

「長照機構的評鑑及執行現況與建議」公聽會 會議紀錄

日期：中華民國 113 年 11 月 4 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

政府官員-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楊秋蘭

高雄市政府社會局老人福利科科長方麗珍

高雄市政府環境保護局簡任技正曾啟清

高雄市政府環境保護局廢棄物管理科技士洪緯廷

學者-衛生福利部南區老人之家前主任蕭明輝

高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程副教授姚卿騰

輔英科技大學護理系副教授李昭瑩

其他-白喬茵議員服務處副主任李依霖

簡煥宗議員服務處秘書郭大維

鄭孟洳議員服務處秘書邱郁雯

高雄市私立慈善園老人長期照顧中心主任陳重元

佳醫長照社團法人附設高雄市私立佳醫綜合長照機構業務負責人李彩綾

澄田護理之家執行長邱裕恩

高雄市長期照護機構聯合協會榮譽理事長林文雄

社團法人康庭長照董事長呂昇賢

高雄市藥師公會委員林峰慶

高雄市藥師公會理事黃芬民

社團法人高雄市長期照護機構聯合協會理事長張碧子

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

衛生福利部南區老人之家蕭前主任明輝

高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程姚副教授卿騰

輔英科技大學護理系李副教授昭螢

高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷

高雄市長期照護機構聯合協會榮譽林理事長文雄

高雄市政府環境保護局曾簡任技正啟清

社團法人高雄市長期照護機構聯合協會張理事長碧子

高雄市藥師公會林委員峰慶

高雄市藥師公會黃理事芬民

丙、主持人鄭議員光峰結語。

丁、散會：中午12時02分。

「長照機構的評鑑及執行現況與建議」

公聽會錄音紀錄整理

主持人（鄭議員光峰）：

公聽會就開始，謝謝大家今天的蒞臨，參加我們今天的公聽會，公聽會的名字叫做長照機構的評鑑檢討跟相關的建議，這整個背景是這樣子，因為長照 2.0 實施到現在，已經快要邁向 10 年了，應該到明年就接近 10 年。整個機構大概就有分兩大系統，一個是屬於衛生局，包括護理之家，還有現在的長照法人。另外一個是私人機構，現在所稱的安養中心，這個部分的管轄單位是社會局，跟所有今天來參加的各位老闆業者報告。因為我們現在高雄市政府的組織裡面，雖然已經有把它說成一個叫長照中心，不過在機構方面，仍然這個方面還是屬於社會局老人科管轄。

所以我們今天的這個公聽會裡面，我們會邀請到，我左邊的長照中心主任、芬婷主任，還有衛生局長照中心的股長，還有社會局老人科科长、方科長，還有我們今天在這個議題裡面，也有講到說，我們機構業者的尿布，其實現在環保局拒收也好，都會增加成本。這一塊裡面，環保局的簡技，曾啟清技正，還有我們右邊今天三位的與會專家，第一個是衛福部南區老人之家的蕭明輝主任，還有高醫的教授，也是我學弟，我學弟姚教授，還有我的好朋友，輔英大學教授。我跟各位講，因為我家族有老人痴呆，的確我真的看到好多好朋友，真的突然間忘記李昭瑩教授，謝謝。

其他相關業者，我陸陸續續再跟大家介紹，今天怎麼進行，跟各位報告一下，我們這個背景，我會簡單的用 3 分鐘時間做報告之後，我們會請三位學者專家來做這方面的看法。接著我們會請兩位，包括衛生局，還有長照中心先來做一個回應，回應之後，我想在這一塊裡面，今天的重點在於評鑑，評鑑這一塊裡面，我們的資料也提供給大家。最重要還是在於這個，到底要不要一國兩制，麻煩的地方，就是大家哀嚎的地方在那裡。中央法規的評鑑裡面，也有中央法規的問題，中央法規的修法，就要來自於中央的法規，如果我們 paper work 屬於地方可以來做改善的，方科長或者是長照中心的主任，也會在現場做回應。

至於中央法規要修法的部分，應該會在我的總質詢裡面，讓市長也要知道這件事情，我覺得未來長照 2.0 邁向 3.0 裡面，機構的角色會越來越吃重，當然現在長照 2.0 到 3.0，現在多的可能是在機構每個月一萬塊的補助，杯

水車薪，對一個中產階級來講，看起來還是非常非常的吃力。所以很多的，包括學者專家都在批評說，長照 2.0 是針對清醒老人的失能者，而不是針對重度的。好，我們今天簡單的背景說明裡面，現在的長照 2.0，其實我們使用這個套餐的大概 6 成，外勞大概將近 25%，在機構裡面大概是 12%。

我跟各位報告，在我們整個老人化的社會裡面，其實這一塊裡面，不管是機構或者是請外勞，這兩塊看起來趨勢會一直往上，也就是說請外勞的人會越來越多，知道住機構的人也越來越多。長照 2.0 到 3.0 這個錢，這個比例會被壓縮到一定的程度，這是我的看法，我覺得趨勢也應該往這個方向，所以機構裡面，現在全台灣大概 13 萬床。我們這個資料裡面，我們大概住床率，全部的高雄市裡面，應該有 224 家裡面，佔整個床是大概 1 萬 6,677 床，這是政府機關社會局跟長照中心所提供的這個床數，現在的佔床率大概是 84%，所以 84% 大概是 1 萬 4 千多床。我剛剛講的是長照 2.0 到 3.0，未來的幾年當中，機構會越來越多，還有我們現在請外勞人數也會越多，當然這個原因出自於老人化的社會照護比例會往下降，這是很大的原因。

所以我們第一個問題就會提到說，在這個背景之下，到底我們今天公聽會的目的是，今天我們的 paper work 再多，其實都無助於我們真的要做的，是怎麼樣，讓未來的長輩住到安養機構裡面，我們也希望政府單位的這個政策裡面，希望住到機構裡面，被照顧的品質越來越好。當然我們的時間，到底是不是要像醫院評鑑這樣的 paper work，或者相關的流程要這麼多，我們也聽聽今天各位，不管是學者專家，或者今天的業者來做一個說明。

還有另外一個問題，在前不久，高雄市政府也調高了，我們中低收入 2 萬 2,000 元調到 2 萬 4,000 元，這個我要跟各位業者報告，我是強力的監督這件事情，我覺得市長也聽到了，而且社會局就會著手來研議這個事情。因為很簡單的道理，既然老人是中低收入，我們不能忽略這一塊弱勢的族群，而且他們是最無助的，也是沒有辦法呻吟的一塊，所以當 2 萬 2,000 元調到 2 萬 4,000 元。我跟各位報告，為什麼我講這一塊，因為我跟市長報告，2 萬 2,000 元，一天尿布 3 元，2 萬 4,000 元尿布才有 7 元，我跟他講這個道理，這個是全台灣這些中低收入戶沒有辦法負擔的，但是我們是真的在做這個功德。當然 2 萬 4,000 元，今天我們的公聽會裡面，也有一個議題，還是不夠業者的成本，不過政府是有聽到這樣的一個聲音，所以應該是明年開始來做調整，從 2 萬 2,000 到 2 萬 4,000 元。

好，第二個問題，當然我們剛剛講的第一個是評鑑問題，第二個是剛剛

講到中低收入補助的問題，第三個問題是長照機構的收費，在老人福利法裡面，還有長照法裡面，對於收費，現在所有業者都有一個門檻。這個門檻在於老人科，還有在長照中心，他要做審查，不是備查，這個審查跟備查的機制，變成到底我們的成本要怎麼控制，也許你自己的機構，你要怎麼做，覺得是最好的品質。但是這品質建立在成本，成本建立在你收的客戶裡面，到底有沒有入不敷出，也沒有意義，這變成是一個惡性的 recycle，這是一個不好的 recycle。如果是按照合理的成本，它以產業的角度，它是一個好的 recycle，因為住進去，他也相對拿到這個收費，然後照顧品質相對的提高，我覺得那是一個好的 recycle。

所以在收費這一塊裡面的修法，未來我們在中央裡面，我們會請立委，還有我們也跟市長在這一塊裡面，一定要做一個討論，因為這是觀念的問題。我們在坐的各位，基本上都是經過一、二十年之後，我們會有些人，因為我們剛剛有講到 12% 的安養機構，這裡大概有七、八十位，我們一定有幾個人可能會在安養機構裡面度過，我們只是在提早做功德，讓這個部分能夠把它修法更合理、更產業化、更有品質，這是第三個問題。

最後一個問題，當然就是我們的資源回收，也就是安養中心廢棄物的問題，廢棄物的問題，我比較了解，就是尿布，現在還沒有一致的法規規定，尿布一定是屬於，譬如說事業廢棄物，政府機關是要收不收，等一下簡技會跟我們來做一個說明。各位在這一塊裡面，據我了解，其實是看不到成本，讓你心痛的一塊裡面，其實是看得到，而且成本是很多的，所以這一塊，我們等一下順便來聽大家的意見。好，接著我們就請蕭主任先來做這幾個問題的說明，我看每一個人 5 分鐘左右，謝謝。

衛生福利部南區老人之家蕭前主任明輝：

好，謝謝，主席、市府的各位長官、各位貴賓，還有長照界的各位先進夥伴們，大家好。對於評鑑這個問題，本人是從 2001 年，也就是 90 年開始接受全國老人福利機構的評鑑，然後在 2007、96 年我參加了評鑑委員。所以在這 20 年來當中，我的角色都一直在變換，我那裡又有老人、小孩、志工，我幾乎是每年參加評鑑，所以我對評鑑有很深的感受。

首先，對老人福利機構評鑑這個項目，我覺得應該要怎麼樣區分為大型跟小型，我評鑑從 100 多項，減到現在變 74 項吧！很多的改進了，但是我覺得還不夠，因為在大型跟小型之間，如果你指標都一樣，對小型機構來說，很不公平。因為小型機構在人力上就會比較缺乏，雖然合乎標準，可是還是比較稍不足，他在現場上已經都沒有時間了，你讓他再回來做行政

工作，再整理這些資料，真的是一個很大的負擔，對小型機構。

所以這個評鑑項目，應該可以再有調整的空間，在指標方面有所區分，因為時間的關係，我就不舉例講太多。好，在等第方面，這個是見仁見智，有的人認為好，有的人認為不好，我個人是支持等第，為什麼？因為如果你不合格的話，在機構裡面會良莠不齊，而且落差很大，民眾在選擇的時候，他會不知道去選擇哪一個，他沒有一個依據。所以民眾在選擇上會欠缺標準，對於優良機構也不公平，因為我做得再好，我也是 70 分，我不需要做到那麼好，因為民眾不知道，我沒有一個獎勵的作用，這是我個人的看法。另外，對品質的幫助提升也不大，因為我覺得 70 分也就夠了吧！所以我個人是對品質提升有不良的影響，我個人覺得還是要分等第，分等第的話，對中央在做補助方面，也另外有一個選擇的制定標準。

好，對於收回審查方面，回歸市場機制，這當然是很好，依照在學理上，我上課的時候，跟學生講的，在學理上，如果老人福利機構是屬於社會福利，基於社會分配公平正義原則，這一個審查機制應該要存在。如果中央政策是定位在盈利，政府就不應該干預，讓市場回歸到市場的機制，讓人家選，對不對？可是我個人的看法，如果我把長輩視為商品論斤秤兩，對於民眾的觀感來說，會有一些的落差，不好的觀感，這是我個人看法。會有不好的觀感，這樣子的話，我覺得到底要社會福利，還是要盈利，由政策來決定，但是這個很難，我個人覺得中央政策，中央單位也看到了這個問題，衛福部也看到了這個問題，所以他對於因為小型機構，尤其是小型機構，大家都知道有三不原則，不補助、不免稅、不接受捐助。

所以中央對於這個品質好的小型機構，在幾年前，他就有一個長照 2.0 的作業計畫，那不是補助，那是用獎勵，獎勵是可以的，獎勵就不違反三不原則，也是對這個品質照顧好的小型機構一個照顧吧！所以當時是以床位算的，一床是 2 萬元，小型的，如果是 49 床來算，一年小型的，他就可以補助到 98 萬元。所以對這個部分，我相信在中央政府裡面，這幾年來，他也看到長照機構，對於社會福利的幫助，對於長輩照顧的付出，我相信他有看到。所以有這樣一個方式，這也不違反三不原則，我雖然是退休了一段時間，但是我還都跟以前的夥伴們有聯繫，卓越計畫 2.0 下來了，還在看品質，對不對？所以這就是一個方式。

至於公費補助問題，不好意思，我的建議是會增加社會局的負擔，我覺得因為公部門的預算編列真的很慢，而且有限，需要靠議員不斷跟議長建議，才會提高 2,000 元。但是到 2 萬 4,000 元，我知道在這個成本上，還不

夠，所以社會局是不是可以運用社會資源，把我們現在社會上很多的慈善會、基金會，整合資源來稍微補貼一下，這樣子是不是可以，這是我的建議。

另外，至於委員的問題，因為我剛才有報告過了，我角色變換也 20 年了，委員，我看了一下，真的是像長照夥伴們講的這樣，有的委員，他是很嚴厲。但是我相信他不是要找麻煩，因為每一個委員大概都是老師，像我兼課也 10 幾年了，我們都知道老師有的會比較嚴厲，有的會比較溫和。所以我知道社會局，對於評鑑完了以後，都會有一個叫做意見調查，意見調查的話，對於不管你是護理委員、社工委員、哪一個委員，都有一個意見調查，我相信局裡面會把這些意見，列為下次續聘與否的參考吧！這是我的看法。好，以上，我的時間到了，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰)：

謝謝蕭主任，蕭主任，評鑑分大型跟小型，大概幾床為分界？

衛生福利部南區老人之家蕭前主任明輝：

49 床。

主持人 (鄭議員光峰)：

49 床為分界的，以現在來說。

衛生福利部南區老人之家蕭前主任明輝：

現在大部分都是小型的，大型的是財團法人。

主持人 (鄭議員光峰)：

ok，接著我們請姚教授，我們就按照順序，謝謝。

高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程姚副教授卿騰：

好，主席鄭議員、社會局的各位長官，以及業者的各位理事長、各位代表。針對今天其實有四個議題，剛才蕭主任也談了前面兩個議題，我也來做一些部分的發言，給大家做參考的一個部分，我們先看一下，第一張投影片，謝謝。我們可以看得到，其實我們今天討論的是，依照老人福利法而設立的小型老人福利機構，就是 49 床以下的所謂長照機構。其實國內長照機構的現況，在小型的這個部分，大概有 1,000 多家，也就是 1,081 家，這是衛福部的資料。我們看到今天有討論的一個部分是說，在收費的部分是不是要跟一般護理之家相同，我們可以看到這個家數的部分，一般護理之家是 541 家，管理的法規跟管理的單位，在中央跟在地方都不同。

長照 2.0 之後，我們的法規，其實有 3 個法規，一個是我們很久之前的老人福利法，就是我們現在的小型機構。另外一個部分是護理人員法設立的

護理之家，另外一個部分是在 2.0，106 年之後，長照服務法通過之後，所謂的長照法人住宿型機構的這個部分，在目前來講大概 53 家。我們知道，當時 2.0 的政策是想要推在地老化、社區化這個部分，但是我們那時候小型老人福利機構，爭取說要有落日條款。所以我們又修進去了長照服務法裡面，就是不擴充的部分，我們就讓它繼續的存在，不遷移、不擴充，就繼續存在，所以才會導致現在評鑑有不同的主管機關，中央或地方會不同。在中央的話，老人福利機構是屬於社會及家庭福利署，在地方是屬於社會局，一般護理之家，在衛福部是屬於照顧司來處理，在地方是衛生局的長照中心來處理，住宿型機構是衛福部新設的長照司來處理這一塊，在地方的話，也是衛生局的長照中心來處理。

所以其實我們今天 focus 的是，來的業者應該都是老人福利機構，就是 49 床以下的小型老人福利機構。我們先說這樣子的一個背景，下一頁，我們可以看的到是說，依照我們目前小型老人福利機構的評鑑指標，大概有四大項的部分，暫分分別是這樣子。其實業者有提到一個部分，我們現在的項目加起來是 74 項，然後分一、二級的指標，大家反映是說這個項目非常的多，74 項，佔比最多的是在專業照護品質的部分。第一項是最多的，等一下可能李教授要發言，就是護理的這一部分非常的多，31 項這個部分非常的多。另外一個部分，其實高雄市是有制定高雄市老人福利機構評鑑跟獎勵辦法，這個辦法是在 109 年後有再做一個修正。這是依照老人福利法第三十七條第四項規定，訂立這個辦法來進行所謂的評鑑，評鑑辦法裡面也是明定這四項，這四項怎麼來，也是從衛福部社家署頒布下來的。

好，我們看下一頁，我們比較一下，護理之家的評鑑標準，就是 113 年護理之家評鑑的基準，其實大項的部分，我們全部加起來的話是 51 項，為什麼？其實它是濃縮的部分，它細小項是 51 項，但是還是比老人福利機構的評鑑指標少，少在哪裡呢？你只要兩張一對照，就是少在專業的服務跟生活，就 B 項，B 項的部分，護理之家已經減成 12 小項的部分，但是我們剛才上一章，我們講 31 項。ok，這裡面可能有一個可以檢討的指標，其他的項目，其實我覺得差異並不大，我覺得有一個重點在這裡。

然後我們看下一張，我們可以看到是說，為什麼會認為好像護理之家評鑑比較小，其實不是，它是濃縮成大項，可是大項裡面，小項很多。但是它還是縮減了，變成 51 項，我們目前老人福利機構的評鑑是 76 項，所以我們還有討論的空間。佔比的部分，護理之家還是著重在所謂的 B 項，所以它的評分是 50%，老人福利機構是 40%，但是我們有佔到 31 項。所以

這裡面，我覺得有很多，其他的項目分數跟這個項目，其實差異並不太大，所以這個部分的議題，等一下是可以討論的。

好，接下來往下一個部分，在等第的部分，我們依照目前中央規範的一個評鑑成績，確實是在乙等以下，就是70分以下，我們有所謂的裁罰。我們看下一張，就是列為丙等跟丁等的，我們會裁罰，依照老人福利法第四十八條、第一項、第三款，會6萬到30萬以下的罰鍰，在丙等跟丁等的話，我們會裁罰，而且還要持續的限期改善負評這件事情。我覺得這個部分，其實是行之有年，現在假如我們要依照長服法，剛才講的長服法，或者是護理人員法，護理之家改成合格或不合格的這部分，其實分數等第都在70分。只是剛才蕭主任也有談到，這樣子的話，這個所謂的合格，它到底是在70到80這個階段，還是80到90，或是90以上，我們目前合格的部分就是70分，它也沒有再去分，它到底是幾分。所以剛才蕭主任可能有談到這個部分的問題，我覺得今天也是要拿出來討論，當然目前護理之家跟住宿型長照機構，依照長服法設立的部分是用合格跟不合格，只剩下老人福利機構適用等第，我覺得這個是可以討論的部分，我並沒有特別一個定見的部分。

好，我們往下，另外收費的部分，我覺得有幾個項目，當然今天是業者有來，但是我覺得有幾個部分是要去思考的問題，包括員工，包括需求者，就是被照顧者跟他家屬，這些我們也要考慮進去。我們目前對於老人福利機構是補助1萬元，3.0會不會再加碼，我們不知道，有聽說要研議，再往上加。

主持人 (鄭議員光峰) :

5,000元。

高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程姚副教授卿騰 :

5,000元，對，但是還沒有定案，因為在找財源，我們在中央開會也是有聽到這樣子的一個消息。我們往下，我們住宿型這個長照機構的收費標準，長服法第三十五條有規定，老人福利法也有規定，這個部分依照衛福部的一個函釋，他是認為長照機構的收費項目跟金額，是地方主管機關審核跟核定。包括幾個部分，我覺得我應該提出來的部分，就是服務的項目跟營運的成本，這是大家考量的，但是我們也要考量，在地的消費狀況跟物價的消費能力，還有高雄地區所得跟物價指數。另外一個，我覺得很重要的指標是服務品質，假如我們讓所有不管怎麼樣等第的，或者是合格不合格，我們都讓他調，這個服務品質，我覺得對消費者來講，沒有把關。而且我

們也要在意的是，整個地區的消費狀況是怎麼樣，能不能夠買單得起，雖然現在有 1 萬元的補助，未來可能有 1 萬 5,000 元的補助，假如大家想要參採的是護理之家。

我們看下一張，我們看一下，老人福利機構，這個也是衛福部社家署提供給我的資料。他們 110 年的統計資料裡面發現，我們目前最多的長期照護型，就是在老人福利機構的收費，我們目前在南部是 2 萬 4,000 元到 4 萬 4,000 元，大概是在這樣子的一個區間，最高有人可以收到 4 萬 4,000 元，最低有人到 2 萬 4,000 元，有一個將近 2 萬元的很大 range。養護型也有 1 萬 3,000 元到 5 萬元這樣子的差距，這是衛福部 110 年的統計資料，我們看到的這樣子一個數據。所以我們也可能要來討論的是說，大家都想突破那個天花板，但是那個天花板，到底是到哪裡，業者覺得符合他的成本，他覺得這是一個產業，他覺得可以繼續經營，但是民眾又覺得他是可以負擔的，我覺得這是要找到一個平衡的部分。我們往下一頁，所以假如我們要採護理之家收費標準的話，我們就要討論，我們是不是要依項目來討論，護理之家是依項目來討論，就是每一項照護費有照護費的上限標準。這個是國衛院的研究資料，111 年的研究資料裡面，伙食費有伙食費的標準，他們的材料費，有時收或不超過計價多少的標準。

我們看下一頁，最後一個，我覺得是要拿出來討論的部分，當然業者覺得就是經營成本的攀升，這個我們可以理解，主要的原因是什麼，想要提出收費的一個修正。可是我們每個地方主管機關的審核力度是不一樣的，我們面臨成本的攀升，可能包含的面向，具體是什麼。當然今天大家提出來，就是你收費的過程、修正的過程，你遭遇到什麼樣的困難。假如是這樣子的話，我們要調整這個標準的時候，這個部分，我覺得我們就要訂出下一個問題。我們有沒有什麼樣的審核指標，我們有沒有什麼樣審核的標準，共同審查的要點或要素是什麼，可能要有一些原則性的規範。假如我們要向護理之家這樣子的話，我們應該把成本，還有整個的部分都攤開來，還有算地方消費的指數跟這個消費力的部分，我覺得我們訂出一些指標來，也不是大家漫天要價說，我們要突破那個天花板，中間要找到一個平衡，我覺得我也支持業者，在一個成本底下，他一定要有盈餘。假如它這是一個產業，或者它就算是一個社會福利，至少也要滿足他的成本，他自己能夠營運得下去，讓品質提升，這是我今天提出來討論的部分，以上，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰)：

謝謝姚教授，非常的精闢，因為專業評鑑的部分佔了最大比例，又有長照法，還有護理師法，或是老人法，這評鑑的項目跟標準，也許看起來是殊途同歸。不過看起來，老人福利法都覺得有被矮化，我就特別還要跟你甲乙丙丁，我的項目看起來就比較多，等一下聽聽業者怎麼講。

另外，因為我之前跟各位報告，還有所有業者報告，我們曾經在議事廳裡面有提到，方科長也在這裡。因為剛剛姚教授有提到這個收費標準，其實我的主張都覺得長照就是一個產業，這是最重要的一個出發點。台積電的毛利五成多，台積電五成多來講，他講的意思，這完全是以商業這樣的一個利益，所謂毛利就是五成多。我的意思是說，今天姚教授有講到一個核心的問題，到底政府在審核標準裡面，核心標準在哪裡。這個標準，其實用商業利益來看，比如說毛利是最大的，所以把它算出來，因為每一家的成本不太一樣，包括他個人的整個費用支出，包括建造的成本，硬體、軟體的成本，包括他請人的人事成本，也不太一樣。這個會相對影響，它整個照護的品質，所以我們就會要求社會局，在審核的委員裡面，它的核心要訂在，我就給你兩成的毛利。我舉例兩成，是不是這兩成之下，你就是有往上調升，你的收費標準，你的個案就不一樣了，每一個老人福利的機構就不太一樣。所以這一塊裡面，今天老人科也在這裡，我們就可以回去做這個審核，到底核心的問題在哪裡，這個很重要。好，接著我們請李教授來做發言，謝謝。

輔英科技大學護理系李副教授昭瑩：

主席，我的好朋友鄭委員，各位長官，還有各位先進、各位長照夥伴，大家早。感謝前面兩個委員已經講了滿多，所以我可以稍微補充，我的一些想法就可以了。首先，我們先回歸到第一個，我針對講的可能是評鑑的部分，所以評鑑的目的是什麼？應該是依照長服法第三十九條長期照護評鑑裡面的第八條，其實是主管機關對機構的一個監督，這監督的目的是做什麼，我相信大家目標一致，都是為了要提升品質。其實可能在評鑑準備的過程當中，真的滿累的，因為我們學校最近也要接受評鑑，我自己也在準備資料。但是這個如果是必須要做的，我們大概只好往正面去思考，就是說可能在看這些評鑑條項裡面的話，可能去思考我哪邊做不足不好，哪邊需要去改進的這樣子。所以我可能就針對今天一個議題，條文的部分，剛剛姚主任已經分析滿多了，我想任何制度都有它的優缺點，比如說像最近的颱風假，要放跟不要放，當然我們一定是選擇，優點大於缺點。

我們今天講的那個機構類型，因為跨好幾種，所以我們先以歷史悠久的

老人福利機構，就是剛剛講的所謂小型福利機構，他的主管機關是社家署，條文很多。剛剛講有 74 條，是不是？76 條，它的這個等第，它是有分優、甲、乙、丙、丁，然後也有一些處罰的結果。護理之家的話，主管機關是照護司，它的條文，從去年開始有精簡，它的等第是分為合格跟不合格而已，就是跟長期照護機構是一樣，長期照護機構有居家式、有社區式，有綜合式的，他的主管機關是長照司。目前評鑑的結果，也是依照合格跟不合格，就是以 70 分上跟下，分合格跟不合格。我們第一個來思考這個條文的部分，如果我們要用條文多跟少去看，這個是不是非常必要的，當然以機構的立場來看，這個七十四條跟五十幾條看起來有差。但是誠如剛剛姚主任所分享的，其實老人福利機構跟護理之家，我都有去聽過，護理之家的條文裡面，如果以一大條裡面藏的是四、五條，所以你不要比較七十四條跟五十一條的那個內容。其實我們看一個機構的整體品質，都是以行政管理，照顧環境的部分，個案權益的部分，外加上一些加分題的部分，我想這些面向都是必備的。所以如果你要用條文的多跟少去看，這個或許可能就是太主觀，當然有一些條文，是不是可以 combine 或者是精簡，我覺得這個可以再去討論。

再來，我再講一下，那個條文的部分，我們有一些委員評完下來之後，我們講品質照護好了，剛剛講說品質照護佔的比例是最大。以老人福利機構裡面的條文，比如說我們講六大品質好了，可能每一項的一項一項裡面，講得很具體去評，我覺得身為一個委員來評的話，我會比較 clear，你有達到哪一項，哪一項沒有達到。但是如果以護理之家裡面的條文，他是把所有的六大品質，全部都放在裡面，分數假設就是 24 分，每一個部分大概多少分。但是他寫的是很精簡，其實這樣子反而有時候，讓委員再去評下手的時候，就是很像選擇題跟填充題，不太容易聚焦。所以今天是看你要考 50 題的選擇題，一題兩分，還是考 25 題的選擇題，一題 4 分，這個可以再去思考。

再來，我們講等第的部分，之前老人福利機構，其實有優、甲、乙、丙、丁，就是有一個 ranking，後來因為很多的壓力，所以長照司後來把它弄成合格跟不合格。可是我們在看合格跟不合格的這個評鑑結果裡面，我們現在慢慢也聽到一些聲音，有一些比較優質的機構，他會覺得，我做得很好，我的分數可能 100 分，甚至加分上去達到 100 多分，我為什麼跟那些 71 分是一樣的結果，就是落在合格區。因為如果你用一刀兩邊的話，不合格就是 70 分以下，合格就是 70 分以上的這個 pool，開始有一些機構會覺得，

我今天做得很好，我不要就只有這樣子而已，因為我應該就是很優的，我要從裡面再去突顯出來。我先講台中市，它已經開了第一砲，其實它在長照機構評鑑裡面，它也開始從合格裡面，就分為優、甲、乙。所以我並不是說哪 1 個比較好，大家可以集思廣益來思考，怎樣是比較好，我相信可能這麼大的一個 pool 裡面，其實要去區分出它的好跟不好，這個可能還有待思考，所以這個大概就是條文跟等第的部分。

另外，再來提到評鑑委員的部分，因為我本身也跑了很多縣市，從台中以下，從台中、雲林、台南、高雄、屏東，我大概都有跑過滿多場次的評鑑，也主持台南、高雄跟屏東的一些評鑑計畫。在屏東的部分，我跑遍所有的老人福利機構，因為那時候規定召委就是要跟每 1 個場次，我總共跑了 45 家，所以我看到各式各樣評鑑的一個樣態。關於委員部分的話，我覺得當然委員的初衷都是好的，因為有一些很用心的委員，他可能看的會非常的仔細，可能態度上或許會比較強勢一點。但是我還是覺得委員個人的主觀的意見，其實是可以降低的，因為我們在學校教育走這麼久，像學生考試的話，尤其是技術考試的部分，他本來都準備得很充分，結果一進去的話，全部忘光光。所以我在評鑑的時候，我只要抽技術的話，隨便叫他洗個手，他應該按壓洗手乳，他就會按壓到洗碗精，因為太緊張了，他事後跟我講的。

當然我們可以體恤，在那種情形之下的話，我相信委員的態度，還是要好一點，要不然機構有時候真的很玻璃心，我也相信在第一線機構的工作人員，真的非常非常的辛苦，真的是很辛苦。所以委員抱持的態度，應該是要盡量支持鼓勵他們，我想做得很好，我們大家就盡量鼓勵，做不好，我們還是要盡量肯定鼓勵他們。因為我在機構裡面，我看到很多工作人員不斷的汰換，我聽到老人福利機構已經評鑑這麼久了，你說你的資料應該準備，其實都已經在那邊，只是不斷的 update，為什麼還是看起來東西就是漏東漏西的，原來是因為他們工作人員不斷的在替換，所以常常都是新人在接受第一次的評鑑，然後在準備這些資料。可能這些東西對他們而言，都是新的，所以對於評鑑委員部分的話，我是認為態度真的應該要比較謙卑一點，可能就不要那麼的兇。最後我相信今天在坐會來參加的一些機構，應該對於這個評鑑，或者是機構經營的這個部分，其實應該都是非常在乎、非常用心。我們給各位鼓掌一下，不要太嚴肅，因為今天的老人是明天的我們，所以希望大家可以共好、共生、共榮，以上，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰):

謝謝李教授，大家鼓掌的時候，突然間就把這個氣氛開始比較 excited 起來，謝謝李教授。當然剛剛李教授講到評鑑，最重要就是要提升照護的品質，政府的責任是建立在這個框架上。今天我們講的就是說，如果在簡化的過程當中，也一樣是可以兼顧到這個品質，過度的 paper work 也好，或者過度的項目，大家是可以來討論做修正的，這也是今天的目的。台中市的制度，再麻煩李教授給我這個相關的資料，因為我覺得好的縣市，他們很用心。台灣的所有長照產業，未來要替現在坐在這裡的人，可能會服務到的一個部分，所以我始終覺得這個部分，我們要把制度弄好，其實對我們自己都是共好的一個政策。

另外，至於評鑑委員的部分，我覺得各位業者，如果不客氣的話，你也可以私下告訴我，我覺得評鑑的目的，不是在耍官威，而是在於怎麼樣讓業者能夠虛心接受，然後去做一個改進，不肖的業者，我們覺得就要淘汰掉。對我們來講，我們所有的準備，其實都是為了那 5% 的不肖業者來做準備，台灣的很多政策都是在這裡，像那個交通法規都一樣，其實 80% 以上都是守法的，正如我們 80% 以上的機構業者，都是非常的樂意配合。但是為了很多不肖業者，然後把這樣的制度趨於嚴格，我們很多的人力，還有很多的精力時間都發揮在這邊，我覺得這是很大的原因。好，再接著我們請老人科科長先講好了，看起來，你們今天老人福利項目比較多，我們請方科長發言，謝謝。

高雄市政府社會局老人福利科方科長麗珍：

議員、專家學者，還有所有的機構夥伴，大家好。社會局先來做一個回應，剛剛大家講到，就是說評鑑的簡化，是不是要比護理之家，分為合格跟不合格。這部分我先說明一下，目前老人福利機構的一個評鑑機制，剛才我講到，所謂的大型跟小型機構，分別是中央跟地方政府來評鑑，包含公設民營跟財團法人，其實是由中央衛福部社家署來評鑑，市立小型機構才是由地方政府來評鑑，所以原則上它已經是拆成兩個不同的評鑑單位。

指標部分的話，因為中央有訂立一個老人福利機構的評鑑辦法，所以就象剛剛姚主任講的，有 74 項，然後有 5 大項，其實地方政府就會依據中央的這個指標，再按照地方的需求去做一些微調的部分。像高雄市的話，原則上這樣的指標，就是依照中央，但是我們會有自己的一個加分項目。我們希望能夠去提升機構有一些目標，他會有一些，比如說他有去執行一些資歷資源，或者是最近的一些公安的議題，或者是高齡白皮書裡面，需要去執行的，我們就把它放在加分項目，所以這個部分是需要鼓勵機構可以

去做的。剛剛有講到護理之家的項目，14 大項，51 小項，老福機構是 70 幾項，我也看了一下，其實在指標放置的部分，的確有很大的不一樣。我舉例來講，以人員配置，我們現在的機構人員配置會有照服員、社工員、護理人員，還有一些其他的專業人員，比如說治療師或是營養師等等，還會有一些訓練的部分，在老人福利機構，它就分為 5 項指標。可是在護理之家，它這 5 個是放在一個指標裡面，所以他是把各項指標做濃縮。

另外，剛剛有講到，在專業服務的部分，老人機構，的確是比例占比較重，因為包含我們還要去提供一些個案的個別服務計畫，包含他有一些約束行為，這個要符合相關的標準，還有包含跟家屬的互動，這個都在我們的指標裡面。所以這個部分可能會跟護理之家有一點點的不一樣，當然我們可以再來考量，是不是能夠儘量去做簡化，減少一些書面資料的部分，這個我們也會再來研議。另外，這個指標簡化的議題，中央也有聽到機構的聲音。所以在今年 8 月份，中央開了一個有關老人福利機構輔導的會議裡面，中央就有講到，他們針對老人福利機構的評鑑指標，他們在 114 年會朝向簡化這個部分來做研議。也會針對所謂的等第，到底要不要比照護理之家，列為合格不合格，他們也會一併來研議。不過就像剛才講的，這個合格不合格等第的部分，其實是有牽涉到很多法規，比如說老人福利法就有針對評鑑結果，它有一些處罰的機制。還有中央長照基金補助財團法人的一些講座，也會依照你的等第，它有不同的補助標準，它會牽涉到很多法規必須要去修正，所以這是一個很大的議題，先跟大家說明一下。

剛才講到評鑑委員的這個部分，是不是要建立評比跟退場機制，剛才也有講到，像高雄市的評鑑是委託民間單位來做，其實我們在評鑑之前，我們一定會邀集所有的委員來做共識會議。因為每一個委員的背景會有一點點落差，但是我們希望大家在評每一項指標，能夠達到比較是一致性的。所以我們一定會去召開一個共識會議，社會局一定會跟委員強調，我們是基於輔導的立場，我們不是吹毛求疵去雞蛋裡挑骨頭，我們是要基於輔導的立場，希望機構透過評鑑的部分，他能夠提升，他的服務狀況。我也提供一個數據，其實中間因應疫情的關係，我們中間有好幾次的評鑑都是延後，所以 109 到 112 年是集中在前兩年評鑑。我們去比較一下，108 年跟 112 年的評鑑結果，高雄市優、甲等的比例，大概提升了 10%，之前是大概 43%，現在是 53%。所以這幾年就是透過這樣的一個輔導，當然還有中央的一些其他獎勵計畫，其實機構在整個服務品質是有一定的提升。所以這個是地方政府的目的，不是去監督或是挑毛病，我們希望就是一個輔導，

這個我也說明一下。另外，我們剛才也有講到，在評鑑之後，我們會讓機構填寫一個滿意度調查，中央也有，這個滿意度調查，他有針對每一項委員去做評比，因為我們的評鑑裡面，會有護理、社工、工安的部分，他是針對每一個委員，他可以做評分，就是可以知道哪一個委員，大家的評分可能是比較不 ok 的，這個部分我們就可以去做一些檢討，目前是有這樣的一個機制。

另外，針對公費安置的部分，也謝謝議員，因為議員從去年就一直在督促社會局要去做這件事情，我們也去做了一些分析。當然我們只提升 2,000 元，2 萬 4,000 元的確還是沒有辦法滿足現在的需求，但是我們就是逐步調整，我們會再逐步的去評估，每一年我們的物價上漲，或者是我們基本工資的調整，會影響到機構營運的部分，我們會再來做一些考量。另外，針對機構收費的審查，因為剛才有講到，依老人福利法第三十四條有規定，機構的收費是要受主管機關機關審查，我們是審查核定，所以我們一定要有一個審查的機制。

之前中央也希望各地方政府能把這個審查的機制，比較是一個公開透明的部分，所以後來我們也在 110 年成立了一個審查小組。這個審查小組裡面，我們會有一些外聘的專家學者，可能會包含會計師，有一些消費者保護的代表，也有機構的代表，包含業務科，我們會就機構做成本分析。當然一定要讓機構有一些盈餘，不可能大家真的來做善事，不可能，一定是要有一些盈餘，機構才能夠營運下去，所以這個部分我們會考量。另外，剛才有提到，機構的個別，可能他想要做得更好，比如說他想要有一些新的設施引進，或者是他要調高機構人員的薪資，這個他都可以在他們的計畫裡面去呈現，其實這個是我們都可以接受的。如果他對未來機構的營運，他有一個很明確的規劃，這些要納入他的成本，這個我們都可以接受，我們也很希望去訂定一個很明確的標準。可是因為機構的差異性很大，我們整個 38 區有城鄉的落差，其實整個的收費跟消費者的負擔能力都不一樣，我們要去訂定一個真的很統一的標準，我覺得反而會讓機構窒礙難行，我們覺得是有他的一定困難度。當然我們還是可以思考，也可以讓機構來提供一些建議，你們覺得怎麼樣的一個制度，讓你們機構營運是能夠朝比較好的方向，這個我們也都能夠接受一些相關的建議，社會局先說明到這邊，謝謝。

主持人 (鄭議員光峰) :

謝謝方科長，因為回到剛剛最後一項的審查收費標準，我還是會跟所有

的業者建議，這一塊裡面，議員本來就想要把這一塊單獨來做，不管是公聽會也好，或者座談會，我們把這樣的一個收費建議，到底他的依據是什麼。我剛剛開門見山也有講到，台積電的毛利 55%，他是怎麼去講 55% 的毛利，從它的硬體，從你的軟體、人事成本、相關的支出費用，你們自己要有一套建議的方式。剛剛科長也有講到，城鄉差距跟消費的水平，因為政府會站在 80% 的接受度，不會針對個別區分，這個就比較沒有辦法等齊平等，它是要等齊平等的。所以我還是覺得可以的話，我們明年應該把這一塊裡面的問題，再審慎的把細節研議出來，我覺得那個從企業的標準裡面，也是可以把它計算出來。我始終還是覺得越透明越好，好的業者就會認真的去做，因為它是一個公開透明的規範，對於社會局來做收費審核的時候，對大家都有利。而且你會很清楚，這是租的，你的人事成本是這樣，一翻兩瞪眼，大家就清清楚楚，所以我覺得長照是一個產業，我覺得最大的輸贏是在這一塊收費標準。

之前榮總的院長退休了，他曾經來跟我講說，他們的護理之家，好像單獨的床一個月是 6 萬元，長照中心主任應該很清楚，一個月 6 萬元，6 萬元是怎麼收的，因為他們有提出所有的支出，跟他們的成本，他是有送到衛生局審核的，應該是這樣。我的意思是說，我們在下一次的公聽會裡面，我們可以私下討論，我覺得這個要大鳴大放，我們賺錢要賺的坦坦蕩蕩，不要覺得，我們一直跟政府說，你不能壓抑收費標準，但是我們可以提出來，為什麼要做這樣的一個評選，就是審核的機制，我們的審核機制，倒是可以給政府機關做很大的建議，我覺得這一塊，我們願意做這樣的一個平台，這個一定要跟大家說明。好，等一下長照中心主任報告之後，我們是不是請業者裡面，大概會找 3 個人來說明，其他還有相關意見的人也可以舉手，因為你先想看看，我們剛剛講到的這幾項，包括專業的評鑑裡面，到底哪一塊，你們覺得是最 care 的，我們把比較核心的評鑑講出來。文雄還有理事長，兩位會發言，其他人看看還有什麼意見，等一下就舉手，沒有關係，我們接著請長照中心主任來做報告，謝謝。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

議座、與會的專家、相關局處代表，還有現場與會的機構代表，大家好，我是長照中心主任。剛剛姚教授也講得很清楚，還有方科長、蕭主任、李教授的部分，確實長照機構，現在是分成長服法、護理人員法，還有老人福利法。我們在住宿型的機構裡面，包含精神護理之家，還有榮家體系的，所以整個高雄市大概 244 間，大概已經達到 1 萬 6,000 多床，如果按照推估

數，按照我們講供需的部分，其實不太夠。可是我們經手上有成立法人的，大概還有 21 家，未來將近 3,000 床，我們現在收到的資料，還會再陸續投入，大概會達到將近 1 萬 9,000 多床，這個陸陸續續會一直成立。

所以未來住宿型機構，也是品質競爭的一個時代，其實衛生局的權管裡面，在住宿型機構跟護理之家評鑑的這個重責大任，確實都是在中央。因為它就是法源，它是經由明定在衛生局，因為評鑑效期是 4 年，所以我們如何去監督這個機構 4 年的品質，能夠持續維持著，我們每年還是督導考核。可是我們不會讓機構，今年有參加評鑑，又要督導考核，我們就簡化，如果今年是評鑑，基本上督導考核就不用再繼續參加。在督導考核的角度上，我們還是站在輔導機構的立場為優先，因為基本上他評鑑已經合格，沒有太離譜，我們也不會去跟中央說，要撤銷他的評鑑合格資格。評鑑合格之後，當然他就可以持續特約機構喘息，或者是他可以接受社會局的公費安置，這是一連串的，所以我先跟大家敘明。在評鑑的指標上，因為護理之家，我曾經是承辦人，護理之家，從 86 年開始，它曾經的指標，也是很多細細瑣瑣。

我後來接主任之後，我也發現護理之家的評鑑指標，它已經濃縮了，不過它是濃縮一些比較核心價值的重點。譬如說工作是負責護理人員，你的角色功能是什麼，你的組織架構有一些工作目標，有沒有維持著專業的照護品質。還有個案的權利保護，還有公安，建築物的公共安全已經把它濃縮，可是它的濃縮，確實有很多分小項是在裡面，它的核心價值還是在。我們也看到住宿型機構，它的指標還是很多，因為我推測 106 年，這個長服法才開始成立，所以評鑑的指標，就是帶領著機構朝向這個方向規劃去走，整個帶領機構朝成長的方向，這個機構才會有一個方向指引。因為我們也常常看到，就我個人的經驗，我們也知道這家機構做得不錯，可是 paper work 不會準備，他每餐都煮的色香味俱全，環境也很乾淨。可是在準備文件書面上，他確實就會稍弱，可是他講就覺得他在跟委員溝通互動上，你會覺得他講話其實是真的，我們就覺得他的真實度是很高的，他是真的有在做，可是在文件書面上，我們就覺得比較弱，那這個部分我們就是會朝向輔導的部分，去讓機構有成長的機會啦！那另外一關也卡到人員流動率確實高，所以東西有一些文件 paper work 要準備的連貫性就不會這麼好。那在那個委員的部分像我們衛生局來講，如果是督導考核的委員，因為我們的長照司他大部分會訓練一些就是評鑑委員，由地方政府這邊推薦，所以我們在督考的委員推薦上，我們會以中央訓練過合格的這些委員，來做

一個圈選的名單。那各類有各類的委員，譬如管理面、專業面或是建築法規面，這個部分是有區分的，所以我們衛生局的操作面向是這樣。那當然在督考的時候我們目前也都委外，我們也都委外，就是機構評完之後也會填滿意度，就是讓我們回來做參考。那像也有聽到坊間業者也在講說哪位委員的狀況，那我們也會去做一個查證。那如果屬實就是說我們就盡量也不再做下一年度的推薦。那其實我們在操作上，我們是居家跟社區市場機構要評鑑在我們這裡，所以其實有一些指標的選定其實中央也有規定，就是希望他按照中央的指標，包含我們的考核指標也一樣，中央就是說你盡量地方政府要參照我們的指標，因為這樣會比較一致性。

那另外在那個收費標準的部分，收費標準我們衛生局因為兩個法源，我們護理之家依據護理員法，他是由中央由地方政府公告核定之，所以我們其實公告，我們在去年也因應整個物價、人員員工的薪資調漲，我們在去年才剛修訂收費標準，我們從45,000元上限已經調到50,000元。那各類的收費都有調高，那如果護理之家在這個我們的收費項下你要去做一個調整，你跟家屬充分事先溝通說明，那取得消費者同意，基本上不用特別再另外報我們核定，可是我們還是期待每年的調漲幅度不要超過10%，那消費者也受不了。因為其實真的這個長輩如果都住機構，那個每個月在繳的費用是對家庭來講也很傷啊！那在住宿型的機構因為法源，他是希望要報地方主管機關核定。對！所以這個核定我們就會有一個審查，所以我們在108年，我們有成立一個高雄市的長照審查會。那裡面剛剛也跟我們的方科長講的很像，我們有消保官、有律師、有會計師、也會有那個建築師相關的專業，還有我們的照護類的委員，我們會共同請業者就是送件進來審查，那這個我們也有自訂一些格式，就是大部分是成本分析的格式。那要講調漲的理由，那大概還有一些他所有的，他的前一年的成本分析，為什麼要調漲？那如果能夠理由很充分說明的部分，我們其實也會同意，我們也有同意過啦！那可是如果說真的是講不清楚或是說調漲的幅度太高，我們就是會同意在什麼樣的情況底下調漲，那建議明年如果他還要一次調整，譬如說一次調30%這個就很高了，一次調30%我們會建議他分階段調。那當然有些業者會講說他好幾十年都沒有調了，那當然我們可以體恤啦！就是最近這幾年，確實物價還有員工的薪資整個調漲。可是因為對一個家庭來講衝擊比較大，所以我們還是會建議是分階段調漲，這個是收費的部分。

另外，在那個我們的那個補助方案，補助方案因為其實在衛生局，我們之前從中央政府，從108年開始補助方案，那從112年開始他就變成補助1萬

元，之前是每個月是5,000元，一年60,000元，現在變成120,000元，其實他還是有標準的，他是你要經過失能評估4級以上或者是領有中度身障手冊的部分才符合，然後又有一些補助互斥的規定，所以以高雄市來講每年推估大概都7千多位。那因為機構也都會有每個月都要建立名冊，所以我們都有請機構幫忙協助代送件這個部分。那以上，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝我們芬婷主任。股長要不要補充？不用，OK。那我想方科長跟我們長照，因為現在整個跟衛福部的組織其實是平行的，相對好像是什麼社家署嗎？這個長照司。所以其實還是兩個這樣的軌道來讓我們的長照2.0去做變型。那個養護型10,000元是有在你們養護型嗎？都有嘛！OK。那我很簡單把我們今天來參加的貴賓唸一下，私立日賀老人長照中心的余昕庭督導，還有我們的宏仁老人長期照顧中心的梁主任，還有我們的私立慈善園老人照顧中心的陳重元主任，還有我們佳醫集團的李彩綾負責人，還有我們高榮的鄭淑芬在哪裡？我們高榮今天有來？有嗎？今天沒有來。OK。還有我們的澄田護理之家的執行長，我們的裕恩執行長，還有我們的高雄市長期照護協會聯合會的榮譽理事長林文雄，還有我們的藥師公會林峰慶藥師公會的理事，還有黃芬民理事，謝謝你們來參加，還有我們的康庭長照的社團法人呂昇賢董事長，還有我們的現任的長期照護協會聯合協會的張碧子理事長，還有我們高雄基督教醫院的社工師陳怡達，以及我們的大社的享庚護理之家，享庚？對，享庚。享庚梁主任，還有我們的艾維格林長照社團法人的李旺庭董事長，另外還有我們也是許智傑立委的親妹妹，我們美和科技大學的許玉容助理教授，還有慈融長期照護中心的黃主任，黃瓊慧主任，謝謝我們鄭議員孟洳的秘書邱郁雯秘書，蒞臨參加來關心，還有高雄市安康長照集團的特助王仁榮還有黃麟珺、陳妍菲的團隊。那接著我們是不是請我們的理事長先來跟我們發言，謝謝。好，OK！那文雄先講好了。OK！沒關係，都一樣。

高雄市長期照護機構聯合協會林榮譽理事長文雄：

主席，還有衛政社政的長官，還有與會的專家學者，還有我們很多貴賓長照機構的這些代表。首先，非常感謝我們議座安排這樣子一個公聽會。那其實是可以讓我們住宿型機構可以暢所欲言。我想剛剛很多如果說我們評鑑的時候，遇到的都是像坐在我旁邊的這幾位老師，其實我們機構也都被他們老師評。蕭主任或者李老師都有評鑑過。其實這些老師的態度也都很好很專業，確實也會誠如剛剛我們科長所說的，其實站在一個輔導協助

的角色跟立場。其實整個評鑑來說，像剛剛那個老師有提到就是護理之家很多評鑑的指標，他是雖然50幾條但是他濃縮再濃縮。可是大家別忘了，我們老人機構的指標是100多條濃縮成76條。當時也不是刪掉、刪掉，刪掉也不是這樣，他其實也是濃縮再濃縮。

那所以在這個時代，其實在評鑑主要目的是希望業者能夠不斷的去提升，中央很多政策希望我們提升，可以把這些住民給照顧好，也是我們的主要核心的價值，可是我們要想說真的時代是真的不一樣，你說像中央，我們也跟那個照護司或社家署都有反應，其實他們在下一次評鑑前他們也會公告，他們也是朝向那個合格和不合格。像我們去年很多醫學中心評鑑，我看那個雜誌都很多醫學中心的教授、醫生都寫出來，病人全部塞在急診、塞在走廊在台大醫院，然後因為他如果上去住院，他人力配比又不夠了，其實在這個過程中很多人也是死掉。那你說對我們機構來說，其實這幾年政府很多政策，因為你不能讓醫界亂起來，所以我們醫界有小夜班、大夜班的津貼，一個晚上就補助700元、900元這樣子在補助，然後社區醫院請不到護理人員他去抗議，抗議以後社區醫院就再加上這個補助，社區醫院再加上小夜班、大夜班的補助之後，那你那個醫院附設護理之家的護理人員要不要補助？大家在抗議、抗議，現在又要補助。好啦！那你說在這個情形下，我們這個住宿型機構，說真的以前被定義成那個老福機構，這些他們護理人員從哪裡來？好，你每次評鑑前就會離職潮，這些人評鑑後再回來，保證機構還沒有找到人，對不對？所以再回來。然後譬如說像那個，再加我們又限定這個收費的標準，你說像那個長照2.0四級就給付要20,000元，一天只服務6到8小時，交通費還另計。那我們住宿型機構照顧都是至少五級、六級、七級、八級以上的這很多。好啦！那這些人你又要給他限制收費，像剛那個我們長照中心主任有提到很多護理之家，也從45,000元調高到50,000元，那我們這個養護中心，我們在爭取的是30,000元以下的要爭取增加1,000元、2,000元，然後要準備很多的資料，這些資料說實在的也是要會計師來做成本分析，我們一般的這些業者怎麼會弄得出來？

成本分析出來，很多委員，你請那個會計師。很早很久以前我有參加過，你說像那個會計師，他怎麼能夠去理解長照機構，因為比方說以國稅局認定你的利潤是15%，然後可是想像可能會有嗎？哪有一個行業，全台灣哪一個行業我們的主管機關這麼多個，連稽查都八、九個局處，然後每年分不同時間來查核。譬如說我們那個10月份安泰醫院火災了，安養機構消防來了多少次？像今天中央也來高雄查消防抽檢，所以你看業者很多人都待

在機構。所以我們在計算機構的成本，我覺得重點是在於說，我們希望那個我們科長或是主任可以跟委員反應，其實哪一個機構，哪個行業像長照機構做這麼辛苦而且人員是24小時待命，那很多機構在計算成本的時候，他也不會寫上負責人的那個薪資成本。何止是負責人一個，他的太太或是他的先生、兒女大家都盡量都去，我知道很多都是去讀社工，讀護理然後趕快再回來家裡待命上班，這些成本都是無形的，你是算不出來的。那所以我們是希望說，在這個評鑑的這個部分，其實我們已經是濃縮再濃縮，所以我們看的東西很多，像我們高雄市政府很好啊！我們有另外再加分，可是我收公費很多的這些，但是你這些加分加一點點，可以能夠大方一點，走大步一點，要不然你說公費安置22,000元，我問過那個祝健芳司長，我跟他說這22,000元，公式哪裡來？對不對？像我們要調高一個價錢，你叫我們要去計算一大堆成本給委員審查，那22,000元呢？祝健芳司長和我說查很久查不到，然後他給我回答說應該不是22,000元啦！是18,000元，有4,000元是中央補助的。所以地方政府是18,000元，好啦！那18,000元就回歸市場機制嗎？你有個公式然後物價指數多少？然後政府每年調那個基本工資，那我們不可能調外勞連本勞都會調，那你有一個公式告訴大家，讓大家沒有意見。那當護理之家已經45,000元、50,000元以上的上限然後不超過這個上限，我們就是報備然後一個審查，審查以後那個貼近地氣啦！那你這樣子審查才有意義啦！那例如說，我們在講到再回歸這個評鑑好了，評鑑的時候他也會拆除大隊，哪一個評鑑有拆除大隊？他一來，像我遇過的圍牆，這個圍牆沒有雜項執照，可是問題是這個圍牆，跟他說是隔壁人的圍牆，他說叫我們鑑界給他看，你有看過有這種道理的嗎？叫你要鑑界給他看。好了，看那個行政的年度都要做那個年度的工作計畫，年度工作計畫看到你編一個飲料費，他問你說那是什麼理由？就每月的月內會議2,000元，大家喝飲料。那你年底有沒有決算？那年底誰會去決算那個，對不對？像這種東西也是社會局那個最後核備過的，然後他就跟你要求怎樣？

然後我再舉例，我們都要消防演練，他看那個照片，然後每年度要20學分，那個消防的這些公安課程，看到冬天大家穿短袖，像現在穿短袖這麼多，他跟你說那個照片是假的，那時候只有11月，跟他說那個照片是假的，這個我親自遇到，我和他說可是上面這個老師，這個的衣服穿消防隊的背心，這總是真的吧！他就在那邊也是在跟你質疑啦！那所以我們講到這邊我想就把他濃縮起來，其實在費用的那個審查，其實就是希望能夠多體恤

我們這些基層，那大家能夠理解長照機構同仁，不是一般的工作而已，交接班時間都會拉長，陪同就醫都會拉長，業者老闆沒有算薪水。所以在審查部分希望能夠再寬鬆，然後公費安置的費用可以有一個公式公開透明的。你看像護理之家都這樣了，雖然很感謝22,000元調到24,000元，可是這些辛苦的部分確實是各社福中心的社工，我們直接低收入戶的這些倒了之後，這些遊民要轉去哪裡？何必定一個這個價格轉不出去然後再來拜託機構，然後你拜託機構後，你又限定機構收費標準不敢收高。難怪你看一下我們台灣的這些長照機構，我看這麼多年其實沒有進步，你看那個日本也好、中國進步很快。你像我們舉例有一個包大人的尿布本來8、9元，這兩、三年來漲到16元、17元，然後電視廣告的來復易一片變22元，這個還是我們大量採購的，然後人員薪資你看調了多少？

所以我們舉這些例子都是感謝議座讓我們有機會可以反映這些心聲，然後我們也很感謝長官也可以多體恤我們，在跟委員的那個解釋的時候，讓他們更了解這個行業，然後在那個評鑑的部分其實就是像剛剛我們那個，像我們老師李老師他也有提到，其實重點是在個別委員啦！我們都說，呀！我最後都有滿意度調查呀！滿意度調查都是評鑑完拿給你填，誰敢給你填不好！對不對？我們機構我們要給老人家家屬做滿意度調查，就要求我們這個不記名呀！機構的人不可以去問啊！請那個另外的什麼社工什麼另外的去問，那你可以啊！你那個我們都公開公平嘛！你那個要滿意度調查，你就是用一個連結給大家去填，只要是填不好了，我們就是也要你寫實際的例子出來。好，我相信每個業者都很坦誠、很誠實的來反應。那以上是我的那個建議啦！那謝謝議座給我們有這樣子的機會，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝我們文雄董事長，因為文雄的背景是職能治療，其實他不管是在專業，還有整個機構的經營是非常非常的專業而且非常的沉隱，所以我想幾個問題。那等一下我剛剛忘記了，就是環保局針對尿布的部分，來就是要談這個，我想就法規面這一塊裡面，來跟大家說明一下好了，簡技謝謝。

高雄市政府環保局曾簡任技正啟清：

好，主席還有專家學者還有各位先進，我先說明一下那個廢棄物在中央法規的規定啦！廢棄物基本上他是分作兩類，一個叫做一般廢棄物，一個叫做事業廢棄物，那事業廢棄物在中央法規的廢清法裡面也定義很清楚，什麼算是事業。那如果是事業產出來的廢棄物，那就是事業廢棄物。所以依照長照機構裡面，他裡面有一個定義就是從事提供長照服務。照顧服務

並由目的事業主管機關核准的機構就是事業。那也是說你符合這個定義的機構，所產出來的廢棄物就是屬於事業廢棄物。那事業廢棄物跟一般廢棄物的差別，就是所謂的一般廢棄物就是由我們的那個清潔隊，就所謂小黃的車子在清運。那事業廢棄物就必須要去委託民間的清除機構去做清運，那民間的清除機構一般清運完的那一些廢棄物，基本上也都是進到我們的焚化爐，那我們焚化爐的收費，不管是哪一家清除機構清除進來的廢棄物都是以重量收費。現在的收費標準就是1噸就是3,150元，就是1噸3,150元。那500公斤就是按照重量的比例下去收費，所以也就是說不管是委託哪一家事業機構，民間的清除機構清運出來，清運進來我們的焚化爐收費都是一樣的。意思就是說，那另外再加上去的費用就是變成清除機構的服務費了，就是包含他清運的成本，包含去你們機構去收垃圾有些服務費用，那所以對清除機構來講，因為服務費用大家就都不太一樣，因為有些清除機構服務比較好，有些清除機構服務比較差，那就是看，等於長照機構要去跟清除機構談這個價格了，那就像有些清除機構他說，我們曾經看到他們收費不一樣的啦！那就問他說，為什麼你會收的比較高？他說，我去這家機構服務的時候，我順便會幫他的場地做一些清理之類的，對他來講是增加一些成本，所以這個的部分就可能就是變成機構要跟清除機構去談，除了這個處理費以外，其他的服務的價格要去再增加多少？因為不一樣的服務總是有不一樣的價格。

那現在依據，我們現在的高雄市登記的這些清除機構，大概500家。那也就是說如果各位，如果覺得說他的收費好像不太合理，那這個500家的名單，這個我們都是公開的，大家就可以去一些訪價，我想500家要壟斷可能很困難。所以就是大家可以去互相比較一下，如果有需要我們提供這些名單那沒有問題，我們可以跟你講說這個在公開的網站、在什麼位置，大家可以去找到這些名單聯絡電話，然後再去跟他們做詢問這一些，有關這些價格的這些問題了。以上。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝我們簡技。兩個核心問題啦！一個就是尿布的定義是事業廢棄物，因為他來自於就是申請的法人，對不對？所以他是屬於事業廢棄物，所以事業廢棄物就跟一般的地方廢棄物就不一樣的定義，所以政府只收地方廢棄物，沒有收事業廢棄物，對不對？那第二個，因為如果他們業者這些清除業者，如果收費比較高？我們政府單位有沒有辦法去做一個控管，在價錢方面？因為他們現在，我印象收一公斤大概15元吧！還是多少？因

為文雄曾經和我講過，單單一個月就要十幾萬元的尿布費，這個很可怕，就是一個相對看不到的成本是這樣，所以那個在價錢方面有沒有一個？譬如說環保局這塊裡面，我們可以把業者這一塊裡面說，我們就全部來請，我們就委託環保局來招標好了，看什麼人是最便宜的什麼人來收。我覺得可以，因為長期照護他們有公會，我倒覺得這一塊是可以來嘗試看看，雖然他們清除業者也是產業，當然也是有各自的競爭力，應該是這樣子說，這塊我想啟清再回去研議看看。因為你公告那500多家也對他們來講無濟於事，而是說到底這個價錢上有沒有一個，因為環保局公家單位出面能夠把這樣一個價格更合理，更合理化。因為那個價錢跟一般的垃圾其實是相對的會偏高，是相對偏高。我想這一部分，我們大概下午講那個預算的事情，是會再聊一下的。我跟那個廢管科好不好？OK！謝謝。謝謝我們環保局。

那剛剛那個文雄董事長有講到包括，當然那個我們還是會強調現況的評鑑的方面，我們還是在老人福利法裡面，這一塊裡面的條文還是比較繁雜冗長、比較複雜、比較多。那第二，他有提到就是醫護人員在評鑑，因為評鑑的關係流失，還有政府補助都是頭重腳輕，因為醫護人員不只有在醫院上班，他在我們安養機構裡面他也佔很重要的角色，因為評鑑都需要這個醫護人員，可是當你去補助的時候會造成他們在找這些醫務人員的困難，而且在因為有補助之下相對的薪資結構就會有失衡。所以這一塊裡面，應該也要反映到中央，因為在補助的項目不是地方政府而是在衛福部的單位，我想我們這一塊裡面，我們再具體跟中央做一個建議，因為我覺得要一視同仁。你既然有涉及到我們醫護人員的補助，包括安養也好，私人機構，因為同樣的醫院也有私人診所一樣，因為這個流動是針對護理人員，應該這第二點哦！

第二個，講到22,000元或24,000元，因為只要比照那個日照中心，就會知道22,000元跟24,000元是便宜的可憐。因為日照中心相對起來，他們一下子在那個等級的收費以後，那個2到8級到第6級，大概就已經超過這個標準了，所以相對而言來對照現況長照2.0跟現在的機構收費標準，那長照機構裡面的收費就相對的低廉，而且應該是可以應該要提升這個產業的品質，也就是收費要提高。另外，就是說剛剛我們業者也有提到，我們文雄有提到就是24小時STAND BY，因為我了解有很多這個機構的朋友，我想政府一直看不到的都是在…，因為睡不好的都是這些老闆，因為他們都要無時無刻，今天會有狀況大概都是半夜。半夜包括這些當家屬委託來這個24小時住宿的時候，會出狀況還是在半夜的時候，所以24小時待命的成本是

真的是看不到的成本。另外，在很多反反覆覆的各局處的這些稽查，我和你講稽查包括違建啦！還有公安消防，我覺得違建是相對的最大問題。好，那我想這一個部分，我覺得長照中心還有那個老人科，這邊是不是在這一塊裡面應該有一個，因為我跟各位報告違建的部分是所有高雄市，不是只有單純針對長照機構的這個建築問題，而是所有的各行各業都會有涉及到違建的部分。高雄市是一個比較溫暖，現在沒有那麼稽查違建這麼樣的強烈，所以他有一個叫做制式的流程，那個制式的流程就是讓你說，這是舊違建所以這個東西就是STAND BY等著被拆，可是這就是一個半合法化，讓你既存存在的概念。所以是不是在新的新設置法規裡面沒有違建，或者現在的評鑑裡面違建的部分是明後年是不是還是要一直這樣子，我覺得這個老人科方面你們可能在這一塊裡面，有需要我們再跟違建大隊這邊再協商，但是我一定要強調說這一塊裡面，在中華民國的法規裡面，那個是既成不變的而只是說便宜行事。理論上這些應該不存在的，但是因為現行有些在過去的經營制度之下，過去就違建了，那現在不影響到這個公安，不影響到公共安全的，我想這個像是那個牆是最大的部分。那當然這幾個部分我也服務過好多個案，所以這一塊裡面可能私下再來看看，怎麼樣做違建的部分，但是基本上要整個說要違建視而不見，政府沒有出面去做處理不可能，這是不可能。

另外，那個滿意度調查還有很相關的一些調查，我想在評鑑如果是地方政府要做的，怎麼樣去做客觀？譬如說剛講的那個滿意度調查，我覺得是可以再試看看更有機制化。那我覺得簡化條文然後分梯次分不同的突擊啦！我覺得譬如說我們把條文更簡化，其實重點是在平常，到底真的有沒有在做這一塊的品質要求？我覺得這一塊裡面政府機關應該可以去著手去看看說，你不是只有一次而已，一年一次，大家來Paper work或者開始臨時準備應該算簡單。可是你如果是在把他分散到在一個評鑑是比較簡化而且把它分散到臨時做稽查，我覺得這樣會更務實化啦！我覺得是朝向那邊。好，我是可以大家業者來參考看看，那我的建議是這樣。好，那另外還有沒有？我們理事長再講一下。

社團法人高雄市長期照護機構聯合協會張理事長碧子：

大家好，議員好、芬婷主任、科長、蕭主任還有李教授、還有各位先進同伴們，夥伴們大家好。剛剛要敬老尊賢所以先讓榮譽理事長先發言。我怕我剛講完了，他沒得講了，因為我們業者大部分的問題都是一樣啊！都是差不多，那小問題那些老鼠屎的就不用講了。那來到我們現場我們芬婷

主任還有科長然後蕭主任，李教授大家也都是在為我們機構在設想在著想。我剛剛聽了大家講的，其實沒有什麼問題了，就是一些細節在評鑑的部分，我在102年的時候，已經有爭議過一位老師，那個是我去老福科哭訴，那我直接寫他不好滿意度。好，因為那個部分細節就不講了。我不是要針對他，他也是我的老師喔！社工系的老師，可是我還是要講，因為大家講我們很盡心盡力在做，我一直都不喜歡講話，剛剛讓榮譽理事長先講，其實我不愛講話我就是一直做事、一直做事，然後評鑑的部分大家有在努力，這個我就不講了，然後在收費的部分我再特別講一下，剛剛我們榮譽理事長講就是要有一個基準，我雖然很久我已經也快10年沒有調整收費了，那我們的成本的部分，在那個科長講過了，他要我們會計把成本分析拿出來，這是真的是浪費我們的行政成本。要針對這個部分可能要像榮總一樣，收6萬元以上的那個可能要做，做的更詳細一點，好讓審核小組，審核機制是我也不用懷疑，這個是經過大家有一定的標準去審核。那在我們的收費標準從以前15,000元，15,000元在90年的時候，那個時候收15,000元，大家都忘記了啦！我們那時候真的收費很低15,000元，可是那時候勞保基本薪資已經是16,500元了，然後在目前來講27,470元，明年就28,000多了又要調整喔！然後現在我們的收費標準，公費來講才22,000元、24,000元當然大家在努力，我們也樂見其成有抱著希望，我們真的有希望最美，希望明年能夠大家能夠竄升多了5,000元。那現在這個收費標準其實就像芬婷主任講的，大家也知道這個成本，他們這樣的部分要調高收費標準，能夠寫個理由讓他們接受，我是覺得這樣就夠了。我們有業者曾經就是為了1,000元然後準備一大堆東西，再去申請核准1,000元，這個是不是浪費我們的成本？

譬如說，我才22,000元然後現在把它調高變成23,000元，就已經要準備這些東西，我覺得這真的是行政的負擔啊！還有一個部分，要想講到行政負擔就是評鑑。評鑑的時候，我做了7年的護理人員，我是補充啦！因為剛剛大家都講過。護理人員7年了，那就年初就離職，因為那一年我們要評鑑，那連年終獎金不領就走了，他的年終我也都算滿高給他，他就說他壓力很大他不做了，今年要評鑑他就不做了，這個是舉例啦！然後在成本在收費的部分，收費的部分，像我們家如果你要依成本來講，成本效益來講我們家的收費不高，可是我們成本也不高，那你要我拿出那個成本效益為什麼不高？因為我的成本，我家自己刷油漆，然後我家房子是我貸款、我去買房子、我沒有房租，那我相對人力配置大家都一樣，人力配置都一樣，薪

水我都是High pay給他們，我們員工為什麼都待那麼久？我們的員工大概跟我20年有了，他是高薪水，可是這樣的薪水成本一定是超過，一定是我的收費成本低，收費標準低，然後成本高，然後我們榮譽理事長講了，我其實我就像古代那個行俠仗義，我希望說把這些資源就留給一些弱勢的個案，社會局他委託在我這邊的幾乎80%都是收費低，我們就叫做福利床。那在這個部分我們希望有錢的人，他可以負擔更多的錢，有點像劫貧濟富，你的身份你的收入足夠，然後希望我們老福科政府單位可以給我們一個收費標準，就像我們日照的部分，長照的部分一樣，洗澡多少錢？洗頭多少錢？那我們之間要total算起來，那我們的機構裡面的成本、收入根本就是大家都是佛心啊！大家都在做善事，大家都可以想到說所有的老福機構，20年來都是很辛苦的在經營，而且還有家人全家出動。你不全家出動，我們90年流行的一段話就是說我們女人如果做長照的，不是喪偶的就是離婚的，因為這個部分很多為了這個長照家庭，搞得我們全家的作息都亂掉，所以這個部分我是補充我的實例，那大概講的部分大家都已經講過了，那時間有限，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

謝謝，因為那最後那15分鐘，我想是不是再幾個願意，來，看你們有沒有想要講，你們兩個藥師公會，好，小白來。三分鐘啦！

高雄市藥師公會林委員峰慶：

我大概講，因為高雄市有三分之一的機構都是我在服務啦！那我其實我剛講的剛才文雄理事長也講得差不多了，那我現在要講的，大概是業者其實他們反映的心聲不外乎就是收費，因為住宿型機構養護49床小型機構，還是占百分之其實接近七成啦！所以這些七成的業者會想要，因為護理之家現在收費天花板是50,000元，單人房是50,000元，但是養護我看大部分收費還是20,000多元，30,000元出頭，所以他們的成本並不比護理之家低喔！但是他們要調整費用，基本上他們跟我反映的是500元、1,000元又要送審查委員會，又要去年的成本分析跟今年的成本分析做比較，養護機構連評鑑都沒有人力去做這些了，更何況是這些成本分析的東西。那另外一個就是風險成本，有沒有辦法數字化？因為我今天萬一啦！大家說那你照顧好了，就不會有被告的問題啊！但是問題機構最大風險就是被告，很多業者基本上都被告過，一賠就幾十萬元，你覺得那個要列入他的風險成本嗎？我覺得應該要啊！對不對？所以審查委員會沒有錯但是有些是沒有辦法數字化，沒有辦法量化的，剛文雄理事長也提到這一點。那所以剛科長

也講到嘛！就是他也不希望業者一次調太多，是不是今天業者也很想要知道一些，想得到一些市政府那個政府單位的善意，是不是在多少的百分比下，譬如說每年的通膨是2%到3%，那我今年30,000元，平均收費養護型是30,000元，小型機構是30,000元好了，那我通膨3%來講，你1,000元以下我就是發公文給局處告知，告知你我可能調1,000元、500元這樣就好了或備查，不要說我調個500元、1,000元然後政府單位又要我去年分析，又要今年分析。就是大概是我們通膨的那個比例，大家都會比較好做事情。

那局處有一些善意的回應之後，你要安置那些22,000元，24,000元的業者也比較願意去幫你，我的想法是這樣子啊！不要說局處的社會局社工，每天都在那邊拜託機構說，我們有那個沒有家屬的路倒的遊民，你要不要幫忙收？問了十幾家都沒有人跟他說有床。對啊！所以是不是政府那個局處釋出一些善意，有讓業者有一些利潤在，我們也願意犧牲一些利潤去幫助這些安置的個案，不然你最辛苦的還是那些社工在那邊找那些床，對不對？我在講的這個實質是第一點。那另外一個部分就是回歸到很多的小型機構，落日條款這些機構，政府輔導他們轉型做法人，但是你沒有讓他有一些利潤，我的調整月費都那麼困難，我沒有一定的營利盈餘的情況下，我如何轉型做法人？我還是一樣在我這間49床的老舊建物裡面繼續撐呀！撐到不能做，你如何輔助輔導他們去做法人？對不對？這個其實我覺得沒有利潤的情況下，其實都是空談。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝。我想那個收費的部分，我們會另外再用一個座談會或公聽會的方式來做更詳細的，包括現在收24,000元，你要送2,000元以內才能夠才要審，24,000元以上可能不能，26,000元譬如你只能增加多少？這個我想這個有一些官方跟我們要業者的立場，我想不一樣。我想這個細節的部分我們另外再來講。另外一個很重要，剛剛那個我們小白藥師講的落日條款這塊，因為涉及到未來長照3.0的規劃，我看起來長照3.0的內容是長照2.0的Plus，沒有真正的去做長照3.0的規劃，而是這塊裡面我覺得應該要接軌未來，如果真的要去做長照保險的話勢必在長照機構裡面的整個，包括你說私人轉型法人化的經費，勢必應該要在這一塊裡面的經費，長照3.0應該我想我們會再做這樣子的建議。這塊裡面你沒有辦法，基本上你就是落日條款，不曉得有沒有落日條款的時間我們不知道，不過我覺得這一塊你們勢必應該在經費上的調整，長照3.0應該我們會來做這樣子的反映。好，那芬民藥師，謝謝。

高雄市藥師公會黃理事芬民：

議座、長官、各位專業學者，各位專業夥伴大家好。我是高雄市藥師公會理事黃芬民，第一次報告。那大家可能覺得很奇怪說，長照機構的評鑑和執行現況跟藥師是什麼關係？可是其實我們這邊有兩個我們藥師會員提到的問題，第一個就是說，我們其實在長照機構裡面，不管是護理之家或老人服務機構，其實我們是以約聘的方式報備支援，每個月其實如果是做專業的藥師照顧服務，其實大概一個小時、一個半小時左右，那當然是不含送藥。送藥可能有的時候是一個禮拜一次或兩個禮拜一次，但是像這種報備支援的情形之下，我們停留在機構的時間老實說，一個月的時間大概就這麼短，可是在督考或者是評鑑的時候，去年開始要求我們要上那個高級救命術有沒有？我們要去哪裡上？請問我們如果剛好去到機構是會讓我壓嗎？我也不敢啊！你們也不敢啊！可是因為這樣子我們的藥師真的很困擾，因為我們要到處去奔波，然後還要看到哪裡有開課程？所以其實真的還滿詭異的，從去年度督考開始有要求，那為什麼我知道？是因為今年8月的時候，我們的機構接受督考，然後我其實有上過但是我在7月25日的時候過期，所以他說麻煩我補齊。各位到時候如果有開課，麻煩請通知我，因為我可能要去壓一下那個，然後再叫叫ABC。

主持人（鄭議員光峰）：

講高級急救課呀？還是什麼？

高雄市藥師公會黃理事芬民：

對啊！就是要上那個CPR再加上那個…。

主持人（鄭議員光峰）：

那個是哪裡要求的？是…？

高雄市藥師公會黃理事芬民：

他說在，那個評鑑的…。

主持人（鄭議員光峰）：

是長照中心要求的還是…？

高雄市藥師公會黃理事芬民：

今年督考。

主持人（鄭議員光峰）：

評鑑指標啊！

高雄市藥師公會黃理事芬民：

沒有呀！他說我們也要呢！所以我們，我們也叫工作人員喔？

主持人（鄭議員光峰）：

你們要上CPR就對了。

高雄市藥師公會黃理事芬民：

對呀！各位覺得怎麼樣？

主持人（鄭議員光峰）：

送藥送到要做CPR？

高雄市藥師公會黃理事芬民：

對呀！吼！

主持人（鄭議員光峰）：

好，再繼續講一下。

高雄市藥師公會黃理事芬民：

好，這個是第一個問題，這個是我們的困難，請長官這個酌量，這個就是考量一下。第二個就是，因為在機構裡面都會有那個急救車，對不對？這個急救車裡面都會有急救藥品，對不對？請問急救藥品使用的頻率跟機率怎麼樣？根本很少啊！所以一定是有狀況立刻後送，對不對？所以其實我們藥師做什麼呢？藥品供應，供應幹嘛？就是每次要過期之前就要來供應，可是可能各位不知道我們現在很可憐，就是在今年剛好我們有個專案就是要查藥品的流向，我們突然發現說，其實依據藥事法19條，各位覺得藥局是什麼？藥局是指藥品箋的調劑供應，調劑是只要有處方箋。各位的急救車裡面會不會有處方箋？不會！如果我要販售給你們的話，我就會變成藥商。不好意思去年112年7月1日開始實施，藥商要符合優良調劑作業準則，我要有一定程度的倉庫、要有冷鏈，要有備查，各位覺得我為了你每個月去機構，半年可能才會出現三支，我可能要去大費周章了，因為在優良調劑作業準則之後，藥商就是我們的藥品供應廠商不願意拆封，就是說你一買的時候針劑可能就是要一個package，小的可能是10支至20支，多的會到100支，所以我如果買過來都是同一個批號，同一個有效期限，我下次有可能再供應給你們嗎？不可能！所以依據藥局的藥師，如果到機構裡面去執行這個專業服務的時候，可能包含這個急救車的品項的盤點跟這個登記，但是在我們的優良調劑作業準則實施之後，其實相對會變的不容易供應。那像這個部分是不是在這個急救車的品項跟數量的部分，是不是也應該要有一個依據現行使用的狀況，能夠有更合情合理的一個調整，以上兩點，謝謝。

主持人（鄭議員光峰）：

好，謝謝芬民藥師。兩個問題，一個是有一些課程的問題，因為評鑑的需要。另外一個就是急救車的藥品問題。我想相關的事情的話，我再來了解。這個是中央法規嗎？長照主任是不是補充一下？

高雄市藥師公會林委員峰慶：

因為看到是中央法規，就是從醫院的評鑑小組送到長照機構，但是殊不知醫療單位跟長照機構是不一樣屬性的東西。

主持人（鄭議員光峰）：

好，那我想這一塊裡面，我們再個別再跟你服務好了。我覺得要…。

輔英科技大學護理系李副教授昭螢：

我覺得這個條文基本上屬於專任的，他並沒有講到工作人員…。

主持人（鄭議員光峰）：

機構沒有專任呀！機構也沒有專任。

輔英科技大學護理系李副教授昭螢：

工作人員是涵蓋藥師有，但是BLS要求應該是專任藥師，專任才有兼任不算。兼任不算。

主持人（鄭議員光峰）：

主任要不要補充一下，主任補充一下好了。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我們看到是那個一般護理之家評鑑基準，他確實有寫現職每位護理人員、照服員、營養師、藥師、復健師。對，那因為現職這個解釋就是現在有在服務的。所以我們當時在共識應該是說，你有在服務的專業人力都要具有BLS的急救訓練證照，因為這個…，好，我們也撇開就說這個證照有沒有很重要喔！可是他因為他這個就是所有各職類專業人員，他希望都基本有這個訓練的，有這個這樣的常識跟訓練，這中央規定的。所以我們該地方政府在督考上我們就是參考這個指標。

主持人（鄭議員光峰）：

他有強迫性嗎？還是怎樣，但是就是評鑑的時候要備？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

因為評鑑是…。

主持人（鄭議員光峰）：

積極面應該是這個課程，看長照中心是不是可以去協調來讓這些專業人員，既然有這個法規，他合不合理先其次，那我們兩方面進行，第一個要有開放這個課程由長照中心來做媒合，來看看怎麼樣來開這個課程？也許

是健康，你們健康管理部分或者你們單位應該要去給這些專業人員去上這個課，因為看起來是不知道從哪裡去上課？既然有這個規定，就應該要做這件事。第二個，他那個急救車的問題，我想剩下再來了解，好不好？那課程應該是可以，如果按照這個評鑑的辦法，專業人力要去，像找我這種物理治療師，我要去做這個資格看起來限定越來越多，還要去學急救了。其實專業就是藥師就是藥師，OT就OT，PT就PT就這樣子。這塊裡面我想那個芬婷這邊再私下再整個了解看看。另外，開放最後一個好不好？有沒有相關一個的問題？除了這些反映的問題，因為我們今天看起來比較核心的問題，因為我們先講那個垃圾就比較這是定義的問題，不過收費問題還是，因為我們要提出的問題最主要是這個事業廢棄物相對就比較貴，相對大家成本支出就多。第二個問題是我們今天講那個評鑑，我想我們社會局，地方政府社會局也好，或者是長照中心也好，基本上都會有聽到這樣的訊息，那剛剛方科長也有講到說，整個中央的體系從這個評鑑的角度裡面，在明年會做一個修正，修正到什麼程度？我想今天的意見我們也去把它整理出來，那跟各位好朋友分享，我們的議會整個今天的發言紀錄，做些怎樣的建議，基本上我們的議會有整個完整的記錄，到時候會給各位。那如果大家有跟我加LINE的我就傳給大家。那你們的長照機構的，我想我會給理事長，相關的我們都會給，這個議會都有這個完整的會議紀錄。

好，那其他還有沒有其他的問題？好，那我想因為今天我們應該在收費標準，還有這個評鑑裡面，我們也會做一個比較架構性的了解，因為大概要明年了，我們在明年過年後，我們再來準備有關收費標準方面各位的意見整合，那我覺得如果長照未來是一個產業，才是一個良性循環，那所謂產業就是說你要賺多少錢，政府機關要和你審核，要如何的要求，那不是怕人民反對問題，而是這是一個你有出多少錢，我這個業者，你們這個業者有生存才有辦法去做良性循環的問題，那這個制度的建構跟未來收費標準，其實一個很大的核心。所以政府也怕我們的收費是無限上綱，然後造成富有的去在這個安養中心裡面，就是感覺受到的這個待遇標準不一樣，所以在這個規範的過程當中，我們覺得來想看看，怎麼樣我們在大家的意見之後給政府，因為這個機構包括長照法、包括我們老人福利法，護理師法，其實在收費標準的定義裡面的重點在中央法規，因為他是要做審核而不是備查，最大的核心在這裡。所以在我們地方政府是在一個中央母法規範之下來做審核，不過我覺得在審核的這個概念當中，我們是可以來提出我們想要的版本，而不是因為一些不了解長照的專家來做審核，因為審核

其實就是我就是不要讓你用那麼多，先做一個先決的一個概念就是，我就是不要來讓你增加那麼多錢，但是這個都是沒有意義的，因為我覺得這個還是用從良性循環來想起，所以剛剛好多的我們長照的機構好朋友，他們會這樣的很多，包括無形的成本、有形的成本，其實現在從1、20年來，從過去的長照1.0到現在長照2.0，他已經一個慢慢把台灣的長照建構起來，而且滿意度也很高，所以未來的長照3.0後，我想未來的建構，建構更好的制度才是一個，我們未來我們自己能夠去做養老最好的良方，所以制度在收費方面，我們會再另外再開一個公聽會，來聽取大家各自的意見。那在公聽會準備之前，我想我會遵循大家，聽取不同的意見先做整理，因為我覺得還是要從企業的角度去看看，到底我們政府給你們的毛利是多少？這個怎麼樣去換算這個毛利？我覺得還是最核心的問題。像今天裕恩他是會計師出生，我覺得再怎麼樣的產業，產業沒有辦法活，我們沒有辦法去做照顧好的品質，我們一味的要求照顧品質又壓抑著收費，這也是沒辦法無濟於事。

另外，就是說在整個產業鏈裡面包括專業人力，還有不管專業能力還有照護的能力，因為評鑑的關係所造成的人力排擠跟整個異動，所以我覺得應該要全面性的來做通盤來做檢討，我想這一塊裡面，我們也會跟中央做一個反映，因為唯有這樣子的話，一個比較宏觀的角度來做，不管是護理專業能力的補助也好，這個都是一個杯水車薪而且只會造成業者的困擾而已，政府的好意造成好多，我比較愛他就造成另外一個忌妒一樣，這個概念。所以我覺得在這塊裡面，我想我們也在後續有一些相關長照的議題，來跟大家做一個政策上的把它釐清，順便做給政府更好的建議。那今天的公聽會，我想也謝謝大家參與，你們寶貴的意見也納入給政府做好的一個建立的基礎，那謝謝大家的參加。謝謝大家，感恩大家。謝謝。