

高雄市議會舉辦「未來長照法實施後照顧服務員人力需求探討」 公聽會會議紀錄

日期：中華民國 104 年 11 月 25 日（星期三）下午 2 時

地點：本會 1 樓第一會議室

出席（列）席人員：

民意代表－議員鄭光峰

議員林瑩蓉

政府官員－高雄市政府社會局老人福利科科长劉華園

高雄市政府勞工局訓練就業中心組長李美慧

高雄市政府教育局專門委員游淑惠

高雄市政府衛生局長期照護科科长李素華

專家學者－高雄醫學大學護理系教授陳桂敏

輔英科技大學高齡及長期照護事業系主任李昭螢

輔英科技大學高齡及長期照護事業系助理教授吳淑如

高雄應用科技大學國際企業系暨研究所教授李仁耀

高雄應用科技大學國際企業系暨研究所講師蔡定中

民間團體－有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社理事主席羅連春

有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社居服員陳金鳳

有限責任高雄市日新照顧服務勞動合作社經理曾永幃

有限責任高雄市日新照顧服務勞動合作社理事主席曾溫來妹

財團法人高雄市私立萃文書院社會福利慈善事業基金會組長宋育菁

財團法人高雄市私立典寶社會福利慈善事業基金會居服員蕭子富

高雄市物理治療師公會常務理事陳昆鴻

高雄市職能治療師公會理事長謝彥緯

高雄市護理師護士公會理事長潘純媚

高雄市獎卿護理之家秘書長杜敏世

高雄市新高雄護理師護士公會理事李素貞

主持人：鄭光峰議員

記錄：曾雅慧

一、主持人鄭議員光峰宣布公聽會開始，介紹與會來賓並說明公聽會要旨。

二、相關單位、民意代表、學者專家及民間團體陳述意見與討論交流。

(一)議員鄭光峰

(二)高雄市政府社會局老人福利科科长劉華園

- (三)議員林瑩蓉
- (四)高雄醫學大學護理系教授陳桂敏
- (五)輔英科技大學高齡及長期照護事業系主任李昭螢
- (六)輔英科技大學高齡及長期照護事業系助理教授吳淑如
- (七)高雄市物理治療師公會常務理事陳昆鴻
- (八)高雄市職能治療師公會理事長謝彥緯
- (九)高雄市獎卿護理之家秘書長杜敏世
- (十)高雄市護理師護士公會理事長潘純媚
- (十一)高雄市新高雄護理師護士公會理事李素真
- (十二)有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社理事主席羅連春
- (十三)高雄市政府衛生局長期照護科科長李素華
- (十四)高雄市政府勞工局訓練就業中心組長李美慧
- (十五)高雄市政府教育局專門委員游淑惠

三、散會：下午 4 時 3 分

「未來長照法實施後照顧服務員人力需求探討」 公聽會錄音紀錄整理

主持人（鄭議員光峰）：

很高興大家來參加，在還沒有開始之前，我先介紹與會的學者和貴賓，從左邊開始好了，高雄醫學大學護理系陳教授桂敏、輔英科技大學高齡及長期照護事業系李主任昭螢、輔英科技大學高齡及長期照護事業系吳助理教授淑如、國立高雄應用科技大學國際企業系暨研究所李教授仁耀及國立高雄應用科技大學國際企業系暨研究所蔡講師定中，兩位都是我的指導教授和老師，還有高雄市物理治療師公會陳常務理事昆鴻、高雄市職能治療師公會謝理事長彥緯、高雄市護理師護士公會潘理事長純媚，以及非常有名的高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世、高雄市新高雄護理師護士公會李理事素貞，右邊是社會局老人福利科劉科長華園，高雄的華園飯店不是他開的，但是「華園」是華園飯店的華園；此外，是衛生局長期照護科李科長素華、教育局游專門委員淑惠、勞工局就業訓練中心服務組李組長美慧、有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社羅理事主席連春，我們等一下可以介紹一下，還有剛剛進來的財團法人高雄市私立典寶社會福利慈善事業基金會蕭居服員子富，其他列席的是今天關心公聽會的照顧員來參加。

今天的公聽會就開始，我向各位報告，我是鄭光峰議員，今天很高興就「未來長期照護實施後照顧服務員人力需求探討」，今天怎麼進行呢？今天的進行是市政府社會局科長會先就現況做個報告，然後是學者專家做一些意見交流，接著我們要聆聽業者的意見，接下來我再做個簡單結論，第二輪有需要的話，再做第二輪的發言，我們預計在 3 點半到 4 點之間結束，我把時間和整個進行的方式向大家做個報告。

首先，我先做個開場白，長期照護法是在今（2015）年 6 月已經通過了，預計在二年之後實施，高雄市大概有 1 萬 2,000 位照服員，可是實際上只有 36%，大概三成左右人力在從事居家照服員。有很多業者包括很多從事的業者，也包括未來二年之後長期照護真的上路之後，人力怎樣因應？人力怎樣培養出來？培養出來之後，它的整個工作環境，還有怎樣讓它有品質，這個都是今天我們在人力上探討的目的。至於未來財務上怎麼規劃，那是另外一個議題，我們今天沒有辦法談在財務上的規劃，因為這是總統的事情，我們不用替他煩惱，這是屬於中央的事情。但是地方政府來講，任何一個地方政府照顧員人力到底夠不夠，地方政府應該要在這段時間著手進行。

我把蔡英文的主張先唸一下，因為這是未來總統大選時，他的一個政見，不是因為我是民進黨的，我才特別替他唸這一段，我是把他這樣的主張和我們的現狀，他只有幾點我先做個報告，他的主張有五點，就是培育優質足量長期照顧人力，並提升其職業價值與尊嚴，這是這次他的政見論述，總共分爲五點，第一點，訓練照顧服務員，social worker 就是社會工作者、護理治療、職能治療、營養。第二點，將照顧管理納入專門職業及技術人員考試項目。他有這樣的一個規劃，然後建立專業照顧管理制度，這是第二點。第三點，他主張將外籍配偶，他講的是外籍配偶納入長期照顧人力培育計畫，增加長期照顧潛在人力資源，這是第三點。第四點，將大專院校老人服務長期照護等科系所學生納入長期照顧人力一併的規畫，使能夠長期訓練到有用的銜接。這是之前有照顧員跟我講應該要年輕化的一個種籽，還有它的人力。最後一點，提升長期照顧服務職業價值與社會地位，並保障其勞動條件及人身安全。這五點是民進黨這一次在明年總統大選，他的五點裡面的一些原則，針對長期照顧人力的主張，從它的來源和未來的證照與他的想法，以及怎樣把這樣的制度歸納起來。不過撰寫這五點，有時候要做還滿困難的，因為二年就要實施了，並不容易，也緩不濟急，我覺得還是緩不濟急，它雖然是我們黨內寫出來的，這些還是緩不濟急，因為再一年多就要上路了。在一年多上路之後，因為長期照護法裡面，失能者超過半年之後，他就是一個受照顧的對象，受照顧的對象是不分年紀的，因為這樣在未來時，大家都有看到今天都是麻煩兩位科長整理資料，導言和背景資料說明裡面，包括人口老化情形，加上現在衛生局和社會局本來就有共同成立一個長照中心。我向大家補充一下，本來我們的現況是，衛生局和社會局裡面，現在市政府本來就有一個長照中心，長照中心所服務的人力和對象，到目前爲止我們覺得非常滿意，但是長期照護法把對象不分年紀，失能達到半年之後，那樣的人力需求就非常大，所以我把這樣的開場白向大家做個報告。現況是怎樣？我們邀請劉科長華園簡單報告現況是怎樣，劉科長，請發言。

高雄市政府社會局老人福利科劉科長華園：

議員好，還有在座在長照領域裡面非常用心耕耘的，學界也好，產業界也好，各位先進和各位夥伴，大家午安。在照服員的市場裡面，我們一直覺得他在長照服務裡面是很重要的角色，可是他的地位和價值也很需要被大家重視。剛才議員提到，從 93 年開始到現在領有技術證的照服員將近有 1 萬 2,000 人，是 1 萬 1,600 多人，目前線上的，不管是在護理之家也好，在機構也好，大概有 3,100 人左右。爲什麼會落差這麼大？所以我們要探討，到底是怎麼回事？因爲我們最近也做過小小的調查，從今年有去參加就訓班拿到結業證書的照服員，到底留在機構和照服場裡面的約有多少人？接近有七成，七成是結業之

後，他留在照服領域裡面做工作。爲何我們還在繼續觀察這七成的人，有多少會繼續留下來？這是我們非常需要注意的部分。

如何得到照服員的資格？第一個，在高雄市今年是 118 小時，明年會再增加 7 小時，所以明年會變成 125 小時結業才能夠拿到結業證書。再來，他可以在居家服務領域裡面，或社區日間照顧或在家、托兒所裡面，或在機構、護理之家做這樣的服務。在公部門負責照服員訓練的，我們和衛生局是很好的夥伴，兩年輪一次，所以社會局是去年和今年，明年就會輪到衛生局來做，所以是我們兩個局處負責 handle 去核備，如果就訓單位他們來送核，這都是我們兩個局處來整理。所以我們今天比較優先的是，誠如剛剛議員所講的，106 年長照法上路之後，它沒有年齡的限制，只要失能超過半年他就可以進到長照領域，他就可以使用居服員。可是以目前來看，50 歲以上的長照對象我們都有一些缺口，以後怎麼辦？所以以公部門來說，如何讓更多人願意投入這個市場，又如何讓他投入市場之後能夠留下來，是我們很需要關注的議題，目前公部門先說明到這邊。

主持人（鄭議員光峰）：

我再補充一下，剛才講的現在的制度，是我之前有拜訪過潘純媚理事長，包括照護員人力的受訓，第一個，他有一定時數的規定，也就是 118 小時，那個是勞動部頒布下來的。怎麼會是勞動部頒布？我覺得好奇怪，這個應該是衛福部才對，理論上應該是衛福部才對。所以這個課程包括有一些他應該要做的課程，現在高雄市政府有兩個單位分年度，每一個單位輪流兩年，就是衛生局和社會局來做這樣的課程。高雄市的相關單位，譬如護理治療師公會，或職能治療師公會，或者相關的社團，你有沒有能力向市政府申請這樣的課程認證？問題就來了，現在是請衛生局或社會局要和中央在這一年，像明年整個受訓過程當中，是不是就認證了？認證很重要。不要到明年才說這個不算，又重新訓練 100 多小時，這個問題是 OK 嗎？OK。所以這一點的疑慮，大家就放心。因此剛剛有提到怎樣多元性找居家照護員，包括透過剛才講的這幾個團體，或很多社團的參與，這個我先補充。我順便要介紹議會同仁林議員瑩蓉，他本身是律師，瑩蓉議員是不是大概講一下？

林議員瑩蓉：

好，我大概講一下，因爲今天這個公聽會，之前一些相關機構也都討論過很多，我參加這方面的團體時，各位也給很多意見，所以我也都聽過。人力的部分，長照法實施最重要的是，還是要有相關的配套，如果相關的配套沒有辦法支持這樣新的法令上路，其實這樣的法令也會喪失它的美意。所以我們很希望政府單位，還有相關的機構，未來在長照法上路的過程當中，在人力的培訓，

包括未來人力投入市場當中，能不能達到一定的比例？這樣的比例其實在未來實施長照法時，很重要的一個部分，能夠支持它持續把這樣的社會福利做好。當然我知道在勞動部也好，勞動部對於人力部分有很多相關規定，但是現行機構的培訓人力到養成到未來投入市場當中，還是會遇到很多瓶頸，因為來自現行勞動部的要求，或是一些勞基法規定，所以這個部分是值得探討的。今天的公聽會有機會聽聽業界，還有政府各個單位的聲音，民意代表這邊，市議會也會整合相關的意見，來做為未來我們在推動過程當中，很重要的一個參考依據和推動的動力，也希望各位在今天能夠多多提出相關的建言。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝林議員瑩蓉，他非常關心長期照護，在法規方面，他特別非常著力。接下來我向大家報告，因為公聽會有 2 張資料，第二張後面有討論題綱，各位如果要發言可以根據這個，它有 5 個子題，我們不限於你要論述哪一個主題，沒關係，因為這個是多面向的，就先從陳教授桂敏開始講。

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

兩位議員、在座所有與會先進，大家好。首先要非常感謝鄭議員對這個議題的重視，來開這樣的公聽會，尤其照顧服務員應該在長照領域當中，大多數的弱勢，很需要我們幫他說點話。針對有關照顧服務員人力現在的培訓機制，以及現在的培訓機制之後，所衍生出來的問題，提出我個人的一些看法。其實現在對照顧服務員的培訓機制有兩大管道，這也是最多亂源所在，第一個管道是來自於勞動部，第二個來自於教育部。所謂的勞動部那個區塊，就是現在在中央的 90 個小時，可是在高雄市我們特別再增加到 118 小時，就是剛才鄭議員所提到的培訓管道。這個培訓管道你只要完成，譬如在高雄市 118 小時，你就有結訓證書，所有的照顧服務員只要經過這個結訓證書就可以直接執業，當然你同時具有可以考丙級證照的資格，目前考照通過率不到 50%，這是現在的狀況。

剛才議員擔心財源是個問題，但是今天不納入討論，其實這一塊培育的財源一直不是一個問題，因為我自己本身也在勞動部審這些要來開班的計畫，我們是找不到人來開班，而不是沒有經費讓人家來開班。找不到人來開班主要的因素在於開班的單位我們有一個 indicator，就是你必須有就業媒合率，如果你上次開班，結果這次的就業媒合率不高的話，我們就會考量不再讓你繼續開班。換句話說，這培訓管道現在現存的問題就是培訓完之後，真正進入職場的不多，應該是低於 50% 以下，以全台灣的狀況來看。這個管道衍生出來的問題，為什麼他們不去就業？也就是培訓完了，為什麼不投入職場？我們有針對這個議題做過研究，大概有三大問題，第一個，薪資的問題；第二個，福利的問題；第三個，就是所謂的職業價值，剛才議員有特別提到。薪資的部分，如

果進入到機構都有月薪制，現在問題在於投入居家的服務員其實是採時薪制居多，所以最近鄧素文司長他提到長照量能提升計畫當中，他特別提到未來希望照顧服務員能夠採月薪制，我不知道未來執行怎樣，這個應該是上個禮拜才公布的訊息，所以這是這些管道所衍生出來的一些問題。

另外一個管道，也就是從教育部的管道來做培訓，教育部的管道來做培訓的話，其實非常的雜亂，現在有五專、二專、二技、四技，目前我調查全台灣省的五專有 6 家，二專有 5 家，二技有 9 家，四技有 17 家，我在評鑑全台灣省這些學校，有關老福相關科系的學校情形之下，會看到一個嚴重問題，或許一個班級是核定 50 個名額，但是多數招生大概只有 20 幾名，我剛剛問輔英科大，他們有 30 名，所以它已經算是非常好的招生率學校，不然一般全台灣省這些學校我評鑑下來看到的數據大概是這樣。招生不足的情況之下，真正投入職場的每一班不到 5%，我們也瞭解到培訓管道不投入職場，大概有幾個原因，第一個，晉升管道不明確。也就是我來念了，不管是五年、二年或四年，我得到的頂多只是考到照顧服務員證照，也就是丙級證照，我和現在 118 小時培訓出來的差異到底在哪裡？有兩個管道，這是併行的，所以這是一個比較大的問題。再來，我念完之後，我是年輕人，我就只有做這個照顧服務員丙級嗎？我未來的晉升管道，或我未來向上一層樓的空間在哪裡？這是另外一個問題。所以針對這個，我建議除了現有的丙級之外，應該還要再考量乙級證照，讓這些年輕人有一個希望。

另外，還有這個管道呈現出來比較大的問題，這是和教育部相關的，也就是現在我們有二技、二專、四技、五專，每一個學制它相關的培訓和新能力是不清楚的，也就是各個學校有各個學校培訓想要走的方向，可是當這位學生從五專老福科畢業之後，我要進升到二技，可是我在二技念的和在五專培育的又差不多，所以應該是講二專、五專、二技或四技，它有不同核心能力，這個要從中央做這樣的討論，各個學校沒有能力做各個學校的切割，這樣會影響有意投入這個領域的年輕人，他在不管是升學管道也好，或就業管道也好，就沒有一個進升的方向。所以剛才又聽到鄭議員特別提到說，小英主席未來如果當選的話，那五大方向我個人是非常認同，但是也憂心我們真正要落實的，那是一個比較大的方向，當然也期待未來真的有機會的話，這五大方向能夠有更明確的實施策略，這樣才能夠真正呼應到，現存照顧服務員沒有辦法提升這一塊市場需求的主因，我先分享到這邊。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝陳教授桂敏，非常精闢，請問丙級和乙級證照，乙級是薪水比較高，是不是？

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

台灣並沒有乙級證照，一開始在推照服員的時候，叫做丙級證照，可是現在又把名稱改成叫做單一級證照考試。所以當改了名稱之後，業界是一陣喧譁，是認為既然你把丙級證照改為單一級證照考試，是不是未來沒有乙級的希望了？所以現在乙級完全不在考量範圍當中，也沒有在現存法令當中。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝。高雄市國際商工董事長曾經向我建議說，大專院校是叫做長期照顧科，是不是？

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

很多名詞。

主持人（鄭議員光峰）：

很多名詞。他說千萬不要用這個名詞，不然學生就不來讀了，他說要用別的，我已經忘記他向我講哪一個名詞了，他說這樣他們才會來讀，這是董事長向我講的。

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

老福產業啦！

主持人（鄭議員光峰）：

反正他告訴我說，絕對不能用「老人照護」名稱，那個沒人會來讀的，董事長私下這樣告訴我說，這個絕對不能用，他們不會來讀的。因為他現在要和某個企業做產學合作，怎樣讓很多業者和學校做產學合作之後，一方面可以就學，另一方面可以從事這方面的行業。剛剛陳教授有講到勞動部，就像我們的勞工局其實有很多的案子，就是你要申請計畫要加上媒合率，這個媒合率是它的一個指標，也許是因為這樣就變成頭重腳輕，什麼叫做頭重腳輕呢？物理治療師公會好了，你要用他，可是這些人現在都是學者了，你還叫人家找人來工作，可能行不通，你有這個專業受訓 118 小時，是非常的精緻，它把這些照顧員受訓好，可是要叫你媒合時，你可能就沒輒了。一般真正的落實就像獎卿這樣的基金會，我們邀請很多護理師公會或相關的專業一起做這樣的受訓，然後和我們自己現在的長期照護業者來做配合，就很完美了，這是比較速成的思考。等一下再聽聽業者的意見，因為我現在才知道這個是由勞動部做主導，它比較傾向降低失業率，這個也是很大的思考，因為我聽起來是這樣。接著請李主任昭螢發言。

輔英科技大學高齡及長期照護事業系李主任昭螢：

兩位議員和各位先進，大家午安。謝謝桂敏，他已經把很多的問題都拋出來了，所以剛剛議員也有提到，照服人力在未來長照保險之後，缺口會更大，其

實目前已經很大了。未來我們現在可以預測，假設長照保險只要失能六個月之後，需求的人力一定是倍增，現在照服人力都不夠了，未來到底如何因應？第一個問題，並不是我們的培訓人力不夠，而是留任率很低。其實留任率不只是高雄市，我剛剛看資料是 26%，我想全國都差不多，大概都是這個數字，所以你培訓這麼多人，其實政府也花很多錢，問題是留任率只有 26%，你要再繼續投錢下去嗎？不是，你要想辦法怎麼把這些人留下來，重點是怎麼把這些人留下來，第一個，可能薪資的問題。他們可能是，服務內容是不是工作內容有待提升？他們生涯進階有沒有好好幫他們做規劃？這個有滿多因素的。還有社會形象的價值，這個就牽扯到剛剛未來民進黨的政策說，相關的老人或長照科系要納入長照人力，我不知道這一部分是要填補長照人力的哪一塊？是護理師？其實也是缺的，我相信護士也是缺的，照服員當然更缺。

我們的系叫做高齡及長期照護事業系，是今年剛改名的，之前是叫老人長期照顧學位學程，所以就是像你所講的不太受歡迎的系，因此我 102 年接主任的時候，不是只有我們的系，那時候學校招生率真的是跌到谷底，我們有日間、進修部各 1 班，那時候日間部只有 12 位學生，真的是很淒慘。我們是經過多方努力之後，到 103 年大概是 26 位，今年是 33 位，剛剛桂敏老師講說，以全國招生狀況來講，還算是不錯。主要是因為我們把名字和培育方向稍微做修正，就是你們未來的就業市場不是只有當照服員，因為這些年輕人不要當照服員，這是一個滿嚴肅的問題。因為教育部也都希望這些學生可以來替代長照人力，尤其是照服員的問題，問題是，你怎麼說服這些具有大專、大學學歷的畢業生，他們做的工作專業叫做照服員。其實照服員目前的規定是沒有學歷的限制，你只要受訓滿，剛剛高雄市說 118 小時就可以了，所以他們會認為他們為什麼還要…。這是很矛盾的一個點，當然教育部這邊，我們已經去北部開過好幾次會議了，包括馮燕委員也召開過好幾次會議要探討這個問題。我是很贊成桂敏老師講的，一定要有一個進階的證照，沒有進階的證照真的突顯不出這個學歷是專業的，如果畢業之後出來還是擔任照服員，而且還是單一級的證照而已。謝謝。

林議員瑩蓉：

其實這個問題是在跑社團時最常聽到的問題。我最近看到一位副總統候選人，我不是要為他助選，但是我看到他接受專訪，光聽完他的專訪，我就超級感動的。前衛生署長陳健仁的兩個女兒，一個是讀護理系，他爸爸當時反對她讀護理系，可是她堅持要讀，因為她的宗教信仰，她是天主教徒。他的兩個女兒都在露德之家投入安寧病房老人的照顧，一個女兒是在國際特赦組織裡面擔任受到不平等對待的，好像也有在家暴中心做一些受暴力或是性侵害的照護。

所以他說他的女兒還沒有結婚，但是就照顧七、八個被欺負的女孩子。我看了以後滿感動的。

其實我們社會現在缺乏這個價值，我們今天要推長照法是爲了因應整個社會老人化的過程，這個社會結構開始走向老人化，但是我們的年輕人不願意投入在這個事業裡。我們剛剛有提到銀髮產業，其實我個人不希望把它定位在產業，因爲如果定位在產業就好像是要做營利的，或是在做生意的。所以長期以來，我的質詢議題也都一直關注在這部分，我一直不希望把銀髮定位在產業，我一直希望是社會結構裡頭我們必然要面對的問題，我們要做的事情。所以像陳健仁的兩個女兒，爲什麼像他這樣的高級知識份子願意讓他的女兒投入在這裡，當然有一點很重要的是他們的家庭價值裡是有宗教信仰的，可是不可能社會上全部都有這樣的想法，目前的結構價值裡好像沒有建立這樣的觀念。

所以輔英科大現在推這個系，年輕人要來是真的有點困難，我們回到現實面，你不可能只靠宗教來支持年輕人去投入這個市場。政府在這個部分應該要做些什麼，我覺得這個我們真正要面對的問題，怎麼樣讓年輕人願意在這個市場裡去從事這樣的服務工作，我們就必須要把服務工作提昇到一定的階段。就是這是一個被人所尊敬的行業，而且是一個非常好的行業，是一個服務人群當中獲得很高尊敬的行業，如此年輕人才會願意投入。所以我覺得這不只是要有量的改變，在質的改變裡頭要做到，但我覺得這不是短期內可以形成的，必須是長期的。

所以未來即使是民進黨執政，民進黨在做這一塊的時候，我相信勢必就整體的狀態會有很多要推動的一些配套。我不知道我們沒有機會跟陳健仁提這一點，如果陳健仁當副總統了，是不是可以幫我們推長照這一塊，我覺得他女兒應該會很有說服力，讓年輕人學習他女兒的服務精神。

但是我還是要強調，我們在未來的銀髮結構裡，真的很需要年輕人來投入。怎麼樣吸引年輕人來投入，除了誘因之外，我覺得很重要的是對這個行業要產生尊重。我覺得照顧老人不是一個低賤或可恥或大家不想要的行業，它應該是一個崇高的行業，而且我們照顧老人應該是變成未來社會的趨勢，包括晚輩照顧長輩的想法，我覺得這個觀念是要改變的。所以除了誘因之外，讓他有晉升的管道，在薪資的調整上，我覺得這都是必須做的。以上是我一點小小的看法，提供給大家，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝林議員。林議員一定有辦法跟陳健仁講。剛剛聽完第二位學者的意見之後，我覺得後年即使真的要做都不容易做。我們還是先講完，接下來請吳淑如助理教授。

輔英科技大學高齡及長期照護事業系吳助理教授淑如：

議員以及各位關心長照的夥伴大家好。延續剛剛議員所提到的，我覺得真的應該落實從孩子開始，最近看到新聞有報導屏東高樹把長照納入國中的教育課程裡，就近跟社區的老人家或是自己的爺爺奶奶做一些活動或是陪伴。因為現在有些祖父母跟自己的孩子或孫子常常是不同住在一起的情況，所以就常常看到社區兩個老人家自己在家裡孤伶伶的情形。其實大家對長照的議題都還不重視，前幾天也看到新聞報導指出台灣一般民衆對長照都還沒有概念，因為大家都沒有想到自己也有需要，等到有需要的時候就會一片混亂，不知道該如何去處理這些問題。所以這也是從以前就這樣，只要有老人家住院的時候，醫院裡面的看護，那時候叫看護，那些看護就可以主導這些老人未來到底會被送到哪裡去。

現在大家比較重視這一塊，有出院準備服務了，可是說真的，每次在我們評鑑的時候，機構也是說都找不到照服員，都沒有人願意到機構，因為一個人要照顧一、二十個人，對他們來講體力的負擔，一天 8 小時或 12 小時下來，體力有時候會負擔過重。所以現在很多照服員寧可選擇居服，因為他們覺得居服的時間比較有彈性，我可以按照我要的時段，我服務的原則上也盡量是附近的老人家，而且時薪算起來也比機構 8 小時或 12 小時的還高。所以我常常聽到照服員說去做居服，居服的薪水比較好，而且時間彈性，也不用固定服務一個人，可以換不同的案家。

所以在這個過程中，我覺得在照服員的訓練課程當中，118 或是 90 小時只是一個基本的訓練。如果真的要讓這一群照服員訓練完之後願意繼續留下來的後續在職教育這一塊，一定要非常注意，應該要再去加強。尤其是他們做居服的遇到困難的案家怎麼去處理，他自己一個人到案家去面臨到的困境，有沒有人可以來協助他解決，不管是身體上的照顧或是跟案家家屬的溝通。因為跟一個老人家溝通有時候不是那麼容易的事情，如果居服員或是機構的照服員在照顧的過程中面臨到這些困難個案的時候，有沒有支持系統可以協助他去解決這樣的問題。再加上其實照服員是一個耗體力的工作，怎麼去避免職業傷害，這都應該要受到重視的。尤其在機構裡面我們有很好的移位機，像杜秘書長的獎卿護理之家是每層樓都有一台移位機的。可是有很多機構都沒有，機構的老闆都認為不用花那個錢。但是每天這樣搬上搬下，體力的損耗對一個照服員來說，可能會折損他工作服務的時間。所以讓照服員接受完基本訓練之後，後續的在職教育是偏重在實務上的照顧，這些相關的議題都應該要強制，但是現在並沒有。只有說你現在要受訓，譬如說評鑑的時候，機構的照服員需要每年有 20 小時的訓練，可是這些內容是不是他們真正需要的。我還有看過有些機構

時數的內容是上兩個小時的洗手，我說洗手有可能上到兩個小時的課程嗎？所以實際上應該以照服員在工作過程當中面臨到的困難，協助他們去解決，讓他們願意永續的從事照服員的工作。

另外長期照顧不管從學校教育或是從社區開始，我們現在應該要落實加強社區民衆對長照的概念。我們現在雖然培訓 50%~60%的人並沒有從事照服員的工作，但是我覺得這些人受過訓練了，其實還是可以當做種子，可以加強建立師資庫，落實在社區裡面，由里長去推一些長照的概念。先從基本對長照的概念開始，就近在社區辦理照服員的訓練，讓附近的家庭主婦也可以去上課，然後落實在地。如果每個人都有這些照顧的概念的話，才能真正落實「在地老化，居家照顧」的可行方案。以上是我現在想到的簡單內容。謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝吳淑如老師。後續的在職教育，照服員的後續教育和一些社區的概念，我想都涉及到職業的環境和薪資，就像剛才陳教授所講的。接下來我想先讓幾個公會表達，請物理治療師公會先表達，請學弟發言。

高雄市物理治療師公會陳常務理事昆鴻：

大家好我是高雄市物理治療師公會代表，目前兼任社福主委，我是負責長照這個區塊，也感謝物理治療師公會讓我有這個機會來這裡發言。治療師公會跟教授跟其他單位比較不一樣，因為我們都是有執照，目前所有成員都是在醫院服務的治療師，所以我們去跑長期照護居家物理治療或社區復健都是用班餘的時間。跟照服員比較不一樣的是，他們是全職，我們是兼職。我打個比方，譬如說一年長期照顧居家物理治療復健的金額是 200 萬元，這 200 萬元一年可以請幾個治療師跑全高雄市的居家物理治療。我接主委的時候就算過，大概只能請 4 到 5 個，現在縣市合併之後，5 個治療師能不能去跑全高雄市？治療師在應徵的時候，一聽到大概腿就軟了。

所以以我們物理治療師公會來講的話，目前以今年的團隊來講有將近 70 個治療師，所以在居家物理復健來講，我們在理事長的帶領之下一直很支持這件事。我們在利用班餘的時間，大家都很清楚誘因很重要。居服員的薪水一般來講我們都覺得很低，因為我們都有接觸到居服員的部分工作的時候，他們的薪水低，我們的薪水高，可是因為我們是用班餘的時間，在體力上不像居服員是正職，他們可能早上一個案，下午一個個案。就區別上來講，就我而言，站在居家物理復健來講，我覺得治療師公會是給衛生局或社會局在長照這部分的居家物理治療復健上是很大的支援，因為我們有 70 個名額可以跑到最偏遠的那瑪夏，只要長照專員開得出個案，我們就一定能跑得到，全力支持衛生局和社會局。

相對的我們內部都有一個共識，長照偏遠地區的金額和市區的金額只增加了 10%。譬如說我住楠梓區，在縣市合併之前，楠梓區算偏遠地區沒有人要跑，可是在縣市合併之後，楠梓區變成市中心，參加的治療師倍增。像我住楠梓區，例如我跑楠梓區算 1,000 元，我跑那瑪夏是 1,100 元。所以每次遇到經費的問題就會提出，是不是要對偏遠地區做個調整，否則第一年大家都抱著順便去那瑪夏觀光做公益的心態去，然而觀光做公益一次就夠了，第二年就會發現人就不見了，這些治療師就不見了。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝。我曾經跟你們理事長講說你們該有什麼制度就建立出來，因為你剛才提到個案多，但是經費並不是很足。我們的公會有 PT 和 OT，你們一般是怎樣的職業環境，希望怎麼改善，因為我們不是很了解你們這個行業。我曾經跟你們理事長講，你們將現況做一份說帖給我，未來我們怎麼跟衛生局長照中心做協商，包括經費上的爭取，我想是有必要的。就剛剛討論到的居家照服員的薪資，那是代表後面的尊嚴，對於這個職業的尊重，剛才講到背後應該還是講到這部分。所以我想 PT 這邊應該把你剛才所講的論述，你們所希望的方式，是不是可以把書面給我，讓我們可以做一些傳遞跟爭取。

接下來請謝理事長發言。

高雄市職能治療師公會謝理事長彥緯：

兩位議員及各位與會來賓大家午安。我是職能治療師公會的理事長，我的身份比較特別，就是我同樣也是另外一個居家照服單位協會的理事長。剛好橫跨兩個專業，所以我可以提出照服員跟我們之間的意見跟想法。剛剛大家提到受訓 118 小時，就是拿到這個認證，但是其實就我們現況的觀察，照服員在照顧的技巧和專業度上倒不是見得每一位都能夠很好。其實回到醫院，不管是物理治療師或是職能治療師一樣做一個移位的動作，這樣專業的展現，我想也是專業價值的提昇。就是居服員只要到案家所服務的內容或是照顧的技巧，案家就會打從心裡覺得你很專業，跟家屬在照顧就是不一樣，不會把你當作只是替代人力的想法，我想專業價值的尊重就會慢慢出來。

所以我這裡提供一個想法，就是上個月在老福科的居家聯繫會報時，我也在裡面有報告，我們公會願意就居服員的訓練，不管是在職訓練或是 118 小時的培訓訓練，我們可以由公會去幫各位辦課單位去把關這樣專業的訓練，有關復健或是職能治療這樣的內容。因為在 118 小時培訓內容裡有包含必要要求的一些復健相關的專業訓練，怎麼樣落實讓居服員真的學會，真的有一個統一的標準，我們公會可以幫各位做這樣的品質把關。

我想大部分的單位，就像剛才鄭議員所講的，大部分都會由居服單位來辦。

請來的學者大概都是由居服單位自己去找，找來的品質大概就是以各自熟識的人脈為主，品質也比較不一。

另外，剛剛其實大家目前聽到的，以我現在觀察到的現況，很現實的問題其實也的確是，就是我們目前倒沒有那麼缺開課單位，真的缺的是留任率。在留任率方面，我有另外一個想法就是，剛剛前面幾個教授提到有人喜歡時薪的，有人又覺得月薪比較能留任得下來。以我現況的觀察，我反而比較建議時薪和月薪雙軌並行。事實上我們居服協會也正要聘月薪制的照服員，理由很簡單，就是一個照服員平均月薪，因為現在有居家督導，就是專門管照服員的。其實督導的薪資大概都落在 2 萬 7 到 3 萬多之間，事實上可能也符合社會上的一般薪資行情。照服員平均聘起來，包含一般機構平均聘起來，也都在 3 萬上下，也就是說他的薪資如果以月薪制來講也不至於差到很差。可是月薪制卻會給年輕人，包含剛剛講到科系的學生畢業之後會比較穩定，讓他願意從事這樣的行業。

而晉升的部分，其實現在一般單位都會有照服員，再過來就是督導，其實往上是具有層級可以上去的，而且現在一般規定 60 個個案就要有一個督導，這是規定的。其實一般照服員如果以全職來講，可能五、六個照服員要去服務，意思就是說 10 個以內的照服員一定有一個有這樣的機會晉升到居督這樣的位置，可是這當然牽涉到單位要不要讓照服員優先晉升。我們在聘用居督的時候，如果覺得居督如果本身是照服員上來的，不管是他對人力的了解或是對照服員比較能體恤。我的意思是在留任上，現在的居服單位應該有這樣的環境可以給照服員，可是在薪資的月薪上，現在我所知道的，的確單位很少聘用這樣月薪制的照服員。

以我的觀察，現在的照服員年紀都偏大，因為年紀偏大，大家的雜事就多，雜事一多就辭職了，留任率就不高。所以要鼓勵年輕人進來，怎麼樣展現專業，包含剛才林議員所講的，整個社會的氛圍跟對專業的尊重，就像是我們在醫院對護理師，對其他醫事人員夠不夠尊重的問題。其實各專業都希望能把專業拿出來，讓民衆知道你的專業價值和我不一樣的地方，慢慢的就有這樣的環境出來。

那是一個長遠的目標，就短期可以做得到的，除了剛才我講的直接在技巧上照顧上的專業展現給家屬看以外，包含整個居服員聘用方式的改變，我想這也可以由政府機關慢慢去輔導居服單位轉型這樣的聘用方式。以上是我的建議。謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝理事長。118 小時裡面應該有包括護理、職能治療、物理治療、社工，這樣的 SOP，譬如說物理治療裡面有 ROM，還有轉位，那都是固定的課程。所

以那些都是包括的，那個部分治療師公會這邊是不是 118 小時內都一定要上的嗎？謝理事長，這些都一定會含在這個課程裡的嗎？

高雄市職能治療師公會謝理事長彥緯：

我剛才跟各位報告，這是政府規定的。我們會比較傾向如同一開始鄭議員所建議的方案，就是不是由公會直接去辦理這 118 小時的課程，因為這裡包含了各專業。可是在一些辦課單位，公會可以做每一個部分區塊需要我公會專業時候的品質把關，可以讓照服員有這項專業的落實，這些民衆其實會感受得出來。

主持人（鄭議員光峰）：

好。我們請大姐頭潘理事長發言。

高雄市護理師護士公會潘理事長純媚：

兩位議員及大家好。我想在我發言之前，是不是先讓兼具產官學三種身份，最有經驗的獎卿護理之家發言。

主持人（鄭議員光峰）：

好。請獎卿護理之家杜敏世秘書長發言。

獎卿護理之家杜秘書長敏世：

大家好。這個問題非常的複雜，所以我也沒有把握可以講得很清楚，所以我有整理一些重點。第一個是單一級執照這個問題，我先講我們護理界，我們護理界是一個歷史悠久的行業，所以我們會做出分級是因為在實務上對於能力要非常的清楚，就是你剛入行的時候要會什麼，一年之後要會什麼，所以那個樓梯是非常清楚。所以我們對於這個能力很清楚，你要檢定什麼也很清楚，我們才會推出來的，是歷史非常悠久而且經過很多很確實的能力檢定。然而台灣當初大部分都是私立小型的照服機構，所以當你規模很小的時候，照顧服務員是第一線的工作，你怎麼樣去分級。但是對於這個分級概念都不清楚，現在是倒過來，就是先想說要留你所以要給你分級，如果你當長官的話，是不是就可以不用做照服工作。那現在到實務上去看，升上來的又離開第一線去當長官了。所以我覺得先要知道所有實務的需求，講不清楚能力，就不可以分級。

所以我覺得當一個機構，譬如說超過 50 床以上到 70 床的時候，很多生活照顧是不需要再增加護士去管的，很優秀的照服員自然就可以當組長，他可以做第二線，因為他管生活照顧。這個時候也不需要像護理界一樣，幾床就需要幾個護士，護士現在已經請不到了，如果再一直擴床下去，通通用護士的話，你也做不下去。所以我很贊成如果超過 50 床、70 床、150 床那個時候就有很多需要專門管生活的，那時候就可以有一個很優秀的照服員去專門管生活照顧。可是實際上有多少，所以我覺得這個分級要很小心，不要隨便說要分級，倒過來說因為要留你所以要分級，我覺得那是很危險的事情，也不實際。

我覺得職業的價值非常現實，我們在台北有一個大型的機構，他們因為有安養，安養很賺錢，賺了很多的錢，所以居服領來的錢全部都可以花光。所以他們的薪水給得比我們高，我們有十幾個人就跳槽過去，我覺得這個就是薪水。你說要怎麼樣留人，很現實，我也不能以精神、偉大等等這些去留人家，我覺得薪水是很重要的。我覺得那是非常現實的，我自己也贊成，他們跳槽就祝他們幸福，所以我覺得那是勞動條件之一。

另外，十年前林萬億教授在宣導十年計畫的時候，當時我有去參加，因為我做護理之家已經十年了，所以我就非常的期待。結果他只講居服，到現在為止只有居服，當作我們護理之家是不存在的。所以如果小英當了總統之後，如果又是林萬億教授，他就不會再去實行保險，我不太清楚，就是長照保險的實施可能就是會延遲，要變成十年長照，我們又不見了。所以我在這裡要提醒一點，居服這麼多年拿到這麼多錢，我們居服的工作人員七成都是大學畢業生，所以我並不是那麼擔心，因為他假日和夜間都不用工作，這個條件非常好，所以我們在高雄就有這麼多百分比就是大學畢業來做居服員的工作。

主持人（鄭議員光峰）：

居服員嗎？

獎卿護理之家杜秘書長敏世：

對啊！居服員的教育程度非常高，程度很好。

與會人士：

還有研究所的。

獎卿護理之家杜秘書長敏世：

對。所以我覺得不用擔心，還有會計，什麼都有，這是高雄。

主持人（鄭議員光峰）：

現在的安養中心嗎？

獎卿護理之家杜秘書長敏世：

不是，是居服。因為假日不工作，如果國定假日還有雙倍的薪水，所以這部分我是不擔心。雖然不擔心，但是人力還是不夠，這是另外一個問題。我順便講人力不夠的問題，因為勞工局有開放外勞可以，我也願意租一間房子給外勞住，如果居服可以讓我給外勞房子住，而我也可以派班的話，我願意試。雖然大家願意做居服，可是人力還是不夠。

接下來，我剛才提到十年已經當作我們機構不存在了，再過十年還是居服的話，我看大家都要關門了，現在好多護理之家都在賣了，不要做了。所以長照服務法下來之後大家都不要做了，都要賣掉了。針對機構，我的建議是 2 比 3，以前是 1 比 1。我們在評鑑之前，都要請求來應徵的人來做一個禮拜，評鑑完

之後再走，因為人力比不達到 1 比 1 的時候會很嚴重，優等會降到劣等，你看那張執照有多重要。所以我現在主張 2 比 3，至少我們還可以活下去。現在全國都在騙人，機構都在騙人，為什麼政府一定要逼我們騙人呢？因為你要 1 比 1，所以阿公阿嬤全部都去拿證照，拿這些證照其實沒有在做，我有 10 張證照就可以請 10 個外勞，其實這些都是阿公阿嬤親戚去拿的證照。大家為什麼一定要這樣呢？如果你開放 2 比 3，就可以老老實實…。

主持人（鄭議員光峰）：

對不起，2 比 3 是什麼意思？

獎卿護理之家杜秘書長敏世：

譬如說我有 10 個台灣的，就可以請 15 個外勞。這是人力比，1 比 1…。這是我第二個建議。

主持人（鄭議員光峰）：

爲了比例高就對了，2：3。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

高一點，對！現在大家都在拿證照，我是辦訓練的，我一天到晚在補發證照，掉了、掉了、掉了，所以他到處去租，因為大家都要證照，他一個人拿 3 張，我在補發，每次都蓋補發、補發、補發，所以他有很多證照，一個人就好幾張。所以這個補助款目前給居服很好，什麼勞保、健保、勞退金，中央都給，可是我們機構裡面一樣用了這些人還要輪三班，什麼都沒有。

以前 10 年的長照計畫，我問教授說，為什麼你都不講機構？他說，因為不能鼓勵。一開始時實施的時候 10 年是要引誘大家用居家，讓大家可以習慣這樣，不要急著把老人送出去，如果一開始給機構的話，怕大家就把老人都趕快送出去，所以就 10 年不給，我們機構已經撐到今天了，然後再來一個 10 年，不實施的話、再沒有的話，關掉了，真的關掉。

我覺得公平一點，你給這邊這麼多補助，像台北市，交通費、什麼費、什麼費，執照一個月 1000 元，好多的補助，機構這邊是不是也可以給一點，因為這邊假日都不要，機構的人假日也要，而且白天要、晚上也要，所以機構這邊我覺得如果再來一個 10 年的補助計畫，我希望對機構也可以，不要無視於這邊的存在，這個要公平。

接下來這個問題非常嚴重，希望社會局和勞工局兩邊去講清楚，因為我們的居服員，我們很窮的時候，我年輕的時候也是，家裡需要我就天天上班，現在不准。上星期勞工局來查，要開罰單，罰幾十萬甚至 100 萬，我們的居服員，照顧員逃跑了，然後我們去宿舍把外勞叫出來上班，結果他就查到那個人 7 天中沒有一天休假，馬上就開罰單，怎麼辦？老人不要照顧嗎？我們很痛恨的就

是，已經沒有米煮飯了，還來問人家你爲什麼不吃乾飯？這個就是這樣。

現在市社會局和勞工局爲什麼不講清楚？社會局招標的合約就是，我給你的錢，薪水要給居服員，所以每小時現在是 170 元，如果你每小時 170 元，超過 8 小時，中間要給吃飯時間，超過上班 8 小時要給 1.34 倍，第 9 小時 1.67 倍，然後超過多少要 2 倍，這樣子算下來，今天社會局的合約是每小時要這樣，所以我們作二個報表，我在這邊誠實告訴你，這是給社會局看的、這個給勞工局看的。

因爲勞工局才不管你每小時 180，他就是說你有沒有給年休假？你叫我錢統統付給他之後，哪裡剩下錢，所以變成我要不是每小時 170 的，我這塊餅就把它分成年休假，然後分成 1.34 倍的、1.67 倍的，倒算回去，這個表給勞工局長官看，我合法；這個給社會局看，我也合你的規定，每小時都付光了，所以這二個是矛盾的，現在大家都寫二種版本。所以我希望社會和勞工局的長官去講清楚這個部分，不要害我們每天被罰，一下子這個開罰單、那個開罰單，每天寫報告，我們上個星期都在寫報告，這個是薪資結構的問題。

明年又是周休二日，我們的勞工說，你不給我加班我就逃跑，所以就逃跑了。他說我是來台灣賺錢的，我幹嘛一個月要休 9 天、10 天，他說，我是來賺錢的，不要一天到晚叫我休假，很生氣。所以大家現在有偷偷的記號，你加這個、加那個，不要給勞工局看到，然後…。

主持人（鄭議員光峰）：

加班內帳。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

因爲他要逃跑，他們全體告訴我說，你要是不給我加班，我不要休 2 天，我不要十幾個國定假日也要休，他說，你再給我休下去，我要逃跑。

另外一個是社會局，社會局長官不是你們的錯，是會計，我們要用電腦，說電腦是軟體不可以，我們的管理費不能付，防毒軟體不能付、電腦也不付，然後我們真正的管理費就是有總務、有會計、有出納，這些人的薪水也不准付，只能付 A4 紙，我又不是在作研究，我說大家都可以開文具行了，人家用文具行 A4 紙去，所以很多人說給我管理費，說不要了，算了，每次要報這個管理費很頭痛，不是會計的問題，整個審計部的問題，這個造成我們非常大的困擾，我覺得根本就好像，我們報油單不行，居服員領的薪水，每天在街上跑，那個汽油還要自己付，我們報了油單，他說，管理費是給你的督導，管他的人督導的油單付，居服員的油單我不付，怎麼辦？所以我覺得這個會計制度也很有問題。

爲什麼那麼多人不做？他被人家請去醫院可以 24 小時，勞工局管我們這麼

嚴，可是很多人上 24 小時的班，一個月賺 6 萬元，爲什麼勞工局都不管？如果勞工局管下去，那個也不叫所得稅，所以我在台北我有特聘護士 70 個，專門照顧董事長，然後我們的護士全部出走，全部都到地下的，我有很多護士去地下，因爲他不要交所得稅，什麼都不要，他是淨賺，所以我們要非常辛苦的去和那些地下行業競爭。就是有一些人他不管，就是上 24 小時的班，那些人醫院爲什麼要一個對一個？因爲一個人我們是照顧 7 個，可是因爲你不管，所以它是一個一個，這些人如果你管起來的話，他就會全部撤出來，我們長照就有了。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝秘書長，我終於體會到潘理事長爲什麼要請秘書長先講了。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

因爲活不下去、快要關門了。

主持人（鄭議員光峰）：

不過我非常感動，我寫了 9 項，我希望先講公務系統，公務系統需要具體的，譬如核銷的問題，我和林瑩蓉議員願意來協調，因爲那個是可以溝通，把會計方面做一個溝通，要務實一點，所以秘書長這邊我們願意來協助。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

因爲不是你們，是會計啦！

主持人（鄭議員光峰）：

我覺得要務實，因爲其實是核銷，像社會局有一個社區關懷據點，那個關懷據點很多老人都不知道怎麼去核銷，我爭取關懷據點還要校長兼撞鐘，所以我還要幫他怎麼去核銷，我說我投降、我真的沒辦法，因爲這樣沒辦法做大事，怎樣去簡化核銷是一個重要的課題，所以秘書長這邊我們會來做一些行政上的協助。剛才有提到勞工局的部分，勞工部最近補助 30 個稽查員專門在查各行各業，最近我和林瑩蓉議員的服務處都有接到陳情說，我被查到超過時數，包括他會查簽名單、打卡等等，很多都有接到勞工局開的罰單。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

我說主管很辛苦不要打卡，他說我違反勞基法。

主持人（鄭議員光峰）：

這個和證券行一樣，上個月證券行老闆打電話告訴我說，業務員上午在做證券交割，下午要拜訪客戶，回來就要下班回家了，說他回來沒有打卡。有一些證券業的勞工代表在這裡，我們願意在這方面的職業環境，秘書長，明年我們台灣徹底執行周休二日，包括醫界和長照機構，我看很多勞動條件的法規，有需要我們來做協調，讓勞工局先幫你們來做審視，不要真的發生之後再來做罰

法，我覺得這樣不好。認真的企業我們希望能夠來協調，秘書長，我們願意來做這樣的協調。

林萬益教授剛才講到一個重點，護理之家，這個我私下還要請教秘書長，我覺得你有講到一個重點，這樣變成劣幣驅逐良幣，很多品質的部分因為這樣驅逐掉很多機構，很多都要賣掉，獎卿能夠維持到現在很不簡單。我剛才看蔡英文提到的這 5 點，第 6 點居家照護員這裡，他政見要寫平均月新要 5 萬元以上，這樣更有說服力。

我們現有的照護員，包括職業環境薪資和整個工作尊嚴價值，後年如果真的這樣上路，真的非常危險，上路之後，當一個職業一開始不被認同，整個國家這樣的美意有時候會變成未來一個很大的負擔，我不諱言，如果蔡英文真的當選總統，他的這個政見，因為它是延續未來長期照護 10 年，而不是用一個相對是全民健保的保險來做財務規劃。

我們也應該利用我們的管道來和未來中央規劃長期照護法怎樣具體實施，明年過年之後我會再開一個公聽會，邀請各位相關業者來聽聽大家的意見，包括未來是不是應該延期長期照護法 10 年，否則這樣下去會很慘，接下來請潘理事長發言。

高雄市護理師護士公會潘理事長純媚：

剛才大家都講得很好，我有一個建議，剛才謝理事長說，受過訓練的人他要開始去執行這個業務的時候會有一些困難，在我們的訓練裡面沒有實習制度，實習的時間太短，我們都知道不管怎麼專業的人員，學校剛剛畢業你到醫院，醫院還是要重新再訓練一遍，還要慢慢帶領最少 3 個月，他才能從新手慢慢變成可以做基本工作的人，所以我覺得照護員也不能沒有實習。

剛才社會局科長說受訓的有 1 萬 2000 多人，可是只有 3000 人在執業，如果長照這麼需要依賴這些照護員，趁現在要趕快把他執業登記化，一定要做這件事情，因為你要做這件事情才知道到底留任的有多少人、你需要多少人、你接下來要訓練多少人？過去各種專業人員都有執業登記制度，未來長照的需求你才能夠很清楚掌握，你到底有多少人可以用。

記得 20 年前我在衛生局擔任委員的時候，我向長官建議照服員要趕快納入制度，可是我的建議完全被忽視，都沒有去思考，所以 20 年來這個問題才會這麼嚴重。這個缺口大約 8000 人，年紀大的他沒有在執業了，或者在醫院裡面做一對一，或者在家庭裡面做一對一，所以你當然掌握不到啊！如果我們有證照制度，透過未來如果能把他好好規劃，不要一對一的話，我們的人力應該就會足夠，人力要好好運用，現在的情況不允許我們太浪費人力。

核心家庭老人家生病或家裡有人生病，沒有辦法照顧所衍生出來的需求，如

果能夠從醫療到長照好好的去規劃人力，我覺得是比較可行的。

主持人（鄭議員光峰）：

實習制度是一個很實際的問題，接下來請李素真理事發言。

高雄市新高雄護理師護士公會李理事素真：

我的角色比較特殊，除了本身是護理人員以外也是業界的實際執行者，針對照服員的人力我們很感謝政府看到了，近 10 年我為照服員的人力一直在努力，我把它歸類成三點，第一點是照護與尊嚴，剛才前輩講到一個重點，118 個小時，甚至今年度要變成 125 個小時，這樣拿到執照不等於會照護，會照護以後也不等於可以真正落實到照護的品質，也就是被照顧者感受不到這樣的品質，誠如剛才理事長講的，125 個小時的訓練以後，他真的不會照護。

我曾經做了一個案件，我們護理之家，他們家裡自己聘請一個人過來照顧的時候，他是完全陌生的，我就把他引進到我們機構裡頭幫他培訓，我花了 3 個月的時間，他才有辦法回去獨力照顧這個老人，只有這個老人，這個老人的疾病。所以你要真正養成一個照服員、真正可以獨力作業面對各種不同慢性病的時候，事實上，大概要花一年的時間。因為我們會簽合約，為了留住照服員，合約期限一年，一年以後他告訴我，主任，我可以了，就去做一對一了，我們也沒有辦法不讓他去，因為他一個月是 6 萬元的薪水。

我有一個建議，你到底要怎樣去落實這些照服員的能力，還有品質的提升，真正的落實政府的在地老化，讓所有的被照顧者有尊嚴。我建議政府去設定所有領取執照的照服員以外，配合理事長講的執照登錄系統，讓這些照服員先到機構，剛才聽完其實我最擔心的不是居家照服人力，而是機構的人力。等到我們長照法實施以後，我相信很多機構會關門。第一，他的收入會減少。第二，他的照服人力，因為評鑑制度嚴格了，就像剛才講的，人力的比例，我相信到時候很多機構一定要關門。

所以這樣的機構我們如何保證它有人力，至少我在一年的培訓期裡頭，就看各個機構的用心，怎麼去留住這些照服員的人力。所以我們政府是不是可以去設定所有取得照服員執照的人，我到機構服務多久以後，才允許他去做居家，甚至到醫院去做一對一的看護。第二個，我們到底怎麼投入這樣的誘因？不瞞各位，我最近引進的照服員是年輕的妹妹，年輕的妹妹怎麼可能去把屎把尿？結果我做了這樣的制度，但是他留住了，為什麼？他變成要去投考護理人員了，這是另外一個誘因。

另外一個建議是，我們要設進階制度，我做了 2 年的研究，我本身的醫院有附設護理之家，還有一個獨立型的護理之家，你會發現我在醫院設一個進階制度，他最大的誘因不是當管理者，而是當我進階以後，第一，他的錢加多了。

第二，他可以提升到臨床照護面的領導，也就是他可以幫我帶新來的外籍照服員，或新進的照顧服務員，我們利用這樣的進階制度，這樣設定下來，我醫院的留任度增加了。也就是在醫院附設的護理之家，他的照服員留任下來了，在機構裡頭沒有這樣的制度，他的照服員是永遠不足的。

我建議在投入的誘因裡頭我們可以採用進階制度，但是業者就會擔心，我的錢從哪裡來？我建議長照法實施以後，是不是可以像護理人力品質一樣，有一部分照護費的給付，他們就可以讓業者把這個照護費用在這些照顧服務員身上，他可以依照他的比例，比如你進用台灣人的比例是多少給予加成，這個是可以比照設定的。

另外一點其實我們都想得到，所有的執照這麼多，訓練這麼多人，他們為什麼沒有留任在機構裡頭？居家照服員的人力我們不用擔心，因為他們不用上夜班，也不用上假日。但是機構的部分是我們最大的隱憂，畢竟長者到一定的程度他不得不住到機構裡頭，到最後階段，他的疾病、他的任何一個使然，他一定要到機構。

所以我建議，在外籍的聘用比例，除了剛剛李秘書長提的，比例去改變以外，我覺得怎麼讓他們真正去落實到照護面，也就是我的外籍照服員，我怎麼讓他變成我的台灣照服員，而不是說，我一定要台灣照服員的比例多少才可以請外籍照服員。因為我相信，我們的照服員最多待 12 年，其是他已經融入我們的文化了，可是他永遠不能取代台灣的照服員。

我建議外籍照服員引進的地方，我們政府是不是可以設定，給他一個什麼樣的時間取得什麼執照以後，就可以視同台灣照服員的執照的，這樣才可以真正落實。不瞞你講，我的機構也是一樣，我的執照就像他們剛才講的，我這個機構任何行政人員、掃地的阿桑都要取得這張照服員的執照，因為我要應付法規，否則我無法經營下去。我相信很多機構可以請外籍看護工一定都請了，我們為什麼不能把它落實到外籍照服員，讓他變成我們台灣的執照，也就是他的資格視同台灣照服員的資格。

主持人（鄭議員光峰）：

包括照服員在機構裡面的問題還有他的提升，我私下再請教李理事，因為包括未來長照法實施後，未來的機構包括一般的安養中心，還有獎牌護理之家，一般這樣的衝突，那樣的法規還有未來實際的問題，我會花時間整理一下，找機會再來做這方面的探討。

剛才提到有關機構方面的一些制度，還有照服員的部分，剛才有講道一個重點，應該拿到執照應該先到機構，然後再到個人、個別的環境，有很多這方面的細節很實務，但是法規並沒有辦法很實際規範的，我私下再向你請教。接下

來請羅理事長發言。

有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社羅理事主席連春：

我是安詳照顧服務勞動合作社，我專門做居家，我的合作社已經成立 11 年了，從 93 年長照法開始我們就開始做，一路走過來相當心酸，很累，真的很累！但是做過下來之後，我們總結幾個問題，第一個，照顧服務員到底會不會留在居服單位？上面資料看得很詳盡，高雄市 1.1 萬人只有留下 3000 人，不到三分之一。我們也開班，明年至少開二班，但是留下來不到 10 個。

這個問題就是剛才理事長講的，市場的缺口在醫院，我們訓練 40 個人，30 個人都先到醫院去，甚至我們有 3、4 個學員先印張名片，他們只要勤發名片就可以營業了，一個月賺 3、4 萬元，輕鬆愉快，但是在醫院裡面陣亡率相當高。因為醫院不會飽和，假如飽和的話就會回流，他因為到了醫院不適合就淘汰掉了。這些人也不會再回頭了，因為他連醫院都待不住，就不會再做更辛苦的事情了，這是人的本性。

所以開班要怎麼掌握這些人，最大的亂流就是醫院沒人管，包括我在中央開會都向上面提，長照法剛開始討論我們也提，上面長官的答復很妙，他說，醫院為什麼不能管？因為醫生開的處方箋沒有這一條，沒有需要陪伴，所以他醫院不能管，社會局也不管，衛生局更不管，變成三不管。我希望在高雄市由議員發起，我們高雄市自己管，你把這一塊管好，居服員就回流了，居服員就會回到應該去的地方，現在大部分都到醫院就淘汰掉了，我們訓練再多的人也沒有用，40 個人留下來的居服員都是個位數，都到醫院去，醫院再淘汰就沒有了。我們每年開班十幾、二十班，訓練 300 人，好幾百人留不到 10 個人，機構更找不到人。

第二個，剛才長官講了很多，關於升級、分級、管理，我們發現最大的問題還是出在時薪，因為政府只給時薪，其他勞基法所有的福利業者拿不出錢來，因為 200 元時薪給居服員 170 元，剩下 30 元照人事法規你怎麼算，那 30 元絕對不夠，你還要包括特別假、加班費等等，全部加進去絕對不夠，那你怎麼做？拿月俸還有一點可行，但是月俸有個最奇妙的問題就是，我們居服單位是服務人，不是服務物，清潔公司拿月薪沒有問題，居服單位拿月薪有問題，因為清潔公司你什麼時候去打掃都可以，但是我們服務人，講好了時間你就是那個時間去，你不能換人也不能換時間，你換 3 次人的話，老人家就把門關了不讓你進門了。他說，你以為這裡是動物園啊！每天換人來。所以這個是完全不一樣的職場。

因為你把時薪加高了，理想說加到 5 萬元，因為按照長照法它是記點式的，等於說我今天打掃 2 個小時可能是 2 點，但是我 2 個小時洗澡可能是 10 點，1

點的價錢可以累積上去的。你可能說，我做的都是洗澡、粗重的工作，同樣的時間可能一個月可以賺到 5 萬元。但是你今天把居服單位錢加多了、管理多了…，但是醫院的缺口不補起來的話，人們還是喜歡到醫院去，因為你這邊管制太多。雖然錢多，但是管制太多，還要受訓、上課，像我們還要上課，也有在職訓練，也一樣要考試，管制太多在居服單位也是一個大問題，但是不管制也不行。

另外一個就是居服現在高雄雖然有三十幾個單位，但是都是基金會、協會在做，等於說是在做好事，只要有參與就可以了，他們一家的個案大概都是 2、300 個而已，到那邊就停住了，也不願意再增加，我們現在是做 600 個個案，但是 600 個個案對我來講是負擔相當大，600 個個案假使 2 萬個小時，一小時 170 元，一個月將近 400 萬元，縣政府假設說不按月給錢的話，那我非倒不可，沒有那麼多錢周轉，因為我們也跟陳菊提議過，既然高雄銀行是高雄市政府的，我們的錢也是高雄市政府給的，對不對？我們今天只要把每個月結報的單子送出去，銀行就可以撥錢了，反正錢進來以後還是回銀行。這個提案上次什麼議員也有提過，因為領的還是市政府的錢。

主持人（鄭議員光峰）：

這個，我們願意私下協助，好嗎？謝謝羅連春主席，有關於人力上排擠到…，不是排擠，就是人怎麼不為己？到醫院去了。怎麼樣從醫院的法規裡面知道這個資格的認定？不應該先到醫院，而是應該先在機構，我想這是有些層次要來思考的，反而自己訓練會了以後就都跑到醫院去。還有沒有業者？理事長，請。

高雄市護理師護士公會潘理事長純媚：

鄭議員，我補充一下。我覺得不該怪醫院，醫院也很痛苦，我告訴你，我在醫院裡面做了幾十年，真的是非常受這些人之苦。為什麼我剛一定要提證照制度？你一定要把他納管。

主持人（鄭議員光峰）：

醫院納管嗎？

高雄市護理師護士公會潘理事長純媚：

因為在醫院裡面這些人是被當作家屬，是家屬沒辦法來，所以用錢請照服員代替家屬，醫院無法可以管，所以當他們拿一個名片自己去招攬生意，醫院完全沒辦法掌握。

主持人（鄭議員光峰）：

對。

高雄市護理師護士公會潘理事長純媚：

這是一個很大的問題。

有限責任高雄市安祥照顧服務勞動合作社羅理事主席連春：

在大醫院裡面大部分他們要看你的證照。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝。我想接下來看有沒有其他業者？沒關係，因為我記得在這段時間有接到二、三個人打電話給我，他們對這個議題還滿有興趣的。是不是後面這邊有沒有想要再發言？大致上看有沒有？是不是三位老師知道在歐美制度上對照護員有一些的不一樣？我們的秘書長，請。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

今年 3 月去澳洲參訪，他們…。

主持人（鄭議員光峰）：

澳洲是不是？Australia。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

他們是可以先進來做，沒有說要拿到證照，喜歡做就先進來做，然後再一邊做一邊去補證照，我覺得這樣說不定訓練完畢不用的比例會稍微好一點，因為他是先來做了，然後再回頭補，不曉得大家的看法怎樣？

主持人（鄭議員光峰）：

民粹高漲，政府要這樣做會被罵，絕對的，依照我們用政治的角度來講，民粹高漲，如果先來做，會說怎麼對居家照顧老人都沒有把關？只要這樣的話，政府就不敢做了。

高雄市獎卿護理之家杜秘書長敏世：

好比居家照護像督導員，就是說要有證照才可以當督導員，結果我們來應徵的是在台中的、在哪裡的，因為高雄的人沒有證照，他是社會系畢業的，就是社工系畢業的。他有畢業證書，可是卻沒有受到督導員訓練，所以我必須要去應徵其他縣市的人，因為為他有證照，後來就改成社工系畢業可以先進來做，在一年內去補證照，那是一種想法，我們先職前訓練。

主持人（鄭議員光峰）：

桂敏教授，請。

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

我分享一下，因為我本身在美國護理之家擔任過護理長，在台灣民國七十幾年開始，我是看護起家的，也做過看護，那是在唸護專的時候，寒暑假就一直在…。

主持人（鄭議員光峰）：

很年輕的看護。

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

十幾歲就當看護，沒錯。我想分享一下在美國的情形，因為那是護理之家，有護理人員跟我們叫 nurse aid，也就是可能對應到我們現在所謂的照顧服務員，他們一定是有 training。

主持人（鄭議員光峰）：

Nursing aid。

高雄醫學大學護理系陳教授桂敏：

對，在護理之家，不是在醫院裡面的，所以他們還是一定要受過相當的 training，因為他畢竟面對的還是需要被照顧的人，所以 minimum training 是有必要的，其實我在台灣民國七十幾年開始做看護的時候是沒有任何 training，然後叫你把尿、把屎，我們就是做那些工作。不過，我想要呼應的是因為我們現在並不是你要取得證照才做照顧服務員，我們是要經過你的訓練，像現在 118 個小時有結訓，縱使沒有考過所謂的單一級證照就可以做照顧服務員，所以我是覺得你的 minimum training 是有必要的。現在我們並沒有鎖死說你沒有考過單一級證照就不得擔任照顧服務員，這個是可能我先釐清的部分。

第二個，我想要補充說明的是有關照顧服務員所謂的能力進階，或者是我們剛提到單一級、丙級或者是乙級這件事情。其實這件事情，我只想要呼應二件重要的 issue，第一個就是有關專業價值的提升，第二個就是薪資結構的改變，所以並不是結訓或者是取得丙級或者是未來有可能乙級，就變成是領導階級而不是一線的工作，就像我們現在的護理人員有 N1、N2、N3，其實就是一個進階，但是他還是一線的工作者，並不是到了乙級就是所謂的管理者階層，我剛才的意思不是朝那個方向在走，倒是我想要呼應的是剛才應該是素真理事所講的那個部分，也就是說或許我有結訓了，然後有考到丙級證照了，我應該在薪資上面有相對性的提升，或者是說未來有乙級證照，在薪資的結構應該是有所謂的津貼，目前業界並不是如此，有些可能一次性，你考上丙級，我就只給你 500 元的津貼，不一樣，不一定的，有些狀況不一樣，有些是 500 元，有些是 1,000，每一家不一樣，因為這沒有公定價，現在沒有公定價，甚至有些單位是你有沒有丙級不干我的事，因為我統統不給你補助的也有，也有一些單位是這樣子。我想要講的就是說這樣就完全沒有辦法讓這個專業有慢慢被受到所謂的職業價值這件事情，好像有訓練、沒訓練，有進階、沒進階都是一樣的，所以我想要呼應一下剛講的所謂「能力進階」並不是跳到管理階層，而是在這兩個方位的呼應。

主持人（鄭議員光峰）：

好，非常謝謝。李主任，請。

輔英科技大學高齡及長期照護事業系李主任昭瑩：

我再稍微補充一下，所以我可能要分享日本的 case。日本的照顧服務員其實有分 5 個等級，就是介護福祉士，所以有介護一、二、三、四、五。其實我們可以思考說為什麼日本他們使用外籍勞工當照服員是很少的，為什麼我們需要這麼多？我們那時候要做照服員的訓練也是為了要提升中高齡的失業，為什麼現在要仰賴這麼大群的外勞？反而是取代本土勞工就業的機會，所以我們應該去提升照服員剛剛提到的進階制度、專業形象，如果我們可以把它做好，甚至可以不需要外勞，我們可以讓這些年輕的學生就有一個就業的職場，那我覺得這個應該會是一個滿好的結果，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝兩位教授這樣的建議，我們大概告一段落，是不是…。

林議員瑩蓉：

我補充一下。

主持人（鄭議員光峰）：

瑩蓉，講一下。

林議員瑩蓉：

我今天很高興有這個機會可以聽到各方的說法，其實我也能夠瞭解業界的辛苦，做民意代表其實我們也在第一線去認識到很多的照服員，所以我也朋友在做照服工作。各位知道嗎？我聽到的時薪，你知道她一個小時是領多少嗎？她告訴我是 130 元，跟你們講的完全不一樣，所以這當中當然有一些可能你們必須有上課的時數或等等的，但是我所認識在第一線的我的民衆，她告訴我說她做照服員一個小時薪水是 130 元，那麼當然如果時薪這麼低，而且她是屬於中高齡的婦女，也希望有一份工作，她的家庭經濟環境也不是非常好，130 元對她而言已經非常的甘之如飴、很高興，她的工作要照顧老人、幫老人洗澡、要做很多事情，所以我們這個職場裡頭實際上領到的人如果只有 130 元，這表示我們的制度上是有問題的。如果長照法要上路，今天中央政府提撥了這麼高（可能上百億）的預算為未來的長照法鋪路的時候，這些錢是不是真可以落實到勞力市場裡頭？這是我們第一個要檢視的問題。這是從我做一個民意代表必須提出來給大家瞭解的，包括政府部門、學界、業者。

第二個，其實我覺得剛輔英科大的李主任講的很有道理，我們應該要把長照這一塊視為我們醫療體系的一環。過去我們在醫療體系裡頭只能把他認為是在照顧生病的人，只要是在醫療體系裡頭可能身體有疾病或者是需要復健等等這些範圍都是屬於醫療體系的一環，但是過去因為老人、銀髮族沒那麼多，大家也不是那麼重視。長照這一塊跟醫療是相關的，是其中的一個部分，可是不被

認為是一個很重要的區塊，所以我們的人力就像剛剛陳教授講的，過去的人力沒有經過訓練，人力一上場就開始做了，怎麼把屎、把尿，怎麼照顧他。那麼我覺得我們是一個先進的社會，重視福利社會的國家，我們要讓我們的長照制度上路、上軌道的同時，其實很重要的一點是對人性尊嚴的重視。每一個人都會老，我們老的時候如果我們擁有比較好的醫療資源或比較好的家庭環境的人在這個部分是不必擔憂的，可是有很大比例的人是沒有辦法接受平等的社會資源，這個就是要靠政府的資源去照顧，政府的這個資源就是要制度，這個制度當然一定要透過 training，一定要訓練，你要有專業，沒有專業將來很容易在這個制度裡頭鬧出很多人命或是問題來，這個又是社會問題，我們又要再去善後，那我覺得與其在後面善後不如預先做好制度，所以也許有些我現在講的話對業界來講，業界會覺得瑩蓉議員是不是不夠支持我們？不是，我是很支持長照，也很支持業界，但是我很希望業界在這個部分能夠趕快加緊腳步在制度上可以更健全，其實這對業界才是長遠的好，我們不希望業界未來一家一家的關門。

其實我也不認為我們很需要依靠大量的外勞才可以去支撐我們未來的長照市場，其實未來的長照市場若是分階段的訓練，就像李主任講的，如果是日本的五階段，年輕人是可投入的，他所唸的科系就開始訓練了，未來在這個長照的區塊裡頭他是受專業訓練的人，同時我們也引進中高齡的人力進來這個區塊裡頭，那是可以互相結合的，甚至於我在這一次議會的質詢特別跟市長提到，我們未來在社區照顧方面是要結合的，所以剛才好像李主任也有提到，社區人力能夠落實在地居家照顧，其實我們可以很多方面去結合人力。這樣人力的結合之後，對於照顧老人來講是一個更貼切我們生活的，所以為什麼日本人很少用到外勞，因為你如果是照顧過家裡長輩的人就知道，其實長輩希望的是語言能夠溝通的本地人、我們講話能溝通的人、能夠體會身體病痛的人，外勞說真的，他跟我們是有一點點人文上的隔閡，我們並不是覺得他不 o.k.，是真的在人文上有點隔閡，所以我會比較希望我們今天的公聽會有大家這樣的聲音集合之後，我覺得政府部門是要更開闊的去聽到業界的聲音把制度趕快建立起來，當然這個還是有一些法令。在長照法通過之後，我比較感到有一個缺憾，就是說怎麼沒有相關配套的法令、細節的執行？

我最近服務一個案件，那是一個幼兒園的收費標準。收費標準的部分，我去問了社會局，社會局告訴我說收費標準是有一定的限制，我說限制的法令依據在哪裡？結果社會局給我的答案是在行政院核定的一個計畫裡面的細項。你知道我是學法律的，所以我很清楚我們政府的法令真的是太慢了，你如果今天要對一個幼兒園的收費標準進行干預或是要求限制是可以，但是你必須要有明確

的法令依據，這個法令依據不能在行政院核定的計畫裡面其中一小項說明，但我有看到這個資料。我要講的就是說回歸主題，長照法現在立法三讀通過推行，可是其他的細則出來了沒有？像李主任講的，這個要分階段去訓練專業的人，制度的法令在哪裡？你要給這些人什麼保障？你要給他們未來什麼去路？像陳教授講的，要能力進階，那能力進階之後讓他可以有未來，這個法令在哪裡？不是說今天三讀通過一個大的母法，然後丟一筆幾百億的預算下去，政府好像就完成了社會福利制度的功德，我覺得這樣是很粗糙，但是我們的政府政策過去常常是做這種的事情，然後才會有後續一堆細則出來，甚至像老師講的，行政院核定計畫這樣也當依據在執行，當然幼兒園會覺得我都沒有看到依據，為什麼政府可以干預我的收費標準？

總歸而言，我認為今天的公聽會很重要，這個公聽會真的非常重要，所以鄭議員來邀請我的時候，我說好，我來參加。其實我常常在跑地方活動的時候都會聽到業界的聲音，覺得在人力市場上這個部分訓練的人留不住，我們很需要的人又沒有，政府始終遲遲沒給一個很好又完整的制度給業界，業界要怎麼辦？自求生存的同時，他也擔心他要關門。這是我今天所提的一些想法，我相信我跟鄭議員未來都會把大家的意見整合起來，我們會持續的在這個部分繼續再幫忙大家來推動，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝瑩蓉。我大概做一些簡單的 summary，大概講一下。我們的李科長，請。

高雄市政府衛生局長期照護科李科長素華：

我想照服員的培訓，明年和後年是由衛生局來主辦。我想剛提到訓用合一是很重要的，所以希望各位可以提供給我們一些意見，怎麼把比較實務的課程可以納到 118 個小時，明年開始是 125 個小時。

主持人（鄭議員光峰）：

你又多加 7 個小時嗎？

高雄市政府衛生局長期照護科李科長素華：

不是，上次勞動部開會決議的。我想這個課程，我看了裡面的內容是一個很抽象的名稱，實務上到底要配什麼樣的課程，我覺得會後可以給我們建議，比如說復建的部分。我在 10 月份有去參加一個研討會，就是在台中衛生局，他們有辦一個照護人力缺口的研討會，他們有請一位日本學者來做專題演講，我看到一個資料就是說其實他們在日本的居家服務員訓練裡面新聘率也大概 20%，就是受訓完之後真正投入到居家服務部分大概也是 20%，其他長期照護的領域大概是 22%，跟台灣的情況是怎麼樣？相近的，所以我想我們也不要太悲觀，因為事實上如果他來參加訓練之後原本是有那個意願，可是後來發現

不是他所理想中的而離開，我覺得這個我們也是能夠接受，真正進來是真的有意願來提升。另外，剛剛謝理事長提到的部分，我覺得照顧服務員真的要提升自己的價值，所以我們在明年會跟 PT 跟 OT 的治療師公會來合作，怎麼讓照顧服務員來投入復建這個部分以提升他們的價值？我覺得是實務上要能夠去提升照服員的服務價值讓社會來肯定他，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝李素華科長。勞工局，今天指責太多了，大家都有意見，回應一下。

高雄市政府勞工局訓練就業中心李組長美慧：

主席、林議員、在座的各位專家學者、市府同仁，還有各界的先進，大家好。剛剛開會之前潘理事長跟我說要特別照顧一下獎卿，所以我要特別照顧一下。先回應外漲外勞部分，我很高興聽到獎卿護理之家說他們很希望能夠來申請外漲外勞，目前在勞動部現在是暫停沒有辦，渴望明年應該會辦，我們很高興你來參加，因為今年我們在長照推動小組連續被盯了三個會期，就是台北市有，為什麼高雄沒有？所以非常高興你來申請，我們會跟我們勞工局的專案科同仁聯絡，請他來加強輔導。如果說有其他機構也希望來申請的話，也跟我們勞工局的專案科來聯絡。另外，我必須說獎卿護理之家是一個非常好的機構，在縣市合併之前我在勞動條件科也當過開罰單的壞人，也曾經有機構的外勞到了要回家，他來我們這邊檢舉說他二、三年來沒有放過一天的假，我們就去檢查，檢查就開了 7、8 張罰單，那麼你就知道他違反的有多少。

我想說的是我們不是要跟業界做對，只是說為什麼會規定 7 休 1？我們相信也希望我們的勞工在工作之餘得到好好的休息，尤其是養護機構，我們在照顧病人，一定要得到好的休息才有好的體力、好的健康去照顧病人，要不然自己照顧不好的話，反而是我們的麻煩，對不對？不過我要跟大家報告一點就是勞動法第 84-1 條，第 84-1 條是說有一些相關的產業是有符合的，像養護機構就是其中之一，有符合的話可以跟勞工簽訂一些其他的，就是在勞基法的規範上比較沒有那麼嚴謹，簽過之後送到勞工局的勞動條件科，如果審核通過的話，覺得在照顧勞工的立場上有照顧到，他還是會同意，那就比較不會那麼嚴肅的規範。

另外，其實我要說的是我真的很同意我們那個機構的說法，我們現在很多機構要外勞求才，外勞求才之前一定要先國內招募，都會來我們這邊做國內招募，其實他們一直在反應，我們之前也一直認為說這些壞雇主一定是不要進用台灣人，一定是不要進用本國勞工，一定是要進用外國人，但是在輔導之後我發現並不是這樣，他們真的很希望能夠進用本國籍勞工，只是說就是不要來。他們就是不要來，我們有什麼辦法？像有些照服機構跟我提到過外國籍的照顧

服務員是勞力型的，本國籍的屬於技術型的，我覺得這很好。剛剛像岡山醫院的李主任所提到的，我們可以把外勞訓練成有證照的，可以比較提升他們的價值，其實我還是必須要說整個外勞政策是一個補充性，補充本國籍勞工比較缺乏的這一部分，不可以變成替代性，所以剛剛與會的一些專家學者一直提到的那個晉級制，我覺得是非常棒的一個作法，就是把我們本國勞工的價值提升，這樣就會比較好。

主持人（鄭議員光峰）：

因為時間的關係，私下再討論。

高雄市政府勞工局訓練就業中心李組長美慧：

我可以再說一點嗎？

主持人（鄭議員光峰）：

最後一點，好，謝謝。

高雄市政府勞工局訓練就業中心李組長美慧：

因為這一點很重要，我覺得潘純媚理事長說的那一點非常好，就是職業登記證，我那天在開車的路上聽到廣播說課後服務員的登記，他在呼籲課後服務員一定要來社會局登記要不然會受罰，我在想為什麼我們的照服員不用登記？像我們同仁在做外勞求才的時候，他一直打電話給勞發署給我們的結訓後沒有就業的學員，一直在跟他說現在有個機會你要不要來？打到他說你不要再打電話來，如果說我們有這樣的登記制度的話，我們可以知道現在有哪些是已經就業，有哪些是有意願的，有哪些可能沒有，那我們可以促進他們就業，我想這個是不是社會局或者衛生局這邊可以幫我們落實一下？以上，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

失禮了，讓你講太少。勞工局，我想相關的長期照護機構因為明年周休二日落實實施之後有一些的輔導，我想我們也會請羅科長針對這方面的業者做一個輔導，因為開罰單不是手段，應該以輔導為手段，最重要是照顧勞工的權益。教育局，3分鐘好了。

高雄市政府教育局游專門委員淑惠：

謝謝。因為今天聽到很多長期照顧的實務面，還有待解決的問題，其實我們教育局應該是跟大家共同來努力，不過能做的就是應該要縮短每個人被長期照顧的時間，這個大概是教育局應該要做的。第一個方面，就是說在學生健康促進的認知能力提升上面，包括飲食或者是運動；第二個部分，就是成人教育的部分。我們對於健康老化概念的職能可能對一定年齡層以上的市民朋友們應該有相關的課程來規劃跟培養，這個部分現在已經在做了，當然我是希望跟大家共同努力。因為現在目前教育局所轄的學校是高中職以下的學校，大專院校的

部分就不歸我們所管轄，所以有關於現有在高雄市內有關長期照護或者是醫療相關科系的學校，大概我們能夠去改變的沒有辦法致力於這個部分，不過衛生局跟社會局以後就針對長期照顧人才的培育上面，如果需要教育局協助的話，我想我們很樂意來溝通協調跟提供相關的資源，大家共同爲了長照這個區塊來努力。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝我們的專委，不好意思，我想說把時間控制好，我最後做一些簡單的結論跟大家報告。這個公聽會之後，我們也預期可能會在明年的過年之後，我想也要準備一些東西，包括機構方面，還有因爲長照法沒有施行細則所面臨的問題，我想我跟瑩蓉可能要把一些法規做些功課來跟市長報告，雖然長期照護法是國家的一個法令，未來其實一個城市能夠做的，我們希望走在前面能夠讓高雄市先變成一個比較幸福的城市。我簡單來講，今天這樣的公聽會，非常謝謝大家。我們的照護員大概有 118 個小時不受年齡也不受學歷的限制就可以來受訓，這個因素的來源…。這些包括薪資制度，還有整個進階制度，甚至被職業重視的程度，也因爲相對不被受到重視，這三個因素是今天大家所提到的重點，比較強調這三個重點。我在剛開始的開場白有講到，蔡英文在她講的政見裡面，包含怎麼樣納入考試？還有我剛沒有唸到的，怎麼樣在公共醫療體系裡面跟長期照護結合？剛剛有人提到有關於怎麼樣納入醫療體系，我覺得是一個非常好的建議。照護員包括如果要納入考試，我在想是應該納入雙軌制。什麼叫「雙軌制」？我們現行的教育體制裡面怎麼樣納入一個執照的考試？這是第一個；第二個，我們有多少的工作資歷之後，怎麼樣去轉換照後他就是一個居家服務員？我想這樣的制度在我聽起來是一個可行的或者建議的方式，我們預期再把這樣制度的想法來做一些歸納和建議，我們想明年還會再做一個公聽會來試著跟大家報告，這是第一個有關於今天大家的意見，我大概做一個簡單的結論。

第二個，我們剛剛也有聽到我們協會包括物理治療師公會、獎卿機構，還有素真很多很實際面的，包括法規面，還有很多實際上跟我們市政府互動之間的一些補助，包括 OT 或 PT 這邊，還有核銷的過程，我想我和瑩蓉願意來協助，到底哪些是合理的？包括經費方面，我想這是第二個層次，也剛好趁著這個機會都可以讓我們瞭解來跟社會局這邊怎麼樣務實裡面做一些核銷，這是今天我們剛好公聽會也發現到的問題一併來做個解決。

今天很高興大家來參加公聽會，謝謝大家來參與，我們預期會再一次，希望能夠再提供一些很好的建議，我們會把這個結論在下一次的總質詢當面跟市長做一些建議，我想這是比較好又直接的建議，謝謝大家。