

高雄市議會公聽會邀請書

名稱	長照機構的評鑑及執行現況與建議
日期	113 年 11 月 4 日(星期一)上午 10-12 時
地點	本會 1 樓第一會議室 (高雄市鳳山區國泰路二段 156 號)
主持人	鄭光峰議員
出席單位 受邀人員	<p>本會全體議員</p> <p>高雄市政府衛生局</p> <p>高雄市政府社會局</p> <p>高雄市政府環保局</p> <p>學者專家 3 位：</p> <p>衛生福利部南區老人之家蕭前主任明輝</p> <p>高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程姚副教授卿騰</p> <p>社團法人台灣居家護理暨服務協會曾理事長勤媛</p> <p>相關長照機構業者及團體：</p> <p>財團法人高雄市私立聖和社會福利慈善事業基金會林董事長文雄</p>
背景說明	<p>長照 2.0 已實施多年，但住宿式長照機構除了針對家屬有補助經費之外，其他養護費用並沒有列入長照 2.0 的補助範圍。</p> <p>112 年使用長照 2.0 服務的最多佔 58.7%，聘僱外籍看護工佔 24.9%，住宿式機構服務佔 11.7%，家人自行照顧佔 4.7%。但隨著老</p>

人化的遞增，未來入住機構的長輩只會增加，且失能等級必然越高。

因此，老人福利機構的申請條件與設置標準及管理是政府列管的重要要項。不過，現行機構的評鑑制度與準備項目，由於過於繁雜，對長照機構內的專業人員造成過度負擔，在照顧服務員與護理人力明顯欠缺嚴重不足情況下，顯然在評鑑制度上有修正之空間。

現行的老人福利機構評鑑制度包含五大類、共計 74 條繁瑣的評鑑指標，對機構工作人員帶來極大的工作壓力。這些指標要求大量的文書作業，導致工作人員不得不花費大量時間處理文件，無法專注於照顧住民，嚴重影響了臨床照顧服務品質。

在少子化和各行各業勞動力逐年減少的情況下，長照機構內的護理人員、社工員及照顧服務員的短缺問題已日益嚴重甚至嚴重惡化，尤其在評鑑前後，離職潮已成為常態，這種情況在過去三年疫情期間更加惡化，因為許多長照人員擔心家人健康與感染風險而選擇轉行，造成專業人力嚴重短缺。

此外，受政府委託的評鑑單位所聘任的專家學者委員，通常缺乏長照實務經驗。多數業者反映他們在評鑑過程中對機構第一線的長照服務人員採取強硬批評之態度，甚至已超出評鑑指標內容的拷問和過度質疑，該作法對於提升服務品質實在毫無意義，卻大大打擊了第一線人員的信心，進而引發更多的離職潮。

長照服務本應重視實務操作，追求細緻和人性化，然而現行評鑑指標的繁瑣文書要求，已經超出了實務所需，反而壓垮了許多充滿

熱忱的長照工作者，更讓年輕人力不願投入長照服務領域。

反觀國內護理之家的評鑑制度，其評鑑指標僅有 14 條，並以「合格」與「不合格」簡單明瞭的方式區分等第，這種務實且重視實務考核的簡化評鑑方式，能夠有效平衡評鑑的信效度，並更貼近當前的需求。

然而，老人福利機構的評鑑標準卻依舊沿用「優、甲、乙、丙、丁」五級制，與全國護理之家及長照 2.0 的評鑑辦法大相逕庭，顯得不合時宜。這種「一國兩制」的評鑑制度讓全國的住宿式老人福利機構業者感到無所適從，迫切希望台灣的長期照顧機構評鑑制度能夠儘速修法，統一標準，讓民眾能清晰辨識評鑑結果，進而促使業者透過評鑑革新，實際提升照顧品質。

針對評鑑委員的選任機制，應該設立更加嚴謹的遴選制度，淘汰那些經常引發爭議、態度不佳的委員，避免不適任的評鑑委員以個人主觀見解，在短暫 2 小時內迅速否定機構多年辛苦的付出，或是質疑機構的照顧計畫與服務紀錄不確實，這樣的情況屢見不鮮，對長照工作者造成嚴重打擊，進而引發離職潮。因此，受評機構應有權對評鑑委員進行不記名之合理評值，並淘汰表現最差的一定比例的委員，以維護公信力。

在長照服務的補助政策上，政府為了推動長照 2.0 社區式與居家式服務，年年增加預算，從每年 400 億元迅速增加到 600 多億元，甚至達到 800-900 億元，以提供平價長照服務滿足輕、中度失能的

需求者。

然而，這些高額補助主要集中在社區與居家服務，而對於重度失能長者所需的住宿型長照機構，補助卻嚴重不足。住宿型長照機構的重度失能長者僅能享受每月 1 萬元的補助，僅占實際收費的 25-30%，這對於經濟上更加雪上加霜的家庭來說極不公平。

此外，住宿型長照機構在提供高品質服務的同時，還面臨著環保局拒收機構生活廢棄物的困境。這些廢棄物被列為事業廢棄物，需委託民間環保公司清運，而其費用不斷飆升，導致機構營運成本逐年攀高。機構的住民所產生的民生廢棄物與一般家庭長者的生活廢棄物並無不同，卻因為政府環保單位的拒收而承擔了額外的經濟負擔。（依規定長照機構之醫療廢棄物皆已委託醫療廢棄物廠商處理）

為此，應解除長照機構為事業廢棄物清運對象的限制，將節省下來的資源投入失能長者的照顧品質提升。

最後，高雄市對於低收入戶入住住宿型長照機構的補助金額雖調升為每月 24,000 元，但是這與一般收費標準存在顯著差距，僅達收費的 70% 左右。這些低收入戶的安置長者多數為中、重度失能者，入住的機構需具備甲等以上的評鑑資格，並提供全年無休的照顧服務。隨著台灣經濟通脹，各項成本不斷上升，目前的補助金額已明顯不足以支持機構的正常運營。因此，建議依照機構的實際核定價格進行補助，以確保照顧服務的合理收費，保障弱勢長者的生活品質。

長照 2.0 日照中心給付基準

長照需要等級	照顧及專業服務(月) 適用 B、C 碼			
	給付額度(元)	民眾部分負擔比例%		
		低收入戶	中低收入戶	一般戶
第 2 級	10,020	0	5	16
第 3 級	15,460			
第 4 級	18,580			
第 5 級	24,100			
第 6 級	28,070			
第 7 級	32,090			
第 8 級	36,180			

住宿式長照機構收容經濟弱勢個案之政府補助

收容對象與接受服務	住宿式長照機構資格
低收入戶 0-2 級經政府評估中、重度失能、失智者	機構經政府評鑑為甲等以上
機構服務時間:365 天全年無休	政府全額補助費用 22,000 元(大部分縣市)

討論題綱

一、現行老人福利機構評鑑如何簡化，又不失對機構的監督。

1. 老人福利機構評鑑應與現行全國護理之家及目前長照 2.0 機構評鑑辦法應一致，將評鑑等級劃分為「合格」與「不合格」。
2. 建議評鑑委員評比機制，並設立不適任委員的退場機制。

二、長照服務機構收費應回歸市場機制

現行政策對長照機構收費的嚴格限制，阻礙了機構引進高品質服務的能力。如何適度放寬收費標準，讓機構能夠靈活提供創新服務，並提升服務質量。

三、調整長照機構的廢棄物處理政策

長照機構的廢棄物處理費用高昂，疑因價格壟斷所致。建議解除長照住宿型機構作為事業廢棄物清運列管對象的規定，以減輕機構經

	<p>營成本，進而提升照護品質。</p> <p>四、提高弱勢個案安置補助金額</p> <p>目前市府提供的弱勢個案安置補助金額雖提高為每月 24,000 元，但卻與一般收費標準存在顯著差距，無法支撐機構的正常運營，尤其在通脹和成本上升的背景下。如何根據機構的實際核定價格進行補助，以確保合理的照顧收費，並支持長照機構持續提供高品質的照護服務，成為亟待解決的問題。</p>
<p>進行程序</p>	<p>09：30—10：00 報到，領取資料</p> <p>10：00—10：10 公聽會主持人致詞</p> <p>10：10—10：40 市府各局處單位代表報告</p> <p>10：40—11：10 學者專家發言</p> <p>11：10—11：50 與會貴賓發言及討論</p> <p>11：50—12：00 主持人結論</p>
<p>備註</p>	<p>一、受邀單位請派員參加。</p> <p>二、出席人員請 貴機關准予公(差)假。</p>