

「115-116 年度擴大獨居老人服務計畫」

訪查員工作手冊

*** 請務必詳細閱讀 ***

衛生福利部社會及家庭署

財團法人國家衛生研究院國家高齡醫學暨健康福祉研究中心

編印

中華民國 115 年 6 月

目錄

一、服務計畫簡介	4
(一)背景說明.....	4
(二)訪查區域範圍及對象	4
(三)執行單位.....	4
(四)訪查項目	5
(五)訪查流程圖.....	6
二、訪查說明.....	7
(一)訪查行前準備.....	7
(二)訪查基本原則.....	7
(三)獨居老人「生活關懷表」各題項之重點說明	9
(四)「個人資料蒐集聲明暨同意書」以及「社政／民政訪查人員 受訪資訊保密同意書」之填寫說明	21
三、訪查員工作守則暨訪查須知	24
(一)核心操守與工作紀律	24
(二)資訊保密與行政聯繫	24
(三)實地訪查七大原則	24
四、訪查技巧與實務守則	26
(一)訪查前後之準備作業	26
(二)建立專業關係與關懷訪查	26
(三)常見抗拒與實務問題處理	26
(四)訪查技巧與溝通引導	27
(五)訪查員人身安全與危機應變	27
(六)反詐騙宣導（防詐五不）	28

【訪查前工作叮嚀】

各位訪查員在執行訪查工作之前，請務必詳閱本工作手冊，以確保訪查作業順利進行。在進入正式內容前，請先牢記以下核心原則：

- 一、謙和耐心，傳遞關懷：訪查時請保持溫和與耐心，主動對長者的健康與生活表達關心。讓獨居老人感受到被尊重，是建立信任、順利完成訪查的關鍵。
- 二、誠實負責，如實記錄：請以「面對面」方式進行訪查。依問卷題項逐題詢問並親自記錄，嚴禁將 web 版問項或紙本問卷交由受訪者自行填寫；更不得偽造資料或捏造理由擅自放棄訪查。
- 三、察言觀色，適時彈性：訪查過程中，若察覺獨居老人體力不濟、精神疲倦或出現不耐煩的情緒而隨意作答，請勿勉強推進。應以關心的語氣詢問是否需要休息，或另行約定時間再次拜訪。
- 四、謹慎使用代答機制：若獨居老人因重病、嚴重重聽、語言障礙、失智或神智不清等特殊情況無法受訪，本計畫允許由「最了解獨居老人現況的照顧者或親友」代答。但代答資訊往往有侷限性，請將「代答」視為最後選項，盡可能以引導本人作答為優先。原則為「客觀基本資料」可以請人幫忙代答，並請註明代答者身分關係及原因；但「心情好不好、憂鬱情緒」等涉及主觀感受的題目，則不由他人代答。

一、服務計畫簡介

（一）背景說明

我國邁入超高齡社會，家庭結構逐漸改變。衛生福利部自 115 年起推動「擴大獨居老人服務實施計畫」，督導各地方政府落實推動，並委託國家衛生研究院「國家高齡醫學暨健康福祉研究中心」組成輔導團隊並執行成效評估。獨居老人訪查作業之核心目的在於透過主動積極實地到宅訪查，掌握獨居老人生活狀況與實際需求，並依需求分級提供關懷訪視、餐飲及緊急救援等服務，將其納入社會安全網初級預防體系。

（二）訪查區域範圍及對象

1. 訪查區域範圍：全國 22 縣市。
2. 訪查對象：內政部戶政司提供各縣市 65 歲以上單獨生活戶約 122 萬人，及各縣市自行發掘之獨居老人。

（三）執行單位

1. 執行單位：直轄市、縣（市）政府。
2. 訪查工作參與體系及核心任務

訪查工作由各地方政府「社政」結合「民政」公所體系，或社區照顧關懷據點、民間基層組織等協力執行。第一線訪查員需實地了解獨居老人身心狀況、居住環境及支持系統，確保資料完整性。

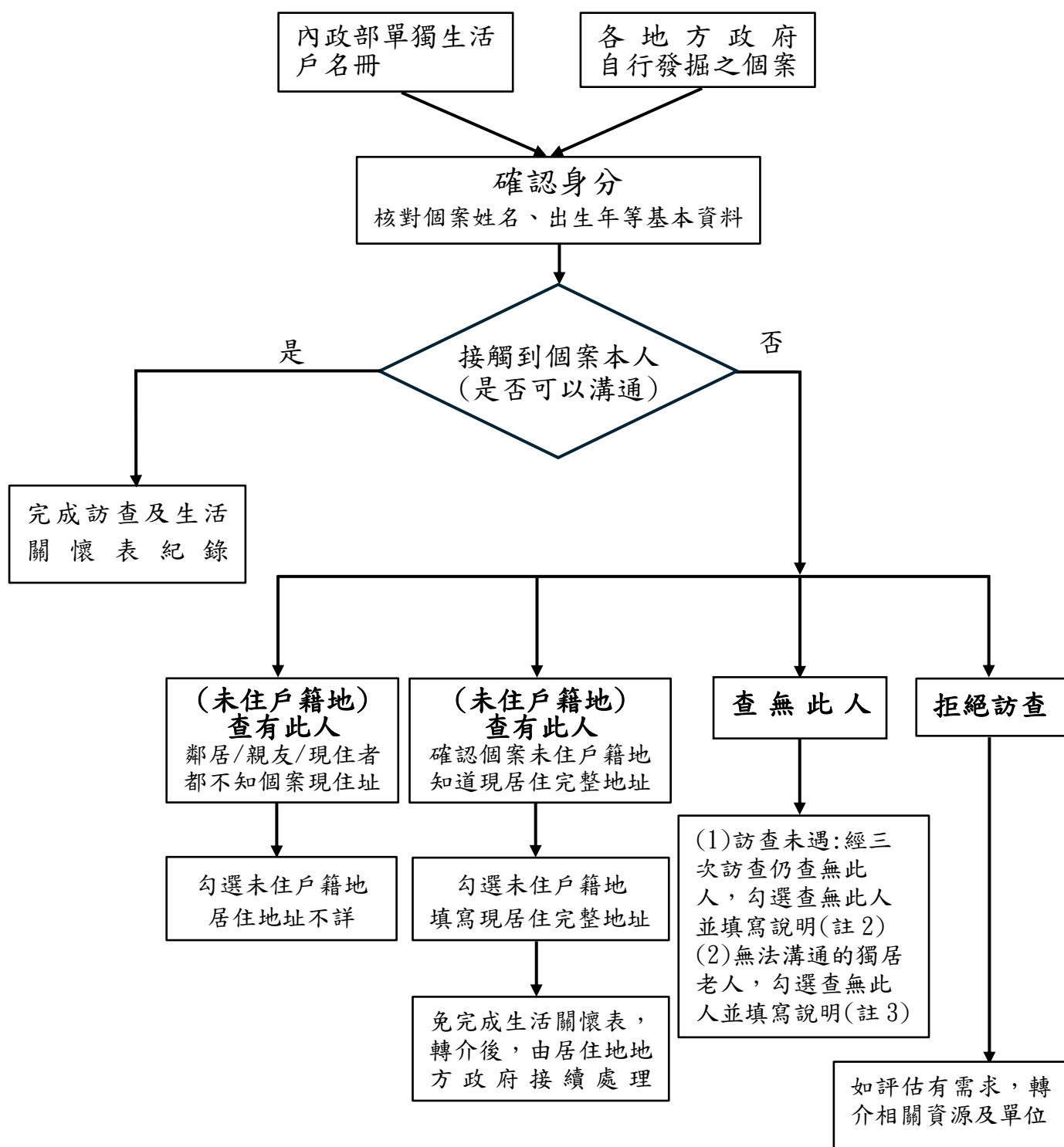
體系	組成成員	核心任務
社政體系	各縣市政府社會局（處）人員、社會工作人員、社區照顧關懷據點或民間基層組織志工等	1. 協助確認受訪者獨自居住狀況。 2. 實地訪查並建立信任關係。 3. 詳實記錄「生活關懷表」。

		4. 主動發掘「未列於名單但實際獨居」個案。
民政 公所 體系	鄉／鎮／市／區公所人員、 村里長、村里幹事	同上，結合在地鄰里網絡協同辦理。

(四) 訪查項目

詳「生活關懷表」，如附件一。

(五) 訪查流程圖



註1: 訪查時如遇個案已死亡、入住機構等，請在居住地址-「查無此人」備註說明。

註2: 訪查未遇: 訪查員必須在不同日期、不同時段，總共訪查三次皆未遇到受訪者，才可勾選「查無此人」，並於說明欄位以文字詳實記錄訪查過程。

註3: 獨居之受訪者，因失能、嚴重重聽、神智不清或其他無法溝通之情形，導致無法完成訪查，請於「查無此人」說明欄位中詳實記錄現場狀況。此類「無法溝通」之獨居老人屬潛在高風險群，雖勾選「查無此人」結束訪查，但訪查員務必向上回報，以利縣市政府優先派員關懷、轉介長照或其他社政服務資源。

二、訪查說明

(一) 訪查行前準備

1. 身分識別：出勤務必攜帶「衛生福利部核發之公文」(附件二)及佩戴「訪員證」(附件三)，以利獨居老人辨識防詐。
2. 工具準備：攜帶紙本「獨居老人生活關懷表」(若使用 web 系統訪查，請確保平板或手機電量充足)。

(二) 訪查基本原則

1. 遵守三不會原則：不會洩漏個人資料給任何人、不會詢問與訪查無關的資料、不會要求提供帳號、存摺、印章。
2. 適切開場說明：可參考以下範例
「您好，我是區公所的訪查員。政府為了關心 65 歲以上單獨生活的長者，特別請我們過來問候與關心。您可以拍下我的證件，或打給地方政府確認。我們耽誤幾分鐘了解您的生活需求，請問方便嗎？」
3. 工具規範：紙本請用藍／黑色原子筆端正填寫；web 系統請確保受訪者回答當下即同步登打並儲存。
4. 作答規定：除標示【可複選】外，其餘皆為單選。全卷不可留白，每一題均需作答。
5. 時間定義：問卷提及「過去兩周」、「最近三個月」，皆以「訪查當日」為基準往前推算。
6. 拒訪處理：若獨居老人堅決拒訪，請尊重意願，勾選「拒絕訪查」並結束訪查。請訪查員務必於 web 系統「備註欄」或紙本問卷上方空白處詳實記錄情形，含拒訪時間、具體原因及現場狀況描述。訪查員無須自行判斷獨居老人是否屬高風險對象，但請於備註欄客觀記錄現場觀察情形，例如隔門拒訪、可正常應答、情緒平穩等。如果覺得拒訪個案可能需要關懷，可向里長、鄰居、社區大廈管理員等適當對象初步確認是否有安全疑

慮。相關紀錄將由縣市政府後續評估是否轉介專業社工人員進一步關懷。

7. 代答規範：僅限受訪者有嚴重精神／心智障礙、嚴重溝通障礙（聾啞、重度語障、嚴重重聽）、或重病體弱無法溝通等狀況，方可由主要照顧者代答。
8. 發掘潛在獨居老人：若發現「未列於戶政名冊但實質獨居」之長者，可通報地方政府建立名冊並進行後續訪查作業。

(三)獨居老人「生活關懷表」各題項之重點說明

題項	重點說明
本頁採系統登錄	若採用 web 系統（手機、平板）進行訪查，則勾選。
訪查開始及結束時間（紙本）	民國紀年，採 24 小時制，例如：下午 3 點應記錄為 15:00；並應於完成訪查、簽署同意書後，於問卷下方註明結束訪查時間。
1. 獨居老人資料：內政部戶政司提供受訪者基本資料包含：姓名、出生年份、身分證字號以及戶籍地址，問卷中此些欄位可由地方政府統籌預先填報，訪查時請再次與受訪者核對，以確保資料的完整與正確。	
姓名	由戶政資料提供，訪查員應正楷書寫，請以口頭方式向受訪者核對姓名，並向受訪者確認文字是否正確。
性別	先依生理性別稱呼，若受訪者否認生理性別，再勾選「其他」選項。
出生年月日	(1) 出生年份由戶政資料提供，以 <u>民國且國曆</u> 計年，應等同於身分證上的出生年份，請進一步詢問受訪者 <u>國曆</u> 出生月份與日期。 (2) 若受訪者回答農曆年月日，請訪查員再次與受訪者確認國曆年月日；若受訪者僅知道農曆而不清楚國曆年月日，訪查員可事後協助查詢其相對應的國曆年月日並記錄。
身分證字號	由戶政資料提供，請以口頭方式向受訪者核對身分證字號。
電話號碼	(1) 請受訪者提供市話，並加上區域碼，例如：037-xxxxxxx。

	(2) 若受訪者沒有電話號碼，請註記「0000000000」，10 個 0。 (3) 若受訪者不願意提供電話號碼，或忘記了、不清楚、不知道電話號碼請註記「9999999999」，10 個 9。
手機號碼	(1) 請受訪者提供手機號碼。 (2) 若受訪者沒有手機號碼，請註記「0000000000」，10 個 0。 (3) 若受訪者不願意提供手機號碼，或忘記了、不清楚、不知道電話號碼請註記「9999999999」，10 個 9。
Line ID	該欄位用途為未來透過 LINE 官方帳號推播關懷訊息；如受訪者雖有使用 LINE，但不願提供或不清楚 ID，應勾選「有」，並註記「無意願提供」、「不清楚」。
緊急聯絡人	(1) 請填列一位緊急連絡人姓名、關係和電話；電話若是市話，請加上區域碼。例如：黃 00 (兒子)；037-XXXXXX。(註：此為系統必填欄位，請盡量引導獨居老人提供。請註明與緊急連絡人的關係) (2) 若受訪者沒有緊急聯絡人電話，請註記「0000000000」，10 個 0。 (3) 若受訪者不願意提供緊急聯絡人電話，或忘記了、不清楚、不知道，為利系統順利存檔，請於姓名/關係欄位註明「不願提供/不知道」，並於電話欄位註記「9999999999」，10 個 9。

戶籍地址	由戶政資料提供，需口頭上與受訪者再次確認；若訪查地點在戶籍地址，亦可核對住家門牌地址。
居住地址	(1) 若受訪者現住地即為戶籍地，請勾選「與戶籍地址相同」。 (2) 若受訪者未居住於戶籍地，請勾選「未住戶籍地」，並請盡可能向現住戶、街坊鄰居、社區大廈管理員或村里長等詢問受訪者現在的居住地址，以利後續再訪，請勿輕易勾選「居住地址不詳」。若確認獨居老人實際居住於「外縣市」(籍在人不在)，且確認完整地址，則免完成生活關懷表記錄，由地方政府將個案轉介至居住地縣市政府。 (3) 經訪查確認為下列原因者，請勾選「查無此人」，並於說明欄位以文字詳實註記原因與相關資訊。 A. 死亡； B. 移民； C. 入住長照服務機構； D. 服刑或通緝犯； E. 該地址查無此人，且現住戶完全沒聽過受訪者名字或不知道該位受訪者； F. 因特殊狀況找不到該地址，如：山崩、地震、土石流或其他天災等。 G. 經 3 次訪查，皆無遇到受訪者。

	(4) 訪查員若未遇獨居老人，應透過環境觀察並記錄，例如：信箱是否塞滿信件、衣服是否晾很久沒收、有無異味等，並向鄰居、大廈管理員、里長等詢問狀況。三訪未遇的定義為訪查員必須在不同日期、不同時段，經訪查三次皆未遇到受訪者，才可勾選「查無此人」，並於說明欄位以文字詳實記錄訪查過程，例如：已於 1/1 10:05、1/5 12:10、1/13 19:10 訪查，均無人應門。 (5) 受訪者因失能、嚴重重聽、神智不清或其他無法溝通之情形，導致無法完成訪查，請於「查無此人」說明欄位中詳實記錄現場狀況。此類「無法溝通」之獨居老人屬潛在高風險群，雖勾選「查無此人」結束訪查，但訪查員務必向上回報，以利縣市政府優先派員關懷，轉介長照或其他社政服務資源。
住宅類型	(1) 請勾選<u>居住地的住宅類型</u>，可透過訪查時實地觀察，並與受訪者確認後勾選。 (2) 大樓與公寓的區分方式：大樓為 6 層樓（含）以上，而公寓為 5 層樓（含）以下。
居住狀況	(1) 同住情形若勾選「同住者有照顧能力，同住者為_____（年齡為_____歲）」，假設受訪者同住者有多位，僅需填一位主要照顧者與受訪者的關係及其年齡，例如：同住者為兒子（年齡為 20 歲）。

	(2) 受訪者雖然形式上有跟兒女同住，但關係疏離、互動不佳，或同住者無法提供實質照顧，可勾選「同住者無照顧能力」，並於說明欄位以文字詳實註記，例如：與同住者關係疏離、同住者為身障者等。 (3) 此題為「單選題」，若同時與多人同住，請勾選「最實際提供照顧的人」。若同住者年滿 65 歲且無照顧能力，請勾選「同住者無照顧能力」欄位，並於備註欄詳細說明狀況。
教育程度	依教育部核定的畢業學歷為準，例如：高中肄業，請勾選「初（國）中」。
婚姻狀況	(1) 此題為單選題，訪查員依受訪者<u>目前婚姻狀態（現況）</u>做勾選。 例如： A. 已喪偶多年，目前已再婚或有伴侶同居。 → 僅需勾選「有配偶或同居」。 B. 若與原配分居，但與新伴侶同居中。 → 勾選「其他」，並於後方欄位以文字註記清楚。 (2) 所謂「分居」，主要是指感情破裂，近於離婚邊緣，但是沒有完成法定離婚手續的狀況。如果只是因為工作或健康關係分住兩地，並非所謂的「分居」。

有無子女		(1) 養子女、繼子女是否為受訪者之子女，由受訪者自己<u>主觀認定</u>即可，不一定要經過法定程序辦理過繼或收養。 (2) 僅記錄存活的子女數，已過世的子女不算。
身體狀況	您覺得自己目前健康狀況如何？	目前健康狀況由受訪者自己 <u>主觀認定</u> 做勾選。
	身高_____公分。體重_____公斤，近 3 個月體重改變狀況	(1) 記錄受訪者最近一次量測身高、體重的數值；若受訪者近期沒有量測身高、體重，則請受訪者回答主觀印象中約略身高、體重。 (2) 若受訪者完全沒有概念，或是說不出大概數值，則由訪查員目測估計並記錄。 (3) 訪查員可以攜帶便利貼於牆面標示身高，再以布尺協助現場測量受訪者身高。 (4) 若不清楚近 3 個月體重變化可勾選「不知道」。 (5) 身高的紀錄單位為公分，體重紀錄單位為公斤。若受訪者回答公尺、斤，請訪查員協助換算成公分、公斤後記錄。 (6) 1 公尺= 100 公分；1（台）斤= 0.6 公斤
	過去 3 個月食慾狀況如何？	(1) 詢問受訪者過去 3 個月在未刻意控制飲食的情形下，<u>食慾改變</u>的狀況。 (2) 「無變化」是指食慾正常，或僅輕微食慾不佳，與平常食慾差異不大。
	是否有下列疾病(可複選)	(1) 此題為複選題。

		(2) 記錄受訪者<u>目前且經醫師（無論中醫或西醫）診斷</u>的疾病，自我懷疑或判斷的不算，已治癒的疾病也無須勾選。例如：多年前曾經骨折但現已痊癒。 ➔ 無須勾選「骨與關節疾病」。 (3) 若有勾選癌症，請以文字記錄癌症種類。
	最近 3 個月是否有住院、手術，或到急診就醫？	若受訪者最近 3 個月發生多次住院、手術、急診之情形，無須逐一記錄每筆資料，請以 <u>最近一次</u> 的疾病進行填寫。
	是否重聽？	(1) 依受訪者自己<u>主觀認定</u>為主。 (2) 若受訪者雖有助聽器，但平日因不習慣未時常配戴，「佩戴助聽器」的選項仍應勾選「是」。
	是否視力不好？	(1) 依<u>矯正過後</u>的視力狀況做勾選。 (2) 視力矯正工具包含配戴隱形眼鏡、老花眼鏡、近視眼鏡等。 (3) 若受訪者表示矯正後，視力仍不清楚，且曾因視力問題，嚴重影響日常生活或增加跌倒風險，即判定為視力不好。
	與親友互動（如：子女、手足）	(1) 此題互動對象包含：親戚、子女、兄弟姊妹和朋友，詢問受訪者與親友的<u>整體互動頻率</u>（受訪者與多位親友互動頻率加總），不是針對特定或單一人選。 (2) 互動方式包含實際見面，以及非面對面式的聯絡（如：透過視訊、通電話、寫信或網路通訊軟體等）。

與鄰居互動	(1)此題互動對象僅限鄰居，詢問受訪者與鄰居的<u>整體互動頻率</u>（受訪者與多位鄰居互動頻率加總），不是針對特定或單一人選。 (2)互動方式包含實際見面，以及非面對面式的聯絡（如：透過視訊、通電話、寫信或網路通訊軟體等）。
最近 3 個月生活所遇到的困難	(1)請<u>逐項詢問</u>受訪者最近 3 個月生活是否有遇到選項所列的困難，逐項唸出讓受訪者一一確認，若有選項以外的困難，請以文字詳實記錄於「其他」欄位。 (2)選項「最近記憶力不好」可舉例說明，例如：您覺得最近記憶力有沒有比較差？例如：常常找不到東西、忘記約定、重複問同樣的事情等？ (3)選項「外出交通不方便」，指的是交通資源不足，例如：日常無人可以載送、無法如期預約到復康巴士等，而非個人行動不方便造成外出困難。 (4)受訪者生活感到困難的項目可複選。 (5)若逐項詢問後受訪者皆表示無困難，才可勾選「無」。
最近 3 個月感到煩惱的事情	(1)本題重點概念在於<u>有無因為任何事情而感到煩惱</u>。請<u>逐項詢問</u>受訪者最近 3 個月有無因為選項所列的事情而感到煩惱，非詢問受訪者有無發生選項所列的事情，例如：有無因為親人離世而感到煩惱？非詢問有無親人離世。

		(2) 逐項唸出讓受訪者一一確認，若有選項以外的煩惱，請以文字詳實記錄於「其他」欄位。 (3) 受訪者生活感到煩惱的項目可複選。 (4) 若逐項詢問後受訪者皆表示無煩惱，才可勾選「無」。
	遇到困難時求助或商量對象	(1) 請先詢問受訪者：「平常遇到困難想找人求助時，有沒有可以商量的對象？」並依回答來勾選。 (2) 若受訪者沒有求助或商量對象，請勾選「無」，並<u>逐項詢問</u>其原因，可複選。 (3) 若受訪者有求助或商量對象，請勾選「有」，並<u>逐項詢問</u>求助對象為誰，可複選。
	日常生活訊息管道(如：健康、氣象、詐騙資訊)	(1) 此題為複選題。 (2) 請<u>逐項詢問</u>受訪者取得日常生活訊息之管道，逐項唸出讓受訪者一一確認，若有選項以外的管道，請以文字詳實記錄於「其他」欄位；若受訪者覺得自己沒有任何取得日常生活訊息的管道，則勾選「以上均無」。
社會活動	過去 3 個月實際參與活動(可複選)	(1) 此題為複選題。 (2) 請<u>逐項詢問</u>受訪者過去 3 個月實際參與活動，逐項唸出讓受訪者一一確認，若有參與選項以外的活動，請以文字詳實記錄於「其他」欄位；若受訪者覺得自己沒有參與任何活動，則勾選「以上均無」。

		(3) 「工作」泛指有薪酬的工作，無論全職或兼職。
	目前特別想做的事(可複選)	(1) 此題為複選題。 (2) 請<u>逐項詢問</u>受訪者目前特別想做的事，逐項唸出讓受訪者一一確認，若有選項以外的想做的事，請以文字詳實記錄於「其他」欄位；若受訪者覺得目前沒有特別想做的事，則勾選「以上均無」。 (3) 「工作」泛指有薪酬的工作，無論全職或兼職。
居家安全		居家安全由受訪者自己 <u>主觀認定</u> 做勾選。
過去兩周心情	您是否覺得寂寞？	(1) 本題對時間的界定為過去兩周，因此在這段時間內，若有突發事件或生病而臨時引起的心情變化，均包括在內。
	您是否感覺情緒低落、沮喪或沒有希望？	(2) 請按照問卷上的問題來問，勿過多解釋，以避免每位訪查員的解釋不同影響受訪者回答。
	您是否感覺做事情失去興趣或樂趣？	(3) 逐題訪問受訪者是否有感到寂寞／情緒低落、沮喪或沒有希望／做事情失去興趣或樂趣，若受訪者回答無或沒有，則勾選「完全沒有」；若受訪者回答有，則進一步確認頻率，頻率區分成： A. 只有幾天：1 至 6 天； B. 一半以上天數：7 至 11 天； C. 幾乎每天：12 至 14 天。

接受其他服務的意願	(1) 請<u>逐項詢問</u>受訪者有無接受其他服務的意願，包含：社區據點、關懷服務、電話問安、送餐服務、安裝緊急救援裝置。 (2) 若受訪者疑似符合長照或身障服務資格，但尚未使用相關服務，可以詢問轉介意願。 A. 長照服務：包括居家服務（照服員到家協助）、日間照顧、輔具租借、交通接送、喘息服務等。若有申請意願，可請受訪者撥打 1966 長照專線瞭解詳情。 B. 身障服務：包括福利諮詢、個案管理、輔具補助、日間照顧以及照顧者支持服務等。主要對象是領有身心障礙證明者及其家庭，可向地方政府社會局（處）或身心障礙者服務中心詢問。 (3) 若受訪者有接受其他服務的意願，請勾選「其他服務」並在「長者期待」欄位以文字記錄；若受訪者對所列選項皆無受服務意願，且沒有主動提到其他服務，則勾選「無」。
2. 觀察題：由訪查員與受訪者談話所觀察到的情況進行勾選， <u>毋須</u> 向受訪者詢問或確認。	
精神狀況	自殺意念的定義：受訪者表達曾有想結束自己生命的念頭，但還沒有具體計畫或實際行動。遇到這種情況，訪查員要提高警覺，並於訪查後，<u>立即通報</u>地方政府啟動後續關懷，並進行自殺防治通報流程，而不是僅做一般觀

	察記錄，若受訪者沒有這類表達，就勾選「無特殊情形」。
自我照顧情形	(1) 優先判斷受訪者是否有「不可以」自我照顧情形，包含：需要別人幫助才能移動、衣物不乾淨、身上有異味（例如尿騷味）、使用器具（例如輪椅、拐杖）就可以自行移動，此選項可複選。 (2) 如果在訪查過程中，遇到無法與受訪者順利溝通的情形，例如：疑似認知功能退化，或因口音語言表達困難，導致理解困難等，致無法完成訪查者，在自我照顧情形原則上勾選「不可以」，並於其他欄位詳細註明因什麼狀況致無法溝通。 (3) 若進一步觀察其日常反應理解能力及互動情形疑似伴隨其他自我照顧困難，則可初步研判疑似認知功能退化；若僅單純因語言或口音問題導致無法溝通，但整體生活自理無明顯異常，則同樣於其他欄位補充，說明為語言或口音因素溝通困難，以利後續判讀，避免誤判。 (4) 若受訪者無上述 1、2、3 所列情形，自我照顧情形則再區分成「可以」、「可以，但行動緩慢」。 (5) 若受訪者同時符合多項情境，例如：「可以，但行動緩慢」及「使用器具就可以自行移動」，則原則勾選風險情境高者。

居家環境衛生與安全	衛生問題（可複選）	(1) 衛生與安全問題皆為複選題。 (2) 訪查員在訪談過程中，可禮貌地請求參觀受訪者日常活動空間，如廚房、浴室或房間等，以了解居家環境的衛生和安全；若受訪者拒絕參觀或無法觀察到居家環境狀況，則勾選「無法觀察」。 (3) 請依照實際居家環境狀況勾選對應項目，若無適當項目，請以文字詳實記錄於「其他」欄位。 (4) 若訪查員已實際觀察過居家環境，且沒有發現任何衛生或安全問題，才可勾選「以上均無」。
	安全問題（可複選）	

(四)「個人資料蒐集聲明暨同意書」以及「社政／民政訪查人員受訪資訊保密同意書」之填寫說明

不論使用紙本或 web 系統訪查，皆須完成以下法律授權或簽署程序。關於獨居老人生活關懷表背面的簽名部分，這一部分非常重要，須受訪者在知情的情況下簽署。建議訪查員在說明時，確保受訪者理解每一項內容，避免日後產生相關爭議。茲分成兩部分說明如下：

1. 受訪者意願詢問

(1) 個人資料蒐集聲明暨同意書

請受訪者簽名前，請訪查員逐項說明內容，完成個人資料蒐集聲明暨同意書內容後，再確認受訪者是否同意，並在表格上勾選同意或不同意。

(2) 串聯健康資料的意願

向受訪者說明串聯健康資料目的係作為政策分析使用後，詢問串聯意願，再勾選同意或不同意。若受訪者有疑慮，可補充說

明，所有資料在進行分析或使用前，皆會經過去識別化處理，無法辨識出個人身分。

(3) 受訪者同意書簽署

個人資料蒐集聲明與健康資料串聯說明完成後，請受訪者完成簽名、蓋章或按手印，並確實填寫當天日期，若受訪者不願意簽名，亦請尊重其意願，切勿強行要求受訪者簽名。

2. 訪查人員受訪資訊保密同意書簽署

無論使用 web 系統或紙本進行訪查記錄，訪查員均須於「紙本」表單上完成受訪資訊保密同意書簽名，並自律遵守個人資料保護法及相關規定。嚴禁洩漏受訪者隱私，例如：不得在社區對外洩漏、複製、轉讓或再使用受訪者資料，確保在執行訪查時，對受訪者資料與相關資訊負保密責任。請訪查員確認下列注意事項皆須完成：

- (1) 同意書簽署時，請依您所屬單位（社政／民政體系），完成身分欄位填寫或勾選。
- (2) 完成身分證字號和聯絡電話等資料填寫。
- (3) 確認立書同意人完成簽署、蓋章或按手印，並填寫訪查當天的日期及結束訪查的時間。
- (4) 簽署完成後，請將同意書交回各縣市政府留存，以利行政管理。

3. 個人資料保護與法律責任須知

訪查員因執行訪查所知悉或持有之受訪者姓名、住址、聯絡方式、家庭狀況、健康狀況、訪談內容、拒訪紀錄及其他足資識別個人之資料，均屬應保密之個人資料。

- (1) 訪查員不得洩漏、談論、拍照、翻拍、複製、私自留存、轉傳、交付第三人，或作訪查目的以外之使用。

- (2) 違反者除涉及《個人資料保護法》之民事賠償、行政罰及刑事責任；情節重大者，依《個人資料保護法》第 41 條可處五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一百萬元以下罰金。
- (3) 具公務員、受託執行公務或社會工作師身分者，並可能依《刑法》第 132 條或《社會工作師法》第 39 條等相關規定負責。

三、訪查員工作守則暨訪查須知

訪查員應秉持專業訪查員之專業倫理與客觀性，確實遵守以下工作規範。

(一) 核心操守與工作紀律

1. 親自面訪，詳實記錄：請以「面對面」方式實地訪查。依問卷題項逐題詢問，並由訪查員親自登打或勾選。嚴禁將 web 系統（含手機、平板電腦）或紙本問卷交由受訪者或代答親友自行填寫；更不得憑空偽造資料、捏造理由，或未依規定完成訪查而擅自結案。
2. 嚴守身分分際：未經縣市政府社會局（處）核可，絕不可私自委託他人代為訪查。訪查期間嚴禁從事任何商業行為，例如：推銷保險、直銷產品等，以維護公務中立與專業形象。

(二) 資訊保密與行政聯繫

1. 嚴守隱私保密：恪遵《個人資料保護法》，受訪者之所有資料與訪談內容絕對保密。不得對外洩漏、談論，亦不可私自拷貝或留存。
2. 疑義主動釐清：對於表單內容或行政規定如有疑義，應主動向所屬縣市政府反應釐清，切勿以訛傳訛。
3. 配合檢核與補正資料：完訪問卷繳回後，若經縣市政府檢核發現缺漏或邏輯錯誤，訪查員須配合指示確實前往補訪或進行資料勘誤，以確保資料之正確性。

(三) 實地訪查七大原則

1. 驗明正身：依據各縣市提供之名冊訪查，確認受訪者身分，切勿找錯對象或由他人代為受訪。
2. 以和為貴：保持友善、溫和與同理心。面對獨居老人防衛心或民眾投訴意識高漲，訪查員應妥善調適自我情緒，切勿與受訪者發生衝突。

3. 慎實勿違：嚴格遵照獨居老人生活關懷表題項提問，不誤解題意、不隨意跳題。訪查結束前迅速覆核表單，如有遺漏當下補齊，以減少日後補訪之狀況。
4. 務實求真：確保雙方對問題理解無誤，可適時使用獨居老人熟悉的母語溝通。嚴禁猜測答案，或在獨居老人未回答時自行預設立場填答。
5. 尊重多元：尊重受訪者的認知與意見。不駁斥、不嘲笑、不說教，更不可誘導作答或代為答覆。
6. 遇搬遷妥善追蹤：若獨居老人搬遷至同鄉鎮市區內，原訪查員應追蹤至新址訪查；若已遷至外縣市，請於系統或紙本註記新地址（完整地址），移轉至實際居住地之縣市政府，訪查員可免完成該份生活關懷表。
7. 審慎評估完訪結案：訪查未遇者應向家屬或鄰里探聽受訪者作息並另行約訪。必須在「三次不同日期或時段訪視未果」，或是發生其他不可抗之因素，例如：死亡、確認查無此人、堅決拒訪等，在詳實記錄「無法完成訪查之原因」後，方能結案。
8. 確實填寫訪查員資訊：請務必在紙本表單上確實填寫「訪查員基本資料」（含身分、身分證字號、連絡電話、日期等），並簽署名字，以證明已實際進行訪查。

四、訪查技巧與實務守則

在訪查過程中，您扮演著與受訪者建立信任、傳遞關懷的重要角色。本章節整理了訪查員實務中的訪談技巧與應變守則，協助您順利且安全地完成任務。

（一）訪查前後之準備作業

1. 行前作業：出勤前詳閱本訪查員工作手冊，確認設備電量充足，並佩戴訪員證、攜帶衛生福利部核發之公文與獨居老人生活關懷表單（含備用）。
2. 訪後整理：完訪後趁記憶猶新儘速將資料登打至 web 系統或妥善整理紙本資料。

（二）建立專業關係與關懷訪查

1. 儀容與訪查時間評估：衣著應整潔得體，以建立良好的第一印象。評估當地作息，避開受訪者休息（例如：午睡、睡前）或繁忙的時段。
2. 破冰與開場：「先關心，再訪談」。進門前五分鐘先不談公事，找尋受訪者有興趣的話題，例如：漂亮的盆栽、乾淨的客廳給予讚美等。開場時，避免使用生硬的「我可以進來訪問嗎？」，建議改用：「我是代表○○縣社會局（處）來做訪查，請問在哪裡跟您說明比較方便呢？」
3. 權益導向說明：面對防衛心較重的受訪者，請將「政府要訪查資料」轉化為「瞭解需求據以規劃相關服務」。例如：「政府關心您的需求，幫您看看有沒有什麼服務適合您，也可以作為政府未來規劃服務的參考。」

（三）常見抗拒與實務問題處理

1. 「我太忙了！」：判斷受訪者是真忙還是推託。若現場確實不便，請主動與其另行約訪（盡可能於 24 小時內）。

2. 「受訪者不在家」：向同住家屬、鄰居、里長或社區大廈管理員詢問受訪者的日常生活狀況，評估合適的時間再訪。
3. 「我不感興趣／拒絕受訪」：保持鎮定與同理心，釐清受訪者的反對原因。若是委婉拒訪，耐心解釋訪查目的與保密原則；若是堅決拒絕，請禮貌道謝並離開，切勿爭辯，並詳實記錄拒訪狀況。
4. 「你們是哪裡派來的？」：立即出示訪員證與衛生福利部核發之公文，主動提供各地方政府查證電話，供長者查證。
5. 「這些服務要不要錢？」：向受訪者說明：「這項服務由政府補助，這是政府重視老人照顧所編列的預算，是政策福利，也是您應有的權益，請您安心地接受訪查。」

（四）訪查技巧與溝通引導

1. 按部就班，清晰詢問：依循獨居老人生活關懷表題項逐題詢問，若受訪者聽不懂題意，可依本訪查員工作手冊定義換句話說，但絕不暗示或誘導答題。若是複選題，請逐一詢問，勿一次唸完所有選項以免長者混淆。
2. 積極聆聽與鼓勵表達：運用點頭、眼神接觸及簡短語句（例如：「嗯」、「原來如此」、「我了解」）鼓勵受訪者多分享。若受訪者語意不清，可使用「您的意思是…」或「請您再多說一點好嗎？」來澄清確認。
3. 敏銳觀察：訪查時需同時發揮觀察力，留意受訪者的精神狀態、自我照顧能力及居家環境安全，必要時以委婉方式關心，並如實記錄於觀察題中。

（五）訪查員人身安全與危機應變

1. 安全第一原則：進入住戶前先留意出入口動線，避免進入密閉或不易撤離的空間，倘判斷有風險，則建議可以採取共訪方式進行。手機隨時保持電量充足。

2. 異常狀況撤離：若察覺現場氣氛異常、受訪者情緒極度不穩，疑似有傳染病或有任何人身安全疑慮，請絕對以自身安全為優先，找理由立刻結束訪查並離開現場，隨後回報單位或地方政府。
3. 如遇緊急狀況立刻通報 119：若訪查中受訪者突發身體不適、暈厥或意識不清，請立即暫停訪查，第一時間撥打 119 求救，並同步聯絡緊急聯絡人或家屬，以受訪者生命安全為最優先考量。

(六) 反詐騙宣導（防詐五不）：訪查尾聲，請主動提醒受訪者防範詐騙，以強化信任感。

1. 不接：顯示+886 或不明境外號碼拒接。
2. 不點：簡訊中不明的「限時優惠」或下載連結絕對不點。
3. 不聽：宣稱「穩賺不賠」、「保證獲利」多為詐騙。
4. 不傳：絕不輕易交出存摺、密碼或身分證件。
5. 不信：遇到自稱檢警要求監管帳戶，一律掛斷，並撥打 165 反詐騙專線查證。

※本手冊內容至此結束，感謝所有訪查員的辛勞與付出！※

縣(市)政府獨居老人生活關懷表

□本頁採系統登錄

訪查時間： 年 月 日 時 分

一、獨居老人資料			
姓名	☐ 拒絕訪查		性別 ☐ 男 ☐ 女 ☐ 其他
出生年月日	年 月 日	身分證字號	
電話號碼		手機號碼	
Line ID	☐ 無 ☐ 有：_____		緊急聯絡人 姓名(關係)：_____ 電話：_____
戶籍地址	縣/市 _____ 鄉/鎮/市/區 _____ 村/里 _____ 街/路 _____ 段 _____ 巷 _____ 弄 _____ 號 _____ 樓		
居住地址	☐ 與戶籍地址相同 ☐ 未住戶籍地(請續填) ☐ 居住地址不詳 ☐ 居住地址為：_____ 縣/市 _____ 鄉/鎮/市/區 _____ 村/里 _____ 街/路 _____ 段 _____ 巷 _____ 弄 _____ 號 _____ 樓 ☐ 查無此人，說明：_____		
住宅類型	☐ 電梯大樓 ☐ 有電梯公寓 ☐ 有電梯透天樓房 ☐ 無電梯公寓 ☐ 無電梯透天樓房 ☐ 平房 ☐ 其他：_____		
居住狀況	☐ 與他人同住，同住情形： ☐ 同住者有照顧能力，同住者為_____ (年齡：_____ 歲)； ☐ 外籍移工(看護)同住 ☐ 1人獨自居住； ☐ 同住配偶年滿65歲； ☐ 同住者無照顧能力，說明：(如身障者)_____		
教育程度	☐ 不識字 ☐ 識字 ☐ 小學 ☐ 初(國)中 ☐ 高中(職) ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所		
婚姻狀況	☐ 有配偶或同居 ☐ 喪偶 ☐ 離婚或分居 ☐ 未婚 ☐ 其他：_____		
有無子女	☐ 無 ☐ 存：兒子_____人，女兒_____人，任一子女是否跟您住在同一縣市？ ☐ 否 ☐ 是		
身體狀況	1. 您覺得自己目前健康狀況如何？ ☐ 很好 ☐ 還算好 ☐ 普通 ☐ 不太好 ☐ 很不好 2. 身高_____公分。體重_____公斤，近3個月體重 ☐ 無改變 ☐ 減輕1-3公斤 ☐ 減輕3公斤以上 ☐ 增加 ☐ 不知道 3. 過去3個月食慾狀況如何？ ☐ 嚴重食慾不佳 ☐ 中度食慾不佳 ☐ 無變化 4. 是否有下列疾病(可複選)： ☐ 心臟病 ☐ 中風 ☐ 高血壓 ☐ 糖尿病 ☐ 骨與關節疾病 ☐ 癌症：_____ ☐ 失智症 ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無 5. 最近3個月是否有住院、手術，或到急診就醫？ ☐ 否 ☐ 是(疾病：_____) 6. 是否重聽？ ☐ 否 ☐ 是(請續填)，佩戴助聽器： ☐ 否 ☐ 是 7. 是否視力不好？ ☐ 否 ☐ 是		
與親友互動(如：子女、手足)	☐ 從未 ☐ 每月少於1次 ☐ 每個月1次 ☐ 每個月2-3次 ☐ 每周1次 ☐ 每周2-6次 ☐ 每天		
與鄰居互動	☐ 從未 ☐ 每月少於1次 ☐ 每個月1次 ☐ 每個月2-3次 ☐ 每周1次 ☐ 每周2-6次 ☐ 每天		
最近三個月生活所遇到的困難	☐ 無 ☐ 有(請續填，可複選) ☐ 三餐無法溫飽 ☐ 無人可協助就醫 ☐ 租屋困難 ☐ 最近記憶力不好 ☐ 外交通不便(例如缺乏公車或客運) ☐ 其他：_____		
最近三個月感到煩惱的事情	☐ 無 ☐ 有(請續填，可複選) ☐ 自己受傷或疾病 ☐ 親人受傷或疾病 ☐ 親人離世 ☐ 自己經濟問題(如債務) ☐ 被詐騙 ☐ 子女、孫子女問題(如打擾生活、財務處理等) ☐ 其他：_____		
遇到困難時求助或商量對象	☐ 無(請續填，可複選)： ☐ 沒發生過 ☐ 不想麻煩別人，都是自己想辦法 ☐ 找不到人可以協助 ☐ 其他：_____ ☐ 有(請續填，可複選)： ☐ 家人 ☐ 朋友 ☐ 鄰居 ☐ 社工 ☐ 村里長 ☐ 社區志工 ☐ 大廈管理員 ☐ 其他：_____		
日常生活訊息管道(如：健康、氣象、詐騙資訊)	(可複選) ☐ 電視 ☐ 報紙 ☐ 廣播 ☐ 網路 ☐ 村里長 ☐ 親友或鄰里 ☐ 社群媒體(如：Line、FB、IG) ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無		
社會活動	過去三個月實際參與活動(可複選)： ☐ 工作 ☐ 擔任志工 ☐ 學習新事物 ☐ 四處旅遊 ☐ 健身運動 ☐ 參與宗教活動 ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無 目前特別想做的事(可複選)： ☐ 工作 ☐ 擔任志工 ☐ 學習新事物 ☐ 四處旅遊 ☐ 健身運動 ☐ 參與宗教活動 ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無		
居家安全	您在家中是否感到安全？ ☐ 很安全 ☐ 大致安全 ☐ 有些不安全 ☐ 很不安全		
過去兩周心情	您是否覺得寂寞？ ☐ 完全沒有 ☐ 只有幾天 ☐ 一半以上天數 ☐ 幾乎每天 您是否感覺情緒低落、沮喪或沒有希望？ ☐ 完全沒有 ☐ 只有幾天 ☐ 一半以上天數 ☐ 幾乎每天 您是否感覺做事情失去興趣或樂趣？ ☐ 完全沒有 ☐ 只有幾天 ☐ 一半以上天數 ☐ 幾乎每天 【註】只有幾天：1至6天；一半以上天數：7至11天；幾乎每天：12至14天		
接受其他服務的意願	☐ 無 ☐ 有(請續填，可複選) ☐ 參加社區據點 ☐ 關懷服務 ☐ 電話問安 ☐ 送餐服務 ☐ 安裝緊急救援裝置 ☐ 轉介： ☐ 長照 ☐ 身障 ☐ 其他服務，長者期待：_____		
二、觀察題(請訪查員就剛剛與受訪者談話所觀察到的情況，填寫下面題項)			
精神狀況	☐ 在訪談過程中，長者有提到自殺意念 ☐ 無特殊情形		
自我照顧情形	☐ 可以 ☐ 可以，但行動緩慢 ☐ 不可以(請續填，可複選) ☐ 需要別人幫助才能移動 ☐ 衣物不乾淨 ☐ 身上有異味(例如尿騷味) ☐ 使用器具(例如輪椅、拐杖)就可以自行移動 ☐ 其他：_____		
居家環境衛生與安全	衛生問題(可複選) ☐ 環境物品十分髒亂 ☐ 衣著不符季節 ☐ 食品雜置、蚊蠅蟑螂紛飛 ☐ 通風不良 ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無 ☐ 無法觀察 安全問題(可複選) ☐ 電線裸露 ☐ 照明設備不足(如夜起時) ☐ 未裝設住宅用火災警報器 ☐ 多個電器同時使用一個插座 ☐ 熱水器安裝於室內，且不通風 ☐ 爐火(例如瓦斯爐、電熱器)周圍堆放可燃物 ☐ 出入動線囤積雜物 ☐ 其他：_____ ☐ 以上均無 ☐ 無法觀察		
三、特殊題項(橘色、黃色、綠色)勾選結果，由系統後台自動計算。			

壹、個人資料蒐集聲明暨同意書

- 一、依據衛生福利部擴大獨居老人服務實施計畫辦理。
- 二、取得您的個人資料，目的在於瞭解獨居老人的生活情形，並作為推動獨居老人相關政策之參考。
- 三、本次蒐集、處理及利用您的個人資料，內容包括姓名、出生年月日、居住狀況、婚姻、家庭、聯絡方式、身體狀況、社會活動等，皆依個人資料保護法及相關法規辦理。
- 四、為瞭解轄內獨居老人的生活情形，您同意配合衛生福利部擴大推動獨居老人服務相關政策，處理及使用您的個人資料。
- 五、本聲明暨同意書如有未盡事宜，依個人資料保護法或其他相關法律之規定辦理。
- 六、您瞭解此同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，具有書面同意衛生福利部及_____(縣)市政府蒐集，並依政策執行時間所需處理及使用您個人資料之效果。

我已詳閱本同意書，☐同意☐不同意個人資料於上開範圍內使用。

貳、串聯健康資料的意願

我☐同意☐不同意將這份生活關懷表訪查結果，供國家型健康資料庫(如健保資料、長照資料等)分析使用，僅作為 115-116 年度獨居老人政策服務成效評估用途。

立書人：_____ (須本人簽名、蓋章或手印)

中華民國 年 月 日

社政訪查人員受訪資訊保密同意書

立同意書人_____同意於參與○○縣/市辦理「擴大獨居老人服務計畫」期間，遵守以下事項：

- 一、為維護公務機密及相關業務個人資料保護，對於參與獨居老人訪查作業期間接觸相關之個人秘密、隱私及持有之相關資料，負保密之責，不得無故洩露或公開。
- 二、遵守「個人資料保護法」法令及各專業服務倫理規定，不私自蒐集任何資訊，不將上開資訊洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人。
- 三、如因違反相關法規所生之損害，本人願負法律上責任，不再擔任獨居老人訪查員後亦同。

立同意書人：_____

身分：☐社會局/處☐社工☐志工☐其他_____

身分證字號：

聯絡電話：

中華民國 年 月 日

民政訪查人員受訪資訊保密同意書

立同意書人_____同意於參與○○縣/市辦理「擴大獨居老人服務計畫」期間，遵守以下事項：

- 一、為維護公務機密及相關業務個人資料保護，對於參與獨居老人訪查作業期間接觸相關之個人秘密、隱私及持有之相關資料，負保密之責，不得無故洩露或公開。
- 二、遵守「個人資料保護法」法令及各專業服務倫理規定，不私自蒐集任何資訊，不將上開資訊洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人。
- 三、如因違反相關法規所生之損害，本人願負法律上責任，不再擔任獨居老人訪查員後亦同。

立同意書人：_____

身分：☐公所人員☐村里長☐村里幹事

身分證字號：

聯絡電話：

中華民國 年 月 日

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路六段488號

聯絡人：黃婕

聯絡電話：02-8979-1196 分機：208

傳真：02-2701-8410

電子郵件：sfaa1016@sfaa.gov.tw

受文者：衛生福利部社會及家庭署

發文日期：中華民國115年2月13日

發文字號：衛授家字第1150860046號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明二

主旨：為落實推動115-116年度獨居老人訪查作業，請確實依說明辦理，請查照。

說明：

一、依據本部115年度擴大獨居老人服務實施計畫辦理。

二、旨揭訪查作業相關注意事項如下：

(一)為利受訪者清楚辨識訪查員身份，請貴府(局)依訪員證樣式(如附件)提供訪查員於訪查時配戴並出具本函，以利受訪者能確認訪查真實性。

(二)請訪查員確實依「獨居老人生活關懷表」題項訪查，並向受訪者宣達「三不會」事項，含不會洩漏個人資料給任何人、不會詢問與訪查無關的資料、不會要求提供帳號/存摺/印章。

(三)訪查員依前開關懷表訪查後完成資料勾選，並調查受訪者



同意政府蒐集個人資料及串聯健康資料之意願，且簽署同意書。

(四)請訪查人員及公所人員於每次完成訪查後簽署資訊保密同意書，務必落實受訪者個資保護。

正本：臺北市政府社會局、新北市政府社會局、桃園市政府社會局、臺中市政府社會局、臺南市政府社會局、高雄市政府社會局、宜蘭縣政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、雲林縣政府、嘉義縣社會局、屏東縣政府、臺東縣政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府

副本：內政部、財團法人國家衛生研究院(均含附件)

訪員證樣式

規格說明

訪員證尺寸：寬9cm*高12.4cm

照片：寬3.5cm*高4.5cm (2吋)

◆正面

	115-116年度 擴大獨居老人服務訪查
訪員證	
 (照片)	
姓名：○○○	
○○縣(市)政府	
○○社區發展協會	
查詢電話：○○-○○○○	

◆背面

▲ 會配戴訪員證 ▲ 會主動出示衛生福利部公文 ▲ 不會洩漏個人資料給任何人 ▲ 不會詢問與訪查無關的資料 ▲ 不會要求提供帳號、存摺、印章
--