

1966

長照專線

有長期照顧需求，歡迎撥打服務專線

服務
時間

週一至週五

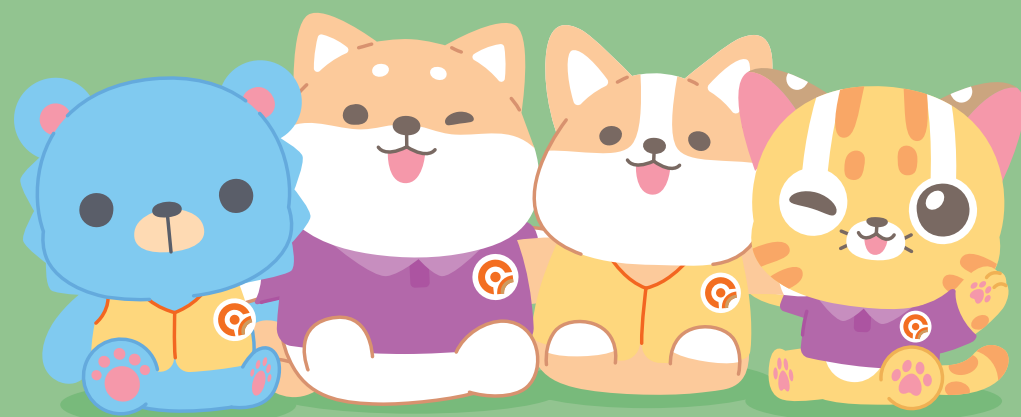
08:30-12:00

13:30-17:30

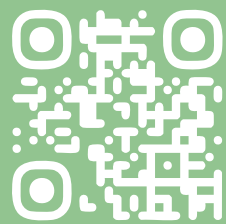


· 衛生福利部 ·

家庭托顧服務-輔導手冊



長照照顧網站



1966.gov.tw



長期照顧
LONG TERM CARE SERVICES



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare

中華民國113年5月



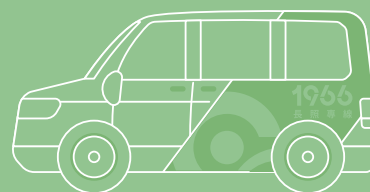
· 衛生福利部 ·

家庭托顧服務-輔導手冊



中華民國113年5月

目錄 Contents



第1章 · 認識家庭托顧服務 001

- 一、長期照顧服務基本介紹 001
- 二、家庭托顧服務介紹 002
- 三、家庭托顧服務的實際推動方式 003

第2章 · 家庭托顧服務輔導工作 005

- 一、輔導目的與功能 005
- 二、輔導工作類型 007
- 三、輔導技巧 008
- 四、輔導紀錄撰寫 010
- 五、輔導結果異常處理機制 011
- 六、直轄市及縣(市)政府辦理家庭托顧服務業務行政注意事項 012
- 七、常見問答(Q&A) 016

第3章 · 家庭托顧服務人員 017

- 一、家庭托顧服務人員資格及工作內容 017
- 二、長照人員認證及登錄 020
- 三、繼續教育訓練 025
- 四、常見問答(Q&A) 026

第4章 · 家庭托顧服務機構設立 027

- 一、機構設立申請人之資格與限制 027
- 二、照顧服務設施設備規劃 032



三、協助取得籌設及設立許可	044
四、成為長照服務特約機構	058
五、設立許可變更及廢止	065
六、常見問答 (Q&A)	068
七、托顧家庭設立相關流程	071

第 5 章 · 相關法規彙編、函釋及資源 074

一、內部品質管理	074
二、外部品質管理	092
三、常見問答 (Q&A)	095
四、進階閱讀：家庭托顧服務之文化能力與人文環境營造	098

附錄 · 相關法規彙編、函釋及資源 102

一、 家庭托顧服務相關法規	102
二、 中央及各縣市政府家庭托顧服務相關資訊	104
三、 參考文獻	106

第1章．認識家庭托顧服務

一、長期照顧服務基本介紹

長期照顧服務的意義，從狹義的角度來說，係指身心失能持續已達或預期達6個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務；但從廣義的角度來看，隨著照顧服務需求多元化，且為減少失能照顧年數、壓縮失能期間，除了已失能者的照顧外，也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，並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。

「在地安老」是臺灣在不同時期推動長期照顧政策以來，一直持續積極推動的主要目標，也是全球各國面對老化議題的應對方針。因應不同地區的文化背景與在地特性，讓每一位老人都能夠待在自己最熟悉、安心且自在的環境中接受照顧，繼續維持原有的人際網絡與生活脈絡，以自己習慣且喜歡的方式度過晚年，社區式長期照顧服務因此而產生。

所謂「社區式長照服務」，是於社區設置一定場所及設施，提供日間照顧、家庭托顧、臨時住宿、團體家屋、小規模多機能及其他整合性等服務；但是不以受照顧者入住方式提供全時照顧或夜間住宿等服務；簡而言之，服務個案會以往返住家及機構的方式接受服務，既能獲得照顧，也能保有與社區之間的聯繫及家庭關係，維持一定程度的社會支持。

二、家庭托顧服務介紹

「家庭托顧服務」為社區式照顧服務體系中的一環，它可因地制宜地依據地區文化背景與在地特性發展，為服務帶來可近性、多元性以及連續性，落實了社區照顧的理念及在地老化的目標。這種以「家」為出發點的照顧概念，係介於居家與社區照顧間的服務模式，由受過訓練的家庭托顧服務員（以下稱為家托員），以自己的居住環境空間協助照顧失能者，提供包括身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧的服務。如同保母在自己的家裡照顧幼兒一樣，家托員在照顧失能者的同時，也可以在家創業穩定經濟收入，讓家庭照顧者或二度就業者能夠兼顧家庭與就業需求，維持其家庭功能的完整性。

家庭托顧服務的特色也兼具居家式照顧與機構式照顧的優點。居家式照顧的優點在於讓失能者在自己家中獲得需要的照顧，不需要離開熟悉的生活環境，然而對於比較需要密集照顧的失能者來說，居家式照顧可能無法滿足這樣的需求；而機構住宿式照顧雖然能夠提供較完整的照顧，但必須抽離出既有的生活環境，到不熟悉的地方生活。而社區式的家庭托顧服務卻可以在失能者熟悉的社區中，小規模的提供較完整、時間較長的照顧，此外，對失能者來說，家庭托顧服務在地理上也較容易就近接受服務，展現出各個地區自有的照顧文化，服務過程也可以與社區之間既有的人際照顧網絡結合，更能夠在針對偏鄉長輩既有的生活脈絡提供適切的服務，同時兼顧居家式服務的在地優勢與機構式照顧的密集特色（陳正芬，2011）。

因此，透過「家」的照顧環境，讓一般地區、偏鄉或是原住民部落的失能者，除了機構之外，還有另一種在自己熟悉的環境能夠得到多元服務的選擇，也就是建立在地老化的目標，延長長輩居住在社區的時間，增進其獨立尊嚴的生活，並促進以人為本的照顧理念。

實務上，由於服務執行的場域在「家」中，是介於私領域與公共領域之間，模糊了「家」的界線，從法制面而言，將提供家庭托顧服務的私人住所視為一種「機構」（以下稱托顧家庭），也間接複雜化家庭托顧服務及其服務空間認定，因此提供輔導協助的縣市政府或專業團體應對「家庭托顧」有基本的認識，並有足夠辨別家庭托顧服務與其他類型長照服務的能力，以避免造成輔導偏誤。

三、家庭托顧服務的實際推動方式

(一) 成立家庭托顧服務機構的資格(詳第三章及第四章)

1. 照顧人員資格：民眾如有意願設立家庭托顧服務機構，應取得照顧服務人員資格，並應具500小時以上照顧服務經驗。
2. 人員配置：一間托顧家庭裡，應配置1名家托員，負責人與業務負責人為同1人。
3. 機構性質：托顧家庭性質屬1人機構，且設立於家托員家中，故不得為綜合式機構，亦無法共同提供其他社區式長照服務。

(二) 家庭托顧服務的服務對象與人數(詳第三章)

接受家庭托顧服務之失能者，係指經長期照顧管理中心評估，符合長期照顧服務需要等級(CMS)第2級(含)以上，且符合照長期照顧之服務對象者。家庭托顧服務同一時段不得超過4人，含家托員的失能家屬。

(三) 家庭托顧服務的內涵

1. 身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。
2. 日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、備餐服務、提供文康休閒活動等服務。
3. 安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

(四) 如何申請提供家庭托顧服務(詳第四章)

申請提供家庭托顧服務需要以個人的名義，先向所在的縣市政府申請籌設許可，待籌設許可核准後(若資料完整無需補件，可在90天內完成)，則可以開始針對無障礙設施設備進行修繕，完成無障礙設施設備後即可進行下一個程序，即申請設立許可，除應依規定備妥相關文件、資料外，縣市政府也必須前往托顧家庭實地勘查照顧環境。

取得設立許可證書後，托顧家庭可選擇是否與縣市政府簽訂特約契約；若提供服務過程中有變動，如家托員搬家、暫停服務、恢復服務等，則需向縣市政府申請辦理相關程序。

(五) 設立家庭托顧的補助

為鼓勵照顧服務員投入辦理家庭托顧服務，衛生福利部運用長照發展基金，獎助縣市政府補助開辦設施設備改善及材料費，未來補助亦將視資源布建情形適時調整，獎助項目及額度基準依當年度公告為準；除開辦費用外，家托機構亦可依其服務提供情形申報服務費用，說明如下：

1. 服務費用：家托員提供服務後可依長期照顧服務申請及給付辦法，申報相關服務費用包括政策鼓勵服務 (AA03至AA11)、家庭托顧 (BC)、社區式協助沐浴 (BD01) 以及社區式晚餐 (BD02)。
2. 開辦設施設備改善及材料費：有意願設置托顧家庭者，依設置地區可獲得補助開辦費用最高新臺幣 (以下同) 10萬元至20萬元不等 (在補助額度外，托顧家庭另須自行籌措至少0至10%之費用)，作為托顧家庭購置休憩設備、衛浴設備 (含地板防滑措施、扶手及照明設備)、緊急呼叫設備、急救箱、滅火器及住宅用火災警報器等裝備等用途。

第2章．家庭托顧服務輔導工作

前一章簡要說明了家庭托顧服務的意旨及精神，但對於家庭托顧服務的實際推動狀況來看，卻有些事與願違，例如民眾容易因誤解而刻意將家裡營造成住宿式機構或醫院的樣子，以符合自己對「長照機構」的想像；其次，家托員的照顧工作因與私領域的生活密不可分，家庭托顧服務場域比起一般機構具有更多「家」的氛圍，但部分民眾為了明確分離工作與私領域生活的界線，轉而另尋場所以租屋方式投入家庭托顧服務，反讓托顧家庭變成「刻意營造」家庭氛圍的機構；家庭托顧也不像其他類型的長照機構，具有配置資深的護理人員或社會工作人員擔任業務負責人來掌管機構服務品質，而是僅具有500小時的照顧服務人員就有資格來設立，並且只要一個人即能營運，可謂為最小服務單位的長照機構。因此，協助輔導設立及營運的專業團體，必須對政策有一定程度的理解。

一、輔導目的與功能

根據心理學辭典(張春興,1989)，輔導是一種教育的歷程，在輔導歷程中受過專業訓練的輔導人員運用其專業知能，協助當事人瞭解自己、認識世界，引導當事人根據自身條件(如能力、興趣、經驗、需求等)建立有益個人與社會的生活目標。輔導是一種助人的歷程或方法，透過語言或文字與當事人溝通，以協助家托員瞭解自己及客觀環境，讓家托員在從事托顧家庭上獲得良好的發展與適應。

訪視輔導是一種協助者的角色彼此建立在互信的關係，輔導人員以專業知能引導原從照顧服務工作的勞工者轉變成為機構負責人經營者的角色。但是引導並不是單方面的將自己的想法和人生經驗直接告訴家庭托顧經營者，也不是代替他們解決問題。輔導是要協助他們瞭解自己的能力、經驗、需求，以及自己目前的處境及問題，協助其找出適當的解決方法，進而可以獨立判斷、解決及處理問題的經營者。因此，透過實際訪視的方式以達到下列輔導的目的，以逐步實現托顧家庭獨立營運的目標：

- (一) 做為輔導或服務計畫擬定的參考依據。
- (二) 讓家托員了解成立機構後，營運及管理托顧家庭應盡的責任及義務。
- (三) 讓家托員獲得正確訊息，了解政策、法規、服務使用者照顧問題等，正確提供照顧服務。
- (四) 了解托顧家庭收托狀況。
- (五) 確保及提升托顧家庭照顧技巧與照顧品質。
- (六) 輔導托顧家庭紀錄撰寫等行政事務。
- (七) 讓家托員感受到相關人員的關心與尊重。
- (八) 評估家托員內部、外部家庭資源及其家庭生活品質。

透過輔導機制推動所衍生的行政功能、教育功能、支持功能及調解功能等，也能促進托顧家庭逐漸茁壯並且獨當一面：

(一) 行政功能

在個案工作中主要輔導托顧家庭習得與服務使用者、服務使用者家庭簽訂服務契約及擬定合適的照顧計畫；引導家托員撰寫服務紀錄並依法保存個案服務紀錄、縣市政府所要求之報表，輔導托顧家庭訂定收費規定、申訴處理、發展轉介機制、帳務管理（費用收取、申報、核銷、開立正式收據憑證）等；如有意願協助家庭托顧設立及停/歇/復業等程序，依據長期照顧服務法及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法相關規定辦理與縣市政府特約等行政功能，輔導習得成為機構負責人所應執行之業務。

(二) 教育功能

教育功能著重專業知能的充實與諮詢，輔導托顧家庭完備所需照顧服務知能，了解法規知識，運用社會福利資源及提升機構經營管理能力，使其能將過去習得知識連結、融合情境，以因應各種困境，並輔導其參與各項能力精進的課程，讓家托員符合長照人員在職繼續教育6年120點以上之積分規定。

(三) 支持功能

支持功能是較為強調情緒照顧的部份，訪視過程透過同理、傾聽、鼓勵與分享，瞭解服務使用者、案家及家托員的感受與想法，輔導經營者做好職場與家庭生活的適應，並透過同儕之間的支持或經驗豐富之前輩經驗傳承等達到彼此同理與支持的目的。

(四) 調解功能

透過輔導的調解功能，可建立縣市政府、托顧家庭和個案管理人員三者間的溝通管道，協助各體系之間保持良好的溝通、調解與協調，甚至面對家托員與案家間的衝突，也可透過輔導手段使家托員學習暢通且完善的溝通，以達成輔導目標及期待。

二、輔導工作類型

(一) 個別輔導：

依照托顧家庭執行服務工作情況與個人情況，適時提供給予個別協助與建議，提升服務品質，通常以面對面之個別會談為主，如需要可以電話或通訊軟體的方式進行。

(二) 團體輔導：

團體輔導是指在團體中藉著人際互動以幫助個人的歷程，透過團體的歷程進行自我探索和人際學習學習。進行團體輔導工作時可選擇採取由輔導人員帶領或由托顧家庭同儕交流的方式進行，例如辦理服務成果展方式。

(三) 跨專業輔導：

安排不同專業的輔導人員提供輔導方式，通常是服務所須之技能與知識非輔導人員專業時使用方式，例如建築管理、消防安全、會計制度、法律糾紛等，可用於教育訓練、個案研討或個別現場輔導。

階段	輔導項目	可運用之跨專業資源
機構 設立	照顧空間改善	建築專業、職能治療專業、物理治療專業
	設備購置	職能治療專業、物理治療專業、護理專業
	消防安全	消防專業
機構 營運	照顧服務技巧及活動安排	社工專業、護理專業、物理治療專業、職能治療專業
	膳食安排	營養專業
	服務契約簽訂	法律專業、消費者保護專業
	財務管理及財務規劃	會計專業、稅務專業
	責任通報義務	社工專業

三、輔導技巧

(一) 輔導前

1. 確定輔導對象及路線規劃：

依據目前托顧家庭服務狀態安排優先訪順序，例如：新申請籌設的托顧環境檢核實地訪視、新收托個案初次輔導訪視、輔導時間的緊迫性、需要去輔導問題的嚴重性及新收托者需於1個月內完成訪視等。進行輔導安排時可依第一優先順位訪視，檢視鄰近是否有其他托顧家庭，並評估路線安排及到訪次數的可能性及必要性。並在每個月底檢視下個月應輔導托顧家庭。

2. 確認此次輔導訪視目的：

例如檢視上次輔導訪視紀錄做為這次輔導訪視的重點、是否有新收個案進入托顧家庭、托顧家庭最近有些不穩定開站狀況、服務對象有申訴或發生及緊急事件或聘其他專業人員來輔導等。

3. 準備訪視用物品：

例如路線規劃、托顧家庭地址、電話、輔導訪視紀錄表、個人安全防身用物及個人識別證。

(二) 輔導中

1. 具體說明本次輔導目的，例如：新收托個案輔導、瞭解家托員服務困難、疫情期間之防疫作為、輔導相關考核、評鑑作業、爭議或違規事項輔導等。
2. 由一般性會談漸入主題性的會談。例如：先跟托顧家庭寒暄，緩和氣氛，之後再進入輔導重點。
3. 輔導訪視過程以托顧家庭及服務使用者為中心，可運用傾聽、尊重、接納、引導等方式來進行對談。
4. 透過生活化的舉例，提出專業知識建議。
5. 適時回饋與情緒支持托顧家庭。
6. 簡化冗長的陳述，應儘量聚焦具體的人、事、時、地、物。
7. 澄清不一致或矛盾的事情；例如：案家申訴或瞭解家托員服務困難或爭議事項，輔導時須傾聽托顧家庭的說法，並釐清不一致或矛盾事項。澄清除了可以用來澄清當事人的想法、感覺和行為，不僅幫助輔導人員瞭解家托員的真正意思和感覺，也有助於家托員的自我澄清以幫助增加對內在自我的覺察。
8. 發問時多採開放探究的問法；例如：這是什麼？是誰在使用？為什麼桌子要這樣擺設？您跟家屬如何談的？
9. 檢視有形的托顧家庭環境，如：動線規劃、物品擺設、安全設施、逃生出口與路線等。

10. 確保無形的托顧家庭品質，如：空氣流通、光線充足、特殊氣味、環境整潔等。

(三) 輔導後

1. 將此次訪視內容重點結果再次與托顧家庭說明，並確認其雙方是否有落差；結束輔導後盡速整理輔導資料及製作輔導紀錄，並提供托顧家庭核對，確認無誤後則副本交由縣市政府及托顧家庭留存。
2. 預告下次訪視時間。
3. 視托顧家庭需要協調或轉介，引入適當外在資源提供輔導協助，例如照顧技巧、經濟協助等。

四、輔導紀錄撰寫

為了讓輔導紀錄的內容更具結構性，協助輔導人員了解談話脈絡，並增進輔導人員的敏感度及自我發現，以達到問題解決的目的，在輔導紀錄撰寫上可參考個案紀錄以SOAP形式呈現；SOAP的撰寫方式係以問題為導向，藉此蒐集家托員對於輔導問題的主觀描述(S)、輔導人員側面對家托員的客觀觀察(O)，並依據所蒐集的主觀、客觀資料撰寫輔導評估(A)與處遇(P)：

(一) 家托員對輔導問題(含前次輔導改善)的主觀描述(S)

例如家托員認知自己的問題及困難為何？那些因素造成問題的發生？家托員對問題的主觀界定與感知？對問題的目標與想法？該問題對於家庭托顧服務輔導的影響？自認為最迫切需要馬上解決的問題為何？

(二) 輔導人員對家托員呈現的認知、行為及情緒之客觀觀察(O)

例如觀察家托員的外表、非語言表的方式、情感表達方式、生心理狀態(含檢查紀錄)、家庭支持及社會支持情形、照顧場域的動力、家托員的家庭動力、歷次輔導改善狀況等。

(三) 輔導評估(A)

透過主客觀資料蒐集之後，詳細記載輔導人員對家托員目前狀態及問題的分析探討，可納入輔導人員的發現、想法及假設，藉以了解家托員真正遭遇的問題及行為本質；最好能運用相關專業理論輔助分析。

(四) 處遇計畫及輔導策略(P)

根據輔導評估結果，來擬訂因應家托員問題的具體輔導策略，包括處理方法及步驟等。

以上紀錄內容應採用事實或狀況陳述，可以摘要式或條列式方法撰寫，內容應簡潔扼要，並應注意可能會涉及法律或倫理的問題；輔導紀錄內容完成後，也應再次與家托員說明並取得共識，以利進行後續追蹤輔導。此外，在輔導紀錄中也應敘明輔導人員姓名、該次輔導的時間、地點、輔導的原因及目的等其他重要項目。

五、輔導結果異常處理機制

透過例行輔導過程，除評估有加強輔導需求之托顧家庭，應密集安排輔導服務外，也可藉由無特定頻率、未事先通知的訪視規劃，進行檢查及輔導。輔導重點及內容可參酌以下提醒進行：

- (一) 人：事件發生時托顧家庭正在做什麼？處理方式為何？對事件問題的陳述、服務使用者當時的處境、家屬的反應為何？
- (二) 事：事件如何發生、托顧家庭的處理方式。
- (三) 時：事件發生的時間點。
- (四) 地：事件發生地點、區域等。
- (五) 物：事件發生時周遭的環境、傢俱擺設等。

輔導結果異常需與托顧家庭討論其執行改善空間、改善達成率、及需多少時間改善等，如有發現有下列情事之一者，應通報主管機關依長期照顧服務法、特約管理辦法、長期照顧服務機構設立標準等，地方主管機關得按情節，就違反規定之全部或一部之長照服務給付項目，予終止特約關法規以後續處理：

- (一) 危害服務使用者生命安全。
- (二) 環境安全檢核不符合規定，如：違建、逃生動線有其他物品阻礙。
- (三) 當日同時段收托超過4人以上，或有托顧家庭營運時間超過12小時以上、於非營業時間提供照顧服務等違反服務規定情形。
- (四) 替代人力相關證明不符合。
- (五) 違反應遵守事項之規定，如：未立案未發文地方主管機關、現行服務時間與實際服務時間不符合、在服務時托顧人員不在等。

六、直轄市及縣(市)政府辦理 家庭托顧服務業務行政注意事項

(一) 緣起

由於家庭托顧服務是讓民眾能在照顧自己家人的同時，也可在家中創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，另按長期照顧服務法及相關子法規定，應由個人發起並於「自宅內」設立托顧家庭，所以是負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員為同一人的一人機構，即具三位一體之特性，在設立、簽約或是營運時，均應以家庭托顧服務人員之個人名義進行；基此，為協助照顧服務人員設立及獨立營運托顧家庭，並利直轄市及縣(市)政府管理及推動家庭托顧服務業務，爰訂定本行政注意事項。

(二) 推動目標

1. 發展原住民族、偏鄉及離島地區之家庭托顧服務資源，滿足偏遠地區失能者之照顧需求。
2. 完善家庭托顧服務機構管理及建立服務輔導制度，提升服務品質，並強化其永續及獨立經營之能力。

(三) 直轄市及縣(市)政府應執行事項

1. 直轄市及縣(市)政府應辦理轄內家庭托顧服務需求評估，並依評估結果規劃及推展家庭托顧服務業務，設定服務資源布建、營運及服務品質管理之短中長程工作目標。
2. 直轄市及縣(市)政府得自行輔導托顧家庭達成前開工作目標；如以補助或委託民間團體提供輔導工作者，則應訂定轄內輔導相關行政作業規定，其內容應包含：
 - (1) 輔導單位擇定指標及輔導量能評估方式。
 - (2) 政府授權事項或輔導單位之輔導權責及輔導任務。
 - (3) 年度工作目標。
 - (4) 輔導區域劃分。
 - (5) 規劃輔導工作相關之執行流程或標準作業程序。
 - (6) 其他補助或委託之重要事項。
3. 工作目標設定原則：
 - (1) 服務資源布建：
 - A. 應於每一原住民族、偏鄉及離島地區(以下稱指定區域)至少設立1處托顧家庭。
 - B. 非指定區域之資源布建，則應評估家庭托顧服務需求，劃分布建區域及訂定布建規劃，並應注意同一區域內類似服務資源，如日照等

社區式長照機構及巷弄長照站等各類型服務據點等，是否有過於集中布建之情形。

C. 直轄市及縣(市)政府應依衛生福利部長照服務發展基金相關獎助規定，訂定輔導單位未能達成年度布建目標之獎助款項繳回機制。

(2) 營運及服務品質管理：

A. 每一托顧家庭輔導期間應自取得設立許可開始，至完成第一次機構評鑑及後續改善為止，最多不可超過2年。

B. 直轄市及縣(市)政府應依長期照顧服務法、個人資料保護法等相關法規，以書面明確約定輔導單位得代政府機關為機構管理行使之職權及事項。

C. 直轄市及縣(市)政府應透過特約契約約定托顧家庭責任義務，並提供相關因應措施或誘因，以利家庭托顧服務人員遵循，例如約定每日營運時間、周末假日或例假日之營運原則、重度失能者之收托原則等。

D. 直轄市及縣(市)政府應依轄內家庭托顧服務人員需求及收托個案特性，規劃辦理在職訓練課程或協助安排適當訓練管道。

(四) 輔導單位執行注意事項

1. 輔導單位資格應符合下列之一：

- (1) 最近一次評鑑結果為合格之長照服務機構(除家庭托顧外)、醫療機構及護理機構。
- (2) 最近一次評鑑結果為甲等以上之老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (3) 財團法人、公益社團法人。
- (4) 社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- (5) 社會工作師事務所。

2. 輔導單位應依直轄市及縣(市)政府訂定之輔導相關行政作業規定提出具體年度輔導計畫，內容應包含：

- (1) 輔導區域內托顧家庭之設置及輔導規劃。
- (2) 每一托顧家庭之階段性輔導目標、策略與執行方式。
- (3) 社區服務資源連結與運用。
- (4) 其他直轄市及縣(市)政府指定說明事項。

3. 輔導人員資格應符合下列之一：

- (1) 專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧或長期照顧等相關系、所、學位學程、科畢業，且具1年以上長期照顧服務相關直接工作經驗。
- (2) 具專門職業及技術人員高等考試社會工作師或醫事人員考試應考資格，且具1年以上長期照顧服務相關直接工作經驗。

(3) 高中(職)學校護理、老人照顧或長期照顧等相關科、組畢業或領有照顧服務員技術士證，且具3年以上長期照顧服務相關工作經驗。

4. 托顧家庭設立輔導：

- (1) 輔導單位每年應依直轄市及縣(市)政府所設布建目標，優先於指定區域尋找潛在家庭托顧服務提供人員，輔導其完成機構設立並取得特約。
- (2) 針對於指定區域已取得籌設許可者，邀集專家諮詢小組代表成員、縣市政府家托承辦人員實地訪視申請人之居家環境，提供實質設立輔導建議，加速取得設立許可。

5. 托顧家庭營運輔導：

- (1) 輔導單位應自托顧家庭取得設立許可起，至完成第一次機構評鑑(含後續改善)為止或2年內輔導其獨立營運。
- (2) 輔導單位應針對每一托顧家庭辦理獨立營運之量能評估，並據以訂定個別化之輔導工作計畫(含問題分析、輔導目標、輔導策略、輔導流程、具體執行措施、社區服務資源連結與運用及預期效益等)，並據以執行，確保輔導品質。
- (3) 應由托顧家庭執行之各項法定義務及責任，輔導單位不得代為執行，例如服務費用申報、服務紀錄撰寫等。
- (4) 輔導單位執行輔導業務時，應遵循個人資料保密原則及相關法令，並遵守專業倫理及守則，未取得直轄市及縣(市)政府或服務個案(含家屬)知情同意前，不得擅自查閱或要求托顧家庭提供服務個案個人資訊。
- (5) 輔導單位應於與托顧家庭之輔導關係終止後，將設立及營運輔導紀錄移交縣市政府保管。

(五) 輔導單位監督及評估機制

1. 監督：

- (1) 輔導單位應接受直轄市及縣(市)政府主管機關監督及輔導，並配合業務需要提供有關輔導人力運用、輔導工作執行狀況等相關資料。
- (2) 為維護輔導單位、托顧家庭及家托服務個案權益，直轄市及縣(市)政府應於輔導期間定期召開工作會議，以了解輔導工作執行情形。
- (3) 當輔導單位因輔導品質、輔導量能不足致輔導工作無法順利執行或有受輔導之托顧家庭屆期無法獨立營運時，直轄市及縣(市)政府應協助提供輔導單位之輔導措施，或依相關機制(含獎助經費或獎助購置設備退還機制)予以退場，並訂有托顧家庭輔導轉介機制。

2. 實地抽查：

直轄市及縣(市)政府應依家庭托顧服務業務推動所需，隨時抽查輔導單位之輔導工作執行情形；衛生福利部亦得隨時派員了解輔導工作辦理情形。

3. 成效評估：

(1) 為確實掌握輔導成效，直轄市及縣(市)政府應督請輔導單位按時提供輔導紀錄。

(2) 為評估輔導成效，直轄市及縣(市)政府應依轄內輔導推動情形，因地制宜訂定績效指標，例如輔導設立或獨立營運之托顧家庭數、結合其他專業提供輔導服務之多元性、輔導紀錄撰寫情形、托顧家庭滿意度等面向。

(3) 為建置輔導品質檢核機制，直轄市及縣(市)政府可依在地需求或特色，因地制宜發展輔導單位之評核指標與評核程序。

(六) 本注意事項未及訂定之事宜，應依長期照顧服務法及其相關子法等規定辦理。

七、常見問答(Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	機構負責人在照顧個案方面皆盡心盡力，且有使命感，但普遍在法規、文書及資訊處理能力以及評鑑行政工作方面較有困難。輔導時應該如何協助？	<p>(1)家庭托顧服務輔導工作係以協助托顧家庭獨立營運為目的，因此必須透過有效溝通，在托顧家庭設立前便應使家托員了解設立機構之後，應自行負擔的權利義務及責任風險。</p> <p>(2)輔導時也必須儘可能避免提供不利於托顧家庭獨立營運的輔導服務，例如每月幫忙托顧家庭申報服務費用，此類行為可能會涉及法律或輔導倫理的問題。</p> <p>(3)而當輔導期限屆滿後，針對未來的營運情形，輔導人員可適時導入專業團體，例如會計師事務所、代書事務所等，以供托顧家庭在未來有相關問題時可洽詢或直接接受協助。</p>
2	個案及家屬如果無法負擔、或不願支付自付額，導致由負責人自行吸收，該如何協助？	<p>(1)首先，長期照顧服務法(以下稱長服法)已明訂民眾使用長照服務時應自行負擔一定比率的服務費用，而托顧家庭也必須按規定向服務個案收取應自行負擔之長照服務給付額度比率或金額，不得減免；如有違反，可處以3萬元以上15萬元以下之罰鍰，並將限期令托顧家庭追收擅自減免之費用。</p> <p>(2)輔導時，如碰到經濟能力較差的個案，可透過在地社福團體以募款方式協助支應負擔自負額。</p>

第3章．家庭托顧服務人員

在社區式的家庭托顧服務中，讓長輩可不必遠離熟悉的環境，持續過著在地老化的生活，這是推動家庭托顧服務重要的意義。然而在現行的服務體制下，讓家庭托顧服務人員有增能又有能力處理被照顧者的服務工作，且有高的滿意度，人員培育及督導就成了現階段重要課題，包括職前的訓練、在職訓練及督導服務品質等。長照人員是長照服務輸送體系中非常重要且關鍵的角色。

一、家庭托顧服務人員資格及工作內容

(一) 家庭托顧服務員資格

由於家庭托顧服務係屬於一人機構，其機構負責人、業務負責人與家托員皆為同一人，故家托員除應是我國國民外，也必須為具備500小時以上照顧服務經驗的照顧服務員或生活服務員、教保員（有關機構負責人及業務負責人之規定詳見第四章）。

法源依據	應具備資格	輔導重點
長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none">1. 具照顧服務員或生活服務員、教保員資格。2. 500小時以上照顧服務經驗。	<ol style="list-style-type: none">1. 相關人員資格：<ol style="list-style-type: none">(1)照顧服務員應具下列資格之一：<ul style="list-style-type: none">▪ 領有照顧服務員訓練結業證明書。▪ 領有照顧服務員職類技術士證。▪ 高中(職)以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。▪ 完成經中央主管機關公告之照顧服務員修業課程，並取得修業證書。(2)教保員資格為大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼兒保育、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。

法源依據	應具備資格	輔導重點
		<p>(3)生活服務員應具下列資格之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 領有生活照顧服務相關訓練結業證明書。 ▪ 具教保員或照顧服務員資格。 ▪ 領有照顧服務員職類技術士證。 ▪ 高中(職)以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。 <p>2. 照顧服務經驗：</p> <p>(1)應以擔任照顧服務人員提供失能者身體照顧及日常生活照顧為原則。</p> <p>(2)若是護理人員提供護理服務經驗佐證者，考量照顧服務技巧是護理人員養成訓練之一環，故臨床護理工作經驗可認定為照顧服務經驗；但由於護理人力工作領域多元，應排除工作經歷與臨床護理服務無關，或有取得護理師證照卻長年或「從未」提供護理服務者。</p>

(二) 家庭托顧服務工作內容

有關家庭托顧服務之工作內容應以下列為限；家托員亦應依本身之照顧能力、照顧經驗與受托顧者身體失能之限制及需求等面向，提供服務個案適切之服務內容：

1. 身體照顧服務：

包括協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他相關服務等。

2. 日常生活照顧服務：

包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。

3. 安全性照顧：

包括注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務等。

家托員除提供制式的身體照顧外，應儘量視個案失能情況及意願，提供服務個案參與生活及社會交流的機會，以避免於托顧家庭中無安排任何活動或長時間臥床，造成失能情形加劇。舉例來說，家托員可善用在家生活的協助或

鄰近的資源及設備，透過結合日常生活及基礎復健活動的設計（如協助挑菜等），或是依據家托員或服務個案的經驗或興趣（如玩桌遊、植栽、藝術創作等），也可運用時事、節慶營造於活動中（如元宵節搓湯圓、端午節包粽子等），這些活動目的皆是讓服務個案學習生活獨立自主之餘，也能達到提升部分身體活動功能的效果。

另外，在服務過程中，家托員也必須積極與家屬互動，建立與家屬間專業關係的聯繫管道，提升生活支援或生活照顧的效益，方能給予服務個案完善的照顧。可行方法包括：

1. 製作家庭聯絡簿：

詳實記錄個案每日在托顧家庭的照顧過程，含進食、活動、情緒、生命徵象等狀況，以利家屬了解照顧情形。

2. 面訪或電訪：

若服務期間個案有任何異常狀況，應儘速聯繫家屬，說明目前處理情形或需要家屬協助之處，同時與家屬討論照顧計畫與方法。

3. 建立通訊軟體或社群網站群組：

利用通訊軟體（如Line）或社群網站（如Facebook）建立群組的方式，可將個案在托顧家庭接受服務時的生活狀況或特殊狀況以影像紀錄即時傳遞給家屬，讓家屬能更清楚了解服務情形。惟須注意，對服務個案錄影、錄音或攝影，皆必須預先經個案或其法定代理人或主要照顧之最近親屬的書面同意。

二、長照人員認證及登錄

按照長服法的規定，所有提供長照服務的人員都必須具備長照人員資格；又長照人員的資格取得，還需經過認證及登錄的過程，相關申請書表格式，應向各縣市政府洽詢及索取，或可運用衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統（網址：<https://ltcpap.mohw.gov.tw/molc/>）預約申請長照人員認證。

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
認證	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 身分證明文件影本。 3. 最近3個月內之1吋正面脫帽半身照片2張。 4. 照顧服務員或教保員、生活服務員資格證明文件之正本與其影本（正本驗畢後發還）。 5. 500小時以上照顧服務經驗證明文件之正本與其影本（正本驗畢後發還）。 6. 其他經衛生福利部或縣市政府規定之相關證明文件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取得家托員資格者，應向個人戶籍所在地或托顧家庭所在地之縣市政府提出認證申請，並繳納長照服務人員證明文件規費100元後，即可取得「長照服務人員證明」（簡稱長照小卡）；申請前建議可先行上衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統預約長照人員證明，再按左列應備文件（各縣市略有不同）檢附資料，以節省時間。 2. 認證證明文件有效期間為6年；其有效期限，自長照小卡所載日期之次日起算滿6年之末日。因此，輔導人員必須提醒家托員於有效期間內完成法定之課程並累積120小時的繼續教育時數，以利6年後更新長照人員認證，並避免因上課時數不足致無法換發小卡，進而影響托顧家庭營運。

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
認證文件更新	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 原領認證證明文件。 3. 最近3個月內之1吋正面脫帽半身照片2張。 4. 完成6年120點長照人員繼續教育積分之證明文件。 5. 實際提供長照服務之證明文件。 6. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家托員如於長照小卡有效期限屆滿後，還想繼續從事家庭托顧服務的話，則必須申請更新認證文件。在此前6年間，家托員須依規定登錄於托顧家庭，才可於屆期前申請認證證明文件更新；認證更新申請期限，係長照小卡有效期限屆滿前6個月內，檢附相關文件及100元規費，向原登錄托顧家庭所在地的縣市政府申請更新。 2. 長照小卡有效期限屆滿後才申請更新者，所檢附的繼續教育積分證明文件，其受訓期間應為申請更新日前6年內者為限。
認證文件補/換發	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 具結書。 3. 原領證證明文件(因損壞申請補發者為限)。 4. 最近3個月內之1吋正面脫帽半身照片2張。 5. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 補換發皆需繳納100元規費後，始得於登錄托顧家庭所在地的縣市政府領取新證。 2. 如為未登錄的家托員，辦理補發或換發認證證明文件時，應向原發證的縣市政府申請。

正面

8.4cm

5.5cm

長照服務人員證明

照顧服務員

相
片

證明字號：北市長照○字第○○○○○○號
生效日期：民國 106 年 6 月 3 日 有效期限：民國 112 年 6 月 2 日

反面

備註：

- 一、長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務。
- 二、長照服務人員應每六年接受繼續教育課程積分合計達一百二十點以上。
- 三、長照服務人員辦理認證證明文件更新，應於其認證證明文件有效期限屆滿前六個月內，向原發證直轄市、縣(市)政府申請。

補換發日期：

紙質規格：150 磅模造紙

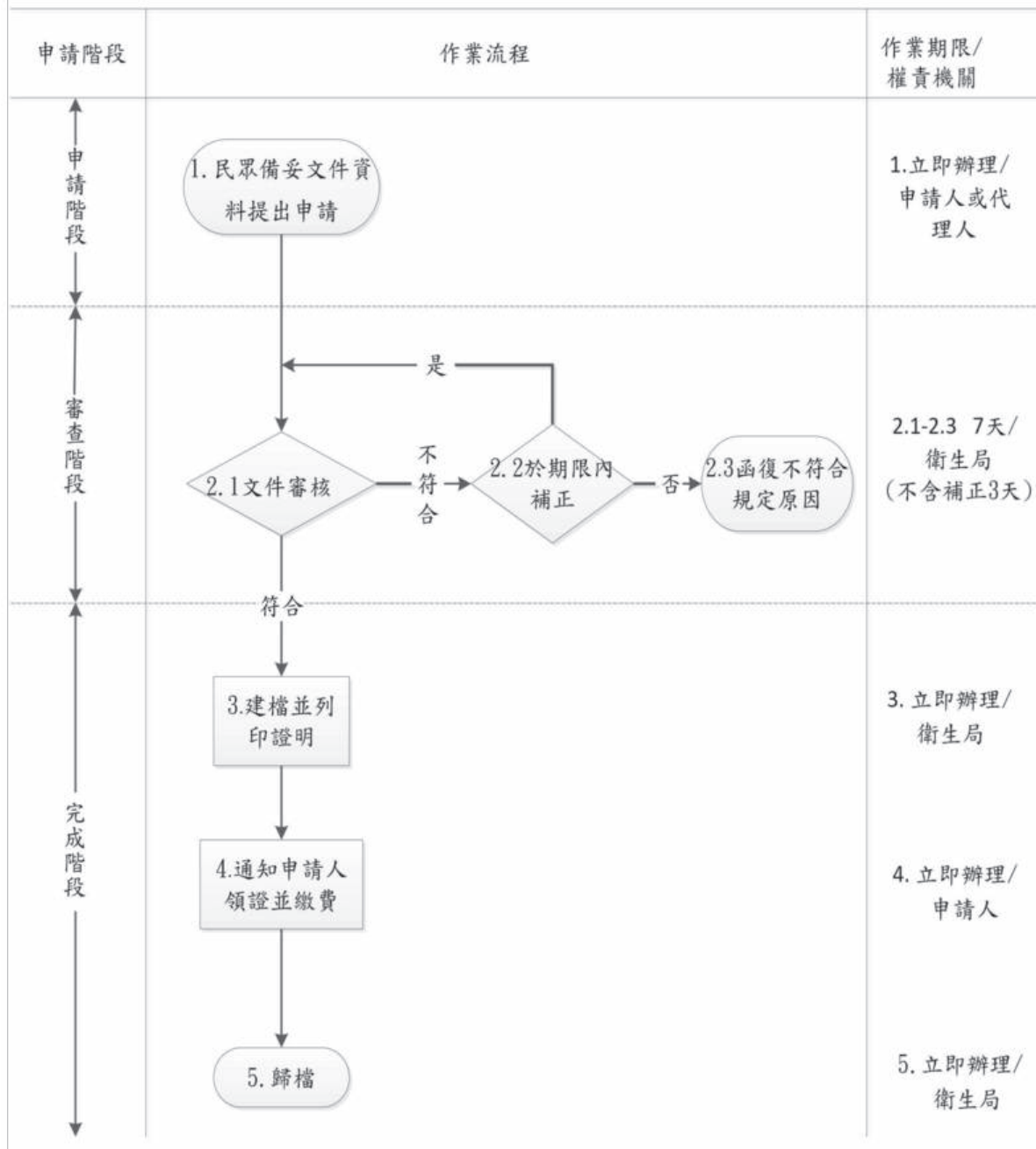
註明：

證明字號由各直轄市、縣(市)主管機關發給證明之○○長照○字第○○○○○○號，並依下列規範定義長照○字：

- (一) 本辦法第二條第一款：服字。
- (二) 本辦法第二條第二款：居督字。
- (三) 本辦法第二條第三款：社工、醫事、教保字。
- (四) 本辦法第二條第四款：照字。
- (五) 本辦法第二條第五款：計字。

▲ 長照服務人員證明小卡(格式)

新北市政府辦理長期照顧服務人員認證、補發、換發、更新標準作業流程圖



▲ 長照人員小卡申請流程 (以新北市為例)

由於長照機構與長照人力關係環環相扣，家托員非經登錄於托顧家庭，不得提供家庭托顧相關服務；因此，將自家住宅規劃成長照機構（托顧家庭）並提供照顧服務，必須先行輔導家托員向縣市政府申請長照人員資格認證，再透過發文並於衛生福利部長照機構暨長照人力相關管理資訊系統進行線上機構登錄，待收到縣市政府核定公文及線上核准後始可提供家庭托顧服務。須注意的是，機構登錄一事受理單位在各縣市政府，輔導前需留意並釐清托顧家庭所在縣市的相關申請規定，如應備文件、受理局處等，方能有效協助托顧家庭申請。

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
機構登錄	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 家庭托顧服務員資格認證證明文件正本及影本(正本驗畢後退還)。 3. 托顧家庭設立許可證明文件(服務證明文件)。 4. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於家托員三位一體的特性，申請機構人員登錄時，設立許可負責人、業務負責人及家托員之身分確認係為查驗重點。 2. 如該家托員具有二種以上長照人員資格時，則應以「家庭托顧服務員」作為主要登錄類別。
登錄異動	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 托顧家庭設立許可變更證明文件(含歇業)。 3. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「停業」及「歇業」是不同的機構營運狀態登記事項；停業是機構暫停營運，而歇業則是機構終止營運。 2. 托顧家庭如為停業狀態，家托員得不需辦理登錄異動，但考量機構仍有存續事實，按家托三位一體的人員特性，家托員(業務負責人)無法在停業期間兼職其他照顧服務工作。

註：有關替代人力的登錄及註銷問題，另見第五章說明。

與上開由家托員主動發起不同，當家托員有違規情事發生時，縣市政府可能採取主動撤銷或廢止長照人員資格或暫停其執業(應註銷執業登錄)之行政處分，例如：

1. 因業務而知悉或持有他人秘密，無故洩漏且情節重大。
2. 違法兼任職務。
3. 執行業務時，為不實之記載。
4. 將長照人員證明租借他人使用。
5. 違反長期照顧服務法，對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他傾害權益之情事。

經縣市政府撤銷或廢止長照人員資格者，家托員應立即繳回長照人員認證證明；如家托員延而未繳回，縣市政府仍可逕自註銷其長照人員資格。

三、繼續教育訓練

由於環境變遷，各種病程的照顧技巧日新月異，為避免家托員因原有的經驗知識不敷使用或對新的照顧技巧不熟稔之因素，造成失職或意外，故期待長照人員皆必須持續接受教育訓練，以增進自己的照顧能力及更新技巧，以滿足受照顧者的照顧需求。

經過認證的家托員(長照人員)，均應自認證證明文件生效日起，於6年內接受至少120點以上積分之繼續教育訓練，相關重點事項如次(相關規定如有修正，依最新公告規定為準)：

- (一)課程內容包括專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規等課程。
- (二)除專業課程以外，其餘3項繼續教育積分課程之分數，合計至少24點，其中應包含消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度合計至少10點；超過36點者，以36點計。
- (三)家托員所接受的繼續教育課程應含相關機關所定原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程各達6點，並以每年各1點為原則。
- (四)家托員得依其參加國內外學術研討會、擔任教學工作或專題演講、發表長照相關論述或其他事蹟，據以抵免繼續教育積分。

另外，家托員若期待能照顧失智症者、未滿45歲以下失能身心障礙者，或提供其他經衛生福利部指定服務項目，則應先完成機構登錄且實際提供家庭托顧服務之後，才有資格接受衛生福利部公告的相關特殊訓練，如「身心障礙支持服務核心訓練課程」及「失智症照顧服務20小時訓練」等，取得受訓證明後才能正式收托該類個案。

在輔導的過程中，應隨時提醒家托員注意相關繼續教育訓練課程發布訊息，並於受訓前安排好當日服務個案之轉介或替代照顧措施，以維護個案權益。同時，縣市政府應根據轄內家托員收托的服務個案特性或需求，自辦、委託或補助民間單位協助開設服務技巧強化之繼續教育課程；除了專業照顧技巧之外，訓練課程規劃上也可納入機構營運所需具備之相關經營管理知識，例如服務費用申報技巧、機構營運之成本控管及財務規劃等內容。

四、常見問答(Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	長照人員6年須接受120點繼續教育積分，如未完成繼續教育是否有罰則？	未依限完成繼續教育訓練者，則無法辦理認證證明文件更新，依法可處3,000元以上15,000元以下之罰鍰。
2	長照人員的登錄可否於事後補報？	由於長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務；又長照機構不得容留非長照人員提供長照服務。是以，當長照人員登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，報經托顧家庭所在地之縣市政府核定，無法於事後補登，且須面臨6,000元以上3萬元以下之罰鍰。
3	我該如何查詢所上的課程是否符合長照人員繼續教育訓練規定？	長照相關機構、單位都有開設長照相關專業知識的課程，若是不確定選擇的課程是否符合政府的積分資格，可以向下方網址內的單位進行確認： https://1966.gov.tw/LTC/cp-6440-70768-207.html
4	我該如何查詢自己的繼續教育課程積分？	家托員可透過「長照人員繼續教育積分系統」（網址： https://ltcpap.mohw.gov.tw/molc/ ）查詢所累積之積分數；如有積分查詢疑問，可洽原辦訓單位及積分認可單位詢問。
5	家托員應該認證何種長照人員資格？護理人員該如何取得家托員認證資格？	(1) 為利長照機構暨長照人員相關管理資訊系統資料一致，於111年9月2日修正發布「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」起，應統一認證為「家庭托顧服務員」，並排除非具該法所定之家托員資格者。 (2) 考量高中(職)以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業者，即具照顧服務員資格，故護理人員如要認證為家托員，則可出具前開畢業證書及500小時臨床護理工作經驗等相關證明文件，向縣市政府申辦。

第4章．家庭托顧服務機構設立

針對輔導托顧家庭申請籌設及取得設立許可，以及最後取得特約的整個過程，包括機構設立申請人之資格與限制、照顧服務空間安排與規劃、協助取得設立許可或設立變更流程及長照服務特約契約簽訂等，分述如下。

一、機構設立申請人之資格與限制

由於家庭托顧服務是讓民眾能在照顧自己家人的同時，也可在家中創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，應由服務提供者(自然人)發起並於「自宅內」設立托顧家庭，機構或團體無法申請辦理。相關規定及輔導重點如下：

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
申請人	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法	同機構負責人。	
機構負責人	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法	1. 我國國民。 2. 成年且具行為能力者。 3. 以個人名義申請設立。	既屬「我國國民」應以取得我國國籍為前提，再以戶籍取得區分為： 1. 有戶籍之國民：檢附身分證。 2. 無戶籍之國民：檢附台灣地區居留證。 倘僅持有外僑居留證者，則非屬我國國民。
	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法	不得有以下消極資格： 1. 曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經有罪判決確定。 2. 曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑1年以上之刑確定。 3. 使用票據經拒絕往	得以出示「警察刑事紀錄證明」(俗稱良民證)證明，申請資訊如下： 1. 受理申請單位：各直轄市、縣(市)警察局。 2. 申辦方式： (1)臨櫃申請：備妥應辦文件前往各縣市政府警察局外事科辦理，不受戶籍所在地限制。

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
		<p>來尚未期滿。</p> <p>4. 受破產宣告或依消費者債務清理條例經裁定開始清算程序，尚未復權。</p> <p>5. 受監護或輔助宣告，尚未撤銷。</p> <p>6. 曾任董事、理事、監察人或監事，有下列情形之一者，(1)利用職務或身分上之權力、機會或方法犯罪，經有罪判決確定並解任；(2)違反法令或章程，致有損害該法人或其附設機構之利益，或有不能正常運作之虞者，主管機關依其他董事、理事、監察人、監事或利害關係人之聲請或依職權，命令其解任。</p>	<p>(2)網路申辦：於內政部警政署警察刑事紀錄證明申辦作業系統填寫(網址：https://ppt.cc/f02utx)。</p> <p>(3)手機app申辦：使用手機下載「警政服務APP」申辦。</p> <p>3. 應備文件：</p> <p>(1)申請書1份。</p> <p>(2)應備證明文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 本國人：新式國民身分證正本或戶口名簿正本(持戶口名簿辦理者需另出示有相片之證件)。 ▪ 大陸港澳地區居民：中華民國臺灣地區居留證或內政部移民署核發之其他相關證件正本。 ▪ 外國人：護照或外僑居留證正本。 <p>(3)證書費：每份100元。</p> <p>4. 其餘有關發證時限、無法核發之情形、記載內容等資訊可上，內政部警政署網站查詢(網址：https://ppt.cc/fcuzSx)。</p>
業務負責人	長期照顧服務機構設立標準	專職專任提供家庭托顧服務。	即不可委託他人申請或經營托顧家庭，業務負責人亦不可在外兼職其他工作。

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
業務負責人	長期照顧服務機構設立標準	<ol style="list-style-type: none"> 具500小時以上照顧服務經驗之照顧服務員或教保員、生服員。 持有在有效期間內之家托員認證證明文件。 	詳見第三章第一節。
	長期照顧服務機構設立標準 長期照服務機構設立許可及管理辦法	不得有以下消極資格： <ol style="list-style-type: none"> 有施打毒品、暴力犯罪、性騷擾、性侵害行為，經緩起訴處分或有罪判決確定。 曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑1年以上之刑確定。但受緩刑宣告或易科罰金執行完畢者，不在此限。 有本法第44條所定遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制長照服務使用者人身自由或其他侵害權益之行為，經查證屬實。 行為違法或不當，其情節影響長照服務使用者權益重大，經查證屬實。 	得以出示「警察刑事紀錄證明」(俗稱良民證)證明。



▲ 圖：臺灣地區居留證 (可憑此證擔任機構負責人)



▲ 圖：外僑居留證 (不可憑此證擔任機構負責人)

中華民國臺南市政府警察局

TAINAN CITY POLICE DEPARTMENT
TAIWAN, REPUBLIC OF CHINA

警察刑事紀錄證明
POLICE CRIMINAL RECORD CERTIFICATE

文號 NO.

茲 證 明

This is to certify that the following individual:

姓 名 Full Name	身分證或護照號碼 ID or Passport No.	性 別 Sex	出生日期 Date of Birth	國 籍 Nationality	出 生 地 Place of Birth
中文				中華民國	臺南市
ENG.				R.O.C.	TAINAN

在臺灣地區查無犯罪紀錄。
No Conviction Record in Taiwan.

局 長 陳子敬
Commissioner Chen Tzu Ching

中 華 民 國 103 年 10 月 31 日
Date of Issue: Oct 31, 2014

▲ 圖：警察刑事紀錄證明(良民證)

二、照顧服務設施設備規劃

(一)家庭托顧服務空間及服務設備

考量家庭托顧係於照顧服務人員自宅內提供，為營造良好照顧空間及照顧環境，長期照顧服務機構設立標準訂定相關規範，茲將家庭托顧服務設施設備之相關應注意規定及輔導重點，整理如下表。相關規定如有修正，請依最新公告為準。

項目	設立標準	輔導重點
總樓地板面積	平均每人應有6.6平方公尺以上，家庭私人空間不計算在內。	<ol style="list-style-type: none">1. 得安排建築師或職能治療師協助進行居家空間測量、照顧空間規劃及改造諮詢，打造居家無障礙環境設計，預防跌倒發生。2. 常見無障礙改善包括：<ol style="list-style-type: none">(1)於失能者行走路線或主要通道上設置扶手。(2)室內外通道如有高低差或門檻時，則可安排設置斜坡板或直接施工裝設斜坡。(3)讓照顧環境有充足光源。(4)照顧環境內應避免易傾倒的家具或將家具、地(踏)墊等固定；避免主要動線上有電線、電話線等易造成失能者跌倒之物品。(5)購置適當高度、硬度的桌椅設備及其他生活輔具。(6)服務空間宜以同一層樓為主。3. 其餘可參考附錄、老人住宅基本設施及設備規劃設計規範。
休憩設備、寢室	應設休憩設備，且不得設於地下樓層。	<ol style="list-style-type: none">1. 量托顧家庭非屬提供全日型服務的機構，在照顧空間有限的狀況下，休憩設備的選購通常會以可收納又不佔空間的陪病椅、折疊式床椅為主。2. 得於休憩設備間加裝隔簾或小型置物櫃，讓失能者休息時亦能保有隱私。

項目	設立標準	輔導重點
衛浴設備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少設一處衛浴設備。 2. 至少設一扇門。 3. 地板有防滑措施，並配置扶手及緊急呼叫設備。 4. 有適當照明。 	<p>由於浴廁是失能者容易發生跌倒意外的場所，更應該著重該處的無障礙設置，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 充足的光線。 2. 加裝防潮(滑)墊、止滑條、或改善浴廁地板材質，以保持地面乾淨及乾燥，避免滑倒。 3. 於浴缸/淋浴空間、馬桶、洗手檯等處安裝扶手。 4. 注意馬桶高度，以利失能者坐下及起身。 5. 為確保失能者隱私，衛浴空間應加裝門扇；但門扇最好以外推式或橫拉式為主，避免意外發生時阻礙救援。 6. 加裝緊急呼叫設備或緊急按鈕。
日常活動場所	應設休閒交誼空間。	考量照顧空間有限，日常活動空間得與休憩空間併設。
廚房	至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。	<p>家庭托顧服務提供餐食方式可為家托員自行製作或採異業合作方式進行：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由家托員自行製作的情形，托顧家庭內即應具有基本的廚房設施設備，包括烹調食物的空間及烹調、保存食物的設備，如瓦斯爐、鍋碗瓢盆、冰箱等。 2. 如果採行異業結合的方式，托顧家庭可以跟鄰近的日照中心、團體家屋等長照機構或餐飲業者合作。當餐點送至托顧家庭時，於廚房或具配膳功能的空間中分配(裝)餐點。

項目	設立標準	輔導重點
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應設個案紀錄放置設施。 2. 玄關及主要出入口門淨寬度在80公分以上。 3. 應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因個案紀錄涉及個案隱私保密事宜，應存放在固定空間並上鎖。 2. 為利使用輪椅的失能者進出，在主要動線的門寬都應在80公分以上，包括主要出入口、玄關等；浴廁處的門扇寬度雖未明文限制，但考量仍屬失能者主要活動動線，仍以80公分以上為宜。 3. 有關急救箱內容物配置，目前未有統一規定，坊間亦有多種組合不同之市售急救箱，如簡易急救箱、旅行用急救包、專業型急救箱(袋)等，因此得由托顧家庭依據各自狀況自行選購。 4. 住宅用火災警報器： <ol style="list-style-type: none"> (1)安裝位置： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 寢室或其他供就寢用之居室。 ▪ 廚房。 ▪ 樓梯。 ▪ 非屬前三款規定且任一樓層有超過7平方公尺之居室達5間以上者，設於走廊；無走廊者，設於樓梯。 (2)安裝方式： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 裝置於天花板或樓板者： <ul style="list-style-type: none"> • 警報器下端距離天花板或樓板60公分以內。 • 裝設於距離牆面或樑60公分以上之位置。 ▪ 裝置於牆面者，距天花板或樓板下方15公分以上、50公分以下。 ▪ 距離出風口1.5公尺以上。 ▪ 以裝置於居室中心為原則。 (3)其餘事項可參考附錄、住宅用火災警報器設置辦法。

項目	設立標準	輔導重點
		<p>(4)另為強化消防安全，可輔導托顧家庭落實內政部消防署之「住宅防火對策2.0」，並提升住所消防設備，例如使用較輕型的住宅用滅火器、「連動型住宅用火災警報器」及增設「水道連結型自動撒水設備」，同時加強滅火器使用、用電安全及防火逃生之相關教育訓練及演練。</p> <p>5. 另因應COVID-19疫情影響，應設置獨立隔離空間，供具有感染風險者(如○1工作人員或服務對象有肺炎或出現發燒、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等相關疑似感染症狀；○2知悉或發現有快篩或PCR檢驗結果為陽性者)暫時安置；托顧家庭內所設之隔離空間如無實體屏障區隔，可用隔板等防護措施替代，並需與其他服務對象距離至少2公尺。</p>



▲ 衛浴設施設備改善 (修繕前)



浴室廁所

▲ 衛浴設施設備改善 (修繕後)



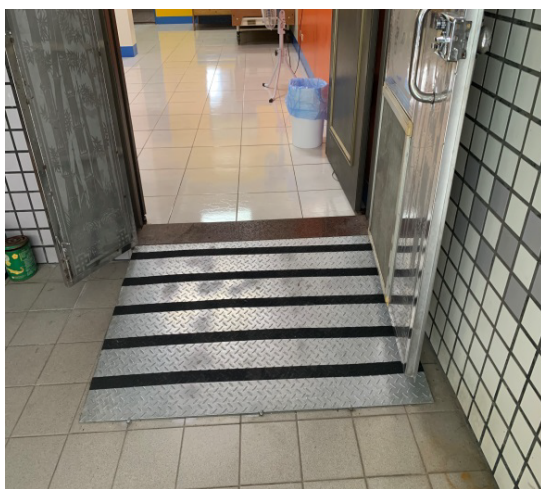
▲ 日常活動空間



▲ 日常活動空間：
服務空間及設備改善並不一定需要進行室內施工裝修，
調整屋內家具擺設也能有一樣的效果。



▲ 主要出入口及玄關 (修繕前)



▲ 主要出入口及玄關 (修繕後)



連動型住宅用火災警報器

連動型住宅用火災警報器可**單獨**偵測火災發出警報，亦能將火災訊號透過無線傳輸方式連動其它住警器或移報輸出至其它連線裝置(如手機等)，**通知家庭全部成員火災訊息**，共同防災應變，守護家人安全。



裝設位置

警報器下端距離天花板或樓板60cm以內，超過60cm應分別設置。

裝置於牆面上時，距天花板或樓板下方15cm以上50cm以下。

裝設地點應距離牆面或樑60cm以上之位置，並以裝置居室中心為原則。

離出風口1.5m以上，避免氣流影響到警報器性能。

安裝地點



火警應變逃生要領

- A 聽到警報聲響
- B 多次「噦失火了！」並立刻叫醒家人
- C 開始避難

注意!

- ◆ 連動型住宅用火災警報器：一個響、全部響
- ◆ 廚房應裝：定溫式住宅用火災警報器



▲ 內政部消防署連動型住宅用火災警報器宣導海報)

輔導時亦須留意，家庭托顧是一種介於正式及非正式之間的照顧服務模式，其服務精神是讓個案像在自己家中，接受服務的同時也能維持其自立生活的能力，延緩失能進程，所以在空間規劃上應儘可能避免營造得像住宿型的機構；此外，托顧家庭所購置之相關照顧設備過於龐大或較占空間時，可能擠壓受照顧者在照顧空間內的活動空間。如果有類似上述的情形，建議應協助托顧家庭重新思考照顧空間的配置及適當的動線，並另外尋覓適合的設備。



▲ 托顧家庭的照顧環境無須仿照住宿機構或醫院病房的配置進行大幅度改裝。

圖片來源：姜宜菁(民111年10月6日)。雲林長庚住宿長照機構啟用
提供全方位健康服務。中央通訊社。

<https://www.cna.com.tw/news/aloc/202210060220.aspx>

(二)申請補助開辦所需之相關費用

為使家庭托顧服務發展，提供補助經費讓有意設立托顧家庭者運用，按托顧家庭設置地區有不同的補助標準；同時，有意願設置者也必須配合自籌相應的經費，相關補助將依資源布建情形予以調整。

設置地區	獎助額度	配合自籌比率
一般地區	最高10萬元	至少10%
長照原住民族、偏鄉及離島地區	最高20萬元	0%

政府所提供的補助經費，是讓托顧家庭購置休憩設備、衛浴設備（含地板防滑措施、扶手及照明設備）、緊急呼叫設備、急救箱、滅火器及住宅用火災警報器等裝備等用途，以符合機構設立標準；因此，應以前節「家庭托顧服務空間及服務設備」為基礎來規劃使用補助款。

其他照顧過程所需之設備，每間托顧家庭都可視自己所收的服務對象類型，自行添購所需要的照顧耗材及照顧輔具，例如醫用口罩、矽膠手套、拋棄式防潑水隔離衣（或防水圍裙）、醫用酒精或酒精棉片、護目鏡或全面罩、防疫酒精、溫度計或額溫槍、血壓計、便盆洗澡椅、體重計、飲食用輔具、斜坡板等。在助行器、輪椅等較屬個人使用的輔具方面，由於每位個案適用的類型不同，且有使用後清潔及維護等議題，較不建議由托顧家庭提供。另外，考量托顧家庭的照顧人力僅有1人，建議可於主要出入口及廁所等加裝開門警示器，提醒家托員失能者動向。

因此，為了讓補助經費適性適用，在申請程序上，至少應已取得機構籌設許可之托顧家庭為限，並應檢附相關許可證明文件、機構所需採購項目的估價單等，向機構設立所在地的直轄市、縣（市）政府提出申請，經縣市政府審核通過即可獲得補助；所需費用經核定補助後，托顧家庭才能去購置相關設備。

需要注意的是，每間托顧家庭因為居家環境、照顧對象不同，所需要的環境改善程度及照顧設施都是不同的，輔導時可以安排建築師或職能治療師協助托顧家庭進行評估，選擇必須且合適的項目採購，避免負擔不必要的開設成本。此外，不同地區的縣市政府在補助款的申請文件、受理期限、經費撥付及核銷規定上略有不同，輔導前應予釐清並適時為托顧家庭提供協助。

家庭托顧相關獎助規定如有修正，請依當年度公告為準。

階段	應備資料 (不同縣市略有差異)	輔導重點
申請補助	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文、申請表。 2. 托顧家庭籌設許可證明文件。 3. 建築師或職能治療師等之照顧空間改善評估建議。 4. 設備購置清單、價格及廠商估價單。 5. 自籌款證明。 6. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 避免托顧家庭採購不合適的設備或進行不必要的空間修繕，增加設立成本負擔，建議申請補助經費時，檢附相關專業人員的評估建議做為佐證資料，同時也能有效縣市政府審核效益。 2. 由於設施設備補助費用，托顧家庭有至少10%費用必須自籌，為證明托顧家庭的負擔能力，得以帳戶存摺影本作為佐證。 3. 另外，縣市政府審核通過後所提供的核定表，應逐項登載核准購買的修繕及設備名稱及核准金額，以利托顧家庭依循辦理。
補助經費撥付	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文。 2. 縣市政府核定公文及核定表影本。 3. 領據，應註明補助計畫名稱、具領機構名稱、具領人之個人資料(如姓名、身分證字號、戶籍地址、手機號碼)、具領金額、撥款專戶戶名、金融機構全銜、帳號、機構統一編號。 4. 帳戶存摺封面影本。 5. 其他。 	<p>部分縣市政府會將經費撥付及核銷一併處理，屆時會與下一階段文件合併提供縣市政府審查。</p>

階段	應備資料 (不同縣市略有差異)	輔導重點
經費核銷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文。 2. 縣市政府核定公文及核定表影本。 3. 支出憑證簿(含支出明細表、支用單據)。 4. 執行概況考核表。 5. 賸餘款、補助款孳息及其他收入。 6. 成果報告(含成果照片)。 7. 財產增加管理單。 8. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應注意托顧家庭運用補助款所進行的修繕內容及購置的設備，均須依照縣市政府核定項目辦理；如果有非核定表上所列之項目支出，托顧家庭則應自行支應該項全額費用。 2. 支出憑證簿應逐一系列出採購項目及金額，以供縣市政府核銷時核對；其中所檢附的支用單據，如發票、收據等，也應提供正本檢核。 3. 如果有未使用完畢的補助經費或是相關衍生孳息，也應依規定於核銷時繳回，得以匯款或開立支票等方式繳回。 4. 使用補助款購置的設備，托顧家庭應善盡管理責任，除臚列財產單之外，也須在設備上加註補助款來源。

三、協助取得籌設及設立許可

依照長期照顧服務機構設立許可及管理辦法規定，托顧家庭的設需要經過籌設許可及設立許可兩階段，取得設立許可的機構即可開始營運並提供服務；有關籌設許可及設立許可所需之相關書表及制式文件，可洽各縣市政府或其網站下載。相關規定如有修正，請依最新公告為準。

(一) 籌設許可

長照機構必須先取得籌設許可的原因，主要係配合長期照顧服務法第14條第2項之規定，為了均衡各地區長照服務資源發展，避免資源過度集中於人口稠密地區，透過籌設許可的申請機制，能讓縣市政府得以先行審查機構設立地點是否位於資源過剩區、是否有用地使用分區管制限制，及其規劃是否符合長期照顧服務機構設立標準等相關規定。

申請籌設許可時，托顧家庭應檢具下列文件，一式4份（正本至少1份，其餘副本得以影本代之），向機構所在地縣市政府提遞出籌設許可申請，經書面審核通過後發給籌設許可證書。

應備文件	輔導重點
1. 長期照顧服務機構籌設許可申請書。 2. 2吋正面脫帽半身照片。	1. 托顧家庭係以個人名義設立的社區式服務機構，並應於申請書上張貼申請人2吋正面脫帽半身照片。 2. 有關「統一編號」一項，申請書上雖稱個人設立者免填，但僅限尚未取得設立許可之前者。實務上托顧家庭屬於社福機構，符合免徵營業稅之資格，因此建議已取得設立許可之托顧家庭後續仍應申請統一編號配號，相關申請資訊可詳下一節「成為長照特約機構」。
3. 最近3個月之健康檢查合格證明。	健康檢查項目至少應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B型肝炎抗原抗體報告等。

應備文件	輔導重點
4. 負責人無長期照顧服務機構設立許可及管理辦法規定長照機構負責人消極資格者之切結書正本。	切結書範本可前往衛生福利部長照專區下載。
5. 負責人之警察刑事紀錄證明影本。	可參考上一節「機構設立申請人之資格與限制」之說明申請。
6. 家庭托顧服務人員資格證明文件。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可參考上一節「機構設立申請人之資格與限制」之說明，提供相關完訓證明、畢業證書或長照人員小卡。 2. 在500小時照顧經驗部分，申請人可向目前在職或曾任職之單位申請工作服務時數證明；又考量家庭托顧服務工作性質多為獨立作業，為確保服務品質與服務對象之照顧權益，所檢附之證明應以擔任照顧服務人員提供失能者身體照顧及日常生活照顧者為原則。此外，工作服務時數證明並應記載申請人之姓名、身分證統一編號、職稱、在職期間、工作性質（專/兼職）及工作內容，以供縣市政府審查。
7. 負責人身分證明文件影本。	應檢附身分證或台灣地區居留證影本；如僅持有外僑居留證，因非屬我國國民，則屬資格不符。
8. 家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關現行合法建築物之認定，不限於依建築法規定取得使用執照者，依內政部營建署104年8月7日營署建管字第1040049354號函釋（網址：https://ppt.cc/fM5tVx），上有下列4種情形： <ol style="list-style-type: none"> (1) 依建築法規定領得使用執照之建築物。 (2) 依建築法不適用該法全部或一部之規定，分別經行政院或直轄市、縣（市）主管建築機關許可建築物。 (3) 實施建築管理前已建造完成之合法房屋。有關實施建築管理前之基準日期，以及合法房屋認定所檢附文件，內政部91年3月19日內授營建管字第0900018726號函及89年4月24日台89內營字第8904763號函已有明釋。 (4) 60年12月22日建築法修正公布前已建築完成，並領有建造執照之建築物。

應備文件	輔導重點
	<p>2. 建築管理實施前既已存在之建物，應向各縣市政府建管機關申請「合法房屋證明」；但因不同縣市所需必備文件不同，主管單位名稱亦不盡相同，輔導前應釐清相關規定，方能協助托顧家庭申請。以下列舉台北市政府及新北市政府之規定：</p> <p>(1)台北市政府</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 主責單位：建築管理工程處 ▪ 應備文件： <ul style="list-style-type: none"> • 申請書。 • 土地登記謄本（地號全部，三個月有效）。 • 地籍圖謄本（三個月有效）。 • 土地使用權同意書。 • 建築物所有權相關證明文件。 • 都市計畫發布實施前建造完成證明。（應檢附載明建物完成日期之建築物改良登記簿謄本、課稅始期證明、接水、接電日期證明、第一次水電費收據、載有該建築物資料之土地現況調查清冊或卡片之本、戶口遷入證明、地形圖、都市計畫現況圖、都市計畫禁建圖、航測圖或政府機關測繪地圖）。 • 建築師委託書。 • 建築師簽證表及結構安全證明書。 • 合法房屋切結書。 • 現況相片。 • 各層平面及立面圖、面積計算表（由申請人、建築師簽證）。 • 建築物地籍套繪圖（含現況及擬興建部分，比例1/500）。 • 其他必要檢附資料（個案性）。 ▪ 參考網址：https://ppt.cc/fRL6kx <p>(2)新北市政府</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 主責單位：工務局 ▪ 應備文件： <ul style="list-style-type: none"> • 申請書。

應備文件	輔導重點
	<ul style="list-style-type: none"> • 土地所有權相關文件：○1地籍圖謄本、○2土地登記簿謄本。 • 現況照片。 • 內政部89年4月24日台89內營字第8904763號函規定8種文件之一：○1建築執照；○2建物登記證明；○3未實施建築管理地區建築物完完工證明書；○4載有該建築物資料之土地使用現況調查清冊或卡片之謄本；○5完納稅捐證明；○6繳納自來水費或電費證明；○7戶口遷入證明；○8地形圖、都市計劃現況圖、都市計劃禁建圖、航照圖或政府機關測繪地圖。前項代理人應檢附委託書。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 參考網址：https://ppt.cc/fjaQ4x <p>3. 另考量國內實務狀況，民眾居宅常有增建或違建狀況，建議縣市政府在受理籌設許可申請後，得會同建管單位進行建物初勘，以釐清該建物合法使用範圍，並可避免未來申請設立許可時因相關問題導致照顧空間須重新裝修，影響許可證書發放外，亦增加申請人成本負擔。</p>
<p>9. 家庭托顧服務人員居所之建物使用權利證明文件。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧定義，係指提供失能者於家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務；因此，家庭托顧服務場域應以家托服務人員自宅為原則，其建物所有權人應以申請人為原則。 2. 房屋(建物)所有權狀應向所在地地政事務所申請；另依土地登記規則第78條及第79條規定，必備程序及應檢附文件可參考如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)須先申請建物第一次測量及登記，已實施建築管理地區，請提出建築物使用執照憑辦。 (2)若為實施建築管理前之建物，無使用執照者，應提出主管建築機關或鄉(鎮、市)公所之證明文件或實施建築管理前有關該建物之下列文件之一： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 曾於該建物設籍之戶籍證明文件。 ▪ 門牌編釘證明。

應備文件	輔導重點
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 繳納房屋稅憑證或稅籍證明。 ▪ 繳納水費憑證。 ▪ 繳納電費憑證。 ▪ 未實施建築管理地區建物完工證明書。 ▪ 地形圖、都市計畫現況圖、都市計畫禁建圖、航照圖或政府機關測繪地圖。 ▪ 其他足資證明之文件。 <p>3. 考量國人居住習慣，倘建物所有權人非申請人本人，而係申請人之同住親屬時，除建物所有權證明文件影本外，則應再出具經公證過之建物使用同意書。</p> <p>4. 又如申請人本就以承租房舍維生時，自得以所租賃之房舍申請成立托顧家庭，但考量部分屋主不願意變動屋內裝潢及陳設，或於租賃契約中載明相關規範，故申請人除須向屋主索取建物所有權證明文件影本外，亦應檢附經公證後的租賃契約。</p> <p>5. 至於自宅之外租賃房舍申請成立托顧家庭者，則由縣市政府應依地區需求評估結果及個案事實專案認定。</p> <p>6. 房屋租賃契約公證之聲請手續：</p> <p>(1)應到場之請求人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 出租人(如房屋為共有者，共有人須全體共同出租並到場)。 ▪ 承租人。 ▪ 如有保證人，保證人亦需到場。 <p>(2)應備文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 請求人、代理人均應攜帶國民身分證正本及印章親自到場，外國人可帶護照正本或居留證正本(如有保證人，亦須到場)。 ▪ 租賃契約書。請求人如有自備至少攜帶3份，如未準備，可利用公證處所印製的契約，每3份3元。 ▪ 出租人要帶房屋權狀正本及最近1期房屋稅單正本，並須各備影本1份存卷。 <p>(3)費用：應徵公證費為租金總額及房屋課稅現值兩者較高者加保證金後，依下列費率計算</p>

應備文件	輔導重點
	<p>如附有強制執行之效力請求者再加1/2：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 20萬元以下者，1,000元。 ▪ 20萬元至50萬元，2,000元。 ▪ 逾50萬元至100萬元，3,000元。 ▪ 逾100萬元至200萬元，4,000元。 ▪ 逾200萬元至500萬元，5,000元。 ▪ 逾500萬元至1,000萬元，6,000元。 ▪ 逾1,000萬元至5,000萬元者，其超過1,000萬元部分，每1,000萬元加收2,000元；不滿1,000萬元者，按1,000萬元計算。 ▪ 逾5,000萬元者，其超過部分，每1,000萬元加收1,000元；不滿1,000萬元者，按1,000萬元計算。 <p>(4) 办理流程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 向各地方法院公證處服務台購買公證請求書1份，每份2元。 ▪ 請求書的填寫方式： <ul style="list-style-type: none"> • 請求書上「請求人」欄內填明請求人即出租人、承租人雙方(承租人覓有保證人時，填在承租人之後)，姓名、性別、出生地、出生年月日、職業、身分證統一號碼及地址。如有代理人，即在被代理人之後填寫代理人之個人資料。 • 「請求公證之法律行為或私權事實」欄內，僅須填寫「當事人間訂立房屋租賃契約，請求公證」。 • 「約定逕定強制執行」欄內，分別寫明需要強制執行的標的，如「租賃期滿交還房屋」、「給付房租金及違約金」、「返還押租金」等。 • 最後由請求人雙方簽名蓋章，並記明年月日。 ▪ 請求書寫好後，連同租賃契約書至少1式3份交公證處所收件登記，分由公證人辦理。 ▪ 依公證法規定，公證人認為必要時須至房

應備文件	輔導重點
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 屋所在地實際體驗。 (5) 參考網址： https://ppt.cc/fC7ffx
10. 其他。	縣市政府因審查資料所需，另外規定申請人應附之文件及資料。

預計於原住民族地區設立托顧家庭，因故如無法出具「家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件」者，經確認申請人具有房舍之使用權利，辦理托顧家庭的房舍為106年6月3日長服法施行前的既有建物且無危險之虞，並符合下列情形之一者，得出示建築相關之替代證明文件：

1. 該地區未設有公、私立長照機構，且因地理條件限制，難以覓得符合長照機構設立要件之場地及長期照顧服務機構設立標準所定各類專業人員。
2. 該地區已設有公、私立長照機構者，因地理條件限制，長期照顧服務對象難以至該長照機構接受長期照顧服務。

原始文件	替代文件	輔導重點
<p>家庭托顧服務人員居所之建物合法使用證明文件。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 執業之建築師、土木工程科技師或結構工程科技師出具之結構安全鑑定證明文件。 縣(市)消防主管機關查驗合格之簡易消防安全設備配置平面圖。 <p>【備註】 檢附前開文件者，須每年報直轄市、縣(市)主管機關備查。</p>	<p>為利縣市政府審核該類替代文件，衛生福利部已有公告「原住民族地區設立社區式長期照顧服務機構(家庭托顧服務)結構安全鑑定項目參考範本」，結構安全鑑定證明文件應具備下列各款項目資料(詳請洽各縣市政府)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建築物鑑定作業相關基本資料之蒐集及彙整： <ol style="list-style-type: none"> 建築師或技師應親自到場實施鑑定(附證明照片)。 建築現況調查測繪製作圖說(含面積計算)。 結構現況調查測繪製作圖說。 建築物鑑定相關現況資料之調查(紀錄並拍照)： <ol style="list-style-type: none"> 建築物使用現況分析(含建築物之構造及用途概況)。 損壞情況分析。 結構系統安全評估。 建築物安全鑑定綜合分析評估及建議，評估結果應包含綜合判斷及建築物繼續使用應注意事項。 檢附建築師或技師簽證之建築物結構安全鑑定證明書。
<p>家庭托顧服務人員居所之建物使用權利證明文件。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 戶籍證明文件。 門牌編釘證明。 繳納水費、電費或房屋稅籍證明。 	<ol style="list-style-type: none"> 戶籍證明文件及門牌編釘證明，皆可前往所在地之戶政事務所辦理。 戶籍證明文件之申請應備文件：申請人之身份證明文件正本，每張須繳交規費15元。 有關門牌編釘證明之申請應備文件，不同縣市所需文件及規費略有不同，以下列舉臺中市政府及花蓮縣政府之規定供參： <ol style="list-style-type: none"> 臺中市政府： <p>由房屋所有權人、管理人、起造</p>

原始文件	替代文件	輔導重點
		<p>人、現住人攜帶下列證件至門牌所在地之戶政事務所辦理，並繳納門牌證明書規費每戶20元(參考網址：https://ppt.cc/fhrPgx)：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 申請人國民身分證、印章(或簽名)。 ▪ 房屋所有權狀或繳納房屋稅憑證(最近一期之房屋稅單)或房屋使用執照。 ▪ 委託他人申請者應另附委託書、受委託人國民身分證、印章(簽名亦可)。 <p>(2)花蓮縣政府(參考網址：https://ppt.cc/f3BI6x，門牌整編證明書)：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 房屋所有權人申請： ▪ 申請人國民身分證、印章、建築改良物所有權狀或最近一期房屋稅單等證明文件正本。 ▪ 房屋現住人申請： ▪ 申請人國民身分證、印章。 ▪ 委託他人申請者，須另附委託人出具之委託書、受委託人國民身分證及印章。 ▪ 本項證明書不需繳交規費。 <p>4. 水電費或房屋稅籍證明皆以最近一期繳納單據為宜。</p>

承前，106年6月3日長服法施行前的既有建築物是否有危險之虞，縣市政府得運用衛生福利部公告之「原住民族地區設立社區式及綜合(居家、社區)式長期照顧服務機構申請設立許可建物尚未取得使用執照前認定有無危險之虞應查詢項目及應加會之有關機關/單位(參考範本)」來輔助確認。

(二)設立許可

當申請人取得籌設許可，並完成照顧空間環境及設備改善後，則須完整檢附以下相關文件，一式4份（正本至少1份，其餘副本得以影本代之），向所在地之縣市政府申請設立取可。縣市政府在受理申請案件後，除了進行書面資料審理之外，須於30日內，會同相關機關進行實地勘查，例如消防、建管、土地等。

應備文件	輔導重點
1. 長期照顧服務機構設立許可申請書。	詳「籌設許可」一節。
2. 主管機關許可籌設文件。	即籌設許可證明。
3. 負責人身分證明文件。	應檢附身分證或台灣地區居留證影本；如僅持有外僑居留證，因非屬我國國民，則屬資格不符。
4. 業務負責人警察刑事紀錄證明及無長期照顧服務機構設立標準各款違法或不當情事之切結書。	詳「機構設立申請人之資格與限制」一節。
5. 工作人員名冊、證照及其身分證明文件影本。	<ol style="list-style-type: none">1. 工作人員名冊所含對象：<ol style="list-style-type: none">(1) 業務負責人(同機構負責人)。(2) 如托顧家庭之替代照顧機制，係採用替代照顧人力者，亦應作為工作人員之一納入名冊提交。2. 業務負責人應附文件(可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節)：<ol style="list-style-type: none">(1) 照顧服務人員資格相關文件。(2) 500小時以上照顧服務經驗證明文件。(3) 警察刑事紀錄證明。(4) 業務負責人無違反長期照顧服務機構設立標準規定^{備註1}之切結書；切結書範本可前往衛生福利部長照專區下載。

【備註1】

有下列情事之一者，不得擔任長照機構業務負責人：

- 一、有施打毒品、暴力犯罪、性騷擾、性侵害行為，經緩起訴處分或有罪判決確定。
- 二、曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑一年以上之刑確定。但受緩刑宣告或易科罰金執行完畢者，不在此限。
- 三、有本法第四十四條所定遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制長照服務使用者人身自由或其他侵害權益之行為，經查證屬實。
- 四、行為違法或不當，其情節影響長照服務使用者權益重大，經查證屬實。現職工作人員於任職長照機構期間有前項各款情事之一者，長照機構應依勞動基準法或勞動契約之規定，停止其職務、調職、資遣、退休或終止勞動契約。

應備文件	輔導重點
	3. 替代照顧人力應為本國國民，其資格與家庭托顧服務人員相同(可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節)，其應檢附文件包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 身分證或台灣地區居留證影本。 (2) 照顧服務人員資格相關文件。 (3) 500小時以上照顧服務經驗證明文件。
4. 業務負責人警察刑事紀錄證明及無長期照顧服務機構設立標準各款違法或不當情事之切結書。	詳「機構設立申請人之資格與限制」一節。
5. 工作人員名冊、證照及其身分證明文件影本。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人員名冊所含對象： <ol style="list-style-type: none"> (1) 業務負責人(同機構負責人)。 (2) 如托顧家庭之替代照顧機制，係採用替代照顧人力者，亦應作為工作人員之一納入名冊提交。 2. 業務負責人應附文件(可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 照顧服務人員資格相關文件。 (2) 500小時以上照顧服務經驗證明文件。 (3) 警察刑事紀錄證明。 (4) 業務負責人無長期照顧服務機構設立標準第9條第1項各款規定之切結書；切結書範本可前往衛生福利部長照專區下載。 3. 替代照顧人力應為本國國民，其資格與家庭托顧服務人員相同(可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節)，其應檢附文件包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 身分證或台灣地區居留證影本。 (2) 照顧服務人員資格相關文件。 (3) 500小時以上照顧服務經驗證明文件。
6. 設施、設備之項目。	應將長期照顧服務機構設立標準第11條所列托顧家庭應備之設施設備項目臚列成冊，載明購置日期並拍照做紀錄，以利現場會勘時檢驗。

應備文件	輔導重點
<p>7. 投保公共意外責任保險之保險單影本。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保公共意外責任保險之目的： 為確保托顧家庭從事業務活動因意外事故所致長照服務使用者之傷害或財物受損，依法應負賠償責任而受賠償請求時，保險公司對被保險人(即托顧家庭負責人)負賠償責任。 2. 承保範圍： 被保險人因在保險期間內發生下列意外事故致第三人體傷、死亡或第三人財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，保險公司對被保險人負賠償之責： <ol style="list-style-type: none"> (1) 被保險人或其受僱人(如替代照顧者)因經營業務之行為在本保險載明之營業處所(即托顧家庭)內發生之意外事故。 (2) 被保險人營業處所之建築物、通道、機器或其他工作物所發生之外事故。 3. 承保之意外事故要件： <ol style="list-style-type: none"> (1) 意外事故必須是下列兩個原因之一所造成： ○1因被保險人或其受僱人經營業務之行為所致者。○2因被保險人營業處所之建築物、通道、機器或其他工作物所致者。 (2) 意外事故必須是在保險期間內發生。 (3) 意外事故必須是在保險單載明之營業處所內發生。 (4) 意外事故必須造成第三人體傷、死亡或財損失之結果。 (5) 必須被保險人依法應負賠償責任，而受有賠償請求。 4. 下列意外事故所致之賠償責任，非公共意外責任保險之承保範圍，保險公司不負賠償責任： <ol style="list-style-type: none"> (1) 雇主責任—因執行職務之受僱人發生體傷、死亡或財損所致。 (2) 電梯責任—因所有、使用或管理之電梯所致。 (3) 專業責任—因執行醫師、律師、會計師、建築師或其他專門職業所致。 (4) 託管責任—因向人租借、代人保管、管理或控制之財物受有損失所致。

應備文件	輔導重點
	<p>(5) 契約責任—以契約或協議所承受之賠償責任。</p> <p>(6) 因經營非保險單所載明之業務或執行未經主管機關核准之業務或從事非法行為所致。</p> <p>(7) 因故意行為所致。</p> <p>(8) 因颱風、地震、洪水或其他天然災變所致。</p> <p>(9) 被保險人為住宅大樓管理單位時，於住戶或承租戶住、居所室內發生意外事故所致體傷、死亡或財物受有損失。</p> <p>5. 保險公司銷售公共意外責任時之基本保額：</p> <p>01. 每人體傷：100萬元/ 02. 每次意外傷亡：400萬元/ 03. 每事故財損：100萬元/ 04. 保險期間最高賠償金額1,000萬元。</p> <p>6. 基本自付額：2,500元。</p> <p>資料參考來源：中華民國產物保險商業同業公會 (https://ppt.cc/fSDz8x)</p>
8. 其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。	縣市政府因審查資料所需，另外規定申請人應附之文件及資料；因各縣市各有不同規範，輔導申請人送件前，務必先予釐清。

審核通過者，縣市政府將於申請人繳納1,000元之規費費用後，發給設立許可證書。取得設立許可的托顧家庭才算完成機構設立程序，始得開始營運及提供服務，並受長期照顧服務相關法規所管轄，相關可為或不可為之法定事項及責任義務均須依該法行之。

四、成為長照服務特約機構

取得設立許可證書的托顧家庭雖然可以開始提供服務，但仍有部分前置作業必須要事先處理，例如托顧家庭應該要將收費項目及收費金額以公文報給機構所在地的縣市政府核定等；倘若要收托政府補助的服務對象，則應與縣市政府簽訂特約契約，後續也必須要申辦托顧家庭專用帳戶、統一編號等，參考如下。

(一) 簽訂特約契約

托顧家庭之所以與政府簽訂行政契約，除了應該依法提供長照服務外，主要係為接受政府派案，以及辦理後續服務費用申報、審核及支付等相關作業；也就是說，如果需要政府提供個案來源及接受政府提供服務費用補助者，則應該跟縣市政府締結特約契約，成為該縣市的長照特約機構。

階段	應備文件	輔導重點
首次簽約	<ol style="list-style-type: none">1. 公文。2. 長期照顧服務機構設立許可證書影本。3. 長照提供者負責人身分證明文件影本。4. 其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。	<ol style="list-style-type: none">1. 提出長照服務特約契約的簽約申請，將是托顧家庭首次以「長照機構」名義執行法定事項，與縣市政府往來時則自應以公文作為溝通工具；因此，此時輔導重點得藉由申請特約一事協助托顧家庭了解公文收發、撰寫、閱讀及檔案管理等重要事項。2. 托顧家庭有以下狀況時，則不予特約：<ol style="list-style-type: none">(1) 受停業處分，期間未屆滿。(2) 與地方主管機關有未結案件，且拒絕配合辦理。(3) 對地方主管機關負有金錢給付義務，尚未履行。(4) 依法應受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。(5) 提供服務之長期照顧服務人員，其認證證明文件逾有效期限，未辦理更新。(6) 容留未符合長期照顧服務申請及給付辦法所列符合長期照顧服務人員訓練認

階段	應備文件	輔導重點
		<p>證繼續教育及登錄辦法之規定人員^{備註2}；即家托員及其替代照顧人力不為具500小時以上照顧服務經驗之照顧服務人員。</p> <p>(7) 有長期照顧特約管理辦法所列托顧家庭不予續約樣態情形之一^{備註3}，經終止特約未滿一年，或受罰鍰處分未繳清。</p> <p>(8) 對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，並經有罪判決確定。</p> <p>(9) 有長期照顧特約管理辦法所列托顧家庭不予續約情事，並經地方主管機關終止特約，其代表人或負責人於該單位受處置後3年內，另申請設立特約單位者，地方主管機關應不予同意特約。</p>

【備註2】

- 一、居家照顧服務：照顧服務人員。
- 二、日間照顧服務：照顧服務人員。
- 三、家庭托顧服務：具五百小時以上照顧服務經驗之照顧服務人員。
- 四、專業服務：符合中央主管機關公告資格及完成認可訓練之長照服務人員或團隊。
- 五、喘息服務：照顧服務人員。

【備註3】

- 一、歇業或遷移。但特約服務單位屬到宅提供服務，於同一行政區域內遷移且未變更其他登記事項者，不在此限。
- 二、受停業處分。
- 三、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- 四、虛報、浮報服務費用，情節重大。
- 五、依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。
- 六、違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。
- 七、本法第四十八條之一所定情節重大情形。
- 八、違反第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。
- 九、有第二十五條至第三十條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。
- 十、對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。
- 十一、其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

階段	應備文件	輔導重點
續約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文。 2. 長期照顧服務機構設立許可證書影本。 3. 評鑑相關文件。 4. 經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特約契約締結情形會影響長照服務費用申報，故如契約期限將屆，縣市政府仍未提出續約通知時，托顧家庭可以主動向縣市政府提出詢問。 2. 托顧家庭如有長期照顧特約管理辦法所列托顧家庭不予續約之情事^{備註3}，且特約期限屆至者，原則不予續約；另當前開情事已逾3年，經予特約後又再發生托顧家庭不予續約情事^{備註3}之一者，5年內不予特約。
變更	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文(應敘明變更原由)。 2. 完成設立許可變更程序之相關證明文件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立許可變更程序詳見下一節。 2. 僅有機構名稱及負責人變更的狀況下，才需要變更特約契約；申請契約變更之前，需要先完成設立許可變更。
終止契約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文(應敘明終止原由)。 2. 完成停/歇業程序之相關證明文件。【終止原因係停/歇業者】 	<p>契約終止會因發起對象的不同會有二種情況：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由托顧家庭發起的特約契約終止請求，多係因托顧家庭暫時或不再提供家庭托顧服務，通常會伴隨機構設立許可廢止(詳見下一節)，如機構歇業或遷移；較少數是托顧家庭改收全自費的服務個案。 2. 當由縣市政府發起契約終止時，則多伴隨對托顧家庭的行政處分，如發生長期照顧特約管理辦法所列托顧家庭不予續約之情事^{備註3}。

縣市政府將在托顧家庭特約申請公文及相關應備文件完整送達後開始受理並計算辦理期間，應於30日內完成資格審核，並以書面通知方式(公文)告知托顧家庭審核結果，並同步寄發特約契約給托顧家庭。

而契約簽訂的作業流程應在30日內辦理完成，時間點係自縣市政府寄送特約契約給托顧家庭開始計算，到托顧家庭寄回、縣市政府完成簽約流程後，再次寄回托顧家庭為止；因此，托顧家庭在收到契約之後，應儘速確認契約內容後簽字壓章，並且在要求送回的時間內以最速件方式寄回縣市政府。

縣市政府與托顧家庭可議定特約契約的效期，最長以3年為限。縣市政府應於契約效期屆滿前60日內，以公文連同續約契約等文件，通知托顧家庭續約；如果在契約效期屆滿前，托顧家庭沒有表示不再續約的話，則視為同意以縣市政府書面通知內容辦理續約。

另外，在服務管理面上，雖然衛生福利部有提供特約契約範本供縣市政府締約時參考，但考量契約內容涉及縣市政府對於托顧家庭管理之便利性，縣市政府也可以思考及自行增列相關條款，且在增加家托員應盡的責任義務之餘，也須根據比例原則提供相關因應措施或誘因，以利家托員遵循，提升後續執行管理查核工作的便利性，例如：01.約定營運的起迄時間；02.根據所在地區的服務個案使用特性，約定夜間、週末假日或例假日的營運情形，以避免托顧家庭選擇僅在獲利較高、但不符合個案需求的特定時段提供服務；03.考量社區式服務的特性，約定收托個案的區域範圍，降低個案來往托顧家庭的車程；04.依據對家托員照顧能力及照顧環境的評估，約定可服務的照顧對象，像是接受過口腔分泌物抽吸課程者才能收托有氣切管的個案、2樓以上無設置電梯者則無法收托長期照顧服務需要等級 7、8級之重度失能個案等，同時為了兼顧服務品質考量及增加家托員照顧資本，應於契約中針對收托該類對象的家托員，提出每年應接受繼續教育課程內容及時數的要求等。

(二)提報收費項目及金額

依照長服法的規定，托顧家庭在正式營運之前，必須將機構所提供的服務項目及收費標準提報給縣市政府核定，包括領取政府補助款的長照服務給付及支付項目，並張貼在機構顯眼處，據以收費；也就是說，服務個案如為照管中心評估並核定額度者，服務內容亦符合長期照顧服務申請及給付辦法之照顧組合表中的家庭托顧服務內容時，托顧家庭則應按照照顧組合項目及支付價格收費，不可以另外自訂收費標準，更不得巧立名目向服務個案收取自費服務費用。

家庭托顧服務得申報之費用項目及支付價格如下：

編號	照顧組合	給(支)付價格(元)	原民區或離島支付價格(元)
AA05	照顧困難之服務加計	200	240
AA08	晚間服務(晚上8時至晚上12時)	385	465
AA09	例假日服務(週六、週日或國定假日)	770	925
BC01	家庭托顧(全日)-第1型 適用對象為長期照顧服務需要等級2級	625	750
BC02	家庭托顧(半日)-第1型 適用對象為長期照顧服務需要等級2級	315	375
BC03	家庭托顧(全日)-第2型 適用對象為長期照顧服務需要等級3級	760	915
BC04	家庭托顧(半日)-第2型 適用對象為長期照顧服務需要等級3級	380	460
BC05	家庭托顧(全日)-第3型 適用對象為長期照顧服務需要等級4級	785	945
BC06	家庭托顧(半日)-第3型 適用對象為長期照顧服務需要等級4級	395	475
BC07	家庭托顧(全日)-第4型 適用對象為長期照顧服務需要等級5級	880	1,055
BC08	家庭托顧(半日)-第4型 適用對象為長期照顧服務需要等級5級	440	530
BC09	家庭托顧(全日)-第5型 適用對象為長期照顧服務需要等級6級	960	1,155

編號	照顧組合	給(支)付價格(元)	原民區或離島支付價格(元)
BC10	家庭托顧(半日)-第5型 適用對象為長期照顧服務需要等級6級	480	580
BC11	家庭托顧(全日)-第6型 適用對象為長期照顧服務需要等級7級	980	1,180
BC12	家庭托顧(半日)-第6型 適用對象為長期照顧服務需要等級7級	490	590
BC13	家庭托顧(全日)-第7型 適用對象為長期照顧服務需要等級8級	1,040	1,250
BC14	家庭托顧(半日)-第7型 適用對象為長期照顧服務需要等級8級	520	625
BD01	社區式協助沐浴	200	240
BD02	社區式晚餐	150	180

另外，有關托顧家庭無法特約提供社區式服務交通接送(BD03)一事，係因提供交通接送服務且收受報酬者，應經核准並取得營業執照，駕駛員亦應持有職業駕照，並應投保汽車強制責任或乘客相關保險、定期維修保養及清潔維護車輛等，以保障受照顧者之交通安全；惟托顧家庭難以符合上開法令規定，故仍須請縣市政府在兼顧合法、安全及使用者需求前提下，可由社區整合型服務中心個管人員協助，結合交通接送服務特約單位協助服務對象銜接交通服務。

(三)申請統一編號及開設機構專戶

托顧家庭為了領取政府補助款項及辦理所得稅扣繳申報，應前往所在地之稅捐稽徵單位(或可採線上)申辦扣繳單位統一編號；取得統一編號後，托顧家庭可再前往金融機構進行機構專戶開戶。

工作項目	應備文件	輔導重點
申請統一編號	<ol style="list-style-type: none"> 1. 扣繳單位設立(變更)登記申請書(統一編號編配通知書)。 2. 長照機構印章及機構負責人印章。 3. 長照機構設立許可證明文件影本。 4. 機構負責人及扣繳義務人國民身分證正本、影本及印章。 5. 托顧家庭最近一期房屋稅單影本或房屋稅籍證明文件;如為承租房屋,應再加附租賃合約書影本。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左列應備文件影本應切結與正本相符並加蓋扣繳單位、負責人及扣繳義務人印章。 2. 參考網址: (1)我的E政府 https://ppt.cc/fxmT0x (2)財政部稅務入口網 https://ppt.cc/fFqeVx
專戶開戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請人及機構負責人國民身分證正本、影本及印章。 2. 長照機構印章。 3. 長照機構設立許可證明文件影本。 4. 統一編號編配通知書。 5. 其他依各金融機構所需之開戶文件。 	

五、設立許可變更及廢止

托顧家庭在營運過程中，如有需要變更設立上所登載之事項，如因家托員搬家而有服務機構地址遷移，或者是因故需要暫時停業或永久歇業等，仍然需要在相關事實發生日30日前，向縣市政府提出申請並經同意；而重新核發的設立許可證書，也必須繳納1,000元之規費後才能領取。有關設立許可變更、停業、復業及歇業申請所需之相關書表及制式文件，可前往各縣市政府網站下載。

值得注意的是，因托顧家庭服務性質特殊，不同於其他社區式服務機構，所以不會有變更負責人、服務項目及開放服務規模的情況發生；此外，像是機構專戶、所得稅扣繳等事項，由於在申請時皆有提供托顧家庭設立許可證明文件，一旦完成設立許可的變更及廢止作業，相關事項也務必記得辦理變更或廢止作業。

變更項目	應備文件	輔導重點
變更機構名稱	<ol style="list-style-type: none">1. 申請公文及長期照顧服務機構登記事項變更申請書。2. 原設立許可證書正本。3. 其他。	
機構遷移及變更機構樓地板面積	<ol style="list-style-type: none">1. 申請公文及長期照顧服務機構登記事項變更申請書。2. 原設立許可證書正本。3. 家庭托顧服務人員變更後居所之建築物合法使用證明文件。4. 家庭托顧服務人員變更後居所之建物使用權利證明文件。5. 變更後居所之設施、設備項目。6. 變更後居所投保公共意外責任保險之保險單影本。7. 其他。	<ol style="list-style-type: none">1. 考量托顧家庭地址遷移涉及機構所在區域長照資源發展，以及建管、消防、設施設備等事項之整體檢討，因此有關機構地址變更申請流程及所需文件，皆準用籌設及設立許可申請之規定。2. 另變更托顧家庭總樓地板面積，應進行實地勘查後審核，通過者才能發給變更後設立許可證書。

變更項目	應備文件	輔導重點
停業或歇業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 現有服務對象轉介計畫。 4. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「停業」及「歇業」是不同的機構營運狀態登記事項；停業是機構暫停營運，而歇業則是機構終止營運。 2. 托顧家庭停業期間最長不可以超過一年；停業期間屆滿前，如有必要，最多可以申請1次展延，展延時間也以1年為限。 3. 歇業的托顧家庭，如果有受政府補助購買設施設備者，則需另依縣市政府要求，繳還補助購置的設備或按設備使用年限折算繳還之補助費用。 4. 申請停歇業的托顧家庭，有其責任義務應將服務個案做好適當的轉介服務，輔導時也必須特別注意轉介計畫的規劃及可執行性。
復業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 復業計畫。 4. 核准停業證明。 5. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應於停業期間屆滿30日前，提出復業申請。 2. 托顧家庭復業前，為確定機構內設施設備皆符合設立標準之規定，縣市政府應進行實地勘查，並於審核後發給復業證明。

有別於設立許可變更係由托顧家庭發起，縣市政府會因托顧家庭發生違規事項而主動強制停業、撤銷或廢止其籌設及設立許可之行政處分，例如：

1. 符合長期照顧服務法以下之情形，包括：01.因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡；02.家托員或替代照顧人力提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於托顧家庭；03.受停業處分而不停業。
2. 申請事項或文件、資料有虛偽情事。

3. 托顧家庭於許可設立後，3年內未開始營運。
4. 依規定應不予許可設立或應廢止許可設立情形；例如違反長期照顧服務法，對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，且情節重大者等。
5. 符合長期照顧服務機構設立許可及管理辦法及長期照顧服務機構設立標準之消極資格。
6. 違反長照人員相關規定並經停業、撤銷或廢止長照人員資格處分者；例如違反長期照顧服務法洩漏秘密及違反業務負責人專任之規定，或有長期照顧服務法所規定應處以罰鍰或停業處分之情事^{備註4}且情節重大者等。

經縣市政府撤銷或廢止設立許可後，托顧家庭應立即繳回設立許可證書；如托顧家庭拖延而未繳回，縣市政府仍可逕自註銷其許可證書。同時，托顧家庭歇業或受撤銷、廢止設立許可處分者，應該將其機構招牌拆除。

【備註4】

- 一、執行業務時，為不實之記載。
- 二、將長照人員證明租借他人使用。
- 三、長照機構及其人員對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。

六、常見問答(Q&A)

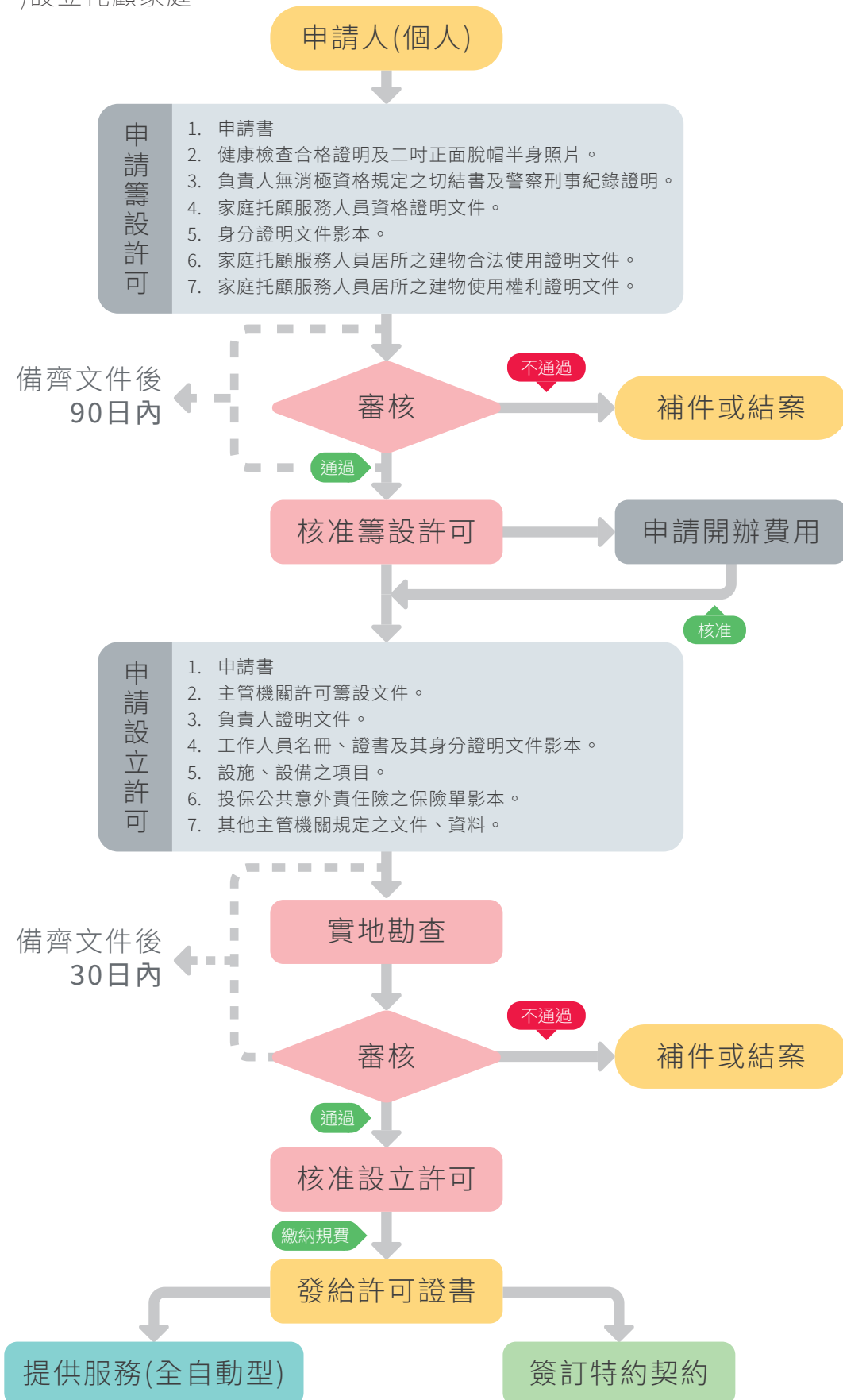
題號	常見疑問	解答
1	我可以設立托顧家庭之後，交由我的家人來代為經營嗎？	不可以。依據長期照顧服務法機構負責人應為專任之原則，托顧家庭經許可設立後，不得將全部或部分服務規模，委託他人經營。
2	沒有取得國民身分證者，也可以設立托顧家庭嗎？	不一定。因為設立托顧家庭必須具備我國國民之資格，擁有國民身分證是其中一種判斷方式；但有另一種沒有身分證、卻持有「台灣地區居留證」者，也是我國國民的樣態之一。這二類人皆有資格設立托顧家庭。
3	設立家托點的土地或建物所有權一定要申請人所有嗎？是否可以另外租屋、前往家托服務對象住宅或使用自家工廠廠房辦理家庭托顧服務？ (108年9月27日衛部顧字第081962700號函釋)	(1)依據長期照顧服務法施行細則家庭托顧定義，係指提供失能者於家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務；因此工廠非屬住所，故無法設立。 (2)由於家庭托顧服務場域為家托服務人員自宅，倘住所本為租賃者，自得以所租賃之房舍申請成立托顧家庭，並依據長照服務機構設立許可及管理辦法之規定檢具相關證明文件，如經公證之租賃契約或使用同意書。 (3)另於自宅之外租賃房舍申請成立托顧家庭者，縣市政府應依地區需求評估結果及個案事實專案認定。
4	長期照顧服務機構是否須申請統一編號？	因統一編號涉及政府補助款撥付及所得稅扣繳申報事宜，為能順利具備並保障托顧家庭權益，建議向所在地稅捐稽徵機關申請。
5	家庭托顧設家托員人員1人，可與業務負責人為同一人？倘業務負責人未與家托員合併計算人力？則業務負責人與家托員關係為聘僱關係？可否為親屬？	家庭托顧服務主要以個人申請設立辦理，亦即提供家庭托顧之社區式長照機構，原則上應配置1名家庭托顧服務人員，並與業務負責人為同1人；所以，沒有聘僱關係，也不會為親屬。

題號	常見疑問	解答
6	<p>機構或團體可以申請辦理家庭托顧服務嗎？</p>	<p>不可以。家庭托顧服務係指提供長照服務對象於往返家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務，讓民眾在在照顧自己家人同時，可以在家創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，應由服務提供者（自然人）發起並於「自宅內」設立托顧家庭，所以負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員應為同一人（即三位一體），故機構或團體無法申請辦理。</p>
7	<p>家托設立是否仍需符合建築物使用類組H-2之規定？應符合哪些消防規定？ （長期照顧服務機構設立標準、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法、內政部消防署109年3月10日消署預字第1091104327號函、內政部營建署109年5月18日營署建管字第1090035209號函）</p>	<p>(1)考量家庭托顧服務設於一般民宅內，且依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法規定，申請家托服務機構籌設許可檢附文件，除身分及申請資格證明文件外，僅需提供家托人員居所建築物合法使用證明及建物使用權利證明。</p> <p>(2)在消防規定方面，由於是類場所係由個人提出於「自宅內」設立，服務規模不超過4人，又長期照顧服務機構設立標準就其居家環境應符合建築法、消防法及其相關法規對集合住宅或住宅之規定已有明文，爰其消防安全設備按個案實際使用情形及目的事業主管機關核准內涵，如係於集合住宅內提供服務，適用各類場所消防安全設備設置標準用途管理之乙類場所：集合住宅、寄宿舍、住宿型精神復健機構。如係於一般住宅內提供服務，應依消防法規定設置住宅用火災警報器。</p>
8	<p>家托可否設立在2樓以上有電梯之大廈公寓或是沒有電梯的老舊公寓內？</p>	<p>家庭托顧的設立必須同時考量照顧環境的友善程度及未來收托個案的失能程度，因此，2樓以上之住宅雖然可以設置托顧家庭，但建議安裝電梯設備，以利服務個案出入；如果無法設置電梯時，也應輔導托顧家庭收托失能程度較輕或自主活動功能較佳的個案，避免服務個案因上樓前往托顧家庭的過程發生意外。</p>

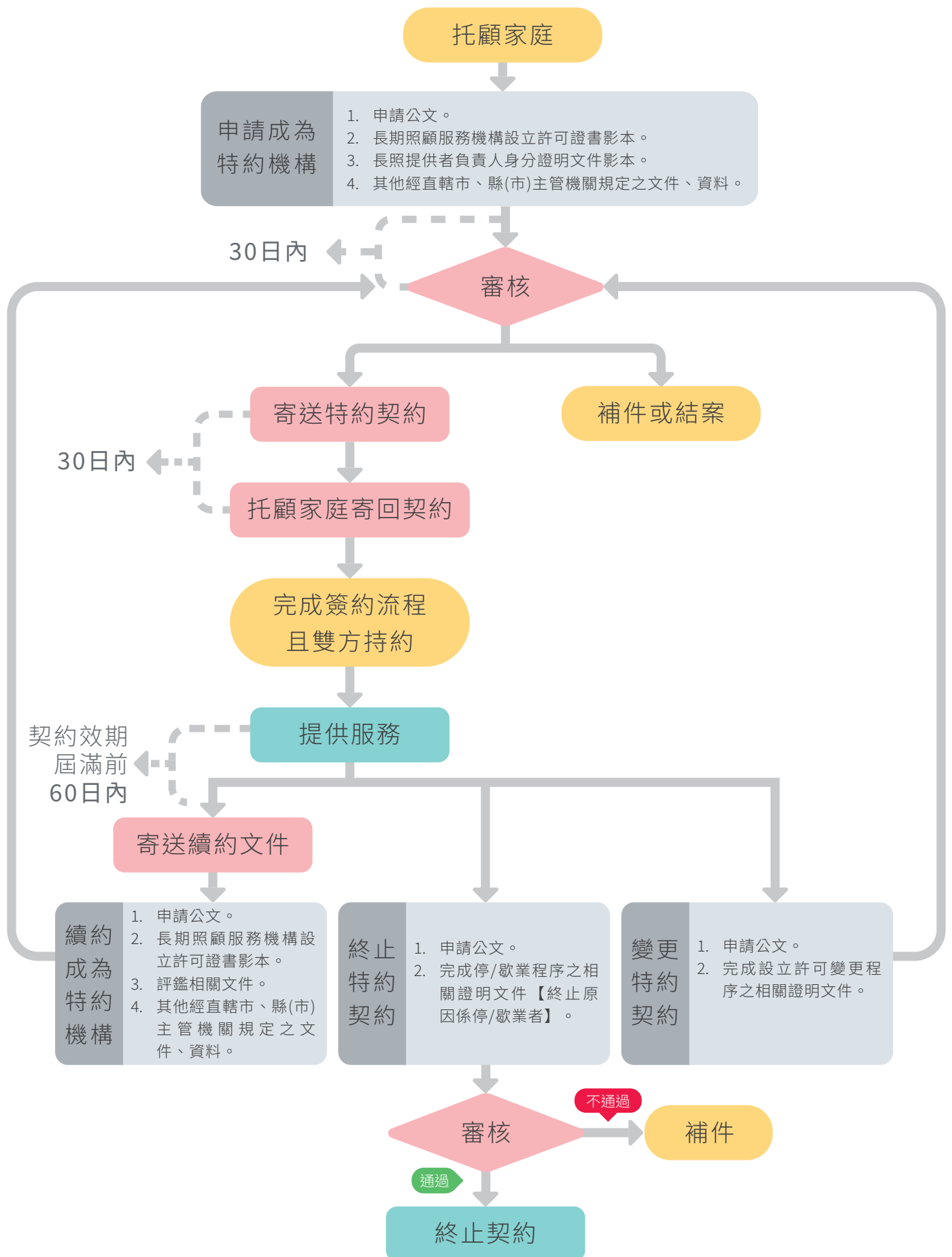
題號	常見疑問	解答
9	我開設了一間托顧家庭，但後來發現自己不適合做家庭托顧服務，想關門了，該怎麼辦？	托顧家庭如因個人因素而萌生停業或永久歇業的想法，可按照停業或歇業的流程向縣市政府提出申請。
10	托顧家庭可否跟其他類型機構並設為綜合式長照服務機構？	不行。因為托顧家庭的設立地點在家托員的家中，故不會與其他服務類型的機構並設成為「綜合式長照機構」，更不會特約除家庭托顧服務以外之服務項目。
11	家庭托顧業務負責人因故不能執行業務時，能否指定符合業務負責人資格代理？	考量家庭托顧服務係設立在照顧服務人員家中，如因故不能執行業務，應選擇停業或歇業。

七、托顧家庭設立相關流程

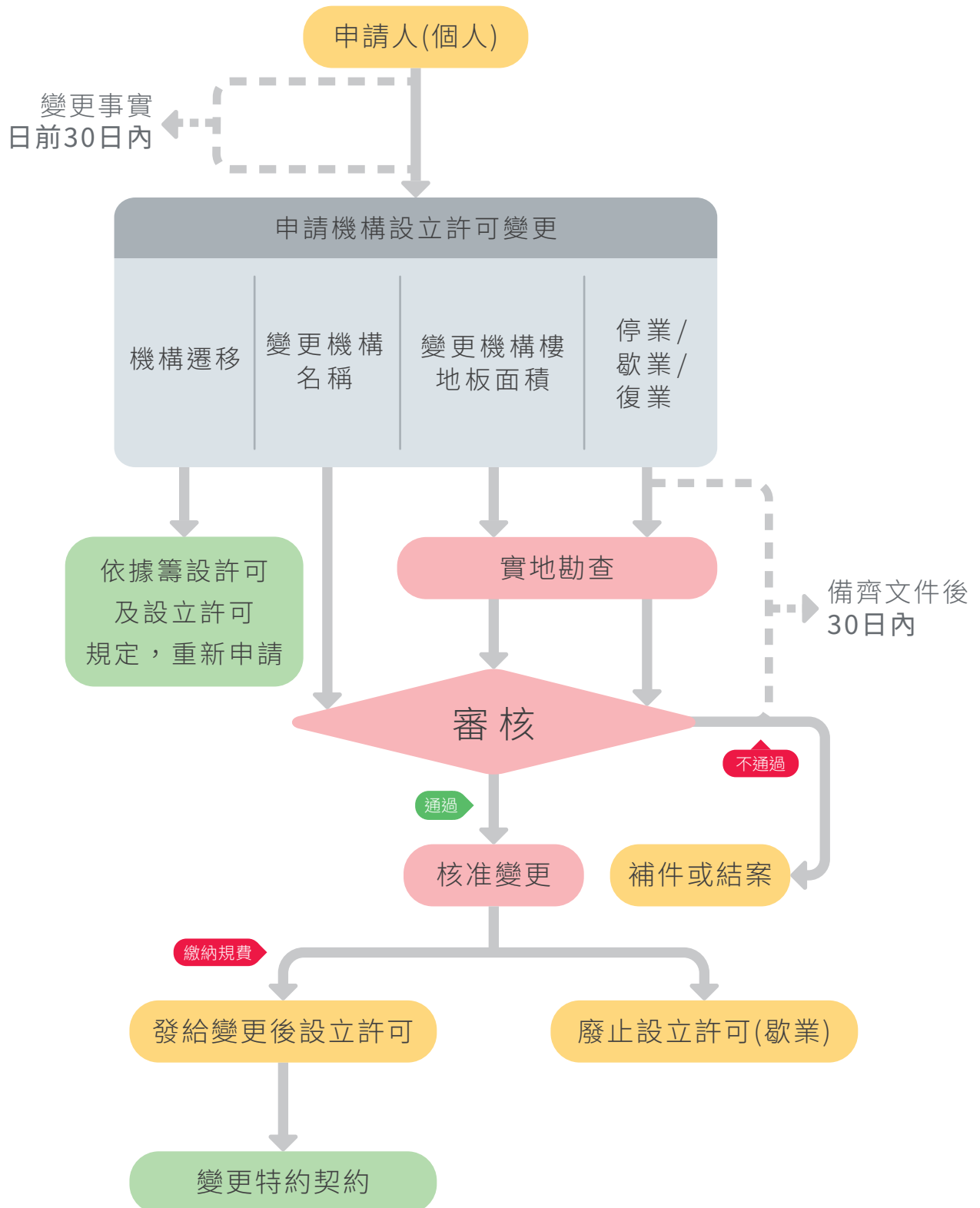
(一) 設立托顧家庭



(二)成為長照特約機構及續約(縣市政府角度)



(三) 設立許可變更



第5章．家庭托顧服務品質監督與管理

在照顧管理上品質監控是一種觀察和督導計畫執行的過程，過程中管理人員須繼續對個案與服務資源連結狀況提供持續性的觀察與評量，以檢測服務之有效性，並能否迅速回應服務使用者之需求。因此，品質之好壞或使用者是否有高的滿意度，需要持續性監控與管理才能達到效果，並且在整個服務的相關人員均須認知服務品質是整個家庭托顧服務的重點。

一、內部品質管理

為提升服務品質，應輔導托顧家庭發展以服務個案為導向之內部品質管理方式，以下列舉說明托顧家庭可實踐之內部品質管理策略，輔導時可據以協助托顧家庭達成，並定期進行自我稽核。

(一)服務資源管理

1. 家托員健康管理

家托員是支撐整個家庭托顧服務的核心，身兼老闆、督導及服務人員的角色，因此在健康管理的層面上顯得相當重要，在托顧家庭設立的一開始也要求必須提供近期健康檢查的紀錄，機構營運之後則是透過評鑑的機制來考核家托員的健康狀況，家托員必須每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查等，如果有提供餐食服務者，檢查項目應增列糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、B型肝炎抗原抗體報告。

除此之外，考量嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情影響及長照服務對象的易受傷害性，照顧機構如何強化機構內照顧安全是個重要議題，家庭托顧服務也不例外；而托顧家庭內服務人員三位一體的特性，讓家托員學會在適當時機正確選擇及習慣使用個人防護裝備(Personal Protective Equipment, PPE)，例如手套、口罩、防護衣、護目鏡等，作好個人防護措施也是健康管理重要的一環。

雖然家庭托顧屬於自營作業者的一種，並不受勞動基準法的限制，但是良好的工時安排、充足的休息時間、適當的運用照顧輔具及個人防護裝備，才能讓家托員提供更好的照顧品質，並且釋放照顧壓力。輔導的過程也必須協助家托員重視自己的勞動權益，例如輔導安排每周托顧家庭合理的營運天數，而非讓家托員一年365天都在照顧中度過；教導家托員如何釋放自己的照顧壓力及情緒，並使他們學會使用照顧輔具，避免因為服務提供導致腰部、四肢等部位發生職業傷害，以及習慣配戴醫用口罩、手套等，降低因服務提供而造成疾病的傳(感)染。

2. 照顧品質管理

(1) 日常服務管理監測

日常服務管理監測與個案健康及行為管理、家托員健康管理及托顧家庭危機管理息息相關。日常服務監測可以看出托顧家庭中所有人員在服務過程中的變化，並且需要搭配相關紀錄、預防作為及後續因應處理機制（服務紀錄撰寫及特殊事件處理將在下一段說明），從而發揮托顧家庭內部管理的能力。

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
服務個案生理狀況	視力模糊、感染發燒、關節疼痛、脫水、營養不良或體重明顯下降、下肢無力、貧血、休克、失去意識等	<input type="checkbox"/> 輔導掌握失能者身體狀況 <input type="checkbox"/> 輔導制定避免事故發生或預防感染的照顧計畫 <input type="checkbox"/> 輔導制定緊急事件發生的因應機制
服務個案精神行為	因焦慮、緊張、不安、妄想、憂鬱、幻覺而產生的行為，如大喊大叫、躁動不安、言語/行為攻擊、走失、跌倒、骨折等	<input type="checkbox"/> 輔導家托員在機構營運後，盡可能減少環境硬體或照顧人力的改變 <input type="checkbox"/> 輔導利用服務紀錄了解失能者的狀況，據以制定合適的照顧計畫 <input type="checkbox"/> 輔導家托員找出讓失能者感到不安的因素並消除
家托員（含替代照顧人力）身心狀況	疲勞、熬夜、失眠、物質濫用、對工作帶有不滿的情緒、家庭失和、家中其他成員生病或遭遇重大事故、債務不清、臨時身體不適、情緒控管不佳等	<input type="checkbox"/> 輔導家托員適時進行紓壓活動 <input type="checkbox"/> 適時激勵家托員 <input type="checkbox"/> 關心家托員的生活近況
家托員（含替代照顧人力）服務狀況	家托員被威脅或以暴力方式對待、服務過程遭疾病感染或無法正確使用個人防護裝備、對服務流程不熟悉而致失能者身	<input type="checkbox"/> 輔導制定標準化服務流程 <input type="checkbox"/> 觀察人員服務表現 <input type="checkbox"/> 提供/辦理繼續教育訓練，使家托員獲得新知

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
	體受到傷害、給藥錯誤、個案走失、虐待個案、發生照顧疏忽等	<input type="checkbox"/> 詢問失能者接受服務的感受 <input type="triangle-up"/> 提供家托員個別督導 <input type="triangle-up"/> 輔導建立改善機制
服務個案走失	失智個案因黃昏症候群發作試圖外出，或家托員未留意個案外出	<input type="checkbox"/> 輔導訂定預防走失機制 <input type="checkbox"/> 輔導建立緊急連絡人名單 <input type="checkbox"/> 輔導家托員熟知問題行為的因應 <input type="checkbox"/> 輔導家托員協助個案者申請防走失手鍊 <input type="triangle-up"/> 輔導家托員清楚走失的報案方式
服務個案跌倒	照顧空間光線不足、設備擺放雜亂、照顧人力不足	<input type="checkbox"/> 輔導家托員轉介個案或減少收托人數 <input type="checkbox"/> 輔導家托員留意照顧空間光線充足、地板乾燥及相關輔具設備 <input type="checkbox"/> 輔導家托員留意失能者穿著及鞋款 <input type="checkbox"/> 輔導家托員熟悉失能者身體狀況及用藥情形 <input type="triangle-up"/> 輔導家托員提升敏感度，警覺失能者的身體狀況變化
托顧家庭硬體設備損壞	電器用品(如冷氣、冰箱)故障、水管/馬桶阻塞、天花板漏水、跳電、緊急求救鈴/住宅用火災警報器失去作用、馬桶蓋/洗手台破裂、扶手脫落、輔具(如輪椅、助行器)損壞造成失能者受傷	<input type="checkbox"/> 輔導排定時程進行儀器設備保養與校正 <input type="checkbox"/> 輔導制定緊急應變計畫並定期演練 <input type="triangle-up"/> 輔導家托員提升敏感度，定期注意失能者動向

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
其他	家屬不理性地抱怨與不合理的要求、天災(如颱風、地震)、火災、資金不足、家屬惡意欠費	<input type="checkbox"/> 輔導家托員定期作滿意度調查,了解失能者及其家屬期待與需求 <input type="checkbox"/> 輔導家托員制定及遵守自然災害應變策略及相關事件因應策略 <input type="checkbox"/> 輔導家托員與家屬建立信任關係,若有錯誤主動告知
備註	<input type="checkbox"/> 預防階段 <input type="checkbox"/> 處理階段	

參考資料來源：小規模多機能服務實務手冊(二版)，2019。

(2)輔導安排繼續教育課程

家托員多數係由照顧服務員轉任，至少僅有500小時的實際照顧經驗，但在推動照顧實務工作上仍有極大不足，不僅是基本照顧技巧執行地確實程度將會影響照顧品質外，對於提供服務的家托員無形中也會增加他們的職業傷害。

另一方面，受限於護理人員法的規範，家托員無法單獨直接執行醫療輔助行為，包括使用涉成藥性質之甘油球通便、依照藥袋指示協助置入藥盒或協助服藥，及使用簡便之攜帶式血糖機驗血糖或是口腔抽吸等，必須在護理人員的指導監督下進行。對於提供居家服務的居家照顧服務員來說，目前衛生福利部有開設相關訓練課程供照顧服務員進修，進修完後可以據以申報相關服務費用，但類似的教育課程也非僅受過一次訓練就可以完全了解及通曉照顧技巧。

因此，每年繼續教育課程(或回覆示教)精進相關照顧技術，確保照顧服務品質，就顯得相對重要。

那家托員該如何選擇繼續教育訓練課程來幫助自己增加照顧技術？在輔導的過程中，除了引導家托員每年接受基本照顧技巧的回覆示教課程外，也可從家托員所收托的個案型態著手，舉例來說，當服務個案有失智診斷時，家托員便必須具備「失智」這項疾病的基礎知識，以及照顧這類對象所必備的照顧知識，如失智症者有強烈的環境意識，因此家托員不能任意改變照顧環境中的設備擺設，失智症者也會因日落症候群造成他們意識及

行為認知發生混亂，面對這樣的個案家托員應該有什麼樣的應對技巧等。

家托員的繼續教育訓練課程也不僅有照顧技巧而已，為了幫助營造更好的照顧環境，縣市政府可以協助開設居家環境改善的相關課程，讓家托員了解如何安排家中設施設備及如何做好設備管理等，輔導時也必須鼓勵家托員多多選擇相關課程，或是適時向縣市政府反映家托員的授課需求。

3. 替代照顧措施發展及管理

考量家庭托顧服務係為一人機構，服務過程中家托員會有臨時不便提供服務的情形發生，因此在機構設立之初，便要求托顧家庭皆必須具備替代照顧機制（包含運用具有家托員資格的替代照顧人力）來協助。

(1) 發展替代照顧機制

家庭托顧服務作為社區式長照服務的一環，與社區內服務資源連結是一項重要的課題及工作，不僅對托顧家庭產生支持，也能協助服務個案日常生活支援或生活照顧。

在輔導的過程中，可以協助托顧家庭盤點住家附近的各項正式與非正式資源，透過口頭約定或簽訂合作意向書的方式產生連結。隨著目前長照服務資源蓬勃發展，托顧家庭鄰近可運用的資源泰半應是足夠的，因此更顯示托顧家庭推動社區工作的重要性。

在社區工作推動初始，可以先從輔導托顧家庭劃定「社區」範圍著手，並研究區域內可運用的資源；其次，讓托顧家庭學會評估區域內服務資源對於目前收托個案的助益，以及哪些資源可以成為托顧家庭有力的後援；最後則是帶領托顧家庭進行組織社區資源的工作，協助整合社區內的照顧資源，包括與長照服務資源（含其他托顧家庭）、醫療資源、學術單位、相關專業團體/機構及其他在地組織（如教會、里辦公室）的跨領域合作等，並且據此擬出一份清單，除了托顧家庭可以使用之外，必要時也能提供個案家屬參考運用。

(2) 進用替代照顧人力

由於替代照顧人力的使用時機，是在家托員無法提供服務的時候，通常是不定期且具有緊急性、臨時性及暫時性等性質；此外，來協助的替代人力除須具備家托員之資格外，並應同步以「家庭托顧服務員」為次要類別登錄於該托顧家庭。如果托顧家庭是以聘雇方式來尋找替代人力，家庭托顧業務負責人並承擔對替代照顧人力指揮監督管理責任的話，則必須輔導托

顧家庭遵守勞動基準法、勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法及勞工退休金條例等相關規定，包括簽訂勞動契約、訂定合理工時、薪資、福利待遇及投保勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險及全民健康保險，並按月提繳退休金等，即使該名替代照顧人力係為家托員的親屬也必須遵從之。

是以，替代照顧人力是代替家托員臨時不在時也能持續提供服務，一般不會出現由替代照顧人力定期或長時間代替常駐托顧家庭提供服務的狀況，更不可以由替代照顧人力輪班提供24小時照顧，輔導時務必注意此項重點。

4. 設施設備管理

托顧家庭成立時的環境修繕及設備購置費用，可依實際服務需求及設立標準規範的法定項目向縣市政府申請補助；在營運後應注意維持照顧環境清潔及動線通暢，避免服務個案跌倒，設備部分則需定期自我檢視有無損壞或過期，例如急救箱及滅火器皆應在保存期限內、緊急呼叫設備及住宅用火災警報器皆應隨時保持運作等，並做紀錄。

服務個案自行攜帶的輔具也必須協助關注是否有損壞的狀況，並通知個案家屬處理，以避免照顧個案使用損壞的輔具而受傷，或是可能發生的照顧糾紛。

另外，由於托顧家庭經常有提供膳食的服務，在冷藏及冷凍設備的管理上也可參考食品良好衛生規範準則辦理，例如應於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄；冷凍食品的物品溫度應保持在攝氏-18度以下、冷藏則應保持在攝氏7度以下凍結點以上，並避免劇烈之溫度變動等。

(二)服務流程管理

1. 收案流程及服務契約管理

(1)收托流程及收案評估：

托顧家庭應制定服務個案收托流程；在收案評估階段，除協助輔導托顧家庭熟稔服務對象資格、申請流程、照會系統流程及長期照顧給付與支付基準的內容外，另應先釐清縣市政府長期照顧管理中心（簡稱照管中心）、社區整合型服務中心（俗稱A單位）與托顧家庭等，三者之間的角色及關係點，才能順利收托個案。

單位	角色	人員類別	工作內容
長期照顧管理中心	長照服務需求評估者	照顧管理專員 照顧管理督導	評估/複評個案是否符合資格、核定長照服務需求等級及額度等。
社區整合型服務中心(A)	長照服務規劃、連結及管理	個案管理人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案管理員依照專核准的失能等及額度後，為失能者擬定照顧服務計畫、連結長照特約單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。 2. 個案收托後，如有調整服務次數、增減服務項目等需求時，皆須透過個案管理人員進行照顧計畫異動、轉介或結案。
托顧家庭	長照服務提供者	家托員	依服務對象之需求，提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及安全性照顧等。

在收案評估前，輔導托顧家庭評估預收服務使用者是否適合收案，或有需要釐清問題可在收案評估中進行了解，並引導托顧家庭如何運用照會系統資料，視個案的屬性及需求收案。另外，建議請個案提供近3個月內的健康檢查結果報告，供家托員進行服務計畫擬定、個案管理及日常感染管制作為，托顧家庭亦不得以個案具有傳染性疾病為由拒絕收托個案。

(2)服務個案管理及作業須知：

協助托顧家庭制定收托個案管理作業規範時，其規範內容大致分為收案、訪視評估、擬定服務計畫、服務、轉介、結案與追蹤等作業流程，值計執行期間也應進行實地輔導，以利適時修正相關流程規範。

工作階段	輔導重點
收案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓托顧家庭了解收案來源，包括自行開發、民眾自行申請、政府單位(社會處、鄉公所、衛生所等)轉介、醫療院所或社區非營利組織等管道。 2. 不論透過哪些管道，皆需由照管中心或個案管理員評估照會後，才會派案到托顧家庭來；因此，輔導時應讓托顧家庭熟悉收案評估及衛福部系統照會之作業流程。

工作階段	輔導重點
開案評估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教導托顧家庭訪視評估之注意事項。 2. 經評估後同意接受服務，其應填寫相關紀錄表單資料，並蒐集個案近3個月健康檢查結果及基本資料，例如生活習慣、疾病史、就醫習慣、醫囑、用藥習慣、緊急聯絡人、家庭支持網絡等，有利於擬定服務計畫之資訊。
擬定服務計畫	<p>透過開案評估，了解服務使用者之需求及意願後，應輔導托顧家庭擬定服務計畫，包括服務方案、餐飲型態(如少油低鈉餐)、日常感染管制及重要照顧注意事項等，並據以提供服務。</p>
提供服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在提供服務初期，應1至2星期內執行托顧家庭輔導訪視，輔導評估服務使用者接受服務的狀況是否適應及符合需求，必要時應與托顧家庭討論調整服務計畫。 2. 如有調整照顧計畫之必要時，亦應輔導其如何與個案、案家及A單位個案管理人員進行溝通說明。
服務評估、資源連結與轉介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助托顧家庭確認服務計畫後，應定期(至少每個月1次家訪)以實地訪視、使用電話或電子通訊軟體等方式進行輔導。 2. 輔導托顧家庭整理成鄰近地區正式及非正式服務資源網絡一覽表，倘發現家托服務有無法滿足服務使用者之情形，可以協助或教導托顧家庭引進其他社會資源，如有必要，也可透過A單位個案管理人員協助媒合(例如交通接送服務)，以滿足個案需求。 3. 鄰近地區正式及非正式服務資源網絡一覽表應記載事項包含：單位名稱、聯絡人、聯絡電話、單位服務描述(如服務項目)、營業時間等。
結案	<p>當服務使用者已經不再接受托顧家庭所提供之長照服務或家托服務已無法滿足個案需求時，應輔導托顧家庭視狀況進行轉介或結案、及通報A單位個案管理人員之流程。</p>

(3)輔導處理服務契約事宜：

除第四章與縣市政府締結的機構特約契約外，托顧家庭也須負責與服務個案(或家屬)簽訂服務契約；相關契約條文應依照「社區式服務類長照服務機構定型化契約應記載及不得記載事項」訂定。

衛生福利部於 113 年 3 月 15 日公告長照機構定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，可協助托顧家庭訂定定型化契約(須包含陳情、

申訴及調處機制與爭議處理機制)，並應結合法律、消費者保護等相關專長人士，共同檢視契約內容的合理性，確保家托員確實了解服務提供過程應滿足的責任義務及風險；契約草擬完成後，函送縣市政府核備以確認契約內容未違反相關法規，具契約效力。另應提醒托顧家庭於收案前，務必向個案或案家說明服務契約內容，並確認其已充分了解後簽訂契約，原則應經簽約者攜回審閱至少3日；若個案(或案家)在家托員說明契約時，認為條文內容有不合理之處，托顧家庭立即協調並確認個案需求，且後續尋求專業人員擬定修正條文，以避免簽約後產生爭議。

2. 財務管理

帳務管控的目的是讓托顧家庭經營者了解整體機構營運情形，作為照顧空間修繕、設備汰舊換新、辦理日常生活照顧活動或運用替代人力等費用之規劃，更甚者，也可做為向政府反應支付制度修正的參考依據。

(1) 建立會計制度：

依據長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第30條，托顧家庭應建立會計制度，重點包含：

- 依公認之會計處理準則建立。
- 會計基礎採權責發生制。
- 會計年度為歷年制。
- 設置帳簿，並詳細記錄有關會計事項。

在各項會計憑證的管理方面，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存5年。各項會計帳簿及財務報表，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存10年。

由於本項涉及會計專業，建議可輔導托顧家庭向會計師事務所或記帳士事務所尋求專業協助。

經濟部於民國101年1月9日發布之經商字第10052403720號函，就「商業會計處理準則」第2條所提到之「一般公認會計原則」解釋如下：「按商業會計處理準則第二條規定所稱之一般公認會計原則，係指『財團法人中華民國會計研究發展基金會財務會計準則委員會所公布之各號財務會計準則公報及其解釋。』」（參考資料來源：<https://ppt.cc/fzDcRx>）

(2)托顧家庭費用計算、收受及收據開立：

服務費用是家屬在使用服務時，非常重視的項目。在第四章的時候已有提及，不論托顧家庭是否為政府的特約服務機構，在正式營運之前都必須要向縣市政府提報收費基準並經同意。

除了全自費的個案係按照當初報請縣市政府同意的基準向個案收費之外，接受政府補助服務費用的個案，則是依其長照需要等級程度及經濟程度來做分類，不同等級及身分別而有不同的每月給付額度及部分負擔比率，如下表；超過每月給付額度的部分則由服務個案支付。

因此托顧家庭實際受理個案之後，在收案評估及服務契約簽訂前的審閱階段，應輔導托顧家庭優先確認個案長照需要等級、每月給付額度及福利身分別，計算個案每月應自行負擔的額度，並與案家說明收費基準、費用收取用途及方式，以減少因收費問題造成雙方誤解事件發生。

長照 需要 等級	個人長照服務			
	照顧及專業服務 適用B、C碼			
	每月給付額度 (新臺幣元)	部分負擔比率 (%)		
		低收入戶	中低收入戶	一般戶
第二級	10,020	0	5	16
第三級	15,460			
第四級	18,580			
第五級	24,100			
第六級	28,070			
第七級	32,090			
第八級	36,180			

附表給付金額與相關規定如有修正，請依最新公告金額為準。

有關服務個案的費用計算，舉例來說，會有二種情境：

- 情境一、長照需要等級為第8級的長照一般戶個案，在不超過每月給付額度的情形下，該個案每月應負擔多少費用？
 01. 確認個案長照需要等級及給付額度：第8級，故其每月給付額度為3萬6,180元。
 02. 確認個案福利身分別：一般戶，部分負擔比率為16%。
 03. 確認個案每月部分負擔費用：5,789元 ($36,180 \text{元} \times 16\%$ ，小數點後無條件進位)。

- 情境二、居住在原住民族地區，且長照需要等級為第3級的中低收入戶個案，每月需使用22天的全日托服務(BC03)，該個案每月應負擔多少費用？
 01. 確認個案長照需要等級及給付額度：第3級，故其每月給付額度為1萬5,460元。
 02. 確認個案福利身分別：中低收入戶，部分負擔比率為5%。
 03. 確認個案每月部分負擔費用：773元 ($15,460 \text{元} \times 5\%$)。
 04. 確認個案服務費用是否超過每月給付額度：每月服務費用為1萬6,720元 ($760 \text{元} \times 22 \text{天}$)，故該個案服務費用超出每月給付額度1,260元 ($16,720 \text{元} - 15,460 \text{元}$)。
 05. 確認個案應自行負擔之費用總額：除了部分負擔額度以外，超出每月給付額度的部分也必須由民眾自行支出，故該個案應自行負擔的費用總額為2,033元 ($773 \text{元} + 1,260 \text{元}$)，也是托顧家庭應向個案收取的額度。

值得一提的是，托顧家庭並非僅有收費才需要開立收據，而是所有接受服務的個案都必須開立收據，且收據上應載明收費項目及金額。

輔導時另可協助查看托顧家庭是否有確實開立收據、是否依規定載明收據上註明之內容，包括照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並列表載明碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以及是否有違反收費規定等部分。另請注意，民眾使用長照服務必須依照服務給付額度自行負擔自付額，同時為了避免托顧家庭間削價競爭，並確保服務品質，如果托顧家庭減免收受民眾自付額，違反長服法相關規定，將會面臨懲罰。

(3)熟稔「長期照顧服務申請及給付辦法」及費用申報規定：

由於托顧家庭最大的收入來自服務使用者之服務費用，該筆費用則是透過「衛生福利部長照服務費用支付審核系統」申報而來；因此，家托員對於長期照顧給(支)付制度中照顧組合內容、服務個案的每月個人額度(特別是B碼照顧服務與C碼專業服務的共用額度關係)、服務費用申報時效及流程等均須非常熟悉。

在輔導的時候，重點必須著重於讓托顧家庭熟悉相關法令規範，如「長期照顧服務申請及給付辦法」及「長期照顧特約管理辦法」(本辦法前為直轄市、縣(市)政府長期照顧特約及費用支付作業要點)等，以及核銷系統操作流程。

(4)捐贈及公開徵信：

當托顧家庭有接受個人或團體的捐贈時，不論捐款或是物資，均應妥善管理及運用，並應依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第32條及公益勸募條例等相關規定辦理，重點包括：

- 開立收據。
- 捐贈項目屬現金者，應設專戶儲存，專作長期照顧服務之用。但捐贈者有指定用途者，應專款專用。
- 應辦理公開徵信，並至少每6個月將捐贈者姓名、金額、捐贈日期及指定捐贈項目等基本資料，刊登於托顧家庭所屬網站或發行之刊物；無網站及刊物者，應刊登於新聞紙或電子媒體。另礙於個資法規定，捐贈人姓名得以簡稱方式揭露，但為方便捐贈人查詢，應加載收據編號。
- 應於每年1月及7月，將前6個月所接受捐贈的財務、使用情形及公開徵信相關資料，函報縣市政府備查。

3. 特殊事件處理機制

由於托顧家庭皆為獨立作業，不像其他類型服務機構還有資深督導人員可隨時予以協助，因此，建立特殊事件處理機制及標準流程，張貼在機構顯眼處並據以遵守，對托顧家庭來說，係極其重要的內部管理機制，也是營運輔導的重點事項之一。

(1)托顧家庭意外事件預防與緊急事故處理：

輔導托顧家庭針對各類意外及緊急事故，擬定預防措施及事件發生後的應變處理標準作業流程，如老人保護案件、傳染病(感染控制)案件、意外事件、天然災害事件、自殺防治通報等，協助依相關流程擬定各別處遇計畫、轉介及追蹤處理機制，並據以定期演練，除盡可能事先預防意外事件的發生外，也能協助托顧家庭掌握時效，深化家托員對緊急事故的處理技巧，

提醒機構善盡對特定事件通報的責任義務。以長期照顧特約管理辦法規定為例：

- 因發生下列情事之一，暫時無法提供服務者，應於24小時內通報社區整合型服務中心(A)或縣市政府主管機關：
 01. 發生災害防救法第2條第1款所定災害，包括風災、水災、震災（含土壤液化）、旱災、寒害、土石流及大規模崩塌災害、火山災害等天然災害，或火災、爆炸、公用氣體與油料管線、輸電線路災害、礦災、空難、海難、陸上交通事故、森林火災、毒性及關注化學物質災害、生物病原災害、動植物疫災、輻射災害、工業管線災害、懸浮微粒物質災害等災害。
 02. 發生傳染病防治法所定五大類傳染性疾病。
 03. 其他重大變故。

- 因發生下列情事之一，應於次一工作日通報社區整合型服務中心(A)或縣市政府主管機關：
 01. 發生前項災害、傳染疾病或其他重大變故，但未危及服務個案生命安全。
 02. 發現服務個案聘有外籍家庭看護工或依其他法令規定領有相同性質之照顧服務補助。
 03. 家托員或替代人力執行業務時為不實記載、將長照人員證明租借他人使用，或對服務個案有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。



(2) 申訴案件處理：

當托顧家庭發生申訴案件時，可能影響服務使用者權益，處理原則需以服務使用者福祉為最重要考量，並注意處理時效；同時，應審慎考量服務使用者、托顧家庭及使用者家屬的三方關係，對事件的認知及感受，並應以服務個案最大利益為前提，據以訂定申訴事件處理流程，適時引入A單位個案管理人員或第三方公正單位協助仲裁。

對於申訴案件，應協助托顧家庭先對案件進行初步了解投訴內容，僅可能摒除私人情緒，以利討論後續問題解決方式；當申訴案件處理完畢後，也能透過案件紀錄與托顧家庭共同檢討，並協助研擬相關作業流程的改善措施。

(3) 爭議事件處理：

當托顧家庭與服務個案（或其家屬）簽訂服務契約之後，在服務提供的過程之中，很可能面臨到兩造雙方對於契約約定事項認知不同的爭議事件，例如照顧方式、收費標準、收費方式等。因此，應輔導托顧家庭在面對爭議事件時，盡可能釐清事件的爭點，以及後續雙方皆滿意的處理方式，並應就事件後續進行追蹤，留下詳實的處理紀錄。最重要的是，應協助家托員判斷是否有能力處理爭議問題，適時求請縣市政府、A單位個案管理人員或其他專業團體（如法務）的協助進行溝通協調。



▲ 托顧家庭應將收費標準、緊急事件處理流程、設立許可證書等張貼在機構顯眼處

4. 機構日誌及服務紀錄

機構日誌及服務紀錄的撰寫，有助於托顧家庭掌握服務品質及評估服務成效，所以相關法定規定提供長照服務有關事項，應製作成紀錄並保存至少7年（但服務對象如為未成年者，則至少應保存至其成年後7年）。另外，申報服務費用所需的紀錄，就其用途而言，係以請領費用為目的，實質上並不等於服務紀錄；但該紀錄如具備且符合服務紀錄應記載事項，視為服務紀錄尚無不可。

(1) 機構日誌撰寫：

機構日誌主要用來紀錄托顧家庭每日發生的重要事件，例如服務課程活動安排、特殊事件或任何影響服務提供的狀況；在撰寫過程中，應將事件發生的人、日期時間、發生地點、事件內容、影響層面（含對機構營運及服務對象的影響）及後續檢討因應等詳實記載並歸檔管理。輔導時，除必須指導日誌撰寫的方式外，如屬特殊事件，亦應協助托顧家庭做後續事件處理追蹤，以防止類似事件再度發生。

(2) 個案服務紀錄撰寫：

個案服務紀錄內容應包括下列事項：

- 服務個案之姓名、性別、出生年月日及地址。
- 服務個案須長照服務之身心狀況。
- 服務個案接受之照顧服務。
- 家托員執行業務情形。
- 家托員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。

考量個案服務記錄係呈現托顧家庭服務專業的一種方式，在紀錄方式的選擇上，應逐步輔導家托員具備服務紀錄撰寫技巧，運用PAP或SOAP等書寫技巧記錄個案服務情形，而非僅用勾選式的簡易表格來完成服務紀錄的工作。

輔導過程中，也必須協助家托員全貌式的瞭解服務個案所面臨的照顧問題及需求，指導依據托顧家庭的服務量能，個別化撰寫服務紀錄，兼顧服務對象的個別差異；並應指導思考如何透過個案服務紀錄提供有用的訊息，除讓家托員利於擬定處遇計畫，也能做為未來服務成效的分析及評估依據。

(3)其他撰寫及管理注意事項：

考量機構日誌及服務紀錄係展現托顧家庭責信的方式之一，托顧家庭又為一人機構，每位家托員對服務紀錄等文書作業的熟悉程度不一，所具備機構管理的知識程度也不一，因此輔導的時候仍應提醒及協助下列注意事項：

- 相關紀錄應由提供服務的家托員如實記載，並盡量避免繕寫錯誤或運用鉛筆等易修改的筆撰寫；如有必要塗改，應有家托員本人蓋章。
- 機構日誌及服務紀錄等相關資料均應系統性整理、歸檔保存，並放置於可上鎖及防潮櫃子中。
- 應訂定機構日誌及服務紀錄借閱管理事項，限制可翻閱相關紀錄的人員及可翻閱紀錄的條件，其餘時間應保持上鎖之狀態，禁止家托員以外者翻閱。
- 機構日誌及服務紀錄銷毀時，應注意是否已逾法定保存年限；此外，銷毀的過程也必須確保內容無洩漏之虞。
- 當托顧家庭因故未能繼續營運時，則應將個案服務紀錄交由承接機構依規定保存；若無承接者時，服務對象或其代理人得要求托顧家庭交付服務紀錄。其餘紀錄或機構日誌，應繼續保留6個月以上始得銷毀。但如果托顧家庭有正當理由而無法保存日誌及紀錄的話，可將相關資料交由縣市政府保存。

(三)機構經營績效管理

1. 滿意度調查

家庭托顧服務滿意度調查主要係用來了解服務個案及個案家屬對於托顧家庭的服務期望及期望達成程度，也會影響托顧家庭的專業形象。

為了了解服務滿意情形，並讓滿意度調查成為績效目標或評核的重要依據，在滿意度調查問卷研擬的輔導過程中，應就問卷內容設計、信效度及後續問卷分析等予以提供協助，以利托顧家庭檢視服務改進方向。但考量托顧家庭規模過小，各縣市政府也可以在兼顧地方發展特色下委託專家學者協助研擬及統一制定滿意度調查問卷，並由托顧家庭協助發放及回收。

2. 財務規劃

就承辦家庭托顧服務業務而言，推動家庭托顧服務的成本可分為固定成本及變動成本來討論(曹愛蘭,2003)：

(1)固定成本：

為短期內不會隨產出而變化的成本，如土地建物成本、設備成本。

(2)變動成本：

會隨產出而變化的成本，如材料成本、人事成本、事務費用及其他成本。

在營運過程中，因為托顧家庭固定所需投入的成本多已支出，對財務情形的首要考量應為變動成本，其會根據收托人數、個案失能情形、服務方式等而有影響，但總體來說，托顧家庭的變動成本理應遠低於固定成本，下列係將托顧家庭經營之收入及支出面的經費項目列出，以作為托顧家庭成本估算之參考。

項目	內容說明
收入	<ol style="list-style-type: none">1. 政府補助：以開辦設施設備改善及材料費、長期照顧給付及支付之照顧服務費(BC)、社區式協助沐浴(BD01)、社區式晚餐費(BD02)等為主。2. 民眾負擔：長期照顧給付及支付的民眾自負額、自費項目收益。3. 其他收入：如捐贈、孳息等。
支出	<ol style="list-style-type: none">1. 土地建物成本：土地、建物成本包含建物購置(建設)費用或裝潢費等實際支出之成本，例如扶手或電梯裝設費用。2. 設備成本：服務提供過程所使用的各項設備之購置、租金、折舊及維修維護費，例如電腦折舊費、影印機租金、電梯維護費。3. 材料成本：用於為提供服務所需之材料費用(含消耗性及非消耗性材料)，例如防疫物資、文具紙張、照顧用品耗材、餐食或食材、餐具。4. 人事成本：家托員勞健保及勞退相關費用、教育訓練費、替代人力酬金。5. 事務費用及其他成本：如水費、電費、大樓管理費、電話費、網路費、郵資、瓦斯費、公共意外責任保險費、宣傳費。

3. 服務宣傳及成效推廣

目前長照2.0的推展加上支付制度，民眾有多樣的選擇性服務以滿足不同的長照需求，如何讓民眾知道有這樣的服務內容可以選擇，使托顧家庭有穩定案源，其多樣化宣導管道就顯得非常重要，因此，在輔導宣傳的過程，除了懸掛招牌外，必須預先進行社區資源盤點，了解在地民眾文化與生活習慣，選擇不同宣傳管道。

(1)掛立招牌：

托顧家庭完成設立後，應於照顧場所明顯處懸掛招牌及長照標章，招牌上應標示機構名稱，並加註機構類別及服務內容，方便讓民眾找尋托顧家庭位置，同時也可讓社區納入資源網絡，以提供民眾詢問及使用服務。

(2)其他宣傳方式：

- 使用托顧家庭官方網站、社群網站 (Facebook)、通訊軟體 (Line)、部落格、廣播電台、報章雜誌、宣傳簡章等宣傳渠道。
- 與在地村長、里長、地方傳統領袖 (原住民地區)、社區發展協會或教會牧師、神職人員等取得良好的互動關係，轉介在地有服務需求的民眾。
- 透過社區內的例行會議介紹托顧家庭，如社區里民大會等，促進民眾了解及認識。
- 創造照顧空間及服務品質製造服務口碑，透過口耳相傳讓民眾了解及使用服務。

(3)托顧家庭進行廣告宣傳應以下列事項為限：

- 托顧家庭名稱與長期照顧服務法第26條第2項所定應加註之事項、設立日期、許可證明字號、地址、電話及交通路線。
- 托顧家庭負責人之姓名、學歷及經歷。
- 家托員之專門職業及技術人員證書或長照人員認證證明文件字號。
- 服務提供方式及服務時間。
- 停業、歇業、復業、遷移及其年、月、日。
- 經縣市政府核定之收費標準。

二、外部品質管理

外部品質管理主要係透過外部組織及機關，以評鑑、不定期查核等方式，從第三方角度來進行稽核，藉以協助托顧家庭提高服務品質的方式，而托顧家庭也不得規避、妨礙或拒絕，並應提供必要之文件、資料或其他協助。在輔導的過程中，除了協助托顧家庭面對評鑑、考核等外部品質管理機制，如何協助及帶領托顧家庭依據稽核結果確實改善其缺失，也是一項重要的輔導課題。

(一) 評鑑

辦理長照機構評鑑的目的，係為評量長照機構效能，提升長照服務品質，以及提供民眾對長照服務的選擇。依據長期照顧服務機構評鑑辦法，托顧家庭評鑑的辦理單位是縣市政府，並有一定的作業流程，包括須事先擬定評鑑基準，並於實地訪查機構前公告之，評鑑後除應公告評鑑結果外，也須依評定結果來決定機構的獎懲；此一流程不僅能呈現機構的責信，也能保障民眾權益。

項目	內容	輔導重點
受評資格	取得特約資格並滿1年之托顧家庭。	考量托顧家庭特約並提供服務滿1年後即具評鑑資格，因此，從機構營運之初就必須輔導養成文件整理的習慣及準備評鑑資料。
評鑑頻率	1. 原則：每4年一次。 2. 例外應接受評鑑之情形： (1) 停業後復業者，自復業之日起滿1年後之1年內。 (2) 原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起1年內。	
評鑑指標	1. 經營管理效能。 2. 專業照護品質。 3. 安全環境設備。 4. 個案權益保障。	1. 衛生福利部雖有公布評鑑指標範本(詳見附錄)，但因為各縣市因業務實際推動之故，指標內容會有差異，輔導前應予釐清。

項目	內容	輔導重點
		2. 每年12月底前，縣市政府應按規定公告次一年度實地訪查的評鑑基準；而實地訪查的作業程序，縣市政府也應於開始評鑑日的3個月前公告。 3. 另外，縣市政府也應辦理評鑑說明會，輔導時應鼓勵家托員盡可能參與，以利直接了解評鑑相關事項，並利用此管道同時提出家托的窒礙難行之處，促進政府與機構間之溝通。
評鑑結果	1. 評鑑結果分為合格及不合格二種；但為保有評等類別的彈性，縣市政府可依政策目標或機構類別、特色等逕於評鑑作業程序訂定之。 2. 評鑑合格效期： (1) 原則：4年。 (2) 例外： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為3年。 ▪ 連續2年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為2年。 ▪ 連續3年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為1年。 	1. 應請托顧家庭注意，評鑑即使合格，在效期期間如果有發生違反長照機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，如經縣市政府認定屬實，縣市政府得廢止該評鑑合格的處分。 2. 托顧家庭若對評鑑結果為不合格有不服的處理方式： <ul style="list-style-type: none"> (1) 對評鑑初步結果不服：應自收到通知之次日起14日內，向縣市政府提出申復。 (2) 對公告評鑑結果不服：應自評鑑結果送達或公告期滿之次日起30日內備妥「訴願書」，經由縣市政府或其所屬機關提起「訴願」；再有不服，則向高等行政法院提起行政訴訟。

(二)檢查及查核

為確保服務個案的使用權益，縣市政府會對托顧家庭進行機構查核，以定期或不定期、預先通知或非預先通知的方式，得會同相關目的事業主管機關，例如建管、消防、勞動等，一同前往查察托顧家庭是否有任何異常及違失的狀況；查核內容包含人力配置查核、人員完成訓練查核、特約契約落實查核、陳情申訴案件查核、服務紀錄抽核、服務落實情形抽核等項目。因此，應輔導托顧家庭養成良好服務習慣，並在服務過程中時時保持警惕，並做好相關檔案文件管理；在縣市政府完成查核後，也必須記得索要一份查核紀錄，以利進行缺失改善。

項目	內容
受查核資格	設立或復業滿3個月之托顧家庭。
查核頻率及通知方式	1. 頻率： (1)定期。 (2)不定期：如接獲民眾陳情案件或異常事件發生時進行查核。 2. 通知方式： (1)預先通知。 (2)非預先通知：每年至少辦理1次。
查核結果	依據相關法定規定及特約契約約定事項進行獎懲。

三、常見問答(Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	如何判別可收托對象？	可依照服務使用者對象群及托顧家庭的特性，進行最適切的配對，針對個案的屬性及需求，收案評估是否可收托。
2	已設立托顧家庭之家托服務人員間是否可以互為替代照顧者？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按長期照顧服務機構設立標準之社區式長照機構設立規定，托顧家庭應有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 2. 復依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，機構業務負責人應依其認證之長照人員身分登錄於其任職之長照機構，並不得支援其他非登錄之長照服務單位。 3. 考量家托負責人、業務負責人及家托員三位一體之特性，自以「家庭托顧服務員」之身分登錄於該托顧家庭，且不得「報備支援」其他托顧家庭。惟因實務上互為替代之照顧模式，係將臨時暫停服務之受照顧者送往提供替代服務之托顧家庭，無人員支援報備之必要，且該機構仍應遵守收托人數(含原本收托對象及失能家屬)總計不得超過4人之規定，應屬托顧家庭間相互合作之替代照顧措施，而非互為替代照顧人力。
3	家托人員可否聘雇人員或利用替代照顧人力輪班照顧？家托員可以聘請朋友專職作照顧服務嗎？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧服務應由服務提供者(自然人)發起並於「自宅內」設立托顧家庭，故負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員應為同一人，自毋須另外聘僱專職服務人力。 2. 惟考量有臨時狀況致家庭托顧服務人員無法提供服務，又為滿足家庭托顧服務使用者照顧所需，爰於長期照顧服務機構設立標準訂定托顧家庭應設有替代照顧措施之規定，因此，替代照顧人員自不應為專職服務人力。

題號	常見疑問	解答
4	家托人員如聘僱其子擔任工作人員或替代照顧人力，是否可開立 500 小時工作證明，以利其子作為開設托顧家庭使用？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依長期照顧服務機構設立標準之社區式長照機構設立規定，托顧家庭應有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務員資格之替代照顧者。 2. 基此，托顧家庭所聘僱之工作人員或替代照顧者，應於任職前即具備家托服務人員資格並有長照人員認證，自不存在為其開
5	家庭托顧的收托時間為何？是否可以過夜？（長期照顧服務機構設立標準第11條及衛生福利部107年7月4日衛部顧字第1071961262號函）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧服務時數每日以10小時為原則，至多12小時；家庭托顧服務人員倘欲收托過夜者，應以失能個案最佳利益為原則擬定照顧計畫，在規定收托時間內安排適當服務區間，如由晚上8點照顧至早上6~8點，避免服務起迄時間為凌晨時分。 2. 為利機構管理，托顧家庭向縣市政府申請成為特約機構時，應敘明服務之起迄時點，並經縣市政府同意。 3. 就實務層面考量，如遇有臨時性特殊情形，得由家屬及家托人員兩造間自行協調照顧時間；惟如民眾係常態性要求托顧家庭提供逾時服務時，則應轉介至其他合適之長照服務機構。
6	家托服務人員照顧自己親屬可以請領服務費用嗎？ （101年7月10日台內社字第1010229722號函、105年5月25日社家老字第1050111744號函、105年7月20日社家老字第1050114313號函及107年5月29日衛部顧字第1070112489號函）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衛福部於 101 年、105 年分別函釋有關照顧服務員提供家庭托顧服務之支領照顧服務費用原則考量上開服務之服務方式及服務場域，故限制服務對象如為配偶、直系血親或直系姻親者不得支領。 2. 107年長照服務給付制度施行後，因本質仍為補助性質，且親屬間互負有扶養義務，仍依前開原則辦理。 3. 依長期照顧特約管理辦法，長照特約單位提供居家照顧服務、家庭托顧服務、專業服務、交通接送服務或於長照給付對象住所提供之喘息服務，應協調由長照給付對象之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親以外之服務人員提供服務。

題號	常見疑問	解答
		4. 長期照顧服務機構之業務負責人與負責人為同一人，又該人員同時為居家式服務之照顧服務員、家庭托顧服務之家托服務人員，其服務對象倘為前開人員之配偶、直系血親或直系姻親，不得申報補助費用。

四、進階閱讀： 家庭托顧服務之文化能力與人文環境營造

一、文化安全

「文化安全」的概念最早發軔於紐西蘭護理界對毛利族人健康照護服務出現歧視的反思，故為解決主流社會及護理專業對毛利族人歧視的問題，Irihapeti Ramsdem 於1993年提出「文化安全」是落實積極檢查健康照顧輸送體系內所存在社會、經濟、政治及權力關係不對等，同時查覺不安全的健康照顧環境會對社會中的易受傷害群體引發制度性種族歧視、非人性化及創傷等問題(Ramsdem, 1993)。

為滿足人類群體對安全的需求，創造安全的健康照顧環境是推動「文化安全」最重的目的。特別是針對處於社會邊緣的易受傷害群體，常因社會身份而遭到健康照顧提供者不當的對待而出現身、心、靈不妥適的狀態，因此為避免易受傷害群體的健康福祉遭受到侵害，符合「文化安全」原則的健康照顧行為強調所有的服務提供者皆必需了解醫病間存在權利不對等的關係，特別是服務提供者往往擁有較高的社會身份，因此必須意識到在提供服務的過程中是否會刻意或不經意表現出個人的社會及專業優越感，對易受傷害群體表現出不耐煩或不信任的態度，導致易傷害群體出現社會創傷及不安全感，甚至出現醫病衝突與醫療糾紛。由於推動「文化安全」可提升易傷害群體健康照顧的品質及緩和醫病衝突，故目前除了紐西蘭外，澳洲及加拿大皆已於健康照顧體系導入「文化安全」的訓練，藉此創造符合易受傷害群體安全需求的健康照顧環境(Mkandawire-Valhmu, 2018)。

在紐西蘭、澳洲及加拿大的操作情境中，「文化安全」意指健康政策擬定者與健康服務提供者，站在理解原住民族服務接受者文化、社會條件及歷史的前提下，建立平等的伙伴關係，共同解決原住民族的健康問題與危機。而在解決問題的過程中，健康政策擬定者與健康服務提供者必須意識到，解決權力的不平等是療癒 (healing) 原住民族健康不均等的核心任務，一方面將所收集及分析的資訊透明化，並且藉由訊息交換及賦權，增加原住民族參與解決健康問題及危機的能力；另一方面，結合原住民族的知識、文化與傳統，進行健康政策的規劃及計畫的執行，藉此透過強化社會療癒的效果，增加原住民族健康政策及計畫執行的效益，確保原住民族社會的安全狀態與健康問題獲致解決，而原住民族社會安全狀態的達成與健康問題解決與否，則需由原住民族來進行評估。

二、文化照顧

「文化照顧」(cultural caring) 的實踐是落實「文化安全」的策略，所謂「文化照顧」是意指屬於特定人類群體共享且經過協商的意義體系、知識的產物、學習的結果與生活的實踐，體現的是民族emic (內部) 觀點，是一個民族對照顧所共享與認同的認知、行為與物質創造，故實踐文化照顧可以確保受照顧者的身、心、靈福祉，故可創造出符合「文化安全」的照顧條件與環境(日宏煜，2020)。而要執行文化照顧，服務提供者除了要有照顧專業知識與技能外，同時必須要具備對特定人類群體的文化識能 (cultural awareness)、文化敏感度 (cultural sensitivity) 與文化能力 (cultural competence)，而這些能力的養成有賴紮實的文化安全訓練。

以加拿大哥倫比亞省健康服務部 (Provincial Health Services Authority, PHSA) 針對該省醫療(事)及護理專業人員所設計的原住民族文化安全 (In-digenous Cultural Safety, ICS) 課程架構為例，訓練課程依原住民族健康福祉議題分為四個模組 (modules)：核心文化安全 (Core ICS)、核心文化安全健康 (Core ICS Health)、核心文化安全心理健康 (Core ICS Mental Health) 及核心文化安全兒童福祉 (Core ICS Child Welfare)。四個課程模組的設計皆以「重述原住民族歷史」(retelling indigenous history) 為基礎再納入五個訓練主題：專有名詞 (terminology)、多樣性 (diversity)、殖民史的接受 (accepts of colonial history)、歷史事件表 (timeline of historical events)、瞭解社會不均等的情境 (contexts for understanding social disparities and inequalities)。在課程授予方面，哥倫比亞省規定凡提供原住民族醫療(事)及護理服務專業人員皆必需接受「核心文化安全」課程，再依各專業屬性選擇其他三個模組課程，所有課程皆可透過網路線上學習並進行測驗，通過者即可獲得時數認證，沒有通過者則不准予向原住民族提供各項醫療(事)及護理服務。

除了上述提到的在專業人員的教育訓練中，應納入原住民族文化敏感度及文化能力課程，使所有提供原住民族長照服務的人員具備可由文化相對觀點 (cultural relativism) 理解原住民族社會文化的能力，並使用具適切性及可被原住民族接受的模式照顧原住民族失能者外，在照顧模式的建立上，也應發展原住民族失能者所認同的認知、行為與物質創造且符合其在身體、心理、社會與靈性需求之文化照顧與照護模式(日宏煜，2017)。

文化照顧在臺灣的應用常與如何發展原住民族照顧服務的命題連結，尤其在原鄉長期照顧的討論，更是因為原住民族社群面對我國長期照顧政策在原鄉的發展各種不適與缺陷，使得文化照顧的訴求形成了臺灣原住民族長期照顧重要的論述基礎。原鄉之長照政策應依族群文化與部落自主性的不同，而

有個別性的考量，最終能設計出具有文化合適性的長期照顧服務，符合跨文化健康照顧的重要原則，以提升原住民族的健康照顧福祉與安適感(怡懋·蘇米、許木柱，2016)。

三、文化安全性的四個原則包含：

原則一：健康與福祉的改善必需考量社會及文化因子

原則二：服務的輸送必需符合社會及文化的特性

原則三：醫療與照護(顧)提供者必需理解社會與文化的差異，並提供可被不同文化所接受的服務

原則四：服務提供者必需了解醫療與照護(顧)行為對接受服務者個人、家庭及所處社會的影響

換言之，為發展台灣的文化照顧模式，並使長期照顧服務符合不同民族的文化安全原則，未來可參考加拿大的文化安全訓練架構，在長照人員職前與在職訓練課程融入長期照顧文化安全訓練模組，強化長照人員對不同民族的文化識能、文化敏感度與文化能力，藉此創造具文化人文氛圍的家庭托顧環境。

四、文化人文環境營造實例

前述提到，家庭托顧服務的特性在於「家庭的氣氛」、「與社區的連結」、「親切的環境」，這也是家庭托顧服務能在臺灣發展的原因，雖然其發展程度不如日間照顧中心或機構照顧來的普及。不過，家庭托顧服務卻在原鄉地區的長照資源布建上，具有相當大的優勢，甚至成為最有潛力提供中重度失能者文化照顧的服務單位。以下就以籌設條件與服務特性兩個面向分析。

首先，在籌設條件上，根據《長期照顧服務機構設立標準》，家庭托顧服務相對於其他社區式長照機構的服務模式，如日間照顧、小規模多機能等，因為使用的地點為家托員自宅，本身就已滿足包括建築及消防法規的規範，減輕另外尋覓合法合適之照顧空間的壓力，也較能滿足長者個別化的需求，提供文化適切、在地的照顧。

原鄉地區由於處於邊陲地帶，交通不便、照顧人力缺乏，甚至能夠合法運用的空間有限，長照資源也往往受到限制，即便居家服務進入到深山部落，也只能提供短暫1至2小時的服務，較普及的文化健康站同時缺乏足夠的照顧量能負擔中重度失能長者的需求。家庭托顧服務使得原鄉部落有可能發展社區式的照顧機構，滿足部落長者的需求，以落實在地老化，不用再將失能且沒有

家人照顧的長者送到城市的機構中，確保長者在所屬文化的環境中，享有較多的安全、獨立、舒適。

其次，是家庭托顧服務上的特性。相較於日間照顧與小規模多機能動則10-15人的服務人數，家庭托顧服務每次最多的服務人數僅有4人。服務人數較少，再加上生活在同一社區之中，讓家托員能與被照顧的長輩有更深的連結。南投縣仁愛鄉清流托顧家庭的創辦人Dumun·Bihau曾說過，「我不認為我是在照顧他們，我是在『參與』他們的生命」，並認為每位長者有各自的狀態，不是單一一個「失能者」的標籤就可以將其涵蓋，長者同時也是獨立的個體，有自我實踐、自我表達的需求。因此 Dumun 會觀察長輩的身心狀態，鼓勵長者完成自己能夠完成的事情 (張智凱、李玉琴/Dumun·Bihau, 2019)。

除了人數少讓照顧者更能了解長輩的特性外，更重要的是，家庭托顧服務能由社區之中的成員提供，這對原鄉部落的文化照顧來說是相當重要的元素，在地的照顧者身處在富含當地文化涵養的環境，能顧及到許多外來照顧者無法注意到的細節，而這些細節能影響到照顧的過程是否符合部落長者的文化價值，是文化照顧的重要元素。如南投縣信義鄉羅那家托的負責人Salong，自小由祖母帶大，在祖母的世界觀之中浸泡成長。過程中所積累的養分，成為日後 Salong 營運托顧家庭所需的「照顧意識」與「文化能力」，能夠在長者希望分享自己早年到山上採集建材、打獵等重要人生片段時，給予一個最棒的鼓勵姿態，或是連結與祖母生活的經驗，辦理「食物與生活」活動，帶入「共作、共食、分享」以及「記憶中的滋味」等概念於照顧之中。Salong的生命與文化脈絡，造就了羅那家托最獨特的照顧風格，一種適合部落在地照顧的「家風」 (張智凱, 2019)。這對文化照顧的形成有無比的重要性，對原住民族的長者而言，在地老化除了是空間上的熟悉，更重要意涵是可以在一個文化安全的環境中安享晚年，免於外來文化的扭曲、否定、甚至歧視所造成的恐懼。家庭托顧服務模式對原住民長者的優勢便在其可以讓失能原住民長者不必離開部落就能得到照顧 (Yaiskana, 2019)。

附錄．相關法規彙編、函釋及資源

一、家庭托顧服務相關法規

編號	法規名稱
1	長期照顧服務法長期照顧服務定義、長照服務提供方式、社區式長照服務內容、通報主管機關原則、機構負責人及業務負責人規定、給支付民眾自行負擔原則、長照人員之管理、長照機構之管理、接受服務者之權益保障、罰則。
2	長期照顧服務法施行細則家庭托顧之定義、長照機構需標示其名稱、機構類別及服務內容、製作紀錄須包含之細項、長照機構執行檢查或評鑑等需出示相關辨別標誌之規定、爭議處理機制。
3	老人福利服務提供者資格要件及服務準則家庭托顧服務內容。
4	長期照顧服務機構設立標準業務負責人專任原則、居家及社區業務負責人資格、業務負責人消極資格、社區式長照機構設立標準、長期照顧服務人員應符合繼續教育積分之規定、家托建築及消防規定比照(集合)住宅、設立許可在同一地址之規定、原住民族地區在設立長照機構可專案另審。
5	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法申請長照機構設立、擴充或遷移之相關規定、長照機構負責人之規定、長照機構負責人之消極資格、家庭托顧設立之相關規定、長照機構籌設許可與設立許可相關規定、長照機構變更負責人/停業/歇業之規定、撤銷及廢止籌設/設立許可之相關規定、私立長照機構之會計制度、派員檢查之規範、捐贈之規定、紀錄保存之規定。
6	長期照顧特約管理辦法特約定義、地方主管機關公告給支付服務相關資料之規定、特約申請及審查相關規定、特約服務單位之管理、特約服務單位之違約處理、服務費用申報、審查及支付規定。
7	長期照顧服務申請及給付辦法申請、給付、支付流程及相關規範。
8	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法長照人員之定義、長照人員之訓練、認證及發證之規定、繼續教育、登錄。
9	長期照顧服務機構評鑑辦法評鑑之目的、評鑑主辦機關、評鑑年限、評鑑之項目、辦理評鑑之規定、評鑑結果分類、評鑑合格效期、不符評鑑結果之處理方式、廢止/撤銷評鑑處分之情形。

編號	法規名稱
10	住宅用火災警報器設置辦法火災警報安裝位置、方式及種類、管理權人及更換電池之時機、火警自動試驗功能相關規範。
11	老人住宅基本設施及設備規劃設計規範外部空間之規劃、居住單元與居室服務空間規劃、共用服務空間、公共服務空間、設備及設施之相關規定。
12	食品良好衛生規範準則食品業者之場區及環境良好衛生管理原則、食品業者良好衛生管理基準、餐飲業者之相關管理規定。

備註：有關相關法規之行政函釋內容，可上衛生福利部法規檢索系統查詢（網址：<https://mohwlaw.mohw.gov.tw/Default.aspx>）。

二、中央及各縣市政府家庭托顧服務相關資訊

中央	網址	洽詢電話
衛生福利部	https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html	(02)85906666
政府機關		洽詢電話
	臺北市政府社會局	(02)27208889
	新北市政府衛生局	(02)22577155
	桃園市政府社會局	(03)3322101
	臺中市政府衛生局	(04)25265394
	臺南市政府衛生局	(06)2931232
	高雄市政府衛生局	(07)7131500
	宜蘭縣政府衛生局	(03)9359990
	新竹縣政府社會處	(03)5518101
	苗栗縣政府衛生局	(037)559346
	彰化縣政府衛生局	(04)7278503
	南投縣政府社會及勞動處	(049)2244221
	雲林縣政府衛生局	(05)5352880
	嘉義縣社會局	(05)3620900
	屏東縣長期照護處	(08)7662900
	臺東縣政府衛生局	(089)323214
	花蓮縣政府衛生局	(03)8227141
	澎湖縣政府社會處	(06)9274400

政府機關	洽詢電話
基隆市政府衛生局	(02)24251527
新竹市政府衛生局	(03)5355283
嘉義市政府衛生局	(05)2336889
金門縣政府衛生局	(082)334228
連江縣政府衛生局	(0836)22095

三、參考文獻

- 日宏煜.2020.〈文化照顧對發展臺灣原住民族長期照顧體系之重要性〉.《月旦醫事法報告》42:70-79.
- 日宏煜、王增勇、吳雅雯、楊程宇、黃姿瑜.2016.《長期照顧服務法公布後原鄉照顧服務因應措施成果報告》.台北市:原住民族委員會.
- 王增勇.2013.〈長期照顧在原鄉實施的檢討〉.《社會發展季刊》141:284-294.
- 原住民族委員會.2016.《102年原住民族人口及健康統計年報》.台北市:原住民族委員會。
- 許俊才&林東龍.2011.〈誰配合誰? 部落生活觀點與長期照護服務草案〉.《台灣社會研究季刊》85:387-395.
- 張智凱.(2019).具照顧意識與文化能力的Salong模式.東吳社會工作學報(37),頁137-141.
- 張智凱、李玉琴/Dumun·Bihau. (2019). Dumun·Bihau 的原鄉家托之路. 東吳社會工作學報(37), 頁 125-135.
- 財務規劃(2003).於曹愛蘭總編,家庭托顧服務營運手冊(頁45-53).行政院社會福利推動委員會長期照護專案小組.
- 曾莉婷.(2014).從服務使用者觀點探討使用家庭托顧經驗之研究.中國文化大學社會福利學系碩士論文.
- 鄭雅文、莊秀美.(2010).老人家庭托顧服務—「非自宅的居家照顧」之實踐.社區發展季刊(131),頁368-379.
- Yaiskana, M. (2019). 家庭托顧長照服務在原鄉部落發展的優勢-以南投縣為例. 東吳社會工作學報(37), pp. 143-157.
- 怡懋·蘇米、許木柱.(2016).台灣原住民族長期照顧之跨文化政策議題與省思.護理雜誌, 63(3), pp. 5-11.
- 張智凱.(2019).具照顧意識與文化能力的Salong模式.東吳社會工作學報(37), pp. 137-141.
- 張智凱、李玉琴/Dumun·Bihau. (2019). Dumun·Bihau 的原鄉家托之路. 東吳社會工作學報(37), pp. 125-135.
- 曾莉婷.(2014).從服務使用者觀點探討使用家庭托顧經驗之研究.中國文化大學社會福利學系碩士論文.
- 鄭雅文、莊秀美.(2010).老人家庭托顧服務—「非自宅的居家照顧」之實踐.社區發展季刊(131), pp. 368-379.
- 藤井志津枝.2001.《理蕃:日本治理台灣的計策》.台北市:文英堂.
- Mkandawire-Valhmu, Lucy. (2018). Cultural safety, healthcare and vulnerable populations: a critical theoretical perspective. New York: Routledge.
- Ramsdem, Irihapeti. (1993). Cultural safety in nursing education in Aotearoa (New Zealand). Nursing Praxis in New Zealand, 8(3), 4-10.

書名：家庭托顧服務輔導手冊

發行人：薛瑞元

總策劃：祝健芳

執行編輯小組：吳希文、白姍綺、余依靜、徐于婷、余姍瑾、吳宇婕、鄭宥榆、

中華民國老人福利推動聯盟

撰寫作者（按姓名筆畫排列）：

吳宇婕、李希昌、林秀芳、洪千滄、韋柔聿、徐孟傑、孫孟謙、張淑卿、張雅淳、張

智凱、陳首名、陳新蓓、葉家珠、蕭燕菁、蕭家鳳、蕭麗珍、謝雅涵

審閱：

出版者：衛生福利部 臺北市南港區忠孝東路六段488號

電話：(02)8590-6666

傳真：(02)8590-6000

出版年月：中華民國113年5月初版

定價：新台幣250元

1966

長照專線

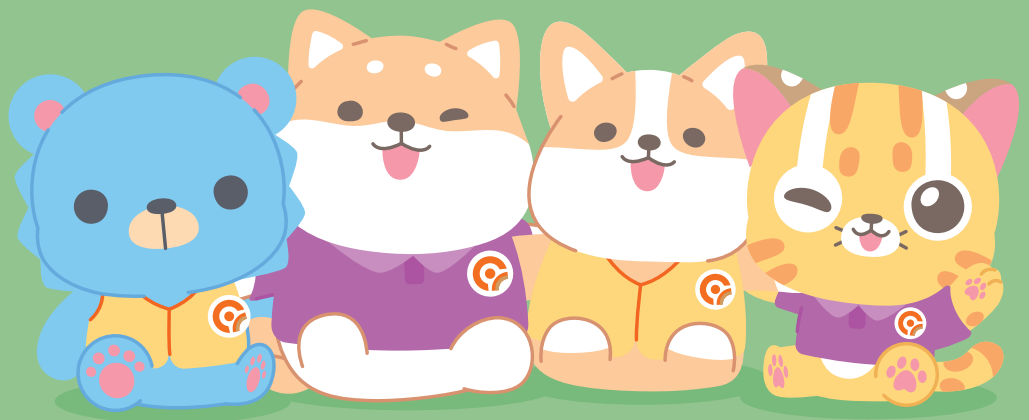
有長期照顧需求，歡迎撥打服務專線

服務
時間

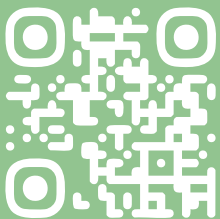
週一至週五

08:30-12:00

13:30-17:30



長照照顧網站



1966.gov.tw



長期照顧
LONG TERM CARE SERVICES



衛生福利部
Ministry of Health and Welfare