

臺中市獨居老人關懷服務計畫

111 年 3 月 22 日修訂

112 年 8 月 28 日修訂

114 年 5 月 15 日修訂

一、緣起：

由於人口的高齡化、少子化及家庭結構趨向核心化，老人隨著年齡的增長，身體機能逐漸衰退，首先面臨生心理疾患所帶來的不適與不便；再者，子女可能因就業、另組家庭而居於外地，傳統強調家庭奉養的觀念逐漸式微，家庭所能發揮的照顧功能有限，顯示老年生活要面對多重的挑戰，而獨居的老人則更多一份孤獨感與安全性需要被關懷與支持。

因應人口及家庭結構的改變，獨居人口日漸增多，而獨居老人所要面臨的生活挑戰更需要多元的資源介入與協助，亦反映出政府應著力於建構完善且具可近性、主動性的老人照顧服務體系，以維護獨居老人在社區生活中享有尊嚴、安全的基本權利，進而提升生活品質，落實在地老化的目標。

二、依據：老人福利法第三條、第八條及第十七條規定辦理。

三、目標：

(一)建立獨居老人資料庫：確實掌握全市獨居長者人口分布、需求及服務使用情形，服務使用者導向且具效能的福利輸送，避免資源重疊或錯置。

(二)建構具全面性、主動性的獨居老人關懷網絡：運用社區志工訪視獨居長者，了解其需求並適時轉介福利服務資源協助，強化社區照顧能量，落實「在地老化」的理念。

(三)結合公私部門資源提供補充性、支持性之服務，使獨居之長者獲得妥善、周全之社會照顧及網絡支持。

(四)即時協助獨居老人危機事件，針對遭遇危機事件之獨居長者，啟動網絡通報機制以即時介入提供協助，保障其生命安全。

四、主辦單位：臺中市政府社會局(以下簡稱本局)

五、承辦單位：本局委託辦理之公益社團法人、財團法人或社會福利團體。

六、協辦單位：

- (一)本市戶政、衛生、警政、消防及各區公所等相關公部門。
- (二)社區照顧關懷據點。
- (三)民間慈善或社福團體。

七、服務對象：年滿 65 歲以上，實際居住臺中市，符合下列條件之一經評估有服務需求者：

- (一)有單獨居住之事實。
- (二)同住家屬缺乏生活自理或照顧能力。
- (三)經訪視評估有關懷需求之老人。

八、實施項目及分工：

(一)建立獨居老人資料庫及更新名冊

1. 建置獨居老人資料庫，受理獨居老人通報，符合資格者列入獨居老人名冊並每季清查，資料隨時更新。(辦理單位:本局、區公所)
2. 登錄獨居老人資料庫個案資料(基本資料、評估及服務紀錄等資訊)，掌握獨居老人需求、服務及資源網絡提供情形。(辦理單位:承辦單位)。
3. 通報需關懷之獨居老人。(辦理單位:本市戶政、衛生、警政、消防等相關公部門)。

(二)個案服務

1. 福利服務資源整合

針對每位獨居老人連結各區區公所、社區照顧關懷據點、民間慈善單位或社福團體進行關懷服務(最小服務單位為里)，建立相對應的單位及志工提供服務。(辦理單位: 承辦單位)。

2. 依照分級提供獨居老人關懷服務

對於獨居長輩不同需求及危機程度，建立分級服務體系，據此評估、追蹤、各級間的個案轉列，服務方式與分工說明請見臺中市獨居老人關懷服務流程圖(如附件一)及服務分級表(如附件二)。(辦理單位:本局、承辦單位)。

3. 志工關懷服務

運用志工依獨居老人特質、個別化需求或志工的專長提供關懷訪視、電話問安、陪同聊天、簡易健康狀況評估、整理居家環境等服務並作成紀錄，確認居住狀況、發現特殊狀況或發掘新獨居老人時加以通報；提供服務之志工得依本局補助項目及標準得支領服務費用(如附件三)。(辦理單位：社區照顧關懷據點、民間慈善或社福團體。)

(三)個案管理

視個案需要連結緊急救援、營養餐飲、居家照顧等服務資源，全面且主動關懷獨居老人需求。(辦理單位：本局、承辦單位)。

(四)志工訓練機制

針對志工需具備之關懷訪視技巧、紀錄填寫說明及其他服務相關所需知能，提供志工教育訓練課程。(辦理單位：承辦單位)。

(五)服務網絡整合機制

每半年一次或視實際需要召開聯繫會議，進行獨居長者服務之溝通與協調，強化服務網絡的整合與連結。(辦理單位：本局)

(六)各單位依臺中市獨居老人關懷服務計畫分工表(如附件四)執行。

九、計畫預期效益

(一)建立具動態性且依危機和需求程度不同分級的獨居老人資料庫。

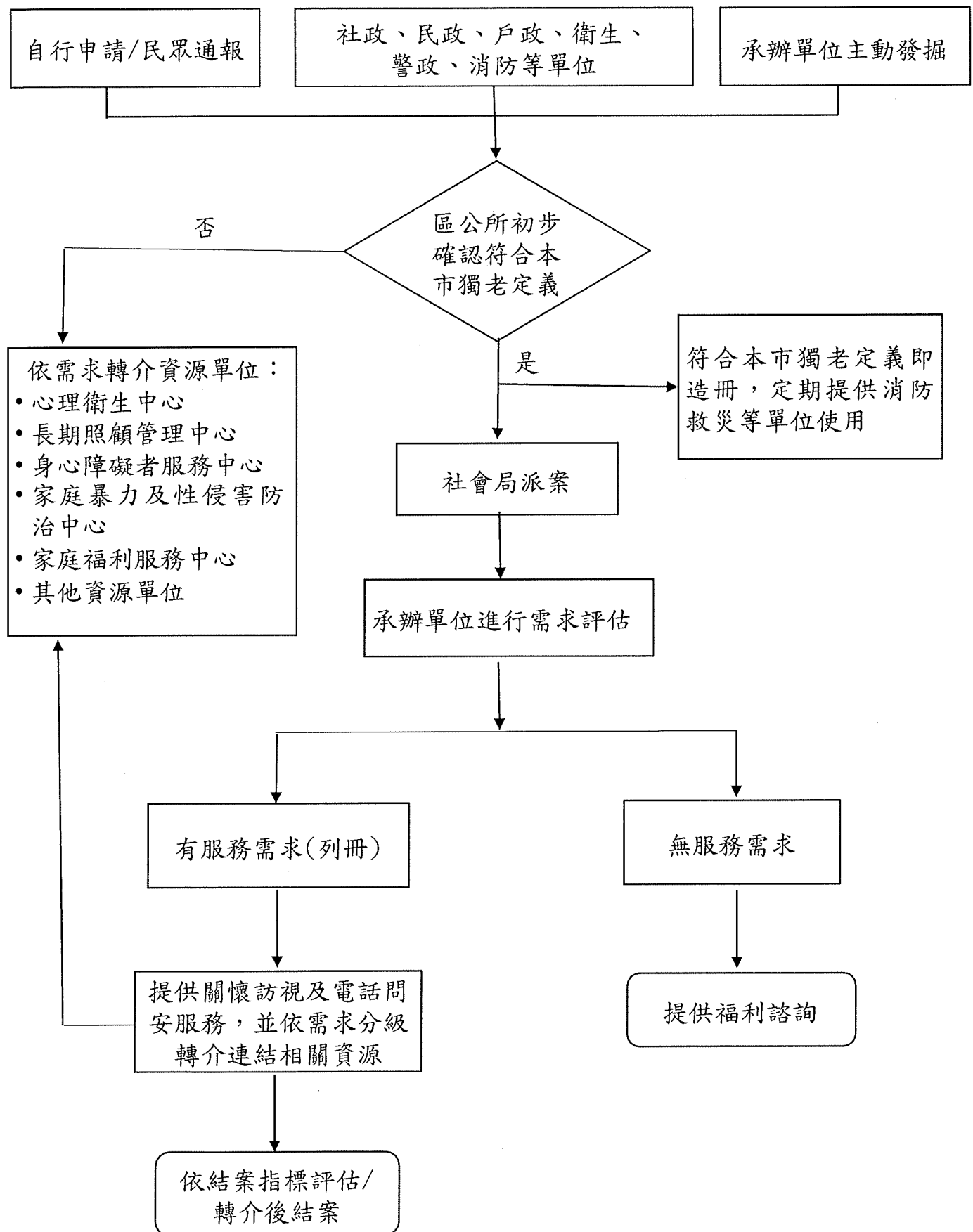
(二)建構整合性且在地化的獨居老人關懷網絡，全面地針對獨居老人提供直接且主動的關懷訪視，降低獨居老人潛在生活危機，減少社會疏離感和孤獨感，進而提升生活品質。

(三)透過分級服務體系與個案管理機制，針對急迫性或問題具風險性之獨居長者，提供即時的協助與資源轉介，保障其生命安全或滿足個別特殊需求。

十、本計畫所需經費，由本局編列相關預算辦理。

十一、本計畫奉核後實施，修正亦同。

臺中市獨居老人關懷服務流程圖



臺中市獨居老人關懷服務分級表

級別	適用對象	服務內容		權責單位
A 級	經社工或專業人員評估有迫切危險性問題。 一、生命安全： (一) 身體機能急劇惡化，如急性疾病、拒絕就醫、精神疾病等。 (二) 對自身或他人有生命安全及傷害之行為，如自殺、自殘、攻擊他人、遭受家庭暴力等。 二、重大壓力事件或緊急及危機事件，如重要他人死亡、重大天災等。 三、其他經評估有急迫性或高風險性問題須介入處理。	一、依服務對象狀況進行個案管理、評估需求、問題轉介、連結相關資源，並追蹤服務情形，必要時得擔任服務提供單位統一之聯繫窗口。 二、承辦單位應每月關懷訪視或電話問安至少 2 次以上。(初列 A 級時，應關懷訪視至少 1 次)		1. 承辦單位 2. 受理轉介資源單位
B 級	經社工或專業人員評估無急迫性或高風險性問題之一般個案，但須社工或專業人員處遇及有長照、社會福利等正式資源介入需求，如：家庭、經濟、照顧、健康問題等。	B-1	一、未使用長期照顧服務之個案（包括居家服務、老人營養餐飲或緊急救援服務等）。 二、承辦單位應每月關懷訪視或電話問安至少 1 次。(初列 B-1 級時，應關懷訪視至少 1 次)	1. 承辦單位 2. 受理轉介資源單位 3. 長照、老人營養餐飲、緊急救援服務等相關單位
		B-2	一、已使用長期照顧服務之個案（包括居家服務、老人營養餐飲或緊急救援服務等）。 二、承辦單位應每半年與主要服務提供單位聯繫至少 1 次。(視個案情形，承辦單位得與個案聯繫)	

級別	適用對象	服務內容		權責單位
C 級	身心狀況穩定且生活自理能力佳，有關懷服務之需求。	C-1	一、尚未有志工單位服務之個案。 二、承辦單位應每半年透過關懷訪視、電話問安、通訊軟體或活動參與等方式關懷至少 1 次。	1. 承辦單位 2. 志工單位
		C-2	一、已有志工單位服務之個案。 二、承辦單位應每季與志工單位比對 1 次名冊，了解志工關懷服務狀況，每年關懷訪視或電話問安至少 1 次。	
D 級	身心狀況穩定且生活自理能力佳，無福利需求且無意願接受關懷服務。	一、區公所依據臺中市里幹事服勤及工作考核要點持續辦理獨居老人家戶訪問，瞭解里民需要，發掘問題，主動服務。 二、結合轄內志工團體（如：愛鄰守護隊）等資源機制關懷訪視。 三、承辦單位應提供福利資訊與諮詢每年至少 1 次。		1. 承辦單位 2. 區公所 3. 愛鄰守護隊

臺中市獨居老人關懷服務

關懷服務費補助項目及標準

項目	補助標準說明	申請時間	檢附資料
關懷服務費	1. 提供列冊獨居老人關懷支持服務，服務每案每次新臺幣 150 元。 2. 每案每月最高補助 3 次。	1. 按季核銷。 2. 第一季於 4 月 15 日前、第二季於 7 月 15 日前、第三季於 10 月 15 日前、第四季於 12 月 10 日前。	1. 領據 2. 支用單據明細表
行政管理費	1. 每月服務 1 案補助新臺幣 50 元，有實際服務（關懷訪視或電話問安）列冊獨居老人，始得申請。 2. 若列冊獨居老人當月結案，隔月即不得請領行政管理費。 3. 本項補助申請不含各區區公所服務之個案。 4. 應按時提報報表及配合本局行政督導等事項。 5. 支用項目包括電話費、油料費、通訊費、文具、網路費、工作人員及志工意外保險費等其他與執行本計畫相關之費用。		1. 領據 2. 支用單據明細表 3. 月報表
備註	1. 只提供列冊獨居老人電話問安服務，補助行政管理費。 2. 核銷注意事項：各項支用單據憑證(含紀錄表)，請依臺中市政府各機關對民間團體及個人補(捐)助經費處理原則，請受補助單位自行保存各項經費支用單據，供社會局事後審核作成相關紀錄，自行保存之各項支用單據，應依其主管機關所定法規(如財團法人法、社會團體財務處理辦法等)及會計制度有關規定妥善保存。		

臺中市獨居老人關懷服務計畫分工表

單位	工作內容
社會局	1. 建置獨居老人資料庫。 2. 委託公益社團法人、財團法人或社會福利團體辦理獨居老人關懷服務。 3. 對於獨居長輩之不同需求及危機程度，建立分級服務體系。 4. 每半年一次或視實際需要召開聯繫會議。
承辦單位	1. 於獨居老人資料庫登錄資訊，包含個案基本資料、個案評估及服務紀錄等，以利掌握其需求及資源網絡提供情形。 2. 媒合社區照顧關懷據點、民間慈善單位或社福團體等志願服務資源進行關懷服務。 3. 針對獨居長輩之不同需求及危機程度進行評估，提供分級個案服務，視需要連結緊急救援、營養餐飲、居家照顧等資源服務，全面且主動關懷獨居老人需求。 4. 對於志工需具備之關懷訪視技巧、紀錄填寫說明及其他服務相關所需知能，提供志工教育訓練。
區公所	1. 通報有獨居老人，進行初步訪視評估，符合資格者列入獨居老人名冊並每季清查。 2. 隨時掌握區內獨居長者動態。 3. 各區公所（社會課、民政課）督導、協調里鄰長、里幹事執行獨居老人訪查、關懷等事項。
其他公部門	戶政、衛生、警政、消防等相關公部門知悉有獨居老人須協助，則進行通報。
其他協辦單位	提供志工關懷服務，依獨居老人特質、個別化需求或志工的專長提供關懷訪視、電話問安、陪同聊天、簡易健康狀況評估、整理居家環境等服務並作成紀錄，確認居住狀況、發現特殊狀況或發掘新獨居老人時加以通報。

臺 中 市 獨 居 老 人 通 報 單

通報單位		通報日期	年 月 日
通報人		聯絡電話	
個案意願	1. ☐ 個案 ☐ 家屬同意被通報/轉介： ☐ 是 ☐ 否 2. 同意提供個人基本資料： ☐ 是 ☐ 否		
填寫方式	*為必填項目，請通報者依據個案資料詳實描述填寫。		

通 資 料	*案主姓名		*性別	☐ 生理男 ☐ 生理女 ☐ 其他
			*出生日期	年 月 日
	身分證字號		*聯絡電話	家用： 手機：
	*居住地址			
	福利身分	☐ 一般戶 ☐ 低收入戶 ☐ 中低收入戶 ☐ 中低收入老人生活津貼 ☐ 身心障礙者生活津貼 ☐ 其他補助		
	身分別	☐ 榮民/眷 ☐ 原住民 ☐ 身心障礙者，障礙類別： 、程度： ☐ 極重度 ☐ 重度 ☐ 中度 ☐ 輕度		
	婚姻狀況	☐ 未婚 ☐ 同居 ☐ 已婚 ☐ 分居 ☐ 離婚 ☐ 鰥/寡 ☐ 其他		
	有無子女	☐ 有：男 、女 ☐ 無		
	*居住型態	☐ 單獨居住 ☐ 同住者無照顧能力 ☐ 同住者均為 65 歲以上老人 ☐ 其他 (請說明)		
	住宅狀況	☐ 自有 ☐ 家屬自有 ☐ 租賃 ☐ 借住 ☐ 其他		
*健康情形	☐ 健康 ☐ 尚佳 ☐ 較差但生活可自理 ☐ 甚差且生活自理能力受損			
*服務需求	☐ 關懷訪視及電話問安 ☐ 緊急救援系統 ☐ 照顧資源 ☐ 福利諮詢 ☐ 經濟援助 ☐ 其他			
*個案問題及需求摘要				

	聯絡人	* 聯絡人 1:	關係:	電話:
		聯絡人 2:	關係:	電話:
		聯絡人 3:	關係:	電話:

*年滿 65 歲以上，實際居住臺中市，符合下列條件之一經評估有服務需求者，予以列冊：

- 一、有單獨居住之事實。
- 二、同住家屬缺乏生活自理或照顧能力。
- 三、其他經訪視評估有關懷需求之老人。

*受理通報單位：

- 一、臺中市各區公所(聯繫方式如後)
- 二、臺中市獨居老人關懷服務承辦單位：
 - (一)第一區(服務區域：和平區、東勢區、新社區、石岡區、神岡區、潭子區、大雅區)：財團法人中華基督教福音信義傳道會，TEL：(04)25872800；FAX：(04)25873030。
 - (二)第二區(服務區域：大甲區、梧棲區、沙鹿區、大安區、龍井區、清水區、大肚區、烏日區、外埔區)：財團法人全成社會福利基金會，TEL：(04)26368119；FAX：(04)26366274。
 - (三)第三區(服務區域：豐原區、后里區、北屯區、太平區、大里區、霧峰區)：財團法人老五老基金會，TEL：(04)22370006；FAX：(04)22370100。
 - (四)第四區(服務區域：北區、東區、西區、中區、南區、南屯區、西屯區)：財團法人弘道老人福利基金會，TEL：22060695；FAX：(04)22060705。

*若長輩生活陷入困境或遺棄、保護議題，則轉介通報關懷 e 起來：<https://ecare.mohw.gov.tw/>

臺中市各區公所受理通報獨居老人聯繫窗口

編號	各區公所	聯絡電話	傳真
1	中區區公所	(04)22222502 分機 304	(04)22266478
2	東區區公所	(04)22151988 分機 202	(04)22152009
3	南區區公所	(04)22626105 分機 220	(04)22632991
4	西區區公所	(04)22245200 分機 206	(04)22298949
5	北區區公所	(04)22314031 分機 164	(04)22356648
6	西屯區公所	(04)22556333 分機 207	(04)22521317
7	南屯區公所	(04)24752799 分機 204	(04)24739350
8	北屯區公所	(04)24606000 分機 6123	(04)22424039
9	豐原區公所	(04)25222106 分機 703	(04)25200827
10	東勢區公所	(04)25872106 分機 46	(04)25774010
11	大甲區公所	(04)26872101 分機 106	(04)26870175
12	清水區公所	(04)26270151 分機 268	(04)26280133
13	沙鹿區公所	(04)26622101 分機 152	(04)26634161
14	梧棲區公所	(04)26564311 分機 119	(04)26574040
15	后里區公所	(04)25562116 分機 703	(04)25576038
16	神岡區公所	(04)25620841 分機 144	(04)25611006
17	潭子區公所	(04)25388699 分機 1112	(04)25330634
18	大雅區公所	(04)25663316 分機 246	(04)25690081
19	新社區公所	(04)25811111 分機 234	(04)25821752
20	石岡區公所	(04)25722511 分機 231	(04)25722874
21	外埔區公所	(04)26832216 分機 308	(04)26930145
22	大安區公所	(04)26713511 分機 308	(04)26711846
23	烏日區公所	(04)23368016 分機 136	(04)23365124
24	大肚區公所	(04)26991105 分機 128	(04)26982239
25	龍井區公所	(04)26352411 分機 1232	(04)26350889
26	霧峰區公所	(04)23397128 分機 529	(04)23303400
27	太平區公所	(04)22794157 分機 132	(04)22704011
28	大里區公所	(04)24063979 分機 128	(04)24072590
29	和平區公所	(04)25941501 分機 111	(04)25941755