

115 年度花蓮縣老人福利機構內處境不利老人倡導關懷服務  
徵選簡章(草案)

壹、 計畫依據

- 一、 老人福利法第 40-1 條。
- 二、 長期照顧服務法第 46 條。
- 三、 花蓮縣政府推展社會福利服務補助作業要點。

貳、 計畫目的

為維護老人尊嚴與健康，安定老人生活，保障老人權益，增進老人福利。針對居住於機構的弱勢老人無法發聲、尋求協助無門者，特別是無家屬之中、低收入老人，提供相關之倡導關懷服務機制，藉由培訓倡導關懷人定期拜訪探視，協助維護權益，並增進生活及照顧品質，保障老人之基本生活安全與品質。

參、 服務期間

自 115 年 1 月 1 日起至 115 年 12 月 31 日。

肆、 服務區域

本縣 13 個鄉鎮市。

伍、 申請資格及條件

- 一、財團法人、社團法人、社會福利機構、照顧服務勞動合作社。
- 二、社會教育機構。
- 三、社會工作師事務所。

陸、 服務對象內容

本方案依序針對以下服務對象，提供倡導關懷服務：

- 一、由直轄市、縣(市)主管機關委託中低收入失能老人公費安置於老人福利機構者。
- 二、居住於老人福利機構，並符合下列指標之一者：
  - (一)無扶養義務人或法定代理人者。
  - (二)家庭(屬)支持薄弱者。
  - (三)經直轄市、縣(市)主管機關評估有關懷需求者。
  - (四)經老人福利機構評估有關懷需求者。

三、由直轄市、縣（市）主管機關委託中低收入失能老人公費安置於住宿式長照機構、護理之家或榮民之家，且無扶養義務人或法定代理人、家庭（屬）支持薄弱，並經直轄市、縣（市）主管機關評估有關懷需求者。

## 柒、執行方式

### 一、健全倡導關懷機制之運作：

1. 應為提供服務之社工人員、倡導人投保團體意外保險。
2. 應訂有服務倫理守則、編撰及修訂服務手冊，並督導倡導人員遵守。
3. 如服務執行期間有知悉入住機構老人有老人福利法第 41 條第 1 項情事，疑似遭受疏忽、虐待、遺棄等相關情事，致有生命、身體、健康或自由之危難時，應主動通報本府處理。
4. 應接受本府輔導、監督、檢查及評鑑，並配合本府參與相關會議及宣傳活動、繳交各式報表及相關資料。

### 二、人事及勞健保：

1. 社會工作人員薪資(含年終獎金)：社會工作人員需符合「專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應試資格」之資格，並依據衛生福利部補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫辦理。另於每年度 1 月 31 日前內至衛生福利部「社福機構暨專業人力管理資訊系統」詳實登載完成本採購案聘任社會工作師(員)薪資，並依規定上傳學歷(畢業)證書、勞動契約、有效效期內之社會工作師執業執照、有效效期內之專科社會工作師證書、勞工保險、勞工職業災害保險及全民健康保險之加保證明、勞工退休金之提撥證明等相關文件；如遇社工師(員)異動時，應於收到機關同意函後 10 個工作天內完成異動更新。
  2. 勞、健保及勞退金：依社工員薪資作為投保級距，並依規定辦理投保事宜。另申請時需檢附勞、健保及勞退金證明文件。
  4. 如社工人員有異動，應於 30 日內通知本府。
- 三、培訓教育訓練：培訓一般社會人士接受基礎課程，通過面試者，接受進階課程，並完成機構參訪與實務見習且結業後，成為倡導關懷

人。培訓課程包含基礎訓練課程(6小時)及進階訓練課程(12小時)，共 18 小時，請依工作計畫按時完成，如計畫有異動請來文核備。

(1)基礎課程：辦理新倡導人基礎訓練課程 1 場(6 小時)，課程包括認識獨立倡導、認識老人福利機構、法定傳染疾病及感染管制等（參與基礎訓練且通過面試者，始得參與進階訓練）。

(2)進階課程：辦理新倡導人進階訓練課程共 2 場(合計 12 小時)，課程包括高齡者身心發展之認識、高齡者保護與相關規範、高齡者權益倡導原則與全人關懷、人際關係與溝通技巧、處理抱怨問題及意外事件應變、倡導關懷人角色與實務、紀錄撰寫。

(3)機構參訪與實務見習：3 個月完成 6 次機構實務見習。

四、持續訓練課程：辦理持續教育訓練 4 場，每場 5 小時，每場需 10 人次參與，並將持續教育訓練之訓練教材供其他參與之倡導人，請依工作計畫按時完成，如計畫有異動請來文核備。

五、團體及個別督導會議：應辦理團體督導 4 場次，團體督導每場需 10 人次參與。另得就倡導人個別服務情形，不定期辦理個別督導。

六、倡導關懷服務：

1. 媒合倡導人進入機構：由單位媒合倡導人進入本縣縣內合法設立許可之機構實施服務。

2. 服務個案量，115 年度需達 175 名以上，每案每個月訪視應達 2 次。如遇特殊情形，單位得敘明理由，以其他訪視方式代替之，並留有相關紀錄。

3. 每月每組倡導關懷人同一家機構至多訪視 2 次；每人每次 800 元。

4. 每組倡導人於每家機構服務 5 位服務對象為基準；未滿 5 人者，以 5 人計；每增加 1 人至 5 人，得增加 1 組倡導關懷人。

5. 每家機構每次原則需 1 組倡導人(2 人同行)，如無，社工或督導需以其他方式陪同辦理之。

6. 倡導人提供服務對象多元支持服務，並透過照顧品質資訊公開化，維護其受照顧權益及改善照顧生活品質：

- (1)心理支持：傾聽服務對象意見，增進服務對象自尊。
- (2)社會支持：充權與鼓勵服務對象發聲，鼓勵表達自己的需求與參與其生活決策，並幫助無法發聲的服務對象，代表其表達意見。
- (3)提供資訊：提供服務對象照顧資訊，協助其了解自己的權益、應獲得的服務品質以及討論可行的選擇。
- (4)保障權益：維護服務對象權益與獲得應有的服務品質。
- (5)回應服務：從個人、組織與體制不同層面進行溝通與對話，即時回應服務對象需求，並協助改善問題。

7. **倡導訪視紀錄**：單位應培訓倡導人撰寫服務紀錄，且倡導人於機構服務期間應有服務紀錄。(服務紀錄應包含服務對象概況及服務對象需求)。督導回收倡導人訪視紀錄表及簽到表，瞭解長輩有無緊急狀況，或是需要協助跟機構溝通事項。

七、**方案宣導**：辦理 4 場宣導，宣導人次累計需達 200 人次以上，並於 115 年 9 月 30 日前應至少辦理 2 場。

八、**參與衛生福利部社會及家庭署結合民間團體辦理之工作小組會議、團體督導及相關活動等**，凝聚方案推動共識，分享交流執行經驗及成果。

九、**業務聯繫會議**：本府會於年度辦理 1 場次業務聯繫會議，邀請相關機構出席參與，單位應出席並報告業務執行情形。

十、**報表與紀錄提送時間**：每個月 10 日前填報每月服務執行狀況表並以 MAIL 準時回報本府，每季(4 月、7 月、10 月、12 月)15 日前函送訪視紀錄、服務執行狀況統計表、倡導人名冊、合作機構名冊及服務個案名冊(另含電子檔 EXCEL 或 WORD 寄送)。

十一、**年度成果報告**：廠商應於 7 月 15 日內繳交當上半年度**成果報告**、12 月 15 日前繳交全年度**成果報告**，成果報告內容應包括年度業務計畫及執行概況(含方案宣導、培訓教育訓練成果或持續教育訓練成果、聯繫會議、團督紀錄)、年度經費支用情形明細表、倡導人名冊、合作機構名冊、服務個案名冊、年度服務量統計表、執行檢討與建議、成果照片…等相關文件；以上含書面 1 式 2 份函報本府

(另含電子檔 EXCEL 或 WORD 寄送)。另年度服務量統計表須包括下列指標：

1. 量化指標：

- (1) 辦理一般民眾倡導服務宣導場次及宣導人次。
- (2) 新增倡導關懷人人數(非首年辦理者，另含成長率)。
- (3) 合作老人福利機構家數及占轄內總機構家數比率。
- (4) 合作小型機構家數占轄內小型機構總機構家數比率。
- (5) 新增合作老人福利機構家數及成長率(非首年辦理者，另含成長率)。
- (6) 服務對象人數占目標服務對象人數比率。
  - A. 中低收入失能老人公費安置於老人福利機構者。
  - B. 居住於老人福利機構者。
  - C. 中低收入失能老人公費安置於住宿式長照機構、護理之家或榮民之家者。
- (7) 新增服務對象人數及成長率(非首年辦理者，另含成長率)。
  - A. 中低收入失能老人公費安置於老人福利機構者。
  - B. 居住於老人福利機構者。
  - C. 中低收入失能老人公費安置於住宿式長照機構、護理之家或榮民之家者。
- (8) 個案照顧服務與權益問題處理案件數及完成率。

2. 質化指標：依倡導關懷服務工作項目(心理支持、社會支持、提供資訊、保障權益及回應服務)分項敘述服務介入成效。

3. 滿意度調查：

- (1) 服務對象或機構對倡導關懷服務滿意度調查。
- (2) 倡導人對單位滿意度調查。
- (3) 滿意度調查報告之意見，得納入 116 年度服務計畫辦理。

項目	月份												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1
填報每月服務執行狀況表(每月10日前)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
函送訪視紀錄、服務執行狀況統計表、倡導人名冊、合作機構名冊及服務個案名冊(前三季結束後15日內,最後一季年度結束10日內)				●			●			●			●
每半年函送成果報告(7月15日與年度結束10日內)							●						●
核銷(前三季結束後15日內,最後一季12月10日內)				●			●			●		●	

## 捌、 補助項目及標準

### 一、專業服務費：

1. 專業服務費：老人福利機構之合作機構數、服務個案數及實際服務倡導關懷人數加總達 90 者，補助專職社會工作人員 1 人，離島區域不在此限。增加 45 以上者，得增加補助專職社會工作人

員 1 人，每計畫至多補助 2 人。

2. 社會工作人員年資及證照加給請分列，申請時應併附相關證明文件依社家署補助作業要點相關規定核算。無相關資格證明之社工員將以 38,898 元/月核算，含年資 5 年，43,898 元/月核算。
3. 最高不得超過 1,131,246 元。

#### 二、倡導關懷服務費：

1. 每月每組倡導關懷人同一家機構至多訪視 2 次；每人每次 800 元。
2. 每組倡導關懷人於每家機構服務 5 位服務對象；未滿 5 人者，以 5 人計；每增加 1 人至 5 人，得增加 1 組倡導關懷人。

#### 三、訓練及活動費：僅含專家學者出席費、講座鐘點費、差旅費、臨時酬勞費、印刷費、場地及佈置費、膳費、意外保險費、器材租金、車輛租金。

1. 培訓教育訓練費：本項目含講座鐘點費每小時 2,000 元、講師交通費、講師住宿費(每人平日最高 3,500 元；假日最高 4,500 元)、膳費(每人每餐上限 140 元)、場地及佈置費、印刷費。
2. 持續教育訓練費：本項目含講座鐘點費每小時 2000 元、講師交通費、講師住宿費(每人平日最高 3,500 元；假日最高 4,500 元)、膳費(每人每餐上限 140 元)、場地及佈置費、印刷費。
3. 團體及個別督導費：本項目含專家學者出席費每場 2,500 元與交通費。
4. 個案服務費：每家機構每組倡導關懷人以服務 5 名個案為基準，每次訪視服務費 800 元。
5. 方案宣導費：本項目含講座鐘點費每小時 2,000 元、講師交通費及場地及佈置費。
6. 參與社家署、老盟及其委託單位辦理之相關活動及會議費。

#### 四、專案管理費：

1. 最高不得超過 15 萬元。
2. 文具用品、臨時酬勞費(時薪不得低於基本工資規定)、水電費、油料費、電腦及影印機耗材、事務機器租金、通訊費、電話

及網路費、郵資、清潔用品、補充保險費、本案社工員意外保險費等，依實際需求編列。

五、勞、健保及提撥勞退準備金費每人每個月 6,000 元，最高不得超過 14 萬 4,000 元。

#### 玖、 經費撥付(核銷)

本計畫共計新臺幣 286 萬 6,000 元整，契約分期付款於簽約後分 3 期撥付廠商。

一、第 1 期：預撥 85 萬元。

115 年 2 月 15 日前函送領據、社工人力名冊、學歷及年資證明、(如具社工師執業執照應檢具)、社工員勞保健保與勞工提撥退休金資料、保險單(社工員與關懷人團體保險)、上半年工作計畫(含甘特圖、人力工作分配、課程安排、方案宣導及團督等內容)，經機關審查後付款。

二、第 2 期：預撥 85 萬元。

115 年 7 月 15 日前函送上半年成果報告 1 式 2 份(含 word 檔)、經費執行狀況表、下半年工作計畫(含甘特圖、人力工作分配、課程安排、方案宣導及團督等內容)，經機關審查後付款。

三、第 3 期：結算核實支付項目後撥款。

115 年 12 月 10 日前函送領據、公益彩券回饋金補助計畫成果報告表、執行概況考核表、經費收支明細表、支出憑證明細表、支出原始憑證、社工員進階考核表，經機關審查後付款。

四、D. 全年成果報告 1 式 2 份(含 word 檔)、滿意度調查報告(含問題解決及回饋處理)、訪視紀錄、服務執行狀況統計表、倡導人名冊、合作機構名冊及服務個案名冊於年度結束 10 日內提送。

**核銷時程：**分別於 115 年 4 月 15 日、7 月 15 日、10 月 15 日前，函送每季經費收支明細表、支出原始憑證、訪視紀錄、服務執行狀況統計表、倡導人名冊、合作機構名冊及服務個案名冊辦理核銷。

## 壹拾、 徵選審查作業

一、本案將由本機關依「評選委員會組織準則」成立評選委員會（下稱評選委員會），並依「評選委員會審議規則」辦理評選。

二、評選作業：

（一）本府公告網站徵求單位依限提送申請計畫，始得為評選之對象。

（二）評選作業內容請參閱評選須知。

## 壹拾壹、 經費來源

經費總計 286 萬 6,000 元整，由本府 115 年度公務預算-社政業務-老人福利-獎補助-對國內團體之捐助支應。（經費所需預算，俟本縣議會審議通過後並完成法定程序始可動支；另如通過金額不足支應，則調整本計畫經費）。

## 壹拾貳、 行政管理

一、本府之權責

（一）負責補助程序、補助業務之督導及查核。

（二）得隨時派員參與申請單位辦理之各項活動。

（三）協助相關行政協調。

（四）不定期對申請單位進行平時督考與定期考核。

二、受補助單位權責

（一）接受本府的督考與考核，並負服務責信之責。

（二）應訂定服務流程、督導流程、意外事件處理流程。

（三）應建立服務使用者申訴管道與措施，並配合宣導與教育服務使用者及其家屬知悉。

（四）應優先配合**考核指標辦理**、本府專案活動提供服務或宣導，另配合參加本府舉辦之相關會議、訓練，並協助提供各項佐證資料。

（五）接受補助之專業工作人員接受在職訓練，每人每年至少 20 小時，並載於成果報告。

（六）在職訓練及初次評估服務，在職未滿一年依當年度在職月份比例計之。

### 壹拾參、 社工制度

本府補助之專職社工人力，契約請符合下列規定：

- 一、薪資全額給付：專職社工薪資標準應符合「補助民間單位社會工作人員薪資制度計畫」，且本府全額給付。
- 二、禁止回捐：勞動契約應有社工薪資全額給付、未保障勞工權益之獎懲措施之文字或相關規定者。發現有薪資未全額給付或回捐者，自查獲屬實之日起1年內不再給予補助；如涉情節重大或經查獲再犯者，自查獲屬實之日起2至5年內不再給予補助。
- 三、勞動法令課程：社工員需參加勞動法令訓練課程(至少3小時)，並於核銷時繳交證明文件。

### 壹拾肆、 預期效益

- 一、辦理一般民眾倡導服務宣導 4 場次及宣導 200 人次。
- 二、新增倡導關懷人 25 位及成長率 69%。
- 三、合作老人福利機構 18 家及占轄內老人福利總機構家數比率 100%。
- 四、合作小型老人福利機構 13 家及占轄內小型老人福利機構家數比率 100%。

壹拾伍、 本計畫奉核後實施，修正時亦同。