

「高雄市基層社福長照人員勞動權益檢視」  
公聽會會議紀錄

中華民國 111 年 5 月 6 日

# 高雄市議會舉辦「高雄市基層社福長照人員勞動權益檢視」 公聽會會議紀錄

日期：中華民國 111 年 5 月 6 日（星期五）上午 10 時

地點：本會第一會議室

出席（列）席：

本會一議員李雅靜

民意代表—立法委員吳怡玳服務處主任蔡淑雅

童燕珍議員服務處執行長劉佳融

李雅靜議員服務處特助葉俊傑

李雅靜議員服務處助理鄒廣諺

學者專家—義守大學副校長李樑堅

大仁科技大學副校長林爵士

輔英科技大學高齡及長期照護事業系助理教授鄭鈞元

嘉南藥理大學社會工作系教授余元傑

嘉南藥理大學社會工作系副教授曾淑芬

政府及醫療機構代表—行政院南部聯合服務中心勞動經濟組組員郭俊良

行政院南部聯合服務中心衛環法制組生活輔導員鄭美皇

高雄市政府衛生局長照中心主任林妙玲

高雄長庚紀念醫院護理部護理督導陳秀偵

高雄市立凱旋醫院長照執行長王君美

高雄市立聯合醫院呼吸照護病房護理長許慧敏

高雄市立聯合醫院社工室社工師曾馨黎

高雄市政府社會局老人福利科科長方麗珍

高雄市政府勞工局勞動條件科科長陳俊源

高雄市政府法制局專門委員丁麗仙

高雄市政府研究發展考核委員會管考組組長郭寶升

職業工(公)會—高雄市社會工作師公會副理事長王君儀

高雄市社會工作人員協會理事尤博音

高雄市社會工作人員職業工會秘書長郭志南

主 持 人：李議員雅靜

紀 錄：詹淵翔

甲、主持人宣布公聽會開始，介紹與會出席人員並說明公聽會要旨。

乙、議員、學者、各單位陳述意見。

李議員雅靜

立法委員吳怡玳服務處蔡主任淑雅

義守大學李副校長樑堅

大仁科技大學林副校長爵士

輔英科技大學高齡及長期照護事業系鄭助理教授鈞元

嘉南藥理大學社會工作系余教授元傑

嘉南藥理大學社會工作系曾副教授淑芬

行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良

行政院南部聯合服務中心衛環法制組鄭生活輔導員美皇

高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲

高雄長庚紀念醫院護理部陳護理督導秀偵

高雄市立凱旋醫院王長照執行長君美

高雄市立聯合醫院呼吸照護病房許護理長慧敏

高雄市立聯合醫院社工室曾社工師馨黎

高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍

高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源

高雄市政府法制局丁專門委員麗仙

高雄市政府研究發展考核委員會管考組郭組長寶升

高雄市社會工作師公會王副理事長君儀

高雄市社會工作人員協會尤理事博音

高雄市社會工作人員職業工會郭秘書長志南

丙、現場提問：

麗眾照顧服務勞動合作社潘經理春義

新南勞資暨社會關懷協會黃理事長捷文

高雄市照顧成長關懷協會陳理事長月英

丁、主持人李議員雅靜結語。

戊、散會：中午 12 時 40 分

# 「高雄市基層社福長照人員勞動權益檢視」公聽會 錄音紀錄整理

主持人（李議員雅靜）：

各位老師、所有專家學者以及公務部門的市府團隊，大家好。感謝大家來參與今天的公聽會，有關高雄市基層社福長照人員勞動權益檢視的公聽會，長照2.0推動已經有1、2年的時間了，從第一版到現在一直滾動式的修正，我個人覺得越修正越看不懂裡面的內容，我們唯一看得懂的可能就是在勞動權益上，現在不管是社會事件或者是勞動事件在新聞中常常看得到，比如說，我們到府服務的居服員他的安全問題和專業問題等等，這樣的問題層出不窮的，我們想說藉由第一線人員或者中央，或者地方專家學者的經驗，看看有沒有機會彙整出一個比較具體可以聚焦，然後可以幫助第一線不管是社工或者是居服員，或者護理師或者第一線的工作人員，可以就此來保障他們相關的勞動權益。

首先介紹今天與會的單位：行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭俊良組員、衛環法制組鄭美皇輔導員，還有高雄市政府衛生局所轄的醫政體系，包含凱旋醫院、聯合醫院，還有衛生局長照中心林妙玲主任，還有高雄榮總護理部的許懋君護理長(還在路上)、長庚醫院護理部陳秀偵護理督導、凱旋醫院長照執行長王君美、聯合醫院呼吸照護病房許慧敏護理長、聯合醫院社工室曾馨黎社工師、社會局老人福利科的方麗珍科長、勞工局勞動條件科陳俊源科長、法制局丁麗仙專門委員、研考會管考組郭寶升組長。

今天和雅靜共同主持公聽會的還有立法委員吳怡玓立委，今天由他的辦公室主任蔡淑雅共同主持。專家學者有義守大學李樑堅副校長、大仁科技大學林爵士副校長、輔英科技大學高齡及長期照護事業系鄭鈞元助理教授、嘉南藥理科技大學社會工作系余元傑教授，還有曾淑芬副教授。我們還有邀請幾個職業工會，包含高雄市社會工作師公會王君儀副理事長、高雄市社會工作人員協會尤博音理事、高雄市社會工作人員職業工會郭志南秘書長。

今天本席有提出四個探討的議題，我們就這些議題先由公部門來分享他們目前的計畫裡面，或者他們有沒有看到這些問題？針對這些問題怎麼去處理應變、怎麼去做改變？我們先邀請南部聯合服務中心勞動經濟組的郭俊良先生。

**行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良：**

我是行政院南部聯合服務中心勞動經濟組的組員郭俊良，針對議題的其中兩個議題來做回應，針對第2點，有關長照合作社居服員納入勞保制度化的問題，這個部分因為長照合作社是屬於合作社法那邊所規範的，勞動部這邊之前就有函釋，針對合作社這個部分因為它有它的法令那邊去做規定的，部會這邊都會給予尊重，但是因為合作社裡面會有社員相關的問題，因為社員也難認定他是屬於雇主還有勞動力的結合，因為它是屬於共同生產的一個體制，所以很難去分辨他是屬於雇主還是勞工，因為他本身就是屬於雇主跟勞工一體的體制。

針對勞保制度，如果是針對有關職業災害相關方面，我們這邊有關災保法因為5月1日已經上路了，在社員這個部分他比較難認列雇主跟勞工的情況下，災保法這邊針對他的加保對象我們去做一個擴大的定義，舉凡你是工作者的話都可以來參加這個災保法，都可以去加保，當然他會有一些加保的程序，比如說，如果你有雇傭關係的話，有實際簽訂勞雇契約的，當然就是毫無疑問強制加保，如果你是加入職業工會的話，就可以透過職業工會那邊加保，可是如果你沒有加保在職業工會，你也沒有雇傭關係，就是可能是自然者的工作者，你也可以透過特別加保的部分自行去加保，可以透過這樣的機制來保障自己有關職安相關的權益，這個是針對勞保制度化的部分。

再來，針對第3點，有關基層社福長照員相關勞動權益的議題，勞動契約訂定的議題如何落實這個部分，因為這個涉及到司法的問題，就是基於契約自由的訂定原則，這個大部分不是說中央部會可以統一用一個準則來訂定，我們只能做一個檢討分析的項目，但是我們沒辦法去規定這個一定都屬於雇傭、一定都屬於承攬這個部分，因為實務上它會回到法院那邊法官的自由心證，根據你實際上個案的情形來做不同的判斷，以上回應。

**主持人（李議員雅靜）：**

你們針對合作社的部分有發現它是一個共同生產的體制，所以你可能很難認定，有沒有針對這個下去做檢討？讓它未來有法可以依循，然後你們也能清楚的說，不會再出現不知道你們怎麼認定的問題？

**行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良：**

針對合作社的部分，因為它有它的法源規定。

**主持人（李議員雅靜）：**

如果針對勞動權益你是可以加嚴，或者是你能優於母法的話，其實你

還是可以的，所以你們有去檢討這件事情嗎？

**行政院南部聯合服務中心勞動經濟組郭組員俊良：**

這個部分因為之前內政部相關的函釋都有做過說明了，因為剛才主席有提到，是不是可以優於勞基法？優於相關法令這個部分，當然都是樂觀其成。

**主持人（李議員雅靜）：**

你們幫忙推，地方只能一直建議而已，你們中央能不能幫忙推？或者是去做檢討，你沒有去滾動式修正永遠只有發現問題，沒有進步還是在原地，甚至變成退步。好，謝謝郭俊良先生。接下來請衛環法制組鄭美皇輔導員。

**行政院南部聯合服務中心衛環法制組鄭生活輔導員美皇：**

關於長照，我們在長照機構的評鑑上大家很努力以評鑑的角度在做內部有一些重大事件的內容檢討，可是以這種檢討評鑑的方式來評鑑，目前我們制度上還是有哪些缺失在，可是大家很努力做好以平常評鑑作業上，可能還是有一點缺失在，可是我們評鑑也是有嚴格的規範在執行，所以我希望某些地方還是做得不是很好，可能這次的會議上大家的意見會提供我們部會作為參考還有改善的依據。

**主持人（李議員雅靜）：**

就你們的業務而言，地方跟中央怎麼分工？

**行政院南部聯合服務中心衛環法制組鄭生活輔導員美皇：**

就我們的業務而言，可能也是市府那邊在努力，各部會的市府在努力，因為這種評鑑的工作可能就是市府人員會有所要求，他們可能是第一線做評鑑的審核。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以就衛環的部分你們沒有下到地方來做一些比較細節的工作等等，就跟地方上沒有什麼分工。

**行政院南部聯合服務中心衛環法制組鄭生活輔導員美皇：**

可能只是去了解這樣。

**主持人（李議員雅靜）：**

因為我看你掛的是輔導員，你從事的工作是什麼？

**行政院南部聯合服務中心衛環法制組鄭生活輔導員美皇：**

生活輔導員。

**主持人（李議員雅靜）：**

你也是生活輔導員，謝謝。再來，請社會局老人福利科方科長。

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

社會局就社福團體針對政府補助的薪資或者是回捐這個問題來做說明，回捐因為之前一直有這樣的狀況，我們在這幾年的委辦契約或者一些補助計畫，我們已經把這個禁止回捐這樣的規定納到契約書跟補助計畫裡面，而且在契約裡面有規範他如果涉及薪資回捐，或者沒有按照我們實際核補的金額去給當事人的話，我們是有違約金的罰款，如果情節很重大的話我們可以終止契約。在補助計畫的部分如果他被我們查到有薪資回捐的話，可能未來兩年內我們就不再做其的方案補助，這個我們已經有納入相關的規定。另外，我們有執行實際的查核，針對我們的委託方案跟補助方案實際去查核他們勞動相關的規定，包含查核他們有沒有跟服務人員去簽訂勞動契約，契約有沒有完整性？包含他怎麼樣去撥付他的薪資、什麼時候去撥付、有沒有一些獎金等等的規範？這個我們都會去檢視。

另外有去查他們投保的級距有沒有符合他的薪資的條件？另外也會針對社工的部分，我們也會跟社工做一個訪談，就是有沒有被單位要求回捐等等的事情；另外也會看他的薪資轉帳，是不是確實他有收到這個薪資？所以在未來我們在契約還會納入他們針對政府補助款的薪資一定要用轉帳，不能用現金給付，因為用現金給付的話，就比較難去查證是不是真的這個社工有拿到全額的薪資？這個部分我們都已經納入相關的規定，我們每年都會去做這樣的稽查。另外也會要求政府補助的這些社工，他要依規定填報衛福部社工的系統，我們也都會去檢視有沒有正確的填報？這個部分我們都會落實稽查。

**主持人（李議員雅靜）：**

你們都是書面審查吧！

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

我們會實際去，方案的執行單位我們會實際去。

**主持人（李議員雅靜）：**

每一個點都會去嗎？

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

對，現在社會局將近有200個委託方案跟補助計畫，我們會分兩年去做查核。

**主持人（李議員雅靜）：**

等於平均每兩年會被稽核一次，如果在我們人力不足的狀況之下，你們有沒有其他的變通方式可以去做這樣的評鑑跟稽核？有時候事情是不



能等的。

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

另外一個就是透過核銷的部分，因為他如果拿政府的補助款就是要來做核銷，核銷的話我們會有一些書面的檢視，會要求他補一些相關的資料，但是我們還是會去做實地的查核。

**主持人（李議員雅靜）：**

比如說社工師上班的時間、勞動的權益這些，你們怎麼在書面上看得到資料，或者是怎麼去檢視這些問題？

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

這個部分應該是比較屬於勞動的權益。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以這個區塊在市府分工上就不歸你們。

**高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：**

是。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝。接下來請衛生局長照中心林妙玲主任。

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

衛生局就議題1、2、3的部分做報告，有關社福長照機構的業務負責人在勞動法令教育方面的落實情形，因為我們知道輔導查核還是必須跟教育推廣做一個並重的執行，才能夠讓大家在正確的觀念，讓這樣的制度能夠去落實，所以我們今年度大概也會針對，例如長照機構的業務負責人還有服務督導員我們會辦理相關的教育訓練，把相關的勞動法令或者是維護勞動權益方面的一些資訊提供給勞資雙方，希望他們可以主動在做勞工權益上面的維護。有關不法的機構是不是有一些退場的機制？我們目前就是透過幾個面向來做一些努力，第一個就是透過評鑑制度，把不合適的機構能夠去做淘汰，當然今年度從之前的評鑑我們大概也會邀請相關的專家學者，就我們評鑑內容的基準去做一些檢視，有關於工作人員的一些權益、健檢訓練等等，我們會把他併入在評鑑指標當中的一個部分，從當中去看他們在結構面上面、執行面上面有沒有去做一些落實？如果在查核的內容方面發現有一些異常，我們也會主動委請勞工局在做一些比較細目的查察。

另外，在相關服務的特約契約規範上面去做一些限制，請他們一定要把相關的勞工保險、職災或者相關的法令要做一些落實，如果我們覺得有疑義的就轉交勞工局去查察，有確實違法的話我們會再依長照服務法

去做相關法律上的確認，或者甚至解除我們跟他之間相關的特約關係，就是從法去做追究，還有在特約上面去做一些限制。另外，有關長照單位有些確實也會有合作社的狀態，剛才行政院南部服務中心也說明過，目前勞動合作社一些狀況，目前我們在做查核的時候，我們也會跟合作社這邊來做一些互動，因為合作社有時候本身也會去聘僱一些是勞雇關係的，不一定就是非勞雇關係，如果是這一種我們也會再去加強輔導他們，宣導他們還是要依照勞資雙方應該要有訂定一些法規去做執行，如果是沒有雇傭關係的我們也會特別去提醒他，就是讓乙方能夠加入相關的職業工會，然後辦理相關的保險或者是全民健保。

另外，有關定期契約、不定期契約勞雇關係認定的這個部分，在長照的部分會分為兩個區塊，如果是機構所屬的員工他是勞雇關係的就不是補助性質，所以他相關員工之間的福利必須依照相關的法規來做辦理。我剛才前面說，如果他違反相關的規定我們除了以長福法去做究責之外，也會請勞動主管機關去做查察。另外一個區塊是衛福部也會提供計畫型補助的計畫，計畫型補助計畫的一些人員的薪資確實是我們要花比較多時間查察，或者是平常的輔導互動來做一些強化，例如我們的C級巷弄長照站或者送餐或家庭照顧者、支持據點裡面的人員，因為他是階段性計畫補助，所以這個部分我們目前就是會依照衛福部補助的規範來做補助單位的一些要求。誠如剛才老福科方科長講的，目前為衛福部有一個社工人力資源管理系統，在裡頭他們必須去登載社工人員的薪資，還有一些相關的文件，包括聘僱他的雇主給他的勞動契約及薪資，還有匯款方式等等，我們從這些當中可以做一個初步的檢核，包括他那些勞動條件是不是有符合？

過去我們發現他們在合約勞動契約的簽訂上他們常常會存在一些漏洞，或者不是那麼完備的情況，所以也參考過去發現的案例，也謝謝各界給我們的一些指正和指教，我們現在都會特別去在他們的勞動契約上面強化，在承接計畫之前先做一個說明跟衛教，也希望他們在勞動契約上要在載明確實是發薪日幾月幾日發薪，確保他們一些權益，然後他們的薪資也要讓承接計畫人知道這個薪資的全額是如計畫規範的，不可以去再做一些灌水或者做一些權宜，就是中央補助的費用要核實的撥付。因為過去有時候他們用現金給付薪資比較容易存在一些薪資回扣的弊端，現在都規範他們要用匯款的方式，他們在每個月計畫核銷的時候這些匯款的紀錄，還有一些工時的狀況都會檢附資料，可以在文件上做一個初步的查察，配合我們在平常做其他業務輔導的時候也會再檢看這方面，就

是實地輔導的時候會再做這方面的互動。在相關的說明會和教育訓練會特別跟在裡頭服務的專業人員強化說，這個計畫應該領的薪資是多少？你要檢視一下你的薪水資料是不是如這樣子計畫補助的原則來領取，如果有一些異常的狀況，歡迎他們主動跟我們聯繫，我們可以協助他跟聘用計畫雇主來做查核和互動，以上先就前面三個議題做報告，如果有缺漏再做補充。

**主持人（李議員雅靜）：**

感覺你們有發現這些機構和勞雇關係有很多問題發生，但是你們想解決可是不知道你們落實的程度到什麼樣的狀況？目前高雄市的機構類別跟家數有多少？比如說，居服、長照，歸你長照中心所管轄的。

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

我們有215家的居家服務單位，目前居服員大概6千多位，計畫型的補助當然會比較浮動，要看那個年度中央有哪些的計畫，所以它是浮動的。但是目前居家式、社區式跟住宿型機構他們是營利單位，所以他們員工的薪資還是來自於雇主的收入，然後去做薪資上面的規範，當然勞動條件他們雙方去做訂定的，只有計畫型補助他的薪資是中央在計畫補助當中去明定、固定的一些計畫的補助經費。

**主持人（李議員雅靜）：**

縱使是居住型的機構是民間自己私人經營的還是歸衛生局管轄，對不對？而且他們的資格，就是他需要具有護理師或是社工師的資格這些，這個還是要經過你們這邊，對不對？

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

對，衛生局這邊比較能夠管轄的就是，例如他聘用居家服務員，他是不是有取得相關長照上面的認證居服卡等等？這些我們大概比較能夠去查核的部分，在薪資上面中央有規範以月薪資來講，居家服務員的薪資不能低於3萬2千元，我們比較能夠查核的是這個部分，其他的他訂定相關的勞動條件的部分，我們只能做是不是有加保，是不是有訂契約的部分？比較細目的是不是有違反…。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以這些機構不管是居服、計畫型還是居住型的這些機構，你們都沒有設立退場機制嗎？

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

在我們補助的契約當中也會明定，跟剛才社會局方科長一樣，如果有違反，沒有如實發薪或者違反勞動契約經過被確定的話，我們就會解除

補助或解除特約的狀態。

**主持人（李議員雅靜）：**

如果有特約有沒有機會？我曾經跟你們聊過就是，這些居服機構或者長照都存在有一些問題，尤其是居服，你剛才提到居服員有6千多位，可是實際有在線上執行的可能不到六分之一，我不知道，但是看起來有這樣的狀況就是，可能居服員一個人可以跑兩個機構，就是看他的能力，他想做，可是這樣會導致服務的品質和糾紛會很多，這些我們特別有提到，如果你在評鑑的過程當中，是不是也可以把這些項目配套式的納在裡面，然後你們怎麼去看？甚至在這裡還要有退場機制，我說的退場機制就是未來就不跟他們特約了，或者更可惡的是，就不讓他們進到高雄市來了，就是這些人。我覺得不管是居服機構或者居服員你們都要做嚴格把關，畢竟病患需要受照顧的人他們的權益我們要照顧。再來，你們沒有提到的是，這些線上的社工師或者居服員他們的權益，比如說他們有一些要到府服務的，他們的權益跟他們的安全這些，衛生局有沒有做哪些的努力呢？

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

目前這個在評鑑制度裡面可以去做一些管考，有關人員、新進人員的教育訓練，還有一些緊急狀況的應變流程，就是求救的流程，這個都必須要明載在機構管理的項目，然後在我們平常不預警查察，或者評鑑制度裡頭都會去檢核他實施的一些狀況。

**主持人（李議員雅靜）：**

但是如果他應作為而未作為，比如說，我記得去年，最近也有，去年有一則高雄的新聞，居服員到府服務，然後被案家的兒子性騷擾，摸胸、襲臀十幾二十次，聽說有向衛生局反映，可是好像都沒有下文，然後那個機構現在還在，你們也沒有做任何懲處，也沒有解除他的特約等等，我覺得衛生局應該要負起主管機關的責任和態度，遇到問題可能你沒有碰過，可是你要把配套趕快擬好，趕快解決問題。我今天特別想要聽你們到底有沒有針對這些做解決？你的配套、你的退場機制，還有相關的SOP怎麼去做？把它變成更有制度化，感覺看起來好像沒有，只有著墨在評鑑而已，因為你第一個問題好像也沒有很具體的完整回答，第二個問題比如說居服員如何納到勞保裡面，讓他更制度化，他的工作和相關的權益，我們怎麼去保障。我記得曾經有一個居服機構提到或許我們能夠發展一套App，讓居服員進到案主家的時候，或許跟機構間可以回傳訊息之類的，就是機構跟居服員跟案主，等於是三方的關係，這個我覺得也

可以去研議看看。就是真的是要想辦法，雖然居服員是有領薪的、有給職的，可是我們也要保護他的勞動權益，要保護他的人權。不然進到案主家，像性騷擾事件或是醫糾之類的事情層出不窮。我們在衛生局的權責之內，你們怎麼去協助，這個可能待會兒你們要再幫忙回復一下。接下來請勞工局的勞動條件科俊源科長分享。

**高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：**

主持人李議員及各位與會先進大家好。勞工局就今天的四個議題做一些簡要的回應，第一個，我們111年度勞工局針對醫療保健及社工服務業的勞動檢查場次共408家，違反勞基法的有81家，違反142條次，我們裁處金額是364萬元。違法的情形大部分都是工資或工時相關的問題，最多的是第24條的加班費給付不足，有35次；第二個是違反勞基法第32條的超時工作有17次；第三個是連續工作逾六、日，違反第36條的有13次；第四個是勞基法第39條的國定假日加班費給付不足的有12次；第五個是出勤紀錄未記載詳實，違反第30條第6項有11次。我們在去年的宣導會場次，總共辦理了94場次，參加的人員有4,782人，其中我們也特別跟社會局及長照機構聯合協會等單位合作，專門為社工人員或是社會福利機構辦理的場次是48場次，參加的有710人，這是比較客制化的宣導。

第二個議題，目前…。

**主持人（李議員雅靜）：**

我打個岔，你們怎麼辦宣導會？

**高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：**

去年有一段時間是因為疫情，如果現場沒辦法辦的話，去年滿大比例是線上的宣導會。其他我們是用比較小場次，讓大家的防疫距離可以拉開。

**主持人（李議員雅靜）：**

我可以請教你們有專門一場是針對負責人的嗎？不管是實際的負責人或是督導的部分，譬如說這間公司我是老闆的話，就針對這個老闆，有專辦這種的場次嗎？

**高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：**

我們原則是邀請事業單位派代表參加，至於派的是誰，我們沒辦法強制。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以我也要麻煩勞工局，這很重要，你們要讓雇主知道他應盡的權益，其實就會有364萬元的罰鍰，其實就是因為這樣，問題才會層出不窮。

### 高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：

我們會後再跟社會局或衛生局看是不是針對一些特定的場次，要求他們派比較高階的主管來參加。

### 主持人（李議員雅靜）：

你應該要辦理的是譬如說每一個機構的負責人，實際負責人是誰，請他來參加，我覺得這個本來就可以要求。就像工務局一樣，因為常常有工安事件，後來有些宣導會就是一定要負責人來上課，因為他如果都不關心他的勞工，現場就會有一些工安事故或是工安的狀況發生，不能是工地主任的問題，就是這個概念。這個要分享給勞工局、衛生局跟社會局，就像剛剛俊源科長提到的，你們三個局處可能可以整合一下，如果由勞工局來辦勞動權益的宣導會，針對勞工的，你們要讓他們知道什麼，你們可能就要分享；針對雇主應盡的義務是什麼，也要讓雇主知道。你上過課了還犯同樣的錯，衛生局或是社會局是不是就可以加重其罰或是不讓他再執行了。還有，我一直覺得我們的居服機構太多了，我們沒有那麼多的實際的居服人員進到居服機構裡面去，衛生局或社會局又沒有充分的去照顧社工師或是這些工作人員權益的狀況之下，居服機構是不是要總量管制？我覺得這個是你們要去思考看看的。接下來再繼續請俊源科長分享。

### 高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：

第二題，目前我們針對違反勞基法的事業單位，我們在裁處後如果他沒有提起訴願，或是訴願被駁回，我們就會依法公告事業單位的名稱、負責人姓名、處分日期、條文、罰鍰金額這些處分資料。至於長照合作社居服員納保的問題，剛剛行政院南部聯合服務中心和衛生局的林主任也大概都有提到。勞動部曾經在97年1月17日有個函釋，他還是認為如果合作社僱有受合作社管理監督從事工作及支付薪資等實質工作之合作社社員，應該照勞保條例規定加保。不過勞保的主管機關還是勞保局，建議請勞保局來協助。

第三個問題，如果是受社會局或是衛生局補助的事業單位，建議由相關局處統一訂定相關的勞動契約範本供補助單位依循，來保障勞工朋友的權益，勞工局可以協助檢視契約內容的適法性。社會局在109年底就跟我們勞工局合作，他們先草擬了一個勞動契約的範本，請我們勞工局協助檢視後發給各個受委辦或是補助的單位來運用。當時我們勞工局原本有一個範本是寫定期契約的，我們就直接把它拿掉。因為照勞基法規定，有繼續性的工作應該是不定期契約，所以大部分的事業單位跟勞工朋友

訂定的勞動契約，理論上應該是以不定期契約為原則。就算他隔年沒有拿到政府的補助或標案，還是必須要依法依照勞動契約給付資遣費，這樣才能保障勞工朋友的權益。所以建議衛生局如果有相關的勞動契約，可以先提供給勞工局來協助檢視相關的適法性。另外，有關承攬和雇傭關係如果有爭議的話，我們勞政機關的立場一向就是就契約的內容或者是勞務給付的型態，就個案事實去做一些認定。這部分勞動部也有訂定勞動契約認定指導原則，或者是勞動契約從屬性的判斷檢核表，檢核表有25項的檢核事項。分別從人格、經濟、組織等等，從屬性去做一個判斷。如果符合這些項目越多的越可以合理推論這個契約應該是趨向於勞動契約，不過還是要就整體去做一個判斷。

第四個問題，大概會先回到勞基法的適用來看，目前如果勞工朋友個人是從事包括照顧病患、老人照顧或者是家庭看護工等工作，這個在勞基法的行業別是屬於家事服務業，目前還沒有納入勞基法，因為這個在適用上應該還是有一些窒礙難行之處。譬如說，有的在醫院看護病患，可能24小時都要看護，總不能過了12小時就跟被照顧的對象說：「我超時工作，我要離開。」這應該是勞動部一直沒辦法把這個納入適用的原因。目前機構聘用的照服員是適用勞基法，如果透過醫院跟照服員個人簽約，或者是勞動合作社派來的看護，通常認定上會比較趨向於跟病患家屬建立直接的關係，在雇傭關係上會有一些疑義。我查了衛福部，他們訂有醫院照顧服務員管理要點，其中第二點規定，照顧服務員是指在醫院內協助照顧病人的人，有三種情形，第一個是醫院自聘；第二個是醫院與照服業者特約；第三個是醫院與照服員個人特約，醫院要負相關管理的責任。基於契約自由原則，如果是醫院跟照服員個人特約，而且是承攬關係，這個勞工局這邊就比較沒辦法多加干涉，如果是醫院自聘，醫院當然就是實際的雇主。目前常發生的爭議是醫院與照顧服業者特約的情況，如果發生事情，醫院和仲介公司都會撇得一乾二淨，說不是他的實際雇主。所以我建議如果是醫院跟照服業者特約的類型，看是不是中央衛福部就明定照顧服務員必須要由照顧服務業者直接聘僱，這樣至少可以保障這些照服員在勞基法上基本的工資、工時和職災等等的基本權益。以上是勞工局的報告。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以勞工局的建議是說，如果我是在醫院裡面需要看護，我是直接去找外面的機構嗎？因為剛剛您有提到，如果在醫院裡面有合作社之類的，就是歸醫院管理，這是誰的責任？如果有醫糾或者是勞動權益的部分，

是歸誰呢？就勞動權益的部分。

**高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：**

就勞動權益要看有沒有勞基法的適用。我剛剛有舉三個類型，如果醫院跟照服員個人特約的話，這個會比較建立在照服員跟家屬雙方的關係，這個就回歸到他的行業別是屬於家事服務業，就沒有勞基法的適用。所以我剛剛的建議是，因為三種類型有一種是醫院和照服業者特約，為了避免照顧服務業者撇清一些雇主的責任，相關的管理要點是不是可以直接載明這個照服員至少必須要由照服業者直接聘僱。如果直接聘僱的話，雇主當然就是照服業者，如果勞工有一些工資、工時或是職災權益受損的話，我們就會找實際的業者來做一個釐清。

**主持人（李議員雅靜）：**

感覺這也是中央母法要去訂定跟釐清的。謝謝俊源科長，接下來請法制局的丁麗仙專委。

**高雄市政府法制局丁專門委員麗仙：**

主持人李議員、各位專家學者及市府同仁好。我大概比較綜合性的說明一個問題。像社會福利機構目前的處理情形，社會福利機構或是團體依照各個補助計畫來申請補助費，辦理社會福利的事務，我們依據各該契約檢具核銷，由主管機關依照他的核銷單據來辦理查核。所以如果查到有裡面所提到的回捐薪資的情事，就是要求他限期返還，以及補足薪資或是專業服務費和補助款這些費用給社工人員，而且剛剛也有提到，還可以依照這個契約來處違約金。如果接受補助的社會福利機構或團體，經過查核有重大違約的情事，也可以依照各該契約來審認他具體的事實情形而中止契約並停止補助。

再來就是講到有關於社會福利機構的評鑑標準，我們看到大概都有列入員工的勞動情形和落實員工福利措施等這些項目。有關於評鑑跟退場機制，在老人福利法第37條、第48條，兒少權益保障法第83條、第84條和108條，身障法的第64條和第93條都有規定，如果這些機構經過評鑑是丙等或丁等，或者是有規避，或者是妨礙或拒絕檢查，或者拒絕提供必要文件跟資料的話，就處行政罰，公告機構名稱跟負責人姓名，有這樣的規定。如果經過限期改善而未改善者，兒少法跟身障法是先限期，沒有改善就處罰鍰，如果限期改善又沒有改善就可以令他停辦。有這樣的退場機制，情節嚴重的就可以令他停辦，如果不停辦就有廢止許可的相關規定。不過都要依照個案事實來認定。如果這些評鑑有依照相關的老人福利機構的評鑑跟獎勵辦法的規定，兒少福利機構也有這樣的評鑑規定，就是如果評鑑結果在丙



等以下，在限期改善期間屆滿後去復評，復評如果沒有達到乙等就可以停止政府補助，或是停止委託他辦理相關的業務。

至於長照這一塊，長期照顧法也有針對於評鑑跟退場機制，規定在第39條跟第53條，所以這個部分，我們也是可以針對於這個評鑑或是檢查或是提供資料的部分沒有確實，經過評鑑不合格，限期改善，屆期又沒有改善的話，這個部分也可以有這樣的裁罰跟退場機制的規定。以上先做這樣的報告。謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝丁專委。感覺每一個法都有退場機制或是相關的辦法規定，可是感覺我們的衛生局、社會局和勞工局好像沒有依法在行政。講一講都有，都沒有什麼窒礙難行之處，可是我們第一線的居服員或是輔導員或是社工師，怎麼還是有一些權益問題產生呢？繼續請研考會郭寶升組長發言。

**高雄市政府研究發展考核委員會管考組郭組長寶升：**

主席、各位與會的代表好。其實從勞權的保障來看，滿重要的一點是「知」的權利。如果我們把所有相關的規定、法令等等之類能夠宣導，讓雇主和居家照服員清楚他們的權利義務在哪裡，我覺得這一點是非常重要的。讓他們自己清楚能夠做到哪些？能夠獲得哪些？我覺得這是非常重要的部分。其實我們來看，很多照服員是不是都能夠清楚了解自己的權益？也未必，因為他可能忙於工作，有些東西可能沒有遇到也不會特別想到。所以這個部分透過多元的宣導、講習或是工會提供協助，讓照服員能夠清楚他的權益。當然雇主並不是故意違法，他可能也不清楚，所以這部分可以透過一些教育宣導，讓他知道我們相關規定在哪裡，他能夠做到什麼程度並獲得什麼樣的保障。

其實剛剛各個公部門也提到，其實我們有很多評鑑或是很多考核都有相關的機制在，為什麼還會有這麼多的一線的照服同仁受到委屈？事實上守法的還是會守法，但是有些不守法的就道高一尺，魔高一丈。你們有沒有聽過AB帳戶？你要撥款進去的薪資，帳戶通通都有，也都有核撥，但是這個帳戶是在誰的手上？或許雇主可能有一個B帳戶去核撥他的薪水，但是補助款可能都進到A帳戶裡面，是雇主在掌握。精明的雇主很多，機構裡面會不會有人頭的員工在，因為在裡面服務的時候，有些成本你要怎麼灌水，會透過人頭來做。如果有補助的部分就可以這個方式來做，但是這查核得到嗎？有點困難，因為所有的文件一定都是符合相關的規範。我想之前從網路上或是媒體來看，很多人都會說是不是可以有吹哨者的機制。因為我們從外部去看，往往不能掌握內部很真實的情況，必須透過了解內部

的人員適時的反映出來才能夠掌握。但是他要當一個吹哨者是要多大的勇氣，他要受到相當的保障。我想從雇主跟勞工來看，權利是不對等的，因為勞雇的資格本來就不太相同。所謂吹哨者是你必須要給他很多適當的保障，第一個，是不是有高額的獎金，或是有沒有受到保密的保護。我覺得你們要從內部人揭露資訊之後，我們外部的人才能掌握到這個機構發生了什麼樣的問題。我覺得這可能是一個方向，但是在執行上，我不曉得主管機關有沒有辦法做到這一塊。畢竟很少有這樣的機制，因為有時候也要防止胡亂檢舉，所以要訂定一些規範之後才能知道資方有這樣的方式。

再來是我們現在有很多長照機構，為了提供民眾更好的服務，設置很多機構，相對的我們也希望人員專業，我們就會要求這些人員可以去做很多研習或是取得證照之類的。時間是金錢，我們要求他去做研習的時候，是否能考量給予適當的補助，因為畢竟他要花時間去做專業的研習，如果有一些補助的話，對他也是不無小補，至少在生活上有一些照顧。

再來就是在人身安全的部分，剛剛主席也說得很對，可以透過一些比較科技的方法。就像剛剛提到的App的部分，到了雇主家裡能夠適時的回復，有點保障居服員的行蹤以及作業上的安全，其實也保障被服務者，讓居服員跟被服務者都能受到保障。我覺得很多機制是可以慢慢去勾稽起來，能夠建立更好的機制。以上報告。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝郭寶升組長，我能不能建議研考會，看能不能找一筆預算來研究，針對基層社服長照人員相關的勞動權益也好，或是第一線的工作。到底現場有什麼樣的問題產生，要怎麼解決，甚至是看看有沒有機會，因為看起來各局處都是自己單兵作業，就是他們沒有橫向去聯繫。這個產業未來的發展性，包含人力從哪裡來，還是機構該朝什麼方向去定位。現在是素質參差不齊，衛生局應該也知道，研考會是不是有機會做這樣的調查或者是跟衛生局一起來合作。因為研考是你們比較專業，就是調查研究的部分，但是專業的部分是衛生局跟社會局，這個可能要麻煩你們去思量看看有沒有這個機會，我會後會跟主委討論看看。

接下來請醫院的部分分享，請高雄榮民總醫院的許謙君護理長，還沒來。請長庚醫院的陳秀偵護理督導發言。

**高雄長庚紀念醫院護理部陳護理督導秀偵：**

主持人以及各位伙伴，大家午安。高雄長庚醫院目前針對我們的照服員，本院的機制是採推介的方式。推介的方式實際上是秉持王創辦人「取之於社會，用之於社會」的理念，所以我們是負責自己本身的工作跟管

理督導，還有一個就是教育訓練。照服員進來的時候，我們要先做這樣的把關，所以我們會辦理相關的在職教育訓練，他除了取得照服員的資格之外，我們把臨床照護的技能先把關好。這一段的部分，如果我們今天有病人需要照服員，我們就會做這樣的推介給他。但這個費用，長庚是沒有收回扣之類的，完全就是由照服員跟家屬去做互動。家屬有一些相關的問題，或者有一些疑義的時候，我們有專責的護理長針對照服員的管理，所以回饋回來的時候，我們就會做這樣的協商和輔導。相對的，照服員如果有一些問題的時候，我們護理長也會介入做一些協助跟幫忙。所以如果在薪資方面，實際上長庚醫院是沒有介入的，因為是由照服員跟病人的家屬接洽。我目前手邊大約有將近 220 位的照服員，而且這當中不是只有他跟家屬的關係而已，我們還會定期到單位去看一下照服員執行的狀況。不過如果他在執行我們的業務時，在他休息或放假的時候是不能再接其他外院的工作，因為我們也是必須要確保照服員必須要休息。剛剛有提到，確實他們的服務時間是 24 小時，這一段的部分，他是跟著病人休息，所以只要病人在休息的時候就可以休息。以上是目前照服員在長庚醫院的運作機制。

**主持人（李議員雅靜）：**

所以在你們醫院是屬於照服員，不是屬於看護？

**長庚醫院護理部陳護理督導秀偵：**

實際上他們就是在看護，只是我們統稱照服員，而不叫看護。我們的照服員實際上還有管理，在衛福部有一個照服員的管理系統，所以我們每一位照服員都必須要去登錄這個照服員管理的機制。

**主持人（李議員雅靜）：**

因為我曾經有遇過患者在醫院裡面，他們想要找看護，直接找你們登記，登記的就是這些照服員嗎？〔是。〕所以你們是有直接的勞雇關係？

**長庚醫院護理部陳護理督導秀偵：**

沒有，我們是推介。

**主持人（李議員雅靜）：**

推介而已？

**長庚醫院護理部陳護理督導秀偵：**

對，雖然我們是推介，可是在醫院的部分，他今天要進到我們醫院這個職場服務，所以我們有照服員的教育訓練和管理，我們都有做這個部分的落實。可是在薪資的部分，我們長庚醫院是不介入的，所以是由家屬跟這個照服員自己去協議。當然這個我們都會提醒，所以照服員都會

加入他們自己的職業工會，或者他是自己個人的，剛剛各位主管好像也有提到，我沒有很清楚。不過我們這裡的照服員大部分都是加入他們自己的職業工會去做一些保障。

**主持人（李議員雅靜）：**

感謝秀偵護理督導。接下來請凱旋醫院的君美長照執行長發言。

**高雄市立凱旋醫院王長照執行長君美：**

主席、各位伙伴大家好，我是凱旋醫院的長照執行長王君美，本院有承接長照服務1A、2B、3C的部分，我本身也是我們日照中心的業務負責人，今天就業者的執行方式跟大家說明。首先在第一點的部分，就是業務負責人的勞動法令的部分，其實在長期照顧繼續教育訓練裡面就有規範，只要你是長照人員，包含業務負責人就是要上6年120小時以上的學分，裡面有四大方向，其中一個就是專業法令的部分，我們當然也涵蓋了勞動法令的教育，如果你沒有去上這個課程的話，就依照長服法第58條處以3千元到1萬5千元罰鍰的。

另外，本院除了衛生局會辦理課程之外，勞工局其實每年也都辦，而且都是來文給我們醫院，他們會辦很多點，各個點都會辦理課程，本院就是會強制規範我們的機構負責人每年都要去修這些課程，可以選擇離自己比較近的地方上課，所以這個部分我們會落實。評鑑的話，衛生局會去查核這個部分。

第二點，關於不法的社福長照機構，有無法令的退場機制？就我是服務單位，據我這邊的了解，在退場機制裡面有一環很重要的，就是對於不法單位的退場部分，衛生局會比較嚴格在所謂的個案的轉銜，就是服務不中斷，就是你要收起來了，我們個案的服務有沒有持續接軌。另外一個部分就是目前居服人員業務的轉換，其實衛生局很強調這個部分，所以這兩個部分是比較不會有問題的，如果其他單位要承接你的居服人員，其實他們很願意，因為居服人員如果願意過去，大部分他們都會把個案一起帶過去、也是把業務帶過去，所以這個部分在轉銜上面，就我了解是比較順暢的。

第三點，基層社福長照人員的薪資補助，相關的一些條例的部分有沒有落實，依照凱旋醫院的部分，我們基本上人力就是永續經營，市立醫院的人力，都是依照高雄市衛生局轄下的市立醫院的規範去執行，當然，勞基法是一定要有的。像剛剛主席有提到說，每個月核銷都有，我怎麼知道他有沒有回捐，其實這個部分，衛生局以前會一個月1次查核，最近因為疫情的關係更頻繁，每個月至少2次的查核，查核的時候，說實在主

管不會在旁邊，他直接面對就是我們的社工，我本身的背景也是社工師，他本身就會去問，首先他要去查核你的薪資、還有你的出缺勤，他當場就要看，我們就要show出缺勤給他看，還有薪資的架構、加班的時數，就像本院規範一個月不能超過20個小時，你多也不行，然後他也會去問我們人員薪資的部分，當然以長照服務的部分，衛生局會很明文的規範，你的社工員的薪資架構到哪裡、社工師的薪資架構到哪裡、你有沒有高風險、你的工作年資是多少，其實那個是還滿透明化的。

再來，第四點，就是照顧服務人員，凱旋醫院跟照顧服務人員都是直接的勞僱關係，我們也是依照勞基法，我們的照顧服務人員雖然不是所謂的長照的專業人員，但是我們跟專業人員一樣，就是納入高雄市衛生局醫院轄下的正式人力去做聘請，也有用契約人力的部分，當然，他也跟我們的正式人力一樣，會有所謂的獎勵金的部分，以上是凱旋醫院的補充，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝王君美執行長，我先跟你說聲抱歉，因為委員會這邊把你的名字打錯了，連簽名的簽到單也是寫成執行長王美君。

**高雄市立凱旋醫院長照王執行長君美：**

沒有關係！

**主持人（李議員雅靜）：**

待會再請議會這邊幫忙修正一下，因為你也很「古意」，你從剛才講到現在，我才發現不一樣，我再更正一下，代表凱旋醫院來參加公聽會的是長照執行長王君美執行長，謝謝執行長。我先讓醫院一次講完，接著我們邀請聯合醫院呼吸照護病房的許慧敏護理長分享。

**高雄市立聯合醫院呼吸照護病房許護理長慧敏：**

因為目前的照服員大宗都在呼吸照護病房，我們醫院的呼吸照顧病房的照服員，是用公開招標的方式去圈選合約廠商，在合約廠商的部分，我們會列出我們要的標準，再來徵選廠商。今年因為薪資的調高、還有物價的浮動，所以我們去年就有召開跟家屬的說明會，把薪資從原先的2萬1,000元調到2萬4,000元，為了配合這個，給照服員有一個更大的浮動去加薪，所以這個部分我們有這樣子做。我們合約廠商的部分，基本上我們沒有僱傭關係，我們只針對廠商給予他們督導，照服員的薪資都是他們廠商跟照服員之間的僱傭關係，我們只負責監督職責。目前基本上在我們的部分，我們會針對他們每年的勞檢、職災，他們有沒有去做這些東西，還有教育訓練的部分，還有他們的護病比，因為我們單位最大

宗的照服員，全部都在我的呼吸照顧病房，我們會針對他們的護病比，一定要給我這樣的人數，不可以說今天誰沒來就少一個人，我說不可以，你們一定要保護他們，在這樣的量能之下，你們才可以保護他們不會這麼的辛苦。在休息的部分，因為在單位的部分，我會針對他們的休息，一定會給予他們很大的量度，就是不管他們是休息或是該做什麼，我們都會給予他們很大的支持，任何問題他們都可以給我回饋，他們的單位也有管理員，就是直接派一個管理經理在那裡，或是一個主任在我們單位，不管病房有任何問題，因為我們醫院目前請看護照服員的部分，我們發到各個單位，還是請家屬能以這家照服員公司為主，因為這樣子的話，我們才有辦法直接跟他們的督導主任去反饋，有任何問題可以直接去講，這樣子會比較好，有可能家屬外面私聘的照服員，有任何問題，我們單位的護理長也會幫忙協調。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝我們聯合醫院，接著請曾社工師分享。

**高雄市立聯合醫院社工室曾社工師馨黎：**

因為會到社工室這邊的個案，通常都是比較弱勢的，所以我們這邊跟看護公司、包括跟看護個人在做聯繫的部分，可能就是討論補助款的部分。其實我們這邊也都是按照看護公司跟護理科這邊簽的合約，再去做給付和補助，補助的項目也都會直接匯到看護公司，最重要還是回到看護和看護公司之間的雇傭關係，他們的薪資我們這邊不會去做太多干涉，大概是這樣子。

**主持人（李議員雅靜）：**

你們社工室裡面的社工師有多少位？

**高雄市立聯合醫院社工室曾社工師馨黎：**

我們總共有5位社工師。

**主持人（李議員雅靜）：**

你們覺得夠用嗎？以聯合醫院來說，你們覺得這樣的人數夠嗎？

**高雄市立聯合醫院社工室曾社工師馨黎：**

目前是可以的。

**主持人（李議員雅靜）：**

因為有衛生局的人員在這邊嘛！現在只剩下榮總沒有到現場，我們先邀請我們的專家學者分享，首先邀請義守大學李樑堅副校長分享。

**義守大學李副校長樑堅：**

主席、還有各位出席的專家學者、以及各與會的單位、包括行政院和

地方的各相關機構、以及醫院所屬和協會相關人員，我想這些剛剛各位都報告過了，針對可能存在的一些問題，你們都有擬訂一些補救的機制，不管是在合約、罰處、取消資格、或是法令宣導上面。但是我去做一個分析和了解，為什麼會有回捐或是不當勞動權益無法落實的狀態？我整理成幾個面向。第一個，大概還是工作同仁對法令的不熟悉，為什麼？因為存在一個資訊不對稱的狀態，一般雇主或是相關的機構應該會比較清楚，但是一般的工作同仁不會了解那麼多。第二個，從事這些長照社服的一些人員，被告知不實的消息，他也沒有辦法去做一個有效的查核和確認。第三個，好像長照人員擔心是不是會工作不保，所以被某種程度的不當處理，會把它當作是一種固定的習慣。再來，第四點，就是機構運作的單位人員、包括負責人，存在一些比較不道德的機制，故意詐取一些運作的經費。第五點我要提的是，我們在標案整個核銷和經費編列的內容，以及經費的額度是否合理的問題。

事實上我自己也做過很多政府的研究計畫，我要面臨兩個挑戰，什麼挑戰？第一個，被政府欠錢，就是做完計畫以後，政府就拖、拖、拖，所以自己要先墊款。第二個，當初因為計畫的時間被延宕，不管是因為審查因素或其他因素，這個從事計畫的人員自己要去找經費，如果我只有編列11個月的人員費用，可是我的人員變成要做到12個月、13個月、14個月，請問一下，這些人員的薪水從哪裡來？這樣好像會變成被逼得要找機構和相關計畫執行人員，變成要用一些變相處理的方式去符合這個部分。我自己也當過公務人員，我知道、我自己也有在做計畫，所以會變成怎麼辦？我只好用其他計畫再來養其他的人員，這個就是我們現在在行政機關裡面存在的一些狀況和問題。有時候你不能去怪那個機構人員，不然你要叫我怎麼辦，我又不是欠政府錢，難道他是要來做公益、要來做救濟嗎？所以有時候我們在編列一些經費的項目，包括主計單位對於一些核銷的機制和經費的合理性，他如果不是欠政府的，如果來執行這個計畫，你要讓他有一個合理的利潤啊！不然你叫負責人去喝西北風嗎？我覺得這個是有一些根本的問題，包括我們在編列預算上，以及執行過程上時效的合理性，這是我的理解啦！不知道有沒有講到一些真正的問題和狀態。所以有時候也不是機構人員故意要去跟長照人員說，不然你就少拿一點錢、不然你就回捐給政府，不然要怎麼辦呢？如果我的機構營運不下去，你可能也找不到工作了，這個是我的理解。當然有一些比較不好的狀態是，長照機構的一些負責人，或是社福機構的相關單位人員，他故意或可能要賺取更多的利潤，做一些不是很合理的事情，

當然他也抓準有一些想要找工作的人，因為找工作沖昏頭，可能找不到合適的單位，所以就來做了，那他就養成一個習慣，我覺得是這樣的一個狀態。

再來，當然是政府機構的稽核不是那麼落實，剛剛各位講，都有去評鑑、都有去做查核，但是那是事後的，經過一段時間了，你去訪查的時候，有沒有問到對的人？像我們學校接受教育部的評鑑，他們要做什麼動作，各位知道嗎？除了跟我們主管討論，他們會隨機抽取學生、老師來詢問，就是問看看學校經費是不是真的用在這個地方，學校裡面做了什麼措施？但是你們去做評鑑和查核的時候，對於一些從事不管社工或是長照人員，那些人員能被抽問到嗎？被抽到的，詢問他們對於雇主或者這個機構對他的處理方式，包括勞動權益、包括薪資結構的撥補，這個東西就是一個盲點，而且有的經過很多時間，搞不好他應該是安排對的人來接受詢問，我不知道這樣講對不對，這是我對實務上的理解，大概是這樣子。當然，我覺得有一些從事長照工作的人員，好像也會被長照機構的負責人或單位的主管說服說，不好意思！他沒有辦法，實務的狀況真的有一些困難點，譬如你就要多做一點，不然那個個案可能會有許多不好的反應，不好意思！不好意思！所以有的長照人員就被說服了。另外，就是出了事情，譬如長照機構被查到有一些違法或不合法令的事情，最多就是取消違約，他可以另立一個新的機構再出來，舊的取消了，我再成立一家新的就可以了，所以他只有一個被取消的權利，他有沒有違背到所謂刑事法律的部分，涉及到偽造文書呢？這個當然就不一樣了，如果你們的罰則來講，除了取消合約，不給他續約、或不給他聘任的方式，或是追回一些款項，如果要涉及到刑法，那他可能就會更加的擔心，這個可能也是要去注意到的事情。另外，我們目前合約的訂定，是不是真的都很完善，你們應該請法制單位研議，另外碰到很多的個案，他所形成出來的一些漏洞、盲點，我們是不是在法規的內容可以去做一個完善的補足，這個我覺得倒是你們要再去做一些了解。

另外就是在一個宣傳機制上，我知道現在外勞進來，聽說他們受到很好的待遇，為什麼？進來以後，我們單位就會提供給他們一個完整的相關內容手冊，還有電話都告訴你了，那我們從事這些社工、社福機構人員、或是長照人員，他有沒有一本完善簡易的說明手冊，來告訴他基本權益的事項，或者他從哪裡可以很快速的知道，我做了這個工作，我就有一些基本的權益事項，不管透過APP或者透過什麼，我就可以很有效、很快速的去了解，如果被不當管理的時候，他是不是有一些比較快速的



申訴電話，或者有諮詢的人員可以去做一個詢問和了解。當然無可厚非，還是會有一些人員，我剛剛講的，不能完全怪雇主，有些是從事社工或長照的人員，他自己的工作狀況沒有做好，跟個案之間的互動很糟糕，但是他被雇主罵了、被唸了，他心生報復的心情，所以那個叫做惡意告狀、惡意檢舉的這些人員，我們要怎麼去防範？我覺得包括警察機構，一天到晚也收到一些莫名其妙的檢舉電話，他們也是疲於應付，我相信社福機構裡面，可能也有一些所謂惡意檢舉的，不好的勞工人員的投訴，我想這個也存在，當然我們對這個部分要怎麼去做規避，甚至不予以處理，如果有經常去查核的話。像以前我在做交通部案子的時候，有一個叫白老師，他每次坐公車就一定檢舉，所以每次司機載到他，司機就知道回到站裡面，又要收到檢舉信了，那種就是惡意的檢舉人，我覺得在整個社會機構來講，整個國家、社會應該對這些人要予以譴責，而且不應該浪費社會資源去做處理，甚至他如果一而再惡意的，可能就要告知他是不受歡迎的人員。其實我以前當過義守大學推廣中心的主任，我們有很多民眾來參加我們的推廣訓練班別，結果他那種惡意檢舉的事，讓我們真的氣到快炸掉，你又不能夠拒絕他進來，我們拒絕他，他又去跟勞動局告狀，他明明就是一個「奧客」，那你怎麼辦呢？其實我覺得這種現象也要跟各位講，供需雙方彼此應該要站在一個合理公平的角度上去處理這個事情，不能單方面只聽到一兩個人來檢舉，就說這個機構很爛，大部分人家是做得很好，搞不好是他自己工作不佳、工作態度不好，被雇主或被個案去告知，他真的是怎麼樣，這個部分我們也要去做區隔，所以我覺得這個應該要雙方共同來努力。另外，其實我們還有一些宣導的機制，大家都知道現在公益的頻道，另外網路上的傳遞、社群有效的傳遞，這個部分當然也可以，如果是一個惡意的機構負責人，是不是要提起刑法的告訴，我覺得這個也許在我們訂定合約來講，可以有另類的處理，還是只是一個行政的罰處，行政罰處可能也是不痛不癢啦！但是如果有涉及到刑法，也許他可能就會比較積極去做一些處理。所以我覺得這個事情應該有存在一些漏洞，我們怎麼樣想辦法來補足？我只是把一些形態和原因跟各位做一個分享，我們一起共同努力，把這個方式能夠去做一個改變，以上，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

感謝李樑堅副校長，不管是對法令的不熟悉，我能不能建議，未來我們在培訓照服員和相關課程的時候，其實可以加一兩個小時有關於勞動權益的課程進來，這個可能勞工局或衛生局這邊可以研究看看。另外，

不管是慣老闆或惡勞工這件事情，勞工局也可以去研議看看，有沒有什麼不適任的除外原則，或者剛剛提到的退場機制，我覺得這都是可以去研究看看的。接下來請我們大仁科大林爵士副校長分享。

#### 大仁科技大學林副校長爵士：

主席、蔡主任、各位學者專家、各位前來列席的各單位代表、以及旁聽的民眾，大家好。很難得來這裡找不到停車位，所以今天雅靜辦這個公聽會，我想具有很高度的價值，其實大家在這邊討論的是什麼？我覺得有兩大議題，一個就是法律在規範面和實踐面的檢證和比對，不管是從長期照護服務法，不管是從勞動基準法，剛剛公部門很多都有揭露，包括我們一年的裁罰和裁罰的依據，絕大部分裁罰違反的，都是集中在勞基法裡面第四章的工作、工時、休假這些，從30條到43條的，大概都在這個區塊裡面。然後在整個評鑑機制的貫徹，其實在相關的法令也都有得到正成，其實我們是在檢視，其實法律有時候會去修正，像我們的長照法也在110年才修正而已，其實我們都是在經由論辯的過程當中，去維護所謂的勞資雙方和政府扮演的角色，我覺得這個基本的思考是存在的。但是我想提出一點，勞動市場整個核心機制，還是在一個供需問題，供需問題會影響價格給付，像最近這一波為什麼大家都在漲薪水，物價漲是一件事，其實大家看各行業，像社工、幼保、長照薪水都起來了，各級單位像公務人員薪水也增加4%，每一個機構都漲起來。

現在我要講的一點，雅靜今天關心的議題，我們的長照人力，我們現在回答一個問題，長照人力有缺人嗎？有足夠嗎？剛剛我們沒有分析到、也沒有講，到底我們高雄市長照人力的需求是過多、還是過剩？如果是過少，那要怎麼培育呢？問題的拆解不是這樣嗎？你說推廣教育，有啊！義守大學李副校長剛剛有在講，大仁科大一年要辦好幾梯，跟屏東縣政府都有一些長期照護的培訓課程，一班30個人，一年就辦好幾期，也是用一個契約方式，因為政府現在都委外，我們也有去授課。剛剛雅靜講的那些勞動法令、職場訓練、術科，因為他要拿證照，這些東西的養成其實都在其中，但是用一種所謂的班別式的，由政府來提供教育訓練的人力的養成，我有發現大部分都是中高齡者，因為我們會去參與，真正在培養新生代年輕人力的，具高度專業化、有學歷的，妙了！反而沒有什麼興趣。旁邊這位輔英科大的，他們有老福科，大仁科大的銀髮事業科收了，因為年輕人基本上都不願意去做這種工作，年輕人對這個行業的興趣度，遠低於直接做殯葬，很妙喔！各位，我今天拋出這個問題，你們想看看對不對？有的年輕人寧可去做人生的最後一哩路的事，他考

禮儀師、他考丙照、乙照，來做這個殯葬禮儀服務業，但他不選擇做長照，因為那是一處性、短期性，但長照沒完沒了，我這麼年輕的生命，每天面對這樣的，他們不太喜歡，反而都是這些二度就業婦女，或是比較沒有專業性、技術性的人，他今天在這個人力的缺口上。其實剛剛大家講的還有涉及一個問題，就是在這種人力的基礎上，再來就是一個勞資媒合，勞資媒合又要用什麼樣的形式來保障彼此呢？譬如今天醫院派來的督導，你們都有講到一個課題，都說我們醫院很好、都不會抽成、我們都沒有，但為什麼你們不自己請呢？如果大家都這麼有善心，是不是呢？因為你還要管理、還要負擔他的退休，你一定會精算嘛！你一個事業體制，又不是像中華民國政府，我們政府一定比較沒有在講成本的，坦白講，我們一個私立學校就好，今天在座的，包括義守、大仁、輔英，要不要精算成本呢？譬如我們在用人的時候，你不可能每一個都正式的，一定會有一些約聘人員，他就適用勞動法令，這是很殘忍的事，但又不得不然的事。什麼時候可以解決問題，就是你的人力供需及景氣循環，你這個拉上來了，他這種事就減少了，他的保障度就會跟著拉高，所有的薪資、所有的撫卹、所有的保障都會拉高，像你們個別到居家去看護，我看以前一小時是230幾元，應該都繼續往上漲，連基本的薪資都往上調了。衛福部裡面都有勞動權益，107年都到立法院去做整個勞動權益的報告，包括他的未來升遷都含在裡面，連這種合作社的，你的職災、保障各方面都搭配，你需求越有，整個人沒有那麼多的時候，他的議價空間、對談空間、你要提供的保障就多了。

所以我會建議主席，我們看這個是樂觀的，只是說台灣在一塊面對高齡化，以後這些行業的人，面對的不是就業問題，他是有很多選擇的，由這個機構到另外一個選擇，選擇是有很多的，然後才会有外勞替代的問題。我覺得包括剛剛一些我們提到的，有一些教育訓練、還有翻轉照顧人員的形象等等，我想這是另外一個課題要提供的，我現在就一個學校代表的立場，我們想，如何鼓勵在這個行業的人，尤其是比較年輕一輩的教育，有一個機制、社會地位、專業證照，那個證照要拉高一點，讓他的整個薪資各方面多一點。像以前社工師考試，一年考2次，錄取率是多少？各位，我們要承認一件事，證照的難度跟薪資有關係、跟社經地位也有關係，所以我們有時候在學校社工師的考試，他們學生都說很難考，所以我才說，太好考有意義嗎？要是每一個讀社工系的出來都是社工師，他的薪水會增加那是不可能的事，所以那個是專業度和社會的需求。現在像社工師和護理師都為國家廣為技術認可的，也有很強大的

保障性，還有公會，我們在居家照護這一塊，尤其是在大學端或是專科端，我們有沒有一個更能吸引年輕人，投入這個行業的意義及價值在，我想這個大概是我們今天出席這個公聽會想要提出來做一個說明的。至於裡面與談的這些議題，我想很多單位都已經報告了，我就不在這邊再補充，不過也跟大家分享一下，昨天監察院也有召開一個會議，邀請台大包括12個學校，裡面一樣談到一件事，就是教育在培養所謂長照人力的可行性，他們其實也發現了這一塊，但是誠如我剛剛說明的，投入在正式協助這一端的吸引力，其實各校都一樣，都是非常非常薄弱的，所以這個問題也是拋給大家一起思考，都已經少子化了，年輕人又不願意投入，以後難道要80歲的照顧90歲的，或是60歲的照顧70歲的嗎？我們拋出一些議題，大家來共同努力，以上，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

感謝林爵士副校長，穩定化的一個工作，也會影響到就業年齡層的結構，包含剛剛你提到的證照化、專業化，也會影響到我們的薪資，這個我也非常認同，但是我覺得公部門和中央單位，是不是可以去研議看看，怎麼樣將這個證照是可以具更專業的，而不是接受幾個小時的培訓而已，譬如居服員的這些課程、或是其他的怎麼培訓？接下去我們請輔英科大高齡及長照事業系的鄭鈞元教授發言。

**輔英科技大學高齡及長期照護事業系鄭助理教授鈞元：**

主席、各位與會的貴賓，大家午安。我想，誠如剛剛大仁科大林副校長提到，我們輔英科大高齡長照系這邊，也在107年榮獲教育部補助，因為當時行政院有一個前瞻計畫，我們也拿到了一個補助，又加上學校的補助之後，我們也花了一個6,000萬元的設施、設備。我想妙玲主任應該也很清楚，我們為了要去培育長照人才的一個精準的對應，所以我們也花了很多的設施、設備在做培育，也誠如剛剛林副校長所提，確實很多的年輕夥伴們，他們不太願意真的投入長照，為什麼會這個樣子呢？我想，今天我們在討論當中，我也聽到兩個名詞，非常的納悶，我們今天是要聚焦在哪裡？一個是看護，一個是照服員，我有一點confuse。為什麼會這樣？也就是說代表現在很多的民眾對長照2.0其實是不了解的，甚至於很多人都還是認為長照2.0就是在做把屎把尿，但卻不知道它是從健康開始一直到人生的最後一哩路，所以我們有所謂樂齡規劃師，有樂齡大學，有樂齡學習活力中心，像我們現在就拿到台塑計畫9年補助，我們就成立了樂齡學習中心。

我想在這樣的情況下，當我們今天對長照 2.0 有很多包括可能公部門也

好，甚至於一些民間單位，一旦對長照 2.0 的服務內容不了解，人員、資格、名稱不了解，比方說照服員跟居服員差在哪裡？又跟看護差在哪裡？跟家事工又差在哪裡？當這些名稱沒有辦法去完整地核對的時候，這就會影響到包括我們現在的職業傷害分類表。我們的照服員、居服員竟然沒有在職業傷害分類表裡面，我們沒有，我查過了，所以這種情況下，當我們的居服員從事工作的時候，請問他是要被歸類在職業傷害分類表裡面第一級到第六級的哪一級？沒有，所以就影響到爭取他的勞工權益問題。

我們相信在座有很多先進應該都很清楚，我們的居服員他可能必須要轉場。在轉場的過程當中，我們沒有做這樣的職業分類投保，請問發生意外歸誰？這也是我很多學生在從事居服工作，他們一直跟我反映，甚至於我手邊也有很多之前我掌握到的訊息是枱面上契約跟枱面下的契約。這個，我都有。我想這東西基本上都是回歸到現在民眾對長照 2.0 的不熟悉感，即便我們從 1.0 到現在已經做了 10 幾年還是不熟悉，也就因為這個樣子，所以在法令上的部分，我想從公共政策的觀點要去解決問題跟滿足需求一定有三方面必須要去配合，一個就是政策面，一個是法律面，一個是執行單位。

政策以現在長照 2.0 來講，我們的政策基本上分下來，又有主要 2 個母法，一個是長期照顧服務法，一個是老人福利法。在這個法當中，我相信因為中央訂定一定是一種通則化的表示，其他法令的配合，比方說勞基法，它也是適用於全國勞工，所以它也是一個通則性，但是如何在通則性當中去提出施行細則，甚至於在地方再去訂定該有的一些相關法令，我想這個是在執行單位上面可以去思考的點。以上，大概就提出這幾個說明，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

這也點出了這幾個不同的，剛講不管是居服、照服、看護、社工師，或者是其他相關的第一線人員，不一樣的名稱，他的工作內容當然也一定不一樣，他的勞動保障權益相對地是不是也要受到公部門來做檢視，做保障，這個可能也要透過法的修正訂定等等之類的，然後去做…。我真的覺得要滾動式修正，不然會就像鄭教授所提的，長照走了 10 幾年，但大家對於剛你提的這幾個名詞真的是一知半解，有些甚至是搞不清楚，所以這個可能也要再次拜託相關單位，縱使是中央要立法，如果地方有自治辦法可以先行的，我們也要先做。這個是保障所有的市民朋友跟勞動相關工作者的權益。

接下來，我們是不是請嘉南藥理大學社工系的余元傑教授，還是先邀請

曾淑芬教授。

### 嘉南藥理大學社會工作系曾副教授淑芬：

主席，還有各位與會的公部門、第一線現場的實務工作者，還有學者專家和先進，還很多其實是還沒有發言的，我想可能是業界代表之類的。我想我們今天來討論這個話題，其實是滿重要的，我們還是回歸到這個主題，是在談基層社福長照人員的勞動權益，所以這裡面我想我會先做一個…，不敢說是專有名詞，但是我想有一些界定，也就是說我們今天主要的對象應該還是在基層社福的長照人員。因為長照 2.0 實施之前就有一個長照服務法，所以所謂的長照人員，如果按著法規來說，他就是在法令裡面所規範的那些長照人員，所以我們還是把這個部分聚焦在這邊。至於剛剛有討論到醫院的這些人，不管是看護也好，或者是什麼？就很多的名稱，那些其實都不在我們這個範圍。

再來就是勞動權益這一塊，剛剛其實我們討論很多了，都是從法規面來談，所以這個部分，我也不會在這邊著墨，我會比較著墨在我們為什麼要去談長照人員的勞動權益？還有就是回應到最近監察院有提出一個疑問，他也有辦了記者會，特別是談到長照人力缺口，因為目前的照服員，剛剛也討論到了，其實是不足的，是嚴重不足。

我們大概每年這樣子，剛剛其實有很多的學者，還有學校代表也談了，每年都有好多批照服員，初步估計 1 年大概都可以訓練全台灣有 12 萬的照服員，目前可以說有 12 萬已經訓練完成的照服員，可是實際上依照監察院的統計資料，這 12 萬人當中真正投入在照服員行列的只有 24.5%，連三成都不到，到了 2017 年受完訓的專業人員實際服務的也只有 21%，這樣算一下，如果按著 2017 年的資料，我們照服員的缺口是 3 萬人，事實上 2016 年的時候，因為 2016 年還沒有長照 2.0，所以那時候的長照人力缺口才 3,000 多人，但是到了 2017 年之後，因為長照 2.0 的推行，需求量大增，以至於從 3,000 多人的缺口變成多到 3 萬多人，所以是 10 倍的增長，當然我相信這還是低估的，因為長照 2.0 還在持續中，所以從這個題目其實我覺得很棒，他就是要我們再去深度了解為什麼長照人員的勞動權益要受到關注，因為這牽涉到能不能把人留住。訓練這麼多，為什麼只有實際上 20 幾%真正願意從事，一部分是我們剛一直在談的薪資福利問題，還有就是這個工作本身是不是有吸引力，所以這個其實只是冰山的一角，我們要看的是如何去留住我們的長照人員。要留住他，當然第一優先就是他能不能有一個很好的工作條件，所以才會有今天這個公聽會。

如果按著這樣的動機跟這樣的起源，我們可以再來看所謂的勞動權益，

剛剛其實大家都會從所謂不當的勞動條件，特別是薪資的部分合不合理，還有像勞工他有沒有…，就是照服員在實際從事服務時的權益是不是夠？是不是有保障？我相信這個如果有法就是依法，沒有法就是依行政命令或是辦法或者是勞動契約，我相信這個剛剛我們政府部門的主管，還有第一線的服務工作者在有法令的條文之下都沒有問題，現在問題就在於說有了這麼多的法，但是還是留不住人或者是還是一樣沒有辦法讓他們願意在這裡繼續留下來的原因其實還有很大的問題，剛剛其實主席有提到了，勞動權益難道只有薪資福利嗎？或者一個人他真的只是為了要賺錢，所以才要來投入這個工作嗎？事實上都有提到他的人身安全，還有他的專業形象以及他的專業地位，還有他的升遷是不是夠？有被保障到。

剛剛也有與會的專家提到，勞工權益裡面還有一個很重要的，就是他的未來到底如何？我們如果要從很大的方向來談，這可能也不是高雄市政府這邊能夠處理的。有提到現在都是單一級證照，也就是照服員單一級證照，未來有沒有分級的可能呢？就是像我們有丙照、乙照，甚至甲照。我們的年輕孩子很會考試，當然我們說會考試不一定會做事，但是至少讓他們可以透過一個比較明確的這種認證制度，而不只是說照服員資深做得好，他可以有機會進階變成個管師或督導，這個其實是滿虛無飄渺的，所以如果就整個專業形象定位，其實算不算勞動權益呢？如果我們真的要放大看勞動權益的保障，不要只是從薪資福利這一面來看。

另外當然還有，我們再講到的，剛剛其實有提到我們的第一線工作者可能對於他自己本身的法令認知不足，或者是可能有很多屬於他自己應該要有的保障權益不是那麼的理解，但是我想從另外一個角度看的是究竟在受僱的過程當中，他能不能認同，甚至於接受他的工作角色。因為我所知道的第一線居服的照服員他們的薪資雖然也許是按著目前的補助標準，但是只要做的時數夠多，接的 case 夠多，他 1 個月的薪資甚至可以達到 5、6 萬元，7、8 萬元是沒有問題的，但是為什麼還是留不住人？這個其實我們要思考，難道是因為他真的要錢而已嗎？或者說他想要多賺這些錢確實可能是他的需要，可是在這個過程當中會不會他自己也忘記了事實上他要盡的一些責任跟義務？

剛剛主席一直在強調說有沒有充分的休息？有時候是因為他自己想要的，但是他自己可能過度耗竭了，所以有時候不應該只是歸責在負責人有沒有守法，或者說我們在實際查核的時候是不是有按著法規查？事實上我們也要讓照服員、第一線工作者他知道做這件事情確實很辛苦，可是…，我可能比較理想化，因為我們大部分會看日本的一些模式。其實有時候居

服員、第一線工作者他自己必須在內心深處要對這件工作本身有一個所謂的認同跟所謂的使命感，我講這樣是不是有點理想化？但是如果他沒有這個使命感就會很單純把它化約成對價關係，我做1個小時就要拿多少錢，這其實又回應到除了是人力的問題，還有就是品質的問題，他可能因為為了多賺錢，所以做很多。如果站在案家的立場，我們還擔心他這樣做那麼多，領那麼多的錢，我們的案家有沒有得到應有的品質？

剛剛我們有提到說會不會他是惡意的舉發，認為說他該有的權益沒有被保障，同時我們在查核的時候，事實上我也擔任政府的居家服務評鑑委員，我們也會到第一線去看，也會做書面查核，其實都會 double check，所以我覺得我們的政府官員，包含老福科的科長，還有長照中心主任，他們講的都是真實的，我們不只是在書面上而已，所以我們訪談的時候會發現一個現象，也就是說在居服員的立場跟我們可能是督導或社工的立場有時候會有衝突。這個時候其實照服員現在如果…，我不是說照服員不應該被保障他的權益，而是我們也是需要第三方公證的單位去做這樣的平衡，而不只是單方面來看照服員有沒有因為權益受到影響，然後一面倒地認為說是我們的機構或者是我們的服務單位忽略了他的權益，所以我要講的是有時候這件事確實不容易，但是法令其實…，我要講的是我們的法令對於該要保障的權益基本上已經到位了，但是因為長照確實是一個勞力密集的工作，而照服員現在又是最重要的核心人力，因此我們在保障他的勞動權益這一塊如果還著墨在薪資福利，事實上我覺得可能太表淺，如果真的要談勞動權益應該是回歸到我剛講的，在人身安全的這一面，再來就是他的專業形象，還有就是他的專業地位。

**主持人（李議員雅靜）：**

沒有錯。

**嘉南藥理大學社會工作系曾副教授淑芬：**

他專業形象的部分就是包含了他能夠回到最終他選擇這個行業，他的認同接受，甚至有使命感這件事。以上是我的分享，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝淑芬教授針對第一線工作者，不管是居服、社工等等的剖析。接下來，我們是不是請一樣是嘉南藥理大學社工系的余教授元傑。

**嘉南藥理大學社會工作系余教授元傑：**

主席李議員、在場的學者專家，還有政府部門的長官們，大家好。這個議題因為淑芬教授講很多了，在他後面講有一個好處，我認為該講的都講得差不多，我們就把一些該結尾的講一講就好了。



其實在我們探討議題裡面，因為社工系現在進修部的同學不管是已經畢業的或現在在學的很多都是目前的長照工作者，有一個問題就很好玩，他目前就已經在做居家服務了，工作穩定了，為什麼要唸社工系？一個很基本的，唸社工系出來之後取得社工員資格，他們的路又更寬一點，就可以當督導了，不只是限制在照服員這個階段，所以就很多他們的進修管道，他們要繼續唸，因為讓自己的路更寬一點。這個會呼應到剛剛淑芬教授跟林副校長爵士所說的，這個行業裡面你怎麼吸引人進來？你怎麼留住他？

我們碰到的當然基本上大多數中高齡，而且他要讓自己未來路更寬一點的時候，表示什麼樣？表示我們這個社福、長照，尤其是基層的可能你一做，如果你不尋求別的出路的話，大概他的限制跟頂點就在這裡了，然後你一做下去，可能你現在有體力就做居家，不過很累，等到沒有體力的時候是不是變成日照機構的照護員？再沒有體力，是不是就沒辦法了？所以這些東西等於是政府的制度有沒有提供晉升或是說有一個往上可以看到更遠的管道，可能這個是法規制度之外未來的一個希望。

這邊也補充一下，因為有時候像這種東西，你是用學位來做，還是用培訓制度來做？其實各有利弊，但是有時候你把它變成學位制度的時候有一個很麻煩，我跟林副校長就很清楚，全台灣基層藥師最多就是我們兩個學校畢業的。其他的呢？對不起，其他的往上爬的往上爬，去教書的去教書，但在基層就我們兩個學校畢業的最多。為什麼？因為我們兩個學校畢業的同學都很甘願，你叫他在社區藥局就在社區藥局，你叫他幹嘛就幹嘛，但是這個回來講，那麼我們第一線的社福、長照會不會類似這樣？但是類似這樣，你又跟藥師不太能比擬的是雖然你在基層，但是你的薪資、福利、相關的沒有受到那麼多的保障，就比較類似社工員，你培養的多，但是離職率也高。當然有一些遠程的原因就不特別講，但是因為跟學生在聊，不管是畢業的、沒畢業的、雜七雜八的。

剛說的，我們的法規規定都很多，剛勞工局陳科長也特別講，去檢查最主要那些包括薪資補助、回捐、休息時間、加班、休例假，包括勞動契約都是我這些學生跟我反映的議題，都在。檢查 300 多家有 80 幾家不合格，可能檢查多一點，不合格比例可能更高，既然法規的規定這麼好，怎麼會一大堆還不合格呢？恐怕這個是也值得我們去思考的原因。

我們第一個談到的就是長照合作社。有些長照合作社是你要去工作，你必須加入社員，10 萬元起跳，但是加入社員之後有什麼保障？不知道，完全不知道，所以可能做得好的很好，做的不好的可能一大堆狀況，那可能這個也需要我們市府單位去落實稽核，因為剛都講了，我們的稽核，包

括淑芬老師講的或是勞工局、社會局跟衛生局的長官們他們剛剛講的，你只要一稽核都跑不掉，都看得到，都很清楚，只是我們稽核的頻率夠高嗎？稽核下來只是裁處罰款，這個嚇阻力夠大嗎？能不能說評鑑不佳者發個黑名單給他，包括機構，包括負責人，這個還不涉及刑責，剛剛樑堅副校長說有刑責，但你要修相關法律，長照服務法或老人福利法相關那些法律，因為基本上只有罰責，但是沒有刑責。至少我們地方政府自己可以做的，我列為黑名單，你就不准來，而且是機構跟負責人能不能直接列黑名單？當然這個會涉及到後面的這些居服員跟個案的轉換，剛剛有提到轉換基本上現在不成問題，因為大家都缺，但是有時候也因為大家都缺，所以會不會對違規的這些機構或是這些負責人太好了，以致於他們都不太在意，違規就違規，要罰就讓你罰，但是如果稽核的頻率跟密度可以高一點，恐怕我們還可以找出更多的問題，也不要說找出問題，能夠更好地去解決這些問題。

剛剛也有老師提到說是不是鼓勵吹哨者？這是剛剛衛生局這邊嗎？還是？〔研考會。〕研考會這邊鼓勵吹哨者，但是吹哨者，社工行業很小，這個是很麻煩的，待會我們看職業工會就很清楚，你願意當吹哨者常常是要離開這個行業了，不幹了就當吹哨者，所以前2天也才一個鳳山的業者因為有人檢舉，去查就查到了，所以這些東西可能就是說你怎麼鼓勵吹哨者？以目前來講，目前的狀況恐怕很難，除非匿名。匿名又怕什麼？又怕惡意檢舉，所以這種東西怎麼做？可能還是有時候，不好意思，還是要麻煩回到我們行政單位、局處這邊。因為行政單位這邊真的是能夠多做一點，其實這個行業的未來前途跟品質就會提高一點。以上報告，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝元傑教授。其實我覺得聽一聽感覺是工作的穩定性，再來就是怎麼去顧及到他們的安全，還有他升遷的管道，應該是說怎麼去分級，像社工有社工員跟社工師，他們的工作時間長，但是相對他的薪資或許也滿高，那麼安全怎麼去照顧到？我覺得這是環環相扣的，怎麼去…應該是說公部門怎麼去把這些現有的狀況制度化，甚至更有配套地去落實，用辦法也好或者是用專案計畫的部分來做執行，我覺得高雄可以來做一個示範的場域，就是示範的領頭羊，因為長照今年的預算還滿多的，我知道你們業務多，但預算也還滿多的。接下來，我們是不是請高雄市社會工作師公會的王君儀副理事長。

**高雄市社會工作師公會王副理事長君儀：**

主席，還有各位先進，大家早。要講午安了，因為接近中午，我也比較

精簡地去講一下。第一個，對我們的理解來講，為什麼要談勞動權益這件事？其實我們都很希望自己所從事這個領域工作的人能夠留下來，而且留下來的是好的人、適當的人。為什麼希望這樣子？其實也是希望我們的受服務對象可以獲得最好的服務。

其實這幾年也發生了一些在社福領域的事情，所以我們在這部份也看到在勞基法，譬如剛剛有提到在這個職場上怎麼提供一個適合的環境就很重要。目前的一個保障可能就是勞基法，剛一直在聽到勞基法，我們可能還要再補充一個，像我們目前也在做編纂的是屬於一個勞動權益手冊之外，另外還有一個叫做勞動安全衛生的部分，其實這一塊也很重要，可是這一塊大概比較少討論，所以這也是我們一直積極很想去討論的這一塊這樣子，但是在這個部分如果有法規討論的可能比較有一個保障，可是剛剛有很多在談的其實有一塊是屬於譬如說我們在模糊的地帶，就是現在有越來越多可能他不屬於勞工，而是以不進入勞基法去保障的，在旁邊以承攬或者用其他各種名目方式進行的，我想那個東西是我們更需要關切的這一塊，因為它其實就是變模糊，包含可能它是屬於這個法，這個是屬於這個法。

坦白說我們學社工還真的沒有辦法搞清楚那麼多的法這樣子，所以在這裡可能在法的部分討論完之後，我覺得剛剛聽到大家真的是都很熟稔，就可以提到這個法可能在哪個地方就不屬於它保障的，這個法在哪个部分不屬於它保障的。我們是不是可以討論一件事情？就是說在這些模糊地帶跟沒有辦法保障的部分，我們是不是可以透過一些政策或者一些像剛剛主席有提到的用計畫的方式？可以去做補足或補強在這個領域裡面，我覺得今天這樣的公聽會大家可以往後在這個職場上一起努力的方向。這是大概我在這裡先跟大家做比較簡單的說明，以上。

**主持人（李議員雅靜）：**

好，謝謝君儀副理事長，如果你有可以推動，有好的思維方向，就是具體的東西也可以一起做分享，我們一起推動。接下來請高雄市社會工作人員協會的博音理事。

**高雄市社會工作人員協會尤理事博音：**

主席跟各位先進，大家好。前面各位先進都已經講過很多法律的部分，其實在我們協會這邊比較關注的是可能社會工作人員或在主管上面也會遇到法律相關的問題，譬如剛剛義守大學副校長有提到說其實有時候計畫下來之後，還有一些費用的部分可能單位會自己想辦法，其實有時候會設…，以往，以往有些案例可能會有這一塊會出現，比如說剛剛勞工局有提到說不定期契約如果隔年不續聘了，機關要負擔他的資遣費，但是資遣費

不在計畫裡面的時候，單位就會想說為什麼要我自己去吸收這個費用。其實在更早以往有包含雇主負擔的勞健保費，在早些年也沒有包括在計畫裡面的時候，也都是由機構自行負擔，其實這樣就會導致剛提到的很多勞動權益問題，有關涉及錢的權益問題就一直被衝擊，包含現在可能近期的基層長照人員或社工他們的勞動意識比較高了，那就會去挑戰機構的主管說他這一塊為什麼會這麼做。我們的理解是有時候主管其實他有一些為難，包含剛剛很多的主管單位、先進，大家都有提到說辦了很多的法治課程，可是很多的主管他遇到的困難是實際上他都知道這些法規，但他不知道怎麼樣依循著法規，又要不讓機構負債倒閉，因為他自己可能已經做了十幾年、幾十年，其實也是一個很為難的地方，當然他也很想顧及基層人員、長照人員或社工人員的勞動權益，這個部分或許是未來與會單位在辦一些公聽會或是一些課程的時候，可以針對說雇主是不是有一些困難，而不是直接用很多罰則、裁罰或是處罰列入黑名單，有些他們不是那麼惡意要這麼做的，他們或許不清楚，他們需要一些輔導機制，真的輔導不行或許要退場也是大家可以做一些討論，我這邊就先這樣說明。

**主持人（李議員雅靜）：**

感謝博音理事的分享，接下來由高雄市社會工作人員職業工會郭秘書長志南分享。

**高雄社會工作人員職業工會郭秘書長志南：**

謝謝議座，還有各位先進、長官大家好，我是高雄市社會工作人員職業工會秘書長志南，因為剛剛很多先進特別是幾位校長還有教授都有提到一些很實務的狀況，也不瞞大家說，特別是剛剛兩位校長提到的那些偽造文書、刑事、還有偽造人頭的，在座的幾位社會局、衛生局、勞工局的長官也應該很清楚，因為工會這幾年全部都處理過。

大概在6、7年前，我們工會跟台灣各地的社工工會就做過調查，高雄市是六都裡面薪資回捐、勞動權益工時最長，回捐最嚴重的地方，可是經過這幾年的努力，像勞工局、社會局我覺得每一個案件的發生，發生的時候大家都很不愉快，我們都會覺得社會局怎麼這樣處理，你們是不是放水還是有其他方式？我覺得每一次事件發生之後相關的勞動條件，還是相關的補助或是委託契約都一步一步的在做修正。

這幾年這樣處理下來之後，就工會來說，社會局跟勞工局已經建立了相當一定的合作默契。相關保障權益的經驗，我覺得這1、2年剛好長照在大力的推2.0，以前社會局發生的問題，現在發生在衛生局上面，相關的經驗經過幾次爭議的事件，我覺得我們跟長照中心這邊一直有密切的

聯絡，相關的機制特別是中央這 1、2 年社工薪資新制的推行，讓社工的薪資有一個標準。你不能說政府補你 34,916 元，但是雇主還是可以給你 2 萬 8,000 元，已經不存在這一種有模糊地帶的空間，現在就是社工該拿到多少其實只要收到相關的申訴，我比較不怕亂申訴的狀況，就是說，他薪資條來給我、收據拿來給我一對，我大概就可以知道這樣子到底有沒有違法。有關勞工局俊源科長很常被我煩，我丟資料給他，基本上他可以很快跟我說，這個有沒有違反勞基法相關的狀況。

議座剛剛提到一些相關的是勞動的手冊的部分，就我所知社會局在上個月月底邀了我們三個單位去說，要彙編一本社工勞動權益的手冊。目前這個部分我們也是如火如荼的準備要進行之中。

我剛剛有想提一件事就是說，研考會的郭寶升組長有提到是說吹哨的問題，確實我們現在法治的部分已經慢慢有落實，但是社工還是居服員要真的出來申訴其實還是一定有相當的困難，因為一個機構最多就是接 1、2 個補助案。社工不太像護理人員，一間醫院裡面可能有 1、200 個護理人員，你去查，你其實很難說是誰要出來，一直要裝死澈底一點就好了。你一個機構可能就是 2、3 個社工，我要查這個補助案，我一查就知道就是你了。我只要一出來檢舉基本上一查，雇主馬上就開始威脅你了，會讓你沒工作怎樣之類的，我就是抱持的接下來沒有工作的風險去查。為什麼社工明明知道自己一個月會回捐 4、5,000 元，像不久前才發生紅十字會高雄新紅十字會，他被回捐 3 年家裡還是中低收入戶，為什麼？他需要這一份工作，他本身有口語的障礙，他需要這一份工作，他知道他一檢舉他就會沒工作，可是他最後真的覺得他受不了了。他姊姊來找我，我跟談了快一個禮拜才決定出來檢舉。

我覺得是不是剛才組長有提到一個，關於檢舉獎金的部分，這個是不是可以請市府研議，如果我覺得他們出來檢舉，檢舉成立可以獲得一筆相關的獎金的話。這一筆獎金是可以作為他、安頓他檢舉之後接下來如果沒有工作的話，可以穩定他一段沒有工作，焦慮的心情，我覺得可以更鼓勵他們出來相關檢舉的工作。

另外，還有一個剛剛俊源科長有提到，我們最常被罰的就是加班費沒有給，還有超時工作的部分。加班費沒有給剛剛副校長有提到，我覺得非營利組織的補助經費是否足夠，有沒有給足相對應的利潤的問題，我覺得這一件事不是社會局的問題，是整個市府高層要認真重視的一件事情。因為就是錢一直沒有給足，我覺得機構才有這麼多違法的理由，就像剛剛博音理事有提到，薪資回捐會發生很關鍵的原因就是雇主的勞健

保要雇主自己付。政府委託給我結果我幫你做事，勞健保還要我付所以以前他們會從社工的手上拿錢來補雇主應負擔的勞健保，可是這幾年政府已經開始把這一部分的錢補足了，機構如果再回捐、再違法你也沒有理由說，我是因為政府補不足我要拿去付勞健保，這個理由就不成立了，相對政府要罰人家你自己也才說得出口。

另外，超時工作的部分，因為我們做過調查，目前民間單位超時工作有勞基法的保障，我們做過調查的結果，超時工作最嚴重的地方叫做高雄市政府。高雄市政府社會局的社工普遍都超時工作非常嚴重，大概平均每個月都 10 個小時好像是基本，長官好像會再 double。

我們上次做過實際的問卷調查會是這樣子的情況。是不是社會安全網現在在補人？該補的儘速補齊，不要補一個就走一個類似這樣子的狀況，讓人員可以儘速穩定。我覺得經費還有人員補足的這個部分，真的要請議座你要多幫忙他們爭取。我要幫市府同仁講話，要幫他們爭取充足的經費，可以幫他們讓人力盡快穩定下來，不然你做稽查需要人力的。

最近年如果真的發生案件工會真的追很緊，我們一直追他們要一直查相關的資料什麼的，我覺得那個都需要人力，這個真的需要議座一起幫我們關注這些相關的議題。謝謝。

#### **主持人（李議員雅靜）：**

感謝郭秘書長志南分享這麼多的問題，坦白說，我個人不大希望有檢舉獎金這件事情，因為這樣會有惡性的檢舉來、檢舉去的，我今天跟你吵架我就去檢舉這也不好。因為勞雇關係之間要有一個善循環，這就回到社政體系，市府公部門你們怎麼落實稽核，或者怎麼真的去知道說，我們的問題點在哪裡？怎麼去解決問題？發現問題當然要解決問題，很多問題其實好像感覺是來自於經費的不足，或者是薪資的不足。

我記得我大概連續幾個會期在社政部門甚至在總質詢的時候都有提到說，高雄市政府所轄的社工師、社工員的薪資是不是遠低於一般在業界裡面的社工？我們也要求你們有機會是不是趕快去找經費？將他們的薪資不管用什麼方式，不比業界好至少不能差，這個是在議會裡面我們特別再提到的，這個也要拜託衛生局、社會局這邊還有勞工局其實你們也有相關的權責，這個要麻煩你們。

然後，這些議題待會看看是不是可以開放一些時間讓相關局處回答。現場有兩位特別有要求要發言，我們邀請麗眾照顧服務勞動合作社，潘春義潘經理。麻煩簡單發言。

#### **麗眾照顧服務勞動合作社潘經理春義：**

各位與會的學者專家、各位市政府跟中央地方…。

**主持人（李議員雅靜）：**

沒關係，你直接發言。

**麗眾照顧服務勞動合作社潘經理春義：**

好，謝謝。我今天很高興有機會來參加，我也很用心來參加這個公聽會，因為既然要來就要準備。第一個，我想跟長照中心建議的，我代表資方也是代表勞方。

第一個，我儘快地講一下。因為長照教育的居服人員需要 20 小時的持續教育，這個在偏鄉像那瑪夏、桃源地區而且在疫情期間也不容易。我建議市政府還是政府趕快規劃，讓這些持續教育在線上有一部分，最少是 50% 可以在線上學習，因為要花錢要花時間，他們去上課就不能賺錢還要花錢，我要請政府趕快規劃，有一半在線上學習。

第二點跟長照中心建議的就是，現在疫情很嚴重我們知道在長照規定裡面、企業規定每 1 個月要做電訪，每 3 個月要做家訪，家訪就是督導要到現場去訪問，在防疫期間是不是可以規畫以電訪來代替家訪？減少疫情的擴散，這個請長照中心規劃，這個在業界都很實在的。

第三點，我想建議的就是夜間服務跟假日服務，大家也吵得非常嚴重，就是說，政府現在非常嚴格這個我覺得是好，假日服務跟夜間服務都有一定的條件。但是長照中心既然核了，我希望給機構政策獎勵金，如果核了又沒有給我們政策獎勵金，這些時間都變成我們要加班，加班變成機構要額外付 1.34 的加班費，1 個小時到 2 個小時，第 3 個小時到第 10 個小時要付 1.67，機構就會虧本。你核這個夜間服務跟假日服務要很慎重，你既然核了，希望給機構政策獎勵金，這一點是我強烈的建議，不然就不要核，讓家庭自己分擔責任。

第四點，跟長照中心勞基法有關係的，我建議長照中心照顧服務計畫裡面核定的時候不要核定 1-7，因為我們都知道勞工都需要一例一休，你核定 1-7，我們知道有一個原則，被照顧者他不喜歡換居服員，你換了他不習慣，必須要由原來的居服員來服務，這樣子做他變成要跨 1-6-7，7 天了，7 天違反勞基法，我們又要被罰，我們的加班費也不足，這個也沒有給我們加班費，所以建議長照中心在核照服計畫的時候，一定要避免，盡可能除非是獨居或者是怎麼樣？非特別照顧的 1-7 的。應該避免有 1-7 的事情發生。現在仍然普遍有 1-7 造成居服員沒有辦法休假，這個都是很實在的問題。

再來，我想跟長照中心做建議的，就是說，按照服務企業規範裡面，

我們每一個月都要掃描個案的服務紀錄表，你知道一個機構大概有 2、300 個個案，掃描一個光碟，你們也沒有在實際審核。這個服務紀錄表本身衛服部已經有了，照管中心有了，受恩打卡系統有了，機構也保留一份紙本，我覺得不用再多一份掃描，希望總表就好，不要個案逐案掃描。第一個，占電腦空間。第二個，占用人力物力。這個請長照中心檢討改進，來參考。

第五點，中央民意代表立法委員在這邊我想建議一下，也是實務上的問題。第一個，勞動部的問題，因為勞動部跟國稅局部會之間有一個落差，財政部知道機構要設統一編號，社團法人成立的時候要有一個稅籍編號。合作社是一個社團法人、協會也是社團法人。但是長照機構不是社團法人，往往勞工要申請安穩計畫的時候，勞動部就說，這個機構沒有統一編號不行，合作社才是法人、協會才是法人，機構是附屬在合作社跟協會裡面。所以國稅局、勞動部跟地方居服員輔導機關，不應該要求機構要有統編、合作社要有統編，這個是不對的。我建議國稅局、勞動部，很多勞工要申請安穩計畫，他說機構沒有統編不行。這邊拜託中央勞動部跟國稅局轉達一下，其實社團法人才是法人，機構不是。

另外跟勞動部有關的就是，剛才特別提到合作社的社員當做照服員，他才加入 1,000 元的股金，你們認為說他是資方就不讓他申請缺工獎勵，不能申請安穩計畫，這是不對的，這個有問題。因為合作社就是叫社員來，社員最少要有 1,000 元的股金，你限定理事、監事不行，社員他本身就是從事工作，他進來加入要股金，結果因為他有 1,000 元的股金，結果勞動部就不准他申請安穩計畫跟缺工獎勵，我覺得這個是不合理，希望中央勞動部回去要檢討法令的適用上的問題。不是因為他加入 1,000 元的社員就認為是資方，這個不合理會影響勞工的權益。

另外，我要特別強調，為了機構的穩定，我要特別建議衛生局長照中心，讓這些跳槽、離槽的居服員不准帶案，雖然有規定，但是你要實質上拿到獎金才有。這個會影響安定機構的循環，才不會說，一個居服員、一個督導員胡亂跳槽以後，我建議長照中心能夠嚴格規範離職的照服員不准帶案到新的地方去，以上。因為時間的關係我把機會留給其他的業者，我們一起來發言，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

我想剛剛業者所提的問題，我們是不是另外再做討論，暫不納入公聽會裡面好不好？但是這些問題我也會追蹤，因為這跟所有的市民跟居服員跟相關的工作者都有關係。



接下來，我們請新南勞資暨社會關懷協會的黃理事長捷文發言。

**新南勞資暨社會關懷協會黃理事長捷文：**

主席雅靜議員很感謝你，我跟大家報告一下，本身我們協會是非營利組織，主要是在台南，但是我們招收的學員有高雄、台南、嘉義還有雲林，我覺得高雄可以成為長照的領頭羊，因為的確我必須說，從台南的公費辦訓以勞工局來講，就是所謂的中高齡失業跟失業6個月以上的公費照服員班，基本上我跟大家報告上面老師講課下面趴著睡，其實就是90幾個小時就拿到了證書。

在長照裡面其實衛政跟社政先爭著1.0、2.0，勞政真的是跟著後面跑，所以現在有很多問題出來就是說，我們從公費班辦完以後，我們辦積分班，就是6年120個學分。

這裡面有所謂的資深的照服員，也有學校畢業的，我們都特別照顧這些學校剛畢業的，但是這些學校剛畢業的都受傷，追到後面他都受傷，受傷的是什麼問題？也都是不良的照老闆在勞動契約合同訂立不合法規。造成他想離職或者是想怎麼樣他會怕，甚至怕了後就不敢再從事。我們會有一個窗口給他，我們針對勞政，我們主要是中華民國勞資關懷協會。我們後面就是勞政，我們發覺到這個產業其實勞政跟在後面是有必要的，因為他最後才跟上，很多離開的都是因為勞動條件被受傷才離開，尤其是學生。

因為我們這個產業很可愛，不是很老的就是很年輕的，老的不是不要退，老的都帶傷因為沒有錢，慢慢他們的小孩子大了，他們也想退，年輕的也想跟，因為外面的工作也不好找，要是跟得上，薪水也是有，可是對法規真的不是很了解，我必須說，真的對法規不是很了解。當然這一部分我是把我所知道的說出來。

現在又在辦自費班的勞工職前班，自費班就是二度就業、斜槓的反而很多，而且都很年輕，來的學員大概都在40歲以下，都是假日班來。他們想要轉換跑道的時候，他們很認真學習不是老師上課他們趴著睡覺，是專心地在學習，準備要換跑道的，所以有這個現象。

雅靜議員，我跟你報告，在這裡面我談一個主題，就是說真的很感謝雅靜議員在高雄市這邊，因為事實上我必須說，我們跟公部門不管社政、衛政、勞政等都很用心，可以這些照老闆更用心，他們跑得比你們快，所以沒有整合起來的話，我們又有一些受傷離開的。像現在的問題就是拆帳問題，我們剛剛有說了，正職人員最低3萬2,000元，你看居服員有幾個是正職的，沒有，都是從55對分，到後面有64，現在73，去年6

月到 12 月份 73 分帳，前天聽到 82 分帳。所謂的 8 是居服員可以拿到 8 照老闆拿到 2，你認為可能嗎？不可能的事情，再過來就受傷了。

有一些是合法的，高雄市是橙陽居家長照機構，我們一切合法，我們有一群照老闆，我們絕對依合法做。可是合法反而出現問題，因為我們的人員都被 64、73 挖走了，挖走以後我們必須合法，結果出現我們被挖走的人又回歸，就是說，他們被騙了。事實上什麼 AA 加給？假日統統都要保留 10%，保留的 10% 會在三節或是年終給，結果後面他又建立了評核機制、考核機制，在年終又用了很多名目、名目給你，扣扣扣扣扣又不見了，他們 10% 或 20% 又不見了。

我想這些問題是這一些照老闆很精，我們真的需要各部門統合下來，如何維持這一群人力不會受傷？才能夠把我們的照顧品質做得好，我想這是一個因果關係，謝謝。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝黃理事長，因為時間的關係我們先請吳立法委員怡玳服務處蔡主任淑雅先幫我們做總結。

**立法委員吳怡玳服務處蔡主任淑雅：**

各位好，因為時間的關係我就先回復各位，鄭教授他說的照服員跟看護員在職業傷害的分類表中是沒有的，這一點我們回去就會反映給勞動部。

第二個，鄭教授淑芬說的基層照服員單一證照的問題，是不是可以分甲照、乙照、丙照，我覺得這個可能會比較簡單，我們可以去跟勞動部去協商。另外，有關勞動部跟國稅局統一編號跟稅籍編號的問題。待會我會請教你們詳細的細節，我們去跟勞動部做反應。

最後我們講到的這一些，目前是 2022 年到 2026 年台灣已經進入超高齡社會，〔是。〕所以這個缺口會越大，〔對。〕而且是非常非常的大。現在這些事情沒有去好好的處理，過幾年就亂了，我想因為時間的關係我就跟各位回復到這裡。如果有需要立法委員服務處去反應的，去做一些檢討的、研商的，大家都不要客氣，我等一下會跟各位理事長、理事我們交換名片，有一些細節我們做一些研商，謝謝大家。

**主持人（李議員雅靜）：**

謝謝淑雅主任，誠如淑雅主任提到的，2026 年如果進入到超高齡社會，高雄市更會在 2026 年提早進入超高齡。現在高雄市 65 歲以上的已經占了 19% 是不是？17 還是 19？17% 那也很高，不管是社福體系也好或照護體系也好，我們期待中央跟地方，既然地方現在有預算我要麻煩你們走

在前面當領頭羊，剛剛其實不管是幾個社會工作人員或工會、協會，他們都有反應了一些問題點，我們怎麼把他配套出來，加上有業者也有提出問題，幾位學者也有提出自己的建議，我想要麻煩衛生局跟醫院體系，剛剛也有提到為什麼醫院不要自己去聘請這些人力，我想應該都是經費。很多事情都是經費不足而導致譬如說，工作的不穩定或者是說有一些拆帳的問題等等之類的。

但是還是要拜託衛生局跟中央，具體的去研議相關的配套方案，包含經費的來源、包含升遷跟分級制之類的。

這樣好不好？因為已經 12 點半了，因為他剛剛沒有提到，沒關係我們是不是讓最後一位來發言，我們就將今天的公聽會先做一個段落。我們邀請高雄市照顧成長關懷協會哪一位？你們由誰來代表呢？你自我介紹一下。

**高雄市照顧成長關懷協會陳理事長月英：**

我是文華社區關懷據點，有印象嗎？鳳山。

**主持人（李議員雅靜）：**

沒關係你自我介紹，我們有錄音逐字稿。

**高雄市照顧成長關懷協會陳理事長月英：**

我是高雄市照顧成長關懷協會，我是執行人也是理事長，〔是。〕我今天代表居服員，我從居服員一路上來到負責人，我們有做衛生局的小機構，也做過負責人。目前我是社區關懷據點我也是執行人，我現在有 4 個問題要反映。

第一個，照服員的進修平台，政府還是沒有成立，就是每年 20 個小時一直要人家上課，可是像衛生局衛生部的這一些護理人員包括藥師上課都可以登錄了，可是照服員還是不行，他們一直在反映。

剛剛談的那一個案家，他對於照服員名詞的認定根本不清楚，在協會這邊我聽到的訊息是，現在長照的需求都是以洗澡跟煮飯、家事服務，這個在我們照顧上課的 120 個小時裡面，這個區域好像不是這樣。我也是從長庚照服員出來，在醫院體系是陪伴照顧，包括身體照顧，可是在家事服務的這個部分，好像在照服員裡面的認定不多，可是為什麼到居家的時候，變成是一個很大的比例？

第三個，在糾紛發生的時候，有第三個公正單位能夠出來協助，可是現在高雄市有三個照服員工會好像都沒有這樣的功能，因為他們工會目前好像都只有在收工會 3 個月的錢，他們沒有在長照的系統裡面，去做到像社工師這樣的工會角色出現，是不是可以來成立一個，不好意思，

因為我寫得很多，我應該還有一題，雅靜委員可以幫我提一下嗎？還有一題。

**主持人 (李議員雅靜)：**

性侵害騷擾保護機制。

**高雄市照顧成長關懷協會陳理事長月英：**

對，這個也是很大的隱憂問題，今天很多居家單位沒有來參加，其實他們是應該出現的，因為我是一個協會，我裡面有會員在反映這一塊。而且我們長期接收到照服員被騷擾，還有被性侵過，自殺了，很遺憾，在衛生局那一塊，好像到現在還是沒有解決問題。我上網去搜尋過，在教師的部分，他們有性侵害騷擾的那一種機制跟回報，可是在照服員這邊都被洗掉了，這個是我覺得很遺憾的部分，是不是政府部門能夠為照服員來做這一方面的保護，謝謝。

**主持人 (李議員雅靜)：**

理事長，怎麼稱呼你？

**高雄市照顧成長關懷協會陳理事長月英：**

陳月英。

**主持人 (李議員雅靜)：**

謝謝陳月英理事長，她一共有 4 個提案，其中我們剛剛也一直在提的，有關於性侵害，不管是安全或性侵害騷擾的保護機制，我希望公部門要注意，我不知道是勞工局、衛生局，還是社會局該負起統籌規劃的責任，你們是哪一個單位，我不知道，但是拜託你們成立一個平台出來，你的保護機制在哪裡。連同剛剛理事長這樣講的，其實在我手上有不少的個案都有被性騷擾過，但是聽說跟衛生局反映，衛生局都冷漠沒處理，都是他們自救。雖然這個是他們自己的工作，但是既然我們有長照中心了，我們就要有相關的配套。

像剛剛我一直提到的，我們或許可以用類似 APP 監視系統或什麼之類的，這個都可以有，我記得有計畫。我們有學長送計畫到衛生局裡面，只是不曉得後來你們有沒有針對那個 APP 下去做延續，因為他們是公司自己研發的。可是我覺得如果你們看到好的案子，你們其實可以納進來自己的體系，用專案計畫的補助經費，然後去研議有沒有辦法有一個保護的機制。我們不要發生，那怎麼保護，我的重點在怎麼保護這些到府服務，甚至是在職場受到騷擾這些人的工作權益，這個可能要拜託衛生局了，包含照服員的進修平台，這樣子好不好？是不是請衛生局可以幫我們簡單的做個回應。

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

我先就在職教育平台的部分再做一些補充，其實因為平台的登錄需要有效性，跟他未來可以再通則的做認定，所以像之前醫事人員在職教育的登錄平台，你不管到哪裡去支援，它都可以通查，所以中央也開始要發展居服員在職教育登錄的平台，目前正在上路中，系統也正在做測試。

**主持人 (李議員雅靜)：**

當中央還沒做的時候，其實高雄可以先行先試啊！

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

對，但是因為要讓他不管到哪個縣市去就業的時候，它這個認證都是可以一起被採納，所以它的全國適用性是很重要，但是我們現在會就手邊的資料，如果有辦訓練的東西，我們會蒐集他們的登錄紀錄。但是我知道他們想要這樣子的一個平台，就是為了他不論到哪個地方去就業的時候，他都可以去做查詢跟運用，所以這個系統的全國性適用是很重要的。當然地方可以做地方性的教育訓練資料匯集，但是對於他們的使用度來講，因為中央也已經開始上路了，所以我們會協助他們怎麼樣把受訓的資料能夠登載進去全國性的系統，這個是有關平台的部分。

長照服務確實是要兼顧被照顧者的需求跟服務端的部分，所以當然服務端會希望在服務的時段上是他比較能掌握的，但是需求者也會有一般假日或夜間照顧需求的部分，所以怎麼樣在這個當中去做權衡，還有應用現在的獎勵制度，讓他們去做一些調整，這個我們也會再持續的做研議，跟業者、家屬來做相互的互動。當然目前在法規上確實還有一些限制，例如有長照需求的人士，我們一定要有義務去派送服務，不能拒絕，不能因為他曾經犯過法規就不提供服務，但是有些服務人員，他確實存在一些狀況，就是剛才大家有反應的。所以現階段是透過幾個方法，我們現在也規定服務單位跟受服務的人之間要訂定契約，在契約當中要明載，你對雙方的權利義務，當你對我有些侵害的時候，服務單位要依照這個合約拒絕持續提供服務，當然他這時候退場，他沒有違反任何相關的特約規定。

**主持人 (李議員雅靜)：**

對不起，合約需要送衛生局或勞工局嗎？

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

我們現在還有提供公版的契約讓他們可以簽訂。

**主持人 (李議員雅靜)：**

需要送到你們那邊核備嗎？

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

不需要，但是我們會…。

**主持人 (李議員雅靜)：**

有沒有那個必要性？就是你們可以研議看看，因為有一些合約雖然有公版的，但不見得…。

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

我們有規範他們一定要有這個合約。

**主持人 (李議員雅靜)：**

一定要有。

**高雄市政府衛生局長照中心林主任妙玲：**

對，我們有提供公版的部分，他們就可以直接運用，他們跟服務者之間簽訂特約，來保障自己單位服務人員的權益跟義務，也可以因此而去…，就是要不要持續做服務，他用這個特約來做伸張。他退場之後，當然公部門不能夠拒絕這個個案有需要的服務，所以我們會再媒合合適的單位。當然也會跟這個服務端去做相關的溝通跟告誡，最後我們也會協助，如果有需要做法律上面後續的協助，也可以再做一些研議。

**主持人 (李議員雅靜)：**

好，公聽會會後我也會針對這幾個問題，包含業界、包含協會、包含幾個工會提出來的問題，我們會後再來做研議。是不是可以容雅靜先跟各位說聲抱歉，因為原本預定到 12 點，但是時間有延遲了，先感謝大家今天的與會，也分享這麼多，不管在職場，或者是公部門，甚至學界給我們的一些專業的意見。也期望中央跟地方，未來因應我們超高齡社會結構裡面，我們可以照顧到更多需要被照顧的相關業務，再次謝謝大家，跟大家說聲抱歉，感謝。...再次請郭志南秘書長發言。

**高雄市社會工作人員職業工會郭秘書長志南：**

不好意思，謝謝雅靜議員，我想了解一下，因為剛剛理事長知道市立醫院跟衛生局的代表都在，他想請我追問一個問題，不好意思，我剛才漏問了，就是現在的醫院契約，因為醫院好像除了公職社工之外，其他都是契約類的社工，契約的社工有沒有符合社工薪資新制給薪。因為目前我自己有耳聞，有些市立醫院是用類似績效獎金這樣子在疊，可是它實際上沒有符合社工薪資新制，因為現在要 34,916 元加 4,000 元的執登，一個月大概要 3 萬 8,000 元、3 萬 9,000 元這樣子。

**高雄市立凱旋醫院長照王執行長君美：**

凱旋醫院回應，基本上市立醫院都是依照高雄市衛生局轄下的辦法規定，剛剛講到社工新的辦法，我有提供給人事室，基本上我們的薪資架構，最

根本一定要高於你剛剛講的那一個辦法，我們一定全部都有。

**主持人 (李議員雅靜)：**

如果是會議詢問的話，我們會後結束，你們不用麥克風詢問，我們會有逐字稿，好不好？謝謝，不好意思。##