

臺南市政府社會局「社會孤立議題對策」之因應策略

一、前言

臺南市政府社會局為因應人口結構與家庭型態改變，社會孤立議題日益嚴重，為有效預防孤立死之情形，本局針對老人、身心障礙者及社區脆弱人口等對象加強建構服務網絡，以達到對弱勢者的守護效果。

二、依據

- (一) 衛生福利部 112 年 1 月 7 日衛授家字第 1110860741 號函頒之強化獨居老人關懷服務計畫。
- (二) 110 年 12 月 05 日修正「臺南市政府獨居老人關懷服務計畫」辦理。
- (三) 衛生福利部 103 年 11 月 10 日衛部救字第 1031362239 號函頒「低溫及年節時期加強關懷弱勢民眾專案計畫」。
- (四) 社會福利服務中心辦理脆弱家庭服務指標。
- (五) 直轄市、縣市政府辦理非老非障個案安置指引。

三、目標

- (一) 為落實高齡社會白皮書，行政院業於 111 年 11 月 10 日核定因應超高齡社會對策方案(112 至 115 年)，其中為因應獨居老人增加趨勢，揭示強化獨居老人關懷訪視，運用智慧科技與服務，提升獨居老人居家安全。
- (二) 為落實身心障礙者權利公約，尊重其固有尊嚴、個人自主，包括自由進行個人選擇及個人自立，完整且有效的社會參與及社會融合，以維持其獨立自主生活之權利。
- (三) 提供符合脆弱性因子指標，『因社會孤立或排除的個人致有服務需求』者提供服務。
- (四) 協助非老非障個案有機構安置需求者提供服務。

四、執行策略

(一) 執行流程：

1. 依據社會救助法第 9-1 條規定，設有社會救助案件通報窗口，案件通報表及相關流程，依法給予必要救助。
2. 警察局，勤務指揮中心設有「110」報案專線，全年無休每日 24 小時值班人員輪值接聽，提供民眾在發現有可疑或影響治安交通情事時、有急難需要協（救）助時、或其他需要警察處理情事時，撥打 110 報案，再由勤務指揮中心通報所轄分局處理或轉報其他權責機關處置。
3. 經評估家庭生活支持薄弱、社會參與程度低落，或資訊資源匱乏之獨居老人，依其需求提供關懷訪視及電話問安、就醫協助、生活協助、安全協助、福利服務諮詢、連結相關資源。

4. 針對有符合脆弱性因子指標『因社會孤立或排除的個人致有服務需求』者，由社會福利服務中心提供即時性、在地性之社會福利資源。
5. 非老非障個案係指未滿 65 歲，未取得身心障礙證明或福利資格，且家庭功能薄弱，而有機構安置需求者。由社福中心協助進行機構安置。安置期間以 6 個月為原則，屆期經直轄市、縣市政府評估仍有安置必要者，得延長安置。
6. 每年依據衛生福利部社會及家庭署透過「全國身心障礙者福利資訊整合平台」，篩選出本市所轄前一年度新領身心障礙證明者為獨居且行動不便之清冊，先交由本局需求評估中心社工實地訪視瞭解其居住狀況並即時提供相關資源與協助，以建立及定期更新名冊，並將該之名冊函文各區公所提供後續定期關懷。

(二) 因應策略：

1. 各區公所每季全面普查本市年滿 65 歲以上符合獨居老人者，依獨居老人關懷計畫辦理附件(危機評估表)資料列冊建檔，並每季透過區公所里幹事、鄰里長、關懷據點及認養單位，主動聯繫獨居老人提供服務，並鼓勵老人發揮潛能，自助助人，強化獨居老人的支持系統。
2. 由社會局每年舉辦至少 1 次相關業務聯繫會議，邀請與民政局、衛生局、警察局、消防局及各區公所、民間單位等共同出席，凝結服務共識，精進獨居長者服務措施，讓獨居長者達到完善的照顧及服務；另備有 24 小時值班電話，透過相關網絡單位於辦理聯繫會議或活動時，提供相關宣導內容。
3. 各區公所針對面對有災害發生時、需要特別關注照顧與即時提供服務時，會優先協助疏散安置事宜，並納入地區災害防災計畫適時運用，落實關懷並建立運用機制，並於每年 6 月底及 12 月底回報「臺南市政府獨居且行動不便之身心障礙者服務執行成果表」。
4. 針對本市獨居且行動不便之身心障礙者，於需求評估完成後逐案銜接至身心障礙者服務中心，中心社工再依分類分級進行訪視評估，除了盤點身心障礙者本身身心狀態、生活自理能力、正式及非正式資源使用狀況等，亦會評估現況是否足以使身心障礙者穩定於社區中生活，另對於居住環境亦會進行安全評估，必要時連結在宅緊急救援連線資源，並依據分級服務指標定期關懷。
5. 結合各區公所及睦鄰志工、民間團體(如華山基金會等)以及社區照顧關懷據點的志工定期提供關懷訪視及電話問安強化獨居長者關懷支持與居家安全；結合民間單位資源提供慰問物資及低溫關懷時提供保暖。

6. 依據「臺南市政府社會局辦理在宅緊急救援服務實施計畫」，提供24小時之緊急救援通報支持網路，減少在家面臨突發疾病及意外狀況而無人可提供救援之發生，能於第一時間通報而獲得立即之援助。
7. 照顧管理專員評估CMS2 級以上符合資格有送餐需求者，可使用營養餐飲或居家服務，志工與照服員於提供服務時針對個案關懷，有異常或緊急狀況時即時回報服務提供單位協助處理。
8. 當中央氣象局發布 10 度以下低溫特報時，基於弱勢民眾生活安全考量，加強對獨居老人與遊民的關懷服務，包括：問安關懷並提供保暖防災資訊加強各項低溫關懷服務，提供電話問安關懷、協助檢視居家用電安全、告知熱水器正確使用方法及鼓勵安裝緊急救援系統等；提供保暖物品，於關懷訪視時可就其需要給予必要的保暖物品，如手套、圍巾、帽子、冬衣、衣襪、棉被、熱水瓶及暖暖包等。

五、 結語

透過結合各網絡單位，包含：社政、民政、衛政、警政、消防等各行政單位之橫向聯繫與資源建構之連結，盤點與彙整相關資源，建立跨單位、跨領域之溝通平台，協助取得即時且適切之服務資源，提供本市居民更安全、舒適之生活環境，使獨居生活不孤單，社區網絡有你我。

※備註：更多詳細資訊連結如下表

社會工作及家庭福利科	脆弱家庭
身心障礙福利科	個人照顧、家庭支持、社會參與
老人福利科	長者福利與服務
長期照顧管理中心	長期照顧管理中心