

112年度長照十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫
經費編列及核定情形一覽表

(單位：元)

經費來源	衛福部核定數	原匡列預算數	墊付差額數
總經費	121,186,000	114,922,000	6,264,000
核定補助經費 (97%)	117,550,000	111,474,000	6,076,000
配合自籌經費 (3%)	3,636,000	3,448,000	188,000

說明：

本案係因衛生福利部核定112年度計畫經費高於本府納編預算數，爰辦理差額墊付，墊付經費係執行本市長照服務所需之人員交通費、分站運作經費及推廣宣導等業務費，倘墊付案未能於定期會通過，將影響長照業務之推行。

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段
488號

聯絡人：林秋慧

聯絡電話：(02)8590-6282

傳真：(02)8590-6090

電子郵件：lc0921@mohw.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國112年3月28日

發文字號：衛部顧字第1121960334號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：契約書一式4份及經費核定表1份 (A21000000I_1121960334_doc2_Attach1.pdf、
A21000000I_1121960334_doc2_Attach2.pdf)

主旨：核定補助貴府辦理112年度「長照十年計畫2.0-強化照顧
管理人力資源」計畫經費新臺幣1億1,755萬元整，請查
照。

說明：

- 一、依據貴府111年11月11日府社照字第1111461776號函辦理。
- 二、為確保民眾長照服務不間斷，業由貴府賡續辦理旨揭計畫，依112年度「長期照顧十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源獎助經費項目及基準」辦理核定作業。
- 三、旨案補助經費用途明細詳如經費核定表，請確實依核定補助項目辦理，經費撥付方式，請依契約規定辦理。
- 四、本計畫應依本部執行委辦及獎補助計畫相關規定辦理經費支用，倘契約第五點(二)基準及要點未規定者，依政府相關法令規定辦理。設施設備費，請依核定項目內容採購，如超出核定金額與數量者，請自籌經費辦理。

五、本計畫核銷結案時，自籌經費支付占實際支用經費總額之比率，應符合「應自籌經費百分比」之比率，不足之數應繳回差額；應自籌經費比率，依旨案獎助經費項目及基準規定。

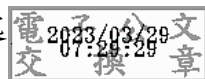
六、檢附補助計畫契約書一式4份，請於文到5日內簽署用印後，併同第一期款領據、經費核定表影本及納入預算證明函送本部，且敘明經費撥入之金融機構全銜、撥款專戶戶名與帳號，俾憑辦理後續撥款事宜。

七、補助對象係屬公職人員利益衝突迴避法第 3 條所稱公職人員之關係人者，請填列「公職人員利益衝突迴避法第14條第2項公職人員及關係人身分關係揭露表」，如未揭露者依公職人員利益衝突迴避法第18條第3項處罰。

八、考量本案撥款時效恐延遲照管人員112年度薪資發放，請貴府於補助經費未核撥前，協助預支渠等人員薪資。

正本：臺南市政府

副本：本部會計處



裝

訂

線



長照服務發展基金112年度臺南市申請獎助長照十年計畫2.0- 強化照顧管理人力資源核定表

會簽號碼：11200089

金額單位：新臺幣元

編號	申請單位	申請獎助項目	計畫總經費	自籌經費	申請獎助經費			核准獎助經費			核准項目或不核准原因	預定完成日期	說明
					經常支出	資本支出	合計	經常支出	資本支出	合計			
1	臺南市政府	強化照顧管理人力資源	121,188,000	3,636,000	117,290,100	261,900	117,552,000	117,289,000	261,000	117,550,000	【1】專業服務費109,467,000元(含照顧管理人員及照顧管理督導薪資專業服務費104,409,344元、交通費3,168,872元及休假補助1,888,784元)。 【2】業務費6,946,000元(總計獎助145人，其中用於雜支以5%為限，且不得超過99,000元) 【3】設施設備費261,000元(獎助個人電腦(含螢幕及作業系統)1台、筆記型電腦1台、東區分站冷氣3台、飲水機1台) 【4】管理費876,000元(以專業服務費及業務費總額乘以10%，可支應照管人員加班費、二代健保費、水電費、清潔費及機車強制險) ★專業服務費、管理費及本部核定計畫所列不得支用之項目不能流入，且經常門與資本門之經費項目間不得互相流用。	112/12/31	1. 照顧管理人員員額核定請依111年11月14日衛部顧字第1111962456號函辦理。 2. 依主計總處公告之「各直轄市及縣(市)政府財力分級表」，中央補助比例97%；臺南市自籌比例3%。
合計			121,188,000	3,636,000	117,290,100	261,900	117,552,000	117,289,000	261,000	117,550,000			

補助計畫執行注意事項：

- 一、本計畫補助之照顧管理人員為各地方政府長期照顧管理中心之照顧管理專員及督導。另計畫經費單獨設帳處理，依核定之預算項目核實動支，並以用於與本計畫內容直接有關者為限。
- 二、考量貴府轄內幅員遼闊，有關專業服務費所含之照管人員訪視交通費同意依貴府當地實際算之交通費予以補助。
- 三、設備費請依本經費核定表所列之項目、數量上限，經常門與資本門之經費項目不得互相流用。
- 四、專業服務費、管理費及本部核定計畫所列不得支用之項目不能流入，且經常門與資本門之經費項目間不得互相流用。
- 五、計畫經費如有動支變更需求，請依本契約第五、七條函報本部核准，且計畫經費變更以一次為原則。
- 六、涉及個人所得部分請依法辦理扣繳。
- 七、辦理採購時，請確實依政府採購法等相關規定辦理。
- 八、縣(市)政府送衛生福利部核銷必備文件：請檢附執行概況考核表、成果報告。
- 九、獎助計畫核銷結案時，自籌經費支付占實際支用經費總額之比率，應符合「應自籌經費百分比」之比率，不足之數應繳回差額。
- 十、運用獎助經費購置之設施設備或印刷品等，應於明顯適當位置標示「衛生福利部長照基金(含菸品健康福利捐)獎助設置」或「衛生福利部長照基金(含菸品健康福利捐)補助」經費來源等字樣，並印製長照2.0識別標誌或長期照顧服務標章。
- 十一、有關核准項目獎助原則、項目及基準、核銷應自籌經費比例等：依「長照服務發展基金112年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」、「強化照顧管理人力資源計畫補助使用經費編列基準表及使用範圍」、「共通性編列基準表」等相關規定辦理。

臺南市政府社會局

歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

分支計畫及用途別科目	單位	數量	單價	預算數	說明
社政業務—社會福利	年	1	136,000	136,000	網頁維護設計擴充及防毒軟體全年授權等經費
				221,000	
	2021 其他業務租金			221,000	
	年	1	221,000	221,000	辦公事務機器業務租金等經費
	2027 保險費			4,000	
	年	1	4,000	4,000	辦理各項業務及活動所需保險等經費
	2033 臨時人員酬金			138,679,000	
	年	1	6,656,000	6,656,000	衛生福利部社會及家庭署補助辦理建立社區照顧關懷據點及設置巷弄長照站整合計畫-約用人力12人（補助款4,659,000元、市款1,997,000元，依據衛生福利部社會及家庭署111年6月9日社家老字第1110107068號函辦理）
	年	1	109,000,000	109,000,000	衛生福利部補助辦理長照十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫-約用人力145名（補助款105,730,000元、市款3,270,000元，依據衛生福利部111年6月14日衛部顧字第1110122738號函辦理）
	年	1	21,721,000	21,721,000	衛生福利部補助辦理長照2.0整合型計畫-約用人力32人（補助款18,013,000元、市款3,708,000元，依據衛生福利部111年4月22日衛部顧字第1111960976號函辦理）
	年	1	1,302,000	1,302,000	衛生福利部補助辦理住宿式服務機構品質提升卓越計畫-約用人力2人（全部補助款1,302,000元，依據衛生福利部111年6月14日衛部顧字第1110122738號函辦理）
	2036 按日按件計資酬金			72,000	
	年	1	60,000	60,000	辦理各項會議等專家學者出席費
	年	1	4,000	4,000	辦理各項講習及訓練等講座鐘點費

臺南市政府社會局

歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

分支計畫及用途別科目	單位	數量	單價	預算數	說明
	年	1	3,659,000	3,659,000	衛生福利部補助辦理長照十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫-行政作業費（補助款3,549,000元、市款110,000元，依據衛生福利部111年6月14日衛部顧字第1110122738號函辦理）
	年	1	97,000	97,000	衛生福利部補助辦理失智照護服務計畫-行政作業費（補助款94,000元、市款3,000元，依據衛生福利部111年4月22日衛部顧字第1111960976號函辦理）
	年	1	1,237,000	1,237,000	衛生福利部補助辦理長照2.0整合型計畫-行政作業費（補助款1,200,000元、市款37,000元，依據衛生福利部111年4月22日衛部顧字第1111960976號函辦理）
	年	1	6,231,000	6,231,000	衛生福利部補助辦理住宿式服務機構品質提升卓越計畫-行政作業費（全部補助款6,231,000元，依據衛生福利部111年6月14日衛部顧字第1110122738號函辦理）
2063 房屋建築養護費				10,000	
2066 車輛及辦公器具養護費	年	1	10,000	10,000	辦公廳舍維護等經費
	年	1	20,000	20,000	辦公器具養護等經費
2069 設施及機械設備養護費				106,000	
	年	1	106,000	106,000	各項設施設備養護等經費
4000 獎補助費				4,720,766,000	市款146,673,000元，收支併列4,574,093,000元
4025 政府機關間之補助				159,282,000	
	年	1	100,000	100,000	補助社區照顧關懷據點（里辦）共餐服務費用等經費
	年	1	720,000	720,000	補助社區照顧關懷據點（里辦）辦理營運業務費及日間托老服務業務費等經費

臺南市政府社會局

歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

一般建築及設備——建築及設備	用途別科目	單位	數量	單價	預算數	說明	一般建築及設備——建築及設備
		年	1	4,126,000	4,126,000	前瞻計畫-衛生福利部補助辦理112-113年度少子化友善育兒空間建設-建構0-2歲兒童社區公共托育計畫-北門區公設民營托嬰中心新建費，總經費13,753,000元，補助款11,690,000元、市款2,063,000元，採一次發包，分年編列預算辦理（112年度編列4,126,000元，113年度編列9,627,000元），其中112年度編列4,126,000元，補助款3,507,000元、市款619,000元，依據衛生福利部111年6月27日衛授家字第1110960672號函辦理	
		年	1	6,705,000	6,705,000	前瞻計畫-衛生福利部補助辦理112-113年度少子化友善育兒空間建設-建構0-2歲兒童社區公共托育計畫-北門區托育資源中心(親子悠遊館)，總經費22,350,000元，補助款18,997,000元、市款3,353,000元，採一次發包，分年編列預算辦理（112年度編列6,705,000元，113年度編列15,645,000元），其中112年度編列6,705,000元，補助款5,699,000元、市款1,006,000元，依據衛生福利部111年6月27日衛授家字第1110960672號函辦理	
	3000 設備及投資				7,446,000	市款1,480,000元，收支併列5,966,000元	
	3025 運輸設備費				3,150,000		
		輛	3	1,050,000	3,150,000	衛生福利部公彩回饋金補助辦理提升復康巴士服務能量計畫-購置復康巴士（全部補助款3,150,000元，依據衛生福利部111年2月22日衛授家字第1110560234號函辦理）	
	3030 資訊軟硬體設備費				2,796,000		
		年	1	300,000	300,000	衛生福利部補助辦理長期照顧十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫-個人電腦等（補助款291,000元、市款9,000元，依據衛生福利部111年6月14日衛部顧字第1110122738號函辦理）	
		台	10	22,000	220,000	新增個人電腦	
		台	33	22,000	726,000	汰換個人電腦	

臺南市政府社會局

歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

分支計畫及用途別科目	單位	數量	單價	追加預算數	追減預算數	說明
07照顧服務	年	1	3,934,000	3,934,000		追加補助社會福利團體等辦理強化社會安全網第二期計畫-精神障礙者協作模式服務據點計畫(全部補助款3,934,000元，依據衛生福利部111年12月23日衛授家字第1110561714號函及臺南市議會112年2月20日南議環衛字第1120000901號函同意墊付並辦理轉正)
1000 人事費				885,824,000	109,000,000	市款19,592,000元，收支併列757,232,000元
1020 約聘僱人員待遇				110,963,000		市款3,329,000元，收支併列107,634,000元
				82,779,000		
	年	1	82,779,000	82,779,000		追加衛生福利部補助辦理長照十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫-145名約聘人員待遇(補助款80,296,000元、市款2,483,000元，依據衛生福利部111年10月20日衛部顧字第1111962130號函、111年11月14日衛部顧字第1111962456號函及臺南市議會111年12月28日南議環衛字第1110021012號函同意墊付並辦理轉正)
1030 獎金				9,806,000		
	年	1	9,806,000	9,806,000		追加衛生福利部補助辦理長照十年計畫2.0-強化照顧管理人力資源計畫-145名約聘人員年終獎金(補助款9,511,000元、市款295,000元，依據衛生福利部111年10月20日衛部顧字第1111962130號函、111年11月14日衛部顧字第1111962456號函及臺南市議會111年12月28日南議環衛字第1110021012號函同意墊付並辦理轉正)

社政業務—社會福利

社政業務—社會福利

臺南市政府社會局

歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

社政業務—社會福利

社政業務—社會福利

分支計畫及用途別科目	單位	數量	單價	追加預算數	追減預算數	說明
1035 其他給與	年	1	2,321,000	2,321,000		追加衛生福利部補助辦理 長照十年計畫2.0-強化照顧 管理人力資源計畫-145名 約聘人員休假補助（補助 款2,251,000元、市款70,000 元，依據衛生福利部111年 10月20日衛部顧字第 1111962130號函、111年11 月14日衛部顧字第 1111962456號函及臺南市 議會111年12月28日南議環 衛字第1110021012號函同 意墊付並辦理轉正）
1045 退休退職給付	年	1	5,036,000	5,036,000		追加衛生福利部補助辦理 長照十年計畫2.0-強化照顧 管理人力資源計畫-145名 約聘人員退休離職儲金（ 補助款4,886,000元、市款 150,000元，依據衛生福利 部111年10月20日衛部顧字 第1111962130號函、111年 11月14日衛部顧字第 1111962456號函及臺南市 議會111年12月28日南議環 衛字第1110021012號函同 意墊付並辦理轉正）
1055 保險	年	1	4,299,000	4,299,000		追加衛生福利部補助辦理 長照十年計畫2.0-強化照顧 管理人力資源計畫-145名 約聘人員健保費（補助款 4,170,000元、市款129,000 元，依據衛生福利部111年 10月20日衛部顧字第 1111962130號函、111年11 月14日衛部顧字第 1111962456號函及臺南市 議會111年12月28日南議環 衛字第1110021012號函同 意墊付並辦理轉正）

臺南市政府社會局
歲出計畫說明提要與各項費用明細表

中華民國 112 年度

單位：新臺幣元

社 政 業 務 — 社 會 福 利	分支計畫及用途別科目	單位	數量	單價	追加預算數	追減預算數	說明	社 政 業 務 — 社 會 福 利
	2000 業務費	年	1	6,722,000	6,722,000		追加衛生福利部補助辦理 長照十年計畫2.0-強化照顧 管理人力資源計畫-145名 約聘人員勞保費（補助款 6,520,000元、市款202,000 元，依據衛生福利部111年 10月20日衛部顧字第 1111962130號函、111年11 月14日衛部顧字第 1111962456號函及臺南市 議會111年12月28日南議環 衛字第1110021012號函同 意墊付並辦理轉正）	
	2033 臨時人員酬金					109,000,000	市款-3,270,000元，收支併 列-105,730,000元	
						109,000,000		
		年	1	109,000,000		109,000,000	追減衛生福利部補助辦理 長照十年計畫2.0-強化照顧 管理人力資源計畫-約用人 力145名（補助款 105,730,000元、市款 3,270,000元，依據衛生福 利部111年6月14日衛部顧 字第1110122738號函及111 年10月20日衛部顧字第 1111962130號函辦理）	
	4000 獎補助費				774,861,000		市款19,533,000元，收支併 列755,328,000元	
	4090 其他補助及捐助				774,861,000			
		年	1	5,054,000	5,054,000		追加勞動部勞動力發展署 補助辦理外籍看護工家庭 短期替代照顧服務計畫（ 全部補助款5,054,000元， 依據勞動部勞動力發展署 111年12月29日發管字第 1110526954號函及臺南市 議會112年2月20日南議環 衛字第1120000890號函同 意墊付並辦理轉正）	

臺南市

112 年長照 2.0 整合型計畫

中華民國 111 年 11 月（修正版）

目錄

壹、 111 年長期照顧十年計畫 2.0 執行與檢討	3
一、 目標達成情形	3
二、 困難及限制	13
三、 檢討與改進作為	13
貳、 112 年長期照顧十年計畫 2.0	14
一、 長照服務人口分析	14
二、 長照人力資源分析	19
三、 112 年度執行策略重點及方法	26
四、 政策宣傳	58
五、 預期效益	60
六、 經費執行	63
參、 檢討及建議事項	65
肆、 經費需求與來源	66
伍、 附錄	84

圖表目錄

表 一、長照服務輸送效率與人數成長情形	3
表 二、長期照顧給付及支付特約單位數	4
表 三、巷弄長照站家數	5
表 四、一國中學區日照達成情形	5
表 五、長照輔具及居家無障礙環境改善服務執行情形	7
表 六、長照輔具及居家無障礙環境改善服務特約家數	7
表 七、不同類型喘息統計表	7
表 八、各類長照人員統計情形	10
表 九、長照經費執行情形	12
表 十、110~114 年度長照需求人口分布推估一覽表	15
表 十一、110~114 年長照服務辦理情形推估一覽表	17
表 十二、110~114 年長照服務人力預估情形一覽表	22
表 十三、110~114 年照顧服務員實際人力與預估一覽表	24
表 十四、111 年、112 年長照服務經費預估情形一覽表	64

壹、 111 年長期照顧十年計畫 2.0 執行與檢討

一、 目標達成情形

(一) 服務輸送效率與人數

1、 服務流程

- (1) 為維持個案管理及服務提供之品質，及在地、即時、便利的社區照顧，本市個案評估機制依中央規定由照管專員親自初篩申請資格及家訪評估，評估 CMS 達 2 級以上以全數轉入社區整體照顧服務模式(A 單位)為原則，再由 A 級單位個管師瞭解個案及家屬服務需求、擬定服務計畫。
- (2) 經照管專員核定計畫，再由 A 級單位個管師連結照顧資源，照管專員負責追蹤及評值服務進度及品質。並依個案需求協調安排照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。
- (3) 針對單純僅使用營養餐飲、未使用長照給支付項目或其他因素，不予派 A 單位之個案，則由照管專員擬定服務計畫及核定、連結照顧資源等，皆由照管專員主責管理，而照管督導則依衛生福利部照管系統上之申請日、評估日及計畫簽審日（及照顧計畫核定日）計算工作天數是否符合規定，並於例行性會議中進行檢討改善。

2、 收案分析

截至 111 年 8 月底活動個案數為 2 萬 8,491 案，現職照管專員 124 名，每位載案量平均 229 案，待複評量為 267 案。

表 一、長照服務輸送效率與人數成長情形

項次	項目		109 年	110 年		111 年(實際值至 111 年 8 月底)			
			人/日數 A	人/日數 B	成長率 =B/A	目標人/日數 C	實際人/日數 D	達成率 =D/C	成長率 =D/B
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	4	4	100%	4	1.1	100%	100%
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	7	7	100%	7	3.7	100%	100%
3	長期照顧服務涵蓋率		60%	64.68%	108%	70%	68%	97%	103%
4	長期照顧給付及支付(多維度產出，不含 EF 碼)		23,325	29,608	127%	32,990	29,810	90%	101%
5	居家失能個案家庭醫師照護方案		4,734	3,450	73%	4,300	3,273	76%	95%
6	社區整合型服務中心個案管理		30,448	36,558	113%	37,533	36,884	98%	108%
7	居家服務		17,627	23,118	131%	25,798	23,703	92%	103%

項次	項目	109 年	110 年		111 年(實際值至 111 年 8 月底)			
		人/日數 A	人/日數 B	成長率 =B/A	目標人/ 日數 C	實際人/ 日數 D	達成率 =D/C	成長率 =D/B
8	日間照顧(含小規)	1,819	2,326	128%	2,710	3,252	120%	140%
9	家庭托顧	67	88	131%	84	90	107%	102%
10	專業服務	5,611	7,503	134%	7,000	5,037	72%	67%
11	交通接送	1,582	2,118	134%	2,300	2,203	96%	104%
12	輔具租借購買及居家無障礙環境改善	8,466	9,525	113%	10,715	7,444	69%	78%
13	喘息服務	5,087	7,708	152%	7,153	7,837	110%	102%
14	營養餐飲	2,010	1,765	88%	1,711	1,650	96%	93%
15	巷弄長照站(人次)	842,854	621,889	74%	700,000	568,215	81%	91%

註：

1. 111 年度目標值為 111 年整合型計畫所訂目標數；實際值請以 111 年 8 月底為準。
2. 成長率計算方式係以當年度除以上年度數值。

(二) 服務資源

本市以社區整體照顧服務模式完成區區長照資源串聯，長照服務單位數翻倍成長，服務範圍包括全市 37 區，涵蓋率達 100%，社區式長照機構雖因籌設及設立過程為耗時，但仍有一定程度的成長，其中日照中心數量從 103 年的 14 間，迄今設置達 99 間，已於 109 年達成每一行政區都設置有日照中心目標，完成 37 區佈建，目前朝「一國中學區一日照中心」目標邁進，預計今年底可完成 63 個國中學區規劃，餘如喘息服務、居家服務之特約單位數皆較 110 年大幅成長。

另因本市輔具資源已充足，為提升服務提供效率及長照個案服務接受之適切性，自 111 年起，原特約之 61 家外縣市輔具廠商不再續約，輔具服務廠商特約家數因而下降，惟至 111 年 8 月亦已成長達 214 家廠商。

本市持續努力於長照資源布建工作及提升照顧量能，讓長照資源普及，使社區長輩可以就近取得服務，落實在地老化。

表 二、長期照顧給付及支付特約單位數

項次	項目	109 年	110 年		111 年(實際值至 111 年 8 月底)			
		家數 A	家數 B	成長率 =B/A	目標 家數 C	實際 家數 D	達成率 =D/C	成長率 =D/B
1	社區整合型服務中心(A 單位)	46	46	100%	48	46	96%	100%
2	居家服務	85	122	144%	172	154	90%	126%
3	日間照顧(含小規)	63	77	122%	83	99	119%	129%

4	家庭托顧	15	18	120%	21	20	95%	111%
5	專業服務	86	68	79%	80	70	88%	103%
6	交通接送	9	10	111%	10	10	100%	100%
7	輔具租借購買及居家無障礙環境改善	161	265	165%	192	214	112%	81%
8	喘息服務	214	263	122%	260	312	120%	118%
9	營養餐飲	31	31	100%	31	32	103%	103%
10	居家失能個案家庭醫師照護方案	48	35	73%	35	42	120%	120%

表 三、巷弄長照站家數

項次	項目	109 年	110 年		111 年(實際值至 111 年 8 月底)			
		家數 A	家數 B	成長率 =B/A	目標 家數 C	實際 家數 D	達成率 =D/C	成長率 =D/B
1	社區照顧關懷據點加值設置	170	188	111%	189	198	105%	105%
2	醫事相關單位設置	8	7	88%	7	7	100%	100%
3	文化健康站	1	1	100%	2	2	100%	200%
合計		179	196	110%	198	207	105%	106%

表 四、一國中學區日照達成情形

#	鄉鎮市區	國中學區數 (A)	已設置日間照顧中心數	已布建日照國中學區 (B)	籌設或已有規劃布建日照國中學區 (C)	尚未布建日照國中學區 D=A-B-C	達成率 E=(B+C)/A
1	東區	4	7	3	1	0	100%
2	南區	3	9	3	0	0	100%
3	中西區	2	7	2	0	0	100%
4	北區	4	2	2	2	0	100%
5	安平區	2	6	2	0	0	100%
6	安南區	5	4	3	2	0	100%
7	新營區	3	6	2	1	0	100%
8	鹽水區	1	1	1	0	0	100%
9	白河區	1	3	1	0	0	100%

10	柳營區	1	2	1	0	0	100%
11	後壁區	2	2	2	0	0	100%
12	東山區	2	1	1	1	0	100%
13	麻豆區	1	4	1	0	0	100%
14	下營區	1	1	1	0	0	100%
15	六甲區	1	1	1	0	0	100%
16	官田區	1	1	1	0	0	100%
17	大內區	1	1	1	0	0	100%
18	佳里區	2	2	2	0	0	100%
19	學甲區	1	1	1	0	0	100%
20	西港區	1	1	1	0	0	100%
21	七股區	3	2	1	2	0	100%
22	將軍區	1	1	1	0	0	100%
23	北門區	1	1	1	0	0	100%
24	新化區	1	2	1	0	0	100%
25	善化區	1	1	1	0	0	100%
26	新市區	1	1	1	0	0	100%
27	安定區	1	1	1	0	0	100%
28	山上區	1	1	1	0	0	100%
29	玉井區	1	2	1	0	0	100%
30	楠西區	1	1	1	0	0	100%
31	南化區	1	1	1	0	0	100%
32	左鎮區	1	1	1	0	0	100%
33	仁德區	2	9	2	0	0	100%
34	歸仁區	2	4	2	0	0	100%
35	關廟區	1	1	1	0	0	100%
36	龍崎區	1	1	1	0	0	100%
37	永康區	4	7	4	0	0	100%

註：本表統計期間請以 111 年 1 月-8 月底為準。

表 五、長照輔具及居家無障礙環境改善服務執行情形

鄉（鎮、市、區）	長照失能人數(A)	長照輔具給付人數			居家無障礙環境改善給付人數(E)	長照輔具及居家無障礙環境改善服務給付人數(F=D+E)	服務涵蓋率(%)			
		購置(B)	租賃(C)	小計(D)			長照輔具		居家無障礙環境改善(I=E/A)	長照輔具及居家無障礙環境改善服務(J=F/A)
							購置(G=B/A)	租賃(H=C/A)		
全市	37,353	6,879	75	6,954	1,303	8,257	18.4%	0.2%	3.5%	22.1%

註：1. 本表統計期間請以 111 年 1 月-8 月底為準。

2. 本表小計(D)、長照輔具及居家無障礙環境改善服務給付人數(F)，人數計算時需歸入統計。

表 六、長照輔具及居家無障礙環境改善服務特約家數

鄉（鎮、市、區）	長照輔具特約家數			特約居家無障礙環境改善特約家數	長照輔具及居家無障礙環境改善特約家數(註)
	購置	租賃	購置及租賃		
全市	207	13	207	42	214

註：1. 本表統計期間請以 111 年 1 月-8 月底為準。

2. 特約單位提供長照輔具及居家無障礙環境改善 2 種服務；其餘無特別註記者，表示僅提供 1 種服務類別之家數

表 七、不同類型喘息統計表

區/鄉	長照喘息服務派案可服務人數	長照喘息服務實際使用人數	涵蓋率	GA03 (日照喘息全日)			GA04 (日照喘息半日)			GA05 (機構喘息)			GA06 (小規模夜間喘息)			GA07 (巷弄長照站喘息)			GA09 (居家喘息)		
				特約數	使用人數	涵蓋率	特約數	使用人數	涵蓋率	特約數	使用人數	涵蓋率	特約數	使用人數	涵蓋率	特約數	使用人數	涵蓋率	特約數	使用人數	涵蓋率
七股區	493	214	43.4%	36	45	21.0%	36	8	3.7%	89	2	0.9%	19	3	1.4%	0	0	0%	18	156	72.9%
下營區	407	145	35.6%	39	21	14.5%	39	2	1.4%	90	3	2.1%	19	0	0%	0	0	0%	20	119	82.1%
大內區	124	69	55.6%	37	28	40.6%	37	14	20.3%	89	1	1.4%	19	0	0%	0	0	0%	13	26	37.7%
山上區	125	39	31.2%	35	8	20.5%	35	0	0%	89	0	0%	19	0	0%	0	0	0%	9	31	79.5%
中西區	727	324	44.6%	44	61	18.8%	44	2	0.6%	91	14	4.3%	19	8	2.5%	0	0	0%	74	239	73.8%

仁德區	775	326	42.1%	48	96	29.4%	48	3	0.9%	88	16	4.9%	19	6	1.8%	1	0	0%	76	205	62.9%
六甲區	161	69	42.9%	37	1	1.4%	37	0	0%	90	2	2.9%	19	0	0%	0	0	0%	11	66	95.7%
北門區	139	52	37.4%	35	7	13.5%	35	0	0%	89	0	0%	19	0	0%	0	0	0%	12	45	86.5%
北區	1813	591	32.6%	47	87	14.7%	47	0	0%	90	22	3.7%	19	7	1.2%	1	0	0%	87	475	80.4%
左鎮區	55	29	52.7%	36	9	31.0%	36	3	10.3%	89	0	0%	19	0	0%	0	0	0%	5	17	58.6%
永康區	1747	777	44.5%	54	132	17.0%	54	29	3.7%	89	16	2.1%	19	8	1.0%	1	0	0%	96	592	76.2%
玉井區	274	92	33.6%	37	40	43.5%	37	0	0%	90	3	3.3%	19	0	0%	0	0	0%	10	49	53.3%
白河區	303	102	33.7%	37	5	4.9%	37	0	0%	89	3	2.9%	19	1	1.0%	0	0	0%	12	93	91.2%
安平區	461	247	53.6%	43	66	26.7%	43	2	0.8%	89	7	2.8%	19	0	0%	0	0	0%	63	172	69.6%
安定區	392	110	28.1%	37	1	0.9%	37	0	0%	89	6	5.5%	19	0	0%	0	0	0%	28	103	93.6%
安南區	2173	703	32.4%	45	125	17.8%	45	5	0.7%	90	20	2.8%	19	2	0.3%	0	0	0%	67	551	78.4%
西港區	415	168	40.5%	37	26	15.5%	37	0	0%	88	0	0%	19	3	1.8%	0	0	0%	30	139	82.7%
佳里區	876	357	40.8%	40	72	20.2%	40	3	0.8%	91	2	0.6%	19	13	3.6%	0	0	0%	29	267	74.8%
官田區	269	82	30.5%	39	2	2.4%	39	0	0%	90	4	4.9%	19	0	0%	0	0	0%	16	76	92.7%
東山區	185	70	37.8%	37	3	4.3%	37	0	0%	89	1	1.4%	19	0	0%	0	0	0%	13	66	94.3%
東區	1926	890	46.2%	53	139	15.6%	53	9	1.0%	91	44	4.9%	19	34	3.8%	1	0	0%	96	664	74.6%
南化區	86	43	50.0%	36	16	37.2%	36	4	9.3%	89	4	9.3%	19	0	0%	0	0	0%	5	19	44.2%
南區	1586	518	32.7%	47	74	14.3%	47	2	0.4%	89	32	6.2%	19	8	1.5%	1	0	0%	73	402	77.6%
後壁區	354	92	26.0%	38	3	3.3%	38	0	0%	89	4	4.3%	19	0	0%	0	0	0%	16	85	92.4%
柳營區	220	87	39.5%	37	6	6.9%	37	0	0%	89	4	4.6%	19	0	0%	0	0	0%	20	77	88.5%
將軍區	286	124	43.4%	36	38	30.6%	36	7	5.6%	89	0	0%	19	2	1.6%	0	0	0%	17	77	62.1%
麻豆區	552	254	46.0%	40	22	8.7%	40	0	0%	93	2	0.8%	19	0	0%	0	0	0%	27	230	90.6%
善化區	596	198	33.2%	37	28	14.1%	37	2	1.0%	89	2	1.0%	19	0	0%	0	0	0%	36	166	83.8%
新化區	471	160	34.0%	35	20	12.5%	35	0	0%	89	1	0.6%	19	0	0%	0	0	0%	36	139	86.9%
新市區	363	129	35.5%	35	24	18.6%	35	2	1.6%	89	2	1.6%	19	0	0%	0	0	0%	31	101	78.3%
新營區	741	352	47.5%	39	37	10.5%	39	1	0.3%	90	4	1.1%	19	1	0.3%	0	0	0%	22	309	87.8%
楠西區	103	54	52.4%	36	29	53.7%	36	1	1.9%	90	0	0%	19	0	0%	0	0	0%	9	24	44.4%
學甲區	331	127	38.4%	39	15	11.8%	39	2	1.6%	89	0	0%	19	0	0%	0	0	0%	22	110	86.6%
龍崎區	44	21	47.7%	34	0	0%	34	0	0%	90	2	9.5%	19	0	0%	0	0	0%	13	19	90.5%
歸仁區	474	262	55.3%	44	65	24.8%	44	7	2.7%	89	7	2.7%	19	0	0%	0	0	0%	63	183	69.8%

關廟區	520	171	32.9%	41	23	13.5%	41	1	0.6%	89	6	3.5%	19	0	0%	0	0	0%	33	141	82.5%
鹽水區	285	90	31.6%	36	1	1.1%	36	0	0%	89	2	2.2%	19	0	0%	0	0	0%	25	87	96.7%

備註：

1. 本表統計期間請以 111 年 1 月-8 月底為準。

2. 涵蓋率計算方式：長照喘息服務實際使用人數/長照喘息服務派案可服務人數 x100%。

3. 各種喘息服務涵蓋率計算方式：單一碼別喘息服務使用人數/該區(鄉、鎮、市)長照喘息服務實際使用人數 x100%。

例：GA09(居家喘息)涵蓋率：GA09(居家喘息)使用人數/該區(鄉、鎮、市)長照喘息服務實際使用人數 x100%。

(三) 長照人力

截至 111 年 10 月，本市領有長照人員證明可提供長期照顧服務之長照服務人員分別有照顧服務員 1 萬 5,119 人、居家服務督導員 1,344 人、社會工作人員 711 人、醫事人員 4,169 人。

目前人力之任用情形說明如下：

- 1、照管人員：截至 111 年 8 月底，照管人員共計 142 人，其中專業背景為護理者計 104 人(73%)、社工者計 28 人(20%)，其他計 10 人(7%)，其他背景分別為物理治療師 2 人、職能治療師 3 人、營養師 4 人，老照 1 人，照管人員背景仍以護理為多數。核定員額(含偏鄉)為 145 人，相較 110 年底進用 138 人，進用照管人力成長 3%。
- 2、社區整合型服務中心個案管理員：至 111 年 8 月底止計有 46 家 A 單位，212 名個管員在職，相較 110 年底 188 人，進用人力成長 13%。
- 3、照顧服務員：居家式、社區式及住宿式機構照顧服務員人數，109 年度合計為 6,343 人，110 年度為 7,315 人，111 年 8 月底為 7,936 人，111 年整體較 109 年增加 1,593 人，成長 25%，其中以社區式長照機構照顧服務員人力增幅最大，住宿式機構持平。
- 4、居家服務督導員：109 年 292 人，110 年 347 人，截至 111 年 8 月已增加至 432 人，111 年較 109 年增加 140 人，成長 48%。
- 5、社會工作人員：居家式、社區式及住宿式機構社工人員數，109 年度合計為 287 人，110 年度為 302 人，111 年 8 月底為 315 人，111 年整體較 109 年增加 28 人，成長 10%，以社區式長照機構社工人力增幅較大。
- 6、醫事人員：各類型長照機構及專業服務核備之醫事人員數，109 年度合計為 1,592 人，110 年度為 1,586 人，111 年 8 月底為 1,638 人，111 年較 109 年增加 46 人；另專業服務核備之醫事人員數 109 年核備 400 人，111 年 8 月底為 308 人，主要係因衛福部 110 年調整專業服務人力資格，部分原核備醫事人力未完訓退出，致人數下降。

表 八、各類長照人員統計情形

項次	類別	109 年	110 年		111 年(實際值為 111 年 8 月底)			
		人數 A	人數 B	成長率 =B/A	目標 人數 C	實際 人數 D	達成 率 =D/C	成長率 =D/B
1	照顧管理專員及督導	97	138	142%	145	142	98%	103%
2	社區整合型服務中心 個案管理員	146	188	129%	224	212	95%	113%
3	居家式服務機構照顧 服務員	2,769	3,621	131%	4,300	4,127	96%	114%
4	居家服務督導員	292	347	119%	429	432	101%	124%
5	家庭托顧服務人員	30	36	120%	42	40	95%	111%
6	日間照顧及小規模多 機能照顧服務員	290	355	122%	429	418	97%	118%
7	日間照顧中心及小規	51	53	104%	70	70	100%	132%

	模多機能社工人員							
8	日間照顧及小規模多機能護理人員	15	24	160%	29	25	86%	104%
9	團體家屋照顧服務員	7	6	86%	9	6	67%	100%
10	團體家屋社工人員	1	1	100%	1	1	100%	100%
11	團體家屋護理人員	1	1	100%	2	1	50%	100%
12	專業服務	醫師	8	3	38%	3	3	100%
		中醫師	0	0	0%	0	0	0%
		牙醫師	0	0	0%	0	0	0%
		護理人員	90	73	81%	70	76	109%
		物理治療人員	126	98	78%	90	102	113%
		職能治療人員	98	80	82%	82	82	100%
		心理師	3	4	133%	4	4	100%
		藥師	38	4	11%	5	5	100%
		營養師	25	23	92%	24	24	100%
		語言治療師	7	6	86%	8	6	75%
		呼吸治療師	5	5	100%	6	6	100%
		聽力師	0	0	0%	0	0	0%
		社工人員	4	3	75%	3	3	100%
		教保員	0	0	0%	0	0	0%
13	住宿機構照顧服務員	3,247	3,297	102%	3,345	3,345	100%	101%
14	住宿機構外籍看護工	1,247	1,216	98%	1,219	1,218	100%	100.3%
15	住宿式機構社工人員	231	245	106%	245	241	98%	98%
16	住宿式機構護理人員	1,176	1,265	108%	1,263	1,304	103%	103%
合計		10,004	11,092	111%	12,047	11,893	99%	107%

註：成長率計算方式係以當年度除以上年度數值。

（四）經費執行

因應高齡化社會來臨，本市長照經費逐年增加，由 109 年度執行 26 億 3,410 萬 7,617 元，快速成長至 111 年需求經費達 42 億 9,132 萬 8,000 元，經費成長約 1.7 倍；依 110 年執行經費分析，以長照給付及支付項目所占比例最高，其中居家式服務佔該項執行經費之 73% 為最高，日間照顧佔該項執行經費之 8% 次之。

表 九、長照經費執行情形

項次	類別		109 年	110 年		111 年(執行數為 111 年 8 月底)			
			執行數 A	執行數 B	成長率 =B/A	核定數(變更後) C	執行數 D	達成率 =D/C	成長率 =D/B
1	長照給付及支付		2, 514, 237, 538	2, 847, 134, 134	113. 2%	4, 148, 121, 300	2, 604, 789, 800	62. 8%	91. 5%
2	居家服務		3, 858, 900	4, 422, 925	114. 6%	5, 760, 000	3, 378, 300	58. 7%	76. 4%
3	日間照顧		14, 249, 980	13, 800, 000	96. 8%	9, 800, 000	1, 900, 000	19. 4%	13. 8%
4	家庭托顧		400, 000	0	0. 0%	100, 000	0	0. 0%	—
5	家庭托顧服務輔導方案		1, 732, 500	2, 444, 306	141. 1%	3, 120, 000	1, 187, 908	38. 1%	48. 6%
6	小規模多機能		7, 872, 070	0	0. 0%	0	0	—	—
7	交通接送		25, 791, 410	37, 563, 768	145. 6%	46, 055, 000	29, 947, 349	65. 0%	79. 7%
8	營養餐飲		39, 399, 400	36, 362, 667	92. 3%	42, 495, 000	26, 705, 340	62. 8%	73. 4%
9	團體家屋		2, 525, 770	2, 391, 879	94. 7%	4, 451, 000	1, 492, 344	33. 5%	62. 4%
10	強化整備長照資源行政人力		9, 450, 329	10, 258, 844	108. 6%	19, 627, 000	13, 829, 330	70. 5%	134. 8%
11	社區整體 照顧服務 體系	A 單位	4, 174, 002	4, 427, 255	106. 1%	3, 009, 600	1, 252, 339	41. 6%	28. 3%
		C 單位	10, 415, 718	7, 167, 394	68. 8%	8, 789, 100	8, 570, 866	97. 5%	119. 6%
合 計			2, 634, 107, 617	2, 965, 973, 172	112. 6%	4, 291, 328, 000	2, 693, 053, 576	62. 8%	90. 8%

註：

1. 111 年各項基本數據呈現請以 111 年 8 月底為準。
2. 成長率計算方式係以當年度除以上年度數值。

二、 困難及限制

- (一) 因應失能長者交通接送需求日益攀升，車輛的需求相對增加，增車為首要目標。
- (二) 有關照顧管理服務資訊平臺－專業服務目標之設定，若欲修正需提送資料予中央承辦人，協請系統工程師進行修正，影響行政效率；雖已製作詳細操作說明提供給本市 A 單位，加強人力管理，惟仍會有操作錯誤而未能及時更正之情形發生。

三、 檢討與改進作為

- (一) 本市積極拓展新單位，並向衛生福利部申請增加補助經費，亦鼓勵服務使用者善加利用共乘機制，以滿足本市市民長照交通需求。
- (二) 建議中央調整照顧管理服務資訊平臺專業服務目標管理設定，提供縣市承辦人修正權限及放寬暫存下可修正的項目內容。

貳、 112 年長期照顧十年計畫 2.0

一、 長照服務人口分析

(一) 長照需求人口推估

本市 65 歲以上老年人口比率呈逐年上升之勢，至 110 年底老年人口比率達 17.3%，較 109 年底 16.5% 上升 0.8 個百分點，另依據統計資料顯示，本市 111 年 8 月止總人口數 185 萬 880 人、其中 65 歲以上人口有 32 萬 8,660 人，已占本市人口 17.76%，男性為 15 萬 990 人，占 65 歲以上人口的 46%；女性為 17 萬 7,670 人，占 65 歲以上人口的 54%，老年人口分布主要集中在永康區、東區及安南區。

本市各區 65 歲以上老年人口比率，最高者為左鎮區 30.06%，其次為龍崎區、大內區，分別為 30.02%、27.51%；最低者為安平區 12.61%，其次為永康區、安南區，分別為 12.83%、13.15%。依 111 年推估結果 65 歲以上失能老人即佔長照需求人口 67%，顯示伴隨人口結構高齡化，長照需求更趨明顯。

本市 65 歲以上人口增加速度趨快，預估 112 年 65 歲以上人口將達 35 萬 2,585 人，占本市人口 18.7%，至 114 年 65 歲以上人口將達 38 萬 3,796 人，占本市人口 20.4%，健全本市長期照顧服務工作，刻不容緩。

(二) 長照服務目標人口

有關本市長照服務目標人口，多數分布在溪南地區，並集中於都會人口密集區之永康區、東區、北區、安平區、中西區、南區及安南等 7 區，而溪北地區包括新營區、鹽水區、後壁區、白河區、東山區、柳營區、佳里區、



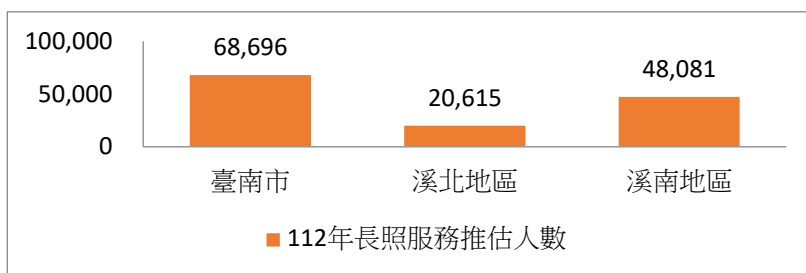
西港區、七股區、學甲區、將軍區、北門區、麻豆區、下營區、六甲區、官田區、大內區等 17 行政區，因長期以來老年人口比率即高於大臺南地區，加上現今社會普遍低出生率、勞力人口減少的交叉影響下，人口自然成長率呈現明顯的負成長，故推估 112 年長照需求人口僅不及溪南地區之二分之一。

本市另有 4 區為衛福部認定之長照偏遠地區，包括龍崎區、左鎮區、楠西區及南化區等，因地處偏遠人口稀少，故長照需求人口亦相對偏低，此外，本市 55-64 歲原住民長照需求人口集中於溪南地區，以永康區及東區為主要服務地區。

(三) 整體性評估分析

依據內政部 111 年 8 月底統計資料顯示，臺南市土地面積 21 萬 9,16531 公頃，總人口數為 185 萬 880 人，人口密度 844.51 人/平方公里，人口分布集中於縣市合併前之舊臺南市，而在性別部份，男性人口數為 92 萬 769 人，女性人口數為 93 萬 111 人，性別比(每百女子所當男子數)為 99.20，女性多於男性，而在原住民部分共有 8,766 人，主要分布在永康區、東區及安南

區等地，以女性居多；另在年齡分布上，65 歲以上人口數為 32 萬 8,660 人，老年人口比率



17.76%，高於全國平均 17.26%，六都之中僅次於臺北市及高雄市，老年人口比例較過去五年來呈現逐年上升的趨勢，顯見本市未來在因應人口老化而產生之醫療衛生、長期照顧及福利上刻不容緩。

本市 37 個行政區中，有 4 個行政區落入衛生福利部所公告之偏遠地區定義，即位於本市東北側之楠西區、南化區、左鎮區及龍崎區等 4 區，依據本府 111 年 8 月統計，該 4 區 65 歲以上老年人口比例分別為楠西區 26.19%、南化區 26.02%、左鎮區 31.03%以及龍崎區 30.91%，皆遠高於本市老年人口比例平均值，為落實「我國長期照顧十年計畫 2.0」目標-實現在地老化，本市偏遠地區（楠西區、南化區、左鎮區、龍崎區）以民眾需求為基礎，設置在地偏區照管分站，結合 A 級據點合署辦公，積極發展具可近性的長照資源，結合轄區衛生所及社區照顧關懷據點外，亦與鄰近外部資源作連結，本市偏遠地區皆完成設立日間照顧中心，積極發展偏區當地服務資源，藉此落實照顧在地理念，提供民眾可近性、可取得、可接受且適當的長期照顧服務。

表 十、110～114 年度長照需求人口分布推估一覽表

鄉鎮市區	年度	合計 (A+B+C+D+E)	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 (E)
全區	110	63,435	42,731	8,377	48	10,739	1,540
	111	66,271	44,944	8,370	48	11,286	1,623
	112	68,696	46,895	8,296	48	11,767	1,690
	113	71,310	48,990	8,215	48	12,286	1,771
	114	73,860	51,048	8,128	48	12,795	1,841

行政區	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 (E)
112 年總計	68,696	46,895	8,296	48	11,767	1,690
七股區	990	664	135	1	166	24
下營區	1,100	751	135	0	187	27
大內區	497	347	51	0	87	12
山上區	327	224	40	0	55	8
中西區	3,152	2,229	284	1	558	80
仁德區	2,665	1,822	317	3	457	66
六甲區	943	640	119	0	161	23

北門區	485	314	81	0	79	11
北區	4,692	3,239	519	3	814	117
左鎮區(偏區)	273	191	27	0	48	7
永康區	6,829	4,550	956	12	1,147	164
玉井區	675	467	74	0	117	17
白河區	1,413	980	154	0	244	35
安平區	1,910	1,285	251	3	325	46
安定區	1,092	735	145	1	184	27
安南區	5,849	3,872	860	3	974	140
西港區	962	649	127	0	163	23
佳里區	2,233	1,529	264	1	384	55
官田區	873	575	132	1	144	21
東山區	1,039	708	127	1	177	26
東區	6,280	4,378	638	5	1,101	158
南化區(偏區)	426	295	48	0	73	10
南區	4,981	3,450	538	3	865	125
後壁區	1,200	827	136	1	206	30
柳營區	963	656	120	0	164	23
將軍區	915	619	119	0	155	22
麻豆區	1,844	1,276	201	1	320	46
善化區	1,650	1,135	189	1	284	41
新化區	1,706	1,159	213	1	291	42
新市區	1,174	800	143	1	201	29
新營區	2,951	2,029	339	2	508	73
楠西區(偏區)	475	325	56	0	82	12
學甲區	1,087	736	141	0	184	26
龍崎區(偏區)	219	155	20	0	38	6
歸仁區	2,258	1,530	287	2	384	55
關廟區	1,448	994	168	0	250	36
鹽水區	1,120	760	142	1	190	27

表 十一、110~114 年長照服務辦理情形推估一覽表

項目		服務人數(111 年實際數至 8 月底)						資源布建數(111 年實際數至 8 月底)					
		110 年	111 年		112 年	113 年	114 年	110 年	111 年		112 年	113 年	114 年
		實際數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數
居家服務機構		23,118	25,798	23,703	28,643	31,357	34,196	122	172	154	182	190	200
日間照顧中心（失能及混合型）		1,730	2,010	2,440	2,700	2,850	3,395	62	67	80	90	95	100
小規模多機能（失能及混合型）		596	700	812	837	969	1,049	15	16	19	20	21	22
家庭托顧		88	84	90	92	100	108	18	21	20	23	25	27
交通接送		2,118	2,300	2,203	2,500	2,700	2,950	10	10	10	11	12	12
營養餐飲		1,765	1,711	1,650	1,782	1,853	1,933	31	31	32	33	33	34
團體家屋		10	18	9	18	27	36	1	2	1	3	3	4
輔具租借購買及居家無障礙環境改善		9,525	10,715	7,444	12,684	14,409	16,369	265	192	214	220	230	240
喘息服務		7,708	7,153	7,837	9,299	12,089	15,715	263	260	312	340	360	380
專業服務		7,503	7,000	5,037	7,775	8,560	9,370	68	80	70	82	85	87
居家失能個案家庭醫師照護方案		3,450	4,300	3,273	4,600	5,000	5,400	35	35	42	47	50	53
社 區 整 體 照 顧 服 務 體 系	A	36,558	37,533	36,884	38,373	40,972	43,615	46	48	46	48	48	50
	C	7,958	8,925	9,067	9,550	10,250	10,950	195	196	205	206	206	206

項目		服務人數(111 年實際數至 8 月底)						資源布建數(111 年實際數至 8 月底)					
		110 年	111 年		112 年	113 年	114 年	110 年	111 年		112 年	113 年	114 年
		實際數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數
長照住宿式機構	老人福利機構	5,105	6,107	4,900	6,202	6,202	6,251	117	117	117	119	119	120
	身心障礙福利機構	2,148	1,318	1,144	1,318	1,318	1,318	16	16	16	16	16	16
	一般護理之家	5,424	6,210	5,464	6,210	6,210	6,210	77	77	77	77	77	77
	精神護理機構	168	191	174	191	191	191	3	3	3	3	3	3
	住宿式服務類長期照顧服務機構	0	20	20	236	578	778	0	1	1	2	6	7
	榮譽國民之家	411	599	425	641	641	641	3	3	3	3	3	3

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. 111 年實際數迄 111 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。

二、 長照人力資源分析

(一) 人力資源情形

- 1、 A 單位個管人員：本市截至 111 年 8 月 A 單位個管人員計有 212 人，預估至 112 年將成長為 236 人。
- 2、 照顧服務員：照顧服務員服務於住宿式長照機構（含老人福利機構、身心障礙福利機構、護理之家及精神護理之家）人數，目前計有 3,345 人；居家式長照機構計有 4,127 人、社區式長照機構計有 464 人、C 級巷弄長照站 100 人，合計共 8,036 人，因應長照機構持續設立，112 年照顧服務員需求仍將持續成長，預估需求數為 8,802 人。
- 3、 居家服務督導員：隨居家服務人數快速成長及因應未滿 60 名個案即需 1 名居督規定，截至 111 年 8 月居家服務督導員人數已由 110 年底 347 人，增加至 432 人，預期 112 年仍將持需增加。
- 4、 社會工作人員：本市登記之社會工作人員約 948 人，長照服務單位所需的社工人力，主要用於日間照顧及住宿式機構服務，截至 111 年 8 月住宿式機構社工人力為 244 人，社區式為 71 人，112 年將增加至 330 人。
- 5、 醫事人員：依本市資料，執業登記於本市之醫師 3,980 人、藥師(生)3,068 人、護理師 1 萬 5,892 人(士)、營養師 266 人、職能治療師(生)371 人、物理治療師(生)812 人、呼吸治療師 209 人、語言治療師 88 人、心理師 336 人。

截至 111 年 8 月核備辦理專業服務之特約單位人力現況為醫師 3 人、藥師 5 人、護理師(士) 76 人、營養師 24 人、職能治療師(生)82 人、物理治療師(生)102 人、呼吸治療師 6 人、語言治療師 6 人、心理師 4 人、社會工作師 3 人；住宿式機構醫事人員約 1,357 人，因應 112 年社區式及住宿式長照機構將持續設立，醫事人員仍將微幅增加。

(二) 整體性評估分析

1、 社區整合型服務中心(A) 個管人員留用及培訓情形

(1) 留用情形

截至 111 年 8 月底，在職中個管人員共 212 名，111 年 1 月至 8 月共 56 人註銷，進一步分析其註銷原因包括無法適應外訪工作、異動服務區域、業務量繁重影響家庭、健康因素及生涯規劃等。

(2) 培訓機制

本市訂有社區整合型服務中心(A)個案管理人員資格訓練課程實施計畫，徵求有意願辦訓之 A 單位，依需求開辦課程補充儲備量能，辦訓申請經本市審查通過始得開辦；並訂有社區整合型服務中心(A)個案管理人員資格訓練案例實作計畫供單位依循取得案例實作。

本市並規劃每 2 年辦理一次個案管理人員進階訓練課程。

2、 照管人員人力留用情形及培訓機制

(1) 留用情形

截至 111 年 8 月底，在職中照管人員共 142 名(含照管專員 124 人、照管督導 18 人)，111 年 1 月至 8 月共 8 人離職，均為照管專員，進一步分析其離職原因，包括無法適應外訪工作、業務量繁重影響家庭、健康因素及生涯規劃等。

(2) 培訓機制

本局訂有照管人員訓練計畫，針對新進照管專員辦理職前及資格訓練，而在職中的照管人員定期辦理教育訓練及個案討論會，提升照顧管理品質，並針對照管督導安排相關課程，強化其專業知能。

- 111 年 8 月底前到職之新進照管人員共 12 名，皆已完成內部職前訓練，並依「臺南市照顧服務管理中心照管人員考核標準」完成新進照管人員適任性考核；依其專業表現，包括實地訪視技巧、評估工具運用技巧、長照服務之熟悉度、計畫擬定適切性、溝通能力、社會資源運用能力等，以及工作態度，包括不遲到早退、服從指揮調度、具團隊精神等予以考核其適任與否。
- 新進照管專員 12 人已完成照管人員資格訓練，並經專家考評為合格，並依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」已完成認證及登錄。
- 照管人員每年需參加 6 次以上符合專業需求之跨專業在職教育訓練，並至少提出 1 案特殊個案討論。
- 本局 111 年截至 8 月底在職照管人員已依計畫(或按比例)完成 44 場個案討論會及 6 場教育訓練。

3、照顧服務員培訓情形及留任機制

(1) 培訓情形

甲、110 年

➤ 公費班

110 年 1 月至 12 月共辦理訓練 33 班(含職前訓練 29 班、在職訓練 4 班)，參訓人數為 1,043 人(男性 265 人、女性 778 人)，8 位離退訓，結訓人數為 1,035 人(男性 262 人、女性 773 人)，訓後就業率為 87.34%。

110 年照顧服務員訓練結訓學員，其中 61.94%於居家式長照機構就業、9.29%於住宿式長照機構就業、4.65%於社區式長照機構就業、其他 24.12%。

乙、111 年

➤ 公費班

111 年預計辦理訓練 36 班(含職前訓練 29 班、在職訓練 7 班)，111 年 1 月至 8 月已辦理 31 班(含職前訓練 24 班、在職訓練 7 班)，參訓人數為 1,012 人(男性 244 人、女性 768 人)，結訓 25 班次，結訓人數為 811 人(男性 189 人、女性 622 人)，訓後就業率為 92.08%。

111 年照顧服務員訓練結訓學員，其中 52.94%於居家式長照機構就業、11.31%於住宿式長照機構就業、7.24%於社區式長照機構就業、其他 28.51%。

➤ 自費班

111 年 1 至 8 月共辦理照顧服務員訓練自費班 16 班，結訓人數為 419 人。

(2) 留任機制

照顧服務員對於工作報酬、福利及升遷機會等滿意度偏低，是造成離職的主要原因之一，其他包括案源分散、交通奔波時間長、事故風險高，使其身心狀況受到影響進而容易產生職業倦怠及流動率高的傾向。本市擬定激勵及留任方案如下：

➤ 提升專業技能與知識

依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」之規定，長照人員應自認證證明文件生效日起，每六年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規等共計 120 點積分。本市自 108 年起辦理補助長照人員教育訓練課程(含長照人員繼續教績訓練課程、長期照顧足部照護服務訓練課程、口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道館內分泌物之清潔、抽吸與移除訓練課程)，111 年規劃辦理 23 班次，其中 12 班已結訓，完訓 649 人，藉由相關教育訓練，讓照顧服務員透過知能提升，增加服務的自信，並可獲得相對薪資報酬，112 年將持續辦理。

➤ 強化專業形象及營塑自我價值

每年舉辦照顧服務員新人、績優、特殊獎績優表揚活動，以肯定照顧服務員及居家督導員之辛勞及付出，並鼓勵對長期照顧服務的投入與貢獻。提升照顧品質暨改善照顧服務員勞動條件。

➤ 保障基本勞動權益

每年定期及不定期查核服務提供情形及特約單位勞動條件，以保障照顧服務員勞動權益。

➤ 建構友善職場環境及提供身心靈紓壓管道

辦理照顧服務員紓壓計畫及協助方案，藉由多元的活動形式讓長期面對壓力的照顧服務員，得以紓緩情緒，獲得正向的支持力量；另考量照顧服務員需求，提供個人面、生活面及健康面等多面向諮詢服務、輔導資源及辦理專題講座等。

表 十二、110~114 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	110 年	111 年 (實際數至 8 月底)		112 年		113 年		114 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	依各年度預 估服 務 人 數,除以每位 個管員載案 量上限 150 案推估。	188	212	224	236	236	253	253	271	271
居家服務督導員	需求數:依各 年度預估居 服服 務 人 數,除以每位 居督最高載 案量 60 案推 估。 實際數:依各 年度預估服 務人數,除以 111 年 8 月每 位居督平均 載案量 55 案 推估。	347	432	429	462	424	494	452	525	482
社工人員	依各年度服	302	315	318	327	330	342	345	353	356

護理人員		務單位數及服 務 人 數等，及法規人力比配置推估	1,362	1,405	1,362	1,387	1,371	1,440	1,424	1,449	1,433
物理治療人員		依各年度服務單位數及服務人數等推估	137	131	119	140	131	153	140	158	141
職能治療人員			115	106	104	112	109	118	109	124	112
其他專業服務人員			41	48	50	50	50	52	50	52	50
照管中心（含 分站）	照管專員	以各年度期 底在案數成 長趨勢預估 管案量，以長 照 2.0 計畫 服務比 1:200 推估	126	124	126	152	169	170	189	188	209
	照管督導	以各年度期 底在案數成 長趨勢預估 案量，服務比 1:6(照專)推 估	19	18	16	25	28	28	31	31	34

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 十三、110~114 年照顧服務員實際人力與預估一覽表

(單位：人)

類型	110 年		111 年(截至 8 月)		推估方式說明	112 年(推估)		113 年(推估)		114 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	23,118	3,621	23,703	4,127	1. 服務使用人數：以 110 年使用居服人數除以長照服務人數，計算出使用居服比率約 78%，以每年增加 0.1% 居服比率乘以 112 至 114 年推估之長照服務人數。 2. 照服員人數：依服務人力比 1:6 推估。	28,643	4,774	31,357	5,226	34,196	5,699
社區式服務	2,424	397	3,351	464	各年度服務單位設立數量，依據法規人力比配置推估	3,647	550	3,948	657	4,588	772
巷弄長照站	7,958	99	9,067	100	依中央獎助金額優先核定延續性巷弄長照站人	9,550	101	10,250	101	10,950	101

類型	110 年		111 年(截至 8 月)		推估方式說明	112 年(推估)		113 年(推估)		114 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
					力。						
住宿式機構	13,256	3,297	12,107	3,345	1. 長照住宿式機構：照顧服務人力 1:8 或 1:5。 2. 老福機構：照顧服務人力 1:8。 3. 身心障礙福利機構：生活服務員人力 1:6。 4. 護理之家：照顧服務員人力 1:5。 5. 精神護理之家：照顧服務員人力 1:10。	14,798	3,377	15,140	3,522	15,389	3,702

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。

三、112 年度執行策略重點及方法

(一) 主要工作項目之具體策略

1. 整合公部門行政資源

(1) 地方政府長期照顧推動小組

- I. 本市於105年7月1日成立跨局處長期照顧推動小組，小組置委員21人，召集人1人，由市長兼任，副召集人2人，由副市長及秘書長兼任，另由社會局、衛生局、勞工局、民政局等單位首長及聘請學者、專家、民間團體、機構及服務使用者代表擔任推動小組委員，任期2年。
- II. 小組每年召開二次會議，必要時得召開臨時會議；111年度分別於5月26日及9月12日召開第2次「臺南市政府長期照顧推動小組會議」，出席人員除推動小組委員外，另邀請相關局室參加。

(2) 地方政府爭議處理會

- I. 本小組成立於107年6月28日，置委員13人，其中1人為召集人，由副市長兼任；其餘委員由市長就聘（派）之：長照服務、長照管理及醫護之學者專家、法律、財務或會計之學者專家、長照服務使用者代表及機關代表12人，任期1年。
- II. 因應本小組任務，不定期視業務需要召開會議，調查長照機構違法等情事，截至本年度8月底止，無召開相關會議。

(3) 地方政府長期照顧服務爭議調處會

- I. 本市於110年3月2日依據長期照顧服務法第45條訂定「臺南市政府社會局長期照顧服務爭議調處作業要點」，並成立長期照顧服務爭議調處會，置委員7人，其中1人為召集人，由本市社會局長兼任；其餘委員由局長聘（派）之，委員組成除機關代表外，另包含長照服務、長照管理及法律專業之學者專家，任期2年。
- II. 因應本會任務視需要召開會議，調處長照服務爭議事件，截至本年8月底，尚無申請案及召開會議。

(4) 行政部門之跨單位整合機制

- I. 針對長期照顧資源佈建需求，為有效協助單位佈建長期照顧資源，協調各局處協尋可用之公部門場地，視需要召開跨局處空間協調會議，由本市副市長擔任召集人，進行跨局處協調事項，請業務主管機關研商解決方式，加速辦理期程。參與單位除了區公所、消防局、工務局外，並邀請財政稅務局、地政局、警察局、民政局、教育局、交通局、衛生局、經濟發展局及都市發展局共同與會。
- II. 推動長照2.0各項業務有窒礙難行部份，由本府秘書長召開業務會議，進行跨局處協調，以利各項業務推動。
- III. 社衛政局處不定期召開聯繫會議，針對衛生機關考評及相關業務執行，進行檢討及討論。

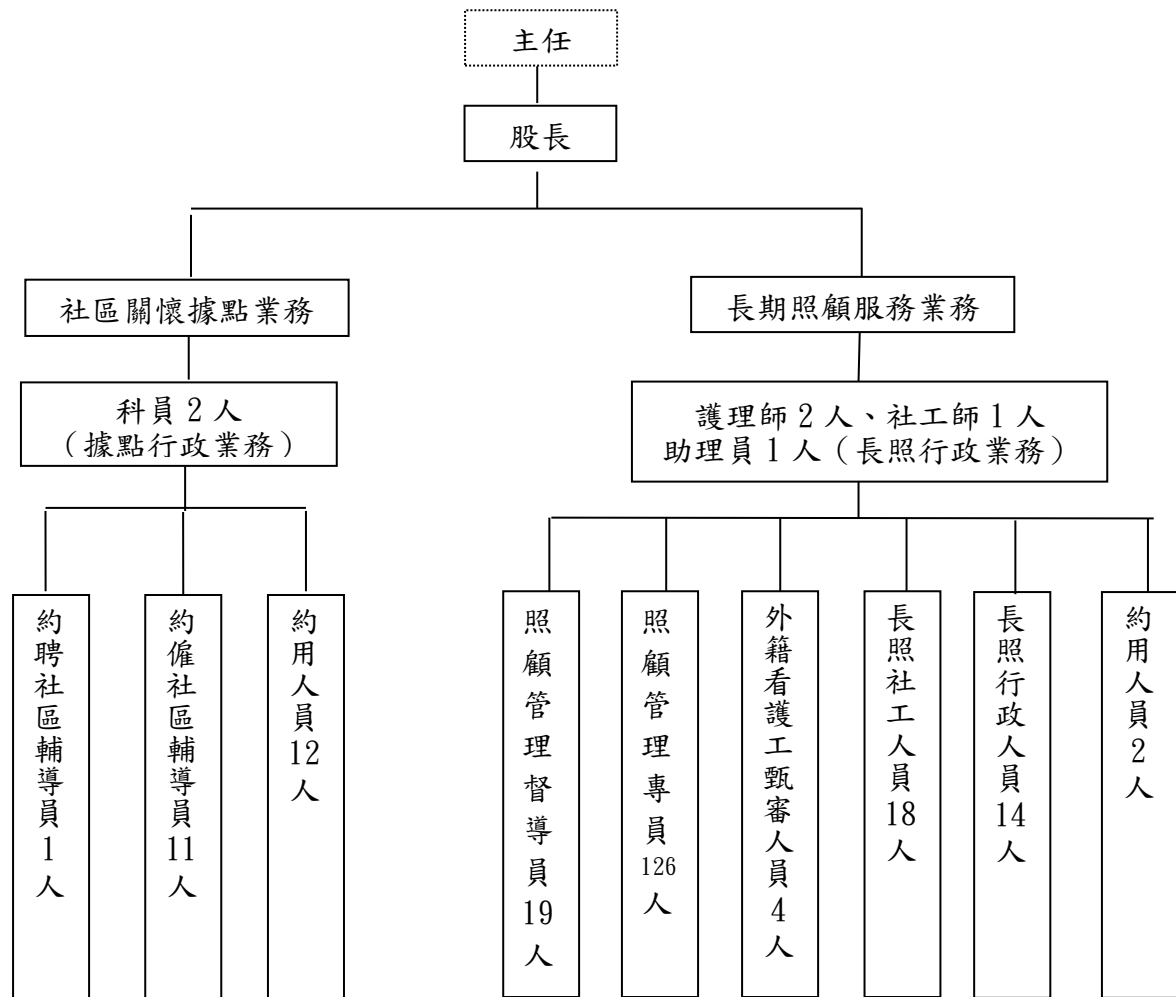
(5) 統整照顧管理制度

I. 照管中心（含分站）組織架構、人力編制

本市長期照顧管理中心隸屬臺南市政府社會局，掌理社區關懷據點業務輔導、老人保健及失能預防及健康促進活動事項、護理及相關業務、老人及失能者營養餐飲服務、長期照顧業務之推動、長期照顧資源開發事項及照顧服務員教育訓練等事項。

中心預算員額215人，置主任1人，綜理中心業務，及指揮監督中心人員，編列情形如下：

- A. 正式編制計有 8 人：主任 1 人、股長 1 人、科員 2 人、社工師 1 人、護理師 2 人、助理員 1 人。
- B. 衛生福利部計畫補助人力計有 181 人：強化照顧管理人力資源計畫補助照顧管理督導 19 人、照顧管理專員 126 人及行政人力 14 人；強化整備長照服務人力資源計畫補助專業人力 18 人；外籍家庭看護工申審作業計畫 4 人。
- C. 衛生福利部社會及家庭署計畫補助人力計 12 人。
- D. 市府款聘用人力計 14 人：約聘僱人員 12 人、約用人員 2 人。
- 組織架構如下圖：



臺南市共有 37 區行政區，除人口集中的市區外，山區及海線地區屬人口較分散區域。為能將服務普及化，考量幅員特性及人口分佈，本局除本站外，現行設有新營分站、東區分站、佳里分站、麻豆分站及柳營分站等 5 處一般分站，以及龍崎分站、左鎮分站、楠西分站及南化分站等 4 處偏區分站，以就近服務本市廣大市民。

臺南市地形以平原區比例最大，相較漁業的行政區，以農業為主的平原及山區的行政區佔多數，尤其山區地形及人口密度相似偏區，需耗費的交通時間較長且在地資源不足。綜上考量，於 110 年規劃於柳營區新增一分站，位置緊鄰區公所、衛生所、派出所、消防隊、農會及社區關懷據點等單位，交通方便外，柳營區地理位置鄰近地勢崎嶇的六甲區、

東山區及白河區，於此處設置分站除延伸照顧網絡的觸角外，並能提高服務就近性，該分站已於 110 年 6 月底設置完成並進駐辦公。

照管各辦公地點及駐站人員規劃如下：

#	辦公地	照管督導及專員數
1	總站	8
2	東區	66
3	佳里區	28
4	新營區	8
5	麻豆區	17
6	柳營區	15
7	楠西區	1
8	南化區	1
9	左鎮區	1
10	龍崎區	

II. 照管中心及分站業務目標與推展規劃

A. 核定及複評作業時效

本局訂有「臺南市政府社會局長期照顧管理中心服務時效流程圖」，照管專員接案 3 日內完成訪視後，由 A 單位個案管理師依評估失能等級及額度，於 3 日內完成照顧計畫擬定及連結照顧服務資源，服務單位接獲派案後 7 日內提供服務。

長照個案複評期間依衛福部規定常規為 12 個月複評 1 次，自 111 年度起連續兩次複評均為 8 級之個案放寬複評期間為 24 個月，惟 A 單位個案管理師至少每六個月會進行家訪，重新依個案需求調整照顧計畫，另每月電訪追蹤個案與各項服務之連結情形，瞭解個案失能程度或照顧需求之變化，若個案因身體狀況改變致照顧需求改變，則通知本局照專提前複評。

依衛福部提供照顧服務管理資訊平台 111 年 8 月分析資料如下(計算日為工作日)：

- I. 訪視評估時效：個案申請服務至照專完成評估時間平均 1.07 天。
- II. 評估核定時效：照專完成評估至照督核定完成時間平均 2.52 天。
- III. 計畫擬定時效：評估核定完成至 A 單位照顧計畫送出時間平均 1.91 天。
- IV. 計畫核定時效：照顧計畫送出至照督簽審完成時間平均 1.15 天。

依衛福部提供照顧服務管理資訊平台 111 年 8 月分析資料如下(計算日為日曆日)：

- I. 出備應評估個案數 4,707 人，超出複評天數 1,471 人，複評率 78.48%。
- II. 常態應複評個案 2 萬 1,342 人，超出 13 個月以上複評個案計 477 人，平均複評天數 341 天，複評率 100%。

B. 服務輸送流程改善策略

① 個案開發策略

- 建立多元長照服務申請管道：包含親自申請、電話申請及網路線上申請，並有完善轉介制度，建立主動通報機制。
- 積極辦理各項長照服務宣導：每季配合各項業務聯繫會議、教育訓練、社區活動等進行長照業務宣導，另不定期透過各項服務新聞稿發佈，使民眾了解長照服務，提升服務使用率。
- 建置本市長照服務網站：本市網站清楚介紹各項服務內容，教育訓練資訊，新聞訊息等，提供線上申請長期照顧服務之功能選單，並不定期更新相關資訊。

② 個案受理申請

- 民眾可就近至各區公所、衛生所、出院準備服務單位、社區關懷據點、本市各中心分站與服務提供單位提出申請，並由本府社會局長期照顧管理中心分站（新營區分站、佳里區分站、東區分站、麻豆分站、柳營分站及偏區分站）之照顧管理專員提供失能者綜合性評估，連結照顧服務資源、服務監督、複評及結案等工作，並提供民眾諮詢服務。
- 不符合長照計畫補助對象之個案，倘個案願意自費則協助連結服務，另確有需求但經濟無法負擔者，照顧服務管理專員將連結社會資源，給予經費協助，提供長照服務；非長照服務項目需求者，轉介相關服務及資源，並追蹤及記錄。

③ 個案管理品質

為維持個案管理及服務提供之品質本市個案評估機制從民眾申請、初篩、照管專員及個案管理師訪視評估、擬定照顧服務計畫、連結服務資源等，由照管專員、個案管理師追蹤及管理，而照管督導則依衛生福利部照管系統上之申請日、評估日及計畫簽審日（及照顧計畫核定日）計算工作天數是否符合規定，並於例行性會議中進行檢討改善。

C. 品質管理指標建立與執行

① 照管人員服務品質管理

- 完善照管人員培訓制度，強化專業能力。
- 照管督導隨機跟訪照管專員或電話抽查，確保評估及照管計畫品質及適切性。
- 透過留任機制，降低已在職之照管人員流動率，以提升照顧管理品質。
- 持續辦理每年每位照管專員至少 1 場複雜或特殊個案研討報告，進行個案處理經驗分享及討論。另每年辦理 2 場大型跨專業個案討論會，邀請跨專業服務人員與照管專員、督導進行個案討論。

② 各項長照業務服務品質管理

- 定期辦理各項服務輔導查核及評鑑以確保服務提供品質，結果及改善情形列為續約標準。
- 定期查核長照服務個案接受服務情形。
 - 於提供服務後，照管專員每月定期針對其主責轄區實地稽查至

少 1 名個案、電話稽查 4 名個案，並填寫服務稽查紀錄表，針對服務異常則函文請單位說明。

- 查核內容包括服務是否符合照顧計畫，服務時間是否確實，透過實地及電話稽查了解照服員實際提供服務情形、服務態度及其他不滿意待改善事項。

- ③ 針對服務稽查記錄表進行分析，了解查核常見缺失項目，作為單位後續輔導改善依據。
 - 為與各服務單位保持暢通之溝通管道及橫向連繫，定期辦理聯繫會議。
 - 辦理長照服務滿意度調查，針對調查結果進行分析及檢討，落實品質監控機制。

D. 年度業務聯繫會議規劃

- ① 照管人員相關會議
每季辦理督導會議、不定期小組會議，跨專業個案研討會議等，強化照管人員知能。
- ② 各項長照服務會議
本局照管中心定期每年辦理及參加各項資源網絡會議，包括社區整體照顧服務聯繫會議、居家服務聯繫會議、日間照顧服務聯繫會議及失智照護服務聯繫會議…等，透過各項網絡資源會議建置長期照顧資源網絡。

III. 照管人力資源管理

A. 留任與招募策略

- ① 招募策略：
 - 多元徵才資訊：透過本府求才網站公開徵才，另於醫事公會、社工師公會、全國各大專院所相關科系系辦公室及各學會公佈徵才資訊，以增加求職者訊息來源。
 - 提供升遷管道：訂有內陞制度，鼓勵優良照管專員晉升照管督導員，提升照管人員工作成就感，110 年度共計晉升 3 名照顧管理督導。
 - 提供實務實習機會：增進各大專院校學生對長照服務內容及照管人員工作屬性的了解，吸引優秀人才投入。
- ② 留任制度
 - 依「各縣(市)政府照顧管理人員進用資格條件及薪級標準一覽表」規定，並參考考績結果，做為薪資調整及晉升依據。
 - 建立照顧管理督導內陞制度，針對服務績效良好且年資達 2 年以上之照管專員，可內陞照管督導，以鼓勵資深照管專員久任。
 - 聘任足額照管人員，降低載案負荷量：為提升長照服務人員之服務能量，按服務量每 200 人配置照管專員 1 名，並調整職務內容，由專人主責行政業務，照管人員回歸專業業務。
 - 規劃完善新進人員教育訓練，充實專業知能：為使照管人員能具備處理複雜個案之能力，除安排新進人員完整職前訓練外，另有多元教育訓練課程，以因應各類不同服務個案如罕見疾病個案、失智症個案等。

- 訂定照顧管理專員服務區域調動機制，促進區域服務經驗交流學習，提高照顧管理專員留任率。

B. 照顧管理人員職前與專業職能訓練

- ① 為強化照顧管理人員綜合個案之醫療、護理、復健、心理、營養、生活、社會服務等跨領域的服務需求、擬定照顧計畫及執行照顧管理等工作之專業職能，規劃本市照管人員訓練辦法，針對新進人員辦理 42 小時職前訓練，並依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」之規定，辦理照管人員資格訓練，計 36 小時學科、40 小時實務實習並須通過考評會。
- ② 為因應個案複雜需求及照顧問題，並持續提升及精進顧管理專員處理困難個案之能力，針對在職之照管人員定期辦理在職訓練及個案討論會，每人每年至少需接受 6 場與專業有關之在職教育，並完成 1 場個案討論會或跨專業個案討論會。

C. 管考(含晉升)機制

依據「臺南市政府及所屬機關學校約用人員工作規則」、「臺南市政府及所屬機關學校約聘僱人員考核要點」及「臺南市政府社會局長期照顧管理中心照管人員考核標準」，按季辦理照顧專員及督導考核。照管專員之人事考核流程，由照管專員自行評分後，交由所屬照管督導依「臺南市政府社會局長期照顧管理中心照管人員考核標準」，針對照管專員工作特性逐項審查，結果提供主管作為考績評分之參酌。照管人員考核結果，如考績達到甲等以上，則可辦理升等調薪及續聘依據，如因服務優良或特殊功績，則另予獎勵。

D. 照管人員輔導及督導活動辦理

透過完善督導機制，每月定期召開小組會議進行團體督導，給予照管人員行政、教育及支持性的協助，另則針對服務上有個別問題的照管人員進行個別督導，討論解決方案，提升工作效能；另本中心不定期辦理自強活動，提升工作士氣。

IV. 與 A 單位就區域整合性個案討論機制規劃

本市於 37 行政區皆置有至少一處社區整合型服務中心，為提升服務品質，規劃每季由社區整合型服務中心就所特約服務之行政區至少辦理 1 場跨專業個案討論會，每年至少辦理 4 場次，而為提升區域內各長照人員復能服務知能，提升專業服務使用率，其中 2 場次則應以復能為主題進行個案討論，參與對象包括服務該區之照管督導、照管專員，A 單位個管人員，以及長照 B 單位之居服督導員、日照社工、各專業服務人員等。

另為落實該規劃，已將相關機制訂入臺南市政府社會局社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書內，並每季追蹤社區整合型服務中心個案討論會辦理情形。

(6) 其他跨局處整合機制

- I. 為因應中央推動長照服務給付及支付制度，及與服務單位進行業務執行討論，本市服務項目不同採定期及不定期召開聯繫會議，與服務單位保持連繫管道，並適時進行業務溝通。
 - II. 為保障本市照顧服務員權益，與本市勞工局針對照顧服務員之勞動條件，進行不定期稽查。
 - III. 因應出院準備銜接長照服務計畫推動政策及相關指標，與相關局處如健保署或衛生局，透過業務協調會議共同討論一致目標與執行方式。
2. 提升長照服務涵蓋率
 - (1) 強化長照服務宣導

為推廣長照服務，規劃多元宣導機制，包括：

 1. 架設本市長照服務專頁，內容包含各種長照資源簡介、申請流程、申訴管道及相關長照活動訊息等，由專人管理網頁並定期更新資訊。
 2. 透過實體宣導活動、網路媒體、平面媒體等宣傳長照服務專線 1966，提升民眾知曉及撥打率。
 3. 積極參與各行政區里鄰長等社區關鍵人物之宣導，至少完成本市 50%以上里宣導之涵蓋率，有助於發掘社區內潛在服務對象。
 - (2) 簡化申請流程

本市推動一站式整合服務平台，民眾可透過該平台完成線上服務申請並追蹤辦理進度，另則透過專人接聽 1966 長照專線，手機或市話撥打即可完成申請，免去奔波填寫實體申請表單之困擾，在家一通電話或上網即可完成申請。
 - (3) 落實服務時效及服務追蹤管理

針對已進入長照服務之個案，由照管中心掌握評估及申請時效，於 7 天內完成申請派案，避免案家因久候不及而放棄使用服務，另則督導 A 單位落實每月至少追蹤一次服務使用情形，即時掌握個案需求以適時調整長照服務。
 3. 普及長期照顧服務資源
 - (1) 居家服務
 - I. 執行規劃及策略
 - A. 特約區域劃分方式、許可/特約審查機制及退場機制

本市訂有「臺南市政府社會局居家服務特約實施計畫」，長照機構初次特約時，特約區域以三個區域為限；後續擴充服務區域需依評鑑結果提出申請，評鑑成績優等者，擴充服務區域以三區為限，評鑑成績甲等者，擴充服務區域以二區為限；每擴充一區，至少應增加一名照顧服務員。

本市特約契約中訂有計點原則，當年度累計滿五點者，將暫停照會、轉介服務及自行接案服務對象六個月，如當年度累計五點後再被計點者，將終止特約契約，且一年內不得申請簽約。
 - B. 次年度暫緩新設機構之區域、次年度暫緩新增特約機構之區域

目前規劃以各行政區域服務需求推估人數及照顧服務員推估人數（照顧比 1:6）進行評估，針對照顧服務員人數不足區域，開放新設機構及特約。
 - C. 輪派案機制

有關個案輪派案機制，由照顧管理專員及 A 單位個管員進行輪派，且將輪派案情形放置長期照顧管理中心網頁。
 - D. 服務品質管理機制

本市針對居家服務業務訂有「臺南市居家服務業務監測及督導查核計畫」，於每季進行居家服務業務輔導查核、每區每月進行照顧服務員服務監測。

每月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，並每年辦理一次不預先通知檢查，不定期查核內容包含長期照顧服務法、個案權益(個案契約、開立收據情形、家電訪及督導紀錄、照顧服務員權益(包含勞動契約、薪資條件、勞健保加退保情形及長照人員認證/登錄情形。

如查有異常情事者，將製成異常事件書面報告，請機構於十四日內說明並函復改善情形，如有違反長期照顧服務法等相關規定者，將依長期照顧服務法等裁罰進行限期改善並裁處，並依特約契約規定進行計點。

E. 機構管理

考量特約單位應在地服務，若特約服務區域距離長照機構設立地址超過三十分鐘車程者，應於特約區域設立分站辦公室。

本市特約長期照顧居家服務契約書，針對核定之服務對象，長照機構不得以人力不足拒絕接案或暫停服務，另本市訂有長照人員離職後，不得將前一機構之服務使用者帶至新機構，如查有違反帶案情形，將依特約規定進行計點，當年度累計滿五點者，將暫停照會、轉介服務及自行接案服務對象六個月，如當年度累計滿五點後再被計點者，將終止契約。

為使民眾審慎使用長照資源，避免長照服務特約單位削價競爭，以建立穩定之長照服務體系，確保長照服務品質，保障身心失能者權益，本市於特約契約書內載名，長照機構於核定給付額度內提供服務時，應依規定向個案收取部分負擔費用。

F. 特殊個案處理機制

本市市民陳情案、檢舉案、爭議處理等案件，經查陳情事項中長照機構確實有違反長期照顧服務法及其子法、臺南市特約長期照顧居家服務契約等規定之情形，依長期照顧服務法及特約契約罰則進行裁罰並限期改善。

另為保障接受長期照顧服務使用者之權益、妥速處理長照服務爭議與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，訂定臺南市政府社會局長期照顧服務爭議調處作業要點。

II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之自辦鼓勵措施

服務單位自行或結合在地資源辦理偏遠地區照顧服務員培訓、辦理偏遠地區照顧服務員之表揚及設置照顧服務員偏遠地區獎勵機制等方式，如：當月於公告之長照偏遠地區服務 1 位個案加給新臺幣 1 千元，服務 2 位個案加給新臺幣 2 千元，每人每月最高獎助新臺幣 3 千元，另獎勵交通津貼，當月有實際提供服務於長照偏遠地區者，服務 1 日加給新臺幣 150 元，每人每月最高獎助新臺幣 3 千元以提高偏遠地區長照人員之留任意願。

(2) 日間照顧（含失智型）

臺南市共有 63 個學區，截至 111 年 8 月底目前日間照顧（含小規模多機能）範圍涵蓋 54 個國中學區，尚未布建學區如下表：

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中學區	布建規劃及策略			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	七股區	昭明國中			V	規劃112年完成
2	七股區	竹橋國中			V	規劃111年完成
3	東山區	東原國中			V	規畫中
4	安南區	安南國中			v	規劃111年完成
5	安南區	安順國中			V	規劃111年完成
6	東區	復興國中			V	規劃111年完成
7	北區	延平國中			V	規畫中
8	北區	民德國中			v	規劃111年完成
9	新營區	新東國中			V	規劃111年完成

#1 七股區：昭明代用國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理中。

#2 七股區：竹橋國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理中。

#3 東山區：東原國中學區，預計布建1家日照中心；已有單位規劃辦理中。

#4 安南區：安南國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理中。

#5 安南區：安順國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理。

#6 東區：復興國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理中。

#7 北區：延平國中學區，預計布建1家日照中心；已規劃設置於社會住宅內。

#8 北區：民德國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位設立辦理中。

#9 新營區：新東國中學區，預計布建1家日照中心；目前已有單位籌設辦理中。

(3) 團體家屋

I. 執行規劃及策略

A. 本市111年於七股區設置有1家服務提供單位，服務範圍為本市全區，鄉鎮市區涵蓋率為2.7%，預計年底可新增1家單位。112年另規劃再新增1家單位，全市將可達3家失智症團體家屋。

B. 111年1月至8月底止，服務人數為9人，其中女性佔6人、男性佔3人；累計服務2,161人次。

II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施

目前規劃於長照資源不足區之北門區設立一處2單元失智症團體家屋，目前申請長照機構設立許可中，預計於111年底完成設立。

III. 鼓勵設置相關措施及執行情形

A. 辦理失智症團體家屋獎助開辦設施設備費遴選，降低設立成本，吸引民間團體提出申請設立意願。

B. 提供申請人空間輔導，由空間輔導委員提供申請單位實質建議，降低單位設立門檻，提高設立意願。

IV. 服務品質管理

本市訂有臺南市失智症老人團體家屋輔導查核計畫，每年至少辦理一次不預先通知查核，111年度已完成實地查核。

V. 困難及限制

團體家屋初期設置資金需求及營運後人力成本皆高，致單位無意願籌設，本府仍將持續媒合有量能單位投入。

VI. 因應措施及策進作為

- A. 將持續結合民間團體辦理宣導，推廣團體家屋之理念與服務模式，以滿足失智症老人多元照顧需求。
- B. 辦理失智症團體家屋獎助開辦設施設備費遴選，降低設立成本，吸引民間團體提出申請設立意願。
- C. 提供申請人空間輔導，由空間輔導委員提供申請單位實質建議，降低單位設立門檻，提高設立意願。

(4) 家庭托顧

I. 服務推動與管理之具體目標及策略

A. 需求評估辦理方式及評估結果

托顧家庭設立可讓失能者留在熟悉的環境接受照顧服務，落實在地老化，目前本市截至111年8月底設置20處家庭托顧機構，分佈於13個行政區，未來將針對尚未有家庭托顧機構區域優先布建。

B. 鼓勵資源布建規劃之具體方案

宣導及鼓勵具有資格之照顧服務員設立，並積極輔導至設立完成。

C. 機構服務品質管理監督及考核機制

本市訂有輔導查核計畫，於每年至家托輔導單位及托顧家庭辦理不定期查核，針對業務內容進行實地督導查核。

D. 使用家托服務對象交通接送媒合規劃

媒合 BD03社區交通接送特約單位，以銜接個案至托顧家庭使用服務。針對新設立之托顧家庭，請申請人於設立時說明個案使用家托服務之交通接送配套措施。

E. 家托機構獨立營運目標

112年預計獨立營運之托顧家庭為15家。

F. 托顧家庭退場機制

當年度接受評鑑者，若評鑑結果為不合格者於輔導期間暫停派新案；於輔導後仍為不合格者則解除特約契約。

II. 輔導機制推動之具體目標及策略

A. 輔導團篩選方式及篩選指標

輔導團篩選以106年度以前辦理家庭托顧服務提供單位及曾辦理過家庭托顧輔導方案之單位為優先，訂有遴選審查指標，納入服務規劃、相關長照經驗成效及預期效益等作為篩選指標，未達70分者則不列入優勝廠商。

B. 獎助款繳回機制及退場機制

輔導團每年至少應增加2處家庭托顧服務單位設立，並完成特約，於年底結算時，僅輔導托顧家庭，但未完成設立者，須繳回輔導開發補助款之五成經費；未有輔導托顧家庭者，須繳回輔導開發補助款之八成經費。

C. 家托機構獨立營運輔導規劃

針對112年將獨立營運之托顧家庭，預計規劃法規面及實務面之相關課程，並以獨立完成評鑑指標為輔導重點，培養機構獨立營運能力。

(5) 交通接送

I. 獎助經費核定機制

為鼓勵本市長照特約單位加入交通接送服務，及避免審核單位送件之行政人力資源浪費等考量，訂有核定機制：

A. 特約長照專車者，自核定特約日起第二年，核備營運車輛數最低不得少於五輛。

B. 長照專車特約單位基本（最低）營運績效：

- ① 特約單位載客趟數每輛車每月總量應達八十八趟次以上（當年度農曆年以當月工作日每日平均四趟次計算）。
- ② 首次加入特約單位：
 - 自核定特約起第一到第三個月，依核備車輛數補助營運費用；特約期間未達二年以上者，需繳回上開已補助營運費用。
 - 自核定特約起第四到第六個月載客趟數每輛車每月總量應達四十五趟次以上。
 - 自核定特約起第七到第十二個月載客趟數每輛車每月總量應達八十八趟次以上。
- ③ 營運費用每輛車每月可請領新臺幣六萬二千五百元整，未達前述基準者，當月營運費依下列達成比例酌減；當月未全數核銷者，可累計至下月繼續使用：
 - 達成率百分之九十以上未達百分之百者，補助百分之九十。
 - 達成率百分之八十以上未達百分九十者，補助百分八十。
 - 達成率百分七十以上未達百分八十者，補助百分七十。
 - 達成率百分六十以上未達百分七十者，補助百分六十。
 - 達成率百分五十以上未達百分六十者，補助百分五十。
 - 達成率百分四十以上未達百分五十者，補助百分四十。
 - 達成率百分三十以上未達百分四十者，補助百分三十。
 - 達成率百分二十以上未達百分三十者，補助百分二十。
 - 達成率百分之十以上未達百分二十者，補助百分之十。
 - 達成率未達百分之十者，依實際達成比例補助。

II. 服務指標及具體推動策略

- ① 服務涵蓋率：臺南市全37區。
- ② 平均趟次：每輛車每日4趟次。
- ③ 資源布建：本市特約區域劃分2個大區（溪北、溪南），皆納入偏遠地區範圍，目前有10家單位59輛交通車投入服務（含4偏區公所），服務區域涵蓋本市37區。
- ④ 提升服務量能：持續推動共乘機制，並輔導量能足夠之單位辦理增車。

III. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施

- ① 除現有55輛交通車提供全區服務，另有4個偏區公所4輛長照專車，併同增強交通接送服務能量。
- ② 針對服務優良之辦理單位補助偏區服務車輛，目前已有5家單位通過補助。
- ③ 由4個偏區A單位提供社區式交通接送服務，由本市補助車輛、薪資及相關費用，協助營運維持。

(6) 營養餐飲

I. 執行規劃及策略

- A. 本市目前有 32 家營養餐飲服務提供單位，服務範圍包含本市 37 區，涵蓋率為 100%。為減輕服務提供單位之服務量壓力，並增加個案多元選擇性，112 年預計針對幅員廣大以及個案量多的行政區域開發其他家服務提供單位，以減輕服務提供單位之服務量壓力。
- B. 111 年 1 月至 8 月底止，歸戶服務人數為 1,650 人，其中女性佔 758 人、男性佔 892 人；累計服務 31 萬 4,260 人次；112 年收案目標數為 1,782 人，預計達 47 萬 1,390 人次。
- II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施
 - A. 本市偏遠地區龍崎區、南化區、左鎮區、楠西區皆由當地區公所提供服務。
 - B. 111 年 1 月至 8 月底止，偏遠地區歸戶服務人數為 36 人，其中女性佔 12 人、男性佔 24 人；累計服務 6,412 人次。
- III. 服務品質管理

為維持個案管理及服務提供之品質，以及在地、即時、便利的社區照顧，經照專評估符合失能 2 級以上，自行無法備餐且無家人協助備餐者，派 A 單位個管員擬定照顧計畫，連結營養餐飲服務，若僅有營養餐飲服務者，則交由縣市政府承辦管理。

本市長照個案經收案後個管員每月進行電訪追蹤服務使用情形，若查有異常，則依本局異常事件通報流程，函文單位輔導改善，另每 6 個月進行家訪依個案需求重新擬定照顧計畫，若發現個案身體狀況需重新評估，則通報照管專員進行複評。另有申請專業服務費之服務提單位須於每月電訪個案，半年實地家訪，追蹤及評值服務進度及品質，並依個案需求協調安排照顧資源，回報照管專員或 A 個管師以提供具彈性化以及連續性之服務。

無申請專業服務費之服務提供單位，由服務單位業務承辦人員密切聯繫留意純送餐個案狀況，另志工送餐時落實個案關懷，若純送餐個案有異動或需新增其他服務皆回報照管專員或 A 個管師，依個案需求重新擬定照顧計畫。
- IV. 困難及限制

使用長照送餐人數日益增多，志工須每日送餐，風雨無阻，每日僅補助 200 元交通費，無法吸引志工長期投入，志工流動率高、招募不易，單位投入服務意願低。
- V. 因應措施及策進作為

請服務單位向志工人員加強宣導志願服務之宗旨，連結社區志工提供社區送餐服務，正向增強其服務意願。
- (7) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善
 - I. 執行規劃及策略
 - A. 本市 111 年 8 月特約 214 家輔具廠商（含 207 家輔具購買服務提供單位、13 家輔具租賃服務提供單位、42 家居家無障礙環境改善服務提供單位），服務範圍包含本市區，涵蓋率為 100%。112 年預計新增 16 家廠商，服務提供單位將達 230 家。
 - B. 111 年 1 月至 8 月底止，歸戶服務人數為 7,444 人，其中女性佔 4,380 人、男性佔 3,064 人；累計服務 1 萬 8,518 人次。112 年收案目標數為 1 萬 2,684 人。
 - C. 持續推動輔具租賃服務：截至 111 年 8 月底止，本市共計 13 家輔具特約廠商提供全區租賃服務，另連結本市輔具資源中心，提供租賃輔具給予出

院後僅需短期輔具需求之民眾，及弱勢家庭二手輔具媒合服務等，目前本市有 3 處輔具資源中心、7 處輔具服務據點及 18 處二手輔具便利站，資源持續佈建中，積極提升輔具資源再利用之效益。

- D. 提升輔具核定時效：依本市長照服務時效流程，照管專員進行失能評估平均核定日數 3 天，A 單位個管員擬定照顧計畫平均日數 3 天，對於免經輔具評估人員出具評估報告之長照輔具(如拐杖、輪椅、助行器等)，於計畫完成後 2 日內完成核定，使民眾能即時取得輔具。
- E. 持續落實特約廠商制度：本市針對民眾輔具購買、租借及居家無障礙環境之相關補助措施，已建立完善之特約廠商制度及代償墊付機制，提升民眾使用輔具便利性。

II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施

- A. 本市偏遠地區龍崎區、南化區、左鎮區、楠西區目前無特約服務單位，有需求民眾亦可由其他特約單位提供服務。
- B. 111 年 1 月至 8 月底止，偏遠地區歸戶服務人數為 121 人，其中女性佔 64 人、男性佔 57 人；累計服務 309 人次。

III. 服務品質管理

本市長照個案經收案後個管員每月進行電訪追蹤服務使用情形，若查有異常，則依本局異常事件通報流程，函文單位輔導改善，另每 6 個月進行家訪依個案需求重新擬定照顧計畫，若發現個案身體狀況需重新評估，則通報照管專員進行複評。

針對輔具特約廠商提供租賃服務，於簽約時皆請廠商提供計畫書，包含租賃流程、器具消毒保養及相關證明文件，往後若有新增器具亦要求廠商來函告知，審核通過後依計畫書進行查核，確保租賃服務完善。

為落實監督和管理之責，本市訂有「臺南市政府社會局特約長期照顧輔具及居家無障礙環境改善暨輔具租賃服務記點規定」，自 112 年起，將依規定針對長期照顧輔具及居家無障礙環境改善暨輔具租賃服務特約廠商進行不定期查核，以確保服務品質和服務使用者之權益。

IV. 困難及限制

輔具器材廠商因器材維護保養困難、利潤不高，故針對辦理租賃業務意願較低。

V. 因應措施及策進作為

- A. 減化廠商申請租賃特約所需文件。
- B. 鼓勵於失能 6 個月內之復原機會高之民眾以租賃為優先。

(8) 社區整體照顧服務體系

I. 社區整合型服務中心 (A)

A. 服務資源布建規劃

本市至 111 年 8 月為 46 家 A 單位，服務範圍包含本市 37 區，涵蓋率為 100%；其中偏遠地區各建置 1 家 A 單位，服務範圍為本市龍崎區、南化區、左鎮區、楠西區，偏遠地區鄉鎮涵蓋率為 100%。

全市規劃每一行政區各 1 家 A 級單位，另個案人數超過 1000 位或量能不足之行政區域，再增加 1 處 A 級單位，如原 A 單位量能充足者維持不予增加，110 年全市單位數為 46 個 A 單位，37 個行政區涵蓋率為 100%（東區、安南區、仁德區、新營區及永康區各 2 家，南區、北區各 3 家）；預計 111 年底增加 2 個 A 單位，全市將達 48 家 A 單位。

目前個管員 212 位，列管量為 2 萬 7,897 案，平均每位個管員管案量 132 案。

B. 業務目標與推展規劃

① 派案機制

為落實個案管理，且使個案獲得最專業、最完善的照護，本市訂有「臺南市政府社會局社區整合型服務中心派案原則」，本市照管專員以全派案 A 單位為原則。

- A 單位應秉持個案管理之核心、公平派案，並以案家選擇之 B 單位為最優先派案；其次為依照派案輪序機制派案、並存有指派或輪派之紀錄，每個月呈送照顧專員備查。
- 若 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、減少或暫停派案；倘 B 單位經多次輔導或規勸未果，應回報照管中心。
- 本市督請 A 單位依本市社區整合型服務中心派案原則公布派案情形，加強派案資訊透明化，相關輪派順序 A 單位應於轄區聯繫會議公開輪派順序，並做成會議記錄供 B 單位參閱；每月報表呈現各項服務輪派狀況並於公佈於本市長期照顧管理中心網頁。

② 照顧計畫擬定作業時效

個管員與照顧專員共訪後，3 天內擬定照顧計畫俟簽審後於 2 天內照會給 B 單位，B 單位收到照會後 3 天內提供服務，期待 7 天內完成服務輸送流程。

③ 服務輸送流程等之改善策略

透過個管員針對個案需求性擬定個別化照顧計畫，並定期追蹤個案長照服務使用情形，強化以個案為中心的整合服務，同時減輕照顧者照顧壓力。

④ 品管指標執行

訂有「臺南市社會局辦理社區整合型服務中心(A 級單位)品質管控機制實施計畫」，於每年進行 A 單位業務輔導查核、每區每季進行個案管理人員服務紀錄線上抽查，另每年至少實地查核 1 次。

⑤ 年度業務聯繫會議等之規劃

為與 A 單位建立良好橋樑，每年辦理兩場聯繫會議，以達成雙方意見交流之目的。

⑥ 預期服務績效

透過個管員至案家與長照需要者或其家屬討論，量身制訂符合個案之照顧計畫，藉由長照服務的介入，減輕照顧者壓力，並使個案能獲得更妥適的照顧。

C. 個案服務品質查核機制

訂有「臺南市社會局辦理社區整合型服務中心(A 級單位)品質管控機制實施計畫」，針對 A 單位派案 B 單位情形進行查核，每年度抽查轄內每個 A 單位在案量至少 1%，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，則進行在案量 10%抽查作業。經查有異常情事者造冊後，函送服務單位依限回覆改善情形及提出相應改善方案及策進作為。

D. 提升 A 單位轉介多元服務情形

本市依據「臺南市政府社會局長期照顧專業服務推廣計畫」獎勵制度實施，專業服務使用人數達年度總案量的 7%，可於評鑑時增加總分 2

分，若達到 10%再額外增加 1 分，最高可獲得 3 分（列於 A 單位評鑑指標額外加分項目）。

E. 因應多元新興議題提升 A 個管專業識能規劃

將於 A 單位契約中規範每單位每年針對 A 個管辦理教育訓練，訓練課程應包含身障、失智、家庭照顧者等面向。

II. 巷弄長照站（C）

A. 服務資源布建規劃

截至 111 年 8 月為 205 個巷弄長照站，服務範圍包含本市 37 區，涵蓋率為 100%。

因應衛生福利部 108 年整合社區照顧關懷據點及 C 級巷弄長照站政策，以齊一窗口為目標盤整所轄據點及 C 單位，積極輔導單位轉型辦理，以落實社區照顧、在地安老之理念；111 年持續督導單位提升服務量能及品質，並依中央規範輔導醫事 C 單位強化社區照顧關懷服務，全面優化 C 級巷弄長照站服務成效。

為維護服務品質，112 年預計新增 1 單位提供巷弄長照站服務，全市共 206 家服務提供單位。

B. 預防及延緩失能照護服務推動規劃

- ① 配合衛福部指定之資訊平台，進行資料建置與登錄，並督導巷弄長照站確實完成資料登錄，掌握社區個案服務情形。
- ② 加強服務品質監測，透過實地查核及召開聯繫會議等，確保服務品質及達到雙向溝通目的。
- ③ 配合中央進行之既有模組方案盤整政策，持續執行通過方案師資人才監管機制。

C. 實名制報到推動情形。

- ① 110年起依中央實名制政策規劃，已於業務聯繫會報宣達並操作教學，且由社區輔導員第一線輔導，協處困難疑義，並持續依系統公告滾動修正。
- ② 輔導單位完成實名制切結書。

(9) 長照專業服務

I. 推動管理之具體目標及策略

A. 提升服務使用率

- ① 本市自110年5月起，辦理專業服務推廣計畫，冀望藉以獎勵 A 單位評鑑加分機制，提高連結專業服務使用率。請 A 單位個管員依個案照顧問題清單需求連結專業服務，並以低收入戶為優先推廣對象，藉由免部分負擔金額，提升個案使用意願。
- ② 將長期照顧專業人員數位學習平台「復能服務基本概念」課程，列入本市長期照顧管理中心新進照顧管理專員培訓課程，並建議 A 單位個管員自主學習，經提升對復能服務的認知，讓照專與 A 個管於洽談服務項目時，可以更清楚向個案與案家屬說明使用專業服務對個案的助益。
- ③ 跨項目長照服務合作：協調提供服務使用者居家服務之照顧服務員，結合專業服務治療師提供復能指導訓練，以落實專業照護技巧之普及。

B. 持續佈建特約單位

截至 111 年 8 月止特約有 70 家專業服務提供單位，服務範圍包含本市 37 區，涵蓋率為 100%；112 年預計佈建 8 家服務提供單位，全市將達 82 家服務提供單位。

- C. 111 年 1 月至 8 月底止，歸戶服務人數為 5,037 人，其中女性佔 2,890 人、男性佔 2,147 人；累計服務 1 萬 3,420 人次
- II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施
- A. 本市偏遠地區至 111 年 8 月底計有 1 家特約單位，服務範圍為本市龍崎區。另設立於其他區域之服務提供單位仍可支援至偏區服務。
- B. 111 年 1 月至 8 月底止，偏遠地區服務人數為 85 人，其中女性佔 44 人、男性佔 41 人；累計服務 282 人次。
- III. 服務品質管理
- A. 訂有臺南市長照復能注意事項，服務單位須依規定進行辦理，維持各單位提供服務之基準。
- B. 每月不定時對服務個案進行抽查，每年對特約單位進行輔導查核，督導其服務執行狀況並審查是否依法規及規定辦理
- 截止至 111 年 8 月查核異常情形，查有部分負擔收據誤繕、未蓋機構印信、費用收錯或向個案額外收取交通費等情況，已令單位改善並返還相關費用予個案。行政管理中部分單位未對個案進行收案管理；在人力管理上查有未依規定進行報備支援作業，或專業人力在服務後，因個案尚未結案，而未將資料歸至特約單位中。
- C. 本市專業服務審查機制包含「6 歲以上長照專業服務延案審查」及「0 至 5 歲長照專業服務審查會議」：
- ① 6 歲以上長照專業服務延案審查
- 採縣市主管機關與社區整合型服務中心共同審查機制。經服務單位填具延案評估欄位表單，敘明提交延案申請原因、服務現況及預期效益後，交由 A 單位個管員及照管專員審閱及填具延案建議，再送本市延案審查小組，針對該個案服務計畫書及服務紀錄進行延案審查。
- ② 0 至 5 歲長照專業服務審查會議
- 係採縣市主管機關邀集專業單位共同審查方式辦理，其成員包括本市長期照顧管理中心照專督導及照管專員、醫療及醫事相關團體及學者、A 單位個管員共同審查。考量長照個案使用專業服務的合理性及服務效益，經盤點個案現有的正式及非正式資源，藉以釐清個案宜使用醫療復健資源，抑或經專業服務提供適切性的介入服務。
- IV. 服務推動之困難、限制
- 有關照顧管理服務資訊平臺—專業服務目標之設定，若欲修正需提送資料予中央承辦人，協請系統工程師進行修正，影響行政效率。雖已製作詳細操作說明提供給本市 A 單位，加強人力管理，惟仍會有操作錯誤而未能及時更正之情形發生。
- V. 因應措施及策進作為
- 建請中央調整專業服務目標管理設定，並提供縣市承辦人修正權限及放寬暫存下可修正的項目內容。
- (10) 喘息服務
- I. 執行規劃及策略
- A. 為提供服務個案充足服務量能，規劃與所有居家式及社區式長照機構簽訂喘息服務特約，以建立完整的喘息服務資源；同時關注各項喘息服務使用需求，並維持服務品質。
- B. 本市 110 年底特約有 263 家喘息服務提供單位，至 111 年 8 月已成長達 312 家喘息服務提供單位（各喘息類型累計計算單位數為 331 家），服務

範圍包含本市 37 區，鄉鎮市區涵蓋率為 100%；預計 112 年特約單位將成長至 340 家。

- C. 111 年 1 月至 8 月底止，歸戶服務人數為 7,837 人，其中女性佔 4,794 人、男性佔 3,043 人；累計服務 11 萬 9,657 人次。

II. 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施

- A. 對於偏遠地區服務服務推動，於各大會議，如：社區照顧關懷據點每季聯繫會議、區村里幹事、里長會議、志工會議等宣導長照服務內容，讓偏遠地區民眾進而了解喘息服務，並鼓勵有需求之民眾提出申請，以減輕照顧負擔。
- B. 本市偏遠地區至 111 年 8 月底計有 3 家特約單位，服務範圍為本市南化區、左鎮區、楠西區。截至 111 年 1 月至 8 月底止，偏區歸戶服務人數為 63 人，其中女性佔 44 人、男性佔 19 人；累計服務 866 人次。
- C. 另截至 111 年 8 月底，長照喘息服務派案可服務人數為 288 人，實際使用人數為 147 人，喘息服務涵蓋率為 51%。

III. 服務品質管理

截至 111 年 8 月底至衛生福利部照顧管理資訊平台進行個案服務紀錄抽查，查核照會與申報之服務紀錄是否相符，已抽查 2,782 筆服務紀錄；另依臺南市政府社會局特約長期照顧喘息服務輔導查核計畫，針對業務內容進行實地督導查核，已查核 30 家喘息服務單位。

IV. 困難及限制

本市使用喘息服務量逐年上升，尤其居家喘息服務使用人次佔所有喘息服務約 8 成的使用率，但使用社區式喘息服務相對較少。

V. 因應措施及策進作為

為提升社區式、巷弄喘息服務量能，積極與社區式長照機構及巷弄長照站簽訂喘息服務特約，對於主動洽詢單位，主動提供喘息服務契約及特約申請表單，輔導單位特約申請並針對契約內容重點提醒，以利後續服務提供。

另請照顧管理專員推廣服務使用者使用社區式喘息服務，提升社區式喘息服務使用率。

4. 長照住宿式服務機構

(1) 執行規劃及策略

- I. 截至 111 年 8 月底，全市共 213 家長照住宿式機構資源（含老人福利機構 117 家、提供住宿式服務之身心障礙福利機構 16 家、一般護理之家 77 家、精神護理機構 3 家及榮譽國民之家 3 家），共可服務 1 萬 4,467 人，實際服務 1 萬 2,129 人（老人福利機構 4,900 人、身障福利機構 1,144 人、精神護理之家 174 人、一般護理之家 5,464 人及榮譽國民之家 447 人），區域涵蓋率 91.89%。

II. 設立中機構

本市老人福利機構 112 年預計新設立 2 家（玉井區 95 床），114 年預計新設立 1 家（楠西區 95 床）。

住宿式服務類長期照顧服務機構 112 年預計新設立 1 家（北門區 97 床），另有 6 家機構已取得籌設許可。

序號	機構名稱	床位数	行政區	目前進度	預計時間
1	臺南市私立宜璞安養中心	46 床	玉井區	興建中	需於 112 年 4 月 15 日前完

					成設立
2	臺南市私立璞緣安養中心	49 床	玉井區	興建中	需於 112 年 6 月 8 日前完成設立
3	臺南市私立長春老人長期照顧中心(養護型)	49 床	楠西區	辦理用地變更編定中	預計於 114 年完成設立
4	玉山長照社團法人附設臺南市私立玉山住宿長照機構	49 床	山上區	興建中	110 年 6 月 4 日許可籌設
5	永康慈善長照社團法人附設臺南市私立永康慈善住宿長照機構	90 床	永康區	興建中	110 年 8 月 5 日許可籌設
6	成功長照社團法人附設臺南市私立晶泰綜合長照機構	100	安南區	興建中	110 年 10 月 28 日許可籌設
7	宜福長照社團法人附設臺南市私立宜福住宿長照機構	145	歸仁區	興建中	111 年 1 月 28 日許可籌設
8	香格里拉長照社團法人附設臺南市私立香格里拉住宿長照機構	173	東山區	興建中	111 年 3 月 8 日許可籌設
9	喬安長照社團法人附設臺南市私立永安住宿長照機構	160	安南區	興建中	111 年 5 月 16 日許可籌設
10	臺南市政府社會局附設北門綜合長照機構(委託台灣元氣村長照社團法人)	97	北門區	申請設立	111 年 9 月 15 日許可籌設

III. 規劃中機構

本市及 4 家部立醫院自行申請衛生福利部獎助布建住宿式長照機構公共化資源計畫及醫院轉型案，分別為下：

- A. 六甲區：本府規劃 100 床。
- B. 新市區：衛生福利部胸腔病院規劃 200 床。
- C. 柳營區：衛生福利部新營醫院規劃 100 床。
- D. 玉井區：衛生福利部臺南醫院規劃 100 床。
- E. 安定區：衛生福利部嘉南療養院規劃 200 床。

- (2) 偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）服務推動之鼓勵措施
本市偏遠地區為楠西區、南化區、左鎮區、龍崎區，目前楠西區有 1 家老人福利機構籌設，可服務 49 床，以及 2 家全日型住宿式身心障礙福利機構，分別位於左鎮區、龍崎區，可服務人數計 196 人，實際服務人數計 188 人，服務使用率達 95.9%。
- (3) 服務品質管理
- I. 老人福利機構
- A. 機構抽查：111 年 1 月至 8 月底，共計完成 114 家次抽查(含防疫查核、聯合稽查、輔導等)。
- B. 機構評鑑：111 年 3 月至 8 月至本市私立小型老人福利機構辦理丙丁等機構輔導及複評，受輔導及複評家數共計 11 家。
- C. 住宿式服務機構品質提升卓越計畫：111 年 8 月底輔導本市轄內 71 家老人福利機構申請「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」，並透過教育訓練、遠距輔導等協助機構通過品質指標之評核，經審核通過者給予獎勵費。
- D. 老人福利機構小型公安獎助計畫：111 核定獎助本市轄內老人福利機構申請「小型公安獎助計畫」共 79 家次，並輔導經審核通過者裝設 119 火災通報系統、電路汰換、寢室隔間與樓板密接整修、自動撒水設備，截至 111 年 9 月 20 日，已完成施作共 43 家次。
- II. 身心障礙福利機構
- A. 評鑑機制
- ① 配合中央辦理機構評鑑，工作事項包括：協助彙整、審核及提報轄內受評機構自評報告相關資料電子檔；派員協助實地訪評委員就機構受評項目、平時受輔導及經營管理狀況提供必要之資料與諮詢；就授權主管機關之指標進行評分。
- ② 評鑑指標包括行政組織及經營管理、環境設施及安全維護、專業服務、權益保障、改進及創新措施五大面向。評鑑成績優等者予以獎勵，丙等或丁等者應接受本局輔導並積極改善。
- B. 輔導機制
- ① 平日輔導每年至少查核 2 次；其中全年度至少 1 次各局處聯合稽查。
- ② 查核發現有違反法令規定之缺失，依身權法規定限期機構改善，令機構限期改善期間，不得增加服務身心障礙者；針對查核發現缺失事項，訂定輔導改善策略或追蹤輔導其改善情形，並按時將輔導查核情形季報表及年報表報送衛生福利部社會及家庭署。
- III. 一般護理之家、精神護理之家
- ① 每上下半年各辦理本市護理機構平時輔導訪查 1 次。
- ② 不定期稽查轄內一般護理之家，依法進行輔導及裁處。
- ③ 依護理人員法每年辦理一般護理之家督導考核。
- (4) 困難及限制
長照住宿式服務機構因涉及長照機構法人設立、機構籌設、設立等階段，單位對於办理流程與相關法規易因不熟悉，致申辦期程拉長之情形。
- (5) 因應措施及策進作為
本府社會局已於官網成立長照機構法人及長照機構申設專區，提供長照相關法規、長照法人申請作業須知及書表、長照機構申設流程，供下載參考。

5. 居家失能個案家庭醫師照護方案

(1) 執行規劃及策略

- I. 本市 110 年底特約有 35 家居家醫師服務提供單位，醫師 44 人，至 111 年 8 月特約 42 家居家醫師服務提供單位，醫師 56 人，目前服務範圍包含本市 37 區，鄉鎮市區涵蓋率為 100%。
- II. 111 年 1 月至 8 月底止，歸戶服務人數為 3,273 人，其中女性佔 1,962 人、男性佔 1,311 人；累計服務 2 萬 255 人次。
- III. 112 年持續進行業務宣傳，針對在地服務資源較不足或服務個案高之行政區，積極提高服務單位數，並持續發掘在地長照需求者，進行長照資源的媒合，以提升服務使用人數。

另一方面建立 A 個管、照管專員、服務單位橫向資源溝通連結機制，規劃於各區 A 單位定期聯繫會議中邀請家庭醫師服務單位、照專進行個案報告討論。針對特殊個案由業務承辦人員協助建立 A 個管、照專、醫師共同聯繫討論組群，以達橫向連結之效果。

(2) 服務品質管理

服務品質以抽查及輔導機制管理，抽查項目包括服務時效、居家醫師意見書完整度。時效部分於每月固定 10 日經衛生福利部照顧服務管理資訊平台產製上個月時效報表，共已抽查 8 次，檢視各單位家訪時效情形，了解特約單位無法於 14 日內完成家訪之原因，予協助輔導單位轉由其他單位收案。

居家醫師意見書完整度部分，採每家服務單位每月至少抽查 10% 服務案件數，111 年 1 至 8 月共已抽查 152 案，檢視醫師意見書之內容完整度、相關建議。遇醫師意見書之內容完整度較欠缺之情形，由業務承辦人員個別通知醫師與其討論及說明。針對該年度新特約之單位，安排至少 1 場實地輔導，提供衛生福利部照顧管理資訊平台操作流程說明，並向醫師說明居家醫師意見書登打重點摘要。

(3) 困難及限制

- I. 衛生福利部照顧服務管理資訊平台於 110 年度系統改版時，將派案 mail 提醒通知特約單位之功能取消，造成特約單位不便，易延遲或遺漏案件。另結案無法與結束服務同步，時常結案後，單位狀態仍為服務中。
- II. 醫師登打醫師意見書時，會先於衛生福利部照顧服務管理資訊平台，新增基本資料詳細內容會於家訪後才完成登打，但因平台只有儲存鍵無暫存功能鍵，導致 A 個管人員、照專所見為空白意見書易產生誤會。
- III. 醫療院所醫療業務重無特約意願，且鄉村型行政區在地醫療資源少，服務資源家數不易增加。
- IV. 此計畫主要提供個案長照及慢性病的建議，但個案平常就有固定性回診或習慣就診醫生，家屬及個案多拒絕使用服務，導致服務使用率提升不易。

(4) 因應措施及策進作為

- I. 照管平台系統之意見彙整提供長照司承辦人，並協請照管專員協助通知服務單位，以利派案通知、結案與結束服務的掌控。
- II. 目前在地服務單位不足之區域，目前協調其他區域之單位提供跨區服務；且已於長期照顧推動小組 111 年第 2 次會議提案討論上建請衛生局針對在地量能不足區域，鼓勵其轄下衛生所加入本方案，其他區域也持續尋找有意願加入計畫之單位，進行業務計畫說明。

- III. 目前仍持續進行業務宣傳，針對在地服務資源較不足或服務個案高之行政區，積極提高服務單位數，並持續發掘在地長照需求者，進行長照資源的媒合，以提升服務使用人數。

6. 中低收入失能老人機構公費安置

(1) 執行規劃及策略

- I. 本府 111 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補助每人每月 5,200 元（金額依實際情形修正）。本案原預計補助 1,079 人，目前實際補助 1,128 人，達成率 105%。
- II. 機構服務資源部分已簽訂 140 家，預計 112 年共獎助 1,406 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 1,110 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 292 名最低生活費 1 倍以下之中度失能老人且經評估確有進住機構需求者。
 - C. 補助 1 名超過最低生活費 1 倍、未達最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，且經評估家庭支持情形，確有進住必要者。
 - D. 補助 3 名年滿五十五歲以上至六十四歲以下每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍原住民，且失能等級七級以上者之重度失能者。

(2) 困難及限制

- I. 衛生福利部長照服務發展基金獎助財團法人附設老人福利機構各項經費（服務費、修繕費、公共安全設施設備費及充實設施設備費），每年補助約新臺幣百萬元不等，財團法人附設老人福利機構卻不願意配合縣市政府收容公費安置個案。
- II. 目前因外籍看護工短缺，部分家庭轉而將家中失能長輩送至機構接受照顧，導致公費安置個案入住機構困難度增加。

(3) 因應措施及策進作為

- I. 建請衛生福利部社會及家庭署研議財團法人附設老人福利機構補助方案，能將收容公費安置人數納入補助標準，收容人數越多提高補助金額，反之不願意配合收容公費安置個案之財團法人附設老人福利機構不予補助。
- II. 有關中低收入失能老人機構公費安置，長照服務發展基金獎助每人每月 5,200 元（其中 1,000 元縣市政府免自籌款），建請衛生福利部社會及家庭署能將縣市政府免自籌款 1,000 元提高至 2,000 元。

- (4) 112 年度經費需求：本府自籌經費編列 2 億 8,344 萬 9,600 元；申請長照服務發展基金獎助 8,773 萬 4,400 元。

7. 出院準備銜接長照服務

(1) 推動管理之具體目標及策略

I. 111 年計有 25 家合作醫院，參與醫院涵蓋率達 81%，預計 112 年涵蓋率持平。

II. 業務目標與推展規劃

- A. 辦理業務聯繫會議，作為提供合作之醫院針對計畫執行與合作模式良好溝通平台。
- B. 與出備銜接長照服務醫院合作，依服務流程協助由醫院評估人員完成長照需求評估個案之服務核定與資源連結。
- C. 辦理評估人員訓練及持續輔導，以維持服務品質。
- D. 透過與醫院合作辦理宣導或教育訓練，提升服務能見度及人員專業知能。
- E. 針對本市出備醫院藉由查核機制，評估其執行績效並輔導執行。

(2) 服務品質管理

由派案督導於系統查核評估內容一致性，若發現單位有評估錯誤或不一致，後續安排負責轄區進行評估人員輔導，針對評估及系統操作再訓練及回覆示教，並追蹤其評估狀況，以確保品質；針對每間出備醫院不定期進行實地稽核並輔導醫院執行。

(3) 困難及限制

部份出備評估人員因人力流動及評估經驗不足，導致使用照顧管理評估量表（繁表）評估之操作不熟悉，會影響長照個案需求問題及後續連結之服務資源。

(4) 因應措施及策進作為

針對評估人員應完成之課程訓練，實體課程採每場次不超過 5 人，由照管專員單獨指導 3 名個案實例演練，採取人數較少，甚至一對一的互動指導方式，希望能讓受訓者有充分時間可以吸收及發問，以提高訓練效果；經查核有異常情事者，本局製成異常事件書面報告，單位需於十五日內說明並函復改善情形，以利後續輔導。

依專員分區就近分配主責輔導之出備醫院，以能即時提供評估人員有關個案評估、複雜個案處理、載具及系統操作等問題支援，以能順利銜接服務。

8. 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源

(1) 社區式服務資源（不含團屋）布建策略及規劃

#	鄉鎮市區	推估 113 年長照需求人數 (A)	111 年 8 月		112 年		113 年	
			服務規模數(B)	涵蓋率 (B/A)	服務規模數(C)	涵蓋率 (C/A)	服務規模數(D)	涵蓋率 (D/A)
總計		1,042	120	11.5%	127	12.1%	130	12.4%
1	楠西區	350	30	8.6%	33	9.4%	36	10.29%
2	左鎮區	205	30	14.7%	30	14.7%	30	14.7%
3	龍崎區	168	30	17.8%	30	17.8%	30	17.8%
4	南化區	319	30	9.45%	34	10.66%	34	10.66%

【填寫說明】

1. 113 年長照需求人數=111 年 6 月老年人口數×13.3%失能率×至 113 年推估老年人口成長率。

2. 至 113 年老年人口成長率=113 年推估老年人口（依國發會 109 年「中華民國人口推估(2020 至 2070 年)」報告）÷111 年 6 月老年人口數。

I. #1 楠西區：112 年預計布建服務規模計 33 人，含 1 家日照中心及 1 家托顧家庭。

A. 布建規劃及策略

本區目前已有 1 家日間照顧中心，可服務 30 人，預計運用托顧家庭輔導團隊開發潛能照顧服務員，培訓設置 1 家家托機構，以滿足需求。

B. 布建可能遭遇之困難事項

本案所屬區域範圍當地人口數較少，將影響照顧服務員設置托顧家庭意願。

C. 可能採行之因應措施

輔導在地照顧服務員轉型設置家托機構，並規劃偏區優先補助開辦費策略，減低開辦成本，以提高照顧服務員意願。

II. #4 南化區：112 年預計布建服務規模計 34 人，含 1 家日照中心及 1 家托顧家庭。

A. 布建規劃及策略

本區目前已有 1 家日間照顧中心，可服務 30 人，預計運用托顧家庭輔導團隊開發潛能照顧服務員，培訓設置 1 家家托機構，以滿足需求。

B. 布建可能遭遇之困難事項

本案所屬區域範圍當地人口數較少，將影響照顧服務員設置托顧家庭意願。

C. 可能採行之因應措施

輔導在地照顧服務員轉型設置家托機構，並規劃偏區優先補助開辦費策略，減低開辦成本，以提高照顧服務員意願。

(2) 提升社區式機構（不含團屋）使用率之服務概念翻轉策略

本市偏遠地區已設置 4 家社區式長照機構，目前平均服務使用率為 85%，使用率未達 80%者為南化區日照中心，為提升服務使用率，將持續由照管專員及 A 個管人員向偏遠地區民眾宣導社區式長照機構之優點，及高品質、多元化服務優勢，讓失能長輩及家屬了解居家式服務以外的另一選擇。

#	鄉鎮市區	111 年 8 月			112 年			113 年		
		服務規模數 (A)	使用人數 (B)	涵蓋率 (B/A)	服務規模數 (C)	使用人數 (D)	涵蓋率 (D/C)	服務規模數 (E)	使用人數 (F)	涵蓋率 (F/E)
總計		120	102	85%	127	113	89%	130	115	88%
1	楠西區	30	32	107%	33	32	97%	36	34	94%
2	左鎮區	30	25	83%	30	25	83%	30	25	83%
3	龍崎區	30	28	93%	30	28	93%	30	28	93%
4	南化區	30	17	57%	34	28	82%	34	28	82%

【填寫說明】各年度服務規模數應與上表相同。

1. 服務概念翻轉規劃及具體推動策略

2. 可能遭遇之困難事項及可採行之因應措施

9. 充實長照人力

(1) 社區整合型服務中心(A)個管人員

I. 強化個管人員聯結正式與非正式資源能力

- A. 依契約規範特約單位須針對個管人員辦理相關訓練，並依人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法。
- B. 本市不定期開辦相關教育訓練供個管人員研習。

II. 留任與招募策略

- A. 於A單位契約規範專職個案員個案量達150案以上，每月薪資不得低於3萬4,000元整，以確保個管人員薪資保障。
- B. 縮短核備個管人員流程，符合長照經驗年資者，即可以臨時證取得個管人員資格，執行A個管業務。
- C. 建議A單位訂有內部升遷制度，以提升人員留任意願。

III. 新進人員訓練與在職人員專業知能強化訓練之規劃

- A. 由照管專員帶領新進個管人員至案家實地跟訪3案，藉由跟訪累積個管人員實務經驗。
- B. 於評鑑作業訂定人員教育訓練指標，要求單位須針對新進人員依規定完成相關訓練，並依人員不同需求訂有個管人員在職教育訓練辦法
- C. 於每季聯繫會議辦理個案研討，透過跨專業意見，增進個管人員專業知識。
- D. 新進人員須完成20小時個管人員基礎訓練課程。

IV. 業務督導活動

- A. 照管專員針對個管人員對個案上有任何疑義，隨時協助處理。
- B. 不定時輔導查核確認A單位是否有依規定辦理教育訓練並留有紀錄。
- C. 於評鑑作業檢視A單位是否有依規定辦理教育訓練並留有紀錄。
- D. 不定時提供長照相關資訊給A單位，以利單位掌握最新訊息。

(2) 照顧服務員

I. 居家式及社區式服務機構

A. 人力培育及就業媒合

透過大專院校之長期照顧系、老人福利等相關科系培訓，畢業後可考取照顧服務員單一級證照，另有意願投入民眾可參加職前訓練公費班或自費班課程取得訓練證書，增加照顧服務員之人力。

另本市勞工局及職業訓練中心辦理徵才或媒合就業，以協助機構聘用照顧服務員。

B. 留任措施

照顧服務員對於工作報酬、福利及升遷機會等滿意度偏低，是造成離職的主要原因之一，其他包括案源分散、交通奔波時間長、事故風險高，使其身心狀況受到影響進而容易產生職業倦怠及流動率高的傾向。本市擬定激勵及留任方案如下：

① 提升專業技能與知識

依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」之規定，長照人員應自認證證明文件生效日起，每六年接受專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規等共計120點積分。本市持續補助辦理長照人員教育訓練課程(含長照人員繼續教育訓練課程、長期照顧足部照護服務訓練課程、口腔內(懸壅垂之前)及人工氣道管內分泌物之清潔、

抽吸與移除訓練課程)，讓照顧服務員透過知能之提昇，增加服務的自信，並可獲得相對薪資報酬。

② 強化專業形象及營塑自我價值

每年舉辦照顧服務員新人、績優、特殊獎績優表揚活動，以肯定照顧服務員及居家督導員之辛勞及付出，並鼓勵對長期照顧服務的投入與貢獻。

③ 提升照顧品質暨改善照顧服務員勞動條件

提供偏遠地區長照人員之留任加給，包括照顧服務員獎勵津貼、交通津貼。

另每年辦理定期及不定期查核服務提供情形及特約單位勞動條件，以保障照顧服務員勞動權益。

④ 建構友善職場環境及提供身心靈紓壓管道

辦理照顧服務員紓壓計畫及協助方案，藉由多元的活動形式讓長期面對壓力的照顧服務員得以舒緩情緒，獲得正向的支持力量；另考量照顧服務員需求，提供個人面、生活面及健康面等多面向諮詢服務、輔導資源及辦理專題講座等。

II. 機構住宿式服務機構

- A. 本市盤整轄下既有住宿式機構需求，申請衛生福利部「111 年度住宿式服務機構品質提升卓越計畫」，申請家數計 115 家，申請總金額計 1 億 4,600 萬 3,000 元，其中考核項目「人事管理制度一聘用工作人員設置情形及工作人員權益相關制度訂定及執行情形、外籍看護食宿照顧…」等，期待透過計畫輔導住宿式機構品質並建立獎勵制度，以達到品質精進之目標並穩定住宿式機構之營運規模、人力留任及永續經營。
- B. 委託財團法人老人福利機構辦理老人福利機構服務人員在職繼續教育訓練，111 年預計辦理計 11 場次(每場次預計培訓 30-50 人次)，截至 111 年 8 月 31 日止，實際辦理 7 場次，計已培訓 306 人次。112 年預計辦理計 12 場次(每場次預計培訓 30-50 人次)。
- C. 為鼓勵本市身心障礙福利機構透過跨專業整合照顧服務團隊，提供服務使用者個別化之適切服務，藉由挹注資源以優化身心障礙福利機構之照顧品質提升，並提高機構專業人員薪資水準，本局申請衛生福利部長照服務發展基金獎助辦理「身心障礙者機構特別處遇費」(含身心障礙福利機構服務躍升計畫)，俾提升身心障礙服務相關全職專任專業人員薪資，提升續留在身心障礙福利體系提供服務之意願。

(3) 居家服務督導員

依據長期照顧服務機構設立標準，照顧服務員每六十人應置居家服務督導員一人；未滿六十人者，以六十人計，居家督導員應為專任。

為充實居家服務督導員之人力，本市鼓勵長照機構輔導資深照顧服務員轉任居家服務督導員，並針對機構內之現職人力辦理在職訓練，以提升專業素質與督導功能運用品質。

(4) 專業人力(社工人員及各類醫事人員)

- I. 為充實專業人力，藉由連結轄內各相關公會，協調本市轄區內之職能、物理、護理、社工、心理衛生、藥事、呼吸、語言、營養、醫學等醫事人員投入長期照顧行列，發展適足的專業服務。

- II. 為使醫事人力投入長照領域提供服務，持續加強提供長照 Level II 專業課程及 Level III 整合課程予臺南市各醫事單位或團體，使醫事人力完訓後符合長照專業服務人力資格。
- III. 扎根基層長照專業人力訓練，及專業知能強化，定期辦理各項長期照顧專業人員訓練，以及連結轄區內各 A、B 及 C 級長照服務提供單位，不定期辦理專業教育訓練或個案研討會，提升基層長照人員服務品質。
10. 強化服務品質管理

(1) 評鑑機制

I. 執行情形

- A. 本市針對評鑑業務訂有「臺南市政府社會局居家式、社區式長期照顧機構評鑑實施計畫」及「臺南市居家式、社區式長期照顧機構評鑑作業程序」。
- B. 111 年度評鑑於 110 年 12 月 27 日進行公告，委託國立臺南護理專科學校辦理，履約期間 9 個月，於 111 年 9 月 15 日初步評定成績，共計 80 間合格、7 間不合格。

II. 評鑑指標：

A 大項經營管理效能、B 大項專業照護品質、C 大項安全環境設備、D 大項個案權益保障。

III. 評鑑對象

- A. 評鑑合格效期已屆滿最後一年者，長期照顧機構每 4 年須接受評鑑一次。
- B. 新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。本次評鑑範圍為長期照顧機構設立之日起至 110 年 10 月 31 日止滿一年且尚未接受評鑑者。
- C. 原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起 1 年內，應接受評鑑。
- D. 受評機構家數

#	機構類型	受評家數
1	居家式長照機構	54
2	社區式長照機構(日間照顧)	27
3	社區式長照機構(家庭托顧)	6
合計		87

IV. 評鑑結果

#	機構類型	受評家數	評鑑結果	
1	居家式長照機構	54	合格	47
			不合格	7
2	社區式長照機構 (日間照顧)	27	合格	27
			不合格	0
3	社區式長照機構 (家庭托顧)	6	合格	6
			不合格	0

- V. 針對評鑑結果不合格之長照機構，進行實地輔導，並辦理實地輔導之長照機構改善。

(2) 輔導機制

I. 定期召開聯繫會議

為建立良好溝通管道，及強化橫向聯繫，定期辦理各項長照服務聯繫會議，透過會議檢討與修正服務策略，提升機關與單位之共識，促進長照業務推動。

II. 訂定長照機構輔導計畫

近年長照機構數量大幅成長，為協助新設立長照機構了解長期照顧法等法規內容、遵循特約契約規範、熟悉長照系統操作方式及行政作業流程等，辦理長照機構輔導，使新設立長照機構透過業務輔導提升行政能力及服務品質。

(3) 績效考核機制

I. 居家服務

A. 本市針對居家服務業務訂有「臺南市居家服務業務監測及督導查核計畫」，於每季進行居家服務業務輔導查核、每區每月進行照顧服務員服務監測。

B. 機制指標及內容

居家服務監測及督導查核計畫內容包含監測機制、督導查核、服務費用稽核、照顧服務員納保稽核。

① 針對每區每月進行照顧服務員服務監測，由本市社會局派員至案家進行實地訪查及電話稽查，以監測照顧服務員服務情形。

② 每單位每季至少查核一次，由本局派員至居家服務業務單位，針對居家服務執行情形進行實地督導查核。

③ 每單位每年至少抽核一次，由本局派員至居家服務單位，針對服務紀錄進行實地稽核。

④ 每單位每年至少抽核一次，由本局派員至居家服務單位，針對業務單位是否確實為照顧服務員投保勞保、健保及提撥勞工退休準備金進行實地稽核。

C. 抽查後將查核結果函文至單位進行說明，如查有異常之情形，則依長期照顧服務法或其他相關法規進行罰鍰、追繳相關款項及改善情形。

II. 日間照顧、小規模多機能服務(含失智型日照中心)

A. 訂有臺南市日間照顧暨小規模多機能輔導查核計畫，於每年辦理 1 次不預先通知輔導查核。

B. 機制指標及內容

共分為下列 5 大項進行查核：

① 經營管理效能(行政制度、工作人員權益)。

② 專業照護品質(專業服務)。

③ 安全環境設備(環境安全、安全維護、衛生防護)。

④ 個案權益保障(權益保障)。

⑤ 其他(特約契約書、病媒防治)。

C. 針對異常情形以行文方式限期機構改善，未改善者依法規及特約契約辦理。

III. 家庭托顧

A. 訂有輔導查核計畫，於每年辦理不定期查核，由本市社會局派員至家托輔導單位及托顧家庭，針對業務內容進行實地督導查核。

B. 機制指標及內容

① 個案資料管理(個案服務紀錄表、個案服務契約書)

- ② 衛生福利部照顧服務管理資訊平臺資料建置及紀錄(回覆情形及提供時效)
 - ③ 意外、申訴事件處理(通報單、回報單須確實敘明處理情形、解決方案、後續追蹤)
 - ④ 照顧服務員每年健康檢查證明
 - ⑤ 公共意外責任險投保資料
 - ⑥ 服務人數含照顧服務員之失能家屬不得超過 4 人。除失能家屬外，每週至多六天，每日至少十小時，托顧家庭開放收托服務時間，每日不得超過十二小時。
 - ⑦ 滅火器、醫藥箱是否在有效期限之內。
 - ⑧ 食物檢體留存(每樣 200 公克)分開盛裝，標示日期及餐次，冷藏存放 48 小時。
 - C. 針對異常情形以行文方式限期機構改善，未改善者依法規及特約契約辦理。
- IV. 交通接送
- A. 訂有服務監測及督導查核計畫，於每季分別辦理定期監測 1 次及每年不定期辦理查核 1 次。
 - B. 機制指標及內容
 - ① 監測機制：
 - 服務車輛安全及車輛維護調查表。
 - 服務對象滿意度情形。
 - 服務是否依契約執行。
 - 其他與政策配合相關執行情形。
 - ② 督導查核：
 - 接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後 2 個工作天回覆處理情形。
 - 車輛管理(營運報表、出車紀錄表、駕駛出勤紀錄、GPS 日報表)。
 - 車輛定期檢查保養(安全檢查、保養、維修紀錄)。
 - 未出勤車輛查核(是否停放於停車場)。
 - 員工在職訓練資料(會議紀錄、簽到簿)。
 - 依據特約長期照顧服務契約書第 14 條第 12 項第 12 款第 5 目規定：針對個案部份負擔所繳付之服務費用，應開立收據。
 - 異常、投訴事件處理(通報公文須確實敘明處理情形及解決方案並需建檔)。
 - 電話測試預約專線、實地稽查預約登記表(預約訂車時間：AM8:00—PM17:00)。
 - 每月 1 次宣導活動查核。
 - ③ 服務費用稽核：
 - 查核全月服務紀錄(含白單紀錄服務對象搭乘詳細內容)。
 - 由衛生福利部照顧服務管理資訊平臺資料建置及紀錄，其每月經費核銷等相關資料需於每次月七日前，登錄個案相關紀錄於本市指定之資訊系統，並完成申報上傳；另須於每次月二十五日前，檢具紙本資料，向本市申報前一月份之服務費用。
 - 其他與業務相關執行情形。
 - ④ 特約單位行政人員(含司機)納保稽核：

- 查核是否確實為行政人員（含司機）投保勞保、健保及提撥勞工退休準備金等資料。
- 其他與業務相關執行情形。
- C. 針對異常情形函文特約單位限期說明及改善，未改善者依長服法及特約契約規定辦理。
- V. 營養餐飲
 - A. 訂有臺南市政府社會局營養餐飲服務業務輔導查核計畫，於每年辦理不定期查核，由本局派員至特約服務提供單位，針對業務內容進行實地督導查核。
 - B. 機制指標及內容
 - ① 行政管理：
 - 依規定填報主管機關交辦事項且內容完整正確、按時回報、配合度高。
 - 依規定如期填報照顧服務管理資訊平台並資料正確。
 - 暫停或結案個案，確實於七日內於系統完成異動通報。
 - 特約單位經費核銷情形（餐費核銷是否於每月 10 日前送達）。
 - 針對上次本局查核缺失進行改善及列冊管理。
 - ② 財務管理：
 - 一般戶自費個案所繳付之餐費開立收據。
 - 支出憑證及記帳憑證是否有留存保管。
 - ③ 人力資源管理：
 - 接受專業服務費補助單位之社工每月至少電訪 1 次，並具記錄。
 - 確實為送餐志工投保意外傷害保險。
 - ④ 設施設備：
 - 補助單位之設施設備與財產清冊相符，並列冊管理及維護。
 - 補助單位之設施設備是否留存原單位使用，並黏貼財產標籤及補助標誌。
 - ⑤ 服務內容：
 - 接受照會或轉介之個案，應於照會或轉介後二個工作天內回覆處理情形，並於七日內提供第一次服務。
 - 結合餐飲業者，其從業人員、作業場所、儲藏、冷藏(凍)、配膳、餐具應維持清潔。
 - 設有廚房者，廚房應維持清潔並配置食物、儲藏、冷藏(凍)、配膳、餐具清潔及烹煮(或加熱)設備。
 - 餐食自煮之廚師至少具有丙級證照。
 - 餐食自煮單位膳食檢體至少留存 48 小時(每樣檢體留存至少 200 公克)。
 - ⑥ 個案滿意度調查：
 - 針對查核的服務單位，當月電話抽樣訪問至少 10%之個案。
 - C. 針對異常情形函文特約單位限期說明及改善，未改善者依特約契約規定辦理。
- VI. 喘息服務
 - A. 訂有臺南市政府社會局特約長期照顧喘息服務輔導查核計畫，於每年辦理不定期查核，由本局派員至特約服務提供單位，針對業務內容進行實地督導查核。

B. 機制指標及內容

① 行政管理：

- 依規定時效於照顧服務管理資訊平台回覆照會或轉介情形。
- 依規定辦理雇主意外責任險投保。

② 個案資料理：

- 個案服務紀錄表資料正確性。
- 個案服務契約書完整性。
- 個案部分負擔收據開立正確性。

③ 長照服務人員管理：

- 長照服務人員登錄情形。
- 長照服務人員勞、健保投保情形。
- 與長照人員簽訂勞動契約。

C. 針對異常情形函文特約單位限期說明及改善，未改善者依長服法及特約契約規定辦理。

VII. 專業服務

A. 訂有臺南市政府社會局特約長期照顧專業服務輔導查核計畫，每年依優先查核指標辦理不定期查核，由本局派員至特約服務提供單位，針對專業服務執行情形(含服務情形、行政管理等事務)及長照服務使用者之服務紀錄進行查核，並備有紀錄。

B. 機制指標及內容

① 督導查核：

- 個案權益保障管理（個案服務評估表暨服務計畫書、服務紀錄表、個案服務契約書、部分負擔收據）。
- 長照服務提供人員管理（長照人員登錄、醫事報備支援、人員權益保障）。
- 服務品質監測（機構管理、服務管理、單一服務人員服務狀況）。
- 其他與業務相關執行情形(照管平臺服務費用申報時效、照會回覆時效等)。

② 服務費用查核：

- 個案服務紀錄表(個案服務紀錄表完整性及執行人員是否符合長照人員資格等)。
- 其他與業務相關執行情形。

C. 針對異常情形函文特約單位限期說明及改善，未改善者依長服法及特約契約規定辦理。

(4) 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，並建立個案申訴處理制度。

I. 服務效能

A. 本局並訂有「臺南市政府社會局長期照顧服務管理中心服務時效流程圖」（附錄一），明確標示接案後7日內完成訪視評估及擬訂計畫工作，訪視後7日內連結照顧服務資源並提供服務。

B. 為維持個案管理及服務提供之品質本市個案評估機制依中央規定，從民眾申請、初篩、照管專員及個案管理師訪視評估、擬定照顧服務計畫、連結服務資源等，由照管專員、個案管理師追蹤及管理，而照管理督導

則依衛生福利部照管系統上之申請日、評估日及計畫簽審日（及照顧計畫核定日）計算工作天數是否符合規定，並於例行性會議中進行檢討改善。

II. 服務資源連結

- A. 為維持個案管理及服務提供之品質，以及在地、即時、便利的社區照顧，本市個案評估機制依中央規定由照管專員親自申請初篩及家訪評估，評估 CMS 達 2 級以上以全轉入社區整體照顧服務模式(A 單位)為原則，由 A 級單位個管師瞭解個案及家屬服務需求、擬定服務計畫，經照管專員核定計畫，再由 A 級單位個管師連結照顧資源，照管專員負責追蹤及評值服務進度及品質，並依個案需求協調安排照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。
- B. 定期參與各項長照服務聯繫會議，每年至少 2-4 次，透過會議檢討與修正服務策略，照管督導每週不定期至各分站進行業務督考及小組會議等，加強提升服務品質。
- C. 本局除與長照服務特約單位外，與轄內非正式資源單位如華山基金會、慈濟功德會、美善基金會、燭善善心會、普力關懷協會、愛盲基金會、臺南市裝潢公會…等，保持雙向溝通及良好關係，隨時掌握可用資源現況，並連結轄內各社區關懷照顧據點提供志工關懷訪視及電話問安，以建構完善之長期照顧服務輸送網絡。
- D. 本局除了長照服務個案外，針對未符長照 2.0 計畫補助對象之個案，以轉介方式轉介至可提供個案需求之資源單位，如需餐飲服務者，轉介燭善善心會或下營上帝廟提供送餐服務，如因經濟困窘，導致自負額無法負擔，本局協助轉介提供經濟扶助之慈善單位，如慈濟基金會、林芳瑾基金會、獅子會…等，協助支應自負額款。

III. 困難或問題個案處理

- A. 為因應個案複雜需求及照顧問題，並持续提升及精進照顧管理專員處理困難個案之能力，針對在職之照管人員定期辦理在職訓練及個案討論會，每人每年至少需接受 4 場與專業有關之在職教育，及完成 1 場個案討論會或跨專業個案討論會，並邀請其他領域專業一同參與，提供不同專業視角，以尋求最好之個案處遇。
- B. 本局訂有「臺南市政府社會局長期照顧管理中心陳情案件處理規定」，如遇申訴事件則依申訴流程秉持適情、合法、迅速結辦為原則，提供民眾包含電話、書面或電子郵件等多元管道提出申訴，並於受理申訴後即入案管理，依申訴事件性質擇由業務承辦人或照管專員進行了解，並於受理申訴後七日內處理完畢並回覆申訴人，如因案情複雜致未能於期限內結辦，則以一個月為最長期限，並應將延長時限之理由以書面告知申訴人。
- C. 本局訂有「臺南市政府社會局長期照顧服務爭議調處作業要點」，以保障長期照顧服務使用者之權益，解決個案及長照單位所生爭議。適用之爭議事件包括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，及民眾陳情或申訴長照服務相關案件，經本局認有調處必要者，爭議調處會外聘專家學者委員 7 人，其中召集人為本局局長，受理申請召開爭議調處會，由召集人指定調處委員 3 人組成調處小組，協助調處有關疑義個案之問題，若調處不成立者，當事人得於調處紀錄送達之日起 15 日內，檢具雙方合意再行調處之文件，以 1 次為限，向本局提

出申請。

IV. 服務滿意度調查

瞭解接受本市長照各項服務之民眾對於服務單位、服務內容及品質的滿意度，以提升本市居家服務品質，並作為未來相關政策規劃之參據。

110 年長期照顧滿意度調查對象為 110 年 6 月 30 日前與本市簽訂特約單位所服務之 110 年接受居家服務、日間照顧、小規模多機能、喘息服務、家庭托顧服務、專業服務之個案，110 年 12 月完成 2,744 筆有效問卷。

長期照顧各項業務整體滿意度調查以 100 分法為計分尺度，長期照顧各項業務整體滿意度調查結果以 110 年結果來看，居家服務及 A 單位 91.1 分為最滿意，次之為專業服務及日間照顧服務 90.9 分及 90.6 分，而滿意度較為普通之長照項目為家庭托顧及喘息服務，分別為 90.1 分及 89.9 分。

家庭托顧滿意之面向以餐飲營養好吃、多變化為主，喘息服務不滿意之面向以服務品質不佳為主；針對服務使用者不滿意部分，本局將納為 112 年滿意度調查問卷設計參據以及特約單位之查核項目。

110 年度長期照顧各項業務滿意度一覽表

服務項目	整體滿意度
A 單位	91.1
居家服務	91.1
日間照顧	90.6
家庭托顧	90.1
喘息服務	89.9
專業服務	90.9

(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

- I. 承辦人員於核發新成立之長照機構設立許可證書前，需先至長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成長照機構資料建檔，之後由其督導完成建檔資料複核，方得核發證書。
- II. 長照機構辦理長照人員登錄或異動時，需先完成系統作業，本市承辦人員方進行後續審查。
- III. 由本市老人福利機構、身心障礙福利機構、護理之家之主管機關，分別督導所屬機構，應依住民動態核實登錄資料。

四、 政策宣傳

(一) 執行情形

除長照 2.0 推動初期至全市 37 區辦理長照 2.0 宣導說明會外，每年定期參與社區照顧關懷據點每季聯繫會議，積極進入社區村里幹事會議、區公所里長聯繫會議，志工會議、衛生所、關懷據點等，參與各項活動，宣導各項長照服務及接受諮詢。

另製作長照服務業務之宣導單張與海報，透過台南市刊、醫院、區公所、關懷據點、衛生所、戶政事務所、地政事務所、交通運輸轉運站等單位張貼宣導海報、電視機、字幕機等方式廣告長照服務資訊，並成立照管中心粉絲專頁，透過網路傳播各項活動與課程訊息，今年更印製印尼語及越南語宣導海報及摺頁寄送新住民家庭服務中心、新住民社區服務據點、內政部移民署臺南服務站介紹長照 2.0 服務，讓不同族群、年齡層的人都能透過不同方式了解並參與長照 2.0 服務。

(二) 111 年度原訂目標之達成情形

111 年 1 至 8 月召開里長聯繫會議業務宣導計 30 場次 1,342 人次；結合各單位辦理社區民眾宣導活動計 35 場次 2,689 人次；照專於負責轄區進行社區民眾宣導計 85 場次 2,114 人次，以上共計 150 場次 6,145 人次。截至 111 年 8 月止，本局活動個案數共 2 萬 8,491 人相較 110 年 8 月活動個案數共 2 萬 4,164 人，增加 4,327 人(17.9%)。

(三) 112 年預計辦理規劃

1. 宣導管道

- (1) 製作宣導單張：協助民眾瞭解本市長期照顧服務內容、流程及申辦窗口。本宣導單張發放於各醫院出院準備服務中心、社工室、衛生所、區公所、社區關懷據點、服務提供單位及各相關團體協會…等，以提昇資訊流通，俾利長照相關服務資源連結及民眾利用度。
- (2) 建置長期照顧服務資訊網站：本局網站設有長期照顧服務業務及社區照顧關懷據點業務介紹、最新消息、便民服務、宣導專區、照管中心服務地圖、公開資訊、社福資訊等相關連結，網站均有完整介紹，亦有線上申請服務與下載專區，並可連結至衛福部長照專區的網頁，以提供民眾上網查詢了解各類長照相關業務及服務訊息。
- (3) 製作「臺南市長期照顧服務資源手冊」：每年定期進行更新完整資源手冊之編製，且於 111 年度已更新各項服務資訊。該手冊中網羅長期照顧各項服務之資源分布與服務提供單位外，亦將相關資源羅列其中，如本市立案之護理之家、養護機構及相關身心障礙福利申請管道等，作為本市長期照顧專業領域工作者之資源連結工具書。本手冊發放予各區社區整體照顧服務體系 A 級單位與特約出院銜接長照 2.0 之醫院，提昇資訊流通俾利長照相關服務資源連結及民眾利用度。
- (4) 製作「臺南市福利地圖」APP：提供民眾便利且直覺的使用方式，透過福利地圖的網頁瀏覽或直接點選即可打電話至福利 點洽詢，並提供多種導航服務模式(走路、公車、開車)引領使用這快速且正確地抵達福利服務的提供地點。

2. 推動措施

- (1) 舉辦長期照顧服務業務宣導說明會：配合本局定期至各社區辦理社區照顧關懷據點聯繫會報、民政局或區公所民政課里幹事訓練、區里長聯繫會議、各項教育訓練、家庭照顧者支持團體活動、以及各大醫療院所辦理長照業務宣導，使與會人員了解長照服務業務，以協助發掘個案提出申請。另配合社區關懷據點辦理志工訓練或社區內活動時進行長照服務宣導，以發掘社區中有長期照顧服務需求的失能者，即時轉介至本局提供服務。
 - (2) 配合各單位團體辦理社區大型活動如：各項表揚活動、園遊會、就業博覽會、水果節、嘉年華會、運動會、路跑等活動廣為宣導長照服務業務。
 - (3) 透過網路、手機 APP、FB、媒體、廣播、衛福部長照專區等管道，宣導本局長照服務業務與各項相關活動訊息。
 - (4) 本局製作長照服務業務之宣導海報、宣導單張、宣導品等有效利用配合宣導，並透過醫院、區公所、關懷據點、衛生所等單位張貼宣導海報、電視機、字幕機等方式廣告長照服務資訊，另印製印尼語、越南語雙語海報及摺頁寄送新住民家庭服務中心、新住民社區服務據點、內政部移民署臺南服務站，將本局長照服務業務與各項相關活動訊息推廣至不同族群及年齡層。
 - (5) 本局照管專員依負責行政轄區每年至少 2 場次在不同性質場域進行宣導，另配合指派至不同行政轄區輪替宣導。
- (四) 困難及限制
- 例行性的聯繫會議或關懷據點的長照業務宣導活動，參與對象容易重複，對於潛在個案的開發有限。
- (五) 因應措施及策進作為
- 除村里幹事會議、里長聯繫會議，志工會議、衛生所、關懷據點的宣導活動外，擴及一般民眾聚集地點，如廟埕前、社區公園、大樹下等，不定期的進行長照宣導活動，照管專員亦將宣導場域延伸至職場、學校等，搭配家庭照顧者喘息、外籍看護家庭可使用長照資源等民眾關注的議題，亦可現場辦理申請服務以增加長照的可近性。
- 疫情警戒降級時亦配合各單位團體辦理社區大型活動如：各項表揚活動、園遊會、水果節、嘉年華會、就業博覽會等活動廣為宣導長照服務業務，另透過網路、手機 APP、FB、媒體、廣播等傳播管道，同時製作長照服務業務之宣導海報透過醫院、區公所、關懷據點、衛生所戶政事務所及地政事務所等單位張貼長照 2.0 宣導海報、電視機、字幕機等方式，今年更在台南交通轉運站、台南健康嘉年華會場、台南市刊張貼刊登長照宣導海報及單張，增加長照曝光率，並印製印尼語、越南語雙語海報及摺頁寄送新住民家庭服務中心、新住民社區服務據點、內政部移民署臺南服務站，將本局長照服務業務與各項相關活動訊息推廣至不同族群及年齡層。

五、預期效益

- 提升失能民眾長期照顧服務整體使用率至 75%。

按衛生福利部最新統計數據，本市目前長照服務整體涵蓋率為 68%，在服務質量上均深獲民眾肯定；因服務需求人數逐年快速上升，112 年度將持續辦理各類型宣導說明，強化長照服務的資訊流通，提高民眾使用率。

- 持續布建長照服務資源，特約單位數達 1,000 家。

為滿足不同處境及需求民眾多元照顧需求，本市持續佈建各類型長照單位，目前特約單位數約 953 家，預期至 112 年可達 1,000 家以上；另為補足住宿式長照機構資源不足區域之照顧網絡，已規劃於六甲區、新市區、柳營區、玉井區及安定區設置，另有多家長照法人亦規劃於本市白河區等 11 行政區設置住宿式長照機構，預期 112 年起將陸續設立完成。

- 加強個案管理制度，強化服務輸送時效及品質。

定期檢視衛生福利部照管系統服務時效統計資料，檢討申請日、評估日、計畫簽審日及照顧計畫核定日等工作天數是否符合規定，並落實照管中心共通性服務機制及品質管控，以提升照顧管理品質。

(一) 量化指標

1、長照服務涵蓋率與各項服務人數

項次	績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
				110		111		112	113	114
				目標值 A	實際值 A	目標值 B	實際值 B	目標值 C	目標值 D	目標值 E
1	長照服務涵蓋率(註)	(長照服務人數÷長照需求推估人數)×100%	%	65	65	70	68	75	78	81
2	社區整合型服務中心(A單位)	(A單位服務人數÷長照需求核定人數)×100%	%	58	97	98	98	98	98	98
3	居家服務	(居家服務人數÷長照給支付人數)×100%	%	78	78.1	78.2	71.8	78.3	78.4	78.5
4	日間照顧(含失智型)	(日間照顧人數÷長照給支付人數)×100%	%	5.8	6	6.5	7.4	7.5	7.6	7.7
5	小規模多機能(含失智型)	(小規模多機能人數÷長照給支付人數)×100%	%	1.8	2	2.3	2.5	2.52	2.53	2.54
6	家庭托顧	(家庭托顧人數÷長照給支付人數)×100%	%	0.25	0.29	0.3	0.27	0.35	0.38	0.4
7	交通接送	(交通接送人數÷長照給支付人數)×100%	%	4.1	5.2	5.7	7.3	7.8	8.3	8.8

8	專業服務	專業服務人數÷長照給支付人數)×100%	%	22	25.3	21.2	15.3	21.3	21.4	21.5
9	輔具租借及購買	(輔具租借購買人數÷長照給支付人數)×100%	%	22	23	23.5	21	24	25	26
10	居家無障礙環境改善	(居家無障礙環境改善人數÷長照給支付人數)×100%	%	3	4	4.5	4	4.8	5	5.2
11	喘息服務	(喘息服務人數÷長照給支付人數)×100%	%	18.5	26	26.5	23.7	27.5	30.1	35.9
12	居家失能個案家庭醫師照護服務	(居家失能個案家庭醫師照護服務人數÷長照給支付人數)×100%	%	11.5	11	12	12	13	14	15
13	失智症團體家屋	服務人數	人	36	10	18	9	18	27	36
14	營養餐飲	服務人數	人	1,711	1,765	1,711	1,650	1,782	1,853	1,933

備註：

長照服務涵蓋率：

1. 長照服務人數：包含使用長照給支付人數、住宿式機構及團體家屋服務人數、失智未失能者及衰弱老人等服務人數。
2. 資料來源：包含本部照顧服務管理資訊平臺、本部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統、本部失智照護服務管理系統、本部社會及家庭署社會照顧關懷網。

2、長照服務時效

項次	績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
				110		111		112	113	114
				目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1	需求評估服務時效	自個案申請至完成需求評估作業日數總和/總個案數	日	4	4	4	1.1	4	4	4
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	7	7	7	3.7	7	7	7

3、服務資源

項	績效指標	評估標準	單	年度目標值/實際值
---	------	------	---	-----------

次			位	110		111		112	113	114
				目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1	居家服務	特約數	家	140	122	172	154	182	190	200
		轄內設立數		140	137	172	161	182	190	200
2	日間照顧 (含失智型)	特約數	家	64	62	67	80	90	95	100
		轄內設立數		64	64	67	80	90	95	100
3	小規模多機能 (含失智型)	特約數	家	13	15	16	19	20	21	22
		轄內設立數		13	15	16	19	20	21	22
4	家庭托顧	特約數	家	19	18	21	20	23	25	27
		轄內設立數		19	18	21	20	23	25	27
5	交通接送	車輛數	輛	55	56	52	59	65	70	75
		特約單位數	家	10	9	10	10	11	12	12
6	營養餐飲	志工人數	人	175	183	188	193	195	200	205
		單位數	家	31	31	31	32	33	33	34
7	失智症團體家屋	服務單位數	家	3	1	2	1	3	3	4
8	社區整合型服務中心(A單位)	特約單位數	家	46	46	48	46	48	48	50
		個案管理員	人	153	188	224	212	236	253	271
9	巷弄長照站(C單位)	服務單位數	家	185	195	196	205	206	206	206
10	專業服務提供單位	特約單位數	家	100	68	80	70	82	85	87
11	輔具租借購買及居家環境提供單位	特約單位數	家	152	265	192	214	220	230	240
12	喘息服務提供單位	特約單位數	家	240	263	260	312	340	360	380
13	居家失能個案家庭醫師照護方案	特約單位數	家	46	35	35	42	47	50	53

(二) 質化指標

I. 長期照顧服務整體推動機制之建置，成立跨局處長期照顧推動小組。

- II. 整合長照服務項目，提供民眾單一窗口之服務，並設置服務申訴專線，建立服務使用者申訴機制。
- III. 辦理長照機構評鑑，並對於服務提供特約單位進行輔導、考核、及品質監督。
- IV. 辦理長期照顧服務滿意度、照顧管理服務滿意度調查，及依調查結果提出具體改善策略。
- V. 辦理長期照顧相關人力在職訓練，以增進專業知識及技能提昇。
- VI. 依據中央長照業務考評指標，提升業務執行成效。
- VII. 辦理長期照顧相關人力在職訓練，以增進專業知識及技能提昇。

六、 經費執行

(一) 執行情形

I. 111 年度長照 2.0 整合型計畫

中央原核定 111 年度長照 2.0 整合型計畫金額為新臺幣 35 億 4,098 萬 4,000 元，因核定經費不足支應全年所需費用，爰向中央申請變更及增加經費，中央變更核定後補助金額為新臺幣 42 億 9,132 萬 8,000 元；截至本年 8 月底止已執行數約新臺幣 27 億 7,624 萬 4,905 元，執行率達 76%，預估至年底經費執行率可達 99%。

II. 111 年度長照十年計畫 2.0-強化照顧管理人力資源計畫

中央核定補助金額為新臺幣 1 億 956 萬 9,170 元，本市自籌 338 萬 8,738 元，全案共計 1 億 1,295 萬 7,908 元，截至 111 年 8 月底止已執行金額為新臺幣 6,984 萬 9,711 元，執行率為 61.84%。

執行率落後主要因素為人員未補齊及育嬰留職停薪人數較多而影響專業服務費執行狀況，另因疫情影響，上半年度之人員教育訓練、聯繫會議等多採視訊辦理，影響部分業務費的執行，下半年度因疫情管制措施鬆綁，照管人員教育訓練採實體辦理為主並已加速辦理中，另則持續對外招募照管人員以補齊人力；預估至年底經費可執行至 9,840 萬 7,514 元，執行率 87.1%。

(二) 困難及限制

長照服務需求人口數及實際使用人數每年皆快速成長，惟中央核定經費不足支應全年度所需費用，需於每年再次向中央申請增加經費。惟申請增加經費時程緩慢，且所增加之經費亦須納入預算，俟地方政府完成墊付流程一般皆已至年底，建請中央於經費匡列時滿足地方之經費需求，以維護服務之穩定，使資源佈建工作不中斷，特約單位能永續經營，提升照顧服務品質。

(三) 因應措施及策進作為

建請中央於年度開始依所需金額核定，減少不必要作業程序，有助於整體經費規劃運用。

表 十四、111 年、112 年長照服務經費預估情形一覽表

(單位：元、%)

項目		111 年				112 年	
		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%)	預估需求數	成長率
長照服務給付支付		4,148,121,300	4,141,155,894	6,965,406	99.8%	4,809,038,843	15.93%
長照服務資源	居家服務	5,760,000	5,760,000	0	100%	6,480,000	12.50%
	日間照顧	9,800,000	9,800,000	0	100%	7,800,000	-20.41%
	家庭托顧	100,000	0	100,000	0%	500,000	400%
	家庭托顧輔導方案	3,120,000	3,120,000	0	100%	2,298,900	-26.32%
	小規模多機能	0	0	0	0%	3,950,000	100%
	交通接送	46,055,000	42,000,000	4,055,000	91.2%	57,900,000	25.72%
	營養餐飲	42,495,000	41,198,738	1,296,262	96.9%	48,436,915	13.98%
	失智症團體家屋	4,451,000	4,240,332	210,668	95.3%	11,200,249	151.63%
	行政人力	19,627,000	17,271,760	2,355,240	88.0%	20,193,664	2.89%
	社區整體照顧服務體系	11,798,700	11,579,666	219,034	98.1%	15,190,826	28.75%
照管中心（含分站）		109,569,170	95,455,288	14,113,882	87.1%	117,290,100	7%

註：111 年「預估執行數」、「預估繳回數」、「預估執行率」等，皆為至 111 年 12 月底之預估值。

參、 檢討及建議事項

- 一、 為強化照顧管理，提前預警以即時啟動改善機制，建議照顧管理資訊系統平臺於督導權限下增設即時檢視所轄照管專員之待複評數、評估時效、活動個案數等訊息。
- 二、 有關長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法已於 111 年 9 月 2 日修正依據第 18 條規定登錄之長照服務單位以一處為限，建議長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之單位權限增設功能，可即時檢視所聘之照顧服務員是否有登錄他處，以利長照機構能掌握照顧服務員動態。

肆、 經費需求與來源

一、總表

項目		總經費（不含民眾部分負擔）			中央補助		
		經常門	資本門	小計	經常門	資本門	小計
1	長照服務給付及支付	4,957,964,090		4,957,964,090	4,809,225,160		4,809,225,160
2	居家服務	6,480,000		6,480,000	6,480,000		6,480,000
3	日間照顧	1,112,000	7,134,000	8,246,000	1,000,000	6,800,000	7,800,000
4	家庭托顧	335,000	225,000	560,000	300,000	200,000	500,000
5	家庭托顧輔導方案	2,370,000	0	2,370,000	2,298,900	0	2,298,900
6	小規模多機能	556,000	3,728,000	4,284,000	500,000	3,450,000	3,950,000
7	交通接送	57,733,200	950,000	58,683,200	56,000,000	950,000	56,950,000
8	營養餐飲	51,171,750	333,720	51,505,470	49,636,596	223,592	49,860,188
9	社區整體照顧服務體系	15,343,826	90,000	15,433,826	15,100,826	90,000	15,190,826
10	強化整備地方政府行政人力 (含照管中心行政人力)	20,193,664	0	20,193,664	20,193,664	0	20,193,664
11	失智症團體家屋	9,262,687	3,810,574	13,073,261	8,113,248	3,087,000	11,200,248
總計		5,122,522,217	16,271,294	5,138,793,511	4,968,848,394	14,800,592	4,983,648,986

項目		地方政府自籌			長照機構（服務單位）自籌		
		經常門	資本門	小計	經常門	資本門	小計
1	長照服務給付及支付	148,738,930		148,738,930			
2	居家服務						

3	日間照顧				112,000	334,000	446,000
4	家庭托顧				35,000	25,000	60,000
5	家庭托顧輔導方案	71,100	0	71,100	0	0	0
6	小規模多機能				56,000	278,000	334,000
7	交通接送	1,733,200	0	1,733,200			
8	營養餐飲	1,535,154	10,012	1,545,166	0	100,116	100,116
9	社區整體照顧服務體系	243,000		243,000			
10	強化整備地方政府行政人力 (含照管中心行政人力)						
11	失智症老人團體家屋	118,152	0	118,152	1,031,287	723,574	1,754,861
總計		152,439,536	10,012	152,449,548	1,234,287	1,460,690	2,694,977

二、長照服務給付及支付

(一) 總計 (經常門)

碼別	中央補助	地方自籌	所需經費 (不含民眾負擔)
A	600,467,372	18,571,156	619,038,528
B、C	3,786,243,562	117,100,321	3,903,343,883
D	4,238,449	131,087	4,369,536
E、F	111,075,158	3,435,315	114,510,473
G	236,128,326	7,302,939	243,431,265
業務費	71,069,539	2,198,027	73,267,566
總計	4,809,225,160	148,738,930	4,957,964,090

地方自籌比率 =	3%
中央補助比率 =	97%

(二) A 碼：照顧管理及政策鼓勵服務

項目	每月平均 給付額度 (A)	服務人數 (B)	所需經費 (A*B*12 月)	中央補助	地方自籌
AA01、AA02 (一般地區)	632	28,042	212,670,528	206,290,412	6,380,116
AA01、AA02 (原鄉、離島)	0	0	0	0	0
AA03~AA11 (一般地區)	1,411	24,000	406,368,000	394,176,960	12,191,040
AA03~AA11 (原鄉、離島)	0	0	0	0	0
小計		52,042	619,038,528	600,467,372	18,571,156

(三) B、C 碼：照顧及專業服務

失能 等級	每月 給付	服務人數				所需經費 (F=A*E*12 月)	政府補助 (F-G-H)		部分負擔	
		低收	中低	一般戶	合計		中央補助	地方自籌	中低收入	一般戶

	額度 (A)	入戶 (B)	收入 (C)	(D)	(E=B+C+D)		100%	0%	(G=A*C*12 月 *5%)	(H=A*D*12 月 *16%)
第 2 級	10,020	213	325	2,195	2,733	328,615,920	275,900,720	8,533,012	1,953,900	42,228,288
第 3 級	15,460	171	487	2,404	3,062	568,062,240	477,420,823	14,765,593	4,517,412	71,358,412
第 4 級	18,580	288	581	2,209	3,078	686,270,880	582,961,182	18,029,728	6,476,988	78,802,982
第 5 級	24,100	239	590	2,106	2,935	848,802,000	720,537,114	22,284,654	8,531,400	97,448,832
第 6 級	28,070	189	390	1,883	2,462	829,300,080	699,611,088	21,637,457	6,568,380	101,483,155
第 7 級	32,090	111	171	1,396	1,678	646,164,240	540,154,527	16,705,811	3,292,434	86,011,468
第 8 級	36,180	111	153	1,079	1,343	583,076,880	489,658,108	15,144,066	3,321,324	74,953,382
小計		1,322	2,697	13,272	17,291	4,490,292,240	3,786,243,562	117,100,321	34,661,838	552,286,519

所需經費驗算：政府補助+部分負擔=

4,490,292,240

(四) D 碼：交通接送

類別	每月 給付 額度 (A)	服務人數				所需經費 (F=A*E*12 月)	政府補助 (F-G-H)		部分負擔	
		低收 入戶 (B)	中低 收入 (C)	一般戶 (D)	合計 (E=B+C+D)		中央補助 100%	地方自籌 0%	中低收入 (G=A*C*12 月*部 分負擔比率)	一般戶 (H=A*D*12 月* 部分負擔比率)
I	1,680	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II	1,840	55	60	80	195	4,305,600	3,598,156	111,284	119,232	476,928
III	2,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IV	2,400	6	8	12	26	748,800	640,293	19,803	16,128	72,576
小計		61	68	92	221	5,054,400	4,238,449	131,087	135,360	549,504

所需經費驗算：政府補助+部分負擔= 5,054,400

類別	D 碼部分負擔比率	
	中低收	一般戶
I	10%	30%
II	9%	27%
III	8%	25%
IV	7%	21%

(五) E、F 碼：輔具服務及居家無障礙環境改善服務

年平均給付額度 (A)	服務人數				所需經費 (F=A*E)	政府補助 (F-G-H)		部分負擔	
	低收入戶 (B)	中低收入 (C)	一般戶 (D)	合計 (E=B+C+D)		中央補助 100%	地方自籌 0%	中低收入 (G=A*C*10%)	一般戶 (H=A*D*30%)
11,325	1,241	1,403	10,868	13,512	153,023,400	111,075,158	3,435,315	1,588,897	36,924,030

(六) G 碼：喘息服務

失能等級	每年給付額度 (A)	服務人數				所需經費 (F=A*E)	政府補助 (F-G-H)		部分負擔	
		低收入戶 (B)	中低收入 (C)	一般戶 (D)	合計 (E=B+C+D)		中央補助 100%	地方自籌 0%	中低收入 (G=A*C*5%)	一般戶 (H=A*D*16%)
第 2 級 第 6 級	32,340	550	450	2,200	3,200	103,488,000	88,635,369	2,741,301	727,650	11,383,680
第 7 級 第 8 級	48,510	450	350	2,800	3,600	174,636,000	147,492,957	4,561,638	848,925	21,732,480
小計		1,000	800	5,000	6,800	278,124,000	236,128,326	7,302,939	1,576,575	33,116,160

(七) 業務費

長照給支付核定額度 (A)	所需經費 (B+C)	中央補助 (B=A*1.5%)	100%	地方自籌 (C)	0%
4,737,969,304	73,267,566	71,069,539		2,198,027	

三、長照服務資源布建

(一) 居家服務 (經常門)

獎助項目	月均單價 (A)	月 (B)	人數 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助	
					比率	D*補助比率
原偏鄉離島 照服員獎勵津貼	3,000	12	90	3,240,000	100%	3,240,000
原偏鄉離島 照服員交通津貼	3,000	12	90	3,240,000	100%	3,240,000
小計				6,480,000		6,480,000

(二) 日間照顧

獎助項目				單價 (A)	家數/ 車輛數 (B)	所需經費 (C=A*B)	中央補助		單位自籌	
							比率	C*補助比率	比率	C*自籌比率
開辦費 及材料 費 (經+資)	混合型	一般地區	經常門	556,000	2	1,112,000	90%	1,000,000	10%	112,000
			資本門	1,667,000	2	3,334,000	90%	3,000,000	10%	334,000
		偏鄉地區	經常門	0	0	0	100%	0	0%	0
			資本門	0	0	0	100%	0	0%	0
	失智型	一般地區	經常門	0	0	0	90%	0	10%	0
			資本門	0	0	0	90%	0	10%	0
		偏鄉地區	經常門	0	0	0	100%	0	0%	0
			資本門	0	0	0	100%	0	0%	0

交通車（資本門）	950,000	4	3,800,000	100%	3,800,000	0%	0
小計		經常門	1,112,000		1,000,000		112,000
		資本門	7,134,000		6,800,000		334,000
		合計	8,246,000		7,800,000		446,000

（三）家庭托顧

獎助項目-資源佈建			單價 (A)	家數 (B)	所需經費 (C=A*B)	中央補助		單位自籌	
						比率	C*補助比率	比率	C*補助比率
開辦費及材料費 (經+資)	一般地區	經常門	67,000	5	335,000	90%	300,000	10%	35,000
		資本門	45,000	5	225,000	90%	200,000	10%	25,000
	偏鄉地區	經常門	0	0	0	100%	0	0%	0
		資本門	0	0	0	100%	0	0%	0
小計				經常門	335,000	300,000		35,000	
				資本門	225,000	200,000		25,000	
				合計	560,000	500,000		60,000	

獎助項目-輔導團		單價 (A)	月 (B)	托顧家庭數 /輔導團數 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	縣市 政府	中央補助		地方自籌		單位自籌	
							比率	所需經費*D	比率	所需經費 *D	比率	所需經費 *D
輔導已取得特約之托顧家庭 (E+F)		12,500	12	15	2,250,000	臺 南 市		2,182,500		67,500		0
	經常門 (E)				2,250,000		97%	2,182,500	3%	67,500		
	資本門-設備費(F)				0		67%	0	3%	0	30%	0
輔導開發或培植托顧家庭		10,000	12	1	120,000		97%	116,400	3%	3,600		
合計				經常門	2,370,000			2,298,900		71,100		0
				資本門	0			0		0		0
				合計	2,370,000			2,298,900		71,100		0

獎助經費繳回機制 (文字敘述)	輔導單位每年至少應增加 2 處托顧家庭，並完成特約程序，於年底結算時，僅輔導托顧家庭但未完成設立者，須繳回輔導開發補助款之五成經費；未有輔導托顧家庭者，須繳回輔導開發補助款之八成經費。
--------------------	--

(四) 小規模多機能

獎助項目				單價 (A)	家數/車輛數 (B)	所需經費 (C=A*B)	中央補助		單位自籌	
							比率	C*補助比率	比率	C*補助比率
開辦費 及材料費 (經+資)	混合型	一般地區	經常門	556,000	1	556,000	90%	500,000	10%	56,000
			資本門	2,778,000	1	2,778,000	90%	2,500,000	10%	278,000
		偏鄉地區	經常門	0	0	0	100%	0	0%	0
			資本門	0	0	0	100%	0	0%	0
	失智型	一般地區	經常門	0	0	0	90%	0	10%	0
			資本門	0	0	0	90%	0	10%	0
		偏鄉地區	經常門	0	0	0	100%	0	0%	0
			資本門	0	0	0	100%	0	0%	0
交通車（資本門）				950,000	1	950,000	100%	950,000	0%	0
小計					經常門	556,000	500,000		56,000	
					資本門	3,728,000	3,450,000		278,000	
					合計	4,284,000	3,950,000		334,000	

(五) 交通接送

獎助項目	月均單價 (A)	月 (B)	車輛數 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助 (H)		地方自籌 (I)	
					比率	D*補助比率	比率	D*補助比率
營運費用(經常門)	68,730	12	70	57,733,200	97%	56,000,000	3%	1,733,200
原偏鄉、離島交通車(資本門)	950,000		1	950,000	100%	950,000	0%	0
小計			經常門	57,733,200	56,000,000		1,733,200	
			資本門	950,000	950,000		0	
			合計	58,683,200	56,950,000		1,733,200	

(六) 營養餐飲

1. 餐費（經常門）

福利身分別	人數 (A)	每餐單價 (B)	月均餐數 (C)	月 (D)	所需經費 (E=A*B*C*D)	中央補助		民眾部分負擔 (F)		地方自籌(G)	
						比率	(E-F)*補助比率	比率	E*部分負擔比	比率	E*自籌比率
低收	1,401	80	23	12	30,934,080	97%	30,006,057	0%	0	3%	928,023
中低收	352	80	23	12	7,772,160	97%	6,785,095	10%	777,216	3%	209,849
小計					38,706,240	36,791,152		777,216		1,137,872	

2. 資源布建（經+資）

獎助項目		單價 (A)		人數/家 數 (B)	月/人日 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助 (H)		單位自籌 (I)		地方自籌(J)	
							比率	D*補助比 率	比率	D*補助比 率	比率	D*自籌比 率
志工交通費及誤餐費（經常門）						5,515,200	97%	5,349,744	0%		3%	165,456
	一般地區	200	61	360	4,392,000	97%	4,260,240	0%		3%	131,760	
	原偏鄉、離島 地區	240	13	360	1,123,200	97%	1,089,504	0%		3%	33,696	
保險費		500	65		32,500	97%	31,525	0%		3%	975	
專業服務費		34,916	11	13.5	5,185,026	97%	5,029,475	0%	0	3%	155,551	
專業服務費-112 年未達案量		0	0	0	0	70%	0	30%	0			
管理費-勞健保勞退(經常門)		5,000	11	12	660,000	97%	640,200	0%		3%	19,800	
業務費		50,000	22		1,100,000	97%	1,067,000	0%		3%	33,000	
辦公室租金（經常門）		12,500	5	12	750,000	97%	727,500	0%		3%	22,500	
充實廚房設施設備 費及材料費（經+ 資）	60 人以下	經常門	50,000	0		0	67%	0	30%	0	3%	0
		資本門	50,000	0		0	67%	0	30%	0	3%	0
	61 人 以上	經常門	75,000	0		0	67%	0	30%	0	3%	0
		資本門	75,000	3		225,000	67%	150,750	30%	67,500	3%	6,750
辦公室設施設備費及材料費		經常門	45,640	0		0	67%	0	30%	0	3%	0

	資本門	54,360	2		108,720	67%	72,842	30%	32,616	3%	3,262
小計				經常門	13,242,726	12,845,444		0		397,282	
				資本門	333,720	223,592		100,116		10,012	
				合計	13,576,446	13,069,036		100,116		407,294	

(七) 社區整體照顧服務體系

原偏鄉離島 A 單位獎助項目		家數 (A)	月 (B)	平均單價 (C)	所需經費=中央補助 (A*B*C)
營運相關費用					4,620,000
	人事費(經)(E)	4		850,000	3,400,000
	業務費(經)(F)	4		200,000	800,000
	管理費(經) (G=(E+F)*10%)				420,000
	設備費(資)(H)	0		0	0
交通車					0
	經常門(F)	0	0	0	0
	資本門	0		0	0
小計				經常門	4,620,000
				資本門	0
				合計	4,620,000

未符合社區照顧關懷據點辦理資格之 C 單位獎助項目			家數/人數 (A)	月 (B)	平均單價 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助		地方自籌	
							比率	E=補助比率*D	比率	F=補助比率*D
開辦設施設備費	一般地區	經常門	0		0	0	100%	0		
		資本門	0		0	0	100%	0		
	離島地區	經常門	0		0	0	100%	0		
		資本門	0		0	0	100%	0		
充實設施設備費	一般	經常門	3		20,000	60,000	100%	60,000		

	地區	資本門	3		30,000	90,000	100%	90,000		
	離島地區	經常門	0		0	0	100%	0		
		資本門	0		0	0	100%	0		
志工費	一般地區		9		30,000	270,000	82%	221,400	18%	48,600
	離島地區		0		35,000	0	82%	0	18%	0
據點人力加值費	社工人員		1	13.5	35,913	484,826				
	照顧服務員		6	13.5	33,000	2,673,000				
	專職人員勞、健保及勞退等相關雇主應負擔費用		7	12	6,000	504,000				
預防及延緩失能照護計畫(經)			9		108,000	972,000				
C 級巷弄長照站獎助費(經)						5,760,000				
	2-5 個時段/週	自籌	1	12	10,000	120,000	82%	98,400	18%	21,600
		非自籌	1	12	10,000	120,000	100%	120,000		
	6-9 個時段/週	自籌	1	12	10,000	120,000	82%	98,400	18%	21,600
		非自籌	1	12	30,000	360,000	100%	360,000		
	10 個時段/週-無加值	自籌	0	12	10,000	0	82%	0	18%	0
		非自籌	0	12	50,000	0	100%	0		
	10 個時段/週-有加值	自籌	7	12	10,000	840,000	82%	688,800	18%	151,200
		非自籌	7	12	50,000	4,200,000	100%	4,200,000		
小計					經常門	10,723,826	10,480,826		243,000	
					資本門	90,000	90,000			
					合計	10,813,826	10,570,826		243,000	

(八) 強化整備長期照顧服務行政人力資源(含照管中心行政人力)

獎助項目	人數 (A)	月 (B)	平均單價 (C)	所需經費=中央補助 (A*B*C)
專業服務費（經常門）(D)				18,209,664
	行政人員	14	13.5	38,391
	行政專員	16	13.5	44,616
	行政督導	2	13.5	48,767
業務費（經常門）(E)	32	12	5,000	1,920,000
文康活動費	32		2,000	64,000
設備費（資本門）	0		0	0
小計			經常門	20,193,664
			資本門	0
			合計	20,193,664

（九）失智症團體家屋

1. 照顧服務費（經常門）

身分別	CDR 分數	人數 (A)	單價 (B)	月 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助		地方自籌	
						上限	A*C*補助上限	比率	D-中央補助
低收	2	5	10,000	12	600,000	1 萬	582,000	3%	18,000
	3	5	18,000	12	1,080,000	1.8 萬	1,047,600	3%	32,400
中低收	2	5	9,000	12	540,000	9 千	523,800	3%	16,200
	3	4	16,200	12	777,600	1.62 萬	754,272	3%	23,328
一般戶	2	4	7,000	12	336,000	7 千	325,920	3%	10,080
	3	4	12,600	12	604,800	1.26 萬	586,656	3%	18,144
小計					3,938,400	3,820,248		118,152	

2. 資源布建（經+資）

獎助項目	單價 (A)	人數/家數/ 次數	月 (C)	所需經費 (D=A*B*C)	中央補助 (H)		單位自籌 (I)	
					比率/	D*補助比率/	比率/	D*補助比率/

				(B)			上限	(服務費)B*C*補助上限	最低	(服務費)D-H
開辦設施設備費及材料費(經+資)	一般地區	經常門	400,000	1		400,000	90%	360,000	10%	40,000
		資本門	2,100,000	1		2,100,000	90%	1,900,000	10%	200,000
	原偏鄉離島區	經常門	0	0		0	100%	0	0%	0
		資本門	0	0		0	100%	0	0%	0
充實設施設備費及材料費(經+資)	一般地區	經常門	7,143	9		64,287	70%	45,000	30%	19,287
		資本門	64,286	9		578,574	70%	405,000	30%	173,574
	原偏鄉離島區	經常門	0	0		0	100%	0	0%	0
		資本門	0	0		0	100%	0	0%	0
修繕費(資本)	一般地區		1,132,000	1		1,132,000	70%	792,000	30%	340,000
	原偏鄉離島地區		0	0		0	100%	0	0%	0
營運費(經常)			15,000	27	12	4,860,000	80%	3,888,000	20%	972,000
原偏鄉離島照服員獎勵津貼			3,000	0	0	0	100%	0	0%	0
小計					經常門	5,324,287	4,293,000		1,031,287	
					資本門	3,810,574	3,087,000		723,573	
					合計	9,134,861	7,380,001		1,754,861	

四、 照管中心與照管分站經費明細(獎助基準以本部後續公告之 112 年度獎助項目及基準為準)

單位:新臺幣元

項目	單價	數量	經費估算	說 明 (註 1)
總計			121,188,000	1. 依主計總處公告之「各直轄市及縣(市)政府財力分級表」,中央補助比例:97%;地方自籌比例:3%。 2. 本計畫核銷結案時,自籌經費支付占實際支用經費總額之比率,應符合「應自籌經費百分比」之比率,不足之數應繳回差額。
中央補助			117,552,000	
地方自籌			3,636,000	
一、專業服務費			112,852,951	
照顧管理專員		126	91,978,850	詳見照管人員(薪資)清冊
照顧管理督導		19	15,659,649	詳見照管人員(薪資)清冊
照管人員交通費	23,172	141	3,267,252	一、112 年督導專員數計 145 人,偏區 4 輛公務機車另編油脂費,不重複申請本項交通費,共計申請 141 人交通費。 二、依據縣市最遠及最近平均車程公車票價計 30 公里以上 215 元,30 公里以下折半 107 元,每月最高申請 13 天,以每人每年實際訪視天數預估申請金額計: $((215 \times 5) + (107 \times 8)) \times 12 \text{ 月} = 23,172 \text{ 元/人/年}$ 。 三、 $23,172 \text{ 元/人/年} \times 141 \text{ 人} = 3,267,252 \text{ 元/年}$ 。
休假補助費	1,947,200	1	1,947,200	照管人員年資至 111 年 12 月 31 日止, (1)年資超過 3 年以上共 89 名 $\times 16,000 \text{ 元} = 1,424,000 \text{ 元}$ (2)年資 1 年以上未滿 3 年共 43 名 $\times 7 \text{ 日} \times 1,600 \text{ 元} = 481,600 \text{ 元}$ (2)年資未滿 1 年共 13 名 $\times 2 \text{ 日} \times 1,600 \text{ 元} = 41,600 \text{ 元}$
二、業務費			7,161,765	
鐘點費	185,000	1	185,000	一、個案研討會、專題演講等鐘點費: $55 \text{ 時} \times 2,000 \text{ 元} = 110,000 \text{ 元}$ 二、實習指導費: $1,000 \text{ 元} \times 5 \text{ 天} \times 15 \text{ 人} = 75,000 \text{ 元}$ (每位新進人員編列 5 日,參考 110 及 111 年度離職情形所訂)
文具紙張	715,000	1	715,000	一、碳粉: $6,000 \text{ 元} \times 30 \text{ 支} = 180,000 \text{ 元}$

				二、墨水：3,000 元×25 支=75,000 元 三、文具：30,000 元×12 月=360,000 元 四、紙張：1,000 元×100 箱=100,000 元
郵電	1,920,000	1	1,920,000	160,000 元×12 個月=1,920,000 元（電話費、郵資、網路、通報費、快遞費等；總站及 5 處一般分站及 4 處偏區分站）
印刷	315,250	1	315,250	一、計畫所需印刷裝訂費、影印費…等費用：100 元×1,000 份=100,000 元 二、長照服務單張編印：6 元×28,875 份=173,250 元 三、手冊編印：200 元×210 份=42,000 元
租金	953,600	1	953,600	一、影印、印表機、冷氣等辦公設備租金：42,000 元×12 個月=504,000 元（影印機及印表機為總站及 5 處一般分站租賃，冷氣為東區分站租賃使用） 二、防毒軟體租金：38,000 元×7 套=266,000 元（每套供 25 台電腦使用，授權一年，依實際共同供應契約價格編列） 三、文書軟體租金(Office365)：1,200 元×153 人=183,600 元（桌機 145 人+8 處分站教育訓練筆電 8 台）（授權一年，依實際共同供應契約價格編列）
維護費	655,760	1	655,760	一、電腦維修費：4,000 元×35 台=140,000 元 二、平板維修費：4,500 元×26 台=117,000 元（使用過 1 年平板數 3 成計） 三、偏區機車維護：1,700 元/年×4 輛=6,800 元 四、辦公室電路設施保養維護：20,000 元×12 個月=240,000 元（總站、5 處一般分站及 4 處偏區分站） 五、辦公室設備器具基本維護費：1,048 元/年×145 人=151,960 元（照管人員 145 人）
油脂	34,944	1	34,944	偏區機車油料費用：26 公升×28 元×12 月×4 輛=34,944 元（油價為浮動調整，核實核銷）
材料費	1,630,211	1	1,630,211	一、訪視所需耗品：500 元×12 月×145 人=870,000 元（如口罩、手套、酒精及長照推廣用品等其他執行業務所需之各項耗品） 二、數位電話機：4,000 元×25 台=100,000 元（含安裝施工線材等；東區分站辦公室，照專聯繫業務用話機數量不敷使用而增加） 三、OA 屏風：3,000 元/米平方×12=36,000 元（含走線槽、訂製及施工安裝

				等；東區分站辦公室，照專辦公用桌椅加裝 OA 屏風) 四、衛生紙：1,250 元×100 箱=125,000 元 五、行動電源：2,000 元×145 人=290,000 元(照專外訪評估載具 充電用，前次採購為 109 年，已不勘使用) 六、護脛護具：787 元×3 人=2,361 元(偏區照專訪視防野犬咬傷) 七、辦公室清潔用品：(5,000 元×5 處一般區分站) +(1,500 元×4 處偏區分站)=31,000 元 八、載具：9,900 元×10 台=99,000 元(專員訪視使用載具損壞不堪維修更換) 九、辦公椅：2,650 元×29 張=76,850 元(以折損率 20%(145*20%=29)計算)
出席費	2,500	50	125,000	出席費：2,500 元×50 次=125,000 元(專家諮詢會議出席費)
國內旅費	2,000	214	428,000	國內旅費：2,000 元×214 人日=428,000 元
餐費	100	1,000	100,000	餐費：1,000 人×100 元=100,000 元
雜支	99,000	1	99,000	實施計畫所需之長照人員教育積分費、茶水及其他執行業務所需各項耗品
三、設施設備費			270,000	一、照管中心設備費：250,000 元 (一)東區分站冷氣：65,000 元×3 台=195,000 元(含施工安裝；110 年新增照專分站辦公室，時因經費不足以編列，暫先租賃 3 台中古冷氣使用) (二)電腦：30,000 元×1 台=30,000 元(含作業系統、螢幕) (三)筆記型電腦：25,000 元×1 台=25,000 元(總站辦理教育訓練用) 二、原已設置之照管分站：20,000 元 (一)飲水機：20,000 元×1 台=20,000 元(偏區分站-南化飲水機損換汰換)
四、管理費			903,284	
加班費			28,331	詳見照管人員(薪資)清冊
未休假費			0	詳見照管人員(薪資)清冊
其他(含二代健保)			874,953	一、照管專員及照管督導薪資二代健保費：211,062 元 二、出席費及鐘點費二代健保：(125,000+185,000)元×2.11%=6,541 元 三、水電費：40,000 元×12 月=480,000 元

		四、辦公室清潔費：34,830 元×5 次=174,150 元(總站、5 處一般分站及 4 處偏區分站) 五、機車強制險：偏區 4 部機車強制險 800 元×4 輛=3,200 元
--	--	---

照管人員(薪資)清冊

職務 類型	薪點	薪資	投保 薪資	人數	在職 月數	職災保 險費率	薪資合計	勞保費	健保費	退休金	年終獎金	薪資總計	二代健保	年加 班時 數	加班費	不休 假天 數	不休 假獎 金
一般 照專	312	40,466	42,000	11	12	0.0016	5,341,512	475,992	269,940	332,640	667,689	7,087,773	13,728	1	1,855	-	-
	328	42,541	43,900	39	12	0.0016	19,909,188	1,763,424	1,000,584	1,232,712	2,488,668	26,394,576	51,402	1	6,913	-	-
	344	44,616	45,800	17	12	0.0016	9,101,664	802,128	455,124	560,592	1,137,708	12,057,216	23,579	1	3,160	-	-
	360	46,692	48,200	15	12	0.0016	8,404,560	707,760	422,460	520,560	1,050,570	11,105,910	21,690	1	2,918	-	-
	376	48,767	50,600	12	12	0.0016	7,022,448	566,208	354,816	437,184	877,812	9,258,468	18,060	1	2,438	-	-
	392	50,842	53,000	15	12	0.0016	9,151,560	707,760	464,580	572,400	1,143,945	12,040,245	23,460	1	3,178	-	-
	408	52,917	53,000	14	12	0.0016	8,890,056	660,576	433,608	534,240	1,111,264	11,629,744	23,422	1	3,087	-	-
一般照專合計				123			67,820,988	5,683,848	3,401,112	4,190,328	8,477,656	9,573,932	175,341	7	23,549		
偏鄉 照專	360	46,692	48,200	0	0	0.0016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	376	48,767	50,600	1	12	0.0016	585,204	47,184	29,568	36,432	73,151	771,539	1,505	1	203	-	-
	392	50,842	53,000	1	12	0.0016	610,104	47,184	30,972	38,160	76,263	802,683	1,564	1	212	-	-
	408	52,917	53,000	1	12	0.0016	635,004	47,184	30,972	38,160	79,376	830,696	1,673	1	220	-	-
偏鄉照專合計				3			1,830,312	141,552	91,512	112,752	228,790	2,404,918	4,742	3	636		
照專合計				126			69,651,300	5,825,400	3,492,624	4,303,080	8,706,446	91,978,850	180,083	10	24,184		

一般督導	360	46,692	48,200	2	12	0.0016	1,120,608	94,368	56,328	69,408	140,076	1,480,788	2,892	1	389	-	-
	376	48,767	50,600	3	12	0.0016	1,755,612	141,552	88,704	109,296	219,453	2,314,617	4,515	1	610	-	-
	392	50,842	53,000	5	12	0.0016	3,050,520	235,920	154,860	190,800	381,315	4,013,415	7,820	1	1,059	-	-
	408	52,917	53,000	2	12	0.0016	1,270,008	94,368	61,944	76,320	158,752	1,661,392	3,346	1	441	-	-
	424	54,992	55,400	3	12	0.0016	1,979,712	141,552	97,128	119,664	247,464	2,585,520	5,196	1	687	-	-
	440	57,068	57,800	2	12	0.0016	1,369,632	94,368	67,560	83,232	171,204	1,785,996	3,582	1	476	-	-
	456	59,143	60,800	1	12	0.0016	709,716	47,184	35,532	43,776	88,715	924,923	1,837	1	246	-	-
一般督導合計				18			11,255,808	849,312	562,056	692,496	1,406,979	14,766,651	29,188	7	3,908		
偏鄉督導	408	52,917	53,000	0	0	0.0016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	424	54,992	55,400	0	0	0.0016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	440	57,068	57,800	1	12	0.0016	684,816	47,184	33,780	41,616	85,602	892,998	1,791	1	238	-	-
	456	59,143	60,800	0	0	0.0016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
偏鄉督導合計				1			684,816	47,184	33,780	41,616	85,602	892,998	1,791	1	238		
督導合計				19			11,940,624	896,496	595,836	734,112	1,492,581	15,659,649	30,979	8	4,146		
總計				145			81,591,924	6,721,896	4,088,460	5,037,192	10,199,027	107,638,499	211,062	18	28,331		

伍、 附錄

附錄一、服務流程圖

臺南市政府社會局長期照顧服務管理中心服務時效流程圖

