關承辦人員並追蹤查辦結果。

四、政策宣傳

(一) 執行情形

1. 1966 專線受理外語諮詢：已擬定英語回應人員名冊並持續辦理處理流程及自我檢核機制；且於 110 年度長期照顧管理中心申請案件共 1894 案，其中來自 1966 話務系統的新申請案件為 642 案，佔申請比例 33.9%。
2. 建置長照及失智症照顧與服務資訊網頁
 - (1) 架設長照宣導專頁並持續更新資訊：本市長照中心網站(<http://www.hcchb.gov.tw/index.php>)，提供長照服務及資源簡介、申請流程及申訴管道、宣導素材及活動訊息。

(2) 架設失智症照護專頁並持續更新資訊：於本市長期照顧管理中心網頁上，架設失智症照護專頁並持續更新訊息
(http://www.hcchb.gov.tw/service_a.php?sid=16)，提供本市失智照顧服務相關資源及失智症宣導等資訊。

3. 多元宣導長照：於報紙、廣播及網路等多元通路宣導，宣導主題如 1966 服務專線、服務對象、服務內容及資源、認識失智症及服務、聘有外籍看護工家庭如何使用長照服務等，並結合多元單位如社政、民政、教育、勞政等。另針對里鄰長、社區民眾及企業人事單位等族群辦理實地宣導，亦於衛生福利部長照專區網站上架本市長照相關資訊。

(二) 110 年度原訂目標之達成情形

1. 1966 專線受理外語諮詢：擬定英語回應人員名冊與制定處理流程及自我檢核機制後，截至 110 年 8 月僅接獲 1 通外語諮詢電話，並啟用相關流程請本科具英語能力人員協助應答。

2. 建置長照及失智症照顧與服務資訊網頁

(1) 架設長照宣導專頁並持續更新資訊：每月定期確認各項長照服務介紹資訊之正確性，且即時更新最新宣導及活動訊息，瀏覽人次達 379,799 人次。

(2) 架設失智症照護專頁並持續更新資訊：定期檢視失智照護服務專業資訊並持續提供最新資訊於失智專頁，本市失智照護資源如：失智共照中心及失智據點之服務單位及時間、失智症確診就診醫院資訊、失智宣傳單等。

3. 多元宣導長照

- (1) 運用多元通路宣導：目標 2 種通路，以網路媒體為主，包含本市市政府官網、Facebook 粉絲專業及衛生福利部官網。
- (2) 針對多元主題宣導：目標 4 種主題，本市宣導之主題有 5 種，1966 服務專線、服務對象、服務內容及資源、認識失智症及服務、聘有外籍看護工家庭如何使用長照服務等。
- (3) 結合多元單位宣導：目標 4 種各目的事業，本市結合 2 種各目的事業，如人事及榮服處。
- (4) 於衛生福利部長照專區網站上架地方資訊：目標 6 篇，本市已上架 1 篇。

(三) 困難及限制

因應 COVID-19 疫情影響，場地、人數受限，宣導人力亦多投入防疫工作，至今實體活動、宣導等難以辦理。

(四) 因應措施及策進作為

- (1) 針對企業或機關之人事單位進行長照宣導，如因疫情影響，建議企業、人事部門可改採線上宣導方式辦理，以符合防疫措施。
- (2) 利用線上宣導模式辦理長照相關業務宣導，減少群聚機會。

五、經費執行

(一) 執行情形

110 年度核定補助經費為 3 億 7,173 萬 3,000 元，各項服務之中央補助經費執行情形，詳如表十。

(二) 困難及限制

1. 長照政策滾動式變動，各項服務項目及量能成長快速且不易估算，再加上因應疫情的變化，使地方政府在執行經費尚難以估算。
2. 衛生福利部來函匡列經費較地方政府預估的少，導致地方政府於計畫經費不足支應時，需花費大量時間成本，處理相關行政程序，待中央增額核定經費，地方政府又須再以墊付案方式至地方議會審查通過方得支用經費，耗時費力影響撥款時效。

(三) 因應措施及策進作為

本市有感於轄區內老年人口老化之快速成長，長期照顧人力需求之不斷攀升，爰積極配合推動中央長期照顧服務政策及發展，宣導媒合長照服務，經費逐年成長，建請中央審核預算能再次確認地方經費需求，避免在行政流程上耗時費力。

表十、109年、110年長照服務經費預估情形一覽表（單位：元、%）

項目		109年				110年			
		核定數 (A)	執行數 (B)	繳回數 (A-B)	執行率 (B/A×100%)	核定數 (A)	預估執行數 (B)	預估繳回數 (A-B)	預估執行率 (B/A×100%)
長照服務給付支付		263,659,000	236,615,662	27,043,338	90%	280,008,000	340,000,000	不足 59,992,000	121%
長照服務資源	居家服務	-	-	-	-	-	-	-	-
	日間照顧	2,949,000	1,713,593	1,235,407	58%	2,950,000	2,950,000	0	100%
	家庭托顧	300,000	100,000	200,000	33%	299,000	82,215	216,785	27%
	家庭托顧輔導方案	640,000	402,647	237,353	63%	870,000	656,600	213,400	75%
	小規模多機能	4,449,000	0	4,449,000	0%	4,450,000	0	4,450,000	0%
	交通接送	29,260,000	28,380,800	879,200	97%	28,325,000	29,260,000	不足 935,000	103%
	營養餐飲	9,058,000	7,154,863	1,903,137	79%	10,223,000	8,300,000	1,923,000	81%
	失智症團體家屋	4,199,000	0	4,199,000	0%	1,799,000	0	1,799,000	0%
	社區整體照顧服務體系	31,757,000	18,695,122	13,061,878	59%	34,955,000	18,659,122	16,295,878	53%
行政人力	6,450,000	5,179,423	1,270,577	80%	7,854,000	6,900,000	954,000	88%	
照管中心(含分站)		16,591,614	15,703,673	887,941	94.65%	21,866,250	15,251,873	6,614,377	70%

註：110年「預估執行數」、「預估繳回數」、「預估執行率」等，皆為至110年12月底之預估值。

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

提升失能民眾使用長期照顧服務使用比率至 42%。

二、分項目標

- (一) 強化長期照顧制度推動機制，建立照顧管理制度，整合相關照顧服務資源。
- (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。
- (三) 向前端優化初級預防功能，減緩失能，促進長者健康福祉，向後端提供多目標社區式支持服務，減輕家屬照顧壓力，減少長期照顧負擔。
- (四) 家庭照顧者支持服務網絡，分擔照顧壓力及提升護品質。
- (五) 加強各類專業人力培育，提昇整體服務能量與品質。
- (六) 擴大長期照顧服務宣導，倡導政府與民眾共同分擔財務責任，鼓勵使用者主動購買服務，確保長期照顧永續經營。

三、績效指標

(一) 量化指標(使用長照服務人數為 4,128 人)

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	(實際服務人數÷服務目標人數)×100%	%	60	40	40	42	42	43	44
1-1. 居家服務	(使用居家服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	20	30	35	35	40	45	50
1-2. 日間照顧(含失智型)	(使用日間照顧人數÷使用長照服務人數)×100%	%	1.8	1.8	1.9	2.5	2.6	2.7	2.8
1-3. 小規模多機能(含失智型)	(使用小規模多機能人數÷使用長照服務人數)×100%	%	1.4	1.4	1.5	1.5	1.6	1.7	1.8
1-4. 家庭托顧	(使用家庭托顧人數÷使用長照服務人數)×100%	%	0	0	0	0.2	0.2	0.3	0.3
1-5. 交通接送	(使用交通接送人數÷使用長照服務人數)×100%	%	29	43	45	64	60	60	60
1-6. 營養餐飲	(使用營養餐飲人數÷使用長照服務人數)×100%	%	15	4.6	15	5.1	7	7.5	7.7
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	0.2	0.2
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%	%	28	75	77	75	78	79	80

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%	%	39	40	40	30	30	30	30
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%	%	34	31	32	28	29	29	30
1-11. 喘息服務	(使用喘息服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	26	15	29	19	24	24	25
1-12. 居家失能個案家庭醫師照護服務	(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%	%	-	31	40	35	50	50	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	4	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	10	6	<7	8	<7	<7	<7
3. 服務供給量									
3-1. 居家服務	照服員人數	人	179	248	243	305	278	313	348
3-2. 日間照顧(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	8	8	10	8	10	12	14
3-3. 小規模多機能(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	1	1	2	1	1	1	2
3-4. 家庭托顧	服務單位或特約機構數	家	3	3	4	3	5	6	7
3-5. 交通接送	車輛數	輛	641	641	641	641	645	645	645
3-6. 營養餐飲	志工人數	人	70	71	75	64	68	70	70
3-7. 失智症團體家屋	服務單位數	家	1	0	1	0	1	1	1

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	8	9	9	9	9	10	10
	個案管理人員數	人	24	30 (專 任 26 兼任 4)	27 專 任	35 (專 任 31 兼任 4)	37 專 任	40 專 任	43 專 任
3-9. 社區整體 照顧服務 體系-C 單 位 (醫事 C)	服務單位數	家	19	19	19	19	19	20	20
3-10. 長照專 業服務機 構	服務單位或特約機構 數	家	34	31	32	28	29	29	30
3-11. 喘息服 務機構	服務單位或特約機構 數	家	49	44	49	45	47	48	49
3-12. 居家失 能個案家 庭醫師照 護方案	特約機構數	家	-	22	18	19	20	21	22

(二) 質化指標

1. 積極推動本市長期照顧服務，建立各類照顧模式，並提供相關政策諮詢及業務協調，設置長期照顧推動小組，由市長兼任主任委員，秘書長兼任副主任委員，其餘委員由本府社會處、勞工處、民政處處長及衛生局局長兼之，並聘醫療、護理、社會工作、長期照顧及原民代表或熟諳原住民文化等相關學者專家、民間團體代表、使用者代表等擔任委員，定期召開業務單位工作報告與專家諮詢會議。
2. 強化長期照顧服務整體推動機制，包括：組成跨局(處、室)推動機制，確認長期照顧工作職掌及業務。

3. 每月召開業務策進討論會，持續討論本市推動長期照顧服務之精進作為，透過密集的溝通協調加速各項長期照顧業務的推動及腦力激盪創新長照業務。
4. 設置服務單一窗口：為統整建立地方政府長期照顧管理制度，整合社政、衛政資源，設立本市長期照顧管理中心，作為受理、提供民眾需求評估及連結、輸送長期照顧服務之單一窗口，以提供整合性、多元化之長期照顧服務。
5. 加強長期照顧提供服務流程之完整、順暢及便民，建立服務使用者申訴機制。
6. 辦理服務提供單位輔導、考核、評鑑或品質監督機制，確保服務品質。
7. 培訓充足長照服務人力，強化長照服務人員專業知能與職涯發展。
8. 落實家庭照顧者支持功能，增進其照顧量與能，鼓勵照顧者建立互助及支持網絡。
9. 辦理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，依調查結果提出具體改善。
10. 規劃多元行銷策略宣導，廣宣全國單一長照專線 1966，提升市民長期照顧服務知能進而運用。

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. 地方政府長期照顧推動小組

(1) 長期照顧推動小組編制：設置委員 21 人，其中 1 人為主任委員，由市長兼任；1 人為副主任委員，由本府秘書長兼任；其餘委員由本府社會處、勞工處、民政處處長及衛生局局長兼之，並聘醫療、護理、社會工作、長期照顧及原民代表或熟諳原住民文化等相關學者專家民間團體代表 15 人擔任委員，任期 2 年，期滿得續聘（派）兼之，委員出缺時，得補聘（派），其任期至原任期屆滿之日止。

(2) 長期照顧推動委員會之任務

- ①輔導、審議及監督長期照顧整合計畫之推動事項。
- ②協調、諮詢及推動長期照顧十年計畫與本市長期照顧相關重大措施。
- ③推動建置長期照顧服務機制，督導整合長照十年計畫與本市行政機關及民間之相關資源。
- ④監督各項服務計畫之進度，評估執行成效，並進行階段性修正。
- ⑤輔導推動長期照顧制度宣導事項。
- ⑥其他有關本市長期照顧制度之推動事項。

(3) 長期照顧推動小組之工作要項

- ①長期照顧推動小組：依 97 年 9 月 1 日通過之「新竹市政府長期照顧推動小組設置要點」設置，持續推動執行小組各項任務。為符合長期照顧服務法第 7 條所規定長期照顧相關專家學者與民間相關機構、團體代表及服務使用者代表，不得少於 2/3 比例及適當修正小組任務，業於 107 年提「新竹市政府長期照顧推動小組設置要點」修正，並於 107 年 4 月 19 日生效。
- ②本小組置執行秘書 1 人，由衛生局局長兼任；幹事 1 人至 2 人，由衛生局或本府社會處派員兼任，處理本小組業務。
- ③本小組每半年召開會議 1 次，必要時得召開臨時會議。均由主任委員召集並為主席，主任委員不能出席時，由副主任委員代理之，副主任委員同時不能出席時，由委員互推 1 人代理之。
- ④本小組開會應有 1/2 以上委員出席，決議事項應經出席委員過半數之同意。

(4) 111 年工作規劃

- ①每半年召開會議 1 次，必要時得召開臨時會議，審查監督各項服務計畫之進度，評估執行成效，並進行相關修正。
- ②持續對本市專責單位長期照顧科相關業務推動提供輔導與督促。
- ③持續針對長期照顧服務品質監控之機制及成效，研議輔導與督考工作，積極提升服務品質。

2. 地方政府爭議處理會

(1) 本市於 108 年 10 月 18 日依據長期照顧服務法第 59 條第 2 項規定訂定「新竹市政府長期照顧服務機構爭議處理會設置及運作要點」；另於 110 年 3 月 19 日依據長期照顧服務法第 45 條規定訂定「新竹市政府長期照顧服務爭議調處作業要點」。

(2) 要點任務

① 新竹市政府長期照顧服務機構爭議處理會設置及運作要點：依長期照顧服務法第 59 條規定，長期照顧服務機構因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長期照顧服務者傷亡情形之調查與認定或違法規定。

② 新竹市政府長期照顧服務爭議調處作業要點：依長期照顧服務法第 45 條規定，為保障接受長期照顧服務者之權益、妥速處理長照服務爭議、維護長照服務體系和諧及穩定。

(3) 召集人層級、組成委員：2 要點皆由市長就聘（派）兼之委員，指定 1 人為召集人，組成委員由長照服務、長照管理之學者專家及法律學者專家及長照服務使用者代表及機關代表共計 11 人至 15 人組成。

(4) 日後本市長照服務使用者或長照服務單位有需求時，則召開會。

3. 行政部門之跨單位整合機制

(1) 為強化本市跨單位行政協調機制，制訂新竹市長期照顧推動小組設置要點，設有長期照顧推動小組，各項服務召開定期業務聯繫會議，規劃建構本市長期

照顧十年計畫 2.0 政府與民間、跨部門和跨領域的推動架構，推動社區整體照護模式。

- (2) 本市設立長期照顧管理中心作為受理、提供民眾需求評估及連結、輸送長期照顧服務之單一窗口，於 106 年 1 月 1 日社政部分各項長照服務項目相關業務整併入本市衛生局，並於 106 年 4 月 17 日成立長期照顧科，以利本市統合長照服務資源與統整照顧管理制度，期能藉由長期照顧服務專責單位，連結民間照顧服務資源提供完善良好的長期照顧服務及提升照顧服務成效，確保服務品質。

4. 統整照顧管理制度

(1) 照管中心組織架構、人力編制

- ①111 年照管中心核定照顧管理專員至 21 名，照管督導 3 名，另依據中央制定人力職掌執行工作規劃。
- ②111 年照管分站布建規劃：以本市總面積僅 104.1526 平方公里，僅 3 行政區且點到點之間最遠 30 分鐘內可抵達，據本市長期照顧需求人數，本市暫未規劃設置長期照顧管理中心之分站或分支服務據點，視目前設址於東區中央路 241 號 10 樓(衛生社福大樓)。

(2) 照管中心業務目標與推展規劃

- ①藉由多元申請管道申請（如 1966 專線、網路申請、出院準備友善醫院等）申請長照服務方便民眾申請並透過鄰里活動宣導長照服務更進入社區增加服務使用人數。

- ②重新制定個案管理機制及流程圖，確實依據中央制定服務流程規範確實於7個工作天內完成初審、訪視評估、失能等級核定以確實服務輸送。
- ③持續經由中央衛生福利部照顧管理資訊平台每月彙整統計並監測照專收案時效及複評時效，針對異常狀況及未複評案進行檢討及個別督導，並進行原因分析及說明改善策略。
- ④持續辦理照顧管理共通性服務機制及品質控管，並每月定期追蹤並分析中心待複評個案數並進行原因分析，依據110年照管業務考評(B)指標及機制每月分析，並適時調整服務流程及訂定相關機制。
- ⑤持續辦理中心業務聯繫會議，每年至少2場。

(3) 照管人力資源管理

- ①照管專員及督導招募方式，依衛生局人員招募規範及衛福部訂定之進用資格進用，並依衛生福利部薪給標準支薪。
- ②參照「新竹市政府及所屬機關學校約聘僱用人員考核要點」，提昇工作品質及行政績效，現有2位照顧管理督導均由具照顧管理專員經驗者晉升。分別有平時(年中)考核及年終考核，評核方式如下：
 - A. 平時(年中)考核：每半年照管督導依平時考核表應就專員平時之工作、操行、學識、才能等之優劣事實，詳實記載於平時考核表，對其所屬考核須改善事項告知受考專員改善。
 - B. 年終考核：彙整平時考核表供長期照顧科科長年度考績評核之獎懲依據。

- C. 訂定本市「長期照顧管理中心照管人員作業規範與評核機制」及「照顧管理專員專業能力進階制度規劃」納入薪資晉升基準，考核結果呈報衛生局局長核定。
- ③新進人員接受照管中心新生訓練完畢後則另安排參加照顧管理專員訓練之相關教育訓練計畫。
- ④辦理教育訓練提升照專專業知識，並邀請各專業領域講師至中心辦理教育訓練，辦理團體督導與個別督導以及個案研討等，藉由同仁互相分享及討論，達到多元溝通，紓解工作壓力，並建立起團隊工作默契與精神連結。
- ⑤辦理儲備照管督導訓練：透過照管督導儲備培訓，協助照顧管理專員取得督導資格，提升專業量能及人力品質。

5. 推動長照服務給付及支付制度

- (1) 每年簽訂特約長期照顧服務契約書，訂定特約單位應於每月 10 日前完成服務紀錄、費用申報，經本市權管業務單位審查無誤後，於 30 日內予以撥付，如碰到核銷進度較落後之單位，依進度了解單位困難及原因，進行個別輔導協助。
- (2) 定期召開聯繫會議，瞭解服務推動情形。
- (3) 本市長照給付及支付費用案件核銷作業除依據衛生福利部長照 2.0 服務費用支付審核系統進行電腦篩檢，亦須檢附相關書面資料(個案紀錄、服務確認單等)佐證。

- (4) 每年至少辦理一次稽查作業，必要時會同相關權責機關，進行服務案件及服務品質抽查。
- (5) 本府各承辦人亦不定期進行不預先通知查核作業，進行服務案件及服務品質抽查，輔導服務提供單位限期改善。

6. 其他跨局處整合機制

- (1) 每半年辦理長期照顧推動小組會議。
- (2) 因應長照服務單位辦理籌設、設立、評鑑、聯合督訪及查核時，會辦相關局處(如消防局、本府都發處、本府地政處、本府勞工處等單位)配合辦理。

(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. 本市幅員面積小，僅三個行政區域，分別為東區、北區及香山區，相較資源充足的東區及北區，香山區人口少、位處偏遠、資源不足，為提升香山區服務量能，新特約單位初期以服務 2 區為主，其中一區應包含香山區，待服務品質及組織運作無虞後，再行評估開放全區服務。
- B. 110 年起辦理長期照顧居家服務特約遴選，以本市新設立之居家長照機構為限，遴選委員針對行政能力、資源整備、人力整備、個案權益保障等遴選指標進行評核，業務負責人應至指定地點進行簡報及受評，透過遴選機制，確保新特約機構服務品質。

②輪派案機制

- A. 優先尊重個案選擇服務單位之意願，如個案指定照服員，居服單位應先了解原因，如照服員尚有空班會先滿足部分時段，並協調 2 人服務。如指定照服員個案比已滿，單位則委婉拒絕指定，如有合適人選，鼓勵個案接受其他照服員的服務。
- B. 如民眾無指定，為兼顧服務及時性及可近性，依照個案居住地(東區、北區、香山區)各區內輪派。
- C. 為鼓勵 A 單位發掘潛在個案，提升服務涵蓋率，自行開發個案具優先派案權。
- D. A 單位個管人員在管量比例低得列為優先派案。

③服務品質管理機制

A. 居家式長期照顧機構評鑑

依長期照顧服務機構評鑑辦法，針對符合評鑑資格之機構進行實地評鑑，經公告及通知評鑑結果為不合格者，函請單位一個月內提具改善報告，改善期則暫停派案，一個月內召開書面審查會議，三至六個月內實地檢視改善情形，改善期屆滿完成改善者，仍應配合隔年評鑑，未完成改善者，依長服法第 53 條處罰及直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點第 8 點終止契約。

B. 不預先通知檢查

每年上半年針對轄內所有居家長照機構進行一次不預先通知檢查，並會同勞工處進行聯合查核。後續將查核結果函知機構，並請機構針對查核缺失事

項限期改善，如未完成改善或查核缺失事項多者，予以輔導並列為下半年加強查核對象。

C. 滿意度調查

針對服務使用者進行滿意度調查，了解特約單位服務提供情形、機構行政管理等方面。針對不滿意部分，請照顧專員、A 個管或居服單位協助了解原因，如為居服員服務落實及收費等問題，將加強抽查實際服務情形，並請機構加強在職訓練及品質改善。

D. 服務品質查核

(A) 針對機構人力配置、人員訓練及登錄、契約落實、陳情申訴案件、服務紀錄、服務落實情形等進行查核，並加強異常狀況之機構查核及輔導。另有關缺失事項將函請機構限期改善，經查如有違反契約及相關規定者，予以記點、核扣費用等處理。

(B) 針對 BA 碼使用次數及申報金額，其中有關陪同外出洗腎或復健時間需 2 至 6 小時，且往返交通工具，民眾多會選擇使用交通接送服務，未來除了服務品質查核外，適時與交通接送服務進行聯合查核，以了解服務落實情形。

④ 機構管理

A. 照服員帶案投靠新單位：納入特約遴選指標，契約書詳載，另機構求才面試時，應主動了解照服員是否帶案投靠，若有，應婉拒並回報 A 單位，俾利追蹤了解個案轉換原因。另一方面，業務單位辦理機構長照人員登錄時，檢視原任職機構，並向 A 單位

確認該名照服員服務之個案，是否有轉換單位情形，以確認機構是否落實通報。

- B. 免收部分負擔：納入特約遴選指標，契約書詳載、函文機構重申規定等，並透過服務品質查核，抽查個案服務契約、工作紀錄表、收據明細等，確認是否落實收費規定，輔導機構如有經濟困難個案，應協助轉介連結社會福利資源。
- C. 居家單位挑案之處理機制：A 單位媒合過程，如發現居家單位有挑案情形，即時向業務單位回報，經查屬實者，函請機構提出報告及改善計畫，並視情況予以記點或暫停派案。

⑤ 特殊個案處理機制

- A. 個案或家屬對居家服務之項目與範圍有不合理之期待，經異動通報後，由照專出面，協調 A 個管與居服機構，與案家共同釐清服務項目與範圍，與案家取得共識，於服務確認單或契約載明並簽名。
- B. 照顧困難且特殊個案，居服機構無法提供服務，或服務時段無法滿足個案需求時，由 A 個管協調居服機構並視情況得同時媒合 2 家機構，以不同時段提供服務，滿足個案需求，減輕機構壓力及保障雙方權益。
- C. 有關檢舉案件，經調查如機構涉違反法規、契約或特約要點等規定，後續依相關規定核扣費用、記點、暫停派案、裁罰等處理，並加強機構輔導查核。如有爭議案件，依規召開爭議審議委員會，進行相關作業。

2. 日間照顧、小規模多機能（含失智型）

#	鄉鎮市區	尚未布建 日照之國 中學區	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	東區	建功高中 國中部、 培英國中	V			配合本市前瞻 計畫進度
2	東區	建華國中			尚待布建	
3	東區	新科國中			尚待布建	
4	東區	三民國中		V		有1單位已籌 設並積極輔導 該單位設立。
5	北區	光華國中		V		有1單位已籌 設並積極輔導 該單位設立。
6	北區	南華國中			尚待布建	
7	北區	竹光國中			尚待布建	
8	香山 區	香山高中 國中部		V		有3單位已籌 設，並積極輔 導該單位設 立。
9	香山 區	富禮國中			尚待布建	
10	香山 區	內湖國中	V			1. 配合本市前 瞻計畫進 度。 2. 有1單位於 110年9月籌 設中，預計 110年11月取 得籌設許 可，並積極 輔導該單位 設立。

(1) 東區：三民國中學區，預計布建1家。

A. 前瞻預計設置：本市千甲活動中心預計於 110 年 10 月下旬完工(建功高中國中部、培英國中共同學區)。

B. 非前瞻預計設置：有 1 單位已取得籌設許可，並積極輔導該單位設立(三民國中學區)。

(2) 北區：光華國中學區，預計布建 1 家。

非前瞻預計設置：有 1 單位已取得籌設許可，並積極輔導該單位設立(光華國中學區)。

(3) 香山區：香山國中學區，預計布建 1 家。

A. 非前瞻預計設置：有 3 單位已籌設並積極輔導該單位設立(香山高中國中部學區)。

B. 前瞻計畫：內湖活動中心預計於目前待媒合適切單位進駐設立本市日間照顧中心(內湖國中學區)。

※111 年預計布建東區 1 家、北區 1 家及香山區 2 家，共計 4 家，並積極輔導單位以提升本市日照機構布建數。

(4) 可能遭遇之困難事項

東區雖為人口密集及熱鬧地區，但由於該區域房價、租金、成本費用的考量及場地取得不易等問題，窒礙難行。

單位使用本市市民活動中心設置日照中心，涉及場地使用同意租金相關事宜。

(5) 涉及中央部會或地方局處單位需協調事項

本市市民活動中心為本市民政處管理，故涉及本市跨局處與管理機關商議場地使用同意租金相關事宜。

(6) 可能採行之因應措施

前瞻計畫涉及多個主管局處，屆時日照中心設置完成後召開跨局處聯繫會議，商討相關管理及分工事宜。

3. 家庭托顧

(1) 服務推動與管理之具體目標及策略

- ①需求評估：目前本市 3 家托顧家庭皆在東區，北區及香山區民眾仍有使用家庭托顧需求。
- ②資源布建規劃：辦理家庭托顧說明會 2 場，讓照顧服務員瞭解家庭托顧服務，重點鼓勵及輔導北區及香山區之照顧服務員開立家庭托顧單位。
- ③機構服務品質管理監督及考核機制：針對當年度符合社區式長期照顧機構評鑑單位辦理家庭托顧評鑑、不預告通知查核至少 1 次，並由輔導團定期輔導訪視針對服務紀錄及行政事項進行查核。
- ④積極媒合交通接送單位提供社區式交通接送服務，協助家庭托顧服務使用者接送事宜。

(2) 輔導機制推動之具體目標及策略

- ①輔導團篩選方式及指標：以具有家庭托顧服務資深經驗之服務提供單位並以前一年度為本市輔導團為優先篩選指標。
- ②獎助款繳回機制及輔導團退場機制：每一輔導團每年至少應新增一處托顧家庭完成設立，未達成者，受補助單位最高得繳回本補助基準上限之 10%；但輔導團仍應繼續宣導、開拓家庭托顧服務。

4. 交通接送

- (1) 獎助經費核定機制：依長照服務發展基金一般性獎助計畫經費之獎助項目及基準核定。
- (2) 服務指標及具體推動策略
 - ①服務涵蓋率：服務居住於新竹市，自住家往(返)至新竹市或新竹縣之醫療院所就醫(含復健)民眾，3 區行政區域涵蓋率 100%。
 - ②平均車次：自個案申請服務以來，平均每人每月乘車 3 次，其次數多以該個案之實際需求而定，以妥善服務個案之交通需求為宗旨，未來將以提升服務人次作為執行方向。
 - ③業務聯繫會議：110 年起，擬 1 年辦理 1 場聯繫會議，聯繫轄內各特約車行業者，廣納業者反饋建議，提升投入車班資源意願，創造多方需求發展，並持續改善車票設計，以期許下一年度之業者服務量與民眾滿意度皆能正向拓展。
- (3) 教育訓練課程：僅訂於 111 年 1 月至 4 月之間，舉辦本市長照專車司機教育訓練課程，函請特約單位配合參加，訓練課程意旨協助司機瞭解長照政策，並有助於司機分辨個案的乘車需求，讓司機於執行服務時能更有精準到位的協助，免除個案的不適感，且提升長照專車服務品質。

5. 營養餐飲

- (1) 增加營養服務量：特約本市相關單位或團體辦理，並招募志工協助送餐，提供週一至週日，每日以中、晚餐之服務。

(2) 持續辦理營養餐飲服務計畫，並透過媒體露出或是於活動時宣導本服務，以期開發更多潛在個案。

(3) 督導機制

① 每年辦理 2 場志工教育訓練，1 場個案研討會及 1 場觀摩參訪活動，以提升本市營養餐飲志工服務之品質。

② 每季召開業務聯繫會議。

③ 不預先通知查核：針對轄內所有營養餐飲簽約單位每年至少進行一次不預先通知查核，查核項目為菜色是否符合查檢項目、志工是否依照約定時間內將餐時送達、志工是否有關懷問候長者狀況及志工是否親自將餐食交給長者等。

④ 營養餐飲特約單位每年針對服務使用者至少進行 1 次滿意度調查：藉此了解特約單位服務提供之情形及機構行政品質管理等方面是否符合長者之需求。

⑤ 每月特約單位提供餐飲紀錄檢核自評表：內容包含餐飲提供方式、飲食型態、每日主食類(全穀雜糧類，應符合高纖)、主菜與副菜(應符合低油脂、低鹽、低糖)之頻率(含蔬菜類、豆魚蛋肉類、乳品類、水果類及油脂類等)及相片佐證。

⑥ 服務特約單位與個案簽定契約中明定申訴管道(如特約單位電話、1966、1999 或衛生局專線等)，以利管考單位執行情形，並作為下一年度特約參酌。

6. 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

- (1) 預計 111 年目標服務人數 1,300 人、服務人次 4,200 人次。
- (2) 強化本市輔具資源服務中心功能：本市民眾經長期照顧管理中心評估有居家無障礙環境改善服務需求者，將優先連結使用與本市特約之評估治療所相關資源。
- (3) 積極推廣本市輔具資源中心輔具服務據點及輔具服務專車，提供輔具諮詢、評估、維修、檢測、保養、借用及回收等服務。
- (4) 111 年起全面特約代償墊付及支審核制度：屆時將配合中央公告方式辦理，並轉知服務提供單位。

7. 社區整體照顧服務體系

(1) 社區整合型服務中心 (A)

①服務資源布建規劃

以責任區概念將 A 單位劃分東區、北區、香山區，並依服務量及現職個管人員數評估中心人力，111 年本市規劃 A 單位數為 9 家，112 年預計新增 1 家 A 單位。另未來會依照長期照顧給付及支付基準修正內容變更個管上限量，預計 111 年需要 37 名專任人員。

②業務目標與推展規劃

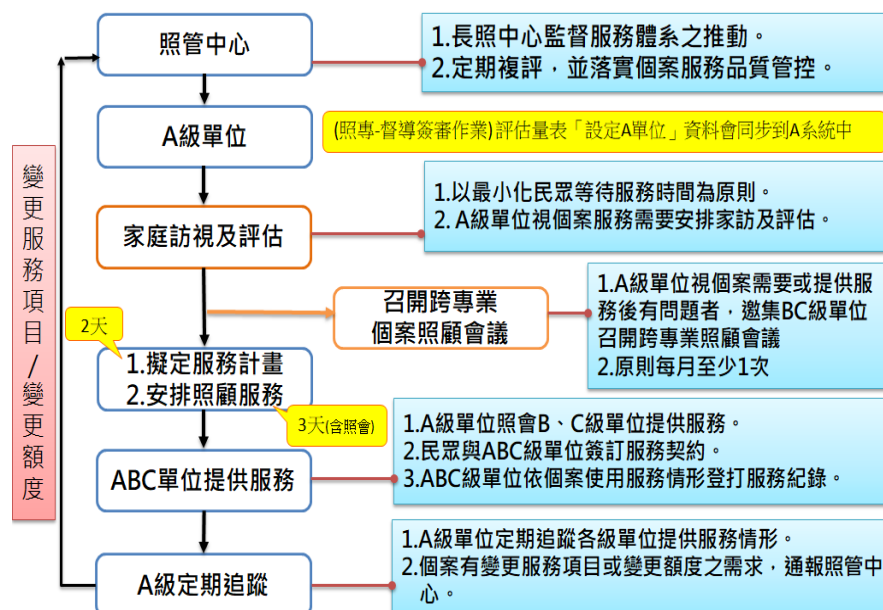
A. 照管中心派案社區整合型中心(A)原則為：依照責任區將 A 單位畫分為東區/北區/香山區(如下表)，並分區內依序輪派。

責任區	A 單位
-----	------

東區	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院
	財團法人老五老基金會新竹中心
	順順居家護理所
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會立協會(新竹市 A 單位)
北區	安慎診所
	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心(A 級單位)
	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心
	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處
香山區	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
	順順居家護理所

- B. 除個案不願意、機構安置、非屬給付及支付之服務、第一級不符合之給付及支付基準者未派給 A 單位外，其餘均派案予以 A 單位，以維持中心派 A 單位比率達 9 成以上。
- C. 針對特殊個案照管專員主動與 A 個管聯訪，其照顧計畫擬定作業時效則規定，A 個管須於照管督導系統簽核後 2 天內將照顧計畫擬定並回照管中心簽審，A 單位還需依照 108 年 1 月 14 日修訂的新竹市衛生局社區整合型服務中心(A)特約單位管理注意事項之派案原則，依各單位的派案原則於照顧計畫核定後 3 天內則照會至 B 單位。

長照ABC服務流程



D. 藉由新竹市衛生局長期照顧管理中心抽查作業，抽查 A 單位的照顧計畫品質與服務落實度，以了解照顧計畫是否符合個案需求與現況、個案接受評估後幾日內獲得到服務、個案是否有接受到所核定之服務、個案獲得之服務與實際服務情況是否有落差等督導內容。

E. 每季召開業務聯繫會議，討論服務提供單位相關問題、政策宣達事宜，並針對單位業務報告內容每月的時效分析(初/複評)、服務涵蓋率、服務媒合時效、結案量、案管量、計畫異動分析等其異常情形由 A 單位提出相應改善方案及策進作為。

③ 個案服務品質查核機制

A. 依據衛福部公告之社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本，評鑑對象為(一)社區整合型服務

中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。(二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。本市於 111 年預計 1 家 A 單位符合評鑑資格，將針對服務安排、行政管理、服務品質及使用者端意見與管理進行實地評鑑。

B. 依社區整合型服務中心(A)抽查轄內每個 A 單位在案量至少 1%，另如屬 A 單位派案同一或關聯之 B 單位且屬 A 單位派案量前三名者，則需進行在案量 10%抽查作業，當異常情形由 A 單位提出相應改善方案及策進作為。

(2) 巷弄長照站 (C)

①服務資源布建規劃

A. 將以社區關懷據點為布建對象，輔導鼓勵設置為 C 級巷弄長照站。

B. 盤點本市尚無布建 C 級單位之里別，並輔導有意願之單位設置 C 級單位。

②預防及延緩失能照護服務推動規劃

建立本市預防及延緩失能服務方案服務品質管理及輔導查核機制計畫辦理，如有未詳盡事宜，依照衛生福利部預防及延緩失能照護服務相關規定辦理。

8. 長照專業服務

(1) 預計 111 年目標特約 30 家服務單位，服務使用人數達 1,650 人，人次達 6,700 人次。

(2) 訂定本市專業服務輔導查核機制及流程，透過不預先通知查核專業服務單位，針對個案管理及行政管理制

定查核指標及櫃場機制，以利服務能更加落實執行辦理實地訪查，俾利更瞭解單位實際狀況，提升單位品質；預計 111 年目標查核 10 家服務單位。

9. 失智症團體家屋

持續輔導與媒合民間單位於本市成立團體家屋，布建本是首間失智症團體家屋。

10. 長照住宿式服務機構

- (1) 依長服法設立之住宿式機構管理：持續輔導本市辦理籌設長照法人之 2 單位，進行相關法人設立，以儘速成立本市住宿型機構籌設與設立。
- (2) 非依長服法設立之住宿式機構管理：持續對機構進行評鑑、管理與輔導，使民眾持續獲得良好的機構式照顧服務。
- (3) 獎勵績優住宿式機構管理：依據住宿式服務機構品質卓越提升計畫辦理，針對辦理良好的機構，公開予以獎勵，並作為其他機構之參考指標。
- (4) 拓展鄰近縣市合適機構提供使用並連結相關資源。

11. 中低收入失能老人機構公費安置

預計 111 年獎助 44 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 22 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 22 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。

12. 居家失能個案家庭醫師照護方案

(1) 建立並落實聯繫機制

- A. 每半年召開方案推動聯繫會議，邀請醫師公會及診所協會理事長共同討論本市照護方案推動困難及長照服務政令宣導，讓參予特約診所對長照服務知能提升。
- B. 照管中心、A 個管與派案單位建立多方異動通報聯繫機制，並於照管中心派案時備註說明個案期待與特殊狀況，針對照管中心、A 個管不定期召開之個案研討會或困難服務個案，邀請本方案主責醫師共同討論，可採視訊或實體討論等方式進行。
- C. 本市特約單位具有全民健康保險居家醫療照護整合計畫有 17 家，具有全民健康保險家庭醫師整合性照護計畫 2 家，持續鼓勵本市具有健康保險居家醫療照護整合計畫之診所、地區醫院及區域醫院成為長照服務特約單位，未來朝向長照與醫療整合由同一醫療團隊執行服務。

(2) 醫師意見書開立後之處理時效

特約單位接獲照管中心派案後，應於 14 天內完成家訪並開立醫師意見書，請特約單位家訪後 3 日內完成服務紀錄登打，A 個管應於 2 日內回覆系統個管處理註記，是否需調整個案照顧計畫。

(3) 特約單位服務個案申報資料品質抽查

每年不定期抽查特約單位上半年服務總人數 3%，查核重點為個案服務紀錄與系統登錄日期是否一致，電訪個案或家屬診所服務之滿意度調查…等情形，並回饋抽查結果登錄於照管平台予特約診所知曉。

13. 出院準備銜接長照服務

本市為縮短醫院出院病人返家後獲得長照服務時間，推動長照宅急便服務，讓病人於出院前 3 天完成醫院出院準備團隊的評估，由照專確認出院病人回家後照顧需求，派案 A 個管人員擬定長照服務，讓病人在返家後的 7 日內可以服務到家、輔具到位，縮短長照服務等待時間，也減輕家屬因為照顧而衍生的焦慮感及挫折感，鼓勵本市出院準備服務醫院針對出院有迫切服務需求民眾可於住院期間及早評估，方可達成 75%以上出院病人於 7 日內銜接長照服務，另外，如出院病人返家前有簡易輔具之需求，商請出院準備醫院提供租借簡易輔具之協助，如醫院有二手或捐贈輔具之短期租借服務可優先協助民眾，倘若有長期輔具依賴需求者、有經濟補助需求者或者醫院租借品項從缺時也可申請長照輔具租賃服務或轉介本市輔具中心協助借用以解決出院民眾燃眉之急。

(三) 充實長照服務人力

1. 社區整合型服務中心 (A) 個管人員

- (1) 於本市長期照顧管理中心網頁建置資源網站的連結，如社會福利資源、身障資源、老人福利、照顧機構查詢、民間團體等相關資源提供連結參考。
- (2) 新竹市衛生局社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書範本放置與網站、每月統計個

管量如有超額則建議單位增聘人力並依衛生福利部公告長照服務給付及支付基準規定個管人員案量，要求 A 單位於個管人員量能飽和前主動暫停派新案，同時由不定期監測各單位服務量能，超過案量上限者，主動停止派案，並建議單位應增聘新人力以減少個管之負荷量增加留任意願。

- (3) 規劃辦理跨專業課程與個案研討等課程，以強化專業知能及跨團隊溝通能力，未來預計結合長照相關課程以提升個管人員專業知能，另自辦 A 個管實務實習訓練，A 單位新進人員就任後 1 周內完成長照人員登錄及長照人員 18 小時 L1 訓練並於 1 個月內完成「新竹市社區整合型服務中心(A)個管人員訓練訓練記錄單」的內部教育訓練(含見習)，函文本局申請實務實習與照管專員共訪一個月並給予評語，通過後才予以函文單位其個管完成實務實習，另單位須於實習結束後 3 個月內召開跨專業個案研討，以充實自我知能。
- (4) 另透過不定期與照管專員聯訪，於審核照顧計畫時是否有針對個案與家屬的需求擬定適切的照顧目標與照顧計畫，檢視問題清單與照顧計畫擬定內容之適切性，當異常情形由 A 單位提出相應改善方案及策進作為。

2. 照顧服務員

- (1) 本市本年度照顧服務員推估最低需求人數為 563 名，目前登錄於本市照顧服務員計 583 名。

- (2) 本市 110 年度照顧服務員已達最低推估需求人數，為完善轄內長照服務體系人力，並考量 111 年度新增長照服務機構、照顧服務員需求增加、家庭照顧及培養第二專長之需求，且因疫情影響未能於本(110)年度參與訓練者，本市 111 年度規劃由本市勞工處開辦補助班 8 班(240 名)及衛生局辦理自費班 7 班(200 名)，共計 15 班 440 名。
- (3) 本市 108 年補助班訓後就業率為 83.85%，109 年訓後就業率為 96.15%，本(110)年度因疫情影響延期開訓，現因疫情較為趨緩，始於近期陸續恢復訓練。
- (4) 持續配合中央政策於契約書明訂照顧服務員薪資制度，不定期會同勞工處進行不預先通知檢查，確保照顧服務員勞動條件與薪資保障，提升整體服務品質達人力留任意願。
- (5) 結合勞政辦理照顧服務員訓練，提供就業媒合，充實照顧服務員人力。
- (6) 鼓勵單位辦理照顧服務員在職繼續教育訓練，包括提升服務對象自我照顧能力、專業技能、溝通技巧與自我專業認同等課程，居家服務機構每年應檢視照顧服務員參與在職繼續教育訓練情形，並提供各類教育訓練之鼓勵措施，如公假、訓練補助等。
- (7) 辦理績優照顧服務員表揚活動，奠定照顧服務員專業形象與自我價值。

3. 居家服務督導員

服務人數每 60 人應置居家服務督導員 1 人，未滿 60 人以 60 人計，其居家服務督導員應為專任。與居家服務機

構討論核心課程與訓練需求，以自行或協調各機構分工模式辦理居家服務督導員相關課程，增進專業知能。各機構應訂有督導機制，並依督導機制規定期程執行運作。

4. 加強各類專業人力培育，如社工人員、護理人員、物理治療人員、職能治療人員等，鼓勵投入長照服務體系，提升整體服務量能與品質。

(四) 強化服務品質管理

1. 評鑑機制

- (1) 針對長照人員服務品質納入長期照顧機構評鑑指標，如新進工作人員職前訓練、工作人員權益相關制度、強化長照服務人員專業知能、督導機制運作等，透過評鑑機制，強化及提升機構服務品質。
- (2) 針對照顧服務員之服務執行及個案(案家)回饋、跨專業之服務提供、服務對象開案及結案管理情形及意外或緊急事件處理等面向之服務品質進行評核，促進服務品質提升。

2. 輔導機制

- (1) 每年召開業務聯繫會議，含法規解釋、疑義處理、政策說明、服務品質輔導等。
- (2) 辦理不預先通知檢查，加強服務品質查核，包含人力配置、職前訓練、在職訓練、特殊訓練、申訴案件、服務滿意度等，了解機構營運管理、專業照護情形，針對異常指標達 3 項以上之單位，加強查核輔導。

3. 績效考核機制

- (1) 機構應訂有工作人員差勤、獎懲考核、工作獎勵等相關機制，透過不定期查核，了解績效考核情形。
- (2) 檢視單位受本市主管機關督考或查核缺失之改善情形、業務負責人實際參與機構經營管理狀況、訂有合理之派案或排班機制及意見反映或申訴機制且落實之情行，評定單位之績效。

4. 品質監控機制

- (1) 透過不預先通知檢查、滿意度調查、核銷等，抽查特約單位實際服務情形。服務單位應針對困難、複雜且多元個案，召開跨專業服務對象個案討論會，透過各領域專業人員提供問題解決、處遇及資源連結等相關意見。
- (2) 評核照管專員訪視評估之完整性、正確性、知能等，建立品質目標與持續監測品質，並定期抽查個案紀錄，以因應案量增加及人員流動，降低流程不熟悉而導致人為疏失，確保個管過程縝密無誤。
- (3) 建立長期照顧服務標準作業流程，確立照管人員工作之標準化，針對個案服務計畫適切性，訂定照管服務計畫適切性之查核機制，及複核評值機制。
- (4) 如遇有特殊個案則邀請專家與照管專員進行分析與評估討論，提升照管專員的專業成長與服務品質，以便順利達成個案管理服務，同時也促成中心與相關機構團隊合作契機。
- (5) 每月召開業務策進討論會，持續討論本市推動長期照顧服務之精進作為。

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) 專人辦理長照人員相關管理資訊系統登錄，提供服務單位直接之協助輔導。
- (2) 給付支付審查系統結合長照人員認證登錄管理系統，業務承辦人藉由透過系統可即時掌握品用長照人員勾稽查核。
- (3) 透過長照 2.0 服務費用支付審核系統介接資料，了解單位長照人力及取得特殊訓練情形，如有異常情形，即時檢視修正，以達正確性。

(五) 長照服務宣導與推動

1. 利用宣導單張、EDM、宣導品及長期照顧資源手冊，協助民眾瞭解本市照顧服務項目、流程、申辦窗口及 1966 宣導專線。
2. 因應 COVID-19 疫情影響，為減少群聚，減少大型宣導活動場次之規劃，改採小型宣導或線上宣導方式辦理。
3. 針對重點宣導對象，如里鄰長、社區民眾、企業之人事單位等進行宣導，且結合民政、勞政及社政等不同主管機關共同宣導，以增進宣導效果。
4. 運用平面媒體、網路媒體、戶外露出及廣播等多元通路，推廣長照服務。

(六) 發展長照創新服務

1. 持續推動家庭照顧者支持服務、復能服務、失智照護服務計畫及住宿式服務機構品質提升卓越計畫。
2. 家庭照顧者支持服務

- (1) 推動家庭照顧者支持性服務八大服務內容，包含個案管理、照顧技巧指導、照顧技巧訓練、舒壓活動、支持團體、心理協談、臨時替代服務及電話關懷服務等，亦辦理本市創新服務內容，如築圓小棧、烘培教室、長照諮詢站及表演工作坊等服務，使本市家庭照顧者支持性服務資源豐富。
- (2) 辦理相關活動：為有效發掘本市有家庭照顧者支持服務需求之潛在個案，本市擬與企業人事部門合作辦理企業宣導行程，預計辦理 3 場；並將持續推動家庭照顧者及外籍看護工為主題之相關活動，預計辦理 1 場。

3. 復能服務

- (1) 知能提升與宣導：讓核定服務者、提供服務者及接受服務者在服務的推動更加順暢，針對復能的目標更加一致，得以增加失能者日常生活的獨立性；預計製作 EDM 於長照中心網站宣導、增加服務使用者及家屬復能認知，並持續推動並宣導要求單位確實執行於第一次服務與案家屬簽定「長照專業服務說明書」，讓 A 單位、專業服務單位及家屬三方對目標及結案機制更有共識，服務推動更加順利。
- (2) 專業服務單位品質監測：建立專業服務品質管理，監測並督促單位可自我檢視加強服務管理；參考中央 109 年 8 月 12 日訂定專業服務品質管理作業原則及 111 年地方衛生機關考評作業手冊，訂定專業服務查核機制，針對單位服務品質監測、服務人員管理及服務申報制定機制並不預期查核，發現異常者，將要求限期改善，維持服務的品質。

4. 失智照護服務計畫

- (1) 有鑑於衛福部失智照護架構，將在社區、醫事機構、長照機構、衛生所及高齡友善機構疑似失智個案或失智個案轉介至長照中心、失智共同照護中心或失智社區服務據點作疾病確診及管理，整合完善的失智照護網路，以提升本市失智個案的確診率及效能。
- (2) 依本市照護需求人口數與量能，均衡布建失智社區服務據點，增進失智照護服務資源，使失智症者及家屬可就近且便利的獲得本市失智照護服務資源。
- (3) 增加失智症者及照顧者之使用性及可近性，並符合失智社區服務據點，增進長照服務的使用率。
- (4) 布建失智共照中心，提供失智症個案管理機制以及照顧者需要的支持性服務，提供轉介需求，並負責醫事專業人才培訓、個管師、失智據點專業人員、照顧服務員培訓以及社區失智公共識能教育訓練等，以提升民眾識能率並輔導據點，協助疑似失智個案確診追蹤及諮詢服務。
- (5) 預計 111 年布建失智共同照護中心 3 家，失智社區服務據點 10 處，以提供本市有需求之個案使用。

5. 住宿式服務機構品質提升卓越計畫

- (1) 加強輔導及獎勵一般護理之家、老福及身障機構依機構特性及需要，訂定符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序、提升公共安全、適當活動空間、落實機構查核，提升機構防災及感染管控應變能力，並督導機構落實人事管理與制度建立，以降低人員流動率等。

(2) 經審查符合指標規定者提供獎勵補助經費。

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	1,459	1,472	2,300	2,500	2,700	18	17	20	22	22	
日間照顧中心(失能及混合型)	85	104	115	130	145	3	2	7	10	12	
日間照顧中心(失智型)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
小規模多機能(失能及混合型)	65	60	75	90	105	1	1	1	1	2	
小規模多機能(失智型)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
家庭托顧	12	10	12	15	18	4	3	5	6	7	
交通接送	2,500	2,660	2,800	2,800	3,000	7	7	7	8	8	
營養餐飲	290	209	300	310	320	8	8	8	9	9	
失智症團體家屋	9	0	9	9	9	1	0	1	1	1	
喘息服務	1,200	777	900	1,000	1,100	49	45	47	48	49	
長照專業服務機構	1,650	1,078	1,650	1,750	1,850	32	28	29	29	30	
居家失能個案家庭醫師 照護方案	1,800	1,648	2,000	2,200	2,400	18	19	20	21	22	
社區整體 照顧服務 體系	A	4,021	3,750	4,050	4,150	4,250	9	9	9	10	10
	C	1,500	1,226	1,236	1,246	1,256	40C	39C	41C	42C	43C

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
一、整合公部門行政資源												
(一) 地方政府長期照顧推動小組												
1、定期召開會議					■	■	■			■	■	■
(二) 地方政府爭議處理會												
1、依服務使用者及服務單位之需要召開會議	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
(三) 行政部門之跨單位整合機制												
1、定期召開會議					■	■	■			■	■	■
(四) 統整照顧管理制度												
1、品管指標執行、年度業務聯繫會議	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2、人才培育及訓練	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
(五) 推動長照服務給付及支付制度												
1、配合中央推動	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
二、普及長期照顧服務資源												

(一) 居家服務												
1、服務品質管理												
2、審查、派案及個案處理												
(二) 日間照顧 (含失智型)												
1、配合中央政策布建日間照顧												
(三) 小規模多機能 (含失智型)												
1、配合中央政策布建小規模多機能												
(四) 家庭托顧												
1、持續擴增家庭托顧、服務品質管理												
(五) 交通接送												
1、持續監督、管理交通接送之服務品質												
(六) 營養餐飲												
1、持續招募志工送餐												
(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善												
1、計畫簽訂、租賃廠商簽約												
2、受理申請補助核銷(民眾、廠商、治療師)												
(八) 社區整體照顧服務體系												
1、A 單位：派案機制、照顧計畫作業時效及品質指標、評鑑機制												

2、C單位：普設巷弄長照站及品質管理																			
(九) 長照專業服務																			
1、辦理專業服務單位業務聯繫會議																			
2、辦理專業服務單位相關教育訓練																			
(十) 失智症團體家屋																			
1、持續宣導團體家屋服務概念及模式，增加民間團體成立家屋之意願，布建本市首間團體家屋																			
(十一) 長照住宿式服務機構																			
1、本市有 8 家一般護理之家，藉由每年督導考核或者評鑑以提升照護品質。																			
2、新竹市 9 家老人福利機構及 3 家住宿式身心障礙福利機構，藉由每季輔導查核及聯合稽查輔導機構，以提升照護品質																			
(十二) 中低收入失能老人機構公費安置																			
1、計畫簽訂																			
2、中央報結及申請新年度計畫																			
3、安置機構簽約																			
4、受理申請及補助核銷																			
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、招募 (A) 個管人員、並培育及品質管理												
(二) 照顧服務員												
1、結合勞政辦理照顧服務員課程												
2、在職訓續教育訓練												
3、保障照顧服務員薪資結構												
(三) 居家服務督導員												
1、招募培育及專業訓練												
(四) 社工人員												
1、招募並加強社工人員培育												
(五) 護理人員												
1、招募並加強護理人員培育												
(六) 物理治療人員												
1、招募並加強物理治療人員培育												
(七) 職能治療人員												
1、招募並加強職能治療人員培育												
(八) 其他專業服務人員												
1、加強各類專業人員培育												

四、強化服務品質管理												
(一) 評鑑機制												
(二) 輔導機制												
(三) 績效考核機制												
(四) 品質監控機制												
五、長照服務宣導與推動												
六、發展長照創新服務												

(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
一、整合公部門行政資源									
(一) 地方政府長期照顧推動小組									
1、定期召開會議									
(二) 地方政府爭議處理會									
1、依服務使用者及服務單位之需要召開會議									
(三) 行政部門之跨單位整合機制									

1、定期召開會議										
(四) 統整照顧管理制度										
1、品管指標執行、年度業務聯繫會議										
2、人才培育及訓練										
(五) 推動長照服務給付及支付制度										
1、配合中央推動										
二、普及長期照顧服務資源										
(一) 居家服務										
1、審查、派案、品質管理機制及個案處理										
(二) 日間照顧(含失智型)										
1、配合中央政策布建日間照顧										
(三) 家庭托顧										
1、持續擴增家庭托顧、服務品質管理										
(四) 小規模多機能(含失智型)										
1、配合中央政策布建小規模多機能										
(五) 交通接送										
1、持續監督、管理交通接送之服務品質										
(六) 營養餐飲										
1、持續招募志工送餐										

(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境善									
1、計畫簽訂、租賃廠商簽約									
2、受理申請補助核銷(民眾、廠商、治療師)									
(八) 社區整體照顧服務體系									
1、A 單位：派案機制、照顧計畫作業時效及品質指標、評鑑機制									
2、C 單位：普設巷弄長照站及品質管理									
(九) 長照專業服務									
1、辦理專業服務單位業務聯繫會議									
2、辦理專業服務單位相關教育訓練									
(十) 失智症團體家屋									
1、持續宣導團體家屋服務概念及模式，增加民間團體成立家屋之意願，布建本市首間團體家屋									
(十一) 長照住宿式服務機構									
1、本市 8 家一般護理之家，藉由每年督導考核或評鑑以提升照護服務品質									
2、新竹市有 9 家老人福利機構及 3 家住宿式身心障礙福利機構，藉由每年督導考核或評鑑以提升照護服務品質									
(十二) 中低收入失能老人機構公費安置									

(四) 照管品質監控機制									
五、長照服務宣導與推動									
六、發展長照創新服務									

陸、 檢討及建議事項

- 一、長照服務逐年蓬勃發展，受益民眾及服務提供單位皆有可觀之增加，致第一線同仁業務增加，建請酌予調增補助人力配置員額，使業務推展更加順利。
- 二、因應武漢肺炎疫情多變，且歷經疫情幾次起伏，實地政策宣導活動面臨染疫風險，又線上即時宣導難以吸引民眾，建請基於疫情考量，調整宣導方式以製作海報、手冊、新聞稿及網路貼文等靜態宣導為主。
- 三、前瞻計畫於地方政府橫跨多局處，且涉及工程營造及後續委外經營等多項階段，非單一長照主管機關可促成，業務單位積極辦理仍倍感壓力，納為考評影響同仁士氣。
- 四、囿於 110 年 9 月 12 日衛福部預告，未來新制上路後，不分偏鄉或都市，所有第 2、3 級的輕度失能者，將全數納入長照交通接送服務的給付範圍。依據今年截至 8 月已有個案計 4,634 人，其中有 2,660 人今年已有使用長照交通接送服務，故依據需求人口推估明年可能新增個案，人數可望達 4,943 人，故為維持服務品質，屆時將視後續交通業務量增加長照專車數量，向中央請增經費以補助服務單位之需求。

捌、 附錄

附錄一、轄內長照服務機構（單位）清冊（依行政區列）

（一）東區：5A-38B-18C

1. 5A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人老五老基金會	4	安慎診所
2	順順居家護理所	5	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會
3	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院		

2. 38B

（1）居家服務：8 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構	5	誠心樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
2	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構	6	東暉長照股份有限公司新竹市私立東暉居家長照機構
3	新竹市私立怡安居家長照機構	7	新竹市私立子馨居家長照機構
4	廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構	8	宏昌生活有限公司附設新竹市私立一點一滴居家長照機構

（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	財團法人老五老基金會附設		2	松慈護理之家	

	新竹市私立竹馨園社區式服務類長期照顧服務機構				
--	------------------------	--	--	--	--

(3) 小規模多機能 (含失智型) : 0 家

(4) 家庭托顧 : 3 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	新竹市私立親青家園社區長照機構	3	新竹市私立欣慈社區長照機構
2	私立傳家社區長照機構		

(5) 交通接送 : 2 家 (專車 4 輛、計程車 310 車)

#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車
1	三泰汽車行	310	0	0	310
2	仁捷租賃有限公司	4	4	0	0

(6) 營養餐飲 : 2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	新竹市東區立功社區發展協會	2	新竹市東區振興社區發展協會

(7) 失智症團體家屋 : 0 家

(8) 專業服務 : 8 家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	黃志豪職能治療所	職能治療所	5	南門綜合醫院附設居家護理	居家護理所
2	國泰醫療財團法人附設新竹居家護理所	居家護理所	6	順順居家護理所	居家護理所

3	新迦居家護理所	居家護理所	7	國泰醫療財團法人新竹國泰綜合醫院	職能/物理治療所
4	台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人附設新竹馬偕居家護理所	居家護理所	8	溫暖居家物理治療所	物理治療所

(9) 喘息服務：13 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	新竹市私立欣安老人長期照顧中心(養護型)	8	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構
2	財團法人老五老基金會附設新竹市私立竹馨園社區式服務類長期照顧服務機構	9	財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構
3	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社-新光里	10	新竹市私立怡安居家長照機構
4	新竹市東區立功社區發展協會	11	廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構
5	南門綜合醫院	12	誠芯樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
6	曾文智診所	13	松慈護理之家
7	新竹市私立佑安護理之家		

3. 18C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	新竹市東區衛生所(育賢里)	10	黃志豪職能治療所(明湖里)
2	南門綜合醫院(復興里)	11	順順居家護理所(光鎮里)
3	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社(千甲里)	12	新竹市東區立功社區發展協會(立功里)

4	有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社(新光里)	13	新竹市東區科園社區發展協會(科園里)
5	曾文智診所(湖濱里)	14	新竹市天后宮慈愛崇善會(三民里)
6	台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人新竹馬偕紀念醫院(光復里)	15	新竹市東區金山社區發展協會(金山里)
7	安慎診所(中正里)	16	社團法人新竹市懷安協會(頂竹里)
8	黃志豪職能治療所(建華里)	17	新竹市華夏金城服務會(建功里)
9	黃志豪職能治療所(新莊里)	18	新竹市東區水源社區發展協會(水源里)

(二) 北區：3A-40B-11C

1. 3A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心	3	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處
2	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心		

2. 40B

(1) 居家服務：8家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構	5	大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構
2	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構	6	新竹市私立佳樂居家長照機構
3	社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹市私立	7	懷安有限公司附設新竹市私立安心66居家長照機構

	居家式服務類長期照顧服務機構		
4	樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構	8	保證責任中華民國國軍軍眷住宅公共合作社附設新竹市福曜居家長照機構

(2) 日照中心 (含失智型): 1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立家樂園社區式服務類長期照顧服務機構	

(3) 小規模多機能 (含失智型): 1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構	

(4) 家庭托顧: 0 家

(5) 交通接送: 2 家 (專車 23 輛、計程車 0 車)

#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車
1	安行國際租賃有限公司	10	10	0	0
2	長青福祉租賃股份有限公司	13	13	0	0

(6) 營養餐飲: 4 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心	3	新竹市北區港北社區發展協會

2	新竹市泉明社會服務發展協會	4	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院
---	---------------	---	-------------------------

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：9 家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院新竹醫院	職能/物理治療所	6	人愛居家護理所	居家護理所
2	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療處附設居家護理所	居家護理所	7	財團法台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院康護居家護理所	居家護理所
3	國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院新竹醫院附設居家護理	居家護理所	8	樂心築居家物理治療所	物理治療所
4	和松居家護理所	居家護理所	9	大新物理治療所	物理治療所
5	康威復能物理治療所	物理治療所			

(9) 喘息服務：15 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立伯大尼老人養護中心	9	新竹市松齡長照關懷協會
2	財團法人私立桃園仁愛之家附設新竹老人養護中心	10	新竹市私立佳樂居家長照機構

3	平和醫療社團法人附設和平護理之家	11	新竹市北區港北社區發展協會
4	大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構	12	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構
5	新竹市私立慈慧老人長期照顧中心(養護型)	13	樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構
6	國軍桃園總醫院新竹分院附設民眾診療服務處附設護理之家	14	社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構
7	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構	15	懷安有限公司附設新竹市私立安心 66 居家長照機構
8	社團法人新竹市福祿壽長青協會		

3. 11C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立秋霖園社區長照機構(崇禮里)	7	社團法人新竹市福祿壽長青協會(武陵里)
2	新竹市北區衛生所(光華里)	8	新竹市北區港北社區發展協會(港北里)
3	黃志豪職能治療所(福林里)	9	新竹市松齡長照關懷協會(西雅里)
4	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹新生醫院(興南里)	10	財團法人永修精舍(境福里)
5	廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構(曲溪里)	11	新竹市北區士林社區發展協會(士林里)
6	黃志豪職能治療所(金竹里)		

(三) 香山區：1A-10B-10C

1. 1A

#	服務單位名稱
1	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會

2. 10B

(1) 居家服務：2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新竹市私立慈濟居家長照機構	2	有限責任台灣智群看護家事管理勞動合作社附設新竹市私立智群居家長照機構

(2) 日照中心（含失智型）：0 家

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車 0 輛、計程車 0 車）

(6) 營養餐飲：2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	新竹市香山區樹下社區發展協會	2	五福護理之家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：0 家

(9) 喘息服務：6 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	新竹市私立懷親老人養護中心	4	新竹市私立仙樂園老人長期照顧中心(養護型)

2	有限責任台灣智群看護家事管理勞動合作社附設新竹市私立智群居家長照機構	5	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新竹市私立慈濟居家長照機構
3	五福護理之家	6	元培健康診所

3. 10C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	元培健康診所(香村里)	6	新竹市香山區海山社區發展協會(海山里)
2	新竹市香山區衛生所(牛埔里)	7	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會(大庄里)
3	新竹市樂齡健康促進協會(海山里)	8	新竹市香山區東香社區發展協會(東香里)
4	新竹市香山區香村社區發展協會(香村里)	9	社團法人新竹市懷安協會(朝山里)
5	新竹市原住民身心障礙者協會(虎林里)	10	新竹市原住民身心障礙者協會(頂埔里)