

# 財團法人台北市立心慈善基金會

## 112年工作報告



青銀婦幼 關懷共生 立足社區 誠摯用心

執行單位：財團法人台北市立心慈善基金會

執行小組：兒少婦女家庭服務部、老人家庭服務部、專案暨研發部、總部工作小組

聯絡人員：林蘭因 執行長

本會會址：台北市萬華區西園路二段152號5樓

聯絡電話：2336-1500

傳真電話：2336-1588

## 財團法人台北市立心慈善基金會

## 112年工作報告書

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
台北市萬華兒童服務中心-建構社區家庭親職福利服務計畫(含少年關懷據點)	112.1.1~12.31	一、一般性親職教育服務	<p>1.1. 親職講座辦理22場，親職教育電影賞析8場次計46小時；參與講座學員606人，托育兒童為299人，總受益905人次。</p> <p>1.2. 社區親職電影賞析計8場次24小時。參與成員191人次，托育兒童為82人次，總受益273人次。</p> <p>1.3. 主辦2場、協辦1場、參與設攤2場，共計5個場次。受益人數1,432人次。</p>
		二、弱勢家庭親職教育	<p>2.1. 個案輔導65案(含國中15案)，新案數11案(國中2案)、結案數11案(國中5案)、服務人次2,005人次(國中239人次)。兒童服務50個案，服務次數1,743次(包含個案輔導、個別諮商、家務指導及假日志工)，服務815.4小時，總受益1,766人次。</p> <p>2.2. 親職成長團體8梯次參與成員169人，參與成員受益393人次/托育受益155人次/總受益548人次；</p> <p>2.3. 親子聯誼2場次，共有60個家庭153位親子參加(其中家長68人/兒童85人)。</p> <p>總受益3,380人次。</p>
		三、支持性兒童家庭服務兒少據點服務	<p>3.1. 兒童成長團體10梯次團體，74次團體。提供63名弱勢家庭兒童受益632人次。</p> <p>3.2. 場地開放使用共233天，受益2,478人次。</p> <p>3.3. 社團活動共提供3梯社團24次(48小時)202人次。</p> <p>3.4. 課後照顧服務34戶41人，上半年提供2,549人次，下半年提供3,632人次，全年總計6,181人次。</p> <p>3.5. 友善兒童及少年福利服務據點，共開放232天，總計服務32位兒少9,922人次。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		四、社區資源連結	4. 志工人數37人，提供志願服務498.5小時，志工受益322人次、兒童受益828人次，總受益1,150人次。
		五、社工專業訓練	5. 辦理社工專業訓練24小時90人次。
		六、建構兒少資源網絡	6. 辦理3場次兒少資源會議，總受益70人次。
兒童中心個案數65案，弱勢家庭課後照顧41人，國中據點服務32人，總計服務18,108人次。完成各類成長及支持性團體、兒童福利服務宣導、講座及電影場次等，服務7,694人次。總計受益人次25,802人次。			
親職教育輔導中心	112.1.1~12.31	一、個別會談、團體課程	1. 個別接案會談計服務116人次。
		二、強制性親職教育課程	2. 強制性親職教育四類團體課程計服務159人次。
		四、個別心理輔導	3. 個別心理輔導服務707人次。
		五、到宅親職教育指導	4. 到宅親職教育服務3人次。
			5. 總服務的個案數為173案，新案129案，舊案30案，累計完成有155案，平均每月份的個案量為14.4案，總服務人數560人次，平均每月服務人數46.6人，服務時數為1975.5小時。執行課程計985人次，總執行率95%，托育35人次。
總服務的個案數為173案，服務人次計1,020人次。			
家庭綜合服務中心-萬華區「家庭支持服務資源布建方案」	112.1.1~12.31	一、個案管理	1. 112年總計新增個案17案、結案個案10案，總計服務41個家庭。提供個案服務人數為411人，個案服務(電訪、面訪、校訪、網絡聯繫、物資協助...等)共計服務3,245人次。
		二、心理諮商輔導服務	2. 個別諮商共9戶12人提供68人次。
		三、到宅家務指導服務	3. 家務指導計提供6戶48次，服務63.5小時132人次。

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		四、兒少自我成長輔導團體	4. 兒童團體舉辦4場44人次、兒童體驗活動舉辦3場58人次參加，共計服務102人次。
		五、照顧者喘息團體及活動	5. 照顧者紓壓講座舉辦1場，服務13人次。
		六、親子活動	6. 親子活動舉辦2場，共服務74人次。
		七、督導與訓練	7. 督導與訓練，共舉辦12場56人次、兩場個案研討會20人次，總計提供76人次。
			8. 宣導活動提供1場152人次。
<p>總服務量41案服務411人，服務3,445人次。辦理兒童成長團體、生活體驗趣方案、親子共享樂、照顧者喘息團體及活動、社區宣導活動等，服務341人次。總計受益人次3,786人次。</p>			
大同親子館	112.1.1~12.31	一、親子館空間營運與管理	1.1. 全年度總服務入館人數675場次，合計6,191人次。 1.2. 外賓參訪2次9人次 1.3. 物資借用72件 1.4. 育兒諮詢1,354人次
		二、親子活動	2. 親子活動291場次，合計11,561人次。
		三、親職教育	3.1. 親職教育方案16場309人次。 3.2. 育有未滿2歲兒童育兒津貼-親職教育計14場273人次。
		四、外展服務	4. 外展服務20場次4,507人次。
		五、弱勢與特殊兒童服務	5. 弱勢或特殊兒童服務方案8場176人次。
		六、融合式服務	6. 融合式服務方案6場166人次。
		七、志工培訓方案	7. 志工培訓方案6場65人次。

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
全年度總服務總計84,611人次(含入館人數6,191人次)。			
台北市大同士林婦女培力支持中心	112. 3. 1~12. 31	一、個案管理服務	1. 中心自112年3月起接受社會局委託辦理，至12月底，112年度開案服務量為104人、派案訪視214人。另特境家庭含關懷訪視214案。
		二、福利諮詢	2. 接受電話、郵件或面談方式等福利諮詢服務，年度共計2,782人次，達成率607%。
		三、法律諮詢	3. 法律諮詢服務年度達112人次，達成率193%。
		四、各類家庭支持及關懷性方案	4. 各項方案活動參與3,291人次，達成率789%。
		五、社群媒體經營	5. FB粉專自112年4月開始經營迄112年12月31日，累積追蹤者320位、各項活動貼文觸及人數累積為7,726人次、貼文瀏覽次數達12,484次。另，官方line自112年4月開始經營迄112年12月31日期間，共計263人加入好友。
		六、社區宣導	6. 年度於大同及士林二區，合計參與10場次宣導活動，觸及社區民眾達1,500人次以上，中心投入人力達59人次。另年度與非營利組織共計18個外部單位進行交流，與大同場館所在周邊里辦公室、社區發展協會及商圈社區型組織，共計14個團體組織進行合作交流。
		七、場館服務	7. 年度入館8,451人次，達成率203%。
總服務量為104人，特境家庭含關懷訪視214案。全年度總服務總計14,646人次(含入館人數計8,451人次)。			
臺北市萬華龍山老人服務暨日間照顧中心	112. 1. 1~12. 31	一、個案服務	1. 個案服務，總計28,075人次。 (1)總案量402案，達成率131.8%，含獨居長者350案(高危機14案、中危機65案，占20.1%)，社區個案44案、特照津貼7案及社會局監護個案1案。每月平均在案299人。另，獨老評估接案不開案

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
			<p>共64案，獨老清查案件306案，總計服務量達772案(較去年成長122.2%)。</p> <p>(2)社工評估案件計483件；通報新案計177案，新開案113案；結案82案。</p> <p>(3)總計電話問安14,521人次，關懷訪視1,575人次。</p> <p>(4)社工處遇含：關懷訪視服務、緊急救援系統服務130人次、餐食服務3,600人次、居家服務4,992人次、物資提供1,368人次、文康休閒活動185人次。連結社政、資源連結35單位330人次。</p>
		<p>二、提升預防延緩失能失智環境</p>	<p>2. 提升預防延緩失能失智的環境，計60,734人次。</p> <p>(1)多元研習課程：長青大學47班258人10,527人次；福利課程及社區活動：共計7次，參與2,480人次；長青大學班務講師共識營2次，共有15位講師參與共28人次，班、團務會議2次71人次參與；完成長青大學成果展2次，有858人次參與。</p> <p>(2)失智社區服務據點(含憶智據點)個案數共計32人，其失智程度為，輕度有10位、中度有12位、重度2位，極重度有2位、輕度認知障礙有5位、疑似失智1位。共計服務2,485人次。</p> <p>(3)文康活動(含會員服務)：65場2,377人次。          新增會員：68人(男15人，女53人)。          續會會員：224人(男50人，女174人)。          招募292人服務22,642人次。</p> <p>(4)靈性工作坊，12位87人次參加。</p> <p>(5)福利諮詢服務共服務8,683人次(含失智症諮詢16人次)。</p>
		<p>四、社區資源開發與整合</p>	<p>3. 社區資源開發與整合點，總服務900人次。</p> <p>(1)社區照顧關懷據點及里辦公處共餐據點輔導20處(含新設立社區照顧關懷據點2家)，總計輔導108人次。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
			(2)獨居長者照顧服務認養單位拜訪3次。 (3)萬華區老人據點聯繫會議4場16人次。 (4)社區鄰里宣導632人次。
		五、社區友善環境	4. 社區友善環境，總計20,064人。 (1)龍山海馬迴劇團：成員培訓20場次，受益338人次，行動劇宣導計16場次，受益3,055人次。 (2)失能老人送餐服務，計49人(低收/中低收入戶49人)，13,271人次。定點供餐計2,310受益人次。 (3)協助辦理「2023艋舺踩街」活動，服務25人1,190人次。 (4)「銀髮生產力」活動弱勢長者、獨居長者、工作人員共18人計參與97人次
		六、志願服務	5. 志願服務方案，總計65,110人次。 (1)志工團成員，65人服務中。服務服務9,436小時，志工專案服務6,504人次。 (2)銀髮人力再運用：65歲以上至44人(佔68%) (3)志工訓練：職前訓練1場12人次，在職訓練13場231人次。 (4)志工會議16場304人次。
		七、專業成長與督導	6. 專業成長與督導制度，總計530人次。 (1)專業在職訓練，7場21小時74人次。 (2)個案研討，4場103人次。(議題：強化社會安全網計畫通報狀況、獨居長者於社區的財產保護、財產信託、家庭暴力風險評估、家庭支持服務資源布建方案業務介紹…等處遇困難個案進行相關討論)。 (3)專業人員內外部訓練33人次116小時。

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		<p>八、創新服務</p> <p>三、日間照顧</p>	<p>(4)研討會(含個、團督及行政會議)，208人次。</p> <p>7. 創新服務274人次  (1)AI智能科技復能：全面性長者活力體能評估服務177人次，經檢測結果，有32位高度跌倒風險長者。  (2)銀髮生產力：創皂平安，8梯18人97人次受益。</p> <p>8. 日間照顧中心  (1)總服務量32人，共計42,862人次。  (2)本年度總服務個案數32位，新案10位、結案10位，平均每月在案數21人，日平均收托量為16人。  (3)身分別：一般戶27位、低收及中低收入戶5位。依CMS等級分級：輕度(2~3級)6位，中度(4~6級)23位，重度(7級)3位。  (4)依失智及失能照顧需求：確診失智症(領有失智症身障證明或診斷書)長輩佔23位，疑似失智未確診人數為2位，失智症照顧需求佔總個案數72%。  (5)行政組織及經營管理168人次；  (6)新案適應輔導、照顧計劃、自我照顧訓練、保健服務、用餐服務、午休服務、交通服務等服務，共計38,088人次；  (7)社會參與及社區資源整合(團體、小組及社區活動等)，共9,799人次；  (8)家屬支持型服務(家屬聯繫、座談會、滿意度調查等)，共553人次。</p>
<p>老服中心個案服務402人，28,075人次，提升預防延緩失能失智環境服務、社區資源開發與整理服務、社區友善環境服務、及創新服務等81,972人次，總計服務110,047人；日間照顧總計服務32人，42,862人次。</p>			
臺北市大同	112.1.1~12.31	一、個案服務	1. 個案管理：

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
老人服務暨日間照顧中心			<p>(1)總案量409案，含獨居長者364案，社區個案45案，每月平均在案318人(獨老290案、社區28案)；其中高危機2案、中危機23案，經社工處遇82.6%危機個案危機等級降低。另，獨老清查案件374案。總計服務量達783案。</p> <p>(2)社工評估案件計207件，每月平均評估17案；已在案被通報13人、新案116案(獨老95案、社區案21案)，未開案但提供資源連結75人，結案88案(獨老71案、社區案17案)。</p> <p>(3)總計受益人次：電話問安10,447人次、關懷訪視1,729人次、社工專業服務3,996人次、539專案15人次、特照津貼3人次、雙老家庭37人次、獨老清查374人次。提供社區民眾老人相關福利諮詢11,489人次。</p> <p>(4)大同區長者關懷聯繫會議：辦理2場，17單位45人次。</p>
		二、社會資源開發與整合	<p>2. 社區資源開發與整合：</p> <p>(1)社區外展12場，209人次。</p> <p>(2)里鄰宣導61場次，1,797人次。</p> <p>(3)據點服務：據點拜訪25處104人次(含新據點3處)；據點聯繫會議4場76人次。據點聯合成果展1場6單位參與，272人次受益。</p> <p>(4)推動失智友善社區服務6場，受益561人次。</p>
		三、中心健康促進服務	<p>3. 健康促進服務：</p> <p>(1)長青學苑196人、開辦31班次(春季班、秋季班、冬季班)，6,508人次受益。</p> <p>(2)銀髮社團5個3,474人次受益。</p> <p>(3)老人團體14場211人次。</p> <p>(4)健康促進活動(文康聯及與節慶活動)10場次，參與563人次。</p>
		四、志願服務	<p>4. 志願服務37人服務6,078小時，訓練7場與會議8場，計226人次，專案受益33,933人次。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		五、失能老人餐飲服務	5. 餐飲服務：定點共餐16場355人次，送餐42人9,370人次(低收入戶24人、中低收入戶11人、一般戶/自費戶7人)。
		七、專業成長與督導	6. 專業成長與督導制度 (1)老服中心：個案研討會4場83人次(議題：疑似精神疾病個案溝通及關係建立、539專案評估之兩難、促進長者親子溝通意願、家屬聯繫案例分享、成年監護介紹及監護人職責等)；在職訓練5場次45人次。行政會議12場124人次、團督12場84人次、個督11人次。 (2)日照中心：專業成長與督導：9人，124人次(個案照顧會議、行政會議暨團督)；教育訓練8人46人次。
		六、日間照顧服務	7. 日照中心 (1)本年度總服務量55人，共計4,977人次。新案24人，結案14人。諮詢案132件(重複諮詢27件)。 (2)每月平均36人，每日平均收托26人。 (3)身分別：一般戶50人、中低收入戶3人、低收2人；類型：失智52人(佔90.9%)、失能3人；依CMS等級：2-3級24人、4-6級29人、7級2人。 (4)新案適應輔導、照顧計劃、個案處遇輔導總計4,454人次；生活照顧服務總計23,679人次(含用餐、午休、交通服務)；健康照顧服務總計26,968人次(保健服務、復健評估、營養監測、復健活動、健口操、衛教團體)；活動及課程總計28,356人次(復健運動、體能團體、上下肢體功能訓練團體、認知活動、文康團體、生活支援、職能團體、輔療團體及其他)。 (5)家屬支持性服務總計10,480人次(含諮詢服務396人次、家屬聯繫10,074人次、家屬座談會10人次)。
老服中心個案服務總案量409案，服務28,218人次，辦理社區資源開發與整合、健康促進服務、餐飲服務等，服務23,614人次，總受益人次51,832人次。日間照顧總計服務55人，96,790人次。			

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
新北市三重溪美公共托老中心	112. 1. 1~12. 31	一、個案照顧服務	1. 日間照顧 (1)本年度總服務量75人，共計100,171人次。 (2)新增個案28人，結案20人。每月平均49案，每日平均收托36人。 (3)身分別：一般戶72人、中低收入戶3人、低收2人。類型：失智51人、失能24人。CMS：2-3級40人、4-6級34人、自費1人。 (4)新案適應輔導168人次、照顧計劃98人次、個案處遇輔導752人次、個案研討34人次、諮詢服務100人次、家屬聯繫6,200人次、家屬座談會82人次，總計7,434人次。
		二、照顧服務及品質管理	(1)行政組織及經營管理371人次(團督會議24場232人次、行政會議12場48人次、個督20人次、教育訓練6場60人次、員工健康檢查11人次)； (2)專業照護-生活照顧服務41,438人次(自我照顧訓練、用餐服務、交通服務)；健康照顧服務9,035人次(保健服務、職能評估)；活動辦理及社區網絡交流48,610人次(含復能方案等)；個案權益保障717人次；計100,171人次。
		三、辦理松年大學	3. 春秋季專業科目各5門課程，每班招收35~45名學員，共39小時4,573人次，共同科目6小時172人次及滿意度調查140人次。長青學苑1班、24小時，239人次。計5,124人次。
		四、辦理辦理銀髮俱樂部	4. 每日服務達17-40人次，健康促進-休閒活動1,735人次(健康養生、動健康)，益智文藝1,593人次(福智長青班、烏克麗麗)，社團活動963人次(編織、英文)，計4,291人次。
		五、社區資源連結與運用	5. 23名志工擔任日照志工提供229人次服務，協助照顧服務及活動陪伴。
總計日間照顧75人，107,605人次；松年大學及銀髮俱樂部計266人，9,415人次。			
長照服務-社	112. 1. 1~12. 31	一、個案管理	台北市長照

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
區整合服務A 個案管理服 務方案			<p>(1)總服務案量<b>1,316人</b>，新案<b>353人</b>，結案<b>404人</b>。112年1月因個案數超過契約量<b>960案</b>，故無法接新案。</p> <p>(2)擬訂計畫<b>2,061人次</b>，AA01計劃完整，退件率<b>2.98%</b>。</p> <p>(3)照顧管理照顧計畫擬定與服務連結(AA02)<b>9,626人次</b>。每月追蹤率達<b>100%以上</b>。共計服務<b>11,748人次</b>。每月平均服務<b>979人</b>，平均個管量<b>1:117</b>。</p> <p><b>新北市長照</b> 總服務案量<b>1,902人</b>(三重<b>1,197人</b>、淡水<b>705人</b>)</p> <p>(1)舊案家訪：平均每個月家訪-三重區<b>151人</b>及淡水<b>95人</b>，共計<b>246人</b>。</p> <p>(2)新案<b>528人</b>(三重<b>341人</b>、淡水<b>330人</b>)，新案平均每個月服務-三重區<b>29人</b>及淡水<b>28人</b>，共計<b>57人</b>。</p> <p>(3)結案<b>443人</b>(三重<b>285人</b>、淡水<b>158人</b>)。</p> <p>(4)照顧計畫擬定與服務連結(AA01)<b>2,934人次</b>(三重<b>1,802人次</b>、淡水<b>1,132人次</b>)，照顧管理(AA02)<b>13,273人次</b>(三重<b>8,738人次</b>、淡水<b>4,535人次</b>)。共計服務<b>16,207人次</b>。每月平均服務<b>1,350人</b>(三重<b>878人</b>、淡水<b>483人</b>)。平均個管量三重區比<b>1:110</b>，目標達成率<b>95.6%</b>；淡水區比<b>1:119</b>，目標達<b>95.2%</b>。</p>
			<p><b>台北市長照-複雜性個案管理：</b></p> <p>(1)進行<b>74位</b>複雜性個案管理服務，AA01計劃完整<b>32人次</b>，退件率低<b>2.98%</b>。追蹤<b>380人次</b>，每月追蹤率達<b>100%以上</b>。</p> <p>(2)發掘社區中有長照服務需求個案<b>52案</b>。</p> <p>(3)轉介<b>17案</b>參加C據點活動。</p> <p>(4)辦理<b>6場</b>長照服務宣導活動。</p> <p>(5)拜訪主責里<b>9位</b>里長。</p>
		二、服務品質管理	台北市長照

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
			<p>(1)時效性99.9%，97%使用者滿意A個管的服務(抽訪333案)。</p> <p>(2)多元服務比例高達86%。轉介資源共299件。</p> <p>(3)異常事件114件，100%非機構因素造成。</p> <p>(4)申訴3件100%滿意處理結果。</p> <p><b>新北市長照</b></p> <p>(1)新案於3日內完成照顧計畫，達到99.11%，扣個案因素。</p> <p>(2)新案照會後，服務於7日內提供第一次服務，達到86.32%(112/6/21後,更改為5日提供第一次服務)</p> <p>(3)每年抽查個案進行滿意度調查有效問卷299份，達到99%非常滿意，1%滿意，整體100%滿意。</p> <p>(4)每年進行合作特約單位滿意度調查，達到非常滿意為82.3%、滿意為13.7%，整體96%滿意。</p> <p>(5)申訴資料計2件及意外事件計1件。</p>
		三、照顧資源整合與運用	<p><b>台北市長照</b></p> <p>(1)每半年進行一次資源盤點計2次合作單位165家。合作單位對中心整體服務感到滿意達100%。與長照資源單位舉行聯繫會議，另自辦1場，達成率為100%。照顧負荷17%，低於50%。</p> <p><b>新北市長照</b></p> <p>(1)每月資源盤點調查，完成率達到100%。</p>
		四、團隊的運作	<p><b>台北市長照</b></p> <p>(1)個管人員完成每年長照積分20小時，達成率為100%。</p> <p>(2)行政會議8次；團督8次。個督19人次。跨專業個案研討會4場。聯繫會議3次。</p> <p><b>新北市長照</b></p> <p>(1)跨專業組成2小組團隊(三重、淡水各1組)，每季執行1次(3.5.7.10月)，共8次跨專業分享會。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
			(2)新北長照中心內部會議，每月召開一次，共12次。(分為行政及團督會議)
總服務案量3,218人，複雜案個管量計74案。服務28,335人次。			
長照服務-居家照顧服務	112.1.1~12.31	一、居家服務	<p><b>台北市居家</b></p> <p>1.1照顧服務(居家服務及居家喘息)</p> <p>(1)個案量：居家服務320人，平均每月270人，居服併居喘47人，純居家喘息31人，短照2人，總服務案量共計400人(目標達成率88%)、總服務51,139人次(100%)、共86,571小時(84%)；新案111人、結案122人。</p> <p>(2)身分別：含低/中低收159、一般戶238人、自費3人；服務個案失能等級CMS2-3級85人、CMS4-6級228人、CMS7-8級86人。其中身障61人。</p> <p>(3)投入人力：主任1/3、督導1人、督導員6人、行政1人、照服員54人(新進2人、離職2人、退休2人)，平均專業人力比為1：55。留任率94.12%</p> <p><b>新北市居家</b></p> <p>1.2照顧服務及居家喘息服務</p> <p>(1)居家服務835人，平均每月630人(目標達成率100.2%)，純居家喘息89人，特照津貼3人，總服務案量共計927人，新案216人、結案228人。另有短照服務18人。總服務143,029人次(136.1%)、共211,198小時(97.8%)，</p> <p>(2)在三蘆地區537人，純居家喘息44人，計581人、106,717人次、152,251小時；淡水金山地區298人，純居家喘息45人計343人、36,312人次、58,947小時。</p> <p>(3)個案身分別：含低及中低收284人、一般戶547人、自費4人；服務個案CMS2-3級339人、CMS4-6級363人、CMS7-8級129人。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
			(4)投入人力：主任2/3、督導3人、督導員18人、行政1人、照服員134人(新進5人、離職7人、退休2人)，平均專業人力比為三重1：55、淡金1：50，留任率95%。
		二、照顧服務員教育訓練	2.1 台北市照服員55人，共辦理在職訓練11場共583人次參與。技術檢測辦理1次55人；居服員團督12次598人次。 2.2 新北市照服員135人，共辦理在職訓練12場32小時共1620人次參與。技術檢測辦理1次135人次；居服員團督12次1620人次。
		三、居家服務督導員教育訓練	督導及督導員25人辦理在職訓練2場、個案研討2場、1場次參觀長照網絡單位、計15小時，117人次參與；外督團體6場18小時17人受益45人次。
		四、服務品質考核與管理	4.1 台北市居家 (1)服務滿意度：台北市有效問卷236人，調查率73.52%，對工作人員的服務態度、服務技巧、服務知能有99.27%以上之滿意。 (2)品質評核：台北市52人接受考核(督導員跟訪)，總計執行105人次(一年二次)，通過達成率100%。 4.2 新北市居家 (1)服務滿意度：新北市有效問卷641人，調查率96%，個案對工作人員的服務態度、服務技巧、服務知能有90%滿意。 (2)品質評核：新北市126人接受考核(督導員跟訪)，總計執行253人次(一年二次)，通過達成率99.6%。
		五、家庭照顧者健康促進方案	5.1 台北市居家 台北市結合西區家照中心轉發活動訊息；照顧相關課程共計4場次，26人次參與。另歲末年終居家關懷共計2場次。 5.2 新北市居家 新北市結合富邦基金會辦理6場次活動，4場次到宅指導，計有13位照顧者，(照顧者83人次、被照顧者20人次)總計103人次受益。

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		六、服務宣導工作	<p>6.1 台北市居家</p> <p>(1) 2023 臺灣年味-在臺北迪化街-宣導人數35人加入居家服務FB團。</p> <p>(2) 拜訪頂碩里里長，9人。</p> <p>6.2 新北市居家</p> <p>(1) 長照宣傳小卡製作。</p> <p>(2) 開設粉絲專頁，32篇貼文截至112年12月底，粉絲追蹤人數為345人。</p> <p>(3) 服務宣導計11場次，625人次。</p>
	112.1.1~12.31	七、班友基金會專案	班友慈善基金會合作提供經費2,400,000元
		(一) 服務提升	<p>7.1 提升照顧服務</p> <p>(1) 照顧耗材支持487人次、營養品270人次及生活用品支持145人次</p> <p>(2) 提供急難救助金及協助經濟弱勢個案購買不足之服務時數2人1,235元。</p> <p>(3) 提供防疫物資236,072元。</p>
		(二) 金山發展	7.2 金山長照計畫：辦理金山區獨居長者訪視關懷7位志工服務21案627人次、居家服務提升、長照講座、照服員培力課程等。
總服務案量1,155人，服務202,687人次。			
臺北市西區家庭照顧者支持中心	112.1.1~12.31	一、個案服務	<p>1. 個案管理服務：</p> <p>(1) 提供個案管理服務212人，執行率151%；新案122人、結案114人，電訪家訪面談服務2,241人次。不開案97人。</p> <p>(2) 個案服務暨活動辦理包含：到宅照顧技巧指導20人，個別心理輔導、社會暨心理評估與處遇及諮商25人，電話關懷服務2,241人次，照顧技巧訓練課程8場176人次，紓壓工作坊13場206人次，支持團體24場157人次。</p>

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
		二、社區服務	2. 社區服務： (1) 拓展照顧小站資源34家；資訊小站167家。 (2) 社區宣導活動21場658人次； (3) 跨專業協力會議參與3場65人次(主題：培植綠能復原力、當照顧遇上法律、照顧精神障礙者強制性保護處遇實務探討)。
		三、專業培力暨管理	3. 人力資源管理 (1) 專業人員教育訓練共參與4場(認識安寧緩和醫療、靈性照顧、悲傷輔導等)、個別督導12次，行政暨團體督導會議12場次；個案研討5場(主題：早發性失智症照顧議題、自殺及投訴個案議題、扶養義務與照顧分工法律議題、照顧精神障礙者服務議題、囤積症個案議題)，專家諮詢會議1場(年度計畫撰寫及輔導考核指標執行建議)。 (2) 志工培訓：18位(10為常態志工、8位學長姐志工)，教育訓練2場21人次，志工團都會議6場59人次。 (3) 照顧實務指導員訓練1場25人。
			4. 創新服務 (1) 建構西區家照專屬網頁及社群平台： <u>網址</u> 、 <u>FB粉絲團</u> 。 (2) 失智症照顧者交流團體：辦理14場、學姊志工8名、參與個案12名及41人次。
總服務案量212人，服務3,906人次。			

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
建構萬華區 低功能家庭 支持網絡計 畫 方案一萬華 社區協力聯 盟方案	112. 1. 1~12. 31	一、社區組織平台與培力	1. 60個社區組織11場次協力會議345人次，4場次組織培力活動122人次，計467人次受益，資訊平台及系列報導4,704人次，計5,171人次。
		二、社區聯合行動	2. 社區聯合行動5,911人次
		(一) 踩街次協力	2. 1 踩街2,824人次。 踩街籌備會19單位8場次、說明會50人2場次及踩街活動1場次1,538人次。
		(二) 待用券服務次協力	2. 2 待用券服務782人次：包括行政業務11店家12次144人次，會議12單位4次54人次，資源拜訪26單位203人次，萬華區多元餐食資源平台資源連結13單位13次、資訊平台50人4次。
		(三) 社區頭路次協力(弱勢就業服務)	2. 3 社區頭路902人次：包括- 核心組織工作5單位5次14人次，會議12單位2次21人次，培力課程20人2次40人次， 市集會議15單位112人次，市集9單位2場次650人次。
		(四) 居住服務次協力—弱勢居住協助	2. 4 居住服務309人次，包括：核心組織工作6單位6次66人次，工作坊13單位2次60人次，居住與社福合作平台5單位4次40人次，說明會/公聽會25單位7次143人次。
		(五) 社區店家通報機制	2. 5 社區店家通報1,094人次，包括：資源拜訪6店4人43人次，工作會議5單位5次21人次，資訊平台3部短片3個平台1,030人次。
(六) 莒光社宅服務計畫	2. 6 兩間雙人房型的房間，服務2戶24人次。		
建構萬華區 低功能家庭 支持網絡計	112. 1. 1~12. 31	一、提供老人與身障礙者能獲得穩定持續的新鮮熱食	1. 送餐服務 (1) 本年度總服務案量157人(邊緣戶125人，中低收入戶32人)。包括有141位老人、11位身心障礙者與5位家庭照顧者，總服務31,046

計畫名稱	計畫時間	實施內容	實施績效
畫-低功能家庭餐食服務			人次。新案64人，結案33人。 (2)週間午餐69位14,253人次，週間晚餐45位11,091人次，假日午餐30位2,808人次、假日晚餐28位2,894人次。 (3)三日間照顧中心共餐與其他社區送餐服務計有25,887人次。
		二、送餐及備餐志工共識交流會，提升團隊向心力、增強信心及服務穩定度。	2. 共識交流會計2次30人次；志工會議11人18人次；
		三、招募萬華社區協力聯盟網絡服務個案為送餐服務志工人力，以創造雙重福利價值。	3. 有11人132人次弱勢家庭獲得穩定的工作機會與經濟收入，平均6,000元以上/月。
<p>社區組織平台與培力5,171人次，社區聯合行動總計5,911人次，莒光社宅服務2戶24人次。 餐食服務計送餐服務157人服務31,046人次，共餐服務25,887人次，支持11位中低收入送餐志工改善生活。</p>			

【本報告書提經本法人112年5月26日第十四屆第七次董事會議決通過】

主辦會計：

主任 歐陽弘

執行長：

執行長 林蘭因

董事長：

董事長 洪金桐

中華民國 113 年 5 月 24 日

※ 填表須知

一、請依實際狀況填寫。

二、法人提報年度決算資料，應檢附法人審議年度決算資料之董事會議紀錄(含簽到單)。