

我國社政部門對新冠肺炎疫情之因應 ——以衛生福利部社會及家庭署 業管業務為例

簡慧娟、杜慈容、楊茜涓、吳翊庭

壹、前言

嚴重特殊傳染性肺炎（Coronavirus Disease-2019，以下簡稱COVID-19）自2019年爆發後迅速蔓延全球，為避免疫情影響我國公衛醫療、社會經濟及社會福利體系，衛生福利部疾病管制署（以下簡稱疾管署）旋即於同（2019）年12月31日啟動邊境檢疫應變措施，加強入境旅客發燒篩檢，落實疑似病例之旅遊史、職業別、接觸史、群聚史等調查，及進行健康評估與衛教宣導。隔（2020）年1月20日成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」（以下簡稱指揮中心），以「情報、作戰、後勤」3大範疇，下設10個執行分組執行各項防疫作為，由中央統籌整合各部會資源規劃，並制定各項防疫及因應策略，成功於初期穩健地控制國內疫情。

惟隨國外疫情日趨嚴峻，我國亦需有相關整備工作及建立因應指引，以防範於未然。根據衛生福利部（以下簡稱衛福部）《因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變計畫》（2020），國際疫情狀況將防治作為區分為「整備」與「應變」兩階段，前者係指當鄰近國家出現疑似COVID-19疫情，但無持續性社區傳播，進行之各項整備工作；後者指倘當地疫情持續擴大，則依疫情狀況及風險區分為四個應變等級，啟動相對應之指揮體系以作為應變。

衛生福利部社會及家庭署（以下簡稱社家署）做為我國社會福利業務之主管機關，亦進駐指揮中心下設之醫療應變組及配合社區防疫組執行相關防疫工作，並遵循各項防疫指引，督導直轄市、縣（市）政府研擬相關因應措施，及督導轄下業管單位落實物資、環境及人力相關整備工作，致力於遏止及降低疫情於社福體

系之發生率，以保障社福照顧系統人員及服務對象之生命安全。另考量疫情對國內經濟產生巨大衝擊，恐影響長年仰賴政府補助、企業及民眾捐款之社會福利團體基本營運，進而影響我國社福照顧系統服務量能，社家署隨疫情之發展，陸續提供相關紓困及補貼（助）措施，減輕其財務壓力，維持基本營運及服務量能，並提供民眾補貼，以保障全民福祉與權益。爰此，本文將統整社家署於疫情期間（109年2月至110年7月中旬）「整備」與「應變」相關措施，加以說明。

貳、防疫整備期——資源整備及整合管理

「整備」階段主要目標為「資源整備」及「減災」，係透過法令、政策、指引及處置建議等管理政策，妥善落實物資、環境及人力整備，強化社福體系各單位防疫與應變知能，以降低疫情對於我國社福體系之影響，茲就社家署業管業務之相關整備措施分述如下：

一、服務提供單位之物資整備

鑒於各類社福及長照機構服務對象為自我防護能力較弱之幼童、身障者或失能長者，倘疫情擴大至社區感染，或服務對象因就醫受感染，恐引發機構群聚感染之可能；又執行各類社會福利服務、長期照

顧服務及人身安全保護之工作人員，均須至服務個案家內進行訪視，易因接觸而有感染風險。

而口罩做為有效抵抗COVID-19病毒之重要物資，疾管署於疫情初期，旋即針對口罩製造、販售及進出口制定相關準則，確保國內口罩供貨無虞，並每日依據徵用之口罩數量，精算後配送至各地方政府，再由各地方政府撥發給轄管社福機構及相關防疫機關（構）。惟擔憂各地方政府發放數量不一致，且當疫情延長或出現社區感染狀況時，口罩配送數量恐有不足之情事發生，社家署於2020年3月6日向指揮中心爭取社福機構工作人員防疫口罩合計36萬9,618片，並於同（2020）年3月9日配送至各地方政府，請社會局（處）協助發放各類社福機構，計有3,723家，含5萬5,267名工作人員，各類服務人員及每週發放之數量如下表（表1）。同時，為確保社福領域相關服務單位工作人員之權益，社家署又於2020年3月11日函請各地方政府社會局（處）應依「地方政府發送社福機構工作人員防疫口罩注意事項」，設置專責人員妥善保管與發送「防疫口罩」予工作人員，並落實發送口罩之列管、稽核及定期回報執行狀況，倘發送單位（機構或中心）有口罩囤積或未落實發放之情事，得停止發送。

另考量我國於2020年2月6日實施口罩實名制，恐使獨居、行動不便或居處偏遠

表 1 各類服務人員及每週發放之數量

機構／服務類型			發放量		
住宿式服務 (含日間服務機構)	兒童及少年安置及教養機構		7片／週		
	特殊兒童及少年團體家庭				
	老人福利機構				
	身心障礙福利機構				
社區式服務	身障社區式服務	社區日間作業設施	5片／週		
		社區式日間照顧			
		社區居住			
		家庭托顧			
		輔具中心			
		自立生活支持服務			
		臨時及短期照顧人員			
	托嬰中心				
	居家托育服務中心				
	托育資源中心				
	早療機構				
	評估類機構 (單位)	ICF需求評估		3片／週	
		身心障礙個案管理中心			
早療通報轉介中心、早療個管中心					
社會福利服務中心					
家庭暴力暨性侵害防治中心					

資料來源：衛生福利部。

地區之身心障礙者及年長者不易自行購置口罩，社家署督請地方政府就近、優先提供關懷口罩予是類民眾，並於發送時加強對其生活關心及告知相關防疫宣導。又為提升復康巴士駕駛員因應疫情口罩使用之

防護需求，定期彙整各縣市政府辦理復康巴士服務之口罩需求數量，透過交通部防疫口罩配售管道，提供復康巴士服務業者購買口罩。

除口罩之外，社家署亦協助服務提供

單位購置耳溫槍及酒精等相關防疫物資，並督請其落實防疫物資使用管理及每週進行物資盤點，維持單位內個人防護裝備、手部衛生用品、環境清潔消毒用品等防疫相關物資之存量充裕，以確保工作人員擁有充足防疫物資協助其執行業務。

二、服務提供單位之環境及人力整備

鑒於COVID-19傳播快速，社會福利機構及相關服務單位亦有可能發生工作人員或服務對象遭通報為確診個案，社家署依指揮中心於2020年3月5日函頒之《衛生福利機構及相關服務單位因應發生COVID-19確定病例之應變處置建議》，督請各地方政府應針對各服務類型之員工或服務對象為確定病例或接觸者，依循上開建議建立相關應變處置措施，如人流管控、服務提供替代措施、加強落實監測工作人員與服務對象之體溫與健康情形、環境消毒整備及通報機制，並採滾動式修正，隨疫情變化及時強化相關作為，確保機構穩健地建置防疫措施，強化整體防疫能力，以穩定地持續提供各項服務，保障服務對象及工作人員之基本權益。

另考量當指揮中心發布疫情「第三級警戒」時，各公私部門須採取分區分流工作，落實人流管制與動線規劃，降低工作人員交叉暴露風險，社家署督請轄下各服務提供單位應預先規劃分區分流工作指引，並盤點人力及建立備援計畫，以維持

穩定服務量能。茲就住宿式機構及社區式服務之相關整備分述如下：

（一）住宿式機構服務

機構做為福利服務提供之第一線，維持服務單位之環境安全，預防及降低疫情於機構內傳播之風險尤為重要，社家署依指揮中心函頒之「衛生福利機構（住宿型）因應 COVID-19 感染管制措施指引」，督請轄管機構、各地方政府及其轄下機構落實執行訪客管理、工作人員與服務對象健康監測及相關感染管制措施。

另為強化機構相關防疫資源整備工作，指揮中心於2020年3月13日函送「衛生福利機構（住宿型）因應發生嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）之應變整備作戰計畫建議」及「地方政府應變整備查檢表」，請各地方政府轉知轄內住宿式機構及相關服務單位參照建置機構防疫整備計畫，並透過查檢機制促使各類社福機構落實防疫措施，強化防疫量能。社家署另函請各地方政府應於期限內落實查檢，並回復轄內各住宿式機構之防疫整備進度，查檢事項如下：

1. 建立應變團隊組織架構與權責，確認任務分工及緊急聯繫窗口等事宜。
2. 工作人員管理與人力調度：工作人員健康監測，以掌握具感染風險或需居家隔離／檢疫及自主健康管

- 理之人數；劃分照護區塊及休息區塊；工作人員分組等。
3. 機構住民安置與健康管理：落實機構住民健康監測，及預先規劃染疫之住民後續安置與隔離照護等事宜。
 4. 服務調整與活動管理：分區及分時段管理住民活動；盡量避免不必要的活動，倘有確診病例則暫停活動及收新住民等。
 5. 訪客管理：落實測量訪客體溫、清潔手部、詢問並記錄「旅遊史（travel history）、職業（occupation）、接觸史（contact history）、是否群聚（cluster）」之TOCC資訊及訪客紀錄；限制每日探訪時間或家屬（私人看護）陪住等，倘機構有確診病例則暫停探訪。
 6. 環境清消：訂定住房與公共區域之清消程序及人力等。
 7. 防疫相關物資管理：盤點防疫物資存量、訂定領用規定。

（二）社區式服務

近年我國努力發展社區式服務，已逐漸成為服務提供之重心，考量其開放特性，服務提供者、需求者及其家屬於社區中頻繁接觸，亦可能成為疫情傳播之途徑，指揮中心於2020年2月4日函頒《居家式、社區式、巷弄長照站、社區照顧關

懷據點及失智據點因應COVID-19防疫作為適用建議注意事項》，督請地方政府轉知轄下居家式、社區式、巷弄長照站、社區照顧關懷據點及失智據點等服務提供單位，落實、加強工作人員與服務對象之健康監測與管理。

又根據WHO（2009；引自《因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）社區防疫人力工作指引》，2020）流感大流行指引指出，民間組織扮演著與社區密切連結之角色，有助於傳遞防疫知識及推動防疫工作，倘驟然暫停服務將使服務對象及其照顧者無所適從，社家署督請地方政府輔導各據點參照《因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）社區防疫人力工作指引》，結合在地民間及專業團體資源，開創多元社區防疫模式，以掌握社區資源及服務量能，即時提供相關資源與協助。2020年8月19日結合社團法人中華金點聯盟舉辦全國之社區照顧關懷據點高峰論壇，以「從預防風險角度思考防疫新生活」主題，由縣市政府及新港文教基金會實務工作者，分享據點因應疫情進行相關整備工作之實務經驗，及配合指揮中心相關防疫指引，落實社區防疫工作。茲就社區式服務因應疫情之措施分述如下：

1. 老人服務：社區照顧關懷據點於暫停服務期間改以主動電話關懷方式，提供老人心理支持；老人共餐服務轉介由各地方政府之長照送

餐、居家服務或結合相關資源辦理；原據點場地配合社區防疫，轉作為社區物資集散地。

2. 身心障礙者服務：逐一評估服務對象之需求，並預先盤點短期照顧資源（如居家服務、機構式服務）、建立暫停服務期間之個案追蹤及主動電話關懷機制，以確保服務需求者可獲得基本照顧資源及穩定的服務品質。

三、爭取社福單位疫苗施打

根據指揮中心《110年COVID-19疫苗接種計畫》指出，疫苗接種為最具效益之傳染病預防介入措施，亦為我國後續針

對 COVID-19防治及保護國人健康至為迫切且必要防治策略之一。除疾管署函請各縣市政府提報轄內「老人福利機構（含安養、養護、長期照顧型）」人員名冊外，社家署並積極爭取將業管社福單位人員列入疫苗優先接種對象，以確保實務工作者及接受服務對象之健康安全，維持服務體系得以正常運作。

截至2021年7月中，社家署業管業務已有部分納為疫苗施打對象第五類「維持機構及社福照護系統運作之人員及其受照顧者」及第七類「維持國家安全正常運作之必要人員」（表2），並已將各機構疫苗施打人員名冊登錄至疾管署資訊系統，以利疫苗施打作業。另截至2021年7月

表 2 社家署業管 COVID-19 接種對象列冊分類

已納入施打對象	
第5類 維持機構及社福照護系統運作之人員及其受照顧者	<p>身心障礙服務： 全日型、日間型、夜間型身心障礙福利機構之住民及工作人員。 身心障礙居家式（臨短托服務、個人助理）、社區式（含社區日間照顧、社區日間作業設施、家庭托顧、社區居住）之受照顧者，及工作人員（含臨時及短期照顧服務員、個人助理、教保員、生活服務員、家庭托顧服務員、社會工作人員、及頻繁出入服務據點協助支援之行政人員、司機或清潔人員、手語翻譯人員等必要工作人員）。</p> <p>身心障礙復康巴士服務之駕駛。</p> <p>老人福利機構（含安養、養護、長期照顧型）。</p> <p>兒童及少年安置教養機構住民及工作人員。</p>
第7類 維持國家安全正常運作之必要人員	<p>托嬰中心工作人員。</p> <p>早療機構工作人員。</p> <p>臺北市、新北市保母。</p>

資料來源：衛生福利部。

表 3 社家署業管 COVID-19 接種對象疫苗施打情形

服務工作人員及服務對象疫苗施打情形		
機構／服務類型	施打率	
	工作人員	服務對象
老人福利機構	91%	80%
兒少安置機構	84%	50%（註1）
身心障礙福利機構	93.8%	84.3%
臨時及短期照顧服務	52.2%	24.3%
自立生活支持服務	43.0%	17.0%
社區式日間照顧	60.0%	38.0%
社區日間作業設施	56.7%	35.2%
家庭托顧	54.9%	37.3%
社區居住	72.5%	54.7%
身心障礙復康巴士司機	63.2%	-
身心障礙福利機構（日間服務）	81.4%	41.9%
身心障礙福利機構 （住宿機構兼辦日間服務／混合型）	94.9%	83.1%
手語翻譯人員	預計7月底施打	
身心障礙個管人員		
早療機構	100%	服務對象未滿18歲不宜施打。
托嬰中心	97.13%	
雙北居家保母	97.13%	

資料來源：衛生福利部。

中，社家署業管COVID-19接種對象疫苗施打情形如上表（表3），社家署將持續爭取將社福體系各類工作人員及服務需求者列入優先接種對象，並持續配合疾管署宣導疫苗接種作業，以提升社福體系之疫苗施打率。

參、疫情應變期——挑戰及因應措施

一、重大挑戰

自COVID-19疫情發生以來，社家署謹遵衛福部及指揮中心頒布之各項因應措

施，制訂與完備相關防疫措施，期待將疫情所造成之影響降至最低。我國長期進行邊境管控，惟仍於2021年5月面臨新一波嚴峻考驗，指揮中心於2021年5月19日宣布全國疫情警戒提升至第三級，在面對全國同步加嚴、加大防疫限制下，如何維持社會福利服務提供量能、因應第一線服務提供人員所面對之染疫風險、穩定服務提供單位及服務對象之生計等，實為社福體系之重大挑戰：

（一）服務提供人員染疫風險增加

雖降低接觸頻率、減少外出及維持安全社交距離係遏止疫情擴大之重要措施，但執行各類社會福利服務、長期照顧服務及人身安全保護之工作人員，須於機構內或社區內提供照顧服務，或至個案家內進行訪視及評估服務，因此，在服務提供者、需求者及其家屬三方頻繁接觸下，可能成為COVID-19疫情之傳播途徑，亦讓工作人員處於染疫之高風險中。

（二）福利服務提供暫停增加使用者照顧負擔

考量社區式服務開放之特性，為避免疫情於社區擴散，社家署於第三級警戒發布後，陸續函請各地方政府暫停營運轄下之身心障礙者日間照顧服務單位（含社區式及機構式日間照顧、社區日間作業設施、家庭托顧）、托嬰中心、居家托育、

早期療育機構、社區照顧關懷據點及日間照顧服務，惟服務使用者長期使用相關服務，驟然停止服務，恐使服務對象無所適從，其照顧者需請假照顧，長期下來增加照顧者於職場及家庭之負荷。

（三）服務提供單位營運出現困難

伴隨COVID-19疫情持續延長，經濟緊縮連帶影響仰賴企業及民眾捐款，企業及民眾為減少支出而取消贊助及小額捐款，或為減少群聚感染風險，配合指揮中心防疫需要而停業致生損失，所造成之衝擊影響服務提供單位的生存。另許多民間服務提供單位承接政府方案，協助政府補足福利服務量能，若營運出現困難而終止營業，恐進而影響我國社福照顧系統服務量能，使服務出現中斷。

二、因應措施

面對以上挑戰，社家署為使轄管各服務提供單位及民眾安心配合防疫工作，強化相關配套及紓困措施，以協助減輕壓力，社家署所提供之因應及配套措施分述如下：

（一）強化服務提供人員防護措施

社家署督請各地方政府辦理相關業務時應依《COVID-19因應指引：社區管理維護》及《長照、社福、兒少機構及矯正機關服務對象具COVID-19感染風險時之

服務建議、個人防護裝備說明及建議》之規定進行應變及防疫措施，如社工人員得視案家情況採親訪、電訪及視訊等多元方式辦理，倘非急迫性服務，則建議暫勿辦理，如有出勤訪視必要時，務必落實個人防護措施並縮短訪視時間。各地方政府務必發揮橫向聯繫，協請衛政及民政單位確認案家是否無居家檢疫、隔離之情事，並協助整合資源，提供適足防疫物資，以強化服務提供人員防護。

（二）維持基本服務輸送措施

考量各地方轄內疫情及民眾需求不同，地方政府可調整因應，倘有運作之必要，應依據《衛生福利機構及相關服務單位因應發生COVID-19確定病例之應變處置建議》辦理。各地方政府應於各項服務暫停期間，主動了解各服務需求者在宅照顧之情形，並依服務對象之需求，提供相關居家支持性服務，如服務需求者之家屬有親自照顧需求，得請「防疫照顧假」；若經評估家庭無力照顧，應自行或結合民間資源提供緊急支援措施，以確保服務對象獲得妥適照顧。又如確保獨居長者於疫情間能維持基本生活與健康，社家署於2021年6月23日督請各地方政府應落實執行《COVID-19 疫情三級警戒期間強化獨居長者關懷服務措施》，持續關懷獨居長者生活與健康狀況，於24小時內聯繫未果應啟動緊急處理機制，並每週填報

〈COVID-19疫情三級警戒期間啟動獨居老人緊急處理機制統計表（週報表）〉報送社家署。

（三）擴大服務提供單位及服務對象紓困補貼措施

衛福部於2020年4月20日發布修正《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響醫療（事）機構事業產業補償紓困辦法》（以下簡稱紓困辦法），將社會福利事業單位、日間及社區式等其他照顧服務提供單位增列為紓困對象，分別訂頒相關補貼（助）作業規定，並建置單一窗口及線上申辦方式，以加速紓困作業。

2021年5月疫情趨於嚴峻，行政院以2020年疫情紓困措施為基礎，於2021年6月3日拍板定案紓困4.0原則，強化對弱勢民眾、因停業影響事業之紓困補貼。衛福部提出之5大紓困補助，包含「加發弱勢民眾生活補助」、「擴大急難紓困」、「育有未滿2歲孩童家庭防疫補貼」、「照顧服務單位紓困補貼」以及「延續性措施（住宿式機構及社會福利事業單位紓困）」；並於2021年6月4日修訂紓困辦法，及於2021年6月7日修訂衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響其他照顧服務提供單位發生營運困難紓困措施申請審核作業規定。茲就社家署業管服務提供單位及服務對象之紓困措施分述如下：

1.服務提供者之紓困措施

(1) 住宿式機構、其他照顧服務單位 停業期間之損失補貼

住宿式機構因配合防疫需要，或其人員因照顧對象確診，致該機構人員被隔離無法執行業務，經指揮中心或主管機關書面通知停業者，其在停業原因存續期間之損失得申請補貼。2020年4月1日函頒《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響住宿式機構紓困之停業損失補貼申請審核作業規定》，對象包含社家署轄管老人福利機構、身心障礙住宿機構、兒童及少年安置及教養機構；又於2020年4月30日針對其他照顧服務提供單位頒訂《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響其他照顧服務提供單位紓困之停業損失補貼申請審核作業規定》，其對象包含辦理未滿2歲之兒童托育準公共化之服務提供單位、身心障礙日間服務機構、辦理家庭托顧之服務提供單位（含家庭托顧服務員暫停服務）、早期療育機構、兒童及少年團體家庭之服務提供單位，可於停業存續期間申請所應支出之基本人事費及維持運作所需之維持費等相關補助。另社家署於2020年4月1日函示各地方政府，倘若轄下社區關懷據點及巷弄長照站服務因應疫情而暫停提供服務，社家署將補助其基本維持費用及專職人員服務費，相關防疫物資得依實際情形核實支付，並授權地方政府自行核定之業務費項目支應，俾利各地方政府彈性運用。

為減緩第三級防疫警戒造成之損失，衛福部於2021年6月4日修正紓困辦法相關規定，放寬並明確訂定其他照顧服務提供單位紓困對象，社家署業管之托嬰中心、居家式托育服務、日間服務機構、身心障礙家庭托顧服務、早期療育機構及兒童及少年團體家庭等照顧單位倘配合指揮中心停業或中央衛生主管機關書面通知停業致生損失、或服務收入減少達50%之一者，衛福部按下列計算方式，提供一次性補貼：

- A 服務收入減少達50%者，按僱用員工數每人新臺幣（以下同）4萬元計算，給予營運補貼。
- B 經中央政府通知停業者且其給付薪資未達基本工資者，按僱用員工數每人1萬元計算，給予雇主停業補貼；另為保障員工薪資，除給予每名員工薪資補貼3萬元外，另外由就業安定基金加發每名員工1萬元生活補貼，合計給予員工4萬元，由事業單位一併具領轉發。
- C 對於居家式托育服務提供者、家庭托顧服務員，經中央政府通知停業或服務收入減少達50%者，提供每人3萬元補貼。

(2) 社會福利事業單位服務存續期間 之維持費及超時工作酬勞補助

衛福部於2020年4月29日公告《受嚴重特殊傳染性肺炎影響社會福利事業單位

維持費及人員超時工作酬勞紓困申請審核作業規定》，針對經最近5年受政府委託且無違約之社會福利團體或基金會，其自2020年1月15日起任連續3個月之捐贈、接受政府委託／補助或銷售貨物、勞務收入總和之月平均，較2019年下半年或同期月平均減少15%者，或於2021年5月至7月間捐贈、接受政府委託／補助或銷售貨物、勞務收入總和之月平均，較前2年任1年度同期或2021年1月至4月任連續3個月之月平均減少達15%之社會福利事業單位，補助其服務存續期間所應支出之基本維持費，及因服務量增加之人員超時工作酬勞，以協助降低其支出負擔，落實前開服務體系及服務量。

(3) 提供貸款信用擔保及利息補貼

為協助業管機構（單位）維持基本營

運、保障員工工作及薪資權益，順利度過疫情難關，衛福部於2020年7月15日函請各地方政府、金管會及銀行公會協助轉知轄下相關金融單位應依「衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響醫療（事）機構事業產業紓困貸款及利息補貼作業要點」協助各社福機構（單位）辦理短期週轉金貸款及員工薪資貸款，並提供信用保證、享有利息優惠及補貼，並配合紓困辦法之修正，延長並統一各類紓困對象之員工薪資貸款期限。

前開紓困措施自2020年4月20日開始，截至2021年6月30日補貼情形詳如表4。

(4) 水電費用減免

除基本維持費及人力補貼之外，亦透過水電費等經常性支出減免，協助社會福利事業相關支出負擔，社家署依「經濟部

表 4 社家署業管服務提供單位補貼情形

補貼項目	服務提供單位	同意補貼案數	同意補貼金額（元）
存續期間維持費	社會福利事業	50	31,278,865
停業期間損失補貼	住宿式機構	2	350,982
短期週轉金利息補貼 及信用保證手續費	社會福利事業	1	19,234
	其他服務提供單位	4	104,850
	住宿式機構	5	222,525
一次性補貼	托嬰中心、居家式托育服、日間服務機構、身心障礙家庭托顧服務、早期療育機構、兒童及少年團體家庭	4,591	268,380,000

資料來源：衛生福利部。

對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法」第4條、第16條規定及《經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難用戶之水電費減免及延緩繳款期限作業須知》，分別函請各地方政府社會局轉知轄內社會福利事業及其他照顧服務提供單位，並協助其辦理相關減免措施，相關訊息亦同步公告於衛福部官網紓困專區。

社家署按經濟部水電費用減免之規定，簡易區分為級距1之單位減免10%、級距2之單位減免30%；認定社會福利事業與其他照顧服務提供單位計適用級距1，減免水電費10%；老人福利機構、身心障礙福利住宿式機構、兒少安置及教養機構皆適用級距2，減免水電費30%，社會福利事業單位逕向各地方政府主管機關提出申請，俟主管機關認定相關必要資料並列冊後，函請臺灣自來水公司及臺灣電力股份有限公司協助辦理減免相關事宜。

2. 服務對象之紓困補償措施

(1) 照顧者防疫補償

為鼓勵民眾配合防疫政策，遵守各項防疫規定，衛福部依《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》第3條第4項規定研訂《嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償辦法》（以下簡稱補償辦法），對於隔離或檢疫期間無法工作影響收入之受隔離或檢疫者及照顧者予以補償。社家署於該辦法訂定之相關會議，成

功爭取將社區照顧服務或個人助理服務之身心障礙者納入該辦法第2條第1項第2款之規定「為照顧生活『不能自理』之受隔離或檢疫者，而請假或無法從事工作之家屬」，以保障照顧者於照顧期間得因請假或無法從事工作而未支領薪資時申請防疫補償，以維持基本生計。

(2) 未滿2歲孩童家庭防疫補貼

考量防疫期間家長或監護人需在家照顧孩童，恐影響其工作及家庭生計，行政院核定由教育部及衛福部針對國小以下孩童及國高中（含五專前三年）身心障礙學生，提供每人1萬元之一次性孩童家庭防疫補貼，以減輕家庭經濟負擔；其中0至2歲兒童（2019年6月1日以後至COVID-19第三級疫情警戒期全面解除前出生，並完成出生登記或初設戶籍的孩童）由衛生福利部負責發放作業，截至2021年6月30日止入帳人數已達258,506人。

(3) 弱勢補助（津貼）加發

為避免弱勢民眾於防疫期間，因整體經濟變化對其生活產生不利影響，爰行政院核定《防疫期間行政院關懷弱勢加發生活補助計畫》，針對原領有身心障礙者生活補助、中低收入老人生活津貼、弱勢兒童及少年生活扶助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、低收入戶兒童生活補助、低收入戶就學生活補助、特殊境遇家庭子女（含孫子女）生活津貼或子女（含孫子女）教育補助，以及低收入戶、中低收入

戶兒童與少年等共8類之民眾，於2021年5月至7月，每月加發1,500元之生活補助，至多3個月，並採一次性發給。

（四）其他相關配套措施

1. 提供專業服務人員獎勵金

為慰勉各類專業人員投入防疫工作之辛勞，衛福部依《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》第2條第2項之規定，對執行防治工作成效良好者應採取獎勵措施，於2020年3月26日函頒《衛生福利機構照顧護理人員及社會工作人員執行嚴重特殊傳染性肺炎防治工作著有績效者發給獎勵要點》，以獎勵其配合防疫工作；另社家署亦依前開條例之規定，於2020年5月7日頒訂《居家式服務人員配合政府執行嚴重特殊傳染性肺炎防治工作到宅協助身心障礙者著有績效發給獎勵要點》，以獎勵身心障礙臨時及短期照顧服務員或自立生活支持服務個人助理於疫情期間配合防疫工作，前往身心障礙者或同住家屬列為居家隔离或居家檢疫者之住宅，提供個人照顧服務之辛勞。

2. 暫緩各項社會福利評鑑及社福績效考核

考量受評單位皆已依指揮中心指示，進入疫情應變階段，為減輕受評單位額外負擔，社家署暫緩本（2021）年度各項評鑑辦理期程，使其能全力投入抗疫工作，同時避免考評人員聚集及跨區傳播風險，

相關作為如下：

（1）老人福利機構

已完成2020年度評鑑者，其成績（等第）予以保留至2022年公告；未完成2020年評鑑及2021年原應接受評鑑者，其受評時間將延後至2022年辦理，並以原評鑑年度的指標進行評核。

（2）身心障礙福利機構

部分機構於2020年已完成評鑑，惟考量衡平性，爰其成績將不予採計及保留，統一沿用前次評鑑結果。另上開評鑑之實地訪評委員所提改善建議，仍應作為機構品質精進之參據。

（3）2021年全國兒童及少年收出養媒合服務者評鑑

已於2021年6月2日函知受評鑑相關單位停辦。

（4）2021年社會福利績效考核

已於2021年5月17日衛福部官網公告停辦。

3. 落實防疫宣導、人員控管機制及相關配套措施

（1）加強宣導落實防疫觀念

隨著電子媒體及社交軟體蓬勃發展，近來於網路平臺或電子媒體出現之錯誤訊息層出不窮，引發民眾恐慌，為避免是類案件一再發生，社家署透過官方網站及臉書粉絲專頁等平臺，協助指揮中心發布防疫政策及相關宣導，提供民眾即時且正確之訊息；另為使資訊流通順暢，亦協請相

關福利服務提供單位協助執行宣導工作，如張貼文宣海報、LED跑馬燈、電子看板等多元宣導方式，以傳遞正確防疫資訊及相關配套措施。

(2) 妥適調整福利服務規定

針對領有身心障礙證明者，為減少民眾出入醫療機構等高風險場域，社家署於疫情嚴峻期間放寬身心障礙證明效期屆滿需重新鑑定之期限，延長期間得繼續保障原證明相關權益，以降低群聚訓練及人員移動產生之感染風險。

(3) 精進福利服務品質

為確保我國社會福利服務提供品質，能於疫情下持續精進、發展多元化服務及強化相關防疫作為，社家署將現行各類福利服務人員實體訓練課程，調整為遠距教學及數位學習等方式進行，持續相關訓練辦理；並透過學習時數認證等方式，提升服務提供人員參訓意願。

利體系造成龐大衝擊，社家署身為社會福利政策主管機關，支持及安定社會運作係首要任務，在面對瞬息萬變的疫情，如何兼顧防疫措施、服務量能、社會福利團體（機構）營運與工作人員之權益及受照顧者之需求，已是現階段之工作重點。社家署將遵循指揮中心之防疫政策及衛福部相關防疫政策，採滾動式修正並積極增訂相關指引，透過持續改善及精進疫情下的社會福利服務提供模式，期待從落實防疫措施及維持服務量能中取得平衡，以保障服務提供者與服務需求者之健康及權益。

（本文作者：簡慧娟為衛生福利部社會及家庭署署長；杜慈容為衛生福利部社會及家庭署組長；楊茜滄為衛生福利部社會及家庭署科員；吳翊庭為衛生福利部社會及家庭署約聘研究員）

關鍵詞：新冠疫情、社會福利、社區防疫、資源整備、紓困補貼

肆、結語

COVID-19疫情延燒至今對於社會福

註 釋

註1：兒少安置機構服務對象母數為年滿18歲以上者。

參考文獻

- 《110年度COVID-19疫苗接種計畫》（2021年7月5日修正）。
- 《COVID-19 疫情三級警戒期間強化獨居長者關懷服務措施》（2021年6月22日修正）。
- 《COVID-19因應指引：社區管理維護》（2021年6月24日修正）。
- 《因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）社區防疫人力工作指引》（2020年3月13日）。
- 《因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情應變計畫》（2020年2月28日）。
- 《居家式、社區式、巷弄長照站、社區照顧關懷據點及失智據點因應COVID-19防疫作為適用建議注意事項》（2021年2月1日修正）。
- 《居家式服務人員配合政府執行嚴重特殊傳染性肺炎防治工作到宅協助身心障礙者著有績效發給獎勵要點》（2020年5月7日）。
- 《長照、社福、兒少機構及矯正機關服務對象具COVID-19感染風險時之服務建議、個人防護裝備說明及建議》（2021年2月9日修正）。
- 《特殊傳染性肺炎影響社會福利事業單位維持費及人員超時工作酬勞紓困申請審核作業規定》（2021年6月7日修正）。
- 《經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法》（2021年6月4日修正）。
- 《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響住宿式機構紓困之停業損失補貼申請審核作業規定》（2020年5月14日修正）。
- 《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響其他照顧服務提供單位發生營運困難紓困措施申請審核作業規定》（2021年6月7日修正）。
- 《衛生福利部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響醫療（事）機構事業產業補償紓困辦法》（2021年6月4日修正）。
- 《衛生福利機構（住宿型）因應 COVID-19 感染管制措施指引》（2021年1月16日修正）。
- 《衛生福利機構及相關服務單位因應發生COVID-19確定病例之應變處置建議》（2020年3月5日）。
- 《衛生福利機構照顧護理人員及社會工作人員執行嚴重特殊傳染性肺炎防治工作著有績效者發給獎勵要點》（2020年4月20日修正）。
- 《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》（2021年5月31日修正）。
- 《嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償辦法》（2020年6月17日修正）。