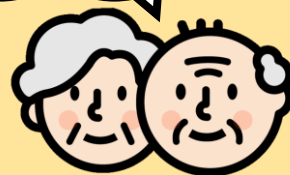


澎湖縣政府
115年

『布建社區照顧關懷據點及巷弄長照站』計畫

工作手冊



社區照顧關懷據點		▼
目錄		
一、據點辦理		
01	據點簡介.....	1
02	自我評估.....	2
03	申請條件.....	3
04	應備文件.....	4

05	據點工作.....	5
06	獎助項目.....	6
07	經費核銷.....	7
二、系統操作		
08	個案管理.....	8
09	新增活動.....	9
10	報到方式.....	10
11	資料維護.....	15
12	服務紀錄管理.....	17

13	成果月報表.....	18
14	其他操作.....	19
15	常見問題.....	22



01

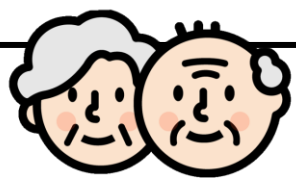
據點簡介

提高社會參與能力，延緩失能狀態！

社區照顧關懷據點是由有意願的村里辦公處及民間團體參與設置，邀請當地民眾擔任志工，結合各項資源，提供長者關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務，辦理健康促進，並視當地需求特性提供餐飲服務或社會參與等活動，每個據點均可提供3項以上的服務。

透過在地化之社區照顧，使老人留在熟悉的環境中生活，同時亦提供家庭照顧者適當之喘息服務，以預防長期照顧問題惡化，發揮社區自助互助功能。

服務項目	
關懷訪視	定期至社區內弱勢、獨居、行動不便或其他需要關懷訪視長者家中進行訪視關心。給予情緒支持，協助連結醫療照護及社會福利資源，並鼓勵至長輩走出家門，到據點參加健康促進活動。
電話問安 諮詢及轉介 服務	以電話或通訊軟體了解長者生活情形，必要時提供福利訊息。協助尋求社會福利、醫療照護資源，適時安排關懷轉介服務。
餐飲服務	讓參加健康促進活動之長者，以定點集中用餐方式提供營養餐食，除能維持健康需求外，亦可減少高齡長者炊食之危險及購物之不便。
健康促進 活動	依社區特色和長輩需求，善用人力、物力資源，規劃不同類型之活動，增加長者對健康之控制，改善健康狀況，使生活豐富。



02 | 申請單位自我評估

- 1 設置意願調查：居住的區域是否有意願設置社區照顧關懷據點？
- 2 社區長者需求調查：社區老人對據點服務的需求是什麼？
- 3 據點所需之場地及設備評估：健康促進的場所，也是提供電話問安的場地。
- 4 人力需求與安排（參考）：
社區照顧關懷據點各項服務之推動，最主要的關鍵不在設施設備有多少，而是**投入的志工人力有多少！**由當地人關懷在地的老人是本計畫的主要精神，如何由厝邊照顧厝邊，需要社區的重要幹部邀集志工共同研商規劃。

(一) 行政人力 規劃	1. 財產點收及維護：設備(施)皆需貼上財產編號貼紙，確認與清單核對無誤。器材方面則於每次課程或使用完畢後清潔點收。 2. 帳務管理：由專人負責登記各項支出項目(品名)、金額、現金流通狀況，每月作帳。各類支出憑證應妥為保管，以利進行核銷工作。 3. 行政作業：由專人負責整理服務日誌、簽到簿、服務成果等相關行政庶務及相關公文處理，可每月或每季輪替。
(二) 服務提供 規劃	1. 平日據點開放服務：集結幹部及志工討論據點開放時間、志工輪值安排。 2. 據點服務工作：關懷訪視、電話問安、餐飲服務或健康促進活動（定點定時）之工作分配與志工值勤安排。 3. 定期召開志工會議：培養團隊工作的氣氛，提高志工對社區工作的投入及凝聚力。 4. 連結社區資源：提供老人多元訊息與服務內容；如社區內的學校、醫療院所、商家、社團、福利機構等人力、物力資源均可互為搭配與運用。
(三) 據點環境 維護	場地清潔包含主活動空間、洗手間及廚房，活動前以及結束課程後都需清掃，人力可自行調配，項目則同樣以輪替的方式進行。
(四) 提昇工作 知能	參與地方政府或民間團體所舉辦之教育訓練課程，提昇工作知能。

03 | 申請條件

壹、申請資格

「以未設置據點之村里為限」

擴增新據點應以未設置據點且老人人口比率較高之村里為限，如有特殊情形，應函報衛生福利部社會及家庭署同意。

1. 立案之社會團體（含社區發展協會），照顧服務勞動合作社。
2. 財團法人社會福利、宗教組織、文教等基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。
3. 其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。
4. 村（里）辦公處。
5. 公寓大廈戶數達一百五十戶以上，經向本府報備成立管理委員會達十年以上，且經表揚或評鑑績優，提供鄰近社區服務成效卓著者。
6. 立案之社工師事務所

貳、服務對象

「實際居住本縣且年滿65歲以上之長者」

參、服務空間

1. 服務場地應配置有多功能活動空間、廚房或備餐空間、廁所及辦公區，以設置1樓為優先，如2樓以上建議備有電梯。
2. 服務場地應安全、燈光充足、通風，出入口及廁所應有防滑、扶手或相關無障礙設施，依長輩使用需求規劃出入動線，消防安全事項應符合消防法及其有關法令規定。
3. 據點主要活動空間以能容納15位以上長者為原則。

04 | 應備文件

申請單位應填具申請表及計畫書，檢附下列文件，向本府提出申請：

1. 實名制切結書。
2. 志工名冊(志工人數不得少於十人)。
3. 組織章程影本、立案證書影本（如申請單位為法人應檢附法人登記證書影本，免附立案證書）。
4. 負責人當選證書影本（無負責人當選證書者，免附）；村里辦公處檢附村里長當選證書。
5. 自籌款證明（最近3個月內之金融機構存款證明、存摺封面影本）
6. 最近一年年度預決算經主管機關審核備查函影本(如函中未敘明預決算同意備查者，應檢附相關證明文件)。
7. 房屋租賃契約、房屋所有權狀或建築物使用執照影本等可資證明申請單位為合法使用該場所及坪數證明之文件；惟申請據點若為本縣社區活動中心或村里集會所者可免附。
8. 場地照片至少八張，拍攝需包含場所入口處、逃生出口、場地空間擺設與隔間等。
9. 申請專職人員服務費者，須附人員相關資格證明。
10. 設置處所使用同意書。
11. 申請單位如屬公職人員利益衝突迴避法第3條所稱公職人員之關係人者，應依該法第14條規定，填寫公職人員及身分關係揭露表。

● 注意事項：

1. 提出文件為影本時，應於影本文件內加註並簽章切結與正本相符。
2. 申請單位請依衛福部社家署社區照顧關懷據點服務入口網申請獎助計畫書格式填列及登錄，並送請本府審查核定。

05 | 據點工作

※服務時段：每時段至少3小時，每半天以一個時段列計

※巷弄長照站，應至少辦理2個時段；除原本據點服務外，應提供共餐服務、預防及延緩失能照護服務。

類型	服務項目	業務工作
據點	A. 關懷訪視 B. 電話問安 C. 健康促進 D. 餐飲服務	1. 登打服務紀錄 2. 次月5日前填寫月報表 3. 辦理核銷 4. 多元健康促進課程規畫及執行 5. 參與縣府辦理之據點培訓課程 6. 參與縣府聯繫會議 7. 辦理共餐服務 8. 上傳每日餐食照片
巷弄 長照站	A. 關懷訪視 B. 電話問安 C. 健康促進 D. <u>餐飲(共餐)服務</u> E. <u>預防及延緩失能照護服務</u>	1. 登打服務紀錄 2. 次月5日前填寫月報表 3. 辦理核銷 4. 多元健康促進課程規畫及執行 5. 參與縣府辦理之據點培訓課程 6. 參與縣府聯繫會議 7. 辦理共餐服務 8. 上傳每日餐食照片 9. 辦理預防及延緩失能課程

06 | 獎助項目

- ※ **第3級+服務10時段+服務人數達21人以上之據點，才可獎助1名專職人員。**
- ※ 辦理據點、巷弄長照站新申請案以第1級核定為原則。
- ※ 服務人數計算基礎：採列健康促進、共餐服務及預防延緩失能方案等實際到站接受服務之人數(ID歸戶)。

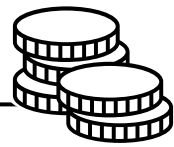
➤ **業務費獎助分級表【依服務量能(人數及時段)分級獎助】**

服務時段/週 服務人數/時段	1-3時段	4-5時段	6-7時段	8-9時段	10時段
15人(含)以下	1級	1級	1級	2級	2級
16人-20人	1級	1級	1級	2級	3級
21人-50人	1級	2級	2級	3級	3級
51人以上	1級	2級	3級	3級	3級

➤ **獎助項目及金額上限**

項目		第1級	第2級	第3級
1	據點業務費	16,000/月	32,000/月	43,000/月
2	巷弄長照站加值費	12,500/月	25,000/月	40,000/月
3	專職人員服務費	×	×	專職人員1名 (13.5個月薪資)
4	雇主應負擔費	×	×	6,000/月
5	預防及延緩失能照護費	36,000元/期 (每年最高獎助3期)		
設施 設備費	開辦費	200,000/年 (限設置當年度申請)		
	充實費	50,000/年		

07 | 經費核銷



※ 補助項目及金額，依當年度核定函為準

【核銷金額/月】

單位/元

項目	級別	補助合計	中央分配	縣府分配
據點 業務費	第1級	16,000	13,300	2,700
	第2級	32,000	29,300	2,700
	第3級	43,000	40,300	2,700
			中央分配	縣府分配
巷弄長照站加值費			✓	✗
專職人員服務費			✓	✗
預防及延緩失能照護方案費			✓	✗
設施設備費			✓	✗

08 | 個案管理：新增/維護

流程：據點服務管理 → 據點個案管理 → 個案基本資料維護 → 讀取健保卡 → 建立個案基本資料 → 存檔

據點各項資料匯入作業

據點個案管理

關懷訪視紀錄登錄(新增)



個案基本資料維護

姓名

身分證字號

個案出生日期

個案電話

接受服務

☐ 關懷訪視

☐ 電話問安

☐ 共餐服務

☐ 送餐服務

☐ 健康促進

☐ 其它

個案狀態

服務中

個案家居狀況

獨居

「讀取健保卡」

查詢

取消

新增

據點個案清冊匯出

個案基本資料表下載

讀取健保卡



「建立個案基本資料」



「存檔」



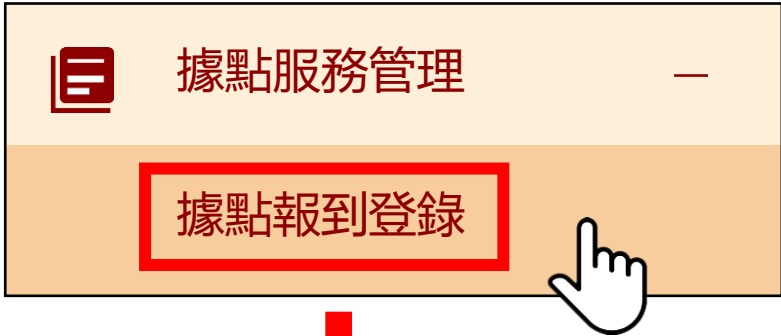
通知訊息

個案基本資料儲存成功

確定

09 | 新增活動

1.據點報到登錄



2.選擇要建立的活動

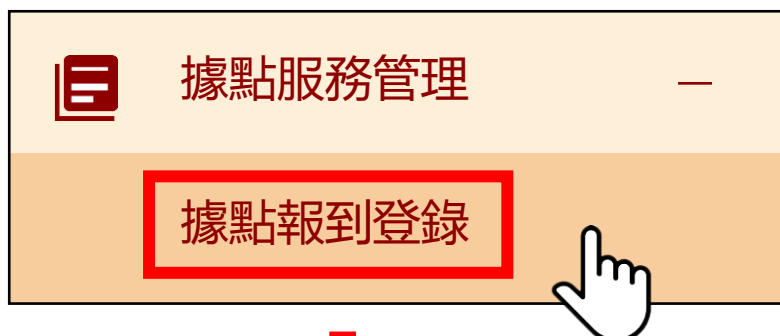


3.輸入活動內容 (ex: 健康促進)



10 | 報到方式1：健保卡報到

1. 據點報到登錄



2. 勾選「要參加的活動或服務」

- ① 活動及服務建立後，報到登錄頁面會自動依時間帶出該時段“所有活動及服務”
- ② 登錄時，系統預設“全部參加”當天的活動與服務
- ③ 如果有不參加的活動或服務，請在“插卡前取消勾選”



3. 插卡報到



1. **報到成功：**
系統自動將長者歸入當天所選活動及服務。



通知訊息
報到成功

確定



2. **沒有反應：**
點「讀取健保卡」或重新整理網頁。

報到紀錄

讀取健保卡 + 人工補登作業 重新整理						
個案姓名	身分證號	性別	報到時間	報到方式	健康促進(次)	

10 | 報到方式2：掃碼報到

1

步驟一：ID補正

- 有ID補正之個案才能產生QRCode

出生日期	身份證字號	緊急聯絡人	關係	服務狀態	個案排序	ID補正
6*/12/14	D18****191			服務中		是

2

步驟二：產生個案QR code

- ID補正後才可以產生個案QRCode

3

步驟三：掃碼報到

1. 使用手機/筆電登入社區照顧關懷網後台
2. 進入據點報到登錄
3. 選擇「Qrcode報到」
4. 選擇當天的健康促進活動、餐飲服務或預防延緩課程
5. 用手機/筆電鏡頭掃描學員QRcode
6. 報到成功後，會出現提示訊息
7. 在據點報到登錄頁面可查詢相關報到資料



OK

*手機掃碼操作範例

1. 使用手機登入社區照顧關懷網後台
2. 進入據點報到登錄 → 報到紀錄
3. 選擇Qrcode報到



1. 請使用Chrome、Safari等瀏覽器開啟社區照顧關懷網後台
2. 注意：請不要透過LINE連結登入
3. 若Safari無法開啟報到視窗，請至手機「設定>Safari>阻擋彈跳式視窗(關閉)」

10 | 報到方式3：人工補登

⚠ 忘帶健保卡、QR code

- 1. 選擇 “人工補登作業”
- 2. 查詢：輸入 “姓名” 或 “身分證字號” 查詢
- 3. 報到：選擇要報到的個案

報到紀錄

讀取健保卡

+ 人工補登作業

重新整理

個案姓名	身分證號	性別	報到時間	報到方式	健康促進(次)
------	------	----	------	------	---------

人工補登作業

姓名

郝健

查詢

身分證字號

姓名	身分證號	操作
1 郝健康	X12****789	報到

報到紀錄

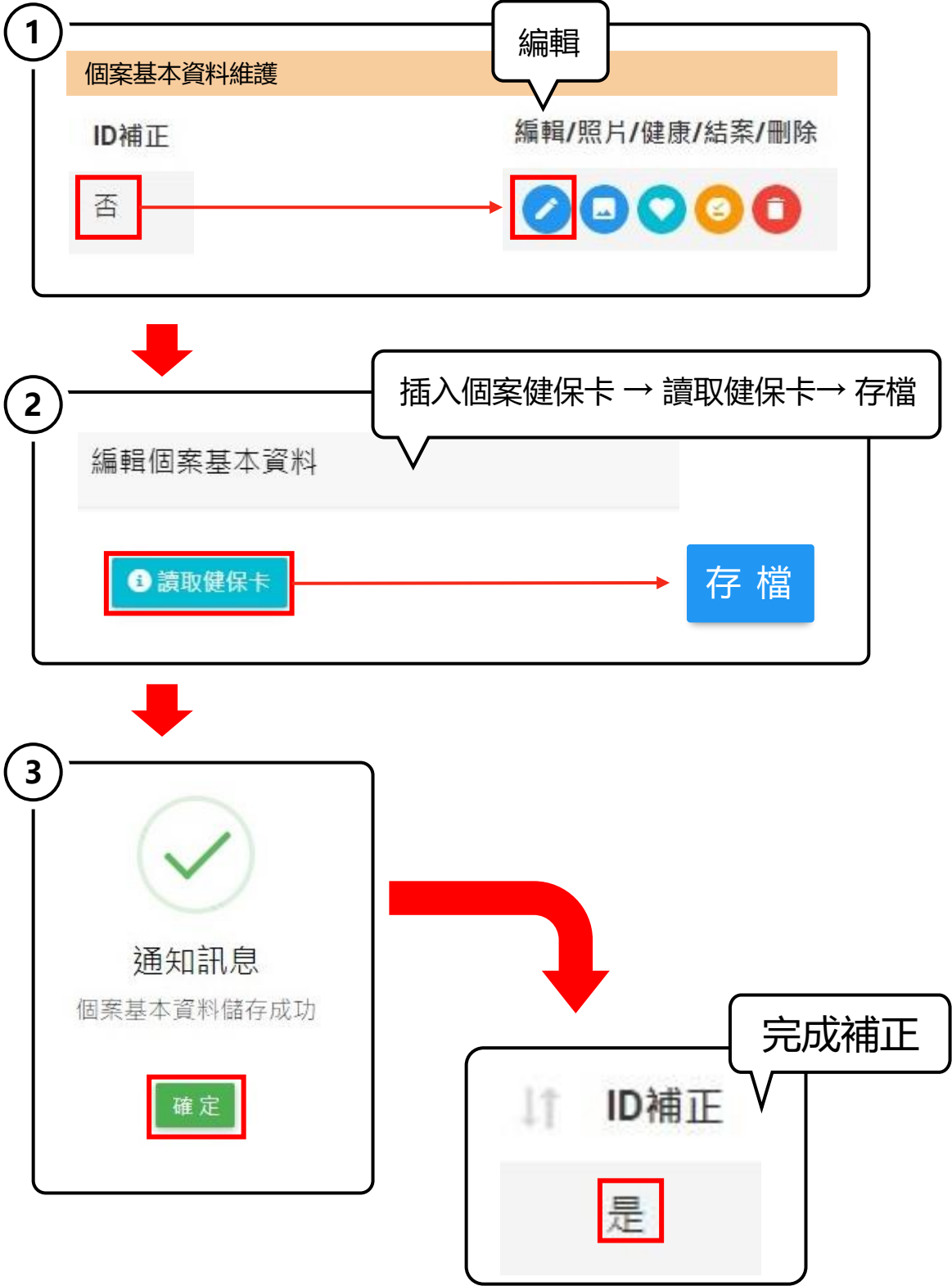
讀取健保卡

+ 人工補登作業

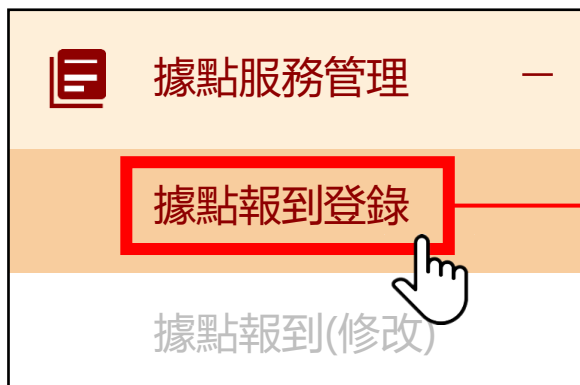
重新整理

個案姓名	身分證號	性別	報到時間	報到方式	健康促進(次)	餐飲活動(次)	操作
1 郝健康	X12****789	男	111/08/15 08:44:19	人工補登	1	0	  

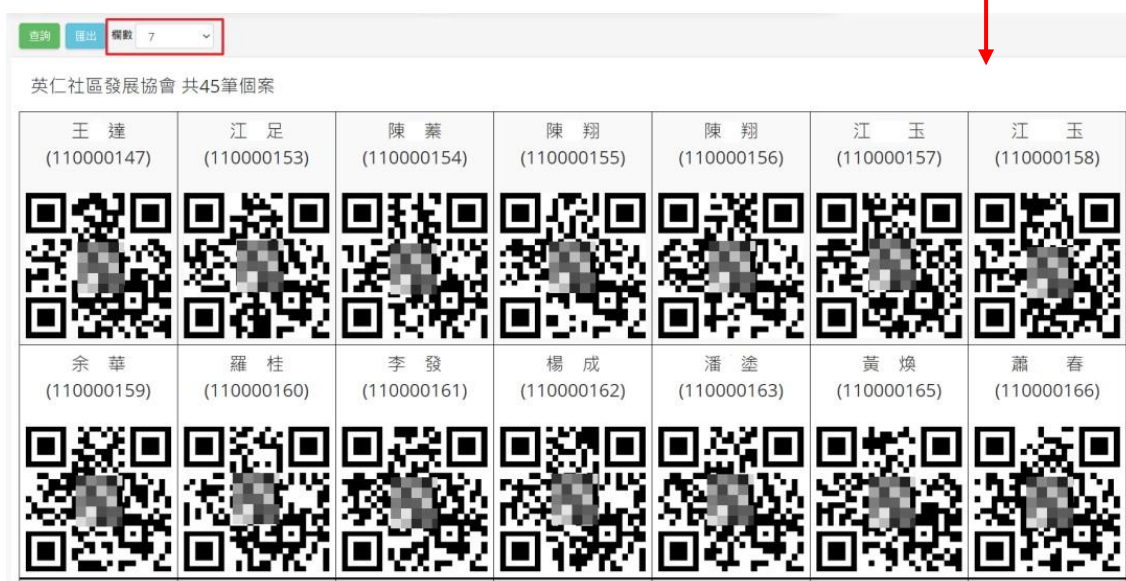
11 | 資料維護- ID補正



11-2 | 資料維護-產生個案QRcode

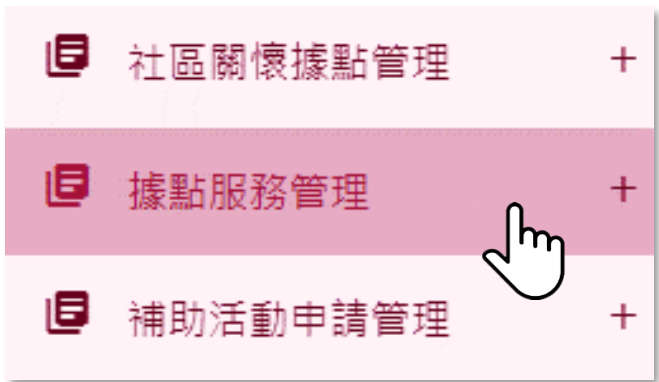


1. 可依據點需求設定列印資料
2. 個案編號將同步顯示在QRCode列印畫面
3. 匯出檔案列印使用



12 | 服務紀錄管理

步驟1. 據點服務管理



步驟2. 填寫服務紀錄

1. 服務項目 → 2. 服務內容 → 3. 修改 → 4.存檔

選擇服務項目	登錄服務內容	存檔
☐ 關懷訪視	1. 點選個案	<button>存 檔</button>
☐ 電話問安	2. 填寫服務內容	<button>存 檔</button>
☐ 餐飲服務	1. 建立活動內容	<button>存 檔</button>
☐ 健康促進	2. 報到登錄	<button>存 檔</button>

※ 請確實填寫服務紀錄!!

13 | 成果月報表-自動統計

※ 在次月5日前，於系統填寫成果月報表

※ **務必使用自動統計!!**

社區照顧關懷據點平台

出倒數計時:00:59:45

- 案件管理作業
- 社區關懷據點管理
- 成果月報表匯入作業
- 成果月報表填寫
- 1 成果月報表檢視(自動統計)**
- 據點服務管理
- 補助活動申請管理

操作流程:

1. 成果月報表檢視(自動統計)
2. 選擇填報年度/月份
3. 統計
4. **存檔!! (一定要按存檔)**

按下“統計”後系統會自動完成報表，若需要修改內容，請從「**成果月報表填寫**」進入調整。

2 填報年度 111 填報月份 03

3 已接受服務之個案，必須正確填寫性別，系統會依個案基本資料的性別作為男女統計的依據。

統計 **取消**

合計： 人
合計： 人次

4 **存檔** 列印(WORD) 關閉

13-2 | 成果月報表-手動補登

※ 在次月10日前，於系統填寫成果月報表

社區照顧關懷據點平台

登出倒數計時:00:59:49

案件管理作業

社區關懷據點管理

成果月報表匯入作業

1

成果月報表填寫

成果月報表檢視(自動統計)

據點服務管理

補助活動申請管理

成果月報表填寫

年度別

查詢

取消

2

+ 新增月報表

	年度別	月份
1	110	01
2	110	02

新增本月成果月報表資料

填報月份

年度

年

月份

月

自動統計

服務情形

關懷訪視

男 :

男 :

填寫服務情形

人

人次

合計 :

合計 :

人

人次

列印(WORD)

4

存檔

關閉

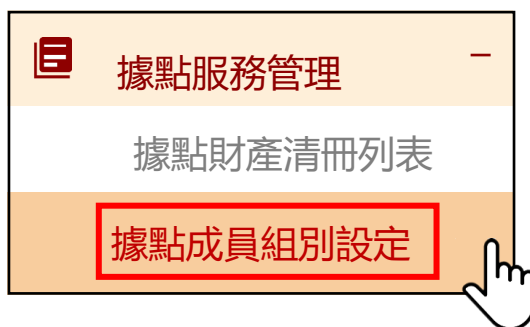
14 | 其他操作

▲ 成員 (個案/志工) 組別設定

1. 據點成員組別設定



2. 新增組別：



據點成員組別設定

類別 ☒ 全部 ☐ 個案 ☐ 志工 分組名稱

是否啟用 ☒ 是 ☐ 否



3. 設定分組名稱：

新增據點組別設定

1. 選擇類別：個案or志工

類別 ☒ 個案 ☐ 志工 是否啟用 ☒ 是 ☐ 否

分組名稱 測試組 排序 1

分組名稱必須填寫 排序必須填寫

2. 設定分組名稱和排序

3. 存檔 關

4. 從組別設定新增成員

據點成員組別設定

	類別	分組名稱	排序	是否啟用	編輯
1	個案	測試組	1	Y	

組別基本資料

組別*
測試組

類別
☒ 個案
 ☐ 志工

是否啟用
☒ 是
 ☐ 否

排序
1

[← 回 成員 組 別 設 定](#)

1. 選擇要加入的人員

編輯人員

全選是 全選否 **存檔**

序	個案姓名	個案編號	是否加入組別
1	郝健康	107025301	☒ 是 ☐ 否



通知訊息

據點組別設定新增成功

15 | 常見問答



Q1 插入健保卡後,沒有跳出報到成功訊息?

→ 點選「**讀取健保卡**」或重新整理網頁。



Q2 無法與憑證建立連線?

-
1. 先取出插入的健保卡
 2. 重啟動「**社區照顧關懷網報到憑證**」
 3. 重新整理網頁
 4. 重新報到一次

搜尋檔案 MOHW



Q3 報到成功,但其中某項活動或服務的報到紀錄卻顯示“零”?

-
1. 進入「**個案資料**」,檢查是否沒有選擇對應的服務。
 2. 勾選對應服務並儲存
 3. 回到報到紀錄,刪除個案原報到紀錄
 4. 重新報到一次

Q4 修正錯誤報到紀錄?

-
1. 先刪除個案的錯誤報到紀錄
 2. 重選要參加的活動服務
 3. 重新報到一次



據點實名制上路 長輩活動更安心



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare

要如何使用健保卡 進行據點實名制？

首次使用
健保卡報到



均需完成資料
確認及建檔

樂齡長輩不用擔心，
到據點後由專人協助
引導解說噢！

- 步驟1 請於個案基本資料維護頁面點選 **+ 新增**。
- 步驟2 系統彈跳出個人資料蒐集同意書，請長輩詳細閱讀後，若同意則請長輩**自行點選** **同意**。
- 步驟3 插入個人健保卡，確認擷取資料無誤並選填使用語言等資訊後，點選 **存檔**，個案資料即建檔完成。
- 步驟4 長輩取回健保卡，並自行妥善保管。



注意：請長輩詳細
確認個人資料噢！



活動簽到 報到登錄作業頁面將 顯示活動名稱及時段

- 步驟1 勾選欲參加的活動及用餐需求。
- 步驟2 插入健保卡，即報到成功。

注意：報到完成後要記得取回
健保卡，自行妥善保管噢！

