

桃園市

111 年長照 2.0 整合型計畫

中華民國 110 年 11 月

目錄

壹、 計畫緣起	1
一、 背景說明	1
二、 依據	2
三、 整體性分析及未來環境預測	2
貳、 110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況	39
一、 行政制度面	39
二、 服務提供面	55
三、 服務品質管理面	121
四、 政策宣傳	123
五、 經費執行	126
參、 計畫實施期間	131
肆、 111 年度計畫目標	131
一、 總目標	131
二、 分項目標	131
三、 績效指標	131
伍、 111 年度執行策略重點及方法	137
一、 主要工作項目之具體策略	137
二、 甘特圖	177
陸、 檢討及建議事項	186
柒、 附錄	186

圖表目錄

表一、長照需求人口數分年分布推估一覽表	2
表二、111 年度轄內各鄉鎮市區長照服務目標人口 分布推估一覽表	5
表三、桃園市 110 年 8 月份各區 65 歲以上人口及 比例統計	7
表四、偏遠地區與非偏遠地區之長照資源比較表	9
表五、109~113 年長照服務機構布建預估情形一 覽表（單位：家）	17
表六、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表 （單位：人）	25
表七、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一 覽表（單位：人）	31
表八、依國中學區已布建之日照中心（含小規模 多機能）盤點情形一覽表（統計至 110 年 8 月止）	62
表十、110 年度長照服務推動情形一覽表（單位： 家、人、%）	116
表十一、110 年度長照住宿式機構資源一覽表（單 位：家、人）	119
表十二、109 年、110 年長照服務經費預估情形一 覽表（單位：元、%）	128
表十三、110 年~113 年長照服務辦理情形一覽表	175

壹、計畫緣起

一、背景說明

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

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

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

有鑑於此，本市於 97 年 6 月份整合衛政、社政資源成立長期照顧管理中心並設置桃園市長期照顧推動委員會(以下簡稱長推委員會)及長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)。長推委員會橫向整合市府各局處與專家學者對話，擬訂本市長照政策方針，照管中心則縱向提供服務，由衛生局擔任單一窗口申請，提供長照資源資訊、到宅評估、核定額度並佈建長照相關資源，及監督管理服務單位品質，以期落實長期照顧及為民服務。

二、依據

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

三、整體性分析及未來環境預測

(一) 長照服務人口分析

1. 長照需求人口

依據長照十年計畫 2.0 規劃，長期照顧的服務對象包括：65 歲以上失能老人（含僅 IADL 需協助之獨居老人）、失能身心障礙者、55-64 歲失能原住民、50 歲以上失智症者及僅 IADL 需協助之衰弱老人。

本市 109 至 113 年長期照顧需求人口數推估各為 60,934 人、62,913 人、67,382 人、72,079 人和 77,052 人，各項長期照顧服務對象人口數如表一。

表一、長照需求人口數分年分布推估一覽表

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
1. 65 歲以上失能老人 (含僅 IADL 需協助之獨居老人)	65 歲以上人口數 × 失能率 13.3%	109	38,844	63.75%	1.040
		110	40,389	64.20%	1.040
		111	43,877	65.12%	1.086
		112	47,543	65.96%	1.084
		113	51,425	66.74%	1.082

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
2. 64 歲以下失能身心障礙者	(50-64 歲身心障礙者：男性人口數 × 長照需要率 27.49% + 女性人口數 × 長照需要率 25.07%) + (未滿 50 歲身心障礙者：男性人口數 × 長照需要率 23.54% + 女性人口數 × 長照需要率 27.62%)	109	9,919	16.28%	1.017
		110	9,891	15.72%	0.997
		111	9,861	14.63%	0.997
		112	9,831	13.64%	0.997
		113	9,801	12.72%	0.997
3. 55-64 歲失能原住民	55-64 歲原住民人口數 × 失能率 13.3%	109	978	1.61%	1.017
		110	994	1.58%	1.016
		111	1,014	1.50%	1.020
		112	1,034	1.43%	1.020
		113	1,054	1.37%	1.019
4. 50 歲以上失智症者	(50-64 歲人口數 × 失智症占率 0.1% + 65 歲以上人口數 × 失智症占率 8%) × 失智症者中無 ADLs 障礙比率 41.1%	109	9,791	16.07%	1.042
		110	10,181	16.18%	1.040
		111	11,046	16.39%	1.085
		112	11,955	16.59%	1.082
		113	12,916	16.76%	1.080
5. 僅 IADL 需協助之衰弱老人	65 歲以上人口數 × 衰弱盛行率 0.48%	109	1,402	2.30%	1.040
		110	1,458	2.32%	1.040
		111	1,584	2.35%	1.086
		112	1,716	2.38%	1.083

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
		113	1,856	2.41%	1.082
合計 (長照服務需求人口數)		109	60,934	100%	1.036
		110	62,913	100%	1.032
		111	67,382	100%	1.071
		112	72,079	100%	1.070
		113	77,052	100%	1.069

2. 長照服務目標人口

本市以 110 年實際人口數推估 111 年長照需求人口為 62,913 人，其中 65 歲以上失能人口佔全部失能人口約 64.2%；失能身心障礙者佔 15.72%；55-64 歲原住民佔 1.58%；50 歲以上失智症佔 16.18%；衰弱老人則佔 2.32%。其中失能人口推估最多前三行政區為：桃園區、中壢區及平鎮區，詳如表二。

表二、111 年度轄內各鄉鎮市區長照服務目標人口分布推估一覽表

各區	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)
總計	67,382	43,877	9,861	1,014	11,046	1,584
桃園區	13,601	8,856	1,990	205	2,230	320
中壢區	12,530	8,159	1,834	189	2,054	295
大溪區	2,822	1,838	413	42	463	66
楊梅區	5,227	3,404	765	79	857	123
蘆竹區	4,944	3,219	724	74	810	116
大園區	2,772	1,805	406	42	454	65
龜山區	4,922	3,205	720	74	807	116
八德區	6,211	4,044	909	93	1,018	146
龍潭區	3,690	2,403	540	56	605	87
平鎮區	6,775	4,412	992	102	1,111	159
新屋區	1,459	950	213	22	239	34
觀音區	2,060	1,342	302	31	338	48
復興區 (原住民族地區)	380	240	54	6	60	9

★ 全年齡失能身心障礙者之目標服務人數為 18,366 人【其中 64 歲以下失能身心障礙者計 1 萬 3,692 人、65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人計 4,674 人】。

★ 65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人 4,674 = 65 歲以上之身心障礙者 35,138 人 × 失能率 13.3%
(失能率 13.3% 僅供參考，得視實際情形調整)。

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

3. 整體性評估分析

(1)桃園市與其他五都相較，雖屬較年輕城市（平均 39 歲），但人口老化情形與全國有同樣的趨勢，近 5 年皆呈現正成長，其中老年人口成長 7.5%。依據本府民政局資料顯示，本市截至 110 年 8 月止總人口數 227 萬 2,976 人、其中 65 歲以上人口有 30 萬 3,676 人，占本市人口 13.36%，與長照初始之際 97 年相比，當時 65 歲以上人口數為 15 萬 7,603 人，顯示 65 歲以上人口數以 1.9 倍率成長，老年人口增加速度趨快。是以，健全本市之長期照顧服務政策及相關網絡，已為刻不容緩的議題。

(2)本市各行政區 65 歲以上人口比例統計及人口組合統計（如下表），高於本市老年人口比率（13.36%）之各行政區域依序為：新屋區（18.35%）、大溪區（15.42%）、龍潭區（14.75%）、龜山區（13.68%）、中壢區（13.41%）、觀音區（13.38%），前述行政區之老年人口比例多數較高，推測與少子化、工作人口外移等原因相關。

表三、桃園市 110 年 8 月份各區 65 歲以上人口及比例統計

區 別	總人口數 (A)	65 歲以上人數 (B)	老人比率 (B)/(A)
總計	2,272,976	303,676	13.36%
桃園區	458,783	60,148	13.11%
中壢區	422,671	56,666	13.41%
大溪區	95,200	14,684	15.42%
楊梅區	176,318	22,398	12.70%

區 別	總人口數 (A)	65 歲以上人數 (B)	老人比率 (B)/(A)
蘆竹區	166,769	18,751	11.24%
大園區	93,507	12,181	13.03%
龜山區	166,044	22,710	13.68%
八德區	209,516	27,814	13.28%
龍潭區	124,475	18,365	14.75%
平鎮區	228,547	29,974	13.12%
新屋區	49,205	9,028	18.35%
觀音區	69,499	9,301	13.38%
復興區	12,442	1,656	13.31%

資料來源：本府民政局 110 年 8 月底各區現住人口數按年齡分之統計

(二) 長照服務資源分析

1. 服務資源布建情形

為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，本府積極發展長照服務，截至 110 年 8 月底，本府布建 50 處 A 單位、479 處 B 單位、337 處 C 單位，此外，亦設置 5 處失智共同照護中心、23 處失智服務據點、68 家老人福利機構、26 家身心障礙福利機構、49 家一般護理之家、6 家精神護理之家及 5 家住宿式長期照顧服務機構，以回應失能、失智、身障人口之多元照顧需求。

表四、偏遠地區與非偏遠地區之長照資源比較表

區域 長照項目	全市(不含復興區)	復興區
A 據點	48	2
B 據點	471	8
C 級巷弄長照站	323	14
家庭托顧	4	0
日照中心	44	1
小規模多機能	7	0
文化健康站	16	13
失智社區服務據點	22	1

※資料來源：本市照管中心統計資料，統計期間：截至 110 年 8 月

2. 長照服務個案之照顧管理及個案管理推動情形

(1) 照管中心與分站布建及運作情形

本市共有 13 行政區，照管中心於 110 年協調本市衛生所撥用部分辦公空間增設楊梅區、新屋區、大溪區 3 處照管分站(建築物為縣市自設，辦公設備為中央核定經費補助)，加上原已設置之南區分站、復興區前山分站與後山分站及照管中心總站(建築物為縣市自設，部分辦公設備為中央核定經費補助)，共計 7 處服務據點範圍涵蓋都會區、原鄉區、沿海區皆可就近提供服務，並依各行政區當區長照需求人口數框定 A 單位數量，轄區照管專員評估完成後即依個案意願(優先)或輪派機制派案予 A 單位，如遇案家特殊需求、獨居長者、安全考量則啟動共訪機制。

(2) 社區整合型服務中心 (A) 與照管中心 (含分站) 運作情形

A. 社區整合型服務中心與照管中心運作，係依本市 13 行政區個管師及前再長照服務需求人口數計算，徵選 A 單位。另需共訪之條件機制，由照管專員邀約社區整合型服務中心 (A) 個案管理師，依以下條件優先共訪：

(A) 案家特殊需求：例如案家不想被多次約訪或家屬不易請假陪同、服務需求涉及多專業領域。

(B) 獨居長者：例如無其他家屬可在場。

(C) 安全考量：例如個案或家屬有精神異常或攻擊行為。

B. 本市照管中心派案社區 A 單位機制：

(A) 本局接受民眾撥打 1966 專線、傳真、出院準備或其他單位轉介等管道申請長照服務。

(B) 照顧管理專員與個案或主要照顧者聯繫排定個案家庭訪視時間，進行失能等級額度判定後，符合失能等級 2 至 8 級者個案，依下列派案原則執行派案 A 單位：

I. 以個案意願優先選擇。

II. 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。

III. 依單位服務量能即時性分派。

IV. 依單位服務量能可近性分派。

(C) 照顧管理專員於訪視時依派案原則提供個案或家屬選擇，若指定特定 A 單位，則分派該 A 單

位；若個案無指定 A 單位，則訪視後將案主所選之 A 單位填入本市 13 區派案 A 單位輪序表，依區域內 A 單位輪派。由照管專員邀約社區整合型服務中心（A）個案管理師，共同前往案家評估，需共訪執行之條件如下：

- I. 案家特殊需求:例如案家不想被多次約訪或家屬不易請假陪同、服務需求涉及多專業領域。
- II. 獨居長者: 例如無其他家屬可在場。
- III. 安全考量: 例如個案或家屬有精神異常或攻擊行為。

(D) 每月由行政人員統計派案 A 單位輪序表，檢視照顧管理專員個案紀錄中派案 A 單位之方式與輪序表是否相同，同時彙整派案予各 A 單位案量，公告於本府衛生局網站。

(E) 每月彙整無法派案 A 單位之原因進行原因分析，並提督導會議進行檢視及討論。

(F) 依據中央考評指標派案品質查核機制指標，以電話方式進行問卷調查，根據問卷內容進行統計分析，若有異常回饋，請照專/A 單位說明。

C. A 單位管理機制

A 單位年度審查管理

(A) 110 年審查通過之新 A 單位至少須聘任 1 名具備 A 單位個管人員(以下簡稱 A 個管)基礎課程完訓證明，且經實習通過，並完成長照人員認證與登錄作業後，該 A 單位始得加入派案 A 單位輪序表。

- (B) 倘 A 單位若有量能不足或 A 個管案管量超過收案上限之情形時(170 案/人)，A 單位得函文申請暫停派案，經審核可後轉知該 A 單位所屬轄區督導及照專於暫停派案期間不列入 A 單位輪序表；若暫停派案之 A 單位要恢復派案仍須函文告知本局，經審核可後轉知轄區督導及照專再次列入 A 單位輪序表。
- (C) 另為解決 A 單位業務執行時所面臨之問題，每季由本府衛生局及社會局邀集所有 A 單位召開會議，針對長照服務給付支付、個案管理、申報費用、實務案例意見交流等進行討論，並即時調整修正服務流程，以利案家獲得所需服務。
- (D) 依中央評鑑作業辦法訂定「A 單位評鑑作業須知」並辦理年度評鑑及輔導作業。

A 單位個案管理品質：從服務品質、使用者端意見與管理、示警機制進行管理

(A) 服務品質面：

- I. 訂有個案管理時效、自主品質管理機制、跨專業團隊合作機制、專業督導機制，每位個案管理人員案量以不超過 150 人為原則，並設有服務品質評值機制。
- II. 溝通聯繫:定期召開與 A 單位聯繫會議：為解決 A 單位業務執行時所面臨之問題，會議中針對長照服務給付支付、個案管理、申報費用等疑義進行討論，並即時調整修正服務流程，以利民眾獲得所需服務。每季舉行 1 次為原則。

(B) 使用者端意見與管理面：

訂有陳情申訴流程設立及處理機制，建立有與使用者端意見回饋交流機制，定期追蹤服務使用者滿意度並追蹤處理。若有異常回饋，請照專/A 單位說明。

(C) 示警機制： A 單位記點機制與處理原則如下：

a. 計點機制：

以下缺失每案(次)計 1 點，達 3 點時將暫停照會或轉介個案(停止派 案)1 個月，再次經計點，停止派案 2 個月，再經計點，停止派案 3 個月，依此類推停止派案期間：

i. 接受照管中心照會或轉介之個案後，訪案及計畫擬定送交照管中心應 於 3 個工作天內完成，照會 B 單位及持續追蹤 B 單位服務輸送(B、C 碼)到 達應於 7 個日曆天內完成，以上記點係指非因個案因素而未於時效內完成者。

ii. 每月底前未正確分配 B 單位額度及服務次數者。

iii. 未依限於每月 10 日前至照管系統登錄申報前月服務費用者。

以下缺失每案(次)計 1 點，達 3 點即終止契約，並不得申請隔年特約：

i. 無故拒絕照管中心派案個案者。

ii. 未製作服務紀錄或未依法保存服務紀錄。

iii. 規避、妨礙、拖延或拒絕本局之查核。

- iv. 對於個案申請資格異動，或長期照顧原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。
 - v. A 單位應訂有派案 B 單位之原則與機制，其派案原則與機制資訊應公告於該 A 單位之資訊平台或文件，以達資訊公開透明。
 - vi. 經查未落實前開派案 B 單位之原則與機制屬實者。
- b. 陳情案件經查證屬實為單位疏失或有損及個案權益者，視情節輕重予以計點，並通知限期改善，逾期未改終止契約。
- c. 缺失記點處理原則：
- i. 各項缺失依規定記點，視缺失事項需請單位依限改善或提報改善計畫，逾期未改善或未提報者，暫停照會或轉介個案 3 個月。
 - ii. 以年度計算，每年累計記點重新歸零計算。

A 單位派案服務提供 B 單位機制：

(A) A 派案 B 原則：

依據縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則，A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位之量能予以派案，派案原則如下：

- a. 給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
- b. 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
- c. 服務提供即時性高優先。
- d. 服務提供可近性高優先。

(B) A 派案 B 單位提供服務機制：

A 單位應訂有派案 B 單位之原則與機制，其派案原則與機制資訊應公告於該 A 單位之資訊平台或文件，以符資訊公開透明之原則，並對 B 單位善盡管理之責。另須與 B 單位簽訂合作意向書，繳交一份至照管中心留存，每月亦於 25 日前回報當月合作 B 單位報表。

有關派案時效部分，A 單位須於照管中心最後一次簽審通過後，進行照會，B 單位需於 2 個日曆天內回覆照會並於 5 個日曆天內進行第一次服務。

3. 整體性評估分析

藉由社區營造及社區自主參與，鼓勵民間團體設置社區照顧關懷據點，提供在地的初級預防照護服務，共計於 13 區設立 324 處據點(如表五)，並提供家庭照顧者支持服務據點 7 處服務據點。服務資源多集中在桃園區、中壢區；復興區、觀音區、新屋區之照顧服務資源相對較少，長照資源分布情形仍具落差。

若以需求人口數接受長照服務率分析，本市最高為復興區，分析原因為本市於該區多挹注資源，如設置後山醫療服務站、辦理巡迴醫療、聘請在地原鄉照管專員及配合長照 2.0 推動社區整體照顧模式等，致復興區長照服務涵蓋率高於各區。本局持續致力於區域資源開發與服務推廣，於偏鄉觀音新屋大園區等長照服務以共同生活圈為規畫概念，除於高需求區域持續布建服務資源單位外，並簽訂須服務資源缺乏地區，以單位跨區(或跨縣市)服務，滿足民眾需求。

表五、109～113 年長照服務機構布建預估情形一覽表（單位：家）

年度 項目	109 年	110 年 (截至 8 月底)	111 年 (預估)	112 年 (預估)	113 年 (預估)
居家服務機構	62	79	95	114	137
日間照顧中心 <u>(含失智型)</u>	33	43	48	53	58
小規模多機能 <u>(含失智型)</u>	6	7	9	11	13
托顧家庭	4	5	7	9	11
交通接送單位	7	10	10	10	11
營養餐飲單位	12	12	13	13	13
失智症團體家屋	0	0	1	1	1
喘息服務單位(居家+機構+日照 +小規模+C plus)	197	215 ^{註 3}	216	217	218
長照專業服務機構	167	115	116	117	118

年度 項目		109 年	110 年 (截至 8 月底)	111 年 (預估)	112 年 (預估)	113 年 (預估)
<u>居家失能個案家庭醫師照護方案特約單位</u>		36	40	42	43	44
社區整體照顧服務體系	A	47	50	51	52	53
	C	324	337	340	345	350
長照住宿式機構	老人福利機構	67	68	69	78	78
	身心障礙福利機構	26	26	26	27	27
	一般護理之家	50	49	47	46	47
	精神護理機構	6	6	6	6	6
	住宿式服務類長期照顧服務機構	2	5	9	10	11
	榮譽國民之家	2	2	2	2	2

註：

1. 除社區整體照顧服務體系及住宿式長照機構外，失智症團體家屋應填取得設立許可數，其餘應填特約機構數。

2. 迄 110 年 8 月底，機構數應與本部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統一致。
3. 喘息服務單位係包含本市及於本市服務之外縣市喘息服務單位(居家+機構+日照+小規模+C plus)。

(三) 長照人力資源分析

(1) 人力資源情形

本市各類服務專業人員詳如表六及表七。

(2) 整體性評估分析

- (1) 辦理社區整合型服務中心(A)個案管理人員初階訓練為強化社區整合型服務中心(A)個案管理人員(以下簡稱 A 個管師)專業知能，A 個管師須於執行個案管理工作前取得第一階段之長照培訓共同課程(LEVEL 1)及第二階段個案管理人員初階訓練，故本市協助辦理 A 個管師初階訓練之專業基礎課程(7 小時)及案例實作(6 小時)，110 年因受疫情影響，截至 8 月止辦理 1 場專業基礎課程，計 40 人完訓。

(2) 辦理專業服務人員訓練

110 年起投入提供專業服務之人員，應完成長期照顧專業課程(Level II)及衛福部 110 年 2 月 25 日衛部顧字第 1091963201 號公告整合課程(Level III)，始可提供服務，Level II 及 Level III 課程，衛生福利部已開放各學公會申請補助費用辦理。

(3) 照顧服務員相關培訓與留任：

- A. 培訓：為培育照顧服務產業發展所需人才，提升照顧服務品質並增加就業機會，本府就業職訓服務處辦理「110 年度照顧服務員專班訓練計畫」及「110 年度照顧服務員用人單位自訓自用訓練計畫」，其中 110 年度照顧服務員專班訓練開設 25

班次，預訓人數為 825 人，自訓自用訓練預計開班 1 班次，預計訓練人數為 20 人，共計提供至少 845 位民眾接受訓練。

B. 留任：訓後針對學員進行就業輔導，推介及提供相關職缺資訊，並配合辦理相關照顧服務員就業獎勵。

(4) 照顧管理專員聘任及留任：

A. 本市照顧管理專員人力現況：

依據衛生福利部108年6月舉辦之照顧管理業務會議統計全國平均每月照專負荷287名個案，目前本市統計110年1月1日至110年8月31日止照管中心案管數為1萬7,667名，平均每名照管專員人力負荷量約為186名個案，本市照管人力現況如下：

	照專	督導	行政
109年核定員額	84	12	9
110年核定員額	112	16	9
110年在職人數	95	11	9

B. 持續辦理照顧管理專員及照顧管理督導之專業知能培訓：

(A)積極培訓新進照管專員及督導完成核心課程及辦理實務實習資格訓練，110年截至8月31日止，共辦理7場次實務實習資格訓練(個案研討會)，計培訓23人。

(B)針對現職照管專員及督導，每季積極辦理在職教育訓練，以增加專業能力，因受疫情影響，截至110年8月31日止，共辦理2場次，計77人參與。

C. 人力留任不易之分析：

- (A)照管中心人員屬「臨時人員」編制，相對其他工作領域之福利待遇，較無法吸引其他專業人員投入，在升遷管道與福利受限下，減少同仁留任意願。
- (B)照管中心人員大部分為臨床經驗工作者，且無長照相關經驗，初次接觸公部門之照專/督導工作，認為行政業務繁瑣，新學習之專業與過往在臨床上大不相同，再加上區域涉及偏鄉及山地，交通不便且工作屬性屬須外勤，遇酷暑及寒冷等的環境因素，讓同仁感到不適應並自願去職。
- (C)照專同仁若不會騎車或開車，或是住家離所轄區域較遠，若無法克服交通因素，易傾向離職。
- (D)本市長照需求人口逐年增加，高工作負荷量、高風險工作，造成照顧管理專員流動率大，照管經驗無法傳承。
- (E)長照制度持續滾動式修正，資訊系統亦多次改版，照顧管理專員需不斷學習、適應新系統，且該資訊系統不易操作，使用介面功能不友善，耗時且費工，亦增加人員之行政負擔。

D. 另為增加照管人力招募及留任率，本局採取相關措施為：

- (A) 為儘快補足所需人力，本局自110年1月起即每1至2周辦理照顧管理專員及照顧管理督導面試，將持續辦理招募直至員額補足。
- (B) 增加不同額外的徵才管道，曝光相關徵才資訊給求職者。
- (C) 為增加留任率，自106年起照顧管理專員薪資升等級距，從三級提升至七級，並於107年起配合中央起薪從3萬3,908元調整為3萬8,906元，薪資最高可領到50K，經驗豐富者則培訓為照顧管理督導，建立照顧管理專員升遷管道。
- (D) 優秀人才派訓、定期辦理在職教育訓練以提升個人價值與責任心，建立健全之工作態度與觀念，以及強化專業技能。
- (E) 多面向瞭解與分析：瞭解離職徵兆，同仁流失的可能原因解析、如何降低離職並留住高潛能員工、如何提供在職人員必要的協助等，以慰留或降低離職。
- (F) 工作再設計：參與相關協會舉辦之訓練課程，提昇照顧管理專員之專業知能，增加個案管理服務品質，並從中獲得工作之成就感，另將接聽專線之工作由行政人員協助，減輕照顧管理專員之工作量。
- (G) 績效多元考核：定期績效考核並採多元指標，包括評估及派案時效、核定公文品質等。考核內容公開透明，讓同仁可以遵循。另外，鼓勵提升工作效率，準時下班，減少加班。

- (H) 每月小組討論會：由照顧管理專員和督導進行小組討論，對於業務有困難之同仁，瞭解其困難之處，做業務之調整和支援，建立良好之溝通管道，給予適當之協助。
- (I) 新進員工輔導：為順利新進專員及督導短期內適應新職，制定工作手冊引導、完善新人職前訓練及資深照專同仁一對一協助，擔任輔導角色，派訓參與相關溝通技巧課程培訓，並表揚輔導績效優良者。
- (J) 優化職場工作條件：對於無法自備交通工具配合家訪之同仁，機關備有公務汽機車供同仁使用，滿足執行業務之硬體需求。
- (K) 績優同仁表揚：每季遴選優良同仁，由機關首長公開表揚，並頒發禮券以茲鼓勵，視同仁意願提供經驗分享之機會。
- (L) 營造友善職場環境，提升工作效率，如平板及電腦升級、辦理文康活動、身心靈舒壓課程、茶水間提供紓壓茶自由取用。藉由同仁間向外宣傳招募。

表六、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表（單位：人）

年度 項目	需求數計算方式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
		實際數	實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數
社區整合型服務中心 (A) 個管人員	服務單位推估數*110 年單位平均人數	150	160	160	164	164	167	167	170	170
居家服務督導員	1. 服務人數每滿 60 人應置督導員，每滿 60 人增加 1 人。 2. 需求數=居家服務個案數/60	175	228	175	250	192	275	212	302	233
社工人員	依住宿式長照機構、日照、	94	107	121	111	132	124	158	128	183

年度 項目	需求數計算方式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
		實際數	實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數
	團屋之布建數為基準，以各項法定社工人力估算。									
護理人員	以長照給支給付服務人數計算每位護理人員平均服務多少個案，再以長照給付支付服務人數推估數/每位護理	1,062	1,263	1,079	1,195	1,195	1,352	1,352	1,501	1,501

項目 \ 年度	需求數計算方式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
		實際數	實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數
	人員平均個案數									
物理治療人員	以長照給支給付服務人數計算每位物理治療人員平均服務多少個案，再以長照給付支付服務人數推估數/每位物理治療人員平均 個案數	229	242	242	268	268	303	303	336	336

年度 項目	需求數計算方 式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
		實際數	實際數	需求數	預估實 際數	需求數	預估實 際數	需求數	預估實 際數	需求數
職能治療人員	以長照給支給 付服務人數計 算每位職能治 療人員平均服 務多少個案， 再以長照給付 支付服務人數 推估數/每位 職能治療人員 平均 個案數	101	108	107	119	119	134	134	149	149
其他專業服務人 員	以長照給支給 付服務人數計 算其他專業服	1, 991	2, 288	2, 037	2, 257	2, 257	2, 553	2, 553	2, 835	2, 835

年度 項目		需求數計算方式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
			實際數	實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數
		人員平均服務多少個案，再以長照給付支付服務人數推估/每位其他專業服人員平均個案數估需求數									
照管中心 (含分站)	照管專員	近 3 年人口需求比例成長 1.6 倍(四捨五入)	65	95	112	112	120	128	128	137	137

項目	年度	需求數計算方式說明	109 年	110 年 (截至 8 月底)		111 年		112 年		113 年	
			實際數	實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數	預估實際數	需求數
	照管督導	近 3 年人口需求比例成長 1.6 倍(四捨五入)	6	11	16	16	17	18	18	20	20

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。
3. 資料來源：衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之機構登錄管理資料。

表七、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表（單位：人）

類型	109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
居家式服務	9,126	2,040	9,804	2,395	1. 以服務使用人數逐年成長 10% 推估，以及照顧人力比 1：4.5 計算。 2. 服務使用人數=前一年服務使用人數 *110	11,544	2,565	12,698	2,822	13,967	3,103

類型	109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
					%；所需照 服員人數= 服務使用人 數/4.5。						
社區式服務 (其中巷弄 長照站請分 別列計)	775	130	847	176	1. 服務使用 人 數：以 109-110 年 成 長 率 推 估，預計每 年成長 10 % 推 估。 2. 所需照服	932	228 (57 家)	1,025	256 (64 家)	1,128	284 (71 家)

類型	109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
					員人數：預 估每家服務 30 人；每 家計有 4 位 照服員提供 服務(照顧 比 1:8)。						
巷弄長照站	1,020	51	1,060	53	辦理 10 個 時段日共餐 之巷弄長照 站才需聘用 照服員。	1,100	55	1,200	60	1,300	65

類 型		109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
		服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
住宿 式機 構	老人 福利 機構	3,221	1,009	3,249	1,016	老人福利機構係以長期照顧機構長期照護型日間人力比例為 1:5、夜間人力比例為 1:8; 養護型日間人力比例為 1:8、夜間人力比例為	3,329	1,041	3,449	1,071	3,569	1,081

類 型		109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
		服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
						1:25，為符合勞動基準法，除前述應聘人力外，應依機構排班需求多聘人力，需求數計算方式為應聘人力 * 1.8 (1. 為機構平均數)						

類型	109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
護理 之家 及住 宿式 長照 機構	3,570	1,361	3,791	1,520	至 110 年 8 月底開放床 數（一般護 家計 3,946 床，住宿式 長照機構計 275 床）及 已取得設立 許可及住宿 式長照機構 服務規模開 放使用期程	4,508	1,572	4,592	1,589	4,592	1,589

類型	109 年		110 年 (截至 8 月)		推估方式 說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務 使用 人數	照服員 實際人數	服務使 用人數	照服員 實際人數		服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數	服務使 用人數	所需 照服員 人數
					表之床數， 並依護理機 構及住宿式 長照機構設 置標準照顧 服務員人力 比推估照服 員人數						

註：

1. 居家式與社區式服務，係指長照給支付與長照基金獎補助計畫範圍。
2. 社區式服務，泛指日間照顧中心、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋、巷弄長照站(含 C 據點及文健站)等服務，其中巷弄長照站請分別列計。

3. 住宿式機構，則為老人福利機構、身心障礙福利機構、一般護理之家、精神護理機構、住宿式服務類長期照顧服務機構、榮譽國民之家。
4. 服務使用人數，指「使用」各該類型之人數，長照個案如有使用居家式、社區式服務需求，則請分別列計。
5. 實際人數，請填實際從事長照服務之照服員人數(認證或登錄數)。

貳、 110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況

一、 行政制度面

(一) 本市長期照顧推動小組

1. 組織架構及任務

- (1) 本府為推動本市長期照顧相關服務，發展長期照顧資源，持續改善長期照顧管理機制，特設桃園市政府長期照顧推動委員會，並置委員 21 人，其中 1 人為召集人，由市長兼任；1 人為副召集人，由市長指定副市長 1 人兼任；其餘委員由本府就衛生局、社會局、勞動局、原住民族行政局及教育局局長、專家、學者、民間相關機構、團體代表及服務使用者代表聘(派)兼之。本市第二屆長期照顧推動委員會之專家學者 5 人、民間相關機構團體代表 2 人及服務使用者代表 7 人等委員名單。
- (2) 本市長期照顧推動委員會每年至少召開 2 次會議，本委員會之任務如下：
 - A. 輔導、審議及督導長期照顧政策及相關重大措施。
 - B. 推動建置長期照顧服務機制與整合本市行政機關及民間之相關資源。
 - C. 監督各項服務計畫進度，評估執行計畫成效，並進行階段性修正。
 - D. 長照人力資源之開發等長期照顧相關事宜。
 - E. 其他有關本市長期照顧制度之推動事項。
- (3) 另為強化及加速長期照顧十年計畫 2.0 推動，本市亦成立長期照顧 2.0 工作小組，工作小組組成係由本

府衛生局、社會局、原住民族行政局、勞動局、教育局及交通局指派簡任官以上層級固定出席參與，每年定期召開 4 次會議，共同研商本市長照服務政策推動事宜。

- (4) 本府衛生局與本府社會局每 2 週召開社衛政長照執行進度管理會議，追蹤長照服務據點及人力佈建情形，並討論長照服務品質提升相關執行措施。

(二) 地方政府爭議處理會

依據長期照顧服務法第 59 條，長照機構有下列情形之一者，得廢止其設立許可：…前項第一款及第二款情節之認定，應由主管機關召開爭議處理會調查，並應給予受調查者陳述意見之機會；爭議處理會之組成，由中央主管機關定之。

1. 組織架構及任務

- (1) 組織架構：調處會議由本府衛生局/社會局依案情遴聘民間具有長照或法律等專門學識經驗人士至少各 1 人擔任調處委員，調處當日由委員推派 1 人為主席，並得視案件性質邀請相關領域專家協同調處。
- (2) 目的：為處理長期照顧服務爭議調處案件，提供服務使用者與服務提供者溝通管道，促進雙方關係和諧，以協助解決糾紛並減少訟源。
- (3) 調處程序：本局受理申請案件後，10 日內，函文雙方當事人依通知之調處會議日期及地點到場，並召開調處會議。調處會議目的在於依調處程序先行調解，促成雙方和解，如雙方無法和解，則調處會議可依專業或法令規定做成調處決議，促成雙方依調處決議和解。

2. 110年度工作重點

桃園市政府長期照顧服務爭議調處會議之委員組成中，醫事相關領域有 16 位、社會工作領域有 5 位、相關民間團體有 6 位、法律專家有 5 位，名單共 32 位。截至 110 年 8 月止無受理任何案件，故尚無召開會議。

(三) 行政部門推動機制

1. 業務職掌：依據本市長期照顧 2.0 工作小組規劃，本府相關機關權責分工及組織架構圖如下：

- (1) 衛生局、社會局：執行中央主管機關訂定之長照政策、法規及相關規劃方案。
- (2) 勞動局：長照人員之勞動條件、就業服務、職業安全衛生等事項。
- (3) 教育局：長照服務人力培育、長照議題課程融入。
- (4) 交通局：規劃長照交通接送服務。
- (5) 原住民族行政局：原住民族長照相關事項之協調並協助規劃及推動相關事項。

2. 人力配置

本府主要由衛生局及社會局共同推動中央主管機關訂定之長照政策、法規及相關規劃方案，人力配置情形如下表：

單位別		員額數			
		小計	正式	約聘僱	臨時
衛生局	長期照護科 (含照管中心)	136	4	4	128

社會局	老人福利科	11.2	4.4	0.8	6
	身心障礙科	1.5	1	0.5	0

資料來源：桃園市政府衛生局、社會局

統計期間：截至 110 年 8 月

3. 運作情形

- (1) 依據 107 年本府副市長主持跨局處分工會議，由衛生局擔任民眾申請長照服務單一窗口，另由衛生局長期照護科、社會局老人福利科及身心障礙科依權管業務，負責執行各項長照工作。
- (2) 由衛生局、社會局每 1 至 2 周定期召開社衛政聯繫會議，就長期照顧服務推動進行追蹤及管理。
- (3) 為提供本市市民更完善長期照顧服務，本市定期召開服務單位聯繫說明會、長期照顧服務聯繫會議，並透過相關聯繫會議，請各區區公所廣為宣導長照服務並主動提供予民眾，建立轄區責任窗口，以建構長期照顧服務網絡，期望藉雙向溝通機會，瞭解服務執行現況，以適時修正服務方向，針對服務單位之疑問進行說明，說明整體服務流程，以達成服務共識，俾使服務順利進行。

(四) 照顧管理制度

1. 照管中心（含分站）組織架構、人力編制

於衛生局長期照護科置科長 1 位、技正 1 位，下設有 3 股，分別為機構管理股、服務資源股及照顧管理股，而長期照顧管理中心，設置於服務資源股及照顧管理股項下，長期照顧管理中心則設有 3 類人員，分別為照顧管

理督導員額 16 位、照顧管理專員員額 112 位及行政人員員額 9 位。

2. 照管中心及分站業務推展概況

(1) 照管中心與分站業務推展與運作情形

本市共 13 個行政區，照管中心於 110 年協調本市衛生所撥用部分辦公空間增設楊梅區、新屋區、大溪區 3 處照管分站(建築物為縣市自設，辦公設備為中央核定經費補助)，加上原已設置之南區分站、復興區前山分站與後山分站及照管中心總站(建築物為縣市自設，部分辦公設備為中央核定經費補助)，共計 7 處服務據點範圍涵蓋都會區、原鄉區、沿海區皆可就近提供服務，並依各行政區當區長照需求人口數框定 A 單位數量，轄區照管專員評估完成後即依個案意願(優先)或輪派機制派案予 A 單位，如遇案家特殊需求、獨居長者、安全考量則啟動共訪機制。

(2) 照管中心對照管分站之督管機制與執行情形

本市照管中心各轄區督導需針對轄區內進行每兩周照專收案時效、每月照專個案量及總個管量負荷、轄區派案 A 單位比例進行統計並追蹤管考，並將追蹤管考結果提至督導會議討論。

3. 照管人力資源管理

(1) 照管人員管考與晉升機制

依據「桃園市政府及所屬各機關學校臨時人員進用及管理要點」所規範之臨時人員平時及年終考核表，於

每年分 3 次進行每位照管人員之差勤、品德及工作職責(包含：主動性、責任感、服從性、品質時效及團隊合作) 等考核，並於年度考核成績評定甲等之人員列入下一年度晉升之簽辦名單，俟後續簽辦核准方可晉升 1 級。

(2)人員進用與流動分析：

- A. 本局 110 年 1 月起每 1 至 2 周辦理人力招募面試，亦增加公告刊登徵才訊息管道，如 104 人力銀行、1111 人力銀行。
- B. 定期監測各區長照需求人口及實際活動案量，以互相支援方式，機動性調整各區照專人力。110 年衛福部增加本市照管專員及督導員額共計 32 名，本局持續聘僱人力。
- C. 招募方式：
 - (A) 每周至行政院人事行政總處事求人機關徵才系統與衛生局官網刊登徵才訊息。
 - (B) 擴大徵才管道，曝光職缺讓更多民眾接受職缺訊息，例如：104 與 1111 人力銀行網路徵才。
 - (C) 透過同仁宣傳人才招募訊息，吸引對長照有興趣之夥伴加入。

(3)照管專員、督導個案負荷量、個案分派原則及管理機制：

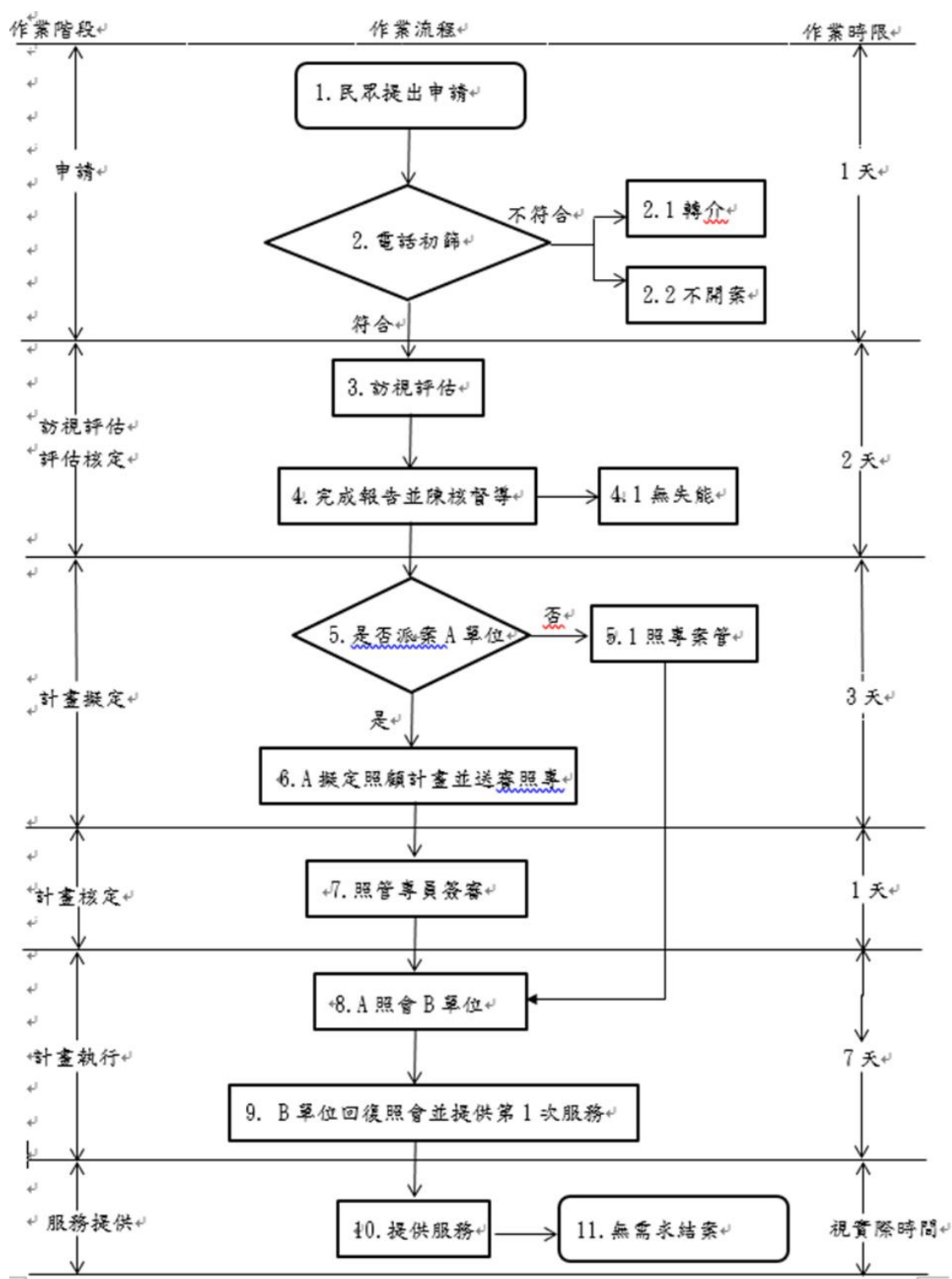
110 年核定員額：照管專員 112 人、照管督導 16 人、行政人員 9 人。

(4)新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形

- A. 新進暨在職人員教育訓練：新進人員需取得照管中心進用證明，並自中心任職之日起 6 個月內，完成照顧管理專員、照顧管理督導之共同訓練課程 18 小時、資格訓練課程 36 小時及實務實習 40 小時。除此之外，另由各業務承辦人於 1 個月內說明業務內容，並由資深同仁 1 對 1 帶領實際操作長照服務流程，3 個月後將依表現做綜合評核。
 - B. 年度課程規劃：針對照管人員於執行業務過程中常遇到之議題進行規劃，例如：居家膳食營養評估與應用、行動、移轉位輔具購租政策說明及輔具介紹並操作、復能操作指引介紹及實作(初階)及(進階)、性別平等、老人保護議題教育訓練等相關議題，參訓對象為本市長期照顧管理中心照管專員、督導及相關業務承辦人。
 - C. 辦理個案研討會：新進照專需完成 1 份個案報告，於照專須於年度完成 1 份個案研討報告。
 - D. 截至 110 年 8 月止，已辦理 5 場次個案研討、1 場在職教育訓及 4 場線上在職訓練，課程內容包含吞嚥照護-個案整體性、失智者居家與個別化活動安排、長照的多元族群之路、原住民族飲食與文化照顧及原住民族宗教與文化照顧等。
4. 服務作業及管理流程制定：訂有桃園市政府長期照顧服務及相關品質管理標準作業流程，如下：
- (1) 桃園市政府長期照顧服務標準作業流程
 - (2) 桃園市照管中心長照服務申請核定作業及預警機制流程圖

(3) 桃園市政府長期照顧管理中心個案複評作業流程

桃園市政府長期照顧服務標準作業流程

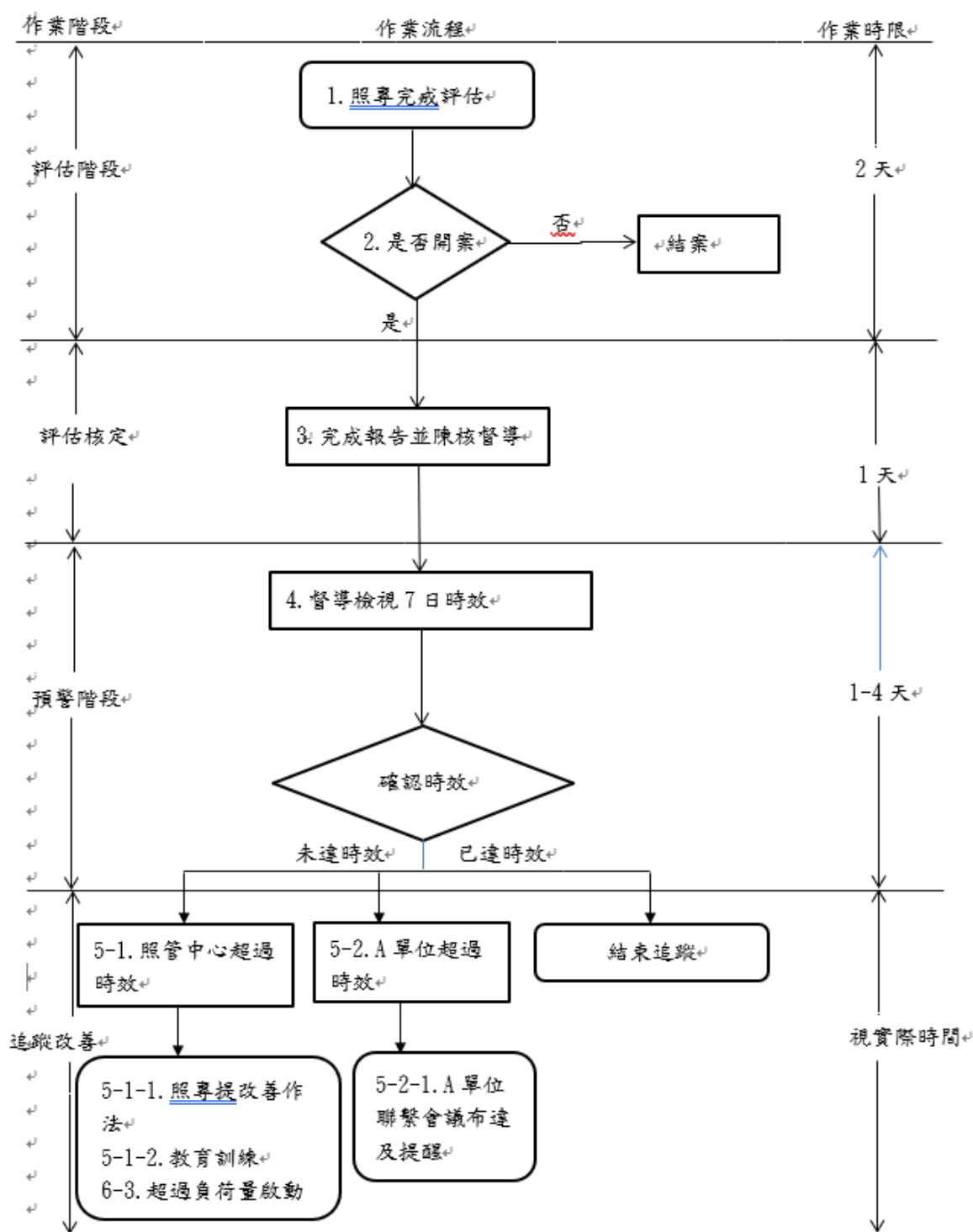


桃園市政府長期照顧服務標準作業流程說明

作業階段	作業流程	作業時限
1. 申請	民眾得知長照服務資訊，並主動提出申請，申請方式：電話、線上、各區公所、各區衛生所等。	1 天
2. 電話初篩	照管中心收到案件後，依據轄區派案主責照專，照專於 24 小時內主動聯繫案家，瞭解案家需求及是否進行訪視	
2.1 轉介	對於不符合服務對象及無意願接受訪視個案，可視需要提供相關資訊或協助轉介相關資源。	
2.2 不開案	對於不符合服務對象及無意願接受訪視個案，可視需要提供相關資訊或協助轉介相關資源。	
3. 訪視評估	照專依據照管系統 APP 進行評估，並向案家說明長照服務及確認是否指定 A 級服務單位。	2 天
4. 完成報告 並陳核督導	照專依據訪視內容完成個案報告，並將計畫送審照管督導審核。	
4.1 無失能	評估後無失能個案不予開案，仍需填寫評估結果通知單並通報轉介單位。	

作業階段	作業流程	作業時限
5. 是否派案 A 單位	依案家指定或同意輪派 A 級服務單位。	3 天
5.1 照專案 管	若無長照四大類服務需求，僅有緊急救 援、營養餐飲服務等需求，由照專自行案 管。	
6. A 單位擬 定照顧計 畫並送審 照專	A 單位收到照管中心派案後，以電話或現 場訪視與個案、案家屬討論照顧組合，擬 定計畫後，系統送審照管專員審核計畫內 容。	
7. 照管專員 簽審	主責照管專員依計畫簡述敘明個案及案家 屬之期待，確認 A 單位有否擬定適切計 畫。	1 天
8. A 照會 B 單位	A 單位確認照管專員簽審後，系統照會 B 單位，請 B 單位提供服務。	7 天
9. B 單位回 復照會並 提供第 1 次服務	B 單位接受 A 單位照會後須於 2 天內回復 照會是否收案，接受派案後須於 5 日內聯 繫家屬並提供第 1 次服務。	
10. 提供服 務	B 單位依據自身專業提供服務，如居家服 務、復能照護、居家護理等。	視實際時 間

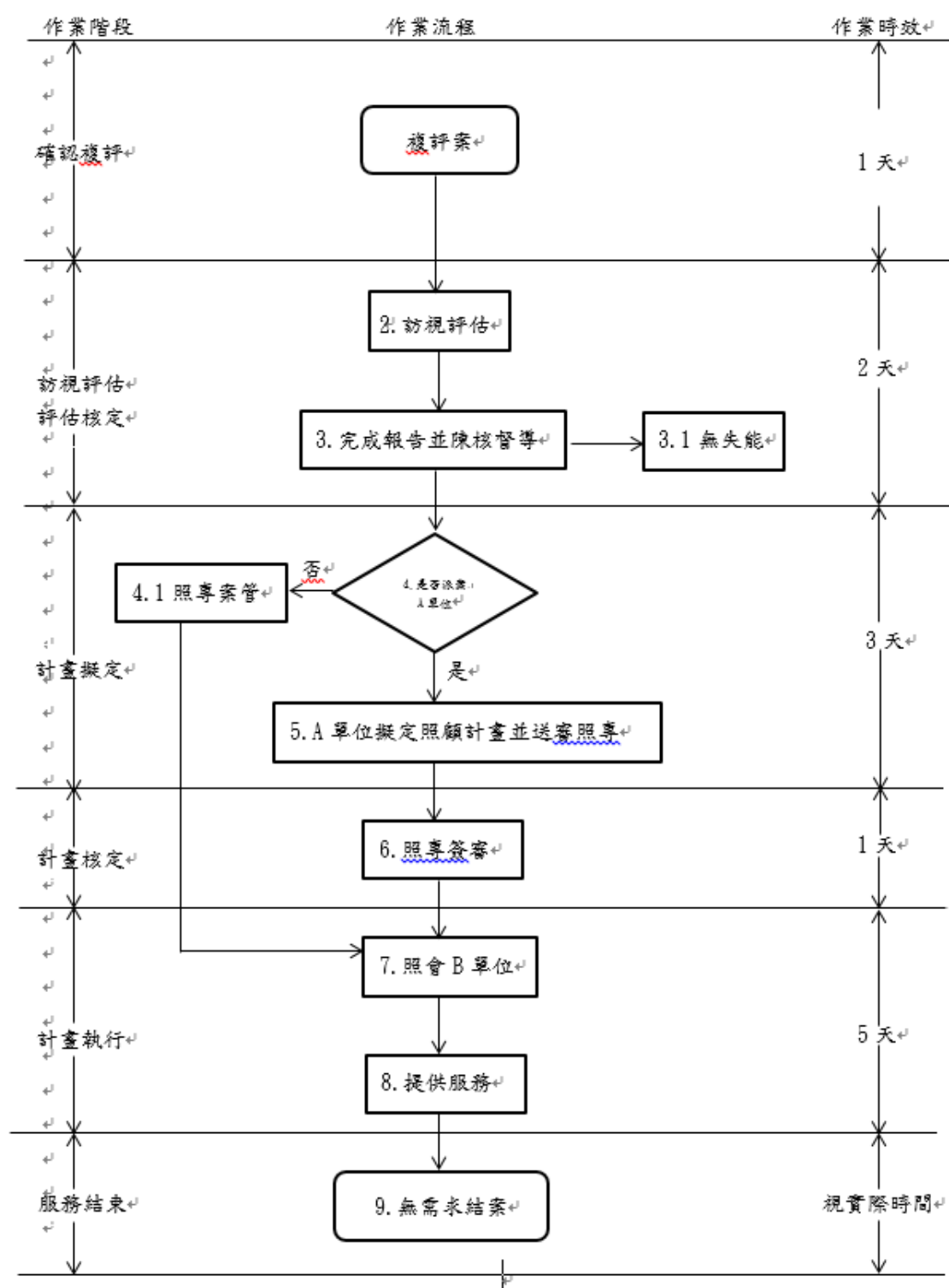
桃園市照管中心長照服務申請核定作業及預警機制流程圖



桃園市政府長期照顧管理中心申請核定作業及預警機制流程說明

作業階段	作業流程	作業時限
1. 評估階段	照專收到派案後進行訪視評估。	2 天
3. 評估核定	照專完成評估報告並送審督導。	1 天
4. 預警階段	由行政人員建立初篩單清冊予照專協助填寫確認聯繫日期及預計約訪日期，再由督導確認各階段時效是否異常。	1-4 天
5-1. 照管中心超過時效	5-1-1. 照專提改善作法 5-1-2. 教育訓練 5-1-3. 超過負荷量啟動評估支援。	視實際時間
5-2. A 單位超過時效	5-2-1. A 單位聯繫會議布達及提醒	視實際時間

桃園市政府長期照顧管理中心個案複評作業流程



桃園市政府長期照顧管理中心個案複評作業流程說明

階段	流程說明	時效
1. 確認複評	屆複評時間時，照專主動聯繫案家確認是否進行複評；複評個案類別/應複評時間如下： 1. 一般出準案/4 個月複評。 2. 一般複評案/1 年複評。	1 天
2. 訪視評估	照專依據照管系統 APP 進行評估，並向案家確認服務使用狀況，以及有否調整服務需求。	2 天
3. 完成報告並陳核督導	照專依據訪視內容完成個案報告，並陳核長官。	
3.1 無失能	3.1 評估無失能則進行結案。	
4. 是否派案 A 單位	個案有多向服務需求則派案 A 級服務單位擬定照顧計畫。	
4.1 照專案管	若無長照四大類服務需求，僅有緊急救援、長期照顧機構服務、營養餐飲服務等需求，由照專自行案管。	3 天
5. 擬定照顧計畫並送審照專	A 單位收到照管中心派案後，以電話或現場訪視與個案、案家屬討論照顧組合，擬定計畫後，系統送審照管督導。	
6. 照管督導簽審	照管督導依照計畫簡述敘明之個案及案家屬期待，確認 A 單位有否擬定適切計畫。	1 天

階段	流程說明	時效
7. 照會 B 單位	A 單位確認照管督導簽審後，系統照會 B 單位，請 B 單位提供服務。	5 天
8. 提供服務	B 單位依據自身專業提供服務，如居家服務、復能照護、居家護理等。	
9. 無需求結案	B 單位進行服務後，個案狀況改善或無意願使用服務，則結案。	視實際時間

5. 建立各階段時效效控管機制：

- (1) 設定預警機制，以 Google 表單及系統掌控新案數量，由督導依據照專負荷量適時調配支援，使照專能在時效內完成評估以維護個案權益，維持時效品質。
- (2) 針對異常值產生清冊並做原因分析，後續輔導照專、督導及 A 單位進行時效異常改善。

6. 建立複評時效控管機制：設定提醒及預警機制，以利管控各類複評時效。於每月月底匯出次月應複評清冊或月初匯出當月應複評清冊，提供各區督導提醒照專進行複評並追蹤進度。針對逾期未複評案件產生清冊，並分析原因，後續輔導照專、督導進行時效異常改善。

7. 強化照顧管理之相關機制：

- (1) 1966 專線：衛生福利部於 106 年 11 月設置長照專線 1966，專線可偵測撥打者所在的縣市，連接到當地的照管中心。
- (2) 出院準備服務：病患準備出院時，經受過專業長照評估訓練完成之醫護團隊協助，評估患者失能等級，後

續並由照管中心連結長照服務相關資源，確保健康照護的持續性。

- (3)長照服務網版面更新：建置及更新長期照顧服務資訊網站，並連結本府、本府社會局及本市各區衛生所網站，即時提供民眾上網查詢長照相關服務資源與訊息。
- (4)長照 2.0 宣導簡訊行銷：針對特定族群聘有外籍看護者，發送申請長照服務相關訊息。
- (5)製作宣導單張、資源手冊及各類宣導品：透過區公所、失智據點等張貼長照服務海報或放置文宣品宣導，協助民眾瞭解本市長期照顧服務項目、流程。
- (6)與其他科室、單位辦理宣導活動：
 - A 跨局處合作:與社會局、原民局(文健站)及警局合作，透過不同場域宣導長照服務。
 - B 各行政區民政及戶政單位放置宣導單張：使洽公民眾瞭解長照服務申辦流程及服務內容。

(五) 長照服務給付及支付制度

1. 執行情形

110 年度衛生福利部補助本市長照服務給付及支付經費共計有 21 億 5,000 元。對各單位核銷經費除依限核撥款項外，並針對給支付系統檢視有無異常狀況。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

本市定期辦理衛生局與社會局聯繫會議，持續追蹤辦理情形，截至 8 月份，服務費用核撥率皆達 95%以上，持續控管長照服務費用撥付情形。

3. 因應措施及策進作為

(1)建立復能服務提供(B)單位正確之復能使用目的及目標觀念，並於照專及 A 個管師評估家訪時向個案/家屬明確說明，B 單位於第 1 次提供服務時亦向個案/家屬說明復能目的、建立明確目標及服務過程中可結案原由，讓個案/家屬明確了解使用服務目的。

(2)本市參酌衛福部範例建立復能服務相關延/結案機制，俾利 B 單位及個案使用服務時有所依循。

(六) 其他跨局處整合機制

為有效推動長照服務相關工作，本府衛生局及社會局每2週定期召開社衛政聯繫會議，並視每次討論議題，邀請本府原住民族行政局、勞動局代表與會，共商長照事務推動事宜。

二、服務提供面

(一) 居家服務

1. 執行情形

截至110年8月止，本市居家服務於13個行政區之服務涵蓋率為100%，共計74家單位已與本府完成特約契約簽訂，服務人數為9,804人。

2. 110年度原訂目標之達成情形

(1)110年原訂目標為居家服務提供單位為80家；服務人數10,495人；照服員人數2,332人。

(2)截至110年8月止，本市居服單位為74家，服務人數9,804人，已達原訂目標服務人數逾9成，另為回應民

眾之長照需求，本市除積極拓展特約單位數以增加服務量能外，亦針對潛在需求人口辦理長照宣導，使民眾了解長照服務，進而提高居家服務使用率；照服員人數為 2,395 人，已達成年度預期目標。

項目	目標值	達成狀況	達成率
服務提供單位	80 家	74 家	92.5%
服務人數	10,495	9,804	93.42%

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

- (1) 社區整體照顧服務體系布建進行資源盤點，此外，針對復興區已提供長照交通共乘計畫建構交通網絡，提供有就醫、復健、接送需求之民眾。後續除爭取中央相關獎補助經費外，本府於公彩基金編列復興區預算，補助復興區空間布建與人力需求之費用，增加復興區在地服務單位提供多元服務之可行性。
- (2) 另本市每季進行需求量監測，目前於復興區布建 2 家 A 單位，截至 8 月共有 5 位專任個案管理師，總案量為 358 案，每名個案管理師平均案量為 72 案，檢視目前該區域量能尚為充足。本市持續監測該區服務量能。
- (3) 本市復興區之居家服務提供單位計 6 家，分別為照協居家服務機構、旭登居家服務機構、家瑞居家服務機構、健德居家服務機構、銀寶寶居家長照機構及天下為公居家服務機構。截至 110 年 8 月止，復興區服務人

數共計 286 人(50 歲以上失智者及 55-64 歲原住民及身障者 110 人、65 歲以上老人 176 人)。

- (4) 另本市復興區屬衛福部所公告之原住民族區域，111 年居家服務單位數預計可再開拓 2 家，以滿足該區域民眾需求。

4. 服務品質管理

(1) 居家服務核銷抽查：

每月抽查居服單位至少百分之十在案個案之服務紀錄及申報情形，以確保本市居家服務品質，以及單位申報項目符合實際情況，建立管控機制，以避免單位浮報、濫報服務費用。截至 110 年 8 月止，抽查案件皆無申報異常情形。

- (2) 本市依長期照顧服務法及其相關子法與本市居家服務特約契約書規範居服單位辦理居家服務員及居家服務督導員之在職教育訓練時數、每三個月辦理一次居家服務員個別督導及團體督導、不定期抽查各區個案使用居家服務情形及照顧服務員服務狀況；另本市亦確實辦理一年至少一次不預先通知檢查，實地至居服單位並針對個案管理、方案管理、督導制度及勞動條件與給薪方式等面向進行查核，截至 110 年 8 月止，已結合勞政單位辦理 32 家居服單位聯合稽查及輔導。

- (3) 本市今(110)年度委託專業團體辦理居家服務品質管理方案，訂定居家服務品質查核機制及實地查核居服單位與抽查個案，針對居服單位之契約、核銷、服務及人員管理等面向檢查，並抽測個案實際使用服務情形及居服

員提供服務情形，以增加查核頻率及比率，確保本市居家服務品質及保障服務使用者權益。

5. 因應措施及策進作為

(1)確保居家長照機構聘僱居服員薪資：

依法辦理不預先通知檢查，並通知勞政單位協助查核，確保符合居服員勞動條件及薪資符合相關規定。

(2)積極輔導服務單位以提升本市居家服務品質：

為回應逐年提升之長照需求人數，本市明(111)年度預計成長16家，除協助有意加入設立居家長照機構之申請單位，亦依法結合勞政單位確實辦理不預先通知檢查與輔導，並於本市居家服務特約契約書訂定品質監測及訓練規範，以提升服務的質，期讓更多有需求之民眾受惠。

(3)議採單區甄選方式，以增加偏遠地區居服供給量：

為均衡各行政區居家服務量能，本府研議以照顧服務員相對不足之行政區為優先開放申請設立區域，以及採單區甄選方式，作為後續居服單位擴增服務區域，以確保本市偏鄉或偏遠地區之服務量能。

(二)日間照顧、小規模多機能（皆含失智型）

1. 執行情形

為減輕家庭照顧者及其他照顧者負擔，使失能、失智長者能於熟悉的社區服務在地化，本市除持續鼓勵民間團體以自有場地辦理外，亦積極尋找公有閒置館舍或於新建工程案納入規劃日間照顧服務之規劃，以落實提供在地化之社區式照顧服務。

(1)本市涵蓋率：

本市 13 行政區目前已完成設置 12 區設立，涵蓋率為 92.3%，預計 111 年底前於新屋區增設 1 處社區式長照機構(日間照顧、小規模多機能)，涵蓋率達 100%，續依「一國中學區日照」目標辦理。

(2)服務機構取得籌設/設立/特約情形：

辦理情形	已特約且已取得長照機構設立許可	未特約但已取得長照機構設立許可
合計	50	0
日間照顧	43	0
小規模	7	0

辦理情形	取得籌設許可	籌設許可申請中
合計	12	11
日間照顧	9	9
小規模	3	2

(3)服務人數及人次：

截至 110 年 8 月止，社區式長照機構(日間照顧、小規模多機能)服務人數共計 847 人，其中男性 309 人 (36.48%)，女性 538 人(63.52%)；服務人次累積達 8 萬 1,793 人次，其中男性為 2 萬 1,145 人次(占 32.73%)、女性 4 萬 3,464 人次(占 67.27%)。

2. 110 年度一國中學區日照（含小規模多機能）之目標達成情形（詳表八）

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）
辦理情形

為落實長照十年計畫 2.0 原住民族地區長照服務，本府提報原住民長照整合試辦計畫，以「部落」為中心、以文化健康站為基礎，專案補強原鄉連續性長照服務，並於 109 年 6 月 4 日成立「財團法人台灣基督長老教會泰雅爾中會光輝教會附設桃園市私立光輝葛菀行嘎浪社區長照機構」，除每日同時段可提供復興區 12 名身心失能者日間照顧外，亦可提供復健服務和媒合交通接送等相關 長照服務。

4. 服務品質管理

本府社會局每年至少辦理 1 次不預先通知之聯合輔導稽查，會同本府勞動局、建築管理處及消防局等權責單位，針對個案服務、方案管理、行政與人力管理、行政制度等面向進行查核。

5. 因應措施及策進作為

- (1)加強本府各機關間橫向聯繫，並依申請案件性質，邀請本府原住民族行政局、地政局、農業局及建築管理處等權責單位，辦理研商會議，以加速行政程序。
- (2)本府賡續建置長照服務體系，並針對偏鄉地區尋覓適當公有館舍，於新屋、觀音等行政區，已規劃建置 2 處公有館舍，未來將結合民間專業團體提供日間照顧服務，亦鼓勵民間單位投入資源不足區域，減少長照資源分布不均情形。

- (4)針對本市日間照顧服務之需求人口，本府除透過老人福利宣導場次向民眾介紹長照服務之外，並藉由寄送長照宣導單張、電子傳媒(廣播電臺、跑馬燈、播放室等)方式推廣日間照顧服務。
- (5)自 109 年起，本府為落實總統「一國中學區，一日照機構」政見，以國中學區結合失能者社區生活圈為服務概念，積極於各國中學區布建社區式長照機構(日間照顧、小規模多機能)，建構可近性之社區照顧服務。

表八、依國中學區已布建之日照中心（含小規模多機能）盤點情形一覽表（統計至110年8月止）

#	服務單位名稱	單位完整地址 （務必含鄰里）	服務對象 （請填代號： 1.失能、2.失智、3.混合）	許可設立日期 （YYMMDD）	許可 服務規模	實際 收托人數（開放 服務規模 人數）	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件（如 是，請填 補助案件 名稱）	是否與 縣市政府 簽訂 特約
1	天成醫療社團法人附設桃園市私立金色年代綜合式服務類長期照顧服務機構	桃園市中壢區新街里 006 鄰延平路 219 號 1-3 樓	3	106.11.03	60	60	桃園市立興南國民中學			是
2	桃園市泓樂身心關懷協會附設桃園市私立梧桐樹社區式服務類長期照顧服務機構	桃園市平鎮區南勢里 005 鄰南東路 2 號 4 樓	3	106.12.21	30	30	桃園市立平南國民中學			是
3	財團法人銖德文教基金會附設桃園市私立銖工場社區長照機構	桃園市龜山區文化里 019 鄰華亞二路 222 號 1 樓	3	107.02.14	60	60	桃園市立大崗國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
4	財團法人天主教德來 會附設桃園市私立德 來綜合長照機構	桃園市桃園區三 民里 014 鄰三民 路 1 段 2 號 2 樓	3	107.03.26	40	40	桃園市立青 溪國民中學			是
5	財團法人桃園市私立 國宏老人長期照顧中 心(養護型)附設桃園 市私立國宏綜合式服 務類長期照顧服務機 構	桃園市平鎮區新 富里 035 鄰環南 路二段 265 號 2 樓之 5	3	107.04.10	30	30	桃園市立平 鎮國民中學			是
6	旭登護理之家附設日 間照顧中心	桃園市八德區大 強里 002 鄰樹仁 三街 601 號 3 樓	3	107.06.08	30	30	桃園市立福 豐國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
7	臺北榮民總醫院桃園 分院附設桃園市彩虹 居社區式服務類長期 照顧服務機構	桃園市桃園區三 元里 008 鄰成功 路 3 段 100 號 4 樓	2	107.06.27	30	30	桃園市立大 有國民中學			是
8	社團法人桃園市愛鄰 舍協會附設桃園市私 立幸福社區式服務類 長期照顧服務機構	桃園市中壢區石 頭里 013 鄰復興 路 161 號 3 樓	3	107.08.10	30	30	桃園市立中 壢國民中學			是
9	財團法人雙福社會福 利慈善事業基金會附 設桃園市私立大溪崎 頂社區長照機構	桃園市大溪區仁 武里 001 鄰公園 路 30 號 1 樓	3	107.10.25	30	30	桃園市立仁 和國民中學		整建長照 衛福據點 - 其他閒 置空間/	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂特約
									土地-大 溪崎頂日 間照顧中 心	
10	衛生福利部桃園醫院 附設桃園市桃樂居社 區長照機構	桃園市桃園區龍 山里 008 鄰中山 路 1492 號 3 樓	3	107.12.24	30	30	市立永豐高 級中學附設 國中部			是
11	財團法人桃園市私立 怡德老人長期照顧中 心(養護型)附設桃 園市私立怡德綜合長 照機構	桃園市桃園區西 門里 005 鄰和興 街 17 號 1-4 樓	3	107.12.28	60	60	桃園市立桃 園國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
12	社團法人桃園市社會 服務關懷協會附設桃 園市私立愈安社區式 服務類長期照顧服務 機構	桃園市龜山區新 路里 011 鄰陸光 路 55 號 1 樓	3	108.01.21	29	10	桃園市立龜 山國民中學			是
13	社團法人中華民國紅 十字會桃園市分會附 設桃園市私立福喜緣 社區長照機構	桃園市楊梅區楊 梅里 005 鄰大模 街 10 號 2 樓	3	108.04.26	60	48	桃園市立楊 梅國民中學			是
14	桃園市私立惜老社區 長照機構	桃園市楊梅區瑞 坪里 035 鄰瑞溪	3	108.05.31	30	30	桃園市立瑞 坪國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
		路二段 156 號 2 樓								
15	桃園市私立佳緣社區 長照機構	桃園市八德區茄 明里 001 鄰中華 路 92 號 1-2 樓	3	108.07.05	30	30	市立永豐高 級中學附設 國中部			是
16	衛生福利部樂生療養 院附設樂福社區長照 機構	桃園市龜山區迴 龍里 015 鄰萬壽 路一段 50 巷 2 號 1 樓	3	108.08.30	30	8	桃園市立迴 龍國民中小 學(國中部)			是
17	財團法人桃園市私立 怡德老人長期照顧中 心(養護型)附設桃園	桃園市中壢區舊 明里 008 鄰明德 路 60 號 3 樓	3	108.12.26	60	30	桃園市立新 明國民中學		整建長照 衛福據點 - 其他閒	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
	市私立中壢新明社區 長照機構								置空間/ 土地-中 壢新明日 間照顧中 心	
18	金色年代長照社團法 人附設桃園市私立天 慈綜合長照機構	桃園市龍潭區中 山里 010 鄰北龍 路 311 巷 35 弄 20 號 1 樓	3	108.12.27	40	40	桃園市立武 漢國民中學			是
19	社團法人中華民國士 林靈糧堂社會福利協	桃園市龜山區陸 光里 029 鄰自強 西路 240 號 1 樓	3	108.12.30	60	60	桃園市立幸 福國民中學	桃園市立 龜山國民 中學、桃	整建長照 衛福據點 - 其他閒	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
	會附設桃園市私立龜 山陸光社區長照機構							園市立青 溪國民中 學	置空間/ 土地-龜 山陸光日 間照顧中 心	
20	財團法人銖德文教基 金會附設桃園市私立 蘆竹銖工場社區長照 機構	桃園市蘆竹區錦 中里 002 鄰錦溪 路 125 號 3 樓	3	108.12.31	60	60	桃園市立光 明國民中學		整建長照 衛福據點 - 其他閒 置空間/ 土地-蘆 竹南崁日	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
									間照顧中 心	
21	廣元長照社團法人附 設桃園市私立元德綜 合長照機構	桃園市桃園區泰 山里 003 鄰潮洲 街 78 號 1 樓	3	109.01.02	30	16	桃園市立桃 園國民中學			是
22	桃園市私立家淇社區 長照機構	桃園市蘆竹區南 崁里 018 鄰忠孝 東路 20 號 2 樓	3	109.01.06	26	16	桃園市立南 崁國民中學			是
23	泓樂樂齡事業有限公 司附設桃園市私立鳳 凰居綜合長照機構	桃園市平鎮區南 勢里 005 鄰南東 路 2 號 4 樓之 1	3	109.01.10	30	30	桃園市立平 南國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
24	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人琪霖社區長照機構	桃園市中壢區青埔里 001 鄰高鐵北路二段 1 號 1 樓	3	109.02.19	40	40	桃園市立青埔國民中學			是
25	桃園市私立茂庭社區長照機構	桃園市桃園區莊敬里 011 鄰中正路1224巷1-1號2樓	3	109.03.20	30	16	桃園市立經國國民中學	桃園市立慈文國民中學		是
26	金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構	桃園市中壢區普義里 002 鄰立和路 58 巷 66 號 1 樓	3	109.04.16	60	60	桃園市立中壢國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
27	財團法人臺灣基督長老教會泰雅爾中會光輝教會附設桃園市私立光輝葛菴行嘎浪社區長照機構	桃園市復興區奎輝里嘎色鬧 007 鄰 10-1 號 1 樓	3	109.06.04	12	12	桃園市立介壽國民中學			是
28	國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮譽國民之家附設悅來社區長照機構	桃園市八德區大信里 035 鄰興豐路 1217 號 1 樓	3	109.06.05	16	16	桃園市立八德國民中學			是
29	桃園市私立天恩社區長照機構	桃園市平鎮區廣達里 002 鄰環南	3	109.09.23	30	16	桃園市立平興國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
		路 35 巷 33 號 2 樓								
30	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人冠怡社區長照機構	桃園市蘆竹區山腳里 020 鄰海山路 14 號 2 樓	3	109.10.14	60	16	桃園市立山腳國民中學			是
31	財團法人中保關懷社會福利基金會附設桃園市私立觀音石橋社區長照機構	桃園市觀音區新興里 007 鄰文化路石橋段 453 號 1 樓	3	109.10.15	24	10	桃園市立觀音國民中學		整建長照 衛福據點 - 其他閒 置空間/ 土地-觀 音新興、	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
									坑尾日間 照顧中心	
32	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設桃園市私立蘆竹興仁社區長照機構	桃園市蘆竹區中興里 014 鄰興仁路 330 號 4 樓	3	109.10.21	60	16	桃園市立大竹國民中學		整建長照 衛福據點 - 其他閒 置空間/ 土地-蘆 竹大竹日 間照顧中 心	是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
33	桃園市私立愛自己社 區長照機構	桃園市桃園區光 興里 021 鄰中山 北路 83 號 2 樓	3	109.11.03	39	16	桃園市立桃 園國民中學			是
34	國軍桃園總醫院附設 民眾診療處附設陶然 園社區長照機構	桃園市龍潭區中 山里 010 鄰中興 路 670 之 1 號 2 樓	3	109.11.05	30	8	桃園市立武 漢國民中學			是
35	愛爾德長者事業有限 公司附設桃園市私立 喜大人晨寶社區長照 機構	桃園市大園區橫 峰里 010 鄰中正 東路 97-2 號 3 樓	3	109.11.06	60	16	桃園市立大 園國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
36	桃園市私立開心社區 長照機構	桃園市大溪區一 德里 007 鄰文化 路 247 號 1-4 樓	3	109.11.13	45	16	桃園市立大 溪國民中學			是
37	桃園市私立富立水社 區長照機構	桃園市中壢區興 南里 006 鄰延平 路 326 號 3 樓、 326 之 1 號 3 樓	3	109.11.25	43	30	桃園市立興 南國民中學			是
38	桃園市私立喜來樂社 區長照機構	桃園市中壢區至 善里 021 鄰後寮 一路 161 號 3 樓	3	109.12.01	30	30	桃園市立龍 興國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
39	金色年代長照社團法人附設桃園市私立天成綜合長照機構	桃園市楊梅區中山里 017 鄰中山北路一段 362 號 2 至 3 樓	3	109.12.16	44	44	桃園市立楊明國民中學			是
40	智浩企業有限公司附設桃園市私立瑞欣綜合長照機構	桃園市桃園區龍鳳里 023 鄰龍鳳三街 65 巷 38 號 1 樓	3	110.01.21	30	30	桃園市立中興國民中學			是
41	桃園市私立明心社區長照機構	桃園市桃園區龍鳳里 010 鄰國豐三街 77-1 號 1 樓	3	110.01.26	12	12	桃園市立中興國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
42	桃園市私立長青社區 長照機構	桃園市桃園區南 華里 008 鄰鎮南 街 58-3 號 1 樓	3	110.02.18	30	16	桃園市立桃 園國民中學			是
43	臺北榮民總醫院桃園 分院附設桃喜居社區 長照機構	桃園市龜山區新 興里 018 鄰自強 南路 103 號 4 樓	2	110.03.03	25	6	桃園市立幸 福國民中學		整建長照 衛福據點 -衛生所- 龜山區衛 生所	是
44	白金會股份有限公司 附設桃園市私立神態 飛揚社區長照機構	桃園市蘆竹區新 莊里 012 鄰大新 路 814 巷 155 號 1 樓	3	110.04.28	37	8	桃園市立大 竹國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
45	職物語長照事業有限公司附設桃園市私立樂職心綜合長照機構	桃園市桃園區春日里 002 鄰春日路 1038 號 3 樓	3	110.05.19	44	16	桃園市立會稽國民中學			是
46	桃園市私立真開欣社區長照機構	桃園市中壢區普義里 004 鄰普義路 171 號 1 樓	3	110.06.03	29	15	桃園市立中壢國民中學			是
47	桃園市私立鈺詮社區長照機構	桃園市中壢區自強里 020 鄰榮民路 128 號 6 樓	3	110.06.03	32	15	桃園市立自強國民中學			是
48	敬一銀齡事業股份有限公司附設桃園市私立崇信綜合長照機構	桃園市桃園區光興里 021 鄰縣府路 110 號 3 樓	3	110.06.29	56	16	桃園市立桃園國民中學			是

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1. 失能、2. 失 智、3. 混合)	許可設立日 期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人 數(開放 服務規模 人數)	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助 案件(如 是，請填 補助案件 名稱)	是否與 縣市政府 簽訂 特約
49	拾全拾美樂齡事業有限公司附設桃園市私立潛龍綜合長照機構	桃園市龍潭區烏樹林里 006 鄰中豐路 640-2 號 1 樓	3	110.07.12	46	8	桃園市立龍潭國民中學			是
50	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人東門社區長照機構	桃園市桃園區東山里 014 鄰安東街 17 號 2 樓	3	110.07.19	25	16	桃園市立青溪國民中學			是

備註：

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

(三) 家庭托顧

1. 執行情形

- (1)本市共計 13 個行政區，目前已於 4 個行政區(桃園、大溪、楊梅、復興)設立 5 家社區式長照機構(家庭托顧)，涵蓋率為 30.77%。截至 110 年 8 月止，共計服務 12 名長者(男：3 名、女：9 名)。
- (2)107 年起由財團法人天主教德來會承接本市家庭托顧輔導團，協助家庭托顧設立輔導業務，提供有意設立社區式長照機構(家庭托顧)之照顧服務員有關申請內容、法規規範及住屋修繕輔導等協助。
- (3)截至 110 年 8 月止，本市家庭托顧輔導團共計提供 5 位照顧服務員家庭托顧設立之諮詢，並輔導 1 家准予設立。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度預計設立 8 家社區式長照機構(家庭托顧)，目前 5 家完成設立，2 家因欲辦理之建物未符合法規或評估修繕費超出預算，尚待找尋其它適合辦理之場域，故目前達成率為 62.5%。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

本府社會局 110 年業已編列充實設施設備費及修繕費等補助，鼓勵本市復興區辦理家庭托顧，經審查後已補助 1 家庭托顧-桃園市私立原生力社區長照機構(110 年 8 月 30 日設立)，每日同一時段至多可服務 4 人。

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

(1)自 107 年起由財團法人天主教德來會承接桃園市家庭托顧輔導團，協助提供有意申請之照顧服務員有關申請內容、法規規範及住屋修繕輔導等協助。另結合專業團隊包含消防、水電、室內裝修、社工等資源完成設立。

(2)本市 110 年至 8 月止，本府輔導團共計提供 5 位照顧服務員有關家庭托顧諮詢業務、輔導 1 人提送籌設申請書。

5. 因應措施及策進作為

(1)編列本市補助費用：除衛生福利部補助原住民區開辦設施設備改善費最高 20 萬元外，本市已編列預算，提供已設立完成之家庭托顧機構有關消防、照顧及設施設備等補助，以利照顧服務員持續投入家庭托顧服務。

(2)輔導措施：透過輔導團自 110 年起透過不定期訪視托顧家庭、每月辦理工作會報，掌握照顧服務員提供家庭托顧服務現況，並適時給予輔導與協助；提供每季 1 場次(共 4 場)教育訓練、每半年辦理個別督導、團體督導或觀摩活動、1 場個案研討會，以增進照顧服務員專業知能，提昇服務品質及照顧技巧。

- (3)查核制度：每年針對社區式長照機構(含家庭托顧)辦理評鑑，透過行政、人力管理、照顧服務、機構營運…等面項評核，以鑑輔導團是否落實輔導服務。

(三) 交通接送

1. 執行情形

- (1)本市交通接送服務由世豪小客車租賃有限公司、生通股份有限公司、福倫交通股份有限公司、康健小客車租賃有限公司、新航國際租賃有限公司、社團法人臺中市綠生活創意行動協會與尚倫國際租車有限公司、中華民國五福社會服務協會、高揚威家醫科診所及桃園市復興區愛心關懷協會10家特約單位辦理，計90輛專車。

- (2)服務成果：截至110年8月止，服務人數共計1,867人，累計趟次為4萬5,923趟次。

年度	服務區域	涵蓋率	特約車輛數	服務趟次
109	桃園市 全區	100%	56	3萬1,224趟
110	桃園市 全區	100%	90	4萬5,923趟

2. 110 年度原訂目標之達成情形

截至110年8月止，本市交通接送特約單位數為10家，達成率為100%；特約車輛數為90輛。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

- (1)本市復興區屬衛生福利部所公告之原住民族區域，截至110年8月止，預約訂車成功趟次5,440趟。

(2)申請衛生福利部「長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫」：由福倫交通股份有限公司、康健小客車租賃有限公司、高揚威家醫科診所、中華民國五福社會服務協會及桃園市復興區愛心關懷協會購置專車，自109年8月起正式營運服務復興區市民，110年截至8月服務趟次5,440趟次。

4. 服務品質管理

本市依法辦理交通接送單位輔導、監督、考核、檢查，並於本局特約長期照顧服務契約書訂定相關品質監測及訓練規範。

包含規範交通接送單位應接受本局不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等，以及應配合派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

5. 因應措施及策進作為

為鼓勵服務單位及提升個案使用意願，服務原住民區及偏遠地區(復興區專車)每輛車載客趟次以當月工作日計算，每日平均績效應達2趟次以上(一般區須達4.5趟次以上)，每人每月最高補助新臺幣2,400元(一般區限每月8趟，單趟補助最高300元)。

依政策方向，為因應第2-3級長照需求等級者亦開放使用交通接送服務，將視現行特約單位實際營運情形，若超過每月應達績效目標趟次，報經本府同意後得增加服務車輛數，當月換算趟次超過應達趟次50至149趟者，可申請服務車輛自次月起增加1輛車。當月換算趟次超

過應達趟次 150 至 249 趟者，可申請增加 2 輛車；超過 250 至 349 趟者，可申請增加 3 輛車；以此類推。

(四) 營養餐飲

1. 執行情形

(1) 結合在地團體辦理，送餐單位在送達時能對長者關懷慰問，於節慶日贈送生日蛋糕、節慶食品如粽子、月餅、年菜，讓長者感受佳節氣氛。

(2) 服務提供單位、服務區域：110 年度共計 12 家服務提供單位，截至 8 月底服務身障及老人送餐 16 萬 3,832 人次如下表：

序號	辦理單位	服務區域/里別	服務人次
1	旭登護理之家	桃園區全區及八德區全區	36,687
2	桃園市社會服務關懷協會	龜山區全區	13,414
3	桃園市照顧服務協進會	大溪區全區及復興區全區	26,651
4	展橙有限公司附設桃園市 私立展橙居家長照機構	蘆竹區全區及大園區全區	13,477
5	元福護理之家	龍潭區全區	15,569
6	桃園市新屋區頭洲社區發 展協會	新屋區 4 個里	1,296
7	桃園市新屋區石磊社區發 展協會	新屋區 7 個里	1,700
8	桃園市私立雲隼居家長照 機構	新屋區 12 個里	3,586
9	財團法人桃園市私立國宏 老人長期照顧中心	平鎮區北貴里等 9 個里	4,012
10	聯新文教基金會	平鎮區山峰里等 37 個里	16,843

		中壢區三民里等 55 個里	
11	社團法人桃園市濟世功德協進會	中壢區自立里等 10 個里	2,725
12	中華雲鵬展弘協會	楊梅區全區及觀音區全區	27,872

資料來源：本府社會局統計資料

2. 110 年度原訂目標之達成情形

項目	目標數	服務數	達成率
服務提供單位數	12	12	100%
服務人數	910 人	936 人	102.86%

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

復興區目前有 1 間送餐服務單位（桃園市照顧服務協進會）服務人數 71 人。

4. 服務品質管理

- (1)本市營養餐飲服務除提供個案多樣化的餐飲，亦能透過送餐員每日的關懷及社工定期的家訪及電訪關懷，提供多面向的服務，包括社會福利及醫療資源的連結、轉介與提供。
- (2)營養師實地輔導：聘請專業營養師，至服務提供單位進行實地餐食輔導，針對自行製餐單位，及自行製餐及購餐併行單位，及以購餐方式單位，分三階段進行實地及書面審查，由專業營養師提供餐食及廚房改善之建議。

5. 因應措施及策進作為

(1)定期辦理聯繫會報：辦理送餐單位聯繫會報，討論各服務單位執行上之問題，以利資源橫向連結及服務整合。

(2)年度輔導座談會：辦理年度輔導座談會，邀集 12 個送餐單位，瞭解各單位服務執行現況，讓各單位互相交流，檢視方案執行情形，是否需要做調整、修正服務方向。

(五) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

1. 執行情形

(1)輔具購買及居家無障礙環境改善：

截至 110 年 8 月，申請補助計 1 萬 4,483 人次。

(2)輔具租賃服務：

110 年計有 53 家輔具租賃服務特約廠商，服務桃園市全區，涵蓋率達 100%；服務人數 9 人，計 200 人次。使用服務區域計中壢區 4 人、桃園區 3 人、楊梅區 1 人、八德區 1 人。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年度截至 8 月服務人數已達 6,548 人，超過 109 年 8 月 5,857 人，預計達到補助 1 萬人

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

110 年計有 618 家輔具購買租借及居家無障礙環境改善特約廠商，服務桃園市全區，截至 110 年 8 月 31 日桃園市復興區計有 26 人，91 人次申請代償墊付核銷。

4. 因應措施及策進作為

- (1) 於 111 年重新廠商代償墊付特約簽訂，鼓勵廠商提供長照輔具租賃服務，陸續完成簽約及公告。
- (2) 由南區及北區輔具中心共同分擔長照輔具和身障輔具的評估，並聘任評估組長落實評估報告內容審查及專業督導，另辦理行政會議、外督、參訪及跨單位的連繫會議，以強化輔具評估品質。
- (3) 訂定長照輔具全面代償墊付核銷之作法，加強服務對象取得核定之立即性，進而增加服務使用者申請意願。

(六) 社區整體照顧服務體系

1. 社區整合型服務中心 (A)

截至 110 年 8 月止，本市設置及特約 50 個 A 單位，其中包含 2 個 A 單位設置在本市原住民族復興區。

(1) 110 年度服務資源布建情形

本市 110 年 A 單位布建目標數為 49 個 A 單位，今年於桃園區、八德區、平鎮區及龍潭區各新增 1 家 A 單位，截至 110 年 8 月止，本市已設置 50 個 A 單位，全市 13 區皆設有 A 單位，故已達成目標。

(2) 110 年度服務推動情形

①個案管理業務推展概況

A. 個案管理業務推展概況

(A) 110 年度截至 8 月止，本市照管中心派案 A 單位案管總量共計 1 萬 7,206 人，平均每位 A 個管師案量為 117 案。

(B) 與照管中心間之運作機制與執行情形

- I. 本市照管中心派案社區 A 單位機制：本局接受民眾撥打1966專線、傳真、出院準備或其他單位轉介等管道申請長照服務。照顧管理專員與個案或主要照顧者聯繫排定個案家庭訪視時間，進行失能等級額度判定後，符合失能等級2至8級者個案，依下列派案原則執行派案 A 單位：1. 以個案意願優先選擇。2. 服務人力及量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。3. 依單位服務量能即時性分派。4. 依單位服務量能可近性分派。
- II. 照顧管理專員於訪視時依派案原則提供個案或家屬選擇，訪視後將案主所選之 A 單位填入派案 A 單位輪序表。
- III. 每月由行政人員統計上述派案 A 單位輪序表，檢視照顧管理專員個案紀錄中派案 A 單位之方式與輪序表是否相同，同時彙整派案予各 A 單位案量，於網上對外公告照管中心派案案量。
- IV. 每月彙整無法派案 A 單位之原因進行原因分析，並提列督導會議進行檢視及討論。
- V. 依據中央考評指標派案品質查核機制指標，以電話方式進行問卷調查，根據問卷內容進行統計分析，若有異常回饋，請 A 單位說明。

②個案管理人力資源管理

A. 人員進用與流動分析

截至 110 年 8 月底，本市共計有 160 位個案管理人員，專業背景多為社工、護理、照顧服務等人員，自各 A 單位上線以來，本市整體 A 個案管理人員離職率為 17%。

B. 人員個案負荷量、個案派案原則及管理機制

有關本市的派案原則，係秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，給予個案充足的服務資訊，以個案服務選擇意願為優先，另考量服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標、服務提供即時性及可近性高等因素。

C. 新進人員訓練、專業知能強化訓練等

為強化個案管理人員專業知能，個案管理人員均應完成長照培訓共同課程（Level 1）、個案管理人員初階訓練及個案管理人員進階訓練共三階段之訓練課程。個案管理人員初階訓練包括 13 小時專業課程訓練培育計畫，截至 110 年 8 月底辦理 1 場次 7 小時初階訓練，另 30 小時進階訓練刻正辦理中，另關於新進個管人員實習訓練，除完成 3 名個案跟訪，另視學員學習情況適時協助審閱其服務計畫，並協助其服務計畫撰寫、照管系統照會或異動等相關問題。

③服務品質管理

A. A 單位服務品質管理機制

(A) 辦理 A 個管師訓練：

110 年審查通過之新 A 單位至少須聘任 1 名具備 A 個管師基礎課程完訓證明，且經實習跟訪 3 案通過，並完成長照人員認證與登錄作業後，繳交新 A 個管師實習資料至照管中心，該新 A 單位始得加入派案 A 單位輪序表、A 個管師上線收案。

(B)監測 A 個管師負荷量：

單位若有量能不足或 A 個管案管量超過衛生福利部公告收案上限之情形時(170 案/人)，A 單位得函文申請暫停派案，經審核可後轉知該 A 單位所屬轄區督導及照專暫停派案 3 個月，期間不列入 A 單位輪序表；若暫停派案之 A 單位要恢復派案仍須函文告知本局，經審核可後轉知轄區督導及照專再次列入 A 單位輪序表，亦請 A 單位加強人員培訓及留任措施。

(C)計點機制：

訂有記點機制與處理原則，有關記點機制第 1 項缺失每案(次)計 1 點，達 3 點時將暫停照會或轉介個案(停止派案)1 個月，再次經計點，停止派案 2 個月，再經計點，停止派案 3 個月，缺失項目包含時效逾期、月底未正確分配次月額度、未依限申報服務費用及未依規配合本局政策等事項。

第 2 項為以下缺失每案(次)計 1 點，達 3 點即終止契約，不得申請續約，缺失項目包含無故拒絕照管中心派案、未製作/保存服務紀錄、規避妨礙本局查核、個案長照消失情形隱匿不為通報、派案機制資訊公開及未落實者等事由。第 3 項陳

情案件經查證屬實為單位疏失或有損及個案權益者，視情節輕重予以計點，並通知限期改善，逾期未改終止契約。

截至 110 年 8 月，經查核確為 A 單位缺失屬實者，共計 8 件，7 件違反月底未正確分配次月額度，1 件為時效逾期，皆予以記點 1 點並通知限期改善。另有關每案(次)計 1 點，達 3 點即終止契約，不得申請續約之缺失項目，本市於 A 單位聯繫會上皆加強宣導勿違反契約規範，單位經記點後多能改善。截至 110 年 8 月，本市尚無 A 單位違反此項規定。

(D)定期召開與 A 單位聯繫會議：

為解決 A 單位業務執行時所面臨之問題，每季召開聯繫會議，會議中由衛政、社政人員共同針對長照服務給付支付、個案管理、申報費用等疑義進行討論，並即時調整修正服務流程，以利民眾獲得所需服務。並於會議中安排實務教育訓練以提升 A 單位專業知能。第 1 季(3 月)計 105 人參加；第 2 季因疫情影響暫停辦理；第 3 季(9 月)因疫情限制參與人數，故計 77 人參與。

(E)輔導及評鑑機制：

- I. 依據：依 108 年衛生福利部 A 單位評鑑作業程序，評鑑基準內涵應以該部函頒範本為原則，爰依範本訂定本市「110 年 A 單位評鑑作業須知」並於 A 單位聯繫會議公告說明。

- II. 指標：評鑑指標共分 5 大項、25 小項基準，包含「一. 服務安排-1-1 專業能力、1-2 資源盤點及服務媒合」、「二. 行政管理-2-1 行政組織與管理、2-2 人員專業、2-3 個人資料管理與保密、2-4 與縣市政府合作情形及機制」、「三. 服務品質-3-1 服務品質」、「四. 使用者端意見與管理-4-1 陳情處理機制、使用這回饋處理機制」、「五. 其他加分項-5-1 主動開發新個案、5-2 開發在地長照相關服務資源、5-3 融入多元文化元素之服務、5-4 專業督導機制、5-5 其他」。
- III. 方式：指標評分方式皆依「評核方式/操作規定」及委員共識會決議辦理，A 單位須提供「基本資料表」及相關佐證附件現場供委員參酌。另關於部分品質指標之數據監測情形，如「A 個管師負荷量」、「個案管理服務時效」、「服務滿意度調查」、「A 單位計點情形」等，皆配合相關指標內容提供評鑑委員參考。
- IV. 召開評鑑委員共識會：於 1 月 12 日召開，共計邀請 7 位評鑑委員擔任 40 家 A 單位評鑑委員，每場次由 2 位委員依指標分別進行評鑑作業。
- V. 實地評鑑作業辦理與結果：於 110 年 2 至 4 月辦理完成 40 家 A 單位評鑑，共計 28 家「優良」、12 家「合格」。
- VI. 召開評鑑委員分數總評會議：於 4 月 20 日召開會議，計有 6 位委員參與，針對評分結果達成共識。另提出 4 家加強輔導改善單位及下次評

鑑年限定為 2 年、「合格」單位增加每年「督考」機制等建議。

VII. 結果公告與改善輔導:已於 5 月函文公告各單位評鑑結果，各單位並依委員意見已於 7 月提供改善說明。並於 9/24 日 A 單位聯繫會議安排相關教育練及宣導，未來督考或評鑑時將持續追蹤改善情形。另有 4 家委員建議加強輔導單位，將於年底前完成實地輔導，以加強追蹤改善情形。

VIII. 定期對服務單位進行服務品質調查：

定期對服務單位進行服務品質調查：每月以電話及實地抽查個案對 A 單位服務品質訪問，調查結果於每季 A 單位連繫會上進行檢討改進。

(3) 困難及限制

A. 新特約 A 單位及 A 個管師對於長照規範及系統較不熟悉。

B. A 單位 A 個管師人力服務量能不足問題。

(4) 因應措施及策進作為

A. 除由照管中心照管專員帶領陪同新 A 個管師進行家訪及照顧計畫撰寫指導外，初期亦協助照管系統操作，並提供 A 單位系統廠商聯繫方式諮詢費用申報等支審系統問題，照管系統知識庫內亦有相關操作指引可供單位參考。

B. 藉由定期召開聯繫會議與照管中心針對實務上面臨問題進行討論與解決，並與其他 A 單位進行經驗交流及學習。

2. 巷弄長照站（C）

（1）執行情形

- A. 110年本市所有社區整體照顧服務 ABC 單位皆與本府完成特約，截至110年8月底佈建50A-479B-337C，共特約719個單位。
- B. 截至110年8月底社區整體照顧服務之人數共15,000人，服務涵蓋率(接受社區整體照顧服務人數/所有實際接受長照服務人數)達93.8%。
- C. 巷弄長照站（C）據點之里涵蓋率如下表：

區域	村里數	C 總數	服務涵蓋率
桃園區	79	37	46.8%
中壢區	85	46	54.1%
平鎮區	46	31	67.3%
八德區	48	27	56.2%
楊梅區	41	30	73.1%
蘆竹區	39	31	79.4%
大溪區	28	20	71.4%
龍潭區	31	25	80.6%
龜山區	32	19	59.3%
大園區	18	19	105.5%
觀音區	24	20	83.3%
新屋區	23	18	78.2%
復興區	10	14	140.0%
合計	504	337	76.5%

資料來源：本府社會局統計資料

(1) 110 年度原訂目標之達成情形

A. 110 年度社區整體照顧服務體系目標為 49A-403B-330C，截至 110 年 8 月底本市已佈建 50A-479B-337C 皆已達標。其中巷弄長照站 (C) 據點原目標為 330 處，截至 110 年 8 月底本市已佈建 337 處，達成率為 102.1%。

(2) 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

本市列於衛生福利部公告之偏遠地區為復興區，110 年 8 月底已於復興區建置 2A-8B-14C 共計 28 個據點，由 A 單位進行個案管理及連結長照服務，再由 B 及巷弄長照站 (C) 提供社區復健、居家醫療、共餐服務、喘息服務、社區預防性照顧、預防及延緩失能服務、交通巡迴接送、家庭照顧者服務、出院準備服務、失智症照顧服務等服務，截至 110 年 8 月底已提供 364 人社區整體照顧體系服務。

(3) 服務品質管理

A. 收案情形：110 年本市已設立 367 處社區照顧關懷據點暨巷弄長照站，其中包含 337 處巷弄長照站 (C)，以及 30 處純據點。

B. 服務檢核：按中央檢核指標規定，由各轄區據點輔導員按月實地訪視、輔導，並填寫檢核訪視紀錄表；且申請據點、巷弄長照站 (C)、市補助等多項資源的單位，為達服務效益，加強輔導、協助，以上午時段長輩數達 20 人、下午時段長輩數達 15 人為目標。

C. 輔導機制：

(A)108 年 8 月 26 日訂定「桃園市社區照顧關懷據點暨 C 級巷弄長照站督核計畫」，針對有申請補助之據點，年度 3 個月未達督核指標者(以據點實際參與人數為主要督核目標)，次年度補助申請資格往下調整一級距。經本局輔導改善或調整級距、退場撤點者，按中央規定所需繳還之經費、設備及相關人力支出、自籌款費用等，由受補助單位負責，依規繳還、償清。

(B)鼓勵據點於場地、志工等服務條件允許範圍內升級量能，增加時段與天數。

(4) 困難及限制

巷弄長照站(C)下午服務時段長輩出席較不穩定。

(5) 因應措施及策進作為

有關巷弄長照站 (C)，本市依督核計畫由據點輔導員按月實地檢核，加強時段課程活動安排，並鼓勵社區長輩踴躍出席，維持服務量能，以符預算核撥實益。另各里轄區大小不一，輔導鼓勵據點擴充服務量能，增加服務涵蓋里數。

(七) 長照專業服務

1. 執行情形（含鄉鎮市區涵蓋率、服務機構取得籌設/設立許可/特約情形、服務人數或人次）

截至 110 年 8 月，專業服務單位共 115 家，鄉鎮市區涵蓋率達 100%，服務人數 1,691 人，服務人次 9,274 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年因復能服務政策改變致核定組數減少及上半年因受疫情影響，實際服務使用率僅為 7%，目前專業服務經照專及個管師依評估指引詳細評估後，有復能需求個案提供服務，本市持續辦理復能教育訓練，並於 A 單位、B 單位聯繫會議上宣導相關資訊，以提升服務使用率。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

本市提供復興區有 4 家專業服務特約單位，110 年於復興區共有 18 人使用專業服務，共使用 67 人次。

4. 服務品質管理

（1）制定 110 年「桃園市長期照顧專業服務單位品質提升查核作業」

A. 上半年辦理「個案抽查」：依查核對象篩選指標抽查特約單位之個案，且不預先通知進行抽查，並依實際結果函文請單位改善。

B. 下半年辦理「實地查核」：由衛生局聘請查核委員進行實地查核，抽查之個案紀錄名單不預先通知，委員現場予以單位輔導並有紀錄。

（2）辦理情形與結果

A. 110 年 4 月至 5 月已完成 10 家 B 單位 30 個個案抽查作業，已函文各單位抽查結果，大多為服務時效問題，各單位亦已回復改善說明。未來將透過系統數據持續追蹤服務時效。

B. 110 年 8 至 9 月辦理實地查核作業，依指標查核 10 家 B 單位，已於 8 月 4 日召開委員共識會，並

於 9 月 1 日至 9 月 15 日辦理完成查核作業。共有 9 家單位「合格」、1 家單位「不合格」。後續將委員意見函文請單位改善，並持續追蹤改善情形

5. 困難及限制

復能使用人數少，民眾對於至多 3 個月或 12 次的復能訓練的認知與預期期待的復健不同，部分 A/B 單位對於復能服務使用目的及訂定目標觀念不清楚。

6. 因應措施及策進作為

- (1)提供衛福部制定之復能服務操作指引予 B 單位參閱，並辦理相關復能教育訓練課程，以提升 B 單位建立以長照個案為中心，強調跨專業並與照護者攜手合作，由專業人員協助個案，善用個案自身潛能等觀念，維持個案生活參與不退化，促使個案現有能力最佳化。
- (2)多向個案介紹復能服務內容，使個案了解復能強調短期及密集介入，來恢復生活活動功能，讓個案盡可能獨立自主，與醫院的復健不同。
- (3)辦理 B 單位復能延案審查及討論會。

針對復能目標不明確或是有爭議時，會啟動復能專業委員審查會議，邀請相關專家、學者就提出的個案討論是否合適再次使用復能服務，其中會依據個案的潛能、目標計畫、執行方式與頻率…等，提供個案及家屬適合的建議。今年於 4 月辦理 1 場，共討論 11 案。後因疫情關係暫停辦理。

(八) 喘息服務

1. 執行情形

本市 110 年喘息服務單位共 215 家，鄉鎮市區涵蓋率達 100%，110 年 7 月服務人數 5,210 人，服務人次 6 萬 1,584 人次。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年喘息服務使用率之原訂目標為 25%，實際使用率已達 23%。喘息服務機構數之原訂目標為 183 家，實際布建已達 215 家。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

特約單位有 5 家可至復興區提供服務，110 年 7 月於復興區共有 190 人使用喘息服務，服務人次達 1,306 人次。

4. 服務品質管理

針對一般護理之家和居家護理所每年會進行督考及成立滿一年的單位每四年進行評鑑。

5. 困難及限制

- (1) 受限於民眾習慣，目前民眾使用喘息服務大多以居家喘息為主，社區喘息服務使用人數較少。
- (2) 遇有使用居家喘息服務時同時有就醫需求。

6. 因應措施及策進作為

(1) 社區式服務

針對長照需要等級較低之個案(如第 2-4 級)，經常於使用社區式服務時額度不足，故請 A 單位可透過

向個案或其家屬宣導喘息服務，鼓勵多加運用，以提升喘息服務品質能。

(2)巷弄喘息服務

本市輔導 10 時段巷弄長照站(C)在照顧服務人力、活動場地、設施設備許可的狀況下，積極投入本市喘息服務行列，原參與巷弄長照站(C)的長者一旦面臨失能的狀況亦鼓勵就近使用巷弄長照站(C)的喘息服務，達到讓長者在熟悉且安心的環境在地老化的目標。

(3)長照特約喘息服務

參酌衛福部函釋告知 B 單位須為民眾臨時有就醫需求時使得使用 BA14 服務，若為定時就醫之需求須回歸使用居家服務。

(九) 失智症團體家屋

1. 執行情形

業於 110 年 9 月申請設立社區長照機構(團體家屋)，預計於 110 年 12 月底前完成設立。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

110 年 6 月 16 日已決標出租予民間單位進行營運與管理，預計年底前完成設立、服務人數 14 人。

3. 鼓勵設置相關措施及執行情形

已於 106 年 5 月 17 日承租行政院農田水利署閒置館舍(楊梅區)辦理失智症老人團體家屋服務，本案工程業已竣工，並於 110 年 6 月 16 日決標出租予「社團法人桃園

市失能老人關懷協會」進行營運與管理，預計 111 年 1 月提供服務。

4. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

- (1) 社區長照機構評鑑：本府依「長期照顧服務機構評鑑辦法」，針對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，既有家托機構每四年辦理。
- (2) 社區長照機構不預先通知檢查作業：本府每年辦理一次聯合稽查作業，由社會局會同本府勞動局、消防局、衛生局及建築管理處等業管單位辦理，倘查獲未符合法令規範之情節，依各業管法規進行輔導或裁罰。
- (3) 社區式長照機構聯繫會議：本府社會局每季辦理社區式長照機構聯繫會議，除布達相關法規命令及行政事項外，亦辦理教育訓練並提供各機構互相交流照顧服務經驗之機會，提升本市社區式長照機構服務品質。

(十) 長照住宿式服務機構

1. 執行情形

- (1) 截至 110 年 8 月底，全縣（市）共 156 家長照住宿式機構資源（含老人福利機構 68 家、提供住宿式服務之身心障礙福利機構 26 家、一般護理之家 49 家、精神護理機構 6 家、住宿式服務類長期照顧服務機構 5 家及榮譽國民之家 2 家），共可服務 12,439 人，實際服務 10,217 人（詳如表九）。
- (2) 機構取得籌設/設立許可情形

截至 110 年 8 月底，全市護理機構及住宿式長照機構已取得籌設/設立許可計 9 家（一般護理之家 3 家、

住宿式長照機構 6 家)，預計未來可增加服務 1,020 人。另共 10 案取得老人福利機構籌設（包含 3 家安養型、6 家養護型及 1 家長期照護型）。截至 110 年 8 月底，本市核准新增籌設之身心障礙福利機構共 6 家，核定床位數為住宿 366 人、日托 126 人；111 年預計新增 1 家全日住宿式身心障礙福利機構(住宿 100 人)，日間服務 1 家擴充及遷移(日間服務增至 90 人)。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

目前本市已設立 156 家住宿型長照機構，可提供 12,439 床位數，已達床位需求涵蓋率 94.9%(可提供床數 12,439/推估需求床數 13,101)。

3. 110 年度偏遠地區（原住民族、離島及其他資源不足區）辦理情形

經盤點本市住宿式長照服務機構與依據衛福部 108 年 5 月 3 日衛部顧字第 1081961173A 號函公告全國長照資源不足區域計 88 處(本市為觀音區)，故 108 年度配合衛生福利部政策輔導衛生福利部桃園醫院（下稱桃園醫院）申請獎助布建住宿式長照機構公共化資源計畫，衛福部於 108 年 11 月 29 日核定補助 200 床，並預計於觀音區大坡腳營區設立，並於 110 年 8 月 11 日復審修正計畫書，評定「計畫通過」並同意核備；另，該園區將規劃設立市民活動所、體適能中心、社區關懷據點……等，打造社區及社福樂活園區。

4. 服務品質管理：

(1)一般護理之家及住宿式長照機構：

- B. 機構評鑑：依機構類型每 4 年依據護理人員法及長期照顧服務法受衛生福利部評鑑考核，並由行政類、照護類及消防類之專業委員現場評核，如當年度受評結果為不合格，應限期改善，如屆期未改善將依法處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，情節重大者，得處 1 個月以上 1 年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設置許可。
- C. 機構督考：當年度如未接受評鑑之機構，將受本局聘請行政類、照護類及消防類之專業委員現場督導考核，亦會同本府消防局及建管處配合查核機構消防及公共安全設施設備，檢視機構建築物公共安全申報、消防申報、消防人員編組及機構人力配置是否符合相關規定。經督考不合格者將進行加強稽核，並且將考核結果公告於本局外部網站供民眾參閱；惟 110 年因應疫情暫停辦理督導考核，將針對 109 年及 110 年違規缺失未改善完成及 109 年督導考核及評鑑考核不合格之機構擇期進行實地輔導查核，以確保機構服務品質。
- D. 夜間稽查及聯合稽查：為保障機構住民安全及品質管理，每年皆辦理不定期稽查，於夜間機構人力可能不足時段增加查核頻次(每年至少 10 次以上)，要求各機構皆應符合設置標準；並針對住宿式長照機構及疑似有超額收住或是未立案之機構，會同建管處、消防局及社會局等相關單位進行聯合之不定期稽查。
- E. 公安補助計畫：為強化防災避難及公共安全效能，達到初期滅火，於濃煙阻礙逃生路徑前有效疏散，

減少人命傷亡之目標，110 年計輔導 31 家護理機構，輔導項目包含 119 裝置自動撒水設備、電路設施汰換、寢室隔間與樓板密接整修等共計 38 項次設施設備工程改善，藉此提升機構防災應變能力及強化公安設施設備。

F. 服務品質提升卓越計畫：為提升機構服務品質及維護住民受照顧權益，本方案於計畫執行期間輔導申請機構，如經輔導後達成公告品質指標項目則給予獎勵，期待能解決住宿式機構品質良莠不齊並讓民眾可入住品質較優良的機構。109 年度共計 36 家護理之家申請，35 家通過此計畫；110 年度已新增 5 家護理之家及 1 家住宿式長照機構，除新立案未辦理評鑑或停業之機構外，將輔導 41 家機構完成評核指標。

G. 減少照護機構至醫療機構就醫方案：鼓勵機構結合轄區醫療單位，落實由單一簽約醫療機構專責住民之健康管理、必要診療及轉診，以降低頻繁外出就醫可能造成住民及陪同就醫人員之感染風險，109 年度共計 9 家護理之家申請，8 家通過補助計畫；110 年已新增 8 家機構加入，後續將持續輔導剩餘 43 家參與本方案。

(2) 老人福利機構：

A. 機構評鑑：每 4 年受評 1 次，依衛生福利部辦理老人福利機構評鑑及獎勵辦法，評鑑指標包括行政組織及經營管理、生活照顧及專業服務、環境設施及安全維護、權益保障及改進創新等。經

評鑑等第為丙、丁者，依老人福利法第 48 條處 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並再限期改善，屆期仍未改善，得令停辦。

- B. 聯合稽查：會同相關局處辦理，含消防局(火災預防科)、衛生局(長期照護科、食品管理暨檢驗科及疾病管制科)、勞動局(勞動條件科、外勞事務科)及建築管理處(使用管理科)辦理，各機構每年至少稽查 1 次。
- C. 社政及夜間稽查：含社政輔導查核、陳情案處理及聯合稽查之複查；夜間稽查為查核夜間工作人員人力比，含護理人員、本國籍照顧服務員值班情形等，視業務需要抽查辦理。
- D. 公安獎助計畫：為強化防災避難及公共安全效能，達到初期滅火，於濃煙阻礙逃生路徑前有效疏散，減少人命傷亡之目標，110 年計輔導 32 家老人福利機構申請計畫，包含裝設撒水設備、電路設施汰換、寢室隔間與樓板密接整修等。
- E. 品質提升卓越計畫：為提升機構行政管理、照顧品質及公共安全，110 年度除新立案未辦理評鑑或停業之機構外，預計輔導 61 家機構完成評核指標。
- F. 減少就醫方案：鼓勵機構結合轄區醫療單位，落實由單一簽約醫療機構專責住民之健康管理、必要診療及轉診，以降低頻繁外出就醫可能造成住民及陪同就醫人員之感染風險，109 年度共計

15 家老人福利機構申請，13 家通過補助計畫；
110 年將持續輔導 20 家機構加入本方案。

5. 因應措施及策進作為

持續辦理機構定期督導考核及無預警加強查核機構人力、衛生、消防及公安等，以維護機構整體照護品質及保障住民權益。

（十一）居家失能個案家庭醫師照護方案

1. 執行情形

近年來老年人口大幅增加，使得提供醫療及長期照護整合服務刻不容緩，有鑑於此，以個案為中心擬定其照顧計畫提供長期照護服務及適時醫療轉介。

為給予每個個案完整且適切的照護服務，照管中心、掌握失能個案健康情形與慢性病控制的居家失能醫師及個案之 A 個管師三方之間落實完整且即時照護服務網。

截至 110 年 8 月已完成 40 家醫院診所加入特約單位，可提供服務之醫師共 77 位，護理師 104 人。

2. 服務品質管理

每月定期至照管系統監測醫師意見書開立時效，確認新派案之個案於 14 日內開立醫師意見書情形，若有異常個案將進行了解，並於每季與居家失能醫師聯絡會（A 單位聯繫會議）宣導。

3. 困難及限制

目前本市 13 區 504 里皆有特約單位。今年因疫情所致，醫師無法親自至案家進行服務，致服務個案數下降，另因規定需至個案家訪視，造成媒合約訪時間不易。特約

單位受限於派案後 14 日曆天須完成約訪及提出醫師意見書，而家訪時車程耗時、停車不便、無補助油資金額…等原因，以致於加入意願低落，且服務偏遠里別的願意的特約單位更是缺乏。

4. 因應措施及策進作為

(1)積極持續聯繫、鼓勵本市同時符合居家失能醫師方案資格及居家醫療方案資格之醫療院所加入特約，提高醫師執行兩種方案之效率，優化服務品質，增加醫療院所特約意願。

(2)照管平台能優化，使照管中心人員與 A 個管在實務上操作更有效率。

(十二) 中低收入失能老人機構公費安置

1. 執行情形

截至 110 年 8 月底，共獎助 791 名名低收入戶及中低收入重度及中度失能老人，分別如下：

- (1) 獎助 498 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人。
- (2) 獎助 293 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，經評估家庭支持情形，確有進住必要者。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

本府 110 年補助家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人，或經評估確有進住機構必要之中度失能老人機構

安置費標準為每人每月 2 萬 2,000 元（金額依實際情形修正），依行政院主計總處最新公告「各直轄市及縣（市）政府財力分級表」，本府財力分級列為第 2 級（級別依實際情形修正），爰以每人每月 2 萬 2,000 元安置費為基準，申請長照服務發展基金獎助每人每月 4,200 元（金額依實際情形修正）。本案原預計獎助 816 人，目前實際獎助 791 人，達成率 97%。

3. 困難及限制

（1）機構服務資源部分已簽訂 97 家，預計 111 年共獎助 1,070 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 674 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 396 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，經評估家庭支持情形，確有進住必要者。

（2）惟因本市甲等以上之機構無法全數安置，目前有部份長輩安置於乙等機構。

4. 因應措施及策進作為

本市優先以優等、甲等評鑑成績之機構為失能老人長期照顧機構服務補助之簽約機構，倘若評鑑為乙等且未有公費安置之長輩，即不再與之簽約，以鼓勵機構積極爭取評鑑成績。另於 106 年迄今推動倡導人至所有簽約機

構關懷訪視，無家屬之弱勢長輩，關心其生理、心理及社會需求，冀提升本市長期照顧機構服務品質。

5. 111 年度經費需求：本府自籌經費編列 1 億 5,516 萬 1,440 元；申請長照服務發展基金獎助 3,835 萬 560 元。不足數將另以行政方式補足之。

（十三）出院準備銜接長照服務

1. 執行情形

110 年出院準備銜接長照服務合作之醫院共計 20 間，協助民眾於出院前即完成長照需要評估並於出院後由照管中心連結長照服務，以透過出院準備服務無縫接軌長照服務。因新冠疫情影響，暫停院內評估，致評估案量數下降。截至 110 年 8 月底，轉介至本市長照中心共計 1,090 案。另於參與本計畫之醫院型態分析：本市計有 1 間醫學中心、8 間區域醫院及 11 間地區醫院。其中醫院中心及區域醫院可提供 90%以上轉介案量，平均每月案量達 110 名。

2. 服務品質管理（含抽查、輔導機制及結果）

（1）醫院每月回報執行情形報表：

每月 10 日填寫前月執行狀況，包含：出院案量、轉介長照案量等，寄送至衛生局進行即時案況控管。針對每月填報報表異常情形進行電話追蹤，輔導各醫院完成報表填寫並確認服務人數。

（2）納入醫院督考項目：

針對出院準備之服務流程、轉介機制等進行考核，亦將出院準備銜接長照服務之轉介機制一併納入督考業

務中，以確保出院民眾於出院後銜接長照服務之控管品質。督考項目包含：出院準備服務流程、服務執行紀錄(收案、計畫擬定及轉介等相關紀錄留存)及出院個案返家後續追蹤等。並針對督考內容進行實地查核及書面審查。

(3) 110 年督考辦理結果：

原規劃之 110 年醫院督考及輔導因新冠疫情影響，取消實地查核，僅針對書面審查。出院準備銜接長照服務之 20 間醫院，已於 8 月完成督考作業，督考結果 20 間醫院皆符合督考指標項目。

3. 困難及限制

(1) 出院準備銜接長照服務資訊可及性

現行出院準備銜接長照服務資訊多是民眾於住院後由出院準備小組告知或撥打 1966 專線後才知道可藉由醫院申請評估，部分醫療院所針對院內申請長照服務之方式亦一知半解。針對長照服務宣導多針對民眾於社區內申請方式為主，使部分長照需求者於出院返家後才提出長照評估申請，錯過於院內直接評估以減少作業時間的時機。

(2) 出院民眾取得輔具資源連結的限制

依現行長照服務流程，民眾於出院前三天在醫院中完成評估，後續須待出院後由個管師於家中訪視並核定後才可獲得輔具的資源，若需求輔具惟須開立輔具評估報告者，還須待評估人員至家中評估後才可獲得輔具資源，對於出院後急需輔具的民眾，流程與實務上的銜接尚有限制。

4. 因應措施及策進作為

(1)加強醫院銜接長照服務推廣

結合長照宣導活動，除了推廣 1966 及長照各項服務外，也讓民眾對於醫院出院銜接長照服務有更進一步認識，於廣播、宣導單張、海報等加入出院銜接長照服務宣導，另亦可於醫療院所或衛生業務相關會議中，佈達關於出院銜接長照服務相關資訊，建立醫療人員對於住院病人銜接長照服務的知能，以利於醫療院所前端就可以網住社區及住院民眾。

(2)提升醫院簡易輔具租借與簡化出院輔具申請流程與相關單位研議簡化出院準備銜接長照服務民眾申請租借及購買輔具之流程，增加民眾取得輔具的可近性，降低出院返家的民眾因無法立即取得輔具而造成不便。

(十五)失能身心障礙者資源發展之規劃及其使用各項長照服務之人數及涵蓋率

1. 居家服務：

身心障礙者使用居家服務截至 110 年 8 月底 5,501 人，1 至 8 月共計 50 萬 4,067 人次，服務單位共計 70 家，111 年預計提供身心障礙者服務使用者達 5,800 人。

2. 強化身心障礙者長照輔具服務：

(1)設置北區輔具資源中心、南區輔具資源中心及二手輔具資源站，並針對本市輔具服務資源不足行政區域(桃園區、中壢區、平鎮區、楊梅區、復興區)結合長照據點，設置 5 個輔具服務據點和增加長照輔具評估人力，促使一區一輔具服務資源，於龜山區、

大溪區、大園區、蘆竹區、觀音區及新屋區結合里民活動中心設置輔具資源便利站，以強化輔具中心服務量能，提供身心障礙者及長照需求者更快速及更近便之輔具服務。

- (2)充實輔具服務專車，增進輔具巡迴維修及輔具評估服務，以提昇長照輔具服務之可近性，強化身心障礙者、失能老人到宅或社區定點輔具維修、調整改裝服務、輔具評估與使用訓練指導之效能。

3. 身心障礙者營養餐飲服務：

110 年特約本市 12 個立案的社會福利團體（長照機構）辦理本市 13 區營養餐飲服務，截至 110 年 8 月計服務 16 萬 3,832 人次(身障)，預計 111 年賡續特約該 12 個立案社會福利團體辦理。

4. 失能身心障礙者日間照顧中心：

- (1)失能身心障礙者日間照顧中心設置狀況：本府於 108 年於龜山區設立 1 間失能身心障礙者日間照顧中心，於 108 年 1 月取得設立並與本市簽約，截至 110 年 8 月底服務 9 人。預計於 111 年致力布建於南桃園再增設 1 家，目前服務量能不足之區域，亦透過需求評估中心及各區身心障礙者資源中心社工協助媒合身障機構式及社區式日間照顧服務，以提升本市各區服務涵蓋率，另目前本市有 11 家日照中心申請身心障礙者特殊需求服務資源加值計畫，以增加日照中心有具備照顧身障者的能力。
- (2)日間照顧交通接送車輛獎助：因應失能日間照顧中心服務需要，於 108 年獎助單位購置 1 輛 95 萬元交通車以強化其服務失能身心障礙者之量能，提升民眾取得服務之

可近性。預計 111 年服務 29 人，截至 110 年 8 月底，提供服務 516 人次。

(3)為鼓勵本市轄內日間照顧中心服務全齡之失能身心障礙者，本府社會局賡續申請衛生福利部社會及家庭署 110 年度「失能身心障礙者特殊需求服務資源加值計畫」，110 年依需求爭取 11 家日照中心(泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居綜合長照機構、桃園市泓樂身心關懷協會附設桃園市私立梧桐樹社區式服務類長期照顧服務機構、桃園市私立惜老社區長照機構、金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構、社團法人桃園市愛鄰舍協會附設桃園市私立幸福社區式服務類長期照顧服務機構、社團法人中華民國紅十字會桃園市分會附設桃園市私立福喜緣社區長照機構、桃園市私立佳緣社區長照機構、財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立怡德綜合長照機構、金色年代長照社團法人附設桃園市私立天慈綜合長照機構、愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人琪霖社區長照機構、社團法人桃園市社會服務關懷協會附設桃園市私立愈安社區式服務類長期照顧服務機構)協助申請補助，並補助單位辦理身心障礙者支持服務核心課程教育訓練及培力計畫(目前補助案簽辦中)，預計辦理 5 場次，計 700 名專業人員受益。111 年度預計輔導 11 家日照中心提供失能身心障礙者特殊需求日間照顧服務；另辦理 15 場次專業人員教育訓練，以提升服務身心障礙者之專業知能。

(十六) 推動長者全方位口腔保健

保障老人口腔健康並減輕經濟負擔，補助設籍本市 1 年以上之 65 歲以上老人裝置活動假牙，並於 107 年起擴大辦理 64 歲以下(中)低收入戶身心障礙者口腔照護服務，補助設籍本市一年以上之 64 歲以下(中)低收入戶身心障礙者口腔醫療照護及裝置活動假牙，以提升身心障礙者口腔健康並減輕其經濟負擔。

另考量活動假牙使用之維護需求，對於 65 歲以上老人除原有活動假牙補助外，針對完成製作 1 年以上曾接受補助民眾，提供最高 2,000 元的假牙維修費補助（終生補助一次），以延長活動假牙使用年限。

(十七)到宅沐浴車

本市共有 3 輛到宅沐浴車提供服務，1 輛由政府單位補助社團法人桃園市照顧服務協進會辦理，另 2 輛係委託寬福護理之家以及桃園市私立旭登居家式服務類長期照顧服務機構辦理，提供失能老人專業舒適之沐浴服務及身體清潔，滿足桃園市失能者身體清潔需求，截至 110 年 8 月底，服務人數為 605 人、服務人次為 1,290 人次，提供失能者可近性、在地化之服務。

表九、110 年度長照服務推動情形一覽表（單位：家、人、％）

	資源佈建實際數					服務人數	
	未特約但已取得長照機構設立許可 (A)	已特約但未取得長照機構設立許可 (B)	已特約且已取得長照機構設立許可 (C)	合計 (A+B+C)	鄉鎮市區涵蓋率	目標數	實際數
居家服務機構	5		74	79	100%	10,495	9,804
日間照顧中心 (失能及混合型)	0		41	41	92.3%	820	695
日間照顧中心 (失智型)	0		2	2	15.38%	40	34
小規模多機能 (失能及混合型)	0		7	7	46.15%	140	118
家庭托顧	0		5	5	30.77%	16	12

		資源佈建實際數				服務人數		
		未特約但已取得長照機構設立許可 (A)	已特約但未取得長照機構設立許可 (B)	已特約且已取得長照機構設立許可 (C)	合計 (A+B+C)	鄉鎮市區涵蓋率	目標數	實際數
交通接送			10		10	100%	800	1,867
營養餐飲			12		12	100%	910	936
失智症團體家屋		0		0	0	0	14	0
喘息服務		0	87	128	215	100%	4,300	5,210
長照專業服務機構			109	6	115	100%	6,900	1,691
社區整體 照顧服務 體系	A		50		50	100%	17,413	17,206
	C				337	100%	6,400	6,780

- 註：1. 「目標數」應為 110 年全年度目標值；「實際數」應為截至 110 年 8 月底之實際值，且應與每月定期回報本部之機構數一致。
2. 鄉鎮市區涵蓋率＝（已佈建長照服務資源之鄉鎮市區數÷轄內全鄉鎮市區數）×100%。
3. 「已特約但未取得長照機構設立許可(B)」係指 (1)擴充辦理長照服務之老人福利機構、身障福利機構、護理機構等；(2)依長期照顧服務法不須取得長照機構設立許可之營養餐飲單位、交通接送單位及 A 單位。

表十、110 年度長照住宿式機構資源一覽表（單位：家、人）

鄉鎮市別	老人福利 機構		提供住宿式服 務之身心障礙 福利機構		一般護理 之家		精神護理 機構		住宿式服務類 長期照顧服務 機構		榮譽國民 之家		總計	
	家數	可服務 人數	家數	可服務 人數	家數	可服務 人數	家數	可服務 人數	家數	可服務 人數	家數	可服務 人數	家數	可服務人 數
桃園區	22	1,000	1	58	11	761	2	45	3	153	0	0	39	2,017
中壢區	5	201	5	307	6	606	2	131	1	48	0	0	19	1,293
平鎮區	4	373	5	287	6	544	0	0	0	0	0	0	15	1,204
八德區	1	40	3	778	1	99	0	0	0	0	2	1,379	7	2,296
楊梅區	4	514	3	446	5	343	0	0	1	46	0	0	13	1,349
大溪區	2	92	4	101	2	165	1	145	0	0	0	0	9	503
蘆竹區	6	440	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	440
大園區	2	93	0	0	1	74	0	0	0	0	0	0	3	167
龜山區	8	311	0	0	12	1,061	0	0	0	0	0	0	20	1,372

鄉鎮市別	老人福利機構		提供住宿式服務之身心障礙福利機構		一般護理之家		精神護理機構		住宿式服務類長期照顧服務機構		榮譽國民之家		總計	
	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數
龍潭區	10	742	2	95	3	175	1	165	0	0	0	0	16	1,177
新屋區	4	176	1	169	1	73	0	0	0	0	0	0	6	418
觀音區	0	0	2	158	1	45	0	0	0	0	0	0	3	203
復興區	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	68	3,982	26	2,399	49	3,946	6	486	5	247	2	1,379	156	12,439

註：

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

三、服務品質管理面

(一) 評鑑機制

本府衛生局及社會局每年辦理特約單位評鑑作業，邀請專家學者至服務單位審查服務執行情形，並針對其服務待改善部分提供改進建議，以提升服務單位品質，評鑑結果為「待觀察」之 A 單位及違規不適任之 A 單位，設立退場機制不予續約，本市 50 家 A 單位已完成 40 家 A 單位評鑑(另 10 家設立未滿 1 年預計 111 年評鑑)，共計 28 家「優良」、12 家「合格」，通過評鑑之單位將於 2 年後再次評鑑，評鑑為「合格」之單位將於隔年進行「督考」。

(二) 輔導機制

本府藉由定期及不定期稽查作業，並辦理本市護理機構督導考核，以輔導轄內長照服務單位之服務品質，並辦理本市護理機構複合式災害防災演練，以提升機構住民安全及維護住民權益。

(三) 績效考核機制

本府針對長照服務單位之服務時效及服務規範皆載明於契約書中，本府衛生局亦由專人每週追蹤 A 級服務單位個案管理時效，以維民眾權益，如有不符或重大違規情事，將逕行與服務單位解約或採計點機制作為後續續約之參考。計點機制如：將派案自體系 B 單位服務量超出一定比例、A 單位無故要求停派、專任個管師兼職其他業務、未依規申報服務費用、及核銷資料有誤不全者等缺失納入記點機制內。截至 110 年 8 月，經查核確為 A 單位缺失屬實者，共計 8 件，7 件違反月底未

正確分配次月額度，1 件為時效逾期，皆予以記點 1 點並通知限期改善。

(四) 品質監控機制 (含服務效能、服務資源連結、困難或問題個案處理等)

針對以下事項訂定：

1. 辦理內部工作人員及外部機構之服務提供者之教育訓練，截至 110 年 9 月辦理情形如下。

(1) 辦理內部工作人員及外部機構之服務提供者之教育訓練。

(2) 對 A 單位個案管理師:基礎訓練課程 2 場共 49 人次；階訓練課程 2 場共 142 人次。

(3) 對 B 單位照顧服務員，提供教育訓練。

2. 短期重複評估比率: 每季統計，截至第 3 季短期重複評估共 30 件，比率為 0.16%。其中對複評結果不滿意 14 案、體況改變 13 案、外縣市轉入 3 案。

3. 評估負荷量異常監測：

(1) 同一天同一位照專評估個案數逾 6 位個案者即為異常：每 2 週統計，110 年 1~8 月抽查區間評估案量皆<2‰以下。

(2) 當月評估量逾預警值:預警值訂定係依各區前一年度每月平均新案量及去年同期活動案量推估，110 年 1~8 月僅 8 月份共 13 位照專逾預警值，係因疫情解封後密集訪案。

- (3) 每位照專平均案管量:設定預警值(300 案)，每月監測，110 年 1~8 月平均每位照顧管理專員案管量為 186 人。
4. 監督各服務提供者之服務品質，以滿意度調查的方式，對照管專員、A 單位及 B 單位服務人員服務個案狀況進行了解。
5. 以契約規範、管理服務單位服務提供時效，輔以記點機制依缺失情節輕重予以記點，作為暫停派案或終止契約之依據。計點機制：將派案自體系 B 單位服務量超出一定比例、A 單位無故要求停派、專任個管師兼職其他業務、未依規申報服務費用、及核銷資料有誤不全者等缺失納入記點機制內。
6. 困難或問題個案處理：為解決 A 單位業務執行時所面臨之問題，每季透過定期召開與 A、B 單位聯繫會議，暢通溝通管道並將業務宣達事項或討論共識以會議紀錄文件化，以為依循，另亦建置市政信箱及 1966 長照服務專線提供民眾申訴管道。受理長期照顧服務爭議調處申請案件後，10 日內，函文雙方當事人依通知之調處會議日期及地點到場，並召開調處會議，110 年尚無是類案件。

四、政策宣傳

(一) 執行情形

截至 110 年 8 月，本府已辦理 54 場長照服務宣導活動，持續結合各項宣導資源及宣傳管道，舉辦長照服務宣導。

(二) 110 年度原訂目標之達成情形

本項服務 110 年度訂定目標為完成長期照顧宣導業務之比率達 100%，依據衛生福利部地方衛生局照護類業務考評指標，全年度應辦理項目如下：

1. 辦理長照宣導場次

(1)自行辦理宣導：針對一般民眾，已辦理 35 場次。

(2)村里鄰長宣導：已辦理 4 場。

(3)結合多元單位宣導：結合社政、民政（區公所、村里長等）、教育、勞政、戶政、原民局等各級各目的事業單位共同宣導，共計 9 場次。

(4)辦理人事單位宣導：已與 5 家企業進行長照宣導座談會，原訂配合勞動局就業服務處辦理人資座談會，因疫情改為線上課程，提供宣導單張併入講義中；另郵寄宣導單張（內容涵蓋「長照 2.0 制度及服務資源介紹」、「認識失智症及其服務資源」及「聘有外籍看護工家庭可使用之長照服務」），至本市員工總數大於 500 人之企業或機關之人事單位，以使人事單位提供員工申請使用長照服務之相關資訊。

(5)配合衛福部辦理大型展覽或宣導活動：支援 110 年 5 月 6 日輔具大展，指派兩位照顧服務專員設攤宣導，當日參與人數約 1,000 次。

2. 運用多元通路宣導：於報紙、電視、廣播、網路（如電子報、地方政府相關官網、官方 line@、Facebook 粉頁、APP、youtube）、戶外（如公車、捷運車廂或車站、站牌、燈箱、大型看板、電視牆、垃圾車）等處露出宣導內容，需 3 項以上，目前已完成本市三家有線電視台跑馬燈宣導、桃園廣播電台桃園有愛節目專

訪、網路(桃園市政府衛生局網頁、桃園事臉書、桃園市政府 line@、衛生所鄰里長 line 群組)、戶外(公車、警察局 CMS、本市各區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所戶外跑馬燈)，以 1966 服務專線、服務對象、服務內容及資源、認識失智症及服務、聘有外籍看護工家庭如何使用長照服務及長照特別扣除額等為主題宣導。

3. 於衛福部長照專區網站上架地方資訊：將地方政府長照相關新聞稿、活動、成果上架於本部長照專區網站。

(三) 困難及限制

本年度因新冠肺炎疫情影響，本市以防疫為優先，無法舉行多人活動宣導，大型活動被迫取消，民眾也多以安全為由，減少參與活動的意願。

(四) 因應措施及策進作為

1. 長照服務網版面更新：衛生福利部於 106 年 11 月設置長照專線 1966，專線可偵測撥打者所在的縣市，連接到當地的照管中心。
2. 長照 2.0 宣導單張寄發：配合本局健康促進科癌篩活動，以長照 2.0 服務在厝邊宣導單張夾頁宣導(30 萬份)，針對特定族群(今年申請聘用外籍看護工的民眾 5,799 位、與本市社會局簽約代償墊付之輔具公司及藥局 214 家、設立於本市員工投保人數大於 500 人之公司機關人事單位)，發送長照 2.0 服務宣導單張。
3. 長照 2.0 宣導簡訊及電話行銷：針對申請雇用外籍看護工的民眾，發送 1966 長照服務相關訊息；電話宣導

長照 2.0 服務，鼓勵雇主於等待外看到府履約前的空檔，先申請長照服務。

4. 電視跑馬燈廣告：針對觀看電視之大眾，透過本市三大有線電視公司，涵蓋本市 13 個行政區，以密集播放跑馬燈形式，宣導 1966 長照專線。
5. 廣播節目專訪錄製：針對廣播聽眾，以如何運用政府提供的長期照護資源為主題，於桃園廣播電台錄製衛教宣導系列節目。
6. 空中英語雜誌文章刊登：針對學生族群，以「認識失智症與長照服務」為主題，刊登文章於 7 月份空中英語雜誌。
7. 製作宣導單張、資源手冊及各類宣導品：透過區公所、失智據點等張貼長照服務海報或放置文宣品宣導，協助民眾瞭解本市長期照顧服務項目、流程。
8. 舉辦宣導說明會
 - (1)跨局處合作:與社會局、原民局(文健站)及警察局合作，透過不同場域宣導長照服務，結合衛生所，持續提供長照服務資訊，以增進與在地失能個案連結，同時於文健站提供健康促進活動、延緩失能課程、共餐服務、辦理長照宣導。如有需求個案予以轉介長照中心提供後續服務。
 - (2)各行政區民政及戶政單位放置宣導單張:使辦公民眾瞭解長照服務申辦流程及服務內容。

五、經費執行

(一) 執行情形

110 年度衛生福利部補助本市長照服務給付及支付經費共計有 22 億 6,922 萬 6,000 元，今年因受疫情嚴峻影響所致部份長照服務暫停執行，同時因復能(專業服務)政策改變，強調以個案是否具日常生活自立自主之潛能，並限縮使用次數，以致核予專業服務之人數大幅下降，並降低該項目給支費用之申報。截至 8 月底，執行數為 11 億 9,418 萬 6,330 元，執行率為 52.63%，於 9 月起長照服務逐步恢復，預估至年底執行率可至 97%。

(二) 因應措施及策進作為

(1) 人員招聘及留任：

- A. 為儘快補足所需人員，本局持續辦理照顧管理專員及照顧管理督導面試流程，直至人員補足。
- B. 透過大專院校畢聯會、校友會及相關醫事公會等管道，公開徵才訊息。
- C. 輔導新進員工、完善新人訓練，機動調度各轄區照專人力，維持人員合理工作量，以利建構友善職場環境，降低離職率，形成良性循環。
- D. 優秀人才派訓、定期辦理在職教育訓練以提升個人價值與成就感，鼓勵優秀照專同仁轉任督導職務。

(2) 修正計畫採購辦理方式：

相關會議及教育訓練改採線上辦理。另覓適當場地以簡易裝修方式建置臨時辦公場所。與資訊設備廠商洽談以較優規格產品代替原訂購品項，以期於年度內完成採購。

表十一、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表（單位：元、％）

項目		109 年				110 年			
		核定數 (A)	執行數 (B)	繳回數 (A-B)	執行率 (B/A×100 ％)	核定數 (A)	預估執行數 (B)	預估繳回 數(A-B)	預估執行 率 (B/A×100 ％)
長照服務 給付支付		1,940,628,000	1,881,804,837	58,823,163	96.97%	2,100,050,000	2,055,781,488	44,268,512	98
長照服務 資源	居家 服務	3,600,000	2,509,733	1,090,267	69.71%	4,320,000	4,000,000	320,000	93
	日間 照顧	32,750,000	28,901,211	3,848,789	88.25%	22,749,000	22,749,000	0	100
	家庭 托顧	1,520,000	682,500	837,500	44.9%	1,719,000	1,600,000	119,000	93
	小規 模多 機能	10,900,000	7,715,921	3,184,079	71.13%	14,999,000	14,999,000	0	100

項目	109 年				110 年			
	核定數 (A)	執行數 (B)	繳回數 (A-B)	執行率 (B/A×100 %)	核定數 (A)	預估執行數 (B)	預估繳回 數(A-B)	預估執行 率 (B/A×100 %)
交 通 接送	35,736,000	30,800,005	-4,935,995	114.9%	39,348,000	38,398,000	950,000	98%
營 養 餐飲	46,144,000	40,034,692	6,109,308	85.21%	46,316,000	46,316,000	0	100
失 智 症 團 體 家 屋	4,953,000	0	4,953,000	0	5,631,000	2,800,000	2,831,000	50
社 區 整 體 照 顧	19,952,000	15,159,606	4,792,394	90.9%	23,187,000	2,2947,000	240,000	99

項目	109 年				110 年			
	核定數 (A)	執行數 (B)	繳回數 (A-B)	執行率 (B/A×100 %)	核定數 (A)	預估執行數 (B)	預估繳回 數(A-B)	預估執行 率 (B/A×100 %)
服 務 體系								
行 政 人力	10,574,000	7,498,340	3,075,660	29.09%	10,907,000	9,515,983	1,391,017	87
照管中心 (含分 站)	68,769,654	53,764,840	15,004,814	78.18%	102,815,117	59,531,792	43,283,325	57.90%

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

參、計畫實施期間

自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日。

肆、111 年度計畫目標

一、總目標

- (一)提升長照整體據點佈建及強化品質
- (二)普及長照整體服務資源
- (三)提升本市長照服務使用率。

二、分項目標

- (一)社區整體照顧服務體系達51A-396B-340C之目標。
- (二)提升失能民眾使用長期照顧服務使用比率。
- (三)強化長期照顧制度推動機制，建立照顧管理制度，整合相關照顧服務資源。
- (四)發展本市失智症相關照顧服務資源:建置失智共照中心7站及失智關懷據點30站。
- (五)提升長期照顧機構品質，落實機構評鑑、督導考核及輔導作業，加強應變及災害防制管理。
- (六)提升長照專業人員知能：辦理機構照護品質、機構工作人員照護技巧、機構緊急應變能力提升等相關教育訓練課程，以期提升機構專業照護能力，提升長照機構品質。

三、績效指標

- (一) 量化指標

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1. 整體服務使用率	(實際服務人數÷服務目標人數)×100%	%	47	41.6	48	46.2	49	50	51
1-1. 居家服務	(使用居家服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	44.8	48.26	50.08	58.1	58.39	64.23	70.16
1-2. 日間照顧 (含失智型)	(使用日間照顧人數÷使用長照服務人數)×100%	%	4.41	3.07	4.85	4.56	5.34	5.87	6.46
1-3. 小規模多機能 (含失智型)	(使用小規模多機能人數÷使用長照服務人數)×100%	%	0.73	0.7	0.8	0.74	0.88	0.97	1.07
1-4. 家庭托顧	(使用家庭托顧人數÷使用長照服務人數)×100%	%	0.07	0.07	0.07	0.07	0.08	0.09	0.1
1-5. 交通接送	(使用交通接送人數÷使用長照服務人數)×100%	%	4.23	4.61	4.84	4.84	5.14	5.44	5.74

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1-6. 營養餐飲	(使用營養餐飲人數÷使用長照服務人數)×100%	%	4.84	5.5	5.53	5.53	5.56	5.59	5.7
1-7. 失智症團體家屋	(使用失智症團體家屋人數÷使用長照服務人數)×100%	%	0	0	0.02	0	0.02	0.02	0.02
1-8. 社區整體照顧服務體系-A 單位	(使用社區整合型服務中心人數÷使用長照服務人數)×100%	%	90	93	95	94	95	95	95
1-9. 社區整體照顧服務體系-C 單位	(使用巷弄長照站人數÷使用長照服務人數)×100%	%	37.48	37.35	38.68	38.7	38.89	42.31	43.73
1-10. 長照專業服務	(使用長照專業服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	44	24	40	7	8	9	10
1-11. 喘息服務	(使用喘息服務人數÷使用長照服務人數 ^{註1})×100%	%	21	21	25	23	25.5	26	26.5

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1-12. 居家失能個案家庭醫師照護服務	(使用居家失能個案家庭醫師照護服務人數÷使用給支付基準服務人數)×100%	%	17.9	15.3	19.1	20	20.5	21	21.5
2. 長照服務時效									
2-1. 需求評估服務時效	自個案申請至完成需求評估作業日數總和/總個案數	日	3	1.06	3	3	3	3	3
2-2. 照顧計畫完成時效	自個案申請至照顧計畫通過作業日數總和/總個案數	日	7	4.92	7	4.2	7 ^{註2}	7	7
3. 服務供給量									
3-1. 居家服務	照服員人數	人	1,381	2,040	2,332	2,395	2,565	2,822	3,103
3-2. 日間照顧(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	25	33	42	43	48	53	58
3-3. 小規模多機能(含	服務單位或特約機構數	家	5	6	8	7	9	13	13

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
失智型)									
3-4. 家庭托顧	服務單位或特約機構數	家	6	4	8	5	8	9	11
3-5. 交通接送	車輛數	輛	20	62	56	90	91	95	100
3-6. 營養餐飲	志工人數	人	30	38	30	38	40	40	40
3-7. 失智症團體家屋	服務單位數	家	1	0	1	0	1	1	1
3-8. 社區整體照顧服務體系-A單位	服務單位或特約機構數	家	41	47	49	50	51	52	53
	個案管理人員數	人	136	150	160	160	164	167	170
3-9. 社區整體照顧服務體系-C單位	服務單位數	家	310	324	330	337	340	345	350

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
3-10. 長照專業服務機構	服務單位或特約機構數	家	140	167	170	115	116	117	118
3-11. 喘息服務機構	服務單位或特約機構數	家	129	197	183	215	216	217	218
3-12. 居家失能個案家庭醫師照護方案	特約機構數	家	21	36	37	40	42	43	44

註1 使用長照服務人數為 22,853 人。

(二) 質化指標

1. 對長期照顧「服務使用者」進行服務滿意度調查，作為改善服務品質及流程等方面之參考，並對滿意度較低之個案即時了解服務需求，掌握個案或家屬反映問題，回饋給相關服務單位及時修正服務內容，以提升服務整體滿意度。
2. 本市長照機構評鑑完成率達 85%以上。
每年針對特約之長照機構每年督考或聯合稽查，以及每 4 年執行評鑑作業，整體評鑑完成率達 85%以上，以確保本市長照機構服務品質，保障民眾權益。

伍、 111 年度執行策略重點及方法

一、 主要工作項目之具體策略

(一) 整合公部門行政資源

1. 本市長期照顧推動委員會

本府為推動本市長期照顧相關服務，發展長期照顧資源，持續改善長期照顧管理機制，特設桃園市政府長期照顧推動委員會，委員會下設工作委員會，並置委員 21 人，其中 1 人為召集人，由市長兼任；1 人為副召集人，由市長指定副市長 1 人兼任；其餘委員由本府就衛生局、社會局、勞動局、原住民族行政局及教育局局長、專家、學者、民間相關機構、團體代表及服務使用者代表聘(派)兼之，每半年召開一次會議，本委員會任務如下：

- (1) 輔導、審議及督導長期照顧政策及相關重大措施。
- (2) 推動建置長期照顧服務機制與整合本市行政機關及民間之相關資源。
- (3) 監督各項服務計畫進度，評估執行計畫成效，並進行階段性修正
- (4) 長照人力資源之開發等長期照顧相關事宜。
- (5) 其他有關本市長期照顧制度之推動事項。

2. 地方政府爭議處理會

依據長期照顧服務法第 59 條，長照機構有下列情形之一者，得廢止其設立許可：…前項第一款及第二款情節之認定，應由主管機管召開爭議處理會調查，並應給予

受調查者陳述意見之機會；爭議處理會之組成，由中央主管機關定之。

(1) 組織架構及任務

調處會議由本府衛生局/社會局依案情遴聘民間具有長照或法律等專門學識經驗人士至少各 1 人擔任調處委員，調處當日由委員推派 1 人為主席，並得視案件性質邀請相關領域專家協同調處。

(2) 目的

為處理長期照顧服務爭議調處案件，提供服務使用者與服務提供者溝通管道，促進雙方關係和諧，以協助解決糾紛並減少訟源。

(3) 調處程序

本局受理申請案件後，10 日內函文雙方當事人依通知之調處會議日期及地點到場，並召開調處會議。調處會議目的在於依調處程序先行調解，促成雙方和解，如雙方無法和解，則調處會議可依專業或法令規定做成調處決議，促成雙方依調處決議和解。桃園市政府長期照顧服務爭議調處會議層級為局層，委員組成中，醫事相關領域有 16 位、社會工作領域有 5 位、相關民間團體有 6 位、法律專家有 5 位，名單共 32 位。

(4) 111 年度工作重點

持續受理民眾申請爭議調處案件。

3. 行政部門之跨單位整合機制

依據本市長期照顧 2.0 工作小組規劃，本府相關機關權責分工如下：

- (1) 衛生局、社會局：執行中央主管機關訂定之長照政策、法規及相關規劃方案。
- (2) 勞動局：長照人員之勞動條件、就業服務、職業安全衛生等事項。
- (3) 教育局：長照服務人力培育、長照議題課程融入。
- (4) 交通局：規劃長照交通接送服務。
- (5) 原住民族行政局：原住民族長照相關事項之協調並協助規劃及推動相關事項。

4. 統整照顧管理制度

(1) 照管中心（含分站）組織架構、人力編制

現階段本市「長期照顧管理中心」仍以任務編組方式進行，由本府衛生局主責規劃管理，並由「長期照護科」統籌中心內部人員管理及相關行政事宜。

長期照護科為本局接受民眾申辦長照服務之單一窗口，置有科長 1 位、技正 1 位，下設 3 股，分別為機構管理股、服務資源股及照顧管理股，而長期照顧管理中心，設置於服務資源股及照顧管理股下，長期照顧管理中心則設有 3 類人員，依衛生福利部核定人力配置分別為照顧管理督導(16 人)、照顧管理專員(112 人)及行政人員(9 人)。

囿於現有辦公環境有限，人力日益增加，為提供同仁良好的辦公空間，已規劃增設辦公空間，除現有之北區照管中心總站、南區分站、楊梅、新屋、大溪、復興區前山與後山分站外，預計 111 年再增設

八德分站、溫州街分站、龍潭分站，使服務據點達 10 處，提高長照服務可近性。

(2) 照管中心及分站業務目標與推展規劃

A. 評估核定及複評作業時效改善策略：現行由行政人員下載清冊再人工檢核時效，111 年將藉由擷取照顧服務管理資訊平臺全量資料，並透過客製化程式運算，每月統計分析服務資料，精準高效掌握每案時效。

B. 服務輸送流程改善策略

依派案原則進行服務輸送，111 年起若個案皆未指定 A、B 服務單位，則由照管中心執行輪派機制，且 111 年起 B 單位無須再與 A 單位簽訂合作意向書，僅需取得本府特約單位資格即可依契約提供服務，有利加速服務單位與案家的媒合效率，另規定 111 年簽約時服務單位應於契約書載明其服務量能，減少因藉詞推託延宕收案而影響服務輸送之流暢度。

C. 品管指標執行

(A) 每季統計短期重複評估比率，111 年將藉由擷取照顧服務管理資訊平臺全量資料，並透過客製化程式運算，改以月為單位撈取資料。

(B) 照管中心滿意度調查，由督導抽查每位照專 2 名複評個案；照專每月複評訪視時，實地抽查 3 案進行滿意度調查。

(C) 陳情案受理案件後 10 日內，通知當事人到場召開調處會議。

(D) 每月進行評估負荷量異常監測：同一天同一位照專評估個案數逾 6 位個案者，或當月評估量逾預警值(預警值訂定，係依各區前一年度每月平均新案量及去年同期活動案量推估)即視為異常。

5. 推動長照服務給付及支付制度

- (1) 本市積極配合中央政策，結合本府社會局及衛生局，持續推動給付及支付制度。
- (2) 為提升服務提供單位量能，本市持續對於符合特約資格之機構，積極邀請加入特約行列。
- (3) 持續辦理長照服務宣導，以加強民眾對長期照護了解，並透過各項媒體及媒介宣導本市之長照資源，含括宣導單張、手冊，建置長期照顧服務資訊網站，以及透過各式傳播媒體加強宣導長照 2.0，以提昇民眾對桃園市提供長照服務給付及支付制度之瞭解及使用。

6. 其他跨局處整合機制

定期召開長期照顧推動小組委員會、長照工作小組，以及跨局處會議，如居家服務連繫會議、送餐連繫會議、日間照顧聯繫會議、社衛政聯繫會議等。

(二) 普及長期照顧服務資源

1. 居家服務

(1) 執行規劃及策略

A. 特約區域劃分方式、許可/特約審查機制

考量本市部分區域幅員廣大，人口密度較市區不集中，以致單位因交通耗時以及招募人力不易等因素，較無意願投入，為滿足偏遠地區照顧需求，故本市於服務區域規劃上，將 13 行政區劃分為 7 大服務區域(中壢區及觀音區、平鎮區及龍潭區、楊梅區及新屋區、桃園區、大溪區及復興區、大園區及蘆竹區、八德區及龜山區)，由特約單位結合人口密度較集中與人口密度較低之區域提供服務，以確保本市偏鄉或偏遠地區之服務量能。

另，本市考量在地服務及服務可近性，新設立之居家長照機構特約區域以機構所在地為主要服務區域，並於機構取得設立可證書後兩週，由本市社會局主動以公文函知機構與本府簽訂特約契約書，同時請機構完成長照服務人員核備。若居家長照機構經評估本身量能足夠而有擴區服務需求，本市於每年底統一辦理擴區服務之特約申請及審查。

B. 輪派案機制

依據衛福部派案原則及衛生局 A 單位輪派機制。

C. 服務品質管理機制

本府依法辦理居家長照機構輔導、監督、考核、檢查及評鑑，並於本市特約長期照顧服務契約書訂定相關品質監測及訓練規範。

包含規範居家長照機構辦理居家服務員及居家服務督導員之在職教育練時數、每三個月辦理一

次居家服務員個別督導及團體督導、不定期抽查各區個案使用居家服務情形及照顧服務員服務狀況，以及確實辦理一次不預先通知檢查。

另，本府亦委託相關單位辦理居家服務品質管理方案，訂定居家服務品質查核機制及實地查核居服單位與抽查服務使用者

D. 機構管理

現行居家服務為市場機制，個案願意與居服員一同投靠新單位大多基於信任關係，因此，若個案有轉換單位之需求，由 A 單位個案管師與案家確認個案狀況及服務需求，並於計畫簡述中敘明轉換單位原因後照會新單位。

另，規劃 111 年實施居家服務記點機制，納入居服單位免收部分負擔、挑案及服務紀錄登載不確實等項目，違規者將記點並暫停照會派案或終止特約，以保障本市長照服務對象之權益，提升本市長期照顧服務特約單位服務品質。

E. 特殊個案處理機制

本府處理人民陳情案件依「桃園市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」辦理，且需遵照「桃園市政府及所屬各機關學校陳情檢舉人身份保密作業要點」規定，不得透露案件內容、資訊及陳情人身份，並於六個工作日內針對問題具體回覆陳情人。

F. 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

為鼓勵更多居服員投入偏遠地區提供居家服務，本府提供原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員交通津貼及獎勵津貼。

(A)原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員交通津貼：

當月有實際提供服務於本市復興區者，每人每月最高獎助 3,000 元。

(B)原住民區、離島及偏遠地區照顧服務員獎勵津貼：

僱用照顧服務員當月服務 1 個居住於復興區服務對象，每位照顧服務員每月加給 1,000 元；當月服務 2 個居住於復興區服務對象，每位照顧服務員每月加給 2,000 元；當月服務 3 個以上居住於復興區服務對象，每位照顧服務員每月加給 3,000 元。

G. BA 碼各項服務碼別的使用情形及因應

(A)經照顧管理資訊平台多維度線上分析，截至 110 年 9 月底之服務紀錄，居家服務(BA 碼)使用項目次數前三名分別為 BA20(陪伴服務)、BA07(協助沐浴及洗頭)及 BA13(陪同外出)；前揭 3 項目服務數量多，故申報金額亦佔多數。

(B)民眾有居家服務需求時，須經本市長期照顧管理中心評估失能，再由社區整合型服務中心(A 單位)依民眾需求擬定照顧計畫，核定照顧服務項目及數量；前揭 3 項目雖服務次數多，皆經相關單位專業人員評估後核定，於核定之額

度及服務次數內合理使用。本市將持續抽查居服單位申報項目是否符合實際情況，以及是否於照顧計畫核定之額度及服務次數範圍使用。

2. 日間照顧（含失智型）

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中學區	布建規劃及策略（請勾選）			規劃設置期程
			前瞻預計設置	非前瞻預計設置	其他預計布建策略	
1	桃園區	桃園市立文昌國民中學		✓		111年
2	桃園區	桃園市立建國國民中學		✓		111年
3	中壢區	桃園市立東興國民中學		✓		111年
4	中壢區	桃園市立過嶺國民中學	✓			111年
5	平鎮區	桃園市立東安國民中學			✓	111年
6	楊梅區	桃園市立仁美國國民中學			✓	111年
7	楊梅區	桃園市立瑞原國民中學			✓	111年

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中學區	布建規劃及策略（請勾選）			規劃設置期程
			前瞻預計設置	非前瞻預計設置	其他預計布建策略	
8	楊梅區	桃園市立楊光國民中小學(國中部)			✓	111年
9	龍潭區	桃園市立凌雲國民中學			✓	111年
10	龍潭區	桃園市立石門國民中學			✓	111年
11	大園區	桃園市立竹圍國民中學			✓	111年
12	觀音區	桃園市立觀音高級中學附設國中部			✓	111年
13	新屋區	桃園市立新屋高級中等學校(國中部)		✓		111年
14	新屋區	桃園市立永安國民中學			✓	111年
15	新屋區	桃園市立大坡國民中學			✓	111年

(1) 尚需規劃：

平鎮區桃園市立東安國民中學；楊梅區桃園市立仁美國民中學、桃園市立瑞原國民中學、桃園市立楊光國民中小學(國中部)；龍潭區桃園市立凌雲國民中學、桃園市立石門國民中學；大園區桃園市立竹圍國民中學；觀音區桃園市立觀音高級中學附設國中部；新屋區桃園市立永安國民中學、桃園市立大坡國民中學。本市除持續鼓勵民間團體以自有場地辦理外，亦積極尋找公有閒置館舍或於新建工程案納入日間照顧服務之規劃，以落實提供在地化之社區式照顧服務。

3. 小規模多機能（含失智型）

#	鄉鎮市區	尚未布建小規模之國中 學區	布建規劃及策略（請勾選）			規劃設置 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	中壢區	桃園市立龍岡國民中學	✓			111 年
2	中壢區	桃園市立大崙國民中學	✓			111 年
3	中壢區	桃園市立內壢國民中學	✓			112 年
4	楊梅區	桃園市立富岡國民中學		✓		110 年
5	八德區	桃園市立大成國民中學	✓			110 年
6	觀音區	桃園市立草漯國民中學	✓			111 年

4. 家庭托顧

(1) 服務推動與管理之具體目標及策略

- A. 社區式長照機構(家庭托顧)評鑑：本府依「長期照顧 服務機構評鑑辦法」，針對新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿 1 年後之 1 年內，既有機構每 4 年辦理。
- B. 社區式長照機構(家庭托顧)不預先通知檢查作業：本府每年辦理 1 次聯合輔導稽查作業，由本府社會局會同本府勞動局、消防局、衛生局及建築管理處等業管單位辦理，倘查獲未符合法令規範之情節，依各業管法規進行輔導或裁罰。
- C. 社區式長照機構(家庭托顧)聯繫會議：本府社會局每季辦理社區式長照機構聯繫會議，除布達相關法規命令及行政事項外，亦辦理教育訓練並提供各機構互相交流照顧服務經驗之機會，提升本市社區式長照服務品質。

(2) 輔導機制推動之具體目標及策略

- A. 家庭托顧輔導團服務：本府委託財團法人天主教德來會辦理家庭托顧輔導團，透過網路、社區及照顧服務員就業媒合博覽會等方式，於本市宣傳家庭托顧服務，發掘有興趣之申請人，輔導其居家無障礙設施改善、機構 申請計劃書撰寫及立案輔導。
- B. 桃園市政府社會局社區式長期照顧服務機構(家庭托顧)獎助計畫：本府自行訂定獎助計畫，提供本市完成社區式長照機構(家庭托顧)籌設許可之申請人，提供家庭托顧服務人員健康檢查費、公共意外

責任險及充實設施設備改善及修繕費等補助項目，減輕申請人於籌設初期經濟壓力，增加其他照顧服務員申請意願，並提升本市家庭托顧服務品質。

5. 交通接送

(1) 獎助經費核定機制

結合汽車租賃業者資源網絡，透過補助機制，提供失能者交通服務，每輛車載客趟次以當月工作日計算，一般服務地區(包括復興區)，每日平均應達 4.5 趟次以上；原住民區及偏遠地區(復興區專車)，每日平均應達 2 趟次以上。未達前述基準者，當期營運費得依達成比例酌減。得納入補助經費申請之項目如車輛費用、人事費用及業務費用。

(2) 服務指標及具體推動策略

提供失能者交通服務單位應秉持公平、公開、公正的精神，建置一套透明預約訂車系統，讓有此需求之市民都能滿足其需要，以落實保障其權益。110 年截至 8 月共計 10 家特約單位提供服務，服務涵蓋率為 100%，平均日趟次約為 260 趟。

(3) 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

本府積極爭取衛福部 108 年度長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫，提送衛福部「復興有愛、接送無礙—桃園市復興區長照交通共乘試辦計畫」，已於 108 年 10 月 29 日送至衛福部審查，於 109 年 2 月 11 日核定補助 5 輛專車，並於 109 年 8 月正

式投入復興區營運，110 年截至 8 月服務趟次已達到 5,440 趟次。

- (4) 電話查訪服務滿意度，持續監督、管理交通接送之服務品質。

6. 營養餐飲

經本市衛生局照顧管理中心派員實際評估後，長照需要等級達到第 2 級以上之身心障礙者及失能獨居長者，提供最高每日 2 餐(午餐及晚餐)送餐服務，共服務 424 人，計配送 16 萬 3,832 餐次。

7. 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

- (1) 110 年度預計服務人數達 2 萬人次，經費預估達 9,000 萬。
- (2) 輔具服務及居家無障礙環境改善服務需求者眾，另實施特約廠商代償墊付措施，簡化申請核銷流程，讓服務需求者可以就近獲得相關服務。

8. 社區整體照顧服務體系

(1) 社區整合型服務中心 (A)

A. 服務資源布建規劃

(A)本市積極開發 ABC 潛在資源。針對尚未投入長照服務之服務單位，評估服務量能品質均佳之單位特約成為長照服務單位，成為 ABC 之服務單位，促進本市長照、醫療和預防保健等社政、衛政資源，體系間串連與整合。

(B)A 單位開發策略：於每年第 4 季統計評估次年之長照需求人數及請各 A 單位推估明年度可提供之

服務案量量能，再比對現有 A 單位聘有 A 個管師數，計算明年度每一行政區是否需於新增 A 單位。除邀請及鼓勵長照服務經驗豐富及量能充足之單位提出申請與參與甄選，以滿足長照服務個案所需之個案管理。並透過 A 單位評鑑機制，評鑑結果為「待觀察」之 A 單位及違規不適任之 A 單位，設立退場機制不予續約。

B. 業務目標與推展規劃

(A)本市照管中心派案社區 A 單位機制：

- I. 本局接受民眾撥打1966專線、傳真、出院準備或其他單位轉介等管道申請長照服務。
- II. 照顧管理專員與個案或主要照顧者聯繫排定個案家庭訪視時間，進行失能等級額度判定後，符合失能等級2至8級者個案，依下列派案原則執行派案 A 單位：
 - i. 以個案意願優先選擇。
 - ii. 服務人力及量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
 - iii. 依單位服務量能即時性分派。
 - iv. 依單位服務量能可近性分派。

若個案皆未指定 AB 服務單位，由照管中心協助進入輪派機制。

C. 服務輸送流程等之改善策略

- (A)照顧管理專員於訪視時依派案原則提供個案或家屬選擇，訪視後將案主所選之 A 單位填入派案 A 單

位輪序表，若個案皆未指定 A/B 服務單位，由照管中心協助進入輪派機制。

(B)111 年每月持續檢視派案 A 單位輪序表，同時彙整派案予各 A 單位案量，於網上對外公告照管中心派案案量。

(C)111 年每月持續彙整無法派案 A 單位之原因進行原因分析，並提督導會議進行檢視及討論。

(D)依據 111 年度中央考評指標派案品質查核機制指標，將長照新、舊案作為調查對象，以電話方式進行問卷調查，根據問卷內容進行統計分析，若有異常回饋，請相關單位說明。

D. 品管指標執行、年度業務聯繫會議

(A) 訂定 111 年新 A 單位審查作業須知，於須知中敘明參與甄選之新 A 單位至少須聘任 2 名具備 A 單位個管人員(以下簡稱 A 個管)基礎課程完訓證明，且經實習通過，並完成長照人員認證與登錄作業後，於審查結果公告後 1 個月內，向照管中心繳交資料申請系統權限，該 A 單位始得上線，另新 A 單位須擬定年度服務人數，並依契約書規範辦理。

(B) 各 A 單位須於續約或甄選時提供單位可服務量能數據，若有量能不足或 A 個管案管量超過衛生福利部公告收案上限之情形時，照管中心得函文 A 單位暫停派案，經審核可後轉知該 A 單位所屬轄區督導及照專並通知 A 單位 3 個月內補足人力，若再 1 個月未能及時改善，將終止契約，控管單位量能以維護

個案權益。若暫停派案之 A 單位要恢復派案仍須函文告知照管中心。

(C) 計點機制：擬將派案自體系 B 單位服務量超出一定比例、A 單位無故要求停派、專任個管師兼職其他業務、未依規申報服務費用、及核銷資料有誤不全者等缺失納入記點機制內，視情節嚴重程度予以暫停派案或是終止契約，且隔年不得申請續約。

(D) 定期召開與 A 單位聯繫會議：

為解決 A 單位業務執行時所面臨之問題，每季召開聯繫會議，會議中由衛、社政人員共同針對長照服務給付支付、個案管理、申報費用等疑義進行討論，並即時調整修正服務流程，以利民眾獲得所需服務。並於會議中安排實務教育訓練以提升 A 單位專業知能。

E. 輔導及評鑑機制

(A) 111 年 A 單位評鑑作業：

- I. 依中央評鑑作業辦法修訂「111 年 A 單位評鑑作業須知」，本市 50 家 A 單位已於 110 年完成 40 家評鑑，尚餘 10 家 A 單位將於 111 年進行評鑑作業，指標修訂後將函文 A 單位。
- II. 召開委員共識會：進行評鑑作業共識，並安排評鑑期程。
- III. 評鑑資料蒐集彙整：依據指標請 A 單位提供相關資料，並蒐集本局 110 年相關指標資料，供委員評鑑參酌。

IV. 辦理實地評鑑：預計於 111 年 4-7 月邀請委員實地至 A 單位評鑑。

V. 召開委員分數評等會議：根據委員評鑑初步成績進行討論，結果及委員意見將函文 A 單位。

VI. 評鑑結果改善：限期 A 單位回覆改善說明，並針對「不合格」或委員建議加強改善單位實地追蹤輔導改善情形，未予改善將影響續約。

(B)111 年 A 單位督考作業：

I. 針對 110 年評鑑「合格」單位辦理每年督考作業，共計有 12 家。

II. 召開委員共識會：併同評鑑共識會辦理，邀請委員以評鑑指標為基準，修訂為 111 年督考指標。並安排委員督考期程。

III. 公告督考指標及期程：指標將函文單位，預計 4-8 月辦理實地督考。

督考結果與改善：函文單位督考結果並限期改善，督考未合格者，將實地追蹤輔導改善情形，未予改善將影響續約。

F. 依單位服務量能、即時性及可近性分派

(A) A 單位派案 B 單位之品質查核機制：

修訂桃園市社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心(A 單位)輔導查核計畫，針對派案品質及照顧計畫進行查核，並就異常情形造冊列管。

(B)抽案比例：

依據 111 年地方衛生機關業務考評作業試評抽查比例，將新申請案件及複評案納入抽查範圍，新申請案件抽

查轄區各 A 單位在案量 1%，如屬 A 關聯 B 且屬 A 派案量前 3 名者則抽查 10%；複評案則抽查 20%在案量比例。

(C) A 單位異常查察指標：

依據 111 年地方衛生機關業務考評作業試評服務項目：問題清單之差異過大、且未有說明，照顧計畫目標不明、服務項目安排適切性等指標進行照顧計畫品質查核，每月向各區督導蒐集資料，彙整後請 A 單位回覆說明並限期改善。

(D) B 單位異常查察指標

依據 111 年地方衛生機關業務考評作業試評服務項目：A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效應於 7 日內完成，針對長照個案照顧計畫核定項目含 B、C 碼者，進行服務輸送到達平均時效統計。

(2) 巷弄長照站 (C)

A. 服務資源布建規劃。

社區照顧關懷據點暨巷弄長照站布建已設立 367 處，其中包含 337 處巷弄長照站，以及 30 處純據點。

B. 預防及延緩失能照護服務推動規劃(含欲導入之方案提報、服務管理與品質監控機制)。

(A)巷弄長照站 (C) 向本府申請提供預防及延緩失能照護服務時，應自行評估服務據點具足夠服務量能及執行效益，如每期(班)開設實際服務人數未達標準或未完成每期 12 週課程，則不予支付該期補助費用。

(B)前述每期（班）開設實際服務人數未達標準或未完成每期 12 週課程如經本府認定屬不可抗力因素且無法排除，其影響確實造成課程無法續辦或實際(預期)效益未達，則在每期支付額度上限內，由服務據點檢具已辦課程及業務執行所需相關單據向本府核實請領。

9. 長照專業服務

(1) 修訂本市專業服務單位查核作業機制：

根據 109-110 年本市已訂定之「長期照顧專業服務單位品質提升查核作業」及實際查核執行情形，檢討與改善後並配合中央 111 年部考核指標，修訂為「111 年桃園市長期照顧專業服務單位品質提升查核作業」。

(2) 辦理本市專業服務單位查核作業：

A. 辦理「個案抽查」：透過定期服務數據之監測(如服務時效、服務人次等)，篩選查核對象，將訂定查核指標項目，透過電訪個案、系統抽查或實地稽查單位等方式進行，並函請單位依查核結果進行改善。

B. 辦理「實地查核」：

(A)召開委員共識會：邀請查核委員根據查核指標訂定共識。

(B)說明查核作業及指標內容：將配合上半年 B 單位聯繫會議，說明查核作業辦法及指標內容。

- (C)查核對象篩選及公告:將根據上半年服務數據，檢核當年需被查核之服務單位，至少辦理 10-20 家單位。
- (D) 實地查核:視疫情狀況及實際需求，邀請委員至單位或本局依查核指標進行查核作業，現場予以輔導並留有紀錄。
- (E)輔導改善:將委員查核意見函文服務單位依委員意見於年底前提供改善情形說明，作為續約之檢視條件，並於下次查核持續追蹤前次改善狀況。

10. 失智症團體家屋

- (1)執行方式：本府以館舍招租方式由民間單位辦理。
- (2)運作方式：
 - A. 家中有 50 歲以上且經醫師診斷中度以上失智(CDR 為 2 分以上)為原則，具行動能力、但需被照顧之失智症長者之家屬，可逕向團體家屋單位申請入住。
 - B. 由團體家屋提供日常生活照顧與協助(如進食、沐浴、如廁等)服務，協助失智症住民安心地過正常生活並維持其既有的功能。
 - C. 後續每月照顧服務、管理、服務、房屋租金費亦可由團體家屋單位向社會局申請中央獎助經費辦理
- (3)督輔方式：
 - A. 社區長照機構評鑑：本府依「長期照顧服務機構評鑑辦法」，針對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，既有家托機構每四年辦理。

B. 社區長照機構不預先通知檢查作業：本府每年辦理一次聯合稽查作業，由社會局會同本府勞動局、消防局、衛生局及建築管理處等業管單位辦理，倘查獲未符合法令規範之情節，依各業管法規進行輔導或裁罰。

(4) 經費使用：鼓勵民間單位自帶場地，申請中央獎助開辦費用。

11. 長照住宿式服務機構

(1) 目標數之規劃與估算：

依據近 3 年本市一般護理之家、精神護理之家、老人福利機構、身心障礙福利機構家數成長率，規劃本市住宿式長照機構 109 年至 111 年目標值為 6 家，於 107 年 10 月 17 日公告本市住宿式長照機構審查小組設置要點，建立完善審查制度，並於 107 年 9 月 21 日函文轉知本市護理之家、老人福利機構等長照機構，將持續配合中央輔導設立住宿式長照機構。

(2) 中低收入失能老人機構公費安置

(1) 本市長期照顧機構服務個案係經照管中心評估輕、中、重度失能者，針對低收入戶、中低收入戶及未達最低生活費 1.5 倍之中低收入老人提供機構式照顧補助。

(2) 低收入戶老人輕度失能者每人每月補助 1 萬元；(中) 低收入戶老人，如失能程度達中度或重度者，每人每月補助 2 萬 2,000 元。

- (3) 另為利長期照顧機構服務個案於緊急救護需求時，可順利使用救護車，並增加救護車車資及醫療耗材費用補助，每人每月補助最高補助上限為 5,000 元。

12. 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源

- (1) 本市復興區社區整合型服務中心（A）共計 2 家，為社團法人桃園市照顧服務協進會、高揚威家醫科診所，B 單位有居家服務提供單位計 6 家，分別為照協居家服務機構、旭登居家服務機構、家瑞居家服務機構、健德居家服務機構、銀寶寶居家長照機構及天下為公居家服務機構，並有微型日間照顧中心 1 家，為桃園市私立光輝社區長照機構，也於 110 年 12 月完成設立 1 家家庭托顧單位，為原生力長照機構，專業服務提供單位計 5 家，分別為復興區衛生所附設居家護理所、高揚威家醫科診所、美好居家物理治療所、好時光心理治療所、泰千診所，交通接送共計 5 家，並發展社區式交通，以解決復興區內個案就醫交通問題。

13. 居家失能個案家庭醫師照護方案

- (1) 定期召開聯繫會：透過 A、B 單位聯繫會及個案討論會，邀請居家失能方案單位參加，加強多方溝通管道交流討論及協調，問題討論及取得解決方式，以使服務更符合長照 個案需求。
- (2) 符合收案條件之個案，若同時為健保居家醫療照護整合計畫之個案，本市照管中心照顧服務專員會比對健保局北區業務組每月提供之本市申請居家醫療個案清冊，優先派案給同一特約團隊執行本方案。

- (3) 每月盤點參與本方案之單位之量能派案，提醒於派案後 14 天內完成醫師意見書開立。
- (4) 每月統計派案時效及服務個案滿意度調查結果回饋單位作為改善依據，以提升照護品質。
- (5) 本方案每位醫師每年可收案 200 個案，截至 110 年 8 月共有 40 家特約院所，77 位醫師，平均每家特約單位服務 385 個案，共可服務 15,400 個案。111 年目標服務人數為 9,173 位，需要 46 位醫師，另再新增 2 家特約單位，服務量能可達 16,170 個案，居家失能醫師照護資源足夠。

14. 出院準備銜接長照服務

(1) 落實服務品質管理

A. 修訂 111 年出院準備銜接長照服務督考機制

賡續規劃 111 醫院督考之出院準備內容，除包含原定之出院準備銜接長照服務流程、追蹤服務執行紀錄(收案、計畫擬定及轉介等相關紀錄留存)、出院個案後續追蹤紀錄外，並納入 111 年出院準備銜接長照服務計畫及中央 111 年部考核指標相關內容。

B. 辦理出院準備評估人員訓練課程

為提升出院準備服務人員評估品質及完善出院準備人力配置，辦理出院準備評估人員教育訓練課程。

(2) 提升長照服務可近性與即時性

111 年持續執行業務宣導，配合宣導活動於跑馬燈、宣導單張、海報等加入出院銜接長照服務資訊。亦於醫療院所或衛生業務相關會議中，佈達關於出院

銜接長照服務內容，以確保相關醫事人員對於服務連結熟悉。另連結醫院周邊醫療器材行或藥局提供宣導，共同推廣長照服務。

(3)加強出院民眾取用輔具之便利性

A. 簡化出院準備銜接長照服務民眾申請租借及購買輔具之流程。

B. 鼓勵醫院得於院內設置租借輔具管道或與民間廠商發展合作關係，預計於 111 年度洽談醫療器材行或藥局，增加出院民眾取得輔具的多元性。

(三) 充實長照服務人力

1. 社區整合型服務中心 (A) 個管人員

(1)規劃辦理 A 個管師基礎訓練課程，其中課程主題「專業整合與資源連結」，除簡介長照新制 2.0 四大類服務(照顧及專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務、喘息服務)，並且了解各專業角色在長照專業服務之功能及能夠了解照顧計畫設計的思緒外，還介紹非長照資源包括經濟救助、生活照顧、專業支持、心理治療、安養照顧等社會支持網絡，另藉由搭配案例介紹，使學員能更清楚如何進行專業整合與資源連結。

(2)辦理 A 個管師進階在職教育課程(LEVEL II)，幫助其了解自己的角色及需具備的能力，並強化專業知識及基本工作技能，其課程內容包含了基本內涵、長照需要評估、長照服務連結、長照個案服務品質管控、個案研討，期望能夠使個管人員能了解各種長照個案特殊照顧組合與安排，認識長照資源連結

與網絡合作的應用，學習熟悉長照個案常見照顧問題、評估與照顧技能，以提升個案管理能力。

- (3)實習課程，由照管中心照管專員協助帶領新進 A 個管師實務實習，確保 A 個管師在正式收案前具備一定訪視評估、討論計畫撰寫及個案管理能力，以吸引更多人員有意願擔任 A 個管師。
- (4)為維護個案權益及提升 A 個管留任，將 A 單位個管師培訓及留任措施納入 111 年度契約規範及單位督考評鑑指標。
- (5)每年評鑑結果為「待觀察」之 A 單位及違規不適任之 A 單位，設立退場機制不予續約，評鑑結果為「優良」者，2 年後再次評鑑，評鑑結果為「合格」者，增加每年「督考」機制。

2. 照顧服務員

(1)居家式服務機構

- A. 照顧服務員培訓機制：110 年配合本市就業服務處之「桃園市辦理照顧服務員用人單位自訓自用計畫」及「桃園『有頭鹿』職能訓練場-110 年度照顧服務員專班訓練計畫」辦理計畫審查，並掌握本市居家式、社區式服務員需求數，提供就服處辦訓之參考外(110 年照服員缺口數 843 人)，並協助公告相關訓練課程，期待更多人力投入居家服務領域。
- B. 照顧服務員媒合機制：本市照顧服務職類職業訓練-照顧服務員訓練班，於結訓前依就業輔導計

畫，邀集醫療院所及需求單位至現場辦理就業說明會、徵才活動，並於完訓後登入結訓後就業率。

C. 照顧服務員後續輔導機制：照顧服務員於結訓後，訓練單位結合當地就業支持體系，積極輔導結訓學員參加技能檢定及就業，另辦理居家服務單位在職訓練，提升照顧服務員之知識、工作技巧，持續輔導照顧服務員之專業技能。

D. 照顧服務員薪資保障、留任措施：

本府為穩定居家照顧服務員薪資、提升社會地位及確保居家長照機構依規給予居服員薪資，依法與勞政單位辦理不預先通知檢查，查核薪資給予情形，確保居服員勞動條件及薪資符合相關規定。

(2)社區式服務機構

照顧服務員之需求人力，110 年為 176 人、111 年為 228 人、112 年為 256 人、113 年為 284 人。

(3)機構住宿式服務機構

老人福利機構：每年辦理工作人員在職教育訓練 20 小時，含各項福利法規及專業職能課程，增進工作人員在職進修，提升照護知能，維護員工勞動權益。目前所聘僱照顧服務員人數尚符合規定，持續輔導機構聘僱足額照顧服務員，以維護住民照顧品質。

109 年度委由社團法人桃園市長期照護體系協會辦理，包括院長(主任)、社工人員、照顧服務員、護理人員 20 小時課程，並於 109 年 12 月 5 日辦理完成；110 年教育訓練，預計 10 月辦理。

3. 居家服務督導員

於本市特約長期照顧服務契約書規範居家長照機構辦理居家服務督導員之在職教育練時數，並由有意願之居服單位或透過聯繫會議共同推舉居服單位，辦理居家服務督導員基礎訓練、進階訓練或成長訓練課程，充實居家服務督導員之專業之能並發揮督導功能。

本府每年度辦理蒲公英獎-優良居家服務人員表揚，給予在專業領域上具有優良事蹟或特殊貢獻之居家服務督導員及居家服務員肯定與鼓勵，同時提升其工作成就感，增加留任意願。

居家服務督導員之需求，110 年為 175 人、111 年為 192 人、112 年為 212 人、113 年為 233 人。

4. 社工人員

老人福利機構：老人福利機構設立標準，每照顧100人者，應置1人；未滿100人者，以100人計。但49人以下者，得以特約方式辦理；採特約方式辦理者，每週每人至少應上班16小時以上。預估111年社工人員需求74人，目前各機構已聘僱74人。

另未依上開標準配置社工人員，依違反老人福利法第四十七條第一項應令其於十四日內提出改善計畫書，並限期一個月內改善；情節重大者，並得處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰；屆期未改善者，處新臺幣五萬元以上二十五萬元以下罰鍰，並再限期令其改善。

社工人員之需求人力，109 年為 107 人、110 年為 132 人、111 年為 158 人、112 年為 183 人。

5. 護理人員

以長照十年計畫 2.0 服務涵蓋推估 111 年醫事人員需求人數，其中護理人員需求人數 1,195 人，並分階段培育使長照人員具備長照基本知能、提升專業照護能力，並更進階強化跨專業及整合能力。

6. 物理治療人員

若以長照十年計畫 2.0 服務涵蓋推估 111 年醫事人員需求人數，其中物理治療人員需求人數 268 人，並分階段培育使長照人員具備長照基本知能、提升專業照護能力，並更進階強化跨專業及整合能力。

7. 職能治療人員

若以長照十年計畫 2.0 服務涵蓋推估 111 年醫事人員需求人數，其中職能治療人員需求人數 119 人，並分階段培育使長照人員具備長照基本知能、提升專業照護能力，並更進階強化跨專業及整合能力。

(四) 強化服務品質管理

1. 評鑑機制

本府配合中央主管機關辦理長照特約單位每 4 年評鑑作業，邀請專家學者至服務單位審查服務執行情形，並針對其服務待改善部分提供改進建議，以提升服務單位品質。

2. 輔導機制

本府藉由每年辦理督導考核及稽查作業，輔導及提升轄內長照服務單位之服務品質，並辦理聯繫會議，瞭解單位服務執行現況，修正服務方向。另，透過外聘專家實

地輔導機制，針對評鑑或稽查不合格之服務單位，提供輔導改善之建議，後續進行複查要求服務單位落實改善。

3. 績效考核機制

本府針對長照服務單位之服務時效及服務規範皆載明於契約書中，並由專責服務承辦人員追蹤服務單位服務時效及服務品質，並定期對民眾進行長照服務滿意度調查，調查結果除提供予服務單位及時修正服務內容，並將作為特約之參考依據。由於 A 級服務單位負責個案管理作業及擬訂民眾照顧組合，本府由專人追蹤 A 級服務單位個案管理時效，以維民眾權益，如有不符或重大違規情事，將逕行與 A 級服務單位解約或採計點機制作為後續續約之參考。

4. 品質監控機制

- (1)本市照管中心訂有人員工作手冊，明訂照管人員工作職掌、受理民眾服務申請標準作業程序及服務品質管理機制(每月訪視案量統計、督導簽審時效、公文誤植統計、人員差勤)並依本府與服務特約單位契約規範，監控服務單位服務時效及服務品質。
- (2)每月定期召開會議追蹤照管中心人員績效及服務品質，另透過個案討論會議，檢視照管人員擬定之照顧計畫及進行複雜個案案例討論，精進人員個案管理服務品質。
- (3)進行長照個案接受服務滿意度電話/實體訪問調查機制：調查結果供 2 局相關會議檢討精進。

A. 對照專到案家評估訪視個案服務品質調查，包括訪視時間長度、解釋說明是否清晰易懂、服務態度等等。

B. 對 A、B 單位個管師及服務人員服務個案狀況進行電話及實地訪問調查，包括訪視時間長度、解釋說明是否清晰易懂、主動告知資訊提供選擇、有無提供收據收費等。

(4) 每月監測各區照專平均案管量，設定預警值為 300 案。

5. 年度業務聯繫會議

(1) 每 2 週召開社政及衛政聯繫會議，由社會局及衛生局長照業務相關主管及同仁與會，研商業務推動目標、預算執行與工作進度報告、照管業務行政協調事項。

(2) 每季召開長期照顧推動小組會議，固定與會局處為衛生局、教育局、勞動局、社會局、原民局，另視該次會議討論議題或協調事項，邀請權管機關與會，如建管處、工務局、消防局、交通局等，整合跨局處行政資源，提升業務分工效能與相關審查之一致性。

(3) 每年召開 2 次長期照顧推動委員會，設置委員 21 人，其中 1 人為召集人，由市長兼任；1 人為副召集人，由市長指定副市長 1 人兼任；其餘委員由本府社會局、勞動局、原民局、衛生局及教育局局長及 7 位專家、學者、民間相關機構、團體代表與 7 位服務使用者代表擔任。以推動本市長期照顧相關服務，發展長期照顧資源以持續改善長期照顧管理機制。

6. 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。

於長照機構或長照特約單位申請辦理機構登錄或長照人員申請辦理認證及登錄時，檢附設立許可證書及長照人員認證所需資料(如長照 LEVEL 1 訓練證明、執業執照影本)，由承辦人員進行核對無誤後於長照機構暨長照人員相關管理資訊系統完成審核通過。

7. 系統輔助監測機制

藉由擷取照顧服務管理資訊平臺全量資料，並透過客製化程式運算，每月統計分析服務資料，以監測服務時效及品質，主要監測內容包含：案件處理時效及人員負荷(含照管中心、A 單位、B 單位)、服務核定樣態、派案及照會分布情形、未派 A 單位原因分析與計畫異動原因分析等。

(1) 新申請案處理時效：

民眾提出申請後，照顧管理專員聯繫、評估、核定，A 單位討論及媒合服務，B 單位提供首次服務等各階段工作天數及時效管控。

(2) 複評時效：

針對出院準備個案、持續服務定期復評個案，是否於適當時間完成 CMS(長照需要等級)評估，並同時了解服務使用情形、服務滿意度調查等。

(3) 服務核定樣態：

針對各 A 單位服務核定樣態分析，是否偏重核定某一服務項目，忽略以個案為中心最適合的服務項目。

(4) 照管中心照會 A 單位分布：

分析各區照顧管理專員於新舊案選擇 A 單位是否依派案原則，並掌握各 A 單位及個管員目前服務中個案數，避免 A 單位服務個案數過高，影響效能。

(5) A 照會 B 單位分布：

分析每月 A 單位照會給各 B 單位分布，以了解各 A 單位是否落實派案原則，或是否有特別給特定單位個案情形。

(6) B 單位服務提供：

監測各 B 單位接獲照會後至首次提供服務天數，以維護個案權益及 B 單位效能。

(7) 未派 A 單位原因分析：

針對有使用長照服務，卻未照會 A 單位原因進行了解。

(8) 計畫異動原因分析：

A 單位照顧計畫異動原因是否有異常之處。

(9) B 單位服務人員負荷：

了解 B 單位是否人力運用適當。

(10) 其他相關品質指標：依各項指標修正調整。

(五) 長照服務宣導與推動

持續透過多元管道，宣導長期照護訊息，辦理項目如下：

1. 刊登電子訊息：製作主題式影像及圖文於本府各局處、區公所、衛生所、戶政事務所、地政事務所、圖書館、藝文場館、桃園捷運、公車、社區大學及重要路口安裝之電子看板及跑馬燈，播放長照相關影片及圖文宣傳。

2. 運用媒體及社群：透過電子媒體、平面媒體及社群網絡，加強長照專線及服務內容宣導；與本府局處及國中小學合作，於所屬官網、臉書及 line 群組等上傳長照相關貼文，以有效行銷長照政策。
3. 派員實地宣導：定期至榮服處、村里集會、社區大型活動、大型公司行號、國中小校園進行長照宣導。
4. 印製紙本海報、DM、紅布條，於政令宣導會場進行發放，並主動寄送海報、DM 予政府機關、衛生相關單位、醫療院所、輔具公司藥局店鋪、宮廟、民間社團、社區大樓、郵局、農會等單位，提供張貼，以擴大推廣長照政策，供市民知悉。
5. 製作與長照業務相關宣導用文宣品，俾於宣道時運用，以增進宣導效益；另採購相關簡易輔具用品，推廣長照政策輔具補助時使用。
6. 主動發送長照相關服務手機簡訊，以便長照資訊便於民眾取得。

（六）發展長照創新服務

1. 家庭照顧者支持方案

109 年擴增服務量能為 1 處家庭照顧者資源整合中心及 7 處家庭照顧者支持服務據點，各家照據點提供個管理服務、居家照顧技巧指導、照顧技巧訓練、心理協談服務、支持團體活動、紓壓活動、電話關懷等 7 大項服務，本市計畫摘述如下：

（1）既有服務量能加值：

- A. 增加家照者服務據點及個管人員之數量。

- B. 服務量與質之提升: 賡續結合本府社衛政、勞政推動家照者服務溝通平台，並提高社衛政人員篩檢高風險家照者敏感度。另建立本市家庭照顧者分階段服務制度，並依其階段給予不同密度、深度之服務。
- C. 特約喘息咖啡: 本府也將積極結合資源，再設置特約家照顧者休憩咖啡館，提供駐點諮詢服務，並定期舉辦家照者支持性活動或課程。

(2) 創新服務：

- A. 顧家好企業: 賡續推動在職照顧者友善職場與在職照顧者及畢業照顧者重返職場，結合勞動局針對企業人資部門進行宣導。另針對欲重返職場之照顧者提供結合勞動局提供專案連結職訓及就業資源。
- B. 試辦照顧 0 距離: 結合社區營造，以八德綜合大樓試辦，整合鄰近 10 分鐘內在地資源，提供鄰近社區即時性諮詢及得到照顧服務。
- C. 「男」能可貴照顧者: 男性照顧者不易向外求助，因此，期待可打開男性照顧者的內心世界，並因應性別需求發展不同的服務模式。

(3) 落實在地培訓及宣導: 依據不同類型之專業人員及志工，提供不同程度之培訓內容。另運用不同的宣導管道，辦理家照者議題的宣導。

2. 復興有愛、接送無礙—桃園市復興區長照交通共乘試辦計畫：

本府積極爭取衛福部 108 年度長照服務資源不足地區交通接送量能提升試辦計畫，提送衛福部「復興有愛、接送無礙—桃園市復興區長照交通共乘試辦計畫」，於 109

年 2 月 11 日核定補助 5 輛專車，於 109 年 8 月正式投入復興區交通接送營運。

(1) 提供有就醫、復健、接送需求之民眾：

復興區部落之地理分佈，加上高齡人口確實有定期復健、就醫需求，但實務上失能者往往只能選擇搭公車、或請家人或朋友開車協助就醫和復健，甚至延遲就醫，增添安全隱憂，為滿足在地部落失能長者就醫、復健之基本需求，以及提升原鄉部落更機動性的長照交通網絡，本試辦計畫和一般免費巴士不同處，並非由失能者在站牌等候，而是至案家載送失能者，提供案家往返就醫、復健場所之接送服務。具體言之，復興區失能長輩的目的地，將以衛生所、診所、醫院、醫療站等為載送停留點。

(2) 執行進度：

本府「復興有愛、接送無礙—桃園市復興區長照交通共乘試辦計畫」已於 108 年 10 月 29 日送至衛福部審查，於 109 年 2 月 11 日核定補助 5 輛專車，並於 109 年 8 月正式投入復興區營運，截至 110 年 8 月服務趟次已達 5,440 趟次。

3. 復興長照新軸線-118 線 Mklahang Qalang（葛菰行嘎浪）部落照顧中心：

本計畫針對長照服務核定對象支付部分負擔困難之民眾，將提供經濟困難案家相關訊息予區公所協助辦理低收入戶、中低收入戶、中低老人生活津貼等現有補助。倘案家無法通過相關門檻與補助資格，將協助媒合民間社福資源申請民間社福團體補助部分負擔經費。

光輝教會是原鄉的信仰聚所之一，業務負責人和照服員均為在地有長照經驗的原住民擔任，從語言到生活習慣都能貼近原民文化，也是第一個由「族人照顧族人」的原鄉日間照顧模式。該微型日照中心為舊辦公室與休息室改建，空間規劃與牆面繪圖意向深具原鄉部落特色。除每日同時段可提供 12 名長輩日間照顧服務外，亦可結合交通車服務，提供原鄉民眾就醫與復健等長照需求。

4. 結合地方資源，強化長照 2.0 最新公告政策

(1) 居家失能個案家庭醫師照護方案：

為落實以長照失能個案為中心的醫療照護及長期照顧整合性服務、有效掌握建康情形及控制慢性病惡化，適時轉介醫療及長期服務，由醫師每 6 個月到宅評估並開立醫師意見書，以落實在地老化；並為推動尊嚴善終避免健保醫療資源耗用，宣導及推動「預立醫療照護諮商(ACP)」及「預立醫療決定(AD)」。透過本市診所協會、醫師公會等管道，宣傳推動服務，亦持續藉由多元管道，如召開說明會議、發送計畫相關說明，廣邀符合資格之服務單位加入特約行列；並鼓勵居家失能個案醫師服務單位共同參與 A、B 單位聯繫會議交流討論。

(2) 住宿式服務機構使用者補助方案

A. 為減輕中低所得家庭照顧身心失能者之負擔，行政院 110 年 9 月 23 日核定衛生福利部「住宿式服務機構使用者補助方案」。

B. 民眾申請時間：

分 2 階段自 110 年 10 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日及 111 年 1 月 1 日至 111 年 3 月 2 日止。

C. 申請對象：

(A)補助機構內住民，其類型包括：一般護理之家、精神護理之家、老人福利機構(除安養床外)、身心障礙機構、國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽榮民之家(自費失能養護床、自費失智養護床)、兒童及少年安置及教養機構(依兒童及少年福利與權益保障法委託安置且領有身心障礙手冊/證明者)及機構住宿式服務類長期照顧服務機構等。

(B)須有已入住90天事實，保留床位者不列計。

(C)具排富條款：最近一年之累進稅率未達20%、非按20%稅率課徵基本稅額者及未來非股利按28%稅率分開計稅者。

5. 65歲以上老人及64歲以下(中)低收入戶身心障礙者口腔醫療照護補助計畫：

64歲以下(中)低收入戶身心障礙者口腔醫療照護補助計畫為107年度創新推動服務，補助設籍本市一年以上之64歲以下(中)低收入戶身心障礙者口腔醫療照護補助，以提升身心障礙者口腔健康並減輕經濟負擔。補助項目包括，12至64歲：活動假牙及固定假牙；未滿12歲兒童：防蛀封劑、不銹鋼牙冠、成型乳門牙透明牙套、單(雙)側空間維持器。

另考量活動假牙使用之維護需求，對於65歲以上老人除原有活動假牙補助外，針對完成製作1年以上曾接受補助民眾，提供最高2,000元的假牙維修費補助(終生補助一次)，以延長活動假牙使用年限。

表十二、110 年～113 年長照服務辦理情形一覽表

	服務人數					資源布建數				
	110 年		111 年	112 年	113 年	110 年		111 年	112 年	113 年
	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數
居家服務機構	10,495	9,804	11,544	12,698	13,967	80	79	95	114	137
<u>日間照顧中心 (失能及混合型)</u>	820	695	764	841	925	41	41	46	50	55
<u>日間照顧中心 (失智型)</u>	40	34	38	40	45	1	2	2	3	3
<u>小規模多機能 (失能及混合型)</u>	140	118	130	144	158	8	7	8	9	11
<u>小規模多機能 (失智型)</u>	0	0	2	4	4	0	0	1	2	2
家庭托顧	16	12	18	20	22	8	5	7	9	11
交通接送	800	1,867	1,000	1,100	1,200	7	10	10	10	11

		服務人數					資源布建數				
		110 年		111 年	112 年	113 年	110 年		111 年	112 年	113 年
		目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數
營養餐飲		910	936	915	920	925	12	12	13	13	13
失智症團體家屋		14	0	14	14	14	1	0	1	1	1
喘息服務		4,300	5,210	5,731	6,305	6,936	183	215	216	217	218
長照專業服務機構		6,900	1,691	1,861	2,048	2,253	170	115	116	117	118
<u>居家失能個案家庭醫師照護方案</u>		7,183	2,484	9,173	11,173	13,173	36	40	42	43	44
社區整體 照顧服務 體系	A	17,413	17,206	19,296	21,824	24,235	49	50	51	52	53
	C	6,400	6,780	6,850	6,950	7,050	330	337	340	345	350

註：1. 110 年度服務人數及資源布建數，應與表五相同。

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

二、甘特圖

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

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一、整合公部門行政資源												
(一) 地方政府長期照顧推動委員會												
1、每年定期召開 2 次												
(二) 地方政府爭議處理會												
1、持續開放受理民眾申請												
(三) 行政部門之跨單位整合機制												
1、本市長期照顧 2.0 工作小組會議												
(四) 統整照顧管理制度												
1、照管中心之管理機制與執行												
2、照管人力進用												
2、照管人力培育與管考(含晉升)機制												
(五) 推動長照服務給付及支付制度												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
1、積極配合中央政策，持續推動給付支付制度												
2、提升服務量能，增加服務提供單位												
3、持續宣導長照服務												
二、普及長期照顧服務資源												
(一) 居家服務												
1、保障居服員薪資條件投入長照服務												
2、積極拓增服務單位投入本市居家服務												
(二) 日間照顧(含失智型)												
1、積極布建日間照顧服務												
2、持續強化照顧服務品質												
(三) 小規模多機能(含失智型)												
1、強化小規模多機能服務量能												
2、積極佈建社區式長照機構(小規模多機能)												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
(四) 家庭托顧												
1、積極佈建社區式長照機構(家庭托顧)												
2、家庭托顧輔導團服務、設立宣導												
(五) 交通接送												
1、持續監督、管理交通接送(復康巴士)之服務品質(社會局、交通局)												
2、結合汽車租賃業者資源網絡，透過補助機制，提供失能者交通服務(社會局、交通局)												
(六) 營養餐飲												
1、增加營養餐飲服務量												
2、透過聘請專業營養師，至服務提供單位進行實地餐食輔導及考核，監督提供營養餐飲服務單位之品質												
(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
1、輔導特約廠商代償墊付作業												
(八) 社區整體照顧服務體系												
1、社區整體照顧服務體系 A 單位申請作業												
2、社區整體照顧服務體系 A 單位審查作業												
3、社區整體照顧服務體系 A 單位特約作業												
4、A 單位聯繫會議												
5、A 單位評鑑												
6、社區整體照顧服務體系 C 單位												
(九) 長照專業服務												
1、辦理 B 服務單位聯繫會議												
2、服務提供單位特約作業												
3、專業服務單位輔導查核作業												
(十) 失智症團體家屋												
1、輔導設立團體家屋及營運												
(十一) 長照住宿式服務機構												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
1、持續輔導設立長照住宿式服務機構												
(十二) 中低收入失能老人機構公費安置												
1、辦理本市長期照顧機構補助												
2、辦理使用者失能評估及核定入住機構												
(十三) 發展原住民區、偏鄉及離島地區長照服務資源												
1、復興區社區整體照顧服務體系 A 據點特約作業												
三、充實長照服務人力												
(一) 社區整合型服務中心(A) 個管人員												
1、辦理 A 個管師基礎訓練												
2、辦理 A 個管師在職教育訓練												
(二) 照顧服務員												
1、持續辦理長照相關教育訓練												
(三) 居家服務督導員												
1、持續辦理長照相關教育訓練												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
(四) 社工人員												
1、持續辦理長照相關教育訓練												
(五) 護理人員												
1、辦理專業服務相關教育訓練												
(六) 物理治療人員												
1、辦理專業服務相關教育訓練												
(七) 職能治療人員												
1、辦理專業服務相關教育訓練												
1、辦理專業服務相關教育訓練												
四、強化服務品質管理												
(一) 評鑑機制												
持續辦理												
(二) 輔導機制												
持續辦理												
(三) 績效考核機制												

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
持續辦理												
(四) 品質監控機制												
持續辦理												
五、長照服務宣導與推動												
持續辦理												
六、發展長照創新服務												
持續辦理假牙補助												

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

執行策略/工作項目 (執行單位)	分年執行進度								
	111 年			112 年			113 年		
	1 月	6 月	12 月	1 月	6 月	12 月	1 月	6 月	12 月
一、整合公部門行政資源									
(一) 定期召開長期照顧推動委員會									
二、普及長期照顧服務資源									
(一) 持續佈建長照服務據點									
(二) 持續辦理長照服務單位特約									
三、充實長照服務人力									
(一) 持續辦理招聘流程									
(二) 持續辦理教育訓練									
四、強化服務品質管理									
(一) 評鑑機制									
持續辦理									
(二) 輔導機制									
持續辦理									

(三)績效考核機制									
持續辦理									
(四)品質監控機制									
持續辦理									
五、長照服務宣導與推動									
持續辦理									
六、發展長照創新服務									
持續辦理假牙補助									

陸、 檢討及建議事項

維持服務基準，落實以個案全人為中心之照顧服務，有賴政策面約束及與單位約定管理機制；另為永續本市服務單位提供充足量能，將持續輔導社區整合型服務中心，提供民眾透明資訊，依民眾服務選擇權、服務單位人力及量能、服務即時性與可近性之派案原則。

另有關現行之照管系統、支審系統多次改版，於服務面、實質面無法提供有效管理，建議增修相關功能，可產製各項服務單位時效報表、各類品管分析資料。

柒、 附錄

附錄一、轄內長照服務機構（單位）清冊（依行政區列）

（一）桃園區：9A-109B-37C

1. 9A

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
1	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)	6	旭登護理之家
2	衛生福利部桃園醫院	7	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會
3	臺北榮民總醫院桃園分院	8	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構
4	敏盛綜合醫院	9	弘成居家護理所
5	寬福護理之家		

2. 109B

（1）居家服務：20 家

#	機構名稱	#	機構名稱
---	------	---	------

1	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立怡德綜合長照機構	11	桃園市私立睿齡居家長照機構
2	衛生福利部桃園醫院居家式服務類長期照顧服務機構	12	信馨居服有限公司附設桃園市私立信馨居家長照機構
3	桃園市私立祥育居家式服務類長期照顧服務機構	13	職物語長照事業有限公司附設桃園市私立樂職心居家式長照機構
4	好厝邊長照有限公司附設桃園市私立好厝邊居家長照機構	14	桃園市私立滿儒居家長照機構
5	廣元長照社團法人附設桃園市私立元德綜合長照機構	15	居邑長照有限公司附設桃園市私立居邑居家長照機構
6	桃園市私立寬福居家式服務類長期照顧服務機構	16	馨安長照社團法人附設桃園市私立馨安居家長照機構
7	中華民國紅十字會桃園市分會社團法人附設桃園市私立紅十字居家式服務類長期照顧服務機構	17	紓健有限公司附設桃園市私立紓愛居家長照機構
8	桃園市私立慈照居家式服務類長期照顧服務機構	18	中化銀髮事業股份有限公司附設桃園市私立中化銀髮居家長照機構
9	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構	19	智浩企業有限公司附設桃園市私立瑞欣綜合長照機構
10	財團法人天主教德來會附設桃園市私立德來綜合長照機構	20	敬一銀齡事業股份有限公司附設桃園市私立崇信綜合長照機構

(2) 日照中心(含失智型): 12 家

#	機構名稱	失智 型	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
---	------	---------	---	------	--------------

		(請 勾 選)			
1	臺北榮民總醫院桃園分院附設桃園市彩虹居社區式服務類長期照顧服務機構	v	7	衛生福利部桃園醫院附設桃園市桃樂居社區長照機構	
2	財團法人天主教德來會附設桃園市私立德來綜合長照機構		8	智浩企業有限公司附設桃園市私立瑞欣綜合長照機構	
3	桃園市私立愛自己社區長照機構		9	桃園市私立明心社區長照機構	
4	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心（養護型）附設桃園市私立怡德綜合長照機構		10	職物語長照事業有限公司附設桃園市私立樂職心綜合長照機構	
5	廣元長照社團法人附設桃園市私立元德綜合長照機構		11	敬一銀齡事業股份有限公司附設桃園市私立崇信綜合長照機構	
6	桃園市私立茂庭社區長照機構		12	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人東門社區長照機構	

(3) 小規模多機能（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智 型	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
---	------	---------	---	------	--------------

		(請勾選)			
1	桃園市私立長青社區長照機構				

(4) 家庭托顧：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立思源社區長照機構		

(5) 交通接送：3 家（專車 4 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	世豪小客車租賃有限公司	20	0	0	0	3	高揚威家醫科診所	2	2	0	0
2	桃園市復興區愛心關懷協會	1	2	0	0						

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：27 家

#	機構名稱	特約服務類型	#	機構名稱	特約服務類型
1	臺北榮民總醫院桃園分院	醫事機構	15	富立順居家護理所	護理機構
2	衛生福利部桃園醫院	醫事機構	16	衛生福利部桃園療養院	醫事機構

3	敏盛綜合醫院	醫事機構	17	致樂居家物理治療所	醫事機構
4	桃園市桃園區衛生所附設居家護理所	護理機構	18	用心居家呼吸照護所	護理機構
5	樂福居家護理所	護理機構	19	億家安居家物理治療所	醫事機構
6	護寧居家護理所	護理機構	20	良祺復健科診所	醫事機構
7	臺北榮民總醫院桃園分院附設居家護理所	護理機構	21	美一天居家物理治療所	醫事機構
8	敏盛綜合醫院附設居家護理所	護理機構	22	美好居家物理治療所	醫事機構
9	衛生福利部桃園醫院附設居家護理所	護理機構	23	弘成居家護理所	護理機構
10	沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人附設聖保祿居家護理所	護理機構	24	全齡居家職能治療所	醫事機構
11	聯新國際醫院桃新分院附設居家護理所	護理機構	25	捷安物理治療所	醫事機構
12	龍和診所	醫事機構	26	家福聯合藥局	醫事機構
13	真醫診所	醫事機構	27	沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院	醫事機構
14	瑞之盟營養機構	醫事機構			

(9) 喘息服務：45 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市私立台大老人長期照顧中心(養護型)	24	財團法人天主教德來會附設桃園市私立德來綜合長照機構
2	桃園市私立恩澤老人長期照顧中心(養護型)	25	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構
3	寬福護理之家	26	龍和診所
4	寬福護理之家	27	桃園市私立民享老人長期照顧中心(養護型)
5	桃園市私立家悅老人長期照顧中心(養護型)	28	桃園市私立弘成居家長照機構
6	桃園市私立康益老人長期照顧中心(養護型)	29	桃園市私立莊敬園老人長期照顧中心(養護型)
7	桃園市私立慈家老人長期照顧中心(養護型)	30	桃園市私立睿齡居家長照機構
8	桃園市私立慈庭老人長期照顧中心(長期照護型)	31	桃園市私立宜家老人長期照顧中心(養護型)
9	桃園皇家護理之家	32	廣元長照社團法人附設桃園市私立元德綜合長照機構
10	中華民國紅十字會桃園市分會社團法人附設桃園市私立紅十字居家式服務類長期照顧服務機構	33	信馨居服有限公司附設桃園市私立信馨居家長照機構
11	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立怡德綜合長照機構	34	陽光老人長期照顧中心養護型

12	敏盛綜合醫院附設護理之家	35	有限責任台灣智群看護家事管理 勞動合作設附設桃園市私立智群 居家長照機構
13	桃園市私立陽光空氣水老人長期照顧中 心(養護型)	36	職物語長照事業有限公司附設桃 園市私立樂職心綜合長照機構
14	桃園市私立慈照居家式服務類長期照顧 服務機構	37	好厝邊長照有限公司附設桃園市 私立好厝邊居家長照機構
15	南雅護理之家	38	桃園市私立滿儒居家長照機構
16	桃園市私立禾安老人長期照顧中心(養護 型)	39	居邑長照有限公司附設桃園市私 立居邑居家長照機構
17	桃園市私立吉安老人長期照顧中心(養護 型)	40	馨安長照社團法人附設桃園市私 立馨安居家長照機構
18	健亞護理之家	41	富立順居家護理所
19	桃園市私立康健老人長期照顧中心(養護 型)	42	紓健有限公司附設桃園市私立紓 愛居家長照機構
20	桃園市私立同安老人長期照顧中心(養護 型)	43	中化銀髮事業股份有限公司附設 桃園市私立中化銀髮居家長照機 構
21	桃園市私立祥育居家式服務類長期照顧 服務機構	44	臺北榮民總醫院桃園分院附設松 柏園護理之家
22	桃園市私立逸慈老人長期照顧中心(養護 型)	45	敬一銀齡事業股份有限公司附設 桃園市私立崇信綜合長照機構
23	桃園市私立康全老人長期照顧中心(養護 型)	46	

3. 37C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	社團法人台灣樂活服務發展協會	20	桃園市桃園區莊敬社區發展協會

2	社團法人桃園市全人生命教育協會	21	桃園市桃園區朝陽社區發展協會
3	社團法人桃園市社會服務關懷協會(中寧據點)	22	桃園市桃園區陽明社區發展協會
4	桃園市中路交流協會	23	桃園市桃園區新埔社區發展協會
5	桃園市加利利愛鄰全人關懷協會	24	桃園市桃園區福元社區發展協會
6	桃園市失智症關懷協會(認知休憩站)	25	桃園市桃園區龍岡社區發展協會
7	桃園市向陽社會服務協會	26	桃園市桃園區龍壽里辦公處
8	桃園市明聖社區促進會	27	桃園市桃園區豐林社區發展協會
9	桃園市社區文化推廣協會	28	桃園市桃園區寶慶里辦公處
10	桃園市桃園區三民里辦公處	29	桃園市桃園區蘭馨關懷發展協會 (桃園文健站)
11	桃園市桃園區大檜溪社區發展協會	30	桃園市新生活文化推廣協會
12	桃園市桃園區小檜溪社區發展協會	31	桃園市龍祥關愛協會
13	桃園市桃園區中原里辦公處	32	財團法人天主教德來會
14	桃園市桃園區五中社區發展協會	33	財團法人天主教德來會(認知休憩站)
15	桃園市桃園區同安社區發展協會	34	財團法人桃園市優勝地社會福利基金
16	桃園市桃園區同德社區發展協會	35	財團法人桃園市護國宮愛心基金會
17	桃園市桃園區汴洲里辦公處	36	財團法人真耶穌教會臺灣總會桃園分會
18	桃園市桃園區南門社區發展協會	37	臺北榮民總醫院桃園分院
19	桃園市桃園區泰山里辦公處		

(二) 中壢區：8A-70B-46C

1. 8A

#	機構名稱	#	機構名稱
---	------	---	------

1	天成醫療社團法人天晟醫院	5	財團法人聯新文教基金會
2	姜博文診所	6	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會
3	中壢長榮醫院	7	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
4	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家	8	尚語身心診所

2. 46B

(1) 居家服務：18 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	天成醫療社團法人附設桃園市私立金色年代綜合式服務類長期照顧服務機構	10	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會附設桃園市私立雙福居家長照機構
2	桃園市私立關愛居家長照機構	11	社團法人臺灣恩光專業長照看護訓練關懷發展協會附設桃園市私立恩光居家長照機構
3	桃園市私立家和居家長照機構	12	桃園市私立長青文殊居家長照機構
4	財團法人桃園市亮詮公益慈善基金會附設桃園市私立亮詮居家長照機構	13	德宥居家長照有限公司附設桃園市私立德宥居家長照機構
5	金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構	14	耕心者健康國際有限公司附設桃園市私立耕心居家長照機構
6	桃園市私立關懷居家長照機構	15	桃園市蒲公英新移民服務協會附設桃園市私立永年居家長照機構
7	惟心長照有限公司附設桃園市私立惟心居家長照機構	16	桃園市私立靜馨居家長照機構

8	桃園市私立安安居家長照機構	17	有限責任台灣第二照顧服務勞動合作社附設桃園市私立二顧居家長照機構
9	長榮健康長照社團法人附設桃園市私立榮安居家長照機構	18	桃園市私立天使居家長照機構

(2) 日照中心(含失智型): 8 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
1	社團法人桃園市愛鄰舍協會附設桃園市私立幸福社區式服務類長期照顧服務機構		5	天成醫療社團法人附設桃園市私立金色年代綜合式服務類長期照顧服務機構	
2	桃園市私立喜來樂社區長照機構		6	桃園市私立富立水社區長照機構	
3	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人琪霖社區長照機構		7	桃園市私立真開欣社區長照機構	
4	金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構		8	桃園市私立鈺詮社區長照機構	

(3) 小規模多機能(含失智型): 1 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附				

	設桃園市私立中壢新明社區 長照機構				
--	----------------------	--	--	--	--

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱	#	單位名稱
	桃園市濟世功德協進會		

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：17 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	懷寧醫院	醫事機構	10	中壢長榮醫院附設居家護理所	護理機構
2	華揚醫院	醫事機構	11	關鍵語言治療所	醫事機構
3	桃園市中壢區衛生所附設居家護理所	護理機構	12	馨安居家護理所	護理機構
4	晴康居家護理所	護理機構	13	擁晴居家職能治療所	醫事機構
5	祐民醫院附設居家護理所	護理機構	14	敦仁診所附設居家物理治療所	
6	天成醫療社團法人附設居家護理所	護理機構	15	樂謙藥師藥局	
7	忠祥居家護理所	護理機構	16	金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構	

8	中敏居家護理所	護理機構	17	長榮健康長照社團法人附設桃園市私立榮安居家長照機構	
9	桃園居家職能治療所	醫事機構			

(9) 喘息服務：25 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立慈恩老人長期照顧中心(養護型)	14	財團法人桃園市亮詮公益慈善基金會附設桃園市私立亮詮居家長照機構
2	桃園市私立長祐老人長期照顧中心(養護型)	15	惟心長照有限公司附設桃園市私立惟心居家長照機構
3	樂鑫護理之家	16	桃園市私立安安居家長照機構
4	懷寧醫院附設護理之家	17	長榮健康長照社團法人附設桃園市私立榮安居家長照機構
5	懷寧護理之家(懷寧內科診所附設護理之家)	18	桃園市私立關懷居家長照機構
6	天成醫療社團法人附設桃園市私立金色年代綜合式服務類長期照顧服務機構	19	德宥居家長照有限公司附設桃園市私立德宥居家長照機構
7	桃園市私立東陽老人長期照顧中心(養護型)	20	社團法人台灣恩光專業長照看護訓練關懷發展協會附設桃園市私立恩光居家長照機構
8	金色時代護理之家	21	桃園市長青文殊居家長照機構機構
9	中敏護理之家	22	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會附設桃園市私立雙福居家長照機構

10	桃園市私立家和居家長照機構	23	耕心者健康國際有限公司附設桃園市私立耕心居家長照機構
11	桃園市私立關愛居家長照機構	24	有限責任台灣第二照顧服務勞動合作社附設桃園市私立二顧居家長照機構
12	桃園市私立少同老人長期照顧中心(養護型)	25	靜馨居家長照機構
13	金色年代長照社團法人附設桃園市私立金色年華綜合長照機構		

3. 46C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	財團法人台灣省新竹縣基督教改革宗長老會竹東教會	24	社團法人桃園市濟世功德協進會(中壢站)
2	桃園市中壢區龍興社區發展協會	25	社團法人桃園市愛鄰舍協會(新明據點)
3	桃園市中壢區龍德里辦公處	26	桃園市中壢區山東社區發展協會
4	桃園市中壢區龍岡里辦公處	27	桃園市中壢區興仁社區發展協會
5	桃園市中壢區龍平里辦公處	28	桃園市中壢區自立里辦公處
6	桃園市中壢區仁祥里辦公處	29	銀髮族(中壢站)
7	社團法人台灣樂活服務發展協會(普強據點)	30	桃園市中壢區福德里辦公處
8	財團法人桃園市亮詮公益慈善基金會	31	桃園市中壢區復華社區發展協會
9	財團法人台灣省中國基督教靈糧世界佈道會中壢靈糧堂	31	桃園市中壢區中山里辦公處
10	社團法人桃園市木匠的家協會(認知休憩站)	33	中華光明之家共生家園協會(復興據點)

11	桃園市中壢區普仁里辦公處	34	社團法人中華民國國際慈善文教協會
12	桃園市中壢區普義里辦公處	35	社團法人桃園市愛鄰舍協會（復興據點）
13	桃園市中壢區忠義里辦公處	36	桃園市松鶴會
14	桃園市中壢區華愛里辦公處	37	桃園市中壢老人會
15	桃園市中壢區仁和里辦公處	38	桃園市中壢區東興社區發展協會
16	桃園市中壢區龍慈里辦公處	39	社團法人桃園市幸福家庭培力協會
17	社團法人台灣樂活服務發展協會（豐收據點）	40	桃園市中壢區永福社區發展協會
18	桃園市中壢區洽溪社區發展協會	41	桃園市樂活銀髮族協會
19	桃園市中壢區內厝里辦公處	42	社團法人台灣樂活服務發展協會（執信據點）
20	桃園市中壢區月眉社區發展協會	43	桃園市中壢區新振社區發展協會
21	桃園市中壢區過嶺社區發展協會	44	桃園市光復原住民文教發展協會（中立文健站）/也是功能型
22	財團法人台灣省桃園縣中華基督教中壢浸信會	45	活力診所
23	桃園市中壢區光明里辦公處	46	長慎醫院

（三）大溪區：3A-15B-20C

1. 3A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人桃園市照顧服務協進會	3	旭登護理之家
2	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會		

2. 15B

(1) 居家服務：2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立照協居家式服務類長期照顧服務機構	2	桃園市私立家瑞居家長照機構

(2) 日照中心（含失智型）：2 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	桃園市私立開心社區長照機構		2	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會附設桃園市私立大溪崎頂社區長照機構	

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(4) 家庭托顧：2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立仁德社區長照機構	2	桃園市私立樂齡社區長照機構

(5) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
	桃園市照顧服務協進會		桃園市私立元福護理之家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：1 家

#	機構名稱	特約服務類 型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市大溪區衛生所附設居家護理所	護理機構			

(9) 喘息服務：6 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立元福護理之家	4	桃園市私立照協居家式服務類長期照顧服務機構
2	桃園市私立家瑞居家長照機構	5	大溪區農會附設護理之家
3	桃園市私立大溪老人長期照顧中心(養護型)	6	桃園市私立眾生老人長期照顧中心(養護型)

3. 20C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市大溪區下田心社區發展協會	11	桃園市大溪區仁和社區發展協會
2	財團法人雙福社會福利慈善事業基金會(認知休憩站)	12	桃園市大溪區仁善社區發展協會
3	桃園市大溪區月眉社區發展協會	13	桃園市大溪區仁義里辦公處
4	桃園市大溪區永福社區發展協會	14	桃園市大溪區南興社區發展協會
5	桃園市大溪區興福社區發展協會	15	桃園市大溪區僑愛里辦公處
6	桃園市大溪區一德里辦公處	16	財團法人台灣基督教長老教會原住民宣道會僑美教會(大溪部落文化健康站)
7	桃園市愛鎮協會	17	桃園市泰雅爾族文教關懷協會(慈光文健站)
8	桃園市大溪區長青老人會	18	桃園市都會原住民文化發展協會(恩典文健站)
9	桃園市大溪區崎頂社區發展協會	19	社團法人中華民國崇善社會福利協會(田心文健站)
10	桃園市大溪區中興社區發展協會	20	張輝鵬診所

(四) 楊梅區：3A-29B-30C

1. 3A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	中華民國紅十字會桃園市分會	3	姜博文診所
2	天成醫院		

2. 29B

(1) 居家服務：6 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家	4	金色年代長照社團法人附設桃園市私立天成綜合長照機構
2	桃園市私立同心居家式服務類長期照顧服務機構	5	宥心生活有限公司附設桃園市私立宥心居家長照機構
3	桃園市私立雲隼居家長照機構	6	桃園市私立名揚居家長照機構

(2) 日照中心（含失智型）：2 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	金色年代長照社團法人附設桃園市私立天成綜合長照機構		2	桃園市私立惜老社區長照機構	

(3) 小規模多機能（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	社團法人中華民國紅十字會桃園市分會附設桃園市私立福喜緣社區長照機構				

(4) 家庭托顧：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立心純社區長照機構		

(5) 交通接送：0 家（專車○輛、資源共用○車、計程車○車）

(6) 營養餐飲：2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	中華雲鵬展弘協會	2	桃園市私立雲隼居家長照機構

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：6 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市楊梅區衛生 所附設居家護理所	護理機構	4	姜博文診所附設同 心居家護理所	護理機構
2	天成醫院附設居家 護理所	護理機構	5	惠好居家職能治療 所	醫事機構
3	怡仁綜合醫院附設 居家護理所	護理機構	6	宥心生活有限公司 附設桃園市私立宥 心居家長照機構	居家式長 照機構

(9) 喘息服務：11 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人臺灣省私立桃園仁 愛之家	7	桃園市私立同心居家式服務類 長期照顧服務機構
2	財團法人臺灣省私立桃園仁 愛之家	8	桃園市私立雲隼居家長照機構
3	桃園市私立雲鵬老人長期照 顧中心(養護型)	9	金色年代長照社團法人附設桃 園市私立天成綜合長照機構
4	桃園市私立富佑老人長期照 顧中心(養護型)	10	安家護理之家

5	楊梅佳醫護理之家	11	宥心生活有限公司附設桃園市 私立宥心居家長照機構
6	鼎居護理之家	12	

3. 30C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市楊梅大平友善照護協會	16	桃園市楊梅區永平里辦公處
2	桃園市楊梅區大合社區發展協會	17	財團法人臺北市阿瑪社會福利 慈善基金會（四維據點）
3	社團法人中華雲鵬展弘協會	18	社團法人台灣樂活服務發展協會 (榮耀堂據點)
4	桃園市楊梅區永揚社區發展協會	19	桃園市楊梅區金龍社區發展協會
5	桃園市楊梅區大東社區發展協會	20	桃園市楊梅區山城社區發展協會
6	桃園市楊梅志願服務協會	21	財團法人臺北市阿瑪社會福利 慈善事業基金會(中山據點)
7	社團法人台灣樂活服務發展協會（宣聖堂）	22	桃園市城鄉發展婦女協會
8	社團法人中華民國紅十字會 桃園市分會	23	桃園市楊梅區上湖社區發展協會
9	社團法人台灣樂活服務發展協會(一品據點)	24	桃園市楊梅區三湖社區發展協會
10	桃園市楊梅區上田社區發展協會	25	桃園市楊梅區員本社區發展協會
11	桃園市楊梅區水美社區發展協會	26	中華光明之家共生家園協會 (豐野據點)

12	桃園市楊梅區高榮社區發展協會	27	桃園市楊梅區豐野社區發展協會
13	桃園市楊梅區瑞原社區發展協會	28	姜博文診所
14	社團法人桃園市健康家庭教育協會	29	民安診所
15	財團法人臺北市阿瑪社會福利慈善事業基金會(永美據點)	30	桃園市原住民長期照顧推動協會(楊梅部落文化健康站)

(五) 蘆竹區：3A-24B-31C

1. 3A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	寬福護理之家	3	社團法人台灣健康整合服務協會
2	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)		

2. 24B

(1) 居家服務：4 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立慈得居家長照機構	3	育盟紡織股份有限公司附設桃園市私立辰益居家長照機構
2	桃園市私立荃人居家長照機構	4	橙莘健康生活有限公司附設桃園市私立橙莘居家長照機構

(2) 日照中心(含失智型)：3 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
---	------	--------------	---	------	--------------

1	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人冠怡社區長照機構		3	白金會股份有限公司附設桃園市私立神態飛揚社區長照機構	
2	桃園市私立家淇社區長照機構				

(3) 小規模多機能（含失智型）：2 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
	財團法人銖德文教基金會附設桃園市私立蘆竹銖工場社區長照機構			社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設桃園市私立蘆竹興仁社區長照機構	

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：1 家（專車 2 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	尚倫國際租車有限公司	2	2	0	0						

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：9 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
---	------	------------	---	------	------------

1	桃園市蘆竹區衛生 所附設居家護理所	護理機構	6	祥安居家物理治療 所	
2	六福居家護理所	護理機構	7	艾伶居家職能治療 所	
3	宜杏居家護理所	護理機構	8	仁心居家物理治療 所	
4	惠心居家護理所	護理機構	9	桃園市私立荃人居 家長照機構	
5	職物語居家職能治 療所	醫事機構			

(9) 喘息服務：5 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立海森老人長期照顧中 心	4	財團法人桃園市私立怡德 老人長期照顧中心(養護 型)承辦桃園市蘆竹區老人 長期照顧中心(養護型)
2	桃園市私立慈得居家式服務類長 期照顧服務機構	5	桃園市私立荃人居家長照 機構
3	育盟紡織股份有限公司附設桃園 市私立辰益居家長照機構		

3. 31C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	歡喜學堂推廣協會(蘆竹區正 興里)	17	桃園市蘆竹區長興里辦公處
2	桃園市蘆竹區新興社區發展 協會	18	桃園市蘆竹區宏竹社區發展協 會

3	桃園市蘆竹區中福社區發展協會	19	桃園市蘆竹區瓦窯社區發展協會
4	桃園市蘆竹區蘆竹社區發展協會	20	社團法人台灣樂活服務發展協會(蘆竹法國號)
5	桃園市蘆竹區南崁社區發展協會	21	桃園市蘆竹區順興社區發展協會
6	桃園市蘆竹區錦興社區發展協會	22	歡喜學堂推廣協會(認知休憩站)
7	桃園市蘆竹區五福社區發展協會	23	桃園市蘆竹區吉祥社區發展協會
8	桃園市蘆竹區內厝社區發展協會	24	桃園市蘆竹區中山社區發展協會
9	桃園市蘆竹區山鼻里辦公處	25	歡喜學堂推廣協會(蘆竹區興榮里)
10	桃園市蘆竹區山腳社區發展協會	26	桃園市中興愛鄰服務協會
11	桃園市蘆竹區外社社區發展協會	27	桃園市蘆竹區營盤社區發展協會
12	桃園市蘆竹區坑子社區發展協會	28	晨光診所
13	桃園市蘆竹區坑口里回饋關懷公益協會	29	慶成診所
14	桃園市蘆竹區海湖社區發展協會	30	晨新診所
15	桃園市蘆竹區南榮社區發展協會	31	桃園市都市原住民老人會(蘆竹部落文化健康站)
16	桃園市蘆竹區南興里辦公處		

(六) 大園區：2A-13B-19C

1. 2A

<u>#</u>	<u>機構名稱</u>	<u>#</u>	<u>機構名稱</u>
1	寬福護理之家	2	社團法人台灣福安照顧關懷服務協會

2. 13B

(1) 居家服務：3 家

<u>#</u>	<u>機構名稱</u>	<u>#</u>	<u>機構名稱</u>
<u>1</u>	桃園市私立萱桐居家長照機構	<u>3</u>	展橙有限公司附設桃園市私立展橙居家長照機構
<u>2</u>	桃園市私立福安居家長照機構		

(2) 日照中心（含失智型）：1 家

<u>#</u>	<u>機構名稱</u>	<u>失智型</u> <u>（請勾選）</u>	<u>#</u>	<u>機構名稱</u>	<u>失智型</u> <u>（請勾選）</u>
1	愛爾德長者事業有限公司附設桃園市私立喜大人晨寶社區長照機構				

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

(6) 營養餐飲：1 家

<u>#</u>	<u>單位名稱</u>	<u>#</u>	<u>單位名稱</u>
	展橙有限公司附設桃園市私立展橙居家長照機構		

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：4 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市大園區衛生 所附設居家護理所	護理機構	3	大園敏盛醫院附設 居家護理所	護理機構
2	詠馨居家護理所	護理機構	4	沛田心理治療所	醫事機構

(9) 喘息服務：4 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	大園敏盛醫院附設護理之家	3	桃園市私立福安居家長照機構
2	桃園市私立萱桐居家長照機 構	4	桃園市私立大園老人長期照顧 中心(養護型)

3. 19C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市大園區大園社區發展 協會	11	桃園市大園區圳頭社區發展協 會
2	桃園市大園區和平社區發展 協會	12	桃園市大園區南港社區發展協 會
3	桃園市大園區埔心社區發展 協會	13	桃園市大園區大海社區發展協 會
4	桃園市大園區竹圍社區發展 協會	14	桃園市大園區海口社區發展協 會
5	桃園市大園區菓林社區發展 協會	15	桃園市大園區後厝社區發展協 會
6	桃園市大園區內海社區發展 協會	16	桃園市大園區北港社區發展協 會

7	桃園市大園區橫峰社區發展協會	17	沛田心理治療所
8	桃園市大園區溪海社區發展協會	18	桃園市都蘭原住民文化發展協會(南港里文健站)
9	桃園市大園區三石社區發展協會	19	桃園市永約豐盛生命協會(大園文健站)
10	桃園市大園區沙崙社區發展協會		

(七) 龜山區：4A-27B-19C

1. 4A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人銓德文教基金會	3	社團法人桃園市社會服務關懷協會
2	中華民國紅十字會桃園市分會	4	大明醫院

2. 27B

(1) 居家服務：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立慶安居家長照機構		

(2) 日照中心（含失智型）：4 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
1	財團法人銓德文教基金會附設桃園市		3	社團法人桃園市社會服務關懷協會附設桃園市私立愈安	

	私立鍊工場社區長照機構			社區式服務類長期照顧服務機構	
2	衛生福利部樂生療養院附設樂福社區長照機構		4	臺北榮民總醫院桃園分院附設桃喜居社區長照機構	V

(3) 小規模多機能（含失智型）：1 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會附設桃園市私立龜山陸光社區長照機構				

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

(6) 營養餐飲：1 家

#	單位名稱	#	單位名稱
	社團法人桃園市社會服務關懷協會		

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：5 家

#	機構名稱	<u>特約服務</u> <u>類型</u>	#	機構名稱	<u>特約服務</u> <u>類型</u>
1	桃園市龜山區衛生所附設居家護理所	護理機構	4	大明醫院	醫事機構

2	家馨居家護理所	護理機構	5	洋恩居家物理治療所	醫事機構
3	本芯居家物理治療所	醫事機構			

(9) 喘息服務：15 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	仁義護理之家	9	松林護理之家
2	信安護理之家	10	桃園市私立松林老人長期照顧中心(長期照護型)
3	長庚醫療財團法人附設長青護理之家	11	桃園市私立慈慧老人長期照顧中心(養護型)
4	桃園市私立愈健老人長期照顧中心(養護型)	12	至善天下護理之家
5	恩典護理之家	13	福仁護理之家
6	大慶護理之家	14	桃園市私立慶安居家長照機構
7	桃園市私立友緣老人長期照顧中心(養護型)	15	桃園市私立祥安老人長期照顧中心(養護型)
8	衛生福利部樂生療養院附設護理之家		

3. 19C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市龜山區陸光社區發展協會	11	桃園市龜山區兔坑社區發展協會
2	桃園市龜山區貿商社區發展協會	12	桃園市家庭照顧者關懷協會
3	社團法人桃園市失能老人關懷協會（認知休憩站）	13	桃園市龜山區舊路社區發展協會

4	社團法人桃園市社會服務關懷協會(龜山據點)	14	社團法人中華關聖帝君文化交流協會
5	桃園市龜山區大同社區發展協會	15	桃園市龜山區大湖社區發展協會
6	桃園市龜山區山頂里辦公處	16	社團法人桃園市龜山區傳愛社區關懷協會
7	桃園市龜山區幸福社區發展協會	17	桃園市龜山區長庚里辦公處
8	桃園市龜山區龍華社區發展協會	18	桃園市龜山區南上社區發展協會
9	桃園市龜山區嶺頂社區發展協會	19	桃園市原住民社會服務權益促進會
10	桃園市龜山區新嶺里辦公處		

(八) 八德區：5A-28B-27C

4. 5A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	旭登護理之家	4	財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會
2	中華民國紅十字會桃園市分會	5	沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院
3	敏盛綜合醫院		

5. 28B

(1) 居家服務：8 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立旭登居家式服務類長期照顧服務機構	5	桃園市私立慈山居家長照機構

2	桃園市私立家慈居家長照機構(桃園市私立八德元福居家式服務類長期照顧服務機構)	6	桃園市私立弘成居家長照機構
3	桃園市私立健德居家長照機構	7	有限責任台灣弘和照顧服務勞動合作社附設桃園市私立弘和居家長照機構
4	桃園市私立銀寶寶居家長照機構	8	桃園市私立全家人居家長照機構

(2) 日照中心(含失智型): 3 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
1	國軍退除役官兵輔導委員會桃園榮譽國民之家附設悅來社區長照機構		3	桃園市私立佳緣社區長照機構	
2	旭登護理之家附設日間照顧中心				

(3) 小規模多機能(含失智型): 0 家

(4) 家庭托顧: 0 家

(5) 交通接送: 0 家(專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車)

(6) 營養餐飲: 1 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	旭登護理之家		

(7) 失智症團體家屋: 0 家

(8) 專業服務: 6 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市八德區衛生 所附設居家護理所	護理機構	4	旭安居家護理所	護理機構
2	嘉育居家護理所	護理機構	5	福安居家物理治療 所	醫事機構
3	敦仁診所附設居家 護理所	護理機構	6	家安居家護理所	護理機構

(9) 喘息服務：10 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立八德老人長期照 顧中心(養護型)	6	桃園市私立健德居家長照機構
2	桃園市私立八德老人長期照 顧中心(養護型)	7	桃園市私立銀寶寶居家長照機 構
3	旭登護理之家	8	桃園市私立慈山居家長照機構
4	桃園市私立旭登居家式服務 類長期照顧服務機構	9	有限責任台灣弘和照顧服務勞 動合作社附設桃園市私立弘和 居家長照機構
5	桃園市私立家慈居家長照機 構	10	桃園市私立全家人居家長照機 構

6. 27C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市八德區瑞泰社區發展 協會	15	桃園市八德區榮光服務協會
2	桃園市八德區瑞發服務協會	16	桃園市德強愛心關懷協會
3	桃園市八德區瑞祥里辦公處	17	桃園市八德區大成社區發展協 會

4	桃園市八德區竹霄社區發展協會	18	桃園市八德區正福社區發展協會
5	桃園市八德區明光福德協會	19	桃園市八德區大勇里辦公處
6	桃園市八德區茄明社區發展協會	20	桃園市八德區大千里辦公處
7	桃園市八德區白鷺社區發展協會	21	桃園市八德區老人會
8	桃園市八德區愛心關懷發展協會	22	桃園市八德區大漢社區發展協會
9	社團法人台灣多元社會福利協會	23	桃園市八德區廣興社區發展協會
10	桃園市八德區高城社區發展協會	24	桃園市陸光關懷協會
11	桃園市八德區明仁社區發展協會	25	敦仁診所附設居家護理所
12	桃園市八德區大安社區發展協會	26	旭登護理之家
13	桃園市八德區大興社區發展協會	27	財團法人伊甸社會福利基金會 桃園分事務所(八德部落文化健康站)
14	財團法人弘道老人福利基金會(認知休憩站)		

(九) 龍潭區：3A-21B-25C

1. 3A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處	3	桃園市私立照協居家式服務類 長期照顧服務機構

2	天成醫療社團法人天晟醫院		
---	--------------	--	--

2. 21B

(1) 居家服務：3 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	金色年代長照社團法人附設 桃園市私立天慈綜合長照機構	3	拾全拾美樂齡事業有限公司附 設桃園市私立潛龍綜合長照機 構
2	有限責任臺灣智群看護家事 管理勞動合作社附設桃園市 私立智群居家長照機構		

(2) 日照中心（含失智型）：3 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
1	國軍桃園總醫院附 設民眾診療處附設 陶然園社區長照機 構		3	拾全拾美樂齡事業 有限公司附設桃園 市私立潛龍綜合長 照機構	
2	金色年代長照社團 法人附設桃園市私 立天慈綜合長照機 構				

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：1 家（專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

#		車輛數	#		車輛數
---	--	-----	---	--	-----

	<u>單位名稱</u>	<u>小計</u>	<u>專車</u>	<u>共用</u>	<u>計程車</u>		<u>單位名稱</u>	<u>小計</u>	<u>專車</u>	<u>共用</u>	<u>計程車</u>
1	新航國際租賃有限公司	4	0	0	0						

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：6 家

#	<u>機構名稱</u>	<u>特約服務類型</u>	#	<u>機構名稱</u>	<u>特約服務類型</u>
1	龍潭敏盛醫院	醫事機構	4	龍潭敏盛醫院附設居家護理所	護理機構
2	桃園市龍潭區衛生所附設居家護理所	護理機構	5	恭一居家物理治療所	醫事機構
3	國軍桃園總醫院附設居家護理所	護理機構	6	拾全拾美樂齡事業有限公司附設桃園市私立潛龍綜合長照機構	綜合長照機構

(9) 喘息服務：8 家

#	<u>機構名稱</u>	#	<u>機構名稱</u>
1	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會附設桃園市私立龍潭老人長期照顧中心(養護型)	5	桃園市私立厚德老人長期照顧中心(養護型)

2	國軍桃園總醫院附設護理之家	6	金色年代長照社團法人附設桃園市私立天慈綜合長照機構
3	桃園市私立龍祥長期照顧中心(長期照護型)	7	財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)
4	桃園市私立慈園老人長期照顧中心(養護型)	8	拾全拾美樂齡事業有限公司附設桃園市私立潛龍綜合長照機構

3. 25C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市龍潭區中山社區發展協會	14	財團法人台灣省桃園縣中國基督教靈糧堂世界佈道會中壢靈糧堂(龍潭活水靈糧堂)
2	桃園市龍潭區烏林社區發展協會	15	桃園市龍潭區九龍社區發展協會
3	桃園市龍潭區上林社區發展協會	16	桃園市龍潭區佳安里辦公處
4	桃園市龍潭區中興里辦公處	17	桃園市龍潭區佳安社區發展協會
5	桃園市龍潭區三坑里辦公處	18	桃園市龍潭區石門社區發展協會
6	桃園市龍潭區三林社區發展協會	19	桃園市龍潭區高平社區發展協會
7	桃園市龍潭區高原里辦公處	20	桃園市龍潭區三和社區發展協會
8	桃園市龍潭區三水社區發展協會	21	桃園市龍潭區凌雲社區發展協會

9	桃園市龍潭區百年里辦公處	22	桃園市龍潭區大中正社區發展協會
10	桃園市龍潭區八德社區發展協會	23	桃園市龍潭區中興社區發展協會
11	桃園市龍潭區上華里辦公處	24	財團法人新生醫護管理專科學校
12	桃園市龍潭區黃唐社區發展協會	25	桃園市撒奇萊雅發展協會(龍潭部落文化健康站)
13	桃園市龍潭區八德里辦公處		

(一〇) 平鎮區：6A-31B-31C

1. 6A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人聯新文教基金會	4	中壢長榮醫院
2	天成醫療社團法人天晟醫院	5	寬福護理之家
3	天成醫院	6	仁仁居家護理所

2. 31B

(1) 居家服務：4 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立國宏綜合式服務類長期照顧服務機構	3	泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居綜合長照機構
2	桃園市私立聯新居家式服務類長期照顧服務機構	4	桃園市私立幸福家居家長照機構

(2) 日照中心(含失智型)：3 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
---	------	---------------------	---	------	---------------------

1	桃園市泓樂身心關懷協會附設桃園市私立梧桐樹社區式服務類長期照顧服務機構		3	桃園市私立天恩社區長照機構	
2	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立國宏綜合式服務類長期照顧服務機構				

(3) 小規模多機能(含失智型): 1 家

#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)	#	機構名稱	<u>失智型</u> (請勾選)
1	泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居綜合長照機構				

(4) 家庭托顧: 0 家

(5) 交通接送: 1 家(專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車)

#	單位名稱	車輛數				#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車			小計	專車	共用	計程車
1	社團法人臺中綠生活	10	0	0	0						

	創意行動協會										
--	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(6) 營養餐飲：2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
	聯新文教基金會		財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：8 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市平鎮區衛生所附設居家護理所	護理機構	5	晴天居家護理所	護理機構
2	信醫物理治療所	醫事機構	6	新永和醫院	醫事機構
3	仁仁居家護理所	護理機構	7	全能居家職能治療所	醫事機構
4	聯新國際醫院附設居家護理所	護理機構	8	福樂居家物理治療所	醫事機構

(9) 喘息服務：12 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	揚明護理之家	7	桃園市私立聯新居家式服務類長期照顧服務機構
2	桃園市私立瑞生老人長期照顧中心(養護型)	8	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立國宏綜合式服務類長期照顧服務機構
3	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)	9	陽明醫院附設護理之家

4	承恩護理之家	10	桃園市私立幸福家居家長照機構
5	平鎮佳醫護理之家	11	泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居綜合長照機構
6	財團法人桃園市姓光社會福利基金會附設桃園市私立姓光老人長期照顧中心(養護型)	12	晴天居家護理所

3. 31C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市平鎮區平興里辦公處	17	社團法人桃園市愛鄰舍協會 (湧光據點)
2	桃園市平鎮區平鎮社區發展協會	18	社團法人桃園市愛鄰舍協會 (認知休憩站)
3	桃園市平鎮區北勢社區發展協會	19	桃園市平鎮區貿易里辦公處
4	桃園市平鎮區北勢里辦公處	20	桃園市平鎮區復興里辦公處
5	社團法人台灣樂活服務發展協會(行道會據點)	21	桃園市平鎮區三安社區發展協會
6	桃園市平鎮區獅子林社區發展協會	22	桃園市平鎮區福林里辦公處
7	社團法人桃園市地球村代間藝術教育促進會	23	桃園市銀髮族協會(平鎮)
8	桃園市平鎮區北興社區發展協會	24	桃園市平鎮區守望相助推廣協會
9	桃園市平鎮區東社社區發展協會	25	桃園市平鎮區新榮里辦公處

10	桃園市平鎮區東勢社區發展協會	26	桃園市平鎮區義民社區發展協會
11	桃園市平鎮區南勢社區發展協會	27	桃園市平鎮區義興里辦公處
12	桃園市平鎮區廣興里辦公處	28	桃園市平鎮區廣仁里辦公處
13	桃園市平鎮區莊敬里辦公處	29	社團法人桃園市安平鎮庄文化協會
14	財團法人桃園市私立國宏老人長期照顧中心(養護型)	30	桃園市平鎮區雙連里辦公處
15	桃園市平鎮區建安社區發展協會	31	桃園市光復原住民文教發展協會(平鎮部落文化健康站)
16	桃園市平鎮區高連社區發展協會		

(一) 新屋區：1A-9B-18C

1. 1A

#	機構名稱
1	衛生福利部桃園醫院新屋分院

2. 9B

(1) 居家服務：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
<u>1</u>	桃園市私立高強居家長照機構		

(2) 日照中心(含失智型)：0 家

(3) 小規模多機能(含失智型)：0 家

(4) 家庭托顧：0 家

(5) 交通接送：0 家（專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

(6) 營養餐飲：2 家

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市新屋區石磊社區發展協會	2	桃園市新屋區頭洲社區發展協會

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：3 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	衛生福利部桃園醫院新屋分院	醫事機構	2	桃園市新屋區衛生所附設居家護理所	護理機構
3	衛生福利部桃園醫院新屋分院附設居家護理所	護理機構			

(9) 喘息服務：3 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立龍德老人長期照顧中心(養護型)	3	桃園市私立高強居家長照機構
2	祐康護理之家		

3. 18C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市新屋區新生社區發展協會	10	桃園市新屋區糠榔社區發展協會
2	桃園市新屋區後湖社區發展協會	11	桃園市新屋區後庄社區發展協會

3	桃園市新屋區東明社區發展協會	12	桃園市新屋區深圳社區發展協會
4	桃園市新屋區社子社區發展協會	13	桃園市新屋區永安社區發展協會
5	桃園市新屋區石磊社區發展協會	14	桃園市新屋區笨港社區發展協會
6	桃園市新屋區埔頂社區發展協會	15	桃園市新屋區下田社區發展協會
7	桃園市新屋區老人會	16	桃園市新屋區下埔社區發展協會
8	桃園市新屋區頭洲社區發展協會	17	桃園市新屋區永興社區發展協會
9	桃園市新屋區大坡社區發展協會	18	桃園市新屋區石牌社區發展協會

(一二) 觀音區：1A-5B-20C

1. 1A

#	機構名稱
1	衛生福利部桃園醫院新屋分院

2. 5B

(1) 居家服務：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立翔安居家長照機構		

(2) 日照中心（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智型	#	機構名稱	失智型

		(請勾選)			(請勾選)
1	財團法人中保關懷 社會福利基金會附 設桃園市私立觀音 石橋社區長照機構				

(3) 小規模多機能 (含失智型) : 0 家

(4) 家庭托顧 : 0 家

(5) 交通接送 : 0 家 (專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車)

(6) 營養餐飲 : 0 家

(7) 失智症團體家屋 : 0 家

(8) 專業服務 : 1 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	桃園市觀音區衛生 所附設居家護理所	護理機構			

(9) 喘息服務 : 2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	智化護理之家	2	桃園市私立翔安居家長照機構

3. 20C

#	單位名稱	#	單位名稱
1	桃園市觀音區保障社區發展 協會	11	桃園市觀音區大堀社區發展協 會
2	桃園市觀音區草漯社區發展 協會	12	桃園市觀音區新坡社區發展協 會

3	桃園市觀音區塔腳社區發展協會	13	桃園市觀音區大同里辦公處
4	桃園市觀音區樹林社區發展協會	14	桃園市觀音區廣福社區發展協會
5	桃園市觀音區富林社區發展協會	15	桃園市觀音區崙坪里辦公處
6	桃園市觀音區白玉社區發展協會	16	桃園市觀音區上大里辦公處
7	桃園市觀音區廣興社區發展協會	17	桃園市觀音區富源社區發展協會
8	桃園市觀音區觀音社區發展協會	18	桃園市觀音區草新社區發展協會
9	桃園市觀音區保生社區發展協會	19	財團法人台灣省桃園縣中國基督教靈糧世界佈道會中壢靈糧堂分堂草漯靈糧堂(草漯文健站)
10	桃園市觀音區藍埔社區發展協會	20	桃園市原住民原卡拉社部落遷移大潭新村協會(建國文健站)

(一三) 復興區：2A-6B-14C

1. 2A

#	機構名稱	#	機構名稱
1	社團法人桃園市照顧服務協進會	2	高揚威家醫科診所

2. 6B

(1) 居家服務：0 家

(2) 日照中心（含失智型）：1 家

#	機構名稱	失智型	#	機構名稱	失智型
---	------	-----	---	------	-----

		(請勾選)			(請勾選)
1	財團法人台灣基督長老教會泰雅爾中會光輝教會附設桃園市私立光輝葛菴行嘎浪社區長照機構				

(3) 小規模多機能（含失智型）：0 家

(4) 家庭托顧：1 家

#	機構名稱	#	機構名稱
1	桃園市私立原生力社區長照機構		

(5) 交通接送：0 家（專車 0 輛、資源共用 0 車、計程車 0 車）

(6) 營養餐飲：0 家

(7) 失智症團體家屋：0 家

(8) 專業服務：4 家

#	機構名稱	特約服務 類型	#	機構名稱	特約服務 類型
1	復興區衛生所附設居家護理所	護理機構	3	德怡藥局	醫事機構
2	高揚威家醫科診所	醫事機構	4	泰千診所	醫事機構

(9) 喘息服務：0 家

3. 14C

#	單位名稱	#	單位名稱
---	------	---	------

1	財團法人台灣基督長老教會 泰雅爾中會三民教會	8	桃園市復興區奎輝社區發展協會(奎輝文健站)
2	桃園市復興區基國派部落產業發展協會(基國派部落文化健康站)	9	社團法人桃園市照護之家協會(長興文健站)
3	中華民國崇善社會福利協會(比雅山部落文化健康站)	10	財團法人台灣基督教長老教會泰雅爾中會比亞外教會(比亞外部落文化健康站)/也是功能
4	台灣原住民愛加倍文教關懷協會(溪口台部落文化健康站)	11	桃園市復興區高義發展協會(高義文健站)
5	桃園市優霞雲樂活協會(霞雲部落文化健康站)	12	財團法人台灣基督長老教會泰雅爾中會復興區砂崙子教會(砂崙子部落文化健康站)
6	財團法人台灣基督長老教會泰雅爾中會義興教會(義興部落文化健康站)	13	社團法人桃園市復興區爺亨部落多元產業發展協會(爺亨文健站)
7	財團法人伊甸社會福利基金會桃園市分事務所(羅浮部落文化健康站)/也是功能	14	財團法人台灣基督長老教會泰雅爾中會加拉教會(加拉部落文化健康站)