

直轄市及縣（市）政府辦理 家庭托顧服務業務行政注意事項

111.1.27 衛部顧字第 1111960194 號函頒

一、 方案緣起

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

- (一) 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。
- (二) 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

- (一) 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。

(二) 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。

(三) 工作目標設定原則：

1. 服務資源布建：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 直轄市及縣(市)政府應依本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：

- (1) 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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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

- (一) 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。
- (二) 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。

(三) 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。

(四) 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、地方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。

(五) 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地方政府保管。

五、 輔導單位監督及評估機制

（一） 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。

- ### （二） 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。

(三) 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。