

臺中市中低收入獨居老人暨身心障礙者營養餐飲服務計畫

107 年 11 月 15 日訂定

113 年 10 月 15 日修定

114 年 11 月 27 日修定

壹、依據：

- 一、老人福利法第 18 條規定。
- 二、老人福利服務提供者資格要件及服務準則第 2 章第 5 節規定。
- 三、身心障礙者權益保障法第 50 條規定。
- 四、衛生福利部關懷弱勢加發生活補助及擴大獨居老人服務補助辦法、擴大獨居老人服務實施計畫。

貳、目的：結合社福機構或團體，針對中低收入獨居老人及身心障礙者提供營養餐飲服務。藉由送餐服務，維持服務對象基本營養，給予人性化的關懷與支持，並適時掌握其生活動態及需求，提供適切社會福利服務。

參、補助單位：臺中市政府社會局(以下簡稱本局)。

肆、受補助單位(即服務提供單位)資格：符合老人福利服務提供者資格要件及服務準則第 2 章第 5 節資格，並與臺中市政府衛生局簽訂長期照顧服務契約書之整合型計畫-營養餐飲服務(如有異動，以臺中市政府衛生局公告為準)，且服務項目應包含居家式或社區式餐飲服務。

伍、服務對象應符合以下資格，由受補助單位提供服務：

- 一、實際居住臺中市年滿 65 歲且經本市訪視評估後需求等級四之獨居老人；或設籍且實際居住臺中市 64 歲以下領有身心障礙證明之獨居身心障礙者；「獨居」需符合衛生福利部關懷弱勢加發生活補助及擴大獨居老人服務補助辦法之規定。
- 二、身分為中低收入，包含列冊低收入戶、中低收入戶、符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第 5 條第 1 項第 1 款與第 2 款津貼者及身心障礙者生活補助費者。
- 三、經本市長期照顧管理中心(以下簡稱長照中心)評估長照需要等級為第一級，且未聘僱外籍看護照顧者。
- 四、無法自行準備餐食(含無法自行烹煮食物或無法自行外出購買食物或

烹煮食物恐有危害自身安全之虞者)、家屬無法協助提供餐食或其它特殊情事需申請餐飲服務。

五、經長照中心、受補助單位評估需提供服務者，並由受補助單位向本局申請通過核可者。

六、經本局評估，有急難事由需立即提供服務之獨居老人或身心障礙者、原已提供服務者或經受補助單位整體評估具其他特殊事由得專案審查，不受前5款規定限制。

陸、服務內容：

一、餐食設計：需依照服務對象健康情形，由專業營養師設計適宜菜單，菜色至少四菜一湯，如未附湯品，應以至少五菜為替代。倘使用肉品，需使用國產生鮮肉品，禁用含瘦肉精之肉品，及於明顯適當位置張貼臺中市政府肉品安心標示貼紙，標示貼紙應註明產品原產地(國)，並保留產地來源證明等相關文件以供查核。每日菜色內容(含便當及檢體)須拍照留存，分為：

(一) 一般健康者。

(二) 特殊指定者：如高血壓、糖尿病、痛風、心臟血管及其他疾病等。

二、送餐時間：

(一) 週一至週五午餐應於 10 時至中午 12 時 30 分前送達服務對象家中，晚餐則於 16 時 30 分至 18 時送達(如因天災或事變等不可抗力或不可歸責於受補助單位之事由，致未能依時履約者，得展延送餐時間或以等值副食品送達替代)，服務對象若核定1日午晚 2 餐次，以分次送達為原則，經受補助單位評估得採當日1次送達方式辦理或晚餐餐次採經營養師評估符合營養價值之冷凍餐食替代之。其中應針對晚餐一併送達或冷凍餐食之服務對象事先給予衛教協助，以確保食品安全無虞。

(二) 經受補助單位評估需於星期六、日、國定假日送餐者，可比照週一至週五送餐時間。若須以等值副食品或冷凍餐食替代，應於前1或2日送達，且食品內容應考量長輩牙口、葷素等特殊

情事，給予具營養價值之多樣化食品類型，並做成紀錄及照片供本局不定期查核。

- (三) 受補助單位如因環境消毒或其他不可避免之因素致暫停提供服務，應於停餐前 30 日函報本局核備，並說明服務替代措施，待本局同意後始得辦理；若遇不可控制之突發事件(颱風假除外)無法於停餐前 30 日函報本局時，則應於事件發生當下立即通報本局及說明因應計畫，並於恢復供餐 3 日內函報本局事件處理情形；受補助單位應服務前或簽訂契約時向服務對象說明例假日、國定假日及颱風假等停止送餐，並依受補助單位聯繫媒介(如簡訊、LINE、臉書、官方網站等)事前與服務對象提醒颱風天停止送餐。

三、服務輸送管理：受補助單位應落實督導制度，確保服務輸送過程中各環節之品質管控，定期召開檢討會議並辦理相關訓練課程，確保服務對象獲得最適切之服務。

四、關懷服務：送餐人員除送餐外，須於送餐時提供關懷服務，並接受相關教育訓練。

五、個案服務：以家庭訪視、電話問安關心服務對象狀況、進行評估，瞭解服務輸送品質、協助其處理生活問題或轉介相關服務單位。

柒、服務區域：為落實福利服務社區化，開發潛在服務對象，將本市分為 7 區，每區最多補助 2 個單位辦理。受補助單位最高可提供 3 區服務，且服務區域應為其執行長照服務-居家式或社區式餐飲服務之特約區域：

一、第一區：東區、北區、北屯區、西屯區。

二、第二區：中區、西區、南區、南屯區、烏日區。

三、山線一區：新社區、石岡區、東勢區、和平區。

四、山線二區：豐原區、后里區、神岡區、大雅區、潭子區。

五、海線一區：大肚區、沙鹿區、龍井區、梧棲區。

六、海線二區：清水區、大甲區、外埔區、大安區。

七、屯區：太平區、大里區、霧峰區。

捌、受補助單位工作要項：

一、受補助單位：

- (一) 應聘有營養師(領有執業執照)、廚師(經中餐烹調考試丙級以上證照及格)及社會工作人員辦理本計畫。其中社會工作人員須領有社會工作師證照或符合專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試規則第 5 條應考資格規定，資格證明應於進用 30 日內函報本局。
- (二) 社會工作人員每人每年應接受至少 20 小時老人福利及 20 小時身心障礙福利相關之教育訓練課程，課程內容如涉及上述二者，得分別計入訓練時數；在職未滿 1 年者應依到職月份比例完成訓練時數。另營養師則依營養師職責規定時數參與訓練。
- (三) 應於本局規定期程提報年度服務計畫向本局申請補助經費，並依每季執行狀況按季請款核銷。
- (四) 本計畫餐食準備相關人員(含營養師、社工人員、廚師、廚助、配膳人員及新進工作人員等)，須經地域級以上衛生醫療機構健康檢查合格後，始得僱用。請於計畫核定補助後 30 日內，檢附餐食準備相關人員之3 個月內健康檢查證明(檢查項目應包含 A 型肝炎、以糞便檢體進行傷寒及寄生蟲檢驗、皮膚病檢查及胸部 X 光)，函報本局核備，相關人員異動或工作滿 1 年時亦同。上述健康檢查受補助單位每年應主動辦理 1 次，並依前開期限 30 日內核備。
- (五) 本計畫如結合其他餐飲業等提供服務，應依本計畫相關規定並函報本局核准後始得辦理。
- (六) 應負責食物之新鮮及衛生，若服務對象正常食用受補助單位所提供之食物而發生中毒，應負擔醫療費用及法律上損失賠償責任。每餐應留存菜色餐食檢體每樣至少 125 克，分開封裝，標示日期及餐次冷藏存放(冷藏溫度為攝氏 7 度以下)達 48 小時，以備查驗。
- (七) 針對本計畫應投保產品責任保險，承保範圍：
 - 1. 每 1 個人身體傷亡：新臺幣(以下同)100 萬元；
 - 2. 每 1 意外事故傷亡：1,000 萬元；

3. 保險期間內最高賠償責任：2,000 萬元。

- (八) 應與工作人員及送餐人員(如志工)簽訂服務契約書，並辦理工作人員及送餐人員(如志工)職前與在職教育訓練。
- (九) 建立工作人員及服務使用者意見回饋及申訴管道機制，妥善處理後並留下紀錄。服務品質回饋機制及處理應進行具量化與質化指標的滿意度調查以及建立服務申訴管道，並針對調查結果及申訴案件擬定問題解決方式與施行。
- (十) 由本局轉介之服務對象，非特殊事由且經本局同意者，不得拒絕服務主責區域需送餐服務之服務對象；經本局要求轉介至長期照顧營養餐飲服務之個案，亦不得無故拒絕。
- (十一) 接受本局不定期督導、查核及評鑑。
- (十二) 訂定社工人員及送餐人員(如志工)工作倫理守則、工作規範、獎勵及懲處機制。
- (十三) 本計畫相關人員應參加緊急應變及異常事件應變敏感度教育訓練，遇有服務對象危急情形，落實通報及轉介；並建立緊急連絡窗口，以利危機應變處理。
- (十四) 送餐服務工作成果整理，每月 10 日前(遇假日則提前)提供上月服務統計成果、服務案量、服務對象名冊及服務內容等資料予本局，並依規辦理核銷。
- (十五) 服務紀錄及工作紀錄等所有權歸屬本局。
- (十六) 配合本局辦理本計畫之宣導及其他相關老人或身心障礙福利業務，並提供所需之素材。

二、社工人員職責：

- (一) 積極發掘潛在服務對象，提報長照中心進行評估，若不符長照中心開案標準，協助轉介申請本計畫。
- (二) 訪視並評估服務對象實際需要，並於接收轉介 7 個工作日內辦理初次家訪，初次家訪應包含：
 - 1. 瞭解其家庭狀況(包括家庭關係、社會資源等)及服務需求。
 - 2. 觀察其健康狀況，詳詢醫療保健方面之注意事項。
 - 3. 建立良好初步關係，取得信任。

4. 介紹服務提供單位、各項規定及服務內容。
5. 填寫服務對象基本資料、擬定服務計畫書、簽訂服務契約(如服務項目、服務時間等)。
6. 服務對象為獨居老人者須運用獨居老人生活關懷表評估身體健康、心理狀況、社會關係等，進行訪視評估需求。

(三) 建立服務對象完整資料：

1. 個別之檔案資料、擬定服務計畫，定期評估更新。
2. 應充分掌握送餐服務現況，依服務對象之身體狀況，詳實記錄服務內容。
3. 按時至本局所規定之獨居老人數位平台填報每月服務情形及即時更新個案資料。

(四) 應由社工人員或其督導之方案志工每 2 個月至少 1 次以電話訪問服務對象，社工人員至少每半年進行家庭訪視 1 次，如詢問服務情形、滿意度調查、抽訪紀錄(應包含志工是否準時到達)、服務確實或相關建議事項等，並將紀錄上傳至本局資訊系統。受補助單位得依實際服務情形及服務需求，增加服務對象電話問安頻率。

(五) 控管經費執行率及達成經費執行數。

(六) 每季提送服務成果報告(含服務量、服務狀況、宣導工作及各項會議紀錄等)，對於服務情形加以統計、分析資料，以量化(質化)方式具體呈現服務績效，於年度結束後 1 個月內提送年度成果報告至本局。

(七) 申訴案件處理並撰寫成書面紀錄，提報本局備查。

(八) 服務對象有下列情形應予結案，並於每季報送結案名冊。

1. 服務對象福利身分喪失或不符合本計畫補助資格。
2. 問題獲得其他管道圓滿解決。
3. 不願合作接受服務。
4. 遷移臺中市行政區外。
5. 已聘請外籍看護照顧。
6. 死亡或失蹤達 1 個月以上。

7. 暫停使用服務達 3 個月以上。

三、營養師職責：

- (一) 依服務對象健康情形設計適宜之菜單，分為一般健康者及特殊指定者(如高血壓、糖尿病、痛風、心臟血管及其他疾病等)。
- (二) 提供每月循環菜單，針對特殊服務對象應給予個別菜單。
- (三) 提供送餐相關工作人員至少 8 小時教育訓練及廚房管理。
- (四) 針對服務對象進行營養評估，每月抽訪比例應至少為服務對象數 10%以上，並留有紀錄上傳至本局所規定之獨居老人數位平台，及配合本局不定期查核。

四、送餐人員(如志工)職責：

- (一) 應接受至少 3 小時職前訓練後始可進行送餐服務。
- (二) 確實依服務計畫所定服務項目、時間提供服務。
- (三) 應將每次實際服務情況撰寫於服務紀錄表上。
- (四) 對於所服務個案反應之問題應回報社工人員以妥善處理。

玖、補助費用及標準：

一、餐食服務費：係包含每餐餐費、製作與運送餐食等必要支出。

- (一) 服務對象核定 1 日 1 餐次，則每人每日補助 150 元(含每餐餐費 100 元)，和平區服務對象則加給油資補助 20 元。
- (二) 服務對象核定 1 日午晚 2 餐次並依第 6 條第 2 項第 1 款規定時間分開送達，則每人每日補助 300 元(含每餐餐費 100 元)，和平區服務對象則加給油資補助 40 元；若中餐及晚餐一併送達，則每人每日補助 270 元(含每餐餐費 100 元)，和平區服務對象則加給油資補助 20 元。
- (三) 因應服務對象實際狀況或假日、週間晚餐須以等值副食品或冷凍餐食替代，應提報本局同意後始得辦理。
- (四) 服務對象身分符合低收入戶、中低收入戶及領取中低收入老人生活津貼發給辦法第 5 條第 1 項第 1 款津貼者，由本局全額補助；若服務對象身分為領取中低收入老人生活津貼發給辦法第 5 條第 1 項第 2 款津貼、身心障礙者生活補助費或專案核定者，每餐須自付 10 元。

二、專業服務費：

(一) 受補助單位總案量達 100 名即補助 1 名專任社工人力，每增加 100 名案量即增 1 名補助人力。

1. 每名社工專業人力，依照衛生福利部年度最新函頒之補助民間單位社工人員及社工督導專業服務費支給表辦理，並依當年度軍公教員工待遇幅度調整之。
2. 具社會工作師執業執照則加給 4,000 元，相關系所碩士以上學歷每月加給補助 2,000 元，當年最高補助 13.5 個月，覈實支付。另每年依考核情形晉階 1 次，即增加 1,000 元，最高晉陞至第 7 階。為詳實登載社工人員年資及了解專業服務費運用情形，受補助單位應至衛生福利部「社工人力資源管理系統」(<https://sasw.mohw.gov.tw/mosw/auth/login>) 上傳專任社工人員學歷、證書、勞動契約及投保證明，勞動契約應載明月薪，且不得低於核定補助之專業服務費。

(二) 若在案量(含暫停使用服務未滿 3 個月)未達 100 名則補助社工人力兼職費，每月每案以 380 元計，薪資覈實支付。

三、雇主負擔勞健保及勞工退休金提撥費用：補助專職社會工作人員之雇主負擔勞健保、勞保退休金提撥等費用，每人每月最高 8,000 元覈實支付。

四、營養師補助費：依受補助單位送餐案量補助兼職營養師薪資，每月每案補助 100 元，補助額度不得超過實際給付薪資。

五、春節代餐：農曆春節期間得採代餐方式發送(如米、麵、乾糧等)，每人每天以 150 元計，受補助單位應於除夕(含)前提供品項及名冊並發放完成，補助天數依行政院人事行政總處公布之農曆春節假期天數而定，並以實際送餐數覈實支付。

六、行政管理費：包含體檢費、專案出勤費、環境清潔消毒費、食品安全檢測費及其他行政費用，每月每案補助 50 元，補助金額最高不得超過總金額 6%。

七、上述經費不得重複申請臺中市政府衛生局相關營養餐飲服務補助。

壹拾、民眾申請程序：

- 一、有送餐需求者，撥打長照專線 1966 申請營養餐飲服務，經長照專員評估無失能並轉介至服務提供單位進行申請。
- 二、無失能且有送餐需求者，攜帶身分證明文件向服務提供單位申請。

壹拾壹、請款及核銷：

- 一、受補助單位應於當年度每季次月 15 日前，檢具核定公文、領據、收支清單、單據支用明細表及服務成果（含補助名冊、成果報告、照片等）等函送本局請款，惟第四季僅報送 10 月及 11 月資料辦理核銷，俟當年度服務辦理完畢後再函送上開資料辦理 12 月請款事宜。經本局審核無誤後，30 個工作天內撥付款項。
- 二、服務對象為獨居老人須依衛生福利部辦理擴大獨居老人服務實施計畫相關規定辦理核銷。
- 三、餘依衛生福利部辦理擴大獨居老人服務計畫及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相關規定辦理。

壹拾貳、業務督導及績效評估

- 一、受補助單位應配合本局辦理上述工作事項，並依上述規定提報本局核定及備查，未完成者，依契約書規定辦理。
- 二、本案須配合本局辦理社會福利服務方案評鑑實施計畫及不定期派員瞭解受補助單位服務執行情形、申訴處理等事項，受補助單位應提供相關資料並協助本局進行瞭解，並提交成果報告及提供相關資料俾利評估辦理成效。

壹拾參、經費來源：

- 一、由衛生福利部辦理擴大獨居老人服務計畫補助經費及本市公益彩券盈餘基金支應，並俟法定程序完成後始生效力。
- 二、本計畫以 1 年為期，受補助單位如經當年評鑑績效為甲等（80 分）以上且經本局評估履約良好，至多續約 1 年；續約期滿後重新辦理甄選。
- 三、受補助單位符合前款規定，於本計畫期滿前有意續約者，至遲應於本計畫期滿日 60 日前以書面向本局申請續約，並檢附下年度工作計畫

書(含當年度執行成果、服務績效等)函送本局審核，受補助單位未於規定期間內請求續約時，本局得不予續約。

四、本局依本計畫辦理續約事宜時，亦有重新議定契約條件之空間。如契約期滿日前雙方仍未達成締結契約之合意者，受補助單位喪失續約之權利，本局得另行辦理甄選作業。

壹拾肆、本計畫奉核定後實施，修正時亦同。