

花蓮縣

111 年長照 2.0 整合型計畫



中華民國 110 年 11 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.....	47
三、 服務品質管理面.....	95
四、 政策宣傳.....	98
參、 計畫實施期間.....	104
肆、 111 年度計畫目標.....	104
一、 總目標.....	104
二、 分項目標.....	104
三、 績效指標.....	104
伍、 附錄.....	111

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	5
表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表..	27
表四、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表.....	31
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	58
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.....	91
表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表.....	93
表十、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表 ..	102
表十一、110 年~113 年長照服務辦理情形一覽表	108

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。

本縣因應高齡社會需要，除推動「一社區一長照、一據點、一福氣站」，深化長照 2.0 服務資源配置、籌設銀髮族輔具資源中心、老人免費乘車卡加值服務，以及建置智慧雲端醫療等措施，全面照顧本縣長者需求。

二、依據

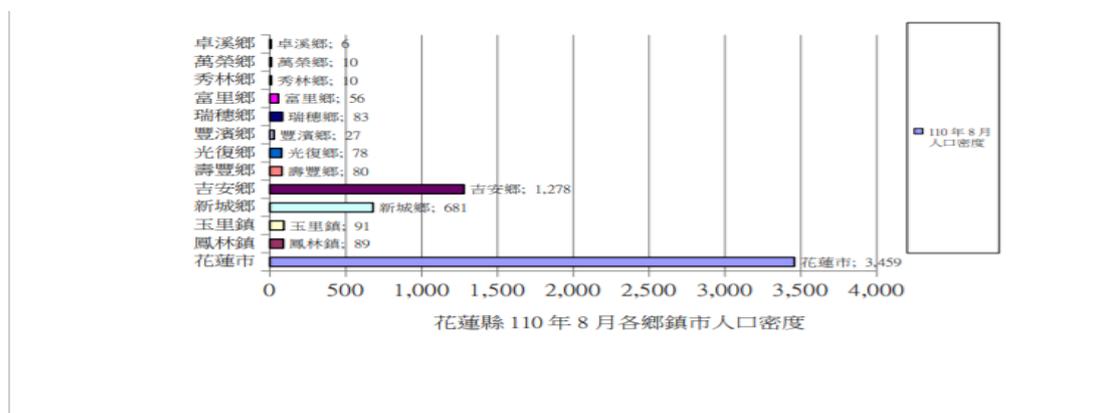
- (一) 長期照顧服務法
- (二) 長期照顧十年計畫 2.0
- (三) 長照服務資源發展獎助辦法
- (四) 衛生福利部長照服務發展獎助作業要點

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

本縣位於臺灣東側，太平洋左岸，北接宜蘭，南臨台東，南北長約 137.5 公里，東西寬約 43 公里面積 4,628.5714 平方公里，是臺灣面積最大的縣市。至 110 年 8 月底止總人口數 32 萬 2,2506 人，老人人口 5 萬 8,170 人，佔人口總數的百分之十八，邁入世界衛生組織 (WHO) 定義之「高齡社會」。本縣老人人口分布於花蓮市及吉安鄉人口合計 3 萬 1,335 人，佔老人人口數的百分之五十三點九；本縣人口密度平均 70 人/每平方公里，最低為卓溪鄉 6 人/每平方公里、最高為花蓮市 3459 人/每平方公里，醫療資源集中於北區 6 間(花蓮市 3 間、新城鄉 1 間、壽豐鄉 1 間、豐濱鄉 1 間)、其次為南區 3 間(玉里鎮)、再次之為中區 1 間(鳳林鎮)。



本縣長期照顧需求人數如按各類服務對象失能率推估各類需求人數，分述如下(詳見表一)

(1)65歲以上失能老人(含僅 IADL 需協助之獨居老人):109年7086人，110年為7737人、111年為7936人、112年為8134人、113年為8333人。

(2)64歲以下失能身心障礙者：109年3793人，110年為3765人、111年為3737人、112年為3708人、113年為3693人。

(3)55-64歲失能原住民：109年1628人，110年為1672人、111年為1684人、112年為1696人、113年為1703人。

(4)50歲以上失智症者：109年1866人，110年為1932人、111年為1933人、112年為2055人、113年為2092人。

僅 IADL 需協助之衰弱老人：109 年 268 人，110 年為 279 人、111 年為 287 人、112 年為 308 人、113 年為 321 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 IADL 需協助之獨居老人)	65 歲以上人口數 × 失能率 13.3%	109	7086	48%	
		110	7737	50%	9.19%
		111	7936	51%	2.57%
		112	8134	51%	2.51%
		113	8333	52%	2.45%
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	3793	26%	
		110	3765	24%	-0.74%
		111	3737	24%	-0.74%
		112	3708	23%	-0.80%
		113	3693	23%	-0.40%
3.55-64	55-64 歲原住民人口數 × 失	109	1628	11%	

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
歲失能 原住民	能率 13.3%	110	1672	11%	2.70%
		111	1684	11%	0.72%
		112	1696	10%	0.71%
		113	1703	10%	0.41%
4. 50歲以 上失智 症者	(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	1866	13%	
		110	1932	13%	3.54%
		111	1993	13%	3.16%
		112	2055	13%	3.11%
		113	2092	13%	1.80%
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	268	2%	
		110	279	2%	4.10%
		111	287	2%	2.87%
		112	308	2%	7.69%
		113	321	2%	4.22%

2. 長照服務目標人口

- (1) 依據推估，本縣111年約有15,637人有長照服務需求。包含65歲以上失能老人(含IADL失能且獨居之老人)7,936人、64歲以下失能身心障礙者3,737人、50歲以上失智症者1,993人、55至64歲失能原住民1,684人及65歲以上僅IADLs需協助之衰弱老人287人。
- (2) 再依鄉鎮細觀，以花蓮市4,151人最多，吉安鄉3,603人次之，玉里鎮1,396人再次之，因此人口較多之行政區，老年人口相對較多，長照服務需求人口亦越高。

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	15637	7936	3737	1684	1993	287
花蓮市	4151	2361	938	169	598	85
吉安鄉	3603	1942	861	248	482	70
新城鄉	904	432	249	99	108	16
鳳林鎮	659	378	126	47	94	14
光復鄉	858	409	174	157	103	15
壽豐鄉	1001	498	226	128	131	18
玉里鎮	1396	692	350	157	172	25
瑞穗鄉	701	360	139	100	89	13
富里鄉	600	338	130	36	84	12
卓溪鄉	315	91	93	105	23	3
秀林鄉	790	219	275	233	55	8
萬榮鄉	340	85	114	117	21	3
豐濱鄉	319	131	62	88	33	5

★全年齡失能身心障礙者之目標服務人數為 5350 人【其中 64 歲以下失能身心障礙者計 3,738 人、65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人計 1,612 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 12,127 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

花蓮縣 13 鄉鎮服務涵蓋情形如下表：

鄉鎮別	總人口數	65 歲以上 老人	老人比例 (%)	推估失能 人數	失能人口 比例	身心障礙 人數	身心障礙 人口比率
花蓮縣	322,506	58170	18.04%	14510	4.50%	26491	8.22%
卓溪鄉	5,990	651	10.87%	280	4.67%	538	8.99%
萬榮鄉	6,185	624	10.09%	300	4.85%	639	10.34%
豐濱鄉	4,317	976	22.61%	270	6.25%	391	9.06%
秀林鄉	16,249	1586	9.76%	756	4.65%	1608	9.90%
鳳林鎮	10,743	2808	26.14%	610	5.68%	1057	9.84%
新城鄉	20,019	3157	15.77%	876	4.38%	1670	8.35%
光復鄉	12,241	3002	24.52%	798	6.52%	1280	10.46%
壽豐鄉	17,418	3704	21.27%	960	5.51%	1691	9.71%
花蓮市	101,713	17335	17.04%	3870	3.80%	6925	6.81%
玉里鎮	23,080	5151	22.32%	1350	5.85%	2553	11.07%
吉安鄉	83,432	14000	16.78%	3260	3.91%	6032	7.23%
瑞穗鄉	11,236	2671	23.77%	640	5.70%	1079	9.61%
富里鄉	9,883	2505	25.35%	540	5.46%	1028	10.41%

- (1) 依據本縣民政處人口資料統計，本縣110年8月底65歲以上人口為58,170人，占全縣總人口18%，呈逐年攀升趨勢；各鄉鎮中以鳳林鎮老人人口比率(26.14%)最高，其次是富里鄉(25.35%)，再次之為光復鄉(24.52%)。觀察各鄉鎮老年人口比率，於110年8月底已有7個行政區大於20%，邁入世界衛生組織(WHO)定義之「超高齡社會」。
- (2) 本縣110年長照服務需求人口推估為14,510人，其中失能人口比例較高鄉鎮為光復鄉(6.52%)、豐濱鄉(6.25%)，而失能人口主要分布於花蓮市3870人及吉安鄉3260人，兩鄉市失能人口占本縣所有失能人口比例50%。
- (3) 本縣110年6月底玉里鎮、光復鄉及富里鄉均屬老年人口及身心障礙人口比率相對較高之鄉鎮，對於長照服務亦有高度需求，雖人口較多之鄉鎮，長照服務需求人口數越高，然老年人口比率較高之行政區，身心障礙人口比率相對較高，相對於長照服務亦有高度需求。

(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 月底，居家服務之特約單位包含 25 間居家式服務類長期照顧機構、2 間綜合式長照機構，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	服務區域
1	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立有福居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
3	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設花蓮縣私立老家居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
4	花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
5	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立花蓮慈濟居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉
6	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立安馨居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、秀林鄉
7	有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設花蓮縣私立居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
8	花蓮縣卓溪鄉衛生所附設居家式服務類長期照顧服務機構	玉里鎮、卓溪鄉、富里鄉、瑞穗鄉

序號	長照機構名稱	服務區域
9	花蓮縣私立沛恩居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
10	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉、萬榮鄉(馬遠、紅葉村除外)
11	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構	玉里鎮、瑞穗鄉、卓溪鄉、富里鄉、光復鄉、萬榮鄉(馬遠村、紅葉村)
12	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立玉里慈濟居家長照機構	玉里鎮、瑞穗鄉、富里鄉、卓溪鄉、萬榮鄉(紅葉村、馬遠村)
13	花蓮縣私立真善美居家長照機構	花蓮縣全境(卓溪鄉、豐濱鄉除外)
14	花蓮縣私立愛家居家長照機構	花蓮縣全境
15	花蓮縣私立康樂居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
16	有限責任花蓮縣芥菜種會社區照顧服務勞動合作社私立芥菜種會居家長照機構	花蓮縣全境
17	花蓮縣私立悅昇居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、瑞穗鄉
18	花蓮縣私立恒好居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉、玉里鎮
19	花蓮縣私立橘色照護居家長照機構	花蓮縣全境
20	花蓮縣私立永護寧居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、

序號	長照機構名稱	服務區域
		秀林鄉
21	花蓮縣私立蒲心居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉
22	花蓮縣私立慈惠居家長照機構	新城鄉、吉安鄉、秀林鄉、花蓮市
23	花蓮縣私立合蕎居家長照機構	吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮
24	社團法人中華國際長照推廣協會附設花蓮縣私立青苾居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、卓溪鄉、玉里鎮
25	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構	花蓮縣全境
26	花蓮縣私立肯兆固居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
27	光祐有限公司附設花蓮縣光祐私立居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉

(2) 日間照顧服務：

截至 110 年 8 月底，日間照顧服務設立計 11 間單位、簽立特約服務計 10 間單位，總計可收托 328 人，資源佈建達 92.3%。

財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福社區式服務類長期照顧服務機構於 110 年 5 月 19 日取得社區長照機構設立許可，提供本縣鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉及瑞穗鄉為核心服務區域，但機構於 110 年 8 月 9 日來文變更為綜合式長照機構，故尚未簽立特約服務，待變更完成後再簽立成為特約單位。

另財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會、社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設社區式長期照顧服務機構及社團法人中華民國士林靈

糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙綜合長照機構均取得籌設許可，預計 111 年提供服務，本項服務資源布建一覽表如下：

長期照顧日間照顧-服務提供單位			
序號	機構名稱	核定收托人數	服務區域
1	衛生福利部花蓮醫院附設社區式服務類長期照顧服務機構	45 人	花蓮市、吉安鄉
2	臺北榮民總醫院鳳林分院附設甜心園日間照顧社區式服務類長期照顧服務機構	20 人	鳳林鎮、光復鄉 萬榮鄉、壽豐鄉
3	臺北榮民總醫院玉里分院附設悠活養生村社區式服務類長期照顧服務機構	22 人	瑞穗鄉、玉里鎮 卓溪鄉、富里鄉
4	國軍花蓮總醫院附設民眾診療服務處附設一般護理之家	28 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉
5	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立吉安社區式服務類長期照顧服務機構	26 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、壽豐鄉
6	國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家附設山青社區長照機構	16 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉
7	衛生福利部東區老人之家	30 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉
8	佛教慈濟醫療財團法人附設私立花蓮慈濟社區長照機構	30 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉 壽豐鄉
9	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立壽豐社區長照機構	30 人	吉安鄉、秀林鄉 壽豐鄉、鳳林鎮 萬榮鄉
10	花蓮縣橘色照護協會附設花蓮縣私立橘色社區長照機構	36 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉
11	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福社區式服務類長期照顧服務機構	45 人	鳳林鎮、光復鄉 萬榮鄉、瑞穗鄉

已取得長期照顧服務機構籌設許可			
編號	機構名稱	預計收托人數	設立地點
1	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	30 人	吉安鄉
2	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設社區式長期照顧服務機構	30 人	花蓮市
3	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙綜合長照機構	48 人	花蓮市

(3) 家庭托顧服務：

截至 110 年 8 月底，家庭托顧服務特約單位共計 18 間(本年度 4 月 30 日新增 1 間)；1 間輔導團，由臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院承辦。另有 1 間家托(恩佑社區式服務類長期照顧服務機構)已取得籌設許可，刻正辦理設立程序，預計 110 年底可完成 19 間家托點，每間家托點至多收 4 名個案，可服務 76 名個案，並預估 111 年新建置 2 間家托點，合計 21 間家托點，預計服務 84 名個案，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	服務區域
1	花蓮縣私立平安之家社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、秀林鄉、新城鄉
2	花蓮縣私立恩典社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、秀林鄉
3	花蓮縣私立伊甸園社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、秀林鄉
4	花蓮縣私立水源社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、秀林鄉
5	花蓮縣私立祈恩社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、秀林鄉、新城鄉
6	花蓮縣私立長青社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉

序號	長照機構名稱	服務區域
7	花蓮縣私立仁康社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉
8	花蓮縣私立關愛如家社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉
9	花蓮縣私立輩家關懷社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉
10	花蓮縣私立溫馨的家社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉
11	花蓮縣私立時光洄瀾社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉
12	花蓮縣私立太昌社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、秀林鄉
13	花蓮縣私立挪亞方舟社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、秀林鄉
14	花蓮縣私立安立之家社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、秀林鄉
15	花蓮縣私立阿莎社區式服務類長期照顧服務機構	鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉、瑞穗鄉
16	花蓮縣私立福氣社區式服務類長期照顧服務機構	鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉、瑞穗鄉
17	花蓮縣私立德心社區式服務類長期照顧服務機構	萬榮鄉、瑞穗鄉、玉里鎮
18	花蓮縣私立旭東社區式服務類長期照顧服務機構	玉里鎮、富里鄉
已取得長期照顧服務機構籌設許可		
編號	長照機構設立名稱	設立地點
1	花蓮縣私立恩佑社區式服務類長期照顧服務機構	吉安鄉

(4) 小規模多機能服務：

截至 110 年 8 月底，小規模多機能服務特約單位共計 3 間單位，總計可服務 94 人及臨時住宿 9 床，服務範圍擴展至本縣全境、資源佈建率為 100%；另臺灣基督教門諾會醫療財團法人於吉安鄉籌設綜合式長期照顧服務機構提供社區式(小規模多機能及失智症團體家屋)及居家式服務，且已取得籌設許，預計於 111 年底提供服務，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	核定收托人數	核定臨時住宿床位	服務區域
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林社區式服務類長期照顧服務機構	36 人	1 床	壽豐鄉、鳳林鎮 萬榮鄉、光復鄉
2	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	30 人	4 床	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉 壽豐鄉、豐濱鄉 鳳林鎮、萬榮鄉
3	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構	28 人	4 床	瑞穗鄉、玉里鎮 富里鄉、卓溪鄉 光復鄉、萬榮鄉
已取得長期照顧服務機構籌設許可				
編號	機構名稱	預計收托人數	預計臨時住宿床位	設立地點
1	臺灣基督教門諾會醫療財團法人	30 人	9 床	吉安鄉

(5) 失智症團體家屋服務：

本縣失智症團體家屋由社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙社區式服務類長期照顧服務機構提供服務，於 105 年 5 月開始提供服務，並於 107 年 1 月取得長照機構設立許可，可提供失智症長者專業照顧服務，同時段已提供 18 位失智症長者服務。

另臺灣基督教門諾會醫療財團法人於吉安鄉籌設綜合式長期照顧服務機構提供社區式(小規模多機能及失智症團體家屋)及居家式服務，且已取得籌設許，預計於 111 年底提供服務，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	核定收托人數	服務區域
1	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙社區式服務類長期照顧服務機構	18 人	花蓮縣
已取得長期照顧服務機構籌設許可			
編號	機構名稱	預計收托人數	設立地點
1	臺灣基督教門諾會醫療財團法人	18 人	吉安鄉

(6) 交通接送服務：

截至 110 年 8 月底，交通接送服務特約單位共計 6 間(110 年 6 月 1 日新增 1 間)，服務區域除本縣 13 鄉鎮外，更擴及跨縣境(提供臺東縣關山鎮及長濱鄉以北，往返本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉)的交通接送服務；惟起、訖點之一必須為本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉，以滿足服務使用者需求，其服務單位及區域如下：

序號	特約單位名稱	服務區域
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	本縣全境、跨縣境(提供臺東縣關山鎮及長濱鄉以北，往返本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉的交通接送服務；惟起、訖點之一必須為本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉)
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	本縣全境

序號	特約單位名稱	服務區域
3	富爾捷居家護理所	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、瑞穗鄉
4	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉
5	信義計程汽車有限公司	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉
6	社團法人花蓮縣脊髓損傷福利協進會	花蓮市、吉安鄉

(7) 營養餐飲服務:

截至 110 年 8 月底，營養餐飲特約單位共計 6 間(110 年 6 月新增 4 間單位)，辦理送餐到宅服務，服務單位對餐飲使用者的身體及口牙狀況設計適宜菜單。

本縣地形狹長，交通不便性，人口集中少數鄉鎮市，服務單位無法在每個鄉鎮市自設廚房，為使餐飲使用者可以拿到熱騰的便當採與社區製餐點簽約合作。本縣送餐服務範圍擴展至本縣全境，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	特約單位名稱	自設廚房	與製餐點合作	服務區域
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	0 間	8 間	花蓮全境
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	6 間	4 間	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉、瑞穗鄉、卓溪鄉、玉里鎮、富里鄉、豐濱鄉
3	中華民國優格文化教育推廣學會	1 間	0 間	壽豐鄉
4	花蓮縣私立富爾捷	1 間	0 間	新城鄉

序號	特約單位名稱	自設廚房	與製餐點合作	服務區域
	居家式服務類長期照顧服務機構			
5	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構	1間	0間	花蓮市
6	花蓮縣萬榮鄉紅葉社區發展協會	1間	0間	萬榮鄉

(8) 社區整體照顧服務體系：

本縣依據行政區域特性、需求人口密度、幅員大小、資源分佈情形，特約 17 個社區整合型服務中心 A 單位資源布建一覽表如下：

序號	單位名稱	服務區域
1	花蓮縣秀林鄉衛生所	秀林鄉
2	國軍花蓮總醫院	新城鄉
3	衛生福利部花蓮醫院	花蓮市
4	佛教慈濟醫療財團法人慈濟醫院	
5	財團法人臺灣基督教門諾會醫院	
6	財團法人臺灣基督教門諾會醫院	吉安鄉
7	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	
8	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會	
9	財團法人臺灣基督教門諾會醫院壽豐分院	壽豐鄉
10	花蓮縣鳳林鎮衛生所	鳳林鎮
11	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	光復鄉
12	衛生福利部花蓮醫院(豐濱)	豐濱鄉
13	花蓮縣萬榮鄉衛生所	萬榮鄉
14	花蓮縣瑞穗鄉衛生所	瑞穗鄉

序號	單位名稱	服務區域
15	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	玉里鎮
16	財團法人臺灣基督教門諾會醫院(卓溪)	卓溪鄉
17	花蓮縣富里鄉衛生所	富里鄉

為落實在地服務，盤點有能量之社區關懷據點及文化健康站，除維持社會參與、健康促進、共餐服務、關懷訪視等 4 項基礎服務內容，另加值獎助為巷弄長照站。本縣共設置 60 個社照 C、90 個文健 C 及 6 個醫事 C，全縣合計 156 個巷弄長照站。

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

A. 照管中心組織及人員編制：

花蓮縣長期照護管理中心隸屬於花蓮縣衛生局長期照護科項下屬任務編組，由長期照護科科長承衛生局局長之命，綜理中心業務。中心下設兩組，行政管理組：掌理一般行政業務、長期照顧業務之推動及外籍家庭看護工申審作業等事項；照顧管理組：掌理長期照顧個案管理工作、照顧服務品質監控、照顧資源開發及運用、長照專業人員及服務人員培訓及管理、出院準備服務等事項。

B. 照管分站佈建情形：

(A) 本縣 13 鄉鎮皆屬於衛生福利部公告之偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區），故照管分站設立於 107 年 4 月 19 日經衛生福利部衛部顧字第 1071960214H 號核定秀林鄉、萬榮鄉、卓溪鄉、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、豐濱鄉、瑞穗鄉、玉里鎮、富里鄉等 12 鄉鎮建置照管中心照管分站，108 年新設置花蓮市分站，共設置照管分站計 13 處。

(B) 分站佈建原則與特色：以 1 鄉鎮 1 分站進行佈建，分站佈建皆以各鄉鎮衛生所為設置地點，強化偏鄉公共衛生與長照服務接軌。

(C) 分站照專配置原則：以鄉鎮村里及推估失能人數進行配置，每 3 至 4 村里配置 1 位照管專員，並以居住在地之照專人員優先配置，針對山地鄉分站以原住民籍之照管專員。

(D) 分站設置在地長照推動小組委員機制，透過一年2次委員會議召開，邀集轄區內公私部門、鄉鎮市長、村里幹事、部落頭目及服務提供單位，共同研商檢討在地長照推動情形，達成服務資源整合之可能。

(E) 13鄉鎮長照服務使用特性，經統計分析本縣長照服務使用者約有57%使用照顧服務，其次為使用交通接送約佔18%，專業服務4%及喘息服務為10%，其中以豐濱鄉使用照顧服務者平均約達66%為使用者為最高，交通接送以鳳林鎮23%的使用比例為最高，喘息服務以吉安鄉有14%的服務使用比例為最高。如下表：

項目 鄉鎮市	居家服務		專業服務		交通接送		喘息服務		營養餐飲	
	服務 人數	比率 (%)								
花蓮市	1,394	56%	118	5%	452	18%	300	12%	247	9%
鳳林鎮	279	54%	19	4%	121	23%	43	8%	57	11%
玉里鎮	481	60%	24	3%	131	16%	67	8%	103	13%
新城鄉	425	58%	18	3%	149	20%	65	9%	74	10%
吉安鄉	1,118	55%	78	4%	407	20%	291	14%	150	7%
壽豐鄉	354	55%	21	3%	134	21%	65	10%	68	11%
光復鄉	294	54%	18	3%	102	19%	47	9%	79	15%
豐濱鄉	203	66%	11	4%	33	11%	15	5%	44	14%
瑞穗鄉	222	57%	7	2%	74	19%	18	5%	66	17%
富里鄉	193	59%	4	1%	61	19%	20	6%	50	15%
秀林鄉	486	60%	27	3%	129	16%	77	9%	96	12%
萬榮鄉	240	60%	13	3%	71	18%	27	7%	47	12%
卓溪鄉	228	59%	4	1%	46	12%	10	3%	101	25%
合計	5,917	57%	362	4%	1,910	18%	1,045	10%	1,182	11%

資料統計區間110年1月至110年8月

(F) 服務資源及連結部分：本縣均為偏遠地區(原住民族、離島及其他資源不足區)，服務資源分布不均，本縣原住民總人口數佔全縣總人口數約28.8%，占全國原住民人口數之16.20%，因應本縣環境地理特殊、原民普遍經濟狀況低落及家庭人力支持不佳等，於13鄉照管分站除了提供長照服務評估、核定及連結長照服務之外，會評估家庭整體需求協助連結相關醫護、社福、民間單位及社區資源來輔助，利提供全人完整照護。另照管分站定期盤點社區正式與非正式資源，並開立在地推動聯繫委員會議集結產、官、學者，結合醫療、民間單位針對在地長照需求進行討論及因應，建構社區完整的照顧網絡。

C. 照管中心與分站業務連結聯繫模式：

- (A) 每月提交工作月報表，依據各鄉鎮分站服務人數進行評比，針對每月縣府1999及1966客訴案量進行統計，針對當月服務落差情形，進行檢討報告。
- (B) 每月回報分站運作進度：區域內服務資源開發、各項服務執行、新進照專學習及適應狀況、區域內服務宣導活動辦理情形、服務提供單位連繫情形。
- (C) 照管中心將每年度長照業務列入衛生所長照業務考核指標，將13鄉鎮衛生單位偕同分站一同執行長照業務，並列入年度考核，並將執行成績作為評比，績優照專也納入鼓勵對象，藉此鼓勵分站長照業務推動動力及支持。
- (D) 照管分站每月執行服務品質抽查表單並建置於雲端利於後續服務分析，如有異常服務情形則依據本縣服務異常事件通報流程進行通報照管中心，利於即時掌握本縣服務異常事件並即時提供後續協助，維護民眾權益。
- (E) 照管中心每月將整合13鄉鎮長照業務推動情形於照管中心會議公告，掌握執行進度。
- (F) 照管中心督導每年定期參與照管分站長照推動會議，了解分站長照業務運作情形及困境，必要時將提報主管機關請示中央協助。

- (G) 照管中心建置雲端硬碟，將長照業務、宣導及相關所需資料彙整及共享，並限制權限及使用人員，維護單位資料並提供分站需要時能使用。
- (H) 照管督導每半年對於照管分站照專進行關懷訪談，了解工作狀況、家庭支持、出勤、升遷意願及與衛生所合作等現況與督導做分享，利於了解照專在工作實務面上的支持及影響。
- (I) 照管中心於分站有建置小組長權責，小組長主要由分站資深照專擔任，於分站協助指導新照專熟悉分站照專職務及長照業務，並也作為分站代言人，於中心會議表述分站執行困境另可將中心會議事項佈達予照專。
- (J) 照管中心督導會依據照專簽審之評估照顧計畫及問題清單隨時與分站照專進行評估計畫討論，主要利於了解照專本身於實務執行面概況及服務輸送情形，一方面可給予照專於專業上的建議及支持。
- (K) 照管中心與分站照專建置 Line 群組，利於即時回應照專服務相關問題、需求或資訊的傳達。

(2) 社區整合型服務中心 (A) 與照管中心 (含分站) 運作情形

- A. 本縣照管中心連結或轉介社區整合型服務中心除僅使用機構住宿、營養餐飲或經照管專員評估情況特殊者外，以全派案為原則轉介服務個案予 A 單位，倘未派 A 單位之服務使用者，由照管專員為之。照管中心派案予 A 單位原則如下：
 - (A) 以服務使用者居住鄉鎮市為個管服務區域，不提供跨鄉鎮市服務。
 - (B) 同一鄉鎮市內有 2 個以上 A 單位，派案以固定機制(責任區)為優先，並保留服務使用者選擇權。
 - (C) 照專於第一時間派案予責任區主責 A 單位。為顧及服務使用者權益，倘服務使用者主動表達選定非原責任區單位意願時，原責任區主責 A 單位於接收派案起 2 天內，確認服務使用者變更服務單位意願並簽訂切結書傳真至長照中心，長照中心立即改派予指定 A 單位。
 - (D) 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，採行共訪，以縮短民眾獲得服務等待期間，加速行政效能。另照管中心建置 A 單位之督導及服務追蹤回報機制，提供本府輔導及特約簽訂之參考。

B. 社區整合型服務中心(A)個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以個案最佳利益為優先，派案予服務提供單位(B)原則如下：

- (A) 主動提供個案充足的服務資訊（含轄內各特約單位名冊）。
- (B) 以個案選擇意願為優先；當個案無擇定時，以協助個案達成照顧目標者優先，依轄內各項服務特約單位排序表輪派。
- (C) A 單位應定期於將派案予 B 單位之情形，公告於單位及本縣長照中心官網，並於 A-B 網絡會議布達，以求資訊公開、透明。

3. 整體性評估分析

(1) 居家服務

截至 110 年 8 月底，本縣已有 25 間居家式機構，及 2 間綜合式長照機構（皆提供居家服務），總計 27 間特約機構提供居家服務，最多服務提供單位之行政區域為花蓮市與吉安鄉，各 24 間單位提供服務，最少為豐濱鄉，共 16 間單位提供服務。經評估造成上述服務提供單位分佈之原因為，失能人口數較多之鄉鎮市，較容易有個案來源及收入，故吸引服務提供單位投入資源加入長照服務行列。各行政區域居家服務特約單位數一覽表如下：

行政區	花蓮市	玉里鎮	鳳林鎮	新城鄉	吉安鄉	壽豐鄉	光復鄉	瑞穗鄉	富里鄉	豐濱鄉	秀林鄉	萬榮鄉	卓溪鄉
家數	24	17	17	23	24	23	17	19	17	16	20	19	17

(2) 日間照顧服務：

截至 110 年 8 月底，本縣日間照顧服務特約單位共計 10 間，110 年 5 月起新增 1 間日照單位，但尚未簽約。以簽約服務區域來計，重疊最多行政區為吉安鄉，多集中於本縣北區，尚無服務單位之行政區為豐濱鄉，分析其原因為北區為失能人口較多之區域，其潛在

服務使用者多，另醫療及社區資源亦較多，容易吸引服務提供單位進場。

另本縣新增 1 間全失智型日間照顧中心，於 110 年 3 月 19 日取得籌設許可。

(3) 家庭托顧服務：

本縣幅員南北狹長，北區人口及社會福利單位進駐多，設立家托機構較易，而中、南區潛在照顧服務員數量相對少，加上中南區部分住家屋齡多達 30 年以上，較難申請建物所有權狀或建物已與使用執照圖說不符，照顧服務員不願投資經費申請文件，中南區家托資源佈建相對不易。爰本縣家托資源分布呈現北區集中、中南區相對不足之現象。

本縣家托機構現況收案大致穩定，尤設立 3 年以上之家托機構其服務對象平均服務時間多達 2 年以上，若有結案也係因服務對象身體狀態改變有入住機構之需求。新設立機構或設立未達 2 年，仍屬起步型機構，服務對象相對容易異動，但北區縣民使用社區式服務類型較普及，北區家托機構不乏案源，而中南區多屬偏鄉、部落，鄰里關係緊密，多能發揮守望相助精神，使得潛在服務使用者未必使用社區式服務，爰中南區家托機構不論資源佈建或收案都相對困難。

(4) 小規模多機能服務：

截止至 110 年 8 月底，本縣小規模多機能特約單位共計 3 間，服務區域也擴展至本縣全境，偏鄉長者對於小規模多機能服務樣態已日漸熟悉，爰使用服務人數也逐漸增加。

(5) 失智症團體家屋服務：

截至 110 年 8 月底，本縣僅有 1 間單位提供團體家屋服務，另有 1 間單位預計 111 年可提供服務；團體家屋服務考量空間規劃，難尋覓到適合現有空間，倘以現有空間進行修繕尚亦需投入龐大成本，另其服務模式在服務人員聘用及培訓亦須長時間的規劃，較難吸引單位進場。

(6) 交通接送服務：

本縣至 110 年 8 月底，交通接送服務特約單位共計 6 間，花蓮市與吉安鄉為最多特約單位服務之行政區域，次之為新城鄉、秀林鄉及壽豐鄉。經評估上述 5 鄉鎮市為特約單位首選服務之原因，係 5 鄉鎮市為本縣失能人口數較多之鄉鎮市，相對潛在之使用者人數也較多，特約單位較容易有服務來源及營收，故吸引特約單位提供上述鄉鎮市服務。

(7) 營養餐飲服務：

本縣南北長約 137.5 公里，東西寬約 43 公里面積 4,628.5714 平方公里，人口密度最低為卓溪鄉 6 人/每平方公里、最高為花蓮市 3459 人/每平方公里，平均 70 人/每平方公里(詳見下表)，加上交通不便性，送餐志工及社工員難覓，且單位需要自籌志工交通費及誤餐費 20%，每間單位只補助 1 位社工員，單位需自籌 30%，在 110 年 6 月前本縣只有 2 間服務單位，每間服務單位需服務 400 至 480 人，每位社工服務需服務 6 至 7 個鄉鎮市至無社工願意投入，單位只好各自增聘 2 至 3 位社工或管理師替代，而本項服務也未補助廚師、營養師薪資至無單位願意投入送餐行列，因每送一個便當單位就要虧損，單位寧願加入市場飽和之居家服務也無意願投入送餐行列，另據點及文健站皆不符合公益勸募條例之勸募團體，更加難吸引最能落實社區化、在地老化的據點及文健站加入送餐行列。

鄉鎮市別	面積	110年8月 總人口數	110年8月 人口密度
花蓮縣	4,628.5714	322,506	70
花蓮市	29.4095	101,713	3,459
鳳林鎮	120.5181	10,743	89
玉里鎮	252.3719	23,080	91
新城鄉	29.4095	20,019	681
吉安鄉	65.2582	83,432	1,278
壽豐鄉	218.4448	17,418	80
光復鄉	157.1100	12,241	78
豐濱鄉	162.4332	4,317	27
瑞穗鄉	135.5862	11,236	83
富里鄉	176.3705	9,883	56
秀林鄉	1,641.8555	16,249	10
萬榮鄉	618.4910	6,185	10
卓溪鄉	1,021.3130	5,990	6

經過 5 年的努力於今(110)年有 4 間單位願意投入，但每間單位服務量能只能 30 至 50 人。在無法增加單位及量能時，有符合送餐需求者只能轉入居家服務備餐及代購，而這些失能弱勢者的備餐菜錢及代購餐費只能自費，讓使用送餐服務失能弱勢者經濟更加困窘。

截至 110 年 8 月底送餐服務特約單位 6 間，製餐點(含自設廚房)計 22 間，本縣各行政區域服務間數一覽表如下：

行政區	花蓮市	新城鄉	秀林鄉	吉安鄉	壽豐鄉	鳳林鎮	光復鄉	豐濱鄉	瑞穗鄉	萬榮鄉	玉里鎮	卓溪鄉	富里鄉
送餐間數	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
製餐點	3	2	1	0	3	1	2	3	1	1	2	2	1

(8) 社區整體照顧服務體系：

本縣依據行政區域特性、需求人口密度、幅員大小、資源分佈情形，透過公開甄選，與轄內 2 家社會福利基金會、5 家醫療院所、5 家衛生所及 1 家長期照顧機構、1 家社會福利團體等 14 個單位，特約 17 個社區整合型服務中心 A 單位，全縣涵蓋率 100%，截至 110 年 8 月底在案個管服務人數為 6,996 人。

本縣族群多元，為落實在地服務，持續培植在地有能量之社福團體、部落協會、醫事單位，投入維持社會參與、健康促進、共餐服務、關懷訪視等 4 項基礎服務內容，並配合長照 2.0 政策加值獎助為巷弄長照站。本縣共設置 60 個社照 C、90 個文健 C 及 6 個醫事 C，全縣合計 156 個巷弄長照站。

(9) 住宿長期照顧服務：

住宿長期照顧服務：本縣由廣鄉長照社團法人於秀林鄉附設私立慈輝住宿長照機構，109 年 8 月 17 日取得設立許可，提供全日型服務 49 床(一般失能者 9 床)、(管路、造瘻口、植物人、長期臥床(含重癱)者 30 床)、(呼吸器依賴 10 床)。

臺灣榮民總醫院鳳林分院於鳳林鎮籌設附設頤園住宿長照機構，並於 109 年 10 月 19 日已取得籌設許可，預計提供全日型服務 180 床(一般失能者 48 床)、具行動能力之失智症者 32 床)(管路、造瘻口、植物人、長期臥床(含重癱)者 100 床)。

衛生福利部玉里醫院於富里鄉籌設附設萬寧住宿長照機構，並於 110 年 6 月 28 日已取得籌設許可，預計提供全日型服務 100 床(一般失能者 94 床)、具行動能力之失智症者 6 床)。

序號	長照機構名稱	核定收托人數	地址
1	廣鄉長照社團法人附設私立慈輝住宿長照機構	49 床(一般失能者 9 床)、(管路、造瘻口、植物人、長期臥床(含重癱)者 30 床)、(呼吸器依賴者 10 床)	花蓮縣秀林鄉景美村 1 鄰加灣 17 之 33 號
已取得長期照顧服務機構籌設許可			
1	臺灣榮民總醫院鳳林分院附設頤園住宿長照機構	180 床(一般失能者 48 床)、具行動能力之失智症者 32 床)(管路、造瘻口、植物人、長期臥床(含重癱)者 100 床)	花蓮縣鳳林鎮景中正路一段 2 號
2	衛生福利部玉里醫院附設萬寧住宿長照機構	100 床(一般失能者 94 床)、具行動能力之失智症者 6 床)	花蓮縣富里鄉萬寧村鎮寧 141 號

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		25	27	34	36	38
日間照顧中心(含失智型)		10	11	13	15	17
小規模多機能(含失智型)		3	3	4	5	6
托顧家庭		17	18	21	23	25
交通接送單位		5	6	8	10	12
營養餐飲單位		2家(16家製餐點)	6家(22家製餐點)	8家(24家製餐點)	10(26家製餐點)	10(26家製餐點)
失智症團體家屋		1	1	2	2	2
喘息服務單位		62	51	53	54	55
長照專業服務機構		44	23	24	25	25
居家失能個案家庭醫師照護方案特約單位		52(實際家數)	51(實際家數)	53	55	56
社區整體照顧服務體系	A	15	17	17	17	17
	C	149	156	158	160	162
長照住宿	老人福利機構	17	17	18	18	18
	身心障礙福利機構	5	5	6	6	6
	一般護理之家	5	5	5	5	5
	精神護理機構	5	5	5	5	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)
式 機 構	住宿式服務類長期照顧 服務機構	1	1	2	3	4
	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

截至 110 年 8 月底，經長照機構暨長照人員相關管理資訊系統查詢本縣長照人力資料如下表：

長照人員類別	人數
生活服務員	1
居家服務督導員	129
社區整合型服務中心個案管理人員	60
社會工作人員	51
社會工作師	28
家庭托顧服務員	39
教保員	3
照顧服務員	1,589
照顧管理專員	54
照顧管理督導	7
醫事人員	426
總計	2,387

(2) 整體性評估分析

- A. 本縣辦理 A 個管人員初階訓練、長照專業服務人員認可訓練、照顧服務員訓練、失智共照中心辦理失智症照顧服務20小時訓練課程、…等，多方面致力於培訓及提升縣內長照人力專業與服務品質。
- B. 110年照顧服務員訓練截至8月底為止，預計開辦18班，其中13班已完訓，共316名照顧服務員結訓。本縣辦理照顧服務員訓練成果顯示約有7成5之結訓人員於訓後投入相關產業，亦持續有民眾及相關單位詢問是否辦理訓練，故本縣111年預計辦理18班，針對辦訓單位，目前有臺北榮民總醫院玉里分院及衛生福利部玉里醫院2間南區單位有辦訓意願，預計辦理7班，招生130人，將持續鼓勵結訓學員投身中南區工作。
- C. 概觀本縣長照人力留任與離職情形，囿於本縣地形狹長、城鄉差距致使資源集中北區、產業結構差異等特性，中南區等偏遠地區其人

力訓練、徵才及任職較北區不易，可能因從事第一級產業(農、林、漁、牧業)，或隔代教養家庭之因素，受訓原因考量農閒時或其他時間增加收入，結訓後較不積極投入長照服務，亦可能任職後較易有離職動機，又照服人力多介於中高年齡對象，身體負擔亦是影響因素之一，另社工人員及醫事人員等或有其他主要執業工作，致使提供長照服務非其優先選擇與考量等情形，皆影響人員受訓、任職及離職意願。

- D. 本縣辦理照顧服務員訓練卓有成效，照顧服務人員執業人數相較109年提升9%。
- E. 本縣辦理長照專業服務人員認可訓練，已有120名專業人員結訓，可為本縣提供長照專業服務之人力，本年度持續針對專業人員辦理3場次在職教育訓練，以提升專業服務品質及加強工作人員服務技能。

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		以派A個管數除以每名A個管服務合理服務量	46	58 (專任51、兼任7)	52	54	54	56	56	58	58
居家服務督導員		依據長期照顧服務機構設立標準規定，服務人數每滿60人應置督導員，每滿60增加一人	92	101	84	86	86	88	88	90	90
社工人員		依據各類長照機構所需推估，並按機構預計設立期程推估。	121	138	140	145	150	145	150	145	150
護理人員		依據110年8月底以服務提供單位數量及服務人數計算之。	349	373	385	380	395	385	405	395	415
物理治療人員			10	18	20	20	22	18	24	26	20
職能治療人員			3	6	8	8	10	9	10	10	10
其他專業服務人員			38	37	40	39	40	40	40	40	40
照管中心	照管專員		依據111年需	56	60	62	62	62	62	62	62

項目 (含分站)	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
	照管督導	求人數推估	7	7	13	13	13	13	13	13	13

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 (衛生局)		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	4260	814	5035	917	以目標長照人數推估使用長照人數，再以使用長照人數推估服務使用者人數。	5118	930	5261	956	5367	975
社區式服務 日照、小規 機、團屋	326	47	268	49	依據110年8月底社區式機構核定服務使用人數推估，並按機構預計設立期程推估。	548	80	638	91	728	102
社區式服務 -家托	87	35	83	39	每增設1處社區式服務家托機構，可增加服務使用人數4人及所需照服員人數2人。	84	42	92	46	100	50
巷弄長照站 請分別列計	3261	295	3388	302	以每年新增2個巷弄站推估	3420	304	3460	306	3500	308
住宿式機構	995	285	1030	294	依老人福利機構及住宿長照機構實際服務使用人數推估配合設立標準	1130	322	1230	351	1380	394

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) 組織架構

本縣現行長照推動小組委員會由縣長擔任主任委員(召集人)、副縣長擔任副主任委員，並由社會處、衛生局、原住民行政處、教育處及建設處等局處室首長及大專院校社工、護理及經濟等相關領域之專家學者擔任委員，以及社會福利單位及醫療院所代表、服務使用者代表共同組成。

小組置執行秘書一人，由本縣衛生局局長兼任，承召集人之指示，辦理本小組有關業務。小組置幕僚小組，受執行秘書之指揮監督；幕僚小組成員由衛生局、社會處及原住民行政處、教育處及建設處等處室依業務職掌指派所屬相關科、室主管兼辦。

(2) 任務

- A. 輔導、審查及監督長期照顧政策之推動事項。
- B. 協調、諮詢與推動長期照顧服務及本縣長期照顧相關重大措施。
- C. 開發建置長期照顧資源，督導整合政府與民間之相關資源。
- D. 督導考核各項長期照顧服務執行成效，提升長期照顧服務品質。
- E. 輔導推動長期照顧制度宣導事項。
- F. 其他有關本縣長期照顧制度之推動事項。

2. 110 年度工作重點

- (1) 推動建置長期照顧服務機制；督導整合長期照顧計畫與轄內行政機關及民間之相關資源。
- (2) 輔導、審查及監督長期照顧整合計畫之推動事項。
- (3) 拉高服務涵蓋率，提高長照資源布建數，滿足民眾需求。

3. 運作情形

- (1) 110 年 1 月 21 日召開 109 年度第二次推動小組委員會議。出席委員共計 14 人。

(2) 110年8月110年度第一次推動小組委員書面會議。

(二) 地方政府爭議處理會

1. 組織架構及任務

組織架構：置委員十一人，下列人員聘(派)兼之，並指定其中一人為召集人。(一)長照服務、長照管理之學者專家。(二)法律學者專家。(三)長照服務使用者代表。(四)機關代表。

任務：(一)因提供長照服務所致生命、身體、健康、財產或其他權利損害之爭議。(二)其他長照服務有關民眾陳情或申訴案件，經主管機關認有調處之必要者。

2. 運作情形

本年度尚無爭議案件，僅就異常通報事件依原有處理程序進行相關調查及處理。

(三) 行政部門推動機制

1. 業務職掌

(1) 社會處長照業務主責如下：

- A. 長期照顧（照顧服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付核銷。
- B. 長照支付給付-居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務。
- C. 長照支付給付-交通接送服務。
- D. 長照支付給付-輔具及居家無障礙環境服務。
- E. 營養餐飲服務。
- F. 長期照顧機構服務。
- G. 中低收入失能老人機構公費安置服務。
- H. 小規模多機能服務服務。
- I. 失智症團體家屋服務。
- J. 家庭照顧者支持服務。
- K. 社區整體照顧服務模式（A-B-C）。
- L. 照顧服務員訓練。
- M. 長期照顧服務機構籌設、設立、管理、評鑑。
- N. 住宿式長期照顧住宿式服務機構籌設、設立、管理、評鑑。

- O. 「住宿式服務機構使用者補助方案」。
- P. 「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」。

(2) 衛生局：

- A. 主責長照業務包括照顧管理、專業服務、喘息服務、失智照護服務計畫、出院準備銜接長照服務計畫、「1966長照專線(話務系統)諮詢服務」、「居家失能個案家庭醫師照護方案」、以及與社會處合作辦理「住宿式服務機構使用者補助方案」、「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」、「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」。
- B. 依長服法委任辦理業務：長照服務申請及評估、長照服人員認證及登錄業務。
- C. 其他：外籍看護工申審計畫業務

2. 人力配置 (含編制人力、臨時人力等)

項目	公務人力	照管人力 (督導)	行政人力	臨時人力	合計
衛生局	3	9	6	0	18
社會處	3	0	14	0	17

3. 運作情形

- (1) 業務聯繫會議：每月召開 1 次長照中心會議，由衛生局技正為主席，並邀請社會處、原住民行政處與會，會中針對長照業務進行資源整合、計畫執行及進度追蹤等。
- (2) 設置縣級長期照顧委員會：本縣於 98 年通過花蓮縣長期照顧推動小組委員會設置要點，並經數次增修，現依花蓮縣長期照顧委員會設置要點，邀集府內外委員組成花蓮縣長期照顧推動小組委員會，每年召開 2 次會議，提供長照政策諮詢、檢討與改善。
- (3) 設立長照業務 LINE 群組。為因應須即時溝通及處理之工作事項及問題，透過設立兩局處長照業務 LINE 群組，成員包括主管及相關業務主責人員，可即時溝通聯繫及討論。
- (4) 本縣長照業務由社會處及衛生局採分工合作辦理，兩局處聯合進行各類長照特約單位籌設履勘、服務單位品質稽查作業外尚聯繫消防局、建管處、勞資科等進行無預警抽查。

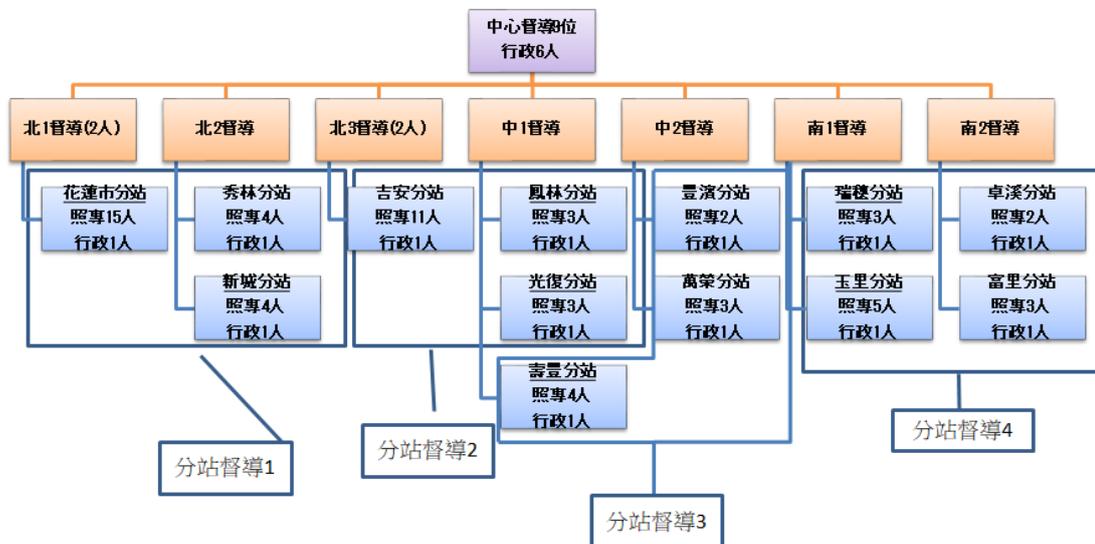
(四) 照顧管理制度

1. 照管中心（含分站）組織架構、人力編制

花蓮縣長期照護管理中心隸屬於花蓮縣衛生局長期照護科項下屬任務編組，由長期照護科科长承衛生局局长之命，綜理中心業務。中心下設列兩組，行政管理組：掌理一般行政業務、長期照顧業務、失智社區照護服務計畫、居家失能個案家庭醫師方案及多項中央計畫之推動及外籍家庭看護工申審作業等事項。照顧管理組：掌理長期照顧個案管理工作、照顧服務品質監控、照顧資源開發及運用、長照專業人員及服務人員培訓及管理、出院準備服務等事項。本縣長照中心及各分站組織及隸屬如下圖示。

中心組織架構與人力配置

- 中心共94人
 - 照管督導13人、照專62人
 - 行政19人
- 13個分站



2. 照管中心及分站業務推展概況

(1) 照管中心對照管分站之督管機制與執行情形：

- A. 每月回報分站運作進度：區域內服務資源開發、各項服務執行、新進照專學習及適應狀況、區域內服務宣導活動辦理情形、服務提供單位連繫情形。
- B. 每月提交工作月報表，列出各鄉鎮分站服務人數進行評比。針對每月縣府1999及1966客訴案量進行統計，針對當月服務落差情形，進行檢討報告。
- C. 開發、整合及管理社區長照資源，建立在地化資源手冊。
- D. 每月分區(北、中、南)辦理1場個案研討會，依各原鄉部落不同的原鄉文化敏感度邀請講師參與討論及建議，並提供資源連結服務資訊。
- E. 針對分站服務品質及業務推動訂定各項考評指標，依指標達成情形做為各分站品質監督機制。另於每周長照科科務會議、每月長照中心行政會議及衛生所所務會議就各分站執行進度進行檢討。每年12月底由各分站就當年度計畫執行進行自評，並隨期末報告繳交至衛生局，由衛生局進行年終計畫執行評比。
- F. 與長照分站每月召開聯繫會議，了解分站運作情形。
- G. 針對照管專員評估的一致性與強化訓練，每年辦理一場照管專員長照個案臨床技能測驗評估教育訓練，由資深照專以換為思考的模擬方式，感同身受案家的立場，其他照專則以評估來測驗一致性。

(2) 與社區整合型服務中心(A)間之運作機制與執行情形

- A. 評估訪視一律與A個管師共訪，並共同討論個案需求擬定長照服務項目。
- B. 與社區整合型服務單位分工辦理社區聯繫會議，社區長照資源聯繫會議2次/年、原住民長照推動委員會2次/年、長期照顧管理中心暨社區整合型服務業務聯繫會議4次/年。
- C. 共同參與個案討論會，邀請委員共同討論，擬定個案照護方針。
- D. 共訪遭遇之困境及因應策略：A單位個管師個管案量比例為1:150人，而照專個管案量超過150案，以致A個管師需搭配2~3名照專的時間，所以有些個案無法共訪。

E. 因應措施:與 A 單位共同討論區域劃分，盡量安排合作的照專數減至 1-2位。照專約訪前提前1-2周，與 A 個管師確認可訪視的日期。

3. 照管人力資源管理

(1)照管人員管考與晉升機制：

- A. 照顧管理人員管考機制：為落實照顧管理專員管考機制確保長照服務評估之品質，透過檢視各個照管理專員的每月工作日誌，了解工作執行狀況並掌握業務進度，並於年底針對照顧管理專員及照顧管理督導進行年度臨時人員考評，考評結果不合格者於下年度前三個月進行輔導、觀察，決定是否適任。
- B. 分站照專年資達2年者可提出異動分站之申請，或經評估可勝任管理職務者，規劃行政實務訓練，訓練6個月後，安排參加照顧管理督導遴選。

(2)人員進用與流動分析：

A. 照管督導：

- a. 應聘13人/已聘7人。
- b. 專業背景：護理專業5人、社會工作師3人、營養師1人。
- c. 原住民籍：1人（太魯閣族）。

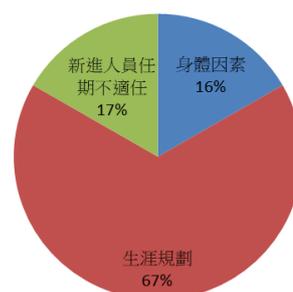
B. 照管專員：

- a. 應聘62人/已聘60人。
- b. 專業背景：護理師37人；社會工作師(員)21人；營養師1人；物理治療生1人。
- c. 原住民籍：28人；(阿美族8人、布農族4人、太魯閣族11人、泰雅族2人、卑南族2人、葛瑪蘭族1人)。

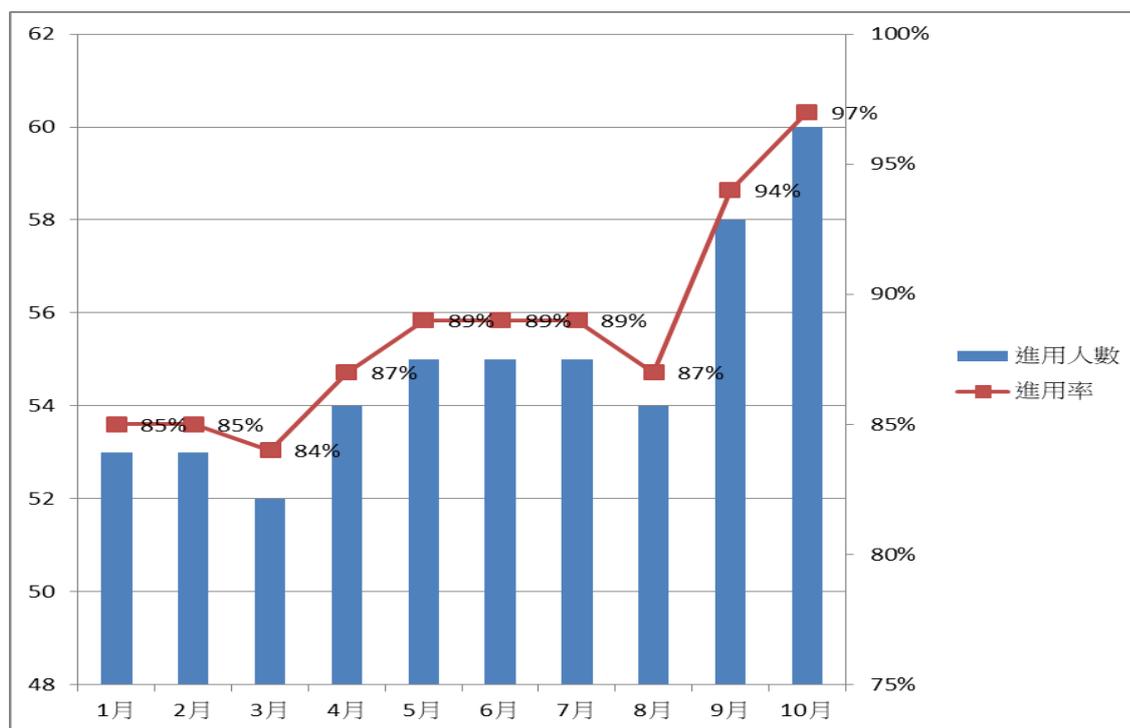
A. 督導招聘完成比69%、照管專員招聘完成比97%。

B. 離職及進用情形等分析

110年照管人力離職原因分析



照專進用情形



(3) 照管專員、督導個案負荷量、個案分派原則及管理機制：

A. 照管負荷量統計

編號	鄉鎮區 (照管分站地點)	110年 個案量	人力配置			
			專員	督導	行政人員	平均案量
1	花蓮市衛生所/長照中心	1933	14	0	1	138
2	鳳林鎮衛生所	363	3	0	1	121
3	玉里鎮衛生所	662	4	0	1	166
4	新城鄉衛生所	505	4	0	1	126
5	吉安鄉衛生所	1530	11	0	0	139
6	壽豐鄉衛生所	527	4	0	1	132
7	光復鄉衛生所	440	3	0	1	147
8	豐濱鄉衛生所	223	2	0	1	112
9	瑞穗鄉衛生所	332	3	0	0	110
10	富里鄉衛生所	244	3	0	0	81

編號	鄉鎮區 (照管分站地點)	110年 個案量	人力配置			
			專員	督導	行政人員	平均 案量
11	秀林鄉衛生所	564	4	0	1	141
12	萬榮鄉衛生所	279	3	0	1	93
13	卓溪鄉衛生所	253	2	0	0	127
總計		7855	60	0	9	185

B. 個案分派原則及管理機制

(A) 個案分派原則：依個案申請長照服務居住地鎮村里分派給該地段主責照專收案訪視及個案管理。

(B) 照專主責個管個案每12個月定期複評，依個案的身體及案家特殊狀況將不定時訪視，並依個案狀況隨時調整長照服務介入，讓案家及個案獲得良好的照顧品質。

(C) 每月依照管系統照管人員負荷統計報表及工作月誌，每半年由照管督導檢視照專地段個管案量。

(4) 新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形

A. 新進照管人員需接受新人訓練共126小時/月，包含40小時實地訪視、4小時綜合測驗及座談、82小時(基礎概念、評估與計畫及資源應用)。

B. 採一對一教學，試用期三個月，非獨立人力、訂定指導者獎勵制度、規劃輔導機制：一般安排三個月，輔導一個月後，依新進人員適應狀況，逐步增加個管個案及村里數，但指導者仍繼續從旁輔導至能獨立個案管理服務為止。

C. 110年度人員資格訓練與在職教育辦理情形：

(A) 新進人員訓練：16人

(B) 照管人員核心訓練：10人

(C) 在職教育：2場

(D) 個案研討分北中南區共10場

4. 服務作業流程及管理：

(1) 服務作業流程

- A. 民眾主動或由相關單位轉介到長照中心或照管分站，由長照中心或照管分站進行初篩了解失能狀況、年齡、身分別是否符合資格。
- B. 初篩後3日內至案家完成評估及失能給付額度判定，並依個案需求及家屬之意願，後續由照管專員照會服務 A 級服務單位。
- C. 照專於第一時間先派與責任區主責 A 單位，倘服務使用者主動表達選定非原責任區單位意願時再改派。為顧及服務使用者權益，如涉及改派，原責任單位 A1 單位於接收派案起1天內，確認服務使用者變更服務單位意願並簽訂切結書傳真至長照中心，長照中心立即改派予 A2 單位；A2 單位於接收後1天內，完成擬定照顧計畫並送審。
- D. 長照中心受理 A 單位擬定之照顧計畫於1日內完成簽審。
- E. 服務單位接受派案或轉介個案，應於派案或轉介後3個工作天內回覆6個工作天內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於6個工作天內提供，應通報 A 單位。
- F. 長期照顧服務標準作業流程圖(如附錄二)。

(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)

A、個案管理品管機制：

- (A)照專每次月月初繳交月誌及個案服務名冊，另每月由督導統計收案時效、訪視評估時效及照顧計畫擬定時效於長照中心行政會議，公告延遲時效之名單，由照顧管理專員說明原因及改善策略，並由照顧管理督導進行輔導及抽查。
- (B)每月月初填寫複評案量追蹤進度統計表，於次月連同月誌一併繳交至照顧管理督導，照顧管理專員統計需複評個案量(已完成評估11個月之個案)，以利安排複評進度。
- (C)每月於長照中心行政會議，公告已逾期未完成複評之名單，由照顧管理專員說明原因及改善策略，並由照顧管理督導進行輔導及抽查。
- (D)照顧管理督導偕同照顧管理專員一同至案家訪視及評估，每位照顧管理專員每年至少跟訪2次，照顧管理督導跟訪結束後，需記錄跟訪評

量，並依結果提出督導或訓練措施，並針對個案反應事項進行分析，依個別性或通案性問題，建立改善(因應)作法或機制。

- (E)照顧管理督導每月抽查轄下照顧管理專員之個案，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，另確認服務單位是否落實執行服務。

B、需求等級評估至照顧計畫核定完成時效(照管中心+A單位)

需求等級評估至照顧計畫核定完成時效					平均訪視 評估時效	平均評估 核定時效	平均計畫 擬定時效	平均計畫 核定時效
本月評 估案量 (初評)	7天完成	7至11 天完成	11天以 上	平均時 效				
2444	2033	339	72	4.92	1.3	3.35	1.98	1.28

C、複評時效：110年度1-8月平均複評天數為344天。

D、個案抽查情形：

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
抽查 案件	126	177	196	213	182	14	178	168	1254

5. 強化照顧管理之相關機制

- (1)完成辦理照管人員長照需求評估標準化臨床技能測驗，提升照管專員個案評估和長期照顧服務計畫等能力，透過模擬居家失能個案問題和情境的方式，進行照專對模擬個案一對一的評估技能測驗並擬定照顧計畫的書寫，經由督導考核後共同進行問題的檢視及討論達成照管專員的增能訓練。
- (2)定期舉辦個案討論會，使照顧管理專員及長期照顧相關領域專業人員具備跨專業領域之基本知識，以及在面對個案多重之問題及需求時能適切提供服務，透過個案討論會議平台，各專業人員之討論交流，提升長期照顧服務人員個案問題處理之能力。
- (3)個案討論會以花蓮縣北、中、南區分區辦理，區域性舉辦個案討論會，使照顧管理專員及A單位個管師更為熟悉在地資源佈建與連結。

(五) 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) 110年1月到8月服務給付及支付費用審核通過率

月份	依期限申報當月份之服務費用(A)	次二月 10 日前完成審核通過依期限申報當月份之服務費用(B)	審核通過率(%) (C)=(B)/(A)
110年1月	52,736,305	52,736,305	100.00%
110年2月	44,404,334	43,897,480	98.86%
110年3月	10,293,456	10,293,456	100.00%
110年4月	54,483,282	54,483,282	100.00%
110年5月	48,113,518	48,113,518	100.00%
110年6月	41,671,238	41,671,238	100.00%
110年7月	48,232,757	48,232,757	100.00%
110年8月	59,934,790	57,915,515	96.63%

(2) 抽查情形：

- A、照顧服務類：本府每年辦理至少1次不預先通知聯合輔導稽查，聯合社政、勞政及衛政主管單位到機構進行抽查，內容包含機構長照人員登錄及管理、勞工安全衛生及勞動條件檢查，個案資料建立與服務紀錄等，以了解機構服務運作情形，並列管需提報改善事項。同時按季抽查服務使用者，實地了解服務滿意度、居服員態度、照顧技巧、準時到退班等。並建立溝訊軟體群組，隨時討論服務機制及內容，建立一致性及共識。
- B、交通接送服務：在交通接送服務除了每年不定期至特約單位進行抽查，另抽查服務使用者了解服務滿意度、駕駛員態度、車輛準時到點等。並建立群組，隨時討論服務機制及內容，建立一致性及共識。
- C、專業及喘息服務費：本年度每月就申報案件進行審核，110年截至8月共計進行費用核減1件及核增2件。核增情形為居家喘息服務AA09例假日申報及長照福利身份變更。核減情形為外看工作起始日與機構喘息服務時間重疊。

2. 110年度原訂目標之達成情形

- (1) 居家服務：中央補助經費截至110年8月業已執行新臺幣3億7,708萬3,674元整，相較於原預定110年度預估執行5億4,932萬5,000元整，達成率68.6%。
- (2) 日間照顧：中央補助經費截至110年8月業已執行新臺幣2,316萬4,284元整，相較於原預定110年度預估執行5,083萬5,000元整，達成率45.6%。
- (3) 家庭托顧：中央補助經費截至110年8月業已執行新臺幣1,264萬9,843元，相較於原預定110年度預估執行2,200萬元整，達成率57.5%。
- (4) 長照交通接送服務：中央補助經費截至110年8月業已執行新臺幣834萬9,129元整，相較原定110年預估執行經費1,227萬3,681元整，執行率68%。
- (5) 長期照顧輔具及居家無障礙補助：110年目標值服務人數690人，截止8月底已達成1,008人，達成率146%。中央補助經費截至109年8月執行719萬7,148元整，相較原定110年預估執行經費646萬1,000元整，執行率111%。
- (6) A 單位：中央補助經費截至110年8月執行3,281萬9,574元整，相較原定110年預估執行經費5,256萬元整，執行率62.24%。
- (7) 專業及喘息服務：專業及喘息服務：截止至110年8月底共計核撥3,351萬2,588元整，相較原定110年預估執行經費7,762萬元整，執行率43%。

3. 困難及限制

- (1) 費用申報作業常受系統不穩定而影響申報時效，另特約單位對於系統操作知能略顯不足，導致服務費用申報時程拉長影響費用申報。
- (2) 長期照顧輔具及居家無障礙補助：
 - A、核定經費與核銷經費不成正比：110年1月至8月核定經費為1,381萬5千元整，核銷經費為782萬5,958元整；民眾易受到廠商或長照單位勸說，抱持著「不申請可惜」的心態提出申請，收到核定公文後又因補助金額不如預期等因素改變心意，導致本縣核銷人

數與核定不成正比，也造成輔具評估人員及行政人力的服務量能空轉。

- B、長照輔具租賃推動不易：因廠商須累積一定量之輔具方能因應民眾需求，且須提供輔具清潔、消毒與維修服務等，考量上述清消空間及租賃成本，致長照輔具租賃推動不易。
- (3) 社區整合型服務中心：富里鄉位處本縣最南端，由富里鄉衛生所承作該區 A 單位，礙於公務單位進用人員薪資檢討與建議事項規定，難以更優渥條件吸引具經驗之長照人員投入及留任意願；另社區巡迴接送服務為配合長者居住環境、服務時間，接送時段需更多彈性，專業司機召募困難，影響人事費執行率。
- (4) 專業服務：為監測專業服務品質，落實執行延案機制及依據照顧管理平台專業服務目標服務執行方式，另受因新冠肺炎疫情影響民眾使用服務意願，影響經費執行。

4. 因應措施及策進作為

- (1) 在本府按季抽訪業務時，加強特約單位系統操作及異常事件處理的能力。
- (2) 長期照顧輔具及居家無障礙補助：
 - A、長期照顧輔具及居家無障礙補助印製輔具相關資訊手冊，提供民眾輔具服務正確資訊。
 - B、辦理租賃說明會及公告徵求租賃廠商：辦理長照輔具租賃說明會及公告徵求租賃廠商，徵求廠商特約提供輔具租賃服務。
- (3) 社區整合型服務中心：建請中央放寬偏鄉 A 個管長照相關年資限制，社區巡迴接送服務司機請單位研議因應工作特性，檢討給薪待遇及相關福利。
- (4) 專業服務：依據中央專業服務品質管理作業原則，輔導專業服務人員，以提升服務量能。

二、服務提供面

(一) 居家服務

1. 執行情形

本縣全境皆為衛生福利部公告之偏遠地區，居家服務截至 110 年 8 月底止，提供居家服務之特約單位包含 25 間居家式服務類長期照顧機構、2 間綜合式長照機構。並涵蓋全縣 13 鄉鎮市區域，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	服務區域
1	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立有福居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
3	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設花蓮縣私立老家居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
4	花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
5	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立花蓮慈濟居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉
6	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立安馨居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、秀林鄉
7	有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設花蓮縣私立居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
8	花蓮縣卓溪鄉衛生所附設居家式服務類長期照顧服務機構	玉里鎮、卓溪鄉、富里鄉、瑞穗鄉

序號	長照機構名稱	服務區域
9	花蓮縣私立沛恩居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
10	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉、萬榮鄉(馬遠、紅葉村除外)
11	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構	玉里鎮、瑞穗鄉、卓溪鄉、富里鄉、光復鄉、萬榮鄉(馬遠村、紅葉村)
12	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立玉里慈濟居家長照機構	玉里鎮、瑞穗鄉、富里鄉、卓溪鄉、萬榮鄉(紅葉村、馬遠村)
13	花蓮縣私立真善美居家長照機構	花蓮縣全境(卓溪鄉、豐濱鄉除外)
14	花蓮縣私立愛家居家長照機構	花蓮縣全境
15	花蓮縣私立康樂居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
16	有限責任花蓮縣芥菜種會社區照顧服務勞動合作社私立芥菜種會居家長照機構	花蓮縣全境
17	花蓮縣私立悅昇居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉、豐濱鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、瑞穗鄉
18	花蓮縣私立恒好居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉、玉里鎮
19	花蓮縣私立橘色照護居家長照機	花蓮縣全境

序號	長照機構名稱	服務區域
	構	
20	花蓮縣私立永護寧居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉
21	花蓮縣私立蒲心居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、新城鄉、秀林鄉
22	花蓮縣私立慈惠居家長照機構	新城鄉、吉安鄉、秀林鄉、花蓮市
23	花蓮縣私立合蓄居家長照機構	吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮
24	社團法人中華國際長照推廣協會附設花蓮縣私立青芯居家長照機構	花蓮市、吉安鄉、卓溪鄉、玉里鎮
25	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構	花蓮縣全境
26	花蓮縣私立肯兆固居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣全境
27	光祐有限公司附設花蓮縣光祐私立居家式服務類長期照顧服務機構	花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度原訂目標服務人數 3,500 人，截至 110 年 8 月底止，本縣居家服務使用人數已達 5,035 人、服務人次達 1,248,291 人次，已超越目標值 4260 人。截至 110 年 8 月本縣居家服務各行政區域需求情形及使用率一覽表如下：

行政區	花蓮市	玉里鎮	鳳林鎮	新城鄉	吉安鄉	壽豐鄉	光復鄉	瑞穗鄉	富里鄉	豐濱鄉	秀林鄉	萬榮鄉	卓溪鄉
失能人口數	3870	1350	610	876	3260	960	798	640	540	270	756	300	280
使用人數	1249	477	232	335	849	353	292	155	108	207	424	201	153
使用率	32%	35%	38%	38%	26%	36%	36%	24%	20%	76%	56%	67%	54%

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

本縣全境皆為衛生福利部公告之偏遠地區，居家服務截至 110 年 8 月底止，已有 27 間服務提供單位與本府簽訂特約，並涵蓋全縣 13 鄉鎮市區，截至 110 年 8 月本縣居家服務各行政區域服務人數、服務資源一覽表如下：

行政區	花蓮市	玉里鎮	鳳林鎮	新城鄉	吉安鄉	壽豐鄉	光復鄉	瑞穗鄉	富里鄉	豐濱鄉	秀林鄉	萬榮鄉	卓溪鄉
服務人數	1249	477	232	335	849	353	292	155	108	207	424	201	153

行政區	花蓮市	玉里鎮	鳳林鎮	新城鄉	吉安鄉	壽豐鄉	光復鄉	瑞穗鄉	富里鄉	豐濱鄉	秀林鄉	萬榮鄉	卓溪鄉
特約單位數	24	17	17	23	24	23	17	19	17	16	20	19	17

4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

本府針對轄下機構每年至少辦理 1 次無預警聯合稽查，聯合社政、勞及衛政主管單位到機構進行抽查，內容包含機構長照人員登錄及管理、勞工安全衛生及勞動條件檢查，個案資料建立與服務紀錄等，以了解機構服務運作情形，並將稽查過程中發現之待改善事項函文居服機構，列管追蹤至改善完成。

5. 困難及限制

因居家照顧服務員薪資提升，多數照顧服務員轉而投入居家服務行列，但品質良莠不齊，不利管理。

機構人員對於相關法規或服務品質認知亦缺乏，亦造成申訴事件或有違法案件增加。

6. 因應措施及策進作為

按季抽查服務使用者，實地了解服務滿意度、居服員態度、照顧技巧、準時到退班等。另透過無預警聯合稽查，以了解機構服務運作情形，並列管需提報改善事項。

督責各服務提供單位辦理個案服務及法治相關教育訓練，提升機構服務知能與品質；倘有違規情事，將予以停派，並請機構全面清查個案服務，降低違規頻率。另建立機構負責人及業務負責人通訊軟體群組，隨時討論服務機制及內容，並不定期進行政令宣導，建立一致性及共識。另辦理評鑑考核，確保服務品質、個案權益及保障居家照顧服務員權益等措施。

（二）日間照顧、小規模多機能（皆含失智型）

1. 執行情形

(1)日間照顧：

本縣全境皆為衛生福利部公告之原住民族、離島及其他資源不足區，截至 110 年 8 月總計有 10 間日間照顧服務特約單位，總計可收托 283 人、服務人數 176 人、服務人次 1,380 人次，資源布建率為 92.3%，執行新臺幣 1,874 萬 4,617 元。

財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福社區式服務類長期照顧服務機構於 110 年 5 月 19 日取得社區長照機構設立許可，提供本縣鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉及瑞穗鄉為核心服務區域，但機構於 110 年 8 月 9 日來文變更為綜合式長照機構，故尚未簽立特約服務，待變更完成後再簽立成為特約單位。

另財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會、社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設社區式長期照顧服務機構及社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙綜合長照機構均取得籌設許可，預計 111 年提供服務，本項服務資源布建一覽表如下：

長期照顧日間照顧-服務提供單位			
序號	機構名稱	核定收托人數	服務區域
1	衛生福利部花蓮醫院附設社區式服務類長期照顧服務機構	45 人	花蓮市、吉安鄉
2	臺北榮民總醫院鳳林分院附設甜心園日間照顧社區式服務類長期照顧服務機構	20 人	鳳林鎮、光復鄉 萬榮鄉、壽豐鄉
3	臺北榮民總醫院玉里分院附設悠活養生村社區式服務類長期照顧服務機構	22 人	瑞穗鄉、玉里鎮 卓溪鄉、富里鄉
4	國軍花蓮總醫院附設民眾診療服務處附設一般護理之家	28 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉

長期照顧日間照顧-服務提供單位			
序號	機構名稱	核定收托人數	服務區域
5	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立吉安社區式服務類長期照顧服務機構	26 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、壽豐鄉
6	國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家附設山青社區長照機構	16 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉
7	衛生福利部東區老人之家	30 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉
8	佛教慈濟醫療財團法人附設私立花蓮慈濟社區長照機構	30 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉 壽豐鄉
9	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立壽豐社區長照機構	30 人	吉安鄉、秀林鄉 壽豐鄉、鳳林鎮 萬榮鄉
10	花蓮縣橘色照護協會附設花蓮縣私立橘色社區長照機構	36 人	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉
11	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福社區式服務類長期照顧服務機構	45 人	鳳林鎮、光復鄉 萬榮鄉、瑞穗鄉
已取得長期照顧服務機構籌設許可			
編號	機構名稱	預計收托人數	設立地點
1	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會	30 人	吉安鄉
2	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設社區式長期照顧服務機構	30 人	花蓮市

長期照顧日間照顧-服務提供單位			
序號	機構名稱	核定收托人數	服務區域
3	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙綜合長照機構	48 人	花蓮市

(2) 小規模多機能服務

本縣至 110 年 8 月底，小規模多機能服務特約單位共計 3 間單位，總計可服務 94 人及臨時住宿 9 床、服務人數 76 人、服務人次 500 人次、服務範圍擴展至本縣全境、資源佈建率為 100%，執行新臺幣 441 萬 9,667 元。

另臺灣基督教門諾會醫療財團法人於吉安鄉籌設綜合式長期照顧服務機構提供社區式(小規模多機能及失智症團體家屋)及居家式服務，且已取得籌設許，預計於 111 年底提供服務，本項服務資源布建一覽表如下：

序號	長照機構名稱	核定收托人數	核定臨時住宿床位	服務區域
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林社區式服務類長期照顧服務機構	36 人	1 床	壽豐鄉、鳳林鎮 萬榮鄉、光復鄉
2	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	30 人	4 床	花蓮市、吉安鄉 新城鄉、秀林鄉 壽豐鄉、豐濱鄉 鳳林鎮、萬榮鄉
3	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構	28 人	4 床	瑞穗鄉、玉里鎮 富里鄉、卓溪鄉 光復鄉、萬榮鄉
已取得長期照顧服務機構籌設許可				

序號	長照機構名稱	核定收托人數	核定臨時住宿床位	服務區域
編號	機構名稱	預計收托人數	預計臨時住宿床位	設立地點
1	臺灣基督教門諾會醫療財團法人	30人	9床	吉安鄉

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 4 處。
- (2) 已完成設立者 14 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 14 處。
- (3) 轄內國中學區數計 23 學區：
 - ①已設有日照之國中學區數計 11 學區。
 - ②尚待設置日照之學區數計 12 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 12 學區。

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

本縣全境皆為衛生福利部公告之偏遠地區，日間照顧(含小規模多機能)服務截至 110 年 8 月底止，已有 14 間服務單位設立並有 13 間服務單位與本府簽訂特約，服務區域已涵蓋全縣 7 鄉鎮市，截至 110 年 8 月本縣日間照顧服務各行政區域可服務人數、服務資源等一覽表如下：

行政區	花蓮市	玉里鎮	鳳林鎮	新城鄉	吉安鄉	壽豐鄉	光復鄉	瑞穗鄉	富里鄉	豐濱鄉	秀林鄉	萬榮鄉	卓溪鄉
服務人數	157	50	56	28	56	30	45	0	0	0	0	0	0
特約單位數	5	2	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0

4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

本府每年辦理無預警通知聯合輔導稽查，本縣今年共計稽查 14 間由建設、消防、環保、社政、勞政及衛政派員抽查服務提供單位之長照人員登錄、耗材用品管制、督導紀錄、服務資料、勞工安全衛生及是否依勞基法規定，確實了解業務推動細節，並列管需提報改善情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，實地了解服務滿意度、照服員態度、照顧技巧等。並建立溝訊軟體群組，隨時討論服務機制及內容，建立一致性及共識。另辦理評鑑考核，確保經營管理、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障等措施。

5. 困難及限制

本縣偏鄉地區大多長者對於日間照顧服務型態的認知甚少及接受度不高，印象仍停留於機構式照顧，以致偏鄉地區服務個案量偏低，且本縣偏鄉地區因人口及資源較少，導致一國中學區日照佈建困難。

6. 因應措施及策進作為

針對上述執行困境，本府持續輔導服務量較低之單位進行社區宣導活動，鼓勵施行「試托服務」，本府積極至長青大學及社區活動宣導期服務型態，使服務使用者及家屬了解日間照顧服務型態，提高民眾接受度，另輔導單位可透過各類據點，進行服務宣導，主動開發潛在服務使用者，以照顧退化失能失智長者並減少家庭照顧者負擔。

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	財團法人一粒麥子 社會福利慈善事業 基金會附設花蓮縣 私立鳳林社區式服 務類長期照顧服務 機構	花蓮縣鳳林鎮 鳳智里007鄰中 正路2段17號	3	106.12.12	失能、失 智混合服 務36人 臨時夜間 住宿1床	29	鳳林國中			是
2	衛生福利部花蓮醫 院附設社區式服務 類長期照顧服務機 構	花蓮縣花蓮市 民生里013鄰中 正路600號	3	106.12.12	失能、失 智混合服 務45人	44	花崗國中			是
3	臺北榮民總醫院鳳 林分院附設甜心園 日間照顧社區式服 務類長期照顧服務 機構	花蓮縣鳳林鎮 鳳智里016鄰中 美路53號	3	107.07.10	失能、失 智混合服 務20人	18	鳳林國中			是
4	臺北榮民總醫院玉 里分院附設悠活養 生村社區式服務類 長期照顧服務機構	花蓮縣玉里鎮 啟模里015鄰民 國路2段102號 2樓	3	107.08.02	失能、失 智混合服 務22人	9	玉里國中			是
5	國軍花蓮總醫院附 設民眾診療服務處 附設一般護理之家	花蓮縣新城鄉 嘉里村033鄰嘉 里路163號	3	107.08.14	失能、失 智混合服 務28人	16	新城國中			是
	財團法人門諾社會 福利慈善事業基金	花蓮縣花蓮市 民德里007鄰民	3	107.12.04	失能、失 智混合服	21	美崙國中			是

#	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
	會附設花蓮縣私立 花蓮綜合長照機構	權路4號			務30人 臨時夜間 住宿4床					
7	財團法人門諾社會 福利慈善事業基金 會附設花蓮縣私立 玉里綜合長照機構	花蓮縣玉里鎮 中城里020鄰更 生路38號	3	108.01.08	失能、失 智混合服 務28人 臨時夜間 住宿4床	15	玉里國中			是
8	社團法人中華民國 士林靈糧堂社會福 利協會附設花蓮縣 私立吉安社區式服 務類長期照顧服務 機構	花蓮縣吉安鄉 仁里村032鄰仁 里五街177號	3	108.03.05	失能、失 智混合服 務26人	20	宜昌國中	化仁國中		是
9	國軍退除役官兵輔 導委員會花蓮榮譽 國民之家附設山青 社區長照機構	花蓮縣花蓮市 民意里032鄰府 前路29號	3	108.06.14	失能、失 智混合服 務16人	13	美崙國中			是
10	佛教慈濟醫療財團 法人附設私立花蓮 慈濟社區長照機構	花蓮縣花蓮市 國慶里011鄰中 山路一段3巷 25弄36號	3	108.08.23	失能、失 智混合服 務30人	30	吉安國中	自強國中		是
11	衛生福利部東區老 人之家	花蓮縣花蓮市 民立里005鄰民 權路125號	3	108.09.27	失能、失 智混合服 務30人	16	美崙國中			是

#	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
12	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立壽豐社區長照機構	花蓮縣壽豐鄉志學村010鄰中山路三段80號一樓	3	109.06.17	失能、失智混合服務30人	15	平和國中			是
13	花蓮縣橘色照護協會附設花蓮縣私立橘色社區長照機構	花蓮縣花蓮市國裕里12鄰富裕二街17號	3	109.12.22	失能、失智混合服務36人	5	自強國中			是
14	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福社區式服務類長期照顧服務機構	花蓮縣光復鄉大華村12鄰中華路192號	3	110.05.19	失能、失智混合服務45人	0	光復國中			否

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）

本府已於 110 年 5 月 25 日函文本縣各鄉鎮市衛生所、社區整合型服務中心 A 單位、居家式及社區式長照機構，調查已設立及有意於 110 年至 113 年間設立日間照顧或小規模多機能社區式長照機構之單位。經查全縣 23 個國中學區僅剩餘卓溪鄉三民國中無單位有意願設立日照中心。

#	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	秀林鄉	秀林國中	預計 110 年籌設/111 年設立	已由秀林鄉衛生所申請原住民族地區長照服務試辦計畫辦理
2	花蓮市	國風國中	110 年已取得籌設許可/預計 111 年設立完成	已由社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會送件辦理
3	吉安鄉	化仁國中	108 年已取得籌設許可/預計 111 年設立完成	已由台灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院送件辦理
4	壽豐鄉	壽豐國中	預計 111 年籌設	預計由佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院辦理
5	萬榮鄉	萬榮國中	預計 113 年籌設	預計由花蓮縣萬榮鄉衛生所辦理
6	光復鄉	富源國中	預計 111 年籌設	預計由花蓮縣私立永護寧居家長照機構辦理
7	瑞穗鄉	瑞穗國中	預計 110 年取得籌設/111 年設立	已由財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會送件辦理
8	豐濱鄉	豐濱國中	預計 111 年籌設	預計由有限責任台灣第二照顧服務勞動合作社辦理
9	卓溪鄉	三民國中	尚未有單位規劃設立	函詢本縣有意願投入日間照顧服務之長照機構
10	玉里鎮	玉東國中	預計 111 年籌設	預計由財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會辦理
11	富里鄉	東里國中	預計 111 年籌設	預計由社團法人中華民國士林靈糧

#	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
				堂社會福利協會辦理
12		富北國中	預計 111 年籌設	預計由有限責任台灣第二照顧服務勞動合作社辦理
13		富里國中	預計 112 年籌設	預計由財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會辦理

(三) 家庭托顧

1. 執行情形

- (1) 本縣至 110 年 8 月共 18 間家托機構取得設立許可並簽訂特約(今年 4 月 30 日新增 1 間)，提供服務人數累計有 83 人。現階段尚有 1 間取得籌設許可，預估今年底，本縣完成設立並取得特約提供服務之家托機構能達到 19 間，完成本年度目標值。
- (2) 本縣共有 13 鄉鎮，目前提供服務區域範圍達 12 鄉鎮，服務涵蓋率為 92.3%；佈建家托機構之鄉鎮計有 7 處，資源佈建涵蓋率為 54%。
- (3) 為因應家托服務對象使用社區式服務交通接送服務之需求(以下簡稱 BD03 交通接送)，本縣計有 13 間(110 年新增 2 間)社區整合型服務中心及 1 間長照交通服務單位(財團法人門諾社會福利慈善事業基金會)能提供 BD03 交通接送務。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1) 本年度預計成立 2 個點，佈建 19 間家托機構。截至 8 月，新設立家托完成 1 間，現特約單位數量為 18 間。
- (2) 現階段尚有 1 間機構取得籌設許可，預估年底前可設立完成並取得特約，預期能達成本年度目標值 19 間。

3. 服務品質管理(含抽查、輔導機制及結果)：

- (1) 本府每年至少辦理 1 次不預先通知聯合輔導稽查或夜間稽查，聯合社政、消防、建管等單位到機構抽查，內容包含人員進用、環境空間、照顧品質、衛生、公共安全與設施等事項稽查，確認機構符合設立標準規範，並列管需改善之事項。110 年上半年受疫情影響，未辦理聯合輔導稽查，預計 110 年 9 月起規劃恢復輔導稽查，於本年度完成本縣 18 間長照家托機構不預先通知聯合輔導稽查，並將缺失函文各機構列管追蹤改善情形。
- (2) 辦理機構評鑑考核，確保專業服務品質、機構經營管理、個案權益等。110 年度受評鑑機構計 3 間，預計 10 月份完成評鑑作業。

(3) 家庭托顧輔導團辦理情形 (含輔導成果)

- A. 本縣今年補助 1 間單位(臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院)，承辦家庭托顧服務輔導方案，輔導本縣 18 間特約家庭托顧服務機構，協助機構辦理核銷、培養公文能力、統一文書表單等行政作業，建立工作操作手冊。並依機構個別狀況建立托顧家庭分級輔導表(起步型、發展型、標竿型)，視機構能力，有不同強度的介入與訪視頻率，能使輔導團人力運用更加精確於協助營運能力較弱之家庭托顧機構。
- B. 每年辦理多元化在職教育訓練課程：依家托員實務上所需的專業需求、期望課程，共同討論後規劃在職教育訓練，培養家托員專業能力，並每季召開聯繫會議，公布政策法規、議題討論，推行政策之餘也瞭解機構所面對的困難，透過會議解決、疏導問題，或針對家庭托顧服務品質或機構管理面向提出改善建議並於會中列管追蹤。
- C. 開發潛在照顧服務員並輔導設立家托機構，110 年新增設立 1 間家托機構，尚有 1 間取得籌設許可，預計 110 年可完成設立並特約，完成年度新增設立 2 間機構之目標。

4. 困難及限制

- (1) 本縣幅員南北狹長，北區人口及社會福利單位進駐多，設立家托機構較易，而中、南區潛在照顧服務員數量相對少，加上中南區部分住家屋齡達 30 年以上者比例多，較難申請建物所有權狀或建物已與使照圖說不符，照顧服務員不願投資經費申請文件，中南區家托資源佈建相對不易。爰本縣家托資源分布呈現北區集中、中南區相對不足之現象。
- (2) 北區縣民使用社區式服務類型較普及，北區家托機構不乏案源，而中南區多屬偏鄉、部落，鄰里關係緊密，能發揮守望相助功能，使得潛在服務需求者未必使用社區式服務，爰中南區家托機構不論資源佈建或收案都相對困難。

5. 因應措施及策進作為

(1)家托機構資源佈建擬透過家庭托顧輔導方案綁定輔導團資源布建區域，設定佈建目標為未曾設立家托機構之鄉鎮，以利提升各鄉鎮家托數量涵蓋率。

(2)積極行銷家庭托顧，多元化宣導，例如：印製宣導 DM、網頁、發表會、多媒體等媒介，進行多元化宣導，普及家庭托顧服務。
本縣於 110 年亦刻正辦理家庭托顧服務形象廣告，期望吸引照顧服務員人力投入家庭托顧行業。

(四) 交通接送

1. 執行情形

(1)本縣至 110 年 8 月底交通接送服務特約單位共計 6 間(110 年 6 月 1 日增加 1 間)，各特約單位執行情形如下：

序號	特約單位名稱	特約單位類型	服務範圍	車輛數/類型(專車/非專車(截至 110 年 8 月底))	服務人次(截至 110 年 8 月底)
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	財團法人	本縣全境、跨縣境(提供臺東縣關山鎮及長濱鄉以北，往返本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉的交通接送服務；惟起、訖點之一必須為本縣玉里鎮、卓溪鄉或富里鄉)	12 輛/專車	14,653
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	財團法人	本縣全境	17 輛/專車	7,994
3	富爾捷居家護理所	護理機構	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、萬榮鄉、瑞穗鄉	12 輛/專車	5,413
4	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會	非營利社團法人	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉	4 輛/專車	2,482

序號	特約單位名稱	特約單位類型	服務範圍	車輛數/類型(專車/非專車(截至110年8月底))	服務人次(截至110年8月底)
5	信義計程汽車有限公司	計程車客運業	秀林鄉、新城鄉、花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉	7輛/專車 7輛非專車	2,578
6	社團法人花蓮縣脊髓損傷協會(110年6月1日提供服務)	非營利社團法人	花蓮市、吉安鄉	1輛/專車	76
總計				53輛/專車 7輛/非專車	33,196人次

(2)本縣共有13鄉鎮，110年服務區域範圍除本縣13鄉鎮外，更提供臺東縣關山鎮及長濱鄉以北之交通服務，服務涵蓋率達100%。

2. 110年度原訂目標之達成情形

原預估110年服務人數1,900人，截至110年8月底服務人數1,902人，服務人數目標達成率100%。

3. 服務品質管理(含抽查、輔導機制及結果)：

本府辦理服務評鑑，確保專業服務品質、個案權益等。110年度受評鑑單位計5間，預計11月份完成評鑑作業。

110年上半年受疫情影響，未辦理業務抽查，預計110年9月起規劃恢復輔導查核，於本年度完成本縣6間交通接送服務特約單位查核，並將缺失函文各特約單位列管追蹤改善情形。

4. 困難及限制

(1)地形狹長特性，除花蓮市、吉安鄉、新城鄉尚屬都會型鄉鎮，交通較方便外，其他鄉鎮因地形關係交通不便，又醫療資源分

布不均，致醫療缺乏鄉鎮之民眾，需藉由交通資源方能取得醫療資源。

- (2)就醫時間重疊，車輛輪椅區座位有限
- (3)本縣建置長照交通接送預約系統，衛生福利部照顧服務管理資訊系統未開放服務使用者資料介接。

5. 因應措施及策進作為

- (1)積極邀請符合交通接送特約資格之服務單位進場提供服務。
- (2)使用者約車時間(就醫)多重疊，特約單位加強宣導共乘及協調搭乘時間，提升車輛量能及增加服務使用率。
- (3)為提供使用者多元預約管道及提升車輛服務量能，本府於本(110)年6月建置復康巴士暨長照交通接送預約系統，現屬開發建置階段，建置過程遇到其中一個最大問題係使用者資料庫的產生，使用者資料建檔於衛生福利部照顧服務管理資訊系統(以下簡稱照管系統)，惟貴部考量個資問題未開放地方政府介按照管系統，目前係由本府每日於照管系統下載使用者資料再匯入預約系統進行測試、比對使用者資料匯入預約系統後是否異常等，實屬增加大量行政工作，建請貴部同意縣市政府介按照管系統，使行政流程順暢，提供使用者更完善服務。

(五) 營養餐飲

1. 執行情形

本縣全境為衛生福利部公布偏遠地區，截至110年8月底止，營養餐飲特約單位共計6間，結合各地製餐點為本縣全境服務，全縣服務涵蓋率100%，餐費共獎助886名(868名為長照服務發展基金補助，18名為本府自籌補助)計233,471餐(23萬663餐為長照服務發展基金補助2,808餐為本府自籌補助)，送餐志工補助計54人等，社工人員計7名補助5名，總計1,961萬8,952元(其中1,771萬8,843元為長照服務發展基金補助，147萬4,392元為本府自籌，單位自籌42萬5,717元)。本項服務資源布建一覽表如下：

序號	機構名稱	服務區域	製餐點 家數	社工 人數	補助社 工人數
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	花蓮全境	8	3	1
2	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、萬榮鄉、光復鄉、瑞穗鄉、卓溪鄉、玉里鎮、富里鄉、豐濱鄉	10	0	0
3	中華民國優格文化教育推廣學會	壽豐鄉	1	1	1
4	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構	新城鄉	1	1	1
5	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構	花蓮市	1	1	1
6	花蓮縣萬榮鄉紅葉社區發展協會	萬榮鄉	1	1	1

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年原訂服務 680 名，至 8 月月底服務 868 名，達成率為 127%，預定餐數為 44 萬 640 餐，現已達送餐數為 23 萬 3,471 餐，達成率為 53%，資源布建 6 間已超越原設定目標值 3 間。

3. 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) 個案管理機制及收案數：在長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準裡長期照顧十年計畫 2.0—營養餐飲服務規定：社工人員每單位限獎助一人，其職責應包含擬定年度工作計畫、營養餐飲服務方案之設計與執行、社會資源之聯結與運用、志工教育訓練與家屬支持性服務，並掌握個案狀況，視其需求適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心。除上述外，餐飲服務需考量使用者身體及口牙狀況規劃餐

食，所以單位於接到派案後社工或營養師須訪視預備使用餐飲者一起討論、規劃預使用者的餐食。目前服務人數 868 名中有 158 名為純送餐者。

(2) 個案情形抽查及輔導機制

- A. 營養餐飲首重廚房合乎衛生要求之設施設備，注重衛生管理，以確保廚房之清潔衛生，及提供衛生安全及營養均衡之飲食。今(110)年新加入 4 間營養餐飲服務單位及原有單位增設 2 間自有廚房，r 皆輔導單位申請本縣衛生局核評符合餐飲衛生分級認證，遵守食品良好衛生規範準則(GHP)。
- B. 不預先通知抽查服務提供單位之社工訪視紀錄及服務資料，確實了解單位業務推動細節，以及法定事項及行政庶務工作辦理情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，了解服務滿意度、送餐志工態度、餐食等。
- C. 特約單位需將菜單送府備查，本府外聘營養師審查菜單，以了解餐食基本營養及菜色，本府將營養師建議事項函文單位作為參考改進參考。

4. 困難及限制

- (1) 志工招募不易，也不容易穩定：本縣南北長約 137.5 公里，東西寬約 43 公里面積 4,628.5714 平方公里，人口密度最低為卓溪鄉 6 人/每平方公里、最高為花蓮市 3459 人/每平方公里，平均 70 人/每平方公里，本縣送餐不因偏遠區域只有 2-3 位用餐者而拒服務輸送，偏鄉地區志工交通費 1 天 1 人 1 次為 120 元，1 人 1 天最高 240 元，油資明顯不足，對特約單位來說除了送餐志工人力招募不易，也不容易穩定，有些需增加臨時工資或聘用正式送餐人力，增加成本致單位無法進場服務。
- (2) 自設廚房廚工、廚師及營養師目前並無補助，有些無法自設廚房而須委由自助餐製餐，難以因使用者身體及口牙狀況落實個別化餐食。
- (3) 專業人力方面，中央規定每單位限獎助一人，單位服務個案數多，社工職責應包含擬定年度工作計畫、營養餐飲服務方案之

設計與執行、社會資源之連結與運用、志工教育訓練與家屬支持性服務，並掌握個案狀況，視其需求適時協助連結長照相關服務或轉介長期照顧管理中心。社工員依據前項工作內容服務個案數為 450 至 500 人(平均 1:450)，相對於居家服務專業人力為 1:60，且單位須自籌 30%，以新增服務單位社工員服務個案數 30 至 50 人來說，原送餐服務單位社工員負荷過重，更增加專業人力社工聘人不易，留任不易。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 本縣特約單位 110 年 6 月前原只有 2 個單位，每年詢問多家單位皆因單位須自籌額(今年免強 4 家單位願意加入營養餐飲行列，但每間量能約 35 人)，讓有意願社區據點、文健站退卻，例如，志工交通費單位自籌 20%、專業人力單位自籌 30%、無廚師或營養師補助，也就是每送一個便當就要虧損，致單位都寧願加入市場飽和的居家服務也無意願加入餐飲服務行列；建議中央於志工交通費及專業人力自籌部分對偏鄉單位免自籌，尤其像本縣南北狹長、交通不便、人口密度低等，送餐志工及社工員難聘，應免單位自籌以吸引更多單位加入送餐行列。
- (2) 中央應獎勵據點及文健站有量能的單位加入送餐行列，以在地人關懷、照顧在地長者，減少獨老孤寂感，落實社區化及在地老化。
- (3) 本府為鼓勵單位進場，除了中央獎助外，另自籌補助專業管理費，可減輕單位志工交通費自籌部分、油錢、文具紙張等，另建請中央考量本縣地形特殊性及交通不便性，餐食成本高於大都會，目前每有 2 間特約單位平均核定用餐人數已達 447 人以上，尚須考慮偏遠地區，因縣市地形特殊，有所不同，不應齊頭式規定每個單位只能申請 1 名社工員獎助，建議除了社工人員外應依服務比及服務特殊性給予適當人力。

(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，核定 2,024 人，核銷 1,008 人，其中有 903 人使用代償墊付特約廠商服務，與本縣特約代償墊付廠商有 30 家；輔具租賃服務單位 0 家。

2.110 年度原訂目標之達成情形

109 年目標值服務人數 690 人，已達成原預期 146%，申請項目中，以申請「輪椅-B 款(輕量化量產型)、便盆椅、居家用照顧床」為最多；居家無障礙環境改善項目中，則是「扶手」為最多。110 年截至 8 月底總執行 822 萬 352 元整。

3. 服務品質管理 (含抽查、輔導機制及結果)

針對較容易有與評估報告書不符或民眾購買錯誤之輔具，如氣墊床 B 款、輪椅 B 款(附加功能)、輪椅坐墊、移位輔具、帶輪型助步車及無障礙環境改善等，建立後續追蹤查核機制及適配檢核服務，由輔具中心派員檢視民眾是否購買符合規格之輔具及符合需求，並教導民眾使用輔具；110 年由輔具中心派員抽查件數為 21 件。

4. 困難及限制

- (1)核定經費與核銷經費不成正比：110 年 1 月至 8 月核定經費為 1,381 萬 5 千元整，核銷經費為 782 萬 5,958 元整；民眾易受到廠商或長照單位勸說，抱持著「不申請可惜」的心態提出申請，收到核定公文後又因補助金額不如預期等因素改變心意，導致本縣核銷人數與核定不成正比，也造成輔具評估人員及行政人力的服務量能空轉。
- (2)長照輔具租賃推動不易：因廠商須累積一定量之輔具因應民眾需求，且須提供輔具清潔、消毒與維修服務等，考量上述清消空間及租賃成本，致長照輔具租賃推動不易。

5. 因應措施及策進作為

- (1)長期照顧輔具及居家無障礙補助印製輔具相關資訊手冊，提供民眾輔具服務正確資訊。
- (2)辦理租賃說明會及公開徵求租賃廠商：辦理長照輔具租賃說明會及公告徵求租賃廠商，徵求廠商特約提供輔具租賃服務。

(七) 社區整體照顧服務體系

1. 社區整合型服務中心

(1) 110 年度服務資源布建情形

本府考量行政區域、地理特性、服務可近性，每一鄉、鎮、市至少設置 1 個 A 單位，並檢視該行政區內使用需求人口密度、資源分佈情形、結合長照服務之數量以及服務多元性等，於高度失能需求之花蓮市及吉安鄉各設 3 家 A 單位，110 年合計特約 17 個社區整合型服務中心 A 單位，全縣涵蓋率 100%。原訂 110 年 A 單位設置數為 15 家，因應需求提前至 110 年完成新設 2 個 A 單位，目標達成率為 113%，本項資源布建一覽表如下：

(2) 110 年度服務推動情形

① 個案管理業務推展概況

A. 業務推展與運作情形（含各單位服務人數或人次等績效）

服務區域	單位名稱	服務人數
秀林鄉	花蓮縣秀林鄉衛生所	526
新城鄉	國軍花蓮總醫院	457
花蓮市	衛生福利部花蓮醫院	703
	佛教慈濟醫療財團法人慈濟醫院	761
	財團法人臺灣基督教門諾會醫院	191
吉安鄉	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設	615
	財團法人臺灣基督教門諾會醫院	681
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會	199
壽豐鄉	財團法人臺灣基督教門諾會醫院壽豐分院	468
鳳林鎮	花蓮縣鳳林鎮衛生所	329
光復鄉	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	319
豐濱鄉	衛生福利部花蓮醫院(豐濱)	198
萬榮鄉	花蓮縣萬榮鄉衛生所	248
瑞穗鄉	花蓮縣瑞穗鄉衛生所	248
玉里鎮	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	585
卓溪鄉	財團法人臺灣基督教門諾會醫院(卓溪)	242

富里鄉	花蓮縣富里鄉衛生所	226
合 計		6,996

B. 與照管中心間之運作機制與執行情形

- (A) 照顧管理專員(以下簡稱照管專員)訪視評估及進行失能等級及額度判定後，復由 A 單位個管人員(以下簡稱 A 個管員)擬定照顧服務計畫、服務連結與追蹤及調整照顧計畫，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，經照管督導簽審連結服務資源並執行服務計畫。
- (B) 為加速行政效率，採行共訪，以縮短民眾獲得服務等待期間，加速行政效能。
- (C) 照管中心建置 A 單位之督導及服務追蹤回報機制，提供本府輔導及特約簽訂之參考。
- (D) A 單位應針對 B 單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有未依核定提供服務、申報不實、未依規定收費、損及使用者權益等不當行為，輔導 B 單位立即改善，並視情節嚴重程度，通報照管中心及本府相關業務主管單位介入處理。
- (E) 每半年召開聯繫會議，促進工作合作機制。

(3) 個案管理人力資源管理

- A. 截至 110 年 8 月底 A 個管核備在職 58 人，專任 51 人、兼任 7 人；專業背景社工 22 人(38%)、護理 25 人(43%)、照顧服務員 6 人(10%)、健康管理 3 人(5%)、老人福利 1 人(2%)、物理治療 1 人(2%)。
- B. 在職 58 人全數完成初階訓，18 人完成進階訓。

③ 服務品質管理 (含個案管理機制、收案數、收案時效、個案情形抽查、評鑑督導機制等)

- A. 不定期以家訪或電訪抽查個案。
- B. 至少每二年評鑑一次，上次評鑑為 109 年，預計 111 年針對轄內 17 個 A 單位評鑑。

(4) 困難及限制：

南區偏鄉 A 個管專業人力招募困難，且個管量負荷重，較難吸引具長照背景者投入。

(5) 因應措施及策進作為

建請中央放寬偏鄉 A 個管長照相關年資限制。

2. 巷弄長照站 (C)

(1) 執行情形

為落實在地服務，盤點有能量之社區關懷據點及文化建康站，除維持社會參與、健康促進、共餐服務、關懷訪視等 4 項基礎服務內容，加值獎助為巷弄長照站。110 年本縣共設置 60 個社照 C、90 個文健 C 及 6 個醫事 C，計 156 個巷弄長照站，全縣 13 個鄉鎮市涵蓋率達 100%。

鄉鎮市區	文健 C	社照 C	醫事 C	合計
秀林鄉	12	1	0	13
新城鄉	3	5	1	9
花蓮市	5	15	0	20
吉安鄉	8	6	0	14
壽豐鄉	5	7	0	12
鳳林鎮	2	5	0	7
萬榮鄉	6	2	0	8
光復鄉	10	5	0	15
豐濱鄉	6	0	0	6
瑞穗鄉	9	4	0	13
玉里鎮	14	6	2	22
卓溪鄉	6	2	3	11
富里鄉	4	2	0	6
合計	90	60	6	156

(2) 110 年度原訂目標之達成情形

110 原訂目標數為 150 個 C 單位，實際設置數為 156 個 C 單位，達成率為 104%。

(3) 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）

加強各據點落實系統透過社區關懷據點入口網登錄，以利據點即時整理服務成效，本府不定期派員實地業務訪視，掌握各站服務狀況。查有缺失限期請承作單位提出說明及改善措施，並持續追蹤至確實改善為止。

(4) 困難及限制

社區基層組織為推動在地服務，連結公、私部門資源，雖經積極整合公務部門仍存在經費來源及主管機關不一致，產生部分服務點供給及需求重疊。

(5) 因應措施及策進作為

本府定期邀請各局處及鄉鎮市公所召開社區照顧資源整合聯繫會議，透過資源盤點、優先補助不足等措施，全縣鄉鎮市涵蓋率達 100%。

(八) 長照專業服務

1. 執行情形

截至 110 年 8 月底服務人數 387 人，服務 1927 人次，特約單位計 23 家。特約單位類別分別為醫療機構 3 家、居家護理所 11 家、居家式長照機構 5 家、物理治療所 2 家、營養諮詢中心 1 家、社區式服務類長期照顧服務機構 1 家。

服務使用人數多鄉鎮為花蓮市、吉安鄉及秀林鄉占全體使用服務人數 61.8%。各鄉鎮服務使用情形一覽表如下表：

碼別 鄉鎮	CA07	CA08	CB01	CB02	CB03	CB04	CD02	合計	服務單位數
花蓮市	98	0	3	2	0	13	13	129	19

碼別 鄉鎮	CA07	CA08	CB01	CB02	CB03	CB04	CD02	合計	服務單位數
吉安鄉	66	2	2	4	0	1	6	81	19
秀林鄉	17	0	2	0	1	0	8	28	15
玉里鎮	15	0	1	1	0	3	8	28	11
壽豐鄉	16	0	0	0	0	2	4	22	17
新城鄉	15	0	0	0	0	3	2	20	18
鳳林鎮	9	0	0	0	0	5	5	19	14
光復鄉	11	0	0	0	0	2	4	17	13
萬榮鄉	6	0	0	1	0	2	4	13	13
豐濱鄉	10	0	0	0	0	1	1	12	9
瑞穗鄉	4	0	0	0	0	0	3	7	11
卓溪鄉	2	2	0	0	0	1	0	5	11
富里鄉	2	0	0	0	0	1	1	4	10

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度原訂目標服務人數 1,300 人，截止至 110 年 8 月底服務人數為 387 人，未達 110 年度目標，預估至年底可達目標數 35%。

3. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

110 年度目前已完成特約契約簽訂之單位計 23 家，截至 110 年 8 月底已查核 10 家。目前查核常見缺失樣態有機構現場紙本記錄與系統申報紀錄不符、CB04 碼別未依規提供服務（服務人員資格不符）、紙本服務紀錄及契約書缺漏或未簽約即提供服務等情形。進行費用核減共計 1 家。

4. 困難及限制

- (1) 落實專業服務品質監控，明定服務次數上限與結案標準，原專業服務人員執行服務頻率可能為每週 2 次以上，依據政策修正為每週 1 次，同時加強輔導紀錄服務品質與成效。
- (2) 長照個案服務需求多元與複雜，特約單位多由單一職類執行服務，跨專業的服務模式執行不易，服務成效有限。

5. 因應措施及策進作為

- (1) 專業服務倘有繼續訓練之必要，輔導照顧計畫擬定單位及執行服務人員就原訂服務計畫進行檢討，執行延案處理。
- (2) 針對各項專業服務內容辦理服務人員教育訓練，建立多專業溝通機制，其服務提供單位人員出席率將作為服務特約平時輔導依據。

(九) 喘息服務

1. 執行情形

統計至 110 年 8 月底服務人數 1,045 人，服務 14,909 人次，特約單位計 51 家。各類喘息服務單位統計：居家喘息單位 27 家、日間照顧中心喘息服務 4 家、機構住宿式喘息服務 16 家、小規模多機能服務夜間喘息 3 家、巷弄長照站臨托喘息 1 家。服務使用者以居家及機構喘息服務需求居多，本年度喘息服務特約單位總數減少，以巷弄長照站臨托喘息特約單位減少為主。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度原訂目標服務人數 2,000 人，截止至 110 年 8 月底服務人數為 1,045 人，未達 110 年度目標，預估至年底可達目標數 80%。

3. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

110 年度目前已完成特約契約簽訂之單位計 51 家，包含居家喘息 27 家；日間喘息 4 家；機構喘息 16 家與小規模喘息 3 家，巷弄長照站喘息 1 家，截至 110 年 8 月底已查核 20 家。目前查核常見缺失樣態主要有機構現場紙本記錄與系統申報紀錄不符、紙本服務紀錄缺漏、未簽約即提供服務及長照人員異動未辦理註銷等情形。

4. 困難及限制

- (1) 機構式及社區式喘息服務，使用服務前應提供三個月內有效之體檢文件，且偏遠鄉鎮中重度失能長者喘息服務需求多數為住宿型喘息，但因須完成健檢作業，如該地區無協助健檢之醫療院所，照顧者將因尚未接受喘息就需應付事前準備工作而影響服務使用意願。

(2)使用居家服務之個案，因熟悉居住的環境及照顧服務員之照顧方式，故喘息服務之需求，多以選擇居家喘息為優先。

5. 因應措施及策進作為(需含如何提升社區式、巷弄喘息服務品質量能及鼓勵文健站巷弄長照特約提供喘息服務之具體措施)

(1)加強第一線宣導社區式喘息服務，以提升整體服務使用率。

(2)盤點各鄉鎮巷弄長照站執行臨短托服務量能，輔導完成特約與開發個案。

(3)配合一國中學區日照布建，擴增服務量能。

(4)強化醫院出院準備服務，針對有社區式喘息服務之需求民眾，及早於住院期間完成所需體檢作業。

(5)研擬文健站喘息服務使用相關規範及查核輔導機制。

(十) 失智症團體家屋

1. 執行情形

本縣失智症團體家屋由社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙社區式服務類長期照顧服務機構於107年1月24日設立完成，可提供18位失智症長者專業照顧服務，截止至110年8月，累計服務301人次，執行新臺幣221萬5,807元。

另臺灣基督教門諾會醫療財團法人已於108年4月19日在吉安鄉籌設綜合式長期照顧服務機構提供綜合式長照機構(小規模多機能30人及失智症團體家屋18人)及居家式服務，預計於111年底提供服務，本項服務一覽表如下：

序號	長照機構名稱	核定收托人數	服務區域
1	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙社區式服務類長期照顧服務機構	18人	花蓮全縣
已取得長期照顧服務機構籌設許可			
1	臺灣基督教門諾會醫療財團法人	18人	吉安鄉

2. 110 年度原訂目標之達成情形

原預計臺灣基督教門諾會醫療財團法人申請開辦設施設備費，但因為工程進度不確定等因素，截至 110 年 8 月尚無單位申請開辦設施設備費用。

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

本縣全境皆為衛生福利部公告之偏遠地區，團體家屋服務截至 110 年 8 月底止，僅有 1 間服務單位設立，服務區域涵蓋全縣 13 鄉鎮市，截止至 110 年 8 月，累計服務 301 人次。

4. 鼓勵設置相關措施及執行情形

已由臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院於 108 年 4 月 19 日籌設完成，預計 111 年設立綜合式長照機構，可辦理小規模多機能服務 30 人、團體家屋服務 18 人。

5. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

本府每年辦理至少 1 次無預警通知聯合輔導稽查，由建設、消防、環保、社政、勞政及衛政派員抽查服務提供單位之服務人員比例、生活環境空間及衛生、醫事服務、督導紀錄、服務資料、勞工安全衛生及是否依勞基法規定，確實了解業務推動細節，並列管需提報改善情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，實地了解服務滿意度、照服員態度、照顧技巧等。並建立溝訊軟體，隨時討論服務機制及內容，建立一致性及共識。另辦理評鑑考核，確保經營管理、專業照護品質、安全環境設備及個案權益保障等措施。

6. 困難及限制

團體家屋依據長期照顧服務法係屬社區式長照機構，惟服務型態近似住宿式照顧服務且未納入長照給付及支付基準中，在服務提供上，使用者亦可同時選擇長照給付及支付基準服務項目，有資源重複情形，例如：申請機構住宿式喘息服務。

7. 因應措施及策進作為

積極宣導團體家屋照顧模式，並輔導服務提供單位了解長照給付及支付基準服務項目，避免有資源重複使用情形。

(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 34 家長照住宿式機構資源（含老人福利機構 17 家、提供住宿式服務之身心障礙福利機構 5 家、一般護理之家 5 家、精神護理機構 5 家、住宿式服務類長期照顧服務機構 1 家及榮譽國民之家 1 家），共可服務 4043 人，實際服務 3451 人。鄉鎮市區涵蓋率 69%。（詳如表九）

(2) 機構取得籌設/設立許可情形：

機構截至 110 年 8 月底，老人福利機構取得籌設許可計有 1 家 49 床位；住宿式服務類長期照顧服務機構 2 家取得籌設許可，床位 280 床，；身心障礙福利機構計 1 家取得籌設許可床位 200 床。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

(1) 老人福利機構 110 年度 17 家，無增減情況。

(2) 身心障礙福利機構 110 年 5 家，無增減情況。

(3) 住宿式長照機構 110 年度 1 家，無增減情況。

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

本縣光復鄉、鳳林鎮、瑞穗鄉、豐濱鄉及富里鄉核屬衛生福利部列示長照住宿式服務資源尚待布建之區域。

4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

(1) 本府社會處不定期聯合衛生局、建設處、消防局及環境保護局等單位聯合輔導查核，以期提升機構品質。

(2) 為保障住宿式長期照顧服務機構住民權益，於 109 年 9 月至 10 月底相關專家學者辦理住宿式長期照顧服務機構(老人福利機構、身心障礙福利機構、住宿長照機構)公共安全及照顧品質提升計畫，課程範圍包含(自立支援的理論與運用、如何提升基本照顧、認識消防器材、滅火實作、醫療院所電氣火災之預防與管理)，提升住宿式長期照顧服務機構服務品質及技能，確保服務者使用者在機構得到整體性之服務，110 年輔導計畫預計於 10 月份至 11 月份辦理。

5. 困難及限制

- (1) 本縣瑞穗鄉核屬衛生福利部優先布建生活圈長照住宿式服務資源（住宿需求度：中）尚待布建之區域。
- (2) 自 107 年起正式實施長照 2.0 給支付基準，將之前居家服務以「時數」給付的額度，改採用「服務項目」（照顧組合）為計價單位，同時透過加乘機制，為照顧較困難個案的居家照服員提高薪資。且多半著重在居家式及社區式照顧服務，未納入住宿式機構服務，導致住宿式機構照服員往居家服務流動，機構照顧人力流失。同時，衛生福利部辦理獎助利用公有之土地或建物於本縣申請設立住宿式長照機構床位計有 614 床，明細如下：
 - A. 衛生福利部花蓮醫院於豐濱鄉申請 30 床。
 - B. 臺北榮民總醫院鳳林分院於鳳林鎮申請 180 床
 - C. 臺北榮民總醫院玉里分院於富里鄉申請 104 床。
 - D. 衛生福利部玉里醫院於壽豐鄉申請 200 床，富里鄉申請 100 床。
- (3) 未來住宿式床位雖然增加，卻因機構照服員薪資未調升且需排輪 3 班，將導致住宿式機構照顧人力更難招聘。此外，職能治療師、物理治療師及護理師等專業人員，也因長照新制給支付基準的關係，而紛紛往社區長照領域移動，讓所有資源配置更加傾斜。

6. 因應措施及策進作為

- (1) 積極配合衛生福利部獎助利用公有之土地或建物設立住宿式長照機構，本府至 110 年 8 月底已同意臺北榮民總醫院於鳳林鎮籌設 180 床、衛生福利部玉里醫院於富里鄉籌設 100 床。本縣光復鄉現有老人福利機構 1 家，且本縣瑞穗鄉臨近之玉里鎮及光復鄉共有 4 家老人福利機構計 193 床，至 110 年 9 月底入住 183 床；另衛生福利部玉里醫院於玉里鎮申請籌設祥和住宿式長照機構 510 床在案。衡酌民眾取得住宿式長照服務可近性及車程約在 30 分鐘內之鄰近區域住宿式長照機構床位總量，瑞穗鄉應無須再布建住宿式機構。
- (2) 於此同時，建請衛生福利部將住宿式機構服務列入長照 2.0 支給對象，解決資源不均的問題。

(十二) 居家失能個案家庭醫師照護方案

1. 執行情形

(1)110 年度截至 8 月期間方案特約單位共 51 家診所和衛生所，特約醫師數 67 人，特約護理人員 124 人。

(2)110 年花蓮縣居家失能個案家庭醫師照護服務特約機構一覽表：

編號	機構名稱	地址	服務區域
1	原鄉診所	花蓮縣秀林鄉富世村 40-9 號	秀林鄉(和平村、崇德村、富世村、秀林村)、新城鄉(新城村、順安村)
2	花蓮縣秀林鄉衛生所	花蓮縣秀林鄉秀林村 12 鄰秀林路 88 號	秀林鄉
3	花蓮諾貝爾診所	花蓮縣秀林鄉景美村加灣路 5 號	秀林鄉(景美村、佳民村、秀林村)
4	安台診所	花蓮縣新城鄉北埔村北埔路 52 號	新城鄉(嘉新、嘉里、北埔、大漢村)、秀林鄉(佳民、加灣、三棧村)
5	花蓮縣新城鄉衛生所	花蓮縣新城鄉北埔路 160 號	新城鄉
6	中正診所	花蓮縣花蓮市中正路 172 號	花蓮市、吉安鄉
7	張海山診所	花蓮縣花蓮市中正路 191 號 1 樓	花蓮市、秀林鄉、新城鄉、吉安鄉
8	悅增身心診所	花蓮縣花蓮市中華路 373-9 號	花蓮市、吉安鄉、秀林鄉(景美、佳民、水源、文蘭村)、新城鄉、壽豐鄉、豐濱鄉
9	曾內兒科診所	花蓮縣花蓮市中福路 108 號	花蓮市、吉安鄉、壽豐鄉
10	至善診所	花蓮縣花蓮市中正路 46 號	花蓮市、新城鄉、吉安鄉、壽豐鄉
11	呂小兒科診所	花蓮縣花蓮市博愛街 201 號	花蓮市、壽豐鄉(志學

編號	機構名稱	地址	服務區域
			村)、豐濱鄉
12	全人診所	花蓮市中福路 158 號	花蓮市、吉安鄉
13	蔣博文復健科診所	花蓮縣花蓮市中美路 172 號 1、2 樓	花蓮市、吉安鄉、秀林鄉、 新城鄉(北埔村)
14	宏卿診所	花蓮縣花蓮市林森路 417, 419 號	花蓮市、吉安鄉
15	吳文揚診所	花蓮縣花蓮市林森路 258-3 號	花蓮市、壽豐鄉、豐濱鄉
16	嘉光耳鼻喉科診所	花蓮縣花蓮市明禮路 71-5 號	花蓮市、壽豐鄉、豐濱鄉
17	江洱診所	花蓮縣花蓮市建國路 252 號	花蓮市、吉安鄉
18	民安復健科診所	花蓮縣花蓮市林森路 258- 3 號	花蓮市、壽豐鄉、豐濱鄉
19	何裕鈞骨外科診所	花蓮縣花蓮市中正路 3 號	花蓮市
20	陳建發耳鼻喉科診所	花蓮縣花蓮市中美路 77-2 號	花蓮市、吉安鄉、秀林鄉、 新城鄉、壽豐鄉 1100823:花蓮市 吉安鄉 新城鄉(北埔村、大漢村)
21	周耳鼻喉科診所	花蓮縣花蓮市中山路 747 號	花蓮市
22	陳耳鼻喉科診所	花蓮縣花蓮市光復街 15 號	花蓮市、吉安鄉
23	慈田診所	花蓮縣花蓮市主工里中華 路 190 號	花蓮市、壽豐鄉、豐濱鄉
24	光鹽診所	花蓮縣吉安鄉中山路 3 段 281 號	吉安鄉
25	悅思身心診所	花蓮縣吉安鄉建國路 2 段 213 號 1 樓	吉安鄉、花蓮市

編號	機構名稱	地址	服務區域
26	中心診所	花蓮縣吉安鄉中央路三段566號	吉安鄉、花蓮市(國富里、國裕里、國強里、國慶里、國興里、國福里)、新城鄉(嘉新村)
27	康寧診所	花蓮縣吉安鄉中山路3段386號	吉安鄉、花蓮市、秀林鄉(銅門村、文蘭村)
28	張曉昇診所	花蓮縣吉安鄉永安村建國路2段223之1號	吉安鄉、花蓮市
29	仁洲內兒科診所	花蓮縣吉安鄉中正路一段47號	吉安鄉
30	福康診所	花蓮縣吉安鄉吉安路二段41號	花蓮市、吉安鄉
31	福田耳鼻喉科診所	花蓮縣吉安鄉北昌村建國路1段65號	吉安鄉、花蓮市
32	劉耳鼻喉科診所	花蓮縣吉安鄉宜昌村中華路2段138號	吉安鄉
33	花蓮縣壽豐鄉衛生所	花蓮縣壽豐鄉壽豐村公園路28巷10號	壽豐鄉
34	禾心診所	花蓮縣壽豐鄉豐山村中山路225號	壽豐鄉
35	嗎哪診所	花蓮縣鳳林鎮林榮里林榮路169號1樓	鳳林鎮、萬榮鄉、壽豐鄉
36	花蓮縣鳳林鎮衛生所	花蓮縣鳳林鎮公正街8之1號	鳳林鎮
37	劉明謙診所	花蓮縣鳳林鎮中正路2段172號	鳳林鎮
38	花蓮縣光復鄉衛生所	花蓮縣光復鄉大馬村中學街158號	光復鄉
39	葉日昇診所	花蓮縣光復鄉大安村忠孝	光復鄉、瑞穗鄉、鳳林鎮

編號	機構名稱	地址	服務區域
		路 100 號	
40	花蓮縣萬榮鄉衛生所	花蓮縣萬榮鄉萬榮村 12 號	萬榮鄉、鳳林鎮(長橋里、森榮里)
41	花蓮縣瑞穗鄉衛生所	花蓮縣瑞穗鄉瑞穗村民生街 75 號	瑞穗鄉
42	富原診所	花蓮縣瑞穗鄉富源村中正路 156 號	瑞穗鄉、萬榮鄉、光復鄉
43	黃外科診所	花蓮縣瑞穗鄉瑞美村中華路 124 號	瑞穗鄉、萬榮鄉
44	花蓮縣玉里鎮衛生所	花蓮縣玉里鎮中正路 152 號	玉里鎮
45	玉全診所	花蓮縣玉里鎮民國路一段 248 號	玉里鎮、卓溪鄉(卓溪村、卓清村)(0726 新增)
46	里安診所	花蓮縣玉里鎮中城里 33 鄰復興街 28 號	玉里鎮
47	宏明眼科診所	花蓮縣玉里鎮中城里光復路 148 號	玉里鎮
48	幼康診所	花蓮縣玉里鎮國武里興國路一段 259 號	玉里鎮
49	花蓮縣卓溪鄉衛生所	花蓮縣卓溪鄉卓溪村中正路 65 號	卓溪鄉、玉里鎮、瑞穗鄉、富里鄉
50	南里安診所	花蓮縣卓溪鄉古風村石平 25 鄰 51 之 1 號	卓溪鄉、富里鄉
51	花蓮縣富里鄉衛生所	花蓮縣富里鄉富里村中山路 203 號	富里鄉

(3) 衛生福利部長照司 110 年 3 月執行進度

縣市別	派案人數	110 年 1- 3 月 長照給付支付服務人數	居家醫師照護 服務涵蓋率
總計	119, 063	265, 555	44. 8%
花蓮縣	7, 039	7, 156	98. 4%

(4) 花蓮縣 13 鄉鎮市區之開案服務涵蓋率(統計 110/ 09/ 09)：

鄉鎮市別	累積總派 案量	開案中 使用長照 服務人數(A)	居家醫師服 務人數(B)	開案中 服務涵蓋率(B/A)
秀林鄉	645	534	504	94. 4%
新城鄉	682	468	469	100%
萬榮鄉	357	256	263	100%
花蓮市	1655	1759	1139	64. 8%
吉安鄉	1563	1441	1138	79. 0%
壽豐鄉	459	471	350	74. 3%
鳳林鎮	478	337	332	98. 5%
光復鄉	463	411	372	90. 5%
豐濱鄉	232	202	193	95. 5%
瑞穗鄉	338	252	254	100%
玉里鎮	674	569	506	88. 9%
卓溪鄉	321	227	235	100%
富里鄉	268	211	198	93. 8%
合計	8135	7138	5953	83. 4%

2. 服務品質管理 (含抽查、輔導機制及結果)

- (1) 辦理服務單位實地輔導訪查：109 年 9-10 月進行分區(北、中、南三區)訪查，受訪對象：居家醫師、個管護理師，進行訪查人員：長照科業務承辦偕同各診所主責照專。
- (2) 主要輔導訪查內容：定期家訪電訪服務狀況、個案服務紀錄(含服務同意書)、個案文件管理、服務人員 ACP-AD 訓練資格達成率、轉介系統使用輔導。

- (3) 輔導訪查結果：共完成 50 家訪視，訪查過程主要有針對單位服務執行面之疑難或不清楚處加強解說，查核結果作為下年度服務單位實地輔導訪查之參考。

3. 困難及限制

- (1) 縣內西醫診所尚未或無意願特約服務之原因瞭解，包含：診所業務繁忙無暇執行方案、診所護理人力不足、醫師覺得方案太複雜、本身對方案無興趣、怕操作電腦及行政作業繁瑣、醫師自覺年紀大承作較吃力等。
- (2) 特約服務單位執行業務之困難面分析，包含：對照管系統各項新、舊作業認識及功能實地應用感到複雜、遇及疑難障礙需求較長時間理解及熟悉、解決。
- (3) 醫事機構服務單位今年度因須求配合新近國家防疫政策相關工作，故診所業務加重繁忙或人員異動、不足，影響執行方案服務量能及時效。
- (4) 縣內鄉鎮地理幅員廣、服務人員家訪奔波耗時；位於縣內偏鄉部落的案家 GPS 定位不到、找路困難且更為耗時，致偏鄉個案服務仍有阻礙。本縣豐濱鄉內無診所、衛生所無醫師可特約方案服務。

4. 因應措施及策進作為

- (1) 13 鄉鎮長照分站照專和照管督導主動輔導協助：延續主責照專制度，協助轄內地段之主責診所完成簽約、輔導服務人員熟習照管系統各項作業、處理服務費用特殊申報事件等。
- (2) 結合本縣診所協會之協助和資源管道，對後續有護理人力不足的診所居中媒合居護所、診所之護理師，支援特約診所之個案管理服務。
- (3) 本縣豐濱鄉劃分區域範圍、目前已擴充有 6 家服務單位支援提供方案服務，配合集中派案策略或專案派案管理提昇服務個案量能。此外、支援偏遠地區(如秀林、豐濱、玉里)服務單位之第一次家訪，視需求由照專領路協助醫師護理師熟悉路況和案家地址。
- (4) 執行週報，追蹤、持續推動居家醫師派案服務狀況。

- (5) 辦理方案教育訓練暨招募新單位活動：上半年已完成一場教育訓練（4月10日），內容包含醫師意見書及個管服務介紹、經驗分享及雙向交流建議等。
- (6) 提昇長照 2.0 服務及居家醫師照護服務宣導：在地新聞媒體經常性報導露出、FB 衛生局官網宣傳、診所定點提供長照文宣和 1966 諮詢管道、製作專題宣導短片並於地方電視台及網路廣為宣導播放。

5. 其他

- (1) 本縣 109 年自建線上個案管理轉介系統便利診所轉介病患，有利於連結醫療與長照個管服務醫養合一。
- (2) 防疫期間盡速協助方案服務單位瞭解及掌握應採取之正確因應策略、防護措施等。

（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 105 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 76 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 29 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 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五級（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 120 人，目前實際獎助 105 人，達成率 87.5%。

3. 困難及限制

- (1) 機構服務資源部分已簽訂 17 家，預計 111 年共獎助 86 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 76 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 10 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) 惟失能老人雖安置機構提供免費，尚有部分耗材費需自付窘境。

4. 因應措施及策進作為

現行公費安置補助每月 2 萬 2,000 元，未包含耗材，尚無法滿足個別照顧所需。本府以身心障礙者及老人照顧需求服務試辦計畫，為部分公費安置住民解決部分耗材費之窘境，建議中央研議將尿布、管灌(含耗材)等可計算費用，另案補助，以增加單位投入服務的誘因及解決中低收入老人無力負擔之窘境。

5. 111 年度經費需求：本府自籌經費編列 1,733 萬 7,600 元；申請長照服務發展基金獎助 536 萬 6,400 元。(詳如附表)

(十四) 出院準備銜接長照服務

1. 執行情形

110 度花蓮縣共 8 家醫院為出院準備銜長照服務友善醫院，分別為花蓮慈濟醫院、衛生福利部花蓮醫院、國軍花蓮總醫院、門諾醫院、門諾醫院壽豐分院、臺北榮民總醫院鳳林分院、臺北榮民總醫院玉里分院以及玉里慈濟醫院，110 年 1-8 月透過醫院評估人員轉銜長照服務共計 721 人，於 7 天接受長照服務。

2. 服務品質管理 (含抽查、輔導機制及結果)

因應 109 年出院準備銜長照服務計畫中照管理評估量表由簡表改為繁表，共計辦理 2 梯次的評估人員訓練，合計 35 人完訓。另，流程上的變革為醫院端個案出院前 3 日完成評估，轉介長照中心，加入由 A 個管擬定照顧計畫的部分，為達一週內服務可以介入，訂定 A 個管時效為 48 小時訪案完成。

3. 困難及限制

醫院端評估病人做為出院銜接長照服務的準備，偶見個案因病情變化延長住院，之後個案能力改變評估量表必須異動，雖然系統上評估內容可以修正，但日期無法更改，造成必須刪除整筆紀錄，充新登打，否則則會影響時效。

4. 因應措施及策進作為

出院準備個案所需服務如機構喘息較為急迫，因此採用的因應作為由照顧管理專員直接個管該個案，至機構喘息結束後，進行初評。

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	0		27	27	100%	3500	5035
日間照顧中心（失能及混合型）	1		10	11	92.3%	328	176
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		3	3	100%	94	76
小規模多機能（失智型）	0		0	0	0	0	0
家庭托顧	0		18	18	53.85%	76	83
交通接送		6		6	100%	1,900	1,902
營養餐飲		6		6	100% ⁴	680	868
失智症團體家屋	1		0	1	100%	18	16
喘息服務	0	16	31	47	100%	2,000	1,045
長照專業服務機構		17	6	23	100%	1,300	387
社區整體照顧服務體系	A		17	17	100%	6500	6996
	C			156	100%	3000	3388

- 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。
4. 營養餐飲計 6 單位服務本縣全境，服務涵蓋率為 100%。

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
秀林鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	1	49	0	0	1	49
新城鄉	1	54	0	0	1	90	1	130	0	0	0	0	3	274
花蓮市	1	300	3	341	2	149	0	0	0	0	1	482	7	1272
吉安鄉	10	544	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	544
壽豐鄉	1	180	0	0	1	150	2	514	0	0	0	0	4	844
鳳林鎮	0	0	0	0	1	51	0	0	0	0	0	0	1	51
光復鄉	1	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	47
豐濱鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
萬榮鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
瑞穗鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

富里鄉	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
玉里鎮	3	146	0	0	0	0	2	716	0	0	0	0	5	862
卓溪鄉	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	17	1271	5	441	5	440	5	1360	1	49	1	482	34	4043

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. 居家式及社區式長照機構：

依據長期照顧服務機構評鑑辦法規定，轄內機構每四年辦理一次評鑑；新設立機構，自營運之日起滿一年後之一年內應接受評鑑。評鑑項目分為經營管理效能、專業照護品質、安全環境設備、個案權益保障等四大面向。

2. 交通接送

依據花蓮縣政府辦理長期照顧交通接送服務獎助計畫規定，本府於獎助期間辦理評核，評核分數70至79分者，須於一個月內提出改善計畫，本府得依計畫內容決定是否續約；評核分數69分以下者，取消次年度特約服務單位資格。

3. 營養餐飲服務：

每四年至少辦理一次評鑑；新設立機構，自營運之日起滿一年後之一年內應接受評鑑。評鑑項目包括行政組織與經營管理、專業服務管理、人力資源及服務績效管理及創新等四大面向。

4. 社區整合型服務中心(A)：評鑑應至少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。評鑑依據該年度本縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序辦理。

(二) 輔導機制

1. 居家式及社區式長照機構：

(1) 加強服務品質監督機制，不預先通知抽查服務提供單位之督導紀錄及服務資料，確實了解業務推動細節，以及法定事項及行政庶務工作辦理情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，了解服務滿意度、居服員態度、照顧技巧、準時到退班等。

(2) 每年皆會聯合建管、消防、衛生、環保及勞資等單位，辦理聯合輔導稽查，內容包含人員進用、環境空間、照顧品質、衛生、公共安全與設施等事項暨查，確認機構符合設立標準規範，並列管需改善之事項，以維持照顧服務品質，保障服務使用者權益。

(3) 建立通訊軟體群組，隨時討論服務機制及內容，並不定期進行法規及政令宣導，建立一致性及共識。

2. 交通接送服務方面：

(1) 本府不定期抽查特約單位之督導紀錄及服務資料，了解業務推動細節，以利隨時修正及改善。

(2) 透過特殊通報個案、民眾反映、網絡通報之異常事件通報單，依案例檢視單位管理及服務流程上的問題，並輔導改善。

3. 餐飲服務：

(1) 今(110)年起新加入送餐單位或新增廚房原單位，輔導其申請本縣衛生局核評符合餐飲衛生分級認證，遵守食品良好衛生規範準則(GHP)。

(2) 不預先通知抽查服務提供單位之社工訪視紀錄及服務資料，確實了解單位業務推動細節，以及法定事項及行政庶務工作辦理情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，了解服務滿意度、送餐志工態度、餐食等。

(3) 透過民眾反映、網絡通報之異常事件通報單，依案例檢視單位管理及服務流程上的問題，並輔導改善；特約服務單位定期舉辦服務滿意度調查，並於年度結束後提報成果報告予機關，本府也會抽訪使用者進而了解服務滿意度。

4. A 單位：辦理照顧及 A 個管行政聯會議及各分區服務聯繫會議，加強網絡政策布達，建立服務共識，降低服務異常，為服務品質把關，建構良性照顧環境。

5. 專業及喘息服務

成立查核輔導工作小組，每年辦理1次本縣專業及喘息特約單位之機構品質查核，就品質監測管理、個案服務品質、照管系統使用使用情形及服務費用申報情形等四大面向進行查核，以維護服務品質。另針對特約服務單位恐有未依長期照顧服務法、花蓮縣特約長期照顧服務契約書、長照專業服務手冊等規定辦理之虞或損及服務使用者權益之疑義案件以不定期查核方式辦理，以維護服務品質。截至110年度8月底目前已完成特約單位查核共計30家。

(三) 績效考核機制

1. 交通接送：本府訂有營運績效與獎助經費基準，各特約單位依達成績效指標計算當月營運費用獎助款。
2. 家庭托顧：
 - (1) 家托機構及輔導團須於每年一月繳交前一年度服務成果報告，內容包含服務使用者資料分析、服務效益、滿意度調查、照片等成果。
 - (2) 輔導團執行輔導方案，本府從原本一年2季函送成果報告核銷，自110年起改為每季(4季)函送成果報告核銷(含當季督導紀錄)。透過每季審閱輔導團成果及經費執行情形，瞭解輔導團工作進度與執行面向，以利按季掌握輔導團成果。
 - (3) 家庭托顧服務輔導方案訂有受獎助單位獎助款繳回之機制，輔導團每年至少應新增一處托顧家庭，並完成特約程序，未達成者，繳回輔導開發或培植托顧家庭補助款已領取之5%。
3. 單位核銷經過支審系統、本府於系統中抽查個案紀錄，了解服務狀況及勾稽單位於其他服務項目是否有重複領取。
4. 各長照機構皆須於每年一月繳交前一年度服務成果報告，內容包服務使用者資料分析、含服務效益、服務個案、區域、機構內人力及經費控制分析及教育訓練、滿意度調查、照片、申訴事件辦理情形等。

(四) 品質監控機制

1. 透過特殊通報個案、民眾反映、網絡通報之異常事件通報單，依案例檢視機構管理及服務流程上的問題，並輔導改善。
2. 輔導團針對每位家托服務對象進行滿意度問卷調查。
3. 營養餐飲服務：輔導單位申請本縣衛生局核評符合餐飲衛生分級認證，遵守食品良好衛生規範準則(GHP)。不預先通知抽查服務提供單位之社工訪視紀錄及服務資料，確實了解單位業務推動細節，以及法定事項及行政庶務工作辦理情形，以利修正改善，同時按季抽查服務使用者，了解服務滿意度、送餐志工態度、餐食等。透過民眾反映、網絡通報之異常事件通報單，依案例檢視單位管理及服務流程上的問題，並輔導改善；特約服務單位定期舉辦服務滿意度調查，並於年度結束後提報成果報告予機關，本府也會抽訪使用者進而了解服務滿意度。

4. 長期照顧輔具及居家無障礙補助：針對較容易有與評估報告書不符或民眾購買錯誤之輔具，如氣墊床 B 款、輪椅 B 款(附加功能)、輪椅坐墊、移位輔具、帶輪型助步車及無障礙環境改善等，建立後續追蹤查核機制及適配檢核服務，由輔具中心派員檢視民眾是否購買符合規格之輔具及符合需求，並教導民眾使用輔具。
5. 社區整合型服務中心針對服務時效、派案合理性及申訴案處理透過單位內部及照管外部共同統計分析及列案追蹤。

(五) 服務滿意度調查等

為瞭解民眾對長期照顧管理中心整體之服務滿意程度，作為改善服務品質及流程等方面之參考依據，110年度透過產學合作方式與慈濟科技大學合作辦理民眾服務滿意度調查及分析，109年度調查結果預計11月底完成。

四、政策宣傳

(一) 執行情形

1. 於本縣13鄉鎮社區辦理長照服務宣導活動。
2. 於縣內各大型廣告看板懸掛長照服務資訊。
3. 於地方報章媒體露出長照服務資訊新聞。
4. 於13鄉鎮公務機關以跑馬燈方式張貼長照服務資訊。
5. 於13鄉鎮衛生所及醫療院所張貼長照服務海報。
6. 於本縣各廟宇及教會場所張貼長照服務海報。
7. 印製長照服務資源手冊供社區第一線工作人員使用。
8. 於各項服務聯繫會議及教育訓練場合撥放長照服務宣導影片。

(二) 110 年度原訂目標之達成情形

1. 目標一「作宣導單張及長期照顧資源手冊」：已完成。
2. 目標二「舉辦社區宣導說明會」：已完成。
3. 目標三「完成長期照顧宣導業務之比率」：已完成。

(三) 因應措施及策進作為

1. 配合中央政策修訂本縣長期照顧服務宣導單張，協助民眾瞭解本縣長期照顧服務項目、流程及申辦窗口。

2. 除服務提供單位自行辦理宣導活動外，本府亦配合縣府活動設攤及宣導，加強民眾對長服務的認識及使用意願。
3. 增加各類媒體宣導次數，並與轄內衛生所合作，透過簡單且平易近人的話語，將長照服務深入部落及社區。
4. 配合本府三大節日（春節、端午節、中秋節）發送物資場合進行宣導及安排長照2.0服務介紹，訓練為長照宣導種子。

五、經費執行

（一）執行情形

	核定補助經費(千元)	核撥金額(千元)	執行率
長照服務給付 支付	836,277	491,473	58.77%
佈建資源	178,252,	89,771	50.36%
合計	1,014,529	581,244	57.30%

（二）困難及限制

1. 110年度因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，中央流行疫情指揮中心於110年5月19日宣布全國三級警戒，延長至110年7月26日，致日間照顧、家庭托顧機構停止服務。另家庭托顧服務輔導方案其獎助項目與基準須待鈞部公告下一年度計畫經費申請，方能公告輔導團實施計畫後邀請單位申請補助，進而評選擇定輔導單位。倘下一年度計畫公告時程較晚，較難於新年度完成核定作業，使得輔導團單位無法於新年度1月份就執行經費，影響經費執行率。
2. 交通接送：110年度因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，中央流行疫情指揮中心於110年5月19日宣布全國三級警戒，延長至110年7月26日，因 COVID-19疫情嚴峻服務使用者非必要減少使用就醫(復健)交通服務，致特約單位服務趟次顯著降低。
3. 長期照顧輔具及居家無障礙補助：核定經費與核銷經費不成正比：110年1月至8月核定經費為1,381萬5千元整，核銷經費為782萬5,958元整；民眾易受到廠商或長照單位勸說，抱持著「不申請可惜」的心態提出申請，收到核定公文後又因補助金額不如預期等因素改變心意，

導致本縣核銷人數與核定不成正比，也造成輔具評估人員及行政人力的服務量能空轉。

4. 因送餐服務單位上半年量能不足，通過照專評估符合送餐需求者候補或轉居家服務備餐或購餐。
5. 專業及喘息服務：自109年落實執行專業服務品質監控，嚴格控管服務次數上限與結案標準，服務頻率依據政策修正為每週1次，服務使用人數及人次皆受影響，經費執行亦受影響。喘息服務於本年度疫情期間持續提供，經費如期執行。
6. 強化照顧管理人力資源經費本年度，有關人員進用、失能等級評估訪視工作及教育訓練等規劃，皆受疫情影響而調整辦理，至經費執行不如預期。

（三）因應措施及策進作為

1. 家庭托顧：為避免家庭托顧服務輔導方案不因跨年度核定程序問題，而導致方案執行中斷，應於前一年度完成輔導團評選及核定。
2. 交通接送：全國三級警戒期間(110年5月至7月)服務量未達本府所定服務績效標準，非屬特約單位因素。請特約單位遵守中央流行疫情指揮中心定之防疫工作守則，並規劃執行相關防疫措施，確保服務不中斷。
3. 長期照顧輔具及居家無障礙補助：長期照顧輔具及居家無障礙補助印製輔具相關資訊手冊，提供民眾輔具服務正確資訊。
4. 建議中央對偏遠地區免單位志工交通費及社工人員自籌，以吸引據點及文健站加入送餐行列，落實社區化、在地老化。另對有量能單位，設計服務量達到一定程度數時給予適合人力補助。
5. A 單位：110年度因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，中央流行疫情指揮中心於110年5月19日宣布全國三級警戒，巷弄長照站暫停上站，至8月降至2級後，各站始陸續開放民眾上站，影響部分經費執行。各站照顧服務員持續到班，提供長者電話問安，提醒長輩落實健康自主管理，及有送餐需求者送餐到府服務，隨時關切長輩居家狀況，倘有長照需求者，立即轉介至長照分站。
6. 專業及喘息服務：專業及喘息服務：本年度持續辦理專業服務人員教育訓練，強化第一線照專及A個管專業服務內涵認知，敏感洞悉個案

有跨專業服務需求之能力，以提升服務連結。另考量喘息服務需求持續增加，將兩項服務費用重新進行分配運用，以提升經費執行。

7. 強化照顧管理人力資源經費，針對照管人員進用作業，將於年度結束前辦理完成，針對人員教育訓練規劃，除本年度既定課程於11月底前辦理完畢，另規劃照管人員 level II 課程，提升照管人員知識技能及增加經費執行。

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	816,007,735	714,097,267	101,910,468	88%	826,701,158	801,900,123	24,801,035	97%	
長 照 服 務 資 源	居家服務	50,000,000	45,922,000	4,078,000	92%	62,300,000	57,468,000	4,832,000	92%
	日間照顧	1,800,000	1,780,200	19,800	99%	950,000	950,000	0	100%
	家庭托顧	3,040,000	2,308,552	731,448	76%	3,224,354	2,418,265	806,086	75%
	小規模多機 能	0	0	0	0%	0	0	0	0%
	交通接送	29,303,665	26,249,528	3,054,137	90%	42,059,126	39,956,000	2,103,126	95%
	營養餐飲	33,853,000	29,371,212	4,481,788	87%	33,520,722	29,500,000	4,020,722	88%
	失智症團體 家屋	4,990,000	4,425,957	564,043	89%	5,174,640	4,565,160	609,480	88%
	社區整體照 顧服務體系	28,805,600	26,958,043	1,847,557	94%	33,209,000	30,312,190	2,896,810	91%
	行政人力	8,554,000	5,715,078	2,838,922	67%	7,390,000	4,291,841	3,098,159	58%
照管中心（含分 站）	61,726,981	53,930,349	7,796,632	87.36%	72,231,430	63,563,660	8,667,770	88%	

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

- (一)提升整體服務使用率
- (二)提升區域服務能量
- (三)統合運用資源，開發創新服務

二、分項目標

- (一)提升整體服務使用率
- (二)提升區域服務能量
- (三)統合運用資源，開發創新服務

三、績效指標

(一) 量化指標 (得自行增加)

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	(實際服務人數÷服務目標人數)×100%	%	55	56	58	60	65	68	70
1-1. 居家服務	(使用居家服務人數÷	%	30	31.	70	68.	74	78	82

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
	使用長照服務人數) × 100%			5		1			
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%	%	0.6	2.2	4.4	2.4	5.3	6.1	6.9
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	1	1.3	1.0	1.7	2.1	2.5
1-4. 家庭托顧	(使用家庭托顧人數 ÷ 使用長照服務人數) × 100%	%	0.7 7	0.7 8	1.0 3	1.1 2	1.14 %	1.25 %	1.35 %
1-5. 交通接送	(使用交通接送人數 ÷ 使用長照服務人數) × 100%	%	9	10	12	14.5	15	17.5	19
1-6. 營養餐飲	(使用營養餐飲人數 ÷ 使用長照服務人數) × 100%	%	7.7 6	10.24	9.2	11.74	12	13.5	14
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	0.2	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4
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%	%	63	67	70	72	75	78	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%	%	19	40	40	46	54	55	56
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%	%	30	17	23	6	8	10	12

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
1-11. 喘息服務	(使用喘息服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	55	16	27	15	16	17	18
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%	%	60	64	70	81.9	80	80	80
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	2	2	2	1.3	1.3	1.3	1.3
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	4.8	4	4.9	4.5	4.4	4.3
3. 服務供給量									
3-1. 居家服務	照服員人數	人	500	669	920	917	930	956	975
3-2. 日間照顧(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	9	10	12	11	13	15	17
3-3. 小規模多機能(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	3	3	3	3	4	4	4
3-4. 家庭托顧	服務單位或特約機構數	家	17	17	19	18	21	23	25
3-5. 交通接送	車輛數	人	25	40	45	60	70	80	90
3-6. 營養餐飲	志工人數	人	70	41	70	54	65	70	70
3-7. 失智症團體家屋	服務單位數	家	1	1	1	1	2	2	2

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
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	15	15	15	17	17	17	17
	個案管理人員數	人	550 0	593 3	650 0	699 6	7200	7500	7800
3-9. 社區整體照顧服務體系-C 單位	服務單位數	家	145	149	150	156	158	160	162
3-10. 長照專業服務機構	服務單位或特約機構數	家	35	44	45	23	24	25	26
3-11. 喘息服務機構	服務單位或特約機構數	家	66	63	64	51	53	55	57
3-12. 居家失能個案家庭醫師照護方案	特約機構數	家	37	52	50	51	53	55	56

(二) 質化指標

1. 提升本縣長期照顧服務之普及性與可近性
2. 增進民眾及社會各界對長期照顧服務之認知
3. 提升整體照顧服務之能量與品質

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	5200	5035	5500	5800	6100	30	27	33	35	37
日間照顧中心(失能及混合型)	328	176	388	448	508	12	11	13	15	17
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)	94	76	124	154	184	4	3	4	5	6
小規模多機能(失智型)	0	0	48	48	48	0	0	1	1	1
家庭托顧	76	83	84	92	100	19	18	21	23	25
交通接送	1900	1902	2200	2500	2800	7	6	8	10	12
營養餐飲	680	868	886	923	960	3	6	8	10	10
失智症團體家屋	18	16	36	36	36	1	1	2	2	2
喘息服務	2,000	1,045	2,100	2,200	2,300	65	51	53	55	57
長照專業服務機構	1,300	387	450	500	550	45	23	24	25	26
居家失能個案家庭醫師照護方案	6,956	7,039 (110.03)	6,367	6,637	6,733	50	51	53	55	56

社區整體照顧服務體系	A	6500	6937	7200	7500	7800	15	17	17	17	17
	C	3000	3388	3420	3460	3500	150	156	158	160	162

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。

伍、附錄

附錄一、轄內長照服務機構（單位）清冊（依行政區列）

（一）花蓮市：3A-66B-20C

1. 3A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	衛生福利部花蓮醫院	2	佛教慈濟醫療財團法人慈濟醫院
3	財團法人臺灣基督教門諾會醫院		

2. 66B

（1）居家服務：16家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	2	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設花蓮縣私立老家居家式服務類長期照顧服務機構
3	花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構	4	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立花蓮慈濟居家式服務類長期照顧服務機構
5	有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設花蓮縣私立居家式服務類長期照顧服務機構	6	花蓮縣私立沛恩居家式服務類長期照顧服務機構
7	花蓮縣私立真善美居家長照機構	8	花蓮縣私立康樂居家式服務類長期照顧服務機構
9	花蓮縣私立愛家居家長照機構	10	花蓮縣私立悅昇居家長照機構
11	花蓮縣私立恒好居家式服務類長期照顧服務機構	12	花蓮縣私立橘色照護居家長照機構
13	花蓮縣私立永護寧居家長照機構	14	花蓮縣私立蒲心居家長照機構

15	花蓮縣私立肯兆固居家式服務類長期照顧服務機構	16	光祐有限公司附設花蓮縣光祐私立居家式服務類長期照顧服務機構
----	------------------------	----	-------------------------------

(2) 日照中心(含失智型): 4家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	國軍退除役官兵輔導委員會花蓮榮譽國民之家附設山青社區長照機構		2	衛生福利部東區老人之家	1
3	衛生福利部花蓮醫院附設社區式服務類長期照顧服務機構		4	花蓮縣橘色照護協會附設花蓮縣私立橘色社區長照機構	3

(3) 小規模多機能(含失智型): 1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構	

(4) 家庭托顧: 4家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣私立長青社區式服務類長期照顧服務機構	<u>2</u>	花蓮縣私立祈恩社區式服務類長期照顧服務機構
<u>3</u>	花蓮縣私立關愛如家社區式服務類長期照顧服務機構	<u>4</u>	花蓮縣私立仁康社區式服務類長期照顧服務機構

(5) 交通接送: 5家(專車29輛、資源共用5車、計程車14車)

#	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	財團法人門諾社會福利慈善事業基	17	12	5	0	2	信義計程汽車有限公司	0	0	0	14

	金會										
3	富爾捷居家護理所	12	12	0	0	4	社團法人花蓮縣脊髓損傷福利協進會	1	1	0	0
5	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會	4	4	0	0						

(6) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構

(7) 失智症團體家屋：1 家

#	機構名稱
1	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立美崙社區式服務類長期照顧服務機構

(8) 專業服務：12 家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	富爾捷居家護理所	CA07 CB01 CB02 CB04 CD02	2	衛生福利部花蓮醫院附設居家護理所	CB04 CD02
3	舒漾居家護理所	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04 CD02	4	臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院	CA07 CB01 CB02 CB04 CC01
5	臺灣基督教門諾會醫療財團法人附設門諾居家護理所	CB04 CD02	6	佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院	CA07 CB02 CB04
7	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮慈濟居家	CA07 CA08	8	花蓮縣私立沛恩居家式服務類長期照顧服務機	CA07 CA08

	護理所	CB01 CB02 CB03 CB04 CD02		構	CB01 CB02 CB03 CB04 CD02
9	花蓮縣私立康樂居家式服務類長期照顧服務機構	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04 CD02	10	花蓮縣私立愛家居家長照機構	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04
11	恒星居家護理所	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04 CC01 CD02	12	吳娟芳營養諮詢中心	CB01 CB02 CB04 CC01

(9) 喘息服務：21 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會附設花蓮縣私立老家居家式服務類長期照顧服務機構	2	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構
3	佛教慈濟醫療財團法人附設花蓮縣私立花蓮慈濟居家式服務類長期照顧服務機構	4	花蓮縣私立舒漾居家式服務類長期照顧服務機構
5	有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設花蓮縣私立居家式服務類長期照顧服務機構	6	花蓮縣私立沛恩居家式服務類長期照顧服務機構
7	花蓮縣私立真善美居家長照機構	8	花蓮縣私立康樂居家式服務類長期照顧服務機構
9	花蓮縣私立愛家居家長照機構	10	花蓮縣私立悅昇居家長照機構
11	恒好居家式服務類長期照顧服務機構	12	花蓮縣私立永護寧居家長照機構
13	花蓮縣私立橘色照護居家長照機構	14	花蓮縣私立蒲心居家長照機構
15	富爾捷居家護理所	16	花蓮縣私立肯兆固居家式服務類長期照顧服務機構
17	衛生福利部花蓮醫院附設社區式服務類長期照顧服務機構-日間照顧中心	18	花蓮縣橘色照護協會附設花蓮縣私立橘色社區長照機構
19	名揚護理之家	20	衛生福利部花蓮醫院附設護理之家
21	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會		

3. 20C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	社團法人花蓮縣愛加倍關懷協會	2	國福撒固兒文化健康站
3	社團法人花蓮縣博愛全人發展協會	4	托瓦本文化健康站
5	花蓮縣花蓮市民生社區發展協會	6	新夏文化健康站
7	花蓮縣花蓮市主農社區發展協會	8	林園文化健康站
9	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會-主權	10	花蓮縣後山人文發展協會
11	花蓮縣花蓮市民政社區發展協會	12	社團法人花蓮縣家庭照顧者關懷協會-美崙
13	花蓮縣花蓮市社區文建關懷協會	14	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-民孝
15	社團法人花蓮基督教女青年會	16	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會-國慶
17	花蓮縣花蓮市碧雲莊社區發展協會	18	花蓮縣花蓮市民運社區發展協會
19	花蓮縣橘色照護協會	20	吉寶竿文化健康站

(二) 新城鄉：1A-16B-9C

1. 1A

#	服務單位名稱
1	國軍花蓮總醫院

2. 16B

(1) 居家服務：4家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構	2	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構
3	花蓮縣私立慈惠居家長照機構	4	有限責任花蓮縣芥菜種會社區照顧服務勞動合作社私立芥菜種會居家長照機構

(2)日照中心(含失智型):1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	國軍花蓮總醫院附設民眾診療服務處附設一般護理之家	

(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	花蓮縣私立伊甸園社區式服務類長期照顧服務機構	2	花蓮縣私立恩典社區式服務類長期照顧服務機構
3	花蓮縣私立平安之家社區式服務類長期照顧服務機構		

(5)交通接送:0家(專車○輛、資源共用○車、計程車○車)

(6)營養餐飲:1家

#	單位名稱
1	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構

(7)失智症團體家屋:0家

(8)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	國軍花蓮總醫院附設民眾診療服務處	CA07 CA08 CB01 CB03CB04 CC01	2	花蓮縣私立慈惠居家長照機構	CA07 CB01 CB02 CD02

(9)喘息服務:5家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	花蓮縣私立富爾捷居家式服務類長期照顧服務機構	2	有限責任花蓮縣芥菜種會社區照顧服務勞動合作社私立芥菜種會居家長照機構
3	花蓮縣私立慈惠居家長照機構	4	富爾捷企業有限公司私立富沐居家長照機構

#	機構名稱	#	機構名稱
5	國軍花蓮總醫院附設一般護理之家		

3. 9C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	花蓮縣新城鄉樹林腳社區發展協會	2	飛揚文化健康站
3	花蓮縣新城鄉嘉里社區發展協會	4	嘉里文化健康站
5	財團法人基督教芥菜種會-新城	6	巴扶以善文化健康站
7	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會-新城	8	新城鄉衛生所巷弄長照站
9	中華宜家長期照護關懷協會(新點)		

(三) 秀林鄉：1A-2B-13C

1. 1A

#	服務單位名稱
1	花蓮縣秀林鄉衛生所

2. 2B

- (1) 居家服務：0 家
- (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：1 家

#	機構名稱
1	花蓮縣私立水源社區式服務類長期照顧服務機構

- (5) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）
- (6) 營養餐飲：0 家
- (7) 失智症團體家屋：0 家
- (8) 專業服務：0 家

(9)喘息服務：1家

#	機構名稱
1	廣鄉長照社團法人附設私立慈輝住宿長照機構

3.13C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	社團法人紫社公益創新協會-富世	2	三棧文化健康站
3	秀林文化健康站	4	加灣文化健康站
5	水源文化健康站	6	佳民文化健康站
7	榕樹文化健康站	8	和平文化健康站
9	文蘭文化健康站	10	陶樸閣文化健康站
11	達吉利文健站	12	道拉斯文健站
13	銅門文健站		

(四)吉安鄉：3A-24B-14C

1.3A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
<u>1</u>	財團法人臺灣基督教門諾會醫院	<u>2</u>	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立花蓮綜合長照機構
<u>3</u>	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會		

2.24B

(1)居家服務：3家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立安馨居家式服務類長期照顧服務機構	<u>2</u>	花蓮縣私立合蓄居家長照機構
<u>3</u>	社團法人中華國際長照推廣		

#	機構名稱	#	機構名稱
	協會附設花蓮縣私立青苾居 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	佛教慈濟醫療財團 法人附設私立花蓮 慈濟社區長照機構		1	佛教慈濟醫療財團 法人附設私立花蓮 慈濟社區長照機構	

(3)小規模多機能(含失智型): 0家

(4)家庭托顧: 6家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣私立輩家關懷社區式 服務類長期照顧服務機構	<u>2</u>	花蓮縣私立溫馨的家社區式服 務類長期照顧服務機構
<u>3</u>	花蓮縣私立太昌社區式服務 類長期照顧服務機構	<u>4</u>	花蓮縣私立時光洄瀾社區式服 務類長期照顧服務機構
<u>5</u>	花蓮縣私立挪亞方舟社區式 服務類長期照顧服務機構	<u>6</u>	花蓮縣私立安立之家社區式服 務類長期照顧服務機構

(5)交通接送: 0家(專車○輛、資源共用○車、計程車○車)

(6)營養餐飲: 0家

(7)失智症團體家屋: 0家

(8)專業服務: 4家

#	機構名稱	特約服務類 型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	森元居家物理治療所	CA07 CB04	2	安旭居家護理所	CD02
3	敬親居家護理所	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04	4	花蓮縣私立合蓄居家長 照機構	CD02

#	機構名稱	特約服務類 型	#	機構名稱	特約服務 類型
		CC01 CD02			

(9)喘息服務：9家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立安馨居家式服務類長期照顧服務機構	2	花蓮縣私立合蕎居家長照機構
3	社團法人中華國際長照推廣協會附設花蓮縣私立青芯居家長照機構	4	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設花蓮縣私立吉安社區式服務類長期照顧服務機構
5	財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人長期照顧中心(養護型)	6	花蓮縣私立全民老人養護中心
7	花蓮縣私立長春養護之家	8	花蓮縣私立崇恩老人長期照顧中心(養護型)
9	花蓮縣私立惠馨老人長期照顧中心(養護型)		

3.14C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	花蓮縣吉安鄉慶豐社區發展協會	2	美雅麥文化健康站
3	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會-南華	4	南華文化健康站
5	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會-吉安	6	娜荳蘭文化健康站
7	社團法人花蓮縣家庭照顧者關懷協會-干城	8	宜昌文健站(賽普站)
9	花蓮縣吉安鄉光華社區發展協會 (新點)	10	Cिकासuan 文健站(賽普站)

#	單位名稱	#	單位名稱
11	仁安文健站	12	努米達文健站
13	博愛新村文健站	14	社團法人台灣國際家庭互助協會

(五) 壽豐鄉：1A-4B-12C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	財團法人臺灣基督教門諾會醫院壽豐分院

2. 4B

(1) 居家服務：0 家

(2) 日照中心（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
<u>1</u>	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會 附設花蓮縣私立壽豐社區長照機構	

(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○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱
<u>1</u>	中華民國優格文化教育推廣學會

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：0 家

(9) 喘息服務：2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	台灣基督教門諾會醫療財團法人 附設門諾壽豐護理之家	2	財團法人花蓮縣私立吉豐老人養護所

3. 12C

#	單位名稱	#	單位名稱
---	------	---	------

1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會-水璉	2	壽豐文化健康站
3	花蓮縣壽豐鄉社團法人牛犁社區交流協會	4	溪口文化健康站
5	花蓮縣壽豐鄉光榮社區發展協會	6	月眉文化健康站
7	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會-吳全	8	光榮文化健康站
9	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會-樹湖	10	共和文健站
11	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-志學(新點)	12	花蓮縣壽豐鄉豐裡社區發展協會

(六) 鳳林鎮：1A-6B-7C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	花蓮縣鳳林鎮衛生所

2. 6B

(1)居家服務：0家

(2)日照中心(含失智型)：1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林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)
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林社區式服務類長期照顧服務機構	

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 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	紗絃居家護理所	CA07 CB01 CB02CB03 CB04 CD02	2	臺北榮民總醫院鳳林分院附設居家護理所	CA07 CA08 CB01 CB02 CB03 CB04 CD02
3	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林社區式服務類長期照顧服務機構	CA07 CA08			

(9) 喘息服務：1 家

#	機構名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立鳳林社區式服務類長期照顧服務機構

3.7C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	花蓮縣鳳林鎮牛根草社區發展促進會-北林	2	山興文化健康站
3	花蓮縣鳳林鎮牛根草社區發展促進會-南平	4	鳳信文化健康站
5	花蓮縣鄉村社區大學發展協會-北林三村	6	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-鳳中

7	花蓮縣鄉村社區大學發展協會-大榮二村		
---	--------------------	--	--

(七) 光復鄉：1A-7B-15C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會

2. 7B

(1) 居家服務：1家

#	機構名稱
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立有福居家式服務類長期照顧服務機構

(2) 日照中心（含失智型）：1家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立光福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：2家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣私立阿莎社區式服務類長期照顧服務機構	<u>2</u>	花蓮縣私立福氣社區式服務類長期照顧服務機構

(5) 交通接送：1家（專車17輛、資源共用0車、計程車0車）

#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車
<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>0</u>	<u>0</u>

(6) 營養餐飲：1家

#	單位名稱
---	------

<u>1</u>	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
----------	---------------------

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：0 家

(9) 喘息服務：1 家

#	機構名稱
	花蓮縣私立光復老人長期照顧中心

3. 15C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-馬太鞍	2	馬太鞍文化健康站
3	花蓮縣光復鄉烏卡蓋部落生態文化產業發展協會	4	太巴塢文化健康站
5	社團法人花蓮縣光復鄉老人會	6	南富社區文化健康站
7	花蓮縣光復鄉大興社區發展協會	8	砂荖文化健康站
9	吉伐塔罕文化健康站	10	嗨嘿哇文化健康站
11	馬佛文化健康站	12	禮勞文化健康站
13	加里洞文健站	14	阿陶莫文化健康站
15	花蓮縣光復鄉大進社區發展協會		

(八) 豐濱鄉：1A-0B-6C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	衛生福利部花蓮醫院

2. 0B

(1) 居家服務：0 家

(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○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：0 家

(9) 喘息服務：0 家

3. 6C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	靜浦文化健康站	2	磯崎文健站
3	港口文化健康站	4	新社文健站
5	貓公文化健康站	6	豐富文健站

(九) 瑞穗鄉（鎮、市、區）：1A-1B-13C

1. 1A

#	服務單位名稱
1	花蓮縣瑞穗鄉衛生所

2. 0B

(1) 居家服務：0 家

(2) 日照中心（含失智型）：0 家

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(1) 家庭托顧：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	花蓮縣私立德心社區式服務類長期照顧服務機構		

(4) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）

(5) 營養餐飲：0 家

(6) 失智症團體家屋：0 家

(7) 專業服務：0 家

(8) 喘息服務：0 家

3. 13C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利	2	富源文化健康站

	慈善事業基金會-富民		
3	花蓮縣真善美發展協會	4	富民社區文化健康站
5	財團法人一粒麥子社會福利 慈善事業基金會-梧繞	6	屋拉力文化健康站
7	花蓮縣瑞穗鄉富源社區發展 協會	8	瑞良文化健康站
9	拉吉禾干文健站	10	溫泉文化健康站
11	奇美文健站	12	馬立雲文化健康站
13	迦納納文健站		

(一〇) 萬榮鄉：1A-1B-8C

1. 1A

#	服務單位名稱
1	花蓮縣萬榮鄉衛生所

2. 1B

- (1) 居家服務：0 家
(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○輛、資源共用○車、計程車○車）
(6) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱
1	花蓮縣萬榮鄉紅葉社區發展協會

- (7) 失智症團體家屋：0 家
(8) 專業服務：0 家
(9) 喘息服務：0 家

3. 8C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利 慈善事業基金會-西林	2	支亞干文健站

3	花蓮縣萬榮鄉老人會-見晴	4	摩里沙卡文健站
5	東光文化健康站	6	明利文化健康站
7	紅葉文化健康站	8	馬遠固努安文化健康站

(一) 玉里鎮(鎮、市、區): 1A-11B-22C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會

2. 12B

(1) 居家服務: 2家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	佛教慈濟醫療財團法人附設 花蓮縣私立玉里慈濟居家長 照機構	<u>2</u>	財團法人門諾社會福利慈善事 業基金會附設花蓮縣私立玉里 綜合長照機構

(2) 日照中心(含失智型): 1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
<u>1</u>	<u>臺北榮民總醫院玉里分院附設悠活養生 村社區式服務類長期照顧服務機構</u>	

(3) 小規模多機能(含失智型): 1家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)
<u>1</u>	<u>財團法人門諾社會福利慈善事業基金會 附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構</u>	

(4) 家庭托顧: 1家

#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣私立旭東社區式服務類長期照顧服務機構

(5) 交通接送: 0家(專車○輛、資源共用○車、計程車○車)

(6) 營養餐飲: 0家

(7) 失智症團體家屋: 0家

(8) 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	佛教慈濟醫療財團法人附設玉里慈濟醫院居家護理所	CD02	2	英慈居家物理治療所	CA07

(9)喘息服務：4家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會附設花蓮縣私立玉里綜合長照機構	2	花蓮縣私立長青老人養護中心
3	花蓮縣私立玉里老人長期照顧中心(養護型)	4	花蓮縣私立愛愛老人長期照顧中心(養護型)

3. 22C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-玉里	2	下德武文化健康站
3	佛教慈濟慈善事業基金會-玉里溝仔頂(新點)	4	苓雅文化健康站
5	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會-玉里	6	春日文化健康站
7	花蓮縣大禹社區發展協會	8	松浦文化健康站
9	花蓮縣真誠社區發展協會(新點)	10	督眷蘭文化健康站
11	玉里鎮衛生所巷弄長照站	12	鐵份文化健康站
13	臺北榮民醫院玉里分院巷弄長照站	14	樂合文化健康站
15	泰林文化健康站	16	安通文化健康站
17	長良文健站	18	玉里社區文化健康站
19	花蓮縣阿汎全人關懷協會文	20	花蓮縣拿彌撒部落發展協會文

	化健康站		化健康站
21	花蓮縣德武部落關懷文化創意產業協會文化健康站	22	財團法人天主教會花蓮教區德武文化健康站

(一二) 卓溪鄉：1A-2B-11C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	財團法人臺灣基督教門諾會醫院

2. 2B

(1) 居家服務：1家

#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣卓溪鄉衛生所附設居家式服務類長期照顧服務機構

(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○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：0家

(7) 失智症團體家屋：0家

(8) 專業服務：0家

(9) 喘息服務：1家

#	機構名稱
<u>1</u>	花蓮縣卓溪鄉衛生所附設居家式服務類長期照顧服務機構

3. 11C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-卓溪	2	山里文化健康站
3	花蓮縣卓溪鄉社區發展協會	4	卓清健康站文化健康站
5	卓溪鄉衛生所太平巷弄長照站	6	古風文化健康站
7	卓溪鄉衛生所立山巷弄長照站	8	崙山文化健康站

9	卓溪鄉衛生所崙山巷弄長照站	10	清水文化健康站
11	崙天文化健康站		

(一三) 富里鄉：1A-0B-6C

1. 1A

#	服務單位名稱
<u>1</u>	花蓮縣富里鄉衛生所

2. 0B

- (1) 居家服務：0 家
- (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○輛、資源共用○車、計程車○車）
- (6) 營養餐飲：0 家
- (7) 失智症團體家屋：0 家
- (8) 專業服務：0 家
- (9) 喘息服務：0 家

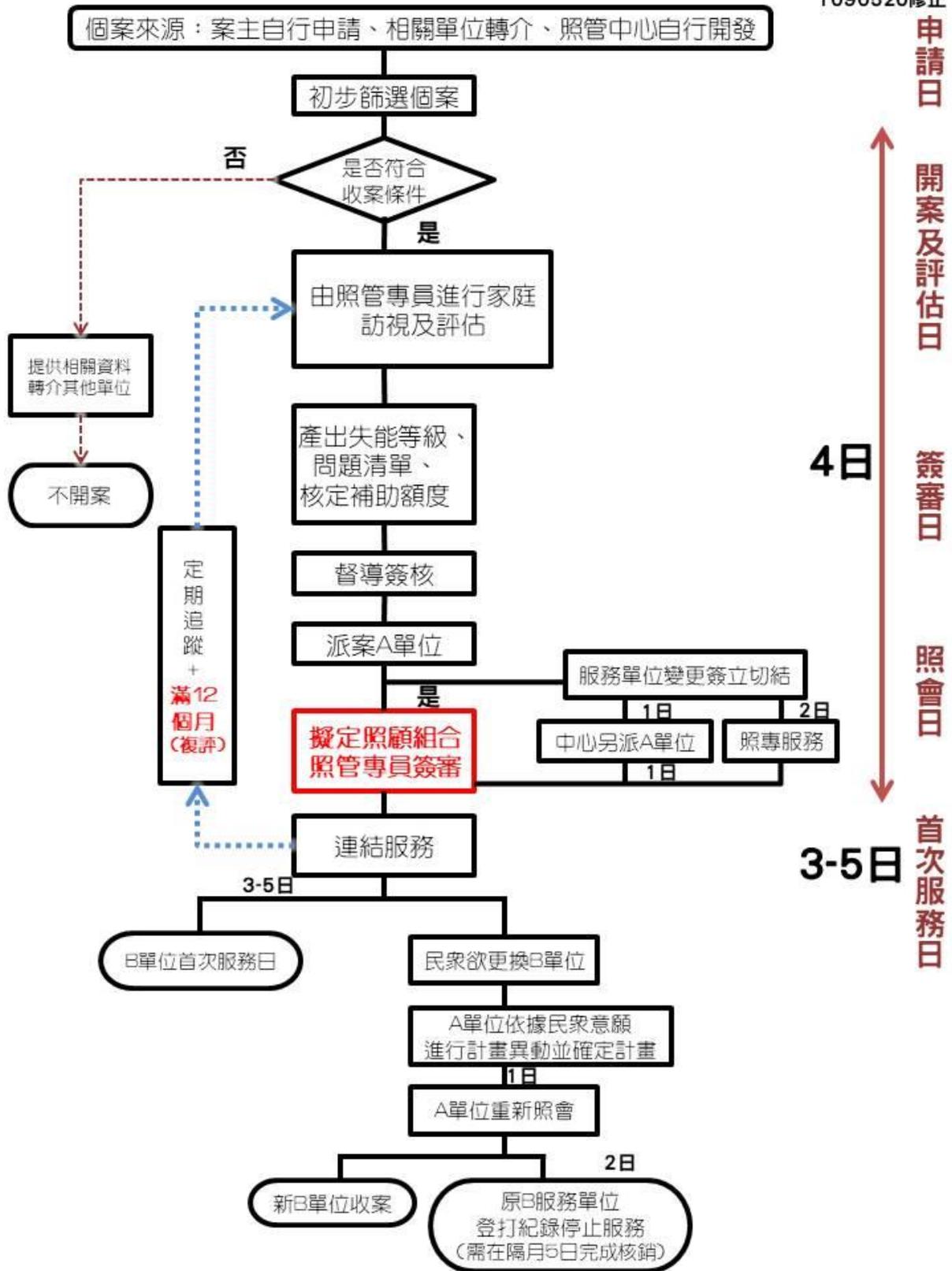
3. 6C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會-富里	2	萬寧文化健康站
3	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會-萬寧	4	達蘭埠文化健康站
5	吉拉米代文健站	6	基拉歌賽文健站

附錄二、長期照顧服務標準作業流程圖

花蓮縣長期照顧服務照會A作業流程圖

1080502修正
1090520修正



花蓮縣政府長期照顧個案訪查紀錄表

109.12 制定

訪視日期： 年 月 日 午 時 分

案主姓名		身分證字號		年齡	
居住地址					
服務提供單位					
服務碼別碼	<input type="checkbox"/> B碼 <input type="checkbox"/> C碼 <input type="checkbox"/> G碼 <input type="checkbox"/> D碼 <input type="checkbox"/> E碼 <input type="checkbox"/> F碼 <input type="checkbox"/> 其他_____				
訪查方式	<input type="checkbox"/> 實地家訪 <input type="checkbox"/> 電話訪查				
受訪者	<input type="checkbox"/> 案主本人、 <input type="checkbox"/> 家屬_____、 <input type="checkbox"/> 其他_____				
訪 視 情 形					備 註
1. 案家瞭解長照服務為政府辦理之服務				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
2. 案家可說出所接受服務之單位、內容與目的				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
3. 案家瞭解長照服務費用政府有補助及每月須部分負擔費用金額				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
4. 案家認同長照服務的介入確實使案家所提出長照需求獲得幫助				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
5. 服務內容與服務次數符合核定項目				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
6. 案家滿意服務人員所提供的服務				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
7. 案家滿意服務人員之服務態度				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
8. 服務人員依約定時間準時到班、簽屬簽到表並請個案簽名確認服務。				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
9. 服務時間異動時會事先告知				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
10. 服務單位有提供明確申訴管道，且反應問題給服務提供單位時能獲得解決。				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
11. 服務單位針對案家部分負擔所繳付之服務費用有開立收據。(含自費)				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
12. 照顧管理專員及是否有提供聯絡資訊(如名片、宣導單張)				<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	

13. A 個管是否有提供聯絡資訊(如名片、宣導單張)，並如實每月電訪、6 個月家訪	<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
14. 服務提供單位是否有提供聯絡資訊(如名片、宣導單張)	<input type="checkbox"/> 是、 <input type="checkbox"/> 否	
反應事件註記		

受訪人簽名：

訪查人員：