

## 115 年花蓮縣政府辦理「坐月子到宅服務方案」計畫

### 壹、目的：

為建構懷孕婦女友善城市，提供本縣懷孕婦女除原有生育補助請領之外，另一項福利服務措施選擇使渠等在懷孕期間各項貼心與實質服務，由專人到宅提供產婦坐月子服務，讓其獲得身心調養與照護，減輕照顧新生兒壓力，並開創中高齡、新住民、弱勢婦女就業機會，建構就業與福利雙邊經營的婦女培力之具體作為，同時呼應衛福利部婦女需求趨勢研究報告書之婦女需求、SDGs 永續發展目標以及性別平等指標。

### 貳、依據：花蓮縣政府「114 年花蓮縣坐月子服務方案先期作業計畫」辦理。

### 參、主辦單位：花蓮縣政府社會處

### 肆、實施期間：115 年 3 月 1 日至 115 年 12 月 31 日。

### 伍、計畫內容：

- 一、補助設置坐月子服務媒合平台及坐月子到宅服務員等行政管理。
- 二、設置資源中心及辦理相關懷孕產後婦女學習課程與諮詢服務。
- 三、媒合提供坐月子到宅服務。
- 四、辦理坐月子到宅服務員招募及繼續教育。
- 五、辦理計畫相關的 SDGs 永續發展目標、性平、婦女宣導活動及考核業務。

### 陸、服務區域：花蓮縣各鄉鎮市

### 柒、計畫執行方式：

- 一、設置坐月子到宅服務媒合平台有 **3 名** 坐月子到宅服務督導員
  - (一) 透過公開徵選及補助立案民間團體等組織提供服務。
  - (二) 補助辦理單位設置坐月子服務媒合平台及督導坐月子到宅服務員等行政管理。
  - (三) 坐月子到宅服務媒合平台服務內容：
    1. 提供福利諮詢、轉介服務。
    2. 受理坐月子到宅服務申請及媒合。
    3. 督導與行政管理。
  - (四) 媒合坐月子到宅服務：平台派員進行接案及到宅訪視，協助坐月子到宅服務員與申請人（新生兒父母）簽訂服務契約。
  - (五) 坐月子到宅服務督導：
    1. 個別督導作業說明：
      - (1) 坐月子到宅服務員於服務期間內，平台督導員應辦理電話訪談產婦及服務員各 1 次，電訪需撰寫紀錄。
      - (2) 凡服務案件未滿 3 案者，或服務滿意度未達 4.5 分以上者，平台督導員須至少進行 1 次到宅訪視到宅服務員並撰寫紀錄。

- (3)平台督導員服務期間若在 30 日以內，應辦理開案與結案共 2 次訪視；若服務超過 30 日，則應辦理開案、中間及結案共 3 次訪視。
- (4)所有電話或到宅訪視督導，均應撰寫紀錄並附相關照片，每月彙整後於隔月 10 號前函報本府備查。

2. 團體督導作業說明：

為提升坐月子到宅服務員之專業支持與經驗交流，平台每年度應辦理至少 2 次團體督導。督導過程應妥為撰寫督導紀錄並拍攝佐證照片，團體督導紀錄、照片及相關資料平台應於辦理完成後 15 日內函報本府備查。

3. 平台於服務過程中，若發現新生兒、產婦或坐月子到宅服務員有受虐或疑似受虐危機情形，應依「花蓮縣政府辦理坐月子到宅服務疑似虐待或重大不當對待處理流程」之規定辦理。所稱「重大不當對待事件」，係依衛生福利部社會福利機構重大事件通報及追蹤流程定義，指涉及可能引發媒體關注或社會關切之不當對待致死或重傷案件。平台應即時通報相關單位，確保事件獲妥適處理。另平台應於在職訓練課程中，強化到宅服務員之服務敏感度訓練，並明確說明通報權責、判斷原則及通報流程，以確保服務員具備即時辨識與正確通報之能力。

(六)坐月子到宅服務媒合平台行政管理：

1. 提供坐月子到宅服務相關諮詢、糾紛輔導及轉介資訊。
2. 定期報表彙整事宜。
3. 每月定期報送個別督導紀錄、團體督導紀錄、申請及媒合之服務量報表。
4. 自行辦理招募、儲備或篩選有服務熱忱之坐月子到宅服務員。
5. 宣導坐月子到宅服務措施，提升服務能見度及服務量。
6. 建立產婦意見回饋機制，作為坐月子到宅服務媒合平台服務內容及推廣技巧改進之參考。平台應確實蒐集每案產婦回饋意見，回饋意見應於每案服務結束後 20 日內收整完畢，並登錄於報表中，以利後續檢視與精進服務品質。
7. 實施坐月子到宅服務員考核及退場機制，提供坐月子到宅服務員有申訴機會與管道。
  - (1) 考核機制：平台應提出定期服務員考核機制，並提供相關紀錄，報本府核備，並於核銷時提供紀錄及相關資料。
  - (2) 退場機制：平台應提出服務員退場機制(包括主動退場、被動退場、暫停接案者)，退場及暫停接案者平台應提供服務員填寫退場申請表，並簽署相關同意書，退場流程完竣後，平台應將服務員檔案進行歸檔並保存紀錄。前述退場機制及相關同意書格式，平

台應於擬定完畢後報本府備查。

(3) 申訴管道：平台應依「花蓮縣政府坐月子到宅服務媒合平台消費糾紛及申訴處理流程」(附件2)辦理。

8. 應訂定加入媒合平台同意書及契約書(由平台與服務員共同簽署)，要求坐月子到宅服務員簽訂加入媒合平台同意書，以明定坐月子到宅服務員與之權利義務，平台應於21小時職前訓練合格後立即完成簽署契約書與同意書。前述同意書及契約書應由平台擬定並報本府核備，修正時亦同。
9. 平台應訂定坐月子到宅服務之工作流程及申訴機制，並製作服務契約書(由服務員與產婦共同簽署)及新進人員服務工作手冊等相關文件，前述文件均應報請本府備查。申訴事宜應依「花蓮縣政府坐月子到宅服務媒合平台—消費糾紛及申訴處理流程」(附件2)辦理；如發生相關事件，平台應於十日內通知並將事件處理情形報請本府知悉。
10. 應協助辦理投保「坐月子到宅服務員平台地點公共意外責任險」及「坐月子到宅服務員團體保險」事宜。前述到宅服務員團體保險應定期辦理投保，並於核銷時檢附投保證明及投保人員清冊。
11. 平台應管理坐月子到宅服務員辦理定期健康檢查，到宅服務員定期健康檢查應每2年1次。
12. 平台應定期辦理分期核銷並如期繳交相關報表。若經本府以公文稽催超過二次仍未完成補正或繳交，將於下次徵選評比時酌予扣分。
13. 平台應建置服務員線上打卡機制，並按月提報本府服務員打卡紀錄及相關報表作為到宅服務員發放薪資依據。線上打卡系統應具備打卡地點及上下班時間記錄功能，平台並應督導及管考服務員確依實際上班情形進行打卡，並據以請領薪資。如有不當請領情形，經查屬實者，應繳回溢領薪資並列入紀錄；情節重大者，平台及該服務員均不得再承接本府委辦案件。
14. 平台所有相關之官方帳號及系統平台帳號，其管理權限及所有權均應歸屬本府。
15. 平台應配合並參與本府辦理之訪視輔導、聯繫會議、在職訓練及外部督導等相關事項。
16. 平台得規劃自費優惠服務措施，提供加值創新或客製化貼心服務。
17. 其他對坐月子到宅服務員服務之事項。

## 二、媒合提供坐月子到宅服務

### (一) 服務對象：

申請人為設籍本縣之新生兒父母，新生兒母親年收入未達200萬，且

新生兒於本縣辦理出生登記或初設戶籍，及符合下列條件之一者，於預產期一個月內預約申請，或於出生後2個月內申請：

1. 新生兒出生當日，其父或母已設籍並實際居住本縣滿一年。
2. 未設籍本縣之未婚婦女，新生兒經生父認領登記，生父於新生兒出生當日已設籍並實際居住本縣滿一年。
3. 生母為新住民未取得身分證且實際居住本縣具有證明者。

(二) 服務內容：

1. 產婦於產後2個月內可申請到宅服務。每日服務原則以4小時為限，總時數為180小時，折合金額新臺幣59,400元。
2. 若為雙胞胎，則每日可申請至6小時，總時數為270小時，折合金額新臺幣89,100元。
3. 每月服務時數將由平台依個案情形進行評估與分配。服務時段為每日早上7時至晚上8時。
4. 服務內容包括：婦嬰照顧、育兒指導、簡易家事清潔及月子餐製作等項目。
5. 補班規定：原則不得補班，到宅服務員若於服務期間請假，平台應另媒合到宅服務員進行代班。如特殊情形需進行補班，需產婦及服務員雙方同意，並告知平台，該補班日不得超過4小時規定，且須於產婦產後2個月內完成補班。

(三) 申請方式：

1. 由孕婦本人、配偶或家屬向坐月子到宅服務媒合平台提出申請。
2. 由坐月子到宅服務媒合平台派員與坐月子到宅服務員共同簽訂服務契約，並說明服務內容，須於服務起始日前完成簽約。
3. 坐月子到宅服務員與申請產婦應於服務起始日前簽訂服務契約書，約定服務日期、時間及服務地點等服務內容。
3. 繳交的資料包括：媽媽手冊封面（預產期那頁）、產婦身分證、產婦或生父戶籍一年證明（戶籍謄本）、產婦所得收入證明，以及新生兒於本縣辦理出生登記或初設戶籍的資料。
4. 平台應定期聯絡瞭解服務狀況。服務期間若在30日以內，應辦理開案與結案共2次訪視；若服務超過30日，則應辦理開案、中間及結案共3次訪視。所有電話或到宅訪視督導，均應撰寫紀錄並附相關照片，每月彙整後函報本府備查。
5. 平台應於產婦產後一個月內收整前述第3點資料，產後一個月內未提交完整資料者，須於本府通知次日起五日內補齊，未補齊將取消公費申請資格，改由自費服務。

(四) 收費標準：

1. 符合免費服務者：超過免費時數，產家得自費購買服務時數，以每小時330元計(月子服務到宅服務員服務費300元/時、委辦平台單位行政管理費30元/時)。
2. 未符合免費服務者：實際居住本縣產婦可自費申請，皆以每小時330元計(月子服務到宅服務員服務費300元/時、委辦平台單位行政管理費30元/時)。

### 三、辦理坐月子到宅服務員招募培訓及繼續教育

#### (一)對象說明：

1. 招募年滿20歲以上，有意願加入坐月子到宅服務媒合平台實際提供服務者。
2. 平台須訂定甄選評估及篩選機制，透過甄選機制選取有熱忱及使命感之服務員，以助於推動本服務措施之專業化。
3. 報名到宅服務員甄試資格須符合下列其一：
  - (1)具居托人員證照
  - (2)五年內具居家托育經驗
  - (3)護理人員證照或五年內具護理人員經驗(具產後護理經驗者佳)
  - (4)經立案機關團體培訓並取得證書之月子服務人員(培訓課程需符合衛福部訂定之「居家產後照顧服務員培訓課程」內容，並完成70%以上)。有關衛生福利部訂定之「居家產後照顧服務員培訓課程」全課程共計134小時，70%以上為94小時。
4. 符合前述資格者並經平台甄試合格者，需進行21小時職前訓練，經職前訓練學科與術科測驗合格者，始得擔任到宅坐月子服務員。
5. 到宅服務員需加保保母職業工會或團體保險。前述團體保險由平台統一辦理投保。
6. 到宅服務員需申請近3個月之良民證，並進行健康檢查。
7. 到宅服務員消極資格(不得擔任之情形)：有下列情形之一者，不得擔任坐月子到宅服務員：
  - (1)曾涉及危害兒童、婦女或家庭暴力案件，經法院判決有罪或正在偵查、審理中者。
  - (2)曾犯性侵害、人口販運、重大暴力或毒品等犯罪，經判決有罪且尚未完成刑期或緩刑中者。
  - (3)經查有虐待、疏忽或其他侵害案主權益紀錄，情節重大或經主管機關認定不適任者。
  - (4)列入兒童及少年福利與權益保障法、兒童及少年性剝削防制法、家庭暴力防治法或性侵害犯罪防治法相關不當從業人員名單者。
  - (5)涉及不當請領補助、詐領薪資或偽造照顧紀錄等情形，經查證屬實

者。

- (6)有重大衛生、疾病或身心狀況不適合執行照顧工作，經醫療或主管機關認定不適任者。
- (7)拒不配合平台或主管機關之督導、教育訓練或查核作業，經限期改善仍未改善者。
- (8)違反保密義務或洩露案主個資、隱私，情節重大者。
- (9)其他經本府認定不適任者。

## (二)培訓與職前訓練：

1. 21小時職前訓練內容：職前訓練課程須於課程開始前1個月提交訓練計畫書，並附師資規劃、課程講義、學科與術科考題、通過甄試之學員清冊報本府備查，經本府同意備查後始得辦理。課程規劃乃參考衛生福利部所訂之「居家產後照顧服務員培訓課程」內容制定。其內容須包括以下項目：

- (1)認知基礎3小時：課程內容需包括居家產後照顧服務、消費者保護、嬰幼兒福利資源運用與保護通報等。
- (2)產婦照顧7小時：課程內容須包括產後照顧、產後心理調適、協助哺乳姿勢等。
- (3)新生兒照顧7小時：包括新生兒照顧、新生兒常見的問題與疾病、新生兒生活照顧技巧等。
- (4)產後飲食2小時：產後飲食需求、膳食烹調與菜單安排等。
- (5)簡易家事服務2小時：家事管理概論、新生兒及產婦衣物清潔技能、居家收納與擺設技巧等。

2. 年度職前訓練：

- (1)平台每年度應辦理4場次職前訓練，分別為北區、中區、南區場次，各區至少應辦理1場，另中區及南區合計應辦理3場。辦理場地、日期，由平台擬定後報本府同意備查後辦理。
- (2)每場次招募學員30名，中區場次應招募至少25位居住於中區(壽豐鄉、豐濱鄉、光復鄉、鳳林鎮)之學員；南區場次應招募至少25位居住於南區(瑞穗鄉、玉里鎮、富里鄉、卓溪鄉、萬榮鄉)之學員。
- (3)平台應為促進區域平衡及提升中南區服務量能，於115年度依人口比例辦理各鄉鎮到宅服務員之招募與培訓；北區至少8名、中區至少5名、南區至少3名。

## (三)在職訓練：

1. 為強化坐月子到宅服務員之專業能力，新年度上線之到宅服務員，應於該年度終了前完成至少60小時之繼續教育或在職訓練。至於既有之到宅服務員，每年度亦應完成至少12小時之在職訓練時數。平台應輔

導及管考服務員依其身分類別達成前開規定，並依各梯次服務員人數及實際受訓需求，妥適規劃年度在職訓練課程，以確保訓練時數之符合。

2. 課程內容依需求另訂，平台需於課程前進行「課前需求調查」並將調查結果呈現於在職訓練成果報告。
3. 在職訓練課程內容規劃不得與職前訓練重複，平台應於辦理課程前30日將相關資料(含課程講義、師資、考題及學員清冊等)以函送本府同意備查。
4. 為避免在職訓練課程影響到宅服務員提供服務，建議在職訓練單堂課最多4小時，避免影響服務員與產婦權益，如有特殊情形，平台應規畫配套措施並報府備查。
5. 平台應於年度成果報告中呈現各在職訓練場次參與學員清冊，並附簽到表與照片佐證，另需統計平台所有到宅服務員當年度在職訓練受訓時數，明確列出完成12小時在職訓練與未完成12小時在職訓練到宅服務員名冊，平台應針對未完成12小時在職訓練者提出管理機制並納入到宅服務員個人考評。

(四)平台應製作服務員背心及證件，並規範服務員於服務時穿戴，以利識別。背心設計應考量服務員實務需求，得因應需求調整設計，惟調整應經本府同意備查。

#### 四、辦理宣導活動

- (一) 透過服務宣傳增加到宅坐月子服務能見性，並提升服務量
- (二) 辦理宣導或自行結合專題演講、課程活動、設攤、媒體採訪等方式進行宣導，每年實體宣傳6場次。
- (三) 另應同步運用大眾媒體宣傳(如網站、通訊軟體、臉書、LED 跑馬燈、電視牆、廣播等)、發布新聞稿或表揚等方式，加強宣傳效益。

#### 捌、預期效益：

- 一、創造滾動式福利經濟，建立友善婦女城市，預計坐月子到宅服務、諮詢服務、督導服務、成長學習及方案參與等服務受益達3,000人次。
- 二、提供中高齡、新住民、弱勢婦女彈性工時，開創二度就業，讓婦女兼顧工作與家庭，維持生活品質，並推動坐月子到宅服務專業發展，透過培訓或繼續教育預計可提供100名婦女就業培力機會。

#### 玖、申請計畫方式：

##### 一、申請對象：

符合下列資格之一者，得依本計畫規定提出申請：

- (一) 本縣各鄉(鎮、市)公所。
- (二) 依法登記立案之人民團體、社會福利機構或財團法人。

(三) 社會工作師事務所。

(四) 大專校院。

(五) 醫事機構。

## 二、申請方式：

一、符合前項資格之申請單位，應於本府公告受理期間內，檢具相關申請文件，以公文函送本府社會處提出申請，逾期恕不受理。

二、相關資料未檢附齊全者，視為資格不符，恕不通知補件或退件；資歷審查合格者，擇優通知評審，不合格者，恕不退件。

## 拾、經費預算：

一、預算總額：本案預估經費總計新台幣(以下同)4,631,000元。

### 二、經費用途：

(一) 獎補助費：預估4,631,000元

1. 委辦到宅服務專業服務人力費，覈實支應：預估1,684,200元，委辦單位(平台)配置專業服務人員3名，採固定薪資制新臺幣37,800，薪資含年終獎金 1.5個月(未滿1年依實際到職日比例計算)、勞健保及提撥勞工退休準備金。請領專業服務人力費需檢附每月薪資轉帳證明，如發現受補助單位有薪資未全額給付及薪資回捐者，自查獲屬實之日起一年內不再給予補助，如涉情節重大或經查獲再犯者，自查獲屬實之日起二至五年內不再給予補助。
2. 業務宣導費：預估70,000元辦理業務宣導費用。
3. 資訊平台維護費：預估30,000元月子服務媒合資訊平台維護費。
4. 平台單位行政管理費：預估1,955,900元(每月預估服務70人，每人90小時，委辦平台單位行政管理費30元，營運期自115年3至12月，服務量以10個月計)，行政管理費應優先運用於坐月子到宅服務平台人員之聘用、委託專人或公司辦理宣傳、專業人員、坐月子到宅服務督導人員與坐月子到宅服務員偏遠地區訪視交通費(依公里數或大眾交通工具車資另計)、場館租金、水費、電費、瓦斯費、電話費、設施設備修繕維護與更新、網路費、場館維護相關費用、郵資、材料費、各項規費、經本處以函文、電子郵件、傳真或其他管道通知或認定為特殊或緊急事件之處遇或給付費用、在職訓練及專業人員、到宅服務督導人員與坐月子到宅服務員之獎勵金等福利事項及其他雜支等。
5. 月子服務人員跨鄉鎮交通費：預估120,900元(月子服務人員跨鄉鎮交通費，暫以花蓮-富里來回服務 5 案次，以汽車每1公里3元計算，如最遠距離台11線計算花蓮至富里總長130公里，於總預算121,680元額度內，規劃執行5案、31日，合計120,900元。
6. 保險費：預估20,000元，協助投保「坐月子到宅服務員平台地點公共意

外責任險」及「坐月子到宅服務員團體保險」事宜。

7. 課程訓練費：預計750,000元，至少辦理4場梯次21小時衝刺班(含3場於花蓮中南區辦理)、1年12小時在職訓練、2場次坐月子到宅服務員聯繫會議。

### 三、經費及核銷規定：

- (一)若業務費有經費不足情形，應優先以行政管理費支應，委辦單位(平台)須妥善控管行政管理費之支出，若仍有不足，差額由委辦單位(平台)自行負擔。
- (二)委辦單位需設立專戶，專款專用於本計畫。
- (三)單位須按季核銷，每季核銷最晚送件時間為6月10日、9月10日、11月10日及12月10前，該季若未完成核銷，本府不予預撥下一季款項。
- (四)每季核銷時須檢附行政管理費收入及經費支出表，以供本府掌握行政管理費狀況，並據以辦理後續核銷相關事宜
- (五)核銷需附薪資轉帳證明、經費明細表、服務時數清冊、線上及紙本差勤明細。
- (六)請領交通費需檢附請領清冊，清冊需包括起訖地點(地址)、交通工具(火車、汽車或機車)、公里數、換算金額(汽車每公里3元、機車每公里2元)、請領人簽章。
- (七)請領專業服務費需檢附每月薪資轉帳證明，如發現受補助單位有薪資未全額給付及薪資回捐者，自查獲屬實之日起一年內不再給予補助，如涉情節重大或經查獲再犯者，自查獲屬實之日起二至五年內不再給予補助。
- (八)另本府得視實際行政管理費成長情形，調整本計畫之委辦費用。

#### 四、經費概估表

項目	經費(元)	說明
專業服務費	1,684,200	3名人力，每名人力37,800元，薪資含年終獎金 1.5 個月。(115年3月1日至12月31日)(未滿1年依實際到職日比例計算)、勞健保及提撥勞工退休準備金。
業務宣導費	70,000	辦理業務宣導，例：社區宣導…等
資訊平台維護費	30,000	媒合月子服務平台 APP 維護費
平台單位行政管理費	1,955,900	每月預估服務70人，每人90小時，委辦平台單位行政管理費30元，自 115年3月至12月，服務量以10個月計)總計：189萬元整，剩餘新臺幣65,900支應本計畫其餘等雜費。
月子服務人員跨鄉鎮交通費	120,900	以汽車每公里3元計算，單趟130公里，來回260公里，每案每日交通費為780元；於總預算121,680元額度內，規劃執行5案、31日，合計120,900元。
保險費	20,000	「坐月子到宅服務員平台地點公共意外責任險」及「坐月子到宅服務員團體保險」等。
課程費	750,000	4場梯次21小時衝刺班(含3場於花蓮中南區辦理)、1年12小時在職訓練、2場次坐月子到宅服務員聯繫會議。
預算合計	4,631,000	

※上表各項經費皆可相互勻支