

臺北市兆如老人安養護中心

115 年上半年度安養部家屬座談會會議紀錄

- 壹、 活動時間：115 年 6 月 27 日（星期六）14：00~16：00
- 貳、 活動地點：梅軒四樓大禮堂
- 參、 主席：溫莉筠 主任
- 肆、 參加人數：住民計 51 位、家屬計 5 人、工作人員計 13 人，共計 69 人
- 伍、 會議紀錄：曾姿瑜 社工師
- 陸、 報告事項：

一、 高齡防詐警政宣導：臺北市政府警察局文山第一分局指南派出所

(一)宣導目的

本次住民暨家屬座談會邀請臺北市政府警察局文山第一分局指南派出所到中心進行高齡防詐宣導，主要目的為提升住民及家屬對於常見詐騙手法之辨識能力，協助長輩了解目前詐騙案件發生之趨勢及常見類型，並建立「不輕信、不透露、不匯款、先查證」的防詐觀念。

近年詐騙手法不斷翻新，詐騙集團常利用長輩較容易信任他人、對網路資訊判斷較不熟悉，或對投資、保險、塔位、生前契約等議題較關心的特性進行詐騙。因此，透過本次宣導提醒住民與家屬，面對陌生來電、LINE 訊息、網路投資群組或自稱公務機關人員時，務必提高警覺。

(二)各類型詐騙發生頻率與常見手法說明

指南派出所首先向住民及家屬說明近期常見詐騙案件類型，並提醒長輩目前高齡者常遇到的詐騙樣態包含假交友、假購物、假檢警、假塔位、假生前契約及 LINE 投資群組等類型。

1.假交友詐騙

假交友詐騙常透過 LINE、Facebook 或交友軟體接觸被害人，詐騙者會先以關心、陪伴、談感情等方式取得信任，再逐步提出金錢需求。

2.假購物詐騙

假購物詐騙常見於網路購物平台、Facebook 社團、一頁式廣告或 LINE 私

訊交易。詐騙集團常以低於市價的商品吸引民眾下單，例如保健食品、生活用品、3C 產品或優惠票券等，要求先匯款後出貨，最後卻未收到商品，或收到與廣告不符的劣質商品。

警方提醒，長輩如有網路購物需求，應盡量選擇可信任且有完整客服、退貨機制的平台。若賣家要求私下匯款、拒絕貨到付款、催促立即下單，或商品價格明顯低於市場行情，都應提高警覺。

3.假檢警詐騙

假檢警詐騙是高齡者常見且損失金額較高的詐騙類型。詐騙者會冒充警察、檢察官、法院或金融機構人員，聲稱長輩涉及洗錢、人頭帳戶、刑事案件，要求配合調查，甚至要求交出存摺、提款卡、密碼或現金保管。警方強調，真正的警察、檢察官或法院人員不會透過電話要求民眾交付存摺、提款卡、密碼，也不會要求民眾匯款至指定帳戶或將現金交給陌生人保管。若接到類似電話，應立即掛斷，不要依照對方指示操作 ATM 或網路銀行，也不要外出交付款項。

4.假塔位詐騙

假塔位詐騙常針對曾購買塔位、靈骨塔、墓園或相關殯葬商品的民眾。詐騙集團可能謊稱有人要高價收購塔位，或表示可協助轉售、整合、升級，但需要先支付手續費、稅金、過戶費或契約處理費。長輩若信以為真，便可能一再匯款，最後才發現根本沒有買家。警方提醒，涉及塔位、殯葬商品買賣或轉售時，務必請家屬共同確認，並向原購買公司、合法殯葬業者或主管機關查證。若對方要求先付款才能辦理轉售，或不願提供正式公司資料、契約文件及可查證聯絡方式，應提高警覺。

5.假生前契約詐騙

宣導人員說明，假生前契約詐騙常以推銷、升級、轉售或整合生前契約為名，誘導長輩支付費用。詐騙者可能聲稱原本購買的契約不完整、需要補繳款項才能保障權益，或謊稱可以協助高價轉售，但需先繳交行政費、保證金或稅費。

6.LINE 投資群組詐騙

宣導人員指出，近年 LINE 投資群組詐騙非常常見。詐騙集團可能會冒用

名人、投顧老師、股票分析師或理財專家名義，透過 LINE 群組宣稱有內線消息、保證獲利、穩賺不賠，並誘導民眾下載不明投資 APP 或加入私下投資平台。任何宣稱「保證獲利」、「穩賺不賠」、「老師帶單」、「限時名額」、「高報酬低風險」的投資訊息，都應高度懷疑。真正合法投資不會保證獲利，也不會要求將資金匯入個人帳戶或不明平台。若已加入可疑投資群組，應避免提供個人資料、帳戶資料或進行轉帳，並盡快與家屬、銀行或警方確認。

(三)如何辨識真假警察

指南派出所於宣導中特別向住民說明，詐騙集團常假冒警察或檢警單位，使長輩因害怕而配合指示。宣導人員提醒住民可從以下方式判斷真假警察：

1. 真正警察不會要求民眾匯款、交付現金、存摺、提款卡或密碼。
2. 真正警察不會透過 LINE 傳送公文、搜索票、拘票或偵查資料。
3. 真正警察不會要求民眾保密，不會要求「不要告訴家人或中心人員」。
4. 真正警察不會要求民眾操作 ATM 解除分期付款、解除設定或確認帳戶安全。
5. 若有疑慮，可以主動掛斷電話，再自行撥打 165 反詐騙專線、110 或就近派出所電話查證。
6. 若對方自稱是某派出所或分局人員，不要依照對方提供的電話回撥，應自行查詢官方電話後再撥打確認。

(四)可利用之查證及求助管道

指南派出所提醒住民及家屬，若接獲可疑電話、訊息或投資訊息，可透過以下管道查證：

1. 撥打 165 反詐騙諮詢專線。
2. 撥打 110 報案專線。
3. 洽詢就近派出所或指南派出所。
4. 向家屬、中心社工、護理站或行政人員反映。
5. 涉及金融帳戶或轉帳問題時，可立即聯繫銀行客服或臨櫃確認。
6. 涉及投資平台、股票群組或 LINE 群組時，應先查詢該公司是否合法登記，並避免點擊不明連結或下載不明 APP。

提醒住民，遇到可疑狀況時，不需要覺得不好意思，也不要擔心麻煩別人。詐騙集團就是利用民眾一時慌張或不好意思求助的心理，因此「先問、先

查、先停下來」就是最重要的防詐步驟。

二、 115上半年度業務報告：溫莉筠主任。

（一）機構住民入住概況（統計至 115 年 6 月 25 日）

1. 總體情況：機構總可收治數為 453 人，實際收治數為 385 人。
2. 各類別收治分佈：
安養（松苑 2-7 樓）：實際收治 126 人。
養護（竹苑 2-7 樓）：實際收治 259 人，接近滿床。
日照（竹苑 1 樓）：實際收治 18 人。

（二）收費標準調整與契約更換說明

1. 調整背景：因應物價變動與人力成本攀升，為維持照護品質，於 115 年 3 月收到正式收費調整公文後辦理。
2. 調整重點內容：包含提升膳食費、衛耗材與技術服務費，並推動「困難甲處理」、「認知復能服務」及「藝術治療服務」等新型態照護服務。
3. 分階段調整時程：
第一階段：115 年 4 月 1 日起調整「膳食費」。
第二階段：115 年 7 月 1 日起調整「住宿照顧費」及「衛材耗材費」。
4. 契約更新作業：辦理期間為 115 年 4 月 1 日至 115 年 7 月 31 日，請家屬親洽社工室或櫃檯完成新合約簽署。
5. 既有住民保障：秉持「不溯及既往」與「安定契約關係」原則，針對收費調整前已入住之住民，免再補繳保證金差額。

（三）設施設備修繕與更新進度

1. 年度核定案件：115 年度原定提報 13 項修繕項目，實際核定補助金額約 1,322 萬台幣。
2. 已完成或進行中項目：
消防與安全：上半年消防檢修申報已完成；樓梯間防墜網與排煙風機更新預計於 7 月中施工。
生活環境改善：竹苑病房防火門更換（6/23 起拆除）、天花板更換、壁癌改善及公共廁所改善，多項工程定於 7 月初至 7 月下旬進行。

硬體設備：電動病床更新、廚房地板漏水改善及洗衣房烘乾機更換，均安排於8月中旬進場施工。

3. 緊急修繕：松苑417牆面剝離已完成修補；松苑遮陽棚將待天氣穩定並於住民大會說明後施作。

三、 115上半年度業務報告：社工組

(一) 住民樓層委員會議重點追蹤

1. 視聽中心開放時間調整：為增加住民休閒娛樂與公共空間使用彈性，已新增視聽中心開放時間，開放日為每週一、二、四、五、日，提供住民觀看影片、休閒交流及參與團體活動使用。
2. 一樓大廳鋼琴使用時間：為兼顧住民休閒需求與公共空間安寧，已公告一樓大廳鋼琴使用時段，開放時間為上午11：30至13：00及下午17：30至18：00，提醒住民依公告時段使用，以避免影響其他住民休息。
3. 大廳開放時間維持不變：一樓大廳開放時間維持每日08：00至20：00。若住民有特殊使用需求，可向值班人員說明，由工作人員視現場情況彈性協助。
4. 工務維修單填寫方式：為提升住民自主反映環境修繕需求之便利性，住民可自行填寫工務維修單，工作人員將協助彙整並轉交工總務追蹤處理。

(二) 115年上半年度滿意度調查結果

1. 整體滿意度概況：

本次115年上半年度滿意度調查結果顯示，整體服務滿意度為80%。各項服務面向中，護理服務滿意度為76%、環境服務為70%、社工服務為70%、行政服務為67%、營養服務為56%、醫療服務為47%、復健服務為37%。整體而言，住民及家屬對中心服務仍有正向肯定，惟營養、醫療及復健相關面向仍為後續持續改善與溝通之重點。

2. 正面肯定與讚美事項分析：

本次回饋中，住民及家屬對照顧服務人員之肯定比例最高，占整體讚美事項79%；其次為護理師9%、社工人員7%、營養組暨廚房4%、行政人員1%。

住民及家屬肯定內容包含：

- 櫃檯與行政人員親切、專業、熱心，能耐心協助住民與家屬處理問

題。

- 護理師與照顧服務員照顧糖尿病長者及日常生活照顧辛苦，服務過程耐心且熱忱。
- 社工、營養師、護理、廚房等跨專業團隊能合作處理住民生活需求與問題。
- 中心整體環境良好，服務品質受到住民及家屬感謝。

3. 住民暨家屬座談會提問彙整：

本次問卷及座談會回饋主要集中於營養服務、照顧服務、行政服務及工總務服務四大面向。

營養服務部分，住民及家屬反映菜色及食材可再增加多元性；部分餐點烹調技巧仍需加強，例如口味偏淡或偏油；另有住民反映魚品新鮮度及餐點接受度需持續改善，並建議針對糖尿病等特殊飲食需求進行個別評估。此外，部分餐具較老舊，建議後續逐步汰換更新。

照顧服務部分，住民及家屬建議持續加強安全巡視，尤其高跌倒風險住民需多加留意。另有住民反映三餐廣播語速偏快，建議廣播時可放慢語速並以較柔和語氣提醒。

行政服務部分，住民及家屬建議工作人員可於座位桌前放置名牌，以利辨識與洽詢；另也反映尖峰時段人力不足，工作人員業務負擔較重，期盼中心持續檢視人力調配。

工總務服務部分，住民及家屬關心二樓花園整修進度、陽台排水口不足及汗水處理問題、夏季走道通風不佳，以及走道地板破損修繕進度。

4. 改善措施與後續追蹤：

針對營養服務，中心將持續蒐集住民回饋，並在符合團膳原則下增加菜色變化；針對餐點熟度、入味程度及用油量，將與廚房持續溝通改善；食材新鮮度部分，將加強品質檢視並觀察剩食情形，作為滾動式調整依據。針對特殊飲食需求，將由護理與營養共同評估，必要時請家屬協助提供醫囑或相關醫療建議。老舊餐具汰換部分，將提報 116 年預算，逐步更新。

針對照顧及行政服務，中心將依住民生活狀況進行日常關懷，並對高跌倒風險住民加強留意；三餐廣播部分，將提醒工作人員放慢語速並保持語氣柔

和。工作人員辨識部分，目前已配戴識別證，供住民及家屬辨識。人力調配部分，將持續檢視尖峰時段工作分工，並加強跨單位支援。

針對工總務服務，二樓花園目前整修中暫不開放，並預計於 116 年提報整修計畫；陽台排水問題將由工總務現場檢視堵塞情形，並提醒住民勿傾倒大量汙水；走道通風部分，將評估增設循環扇，以改善夏季降溫效果；走道地板修繕已申請通過經費，將逐樓層修繕以維護住民行走安全，其中 6 樓及 7 樓預計於 7 月份開工維修。

（三）伙食申訴讚美比較分析報告

1. 反映件數變化：

社工組針對 114 年第二季及 115 年第二季伙食相關申訴、建議與讚美案件進行比較。114 年第二季統計期間為 2025 年 4 月 1 日至 6 月 30 日，伙食反映總筆數為 7 筆；115 年第二季統計至 2026 年 6 月 11 日止，伙食反映總筆數已達 38 筆，較去年同期增加 443%。

2. 反映類型比較：

114 年第二季共 7 筆，其中表揚與讚美 3 筆，占 43%；意見申訴 1 筆，占 14%；建議改善 3 筆，占 43%。

115 年第二季截至 6 月 11 日止共 38 筆，其中表揚與讚美 19 筆，占 50%；意見申訴 15 筆，占 39%；建議改善 4 筆，占 11%。整體而言，反映量明顯增加，可能與餐費調整後住民期待提升、LINE 文字訊息回饋機制更為落實，以及住民更積極反映個人偏好與健康需求有關。雖然反映件數增加，但讚美筆數亦由 3 筆增加至 19 筆，整體回饋結構仍維持正向。

3. 主要申訴與建議內容：

住民反映較多之議題包含巴沙魚問題、菜色單調重複、鹹度口味問題、食材品質疑慮、供餐量與公平性，以及其他餐點衛生疑慮。

其中巴沙魚相關意見共 7 件，主要反映口味淡、無鈣質，並擔憂越南養殖環境，建議增加鯖魚等其他魚種。菜色單調重複共 4 件，主要反映豆腐、豆干、地瓜等副菜重複性較高，主菜變化不足。鹹度口味問題共 3 件，部分住民反映菜餚過鹹，例如彩椒乾丁、冬菜粉絲湯等。食材品質疑慮共 2 件，包含高麗菜太硬、雞肉疑似不新鮮，以及菜單與實際供餐不符。供餐量與公平性共 2 件，

主要反映分量不一致及第二次取餐受限制。其他意見 1 件，為早餐滷蛋衛生疑慮及住民腸胃不適反映。

4. 讚美亮點：

115 年第二季截至 6 月 11 日止共收到 19 筆讚美，較去年同期 3 筆大幅增加。讚美內容包含葷主菜好評 8 件，住民肯定鯖魚、雞翅、雞腿排、油蔥雞、紅燒肉、刈包等餐點；素食好評 5 件，包含素雞、鷹嘴豆、番茄燉豆等餐點獲得住民肯定；食材品質讚美 2 件，反映魚肉新鮮無腥味、雞肉品質佳；整體餐食滿意 4 件，住民多次回饋整體伙食可口、均衡、鹹淡適中。中心已將相關讚美即時回饋給廚師及營養膳食組，藉以肯定工作人員付出並提升團隊工作積極性。

（四）活動辦理情形

1. 宗教團體服務：

安養部持續安排多元宗教團體服務，包含 42 召會團契每週日上午辦理、真耶穌教會團契每週三上午辦理、使以利教會詩歌班每週三下午辦理，以及佛光山茶禪會每月辦理一次。透過宗教團體進入機構，提供住民心靈支持、陪伴與社會互動機會。

2. 例行性活動：

例行性活動包含藝術創作體驗每週一上午辦理、團體活動不定時辦理，以及福愛音樂律動每週四下午辦理。活動設計以促進住民身心活化、延緩退化、增加人際互動及生活樂趣為目標。

3. 大型活動：

上半年持續辦理及安排各類大型活動，包括安養雙人公益歌唱互動表演、每季慶生會、安養歌唱比賽、安養流體畫課程、安養住民圍爐活動、住民旅遊活動及采亮藝術關懷團隊活動等。透過節慶、表演、藝術及戶外活動，提升住民生活參與感與機構歸屬感。

4. 住民自治活動：

為維護住民表意權及參與權，安養部辦理 115 年上半年住委會議及 115 年上半年住民大會，皆以半年一次方式辦理，藉由會議彙整住民生活建議、公共空間使用意見及服務改善需求。

5. 社區互動團體：

安養部持續引入社區互動資源，包含家樂福市集每隔週三下午辦理、統一麵包行動商店每隔週一上午辦理、養樂多行動車每週四上午辦理，以及社區團體節慶活動依節慶安排。透過社區資源進入機構，增加住民日常選擇性及生活便利性。

(五) 住民大會生活公約宣導

1. 公共區域使用禮儀：

社工組提醒住民共同維護公共空間使用品質。晚間 9 點後請降低交談音量，或移至個人房間繼續交流；走廊請輕聲細語，避免大聲喧嘩影響鄰近住民；使用手機時請注意音量，視訊通話建議至個人房間進行。若與他人發生誤會或糾紛，請向工作人員反映，由社工協助溝通，避免自行爭執。

2. 住民相處與大廳使用：

住民使用助步車時應注意周遭動線並禮讓他人，進出電梯時也應留意其他住民，避免推車碰撞。若語言或行為造成誤解，請先冷靜並請工作人員協助。大廳開放時間至晚間 8 時，請住民遵守公告規範，共同維護作息品質；如有特殊需求，可向值班人員說明。

3. 廚房與共用設備安全：

宣導微波爐禁止放入不鏽鋼碗、鋁箔容器、金屬餐具及有金屬邊框的陶瓷器皿，建議使用玻璃容器、微波專用塑膠盒或無金屬裝飾陶瓷碗。若不確定容器是否可使用，請詢問護理人員或工作人員。另提醒洗菜槽僅供食材清洗，請勿清洗衣物、鞋子等個人物品；使用後請清潔水槽及周邊，並排隊使用、互相禮讓。

4. 設備使用與節能安全：

烘碗機、電磁爐等設備使用完畢後，請記得關閉電源。茶水間使用完畢應隨手關窗，避免冷氣外洩與能源浪費。若發現設備故障，請通知工作人員，勿自行修理，以維護用電與使用安全。

5. 環境衛生維護：

請住民定期更換個人衛生用品，若有需要可通知護理或照顧人員協助。房門外走廊應保持通暢，勿堆放個人物品；雨傘、雨衣使用後請收放至個人房間。垃圾應依機構分類規範棄置，並建議於白天光線充足時倒垃圾，注意地面積水及

跌倒風險。另重申禁菸規定，吸菸請至指定戶外吸菸區，禁止於門口、走廊及公共室內區域吸菸。

6. 個人財物與人身安全：

貴重物品及藥品請放置於上鎖之個人收納空間，金錢建議交由家屬保管，避免於房間內存放大量現金。如發現物品遺失，請第一時間告知社工，工作人員將協助查找並建立紀錄。住民房間為個人私密空間，他人未經同意不得擅自進入；若有陌生訪客或其他住民執意進入房間，請立即按護理鈴或告知工作人員。如有人要求借錢，請婉拒並通知工作人員處理。

7. 意見反映與申訴管道：

中心提供多元意見反映管道，住民可直接向值班社工或護理人員現場反映；亦可填寫服務台備置之申訴單，填寫後投入意見箱；家屬亦可透過 LINE 文字訊息向機構社工反映，以利留下紀錄。若由家屬代為反映，社工將再與住民確認實際情形，並視議題性質轉交相關單位追蹤處理。

(六) 人員介紹

社工組於會中向住民及家屬介紹安養部相關服務人員，使住民及家屬能更清楚辨識各職類與服務窗口。安養部主要工作人員包含主任溫莉筠、書記黃靜芬、治療師馬敬恆；護理師吳應美、徐美珠、趙麒；社工師曾姿瑜負責3、4、5樓，社工師游惠文負責2、6、7樓。另介紹安養部照顧服務與相關工作人員，包含焦志宜、姜沛汝、吳家慧、洪金鳳、萬至峰、謝承恩、陳芋暄、陳秋敏、詹雅涵、邱于濤及古恩綺等同仁。透過人員介紹，協助家屬及住民了解日常服務聯繫窗口，提升溝通效率與服務可近性。

四、 115 上半年度業務報告：營養膳食組

(一) 營養訪視與體重監測業務執行

1. 定期體重監測：

營養組說明，目前中心每月定期監測住民體重，並由相關工作人員確認體重資料正確性。若發現住民當月出現非計畫性體重增加或減少達5%之個案，營養師將進一步檢視是否有營養問題或疾病相關因素，並依個案狀況提出營養介入措施，交由跨專業團隊執行，後續再進行每月或每季監測與評值。

2. 餐食內容與質地調整：

營養師會依長輩體重變化、牙口狀況、咀嚼能力及吞嚥狀況，評估並調整餐食內容與質地。若住民咀嚼及吞嚥能力佳，維持一般餐；若咀嚼能力尚可或較差，則視情況調整為剝碎餐或流質餐；如有插鼻胃管或灌食需求，則依配方及熱量需求提供灌食餐，以維持住民營養攝取及用餐安全。

3. 安養住民體重狀況分析：

營養組亦針對安養住民體重狀況進行分析。與去年同期相比，今年體重過輕及嚴重肥胖住民人數較往年減少，體重正常及肥胖住民人數則較往年增加。營養組將持續透過體重監測、飲食評估及跨專業合作，掌握住民營養變化，並依個別需求提供適當介入。

(二) 115 年上半年度供膳滿意度調查結果

1. 調查目的與期間：

本次供膳滿意度調查目的為了解安養住民對整體餐食口味、菜色變化度、餐食軟硬度、食材截切大小及餐點溫度之滿意程度。調查期間為 115 年 5 月 21 日至 6 月 5 日。

2. 訪問人數與基本資料：

本次調查共訪問普通餐住民 60 人，切碎餐 0 人，共計 60 人。安養一般餐住民共 112 人，本次訪問率為 53.6%；其中葷食住民 55 人，占 91.7%，素食住民 5 人，占 8.3%。

3. 各項滿意度結果：

本次調查結果顯示，餐食烹調滿意度為 45%，菜色變化度滿意度為 40%，餐食軟硬度滿意度為 60%，食材截切大小滿意度為 70%，用餐溫度滿意度為 81.7%。整體而言，約六成安養住民對餐點持滿意態度，其中餐點溫度滿意度相對較高，餐食口味及菜色變化則為後續需優先改善之項目。

(三) 餐食口味滿意度與改善措施

1. 滿意度趨勢：

整體餐食口味滿意度部分，113 年度為 78.6%，114 年度為 66.1%，115 年上半年度為 45%，顯示滿意度有下降趨勢。營養組分析，安養長輩對餐食口味期待提高，尤其對鹹淡、入味程度及個人口味差異之感受較明顯。

2. 主要不滿意原因：

住民對烹調鹹淡口味不滿意之原因，主要為鹹淡不滿意 33 人，另有味道不道地 1 人、不辣 1 人。住民提出之具體菜色包含部分主菜如蒼蠅頭、梅干扣肉、花瓜肉餅、滷肉等反映偏鹹，味噌燒雞反映偏淡；青菜類如冬瓜、豆芽菜、油菜、白蘿蔔、蚵白菜多反映偏淡，高麗菜則有偏鹹反映。另有素主菜、副菜、早餐副菜及湯品等鹹淡不一情形。

3. 改善措施：

營養組將進一步控制菜餚調味及鹽用量，並請廚師於出餐前試吃，以確保口味穩定。另由打餐人員或當班營養師試吃確認口味並記錄，若發現鹹淡不穩，將於出餐前即時調整，減少住民用餐時因口味差異造成不適。

（四）菜色變化滿意度與改善措施

1. 滿意度趨勢：

菜色變化滿意度部分，113 年度為 91.7%，114 年度為 72.8%，115 年上半年度為 40%，呈現下降趨勢。營養組說明，安養住民對菜色多元性、蔬菜種類及副菜變化有更高期待，因此後續將持續蒐集住民回饋並調整菜單設計。

2. 主要不滿意原因：

住民反映菜色變化不滿意之主要原因為同菜色出現頻率高 31 人、個人不喜歡的菜太常出現 3 人、烹飪方式 2 人，其他意見 21 人。部分住民對豆干、豆腐、冬瓜及部分蔬菜重複出現較有感受，期望增加不同種類蔬菜及料理變化。

3. 改善措施：

營養組說明，因住民期望增加蔬菜類攝取，目前午、晚餐已提供兩種蔬菜菜餚；惟因當令、當季蔬菜種類有限，且近期梅雨季導致菜價上漲及蔬菜供應受限，因此短期內蔬菜品項輪替仍受天候及市場供應影響。後續將依住民期待增加菜色，例如茄子、絲瓜、菇類、綠葉青菜等，以提升餐點吸引力。豆干、豆腐及冬瓜等品項也會依比例輪替，減少住民感受重複之情形。

4. 黃豆製品營養說明：

針對住民對豆製品出現頻率之意見，營養組補充說明，黃豆製品亦屬優良蛋白質來源，具脂肪量低、無膽固醇、飽和脂肪酸低、含大豆蛋白及膳食纖維等特性，且質地較軟、易咀嚼，適合長輩攝取。營養組亦提醒，蛋白質攝取不足可

能增加肌少症風險，因此豆製品仍會依營養均衡原則納入菜單輪替。

(五) 餐食軟硬度與食材截切大小改善措施

1. 餐食軟硬度滿意度：

整體軟硬度滿意度部分，113 年度為 64%，114 年度為 90%，115 年上半年度為 60%。本次不滿意主因包含蔬菜 18 人、肉類 9 人、主食 1 人及豆干太硬 1 人，顯示部分住民對粗纖維蔬菜、肉類咀嚼度及個別副菜軟硬度仍有調整需求。

2. 軟硬度改善措施：

針對高麗菜梗等纖維較粗之葉菜，營養組將菜梗截切約 1.5 公分，並加強烹煮軟化。若住民仍覺得菜塊較大，可自行攜帶剪刀剪成適合大小，或選擇自助餐檯上的切碎菜。肉類部分，將減少骨頭及過硬部位，必要時調整為滷、燴、蒸、燉等較易咀嚼之烹調方式，並增加燉煮時間。

3. 食材截切大小滿意度：

食材截切大小滿意度部分，113 年度為 70%，114 年度為 81%，115 年上半年度為 70%。住民不滿意之菜色主要為肉類 16 人、蔬菜 3 人、其他 12 人，反映重點以肉塊過大或蔬菜較難咀嚼為主。

4. 截切大小改善措施：

營養組將針對紅蘿蔔、白蘿蔔及高麗菜梗等蔬菜加強切小或煮軟，以降低住民咀嚼負擔。豬肉類料理將於廚師烹煮前先行截切，打餐人員若發現較大肉塊，也會使用食物剪剪小；後續豬肉品項亦將增加豬肉片、豬肉絲、豬柳等截切較小之規格供應。

(六) 餐食溫度滿意度與改善措施

1. 餐食溫度滿意度：

餐點溫度滿意度部分，113 年度為 91.7%，114 年度為 80.3%，115 年上半年度為 81.7%，相較前一年度略有提升，顯示安養住民對餐點溫度整體滿意度較高。

2. 主要反映內容：

住民對餐食溫度之反映包含乾飯、主菜、副菜、蔬菜、湯品、豆漿、饅頭、豆腐及素食便當等品項；亦有住民表示從餐檯取餐走到座位後菜色變涼，或擺餐時餐點溫度不足。

3. 改善措施：

營養組將請早班廚師提早開啟早餐豆漿及饅頭之保溫餐檯，以確保保溫效果。擺餐時也將注意打餐時間，原則上於 30 分鐘內完成。素食便當則於開餐前再從蒸箱取出，以維持供餐溫度。

(七) 快樂餐、水果供應及營養輔療執行

1. 快樂餐調查結果：

本次調查住民最喜愛之快樂餐，依票數由高至低分別為水餃 18 票、刈包 16 票、板條 15 票、肉羹麵 7 票、芋頭米粉湯 6 票、番茄炒麵 5 票、素紅麵線 4 票、肉羹飯 3 票、素炸醬麵 3 票、什錦燴飯 2 票、菇菇燴飯 2 票，另有炒米粉、冬粉、擔擔麵各 1 票。營養組後續將參考住民喜好，持續安排住民接受度較高之特色餐點。

2. 快樂餐辦理情形：

營養組於簡報中呈現快樂餐照片，包含刈包搭配鹹粥、菜脯炒蛋、油菜及紫菜湯；另有肉燥板條、滷味拼盤、時蔬、藥膳蔬菜湯及薏仁甜湯等餐點，透過多元主食及特色菜色提升住民用餐期待與生活樂趣。

3. 水果供應：

目前水果供應頻率為每週一次，固定於每週一晚餐供應。簡報中提及目前供應品項包含蘋果及西瓜，營養組將持續依季節、品質及供應狀況安排水果品項。

4. 營養輔療活動：

115 年度上半年營養組已辦理多場營養輔療活動，包含 3 月 27 日潤餅 DIY、4 月 17 日「全穀雜糧大家庭」及 6 月 9 日五穀粽 DIY。透過實作活動提升住民參與感，並結合營養教育與節慶飲食，增加長輩對健康飲食之認識。

(八) 餐食供應、費用組成與成本說明

1. 多元餐食供應：

廚房每日供應約 400 位住民餐食，除一般餐外，亦提供切碎餐、糊餐及各質地素食餐等多元飲食型態，以符合不同長輩之吞嚥能力、咀嚼狀況及飲食需求。

2. 餐食費用組成：

營養組說明，每月餐食費用除食材成本外，亦包含食材採購、廚房人力、瓦斯與水電等能源費用、清潔及消耗用品，以及食品安全與品質管理成本，因此餐

食費用並非僅反映食材價格。

3. 主食與菜色變化：

為提升飲食多樣性，主食持續安排不同品項輪替，例如早餐提供包子、吐司、稀飯等，午餐安排河粉、麵食等不同主食，晚餐亦會安排刈包等特色餐點。營養組說明，相較於單純供應白飯及稀飯，多樣化主食需增加備料、蒸製、分裝等作業流程，也會增加廚房人力及作業時間。

4. 節慶加餐與快樂餐：

營養組配合節慶安排加餐，例如除夕蘿蔔糕、初一腿庫飯、元寶及端午粽子等；平時亦持續安排快樂餐，如水餃、刈包、粿條等，以增加住民用餐變化及節慶感受。

5. 成本變動說明：

營養組說明，近年原物料價格持續上漲，例如白米受天候影響多次調漲，油價上漲亦帶動麵粉、黃豆、綠豆、肉品等多項食材成本同步增加，加上每週一次水果供應及營運成本增加，本次每月調整 800 元餐食費，主要是反映近年累積之原物料及營運成本，目的在於維持餐食品質、食品安全及穩定供餐，而非提升利潤。

（九）蔬菜供應、菜單調整與食材把關

1. 蔬菜供應受天候影響：

營養組說明，蔬菜屬天然農產品，其品質、產量及供貨狀況容易受天候、降雨及季節影響，並非完全可控。5 月 17 日前受梅雨季影響，蔬菜生長環境潮濕，部分葉菜品質較不穩定，且偶有蝸牛等自然生物附著情形，廚房皆會依標準程序加強清洗及篩選。

2. 天候穩定後之調整：

5 月 18 日後，隨天候逐漸穩定，蔬菜品質已有明顯改善，因此菜單也陸續增加蔬菜品項及變化，例如油菜、冬瓜、花椰菜、豆芽菜、高麗菜、包心白菜、蚵白菜、油麥菜、莧菜、青江菜、絲瓜及地瓜葉等，以提供更豐富之餐食內容。

3. 口味及餐食質地調整：

對於住民反映餐點偏鹹之意見，營養組將持續與廚師溝通，適度調整烹調方式並降低鹹度。蔬菜目前切製約 1.5×1.5 公分，以兼顧外觀、口感及營養保留；

如個別長輩需要更小尺寸，可選擇切碎餐，或由營養組及照護團隊協助提供適合之餐食型態。

4. 副菜配置原則：

副菜依營養均衡原則安排，內容包含豆製品、麵製品、雞蛋、肉類及蔬菜。各類食材皆依菜單設計平均輪替供應，因此豆製品及麵製品仍會依一定頻率出現在菜單中，以維持營養均衡。

5. 餐食規劃優先順序：

營養組說明，餐食設計依循三項優先原則，第一為食品安全，第二為適合吞嚥、吃得下，第三為營養均衡。亦即餐食設計除考量住民喜好外，仍須優先兼顧高齡者用餐安全及營養需求。

6. 食材採購與品質把關：

食材採購以品質與安全為優先，例如豆腐選用大漢豆腐，雞蛋採用產銷履歷、可追溯之冷藏品牌蛋品，豆干選用白豆干，滷蛋使用福記滷蛋並採用大武山牧場科技股份有限公司蛋品，蔬菜由供應學校營養午餐之合格廠商供貨，豬肉使用台灣豬。上述品質把關雖不易從餐點外觀直接看出，但皆為餐食成本重要組成，也是營養師持續把關之重點。

五、 現場問題回應：

(一)餐食供應與食品安全相關意見

反映內容：

住民反映過去圍爐餐會時，餐點整體不錯，但湯量不足，建議今年辦理圍爐時可增加湯量，讓每位住民都能分配到足夠份量。

另有住民針對日常餐食品質與食材衛生提出意見，包含：

1. 希望營養師及廚房能更加注意食材品質與餐食衛生。
2. 曾發現部分食材疑似保存不當，例如冬瓜切開後若未妥善包覆冷藏，可能出現氧化情形。
3. 曾對部分菜色提出疑慮，例如青菜口感偏苦、蘿蔔乾顏色異常等，建議廚房若發現食材狀況不佳，應主動退貨，不應勉強烹調供餐。
4. 如發現食材疑似過期或品質異常，應立即處理，避免影響住民用餐安全。

中心回應：

中心表示，食品安全為機構餐食服務中最重要原則。若住民或家屬發現餐食有疑似過期、變質、異味、顏色異常或其他食品安全疑慮，請務必第一時間向現場工作人員或中心反映，中心會立即查明並處理。

中心目前針對餐食供應已有相關把關機制，包含營養師、廚房人員及相關主管共同檢視供餐流程，並透過照片紀錄、庫存盤點、表單管理等方式進行追蹤。食材由廠商配送時，原則上皆須標示製造日期及保存期限；若食材雖仍在保存期限內，但外觀、氣味或狀態已有異常，中心也會進一步追查來源並與廠商確認。

中心也說明，機構供餐除內部管理外，也會接受相關食品衛生及主管機關稽查，因此會持續加強食材驗收、保存、烹調與供餐流程的管理。

若住民於用餐當下發現菜色或餐點有疑慮，中心會以住民安全為優先，必要時會先將該道菜收回，並視情況提供替代餐點或其他處理方式。

後續處理建議：

1. 圍爐餐會規劃時，提醒廠商或承辦單位增加湯品份量。
2. 持續加強食材驗收與保存管理，尤其是已切開食材的包覆、冷藏及使用期限。
3. 建議建立住民餐食異常反映流程，讓住民知道如發現異常可立即向哪位人員反映。
4. 若有餐食異常反映，應留下紀錄，包含日期、菜色、反映內容、處理方式及後續改善情形。

(二)每月行事曆建議標示明確時間

反映內容：

住民反映，目前張貼的每月行事曆多以「上午、下午」標示活動時段，但未列出明確時間。由於多數活動應已有固定時間，建議行事曆可直接標示活動開始時間，方便住民安排個人行程。

中心回應：

中心回覆，後續每月行事曆已進行調整，會盡量將活動時間一併標示清楚，讓住民能更方便掌握活動安排。

後續處理建議：

1. 每月行事曆除標示日期與上午／下午外，應盡量列出實際活動時間。

2. 若活動時間尚未確定，可先註明「時間待公告」，確認後再補充公告。
3. 建議張貼版本字體放大，方便長輩閱讀。

(三)共用洗衣機及烘衣機清潔

反映內容：

家屬詢問，長輩偶爾會使用樓層共用洗衣機及烘衣機，想了解設備是否有定期清潔。

中心回應：

中心說明，共用洗衣機及烘衣機每月皆會定期清潔，每一層樓設備皆有安排清潔，並會拍照留存紀錄，以利後續查核與追蹤。

後續處理建議：

1. 持續維持每月定期清潔機制。
2. 建議保留清潔照片及紀錄表，包含清潔日期、樓層、設備及執行人員。
3. 若設備有異味、棉絮堆積或故障情形，應即時通報工總務或相關負責人員處理。

記錄人員：**社工師曾姿瑜** 主任：**主任溫莉筠**
115.07.02 1150707