

家庭托顧服務-輔導手冊

中華民國 113 年 5 月

家庭托顧服務輔導手冊目錄

第一章 認識家庭托顧服務.....	3
一、長期照顧服務基本介紹.....	3
二、家庭托顧服務介紹.....	4
三、家庭托顧服務的實際推動方式.....	5
第二章 家庭托顧服務輔導工作.....	8
一、輔導目的與功能.....	8
二、輔導工作類型.....	10
三、輔導技巧.....	11
四、輔導紀錄撰寫.....	13
五、輔導結果異常處理機制.....	14
六、直轄市及縣（市）政府辦理家庭托顧服務業務行政注意事項.....	16
七、常見問答（Q&A）.....	21
第三章 家庭托顧服務人員.....	23
一、家庭托顧服務人員資格及工作內容.....	23
二、長照人員認證及登錄.....	26
三、繼續教育訓練.....	33
四、常見問答（Q&A）.....	34
第四章 家庭托顧服務機構設立.....	36
一、機構設立申請人之資格與限制.....	36
二、照顧服務設施設備規劃.....	41
三、協助取得籌設及設立許可.....	53
四、成為長照服務特約機構.....	68
五、設立許可變更及廢止.....	75
六、常見問答（Q&A）.....	79
七、托顧家庭設立相關流程.....	82
第五章 家庭托顧服務品質監督與管理.....	85

一、內部品質管理.....	85
二、外部品質管理.....	110
三、常見問答 (Q&A)	113
四、進階閱讀：家庭托顧服務之文化能力與人文環境營造	117
附錄：相關法規彙編及資源.....	121
一、家庭托顧服務相關法規.....	121
二、中央及各縣市政府家庭托顧服務相關資訊.....	200
三、參考文獻.....	202

第一章 認識家庭托顧服務

一、長期照顧服務基本介紹

長期照顧服務的意義，從狹義的角度來說，係指身心失能持續已達或預期達 6 個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務¹；但從廣義的角度來看，隨著照顧服務需求多元化，且為減少失能照顧年數、壓縮失能期間，除了已失能者的照顧外，也應積極向前發展各類預防保健、健康促進等減緩失能之預防性服務措施，並向後整合在宅安寧照顧、在宅醫療等服務，以期達成以服務使用者為中心之多元連續性服務之服務體系²。

「在地安老」是臺灣在不同時期推動長期照顧政策以來，一直持續積極推動的主要目標，也是全球各國面對老化議題的應對方針。因應不同地區的文化背景與在地特性，讓每一位老人都能夠待在自己最熟悉、安心且自在的環境中接受照顧，繼續維持原有的人際網絡與生活脈絡，以自己習慣且喜歡的方式度過晚年，社區式長期照顧服務因此而產生。

所謂「社區式長照服務」，是於社區設置一定場所及設施，提供日間照顧、家庭托顧、臨時住宿、團體家屋、小規模多機能及其他整合性等服務；但是不以受照顧者入住方式提供全時照顧或夜間住宿等服務³；簡而言之，服務個案會以往返住家及機構的方式接受服務，既能獲得照顧，也能保有與社區之間的聯繫及家庭關係，維持一定程度的社會支持。

¹ 長期照顧服務法第 3 條第 1 款。

² 長照十年計畫 2.0 之計畫目標與實施策略。

³ 長期照顧服務法第 9 條第 1 項第 2 款。

二、家庭托顧服務介紹

「家庭托顧服務」為社區式照顧服務體系中的一環，它可因地制宜地依據地區文化背景與在地特性發展，為服務帶來可近性、多元性以及連續性，落實了社區照顧的理念及在地老化的目標。這種以「家」為出發點的照顧概念，係介於居家與社區照顧間的服務模式，由受過訓練的家庭托顧服務員（以下稱為家托員），以自己的居住環境空間協助照顧失能者，提供包括身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧的服務⁴。如同保母在自己的家裡照顧幼兒一樣，家托員在照顧失能者的同時，也可以在家創業穩定經濟收入，讓家庭照顧者或二度就業者能夠兼顧家庭與就業需求，維持其家庭功能的完整性。

家庭托顧服務的特色也兼具居家式照顧與機構式照顧的優點。居家式照顧的優點在於讓失能者在自己家中獲得需要的照顧，不需要離開熟悉的生活環境，然而對於比較需要密集照顧的失能者來說，居家式照顧可能無法滿足這樣的需求；而機構住宿式照顧雖然能夠提供較完整的照顧，但必須抽離出既有的生活環境，到不熟悉的地方生活。而社區式的家庭托顧服務卻可以在失能者熟悉的社區中，小規模的提供較完整、時間較長的照顧，此外，對失能者來說，家庭托顧服務在地理上也較容易就近接受服務，展現出各個地區自有的照顧文化，服務過程也可以與社區之間既有的人際照顧網絡結合，更能夠在針對偏鄉長輩既有的生活脈絡提供適切的服務，同時兼顧居家式服務的在地優勢與機構式照顧的密集特色（陳正芬，2011）。

因此，透過「家」的照顧環境，讓一般地區、偏鄉或是原住民部落的失能者，除了機構之外，還有另一種在自己熟悉的環境能夠得到多元服務的選擇，也就是建立在地老化的目標，延長長輩居住在社區的時間，增進其獨立尊嚴的生活，並促進以人為本的照顧理念。

實務上，由於服務執行的場域在「家」中，是介於私領域與公共領域之間，模糊了「家」的界線，從法制面而言，將提供家庭托顧服

⁴ 長期照顧服務法施行細則第3條第2款。

務的私人住所視為一種「機構」(以下稱托顧家庭)，也間接複雜化家庭托顧服務及其服務空間認定，因此提供輔導協助的縣市政府或專業團體應對「家庭托顧」有基本的認識，並有足夠辨別家庭托顧服務與其他類型長照服務的能力，以避免造成輔導偏誤。

三、家庭托顧服務的實際推動方式

(一) 成立家庭托顧服務機構的資格 (詳第三章及第四章)

1. 照顧人員資格：民眾如有意願設立家庭托顧服務機構，應取得照顧服務人員資格，並應具 500 小時以上照顧服務經驗。
2. 人員配置：一間托顧家庭裡，應配置 1 名家托員，負責人與業務負責人為同 1 人。
3. 機構性質：托顧家庭性質屬 1 人機構，且設立於家托員家中，故不得為綜合式機構，亦無法共同提供其他社區式長照服務。

(二) 家庭托顧服務的服務對象與人數 (詳第三章)

接受家庭托顧服務之失能者，係指經長期照顧管理中心評估，符合長期照顧服務需要等級 (CMS) 第 2 級 (含) 以上，且符合下列情形之一者，包括：(1) 65 歲以上老人；(2) 領有身心障礙證明者；(3) 50 歲以上失智症者；(4) 55-64 歲原住民。另外，每一托顧家庭收托的對象，含家托員的失能家屬，同一時段不得超過 4 人。

(三) 家庭托顧服務的內涵

1. 身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服

務。

2. 日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、備餐服務、提供文康休閒活動等服務。
3. 安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。

(四) 如何申請提供家庭托顧服務（詳第四章）

申請提供家庭托顧服務需要以個人的名義，先向所在的縣市政府申請籌設許可，待籌設許可核准後（若資料完整無需補件，可在 90 天內完成），則可以開始針對無障礙設施設備進行修繕，完成無障礙設施設備後即可進行下一個程序，即申請設立許可，除應依規定備妥相關文件、資料外，縣市政府也必須前往托顧家庭實地勘查照顧環境。

取得設立許可證書後，托顧家庭可選擇是否與縣市政府簽訂特約契約；若提供服務過程中有變動，如家托員搬家、暫停服務、恢復服務等，則需向縣市政府申請辦理相關程序。

(五) 設立家庭托顧的補助

為鼓勵照顧服務員投入辦理家庭托顧服務，衛生福利部運用長照發展基金，獎助縣市政府補助開辦設施設備改善及材料費，未來補助亦將視資源布建情形適時調整，獎助項目及額度基準依當年度公告為準；除開辦費用外，家托機構亦可依其服務提供情形申報服務費用，說明如下：

1. 服務費用：家托員提供服務後可依長期照顧服務申請及給付辦法，申報相關服務費用包括政策鼓勵服務（AA03 至 AA11）、家庭托顧（BC）、社區式協助沐浴（BD01）以及社區式晚餐（BD02）。
2. 開辦設施設備改善及材料費：有意願設置托顧家庭者，依設置地區可獲得補助開辦費用最高新臺幣（以下同）10 萬

元至 20 萬元不等（在補助額度外，托顧家庭另須自行籌措至少 0 至 10% 之費用），作為托顧家庭購置休憩設備、衛浴設備（含地板防滑措施、扶手及照明設備）、緊急呼叫設備、急救箱、滅火器及住宅用火災警報器等裝備等用途。

第二章 家庭托顧服務輔導工作

前一章簡要說明了家庭托顧服務的意旨及精神，但對於家庭托顧服務的實際推動狀況來看，卻有些事與願違，例如民眾容易因誤解而刻意將家裡營造成住宿式機構或醫院的樣子，以符合自己對「長照機構」的想像；其次，家托員的照顧工作因與私領域的生活密不可分，家庭托顧服務場域比起一般機構具有更多「家」的氛圍，但部分民眾為了明確分離工作與私領域生活的界線，轉而另尋場所以租屋方式投入家庭托顧服務，反讓托顧家庭變成「刻意營造」家庭氛圍的機構；家庭托顧也不像其他類型的長照機構，具有配置資深的護理人員或社會工作人員擔任業務負責人來掌管機構服務品質，而是僅具有 500 小時的照顧服務人員就有資格來設立，並且只要一個人即能營運，可謂為最小服務單位的長照機構。因此，協助輔導設立及營運的專業團體，必須對政策有一定程度的理解。

一、輔導目的與功能

根據心理學辭典（張春興，1989），輔導是一種教育的歷程，在輔導歷程中受過專業訓練的輔導人員運用其專業知能，協助當事人瞭解自己、認識世界，引導當事人根據自身條件（如能力、興趣、經驗、需求等）建立有益個人與社會的生活目標。輔導是一種助人的歷程或方法，透過語言或文字與當事人溝通，以協助家托員瞭解自己及客觀環境，讓家托員在從事托顧家庭上獲得良好的發展與適應。

訪視輔導是一種協助者的角色彼此建立在互信的關係，輔導人員以專業知能引導原從照顧服務工作的勞工者轉變成為機構負責人經營者的角色。但是引導並不是單方面的將自己的想法和人生經驗直接告訴家庭托顧經營者，也不是代替他們解決問題。輔導是要協助他們瞭解自己的能力、經驗、需求，以及自己目前的處境及問題，協助其找出適當的解決方法，進而可以獨立判斷、解決及處理問題的經營者。

因此，透過實際訪視的方式以達到下列輔導的目的，以逐步實現托顧家庭獨立營運的目標：

- (一) 做為輔導或服務計畫擬定的參考依據。
- (二) 讓家托員了解成立機構後，營運及管理托顧家庭應盡的責任及義務。
- (三) 讓家托員獲得正確訊息，了解政策、法規、服務使用者照顧問題等，正確提供照顧服務。
- (四) 了解托顧家庭收托狀況。
- (五) 確保及提升托顧家庭照顧技巧與照顧品質。
- (六) 輔導托顧家庭紀錄撰寫等行政事務。
- (七) 讓家托員感受到相關人員的關心與尊重。
- (八) 評估家托員內部、外部家庭資源及其家庭生活品質。

透過輔導機制推動所衍生的行政功能、教育功能、支持功能及調解功能等，也能促進托顧家庭逐漸茁壯並且獨當一面：

(一) 行政功能

在個案工作中主要輔導托顧家庭習得與服務使用者、服務使用者家庭簽訂服務契約及擬定合適的照顧計畫；引導家托員撰寫服務紀錄並依法保存個案服務紀錄、縣市政府所要求之報表，輔導托顧家庭訂定收費規定、申訴處理、發展轉介機制、帳務管理（費用收取、申報、核銷、開立正式收據憑證）等；如有意願協助家庭托顧設立及停/歇/復業等程序，依據長期照顧服務法及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法相關規定辦理與縣市政府特約等行政功能，輔導習得成為機構負責人所應執行之業務。

(二) 教育功能

教育功能著重專業知能的充實與諮詢，輔導托顧家庭完備

所需照顧服務知能，了解法規知識，運用社會福利資源及提升機構經營管理能力，使其能將過去習得知識連結、融合情境，以因應各種困境，並輔導其參與各項能力精進的課程，讓家托員符合長照人員在職繼續教育6年120點以上之積分規定。

(三) 支持功能

支持功能是較為強調情緒照顧的部份，訪視過程透過同理、傾聽、鼓勵與分享，瞭解服務使用者、案家及家托員的感受與想法，輔導經營者做好職場與家庭生活的適應，並透過同儕之間的支持或經驗豐富之前輩經驗傳承等達到彼此同理與支持的目的。

(四) 調解功能

透過輔導的調解功能，可建立縣市政府、托顧家庭和個案管理人員三者間的溝通管道，協助各體系之間保持良好的溝通、調解與協調，甚至面對家托員與案家間的衝突，也可透過輔導手段使家托員學習暢通且完善的溝通，以達成輔導目標及期待。

二、輔導工作類型

(一) 個別輔導：

依照托顧家庭執行服務工作情況與個人情況，適時提供給予個別協助與建議，提升服務品質，通常以面對面之個別會談為主，如需要可以電話或通訊軟體的方式進行。

(二) 團體輔導：

團體輔導是指在團體中藉著人際互動以幫助個人的歷程，透過團體的歷程進行自我探索和人際學習學習。進行團體輔導工作時可選擇採取由輔導人員帶領或由托顧家庭同儕交流的方式進行，例如辦理服務成果展方式。

(三) 跨專業輔導：

安排不同專業的輔導人員提供輔導方式，通常是服務所須之技能與知識非輔導人員專業時使用方式，例如建築管理、消防安全、會計制度、法律糾紛等，可用於教育訓練、個案研討或個別現場輔導。

階段	輔導項目	可運用之跨專業資源
機構 設立	照顧空間改善	建築專業、職能治療專業、物理治療專業
	設備購置	職能治療專業、物理治療專業、護理專業
	消防安全	消防專業
機構 營運	照顧服務技巧及活動安排	社工專業、護理專業、物理治療專業、職能治療專業
	膳食安排	營養專業
	服務契約簽訂	法律專業、消費者保護專業
	財務管理及財務規劃	會計專業、稅務專業
	責任通報義務	社工專業

三、輔導技巧

(一) 輔導前

1. 確定輔導對象及路線規劃：

依據目前托顧家庭服務狀態安排優先訪順序，例如：新申請籌設的托顧環境檢核實地訪視、新收托個案初次輔導訪視、輔導時間的緊迫性、需要去輔導問題的嚴重性及新收托者需於 1 個月內完成訪視等。進行輔導安排時可依第一優先順位訪視，檢視鄰近是否有其他托顧家

庭，並評估路線安排及到訪次數的可能性及必要性。並在每個月底檢視下個月應輔導托顧家庭。

2. 確認此次輔導訪視目的：

例如檢視上次輔導訪視紀錄做為這次輔導訪視的重點、是否有新收個案進入托顧家庭、托顧家庭最近有些不穩定開站狀況、服務對象有申訴或發生及緊急事件或聘其他專業人員來輔導等。

3. 準備訪視用物品：

例如路線規劃、托顧家庭地址、電話、輔導訪視紀錄表、個人安全防身用物及個人識別證。

(二) 輔導中

1. 具體說明本次輔導目的，例如：新收托個案輔導、瞭解家托員服務困難、疫情期間之防疫作為、輔導相關考核、評鑑作業、爭議或違規事項輔導等。
2. 由一般性會談漸入主題性的會談。例如：先跟托顧家庭寒暄，緩和氣氛，之後再進入輔導重點。
3. 輔導訪視過程以托顧家庭及服務使用者為中心，可運用傾聽、尊重、接納、引導等方式來進行對談。
4. 透過生活化的舉例，提出專業知識建議。
5. 適時回饋與情緒支持托顧家庭。
6. 簡化冗長的陳述，應儘量聚焦具體的人、事、時、地、物。
7. 澄清不一致或矛盾的事情；例如：案家申訴或瞭解家托員服務困難或爭議事項，輔導時須傾聽托顧家庭的說法，並釐清不一致或矛盾事項。澄清除了可以用來澄清當事人的想法、感覺和行為，不僅幫助輔導人員瞭解家

托員的真正意思和感覺，也有助於家托員的自我澄清以幫助增加對內在自我的覺察。

8. 發問時多採開放探究的問法；例如：這是什麼？是誰在使用？為什麼桌子要這樣擺設？您跟家屬如何談的？
9. 檢視有形的托顧家庭環境，如：動線規劃、物品擺設、安全設施、逃生出口與路線等。
10. 確保無形的托顧家庭品質，如：空氣流通、光線充足、特殊氣味、環境整潔等。

(三) 輔導後

1. 將此次訪視內容重點結果再次與托顧家庭說明，並確認其雙方是否有落差；結束輔導後盡速整理輔導資料及製作輔導紀錄，並提供托顧家庭核對，確認無誤後則副本交由縣市政府及托顧家庭留存。
2. 預告下次訪視時間。
3. 視托顧家庭需要協調或轉介，引入適當外在資源提供輔導協助，例如照顧技巧、經濟協助等。

四、輔導紀錄撰寫

為了讓輔導紀錄的內容更具結構性，協助輔導人員了解談話脈絡，並增進輔導人員的敏感度及自我發現，以達到問題解決的目的，在輔導紀錄撰寫上可參考個案紀錄以 SOAP 形式呈現；SOAP 的撰寫方式係以問題為導向，藉此蒐集家托員對於輔導問題的主觀描述 (S)、輔導人員側面對家托員的客觀觀察 (O)，並依據所蒐集的主觀、客觀資料撰寫輔導評估 (A) 與處遇 (P)：

(一) 家托員對輔導問題 (含前次輔導改善) 的主觀描述 (S)

例如家托員認知自己的問題及困難為何？那些因素造成問題的發生？家托員對問題的主觀界定與感知？對問題的目標與想法？該問題對於家庭托顧服務輔導的影響？自認為最迫切需要馬上解決的問題為何？

(二) 輔導人員對家托員呈現的認知、行為及情緒之客觀觀察(O)

例如觀察家托員的外表、非語言表的方式、情感表達方式、生心理狀態（含檢查紀錄）、家庭支持及社會支持情形、照顧場域的動力、家托員的家庭動力、歷次輔導改善狀況等。

(三) 輔導評估(A)

透過主客觀資料蒐集之後，詳細記載輔導人員對家托員目前狀態及問題的分析探討，可納入輔導人員的發現、想法及假設，藉以了解家托員真正遭遇的問題及行為本質；最好能運用相關專業理論輔助分析。

(四) 處遇計畫及輔導策略(P)

根據輔導評估結果，來擬訂因應家托員問題的具體輔導策略，包括處理方法及步驟等。

以上紀錄內容應採用事實或狀況陳述，可以摘要式或條列式方法撰寫，內容應簡潔扼要，並應注意可能會涉及法律或倫理的問題；輔導紀錄內容完成後，也應再次與家托員說明並取得共識，以利進行後續追蹤輔導。此外，在輔導紀錄中也應敘明輔導人員姓名、該次輔導的時間、地點、輔導的原因及目的等其他重要項目。

五、輔導結果異常處理機制

透過例行輔導過程，除評估有加強輔導需求之托顧家庭，應密集安排輔導服務外，也可藉由無特定頻率、未事先通知的訪視規劃，進

行檢查及輔導。輔導重點及內容可參酌以下提醒進行：

- (一) 人：事件發生時托顧家庭正在做什麼？處理方式為何？對事件問題的陳述、服務使用者當時的處境、家屬的反應為何？
- (二) 事：事件如何發生、托顧家庭的處理方式。
- (三) 時：事件發生的時間點。
- (四) 地：事件發生地點、區域等。
- (五) 物：事件發生時周遭的環境、傢俱擺設等。

輔導結果異常需與托顧家庭討論其執行改善空間、改善達成率、及需多少時間改善等，如有發現有下列情事之一者，應通報主管機關依長期照顧服務法、特約管理辦法、長期照顧服務機構設立標準等，地方主管機關得按情節，就違反規定之全部或一部之長照服務給付項目，予終止特約關法規以後續處理：

- (一) 危害服務使用者生命安全。(長期照顧服務法第 44、47、56 條)
- (二) 環境安全檢核不符合規定，如：違建、逃生動線有其他物品阻礙。(長期照顧服務法第 6 條、長期照顧服務機構設立標準第 11 條附件二社區長照機構設立標準、第 17 條)
- (三) 當日同時段收托超過 4 人以上，或有托顧家庭營運時間超過 12 小時以上、於非營業時間提供照顧服務等違反服務規定情形。(長期照顧服務機構設立標準第 11 條附件二社區長照機構設立標準)⁵
- (四) 替代人力相關證明不符合。(長期照顧服務機構設立標準第 4 條、長期照顧服務機構設立標準第 11 條附件二社區長照機構設立標準)

⁵ 本部核准之全時試辦計畫除外。

- (五) 違反應遵守事項之規定，如：未立案未發文地方主管機關、現行服務時間與實際服務時間不符合、在服務時托顧人員不在等。(長期照顧服務機構設立標準第 11 條附件二社區長照機構設立標準)

六、直轄市及縣(市)政府辦理家庭托顧服務業務行政注意事項

【111 年 1 月 27 日函頒版本】

(一) 緣起

由於家庭托顧服務是讓民眾能在照顧自己家人的同時，也可在家中創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，另按長期照顧服務法及相關子法規定，應由個人發起並於「自宅內」設立托顧家庭，所以是負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員為同一人的一人機構，即具三位一體之特性，在設立、簽約或是營運時，均應以家庭托顧服務人員之個人名義進行；基此，為協助照顧服務人員設立及獨立營運托顧家庭，並利直轄市及縣(市)政府管理及推動家庭托顧服務業務，爰訂定本行政注意事項。

(二) 推動目標

1. 發展原住民族、偏鄉及離島地區之家庭托顧服務資源，滿足偏遠地區失能者之照顧需求。
2. 完善家庭托顧服務機構管理及建立服務輔導制度，提升服務品質，並強化其永續及獨立經營之能力。

(三) 直轄市及縣(市)政府應執行事項

1. 直轄市及縣(市)政府應辦理轄內家庭托顧服務需求評估，並依評估結果規劃及推展家庭托顧服務業務，設定服務資源布建、營運及服務品質管理之短中長程工作目標。

2. 直轄市及縣(市)政府得自行輔導托顧家庭達成前開工作目標；如以補助或委託民間團體提供輔導工作者，則應訂定轄內輔導相關行政作業規定，其內容應包含：

- (1) 輔導單位擇定指標及輔導量能評估方式。
- (2) 政府授權事項或輔導單位之輔導權責及輔導任務。
- (3) 年度工作目標。
- (4) 輔導區域劃分。
- (5) 規劃輔導工作相關之執行流程或標準作業程序。
- (6) 其他補助或委託之重要事項。

3. 工作目標設定原則：

(1) 服務資源布建：

- A. 應於每一原住民族、偏鄉及離島地區(以下稱指定區域)至少設立1處托顧家庭。
- B. 非指定區域之資源布建，則應評估家庭托顧服務需求，劃分布建區域及訂定布建規劃，並應注意同一區域內類似服務資源，如日照等社區式長照機構及巷弄長照站等各類型服務據點等，是否有過於集中布建之情形。
- C. 直轄市及縣(市)政府應依衛生福利部長照服務發展基金相關獎助規定，訂定輔導單位未能達成年度布建目標之獎助款項繳回機制。

(2) 營運及服務品質管理：

- A. 每一托顧家庭輔導期間應自取得設立許可開始，至完成第一次機構評鑑及後續改善為止，最多不可超過2年。

- B. 直轄市及縣（市）政府應依長期照顧服務法、個人資料保護法等相關法規，以書面明確約定輔導單位得代政府機關為機構管理行使之職權及事項。
- C. 直轄市及縣（市）政府應透過特約契約約定托顧家庭責任義務，並提供相關因應措施或誘因，以利家庭托顧服務人員遵循，例如約定每日營運時間、周末假日或例假日之營運原則、重度失能者之收托原則等。
- D. 直轄市及縣（市）政府應依轄內家庭托顧服務人員需求及收托個案特性，規劃辦理在職訓練課程或協助安排適當訓練管道。

（四）輔導單位執行注意事項

- 1. 輔導單位資格應符合下列之一：
 - （1）最近一次評鑑結果為合格之長照服務機構（除家庭托顧外）、醫療機構及護理機構。
 - （2）最近一次評鑑結果為甲等以上之老人福利機構、身心障礙福利機構。
 - （3）財團法人、公益社團法人。
 - （4）社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
 - （5）社會工作師事務所。
- 2. 輔導單位應依直轄市及縣（市）政府訂定之輔導相關行政作業規定提出具體年度輔導計畫，內容應包含：
 - （1）輔導區域內托顧家庭之設置及輔導規劃。
 - （2）每一托顧家庭之階段性輔導目標、策略與執行方式。

(3) 社區服務資源連結與運用。

(4) 其他直轄市及縣（市）政府指定說明事項。

3. 輔導人員資格應符合下列之一：

(1) 專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧或長期照顧等相關系、所、學位學程、科畢業，且具 1 年以上長期照顧服務相關直接工作經驗。

(2) 具專門職業及技術人員高等考試社會工作師或醫事人員考試應考資格，且具 1 年以上長期照顧服務相關直接工作經驗。

(3) 高中（職）學校護理、老人照顧或長期照顧等相關科、組畢業或領有照顧服務員技術士證，且具 3 年以上長期照顧服務相關工作經驗。

4. 托顧家庭設立輔導：

(1) 輔導單位每年應依直轄市及縣（市）政府所設布建目標，優先於指定區域尋找潛在家庭托顧服務提供人員，輔導其完成機構設立並取得特約。

(2) 針對於指定區域已取得籌設許可者，邀集專家諮詢小組代表成員、縣市政府家托承辦人員實地訪視申請人之居家環境，提供實質設立輔導建議，加速取得設立許可。

5. 托顧家庭營運輔導：

(1) 輔導單位應自托顧家庭取得設立許可起，至完成第一次機構評鑑（含後續改善）為止或 2 年內輔導其獨立營運。

(2) 輔導單位應針對每一托顧家庭辦理獨立營運之量能評估，並據以訂定個別化之輔導工作計畫（含問題分

析、輔導目標、輔導策略、輔導流程、具體執行措施、社區服務資源連結與運用及預期效益等)，並據以執行，確保輔導品質。

- (3) 應由托顧家庭執行之各項法定義務及責任，輔導單位不得代為執行，例如服務費用申報、服務紀錄撰寫等。
- (4) 輔導單位執行輔導業務時，應遵循個人資料保密原則及相關法令，並遵守專業倫理及守則，未取得直轄市及縣（市）政府或服務個案（含家屬）知情同意前，不得擅自查閱或要求托顧家庭提供服務個案個人資訊。
- (5) 輔導單位應於與托顧家庭之輔導關係終止後，將設立及營運輔導紀錄移交縣市政府保管。

(五) 輔導單位監督及評估機制

1. 監督：

- (1) 輔導單位應接受直轄市及縣（市）政府主管機關監督及輔導，並配合業務需要提供有關輔導人力運用、輔導工作執行狀況等相關資料。
- (2) 為維護輔導單位、托顧家庭及家托服務個案權益，直轄市及縣（市）政府應於輔導期間定期召開工作會議，以了解輔導工作執行情形。
- (3) 當輔導單位因輔導品質、輔導量能不足致輔導工作無法順利執行或有受輔導之托顧家庭屆期無法獨立營運時，直轄市及縣（市）政府應協助提供輔導單位之輔導措施，或依相關機制（含獎助經費或獎助購置設備退還機制）予以退場，並訂有托顧家庭輔導轉介機制。

2. 實地抽查：直轄市及縣（市）政府應依家庭托顧服務業務

推動所需，隨時抽查輔導單位之輔導工作執行情形；衛生福利部亦得隨時派員了解輔導工作辦理情形。

3. 成效評估：

(1) 為確實掌握輔導成效，直轄市及縣（市）政府應督請輔導單位按時提供輔導紀錄。

(2) 為評估輔導成效，直轄市及縣（市）政府應依轄內輔導推動情形，因地制宜訂定績效指標，例如輔導設立或獨立營運之托顧家庭數、結合其他專業提供輔導服務之多元性、輔導紀錄撰寫情形、托顧家庭滿意度等面向。

(3) 為建置輔導品質檢核機制，直轄市及縣（市）政府可依在地需求或特色，因地制宜發展輔導單位之評核指標與評核程序。

(六) 本注意事項未及訂定之事宜，應依長期照顧服務法及其相關子法等規定辦理。

七、常見問答 (Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	機構負責人在照顧個案方面皆盡心盡力，且有使命感，但普遍在法規、文書及資訊處理能力以及評鑑行政工作方面較有困難。輔導時應該如何協助？	(1) 家庭托顧服務輔導工作係以協助托顧家庭獨立營運為目的，因此必須透過有效溝通，在托顧家庭設立前便應使家托員了解設立機構之後，應自行負擔的權利義務及責任風險。 (2) 輔導時也必須儘可能避免提供不利於托顧家庭獨立營運的輔導服務，例如每月幫忙托顧家庭申報服務費用，此類行為可能會涉及法律或輔導倫理的問題。

題號	常見疑問	解答
		(3) 而當輔導期限屆滿後，針對未來的營運情形，輔導人員可適時導入專業團體，例如會計師事務所、代書事務所等，以供托顧家庭在未來有相關問題時可洽詢或直接接受協助。
2	個案及家屬如果無法負擔、或不願支付自付額，導致由負責人自行吸收，該如何協助？	<p>(1) 首先，長期照顧服務法（以下稱長服法）已明訂民眾使用長照服務時應自行負擔一定比率的服務費用，而托顧家庭也必須按規定向服務個案收取應自行負擔之長照服務給付額度比率或金額，不得減免；如有違反，可處以 3 萬元以上 15 萬元以下之罰鍰，並將限期令托顧家庭追收擅自減免之費用。</p> <p>(2) 輔導時，如碰到經濟能力較差的個案，可透過在地社福團體以募款方式協助支應負擔自負額。</p>

第三章 家庭托顧服務人員

在社區式的家庭托顧服務中，讓長輩可不必遠離熟悉的環境，持續過著在地老化的生活，這是推動家庭托顧服務重要的意義。然而在現行的服務體制下，讓家庭托顧服務人員有增能又有能力處理被照顧者的服務工作，且有高的滿意度，人員培育及督導就成了現階段重要課題，包括職前的訓練、在職訓練及督導服務品質等。長照人員是長照服務輸送體系中非常重要且關鍵的角色。

一、家庭托顧服務人員資格及工作內容

(一) 家庭托顧服務員資格

由於家庭托顧服務係屬於一人機構，其機構負責人、業務負責人與家托員皆為同一人，故家托員除應是我國國民外，也必須為具備 500 小時以上照顧服務經驗的照顧服務員或生活服務員、教保員⁶（有關機構負責人及業務負責人之規定詳見第四章）。

法源依據	應具備資格	輔導重點
長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 2 條第 2 項	1. 具照顧服務員或生活服務員、教保員資格。 2. 500 小時以上照顧服務經驗。	1. 相關人員資格： (1) 照顧服務員應具下列資格之一： ■ 領有照顧服務員訓練結業證明書。 ■ 領有照顧服務員職類技術士證。 ■ 高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。 ⁷ ■ 完成經中央主管機關公告

⁶ 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 2 條第 2 項。

⁷ 具有護理人員身分者，得依此項取得照顧服務員資格。

法源依據	應具備資格	輔導重點
		<p>之照顧服務員修業課程，並取得修業證書。</p> <p>(2) 教保員資格為大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼兒保育、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。</p> <p>(3) 生活服務員應具下列資格之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 領有生活照顧服務相關訓練結業證明書⁸。 ■ 具教保員或照顧服務員資格。 ■ 領有照顧服務員職類技術士證。 ■ 高中(職)以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。 <p>2. 照顧服務經驗：</p> <p>(1) 應以擔任照顧服務人員提供失能者身體照顧及日常生活照顧為原則。</p> <p>(2) 若是護理人員提供護理服務經驗佐證者，考量照顧服務技巧是護理人員養成訓練之一環，故臨床護理工作經驗可認定為照顧服務經驗；但由於護理人力工作領</p>

⁸ 身心障礙者服務人員資格訓練及管理辦法第 5 條。

法源依據	應具備資格	輔導重點
		域多元，應排除工作經歷與臨床護理服務無關，或有取得護理師證照卻長年或「從未」提供護理服務者。

(二) 家庭托顧服務工作內容

有關家庭托顧服務之工作內容應以下列為限⁹；家托員亦應依本身之照顧能力、照顧經驗與受托顧者身體失能之限制及需求等面向，提供服務個案適切之服務內容：

1. 身體照顧服務：

包括協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他相關服務等。

2. 日常生活照顧服務：

包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。

3. 安全性照顧：

包括注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務等。

家托員除提供制式的身體照顧外，應儘量視個案失能情況及意願，提供服務個案參與生活及社會交流的機會，以避免於托顧家庭中無安排任何活動或長時間臥床，造成失能情形加劇。舉例來說，家托員可善用在家生活的協助或鄰近的資源及設備，透過結合日常生活及基礎復健活動的設計（如協助挑菜等），或是依據家托員或服務個案的經驗或興趣（如玩桌遊、植栽、藝

⁹ 老人福利服務提供者資格要件及服務準則第 64 條。

術創作等)，也可運用時事、節慶營造於活動中（如元宵節搓湯圓、端午節包粽子等），這些活動目的皆是讓服務個案學習生活獨立自主之餘，也能達到提升部分身體活動功能的效果。

另外，在服務過程中，家托員也必須積極與家屬互動，建立與家屬間專業關係的聯繫管道，提升生活支援或生活照顧的效益，方能給予服務個案完善的照顧。可行方法包括：

1. 製作家庭聯絡簿：詳實記錄個案每日在托顧家庭的照顧過程，含進食、活動、情緒、生命徵象等狀況，以利家屬了解照顧情形。
2. 面訪或電訪：若服務期間個案有任何異常狀況，應儘速聯繫家屬，說明目前處理情形或需要家屬協助之處，同時與家屬討論照顧計畫與方法。
3. 建立通訊軟體或社群網站群組：利用通訊軟體（如 Line）或社群網站（如 Facebook）建立群組的方式，可將個案在托顧家庭接受服務時的生活狀況或特殊狀況以影像紀錄即時傳遞給家屬，讓家屬能更清楚了解服務情形。惟須注意，對服務個案錄影、錄音或攝影，皆必須預先經個案或其法定代理人或主要照顧之最近親屬的書面同意¹⁰。

二、長照人員認證及登錄

按照長服法的規定，所有提供長照服務的人員都必須具備長照人員資格；又長照人員的資格取得，還需經過認證及登錄的過程¹¹，相關申請書表格式，應向各縣市政府洽詢及索取，或可運用衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統（網址：<https://ltcpap.mohw.gov.tw/molc/>）預約申請長照人員認證。

¹⁰ 長期照顧服務法第 43 條第 1 項。

¹¹ 長期照顧服務法第 19 條。

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
認證	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 4 條	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 身分證明文件影本。 3. 最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。 4. 照顧服務員或教保員、生活服務員資格證明文件之正本與其影本(正本驗畢後發還)。 5. 500 小時以上照顧服務經驗證明文件之正本與其影本(正本驗畢後發還)。 6. 其他經衛生福利部或縣市政府規定之相關證明文件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取得家托員資格者，應向個人戶籍所在地或托顧家庭所在地之縣市政府提出認證申請，並繳納長照服務人員證明文件規費 100 元後，即可取得「長照服務人員證明」(簡稱長照小卡)；申請前建議可先行上衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統預約長照人員證明，再按左列應備文件(各縣市略有不同)檢附資料，以節省時間。 2. 認證證明文件有效期間為 6 年；其有效期限，自長照小卡所載日期之次日起算滿 6 年之末日。因此，輔導人員必須提醒家托員於有效期間內完成法定之課程並累積 120 小時的繼續教育時數，以利 6 年後更新長照人員認證，並避免因上課時數不足致無法換發小卡，進而影響托顧家庭營運。
認證文件更新	長期照顧服務人員訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 原領認證證明文 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家托員如於長照小卡有效期限屆滿後，還想繼續

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
	認證繼續教育及登錄辦法第 7 條	件。 3. 最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。 4. 完成 6 年 120 點長照人員繼續教育積分之證明文件。 5. 實際提供長照服務之證明文件。 6. 其他。	從事家庭托顧服務的話，則必須申請更新認證文件。在此前 6 年間，家托員須依規定登錄於托顧家庭，才可於屆期前申請認證證明文件更新 ¹² ；認證更新申請期限，係長照小卡有效期限屆滿前 6 個月內，檢附相關文件及 100 元規費，向原登錄托顧家庭所在地的縣市政府申請更新。 2. 長照小卡有效期限屆滿後才申請更新者，所檢附的繼續教育積分證明文件，其受訓期間應為申請更新日前 6 年內者為限。
認證文件補/換發	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 8 條	1. 申請書。 2. 具結書。 3. 原領證證明文件（因損壞申請補發者為限）。 4. 最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。 5. 其他。	1. 補換發皆需繳納 100 元規費後，始得於登錄托顧家庭所在地的縣市政府領取新證。 2. 如為未登錄的家托員，辦理補發或換發認證證明文件時，應向原發證的縣市政府申請。

¹² 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 6 條。

¹³ 長期照顧服務人員訓練認證證明文件之格式及應記載事項。

正面

8.4cm

5.5cm

長照服務人員證明

照顧服務員

○ ○ ○

證明字號：北市長照○字第○○○○○○號
生效日期：民國 106 年 6 月 3 日 有效期限：民國 112 年 6 月 2 日

相片

反面

備註：

- 一、長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務。
- 二、長照服務人員應每六年接受繼續教育課程積分合計達一百二十點以上。
- 三、長照服務人員辦理認證證明文件更新，應於其認證證明文件有效期限屆滿前六個月內，向原發證直轄市、縣(市)政府申請。

補換發日期：

紙質規格：150 磅模造紙

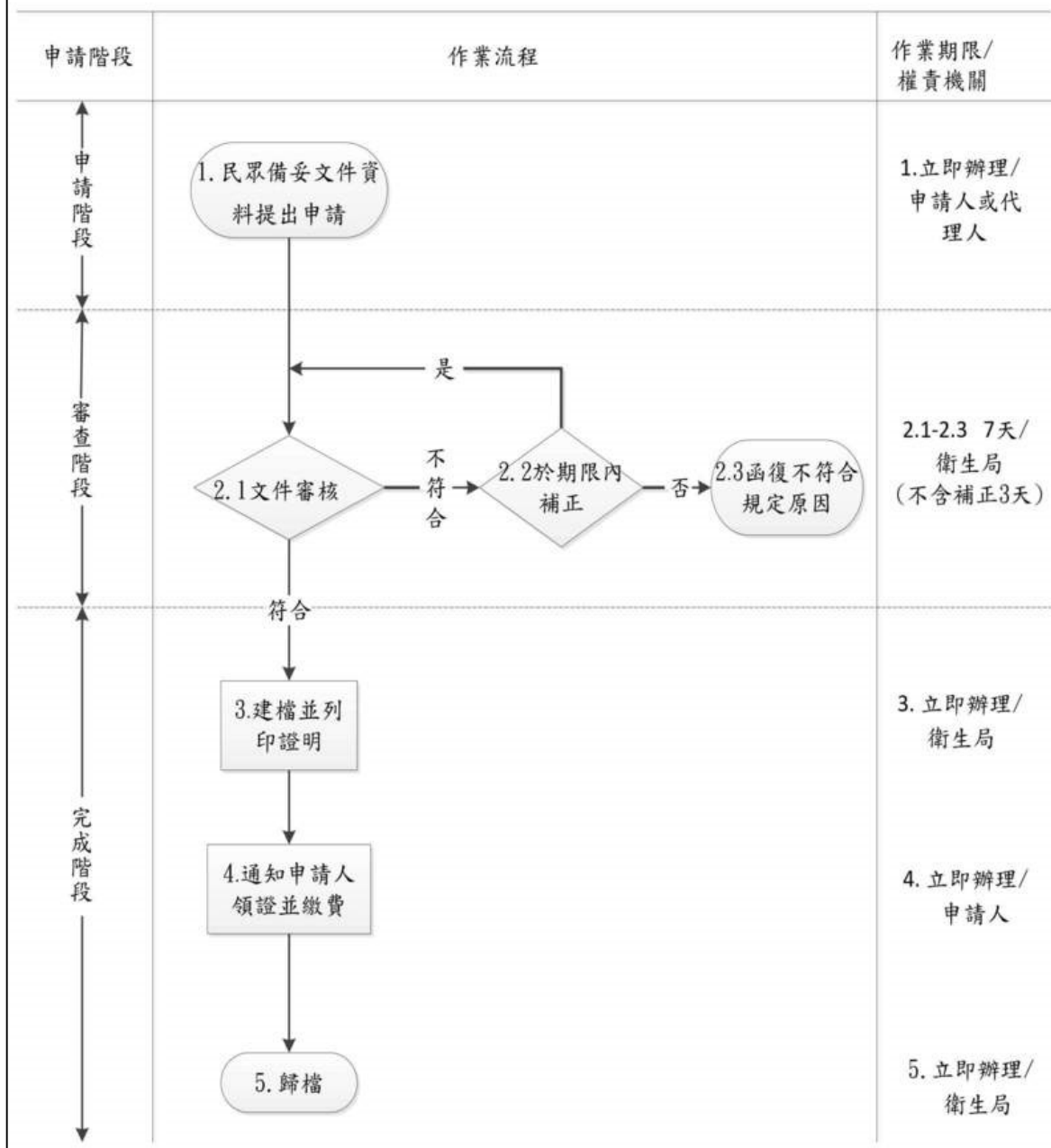
註明：

證明字號由各直轄市、縣(市)主管機關發給證明之○○長照○字第○○○○○○號，並依下列規範定義長照○字：

- (一) 本辦法第二條第一款：服字。
- (二) 本辦法第二條第二款：居督字。
- (三) 本辦法第二條第三款：社工、醫事、教保字。
- (四) 本辦法第二條第四款：照字。
- (五) 本辦法第二條第五款：計字。

▲ 長照服務人員證明小卡 (格式)

新北市政府辦理長期照顧服務人員認證、補發、換發、更新標準作業流程圖



▲ 長照人員小卡申請流程 (以新北市為例)

由於長照機構與長照人力關係環環相扣，家托員非經登錄於托顧家庭，不得提供家庭托顧相關服務；因此，將自家住宅規劃成長照機構（托顧家庭）並提供照顧服務，必須先行輔導家托員向縣市政府申請長照人員資格認證，再透過發文並於衛生福利部長照機構暨長照人力相關管理資訊系統進行線上機構登錄，待收到縣市政府核定公文及

線上核准後始可提供家庭托顧服務。須注意的是，機構登錄一事受理單位在各縣市政府，輔導前需留意並釐清托顧家庭所在縣市的相關申請規定，如應備文件、受理局處等，方能有效協助托顧家庭申請。

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
機構登錄	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 17 條	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 家庭托顧服務員資格認證證明文件正本及影本（正本驗畢後退還）。 3. 托顧家庭設立許可證明文件（服務證明文件）。 4. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由於家托員三位一體的特性，申請機構人員登錄時，設立許可負責人、業務負責人及家托員之身分確認係為查驗重點。 2. 如該家托員具有二種以上長照人員資格時，則應以「家庭托顧服務員」作為主要登錄類別。
登錄異動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請書。 2. 托顧家庭設立許可變更證明文件（含歇業）。 3. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「停業」及「歇業」是不同的機構營運狀態登記事項；停業是機構暫停營運，而歇業則是機構終止營運。 2. 托顧家庭如為停業狀態，家托員得不需辦理登錄異動，但考量機構仍有存續事實，按家托三位一體的人

階段	法源依據	應備文件	輔導重點
			員特性，家托員（業務負責人）無法在停業期間兼職其他照顧服務工作。

註：有關替代人力的登錄及註銷問題，另見第五章說明。

與上開由家托員主動發起不同，當家托員有違規情事發生時，縣市政府可能採取主動撤銷或廢止長照人員資格或暫停其執業（應註銷執業登錄）之行政處分¹³¹⁴¹⁵，例如：

1. 因業務而知悉或持有他人秘密，無故洩漏且情節重大。
2. 違法兼任職務。
3. 執行業務時，為不實之記載。
4. 將長照人員證明租借他人使用。
5. 違反長期照顧服務法第 44 條，對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他傾害權益之情事。

經縣市政府撤銷或廢止長照人員資格者，家托員應立即繳回長照人員認證證明；如家托員延而未繳回，縣市政府仍可逕自註銷其長照人員資格。

¹³ 長期照顧服務法第 54 條第 1 項。

¹⁴ 長期照顧服務法第 56 條。

¹⁵ 長期照顧服務法第 47 條第 1 項第 4 款，及同條第 4 項。

三、繼續教育訓練

因環境變遷、各種病程的照顧及技巧日新月異的調整，家托員原有的經驗或知識不敷使用或不熟稔之因素，稍有不慎造成服務提供之失職或意外等考量，故期待長照人員皆必須持續接受教育訓練，以增進自己的照顧能力及更新技巧，以滿足受照顧者的照顧需求。

經過認證的家托員（長照人員），均應自認證證明文件生效日起，於 6 年內接受至少 120 點以上積分之繼續教育訓練，相關重點事項如次¹⁶（相關規定如有修正，依最新公告規定為準）：

- （一） 課程內容包括專業課程、專業品質、專業倫理及專業法規等課程。
- （二） 除專業課程以外，其餘 3 項繼續教育積分課程之分數，合計至少 24 點，其中應包含消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度合計至少 10 點；超過 36 點者，以 36 點計。
- （三） 家托員所接受的繼續教育課程應含相關機關所定原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程各達 6 點，並以每年各 1 點為原則。
- （四） 家托員得依其參加國內外學術研討會、擔任教學工作或專題演講、發表長照相關論述或其他事蹟，據以抵免繼續教育積分。

另外，家托員若期待能照顧失智症者、未滿 45 歲以下失能身心障礙者，或提供其他經衛生福利部指定服務項目，則應先完成機構登錄且實際提供家庭托顧服務之後，才有資格接受衛生福利部公告的相關特殊訓練，如「身心障礙支持服務核心訓練課程」及「失智症照顧服務 20 小時訓練」等，取得受訓證明後才能正式收托該類個案¹⁷。

¹⁶ 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 9 條及第 11 條。

¹⁷ 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 10 條。

在輔導的過程中，應隨時提醒家托員注意相關繼續教育訓練課程發布訊息，並於受訓前安排好當日服務個案之轉介或替代照顧措施，以維護個案權益。同時，縣市政府應根據轄內家托員收托的服務個案特性或需求，自辦、委託或補助民間單位協助開設服務技巧強化之繼續教育課程；除了專業照顧技巧之外，訓練課程規劃上也可納入機構營運所需具備之相關經營管理知識，例如服務費用申報技巧、機構營運之成本控管及財務規劃等內容。

四、常見問答 (Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	長照人員 6 年須接受 120 點繼續教育積分，如未完成繼續教育是否有罰則？	未依限完成繼續教育訓練者，則無法辦理認證證明文件更新，依法可處 3,000 元以上 15,000 元以下之罰鍰 ¹⁸ 。
2	長照人員的登錄可否於事後補報？	由於長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務；又長照機構不得容留非長照人員提供長照服務。是以，當長照人員登錄內容異動時，應自異動之日起 30 日內，報經托顧家庭所在地之縣市政府核定，無法於事後補登，且須面臨 6,000 元以上 3 萬元以下之罰鍰 ¹⁹ 。
3	我該如何查詢所上的課程是否符合長照人員繼續教育訓練規定？	長照相關機構、單位都有開設長照相關專業知識的課程，若是不確定選擇的課程是否符合政府的積分資格，可以向下方網址內的單位進行確認： https://1966.gov.tw/LTC/cp-6440-70768-207.html

¹⁸ 長期照顧服務法第 58 條第 2 款。

¹⁹ 長期照顧服務法第 19 條第 3 項及第 53 條第 1 款。

題號	常見疑問	解答
4	我該如何查詢自己的繼續教育課程積分？	家托員可透過「長照人員繼續教育積分系統」(網址： https://ltcpap.mohw.gov.tw/molc/)查詢所累積之積分數；如有積分查詢疑問，可洽原辦訓單位及積分認可單位詢問。
5	家托員應該認證何種長照人員資格？護理人員該如何取得家托員認證資格？	<p>(1) 為利長照機構暨長照人員相關管理資訊系統資料一致，於 111 年 9 月 2 日修正發布「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」起，應統一認證為「家庭托顧服務員」，並排除非具該法所定之家托員資格者。</p> <p>(2) 考量高中(職)以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業者，即具照顧服務員資格，故護理人員如要認證為家托員，則可出具前開畢業證書及 500 小時臨床護理工作經驗等相關證明文件，向縣市政府申辦。</p>

第四章 家庭托顧服務機構設立

針對輔導托顧家庭申請籌設及取得設立許可，以及最後取得特約的整個過程，包括機構設立申請人之資格與限制、照顧服務空間安排與規劃、協助取得設立許可或設立變更流程及長照服務特約契約簽訂等，分述如下。

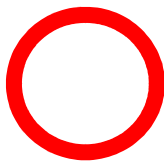
一、機構設立申請人之資格與限制

由於家庭托顧服務是讓民眾能在照顧自己家人的同時，也可在家中創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，應由服務提供者(自然人)發起並於「自宅內」設立托顧家庭，機構或團體無法申請辦理。相關規定及輔導重點如下：

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
申請人	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第4條	同機構負責人。	
機構負責人	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第3條	<ol style="list-style-type: none"> 我國國民。 成年且具行為能力者。 以個人名義申請設立。 	既屬「我國國民」應以取得我國國籍為前提，再以戶籍取得區分為： <ol style="list-style-type: none"> 有戶籍之國民：檢附身分證。 無戶籍之國民：檢附台灣地區居留證。 倘僅持有外僑居留證者，則非屬我國國民。
	長期照顧服務機構設立許可	不得有以下消極資格： <ol style="list-style-type: none"> 曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經 	得以出示「警察刑事紀錄證明」(俗稱良民證)證明，申請資訊如下：

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
	及 管理 辦法 第 5 條	<p>有罪判決確定。</p> <p>2. 曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑 1 年以上之刑確定。</p> <p>3. 使用票據經拒絕往來尚未期滿。</p> <p>4. 受破產宣告或依消費者債務清理條例經裁定開始清算程序，尚未復權。</p> <p>5. 受監護或輔助宣告，尚未撤銷。</p> <p>6. 曾任董事、理事、監察人或監事，有下列情形之一者，(1) 利用職務或身分上之權力、機會或方法犯罪，經有罪判決確定並解任；(2) 違反法令或章程，致有損害該法人或其附設機構之利益，或有不能正常運作之虞者，主管機關依其他董事、理事、監察人、監事或利害關係人之聲請或依職權，命令其解任。</p>	<p>1. 受理申請單位：各直轄市、縣(市)警察局。</p> <p>2. 申辦方式：</p> <p>(1) 臨櫃申請：備妥應辦文件前往各縣市政府警察局外事科辦理，不受戶籍所在地限制。</p> <p>(2) 網路申辦：於內政部警政署警察刑事紀錄證明申辦作業系統填寫(網址：https://ppt.cc/f02utx)。</p> <p>(3) 手機 app 申辦：使用手機下載「警政服務 APP」申辦。</p> <p>3. 應備文件：</p> <p>(1) 申請書 1 份。</p> <p>(2) 應備證明文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 本國人：新式國民身分證正本或戶口名簿正本(持戶口名簿辦理者需另出示有相片之證件)。 ■ 大陸港澳地區居民：中華民國臺灣地區居留證或內政部移民署核發之其他相關證件正本。 ■ 外國人：護照或外僑居留證正本。 <p>(3) 證書費：每份 100 元。</p> <p>4. 其餘有關發證時限、無法核發之情形、記載內容等資訊可上，內政部警政署網站查詢(網址：https://ppt.cc/fcuzSx)。</p>
業務負責人	長期照顧服務機構	專職專任提供家庭托顧服務。	即不可委託他人申請或經營托顧家庭，業務負責人亦不可在外兼

人員類別	法源依據	應具備資格	輔導重點
	設立標準第2條		職其他工作。
	長期照顧服務機構設立標準第2條第2項及第4條第2項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具 500 小時以上照顧服務經驗之照顧服務員或教保員、生服員。 2. 持有在有效期間內之家托員認證證明文件。 	詳見第三章第一節。
	<p>長期照顧服務機構設立標準第9條</p> <p>長期照服務機構設立許可及管理辦法第12條</p>	<p>不得有以下消極資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有施打毒品、暴力犯罪、性騷擾、性侵害行為，經緩起訴處分或有罪判決確定。 2. 曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑1年以上之刑確定。但受緩刑宣告或易科罰金執行完畢者，不在此限。 3. 有本法第44條所定遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制長照服務使用者人身自由或其他侵害權益之行為，經查證屬實。 4. 行為違法或不當，其情節影響長照服務使用者權益重大，經查證屬實。 	得以出示「警察刑事紀錄證明」（俗稱良民證）證明。



▲ 圖：臺灣地區居留證(可憑此證擔任機構負責人)



▲ 圖：外僑居留證(不可憑此證擔任機構負責人)

中華民國 政府警察局

POLICE DEPARTMENT
TAIWAN, REPUBLIC OF CHINA

警察刑事紀錄證明
POLICE CRIMINAL RECORD CERTIFICATE

文號 NO.

茲 證 明

This is to certify that the following individual:

姓 名 Full Name	身分證或護照號碼 ID or Passport No.	性 別 Sex	出 生 日 期 Date of Birth	國 籍 Nationality	出 生 地 Place of Birth
中文				中華民國	
ENG.				R. O. C.	TAINAN

在臺灣地區查無犯罪紀錄。
No Conviction Record in Taiwan.

局 長

Commissioner

中 華 民 國 年 月 日

Date of Issue:

▲ 圖：警察刑事紀錄證明（良民證）

二、照顧服務設施設備規劃

(一) 家庭托顧服務空間及服務設備

考量家庭托顧係於照顧服務人員自宅內提供，為營造良好照顧空間及照顧環境，長期照顧服務機構設立標準第 11 條已有訂定相關規範，茲將家庭托顧服務設施設備之相關應注意規定及輔導重點，整理如下表。

項目	設立標準	輔導重點
總樓地板面積	平均每人應有 6.6 平方公尺以上，家庭私人空間不計算在內。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 得安排建築師或職能治療師協助進行居家空間測量、照顧空間規劃及改造諮詢，打造居家無障礙環境設計，預防跌倒發生。 2. 常見無障礙改善包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 於失能者行走路線或主要通道上設置扶手。 (2) 室內外通道如有高低差或門檻時，則可安排設置斜坡板或直接施工裝設斜坡。 (3) 讓照顧環境有充足光源。 (4) 照顧環境內應避免易傾倒的家具或將家具、地（踏）墊等固定；避免主要動線上有電線、電話線等易造成失能者跌倒之物品。 (5) 購置適當高度、硬度的桌椅設備及其他生活輔具。 (6) 服務空間宜以同一層樓為主。 3. 其餘可參考附錄、老人住宅基本設施及設備規劃設計規範。
休憩設備、寢室	應設休憩設備，且不得設於地下樓層。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考量托顧家庭非屬提供全日型服務的機構，在照顧空間有限的

項目	設立標準	輔導重點
		<p>狀況下，休憩設備的選購通常會以可收納又不佔空間的陪病椅、折疊式床椅為主。</p> <p>2. 得於休憩設備間加裝隔簾或小型置物櫃，讓失能者休息時亦能保有隱私。</p>
衛浴設備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少設一處衛浴設備。 2. 至少設一扇門。 3. 地板有防滑措施，並配置扶手及緊急呼叫設備。 4. 有適當照明。 	<p>由於浴廁是失能者容易發生跌倒意外的場所，更應該著重該處的無障礙設置，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 充足的光線。 2. 加裝防潮（滑）墊、止滑條、或改善浴廁地板材質，以保持地面乾淨及乾燥，避免滑倒。 3. 於浴缸/淋浴空間、馬桶、洗手檯等處安裝扶手。 4. 注意馬桶高度，以利失能者坐下及起身。 5. 為確保失能者隱私，衛浴空間應加裝門扇；但門扇最好以外推式或橫拉式為主，避免意外發生時阻礙救援。 6. 加裝緊急呼叫設備或緊急按鈕。
日常活動場所	應設休閒交誼空間。	考量照顧空間有限，日常活動空間得與休憩空間併設。
廚房	至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。	<p>家庭托顧服務提供餐食方式可為家托員自行製作或採異業合作方式進行：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由家托員自行製作的情形，托顧家庭內即應具有基本的廚房設施設備，包括烹調食物的空間及烹調、保存食物的設備，如瓦斯爐、鍋碗瓢盆、冰箱等。 2. 如果採行異業結合的方式，托顧

項目	設立標準	輔導重點
		<p>家庭可以跟鄰近的日照中心、團體家屋等長照機構或餐飲業者合作。當餐點送至托顧家庭時，於廚房或具配膳功能的空間中分配（裝）餐點。</p>
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應設個案紀錄放置設施。 2. 玄關及主要出入口門淨寬度在 80 公分以上。 3. 應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因個案紀錄涉及個案隱私保密事宜，應存放在固定空間並上鎖。 2. 為利使用輪椅的失能者進出，在主要動線的門寬都應在 80 公分以上，包括主要出入口、玄關等；浴廁處的門扇寬度雖未明文限制，但考量仍屬失能者主要活動動線，仍以 80 公分以上為宜。 3. 有關急救箱內容物配置，目前未有統一規定，坊間亦有多種組合不同之市售急救箱，如簡易急救箱、旅行用急救包、專業型急救箱（袋）等，因此得由托顧家庭依據各自狀況自行選購。 4. 住宅用火災警報器： <ol style="list-style-type: none"> (1) 安裝位置： <ul style="list-style-type: none"> ■ 寢室或其他供就寢用之居室。 ■ 廚房。 ■ 樓梯。 ■ 非屬前三款規定且任一樓層有超過 7 平方公尺之居室達 5 間以上者，設於走廊；無走廊者，設於樓梯。 (2) 安裝方式： <ul style="list-style-type: none"> ■ 裝置於天花板或樓板者： <ul style="list-style-type: none"> □ 警報器下端距離天花板

項目	設立標準	輔導重點
		<p>或樓板 60 公分以內。</p> <p>□ 裝設於距離牆面或樑 60 公分以上之位置。</p> <p>■ 裝置於牆面者，距天花板或樓板下方 15 公分以上、50 公分以下。</p> <p>■ 距離出風口 1.5 公尺以上。</p> <p>■ 以裝置於居室中心為原則。</p> <p>(3) 其餘事項可參考附錄、住宅用火災警報器設置辦法。</p> <p>(4) 另為強化消防安全，可輔導托顧家庭落實內政部消防署之「住宅防火對策 2.0」，並提升住所消防設備，例如使用較輕型的住宅用滅火器、「連動型住宅用火災警報器」及增設「水道連結型自動撒水設備」，同時加強滅火器使用、用電安全及防火逃生之相關教育訓練及演練。</p> <p>5. 另因應 COVID-19 疫情影響，應設置獨立隔離空間，供具有感染風險者（如①工作人員或服務對象有肺炎或出現發燒、呼吸道症狀、嗅覺味覺異常或不明原因腹瀉等相關疑似感染症狀；②知悉或發現有快篩或 PCR 檢驗結果為陽性者）暫時安置；托顧家庭內所設之隔離空間如無實體屏障區隔，可用隔板等防護措施替代，並需與其他服務對象距離至少 2 公尺。</p>



▲ 衛浴設施設備改善 (修繕前)

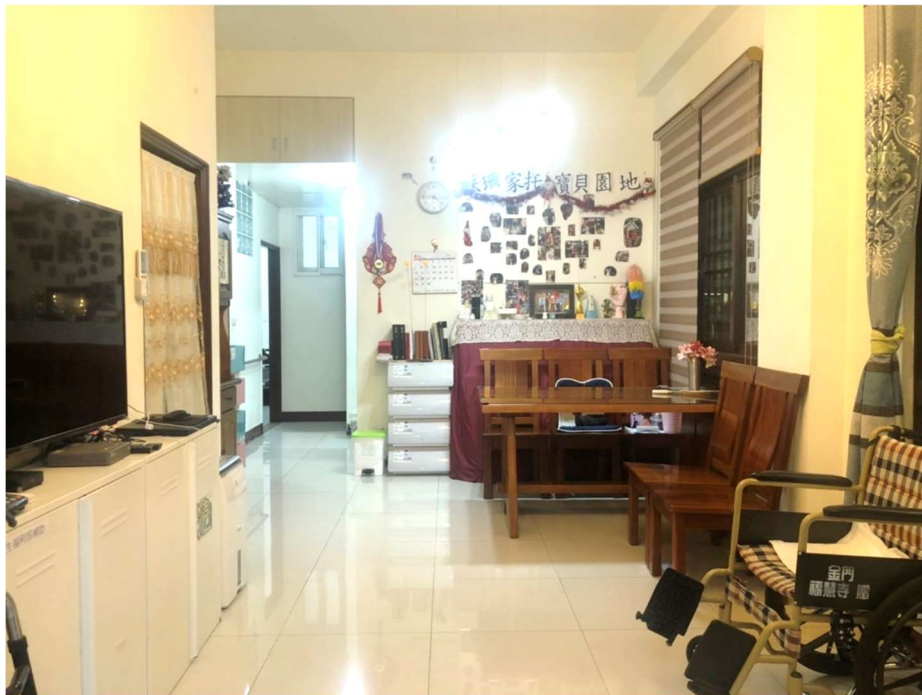


浴室廁所

▲ 衛浴設施設備改善 (修繕後)



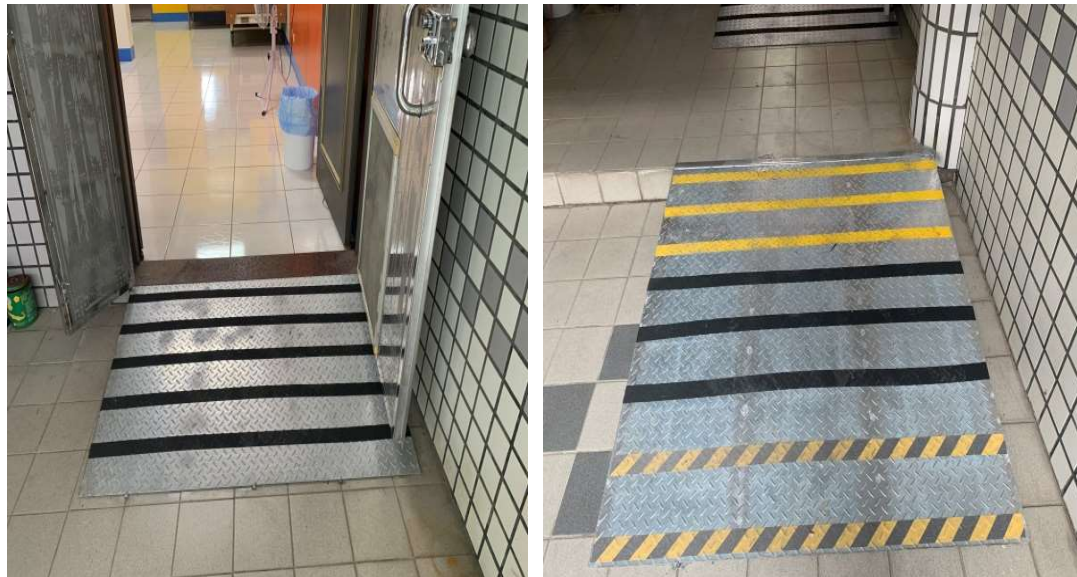
▲ 日常活動空間



▲ 日常活動空間：
服務空間及設備改善並不一定需要進行室內施工裝修，調整屋內家具擺設也能有一樣的效果。



▲ 主要出入口及玄關 (修繕前)



▲ 主要出入口及玄關 (修繕後)



連動型住宅用火災警報器

連動型住宅用火災警報器可**單獨偵測火災發出警報**，亦能將火災訊號透過無線傳輸方式連動其它住警器或移報輸出至其它連線裝置(如手機等)，**通知家庭全部成員火災訊息**，共同防災應變，守護家人安全。



裝設位置

警報器下緣距離天花板或樓板60cm以內，超過60cm應分別設置。



裝置於牆面上時，距天花板或樓板下方15cm以上50cm以下。



裝設地點應距離牆面或樓板60cm以上之位置，並以裝置居室中心為原則。



離出風口1.5m以上，避免氣流影響到警報器性能。



安裝地點



火警應變逃生要領

- A 聽到警報聲響
- B 多次「噦失火了!」並立刻叫醒家人
- C 開始避難

注意!

- ◆ 連動型住宅用火災警報器：一個響、全部響
- ◆ 廚房應裝：定溫式住宅用火災警報器



▲ 內政部消防署連動型住宅用火災警報器宣導海報

輔導時亦須留意，家庭托顧是一種介於正式及非正式之間的照顧服務模式，其服務精神是讓個案像在自己家中，接受服務的時也能維持其自立生活的能力，延緩失能進程，所以在空間規劃上應儘可能避免營造得像住宿型的機構；此外，托顧家庭所購置之相關照顧設備過於龐大或較占空間時，可能擠壓受照顧者在照顧空間內的活動空間。如果有類似上述的情形，建議應協助托顧家庭重新思考照顧空間的配置及適當的動線，並另外尋覓適合的設備。



▲ 托顧家庭的照顧環境無須仿照住宿機構或醫院病房的配置進行大幅度改裝。

圖片來源：姜宜菁（民 111 年 10 月 6 日）。雲林長庚住宿長照機構啟用提供全方位健康服務。中央通訊社。

<https://www.cna.com.tw/news/aloc/202210060220.aspx>

(二) 申請補助開辦所需之相關費用

為使家庭托顧服務發展，提供補助經費讓有意設立托顧家庭者運用，按托顧家庭設置地區有不同的補助標準；同時，有意願設置者也必須配合自籌相應的經費，相關補助將依資源布建情形予以調整。

設置地區	獎助額度	配合自籌比率
一般地區	最高 10 萬元	至少 10%
長照原住民族、偏鄉及離島地區	最高 20 萬元	0%

政府所提供的補助經費，是讓托顧家庭購置休憩設備、衛浴設備（含地板防滑措施、扶手及照明設備）、緊急呼叫設備、急救箱、滅火器及住宅用火災警報器等裝備等用途，以符合機構設立標準；因此，應以前節「家庭托顧服務空間及服務設備」為基礎來規劃使用補助款。

其他照顧過程所需之設備，每間托顧家庭都可視自己所收的服務對象類型，自行添購所需要的照顧耗材及照顧輔具，例如醫用口罩、矽膠手套、拋棄式防潑水隔離衣（或防水圍裙）、醫用酒精或酒精棉片、護目鏡或全面罩、防疫酒精、溫度計或額溫槍、血壓計、便盆洗澡椅、體重計、飲食用輔具、斜坡板等。在助行器、輪椅等較屬個人使用的輔具方面，由於每位個案適用的類型不同，且有使用後清潔及維護等議題，較不建議由托顧家庭提供。另外，考量托顧家庭的照顧人力僅有 1 人，建議可於主要出入口及廁所等加裝開門警示器，提醒家托員失能者動向。

因此，為了讓補助經費適性適用，在申請程序上，至少應已取得機構籌設許可之托顧家庭為限，並應檢附相關許可證明文件、機構所需採購項目的估價單等，向機構設立所在地的直轄市、縣（市）政府提出申請，經縣市政府審核通過即可獲得補助；所需費用經核定補助後，托顧家庭才能去購置相關設備。

需要注意的是，每間托顧家庭因為居家環境、照顧對象不同，所需要的環境改善程度及照顧設施都是不同的，輔導時可以安排建築師或職能治療師協助托顧家庭進行評估，選擇必須且合適的項目採購，避免負擔不必要的開設成本。此外，不同地區的縣市政府在補助款的申請文件、受理期限、經費撥付及核銷規定上略有不同，輔導前應予釐清並適時為托顧家庭提供協助。

階段	應備資料 (不同縣市略有差異)	輔導重點
申請補助	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文、申請表。 2. 托顧家庭籌設許可證明文件。 3. 建築師或職能治療師等之照顧空間改善評估建議。 4. 設備購置清單、價格及廠商估價單。 5. 自籌款證明。 6. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 避免托顧家庭採購不合適的設備或進行不必要的空間修繕，增加設立成本負擔，建議申請補助經費時，檢附相關專業人員的評估建議做為佐證資料，同時也能有效縣市政府審核效益。 2. 由於設施設備補助費用，托顧家庭有至少 10 % 費用必須自籌，為證明托顧家庭的負擔能力，得以帳戶存摺影本作為佐證。 3. 另外，縣市政府審核通過後所提供的核定表，應逐項登載核准購買的修繕及設備名稱及核准金額，以利托顧家庭依循辦理。

階段	應備資料 (不同縣市略有差異)	輔導重點
補助經費撥付	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文。 2. 縣市政府核定公文及核定表影本。 3. 領據，應註明補助計畫名稱、具領機構名稱、具領人之個人資料(如姓名、身分證字號、戶籍地址、手機號碼)、具領金額、撥款專戶戶名、金融機構全銜、帳號、機構統一編號。 4. 帳戶存摺封面影本。 5. 其他。 	<p>部分縣市政府會將經費撥付及核銷一併處理，屆時會與下一階段文件合併提供縣市政府審查。</p>
經費核銷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文。 2. 縣市政府核定公文及核定表影本。 3. 支出憑證簿(含支出明細表、支用單據)。 4. 執行概況考核表。 5. 賸餘款、補助款孳息及其他收入。 6. 成果報告(含成果照片)。 7. 財產增加管理單。 8. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應注意托顧家庭運用補助款所進行的修繕內容及購置的設備，均須依照縣市政府核定項目辦理；如果有非核定表上所列之項目支出，托顧家庭則應自行支應該項全額費用。 2. 支出憑證簿應逐一系列出採購項目及金額，以供縣市政府核銷時核對；其中所檢附的支用單據，如發票、收據等，也應提供正本檢核。 3. 如果有未使用完畢的補助經費或是相關衍生孳息，也應依規定於核銷時繳回，得以匯款

階段	應備資料 (不同縣市略有差異)	輔導重點
		或開立支票等方式繳回。 4. 使用補助款購置的設備，托顧家庭應善盡管理責任，除臚列財產單之外，也須在設備上加註補助款來源。

三、協助取得籌設及設立許可

依照長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條及第 12 條規定，托顧家庭的設需要經過籌設許可及設立許可兩階段，取得設立許可的機構即可開始營運並提供服務；有關籌設許可及設立許可所需之相關書表及制式文件，可洽各縣市政府或其網站下載。

(一) 籌設許可

長照機構必須先取得籌設許可的原因，主要係配合長期照顧服務法第 14 條第 2 項之規定，為了均衡各地區長照服務資源發展，避免資源過度集中於人口稠密地區，透過籌設許可的申請機制，能讓縣市政府得以先行審查機構設立地點是否位於資源過剩區、是否有用地使用分區管限制制，及其規劃是否符合長期照顧服務機構設立標準等相關規定。

申請籌設許可時，托顧家庭應檢具下列文件，一式 4 份（正本至少 1 份，其餘副本得以影本代之），向機構所在地縣市政府提遞出籌設許可申請，經書面審核通過後發給籌設許可證書²⁰。

²⁰ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條。

應備文件	輔導重點
1. 長期照顧服務機構籌設許可申請書。 2. 2 吋正面脫帽半身照片。	1. 托顧家庭係以個人名義設立的社區式服務機構，並應於申請書上張貼申請人 2 吋正面脫帽半身照片。 2. 有關「統一編號」一項，申請書上雖稱個人設立者免填，但僅限尚未取得設立許可之前者。實務上托顧家庭屬於社福機構，符合免徵營業稅之資格，因此建議已取得設立許可之托顧家庭後續仍應申請統一編號配號，相關申請資訊可詳下一節「成為長照特約機構」。
3. 最近 3 個月之健康檢查合格證明。	健康檢查項目至少應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查、糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B 型肝炎抗原抗體報告等。
4. 負責人無長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 5 條各款規定之切結書正本。	切結書範本可前往衛生福利部長照專區下載。
5. 負責人之警察刑事紀錄證明影本。	可參考上一節「機構設立申請人之資格與限制」之說明申請。
6. 家庭托顧服務人員資格證明文件。	1. 可參考上一節「機構設立申請人之資格與限制」之說明，提供相關完訓證明、畢業證書或長照人員小卡。 2. 在 500 小時照顧經驗部分，申請人可向目前在職或曾任職之單位申請工作服務時數證明；又考量家庭托顧服務工作性質多為獨立作業，為確保服務品質與服務對象之照顧權益，所檢附之證明應以擔任照顧服務人員提供失能者身體照顧及日常生活照顧者為原則。此外，工作服務時數證明並應記載申請人之姓名、身分證統一編號、職稱、在職期間、工作性質（專/兼職）及工作內容，以供縣市政府審查。

應備文件	輔導重點
7. 負責人身分證明文件影本。	應檢附身分證或台灣地區居留證影本；如僅持有外僑居留證，因非屬我國國民，則屬資格不符。
8. 家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件。	<p>1. 有關現行合法建築物之認定，不限於依建築法規定取得使用執照者，依內政部營建署104年8月7日營署建管字第1040049354號函釋（網址：https://ppt.cc/fM5tVx），上有下列4種情形：</p> <p>(1) 依建築法規定領得使用執照之建築物。</p> <p>(2) 依建築法第98條及第99條不適用該法全部或一部之規定，分別經行政院或直轄市、縣(市)主管建築機關許可建築物。</p> <p>(3) 實施建築管理前已建造完成之合法房屋。有關實施建築管理前之基準日期，以及合法房屋認定所檢附文件，內政部91年3月19日內授營建管字第0900018726號函及89年4月24日台89內營字第8904763號函已有明釋。</p> <p>(4) 60年12月22日建築法修正公布前已建築完成，並領有建造執照之建築物。</p> <p>2. 建築管理實施前既已存在之建物，應向各縣市政府建管機關申請「合法房屋證明」；但因不同縣市所需必備文件不同，主管單位名稱亦不盡相同，輔導前應釐清相關規定，方能協助托顧家庭申請。以下列舉台北市政府及新北市政府之規定：</p> <p>(1) 台北市政府</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主責單位：建築管理工程處 ■ 應備文件： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 申請書。 <input type="checkbox"/> 土地登記謄本（地號全部，三個月有效）。 <input type="checkbox"/> 地籍圖謄本（三個月有效）。

應備文件	輔導重點
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 土地使用權同意書。 <input type="checkbox"/> 建築物所有權相關證明文件。 <input type="checkbox"/> 都市計畫發布實施前建造完成證明。 (應檢附載明建物完成日期之建築物改良登記簿謄本、課稅始期證明、接水、接電日期證明、第一次水電費收據、載有該建築物資料之土地現況調查清冊或卡片之本、戶口遷入證明、地形圖、都市計畫現況圖、都市計畫禁建圖、航測圖或政府機關測繪地圖)。 <input type="checkbox"/> 建築師委託書。 <input type="checkbox"/> 建築師簽證表及結構安全證明書。 <input type="checkbox"/> 合法房屋切結書。 <input type="checkbox"/> 現況相片。 <input type="checkbox"/> 各層平面及立面圖、面積計算表(由申請人、建築師簽證)。 <input type="checkbox"/> 建築物地籍套繪圖(含現況及擬興建部分,比例 1/500)。 <input type="checkbox"/> 其他必要檢附資料(個案性)。 ■ 參考網址：https://ppt.cc/fRL6kx <p>(2) 新北市政府</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主責單位：工務局 ■ 應備文件： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 申請書。 <input type="checkbox"/> 土地所有權相關文件：①地籍圖謄本、②土地登記簿謄本。 <input type="checkbox"/> 現況照片。 <input type="checkbox"/> 內政部 89 年 4 月 24 日台 89 內營字第 8904763 號函規定 8 種文件之一：①建築執照；②建物登記證明；③未實施建築管理地區建築物完完工證明書；④載有該建築物資料之土地使用現況調查清

應備文件	輔導重點
	<p>冊或卡片之謄本；⑤完納稅捐證明；⑥繳納自來水費或電費證明；⑦戶口遷入證明；⑧地形圖、都市計劃現況圖、都市計劃禁建圖、航照圖或政府機關測繪地圖。前項代理人應檢附委託書。</p> <p>■ 參考網址：https://ppt.cc/fjaQ4x</p> <p>3. 另考量國內實務狀況，民眾居宅常有增建或違建狀況，建議縣市政府在受理籌設許可申請後，得會同建管單位進行建物初勘，以釐清該建物合法使用範圍，並可避免未來申請設立許可時因相關問題導致照顧空間須重新裝修，影響許可證書發放外，亦增加申請人成本負擔。</p>
<p>9. 家庭托顧服務人員居所之建物使用權利證明文件。</p>	<p>1. 家庭托顧定義，係指提供失能者於家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務；因此，家庭托顧服務場域應以家托服務人員自宅為原則，其建物所有權人應以申請人為原則。</p> <p>2. 房屋（建物）所有權狀應向所在地地政事務所申請；另依土地登記規則第 78 條及第 79 條規定，必備程序及應檢附文件可參考如下：</p> <p>(1) 須先申請建物第一次測量及登記，已實施建築管理地區，請提出建築物使用執照憑辦。</p> <p>(2) 若為實施建築管理前之建物，無使用執照者，應提出主管建築機關或鄉（鎮、市）公所之證明文件或實施建築管理前有關該建物之下列文件之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 曾於該建物設籍之戶籍證明文件。 ■ 門牌編釘證明。 ■ 繳納房屋稅憑證或稅籍證明。 ■ 繳納水費憑證。

應備文件	輔導重點
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 繳納電費憑證。 ■ 未實施建築管理地區建物完工證明書。 ■ 地形圖、都市計畫現況圖、都市計畫禁建圖、航照圖或政府機關測繪地圖。 ■ 其他足資證明之文件。 <p>3. 考量國人居住習慣，倘建物所有權人非申請人本人，而係申請人之同住親屬時，除建物所有權證明文件影本外，則應再出具經公證過之建物使用同意書。</p> <p>4. 又如申請人本就以承租房舍維生時，自得以所租賃之房舍申請成立托顧家庭，但考量部分屋主不願意變動屋內裝潢及陳設，或於租賃契約中載明相關規範，故申請人除須向屋主索取建物所有權證明文件影本外，亦應檢附經公證後的租賃契約。</p> <p>5. 至於自宅之外租賃房舍申請成立托顧家庭者，則由縣市政府應依地區需求評估結果及個案事實專案認定。</p> <p>6. 房屋租賃契約公證之聲請手續：</p> <p>(1) 應到場之請求人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 出租人（如房屋為共有者，共有人須全體共同出租並到場）。 ■ 承租人。 ■ 如有保證人，保證人亦需到場。 <p>(2) 應備文件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 請求人、代理人均應攜帶國民身分證正本及印章親自到場，外國人可帶護照正本或居留證正本（如有保證人，亦須到場）。 ■ 租賃契約書。請求人如有自備至少攜帶3份，如未準備，可利用公證處所印製

應備文件	輔導重點
	<p>的契約，每3份3元。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 出租人要帶房屋權狀正本及最近1期房屋稅單正本，並須各備影本1份存卷。 <p>(3) 費用：應徵公證費為租金總額及房屋課稅現值兩者較高者加保證金後，依下列費率計算如附有強制執行之效力請求者再加1/2：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 20萬元以下者，1,000元。 ■ 20萬元至50萬元，2,000元。 ■ 逾50萬元至100萬元，3,000元。 ■ 逾100萬元至200萬元，4,000元。 ■ 逾200萬元至500萬元，5,000元。 ■ 逾500萬元至1,000萬元，6,000元。 ■ 逾1,000萬元至5,000萬元者，其超過1,000萬元部分，每1,000萬元加收2,000元；不滿1,000萬元者，按1,000萬元計算。 ■ 逾5,000萬元者，其超過部分，每1,000萬元加收1,000元；不滿1,000萬元者，按1,000萬元計算。 <p>(4) 办理流程：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 向各地方法院公證處服務台購買公證請求書1份，每份2元。 ■ 請求書的填寫方式： <ul style="list-style-type: none"> □ 請求書上「請求人」欄內填明請求人即出租人、承租人雙方（承租人覓有保證人時，填在承租人之後），姓名、性別、出生地、出生年月日、職業、身分證統一號碼及地址。如有代理人，即在被代理人之後填寫代理人之個人資料。 □ 「請求公證之法律行為或私權事實」欄內，僅須填寫「當事人間訂立房屋

應備文件	輔導重點
	<p>租賃契約，請求公證」。</p> <p>□ 「約定逕定強制執行」欄內，分別寫明需要強制執行的標的，如「租賃期滿交還房屋」、「給付房租金及違約金」、「返還押租金」等。</p> <p>□ 最後由請求人雙方簽名蓋章，並記明年月日。</p> <p>■ 請求書寫好後，連同租賃契約書至少 1 式 3 份交公證處所收件登記，分由公證人辦理。</p> <p>■ 依公證法第 80 條規定，公證人認為必要時須至房屋所在地實際體驗。</p> <p>(5) 參考網址：https://ppt.cc/fC7ffx</p>
10. 其他。	縣市政府因審查資料所需，另外規定申請人應附之文件及資料。

預計於原住民族地區設立托顧家庭，因故如無法出具「家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件」者，經確認申請人具有房舍之使用權利，辦理托顧家庭的房舍為 106 年 6 月 3 日長服法施行前的既有建物且無危險之虞，並符合下列情形之一者²¹，得出示建築相關之替代證明文件：

1. 該地區未設有公、私立長照機構，且因地理條件限制，難以覓得符合長照機構設立要件之場地及長期照顧服務機構設立標準所定各類專業人員。
2. 該地區已設有公、私立長照機構者，因地理條件限制，長期照顧服務對象難以至該長照機構接受長期照顧服務。

²¹ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 16 條。

原始文件	替代文件	輔導重點
<p>家庭托顧服務人員居所之建物合法使用證明文件。</p>	<p>1. 執業之建築師、土木工程科技師或結構工程科技師出具之結構安全鑑定證明文件。</p> <p>2. 縣(市)消防主管機關查驗合格之簡易消防安全設備配置平面圖。</p> <p>【備註】 檢附前開文件者，須每年報直轄市、縣(市)主管機關備查。</p>	<p>為利縣市政府審核該類替代文件，衛生福利部已有公告「原住民族地區設立社區式長期照顧服務機構(家庭托顧服務)結構安全鑑定項目參考範本」，結構安全鑑定證明文件應具備下列各款項目資料(詳請洽各縣市政府)：</p> <p>1. 建築物鑑定作業相關基本資料之蒐集及彙整：</p> <p>(1) 建築師或技師應親自到場實施鑑定(附證明照片)。</p> <p>(2) 建築現況調查測繪製作圖說(含面積計算)。</p> <p>(3) 結構現況調查測繪製作圖說。</p> <p>2. 建築物鑑定相關現況資料之調查(紀錄並拍照)：</p> <p>(1) 建築物使用現況分析(含建築物之構造及用途概況)。</p> <p>(2) 損壞情況分析。</p> <p>(3) 結構系統安全評估。</p> <p>3. 建築物安全鑑定綜合分析評估及建議，評估結果應包含綜合判斷及建築物繼續使用應注意事項。</p> <p>4. 檢附建築師或技師簽證之建築物結構安全鑑定證明書。</p>
<p>家庭托顧服務人員居所之建物使用</p>	<p>1. 戶籍證明文件。</p> <p>2. 門牌編釘證明。</p>	<p>1. 戶籍證明文件及門牌編釘證明，皆可前往所在地之戶政事務所辦理。</p>

<p>權利證明文件。</p>	<p>3. 繳納水費、電費或房屋稅籍證明。</p>	<p>2. 戶籍證明文件之申請應備文件：申請人之身份證明文件正本，每張須繳交規費 15 元。</p> <p>3. 有關門牌編釘證明之申請應備文件，不同縣市所需文件及規費略有不同，以下列舉臺中市政府及花蓮縣政府之規定供參：</p> <p>(1) 臺中市政府：</p> <p>由房屋所有權人、管理人、起造人、現住人攜帶下列證件至門牌所在地之戶政事務所辦理，並繳納門牌證明書規費每戶 20 元（參考網址：https://ppt.cc/fhrPgx）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 申請人國民身分證、印章（或簽名）。 ■ 房屋所有權狀或繳納房屋稅憑證（最近一期之房屋稅單）或房屋使用執照。 ■ 委託他人申請者應另附委託書、受委託人國民身分證、印章（簽名亦可）。 <p>(2) 花蓮縣政府（參考網址：https://ppt.cc/f3BI6x，門牌整編證明書）：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 房屋所有權人申請： 申請人國民身分證、印章、建築改良物所有權狀或最近一期房屋稅單等證明文件正本。
----------------	---------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> ■ 房屋現住人申請： 申請人國民身分證、印章。 ■ 委託他人申請者，須另附委託人出具之委託書、受委託人國民身分證及印章。 ■ 本項證明書不需繳交規費。 <p>4. 水電費或房屋稅籍證明皆以最近一期繳納單據為宜。</p>
--	--	---

承前，106年6月3日長服法施行前的既有建築物是否有危險之虞，縣市政府得運用衛生福利部公告之「原住民族地區設立社區式及綜合（居家、社區）式長期照顧服務機構申請設立許可建物尚未取得使用執照前認定有無危險之虞應查詢項目及應加會之有關機關/單位（參考範本）」來輔助確認。

（二）設立許可

當申請人取得籌設許可，並完成照顧空間環境及設備改善後，則須完整檢附以下相關文件，一式4份（正本至少1份，其餘副本得以影本代之），向所在地之縣市政府申請設立許可²²。縣市政府在受理申請案件後，除了進行書面資料審理之外，須於30日內，會同相關機關進行實地勘查，例如消防、建管、土地等²³。

應備文件	輔導重點
1. 長期照顧服務機構設立許可申請書。	詳「籌設許可」一節。
2. 主管機關許可籌設文件。	即籌設許可證明。
3. 負責人身分證明文件。	應檢附身分證或台灣地區居留證影本；如僅

²² 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第12條。

²³ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第26條。

應備文件	輔導重點
	持有外僑居留證，因非屬我國國民，則屬資格不符。
4. 業務負責人警察刑事紀錄證明及無長期照顧服務機構設立標準第 9 條第 1 項各款違法或不當情事之切結書。	詳「機構設立申請人之資格與限制」一節。
5. 工作人員名冊、證照及其身分證明文件影本。	<p>1. 工作人員名冊所含對象：</p> <p>(1) 業務負責人（同機構負責人）。</p> <p>(2) 如托顧家庭之替代照顧機制，係採用替代照顧人力者，亦應作為工作人員之一納入名冊提交。</p> <p>2. 業務負責人應附文件（可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節）：</p> <p>(1) 照顧服務人員資格相關文件。</p> <p>(2) 500 小時以上照顧服務經驗證明文件。</p> <p>(3) 警察刑事紀錄證明。</p> <p>(4) 業務負責人無長期照顧服務機構設立標準第 9 條第 1 項各款規定之切結書；切結書範本可前往衛生福利部長照專區下載。</p> <p>3. 替代照顧人力應為本國國民，其資格與家庭托顧服務人員相同（可參考「機構設立申請人之資格與限制」一節），其應檢附文件包括：</p> <p>(1) 身分證或台灣地區居留證影本。</p> <p>(2) 照顧服務人員資格相關文件。</p> <p>(3) 500 小時以上照顧服務經驗證明文件。</p>
6. 設施、設備之項目。	應將長期照顧服務機構設立標準第 11 條所列托顧家庭應備之設施設備項目臚列成冊，載明購置日期並拍照做紀錄，以利現場會勘時檢驗。
7. 投保公共意外責任保險之	1. 投保公共意外責任保險之目的：

應備文件	輔導重點
<p>保險單影本。</p>	<p>為確保托顧家庭從事業務活動因意外事故所致長照服務使用者之傷害或財物受損，依法應負賠償責任而受賠償請求時，保險公司對被保險人（即托顧家庭負責人）負賠償責任。</p> <p>2. 承保範圍：</p> <p>被保險人因在保險期間內發生下列意外事故致第三人體傷、死亡或第三人財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償請求時，保險公司對被保險人負賠償之責：</p> <p>(1) 被保險人或其受僱人（如替代照顧者）因經營業務之行為在本保險載明之營業處所（即托顧家庭）內發生之意外事故。</p> <p>(2) 被保險人營業處所之建築物、通道、機器或其他工作物所發生之外事故。</p> <p>3. 承保之意外事故要件：</p> <p>(1) 意外事故必須是下列兩個原因之一所造成：①因被保險人或其受僱人經營業務之行為所致者。②因被保險人營業處所之建築物、通道、機器或其他工作物所致者。</p> <p>(2) 意外事故必須是在保險期間內發生。</p> <p>(3) 意外事故必須是在保險單載明之營業處所內發生。</p> <p>(4) 意外事故必須造成第三人體傷、死亡或財損失之結果。</p> <p>(5) 必須被保險人依法應負賠償責任，而受有賠償請求。</p> <p>4. 下列意外事故所致之賠償責任，非公共意外責任保險之承保範圍，保險公司不負賠償責任：</p> <p>(1) 雇主責任—因執行職務之受僱人發生</p>

應備文件	輔導重點
	<p>體傷、死亡或財損所致。</p> <p>(2) 電梯責任—因所有、使用或管理之電梯所致。</p> <p>(3) 專業責任—因執行醫師、律師、會計師、建築師或其他專門職業所致。</p> <p>(4) 託管責任—因向人租借、代人保管、管理或控制之財物受有損失所致。</p> <p>(5) 契約責任—以契約或協議所承受之賠償責任。</p> <p>(6) 因經營非保險單所載明之業務或執行未經主管機關核准之業務或從事非法行為所致。</p> <p>(7) 因故意行為所致。</p> <p>(8) 因颱風、地震、洪水或其他天然災變所致。</p> <p>(9) 被保險人為住宅大樓管理單位時，於住戶或承租戶住、居所室內發生意外事故所致體傷、死亡或財物受有損失。</p> <p>5. 保險公司銷售公共意外責任時之基本保額：①每人體傷：100 萬元/②每次意外傷亡：400 萬元/③每事故財損：100 萬元/④保險期間最高賠償金額 1,000 萬元。</p> <p>6. 基本自付額：2,500 元。</p> <p>資料參考來源：中華民國產物保險商業同業公會 (https://ppt.cc/fSDz8x)</p>
8. 其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。	縣市政府因審查資料所需，另外規定申請人應附之文件及資料；因各縣市各有不同規範，輔導申請人送件前，務必先予釐清。

審核通過者，縣市政府將於申請人繳納 1,000 元之規費費用後，發給設立許可證書²⁴。取得設立許可的托顧家庭才算完成機構設立程序，始得開始營運及提供服務，並受長期照顧服務相關法規所管轄，相關可為或不可為之法定事項及責任義務均須依該法行之。

<p>○○縣(市)居家式服務類長期照顧服務機構設立許可證書 (正面格式)</p> <p style="text-align: center;">設立許可文號：○○○○字第○○○○號</p> <p>機構名稱： 機構地址(註1)： 負責人姓名： 設立日期： 服務項目： 服務對象： 服務區域：</p> <p>上開長期照顧服務機構業依規定完成許可程序准予設立</p> <p>此證 縣(市、局)長○○○ (簽名章) (註2)</p> <div style="text-align: center; border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>機關印信 (用印處)</p> </div> <p style="text-align: center;">▲ 設立許可證書 (正面)</p>	<p style="text-align: center;">○○○ (長期照顧服務機構名稱) (背面格式)</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;"> <p>異動登記紀要</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="font-size: small;">日期</th> <th style="font-size: small;">核准文號</th> <th style="font-size: small;">異動登記事項 (變更、停業或復業等)</th> </tr> <tr> <th style="font-size: x-small;">年</th> <th style="font-size: x-small;">月</th> <th style="font-size: x-small;">日</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> </div> <p style="font-size: x-small;">註1：主管機關應視機構設立情形，具體標註核准設立之門牌號碼及樓層。 註2：依直轄市、縣(市)主管機關分層負責相關規定辦理。 註3：主管機關就本證書內容，得依實際作業需要，自行調整運用，惟登載事項應符合長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第13條之規定。</p> <p style="text-align: center;">▲ 設立許可證書 (背面)</p>	日期			核准文號	異動登記事項 (變更、停業或復業等)	年	月	日																																																									
日期			核准文號	異動登記事項 (變更、停業或復業等)																																																														
年	月	日																																																																

²⁴ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 13 條。

四、成為長照服務特約機構

取得設立許可證書的托顧家庭雖然可以開始提供服務，但仍有部分前置作業必須要事先處理，例如托顧家庭應該要將收費項目及收費金額以公文報給機構所在地的縣市政府核定²⁵等；倘若要收托政府補助的服務對象，則應與縣市政府簽訂特約契約，後續也必須要申辦托顧家庭專用帳戶、統一編號等，參考如下。

(一) 簽訂特約契約

托顧家庭之所以與政府簽訂行政契約，除了應該依法提供長照服務外，主要係為接受政府派案，以及辦理後續服務費用申報、審核及支付等相關作業²⁶；也就是說，如果需要政府提供個案來源及接受政府提供服務費用補助者，則應該跟縣市政府締結特約契約，成為該縣市的長照特約機構。

階段	應備文件	輔導重點
首次簽約 ²⁷	<ol style="list-style-type: none">1. 公文。2. 長期照顧服務機構設立許可證書影本。3. 長照提供者負責人身分證明文件影本。4. 其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。	<ol style="list-style-type: none">1. 提出長照服務特約契約的簽約申請，將是托顧家庭首次以「長照機構」名義執行法定事項，與縣市政府往來時則自應以公文作為溝通工具；因此，此時輔導重點得藉由申請特約一事協助托顧家庭了解公文收發、撰寫、閱讀及檔案管理等重要事項。2. 托顧家庭有以下狀況時，則不予特約²⁸： (1) 受停業處分，期間未屆滿。

²⁵ 長期照顧服務法第 35 條第 2 項。

²⁶ 長期照顧特約管理辦法第 2 條第 2 項。

²⁷ 長期照顧特約管理辦法第 5 條。

²⁸ 長期照顧特約管理辦法第 7 條。

階段	應備文件	輔導重點
		<p>(2) 與地方主管機關有未結案件，且拒絕配合辦理。</p> <p>(3) 對地方主管機關負有金錢給付義務，尚未履行。</p> <p>(4) 依法應受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。</p> <p>(5) 提供服務之長期照顧服務人員，其認證證明文件逾有效期限，未辦理更新。</p> <p>(6) 容留未符合長期照顧服務申請及給付辦法第 18 條規定之人員；即家托員及其替代照顧人力不為具 500 小時以上照顧服務經驗之照顧服務人員。</p> <p>(7) 有長期照顧特約管理辦法第 32 條第 2 款至第 11 款²⁹情形之一，經終止特約未滿一年，或受罰鍰處分未繳清。</p> <p>(8) 對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違</p>

²⁹ 依長期照顧特約管理辦法第 32 條第 2 款至第 11 款規定，托顧家庭之不予續約樣態包含：

- ①受停業處分。
- ②經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- ③虛報、浮報服務費用，情節重大。
- ④依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。

違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。

- ⑥長期照顧服務法第 48-1 條所定情節重大情形。
- ⑦違反第 22 條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。
- ⑧有第 25 條至第 30 條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達 6 點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達 10 點。
- ⑨對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。
- ⑩其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

階段	應備文件	輔導重點
		<p>法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，並經有罪判決確定。</p> <p>(9) 有長期照顧特約管理辦法第 32 條第 2 款至第 11 款情事，並經地方主管機關終止特約，其代表人或負責人於該單位受處置後 3 年內，另申請設立特約單位者，地方主管機關應不予同意特約³⁰。</p>
續約	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文。 2. 長期照顧服務機構設立許可證書影本。 3. 評鑑相關文件。 4. 經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 特約契約締結情形會影響長照服務費用申報，故如契約期限將屆，縣市政府仍未提出續約通知時，托顧家庭可以主動向縣市政府提出詢問。 2. 托顧家庭如有長期照顧特約管理辦法第 32 條第 2 款至第 10 款之情事，且特約期限屆至者，原則不予續約；另當前開情事已逾 3 年，經予特約後又再發生該條第 2 款至第 10 款情事之一者，5 年內不予特約³¹。
變更	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文（應敘明變更原由）。 2. 完成設立許可變更程序之相關證明文件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立許可變更程序詳見下一節。 2. 僅有機構名稱及負責人變更的狀況下，才需要變更特約契約；申請契約變更之前，需要先完成設立許可變更³²。
終止	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公文（應敘明終止原由）。 	<p>契約終止會因發起對象的不同會</p>

³⁰ 長期照顧特約管理辦法第 8 條第 1 項。

³¹ 長期照顧特約管理辦法第 8 條第 2 項。

³² 長期照顧特約管理辦法第 19 條。

階段	應備文件	輔導重點
契約	2. 完成停/歇業程序之相關證明文件。【終止原因係停/歇業者】	有二種情況： 1. 由托顧家庭發起的特約契約終止請求，多係因托顧家庭暫時或不再提供家庭托顧服務，通常會伴隨機構設立許可廢止（詳見下一節），如機構歇業或遷移 ³³ ；較少數是托顧家庭改收全自費的服務個案。 2. 當由縣市政府發起契約終止時，則多伴隨對托顧家庭的行政處分，如發生長期照顧特約管理辦法第 32 條第 2 款至第 11 款之情事。

縣市政府將在托顧家庭特約申請公文及相關應備文件完整送達後開始受理並計算辦理期間，應於 30 日內完成資格審核，並以書面通知方式（公文）告知托顧家庭審核結果³⁴，並同步寄發特約契約給托顧家庭。

而契約簽訂的作業流程應在 30 日內辦理完成³⁵，時間點係自縣市政府寄送特約契約給托顧家庭開始計算，到托顧家庭寄回、縣市政府完成簽約流程後，再次寄回托顧家庭為止；因此，托顧家庭在收到契約之後，應儘速確認契約內容後簽字壓章，並且在要求送回的時間內以最速件方式寄回縣市政府。

縣市政府與托顧家庭可議定特約契約的效期，最長以 3 年為限³⁶。縣市政府應於契約效期屆滿前 60 日內，以公文連同續約契約等文件，通知托顧家庭續約；如果在契約效期屆滿前，托顧家庭沒有表示不再續約的話，則視為同意以縣市政府書面通知

³³ 長期照顧特約管理辦法第 32 條第 1 款。

³⁴ 長期照顧特約管理辦法第 6 條第 1 項前段。

³⁵ 長期照顧特約管理辦法第 6 條第 1 項後段。

³⁶ 長期照顧特約管理辦法第 10 條。

內容辦理續約³⁷。

另外，在服務管理面上，雖然衛生福利部有提供特約契約範本供縣市政府締約時參考，但考量契約內容涉及縣市政府對於托顧家庭管理之便利性，縣市政府也可以思考及自行增列相關條款，且在增加家托員應盡的責任義務之餘，也須根據比例原則提供相關因應措施或誘因，以利家托員遵循，提升後續執行管理查核工作的便利性，例如：①約定營運的起迄時間；②根據所在地區的服務個案使用特性，約定夜間、週末假日或例假日的營運情形，以避免托顧家庭選擇僅在獲利較高、但不符合個案需求的特定時段提供服務；③考量社區式服務的特性，約定收托個案的區域範圍，降低個案來往托顧家庭的車程；④依據對家托員照顧能力及照顧環境的評估，約定可服務的照顧對象，像是接受過口腔分泌物抽吸課程者才能收托有氣切管的個案、2樓以上無設置電梯者則無法收托長期照顧服務需要等級 7、8 級之重度失能個案等，同時為了兼顧服務品質考量及增加家托員照顧資本，應於契約中針對收托該類對象的家托員，提出每年應接受繼續教育課程內容及時數的要求等。

（二）提報收費項目及金額

依照長服法的規定，托顧家庭在正式營運之前，必須將機構所提供的服務項目及收費標準提報給縣市政府核定，包括領取政府補助款的長照服務給付及支付項目，並張貼在機構顯眼處，據以收費；也就是說，服務個案如為照管中心評估並核定額度者，服務內容亦符合長期照顧服務申請及給付辦法之照顧組合表中的家庭托顧服務內容時，托顧家庭則應按照照顧組合項目及支付價格收費，不可以另外自訂收費標準，更不得巧立名目向服務個案收取自費服務費用。

家庭托顧服務得申報之費用項目及支付價格如下：

³⁷ 長期照顧特約管理辦法第 11 條。

編號	照顧組合	給 (支) 付價格 (元)	原民區或離 島支付價格 (元)
AA05	照顧困難之服務加計	200	240
AA08	晚間服務(晚上8時至晚上12時)	385	465
AA09	例假日服務(週六、週日或國定假日)	770	925
BC01	家庭托顧(全日)-第1型 適用對象為長期照顧服務需要等級2級	625	750
BC02	家庭托顧(半日)-第1型 適用對象為長期照顧服務需要等級2級	315	375
BC03	家庭托顧(全日)-第2型 適用對象為長期照顧服務需要等級3級	760	915
BC04	家庭托顧(半日)-第2型 適用對象為長期照顧服務需要等級3級	380	460
BC05	家庭托顧(全日)-第3型 適用對象為長期照顧服務需要等級4級	785	945
BC06	家庭托顧(半日)-第3型 適用對象為長期照顧服務需要等級4級	395	475
BC07	家庭托顧(全日)-第4型 適用對象為長期照顧服務需要等級5級	880	1,055
BC08	家庭托顧(半日)-第4型 適用對象為長期照顧服務需要等級5級	440	530
BC09	家庭托顧(全日)-第5型 適用對象為長期照顧服務需要等級6級	960	1,155
BC10	家庭托顧(半日)-第5型 適用對象為長期照顧服務需要等級6級	480	580
BC11	家庭托顧(全日)-第6型 適用對象為長期照顧服務需要等級7級	980	1,180

編號	照顧組合	給 (支) 付價格 (元)	原民區或離 島支付價格 (元)
BC12	家庭托顧(半日)-第6型 適用對象為長期照顧服務需要等級7級	490	590
BC13	家庭托顧(全日)-第7型 適用對象為長期照顧服務需要等級8級	1,040	1,250
BC14	家庭托顧(半日)-第7型 適用對象為長期照顧服務需要等級8級	520	625
BD01	社區式協助沐浴	200	240
BD02	社區式晚餐	150	180

另外，有關托顧家庭無法特約提供社區式服務交通接送(BD03)一事，係因提供交通接送服務且收受報酬者，應經核准並取得營業執照³⁸，駕駛員亦應持有職業駕照³⁹，並應投保汽車強制責任或乘客相關保險、定期維修保養及清潔維護車輛等⁴⁰，以保障受照顧者之交通安全；惟托顧家庭難以符合上開法令規定，故仍須請縣市政府在兼顧合法、安全及使用者需求前提下，可由社區整合型服務中心個管人員協助，結合交通接送服務特約單位協助服務對象銜接交通服務。

(三) 申請統一編號及開設機構專戶

托顧家庭為了領取政府補助款項及辦理所得稅扣繳申報，應前往所在地之稅捐稽徵單位(或可採線上)申辦扣繳單位統一編號；取得統一編號後，托顧家庭可再前往金融機構進行機構專戶開戶。

³⁸ 公路法第2條第14款及第34條、汽車運輸業管理規則第4條及第5條；未申請核准而經營汽車運輸業，提供載客服務並收取報酬者，應依公路法第77條規定處以罰則。

³⁹ 老人福利服務提供者資格要件及服務準則第80條。

⁴⁰ 老人福利服務提供者資格要件及服務準則第81條。

工作項目	應備文件	輔導重點
申請統一編號	<ol style="list-style-type: none"> 1. 扣繳單位設立(變更)登記申請書(統一編號編配通知書)。 2. 長照機構印章及機構負責人印章。 3. 長照機構設立許可證明文件影本。 4. 機構負責人及扣繳義務人國民身分證正本、影本及印章。 5. 托顧家庭最近一期房屋稅單影本或房屋稅籍證明文件；如為承租房屋，應再加附租賃合約書影本。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左列應備文件影本應切結與正本相符並加蓋扣繳單位、負責人及扣繳義務人印章。 2. 參考網址： <ol style="list-style-type: none"> (1) 我的 E 政府 https://ppt.cc/fxmT0x (2) 財政部稅務入口網 https://ppt.cc/fFqeVx
專戶開戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請人及機構負責人國民身分證正本、影本及印章。 2. 長照機構印章。 3. 長照機構設立許可證明文件影本。 4. 統一編號編配通知書。 5. 其他依各金融機構所需之開戶文件。 	

五、設立許可變更及廢止

托顧家庭在營運過程中，如有需要變更設立上所登載之事項，如因家托員搬家而有服務機構地址遷移，或者是因故需要暫時停業或永久歇業等，仍然需要在相關事實發生日 30 日前，向縣市政府提出申請

並經同意⁴¹；而重新核發的設立許可證書，也必須繳納 1,000 元之規費後才能領取。有關設立許可變更、停業、復業及歇業申請所需之相關書表及制式文件，可前往各縣市政府網站下載。

值得注意的是，因托顧家庭服務性質特殊，不同於其他社區式服務機構，所以不會有變更負責人⁴²、服務項目及開放服務規模的情況發生；此外，像是機構專戶、所得稅扣繳等事項，由於在申請時皆有提供托顧家庭設立許可證明文件，一旦完成設立許可的變更及廢止作業，相關事項也務必記得辦理變更或廢止作業。

變更項目	應備文件	輔導重點
變更 機構名稱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構登記事項變更申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 其他。 	
機構遷移及 變更機構樓 地板面積	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構登記事項變更申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 家庭托顧服務人員變更後居所之建築物合法使用證明文件。 4. 家庭托顧服務人員變更後居所之建物使用權利證明文件。 5. 變更後居所之設施、設備項目。 6. 變更後居所投保公共意外責任保險之保險單影本。 7. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考量托顧家庭地址遷移涉及機構所在區域長照資源發展，以及建管、消防、設施設備等事項之整體檢討，因此有關機構地址變更申請流程及所需文件，皆準用籌設及設立許可申請之規定。 2. 另變更托顧家庭總樓地板面積，應進行實地勘查後審核，通過者才能發給變更後設立許可證書。

⁴¹ 長期照顧服務法第 25 條第 1 項及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 22 條第 1 項。

⁴² 因托顧家庭為個人設立，其機構負責人變更係為經營主體之變更，應視為新設機構，故原托顧家庭應辦理歇業後重新設立。

變更項目	應備文件	輔導重點
停業或歇業 ⁴³	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 現有服務對象轉介計畫⁴⁴。 4. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「停業」及「歇業」是不同的機構營運狀態登記事項；停業是機構暫停營運，而歇業則是機構終止營運。 2. 托顧家庭停業期間最長不可以超過一年；停業期間屆滿前，如有必要，最多可以申請1次展延，展延時間也以1年為限。 3. 歇業的托顧家庭，如果有受政府補助購買設施設備者，則需另依縣市政府要求，繳還補助購置的設備或按設備使用年限折算繳還之補助費用。 4. 申請停歇業的托顧家庭，有其責任義務應將服務個案做好適當的轉介服務，輔導時也必須特別注意轉介計畫的規劃及可執行性。
復業 ⁴⁵	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請公文及長期照顧服務機構停(復、歇)業申請書。 2. 原設立許可證書正本。 3. 復業計畫。 4. 核准停業證明。 5. 其他。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 應於停業期間屆滿30日前，提出復業申請。 2. 托顧家庭復業前，為確定機構內設施設備皆符合設立標準之規定，縣市政府應進行實地勘查，並於審核後發給復業證明。

有別於設立許可變更係由托顧家庭發起，縣市政府會因托顧家庭發生違規事項而主動強制停業、撤銷或廢止其籌設及設立許可之行政

⁴³ 長期照顧服務法第25條及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第24條、第25條。

⁴⁴ 長期照顧服務法第41條第1項。

⁴⁵ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第24條第3項。

處分，例如：

1. 符合長期照顧服務法第 59 條之情形，包括：①因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡；②家托員或替代照顧人力提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於托顧家庭；③受停業處分而不停業。
2. 申請事項或文件、資料有虛偽情事⁴⁶。
3. 托顧家庭於許可設立後，3 年內未開始營運⁴⁷。
4. 依規定應不予許可設立或應廢止許可設立情形⁴⁸；例如違反長期照顧服務法第 44 條，對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，且情節重大者等。
5. 符合長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 5 條及長期照顧服務機構設立標準第 9 條之消極資格。
6. 違反長照人員相關規定並經停業、撤銷或廢止長照人員資格處分者；例如違反長期照顧服務法第 20 條、第 30 條，或有長期照顧服務法第 56 條之情事且情節重大者等。

經縣市政府撤銷或廢止設立許可後，托顧家庭應立即繳回設立許可證書；如托顧家庭拖延而未繳回，縣市政府仍可逕自註銷其許可證書⁴⁹。同時，托顧家庭歇業或受撤銷、廢止設立許可處分者，應該將其機構招牌拆除⁵⁰。

⁴⁶ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 27 條第 1 項第 1 款。

⁴⁷ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 27 條第 2 項。

⁴⁸ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 27 條第 1 項第 3 款。

⁴⁹ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 28 條第 1 項。

⁵⁰ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 28 條第 2 項。

六、常見問答 (Q&A)

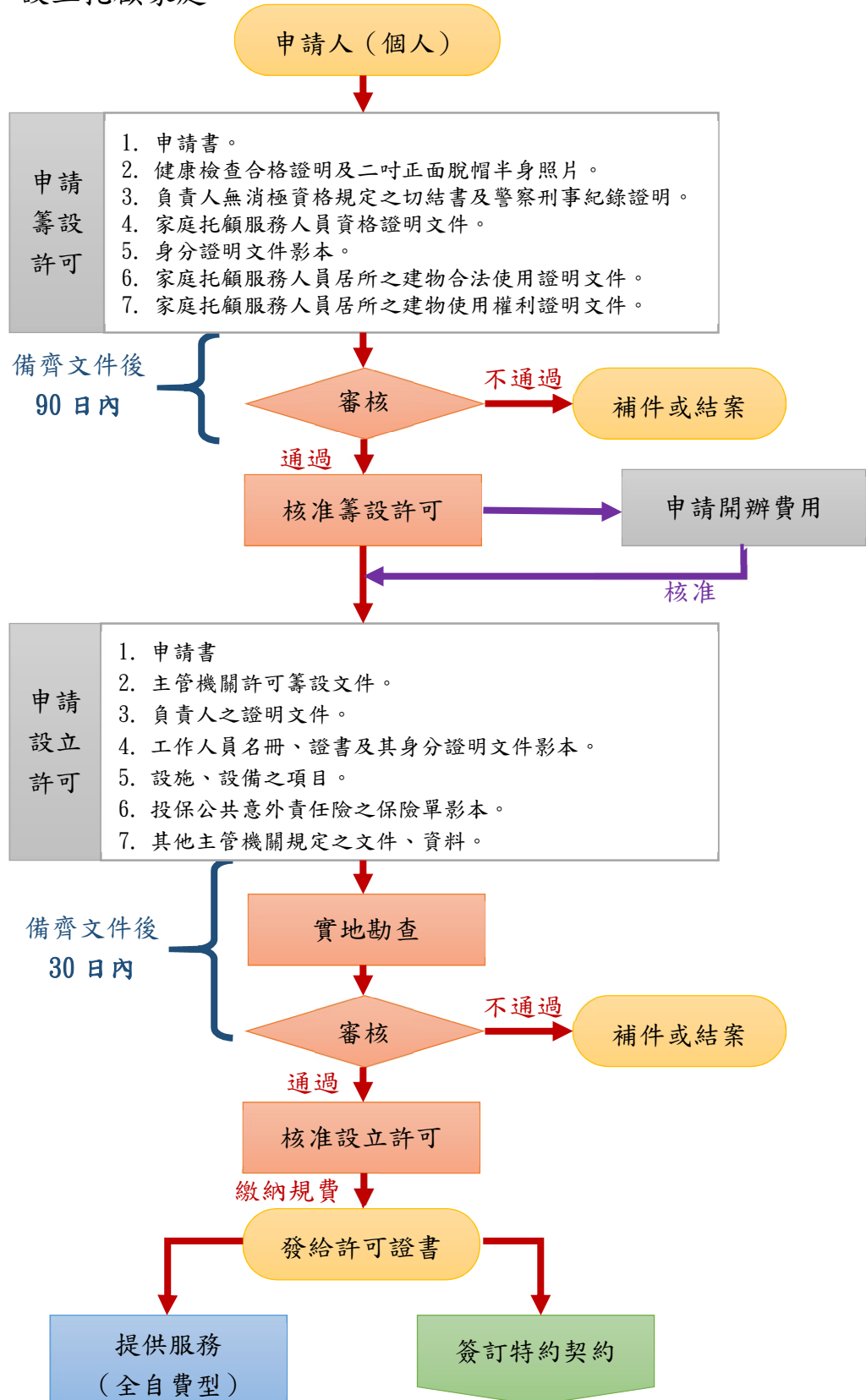
題號	常見疑問	解答
1	我可以設立托顧家庭之後，交由我的家人來代為經營嗎？	不可以。依據長期照顧服務法第 18 條，托顧家庭經許可設立後，不得將全部或部分服務規模，委託他人經營。
2	沒有取得國民身分證者，也可以設立托顧家庭嗎？	不一定。因為設立托顧家庭必須具備我國國民之資格，擁有國民身分證是其中一種判斷方式；但有另一種沒有身分證、卻持有「台灣地區居留證」者，也是我國國民的樣態之一。這二類人皆有資格設立托顧家庭。
3	設立家托點的土地或建物所有權一定要申請人所有嗎？是否可以另外租屋、前往家托服務對象住宅或使用自家工廠廠房辦理家庭托顧服務？ (108 年 9 月 27 日衛部顧字第 081962700 號函釋)	(1) 依據長期照顧服務法施行細則第 3 條第 2 款之家庭托顧定義，係指提供失能者於家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務；因此工廠非屬住所，故無法設立。 (2) 由於家庭托顧服務場域為家托服務人員自宅，倘住所本為租賃者，自得以所租賃之房舍申請成立托顧家庭，並依據長照服務機構設立許可及管理辦法之規定檢具相關證明文件，如經公證之租賃契約或使用同意書。 (3) 另於自宅之外租賃房舍申請成立托顧家庭者，縣市政府應依地區需求評估結果及個案事實專案認定。
4	長期照顧服務機構是否須申請統一編號？	因統一編號涉及政府補助款撥付及所得稅扣繳申報事宜，為能順利具備並保障托顧家庭權益，建議向所在地稅捐稽徵機關申請。
5	家庭托顧設家托員人員 1 人，可與業務負責人為同一人？倘業務負責人未與	家庭托顧服務主要以個人申請設立辦理，亦即提供家庭托顧之社區式長照機構，原則上應配置 1 名家庭托顧服務人員，並與業務負

題號	常見疑問	解答
	<p>家托員合併計算人力？則業務負責人與家托員關係為聘僱關係？可否為親屬？</p>	<p>責人為同 1 人；所以，沒有聘僱關係，也不會為親屬。</p>
6	<p>機構或團體可以申請辦理家庭托顧服務嗎？ （長期照顧服務法施行細則第 3 條第 2 款、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條）</p>	<p>不可以。家庭托顧服務係指提供長照服務對象於往返家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務，讓民眾在在照顧自己家人同時，可以在家創業穩定經濟收入，維持其家庭功能的完整性，所以在規劃上是以實際提供照顧服務者為中心，應由服務提供者（自然人）發起並於「自宅內」設立托顧家庭，所以負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員應為同一人（即三位一體），故機構或團體無法申請辦理。</p>
7	<p>家托設立是否仍需符合建築物使用類組 H-2 之規定？應符合哪些消防規定？ （長期照顧服務機構設立標準第 17 條、長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條第 6 款、內政部消防署 109 年 3 月 10 日消署預字第 1091104327 號函、內政部營建署 109 年 5 月 18 日營署建管字第 1090035209 號函）</p>	<p>(1) 考量家庭托顧服務設於一般民宅內，且依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 8 條規定，申請家托服務機構籌設許可檢附文件，除身分及申請資格證明文件外，僅需提供家托人員居所建築物合法使用證明及建物使用權利證明。</p> <p>(2) 在消防規定方面，由於是類場所係由個人提出於「自宅內」設立，服務規模不超過 4 人，又長期照顧服務機構設立標準第 17 條就其居家環境應符合建築法、消防法及其相關法規對集合住宅或住宅之規定已有明文，爰其消防安全設備按個案實際使用情形及目的事業主管機關核准內涵，如係於集合住宅內提供服務，適用設置標準第 12 條第 2 款第 7 目用途管理；如係於一般住宅</p>

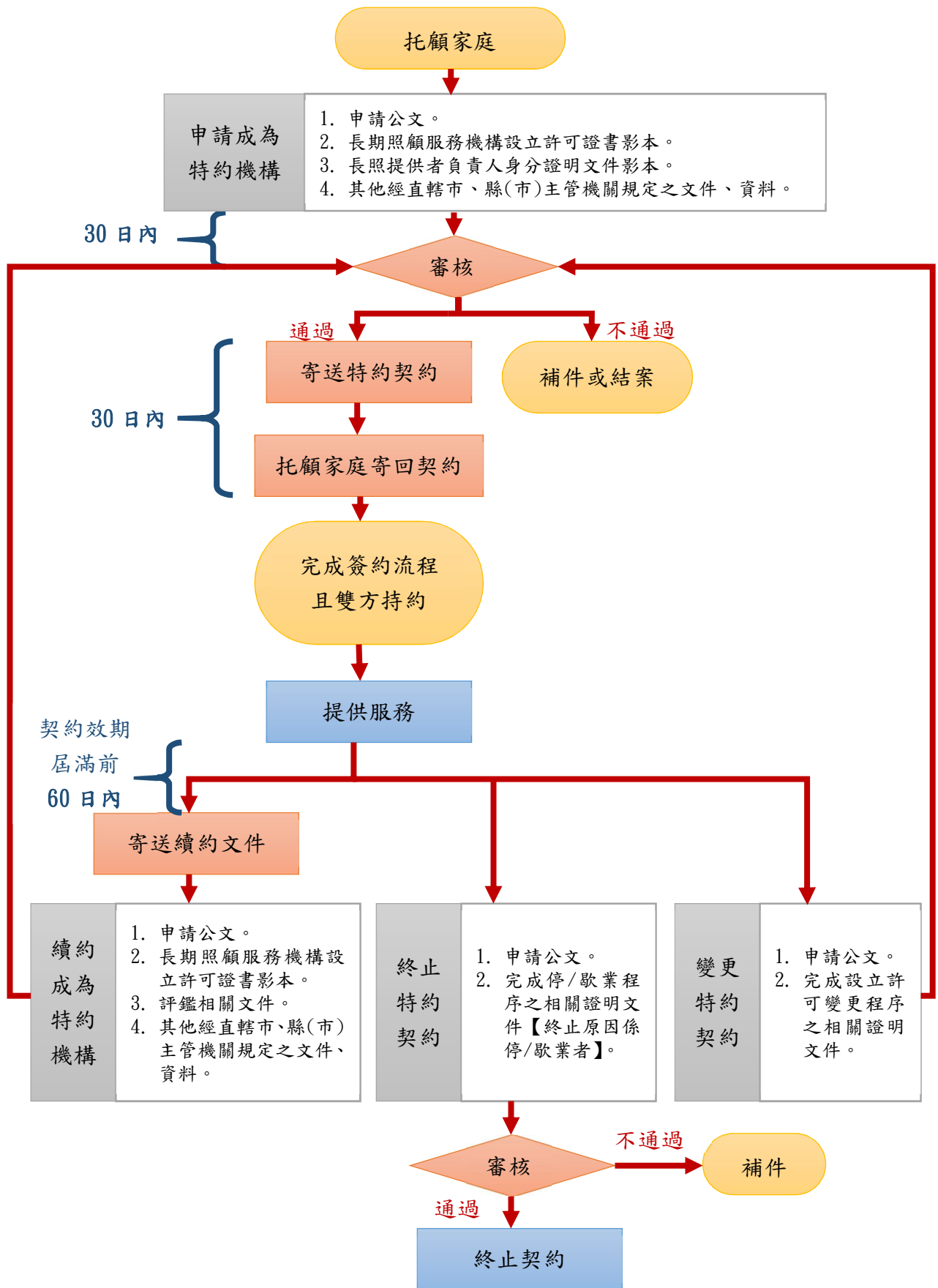
題號	常見疑問	解答
		內提供服務，應依消防法第 6 條第 5 項規定設置住宅用火災警報器。
8	家托可否設立在 2 樓以上有電梯之大廈公寓或是沒有電梯的老舊公寓內？	家庭托顧的設立必須同時考量照顧環境的友善程度及未來收托個案的失能程度，因此，2 樓以上之住宅雖然可以設置托顧家庭，但建議安裝電梯設備，以利服務個案出入；如果無法設置電梯時，也應輔導托顧家庭收托失能程度較輕或自主活動功能較佳的個案，避免服務個案因上樓前往托顧家庭的過程發生意外。
9	我開設了一間托顧家庭，但後來發現自己不適合做家庭托顧服務，想關門了，該怎麼辦？	托顧家庭如因個人因素而萌生停業或永久歇業的想法，可按照停業或歇業的流程向縣市政府提出申請。
10	托顧家庭可否跟其他類型機構並設為綜合式長照服務機構？	不行。因為托顧家庭的設立地點在家托員的家中，故不會與其他服務類型的機構並設成為「綜合式長照機構」，更不會特約除家庭托顧服務以外之服務項目。
11	家庭托顧業務負責人因故不能執行業務時，能否指定符合業務負責人資格代理？	考量家庭托顧服務係設立在照顧服務人員家中，如因故不能執行業務，應選擇停業或歇業。

七、托顧家庭設立相關流程

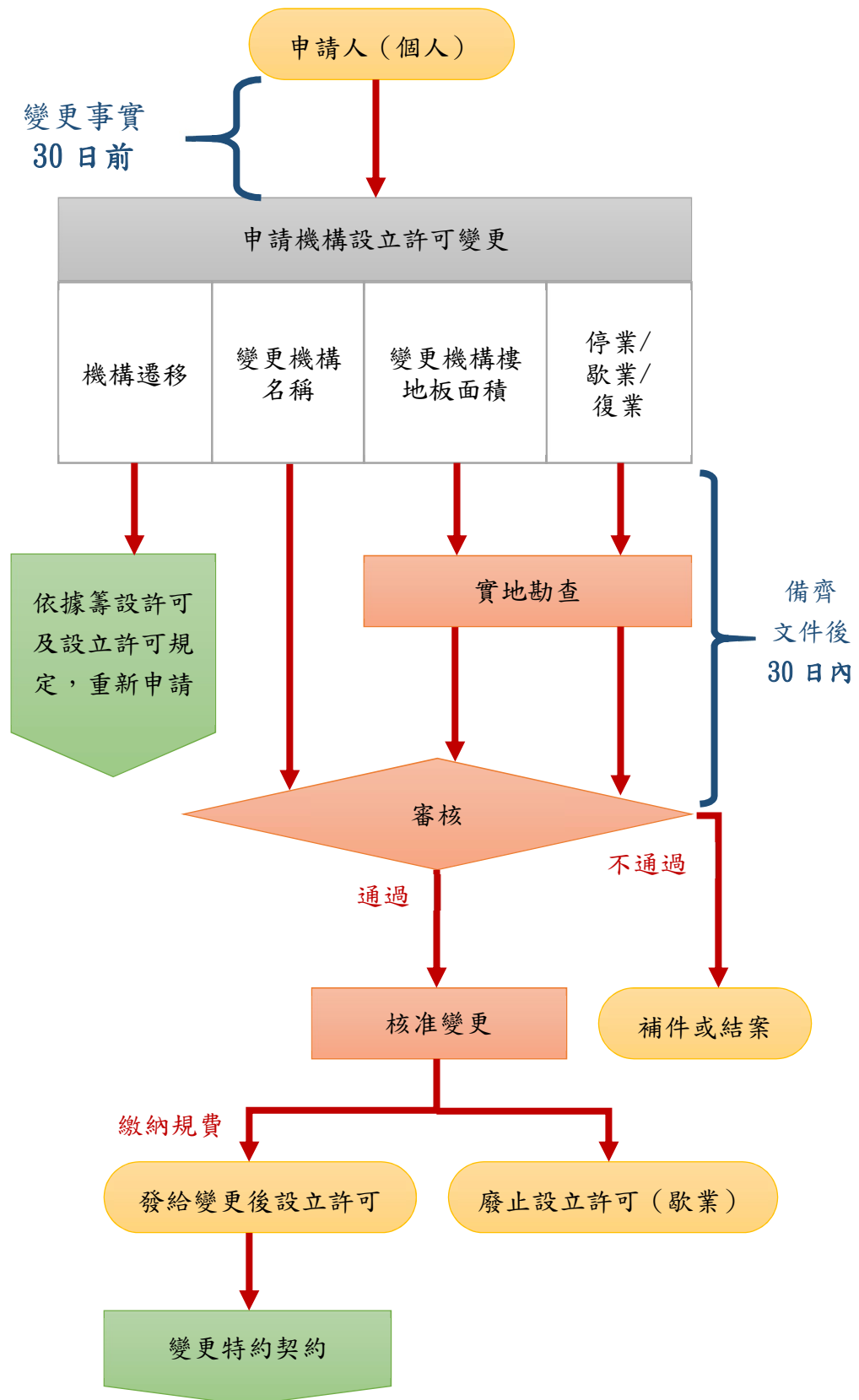
(一) 設立托顧家庭



(二) 成為長照特約機構及續約（縣市政府角度）



(三) 設立許可變更



第五章 家庭托顧服務品質監督與管理

在照顧管理上品質監控是一種觀察和督導計畫執行的過程，過程中管理人員須維繫對個案與服務資源連結狀況提供持續性的觀察與評量，以檢測服務之有效性，並能否迅速回應服務使用者之需求。因此，品質之好壞或使用者是否有高的滿意度，需要持續性監控與管理才能達到效果，並且在整個服務的相關人員均須認知服務品質是整個家庭托顧服務的重點。

一、內部品質管理

為提升服務品質，應輔導托顧家庭發展以服務個案為導向之內部品質管理方式，以下列舉說明托顧家庭可實踐之內部品質管理策略，輔導時可據以協助托顧家庭達成，並定期進行自我稽核。

(一) 服務資源管理

1. 家托員健康管理

家托員是支撐整個家庭托顧服務的核心，身兼老闆、督導及服務人員的角色，因此在健康管理的層面上顯得相當重要，在托顧家庭設立的一開始也要求必須提供近期健康檢查的紀錄，機構營運之後則是透過評鑑的機制來考核家托員的健康狀況，家托員必須每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查等，如果有提供餐食服務者，檢查項目應增列糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B 型肝炎抗原抗體報告。

除此之外，考量嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情影響及長照服務對象的易受傷害性，照顧機構如何強化機構內照顧安全是個重要議題，家庭托顧服務也不例外；而托顧家庭內服務人員三位一體的特性，讓家托員學會在適當時機正確選擇及習慣使用個人防護裝備（Personal Protective Equipment,

PPE)，例如手套、口罩、防護衣、護目鏡等，作好個人防護措施也是健康管理重要的一環。

雖然家庭托顧屬於自營作業者的一種，並不受勞動基準法的限制，但是良好的工時安排、充足的休息時間、適當的運用照顧輔具及個人防護裝備，才能讓家托員提供更好的照顧品質，並且釋放照顧壓力。輔導的過程也必須協助家托員重視自己的勞動權益，例如輔導安排每周托顧家庭合理的營運天數，而非讓家托員一年 365 天都在照顧中度過；教導家托員如何釋放自己的照顧壓力及情緒，並使他們學會使用照顧輔具，避免因為服務提供導致腰部、四肢等部位發生職業傷害，以及習慣配戴醫用口罩、手套等，降低因服務提供而造成疾病的傳（感）染。

2. 照顧品質管理

(1) 日常服務管理監測

日常服務管理監測與個案健康及行為管理、家托員健康管理及托顧家庭危機管理息息相關。日常服務監測可以看出托顧家庭中所有人員在服務過程中的變化，並且需要搭配相關紀錄、預防作為及後續因應處理機制(服務紀錄撰寫及特殊事件處理將在下一段說明)，從而發揮托顧家庭內部管理的能力。

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
服務個案生理狀況	視力模糊、感染發燒、關節疼痛、脫水、營養不良或體重明顯下降、下肢無力、貧血、休克、失去意識等	<input type="checkbox"/> 輔導掌握失能者身體狀況 <input type="checkbox"/> 輔導制定避免事故發生或預防感染的照顧計畫 <input type="checkbox"/> 輔導制定緊急事件發生的因應機制
服務個案精神行為	因焦慮、緊張、不安、	<input type="checkbox"/> 輔導家托員在機構營

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
	妄想、憂鬱、幻覺而產生的行為，如大喊大叫、躁動不安、言語/行為攻擊、走失、跌倒、骨折等	<p>運後，盡可能減少環境硬體或照顧人力的改變</p> <p><input type="checkbox"/>輔導利用服務紀錄了解失能者的狀況，據以制定合適的照顧計畫</p> <p>△輔導家托員找出讓失能者感到不安的因素並消除</p>
家托員（含替代照顧人力）身心狀況	疲勞、熬夜、失眠、物質濫用、對工作帶有不滿的情緒、家庭失和、家中其他成員生病或遭遇重大事故、債務不清、臨時身體不適、情緒控管不佳等	<p><input type="checkbox"/>輔導家托員適時進行紓壓活動</p> <p><input type="checkbox"/>適時激勵家托員</p> <p><input type="checkbox"/>關心家托員的生活近況</p>
家托員（含替代照顧人力）服務狀況	家托員被威脅或以暴力方式對待、服務過程遭疾病感染或無法正確使用個人防護裝備、對服務流程不熟悉而致失能者身體受到傷害、給藥錯誤、個案走失、虐待個案、發生照顧疏忽等	<p><input type="checkbox"/>輔導制定標準化服務流程</p> <p><input type="checkbox"/>觀察人員服務表現</p> <p><input type="checkbox"/>提供/辦理繼續教育訓練，使家托員獲得新知識</p> <p><input type="checkbox"/>詢問失能者接受服務的感受</p> <p>△提供家托員個別督導</p> <p>△輔導建立改善機制</p>
服務個案走失	失智個案因黃昏症候群發作試圖外出，或家托員未留意個案外出	<p><input type="checkbox"/>輔導訂定預防走失機制</p> <p><input type="checkbox"/>輔導建立緊急連絡人名單</p> <p><input type="checkbox"/>輔導家托員熟知問題</p>

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
		行為的因應 <input type="checkbox"/> 輔導家托員協助個案者申請防走失手鍊 <input type="checkbox"/> 輔導家托員清楚走失的報案方式
服務個案跌倒	照顧空間光線不足、設備擺放雜亂、照顧人力不足	<input type="checkbox"/> 輔導家托員轉介個案或減少收托人數 <input type="checkbox"/> 輔導家托員留意照顧空間光線充足、地板乾燥及相關輔具設備 <input type="checkbox"/> 輔導家托員留意失能者穿著及鞋款 <input type="checkbox"/> 輔導家托員熟悉失能者身體狀況及用藥情形 <input type="checkbox"/> 輔導家托員提升敏感度，警覺失能者的身體狀況變化
托顧家庭硬體設備損壞	電器用品（如冷氣、冰箱）故障、水管/馬桶阻塞、天花板漏水、跳電、緊急求救鈴/住宅用火災警報器失去作用、馬桶蓋/洗手台破裂、扶手脫落、輔具（如輪椅、助行器）損壞造成失能者受傷	<input type="checkbox"/> 輔導排定時程進行儀器設備保養與校正 <input type="checkbox"/> 輔導制定緊急應變計畫並定期演練 <input type="checkbox"/> 輔導家托員提升敏感度，定期注意失能者動向
其他	家屬不理性地抱怨與不合理的要求、天災（如颱風、地震）、火災、資	<input type="checkbox"/> 輔導家托員定期作滿意度調查，了解失能者及其家屬期待與需求

監測項目	具體狀況	預防及因應方式之輔導
	金不足、家屬惡意欠費	<input type="checkbox"/> 輔導家托員制定及遵守自然災害應變策略及相關事件因應策略 <input type="checkbox"/> 輔導家托員與家屬建立信任關係，若有錯誤主動告知
備註	<input type="checkbox"/> 預防階段 <input type="checkbox"/> 處理階段	

參考資料來源：小規模多機能服務實務手冊（二版），2019。

(2) 輔導安排繼續教育課程

家托員多數係由照顧服務員轉任，至少僅有 500 小時的實際照顧經驗，但在推動照顧實務工作上仍有極大不足，不僅是基本照顧技巧執行地確實程度將會影響照顧品質外，對於提供服務的家托員無形中也會增加他們的職業傷害。

另一方面，受限於護理人員法的規範，家托員無法單獨直接執行醫療輔助行為，包括使用涉成藥性質之甘油球通便、依照藥袋指示協助置入藥盒或協助服藥，及使用簡便之攜帶式血糖機驗血糖或是口腔抽吸等，必須在護理人員的指導監督下進行。對於提供居家服務的居家照顧服務員來說，目前衛生福利部有開設相關訓練課程供照顧服務員進修，進修完後可以據以申報相關服務費用，但類似的教育課程也非僅受過一次訓練就可以完全了解及通曉照顧技巧。

因此，每年繼續教育課程（或回覆示教）精進相關照顧技術，確保照顧服務品質，就顯得相對重要。

那家托員該如何選擇繼續教育訓練課程來幫助自己

增加照顧技術？在輔導的過程中，除了引導家托員每年接受基本照顧技巧的回覆示教課程外，也可從家托員所收托的個案型態著手，舉例來說，當服務個案有失智診斷時，家托員便必須具備「失智」這項疾病的基礎知識，以及照顧這類對象所必備的照顧知識，如失智症者有強烈的環境意識，因此家托員不能任意改變照顧環境中的設備擺設，失智症者也會因日落症候群造成他們意識及行為認知發生混亂，面對這樣的個案家托員應該有什麼樣的應對技巧等。

家托員的繼續教育訓練課程也不僅有照顧技巧而已，為了幫助營造更好的照顧環境，縣市政府可以協助開設居家環境改善的相關課程，讓家托員了解如何安排家中設施設備及如何做好設備管理等，輔導時也必須鼓勵家托員多多選擇相關課程，或是適時向縣市政府反映家托員的授課需求。

3. 替代照顧措施發展及管理

考量家庭托顧服務係為一人機構，服務過程中家托員會有臨時不便提供服務的情形發生，因此在機構設立之初，便要求托顧家庭皆必須具備替代照顧機制（包含運用具有家托員資格的替代照顧人力）來協助。

(1) 發展替代照顧機制

家庭托顧服務作為社區式長照服務的一環，與社區內服務資源連結是一項重要的課題及工作，不僅對托顧家庭產生支持，也能協助服務個案日常生活支援或生活照顧。

在輔導的過程中，可以協助托顧家庭盤點住家附近的各項正式與非正式資源，透過口頭約定或簽訂合作意向書的方式產生連結。隨著目前長照服務資源蓬勃發展，托顧家庭鄰近可運用的資源泰半應是足夠的，因此更顯

示托顧家庭推動社區工作的重要性。

在社區工作推動初始，可以先從輔導托顧家庭劃定「社區」範圍著手，並研究區域內可運用的資源；其次，讓托顧家庭學會評估區域內服務資源對於目前收托個案的助益，以及哪些資源可以成為托顧家庭有力的後援；最後則是帶領托顧家庭進行組織社區資源的工作，協助整合社區內的照顧資源，包括與長照服務資源（含其他托顧家庭）、醫療資源、學術單位、相關專業團體/機構及其他在地組織（如教會、里辦公室）的跨領域合作等，並且據此擬出一份清單，除了托顧家庭可以使用之外，必要時也能提供個案家屬參考運用。

(2) 進用替代照顧人力

由於替代照顧人力的使用時機，是在家托員無法提供服務的時候，通常是不定期且具有緊急性、臨時性及暫時性等性質；此外，來協助的替代人力除須具備家托員之資格⁵¹外，並應同步以「家庭托顧服務員」為次要類別登錄於該托顧家庭⁵²。如果托顧家庭是以聘雇方式來尋找替代人力，家庭托顧業務負責人並承擔對替代照顧人力指揮監督管理責任的話，則必須輔導托顧家庭遵守勞動基準法、勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法及勞工退休金條例等相關規定，包括簽訂勞動契約、訂定合理工時、薪資、福利待遇及投保勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險及全民健康保險，並按月提繳退休金等⁵³，即使該名替代照顧人力係為家托員的親屬也必須遵從之。

是以，替代照顧人力是代替家托員臨時不在時也能持續提供服務，一般不會出現由替代照顧人力定期或長

⁵¹ 長期照顧服務機構設立標準第 11 條之附件。

⁵² 長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 18 條第 2 項及第 3 項。

⁵³ 長期照顧服務法第 32 條之 2。

時間代替常駐托顧家庭提供服務的狀況，更不可以由替代照顧人力輪班提供 24 小時照顧，輔導時務必注意此項重點。

4. 設施設備管理

托顧家庭成立時的環境修繕及設備購置費用，可依實際服務需求及設立標準規範的法定項目向縣市政府申請補助；在營運後應注意維持照顧環境清潔及動線通暢，避免服務個案跌倒，設備部分則需定期自我檢視有無損壞或過期，例如急救箱及滅火器皆應在保存期限內、緊急呼叫設備及住宅用火災警報器皆應隨時保持運作等，並做紀錄。

服務個案自行攜帶的輔具也必須協助關注是否有損壞的狀況，並通知個案家屬處理，以避免照顧個案使用損壞的輔具而受傷，或是可能發生的照顧糾紛。

另外，由於托顧家庭經常有提供膳食的服務，在冷藏及冷凍設備的管理上也可參考食品良好衛生規範準則辦理，例如應於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄；冷凍食品的物品溫度應保持在攝氏-18 度以下、冷藏則應保持在攝氏 7 度以下凍結點以上，並避免劇烈之溫度變動等。

(二) 服務流程管理

1. 收案流程及服務契約管理

(1) 收托流程及收案評估：

托顧家庭應制定服務個案收托流程；在收案評估階段，除協助輔導托顧家庭熟稔服務對象資格、申請流程、照會系統流程及長期照顧給付與支付基準的內容外，另應先釐清縣市政府長期照顧管理中心（簡稱照管中心）、社區整合型服務中心（俗稱 A 單位）與托顧家庭等，三者之間的角色及關係點，才能順利收托個案。

單位	角色	人員類別	工作內容
長期照顧管理中心	長照服務需求評估者	照顧管理專員 照顧管理督導	評估/複評個案是否符合資格、核定長照服務需求等級及額度等。
社區整合型服務中心(A)	長照服務規劃、連結及管理者	個案管理人員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案管理員依照專核准的失能等及額度後，為失能者擬定照顧服務計畫、連結長照特約單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。 2. 個案收托後，如有調整服務次數、增減服務項目等需求時，皆須透過個案管理人員進行照顧計畫異動、轉介或結案。
托顧家庭	長照服務提供者	家托員	依服務對象之需求，提供身體照顧服務、日常生活照顧服務及安全性照顧等。

在收案評估前，輔導托顧家庭評估預收服務使用者是否適合收案，或有需要釐清問題可在收案評估中進行了解，並引導托顧家庭如何運用照會系統資料，視個案的屬性及需求收案。另外，建議請個案提供近3個月內的健康檢查結果報告，供家托員進行服務計畫擬定、個案管理

及日常感染管制作為，托顧家庭亦不得以個案具有傳染性疾病為由拒絕收托個案。

(2) 服務個案管理及作業須知：

協助托顧家庭制定收托個案管理作業規範時，其規範內容大致分為收案、訪視評估、擬定服務計畫、服務、轉介、結案與追蹤等作業流程，值計執行期間也應進行實地輔導，以利適時修正相關流程規範。

工作階段	輔導重點
收案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓托顧家庭了解收案來源，包括自行開發、民眾自行申請、政府單位（社會處、鄉公所、衛生所等）轉介、醫療院所或社區非營利組織等管道。 2. 不論透過哪些管道，皆需由照管中心或個案管理員評估照會後，才會派案到托顧家庭來；因此，輔導時應讓托顧家庭熟悉收案評估及衛福部系統照會之作業流程。
開案評估	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教導托顧家庭訪視評估之注意事項。 2. 經評估後同意接受服務，其應填寫相關紀錄表單資料，並蒐集個案近 3 個月健康檢查結果及基本資料，例如生活習慣、疾病史、就醫習慣、醫囑、用藥習慣、緊急聯絡人、家庭支持網絡等，有利於擬定服務計畫之資訊。
擬定服務計畫	<p>透過開案評估，了解服務使用者之需求及意願後，應輔導托顧家庭擬定服務計畫，包括服務方案、餐飲型態（如少油低鈉餐）、日常感染管制及重要照顧注意事項等，並據以提供服務。</p>
提供服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在提供服務初期，應 1 至 2 星期內執行托顧家庭輔導訪視，輔導評估服務使用者接受服務的狀況是否適應及符合需求，必要時應與托顧家

工作階段	輔導重點
	<p>庭討論調整服務計畫。</p> <p>2. 如有調整照顧計畫之必要時，亦應輔導其如何與個案、案家及 A 單位個案管理人員進行溝通說明。</p>
服務評估、資源連結與轉介	<p>1. 協助托顧家庭確認服務計畫後，應定期(至少每個月 1 次家訪)以實地訪視、使用電話或電子通訊軟體等方式進行輔導。</p> <p>2. 輔導托顧家庭整理成鄰近地區正式及非正式服務資源網絡一覽表，倘發現家托服務有無法滿足服務使用者之情形，可以協助或教導托顧家庭引進其他社會資源，如有必要，也可透過 A 單位個案管理人員協助媒合(例如交通接送服務)，以滿足個案需求。</p> <p>3. 鄰近地區正式及非正式服務資源網絡一覽表應記載事項包含：單位名稱、聯絡人、聯絡電話、單位服務描述(如服務項目)、營業時間等。</p>
結案	<p>當服務使用者已經不再接受托顧家庭所提供之長照服務或家托服務已無法滿足個案需求時，應輔導托顧家庭視狀況進行轉介或結案、及通報 A 單位個案管理人員之流程。</p>

(3) 輔導處理服務契約事宜：

除第四章與縣市政府締結的機構特約契約外，托顧家庭也須負責與服務個案(或家屬)簽訂服務契約⁵⁴；相關契約條文應依照「社區式服務類長照服務機構定型化契約應記載及不得記載事項」訂定。

衛生福利部於 113 年 3 月 15 日公告長照機構定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，可協助托

⁵⁴ 長期照顧服務法第 42 條。

顧家庭訂定定型化契約(須包含陳情、申訴及調處機制與爭議處理機制⁵⁵)，並應結合法律、消費者保護等相關專長人士，共同檢視契約內容的合理性，確保家托員確實了解服務提供過程應滿足的責任義務及風險；契約草擬完成後，函送縣市政府核備以確認契約內容未違反相關法規，具契約效力。另應提醒托顧家庭於收案前，務必向個案或案家說明服務契約內容，並確認其已充分了解後簽訂契約，原則應經簽約者攜回審閱至少 3 日；若個案(或案家)在家托員說明契約時，認為條文內容有不合理之處，托顧家庭立即協調並確認個案需求，且後續尋求專業人員擬定修正條文，以避免簽約後產生爭議。

2. 財務管理

帳務管控的目的是讓托顧家庭經營者了解整體機構營運情形，作為照顧空間修繕、設備汰舊換新、辦理日常生活照顧活動或運用替代人力等費用之規劃，更甚者，也可做為向政府反應支付制度修正的參考依據。

(1) 建立會計制度：

依據長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 30 條，托顧家庭應建立會計制度，重點包含：

- 依公認之會計處理準則⁵⁶建立。
- 會計基礎採權責發生制⁵⁷。
- 會計年度為歷年制。
- 設置帳簿，並詳細記錄有關會計事項。

⁵⁵ 長期照顧服務法施行細則第 10 條。

⁵⁶ 經濟部於民國 101 年 1 月 9 日發布之經商字第 10052403720 號函，就「商業會計處理準則」第 2 條所提到之「一般公認會計原則」解釋如下：「按商業會計處理準則第二條規定所稱之一般公認會計原則，係指『財團法人中華民國會計研究發展基金會財務會計準則委員會所公布之各號財務會計準則公報及其解釋。』」(參考資料來源：<https://ppt.cc/fzDcRx>)

⁵⁷ 商業會計法第 10 條第 2 項：「所謂權責發生制，係指收益於確定應收時，費用於確定應付時，即行入帳。決算時收益及費用，並按其應歸屬年度作調整分錄。」

在各項會計憑證的管理方面，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存 5 年。各項會計帳簿及財務報表，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存 10 年。

由於本項涉及會計專業，建議可輔導托顧家庭向會計師事務所或記帳士事務所尋求專業協助。

(2) 托顧家庭費用計算、收受及收據開立：

服務費用是家屬在使用服務時，非常重視的項目。在第四章的時候已有提及，不論托顧家庭是否為政府的特約服務機構，在正式營運之前都必須要向縣市政府提報收費基準並經同意。

除了全自費的個案係按照當初報請縣市政府同意的基準向個案收費之外，接受政府補助服務費用的個案，則是依其長照需要等級程度及經濟程度來做分類，不同等級及身分別而有不同的每月給付額度及部分負擔比率，如下表⁵⁸；超過每月給付額度的部分則由服務個案支付。

長照需要等級	個人長照服務			
	照顧及專業服務			
	適用 B、C 碼			
	每月給付額度 (新臺幣元)	部分負擔比率 (%)		
低收入戶		中低收入戶	一般戶	
第二級	10,020	0	5	16
第三級	15,460			
第四級	18,580			
第五級	24,100			
第六級	28,070			
第七級	32,090			
第八級	36,180			

⁵⁸ 長期照顧服務申請及給付辦法第 10 條附表 2 及第 14 條附表 5。

因此托顧家庭實際受理個案之後，在收案評估及服務契約簽訂前的審閱階段，應輔導托顧家庭優先確認個案長照需要等級、每月給付額度及福利身分別，計算個案每月應自行負擔的額度，並與案家說明收費基準、費用收取用途及方式，以減少因收費問題造成雙方誤解事件發生。

有關服務個案的費用計算，舉例來說，會有二種情境：

■ 情境一、長照需要等級為第 8 級的長照一般戶個案，在不超過每月給付額度的情形下，該個案每月應負擔多少費用？

①確認個案長照需要等級及給付額度：第 8 級，故其每月給付額度為 3 萬 6,180 元。

②確認個案福利身分別：一般戶，部分負擔比率為 16%。

③確認個案每月部分負擔費用：5,789 元（36,180 元*16%，小數點後無條件進位）。

■ 情境二、居住在原住民族地區，且長照需要等級為第 3 級的中低收入戶個案，每月需使用 22 天的全日托服務（BC03），該個案每月應負擔多少費用？

①確認個案長照需要等級及給付額度：第 3 級，故其每月給付額度為 1 萬 5,460 元。

②確認個案福利身分別：中低收入戶，部分負擔比率為 5%。

③確認個案每月部分負擔費用：773 元（15,460 元 *5%）。

④確認個案服務費用是否超過每月給付額度：每月服務費用為 1 萬 6,720 元（760 元*22 天），故該個案服務費用超出每月給付額度 1,260 元（16,720 元-15,460 元）。

⑤確認個案應自行負擔之費用總額：除了部分負擔額度以外，超出每月給付額度的部分也必須由民眾自行支出，故該個案應自行負擔的費用總額為 2,033 元（773 元+1,260 元），也是托顧家庭應向個案收取的額度。

值得一提的是，托顧家庭並非僅有收費才需要開立收據，而是所有接受服務的個案都必須開立收據，且收據上應載明收費項目及金額⁵⁹。

輔導時另可協助查看托顧家庭是否有確實開立收據、是否依規定載明收據上註明之內容，包括照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並列表載明碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項⁶⁰，以及是否有違反收費規定等部分。另請注意，民眾使用長照服務必須依照服務給付額度自行負擔自付額，同時為了避免托顧家庭間削價競爭，並確保服務品質，如果托顧家庭減免收受民眾自付額，違反長服法相關規定，將會面臨懲罰⁶¹。

(3) 熟稔「長期照顧服務申請及給付辦法」及費用申報規定：

由於托顧家庭最大的收入來自服務使用者之服務費用，該筆費用則是透過「衛生福利部長照服務費用支付審核系統」申報而來；因此，家托員對於長期照顧給（支）

⁵⁹ 長期照顧服務法第 36 條第 1 項。

⁶⁰ 長期照顧特約管理辦法第 16 條。

⁶¹ 長期照顧服務法第 8-1 條及第 49 條。

付制度中照顧組合內容、服務個案的每月個人額度（特別是B碼照顧服務與C碼專業服務的共用額度關係）、服務費用申報時效及流程等均須非常熟悉。

在輔導的時候，重點必須著重於讓托顧家庭熟悉相關法令規範，如「長期照顧服務申請及給付辦法」及「長期照顧特約管理辦法」（本辦法前為直轄市、縣（市）政府長期照顧特約及費用支付作業要點）等，以及核銷系統操作流程。

(4) 捐贈及公開徵信：

當托顧家庭有接受個人或團體的捐贈時，不論捐款或是物資，均應妥善管理及運用，並應依長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第32條及公益勸募條例等相關規定辦理，重點包括：

- 開立收據。
- 捐贈項目屬現金者，應設專戶儲存，專作長期照顧服務之用。但捐贈者有指定用途者，應專款專用。
- 應辦理公開徵信，並至少每6個月將捐贈者姓名、金額、捐贈日期及指定捐贈項目等基本資料，刊登於托顧家庭所屬網站或發行之刊物；無網站及刊物者，應刊登於新聞紙或電子媒體。另礙於個資法規定，捐贈人姓名得以簡稱方式揭露，但為方便捐贈人查詢，應加載收據編號。
- 應於每年1月及7月，將前6個月所接受捐贈的財務、使用情形及公開徵信相關資料，函報縣市政府備查。

3. 特殊事件處理機制

由於托顧家庭皆為獨立作業，不像其他類型服務機構還

有資深督導人員可隨時予以協助，因此，建立特殊事件處理機制及標準流程，張貼在機構顯眼處並據以遵守，對托顧家庭來說，係極其重要的內部管理機制，也是營運輔導的重點事項之一。

(1) 托顧家庭意外事件預防與緊急事故處理：

輔導托顧家庭針對各類意外及緊急事故，擬定預防措施及事件發生後的應變處理標準作業流程，如老人保護案件、傳染病（感染控制）案件、意外事件、天然災害事件、自殺防治通報等，協助依相關流程擬定各別處遇計畫、轉介及追蹤處理機制，並據以定期演練，除盡可能事先預防意外事件的發生外，也能協助托顧家庭掌握時效，深化家托員對緊急事故的處理技巧，提醒機構善盡對特定事件通報的責任義務。以長期照顧特約管理辦法第 15 條規定為例：

■ 因發生下列情事之一，暫時無法提供服務者，應於 24 小時內通報社區整合型服務中心(A)或縣市政府主管機關：

①發生災害防救法第 2 條第 1 款所定災害，包括風災、水災、震災（含土壤液化）、旱災、寒害、土石流及大規模崩塌災害、火山災害等天然災害，或火災、爆炸、公用氣體與油料管線、輸電線路災害、礦災、空難、海難、陸上交通事故、森林火災、毒性及關注化學物質災害、生物病原災害、動植物疫災、輻射災害、工業管線災害、懸浮微粒物質災害等災害。

②發生傳染病防治法第 3 條第 1 款所定五大類傳染性疾病。

③其他重大變故。

■ 因發生下列情事之一，應於次一工作日通報社區整合

型服務中心（A）或縣市政府主管機關：

- ①發生前項災害、傳染疾病或其他重大變故，但未危及服務個案生命安全。
- ②發現服務個案聘有外籍家庭看護工或依其他法令規定領有相同性質之照顧服務補助。
- ③家托員或替代人力執行業務時為不實記載、將長照人員證明租借他人使用，或對服務個案有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。



(2) 申訴案件處理：

當托顧家庭發生申訴案件時，可能影響服務使用者

權益，處理原則需以服務使用者福祉為最重要考量，並注意處理時效；同時，應審慎考量服務使用者、托顧家庭及使用者家屬的三方關係，對事件的認知及感受，並應以服務個案最大利益為前提，據以訂定申訴事件處理流程，適時引入 A 單位個案管理人員或第三方公正單位協助仲裁。

對於申訴案件，應協助托顧家庭先對案件進行初步了解投訴內容，僅可能摒除私人情緒，以利討論後續問題解決方式；當申訴案件處理完畢後，也能透過案件紀錄與托顧家庭共同檢討，並協助研擬相關作業流程的改善措施。

(3) 爭議事件處理：

當托顧家庭與服務個案（或其家屬）簽訂服務契約之後，在服務提供的過程之中，很可能面臨到兩造雙方對於契約約定事項認知不同的爭議事件，例如照顧方式、收費標準、收費方式等。因此，應輔導托顧家庭在面對爭議事件時，盡可能釐清事件的爭點，以及後續雙方皆滿意的處理方式，並應就事件後續進行追蹤，留下詳實的處理紀錄。最重要的是，應協助家托員判斷是否有能力處理爭議問題，適時求請縣市政府、A 單位個案管理人員或其他專業團體（如法務）的協助進行溝通協調。



- ▲ 托顧家庭應將收費標準、緊急事件處理流程、設立許可證書等張貼在機構顯眼處

4. 機構日誌及服務紀錄

機構日誌及服務紀錄的撰寫，有助於托顧家庭掌握服務品質及評估服務成效，所以相關法定規定提供長照服務有關事項，應製作成紀錄並保存至少 7 年（但服務對象如為未成年者，則至少應保存至其成年後 7 年）⁶²。另外，申報服務費用所需的紀錄，就其用途而言，係以請領費用為目的，實質上並不等於服務紀錄；但該紀錄如具備且符合服務紀錄應記載事項⁶³，視為服務紀錄尚無不可。

(1) 機構日誌撰寫：

機構日誌主要用來紀錄托顧家庭每日發生的重要事件，例如服務課程活動安排、特殊事件或任何影響服務提

⁶² 長期照顧服務法第 38 條及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 33 條第 1 項。

⁶³ 長期照顧服務法施行細則第 8 條第 1 項。

供的狀況；在撰寫過程中，應將事件發生的人、日期時間、發生地點、事件內容、影響層面（含對機構營運及服務對象的影響）及後續檢討因應等詳實記載並歸檔管理。輔導時，除必須指導日誌撰寫的方式外，如屬特殊事件，亦應協助托顧家庭做後續事件處理追蹤，以防止類似事件再度發生。

(2) 個案服務紀錄撰寫：

個案服務紀錄內容應包括下列事項⁶⁴：

- 服務個案之姓名、性別、出生年月日及地址。
- 服務個案須長照服務之身心狀況。
- 服務個案接受之照顧服務。
- 家托員執行業務情形。
- 家托員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。

考量個案服務記錄係呈現托顧家庭服務專業的一種方式，在紀錄方式的選擇上，應逐步輔導家托員具備服務紀錄撰寫技巧，運用 PAP 或 SOAP 等書寫技巧記錄個案服務情形，而非僅用勾選式的簡易表格來完成服務紀錄的工作。

輔導過程中，也必須協助家托員全貌式的瞭解服務個案所面臨的照顧問題及需求，指導依據托顧家庭的服務量能，個別化撰寫服務紀錄，兼顧服務對象的個別差異；並應指導思考如何透過個案服務紀錄提供有用的訊息，除讓家托員利於擬定處遇計畫，也能做為未來服務成效的分析及評估依據。

(3) 其他撰寫及管理注意事項：

⁶⁴ 長期照顧服務法施行細則第 8 條第 1 項。

考量機構日誌及服務紀錄係展現托顧家庭責信的方式之一，托顧家庭又為一人機構，每位家托員對服務紀錄等文書作業的熟悉程度不一，所具備機構管理的知識程度也不一，因此輔導的時候仍應提醒及協助下列注意事項：

- 相關紀錄應由提供服務的家托員如實記載，並盡量避免繕寫錯誤或運用鉛筆等易修改的筆撰寫；如有必要塗改，應有家托員本人蓋章。
- 機構日誌及服務紀錄等相關資料均應系統性整理、歸檔保存，並放置於可上鎖及防潮櫃子中。
- 應訂定機構日誌及服務紀錄借閱管理事項，限制可翻閱相關紀錄的人員及可翻閱紀錄的條件，其餘時間應保持上鎖之狀態，禁止家托員以外者翻閱。
- 機構日誌及服務紀錄銷毀時，應注意是否已逾法定保存年限；此外，銷毀的過程也必須確保內容無洩漏之虞⁶⁵。
- 當托顧家庭因故未能繼續營運時，則應將個案服務紀錄交由承接機構依規定保存；若無承接者時，服務對象或其代理人得要求托顧家庭交付服務紀錄。其餘紀錄或機構日誌，應繼續保留 6 個月以上始得銷毀⁶⁶。但如果托顧家庭有正當理由而無法保存日誌及紀錄的話，可將相關資料交由縣市政府保存⁶⁷。

（三） 機構經營績效管理

1. 滿意度調查

⁶⁵ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 33 條第 2 項及長期照顧特約管理辦法第 17 條第 3 項。

⁶⁶ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 33 條第 3 項及長期照顧特約管理辦法第 17 條第 4 項。

⁶⁷ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 33 條第 4 項及長期照顧特約管理辦法第 17 條第 5 項。

家庭托顧服務滿意度調查主要係用來了解服務個案及個案家屬對於托顧家庭的服務期望及期望達成程度，也會影響托顧家庭的專業形象。

為了了解服務滿意情形，並讓滿意度調查成為績效目標或評核的重要依據，在滿意度調查問卷研擬的輔導過程中，應就問卷內容設計、信效度及後續問卷分析等予以提供協助，以利托顧家庭檢視服務改進方向。但考量托顧家庭規模過小，各縣市政府也可以在兼顧地方發展特色下委託專家學者協助研擬及統一制定滿意度調查問卷，並由托顧家庭協助發放及回收。

2. 財務規劃

就承辦家庭托顧服務業務而言，推動家庭托顧服務的成本可分為固定成本及變動成本來討論（曹愛蘭，2003）：

- (1) 固定成本：為短期內不會隨產出而變化的成本，如土地建物成本、設備成本。
- (2) 變動成本：會隨產出而變化的成本，如材料成本、人事成本、事務費用及其他成本。

在營運過程中，因為托顧家庭固定所需投入的成本多已支出，對財務情形的首要考量應為變動成本，其會根據收托人數、個案失能情形、服務方式等而有影響，但總體來說，托顧家庭的變動成本理應遠低於固定成本，下列係將托顧家庭經營之收入及支出面的經費項目列出，以作為托顧家庭成本估算之參考。

項目	內容說明
收入	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府補助：以開辦設施設備改善及材料費、長期照顧給付及支付之照顧服務費（BC）、社區式協助沐浴（BD01）、社區式晚餐費（BD02）等為主。 2. 民眾負擔：長期照顧給付及支付的民眾自負額、自費

	<p>項目收益。</p> <p>3. 其他收入：如捐贈、孳息等。</p>
支出	<p>1. 土地建物成本：土地、建物成本包含建物購置（建設）費用或裝潢費等實際支出之成本，例如扶手或電梯裝設費用。</p> <p>2. 設備成本：服務提供過程所使用的各項設備之購置、租金、折舊及維修維護費，例如電腦折舊費、影印機租金、電梯維護費。</p> <p>3. 材料成本：用於為提供服務所需之材料費用（含消耗性及非消耗性材料），例如防疫物資、文具紙張、照顧用品耗材、餐食或食材、餐具。</p> <p>4. 人事成本：家托員勞健保及勞退相關費用、教育訓練費、替代人力酬金。</p> <p>5. 事務費用及其他成本：如水費、電費、大樓管理費、電話費、網路費、郵資、瓦斯費、公共意外責任保險費、宣傳費。</p>

3. 服務宣傳及成效推廣

目前長照 2.0 的推展加上支付制度，民眾有多樣的選擇性服務以滿足不同的長照需求，如何讓民眾知道有這樣的服務內容可以選擇，使托顧家庭有穩定案源，其多樣化宣導管道就顯得非常重要，因此，在輔導宣傳的過程，除了懸掛招牌外，必須預先進行社區資源盤點，了解在地民眾文化與生活習慣，選擇不同宣傳管道。

(1) 掛立招牌：

托顧家庭完成設立後，應於照顧場所明顯處懸掛招牌及長照標章，招牌上應標示機構名稱，並加註機構類別及服務內容⁶⁸，方便讓民眾找尋托顧家庭位置，同時也可讓社區納入資源網絡，以提供民眾詢問及使用服務。

⁶⁸ 長期照顧服務法第 26 條。

(2) 其他宣傳方式：

- 使用托顧家庭官方網站、社群網站 (Facebook)、通訊軟體 (Line)、部落格、廣播電台、報章雜誌、宣傳簡章等宣傳渠道。
- 與在地村長、里長、地方傳統領袖 (原住民地區)、社區發展協會或教會牧師、神職人員等取得良好的互動關係，轉介在地有服務需求的民眾。
- 透過社區內的例行會議介紹托顧家庭，如社區里民大會等，促進民眾了解及認識。
- 創造照顧空間及服務品質製造服務口碑，透過口耳相傳讓民眾了解及使用服務。

(3) 托顧家庭進行廣告宣傳應以下列事項為限⁶⁹：

- 托顧家庭名稱與長期照顧服務法第 26 條第 2 項所定應加註之事項、設立日期、許可證明字號、地址、電話及交通路線。
- 托顧家庭負責人之姓名、學歷及經歷。
- 家托員之專門職業及技術人員證書或長照人員認證證明文件字號。
- 服務提供方式及服務時間。
- 停業、歇業、復業、遷移及其年、月、日。
- 經縣市政府核定之收費標準。

⁶⁹ 長期照顧服務法第 29 條。

二、外部品質管理

外部品質管理主要係透過外部組織及機關，以評鑑、不定期查核等方式，從第三方角度來進行稽核，藉以協助托顧家庭提高服務品質的方式，而托顧家庭也不得規避、妨礙或拒絕，並應提供必要之文件、資料或其他協助⁷⁰。在輔導的過程中，除了協助托顧家庭面對評鑑、考核等外部品質管理機制，如何協助及帶領托顧家庭依據稽核結果確實改善其缺失，也是一項重要的輔導課題。

(一) 評鑑

辦理長照機構評鑑的目的，係為評量長照機構效能，提升長照服務品質，以及提供民眾對長照服務的選擇。依據長期照顧服務機構評鑑辦法，托顧家庭評鑑的辦理單位是縣市政府，並有一定的作業流程，包括須事先擬定評鑑基準，並於實地訪查機構前公告之，評鑑後除應公告評鑑結果外，也須依評定結果來決定機構的獎懲；此一流程不僅能呈現機構的責信，也能保障民眾權益。

項目	內容	輔導重點
受評資格	取得特約資格並滿 1 年之托顧家庭。	考量托顧家庭特約並提供服務滿 1 年後即具評鑑資格，因此，從機構營運之初就必須輔導養成文件整理的習慣及準備評鑑資料。
評鑑頻率	1. 原則：每 4 年一次。 2. 例外應接受評鑑之情形： (1) 停業後復業者，自復	

⁷⁰ 長期照顧服務法第 39 條及長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條第 3 項。

項目	內容	輔導重點
	<p>業之日起滿 1 年後之 1 年內。</p> <p>(2) 原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起 1 年內。</p>	
評鑑指標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經營管理效能。 2. 專業照護品質。 3. 安全環境設備。 4. 個案權益保障。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衛生福利部雖有公布評鑑指標範本（詳見附錄），但因為各縣市因業務實際推動之故，指標內容會有差異，輔導前應予釐清。 2. 每年 12 月底前，縣市政府應按規定公告次一年度實地訪查的評鑑基準；而實地訪查的作業程序，縣市政府也應於開始評鑑日的 3 個月前公告。 3. 另外，縣市政府也應辦理評鑑說明會，輔導時應鼓勵家托員盡可能參與，以利直接了解評鑑相關事項，並利用此管道同時提出家托的窒礙難行之處，促進政府與機構間之溝通。
評鑑結果	1. 評鑑結果分為合格及	1. 應請托顧家庭注意，

項目	內容	輔導重點
	<p>不合格二種；但為保有評等類別的彈性，縣市政府可依政策目標或機構類別、特色等逕於評鑑作業程序訂定之。</p> <p>2. 評鑑合格效期：</p> <p>(1) 原則：4 年。</p> <p>(2) 例外：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為 3 年。 ■ 連續 2 年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 2 年。 ■ 連續 3 年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為 1 年。 	<p>評鑑即使合格，在效期期間如果有發生違反長照機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，如經縣市政府認定屬實，縣市政府得廢止該評鑑合格的處分。</p> <p>2. 托顧家庭若對評鑑結果為不合格有不服的處理方式：</p> <p>(1) 對評鑑初步結果不服：應自收到通知之次日起 14 日內，向縣市政府提出申復。</p> <p>(2) 對公告評鑑結果不服：應自評鑑結果送達或公告期滿之次日起 30 日內備妥「訴願書」，經由縣市政府或其所屬機關提起「訴願」；再有不服，則向高等行政法院提起行政訴訟。</p>

(二) 檢查及查核

為確保服務個案的使用權益，縣市政府會對托顧家庭進行機構查核，以定期或不定期、預先通知或非預先通知的方式，得會同相關目的事業主管機關⁷¹，例如建管、消防、勞動等，一同前往查察托顧家庭是否有任何異常及違失的狀況；查核內容包含人力配置查核、人員完成訓練查核、特約契約落實查核、陳情申訴案件查核、服務紀錄抽核、服務落實情形抽核等項目。因此，應輔導托顧家庭養成良好服務習慣，並在服務過程中時時保持警惕，並做好相關檔案文件管理；在縣市政府完成查核後，也必須記得索要一份查核紀錄，以利進行缺失改善。

項目	內容
受查核資格	設立或復業滿 3 個月之托顧家庭。
查核頻率及通知方式	1. 頻率： (1) 定期。 (2) 不定期：如接獲民眾陳情案件或異常事件發生時進行查核。 2. 通知方式： (1) 預先通知。 (2) 非預先通知：每年至少辦理 1 次。
查核結果	依據相關法定規定及特約契約約定事項進行獎懲。

三、常見問答 (Q&A)

題號	常見疑問	解答
1	如何判別可收托對象？	可依照服務使用者對象群及托顧家庭的特性，進行最適切的配對，針對個案的屬性及需求，收案評估是否可收托。
2	已設立托顧家庭之家托服務人	1. 按長期照顧服務機構設立許可及管

⁷¹ 長期照顧服務機構設立許可及管理辦法第 31 條第 2 項。

題號	常見疑問	解答
	<p>員間是否可以互為替代照顧者？</p>	<p>理辦法第 11 條規定，托顧家庭應有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 復依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 19 條第 5 項，機構業務負責人應依其認證之長照人員身分登錄於其任職之長照機構，並不得支援其他非登錄之長照服務單位。 3. 考量家托負責人、業務負責人及家托員三位一體之特性，自以「家庭托顧服務員」之身分登錄於該托顧家庭，且不得「報備支援」其他托顧家庭。惟因實務上互為替代之照顧模式，係將臨時暫停服務之受照顧者送往提供替代服務之托顧家庭，無人員支援報備之必要，且該機構仍應遵守收托人數（含原本收托對象及失能家屬）總計不得超過 4 人之規定，應屬托顧家庭間相互合作之替代照顧措施，而非互為替代照顧人力。
3	<p>家托人員可否聘僱人員或利用替代照顧人力輪班照顧？家托員可以聘請朋友專職作照顧服務嗎？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧服務應由服務提供者（自然人）發起並於「自宅內」設立托顧家庭，故負責人、業務負責人跟家庭托顧服務人員應為同一人，自毋須另外聘僱專職服務人力。 2. 惟考量有臨時狀況致家庭托顧服務人員無法提供服務，又為滿足家庭托顧服務使用者照顧所需，爰於長

題號	常見疑問	解答
		<p>期照顧服務機構設立標準訂定托顧家庭應設有替代照顧措施之規定，因此，替代照顧人員自不應為專職服務人力。</p>
4	<p>家托人員如聘僱其子擔任工作人員或替代照顧人力，是否可開立 500 小時工作證明，以利其子作為開設托顧家庭使用？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依長期照顧服務機構設立標準第 11 條之規定，托顧家庭應有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務員資格之替代照顧者。 2. 基此，托顧家庭所聘僱之工作人員或替代照顧者，應於任職前即具備家托服務人員資格並有長照人員認證，自不存在為其開立工作證明以供開設托顧家庭之需求。
5	<p>家庭托顧的收托時間為何？是否可以過夜？（長期照顧服務機構設立標準第 11 條及衛生福利部 107 年 7 月 4 日衛部 顧 字 第 1071961262 號函）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家庭托顧服務時數每日以 10 小時為原則，至多 12 小時；家庭托顧服務人員倘欲收托過夜者，應以失能個案最佳利益為原則擬定照顧計畫，在規定收托時間內安排適當服務區間，如由晚上 8 點照顧至早上 6~8 點，避免服務起迄時間為凌晨時分。 2. 為利機構管理，托顧家庭向縣市政府申請成為特約機構時，應敘明服務之起迄時點，並經縣市政府同意。 3. 就實務層面考量，如遇有臨時性特殊情形，得由家屬及家托人員兩造間自行協調照顧時間；惟如民眾係常態性要求托顧家庭提供逾時服務時，則應轉介至其他合適之長照服務機構。

題號	常見疑問	解答
6	<p>家托服務人員照顧自己親屬可以請領服務費用嗎？</p> <p>(101 年 7 月 10 日台內社字第 1010229722 號函、105 年 5 月 25 日社家老字第 1050111744 號函、105 年 7 月 20 日社家老字第 1050114313 號函及 107 年 5 月 29 日衛部顧字第 1070112489 號函)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 衛福部於 101 年、105 年分別函釋有關照顧服務員提供家庭托顧服務之支領照顧服務費用原則考量上開服務之服務方式及服務場域，故限制服務對象如為配偶、直系血親或直系姻親者不得支領。 2. 107 年長照服務給付制度施行後，因本質仍為補助性質，且親屬間互負有扶養義務，仍依前開原則辦理。 3. 長期照顧特約管理辦法第 23 條規定，長照特約單位提供居家照顧服務、家庭托顧服務、專業服務、交通接送服務或於長照給付對象住居所提供之喘息服務，應協調由長照給付對象之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親以外之服務人員提供服務。 4. 長期照顧服務機構之業務負責人與負責人為同一人，又該人員同時為居家式服務之照顧服務員、家庭托顧服務之家托服務人員，其服務對象倘為前開人員之配偶、直系血親或直系姻親，不得申報補助費用。

四、進階閱讀：家庭托顧服務之文化能力與人文環境營造

一、文化安全

「文化安全」的概念最早發軔於紐西蘭護理界對毛利族人健康照護服務出現歧視的反思，故為解決主流社會及護理專業對毛利族人歧視的問題，Irihapeti Ramsdem 於 1993 年提出「文化安全」是落實積極檢查健康照顧輸送體系內所存在社會、經濟、政治及權力關係不對等，同時查覺不安全的健康照顧環境會對社會中的易受傷害群體引發制度性種族歧視、非人性化及創傷等問題(Ramsdem, 1993)。

為滿足人類群體對安全的需求，創造安全的健康照顧環境是推動「文化安全」最重的目的。特別是針對處於社會邊緣的易受傷害群體，常因社會身份而遭到健康照顧提供者不當的對待而出現身、心、靈不妥適的狀態，因此為避免易受傷害群體的健康福祉遭受到侵害，符合「文化安全」原則的健康照顧行為為強調所有的服務提供者皆必需了解醫病間存在權利不對等的關係，特別是服務提供者往往擁有較高的社會身份，因此必須意識到在提供服務的過程中是否會刻意或不經意表現出個人的社會及專業優越感，對易受傷害群體表現出不耐煩或不信任的態度，導致易傷害群體出現社會創傷及不安全感，甚至出現醫病衝突與醫療糾紛。由於推動「文化安全」可提升易傷害群體健康照顧的品質及緩和醫病衝突，故目前除了紐西蘭外，澳洲及加拿大皆已於健康照顧體系導入「文化安全」的訓練，藉此創造符合易受傷害群體安全需求的健康照顧環境(Mkandawire-Valhmu, 2018)。

在紐西蘭、澳洲及加拿大的操作情境中，「文化安全」意指健康政策擬定者與健康服務提供者，站在理解原住民族服務接受者文化、社會條件及歷史的前提下，建立平等的伙伴關係，共同解決原住民族的健康問題與危機。而在解決問題的過程中，健康政策擬定者與健康服務提供者必須意識到，解決權力的不平等是療癒 (healing) 原住民族健康不均等的核心任務，一方面將所收集及分析的資訊透明化，並且藉由訊息交換及賦權，增加原住民族參與解決健康問題及危機的能力；另一方面，結合原住民族的知識、文化與傳統，進行健康政策的規劃及計畫的執行，藉此透過強化社會療癒的效果，增加原住民族健康政策及計畫執行的效益，確保原住民族社會的安全狀態與健康問題獲致解決，而原住民族社會安全狀態的達成與健康問題解決與否，則需由原住民族來進行評估。

二、文化照顧

「文化照顧」(cultural caring) 的實踐是落實「文化安全」的策略，所謂「文化照顧」是意指屬於特定人類群體共享且經過協商的意義體系、知識的產物、

學習的結果與生活的實踐，體現的是民族 emic (內部) 觀點，是一個民族對照顧所共享與認同的認知、行為與物質創造，故實踐文化照顧可以確保受照顧者的身、心、靈福祉，故可創造出符合「文化安全」的照顧條件與環境(日宏煜，2020)。而要執行文化照顧，服務提供者除了要有照顧專業知識與技能外，同時必須要具備對特定人類群體的文化識能 (cultural awareness)、文化敏感度 (cultural sensitivity) 與文化能力 (cultural competence)，而這些能力的養成有賴紮實的文化安全訓練。

以加拿大哥倫比亞省健康服務部 (Provincial Health Services Authority, PHSA) 針對該省醫療 (事) 及護理專業人員所設計的原住民族文化安全 (Indigenous Cultural Safety, ICS) 課程架構為例，訓練課程依原住民族健康福祉議題分為四個模組 (modules)：核心文化安全 (Core ICS)、核心文化安全健康 (Core ICS Health)、核心文化安全心理健康 (Core ICS Mental Health) 及核心文化安全兒童福祉 (Core ICS Child Welfare)。四個課程模組的設計皆以「重述原住民族歷史」(retelling indigenous history) 為基礎再納入五個訓練主題：專有名詞 (terminology)、多樣性 (diversity)、殖民史的接受 (accepts of colonial history)、歷史事件表 (timeline of historical events)、瞭解社會不均等的情境 (contexts for understanding social disparities and inequalities)。在課程授予方面，哥倫比亞省規定凡提供原住民族醫療 (事) 及護理服務專業人員皆必需接受「核心文化安全」課程，再依各專業屬性選擇其他三個模組課程，所有課程皆可透過網路線上學習並進行測驗，通過者即可獲得時數認證，沒有通過者則不準予向原住民族提供各項醫療(事)及護理服務。

除了上述提到的在專業人員的教育訓練中，應納入原住民族文化敏感度及文化能力課程，使所有提供原住民族長照服務的人員具備可由文化相對觀點 (cultural relativism) 理解原住民族社會文化的能力，並使用具適切性及可被原住民族接受的模式照顧原住民族失能者外，在照顧模式的建立上，也應發展原住民族失能者所認同的認知、行為與物質創造且符合其在身體、心理、社會與靈性需求之文化照顧與照護模式(日宏煜，2017)。

文化照顧在臺灣的應用常與如何發展原住民族照顧服務的命題連結，尤其在原鄉長期照顧的討論，更是因為原住民族社群面對我國長期照顧政策在原鄉的發展各種不適與缺陷，使得文化照顧的訴求形成了臺灣原住民族長期照顧重要的論述基礎。原鄉之長照政策應依族群文化與部落自主性的不同，而有個別性的考量，最終能設計出具有文化合適性的長期照顧服務，符合跨文化健康照顧的重要原則，以提升原住民族的健康照顧福祉與安適感(怡懋·蘇米、許木柱，2016)。

三、文化安全性的四個原則包含：

原則一：健康與福祉的改善必需考量社會及文化因子

原則二：服務的輸送必需符合社會及文化的特性

原則三：醫療與照護(顧)提供者必需理解社會與文化的差異，並提供可被不同文化所接受的服務

原則四：服務提供者必需了解醫療與照護(顧)行為對接受服務者個人、家庭及所處社會的影響

換言之，為發展台灣的文化照顧模式，並使長期照顧服務符合不同民族的文化安全原則，未來可參考加拿大的文化安全訓練架構，在長照人員職前與在職訓練課程融入長期照顧文化安全訓練模組，強化長照人員對不同民族的文化識能、文化敏感度與文化能力，藉此創造具文化人文氛圍的家庭托顧環境。

四、文化人文環境營造實例

前述提到，家庭托顧服務的特性在於「家庭的氣氛」、「與社區的連結」、「親切的環境」，這也是家庭托顧服務能在臺灣發展的原因，雖然其發展程度不如日間照顧中心或機構照顧來的普及。不過，家庭托顧服務卻在原鄉地區的長照資源布建上，具有相當大的優勢，甚至成為最有潛力提供中重度失能者文化照顧的服務單位。以下就以籌設條件與服務特性兩個面向分析。

首先，在籌設條件上，根據《長期照顧服務機構設立標準》，家庭托顧服務相對於其他社區式長照機構的服務模式，如日間照顧、小規模多機能等，因為使用的地點為家托員自宅，本身就已滿足包括建築及消防法規的規範，減輕另外尋覓合法合適之照顧空間的壓力，也較能滿足長者個別化的需求，提供文化適切、在地的照顧。

原鄉地區由於處於邊陲地帶，交通不便、照顧人力缺乏，甚至能夠合法運用的空間有限，長照資源也往往受到限制，即便居家服務進入到深山部落，也只能提供短暫 1 至 2 小時的服務，較普及的文化健康站同時缺乏足夠的照顧量能負擔中重度失能長者的需求。家庭托顧服務使得原鄉部落有可能發展社區式的照顧機構，滿足部落長者的需求，以落實在地老化，不用再將失能且沒有家人照顧的長者送到城市的機構中，確保長者在所屬文化的環境中，享有較多的安全、獨立、舒適。

其次，是家庭托顧服務上的特性。相較於日間照顧與小規模多機能動則 10-15 人的服務人數，家庭托顧服務每次最多的服務人數僅有 4 人。服務人數較少，再加上生活在同一社區之中，讓家托員能與被照顧的長輩有更深的連結。南投縣仁愛鄉清流托顧家庭的創辦人 Dumun • Bihau 曾說過，「我不認為我是在照顧他們，我是在『參與』他們的生命」，並認為每位長者有各自的狀態，不是單一個「失能者」的標籤就可以將其涵蓋，長者同時也是獨立的個體，有自我實踐、自我表達的需求。因此 Dumun 會觀察長輩的身心狀態，鼓勵長者完成自己能夠完成的事情 (張智凱、李玉琴/Dumun • Bihau, 2019)。

除了人數少讓照顧者更能了解長輩的特性外，更重要的是，家庭托顧服務

能由社區之中的成員提供，這對原鄉部落的文化照顧來說是相當重要的元素，在地的照顧者身處在富含當地文化涵養的環境，能顧及到許多外來照顧者無法注意到的細節，而這些細節能影響到照顧的過程是否符合部落長者的文化價值，是文化照顧的重要元素。如南投縣信義鄉羅那家托的負責人 **Salong**，自小由祖母帶大，在祖母的世界觀之中浸泡成長。過程中所積累的養分，成為日後 **Salong** 營運托顧家庭所需的「照顧意識」與「文化能力」，能夠在長者希望分享自己早年到山上採集建材、打獵等重要人生片段時，給予一個最棒的鼓勵姿態，或是連結與祖母生活的經驗，辦理「食物與生活」活動，帶入「共作、共食、分享」以及「記憶中的滋味」等概念於照顧之中。**Salong** 的生命與文化脈絡，造就了羅那家托最獨特的照顧風格，一種適合部落在地照顧的「家風」(張智凱, 2019)。這對文化照顧的形成有無比的重要性，對原住民族的長者而言，在地老化除了是空間上的熟悉，更重要意涵是可以在一個文化安全的環境中安享晚年，免於外來文化的扭曲、否定、甚至歧視所造成的恐懼。家庭托顧服務模式對原住民長者的優勢便在其可以讓失能原住民長者不必離開部落就能得到照顧 (Yaiskana, 2019)。

附錄：相關法規彙編及資源

一、家庭托顧服務相關法規

編號	法規名稱
1	長期照顧服務法(摘錄)
2	長期照顧服務法施行細則(摘錄)
3	老人福利服務提供者資格要件及服務準則(摘錄)
4	長期照顧服務機構設立標準(摘錄)
5	長期照顧服務機構設立許可及管理辦法(摘錄)
6	長期照顧特約管理辦法 (摘錄)
7	長期照顧服務申請及給付辦法
8	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法
9	長期照顧服務機構評鑑辦法(摘錄)
10	社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準(衛生福利部範本)
11	社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約應記載及不得記載事項 (摘錄)
12	住宅用火災警報器設置辦法 (摘錄)
13	老人住宅基本設施及設備規劃設計規範 (摘錄)
14	食品良好衛生規範準則 (摘錄)
15	原住民區、離島及長照偏遠地區一覽表

備註：有關相關法規之行政函釋內容，可上衛生福利部法規檢索系統查詢(網址：<https://mohlaw.mohw.gov.tw/Default.aspx>)。

(一)長期照顧服務法 (摘錄)

中華民國一百一十年六月九日總統華總一義字第 11000052741 號令修正公布第 6、18、22、30、47、49、53、54、58、62、66 條條文；並增訂第 8-1、32-1、32-2、39-1、47-1、48-1 條條文；並自公布日施行

第一章 總則	
第 1 條	<p>為健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益，特制定本法。</p> <p>長期照顧服務之提供不得因服務對象之性別、性傾向、性別認同、婚姻、年齡、身心障礙、疾病、階級、種族、宗教信仰、國籍與居住地域有差別待遇之歧視行為。</p>
第 3 條	<p>本法用詞，定義如下：</p> <p>一、長期照顧(以下稱長照)：指身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。</p> <p>二、身心失能者(以下稱失能者)：指身體或心智功能部分或全部喪失，致其日常生活需他人協助者。</p> <p>三、家庭照顧者：指於家庭中對失能者提供規律性照顧之主要親屬或家人。</p> <p>四、長照服務人員(以下稱長照人員)：指經本法所定之訓練、認證，領有證明得提供長照服務之人員。</p> <p>五、長照服務機構(以下稱長照機構)：指以提供長照服務或長照需要之評估服務為目的，依本法規定設立之機構。</p> <p>六、長期照顧管理中心(以下稱照管中心)：指由中央主管機關指定以提供長照需要之評估及連結服務為目的之機關(構)。</p> <p>七、長照服務體系(以下稱長照體系)：指長照人員、長照機構、財務及相關資源之發展、管理、轉介機制等構成之網絡。</p> <p>八、個人看護者：指以個人身分受僱，於失能者家庭從事看護工作者。</p>
第二章 長照服務及長照體系	
第 8 條	<p>中央主管機關得公告長照服務之特定範圍。</p> <p><u>民眾申請前項服務，應由照管中心或直轄市、縣(市)主管機關評估；直轄市、縣(市)主管機關應依評估結果提供服務。</u></p>

	<p>接受醫事照護之長照服務者，應經醫師出具意見書，並由照管中心或直轄市、縣（市）主管機關評估。</p> <p><u>第二項服務，應依失能者失能程度及其家庭經濟狀況，由主管機關提供補助；依其他法令規定得申請相同性質之服務補助者，僅得擇一為之。</u></p> <p>第二項及第三項之評估，得委託專業團體辦理；評估之基準、方式、人員之資格條件及其他有關事項，由中央主管機關公告之。</p> <p>第四項補助之金額或比率，由中央主管機關定之。</p>
第 8-1 條	<p>照管中心或直轄市、縣（市）主管機關應依前條第二項之評估結果，按民眾失能程度核定其長照需要等級及長照服務給付額度。</p> <p>民眾使用長照服務，應依前項核定之長照服務給付額度自行負擔一定比率或金額。</p> <p>長照特約單位應依前項規定向長照服務使用者收取應自行負擔之長照服務給付額度比率或金額，不得減免。</p> <p>前條第二項長照服務申請資格、第一項與第二項長照需要等級、長照服務給付額度、長照服務使用者自行負擔比率或金額及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>
第 9 條	<p>長照服務依其提供方式，區分如下：</p> <p>一、居家式：到宅提供服務。</p> <p><u>二、社區式：於社區設置一定場所及設施，提供日間照顧、家庭托顧、臨時住宿、團體家屋、小規模多機能及其他整合性等服務。但不包括第三款之服務。</u></p> <p>三、機構住宿式：以受照顧者入住之方式，提供全時照顧或夜間住宿等之服務。</p> <p>四、家庭照顧者支持服務：為家庭照顧者所提供之定點、到宅等支持服務。</p> <p>五、其他經中央主管機關公告之服務方式。</p> <p>前項服務方式，長照機構得合併提供之。</p> <p>第一項第二款社區式之整合性服務，得由直轄市、縣（市）主管機關邀集社區代表、長照服務提供者代表及專家學者協調、審議與諮詢長照服務及其相關計畫、社區式整合性服務區域之劃分、社區長照服務之社區人力資源開發、收退費、人員薪資、服務項目、爭議事件協調等相關事項；並得與第七條規定合併設立。</p>
第 11 條	<p>社區式長照服務之項目如下：</p> <p><u>一、身體照顧服務。</u></p>

	<p><u>二、日常生活照顧服務。</u></p> <p>三、臨時住宿服務。</p> <p><u>四、餐飲及營養服務。</u></p> <p>五、輔具服務。</p> <p>六、心理支持服務。</p> <p>七、醫事照護服務。</p> <p>八、交通接送服務。</p> <p><u>九、社會參與服務。</u></p> <p>十、預防引發其他失能或加重失能之服務。</p> <p>十一、其他由中央主管機關認定以社區為導向所提供與長照有關之服務。</p>
<p>第 三 章 長照人員之管理</p>	
<p>第 18 條</p>	<p>長照服務之提供，經中央主管機關公告之長照服務特定項目，應由長照人員為之。</p> <p>長照人員之訓練、繼續教育、在職訓練課程內容，應考量不同地區、族群、性別、特定疾病及照顧經驗之差異性。</p> <p>長照人員應接受一定積分之繼續教育、在職訓練。</p> <p>長照人員之資格、訓練、認證、繼續教育課程內容與積分之認定、證明效期及其更新等有關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>
<p>第 19 條</p>	<p>長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務。但已完成前條第四項之訓練及認證，並依其他相關法令登錄之醫事人員及社工人員，於報經主管機關同意者，不在此限。</p> <p>長照機構不得容留非長照人員提供前條第一項之長照服務。</p> <p>第一項登錄內容異動時，應自異動之日起三十日內，由該長照機構報所在地主管機關核定。</p> <p>第一項之登錄，其要件、程序、處所、服務內容、資格之撤銷與廢止、臨時支援及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>
<p>第 20 條</p>	<p>長照人員對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏。</p>
<p>第 四 章 長照機構之管理</p>	
<p>第 21 條</p>	<p>長照機構依其服務內容，分類如下：</p> <p>一、居家式服務類。</p> <p><u>二、社區式服務類。</u></p> <p>三、機構住宿式服務類。</p>

	<p>四、綜合式服務類。</p> <p>五、其他經中央主管機關公告之服務類。</p>
第 23 條	長照機構之設立、擴充、遷移，應事先申請主管機關許可。
第 24 條	<p>長照機構之申請要件、設立標準、負責人資格，與其設立、擴充、遷移之申請程序、審查基準及設立許可證明應記載內容等有關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p> <p>原住民族地區長照機構之設立及人員配置，中央主管機關應會同中央原住民族主管機關定之。</p>
第 25 條	<p>長照機構停業、歇業、復業或許可證明登載事項變更，應於事實發生日前三十日內，報主管機關核定。</p> <p>前項停業期間最長不得超過一年。必要時得申請延長一次，期限為一年；逾期應辦理歇業。</p> <p>前項歇業應於停業期滿之日起三十日內辦理；逾期未辦理者，主管機關得逕予廢止其設立許可。</p> <p>第一項及第二項之申請程序及審查等有關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>
第 26 條	<p>長照機構由政府機關（構）設立者，應於長照機構前冠以該政府機關（構）之名稱；由民間設立者，應冠以私立二字。</p> <p>長照機構應於其場所，以明顯字體依前項規定標示其名稱，並應加註機構類別及其服務內容。</p>
第 27 條	非長照機構，不得使用長照機構之名稱。
第 28 條	<p>長照機構不得使用下列名稱：</p> <p>一、在同一直轄市或縣（市），與被廢止許可證明或已經主管機關許可設立之長照機構相同之名稱。</p> <p>二、易使人誤認其與政府機關、其他公益團體有關之名稱。</p>
第 29 條	<p>非長照機構，不得為長照服務之廣告。</p> <p>長照機構之廣告，其內容以下列事項為限：</p> <p>一、長照機構名稱與第二十六條第二項所定應加註之事項、設立日期、許可證明字號、地址、電話及交通路線。</p> <p>二、長照機構負責人之姓名、學歷及經歷。</p> <p>三、長照人員之專門職業及技術人員證書或本法所定之證明文件字號。</p> <p>四、服務提供方式及服務時間。</p>

	<p>五、停業、歇業、復業、遷移及其年、月、日。</p> <p>六、主管機關核定之收費標準。</p> <p>七、其他經中央主管機關公告指定得刊登或播放之事項。</p>
第 30 條	<p>長照機構應設置業務負責人一人，對其機構業務負督導責任。</p> <p>前項業務負責人應為專任，其資格及其兼任職務情事由中央主管機關定之。</p>
第 32-1 條	<p>提供第十條至第十三條規定之長照服務者，得與直轄市、縣（市）主管機關簽約為長照特約單位；長照特約單位之申請資格、程序、審查基準、特約年限、續約條件、不予特約之條件、違約之處理及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>
第 32-2 條	<p>長照特約單位應為所僱長照人員，依勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法及勞工退休金條例規定，辦理參加勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險及全民健康保險，並按月提繳退休金。</p> <p>長照特約單位應確保其長照人員之勞動條件符合勞動有關法規。</p>
第 35 條	<p>中央主管機關應輔導地方主管機關參考地區所得、物價指數、服務品質等，提供長照機構收費參考資訊。</p> <p><u>長照機構之收費項目及其金額，應報提供服務所在地之主管機關核定；變更時亦同。</u></p>
第 36 條	<p>長照機構收取費用，應開給載明收費項目及金額之收據。</p> <p>長照機構不得違反前條收費規定，超額或擅立項目收費。</p>
第 37 條	<p>長照機構應將其設立許可證明、收費、服務項目及主管機關所設之陳情管道等資訊，揭示於機構內明顯處所。</p>
第 38 條	<p>長照機構應督導其所屬登錄之長照人員，就其提供之長照服務有關事項製作紀錄。</p> <p>前項紀錄有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，應由該長照機構至少保存七年。</p>
第 39 條	<p>主管機關對長照機構應予輔導、監督、考核、檢查及評鑑；必要時，並得通知其提供相關服務資料，長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。</p> <p>前項評鑑結果，應予公告。</p> <p>第一項評鑑應依長期照顧服務機構類別訂定；其評鑑對象、項目、方式、評鑑人員資格與遴聘、培訓及其他有關事項之辦法，由中央主管機關定之。</p>

第 39-1 條	<p>主管機關對未依第二十三條規定許可設立而提供長照服務者，應派員進入該場所檢查。受檢查者不得規避、妨礙或拒絕，並應提供必要之文件、資料或其他協助。</p> <p>主管機關人員執行前項檢查時，應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌。</p> <p>主管機關對於第一項提供長照服務者之服務對象，應予轉介或安置；該提供長照服務者應予配合。</p>
第 40 條	<p>主管機關應依下列原則訂定長照服務品質基準：</p> <p>一、以服務使用者為中心，並提供適切服務。</p> <p>二、訊息公開透明。</p> <p>三、家庭照顧者代表參與。</p> <p>四、考量多元文化。</p> <p>五、確保照顧與生活品質。</p>
第 41 條	<p>長照機構歇業或停業時，對長照服務使用者應予以適當之轉介或安置；無法轉介或安置時，由主管機關協助轉介安置，長照機構應予配合。</p> <p>長照機構未依前項規定為適當之轉介或安置時，地方主管機關得強制之。</p> <p>接受轉介之長照機構應配合主管機關提供必要之協助。</p>
第 五 章 接受長照服務者之權益保障	
第 42 條	<p>長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。</p> <p>前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。</p>
第 43 條	<p>未經長照服務使用者之書面同意，不得對其進行錄影、錄音或攝影，並不得報導或記載其姓名、出生年月日、住（居）所及其他足資辨別身分之資訊；其無法為意思表示者，應經其法定代理人或主要照顧之最近親屬之書面同意。</p> <p>長照機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，得設置監看設備，不受前項之限制，並應告知長照服務使用者、其法定代理人或主要照顧之最近親屬。</p>
第 44 條	<p>長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。</p>

第 45 條	主管機關應建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。
第 六 章 罰 則	
第 47 條	<p>長照機構有下列情形之一者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並公布其名稱及負責人姓名：</p> <p><u>一、違反第二十三條規定，未經主管機關許可擴充或遷移。</u></p> <p>二、違反第三十四條第一項規定，未投保公共意外責任險。</p> <p><u>三、違反第四十一條第一項規定，未對長照服務使用者予以適當之轉介或安置，或未配合主管機關辦理轉介或安置。</u></p> <p><u>四、違反第四十四條規定，對長照服務使用者有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。</u></p> <p>長照機構違反前項第一款或第二款規定者，除依前項規定處罰外，並限期令其改善；屆期未改善者，得按次處罰。</p> <p>長照機構違反第一項第四款規定者，除依第一項規定處罰外，並限期令其改善；屆期未改善者，處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。</p> <p>長照機構違反第一項第四款規定，情節重大者，得逕行廢止其設立許可。</p>
第 47-1 條	<p>未依第二十三條規定許可設立為長照機構，而有下列情形之一者，處其負責人新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰及公布其名稱、負責人姓名，並得按次處罰：</p> <p>一、提供長照服務。</p> <p>二、違反第三十九條之一第一項規定，規避、妨礙或拒絕主管機關查核。</p> <p>三、違反第三十九條之一第三項規定，未配合主管機關辦理轉介或安置。</p> <p>未依第二十三條規定許可設立為長照機構，對其服務對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，處其負責人新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰及公布其名稱、負責人姓名，並得按次處罰。</p> <p>未依第二十三條規定許可設立為長照機構，有前項情事致服務對象死亡者，處其負責人新臺幣二十萬元以上一百萬元以下罰鍰及公布其名稱、負責人姓名。</p>
第 48 條	長照機構違反許可設立之標準時，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並再限期令其改善；屆期仍未改善者，得廢止其設立許可。

第 48-1 條	長照特約單位違反第三十二條之二規定者，依違反各該法律規定處罰，經處罰仍未依規定辦理者，得停止派案；情節重大者，並得終止特約。
第 49 條	長照特約單位違反第八條之一第三項規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並限期令其追收擅自減免之費用。 長照機構違反第三十六條第二項規定者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並限期令其將超收或擅自收取之費用退還。
第 50 條	有下列情形之一者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰： 一、非長照人員違反第十八條第一項規定，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。 二、長照機構違反第十九條第二項規定，容留非長照人員提供長照服務。 三、非長照機構違反第二十七條規定，使用長照機構名稱。
第 51 條	長照機構違反第二十五條第一項規定、刊登或播放第二十九條第二項各款規定以外之廣告內容或其廣告內容不實者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並限期令其改善；屆期未改善者，並得按次處罰。 非長照機構違反第二十九條第一項規定為長照服務之廣告，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。
第 52 條	長照機構於提供長照服務時，未依第四十二條規定簽訂書面契約，或其契約內容違反中央主管機關依同條第二項所定應記載及不得記載規定者，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次處罰。
第 53 條	長照機構有下列情形之一者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰： <u>一、違反第十九條第三項規定，於所屬長照人員異動時，未依限報所在地主管機關核定。</u> 二、違反第三十一條第一項規定，於業務負責人因故不能執行業務時，未指定符合資格人員代理，或代理超過三十日而未報所在地主管機關核定。 三、違反第三十三條規定，未與能及時接受轉介或提供必要醫療服務之醫療機構簽訂醫療服務契約。 <u>四、所屬長照人員違反第三十八條規定，未就其提供之長照服務有關事項製作紀錄、依法保存。</u> <u>五、違反第三十九條第一項規定，規避、妨礙或拒絕主管機關之評鑑、輔導、監督、考核、檢查或提供相關服務資料之要求。</u>

	<p>長照機構違反第三十一條第一項、第三十三條、第三十八條規定者，除依前項規定處罰外，並限期令其改善；屆期未改善者，處一個月以上一年以下停業處分。</p> <p>長照機構依第三十九條第一項接受評鑑，評鑑不合格者，應限期令其改善；屆期未改善者，機構住宿式服務類之長照機構，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰；其他服務類之長照機構評鑑不合格者，依第一項規定處罰；屆期未改善，並得按次連續處罰；情節重大者，得處一個月以上一年以下停業處分，停業期滿仍未改善者，得廢止其設立許可。</p> <p>長照機構經主管機關依前二項規定限期令其改善，未經主管機關查核確認改善完成前，不得增加服務對象；違反者，另處其負責人新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。</p>
第 54 條	<p>長照人員違反第二十條、長照機構業務負責人違反第三十條、長照機構違反第四十三條第一項規定者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰，並限期令其改善；屆期未改善且情節重大者，處一個月以上一年以下停業處分。</p> <p>長照機構違反第十九條第一項規定未報所在地主管機關核定，即由已登錄之所屬長照人員提供長照服務者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。</p>
第 55 條	<p>長照機構違反第三十六條第一項、第三十七條規定者，應限期令其改善；屆期未改善者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰。</p>
第 56 條	<p>長照人員有下列情事之一者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰，得併處一個月以上一年以下停業處分；情節重大者，並得廢止其證明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、執行業務時，為不實之記載。 二、將長照人員證明租借他人使用。 三、違反第四十四條規定。
第 58 條	<p>有下列情形之一者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、長照人員未依第十九條第一項規定完成登錄程序，或依其他法令登錄之醫事人員及社工人員未報經主管機關同意，即提供長照服務。 二、長照人員證明效期屆滿，未完成證明之更新，提供長照服務。
第 59 條	<p>長照機構有下列情形之一者，得廢止其設立許可：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡。 二、所屬之長照人員提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該機構。 三、受停業處分而不停業。

	前項第一款及第二款情節之認定，應由主管機關召開爭議處理會調查，並應給予受調查者陳述意見之機會；爭議處理會之組成，由中央主管機關定之。
第 60 條	本法所定罰則，由地方主管機關處罰之。

(二)長期照顧服務法施行細則 (摘錄)

中華民國一百零八年十月二十四日衛生福利部衛部顧字第 1081962811 號令修正；全文 15 條自
一百零六年六月三日施行

第 3 條	<p>本法第九條第一項用詞，定義如下：</p> <p>一、日間照顧：指提供長期照顧（以下簡稱長照）服務對象於日間往返社區式長照機構，接受身體與日常生活照顧及其他多元服務。</p> <p>二、家庭托顧：指提供長照服務對象於往返家庭托顧服務人員住所，接受身體及日常生活照顧服務。</p> <p>三、臨時住宿服務：指提供長照服務對象機構住宿式以外之住宿服務。</p> <p>四、團體家屋：指於社區中，提供具行動力之失智症者家庭化及個別化之服務。</p> <p>五、小規模多機能：指配合長照服務對象之需求，提供日間照顧、臨時住宿，或到宅提供身體與日常生活照顧、家事服務及其他多元之服務。</p> <p>六、夜間住宿服務：指提供長照服務對象於夜間住宿之服務。</p>
第 6 條	<p>長照機構依本法第二十六條規定於其場所標示其名稱、機構類別及服務內容時，以本法第十條至第十二條及第二十一條所定者為限。</p>
第 8 條	<p>依本法第三十八條製作之紀錄，其內容應包括下列事項：</p> <p>一、當事人之姓名、性別、出生年月日及地址。</p> <p>二、當事人需長照服務之身心狀況。</p> <p>三、當事人接受之照顧服務。</p> <p>四、長照服務人員執行業務情形。</p> <p>五、長照服務人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。</p> <p>前項長照服務人員為醫事人員及社會工作師者，其製作之紀錄內容，除依前項規定外，應依相關法規之規定辦理。</p>
第 9 條	<p>主管機關依本法第三十九條規定，至長照機構執行輔導、監督、考核、檢查或評鑑時，應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌。</p>
第 10 條	<p>本法第四十二條所定書面契約，並應載明本法第四十五條所定陳情、申訴與調處及本法第五十九條第二項所定爭議處理機制。</p>

(三)老人福利服務提供者資格要件及服務準則 (摘錄)

中華民國一百零四年十一月十六日衛生福利部部授家字第 1040800805 號令、教育部臺教社(二)字第 1040137077A 號令、交通部交路字第 10400328241 號令會銜修正發布第 112、113 條條文。

說明：長期照顧服務法實施前之家庭托顧服務相關法令依據係出自老人福利服務提供者資格要件及服務準則，惟自 106 年 6 月 3 日後，除以下條文外，均以長照服務法之相關法規為家庭托顧服務依據。

第 64 條	<p>本法第十八條第八款所稱家庭托顧服務，指照顧服務員於住所內，提供失能老人身體照顧、日常生活照顧與安全性照顧服務，及依失能老人之意願及能力協助參與社區活動。</p> <p>家庭托顧服務提供內容如下：</p> <p>一、身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。</p> <p>二、日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗滌及修補、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、文康休閒及協助參與社區活動等服務。</p> <p>三、安全性照顧：注意異常狀況、緊急通報醫療機構、協助危機事故處理及其他相關服務。</p>
--------	---

(四)長期照顧服務機構設立標準 (摘錄)

中華民國一百十二年六月一日衛生福利部衛部顧字第 1121961526 號令修正發布第 12 條條文之附件三

第 2 條	<p>長期照顧服務機構(以下簡稱長照機構)應置業務負責人一人,綜理長照業務,除本標準另有規定外,應為專任。</p> <p>前項業務負責人,應依本法第十八條第四項所定辦法之規定,持有在有效期間內之認證證明文件。</p> <p>業務負責人於不影響本職工作情形下,經長照機構負責人同意後,得兼任下列工作:</p> <ul style="list-style-type: none">一、教學、研究工作。二、非營利法人或團體之無償職務。
第 3 條	<p>居家式服務類長照機構業務負責人,應具備下列資格之一:</p> <ul style="list-style-type: none">一、師級以上醫事人員、社會工作師:具有二年以上長期照顧服務(以下簡稱長照服務)相關工作經驗。二、護理師或護士:<ul style="list-style-type: none">(一)護理師:具二年以上臨床護理相關工作經驗。(二)護士:具四年以上臨床護理相關工作經驗。三、專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業,或社會工作、公共衛生、醫務管理、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業:具三年以上長照服務相關工作經驗。四、專科以上學校,前款以外科、系、所、學位學程畢業,領有照顧服務員技術士證者:具四年以上長照服務相關工作經驗。五、高級中等學校護理、老人照顧相關科、組畢業:具五年以上長照服務相關工作經驗。六、照顧服務員技術士:具七年以上專任照顧服務員相關工作經驗。
第 4 條	<p>社區式服務類(以下簡稱社區式)長照機構業務負責人,除提供家庭托顧服務外,應具備前條各款資格之一者。</p> <p>家庭托顧業務負責人,應具五百小時以上照顧服務經驗。</p>
第 9 條	<p>有下列情事之一者,不得擔任長照機構業務負責人:</p> <ul style="list-style-type: none">一、有施打毒品、暴力犯罪、性騷擾、性侵害行為,經緩起訴處分或有罪判決確定。

	<p>二、曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪，經判處有期徒刑一年以上之刑確定。但受緩刑宣告或易科罰金執行完畢者，不在此限。</p> <p>三、有本法第四十四條所定遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制長照服務使用者人身自由或其他侵害權益之行為，經查證屬實。</p> <p>四、行為違法或不當，其情節影響長照服務使用者權益重大，經查證屬實。現職工作人員於任職長照機構期間有前項各款情事之一者，長照機構應依勞動基準法或勞動契約之規定，停止其職務、調職、資遣、退休或終止勞動契約。</p>
第 11 條	社區式長照機構之設立標準表，規定如附件二。
第 13 條	前三條之附件所定人員，應符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定。
第 17 條	社區式長照機構提供家庭托顧服務者，其居家環境，應符合建築法、消防法及其相關法規對於集合住宅或住宅之規定，並維持整潔及衛生。
第 18 條	<p><u>社區式或住宿式長照機構，其許可設立範圍屬同一幢建築物內者，應位於同樓層或連續樓層</u>；其屬不同幢建築物者，應不為道路、鐵路或永久性空地所分隔。</p> <p>綜合式長照機構，除依前項規定辦理外，應符合下列規定：</p> <p>一、各項服務使用區域不得交叉設置，且有固定隔間及獨立區劃。</p> <p>二、提供團體家屋服務者，有與其他服務內容明顯區隔之獨立出入口及動線。</p> <p>三、前二款之設施及人員，應分別依第十條至第十四條規定辦理。</p> <p>社區式、住宿式及綜合式長照機構申請擴充者，應於原許可設立範圍內擴充，並符合第一項規定。但其擴充範圍之土地，與原機構設立許可土地相連接，且原土地與擴充之土地，不為道路、鐵路或永久性空地所分隔者，不在此限。</p>
第 19 條	原住民族地區依本標準規定設立長照機構有困難者，得專案報直轄市、縣（市）主管機關邀請原住民族代表或專家學者共同審查，並經中央主管機關同意後辦理。
第 19-1 條	本標準中華民國一百十一年五月四日修正施行前，已依第二條至第六條擔任長照機構業務負責人，應於修正施行之日起六個月內，依本法第十八條第四項所定辦法之規定，取得認證證明文件。

附件二、社區式長照機構設立標準表（摘錄）

項目		設立標準
壹、服務規模	一、服務人數	每一服務提供者之服務人數，含其失能家屬總計不得超過四人。
	二、其他	每日服務以十小時為原則，至多十二小時。
貳、服務設施	一、總樓地板面積	平均每人應有六點六平方公尺以上，家庭私人空間不計算在內。
	二、休憩設備、寢室	應設休憩設備，且不得設於地下樓層。
	三、衛浴設備	(一)至少設一處衛浴設備。 (二)至少設一扇門。 (三)地板有防滑措施，並配置扶手及緊急呼叫設備。 (四)有適當照明。
	四、日常活動場所	應設休閒交誼空間。
	五、廚房	至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。
	六、其他	(一)應設個案紀錄放置設施。 (二)玄關及主要出入口門淨寬度在八十公分以上。 (三)應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。
參、人員	照顧服務員或家庭托顧服務人員	(一)應置家庭托顧服務人員一人，並有照顧替代措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。 (二)業務負責人具家庭托顧服務人員資格者，得與該人力合併計算。

(五)長期照顧服務機構設立許可及管理辦法 (摘錄)

中華民國一百十一年二月十日衛生福利部衛部顧字第 1111960164 號令修正發布第 3、10、12、13、17、19、20、22~26 條條文；增訂第 6-1 條條文

第 2 條	長期照顧服務機構(以下簡稱長照機構)依本法第二十三條規定申請設立、擴充或遷移許可,除本法第六十三條第一項規定外,應向長照機構所在地直轄市、縣(市)主管機關提出。
第 3 條	前條申請案之申請人,規定如下: 一、公立長照機構:代表人。 二、本法第二十二條第一項所定長照機構:長照機構財團法人或長照機構社團法人。 三、前二款以外之長照機構: (一) <u>個人設立:成年且具行為能力之國民。</u> (二) 法人附設:該法人。 (三) 團體附設:代表人或管理人。 (四) 高級中等以上學校依私立學校法相關規定設立:校長。
第 4 條	長照機構之負責人如下: 一、前條第一款及 <u>第三款第一目</u> 、第三目與第四目: <u>申請人</u> 。 二、前條第二款及第三款第二目:法人之代表人。
第 5 條	有下列各款情形之一者,不得擔任長照機構負責人,已擔任者當然解任,並副知相關目的事業主管機關: 一、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪,經有罪判決確定。 二、曾犯詐欺、背信、侵占罪或貪污治罪條例之罪,經判處有期徒刑一年以上之刑確定。 三、使用票據經拒絕往來尚未期滿。 四、受破產宣告或依消費者債務清理條例經裁定開始清算程序,尚未復權。 五、受監護或輔助宣告,尚未撤銷。 六、曾任董事、理事、監察人或監事,有下列情形之一者: (一) 利用職務或身分上之權力、機會或方法犯罪,經有罪判決確定並解任。 (二) 違反法令或章程,致有損害該法人或其附設機構之利益,或有不能正常運作之虞者,主管機關依其他董事、理事、監察人、監事或利害關係人之聲請或依職權,命令其解任。

第 8 條	<p>申請提供家庭托顧服務之長照機構籌設許可，以個人為限，應填具申請書，並檢附下列文件、資料，向直轄市、縣（市）主管機關提出：</p> <p>一、最近三個月之健康檢查合格證明及二吋正面脫帽半身照片。</p> <p>二、負責人無第五條各款規定之切結書及警察刑事紀錄證明。</p> <p>三、家庭托顧服務人員資格證明文件。</p> <p>四、身分證明文件影本。</p> <p>五、家庭托顧服務人員居所之建築物合法使用證明文件。</p> <p>六、家庭托顧服務人員居所之建物使用權利證明文件：建物所有權狀影本；建物所有權非屬申請人所有者，其經公證之租賃契約或使用同意書。</p>
第 12 條	<p>第十條居家式長照機構以外長照機構完成籌設者，應填具申請書，並檢附下列文件、資料，<u>向直轄市、縣(市)主管機關申請長照機構設立許可</u>；經審查通過發給設立許可證書後，始得營運：</p> <p><u>一、主管機關許可籌設文件。</u></p> <p>二、建築物圖示：位置圖、百分之一比例之平面圖及消防安全設備竣工圖，標示用途說明，並以平方公尺註明各樓層、隔間之樓地板面積及總樓地板面積。</p> <p>三、建築物使用執照影本及建築物竣工圖。</p> <p>四、土地及建物使用權利證明文件：</p> <p>（一）土地及建物所有權狀影本。</p> <p>（二）土地或建物所有權非屬申請人所有者，其經公證之租賃契約或使用同意書。契約或使用期間至少三年，住宿式長照機構或設有機構住宿式服務之綜合式長照機構至少十年，且於期間屆滿前，不得任意終止；檢附土地使用同意書者，應檢附辦理相同期間之地上權設定登記證明文件。</p> <p>五、服務規模開放使用期程表。</p> <p><u>六、負責人身分證明文件。</u></p> <p><u>七、業務負責人警察刑事紀錄證明及無長期照顧服務機構設立標準第九條第一項各款違法或不當情事之切結書。</u></p> <p><u>八、工作人員名冊、證照及其身分證明文件影本。</u></p> <p><u>九、設施、設備之項目。</u></p> <p><u>十、投保公共意外責任保險之保險單影本。</u></p> <p><u>十一、其他經直轄市、縣(市)主管機關規定之文件、資料。</u></p> <p>申請提供家庭托顧服務之長照機構設立許可，以個人為限，免附前項第二款至第五款所定文件。</p>

	<p>第一項第四款第二目契約或使用期間至少三年，住宿式長照機構或設有機構住宿式服務之綜合式長照機構至少十年，且於期間屆滿前，不得任意終止；檢附土地使用同意書者，應檢附辦理相同期間之地上權設定登記證明文件。但承租公有、公營事業或公法人土地或建物者，各該法規有較短租期或使用期間規定者，從其規定。</p>
第 13 條	<p>長照機構設立許可證書，應登載下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、機構名稱及分類。 二、地址。 三、負責人姓名。 四、業務負責人姓名。 五、設立日期。 六、服務項目。 七、服務對象。 八、其屬居家式長照機構及設有居家式服務之綜合式長照機構者，並應載明服務區域。 九、其屬社區式長照機構、住宿式長照機構及設有社區式服務或機構住宿式服務之綜合式長照機構者，並應載明服務規模與已開放使用規模及機構總樓地板面積。 十、其他依法規規定應載明之事項。 <p>長照機構應繳納設立許可證書費；其費額由中央主管機關定之。 直轄市、縣（市）主管機關於該機構繳納證書費後，始得核發或換發設立許可證書。</p>
第 15 條	<p>長照機構設立許可證書遺失或毀損時，負責人應自事實發生之日起十五日內，填具申請書，檢附相關文件、資料，繳納設立許可證書費，毀損者，並應檢附原設立許可證書，向直轄市、縣（市）主管機關申請補發或換發。</p>
第 16 條	<p>申請於原住民族地區籌設或設立設有機構住宿式服務以外之長照機構，且有下列情形之一者，其應檢附之建築相關證明文件，得依第二項至第四項規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、未設有公、私立長照機構，且因地理條件限制，難以覓得符合長照機構設立要件之場地及長期照顧服務機構設立標準所定各類專業人員。 二、已設有公、私立長照機構者，因地理條件限制，長期照顧服務對象難以至該長照機構接受長期照顧服務。 <p>前項長照機構之建築物，應以本法施行前之既有建築物為限，並經直轄市、</p>

	<p>縣（市）主管機關認定確無危險之虞。</p> <p>前項建築物於領有第八條第五款合法使用證明文件或第十二條第一項第三款建築物使用執照前，得以取得執業之建築師、土木工程科技師或結構工程科技師出具之結構安全鑑定證明文件，及經直轄市、縣（市）消防主管機關查驗合格之簡易消防安全設備配置平面圖替代之，並每年報直轄市、縣（市）主管機關備查。</p> <p>第一項長照機構依第六條第二項第七款第一目、第八條第六款及第十二條第一項第四款第一目應檢附之建物所有權狀影本，得以戶籍證明文件、門牌編釘證明、繳納水費、電費或房屋稅籍證明替代之。</p> <p>第一項原住民族地區適用範圍，由中央原住民族主管機關公告之。</p>
第 18 條	<p>私立長照機構經許可設立後，不得將全部或部分服務規模，委託他人經營。</p>
第 19 條	<p><u>長照機構遷移或擴充者，準用關於籌設及設立之規定。</u>但免附第六條第二項第二款第一目、第二目及第十條第二款第一目、第二目之文件、資料。</p> <p><u>前項所稱擴充，指機構服務內容、總樓地板面積或服務規模之增加。</u></p> <p>第一項擴充服務之內容為居家式服務者，免準用第六條規定申請籌設許可。居家式長照機構申請於同一行政區域內遷移，且未變更其他登記事項者，得依第十條第一款及第八款規定辦理。</p>
第 20 條	<p><u>長照機構縮減服務內容、總樓地板面積或服務規模前，應填具申請書，並檢附下列文件、資料，向直轄市、縣（市）主管機關申請許可：</u></p> <p><u>一、縮減理由。</u></p> <p><u>二、影響現有服務對象之安置計畫。</u></p> <p><u>三、縮減居家式服務或服務內容，致機構類別變更為居家式服務者，第十條第一款所定之文件、資料；縮減社區式服務或機構住宿式服務者，第十二條第一項第二款、第三款、第八款至第十款所定之文件、資料。</u></p> <p><u>四、其他經直轄市、縣（市）主管機關規定之文件、資料。</u></p> <p>經直轄市、縣（市）主管機關審查核准後，發給設立許可證書，並副知相關目的事業主管機關；<u>申請人應繳回原設立許可證書。</u></p>
第 22 條	<p>長照機構變更設立許可證書所載機構名稱、業務負責人姓名、服務項目及已開放使用規模者，應填具申請書，並檢附相關文件、資料，於事實發生日前三十日內報直轄市、縣（市）主管機關核定；負責人變更者，依第二十三條規定辦理。</p> <p>直轄市、縣（市）主管機關核發變更後設立許可證書時，應註銷原設立許可證書，並副知相關目的事業主管機關。</p>

	<p>長照機構之服務項目經直轄市、縣（市）主管機關廢止者，直轄市、縣（市）主管機關應註銷原設立許可證書，核發變更後設立許可證書，並副知相關目的事業主管機關。</p> <p>前二項變更後之設立許可證書，應註記歷次核准變更、停業或復業之日期、文號及變更事項。</p>
第 23 條	<p>長照機構由法人、團體或依私立學校法相關規定設立之高級中等以上學校設立者，其負責人變更，應檢附新負責人警察刑事紀錄證明、無第五條各款違法或不當情事之切結書及負責人變更相關證明文件，報直轄市、縣（市）主管機關同意。</p> <p>法人、團體或依私立學校法設立之高級中等以上學校於取得前項同意後，始得依其他法令規定辦理負責人變更；並應填具申請書，檢附前開負責人變更核准文件及其他相關文件、資料，向直轄市、縣（市）主管機關申請長照機構負責人變更登記，並換發長照機構設立許可證書；直轄市、縣（市）主管機關許可時，應副知相關目的事業主管機關。</p> <p><u>長照機構由個人設立者，其負責人變更，應於事實發生日前三十日內填具申請書，並檢附新負責人警察刑事紀錄證明、無第五條各款違法或不當情事之切結書及負責人變更相關證明文件、資料，向直轄市、縣（市）主管機關申請變更登記。</u></p>
第 24 條	<p>長照機構辦理停業者，應於事實發生日前三十日內填具申請書，並檢附相關文件、資料，報直轄市、縣（市）主管機關核定。</p> <p>前項停業期間屆滿前，有正當理由者，應於屆滿三十日前，填具申請書，向直轄市、縣（市）主管機關申請延長，其申請以一次為限，延長期間最長為一年；屆期未申請延長或申請未經核准者，應辦理歇業。</p> <p>長照機構申請復業者，應於事實發生日前三十日內填具申請書，並檢附復業計畫，報直轄市、縣（市）主管機關核定。</p>
第 25 條	<p>長照機構歇業時，應於事實發生日前三十日內填具申請書，並檢附相關文件、資料，報直轄市、縣（市）主管機關核定；直轄市、縣（市）主管機關核定後，應註銷其設立許可證書。</p>
第 26 條	<p>直轄市、縣（市）主管機關受理申請長照機構籌設許可案件，應於申請人備齊相關文件、資料後九十日內，會同相關機關完成審核；受理設立許可、開放使用服務規模、擴充、縮減、設立許可證書登載事項變更、停業、復業或歇業申請案件，應於申請人備齊相關文件、資料後三十日內，會同相關機關完成審核。</p>

	<p>前項申請案件，除長照機構籌設許可及變更設立許可證書所載負責人姓名、機構名稱、業務負責人姓名、服務項目及已開放使用規模外，直轄市、縣(市)主管機關應會同相關機關實地勘查。</p> <p>直轄市、縣(市)主管機關受理依本法第二十二條第二項第二款規定設立之長照機構籌設許可案件，應於第一項所定期限內擬具意見，報中央主管機關許可。</p> <p>第一項及前項申請案件有應補正情形者，直轄市、縣(市)主管機關應以書面通知申請人限期補正；屆期未補正者，不予受理。</p> <p>主管機關得視需要，命申請人就所附文件、資料繳驗其正本。</p>
第 27 條	<p><u>長照機構有下列情事之一者，直轄市、縣(市)主管機關得撤銷或廢止其籌設許可或設立許可，並副知相關目的事業主管機關：</u></p> <p><u>一、申請籌設許可或設立許可，其申請事項或文件、資料有虛偽情事。</u></p> <p>二、申請人為第三條之法人、團體或依私立學校法設立之高級中等以上學校之校長者，其法人、團體或學校設立許可經主管機關或目的事業主管機關撤銷或廢止。</p> <p><u>三、依本法或本辦法規定應不予許可設立或應廢止許可設立情形。</u></p> <p><u>長照機構於許可設立後，其經許可設立之服務項目，於三年內未開始營運者，直轄市、縣(市)主管機關得廢止該服務項目之許可，並副知相關目的事業主管機關；其經許可設立之服務規模，於三年內未全數開放使用者，直轄市、縣(市)主管機關得核減其已許可之服務規模。</u></p> <p><u>直轄市、縣(市)主管機關依第一項撤銷或廢止長照機構設立許可時，應註銷其設立許可證書，並副知相關目的事業主管機關。</u></p>
第 28 條	<p>長照機構經直轄市、縣(市)主管機關撤銷或廢止其設立許可時，應繳回設立許可證書；未繳回者，直轄市、縣(市)主管機關應逕予註銷之。</p> <p>長照機構歇業或受撤銷、廢止設立許可處分者，應將其招牌拆除。</p>
第 30 條	<p>私立長照機構應依公認之會計處理準則建立會計制度，會計基礎採權責發生制，會計年度為曆年制，並應設置帳簿，詳細記錄有關會計事項。</p> <p>前項機構各項會計憑證，除應永久保存或有關未結會計事項者外，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存五年。各項會計帳簿及財務報表，應於年度決算程序辦理終了後，至少保存十年。但有關未結會計事項者，不在此限。</p> <p>第一項長照機構年度收入總額在新臺幣三千萬元以上者，應由會計師辦理財務簽證。</p>
第 31 條	<p>主管機關為瞭解長照機構之狀況，必要時，得通知其提供相關服務資料，並</p>

	<p>得派員檢查之。</p> <p>直轄市、縣（市）主管機關應每年至少辦理一次不預先通知檢查，並結合各目的事業主管機關辦理之。</p> <p>前二項檢查，主管機關應出示有關執行職務之證明文件或顯示足資辨別之標誌；長照機構應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。</p>
第 32 條	<p>長照機構接受私人或團體之捐贈，應妥善管理及運用；其屬現金者，應設專戶儲存，專作長期照顧服務之用。但捐贈者有指定用途者，應專款專用。</p> <p>前項所受之捐贈，應辦理公開徵信，並至少每六個月將捐贈者姓名、金額、捐贈日期及指定捐贈項目等基本資料，刊登於機構所屬網站或發行之刊物；無網站及刊物者，應刊登於新聞紙或電子媒體。</p> <p>第一項長照機構接受私人或團體之捐贈時，應於每年一月及七月將前六個月接受捐贈財物、使用情形及公開徵信相關資料，報直轄市、縣（市）主管機關備查。</p>
第 33 條	<p>長照機構內相關人員執行業務，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。</p> <p>前項紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。</p> <p>第一項機構因故未能繼續營運者，其紀錄應交由承接者依前二項規定保存；無承接者時，服務對象或其代理人得要求長照機構交付紀錄；其餘紀錄，應繼續保存六個月以上，始得銷毀。</p> <p>長照機構具有正當理由無法保存紀錄時，由直轄市、縣（市）主管機關保存。</p>

(六)長期照顧特約管理辦法 (摘錄)

中華民國一百一十二年十月六日衛生福利部衛部顧字第 1121962698 號令修正；全文 46 條自公布日施行

第一章 總則	
第 2 條	<p>本法第三十二條之一所定提供本法第十條至第十三條規定之長照服務者(以下簡稱長照服務單位)，包括依法設立或立案之機關、機構、法人、團體、商號或社會工作師事務所。</p> <p>長照服務單位提供長期照顧服務申請及給付辦法(以下簡稱給付辦法)第七條第二項所定之長照服務給付項目，應先經直轄市、縣(市)主管機關(以下簡稱地方主管機關)審核同意，並簽訂行政契約為長照特約單位，始得為之。</p> <p>前項長照服務給付項目及特約資格，規定如附表一。</p>
第 3 條	<p>地方主管機關應依轄內長照給付對象之數量、需求、地理條件及分布特性，劃分服務區域公告之。</p>
第二章 特約申請及審查	
第 5 條	<p>長照服務單位及前條第一項之機構、法人或團體(以下併稱申請特約單位)為第二條第二項及前條第一項同意之申請時，應依第三條公告之服務區域，填具申請書，並檢具附表二所定文件、資料，向地方主管機關提出。</p> <p>前項申請書、文件或資料有缺漏且得補正者，地方主管機關應通知限期補正；屆期未補正者，得不予受理。</p>
第 6 條	<p>地方主管機關受理前條第一項申請後，應於三十日內，依第三條服務區域及轄內服務資源供需，完成審查核定，必要時得延長三十日，並以書面通知申請特約單位；經審核為同意特約之處分者，申請特約單位自收受通知之日起三十日內，與地方主管機關簽訂特約。</p> <p>前項審核結果，應包括服務區域、長照服務給付項目及第十條有效期間。地方主管機關應就第一項審核同意之結果及特約相關事項，登載於中央主管機關指定之資訊系統；特約變更時，亦同。</p>
第 7 條	<p>前條第一項申請，經地方主管機關審核後，認與服務區域內之服務資源供需不符合，或申請特約單位有下列情事之一者，地方主管機關應不予同意特約：</p>

	<p>一、受停業處分，期間未屆滿。</p> <p>二、與地方主管機關有未結案件，且拒絕配合辦理。</p> <p>三、對地方主管機關負有金錢給付義務，尚未履行。</p> <p>四、依法應受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。</p> <p>五、提供服務之長期照顧服務人員，其認證證明文件逾有效期限，未辦理更新。</p> <p>六、容留未符合給付辦法第十八條、第十九條第二項或第二十條第三項規定之人員。</p> <p>七、有第三十二條第一項第二款至第十款情形之一，經終止特約未滿一年，或違反其設立法規受罰鍰處分未繳清。</p> <p>八、對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。</p>
第 8 條	<p>申請特約單位有第三十二條第一項第二款至第十款情事，並經地方主管機關終止特約，其代表人或負責人於該單位受處置後三年內，另申請設立特約單位者，地方主管機關應不予同意特約。</p> <p>前項情事，已逾三年，經予以特約後，再次違反第三十二條第一項第二款至第十款情事之一者，五年內不予同意特約。</p>
第 10 條	<p>特約有效期間，以三年為限，並應於特約內載明始日及終日。</p>
第 11 條	<p>地方主管機關於特約有效期間屆滿九十日前，得逕以書面通知長照特約單位及社整中心(以下併稱特約服務單位)限期辦理續約；特約服務單位於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約。</p> <p>長照特約單位有前項之特約期間屆滿後不予續約之情形者，地方主管機關應即依第三十三條規定辦理長照給付對象之處置及服務費用之審查及支付。</p>
<p>第 三 章 特約服務單位之管理</p>	
第 12 條	<p>特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。</p> <p>特約服務單位於終止、解除特約或不予續約時，應將前項標誌卸除，並於標誌處所告示；特約內容變更者，應於標誌處所告示變更事項。</p> <p>前項特約服務單位有設置網頁者，應將前項告示事項，於網頁揭露。</p>

第 13 條	長照特約單位接受社整中心或地方主管機關派案長照給付對象者，應依特約約定，於期限內回復處理情形；社整中心接受地方主管機關派案者，亦同。
第 14 條	長照特約單位提供長照服務時，應與長照給付對象、家屬或支付費用者簽訂書面契約。 服務項目屬照顧服務、專業服務、交通接送服務或喘息服務者，前項書面契約格式、內容，準用中央主管機關依本法第四十二條第二項所定之應記載及不得記載之事項。
第 15 條	長照特約單位依特約提供服務後，發生災害防救法第二條第一款所定災害、傳染病防治法第三條第一項所定傳染病或其他重大變故，暫時無法提供服務者，應於二十四小時內通報社整中心或地方主管機關。 長照特約單位有下列情形之一者，應於次一工作日通報社整中心或地方主管機關： 一、有前項情形，未危及長照給付對象生命安全。 二、提供居家照顧服務時，發現長照給付對象屬給付辦法第十條第一項身分。 三、所屬長照人員違反本法第五十六條之情事。
第 16 條	長照特約單位提供服務，應開給符合本法或其他相關法規規定之收據，並應於收據載明給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。
第 17 條	特約服務單位內相關人員執行業務，應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。 前項紀錄有關醫事照護部分，應依醫事法令之規定保存。 前二項紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。 第一項特約服務單位未能繼續提供服務者，其紀錄應交由承接者依第一項及第二項規定保存；無承接者時，服務對象或其代理人得要求特約服務單位交付紀錄；其餘紀錄，應繼續保存六個月以上，始得銷毀。 特約服務單位具有正當理由無法保存紀錄時，由地方主管機關保存。
第 18 條	除特約另有約定外，特約服務單位應於提供服務後之次月十日前，依中央主管機關指定之內容及格式，將服務資訊登載於中央主管機關指定之資訊系統。

第 19 條	<p>特約服務單位之設立或登記事項有變更者，應檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，於完成變更登記之次日起十日內，向地方主管機關申請特約變更。</p> <p>前項情形，特約服務單位與二以上地方主管機關簽約者，應分別向各該地方主管機關申請特約變更。</p> <p>特約服務單位依第一項規定申請特約變更後，地方主管機關應自申請之次日起三十日內完成審核。</p>
第 23 條	<p>長照特約單位提供居家照顧服務、家庭托顧服務、專業服務、交通接送服務或於長照給付對象住居所提供之喘息服務，應協調由長照給付對象之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親以外之服務人員提供服務。</p>
第 24 條	<p>長照特約單位不得以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，使其他長照特約單位服務之長照給付對象指定更換於該單位接受服務。</p>
<p>第 四 章 特約服務單位之違約處理</p>	
第 25 條	<p>特約內應明定，長照特約單位於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務給付項目特約事項，予以記點一點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、違反本法第八條之一第三項規定，減免長照服務使用者部分負擔費用，經依本法第四十九條第一項規定處罰。 二、違反本法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。 三、違反長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第十九條之一第一項規定，拒絕照顧服務人員支援之請求。 四、違反依第四條第二項核定之照顧計畫申請支付服務費用，經令其限期改善而屆期未改善。 五、違反第十三條規定，接受派案後無正當理由且未於期限內回復社整中心或地方主管機關處理情形。 六、違反第十四條第一項規定，未與長照給付對象、家屬或費用支付者簽訂書面契約或其內容、格式違反本法第四十二條第二項之應記載及不得記載之事項。 七、違反第十五條第一項或第二項第一款規定，未依限通報社整中心或地方主管機關。 八、違反第十六條規定，未開給收據或未以附件載明相關事項，經令其限期改善而屆期未改善。 九、違反第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。

	<p>十、違反第十八條規定，未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於中央主管機關指定之資訊系統資訊不符，經令其限期改善而屆期未改善。</p> <p>十一、違反第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。</p> <p>十二、違反第二十一條規定，未與支援該單位之照顧服務人員，於支援服務之契約明定其權利義務。</p> <p>十三、違反第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。</p> <p>十四、違反前條規定，給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益，使其他單位之長照給付對象更換於該單位服務。</p> <p>十五、違反第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。</p> <p>十六、違反第三十八條第二項規定，無正當理由未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。</p> <p>十七、虛報、浮報服務費用。</p> <p>十八、其他違反特約約定，致影響長照給付對象之權益，經令其限期改善而屆期未改善。</p>
第 26 條	<p>特約內應明定，長照特約單位於特約期間有前條第四款、第八款至第十款、第十六款或第十八款違反特約情形之一者，經地方主管機關通知其限期改善且已改善，致未依前條規定記點，累計達二次者，為違反長照服務項目特約事項，予以記點一點；已達前開規定次數並經記點者，其次數應重新起算。</p>
第 27 條	<p>特約內應明定，長照特約單位於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，予以記點二點：</p> <p>一、再次違反第二十五條同款情形。</p> <p>二、再次違反前條情形。</p> <p>長照特約單位於特約期間再有違反前項各款情形之一者，地方主管機關得依違約次數加倍記點。</p>
第 31 條	<p>特約服務單位有第二十五條至前條記點情形者，得依特約停止派案三十日至一百八十日，並得按其情節就違反規定之長照服務給付項目之全部或一部，予以停止派案；停止派案期間有特約到期情形者，以特約到期日為停止派案期限屆至日。</p> <p>特約服務單位依法應接受評鑑者，於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，且主管機關給予改善期間，或有第四十二條第一款至第四款或</p>

	<p>第七款至第九款情形之一者，地方主管機關得定一定期間，停止派案；長照特約單位依本法第四十八條之一停止派案者，亦同。</p> <p>特約服務單位有第四十二條第五款、第六款或第十款情形之一者，地方主管機關得定一定期間，減少派案。</p> <p>前三項停止或減少派案期間之始日，以地方主管機關通知日或指定日為準。</p>
第 32 條	<p>特約服務單位有下列情事之一者，地方主管機關應予終止特約：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、歇業或遷移。但特約服務單位屬到宅提供服務，於同一行政區域內遷移且未變更其他登記事項者，不在此限。 二、受停業處分。 三、經主管機關撤銷或廢止設立許可。 四、虛報、浮報服務費用，情節重大。 五、依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。 六、違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。 七、本法第四十八條之一所定情節重大情形。 八、違反第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。 九、有第二十五條至第三十條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。 十、對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。 十一、其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。 <p>地方主管機關得按情節，就特約服務單位違反前項規定之全部或一部之長照服務給付項目，予以終止特約。</p>
第 33 條	<p>特約服務單位經終止特約或不予續約之情形，地方主管機關應與特約服務單位以特約約定，應協助地方主管機關就長照給付對象提供適當之處置。長照給付對象尚未接受適當之處置前，特約服務單位為最後一次服務費用申報，地方主管機關之審查及服務費用支付，得不受第三十九條第二項期限之限制。</p>
第 34 條	<p>地方主管機關為瞭解特約服務單位提供服務之情形，得通知該單位提供相關服務資料，並得派員訪查。</p> <p>前項訪查，地方主管機關應出示有關執行職務之證明文件或足資辨別之標誌；特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。</p>

第 35 條	地方主管機關對於已完成支付案件，應於特約期間就特約服務單位提供服務、申報服務費用及其他事項之辦理情形，至少辦理一次審查。 前項辦理方式，得就特約服務單位之長照給付對象採抽樣方式進行審查，且抽樣比率不得低於當年度總申報之長照給付對象數百分之十。
第 36 條	地方主管機關為前條審查時，發現特約服務單位有第四十二條各款所定不予支付該部分之費用情形者，除應予追償，或由後續核定之服務費用中扣抵外，並得審酌其違規期間及情節，加計五倍至十倍違約金；於特約期間重覆有第四十二條同款情形者，加計十倍至二十倍違約金。 前項追償或扣抵，地方主管機關應依行政程序法規定為之，且以一次繳納為原則。但特約服務單位無力繳納前項追償費用或違約金時，得向地方主管機關申請於一定期限內，按核定之服務費用中分期扣抵。
第 37 條	特約內應明定，特約服務單位不服地方主管機關依本辦法規定所為之處置時，得於通知到達日起三十日內，以書面附具理由，向地方主管機關申請複核，並以一次為限。
第 五 章 服務費用申報、審查及支付	
第 38 條	除特約另有約定外，特約服務單位提供服務後，應於次月十日前，檢具申報服務費用相關文件、資料，向地方主管機關申報服務費用。 特約服務單位逾前項規定期限申報服務費用者，地方主管機關得併同次月申報之服務費用審查；特約服務單位至遲應於提供服務次月十日起三個月內完成申報。
第 39 條	特約服務單位依前條規定申報服務費用，所檢具文件、資料或填報內容有缺漏或錯誤者，地方主管機關應敘明理由通知限期補正。 地方主管機關應於特約服務單位備齊相關文件、資料之次日起十日內完成審查，並於完成審查後三十日內，依審查結果支付服務費用。 第一項補正逾當月服務費用申報期限者，地方主管機關得併同次月申報之服務費用審查；特約服務單位未能於提供服務之次月十日起三個月內，完成補正者，地方主管機關支付服務費用，得不受前項期限之限制。
第 41 條	除特約另有約定外，地方主管機關應就特約服務單位申報之服務費用，依下列項目辦理審查： 一、長照給付對象及服務人員資格。 二、長照服務給付額度。

	<p>三、照顧計畫服務項目、給付辦法附表四所定之照顧組合數及支付價格之核對。</p> <p>四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。</p> <p>五、其他地方主管機關認定應審核之事項。</p>
第 42 條	<p>特約服務單位申報之服務費用，經地方主管機關審查有下列情形之一者，應不予支付該部分之費用：</p> <p>一、因可歸責於特約服務單位之事由，未具附表一所列資格而提供長照服務。</p> <p>二、違反依第四條第二項核定之照顧計畫申請支付服務費用。</p> <p>三、提供未經簽訂特約或有效期間外之服務項目或服務區域。</p> <p>四、於中央主管機關指定之資訊系統登載服務資訊虛偽不實。</p> <p>五、違反第二十三條規定，未協調由長照給付對象之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親以外之服務人員提供服務。</p> <p>六、提供之長照服務給付項目，違反給付辦法附表四所定組合內容及說明。</p> <p>七、提供服務之人員，違反給付辦法第十八條、第十九條第二項或第二十條第三項規定。</p> <p>八、未依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定接受訓練，即提供服務。</p> <p>九、虛報、浮報服務費用。</p> <p>十、其他經中央主管機關公告不予支付之項目。</p>
第 43 條	<p>特約服務單位有下列情形之一者，地方主管機關得考量其違規情形，通知各該目的事業主管機關：</p> <p>一、違反本法第三十二條之二規定。</p> <p>二、違反第十六條規定，未依本法或其他相關法規規定開給收據。</p> <p>三、違反第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存或製作紀錄虛偽不實。</p> <p>四、虛報、浮報服務費用。</p> <p>五、對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。</p>
第 六 章 附 則	
第 44 條	<p>本辦法所定對社整中心不同意特約、記點、停止或減少派案、不予支付服務費用、扣抵或追償費用，其處置對象為依第四條成立該中心之機構、法人或團體。</p>

第 45 條	本辦法施行前，已依法令規定，與地方主管機關簽訂特約之機關、機構、法人、團體、商號或社會工作師事務所，於本辦法施行後，仍依原法令及特約約定提供長照服務及申報服務費用，至原特約期限屆至。但本辦法規定較有利於特約服務單位者，適用本辦法規定。
--------	---

附表一：長照提供者申請特約資格一覽表(依長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合碼別分類) (摘錄)

長照服務 (照顧組合碼)碼別	家庭托顧(BC)、 社區式協助沐浴(BD01)、 社區式晚餐(BD02)
長照服務單位	提供家庭托顧服務之社區式長照機構

附表二：申請特約單位應檢具文件一覽表 (摘錄)

類別	一	
長照提供者類別	長照機構	
應檢具文件、資料	一	特約申請單位之代表人或負責人身分證明文件影本。
	二	長照機構設立許可證書影本。
	三	評鑑合格或乙等以上相關證明文件。
	四	1. 特約申請單位為本法施行前，設立之護理機構、老人福利機構及身心障礙福利機構，依本法第二十二條及第六十二條規定提供長照服務者，其經各該主管機關核准辦理長照服務之相關證明文件。 2. 申請特約相關文件、資料。

(七)長期照顧服務申請及給付辦法 (摘錄)

中華民國 111 年 1 月 20 日衛生福利部衛部顧字第 1101963139 號令訂定發布全文 22 條；並自 111 年 2 月 1 日施行

第二章 申請	
第 2 條	<p>因身心失能，且符合下列資格之一者，得依本法第八條第二項規定，向長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）或直轄市、縣（市）主管機關（以下簡稱地方主管機關）申請長期照顧（以下簡稱長照）服務：</p> <p>一、六十五歲以上。但具原住民身分者，為五十五歲以上。</p> <p>二、領有身心障礙證明。</p> <p>三、五十歲以上失智症。</p> <p>住宿式機構之服務使用者，由中央主管機關另依法令規定提供照顧，不適用本辦法。</p>
第 3 條	<p>照管中心或地方主管機關受理前條申請後，經評估認符合給付長照服務資格及其失能程度，核定長照需要等級及長照服務給付額度。</p>
第 4 條	<p>照管中心或地方主管機關應指派社區整合型服務中心，負責長照服務提供之聯繫、協調、擬訂照顧計畫及其他管理事項。</p>
第 5 條	<p>照管中心或地方主管機關依第三條核定長照需要等級及長照服務給付額度時，應訂定照顧問題清單（格式如附表一）。</p> <p>社區整合型服務中心應依前項照顧問題清單、長照給付對象及其家庭照顧者之實際需求，擬訂照顧計畫，經照管中心或地方主管機關核定後，依照顧計畫協調長照特約單位提供長照服務。</p>
第 6 條	<p>照管中心或地方主管機關對於經評估符合給付長照服務資格及失能程度者，應依中央主管機關公告之期間進行複評；長照給付對象及其家屬，應配合辦理。</p> <p>照管中心或地方主管機關應按複評結果，重新核定長照需要等級及長照服務給付額度。</p> <p>非可歸責於長照給付對象及其家屬之原因，致未及複評者，於複評核定前，長照特約單位仍得依原長照需要等級及長照服務給付額度，繼續提供長照服務。</p>
第三章 給付	

第 7 條	<p><u>長照需要等級，依失能程度，分為第二級至第八級。</u></p> <p>長照服務給付項目如下：</p> <p><u>一、個人長照服務：</u></p> <p><u>(一) 照顧及專業服務。</u></p> <p>(二) 交通接送服務。</p> <p>(三) 輔具及居家無障礙環境改善服務。</p> <p>二、家庭照顧者支持服務之喘息服務。</p> <p><u>前二項等級及項目之額度，依等級規定如附表二；前項第一款第二目之分類原則，規定如附表三。</u></p> <p><u>第二項第一款與第二款項目額度，或第一款各目額度，不得互相流用。</u></p>
第 8 條	<p><u>前條第二項第一款第一目照顧及專業服務，其內容如下：</u></p> <p>一、居家照顧服務。</p> <p>二、日間照顧服務。</p> <p><u>三、家庭托顧服務。</u></p> <p>四、專業服務。</p> <p>前條第二項第一款第三目輔具及居家無障礙環境改善服務，其內容如下：</p> <p>一、輔具服務。</p> <p>二、居家無障礙環境改善服務。</p> <p>前條第二項第一款第二目交通接送服務，以用於就醫、復健或透析治療為限。</p>
第 9 條	<p><u>長照服務給付細項之照顧組合名稱、內容與說明及支付價格，規定如附表四。</u></p> <p>前項附表四未收載之項目，得由地方主管機關、全國性長照相關法人、團體，檢具長照服務照顧組合建議書，向中央主管機關建議收載；已收載項目之修正，亦同。</p> <p>前項建議書，應載明照顧組合名稱、給付條件、預估受益對象、成本效益分析、建議支付價格及其他必要內容。</p>
第 10 條	<p>除本辦法另有規定外，長照給付對象聘僱外籍家庭看護工或依其他法令規定領有相同性質之照顧服務補助者，給付附表二照顧及專業服務額度之百分之三十，並以用於附表四專業服務照顧組合為限。</p> <p>領有身心障礙證明之長照給付對象，其依法規申請購置或租賃之輔具，與附表四所列相同項目，且未達最低使用年限者，不得依附表四規定重複申請。</p>
第 12 條	<p><u>照顧及專業服務額度及交通接送服務額度，按月給付；未滿一個月，按比率計算。</u></p>

	<p><u>前項額度，以六個月為一期，扣除照顧計畫核定之額度後，有剩餘者，得保留於照顧計畫核定當月起算六個月內使用，期滿仍有剩餘額度者，應予歸零。</u></p> <p>輔具及居家無障礙環境改善服務額度，每三年給付一次。</p> <p>喘息服務額度，每年給付一次；其使用期間內，不得依其他法令規定，申請相同性質之補助。</p>
第 13 條	<p>長照給付對象之長照需要等級，其複評結果與原核定相同時，複評前之剩餘額度，得保留至複評照顧計畫核定當月月底止。</p> <p>前項複評結果高於原核定時，該結果自核定當月一日生效；複評前之剩餘額度，得保留至複評照顧計畫核定當月月底止。</p> <p>第一項複評結果低於原核定時，該結果自核定次月一日生效；複評前之剩餘額度，得保留至複評結果核定前一日為止。</p>
第 14 條	<p>長照給付對象使用長照服務，應依下列長照身分別，自行負擔一定比率之金額（以下簡稱部分負擔），其比率規定如附表五：</p> <p>一、長照低收入戶：列冊之低收入戶、中低收入戶，或符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款津貼資格者。</p> <p>二、長照中低收入戶：非屬前款身分別，符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼或身心障礙者生活補助資格者。</p> <p>三、長照一般戶：前二款以外者。</p> <p>前項部分負擔，由長照特約單位於服務提供後，向長照給付對象收取。</p> <p>第一項長照身分別異動時，照管中心或社區整合型服務中心應變更照顧計畫，並於變更當日生效。</p> <p>附表四照顧管理服務及政策鼓勵服務，免部分負擔，亦不扣長照給付對象之長照服務給付額度。</p>
第 15 條	<p>有下列情形之一者，長照給付對象及其家庭照顧者，應自行負擔長照費用：</p> <p>一、超過核定之長照服務給付額度部分。</p> <p>二、單項輔具及居家無障礙環境改善服務項目之購置或租賃價格，超過附表四所定價格上限部分。</p> <p>三、依附表四所定非長照給付對象之服務，依該表比率負擔。</p> <p>四、非附表四所定之照顧組合。</p> <p>前項第一款及第四款情形，其自行負擔之項目及金額，長照特約單位應依本法第三十五條規定，報提供服務所在地之地方主管機關核定；變更時，亦同。</p>
第 四 章 支 付	

第 16 條	<p>長照特約單位於執行附表四之服務內容後，始得向地方主管機關申請費用支付。</p> <p>長照給付對象暫停或終止使用長照專業服務不可歸責於長照特約單位之情形，長照特約單位得按其使用比率申請支付。</p> <p>第一項費用支付之內容，以附表四所定者為限。</p> <p>長照特約單位應就其提供之長照服務有關事項製作紀錄，供地方主管機關查核。</p>
第 17 條	<p>長照給付對象居住於原住民族地區或離島（以下簡稱原民區或離島）者，長照特約單位應依附表四所定原民區或離島支付價格，申報費用。</p> <p>前項原民區或離島之範圍，規定如附表六。</p>
第 18 條	<p><u>提供第七條第二項第一款第一日照顧及專業服務、第七條第二項第二款喘息服務之長照服務人員，由符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之下列人員擔任：</u></p> <p>一、居家照顧服務：照顧服務人員。</p> <p>二、日間照顧服務：照顧服務人員。</p> <p><u>三、家庭托顧服務：具五百小時以上照顧服務經驗之照顧服務人員。</u></p> <p>四、專業服務：符合中央主管機關公告資格及完成認可訓練之長照服務人員或團隊。</p> <p>五、喘息服務：照顧服務人員。</p>
第 21 條	<p>長照特約單位應長照給付對象突發性或臨時性照顧需要，先行提供附表四所定臨時服務之照顧組合者，應於服務提供後立即通知社區整合型服務中心擬訂照顧計畫，並經照管中心核定後，始得申請支付。</p> <p>前項情形，長照服務給付額度超過核定額度者，依第十五條第一項第一款規定辦理。</p>

附表一 照顧問題清單

編號	照顧問題	編號	照顧問題
1	進食問題	18	疼痛問題
2	洗澡問題	19	不動症候群風險
3	個人修飾問題	20	皮膚照護問題
4	穿脫衣物問題	21	傷口問題
5	大小便控制問題	22	水份及營養問題
6	上廁所問題	23	吞嚥問題
7	移位問題	24	管路照顧問題
8	走路問題	25	其他醫療照護問題
9	上下樓梯問題	26	跌倒風險
10	使用電話問題	27	安全疑慮
11	購物或外出問題	28	居住環境障礙
12	備餐問題	29	社會參與需協助
13	處理家務問題	30	困擾行為
14	用藥問題	31	照顧負荷過重
15	處理財務問題	32	輔具使用問題
16	溝通問題	33	感染問題
17	短期記憶障礙	34	其他問題

附表二 長照需要等級及長照服務給付項目之額度 (摘錄)

附表五 部分負擔比率 (摘錄)

幣別：新臺幣 (元)

長照需要等級	個人長照服務			
	照顧及專業服務 適用 B、C 碼			
	給付額度 (月)	部分負擔比率 (%)		
		低收入戶	中低收入戶	一般戶
第二級	10,020	0	5	16
第三級	15,460			
第四級	18,580			
第五級	24,100			
第六級	28,070			
第七級	32,090			
第八級	36,180			

註一：評估結果第一級為身體或心智未失能者，不納入給付範圍。

註二：部分負擔費用以小數點後無條件捨去計算。

附表四 照顧組合表（摘錄）

碼別	照顧組合名稱	組合內容及說明	給(支)付價格(新臺幣/元)	原民區或離島支付價格(新臺幣/元)
照顧及專業服務				
BC01	家庭托顧 (全日)- 第1型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級二級。 四、使用交通接送者另計。	625	750
BC02	家庭托顧 (半日)- 第1型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級二級。 四、使用交通接送者另計。	315	375
BC03	家庭托顧 (全日)- 第2型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級三級。 四、使用交通接送者另計。	760	915
BC04	家庭托顧 (半日)- 第2型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級三級。 四、使用交通接送者另計。	380	460
BC05	家庭托顧 (全日)- 第3型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級四級。 四、使用交通接送者另計。	785	945
BC06	家庭托顧 (半日)- 第3型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。	395	475

碼別	照顧組合名稱	組合內容及說明	給(支)付價格(新臺幣/元)	原民區或離島支付價格(新臺幣/元)
		三、適用長照需要等級四級。 四、使用交通接送者另計。		
BC07	家庭托顧(全日)-第4型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級五級。 四、使用交通接送者另計。	880	1,055
BC08	家庭托顧(半日)-第4型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級五級。 四、使用交通接送者另計。	440	530
BC09	家庭托顧(全日)-第5型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級六級。 四、使用交通接送者另計。	960	1,155
BC10	家庭托顧(半日)-第5型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級六級。 四、使用交通接送者另計。	480	580
BC11	家庭托顧(全日)-第6型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級七級。 四、使用交通接送者另計。	980	1,180
BC12	家庭托顧(半日)-第6型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級七級。	490	590

碼別	照顧組合名稱	組合內容及說明	給(支)付價格(新臺幣/元)	原民區或離島支付價格(新臺幣/元)
		四、使用交通接送者另計。		
BC13	家庭托顧(全日)-第7型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以一日為一給(支)付單位。 三、適用長照需要等級八級。 四、使用交通接送者另計。	1,040	1,250
BC14	家庭托顧(半日)-第7型	一、內容包括：身體照顧、日常生活照顧服務與安全性照顧、備餐服務。 二、以半日為一給(支)付單位，同日不得申請二次。 三、適用長照需要等級八級。 四、使用交通接送者另計。	520	625
BD01	社區式協助沐浴	一、內容包括：協助或引導至浴間、穿脫衣服、全身淋浴或坐浴(或洗頭)、刷牙洗臉、浴間使用後之清理。 二、本組合係指於日間照顧中心(含小規模多機能)或托顧家庭之浴間執行之項目。	200	240
BD02	社區式晚餐	一、內容包括：準備晚餐、協助進食(或餵食)及飯後口腔清潔。 二、本組合係指於日間照顧中心(含小規模多機能)或托顧家庭執行之項目。	150	180

附表六 原民區或離島範圍

縣市別	鄉鎮市區（五十五個原民區）	數量
新北市	烏來區	1
桃園市	復興區	1
新竹縣	五峰鄉、尖石鄉、關西鎮	3
苗栗縣	泰安鄉、南庄鄉、獅潭鄉	3
臺中市	和平區	1
南投縣	仁愛鄉、信義鄉、魚池鄉	3
嘉義縣	阿里山鄉	1
高雄市	那瑪夏區、桃源區、茂林區	3
屏東縣	三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉、泰武鄉、來義鄉、春日鄉、獅子鄉、牡丹鄉、滿州鄉	9
宜蘭縣	大同鄉、南澳鄉	2
花蓮縣	秀林鄉、萬榮鄉、卓溪鄉、花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、豐濱鄉、瑞穗鄉、玉里鎮、富里鄉	13
臺東縣	海端鄉、延平鄉、金峰鄉、達仁鄉、蘭嶼鄉、臺東市、卑南鄉、大武鄉、太麻里鄉、東河鄉、鹿野鄉、池上鄉、成功鎮、關山鎮、長濱鄉	15
縣別	鄉鎮市區（十八個離島）	數量
屏東縣	琉球鄉	1
臺東縣	綠島鄉	1
澎湖縣	馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉	6
金門縣	金城鎮、金寧鄉、金沙鎮、烈嶼鄉、金湖鎮、烏坵鄉	6
連江縣	南竿鄉、北竿鄉、莒光鄉、東引鄉	4

(八)長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法 (摘錄)

中華民國一百一十二年十月十一日衛生福利部衛部顧字第 1121962829 號令修正

第一章 總則	
第 2 條	<p>本法第三條第四款所定長照服務人員(以下簡稱長照人員),其類別如下:</p> <p><u>一、照顧服務員、生活服務員或家庭托顧服務員(以下併稱照顧服務人員)。</u></p> <p>二、居家服務督導員。</p> <p>三、<u>教保員</u>、社會工作人員(包括社會工作師)及醫事人員。</p> <p>四、照顧管理專員及照顧管理督導。</p> <p>五、中央主管機關公告指定為長照服務相關計畫人員。</p> <p><u>前項第一款至第四款人員資格,規定如附件一。</u></p>
第二章 訓練、認證及發證	
第 3 條	<p>前條第一項第二款至第五款人員,應接受下列訓練,始得依第四條規定辦理認證:</p> <p><u>一、前條第一項第二款至第五款人員:任職前完成中央主管機關公告之長照共同訓練課程。</u></p> <p>二、前條第一項第二款、第四款及第五款人員:任職前完成中央主管機關公告之資格訓練課程。但依第四條第二項先行辦理認證者,應於任職之日起三個月內完成。</p> <p><u>前條第一項第二款及第三款人員,於本辦法中華民國一百零六年六月三日施行前已完成長期照護專業人力共同課程訓練者,免接受前項第一款訓練課程。</u></p> <p>前條第一項第二款人員,於本辦法中華民國一百一十一年九月二日修正施行前,已完成居家服務督導員基礎訓練者,免接受第一項第二款訓練課程。</p> <p>前條第一項第四款人員,已完成本辦法中華民國一百零六年六月三日施行前照顧管理專員第一階段訓練,或本辦法一百一十一年九月二日修正施行前附件二所定訓練課程者,免接受第一項第二款訓練課程。</p> <p>前條第一項第四款人員自長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)離職日起逾二年,再任職於照管中心者,應依第一項第二款但書規定,完成資格訓練課程。</p>

<p>第 4 條</p>	<p><u>申請長照人員認證者，應填具申請書，並檢附下列文件、資料及繳納費用，向個人戶籍所在地或欲登錄之長照服務機構、長照特約單位、照管中心(以下併稱長照服務單位)所在地直轄市、縣(市)主管機關提出：</u></p> <p><u>一、符合第二條資格及完成前條訓練之證明文件正本與其影本(正本驗畢後發還)。</u></p> <p><u>二、身分證明文件影本。</u></p> <p><u>三、最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張。</u></p> <p><u>四、其他經中央或直轄市、縣(市)主管機關規定之相關證明文件。</u></p> <p>申請人無法出具前條第一項第二款所定資格訓練之證明文件者，得檢具欲登錄長照服務單位之聘僱證明文件，先行辦理認證。</p>
<p>第 5 條</p>	<p><u>前條認證之申請經審查通過者，由直轄市、縣(市)主管機關發給認證證明文件。</u></p> <p><u>認證證明文件之格式及應記載事項，由中央主管機關公告之。</u></p> <p>第二條第一項第二款、第四款及第五款人員，依前條第二項規定先行辦理認證，未於任職之日起三個月內完成中央主管機關公告之資格訓練課程者，直轄市、縣(市)主管機關應廢止其認證。</p> <p><u>以虛偽不實之文件、資料，申請長照人員認證者，由原發證主管機關撤銷長照人員認證，並令其繳回認證證明文件；涉及刑事責任者，移送司法機關處理。</u></p>
<p>第 6 條</p>	<p><u>認證證明文件有效期間為六年；其有效期限，自證明文件所載日期之次日起算滿六年之末日。</u></p> <p>長照人員應於前項期間內，依第十七條規定登錄其提供服務之長照服務單位或實際提供長照服務，始得依第七條申請認證證明文件更新。</p>
<p>第 7 條</p>	<p><u>長照人員於認證證明文件有效期間屆滿後，有繼續從事長照服務必要者，應於有效期限前六個月內，填具申請書，並檢附下列文件、資料及繳納費用，向原登錄長照服務單位所在地直轄市、縣(市)主管機關申請更新：</u></p> <p><u>一、原領認證證明文件。</u></p> <p><u>二、最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張。</u></p> <p><u>三、完成第九條第一項所定繼續教育之證明文件。</u></p> <p>四、依前條第二項實際提供長照服務者，其服務之證明文件。</p> <p>逾有效期限申請更新者，其依前項第三款規定檢具之證明文件，以申請更新日前六年內完成為限。</p>

第 8 條	<p><u>長照人員認證證明文件遺失或損壞時，應填具申請書及具結書，繳納費用，並檢附最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張；認證證明文件損壞者，並應檢附原認證證明文件，向登錄長照服務單位所在地直轄市、縣（市）主管機關申請補發或換發。</u></p> <p>未登錄之長照人員，辦理前項補發或換發認證證明文件時，應向原發證直轄市、縣（市）主管機關申請。</p>
第 三 章 繼 續 教 育	
第 9 條	<p>長照人員應自認證證明文件生效日起，每六年接受下列繼續教育課程，積分合計達一百二十點以上：</p> <p>一、專業課程。 二、專業品質。 三、專業倫理。 四、專業法規。</p> <p>前項第二款至第四款繼續教育積分課程之分數，合計至少二十四點，其中應包括消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度合計至少十點；超過三十六點者，以三十六點計。</p> <p>第一項繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族、多元族群文化敏感度及能力之課程各達六點，並以每年各一點為原則。</p> <p>第一項長照人員，依其各該專門職業人員法規接受繼續教育者，該繼續教育之課程性質與前三項課程相近者，其積分得相互採認。</p>
第 10 條	<p>第二條第一項第一款照顧服務人員，照顧失智症者、未滿四十五歲之失能且領有身心障礙證明者，或提供其他經中央主管機關指定服務項目，應依第十七條規定完成登錄，且實際提供長照服務，並完成中央主管機關所定相關訓練，始得為之。</p>
第 11 條	<p>長照人員繼續教育，得由機關、機構、學校、法人或團體（以下併稱機構）辦理之，並依其實施方式採認積分。</p> <p><u>長照人員得依其參加國內外學術研討會、擔任教學工作或專題演講、發表長照相關論述或其他事蹟，抵免前項繼續教育之積分。</u></p> <p>前二項繼續教育之辦理機構與實施方式，及積分採認與抵免，規定如附件二。</p>
第 四 章 登 錄	

第 17 條	<p>長照服務單位應於其進用之長照人員提供服務前，填具申請書，並檢附下列文件，向直轄市、縣（市）主管機關申請登錄：</p> <p>一、長照人員認證證明文件正本及其影本（正本驗畢後發還）。</p> <p>二、長照服務單位出具之服務證明文件。</p>
第 18 條	<p>登錄之長照服務單位，以一處為限。</p> <p>具二種以上長照人員資格者，得登錄於同一長照服務單位，或以不同資格各別登錄一處長照服務單位。</p> <p>以二種以上長照人員資格登錄者，應擇一種資格為其主要登錄類別。</p>
第 19 條	<p>長照人員支援非登錄之長照服務單位時，應於事前由登錄之長照服務單位敘明支援之地點、期間、時段及理由，並報所在地直轄市、縣（市）主管機關核定。但其他法令另有規定者，從其規定。</p> <p>主管機關認定前項支援之期間、時段或理由顯非適當時，得予必要之限制，或以書面通知該長照人員，限定其於一定期間內不得從事支援業務。</p> <p>以二種以上長照人員資格登錄者，其註銷登錄、報准支援非登錄之長照服務單位提供服務時，僅得依主要登錄類別辦理。</p> <p>第二條第一項第一款照顧服務人員登錄於居家式服務類長期照顧服務機構（以下簡稱居家式長照機構）者，於依前條第一項規定支援非登錄之居家式長照機構，且其支援之機構未逾二處時，原登錄機構不得拒絕。</p> <p>前項照顧服務人員於支援非登錄之居家式長照機構期間，其與該支援機構間之權利義務，應於支援契約明確規定。</p>
第 五 章 附 則	
第 20 條	<p>本辦法所定應檢具之申請資料有缺漏者，主管機關得令其限期補正；屆期未補正者，不予受理。</p>

附件一、長照人員資格（摘錄）

類型	類別	資格
照顧服務人員	照顧服務員	<p>應具下列資格之一：</p> <p>一、領有照顧服務員訓練結業證明書。</p> <p>二、領有照顧服務員職類技術士證。</p> <p>三、高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。</p>

類型	類別	資格
		四、完成經中央主管機關公告之照顧服務員修業課程，並取得修業證書。
	生活服務員	應具下列資格之一： 一、領有生活照顧服務相關訓練結業證明書。 二、具教保員或照顧服務員資格。 三、領有照顧服務員職類技術士證。 四、四、高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。
	家庭托顧服務員	具五百小時以上照顧服務經驗之照顧服務員、生活服務員或教保員。
教保員、社會工作人員(包括社會工作師)及醫事人員	教保員	大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼兒保育、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。

附件二、長照服務人員繼續教育之辦理機構與實施方式及積分採認與抵免表（摘錄）

實施方式	積分
二、經評鑑合格之長照機構、醫院或主管機關跨專業團隊所進行之長照服務個案臨床討論。	(一) 參加者，每五十分鐘積分一點。 (二) 擔任主要報告並檢送個案報告資料者，每次積分三點。 (三) 超過六十點者，以六十點計。
三、公開徵求論文及審查機制之長照、醫事及社會工作相關財團法人或公益性社團法人舉辦之學術研討會。	(一) 參加者，每五十分鐘積分二點。 (二) 發表論文或壁報者，每篇第一作者積分三點，其他作者積分一點。

實施方式	積分
	(三) 擔任特別演講者,每次積分十點。
四、在國內外具審查機制之相關雜誌發表有關長照原著論文。	(一) 每篇第一作者或通訊作者,積分十六點,第二作者,積分六點,其他作者積分二點。 (二) 超過五十點者,以五十點計。
五、在國內外大學進修長照專業相關課程。	(一) 每學分積分五點。 (二) 每學期超過十五點者,以十五點計。
六、對一般民眾講授長照推廣課程。	(一) 每次積分一點。 (二) 超過十五點者,以十五點計。
七、於國內學術研究機構,進行長照專業進修。	(一) 短期進修者(累計一星期內),每日積分二點。 (二) 長期進修者(累計超過一星期),每星期積分五點。 (三) 超過三十點者,以三十點計。
八、依中央主管機關公告之照顧服務員訓練實施計畫規定,擔任實習(實作)指導老師或督導員,並檢具證明文件。	(一) 實習(實作)指導老師每五十分鐘積分零點五點。 (二) 實習(實作)督導員每五十分鐘積分零點二五點。 (三) 超過二十五點者,以二十五點計。
九、於中央主管機關公告之偏遠地區服務期間。	各點(除網路繼續教育及線上同步課程外)實施方式之積分數,得以二倍計。

(九)長期照顧服務機構評鑑辦法(摘錄)

中華民國一百零六年五月十二日衛生福利部衛部照字第 1061561075 號令訂定發布全文 14 條；
並自一百零六年六月三日施行

第 2 條	辦理長期照顧服務機構（以下稱長照機構）評鑑之目的如下： 一、評量長照機構效能。 二、提升長照服務品質。 三、提供民眾長照選擇。
第 3 條	本辦法評鑑之主辦機關如下： 一、中央主管機關：辦理機構住宿式服務類長照機構（以下稱住宿式長照機構）及含住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑。 二、 <u>直轄市、縣（市）主管機關</u> ：辦理 <u>社區式服務類長照機構（以下稱社區式長照機構）</u> 、居家式服務類長照機構（以下稱居家式長照機構）及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑。
第 5 條	長照機構每四年接受評鑑一次。但有下列情形之一者，從其規定： 一、新設立或停業後復業者，自營運或復業之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。 二、原評鑑合格行政處分經撤銷或廢止，或前一年評鑑結果為不合格者，自行政處分送達之日起一年內，應接受評鑑。
第 7 條	本辦法評鑑之項目如下： 一、經營管理效能。 二、專業照護品質。 三、安全環境設備。 四、個案權益保障。 居家式長照機構之評鑑，得不包括前項第三款所定項目。 第一項評鑑項目之評鑑基準，主辦機關應於評鑑實地訪查前一年十二月公告之。 長照機構評鑑作業程序，主辦機關應於評鑑實地訪查起始日三個月前公告之。
第 8 條	主辦機關應依下列規定，辦理評鑑工作： 一、辦理評鑑說明會。 二、進行實地訪查，並作成評鑑紀錄。 三、召開評定會議，議決評鑑初步結果後，通知受評鑑長照機構。 四、受評鑑長照機構對評鑑初步結果不服者，應自收受前款通知之次日起十四日內，向主辦機關提出申復；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。

	<p>五、召開評定會議，議決評鑑結果，並經核定後，通知受評鑑長照機構。</p> <p>六、公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項。</p>
第 9 條	<p>長照機構評鑑結果，分為合格及不合格。</p> <p>前項評鑑結果，其評等類別，主辦機關得依政策目標或機構類別、特色，於第七條第四項評鑑作業程序定之。</p>
第 10 條	<p>評鑑合格效期為四年。</p> <p>長照機構前一年度評鑑不合格，於當年始經評鑑合格者，其合格效期為三年；連續二年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為二年；連續三年評鑑不合格，當年始經評鑑合格者，其合格效期為一年。</p>
第 11 條	<p>長照機構收受第八條第五款評鑑結果之通知後，其有不服者，得依法提起訴願及行政訴訟。</p>
第 12 條	<p>長照機構於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反長照機構設立標準或其他法令規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。</p> <p>長照機構接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主管機關得撤銷原評鑑處分。</p>

(十)社區式家庭托顧長期照顧服務機構評鑑基準(衛生福利部範本)

中華民國 108 年 6 月 24 日衛部顧字第 108 號函頒。

一、經營管理效能 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A1	服務管理及緊急事件	<p>應置家庭托顧服務人員一人，並有替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。</p> <p>訂有意外事件預防及緊急處理流程，張貼緊急狀況聯絡電話表於明顯之處。發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</p> <p>與家屬即時連繫之紀錄。</p> <p>投保公共意外責任險。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談、實地察看</p> <p>檢閱緊急或意外事件處理流程。</p> <p>檢閱事件發生之紀錄。</p> <p>與家庭托顧服務人員訪談發生事件時之處理情形。</p> <p>察看緊急狀況聯絡電話表張貼情形。</p>	<p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>	<p>替代照顧措施，或置具家庭托顧服務人員資格之替代照顧者。</p> <p>緊急處理流程：如水災、火災、震災、跌倒、燙傷、意外吞嚥...等。</p>	<p>確保機構管理情形良好，能處理緊急事件，以持續提供長照服務。</p>

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A2	健康檢查	<p>每年健康檢查包含家庭托顧服務人員及其替代照顧者。</p> <p>家庭托顧服務人員每年接受健康檢查，檢查項目應包含：胸部 X 光、血液常規及生化、尿液檢查，且有紀錄。第一次接受評鑑者，檢查項目應增列糞便檢查（阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性）、B 型肝炎抗原抗體報告。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。</p> <p>健康檢查報告書若為檢驗所，則需有醫生簽章。</p>	<p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>		提醒機構留意感控問題，以提供服務對象安全的服務。
A3	財務管理	<p>確實依長照服務給付及支付基準所訂給（支）付價格收費，且應開給載明收費項目之收據。</p> <p>帳目詳實且清楚。</p>	<p>文件檢閱、現場訪談</p> <p>檢視機構開立之正式收據含發票。</p> <p>所開立的收據，內容至少須包含服務對象姓名、月份、金額、服務單位用印、經手人簽章等項目。</p>	<p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p> <p>A 符合 B 部分符合 C 不符合</p>		確保機構依據長期照顧給付及支付基準規定收費。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
A4	輔導缺失改善	地方政府最近一次督導考核缺失事項確實改善情形（若尚未接受督考者，不適用）。	文件檢閱、現場訪談 與地方主管機關確認機構最近一次接受查核改善情形。 瞭解最近一次缺失及評鑑建議事項無法改善的要因說明。	A 符合 B 部分符合 C 不符合	由縣市政府提供督考/查核缺失項目。	協助主管機關持續管理。
A5	教育訓練	家庭托顧服務人員及替代照顧者每年接受外部訓練或進修。 家庭托顧服務人員具有接受 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期之完訓證明。	文件檢閱、現場訪談 檢視家庭托顧服務人員之急救證明文件。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合		持續提升專業服務能力，維持服務品質。

二、專業照護品質 (5 項)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B1	服務對象 照顧紀錄	建立服務對象資料檔案並 留有照顧紀錄。	文件檢閱、現場訪談 抽閱至少一位服務對象之 服務紀錄相關文件，以瞭 解個案服務過程。	A 符合 B 部分符合 C 不符合		保存照顧 紀錄，以 利機構確 實了解服 務對象之 狀況。
B2	服務對象 健康管理 及監測	每日測量生命徵象，如血 壓、體溫、脈搏等，異常 者協助處理。 清楚每個服務對象健康狀 況及應注意事項。	文件檢閱、現場訪談 檢閱測量生命徵象相關佐 證資料。 訪談家庭托顧服務人員執 行情形。 訪談服務對象。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂 有訪談服務 對象了解執 行情形者， 不適用於失 智症者。	確實掌握 服務對象 健康情 況，以保 障機構服 務品質。
B3	服務對象 衛生清潔 及隱私維 護	保持服務對象身體清潔、 無異味。 引導、協助如廁、清潔或 沐浴時，需顧及其隱私。	現場訪談、現場察看	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合		協助服務 對象保持 清潔及相 關隱私維 護，以保 持其尊 嚴。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
B4	服務對象 營養膳食 服務	餐點符合服務對象個別需求。 至少應設有具配膳功能之設施，並維持衛生清潔。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 檢閱供餐相關佐證資料或實地察看供餐情形。 現場訪談家庭托顧服務人員及服務對象，膳食提供是否依個別需求。 實地察看配膳設備清潔情形。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合		1.配合服務對象之需求提供餐點，以提高機構服務品質。 2.維持冰箱清潔，以確保機構之供餐安全。
B5	服務提供 過程感染 預防	落實實施手部衛生作業。	現場訪談、現場察看 現場檢測家庭托顧服務人員是否會正確洗手。	A 符合 B 部分符合 C 不符合		維持手部清潔，確保服務安全。

三、安全環境設備（4項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
C1	消防安全及急救設備	應置基本且在有效期限內之急救箱、滅火器及住宅用火災警報器。	現場察看	A 符合 B 部分符合 C 不符合		1.依據《各類場所消防安全設備設置標準》 2.確保機構能因應日常及緊急事件處理。
C2	環境清潔維護	定期打掃消毒，維持環境清潔衛生，通風且無異味。 日常活動空間光線明亮、溫馨、友善，且空間配置適當、利於服務對象使用，並設有休閒交誼空間。	現場訪談、現場察看 訪談服務對象使用情形。 察看機構是否有足夠之空間供服務對象使用。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。	確保提供服務對象衛生、清潔及友善的環境。

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
C3	便利活動之空間及動線	提供符合服務對象特性之環境設施。 依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	現場訪談、現場察看 訪談服務對象使用情形。 察看機構是否有依服務對象需求提供便利其活動之空間及動線。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。	確保提供服務對象便利及符合需求之日常生活環境。
C4	緊急疏散逃生機制	訂有緊急疏散流程，每年至少演練 1 次，現場訪談人員，了解相關流程。 逃生動線順暢，無堆放阻礙物。	文件檢閱、現場訪談、現場察看 檢閱緊急疏散流程及演練相關佐證資料。 現場訪談人員，瞭解對緊急疏散流程之熟悉情形。 現場察看逃生動線順暢情形。 應由縣市政府消防人員先行檢核。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合		為強化機構緊急災害應變能力，並參照本土災例經驗。

四、個案權益保障（2項）

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	備註說明	基準修訂參考
D1	申訴或意見反應管道及流程	訂有意見反映及解決辦法，並公告意見反映管道、申訴處理辦法（含申訴流程、申訴處理程序），且明確告知服務對象及其家屬。 對於服務對象及其家屬之反映意見或申訴有處理並紀錄。	文件檢閱、現場訪談 檢視意見反映及解決辦法。 實地察看相關訊息公開情形。 訪談服務對象/家屬對於申訴事件處理流程是否清楚。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合	評核方式訂有訪談服務對象了解執行情形者，不適用於失智症者。	提供服務對象意見反映/申訴管道，以保障消費權益。
D2	與服務對象或家屬訂定服務契約情形	與委託人（本人或家屬、監護人、代理人）簽訂契約書。 契約內容應完備（明訂有服務項目、收費標準及雙方之權利義務），保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容。	文件檢閱、現場訪談 檢視契約相關資料。 訪談家庭托顧服務人員或委託人有關契約內容事項。	A 符合 B 部分符合 C 不符合 A 符合 B 部分符合 C 不符合	契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	保障服務對象消費權益。

(十一) 社區式服務類長期照顧服務機構定型化契約範本 (摘錄)

中華民國一百一十三年三月十五日衛生福利部衛部顧字第 1131960464 號公告，自公布日施行

不得記載事項	
一	不得約定拋棄契約審閱權或其他權利。
二	不得約定服務費用超過長照機構提供服務所在地主管機關核定之收費標準。
三	不得約定契約終止時，長期照顧費及其他費用「以週計費」、「未超過半個月以半個月計費」及「超過半個月以全月計費」，或其他類似之收費方式。
四	不得約定於提供服務時使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故情事，長照機構無須負責之文字。
五	不得約定長照機構得收取應記載事項第五點所列項目以外之服務費用，亦不得以其他方式變相或額外加價。
六	不得約定使用者停止使用服務後所遺留之物品，機構得逕為處理。
九	不得約定免除或減輕長照機構及其人員之責任
十	不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之事項。
十一	不得約定廣告及口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。
應記載事項	
一	<p>雙方當事人給付義務</p> <p>長照機構服務處所位於____縣(市)____鄉(鎮、市、區)____路(街)____段__巷__弄__號__樓，並依第三條所定服務項目及內容提供社區式長照服務，簽約者依第六條所定服務費用繳費，供使用者預計自____年____月____日起使用服務。</p>
二	<p>契約期限</p> <p>(一)定期契約：本契約期間自簽訂之日起至____年____月____日為止。</p> <p>(二)不定期限契約：本契約自簽訂之日起生效。</p>
三	<p>服務項目及內容</p> <p>長照機構提供使用者長期照顧服務法(以下稱長服法)第十一條之社區式長照服務或第十三條之喘息服務，其項目如下：</p> <p><input type="checkbox"/> (一)方案一：長照機構提供政府補助之服務(如各縣市長期照顧管理中心核定之照顧計畫)；其收費標準，依據「長期照顧服務申請及給付辦法」(以下稱長照給付辦法)規定</p>

	<p><input type="checkbox"/> (二) 方案二：長照機構提供自費服務，應載明其服務項目、數量及其他內容(如附件四或附件四之一)；其收費標準，由提供服務所在地主管機關依長服法第三十五條核定。</p> <p>長照機構應提供服務之時間：</p> <p><input type="checkbox"/> (一) 日間照顧：營業時間為每週○至週○上午○○：○○至下午○○：○○。不含國定假日，如遇國定假日或颱風等特殊狀況或其他因素，經行政院人事行政總處宣布停班暫停服務。</p> <p>(一) 全日服務時間如附件四(至少 8 小時)。</p> <p>(二) 半日服務時間如附件四(至少 4 小時)。</p> <p>(三) 延長收托服務時間如附件四。</p> <p><input type="checkbox"/> (二) 家庭托顧：營業時間為每週○至週○上午○○：○○至下午○○：○○。不含國定假日，如遇國定假日或颱風等特殊狀況或其他因素，經行政院人事行政總處宣布停班暫停服務。</p> <p>(一) 全日服務時間如附件四(至少 10 小時)。</p> <p>(二) 半日服務時間如附件四(至少 5 小時)。</p> <p>(三) 延長收托服務時間如附件四。</p> <p><input type="checkbox"/> (三) 團體家屋：服務時間為全時。</p> <p><input type="checkbox"/> (四) 小規模多機能：視提供之長照服務類型規定：</p> <p>(一) 日間照顧：營業時間為每週○至週○上午○○：○○至下午○○：○○。不含國定假日，如遇國定假日或颱風等特殊狀況或其他因素，經行政院人事行政總處宣布停班暫停服務。</p> <p>1、全日服務時間如附件四(至少 8 小時)。</p> <p>2、半日服務時間如附件四(至少 4 小時)。</p> <p>3、延長收托服務時間如附件四。</p> <p>(二) 臨時住宿服務(夜間喘息服務)如附件四。</p> <p>採第一項方案一之使用者於接受主管機關再次評估後，如依其結果致補助之額度與內容有變更者，長照機構應與簽約者變更契約或其附件。</p> <p>簽約者於締約時，如提供使用者之醫療資料記載醫囑事項，長照機構應以其既有設施及人力依照醫囑事項辦理。</p>
四	<p>廣告內容</p> <p>長照機構應確保廣告內容之真實，對使用者所負之義務不得低於廣告之內容，廣告視為契約內容之一部分。</p>
五	<p>許可立案等相關資訊之揭示與提供</p> <p>長照機構應將設立許可證書、投保公共意外責任險證明文件、收費標準、服務項目、服務使用須知，與長照機構提供服務所在地主管機關所設之陳情、申訴、調處及爭議處理機制之資訊，揭示於機構內適當地點，並主動提供簽</p>

	約者及使用者參閱。
六	<p>服務費用收取及繳納</p> <p>簽約者應繳納保證金、長期照顧費及其他費用，其數額及繳費方式如下：</p> <p>(一)服務費用：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保證金(僅限團體家屋)：簽約者應於訂立契約時，一次繳足相當於____個月長期照顧費(最高不得逾二個月)之保證金新臺幣____元予長照機構，長照機構應以機構名義於金融機構設立專戶儲存保證金，並將專戶影本交付簽約者收執。簽約者欠繳長期照顧費或其他費用，長照機構得定____日(不得少於七日)以上之期限通知簽約者繳納，屆期仍不繳納者，長照機構得於保證金內扣抵，其不足數仍應定相當期限通知簽約者補足。 2. 長期照顧費： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> (1) 方案一：按照顧計畫內照顧組合之項目及使用頻率，在核定額度內之每月使用之部分負擔為新臺幣____元(依據使用者之福利身分)；超出核定額度或因可歸責於簽約者或使用者事由，致不符長照給付辦法之費用或服務，依方案二收費。 <input type="checkbox"/> (2) 方案二：依第三條服務項目及內容之方案二計算費用，為每月/日新臺幣____元。本款長期照顧費，包括照顧服務費、膳食費、住宿費，但不含第七條所定自行負擔費用。其計算數額及內容如下： <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A 團體家屋 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 照顧服務費：每月/日/半日/次新臺幣____元。 <input type="checkbox"/> 膳食費：每月/日/半日/次新臺幣____元。 <input type="checkbox"/> 住宿費：每月/日/次新臺幣____元。 <input type="checkbox"/> B 日間照顧、小規模多機能 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 照顧服務費(含膳食費)：使用項目、頻率及費用如附件四。 <input type="checkbox"/> 小規模多機能臨時住宿費：使用項目、頻率及費用如附件四。 <input type="checkbox"/> 延長收托費：每半/一小時新臺幣____元，未滿半小時者，以半小時計，逾半小時以上未滿一小時者，以一小時計。 <input type="checkbox"/> C 家庭托顧 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 照顧服務費(含膳食費)：使用項目、頻率及費用如附件四。 <input type="checkbox"/> 延長收托費：每半/一小時新臺幣____元，未滿半小時者，以半小時計，逾半小時以上未滿一小時者，以一小時計。 3. 服務未遇處理費：使用者因故需臨時取消服務時，應於服務時間一

	<p>日前通知長照機構。但有緊急情況者，不在此限；使用者未於服務時間一日前通知取消服務，長照機構得向簽約者收服務未遇處理費新臺幣____元。</p> <p>4. 其他費用：使用項目、頻率及費用如附件四。</p> <p>(二) 簽約者應於每月____日前繳納<input type="checkbox"/>前月<input type="checkbox"/>當月長期照顧費及其他費用。繳費方式依以下方式，簽約者繳費後，長照機構應開立收據予簽約者：</p> <p><input type="checkbox"/> (一) 簽約者透過金融機構轉帳至長照機構指定銀行帳號。</p> <p><input type="checkbox"/> (二) 簽約者親自至長照機構繳交費用。</p> <p><input type="checkbox"/> (三) 其他方式：_____。</p> <p>前項長期照顧費及其他費用於服務提供過程有臨時增減之情形，依實際增減結果收費；如有預收款項於次月退款或收取費用時扣抵。</p>
七	<p>自行負擔費用</p> <p>簽約者應為使用者負擔下列費用：</p> <p>(一) 個人日用品、營養品、紙尿褲、看護墊、醫療耗材及其他消耗品。</p> <p>(二) 外送就醫或住院期間所需醫療、交通費用及僱請看護人員之費用。</p> <p>(三) 其他因使用者個人原因所生之費用。</p> <p>(四) 私用之電話、電視裝機費及通話、有線電視及網路通訊費用(僅限團體家屋)。</p>
八	<p>使用者隱私權之保密</p> <p>長照機構及其提供服務之人員對於因業務而知悉或持有他人之秘密，非依法律規定，不得洩漏，但長照機構依法應通報或提供相關資料者，不在此限。</p>
九	<p>禁止不正當利益行為</p> <p>長照機構及其提供服務之人員不得向簽約者、使用者或其家屬有不當推銷、借貸、金錢、財物或利益往來之行為。</p>
十	<p>服務費用調整</p> <p><input type="checkbox"/> (一) 定期契約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。 2. 非依據長照給付辦法收取費用者，長照機構調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定；長照機構於契約期限內調整收費標準，非經簽約者同意，不得調整本契約所定之服務費用。 <p><input type="checkbox"/> (二) 不定期契約</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據長照給付辦法收取服務費用者，應依該辦法收取，不得調整費用。 2. 非依據長照給付辦法收取服務費用者，長照機構調整收費標準，應報長照機構提供服務所在地主管機關核定後通知簽約者；長照機構應於調整費用前二個月通知簽約者，簽約者應於一個月內回復是否同意。

	<p>簽約者不同意調整收費或未依限表示同意者，依第十九條第二項第四款及第二十條第二項第五款辦理。</p>
十二	<p>安全保障</p> <p>為維護使用者安全，長照機構得於機構內適當之公共區域設置錄影(音)監視器，並應告知簽約者及使用者。</p>
十四	<p>退還膳食費</p> <p>(限團體家屋外之社區式服務使用)</p> <p>第六條服務費用收取及繳納採方案二且獨列膳食費者，使用者因病就醫或其他正當理由而未使用服務，經辦妥長照機構所規定之手續，由長照機構按其實際未到日數無息退還簽約者已付之膳食費每日新臺幣____元。但簽約者及長照機構雙方另有約定，較有利於簽約者者，從其約定。</p>
十五	<p>緊急事故處理流程</p> <p>長照機構應訂定急、重、傷病或其他緊急事故處理流程，於雙方簽訂本契約時交付簽約者收執，並懸掛或張貼於明顯處所。</p> <p>使用者接受服務時發生急、重、傷病或其他緊急事故時，長照機構負有依前項處理流程之作為義務。</p> <p>長照機構違反前二項義務致使用者受有損害時，應負賠償責任。簽約者受有其他損害，另得請求賠償。</p>
十六	<p>緊急聯絡人之指定</p> <p>使用者發生急、重、傷病或其他緊急事故之服務事項，應通知簽約者指定之緊急聯絡人(緊急事故處理同意書如附件五)。</p> <p>緊急聯絡人經長照機構通知後未及時回復、處理，或無法聯絡，長照機構應依當時情形為必要之處置(如使用者須緊急送醫時，逕送距離長照機構最近或由救護車逕送合適之醫療機構)，緊急聯絡人、簽約者或使用者無正當理由者，不得提出異議。</p>
十七	<p>毀損設施及設施變更之處理</p> <p>簽約者或使用者擅自變更使用或毀損長照機構所提供之設施，長照機構因修復或為其他必要處置所生之費用或其他損害，長照機構得檢附單據向簽約者請求賠償。</p> <p>簽約者或使用者經長照機構同意變更使用其所提供之設備，或另行增設新設施，其費用應由簽約者負擔。</p> <p>於契約期滿或終止時，除契約另有約定外，簽約者應恢復原狀；但該等經變更或新增之設施非毀損不能分離或分離需費過鉅者，其所有權歸長照機構，簽約者不得拆除及請求賠償。</p>
十八	<p>契約終止</p>

	<p>使用者應於約定開始使用服務日或契約生效日起__日內使用服務。如無正當理由屆期仍未使用服務者，長照機構得終止契約。</p> <p>簽約者得在不違反使用者意思或最佳利益下，自使用者使用服務之日起三十日內主動終止契約，長照機構不得拒絕，簽約者應依使用者實際使用服務日數支付服務費用。</p> <p>長照機構應簽約者及使用者之特殊請求而為提供服務之購置，如因前二項契約終止而受有損害，得請求簽約者賠償。</p> <p>(限團體家屋外之社區式服務使用)</p> <p>長照機構除經許可停業或歇業，或有第十一條、第十九條所定情形之一，不得終止契約；契約終止時，長照機構應通知簽約者或依法應負照顧之人，並通知提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心備查。</p>
<p>十九</p>	<p>長照機構提前終止契約，限團體家屋外之社區式服務使用</p> <p>簽約者於訂立契約時，以詐術使長照機構誤信使用者符合接受服務條件，或為其他虛偽之意思表示，使長照機構誤信而有受損害之虞者，長照機構得終止契約；如因此造成長照機構之損害，長照機構得請求簽約者賠償。</p> <p>使用者接受服務後有下列情形之一者，長照機構得終止契約：</p> <p>(一)使用者失蹤逾二個月或搬離長照機構特約服務區域。</p> <p>(二)健康狀況改變，致不符合接受服務條件。</p> <p>(三)簽約者積欠第六條服務費用達一個月之總額，經長照機構____(最少一個月)催告，屆期仍未繳費。</p> <p>(四)簽約者不同意依第十條第二款第二目規定調整收費或未依限表示同意。</p> <p>使用者接受服務後有下列情形之一者，長照機構得先暫停服務且通知提供服務所在地主管機關或社區整合型服務中心，並採取必要之措施或處置，經相當時間仍未改善時，亦得終止契約：</p> <p>(一)簽約者、使用者或其家屬要求長照機構從事本契約約定以外不合理之服務，且經說明仍不接受。</p> <p>(二)使用者入住住宿式機構、住院、出國。</p> <p>(三)使用者失聯逾一個月。</p> <p>(四)簽約者、使用者或其家屬之性騷擾、言語重大侮辱或其他不當行為，致長照機構提供服務人員之生命、身體、自由、財產、人格等法益有受重大損害之虞。</p> <p>(五)故意毀損長照機構之設備或物品，情節重大。</p> <p>(六)違反長照機構使用設備規定，致妨礙公共安全或衛生，情節重大。</p> <p>(七)經常與其他使用者發生嚴重爭執或干擾他人，經長照機構協調勸解仍未改善，致影響服務提供。</p> <p>前項第四款使用者因障礙或疾病致不能辨識其行為時，長照機構應優先通知簽約者或家屬送醫療單位採適當處置。</p>

	<p>長照機構依第一項至第三項規定提前終止本契約，應通知簽約者或依法應負照顧之人知悉，並通知地方主管機關或社區整合型服務中心備查。</p>
二十一	<p>簽約者提前終止契約</p> <p>簽約者應於一個月前通知長照機構終止契約，但有下列情形之一者，得逕行通知終止契約：</p> <p>(一)長照機構於訂立契約時為虛偽之意思表示，使簽約者誤信而有受損害之虞。</p> <p>(二)長照機構提供服務之人員對簽約者、使用者或其家屬實施暴行或有重大侮辱。</p> <p>(三)長照機構提供服務之人員或其他使用者罹患法定傳染病，有傳染之虞。但長照機構已依中央衛生主管機關之規定將該提供服務之人員或使用者送醫診治，或採取必要之隔離或防護措施，不在此限。</p> <p>(四)長照機構停業或歇業前，未於二個月前通知簽約者。</p> <p>(五)長照機構提供使用者居住或生活之處所，有危害使用者之安全或健康，或有危害之虞。</p> <p>簽約者或使用者因前項契約終止所致損害，得向長照機構請求損害賠償。</p>
二十二	<p>契約終止時費用之結算</p> <p>契約終止時，長照機構應於契約終止當日起七個工作日內，將簽約者依第六條已繳之長期照顧費及其他費用，按契約終止後之日數比例退還之。</p>
二十三	<p>遷出長照機構及遺留物品之處理</p> <p>簽約者應於約定遷出日，協助使用者騰空遷出長照機構。如未依限遷出者，長照機構得按遲延遷出日數向簽約者請求相當於長期照顧費之損害賠償。使用者遷出機構後所遺留之物品，長照機構應妥為保管，並應通知簽約者、使用者或其指定之人於接獲通知____日以內(不得少於三十日)取回。屆期仍未取回時，長照機構得妥適處理。</p> <p>前項通知方式，不限於紙本書面，另亦包含當事人之文書、信函、電傳、電報或其他類似方式之通訊。</p>
二十五	<p>爭議處理</p> <p>若簽約者或使用者與長照機構產生糾紛，應於雙方合意下以____縣(市)主管機關所訂定之陳情、申訴及調處機制處理。</p> <p>長照機構有長服法第五十九條第一項第一款「因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡」及第二款「所屬之長照人員提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該機構」之情形之一者，所衍生之爭議，依該條第二項規定之爭議處理機制辦理。</p>
二十六	<p>法院管轄</p> <p>簽約者及長照機構雙方因本契約涉訟時，同意以○○地方法院為第一審管</p>

	轄法院。但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九管轄法院之適用。
二十七	<p>附件及服務規定之效力</p> <p>簽約者及長照機構雙方依本契約所定附件經簽約者審閱後，視為契約之一部分，與契約有同一效力。</p>
二十八	<p>契約協議補充</p> <p>本契約未盡事宜，悉依相關法令處理，並得由簽約者及長照機構雙方隨時協議補充之。</p>
二十九	<p>契約書之收執</p> <p>本契約書一式___份，經簽約者及長照機構雙方及緊急聯絡人簽名或蓋章後生效，各執一份為憑。如送法院公證，其所需費用除另有約定外，由簽約者及長照機構雙方平均分擔。</p>

(十二)住宅用火災警報器設置辦法 (摘錄)

中華民國九十九年十二月三十日內政部台內消字第 0990825932 號令訂定發布全文 11 條；並自發布日施行

第 3 條	<p>住宅用火災警報器安裝於下列位置：</p> <p>一、寢室、旅館客房或其他供就寢用之居室（以下簡稱寢室）。</p> <p>二、廚房。</p> <p>三、樓梯：</p> <p>（一）有寢室之樓層。但該樓層為避難層者，不在此限。</p> <p>（二）僅避難層有寢室者，通往上層樓梯之最頂層。</p> <p>四、非屬前三款規定且任一樓層有超過七平方公尺之居室達五間以上者，設於走廊；無走廊者，設於樓梯。</p> <p>設有符合各類場所消防安全設備設置標準之自動撒水設備或同等性能以上之滅火設備（限使用標示溫度在七十五度以下，動作時間在六十秒以內之密閉型撒水頭）者，在該有效範圍內，得免設置住宅用火災警報器。</p>						
第 4 條	<p>住宅用火災警報器依下列方式安裝：</p> <p>一、裝置於天花板或樓板者：</p> <p>（一）警報器下端距離天花板或樓板六十公分以內。</p> <p>（二）裝設於距離牆面或樑六十公分以上之位置。</p> <p>二、裝置於牆面者，距天花板或樓板下方十五公分以上五十公分以下。</p> <p>三、距離出風口一點五公尺以上。</p> <p>四、以裝置於居室中心為原則。</p>						
第 5 條	<p>住宅用火災警報器依下表所列種類設置之：</p> <table border="1" data-bbox="344 1379 1362 1525"> <thead> <tr> <th data-bbox="344 1379 810 1429">位置</th> <th data-bbox="810 1379 1362 1429">種類</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="344 1429 810 1476">寢室、樓梯及走廊</td> <td data-bbox="810 1429 1362 1476">離子式、光電式</td> </tr> <tr> <td data-bbox="344 1476 810 1525">廚房</td> <td data-bbox="810 1476 1362 1525">定溫式</td> </tr> </tbody> </table>	位置	種類	寢室、樓梯及走廊	離子式、光電式	廚房	定溫式
位置	種類						
寢室、樓梯及走廊	離子式、光電式						
廚房	定溫式						
第 6 條	<p>住宅用火災警報器以電池為電源者，於達電壓下限發出提示或聲響時，管理權人即更換電池。</p>						
第 8 條	<p>住宅用火災警報器具備自動試驗功能者，於出現功能異常訊息時更換之；不具備自動試驗功能者，於使用期限屆滿前更換之。</p> <p>除前項情形外，管理權人依警報器使用說明書檢查住宅用火災警報器，並維持功能正常。</p>						

(十三)老人住宅基本設施及設備規劃設計規範 (摘錄)

中華民國九十二年十二月二十九日內政部台內營字第 0920091112 號令訂定發布全文 6 點；並自九十三年一月一日施行

第二章 外部空間規劃	
2.1 戶外休憩空間	除有緊鄰並可供使用之外部開放空間外，老人住宅應按居住人數每人一平方公尺設置戶外休憩空間，其最小規模不得小於四公尺乘以四公尺。休憩空間應設置戶外桌椅等供休憩使用之設施。戶外步行空間之寬度應有九十公分以上，其有高低差時，儘可能設置為坡道。 戶外空間包含陽臺、敞廊、平臺等，得考慮防風、避雨，以及留有足夠讓輪椅迴轉的空間，並達到通行的便利。
第三章 居住單元與居室服務空間規劃	
3.5 浴室及廁所規劃設計原則	浴室及廁所以每一居住單元設置一處為原則，其寬度及深度均不得小於一·八公尺，但廁所及洗手臺使用部分與沐浴使用之部份以固定隔間或防水拉門分隔，能確保廁所及洗手臺地坪維持乾燥者，廁所及洗手臺使用部分之長度及寬度淨尺寸分別不小於一·六公尺及一·五公尺，其配置應使老人方便到達及考慮老人與輪椅使用者之容易使用。 居住單元未設浴廁者，與其最近之浴廁距離不得大於十公尺。浴廁出入口高低差應為二公分以下，門扇應採外開式推門或橫拉門，並可由外面拆卸以利緊急救援，浴廁及臥室應設置呼救系統，並得考慮設計防震、防火構造，以作為就地避難場所。
3.7 陽臺及平臺規劃設計原則	室內至陽臺、平臺等出入口之高低差應在十六公分以下，並考慮輪椅出入，至少每二戶陽臺間應相連通，陽臺之間應為容易開關之推開門，以供緊急救援人員得從陽臺進入救援。但依照本規則總則編第三條規定提具防火性能設計計畫書（包含緊急救援計畫）及評定書，向中央主管建築機關申請認可者，得依緊急救援計畫設置救援設施，不受陽臺應相連通之限制。
第四章 共用服務空間	
4.2 室內走廊	室內走廊應平順，具自然通風採光，寬度為一·四公尺以上，二側應設置扶手，轉彎之牆角應為順緩修邊或防撞處理。走廊高低處、轉角處均應設照明燈或踏步燈，地板並應使用防滑材料。
4.3 走廊及樓梯之扶手	扶手高度距地板完成面或梯級踏步鼻端起算七十五公分至八十五公分，扶手直徑應為二·八公分至四公分，採橢圓或扁平握把者，週長在十二公分左右，並與牆面留設三公分为至五公分之空隙。

4.4 門廳出入口	門廳出入口應設感知自動門設備、及充足之照明。出入口處應留設步行器或輪椅存放區，其淨寬度不得小於一·九公尺，淨深度不得小於一·五公尺。如為防止雨水倒灌，出入口設有階梯時，應有斜坡道或設置專供行動不便者使用之昇降設備。
第五章 公共服務空間	
5.2 交誼室設置及規劃設計原則	交誼室得在每一樓層或大廳入口設置，均應採光通風良好，具有透視戶外之良好視野，並考量延伸至戶外平臺或陽臺。
第六章 設備及設施	
6.1 設置原則	老人住宅設置之設備及設施應能提供老人寧靜、安全、衛生、通風採光良好之環境為原則。
6.3 垂直上下之昇降設備	
6.3.1 昇降機	老人住宅若為二層樓以上之建築物，應設有昇降機，機廂深度應有足夠進出停放輪椅之空間，並加設扶手，設置後視鏡面。電梯到達時應有鈴聲能表示上下之指示，開閉時間應比一般電梯長，電梯出口應標示樓層號碼。其他如語音播報系統、副操作盤等，得視實際需要留設。
6.3.2 階梯昇降機	老人住宅為獨戶雙層住宅時，其垂直移動設備可選用階梯昇降機或個人用住宅昇降機。
6.4 消防警報滅火設備	
6.4.1 消防設備	老人住宅除消防法及各類場所消防安全設備設置標準之乙類場所檢討設置外，居室仍應設有煙熱感知器、緊急照明燈、ABC 型滅火器、自動火災報知器、緊急廣播設備。
6.4.2 燃氣設備	老人住宅能源供應為瓦斯者，應設有瓦斯漏氣警報器及自動斷氣裝置。瓦斯器具應有燃燒中途熄滅可以自動切斷之安全裝置。
6.4.3 避難路徑	老人住宅應有鄰戶避難口以及避難路徑之留設。為避免輪椅充電時所產生的有害氣體，充電處設置於走廊時，需考慮火災發生時有足夠的逃生空間。其逃生路徑應設有緊急照明燈，設置高度應於地板面以上四十五公分範圍以內。
6.4.4 緊急通報	老人住宅之門廳及樓梯出入口附近，應有緊急呼救系統。
6.4.5 廚房設備設置	廚房應裝設爐火自動閉鎖控制器、自動滅火設備或自動撒水系統。
6.5 全面無障礙	老人住宅室內應為全面無障礙樓地板，建造地板時需考慮其溫度及溼度，同

樓地板	時考慮因有跌倒情形發生，鋪面材料應考慮彈性柔軟材質。若為石片、木板、塑膠等等之材質，應為防滑處理不可磨光，並避免使用滑石粉等等保養，以免滑倒。浴室內地板採用塑膠材料時，要能防靜電發生，厚度至少要有○·三公分，並可選擇液體注入一體成形式或熱焊拼接法兩種鋪貼。
6.6 室內要求	
6.6.1 室內櫥櫃	老人住宅為保持居室整潔，應有被具存放櫥、衣帽存放櫥、物件整理存放櫥、清掃用具存放櫥。
6.6.2 門窗	老人住宅之門淨寬度應為八十公分以上，應裝設長柄式之把手開關，並且二側均可操縱。門把高度應配合牆壁扶手，並標示開門方式（推或拉）。必要時門扇應留設通視窗；窗戶為橫拉窗，以 D 型把手開關，並選用圓形扣押之固定鎖。
6.6.3 安全玻璃	老人住宅之隔間、門扇、傢俱等裝設之玻璃，其常與身體有接觸可能時，應使用安全玻璃。
6.7 電氣照明	
6.7.1 電氣設備	老人住宅之室內電氣應採用三路安全開關、專用安全迴路。切換時可選用肘碰開關或線拉式開關，並有漏電、斷電裝置。 電源開關及插座不宜設於各角落，應以距離牆角一〇〇公分以上為宜。 電源開關及插座之高度應可讓坐輪椅老人均可使用到之位置。最好與門把高度配合。 每一房間至少有一牆面有電源開關，而交誼室若有二處出口最好有二個電源開關（三路開關）。宜採用輔助式插頭及插座，讓使用者容易使用。
6.7.2 換氣空調	老人住宅之臥室、餐廳、浴廁、脫衣室、門廳，應有冷暖換氣及空調設備。並考量室內恆溫控制、足部溫風器、生活環境數據顯示控制之裝置。
6.7.3 照明設備	老人住宅之照明設備，應考量全體照明、部分照明、夜間照明、戶外照明。樓梯間、電梯間門廳應為常時點燈或自動（感熱、光電）感應照明，防火門及出入口、平臺均應設頂燈。
6.8 盥洗設備	
6.8.1 浴廁空間及設備規劃設計原則	老人住宅之浴廁得設置人員異常自動感應警報設備，地板應為防水、防滑、掃除容易、耐久之材質。門以拉門或摺疊門為佳，應設長柄式把手及簡易開啟開關。更衣室可與洗面臺合為一處，洗面臺應使用撥桿式龍頭或考慮設置光電感知器自動溫水給水。馬桶高度可考慮在三十七公分至四十三公分之間，宜考量有洗淨乾燥暖房便座、溫水洗淨出口水（肛門沖洗）、臭氣抽送設施（脫臭機能）、臀部乾燥設施，馬桶附近考慮設有光電感知器自動給水洗手器，並

	應設緊急求救通報按鍵，以及水平與L型固定扶手或搭配上下、左右可動式扶手，以便利如廁。扶手高度離地板面起八十五公分，個人特殊考量時為六十五公分至七十公分之間。共用浴廁之固定設備外，應留設直徑一五〇公分之迴轉空間，並儘可能保持馬桶周圍有足夠讓照顧者使用之輔助空間，或預留輕微改造後可以確保其空間。
6.8.2 浴槽規劃 設計原則	老人住宅之浴室應有熱水供應設備，使用燃氣加熱者，燃氣設備不得設於室內，並應設有供出入浴槽，或於浴盆中站立、坐下時之水平或L型固定扶手或可移動附掛式扶手及附設沖洗用輔助座椅、緊急求救通報按鍵。必要時得留設中庭觀景窗。地板距浴槽外緣高度宜為三十公分至六十公分之間，以利老人進出使用。
6.8.3 淋浴設備 空間規劃 設計原則	老人住宅之浴室採用淋浴設備時，淋浴間本身可當作活動處，空間寬度及深度應分別在一·二公尺以上，並與地板同一平面，馬桶位置盡量設置於淋浴處旁，以方便從淋浴處到達。

(十四)食品良好衛生規範準則 (摘錄)

中華民國一百零三年十一月七日衛生福利部部授食字第 1031301901 號令訂定發布全文 46 條；
除第 24 條第 1 項規定自發布之日起一年後施行外，自發布日施行

第一章 總則	
第 4 條	食品業者之場區及環境，應符合附表一場區及環境良好衛生管理基準之規定。
	<p>附表一 食品業者之場區及環境良好衛生管理基準</p> <p>一、場區應符合下列規定：</p> <p>(一) 地面應隨時清掃，保持清潔，避免塵土飛揚。</p> <p>(二) 排水系統應經常清理，保持暢通，避免有異味。</p> <p>(三) 禽畜、寵物等應予管制，並有適當之措施。</p> <p>二、建築及設施，應符合下列規定：</p> <p>(一) 牆壁、支柱及地面應保持清潔，避免有納垢、侵蝕或積水等情形。</p> <p>(二) 樓板或天花板應保持清潔，避免長黴、剝落、積塵、納垢或結露等現象。</p> <p>(三) 出入口、門窗、通風口及其他孔道應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。</p> <p>(四) 排水系統應完整暢通，避免有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。</p> <p>(五) 照明光線應達到一百米燭光以上，工作或調理檯面，應保持二百米燭光以上；使用之光源，不得改變食品之顏色；照明設備應保持清潔。</p> <p>(六) 通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。</p> <p>(七) 配管外表應保持清潔。</p> <p>(八) 場所清潔度要求不同者，應加以有效區隔及管理，並有足夠空間，以供搬運。</p> <p>(九) 第三款、第四款以外之場區，應實施有效之病媒防治措施，避免發現有病媒或其出沒之痕跡。</p> <p>(十) 蓄水池(塔、槽)應保持清潔，每年至少清理一次並作成紀錄。</p> <p>三、冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)，應符合下列規定：</p>

(一) 冷凍食品之品溫應保持在攝氏負十八度以下；冷藏食品之品溫應保持在攝氏七度以下凍結點以上；避免劇烈之溫度變動。

(二) 冷凍(庫)櫃、冷藏(庫)櫃應定期除霜，並保持清潔。

(三) 冷凍庫(櫃)、冷藏庫(櫃)，均應於明顯處設置溫度指示器，並設置自動記錄器或定時記錄。

四、設有員工宿舍、餐廳、休息室、檢驗場所或研究室者，應符合下列規定：

(一) 與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光，並設置防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。

(二) 應經常保持清潔，並指派專人負責。

五、廁所應符合下列規定：

(一) 設置地點應防止污染水源。

(二) 不得正面開向食品作業場所。但有緩衝設施及有效控制空氣流向防止污染者，不在此限。

(三) 應保持整潔，避免有異味。

(四) 應於明顯處標示「如廁後應洗手」之字樣。

六、供水設施應符合下列規定：

(一) 與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊，應符合飲用水水質標準。

(二) 應有足夠之水量及供水設施。

(三) 使用地下水源者，其水源與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源，應至少保持十五公尺之距離。

(四) 蓄水池(塔、槽)應保持清潔，設置地點應距污穢場所、化糞池等污染源三公尺以上。

(五) 飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。

七、作業場所洗手設施應符合下列規定：

(一) 於明顯之位置懸掛簡明易懂之洗手方法。

(二) 洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠。

(三) 應備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施；必要時，應設置適當之消毒設施。

(四) 洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染。

	八、設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之衣櫃。
第 5 條	食品業者之食品從業人員、設備器具、清潔消毒、廢棄物處理、油炸用食用油及管理衛生人員，應符合附表二良好衛生管理基準之規定。
	<p>附表二 食品業者良好衛生管理基準</p> <p>一、食品從業人員應符合下列規定：</p> <p>(一) 新進食品從業人員應先經醫療機構健康檢查合格後，始得聘僱；雇主每年應主動辦理健康檢查至少一次。</p> <p>(二) 新進食品從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求；在職從業人員，應定期接受食品安全、衛生及品質管理之教育訓練，並作成紀錄。</p> <p>(三) 食品從業人員經醫師診斷罹患或感染 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病、傷寒或其他可能造成食品污染之疾病，其罹患或感染期間，應主動告知現場負責人，不得從事與食品接觸之工作。</p> <p>(四) 食品從業人員於食品作業場所內工作時，應穿戴整潔之工作衣帽(鞋)，以防頭髮、頭屑及夾雜物落入食品中，必要時應戴口罩。工作中與食品直接接觸之從業人員，不得蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物等，並不得使塗抹於肌膚上之化粧品及藥品等污染食品或食品接觸面。</p> <p>(五) 食品從業人員手部應經常保持清潔，並應於進入食品作業場所前、如廁後或手部受污染時，依正確步驟洗手或(及)消毒。工作中吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，應立即洗淨後再工作。</p> <p>(六) 食品從業人員工作時，不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食或其他可能污染食品之行為。</p> <p>(七) 食品從業人員以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套，或將手部澈底洗淨及消毒。</p> <p>(八) 食品從業人員個人衣物應放置於更衣場所，不得帶入食品作業場所。</p> <p>(九) 非食品從業人員之出入，應適當管制；進入食品作業場所時，應符合前八款之衛生要求。</p>

(十) 食品從業人員於從業期間，應接受衛生主管機關或其認可或委託之相關機關(構)、學校、法人所辦理之衛生講習或訓練。

二、設備及器具之清洗衛生，應符合下列規定：

- (一) 食品接觸面應保持平滑、無凹陷或裂縫，並保持清潔。
- (二) 製造、加工、調配或包(盛)裝食品之設備、器具，使用前應確認其清潔，使用後應清洗乾淨；已清洗及消毒之設備、器具，應避免再受污染。
- (三) 設備、器具之清洗消毒作業，應防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包(盛)裝材料。

三、清潔及消毒等化學物質及用具之管理，應符合下列規定：

- (一) 病媒防治使用之環境用藥，應符合環境用藥管理法及其相關法規之規定，並明確標示，存放於固定場所，不得污染食品或食品接觸面，且應指定專人負責保管及記錄其用量。
- (二) 清潔劑、消毒劑及有毒化學物質，應符合相關主管機關之規定，並明確標示，存放於固定場所，且應指定專人負責保管及記錄其用量。
- (三) 食品作業場所內，除維護衛生所必須使用之藥劑外，不得存放使用。
- (四) 有毒化學物質，應標明其毒性、使用及緊急處理。
- (五) 清潔、清洗及消毒用機具，應有專用場所妥善保存。

四、廢棄物處理應符合下列規定：

- (一) 食品作業場所內及其四周，不得任意堆置廢棄物，以防孳生病媒。
- (二) 廢棄物應依廢棄物清理法及其相關法規之規定清除及處理；廢棄物放置場所不得有異味或有害(毒)氣體溢出，防止病媒孳生，或造成人體危害。
- (三) 反覆使用盛裝廢棄物之容器，於丟棄廢棄物後，應立即清洗乾淨；處理廢棄物之機器設備，於停止運轉時，應立即清洗乾淨，防止病媒孳生。
- (四) 有危害人體及食品安全衛生之虞之化學藥品、放射性物質、有害微生物、腐敗物或過期回收產品等廢棄物，應設置專用貯存設施。

五、油炸用食用油之總極性化合物(total polar compounds)含量達百分之二十五以上時，不得再予使用，應全部更換新油。

	<p>六、食品業者應指派管理衛生人員，就建築與設施及衛生管理情形，按日填報衛生管理紀錄，其內容包括本準則之所定衛生工作。</p> <p>七、食品工廠之管理衛生人員，宜於工作場所明顯處，標明該人員之姓名。</p>
第六章 餐飲業	
第 22 條	<p>餐飲業作業場所應符合下列規定：</p> <p>一、洗滌場所應有充足之流動自來水，並具有洗滌、沖洗及有效殺菌三項功能之餐具洗滌殺菌設施；水龍頭高度應高於水槽滿水位高度，防水逆流污染；無充足之流動自來水者，應提供用畢即行丟棄之餐具。</p> <p>二、廚房之截油設施，應經常清理乾淨。</p> <p>三、油煙應有適當之處理措施，避免油煙污染。</p> <p>四、廚房應有維持適當空氣壓力及室溫之措施。</p> <p>五、餐飲業未設座者，其販賣櫃台應與調理、加工及操作場所有效區隔。</p>
第 23 條	<p>餐飲業應使用下列方法之一，施行殺菌：</p> <p>一、煮沸殺菌：毛巾、抹布等，以攝氏一百度之沸水煮沸五分鐘以上，餐具等，一分鐘以上。</p> <p>二、蒸汽殺菌：毛巾、抹布等，以攝氏一百度之蒸汽，加熱時間十分鐘以上，餐具等，二分鐘以上。</p> <p>三、熱水殺菌：餐具等，以攝氏八十度以上之熱水，加熱時間二分鐘以上。</p> <p>四、氯液殺菌：餐具等，以氯液總有效氯百萬分之二百以下，浸入溶液中時間二分鐘以上。</p> <p>五、乾熱殺菌：餐具等，以溫度攝氏一百一十度以上之乾熱，加熱時間三十分鐘以上。</p> <p>六、其他經中央衛生福利主管機關認可之有效殺菌方法。</p>
第 26 條	<p>餐飲業之衛生管理，應符合下列規定：</p> <p>一、製備過程中所使用設備及器具，其操作及維護，應避免污染食品；必要時，應以顏色區分不同用途之設備及器具。</p> <p>二、使用之竹製、木製筷子或其他免洗餐具，應用畢即行丟棄；共桌分食之場所，應提供分食專用之匙、筷、叉及刀等餐具。</p> <p>三、提供之餐具，應維持乾淨清潔，不應有脂肪、澱粉、蛋白質、洗潔劑之殘留；必要時，應進行病原性微生物之檢測。</p>

- | | |
|--|--|
| | <p>四、製備流程應避免交叉污染。</p> <p>五、製備之菜餚，其貯存及供應應維持適當之溫度；貯放食品及餐具時，應有防塵、防蟲等衛生設施。</p> <p>六、外購即食菜餚應確保衛生安全。</p> <p>七、食品製備使用之機具及器具等，應保持清潔。</p> <p>八、供應生冷食品者，應於專屬作業區調理、加工及操作。</p> <p>九、生鮮水產品養殖處所，應與調理處所有效區隔。</p> <p>十、製備時段內，廚房之進貨作業及人員進出，應有適當之管制。</p> |
|--|--|

(十五)原住民族區、離島及長照偏遠地區一覽表

111 年 10 月修訂

縣市別	區域別	鄉鎮市區	數量
新北市	原住民族地區	烏來區	1
	其他偏遠地區	石碇區、坪林區、平溪區、雙溪區、貢寮區	5
桃園市	原住民族地區	復興區	1
新竹縣	原住民族地區	五峰鄉、尖石鄉、關西鎮	3
	其他偏遠地區	峨眉鄉	1
苗栗縣	原住民族地區	泰安鄉、南庄鄉、獅潭鄉	3
	其他偏遠地區	三灣鄉	1
臺中市	原住民族地區	和平區	1
南投縣	原住民族地區	仁愛鄉、信義鄉、魚池鄉	3
	其他偏遠地區	中寮鄉、國姓鄉、鹿谷鄉	3
嘉義縣	原住民族地區	阿里山鄉	1
	其他偏遠地區	番路鄉、大埔鄉	2
台南市	其他偏遠地區	楠西區、南化區、左鎮區、龍崎區	4
高雄市	原住民族地區	那瑪夏區、桃源區、茂林區	3
	其他偏遠地區	田寮區、六龜區、甲仙區、杉林區	4
屏東縣	原住民族地區	三地門鄉、霧台鄉、瑪家鄉、泰武鄉、來義鄉、春日鄉、獅子鄉、牡丹鄉、滿州鄉	9
	離島地區	琉球鄉	1
宜蘭縣	原住民族地區	大同鄉、南澳鄉	2
花蓮縣	原住民族地區	秀林鄉、萬榮鄉、卓溪鄉、花蓮市、吉安鄉、新城鄉、壽豐鄉、鳳林鎮、光復鄉、豐濱鄉、瑞穗鄉、玉里鎮、富里鄉	13
臺東縣	原住民族地區	海端鄉、延平鄉、金峰鄉、達仁鄉、蘭嶼鄉、臺東市、卑南鄉、大武鄉、太麻里鄉、東河鄉、鹿野鄉、池上鄉、成功鎮、關山鎮、長濱鄉	15
	離島地區	綠島鄉	1
澎湖縣	離島地區	馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉	6
金門縣	離島地區	金城鎮、金寧鄉、金沙鎮、烈嶼鄉、金湖鎮、烏坵鄉	6
連江縣	離島地區	南竿鄉、北竿鄉、莒光鄉、東引鄉	4
總計			93

二、中央及各縣市政府家庭托顧服務相關資訊

	機關網址	洽詢電話
衛生福利部	https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html	
臺北市政府 社會局	https://dosw.gov.taipei/ 首頁\相關服務\銀髮族服務\長照服務單位專區	(02)27208889
新北市政府 衛生局	https://www.health.ntpc.gov.tw/ 首頁\主題專區\長照服務	(02)22577155
桃園市政府 社會局	https://sab.tycg.gov.tw/index.jsp 首頁\福利服務\老人福利\生活照顧	(03)3322101
臺中市政府 衛生局	https://www.health.taichung.gov.tw/ 首頁\長照 2.0 專區	(04)25265394
臺南市政府社 區局長期照顧 管理中心	https://ltc.tainan.gov.tw/default.asp	(06)2931232
高雄市政府 衛生局長期照 顧中心	https://ltc.kchb.gov.tw/	(07)7131500
宜蘭縣政府衛 生局長期照護 服務管理所	https://ltc.ilshb.gov.tw/	(03)9359990
新竹縣政府 社會處	https://social.hsinchu.gov.tw/Default.aspx 首頁\業務專區\老人福利	(03)5518101
苗栗縣政府 長期照護管理 中心	https://longcare.miaoli.gov.tw/Default.aspx	(037)559346
彰化縣政府 衛生局	https://care.nccu.idv.tw/	(04)7278503
南投縣政府 社會及勞動處	https://welfare.nantou.gov.tw/ 首頁\長照 2.0 專區	(049)2244221
雲林縣政府	https://ylshb.yunlin.gov.tw/Default.aspx	(05)5345520

機關網址		洽詢電話
衛生局	首頁\長照 2.0 專區	
嘉義縣社會局	https://sabcc.cyhg.gov.tw/Default.aspx 首頁\業務專區\老人福利	(05)3620900
屏東縣 長期照護處	https://www.pthg.gov.tw/care/Default.aspx	(08)7662900
臺東縣政府 衛生局	http://ttshbltc.ttshb.gov.tw/index.php	(089)323214
花蓮縣政府 衛生局	http://long-term.hlshb.gov.tw/	(03)8227141
澎湖縣政府 社會處	https://www.penghu.gov.tw/society/index.jsp 首頁\業務專區\老人福利服務	(06)9274400
基隆市政府 社會處	https://www.klcc.gov.tw/tw/social 首頁\主題服務\社會福利專區\老人福利\長照 10 年 2.0 專區	(02)24201122
新竹市政府 衛生局	https://dep.hcchb.gov.tw/ch/index.jsp 首頁\衛生主題\長期照顧服務	(03)5355191
嘉義市政府衛 生局長期照顧 管理中心	https://longcare.chiayi.gov.tw/Default.aspx	(05)2336889
金門縣政府 衛生局	https://longtermcare.kinmen.gov.tw/default.a sp	(082)337521
連江縣政府 衛生局	https://www.matsuhb.gov.tw/ 首頁\醫療衛生\高齡暨長照業務	(0836)22095

三、參考文獻

- 日宏煜。2020。〈文化照顧對發展臺灣原住民族長期照顧體系之重要性〉。《月旦醫事法報告》42：70-79。
- 日宏煜、王增勇、吳雅雯、楊程宇、黃姿瑜。2016。《長期照顧服務法公布後原鄉照顧服務因應措施成果報告》。台北市：原住民族委員會。
- 王增勇。2013。〈長期照顧在原鄉實施的檢討〉。《社會發展季刊》141：284-294。
- 原住民族委員會。2016。《102年原住民族人口及健康統計年報》。台北市：原住民族委員會。
- 許俊才 & 林東龍。2011。〈誰配合誰？部落生活觀點與長期照護服務草案〉。《台灣社會研究季刊》85：387-395。
- 張智凱。(2019)。具照顧意識與文化能力的 Salong 模式。東吳社會工作學報(37)，頁 137-141。
- 張智凱、李玉琴/Dumun·Bihau。(2019)。Dumun·Bihau 的原鄉家托之路。東吳社會工作學報(37)，頁 125-135。
- 財務規劃** (2003)。於曹愛蘭總編，*家庭托顧服務營運手冊* (頁 45-53)。行政院社會福利推動委員會長期照護專案小組。
- 曾莉婷。(2014)。從服務使用者觀點探討使用家庭托顧經驗之研究。中國文化大學社會福利學系碩士論文。
- 鄭雅文、莊秀美。(2010)。老人家庭托顧服務—「非自宅的居家照顧」之實踐。社區發展季刊(131)，頁 368-379。
- Yaiskana, M. (2019)。家庭托顧長照服務在原鄉部落發展的優勢-以南投縣為例。東吳社會工作學報(37)，pp. 143-157。
- 怡懋·蘇米、許木柱。(2016)。台灣原住民族長期照顧之跨文化政策議題與省思。護理雜誌, 63(3), pp. 5-11。
- 張智凱。(2019)。具照顧意識與文化能力的 Salong 模式。東吳社會工作學報(37)，pp. 137-141。
- 張智凱、李玉琴/Dumun·Bihau。(2019)。Dumun·Bihau 的原鄉家托之路。東吳社會工作學報(37)，pp. 125-135。
- 曾莉婷。(2014)。從服務使用者觀點探討使用家庭托顧經驗之研究。中國文化大學社會福利學系碩士論文。
- 鄭雅文、莊秀美。(2010)。老人家庭托顧服務—「非自宅的居家照顧」之實踐。社區發展季刊(131)，pp. 368-379。
- 藤井志津枝。2001。《理蕃：日本治理台灣的計策》。台北市：文英堂。
- Mkandawire-Valhmu, Lucy. (2018)。Cultural safety, healthcare and

vulnerable populations: a critical theoretical perspective. New York: Routledge.

Ramsdem, Irihapeti. (1993). Cultural safety in nursing education in Aotearoa (New Zealand). *Nursing Praxis in New Zealand*, 8(3), 4-10.

書名：家庭托顧服務輔導手冊

發行人：薛瑞元

總策劃：祝健芳

執行編輯小組：吳希文、白姍綺、余依靜、徐于婷、余姍瑾、吳宇婕、

鄭宥榆、中華民國老人福利推動聯盟

撰寫作者（按姓名筆畫排列）：

吳宇婕、李希昌、林秀芳、洪千涓、韋柔聿、徐孟傑、孫孟謙、張淑卿、

張雅淳、張智凱、陳首名、陳新蓓、葉家珠、蕭燕菁、蕭家鳳、蕭麗珍、

謝雅涵

審閱：

出版者：衛生福利部 臺北市南港區忠孝東路六段 488 號

電話：(02)8590-6666

傳真：(02)8590-6000

出版年月：中華民國 113 年 5 月初版

定價：新台幣 250 元

GPN: 47113000870

ISBN: 9786267461341