

澎湖縣政府
111 年長照 2.0 整合型計畫

中華民國 110 年 9 月

目錄

壹、計畫緣起	3
一、背景說明	3
二、依據	5
三、整體性分析及未來環境預測	5
貳、110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況	32
一、行政制度面	32
二、服務提供面（若有服務項目尚未開辦，亦請說明預計開辦時間及規劃辦理方向）	56
三、服務品質管理面	87
四、政策宣傳	91
五、經費執行	92
參、計畫實施期間	95
肆、111 年度計畫目標	95
一、總目標	95
二、分項目標	95
三、績效指標	95
伍、111 年度執行策略重點及方法	100
一、主要工作項目之具體策略	100
二、甘特圖	126
陸、經費需求與來源	錯誤！尚未定義書籤。
柒、檢討及建議事項（請自行增加）	錯誤！尚未定義書籤。
捌、附錄	133

圖表目錄

表一、長照需求人口數分年分布推估一覽表	5
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.....	8
表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表	23
表四、109~113 年長照服務人力預估情形一覽表	29
<u>表五、109~113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表.....</u>	<u>30</u>
表六、依國中學區已布建之日照中心（含小規模多機能）盤 點情形一覽表	62
表七、尚待布建日照中心（含小規模多機能）之國中學區盤 點情形一覽表	64
表八、110 年度長照服務推動情形一覽表	85
表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表	86
表十、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表	94
表十一、110 年~113 年長照服務辦理情形一覽表	125

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。

為求總目標的達成，政府應儘速建立穩健長期照顧財務制度，並建構從支持家庭、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服務體系，期能提升具長期照顧需求者與照顧者之生活品質，計畫總目標如下：一、建立優質、平價、普及的長期照顧服務體系，發揮社區主義精神，讓有長照需求的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心

享受老年生活，減輕家庭照顧負擔。二、實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧

服務體系，建立關懷社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者之生活品質。三、銜接前端初級預防功能，預防保健、活力老化、減緩失能，促進長者健康福祉，提升老人生活品質。四、向後端提供多目標社區式支持服務，轉銜在宅臨終安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長期照顧負擔。

建立一個完整的長期照顧服務系統，需要結合醫療衛生體系與社會福利體系的公、私部門相關機構、組織等各項資源，藉由緊密結合的長期照顧服務網絡，達成全人照顧、在地老化、多元連續服務的長期照護服務目標。因此，如何有效發揮政府照顧民眾的責任，連結民間照顧服務資源，提供完善良好的長期照顧服務，並給家庭照顧者更多的支持與關懷，減輕民眾財務負擔，增進長期照顧服務的可近性，是本縣極欲努力的目標。

由於本縣地理環境特殊，長期以來受產業結構等因素影響，青年人口外流及少子化日趨嚴重，自 88 年起人口結構已達高齡社會之標準，65 歲以上老年人口比率為 14.11%，至今持續攀升至 17.59%(110 年 8 月人口資料)。因離島眾多，服務資源集中於行政區，在本縣二、三級離島部分(將軍、花嶼、吉貝等等)，因為營運成本、服務需求量等因素，導致民間單位投入服務供給意願普遍不高，故相關照顧服務資源建置不易且服務提供趨於單一化，盤點本縣望安鄉、七美鄉本島部分目前有居家服務、日間照顧(或日間托老)、交通接送、營養餐飲、居家護理等服務資源，提供當地長者居家式及社區式服務，但仍缺乏服務體系整合之問題。在多年的努力連結民間資源進駐設置服務方案，成效未有太大進展，故希望藉由長照 2.0 計畫，發展更完善的服務體系，以提供資源不足離島地區一套完整性的服務體系，滿足當地長者之照顧需求。

為促使民眾獲得整合式服務，增進長照服務提供單位分布之密度，擴建服務資源匱乏區之服務資源，發展因地制宜適合本縣之在地化長照服務，規劃長照資源發展原則，持續推動長照

2.0 各項創新服務優先鼓勵本縣公部門參與並持續執行中，如本縣失智共同照護中心由衛生福利部澎湖醫院承做、銜接出院準備友善醫院由轄內衛生福利部澎湖醫院及三軍總醫院澎湖分院及天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院申請加入執行計畫；積極輔導當地醫療社福團體能擴大自身長照服務量能外，並鼓勵外縣市醫療及社福團體加入本縣長照服務體系。希冀讓本縣長照資源更加豐富，並由本府協助整合各項民間服務資源，朝向以社區為基礎的整合式照顧服務體系發展，佈建綿密的長照服務資源，提供從支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧服務體系，提供民眾預防失能以及在地、即時、便利的社區照顧，提升生活品質及獨立生活之能力，使其安心終老，落實在地老化政策目標。

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

注意事項：各項基本數據呈現請以 110 年 8 月底為準，並應呈現 111 年度相關供需推估數據。

1. 長照需求人口

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	65 歲以上人口數 × 失能率 13.3%	<u>109</u>	<u>2,401</u>	61.45%	=
		<u>110</u>	<u>2,432</u>	61.27%	<u>0.01</u>
		<u>111</u>	<u>2,472</u>	61.62%	<u>0.02</u>

服務對象	推估原則	年份	人數	比率 (%)	成長倍率
(含 僅 IADL 需協助之獨居 老人)		<u>112</u>	<u>2,546</u>	62.16%	<u>0.03</u>
		<u>113</u>	<u>2,673</u>	63.00%	<u>0.05</u>
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%)	<u>109</u>	<u>817</u>	20.91%	<u>-</u>
		<u>110</u>	<u>829</u>	20.89%	<u>0.01</u>
		<u>111</u>	<u>821</u>	20.46%	<u>-0.01</u>
		<u>112</u>	<u>813</u>	19.85%	<u>-0.01</u>
		<u>113</u>	<u>813</u>	19.16%	<u>0</u>
3. 55-64 歲失能原住民	55-64 歲原住民人口數 × 失能率 13.3%	<u>109</u>	<u>6</u>	0.15%	<u>-</u>
		<u>110</u>	<u>8</u>	0.20%	<u>0.3</u>
		<u>111</u>	<u>10</u>	0.25%	<u>0.2</u>
		<u>112</u>	<u>12</u>	0.29%	<u>0.2</u>
		<u>113</u>	<u>14</u>	0.33%	<u>0.1</u>
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%	<u>109</u>	<u>597</u>	15.28%	<u>-</u>
		<u>110</u>	<u>611</u>	15.39%	<u>0.02</u>
		<u>111</u>	<u>620</u>	15.45%	<u>0.01</u>
		<u>112</u>	<u>633</u>	15.45%	<u>0.02</u>
		<u>113</u>	<u>646</u>	15.23%	<u>0.02</u>
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%	<u>109</u>	<u>86</u>	2.20%	<u>-</u>
		<u>110</u>	<u>89</u>	2.24%	<u>0.03</u>
		<u>111</u>	<u>89</u>	2.22%	<u>0</u>
		<u>112</u>	<u>92</u>	2.25%	<u>0.03</u>
		<u>113</u>	<u>97</u>	2.29%	<u>0.05</u>

2.長照服務目標人口

本縣長照需求數計有 4,012 位，其中 65 歲以上失能長者計有 2,472 位，佔 61.62%，64 歲以下失能身心障礙者計有 821 位，佔 20.46%，50 歲以上失智症者約計有 620 位，佔 15.45%；另需求人口有 54.26%集中在馬公市，湖西鄉次之佔 15.33%，餘分布於本縣其他鄉鎮。另依附表 1 所列之各鄉鎮市區長照服務目標人口推估及服務人數對照一覽表，本縣長照服務涵蓋率平均達 48.28%，而本縣望安鄉長照服務涵蓋率最低，分析其原因係因望安鄉為本縣離島數最多之鄉鎮，在地資源不足，需求量少，加上交通受限且服務成本大，造成當地長照服務輸送困難，在規劃上應優先佈建當地資源，以縮短城鄉差距

表二、111 年度轄內各鄉鎮市區長照服務目標人口分布推估一覽表

鄉鎮市區	合計 (A+B+C+D)	65 歲以上失能老人 (A)	64 歲以下失能身心障礙者 (B)	55-64 歲失能原住民 (C)	50 歲以上失智症者 (D)	僅 IADL 需協助之衰弱老人 (D)
總計	4,012	2,472	821	10	620	89
馬公市 (離島地區)	2,177	1,340	446	6	337	48
湖西鄉 (離島地區)	615	373	135	1	93	13
白沙鄉 (離島地區)	415	256	85	1	64	9
西嶼鄉 (離島地區)	407	253	81	1	63	9
望安鄉 (離島地區)	244	156	42	1	39	6
七美鄉 (離島地區)	154	94	32	0	24	4

★ 全年齡失能身心障礙者之目標服務人數為 1,205 人【其中 64 歲以下失能身心障礙者計 821 人、65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人計 384 人】。

★ 65 歲以上失能且具身心障礙者身分之老人=65 歲以上之身心障礙者 2,887 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)。

附表1 各鄉鎮市區長照服務目標人口推估及服務人數對照一覽表

鄉市別	轄區照管中心及分站	人口數	老年人口數	老年人口比率	長照需求人數	年度累計服務人數	住宿型機構服務人數	長照服務涵蓋率
馬公市	澎湖縣長期照顧管理中心	53,503	8,444	15.78%	1,813	717	175	49.20%
	馬公市第二衛生所照管分站	9,378	1,634	17.42%	365	135	—	36.99%
	小計	62,881	10,078	16.03%	2,178	852	175	47.15%
湖西鄉	湖西鄉衛生所照管分站	15,265	2,802	18.36%	615	297	48	56.10%
白沙鄉	白沙鄉衛生所照管分站	9,932	1,922	19.35%	415	172	82	61.20%
西嶼鄉	西嶼鄉衛生所照管分站	8,311	1,903	22.90%	407	203	—	49.88%
望安鄉	望安鄉衛生所照管分站	5,401	1,168	21.63%	244	48	—	19.67%
七美鄉	七美鄉衛生所照管分站	3,855	709	18.39%	154	60	—	38.96%
總計		105,645	18,582	17.59%	4,012	1,632	305	48.28%

附表 2 澎湖縣 107 年 8 月至 111 年 8 月長照服務案量歷年比較表

	照管中心及分站	107 年 8 月當月 服務量	108 年 8 月當月 服務量	109 年 8 月當月 服務量	110 年 8 月當月 服務量
1	澎湖縣長期照顧管理中心	468	563	669	622
2	馬公市第二衛生所照管分站	107	132	160	132
3	湖西鄉衛生所照管分站	204	239	286	257
4	白沙鄉衛生所照管分站	133	186	209	165
5	西嶼鄉衛生所照管分站	121	153	177	169
6	望安鄉衛生所照管分站	42	63	59	44
7	七美鄉衛生所照管分站	54	73	54	67
小計		1,129	1,409	1,614	1,456

4. 整體性評估分析

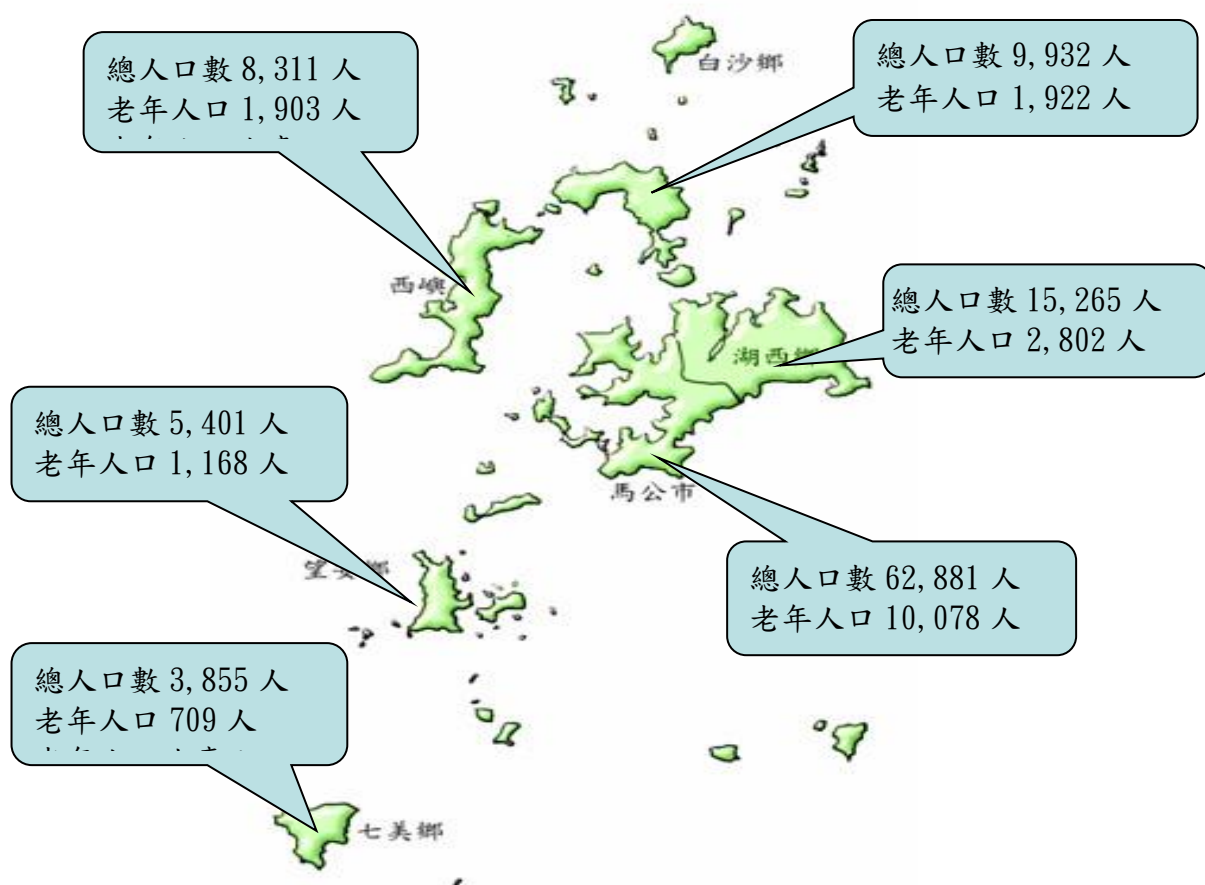
- (1)澎湖縣四面環海，由 90 座大小不等的島嶼組成，是國內島嶼最多的縣市，總面積約 141 平方公里，目前共 19 個島有人居住，行政轄區共有 1 市 5 鄉：馬公市、湖西鄉、西嶼鄉、白沙鄉、七美鄉、望安鄉。島與島之間以海上交通工具為主，且各島相距頗遠，與台灣本島的交通主要是以海空運輸工具為主，由於這兩種交通工具容易受到天候的影響，導致民眾的生活極為不便。
- (2)本縣轄區離島眾多，共有 19 個有人島，二、三級島上多以老年人居多，照護常識普遍不足，醫療資源缺乏，僅能依賴該轄區衛生所（室）提供需求服務，且為照顧老年人及兼顧老年人不想老死他鄉的傳統觀念，在離島醫療資源嚴重缺乏而醫療資源多集中在本島（一級離島）的情況下，因此出現長期照顧需求者就醫不便問題。
- (3)本縣截至 110 年 8 月底為止，總人口數 105,645 人，65 歲以上人口計 18,582 人，佔總人口數 17.59%，本縣各鄉市老年人口比率最高為西嶼鄉 22.90%，其次依序為望安鄉 21.63%、白沙鄉 19.35%、湖西鄉 18.36%、七美鄉 18.39%、馬公市 16.03%。面臨老人與身障人數逐年成長，更增加本縣長期照顧服務之負擔。
- (4)本縣自 107 年起於各鄉市設置照管分站並派駐人員就近提供民眾諮詢及評估並積極協助長照服務輸。
- (5)利用本縣裁併後閒置的廳舍（校園及派出所）活化再利用，規劃為日間照顧中心、社福據點及健康園區，共計 5 處，作為長照據點，提供民眾相關服務。

鄉市地區	裁併空間	活化利用後空間
湖西鄉	西溪派出所	日間照顧中心(於 109 年底歇業)

湖西鄉	菓葉國小	健康園區(園區設置 1 處日間照顧中心)
白沙鄉	港子國小	社福據點
西嶼鄉	小門國小	日間照顧中心
望安鄉	水垵派出所	日間照顧中心

(6)面臨老年人口持續攀升，疾病型態轉為慢性化，及青壯年人口外流，老年人乏人照料等因素的情況下，老人的健康照護問題，不僅僅是醫療服務的需求，更迫切需要的是後續性長期照護服務。

2. 圖 1-1：澎湖縣人口配置圖



(二) 長照服務資源分析

注意事項：各項基本數據呈現請以 110 年 8 月底為準，並應呈現 111 年度相關供需推估數據。

1. 服務資源布建情形

(1)服務資源佈建情形為達成全人照顧、落實在地老化目標，本縣於 96 年起實施長照十年計畫以來，廣結社會資源，佈建發展各項服務資源以及人力培訓等，建構本縣長期照顧服務網絡，進而舒緩個案及家庭照顧者的需求。

(2)透過整合衛生所(室)、社區發展協會、醫療院所、社會福利團體、長照服務機構共同完善長照 2.0 的服務建置，提供以服務使用者為中心的服務體系，佈建長照服務特約單位，從 107 年 32 家增加至目前 48 家特約單位提供相關服務。

(3)本縣各項長期照顧服務資源佈建如下表：

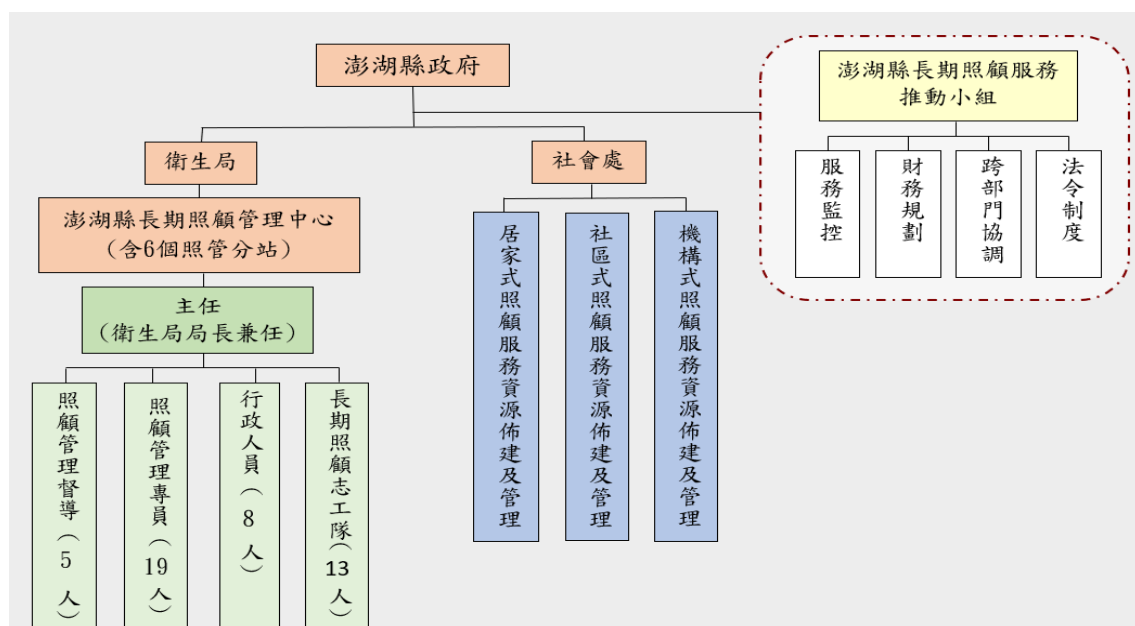
服務項目	服務單位總數	服務區域及設置數					
		馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉
照顧服務-居家服務	6	6(全縣服務)					
照顧服務-日間照顧	6	2	1	1	1	1	0
照顧服務-家庭托顧	2	1	1	0	0	0	0
專業服務	24	10	2	6	2	3	1
喘息服務-居家式	6	6(全縣服務)					
喘息服務-日照式	5	2	1	1	0	1	0
喘息服務-C 站式	1	1	0	0	0	0	0
喘息服務-機構式	4	2	1	1	0	0	0
輔具購租及無障礙環境改善服務	11	2 家輔具評估單位， 輔具特約廠商計有 9 家。(全縣服務)					
交通接送服務	1	1					
		12 輛			1 輛	1 輛	1 輛

服務項目	服務單位總數	服務區域及設置數					
		馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉
長照機構服務	3	1	0	2	0	0	0
營養餐飲服務	11	5	1	1	1	2	1
社區整體照顧服務	8A、26C	均有 A 單位之設置					
		10C	6C	4C	0	2C	4C
小規模多機能	1	1	0	0	0	0	0
家庭照顧者支持服務中心	1	1(全縣服務)					
延伸出院準備服務	3	3(全縣服務)					
失智照護服務-失智共同照顧中心	1	1(全縣服務)					
失智照護服務-失智社區服務據點	7	2	1	1	1	1	1
居家失能個案家庭醫師服務	21	11	3	3	1	2	1

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

i. 長期照顧管理中心組織架構

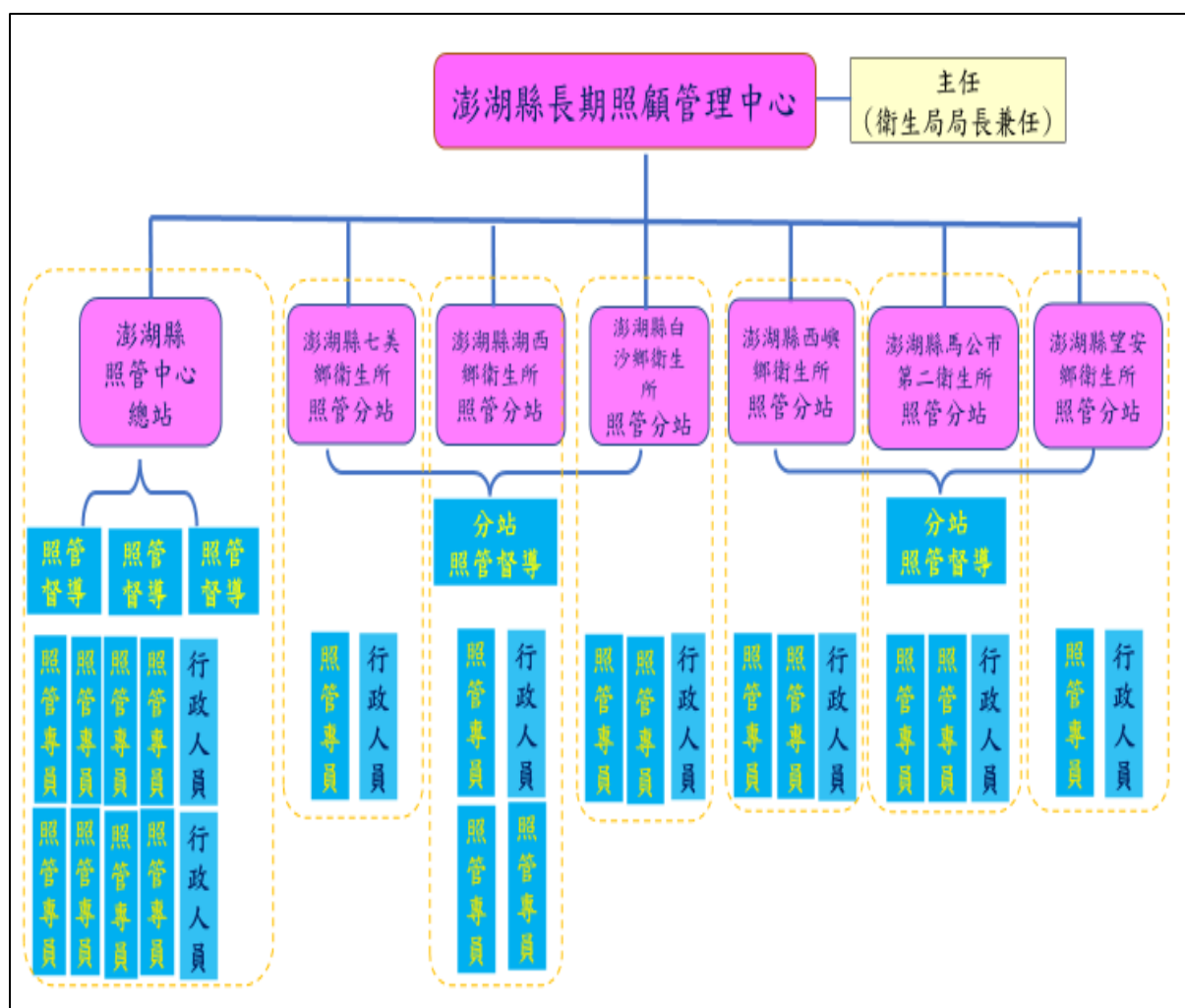


ii. 長期照顧管理中心組織編制：本縣共設置 1 照顧管理中心 6 照管分站。

計畫來源	職稱					小計
	照管督導		照管專 員	行政人員		
	中心	分站		中心	分站	
長照十年 2.0 整合計畫	3 人	2 人	19 人	2 人	6 人	32 人
共計	5 人		19 人	8 人		32 人

iii. 長期照顧管理中心及各分站人力配置

照管中心及分站	照管督導	照管專員	行政人員
澎湖縣長期照顧管理中心	3	8	2
馬公市第二衛生所照管中心分站	1	2	1
西嶼鄉衛生所照管中心分站		2	1
望安鄉衛生所照管中心分站		1	1
湖西鄉衛生所照管中心分站	1	3	1
白沙鄉衛生所照管中心分站		2	1
七美鄉衛生所照管中心分站		1	1
合 計	5	19	8



iv. 照管人力資源分析(進用職類、職級、年資)

		照管督導	照顧管理專員	行政人員	小計
工作年資	1 年以下	0	7	1	8
	1~2 年	1	2	0	3
	2~5 年	0	10	7	17
	5 年以上	4	0	0	4
(年資最長 16 年、年資最短 3 個月)					
進用職類	護理師	4 (其中 2 位具社	10	會計系 1 人 心理系 1 人 資訊管理 1 人	

		照管督導	照顧管理專員	行政人員	小計
		工員背景)		財務金融系 1 人 醫務管理系 1 人 醫事檢驗生物學系 1 人 資訊工程 1 人 食品科學系 1 人	
	社工員	1	6		
	社工師	0	2		
	其 它 職 類	1	1(職能治療師)		

v.使用者需求特性：本縣 110 年各鄉市長照服務使用人數，依失能等級及使用項目看來，本縣長照使用人口以失能等級第 2 級最多，第 4 級次之；請依地域性看來，本縣二級離島使用長照服務之失能等級較為輕微且使用專業服務比率偏低，推估應為島內相關照護及醫療資源缺乏，以致無法妥適照顧失能狀況較嚴重的民眾，民眾多往醫療資源豐富區域居住。另，使用長照服務依服務使用項目看來，以使用照顧服務類逾 7 成 5 的長照服務使用最多，輔具購置及無障礙環境改善服務次之，正確的使用輔具不僅能協助長照失能者維持自主生活能力，也可預防失能程度加重、減輕照顧者負擔，近年來本縣輔具購置及無障礙環境改善服務需求及使用人數遽增，顯示民眾對於使用輔具的觀念越來越正確。

110 年澎湖縣長照服務個案失能等級及使用服務大項一覽表(分鄉市)

失能等級	服務大類	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	小計	占比
	B	203	50	35	68	9	30	395	

失能等級	服務大類	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	小計	占比
第2級	C	3	0	1	1	0	0	5	
	D	7	2	0	0	13	3	25	
	E/F	70	18	7	13	3	7	118	
	G	4	11	0	2	0	0	7	
	人數	212	50	36	68	18	30	414	25.37%
第3級	B	115	48	21	31	6	7	228	
	C	1	1	2	0	0	0	4	
	D	10	5	2	1	9	1	28	
	E/F	45	19	10	6	3	4	87	
	G	6	0	0	1	0	0	7	
	人數	119	49	22	33	12	7	242	14.83%
第4級	B	144	62	43	35	6	9	299	
	C	4	0	6	3	0	0	13	
	D	26	17	4	10	6	2	65	
	E/F	79	32	17	22	2	2	154	
	G	5	1	0	3	0	1	10	
	人數	161	73	45	42	10	10	341	20.89%
第5級	B	102	26	21	26	2	8	185	
	C	13	2	2	1	0	0	18	
	D	33	11	1	6	1	2	54	
	E/F	51	20	13	9	1	1	94	
	G	13	2	1	0	0	0	16	
	人數	115	35	22	29	3	8	212	12.99%

失能等級	服務大類	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	小計	占比
第 6 級	B	58	22	15	13	0	2	110	
	C	6	2	2	1	0	0	11	
	D	39	11	1	2	2	2	57	
	E/F	36	17	8	8	1	2	72	
	G	18	1	7	3	0	0	29	
	人數	86	32	20	14	2	2	156	9.56%
第 7 級	B	46	19	6	2	0	0	82	
	C	16	3	3	4	0	1	27	
	D	28	17	3	3	1	2	54	
	E/F	39	12	12	5	1	1	70	
	G	14	2	3	0	0	1	20	
	人數	74	32	13	10	2	3	134	8.21%
第 8 級	B	47	19	6	2	0	0	74	
	C	24	8	6	0	0	0	38	
	D	26	6	1	1	1	0	35	
	E/F	36	8	4	6	1	1	56	
	G	18	4	3	4	0	0	29	
	人數	85	26	14	7	1	0	133	8.15%
B		633	221	140	166	25	53	1,238	75.86%
C		64	16	21	10	0	1	112	6.86%
D		155	62	12	22	30	12	293	17.95%
E/F		339	119	70	66	12	18	624	38.24%
G		78	11	13	12	0	2	116	7.11%

失能等級	服務大類	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	小計	占比
小計	人數	852	297	172	203	48	60	1,632	-
	佔比	52.21%	18.20%	10.54%	12.44%	2.94%	3.68%	-	-

失能等級	馬公市		湖西鄉		白沙鄉		西嶼鄉		望安鄉		七美鄉	
	使用人數	佔比	使用人數	佔比	使用人數	佔比	使用人數	佔比	使用人數	佔比	使用人數	佔比
第 2 級	212	24.88%	50	16.84%	36	20.93%	68	33.50%	18	37.50%	30	50.00%
第 3 級	119	13.97%	49	16.50%	22	12.79%	33	16.26%	12	25.00%	7	11.67%
第 4 級	161	18.90%	73	24.58%	45	26.16%	42	20.69%	10	20.83%	10	16.67%
第 5 級	115	13.50%	35	11.78%	22	12.79%	29	14.29%	3	6.25%	8	13.33%
第 6 級	86	10.09%	32	10.77%	20	11.63%	14	6.90%	2	4.17%	2	3.33%
第 7 級	74	8.69%	32	10.77%	13	7.56%	10	4.93%	2	4.17%	3	5.00%
第 8 級	85	9.98%	26	8.75%	14	8.14%	7	3.45%	1	2.08%	0	0%
小計	852	-	297	-	172	-	203	-	48	-	60	-

vi.照顧管理中心及各分站於本縣各鄉市服務資源現況

服務項目	總數	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉
照顧服務	1,238	633	221	140	166	25	53
居家服務	1,153	604	205	125	158	8	53
日間照顧	118	47	23	19	11	18	0
家庭托顧	3	3	0	0	0	0	0
專業服務	112	64	16	21	10	0	1
喘息服務	116	78	11	13	12	0	2
交通接送服務	293	155	62	12	22	30	12
輔具服務暨無障礙環境改善	558	345	86	50	57	9	11
派案社區整體照顧服務(A)比率	83.61%	77.65%)	94.82%	92.16%	97.56%	100%	44.78%
延伸出院準備服務	171	102	34	16	15	3	1
照管系統管理個案數	1,456	754	257	165	169	44	67

(2) 社區整合型服務中心(A)與照管中心(含分站)運作情形

- i 派案予社區整合型服務中心之個案以使用「長期照顧給付及支付基準」之服務個案為主，並以全派案為原則。

- ii 個管員應於接獲照管中心派案後 3 天內，完成個案訪視照顧計畫擬訂與審核，並進行服務連結，確保服務單位於 7 個工作天內提供第一次服務。
- iii 為使照管專員與個管員對個案管理能達到一致性，由照管中心規劃辦理個管人員 6 小時之實習課程，並定期每月召開 1 場工作聯繫會議、2 場個案研討。
- iv 對於社區整合型服務中心之服務品質管控，除訂有 A 單位派案原則、評鑑作業程序，另由照管中心每月查核個管員之個案服務紀錄(含服務追蹤、電訪記錄、服務派案之公平性等)，並將查核結果彙整提供給各單位，作為檢討改進之方向。

3. 整體性評估分析

- (1)盤點縣內資源，佈建資源不足區，以縮短城鄉差距。
如：社區整體照顧服務，考量本縣地域特性、服務單位量能並避免資源不均，將本縣分為 8 區，將城、鄉、島設置於同一區，期藉此規劃，增加資源不足區之佈建，縮小城鄉差距。
- (2)本縣資源佈建受限於地理特性，因二、三級離島眾多為全國之冠，交通不便，各項資源、人力分布不均，輸送困難，照顧跳島不易，造成長期照顧資源佈建不易，許多二、三級離島無相關服務提供。本縣在長照支付價格部分雖有離島加成，惟縣內離島特性又分有一、二、三級離島之別，其衍生之服務成本遽增，加成價格僅有單一加成，而相關營運成本，如：交通成本，若無法搭配船班，會衍生住宿費用問題，加上離島服務案量少，收入不穩定等多重原因，讓社福團體卻步，不願投入服務。

表三、109~113 年長照服務機構布建預估情形一覽表（單位：家）

年度 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		3	6	6	6	6
日間照顧中心（含失智型）		7	6	7	8	9
小規模多機能（含失智型）		1	1	1	1	1
托顧家庭		1	2	3	4	5
交通接送單位		1	1	1	1	1
營養餐飲單位		8	8	8	8	8
失智症團體家屋		0	0	0	0	0
喘息服務單位		16	16	17	17	18
長照專業服務機構		22	24	24	24	25
<u>居家失能個案家庭醫師照護 方案特約單位</u>		19	21	21	23	25
社區整體照顧服 務體系	A	7	8	8	8	8
	C	21	26	30	32	34
長 照 住 宿	老人福利機構	4	4	4	4	4
	身心障礙福利機構	2	2	2	2	2
	一般護理之家	2	2	2	2	2
	精神護理機構	0	0	0	0	0

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

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. 澎湖縣各項長期照顧服務可提供區域

	馬公市				湖西鄉	白沙鄉						西嶼鄉		望安鄉						七美鄉
	馬公市	澎湖區	虎井里	桶盤里	湖西鄉	白沙鄉	中屯村	吉貝村	鳥嶼村	員貝村	大倉村	小門村	西嶼本島	望安本島	將軍村	東坪村	西坪村	東吉村	花嶼村	七美鄉
居家服務	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√
日間照顧	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	√
家庭托顧	√	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
居家失能個案家庭醫師服務	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-
專業服務	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	√	√
居家式喘息	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√
機構式喘息	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
巷弄長照站臨托	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
日照中心喘息	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	-
輔具購買、租借及居家無障礙環境改善	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
交通接送	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	√
機構服務	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
巷弄長照站-C點	√	√	-	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√
失智共照中心	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
失智服務據點	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	√
銜接出院準備	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
小規模多機能	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-
家庭照顧者支持服務	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	√
到宅沐浴車	√	√	-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-

(三) 長照人力資源分析

注意事項：各項基本數據呈現請以 110 年 8 月底為準，並應呈現 111 年度相關供需推估數據。

1. 人力資源情形

本縣於 110 年截至 8 月底止，各類長期照顧服務員人力為：A 個管人員 13 人、照顧服務員 227 人(居家式 154 人、社區式 16 位、綜合式 2 位、機構式 55 位)、社會工作員(師) 12 人、護理人員 454 人(護士 64 位，護理師 390 位)、職能治療人員 23 位(職能治療師 23 位)、物理治療人員 54 位(物理治療生 14 位、物理治療師 40 位)、居家服務督導員 17 位、照顧管理專員 19 人及照顧管理督導 5 人。依據本縣照顧需求人口推估：

(1)依照本縣照顧管理服務個案量、分站規劃及離島特殊性，推估本縣照顧管理專員之需求人力(以 1:50 推估)110 年為 30 人、111 年為 38 人、112 年為 40 人；照顧管理督導需求人力 110 年為 5 人、111 年為 7 人、112 年為 7 人。

(2)照顧服務員之需求人力 110 年為 154 人、111 年為 160 人、112 年為 165 人。

(3)本縣護理人員 454 人(護士 64 位，護理師 390 位)、職能治療人員 23 位(職能治療師 23 位)、物理治療人員 54 位(物理治療生 14 位、物理治療師 40 位)，其中認證為長照服務人員計 240 位，由於本縣醫事人員主要以醫療服務為主，在醫療服務外才支援長照服務，故雖有認證多位醫事人員，實際執行人力尚有不足，主要原因為人力分布不均，本縣醫事單位及醫事人員集中在行政區域一馬公市，若要提供本縣二、三級離

島服務，雖可由澎湖本島支援外，但衍生對應之交通費用（視距離遠近來回費用 200 元/人～900 元/人）著實是服務單位之負擔，給付機制雖有離島地區之加成但仍不足以負擔往返一趟之交通費用。近年在本縣在離島醫事人員公費生之爭取已有醫師、牙醫師職能治療師、語言治療師、護理人員等職類之醫事人員，將加入本縣之醫療服務及長照服務中。另針對交通費用之負擔擬積極開發需求個案，讓服務人員單趟服務時間可提供更多個案並分散成本提高服務人員之服務意願。

2. 整體性評估分析

(1) 照顧服務員培訓及任用情形：

本(110)年度規畫辦理 3 場次照顧服務員專業訓練，並已辦理 2 場次在案。另依據現職照顧服務員執行業務需求，規劃辦理在職訓練 20 小時，藉以提升專業知能。

另為因應長照 2.0 推動後，因服務擴大，服務人力現缺口，本縣將持續加強對完訓而未參與照顧工作之照顧服務員建立人力資料，掌握照顧服務員之現況及就業情形，並於有照顧服務人力需求時可立即連結人力資源提供適切的服務。

(2)本縣二、三級離島眾多，且島上住民多為老人及幼兒，其中部分三級離島因島上住民不多、缺乏照顧服務資格之專業照顧服務人員、交通船班不足、服務成本高、服務提供誘因不足等多重因素，導致服務輸送較為困難，且現有服務給付支付方式無法反映二、三級離島服務提供之成本，導致新單位不願至離島開發照顧服務專業人力及個案，離島服務提供皆由舊有單位負擔。本府定期辦

理長照人員訓練，以便轄內人員取得積分，減少因受訓往返台灣本島衍生之費用。

表四 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		1:150	14	13	14	14	14	15	15	16	16
居家服務督導員		1:60	15	17	17	18	18	19	19	20	20
社工人員		-	98	103	114	108	120	121	125	126	130
護理人員		-	60	76	76	80	80	80	80	80	80
物理治療人員		-	18	21	20	21	20	21	21	21	21
職能治療人員		-	10	12	10	12	10	12	10	12	10
其他專業服務人員 (醫師/牙醫師/語言治 療師/營養師/藥師等)		-	40	45	45	48	48	50	50	50	50
照管中心 (含分站)	照管專員	1:50	16	19	30	19	38	20	40	21	42
	照管督導	1:6	5	5	5	5	7	5	7	5	7

註：

1. 「需求數」應填為完善轄內長照服務體系所需人力。
2. 「預估實際數」應填（預估）實際從事長照服務人數或登錄數。

表五、109～113 年照顧服務員實際人力與預估一覽表（單位：人）

類型	109 年		110 年(截至 8 月)		推估方式說明	111 年(推估)		112 年(推估)		113 年(推估)	
	服務使用人數	照服員實際人數	服務使用人數	照服員實際人數		服務使用人數	所需照服員人數	服務使用人數	所需照服員人數	服務使用人數	所需照服員人數
居家式服務	896	135	951	154	無法定人力配置比，以每名照顧服務員最多服務 6 人計算。	960	160	990	165	1,020	170
社區式服務	99	18	77	18	依長期照顧服務機構設立標準辦理，提供失能、失智合型比為 1:8	145	19	150	19	155	20
巷弄長照站	24	24	26	26		30	30	32	32	34	34
住宿式機構	239	74	175	74	護理之家人床比設置標準，照顧服務員比為 1:5	182	74	182	74	182	74

註：

1. 居家式與社區式服務，係指長照給支付與長照基金獎補助計畫範圍。
2. 社區式服務，泛指日間照顧中心、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋、巷弄長照站(含 C 據點及文健站)等服務，其中巷弄長照站請分別列計。
3. 住宿式機構，則為老人福利機構、身心障礙福利機構、一般護理之家、精神護理機構、住宿式服務類長期照顧服務機構、榮譽國民之家。
4. 服務使用人數，指「使用」各該類型之人數，長照個案如有使用居家式、社區式服務需求，則請分別列計。
5. 實際人數，請填實際從事長照服務之照服員人數(認證或登錄數)。

貳、 110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況

一、 行政制度面

(一) 地方政府長期照顧推動小組

1. 組織架構及任務

- (1) 於 97 年 3 月 11 日訂定「澎湖縣長期照顧服務推動小組設置要點」(如附件 1)，並依設置要點於 97 年 3 月 27 日成立「澎湖縣長期照顧服務推動小組」，其任期為二年。101 年 2 月 17 日第 1 次修正，於 107 年 4 月 24 日府授衛保字第 1073300966 號函第 2 次修正。
- (2) 推動小組設置委員 21 人，其中 1 人為召集人，由縣長兼任；1 人為副召集人，由副縣長兼任，其餘委員由民政處、社會處、教育處、旅遊處、衛生局之單位首長聘(派)之；並聘請長期照顧及法律、財務或會計之相關學者專家、民間相關機構、團體代表及服務使用者代表 14 人擔任委員。
- (3) 推動小組成員任期為二年，每年召開二次會議，必要時得召開臨時會議，提供照管中心在工作執行上的指導，強化長期照顧體系的連結，促使中心功能的發揮與業務推展。

2. 110 年度工作重點

- (1) 輔導、審查及監督長期照顧政策之推動事項。
- (2) 協調、諮詢與推動長期照顧服務及本縣長期照顧相關重大措施。
- (3) 開發建置長期照顧資源，督導整合政府與民間之相關資源。
- (4) 督導考核各項長期照顧服務執行成效，提升長期照顧服務品質。
- (5) 輔導推動長期照顧制度宣導事項。

- (6)其他有關本縣長期照顧制度之推動及相關爭議處理會調查長照機構違法之情事事項。

2. 運作情形

- (1) 本年度因受新冠肺炎疫情影響，延至於 9 月 14 日召開第 1 次長期照顧服務推動小組委員會議。會議中針對本縣西嶼鄉尚無 C 點設立，建議社會處可評估委外辦理之可行性，研擬相關對策；及望安鄉民眾使用社區式交通接送服務因司機難覓造成服務提供受限，也請社會處與服務單位討論可行之方式，以滿足民眾需求，不應因地理因素而有服務上的差距。

- (2)目前小組成員為 109 年聘任，任期二年至 110 年止，111 年將重新聘任。

(二) 地方政府爭議處理會

1. 組織架構及任務

(1)組織架構：

本府 109 年度 3 月 23 日頒布「澎湖縣長期照顧服務爭議調處作業要點」，由社會處處長及衛生局局長，依業務屬性召開會議，並指定其中 1 名委員為召集人，委員代表包括長照服務、長照管理之學者專家，法律學者專家，長照服務使用者代表及機關代表。

(2) 組織任務：

- A. 為解決個案與長照服務委託單位之間所生爭議之處理困境，保障接受長照服務者之權利。
- B. 考量長照服務體系特重長照需求個案與長照服務提供者間之信賴關係，對相關陳情、申訴及調處管道即時處理。
- C. 受理調查違反長期照顧服務法第 59 條第一款及第二款

情節之認定，並給予受調查者陳述意見之機會。

2. 110 年度工作重點

- (1)提供長照服務所致生命、身體、健康、財產或 其他權利損害之爭議。
- (2)保障接受長期照顧服務者之權益，並妥速處理長照服務爭議，以維護長照服務體系之和諧及穩定。

3. 運作情形

- (1)長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬，受任人申請長照服務爭議調處，應以書面載明，並向本府提出申請。
- (2)本府受理申訴案件後，應提交長照服務爭議調處會，並於受理次日起二十日內通知當事人調處期日及處所。

(三) 行政部門推動機制

1. 業務職掌

本府因尚未整併為二級機關或專責科室，故相關業務仍依屬性分屬本府衛生局及本府社會處業務權責，專責相關長期照顧法規主管機關、長照政策推動、長照資源佈建、長照資源管理、長照機構管理等業務。

2. 人力配置

- (1)衛生局：兼辦人員(技士)1 名。
- (2)社會處：衛生福利部補助地方政府長照資源整備人力 8 名。

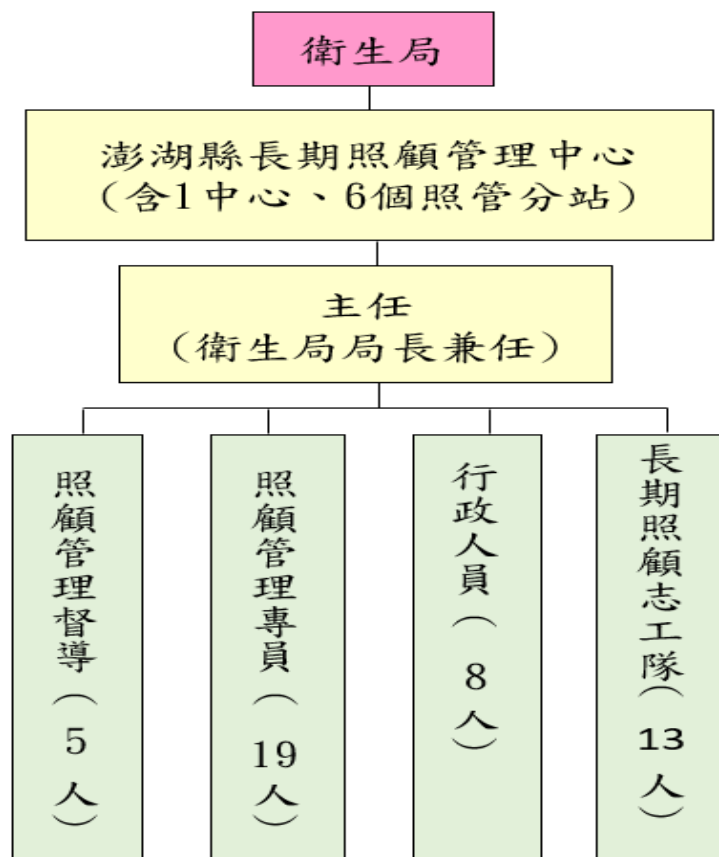
3. 運作情形

依業務屬性分屬由本府社會處及衛生局管轄，並定期依業務執行情形召開業務聯繫會議或長照服務推動小組溝通業務執行及業務運作情形。

(四) 照顧管理制度

1. 照管中心（含分站）組織架構、人力編制

本縣長期照顧管理中心設置於衛生局保健科，由衛生局局長兼任中心主任，並於各鄉市設置照管分站(計 6 個分站)，人力包含督導 5 人、照管專員 19 人、行政人員 8 人。



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

- i. 本縣 107 年 8 月起設置 6 處照管中心分站，並派駐人員協助業務推展迄今。
- ii. 各照管分站已完成各鄉市長期照顧推動委員會設置，並依設置要點規定召開會議，共同推動長期照顧業務。

iii. 為利照管中心與分站業務聯繫，每月定期召開工作聯繫會議，請照管中心及分站同仁參與，本年度因受新冠肺炎疫情影響，5 月 6 月採分區辦理，已召開相關工作聯繫會議 6 次。

iv. 本中心設有 L I N E 群組及分站 L I N E 群組，群組內有科長、承辦人員及各照管督導，同仁能隨時反映相關問題，亦能即時提供各中心及分站人員相關業務協助。

v. 各照管分站績效：

110 年 1-8 月照管中心及各分站個案評估案量

	澎湖縣長期照顧管理中心				馬公市第二衛生所照管分站				湖西鄉衛生所照管分站				白沙鄉衛生所照管分站				西嶼鄉衛生所照管分站				望安鄉衛生所照管分站				七美鄉衛生所照管分站			
	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量	新案數	評估案量	結案數	管理案量
1月	43	114	141	595	7	21	19	142	10	30	59	243	10	37	63	162	12	27	25	172	0	5	4	50	4	11	8	54
2月	46	92	47	594	6	14	4	144	17	27	19	241	6	25	10	158	6	16	10	168	1	6	2	49	2	6	5	51
3月	66	121	46	614	11	20	7	148	18	42	13	246	8	22	12	154	14	23	14	168	6	6	3	52	3	13	4	50
4月	50	106	54	610	6	12	11	143	18	36	13	251	15	19	14	155	9	21	9	168	1	1	4	49	7	12	3	54
5月	49	83	36	623	3	13	14	132	14	36	12	253	12	18	12	155	6	16	7	167	0	4	6	43	5	4	0	59
6月	33	41	23	633	5	6	5	132	8	9	10	251	5	5	1	159	3	7	8	162	2	2	1	44	2	2	2	59
7月	34	84	42	625	5	10	6	131	18	43	18	251	3	9	9	153	12	25	10	164	1	3	2	43	9	12	1	67
8月	52	119	50	627	9	18	13	127	18	42	15	254	17	35	10	160	6	28	4	166	1	4	2	42	6	9	7	66
總計	373	760	439		52	114	79		121	265	159		76	170	131		68	163	87		12	31	24		38	69	30	

110 年 1-8 月照管中心及各分站長照服務成效

鄉市別	轄區照管中心及分站	人口數	長照需求人數	年度累計服務人數	住宿型機構服務人數	長照服務涵蓋率
馬公市	澎湖縣長期照顧管理中心	53,503	1,813	717	175	49.20%
	馬公市第二衛生所照管分站	9,378	365	135	-	36.99%
	小計	62,881	2,178	852	175	47.15%

鄉市別	轄區照管中心 及分站	人口數	長照需求 人數	年度累計 服務人數	住宿型機構 服務人數	長照服務 涵蓋率
湖西鄉	湖西鄉衛生所 照管分站	15,265	615	297	48	56.10%
白沙鄉	白沙鄉衛生所 照管分站	9,932	415	172	82	61.20%
西嶼鄉	西嶼鄉衛生所 照管分站	8,311	407	203	—	49.88%
望安鄉	望安鄉衛生所 照管分站	5,401	244	48	—	19.67%
七美鄉	七美鄉衛生所 照管分站	3,855	154	60	—	38.96%
總計		105,645	4,012	1,632	305	48.28%

(2) 照管中心對照管分站之督管機制與執行情形

- i. 照管督導不定期陪同照顧管理專員到宅評估，督導其評估能力及正確性，另針對照顧計畫資料各照管督導不定期交叉檢視指導，提升照顧管理能力。
- ii. 每月定期召開工作聯繫會議、照顧管理專員及行政人員每月繳交工作日誌表，確實掌握中心及分站照管專員之業務執行情形。
- iii. 每月檢視照顧管理專員管案量及評估案量，適時調整管理區域及評估支援等。
- iv. 設計線上表單請人員將活動場次即時記錄並便於查核執行狀況。

(3) 與社區整合型服務中心(A)間之運作機制與執行情形

- i. 照管中心派案予社區整合型服務中心之個案以使用「長期照顧給付及支付基準」之服務個案為主，並以全派案為原則。
- ii. A 個管員應於接獲照管中心派案後 3 天內，完成個案訪視、

照顧計畫擬訂與審核，並進行服務連結，確保服務單位於 7 個工作天內提供第一次服務。

iii. 聯繫會議：每月辦理個案討論會，並由中心照專及 A 單位個管員輪流進行個案報告並進行業務討論。

iv. A 單位照顧管理品質查核：

A、每月由主責照專抽查 A 個管服務追蹤情形，有無確實追蹤長照個案服務情形、時效、適用性等，計畫異動是否有符合個案需求、是否有如期完成 AA01 計畫異動。

B、抽查結果統整後於每次 A 單位聯繫會議上報告，提供社會處作為管理、查處之參考。

C、經查核異常之個案，由主責照專進行後續服務需求釐清及輔導 A 單位個管員調整服務計畫。

3. 照管人力資源管理

(1) 照管人員管考與晉升機制

i. 依據「澎湖縣政府臨時人員工作規則」規定執行照管人員管考。各單位主管對臨時人員之考勤，應督飭嚴格執行，不得有故意不照規定辦理或其他隱瞞情事。僱用單位應每年對臨時人員辦理考核。其考核評分規定澎湖縣政府臨時人員獎懲考核表。照管人員之服務績效考核，由承辦人或照管督導針對應改善之缺失，與照管人員進行個別訪談，並納入下次考核之追蹤改善事項。

ii. 訂有「澎湖縣長期照顧管理中心人員考核及晉任規定」，規定中訂有平時考核及相關晉任規定，期待照管人員對工作之積極性。

(2)人員進用與流動分析:110 年度照管人員應聘及已聘人數、
專業背景、離職及進用情形等分析

i.照管人員應聘及已聘人數

110 年新增 3 名員額，另有本中心 1 名照管專員因個人生涯規劃而離職，預計新聘 4 名，已聘用 4 名，任用資格依據衛生福利部公告之各縣(市)政府照顧管理人員進用資格條件及薪級標準一覽表【偏遠地區適用】辦理，徵才流程依據澎湖縣政府及所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點辦理聘用程序。

職稱					
照管督導		照管專員		行政人員	
應聘人數	已聘人數	應聘人數	已聘人數	應聘人數	已聘人數
5 人	5 人	19 人	19 人	8 人	8 人

ii.照管人員專業背景分析

照管人員 職類	專業背景			
	醫事專業	社工專業	公衛專業	其他
照管督導	4	1	0	0
照管專員	11	8	0	0
行政人員	2 (心理系 1 人、 醫事檢驗生物學 系 1 人)	0	0	會計系 1 人 資訊管理 1 人 財務金融系 1 人 醫務管理系 1 人 資訊工程 1 人 食品科學 1 人

照管人力資源分析(進用職類、職級、年資)

		照管督導	照顧管理 專員	行政人員	小計
工作年資	1 年以下	0	7	1	8
	1~2 年	1	2	0	3
	2~5 年	0	10	7	17
	5 年以上	4	0	0	4
(年資最長 16 年、年資最短 3 個月)					
進用職類	護理師	4 (其中 2 位 具社工員 背景)	10	會計系 1 人 心理系 1 人 資訊管理 1 人 財務金融系 1 人 醫務管理系 1 人 醫事檢驗生物學 系 1 人 資訊工程 1 人 食品科學系 1 人	
	社工員	1	6		
	社工師	0	2		
	其它職類	0	1(職能治 療師)		

iii.照管人員離職及進用情形等分析

澎湖縣照管人員進用及離職人數統計表				
類別	時間區間		109 年度	110 年度
	人數			
照管督導	核定員額		5	5
	在職人數(A)		5	5
	新進人員數(B)		2	0
	離職人 數	年資 2 年以上 (C)	1	0
		年資未滿 2 年 (D)	0	0
	在職率(E)		100%	100%

澎湖縣照管人員進用及離職人數統計表				
類別	時間區間 人數		109 年度	110 年度
	久任率(F)		60%	
照管專員	核定員額		16	19
	在職人數(A)		16	19
	新進人員數(B)		5	4
	離職人 數	年資 2 年以上 (C)	2	1
		年資未滿 2 年 (D)	1	0
	在職率(E)		100%	100%
	久任率(F)		68.75%	52.63%
行政人員	核定員額		8	8
	在職人數(A)		8	8
	新進人員數(B)		1	0
	離職人 數	年資 2 年以上 (C)	1	7
		年資未滿 2 年 (D)	0	1
	在職率(E)		100%	100%
	久任率(F)		87.5%	87.5%
備註：				
(1) A 在職人數，指當年度 12 月 31 日之在職人數				
(2) B 新進人員數，指當年度總新進人員數				
(3) C、D 離職人數，指當年度總離職人員數，並以離職時年資是否滿 2 年為區分				
(4) $E \text{ 在職率} = (\text{實際上在職人} * \text{月} / \text{應在職人} * \text{月}) * 100$ ，以當年度 12 月 31 日為基準				

澎湖縣照管人員進用及離職人數統計表			
類別	時間區間 人數	109 年度	110 年度
(5) F 久任率=(<u>年資 2 年以上人數</u> /實際在職人數)*100，以當年度 12 月 31 日為基準			

(3)照管專員、督導個案負荷量、個案分派原則及管理機制

i.照管專員、督導個案負荷量

站別	照管專員人數	督導人數	管理量	1-8 月評估總案數	1-8 月平均每位照專評估案數	備註
澎湖縣照管中心	8	3	627	760	95	1. 平均案量 76 案/人。 2. 最高管案量 101 案，最低管案量 42 案。 備註：本年度核定照專員額由 16 增為 19 名，已於 110 年 6 月補實。
馬公市第二衛生所照管中心分站	2	1	127	114	57	
西嶼鄉衛生所照管中心分站	2		166	163	82	
望安鄉衛生所照管中心分站	1		42	31	31	
湖西鄉衛生所照管中心分站	3	1	254	265	89	
白沙鄉衛生所照管中心分站	2		160	170	85	

站別	照管專 員人數	督導人數	管理量	1-8 月評 估總案數	1-8 月平 均每位照 專評估案 數	備註
七美鄉衛生 所照管中心 分站	1		66	69	69	
合 計	19	5	1,442	1,572	83	

- ii. 個案分派原則及管理機制：照管專員依所負責區域接受民眾申請、諮詢及失能評估，完成評估後，派案予區域內之社區整合型服務中心；A 個管員應於接獲照管中心派案 3 天內，應完成個案訪視、照顧計畫擬訂與審核，並進行服務連結及服務使用追蹤，確保服務單位於 7 個工作天內提供第一次服務。

(4)新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形

- i. 新進照管專員訓練：於報到日開始接受人員職前訓練，訓練內容包括：照管中心簡介、各項服務介紹、照顧管理基本概念、服務單位參訪及個案管理與評估、個案需求評估實地操作，並依照長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定，照顧管理專員及督導需取得長期照顧管理中心進用證明，並自於該中心任職之日起六個月內，完成照顧管理專員、督導之資格訓練課程 LEVEL I。另針對 LEVE II 與 LEVEL III 等進階課程訓練，因本縣人員數少，自辦課程成本耗費高，擬結合中央或其他縣市辦理相關訓練遴派符合資格人員參訓。

本縣照管中心人員受訓情形如下：

		完訓人數		未完訓人數		
		照管督導	照管專員	照管督導	照管專員	備註
照顧管理專員、督導之資格訓練課程 LEVEL I	核心基礎課程訓練(40 小時)	5	15	0	4	本年度新進照專 4 名，於 110 年 6 月聘任，預計 110 年 9 月參加核心基礎課程，俟通過核心基礎課程訓練後辦理實務實習訓練。
	實務實習訓練(40 小時)	5	15	0	4	
照專 LEVEL II 課程		4	10	1	9	
照專 LEVEL III 課程		4	5	1	14	

ii. 行政人員：本中心於 106 年 4 月 1 日聘用行政人員 2 名，辦理人員職前訓練，訓練內容包括：照管中心簡介、各項服務介紹、照顧管理基本概念、服務單位參訪。107 年因應照管中心分站佈建計畫增聘 6 名行政人員，並於 107 年 8 月 15 日聘用，因應分站行政人員依業務職掌，分站行政人員於照管中心完成職前訓練，訓練內容包括：照管中心及分站佈建簡介、各項服務介紹、長照服務給付支付新制說明、服務滿意度調查及結案個案追蹤、輔具租借、清潔及醫療輔具購買補助、外籍看護工申審作業及行政流程等相關業務簡介。另依業務需要不定期辦理相關訓練。

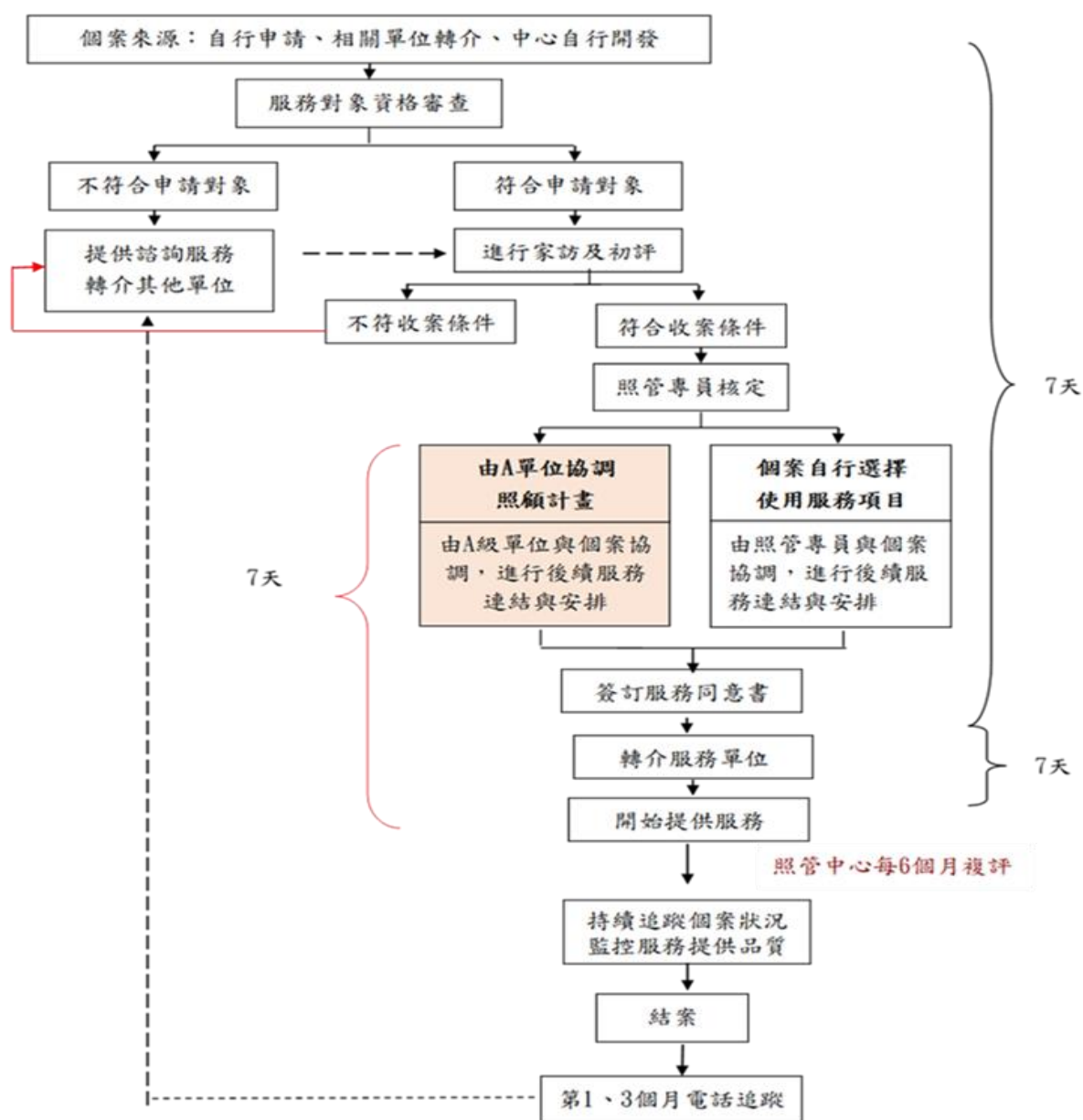
iii. 人員在職訓練（專業知能強化訓練）：為加強照管人員之專業知能，本縣照管中心定期辦理照管人員專業需求之跨專業在職教育訓練，邀請長照相關學者專家或由督導篩選合適之線上課程模式進行，本年度因受新冠肺炎影響，實體課程延期辦理，

110 年度至 8 月底已辦理 6 場次，計 15 小時之訓練課程，已規劃 9 至 11 月份辦理 2 場次，預計本年度辦理 8 場次。

4. 服務作業流程及管理：

(1) 服務作業流程（含長期照顧服務標準作業流程圖及相關說明）

i. 服務作業流程：配合本縣長期照顧管理中心服務區域及社區整體照顧服務模式，訂定本縣長期照顧服務流程，如下圖：



ii.於照管專員進行失能等級評估後及額度判定後，另派案予社區整合型服務中心擬訂照顧計畫及連結服務資源。派案對象以使用「長期照顧給付及支付基準」之服務個案為主，並以全派案為原則。

iii.本縣將行政轄區分為 8 區，每個行政區域由 1 個社區整合型服務中心(A)負責，惟目前佈建之 A 單位共計 7 家，故無主責 A 單位之區域個案則由照管專員自行管理；另截至 110 年 08 月底止，統計本縣服務中個案計 1,442 人、派案 A 單位之個案計 1,206 案，派案率達 83.6%。

(2)品質管理(含個案管理機制、收案數、收案時效、複評時效、個案情形抽查等)

i.個案管理機制：

A、照管督導不定期陪同照顧管理專員到宅評估，督導其評估能力及正確性，另針對照顧計畫資料各照管督導不定期交叉檢視指導。

B、定期辦理個案討論會、聯繫會議及相關在職教育，提升照顧管理能力。

C、每年辦理長照服務個案滿意度調查，並針對照顧管理專員及 A 個管員之服務調查，並依調查結果執行相關改善或鼓勵人員。

ii.個案收案數及服務時效：

110 年 1 至 8 月累計申請案數 773 位，新案數 740 位，結案數 949 位，評估案量計 1,566 案次。

110 年	申請案數	新案數	結案數	評估案量	評估後未開案數	管理案量
1 月	92	86	319	245	6	1,418
2 月	90	84	97	186	6	1,405
3 月	130	126	99	247	4	1,432
4 月	108	106	108	207	2	1,430
5 月	93	89	87	174	4	1,432
6 月	61	58	50	72	3	1,440
7 月	86	82	88	186	4	1,434
8 月	113	109	101	255	4	1,442
小計	773	740	949	1,566	33	-

110 年 1 月至 8 月本縣需求等級評估至照顧計畫核定完成時效(照管中心+A 單位)統計(初評),平均時效為 3.1 工作天。(資料來源:衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台)

需求等級評估至照顧計畫核定完成時效(照管中心+A單位)

居住區	需求等級評估至照顧計畫核定完成時效(單位:人)					平均訪視評估時效 (單位:工作天)	平均評估核定時效 (單位:工作天)	平均計畫擬定時效 (單位:工作天)	平均計畫核定時效 (單位:工作天)
	本月評估案量 (初評)	7天完成	7至11天完成	11天以上	平均時效 (單位:工作天)				
澎湖縣	611	603	7	1	3.1	1.11	2.23	1.56	1.2

註:

1. 資料來源:衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台(下載時間:110年09月14日)
2. 資料時間區間:開案日110年01月01日至110年08月31日
3. 訪視評估時效:限初評,個案申請服務(系統申請/開案日期)至照專完成評估時間(系統評估完成日期)
4. 評估核定時效:照專完成評估(系統評估完成日期)至照督核定完成時間(督導評估審核通過日期)
5. 計畫擬定時效:評估核定完成(督導評估審核通過日期)至A單位照顧計畫送出時間(限初評,A單位最後一筆照顧計畫送出時間)
6. 計畫核定時效:照顧計畫(限初評,A單位最後一筆照顧計畫送出時間)送出去至照督簽審完成時間(照專督導計畫最後審核日)
7. 各項指標天數皆為工作天

依本縣 A 單位擬訂照顧計畫時效，如下表：

澎湖縣A單位擬定照顧計畫時效-初評						
居住區	A單位名稱	1-8月照顧計畫案量(初評)	2天內完成	2至3天完成	3天以上	平均時效 (單位：工作天)
澎湖縣	(A-1)有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	98	43	52	3	1.69
澎湖縣	(A-2)社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	65	18	41	6	2.06
澎湖縣	(A-3)社團法人澎湖縣照顧服務協會	59	18	35	6	2.17
澎湖縣	(A-4)有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	61	26	34	1	1.8
澎湖縣	(A-5)社團法人澎湖縣扶助關懷協會	56	11	35	10	2.41
澎湖縣	(A-8)社團法人澎湖縣照顧服務協會	50	20	25	5	2.08

註：

1. 資料來源：衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台(下載時間：110年09月14日)
2. 資料時間區間：開案日110年01月01日至110年08月31日
3. 統計資料排除出院準備、復能及機構安置之個案；時效區間：自督導評估核定日至照專/督導計畫簽審日

澎湖縣A單位擬定照顧計畫時效-複評						
居住區	A單位名稱	1-8月照顧計畫案量(複評)	2天內完成	2至3天完成	3天以上	平均時效 (單位：工作天)
澎湖縣	(A-1)有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	94	37	56	1	1.74
澎湖縣	(A-2)社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	72	24	42	6	2.08
澎湖縣	(A-3)社團法人澎湖縣照顧服務協會	82	11	62	9	2.46
澎湖縣	(A-4)有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	90	32	46	12	2.07
澎湖縣	(A-5)社團法人澎湖縣扶助關懷協會	72	13	41	18	2.53
澎湖縣	(A-7)財團法人平安社會福利慈善事業基金會	90	33	52	5	1.88
澎湖縣	(A-8)社團法人澎湖縣照顧服務協會	101	19	66	16	2.55

註：

1. 資料來源：衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台(下載時間：110年09月14日)
2. 資料時間區間：計畫評估日110年01月01日至110年08月31日
3. 統計資料排除出院準備、復能及機構安置之個案；時效區間：自督導評估核定日至照專/督導計畫簽審日

iii. 複評時效：

A. 110 年度本縣複評率，截至 8 月底止，本縣複評率達 100%。

（資料來源：衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台）

各縣市複評個案時效

居住區	個案複評天數							
	應複評個案數(單位：人)	小於6個月	6-11個月	11-13個月	13個月以上	平均複評天數 (單位：日曆日)	複評率	未達複評標準個案
補充說明	非屬出備與復能個案者	2次評估區間小於179天以下	2次評估區間介於180天-329天	2次評估區間介於330天-395天	2次評估區間大於395天以上			上一次評估日期小於且不等於366天，且不屬於左四列區間者
澎湖縣	1405	43	274	446	3	314.29	100.00%	639

註：

- 1.資料來源：衛生福利部長期照顧司-照顧服務管理資訊平台(下載時間：110年09月14日)
- 2.資料時間區間：計畫評估日110年01月01日至110年08月31日
- 3.複評天數：個案完成第一次照專評估至下一次評估時間
- 4.平均複評天數指標天數為日曆日
- 5.個案複評天數指標天數包含假日
- 6.出院準備、多元復能案，以出院日期為評估日

B. 每月定期檢視檢視應複評個案，未依期限複評者，請照專提出改善措施，以加強個案管理時效及品質。

iv. 個案服務情形抽查：依本縣「長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報作業流程」（如下圖）辦理個案服務抽查。

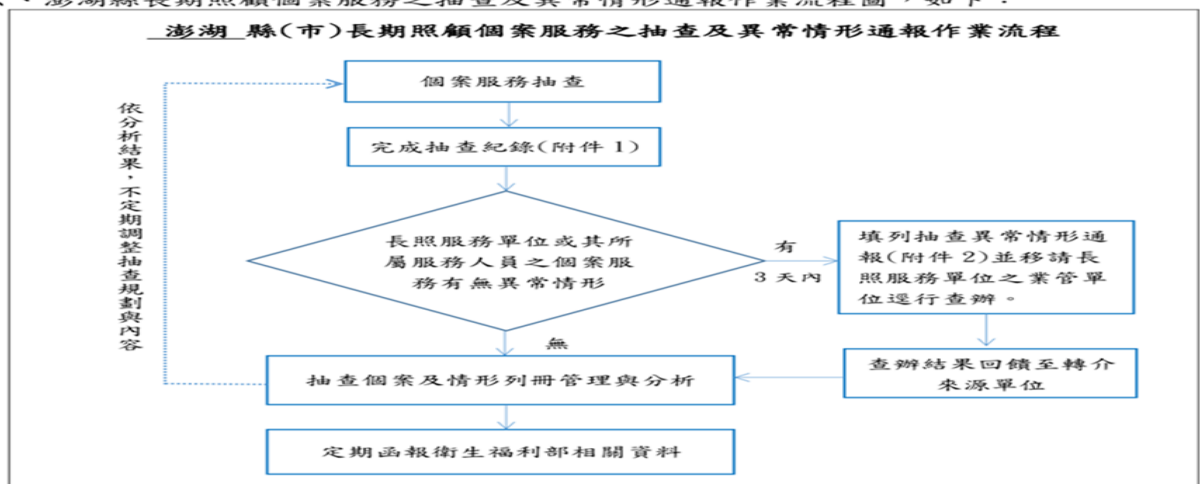
A. 110 年 1-6 月辦理上半年度抽查，110 年 6 月 30 日照管系統個案數 1,454 案。上半年抽查計 246 案。抽查比率計 16.92%。

- B. 個案服務抽查異常案件計有 4 案，佔 1.63%。均轉由主管機關處理。
- C. 因應新冠肺炎疫情三級開設，5 月下旬抽查均改由電話抽查。抽查 246 案中，電話抽查 169 案佔 68.7%，實地抽查 77 案佔 31.3%。
- D. 預計下半年度持續辦理。

澎湖縣「長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報作業流程」

109.04.06 訂定

- 一、為保障長照個案服務之權益及維護長照服務之品質，應定期實施抽查，並以「個案服務」為核心，聚焦於提供之服務項目與內容是否符合個案需求等，特訂定本作業流程。
- 二、抽查方式：得採電訪、問卷或實地訪查等方式進行。抽查紀錄將針對派案樣態、照顧計畫品質、服務落實度、計畫異動樣態分析等指標進行抽查，有無異常情形。
- 三、每年度抽查之個案數，將按長照需求等級（CMS）2-8 級每一失能等級之各項服務項目抽查至少 2 案，須達各服務類別 1% 之服務案量並涵蓋每位照顧管理專員至少 1 案。
- 四、抽查之個案及情形將列冊管理並分析，遇有異常情形，於 3 天內移請主管機關及長照服務提供單位逕行查辦，並於 1 個月內回覆查辦結果。
- 五、定期將列冊之抽查資料函報衛生福利部。
- 六、澎湖縣長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報作業流程圖，如下：



5. 強化照顧管理之相關機制

(1) 建立內部個案管理及服務品質監控機制

- i. 為加強辦理個案服務品質監控，定期與各服務提供單位召開聯繫會議。
- ii. 為確保服務使用者之權益，迅速合理解決爭議申訴案件，建立申訴案件處理流程，以落實服務爭議之處理。
- iii. 針對服務提供單位，擬定以下實施方案：

A. 訂定考核、獎懲機制，定期對服務提供單位進行督導考核，期能全面提升服務品質。

B. 依前年度考核結果，遴選成績優良之機構為服務提供單位，採簽約方式辦理服務，並於合約內訂定違規事項及不良廠商汰換機制。

iv. 提升長期照顧服務品質：

A. 統整服務資源網路，並定期追蹤個案之服務提供情形，以確保個案獲得持續性及整體性之照護。

B. 藉由工作人員電話關懷與關懷訪視了解個案服務情形，並作立即性問題回覆與改善，以達到對服務團隊之服務品質管控。

(2)加強照顧管理人員之專業職能訓練

i. 新進人員專業訓練，針對本年度新進人員辦理新進照管專員教育訓練（含職前訓練、服務單位參訪、個案管理與評估見習等）。不定期針對照顧管理人員提供訓練及專業輔導。

ii. 落實辦理個案討論會：為加強照管專員之評估一致性及顧管理能力，每個月辦理個案討論會。

iii. 辦理長照專業服務教育訓練課程：為加強照管專員之專業知能，綜合個案之醫療、護理、復健、心理、營養、生活、社會服務等跨領域的服務需求、擬定照顧計畫及執行照顧管理等工作之專業職能，定期辦理專業服務教育訓練課程。

(3)定期召開照管中心行政會議（含分站照管人員）：

- i. 每月定期辦理照管中心工作會議，針對長照服務涵蓋率、服務資源網絡整合、考核績效等方面進行討論改善，檢討服務流程並適時修訂之相關表單，落實服務評估、計畫、執行與後續追蹤。
- ii. 期藉定期召開工作會議並監測相關照管指標，以落實照顧管理。

(4)建立照顧管理人員管考機制

- i. 依據「澎湖縣政府臨時人員工作規則」第三十三條（考勤獎懲及考核）規定，各單位主管對臨時人員之考勤，應督飭嚴格執行，不得有故意不照規定辦理或其他隱瞞情事。僱用單位應每年對臨時人員辦理考核。其考核評分規定澎湖縣政府臨時人員獎懲考核表。長照中心照管人員之服務績效考核依規定比照辦理。
- ii. 照管人員之服務績效考核，由承辦人或照管督導針對應改善之缺失，與照管人員進行個別訪談，並納入下次考核之追蹤改善事項。
- iii. 訂有「澎湖縣長期照顧管理中心人員考核及晉任規定」，規定中訂有平時考核及相關晉任規定，期待照管人員對工作之積極性。
- iv. 照管人員之考核，應由承辦人或照管督導進行初評、科長進行複評作業，考核結果由照管人員自行保管。

(5)建置照管人員與長照 2.0 服務資源平臺：

- i. 為整合轄區長照資源體系，執行過程涉及服務提供單位之議題，將定期於在地夥伴會議並提出討論。

- ii. 建置在地長期照顧夥伴網絡及通暢、便捷的業務聯繫管道，規劃各項長照服務規劃有其專責人員負責相關事宜。期能有效促進本縣與社區長照資源的銜接與轉介。

(6)建立長期照顧服務流程：

- i. 為協助本縣居民就近獲得長期照顧服務，參照行政院長期照顧推動小組－照管中心制度建立小組修訂之服務流程圖，並配合本縣長期照顧管理中心服務區域，訂定本縣長期照顧服務流程。
- ii. 協助不符合長照計畫補助對象民眾，取得所需資源：
 - A. 針對評估未有失能者，協助轉介相關單位提供協助或是全自費使用長照資源。
 - B. 除現有之長期照顧服務資源外，並協助連結衛生所附設居家護理所、社區復健中心、社區關懷據點、慈善團體等服務資源，或由長照中心志工團隊不定期前往關懷訪視及電話問安。提供諮詢服務，或協助轉介其他相關資源

- (7)辦理民眾滿意度調查及分析：每年度對服務使用者進行整體滿意度進問卷調查，評價實施成效，並依調查結果針對缺失提出具體改善方案。110 年度服務滿意度調查目前執行中。

6. 其他

(1)個案開發策略與執行成果

- i. 於本縣各鄉市共計設置 6 個照管中心分站，除提升服務時效，也賦予分站照管人員案源與資源開發的責任，並主動查訪本縣二、三級離島，主動開發需求民眾，期待照管人員能就近至各村里發掘潛在需求個案，以拓展服務使用者使用該項服務。

- ii. 為使照顧服務更貼近民眾、服務過程更完善，配合社區宣導，提供到宅評估與諮詢服務，化被動為主動，滿足民眾照顧服務需求，惟本年度受新冠肺炎影響暫緩至社區宣導，利用其他多元管道進行長照服務宣導，如：車體廣告、海報、大眾傳播媒體、網路資源、有線電視、臉書、電子字幕機等等。
- iii. 與社區關懷據點、失智社區服務據點、失智共照中心、衛生所及長照服務特約單位等建立轉介網絡，發掘需求民眾。
- iv. 針對預聘僱外籍看護工之民眾，於辦理求才登記時主動進行長照服務介紹。

(2) 跨專業合作或服務轉銜機制

- i. 召開跨專業服務聯繫會，建立合作及服務模式。
- ii. 與醫院、失智共照中心、衛生所及長照服務特約單位等建立服務網絡及轉介模式。

(五) 長照服務給付及支付制度

1. 執行情形

- (1) 依據「衛生福利部訂定之長期照顧(照顧服務、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)給付及支付基準」、「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽訂及費用支付作業要點」辦理。
- (2) 本縣轄內依上開規定簽訂特約契約之服務提供單位共計 48 家，全數皆採行按月申報費用，且本府皆可依規定於 30 日內完成服務項目審核與金額核定，並支付全數服務費用。

2. 110 年度原訂目標之達成情形

本府為減少行政程序、減少特約單位之財政負擔，採行以特約單位按月申報服務費用後，本府於 30 日內完成服務項目核定及費用撥付程序。經實際執行後，本府皆可於 20 日內完成相關程序並撥付費用。

3. 困難及限制

長照服務給付及支付制度為新型支付制度，且費用申報涉及新版照顧管理系統之服務紀錄登錄、產製或系統更新等問題，較會有系統執行及費用申報之問題，導致費用申報未於期限內完成。

4. 因應措施及策進作為

- (1)配合中央辦理相關系統及給付支付教育訓練，提升單位對於新系統及政策之熟悉及認知。
- (2)本府同仁亦同步輔導、協助單位進行系統的紀錄登打、產製及費用申報。

二、服務提供面

(一) 居家服務

1. 執行情形

(1)本縣居家式服務機構共計 6 家，皆已取得居家式長照機構設立許可並與本府簽訂長照服務特約契約在案。上開 6 家機構可提供全縣 5 鄉 1 市的居家服務提供，服務涵蓋率達 100%。

(2)服務概況統計：

	服務人數	服務人次	執行經費
1 月	890	17,506	7,015,749
2 月	884	14,256	5,966,548
3 月	908	19,667	7,843,765
4 月	920	19,093	8,581,093
5 月	925	19,532	7,645,084
6 月	864	17,939	7,094,039
7 月	894	20,063	7,799,493
8 月	951	20,689	8,025,240
合計		148,745	59,971,011

(3)居家服務員獎勵機制

	獎勵人數	執行經費
1 月	132	778,000
2 月	132	777,000
3 月	134	799,000
4 月	133	797,000
5 月	134	803,000
6 月	139	818,000
7 月	141	845,000
8 月	147	871,000
合計		6,488,000

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1)提升服務費用申報效率：特約單位於期限內完成費用申報之比率應達 90%；截至本(110)年 8 月底申報比率為 100%。
- (2)提升單位服務量能：培植服務單位量能，提高可服務量，截至本(110)年 8 月底累計服務個案數達 905 人，相較去年同期成長 105 人。

3. 服務品質管理

- (1)依據衛生福利部 107 年 9 月 4 日衛部顧字第 1070022079A 號函及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條第 1 項及第 2 項規定，為瞭解長照機構之狀況，必要時，得派員檢查，每年至少辦理 1 次不預先通知檢查，並結合各目的事業主管機關辦理。
- (2)品質督考：依據居家服務中心服務個案統計資料，推估轄內居家服務需求數，訂定居家服務計畫。每 2 個月辦理抽查居家服務督導員及每月辦理抽查照顧服務員服務情形，透過抽查督導員服務紀錄查核督導員每 3 個月家訪 1 次，每月電訪 1 次之執行情形；及實地訪查照顧服務員服務情形。另每年辦理 2 場次居家服務聯繫會議及滿意度調查，管控居家服務績效。
- (3)辦理機構評鑑：依長期照顧服務機構評鑑辦法，每 4 年辦理 1 次居家式長照機構評鑑，加以輔導、提升機構服務品質，保障使用者權益。

2. 困難及限制

- (1)本縣二、三級離島眾多，且島上住民多為老人及幼兒，其中部分三級離島因島上住民不多、缺乏照顧服務資格之專業照顧服務人員、交通船班不足、服務成本高、服務提供誘因不足等多重因素，導致服務輸送較為困難。

- (2)現有服務給付支付方式無法反映二、三級離島服務提供之成本，導致新單位不願至離島開發照顧服務專業人力及個案，離島服務提供皆由舊有單位負擔。

3. 因應措施及策進作為

- (1)加強二、三級離島照顧服務人力資源訓練，以當地人服務當地人之目標，鼓勵當地專業人力投入照顧服務職場提供服務，便可降低因船班不足、交通成本過高之因素。
- (2)建議中央可再行針對本縣因服務輸送所生之交通成本、人力成本計算後，考量提高交通津貼獎助金額，以減輕本縣財政壓力，俾利二、三級離島服務輸送。

4. 其他

資源佈建概況：自本(110)年起配合中央政策辦理特約制度，使本縣轄內居家服務單位家數由原有的 3 家增加為 6 家，有效增加各服務單位之服務競爭力，以提升服務品質。

(二) 日間照顧、小規模多機能（皆含失智型）

1. 執行情形

- (1)為普及長照服務網絡，強化在地型日照服務，保障民眾獲得符合個人需求的長期照顧服務，以全人照顧、在地老化、多元連續服務為長期照顧服務推動方針，本府於 99 年度補助衛生福利部澎湖老人之家及平安基金會分別於馬公市及白沙鄉開辦老人日間照顧中心，105 年於西嶼鄉成立頤和日間照顧中心，委託伊甸基金會辦理；同年在望安鄉成立老人日間照顧中心，由平安基金會辦理，另 107 年衛生福利部澎湖醫院在本縣成立第一家以地區醫院附設之日間照顧中心，在 109 年 9 月 29 日於湖西鄉開辦湖西菓葉日照中心，委託旭登護理之家辦理。

上開 7 家現有日間照顧中心皆已取得設立許可證書，並與本府簽訂服務特約契約書在案。

(2)本縣七美鄉確實無閒置空間可轉型做為社區式照顧服務空間，故本府已爭取前瞻基礎建設經費挹注於本縣七美鄉規劃興建一棟多功能長照服務據點，預計於 111 年 1 月啟用，並於據點內提供日間照顧服務。

(3)服務概況統計：

	服務人數	服務人次(日)	執行經費
1 月	101	1,466	1,594,181
2 月	101	1,067	1,232,143
3 月	105	1,639	1,666,475
4 月	109	1,474	1,592,386
5 月	106	1,127	1,087,344
6 月	0	0	0
7 月	0	0	37,343
8 月	90	1,327	1,016,610
合計	612	8,100	8,226,482

2. 110 年度原訂目標之達成情形

(1)提升服務費用申報效率：特約單位於期限內完成費用申報之比率應達 92%；截至本(110)年 8 月底申報比率為 100%。

3. 110 年度原訂一國中學區日照(含小規模多機能)之目標達成情形(詳表五)

(1) 尚在籌設或設立中者計 1 處。

(2) 已完成設立者 0 處：

①屬前瞻核定補助之案件計有 1 處；

②屬原住民區、偏鄉及離島地區者計 0 處。

(3) 轄內國中學區數計 17 學區：

①已設有日照之國中學區數計 8 學區。

②尚待設置日照之學區數計 1 學區（表六）。

③加計前瞻核定補助案件預計設置，已（預計）設有日照之國中學區數計 1 學區。

4. 服務品質管理

(1)依據長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條第 2 項規定辦理，主管機關應每年至少辦理 1 次不預先通知檢查，並結合各目的事業主管機關辦理，截止本(110)年 8 月底查核結果皆符合。

(2)每年辦理 2 場次日間照顧服務聯繫會議，藉由聯繫會議布達行政事務及瞭解各機構執行情形。

(3)辦理機構評鑑：依長期照顧服務機構評鑑辦法，每 4 年辦理 1 次社區式長照機構評鑑，加以輔導、提升機構服務品質，保障使用者權益。

5. 困難及限制

本縣長者生活習慣與長年來的觀念影響下，多數長者較不願至日間照顧中心接受專業照顧，也是本縣日間照顧中心一直以來收案量低迷之因素，另本縣離島地區設置日間照顧中心之規劃雖已完成，但礙於離島資源薄弱、專業人力不足等因素，一直以來皆有專業人力不足之隱憂。

6. 因應措施及策進作為

為有效提升本縣之日間照顧收案量，除維持現有之宣導活動並提高宣導場次之密度，使縣內更多民眾得以知曉是項照顧服務，並拉近民眾之服務可近性，另協調服務提供單

位主動至社區外展開案、增加機構內服務多元性，期能有效提高鄰近社區之服務使用率。

表六、依國中學區已布建之日照中心（含小規模多機能）盤點情形一覽表（統計至110年8月止）

#	服務單位名稱	單位完整地址 (務必含鄰里)	服務對象 (請填代號： 1.失能、2.失智、3.混合)	許可設立日期 (YYMMDD)	許可 服務規模	實際 收托人數	坐落之 國中學區	共同學區	前瞻補助案件 (如是，請填補助案件 名稱)	是否與縣 市政府簽 訂特約
1	衛生福利部澎湖 老人之家	澎湖縣馬公市光華里3 鄰123號	3	99	18	10	中正國民 中學	中正國民中 學	否	是
2	衛生福利部澎湖 醫院	澎湖縣馬公市安宅里 91之2號	3	106.12.29	8	7	中正國民 中學	中正國民中 學	否	是
3	財團法人平安社 會福利慈善事業 基金會附設澎湖 縣私立平安馬公 社區式服務類長 期照顧服務機構	澎湖縣馬公市西文里1 鄰新生路351號	3	106.11.7	30	26	馬公國民 中學		否	是
4	財團法人平安社 會福利慈善事業 基金會附設澎湖 縣私立平安講美 社區式服務類長 期照顧服務機構	澎湖縣白沙鄉講美村1 鄰103之1號	3	106.12.26	26	18	鎮海國民 中學		否	是
5	財團法人平安社 會福利慈善事業 基金會附設澎湖 縣私立平安望安 社區式服務類長 期照顧服務機構	澎湖縣望安鄉水安村4 鄰水安40號	3	106.12.29	30	17	望安國民 中學		否	是

6	財團法人伊甸社會福利基金會附設澎湖縣私立頤和社區式服務類長期照顧服務機構	澎湖縣西嶼鄉小門村4鄰11-9號1樓	3	106.12.7	18	8	西嶼國民中學			是
7	旭登護理之家附設澎湖縣私立旭安菓葉社區式服務類長期照顧機構	澎湖縣湖西鄉菓葉村171號2樓	3	109.9.8	49	5	湖西國民中學	湖西國民中學		是
8										

備註：

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

表七、尚待布建日照中心（含小規模多機能）之國中學區盤點情形一覽表（統計至110年8月止）

#	鄉鎮市區	尚未布建日照之國中學區	規劃設置期程	規劃設置策略
1	澎南區	1	110.11	1. 針對學區內的需求人口數及老年人口數推估。 2. 媒合有意願辦理服務提供單位，並依地域特殊性及長者屬性，設置日照心。 3. 以家庭托顧服務取代日間照顧中心服務。 4. 連結公部門及私立門，廣為宣傳日照中心，增加民眾對服務知能。

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(110)年度由有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社及旭安健康事業有限公司辦理家庭托顧輔導團，共計 2 家，輔導區域為全縣。

(2)本縣家庭托顧服務據點共計 3 家，其中 2 家已成立，由澎湖縣私立千樂社區長照機構及澎湖縣私立泓光社區長照機構辦理，截止本(110)年 8 月底共服務 4 人次，累計服務 177 人次。另 1 家澎湖縣私立芳悅社區長照機構目前籌設中，預計本(110)年 11 月 1 日開始提供服務。

(3) 服務概況統計：

	服務人數	服務人次(日)	執行經費
1 月	1	15	13,323
2 月	2	9	8,855
3 月	3	50	39,349
4 月	3	32	27,302
5 月	2	28	27,222
6 月	2	28	21,860
7 月	1	15	22,062
8 月	4	32	30,512
合計	18	209	190,485

2. 110 年度原訂目標之達成情形

擴增本縣家庭托顧服務據點至 3 處，增加家庭托顧輔導團 1 家。

3. 服務品質管理

- (1)依據長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條第 1 項及第 2 項規定辦理，主管機關應每年至少辦理 1 次不預先通知檢查，並結合各目的事業主管機關辦理。
- (2)依據澎湖縣政府家庭托顧服務查核機制及長期照顧服務法第 39 條規定：「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕」。截止本(110)年 8 月底共查核 2 件，查核結果皆符合。
- (3)每季辦理 1 場次家庭托顧服務聯繫會議，藉由聯繫會議瞭解各機構及家托輔導團執行情形及困境。截止本(110)年 8 月底共辦理 2 場次聯繫會。
- (4)辦理機構評鑑：依長期照顧服務機構評鑑辦法，每 4 年辦理 1 次社區式長照機構評鑑，加以輔導、提升機構服務品質，保障使用者權益。

4. 困難及限制

家庭托顧服務推動過程中，照顧服務員居家環境空間不足、無障礙設備改善情形及家庭成員支持性不足是服務推動較大的阻力。

5. 因應措施及策進作為

透過宣導活動將家庭托顧服務內容、方式及照顧服務員資格等相關資訊說明、介紹於照顧服務員及一般民眾，讓一般民眾、照顧服務員及其家庭成員加以了解本項新型服務模式，鼓勵照顧服務員願意投入家庭托顧照顧服務行列，以建置完善之長期照顧服務輸送體制。

(四) 交通接送

1. 執行情形

交通接送服務本府已於 98 年 6 月結合本縣復康巴士（委託財團法人伊甸社會福利基金會經營管理）辦理。本縣自 98 年 10 月起搭乘復康巴士者皆免費，本項計畫配合本府政策對於長期照顧失能者符合交通接送服務亦免費，凡經長期照顧管理中心評估後，符合長期照顧十年計畫 2.0 交通接送服務者，每週最高使用 6 趟次。本項服務本府採行以獎助經費補助方式辦理，服務區域含括本縣 6 鄉市行政區，服務涵蓋率達 100%。

(1)服務概況統計

	服務人數	服務趟次	執行經費
1 月	177	2,109	800,898
2 月	156	1,670	791,270
3 月	183	2,730	866,602
4 月	180	2,435	809,089
5 月	177	2,121	850,090
6 月	111	1,127	778,953
7 月	133	1,743	785,513
8 月	136	2,049	386,952
合計	1,253	15,984	6,069,367

2. 110 年度原訂目標之達成情形

- (1)提升單位服務量能：培植服務單位量能，提高可服務量，截至本(110)年 8 月底累計服務個案數達 1,253 人，相較去年同期成長 80 人。

3. 服務品質管理

依照規定監督、管理交通接送之服務品質，訂有定期督核表，並定期報送服務報表。另外每半年有一次的滿意度調查(普查)，且不定時查核及接受民眾反應事項處理。

（五）營養餐飲

1. 執行情形

為加強對本縣獨居老人照顧服務，減輕經濟弱勢老人經濟負擔，以及提供更完善的餐飲服務，本府自 98 年度起為擴大服務層面，除長照十年計畫之中低收入獨居老人外，亦將中低收入失能老人及一般戶獨居老人納入服務對象。惟自 102 年度起僅提供中低收入獨居老人免費餐食服務，每天提供 2 餐。為實踐縣長政見及落實長者照顧，於 104 年 5 月起開放 75 歲以上且符合最低生活標準 3 倍以下之獨居長者用餐，納入服務更多需要餐食服務之長者，並減低家庭照顧者之照顧壓力。服務範圍擴及至本縣各鄉市，服務人數約 700 餘人，服務區域含括本縣 6 鄉市行政區，服務涵蓋率達 100%。截至本(110)年 8 月底累計服務 732 人、304,275 人次。

2. 服務品質管理

- （1）服務品質：每日將餐食服務單位菜色上傳餐食管理群組內接受檢驗、定期每週 2 次抽查及輔導餐食服務單位辦理情形。另每季辦理老人餐食滿意度調查及分析及衛生稽查，為長者食安把關，以維護長者用餐權益。
- （2）個案管理機制：藉由志工每日 2 次送餐服務接觸長者及本府不定期派員到宅關懷訪視，即可隨時了解長者各方面需求，適時回報縣府並降低突發意外狀況發生，讓長者受到更多的照顧與關懷。

（六）輔具購買租借及居家無障礙環境改善

1. 執行情形

本縣民眾經長期照顧管理中心評估符合長期照顧十年計畫服務對象且有輔具或居家無障礙環境改善服務需求者，

將連結使用本縣輔具資源中心相關資源，提供輔具及居家無障礙環境評估服務，並協助民眾申請相關補助經費或輔具租借使用。服務區域含括本縣 6 鄉市行政區，服務涵蓋率達 100%。

(1)服務概況統計

月份	服務人次	執行經費
1 月	99	510,930
2 月	83	665,522
3 月	148	787,205
4 月	96	326,347
5 月	137	506,582
6 月	155	693,464
7 月	110	381,610
8 月	106	436,845
合計	934	4,308,505

2.110 年度原訂目標之達成情形

自 108 年起配合中央政策辦理特約廠商代償墊付機制，使本縣轄內特約廠商代償墊付家數由原有的 6 家增加為 9 家，不僅減輕民眾購買及請款不便性，更提供在地輔具服務資源。

3. 服務品質管理

有關本縣輔具服務品質輔導機制，尚研議中，俟訂定後公告實施，並依查核機制辦理，作為明年度特約依據。

(七) 社區整體照顧服務體系

1. 社區整合型服務中心 (A)

(1)本府以補助方式補助社會福利團體及長照服務機構辦

理社區整合型服務中心(A 級單位)，依行政區域將轄內分為 8 區域，希望透過都會型區域長照資源發展帶動離島區域資源成長，並鼓勵單位於離島地區發展長照資源，另希望本縣長照資源發展不要過度集中，各鄉市皆可均衡發展，使各鄉市服務資源均可均衡到位，社區整合型服務中心服務涵蓋率達 100%，截止本(110)年 8 月底累計服務 1,260 人，執行經費共計 6,858,347 元整。

	服務人數	執行經費
1 月	1,358	916,212
2 月	1,305	804,524
3 月	1,215	927,512
4 月	1,218	830,464
5 月	1,230	852,632
6 月	1,254	716,752
7 月	1,251	853,816
8 月	1,253	956,435
合計	10,084	6,858,347

2.110 年度原訂目標之達成情形

(1)110 年 1-8 月共計服務 1,260 人，110 目標值 1,109 人數，達成率 100%。

(2)提升布建率：依行政區域劃分 8 區，單位可提供服務區域僅 7 區，截至本(110)年 8 月底共服務 8 區，布建率 100%，相較去年同期成長 1 家。

3. 服務品質管理

(1)長期照顧服務法第 39 條規定：「主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相

關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕」，截至本(110)年 8 月查核結果皆符合。

(2)每年辦理 2 場次 A 單位聯繫會議，藉由聯繫會議與衛生局及 A 單位共同討論，並布達行政事務及瞭解各機構執行困境。

(3)辦理機構評鑑：依長期照顧服務機構評鑑辦法，每 2 年辦理 1 次 A 單位評鑑，加以輔導、提升機構服務品質，保障使用者權益。

(2)110 年度服務推動情形

A. 業務推展與運作情形(含各單位服務人數或人次等績效)

行政區	單位名稱	服務人數	責任區域
第 1 區	有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	194	長安里、復興里、朝陽里、案山里、光華里、前寮里、石泉里、烏炭里、虎井里、桶盤里
第 2 區	社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	165	陽明里、東文里、紅羅村、西溪村、太武村、成功村、東石村、城北村、許家村、鼎灣村、沙港村、潭邊村、中西村、員貝村
第 3 區	社團法人澎湖縣照顧服務協會	167	隘門村、林投村、尖山村、龍門村、果葉村、湖西村、湖東、南寮村、北寮村、白坑村、青螺村、烏嶼村
第 4 區	有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	174	中央里、啟明里、光榮里、重光里、西湖村、東湖村、中和村
第 5 區	社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	171	菜園里、東衛里、安宅里、中屯村、講美村、城前村、鎮海村、港子村、

			岐頭村、小赤村、瓦碇村、赤崁村、後寮村、通樑村、吉貝村
第 6 區	天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院	181	興仁里、鐵線里、鎖港里、山水里、五德里、井垵里、時裡里、風櫃里、平和村、南港村、海豐村
第 7 區	財團法人平安社會慈善事業基金會	172	重慶里、光復里、中興里、西衛里、西文里、東安村、西安村、中社村、水垵村、將軍村、東坪村、西坪村、東吉村、花嶼村
第 8 區	社團法人澎湖縣照顧服務協會	188	光明里、大倉村、橫礁村、合界村、竹灣村、小門村、二崁村、大池村、池東村、池西村、赤馬村、內垵村、外垵村
總計	5	1,412	96

B. 與照管中心間之運作機制與執行情形

(a) A 單位承按照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫、連結 B、C 單位提供長照服務，並定期進服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴。

(b) 落實個案管理之重要角色，提升服務品質，廣結服務區域內 B 單位，以滿足個案多元照顧需求、豐富服務多樣性為原則，強化服務連結效能。

C. 個案管理人力資源管理

(a) 人員進用與流動分析

本府委託社團法人澎湖縣照顧服務協會、有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社、財團法人平安社會福利慈善事

業基金會、社團法人社會扶助關懷協會、天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院等 5 家單位，截止本(110)年 8 月底進用人數 13 位(包含社工員 5 名、護理師 4 名、照顧服務員 2 名、教保員 1 名)，含 1 名離職。

進用人數	專業背景	離職	進用情形
13	社工員 5 名 護理師 4 名 照顧服務員 2 名 教保員 1 名	1 名(已於 110 年 4 月 補齊人力)	依據衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知辦理。

(b)人員個案負荷量、個案派案原則及管理機制

個案管理人員個案量維持在 1:150，個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，依個案服務意願為優先，B 單位服務資源充足可近性高，可協助個案達成照顧目標者為優先，服務提供即時性高及服務量能充足為優先。

A 單位每月辦理個案管理員督導評核及每半年社工督導評核，採定時抽查服務紀錄，協調及連結長照資源，落實服務照顧計畫、督導服務品質，召開工作聯繫會議及個案研討。

(c)新進人員訓練、專業知能強化訓練等辦理情形

辦理個案管理人員 7 小時訓練、A 個案管理人員初階訓練、職前訓練、長照人員 level 1、初階專業訓練等訓練課程，以提升個管人員專業知能；另專業知能訓練部分，每年辦理在職專業訓練，每季辦理外聘督導及跨專業個案研討，增進個管員專業性及橫向連結，以提升服務品質效能。

D. 服務品質管理

(a) 個案管理機制：

(A)單位每週進行 A 個管會議，由個管統計當區相關個管服務量，包含計畫異動數、初複評案數、結案數及服務個案狀況特殊事件說明。本府衛生局每月召開個案討論會議，以個案研討方式進行個案服務討論，截至本(110)年 8 月底收案數為 1,456 人。

(b) 收案時效：

照管中心評估後轉至(A)單位平均 1 天，(A)單位訪案及撰寫計畫擬定 3 天內完成率 83%，(A)單位照會服務提供單位後第 1 次服務在 7 天內服務輸送到完成率 97%。

(c) 個案抽查情形：

109 年 9 月訂定「澎湖縣社區整體照顧服務體系(A)單位查核機制」，為提升長照機構人員素質，瞭解各機構實際服務情形及長者使用狀況，本府適時給予輔導、監督、考核及評鑑，以提昇單位服務品質。另(A)單位個管督導不定期抽查個案服務記錄，每月單位主管抽查家電訪是否確實完成。

(d) 評鑑督導機制：

依據 110 年澎湖縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業及評鑑指標辦理。

(1) 困難及限制

- ①本縣二、三級離島長照資源本身較為匱乏且服務多元性較低，所以服務連結相對困難，且整合型服務中心之設置皆為民間團體，與各單位之連結都倚靠合作議向書，並未有強制力，相較長照中心轉案及派案可能

較無效率及強制性，並且可能衍生服務一條龍、服務項目評估單一化等服務缺陷。

②B、C級單位之經費補助與社區照顧關懷據點結合，以致經費核銷及撥付方式較為複雜，計畫推動初期大部分社區(承辦單位)較有適應不良的問題。

(2) 因應措施及策進作為

針對現行社區照顧關懷據點加值辦理C級據點之單位，辦理計畫暨經費核銷課程，以提升辦理單位之行政量能。

2. 巷弄長照站(C)

(1) 執行情形

- A. C級巷弄長照站於本縣已佈建26處巷弄長照站，布建方式以馬公市為起點向其他行政區逐漸布建，以布建綿密的社區式服務據點為計畫推動目標；已於馬公市、湖西鄉、白沙鄉、望安鄉、七美鄉皆設有巷弄長照站，未來規劃於本縣轄內各鄉市皆設有巷弄長照站。
- B. 本府於110年補助據點業務費共計3,409萬8,598元整，延緩失能共計90萬元整，截止本(110)年8月計有26處(包含澎湖縣照顧服務協會-復興站、港子站、龍門站及菜園社區發展協會、光明里辦公處、朝陽社區發展協會、五德社區發展協會、興仁社區發展協會、烏坎社區發展協會、鐵線社區發展協會、鎖港社區發展協會、東文社區發展協會、湖西社區發展協會、鼎灣社區發展會、隘門社區發展協會、北寮社區發展、菓葉社區發展協會、後寮社區發展協會、中屯社區發展協會、小赤社區發展協會、西安社區發展協會、平

和社區發展協會、東湖社區發展協會等 26 處，服務人數為 15,888 人，累計服務人次計 218,549 人次。

C. 110 年度服務概況統計

月份	服務人次	服務人數	執行經費
1 月	39,172	2,301	7,858,747 元
2 月	31,721	2,163	
3 月	46,275	2,272	
4 月	43,565	2,236	6,619,817 元
5 月	31,556	2,446	
6 月	3,581	1,288	
7 月	3,585	1,242	第 3 季核銷
8 月	19,094	1,940	
合計	218,549/人次	15,888/人	1-6 月合計 14,478,564

(2) 110 年度原訂目標之達成情形

A. 目前本縣據點從 24 處增加至 26 處，相較 109 年增加 2 處據點。

(3) 困難及限制

A. 本縣目前僅西嶼鄉因社區人口多為高齡者，尚無法成立每週3-5日常態性供餐意願及相關志工人力，雖可補助專業人力，但是承辦意願及單位廚工、志工人力及行政人力仍不足，為未來努力設置之目標。

B. 馬公市以及湖西鄉、白沙鄉、七美鄉、望安鄉皆已設置巷弄長照站，藉以提供第一線在地服務。

(4) 因應措施及策進作為

①積極輔導目前已辦理據點加值服務之據點申請巷弄站服務。

②利用辦理活動及聯繫會議時說明並鼓勵更多民間單位投入老人照護工作。

(八) 長照專業服務

1. 執行情形

與轄內共計 24 家機構簽訂服務特約(均為醫療機構及居家護理所)，本年度至 8 月底止，服務人數共計 112 人，服務單位分佈及各鄉市服務涵蓋率如下：

鄉市別	特約單位數	長照需求人數	服務人數	服務涵蓋率
馬公市	10	2,048	64	3.12%
湖西鄉	2	589	16	2.71%
白沙鄉	6	394	21	5.32%
西嶼鄉	2	387	10	2.58%
望安鄉	3	229	0	0
七美鄉	1	54	1	1.85%
總計	24	3,790	112	2.95%

(1)110 年度原訂目標之達成情形

本年度服務目標人數為 175 人，至 8 月底止共計服務 112 人，達成率 64%。

2. 服務品質管理

(1)訂有「澎湖縣專業服務延案結案流程」。

(2)訂有「澎湖縣專業服務稽查機制」，惟本年度因疫情影響，為利各單位落實防疫工作，暫不辦理服務稽查。

(3)依本縣「長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報作業流程」辦理個案服務抽查，並將抽查結果列入追蹤事項及年度辦理特約之依據。

(九) 喘息服務

1. 執行情形

與轄內共計 16 家單位簽訂特約，服務單位如下：

	服務單位	服務項目	1-8 月 服務人數
1	社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	居家喘息	18
2	社團法人澎湖縣照顧服務協會	居家喘息	18
3	有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	居家喘息	25
4	澎湖縣私立家安心居家長照機構	居家喘息	1
5	千樂長照有限公司附設澎湖縣私立千賀居家長照機構	居家喘息	0
6	澎湖縣私立芳悅居家長照機構	居家喘息	0
7	光明里辦公處	巷弄長照站臨托	4
8	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立馬公社區式服務類長期照顧服務機構	日照中心喘息服務	8
9	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安白沙社區式服務類長期照顧服務機構	日照中心喘息服務	2
10	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安望安社區式服務類長期照顧服務機構	日照中心喘息服務	0
11	衛生福利部澎湖醫院老康健綜合式服務類長期照顧服務機構	日照中心喘息服務	2

12	旭登護理之家附設澎湖縣私立旭安菓葉社區式服務類長期照顧服務機構	日照中心喘息服務	0
13	衛生福利部澎湖醫院附設護理之家	機構喘息	14
14	天主教靈醫會醫療財團法人附設惠民護理之家	機構喘息	3
15	澎湖縣私立四季常照養護中心	機構喘息	15
16	澎湖縣私立感恩養護中心	機構喘息	13

2. 110 年度原訂目標之達成情形

(1)110 年度 1-8 月共計服務 116 人，服務使用率為 7.92%；
110 年目標數服務使用率為 9%，達成率 88%。

(2)未達成原因分析：本年度 5 至 8 月因新冠肺炎疫情影響，影響社區式及機構式服務，暫停相關服務提供，導致個案對居家式照顧服務需求增加。

3. 服務品質管理

(1)針對每月申報資料紀錄進行系統查核。

(2)配合長照服務個案抽查作業進行相關服務輸送流程查核。

(3)依各服務單位受評鑑或督考結果，做為來年特約之參考依據。

(4)於服務提供之過程，不定期至各喘息機構稽查及輔導，惟本年度因疫情影響，為利各單位落實防疫工作，暫不辦理服務稽查。

4. 困難及限制

(1)巷弄臨短托可提供民眾到就近的巷弄長照站接受短時間的臨托服務，雖巷弄長照站之經費提供補助照顧服務員人力，但巷弄長照站多為社區執行，且對相關行政流

程作業陌生，加上社區無多餘行政人力可提供協助，影響加入服務意願。

(2)本縣相關長照住宿型機構佔床率約為 8 成，但因相關服務人力不足，無法增加量能，以致服務量能較為吃緊。

(十) 長照住宿式服務機構

1. 執行情形

(1) 截至 110 年 8 月底，全縣共 7 家長照住宿式機構資源（含老人福利機構 4 家(206 床)、提供住宿式服務之身心障礙福利機構 1 家(35 床)、一般護理之家 2 家(139 床)、精神護理機構 0 家、住宿式服務類長期照顧服務機構 0 家及榮譽國民之家 0 家），共可服務 378 人，實際服務 330 人。鄉鎮市區涵蓋率 50%。（詳如表六）

2. 110 年度原訂目標之達成情形

老人福利機構部分於 110 年度預定收容率 95%，截至本(110)年 8 月底止，實際收容率已達 97.76%。

3. 檢討與策略：

(1)為解進本縣照顧床位不足困境，本府已輔導設立 2 家長照社團法人，規劃興建 120 床住宿式長照機構，另本府亦籌設興建享居養生園區，興建 112 床住宿式機構，預計 112 年完工。

(2)因本縣尚無住宿式長照機構，故尚未訂定相關機制，惟仍應加速訂定，俾利日後查核依據。

(十一) 居家失能個案家庭醫師照護方案

1. 執行情形

截至本年度 8 月底止，特約單位計有 21 家、參與醫師 21 人，目前於轄區 1 市 5 鄉均佈有特約服務單位，服務人數共計 915 人。

2. 困難及限制

本縣之基層醫療診所執業醫師多為 1 人，人力有限，故除自身門診業務外，投入意願不高。即便特約協助，服務量能也有限。

3. 因應措施及策進作為

主動拜訪轄內各醫療診所，說明方案內容，以增加單位特約之意願，提升服務普及率。

(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 34 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 15 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人。
- (2) 獎助 19 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5級（級別依實際情形修正），爰以每人每月 2 萬 2,000 元安置費為基準，申請長照服務發展基金獎助每人每月 5,200 元（金額依實際情形修正）。本案原預計獎助 30 人，目前實際獎助 34 人，達成率 113%。

3. 困難及限制

(1) 機構服務資源部分已簽訂 6 家，預計 111 年共獎助 38 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 18 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度失能老人。
- B. 獎助 22 名家庭總收入按全家人口平均分配，每人每月未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之中度失能老人，經評估家庭支持情形，確有進住必要者。

(2) 惟本縣現有機構式照顧床位(含老人福利機構及一般護理之家)已不足提供轄內照顧需求，機構式照顧服務需求數超過服務供應數。

4. 因應措施及策進作為

為解決轄內機構式照顧服務資源不足，本府積極與外縣市優、甲等老人福利機構簽訂安置補助契約書，提供轄內民眾選擇，擴增服務能量。

5. 111 年度經費需求：本府自籌經費編列 806 萬 4,000 元；申請長照服務發展基金獎助 249 萬 6,000 元元。(詳如附表)

(十三) 出院準備銜接長照服務

1. 執行情形

(1)本縣 2 家醫院(三總澎湖分院及部立澎湖醫院)於 106 年加入出院準備銜接長照服務計畫提供相關服務迄今，109 年 8 月本縣天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院亦加入提供出院準備銜接長照之服務。本縣轄內 3 家醫院全數加入提供服務，本縣將持續輔導，增加量能協助長照資源佈建。

(2)本年度至 8 月底轄內出院準備服務成效，共計轉介 139 案次，詳如下表：

110年	轉介人數/ 轉介項目	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
衛生福利部澎湖醫院	人數	7	4	5	5	10	7	9	6	53
	照顧服務	6	3	3	2	6	5	8	5	38
	復能及專業服務	4	0	2	1	0	0	0	0	7
	交通接送	4	3	4	3	8	2	2	4	30
	輔具服務	2	1	2	2	5	2	3	5	22
	喘息服務	3	3	3	3	3	1	2	0	18
三軍總醫院澎湖分院	人數	12	10	15	19	11	6	6	7	86
	照顧服務	4	5	7	7	6	4	2	5	40
	復能及專業服務	7	5	7	13	4	1	0	2	39
	交通接送	3	4	7	11	5	5	5	3	43
	輔具服務	2	2	4	11	5	4	2	2	32
	喘息服務	7	6	5	5	7	1	2	2	35
天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院		0	0	0	0	0	0	0	0	0
小計		19	14	20	24	21	13	15	13	139

2. 服務品質管理

- (1)針對本縣出備於照管系統轉介之個案失能等級評估及照顧計畫膳打部分，進行審核。
- (2)配合長照服務個案抽查作業進行相關服務輸送流程查核及相關滿意度服務調查。

(3)不定期邀請醫院出院準備團隊參加長照個案研討會及相關訓練，提升醫院端對長照相關服務的認識，提升轉介率。

3. 困難及限制

雖期待於病患出院前 3 日即可完成評估，但醫院執行端回復，仍有少部分個案未能如期評估，亦有少部分個案評估後，又因病況不穩定延後出院或入加護病房等等，較難配合於出院前 3 日即評估；另加上院方人力不足，出備評估人員專責僅 1-2 位，仍需參加相關訓練課程及休假，致民眾急需評估時，無法配合民眾需求即時協助評估。

4. 因應措施及策進作為

不定期辦理出院準備評估人員訓練，期待醫院儲備相關人力。

表八、110 年度長照服務推動情形一覽表（單位：家、人、％）

		資源佈建實際數				服務人數		
		未特約但已取得長照機構設立許可 (A)	已特約但未取得長照機構設立許可 (B)	已特約且已取得長照機構設立許可 (C)	合計 (A+B+C)	鄉鎮市區涵蓋率	目標數	實際數
居家服務機構		-		6	6	100%	900	905
日間照顧中心（失能及混合型）		-		6	6	100%	140	77
小規模多機能（失能及混合型）		-		1	1	17%	30	20
家庭托顧		-		1	1	100%	4	4
交通接送			獎助方式辦理		-	100%	150	157
營養餐飲			獎助方式辦理		-	100%	700	732
失智症團體家屋		-		-	-	-	--	-
喘息服務		-	-	8	8	100%	190	116
長照專業服務機構			-	-	-	100%	175	112
社區整體照顧服務體系	A		獎助方式辦理		-	100%	1,109	1,260
	C				-	100%	15,000	15,888

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。

表九、110 年度長照住宿式機構資源一覽表（單位：家、人）

鄉鎮市別	老人福利機構		提供住宿式服務之身心障礙福利機構		一般護理之家		精神護理機構		住宿式服務類長期照顧服務機構		榮譽國民之家		總計	
	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數	家數	可服務人數
馬公市	1	72	1	35	2	139	-	-	-	-	-	-	4	246
湖西鄉	1	49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	49
白沙鄉	2	85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	85
西嶼鄉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
望安鄉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
七美鄉	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	4	206	1	35	2	139	-	-	-	-	-	-	7	380

註：

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

三、服務品質管理面

(一)評鑑機制：針對縣內相關機構，配合中央或地方政府相關機構評鑑作業機制辦理。

(二)輔導機制

1. 每年定期邀請專家辦理縣內長照機構或護理機構督導業務，並請轄內護理機構依專家建議事項改善。
2. 定期針對長照服務機構辦理無預警查核及評鑑督導業務，以提升服務品質，確保民眾受服務之權益。

(三)績效考核機制

1. 加強照顧管理人員之專業職能訓練：

- (1)新進人員專業訓練，針對本年度新進人員辦理新進照管專員教育訓練(含職前訓練、服務單位參訪、個案管理與評估見習等)。不定期針對照顧管理人員提供訓練及專業輔導。
- (2)落實辦理個案討論會：為加強照管專員之評估一致性及顧管理能力，每個月辦理個案討論會。
- (3)辦理長照專業服務教育訓練課程：為加強照管專員之專業知能，綜合個案之醫療、護理、復健、心理、營養、生活、社會服務等跨領域的服務需求、擬定照顧計畫及執行照顧管理等工作之專業職能，每季辦理 2 次專業服務教育訓練課程。

2. 建立照顧管理人員管考機制：

- (1)依據「澎湖縣政府臨時人員工作規則」第三十三條(考勤獎懲及考核)規定，各單位主管對臨時人員之考勤，應督飭嚴格執行，不得有故意不照規定辦理或其他隱

瞞情事。僱用單位應每年對臨時人員辦理考核。其考核評分規定澎湖縣政府臨時人員獎懲考核表。長照中心照管人員之服務績效考核依規定比照辦理。

(2)照管人員之考核，應由承辦人或照管督導進行初評、科長進行複評作業，考核結果由照管人員自行保管。

(3)照管人員之服務績效考核，由承辦人或照管督導針對應改善之缺失，與照管人員進行個別訪談，並納入下次考核之追蹤改善事項。

(4)訂有「澎湖縣長期照顧管理中心人員考核及晉任規定」，規定中訂有平時考核及相關晉任規定，期待照管人員對工作之積極性。

3. 定期召開照管中心月會（含分站照管人員）：

(1)每月定期辦理照管中心工作會議，針對長照服務涵蓋率、服務資源網絡整合、考核績效等方面進行討論改善，檢討服務流程並適時修訂之相關表單，落實服務評估、計畫、執行與後續追蹤。

(2)期藉定期召開工作會議，監測及維護照管中心服務品質。

4. 建置照管人員與長照 2.0 服務資源平臺：

(1)為整合轄區長照資源體系，執行過程涉及服務提供單位之議題，將定期於在地夥伴會議並提出討論。

(2)建置在地長期照顧夥伴網絡及通暢、便捷的業務聯繫管道，規劃各項長照服務規劃有其專責人員負責相關事宜。期能有效促進本縣與社區長照資源的銜接與轉介。

5. 建立長期照顧服務流程：

- (1)為協助本縣居民就近獲得長期照顧服務，參照行政院長期照顧推動小組－照管中心制度建立小組修訂之服務流程圖，並配合本縣長期照顧管理中心服務區域，訂定本縣長期照顧服務流程。
- (2)協助不符合長照計畫補助對象民眾，取得所需資源：
 - A. 針對評估未有失能者，協助轉介相關單位提供協助或是全自費使用長照資源。
 - B. 除現有之長期照顧服務資源外，並協助連結衛生所附設居家護理所、社區復健中心、社區關懷據點、慈善團體等服務資源，或由長照中心志工團隊不定期前往關懷訪視及電話問安。提供諮詢服務，或協助轉介其他相關資源。

6. 建立內部個案管理及服務品質監控機制：

- (1)為加強辦理個案服務品質監控，定期與各服務提供單位召開聯繫會。
- (2)為確保服務使用者之權益，迅速合理解決爭議申訴案件，建立申訴案件處理流程，以落實服務爭議之處理。
- (3)針對服務提供單位，擬定以下實施方案：
 - ①訂定考核、獎懲機制，定期對服務提供單位進行督導考核，期能全面提升服務品質。
 - ②依前年度考核結果，遴選成績優良之機構為服務提供單位，採簽約方式辦理服務，並於合約內訂定違規事項及不良廠商汰換機制。

(4)提升長期照顧服務品質：

- A. 統整服務資源網路，並定期追蹤個案之服務提供情形，以確保個案獲得持續性及整體性之照護。
 - B. 藉由志工電話關懷與關懷訪視了解個案服務情形，並作立即性問題回覆與改善，以達到對服務團隊之服務品質管控。
7. 辦理民眾滿意度調查及分析：每年度對服務使用者進行整體滿意度進問卷調查，評價實施成效，並依調查結果針對缺失提出具體改善方案。110 年度服務滿意度調查目前執行中。

四、政策宣傳

(一) 執行情形

1. 製作宣導單張及手冊：持續蒐集並更新彙編長期照護相關醫療、社會福利、機構社區照護資源等等多元化資料，以協助民眾瞭解本縣長期照顧服務項目、流程及申辦窗口。
2. 舉辦宣導說明會：於各鄉市舉辦宣導說明會，使里長、里幹事、里民瞭解申辦流程，並就近協助有需求的民眾申請，已辦理 10 場次。
3. 建置長期照顧服務資訊網站，即時提供民眾上網查詢長照相關服務資源與訊息：除了於本府網站建置本縣長期照顧服務資訊專區外，亦於臉書網站建置本縣長照中心專屬專頁，即時回應民眾諮詢，亦利用 GOOGLE 表單系統建置本縣長期照顧服務線上申請表單，期利用多元管道提供更加便民之服務。

A、澎湖縣政府衛生局網頁

<http://event.penghu.gov.tw/longcare/>

B、澎湖縣長期照顧管理中心臉書粉絲專頁

<https://www.facebook.com/penghulongcare/>

C、澎湖縣長期照顧服務線上申請表單

<https://goo.gl/forms/HBD5ei j1JmraupAg2>

4. 利用大眾傳播媒體(縣府 Line 資訊發佈、有線電視、臉書、電子字幕機等)宣導相關服務資訊，並配合辦理各項宣導活動，發揮推廣宣導、教育民眾的功能，刊登地方媒體 8 則、網頁刊登 28 則(含 1966 專區、衛生局及照管中心網頁)、有線電視跑馬燈 1 則、澎湖縣政府 LINE 專頁 4 則。

（二）困難及限制

雖已透過多元管道進行長照政策宣導，但仍有民眾接受不到訊息，而對長照服務陌生。

（三）因應措施及策進作為

- 1、持續赴各鄉市公所、村里長、幹事、衛生所及相關機關拜訪、宣導，期能透過在地服務的第一線人員，發掘需求個案，達到個案轉介的成效。
- 2、辦理各項長期照顧業務宣導活動，增進社會大眾對長期照顧的認知，並製作海報、標語等，配合於活動時擺設，使民眾能更加了解服務項目及其特性，並增加民眾獲得服務之可近性，讓民眾看得到、用得到、找得到。

五、經費執行

（一）執行情形

依衛生福利部核定長期照顧十年計畫 2.0 經費新臺幣 1 億 6,546 萬 5,000 元整。截至本(110)年 8 月底累計執行新臺幣 1 億 675 萬 6,294 元整。

（二）困難及限制

長期照顧服務專業人力缺乏：本縣照顧服務專業人力（社工員、照顧服務員、物理/職能治療師）長年都有不足，以致服務量能不足之隱憂，過去都藉由人力培訓課程、在職訓練、證照加給等措施，加強人力留任，但因本縣財政困窘，長年以來現金加給項目可能造成更大財政負擔。

（三）因應措施及策進作為

1. 本府以自籌經費挹注，增加照顧服務員訓練場次，增加受訓人數投入照顧服務場域，充實本縣長照照顧人力資源。
2. 建議由中央統一針對離島、偏鄉地區性不同，訂定離島或偏鄉不同級距之加給，提高照服員願意至三級離島題工服務之誘因。

表十、109 年、110 年長照服務經費預估情形一覽表（單位：元、%）

項目		109 年				110 年			
		核定數 (A)	執行數 (B)	繳回數 (A-B)	執行率 (B/A×100 %)	核定數 (A)	預估執行數 (B)	預估繳回 數(A-B)	預估執行 率 (B/A×100 %)
長照服務給付支付		127,554,000	127,452,506	101,494	99%	112,000,000	111,200,000	800,000	99%
長照服務資源	居家服務	10,080,000	10,080,000	-	100%	10,440,000	10,400,000	-	100%
	日間照顧	2,412,000	2,412,000	2,412,000	0%	1,272,215	0	1,272,215	0%
	家庭托顧	470,000	130,000	340,000	28%	200,000	200,000	-	100%
	小規模多機能	-	-	-	-	-	-	-	-
	交通接送	10,043,000	9,782,014	260,986	97%	11,043,450	10,720,000	323,450	97%
	營養餐飲	10,084,000	10,084,000	-	100%	8,504,400	8,411,000	93,400	98.9%
	失智症團體家屋	-	-	-	-	-	-	-	-
	社區整體照顧服務體系	14,630,000	11,650,211	2,979,789	80%	16,122,040	16,100,000	22,040	99%
	行政人力	5,246,000	4,559,581	68,641	87%	5,882,895	5,588,750	294,145	95%
照管中心（含分 站）		24,710,940	23,209,489	1,509,551	93.89%	29,875,930	28,225,930	1,650,000	94.48%

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)提升長照需求民眾接受長照服務之服務涵蓋率至50%。
- (二)強化照顧管理制度，整合照顧服務資源。
- (三)專業人力的建置與服務品質的提升。
- (四)持續執行離島地區照管分站之服務。

二、分項目標

- (一)提升長照需求民眾接受長照服務之服務涵蓋率至 55%：主動開發長照需求個案，至 110 年 8 月底本縣累計使用長照服務人數為 1,632 案，住宿機構個案為 305 案，服務涵蓋率為 48.3%，預計 111 年累計服務人數達 2,207 案。
- (二)除持續鼓勵現有服務單位增加服務量能，亦歡迎本縣或外縣市等相關團體投入本縣長照服務行列。
- (三)強化照顧管理制度，整合照顧服務資源
 - 1. 針對照顧管理中心及 A 個管員，每季辦理相關在職訓練 2 場次，計 8 場次。
 - 2. 每月定期辦理個案討論會，期增加人員照管能力。
- (四)專業人力的建置與服務品質的提升
 - 1. 評估現有長照人員，辦理長照人員培訓、在職教育等訓練，以充實人力、提升品質。

2. 服務提供須兼顧品質的提升，建立品質管控機制，透過對服務單位的督導考核及聯繫會議等，掌握全縣長期照顧制度及計畫之推動與執行。

三、績效指標

(一) 量化指標（得自行增加）

注意事項：110 年度目標值為至 12 月底之目標數；實際值請以 110 年 8 月底為準，並應呈現 111~113 年度相關供需推估數據。

績效指標	評估標準	單位	年度目標值/實際值						
			109		110		111	112	113
			目標值	實際值	目標值	實際值	目標值	目標值	目標值
1. 整體服務使用率	$(\text{實際服務人數} \div \text{服務目標人數}) \times 100\%$	%	47%	52.9%	52%	44.5%	55%	58%	60%
1-1.居家服務	$(\text{使用居家服務人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	48%	49%	50%	51%	52%	55%	58%
1-2.日間照顧 (含失智型)	$(\text{使用日間照顧人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	10%	11%	11%	11%	12%	12%	13%
1-3.小規模多機能 (含失智型)	$(\text{使用小規模多機能人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	1.3%	1.4%	1.4%	1.4%	1.5%	1.5%	1.6%
1-4.家庭托顧	$(\text{使用家庭托顧人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	0.2%	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	0.6%	0.7%
1-5.交通接送	$(\text{使用交通接送人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	9%	9%	10%	11%	12%	13%	15%
1-6.營養餐飲	$(\text{使用營養餐飲人數} \div \text{使用長照服務人數}) \times 100\%$	%	61%	61%	62%	62%	63%	64%	65%

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	0	00	0	0
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%	%	50%	55%	75%	80%	85%	90%	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%	%	30%	32%	35%	36%	42%	45%	50%
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%	%	17%	15.7%	12%	7.6%	12%	12%	12%
1-11.喘息服務	(使用喘息服務人數÷使用長照服務人數)×100%	%	12%	13.8%	12%	7.92%	12%	12%	12%
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%	%	-	40.5	28%	50%	50%	50%	50%
2. 長照服務時效									
2-1.需求評估服務時效	自個案申請至完成需求評估作業日數總和/總個案數	日	5	3.3	3.5	3.1	3.2	3.2	3.2
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	6.3	6	6.1	6	6	5.8
3. 服務供給量									
3-1.居家服務	照服員人數	人	135	135	154	154	160	165	170
3-2.日間照顧(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	8	8	7	7	8	8	9
3-3.小規模多機能(含失智型)	服務單位或特約機構數	家	1	1	1	1	1	1	1

3-4.家庭托顧	服務單位或特約機構數	家	1	1	2	2	3	4	5
3-5.交通接送	車輛數	人	15	15	15	16	17	18	19
3-6.營養餐飲	志工人數	人	135	135	140	142	145	150	155
3-7.失智症團體家屋	服務單位數	家	0	0	0	0	0	0	0
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	7	7	8	8	8	8	8
	個案管理人員數	人	14	14	14	13	16	16	16
3-9.社區整體照顧服務體系-C單位	服務單位數	家	22	22	24	26	28	29	30
3-10.長照專業服務機構	服務單位或特約機構數	家	23	22	22	24	24	24	25
3-11.喘息服務機構	服務單位或特約機構數	家	16	16	18	16	17	17	18
3-12.居家失能個案家庭醫師照護方案	特約機構數	家	19	19	21	21	23	23	23

(二) 質化指標

1. 定期召開長期照顧服務推動小組聯繫會議，協助本縣長期照顧政策規劃與諮詢及以下事項：

- (1)輔導、審查及監督長期照顧政策之推動事項。
- (2)協調、諮詢與推動長期照顧服務及本縣長期照顧相關重大措施。
- (3)開發建置長期照顧資源，督導整合政府與民間之相關資源。
- (4)督導考核各項長期照顧服務執行成效，提升長期照顧服務品質。

(5)輔導推動長期照顧制度宣導事項。

(6)其他有關本縣長期照顧制度之推動及相關爭議處理會調查長照機構違法之情事事項。

2. 建構完整之長期照顧服務服務流程，以及服務使用者申訴機制。
3. 定期對長照服務特約單位進行輔導及督導考核，以提升長期照顧服務品質。
4. 對服務使用者進行整體滿意度調查，並依調查結果針對缺失提出具體改善方案。
5. 加強長期照顧之推廣宣導，提升民眾對長期照顧之認知。

伍、 111 年度執行策略重點及方法

注意事項：本節撰寫內容需依長照服務法第 5 條所規範地方主管機關應掌理事項提出具體策略（包含運作方式、執行內容、經費使用等），並與「壹、三、整體性分析及未來環境預測」及「貳、110 年度長照十年計畫 2.0 執行現況」相呼應。

一、 主要工作項目之具體策略

（一） 整合公部門行政資源

1. 澎湖縣長期照顧推動小組

- （1）本縣長期照顧推動小組設置委員二十一人，其中一人為召集人，由縣長兼任；一人為副召集人，由副縣長兼任；並由社會處、衛生局、民政處、教育處、旅遊處等單位首長及長期照顧相關學者專家、民間相關機構、團體代表及服務使者代表十四人擔任委員，組成長期照顧推動小組。
- （2）長期照顧推動小組及審議委員會之任務：
 - i. 輔導、審查及監督長期照顧政策之推動事項。
 - ii 協調、諮詢與推動長期照顧服務及本縣長期照顧服務相關重大措施。
 - iii. 開發建置長期照顧資源，督導整合政府與民間之相關資源。
 - iv. 督導考核各項長期照顧服務執行成效，提升長期照顧服務品質。
 - v. 輔導推動長期照顧制度宣導事項。
 - vi. 其他有關本縣長期照顧制度之推動及相關爭議處理會調查長照機構違法之情事事項。

- (3) 於 97 年 3 月 11 日訂定「澎湖縣長期照顧服務推動小組設置要點」，並依設置要點於 97 年 3 月 27 日成立「澎湖縣長期照顧服務推動小組」，其任期為二年。101 年 2 月 17 日第 1 次修正，於 107 年 4 月 24 日府授衛保字第 1073300966 號函第 2 次修正（如附件）。
- (4) 長期照顧服務推動小組應每年召開二次會議，必要時得召開臨時會議。本年度已召開 1 次會議。由召集人擔任主持人，提供中心在工作執行上的指導，強化長期照顧體系的連結，促使中心功能的發揮與業務推展。
- (5) 推動小組會議召開時，得視議題需要，邀請相關機關代表、學者專家或民間福利機構、團體代表列席。

(二) 地方政府爭議處理會

1. 組織架構及任務

(1) 組織架構：

本府 109 年度 3 月 23 日頒布「澎湖縣長期照顧服務爭議調處作業要點」，由社會處處長及衛生局局長，依業務屬性召開會議，並指定其中 1 名委員為召集人，委員代表包括長照服務、長照管理之學者專家，法律學者專家，長照服務使用者代表及機關代表。

(2) 組織任務：

- A. 為解決個案與長照服務委託單位之間所生爭議之處理困境，保障接受長照服務者之權利。
- B. 考量長照服務體系特重長照需求個案與長照服務提供者間之信賴關係，對相關陳情、申訴及調處管道即時處理。

2. 110年度工作重點

- (1)提供長照服務所致生命、身體、健康、財產或 其他權利損害之爭議。
- (2)保障接受長期照顧服務者之權益，並妥速處理長照服務爭議，以維護長照服務體系之和諧及穩定。

3. 運作情形

- (1)長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬，受任人申請長照服務爭議調處，應以書面載明，並向本府提出申請。
- (2)本府受理申訴案件後，應提交長照服務爭議調處會，並於受理次日起二十日內通知當事人調處期日及處所。

(三)行政部門之跨單位整合機制

1. 業務職掌

本府因尚未整併為二級機關或專責科室，故相關業務仍依屬性分屬本府衛生局及本府社會處業務權責，專責相關長期照顧法規主管機關、長照政策推動、長照資源佈建、長照資源管理、長照機構管理等業務。

2. 人力配置

- (1)衛生局：正式人員(技士)1 名。
- (2)社會處：衛生福利部補助地方政府長照資源整備人力 8 名。

3. 運作情形

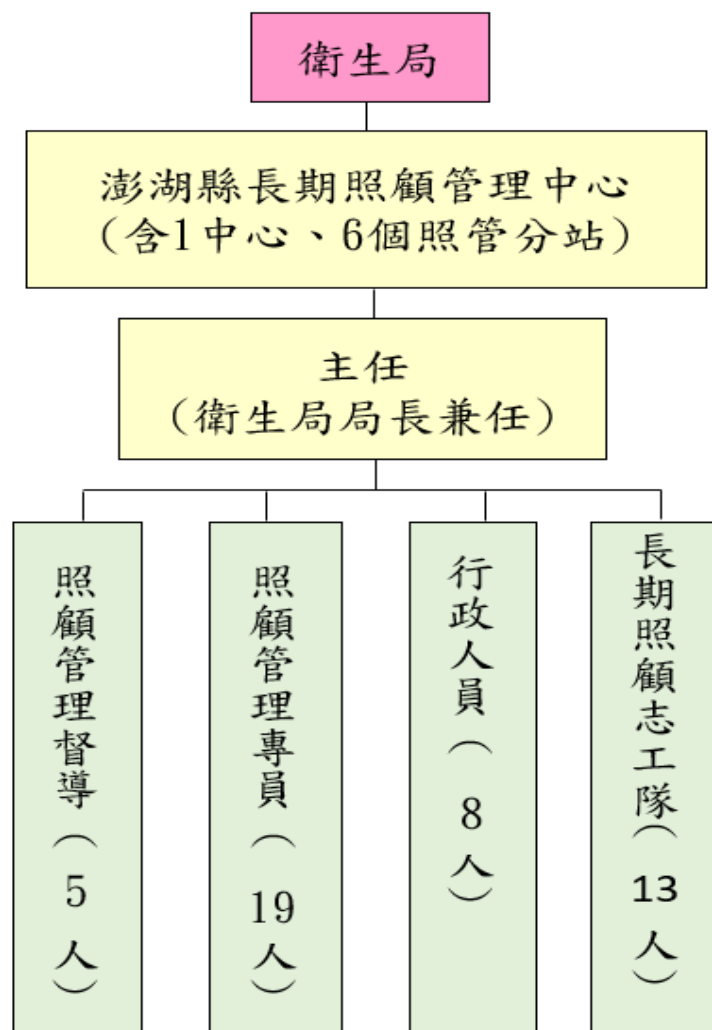
依業務屬性分屬由本府社會處及衛生局管轄，並定期依業務執行情形召開業務聯繫會議或長照服務推動小組溝通業務執行及業務運作情形。

(四)統整照顧管理制度

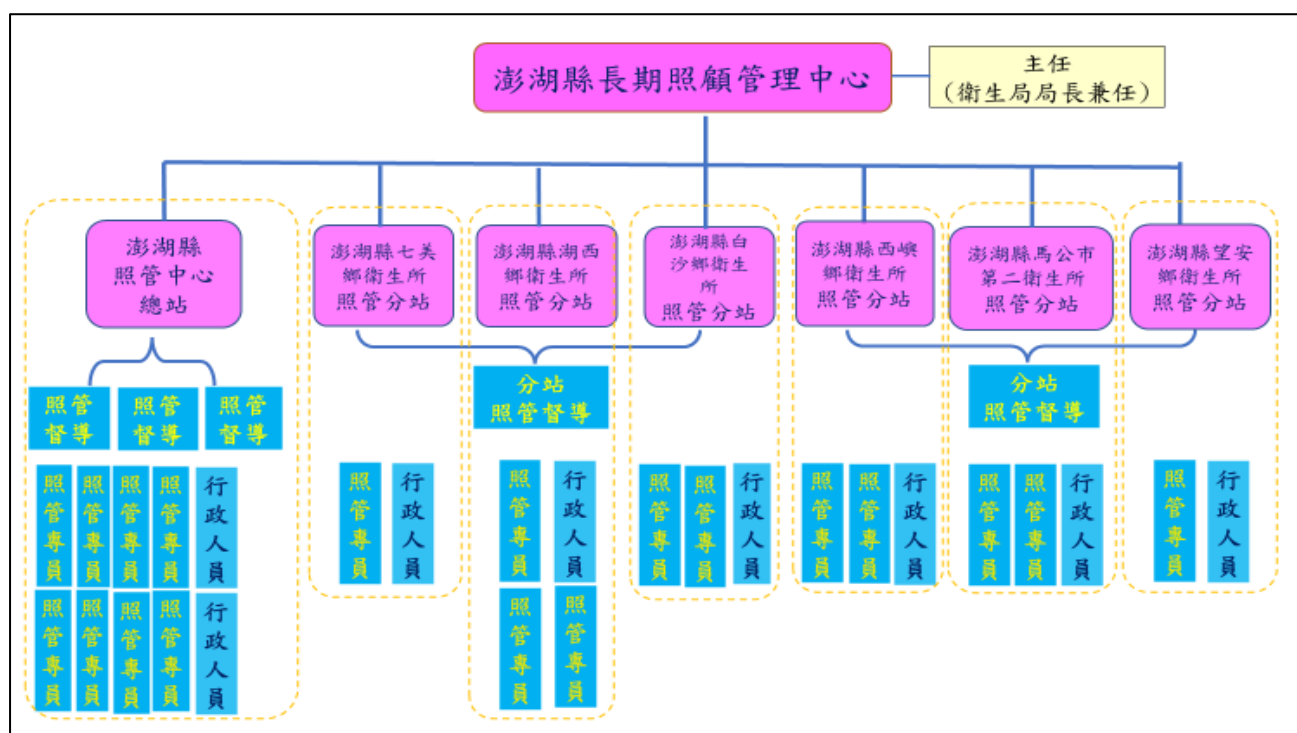
(1)照管中心（含分站）組織架構、人力編制

本縣為完善照顧管理制度，設置 1 處長期照顧管理中心並於各鄉市設置照管分站計 6 處，以作為受理、提供民眾需求評估及連結、輸送長期照顧服務之單一窗口，縮短因地理特性及城鄉差距所造成之服務輸送時效。

現階段「長期照顧管理中心」以任務編組方式進行，由衛生局局長兼任中心主任，未來逐步推動長期照顧管理中心為本府二級單位，能有獨立預算及人力，以順利推動長期照顧制度。



照管中心及分站	照管 督導	照管 專員	行政 人員
澎湖縣長期照顧管理中心	3	8	2
馬公市第二衛生所照管中心分站	1	2	1
西嶼鄉衛生所照管中心分站		2	1
望安鄉衛生所照管中心分站		1	1
湖西鄉衛生所照管中心分站	1	3	1
白沙鄉衛生所照管中心分站		2	1
七美鄉衛生所照管中心分站		1	1
合 計	5	19	8



(2)照管中心及分站業務目標與推展規劃

- i. 於本縣各鄉市設置照管中心分站，受理民眾諮詢及即時受理申請案件，提升服務時效，也賦予分站照管人員案源與資源開發的責任，並主動開發需求民眾，以拓展服務使用率。
- ii. 設定品管指標執行，定期追蹤指標本縣訂有照顧管理共通性服務指標共計 13 項，定期追蹤指標完成情形，必要時提供檢討與改善。管控指標有服務核定作業時效、個案複評時效、需求等級評估一致性及完整性、訪視評估執行情形、短期間重覆評估比率、短期間重覆評估原因、派案樣態、照顧計畫品質、服務落實度、計畫異動樣態分析、強化照管人員專業知能、個案樣態、評估負荷量等。
- iii. 為保障長照個案服務之權益 及維護長照服務之品質，並以「個案服務」為核心，聚焦於提供之服務項目與內容是否符合個案需求等：依本縣「長期照顧個案服務之抽查及異常情形通報作業流程」進行服務個案抽查。
- iv. 定期召開業務聯繫會並不定期實地查核照管分站執行狀況，提供更完善的服務模式。

(3)照管人力資源管理

i. 照管人員培訓：

- A. 本縣照管中心人員計有 19 位照專、5 位督導，其中已有 4 位督導及 5 位照專取得 LEVEL3 資格。本年度新聘 4 名照專。由中心督導及資深照專完成新進人員職前訓練。

- B. 由於本縣自辦照專 LEVEL1 課程需耗費大量的人力及物力，評估其效益後，多配合其他縣市或衛生福利部辦訓時間，遴派新進照專參訓，並期達全國評估能力趨近一致性。完成專業課程後，於本縣照管中心進行實務實習，協助於進用 6 個月內完成「照顧管理專員、照顧管理督導之資格訓練」。
 - C. 遴派符合進階課程之照管人員參與進階訓練，期強化專業整合能力。並配合中央「照顧管理專員、照顧管理督導之資格訓練」，協助照顧管理專員取得督導資格，提升專業能量。
 - D. 落實辦理個案討論會：為加強照管專員之評估一致性及照顧管理能力，每個月辦理個案討論會。
 - E. 辦理長照專業服務教育訓練課程：為加強照管專員之專業知能，綜合個案之醫療、護理、復健、心理、營養、生活、社會服務等跨領域的服務需求、擬定照顧計畫及執行照顧管理等工作之專業職能，每年辦理 8 場次專業服務教育訓練課程。
- ii. 照顧管理人員管考機制：
- A. 依據「澎湖縣政府臨時人員工作規則」第三十三條(考勤獎懲及考核)規定，各單位主管對臨時人員之考勤，應督飭嚴格執行，不得有故意不照規定辦理或其他隱瞞情事。僱用單位應每年對臨時人員辦理考核。其考核評分規定澎湖縣政府臨時人員獎懲考核表。長照中心照管人員之服務績效考核依規定比照辦理。
 - B. 照管人員之考核，應由承辦人或照管督導進行初評、科長進行複評作業，考核結果由照管人員自行保管。

C. 照管人員之服務績效考核，由承辦人或照管督導針對應改善之缺失，與照管人員進行個別訪談，並納入下次考核之追蹤改善事項。

D. 訂有「澎湖縣長期照顧管理中心人員考核及晉任規定」，規定中訂有平時考核及相關晉任規定，期待照管人員對工作之積極性。

(4)推動長照服務給付及支付制度

(1)執行情形

A. 依據「衛生福利部訂定之長期照顧(照顧服務、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)給付及支付基準」、「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽訂及費用支付作業要點」辦理。

B. 本縣轄內依上開規定簽訂特約契約之服務提供單位共計 48 家，全數皆採行按月申報費用，且本府皆可依規定於 30 日內完成服務項目審核與金額核定，並支付全數服務費用。

(2)110 年度原訂目標之達成情形

本府為減少行政程序、減少特約單位之財政負擔，採行以特約單位按月申報服務費用後，本府於 30 日內完成服務項目核定及費用撥付程序。經實際執行後，本府皆可於 20 日內完成相關程序並撥付費用。

(3)困難及限制

長照服務給付及支付制度為新型支付制度，且費用申報涉及新版照顧管理系統之服務紀錄登錄、產製或系統更新等問題，較會有系統執行及費用申報之問題，導致費用申報未於期限內完成。

(4). 因應措施及策進作為

- A. 配合中央辦理相關系統及給付支付教育訓練，提升單位對於新系統及政策之熟悉及認知。
- B. 本府同仁亦同步輔導、協助單位進行系統的紀錄登打、產製及費用申報。

(二) 普及長期照顧服務資源

1. 居家服務

(1) 執行規劃及策略

①特約區域劃分方式、許可/特約審查機制

本縣為離島地區，加上二、三級離島地區資源有限，無法滿足欲使用長照服務之需求者，為利照顧本縣縣民，本府委託服務提供單位辦理居家服務，服務內容包含全縣居家服務，並依據長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 10 條、11 條規定辦理，經書面審查及實地聯合會勘符合規定者，函發設立許可證書後，並提出申請特約始得營運。

②輪派案機制

A 單位應進行派案源頭管理，考量 B 單位之量能予以派案，並給予個案充足的長照服務資訊，另 A 單位須於聯繫會議及單位網站或社群網頁上公開輪派表，依序輪派：

- a. 個案選擇服務單位意願優先。
- b. 由區域內 B 單位開發轉介。
- c. 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。
- d. 依轄內之 B 單位，以公平原則依序輪派。

③服務品質管理機制

- a. 為有效瞭解本縣居家服務機構實際服務情形，本府採無預警聯合稽查，進而瞭解機構服務情形及民眾使用狀況，以作為後續檢討改善之依據。
- b. 每 2 個月辦理抽查居家服務督導員及每月辦理抽查照顧服務員服務情形，透過抽查督導員服務紀錄查核督導員每 3 個月家訪 1 次，每月電訪 1 次之執行情形及實地訪查照顧服務員服務情形。

④機構管理

- a. 若有民眾提出變更服務提供單位，以個案「意願及最佳利益考量」，若民眾無特殊要求，則維持原服務單位。
- b. 經本縣長照管理中心評估並核定給付額度之個案，應於額度內提供照顧服務項目，並依長照給付支付額度基準收取部分負擔，以確保民眾之權利及服務品質。每年辦理無預警實地查核，依查核項目辦理，長照機構應開具載明收費項目及金額之收據，不得違反收費規定，若發現服務提供單位給予自付額折扣或不收自付額部分，依長期照顧服務法第 36 條規定辦理罰則。
- c. 照服員帶案投靠：本縣嚴禁照服員帶案投靠，單位對照服員應徵時，已說明不能帶案投靠，故無訂定相關機制。
- d. 挑案處理機制：本縣以公平公開派案原則，依照服員的狀況接派工作，並要求照服員不得拒絕派班，遭個案投訴或客訴，經查屬實，則由居家督導員控管服務品質，持續至改資再派案。

e. 其他策略：

(a)運用高齡及長期照護的專業，強化照護服務人員的人力培訓，鼓勵照顧服務員加入照顧工作，以提升本縣照顧服務品質。

(b)機構照顧服務員若有考取丙級證照，每月加給1,000元獎勵津貼，另每年發給三節禮金及員工旅遊。

5.特殊個案處理機制

針對特殊個案處理機制，本府依人民陳情事由、爭議內容，進行不同處遇方式，召開個案研討會議，並邀請相關單位、專家學者出席會議；另爭議的部份，依本府爭議處理原則辦理。

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	澎南區	澎南國中				預計110年12月底前媒合有意願承接之單位及空間，並於111年辦理施工。
2	七美區	七美國中			 已申請前瞻計畫設置日間照顧中心	

（1）#1 澎南區：澎南國中學區，預計布建1家

①布建規劃及策略

A.其他預計布建策略（如找點、土地及建物、單位媒合等）

目前刻正尋覓廢棄學校或空間辦理日間照顧中心，因澎南區位於市區，土地及建物使用類別不易變更，加上本縣為離島地區，資源不足較無單位意願進駐服務。

②布建可能遭遇之困難事項

A. 可能遭遇之困難事項

該區較無適合空間辦理日間照顧中心，加上老年人口數及長照需求數不多，造成窒礙難行。

（2）#七美鄉：七美國中學區，預計布建 0 家

本區已申請前瞻計畫設置日間照顧中心。

3. 家庭托顧

（1）服務推動與管理之具體目標及策略

109 年委託有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社於馬公市辦理家庭托顧服務，考量福利人口數及地域性需求，110 年布建 3 處家托點，以提供在地化服務。每年採無預警方式抽查單位，對於缺失部份，將函文請單位於期間內改善，若未於期間內改善者，將依澎湖政府特約各項長期照顧服務契約書辦理。

（2）輔導機制推動之具體目標及策略

- a. 為推動家庭托顧輔導團，本府委託社會福利團體及長期照顧機構辦理家庭托顧輔導團，目前僅有 2 家辦理，未來，本府將持續宣導，輔導有意願單位投入輔導團體。

b. 退場機制：

依據「澎湖縣政府特約長期照顧服務契約書」辦理，針對查核及輔導不符，經有效期間內未改善單位，將納入明年是否簽訂特約單位。

c. 輔導團篩選方式：

本縣因地理環境特殊，民間單位進駐不易，資源有限，輔導單位難尋，現有 2 家輔導團分別為：有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社及旭安健康事業有限公司辦理，輔導內容作為本府與家庭托顧長照機構間業務聯繫的溝通橋樑，同時協助家庭托顧長照機構辦理法定事項及一般庶務工作，培植在地家庭托顧長照機構營運能力。

d. 輔導經費繳回機制：

補助基準參照「長照服務發展基金一般性獎助經費申請、審查及財務處理暨獎助項目及基準」暨「衛生福利部推展社會福利補助經費申請補助項目及基準」之規定，補助費用及標準如有變更或其他規定事項，悉依衛生福利部公告相關補助基準為主。

e. 輔導團退場機制：

(a) 本府不定期電訪或派員抽查家托單位服務執行情形及個案紀錄。

(b) 特約服務單位應與本府簽訂「澎湖縣政府特約長期照顧服務契約書」，辦理家庭托顧服務，若抽查不符規定，將列入明年是否簽訂特約單位。

4. 交通接送

(1) 獎助經費核定機制（如服務目標值達成率）

依據長照給付及支付基準辦理，針對符合長期照顧服務請領資格之長照需要者，將予核定長照需要等級及長照服務給付額度辦理，截止本(110)年度 8 月底共服務 1,253 人，累計服務計 15,984 趟次，達成率 78.39%。

i. 服務目標達成情形

月份	服務人數	服務趟次
1 月	177	2,109
2 月	156	1,670
3 月	183	2,730
4 月	180	2,435
5 月	177	2,121
6 月	111	1,127
7 月	133	1,743
8 月	136	2,049
合計	1,253	15,984

(2) 服務指標及具體推動策略

本府於 98 年度結合本縣「復康巴士」(委託財團法人伊甸社會福利基金會經營管理)服務開辦交通接送服務。本府因應民眾使用需求逐年增編車輛費用，109 年度規劃結合民間資源募集 1 輛復康巴士，以滿足民眾使用交通接送服務之需求。截至本(110)年 8 月底交通接送車輛共計 15 輛，平均趟次 1,998 趟次。

鄉(市)	非專車專用	專車專用
馬公市	12	1

湖西鄉	0	0
白沙鄉	0	0
西嶼鄉	1	0
望安鄉	1	0
七美鄉	1	0
合計	15	1

5. 營養餐飲

- (1)增加老人餐養服務量：105 起本縣開放設籍本縣 75 歲以上且具有最低生活標準 3 倍以下資格之獨居長者或偶居長者(夫妻皆滿 75 歲者)申請服務，現行服務人數已提升至 700 餘人，較前一年度增加逾 100 人服務人數。
- (2)積極開發具有量能之社區投入送餐服務，本縣現有營養餐飲服務單位已達 8 家。

6. 輔具購買租借及居家無障礙環境改善

- (1)強化本縣輔具資源服務中心功能：本縣民眾經長期照顧管理中心評估符合長期照顧十年計畫服務對象且有輔具或居家無障礙環境改善服務需求者，將優先連結使用本縣輔具資源中心相關資源，由專業人員提供輔具及居家無障礙環境評估服務，並協助民眾申請相關補助經費或輔具租借使用。
- (2)本縣輔具服務單一窗口目標：節省相關行政流程並提高民眾利用專業服務之動機與意願。

7. 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

為讓失能者或其家屬更能清楚方便連絡長照 A 單位個管員，提供更迅速便捷的服務網絡，於 109 年 4 月 1 日起規劃以專人專責方式，將本縣劃分為 8 區，每個行政區域由 1 個(A)單位負責，為失能者擬定照顧服務計畫、連結 B、C 單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，滿足民眾多元照顧需求及專任專責的服務。

B. 業務目標與推展規劃

i. 派案機制：本縣於 109 年訂定「澎湖縣社區整合型服務中心派案原則」，基於全派案原則，A 單位應進行派案源頭管理，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，派案時應依下列順序，考量欲派之長照服務提供單位之量能予以派案，並給予個案充足的長照服務資訊，另 A 單位須於聯繫會議及單位網站或社群網頁上公開輪派表，依序輪派：

(i) 個案選擇服務單位意願優先。

(ii) 由區域內 B 單位開發轉介。

(iii) 依轄內之 B 單位，以公平原則依序輪派(須考量服務提供單位服務人力及服務量能、服務提供即時性、服務提供可近性)。

(3) 輔導機制或具體作為：

(i)每月將 A 單位輪派機制，公開於本府官網，以便民眾及單位查詢。

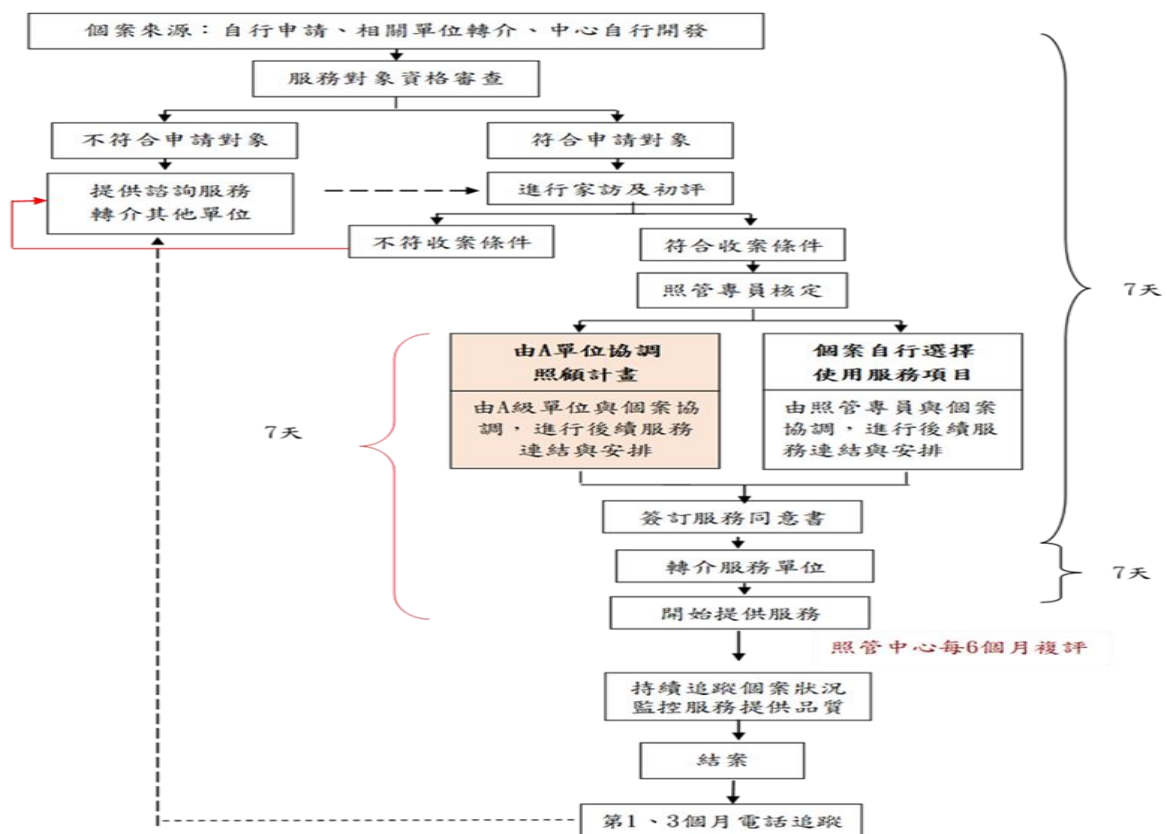
(ii)為落實長照服務品質，本府針對 A 單位派案同一或關聯之 B 單位屬 A 單位派案量前三名者，進行在案量 10%抽查作業。

ii 照顧計畫擬定作業時效

(i)個管員應於接獲照管中心派案後 3 天內，完成個案訪視、照顧計畫擬訂與審核，並進行服務連結，確保服務單位於 7 個工作天內提供第一次服務。

(ii)由A單位個案管理人員進行照顧計畫，說明各服務項目之定義、範圍、服務提供方式、部分負擔的費用收取方式，並留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。

iii 服務輸送流程



iv. 預期服務績效

提升單位服務品質及成效。

v. 品管指標執行：

辦理(A)單位評鑑，為能瞭解(A)單位服務品質並將成果呈現，澎湖縣每年邀請專家學者組成評鑑小組，實地到(A)單位進行評鑑及指導，而評鑑結束後，彙集專家建議發文至(A)單位，提供承辦單位作為業務推展依據。

vi 每年採無預警方式查核單位，針對服務品質缺失部分作改善及建議。每年召開 2 次(A)單位聯繫會議，會議中除傳達行政及各(A)單位需配合辦理事項外，亦可於會議中瞭解(A)單位需求及意見交流。

③本縣訂有 A 單位及 B 單位查核機制，不定期針對派案集中或 A 單位同時辦理 B 單位等特殊樣態、抽案比例、異常案件查察指標等查核，作為後續特約依據。

(2) 巷弄長照站 (C)

①服務資源布建規劃

本縣社區照顧關懷據點共計 50 處，現已有 26 處加入巷弄長照站，預計在 111 年規劃 4 處據點加入巷弄長照站。

②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. 不定期督察各巷弄站服務狀況，包括：活動場地、課程內容、上課人數，並提供相關輔導及建議，若有未依計畫內容執行者限期改善。

B. 依規定巷弄長照站每年均需辦理 1 期 12 週，每週 1 次，每次 2 小時之預防及延緩失能照護課程，

並於預防及延緩失能照護服務資源管理平台登打前測(開班前 7 日起至開班日後十四日內完成)、後測(課程結束日前 7 日至結束日後十四日內完成)及學員上課課程、出席等資料，據以了解服務提供情形，如查有與實際辦理情形不符者或資料未能即時更新者，輔導改進。

C.隨時透過系統了解各站辦理情形，並不定期前往現場抽查，俾利監控服務品質。

8. 長照專業服務

目前轄內 1 市 5 鄉均可提供專業服務，惟二、三級離島地區之醫療機構僅有當地衛生所(室)，人員專業背景以護理居多，為提供民眾更適切的服務，除辦理相關訓練課程及經驗分享，提升現有服務人員之專業知能及服務品質，也鼓勵各專業間的團隊合作。

9. 長照住宿式服務機構

- (1)加強機構之管理及輔導：持續對機構進行評鑑、管理及輔導，使民眾持續獲得良好的機構式照顧服務。
- (2)獎勵績優機構：對於本縣辦理成效良好之機構，公開予以獎勵，並做為其他機構參考指標。
- (3)辦理機構品質提升及業務觀摩：針對機構的人員辦理在職教育，並藉由觀摩的機制改善缺失提升機構照護品質。

10. 中低收入失能老人機構公費安置

- (1)本府將賡續依長期照顧十年計畫將家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費 1.5 倍之重度及中度失能者納為補助對象。
- (2)與外縣市優、甲等機構簽訂公費安置契約書，增加收容

床位數，解決本縣機構收容床位數不足之問題。

11. 居家失能個案家庭醫師照護方案

持續主動拜訪轄內各居家醫療診所、說明方案內容，以增加特約服務單位，提升服務普及率。

12. 出院準備銜接長照服務

持續推動轄內醫院辦理「銜接長照 2.0 出院準備友善醫院計畫」，為即將出院之長照需求病患打造安心，且有效的資源連接服務，增進基層醫療照護與生活品質。

(三) 充實長照服務人力

1. 社區整合型服務中心（A）個管人員

藉由外在正式與非正式資源，強化本縣個管人員，透過辦理個案管理人員 7 小時訓練、A 個案管理人員初階訓練、職前訓練、長照人員 level 1、初階專業訓練等訓練課程，以提升個管人員專業知能；另專業知能訓練部分，每年辦理在職專業訓練，每季辦理外聘督導及跨專業個案研討，增進個管員專業性及橫向連結，以提升服務品質效能。

2. 照顧服務員

(1) 居家式服務機構

a. 人力培育：辦理照顧服務員訓練在職訓、進階訓、職前訓練等課程，增加照顧服務員專業知識。另因受 COVID-19 疫情影響，許多照顧服務員無工作收入，衛生福利部開放紓困 4.0 補助，減輕照服員經濟負擔。

b. 就業媒合：人力需求刊登就服站及公益平臺徵詢

c. 留任措施：照服人員在職期間給予公假鼓勵參加各

類專業職訓，定期召開員工會議。

- d. 品質提升：藉由年度的專業訓練及各項在職訓練，以提升照顧服員的專業知能。

（2）社區式服務機構

- a. 人力培育：辦理照顧服務員訓練，實習結束之後，核發研習證書，以充實本家的照護專業知能。
- b. 就業媒合：媒合就業中心或 114 人力銀行。
- c. 留任措施：增加離島加給，以提升留任率。增加證照專業加給，以提高照顧服務員考取丙級照顧服務員技術證的誘因。
- d. 品質提升：藉由年度的專業訓練 1.參加訓練人員有 80%以上對於本次訓練總體課程專業知識及技巧有提升。2.參加訓練人員有 80%以上對於服務人員與家屬之夥伴關係與溝通應對技巧應用有提升。3.參加訓練人員有 80%以上對於老人照護專業知能有提升。

（3）機構住宿式服務機構

- a. 人力培育：辦理照顧服務員訓練在職訓、進階訓及職前訓練等課程，增加照顧服務員專業知識。
- b. 就業媒合：媒合就業中心或 114 人力銀行。
- c. 留任措施：增加離島加給，發給三節禮金。

3.居家服務督導員

規劃辦理長照人員專業訓練課程：為加強長照人員之專業知能，確保服務品質，提供繼續教育機會，免讓人員因需取得積分課程而奔波赴台。

4. 社工人員

本縣各面向之長照服務專業人力都有不足之情況，其中又以社工人員及照顧服務員人力最為缺乏，在計畫之推動及管理上，都有其困難處，故本府透過各說明會、座談會都積極向中央建議、爭取於國立澎湖科技大學設置社工及社會福利相關科系，以充實本縣社工人力資源；另規劃研議開辦離島地區社工人員加給獎助及長照服務相關在職教育計畫。

5. 護理人員

規劃辦理長照人員專業訓練課程：為加強長照人員之專業知能，確保服務品質，提供繼續教育機會，免讓人員因需取得積分課程而奔波赴台。

6. 物理治療人員

規劃辦理在地長照人員專業訓練課程：為加強長照人員之專業知能，確保服務品質，提供繼續教育機會，免讓人員因需取得積分課程而奔波赴台。

7. 職能治療人員

規劃辦理長照人員專業訓練課程：為加強長照人員之專業知能，確保服務品質，提供繼續教育機會，免讓人員因需取得積分課程而奔波赴台。

（四）強化服務品質管理

1. 評鑑機制

針對縣內提供長照服務之長照服務機構、老人福利機構、護理機構、社福團體等，依服務計畫、各法規之規定，定期辦理評鑑作業，以保服務品質及受照顧者之照顧服務權益。

2. 輔導機制

針對縣內提供長照服務之長照服務機構、老人福利機構、護理機構、社福團體等，依服務計畫、各法規之規定，辦理不定期輔導查核作業。

3. 績效考核機制

本府每年辦理績效考核，針對服務提供單位質與量進行考核，為有效提升單位服務品質，以作為績效改善之依據。

4. 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）

依據衛生福利部 110 年考評指標辦理，加強轄內服務效能、服務資源連結，尋覓適合空間布建家庭托顧及依國中學區布建日照中心及小規模多機能服務。

5. 提升長照機構暨長照人員相關管理資訊系統資料登錄正確性及即時性之機制

(1)為確保「長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」資料正確性，本縣衛生局於 110 年 5 月 24 日澎衛保字第 1103301786 號函請所轄護理之家及居家護理所配合事項如下：

A. 護理之家：

- (a)為避免影響民眾權益，機構應於住民異動時，及時更新系統資訊。
- (b)自 110 年 6 月份起，每月 10 日前提供前開資訊系統項下子系統「OG100 機構管理」各項資料予衛生局核對，以確保系統資料之正確性與完整性。
- (C)單位於第一次提供「OG100 機構管理」各項資料時，應檢附機構開業執照，爾後若機構資料有異動、新增或變動時，亦應於次月 10 日前提送相關證明文件予衛生局協助系統資料更新。

B. 居家護理所：

- (a)於 110 年 6 月 10 日前提供前開資訊系統項下子系統「OG100 機構管理」各項資料及機構開業執照予衛生局核對。
- (b)爾後若機構資料有異動、新增或變動時，請向主管機關完成核備後，提送相關證明文件予本局長期照顧管理中心協助系統資料更新。

(五) 長照服務宣導與推動

1. 製作宣導單張及手冊：持續蒐集並更新彙編長期照護相關醫療、社會福利、機構社區照護資源等等多元化資料，以協助民眾瞭解本縣長期照顧服務項目、流程及申辦窗口。
2. 辦理各項長期照顧業務宣導活動，增進社會大眾對長期照顧的認知，並增加民眾獲得服務之可近性。照管中心及照管分站結合社區辦理長照相關宣導活動及課程，提升民眾認知。
3. 利用大眾傳播媒體(縣府 Line 資訊發佈、有線電視、

臉書、電子字幕機等)宣導相關服務資訊，並配合辦理各項宣導活動，發揮推廣宣導、教育民眾的功能。

4. 製作長照服務宣導海報、標語等，配合於活動時擺設，使民眾能更加了解服務項目及其特性，讓民眾看得到、用得到、找得到。
5. 持續赴各鄉市公所、村里長、幹事、衛生所及相關機關拜訪、宣導，期能透過在地服務的第一線人員，發掘需求個案，達到個案轉介的成效。

(六) 發展長照創新服務

1. 到宅沐浴車服務：本府運用民眾指定捐款經費完成購置到宅沐浴車，另運用威力彩中獎人指定捐款辦理服務計畫於 106 年度已正式啟用並提供服務，為本縣失能老人提供到宅身體清潔之照顧需求，降低照顧者壓力，協助老人及身心障礙者得以在家中獲得適當照顧，以維護老人及身心障礙者生活品質，促進在地照顧，讓個案提升尊嚴，滿足居家安老之期待，預計每年提供服務 240 人次。

表十一、110 年～113 年長照服務辦理情形一覽表

		服務人數					資源布建數				
		110 年		111 年	112 年	113 年	110 年		111 年	112 年	113 年
		目標數	實際數	目標數	目標數	目標數	目標數	實際數	目標數	目標數	目標數
居家服務機構		900	905	910	920	930	6	6	6	7	7
日間照顧中心（失能及混合型）		140	77	145	150	155	7	7	8	8	9
小規模多機能（失能及混合型）		30	20	30	30	30	1	1	1	1	1
家庭托顧		4	4	6	6	6	3	2	4	4	5
交通接送		150	157	200	250	300	1	1	1	1	1
營養餐飲		700	732	750	800	820	8	8	8	8	8
失智症團體家屋		0	0	5	5	5	0	0	1	1	1
喘息服務		190	116	190	190	190	18	16	17	17	18
長照專業服務機構		240	112	120	120	120	24	24	25	25	25
居家失能個案家庭醫師照護方案		500	915	950	1050	1100	21	21	22	24	25
社區整體照顧服務體系	A	1,109	1,260	1,265	1,270	1,280	8	8	8	8	8
	C	15,000	15,888	16,000	16,200	16,500	26	26	30	32	34

註：1. 110 年度服務人數及資源布建數，應與表五相同。

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

二、甘特圖

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

執行策略/工作項目 (執行單位)	111 年度執行進度											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一、整合公部門行政資源												
(一) 地方政府長期照顧推動小組												
1、執行澎湖縣長期照顧推動小組 (社會處、衛生局、民政處、教育處…等)												
(二) 地方政府爭議處理會												
1、執行地方政府爭議處理會												
(三) 行政部門之跨單位整合機制												
1、召開跨局處相關聯繫會議，加強業務連結 及推行(社會處、衛生局)												
(四) 統整照顧管理制度												
1、「長期照顧管理中心」組織定位(衛生局)												
2、照管人力資源管理(衛生局)												
3、照管業務推展(衛生局)												
(五) 推動長照服務給付及支付制度												

1、輔導機構於每月 10 日前完成系統申報作業(社會處、衛生局)												
二、普及長期照顧服務資源												
(一) 居家服務												
1、落實居家服務品質管理機制(社會處)												
(二) 日間照顧(含失智型)												
1、擴增 1 家國中學區提供日間照顧服務之社區式長照機構(社會處)												
(四) 家庭托顧												
1、輔導 2 家以上家庭托顧服務據點(社會處)												
(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(社會處)												
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(社會處)												
(六) 營養餐飲												
1、增加老人餐養服務提供量(社會處)												
(七) 輔具購買租借及居家無障礙環境改善												
1、強化輔具資源中心功能(社會處)												
2、推動代償墊付服務制度												

(八) 社區整體照顧服務體系												
1、落實社區整體照顧服務體系品質管理機制(衛生局、社會處)												
2、落實巷弄長照站品質管理機制(社會處)												
(九) 長照專業服務												
1、媒合專業服務特約單位服務。(衛生局)												
2、培植在地醫事人員，提升專業服務之技能。(衛生局)												
(十) 長照住宿式服務機構												
1、加強機構之管理及輔導												
2、辦理機構品質提升及業務觀摩												
(十一) 中低收入失能老人機構公費安置												
1、媒合縣外安置機構並簽訂契約書												
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、落實居家式、社區式、機構住宿式服務品質												
(二) 照顧服務員												
1、辦理3場次照顧服務員職前訓練												

2、辦理 20 小時照顧服務員在職訓練													
3、辦理照顧服務員證照加給補助計畫													
(三) 居家服務督導員													
1、規劃辦理在地長照人員專業訓練課程(社會處)													
(四) 社工人員													
1、研議開辦離島加給服務獎助及在職訓練計畫													
(五) 護理人員													
1、規劃辦理在地長照人員專業訓練課程(社會處、衛生局)													
(六) 物理治療人員													
1、規劃辦理在地長照人員專業訓練課程(社會處、衛生局)													
(七) 職能治療人員													
1、規劃辦理在地長照人員專業訓練課程(社會處、衛生局)													
四、強化服務品質管理													
(一) 評鑑機制													
1、依規定辦理評鑑作業													

(二) 輔導機制												
1、依規定辦理無預警查核業務												
(三) 績效考核機制												
1、依規定辦理績效考核機制												
(四) 品質監控機制												
1、輔導單位，落實品質監控機制												
五、長照服務宣導與推動												
(一) 製作長照服務宣導海報、標語												
(二) 舉辦宣導說明會												
(三) 建置長期照顧服務資訊網站												
(四) 利用大眾傳播媒體宣導相關服務資訊												
六、發展長照創新服務												
(一) 辦理到宅沐浴車服務計畫												

(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))推動長期照顧服務推動小組功能，整合跨局處溝通平台(衛生局)									
二、普及長期照顧服務資源									
(一)佈建綿密照顧及專業服務網絡(衛生局、社會處)									
(二)建立評鑑及輔導查核機制，提升服務品質(衛生局、社會處)									
三、充實長照服務人力									
(一)辦理照顧服務員職前訓練									
(二)辦理證照加給補助計畫									
(三)爭取本縣社工及社福相關科系									
(四)培植在地專業人力									
四、強化服務品質管理									
(一)辦理長照特約服務單位輔導及評鑑機制									
五、長照服務宣導與推動									

(一) 結合大型活動辦理長照服務宣導活動									
(二) 賡續辦理社福長照讚宣導活動									
六、發展長照創新服務									
(一) 辦理到宅沐浴車服務計畫									

陸、 附錄

附錄一、轄內長照服務機構（單位）清冊（依行政區列）

1. 澎湖縣：5A-15B-26C

#	服務單位名稱	#	服務單位名稱
馬公市	社團法人澎湖縣照顧服務協會	馬公市	社團法人澎湖縣扶助關懷協會
馬公市	有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社	馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人附設澎湖縣私立惠民居家長照機構
馬公市	財團法人平安社會福利慈善事業基金會		

2. 15B

(1) 居家服務：6 家

#	機構名稱	#	機構名稱
馬公市	社團法人澎湖縣照顧服務協會	馬公市	澎湖縣私立芳悅居家長照機構
馬公市	千樂長照有限公司附設澎湖縣私立千賀居家長照機構	馬公市	澎湖縣私立家安心居家長照機構
馬公市	社團法人澎湖縣扶助關懷協會	馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人附設澎湖縣私立惠民居家長照機構

(2) 日照中心（含失智型）：6 家

#	機構名稱	失智型 (請勾選)	#	機構名稱	失智型 (請勾選)
馬公市	衛生福利部澎湖老人之家		湖西鄉	旭登護理之家附設澎湖縣私立旭安菓葉社區式服務類長期照顧機構	
馬公市	衛生福利部澎湖醫院		西嶼鄉	財團法人伊甸社會福利基金會附設澎湖縣私立頤和社區式服務類長期照顧機構	
望安鄉	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安望安社區式服務類長期照顧機構		白沙鄉	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安白沙社區式服務類長期照顧機構	

(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)
馬公市	財團法人平安社會福利慈善事業 基金會附設澎湖縣私立平安馬公 社區式服務類長期照顧機構				

(4) 家庭托顧：2 家

#	機構名稱	#	機構名稱
馬公市	澎湖縣私立千樂社區式服務 類長期照顧機構	馬公市	澎湖縣私立泓光社區式服務 類長期照顧機構

(5) 交通接送：1 家（專車 1 輛、資源共用 14 車、計程車 0 車）

#	單位名稱	車輛數			
		小計	專車	共用	計程車
馬公市	財團法人伊甸社會福利基金會	15	1	14	0

(6) 營養餐飲：8 家

#	單位名稱	#	單位名稱
馬公市	興仁社區發展協會	馬公市	朝陽社區發展協會
馬公市	西衛社區發展協會	白沙鄉	小赤社區發展協會
西嶼鄉	大池社區發展協會	湖西鄉	湖東社區發展協會
望安鄉	澎湖縣望安鄉公所	七美鄉	澎湖縣七美鄉公所

(7) 專業服務：22 家

#	機構名稱	特約服 務類型	#	機構名稱	特約服 務類型
馬公市	澎湖醫院附設居家護理所	CB01、 CB02、 CB04、 CC01、 CD01、 CD02	馬公市	馬一衛生所附設居家護理所	CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CD01、 CD02

馬公市	馬二衛生所附設居家護理所	CA05、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CD01、 CD02	馬公市	三總澎湖分院附設居家護理所	CA01、 CA03、 CB01、 CB04、 CD01、 CD02
馬公市	澎湖縣馬公市第三衛生所	CA01、 CA02、 CA03、 CA04、 CA05、 CA06、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01	馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人附設惠民居家護理所	CA05、 CA06、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01、 CD01、 CD02
馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院	CA01、 CA03、 CB04	馬公市	正承復健科診所	CA01、 CA03、 CB04、 CC01
馬公市	衛生福利部澎湖醫院	CA01、 CA03	馬公市	沈景發復健科診所	CA01、 CA03
馬公市	林淑惠職能治療所	CA01、 CA02、 CA03、 CA04、 CA05、 CA06、 CC01	湖西鄉	湖西衛生所附設居家護理所	CB01、 CB02、 CB04、 CD01、 CD02
白沙鄉	白沙衛生所附設居家護理所	CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01、 CD01、 CD02	白沙鄉	澎湖縣白沙鄉衛生所	CA01、 CA03
白沙鄉	澎湖縣白沙鄉吉貝衛生所附設居家護理所	CA05、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01、	白沙鄉	澎湖縣白沙鄉鳥嶼衛生所	CA01、 CA03、 CA05、 CB01、 CB02、 CB03、

		CD01、 CD02			CB04、 CC01
白沙鄉	澎湖縣白沙鄉吉貝衛生所	CA01、 CA03、 CA05、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01	白沙鄉	澎湖縣白沙鄉烏嶼衛生所附設居家護理所	CA01、 CA03、 CA05、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CC01、 CD01、 CD02
西嶼鄉	西嶼衛生所附設居家護理所	CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CD01、 CD02	望安鄉	望安衛生所附設居家護理所	CA01、 CA03、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04、 CD01、 CD02
望安鄉	澎湖縣望安鄉將軍衛生所	CA01、 CA02、 CA03、 CA04、 CB01、 CB02、 CB03、 CB04	七美鄉	七美衛生所附設居家護理所	CB04、 CD01、 CD02

(8) 喘息服務：16 家

#	機構名稱	#	機構名稱
馬公市	社團法人澎湖縣社會扶助關懷協會	馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人惠民醫院
馬公市	社團法人澎湖縣照顧服務協會	馬公市	衛生福利部澎湖醫院附設護理之家
馬公市	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立馬公社區式服務類長期照顧服務機構	馬公市	新月社會福利發展協會
馬公市	光明里辦公處	馬公市	天主教靈醫會醫療財團法人附設惠民護理之家
馬公市	五德社區發展協會	馬公市	菜園社區發展協會
馬公市	社團法人澎湖縣照顧服務協會(復興站)	馬公市	衛生福利部澎湖醫院老康健日照中心

湖西鄉	澎湖縣私立四季常照養護中心	白沙鄉	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安白沙社區式服務類長期照顧服務機構
白沙鄉	澎湖縣私立感恩養護中心	望安鄉	財團法人平安社會福利慈善事業基金會附設澎湖縣私立平安望安社區式服務類長期照顧服務機構

3. 26C

#	單位名稱	#	單位名稱
馬公市	光明里辦公處	湖西鄉	鼎灣社區發展協會
馬公市	朝陽社區發展協會	湖西鄉	北寮社區發展協會
馬公市	興仁社區發展協會	湖西鄉	東湖社區發展協會
馬公市	照顧服務協會-復興站	湖西鄉	照顧服務協會-龍門站
馬公市	菜園社區發展協會	湖西鄉	菓葉社區發展協會
馬公市	烏坎社區發展協會	湖西鄉	湖西社區發展協會
馬公市	鐵線社區發展協會	湖西鄉	西湖社區發展協會
馬公市	鎖港社區發展協會	湖西鄉	後寮社區發展協會
馬公市	五德社區發展協會	湖西鄉	隘門社區發展協會
馬公市	東文社區發展協會	望安鄉	花嶼社區發展協會
白沙鄉	小赤社區發展協會	望安鄉	西安社區發展協會
白沙鄉	照顧服務協會-港子站	七美鄉	平和社區發展協會
白沙鄉	中屯社區發展協會	七美鄉	中和村辦公處