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

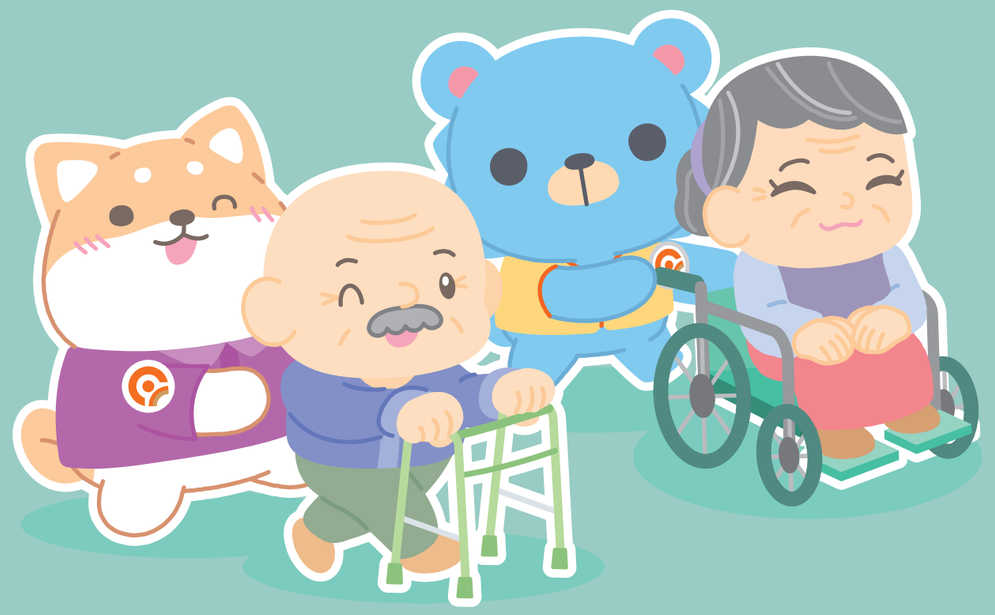
1966.gov.tw

長期照顧 LONG TERM CARE SERVICES

衛生福利部 Ministry of Health and Welfare

·衛生福利部·

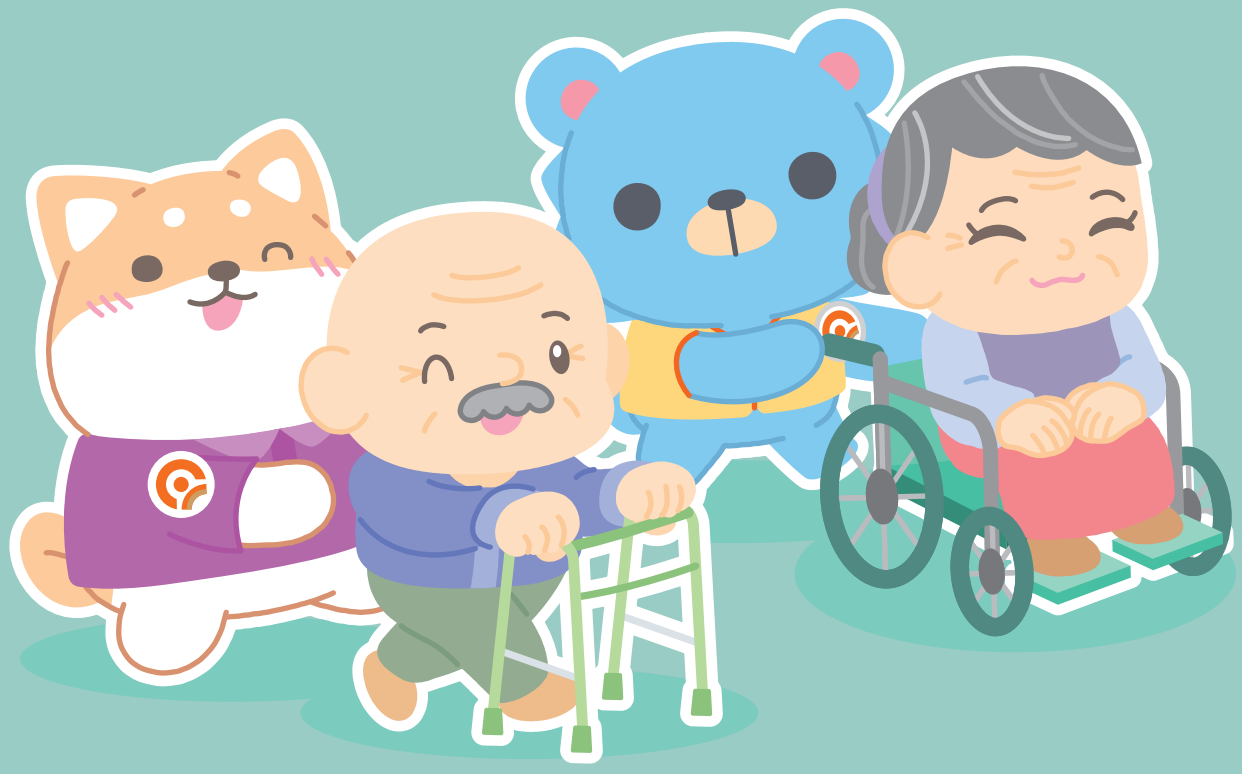
家庭托顧服務-營運手冊



中華民國113年5月

·衛生福利部·

家庭托顧服務-營運手冊

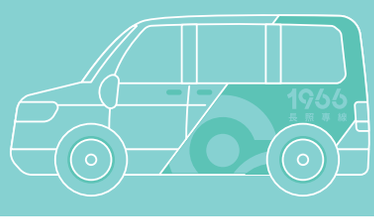


中華民國113年5月

目錄
Contents







第1章・認識家庭托顧服務 001

一、長期照顧服務之定義及服務範疇 001
二、何謂家庭托顧服務 003
三、家庭托顧服務內容 003
四、辦理家庭托顧服務的注意事項 004
五、家庭托顧服務相關法規 005
六、可尋求協助的資源 006

第2章・如何設立托顧家庭 007

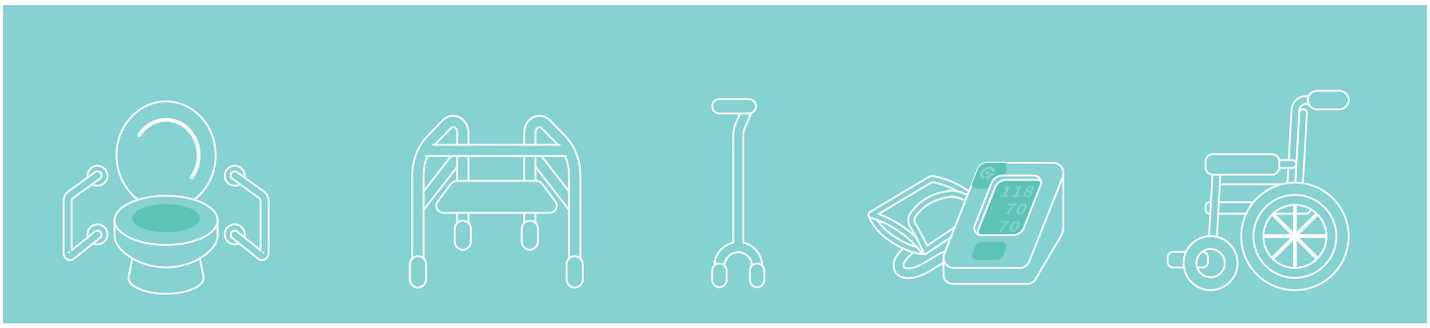
一、成為家庭托顧服務員 007
二、托顧家庭設立申請 010
三、托顧家庭異動申請 018
四、托顧家庭的照顧環境 021

第3章・托顧家庭管理 031

一、服務資源管理 031
二、服務品質管理 033
三、財務管理 041
四、績效管理 045

第4章・托顧家庭管理機制 046

一、評鑑 046
二、檢查及查核 052



附錄・相關法規彙編、函釋及資源 053

一、 家庭托顧服務相關法規 053

二、 中央及各縣市政府家庭托顧服務相關資訊 055

第1章．認識家庭托顧服務

一、長期照顧服務之定義及服務範疇

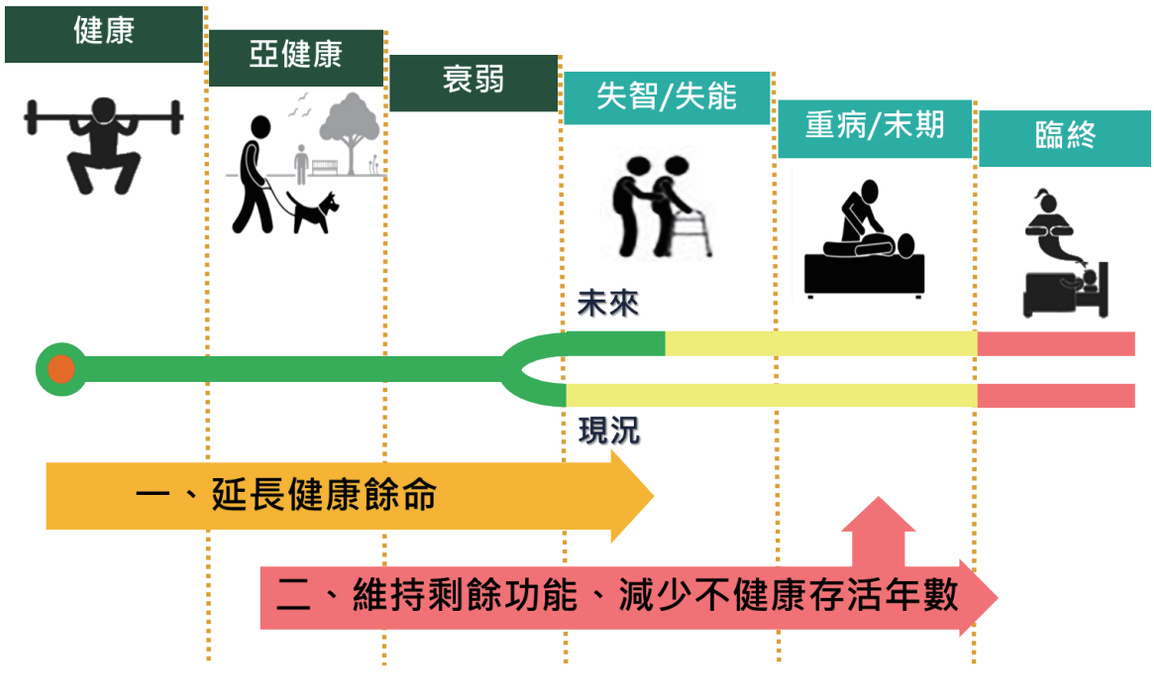
（一）長期照顧服務的定義

- 狹義定義：

  針對持續已達或預期達6個月以上的身心失能者，按照其個人或照顧者的需要，所提供的生活支持、協助、社會參與、照顧及相關的醫護服務。

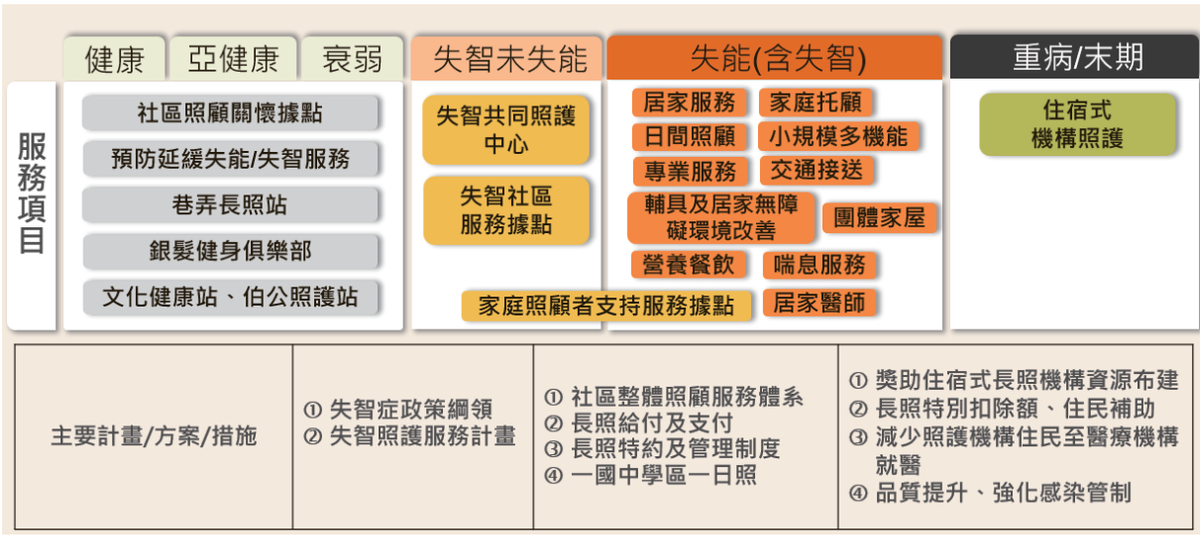
- 廣義定義：

  除了對失能者的服務外，為了減少失能照顧年數，壓縮失能發生的時間，也將前期各類預防保健、健康促進等減緩失能之預防性服務措施，以及後期在宅安寧照顧、在宅醫療等服務，也納為長期照顧服務的範疇。



▲ 長期照顧服務的目標

（二）長期照顧服務的種類



▲ 長期照顧服務項目

- **居家式服務：**指到服務對象家中提供服務，包括居家服務、專業服務、餐飲服務及交通接送。

- **社區式服務：**
  1. 指服務對象到社區中指定地點聚集接受服務，如日間照顧、小規模多機能、家庭托顧、團體家屋。
  2. 依服務提供者性質可再區分出據點型服務，包括社區照顧關懷據點、巷弄長照站、文化健康站、失智據點等，以提供共餐服務、健康促進、社會參與、預防及延緩失能服務為主。

- **機構住宿式服務：**提供服務對象入住及全時服務，如機構住宿式長照機構、老人福利機構、護理之家、榮民之家。

- **家庭照顧者支持服務：**為家庭照顧者所提供之定點、到宅等支持服務，如喘息服務、轉介服務、長照知識技能訓練等。

二、何謂家庭托顧服務

(一) 家庭托顧是一種社區式長照服務，由長照服務對象往返家庭托顧服務機構（以下稱托顧家庭），接受家庭托顧服務人員（以下稱家托員）提供的身體及日常生活照顧服務。

(二) 家庭托顧服務最大的特點是，服務提供地點就在家托員自己的家中，如同保母在自己的家裡照顧幼兒一樣。

(三) 托顧家庭是一人營運的機構，成立托顧家庭的家托員將同時身兼機構負責人及業務負責人的角色，應為專任；機構亦不可委託他人申請或經營。

(四) 托顧家庭是最小規模的服務機構。

(五) 家托員可以在照顧自己失能家人之餘，也可以在家創業，並且穩定經濟收入，讓家庭照顧者或二度就業者能夠兼顧家庭與就業需求，維持家庭功能的完整性。

三、家庭托顧服務內容

(一) 服務對象：

身心失能者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，且符合長照服務對象者。

(二) 服務人數：

同一時段至多照顧4名服務個案（含家托員的失能家屬）。

(三) 營運時間：

以10小時為原則，最多12小時；不限定服務時間為白天或夜晚。

(四) 服務內容：

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、辦理家庭托顧服務的注意事項

設立托顧家庭並提供服務，意味著該家托員成為機構經營者的角色，所要負擔的責任不僅是個案的照顧服務而已，也要同時承擔機構負責人及業務督導的身分。也就是說，家托員必須為自己經營的托顧家庭建立「責信（accountability）」，不僅要對服務個案及其家屬負責，對社會大眾、政府機關、輔導單位、捐款人負責，也要對機構運作、財務、績效負責，更要對自己提供家庭托顧服務的使命負責。

具體而微地反映在工作上，不外乎就是善盡長照人員及機構的工作倫理及法定責任義務，例如從長期照顧服務之相關法規可窺見相關端倪：

- 托顧家庭的設立、擴充、遷移，應事先申請縣市政府許可。
- 提供服務前，應與個案、家屬或支付費用者簽訂定型化契約及附件，原則應經簽約者攜回審閱至少3日。但有立即使用家庭托顧服務之需求時，仍應給予即時或合理之審閱期間。
- 托顧家庭及家托員應對服務個案予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、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。
- 家托員執行業務應製作紀錄，並應妥善管理保存至少7年。
- 托顧家庭接受私人或團體之捐贈，應妥善管理及運用，並辦理公開徵信；其屬現金者，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。
- 托顧家庭及家托員不得向服務個案或其家屬有不當推銷、借貸及金錢往來之行為，或有不當對價之關係，亦不得接受其餽贈財物。
- 托顧家庭應負妥善照顧之義務，不得以服務契約約定提供服務時使用者發生急、重、傷病、死亡或其他緊急事故情事，與長照機構無關之文字。

因此，了解並遵從法規係托顧家庭及家托員建立責信的第一步，建議家托員都能對法規能有基本的認識。

五、家庭托顧服務相關法規

（一）長期照顧服務法（下稱長服法）

為長照服務的基本法，規範長照服務對象及其權益、長照服務人員、長照服務機構，以及相關罰則。

（二）家庭托顧服務精神意旨

1. 定義：長期照顧服務法施行細則
2. 服務內容：老人福利服務提供者資格要件及服務準則

（三）家庭托顧服務機構及人員管理

1. 機構設立：
   長期照顧服務機構設立許可及管理辦法
2. 照顧環境：
   （1）長期照顧服務機構設立標準
   （2）住宅用火災警報器設置辦法（參考）
   （3）老人住宅基本設施及設備規劃設計規範（參考）
   （4）食品良好衛生規範準則（參考）
3. 人員管理：
   長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法
4. 契約及費用支付：
   （1）長期照顧特約管理辦法
   （2）長期照顧服務申請及給付辦法
   （3）社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項
5. 機構評鑑：
   （1）長期照顧服務機構評鑑辦法
   （2）社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準（參考）

（長照服務法及相關法規條文，詳見附錄一）

六、可尋求協助的資源

由於托顧家庭的屬性特殊，目前各縣市政府皆有提供相映的輔導服務機制，不論是在設立機構或機構經營管理方面都可提供相關協助；因此，建議有意願成立托顧家庭的家托員，都能先向所在地縣市政府或其合作的家庭托顧服務輔導單位諮詢。

各縣市政府主責辦理長照家庭托顧服務業務的局處：

縣市	主責機關	縣市	主責機關
臺北市	臺北市政府衛生局	雲林縣	雲林縣政府衛生局
新北市	新北市政府社會局	嘉義縣	嘉義縣政府社會局
桃園市	桃園市政府社會局	屏東縣	屏東縣政府長期照護處
臺中市	臺中市政府衛生局	臺東縣	臺東縣政府衛生局
臺南市	臺南市政府衛生局	花蓮縣	花蓮縣政府衛生局
高雄市	高雄市政府衛生局	澎湖縣	澎湖縣政府社會處
宜蘭縣	宜蘭縣政府衛生局	基隆市	基隆市政府衛生局
新竹縣	新竹縣政府社會處	新竹市	新竹市政府衛生局
苗栗縣	苗栗縣政府衛生局	嘉義市	嘉義市政府衛生局
彰化縣	彰化縣政府衛生局	金門縣	金門縣政府衛生局
南投縣	南投縣政府社會及勞動處	連江縣	連江縣政府衛生局

（各縣市政府家庭托顧服務相關資訊及洽詢電話，詳見附錄二）

第2章．如何設立托顧家庭

一、成為家庭托顧服務員

（一）家庭托顧服務員應滿足以下資格條件：

1. 具照顧服務員 或生活服務員、教保員資格。
2. 具500小時以上照顧服務經驗。

（二）申請長照人員（家庭托顧服務員）認證：

申請人員應檢附以下文件，向所在地縣市政府提申請，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/）預約申請長照人員證明；審核通過後，繳納規費便可取得家托員認證證明文件（即長照人員小卡）：

1. 申請書。
2. 身分證明文件影本。

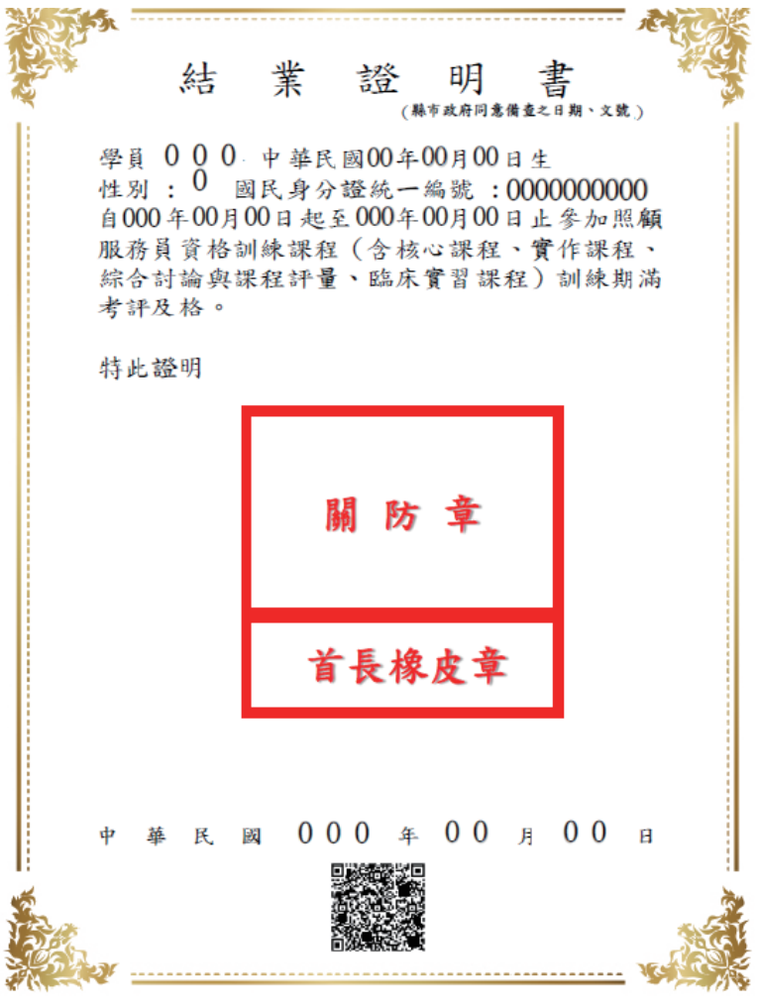


▲ 身分證明文件通常以身分證為主，亦可以出示戶籍謄本等文件資料。

1. 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，向地方政府申辦。
2. 申請書表格式及其他應備文件，可在申請前先洽縣市政府索取。

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)。





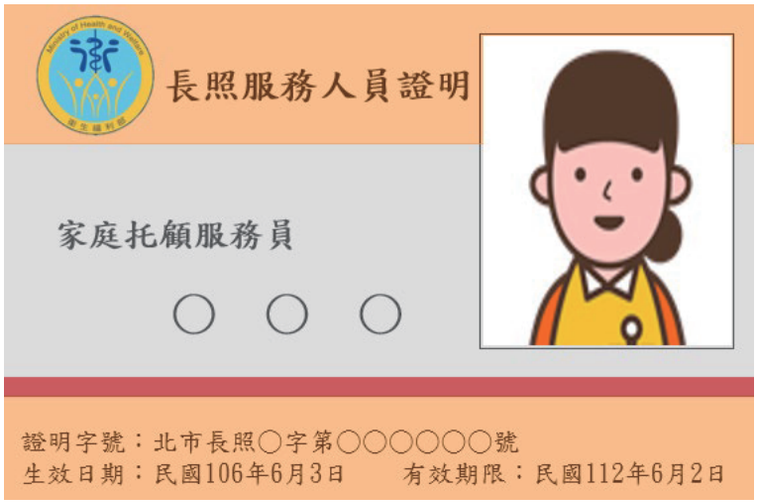
▲ 以照顧服務員資格為例，可以提供照顧服務員技術士證或照顧服務員訓練結業證明書、高中以上護理或照顧相關科系畢業證書等佐證。

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。

(三) 辦理機構登錄

完成托顧家庭設立後,家托員應準備以下文件,向托顧家庭設立所在地之縣市政府辦理機構登錄事宜:

1. 申請書。
2. 家庭托顧服務員資格認證證明文件影本。



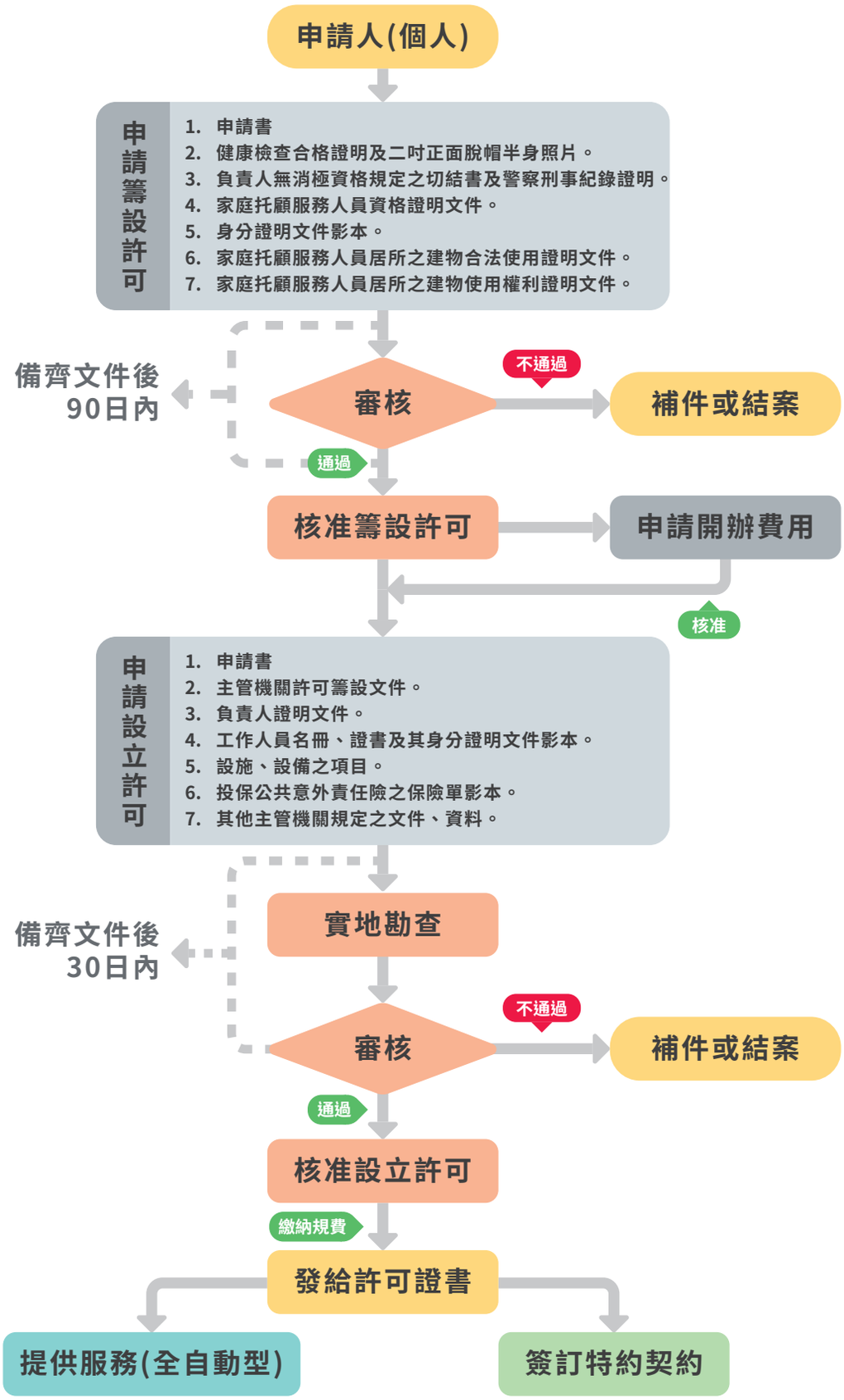
▲ 長照人員小卡(圖例)

3. 托顧家庭設立許可證明文件(或服務證明文件)。
4. 其他經縣市政府規定之相關文件。

如果家托員在登錄於托顧家庭之前,已經有登錄在其他長照服務機構的話,則需先請登錄機構協助辦理註銷事宜,完成後才能申請登錄在托顧家庭。

二、托顧家庭設立申請

（一）家庭托顧服務的托顧家庭的設立必須經過兩道程序，籌設及設立，相關申請流程如下：



（二）第一階段：籌設許可

家托員申請成立托顧家庭之前，必須先經過取得「籌設許可」的程序。籌設的作用，就是讓機構設立所在地的縣市政府可以預先了解及評估設立地點周遭的長照資源分布、機構用地、建物及環境的狀況，做好第一道把關，才能提供合適的建議給家托員，幫助取得下一階段的設立許可。

所以，申請籌設許可的時候，家托員必須準備以下文件，一式4份（正本至少1份，其餘副本得以影本代之），向住家所在地的縣市政府提出：

1. 長期照顧服務機構籌設許可申請書。

長期照顧服務機構籌設/設立許可申請書

申請事由	□籌設許可 □設立許可 □遷移(註1)		申請日期	年 月 日	
機構類型	□居家式 □社區式 □機構住宿式 □綜合式(□居家式/□社區式/□機構住宿式)				
機構名稱(註2)			負責人(註3)		
機構性質	□公立(註4) □長照機構財團法人(註5) □長照機構社團法人(註5) □個人設立□財團法人附設□社團法人附設□團體附設□私立學校設立				
機構設立地點(或地號)			電話	( )	
			傳真	( )	
			電子郵件		
申請人	屬性	□政府機關：_____ □法人：_____ □商號：_____ □團體：_____ □個人 □私立學校：_____	統一編號(個人設立者免填)		
	姓名(註6)		國民身分證統一編號		
	出生日期	年 月 日	性別	□男 □女	最近半年相片貼處(註7)
	戶籍地址				
	通訊地址				
長期照顧服務內	服務類型	服務項目			
	□居家式	□身體照顧服務、日常生活照顧服務、家事服務	其他(註9)	□輔具服務(註10) □餐飲及營養服務 □緊急救援服務 □醫事照護服務	
		服務區域			

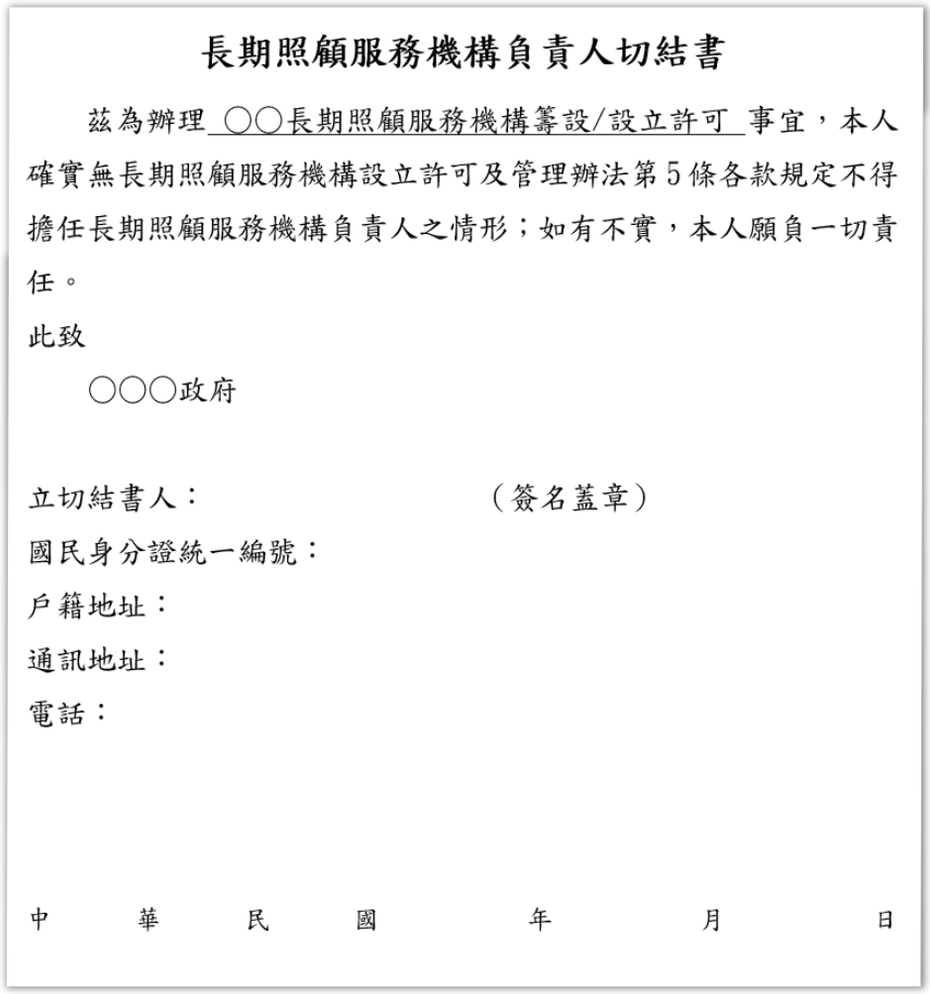
▲ 申請書格式（完整內容請洽各縣市政府網站）

2. 吋正面脫帽半身照片。

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（僅供參考，詳細項目建議另洽縣市政府）。

4. 負責人(即家托員)無長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第5條各款規定之切結書正本。



長期照顧服務機構負責人切結書

茲為辦理 ○○長期照顧服務機構籌設/設立許可 事宜，本人確實無長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第5條各款規定不得擔任長期照顧服務機構負責人之情形；如有不實，本人願負一切責任。

此致

○○○政府

立切結書人：　　（簽名蓋章）

國民身分證統一編號：

戶籍地址：

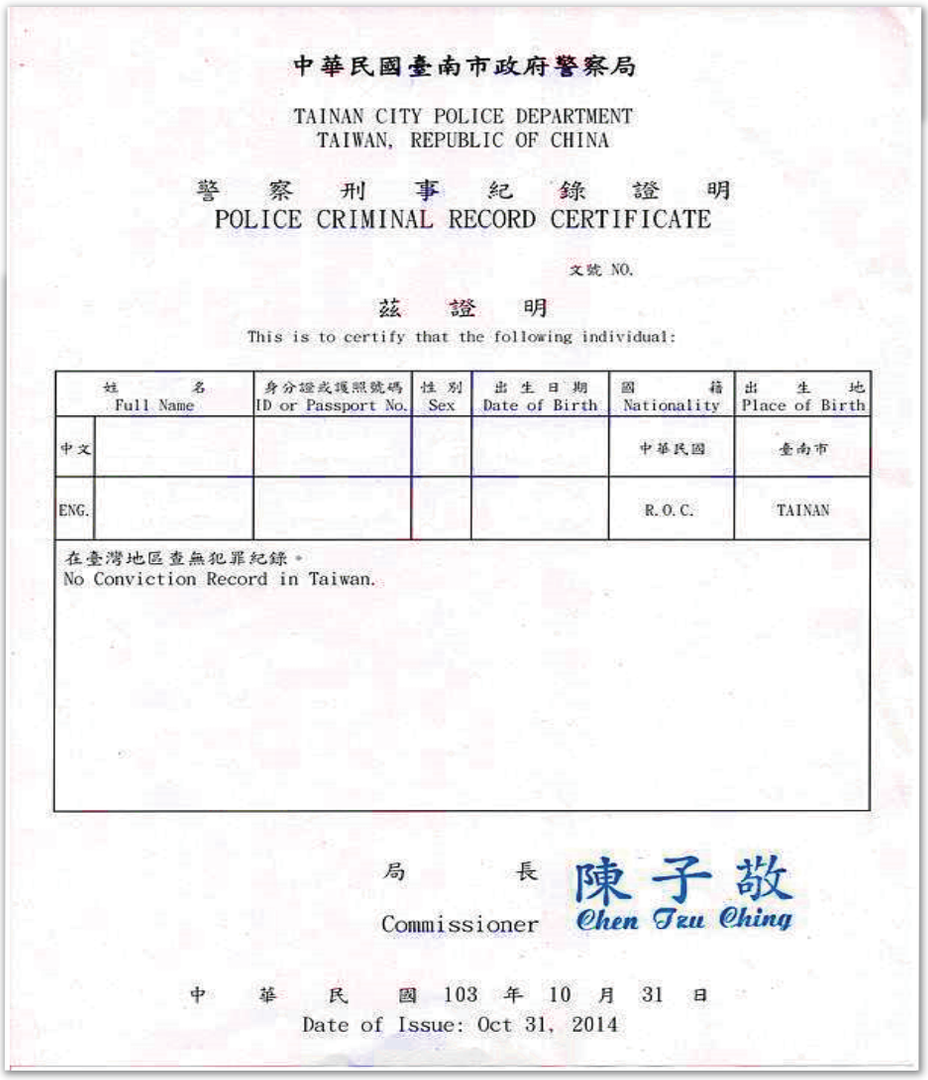
通訊地址：

電話：

中　華　民　國　　年　　月　　日

▲ 切結書格式(完整內容請洽各縣市政府網站)

5. 負責人(即家托員)之警察刑事紀錄證明影本。
可透過以下方式擇一進行申請:
- 前往各縣市警察局外事科臨櫃申請。
- 透過內政部警政署「警察刑事紀錄證明申辦作業系統」網路申辦。
- 使用手機下載「警政服務APP」申辦。



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

▲ 警察刑事紀錄證明文件，俗稱良民證。

6. 家庭托顧服務人員資格證明文件（即長照人員小卡）。

7. 負責人（即家托員）身分證明文件影本。

8. 家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件。
   - 本項證明文件為各縣市政府建管機關核發，相關申請所應備的文件、流程等，皆建議向該單位洽詢。
   - 預計於原住民族地區設立托顧家庭，其房舍為106年6月3日長服法施行前的既有建物，且符合以下情形之一者，家托員得以替代文件辦理：
     (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。

- 承上，替代文件如下，且每年應報縣市政府備查：
  (1) 由執業之建築師、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。
  (2) (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。

9. 家庭托顧服務人員居所之建物使用權利證明文件。
   - 驗證建物所有權狀所登載的所有權人是否為家托員之用；所有權狀可向所在地政事務所辦理。
   - 如果所有權人為同住親屬，或家托員所居住的房舍本為租賃而來的狀況時，則應再出具經公證後的建物使用同意書（或租賃契約）；公證程序則需向各地方法院公證處辦理。
   - 預計於原住民族地區設立托顧家庭，同「建築物合法使用證明文件」，符合條件者得以出示下列替代文件：
     (1) 戶籍證明文件。
     (2) 門牌編釘證明。
     (3) 繳納水費、電費或房屋稅籍證明。

10. 其他因審查資料所需，由縣市政府另外規定申請人應附之文件及資料。

（三）第二階段：設立許可

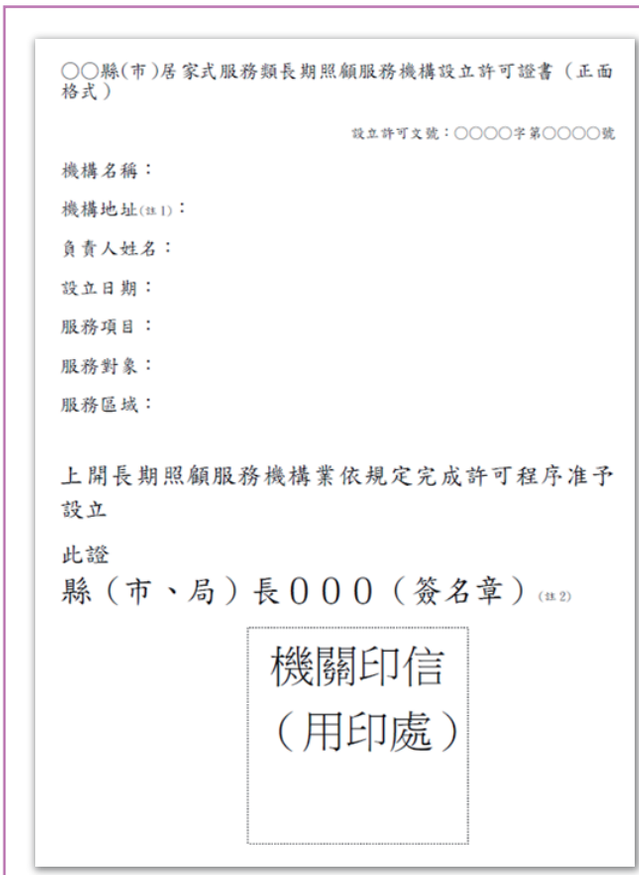
當申請人取得籌設許可，並完成照顧空間環境及設備改善後，則須完整檢附以下相關文件，一式4份（正本至少1份，其餘副本得以影本代之），向機構所在地之縣市政府申請設立取可：

1. 長期照顧服務機構設立許可申請書（同籌設許可申請書）。
2. 主管機關許可籌設文件（即縣市政府核發之籌設許可文件）。
3. 負責人（即家托員）身分證明文件。
4. 業務負責人（即家托員）之警察刑事紀錄證明。
5. 業務負責人（即家托員）無長期照顧服務機構設立標準第9條第1項各款違法或不當情事之切結書。
6. 工作人員名冊、證照及其身分證明文件影本。
7. 設施、設備之項目：

應將托顧家庭內所有提供照顧服務所需之設施設備項目臚列成冊，載明購置日期並拍照做紀錄。

8. 投保公共意外責任保險之保險單影本。
9. 其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。

縣市政府在受理申請案件後，除了進行書面資料審理之外，會在30日內，會同消防、建管、土地等相關單位一起前往托顧家庭預定設立地點進行實地勘查；審核通過者，縣市政府將於申請人繳納規費費用後，發給設立許可證書。



○○縣(市)居家式服務類長期照顧服務機構設立許可證書（正面格式）

設立許可文號：○○○○字第○○○○號

機構名稱：

機構地址(註1)：

負責人姓名：

設立日期：

服務項目：

服務對象：

服務區域：

上開長期照顧服務機構業依規定完成許可程序准予設立

此證

縣（市、局）長０００（簽名章）(註2)

機關印信
（用印處）

▲ 設立許可證書(正面)



０　０　０(長期照顧服務機構名稱)(背面格式)

異動登記紀要				
日期			核准文號	異動登記事項 (變更、停業或復業等)
年	月	日		

註1：主管機關應視機構設立情形，具體標註核准設立之門牌號碼及樓層。

註2：依直轄市、縣(市)主管機關分層負責相關規定辦理。

註3：主管機關就本證書內容，得依實際作業需要，自行調整運用，惟登載事項應符合長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第13條之規定。

▲ 設立許可證書(背面)

（四）第三階段：成為特約長照機構及正式營運

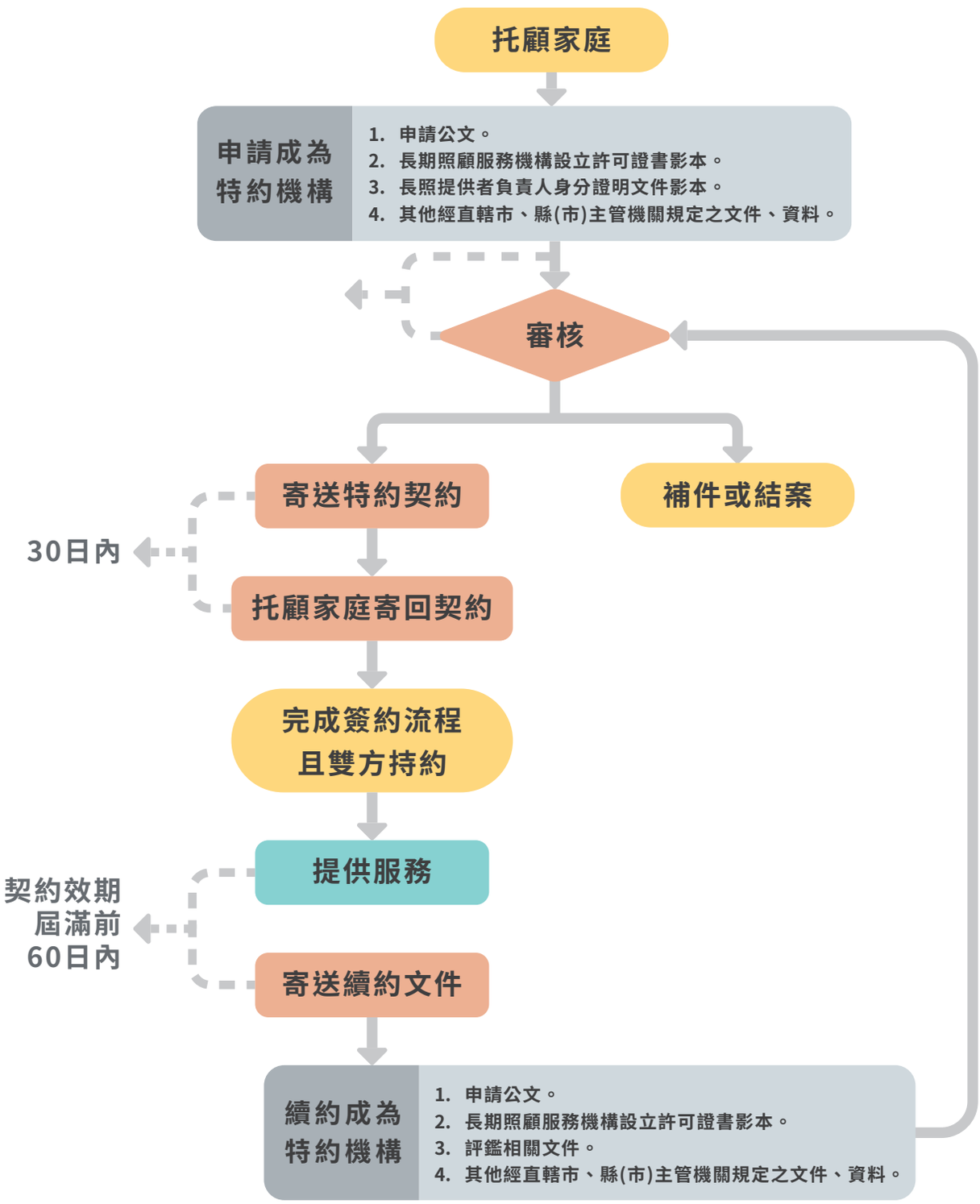
取得設立許可證書的托顧家庭倘若要收托政府補助的服務對象，則應與縣市政府簽訂特約契約，後續也必須要提報托顧家庭收費項目及金額、申辦托顧家庭專用帳戶、統一編號等，參考如下。

1. 簽訂特約契約

托顧家庭與所在地縣市政府簽訂契約後，即成為該縣市的長照特約機構，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。申請成為特約機構時，應檢附文件如下：

(1) 長期照顧服務機構設立許可證書影本。
(2) 負責人(即家托員)身分證明文件影本。
(3) 其他經縣市政府規定之文件、資料。

托顧家庭與縣市政府之間的特約契約效期，最長以3年為限。在契約效期屆滿前60日內，縣市政府會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。相關申請及辦理流程如下：



2. 提報收費項目及金額

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；後續皆應按照縣市政府核定的項目及基準收費，並將收費標準張貼在機構顯眼處，且不可以另外自訂收費基準，更不得巧立名目向服務個案收取自費服務費用。

有關得向政府申報的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）
BC01	家庭托顧（全日）-第1型 CMS 2級	625	750
BC02	家庭托顧（半日）-第1型 CMS 2級	315	375
BC03	家庭托顧（全日）-第2型 CMS 3級	760	915
BC04	家庭托顧（半日）-第2型 CMS 3級	380	460
BC05	家庭托顧（全日）-第3型 CMS 4級	785	945
BC06	家庭托顧（半日）-第3型 CMS 4級	395	475
BC07	家庭托顧（全日）-第4型 CMS 5級	880	1,055
BC08	家庭托顧（半日）-第4型 CMS 5級	440	530
BC09	家庭托顧（全日）-第5型 CMS 6級	960	1,155
BC10	家庭托顧（半日）-第5型 CMS 6級	480	580
BC11	家庭托顧（全日）-第6型 CMS 7級	980	1,180
BC12	家庭托顧（半日）-第6型 CMS 7級	490	590
BC13	家庭托顧（全日）-第7型 CMS 8級	1,040	1,250
BC14	家庭托顧（半日）-第7型 CMS 8級	520	625
BD01	社區式協助沐浴	200	240
BD02	社區式晚餐	150	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。

除上述編號BC01至BC14、BD01、BD02服務外，個案如有照顧困難等特殊情形，亦有AA政策加給碼可申報。

另外，因公路法、汽車運輸業管理規則及老人福利服務提供者資格要件及服務準則等相關法規皆有明定，為保障受照顧者之交通安全，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；由於托顧家庭尚難滿足前開法令要件，目前仍無法提供交通接送服務，如服務個案有接送需求，可透由A單位個案管理人員協助媒合交通接送特約服務單位提供。

3. 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。

三、托顧家庭異動申請

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前30日內，向縣市政府提出申請並經同意；申請時應檢附文件，除長期照顧服務機構登記事項變更申請書、原設立許可證書正本外，其餘按異動事由 如下：

（一）變更機構名稱：

- 縣市政府指定文件。

（二）機構遷移及變更機構樓地板面積：

- 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。
- 家庭托顧服務人員變更後居所之建物使用權利證明文件。
- 變更後居所之設施、設備項目。
- 變更後居所投保公共意外責任保險之保險單影本。
- 其他縣市政府指定文件。

家托員倘若因故需要暫停服務一段時間後再重新提供服務，或者是永久關閉托顧家庭時，則應依不同的機構營運狀態登記事項，分別辦理「停業」、「復業」或「歇業」：

（一）停業及復業：

係機構暫停營運，暫停期限到了便要辦理復業重啟服務。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。

1. 辦理停業所需文件：
   - 長期照顧服務機構停（復、歇）業申請書。

---

3. 因托顧家庭為個人設立之一人機構，其機構負責人如經變更，則屬機構經營主體變更，應視為新設機構，故原托顧家庭應辦理歇業後重新設立。



長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書

機構類型	□居家式 □社區式 □機構住宿式 □綜合式(□居家式/□社區式/□機構住宿式)						申請日期	年 月 日		
機構名稱			電話	( )						
機構地址			傳真	( )						
			電子郵件							
許可設立日期	年 月 日		許可設立文號							
申請人	統一編號 (個人設立者免填)									
	姓名									
	國民身分證統一編號									
	戶籍地址									
	通訊地址									
申請項目		預定日期								檢附文件(註2)
□停業	□首次	年 月 日 至 年 月 日								現有服務對象轉介/安置計畫
	□展延 (註1)									
□歇業		年 月 日								

▲ 切結書格式(完整內容請洽各縣市政府網站)

- 原設立許可證書正本。
- 現有服務對象轉介計畫。

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;意思是,目前所服務的個案都應透過A單位個案管理人員協助安排,將他們轉到合適的機構,以利服務延續。

- 其他經縣市政府指定所需文件。

2. 辦理復業所需文件:
   - 長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書。
   - 原設立許可證書正本。
   - 復業計畫。
   - 核准停業證明。
   - 其他經縣市政府指定所需文件。

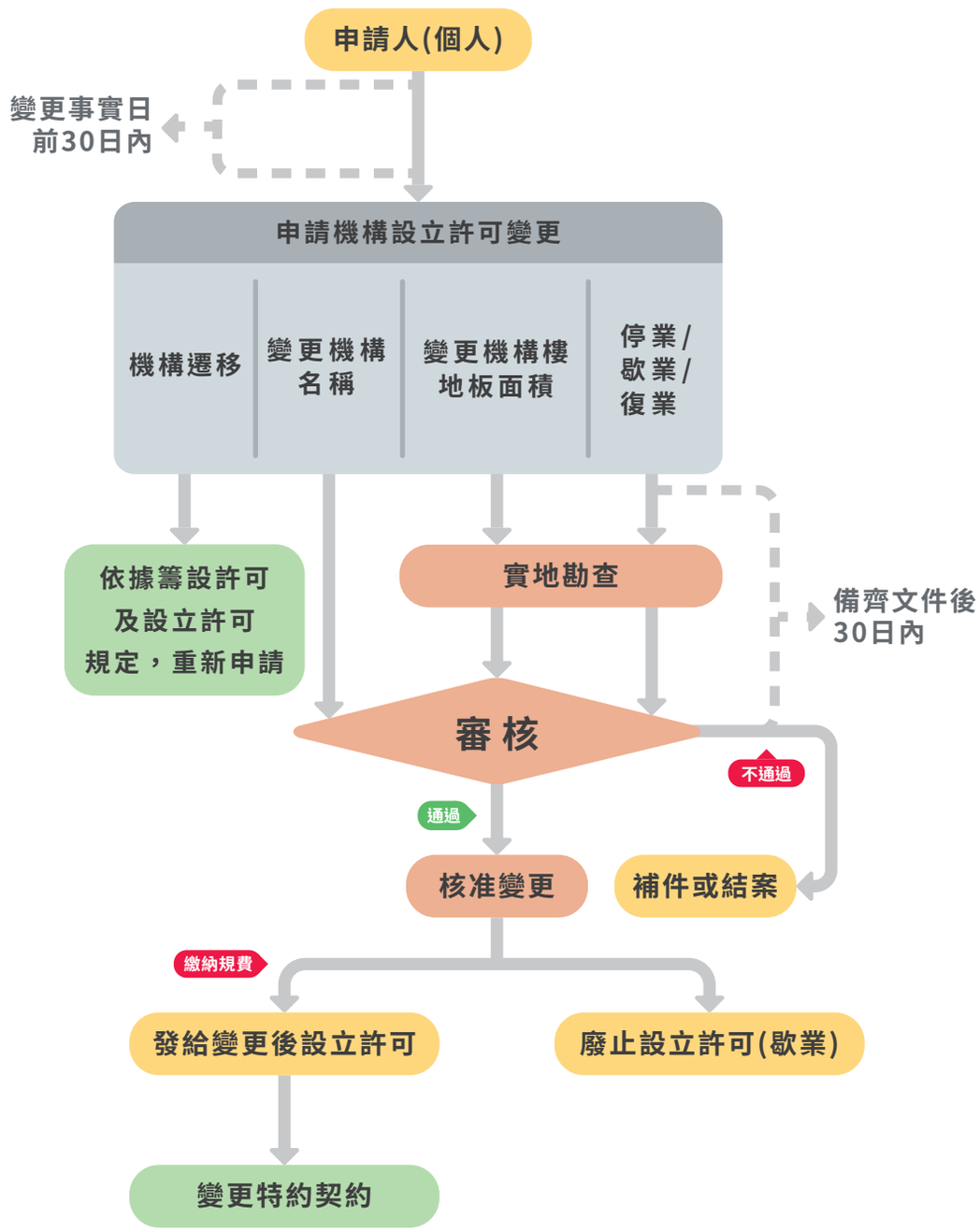
（二）歇業：

指機構終止營運；辦理時所需的應備文件與停業相同。

有別於前開變更係由托顧家庭發起，縣市政府也會因托顧家庭發生違規事項而主動強制要求其停業、撤銷或廢止其籌設及設立許可之行政處分。一旦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。

另外像是與縣市政府之間的特約契約、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。

有關托顧家庭申請設立許可變更之相關流程如下：



四、托顧家庭的照顧環境

（一）家庭托顧服務空間及服務設備

項目	設立標準
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。
休憩設備、寢室	應設休憩設備，且不得設於地下樓層。
衛浴設備	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。
日常活動場所	應設休閒交誼空間。
廚房	至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。
其他	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。

家庭托顧服務是利用家托員的住家作為服務提供的地點，但考量失能者服務及活動安全，家托員可以尋求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，透過屋內家具擺放的調整，或是簡易改造居家空間等方式，來達到居家無障礙環境設計的目的，預防跌倒發生。

一般常見的無障礙環境改善，包括：1.於失能者行走路線或主要通道上設置扶手；2.安排設置斜坡板或直接施工裝設斜坡來消除室內外通道的高低差或門檻；3.讓照顧環境有充足光源；4.避免易傾倒的家具或將家具、地（踏）墊等固定；5.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等，其餘可參考附錄、老人住宅基本設施及設備規劃設計規範。

1. 廁所

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：

(1) 充足的光線。

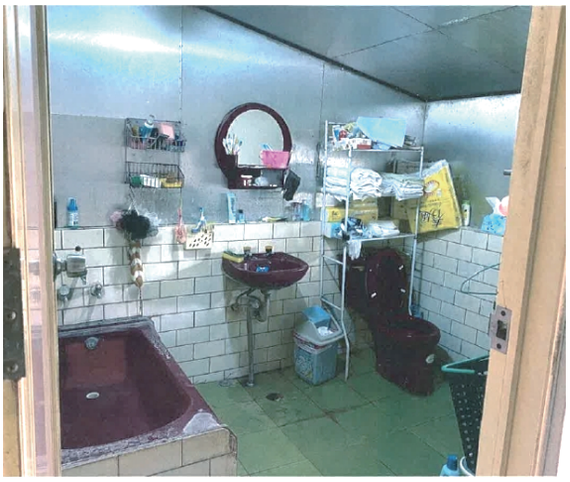
(2) 加裝防潮（滑）墊、止滑條、或改善浴廁地板材質，以保持地面乾淨及乾燥，避免滑倒。

(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。



▲ 衛浴設施設備改善前



▲ 衛浴設施設備改善後

2. 休憩設備及日常活動場所

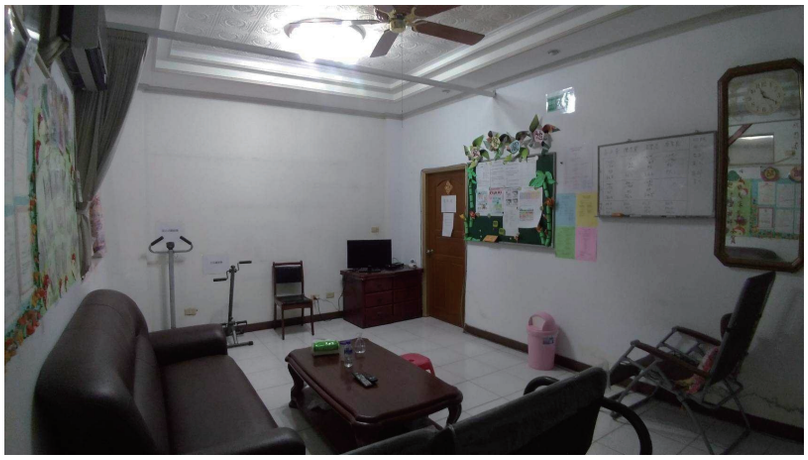
服務空間及設備改善並不一定需要進行室內施工裝修，調整屋內家具擺設也能有一樣的效果；同時，考量照顧空間有限，托顧家庭又非屬提供全日型服務的機構，在與休憩空間併設的狀況下，可選用可收納的陪病椅或折疊式床椅等來增加照顧空間的使用彈性。





▲▶ 日常活動空間





▲▶日常活動空間也可以擺放簡易的運動器材，讓受照顧者自主運用。

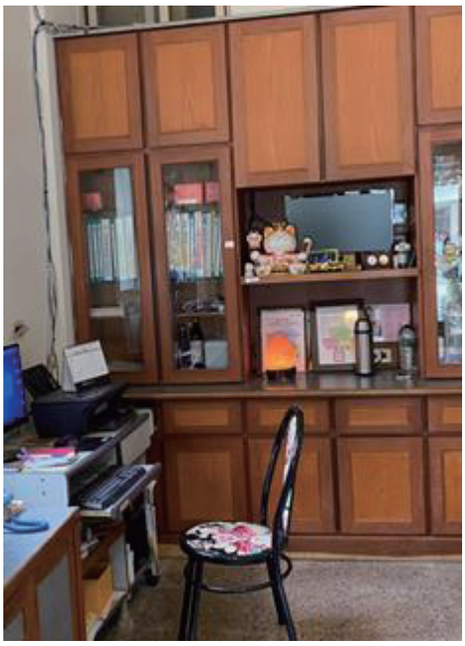
3. 廚房



▶ 具有配膳功能的設施可以為廚房，或是能做到簡單分配或加熱飯菜的空間。

4. 個案紀錄放置設施





▲ 個案紀錄涉及個案隱私，應存放在固定空間並上鎖。

5. 出入口及玄關





▲ 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。

6. 急救箱

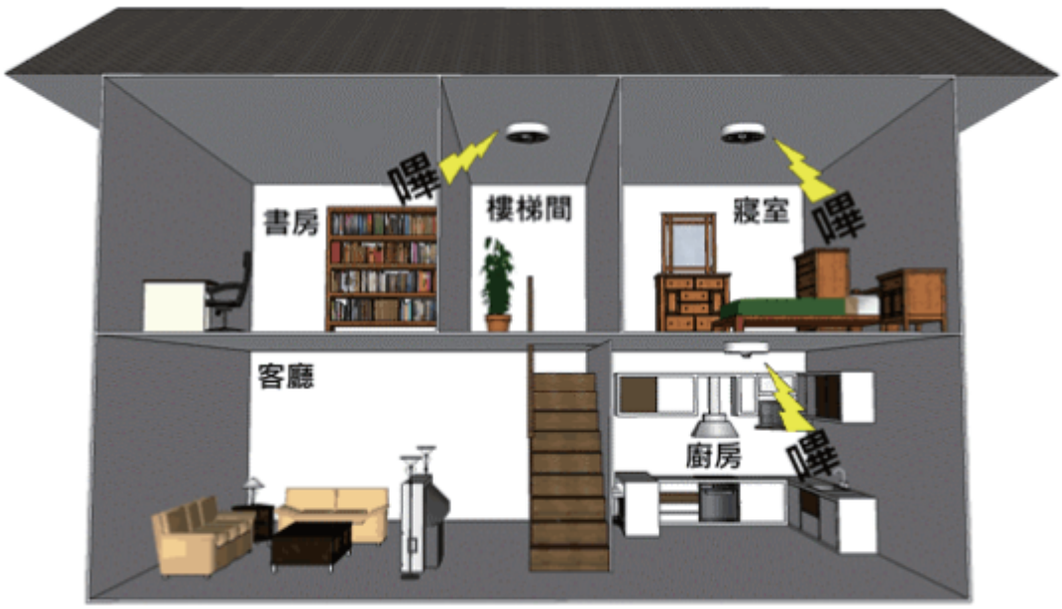
有關急救箱內容物配置，目前未有統一規定，坊間亦有多種組合不同之市售急救箱，如簡易急救箱、旅行用急救包、專業型急救箱（袋）等，因此可由托顧家庭依據各自狀況自行選購。

7. 住宅用火災警報器

(1) 安裝位置

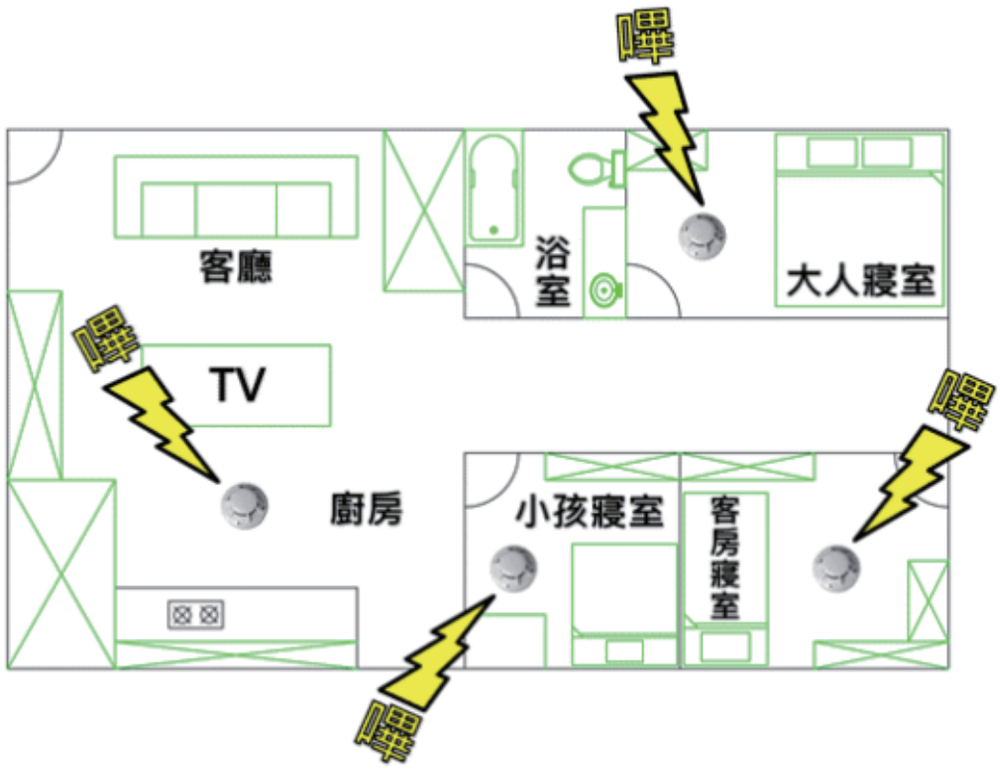


▼ 透天住宅場所中住宅用火災警報器裝設示意圖

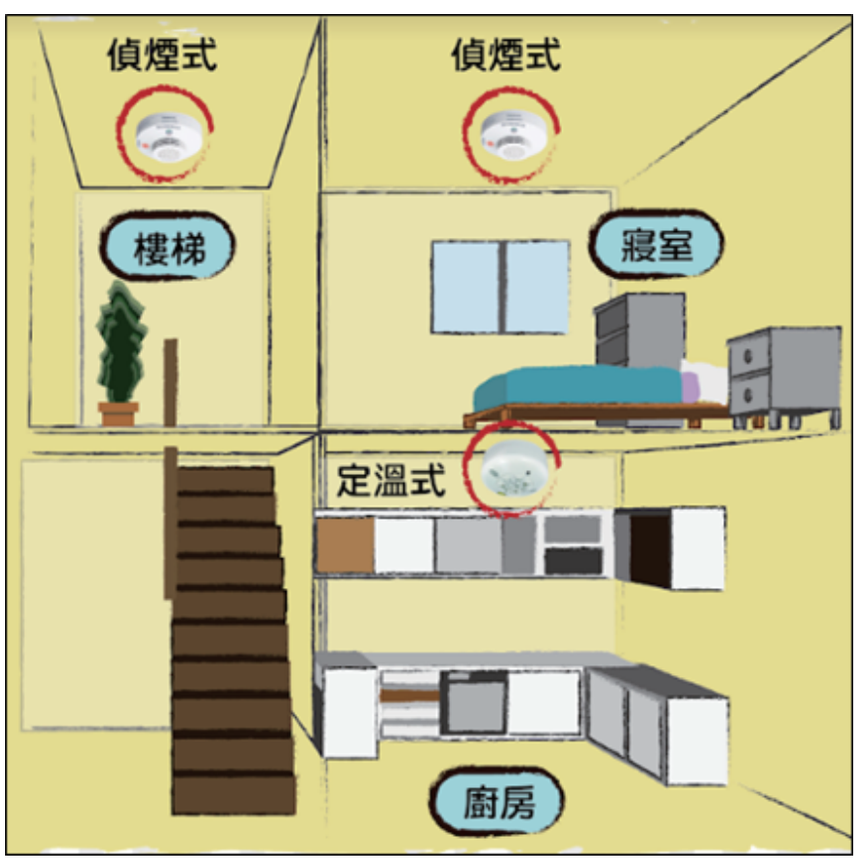


- 除避難層以外，該樓層設有寢室之樓梯都要設置住宅用火災警報器。
- 僅避難層有寢室者，頂樓的樓梯間要設住宅用火災警報器。

▼ 公寓大廈場所中住宅用火災警報器裝設示意圖



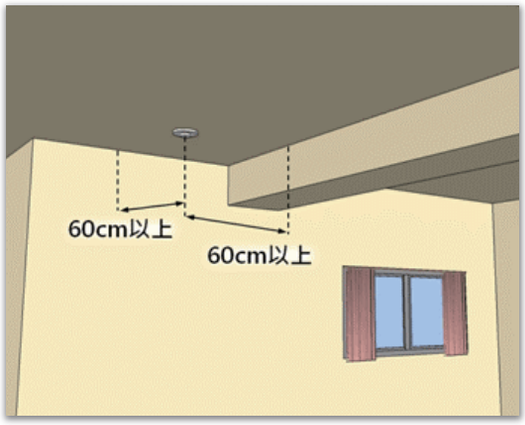
(2) 住宅用火災警報器種類



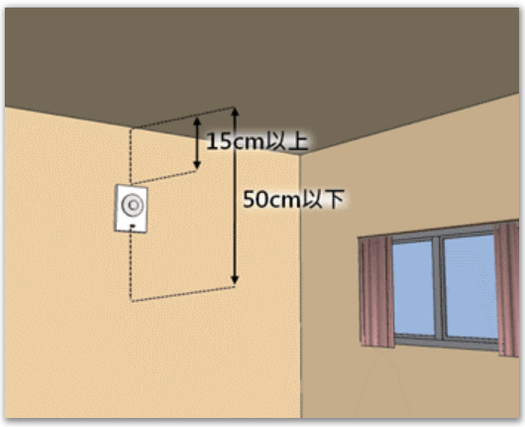
(3) 住宅用火災警報器設置位置



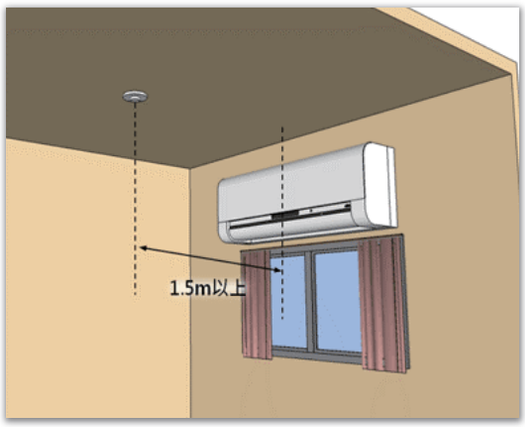
- 警報器下端距離天花板或樓板60公分以內，超過60公分應分別設置。



- 裝設地點應距離牆面或樑60公分以上之位置，並以裝置居室中心為原則。



- 裝置於牆面上時，距天花板或樓板下方15公分以上50公分以下。



- 離出風口1.5公尺以上，避免氣流影響到警報器性能。

(4) 為強化消防安全，建議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。



▲ 內政部消防署連動型住宅用火災警報器宣導海報

(5) 其餘事項可參閱內政部消防署網站：
https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php

（二）申請補助開辦所需之相關費用

為協助托顧家庭營造良好的照顧環境，現行有關補助經費讓有意設立托顧家庭者申請，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另外自籌相應的經費，相關補助將依資源布建情形，階段性調整。

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%

家庭托顧相關獎助規定如有修正，請依當年度公告為準。

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，以符合法律規範；因此，應以上一段「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，提醒失能者動向。

因此，為使補助經費妥為運用，在申請資格上，至少應為已取得機構籌設許可之托顧家庭，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。相關程序及應備資料如下（不同縣市略有差異，僅供參考）：

1. 申請補助

- 申請公文及申請表。
- 托顧家庭籌設許可證明文件。
- 建築師或職能治療師等之照顧空間改善評估建議。
  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。
- 設備購置清單、價格及廠商估價單。
- 自籌款證明。
  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。
- 其他。

2. 撥付補助經費
   - 申請公文。
   - 縣市政府核定公文及核定表影本。
   - 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。
   - 帳戶存摺封面影本。
   - 其他。

3. 經費核銷
   - 申請公文。
   - 縣市政府核定公文及核定表影本。
   - 支出憑證簿（含支出明細表、支用單據）。
     支出憑證簿應逐一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。
   - 執行概況考核表。
   - 賸餘款、補助款孳息及其他收入。
   - 成果報告（含成果照片）。
   - 財產增加管理單。
     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。
   - 其他。

第3章．托顧家庭管理

一、服務資源管理

（一）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，家托員則必須每年接受健康檢查，檢查項目應包含（僅供參考，依縣市政府公告項目為準）：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。

家托員也必須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。

另外，雖然自己就是老闆，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，也能讓家托員釋放照顧壓力，提供更好的照顧品質。

（二）善用及安排繼續教育課程

家托員多數係由照顧服務員轉任，雖然至少有500小時的實際照顧經驗，但在推動照顧實務工作上仍然常有自認不足的狀況，除了基本照顧技巧執行地確實程度外，對家托員而言，職業傷害預防也是個重要的學習課題。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。

但繼續教育課程種類多元，家托員可以如何挑選適合自己的課程呢？從收托的個案型態著手會是一個不錯的切入角度。

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，以及照顧這類對象的所必備的照顧知識，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。

（三）替代照顧措施發展及管理

家庭托顧服務係為一人機構，在服務過程中家托員會有臨時不便提供服務的情形發生，通常是不定期且具有緊急性、臨時性及暫時性等性質，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

與社區內服務資源連結是托顧家庭一項重要的課題及工作，不僅能對機構產生支持，也能協助服務個案日常生活支援或生活照顧。托顧家庭可以先盤點住家附近的各項資源，例如其他長照機構、醫療機構、巷弄長照站、文化健康站、學校、教會或里辦公室等，透過口頭約定或簽訂合作意向書的方式產生連結，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

除了與住家附近的服務資源連結外，聘用具有家托員資格的替代照顧人力也是一種方式。但要注意的是，即使接受聘僱的是同住家人，托顧家庭仍然需要遵守勞動基準法、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；替代照顧人力也不會定期或長時間代替家托員常駐托顧家庭提供服務，更不可以由替代照顧人力輪班提供24小時照顧。

（四）設施設備管理

托顧家庭在營運後，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；冷凍食品的品溫應保持在攝氏-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、服務品質管理

（一）日常服務管理監測

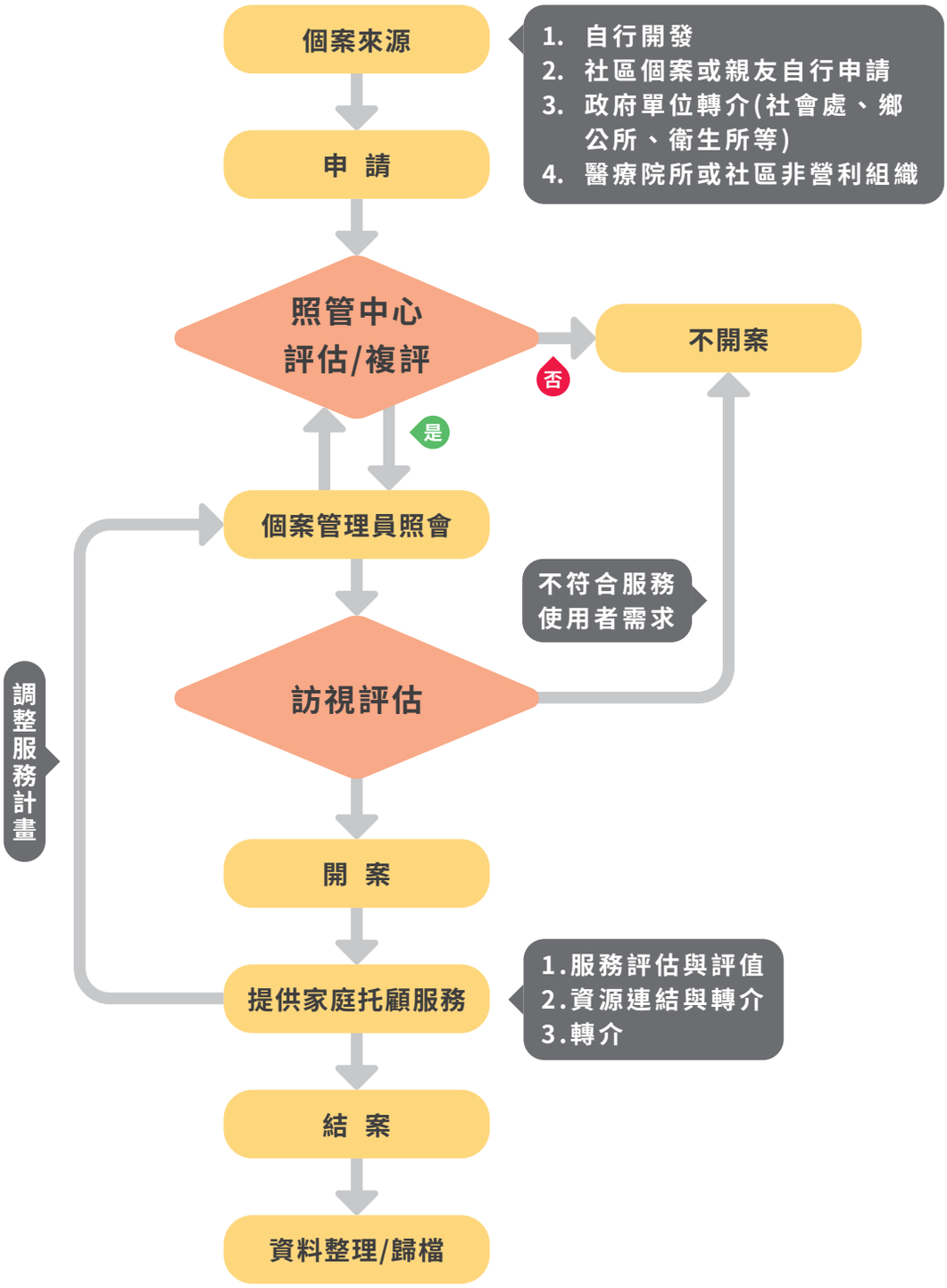
日常服務監測可以看出托顧家庭中所有人員在服務過程中的變化，包括服務個案生理狀況及精神行為、家托員（含替代照顧人力）身心狀況及服務狀況、服務個案走失、服務個案跌倒、托顧家庭硬體設備損壞等，並且需要搭配相關紀錄、預防作為及後續因應處理機制（服務紀錄撰寫及特殊事件處理將在下一段說明），從而發揮托顧家庭內部管理的能力。

（二）收案流程管理

托顧家庭應制定服務個案收托流程。在收案評估階段，除應熟稔服務對象資格、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，也應先釐清縣市政府長期照顧管理中心（簡稱照管中心）、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；尤其是A單位個案管理人員，對於托顧家庭提供服務的過程中扮演著重要關鍵角色，舉凡服務個案的照顧計畫調整、轉介或資源連結、結案、服務爭議及申訴等，皆會需要A單位個案管理人員的協助，因此，家托員需與服務個案的個案管理人員保持密切聯繫。

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、連結及管理者	個案管理人員	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	長照服務提供者	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。

收托個案管理作業規範大致分為收案、訪視評估、擬定服務計畫、提供服務、轉介、結案與追蹤等作業流程如下圖(僅供參考)所示：



資料來源：台東縣家庭托顧社區式長期照顧服務機構

針對上述流程圖，主要分為以下幾類工作項目，說明如下：

1. 收案：

   收案來源包括：自行開發、社區個案或親友自行申請、政府單位轉介（社會處、鄉公所、衛生所等）、醫療院所或社區非營利組織等。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，托顧家庭需熟悉收案評估及衛福部系統照會之作業流程。

2. 開案評估

   收到衛福部系統照會後，訪視前需與案家電話連絡何時進行開案評估，建議可以請服務使用者前來托顧家庭看環境、空間、設備等是否符合服務使用者的期待或意願；經家庭訪視評估後案家同意接受服務，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及日常感染管制作為之資訊。

3. 擬定服務計畫及提供服務

   - 經開案評估初步了解個案的基本狀況、照顧需求及意願後，托顧家庭應擬定服務計畫，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，據以簽訂服務契約並提供服務。

   - 服務使用者開始接受托顧家庭的服務後，托顧家庭應定期評估服務使用者接受服務的狀況、是否適應托顧家庭所提供服務內容等，如必要調整服務計畫需要一起與家屬討論，討論結果如有更動支付內容，托顧家庭需再知會A單位個案管理人員並於衛福部系統進行異動通報，請A單位個案管理人員進行照顧計畫異動。

4. 服務評估、資源連結與轉介

   托顧家庭在提供服務內容過程中，如發現服務使用者因疾病或照顧或其他問題等現階段服務無法滿足服務使用者，可以聯繫A單位個案管理人員媒合連結其他資源進行轉介。

5. 結案

   當服務使用者已經不再接受托顧家庭的服務或托顧家庭無法滿足個案需求時，需要視狀況進行轉介或結案（系統異動通報）並通知A單位個案管理人員；結案原因大致為：

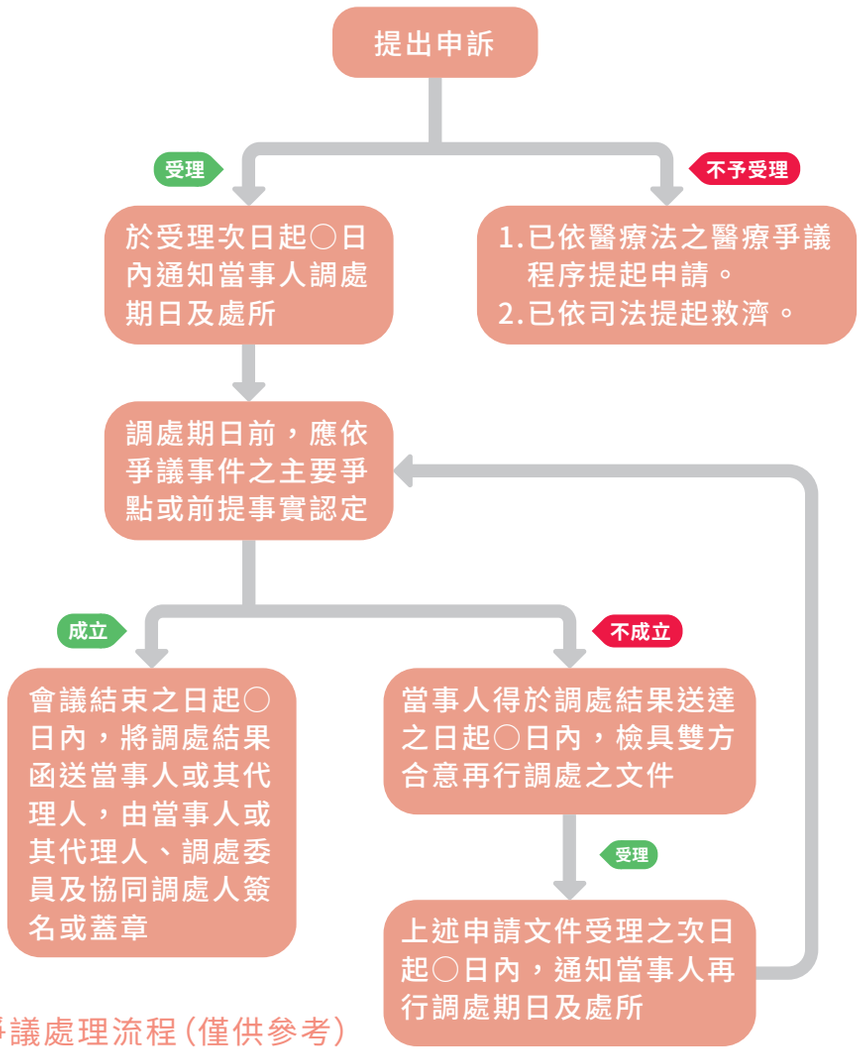
   - 死亡。
   - 入住照顧機構。

4.服務個案如有罹患傳染性疾病，托顧家庭本應嚴守照護作業相關規範及做好個人防護措施之責，不得以此為由拒絕收托個案。

- 雇用外籍/本籍看護。
- 經照專評估個案不符合長照服務需求等級。
- 服務使用者失能程度改變，托顧家庭現階段無法滿足服務需求。
- 遷移外縣市。
- 案主違反家庭托顧服務須知，經協調處理後仍無法改善者。
- 住院達三個月以上。
- 費用超過1個月未繳。
- 其他。

（三）服務契約及申訴、爭議處理流程管理

收托前，應與個案、家屬或支付費用者簽訂定型化契約一式2份，托顧家庭於收案評估需說明服務契約內容，且需確認案家了解後與其簽定服務契約內容，契約內容必須包含：雙方權利與義務、申訴管道、收費標準、收費方式、服務項目及內容、終止契約要件、緊急事故之處理等；相關契約條文應依照衛生福利部公告之「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，原則應經簽約者攜回審閱至少3日。但有立即使用家庭托顧服務之需求時，仍應給予即時或合理之審閱期間，完成契約草擬後，由托顧家庭函送縣市政府進行核備，以確認契約內容未違反相關法規，具契約效力。



▲ 申訴或爭議處理流程（僅供參考）

另外，除了服務契約之外，托顧家庭也應在機構內公開張貼申訴或爭議處理流程（如上圖），申訴管道除了家托員本身外，需涵蓋縣市政府或1966等資訊。當托顧家庭接獲申訴案件時，可同時通報縣市政府，處理過程需由個案管理員或縣市政府人員等一起處理申訴案件，並透過申訴案件檢討改善並制定作業流程，以杜絕類似事件發生，並函文通報主管機關申訴案件處理經過及改善作為；其申訴處理過程須詳實紀載在個案紀錄中並歸檔。



▲ 除申訴、爭議處理流程外，托顧家庭亦應將收費標準、設立許可證書等張貼在機構顯眼處

（四）意外及緊急事件通報處理流程管理

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，建立意外及緊急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，也是機構營運的重點事項之一。

相關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，並公開張貼、據以定期演練，除盡可能事先預防意外事件的發生外，也能協助家托員掌握時效及可協助的相關資源，深化對緊急事故的處理技巧，與善盡對特定事件通報的責任義務。根據長期照顧特約管理辦法規定，若發生災害及重大變故等事項，通報程序如下：

- 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A單位或縣市政府主管機關：
  1. 發生災害防救法所定災害，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。
  2. 發生傳染病防治法第3條第1款所定五大類傳染性疾病。
  3. 其他重大變故。

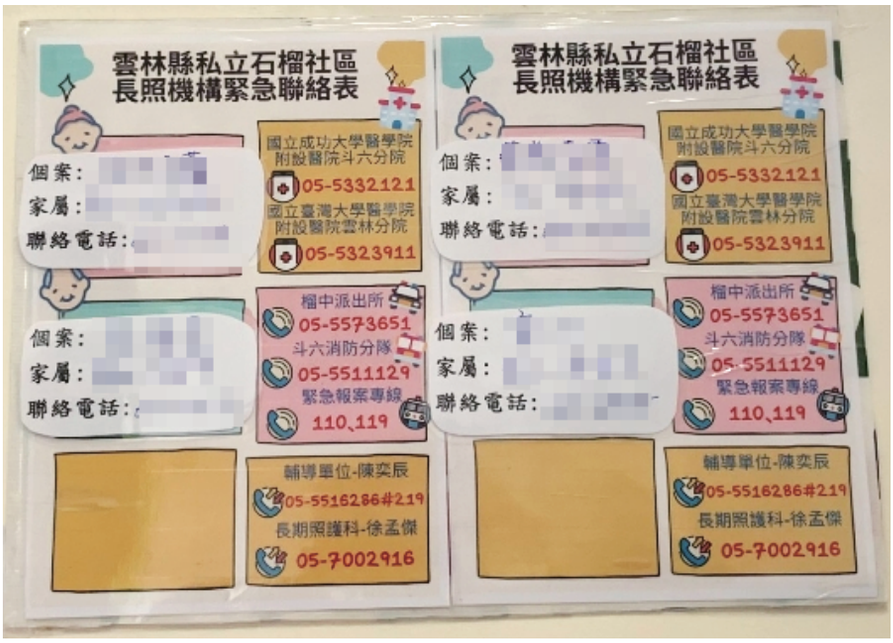
- 因發生下列情事之一，應於次一工作日通報A單位或縣市政府主管機關：
  1. 發生前項災害、傳染疾病或其他重大變故，但未危及服務個案生命安全。
  2. 發現服務個案聘有外籍家庭看護工或依其他法令規定領有相同性質之照顧服務補助。
  3. 家托員或替代人力執行業務時為不實記載、將長照人員證明租借他人使用，或對服務個案有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。



▲ 意外緊急事件處理流程公開張貼示意圖



▲ 托顧家庭應將消防逃生路線圖等意外災害應變機制張貼在機構顯眼處



▲ 透過緊急連絡表的呈現，同時也揭露機構曾遇緊急意外事件時，所能掌握的相關協助資源

（五）機構日誌及服務紀錄

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。

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。

3. 其他撰寫及管理注意事項

- 撰寫機構日誌及服務紀錄有助於托顧家庭掌握服務品質及評估服務成效，故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）。
- 承上，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。

- 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。
- 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。
- 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、財務管理

（一）帳務控管

帳務管控的目的是讓家托員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。由於涉及會計專業，建議托顧家庭可向會計師事務所或記帳士事務所尋求專業協助，例如建立托顧家庭的會計制度，管理機構內收入、支出、成本分析及財務規劃、捐贈及公開徵信等。

1. 收入

- 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。
- 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。
- 其他收入：如捐贈、孳息等。

2. 支出

- 土地建物支出：包含建物購置（建設）費用或裝潢費等實際支出，例如扶手或電梯裝設費用。
- 設備支出：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。
- 材料支出：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。
- 人事支出：家托員勞健保及勞退相關費用、教育訓練費、替代人力酬金。
- 事務費用及其他支出：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. 成本分析及財務規劃

托顧家庭服務成本可分為二種：

- 固定成本：為短期內不會隨服務情形而變化的成本，如土地建物成本、設備成本。
- 變動成本：會隨服務情形而變化的成本，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。

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。

（二）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，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。

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。

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階段，托顧家庭應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。

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元*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元*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元*22天），故該個案服務費用超出每月給付額度1,260元（16,720元-15,460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元+1,260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錢才需要開立收據，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。



00縣私立＿＿＿社區式服務類長期照顧服務機構　NO. 001

＿＿年＿月　收款收據

使用者：　身分證字號：　第＿級 □低收 □中低收 □一般戶

使用項目	數量	單價	金額	備註
家庭托顧/半日				(碼別、使用日期)
照顧服務/全日				(碼別、使用日期)
社區式沐浴(BD01)				(使用日期)
社區式晚餐(BD02)				(使用日期)
				收據專用章
總計				
政府補助金額				
部分負擔金額（應收金額）				
實收金額				

繳款人：　繳款日期：　年　月　日　經手人：

第一聯 收執聯

00縣私立＿＿＿社區式服務類長期照顧服務機構　NO. 001

＿＿年＿月　收款收據

使用者：　身分證字號：　第＿級 □低收 □中低收 □一般戶

使用項目	數量	單價	金額	備註
家庭托顧/半日				(碼別、使用日期)
家庭托顧/全日				(碼別、使用日期)
社區式沐浴(BD01)				(使用日期)
社區式晚餐(BD02)				(使用日期)
				收據專用章
總計				
政府補助金額				
部分負擔金額（應收金額）				
實收金額				

繳款人：　繳款日期：　年　月　日　經手人：

第二聯 存根聯

▲ 收據範例(僅供參考)

資料來源：台東縣家庭托顧社區式長期照顧服務機構；衛生福利部修正

(三) 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系統作流程等均須非常熟悉。

四、績效管理

（一）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。但考量托顧家庭規模過小，建議由縣市政府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。

（二）服務宣傳及成效推廣

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。

第4章．托顧家庭管理機制

一、評鑑

如同學校的期中考、期末考及平時小考一樣，縣市政府會透過專家學者、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。

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。

（一）受評資格：取得特約資格並滿1年之托顧家庭。

（二）評鑑頻率

1. 原則：每4年一次。
2. 例外應接受評鑑的情形：
   - 停業後復業者，自復業之日起滿1年後之1年內。
   - 原評鑑合格結果經縣市政府廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自該行政處分送達之日起1年內。

（三）評鑑指標（實際評核指標各縣市或有不同，僅供參考）

1. 經營管理效能

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
服務管理及緊急事件	確保機構管理情形良好，能處理緊急事件，以持續提供長照服務。	1. 應置家庭托顧服務人員一人，並有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 2. 訂有意外事件預防及緊急處理流程，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。 3. 發生時依處理流程確實執行並有紀錄。	文件檢閱、現場訪談、實地察看 1. 檢閱緊急或意外事件處理流程。 2. 檢閱事件發生之紀錄。 3. 與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。 4. 察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
		4. 與家屬即時連繫之紀錄。 5. 投保公共意外責任險。	
健康檢查	提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。	1. 每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。 2. 家庭托顧服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部X 光、血液常規及生化、尿液檢查， 且有紀錄。第一次接受評鑑者，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。	文件檢閱、現場訪談 1. 1. 檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。 2. 2. 健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。
財務管理	確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。	1. 確實依長照服務申請及給付辦法所訂給（支）付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。 2. 帳目詳實且清楚。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。
輔導缺失改善	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	縣市政府最近一次督導考核缺失事項確實改善情形（若尚未接受督考者，不適用）。	文件檢閱、現場訪談 1. 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。 2. 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
教育訓練	持續提升專業服務能力，維持服務品質。	1. 家庭托顧服務人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。 2. 家庭托顧服務人員具有接受心肺復甦術(CPR)或心肺腦復甦術(CPCR)或基本救命術(BLS)訓練有效期之完訓證明。	文件檢閱、現場訪談 檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件

2. 專業照護品質

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
服務對象照顧紀錄	保存照顧紀錄，以利機構確實了解服務對象之狀況。	建立服務對象資料檔案並留有照顧紀錄。	文件檢閱、現場訪談 抽閱至少一位服務對象之服務紀錄相關文件，以瞭解個案服務過程。
服務對象健康管理及監測	確實掌握服務對象健康情況，以保障機構服務品質。	1. 每日測量生命徵象，如血壓、體溫、脈搏等，異常者協助處理。 2. 清楚每個服務對象健康狀況及應注意事項。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱測量生命徵象相關佐證資料。 2. 訪談家庭托顧服務人員執行情形。 3. 訪談服務對象。
服務對象衛生清潔及隱私維護	協助服務對象保持清潔及相關隱私維護，以保持其尊嚴。	1. 保持服務對象身體清潔、無異味。 2. 引導、協助如廁、清潔或沐浴時，需顧及其隱私。	現場訪談、現場察看
服務對象營養膳食服務	1. 配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。	1. 餐點符合服務對象個別需求。 2. 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
	2. 維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。		2. 現場訪談家庭托顧服務人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 3. 實地察看配膳設備清潔情形。
服務提供過程感染預防	維持手部清潔，確保服務安全。	落實實施手部衛生作業。	現場訪談、現場察看 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。

3. 安全環境設備

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
消防安全及急救設備	1. 依據《各類場所消防安全設備設置標準》。 2. 確保機構能因應日常及緊急事件處理。	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。	現場察看
環境清潔維護	確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。	1. 定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。 2. 日常活動空間光線明亮、溫馨、友善，且空間配置適當、利於服務對象使 用，並設有休閒交誼空間。	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。 2. 察看機構是否有足夠之空間供服務對象使用。
便利活動之空間及動線	確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。	1. 提供符合服務對象特性之環境設施。 2. 依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	現場訪談、現場察看 1. 訪談服務對象使用情形。 2. 察看機構是否有依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
緊急疏散逃生機制	為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。	1. 訂有緊急疏散流程，每年至少演練 1 次，現場訪談人員，了解相關流程。 2. 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。 2. 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。 3. 現場察看逃生動線順暢情形。 4. 應由縣市政府消防人員先行檢核。

4. 個案權益保障

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
申訴或意見反應管道及流程	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。	1. 訂有意見反映及解決辦法，並公告意見反映管道、申訴處理辦法（含申訴流程、申訴處理程序），且明確告知服務對象及其家屬。 2. 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視意見反映及解決辦法。 2. 實地察看相關訊息公開情形。 3. 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。
與服務對象或家屬訂定服務契約情形	保障服務對象消費權益。	1. 與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。 2. 契約內容應完備（明訂有服務項目、收費標準及雙方之權利義務），保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。	文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料；契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。

共識基準	檢核目的	基準說明	基準說明
			2. 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。

（四）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：
   - 原則：4年。
     托顧家庭應注意，即使評鑑結果為合格，但在效期內如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，一經認定屬實，縣市政府則可依相關程序撤銷或廢止該評鑑合格的處分。
   - 例外：
     （1）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。
     （2）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。
     （3）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。

（五）評鑑注意事項

1. 縣市政府於每年12月底前，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，也應於開始評鑑日的3個月前公告。
2. 評鑑辦理前，縣市政府將會召開評鑑說明會，家托員應盡可能參與，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。
3. 托顧家庭若對評鑑結果為不合格有不服的處理方式：
   - 對評鑑初步結果不服：應自收到通知之次日起14日內，向縣市政府提出書面申復。
   - 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

除了評鑑之外，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，托顧家庭應養成良好服務習慣，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。

檢查及查核辦理方式：

（一）受查核資格：設立或復業滿3個月之托顧家庭。

（二）查核頻率及通知方式：

- 頻率
  1. 1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。
- 通知方式
  1. 預先通知。
  2. 非預先通知：每年至少辦理1次。

（三）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。

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、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

書 名	家庭托顧服務營運手冊
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、洪千淯、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