

# 109 年長照服務滿意度調查報告摘要

- 一、調查目的：了解個案接受長照2.0服務之滿意度，調查結果將作為未來規劃長照服務之參考依據。
- 二、調查對象：109年1月~109年10月接受長照服務之個案或其家屬(本次調查樣本數計1,209人)。
- 三、調查範圍：臺灣地區(包含金門縣、連江縣)。
- 四、調查時間：110年1月11日至1月19日。
- 五、調查方式：採用電腦輔助電話訪問。
- 六、抽樣方法：採「分層隨機抽樣法」將個案依縣市及長照需要等級(2~5、6~8)分層，各層依照比例配置樣本數；本次調查是在95%信賴水準下，整體最大抽樣誤差值3%以下。
- 七、調查結果

(一)對長期照顧管理中心及社區整合型服務中心(A單位)滿意度達95.5%。

表 1 對長期照顧管理中心及社區整合型服務中心(A單位)滿意度

項目	滿意比率(%)
照管中心的照管專員到宅評估時效滿意度	96.1
照管中心的照管專員到宅提供的評估與說明滿意度	96.5
對於 A 單位個案管理人員連結長照服務時效滿意度	93.9
<b>整體滿意度</b>	<b>95.5</b>

(二)對個案管理及長期照顧服務整體滿意度達92.1%。

表 2 個案管理及長期照顧服務滿意度

項目	滿意比率(%)
對社區整合型服務中心(A單位)個管員的滿意度	94.5
居家服務的滿意度	94.6
日間照顧服務的滿意度	96.3
小規模多機能服務的滿意度	95.7
家庭托顧服務的滿意度	96.7
交通接送服務的滿意度	85.2
輔具租賃、購買改善服務的滿意度	87.7

居家無障礙環境改善服務的滿意度	85.7
喘息服務的滿意度	89.9
專業服務的滿意度	94.5
到宅沐浴車的滿意度(註)	89.6
<b>整體滿意度</b>	<b>92.1</b>

註：無外籍看護不問此題

(三) 個案對政府每月補助之長照給付額度符合需求度達80%。

(四) 長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔之整體減輕比率及維持整體生活品質幫助程度達90.5%。

表 3 長期照顧服務對於主要家庭照顧者  
負擔的減輕度及維持整體生活品質幫助程度

項目	減輕/幫助比率(%)
對家裏照顧者的照顧負擔/心理壓力減輕程度	92.3
家人的照顧支出減輕程度	85.0
對照顧者維持整體生活品質幫助程度	94.3
<b>整體減輕度及幫助程度</b>	<b>90.5</b>

(五) 最初得知長期照顧服務相關資訊管道，最高為醫療院所或長照、社福機構，其次為媒體通路，再次為親朋好友告知。

表 4 獲得資訊管道(複選)

項目	比率(%)
醫療院所或長照、社福機構	44.7
媒體通路(註)	42.8
親朋好友告知	42.2
地方政府機關	23.3
自己主動詢問	21.1
村里長告知	6.4

註：媒體通路包含網路(23.4%)、電視(23.2%)、平面媒體(11.7%)、廣播(3.5%)。