

# 新竹縣機構團體辦理照顧服務員**資格**訓練實施計畫

修訂日期 111.12 月

一、新竹縣政府(以下簡稱本府)為審查機構團體辦理照顧服務員**資格**訓練，以符合新竹縣(以下簡稱本縣)人力需求、提昇照顧服務技術品質，特訂定本計畫。

二、依本計畫申請辦理照顧服務員**資格**訓練之訓練單位應符合下列資格：

(一) 辦理補助專班、自訓自用及自費班

1. 依法設立滿一年具**公益性質之醫療、護理、長照、社會工作、老人福利、身心障礙福利法人**。
2. **設有長期照顧相關科之高中職校**。
3. 依法設立滿一年且與照顧服務相關之工會。
4. 設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所之大專院校。
5. **經衛生福利部或本府評鑑合格之醫療機構、護理機構及評鑑等第甲等(含)以上之老人福利、身心障礙福利機構**。
6. **經長期照顧服務法相關規定設立滿一年且經評鑑合格之長期照顧服務機構**。

(二) 辦理照顧服務員**資格**訓練數位化課程實習班

1. 實習場所以本計畫第七點第一項第一款規定為主，其訓練課程以**實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程**為限。
2. **取得衛生福利部辦理之照顧服務員資格訓練網路(線上)課程學習證明之學員，需通過辦訓單位考核，始得隨班附讀參加實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程**。

三、照顧服務員**資格**訓練其受訓對象應符合下列規定：

- (一) 年滿十六歲以上，身心健康良好者。
- (二) 應於受訓前完成健康檢查。(項目詳附表一)
- (三) 具擔任照護服務工作熱忱者。

四、照顧服務員**資格**訓練課程至少九十小時，課程內容依中央主管機關及勞動部勞動力發展署規定辦理。為提升照顧服務員對於保護性議題之敏感度，課程應納入家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護工作概述訓練(課程詳附表二)。

五、訓練單位辦理照顧服務員**資格**訓練，聘任之師資(含實習指導老師、**實習督導員**)應具下列資格之一：

- (一) 與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、**物理治療、職能治療**、營養學、法律、社會工作、老人照顧、**公共衛生**或長期照顧相關科系所講

師以上資格者，須檢附相關證明文件佐證。

(二)與授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者，須檢附相關證明文件佐證。

(三)臨床實習課程、實作課程須設有實習指導老師與實習督導員，相關規定如下：

#### 1. 實習指導老師

(1) 職責：係指參與臨床實習課程(含實習評量)之規劃、執行與回饋檢討，並實際指導實習督導員執行學員實習之各項任務。

(2) 資格：

A 具護理人員資格，並符合下列條件之一者：

a. 於教學醫院工作經驗至少 5 年，兼具有長照機構工作經驗；或具長照機構全職工作經驗至少 5 年。

b. 具高中職以上學校教授護理或照顧服務課程經驗至少 2 年，兼具長照機構工作經驗至少 3 年。

c. 具備居家護理所之居家護理師全職工作經驗至少 3 年。

B 具照顧服務員資格，並符合下列條件之一者：

a. 具大專以上長照相關科、系、所畢業且具實際照顧服務全職工作經驗至少 5 年。

b. 具高中職以上學校教授護理或照顧服務課程經驗至少 2 年，兼具長照機構工作經驗至少 3 年。

C 人力配置：

a. 實習指導老師與實習督導員比例為 1:8。

b. 實習指導老師若實際帶領學生實習，則師生比為 1:12。

c. 實習指導老師若實際帶領學生實作課程，則師生比為 1:25；超過 25 名可搭配實習督導員。

#### 2. 實習督導員

(1) 職責：係指實際擔任學員實作與實習之技術示範、指導與評值。

(2) 資格符合下列條件之一者：

A 具護理人員資格，於地區或區域醫院工作經驗至少 2 年，兼具有長照機構工作經驗；或具護理人員資格，具醫學中心之工作經驗至少 1 年，兼具有長照機構工作經驗；或具備居家護理所之居家護理師工作經驗至少 2 年。

B 具照顧服務員資格且具實際照顧服務工作經驗至少 3 年；或具照顧服務員資格且具實際照顧服務工作經驗至少 2 年，且擔任照顧

服務組織管理工作至少 1 年。

C 人力配置：實習督導員與學員師生比為 1：12。

六、辦訓梯次依前一年度照顧服務員資格訓練整體評估需求核定，每單位總類別申請班數不得超過 3 班，且該單位理事長或負責人不得重複，有重複之情形得視為同一申請單位計算。

七、訓練單位辦理照顧服務員資格訓練時，其訓練地點、開班人數及收費應符下列規定：

(一)核心課程、實習訓練場所皆限於本縣開班，地點應符合消防安全等規定，實作課程學習場域應具有實作課程單元之教學器材設備及場地，實習訓練場所須能容納受訓對象完成足夠個案實習之下列單位：

1. 經衛生福利部評鑑成績合格或本縣督導考核成績合格之護理機構。
2. 經衛生福利部或本縣評鑑等第甲等(含)以上之老人福利、身心障礙福利機構。
3. 依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。
4. 原住民族及離島地區提供長期照顧相關服務之衛生所。
5. 符合上述規定之單位，若要成為實習訓練場所，尚需符合以下之規範：
  - (1) 以單一之住宿式機構實習：包含護理之家、老人福利機構之長期照顧機構(長期照護型、養護型、失智照顧型)、身心障礙住宿機構、依長期照顧服務法設立之住宿式長照機構；若採多元單位實習者，須以住宿式機構為主實習單位(至少 20 小時)，另搭配其他的實習單位(如：社區式長照機構、居家式長照機構)，辦訓單位應於訓練計畫書敘明原因與作法，且明確規劃實作與實習於跨單位間之進行方式。
  - (2) 住宿式機構實習：49 床(含)以下，同時段實習學員至多 20 人(含)；50 床(含)以上，同時段實習學員至多 40 人(含)。
  - (3) 居家服務場域實習，辦訓單位應先取得案家同意，且實習學員不宜超過 3 人。
6. 機構違反下列情事，經查證屬實，3 年內不得選任為實習訓練場所：
  - (1) 因虐待住民(個案)。
  - (2) 超收住民(個案)。
  - (3) 使用非法照顧服務員。
  - (4) 人力比不足。

(5) 違反機構應配合之相關法令規定。

- (二) 補助專班、自訓自用班、自費班每班人數應為十人以上，六十人以下。  
訓練單位申請辦理實體課程之班別，除每班固定名額外，須額外提供班級人數之 10% 為隨班附讀名額，並於申請計畫書中載明隨班附讀之名額及預算編列。參訓人數未滿三十人，訓練單位向每位學員收費不得超過新臺幣一萬元；參訓人數在三十人以上，收費不得超過新臺幣八千元。
- (三) 照顧服務員資格訓練數位化課程實習班每班人數應為十人以上，三十人以下。參訓人數未滿十五人，訓練單位向每位學員收費不得超過新臺幣四千五百元；參訓人數在十五人以上，收費不得超過新臺幣四千元。
- (四) 申請勞動部勞動力發展署補助者，經費收支依其規定辦理。

八、訓練單位於招生、辦理照顧服務員資格訓練時應注意及辦理事項如下：

- (一) 開訓前四週將訓練計畫提送本府核定，未於規定期限前提送，本府不予核定。
- (二) 規劃及執行訓練課程，需依報本府核定後之「照顧服務員資格訓練實施計畫」辦理，若有學員自付費用應於招生訓練計畫詳列，否則不得巧列名目收費。
- (三) 善盡學員權利維護事項，如：設置申訴處理窗口及詳載學員權利義務關係等。
- (四) 辦理招生、學員需經初審作業，初審不合格者，不得參訓（初審合格後應製作學員證），如資格審查不實，致學員無法結業者，由訓練單位自行負責。
- (五) 已核定開辦之訓練班次，如因招生人數不足或其他需要，訓練單位得向本府申請延期開訓，惟以二次為限，每次不得超過十四日，如已延期開訓二次仍未達開班人數時，本府得廢止該班開辦。
- (六) 開訓前三日將受訓對象名冊及含身分證或居留證影本、相片之報名表報本府備查；未於開訓前二日（假日順延）報本府之學員，本府將不核發結業證明書。
- (七) 訓練執行期間，訓練單位得因事實需要，提出具體理由，徵得本府書面同意後變更開班訓練計畫內容，未經核備即變更訓練計畫者，本府不核備該次訓練之成果報告。
- (八) 受訓期間執行學員出勤考核及學員身份確認，並應接受政府機關不定期稽查。
1. 其抽查量次：
- (1) 每一辦訓單位每年度應至少抽查 1 次。

- (2) 辦訓單位如開辦多種班別(如：平日日間班、平日夜間班、假日班等)，每一班別每年度應至少抽查 1 次。
- (3) 辦訓單位全年度各種班別之辦訓班次總計達 15 班次以上者，每增加 5 班次，年度抽查次數應再增加至少 1 次，以此類推。
- (4) 上開抽查得分別針對核心課程或臨床實習課程，惟同一班次之核心課程與臨床實習課程之抽查以 1 次列計。
- (5) 依抽查結果，增加或減少抽查次數。
- (6) 遇有參訓學員申訴、陳情或檢舉，參酌情節增加各該對象之抽查量次。

## 2. 抽查方式與內容：

- (1) 採不定期及不預告方式實施訪視抽查。
- (2) 依衛生福利部「照顧服務員**資格**訓練實施計畫」與**本府**之規定，核定辦訓單位之訓練計畫內容(含課程表、時數、師資、學員出勤與考核、臨床實習等)進行抽查，以**查核**辦訓單位是否確實按規定與計畫內容執行，**查核**重點至少包括下列三大項：
  - A. 參訓學員出勤管理之落實度：檢核參訓名單與實際出席、簽到退(親簽)及相關紀錄、缺席與請假紀錄等之一致性。
  - B. 授課過程之落實度(含臨床實習課程)：檢核授課科目、授課講師及授課時間與訓練計畫之一致性、授課講師全程指導。
  - C. 訓練場所設施設備：檢核授課場所與臨床實習場所之設施設備是否符合參訓者學習需求、消防安全規定與基本衛生條件。

## 3. 抽查結果之處理：

- (1) 派員實施訪視抽查，填寫訪視抽查紀錄，本府留存備查。
- (2) 經抽查發現辦訓單位有辦訓缺失或違規，或妨礙、拒絕配合訪視抽查時，應依下列原則處理：
  - A. 函文通知辦訓單位進行缺失改善。
  - B. 當年度得視實際情形增加抽查次數。
  - C. 翌年度針對該辦訓單位應實施抽查之次數，須增至原應抽查量次之 120%以上(含)，採四捨五入。
  - D. 經通知改善而未能改善者，列入本府不予核定該辦訓單位辦訓或核減其辦訓班別與班次之依據。本府另函報衛生福利部，並副知各地方政府。
- (3) 凡因前點列入不予核定辦訓或減班者，經抽查結果為辦訓優良或連續兩年均符合規定，翌年度針對該辦訓單位應實施抽查之次數，得調整為原應抽查量次之 60%，採四捨五入，惟不得低於 1 次。

(九)訓練單位辦理照顧服務員**資格**訓練時，其訓練成績考核及管控應依下列



規定辦理：

1. 學員除核心課程採**網路(線上)**訓練者外，參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有**實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習課程**者，始可參加成績考核。
  2. 核心課程採**網路(線上)**訓練者，應於線上完成全數課後測驗，並提供6個月內之線上學習證明予實習訓練場所，**並通過辦訓單位考核**，始得參加**實作課程及臨床實習**課程；**並應於網路(線上)學習證明有效期限6個月內完成所有實作課程、綜合討論與課程評量及臨床實習者**，始可參加成績考核。
  3. 訓練單位應於核心課程完成前五日，請各授課講師提供參考試題並參用勞動部勞動力發展署照顧服務員技術人員證照考試之題庫及本縣實際社政、衛政福利服務措施內容，由訓練單位製作考題及辦理測驗，由本府勞工處、社會處及衛生局輪流派員前往監考及閱卷。
  4. 成績考核分為學科課程測驗和實習技術測驗。學科課程測驗成績以八十分為及格標準，不及格者得申請補考一次；實習技術測驗以八十分為及格標準，不及格者不得要求重新實習測驗，**其依照照顧服務員訓練實習綜合考核表(附表三)之規定，成績考核服務技術占80%、服務態度倫理占10%、總評占10%**。學科課程測驗和實習技術測驗均及格者，訓練單位將成果報告等資料送府核備。
  5. 學員名冊、實習考評表、結業證書等訓練相關表單由本府統一制定格式，未使用本府統一格式者不予核備，相關表單由訓練單位逕至新竹縣政府社會處網站(<http://web.hsinchu.gov.tw/social/>)老人福利/照顧服務員**資格**訓練項目下載。
- (十)結訓後一個月內，應將全部學員名冊(應註記及格者)、出席情形及考核成績、經費支用情形、成果報告等相關資料，函送本府核備。本府同意核備成果報告後，**自費班由本府製作合格結訓學員證書、補助班**由訓練單位**製作合格結訓學員證書**並送本府核備，再由訓練單位將證書轉發學員。
- (十一)訓練單位應建立合格學員資料檔案，持續提供結訓學員參加技能檢定輔導協助及就業服務，並接受相關單位及民眾諮詢。
- (十二)訓練單位應接受補助單位或本府之考核、評鑑。
- (十三)訓練單位同一年度違反補助單位或本府規定達二次以上或情節重大者，將暫停該單位辦理權利一至二年。
- (十四)訓練單位於各班次結訓後九十日內，應落實就業輔導計畫，並結合當

地就業輔導體系與資源，積極輔導結訓學員參加技能檢定及就業，並函報本府備查學員輔導情形。

九、訓練單位經費來源：

- (一)申請勞動部勞動力發展署補助：依「勞動部勞動力發展署所屬分署補助地方政府辦理照顧服務員專班訓練計畫」辦理。
- (二)本府各級機關委託或補助辦理。
- (三)學員自付費用。
- (四)辦理之機構團體自籌。

十、機構及團體提送本府審查實施計畫應包括以下事項：

(一)資格文件：

1. 主管機關核准立案資料(如法人登記書影本、捐助章程或組織規程、開業執照、設立許可…)
2. 董事會或理事會議決議申請之會議紀錄。

(二)計畫書：

1. 計畫名稱。
2. 機構團體基本資料：
  - (1)機構名稱(2)登記地址(3)立案字號及日期(4)負責人姓名(5)組織與人力(包括組織結構圖、人力配置、職稱、資格經歷)。(6)承辦人姓名、電話、傳真、電子信箱
3. 招生對象、人數、預計開班班數、預計開班期程、收費標準及退費方式等。
4. 辦理地點(上課及實習地點皆需於本縣，需檢附最近二年建築物公共安全檢查申報、消防安全檢查申報記錄，開班地點若為租賃或借用人者，應提具租賃契約、可使用設施設備，若與其他單位合作辦理實習，需附實習單位合作契約書等文件)。
5. 師資配置(應檢附師資名冊、講師最高學歷之畢業證書影本、證照影本、相關工作證明、講師同意函及授課名稱等。)
6. 課程安排(含行政管理及計劃執行能力、授課方式、授課內容、軟硬體設施)。
7. 受訓對象考評方式:(1)學科課程測驗(2)實習技術測驗
8. 財務分析(經費概算、收費標準及財力自足證明)。
9. 學員權利維護事項(申訴處理及權利義務關係等)。
10. 計畫執行工作進度表(含工作項目及期程)
11. 檢附兩種以上不同類型(需含居服單位)的就業媒合意向書。

12. 預期效益及未來展望(如技能檢定輔導協助及就業服務…)。

- 十一、未經本府核定之照顧服務員**資格**訓練計畫，本府不予核發結業證明書。
- 十二、本府依本縣照顧人力需求進行照顧服務員**資格**訓練總額管制。取得勞動部勞動力發展署照顧服務職類職業訓練計畫補助班資格，或獲本府各級機關委託補助辦理本訓練之機構團體經審查通過列入優先辦理。
- 十三、本縣照顧服務員**資格**訓練相關重大事項如停權、民眾申訴及其他爭議事項由本府勞工處、社會處協同爭議事件之相關單位召集協調會議辦理之。
- 十四、本計畫其他未盡事宜依相關規定辦理。



附表一

照顧服務員資格受訓對象之身體檢查項目：

	體檢項目
1	理學檢查
2	一般檢查
3	尿液檢查
4	血液檢查
5	腎功能
6	血脂肪
7	胸部 X 光攝影檢查
8	皮膚疥瘡檢查
9	糞便細菌培養
10	濃縮法腸內寄生蟲糞便檢查（含痢疾阿米巴原蟲）

附表二

照顧服務員資格訓練保護性課程

課程單元	建議 時數	課程內容	參考學習目標
家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護工作概述(含相關政策與法律)	2 小時	一、 家庭暴力防治法、老人福利法及身心障礙者權益保障法等相關法規之通報規定與措施。 二、 家庭暴力、老人身心障礙者實務案例研討。	一、 熟悉家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護服務相關法令規定及通報措施。 二、 認識家庭暴力、老人保護及身心障礙者保護事件之定義及樣態，提高照顧服務員之敏感度。

附表三、照顧服務員實習綜合成績考核表

學員姓名：

身分證字號：

日期：

辦訓單位：

實習機構：

實習考核表(服務技術 80%，服務態度倫理 10%、總評 10%)

編號	項目	請填分數			實習督導員簽章
		配分	自評	單位 評分	
一	服務技術：配分 80 分				
1	協助沐浴床上洗頭洗澡	3			
2	協助洗澡椅洗頭洗澡	3			
3	協助更衣穿衣	2			
4	口腔照顧（包括刷牙、假牙護理）	5			
5	清潔大小便	2			
6	協助用便盆(椅)、尿壺、尿布	2			
7	會陰沖洗	2			
8	正確的餵食方法	3			
9	翻身及拍背	3			
10	基本關節活動	3			
11	修指甲、趾甲	3			
12	刮鬍子、洗臉、整理儀容	3			
13	鋪床及更換床單	2			
14	垃圾分類廢物處理	1			
15	尿管照護	4			
16	尿套使用	2			
17	鼻胃管灌食	3			

編號	項目	請填分數			實習督導員簽章
		配分	自評	單位 評分	
18	鼻胃管照護	4			
19	胃造口照護	4			
20	熱敷及冰寶使用	2			
21	異物哽塞的處理	4			
22	協助口腔內(懸壅垂之前) 或人工氣道管內分泌物之 清潔、抽吸或移除及氧氣 使用	5			
23	協助輪椅患者上下床	3			
24	安全照顧	3			
25	測量體溫、呼吸、心跳、 血壓	4			
26	感染控制及隔離措施	3			
27	方案活動帶領	2			
二	服務態度倫理：配分 10 分				
28	互動與溝通	2			
29	同理心與愛心	2			
30	角色定位與分享	2			
31	自動自發與獨立創新	2			
32	群我倫理與團隊合作	2			
三	總評：配分 10 分	10			
	共計	100			

實習督導員簽章：