

「日照中心的執行現況與政策檢討」公聽會 會議紀錄

日期：中華民國 113 年 10 月 14 日(星期一) 上午 10 時

地點：本會 1 樓第一會議室

出席(列)席：

本會議員-議員鄭光峰

議員林智鴻

議員陳麗珍

政府官員-高雄市政府衛生局局長黃志中

高雄市政府衛生局長期照顧中心主任陳芬婷

高雄市政府衛生局長期照顧中心股長何月霞

高雄市政府衛生局長期照顧中心技士楊晴蕙

高雄市政府社會局老人福利科科長方麗珍

高雄市政府交通局運輸監理科科長李啟清

高雄市政府研究發展考核委員會管制考核組組長王瀚毅

學者-正修科技大學長期照護與健康管理系教授李佩育

輔英科技大學護理系教授李昭瑩

國立高雄科技大學國際企業系教授李仁耀

其他-簡煥宗議員服務處助理郭大維

鄭孟洳議員服務處特助呂冠榮

陳慧文議員服務處助理林力宏

陳慧文議員服務處助理黃荊涵

黃飛鳳議員服務處秘書邱孟津

王義雄議員服務處特助李劉靜芝

高雄市立凱旋醫院附設耆健店社區(日間照顧)長照機構業務負責人王君美

華生光實業股份有限公司附設高雄市立鼓山社區長照機構執行長簡怡光

社團法人台灣高齡照顧協會私立大寮社區(日間照顧)長照機構業務負責人蔡依珊

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區(日間照顧)長照機構

負責人潘照芬

財團法人高雄市華仁社會福利慈善事業基金會附設大樹失智症服務社區長照機構主任高瑞平

財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會副執行長游如玉

鄰好日照中心理事林峰慶

紫軒日照中心業務負責人蘇怡菁

健樂日照中心主任劉琇夷

主持人：鄭議員光峰

紀錄：李昭蓉

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：

鄭議員光峰

陳議員麗珍

林議員智鴻

高雄市政府衛生局黃局長志中

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷

正修科技大學長期照護與健康管理系李教授佩育

輔英科技大學護理系李教授昭瑩

國立高雄科技大學國際企業系李教授仁耀

財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉

華生光實業股份有限公司附設高雄市立鼓山社區長照機構簡執行長怡光

鄰好日照中心林理事峰慶

財團法人高雄市華仁社會福利慈善事業基金會附設大樹失智症服務社區長照機構高主任瑞平

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區(日間照顧)長照機構潘負責人照芬

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁

健樂日照中心劉主任琇夷

丙、主持人鄭議員光峰結語。

丁、散會：中午12時05分。

「日照中心的執行現況與政策檢討」

公聽會錄音紀錄整理

主持人（鄭議員光峰）：

準時開始，今天非常的高興有學者專家、包括局長跟各位日照中心的業者一起來參加，公聽會馬上開始。今天所要探討日照中心的執行還有現況與政策檢討。

我先介紹今天與會的貴賓，右邊衛生局黃局長志中，還有掌管日照中心、長照中心的芬婷主任，社會局老人科方科長，交通局的科長。聽說日照中心的交通已經歸到長照中心了，今天他有列席，還有研考會單位的長官，謝謝。

今天與會的學者專家，歡迎正修科技大學的長照系的主任李教授佩育，輔英科技大學的李教授昭螢，還有我博士班高科大的指導教授李教授仁耀。

今天與會所有的業者，今天的題目在還沒有開始之前，局長特別關心今天這場公聽會，長照 2.0 執行到現在，高雄的績效在全國應該是數一、數二的。我們也覺得非常榮耀高雄市的執行狀況非常的好。不過因為在所有的政策裡面，有一些業者裡面不管是在執行面或者在實務面裡面，難免都有一些要去探討、要去溝通的地方，局長今天特別來跟大家勉勵，傾聽大家的聲音。因為他個人等一下有公務，所以他致詞完就要先離開，我們請黃局長志中跟我們致詞。

高雄市政府衛生局長黃局長志中：

謝謝鄭議員，也謝謝今天的專家學者，還有長照、日照相關方面的業者代表，還有市府的同仁。

很謝謝鄭議員今天開這一場公聽會，在整個長照的發展，你說短也不算短，說長真的不長，從長照10年開始算當然有一段時間了，可是長照10年的狀況跟長照2.0的差異非常的大，最近又要開始談長照3.0。不過這樣子的過程當中，我們面對的困難包括說我們要創建新的制度，我們面對很大長照的需求，如何把這些整合在一起事實上有很多的挑戰，我也很謝謝鄭議員，他在很多的關鍵時刻他就發聲，做了很重要的改變。我經常講一件事情，真的要感謝你，因為在整個居家照護、居家服務的部分，鄭議員就談到說整個的照顧服務跟專業服務的部分，應該要有一個平衡的發展。這部分平衡的發展其實是最全國最注意這一件事情的，會最注意是因為鄭議員的提醒。因為長照不應該是變成依賴式長照，可是這一句話好講但是很難做。但是如何把它變成是

長照性的專業？其實我們一直在討論、一直在強調。講是這樣講，大家也知道實務上怎麼去落實？大家統整變成一個。高雄市大家都知道從都市到鄉村，山邊、海邊統統要有，在這樣子的情況之下，我們如何去獲得一個比較好長照的發展？

舉一個跟長照有關的，現在高雄市有補助居家醫療服務的部分，有補助一些費用，我們不能講是車馬費，車馬費怕民眾引起誤解，我們有繳錢了、有補助了，你們還跟我們收錢，但是對於比較次都會區跟偏遠地區，包括物理師、醫師這部分，他們去做居家醫療的時候有一些鼓勵。這樣子的過程當中就有很多的同仁跟我們反映，沒有吧！鄉下地方要去一個地方時間要很久，這是事實。你知道嗎？在都市裡面找一個停車位也會很久，這個都有。其實所有的這些挑戰，我們真正的去面對是一個很重要的部分。不敢講說，一步到位，但是至少在這樣子的討論過程裡面，我們看到一些需要發展、或是需要改的方向。

我自己一個學期帶研究所的學生、一個學期帶四技的學生，很多都是進修的，都是參與長照的這些夥伴。芬婷主任很怕我上課的時候打電話給他，他們一定問了一些我不知道怎麼回答的問題，我沒有辦法都知道。我發現很多都是法規的問題，法規問題局處怎麼去提出、怎麼去修改？這個都是大家實務上的痛苦，真的，這個是痛苦，來告訴我們，我們再去做處理，當然有一些是屬於法規太混亂、太多了，這到底是要怎麼樣？也搞不太清楚，長照相關的一些辦法其實是厚厚的一本，包括那些解釋怎麼樣？我必須跟議員承認，我不可能都讀很熟悉，這不是理由，重點是說我們遇到問題我們要解決。所以也解決很多問題，也發現很多問題需要去處理。

日照師跟光峰議員有跟他討論一下，我覺得邁入長照3.0的過程當中，我們勢必要把類似日照現在遇到的一些狀況，還有如何去整體的提升我們的量能的部分？我們做更好、更精進的討論，畢竟整個社區型的機構裡面，逐漸在日照部分是比較接近比較飽和的階段。不能說已經夠了，還是有一些階段。因為很清楚一國中、一學區日照，有地方超過一個學區一個日照有好幾個了，但是一個日照單位裡面，他服務的人數還是有限，所以事實上長者的需求，大家想想看從我們的社區C到日照到居住型機構，這應該是一個連動的概念是整體的。如果這樣子的情況下，日照在裡面扮演的還算是滿樞紐的角色，所以在這個階段我想謝謝光峰議員召開今天的會議。因為蒐集大家的意見去做處理，總是要進入長照3.0不是要新的目標而已，要把舊的問題順便清理、修改一下，我想這才是我們的目的。要不然帶著舊的問題面對新的願景，這個

有時候很奇怪，這部分我也跟各位先進做一個報告，我想會繼續努力，謝謝鄭議員，等一下我就先離開，很多事情芬婷主任也會全權負責，謝謝大家。

主持人(鄭議員光峰)：

謝謝局長，還有議會來的鄭議員孟洳的助理、還有簡議員煥宗的助理，謝謝他們來參加。

我們今天公聽會的形式跟大家報告一下，就是我們會請長照中心先簡單的報告現況，衛生局長照中心執行狀況，包括幾家的日照中心還有現在的執行率怎麼樣？跟大家做分享。第二個，我們會請學者專家來做對日照中心的看法，接者我們會請比較核心日照中心的業者，這些業者來提供意見。今天的意見算單純，單純的原因就是日照中心本來就是一個業務，老人幼稚園一樣，一個是交通、一個是有沒有自費的部分？第三個，半日型、全日型這樣的分際裡面，有的老人家來的時間的長短，到底有沒有可能在彈性的時數裡面？在收費方面做解套，應該單純的這幾個問題，我想我都記在我的腦海裡面，所以我們今天公聽會是這樣進行。首先，請長照中心，芬婷主任做簡單的報告。謝謝。

高雄市政府衛生局長照中心陳主任芬婷：

謝謝局長也謝謝鄭議員，長期以來非常關心長照議題。剛剛局長有講，從專業服務、居家式的、社區式的還有住宿式的機構，11月4日預計要辦理住宿型的機構的公聽會，在此也非常感謝鄭議員在我上任之後，不斷的提點長照應該要注意的，民眾的反映。我在這邊也非常虛心的學習，尤其在日照的部分，日照的部分市政府主推長照服務的方向，第一個，就是一對多的服務，相對民眾他是可以走出來，他不是在家裡，他走出來跟社區互動、共餐，有預防延緩失能，這是市政府很期待民眾多多來使用這個日照服務，包含社區式的喘息服務，其實他也把他變成對地方政府KPI的考核，這邊我也跟大家講一下。

另外，目前在高雄市的部分，高雄市有91個國中學區，全國最多的國中學區，在布建上，一國中一學區就會比其他縣市辛苦。其實我們現在已經布建了75個國中學區已經設立了130家，剩下有16個國中學區，有8個已經籌設、有8個也在規劃中。以高雄市在布建上除了爭取前瞻，校園布建我們也是全國最多。布建的速度我們也是全國第二快，在公部門的學校、活動中心、原民會的原住民故事館都會型的，還有原住民的行政區，我們都是很努力地去盤點空間，把他找出來做設置。現在高雄市布建的狀況其實還很不錯，還剩下16個國中學區，因為我們有配合社宅，也有配合前瞻計畫，預計最慢116年全

部都可以設計完成。

我們最近有一個在鼓山區的一個ROT、BOT案,其中有一個120人的日照中心,我大概講一下目前130家的日照中心,未來手上還有籌設的,跟規劃中還有77家。未來高雄市會達到207家,就目前這個時間點為止,服務的擴充額度,從130家五千多人的額度會擴充將近1萬人的額度。高雄市如果以後推2年的需求度大概多高,七千八百多人的額度,這個數字就告訴大家,日照中心未來就是以品質競爭。我們推估2年之後已經供應大於需求,而且還是一直在成長。

我們也觀察到有些日照中心他是排隊的,就是說,我寧願排隊等你,叫他去其他家他不願意,這個就是有一些口碑、品質的效應已經在社區產生了。我們針對一些新設立的日照單位,曾經也講說我們都沒有個案,我們也鼓勵他們去社區裡面行銷,甚至可能假日,禮拜六,很多日照假日沒開,禮拜六我們也鼓勵他盡量可以開,我們會推薦喘息來用看看,畢竟對民眾有幫助的方向,這都是我們每一個月都在提醒、督導,讓民眾去認識日照、去使用感受它的好處,民眾走出來真的不是一件很容易的事情,有一些長輩的生活型態就是一直在家裡。

除了C級巷弄站可能是亞健康,可是失能的長輩,有時候連讓他出來走到社區互動,確實難度又比他以前更高,他可能會有一些使用障礙。這部分未來也非常感謝大家跟高雄市一起努力。我們今年也都有辦聯繫會,今天的議題也非常感謝鄭議員,這些議題又重新再來思考一次。因為我們的聯繫會,大家如果有印象,我們在輔英有辦過聯繫會。有些問題在那邊現場也有提出來,今天也透過這個公聽會,我們再思考大家的意見,有必要就是再反應給中央,做3.0政策的因應跟調整。在此非常感謝鄭議員非常關心日照相關的議題,一直也跟我耳提面命,也在此非常感謝。

主持人(鄭議員光峰):

謝謝芬婷主任。

長照2.0的部分,有關於社區的日照中心,長照3.0目前要去做政策上的改變看起來不大,也比較沒有涉及到3.0,3.0沒有包含日照中心,比較多著墨的部分是機構,還有整個科技化照顧的方面。

今天還有長照機構聯合會的理事長,張理事長碧子,謝謝你來參加。

剛剛來的貴賓,就是陳麗珍陳議員,請我們麗珍議員來跟我們大家講一下話。

陳議員麗珍:

謝謝主持人鄭議員光峰、主任,還有在場所有的市府單位,以及我們各位的來賓,大家午安,大家好。

我們都知道，已經是即將進入高齡化的社會，這一塊未來也是市府最大的業務量。長照其實很廣，如果要一個一個去做探討、研究，如何做得更好品質？他可能會很多的面向。

今天我們的題目很集中的就是，如何研究日照中心怎麼做得更好？說實在話，日照中心也是做了幾年，大家都會有一個感想跟看法。日照中心，第一點，他如果地點好的話，他的生意、參與感一定會很高。第二個就是品質的問題。現在的日照中心，品質的差距、參差不齊實在是很大。當然這個都是以後我們要去努力改善的地方。

我們也知道，最近這幾個月，楠梓區有一家榮民之家，他有建了失智大樓。那一棟失智照顧大樓，其實不是1、2年就可以把他爭取來蓋。已經有5年的努力，才有這樣的成果。我們也很感動，5年的時間，誰會知道未來會這麼需要失智大樓？再來，就是地方健康的照顧長輩的地方，也就是日照中心。日照中心也有可能是照顧比較老化、動作延緩、思考延緩的長輩，所以未來最重要就是日照中心，要如何提昇來照顧長輩？這個也是我們一直在思考要怎麼做得更好？當然要結合我們一些社會上的專業人才，來設立地點，照顧內容是什麼？怎麼樣引起長輩願意走出來？我是在左營區跟楠梓區的地方，有幾家真的是做得很不錯，這些長輩天一亮就是要去日照中心，表示這一家的日照中心是做得很好的，有一些是充當人數，真的是參差不齊的相差很多。

我今天看到大家都是非常有熱情，照顧長輩實在是需要有熱情、興趣跟專業，不然的話也沒辦法走得下去。所以今天大家的熱情，結合有熱情的人，研究如何做得更好？我知道鄭光峰同事，長期以來對長照一直提出一些問題來研究。所以我們有研究、集合大家來就會進步。今天最主要是聽聽各位專家學長、市府單位的意見，希望未來在社區上，我們的日照是看的到的，整個全面是平均的，不會說長輩要去的地方都客滿，而有一些地方都招不滿人。聽聽大家的意見，怎麼樣提升？謝謝。

主持人(鄭議員光峰)：

謝謝我們的麗珍議員。我接著要補充幾個貴賓，王義雄的特助，李劉靜芝特助，陳慧文的議員助理，林力宏助理。還有飛鳳議員的秘書，大概是這樣。

接著我們就要請學者專家，順序就由李佩育教授先來談。

對不起，學者專家發言之前，我應該再做詳實今天要探討的問題。因為我們在今天要來參加公聽會之前，我們當然要有一些背景的說明跟今天要討論的主題。這些的背景，我想在寄這些通知單之前，大概就有幾個問題。一個是日照中心的營運收費問題。收費的問題大概就是半日還有全日的收費模式

的問題。第二點，有講到交通的問題。另外，當然還有就是自費的部分，有一些日照中心可能有自費的部分。

在這些議題裡面，長照中心如果可以在地方政府做政策上的支持，我想今天主任就在這裡可以面對面的來做承諾。沒辦法就是中央的法規，他是被綁住，剛性的東西，就要由中央鬆綁。這幾個問題，我們先請學者專家來做報告。

正修科技大學長期照護與健康管理系李教授佩育：

鄭議員，還有市議員、芬婷主任，在場的各位業者、業界代表、學者，大家早安，大家好。

我應該算是三個學者裡面，算是在踏入長照裡面比較資淺的，不過我本身也是護理背景。在參加今天這個公聽會之前，我自己本身有畢業的學生也有開業日照的部分。我有一個好朋友的醫生也是在開日照。在來之前也有聽聽他們的意見。

首先，針對日照，我們都知道，其實在長照2.0開出日照的部分，其實就是等同剛剛像市議員所說的，老人的幼兒園對吧！既然是幼兒園的部分，我們先從這個切入點說一下。首先，第一個就是，有接送的問題，我們幼兒園不是都有接送的問題？所以日照也有接送問題。這個部分，我覺得目前政府這邊來講，是針對交通，駕駛員一定要有執業執照。當然這個部分，一定是安全考量的問題。當然我們希望長照專車不比幼兒園，幼兒園本身一台車可以載很多小朋友大約十來個，跟兩位教保員。長照專車目前來講是載3個到4個老人。甚至有一個位置是要給輪椅坐的，對吧？所以基本上接送的部分就會花一點時間。我現在想的是，因為這個是牽連到補助的問題，如果在接送問題來講，現在補助有分半日跟一日。因為接送很多人，現在的規定是在8點之前就要接送完畢，我收到的訊息是這樣，對嗎？對。接送完畢就是8點之前要到達的部分。這個部分來講，當然長輩們到日照中心有一些是私人的車，由自己家人帶去的，要不然就是坐長照專車，要不然就是機構有自己的車子帶他們過去。但是就會牽扯到，如果delay到8點之後才送過去，有一些是8點半、9點的部分，有一些可能就會牽扯到補助的問題。是嗎？

至於還有下午的部分就是，如果是全天也不能提早離開，對不對？因為如果提早離開又會牽扯到補助的問題。在針對長輩們安全的這個部分來講，我是建議如果可以不要跟補助部分有牽扯。就像上幼兒園一樣，時間上可以讓業者有點彈性，畢竟在接送長輩來講，就像我們的小孩在送幼兒園也不見得時間剛剛好8點之前送達。有時候我們都8點半，甚至9點多娃娃車才過去，因為可能路上有一些交通事故，或是路上有一些建設等等。

所以我覺得在兩全其美之下，如果政府希望安全考量是很重要，為什麼當初要設執業執照去開？我相信也是安全考量。但是在這個上課補助部分，一定要有所彈性。畢竟就算老人家到那邊已經9點多，業者已經所有教材、教具都準備好，你這個部分又讓他沒有補助，可能業者的營業成本就會提高。

再加上日照這個部分有三種，要嘛是失能、失智、失能加失智。你要知道，失智的長輩很喜歡熟悉的人去接送。所以我覺得，今天不管是業者自己聘一個有執業執照的司機，或者是跟交通的車隊有配合，固定的，其實對長輩來講是好事，否則有時候失智的老人家對不熟悉的，會有情緒上的反應。可能會加重載送司機業者們的負擔，我覺得這樣不是太好，這個是我的建議的部分。如果政府這邊針對執業執照方面來講是安全考量是很好，就像幼兒園，我相信在座有在幼兒園，他們也會要求司機有執業執照，那也是安全考量。但是在補助方面可以讓業者不要這麼的沒有彈性，這是我個人的建議部分。

畢竟有些長輩們，或不一定是長輩，有一些家屬也希望長輩3點時，我要帶他回家，因為我可能晚上要帶公公婆婆去別的地方吃飯。這是我個人的要求，我覺得你們就在記錄上面寫上去就好，我是覺得就可以解決這個問題。也不會增加業者成本的部分。

至於還有就是，提出自費的部分，在我們議題裡面有第二點的部分，日照中心各家各有的特色跟專業的部分，這邊有提到很好 Parkinson 的專業活動的部分，我是想說，因為現在全部日照中心全部都要由政府來補助，芬婷主任也有提到，就是有些新設、籌備中，我是覺得長輩們現在的疾病也非常多樣化，假設如果這個日照中心的業者，他們本身對於 Parkinson 的個案比較多，他們想要收這一方面的個案。或者是他們 Parkinson 的疾病比較多的話，他們想要買醫療輔具來給長輩們使用。畢竟買這些輔具也需要一些錢，不管市政府全額補助，或是部分補助，他們自己又砸一些錢，可能使用者就可以付費。可能當時他們跟這些長輩的家屬們說好，日照中心有額外自費的部分，自費的部分就可以使用。譬如說，我自己家裡面，我爸爸就是 Parkinson 的個案。我有時候就要額外時間帶他去做復建。可是如果日照中心有的話，我就是自費給他用。當然，畢竟是採自費的部分，可能就會有一些競爭，業者他們都會自己去平衡。可是我覺得他如果可以在裡面自費做復建，我就可以不用額外的時間，禮拜六要帶他去做復建。而且有輔具變成是一個特色，也是可行的部分，因為我自己本身有一陣子是在幼保系那邊有上過課，所以我是覺得像現在的私幼，有些它有特色在，它就有採自費的部分，所以我是覺得如果這個日照中心，如果它本身收的個案，比如說他的專業是在針對

parkinson 的部分來講，他可以有一些這樣的專業，提供給這些長輩們使用，跟家屬們說好，採自費的部分，我覺得應該是有它的特色在，這是我的建議。

補助的部分，還有最後一個就是交通補助的部分，我們看資料裡面講，目前所補助的部分，像高雄市的部分好像是說每 10 公里，目前是補助 100 元，對不對？是嘛！但是如果實際上坐計程車來講，每 10 公里是 303 元，好像目前是 304 元左右，所以這個經費上面來講，有些業者會覺得好像因為補助太少。所以有些日照中心，他們如果沒有自己的專車，他們要跟車隊，就是計程車，他們如果要做結合的話，因為有些計程車車隊，基本上業者也不願意跟他們合作。所以這個經費來講，我覺得可能不太符合現在市場的一個需求，所以這個可能值得去討論，因為畢竟我們的薪資、什麼的，有時候也會依照市場的需求去做調整，這個部分可能需要再進一步的討論，以上是我的建議部分，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰)：

好，謝謝李教授。我想相關的是不是接著請李昭螢教授來跟我們講一下，謝謝。

輔英科技大學護理系李教授昭螢：

主席、各位長官、各位先進，還有我們今天與會的長照機構夥伴，大家早安。今天主要討論的三個議題，我可能就針對我個人的一些經驗跟看法來講，第一個，當然是針對時間的問題，因為今年其實中央有提出說，這個日照機構的服務大概就是分為半日跟全日這樣子，半日就是以 4 個小時，全日大概就是以 8 個小時。不過我想可能那個書面下來的時候，其實大家有點誤解他的意思，因為前一陣子長照司的祝司長，他有特別提出，這個時間其實是框住機構開店的時間，並不是長輩一定要到達機構的時間，因為不可能所有的長輩都 8 點到 5 點離開，這是不符合人性的。ok，所以因為機構其實已經有領那樣子的一個補助費，如果你要去給付半天的話，應該就要開店 4 個小時，如果你要整天的話，應該就要有 8 個小時，這是第一個，我澄清的，所以大概就不用再討論那個彈性時數的問題，半天跟全日的问题，這是第一個。

第二個，有關於自費项目的部分，我想可能長照從 1.0 開始，103 年函文的一個鄉鎮，一個日照，那時候其實是布建 368 個鄉鎮。到現在 2.0，109 年喊出一學區，一日照，總共是有 816 個學區，目前已經布建了 721。也就是布建率達到 88.4%，其實長照 2.0 真的關注很多的經費，如果我們在講量的部分，真的已經長出很多，不只日照的部分。剛剛主任其實也報告很多，目前高雄 130 家，目前在規劃的又有 70 幾家，總共有 207 家，其實真的很多，我們可

能要思考在量的增加時候，是不是質的部分，也要同時的精進，我們再來想一下，這個使用率好了。

剛剛主任也有提到，很多的日照機構可能排隊在等，但是也有很多，其實是找不到人的，去年我去看了一家，他可能剛開，那時候我們進去看的時候，其實才一個個案，剛開沒關係。可是今年已經隔一年了，我再繼續看，8個個案，這怎麼生存呢？所以是不是要檢視一下品質的部分，好的機構大家要進去，那不好的機構，我們是要如何去提升。所以在講量的同時，我覺得現在如果布建率已經達到80幾趴，這麼多的機構，其實都在等著規劃當中，我們應該要好好去想一下這個質的部分。

目前日照全國1,048家，使用率74%，小規模多機能服務中心的話，147家，小規模多機能服務中心就是有夜宿的部分，使用率只有65.7%，這是我第一個問題。

小規模多機能服務中心的使用率太低，我們一個機構有4張床在那裡面，可是使用率這麼低，我覺得其實應該要去思考一下，小規模多機能服務中心的使用率。所以在使用率的部分，我是建議，就是說這個連結到自費的部分，因為其實政府已經補助你，不管是4個小時、8個小時，你是不是應該去想，如何去提升這個品質的部分，讓長輩去機構會覺得，我去日照很好玩啊！他會去想要找他的朋友一起來，他會去講說，我今天去那個日照機構很好玩，你要不要來試看看，所以可以這樣子去找人家來，如果你的機構可以把這個品質做好的話，其實你就不用太去擔心。

再來其實我也看到很多的機構，就是長輩在裡面就是一直坐著，第二個，就是看電視，你說這樣子長輩會很想來嗎？不會，我覺得以後，如果量長到這麼多，其實真的就是品質自然淘汰的部分。所以是不是應該要去量身訂做個別化的照顧，不再是一味的在那邊做團體性活動，提升機構的這個服務品質，讓長輩來還可以想要再來，甚至找更多人來，我相信你的機構使用率才會提升。所以在自費部分的話，我個人的看法是，其實不管這半日型或是全日型，政府已經有補助給你們了，如果在裡面一直強調自費的部分。長輩應該是我們去設計一些活動，不管讓他自立支援，或者是現在所謂減法的一些照顧，你應該是讓他可以提升一些自我照顧的能力，而不是有補助的時間，還在那邊使用這個自費的項目，這是第一個。

第二個，有關於復能的部分，這個復能部分，我可能要強調，其實復能不等於復健，我覺得復能也不一定要去購買很昂貴的器材，我相信有一些很有特色的機構，他們都在思考，他們的機構做了一些什麼。你這個復能的話，

應該是說，恢復個案參與日常生活功能的一個能力，你怎麼去設計，讓他可以去做自己日常生活的功能，而不是一直再去思考，我買什麼樣昂貴的耗材，結果放在那邊。其實我也看到很多的日照，可能要結合一些銀髮體適能，它裡面放了很多很大型的一些運動器材，可是我也看到使用率是很低的。

所以你應該去想一些，你的環境怎麼去做規劃，讓這個長輩，他在執行日常活動的時候，達到復健、復能的效果，所以自費部分的話，我是覺得這個部分應該再觀察。要不然長輩去的話，其實在補助的時間，沒有好好的去想，我們應該怎麼去精進服務，然後可能就是會一直在那邊說，這個要 charge、那個要 charge，我是覺得不是太好。

第三個是有關於交通車的部分，我想交通車的費用，我沒有太去精算。當然我也聽到很多的業者，就是說一趟，不管是現在的 100，或者是好像有提升上來了，200 確實是不太符合成本。但是我覺得以長照 2.0 在社區式補助費用的部分，應該是滿綽綽有餘了，而且你今天交通接送的範圍，其實 10 公里內，應該是以一個範圍內的個案，你大概不會想要接到太遙遠，那個交通車的時間吃掉太多了。所以對費用的部分，我大概是沒有太大的意見，但是對於時間點的費用，我還是支持，就是 10 年內的車子，不管是 for 安全的部分，for 減少碳排的部分。其實現在肺癌的發生率很高，我相信這個空氣污染或許應該要重視一下，所以我還是建議，就是 10 年的時間會比較恰當的。至於交通車的部分，有一些機構說很難連結，這個部分，我覺得應該特別去強化 A 個案的功能，因為他手上握有很多資源，交通接送的一些時間，或是資源會是在哪裡，很多機構真的不知道。所以我覺得可能應該是要多多的去衛教 A 個案，可以適當的去連結這個交通接送的部分。

所以我最後的一個結論，就是其實現在長照 2.0 已經到後面了，3.0 已經如火如荼的在規劃，我們長照 2.0 強調的是預防跟延緩失能，所以我們應該去減少不健康的餘命。怎麼去提升健康的老化，讓服務更精緻，強調以人為本，這個人，當然我們在思考機構提供便利性的時候，我們是不是應該好好去檢視一下、想一下，這個家屬的需求跟受服務對象的需求，到底是在哪裡，以上，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰) :

好，謝謝昭螢教授，三個部分，剛剛講的所謂開店時間，等一下是不是小白藥師，你再補充，你們的問題。第二個，就是說智慧的部分，當然等一下長照主任會來跟大家做一個報告，沒有法規的限制，只有你們去提出來，是不是可以做自費的部分。我們這一次到日本長野的考察，我跟各位做一個分

享，他們是按摩的部分，按摩的部分，有一個很好的按摩器，你躺在那邊，因為你可能躺大概 20 分鐘，或是 30 分鐘，那個是要排隊的，可能儀器也比較貴，他們是採自費的方式，這是一個案例。

另外一個，他們大概有一些是比較像，我忘記那個叫什麼課程，應該也是有 suspension，就是上面有整個拉帶子，然後整個來回做一些平衡的運動，TRX，因為那個是我們去長野一個日照中心參訪的時候，看到那個自費的部分。當然等一下主任也會來做一個補充，因為在自費的部分，大家講的，大概有講到膳食的部分，吃的部分，我比較特殊，我有糖尿病，我提供一個比較屬於你的客製化膳食部分。也許這個部分可以去做，我覺得大家在這個智慧的部分，因為你的成本比較多，你怎麼樣讓長照中心覺得這個是可行的，因為它變成一個通案。

第二個，就是說有些可能是課程的部分，如果你整個專業不是在器材方面，剛剛昭螢主任有講到，買了很多的運動器材，你要怎麼樣去結合運動器材，跟加上你的特殊化。因為像失智的部分，如果是屬於 PT、OT 那些復能的部分，它那個本來就是體適能復能的部分，那是本來到日照中心的其中一個架構，也就是說你本來收費的部分，就是屬於這一塊裡面。所以在自費的部分，你要報自費的部分，你的動作要做好一點，怎麼樣讓衛生局來查的時候，看起來，你獨特，覺得這個還不錯。搞不好，你這個大家都可以讓日照中心，每一個業者都可以來做這個項目，我覺得這個要怎麼樣讓業者去實行，因為如果是單純的延緩失能課程，這個課程本來就有了。

剛剛我有問主任叫 parkinson，像這個 PT，我本身是 PT，你本來在這種 PT 裡面，那是你的專長，你不用再去耍花招就對了，你請這個 PT 來，其實就是要做這個課程。所以你在自費的部分，你自己就要知難而退，不用再去想這個來做自費的部分，我想這個部分，等一下我們再接著講，我們後續還會請長照中心主任再來做補充。接著我們請李仁耀教授來講一下，謝謝。

國立高雄科技大學國際企業系李教授仁耀：

主持人，各位先進，大家好。今天很高興能夠來這邊參加這個公聽會，我就針對提綱的部分，因為我做了一些簡單的資料蒐集，然後做一些分享。我想長照制度這一件事情，其實滿不容易的。第一個，要興利；第二個的話要防弊，所以你會發現，在制度方面，它有很多管制非常嚴格。另外一方面的話是資源有限，所以在這個地方，不管是各項服務裡面，或者是國家有很多的建設要做，在資源有限的情況之下，我想在初期管制上會比較嚴格。按照今天的一個題綱，大概也有兩個部分，一個是日照中心的營運收費，另外一

個是交通問題，我等一下會先從簡單的來講，先從交通問題比較容易一點點。

好，當然在這個地方的話，我們在談這個政策。

主持人 (鄭議員光峰)：

上一張。

國立高雄科技大學國際企業系李教授仁耀：

沒關係，我等一下先談那個交通問題，再談收費，上一頁，謝謝。在這個地方，我們在談政策的時候，要先談他的願景，如果按照衛福部的願景，他是希望能夠優質平價普及，當然在這個地方，優質平價普及能不能達到，其實是跟財源有關。在初期的時候，我們的財源可能範圍比較小，比較不穩定，當然長照的量能也逐步在做建置，所以在這個地方，未來可能整個長照需求、長照的量能，跟長照的財源，他必須要兼顧。在這個地方的話，針對長照的服務，就是受服務者跟從業人員有沒有辦法，我們在制度設計上能夠公平正義、效益，我想這個就很重要。

好，第一個的話，在交通問題的部分，我們首先針對車輛的年限資格，當然在這個地方的話，題綱背景裡面有談到，可能就是有一些交通車的收費方式等等，另外是它的年限問題。我認為安全很重要，第一個，車輛年限是一件事情；第二個，可能車輛的保養跟車輛的一些相關條件，其實也是滿重要的。我先從所謂年限的限制，再加上費用的限制，我們來看看長照交通服務的年限，它有沒有合理性，能不能鼓勵大家願意投入這個交通服務。下一頁，這個地方，我做了一個設算，就是說，好，假設長照的那個，我做了一個成本效益分析，如果每一趟 100 元車子是 10 年，我們假設這台車子的話，它是 80 萬元，我就稍微再算一下。好，當然這個地方有一些在實務上不太一致的是，譬如說他可能一天可以跑幾趟，這個地方可能，如果以剛剛講說，全日式或半日式，我要集中在早上 8 點跑這個東西，可能就有困難，這就牽涉到，我們未來服務提供的機制是什麼，能不能有效利用車輛的產能。這個地方，我假設說，好，如果假設一天能夠跑 8 趟，或者一天可以跑到 16 趟，這裡的話，我做一個 10 年折舊跟 15 年折舊，紅色的部分，是我的淨利，不含工資的部分。也就是說，我做為一個交通接送的服務者，可能我透過這樣的服務提供，我可以賺到這樣的錢，大家可以發現，10 年可以賺多少。第一個情況 10 年，在 100 元的情況之下，10 年賺 5 萬 9,000 元，這個有點低，那個平均每年是 5 萬 9,000 元。到右邊的時候，如果我用到 15 年的車子來做折舊，右下角，在這個地方，第一個，他可能要跑得很勤，而且它的折舊年限要拉長，可能每年才有 35 萬元，我們可以去比較一下，現在基本工資的狀況，來看看

這樣合不合理。下一頁，下一頁的話，因為衛福部做了一個德政，就是說幫我們做了一個調整，費用從 100 調到 115。這個地方，我一樣，在 115 的情況之下，每年最差是 9 萬 1,000 元，最好到 44 萬 6,000 元，能不能符合現在勞動供給的水準，我想大家可以去做一個判斷。下一頁，當然我在這個地方，我沒有要說應該是多少錢，因為應該是多少錢，這還要再做精算。但是我從這個地方的話，第一個，如果我是 10 年或 15 年的話，可能他就會有這個所謂經濟誘因的問題。10 年來情況之下，可能經濟誘因，我認為是比較不足的，也許 15 年在經濟上是可能的，如果沒有辦法延長車輛年限，也許可以調整相關補助。當然在這個地方，我們可以參考其他縣市的做法，譬如說台中的話，因為我在網路上有做一個搜尋，台中就是獎助車輛是 10 年以內，在這個地方，按照獎助或非獎助，也許可以去調整一些所謂年限資格的問題，再來的話，就是通用計程車使用量能可以來做為一個補充。

再來是交通費收費方式的部分，在這邊一趟 10 公里內 100 元，每增加 1 公里收 10 元，在這個地方，我稍微看了一下，其他城市的做法。下一頁，謝謝。好，這裡當然就是有兩個問題，第一個是 10 公里內 100 元或 115 元，合不合理；第二個是 10 公里以外的變動支付，每公里 10 元，合不合理。下一頁，這是台北市的做法，下一頁，這是台南市的做法，基本上這邊的話，也許做法上比較彈性，但是基本上它一個問題，都是符合總額預算制，就是說我是第幾級的一個使用者，我每個月的補貼就是那麼高。下一頁，這是高雄的做法，當然高雄的做法，其實有些部分不會比外縣市差。下一頁，好，在這個地方，我談交通局在大眾運輸的部分，有所謂的公車是小黃服務，好，在這個地方，公車是小黃，他是在所謂的偏遠地區來執行。下一頁，但是有時候我說生理的距離比那個物理還要遙遠，雖然沒有錯，桃源區這種比較偏遠地區，它雖然是比較遙遠，但是有時候長照的使用者，他本身的一些生理限制，就會造成了這種距離的產生。所以在這個地方交通的接案單價，雖然目前是提高，總額不變，可能還是會造成長照使用者的負擔。

第二個，也許我們要思考，這兩個部分怎麼來做結合，未來的話，長照站的普及跟地理位置的平均，才是治本之道。長期來講的話，我覺得，第一個，目前制度使用者付費是 ok 的，補助弱勢這是 ok 的，資源不浪費，業者願意投入，我想這個是最重要的。下一頁，謝謝。在日照中心營運方面的話，剛剛李教授有談到，其實這個是規範所謂服務提供者的營業時間，我覺得當我的服務者越多的時候，可能大家就要提供更彈性的一些做法。目前看起來的話，大部分都是可能早上 8 點到下午 5 點左右，因為他的時段，我稍微搜尋

一下，就是 8 點到 12 點，下午 1 點到 5 點左右。當然在這個地方的話，可能我的補助單位，如果是 4 小時、8 小時的話，我覺得可能還是有一些可以做改善的部分，因為在這裡的話，也許我們可以考量，第一個是長照使用者的需求，是不是他一次就一定是 4 小時，還是可以用一個記點制的方式，我不曉得，這未來可以做思考。因為在這個地方怎麼樣去做調整，如果我們看醫療，現在大部分都是預約制，我這個 4 小時是什麼樣的 4 小時，也許要看我醫療機構，它的大概量能狀況，我也許可以是 4 點到 12 點，也許我也可以 10 點到下午 2 點。這個地方，我覺得慢慢的，當我的量能建立起來之後，長期來講，應該是朝向鬆綁的角度來做，當然實務上怎麼做，這個地方可以去做思考。下一頁，謝謝。好，當然在這個地方，我認為，第一個，目前制度是總額預算，然後有自付額，針對照護跟交通兩個部分來做。這裡的話，第一個，使用者付費裡面，其實是有這個精神在，所以可以避免一些道德危機或逆向選擇。第二個，補助弱勢者，因為弱勢者支付比較低，我想這是符合正義的，但是僵化的計價單位跟服務時間，其實會造成使用者不便，業者不願意投入，這個時候資源的配置就會比較沒有效率。

下一頁，好，結論，當然在這個地方，我覺得未來可以做一個比較更彈性的做法，來提升這個服務的使用效率。下一頁，再來是自費項目的部分，這個地方，我比較沒有太大的意見，基本上來講的話，政府提供的長照服務，一定是最低標準的服務。我們這樣的使用者，他需要什麼樣的東西，但是如果你要過得更好，我覺得沒有問題，未來有其他的一些自費，或者是我們長照的財源，應該要去做一些調整，這個我覺得都是可以討論的。比如說我們去看醫生，我去看骨科，我可以去做這個復健的時候，一般都是熱敷，然後做超音波，但是很多的自費項目，比如說雷射這個部分，這個時候政府能夠負擔的是基本的需求。未來如果有其他的一些財源因應，也許可以提高它服務的多樣性，上一頁，謝謝，我就簡單的提供一點建議，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰)：

謝謝仁耀教授的指點，教授有特別用量化的數據來做自費的部分，特別是交通的部分，來做一個很具體的分析，衛福部現在也由原來的 100 元，增加到 115 元，當然等一下聽業者的建議。第二點，就是說自費的部分，我剛剛有一點講過頭了，在一個日照中心特色的部分，每一個日照中心的老闆也好，或者他自己的人才是不一樣的，在一個自費的部分，如果法令沒有說不能自費，我們在自費部分可能就各憑本事了。應該說，它就是一個產業，如果你這個地方是可以附設，譬如說你可能有很多人才，這個地方真的是屬於，你

可以把失智的部分做好。

像今天來的，有一個是日照中心的人，因為我上次去參訪的時候，在去年，還幾年前，他說這個失智的部分，本來應該是6級，失智的部分，其實他真的進步到，好像5級，4級。我發現變相的處罰，6級可以收的更多錢，我把4級做得越好，反而收更少錢，這個是我們延伸的部分，所以其實這個是政策上的實施，反而自我矛盾了。

不過我覺得日照中心，畢竟它是一個產業，它不是一個社福，我這個日照中心能夠做得更完美，也把它做得更有特色，我覺得它會是一個很好很好的社福機構。如果你自費的部分可以發揮到，你想要的那個規模，我覺得也不錯，當然等一下主任也會做一個comment，來跟大家解釋，謝謝三位學者專家的意見。另外台南的如玉，你是不是也講一下，對不起，謝謝。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

我剛好是福利社區化，1998年從日本回來，就沒錢、沒人、沒車，在台南漁光島開始做台南第一家日照，因為出道比較早，可能就剛好回來的時間出道比較早，所以後來配合老人福利推動聯盟，上山下海離島，這樣子大概輔導了10幾年。以我有限的經驗，我覺得如果是金額單價的問題，大家都很專精，我到目前為止，我沒有別的意思，我只是在做心得的陳述，因為會連動到未來長照。

我10月初剛從日本回來，其實這幾年每次去看日本朋友經營的點，不管是什麼照顧住宅也好，附照顧的，不附照顧的，然後日間照顧，不管是什麼樣的服務，幾乎都不會省錢，這是我現在看到的。如果目標要以賺錢為目的的話，其實終究不是現在，但是在接近未來，我們會走到一個非常苦的時候。但是總而言之，我們這一場是為了現在的問題，我針對今天的問題，我比較快的先講一下，後來再講理念，免得拖得很長。我自己是覺得，剛才李教授有講就是師長最近有澄清，就是4小時、8小時其實不是在規範個案一定要這樣，而是依照單位的時間為主。但是如何能夠在我們市場裡面有公平作用，其實我覺得只要我們回到高雄市，我們把規則講清楚大家遵守。但是我覺得台灣的長照2.0之後的規則真好多、好多，多到太複雜了。就剛才講說，以前回來的時候沒錢、沒人、沒車的時候，我們都能夠做而且做的很開心，我們的時間都不是在paper上，我們的時間是沒有車就去學校借一輛只開4萬公里、九年要報廢的車，開到第16年沒有零件可以換。所以我要講的就是說時間不是問題，交通也是跟營運有點影響，就是可能最近物價上漲、人事費

上漲競爭之下，所以就是利潤真的被壓迫到了。至於要多少錢才能夠讓大家開心繼續服務，我是覺得大家要討論一下。非常鼓勵自費服務，因為國家訂的基準是基本盤，創新的部分是需要靠民間的創意，各種不同的單位一起努力。我講的一個挑戰就是說，幾年前跟著國家一起去美國西雅圖看豪宅版的家庭托顧，豪宅版的家庭托顧就是比我們家的養護中心更好，只不過一個月要收台幣 30 萬元，我覺得我們可能不用那麼誇張，可是今天我們為什麼在這邊談？很有意義是自費項目國家規範的是基本盤，可是然而我們今天花時間都是在談國家規範的基本盤。可是那個基本盤以上的東西，其實以我們台灣人的聰明智慧，我認為如果我們高雄市真的有意，在我們鄭議員的帶領裡面想要去做一些創新，我認為那個基本盤國家應該是訂 70，就是 70 以上的市場分割，我覺得這個是一個非常值得討論的事情。

譬如說，如果允許做豪宅版的家庭托顧，我立馬會在我們台南市中西區養護中心旁邊買豪宅。因為我認為現在的家庭托顧樣態也不是我理想的樣態。我一定要靠政府補助才能夠做嗎？沒有。我有很多錢嘛？沒有。但是如果遊戲規則那麼多綁死了，我覺得我們台灣人的創造，創造不出來。所以講這些話是希望近未來的創造性可以在台灣做一些…，我覺得台灣人很聰明，可是不應該聰明到立了那麼多規則，彼此把自己、把大家卡死了。就是不准動、不准動。這是我一路從福利社區化到現在，我覺得 2.0 雖然不自覺的就剩下一些錢，一點點錢。可是感覺上我自己個人還覺得滿鬱悶的，但是現在百花齊放其實是滿好的。就是說很多人都在做，可是未來如果不是交通的問題，什麼什麼的這些問題，綜合的點數下降之後其實最後還是會剩下有理念的人在撐。所以包括現在如果賺的比較少，可能有些單位就已經陸續關了。但是其實台灣現在的長照還不是關的時候，根本不是關的時候，老人口還在上升怎麼可能關呢？所以我要講的就是因應現在人事費、物價費的上漲之下，我們現在的長照 2.0、包括 3.0 都是開放市場。我們的開放市場除了那個及格線 70 以外，有沒有辦法訂出優劣嗎？優質的單位就儘管去創造，把我們台灣近未來的 demo，我認為 3.0 他是一個架構，可是他的整個 demo 模板還沒有出來。所以就是如果有那麼多規則，如何能夠創造模板？所以沒有優劣，如果我們只是 70 以上、以下，及格、不及格，我們的模板是長不出來的。

再來就是我認為應該是要彈性，因為今天是談日照，可是我們家有小規模多機能，我們家是台灣第一家的小規模多機能，從開始就做 365 天 24 小時，

因為員工真的太累了，因為堅持同一組員工做日照居家住宿，所以太累了撐了3個月，所以我勸他們就是我們只開連假，然後在一個月前家屬有事你先跟我們約。我要講這個人力的安排跟盈餘也有關係，當然我很開心我們那時候的團隊有忍住，因為為了要輪班，所以有兩個很優秀的工作人員就棄我們而去了，非常優秀的員工為了他不要輪班，但是我很高興我們那時候有撐下來。我現在要講的是4小時、8小時，下午我還再說小規模多機能或是日照，能不能半日照4小時，如果老人賴床，像我們小規模多機能就有賴床的長輩，他最喜歡睡到中午醒，醒了之後就悠悠哉哉的讓兒子載來小規模多機能吃個午飯，然後跟大家聊聊天睡個午覺洗澡就回家。那 WHY NOT？生活應該是這樣，不會是我們怕誰怎麼樣，然後我們規範老人。一輩子上課上了那麼多，然後到了老了還要去上課，要去日照上課，還要準時，準時到日照。我在想說誰要這樣子的生活？如果是我老了，我才不要這樣子。

所以我覺得那個彈性是什麼？那每一個人要的是什麼？那允許每個單位給出每個個案要的東西。因為身心靈的健康不只是我叫他接送你來，我給你吃飯、我給你活動、我給你失能延緩，我要講的是諸多的事情。其實人活著的意境，人活著的意境不會是我們提供的這些加總，他就會有幸福感，他就會有存在感。所以我還是回到比較抽象，我比較擅長談抽象一點的事情。就是價值理念的追求，價值理念的追求我要講的是，最近我現在讀建築系，在談環境跟長照的關係，最近的結果出來就是生活圈很重要。生活圈15分鐘車程裡面會到日照，那個影響幸福感極高，就是他是重要因素。如果我們就要盤點哪些區域是超過15分鐘的，就是可能真的要認真的想一下，哪些區域是…，不要講學校，用學校不一定他是一個基本盤，可是如果是車程已經超過15分鐘，你做的再好也會影響他的幸福感。

所以我很渴望我們的高雄市能夠做我們台灣的創新。譬如說，單位自己自主在做自力能力的提升、自力促進或是一些創造性東西的時候，如果是超過政府的標準盤的東西，何來的不得另設名目收費。就是何來的不得另設名目收費？這個事情就是請大家想一下。因為人口結構，我們的人口已經負成長了。我們現在的分工非常的細，細到近未來絕對不會有那麼多人可以分工的這麼細。所以我們這個問題也是要想了後，才能夠一起創造未來永續的長照。

主持人（鄭議員光峰）：

執行長，不好意思，因為時間的關係。我先確認一件事情。你確認一下日

本的日照中心跟台灣日照中心把它做一個比較。這樣比較快。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

我講一下，台灣只要 paper 讀到的東西，都渴望任何一個日照中心通通都做，太貪心了太瘋狂了。

主持人（鄭議員光峰）：

在台灣。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

是。只要聽過的都覺得台灣每個點都應該要做。這是非常對業者不公平。老人也沒有一定要這樣，設想如果我老了不得不去日照，你叫我去參加那些，不是你的活動不好，而是你給我選擇權，給我選擇權才是最高尚的服務，對吧？如果你有…。

主持人（鄭議員光峰）：

我先跟你講日本的日照。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

日照，譬如說有的話，他就是主打音樂。

主持人（鄭議員光峰）：

對。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

他就是主打復健。然後在市場裡面，像我們高雄市這樣。如果市場裡面有的人主打音樂，喜歡音樂的就去哪裡，喜歡運動就去哪裡。業者如果忙到就是我什麼都會，你覺得做的好嗎？很難。而且人員一直就是在市場滾來滾去。

主持人（鄭議員光峰）：

不好意思，執行長因為時間，我們的如玉執行長在日本這邊也非常的熟悉，日本是全世界長照裡面應該做得非常嚴謹和完整。不過錢花的很狠，非常的兇。因為我們在前不久去日本考察也特別去看日照，日本因為現在人力的關係，他現在已經開放外勞。所以我們也看到有少數外勞在從事日照的工作，印尼的外勞。

台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會游副執行長如玉：

今年更多。

主持人（鄭議員光峰）：

今年更多。對，對。所以我想這是題外話，不過就是日照。因為我這樣的

觀察，我們的日照跟日本這樣比較看起來，我們並不會輸到哪裡。我覺得我們也做的不錯，我只能這樣說。第二個就是說日照中心大家在這樣的框架裡面，我想有一些部分我覺得業者在開這個日照，我始終覺得它是一個產業，要怎麼樣發揮這個產業，剛剛我們李仁耀教授所講的，公平、正義還有把它普及，這三個原則裡面去做一個政策上的執行。然後把這樣的日照中心自己做的快快樂樂，就像我們執行長講的，SO WHAT？我選擇我想要的方式，你不要強迫我去做，我現在就不想唱歌，你不要叫我唱歌，我現在不想拍手就不要拍手。所以我想這個是每個日照中心的個人的特色。我想他會自己去處理，我想不過今天很謝謝我們執行長來這裡跟我們分享經驗。

好，我跟大家報告一下。剛剛講的因為我們今天的議題其實是比較單純，不過因為我們先請長照中心的芬婷主任先講，這幾個問題的現況。有些可能業者也許還不知道現況，他已經改很多，像剛剛講那個時數的問題，因為我剛剛其實有跟他問一下這些現行的政策，如果剛剛等一下芬婷主任講完了，你還有一些覺得還沒有解決你的問題，我們的業者就主動再來舉手，好不好？因為我覺得應該這樣比較快而比較能夠解決各位的問題。我們現在就請問芬婷主任，等一下不好意思，我們今天來一個特別貴賓，我們林智鴻議員也是我們的環衛小組的召集人，是不是跟我們講幾句話，謝謝。

林智鴻議員：

好，謝謝我們鄭議員光峰號召我們在這個業界跟學界，跟政府部門進行這樣的溝通平台。這個溝通平台非常重要，因為這個我們常聽到在業界反應的心聲，跟實際公部門執行落差的那種感受。其實我看整個談日照也好、談長照也好，現在會有這麼多彼此的感受跟執行落差問題，最重要是最上位一件事情，到底我們看待日照，看待長照是一件福利，還是一件產業的差別？看似像福利但是又需要產業來支持，產業需要往產業發展走，可是政府要求要往福利走，所以自然那種的落差感出現之後，撐得下去的繼續經營，撐不下去就倒閉這樣。倒閉之後，其實對政府要去落實執行日照跟長照的工作又會大打折扣。這是現在我認為最大問題。再來談第二個問題是到底我們在做日照跟長照的這件事情，我們在照顧什麼東西這樣。其實我的觀察是這樣，我覺得除了他可能真的已經病臥病在床，已經沒有辦法有太多行為能力的照顧以外，大部分亞健康或者比較面臨老化的這些長者，其實我認為照顧的是尊嚴。

台灣人有一句話叫做都會互相在那邊比較，他們會說「你不知道我年輕時候有多厲害？」他們都會講這句話，「你沒有講，我怎麼會知道你年輕時候有多厲害？」所以我看很多長者到一個年紀之後，不管在樹下聊天、在公園聊天、在日照中心聊天，很多都會在講自己年輕多厲害、多厲害這樣。其實透過他們的述說，其實是一個長者他在維繫自己尊嚴一個很重要的時刻。所以課程的上課什麼內容都好，重點是能不能從這些長者被照顧裡面，他的尊嚴被照顧到很重要。是他所需要的，就是我們講的概念是從需求看供給，所以幾個大原則先擬定之後，後面再來處理細節就好處理。才不會說常常接到了，有時候交通到底能不能補貼？距離這樣能不能核算金額，或者是說到底幾級到底要怎麼去認定，是不是7級降了6級但是只能用7級的錢等等，這些問題都是變成技術性的問題，是因為整體路線上面，我認為最大問題是那個定位會有點落差，所以造成業者有時候經營很困難。

我聽到有一些經營者就講說，從事這份工作是獲利低、風險高，動輒可能缺乏好多錢，如果稍微一點不慎，老人家在裡面突然受傷了，他要兼負的是刑事責任跟罰款的巨額，這個是大家很擔心的事情。所以這樣也不利於產業的發展，產業只要沒有發展，政府在推行日照、長照，再多預算到最後一直在枝微末節的資源做競逐，這樣其實就是失去意義。所以我認為說這個公聽會很重要，是大家彼此公部門的政策跟法令執行，跟業者在實際業務的執行彼此應該是夥伴關係，而不是那一種好像是官兵要抓強盜關係的感覺。這樣讓經營者才會比較良善一起跟政府合作，讓更多長者被照顧，以上是我的想法，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝智鴻議員特別來對我們長照產業的關心。接著請我們的芬婷主任來跟大家報告一下。謝謝。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

謝謝議座，還有剛剛的林議座，還有我們各位專家剛剛一些針對現在長照推動的一些，還有業者關心的議題做一些交流。我大概這邊也稍微說明一下，其實以我們第一題時段，服務時段這個4小時、8小時，這個是中央建議就是這個機構開門的時間，它應該按照給支付。現在我再講一下，我們現在長照的服務97%來自中央的補助款，3%是市府配合的自籌款，所有全國都一樣。全國就是大家要按照，給支付是107年訂定的。107年訂定給支付的相關規定

去做支付，還有給支付裡面就有包含服務內容。

其實剛剛講的如果是 4 小時、8 小時，因為家屬的因素，剛剛我們看了公聽會之前的資料講說，家屬說要再等 20 分鐘、再等 30 分鐘，這個是歸咎於家屬他自己的因素部分，其實我們不會特別去計算那麼精準，說你不夠 4 小時不夠 8 小時，在系統上目前我們目前都沒有核扣。我也認同議座講的，我們其實是要支持業者可以永續生存。因為其實業者可以永續經營的話，其實是對未來，我不知道大概多久會開辦長照保險，他就會讓那個單位很蓬勃的發展，民眾可以自己選擇，而不是像我們現在是輪派或是家屬去觀察到再指定的部分。所以這個部分目前我們是沒有核扣 4 小時、8 小時，不過我們是建議業者在和家屬有一些議定的同意書，譬如我講我都固定每個月一次要回醫院看門診拿處方箋。譬如說 11 點，哪一天的 11 點，然後他就是提早離開。這個就讓家屬跟你有一個共識，為什麼？因為我們在系統上，我們也會鼓勵大家誠實以報。

譬如說我就是服務 8 點到 11 點，報出來 8 點到 11 點我們是不會核退。不過單一抽查的時候，其實我們還有一個單位也是在監督，包含中央衛福部。因為這錢來自中央審計部，那抽查到的時候我們業者，我們 A 單位也會抽查有相對應的佐證資料，可以佐證就可以了。我們這邊這一個部分是不會像說錢都不要給大家，不會這樣子。這是第一個部分。

第二部分剛剛我們的教授李教授也談到，現在是興利跟防弊。確實我們有很多就是因為也有少部分，就極少數的業者在申報有不實。所以其實我們當然是鼓勵大家在品質做好的時候，我們也還會去抽查防弊的部分。這個是沒有辦法，包含評鑑、考核、無預警抽查，這是我們應該有的責任，公部門應該要做的。所以這個部分是跟大家說明。另外再一個部分就是給付的部分，因為會回歸到我剛剛講的給支付服務內容。譬如日照，日照的服務內容在給支付裡面，他就有規定生活照顧、健康促進、文康休閒活動、家屬指導及諮詢服務、備餐服務。在設置標準大家當初在設立的時候，在法規裡面就有一個叫做預防延緩失能。如果是單純這個字，我們以高雄市來講就是你有相關的，而且他的人是可以兼任的，專業人士可以兼任。如果大家有在導入這個課程，目前我們沒有說嚴謹到要向 C 級巷弄站，一定要一期 12 周，一定要用某個方案，如果大家在做，有做據點的服務應該就知道，那個是比較嚴謹的。

目前就是在日照部分，你們就是去帶活動，不要讓長輩推去整天發呆、看

電視這樣就好。就是我們還是希望，其實依照評鑑是希望要個別性的。個案每個人的成長歷程、背景不一樣，應該有個別化的，對長輩要有個別化的服務。可是如果按照現在大家業者就只是符合法規的設置標準基本能力，目前在長輩上的個別性服務，其實都還沒有很精準到位，我也坦白講。因為個別性的服務，譬如說我是來自農家，我的生命歷程就是我都在務農，可是有些是老師，他的生命歷程不一樣。那我們在帶領的活動上，一些引導活動可能就會不一樣。所以我們其實也是用鼓勵的性質，就是大家還是要擬定個別性的專業服務。

所以剛剛有講到帕金森氏症這一個方案的導入，其實他就是回歸一些我們裡面的預防延緩失能，應該我們日照要做到的服務。如果說各位與會的業者覺得說，我的方案真的非常可行性，那我的前測與後測我都有有一些很明確的，那也是可以提給衛生局，我們進入審查會。因為其實收費的部分，真的影響民眾很大，你要再多…，部分負擔已經 16% 了，然後再加上要額外再跟他收費。除非你這個真的是口碑有做出來，成效很明顯。那這個部分我們就進來審查，我們也是樂觀其成。也不會說所有自費衛生局這邊都不願意。

另外在交通接送的部分，我們從一年多前就跟中央爭取社區式的交通接送 130 元。可是他最近公告出來是 115 元。其實 113 年我們寫了很多資料到中央去做分析，因為中央其實在這個給支付裡面，他要去做一個費用的調整。它其實也有一個審查會，因為這個攸關到民眾要付錢的議題，其實要很審慎。所以我看他最近公告出來 115 元也嚇一跳，我們 130 元已經提很久了。社區是交通接送跟剛剛教授有講到的，剛剛教授有分享是 DA 碼，就是就醫的交通接送，那個是獎補助。那個我們有補助給單位，他跟社區式的是不大一樣。社區式的是鼓勵共乘，因為當初就是認為日照在成立的時候，民眾應該要就近使用，十公里內使用。所以他在設計這個費用的制度上是用共乘。就是我開車出去沿路，沿路這樣接接接。依照我的車子可以接 5 個，我就接了 5 個個案回來，所以我的給付就 500 元。我這一趟路 10 公里，我就可以。所以當初他設計的概念是這樣。可是因為現在我也坦白講，現在日照的資源就是我們也還沒長得很足夠是不均。民眾會挑他喜歡的，可能會跨出十公里，在成本上業者就會比較高。其實日照我再補充一點，我們有補助交通車。一輛 95 萬元，有的業者會申請、有的業者不願意申請。不願意申請的原因，就是他還要配一個司機。有的業者就訓練他的照服員去取得這個司機的資格。順便

接送回來，就回到單位可以提供服務。這個是很實際面。

剛剛教授也有提到，我們正修的李教授有提到交通職業駕照的部分。職業駕照的部分是依照中央的規定，高雄市的車齡以前，我說 112 年以前是按照中央補助就醫交通接送那一部分，因為他是獎補助，所以他有規定車齡是 10 年。後來 113 年我們就回歸到行政院的規定，他是 15 年，我們就開放大家 15 年。其實就醫交通接送，我們也發生過事故，就是傷亡的事故。所以這個車子的年限，我們是一定要把關。剛我也覺得委員講的很好，重點是車子的保養，要定期維修。這個都是成本，我當然知道這是成本。只是比較沒有辦法，因為畢竟長輩也失能、身心狀況不好。有時候一碰撞可能就是會造成生命的損傷。這個部分我大概是這樣。自費的部分，剛才其實我們有很多業者都講到，他有傷口、他有管路，可是傷口跟管路的部分，我們建議是回歸居家醫療，因為那是健保本來就有在做的服務。就是說因為日照中心還是以生活照顧為主，而且每家業者不一定配有醫護人員，他可能是社工或照服員。這個是侵入性的一些業務，我們就不建議在日照這邊去執行，有緊急的狀況就是回歸緊急救護車。救護車支付就依照我們高雄市救護車的收費標準。這個我們高雄市有訂定的社會標準。

剛剛也有講到自費，如果民眾的額度不夠，如果今天我的額度只有 1 萬多元，只能來日照使用每個禮拜兩天，那如果要增加第三天、第四天，我們其實都會合併。你就按照給支付的跟民眾收費就可以了。這個自費部分是都沒有問題，我們一定會同意的。這個是收費的部分。另外在日照的品質，其實我們今年有委託輔英，我們有委託輔英科大做一個日照品質。什麼叫做日照品質的一個提升指標。雖然評鑑有評鑑指標，因為評鑑指標，其實我們業者如果都做到剛剛講七成，我們就是評鑑就合格。可是要如何更精準？就是這個日照我們有一些表單，有些業者很快速的投入，他可能不知道怎麼做好。我們也透過跟輔英的這個合作案，我們去尋找怎麼樣讓長輩發現說他有一些品質可以監測的指標，那我們也會做一個成果發表，也會請業者這邊來共同參加。這個是我剛剛聽到的部分，以上如果剛剛有漏掉、覺得不足的，大家可以再反映，我可以再做個回應，以上謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝我們主任的回應。等一下我們就會請業者來發言。因為今天來參加，我簡單的來跟大家介紹一下。鴻秣日照中心的主任鄧惠如主任，還有佑

泰日照中心的吳佩珊，還有康庭長照法人的王百賞，當然還有我們長照協會生命中心協會的顏雅雪秘書長，還有我的好朋友音活日照中心孫義智的女兒，還有我們的華仁社會福利慈善基金會的高華志董事長。還有我們長期協會理事長張理事長，還有我們凱旋醫院的王君美主任，還有我們的華生光實業長照機構的簡怡光執行長，還有我們的財團法人高齡照顧協會的蔡依珊小姐，另外有旭安健康事業的潘照芬小姐，另外就是還有我們今天特別從台南趕過來的游如玉執行長。還有我的好朋友林文雄董事長。我想把幾個貴賓跟大家介紹一下。接著，因為剛剛我們長照中心的主任有講到的回應。是不是還有要補充的？小白是不是來跟我們講一下？抱歉，我每次都忘記他的名字，我都叫他的小名。不好意思，謝謝。

鄰好日照中心林理事峰慶：

今天的公聽會其實釐清了滿多事情。李昭螢教授他有講到所謂的半日服務跟全日服務的部分，就是釐清說是不是簽到的時間一定要在8點或8點前。有時候因為接送的關係他晚到了，現在局處的說法是說目前沒有扣錢，業者最關心的就是扣錢的問題。所以他只要留一些資料佐證，未來備查就可以了。剛剛執行長有提到，今天長輩想要睡晚一點，我如何留下資料備查？從簽到表嗎？

Ok，就是大概留資料備查。另外一個部分就是，剛剛局處有講到，目前高雄的日照有130家，未來還有77家在籌設，2年之後會有供過於求的狀況。目前的130家裡面我比較想要了解的是目前的使用率，因為有些區域真的是人口比較多或者是什麼原因，我接觸的業者真的是有排隊的狀況，有些區域真的是只有幾隻小貓而已。如何把這個資源分配由A單位去做資源的整合跟分配，讓大家都有公平？當然有些地方的服務真的是比較好，但是有時候是因為區域人口的關係，因為現在日照業者B單位都會有評鑑，基本上如果沒有通過的話，是沒有辦法繼續經營的。所以基本上應該都會有通過評鑑的部分。如何讓使用率偏低的業者可以獲得案量？我不知道局處目前有沒有一個規定說我的使用率可能是50%以下，我們會列入輔導去增加他收案的狀況，讓他的經營可以更順利。我不知道目前局處的做法是什麼？

剛剛科技大學的教授有講到交通車的部分，其實我們業者跟大家學者也看到，統計出來的東西可能是不符成本的狀況。局處的說法是說你就訓練照服員去當司機之類的。我覺得這個就是一個投機取巧的方式。我覺得補助的部

分雖然10月4日已經有草案增加到115元，但是科技大學李教授統計出來可能還是不符合狀況。可能這是中央的政策，不知道地方政府這個部分有沒有可以再去爭取的地方？第四個部分就是自費，如果我們未來有這麼多業者跟業者之間的競爭的話，剛剛李仁耀教授也講到，政府給你的就是基本盤，就跟我們現在醫療一樣，健保就是給你基本的醫療照護。如果你要好一點，那你就是自費。局處的說法是，我雖然不反對自費，但是你要提出你的整個計畫，例如說你有一些復能的計畫或者是什麼更好的東西，你要提出來讓我審查。但是我都還沒有執行，你們如何去認定說這樣子未來是沒有成效的？

另外一個部分是我們也有服務很多的住宿業者。住宿業者在收費的部分，因為我們昨天上了一堂課，老人養老村或者是老人公寓的收費都大於住宿型的收費，都4萬多元、5萬多元、6萬多元，還有8萬多元。長照機構的收費是有天花板的，今天增加500元都要送局處審查，所以住宿型業者經營是非常困難的。日照業者也是一樣，長照2.0已經執行10年，日照業者那一包錢的金額是沒有增加的，但是我的成本一直在增加，所以我的收費已經到了有一個天花板的時候，我的成本一直增加，我的獲利就會減少。但是又想到未來還有77家在籌設，如果我今天是業者，我會害怕嗎？一定會。我一定要想辦法開源，我一定是增加自費項目，我的人才才有辦法留住，才有辦法提高他的收入。我現在的想法和建議跟昨天我上課的那個教授的建議一樣，我們是不是可以由審查轉為備查？因為我們是一個產業，我們回歸到市場機制。如果今天的自費服務收費不合理，長輩就不會來，他也不會同意繼續做這樣的自費服務。而不是今天政府訂了很多的規矩去綁死業者，他有很多的創意是沒有辦法去執行的。以上是我個人的看法。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝。我想等一下幾個業者講完，我們再一併請衛生局來做回應好不好？因為時間的關係，大概3分鐘為限，好不好？接著有沒有人要發言？簡怡光執行長要不要講？

華生光實業股份有限公司附設高雄市立鼓山社區長照機構簡執行長怡光：

主席、各位同業先進大家好。我想我先大概就剛剛主席一直提到有關於說這個其實是一個產業。如果回歸到產業的觀點來看長照的時候，應該是能夠提供所謂多元化選擇的機會。第二個部分事實上應該去允許這些長照機構發展出他多元的特色。當然經費的來源是一回事，假設一般在發展一個長照產

業的時候，如果我們一開始先把它定位在剛剛林委員提到的，它的門檻已經上限在那個地方，我想比較多的創意大概可能就不會出來了，因為其實業者可能會有一些在成本上面的考量。這是第一個我大概回應的部分。第二個，之前主席也特別提到有關於做的好，結果反而因為級數下降他變成是一個反淘汰。在醫療業的部分事實上是有一個所謂的論質計酬，你做得好其實會有一個bonus，一個獎勵金，但是在長照產業目前沒有這個東西，所以會變成說，如果有用心想要改善長輩狀況的這些業者，他到最後可能會覺得說我好像是被懲罰。這個我覺得假設在未來衛福部訂定的草案裡面，是不是能夠透過局端或者是我們市政府這邊跟中央做一些反映？做得好的其實反而是應該獎勵他，而不是變成被懲罰。

最後一個部分我回應一下有關交通的問題。因為我們這一次也剛好配合局端這邊的要求15年的車子，所以我會把車子全部都換過。我要提醒的一件事情是，15年當作是一個所謂的限定的標準，倒不如回過頭去看是不是要看它的里程數或者是過去的保養紀錄，可能先跳脫15年車齡的限制。因為確實是我們在找車的過程當中發現，有一些車子可能超過15年，但是可能只開了1萬公里，車況非常好，而且都有定期在原廠保養，所以這個是不是要用15年當作是一個BD03碼車子接送的限定，我想這個建議也許可以再思考看看。以上回應。

主持人（鄭議員光峰）：

好，ok，有沒有其他的意見？來。

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

我的區域是在阿蓮跟田寮，實在是一個很偏鄉的地方。

主持人（鄭議員光峰）：

你說哪個單位？

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

旭安健康事業。

主持人（鄭議員光峰）：

旭安？Ok。

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

人照芬：

對，鄭議員有來過我們機構。

主持人（鄭議員光峰）：

對。

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

人照芬：

我要分享的是，其實日間照顧的收入真的是天花板，還有我們的困境是，你要讓消費者這些個案或是家屬額外再去付這些費用，我覺得在我的區域是非常困難的。甚至我們還必須要去降交通費，去有限度的打個折，他才願意來服務。標到田寮我也是很痛苦的，受案率到阿蓮已經滿了，我們再revert到田寮，其實距離在10公里的範圍還可以接受。不過我們在講說這些都是我們要去克服的，因為收入是有限的。不過我覺得可以分享給所有在場機構一個很好的建議，政府不是說只有長照是在給這些給付。很多政府相關單位很愛長照，我舉例說新企署、國衛院、經濟部等等很愛我們的長照，有很多相關的補助進來，你要去善用這些資源來強化我們所要投入的一些機構品質的提升。我們講到品質的提升不外乎就是硬體和人力這兩塊，我們不可能去增加很多的硬體。硬體裡面我們還有分一個硬性跟軟性的。等一下我會分享這幾年我怎麼樣去提升我自己認為可以提升我機構設備的品質，還有人力。還有，我們講人力，我分享一下，從109年開始，我就一直在申請社會局的身心障礙加值計畫，他是針對機構裡面有身心障礙的一些長輩來補充設備。當然我都有拿到這些設備，因為整個計畫到中央。還有近幾年已經又有身心障礙加值服務軟性的課程，我可以請PT、OT、營養師、心理師、語言治療師等等這6個專業都有進來我們機構，這些我都沒有花錢，我都靠政府多元的資源進來。

第二項是又有國衛院智慧科技及設備的計畫進來，國衛院也是針對日間照顧給予這樣子設備的補充。當然我們自己要去積極媒合一些廠商並寫計畫到中央。新企署在今年很愛我們長照，又出來了。雖然我有入選，可是我不是補充經費，是媒合一些廠商補充我的設備。我們在經濟部裡面，新企署都有一些智慧科技的廠商可以選擇，我們覺得我們機構需要什麼我們可以進來。可能是政策的關係，衛福部今年也是很大力的推動一個針對日間照顧科技輔具的導入。我們也是積極爭取設備，以上我講的是我全部都拿到。我覺得機

構在於設備這一些的積極度是要找資源，而不是仰賴，我們要去另外找出一些財源進來，坦白講家屬不要付錢的。我的困境是這樣，我只能增加我自己機構本身的能力。人力的提升，我們不可能再去花錢請物理治療師、營養師這些人進來，因為這也是增加我的成本。講到交通費，我自己估算我在很好收入的狀況下，我們交通費的支出成本已經到達12%，甚至有時候到15%。

主持人（鄭議員光峰）：

是喔！

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

對，真的是非常高的，可是我們並不是要為了這一塊去做賺錢這件事情。在教育訓練能力，我們還是要仰賴我們工作人員，我們人員自己要去提升。所以近幾年我們跟勞動部去申請一些人力提升計畫，甚至是大型的人體，我總共在今年申請28萬元，全部的錢都是砸在請外面的專家來協助我們的實務指導，還有實際上我們長輩的提升。這些人員其實都是專業人員，坦白講我也沒有花到一毛錢。今天的公聽會股長邀我進來時，我覺得我很想去分享說其實我們政府有很多的資源是可以利用的，也分享給大家。以上。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝旭安的潘照芬小姐，我去過他們那邊。城鄉差距的關係，你剛剛講到12%的交通費用我覺得還滿shock的。你那邊應該是原民區跟蛋黃區。

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

應該是說…。

主持人（鄭議員光峰）：

我知道，偏鄉沒有增加。

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

沒有增加。其實田寮是隔了一座山，一個東邊、一個西邊。

主持人（鄭議員光峰）：

你剛好居在中間，所以12%我覺得滿驚訝的。

陳議員麗珍：

你是在阿蓮、田寮，還是？

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

阿蓮、田寮都有。

陳議員麗珍：

阿蓮跟田寮兩家嗎？

旭安健康事業有限公司附設高雄市私立旭安社區日間照顧長照機構潘負責人照芬：

對。

主持人（鄭議員光峰）：

長照產業2.0在衛福部裡面其實有很多計畫，也是寫計畫去申請，包括器材及輔具，特別是未來的長照3.0是出院準備之後的優化，這是第一個。第二個就是未來特別是比較貴重的一些可能科技化的器材，可能他們現在還是大綱而已，沒有一個實質上的討論，不過就我們理解就是一個長照2.0 Plus的政策一樣。接著還有沒有其他要發言？哪個單位講一下。

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

不好意思。我們開業2年，其實日照是我自己創立了，我對這塊很喜歡，我也把很多政府要求的資源全部都拉到我們的日照來，像類似我也找了3個治療師。相對剛剛林委員也有提到，因為日照的費用是有天花板的限制，而且加上為了要賺錢，我們只能收等級高的個案。可是現在會有一個問題是，你等級高我就難照顧。所以我在1比8的人力之下會有一個問題就是，我的人員每個都累爆了。當我要再去徵人，我徵不到人。一堆人開課，可是沒有一個規範，相對出來工作的人的一些專業度也不夠。而且對他們而言，就像他們只要進來我的日照，一看到全部坐滿了，他們下一秒就說：「我不去了，你們那邊太忙了。」我連續徵2個月都徵不到人。

主持人（鄭議員光峰）：

徵什麼人？

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

徵照服員。

主持人（鄭議員光峰）：

你是哪個日照？

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

我是紫軒日照。

主持人（鄭議員光峰）：

紫軒？

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

對，我們在鳳山這裡而已。

主持人（鄭議員光峰）：

這裡而已？

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

對。重點是像我還是秉持著每年要帶長輩出去玩，我們10月7日才帶去科工館玩。相對我人員不夠，我就得要四處去找資源。我會覺得剛剛潘負責人也有提到我們可以申請很多東西，可是我之前在澎湖，澎湖是偏鄉離島，在很多補助上可以有額外的加給，可是在高雄並沒有。又加上現在個案很難照顧，我再多聘了一個照服員進來又是一個3萬2,000元。政府一直要求我們漲人員的薪水，可是正常我的最高就是這個頂端了，而且我現在已經收滿了。我在收滿之下又要維持品質，1個月平均下來我只賺不到10萬元。這10萬元我想到的問題是，我還要發年終獎金，甚至往後如果器材壞掉，我要怎麼去維修，這都是一個很大的問題。

聽會一部分我會覺得也是需要我們這些業者進來發聲，因為我們是私人單位，我們還是得出來為自己發一點聲音。而且說真的，我最近也是為了處理長輩餐點的問題，家屬已經被慣壞了，他們就會覺得他們付16%就是有付錢了，可是對他們而言他們就要求很多，相對已經開始有不合理的狀況出來了。甚至長輩吃不飽，怪我們，要我賠錢。我一直在處理很奇怪的問題。有時候我覺得個案管理的訓練也是一個很重要的問題，因為光我一個長輩就是像剛剛說的，我的個案來到我這邊，他的失能等級往下掉了，我已經少收錢就算了，個管還一直分錯錢。每個月家屬就會覺得你都已經跟我講這麼多錢，為什麼你還要叫我自付這麼多錢？變成說因為這個長輩，整整6個月都在賠錢，我都在幫家屬墊這筆錢。所以我會覺得一部分是個管師的訓練是一個很值得被看待的事情，要不然說真的我們後面也很難去做事。我會覺得剛剛說的，我們機構的費用一直都沒調漲，就是天花板的問題，會造成我們想要去推動很多事情是推動不出來的。而且我連藝術治療全都往我的機構丟，我還有一個復健師，和一個預防失能的治療師，甚至我還從台北找了演員要來做演戲

治療，可是重點這些都是我日照得要去負擔的費用。所以相對我才會說這樣下來我1個月真的賺6到10萬元而已。往後每個月都得要給員工年終，加起來又是一筆很大的負擔。這是我以上的報告，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝你的分享，千萬不要做到走路。

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

很想走。

主持人（鄭議員光峰）：

我跟各位報告，我為什麼強調長照是一個產業，因為唯有產業才會良性的發展。良性的發展對業者好，被照顧的對象才有辦法被照顧的很好。惡性循環都違反我們長照2.0的精神，我想是這樣子。我想其他的議題我們再另外講。不過可能要其他老闆多分享一下經營，因為一定要先顧好自己的飯碗。日照請太多人的話，像你剛講的，有一個PT治療師，還有一個專門在做其他的，因為PT本來就有這個訓練，他一個人就可以做完這個工作了，因為我本身就是PT。

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

因為我的PT是1個月過來一次。

主持人（鄭議員光峰）：

那是part-time。

紫軒日照中心蘇業務負責人怡菁：

對，可是現在主要是照服人力的問題，因為照服員他們也是人。我本身是護理師，我也在臨床過，我在安寧病房過，所以我可以體會到一個照顧者的辛苦。像我們裡面光失智就10個人，10個一起亂起來，真的很可怕。而且連我這個業務負責人都下來一起充當照服員，連社工也都下來充當了，可是我們就是亂成一團。其實相對在照服人力的資源上是需要更足夠的，所以在1比8裡面，我相信很多日照應該也很辛苦。

主持人（鄭議員光峰）：

Ok，謝謝你的分享。不過看起來你的失智個案特別的多，可能大家口耳相傳。因為時間的關係，最後一個。有沒有其他要繼續發言？謝謝你的分享。

健樂日照中心劉主任琇夷：

我從住宿型到社區型來講。資源的應用當然在社工來講是基本的，我在住

宿型日照我們經常會去申請，因為我看到社會局長官在這裡。我們之前會去申請大學計畫案的幸福列車，居然這兩種計畫案在日照沒辦法申請，我們被排外。我只講這件就好，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

跟各位報告，我們等一下就接著請中心的主任來跟大家回應一下，我們再做一個結論。來，芬婷主任。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我這邊再說明一下剛剛我們業者提的意見。目前大概我們的日照開放設立5,105床的額度，使用率大概七成四左右。大家也可以看到，我們也看到很多業者新設立，其實我也處理過為什麼都沒有個案的問題。因為一開始我覺得業者還是要有一個自己的宣傳，在社區裡面讓大家認識你日照的角色功能，因為大家也不知這間開在這邊是做什麼的，看起來好像是日照，可是對日照又不了解，有時候會想像成住宿型機構。我是不曉得看你要開在什麼社區，我們也是鼓勵他。因為其實長輩如果用居家服務使用習慣了，要走出來去用日照，他會有一段的掙扎。我們也鼓勵業者新設立的時候可以開放星期六、假日，然後讓我們用社區喘息。社區喘息他來習慣、適應以後，這是我們努力的方向。星期六你開放讓民眾來社區喘息的時候，他就認識你這間機構。當然你的成本會稍高，因為你會覺得假日我還要請一個員工給加班費來照顧那1、2個人。我大概知道業者的考量，可是這個就是你跟社區的互動，你新設立除了社區宣導，你還是要先開放短暫、短時間讓大家來認識你機構的機會。也甚至你可以辦社區裡面的宣傳、座談會或衛教講座，讓大家認識你。比如說，在校園設日照也是這樣，你要讓社區民眾了解你這個單位在做什麼。其實我們每個月透過督導會議，我們也都是鼓勵我們的督導要跟A個去提醒，民眾要來使用日照服務，不要全部都一直只用居家服務，因為我們還是覺得日照對民眾來講，他跟社會參與、共餐，預防延緩失能是最好的，可以延緩他失能程度是最好的一個服務單位，也是國家未來政策的重點走向。所以這個是我們一直有在努力的部分。

另外失能程度如果本來程度很高，後來程度變低了，對機構好像在收入上是一種懲罰，其實衛福部也有觀察到，現在已經在做獎勵措施，就是說你這個個案從失能程度很高，被你照顧到變得很好，他會有一個特殊的方案去補助大家，現在已經在做準備要預告了，這部分也跟大家做一個說明。

鑑的部分，我澄清一下，評鑑不會大家都過，不好的一定是不會過。不過因為去年頒布特約辦法，其實評鑑沒過還是可以再改善，所以我們也跟業者強調，如果真的評鑑沒有過，這是你第二次的機會。我們會找人再輔導，輔導完以後，改善完成才能夠再特約，不然第二次沒有就終止了。這個是我們還滿堅持的部分，因為我們還是有聽到有一些聲音，就是長輩推到那邊去就是整天看電視。我們也不贊成評鑑大家都過，不好的還是要有一些優劣的淘汰機制。可是我也坦白講，有人說都會過，其實不會，現在資料都公告出去了。對好的人來講也是一種激勵，做得好我就一定過，做不好我就一定不會過。你不能特約，等於這家機構就註定要關掉了，坦白講是這樣子。這邊我再做一個澄清。另外剛剛也有講到，我還是講交通接送。我們有觀察到，如果你沒有申請車子，衛生局怎麼幫你？我這邊有一個數字，今年社區式特約的交通接送，因為剛剛教授講的，他把DA碼就是就醫的交通接送混在一起講了，我們這邊給支付是分開的。社區交通接送去年有295輛車，我有觀察到民眾要搭這種車，有些業者不申請車輛。我們今年增加到471輛車，大概成長60%左右。就是說我們有觀察到去日照或家托都沒有車可坐，所以我們今年有綁住DA碼的獎勵，你要來做DA碼的獎助，你一定要來跟我衝社區交通接送幾趟次，我們是互相綁在一起，所以他要拿到這筆錢一定要做這項服務。我們在設計上今年有一些變更，所以整個車輛數也增加了。如果你的個案還是叫不到車，你沒有車，那也跟我們反映。我自己在看車子應該是夠，我們交通接送公司的業者還跟我們反映怎麼都沒個案，他們想要衝社區交通接送的量怎麼都沒有個案？所以回到源頭，我們還是鼓勵民眾來使用日照的好處，我們照管中心一直在努力。

剛剛有講到自費的項目天花板已經到底線了，因為這是全國公告的。其實住宿型機構都是自費，我們高雄市也有訂一個天花板，如果在天花板以上的要做成本分析進來，我們也有一個長審會，就是我們在審查費用的部分。日照也一樣，如果未來大家覺得你的服務真的很特別，超出這個給付，成本有多高，你們也可以提成本分析，這我們都一致上的作業。因為按照長服法，收費標準要經過縣市地方主管機關同意。剛剛好像是林峰慶委員有講到說是備查，好像就是我發給你，你衛生局也同意。可是因為自費牽涉到消費者保護的一些機制，我們衛生局還是要連帶有審查的責任。其實你們只要成本分析做好進來，我們也可以來審。這個部分我們也是開放心胸，讓大家互相看

看，我們也很希望知道說日照在增加收費以外的項目到底是哪些服務，回應到成本裡面到底哪些真的是已經不合理了。因為這個議題包含居家服務的給支付的項目，包含日照各類服務，其實全國都覺得跟中央反映都還是不夠，因為物價都在調漲，這個已經10年都不動，中央應該要整體去考量。不過我還是講，這個費用都是按照中央的政策，如果真的大家要在這個費用以上增加，我們還是要審慎去看待這件事。中央的部分我們會再繼續觀察，有機會再反映。以上，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝芬婷主任。今天的公聽會講到日照中心的整個建立，包括自費、交通及整個食宿的問題。如果有個案的問題，我想剛剛今天包括本人、智鴻議員、麗珍議員，幾個議員有熱心，如果有需要服務的地方，大家就不用客氣。長照是一個產業，也是一個大家未來都會面臨的問題。在座的各位未來都是長照3.0的受益者。我們現在都是希望能夠鋪陳未來更好的制度，讓大家去享受更好的未來，應該是這樣。任何一個現場各位的長照業者，大家都是抱著非常的熱忱，但是在熱忱當中當然希望能夠不要虧錢，這是一個很重要的概念。我們謝謝長照中心的主任，也謝謝我們三位學者專家。預告一下，11月4日我們會針對機構。我再講一遍，下個月11月4日我們會針對機構，包括他的評鑑、收費的方式等等，各位有什麼意見，我們會在公聽會裡面能夠跟大家陳述，大家儘量把問題提出來。我想未來的長照產業，議員本人這邊也希望能夠在這個部分做一個很好的平台，提供給大家做一個服務。今天的公聽會如果不盡理想，有一些需要再次服務的地方，那就個別打電話給我，或者長照中心的主任。我想長照中心這邊是一個開放的態度，能夠讓每一個部分做到盡善盡美。因為有涉及到法規的部分，有些是需要中央去做修法。因為他是一個普及版，就可能會涉及到10%的衝突利益也不一定，大概會兼顧到大概80%或90%的一個普及版，我講的普及版大概就是這個概念。所以中央的法規地方能夠去裁量的部分，今天剛剛有講到就是自費的部分。就0跟1，他說你不能只有自費，自費的部分我想有一個審核的機制，沒有備查。因為日照中心總是要有附加價值，自費就是一個附加價值。未來這個部分大家再做一個溝通。今天的公聽會謝謝大家的參與，我們的公聽會就到今天為止，謝謝。