

「高雄市實施長照計畫 2.0 政策之困境與策略」公聽會會議紀錄

日期：112 年 10 月 6 日（星期五）下午 2 時

地點：高雄市議會第一會議室

出席（列）席：

本會—議員陳美雅、議員陳麗珍

政府官員—高雄市政府衛生局副局長王小星

高雄市政府衛生局主任陳芬婷

高雄市政府衛生局股長陳思宇

高雄市政府社會局副局長葉欣雅

高雄市政府社會局老人福利科股長王碧文

高雄市政府勞工局專員黃雅瑜

高雄市政府法制局專門委員張瑞霖

高雄市政府工務局建築管理處副處長謝志昌

高雄市政府消防局專員林明德

高雄市政府研究發展考核委員會專門委員錢學敏

高雄市政府原住民事務委員會衛生福利組專案人員鄭宇綦

勞動部勞動力發展署高屏澎東分署科員黃俊瑋

學者—義守大學財務金融管理學系教授李樑堅

國立屏東大學教育行政研究所副教授李銘義

嘉南藥理大學社會工作系教授曾淑芬

輔英科技大學護理系教授李昭螢

嘉南藥理大學社會工作系教授余元傑

其他—立法委員吳怡玳服務處主任蔡淑雅

議員陳麗娜服務處秘書尚廉桓

嘉南藥理大學學生楊青琪

嘉南藥理大學學生何鈞菽

財團法人濟興基金會居服單位業務負責人黃愉鈞

圓園長照機構居服督導陳羽箏

和興居服機構居服督導莊若婷

京安心居家機構行政郭瓊美

財團法人濟興長青基金會副組長管貴仁

諾亞居家長照機構業務負責人袁艾玲

玄奘大學社工系助理教授賴奕志

主持人：陳議員美雅

紀錄：郭瓊萍

甲、主持人介紹與會出席人員，宣布公聽會開始並說明公聽會要旨。

乙、議員、學者、各單位陳述意見：

陳議員美雅、陳議員麗珍

義守大學財金系李教授兼副校長樑堅

國立屏東大學教育行政研究所李副教授銘義

嘉南藥理大學社會工作系曾教授淑芬

輔英科技大學護理系李教授昭螢

嘉南藥理大學社會工作系余教授元傑

高雄市政府衛生局王副局長小星

高雄市政府社會局葉副局長欣雅

高雄市政府勞工局黃專員雅瑜

立法委員吳怡玳服務處主任蔡淑雅

玄奘大學社工系助理教授賴奕志

丙、主持人陳議員美雅結語。

丁、散會：下午 4 時 12 分。

高雄市議會舉辦『高雄市實施長照計畫 2.0 政策之困境與策略』公聽會錄音紀錄整理
主持人（陳議員美雅）：

感謝大家今天來參加有關於「長照計畫2.0政策之困境與策略」公聽會，大家非常關心有關於長照相關的議題，所以我們今天邀請專家學者、市府相關單位一起來參與。首先我跟大家介紹與會的貴賓，我們先介紹立法委員吳怡玗的蔡主任淑雅，接著我們歡迎義守大學財務金融管理學系教授也是副校長，李副校長樑堅，還有國立屏東大學教育行政研究所李副教授銘義、嘉南藥理大學社會工作系曾教授淑芬、輔英科技大學護理系李教授昭螢、嘉南藥理大學社會工作系余教授元傑，歡迎，謝謝。感謝市府的相關單位，我也介紹一下，高雄市政府衛生局王副局長小星，還有高雄市政府社會局葉副局長欣雅，歡迎，謝謝。勞工局的代表都還沒到嗎？有？上面沒有，你們現在寫，好，OK。我們歡迎高雄市政府法制局張專門委員瑞霖、高雄市政府工務局謝副處長志昌、高雄市政府消防局林專員明德、高雄市政府研究發展考核委員會錢專門委員學敏、高雄市政府原住民事務委員會衛生福利組專案人員鄭宇蓁，還有勞動部勞動力發展署高屏澎東分署黃科員，還有高雄市政府勞工局黃專員雅瑜、高雄市政府社會局老人福利科王股長碧文、高雄市政府衛生局長照中心陳主任芬婷，還有陳股長思宇，歡迎，謝謝。有沒有貴賓沒有介紹到的？都有，好。

首先，我跟大家先簡單說明今天我們要討論公聽會的緣由，我們可以看到近幾年台灣人口老化急遽嚴冽，就是變得更加嚴重了，所以很多地方都有很多高齡化現象，高達14%以上，部分的偏鄉區域更超過20%，所以為了因應人口老化跟長期照護人力，我覺得照護人力是現在全民很多家庭都遇到的問題。因為照護人力不足確實是政府未來要如何在這個部分予以協助，還有日照、長照相關的這些中心或設施，如何給予民眾減輕他們經濟負擔，還有如何來幫助他們能夠在原有的家庭之上，他們的經濟上面的負擔已經對現在的年輕人來講，他們會覺得面臨低薪、高房價，如果還要照顧長輩、照顧小朋友，對他們來講會是滿沉重的經濟負荷。所以在因應這些高齡化的現象，我們如何針對政府現在推動的長期照顧，10年計畫2.0的這些預算現在雖然有大幅的成長，中央是有增加，可是我們發現執行率是很低落，所以我們今天舉辦這個公聽會有很多議題，我們待會聽這些專家學者們的意見。也有很多的人提出來，雖然政府喊出來說會去重視這些長照的相關議題，然後來協助這些家庭減輕負擔，可是我們看到現況卻是在倉促上路之餘，地方的資源是沒有辦法配合，人力跟這些相關的配套措施跟不上，導致雖然有編列預算，可是執行率過低，有這樣的現況。這是非常可惜的狀況，所以甚至有一些政府單位，就是地方政府他們認為，中央在給予預算的同時，是不是能夠加以更多的人

力或技術，或是資源上面的協助，不是只有給經費，因為這個對這地方政府來講，他們會有不知道如何執行長照2.0，居然會有這樣的現況，所以我認為這個問題是非常嚴重。因為我們希望這些預算要用在刀口上，地方政府也確實能夠落實執行，但是現在有預算在執行上卻有困難，甚至我們在一些新聞報導當中，有看到社會上發生沒有辦法照顧家中長輩，然後有一些人倫悲劇，像這種現象我們偶爾在新聞報導當中會聽到，這些都是我們必須要正視的問題。所以現在有關於照服員薪資給付是不是足夠？照服人員還有照護人力是否足夠？這些都是我們今天要討論的。針對現在我們有研究看到的現象是，勞動部技能檢定照護員的單一技術士證照人數，拿到執照的總數是有攀升，但是真正有去從事這一方面工作的，卻是只占不到1/4。雖然政府為了吸引受訓者能夠加入長照的行列，如同我剛才一開始說的，現在照護人員嚴重的不足，政府也有意要培訓這些人，但是培訓之後，這些人並沒有實際的投入到職場裡面，這是我們面臨到的現況。未來如何增加這些居服員的薪資，給他們的待遇能夠比較好？甚至我建議今天是不是也有人可以告訴我們開放外籍看護這個部分，是不是也可以告訴我們，政府是不是未來能夠更加鬆綁？因為我們真的聽到太多的家庭他們為了照顧年邁的雙親，可能要耗盡他們許多的心力，所以有很多的議題都是現在刻不容緩馬上要解決的。所以我希望中央政府雖然喊出長照2.0，但地方政府在相關的不管是照護的人力、照顧的資源，還有如何在興建日照、長照中心，甚至讓我們的長輩在高齡化的同時我們可以讓他們還在健康的時候，政府是不是可以把長照2.0往前拉，讓這些長輩雖然他已經年長了，但是讓他是可以健康的自己照顧自己，甚至他可以優雅健康的老去；而不是我們把所有的資源，都用在需要找這些看護人員、需要找這些照護人員。我們希望多管齊下，讓我們的社會、讓我們的高雄是能夠更溫暖、更有人性的社會，我希望我們能夠未來朝這個方向做到。我簡單做這樣的開場，我們待會的順序是不是能夠依序，我希望今天儘量朝幾大重點，因為我們給大家的報告上面有很多，大家可以針對你們的專業告訴我們，你們的心得是怎麼樣？但我更重要的是需要大家告訴我們一個方向，就是照護人員人力不足的部分，不管是國內的，還有外籍的這個部分，政府的配套是怎麼樣做？待會可能政府單位要跟我們說明。第二個部分是，有關於這些照護員他們的薪資，因為你如果太高，不是說太高，照護員的薪資如果讓這些家庭他們的負擔太高的話，可能也會造成他們沒有辦法請得起這些看護人員，所以政府在這方面，有沒有一些津貼的補助？在照護員的部分，政府有沒有這方面的協助？都請你們能夠說明。還有針對我剛剛所講的長照2.0，有沒有辦法中央可以未來把它拉往前？這些長輩我們就能夠提供他更多的設施，讓他能夠有尊嚴優雅的老去，而不是一定要進入這些日照、長照機構裡面。以上

是我先簡單的引言，我們是不是先請吳立法委員怡玳辦公室主任，接著請專家學者先提供他們現在觀察到的一些現況，之後我們請這些相關的主管機關，能夠針對你們的專業簡單說明目前政府所做的現況，這樣可以嗎？好，因為時間的關係，我希望今天的會議能夠準時，我知道各位專家學者、政府官員們大家公務都非常繁忙，所以希望今天就依照表定4點的時間進行結束。以上這樣的說明，接著我們就先邀請吳立法委員怡玳辦公室蔡主任淑雅說明，謝謝。

立法委員吳怡玳辦公室蔡主任淑雅：

謝謝主持人、專家學者還有各位長官。我站在立法委員的立場，因為今天討論的是高雄市，我們就把中央衛福部的一些統計資料裡面看出的狀況跟各位作報告，根據衛福部的長照10年計畫2.0裡面，長照服務的涵蓋率在高雄市的部分是68.87%，目前長照支付的人數是5萬3,000多人，但是長照推估需求的人數已經達到10萬，在這10萬裡面，我們如何去安養照顧呢？以老人長期照顧安養機構概況，112年6月底為止，高雄市的機構數是152個，它可以進住的人數有7,700個左右，但是實際只有6,500人將近6,600人。如果以10萬或5萬取個中間數7萬來說，是不是大概還有7萬個老人是需要做這些？就是空缺是在這裡。今天討論的除了長照之外，工作人員的權利還有需求很重要，以目前老人長期照顧安養機構工作人員，高雄市112年6月底為止，它的統計裡面，全部男的加女的加起來是3,817個人，所以從這個裡面我們看到的，第一個是需要去照顧的人很多，但是能夠去工作的人就是3,817個，然後機構能夠容納7,773個人，這個是概況。另外一個層面是，長照服務工作人員剛才議員所說的薪資結構，會不會影響到機構的傾斜度？大家也都知道，目前居家照顧的工作人員1小時大概是223元，所以他1個月有3.8萬元左右，但是在安養機構跟日照中心的服務人員，大概是2.5萬元到3.2萬元，所以在長照機構會造成什麼？就是安養院裡面非常的難找到人進來，幾乎是非常的困難。我以我自己的例子，我自己家裡的親人本來想要到安養中心去，就登記，登記了等到我的親人往生，它還是一點訊息都沒有。這個其實可以看到，尤其高雄市是會到超高齡的人口，2026年大概就到了，會比一般全省的來說，它是比較快一點點，對我們來說更是迫在眉睫，所以我把一些概況跟數字，還有最重要的困境提出來，也就教各位學者專家跟各位長官，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

接下來請李副校長樑堅說明。

義守大學財務金融管理學系李教授樑堅：

主席、與會的學者專家及市政府各相關的代表。說真的，長照是我們以後未來都要面對的重點事項，而且看到台灣現在的速度真的越來越快，我們可能要邁入

超高齡化的國家，需求也不足，需求增加，但是供給不足，這是很嚴重的事情。也就是長照現在服務投入的人力，看起來是嚴重不足，就算你念護理相關科系，真正進入到工作就業職場的，等一下輔英科大李主任會說明，我們學校也有護理系，所以做一做做沒1年、2年又跑了，真的能夠留下來大概三成到四成，長照服務人力有這麼多需求要照顧，你看這怎麼辦？第二個，我們自己目前長照基金學者預估到2026年搞不好就會用完，預算裡面，從以前的50億元到現在長照2.0到111年已經到600億元，說真的這個錢從煙酒、遺贈稅、房地合一稅跟政府預算都來挹注這個部分，但是事實上真的沒那麼容易，以後它的需求越來越高。之前有人提要不要用長照保險，保險的部分，因為現在的政府當然希望是全部用編列預算，但是使用者不付費，年輕人以後怎麼辦？年輕人要不要繼續？如果預算這麼大的情形之下，你怎麼辦？但是年輕人他們自己也會擔心啊！現在如果等到我那時候要用的時候，政府預算呢？現在政府預算明年是2兆8,800億元，今年是2兆7,200億元，但是我們知道有三大基金壓力都很大，一個是勞保，一個是健保，外加長照，這三個部分到底占政府總預算以後要編多少？光勞保現在政府說1年要挹注1,000億元，以後因為預期的虧損額度是這麼高，你看你要把多少的預算投注在這邊？長照600億元，後續要多少錢？這些如果沒有其他收入做挹注，怎麼辦？所以這個東西都是一大堆的問題，一個是人力上的不足，另外是薪資結構確實會有產生排擠的效果，因為目前有A、B、C型不同的類型，現在人力反而往B型的機構裡面去，所以安養機構僱不到人，因為薪資收入就會產生排擠效果，政府的錢用在那個地方，大家就往那個去，人心是自私的，哪裡是高薪，我就往哪裡去跑。所以怎麼做到均衡及有效運作，這個確實對目前的政府機構，包括社會局等等，大家壓力都很大。再來是如何來吸引更多年輕人願意投入長照這樣的服務來講，他的生涯規劃跟他的一些升遷的問題，因為你從長期照護員是不是以後變成個案管理師，它有一個個階段一直往上去提升，這些提升機制是不是能夠很順利銜接跟安排，其實都有一些挑戰。因為從照顧服務員到照顧合理管理專員到個案管理師到自己開店來當長照機構，每個階段裡面的發展而言，都要很多的配套機制才讓他覺得這個工作有未來；不然年輕人要去做Uber，又去做foodpanda，我就不再做這個部分。所以在推動策略上來講，第一個，我是建議社區的志工能不能轉成一種部分工時服務的長照人員，有沒有這個機會？志工要透過什麼樣的專業訓練，他能夠協助一部分的工作，在照養、供餐跟預防失能的關懷裡面，這個要做努力。第二個，當然是防範或預防健康的老人不要變成失能、失智或是亞健康的人，所以預防絕對是重於治療，預防的機制包括健保的經費，到底是用在醫療的照顧，還是在預防來得更加重要？對於一些預防的部分，大家把這個錢應該在這個方面

要能夠做得適當，所以健保經費來講在預防老人變成是非健康老人，這個部分我們建議也是滿重要。另外，各位知道日本已經是走入到超高齡老年化國家，他們其實有很多機制是我們可以參考，現在我不知道企業有沒有在研發照顧機器人，還有你的醫療病床來講，我看過日本人有很多智能型跟智慧型這種病床機制，它已經能夠取代部分的照顧人力，可以減少很多，因為各位知道這個人躺在病床上，你要把他撐起來、清理及幫他洗澡都有很多的挑戰。可是日本，包括我看到中國大陸他們現在在這種智能照顧病床裡面，已經研發很多機制，政府在這個部分是不是應該提早？這樣可以減少照顧人員很多工作負擔跟壓力，說難聽一點，如果你在移動的過程中讓他跌倒了，家屬還會告你，我去看過那種長照機構，有的人在長照機構裡面跌倒，就還是有衍生出來一大堆醫療糾紛，這個也讓很多人真的是煩不勝煩，這個是可以再做建議的部分。再來，長照機構還是良莠不齊，但是你的評鑑的單位就是這麼有限，你是不是可以有機會委託外部的單位來協助做評鑑，因為還是要把一些不良的機構能夠找出來，良好的機構在政府裡面應該怎麼做適當的經費或一些在評鑑技術上的推動。再來是銀髮人力，如果年輕人力找不到，健康的老人怎麼來照顧非健康的老人？健康老人他要投入，這個叫做銀髮工作。銀髮工作來講，它的工作體力都有一些限制，但是至少在健康老人來講，是不是有機會也可以變成是照顧人力的一環？另外，就是家裡的人來照顧失能健康人，政府的經費上怎麼做挹注？不然不要為了照顧一個人，他又要辭掉工作，然後又要照顧他，根本就是雙重損失，沒有收入又要去照顧，這個部分怎麼做挹注？當然政府還要想到一個是外部人力，就是外部的移工，可是各位要知道，像東南亞國家他們也在進步成長，現在這些人怎麼找進來？你的工作待遇、工作呢？我知道現在像我們去做評鑑，人力仲介的評鑑，他們現在覺得越來越難找；再來是外籍移工來到台灣工作，他們對於權利的爭取，有時候雇主現在壓力也很大，有的變成雇主被刁難，明明他的工作表現不好，還要被刁難，怕到時候這個人如果走了後面又會找不到人，這些都是種種的問題，所以這個我們所看大概就提這些相關的建議。長照保險要不要做？這個因為就是跟我們現在買一般保險一樣，你還是要自己負擔一些錢，你如果完全靠政府，政府要做大有為的政府，你的預算的排擠，我不知道你有多少錢可以做編列？未來都是問題，雖然我看前幾天說我們今年的稅收又要再增加1,000億元，好像聽起來是很好的消息，可是這個錢就是有限。你相對的花費，你現在全部都用政府預算來撥補而不用長照保險，而長照保險是不是一筆錢雇主要負擔，然後自己人員自己要繳一點錢出來，這樣是不是可以減少政府的一些壓力，然後你有更多的經費挹注在這裡面，讓整個長照的品質能夠越變越好，這個是我們應該要共同面對的重要課題。以上，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝副校長，我們就按座位這樣的順序過來，好不好？好，接著邀請李教授昭螢。

輔英科技大學護理系李教授昭螢：

主席、長官、各位先進、與會代表，大家午安。謝謝副座的一些分享，他已經涵蓋很全面。我對今天的一些議題就三個部分來分享，長照2.0最主要是A、B、C，所以我的三個部分就是講A單位的問題、社區式B單位的問題跟人力的部分，A單位的話就是所謂的旗艦店，依據中央目前成長已經是成長8.5倍了，A單位目前我所看到的一些問題，因為它是旗艦店，它是龍頭，所以目前很多單位都在增強A，因為取得A之後，你可以分配B跟C，現在就會形成A、B是半條龍或A、B、C一條龍的問題。A的用意應該是要分享，它應該是要做適當資源分布，第一個問題是滿多人、機構都在增強A單位，而且把長照四包錢都拿好拿滿，所以這個就會形成球員兼裁判，假設今天這個機構本身有B，是不是這個A單位很容易就把這個個案轉介到B的單位，甚至是C的單位，所以就球員兼裁判的問題。第三個問題是A單位的部分，我們還在A、B、C裡面還有一個叫A個管，所謂A個管的功能，是否跟照專的功能其實是很重疊？照專的功能應該是個案失能的程度，從2到8級去擬定相對的一些照顧計畫使用的額度。再來是A個管要規劃這個個案需要的一些功能，可是問題是假設今天A單位其實跟照專他們本身評估的是不一樣的話，那就很容易會形成A單位分給自家，所以它失去規劃的功能，它可能只是在接案的部分。再來，另外一個問題，因為照專要做評估，A個管也要做評估，我所聽到的是，有時候他們兩個評估的結果不太一樣，這個部分應該是要取信於誰？所以之前常常聽到一些案家，就是可能照專去評估了之後，A個管又去評估，所以被服務的使用者可能也會說，為什麼那麼多人去評估？目前高雄市的作法可能是兩個一起出去評估，但是我們可能也要思考，一個評估需要到兩個人力嗎？這個人力是不是會有一點浪費？是不是有更好的方式可以來看這兩個人的工作怎麼去分散？所以這個是A單位的問題。再來是B單位，居服現在是很夯的職業，它的CP值最高，因為它的樓地板跟它的進入門檻很低，獲利其實滿高，所以居服單位在高雄市目前已經有206個單位。如果依照中央A、B、C的成長，A跟C的成長差不多，大概都是8.5、8.4倍，B成長34倍，我們就可以思考這背後的原因是什麼，因為很多人都想要跳進去長照的領域。B單位的話其實就衍生出很多的問題，包括後面我提到的人力的部分，因為整個人力我們在講人力不足的時候，很多長照的照服員其實都被吸到B單位，B單位的居服員薪水是不是有過高？之前傳出的啦，剛剛主任有報告大概是3萬多元，我們可能聽到的更多，大概4、5萬都有，或許可能還有更高的價錢，這是其一的

亂象。再來，老闆會不會後來就被居服員架空？因為現在最重要的是人力，所以老闆都要靠這些居服員來吃飯，有一些居服員如果跟老闆拆帳拆不好，他可能整個就會帶槍去投靠另外一個居服的長照單位，所以這個亂象就會變成滿多的。我們裡面有一個議題要探討，就是性騷擾的問題。之前我去上一些照服員課的時候，一些照服員都有跟我分享，他們可能在工作的領域上有被性騷擾的一些問題。但是因為是在個案居家的單位裡面，有時候那算是一個比較隱密的環境，甚至有時候跟案家不管是跟他太太或跟他的小孩子講，其實小孩子都是採不相信，所以這個也會形成居服員他們有一些難言之隱，又很難舉證，然後工作上又是那樣子的環境之下。這種問題我們要怎麼去防，然後怎麼去檢視？這個應該好好思考。第三個部分是人力的問題，人力的問題這是長照的痛，現在都是缺工，各行各業都缺工。我們學校是培訓護理師，醫院缺護理師，護理師缺，但是因為長照居服裡面居服員的pay真的太高了，所以我現在聽到我的很多學生、護理師他們都想要去當居服員，甚至我的研究所學生也在討論居服員這一塊，還有我的一些學生，譬如在公立學校裡面當校護，他們也想要去當居服督導，所以這個已經非常的斜槓了，整個人力都是往居服這邊傾斜去了。護理師缺，現在有一些學校都設護理系，照服員其實更缺，照服員缺的這個問題，當然不是現在缺，但是長照2.0之後，因為這麼多服務項目需要這麼多的長照人員，當然是更缺。所以從辦訓的部分、從工作環境的部分來看，照服員訓練的課程有分公費跟自費，公費的部分應該是在勞工局那邊辦，就是經費的補助，可是我在想自費這個部分的班級數，可不可以再增加？當然質的部分必須要把關，但是在現在長照人力真的這麼缺的情形之下，自費的課程，因為很多機構或很多人都想要自費上課程，可是我所聽到的課程就秒殺，不管是公費課程或自費課程都是秒殺，我去機構評鑑，很多機構跟我講他們都必須要跑到屏東或跑到台南上課，所以我們也可以思考這個課程。因為公費有一定的budget（預算），自費課程是不是可以開課的數目高一點？特別是衛福部今年把課程術科的部分要求又更高，當然質的把關是可以，但是我也聽到一些業界說，因為帶臨床實習老師的資格，就是又要公立醫院，在那個醫學中心裡面幾年，又加上長照的工作經驗，這個是非常困難。如果一位護理師已經在醫學中心待好好，他為什麼又會想要轉戰長照，所以我覺得術科臨床的帶老師資格，是不是應該要再檢視？這個是長照人力的部分。我的結論是，長照2.0到目前大概已經6年了，依據中央講的，涵蓋率是67.03%，使用人數大概是40.7萬人，長照特約單位多達6,800多處，經費也不斷在增加，剛剛副座有提到，從去年大概600億元，聽說明年會增加到800億元，而布置的點也不斷在增加，我剛剛說A單位增加8.5倍，B單位增加34倍，C單位增加8.4倍。但是我覺得現在長照2.0已經做到6年

了，已經期中考過了，所以我們是不是還一直迷失在量化的數據上，是不是應該要檢視它的質？甚至我們應該用大數據分析的情形找出各個的工作評價，然後拿來訂定合理的價格，不要居服員的薪水是這麼高，所以影響到住宿式的，或是影響到其他的長照人員。所以今年或包括明年的工作重點會是在住宿式機構的布建，可是住宿式機構現在非常缺人，即便你已經蓋好了，問題是人力長不出來，你還是一樣沒有辦法開那些床數，所以我們應該藉由這種大數據分析來訂定合理的價錢，終止各項的競爭亂象，讓長照經營的環境可以更好。最後一句，台灣最美的風景是人情，我不希望長照失去溫度。以上，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝教授非常專業的剖析。長照機構現在高雄市政府是不是足夠？我也覺得是完全不足，因為我們真的接到很多民眾在陳情，他們就算要進私人的，也是排隊都等不到，像剛才主任也講他們親身的經歷，我們現在接獲很多民眾陳情反映也是如此。對啊！現在很重要，像我在幾年前就已經開始提出來，高雄市應該要增建日照、長照中心，我有成功爭取到鼓山區中山國小舊校區，未來會規劃為日照跟長照中心。但是除了這個以外，待會我是不是也能夠請衛生局跟大家講，我一直有要求我們應該要多增設這些據點，或是利用政府一些閒置的空間把它規劃成這些照顧中心，你們目前有沒有進行？除了我剛才講已經成功爭取到中山國小舊校區把它闢建為日照、長照中心。還有社區長青學苑，剛才教授有講現在有些長輩可能在健康的時候想要多上一些課，可是在高雄市他要上課常常怎麼樣？課程是秒殺，他沒有課程可以上，所以這些問題，我們是不是能夠來協助他們？像剛才也有教授說預防很重要，如同我剛才一開始講的，這些長輩在還健康的時候，他們是很希望能夠有多一些課程或社交活動讓他們能夠參與，可是很遺憾的是目前高雄市在這個部分的規劃是不夠的。因為我記得我最早的時候，那時候是我剛剛當高雄市議員的時候，高雄市只有一所叫做四維長青學苑，北高雄的這些長輩都跟我說，他們要坐公車坐很久才能夠去四維長青學苑上課；後來我就爭取有一個叫做富民長青學苑，就爭取北高雄這邊要設置一個，結果北高雄富民長青學苑的課程也是都秒殺，我就開始又一直推說，我們要有各個據點都能夠來推社區長青學苑，所以我們現在推社區長青學苑，甚至社區大學都要廣設。因為大家真的很難想像，我們真的接到好多長輩跟我們反映，他們想要有課程去上，可是沒有地方可以上，都秒殺，所以我覺得待會市政府衛生局也可以跟我們說明，這跟社會局也有相關，都可以請你們說明。接著下一位請另外一位余教授元傑，我們就順著這樣過去，請嘉南藥理大學余教授元傑，謝謝，歡迎。

嘉南藥理大學社會工作系余教授元傑：

主席、高雄市政府各部門長官們。剛剛樑堅副校長從全體的觀點來看，昭螢教授從實際上具體的個別作法來看，其實都講得滿詳細。我想提一個觀點，剛剛前面有老師也講了，現在對於行政部門，就是政府方面，我們在看政府的一些施政績效已經轉變了，除了政府投資有多少經費之外，現在還要看產出的效果何在？所以剛剛昭螢老師也特別講這一點，因為錢丟得多，不見得一定代表事情做得好，甚至有時候可能會變成消化預算或是其他，中央政府已經有滿多的負面錯誤示範，那就不講了。尤其是，在於長照這種對人服務牽涉範圍很廣大的情況之下，用量化嗎？剛剛昭螢老師說了，以前我們都衝量化，但量化有時候沒辦法決定一切，因為量化有時候常常來講會變成形式主義，怎麼去避免形式主義？去督導嗎？相關的這些法規、SOP有沒有落實？因為會變成形式主義，就是大家把東西做出來，等我評鑑去看，事實上真的是這樣做嗎？有沒有落差？所以這些東西可能在於質跟量方面，除了以前衝量化的數據，因為跟中央拿錢，當然數據要合乎中央的標準，但是我們做到量之外，對於人的服務到底有沒有完成，包括案家的期許，包括照服員他們個別工作上所碰到的一些狀況，可能這些是後面我們要特別注意的。因為我想聚焦在今天的範圍裡面講性騷擾的部分，我想講個故事，以前有人問美國麥當勞總公司的總經理，聽說你們麥當勞從業人員會被客戶性騷擾，總經理說沒有、沒聽說過，我問一問人事部經理好了，問人事部經理，有啦，每年有2、3個，再問地區主任，有，差不多1個月好幾件，再問到分店長，每天都有，所以很多時候這些案例層層反映上去到有辦法做決策的部門的時候，可能都被層層過濾掉了。一般講起來，剛剛昭螢老師也特別講了，從業人員的工作地點跟案家一定會有肢體上相關的一些接觸，因為你的服務就是這樣，就會有肢體上接觸，遇到性騷擾怎麼辦？主管機關目前來講，中央有沒有定這些相關法規，就是專門對於長照服務人員有沒有相關的法規？如果遇到這種情況，有沒有SOP可供遵循？該怎麼反映？要不然常常實際上碰到的是，你跟案家反映不會有結果，你回到公司跟公司回報，他就跟你講為了下次繼續做，你就忍一忍吧！這些東西常常就是連通報都沒有，不像學校裡面現在的一些性騷擾、性侵犯機制是規定得非常嚴格，你只要有發生、發現，就一定通報，因為不通報會罰款。但是這一塊好像目前有待加強，這個東西要看主管機關的規範，因為你有SOP什麼東西出來，也比較容易保障從業人員，他們也比較清楚他遇到這些情況之後該如何去反映。要不然有時候，這麼講，到最後真的是像我們提供的題綱裡面，讓當事者最後就自己蒐集證據走法律途徑嗎？那可能是最後一步，而且那個一般這樣一做，可能就是多方面大家都輸，案主也輸了，從業人員也輸了，政府單位也沒贏，公司方面也沒有好處。所以這些東西可能主管機關的一些相關規範，因為有時候

遇到一些狀況，我們比較麻煩的是中央的政策有沒有變成法規，地方怎麼遵循，甚至中央主管部門到地方落實的時候，是不是同一個？如果不是同一個，可能又有落差。另外一點是，在地方政府方面，因為有時候一件事情常常扯到不同部會，不同部會的協調有沒有主管單位？還是在研考會嗎？還是有專門指定的單位？協調出來的結果，大家怎麼落實？從業人員有沒有給，他怎麼樣去遵守？恐怕這些落實的細節都是要麻煩主管機關來進行，要不然後面這一部分，恐怕我們再講還是一樣不斷發生，而且黑數還是一樣很多。最後只是想再說一點，在長照人員方面，因為現在長照的範圍太多元了，從居家、社區到機構式的統統都算，第一個，我們培訓的人力進來之後，他就跟醫護人員、社工人員一樣流動率很高，因為滿辛苦的，第一個是常常來講不要說5年陣亡率，可能3年、2年就已經陣亡掉一大部分，所以怎麼補上來？剛剛前面兩位老師都講很多了。第二個，這些人力一定往錢多的地方跑，一定往輕鬆的地方跑，目前看起來，昭螢老師講得很清楚，B據點、居家，不是據點，居服算是這些長照裡面比較起來相對比較輕鬆，時間可自己掌控，所以一定都往這裡跑。這樣的話，政府單位方面以前可能不是那麼清楚，現在大家都提到這些問題的時候，有沒有剛剛說的我們的一些作法？甚至有沒有什麼相關的SOP可以防止不要那麼傾斜？大概是這樣，要不然這些問題老生常談，我們下次來，如果主管機關一些相關的東西沒有出來，還是會在原點打轉。以上，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝余教授，接著邀請曾教授淑芬，謝謝。

嘉南藥理大學社會工作系曾教授淑芬：

謝謝主席、蔡主任、與會先進學者、市府同仁，以及機構與會的代表，大家午安。我相信到這裡大家應該都清楚，一個政策的執行確實有滿多需要不斷修正的部分，但是我還是先從當初為什麼要有長照的這個目標，我們還是要來複習，在行政院的本，推行長照2.0的目標有四個，第一個，建立優質、平價、普及的長照體系；第二個，就是要實現在地老化的理想；第三個，就是要銜接前端初級預防功能；第四個，就是向後端提供多目標社區式的支持服務。如果我們檢視這四個目標，會發現政府從長照1.0到現在我相信目標沒有偏離，但是可能在執行過程中難免會有一些始料未及的狀況，就如同今天主席在一開始告訴我們，也前情提要我們現在要檢討的很多問題，所以我還是希望從這個目標導向來看，長照到底現在是不是做得妥適？如果我們要做體檢，還是要比較持平客觀的以我們的目標來做評估，所以前面的三位學者也都已經分析滿多，就是圍繞在今天主席剛剛前提所講到的部分，我針對目前我們所看到的一些狀況，提供一些簡單的個

人看法。我為什麼剛剛要宣讀長照2.0的總目標呢？就是要建立優質、平價、普及的長照體系，回歸到最終，講白一點，我們的照顧品質在哪裡？如果要講到照顧品質，它是涵蓋三個大的層面，一個是結構面的問題，再來是過程面，還有是結果面，這些剛剛學者們都有提到。結構面最重要我們要討論的是人力夠不夠，從早期我們可能是真的面臨到人力不足，到現在我們可能面臨到人力的傾斜，人力的傾斜之外，還有照顧人員的素質問題。但是講到照顧人員，如果依照長照服務法或長照服務專業人員的定義，不是只有照服員，還有包含現在所說師級的照顧專業，還有剛剛昭螢老師有提到A個管，還有包含居服督導，這些都是專業人力，所以當我們在討論現在是人力傾斜，而且可能人力還是不足的情況下，也許我們要更多一點來看，照顧人力數值是不是夠了。所以這是我目前看到，在講到流動率很高或是什麼，事實上我們應該是要再全面性的考量，從需求面，也就是剛剛講到我們要回應到，所謂需要照顧的、需要長照的這些個案他們的需要，所以這個是我目前看到，在素質上面，這是最大問題，為什麼呢？我先簡單的說明，因為剛好我有機會暑假參與居家服務評鑑，這個評鑑工作其實是非常大量，也就是我們需要到現場，我們當然沒有辦法到案家一一去看整個照服員的服務過程，可是我們大概就會用一些文件來看，我們發現事實上照服員可能很努力在做，可是他們的努力卻可能會遭到一些誤解，還有照服員可能有很多臨時的狀況是沒有辦法知道該如何因應的，我們就會回應到居服督導究竟有沒有扮演重要的角色？還有就是居服單位，剛剛有提到它也有可能是A單位派案來的，或是照管中心派案，事實上居服單位有時候有些個案是沒有辦法去服務，也就是超乎他們的能力，但是派案過程的機制是不是有針對居服單位做更完善的了解，以至於我們發現一個很大的問題，如果居服單位沒有辦法接案，有兩個情況，一個是他就結案，或是他就轉介，轉給其他的居服單位。這種情況站在需求者的角度，他的服務就會一直不斷地因為要轉換單位，所以他要重新適應，試問如果是我們的長輩或我們自己就是家屬，我們一直都要接受這樣被轉介，所以這就又講到結構面裡面除了人力素質以外，還有是單位的服務量能、服務的素養。所以如果真的是要談到長照的目標，我們應該更細緻化的來看目前整個服務的內涵。再來，當然就是我們說的過程面部分，過程面在會議資料裡面有提到，就是有可能因為現在大量的有很多服務單位，以至於市府單位同仁的壓力也滿大，負荷量真的很大，所以要做的所謂的例行查核或無預警查核，甚至於有異常個案的查核，我還是必須要為市府同仁說一下話，他們的負擔真的非常重，所以他們不是沒有做，但是在查核的過程當中，時間是很有限，我們該如何在政策面或在主管單位的部分來協助，協助從上面，也就是從市府或從政府面、公部門面去協助，讓長照服務單位知道他

們可以按部就班，甚至不要只是等到查核被記缺點才來改正。這個一直都是惡性循環，就像我們這次去評鑑，只要我們評鑑有缺點，他們就改，改了以後，4年後，反正這三年他們不用再被評鑑，就故態復萌等等的。事實上我覺得這就是要回歸到這個服務單位自己本身有沒有這樣的使命感跟責任感，講這個是滿理想的，可是我們確實會回應到。事實上我們的個案也就是被照顧的長者也好，或是被照顧者，在家屬眼裡看來，好像感覺只要有人照顧就好，實際上我們自己切身經歷，我們自己都有長輩，我們也不希望是這樣被應付的。這是第二個過程面的部分，也就是督導的機制、查核和評鑑這一件事，事實上我們必須要有很明確，可能不只是法規面，其實法規已經定得非常完善了，譬如每年要有20個小時的在職訓練，業務負責人也還要上很多屬於業務負責人該要上的課，我相信法制面都已經很完善了。但是事實上要如何落實才是我們要細緻化檢視的，最後才會有好的結果，也就是服務品質的最後一個項目，就是結果面，民眾滿不滿意，還有實際的服務量是不是有達到標準，有沒有達標，還有使用率高不高。所以前面結構面跟過程面的部分，結構面倒是很好處理，因為它就是數量，但是過程面我們更應該考量，因為畢竟從長照1.0到現在，剛剛講長照2.0走到現在已經第六年，所以前前後後全部的長照政策就台灣來說已經走了16年，我們應該有一定的成績、一定的素質。所以延伸剛剛有一些講到照服人力目前也許還是會遇到在現場有些狀況不知道如何處理，這邊有提到的是性騷擾，這個問題不是現在才發生，從一開始就有了，但是這個又回到我剛剛講的，帶居服員的督導或帶居服員的業務負責人，有沒有夠智慧教導居服員，如何面對類似或疑似這種的案主和案家屬的時候怎麼去因應？我們的課程裡面要不要放入這樣的課程內容？事實上我們會認為那是性騷擾，可是這個定義確實有時候是滿灰色的。還有就是照服員或照顧服務人力，有沒有真實的有一個真正所謂公平的申訴機制？雖然評鑑基準裡面有這一項，我們去查核的時候，我們去評鑑的時候，確實也要看有沒有接受申訴的管道，可是事實上這種東西很難，非常的困難，但可能需要大家集思廣益，怎麼樣可以暢通這樣的申訴機制？不只是照服員，所有專業人力都會面臨同樣的問題，所以他的申訴裡面就五花八門，不只是被案主欺負，也有可能是被業務負責人欺負的，我直接講白一點，或是搞不好就被老闆欺負，不管是看得到或看不到的，這些申訴機制如何呢？另外，就是這邊還沒有講到，照服員還滿大比例會造成職業傷害的，所以他們的流動或留不住，甚至於傾斜到居服，剛剛講到可能是不是因為薪資比較高，事實上我個人會認為，在機構所居住的或24小時要收治的確實是比較重症，因此很多居服員慢慢覺得他身體體力不行，年齡也到了，所以他才會轉到居服。那是因為他有病了，他的職業傷害讓他不得不選擇其他更minor的

工作，所以在這種職業傷害的預防上面，我們是不是也應該要把它建置起來？也許我們不是只從很簡單的方式來看居服員為什麼會選擇做這個，而不去做那個，這是一個通盤性的問題。剛剛也有學者提到我們應該要加強所謂的家庭照顧機制，也就是讓家庭照顧者，也許他不是真正的全職家庭照顧者，畢竟現在生的少，大部分家裡的孩子都是要出去上班，所以才會變成外勞那麼多。早期只要聘外勞，你就不能用長照的服務，但是從去(2022)年就開放，只要你是外勞還是可以使用一部分的居家服務，當然他就不能夠全部都使用，這就是一個問題了，外勞很多時候就是陪伴，可能他就是料理三餐，或有時候因為文化的關係，所以這個東西要不要突破呢？像我查到的資料裡面，我跟大家稍微說明，目前如果有聘外勞，還可以使用的長照是居家服務裡面的專業服務，也就是護理類或復健類，還有交通接送、輔具跟無障礙的環境改善，再來是到宅沐浴和喘息這幾項。所以所有居家服務的項目裡面，包含如果回到長照給付跟支付基準的收費標準，這邊全部林林總總如果以代碼BA01到BA24，事實上有許多是外勞沒有辦法做，例如BA01基本的身體清潔，還有BA02日常照顧，甚至有些外勞也沒辦法做到所謂的BA08，甚至連BA17b口鼻抽吸這些都不能做到，可是如果你把他排除掉，事實上外勞就只是協助，不能算是很完善的。所以我的建議是認為，我們要不要也在這個部分去考慮，如果居家服務的部分屬於外勞真的也沒辦法做的，要不要再多開放一些，也可以讓家屬或個案能夠有多一點點這樣的服務呢？再來，因為談到這個部分就要講，只要請了外勞，他就是不能夠使用政府的日照中心，你要去可以，但就是要自費。日照好不好？我們查核去評鑑之後，發現日照太棒了，就跟剛剛委員有提到很多身體功能很好的願意去長青學苑，但是身體不好的去日照中心，就像長青學苑的功能，他可以動一動、走一走，然後可以聽一聽這種環境刺激。但是只要使用外勞，你就是統統要自費，各位知道自費是很貴的，不是所有的人都有辦法，要不要考慮一下，也許我們的長照要不要把這部分也納進去？我是看到有一個個案，他家裡可能經濟狀況還不錯，外勞就是在外邊等，但是阿嬤就是在裡面接受日照服務，跟著一起做體適能和簡單的用餐，甚至還有做一些簡單的手工等等，所以這才符合我們剛剛講到的目標。我們如果要讓他可以銜接所謂的初級預防，事實上你讓他腦部活化，體力也可以活化，是不是就可以減少馬上進入到最重度的狀況，搞不好他可以一直維持在二級，不要那麼快就變成四級，甚至到七級，而且到八級就直接送機構了。所以延續這個問題，我個人的建議第二個，等一下市府同仁可以的話，是不是可以提供一個數據，我覺得我們應該更多一點人性化的長照服務，譬如說家庭托顧，還有我們所謂的小規模多機能和團體家屋，目前的數字多少？因為我覺得這個東西才是真的有家的感覺的。因為我想

查，但是查不到，不知道是不是我找不到入口還是怎麼樣，我很想知道。為什麼這個東西很重要？其實長照的目標提到的是我們要銜接後端，也就是說他已經失能，可能部分失能，甚至於可能失能還不是很嚴重，我們先讓他到團體家屋或是小規模多機能，或者是日照家托，他其實還是可以繼續維持，不會再更惡化，然後又可以有人照顧看視。這其實在美國早在三、四十年前就有一個多層級照顧服務了，所謂的多層級照顧服務，你可以想像一棟大樓，有些老人家自理功能還不錯，只是家裡沒有小孩，所以他先住到這棟大樓的最頂樓，他還是可以自己去購物，自己去料理三餐。可是他慢慢的可能身體功能不好了，就往下住到五樓，五樓可能有一些照管師或照顧經理就可以幫他料理，還有一些生活上的事，像居家服務一樣，有人來幫他打掃，有人幫他洗衣服，甚至有人陪他看病。等到他真的很嚴重了，同樣這棟大樓可能就直接住到一樓，就是我們說24小時的長照機構。他都一樣在這棟大樓，這叫多層級照顧服務的模式。我們台灣並沒有這樣的方式，我們還是非常的片段，這個片段的服務其實如果要達到優質的，甚至全人的照顧服務，我覺得還是需要更多的努力。當然我們也沒辦法在今天有一個完善的結論，只是我們還是必須要回到我們的目標，對於需求，因為大家都在邁向老化，我們也希望未來這個體系是我們也能夠覺得滿足的。因此在檢視目前問題的同時，我們應該要往想要達到圖像去努力。以上，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝曾教授。衛生局待會兒是不是可以先報告曾教授剛才詢問的數字，如果你們現在手上有，待會兒說明的時候就直接說明。我也要求會後請你們把今天教授學者提出來的問題，請你們用公文書面的方式回復給我。我們會彙整，之後我也會在議會大會用提案單的方式提出來，可能針對現行法令不夠周延之處，或是做得不夠恰當的實際作法，我會用提案的方式去做提案。我希望你們把今天專家學者的問題彙整資料，各部門就你們的專業，你們負責的單位把內容提供給我。接著請知名的，最優秀的主委李銘義教授，請發言。

國立屏東大學教育研究所李副教授銘義：

謝謝主持人美雅議員，在曾淑芬教授後面發言壓力很大，因為他好像老師上課一樣，上了半小時，我大概講10分鐘就好了。我先把問題點出來，因為外籍的看護人力其實還是比較大量，人數很多，可是牽涉到的是巴氏量表的問題，還有本勞跟外勞的基本工資脫勾的議題，所以不是高雄市自己可以解決的。我們今天討論的是高雄市實施長照計畫2.0政策的困境跟策略，我們就看一下問題可能在這裡？剛才有很多前輩也都提到A單位接案的功能大於規劃，個管師忙於分案，這個都是現有的情況。B級的單位是衡量，可是你會發現整體的照服人力是失衡

的，也就是訓練者大概只有24.5%繼續投入工作，所以受訓人的很多，可是投入工作的人少。之後為什麼會造成人力的傾斜呢？剛剛曾老師也有提到，就是預算分配問題的傾斜，所以在B級就有比較多的人力投進去，機構的照顧人力其實是在逐漸流失中。剛剛大概是有提到這些問題。我們再回到今天主要的議題，有五項，好像沒人看議題，我幫大家看一下，議題一裡面比較重要的問題是跟議題三一樣，就是長照機構性騷擾案的處置機制，這個是我想討論的。第二個議題是可不可以改制長期照顧服務處？類似這樣的可行性評估，這是組織部分的。然後第四跟第五事實上是講兩件事情，一件事情是對照服員的薪資結構的調整跟處理，第二個是長照機構接受勞檢檢查通知時間的縮短。所以我的看法是這樣，第一個，如果是照服員很關切的職場性騷擾議題，事實上我們的資料上有提到一些比較好的作法。譬如說市府在整個調查過程裡面如何去教導這些照服員，在遇到個案騷擾的時候可以做適當的應對，如何用錄影、錄音的訓練來保護自己本身的安全。其實他不是在意自己怎麼保護自己，而是這個案例應該要跟誰通報，通報的防治措施是誰？譬如說能不能做防治的處置，派男性的居服員去接手，或者衛生局能夠暫停派案的服務，對業者來說，派督導去案家去關心或糾正等等。但是我不知道這些做法現在的情況跟內容有多少？有沒有一個很完整的協處機制？這個協處機制的部分，後面有沒有什麼法律扶助、情緒輔導？所以這個題目還是要請衛生局和社會局及相關單位能夠做一些協助，就是對於性騷擾議題部分的處理，還有對他後續的幫忙。這是第一個跟第三個。第二個就要請衛生局評估目前的組織編制人力和人員預算已經到了非常飽和的狀態，是不是要變成一個長期編制的單位？這個可以做考慮，這個研考會很有經驗，所以你可以問他如果要編為正式的單位應該要做什麼程序。可行性評估會我看起來是很有必要，因為這個量很大。所以要請衛生局針對第二個議題再做說明。我發現第四個跟第五個問題很有趣，第四個是有關於照服員的薪資結構是不是承攬制，可是他本來想透過勞檢去落實。這樣就很麻煩，勞檢本身不可能去落實這個事情，而且檢查的時間很短，所以是不是有什麼作法？怎麼去看留才的部分？這其實是滿基本的。所以對於照服員的薪資跟結構怎麼去做評估，怎麼去執行，這要請衛生局協助。最後一個是長照機構的評鑑，曾老師也常常去評鑑，我們去參加評鑑的時候常會要求有些是電子檔，有些是書面資料，可是我們會儘量把它簡化，有很多是專家外包的方式，儘量把評鑑的時間縮短和期程縮短，還有要件資料的部分做總整理就好。所以看起來今天政策的部分，在人力的部分，尤其是照服員的服務跟照顧和解決他們性騷擾議題的部分。另外在薪資部分其實是一個整體的看法，然後組織的編制就請衛生局來說明。以上。

主持人（陳議員美雅）：

非常感謝李銘義教授提供寶貴的意見，其實我覺得各位教授們今天提出的寶貴意見都是現在正在進行式，可能政府在這方面沒有很詳細的去做到。透過今天你們提出的這些問題點，是不是待會兒請你們也可以用書面把這些問題提供給我們，我會交給議會，也會由議會發文給各單位，請市府把相關的資料彙整以後同步提供給學者專家。我覺得這樣可能比較能促成未來我們的長照能做得更好。非常感謝李銘義教授，我們今天還有一位賴奕志助理教授，是不是簡單用3分鐘來說明你今天的看法，謝謝你特別出席。

玄奘大學社工系賴助理教授奕志：

大家好，我是玄奘大學社工系的助理教授。我做的研究比較偏在失智症的照護，但是長照的部分我們今年做了一個研究是直接做了一個問卷調查，結果我們發現在問家屬使用長照2.0的部分，其實問不出他們的滿意度，因為有每一個項目，但是家屬只知道其中幾個他用到的項目，我們的照專並沒有告訴他可能還可以用到哪些資源。所以其實我們一直在思考這些家屬有沒有充分瞭解我們政府給的資訊，是不是夠充分。因為我是比較針對失智照護做研究，所以我們也做了高雄市失智據點的調查。失智據點也算是長照2.0的其中一塊，其實失智據點的素質真的是良莠不齊。應該這樣講，有的部分在預算上面他們覺得不夠，基本上按照契約委外，我們應該可想而知他們是不夠，但是其實我們發現有些據點反而在浪費我們的公帑，當然不是只有高雄市。例如它是一個大型機構，到處承接了好幾個據點，但是我們真正去看他們照顧的服務品質，他可能借了一個宮廟，然後辦了一個半小時的課程，老人家就回去了。我們在看這些據點，其實我們裡面有一些比較重要的功能是，包括我們要透過一些非藥用介入的方式來延緩失智，可是我們發現這些機構大部分都只有做到安全看視，也就是這些老人大概平常送過來就好。這個又跟我們長照2.0相關的機構有一些重疊衝突，像剛才教授有提到，我們到日照機構去，他的日照機構費用其實是滿高的，而失智據點不用錢，所以他們全部往失智據點塞，導致我們失智據點的人是很多的，照顧人員的人力是不夠的。為什麼會不夠？因為我們政府給的是一包的錢，就是這筆錢由組織自己去運用，自己運用的情況下，當然人力越少越好，他的利潤或是盈利才可以比較多一點，應該講是運用比較多一點。我們也發現有些機構是乾脆接兩個半天，請一個社工早上在一個據點，下午在另外一個據點。我覺得這個課責的問題是可以去思考的。另外，剛才教授提到的幾個點，我個人真的很贊同。我們今年在做失智友善公共識能的推廣，這個也是蔡總統提出來的，他希望達到7%的公共識能是失智友善，但是基本上我們看到目前在失智友善這一塊做的都是量化的。就是可能

友善天使有多少人，商家有多少，友善診所有多少個，但是我們完全不知道受訓出來的這些天使到最後真正帶給我們公共識能推廣上面有哪一些效益？所以我覺得還是有很多需要去檢視的，但是因為方案很多，很多的屬性跟他提供的服務項目重疊。例如失智據點、關懷C據點、醫事C據點，甚至還有原民會的文健站，這些全部都卡在一起，所以真的需要透過跨部門的討論來思考怎麼把它做一個整合。以上是我的想法，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝賴教授特別過來提供您的實務經驗，讓政府部門能夠去省思。今天有非常多的市府單位出席，但是因為時間的關係，我先分配一下時間，待會兒我會請衛生局跟社會局發言，請問勞工局的勞檢處有沒有到？就是由你代表。我主要請你們三個單位說明，還是專家學者有沒有建議哪個單位要特別說明的？我就請這三個主要的單位說明，因為這三個單位主責這個工作的範圍，所以請你們說明，其他的單位如果有要補充的可以補充，不然就是會後再請你們以發公文的方式答復。先請主要負責的衛生局副局長來跟大家說明相關的問題。

高雄市政府衛生局王副局長小星：

謝謝主持人，謝謝各位專家。今天提供非常多元的寶貴意見，代表長照的議題真的非常重要，其中包括昭螢老師，也是我們整個機構評鑑裡面過去長期非常借重的專家，協助我們做機構評鑑，在此表達感謝。因為今天提的議題很多，我就大概先把一些重點跟大家報告，之後可能就用書面的方式進行回應。大家關心的第一個是人力的問題，談到的面向非常多，我要跟大家報告，其實我們也很認同在外籍看護工這邊目前可以使用長照服務，其實我們也樂觀其成，希望中央能夠擴大更多的服務項目。在還沒有擴大到更多的服務項目之前，針對有些外籍看護工，我們有些專家指導的部分是可以利用一些相關的給付代碼，譬如請護理師之類的前往居家去做照護指導的，是可以善用這樣的資源。我們也跟勞工局合作，希望能夠有更多外籍看護的家庭使用長照服務。另外在人力不足的部分，我們目前統計高雄市在各類的，包括居家、社區跟機構所有的照服人力，目前到9月底的數字，本國籍的大概是9,389人。我們也知道在這個業界長期接到住宿型機構在機構照服人力招聘的困難，其實很大的一個原因，除了大家剛才講到的薪資結構以外，因為他要輪班，他要輪夜班，代表他們確實有一些實質招募的困難。對我們來講的話，跟大家報告，照服員的相關訓練及師資的條件都是中央在規範的，有一些不是地方可以去操作的。可是我們可以做的是，除了勞工局的公費班以外，我們有管制自費班，我們現在也跟機構鼓勵自訓自用，我們也樂觀其成他們能夠開班。開班進來的時候，我們基本上都不會限制他們的班數，我們會從寬

來處理，未來也希望他申請的時間能夠儘量再縮短，這都是在我們調整的範圍裡面。我們鼓勵自訓自用，這個部分就是希望至少在他所需要的人力上，我們能夠去做紓解。現在在勞動部也配合放寬，在今年6月15日也開始放寬了，針對機關所謂的外籍照護人員的進用比例，目前也是在逐步鬆綁中，所以對機構來講進用外籍人員的比例是可以增加的，也同步在平衡紓解人力一時之間的不足。另外，確實很多居家的給付經過兩次的調整，可能從論時計酬改成論項目計酬，未來是不是還要去做一些調整，我也歡迎各界提出來相關的意見，大家再去做一些討論。包括像機構，高雄市議會有很多議員也很關心在機構個人的每年補助額度，從6萬元一直爭取，今年要開始要放寬到12萬元，從一年6萬元放寬到12萬元。這部分未來是不是還可以再放更多的放寬，讓機構自費負擔的部分能夠再減輕家屬的負擔責任。另外，在相關的機構收費標準上，我們從今年開始也做了調整，保留更多的彈性，讓他做適度的調升。其實那個就是回應到機構的經營成本增加，雖然他是管制業別，可是我們也逐步在做一些努力，希望機構未來收取更多費用的時候，能夠先挹注在服務品質的改善跟人員薪資結構的維繫。這個部分是我們在跟機構溝通討論的時候一個很大的重點。另外，專家有提到到底A個管跟照專的分工和角色，其實這也是中央律定的，他不斷的在做一些修正跟調整。對我們來講是很明確的任務分工，可是到底是不是應該把A個管取消，未來要全部回歸到照專的系統，其實我們是尊重的。可是以現行來講，他為什麼要去分工？因為看到照專的loading太重，負荷量太大，希望藉由不同的分工，彼此能夠去做一些互補，然後減輕照專的loading。未來如果大家形成共識，因為外界的看法意見很多，未來能夠形成共識覺得A個管還是要回到照專系統的話，我們也希望中央能夠補足人力。因為對於地方來講，我們的長照真的很辛苦，工作團隊真的非常非常辛苦，要負擔的評估量能真的很多，因為我們還有請所有的照專團隊負責品質監督，還有各項弱勢族群的關懷跟追蹤，所以這部分確實可能有一些人力負荷需要中央來做一些支持。另外，剛剛有提到預防延緩的機制，我們也覺得非常重要，因為就衛生局來講，我們也很關心所謂不健康餘命的增加。不健康餘命的增加比平均餘命的延長是需要被現在的時代做更多的關心。我們其實往前推的結果，認為代謝症候群是所有三高慢性病的起因，所以我們會逐步鎖定幾個議題，會逐步的開始推，在社區裡面去推代謝症候群的強化。未來整體如果能夠更長期的話，看能不能壓縮不健康餘命的時間點。當然也跟大家報告，其實據點的布建很重要，因為據點的布建是讓健康或是亞健康的長輩有機會可以到社區裡面做一些活動。我們初步統計，在高雄據點的布建，包括社政跟衛政的社區關懷據點跟所有的C據點，包括原民會的文健站等等，目前的布建是六都第一名，就是據點

的布建數是六都第一。可是以高雄來講，因為我們的幅員比較廣，所以還是希望不要單看數字，希望每個行政區或者里別能夠再有更多的布建，希望普及率能夠再增加。另外，剛剛老師有講到小規基和團屋等等，目前高雄的小規基大概有15家，團屋有3家，家托有33家。我們過去服務的過程裡面，原則上大概會比較尊重家屬或者是被照顧者個人的意願。因為譬如說像家庭托顧，我們之前也會透過很多的形式幫忙做promote，就是讓大家認識社區內的家庭托顧。有些民眾會願意接受家庭托顧，可是有些人會想要去日照中心，他覺得日照中心課程多元，安排活動很多，而且可以跟更多人互動。所以我們的本旨就是跟你講資源所在，然後尊重當事人做的決定，就是看他要往哪個資源走。目前我們的布建大概也是很努力的在各個社區或是居家資源這邊很努力的進行布建。另外在失智症的部分也很謝謝老師給我們的支持，因為我們過去也一直跟楊淵韓副院長結合推動非藥物的介入，他一直覺得那對失智症是非常重要的。所以我們之前也設定了相關的手冊，包括所有據點的相關工作團隊，我們就辦理了各式的教育訓練。我也知道鄰近的縣市很有興趣，也過來做觀摩，我們隔壁縣市也過來做觀摩，所以這個方向是我們要做的。中央在布建據點的時候，因為整個經費原則是中央匡下來的，他匡下來的過程裡面其實對據點的設定數是有稍微做一些限制。我們高雄市在今年不斷的跟中央溝通，我們大概有54個失智據點，我們希望能夠再增加。依照失智症目前的確診需求裡面希望能夠去做分配，看哪些地區能夠再做增建，這也是我們在跟中央積極努力的地方。也謝謝教授的支持，就是我們知道這個方向確實是正確的，我們會繼續努力。包括剛剛講到的「777」目標的達成，其實高雄市很早就達成了，目前我們希望不是只有達成「777」是往更高的目標再前進，怎麼樣跟失智共照中心一起結合努力，像老師講的，把品質的部分能夠落實的帶上來。剛剛老師們有提到照顧的品質其實滿重要的，我們目前除了辦理的相關評鑑之外，我們其實是有退場機制的。像昭螢老師提到的一樣，我們是有退場機制的，可是退場機制的過程我們會斟酌。譬如說這個機構在疫情的期間，他可能去做一些個案的服務跟品質的狀況，我們就會去做整體性的討論。可是確實如果照護品質不足，我們是要讓他退場，我們其實每年都在逐步做退場，希望透過評鑑制度，我們也不斷在修改精進。另外，在我們每年的特約的合約規範裡面，我們也一直在做調整，包含老師有特別提醒，我們其實不是在合約的規範裡面，在年初我們都會開說明會，說明過去常見的錯誤態樣。就是跟業者說，這些是你們常見的違規，拜託你們要去注意哪些點，如果你們還是違反，我們可能就要違約記點，違約記點的話就可能走向暫停派案，如果達到多少次以後，我們就要跟你解約了。可是在不斷的修正這個合約裡面，我們就是堅持還是要多跟業者溝通，告訴

他們大概哪個方向是很容易錯誤的，甚至我們會製作範例，跟你說這個部分可能會容易出錯，請大家要特別留意。另外，針對住宿型機構的布建，其實我也認為中央的政策過去都強調社區化和在地化，可是這麼多年滾動下來，我們知道機構其實還是很重要。因為少子化人口的發生，家庭的照顧loading，每個家庭的樣貌都不同，所以機構還是很重要的。所以我們目前機構的布建除了一直在籌設中的有10家，準備要開床的有1,399床，另外還有13家在籌設中。可是我們會覺得有些區域還是不足，所以我們最近也在規劃辦一個說明會，本來是在昨天，可是因為颱風放假而延期。我們現在主動找了台糖、國產署和我們自己的財政局，我們財政局管的比較少，其實台糖的地是非常大的。我們找了這些單位，然後找了一些法人、學校和醫療機構，我們要辦一個媒合說明會，讓大家彼此對話，希望能夠促成有些地方是不是可以讓這些機構再去設立住宿型機構。這個是我們現在正在努力的方向，也是希望有些機構床位數比較少的地方能夠再加強布建，也能夠同步順利取得中央的補助經費。這個部分大概是我們這邊在努力的。另外是很多專家一直在關心的性騷擾的部分，這個部分可能也會涉及一些局處。我先跟大家報告一下在衛生局這邊的努力，我們除了有規定機構必須要做異常事件的通報，就是如果有發生這個事件他必須要通報，沒有依規定通報就會違反我們的合約，我們把這個機制納到評鑑要求裡面。除了這個以外，我們也辦了相關的訓練課程，除了我們針對所有的照服員工作團隊，在他的長照積分訓練裡面納入訓練的時數，這是規定的時數以外，我們也謝謝勞工局，跟勞工局結合針對負責人另外再開辦了性騷擾的作業程序跟規範要點等等，有跟他們去做一些指導跟互相的溝通。另外，我們其實也做了幾個部分，這是高雄市自己有在做的，包括我們每個月會函請警察局協助查詢居家式社區跟住宿式機構的工作人員是否有性侵害犯罪的相關紀錄，如果有的話，我們會把這樣的名單提醒機構負責人要注意，建制相關的監督跟輔導機制。這是我們高雄市有在做的。第二個部分是我們也透過長照機構跟服務對象簽定型化契約的裡面納入規定，就是把所有居家長照機構得酌以錄音的方式記錄相關服務對象跟家屬的反應。這個部分就是也保障雙方，我們不能說只是保障照服員而已，而是保障雙方，如果有相關爭議的時候，就可以做一個有效的釐清跟處理。另外就是照服員在服務過程中，如果有遭受到一些言語或不正當的行為，我們相關的作業程序是你可以立即暫停服務，之後我們就可以再透過其他的爭議機制去處理，如果居家違反了這樣的契約規定，我們就會記點停派。所以這個大概都是有些層次性裡面去做一些保障性的工作。我先簡單針對剛剛很多專家給的寶貴意見做綜合性的回應，以上。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝副局長。但是有幾個問題好像沒回答到，再請您說明一下。剛才有教授提到有申請外勞的就不能使用日照中心，變成要自費，未來這個部分是不是可以來做調整，這也是中央規定的嗎？中央規定的，所以要透過修法？好，這個我會來努力，因為我們要解決民眾的困擾。另外還有詢問到如果長輩使用日照服務的話，他們是有車接送嗎？有車接送，只要預約就有車接送，ok，那就沒問題。還有剛才講到如果是去失智的據點就不用任何的費用嗎？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

目前據點的部分並沒有收費，現在就是在鼓勵，因為失智症的長輩有些不願意走出戶外，我們希望跟家屬能夠一起來協助，所以目前我們這邊沒有規定要收費，中央目前也沒有要求我們要收費。

主持人（陳議員美雅）：

請教這個失智據點也是像日照中心一樣嗎？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

它就是一個據點。

主持人（陳議員美雅）：

是一次去幾個鐘頭，還是半天、一整天，晚上家屬再載回家，是這樣的方式嗎？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

跟議員報告一下，其實它叫據點，它的形式就是一個據點，跟日照中心的規格、內容及本質不太一樣。甚至有些日照中心如同剛才老師講的，它有小規基，可以夜間去臨宿，晚上臨時住宿，可是據點沒有，它其實就是社區化的部分。現在可能開辦的內容還是要看據點的服務量能，服務量能看他的時段跟課程相關安排。

主持人（陳議員美雅）：

再請教一下，剛才教授有提到寧可增加一些自費的課程都沒有關係，因為可能需要去日照中心聽課或學習的長輩是滿多的，有這樣的需求。我不曉得這個部分是你們會特別去跟中央爭取經費嗎？這是中央管理還是市政府管理？有關於日照的課程據點。

高雄市政府衛生局王副局長小星：

報告議座，應該說日照中心本身就是一個長照機構，它的屬性其實跟據點不太一樣，他的服務內容是二到八級的失能，有些失能狀況是很嚴重的，他是經過照專評估以後，核定你可以去做日照中心，跟我們的開放性的據點不太一樣。可是在日照中心，高雄市也做了一個很特別的，其他縣市沒有的，就是我們做了一

個Open C。Open C的目的就是日照中心規劃的課程其實是適合一般長輩來聽的，所以我們會日照中心把一般性的課程標註哪些是適合社區的長輩，這樣公告出去，讓社區的民眾知道。我們也有給里長等等的，就是社區的民眾如果有興趣也可以來聽這堂課。他的目的不是收費，而是我們希望第一、資源活化，讓更多人能夠受用，第二個部分是你讓更多人參與到日照，它比較不會被污名化。

主持人（陳議員美雅）：

所以副座，剛才其實有關於長輩學習課程的部分，跟我一直在推的社區長青學院是的一樣的概念，還是不一樣？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

類似的概念。

主持人（陳議員美雅）：

類似，還是健康的長輩嘛！

高雄市政府衛生局王副局長小星：

你服務的對象是健康的長輩，我們這邊的機構是偏向失能的部分。

主持人（陳議員美雅）：

我想這兩個部分都一併來推動，長輩也許行動不方便，但是他願意學習，並沒有失智的狀況，他是可以去學習的。不然他就只跟家屬在家，我就曾經接到民眾的陳情是長輩可能沒辦法行動自如，必須坐輪椅，他要照顧長輩，但是如果課程可以讓長輩去上，長輩的心情可能也會比較愉快，跟家人的相處關係也不會那麼緊繃。你們應該有聽說過很多這種情形，對不對？所以我覺得廣設這些據點應該是有必要的，不管是社區長青學院。所以我才會推。像現在中山國小的舊校區就是有包含社區長青學院，我有要求，還有日照、長照中心都有。甚至未來是不是諮商的人員也會在裡面，因為未來可能對於這些長輩的協助他們不懂，我記得你們那時候有跟我回報會有諮詢的人員駐守在那邊。沒關係，這部分你們會後再來跟我說明，我們會後再討論。目前大家還有比較擔心的是斜槓式的人力傾斜，就是有一些地方，人力可能往那邊移動，結果醫院的陪伴人員不足或是其他單位真的需要照護人力，可是也找不到人。目前他們的收費政府是有補助的嗎？還是補助機構？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

跟議座報告一下，那是不同類型，假如說我們講的不管是社區式或是居家式，那個全部是政府給付，那就是所有都是中央規定什麼項目多少錢。目前機構原則上都是住民自費，所以我剛才也報告說，因為過去很多的議座也希望爭取每一年的補助額能夠增加，其實就是降低他自費的loading。降低他自費的loading時，

就代表機構的收費有比較多彈性的調整，我們在收費標準上也稍微開放了。

主持人（陳議員美雅）：

你現在講的是公立還是私立設置的？

高雄市政府衛生局王副局長小星：

都是一樣。以單位來說，如果今天中央能夠再對住宿型機構的補助增加，我們也是樂觀其成。

主持人（陳議員美雅）：

當然，我覺得這個部分未來要規劃一下，也是中央，我責任重大。最後我也要請衛生局未來在評鑑優良機構的部分，或是照護人員的評鑑也要麻煩你們增加稽查。因為我們也希望訓練出來的人力是優質的照護人員，不要像剛剛很多教授學者提到的，現在對於需要照顧的長輩只是獲得一個基本的照顧，並沒有得到一個優化的照顧，這是我們不樂見的。所以我覺得未來這方面的訓練和稽查還是要加強。接著請社會局葉副局長說明，謝謝。

高雄市政府社會局葉副局長欣雅：

議座、各位專家學者跟與會的公部門代表及貴賓好。我就社會局的部分來回應，我想社會局的業務跟衛生局的業務，其實我們對口的中央都是衛福部，可是常常有時候在分工上比較沒有辦法那麼直接的對應，但是其實不管怎麼樣，我們市府同樣都是一體的，所以我們跟衛生局有一些分工的部分，這點先說明。我先回應一下剛剛吳立委的蔡主任提出的問題，因為他剛剛講到機構152個，這152家機構應該就是指我們社會局權管的，在《長照服務法》還沒有公布之前，依據《老人福利法》所設立的這些小型或財團法人的機構。因為現在《長照服務法》公布實施之後，長照機構的設立是更嚴格，不管是在建物或是分區使用規定上都更嚴格，但是我們也要讓原來的機構能夠去提升他的服務品質。所以大致上來講，我們社會局權管的老人機構，我們也是蘿蔔和棍子都有。我們也會透過一些機構的稽查或是評鑑，列為乙等就不補助，所以必須要優、甲等才能夠補助住民住到機構。當然機構經營不容易，所以其實在《長照服務法》實施之後，中央也有對原來的這些機構提供相關的補助措施，比方說在留住人才的部分，就機構經營面來講，他們其實是有補助機構的設施設備費用跟一些相關的維護費用。比較大的挹注就是在108年以後，甚至為了要能夠維護機構的安全，所以針對公共安全的部分，特別給予經費支持，所以目前是針對線路汰換、自動灑水、119通報系統和隔間置頂的部分都有經費在補助機構，以維護住民的安全。剛剛講到留住人才的部分，其實就我們的機構來講，目前他們依規定一定要有一個人力的比例，當然他如果沒有僱足這樣的人力被查到的話，依規定是要被處罰的。目前來講有點

可惜的是，他們雖然會僱用人力，但是就像剛剛大家講的，流動率滿高的，所以在經驗的傳承上是一個比較不樂見的現況。這個部分是機構的部分。我們有一些長輩可能是亞健康或者是還算行動方便，比較健康的，當然就會在我們的社區。所以這部分的話就回到剛剛講的，在社政的部分，我們就設立了很多社區照顧關懷據點。社區照顧關懷據點的設立目前是527個點，陳市長給我們的目標是到115年我們要達到655個點，所以我們現在就是積極在布建當中。這些據點我們都會提供一些課程，如果你要據點去提升做一些延緩老化的課程，就必須讓我們原來的據點去加值成為C級巷弄長照站才能夠配置這樣的模組課程進去，這個部分我們當然希望藉由這樣子能夠來促進老人的健康，這是社區照顧據點的部分。今年是527個據點，這527個據點裡面已經有288個據點有C級巷弄長照站的功能在裡面。講到健康老人的部分就是長青學院，也就是剛剛美雅議員講到的，他積極的督促我們去開設很多的長青學院，中山國小就是這樣子誕生的。舊的中山國小我們會留有一個樓層來做長青學院。主要是以四維路的長青中心為主，然後分成東西南北中，有五個區域型的長青中心，然後還有56處老人中心，我們都在強化他們的功能，希望能夠提供一些課程，讓我們的老人家能夠就近去參與。剛剛提到除了中山國小會有新增以外，未來的鳳山老人活動中心裡面有一間教室，因為衛生局已經有布建另外一個日照，所以那邊會移開，所以那邊我們也會增加一個長青學院的點。這個部分是希望能夠提供給更多的健康的老人來從事一些課程。再來我回應一下性騷擾的部分，我想《性騷擾防治法》的主管機關算社政單位。因為性騷擾的部分因應法規的不同，有《性別平等教育法》和《性別工作平等法》跟《性騷擾防治法》，而《性騷擾防治法》的主管單位是社政單位。如果是在職場上發生性騷擾，是屬於《性別工作平等法》的範疇，就歸勞政單位所管轄。如果是校園的性騷擾就是《性別平等教育法》，就是歸教育單位來做申訴。無論如何，以我們市府來講，雖然是不同的單位，其實我們有一個獨立的窗口，是24小時受理性騷擾的通報案件，這個部分我們也成立了一個性騷擾的防治專區，裡面有非常詳細的說明，有一些相關的表格，我們就是會分案，個別由不同的主管機關去受理跟審議。通常我們在各個機關也都有成立性騷擾防治委員會，所以如果有一些爭議事件的話，大致上都有一定的SOP流程在處理。如果要回到長照機構的性騷擾案件，因為我們手上沒有，我先跟大說明一下我手上的數據是112年1到8月份接獲通報的案件以性騷擾的案件最多，大概1千多件。一般的就是341件，職場性騷擾是60件，但這60件不是都是長照機構，是職場性騷擾的部分，要怎麼樣分析可能勞政單位比較清楚。這些大概都是我們目前有接獲通報的情況。這個部分我們現在都有加強機構對於性騷擾的防範跟相關的稽查機制，這點剛剛有講

到。再來就是我們剛剛講到其他的部分，就是奕志老師剛才講到的，確實我們現在提供給長輩的點很多，有文健站，也有C級巷弄長照站，也有社會局所屬的社區照顧據點。其實因為服務的對象跟主管的單位不同，這個部分要整合可能還要再研究。其實社會局所開設的社區照顧據點從90幾年，在《長照服務法》還沒有實施之前我們就已經有了，但因為後來又加入長照的C級巷弄長照站，又有文健站是屬於比較服務原民的部分。所以其實現在長輩會選擇他們所需要的部分，就近去照顧據點接受平時的健康促進也好或是做一些相關的課程，或是藉由我們據點的志工來提供一些餐食的服務。我想這個部分就是希望能夠讓我們的據點發揮社區化的服務功能，就近來服務我們的長輩。我先回應到這邊，謝謝。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝社會局。各位專家學者對於他的回答有沒有沒回答到的，需要他補充的，還是目前這樣可以？你們覺得可以。我覺得我們可能要再辦第二場，因為大家對長照的議題真的非常關心。我們也很感謝今天有另外一位議員到場，陳議員麗珍特別來現場關心長照議題，我們先請陳議員來發表他的高見。謝謝。

陳議員麗珍：

謝謝主持人美雅議員，各位專家學者和市府單位及吳立委的主任，大家午安，大家好。長照這個議題真的非常非常的廣，因應現在的高齡化，中央的預算也越編越龐大，我們會想要如何做到CP值跟效益最高。我也在基層服務，也非常關心長照的照顧。我舉一個例子，最近我去走訪基層，有一些長輩告訴我：「昨天有來幫我做半個小時的擦地板，明天還會來做半個小時擦地板。」我說：「做半個小時而已，這樣來回他願意嗎？」他說：「會，也做得很好。」有一個長輩覺得做得很好，另外一個就覺得做得不好。我們就可以感受到未來的居家服務真的是在管理上非常重要，同樣的一筆經費我們如何把它發揮得更有效率，這是一直以來都存在的問題。我們都一直在想，但是如何去執行和管理，真的這幾年來我也一直在想，也常常聽到有優質的，也有一般的。這是我們的居家服務，其實是做得很好，只是管理階層如何管理出品質。第二點是我們之前都倡導在家老化、在家服務，如果去機構的話就不幫忙、不補助，所以很多長輩就會抱怨，因為一個長輩去住機構一個月就要3萬5千元以上，兩個兄弟一個人就要付出1萬7千多元，所以壓力很大。如果不讓他去的話又沒辦法照顧，因為居家服務只有來幾個小時，除非長輩是可以自理的，不然真的是有困難，最後還是要籌錢去住機構。後來有5千元的補助，最近也有漲到1萬元了，我希望能夠再超過1萬元以上。因為不是我們想把長輩送去機構，是有很多的原因，譬如說現在的房間，家裡的坪數空間不夠，或者是真的是經濟有困難，一定要雙薪家庭的，沒人照顧等等的理由，

或者是需要護理的照顧。我建議我們的單位應該要再極力的爭取，跟中央爭取提高補助，從原來的5千元調高到1萬元，希望能夠增加到1萬5千元，慢慢的增加。因為事實上是平等的，這個福利應該大家都可以用得到，我們是公平平等的照顧。再來聽聽專家學者的意見，這個議題真的非常的龐大，感謝主持人美雅今天舉辦這場公聽會，因為很多的議題都需要大家提出來研究。謝謝大家。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝陳議員麗珍，講得非常好，這真的是現在民眾最感同身受的問題，就是經濟負擔很重，政府是不是能夠再多給予家屬更多的協助，這是很重要的。我們最後請勞工局補充說明一下有關稽查的部分，還有針對剛剛大家很關心的性騷擾部分，我想性騷擾的議題不管是在一般的職場或是照護人力上面可能遇到的問題，我覺得未來政府都應該要重視這個議題。因為我們應該要給每一位工作者安全、安心工作的職場，所以如果有任何會讓人憂心的部分，我在想像這種機構裝監視器會有衝突嗎？可能家屬也會擔心這樣會侵犯隱私權，對不對？不然就在公共空間裝，現在中央有沒有立法可以在公共空間裝設？也沒有立法，所以很多都沒有裝置，對不對？對，我覺得這個部分要來研究一下，或是家屬也會擔心照服員講的是不是事實，照服員也許覺得自己受到騷擾等等有很多情況，我想都需要來討論。我們彙整幾個議題待會兒請勞工局再說明一下，剛才有點到長照機構一週三次服務排班的問題，有人力的問題在安排上面會牽扯到法令的限制，現在有嗎？還有現在服務員的薪水起薪是3.8萬元嗎？現在的薪水到底是什麼狀況？平均薪資。我看到有些報告上還寫到有些能達到10萬元，難怪會斜槓，大家往薪資高的靠攏。所以我請問一下有關於服務員薪資的部分到底是怎麼樣的情形，再請補充說明。還有有關於記點的問題，如果居服員犯錯，單位有被記點停派，針對服務員的犯錯有沒有任何的機制？譬如說這個服務員老是做一些不恰當的行為，待會兒請您說明。這不是你們的業務？這會是誰的業務？衛生局嗎？你們待會兒再補充。就是有關於服務員犯錯你們有沒有任何的機制，因為你們處罰機構，可是如果這個服務員還是持續做了一些不恰當的行為，這樣家屬也會很擔心，甚至有些家屬不知道這個服務員是有問題的，像這種情況你們如何處理？還有有關於處理個案或是家屬之間跟你們的溝通，你們是有一個專門的機關在受理嗎？譬如說如果家屬反映長輩在機構裡面受到一些不好的對待，有沒有一個專線讓他們可以跟你們做反映等等的？還有照專的工作量是不是不夠？他們是除了本身的工作以外還要協助做其他的工作嗎？照專是專門做照護嗎？他們需要協助做其他的工作嗎？他們只負責這個部分，不用再配合政府的其他活動？譬如說登革熱宣導，我聽到有人這樣反映，所以沒有，是不用的，不會吧！私底下還會

去做其他的工作嗎？他們只做長照宣導，確定不會再派去做其他的工作宣導，有沒有這樣的問題？你們去了解一下。所以他們只宣導長照，他們沒有再做額外其他的行政工作，需要嗎？不用。只要跟長照業務有關的，跟長照業務無關的就不是他們的，不會叫他們去做其他的工作。聽說最近可能人力不足的關係，有要他們兼做其他的工作，不知道有沒有，你們再去了解一下再跟我們說明。還有針對性騷擾的通報跟舉證的困難，我想這也是我們大家未來要來思考的議題，這個部分要怎麼克服。因為畢竟有隱私的問題，但是又有到時候舉證的問題，這些不管是一般的職場或是在機構裡面或是家庭裡面的照護，都可能會出現這樣的問題，出現這樣的問題以後到底要怎麼去協助他們？這要怎麼處理，我覺得也是很大的課題。以上這些部分最後請勞工局說明一下，然後衛生局再補充說明一些部分。先請勞工局說明。謝謝。

高雄市政府勞工局黃專員雅瑜：

主席、各位與會的先進大家好，因為時間有限，我簡單的說明一下。有關資料上的討論議題的部分，我們內部其實有先討論，針對勞工局業務的部分我簡單的說明一下，有關資料提及照顧服務員的訓練及取得證照的人數逐年攀升，但是實際從事第一線服務工作的人數不到十分之一的部分，有關針對照服員的留才誘因的部分，在勞工局我們有運用了一些政策工具來協助，在勞工的部分我們是運用了缺工獎勵，也就是失業勞工經過公立就業服務機構推薦到同一個雇主受僱滿30日，符合相關規定在任職期間，每個月會發給5千元到7千元的就業獎助津貼，最高發給18個月。僱用獎助是針對雇主端的部分。再來就是剛剛專家老師們也有關心的，有關長照機構照服員的勞動權益，勞檢的部分，按照《長照服務法》第三十二條之二的規定，長照特約單位應該要確保長照人員的勞動條件要符合勞動的相關法規，也就是依照規定幫這些所僱的長照人員辦理勞工保險、就業保險、全民健康保險，並按月提繳退休金。為了維護社福產業的勞工權益，我們截至8月底已經執行18家的法遵輔導，325家的專案檢查，違法的家數有20家，違法的事項大部分以未足額給付加班費、超時工作等事項。至於資料有提到長照就服機構是否有跟照服員簽定承攬契約的部分，這部分我們會依照勞動契約認定的指導原則的規定來檢視契約的關係。如果具有相關的從屬特性，譬如說要穿制服、打卡，這個部分就應該要屬於《勞動基準法》規範的勞雇關係，不得有假承攬真僱傭的部分這樣就會認定損害勞工的勞動權益。這個部分如果有個案的話，我們也願意受理處理。最後就是大家有關心到長照機構案件性騷擾處理的部分。剛剛社會局的副座有提到，就是在職場的部分是要依照《性別工作平等法》，《性別工作平等法》最主要的是課予雇主應該防治職場性騷擾行為的發生，所以依照第十

三條第二項的規定，雇主在知悉性騷擾的時候應該立即有效的糾正及補救措施。我們在實務上比較常看到的就是照顧服務員在執行職務的時候比較常遭受到受照顧者跟他的家屬的性騷擾。但是以目前《性別工作平等法》的規定，照顧服務者應該要先向雇主和現場的督導反映性騷擾事件，並由雇主出面來處理跟制止，處理的原則主要是要避免受害者繼續處於遭受性騷擾風險的工作環境。資料中提供一個滿好的建議是，可以調整另外一名男性照服員執行或按照被害人的意願來協助報案，提供監視畫面等等，雇主負有防止性騷擾行為發生的義務，對於性騷擾行為的發生應該採取必要的作為。以上說明。

主持人（陳議員美雅）：

謝謝。剛才我們有提了很多問題，如果因為時間的關係來不及現場做答復的話，請你們各自就權管的工作範圍裡面做說明。我最後做個總結，有關長照的議題，我想分成幾個層面，第一個層面是剛才大家有談到，其實不健康的餘命如何去照護？我聽到這樣的一句話其實也滿心酸的，因為我們活著就希望是健康的，而不是在討論我們怎麼去照顧不健康的餘命。當發生這種不健康的情形，家屬所面臨到的心理壓力和經濟的負擔，種種的壓力是我們很難想像的，但是我們可以理解也可以體會。既然中央政府有編列經費要來做協助，我們就希望善用這些經費，用在該用的人身上。而不是像剛才教授們提出來的，政府好像只是要一個量化的數據，現在已經布建多少據點，已經有多少人力了，或是現在已經有培訓多少照服員。可是我們調出來的結果是這些照服員就算有去培訓了，實際上他可能本來是護理人員，後來去當照服員或是去從事其他的行業，真正的人力確實是不足的，現在照護的人力確實是不足的。還有薪水的高低參差不齊，所以我們剛才才會說他們的薪資呈現出來是落差很大的斜槓方式，這都是我們大家要來關心的。所以我在這邊還是再次強調，政府在長照2.0的部分一定要優先去考慮，人都會老去，但是在老去的過程當中，我們如何讓他能夠健康優雅的老去，所以政府是不是能夠投注更多的經費，可能關建更多的空間。譬如說我現在也正在推廣長輩的運動，讓他能夠很健康的運動，保養好自己的身體，讓他的餘命，讓他的人生旅程健康的時間是多過於剛才衛生局所講的不健康的餘命，這樣人生才有意義。這也是我們今天討論希望能夠呼籲政府去重視的，讓我們的長輩在我們的國家生活是能夠優雅的老去，而不是像我們在新聞當中看到的，因為經濟的負擔，因為種種政府法令的限制，導致了一些人倫的悲劇。因為我們真的聽到了很多家屬們沉痛的呼喊，希望政府協助他們。今天非常感謝許多的專家學者。我們這邊總結，希望從健康到真的需要照護的階段，請提供更細膩的服務，我們照服員的照顧品質不是只有量化而已，我們也希望他們能提供優質的服務，讓家屬也能夠

安心。針對津貼的補助，政府也要考慮增加。還有未來據點的闢建，廣設據點，讓家屬們可以不用自己要擔起照顧的責任等等之類都非常重要，值得未來我們大家好好努力。公部門請把資料帶回去省思，我們共同努力。雖然有些涉及到中央，我們也會反映，也請地方政府反映給中央，未來我也希望立法院可以朝向修法的方式，讓我們的長照做得更細膩，做得更好。以上感謝所有的專家學者今天給我們這麼寶貴的意見跟讓公部門可以思考去做的點，很感謝大家。我是今天的主持人陳美雅，很感謝大家今天撥空來跟我們共同探討長照的相關議題，再次感謝專家學者，給他們一個掌聲，謝謝。也希望公部門持續努力為人民服務，也給公部門一個掌聲，謝謝。也謝謝議會提供這麼好的場地，讓大家未來針對更多不同的議題共同持續來舉辦公聽會，廣納社會的意見，再次感謝大家的參與，我是今天的主持人陳美雅，再次感謝大家。謝謝你們，讓我們高雄更好，一起加油，謝謝。