

新北市檢疫隔離關懷中心來電需求及性別統計分析

一、前言：

為因應疫情不斷高升，加強防疫相關機關縱向、橫向聯繫，除強化居家檢疫對象追蹤管理外，亦平均分配居家隔離民眾關懷量能，特將新北市居家檢疫關懷中心，擴大設置為新北市檢疫隔離關懷中心。

二、組織編制

(一)本中心為臨時成立之任務編組，置指揮官一人，由新北市副秘書長兼任；副指揮官一人，由民政局長兼任；執行秘書一人，由民政局承辦科長兼任。

(二)本中心任務如下：

1. 每日接收中央交下本市居家檢疫及居家隔離關懷名單，並與中央建立密切聯繫管道，確保防疫資訊流暢。
2. 隨時瞭解並掌握中央及各任務編組防疫狀況，即時回報市府及相關單位。
3. 執行指揮官指示事項，並加強中央及各任務編組防疫相關機關之縱向及橫向聯繫事宜。
4. 衛生局有關專療專業外之行政事項，由本中心其他組別進行整合性處理。
5. 為擴大服務量能，本中心服務時間延長為 7 點至 23 點。

三、任務編組

(一)民政組：

1. 民政局：

(1)兵役勤管科：

- A. 中央窗口：為本市居家檢疫承辦單位，負責與內政部民政司聯繫，掌握最新防疫資訊。
- B. 防疫綜整：彙整各區居家檢疫相關統計、通報個案特殊情況予中央及相關單位進行即時處置。
- C. 通報公所居家隔離案件，提供關懷及急難生活物資。
- D. 隔離檢疫關懷中心基本運作事宜。

(2)戶政科：遇個案資料不全或有錯誤，應配合透過各戶政事務

所運用戶役政系統查詢個案戶籍地、住居所或其他家人可供
聯繫之方式。

(3)兵役徵集科：負責聯繫及掌握本市轄內港澳大學生居家檢疫
情況及回報。

(4)秘書室：

A. 動態掌握各區防疫物資情況並即時調配提供。

B. 居家檢疫關懷包製作及配送事宜。

2. 各區公所：

(1)電話關懷中心：各區成立電話關懷中心，負責執行每日居家
檢疫者及居家隔離者電話關懷。並由內政部民政司及本市衛
生局每日提供相關人員資訊。居家檢疫及居家隔離人數較高
之行政區應由專人負責，居家隔離關懷須由區公所同仁執行，
勿由里長、志工等非區公所同仁執行，並提供電訪人員專業
訓練。

A. 住所正確未遇者，應製成違反事證及訪視紀錄等相關文件移送
衛生組裁罰。

B. 住所錯誤者，通報警政單位協尋。

(2)權利義務宣導：加強宣導居家檢疫及居家隔離事項時關懷，
提醒居家檢疫及居家隔離對象不得外出並告知相關權利義務。

(3)動態掌握：隨時掌握個案健康情形，如有發現相關症狀立即
通報衛生組。

(4)物資提供：協助居家檢疫及居家隔離對象日常生活需求，如
送餐及生活日用品。另配合衛生組發放口罩予有需求之對象。

(5)諮商轉介：發現居家檢疫及居家隔離對象有焦慮恐慌等不安
情緒，即時轉介衛生組提供心理關懷。

3. 教育局：配合中央政策，負責中小學以下學童健康關懷工作。

(二)衛生組

1. 衛生局：

- (1) 新冠肺炎 PCR 檢驗結果查詢，回復來電民眾檢驗結果。
- (2) 醫藥及心理關懷服務：針對確診者、居家檢疫及居家隔離對象以電話方式提供醫療、用藥、心理關懷等面向之專業諮詢或診療服務，並安排有就醫需求者轉介至指定醫院就醫。如個案有領藥需求，且無親友代理領藥者，可由社區藥局藥師協助送藥到宅，並電訪方式提供用藥指導或諮詢。
- (3) 協助居家隔離者申請入住居家隔離版的防疫旅館及安排確診者就醫或入住集中檢疫所。
- (4) 醫療衛教：向來電民眾說明確診者、居家隔離及居家檢疫者的醫療衛教，提供居家檢疫及居家隔離對象注意事項 QA、日常教導影片、動健康 APP 示範及口罩等內容，維持個案維持身心健康狀態。
- (5) 違法裁罰：針對查訪機關親訪住所判斷個案擅離外出，疑有違反傳染病防治法之虞者，由查訪機關逕行移送衛生組依個案情節裁處。

2. 各衛生所：

- (1) 協助各區公所回報有居家檢疫醫療需求之個案。
- (2) 協助區公所居家檢疫衛教之宣導。
- (3) 辦理確診者就醫及疫調相關事宜
- (4) 匡列居家隔離者、開居家隔離通知書等相關事宜。

3. 消防局：

- (1) 遇居家檢疫、居家隔離對象有送醫需求，配合衛生局派遣勤務。
- (2) 針對境外返國或住居所有問題之居家檢疫對象，經評估個案確有派送需求，協助派遣救護車送至居家檢疫及居家隔離處所。

(三) 警政組：

1. 遇有各區公所回報因個案資料錯誤或訪視未遇者，協助區公所追查居家檢疫及居家隔離對象所在地及聯繫方式。
2. 與各區公所密切保持聯繫，查獲個案正確資訊後，立即通報並協助至現場查察協尋。
3. 居家檢疫及居家隔離對象有移動原住所(含旅館、飯店)情況時，配合至現場戒護。
4. 依居家檢疫及居家隔離手機定位系統通報，如遇違法事實掌握明確事證，警政組即依中央規定給予告發，逕移衛生組裁處，並副知民政組註記。
5. 配合衛生組進行確診者疫調工作。

(四) 交通組：

協助與計程車行調派防疫計程車。

(五)環保組：

1. 防疫垃圾收運：

- (1)提供關懷包內的垃圾袋及收運宣導單，由環保局直屬隊或各區清潔隊進行分裝後，送至民政局一併配送。
- (2)遇各區公所通報（由民政局統一彙整名單）居家檢疫及居家隔離對象有垃圾清運需求者，協助家戶防疫垃圾清運。
- (3)由居家檢疫隔離關懷中心電話接獲居家檢疫及居家隔離對象有垃圾清運需求者，協助家戶防疫垃圾清運。
- (4)由觀旅局彙整防疫旅館名單提供環保局，協助防疫旅館防疫垃圾清運。
- (5)由勞工局彙整移工宿舍名單提供環保局，協助移工宿舍防疫垃圾清運。
- (6)其他單位確實有居家隔離或檢疫人員，如有垃圾收運需求，協助其防疫垃圾清運。

2. 戶外環境消毒：各區清潔隊針對轄區內主、次要道路、巷弄及公共區域（包含交通場站、大型營業場所、人潮聚集民生熱點、學校、民眾洽公機關、等）進行一星期一次的全區消毒。

(六)社會組：

1. 針對因疫情影響產業，造成產業員工收入減少或失業致生活陷困之弱勢民眾，提供急難慰助。
2. 配合中央政策加強防疫宣導事宜並提供轉介服務。
3. 配合中央政策辦理防疫補償業務。

(七)觀光組：

1. 協助民眾諮詢入住防疫旅館相關事宜
2. 協助一般居家檢疫者媒合防疫旅館及訂房事宜。
3. 衛生局提報有需入住防疫旅館之居家隔離者名單，本組協助媒合防疫旅館。

(八)勞工組：

1. 核備本市新引進事業類外籍移工居家檢疫處所，管理及不定期抽查「移工防疫宿舍」相關防疫措施。
2. 協助因應「移工防疫宿舍」、私立就業服務機構，新引進事業類外籍移工個案特殊情況，不定期召開聯繫會議。

3. 每周定期電話關懷居家檢疫移工身體健康與供餐情形，確認每日有無量測體溫。

(九)教育組：

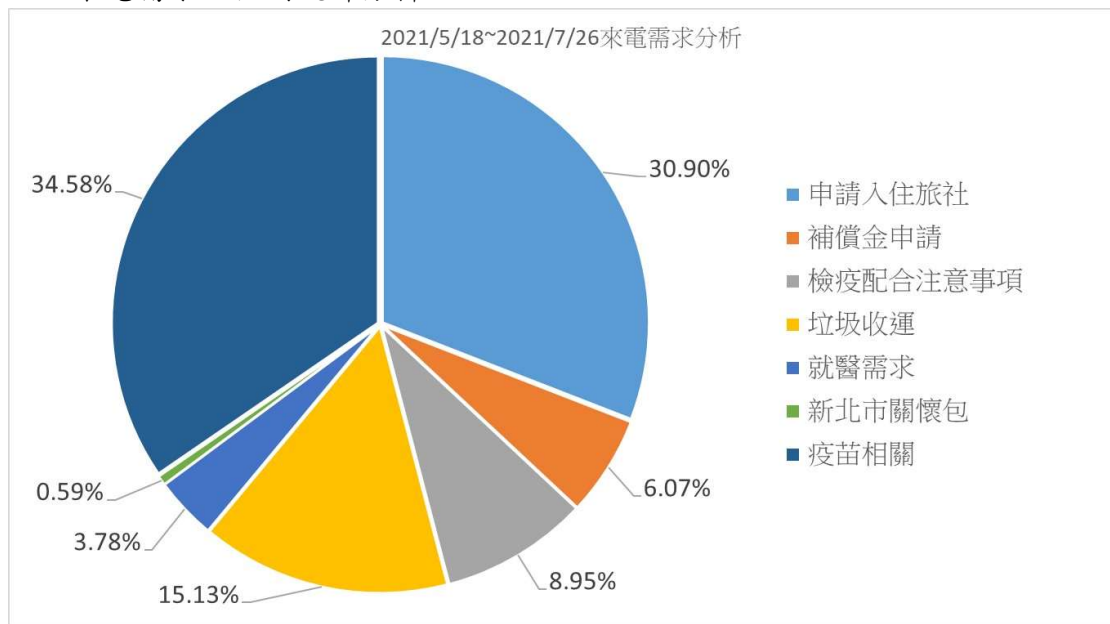
1. 國中小、高中的外籍學生的居家檢疫事宜。
2. 涉及學校新冠肺炎防疫相關事宜。

(十)消防組

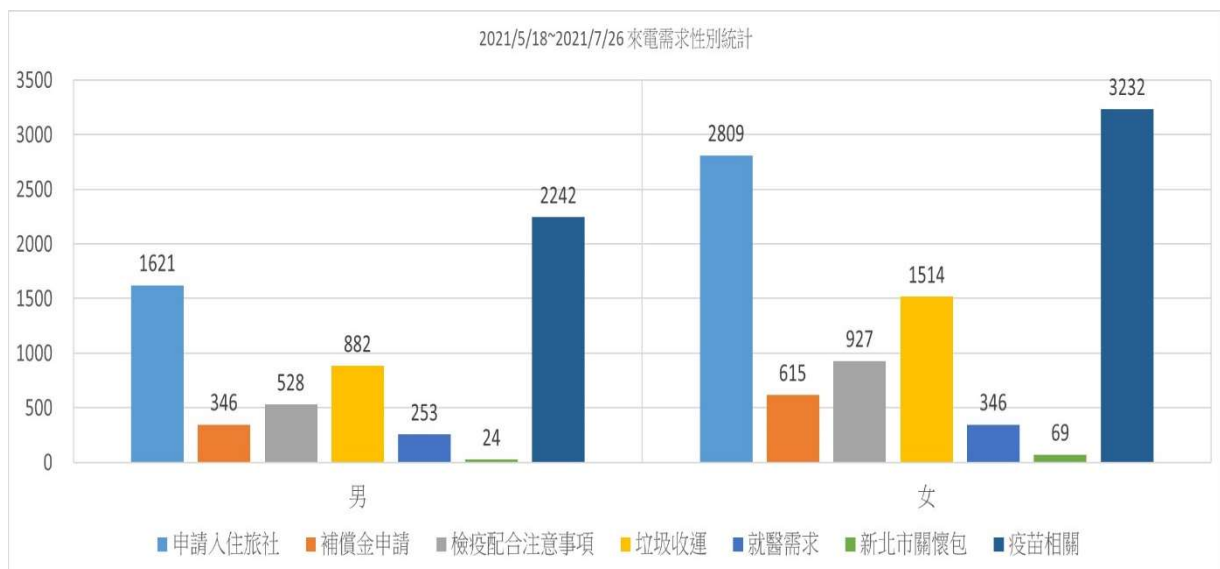
1. 配合有送醫需求者之派遣勤務。
2. 借用關懷中心場地。

四、新北市檢疫隔離關懷中心來電需求及性別統計分析

(一)擴大設置後(110年5月18日)至全台降為二級警戒(110年7月26日)期間來電需求及性別統計分析：

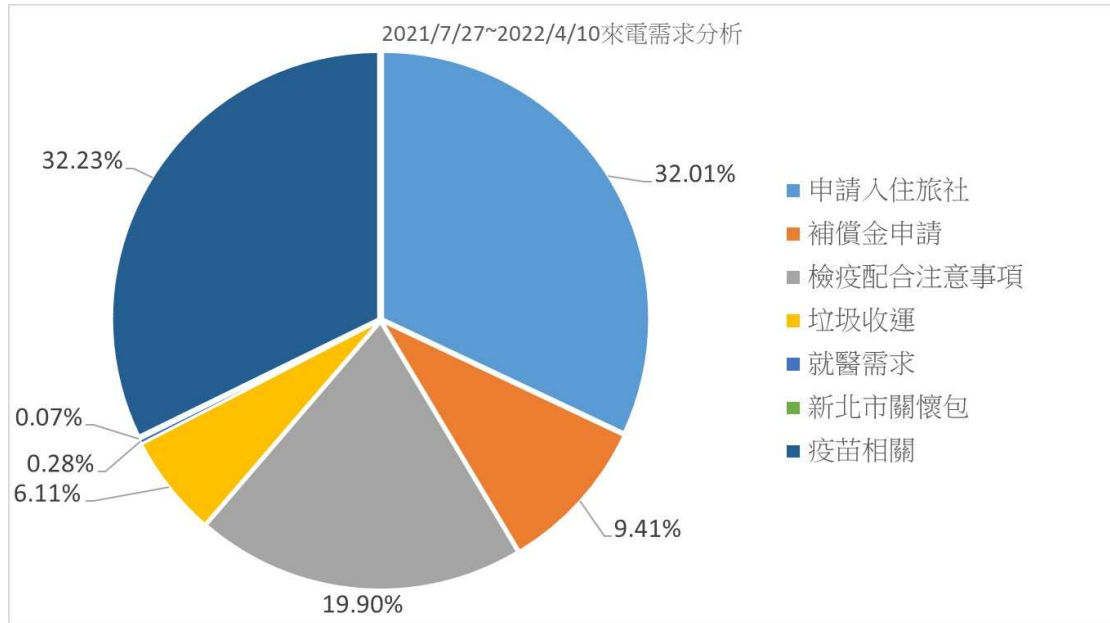


新北市居家檢疫關懷中心110年年5月18日轉型為檢疫隔離關懷中心，於三級警戒至降至二級警戒期，兩個月間共服務來電個案15,408人次。前三名需求分別為疫苗相關問題、防疫旅館諮詢、申請垃圾收運，分別佔34.58%、30.9%、15.13%。

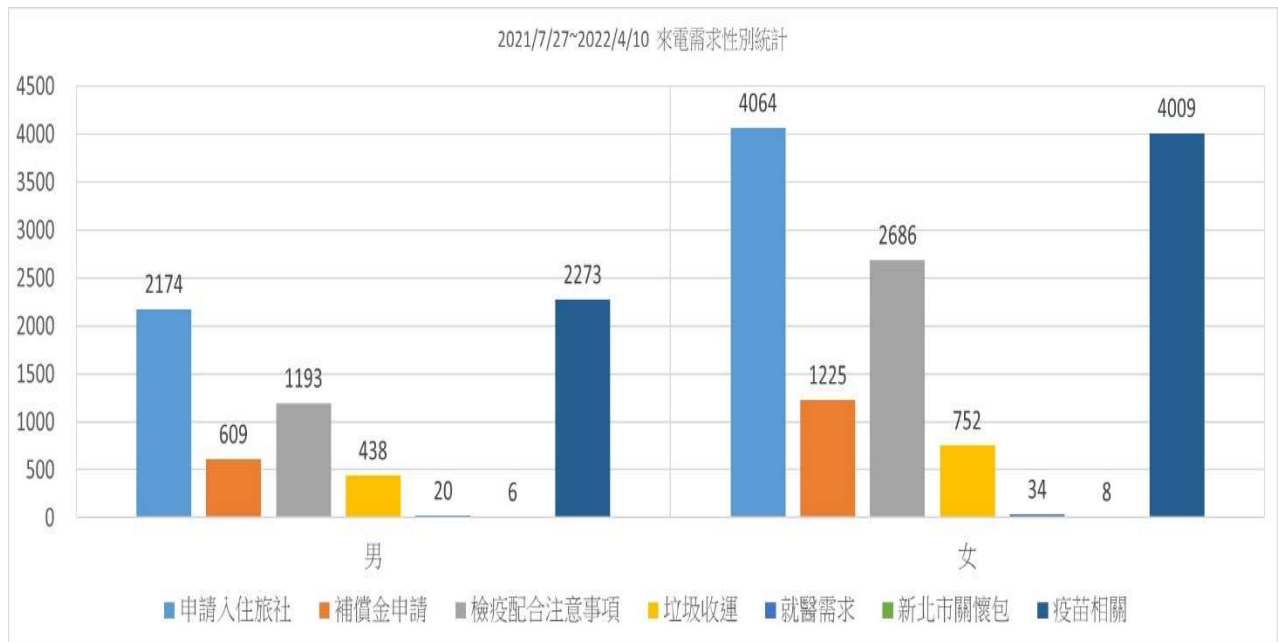


其中男性與女性前三名需求依序皆為疫苗相關問題、防疫旅館諮詢、申請垃圾收運，男性人數依序為2,242位、1,621位、882位；女性人數依序為3,232位、2,809位、1,514位。

(二) 全台二級警戒(110年7月27日)至轉型為居家照護關懷中心(111年4月10日):



檢疫隔離關懷中心於二級警戒後至 Omicron 變種病毒爆發期間，共服務來電個案 19,491 人次。前三名需求分別為疫苗相關問題、防疫旅館諮詢、檢疫配合注意事項，分別占:32.23%、32.01%、19.9%。



其中男性前三名需求分別為疫苗相關問題、防疫旅館諮詢、檢疫配合注意事項，人數分別為 2,773 位、2,174 位、1,193 位；女性前三名需求分別為防疫旅館諮詢、疫苗相關問題、垃圾清運，人數分別為 4,064 位、4,009 位、2,686 位。

五、結論

(一) 民眾來電需求前三位變動幅度及比例不大

前兩名需求皆為詢問疫苗相關問題、防疫旅館諮詢、一直都保持在 30%以上，第三名的申請垃圾收運、檢疫配合注意事項也都有在 10%以上，前三名約佔總來電數的 80%以上。

(二)女性來電人數皆高於男性

女性來電人數與男性來電人數比率約 2.5:1。

(三)新北市居家檢疫關懷中心成立一年多後，經歷疫情不斷高升，因應 110 年 5 月 15 日升級為三級警戒，來電者已不僅有居家檢疫者，亦有各式詢問防疫相關問題之來電。爰此本市特將居家檢疫關懷中心於同年 5 月 18 日轉型為檢疫隔離關懷中心，除原本的民政、衛生、觀光、環保、社會組外，擴大組合教育、交通、警政、消防、勞工組等各防疫機關，加強橫向聯繫，為更多市民提供更完整的服務。