

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

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，經評估並符合以下獨居老人定義：

- (一)有單獨居住之事實。
- (二)雖有同住者，但其同住者符合下列狀況，列入獨居：
 - 1. 同住家屬均缺乏生活自理能力或均無照顧能力。
 - 2. 與子女同戶籍，但其未經常同住（查有連續達 3 天以上獨居之事實）
- (三)有同住者，且同住者均 65 歲以上之老人，列入獨居。
- (四)其他經本局、各區家庭福利服務中心、各區公所訪視評估需列冊關懷之老人。

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:委託承辦單位)。
- 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:委託承辦單位)。

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、委託承辦單位）。

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、委託承辦單位）。

（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：委託承辦單位）。

（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。

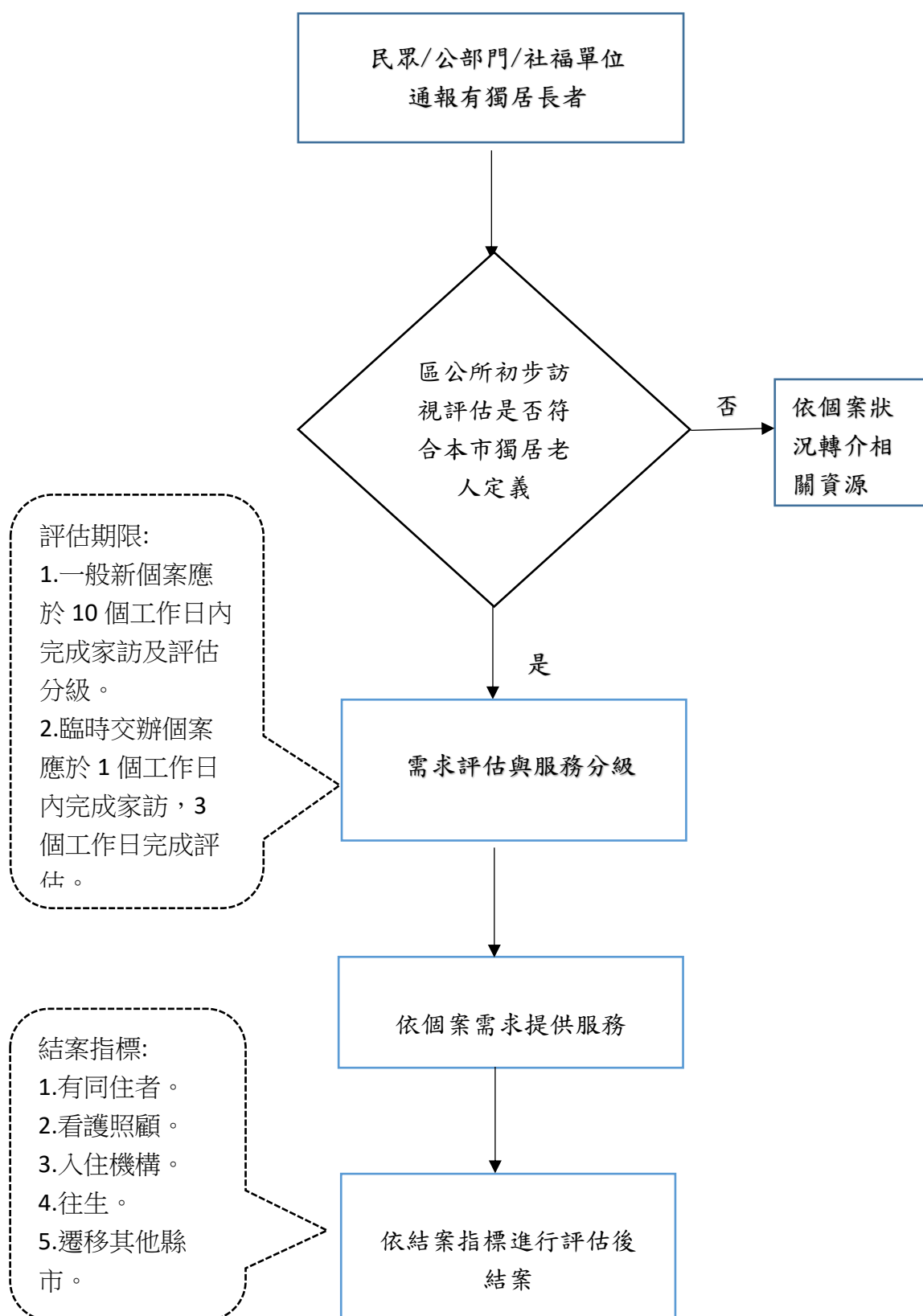
（二）建構整合性且在地化的獨居老人關懷網絡，全面地針對獨居老人提供直接且主動的關懷訪視，降低獨居老人潛在生活危機，減少社會疏離感和孤獨感，進而提升生活品質。

(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	1. 身體機能急遽惡化。 2. 發生重大壓力事件及危機事件，例如：重要他人死亡等。 3. 有自殺或自傷行為。 4. 經評估有急迫性或高風險性問題需介入處理。	1. 承辦單位社工人員應每月關懷訪視及電話問安至少 2 次。 2. 依個案狀況進行個案管理、評估需求、問題轉介、連結相關資源，並追蹤服務情形，擔任服務提供單位統一之聯繫窗口。	委託承辦單位
B 級	經評估無急迫性或高風險性問題之一般個案，但須社工處遇介入，如：家庭問題、經濟問題、照顧問題等。	B 級個案在服務內容上分為 B-1 級及 B-2 級，說明如下： (1)B-1 級：未接受居家照顧服務、老人營養餐飲服務或緊急救援服務之個案，承辦單位社工人員應每月關懷訪視及電話問安至少 1 次，依個案狀況進行個案管理、評估需求、問題轉介、連結相關資源，並追蹤服務情形，擔任服務提供單位統一之聯繫窗口。 (2)B-2 級：已接受居家照顧服務、老人營養餐飲服務或緊急救援服務之個案，社工人員每季與服務提供單位連繫，了解獨居老人使用服務狀況。	委託承辦單位
C 級	1. 身心狀態穩定。 2. 生活自理能力佳。	承辦單位社工人員應每年關懷訪視或電話問安至少 1 次，依個案需求結合志願服務資源進行關懷訪視或電話問安服務。	委託承辦單位
D 級	1. 身心狀態穩定。 2. 生活自理能力佳。	1. 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	區公所

	3. 無接受關懷服務意願。	家戶訪問，瞭解里民需要，發掘問題，主動服務。 2. 結合轄內志工團體(如:愛鄰守護隊)等資源機制關懷訪視。	
--	---------------	---	--

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。
委託承辦單位	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。