

附件 1

金門縣居家式長期照顧服務機構設立許可之 計畫書撰寫格式

壹、計畫書規格說明

一、計畫書紙張：採用 A4 大小的紙張。

二、版面規格：

(一) 於版面配置→邊界設定中設定，紙張頂端留邊 2.5 公分，左側留邊 3 公分，右側留邊 2 公分，底端留邊 2.5 公分。

(二) 每頁底端中央繕打頁次(插入頁碼→頁面底端→置中)。

三、文字規格：文章主體以中文為主，直式橫書，自左至右，橫式打字繕排。

(一) 文件標題：字型中文採標楷體、英文採 Times New Roman 字體，20 級大小，段落置中。

(二) 內文標題結構：

1. 字型中文採標楷體、英文採 Times New Roman 字體，設定 14 級大小，行距設定多行，行高為 1.25；前、後段距離為 0.5 行。倘非內文標題，為內文之序號，則為 14 級大小。

2. 標題層次依序應設為「壹、貳、參...」，「一、二、三...」，以及「(一)(二)(三)...」，「1、2、3...」，「(1)、(2)、(3)...」，並宜避免設定過多層次。

(三) 內文結構：

1. 字型中文採標楷體、英文採Times New Roman 字體，14級，段落左右對齊。
2. 行距設定多行，行高為1.25；前、後段距離為0.5行。

四、請以公文函送 1 式 7 份文件。

(機構名稱)
設立計畫書
(範本)

聯絡人：

聯絡電話：

傳真電話：

案件編號：_____ (由主辦單位填寫)

收案日期：_____ (由主辦單位填寫)

中華民國〇年〇月〇日

貳、計畫書目錄(範例)

一、居家式長照機構設立計畫書-基本資料.....	8
二、動機及目標	10
(一) 申請動機.....	10
(二) 服務目標.....	10
三、組織與人力.....	10
(一) 組織架構.....	10
(二) 主管與工作人員人數及工作職掌.....	11
(三) 人員編制.....	11
四、服務計畫.....	12
(一) 當地資源概況.....	12
(二) 服務人數及需求評估.....	12
(三) 設立類別.....	14
(四) 機構業務.....	14
(五) 服務區域.....	14

(六) 服務項目.....	14
(七) 服務流程圖.....	14
(八) 服務品質管理規劃.....	14
1. 結構面.....	15
(1) 訂有開案/收案、轉介、暫停與結案作業標準.....	15
(2) 訂有服務對象個案管理辦法.....	16
(3) 訂有服務對象評估及照顧計畫.....	16
(4) 訂有居家訪視人員安全管理辦法(含流程圖).....	16
(5) 訂有職前與在職訓練年度計畫(含期程表).....	17
(6) 訂有服務單位感染管制作業手冊(含流程圖).....	17
(7) 訂有個人資料管理與保密辦法.....	18
(8) 訂有個案紀錄與管理辦法.....	18
(9) 訂有用物管理辦法.....	18
(10) 訂有工作倫理與工作守則.....	18
(11) 訂有人員管理辦法.....	19

(12) 訂有工作人員獎懲辦法.....	19
2. 過程面.....	19
(1) 居服督導員舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議 辦法.....	19
(2) 居服督導員定期的電訪、家訪.....	19
(3) 工作人員考核（應包含居服督導員、照顧服務員）辦 法.....	20
3. 結果面.....	20
(1) 服務滿意度.....	20
(2) 工作人員申訴事件處理辦法(含流程圖).....	20
(3) 服務使用者申訴事件處理辦法(含流程圖).....	20
(4) 異常及意外事件處理辦法(含流程圖)及改善策略.....	20
五、收費基準.....	21
(一) 收費項目.....	22
(二) 收費標準.....	22
(三) 收費流程.....	22

六、服務契約.....	22
七、經費概算.....	22
(一) 單位組織財務狀況(資本額陳述).....	22
(二) 經費需求.....	22
(三) 經費來源與使用計畫(含預算書).....	24
(四) 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估.....	24
八、附件.....	25
(一) 相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本.....	25
(二) 平面圖.....	25
(三) 相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本及其他工作人員個人 資料使用同意書正本、證照及身分證文件影本.....	25
(四) 至少期限3年以上房屋租賃契約書或土地使用同意書.....	25
(五) 建築物 G-2 證明文件.....	25
(六) 其他補充資料.....	25

參、撰寫計畫書之內容

一、單位基本資料

居家式長照機構設立計畫書		
基本 資料	機構名稱	<p>長期照顧服務機構名稱訂定原則如下：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 以自然人為申請人者，其名稱為：(○○縣/市)+ 私立+○○+居家長照機構/社區長照機構/住宿 長照機構/綜合長照機構。2. 以法人或團體為申請人者，其名稱為：法人 或團體名稱+(附設)+(○○縣/市)+私立+○○居家 長照機構/社區長照機構/住宿長照機構/綜合 長照機構。 (註：若法人或團體設立一個以上同類型之長 照機構，須加註特取名稱。)3. 以直轄市、縣市政府及其他政府機關/構(例如： 本部醫院、公立醫院、公立學校等)為申請人 者，其名稱為：政府機關/構名稱+(附設)+居 家長照機構/社區長照機構/住宿長照機構/綜 合長照機構。4. 以私立學校之校長為申請人者，其名稱為：

	<p>私立學校名稱+(附設)+(○○縣/市)+私立+○○+</p> <p>居家長照機構/社區長照機構/綜合長照機構。</p>	
機構地址	<p>依據內政部 107 年 7 月 10 日台內營字第 107811850 號函，居家式長照機構建築物之使用類別、組別，應符合 G-2 類組，請檢附建物使用執照</p>	
負責人姓名	<p>長期照顧服務機構之負責人如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公立機構、個人設立、團體附設：申請人 2. 長照機構財團法人附設、長照機構社團法人附設、財團法人附設、社團法人附設：法人之代表人 3. 高級中等以上學校依私立學校法相關規定設立：校長 	
戶籍		
通訊地		
	請自行黏貼身分證影本(正面)	請自行黏貼身分證影本(反面)

附件	<input type="checkbox"/> 相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本 <input type="checkbox"/> 平面圖 <input type="checkbox"/> 相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本及其他工作人員個人資料使用同意書正本、證照及身分證文件影本 <input type="checkbox"/> 至少 3 年以上房屋租賃契約書或土地使用同意書 <input type="checkbox"/> 建築物 G-2 證明文件 <input type="checkbox"/> 其他補充資料
----	--

二、 動機及目標

(一) 申請動機

(二) 服務目標

三、 組織與人力

(一) 組織架構：

1. 基本架構需包含機構負責人、業務負責人、照顧服務員(以下簡稱照服員)至少 3 人。
2. 服務人數每 60 人應置居家服務督導員 1 人(以下簡稱居服督導)，未滿 60 人，以 60 人計，且居服督導應為專任。
3. 業務負責人具居服督導資格者，得以居服督導身分與各該

人力合併計算。

4. 另可視機構需求設置行政人員。

- (二) 主管與工作人員人數及工作職掌：需說明機構負責人、業務負責人、行政人員、居服督導、照服員等人員人數，並詳述各自所職掌的工作範圍、項目（填寫時可自行增加欄位）

職稱	人數	工作項目
機構負責人		
業務負責人		
居服督導		
照服員		
行政人員		

- (三) 人員編制：

1. 含工作人員進用資格、條件、項目及福利等事項
2. 工作人員身分證明文件影本、工作人員個人資料使用同意書、工作人員證照影本(如：照服員 90 小時研習證明、照服員單一級證照、醫事人員證書、社工師證書……等等)，若證照大小過大，為 A4 大小，請以附件放置於計畫書後。

3. 機構工作人員名冊：

編號	職別	姓名	身分證字號	出生 年月日	性別	證照證書 編號	薪資 (時薪/月薪)	備註

備註：1.有出現在上述表內，請附上身分證明文件影本資料(正反面)。

2.若有更換姓名，請檢附戶籍謄本影本。

3.照服員之證書應含基礎訓及複訓之證明。

4.影本請註明「與正本相符」並核章。

四、 服務計畫

(一) 當地資源概況：以金門縣同類型長照機構資源為主，其目的在於讓貴單位瞭解本縣居服資源分佈現況，以利了解當地民眾對於該類型需求是否達供需平衡。內容應包含目前本縣居家服務單位特約單位數。

(二) 服務人數及需求評估：藉由推估長照需求人數，評估以現階段資源分佈概況，瞭解及推估欲提供服務區域之民眾需求，故請就下列方式撰寫需求評估：

1. 請推估本縣「65歲以上失能老人」、「64歲以下失能身心障礙者」、「55-64歲失能原住民」、「50歲以上失智症

者」、「僅 IADL 需協助之衰弱老人」之長照需求人數

2. 推估公式為人口推計數*長照需要率(%)=長照需求推估人

數，如下圖：

服務對象	推估公式
65 歲以上失能老年人	65 歲以上人口數×長照需要率 12.7% (依據 99 年人口及住宅普查報告結果，65 歲以上者長照需要率 12.7%)
64 歲以下失能身心障礙者	[50-64 歲身心障礙者：(男性人口數×長照需要率 27.49%)+(女性人口數×長照需要率 25.07%) + 未滿 50 歲身心障礙者：(男性人口數×長照需要率 23.54%) + (女性人口數×長照需要率 27.62%)] (依據 2010 年國民長期照護需要調查身心障礙者結果)
55-64 歲失能原住民	55-64 歲原住民人口數×長照需要率 12.7% (根據 99 年人口及住宅普查報告結果，65 歲以上者長照需要率 12.7%) (原住民人數可參考「原住民族委員會首頁>為民服務>主動公開資訊>統計資料>原住民人口數統計資料」 https://www.apc.gov.tw/portal/docList.html?CID=940F9579765AC6A0)
50 歲以上失智者	[65 歲以上老年人口×65 歲以上老人失智症盛行率 8%×(1-41.1%)] + [50-64 歲人口數×50-64 歲者失智症盛行率 0.1%×(1-41.1%)] (依據 2013「失智症(含輕度認知功能障礙)流行病學調查及失智症照護研究計畫」結果中失智症者中無 ADLs 失能比率為 41.1%)
僅 IADL 需協助之衰弱老人	65 歲以上老年人口數×衰弱老人盛行率 0.48% (依據 2010-2011 年國民長期照護需要調查，衰弱老人盛行率 0.48%)

服務區域	服務對象					合計
	65 歲以上失能老年人	64 歲以下失能身心障礙者	55-64 歲失能原住民	50 歲以上失智者	僅 IADL 需協助之衰弱老人	

合計						

- (三) 設立類別：居家式長期照顧服務機構
- (四) 機構業務：身體照顧、日常生活照顧及家事服務。(倘有其他服務業務，如喘息服務，醫事照護服務等長照規範業務，請自行新增，且若有其他項目，請於後續計畫書內容詳述相對應之內容)
- (五) 服務區域：(請列出服務之區域)
- (六) 服務項目：依據衛生福利部「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準」之服務項目填寫。
- (七) 服務流程圖：請勿貼上各長照中心公告之長照服務流程圖，請設立單位就服務單位服務流程撰寫，其中應包含服務之開案、收案、提供服務、轉介、服務異常、暫停服務、結案等各階段項目。
- (八) 服務品質管理規劃：依據結構、過程、結果三面向進行管理，

若為相關辦法、規定、標準，請於該文件右上角載明訂定日期；下列辦法、規定、手冊皆應提供相對應之表單，應置於計畫書提及使用該表單之位置。

1. 結構面：

(1) 訂有開案/收案、轉介、暫停與結案做業標準(該標準與程序需與服務流程相對照)。

A.開案/收案：單位收到本局長期照顧科長期照顧管理中心或A單位之照會後，從接案、訪視評估、擬定照顧計畫(照顧計畫之擬定非指系統照會資料，而是單位家訪過程中依據照會資料及長照使用者生理心理社會功能，擬定處遇計畫)直到媒合居服人力提服務之過程(包含計畫異動後重新開始提供服務)。

B.轉介：服務過程中資源轉介及長照使用者轉換單位之過程。

C.暫停：擬定暫停指標。

D.結案：建請貴單位擬定結案指標並繪製結案流程圖(請依服務流程圖再詳細說明與繪製)。

- (2) 訂有服務對象個案管理辦法：居家服務使用者因家庭功能、心理狀況、生理狀況與社會環境異同，評估與管理重點不盡相同。所謂服務對象個案管理係指單位開案/收案後如何了解個案生活樣貌，藉由表單工具評估蒐集相關資料，並導入風險管理之高危指標並擬定相關督導管理策略，以利後續所提供適切之照顧服務。
- (3) 訂有服務對象評估及照顧計畫：評估與照顧計畫之重點，在於讓居服務督導瞭解使用者生活狀況與需求，藉以提供適切之照顧服務並定期檢視與修正照顧目標。故請制定長照使用者服務計畫表(非指照專或 A 個管系統照會計畫)，其內容應包含個案基本資料、生理心理社會評估、家庭基本概況、擬定短中長期照顧目標等。
- (4) 訂有居家訪視人員安全管理辦法(含流程圖)：內容應包含下列事項且以長照機構為主體，制定人身安全機制與辦法。
- A. 居服督導與照服員為單位重要資產，於服務過程中將面臨各式風險(如：交通意外、人身安全、職業傷害等)，應制定人身安全機制與辦法，提出相對應之處理策略。

B.請針對服務前、中、後三階段提出因應機制與處理辦法。

C.該內容除載明服務員因應方式，亦需載明機構給予服務員之協助與處理方式。

(5) 訂有職前與在職訓練年度計畫(含期程表)：請依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」辦理。職前訓練與在職訓練，應有欲達成之目標，且應依據居服督導、照服員與行政人力之職位需求，提供不同教育訓練課程與欲達成目標。訓練課程應涵蓋課程內容、課程時數與預定期程表。

(6) 訂有服務單位感染管制作業手冊(含流程圖)：照服員為第一線照顧人力，執行業務過程恐因長照使用者患有疾病而有感染之風險(如疥瘡、肺結核、A/B型流感等)。請擬定合宜之居家式長照機構感染管制作業手冊與流程，內容應包含下列事先預防策略、處遇流程、事後宣導與教育訓練。

A.請針對服務前、中、後三階段提出因應機制與處理辦法。
(如給予防護措施、用品、工作人員健檢的頻率與追蹤、

教育訓練等)。

B. 該內容除載明服務員因應方式，亦需載明機構給予服務員之協助與處理方式。

C. 可參考機構感染管制手冊，不宜完全相同，應轉換為外展性質之居家長照機構之內容。

(7) 訂有個人資料管理與保密辦法：內容應包含員工資料使用、個資處理原則及資料保存年限。建請參考個人資料保護法，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。

(8) 訂有個案紀錄與保管辦法：內容應包含個案資料使用、個資處理原則及資料保存年限。建請參考個人資料保護法，擬定適合居家式長照機構之個資管理與保密規定。

(9) 訂有用物管理辦法：如何確保貴單位在物資使用的來源、存量或設備維護等機制(如受贈來源、安全存量、維修期限或保存期限等)。

(10) 訂有工作倫理與工作守則：請針對機構內所有人員(負責人、業務負責人、居服督導、照服員、行政人員等)訂有工作倫理與工作守則。

(11) 訂有人員管理辦法：請說明如何管理機構人員，內容應

包含下列項目：

A. 工作人員進用資格與條件、離職規範等。

B. 工作人員工作項目及福利等項目。

C. 工作人員差勤(出勤)管理及查班機制(如訂定服務員服務異常查察指標，作為查班頻率之依據)。

D. 服務紀錄表填寫規定及注意事項。

(12) 訂有工作人員獎懲辦法：內容需有 A 碼相關獎勵機制。

2. 過程面：如何在提供服務過程，提升服務品質及機構管理

(1) 居服督導舉辦團督、個督、個案研討會及行政會議辦法：

請擬定各會議辦理規劃、頻率與參與對象並提供相關表單。

(2) 居服督導定期的電訪、家訪：

A. 請依據服務對象個案管理辦法之風險指標，並依該指標

擬定電訪、家訪頻率，另應考慮特殊狀況增加頻率；請

訂定家訪、電訪相關規定，並提供相關表單。

B. 居服督導原則應每月至少執行 1 次電訪、每 3 個月執行

1 次家訪。

- (3) 工作人員考核（應包含居服督導、照服員）辦法：請擬定工作人員之考核辦法，其辦法應呈現各項評量內容之定義，並提供相關表單。

3. 結果面：如何針對服務結果做了解及改善

- (1) 服務滿意度：服務滿意度之調查在於單位透過長照使用者瞭解服務提供情形，做為持續提升服務品質之參考依據，故應初步擬定服務滿意度調查內容與調查方式(質性、量化)。
- (2) 工作人員申訴事件處理辦法（含流程圖）：請擬定貴單位遇到工作人員意見反映及申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
- (3) 服務使用者申訴事件處理辦法（含流程圖）：請擬定貴單位遇到長照使用者意見反映及申訴之處理辦法與流程，包含申訴管道、申訴電話、處理過程與紀錄表單等。
- (4) 異常及意外事件處理辦法（含流程圖）及改善策略：請針對服務提供過程，異常或常見之意外事件擬訂處理辦法及流程，以維護長期照顧個案服務過程之安全性，降

低異常及意外事件發生對長期照顧個案造成傷害，並加強服務人員對異常事件預防觀念，以盡早通報相關權責單位，減少服務糾紛之發生。

A. 異常事件，係指個案，在居家或長照服務人員提供服務時，受照顧作業導致個案發生（可能）導致身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。不論是否有不良後果，請訂定異常事件處理機制與辦法(如送醫、給藥或家庭暴力事件等)。

B. 意外事件為非當事人之故意、過失、不當作為或不作為所致，通常伴隨著有不良的後果。請針對服務提供過程，常見之意外事件擬定處理辦法及流程(如服務提供過程不慎導致個案跌倒、到案家發現個案死亡或突發性疾病有緊急就醫需求等)。

C. 請定義異常事件內容，意外事件內容，並針對不同的異常及意外發生時，一線人員及機構因應處理方式。

D. 提供相關表單，並針對事件本質提供對應之通報權責單位及溝通方式。

五、 收費基準：請參酌「衛生福利部」長期照顧(照顧服務、專業

服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準」。倘提供自費服務請參酌「衛生福利部「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準」。倘提供自費服務項目，應詳實撰寫收費標準。

(一) 收費項目。

(二) 收費標準。

(三) 收費流程。

六、 服務契約：本服務契約係指長照提供單位與長照使用者彼此間的照顧服務契約，請先擬定照顧服務契約經本縣主關機關同意通過後才能使用（修正亦須主管機關同意），並依中央主管機關公告定型化契約以及應記載不得記載事項規定辦理。

七、 經費概算

(一) 單位組織財務狀況(資本額陳述)。

(二) 經費需求：需詳列說明經費概算表，包含人事費、設備費及耗材費等等，並將經費科目概要說明，範例如下：

時間			籌備期			第一年			第二年		
科目	內容項目	單位	數量	單價	總金額 (數量*單價)	數量	單價	總金額 (數量*單價)	數量	單價	總金額 (數量*單價)
人事費											
行政人員薪資	含薪資、獎金…等										
月薪制照服員薪資	含薪資、年終、勞健保、勞退、績效獎金…等										
時薪制照服員薪資	含薪資、年終、勞健保、勞退、績效獎金…等										
其他人事費											
設備費											
租金											
器材	辦公桌、影印機…等										
輔具	被免居服員職業傷害之輔具，如護腰、移位腰帶…等										
耗材費											
水費、電費											
文具、印刷費…等											
											總經費需求_____元

(三) 經費來源與使用計畫(含預算書)：詳述需要贊助的經費項目及自籌或其他團體贊助的金額。使用計畫同經費需求範例。

(四) 預定營運日期及營運後三年內機構業務預估：居家服務機構可依照其機構人力、預算及經費等考量，訂定預定營運的日期。營運之後三年內機構業務的預估，可以從未來預期的收案人數開始，繼而預估未來機構的收入及支出，請參考下表撰寫：

項目 \ 時間	第一年	第二年	第三年
預估收案人數			
收入總額			
居家服務收入			
自費服務收入			
其他			
支出總額			
薪資			
租金			
保險			
其他			

本期餘絀			
------	--	--	--

八、 附件：

- (一) 相關立案、登記、決議、核准或預查證明文件影本。
- (二) 平面圖：依長期照顧服務機構設立標準法規中的，附件一「居家式長照機構之設立標準表」規定應有辦公桌空間、存放個案資料及紀錄的地方並與實地訪查一致。另依據衛生福利部 110 年 3 月 24 日衛部顧字第 1101960783 號函，居家式長照機構不得與其他空間共用出入口及門牌號碼(即不得同一空間尚有其他單位或辦公處所倘為 1 樓以上處所，不得有機構外之人，穿越機構辦公處所上、下樓)，所使用空間須明確、獨立、完整區隔，爰請設立單位尋覓辦公處所，依上開規定辦理。
- (三) 相關人員之切結書、刑事紀錄證明正本及其他工作人員個人資料使用同意書正本、證照及身分證文件影本。
- (四) 至少期限 3 年以上房屋租賃契約書或土地使用同意書。
- (五) 建築物 G-2 證明文件。
- (六) 其他補充資料。