



高雄市高照顧負荷家庭盤點執行情形 與關懷訪視評估

報告單位：高雄市政府

報告日期：112年7月10日(一)

大綱

- + 壹、前言
- + 貳、如何盤點高照顧負荷個案
- + 參、社安網三級會議的運用
- + 肆、跨局處協力合作機制
- + 伍、成果

壹、前言

本市配合衛生福利部辦理「積極協助高照顧負荷家庭」，訂定高雄市「協助高照顧負荷家庭」結合鄰里系統定期關懷計畫，運用既有之社會安全網整合跨局處服務體系，結合民政局、衛生局、社會局、38區區公所、警察局共同執行，及時提供高照顧負荷家庭關懷與支持性服務，從預防面及早發掘社區內潛在需服務之家庭，及時提供高照顧負荷家庭關懷與支持性服務。

高雄市「協助高照顧負荷家庭」結合鄰里系統定期關懷計畫

112年3月30日高雄市政府辦理「強化社會安全網」-整合跨服務體系網絡機制實施計畫112年第1次府層級跨網絡會議 通過

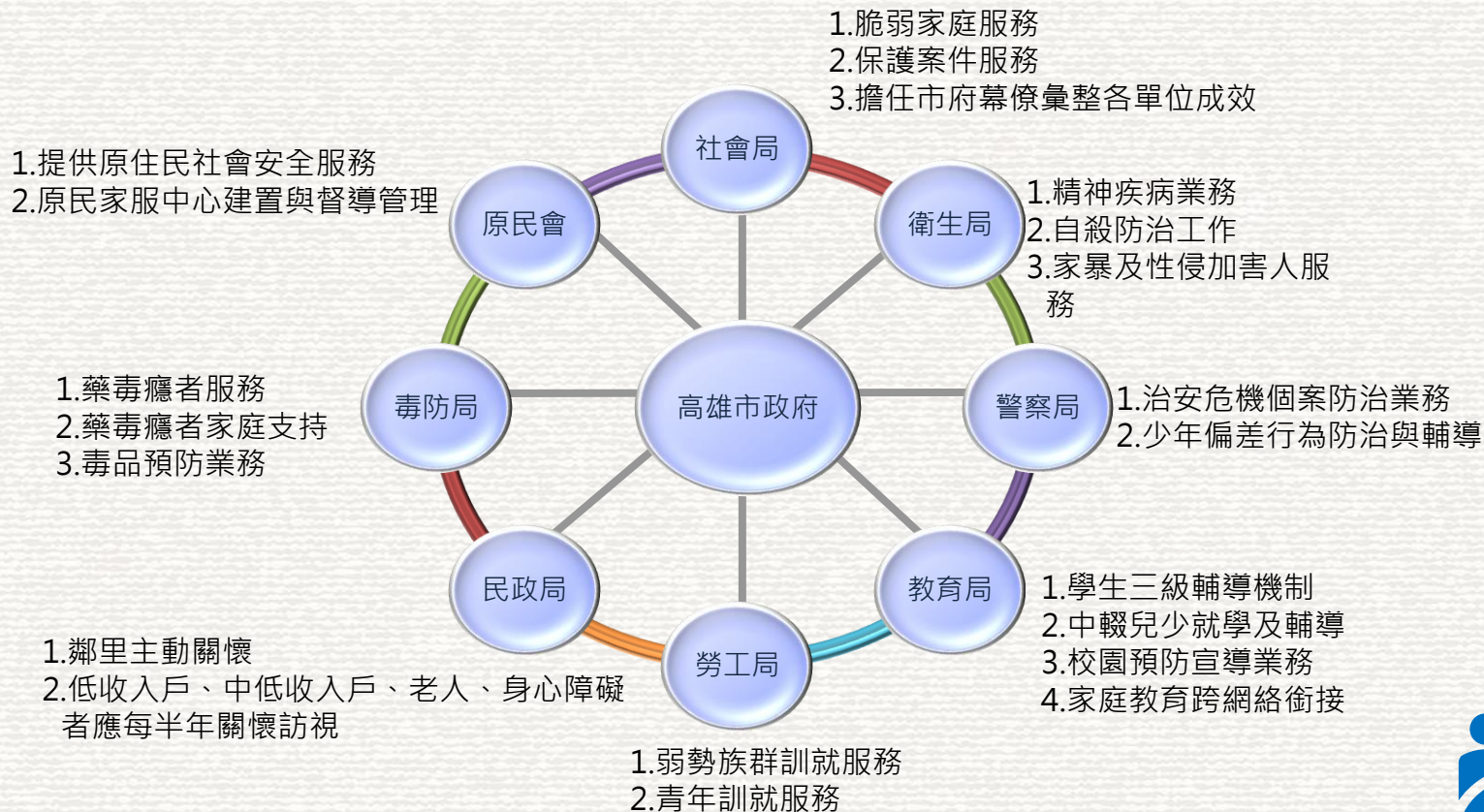
壹、前言

近日多起社會重大案件引發大眾關注，分析案件發生家庭多涉及被照顧者為失智症或精神障礙患者、家庭主要照顧者無替代人手、家中有2名以上被照顧者或遭遇經濟障礙等因素，因拒絕公私部門服務資源進入，最終導致憾事發生。鑒於此，為防範未然，規劃相關因應策略，透過密集追蹤關懷、服務提供、跨局處共同服務等作為，提供具風險及弱勢家庭支持與服務，建構完善社會安全網。

貳、計畫目標

- 一、及時提供高照顧負荷家庭關懷與支持性服務，從預防面及早發掘社區內潛在需提供服務之家庭，同時讓民眾了解政

本市既有跨局處服務體系



啟動跨局處合作分工機制

112年3月17日
衛生局、社會局
針對高負荷照顧
者家庭服務跨網
絡橫向連結進行
討論。

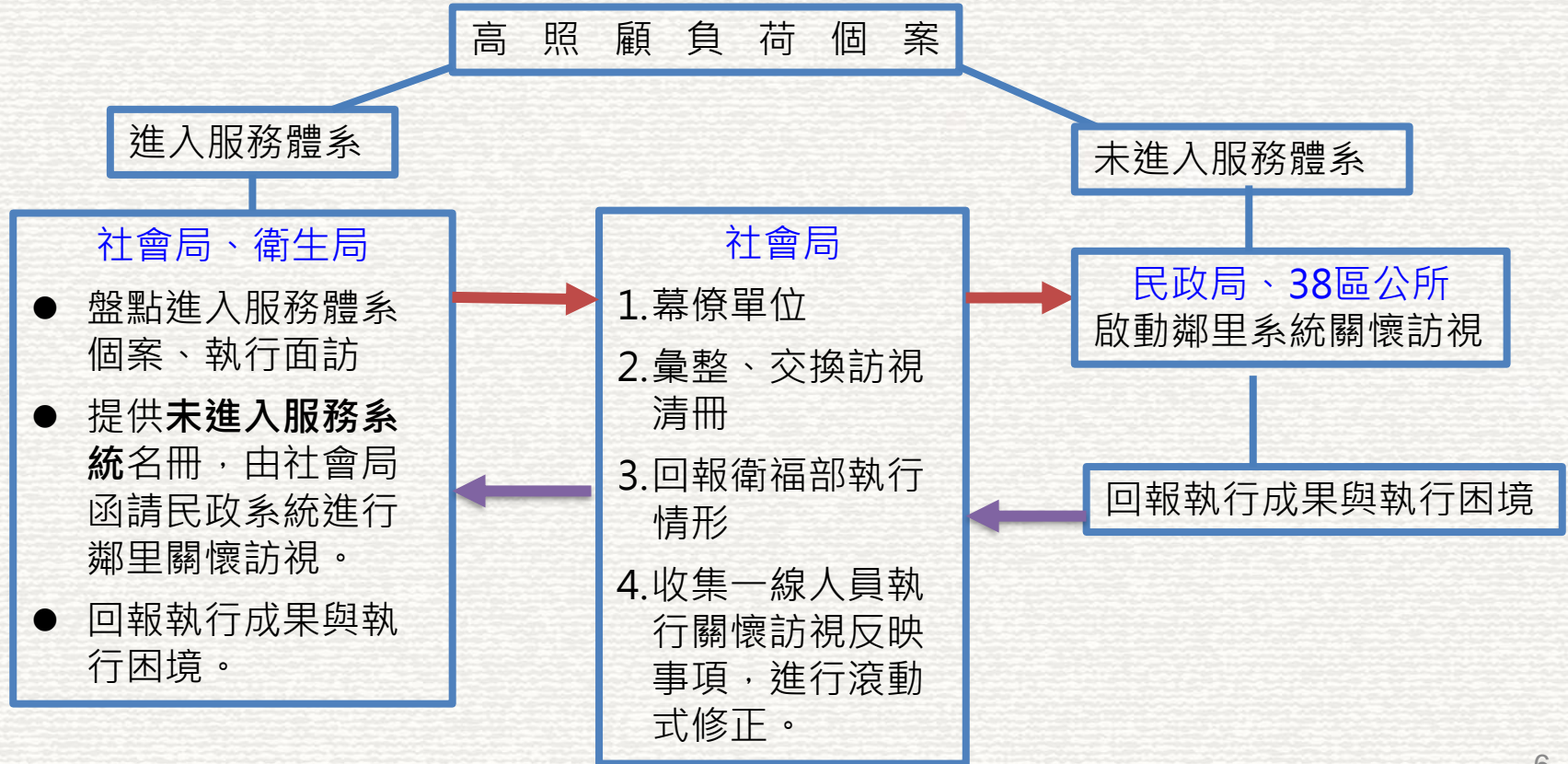
112年3月22日
由副秘書長邀集
衛生局、民政局、
社會局研商結合
鄰里系統執行機
制。

112年3月30日
強化社會安全網
府級會議訂定
「**高雄市協助高
照顧負荷家庭結
合鄰里系統定期
關懷計畫**」

分工執行：

- 1.衛生局、社會局：進行服務體系關懷訪視。
- 2.民政局：督導各區公所於6個月內完成面訪、協助區公所訂定關懷訪視週期。
- 3.區公所：未進入服務體系關懷訪視。
- 4.警察局：人身安全維護。

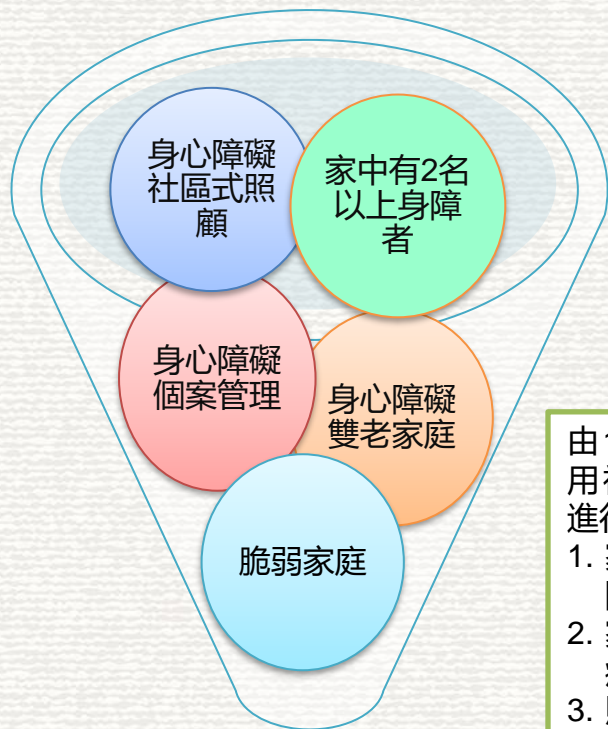
貳、如何盤點高照顧負荷個案



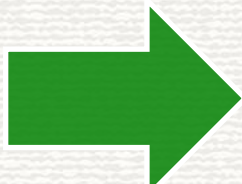
一、曾進入服務體系 (1-1)

- 執行單位：社會局
- 盤點方式：2階段篩案
- 案件類型：過去1年進入下列各服務體系之家庭(含開案、結案、短期服務)
計3萬1,359案。
 - ✓脆弱家庭
 - ✓身心障礙社區式照顧
 - ✓身心障礙個案管理
 - ✓身心障礙雙老家庭

曾進入服務體系 (1-2)



31,359案

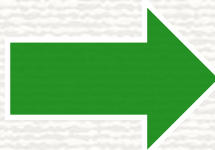


由18個社福中心運用社會局初篩指標進行訪視：

1. 家中有2名以上身障者。
2. 家中有1名精神疾病患者。
3. 照顧者年齡為65歲以上，或照顧者為ICF 1類身障者。



5,174案
風險及危機家庭



使用「長照服務對象之高負荷家庭照顧者初篩指標」逐案面訪風險及危機家庭

風險及危機家庭面訪成果




開案服務：提供經濟支持、育兒服務、情緒支持、親職講座、物資等服務。

轉介其他系統：長期照顧、失智照護、家庭照顧支持、醫療系統。

二、未進入服務體系

- 依據「高雄市協助高照顧負荷家庭結合鄰里系統定期關懷計畫」辦理。
- 執行單位：民政局、38區區公所
- 案件類型：
 1. 家戶內有2名以上身障者，且其中一名為第一類，但未接受身心障礙福利服務者。
 2. 曾進行社會福利諮詢之一般家庭。

為了協助及提升鄰里系統人員(含鄰里長)
順利完成訪視，本市採取以下作為：



初篩指標
提問範例



製作圖卡



辦理說明
會

啟動鄰里系統定期關懷



1. 分區座談：衛、社政單位配合民政局辦理之4場分區座談講習，說明定期關懷計畫內容。



2. 說明會：衛、社政派員至38區公所說明如何使用高照顧負荷指標、訪視方式、訪視技巧、轉介與通報管道及相關資訊。



3. 製作文件供鄰里系統使用：關懷訪視提醒事項、訪視流程圖、高負荷家庭照顧者初篩指標提問範例、常用諮詢關懷專線



4. 建立連繫平台：建置38區公所與社、衛政單一聯繫窗口、即時個案合作溝通平台(Line群組)。



5. 收集鄰里系統執行反饋意見，對訪視機制進行滾動式修正。

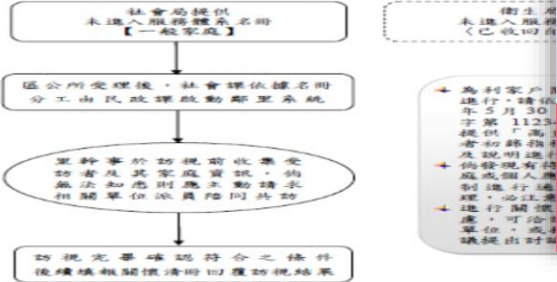


高雄市「協助高照顧負荷家庭」結合鄰里系統定期關懷計畫 執行關懷訪視提醒事項

壹、訪視事前準備

- 一、訪視前，收集受訪者及其家庭資訊。如受訪者具高度風險及特殊狀況，恐有人身安全疑慮，應主動請求相關單位，如各轄區派出所、消防局、衛生局等，避免單獨前往。
- 二、訪視前，應先通知受訪者之「長照服務對象之高負荷家庭照顧者」用關懷諮詢專線資訊(如附件)等進行關懷訪視。

高雄市各區公所執行「協助高照顧負荷家庭」定期關懷計畫訪視流程图



雄溫暖的厝邊

高雄愛民·高雄市政府民政局

厝邊的里鄰長
溫暖關懷

讓家庭照顧者
放心照顧家人

發現有
待援需求者
請主動通報

注意自己的
安全及受訪
民眾隱私

高負荷家庭照顧者 初 篩 指 標

- 1 照顧者曾有自殺企圖或自殺意念
- 6 照顧失智症者
- 2 曾有家暴情事
- 7 高齡照顧者
- 3 沒有照顧替手
- 8 申請政府資源但不符資格
- 4 需照顧兩人以上
- 9 照顧情境有改變
- 5 照顧者本身是病人
- 10 過去無照顧經驗者



家庭照顧者支持服務據點轉介標準，須符合下列情形之其中一項：

- 一、符合指標1、2任一項及加上3~10中任一項。
- 二、符合指標3~10中任3項。
- 三、其他經專業人員評估有轉介之必要情形。

全國家庭照顧者關懷專線 **0800-507272**

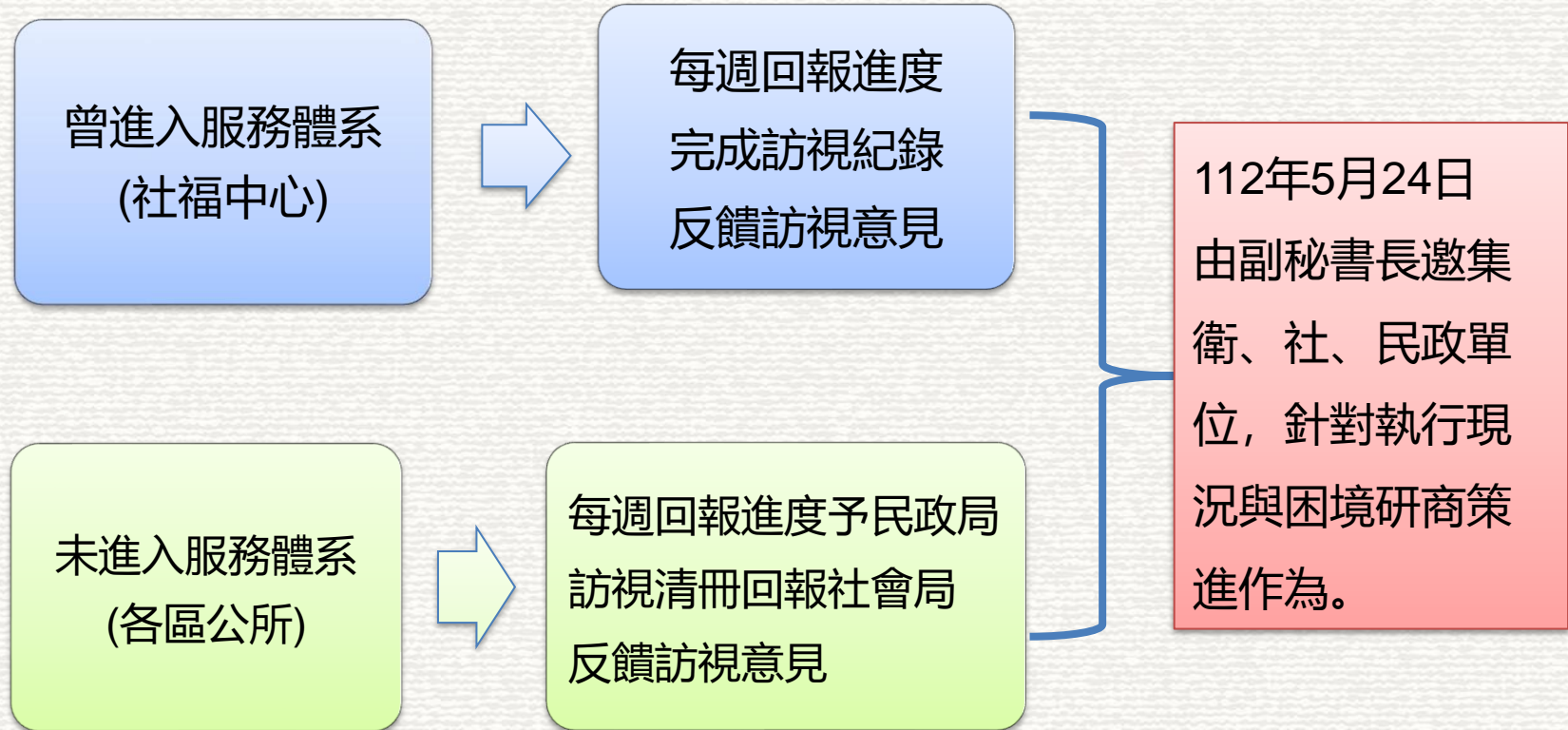
倘發現有家暴及被不當對待請至社會安全網「關懷e起來」進行通報

務對象問安或打招呼、自我介紹、出示說明來意。
屋內擺設(例如:家具、食物、清潔度等)
用衛生福利部之「長照服務對象



★備註
一、本府社會局表示提供各區公所訪視名單皆為未進入服務系統且已篩選過之一般家庭案件，非屬危重家庭或照顧家庭。
二、當訪視指標總分超過3分，您可以這樣做：
(一) 撥打 0800-507-272 全國家庭照顧者關懷專線，為家庭照顧者提供以下支持服務以紓解照顧者壓力：個案服務、到宅照顧技巧指導、照顧技巧訓練課程、紓壓活動、支持團體、心理協助、喘息服務、志工關懷等。
(二) 若指標總分超過3分，且被照顧者為下列4種對象之一，請撥 1966 評估轉介長期照顧服務：
65歲以上老人、55-64歲榮社民、50歲以上經醫師診斷失智症患者、獨居身心障礙者。
如過訪視案，經多次訪視仍無解決家人者，可隨時轉介戶政事務所協助登記為戶籍人口，例如：
遺族依縣市、遠遷海外、死亡等。或為特殊登記人口，例如：入監、失蹤人口等，以連續向連結，構本市社會安全網絡。並轉請關懷清冊「備註欄」註記民眾狀況。

訪視進度追蹤與反饋



參、社安網三級會議的運用

府級會議

制定高雄市「協助高照顧負荷家庭」追蹤關懷計畫

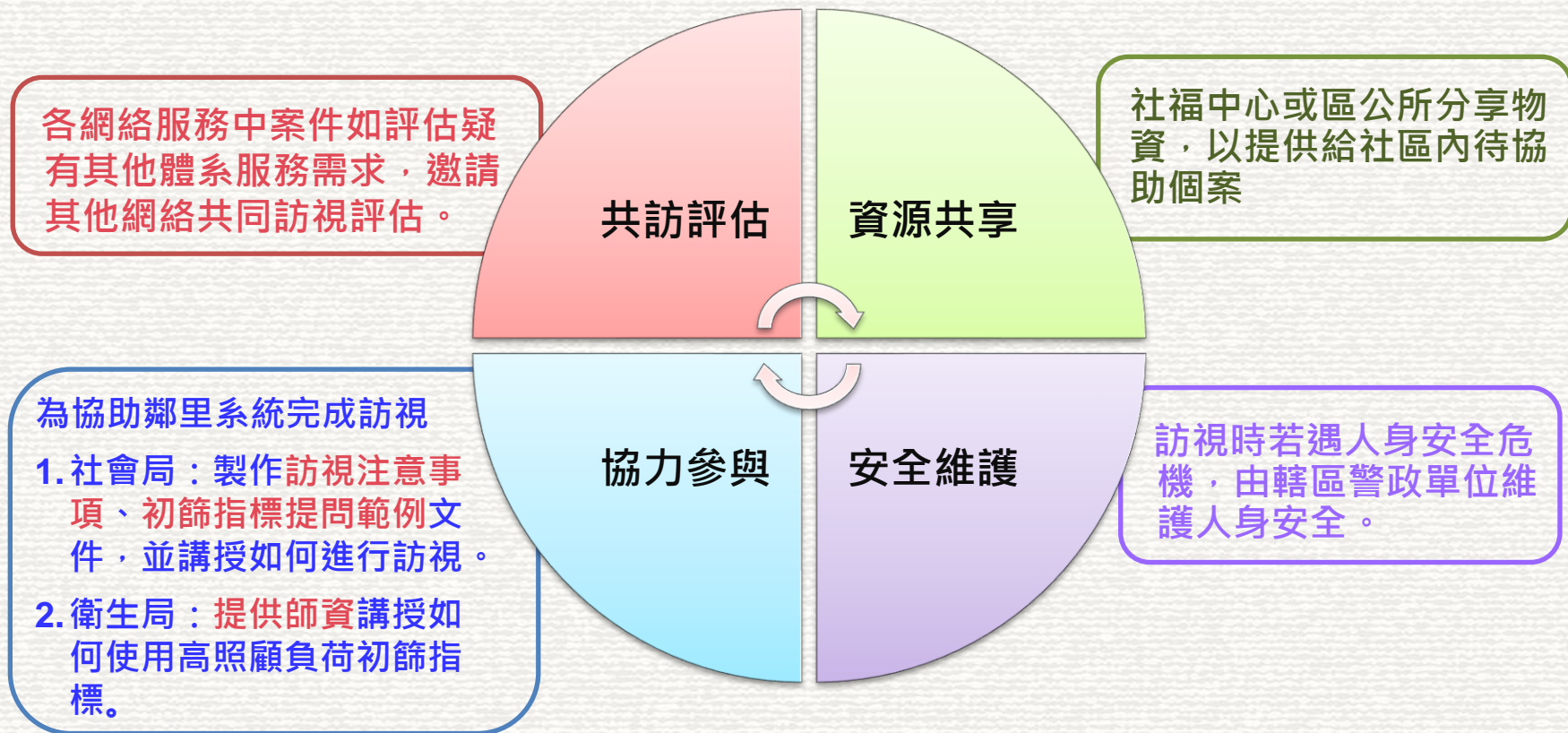
區級會議

社福中心區主任/
區長召開

個案研討



肆、跨局處協力合作機制



伍、成果

- **制定方案計畫、精進分工協力機制：**
由府長官從上而下指導，運用社會安全網府級會議制定方案計畫。
- **建置即時溝通合作平台：** 建立區域跨網絡聯繫line群組、單一聯繫窗口。
- **發展多元性、在地化跨網絡服務整合模式：**
透由個案研討與區級會議，針對當地特殊或複雜多元需求議題之家庭，邀集當地相對應之業務管轄機關(例：原家中心、衛生所、社福中心、派出所、學校等)，共商加強社區弱勢家庭的服務，並於會議列管追蹤。
- **滾動式調整：**
基層回饋執行經驗，透由府級長官召開協商會議，及時調整和修正執行方式。
- **敘獎**

副秘書長召開研商討論

研商本市「協助高照顧負荷家庭」結合民政系統定期關懷←

提供日期 112. 3. 20(一)←

提供單位：社會局←

時 間：112年3月22日(三)上午10時30分←

地 點：陳副秘書長辦公室←

主 席：陳副秘書長盈秀←

出席單位：衛生局、民政局、社會局←

←

壹、業務報告←

一、依據衛生福利部112年2月18日衛授家字第1120960161號函及

112年3月9日衛授家字第1120560298號函辦理。(附件1、2) ←

二、本案緣於今(112)年2月初媒體揭露新北市楊姓1家4口死亡3

口之重大社會事件(80多歲母親與2名50多歲兒子死亡多時，

83歲失智父親獨活)，衛福部函請各地方政府配合辦理下列事

項：←

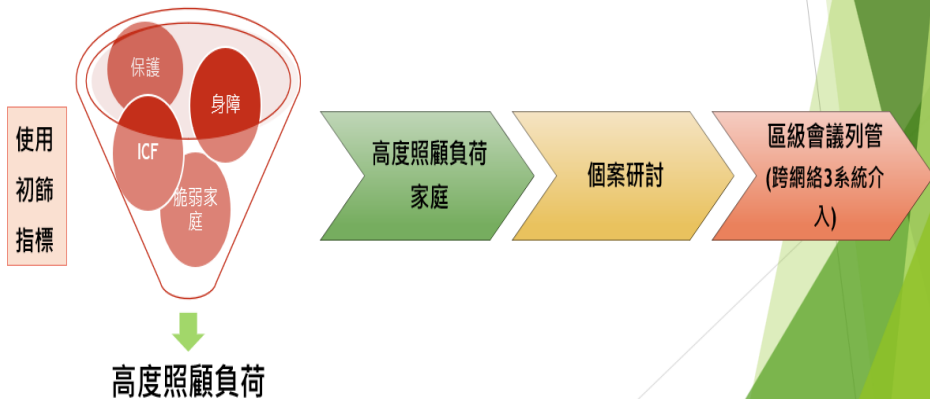
112年3月第一次社會安全網府級會議



辦理社福中心「高照顧負荷家庭」專案視訊說明會

針對新北市案例，本局具體因應作為

- ▶ 前項衛福部要求之策進作為，本市均在執行中(例：1家多口身障全面清查、獨老關訪、1家多名6歲以下兒童家戶主動關訪)。
- ▶ 請各類個案(身障個管、ICF、保護、脆弱家庭)運用「高負荷家庭照顧者初篩指標」進行全面性篩檢評估。若篩出屬**高度負荷家庭**，主動**召開個案研討**，尋求分工合作。倘案家需求跨3個以上網絡系統提供服務，進入**各區社福中心區級會議列管**。



運用雲端表單每週掌握鄰里系統訪視進度

序號	行政區	社社身障總數 - 身障個案(戶)A	社社身障總數 - 身心障礙名冊(戶)B	社社身障總數 - 名冊個案(戶)C=A+B	一般個案總數 已訪視數(戶)D	身心障礙總數 已訪視數(戶)E	已訪視總數(戶) F=D+E	訪視率(%) F/C
總計		1627	6575	8202	1588	6430	8018	97.76%
1	鹽埕區	16	63	79	15	63	78	98.73%
2	鼓山區	61	226	287	61	226	287	100.00%
3	左營區	146	307	453	146	307	453	100.00%
4	楠梓區	138	326	464	133	302	435	93.75%
5	三民區	215	611	826	197	548	745	90.19%
6	新興區	34	105	139	34	105	139	100.00%
7	前金區	32	65	97	32	65	97	100.00%
8	苓雅區	71	370	441	71	370	441	100.00%
9	前鎮區	92	485	577	92	485	577	100.00%
10	旗津區	16	165	181	16	165	181	100.00%
11	小港區	46	383	429	46	383	429	100.00%
12	鳳山區	180	647	827	180	647	827	100.00%
13	林園區	59	261	320	59	261	320	100.00%
14	大寮區	84	338	422	84	329	413	97.87%
15	大樹區	22	143	165	22	143	165	100.00%
16	大社區	20	90	110	20	90	110	100.00%
17	仁武區	65	159	224	65	159	224	100.00%
	鳥松區	21	109	130	21	109	130	100.00%

各區公所反映意見

各區公所辦理講習與會人員反映意見-截至5月8日場次

集整時間：112年5月9日

日期	區公所	反映問題
05/03(三)	旗山區	1. 無針對該專案執行面的反映事項。 2. 與會里長主要提供社區內的個案供長照中心、東區社福中心了解有無開案服務中。
05/03(三)	六龜區	無。
05/03(三)	湖內區	部分民眾白天工作，正常上班時間會訪不到人，若非上班時間去訪視，部分里幹事居住區域遠，往返路程長，現行公所僅提供加班補休（過往防疫協助有提供津貼），故本次訪視應予以相關加班費用，請社福中心協助反應，請局長宜在跨局處會議進行討論。
05/05(五)	田寮區	里長反應長輩家中需要修繕衛浴空間與無障礙環境，惟無土地所有權狀或建物權狀，或因持分問題，無法取得所有權的所有人同意，致不符資格或協助困難，是否建議可由里長簽名佐證或其他因應方式處理以協助民眾，請局長官協助討論。
05/05(五)	鳳山區	過境里長反應，倘發現家庭需社會局後
05/05(五)	美濃區	1. 無針對該專案執行面的反映事項。 2. 與會里長主要提供社區內的個案。 3. 反映社會福利身分申請條件嚴，弱勢民眾，會以協助媒合民間

滾動式調整執行方式

高照顧負荷啟動鄰里關懷機制執行進度報告

提供日期：112年5月9日(二)

提供單位：民政局、衛生局、社會局

時間：112年5月11日(四)上午10時

地點：陳副秘書長辦公室

主席：陳副秘書長盈秀

出席單位：衛生局、民政局、社會局

壹、上次會議裁示事項執行進度

編號	裁示事項	主辦單位	辦理情形	除/續管
			一、高雄市「協助高照顧負荷家庭」追蹤關懷計畫(附件1)，於112年3月30日由市長主持之社會安全網府級會議通過實施。 二、本局已於112年4月18日函文及電子郵件寄送「	



定期辦理社會安全網三級會議



府級會議



區級會議



個案研討

簡報完畢 敬請指教