

2021第七屆傳善獎 三年經驗2025分享

長照教練： 照顧好好談，搬家也有望

家庭照顧研究中心/長照教練/家庭照顧協議/長照宜居計畫/線上媒合平台



中華民國家庭照顧者關懷總會/陳景寧秘書長

114.04.30



中華民國家庭照顧者關懷總會



中華民國家庭照顧者關懷總會

Taiwan Association of Family Caregivers

台灣第一個倡議家庭照顧者權益與服務的非營利組織

- 成立於**1996**年，設置第一條家庭照顧者諮詢專線
- 1997年起推動紓壓活動、支持團體、教育訓練等
- 2001年推動**喘息服務**納入長照1.0
- 2015年推動長期照顧服務法提供「**家庭照顧者支持性服務**」
- 2015年衛福部委託設置**0800-507272**家庭照顧者關懷專線
- 2016年與英、澳等七國成立「**國際照顧者組織聯盟(IACO)**」
- 2022年協助長照2.0設置全國**121**個**長照2.0**家庭照顧者支持服務據點



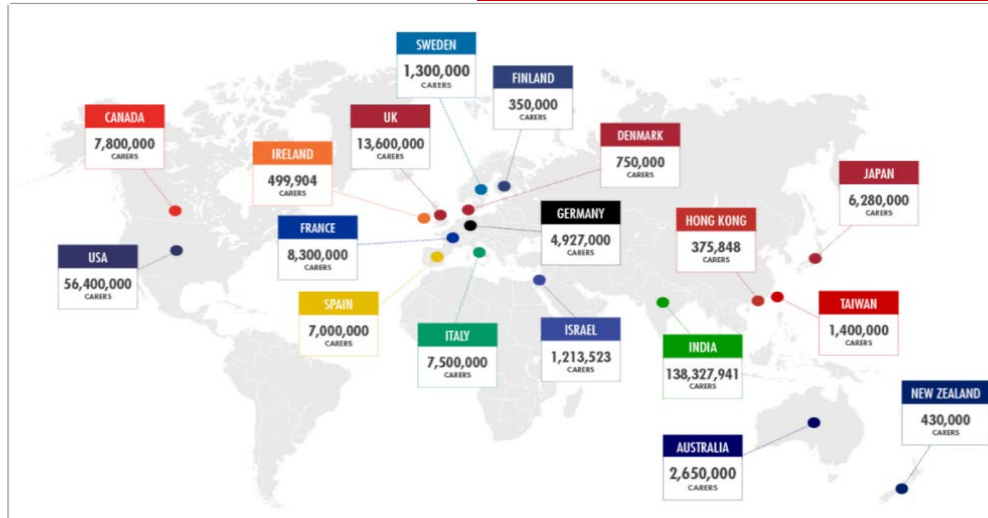
中華民國家庭照顧者關懷總會



1. 多元照顧資源與選項：減少被迫成為家庭照顧者

2. 自願成為家庭照顧者：提供減輕負荷的支持性服務

家庭照顧者作為改革長期照顧的一種社會運動 (王增勇, 2010)



Global State of Caring



長期照顧服務法

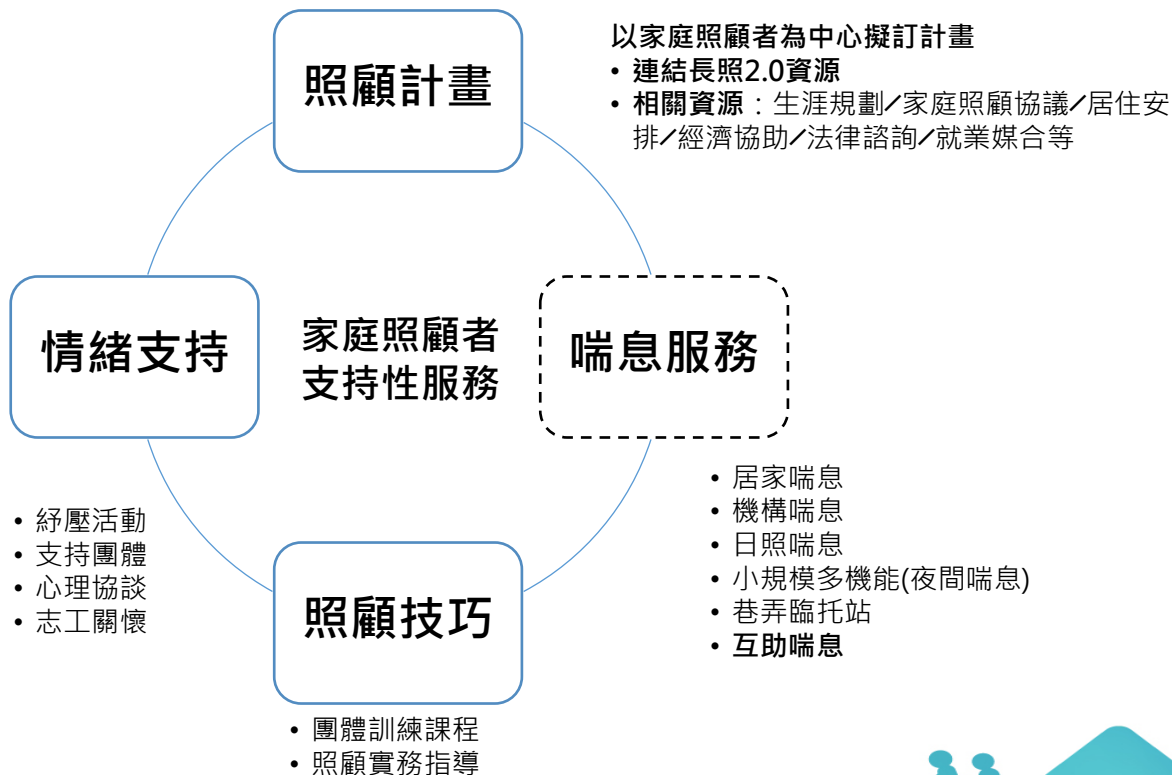
第 13 條 家庭照顧者支持服務

提供之項目如下：

- 一、有關資訊之提供及轉介。
 - 二、長照知識、技能訓練。
 - 三、喘息服務。
 - 四、情緒支持及團體服務之轉介。
 - 五、其他有助於提升家庭照顧者能力及其生活品質之服務。
- 前項支持服務之申請、評估、提供及其他應遵行事項，由中央主管機關定之。

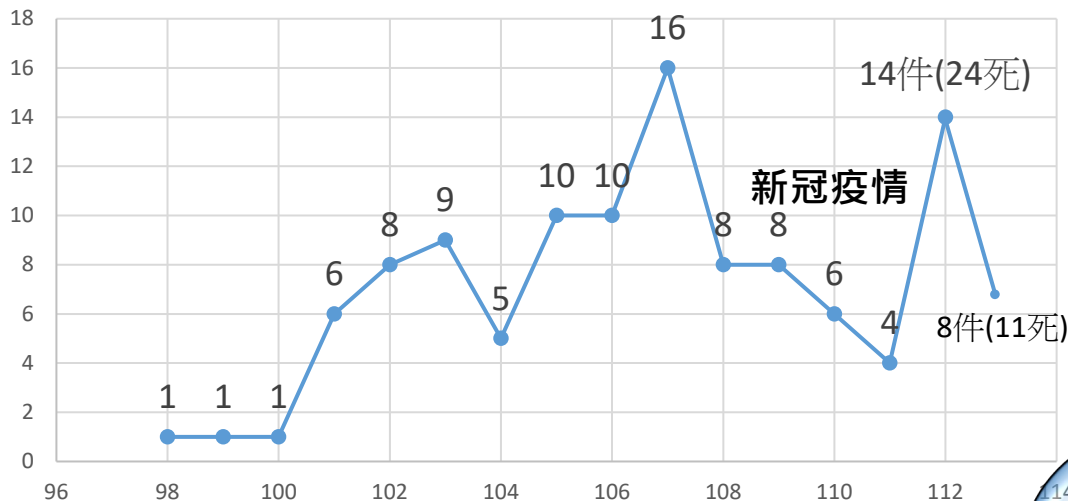


衛生福利部委託建置 0800-507272家庭照顧者關懷專線



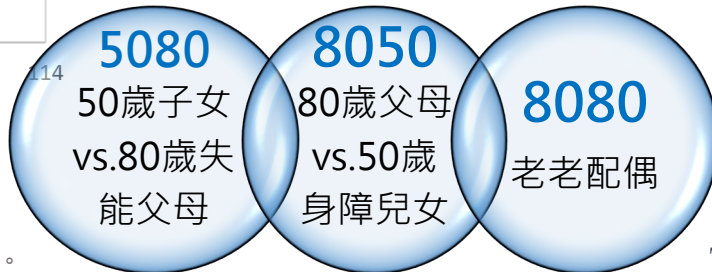
照顧悲劇事件仍在發生

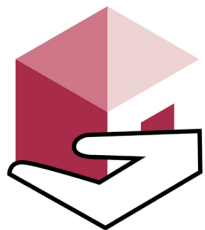
長照2.0上路



5080佔7件
8080佔3件
8050佔4件

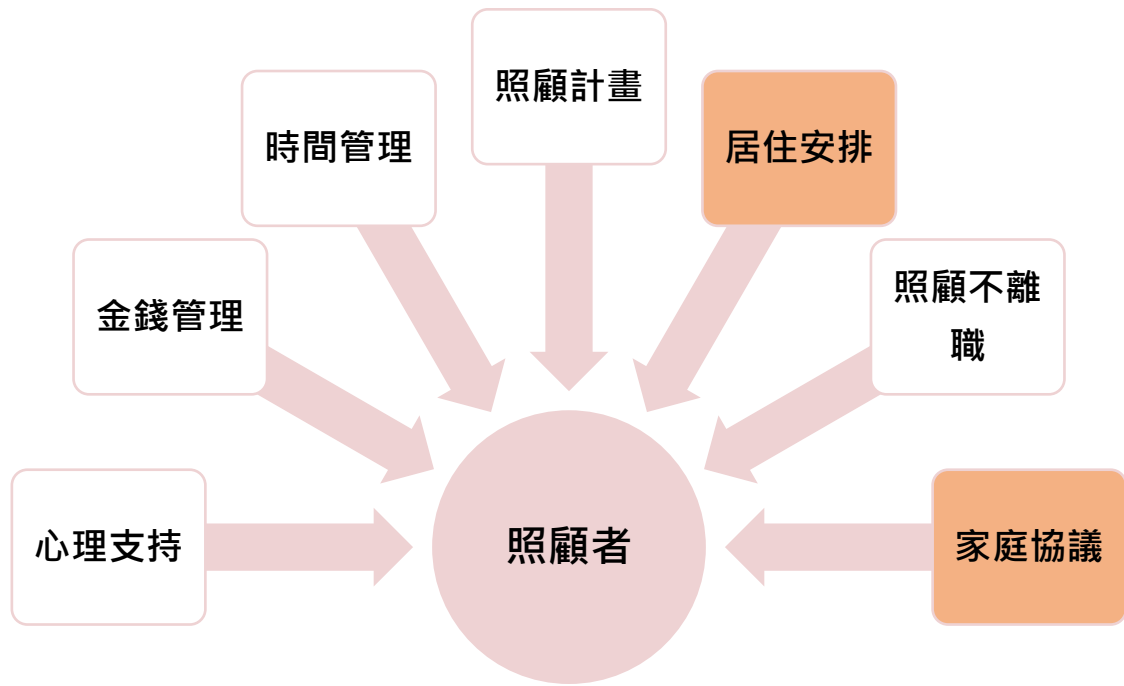
照顧者皆男性
最年輕23歲
5080佔7件



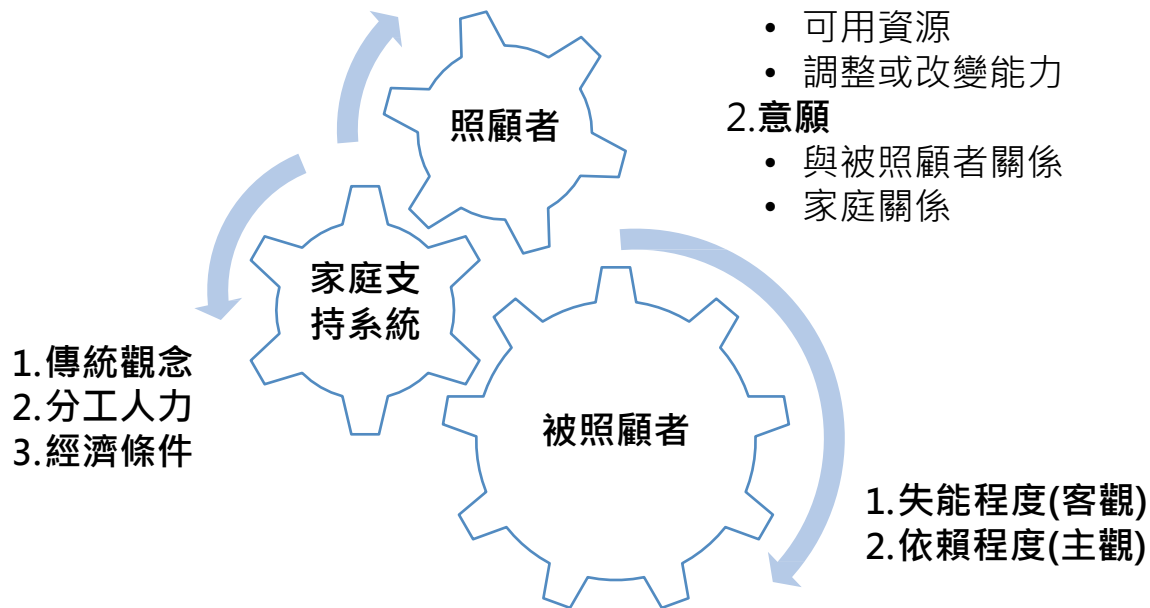


長照教練

以照顧者為中心的計畫



多元交織的家庭照顧問題



如何照顧，往往不是一個人就能決定。

醫療
決定

照顧
方式

費用

時間

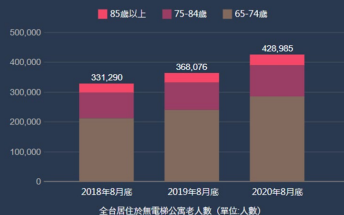
關於照顧，家人各有考量、各持己見。

107年與聯合報《願景工程》合作調查與報導，於2018年5月間完成國內首份「照顧長輩家庭的照顧分工、決策與衝突經驗調查」。

家，是曾經精彩活動過的證明，該有不捨。
年邁長輩搬家，更多不安全感，也無力啟動。
需要更多溫暖對話、整理舊物、感恩道別；
才不會太累、覺得安心。

老屋囚親：不只是囚老，全家皆囚徒

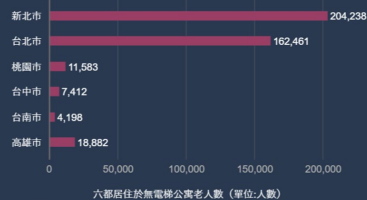
近43萬名老人 因居無電梯公寓



註：
1. 統計至2020年8月底
2. 以應樓層4-5樓者定義為無電梯公寓，但排除戶籍門牌位於1樓或門牌無樓層者(視為不需電梯或登天橋)。
資料來源：內政部

*資料來源：聯合報願景工程

住無電梯公寓老人 雙北最多



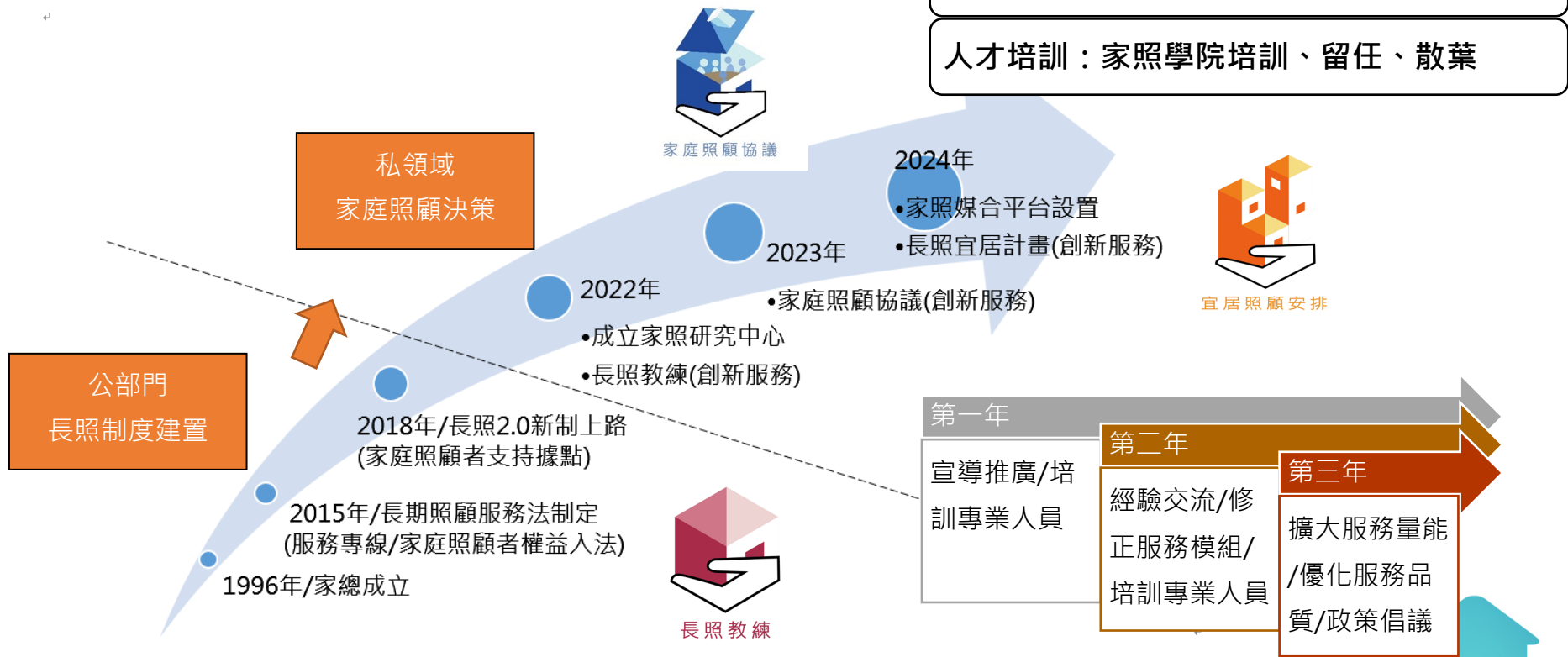
資料時間：2020年8月底
資料來源：內政部

*資料來源：聯合報願景工程

*照片來源：聯合報願景工程

家總三年發展願景圖

(2022年~2024年)



永續發展：最挺家庭照顧者的公益品牌

財務自主：降低官方補助依賴(62%→50 %)

人才培訓：家照學院培訓、留任、散葉



三年間的資源用去哪裡？

- ✓ 倡議創新組織最重要的資產是「人」，傳善獎的支持穩定組織在財務上的轉換期壓力，更開創了新服務與計畫。



傳善獎三年計畫實際支出表									
屆次 機構名稱 資料期間	2021第七屆 中華民國家庭照顧者關懷總會								
	2022年	支出比例	2023年	支出比例	2024年	支出比例	三年累計	支出比例	
會計別	科目								
	人事費	2,631,104	65.17%	2,674,578	66.15%	2,725,776	62.96%	8,031,458	64.72%
	業務費	706,406	17.50%	387,567	9.59%	540,919	12.49%	1,634,892	13.17%
	廣宣費	441,381	10.93%	619,691	15.33%	684,961	15.82%	1,746,033	14.07%
	行政管理費 (含雜支)	258,661	6.41%	361,414	8.94%	377,607	8.72%	997,682	8.04%
	小計	4,037,552	100.00%	4,043,250	100.00%	4,329,263	100.00%	12,410,065	100.00%
方案別	方案名稱								
	長照教練	1,263,075	31.28%	1,241,973	30.72%	1,371,999	31.69%	3,877,047	31.24%
	家庭照顧協議	1,971,723	48.83%	1,978,624	48.94%	2,096,819	48.43%	6,047,166	48.73%
	宜居計畫	802,754	19.88%	822,653	20.35%	860,445	19.88%	2,485,852	20.03%
	小計	4,037,552	100.00%	4,043,250	100.00%	4,329,263	100.00%	12,410,065	100.00%



不如預期的地方，以及學到的經驗



不如預期

- × 新興社會議題，創新解方的計畫難有前例可依循
- × 三個困難之處：
 - × 工作者/研究者：找到適切的工作者有難度
 - × 網絡合作夥伴：找到對的合作夥伴有難度
 - × 使用者(照顧者)：翻轉長照、照顧觀念等推動難度高

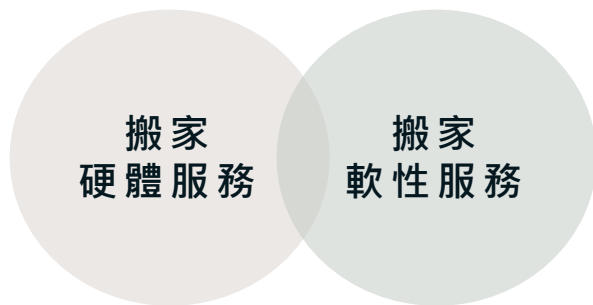


學習反思

- ✓ 快速的變動下，作為前行的拓荒者，保持彈性與機動性
- ✓ 山不轉路轉、路不轉人轉：重新盤點利害關係人，以及合作對象
 - ✓ 研究者：兼職或特約方式
 - ✓ 網絡合作夥伴：凝聚共識；網絡成員亦可能遇到照顧困境
 - ✓ 使用者(照顧者)：多元樣貌、改變動機



長照移/宜居計畫服務：解決「垂直移動」出現問題

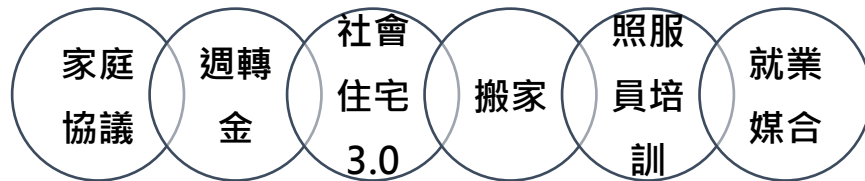
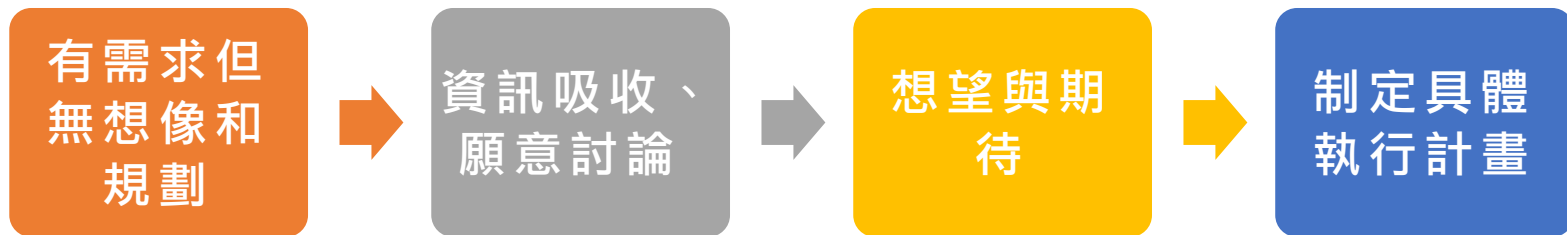


時間軸：各階段任務

一、陪伴小組/心理準備	二、新家找尋	三、舊家整理	四、適應新家
1. 照顧問題盤點 2. 搬家共識會議 3. 社工個案管理/志工陪伴 (個案狀況研討) 4. 心理師/職能治療師資源 生命故事書(物品初步整理) > 遷移壓力症候群relocation stress syndrome > 長照家庭生命歷程與囤積議題	1. 崔媽媽基金會-友善房東連結 2. 以屋換屋/包租代管單位/社宅 3. 交通、醫療、長照資源盤點	1. 收納師/贈物網 2. 志工團隊協助整理舊物、收納 3. 志工訓練(搬家丟棄東西長輩焦慮、恐慌等負面情緒)	1. 搬家公司、新家物品協助定位(社工/志工陪伴) 2. 新家照顧資源安排(長照服務) 3. 協助熟悉環境 4. 後續追蹤關懷 5. 熟悉活動的維持

從搬家服務延伸出複雜照顧者議題：

56歲女兒獨立照顧89歲因中風而失智的母親



超乎預期的地方，其中關鍵原因

多方嘗試

- 家庭照顧協議：司法界推動碰壁，就轉向與法扶基金會合作推動全國家照據點(近六成)設置線上家庭照顧會議服務。
- 長輩宜居計畫：建立服務模型，但無法順利產業合作，轉向推廣自評與線上指導。

明確願景

- 了解長照事件導致的困難與處境，以及家庭照顧者的通盤需求。
- 確認個人、家庭、企業、社區、社群、國家等不同層次的願景與戰略。

持續創新服務，提出社會解方。

- 忠於使用者經驗研究，提出大缺工時代、零家庭照顧者時代的必要改革。例如「住院整合照護服務」上路，家人不必再請假或花大錢陪病。

借力使力，以小搏大。

- 不斷探詢合作夥伴，不論政府、學校、企業或民間團體，善用話題行銷，每年逾百則媒體曝光。
- 例如與國北護合作國科會互助喘息試辦計畫；與天下集團、企業合作ESG友善長照職場計畫。

伺機而動，掌握倡議契機。

- 每日關注輿情發展，掌握各項議題推動機會。



家庭照顧協議線上工具

~協助您在家庭會議前，備好所需照顧資訊~



家庭照顧協議
線上指引工具

適用條
件

照顧需
求

照顧
選項/花
費

討論清
單

家庭動
力評估

家庭會
議

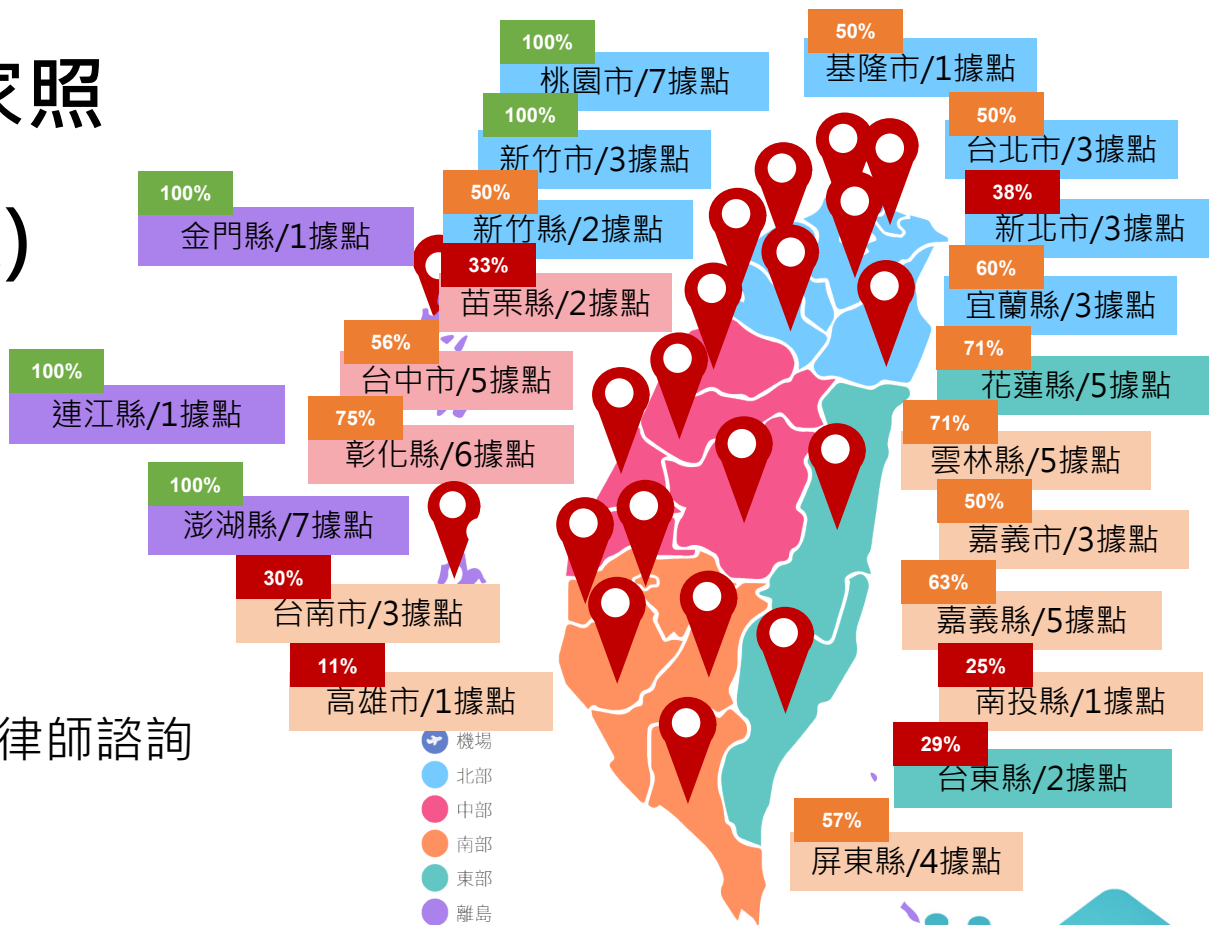
書面約
定定期
檢視



法扶基金會特約家照

駐點(22縣市75處)

- 免費法律諮詢服務
- 前一天預約，隔天上線
- 社工陪同與律師討論
- 30分鐘 / 次，熟習家事律師諮詢
- 可多次預約

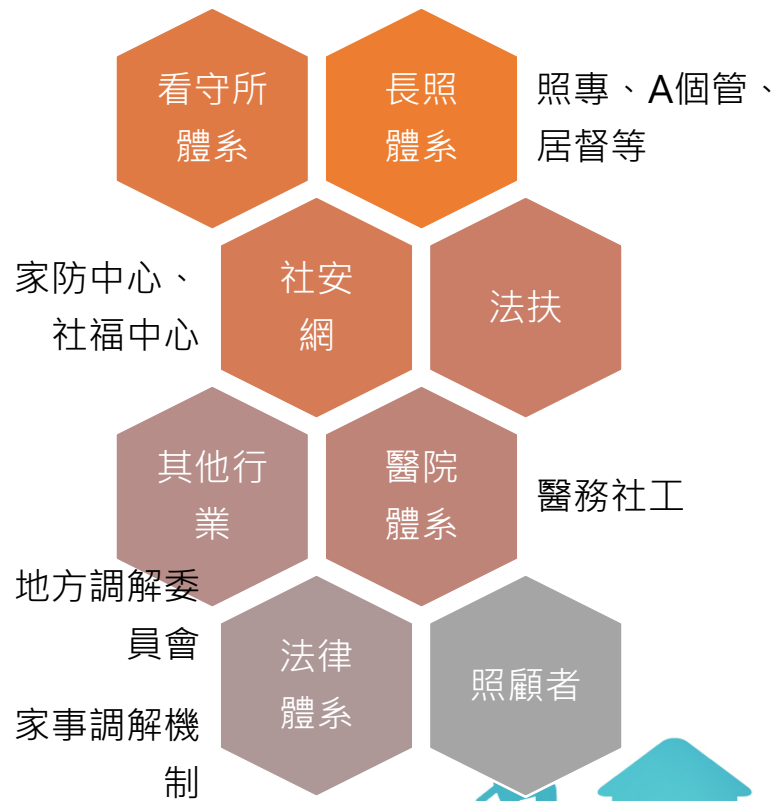


更新時間：113.12.20



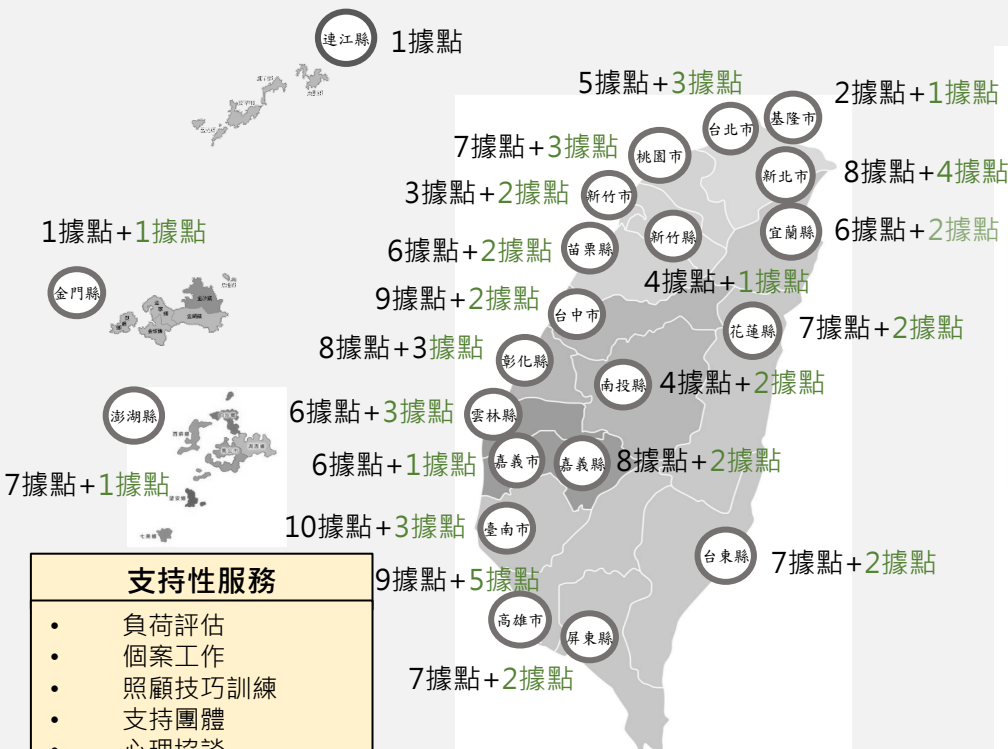
中華民國家庭照顧者關懷總會

「照顧好好談 - 家庭照顧協議」成果分享會



開枝散葉，家照協議經驗分享，種子落地開花，互助合作！

全國長照家照據點131處
全國身障家照據點47處

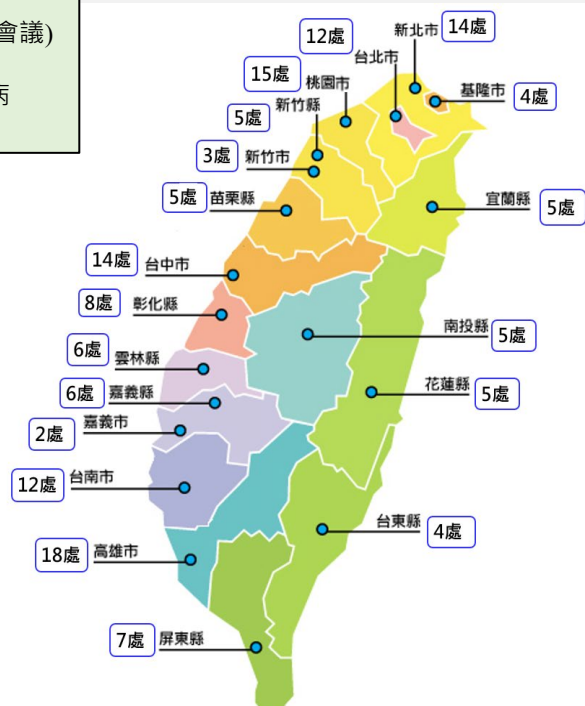


全國社會福利服務中心156處

好厝邊服務

- 家庭經濟陷困
- 家庭遭逢巨變
- 家庭關係(家庭會議)
- 兒少發展
- 身心障礙或傷病
- 個人生活適應

離島地區



跨單位合作、增進工作內涵，織起家庭照顧者支持安全網



家庭會議成為家照者支持正式服務



法律諮詢使用案例分享
鼓勵納入共融資源與服務



鬆動法律介入觀念
促進服務運用時機



柒、服務內容

一、直轄市、縣（市）政府經本部核定計畫後，應盤整轄內家庭照顧者服務需求及量能，結合在地有意願投入家庭照顧者支持服務之民間單位成立或自行辦理共融據點，服務項目如下：

（一）個別性需求之服務項目

1. 個案服務（工作內容包含面訪、電訪、評估、處遇執行、服務追蹤等，必要時透過家庭會議進行家庭照顧計畫協調）。
2. 諮詢服務。
3. 到宅照顧技巧指導。
4. 轉介個別心理輔導、諮商服務。

衛生福利部「長照與身障家照共融據點試辦計畫」中，
列入「家庭會議」為家照據點服務服務提供項目。



超過

19,000
人次

113年

數位指引工具：15分鐘、9步驟

我家適合進行
家庭照顧協議嗎？

1

我想主動和家人
討論照顧相關的事
情？

☐ 是 ☐ 否

2

我瞭解被照顧的
家人目前的照顧
需求？

☐ 是 ☐ 否

3

家庭目前的照顧
安排需要重新訂
定或調整？

☐ 是 ☐ 否

4

至少有兩位以上
的家人可以參與
會議？

☐ 是 ☐ 否

◀ 回首頁

我已瞭解上述事項 (下一步) ▶

想了解更多資訊，歡迎洽詢 家庭照顧者關懷專線0800-507-272

©版權所有，未經同意不得轉載或移作商業用途

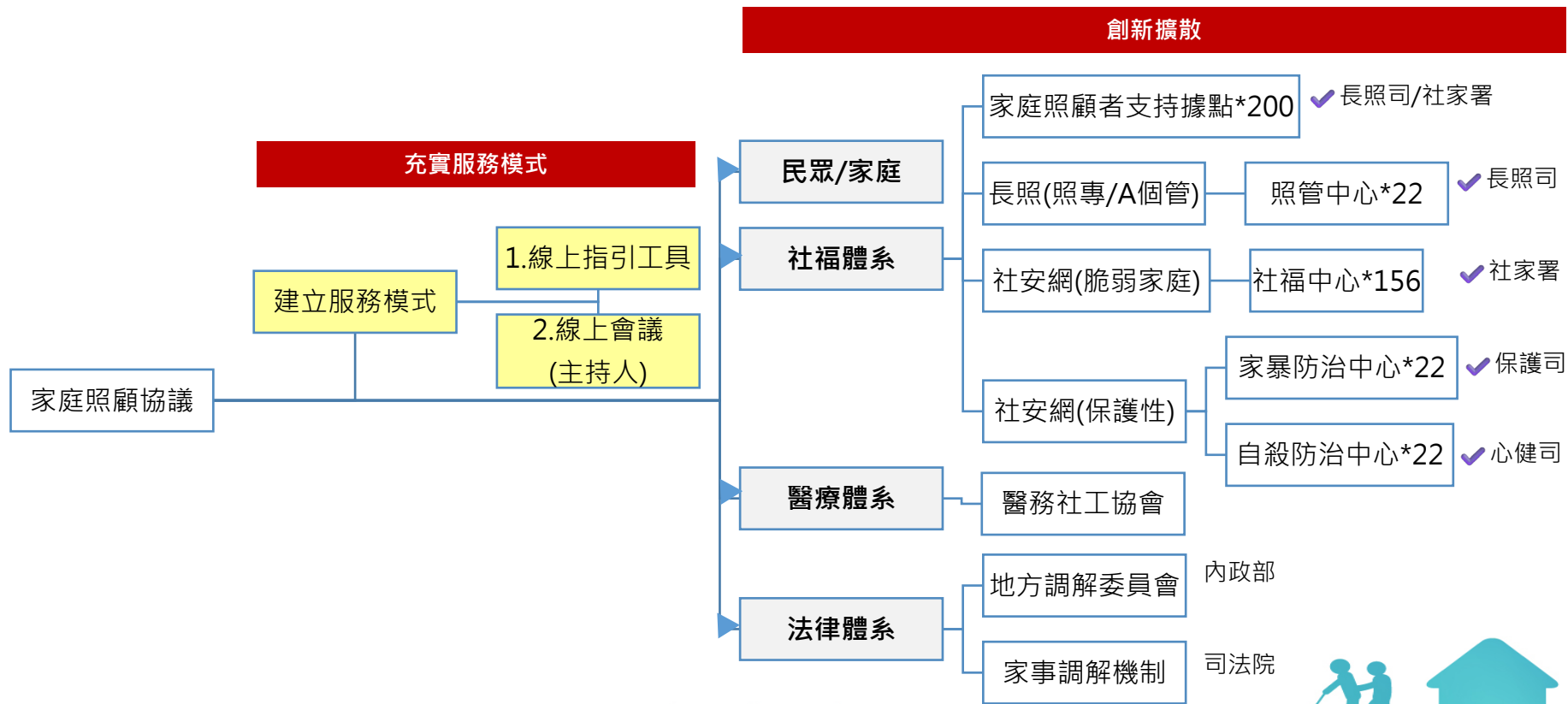


埋Google Analytics(GA)看數據

行銷、觸及策略多元發展！

談協議？自己來；想不通？找社工。實體、線上攏ㄟ通！

家庭照顧協議 充實服務 - 創新擴散



付諸實際行動，多家企業響應，共同支持「照顧不離職」！

Thank you



親愛的中華民國家庭照顧者關懷總會，

謝謝家總為我們講授『長照2.0預備課：長照四包錢』讓我們更能了解今邁入高齡社會如何依失能程度、家庭照顧人力、經濟條件等考量，分「在家照顧」、「白天出門晚上回家」、「機構照顧」等居住安排，聰明善用政府長照2.0資源，混搭家庭照顧者，甚至外籍看護工、機構照顧等方式，建構「新家人照顧模式」，減輕照顧負擔，提升照顧品質。

讓愛喘息，也謝謝家總關心家庭照顧者，不僅緩解家庭照顧者照顧的壓力，亦使其獲得心理諮詢服務、長照服務資訊、醫療專業資訊及居家照顧等喘息服務，再次感謝您的指導與分享。

誠摯感謝

董事長
Maggi Chen
勤誠興業人力資源部
Cindy Chang

CHENBRO

05月24日 神腦國際

06月20日 宏遠證券

06月28日 全漢企業

06月28日 合庫人壽

07月04日 普萊德科技

07月15日 今網智慧科技

08月15日 訊連科技

08月21日 勤誠興業

09月27日 均華精密

10月02日 泰詠電子

10月23日 聯夏食品

11月15日 理律法律事務所



家總會

值班一天換兩天/同儕經驗交流/心理支持

112-114年「互助喘息」國科會行動研究計畫



互助喘息 陽光假期

如果可以休息一天，你最想做_____？

暫時分開8小時，你和他都會更好。

走出來，讓陽光住進你心裡。



照顧者 阿君

我用互助喘息，久違地和朋友相約到北海看海、喝下午茶。



照顧者 小堂

那天，我去看了一場我很喜歡的電影，真的感覺喘了一口氣。

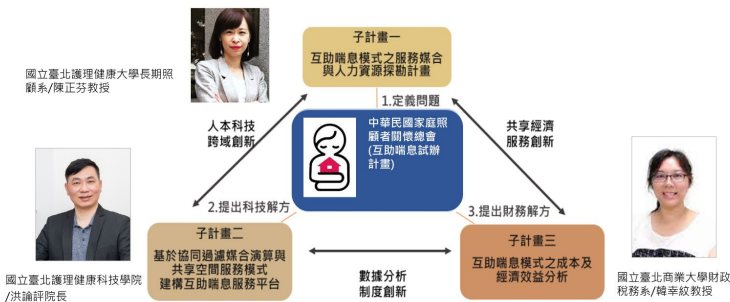


歡迎來電洽詢最新照顧者互助服務，就有機會獲贈「喘息咖啡」！

現在就找小陸社工！

0800-507272 家庭照顧者關懷專線

「互助喘息」服務模型



112年試辦點：

- 復華長青日照中心
- 中正國宅銀髮族服務中心
- 嘉義市厚福花甲食堂
- 嘉義市幸福樹日照中心
- 台北市明興里據點

113年15處



歡迎報名：0800-507272



中華民國家庭照顧者關懷總會



長照悲歌不斷！5080家庭壓力爆表，長照3.0能解救嗎？

周彥妤 2024-12-02

呂建德表示，明年長照3.0啟動，外界認為過去長照2.0有「避重就輕」問題，長照3.0將強化重症照顧，盼減輕照顧家庭負擔，研議將住宿式機構補助，從現行每月1萬元增至每月1.5萬元。

呂建德表示，總統賴清德「健康台灣」政策，強調「照顧不離職、照顧有喘息」，將強化家庭照顧者支持服務，增加喘息服務，如搭配活動，提供喘息安全看視服務。

其次，布建家庭照顧者據點，提升長照、身障及精神病人家庭照顧者服務量能及可近程度；鼓勵社區布建互助喘息據點，並研議納入長照服務體系。並朝「一村里一關懷據點」發展，善用社區力量整合長照服務與家照支持服務，讓社區就近成為照顧者支持後盾。



經費以外的協助



媒體曝光

- 機構介紹、拍攝如在台灣的故事，電視、平面媒體報導



傳善學苑

- 管理職能增加、建立夥伴網絡關係、合作交流



私董會

- 與其他單位交流分享，討論組織與推展計畫困難與解方



活動交流

- 傳善逆轉園遊會、歷屆成果分享會



專業陪伴

- 專家顧問、訪視團隊的實務經驗分享、資源提供、多元視角



媒體曝光

家庭照顧協議，協助解決長輩照顧問題！ | 家庭協議，誰來照護 | 公視 #獨立特派員 第823集 20231018



家庭照顧協議，協助解決長輩照顧問題！ | 家庭協議，誰來照護 | 公視 #獨立特派員 第823集 20231018

公共電視-獨立特派員 PTS INNEWS
21萬位訂閱者

訂閱

191

分享

下載

儲存

...



中華民國家庭照顧者關懷總會

6月25日 - 聯合報A3焦點版

看見報導的照顧者徐小姐，於7月4日來電分享，經常擔心自己做的對不對或是搬家這個決定是不是錯了？

看見報導與社工的支持陪伴，溫暖與鼓勵的照顧者的決定。照顧者徐小姐說：

我已經50幾歲了！現在不幫他搬，要等到什麼時候？到時候我就累垮了！



6月24日 - 聯合報新聞網

- 換居卡關1 / 因居晚年 家總擬推長者搬家指引改善囚居
<https://udn.com/news/story/7314/7256675>
- 換居卡關2 / 身體不適難下樓 長者跨不出心理障礙拒換屋
<https://udn.com/news/story/7314/7256677>
- 換居卡關3 / 籌備半年填全家之力 一天完成臥床長輩搬家
<https://udn.com/news/story/7314/7256679>
- 換居卡關4 / 房東年數歧視長者難尋好屋 青銀換居推行卡
<https://udn.com/news/story/7314/7256682>
- 換居卡關5 / 3成長輩愛國 基金會：精神慰藉難割捨
<https://udn.com/news/story/7314/7256681>
- 新聞幕後 / 為長者換屋 不是叫他們搬就好
<https://sdgs.udn.com/sdgs/story/123567/7256709>

換居卡關1 / 因居晚年 家總擬推長者搬家指引改善囚居

換居卡關2 / 身體不適難下樓 長者跨不出心理障礙

新聞幕後 / 為長者換屋 不是叫他們搬就好

新聞幕後 / 為長者換屋 不是叫他們搬就好

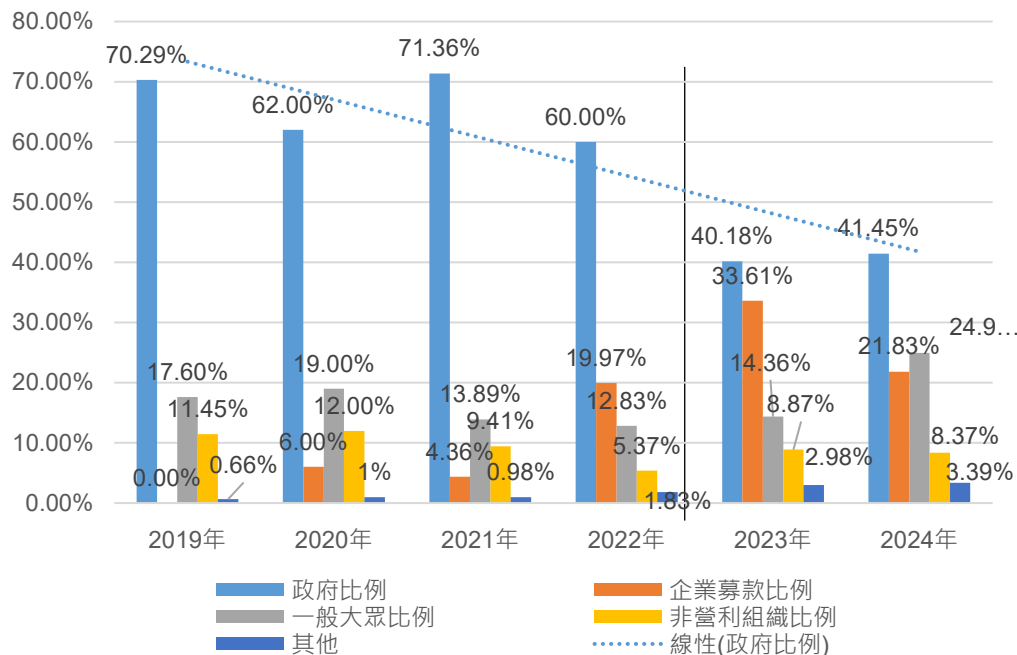
新聞幕後 / 為長者換屋 不是叫他們搬就好

新聞幕後 / 為長者換屋 不是叫他們搬就好



募款能力：財源收入比例變化

傳善獎得獎前與得獎中財源收入比例變化



政府比例有下降的趨勢



企業&非營利組織比例提升



一般大眾捐款比例仍佔相對少數，可開發



其他增加-開發收費課程



組織穩定：惜才、散才、增才/博碩士論文獎

- 內部：組織編制細緻化，分工為「直接服務組」「研究發展組」、「公共關係組」、「行政行銷組」，新增兩位中階主管。

人數/年(算至年底)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
員工人數	13	14	13	17	16	16
離職員工人數	3	2	1	5	2	2
新進員工人數	2	4	1	8	3	3
離職率	15%	29%	8%	47%	19%	19%
年資三年以上人數	7	7	9	9	8	7



- 延攬人才、網絡滲透：擴大專業領域中對於家庭照顧者的人才培力，2023舉辦第一屆開始家庭照顧者領域博碩士論文獎辦理，兩屆共11篇博論、81篇碩論投稿，相關領域包含：社工社福、社會學、公衛護理、公共行政、諮商輔導、特殊教育、創新服務方案等。



對社會影響力的改變

納入國家政策 家照據點提供服務

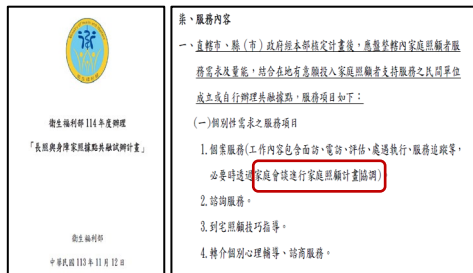
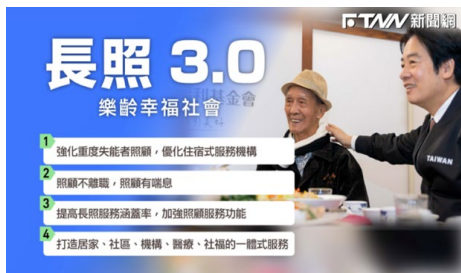
- 長照3.0強調家庭照顧者權益，「照顧不離職、照顧有喘息」。
- 協助政府深化長照2.0全國家庭照顧者支持據點服務內涵。
- 衛生福利預計**2028**年打造全國200處家照據點。

異業合作 網絡資源共享

- 與法律扶助基金會、各縣市家照據點合作推動家照據點特約「電話法律諮詢」75處；崔媽媽基金會合作等。
- 友善長照職場(ESG)計畫，將長照、照顧安排概念導入職場中，14家企業。

提升家照議題能見度

- 榮獲2024傑出公關獎「非營利組織公關獎」及「議題溝通獎」。
- 媒體報導逐年提升100+則，累積品牌能見度與公信力。
- 臉書：3萬人追蹤、IG：1千3粉絲，另開始製播podcast頻道。



行政院公布「長照3.0之規劃及推動方向」

2025-01-10

行政院副院長鄭麗君10日主持「行政院長期照顧推動小組」會議時宣布，長照3.0計畫將於2026年完整啟動，**長照3.0計畫將以社區為基礎、以人為本、連續照顧的基礎下，持續落實在地安老、完善專業銜接，整合多元連續服務，強化家庭支持，進一步朝「共生社區」邁進。**

- 結合「中高齡者及高齡者就業促進計畫」、「婦女再就業計畫」。擴充長照服務所需人力，促進志工參與，營造共生社區，
- 支持家庭照顧者：照顧不離職、照顧有喘息。
- 醫療與照顧銜接機制，從出院準備服務之失能評估後進場，順暢服務銜接、積極復能。
- 串聯長照、醫療、家庭照顧者支持服務，讓被照顧者及照顧者得到更即時的支持。
- 擴充日照中心多元功能及復能服務，強化小規模多機能服務。
- 提升居家服務，布建夜間服務量能，提高臨時住宿床數規模。
- 針對社區需求精準導入AI，推動生成式AI助理、科技輔具、智慧自主健康促進方案、智慧共生社區推動計畫等。



賴總統長照3.0「照顧不離職、照顧有喘息」



補助前後差異

補助前

補助中

行政管理

扁平組織管理，員工多工執行會務與專案

組織編制細緻化，新增兩位中階主管，穩定人事與專業分工

專業精進

多半針對個案工作知識、技巧進行教育訓練與團督

跨領域的嘗試與學習對話，例如法律、盤判、收納、物業等

經費來源

組織經費來源超過六成由政府補助

逐年微幅下降組織經費由政府補助；另外，開發多元管道

影響力擴散

家庭照顧者服務分散於長照、身障等不同領域中，各自努力

促使國家發展政策正式納入「家庭照顧者」：休息權、工作權



給各位的建議

解決社會問題的持續創造力

- 以服務對象為師，發揮洞察力，提出有效解方。

描繪願景與價值主張，強化社會溝通。

- 新價值主張改變觀念與普及服務的社會運動。

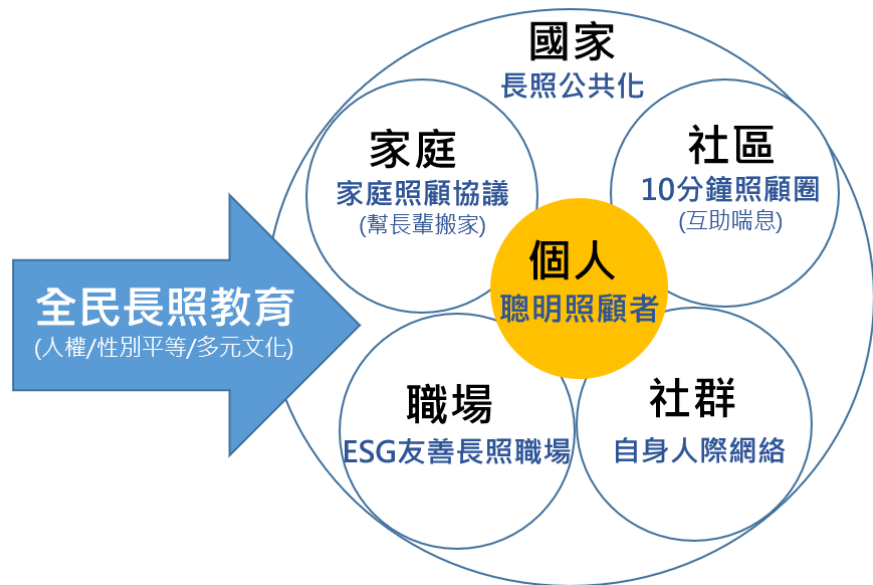
廣結善緣，借力使力。

- 尋找夥伴，結合各自優勢與資源，提升行動效能。

持續關注社會變遷

- 協助服務對象減少社會變遷的衝擊
- 社會變遷(ex.AI科技)對我們工作的影響

我們的下一步



打造遠離長照恐懼的家園

運用科技，打造陪伴每個照顧者的AI決策工具。