

彰化縣政府「孤立死防治對策」

一、現況與挑戰

孤立死問題日益嚴重，特別是在高齡化社會中，弱勢族群如獨居老人、身心障礙者等更易面臨社會孤立的風險。縣府為建立完善的防治機制，結合公私部門資源，透過早期發現、社區關懷及應急處置等措施，降低孤立死發生率。

二、策略與執行方式

(一) 社區協力員制度

1. 社區關懷據點：輔導本縣社區發展協會、社會團體、村里辦公室設置「社區照顧關懷據點」由政府補助相關費用，運用社區人力、物力、資源，提供老人電話問安諮詢轉介服務、關懷訪視、餐飲服務、健康促進活動、社會參與等服務。

(https://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.aspx?topsn=711&cate_id=2337&data_id=11084)

2. 社區守望相助隊：由各鄉鎮市公所喚起居民社區意識並結合相關單位人員團體組織，發揮眾人力量、互助互愛之精神，協助維護社區安寧秩序，並使其與警察勤務相結合，構成社會的安全面，以發揮防制犯罪功能，保障居民生命財產安全，建立和諧安詳之生活環境。

(<https://community.chpb.gov.tw/COMM/CommunitySecurity.aspx>)

3. 社會福利服務中心：設立 8 個社會福利服務中心配置社會福利相關人員提供社會福利諮詢、脆弱家庭關懷訪視、六歲以下兒童主動關懷、實物銀行、福利宅急便、親子活動與講座、志願服務及未成年懷孕及未成年父母家庭支持服務。

(https://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.aspx?topsn=5576&cate_id=5582&data_id=21490)

(二) 公私合作網絡

1. 區域聯繫會議：

- (1) 由社會局(處)主責，每4個月至少一次，邀集轄區內社政、衛政、警政、教育、勞政及民政等跨網絡服務單位進行業務聯繫或共識活動等，或邀集區域內鄉(鎮、市、區)公所、社區組織、民間團體、鄰里單位及民間企業等相關組織參與業務聯繫，以強化基層服務組織間的合作與溝通協調，促進社區網絡參與合作，提升個案服務品質，共同合作回應民眾需求為主之目的。
- (2) 本府透過與公所業務會議，持續推展「雞婆心」運動，請各鄉鎮公所村里幹事及承辦，於下鄉服務時，針對村、里民有需要協助或者民眾通報家庭者，透過「關懷e起來」協助通報或通知本府相關單位，後續由社工協助案家，解決生活困境。

2. 主題會議

- (1) 親屬協調會議：根據服務需求邀請親屬、學者、老師、律師等召開辦理，不定期辦理。
- (2) 獨居老人聯繫會議：每半年一次或視實際需要召開聯繫會議，進行獨居長者服務之溝通與協調，強化服務網絡的整合與連結。
- (3) 家庭守護天使社區宣導：辦理家庭守護天使社區宣導，由防暴宣講師擔任講師邀請社區居民參與，鼓勵社區民眾協助推動家庭暴力的防治工作。

(三) 建立關懷名冊與地圖

1. 社福氣象站：為讓民眾可以從一整合性平台查詢彰化縣社會福利資源所在位置，本府規劃可依據鄉鎮市區查詢各項福利資源位置及聯繫方式，便於民眾使用資源，社工夥伴也可以利用這個系統協助民眾連結資源。

(<https://welfaremap.chcg.gov.tw/home/index>)

2. 為確實掌握轄內獨居老人現況，以減少老人孤獨死之憾事發生，本府結合民政處請村里長或村里幹事全面盤點縣內獨居老人以建立名冊，並請服務單位依「獨居老人生活關懷表」建立分級制度，以提供關懷或媒合資源，讓獨居長者能幸福獨居；另身心障礙者及高風險家庭亦有建立名冊，並定期關懷。

(四) 利用科技關懷高風險族群

1. 緊急救援連線服務：訂定彰化縣建立老人保護網絡-獨居老人緊急救援連線服務計畫，針對年滿 65 歲以上(55 歲以上原住民)，經日常生活活動功能量表(ADL)評估為失能之(中)低收入戶，或領有中低收入老人生活津貼、身心障礙生活補助之獨居老人緊急救援連線服務。

(https://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.aspx?topsn=711&cate_id=2354&data_id=11088)

2. 愛心手鍊及守護 B. B. CALL：

- (1) 愛心手鍊：設籍本縣之縣民，患有失智症、智能障礙、精神異常、有走失傾向、曾走失者或有需求者。

(https://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.aspx?topsn=711&cate_id=2337&data_id=21006)

- (2) 守護 B. B. CALL：本人或家屬之一設籍彰化縣，年滿 18 歲，確診為失智症或領有身心障礙證明(失智症、精神障礙、智能障礙、自閉症)，並有走失之虞者；或疑似失智症，並曾有走失經驗者。如未滿 18 歲，需由法定代理人同意及申請，且以設籍彰化縣及領有身心障礙證明(失智症、智能障礙、自閉症)，並有走失之虞者為限。

本系統運用防走失載具的藍芽發訊功能，能顯示配戴載具的長者的定位訊息，並內建收發公告與即時傳訊功能，一但長者走失，家人能透過「守護 BBCall」應用程式發送公告請其他用戶協

助，熱心民眾若遇到走失長者，也能主動使用「守護BBCall」應用程式來幫助長者找到家人，長者配戴的載具本身也具有一卡通金流功能，家人可以為長者儲值供其日常交通或購物使用，既是定位裝置也是虛擬錢包，能輕鬆地當成鑰匙圈或項鍊隨身配戴，讓長者出門在外安心又方便，此外申請載具附贈QRcode防水布標，可以縫製在易走失者身上，只要掃描QRcode即可快速與家屬聯繫。

(https://social.chcg.gov.tw/07other/other01_con.aspx?topsn=711&cate_id=2337&data_id=21005)

(五) 附加關懷服務

1. 長照 2.0 送餐服務：長照 2.0 營養餐飲服務依規定須將餐食交至個案本人手中並提供關懷服務。
2. 住宅防火宣導（含住警器推廣）：為教導民眾正確防火安全觀念及火場應變知識，各機關、社團、民眾等可借由來文(函、申請書)申請或逕洽轄區消防分隊等申請方式，共同舉辦防火宣導活動及推廣防火教育及宣導工作。另有各項診斷表單可供民眾下載使用：

(1) 公共場所診斷表

(<https://www.chfd.gov.tw/form/Details.aspx?Parser=2,4,168,45,,976>)

(2) 居家防火安全診斷

(<https://www.chfd.gov.tw/form/Details.aspx?Parser=2,4,168,45,,1063>)

(3) 長者居家安全診斷表

(<https://www.chfd.gov.tw/form/Details.aspx?Parser=2,4,168,45,,1064>)

(4) 防範電器火災宣導單

(<https://www.chfd.gov.tw/form/Details.aspx?Parser=2,4,168,45,,1065>)

(六) 設置綜合諮詢窗口

1. 長照服務專線「1966」：有失能、失智或日常生活需協助的身心障礙親友需要長期照顧，可撥打 1966 即時通報，由相關網絡第一時間介入與處遇，相信問題必能即時解決處理。
(<https://1966.gov.tw/LTC/cp-6533-70777-207.html>)

2. 民眾如遇任何生活問題，亦並可撥打「1957」專線，彰化縣政府將由專人提供相關協助，有效改善問題，解決困難。

3. 安心專線:1925(依舊愛我)：民眾若身邊親友曾有自殺史，更應提高警覺，發現親友有情緒困擾時，以積極傾聽與陪伴，用心關懷，運用守門人一問、二應、三轉介的步驟主動關心，也可到彰化縣社區心理衛生中心 (<https://center.chshb.gov.tw/>)

及社團法人台灣自殺防治學會

(<https://www.tsos.org.tw/web/page/bsrs>) 網站下載「心情溫度計」評估親友的情緒困擾程度，如憂鬱狀況仍無法獲得緩解，可協助親友至專業精神醫療系統尋求專業協助，或撥打安心專線:1925(依舊愛我)，適時解開憂鬱的心結，減少生活壓力的衝擊，為生命注入溫暖與色彩。

4. 1999 為民服務專線：24 小時提供縣政諮詢及陳情案件受理。

三、 預期效益

(一) 提高對高風險族群的關懷觸及率，及早發現並介入孤立個案。

(二) 透過公私協作與科技輔助，提升社會安全網的強度與即時應變能力。

(三) 降低孤立死發生率，提升社會整體福祉。

四、後續發展與建議

- (一) 強化社區組織與企業的參與度，提高社區互助意識。
- (二) 持續評估與優化現行措施，依據孤立死案例分析進行滾動修正。
- (三) 推動相關法規與資源挹注，確保政策能長期穩定運行。