

高雄市政府社會局社區照顧關懷據點及據點設置 C 級巷弄長照站輔導實施計畫

94.12.24 核訂
95.01.18 修訂
97.08.28 修訂
104.12.02 修訂
107.12.28 修訂

一、依據：

- 1.衛生福利部 105 年 12 月 30 日部授家字第 1050801261 號函修正建立社區照顧關懷據點輔導計畫。
- 2.衛生福利部 107 年 11 月 30 日衛部顧字第 1071962289 號函「長照服務發展基金 108 年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準」一參、社會及家庭署獎助方案、項目及基準一八、提升社區照顧關懷據點服務量能計畫。

二、目的：為強化社區照顧關懷據點及據點設置 C 級巷弄長照站服務功能，督導其服務執行情形，並有效提昇服務品質及服務量，以達到促進老人身、心、靈健康及延緩老化之目的，特訂定本計畫。

三、主辦單位：高雄市政府社會局(以下簡稱本局)

四、執行單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心(以下簡稱本中心)

五、輔導對象：本市社區照顧關懷據點及據點設置 C 級巷弄長照站者(以下簡稱據點)。

六、輔導策略：

- (一) 運用衛生福利部社會及家庭署補助之督導費，聘用具有公立或立案之私立大學以上學校或經教育部承認之國外大學以上社會工作或社會學或會計相關科、系、組、所畢業，有畢業證書者之專業人員。

以行動管理之理念，由督導人員每月實地視察據點之運作情形，工作內容為：1.辦理本市據點業務輔導、經費審核核銷、相關報表統計及訓練等業務。2.辦理本市據點之輔導成立相關業務。

- (二) 每季召開一次據點聯繫會議，討論據點運作執行現況及經驗交流。
- (三) 邀請具有老人照顧、社區照顧、健康促進或社區組織與發展專長及相關經驗之專家學者，指導據點服務相關問題。

七、輔導內容：

- (一) 召開據點聯繫會報：每季召開一次，若有需要亦得召開臨時會議。
- (二) 工作人員訓練：針對據點服務之相關人員辦理教育訓練(含據點入口網等線上系統)，依據點能量按區規劃辦理初階訓練，完訓之學員至其他據點完成4小時之據點實習後，將取得生活輔導員證書;另針對據點服務志工，辦理志工基礎訓練及特殊訓練，以持續充實據點服務人員服務技巧及知能。上述的初階訓練與志工基礎訓練及特殊訓練將每年依照據點的成長情形分區辦理各至少5場，並辦理相關專業訓練，以加強據點的工作人員之專業服務知能，提升服務品質並落實照顧服務。
- (三) 定期評估據點營運績效：統計開辦數、涵蓋率、輔導功能型社區照顧關懷據點轉為補助型、輔導單位於衛福部規定之網站按月登錄服務統計報表等資料，並確實進行相關資訊維護，及每半年評估老人身心狀況。
- (四) 訪視及諮詢輔導：針對據點設置初期或運作未臻穩

定者，每月至少訪視2次以上，另服務穩定之據點則每月至少訪視1次，內容包含服務紀錄撰寫、資料建檔、活動規劃、服務宣導、志工招募與運用、人力培訓、建立服務輸送模式（依承辦單位組織類型輔導之，如宗教團體、社會福利團體、社區發展協會等）及據點整體運作等項目，並隨時提供諮詢輔導，適時協助解決各據點服務相關問題。

(五) 執行檢核機制：

- 1.依「直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點檢核應行注意事項」及「高雄市政府社會局辦理社區照顧關懷據點暨社區整體照顧服務體系-C級巷弄長照站檢核計畫」（如附件1、2），另依據「直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點/據點C單位檢核指標」（如附件3），搭配「檢核訪視記錄表」（如附件4）進行據點檢核，業經檢核通過之據點方可於次年度持續辦理建立社區照顧關懷據點及據點設置C級巷弄長照站計畫。
- 2.新設置據點，俟核定後服務期間達1個月以上，再由督導工作人員依上揭規定辦理檢核。
- 3.未通過檢核之據點，經複查後合格者始可向本局申請相關計畫補助。另針對服務人數未達20人之據點加強查核。

4.撤點及退場機制：

(1)社區照顧關懷據點：

未通過檢核之單位，經輔導評估確定無法營運，依衛生福利部社會及家庭署函頒之「直轄市、縣（市）政府接獲社區照顧關懷據點撤點處理原則」（如附件5）輔導停辦，如接受衛生福利部社會及家庭署補助設施設備費用營運未滿3年者，依「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準」有關設施設備處理方式辦理。

(2)據點設置C級巷弄長照站：

1年累計3次未通過檢核，且經複檢及輔導評估確定無法營運或不實提供服務之單位，將另函不予核定次年度之經費補助。

如接受補助設施設備費用，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備者，本中心將依「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準」有關設施設備處理方式辦理。

(3)另依據「長照服務發展基金108年度一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準一參、社會及家庭署獎助方案、項目及基準一八、提升社區照顧關懷據點服務量能計畫」，有關單位接受衛生福利部社會及家庭署獎助設施設備費，自106年度起，營運未滿三年有停辦情形者，其接受獎助設施設備應按未使用月份比例，由本中心彙整後於核銷時一併繳回，

設施設備所有權撥交受獎助單位管理。

倘單位於94年度至105年度已獲衛生福利部社會及家庭署補助購置之設備，未滿三年因故撤點者，需由本中心循例統籌運用分配（開辦營運時間之認定，以核定獎助之日起算）。

八、**經費來源：**申請衛生福利部長照服務發展基金一般性獎助經費及市府預算。

九、**預期效益：**

(一)據點服務涵蓋率達100%，以落實預防照顧普及化及社區化目標，使在地長輩延緩老化，增進人際互動與社會結合達到自我實現。

(二)依中央政策推動「長照十年計畫2.0」佈建C級巷弄長照站，積極輔導本市社區照顧關懷據點設置C級巷弄長照站，預計布建達成率為100%。

十、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。

直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點檢核 應行注意事項

衛生福利部 105 年 12 月 30 日部授家字第 1050801261 號函修訂

- 一、目的：衛生福利部社會及家庭署（以下簡稱本署）為應直轄市及縣（市）政府瞭解各社區照顧關懷據點實際服務推動情形及辦理成效，建立有效輔導機制，以協助據點在地紮根，永續發展，落實預防照顧普及化及社區化目標。
- 二、辦理原則：請直轄市、縣（市）政府依本注意事項及檢核指標，納入所轄據點輔導計畫，據以辦理檢核相關作業。
- 三、辦理單位：直轄市、縣（市）政府。
- 四、檢核對象：設置達 1 個月以上之社區照顧關懷據點。
- 五、辦理期程：搭配據點輔導訪視紀錄表進行據點檢核，通過檢核之據點於 12 月底前自系統產製名冊函報本署備查。
- 六、檢核項目：
 - （一）依本署訂定「直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點檢核指標」辦理。
 - （二）考量區域差異與特殊性，直轄市、縣（市）政府可依實際需求酌予調整本署所訂定之基本服務數量並增列關鍵檢核指標報本署備查，為顧及本署推動社區照顧關懷據

點之基本精神、檢核標準之一致性，有關檢核二大構面及七項核心項目不得調整。

七、 檢核方式：直轄市、縣（市）政府應配合據點輔導訪視進行據點檢核。

八、 獎勵及輔導：

（一）經直轄市、縣（市）政府檢核通過之據點，可依本署推展社會福利補助作業要點申請補助項目及基準之規定，提報補助計畫送直轄市、縣（市）政府進行初審後，彙送本署申請補助經費；直轄市、縣（市）政府並得依預算及財務情形，提供獎（補）助，或以獎牌（狀）或行政表揚等方式予以獎勵。

（二）未通過檢核之據點，直轄市、縣（市）政府應加強輔導，經複檢符合者，始得報請本署申請補助。

（三）未通過檢核經輔導評估確定無法營運之據點，直轄市、縣（市）政府應依本署函頒之據點撤點處理原則輔導其停辦，如接受本署補助設施設備費用營運未滿3年者，依本署社會福利補助經費申請補助項目及基準有關設施設備處理方式辦理。

高雄市政府社會局辦理社區照顧關懷據點暨社區整體照顧服務體系-C級巷弄長照站檢核計畫

107年6月5日第一次核定

107年12月28日第二次修訂

- 一、目的：為瞭解本市「社區照顧關懷據點」（以下簡稱純據點）及「社區照顧關懷據點設置C級巷弄長照站」（以下簡稱據點C單位）實際服務推動情形及辦理成效，以協助「純據點」及「據點C單位」在地紮根、永續發展、提升服務品質，落實預防及延緩失能照顧服務為目標，特訂定本檢核輔導機制。
- 二、指導單位：高雄市政府社會局。
- 三、辦理單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心（以下簡稱長青中心）。
- 四、辦理原則：依本檢核計畫及指標，據以辦理檢核相關作業。
- 五、檢核對象：設置營運達1個月以上之「純據點」及「據點C單位」。
 - （一）純據點：社區照顧關懷據點，但沒有做C級巷弄長照站的業務。
 - （二）據點C單位：社區照顧關懷據點，又有做C級巷弄長照站的業務。

六、 辦理內容：按月進行抽查，每季不定期至「純據點」及「據點 C 單位」進行實地檢核至少 3 次。

檢核內容包含「基礎管理面」及「服務執行面」（服務數量及宣導情形）等項目，透過實地督訪及資料核閱，藉此瞭解單位運作情形，並於現場提供相關改善建議，利於提昇單位服務之品質及行政執行效率。

七、 檢核項目：依「直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點/**據點 C 單位檢核指標**」（如附件 1）訂定「檢核訪視紀錄表」（如附件 2），檢核內容如下：

（一） 基礎管理面

1. 空間規劃與運用
2. 志工人力運用與管理
3. 行政作業配合情形
4. 資源運用情形

（二） 服務執行面

1. 關懷訪視、電話問安、餐飲服務、健康促進、預防及延緩失能服務之服務頻率及執行情形
2. 服務宣導情形
3. 個案轉介機制
4. 報表提交情形

八、 退場機制：

- (一) 1 年累計 3 次未通過檢核，且經複檢及輔導評估確定無法營運或不實提供服務之單位，將另函不予核定次年度之經費補助。
- (二) 如接受補助設施設備費用，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備者，本局長青中心將依「108 年度長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準」有關設施設備處理方式辦理。

直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點/據點 C 單位檢核指標

修正日期:107.4.10(107.5.7 第二次修正)

修正日期:107.12.28(107.12.28 第三次修正)

構面	核心項目	關鍵檢核指標
基礎管理面	1. 據點空間規劃與運用	1. 招牌放置於明顯處
		2. 服務時間清楚明瞭*
		3. 依長輩使用需求規劃出入動線*
		4. 針對場地投保 <u>公共意外責任險</u> *及訂定 <u>長輩緊急事件處理流程</u>
	2. 志工人力運用與管理	1. 明訂志工招募與管理相關辦法*
		2. 置專責人員執行志工管理*
		3. 定期召開志工督導會議*
		4. 為 <u>志工辦理保險</u> *
		5. 專業人力配置(C+單位)
	3. 行政作業配合情形	1. 確實登錄執行成果
		2. 參與縣市召開聯繫會議*
		3. 完成補助經費核銷
		4. 相關設施設備列冊管理並妥善運用*
4. 資源運用情形	與社區在地其它單位或團體進行資源連結*	
服務執行面	1. 基本服務數量	1. 關懷訪視人次達每週 20 人次或每月達 20 人
		2. 電話問安人次達每週 20 人次或每月達 20 人
		3. 餐飲服務人次達每週 30 人次或每月達 30 人
		4. 健康促進人次達每週 30 人次或每月達 30 人
		5. 預防及延緩失能服務每次達 10 人以上
		6. 各項服務相關紀錄或資料確實登錄
	2. 服務宣導情形	透過社區看板、居民看板或社群網站…等多元化管道宣導純據點/據點 c 單位服務
	3. 個案轉介機制	服務過程中如有遇到特殊需求或協助之個案，建置為其連結相關資源單位之轉介機制

備註：

- 一、檢核指標中註記*者為新設置據點需通過之必要項目。
- 二、考量區域差異與特殊性，直轄市、縣（市）政府可依實際需求酌予調整本署所訂定之基本服務數量並增列關鍵評量指標報本署備查，為顧及本署推動據點之基本精神

檢核標準之一致性，有關檢核二大構面及七項核心項目不得調整。

- 三、下列關鍵檢核指標可於據點入口網取得資料進行檢核：服務時間、明訂志工招募與管理相關辦法、定期召開志工督導會議、確實登錄執行成果、參與縣市召開聯繫會議、完成補助經費核銷、基本服務數量、個案轉介機制。
- 四、針對「場地投保公共意外責任險」依高雄市政府社會局長青綜合服務中心104年12月簽奉擬定保額比照本市消費營業場所強制投保公共意外責任險，至少每一個人身體傷亡300萬元、每一事故身體傷亡1,000萬元。

直轄市及縣（市）政府辦理社區照顧關懷據點/據點 C 單位

檢核訪視紀錄表

1. 單位名稱：

 社區照顧關懷據點者請打√ 據點 C 者請打√

2. 輔導檢核日期： 年 月 日

修正日期: 107.12.28

項目	訪視面向	訪視內容	後續追蹤事項
一	基礎管理 面	1. 純據點/據點 C 單位空間規劃與運用： (1) 招牌放置於明顯處 (2) 服務時間清楚明瞭* (3) 依長輩使用需求規劃出入動線* (4) 公共意外責任險投保* **針對「場地投保公共意外責任險」依高雄市政府社會局長青綜合服務中心 104 年 12 月簽奉擬定保額比照本市消費營業場所強制投保公共意外責任險，至少每一個人身體傷亡 300 萬元、每一事故身體傷亡 1,000 萬元。 (5) 訂定長輩緊急事件處理流程	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
		2-1. 志工人力運用與管理 (1) 明訂志工招募與管理相關辦法* (2) 置專責人員執行志工管理* (3) 志工督導會議時間： 月 日* (4) 為志工辦理保險* 2-2. 專業人力配置(C+單位) 照顧服務員(照顧服務比 1: 8) 2-2-1 聘用照顧服務員或主要備查人員須事先取得健康檢查合格證明並函報本中心備查 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
		3. 行政作業配合情形 (1) 確實登錄執行成果 (2) 參與縣市召開聯繫會議* (3) 完成補助經費核銷 (4) 相關設施設備列冊管理並妥善運用*	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
		4. 資源運用情形* 資源連結單位：	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：

二	服務執行面	1.關懷訪視： (1) 列有訪視名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) 定時關懷訪視 <input type="checkbox"/> 是(頻率： 次/週) <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 無(據點均已確實於據點入口網站登錄執行成果) <input type="checkbox"/> 需追蹤事項：
		2.電話問安及諮詢轉介： (1) 列有問安名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) 定時電話問安 <input type="checkbox"/> 是(頻率： 次/週) <input type="checkbox"/> 否	
		3.餐飲服務： <input type="checkbox"/> 定點用餐； <input type="checkbox"/> 送餐服務 (1) 共餐服務採自行備餐者 3-1 備餐環境需保持通風、乾淨無異味 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 3-2 膳食檢體至少保留 72 小時（每樣至少 100 公克） <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (2) 備餐形式採取餐者 3-3 配合店家為地方衛生機關衛生檢查合格之單位 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
		4-1.健康促進活動： 列有活動名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 4-2.預防及延緩失能服務 列有活動名單 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 導入時段為： 參與人數為：	
		4-3.服務長輩人數：	
		5.服務宣導情形： 辦理方式： <input type="checkbox"/> 社區看板 <input type="checkbox"/> 社群網站 <input type="checkbox"/> 其他	
		6.個案轉介機制： 連結相關資源單位之轉介機制	
		7.定期繳交月報表：	
8.定期核銷	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
上次追蹤事項 辦理情形	<input type="checkbox"/> 均已改善 <input type="checkbox"/> 尚待持續追蹤事項：		
輔導事項紀錄	<input type="checkbox"/> 行政文書、核銷作業輔導 <input type="checkbox"/> 服務問題處理 <input type="checkbox"/> 特殊個案轉介處理 <input type="checkbox"/> 資源連結 <input type="checkbox"/> 縣(市)政府業務建議 <input type="checkbox"/> 相關資訊提供 <input type="checkbox"/> 開發與評估 <input type="checkbox"/> 其他		
檢核結果	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 尚需複檢		

檢核意見	
------	--

備註:檢核指標中註記*者為新設置據點需通過之必要項目。

受檢核單位人員:

輔導人員:

單位主管:

直轄市、縣（市）政府接獲社區照顧關懷據點撤點處理原則

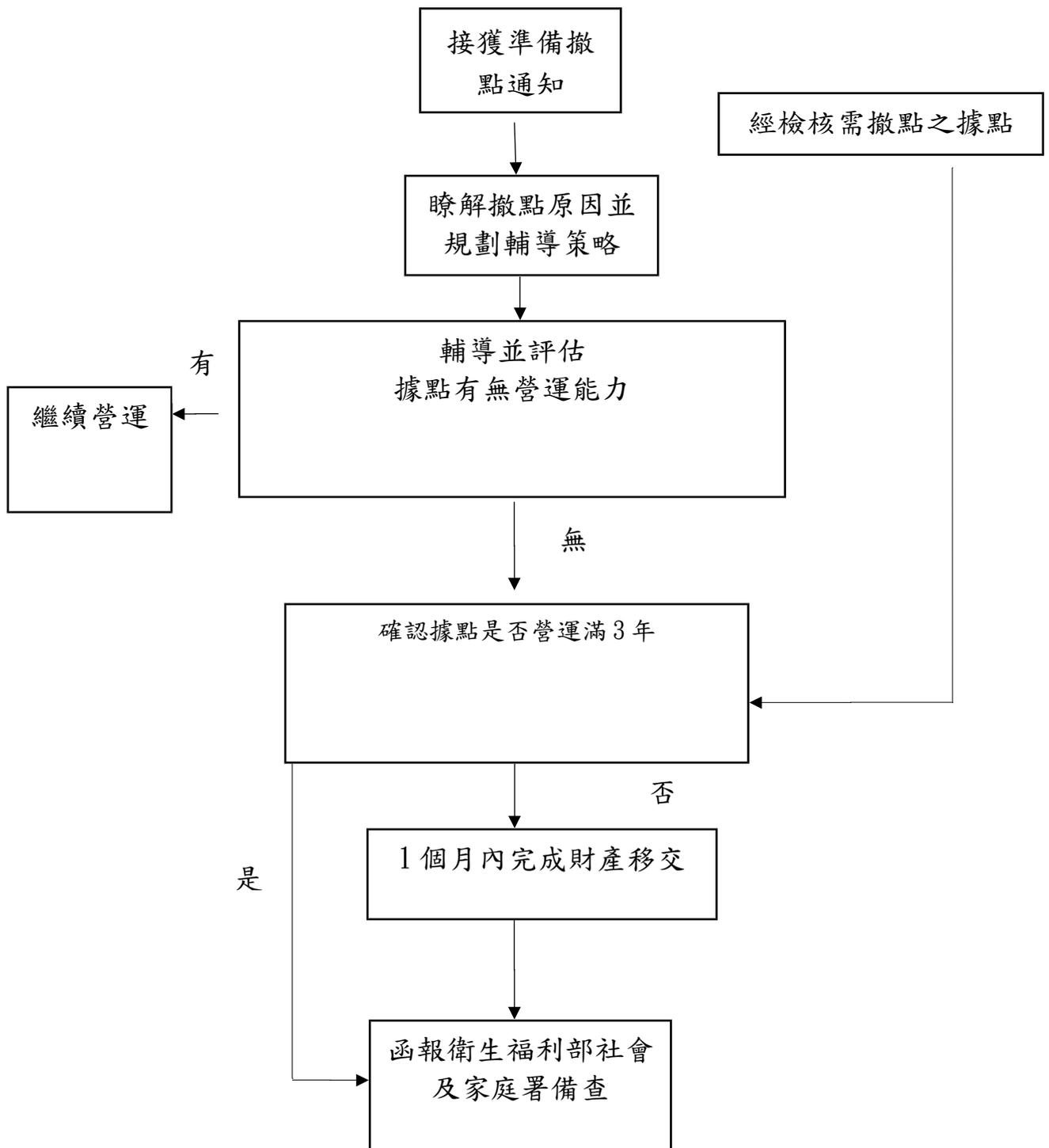
壹、輔導社區照顧關懷據點(以下簡稱據點)辦理撤點流程：

- 一、直轄市、縣（市）政府接獲據點撤點通知，應由據點輔導人員主動瞭解撤點原因，並介入輔導。
- 二、據點輔導人員應規劃輔導策略並就輔導歷程予以紀錄。
- 三、經輔導評估確定無法營運之據點，如接受衛生福利部社會及家庭署補助設施設備費用營運未滿3年者，依本署社會福利補助經費申請補助項目及基準有關設施設備處理方式辦理。
- 四、營運未滿3年停辦據點之時間認定：以衛生福利部社會及家庭署核定補助該據點申請案之發文日起算。
- 五、據點經評估確定無法繼續營運，直轄市、縣（市）政府應於確認據點財產移交情形後，檢附相關輔導紀錄轉送衛生福利部社會及家庭署辦理據點撤點核備。

貳、據點撤點需檢附文件：

- 一、據點申請停辦函（敘明停辦理由）。
- 二、詳列據點移交財產清冊（註明財產名稱、數量、型號、購置日期、價格、保管人及當年度申請衛生福利部社會及家庭署核銷補助項目）並提供照片存證。
- 三、移交財產同意書。

社區照顧關懷據點撤點流程圖



移交財產同意書

本單位_____因故停辦設置社區照顧關懷據點，
願意將衛生福利部社會及家庭署與縣(市)政府(社會局、處)補助之相關
設備（如附件：財產清冊與移交清冊），移交予_____，
_____，若未依規定辦理移交，則願意原價支付購買費用。

此致 高雄市政府社會局

中華民國 年 月 日