

臺中市身心障礙者家庭托顧服務計畫

中華民國112年10月17日訂定
中華民國113年9月10日修正
中華民國113年10月2日修正

壹、依據

- 一、身心障礙者權益保障法第50條。
- 二、身心障礙者個人照顧服務辦法第62條之1至第62條之9。
- 三、衛生福利部社會及家庭署社區式身心障礙服務銜接長照獎助計畫申請須知。
- 四、臺中市政府運用公益彩券盈餘補助民間團體推展社會福利服務審核作業要點。

貳、目的

- 一、提供身心障礙者家庭在機構服務與居家服務外之另一種照顧服務選擇，使身心障礙者在社區照顧系統中接受托顧服務。
- 二、滿足家庭照顧者兼顧家庭與就業之需求。
- 三、提供支持性或補充性服務，協助家庭照顧者分擔照顧身心障礙者之負擔。

參、承辦單位資格及服務範圍

本計畫提供身心障礙者家庭托顧服務(簡稱家托)係以補助經政府立案許可之民間團體機構方式辦理，承辦單位資格及服務範圍說明如下：

一、資格條件：

- (一) 身心障礙福利機構、老人福利機構。
- (二) 財團法人、社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- (三) 社會工作師事務所。

二、服務範圍依本市29個行政區分3區辦理：

- (一) 家托一區：南區、東區、中區、南屯區、大里區、太平區、霧峰區、烏日區。
- (二) 家托二區：北區、西區、北屯區、西屯區、龍井區、潭子區。
- (三) 家托三區：豐原區、神岡區、后里區、石岡區、新社區、東勢區、和平區、外埔區、大甲區、清水區、梧棲區、沙鹿區、大安區、大肚區、大雅區。

肆、服務對象及內容

一、服務對象：18歲以上實際居住本市，經需求評估核定使用家庭托顧服務且無下列各款情形之身心障礙者。但有特殊狀況，經臺中市政府社會局（以下簡稱本局）同意者不在此限。

- （一）接受全日型住宿機構服務。
- （二）接受日間照顧、居家服務或其他同性質之照顧服務。
- （三）聘僱看護（傭）。
- （四）領有政府提供之特別照顧津貼或其他照顧、教育費用補助。

二、服務內容：

- （一）身體照顧服務：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。
- （二）日常生活照顧服務：文書服務、膳食備餐、文康休閒、協助參與社區活動及其他相關服務。
- （三）安全照顧服務：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。

三、照顧服務收費及使用天數：

1. 服務對象依障礙程度補助：輕度每人每日全日托以新臺幣760元計、中度以880元計、重度以960元計、極重度以1,040元計；半日托以全日托補助金額折半計算。
2. 服務對象自負額度採定額負擔，不分障礙程度，一般戶全日托每人每日負擔新臺幣190元、中低收入戶及家庭總收入平均分配全家人口之金額達當年度每人每月最低生活費1.5倍以上未達2.5倍者（領有身心障礙者生活補助者），負擔新臺幣114元、低收入戶免負擔。
3. 服務對象每月最高補助22日。同一家中有2名(含)以上身心障礙者、單親、隔代或旁系親屬照顧之家庭者，每月最高補助24日。

四、申請程序：身心障礙者或其家屬、法定代理人代為提出家庭托顧服務需求申請或由本局及各服務單位(如家庭福利服務中心、身心障礙者社區資源中心等)協助轉介，經需求評估核定後，由承辦單位媒合家庭托顧服務員(以下簡稱家托員)提供服務。

伍、承辦單位申請及審查

一、應備文件：

- (一) 申請計畫書。
- (二) 家庭托顧服務契約書（服務對象與家托員簽訂契約，內容須包含雙方權利義務、服務項目、服務時間、收費項目明細金額、停止服務規定、請假規定、申訴管道及定期健康檢查頻率）、承辦單位與家托員工作協議、承辦單位與服務對象契約書。
- (三) 專業人力資格證明文件。

二、申請程序

- (一) 預計於每年10月月上網公告受理期程。
- (二) 申請單位於公告期限內，依應備文件依序排列裝訂，一式3份，於申請期間內向本局提出申請，以郵戳為憑，或於截止收件日下午5時前親自送交本局公文收發處，以收文章戳為憑，逾期不受理
- (三) 信封註明申請「臺中市身心障礙者家庭托顧服務計畫」，掛號郵寄「407臺中市西屯區臺灣大道三段99號惠中樓3樓社會局身心障礙福利科收」。

三、審查方式

(一) 初審

1. 由本局業務相關人員審查申請單位資格及應備文件，資格審查合格者可參與複審，最近1次(含當年度)評鑑優等且經查核無重大缺失者，單位可優先核予補助，毋須參與複審。
2. 如申請資料不齊全者，將通知補件，如未於通知期限內補齊（正）者，逾期不補正或補正不全者，視同資格不符，不予補助。
3. 申請單位不得以同計畫案或類似計畫重複申請其他補助。

(二) 複審

1. 初審後，另行安排並通知參加審查會議。
2. 由本局邀集相關專家學者辦理審查會議審核服務計畫書，最近1次(含當年度)評鑑成績甲等採書面審查，未達甲等、未參與評鑑者或新申請服務單位，應進行服務計畫簡報，由審查委員依審查指標進行評審。

(三) 審查基準

1. 服務計畫：50%（服務對象需求分析、短中長程目標、服務據點規劃、服務對象回饋機制、服務流程、表單設計、申訴流程、評估工作與服務表單及計畫完整性）。
2. 服務計畫執行人力及履約執行能力：20%（專業人力組成及穩定留任機制、社工專業人力勞動條件之保障）。
3. 執行規劃績效及創新特色服務：30%
 - (1) 延續承辦單位：服務人數及個別化計畫目標達成情形、滿意度調查及檢討改善及評鑑委員建議事項改善、具有創造與特色之服務與模式。
 - (2) 新申請計畫單位：拓展招募新增據點、服務對象開發與宣傳方式、具有創造與特色之服務與模式。

※總評分相同時，依序評比服務計畫、服務計畫執行人力及履約執行能力、執行規劃績效及創新及特色服務等項目總分，均同分者以抽籤決定錄取順序。

(四) 錄取標準審核分數平均達80分（含）以上。

(五) 承辦單位可以重複申請服務區域，至多可提供3區服務。

(六) 服務區域若無單位提出計畫，將再次公告無承辦單位之區域，重新辦理補助申請作業，仍無承辦單位申請辦理，由本局協調當年度承辦單位執行並修正核定經費。

四、補助原則

補助費用依據當年度公告之補助項目及基準(附件)，審查計畫經費概算後核定。

陸、承辦單位應辦理事項

第一部分 家庭托顧服務員招募及管理

一、承辦單位招募遴選合格之家托員，評估托顧家庭之合適性並協助改善住所設施設備，經核備許可後輔導其提供服務。

二、家托員應具下列資格之一：

1. 領有家庭托顧服務員訓練結業證明書。
2. 具教保員、訓練員、生活服務員或照顧服務員資格。

三、家托員之服務處所應供住宅使用，其設施設備應符合下列規定：

- (一) 提供服務對象使用之樓地板面積，平均每人應有6.6平方公尺以上；其家庭私人空間(如臥房)不計算在內。
- (二) 玄關及主要出入口淨寬度應在80公分以上。
- (三) 衛浴設備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
- (四) 置休憩設施或寢室，且不得設於地下樓層，並保障個人隱私。
- (五) 建築物應有良好通風及充足光線。
- (六) 提供基本且在有效期限內之急救箱及滅火器。
- (七) 備有建物使用權利證明文件：含建物登記(簿)謄本、土地謄本、使用執照及室內平面圖並標示出照顧空間安排；倘建築物所有權非屬家托員所有者，應檢附租賃契約、使用同意書及修繕同意書。
- (八) 符合建築物使用類組及變更使用辦法。

四、家托員應遵循以下事項：

- (一) 服務人數含家托員之身心障礙家屬不得超過3人，每日收托時間以全日托(8 小時)或半日托(4 小時)為原則，收托起訖時間得經家庭托顧服務員與服務對象雙方協議彈性調整，惟應以每日12小時為服務時數上限且不得提供夜間住宿服務(超過8小時服務之照顧服務費由服務對象全額負擔)。
- (二) 家托員提供服務前，與服務對象、服務對象之法定代理人、監護人、輔助人或其他實際照顧之人簽訂服務契約，明定雙方權利義務。
- (三) 家托員於提供服務過程中，對服務對象不得有下列行：
 - 1. 侵犯服務對象之隱私權、自我選擇及決定之權力。
 - 2. 因服務對象之性別、出生地、種族、宗教、職業、婚姻狀況、生理狀況而予差別待遇。
 - 3. 虐待、疏忽、遺棄、剝削、不正當行為等對待服務對象。
- (四) 接受承辦單位之督導，訂定家庭托顧工作原則。
- (五) 家托員每日完成服務紀錄表(聯絡簿)：服務紀錄表紀錄服務對象於家托員家中接受服務的實況，應包含服務對象至家中起迄時間、針對個別化服務計畫的目標達成紀錄歷程，並由家屬確認服務內容及

完成簽名；如有涉及用藥需有托藥單，並且明確記錄用藥時間、藥品及劑量。

(六) 家庭托顧住所之設施設備修繕年限為5年。如非不可抗拒之原因需要暫停服務時，將按月依比例返還設施設備補助款項，並於契約終止後1個月內歸還繳回。

(七) 家托員之替代人力須符合家庭托顧服務員資格，並由承辦單位建立資料並說明提供替代支援內容及地點；如需由替代人力照顧，需事前告知承辦單位社工員及家屬，同意後始得辦理。

(八) 家托員應於申請設立之的地點辦理家托服務，並依照課表安排活動及社區參與。

第二部分專業服務管理

一、承辦單位至少聘僱一名社會工作人員辦理家庭托顧服務，計畫核定後應檢附學經歷證明文件報送本局備查，如有人員異動時應於異動10日內，將異動人員名冊併同相關證明文件報送本局核備。其職責應包含擬定家庭托顧年度工作計畫、招募並輔導成立家庭托顧據點、協助照顧人力媒合、托顧家庭專業督導服務、社會資源連結與運用、教育訓練等。

二、建立合格之家托員資料庫，媒合家托員與需托顧服務之家庭，並提供諮詢、轉介服務。

三、承辦單位應辦理家庭托顧服務員職前、在職訓練，其中在職訓練社會工作人員及家托員每年應完成20小時以上身心障礙福利服務相關課程，包含至少2小時身心障礙性教育或性別平等教育課程訓練(不含性騷擾及性侵害預防與處理課程訓練)及嚴重情緒行為正向支持訓練3小時(須符合社家署課程大綱及講師)；另社會工作人員須另完成勞動法令相關課程3小時。

四、服務品質控管：

(一) 服務評估：收托服務對象，使用適切評估工具及家訪進行評估，依據評估結果提供媒合服務，且依其需求提供個別化服務計畫。個別化服務計畫須於提供服務後2個月內完成擬定。

(二) 每季至少電訪一次、每年至少家訪一次服務對象或主要照顧者：針對家托員服務紀錄上有特殊記載的特殊事項或服務情形，了解服務對象感受及主要照顧者的意見。

- (三) 每月至少實地訪視家庭托顧服務據點一次，須包含每年至少兩次以上無預警查核。查核家托員是否確實按雙方協定之個別化服務計畫安排服務對象活動、協助家托員提升服務並符合法規相關規定。
- (四) 每月至少團體督導一次、每年至少兩次以電話或實地訪視個別督導家托員，督導內容包含了解服務對象接受服務情形，並依家托員實際服務狀況給予專業建議及情緒支持。
- (五) 協助家托員與服務對象及主要照顧者有效溝通，維持良好托顧關係；規劃合格替代照顧措施，協助家托員與替代家托員之人力調配。
- (六) 如有家托員超過1年未收托服務對象者，需於成果報告中說明無法媒合收托之原因及策進作為。

五、承辦單位不得拒絕或篩選本局轉介之服務對象，接到派案資料後7個工作日內進行訪視以評估服務需求、評估是否收案及媒合，及建立服務對象資料檔案。服務對象申請補助資格如有異動情形，應於知悉內一個月內主動通報本局。

六、應訂有意見反映及申訴處理辦法（受理窗口、處理組織、申訴範圍、處理流程），並應確保家托員及服務對象知悉。

七、代理服務對象申請照顧服務費，並代理家托員申請住所設施設備改善費。

八、服務對象申請家庭托顧服務補助如有下列情事之一者，家托員、替代家托員及承辦單位應主動通報本局，並自事實發生日起停止補助。

- (一) 死亡。
- (二) 身心障礙或失能程度變更，致未符合服務補助對象資格規定者。
- (三) 感染法定傳染病者。
- (四) 戶籍遷離本市轄區者。
- (五) 意外事件發生通報。
- (六) 其他重大足以影響家庭托顧服務提供之事由。

九、家托員如有下列情事之一者，承辦單位應主動通報本局，並自事實發生日起停止給付，如違失情節嚴重者予以停案。

- (一) 未依實際服務天數申請費用。

- (二) 故意隱匿服務對象照顧狀況未及時通報。
- (三) 未依設立許可地點提供服務。
- (四) 違反設立規定影響家庭托顧服務提供之事由。。
- (五) 違反身心障礙者權益保障法。

十、為避免因家庭托顧服務據點據點減少而影響身心障礙者權益，如停辦，應先加強與家托員之溝通、提供必要之協助，審慎評估關點之必要性，並於據點停辦前函報本局，說明內容包含：

- (一) 據點停辦原因。
- (二) 服務對象轉銜情形。
- (三) 據點數減少後之檢討策進與作為。

第三部分 行政管理

- 一、經本局核定計畫後將申請計畫、專業人員、服務對象等資料至「全國身心障礙福利資訊整合平台」建檔、維護及定期更新。
- 二、於每季最終工作日前完成服務對象等候清冊及家庭托顧各服務據點後衛情形統計表，免備文將電子檔案寄至本局承辦人之信箱。
- 三、承辦單位應於每月最終工作日前完成衛生福利部社會及家庭署全國身心障礙福利資訊整合平台資料之建置及配合本局業務需求登打相關資訊系統並於每月7日前函報本局上月成果月報表。
- 四、本計畫採以按季付款，須檢附核銷資料於當年度4月15日、7月15日、10月15日及次年1月3日前送本局，各季付款條件如下：
 - (一) 每季應檢附核銷檢核表、核定公文、領據、存摺封面影本、支出憑證簿、支用單據明細表、原始憑證（專業服務費、專案計畫管理費乙類、開辦設施設備費或修繕費）、計畫成果報告等共1份正本。
 - (二) 本局於核銷完成後30日內撥付經費。
 - (三) 核銷照顧服務費、交通補助費、照顧困難個案服務加計費，得每月辦理核銷。
 - (四) 各項費用之原始憑證及單據由承辦單位自行保存，供本局及衛生福利部社會及家庭署事後審核。
 - (五) 執行成果總報告請於次年1月31日前連同12月（包括年終獎金）之專業服務費及專案計畫管理費乙類之佐證資料及專業人力之年資晉階

考核文件檢送本局，執行成果總報告需紙本膠裝共1冊及全份電子檔（包含相關活動照片）1份，內容說明如下：

1. 當年度服務內容：服務人數/次、家托員及服務對象名冊、服務照片等。
 2. 服務成效：執行狀況(服務對象障別、年齡及障礙程度之分析、家庭托顧服務員服務時間、活動內容及服務對象)及服務成效分析(媒合狀況、收托比例原因分析)等。
 3. 家托員之個督、團督、辦理職前、在職教育訓練、巡迴輔導紀錄及簽到、專家到宅服務紀錄。
 4. 服務人員(社工員及家托員)學經歷證件影本及在職訓練明細（至少20小時）。
 5. 宣導成果照片、人次及分析。
 6. 滿意度調查分析報告，含量化、質化之呈現、分析及改善措施(包含分析圖/表)。
 7. 建議與檢討、具體改善機制、未來展望與規劃。
- 五、經本局核定承辦單位及費用後，於契約期限內及每一會計年度開始後，得以預先撥付一區核定金額20%作為週轉金，以利營運所需，由承辦單位向本局掣據請領，需設立專戶儲存週轉金，並於最後一季核銷前結清，結清後有剩餘時應予繳回，專戶若有孳息應一併繳回。
- 六、接受本局不定期派員實地訪查、督導、考核，以了解服務執行情形，並得作為是否繼續接受補助之依據。
- 七、製作相關紀錄，並定期更新，紀錄應保存10年以上，並遵行資料保密原則；接受補助購置或本局撥用之設施設備為本局財產(包含承辦單位及家托員)，由承辦單位使用及保管。
- 八、承辦單位於年度終止後，翌年度倘未能持續受本局補助辦理，需於計畫結束1個月內製作服務對象交接清冊並完成服務對象之交接；接受補助購置或本局撥用之設施設備為本局財產(包含承辦單位及家庭托顧服務員)，須於計畫結束3個月內依財產/非消耗品清冊於本局指定時間返還至指定地點存放。
- 九、配合本局辦理本計畫之相關宣導、查核、活動及會議等事宜。

柒、權利與責任

- 一、服務對象個案及工作紀錄其所有成果歸屬本局，承辦單位應依個人資料保護法，對服務對象負有保密義務，非經本局或當事人同意者，不得將服務對象資料公開或給予他人使用，如侵害該服務對象合法權益時，由承辦單位負責處理並負擔一切法律責任。
- 二、承辦單位受本局補助辦理本計畫服務如涉及智慧財產權者，由本局取得全部權利。如有媒體採訪須對外發表或所發表文章涉及本計畫補助業務內容者，應先經本局同意後始得辦理。
- 三、本局對於承辦單位及其人員因辦理服務所致之人體傷亡或財物損失，不負賠償責任。對於人體傷亡或財物損失之風險，承辦單位應投保必要之保險；承辦單位應採取必要之措施，以保障他方免於因服務之履行而遭第三人請求損害賠償。其有致第三人損害者，應由造成損害原因之一方負責賠償。

捌、監督管理原則

- 一、本局為確實掌握成效，不定期派員實地訪查，瞭解業務執行情況，若有服務品質不良情況，將通知限期改善，第一次通知不改善者，將每一事項計罰1點，計算扣罰補助費用，每點新臺幣1,000元整，將由補助經費扣除，第二次通知不改善者，將終止該月補助款項，第三次通知不改善者，將終止補助。
- 二、承辦單位應接受本局社會福利評鑑，至少每兩年辦理 1 次實地評鑑，評鑑成績達優等者(90分以上)可免評鑑考核1次；評鑑成績未達乙等者(70分以上)應接受本局業務主管單位之輔導並提出改善計畫，並於半年後辦理複評；倘經複評仍未達乙等以上者，承辦單位二年內不得承辦家庭托顧有關之業務。
- 三、承辦單位接受本局社會福利評鑑需依評鑑委員意見改善，除函復意見改善公文，應於明年度計畫中提出改善措施、預計完成改善期程或相關規劃，如未依期程完成者，將通知限期改善，第一次通知不改善者，自補助經費中每次扣罰新臺幣6,000元，得累加計算至改善為止。
- 四、承辦單位應請確實依財務處理辦法及會計制度規定妥善保存原始憑證及支用單據，如經發現留存支用單據未確實辦理或如有不實者，應繳還補

助款，且將依情節輕重，酌減嗣後補助款或停止補助一至五年，並負相關責任。

玖、 預期效益

- 一、豐富身心障礙者生活經驗、建立人際互動關係，於社區自立及發展。
- 二、提供服務對象家庭及其主要照顧者有喘息機會。