

「高雄市居家服務現況與困境」

公聽會會議紀錄

日期：中華民國 113 年 11 月 22 日(星期五) 下午 2 時

地點：本會 1 樓簡報室

出席(列)席：

本會議員-陳慧文議員、湯詠瑜議員、邱俊憲議員、陳麗珍議員、劉德林議員

政府官員-衛生福利部長長期照顧司視察林佳玫

臺灣高雄地方檢察署主任檢察官廖偉程

高雄市政府衛生局主任秘書廖哲宏

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陳思宇

高雄市政府衛生局長期照顧中心股長張美華

高雄市政府社會局婦女及保護服務科股長溫彩容

高雄市政府勞工局勞動條件科股長謝幸真

高雄市政府勞工局就業安全科助理員黃彥霖

高雄市政府法制局專門委員丁麗仙

高雄市政府警察局刑事警察大隊偵查佐張文華

高雄市政府警察局司法組組長李栢宏

高雄市政府工務局建築管理處副處長謝志昌

高雄市政府工務局建築管理處正工程司楊森閔

高雄市政府消防局火災預防科專員林明德

高雄市政府消防局技士林照旺

學者-正修科技大學助理教授洪麗專

高雄醫學大學博士候選人黃子唐

高雄市家庭照顧者關懷協會理事吳淑如

其他-賴瑞隆立法委員服務處執行長謝采諭

李伯毅立法委員服務處助理朱冠奕

李昆澤立法委員服務處助理曾阡駿

許智傑立法委員服務處副主任蘇致榮

林岱樺立法委員服務處專員淑奈、谷拉斯

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
張博洋議員服務處主任吳栢諺
湯詠瑜議員服務處主任李蕙馨
許采蓁議員服務處主任劉佳融
好家在居家業務負責人楊鳳錦
高雄市福齡長照管理協會理事長黎明
祥愛居家長照機構督導黃朝安
受恩協會 A 個管組長翁凱詳

主 持 人：陳議員慧文、湯議員詠瑜、邱議員俊憲

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：

陳議員慧文

湯議員詠瑜

邱議員俊憲

衛生福利部長期照顧司林視察佳玫

臺灣高雄地方檢察署廖主任檢察官偉程

高雄醫學大學黃博士候選人子唐

正修科技大學洪助理教授麗專

高雄市家庭照顧者關懷協會吳理事淑如

李立法委員柏毅服務處朱助理冠奕

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳股長思宇

高雄市政府勞工局勞動條件科謝股長幸真

好家在居家業務負責人鳳錦

高雄市福齡長照管理協會黎理事長明

祥愛居家長照機構黃督導朝安

受恩協會 A 個管翁組長凱詳

丙、主持人陳議員慧文、湯議員詠瑜、邱議員俊憲結語。

丁、散會：下午5時40分。

「高雄市居家服務現況與困境」

公聽會錄音紀錄整理

陳議員慧文服務處司儀：

首先感謝大家在百忙之中抽空前來參加高雄市居家服務現況與困境公聽會，首先介紹共同主持人有三位議員，第一位是陳慧文議員、第二位是湯詠瑜議員、第三位是邱俊憲議員。接下來介紹政府機關，第一位衛生福利部長長期照顧司林佳玫視察、第二位台灣高雄地方檢察署廖偉程主任檢察官、第三位高雄市政府衛生局廖哲宏主秘、長期照顧中心陳芬婷主任、高雄市政府勞工局勞動條件科謝幸真股長、就業安全科黃彥霖、高雄市政府社會局婦女及保護服務科溫彩容股長、工務局建管處謝志昌副處長、消防局火災預防科林明德專員、警察局刑警大隊司法組李柏宏組長、承辦人偵查佐張文華先生、法制局丁麗仙專委。

接下來介紹專家學者，第一位正修科技大學洪麗專助理教授、第二位高雄醫學大學黃子唐博士候選人、第三位高雄市家庭照顧者關懷協會吳淑如理事。現場與會的來賓還有賴瑞隆委員謝采諭執行長、李伯毅委員朱冠奕代表、李昆澤委員曾阡駿、許智傑委員蘇致榮副主任、林岱樺委員淑奈、谷拉斯專員、張博洋議員主任吳柏諺。接下來請主持人陳慧文議員致詞。

主持人（陳議員慧文）：

今天現場來了很多貴賓，100多家的業者都在現場了，包括中央的委員、地方的議員都有派代表出席，包括今天的專家學者、高雄市各局處首長，還有跟慧文一起主持的詠瑜議員、俊憲議員，我們是共同主持人。召開這個公聽會議題的訊息散發出去時，就接到很多居服機構報名，希望能夠一起來參與這個公聽會，然後把他們在第一線所碰到的困境，希望藉由這個公聽會和今天與會的所有專家學者及局處首長一起來探討，希望大家都能夠有更進一步的精進改善方案，召開這個公聽會是希望大家能夠集思廣義，針對現在居家服務體系的一些困境提出各種解決之道。隨著社會結構的改變，現在是一個高齡化的社會，對於居家服務的需求不斷的上升，現實狀況我也聽過很多的業者有提到，你們現在有包括人力資源的短缺狀況，也針對衛生局對於資源分配有一些想法，還有你們認為有一些政策彈性不足，希望可以跟上級做反映，這些種種的因素造成很多居服機構在營運上產生了一些困境和挑戰。

今天希望大家可以暢所欲言，有人私底下跟我反映他很怕被查水表，所以我要先告訴上級機關，不可以有查水表的動作。我們都在同一條船上，大家一起把問題提出來，然後想出解決的方案，希望藉由公聽會聽到大家的心聲，對於政策上的一些不足以及配套的不完善，然後我們來做一個改善。包括居服機構有向我反映，我所了解的包括他們希望在派案的過程當中能夠更公開透明，因為公開透明可以減少機構之間的一些競爭，然後可以加強他們的合作。包括他們也有提到關於性騷擾的案件，還有職場安全，希望能夠有更完善的防護機制來保障我們在第一線服務的居服人員的安全跟尊嚴。

再來，政府有一些政策和法規層面沒有彈性，希望能夠朝這個方向去改善讓它更有靈活性，包括申訴的管道是不暢通的，希望在申訴管道這個部分我們可以來建立一個完善的反映申訴的管道，有一個平台讓第一線的居服人員、包括機構，如果有一些他想要反映的事項能夠直接面對衛生局長照中心，而且這些問題是真的可以有效的去提出，而且能夠得到解決方案，而不是常常提出來之後就石沉大海，就沒有後續。常常提出的問題是單方面的，包括衛生局給予機構的指示也都是只有指令、沒有溝通，這個也是我聽到的部分。

因為我聽了很多居服機構的心聲，我認為我們一定要往前走，我們已經是長照 2.0 要 3.0，有一些我們以前沒有注意到的，也要趁這個公聽會坐下來談的時候，能夠把問題突顯，然後得到一些解決的方案。據我了解，我們的機構反映說，在薪資調整的部分，從我們開始有長照服務以來就一直是停滯不前，這個時薪好像都一直都停在 200 元。早期一開始推動的時候很多長照人員會因為這個薪資比較高願意來從事這個工作，但是現在基本薪資一直在調整，所以這樣的薪資對他們的誘因更少了，所以希望為了這個行業的永續經營和發展，還有鼓勵更多新血來加入，希望在這個薪資的調整上有討論的空間。

最後，我應該有點出先前跟機構做討論的時候有給我一些大方向的議題，當然還有更多需要大家提出來，大家一起來共同商討、一起解決，然後制定更完善的政策，也希望大家等一下暢所欲言，感謝今天跟慧文一起主持的俊憲議員、詠瑜議員。我就做一個開頭，再次感謝大家的出席，包括專家學者還有主任檢察官也到現場，剛才俊憲問我為什麼主任檢察官也要一起來？我很感謝主任檢察官今天的蒞臨，因為之前居服機構跟我反映說，有相關的照顧者因為可能他不幸往生，然後第一個發現的是我們的照

服員，通報之後照服員還要再去進行其他的服務的時候，被要求要去警察局做筆錄，所以產生了一些困擾。這個部分都是大家實際經驗發生的時候有需要大家一起共同協調，怎麼去做一個最好的方案，再次謝謝大家。我們進行下一個流程，詠瑜、俊憲等一下要發言的時候再說，感謝，接著就下一個。

陳議員慧文服務處司儀：

接下來是會前提問說明，我們有發言的規則，第一個，請填寫發言單，剛才我們有電子的發言單在 QR Code 上面，如果您需要現場紙本手寫的話，請您隨時舉手，議會的人員會給您們手寫的提問單。第二個，為了避免重複的問題，如有重複的問題我們就不重複發言了。第三個，發言請用麥克風。第四個，發言時間限制每人 3 分鐘。第五個，我們要文明發言，就是當攻擊或有針對字眼出現時，我們的司儀會視情況停止你的發言，謝謝大家。

居家服務機構議題整理分十大題，第一題，薪資待遇與人力問題，核心問題：薪資待遇偏低、人力短缺、流動率高。細節問題：給付標準過低，巡視服務、代購服務等補助金額低於最低基本工資，無法吸引和留住人才，薪資調整之後居服員薪資多年未調整，與基本工資上漲脫節，造成機構經營壓力，人力短缺請不到照服員影響服務供給。第二題，服務費用與補助相關問題，核心問題：補助標準與實際成本不符，服務項目收費爭議。細節問題：代購服務規範模糊，缺乏明確的距離、數量和重量限制，導致濫用和成本不符。假日服務加給問題：未具 AA09 資格者使用假日服務，機構須額外支付加班費、空跑費爭議、收費標準和規定不合理，未明確告知家屬收費依據。

第三題，服務時間與彈性問題，核心問題：服務時間規範缺乏彈性，無法應對突發狀況。細節問題：服務項目時間規範不明確，部分項目如沐浴、代購等缺乏明確的時間上下限制，導致超時，服務項目缺乏彈性，案主無法臨時調整服務內容，無法應對突發需求。變形工時限制：高雄市為開發四周變形工時，限制機構彈性排班，熱門時段服務不足，傍晚等時段需求集中，導致人力不足。第四題，照專、個管與機構之間的權責與協助問題。核心問題：權責劃分不清、溝通協作不足，照專權力過大，個管自主性不足。細節問題：照專可以否決個管的計畫，但缺乏對個案的實際了解，個管在制定計畫時受限於照專的評估結果，專業能力無法充分發揮，照專與個管缺乏溝通協調，導致對個案狀況理解的存在差異。照專、個管對於碼

別解釋跟認定不同，個管師角色與倫理問題，例如是否可以介紹服務？單位給個案是否可以將個案轉至其附屬單位？

第五題，行政流程與法規解釋問題，核心問題：行政流程繁瑣，法規解釋不清，機構負擔過重。細節問題：勞健保查核爭議，權責畫分不明確，機構遭受不公平罰款，小考登錄註銷屆期更換時間過長，機構設置標準過於嚴苛，增加機構運營負擔，系統平台不穩定，影響核銷效率。服務衛浴等待時間規定，確認被服務對象不在家仍須等待半個小時，影響服務流程。第六題，特殊個案與突發狀況處理，核心問題：缺乏應對機制，保護居服員權益不足。細節問題：刁鑽個案問題，案家不當行為影響服務，缺乏申訴管道和保護措施。特殊情況下的服務與應變機制，颱風等特殊情況影響服務申請，家屬權益受損，性騷擾個案處理機制不完善，缺乏明確規範和有效的應對措施。第七題，溝通與申訴機制問題，核心問題：溝通管道不暢通申訴機制形同虛設。細節問題：機構在遇到問題時需要向多個單位重複說明情況，效率低下，申訴機制缺乏實際效率，機構無法透過申訴管道獲得解決。

第八題，機構人員培訓與專業認證問題，核心問題：專業能力有待提升，缺乏完善的專業認證制度。細節問題：部分專照缺乏實務經驗，評估結果與實際需求脫節，缺乏完善居服員管理制度，難以確保居服員的專業素養。第九題，接通、接送服務問題，核心問題：服務車輛不足，預約困難限制過多。第十題，缺乏應對特殊情況，如居服員需協助檢察官調查的服務應變機制，影響個案權益，問題點：居服員因應檢察官要求到殯儀館協助調查，導致原本服務的個案受到影響，尤其當目擊居服員正在其他案家服務時，協調與替代人力安排困難。

現在先補充介紹：現場有簡煥宗議員秘書郭大維、白喬茵議員副主任李依霖、許采蓁議員主任劉佳融。接下來請專家學者黃子唐為我們回答。

高雄醫學大學黃博士候選人子唐：

針對薪資待遇偏低，因為我們現在照服員目前要跟他自己公司能夠派給他多少的量，然後他才會有多少的給付，在審核上我們都是照 2 到 8 級，照專評估出來 2 到 8 級，然後我們再給予他的報單下去做給付的，所以這邊我們可以思考說，你是不是能夠去把它整合他的服務流程？讓他的服務流程能夠更順暢一點，案子方面因為我們目前是用抽的，以前的狀況跟現在比已經好多了，人力短缺的部分前兩、三年的時候每年訓用的人數，訓用的人滿多的，只是就業就像高醫護理系來講，畢業後實際從事這個行業

的人目前不到一半，我們還是希望在訓後能夠讓他了解目前實際上在場域服務時候的情形，提升他們能夠就業的狀況。行政流程的規定這個部分要麻煩長照中心說明，因為我們自己有接收到一些朋友、同仁詢問，為什麼比如說 A 跟 B 的方式會不一樣，當然我們也是建議後面可以統一個比較完整的規範會比較好。

陳議員慧文服務處司儀：

下一位請洪麗專助理教授。

正修科技大學洪助理教授麗專：

這次議題的整理真的非常完整，我個人從 1.0 就已經當家屬，所以那時候親身體會到當家屬那種痛苦，然後 2.0 的時候有幸跟一些居家長照機構，還有其他的長照機構單位有一些產學的合作，所以懂他們在營運上的困難。我們在學界也理解高雄市政府衛生局他們在長照的業務這一塊，比起全台灣幾乎都是占前幾名，在業績、在許多的表現上同仁都很認真。

今天我看見這個議題很完整的時候，我相信要更多時間給業界的朋友們來回應他們真正的痛苦，我覺得比較重要的一個議題是，我們主管單位尤其是照專、個管，我們居家單位尤其是居督應該跟照專這邊可以是合作關係，因為他們是要實際運作的。只是很多的居督都覺得好像是上下屬關係，所以造成一些合作上的困難，我覺得如果可以從這個關係的認定上面變成一種合作關係，他可能就會解決很多大部分問題，其他薪資的問題就是大環境，也需要政府機關幫助我們，因為基本薪資的問題可能不是地方主管機關能夠做的，但是我們也希望可以傳達上級，這是我的意見。

陳議員慧文服務處司儀：

接下來請家庭照顧者關懷協會吳淑如理事。

高雄市家庭照顧者關懷協會吳理事淑如：

很高興今天有這個機會可以來聽聽大家的問題，我接觸長照已經有 30 幾年的經驗，居服也是在高雄的居服評鑑接觸了好幾年了，所以在這個業務上我非常清楚，我們總是希望長照的需求是政府或是高雄長照中心跟機構各位業者夥伴們，還有我們的使用者、案家三方面都能夠共好。因為大家都有這樣的需求，可是像這些給付標準中央也知道這個問題，前幾天大家應該也有看到立委有公聽會，也是講到這個居服給付的部分。我想因應未來 3.0 這個部份大家也會去考量到，勞健保費用還有這些薪資調整的需求會去做這些幾項目的費用調整，可是我個人覺得我們如果單方面在居服這一塊去作調薪的話，另一方就是住宿型機構的照服員，這下子該去那裡

找人？在居服出來現在高雄已經 300 多家了，即使連護理人員很多寧可來當居服員，他覺得時間上比較有彈性。

所以在住宿型機構來講，他們這些照護人力缺得非常多，未來這一塊如果要補足，一定又要把收費提高，我們的使用者到底有沒有這個能力來使用這些 24 小時的照顧？這個都不是單方面能夠去決定的問題，費用的部分，像大家提到的，代購或是這些費用不符合薪資，但是在這個費用上，代購這個是截長補短，有時候可能需要的時間短，有時候時間需要長的，但是在這些服務的額度裡面，我相信大家一個個案可能同時有好幾項服務的話，這些費用大家時間上來說，居督如何來安排居服員的這個服務時間呢？這個就會考量到成本的部分。我們的薪資最主要有拆帳制、也有時薪制，所以我們居服員流動率會很大，經常聽到說哪個機構有拆帳制，福利很好，所以他就會從時薪制跳開。其實我們協會本身也有居服，我們曾經討論過要不要改為拆帳制？可是為了確保品質還是維持原來的時薪制，因為我們給他足夠的時間，比如說洗澡可能將近一個小時，代購至少也排 20 分鐘的時間，我們的人員有足夠的時間，當然這個就是各機構自己在薪資計算的部分。

還有裡面有提到特殊情況，刁鑽個案或是一些意外事件，我覺得這些都是在評鑑指標裡面，我們希望藉由跨專業團隊或是藉由一些意外事件，來教導居服員在面臨到這種問題該如何去處理的時候，我們都有要求。只是這一塊大家還有很大的空間，所以未來可以針對這些特殊的情況繼續再加油，希望讓我們的居服員不會因為面臨到這些讓他有一點挫折感而離開這個職場，這些都是我們可以繼續努力的地方，以上。

陳議員慧文服務處司儀：

補充介紹，現場劉德林議員蒞臨，還有許采蓁議員主任劉佳融。請局處回應，首先請衛生福利部長照司林佳玫視察回應。

衛生福利部長照司林視察佳玫：

非常感謝，在場各位都是第一線投入長照的英雄們，因為在長照服務的部分，你們在服務的都是些比較需要被協助的長照使用者，然後願意投入這一個長照領域真的非常謝謝大家投入。整體來講，最近比較常提到一個給付標準已經很久沒有調動這件事情，我必須要講，在 112 年的時候我們有訂一個照顧組合價格的調整機制，也就是這個機制由下而上把各項目的標準，你們精算之後的一些成本效益照顧組合，然後預計可能是怎麼樣的調升、提升可以提供建議書，不過可以透過地方政府機關或是全國性的

長照相關法人或團體，把這樣的建議書送到衛福部來，我們會召開審議會去審這些調整經費的合理性，所以變成在經費的調動上現在就有現有的機制可以做處理。

另外，剛才有提到薪資比較低，我必須要講，剛才已經有提到的部分就是，現在的照服員不外乎就是有一些走拆帳制、時薪制，甚至有些是走月薪，它其實回歸到居家式長照機構他們各自比如說他採行什麼樣的方式去聘僱照顧服務員，當然嚴格來講，如果我是照服員、我是員工我就會去比較各個單位或者各個機構的福利狀況是怎麼樣，有沒有員工旅遊之類的，這個就是就業市場，我要補充的部分。所以它並不是我統一一體適用，不行，你要多少錢起跳，我覺得這個概念可能要切割開來，在這邊做說明。我就目前可以回應的部分先跟大家說一下。另外提供的是這個部分我會帶去部裡面跟其他同仁說明。

陳議員慧文服務處司儀：

接下來請長照中心陳芬婷主任回應。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我是長照中心陳芬婷主任，首先向大家介紹高雄市居家式長照機構目前已經有特約式 344 家，要這樣介紹就是因為我們給支付從 107 年開始已經成長了四倍，就是我們機構加速成長了四倍，居家服務員現在是 7700 多位，以整個高雄市來講，照顧服務員含社區、含住宿式的 1 萬 2 千多位，所以也非常感謝大家從 107 年之後給支付開始陸陸續續投入這個居家服務的行業，也看到中央在給支付的支付改變以後其實是有誘因讓大家投入，只是經過這段時間大家覺得整個薪資物價在調漲，為什麼我們的給支付都沒有動，感謝衛福部剛才說也會帶回去研議，我們知道前天好像也有公聽會之類的，在中央的部分也是居盟這一部分有在反映這個議題。

剛才專家吳淑如老師有提到，整個市場照服員的走向大部分都跑到居家式長照機構來，我們住宿式的，如果在場有經營住宿式的是目前照服員是本籍的真的是比較不好招募，包含醫院，代表居家服務員的部分在中央的幾付跟有一些制度，有一些基本制度的保護，譬如說月薪基本，如果是月薪制基本要 3.2 萬，時薪制是 200 元，確實大家覺得這個工作比較辛苦，現在基本工資大概每小時 183 元，我也不能講說是因為這個時薪有比基本工資高，所以有這樣的誘因，也不能這樣講，畢竟大家在從事這個行業照顧失能個案是一個很辛苦的工作，居服跟我們機構簽約有拆帳制、有時薪制也有月薪制，這個部分地方政府沒有特別去跟大家做限制，唯有在勞健

保的部分一定要符合勞健保的相關法規。

剛才有提到代購相關的服務，因為代購中央按照給支付，它其實已經有規定就是 5 公里內，如果說 5 公里內他買個東西給支付是 130 元，因為他如果有含到家人的東西是可以 50%，就是和案家溝通好是可以由案家自行支付的這個部分。包含剛才講的 AA08、AA09，其實高雄市在今年的 4 月已經有放寬，如果說是晚上或者假日是照顧者的因素，比如說他有輪班制或是自覺身心負荷壓力大，其實我們都會通過的，就是除了中央的規定以外，它有一項是地方政府可以參酌的部分，我們是以家庭照顧者的整個需求面來做考量，所以我們是有放寬的，和其他縣市相比我們並沒有比較嚴謹。如果在場大家覺得就是在這個 AA08、AA09 可能在某一段就被阻隔，就是照專認定覺得不符合，我們其實也有跟照專講，如果在這邊不符合的部分要提報到督導，我們也有一個機制三人小組，就是我們籌組照專、股長，大家一起三天內去共識這個決定，AA08、AA09 有沒有符合通過，也歡迎大家在平台裡面去反映這樣的問題。因為人員有一些流動，我們不斷的提醒照專跟督導這個部分。

服務衛浴處理費的部分，服務衛浴處理費我們也是參酌衛福部，因為以時薪制來講每一小時是 200 元，如果在那邊等個案一直沒有辦法取得個案到底是怎麼回事，一直沒有開門或怎麼樣的狀況下，如果等待 30 分鐘是可以給付 100 元。如果已經確定個案不在，照服員也不一定要在那邊等，就可以離開去到下一個案家工作，這個部分向大家說明，這是整個薪資的部分。

陳議員慧文服務處司儀：

現場歡迎陳麗珍議員。

主持人（陳議員慧文）：

請教陳芬婷主任，最後一題我有疑惑，好，確定案家沒有辦法服務了，他要到下一家，這個他等待的時間有沒有計費？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

如果這個服務案家都沒有特別講，他就在那邊空等，就是 100 元是跟案家收取，跟個案收取。

主持人（陳議員慧文）：

如果個案不給就自己要承擔了嗎？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

個案不給就是按照契約規定。

主持人（陳議員慧文）：

這個都是他們在第一線常常發生的問題，這個東西變成案家不給然後他們也收不到，我的了解都是機構自己吸收了，這個問題等一下你們可以自己提出來，你剛才講的那個點剛好我有聽到他們抱怨，所以我提出來。我想把時間先留給各位來發言，其他的局處等一下有相關於你們的議題再來請你們說明，我們先把時間提供給今天有參與的機構，你們都有先寫提報單，請司儀繼續。

陳議員慧文服務處司儀：

接下來是現場發言，我手上有提問單，第一位是楊鳳錦小姐。

好家在居家楊業務負責人鳳錦：

剛才有提到之前都針對居服員，比如說帶案離開走了這個部分，如果有居督離職之後可能私下跟案家聯繫，然後帶案甚至想要帶居服員離開，這個部分不曉得有沒有，是不是也是跟居服員相同的處置？有沒有什麼樣的罰則？

主持人（陳議員慧文）：

我們累積大概 5、6 題然後再請局處來回答，還有沒有誰提問？

陳議員慧文服務處司儀：

第二題，喘息遇到連假申請提問，例假今年颱風這麼多，若一次都連放好幾天，個管都沒有上班，假設家屬星期日要申請喘息，結果颱風平日連放四天就接上週六日了，要跟個管師申請怎麼都聯繫不上，請問要怎麼照顧到想申請喘息的個案？是否有緊急應變中心或任何機關可以讓個案在颱風假要申請喘息是可以找到人申請的？

第三題，居服員服務時間會因陪醫或新增代購時間，或某些因素需要調整時間，每次都要異動導致個案多時，僅差五到十分，每次異動是否多餘而取消，有去服務才是重點，當然延遲服務都會事先告知案主。接下來發言的是黎明先生。

高雄市福齡長照管理協會黎理事長明：

我提出來的問題是我自己碰到的，居服員有任何不當行為的時候有沒有法規可以去規範他？我們的居服員老人顧到摔倒骨折了，也沒有叫他賠錢，錢是我們單位賠的，用保險賠完了，結果這個居服員還可以去法院告我，說他精神受損，我昏了，我們怎麼去處理這一塊？我還沒有叫你拿錢出來賠案家，你先叫我賠錢給你，這個給我的感覺就是不肖的居服員，政府有沒有什麼樣的機制去處理他？要不然居服員犯錯你每次都記我們單

位，我們單位沒事就被停派案，幾次要把我們撤銷，所以這個部分有賞要有罰，不應該是只有罰，賞的部分一概不談。

第二個，碰到不良的案主，我自己的小孩居服 5 年了，去到那個阿伯那邊服務的時候他跟你講一句，你給我摸一下會死嗎？這種人為什麼我們的單位不做服務了，你還要輪派叫其他居服員去讓他摸嗎？我覺得政府要拿出手腕，像這種不肖的案主，你憑什麼要求我們去服務你，那個可不可以提告？直接就是，現在性騷很嚴重，政府有沒有那個，沒有，還輪流呢？你不要做就叫別人去做，現在是怎麼樣？我想說看看衛生局有沒有人自己去服務看看？讓你們也去嘗試一下，你的小孩被人家撫摸的那種感覺。我對這 2 點非常感冒，我自己是居服，我的小孩做 5 年了，還要飽受這種人的一些蹂躪，不接還不行，輪流派，你不接還叫別人去接，我希望政府這邊要好好的檢討一下。

陳議員慧文服務處司儀：

以上題目請各局處回應。

主持人（陳議員慧文）：

可見很多的照服員都有這樣的經驗，這麼多的迴響。請主秘回應，主秘本身也是法律人，從這個方向可以給一些見解。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

我剛才聽了這幾個問題，我能回答的就回答看看，那個居督如果離職以後他又帶案走，帶著自己的個管離開，這個部分我覺得可能有競業禁止的問題，也就是說每一個工作，對於雇主還有對下一個雇主之間，都有一個必要遵守的職場倫理，這個職場倫理包括有一個忠誠的義務，對於這個工作上面已經曾經在的位置牽扯的利益衝突，不能夠往下一個位置帶，這個部分我們契約裡面如果有涉及到誠信原則的部分，未來有居督帶著照專、個管離開等等的話，我們會從契約的部分找到可以適用的條款，然後我們再來協助各位處理，這個部分我覺得條文上面都會有一個概括性的誠信原則，跟公序良俗的條款可以運用。

放假的時候找不到可以喘息的申請方式，目前為止因為颱風假可能今年很頻繁，這個部分因為颱風假不是給各位休息，我們同仁也休息，所以在這個緊急狀況的時候區公所那邊有一個災害應變，整個市府有一個災害應變中心，那邊有一個大量話務中心，那個大量話務中心打電話進去那邊各個局處都有在那邊駐點上班，我們衛生局的同仁也會在那裡面，所以如果透過這個災害應變的聯絡方式，會後我們長照中心再把這個電話留給大

家，大家如果遇到沒有上班或颱風假的時候，大家可以多運用看看。至於遲延的時候如果一直異動、一直取消，這個問題我在網路上也看到非常多，就是他訂了然後又取消，取消又訂，反覆這樣處理。我剛才看到很多問題我仔細在大腦搜尋一下，我們的定型化契約有的確實沒有定到那麼細，但是定型化契約它本身是衛福部提供給我們參考的範本，然後讓案家跟居服業者簽訂這一個定型化契約，裡面有很多的部分即便沒有那麼清楚的約定，但是我剛才講的，像帝王條款一樣的誠信原則可以用。這個部分如同剛才居督違法違反競業禁止的規定，我們也會一併從契約方面找可以協助各位的方式來處理。

至於老人摔倒然後不肖的居服員，他不僅不賠，然後還反告我們的..，這個部分有關於損害賠償的部分，我們先想一件事情就是，我們的機構本身你僱的照服員，其實他是你手腳的延伸，所以你對他有指揮監督的關係，就這一層指揮監督的關係來講，基本上你們兩者之間是有這一層契約關係的時候，對我們來講，我們跟機構之間、居服單位之間我們通常會先從這個部分去著手，然後督促各位去找這個居服員，追究他犯錯的責任，當然也不代表說這個居服員如果涉及到法律的層次，不單純是契約上面履約的給付不完全或者有一些瑕疵的部分，如果涉及到有犯罪的部分，長照中心基於主管機關有犯罪嫌疑我們大概都會告發，地檢署也因為我們大量的告發可能主任那邊，今天廖主任檢察官有來，我想他應該也收到我們非常多類似的案件，只要有涉及到犯罪的部分，我們大概不會以我們業管的法律為主，包括其他的部分我們也一樣都會告發，如果你認為你們各位在告這個居服員或處理居服員民事上面的問題，不管刑事、民事的問題有困擾的時候，我們長照中心有特別的法制視察，他們有給長照中心協助，你跟我們長照中心聯繫以後，我們法制視察會提供相關的法律諮詢這個部分應該是可以做得到。

至於性騷擾這個部分幾乎很多不是這個場域有發生，在醫療、護理這些問題最近都發生很頻繁，局裡面只要知道有性騷擾的案子會用比較嚴肅的方式去處理，比方說涉及到隱私或臀部或有些已經上升到刑事的部分，我們會去處理。但是有些行政罰的部分，或者是你們彼此之間可以提民事訴訟的這個部分，我知道各位還沒有到達那種犯罪程度的時候，大家怎麼處理上面會有困難，而且剛好又遇到蒐證上面有相當大的困難。所以我想說大家如果有遇到這種情況的時候，以護理師和其他醫師也有發生的時候，我覺得雖然不見得在性騷擾我們是主管機關，但是我們作為一個和大家最

密切可以互動的窗口，我想我們可以隨時幫各位轉介或者媒合到可以處理的行政機關或地檢署去處理，因為目前為止…。

高雄市福齡長照管理協會黎理事長明：

我的小孩被直接摸胸部了，我們也提給衛生局了，可是為什麼這個人你還要叫其他家去服務呢？現在是這個問題，那我們要提告的話，到最後他也是民事賠償沒有錯，可是為什麼還要繼續有其他人去服務他，那個真的是很過分，所以我今天才會提出來，如果是局端要不要請局端的人去服務他看看？

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

這個案子我今天是第一次聽到，因為我覺得聽起來滿嚴重的，這一個案子我們應該是…，你反映的事實我第一次聽到你講，不是說這種事情我們沒有處理到我們護理或其他醫事人員的部分。

主持人（湯議員詠瑜）：

主秘，這種案件很多呢！你怎麼會今天才第一次聽到，他們聽不下去了啦！坐在你右邊那一位處理過很多件了。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

我剛才有解釋，議員，不是掩飾，我剛才有聽到這種事情反映，我有聽過很多次，我没有說我是第一次聽他講摸到胸部，我不是說這種事我沒聽過。我剛才也有講，他是有不同的這個責任層次，只是說他在處理的過程中，如果你們反映，當然你們作為被害人是可以主張你的權利，但是大家現在想要的不是這一點而已嘛！是不是？你們需要的是政府機關能不能夠做更多，而不是讓你們自己去面對這樣的人，對不對？我們應該把問題拉回來，就是當你們發生這種事除了你們自己可以處理以外，衛生局還能處理什麼？邏輯上是這樣，我們先把問題拉回來。請主任回應。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我很相信你提的，因為我們的服務對象4萬多人，4萬多人各種各類型的民眾可能都會有，我本身最近這一陣子都接到某一位民眾，都要求他的服務人員一定要30到45歲，體重50公斤，然後要怎麼樣，就是設定他的條件，可是因為有人反映他可能有言語，因為他失能程度滿高的，有言語上的或者要求服務，是有影射到性騷擾的部分，其實我們就是派男性的居服員。我在這邊向大家補充，我們和民眾的定型化契約裡面，因為我們按照中央的特約辦法裡面其實有一條，大家有空可以去看，如果使用者和家屬有一些性騷擾，不是只有個案，包含家屬跟他同住的家人，如果有性騷

擾言語重大侮辱或不當行為，導致我們的服務提供人員有生命、身體、自由、財產、人格等有重大的損害，我們長照機構可以先暫停服務，然後通報地方主管機關或是 A 單位。

其實要來之前我也跟同仁耳提面命說，我們這樣的機制是基於保護我們的居服員，我們這個機制一定要落實，就是你們通報進來之後，我們可能要透由 A 或是衛生局來通知個案，如果你沒有在改善你可能就會被暫停服務，這個是從個案端去處理的部分。如果沒有改善我們就是跟他終止特約，就是這個個案可能短時間沒有辦法被服務，這個部分在這裡這個會場跟大家重申跟提醒。

如果異動平台你們有提報進來，我們有提醒居服員，因為可能當下發生事情的時候來不及錄音、錄影蒐證，可能做一個紀錄，請業務負責人可以跟我們先電話聯繫，其實在這個事件處理上我們鼓勵，就是保護居服員的狀態鼓勵報案，就是性騷擾的部分其實我手上也處理過幾件，就是我們鼓勵去警察局做一個報案，可能也需要配合提供一些佐證的相關資料，在性騷擾跟暴力這個議題部分，我這邊再補充因為居服員去案家都是不特定對象，然後去到的家裡都是封閉的，我們也建議不管你的機構有沒有量能，就是居督第一次陪同到案家的時候也去觀察家裡的成員，看那些都是在喝酒的或是怎麼樣，或者去的時候都穿得很單薄，讓你覺得家庭的氛圍不大一樣，或是一個出入動線，居督可以第一次和照服員去，大家在服務上可以有一些對環境熟悉度，或是對個案的狀況、家裡的成員狀況先熟悉，如果沒有，我們也是期待居家長照機構在照服員要去提供服務的時候先教育訓練，衛生局針對性騷擾或暴力的部分，我們在評鑑指標已經有納入。

第二個是機構要協助工作人員能夠保護自己，第二個是整個我們辦理教育訓練，另外在錄音檔，大家如果真的已經有一些你覺得上一次好像感覺怪怪的，我們也鼓勵就是錄音，錄音下來當佐證就是保護自己，我們在契約裡面有明定你是可以錄音的。另外針對居服員他有沒有個人懲罰條例，坦白講，在居服員整個適用的法規就是長照服務法，他可能會觸犯的法規就是洩漏案家的隱私，最近有一個法院的判決，昨天我們看到判決下來了。還有就是執行業務的時候有不實的記載，然後將長照的人員租借他人使用，其他另外一個是比較輕微就是登錄的部分，他個人的部分我們可以罰他個人。另外大家都期待衛生局有沒有更大的權力，把我不良的居督公告出來，剛才主秘也有回答，因為我們問過勞工局，他可能在申報上不小心或是促成你機構被記點，或是他一些不良的素行促成機構被記點，這個部

分有沒有需要到公告他的名字，那個懲罰性會不會太高？這個勞工局可以等一下補充。

主持人（邱議員俊憲）：

主秘，剛才雖然你有回復，在制度上的設計是可以去保護，或是類似懲罰素行不良，或者是對居服員有違法，或者是侵犯性動作的這些制度。我想請教主任，這個衛生局有處理過嗎？你剛剛有說一些個案，你那邊有這樣子的紀錄嗎？有這樣子的案主，因為這樣子，所以我們就停止派案嗎？還是又是一樣持續派案，大家要問的是這個。你既然有一些聽起來類似保護居服員的措施，可是我們到底有沒有落實？剛剛你也提了，到底有沒有落實，你不能光有一個制度，可是卻沒有這樣子去做，有嗎？你有這樣子去停止派遣過嗎？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

因為其實在…。

主持人（邱議員俊憲）：

有，還是沒有？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

目前應該有這個機制。

主持人（邱議員俊憲）：

有，還是沒有？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

目前沒有。

主持人（邱議員俊憲）：

沒有，所以大家就困惑為什麼沒有，因為剛剛主秘回復，你不知道，連我都聽過，連我都接過陳情了，你怎麼會不知道呢？所以我的意思是說，既然有這樣子的一個保護措施，為什麼不落實？明明大家就是辛苦的居服員，或者是機構，就有表達這樣子的狀況。當然我們理解一些失能者，政府設計這個長照的制度要去照顧他們，可是你要有一個衡平原則，如果你知道他是一個危險的人，如果你知道他的照顧環境會讓居服會陷入，他可能會讓自己有危險的環境，你為什麼要再派遣他。難道你要等到真的事情發生，我們無法收拾，或者是人怎麼了，再去檢討這件事情嗎？

所以簡單說，我認為今天這個公聽會結束，衛生局要回去找法制單位，至少要去落實一件事情，就是停止派遣個案的標準，你要怎麼去把它法制化認定，這件事情是沒得商量的。你不能讓人家打電話來跟你吵說，我一

定需要，你就派遣，對不對？你不能說女生去會有問題，男生去沒有問題，不是這樣，這個不是性別的問題，這是你要去照顧的那個個案，他有這樣子的傾向。對於法定應該給予他的照顧，跟他會造成別人的傷害，這中間一定要有一個衡平，而不是無限的放大，他可以去要求政府提供照顧能量。可是他對別人做壞事情，我們明明知道，他素行不良，為什麼要再去派遣，不管是男生、女生、年輕、老的，不管，這個不應該是這樣。至少在現在的系統上，你能不能去註記，他可能會有這樣的問題等等之類的，你要讓居服員，讓機構能夠主動知道這件事情，因為個案不會變。可是派遣的機構會輪，也會不一樣，大家去的不一定會知道那個個案，當然我相信很多機構會互相通報，這個人可能有問題。可是這不是這樣子處理，應該是派遣的政府機構要能夠，除了照顧需要照顧的人，也要照顧去照顧的人。

所以主委跟主任，你們剛剛講的，我相信很多人聽了都會坐不住，你們說的，跟我們希望你處理的問題，就不一樣。所以到底這件事情能不能把它法制化，去處理這個事情，你不能等到發生事情再來出來道歉，不是這樣。我們明明知道可能有這個問題，或者是你的個案，督導或什麼人去到現場看，發現其實不適合派一般的居服員去處理。你不能就硬著頭皮，不管我定型化契約寫什麼，我要求機構一定要派，你機構不派，我就是處罰你，每個機構就硬著頭皮，反正去遇到再說，不能這樣。主秘，你回復一下，看怎麼處理。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

謝謝議座，我覺得議座剛剛講到一個很重要的重點，在於我覺得法律的設計制度上面，對於這個失能者或長照服務需求者是有比較多的保護，所以在他的隱私、在他的個資上面處理，確實會比較多。所以當類似發生這種問題的時候，我發現同仁確實會先去了解，你有沒有證據，你有沒有什麼資料。再去問這個當事人的時候，我看到的資料，他說我這麼老了，我怎麼可能動的了手，我腳就這樣了。像類似這樣的說法確實是有，所以在這個調查的過程中，有些時候會耗費比較多的時間。之後我們再去了解一下，中央在法律適用上面的規範，如果以後我們一聽到有這樣的事情，我們就先停止派案，讓這個需求者，他如果沒有派案到，而需要提起權益救濟的時候，我們由他再提起權益救濟，來自證沒有做這件事情，不知道大家覺得這樣的模式，會不會立刻的制止到他。

主持人（邱議員俊憲）：

不是，主秘，我的意思是說，不是要你現在給答案，你要試圖把它制度

化，那條線要很清楚的畫出來，我自己這樣想，也許有 3 個不同的機構、3 個不同的居服員，如果反映一樣的問題，這個就是被註記了，就是亮紅燈了，對不對？如果有 3 個不同的人去，都面臨到一樣的，比如說騷擾、侵犯等等這些問題。主任，不是你在這裡答應大家，你要回去找解決方案。詠瑜，你說。

祥愛居家長照機構黃督導朝安：

我插個話，我們現在討論的奧客，其實不只有性騷擾這個問題，我相信在座大家業者跟我的心態是一樣的，高雄市有很多的所謂 VIP，當大家都沒辦法接案，就是規定你一家輪一家、一家輪一家，你不能拒案，你拒了案，你就被記點。我們現在講的經營者，不是不願意去服務這些人，而是他們的態度，讓我們真的服務不下去，不是只有性騷，還有言語暴力，甚至有暴力的人員。我相信在那邊做過的人，也有很多人都有接觸過，甚至案家申訴到衛福部、到哪邊去，我們都必須要接下來，這真的是我們的心聲，謝謝。

主持人（湯議員詠瑜）：

我是湯詠瑜，因為今天滿多議題，不過大家現在比較關注這一題，我只是先提醒，例如說像薪資待遇給付標準，因為今天中央主管機關有來，其實可以帶回去，應該滿多機構都有反映這樣的問題。針對剛剛那一題，我也有親身處理的經驗，剛剛主任有講到長照定型化契約，第十五條，大家應該也很熟悉。裡面有提到說，簽約者、使用者或他的家屬，如果有性騷擾、言語重大的侮辱或其他的不當行為，導致長照機構的服務提供者，生命身體、自由財產、人格法益有受重大損害之虞的時候，可以拒絕提供服務。實際的狀況，當我嘗試用這一條去跟衛生局溝通的時候，非常的困難，就是吵了老半天，他終於能夠理解，但是現在好像感覺還是沒有理解，因為還是沒有停止派案。第一個，大家可以回去看，我也跟一些相關的人員交流，老人福利法裡面有規定，它是政府自行提供老人福利的服務，或者是委託結合民間資源。

再來，在長照服務法裡面，它使用的字眼要締結書面的契約，來讓長照業者去提供這個長照資源，契約就是要等於自由的原則跟平等的原則。所以如果你接受服務的人，他沒有辦法，他已經造成了，提供服務人的人身自由安全重大傷害或損害疑慮的時候，本來就可以拒絕提供。政府更不應該拿身為主管機關握有這個補助權限，就強迫他們的員工，或者是他們提供的服務人員，冒著自己生命的危險再去提供，或者是尊嚴受損，有的他

沒有動手，他癱在那裡沒有錯。但是那張嘴就一直罵一直罵，把祖宗十八代都拿出來罵，罵到你根本就是不知道自己為什麼在這裡，我為什麼要為了這些錢被這個人辱罵，我還要提供福利，替他把屎把尿，到底為了什麼。

我覺得主管機關在面對這樣的申訴時候，長照服務是政府一定要提供的服務，因為他是人權。但是我認為這樣解釋法律有所偏頗，它是一個福利的情況之下，它有一定的條件，有前提也會有例外。當我們現在所說的這種狀況，就是它的限制跟例外，當提供居服的人員，他的人身人格受到損害的時候，這個接受的人，除非他改善，除非他停止這樣的行為，否則他就沒有權利，再接受這樣的福利，這個才是老人福利法跟長照福利法的立法目的，去看它這個使用法律的文字，就可以得出這樣的結論。今天我在這邊說的法律見解，這是我個人的法律見解，分享給大家，大家可以記來，下次再被強制派案的時候，可以這樣主張，我們一起來形成一個這樣的力量。

另外，就是長照中心，當然在這個案子裡面，我會覺得他們一直認為要強制派案，就像別人的孩子死不完那種感覺，為什麼你還一定要人家去服務他。對於這個不肖的案主，我認為也要有所教育跟宣導，你們要讓他們知道，如果你今天沒有辦法去停止這樣的行為，改善這樣的行為，包括他的家人，你今天所受到的長照服務會被停止，這應該是非常明確的。剛剛有講到居服員，如果碰到不肖居服員的話，我認為也是有兩個部分，看看主管機關可不可以去協助長照機構，也有一個跟居服員之間的定型化契約，針對他可以做的事情，他這個職務上的權利，跟他的義務，應該要規範清楚。

另外，這個居服員，他也有訓練的資格，如果他有違反專業倫理，或者是有濫訴的行為，對於他的資格是不是應該要有一定的限制，或者是把他撤照，我認為主管機關應該要去研議。我們這樣子做，並不是為了要去打壓，或者是怎麼樣限制，而是為了要營造更健康、更良善、更好的一個長照環境。在這個長照裡面，不是只有照顧需要服務的人，我們也要去兼顧提供服務者的人權，還有這些長照業者。他們經營這個長照業，並不是大家所想像的賺那麼多錢，其實是非常辛苦、非常勞累，全家一起下去經營，像剛剛那位大哥講的，以上就剛剛講到的問題，提供一些初步的看法。

主持人 (陳議員慧文)：

非常好，所以衛生局回去可能要做一些檢討，因為大家點出一個點，我們都有相關的法規，還有契約，但是實際上，你們卻是沒有遵照這樣子

的一個法規跟契約。你們對於這些不良的案主，你們還是硬性規定要派遣，等於說如果 A 機構不願意，你們就用輪派的，就是變成輪派的，這個才是大家痛苦的來源。所以這部分必須要被正視，而且必須要被解決，要不然這樣子的惡性循環下去，我們雖然有稱 344 家全部都輪一次了，但是大家都有一樣的痛苦指數，這個部分真的要去改善。好，我們請洪教授發言。

正修科技大學洪助理教授麗專：

大家好，針對像這種性騷或是一些奧客，這些問題的話，在居服絕對絕對會碰的到，這些問題的話，其實有一些是說，我如何來拿捏。到底輕微還是重度，到底能不能去舉發，這些跟我們相關法律，也是都有這個規定。所以我覺得長照相關的這些問題，或許日後在局這邊，可以再去看哪些法規規定是保障服務人員的。但是換一個角度來想，我們的個案，他有人權，我們能不能拒絕服務這樣子的個案，這也是值得我們去探討的。因為有一些性騷，在去年跟今年的評鑑，我們都有把這個放進來，可是還有很多機構，這一塊還沒有把它放進來，居家服務裡面遇到的情況，如何去做通報，如何去做一些處理。所以這一塊我們還有空間，大家可以針對居服這個特性，我們怎麼來對居服員做一些保障。

可是反過來，我會先從今天這個性騷的個案，我們要不要先看看，是不是有疾病方面的問題，我們不管是居服單位或是到 A 單位，其實我們都有跨專業的個案討論會。我們覺得這個個案，除非他真的當下已經有暴力，或是那種性騷擾已經導致，我有一些不舒服，我當然要立即離開。只是後續來講的話，我要不要放棄了，哪一些的努力，我們先做跨專業討論，再來看看他有沒有是疾病引發的，或是有沒有什麼困難的部分，後續上怎麼來改善這樣的問題。

當然我們是有權利，也可以去說，我今天不要，到底能不能再輪派下去，後續大家針對這個點，再去把它訂比較清楚的一個部分，但是我會覺得針對這些困難個案，真的層出不窮。我們困難個案的界定，我們如何把長照團隊的問題，大家針對這一些個案，如何來建構比較好的溝通，就是大家的經驗分享。像我們有一些居服單位，他專門收這些困難個案的也有過，他有一些成功案例來分享，或是我們找相關的醫師、醫療人員、心理師，大家一起來討論。針對這樣的個案，我們如何讓這個個案，也得到照顧，我們居服員也能夠把照顧服務到家，因為這個問題會一直延伸下去，所以這是我們可以再去努力的地方。

高雄市家庭照顧者關懷協會吳理事淑如：

我想回應一下，剛才說到可以找跨專業人員，我想為業界來發聲，我知道評鑑裡面，有一個部分就是找跨專業人員，但是我知道很多的單位，包括我們要找跨專業人員。我們即使開了會，找跨專業人員來，還是要這個個案必須願意去看醫生，因為這個會議，有時候家屬也不見得願意配合，他不去看醫生，你就解決不了。所以我知道評鑑裡面有要求，業界也在努力滿足這個基本的要求，但是實際執行起來，並不是業界不去做這件事。而是後續還牽扯到很多家屬，可能根本就不管他自己的老人，是機構在管，所以後續執行起來有很大的困難。尤其你又要去找跨專業人員，哪個專業人員要來，你要付錢，誰付錢？是機構付錢，還是個案付錢，個案連帶自己的父母去看醫生，可能都不願意了。

我知道很多機構，跟我反映這個困難，他要去找這麼多的跨專業人員，還要開會，也要認識那麼多的專業人員，你還要付錢給人家，我覺得這也是業界的痛苦。所以我覺得可能主管機關需要幫業界來想個辦法，我們真的不是不願意去做，只是有時候是超過一個單位老闆可以做的範圍。我覺得主管機關可以來看長照機構，有沒有認真在執行，有沒有認真在照顧，但是不見得一定做得不好。我覺得把那個制度是不是可以建立的更好，可以互相看見三方，就是主管單位、長照中心跟業界，都要非常的努力，大家一起共好。

主持人 (湯議員詠瑜)：

我是詠瑜，我想要跟長照中心確認，剛剛業者有說，因為他們有通報使用者或家屬有性騷擾，或者是言語重大侮辱，導致他們這個身心受創的情況，希望能夠終止合約或拒絕提供服務。但是人家有行使定型化契約的第十五條，你們卻把人家記點，到底有沒有這樣的情況。

主持人 (陳議員慧文)：

沒有記點，但是他們有提出要終止契約，你們都不準就對了，一樣派案，你們目前是這樣。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

他只是不要派案。

主持人 (陳議員慧文)：

對，不要派案給他，你就派案給別人。

主持人 (湯議員詠瑜)：

所以如果今天我是長照機構，我的居服員去案家提供服務，我可以證明，我有錄音錄影可以證明，我確實受到騷擾跟言語暴力，或者是他確實讓我

覺得心生安全疑慮的行為，告訴你之後，我拒絕再派案的時候，你不會記他的點。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

跟議座報告，這個是不會，因為議座剛剛設定的前提裡面，已經有錄影錄音了，基本上我們一收到馬上就會通報司法機關暫停，當然這個前提，如果這麼明確的話，我們會好處理。但大部分的情況，都在事實真偽不明的過程中裡面，我們到底要重視個案的權益，還是要重視居服員的權益，在這中間搖擺不定，因為那個事實的調查常常需要花時間，所以當他又持續的請求…。

與會來賓：

上法院提告。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

對，所以…。

與會來賓：

結果你們還是叫人家去派案。

主持人 (陳議員慧文)：

對啊！所以你們講的跟實際面操作不一樣。

與會來賓：

說實在，我那天去高松派出所報案，對不對？我們馬上報案了，而且報了案以後，直接做筆錄，做完以後，送法院，法院也判他要賠款，對不對？民事賠償，因為這個東西的話，你要這樣子玩，我們都已經通報了，也告訴你們了，結果換下一家的小朋友去死。所以真的啦！我今天不是 care，你要不要去辦那些跟告那些東西，那個是我們自己的事情了。而是說你的機制在哪裡，碰到這種人，我們不去做了，你還叫別家去做，還不能不做，不做不記點嗎？要不要大家翻起來看看。

主持人 (陳議員慧文)：

我想先暫停一下，因為陳麗珍議員也在現場，他要發言，我先讓他發言，等一下，我們再繼續討論。但是我先設限，因為這一個題目已經討論太久了，我知道還有其他的要反映，等一下，我們再一個人發言就好。麗珍議員完之後，再一個人發言，我們就先結束這個議題，我們往下一個議題。我們三個議員，還有所有關心的議員，我們會督促他們真的去做一些改變，不應該是別人的小孩死不完，我先請麗珍議員來發言。

陳議員麗珍：

謝謝慧文議員、俊憲議員、詠瑜議員，還有各位好朋友、主秘，大家好。今天聽到各位居家好朋友的聲音，真的是讓我們感受到一些問題，我們今天來了才清楚有一些個案是這麼嚴重。未來的居家服務是一個趨勢，我們高齡化之後，就會越來越多的業務，所以我們也都非常的重視，未來怎麼樣去制定一個制度，能夠讓居家服務品質更好。我們有這個心走出來服務別人，但是我們也是要服務的快樂有尊嚴，不要受了委屈，就這樣默默的忍下來，這樣是不好的。所以從一開始，今天大家反映這麼多問題，甚至有一些問題是非常嚴重，我也希望衛生局一定要趕快走出一條路來。因為現在最大宗的業務就是在居家服務，不要讓這一些有心要做的人，問題都一直停留在這裡，是不是有一個專門窗口，一接到這些問題的時候，馬上快速的來處理。

就像剛剛有一個單位講的，說不定這個個案是生病，或者是哪裡出了問題，還是這個被服務的人，真的是居心不良，等等的原因。我們趕快把它釐清出來的話，去居家服務的人，他可能再做下一個案子，他心裡會比較舒服一點，不會做得這麼不快樂。所以我覺得各位好朋友，我們有問題，大家也都提出來，我們可以共同來設計出一條法則。未來我們怎麼樣來管制這樣一個問題是最好的，讓大家很輕鬆，而不是個人的問題，也不要一個問題出來，才來解答一個問題，這樣就很辛苦了，謝謝。

主持人 (陳議員慧文)：

謝謝麗珍議員，剛剛有舉手的哪一位，再一個就好了，你們協調一下。

受恩協會 A 個管翁組長凱詳：

我是仁武區的 A，今天是居服公聽會，剛剛大哥講的，因為在座長官也在這裡，我就是在處理那邊 VVIP 的派案。剛剛長官講的，跟我們實際的業務不同，這個業務專有名詞叫強制輪派，衛生局在派案的時候，有強制輪派，再講一次，衛生局派案，針對這件事情有強制輪派。ok，長照我們都期待永續發展，今天不是說要完全站在民眾，或者完全站在服務單位，一定要達成一個平衡，今天很多議員來，非常感謝。

我們 A 單位跟服務單位一樣，面對這些民眾，我每天都在處理，B 單位面臨在強制輪派這個底下，冒著被記點的風險。儘管他們服務契約裡面有講，依據這個錄影蒐證等等的狀況，受到人權侵害的時候，可以終止服務。可是剛剛大哥提的問題，還有在座夥伴的問題，面對這些個案，其他的單位被強制輪派的時候，如何預防，現在講的是預防，而不是說你出事的時候要怎麼處理。

當然我們其實都知道怎麼做，但是重點今天我們再提這個案家的服務窘境，不光只是B單位，A單位也是，回報到居服承辦，居服承辦或居服業務給我們的態度是怎麼樣，這個非常重要。今天服務單位，A單位、B單位，面對這些案家，衛生局給我們的這個態度，因為是強制輪派，所以我們必須要背負著這些壓力跟風險，難道高雄六都之一的長照品質，應該是這樣子運作的嗎？這個大家是可以去討論，謝謝。

與會來賓：

不好意思，我補充說明，因為我們為了這個輪派案，也不簽那個區域了，因為大家實在太害怕了，這個部分已經跟個衛生局局長也有講過了。他說，你們就要搜證，帶錄影器去錄影，可是這位個案滿有背景的，也沒有人敢這樣子去對待他。其實我們機構服務過的那個性騷擾，是家屬性騷擾居服員，然後已經輪很多家了，還是要我們服務。服務之後，居服員回來就哭說，他被性騷擾，而且是被家屬，我們就說你要蒐證。好，他又忍痛去蒐證了，蒐證之後，我們開了跨專業領域的會議，我們跟法院開，法官跨專業，法官跨專業說，它成立了，我們花了一年半的時間去開庭，三次開庭，居服員都哭得要死。因為那個人有案底，他本來就是性騷擾的慣犯，我們三次就是這樣陪他走過，他就一直哭、一直哭、一直哭，每次哭出來都很慘。對方說我明明就沒有，那一個家屬竟然還說是你們居服員貼上來讓我騷擾的，這種話聽得下去嗎？

我們這樣走了一年半的時間，終於成立了，他的確是有做這個行為，法官也同意了。但是這個個案的媽媽已經死掉了，重點是他自付額也不付，這個自付額是寫個案的名字，我們也拿不到，他也不給，誰吸收？就機構啊！這些都是很有瑕疵的事情，居服員一年半的這種身心靈污辱，跟重覆這樣子一起去開庭，我們陪他走下來之後，確實得到了肯定，肯定他有犯案。可是衛生局也沒有任何的表示，而且我們在法院訴訟的期間，他還輪派到我們這裡來，我們說跟他還在法律訴訟，你還要輪派給我們嗎？你不怕，我們到時候發生出命案嗎？所以我個人認為，這個真的是很大的問題，為什麼我們要被輪著去做這些真的是很誇張的案主，謝謝。

主持人 (陳議員慧文)：

好，都有聽到，其實今天都是要講給衛生局聽的，所以衛生局每一句話都要聽清楚，每一個個案，每一件事情都要聽得很清楚，我們三位議員不會要求，今天一定要給出什麼明確的哪一個方法。但是這個就是實際在第一線發生的事情，也是他們的痛苦來源，然後沒有被解決，也已讀不回，

我指的是你們已讀不回。所以這個部分回去真的要很認真檢討，不然我們三位議員一定會一直追著這個議題。今天很榮幸檢察官也特別到公聽會的會場。

因為會特地找檢察官來，我們希望能夠跟主任檢察官做相關的協調，我們一開頭的十大議題之一，就是有關於居服員的問題，因為他是這個命案現場的第一個人員，所以他需要做筆錄等等。但是接著他在服務其他案件，可能會緊急接到警察局的通知，希望他能夠即刻到現場去相驗等等，就會影響到他在服務的個案。你說要請這個居服員，再臨時找其他替代的居服員去服務，也有一些困境，所以也希望藉著今天的機會，把這樣子的一個議題，讓主任檢察官也能夠了解。大家是不是可以有一些解決協調的方式，也不要造成居服員的困擾跟機構的困境，可不可以請主任檢察官能夠做一些回應來協助。

台灣高雄地方檢察署廖主任檢察官偉程：

謝謝三位主持人、與會先進。本次針對這個部分地檢署的議題，大概就牽涉到居家個案死亡之後，被要求到殯儀館，請求協助偵查的情形，我想有這個前提，大概都是已經進入了司法相驗的一個程序。司法相驗的程序，因為這是法律的程序，法律也要求檢察官，如果有收到警察局的相驗，所謂的報驗這個通知之後，必須要立即前往相驗，這個對地檢署來講，也是一個很緊急的事情。所以我們也是要求檢察官能夠立即相驗，如果接到警察局相驗的報告之後，希望能夠立即相驗，所以在這個緊急的情況之下，會進入這個司法相驗。

大家都知道司法相驗，最主要是我們非常想要知道這個事情的發生經過，因為本次的公聽會，也有談到現場目擊，我覺得現場目擊的居服員，如果能夠到達現場提供意見，或者是接受檢察官詢問的話，其實是有助於釐清案情。我覺得這個可能是比較沒有辦法避免的事情，只是說這個時間協調之外的話，其實我可以提供一下，警察在報驗之前，會先通知在場的證人去製作筆錄，或者是警察會搜證。這個部分，居服員針對警察通知的時候，其實可以跟警察講，你比較方便的時間，但是有一個前提，有一些商家，他也是希望立即的相驗，就是立即的報驗，這個時間也並不宜拖太久。

警察完成調查之後，他到地檢署報驗了，依照我們的規定，檢察官必須要馬上相驗，所以這個也是緊急。如果檢察官要釐清事發經過的話，也會詢問居服員，這個相驗大概是警察報驗之後，一到兩個小時之間，檢察官

就會到現場，大致上的情形是這樣。所以可以在警方報驗之後，這個時間點，希望各位行程能夠稍微挪開這個報驗時間的話，可能比較不會造成大家的困擾，以上報告。

主持人 (陳議員慧文)：

主任檢察官，因為我們是希望時間上能夠有彈性，在這個時間要相驗，大家都有緊急性，這個我都能理解，照服員也很希望能夠去協助，如果需要他一同去相驗，他們很願意。但是可能檢察官希望相驗的時間，剛好跟他們的服務碰撞在一起，這樣子的狀況，大家可以來協調，這個時間點可不可以多一點彈性。因為你剛剛講兩個小時、三個小時，我認為這個部分是不是不要立即性，但是是有彈性，這部分是不是能夠來調整。因為警方也都是聽檢察官的指示，警方跟居服員告知的時間，居服員也不敢抗拒，在這個情況之下，就會變成他們心裡面壓力很大。

所以這個議題可能還沒有明確的答案，因為剛剛我還是沒有聽到，你有提供我們更好的解決方案，是不是回去能夠內部再討論一下。遇到這種雷同的案件，只要能夠去確定，他只是現場的目擊者，他不是殺害者，這個部分應該是有更大的彈性。這個部分可能還要請檢察官回去的時候，跟檢察官們討論一下，所以主任檢察官，拜託你做這些事情，讓大家能夠更有彈性，也不要造成居服員心理面的壓力。

我再插一個問題，可不可以請勞工局回應一下，有關於七休一變形時數這樣子的一個議題，勞工局在哪裡？這個也是居服機構的困擾，運作的時候，因為有可能這個居服員，他每一天可能才一個案、兩個案，但是他是連續七天上班。所以到底這個部分的變形工時等等，這個有沒有違規相關的勞基法，可不可以先回應一下？接著下來，我們再開始提案的內容。好，先請回應。

高雄市政府勞工局勞動條件科謝股長幸真：

勞工局跟各位與會的人員稍微說明一下，其實變形工時比較特別的是，因為我剛才聽到議題裡面，提到高雄市沒有開放所謂的四週變形工時，如果剛才聽的文字沒有錯的話。可是這個變形工時，它必須是中央指定的行業，然後經過法定程序才能能夠來施行。變形工時，基本上我們講白話一點，就是變形工時的話，我們會比較像是適用月薪制的人，如果是按件計酬的，或者是PT時薪制的人員，這一類的人員就沒有變形工時的適用，這個要跟大家說明一下。如果一般情況，我們現在比較常見的，在居家服務長照這一塊比較多的，真的都是約定時薪制，它確實必須要符合七天裡面

要有一例一休，有休息日出勤就要給加班費，是這樣子的，不曉得這樣的說明清不清楚。

主持人 (陳議員慧文)：

這樣了解嗎？你們在第一線的運作上，這樣你們是不是很困擾。好，沒關係，這個部分我們再私下討論，接著有提報的議題。

陳議員慧文服務處司儀：

我們請翁凱詳先生發言。

受恩協會 A 個管翁組長凱詳：

你好，我是受恩長照 A 個管的組長，之前在高雄有培訓過這幾家的 A 單位新人，剛剛彙整的第四題是提到，有關 A 個管跟照專權責不均的問題。雖然今天是這個居家服務的公聽會，很多其他的問題，其實都跟這個議題有關，所以今天在座有很多議員，還有很多長官，我這邊提一下。A 跟照專，依照中央的法規，還有 A 個管跟照專的工作守則裡面，明定說 A 跟照專彼此這個責任是分工的，這可以在幾個點看出來。

第一個是有關於 A 的培訓機制，跟照專的培訓機制不一樣。第二個，人員的任用，A 的資格跟照專的資格是不一樣的，這是有明確的劃分。第三個，在中央的工作手冊裡面提到，照專跟 A 彼此的分工，照專負責跟個案的額度，還有一些有關政府獎勵碼別，或者個案可以使用多少錢等等，去做一個評估跟確認。A 是社區整合型服務中心，社區整合型服務中心，要依照這個地區的長照所有資源，做瞭解跟整合盤點，並且幫個案規劃長照服務套餐。目前我實務上 A 帶過很多不同單位，大家交流，A 在高雄的壓力，真的是非常非常的大。

以下數據提供，第一個，目前高雄在今年跟去年，已經開始辦理擴增量能的這個計畫，就是我原本其他的這個 A 單位，for 其他區域的這個 A 量能不足的話，我可以把我的區域做一個擴增。第二個，各個分區，其實在去年、今年，幾乎每季都會開遴選，以苓雅區為例，原本 7A 已經在今年成長 11A，繼續成長下去。可是各個單位，從人力銀行，或者從這個長照的數據統計，每個月衛生局一定有相關的數字，可以知道每一個個管平均的管案量，還是很高，沒有下來。光我們單位一個個管，管 200 多個案量，這個可以體現得出，今天 A 本身的工作，他隨著這個量能擴增，可是這個 A，說真的，沒有改善。

我代表 A 的業界，反映高雄的聲音，A 的工作很辛苦，辛苦不見的痛苦，但是現在大家做得很痛苦，其中有一個部分，就是照專跟 A 權責劃分不均

這件事情。我們在安排個案服務的時候，最後這個社區整合中心，依照 A 個管的訓練，跟照專不一樣的背景上來的，我們安排服務都要經過照專的審視，審視當然 ok，大家在照顧個案上面，本來就有很多的討論溝通的機會。說真的，大家的專業不一樣，明明中央規劃 A 的時候是責任分工，可是在高雄長照混在一起，這個有一種以下跟上之間的關係，所有高雄的資深 A，現在還有在線的，業界都有這個聲音反映。

第二個，A 身為在座所有服務單位的夾心餅乾，這件事情什麼意思？今天服務單位，或者個案案家，提出了他們的需求，不管他是服務的期待，或者 A 碼的爭取，依照目前高雄規劃，先找 A 碼。可是剛剛說的那些權責不均狀況之下，導致 A 也只能回報照專，今天決定的人，跟面對服務單位，還有個案需求的人是不一樣的，結果決定權是在照專手上。這就是問題了，說真的，我 A 每天在面對這個服務單位各種案家，我同時要面對照專。而且面對照專明明跟中央規範 A 個管工作手冊裡面，照專權責是不符的，這個議題會影響到，剛剛在彙整的其他問題。譬如說今天這個服務單位跟 A 反映案家問題的時候，很多東西，說真的，不是我 A 可以決定的，回到照專，大家有經驗的人都知道，結果通常你們得到訊息的對口，是誰會跟你們說，A 對不對？對喔！點頭。

所以這個目前照專跟 A 彼此工作的劃分不一樣，導致我 A 個管每天工作，我們下面的 member，常常在各區會有不同的做法，面對不同的照專，又有不同的做法。明明我們很多可以自己去做規劃，或者用我們的專業，去幫個案得到更好的長照服務套餐，可是照專那邊能不能過關，又是另一回事，一個 A，目前中央規定這個案量是 120 到 130。我想藉這這個機會，我懇請各個議員，還有各個長官，可以檢視高雄照專，跟 A 職責分工不均的這個問題。

未來台灣的這個醫療跟長照，很多專家在討論慢慢的結合，所以社區的照護需要有人去做整合，社區整合型服務中心就是扮演非常重要的角色。我們可以讓 A 個管這個角色好好的發揮，而不是把 A 個管冠上社區整合服務中心的名詞，但是實際上的工作是在當夾心餅乾，就是有志難伸的這個窘境，以上，謝謝。

陳議員慧文服務處司儀：

好，下面由司儀代為發言，喘息服務，如遇到案主過世，是否可以如居家服務申請 AA04。下一題，第一點，居服人員的議題，不適任居服人員的約束法規與案主服務爭議事件，後續的責任歸屬。第二點，不適任家屬與

個案天王級的案主，應有一定的規範，而不是用輪派來浪費長照資源。天王級家屬應該由專家介入開諮商會議，勿言語和情緒霸凌居服員與長照機構。第三點，核銷問題基本薪資 114 年來到 190 元，但長期照顧補助額度與服務項目，卻與現實脫節，不適合的照顧項目，例如 A、代購團體成熟，可以直接請家屬用 APP 叫餐。B、安全探視，一天三趟。C、洗腎應該讓洗腎機構派人員接送。D、足部護理，根本不切實際第。第四點，A 單位與 B 單位應有對等考核機制問題，針對不適任個管師的問題，督導個管也需有訓練課程。第五點，薪資結構上，如拆帳，因 A 碼給過高，也會產生加班費計算給的不足，容易造成違法，如果是如此，要不要乾脆統一改成時薪制，請局處回應。

主持人 (陳議員慧文):

ok，這些題目應該都是衛生局來回應的，等一下專家學者，你們可以協助回應，我們請主任回復。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷:

我先簡單回答，剛剛發言的 A 代表單位，他有講到 A 跟照專的職責不清，其實 A 跟照專的職責是很清楚的，沒關係，會後再做交流。照專就是評估，他負責評估民眾的失能等級二到八級，他是賦予公權力，他有一包錢。所以這個評估之後的工作，就是它丟到現在的系統裡面，會產生他的失能等級，對應他的給付額度，A 個管在中央公告的給支付理面，A01、A02 都有它的核心任務，其實中央也有公告 A 單位的相關職責，我先簡單回應。

另外，剛剛有講到臨終服務家計 AA04 的部分，因為他是有喘息，喘息是 G 碼，我記得是 G 碼，因為在中央的部分，這裡是可以給付 BA01 碼。等一下，我們看看中央有沒有要補充，因為在給支付公告的很清楚了，這個費用的申報。另外，剛剛有提到代購，剛剛有回應過了，因為代購的部分，也是按照中央規定，就是 5 公里內的相關費用。加班費的部分，因為薪資結構加班費產生的不足，這個就是對應到居服人員，跟機構簽薪資給付的形式，這個加班費給予不足的部分，也回應到給支付，因為給支付，他申請多少錢，他如果是月薪制，假日或晚上有出來，按照單位的部分，要不要給加班費，當初你們這個部分簽的契約是如何。

另外，剛剛有講到臨終服務家計 AA04 的部分，因為他是有喘息，喘息是 G 碼，我記得是 G 碼，因為在中央的部分，這裡是可以給付 BA01 碼。等一下，我們看看中央有沒有要補充，因為在給支付公告的很清楚了，這個費用的申報。另外，剛剛有提到代購，剛剛有回應過了，因為代購的部

分，也是按照中央規定，就是 5 公里內的相關費用。加班費的部分，因為薪資結構加班費產生的不足，這個就是對應到居服人員，跟機構簽薪資給付的形式，這個加班費給予不足的部分，也回應到給支付，因為給支付，他申請多少錢，他如果是月薪制，假日或晚上有出來，按照單位的部分，要不要給加班費，當初你們這個部分簽的契約是如何。

足部照護，剛剛有講到，我先講洗腎的部分，因為洗腎的交通接送，他是符 DA 碼，DA 碼就是就醫的交通接送，在就醫交通接送部分，就是有看診、洗腎、復健，都是符合的，這部分我再補充。足部護理不切實際，其實足部護理在糖尿病個案本身是非常重要的，包含他的腳部照護，它是一門很專業的課程。之前以高雄市來講，我們還培訓居家護理師去操作，也有跟照服員合作。所以足部護理也是對慢性病個案，尤其有糖尿病是還滿重要的，因為如果他腳指甲有傷口，他就沒辦法復能，或是可以部分行動的，就會越來越嚴重。

另外，再講到其他長照的問題，剛剛好像都有提過了，以上補充，謝謝。A 單位對 B 單位有對等，不適任 A 個管師的問題，其實不適任個管人員，應該是在講 A 單位。因為我們對 A 單位每年都會有評鑑，有些個管師的表現，不如機構期待，或是我們覺得特別有問題，也會回應在我們的評鑑上，或是我們平常在考核他的時候，需要限改的部分，也會發文給單位，以上補充，謝謝。

主持人 (陳議員慧文)：

我想問一下，薪資結構拆帳統一改成時薪，這不可能，這個可能是個人的意見而已，因為我剛剛有離開了一下，還有沒有要針對這四個題目來做補充。

受恩協會 A 個管翁組長凱詳：

謝謝，剛剛長官針對一開始的回應，我覺得這個部分非常開心，就是跟長官有共識，中央對於 A 跟照專之間的權責有明文規定，在給支付上面也有，這個共識非常好。今天的公聽會，主要就是去反映實際狀況，法規是法規的規定，大家都知道，那些東西，我都有看。實際狀況，剛剛我講的就是實際狀況，高雄的長照要做得好，A 單位的這個人員，我們身為高雄 A 的一份子，我們當然希望人員可以永續發展，特別是 A，面對未來社區醫療長照整合的這個議題。可是雖然中央訂了這些東西，如同剛剛長官說的，訂了這些東西，但是實際上我們看到什麼，高雄的 A 流動率，管案遴選一直開，擴增量能開了，遴選也開，這個都是現在 ing 的狀況。當然所

有的規定，我們大家都知道，可是今天的公聽會就是要實際解決，大家遇到的問題。好，以上，謝謝。

與會來賓：

不好意思，我補充一下，代購的服務，意思是說，我們是5公里內，但是長官可能不知道，他可以代購很多樣。像我們去市場先幫他買個蔥，再去買一杯飲料、買一個麵包、買一個便當，都在5公里內，這樣子130元，我們要跟他收錢，還要記帳，也要寫家電訪，他們一直覺得，這個是我的福利。所以我要你去買什麼，你就應該要去買什麼，如果你買到我不想吃的東西，我也不要付錢，因為這個是我的權利。我是覺得有時候代購做到心很累，好像沒有送到餐，如果他餓死了，我們機構會出事。

所以我是覺得以前沒有長照的時候，他們也是自己會想辦法，可是現在有了長照，反而變成一種很恐怖的濫用，居服員真的好像做的還不如foodpanda。因為foodpanda不用記帳，也不用再幫他買那麼多東西，因為它是項目制的，你買一項，我就收你多少錢。可是我們沒有選擇項目，我們是幫他買了兩個便當，或是去跑兩個地方，或是隔壁再買個紅茶，我們為了不得罪案主，我們會儘量滿足他的需求，只是這個真的很累。剛才講的安全探視，長官是不是知道安全探視一天三次，多少錢，長官知不知道，一天跑三次，只要有一次沒有跑到的話，就沒有任何一毛錢，一天跑三次的話是130元。除非我今天住他隔壁，不然我每天去巡三次，這個比警察還厲害了，核這樣的項目，我是覺得有點太累了，這個實在很可怕。

洗腎的部分，洗腎是一個機構，他應該要配置一定的人員，我不知道，長官知不知道洗腎核定是怎麼核定的。早上第一班六點鐘上第一針，我們六點就要去那邊standby等他，然後等到車子開來了，他中間還要去載很多人。所以我們還要去等他，等他之後再推上去洗腎的單位，這樣子要一個小時，有誰願意六點鐘起來坐在那邊一直等。我意思是說，既然洗腎單位，他們也是核銷健保局的費用，他們為什麼不擴張自己的人員呢？他們難道沒有人員，可以接待去洗腎這件事情嗎？我們人員只要沒有推他上去洗腎的話，當然就會出大事，可是我們可能只賺前後半小時的錢，我們真的是做到心理壓力非常的大。這個部分的話，你覺得派一個人去每天陪他洗腎，甚至洗三年、五年、十年，每天等他早上六點鐘洗第一班，就怕他洗不到，這件事情難道不會負荷很大嗎？足部護理，請問一下糖尿病的人，足部護理會不會有風險，只要用到一點點傷口的瞬間，可能不會好，會潰爛，甚至要截肢。請問一下，糖尿病的足部護理，我們做起來壓力不會很大嗎？

是完全不能有任何傷口的喔！我們之前上了足部護理課程，一堂 2,000 元，我們竟然還要幫他用磨砂膏做 SPA，足部護理這件事情一次多少錢。我不知道，長官知不知道，500 元，要幫他按摩，我們拿長照的錢去幫他做按摩，去幫他做去角質，去幫他修剪指甲。我們上課上到現在已經三年了，公司單位從來沒有被派過足部護理，這叫做不切實際的服務項目。

薪資部分的話，A 碼過高，因為現在搶人搶得很兇，每家機構真的都是花費自己很大的心血，甚至吐出自己的利潤，割肉來請居服員才請的到人。可是沒有一個管制。

與會來賓：

所以大家就說好啊！你能撒更多的錢，就能招更多的人，不是嗎？你們就讓他撒錢，所以完全沒有什麼制度可言，給的高利潤，就有人來嗎？這樣不就是惡性競爭嗎？對不對？沒有辦法管制嗎？我的意思是說，有些都是因為給的過高，所以服務品質跟請了其他人，就會犧牲其他的利潤，因為我們要請到的是居服員。所以基本上薪資部分的話，我們給的很高了，可是還是會被罰錢，因為加班費給付不足，這是勞工局之前就罰過我們了。居服員那個月是領 7 萬 7,000 元，還加班費給付不足再罰，我是覺得做起來真的很痛苦，謝謝大家。

與會來賓：

不好意思，因為我剛剛也有提案，就是有關類似的問題，我想要補充一下，代購跟巡視服務一天三趟的部分。代購的部分，剛剛這位同仁也有提到，其實我們實際上遇到，比如說雖然代購實際上是五公里內，可是他沒有規範明確的數量跟家數，甚至是重量。我們人員在實際服務的時候，可能個案要去三間或五間，或四、五個地方，比如說他到商家的時候，他到第二間，他不可能把第一間的東西放在車上，有可能會被拿走或是弄丟。所以他就是每一個下一家要把全部的東西提進去，包括整箱的水或什麼，都包含在裡面，甚至有雞蛋，其實那個重量非常的恐怖，居服員可能機車就是載滿了物資，他在交通安全上，也會是一個令人擔心的問題。這是代購的部分，我做補充，應該要明確的去規範數量跟家數，甚至是重量，所以這是實際上我們遇到的問題。

巡視的部分，一天三趟，其實 130 元，光我們的轉場費就不夠了，最近我們機構有接到一個個案，就是巡視加一天兩次代購，巡視一天三趟，是不能跟其他項目一起使用。所以我們要去五趟，還有一個生命徵象，是每天的行程。所以執行單位真的很困難，我們利潤真的很薄，已經沒辦法再

供養內勤人員了，所以這就是我們的心聲，謝謝。

與會來賓：

我最後補充，其實代購的部分，我們有遇到一個問題，我們去幫忙個案拿藥，一等等兩個半小時，給居服員多少錢，按照時薪的算法要給他三、四百元。因為兩個半小時排隊去拿藥，這個狀況對我們來講，我們 130 元這個問題，如果它可以變成 260 元，如果它可以變成 390 元，這個是很實際的問題。因為他沒有限制我們時間，他只限制我們公里數，他去拿這個藥，等醫生開藥要等多久，這我不能控制他，對不對？他會影響到我們後面的排班，但是要不要去拿，還是要去拿，這個是我們在代購上還會遇到的問題。

與會來賓：

不好意思，剛剛夥伴提到的很多問題，以我 A 個管的瞭解是在中央層級，因為今天中央也有長官來，我要問的是衛福部在 10 月 4 日有公告一份長照的草案，我對長照憂國憂民，所以我拜讀了那份草案。目前在居家服務各個項目的內容，都是暫時沒有調整，我不知道今天的公聽會，中央長官是不是會把這個草案的修正納入參考，因為很多議題，其實給支付是中央的問題，謝謝。

主持人 (陳議員慧文)：

再一位，等一下我們請中央來回應一下，剛剛提到的給付問題，修正的部分應該都是屬於中央，請這位大姊發言。

與會來賓：

謝謝，剛剛提到的代購，的確因為家屬有情勒，爬五樓的公寓，提水喔！然後就這樣子提到五樓，去市場買菜的 2,000 元菜錢，高麗菜、橘子都是重的，去全聯買酒精也都是重的。所以代購是不是請局端要限制數量，不要太多，真的會搞死居服員，因為騎著摩托車，人包車真的很危險。第二個問題，足部護理，居服員去上一整天的課程以後，拿到證照，台南以上就可以做足部護理，為何獨獨高雄要經過衛生局，請他指定護理所的護理師回復示教以後，我們才可以接案，這是問題一。問題二、請把這個足部護理回歸給護理師，因為糖尿病足合併太多的問題，萬一他這個腳泡下去，如果有傷口細菌感染，居服員會嚇死，真的就死定了。人家護理師讀那麼多的書，居服員就十個小時而已，就要做這種服務，我覺得這個專業度真的不適任，以上，謝謝。

與會來賓：

我這邊還有一個建議，剛才有一個第四點，就是 A 單位跟 B 單位要有考核的機制，我希望業務負責人，還有督導，應該要對他們做考核或評鑑，這樣子，他們的素質才會提高。因為我們發現，我的業務負責人，我的督導能力，說真的，怎麼培養都培不起來，他們自我提高品質都沒有辦法。所以我希望政府，對於業務負責人督導都要做考核，就像公務部門一樣，你承辦的業務，你本來就是要有擔當，要接受挑戰，要接受評鑑，這是一個建議。

第二個，就是居服員的薪資這一部分，是不是規範拆帳制的，還是時薪制的，如果時薪制的是多少錢，而不要讓機構這樣亂喊來喊去、喊來喊去，變成惡性競爭。然後變成惡性競爭，我們的服務品質在哪裡，就會變成這樣子，最後衛生局也是很累，每次要對我們什麼限期改善，所以如果有這些規範的話，可能這些問題會變少。

第三個，個管的輪派案，就是開案的輪派案，為什麼我們機構已經成立六年了，有些區域六年才派三個個案，而且派這三個個案都是很快就死掉了。所以目前個管的輪派案，真的是很不公平，在我這邊有幾個都是這個樣子，所以我們的個案幾乎都是自己派案，以上是我的建議。

主持人 (陳議員慧文):

大姊，我剛剛沒有聽得很清楚，你說的評鑑，是針對照專評鑑，還是針對你們的機構。

與會來賓:

B 單位的業務負責人及督導。

主持人 (陳議員慧文):

B 單位的負責人。

與會來賓:

因為他們的水準真的沒辦法提升了，我希望是比照公務部門，就是把他們的品質提升一下，利用評鑑或是考核，要不然我們機構真的很累。

主持人 (陳議員慧文):

好。

與會來賓:

對啊！他也沒辦法提升，我們機構……。

主持人 (陳議員慧文):

這個可能要從長計議，因為有的人可能會持反對，剛剛你的這幾個問題，我們會請相關單位回應，教授說他要先做回應，請麗專教授發言。

正修科技大學洪助理教授麗專：

我這邊回應一下，糖尿病足，當初台大剛設立糖尿病衛教小組的時候，我參加在當中，所以我知道糖尿病的足部護理非常危險，我覺得不適合給照服員做。說真的，照服員的訓練沒有那麼多，你出了一個狀況，到底是要算照服員的、算個案的，還是算機構的，我覺得這會牽扯到很多醫療糾紛的問題。再加上剛才說的那個業務，我想這個就看各個機構業務負責人，他有一定的聘任的資格，所以可能是聘任的問題，而不是中央機關的問題。這可能要各個單位自己注意，還有我覺得政府也很努力，想要把這一塊做好，只是好像這個溝通的管道比較少。

剛才也有很多人講說，不管是緊急的溝通，真的有時候不一定是颱風，你有個緊急都找不到人，我覺得不是只針對颱風，因為雖然颱風越來越多，可是不會每天來。但是假日是不是真的可以有一個緊急的聯絡機制，就是說，他不用值班，也許是不是可以有值班的公機，就是帶一個手機，以防萬一，只是臨時的。因為我知道剛才有說衛生所那裡有值班人員，但是衛生所跟居服的業務不一樣，不是所有衛生所或衛生局的人，都可以立刻進那個長照系統裡面，所以可能沒有辦法真的處理，所以這個是一個建議，謝謝。

主持人 (陳議員慧文)：

衛生局是不是回去也能夠成立一個窗口，如果有緊急的狀況，能夠有一個聯絡的平台，讓所有的居服機構都能夠找得到這個人。剛剛的很多議題，也是需要中央來回應，我們請中央的代表先回應一下。

衛生福利部長照司林視察佳玫：

剛剛講了滿多照顧組合碼的部分，我整體先講一下，這個照顧組合碼，它就是有這麼多的碼別，誰來把它組合起來。大家應該知道，我們這整個流程部分的話，就是會有 A 個管，他會去跟案家，或者家屬去衡平一下，整個之後會制定一個叫做照顧計畫。照顧計畫裡面，它會有那個碼別，就是把這些湊一湊，看看怎麼樣對他最適合。所以剛剛有提到是說，一直在買東西、買東西，我覺得這個聽起來，這可能要調整一下，他的那個照顧計畫是不是合宜，這是一個。

另外一個部分的話，我先跳脫一下，剛剛有提到 BA08 足部照護這個部分，一個人 500 元，其實它不是你們說護理這件事情，它只是腳部的清潔。大家可以再回去看一下，它的細項，我們裡面的這個內容，所以他不是是一個醫療照顧的行為。因為照服員不能做侵入性的醫療，這個大家都

知道，所以這個只是很簡單的護膚，還是保養，就是讓他那個地方不要濕濕的這樣而已，所以我覺得那個界定的部分，大家回去再看一下。

再來就是說，價格的部分，我們才剛開始這個時候，我有開宗明義提到，現在衛福部已經有一個機制，可以說，大家如果對於照顧組合碼裡面的價格，覺得要因應通膨。比如說現在的物調，覺得有必要去調整它的物價，或者是它的單價時候，其實是可以透過全國性的團體，或者是地方政府之類的，去擬具計算它的成本，然後來提供給我們做一些建議。我們會進入審查的審議會議，邀請專家學者一起來審，所以在價格機制調整這個部分是隨時 ok 的，只是我們如果從中央自己這樣湊，大家會說不接地氣，可能這個不一定能夠反映到大家。反而如果你們本身有一些全國性的團體，你們可以凝聚，大家算一算，差不多是要這樣來做。而且還有一個思考點，這一個組合包丟下去之後，它是全國的，它不是 for 高雄市的，所以計算成本價格來講的話，我們還是希望從下而上，以上補充。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

因為這個題目上面寫說是足部護理，可是其實 BA08 是足部照護，護理跟照護，在衛生局會分很清楚，尤其現在有密護，如果你是做護理行為的話，可能會涉及犯罪，我們並不希望照服員做到護理的程度。所以我們這裡的內容，還特別講到，需要護理的時候，你要轉介到必要的醫療處置去。所以基本上居家護理所提供的居家護理裡面，有這一方面的護理，但是他的金額會比這個高非常多，因為你們現在只有 500 元。可是護理師去做的話，會到 1,500 元以上，你們兩者之間是有差別的。

我要回應一下，剛才視察說的，就是那個照顧計畫這一邊，我覺得真的要跟你的 A 個管好好討論，如果你一整天都在跑來跑去買東西，其實應該是不太符合這個照顧計畫，所要追求的目的。因為我們是要去照顧他，不是當他的跑腿，跑腿是一個附隨性質的，使得他的生活品質變得更好，其中一些附隨的手段，而不是真正在照顧他。如果你整天都在跑著照顧他，可以再跟我們聯繫一下，我們再幫你看哪一個 A 個管幫你做成這樣，這個我們再來瞭解，謝謝議座。

主持人 (陳議員慧文)：

等一下，我有一個疑問，因為我剛剛沒有聽到，我一直聽到機構之前在反映照專跟 A 個管，常常對於服務案主的內容，大家的認知會不一樣，這個剛剛有解釋了嗎？我們的照專都是以上對下去做這個派任，剛剛我們在講足部照護，這個部分，如果照專或者是 A 個管，他就直接派任了，機構

可以可以拒絕嗎？這個部分，我想要問一下，誰可以回答？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我大概講一下，照專跟 A 個管，因為中央是期待共訪，第一個是家屬比較不會多次被叨擾，所以我們是照專跟 A 個管，儘量可以共訪就共訪。在共訪的時候，我們看到個案的需求，跟他的評估樣態，大家看到應該是一樣的，有時候是回家之後，A 單位又要去組合這個評估失能照顧計畫的時候，可能又衍生其他家屬有意見。有意見的時候，我們是希望回到 A 單位再去做討論，A 單位這邊討論，其實 A 單位可以跟照專溝通。我們看到後來有其他的 A 家屬、B 家屬，又有不一樣的想法，因為照顧需求，還是回應到照顧案家，他們真正期待的組合照顧計畫。以前我們每個月都會跟照專、A 單位做聯繫，我們現在至少每季都有一次，其實也是都可以透過不定期的聯繫。如果照專溝通有問題，我覺得就要對應他的督導，督導真的不行，因為高雄市督導都還滿資深的，流動率也沒有非常高，都是可以互相溝通，去了解案家實際的需求。這個需求面不是 A 個管看到，也不是照專看到，是實際家屬的需求，我們在照顧計畫上，其實核心的精神是這個部分。所以我們也不會是上對下，我們做長照工作，大家都是一條船共同的夥伴。

主持人 (陳議員慧文)：

我看那個表情好像是上對下，實際面的部分，還有也有機構跟我反映，不同的照專，同樣的案主，他的身心狀態是一樣的。但是不同照專合作的服務就不一樣，裡面的服務內容就不一樣，不同的照專是不一樣的，是不是有這種狀況？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

我們有中央公告的這個評估量表，我們會依每一題，照專去評估的樣態，丟到中央這個系統，這個 CMS 系統產出來，我們也不知道評估出來的結果。我們平常看到，感覺他們兩個樣態有一些附和，或是他的管路傷口，他的疾病狀況不一樣，不是你外面看起來感覺一樣，那是不一樣的。我們是有很多參數丟進去以後，它會產生失能等級的級數出來，他的評估面向是很多元的。

主持人 (陳議員慧文)：

我們請麗專教授發言。

正修科技大學洪助理教授麗專：

我說明一下，我的經驗發現，照專跟 A 個管，有時候主要好像 A 個管是

對 B 單位，但是在做最後總決定的時候，可能還是 A 個管必須尊重照專的意見。我們剛才討論的足部護理來說好了，像主任剛才有講，我們以尊重個案的需求，還有家屬的需要，一直以來就是講這樣。但是真正去執行的是照服員跟居督，有時候照專跟個管，他們意見不同的時候，不管如何，他們會有一個派任下來。但是居督直接去看，因為很多的資深護理人員，現在都去當居督，他一去看了個案的時候，他發現，糟糕！不適合。然而他不能有任何的意見，因為他必須完全遵守 A 個管或照專，所以有時候這個執行起來，就會有很多的痛苦，或者是他沒有辦法去改變。所以我覺得是不是可以納入居家單位去評估之後，也就是說，至少 A 個管可以把它參考進去，我發現有時候是居督必須完全聽從，所以他說，他的意見也是沒有辦法傳達，是不是可以這樣，大家共好。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

失能等級包含照顧計畫，一旦個案的需求有改變，都可以去做調整的，它根本不受限，一定要半年或是一年，沒有這樣的限制，我們還是以案家為中心。

高雄市家庭照顧者關懷協會吳理事淑如：

不好意思，我可以補充一下，因為有時候真的是不清楚，尤其剛開始第一次去評的時候，有的家屬還不清楚，到底他可以使用的服務，或服務進來之的一個情況，所以如果在服務的過程當中，是可以去做異動的。當然只是在我們來講，異動的話，你變成可能還要透過家屬，跟 A 個管去做聯繫，並不是直接由居督去跟 A 個管聯繫。這個過程是因為之前有過一些問題，所以才會衍生事後是用這樣的方式，我們由家屬使用者來提出，他們的一個需求。

另外一個問題，A 個管、照專、居督，其實大家都有同樣的問題，每個人的專業背景是不太一樣的，有復健、有社工、有護理，同樣的，照專、A 個管到居督也是。所以在這個部分，我們也希望大家能夠去加強各個，除了你這個專業領域之外，還有其他的部分。像一個復健師，今天如果你有復健的專業背景，你要去評這個個案是有一些照顧上，比較跟可能護理醫療方面有關聯的，有時候他必須要再去多學一些其他的技巧。所以我覺得各專業人員之間的補足，未來他在從事長照，不管是當 A 個管、照專或居督，這些需求是在職教育必須要重視的一個問題。

主持人 (陳議員慧文)：

好，在職教育，這個部分，我也希望，未來衛生局可能要來啟動在職教

育這個部分，因為題目很多，我剛剛了解題目還很多，今天討論的問題，我也希望，都有被聽到。所以等一下，我們就一次把剩下的 10 個題目講完，然後一併來討論回應，因為今天不見得就能夠立即，針對你們的問題得到回應。但是這個問題，我們先拋出來，後續我們一件一件的，我們會再去追蹤跟審視，督促他去做一些改進。好，接著我們就 10 題一起討論。

陳議員慧文服務處司儀：

關於 BA04 餵食問題，因為沒有限定時間，家屬表示一定要餵完，部分時候因為個案不配合，例如因疾病關係，導致嘴巴不開或吞嚥困難，家屬又一定要用嘴巴咀嚼，不要裝鼻胃管，而且就是要吃一定的量。當次餵食完有許多方法，約兩個小時才餵完，詢問個管後，個管表示，餵食沒有時間限制。但 BA04 給付才 130 元，兩小時機構就要付出 400 元以上的成本，這樣機構都在賠錢，又不能不做，服務未遇到處理費，家屬自費 100 元，需等待半小時，其等待期間視同勞動工作。

依法定規定，舉例居服員時薪 200 元以上，資方除須給勞方半小時薪資 100 元，但轉場費卻由公司額外給付，若又遇到發生日為假日，其假日出勤，又要給加班費，僅 100 元衛浴處理費，實屬不合理。颱風天老人送餐不送，今年颱風都休息很長的時間，十月颱風連續休息四天，加上假日兩天共六天，本身因有老人送餐，所以個管都沒有核准代購，機構都要自費去幫長輩送餐。因為共六天沒人送餐，既然老人送餐都是送獨居的長輩及低收入戶長輩，能否颱風放假日都能去幫獨居老人送餐，而不是丟給居服單位。

接下來 AA08、AA09 未核定者，可否直接不要核定一週六天、七天服務，BA16 要以時間做限制，不能以公里數，服務時間異動通報要重新定義。業務服務人不能換長期居服小卡，是否卸任後要重新上課才被認定？一個喘息案兩個小時，也要歸一個案量，案量組數很小，比如一個月只有十組代購，依然是一個督導要符合六十個個案。住院暫停，也要六十案須在一個含量裡面，責任認定，只有代碼代購每天去送餐，長輩有褥瘡，個案說居家單位須回報。但我們只有送餐，沒有任何擦澡或觸碰長輩身體的機會，不可能一送餐，就請他脫褲子給我們看。這部分是否個管單位責任職權分配，我們是要讓個案變好，不是責任推卸，文件檔案化系統裡面都有，也都有連線大小事件，以系統異動通報。但還是要紙本化，居家單位服務生活功能較弱，需求提供服務，我們按部就班，請上級單位可否用同理討論事情，就事論事的態度來溝通，而不是上對下。

臨時稽查、臨時考核，經常有官兵抓強盜的感覺，現場態度不佳，局端

查核時都帶密錄器，可是機構連拍照都不行。大家是來共同完成長照關心個案的，是否應該更同心追求美好，使失能者能被妥善照顧。我們都是有熱情的業者，也是服務者，大家是在同陣線上，而不是對立。未來獨居越來越多，B 單位接手後，能決定的事務有權限，接手後 B 單位壓力很大，如不付錢、家屬甩包的。

針對強制輪派個案，單位服務後，主張契約的內容辱罵羞辱長照人員，預計暫停，但局端卻要我們換個人服務，最後暫停原因，是因為個案不願意簽署合約，我們還跟個案拜託半個月了。對於派遣長照 2.0 的法規不公，請問局端是否能改善修正？例如 112 年高雄岡山青松居家浮報一千多萬元的事情，局端採用班表重疊而要回服務費用之事，這樣是不對的，可以處罰老闆因為督導不周，班表重疊抓到一次罰 5,000 元，抓到兩次罰 1 萬元，抓到三次罰 1 萬 5,000 元，依此類推，而不是要居服員的薪水回去，這樣是不合理的。某些大公司被開罰款後竟要求居服員薪水歸還給衛生局，請問這樣合理嗎？每月補助款是否能及早發放？評鑑資料是否能簡約及電子化？檢討淘汰不需要的資料，我們有請局處回應。

主持人（陳議員慧文）：

好，我想，因為剛才的題目有的很細，有的我們也討論過了，然後就針對我們沒有討論過的，我剛才聽不太懂那個青松居家 2.0 浮報一千多萬元，這個我第一次聽，是有這一家居服機構，然後它被抓到浮報，浮報之後你們有要求他們的。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

青松那一個有上媒體啦！有上媒體。

主持人（陳議員慧文）：

抱歉！我沒有追蹤到。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳股長思宇：

我稍微講一下青松的案件。

主持人（陳議員慧文）：

好。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳股長思宇：

其實青松的案件它不是單純只有重疊申報，它其實也利用居服員其實已經生病住院了，居服員的等級也高達 8 級，可是他還用居服員的名義在申報服務費用，所以他的態樣已經不是很單純的，就是只是重疊申報的這樣的原則，所以我們去罰他錢，那我們會去看，只是大家去看一下，因為其

實你們服務網會提供服務紀錄讓個案簽名，服務裡面會有服務時間嘛！所以理論來說，我們一個居服員其實在同一個時段是不會同時服務不同個案嘛！這樣的邏輯大家應該都懂嘛！譬如說我，我服務了主任之後，我就不可能在這個時段又去服務主秘嘛！所以我們是依這樣子的邏輯，然後也會再去讓你們做說明，除非你們就是說可以再提供，之前可以再做一些說明，你們的定位有這些的功能，佐證，這樣子是可以採認，可是現在的新的服務契約，如果資訊登載不實的時候，其實服務費用還是會被核扣這個部分，所以這個部分大家在做記錄的時候，在工作表記錄的時候跟上傳資料的時候，那時候要注意，才不會遇到這個問題，以上說明。

主持人（陳議員慧文）：

我們現場是有青松的居服員在現場嗎？

與會來賓：

它已經歇業了。

主持人（陳議員慧文）：

要不然我想說奇怪，為什麼替他們發聲，然後好像要替他們主張，我想說今天…，好，你是要發問，好，那一起，那等一下，好，那我們簡短，2分鐘好不好？

與會來賓：

因為這個是被浮報的，今年我也是被查班表查到，剛才那個是主任嗎？還是…，他說班表重疊，我們家的居服員是實做的，為什麼我會不服氣？因為我是從居服員做起的，所以我也跟我們家的居服員說，因為我也是第一次當老闆，我不知道，好，我抓到了，我所有的行程這樣子下來，我也寫報告，也找證據，這一次錢我出，可是第二次再被抓到的時候，不好意思，你把薪水要回來，因為局端就是要我的薪水回去，它在6月份的時候公文來，它就直接從我6月份申請的服務費扣了兩萬八千多元回去，那這代表什麼？代表局端犯的錯誤要我們背，它沒有罰單來，它就公文來說我6月份，你申請的服務費我就是給你扣兩萬八千多元起來，這樣對嗎？請問這樣對嗎？它公文來，它說我督導不周，那我請問你，你坐在那邊吹冷氣的時候，你沒有去查班表的時候，你的督導不周，我要找誰要？而且你跟人家要人家的薪水回去就是不合理，真的，它查111年和112年的帳喔！我薪水已經核給居服員了，難道我還要叫人家薪水吐出來嗎？某些很多很大間的、財團法人的、協會的，它就大刺刺叫居服員把薪水吐回去，居服員真的很可憐，他們真的是廉價的勞工，我想說的就是這樣，所以我才會

說可不可以把這個法規重新鑑定？因為長照 2.0 是滾動式的嘛！這個也可以滾啊！對不對？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

對不起，我回應一下這一位姊妹。

與會來賓：

謝謝。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

因為這個浮報跟它的重疊，我個人認為應該是機構裡面的居督，他是要在核銷送出之前，他就必須幫忙你的照服員去確認了，所以是不是要請居督，就是老闆要好好的盯著你的居督去查，因為我相信我們的官方這邊是沒有辦法幫我們一個個查，應該是我們的居督要更仔細一點。

主持人（陳議員慧文）：

是，我也覺得是這樣，因為你們自己是機構的負責人，你們自己要去負相關的一些責任，這個應該不歸責在我們公部門。

好，剛才有提到臨時稽查，我們應該跟機構是合作的夥伴，而不是對立的，以上對下等等，這個我確實也聽到我們的機構也有反映說在稽查的時候，好像都把大家當成壞人做壞事、犯人一樣，這個部分我覺得也是我們局端這邊可能要來做一些宣導，跟我們這些相關的稽查人員做一些宣導，我想，回應一下。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

說一下，不預先查核是在法規裡面又訂各類長照機構一定都要不預先查核，大概也有考量到我們居家服務單位，你的工作是外展，所以不一定都會有人在辦公室，其實以高雄市來講，我們先第一階段都會先告訴你查核的項目有哪些，第二階段我們就是說這 3 個月內，你是落在這 3 個月的區間，我們去查核。有關我們查核人員的態度，因為我們也有帶密錄器，如果態度不好，隨時都可以跟我們的主管反映，我們會去看這個密錄器的部分。

那個查核的項目，因為按照查核項目，有時候我們是會遇到說什麼東西都沒有，我們同仁可能也是會心急說怎麼會要什麼東西，什麼都沒有，難免口氣會急了一點，就是說依照這個機構立案在這裡，怎麼會完全沒有東西、沒有資料，可能口氣就會比較急，這個部分我實際上要再了解。不過因為我們其實有帶密錄器，我們自己也很怕我們的惡形惡狀會被錄下來，對啊！

主持人（陳議員慧文）：

可以帶密錄器，然後機構可以那個嗎？可以反拍嗎？我想，這個也是大家想要了解的嗎？可以反拍嗎？

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

因為其實你在公開的場合裡面，沒有隱私期待的情況之下，我在執行公務，我當然沒有隱私期待，所以我們都沒有說你不能拍，我們有說…，有嗎？有說不能拍嗎？監視器噢！監視器關掉跟不能拍，我覺得是兩件事。不能規定錄影，有規定嗎？是我們局端有寫文字規定說不能…，那我們會回去了解一下、檢討啦！因為隱私期待這件事情雖然它是一個不確定的概念，但是還是可以在個案中裡面了解到所謂雙方之間對於這個執行業務互動，因為警察都可以錄了，因為法務部都有認定說警察在取締交通違規的時候，如果你認為這個過程中有任何疑義的話，警察也不能制止你錄音錄影，那我們也沒有什麼理由去制止你們說要拍啦！大概…。

主持人（陳議員慧文）：

好，所以剛才主秘的意思，這一件事就確定是可以，我們機構也是可以反拍喔！是這樣的意思嗎？也可以錄音錄影囉？是這樣喔？那就定案，我們這邊也有律師，我也請我們律師回應一下。

主持人（湯議員詠瑜）：

因為他們來稽查的時候是我們的營業場所嘛！我們登記的營業場所，我們對於我們自己的營業場所進來任何人，本來就可以錄音錄影啊！為什麼要…，為什麼？你是依照哪一個法律或合約去禁止人家錄音錄影？這樣子雙方都有錄音錄影對彼此不是更有保障嗎？你們是發來的公文禁止人家錄音錄影還是怎麼樣？

與會來賓：

他們是現場講。

主持人（湯議員詠瑜）：

現場講不能錄音錄影，那就…，那大家就說這個是我的…！

與會來賓：

稽查有3個月的時間，我們就是3個月內都要有人在裡面等著，就是隨時都會有人臨時來嘛！你就是每天每天，因為它來函了，這3個月你就是每天要一直很緊張的準備著，這樣子。

高雄市政府衛生局長陳主任芬婷：

大家的工作性質，其實未遇的時候我們也會…，就是說你不在辦公室裡

面，我們也會電話聯繫，就是看看你能不能回來，沒辦法回來就是下次再說了。

與會來賓：

對不起，那這樣可不可以約定，就是用約定時間的稽查？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

這個不行。

主持人（陳議員慧文）：

我剛才又想到了，因為剛才在前面最開頭的時候，我們有在討論有關於這一些可能遇到會性騷擾的、會有一些言語霸凌的這一些個案，我們剛才就是有主張說我們的居服員可以錄音錄影嘛！對，那這個到底…，我想要問一下，這個是沒有侵犯到人權嘛！就是到個案家服務時候的錄音錄影，這個是有…，這個東西到底是可不可以？因為這個，對私領域的部分我一直很疑惑，所以說這個到底行不行？

主持人（湯議員詠瑜）：

我們如果是不相干的第三人，你用大砲對著人家的家裡或者是說你潛入人家家裡當然不行，但是我是執行業務的人，我到你家提供服務，我自己帶著錄音錄影，我也錄下了我自己的一言一行啊！那你是跟我對話的，我跟你對話，跟我跟你的這個互動內容，本來我就是可以錄音錄影存證的啊！這沒有什麼問題。

主持人（陳議員慧文）：

但是我另外想到一個部分，就是說今天我在服務你這個個案的時候，假設我是一個不良的居服員，我假設，我錄到對方一些身體狀況等等，這個可以嗎？這個會不會造成後續…，不能公開就沒事了？

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

各位去看一下衛福部的定型化契約，因為衛福部的定型化契約其實有大概說明一下，大概跟湯議員、湯議座說的大概是一樣的啦！它其實還是從合理的隱私期待概念去發展出來的概念，但是什麼叫做合理、什麼叫隱私期待，它其實要在個案的情節裡面再做具體判斷。所以一般來講的話，我們不會叫它是密錄器，我們會稱它叫工作紀錄器，也就是你在工作的過程中記錄你工作的狀況，常常有些時候，我們有些會問你說你平常的時候是不是有遇到什麼狀況，個案有沒有什麼反映，有些時候你可以從工作紀錄器去回推，那種東西有點像在輔助你在做紙本記錄的時候幫你回憶的工具而已。所以如果你單純只是錄音的話，基本上我們會覺得不是那麼大，錄

影的部分就有可能像剛才慧文議座講到的，就是會不會拍到身體、會不會拍到不應該拍到的，當然這個部分會有隱私的期待，你任何人都不希望我這個過程中是被你拍到的，所以我覺得個案情節裡面，我們再就個案的細部去討論，但是基本上來講的話，錄音可能比較不會觸犯到那個問題。

主持人（陳議員慧文）：

好，針對今天所提問的問題，有沒有哪一些是我們有忽略掉的、沒有幫忙提出來的？或者你們希望哪一個部分需要再更明確給一個答案的？有沒有哪一些或者臨時動議？

陳議員慧文服務處司儀：

這裡還有剛才追加的題目，我們一起把它解決掉好不好？

主持人（陳議員慧文）：

好。

陳議員慧文服務處司儀：

還有3題。

主持人（陳議員慧文）：

還有3題，來，雷同的、剛才有討論過的你們都去除了嗎？

陳議員慧文服務處司儀：

對，現在還有3題。

主持人（陳議員慧文）：

新議案的才唸。

陳議員慧文服務處司儀：

來，我們就議題繼續提出，接下來是每月補助款是否能提早發放？另評鑑資料是否能簡約及電子化，檢討、汰除不需要的資料？接下來，護理人員缺工，督導職位稀缺，是否可以開放、放寬其他科系來應徵此資格？接下來是協助上下樓梯風險巨大，若個案體力不支有跌倒風險，在樓梯這個空間會造成個案及人員潛在的風險，就算居服員有力量也無法應付，建議是否在此檢討此服務項目的可行性或討論其他因應措施，例如可派兩個人力同時服務，同一時間申請兩組服務費，但此方式因現行居服人力不足，或許實際操作第一線單位也有可能造成困擾。好，以上題目。

主持人（陳議員慧文）：

這個問題也是需要回應的，是我們主任要回應嗎？往前、往前，好，第一個就是補助款的問題能不能提早發放？然後可以把評鑑的資料把它精簡。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

因為我們其實都會按月，對啊！都是 10 日。

主持人（陳議員慧文）：

來，股長回應。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳股長思宇：

就是說因為其實我們針對補助款，在我的理解下，應該是說上一個服務費用，就是這個月你們 10 日以前會上傳系統，然後我們審核完之後，你們才會開始送紙本，有些是郵寄一些相關資料進來，所以我們審核完，大概會是這個月的月底或者是下個月的月初或月中，除非有一些比較特殊的狀況，應該是說剛好因為…，有時候因為現在的服務費用就是每年都會一直再增加，有時候可能會有一小小段的時間，就是可能我們在跟衛福部申請經費，可是據我所知，今年服務款大家撥的應該都不會太慢，至少真的都是在次月的月底或者是再下一個月的月中以前。

主持人（陳議員慧文）：

好，有感覺服務款項撥得慢的舉手，一個而已嗎？這個議題是你提出來的嗎？好多了嗎？所以都…，這個時間點，撥款的時間點，你們覺得都是可以接受的？如果你有個別需求、個別覺得真的太慢了，等一下私底下，私底下我們再來研究，看是發生了什麼狀況，然後這個提案人也可以，等一下我們私底下個案處理啦！好不好？然後還有包括評鑑的要簡約化。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

評鑑的指標我們大概就是按照中央公告的，中央公告其實有幾個構面，比較核心就是你的組織管理，你行政組織的管理，你經營的計畫、年度目標之類；第二個部分就是跟個案服務有相關的；第三個部分就是個案權益，就是你的契約有沒有簽，其實這個都是比較核心的項目了，沒有很瑣碎，住宿型機構才多，以居服來講算很核心的項目了，只是說我們其實也都會透過說明會，透過說明會跟大家講那個操作的指標，你應該要準備什麼樣的資料，其實有些指標就是你歷年，你如果第一年準備起來，你以後就是 update 而已，隨時去更新你的日期，其實我覺得如果大家評鑑上第一次把它做完整之後，是會相對比較輕鬆，而且評鑑是 4 年一次，4 年一次。

主持人（陳議員慧文）：

4 年一次？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

對。第二個，電子化的部分，電子化的部分我們其實也可以思考，可是

大家就是變成說你要上傳文件，可是上傳文件我們還是要訪談你的工作人員，所以我不知道你電子化的想法是什麼。

主持人（陳議員慧文）：

到目前為止，評鑑這些所需要的一些書面資料，你們認為還是可以接受的，舉手好了，沒有嗎？所以你們還是覺得要再精…，好，覺得你沒有辦法接受，你認為還要再精簡的，這樣比較快啦！你認為需要再精簡的舉手，還滿多的咧！所以你們說，所以大家的…，是4年的資料。

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳股長思宇：

譬如說居服員的體檢資料，對，這些東西其實就…，他們如果要電子化，他就是要把居服員的體檢報告，他要把它掃描起來，這樣他當然之後會比較好整理，對，因為這個本來可能醫院也不會提供你電子化的報告等等這個部分。

主持人（陳議員慧文）：

所以還是有精簡的一個…。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

等一下，我的想法啦！不好意思。就是說，像我自己在做委員的時候，其實我很討厭收紙本，因為我覺得我要帶很多東西去實地上面去檢視有沒有，但是其實我們大部分的委員都喜歡有紙，雖然他也知道無紙化是一件很重要的事，可是有些時候他就是需要紙跟筆，然後現場稍微記一下，回去怎麼樣評那個分數，所以也不是說我們不想要無紙化，因為無紙化是目前為止我們被行國處考核很大的一個重點，所以我們大概現在也都不想要用紙了，只是說因為評鑑本身有實地的性質，所以有時候紙本帶著會…，當然，未來我們會持續的跟我們的委員也溝通一下，看看如果他能夠用平板，他能夠接受這個電子紙的方式處理，我們也會慢慢的往這方面推，這個是趨勢。

主持人（陳議員慧文）：

好，OK！請我們的理事發言。

高雄市家庭照顧者關懷協會吳理事淑如：

我們在目前長照的電子病歷法，我不知道中央這邊能不能…，因為我們目前長照的電子病歷法其實還沒有相關的這個法規，所以我們有很多的資料到底能不能…，因為我們很多都用系統了，到底這個資料能不能就存在系統裡面，還是評鑑的時候你就必須要把這些資料印出來，我想，這個對我們來講就是一個很大的一個挑戰，因為我們如果沒有電子病歷法，沒有

相關的一些各機構自己的這些資料存在電腦裡面，防火牆不夠，中毒了之後，你評鑑，因為我們在評鑑過程就遇過了，評鑑的前幾天資料全不見了，那你當下沒有資料，我沒辦法看你這4年來的服務，所以其實這都是，我相信如果中央有一個法規規定，然後因為我們不像醫院那麼大，所以整個資安的一個部分其實對我們長照的小機構來講，這也必須要去思考的一個問題，那當然能少紙化最好了。

然後我們這些評鑑的指標，每年評鑑完之後其實也都會給機構可以提出意見來，看我們怎麼再來修改這些資料，是符合各位的，而因為最主要是4年的資料，其實我們每年大家有個習慣，怎麼去把這些資料給建立起來的時候，我們不在於多，我們不是看你整年的所有資料，而是把最好的資料給委員，在那麼短的時間之內看得到，所以是我們互相再來學習，以上。

主持人（陳議員慧文）：

好，這位大姊，請發言。

與會來賓：

可不可以建議那個評鑑4年改成2年？因為那個居督流動率很高，說真的，要整理4年的資料不容易，真的，居督的流動率太高了，而且每一個居督的素質都不一樣，有些資料都零零散散的，他離職了，我們要回頭找那些資料真的很不容易，超困難的，所以希望4年改成2年，要準備這些資料比較容易，以上。

主持人（陳議員慧文）：

好，謝謝這位我們機構的大姊所反映的，我在這裡也問一下，因為大家笑得好大聲，希望4年改成2年的舉手，噢，改成10年，那不太可能啦！4年，現在目前的機制是4年嘛！這個是中央的規定嘛！這是中央的規定，不是我們地方的啦！所以其實這個議題也不用談了，因為是4年就要評鑑一次的，除非中央要改就是全部要改了，就全國要改了，所以這個議題我是覺得改幾年，這個也不是一個議題啦！因為4年我覺得是在折衷的。

剛才有一位弟弟，你剛才才舉手嗎？剛才有一個舉手的，是妹妹喔？不對，我剛才看到那一位壯壯的，好，妹妹，好，1分鐘好不好？發言1分鐘，時間離結束越來越接近了。

與會來賓：

大家好，不好意思，其實今天的活動我覺得非常的有意義，因為可以讓衛生局也聽到我們第一線的聲音，也非常感謝各位議員願意參加，聽聽我們的聲音，但不曉得是我個人誤會還是怎樣，因為我本來以為今天的主軸

是在長照 3.0 的法案，因為其實我們現在很多現行的服務項目，對於我們實際在執行上的確是有困難的，其實我是想要跟各位機構的主管們宣導一下，因為長照 3.0 已經快要上來了，現在我們大家在第一線，如果真的遇到我們認為不符合實際狀況的服務項目，請大家就是踴躍的到衛福部去提出建議，這樣對未來我們要長期的經營長照這一個區塊，我覺得才会有比較大的幫助，對，謝謝。

主持人（陳議員慧文）：

這是環環相扣的啦！也是藉由今天你們提出問題讓他們帶回去，然後我們衛生局也了解，所以這個對未來 3.0 的推動會更順暢的。好，發言 1 分鐘。

與會來賓：

不好意思，就是那個足部護理的部分，我聽那個長官是說只是抹乳液嘛！對不對？只是按摩嘛！那我們那時候去上足部課的時候是要用精油，然後加橄欖油，然後再加鹽巴去幫個案按摩，然後自付額的部分 500 塊錢，自付額 16%，請問一下什麼人會適用足部按摩？然後他…，足部照顧啦！既然不是護理行為，我們為什麼要核定這項項目呢？我是覺得長照應該在項目訂定上要更明確吧！還有家務協助，什麼叫自用？什麼叫共用？共用一起掃他家全家嗎？對不對？這個東西很多的模糊地帶啊！那我是覺得說不能再更明確一點，就是服務的項目跟內容還有它的適切性。那剛才…，對啊！就是這個部分我覺得很需要很明確。

然後還有就是剛才有人提問說，就是可能勞保的部分，可能是調整的部分，有些時候查核的時候應該譬如說是勞工局這邊，應該不會是衛生局的業務，這樣子，所以就是職權劃分的部分。然後還有督導的部分，督導的部分因為他們只限定在護理系，可是我應徵過所有的護理人員，他們只會插健保卡跟找履歷表，就是找他們的體檢單嘛！他們的業務其實跟我們督導是完全不同，可是我們被規範說一定要請那個他們規定的這些營養科啊或是復能科的人員來，一定要來做我們的督導，可是督導基本上是一個秘書的工作，就是他要去接洽很多的行政，然後把行政做好。然後我們一直礙於督導找不到人，所以根本就是很缺工啊！護理都已經很缺工了，還要叫我們去找護理系的人，然後護理系的人來又嫌我們督導的事情太多了，所以又不願意來，所以這個部分其實一直造成我們公司的那些績效還有評鑑的東西根本就做不完，因為他們可能覺得說我做不完沒關係，我離職了，我去下一家再重新開始，對啊！是這樣子，謝謝。

主持人（陳議員慧文）：

好，有聽清楚嗎？先等一下，先等一下，先回應，要不然真的我已經忘記了前面的題目，來，先請中央衛福部回應。

衛生福利部長期照顧司林視察佳政：

好，剛才其實有提到的部分是在說這個服務的碼別是不是有一些部分是不合時宜，有一些是不是要訂得清楚之類的，這個可能就是現在先回饋給大家，就是針對現在的這個碼別，我們未來可能會朝向把它區分成兩大塊，一個叫核心，一個叫非核心，核心的話就比較傾向於是可能比較貼近民眾的一個身體照顧之類的，非核心的話就比較像是周邊，像是家務、代購等等，這些就是非核心，會把它做兩大區塊的區隔。其實反映到說為什麼會有家務、為什麼會有代購，其實反映到說為什麼會有家務、為什麼會有代購，它其實都是一些大家在 1.0 的時候應該就知道了，其實很多在服務提供上的，大家第一個需求要的是什麼，我要家務整理，對，大家今天入門款應該都記得，因為對民眾來講，他會覺得這是…，即便我們看到他身體上是需要做協助的，但他永遠跟你講說你就幫我把房子打掃就一下就好了，對，我覺得這個就是我們在立基點要提供服務跟最後民眾端，他到底要什麼的取得一個平衡，就是說，好，我也是提供一些身體服務，但家務的部分就是有點像半滿足他，我覺得就是照顧計畫擬定部分的一個平衡，簡單回應一下。

另外一個就是居家服務督導員，其實我看一下這個資格，他其實現在已經算是放得有很多的科系類別，還有連照服員都可以，譬如說他只要有 5 年的工作經驗等等，就是可以讓他做進階的，成為一些居家服務督導員。所謂不好聘，我覺得有一點是在於說如果我們要放寬，到底要放到多寬，因為居家服務督導員他還是要具備一定相關的一些科系、他對這個長照的了解，起碼他進來的時候，業務負責人才不會覺得很辛苦，它的門檻你如果設得過低的時候，你即便找到他，沒有蜜月期耶！我相信任何一個老闆把居督員聘進來之後一定希望他馬上上手，不會再花這個時間再訓練他，他如果連基本概念都不知道的時候，你覺得這會是好的事情嗎？所以這個可能就是在居督員這個門檻的部分就是簡單回應，謝謝。

主持人（陳議員慧文）：

剛才附加一個…，怎麼越來越多？等一下，附加一個，剛才沒有回應，請我們衛生局，因為有關於…，他們也反映說，這應該是勞檢處去稽查有關勞工的這個部分，然後結果是你們派人去，然後之後再叫勞工局，然後

去做一些裁罰的行為，是這個意思嗎？剛才講的是這個意思嗎？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

應該是說無預警查核的時候，我們有查到，因為其實這個勞動的相關法令我們不是那麼清晰，對，就是說他要不要裁罰，我們是就他們準備的文件上，我們就一律給勞工局，移給勞工局去查明啦！對。

主持人（陳議員慧文）：

好，OK！

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

長服法裡面，各類主管機關都有在裡面。

主持人（陳議員慧文）：

那就是有誤解了？〔對。〕那就是有誤解了。好，我們再開放，時間的問題，已經5時5分了，開放3個，好不好？3個，我們超時了。

與會來賓：

那我長話短說。

主持人（陳議員慧文）：

好，1分鐘。

與會來賓：

因為基本工資法通過以後，已經連九漲了對不對？每年大概以4%做成長，我這邊有大概算過，2027年他們的時薪就已經會拉到205元了，就跟我們居服員目前最低時薪是規定200元，所以我這邊還是建議就是說，未來就是在3.0的部分，是不是整個預算的部分…，因為像我之前報稅的時候，會計師事務所跟我們說，國稅局認定我們的淨利是45%，其實沒那麼高啦！對，他認定我們是這樣子，其實我覺得這個大概如果以每年4%的比例在調整基本工時的話，我覺得大概不出5年吧！這邊的機構應該就差不多了，對，這是我小小的建議，就是說在草案的部分，預算的部分是不是可以再審視一下？

主持人（陳議員慧文）：

好，視察，有聽到吧？好，這個也…。好，後面那位男士。

與會來賓：

這是攸關大家的權益，因為現在中央就是用個案的資格來核AA09，可是A單位在下照會的時候他就不管你符不符合AA09，就是假日加給，你既然AA09是假日加給，然後你A個管又核了我禮拜六要出來服務，但是你不給我AA碼，相對的都是叫我們業者自己要掏腰包出來，而且我們跟居服員

在簽約的時候是以一個 AA 碼 462 元給他們，等於說像我這次就碰到，我也向 A 單位跟衛生局的承辦人員反映這件事情，你既然不核 AA 碼給我，而且我講句實在話，今天我的勞工出來加班，你不給我加班費，帶頭違法是誰？是衛福部，因為衛福部不核給我加班費，可是你卻要求我禮拜六、禮拜天出來上班，這樣合乎規定嗎？

第二個就是我幫居服員爭取他們的權益，我們註銷，就是居服員在離職的時候必須註銷，註銷完以後就必須要等衛生局註銷手續完成以後，然後我這個新單位我才能夠再來幫他登錄，那這個時間，一個居服員從他離職到他能夠再來上班，我們算過，大概平均要 15 天，這樣子對勞工的權益有保障嗎？我今天不管做任何一個行業，我今天離職了，我明天找工作，我就可以上班了。是不是我們的登錄的這個系統可以簡化說我只要這個單位，我只要登錄它，註銷了，那個居服員來我這邊應徵，明天我就可以登錄進去，我只要跟上一個單位能夠溝通好，它註銷了，我這邊可以登錄，不需要等衛生局核可完再來依照手續，因為很多居服員都跟我反映說，我離職了，我就必須要等半個月。然後來當居服員，我相信他們都需要錢，不然他們不願意做這種工作、要把屎把尿的工作，這是不是可以簡化，因為現在都是電腦化了，可不可以我今天登離，我明天就可以登錄，我希望說我們的作業可不可以快一點，好，謝謝，以上。

主持人（陳議員慧文）：

好，這個誰可以回應？中心主任還是…，好，中央。

衛生福利部長期照顧司林視察佳玫：

註銷的這個時間點，它其實是在系統上都可以先做申請，就是…，然後變成是說為什麼有一些是 30 天，因為它其實是還是會給縣市政府一些行政或者是說前單位時間，因為他要送資料嘛！你不可能說他就是隨時離開的時候就直接是系統登了，好，下一個、這個，就直接又接續下一個，其實還有一個行政作業，所以那個 30 天其實是一個衡酌讓大家可以寬裕，而且你那一個系統上的部分，如果是新單位去做這個登的話，它其實可以回溯的，但是如果大家覺得在這個時間點，還是希望能夠把 30 天這個再縮短，我可以把它帶回去給我們做長照人力管理的科室，可以跟他說高雄的業者有這樣子的反映，好不好？

然後另外一個提到是時薪 200 元的這個問題，我想說剛才其實我們從一開始到現在就一直有提到這個什麼物價、時薪 200 元調整這件事情，我還是回應到說其實目前來講，全國大概現在照服員如果用時薪 200 元應該是

請不到人，實際的情況之下，絕對遠遠超過 200 元，所以這個 200 元或 190 元，它其實反而是一個，它變成不是說因為我把它提高了，它就會提高，我把它下降，它就會下降，其實回歸到就是市場機制，所以為什麼大家現在照服員，你可能有時候用 280 元、300 元、320 元才可以找得到人，概念就是有點像是這樣，簡單回應一下。

正修科技大學洪助理教授麗專：

雖然說這是一個市場的自由機制，但是很多的成本是業界自己要吞進去，所以我相信業界在講這 200 元的時候，其實不是跟你討這個 200 元，而是說這樣子他們自己要付很多的成本，而且到底長照是一個屬於半愛心的事業還是自由市場機制，就有時候需要業界吞進去的時候，這是自由市場機制，然後需要管他們的時候，就說你們是要知道這是有一個要求的。所以我覺得業界今天的意思是…，當然，因為當初最早 2.0 開始，就是我們的賴總統說時薪是 200 元，然後月薪是 3 萬 2,000 元，所以很多的人就進來，那他們的反映是說那這麼多年了，賴總統口中這個 200 元可不可以變成多一點，因為這牽扯到後來的補助款給他們，他們的心聲是他們自己要付很多的成本。

衛生福利部長照司林視察佳玫：

再說一次，現在大家的收入主要是在哪裡？就是執行服務之後會有支付碼的給付嘛！對，大家就有講到支付碼怎麼這麼久了都沒有調嘛！對，這個是入口袋的問題，那大家記得我剛才其實已經講了兩次，這是第三次，其實就是這個調整機制是現在就有的喔！再講一次，調整機制是現在就有了，但是每一個項目的部分的話，其實大家可以去精算一些成本，反映物價，它的成本效益是多少，每一個碼別各位可能會建議想要多少，可以透過全國性的團體或者是地方政府，然後把它寫成一個建議書提到我們衛福部，我們會透過審議制度再來審認。所以我覺得這一個變成是說，要提高支付碼，OK！有這條路，然後第二個的部分，有了這條路，支付碼提高了之後收入就有了，對，大概就…，我覺得循環應該是比較像是這樣吧！所以我就是這邊跟大家說一下。

主持人（陳議員慧文）：

好，我覺得要不然就是衛生局或者是我們 3 個議員，我們再來用一個平台，你們大家認為哪一些服務、哪一些需要調整，你們覺得比較認可的這些服務費，然後，我希望你們回去，你們也自己有小團體嘛！我知道你們各自有一些小團體，你們研究一下，然後也提供給我們這一些資訊，我們

就提供給我們的衛生局，衛生局提供給衛福部，或者你們自己有你們所認識的這些中央的機構、這些團體，你們直接去反映，我們可以多頭馬車，這個沒有關係，這個不用單一，這個可以多頭馬車，就是把你們的心聲等於說是散發出去，這個部分我會叫我的助理們來整合大家的這些意見，認為哪一些的服務要增加怎樣，我覺得這個提供給我們的衛福部去做調整。

剛才還有一位要發言，我們就一位就好了，不要那麼多。

與會來賓：

AA09 還沒有答復，AA09 還沒有說。

主持人（陳議員慧文）：

誰要回復？

高雄市政府衛生局長期照顧中心陳主任芬婷：

AA09 我們剛才在第一輪的時候我有講，我們其實今年 4 月有放寬，剛才講的是說 A 單位就是把它列為平常就要的服務了，對不對？就是他把它擬定在他的計畫裡面，它沒有算把它列為它是有符合 AA08、09 的支付標準要額外支付的，對不對？對，那現在變成說，如果你們看到的樣態，它有沒有符合我們 AA08、09 額外給付的標準，這個部分你可以反映給我們，因為其實我就剛才講了，除了中央規定，AA08、09 我們今年 4 月已經有放寬條件，這個部分，那個 A 單位你們可以跟它反映，如果它是符合的，才去核這個 AA08、09，那就應該要幫你做一個是不是計畫異動或是服務的異動，讓它是符合，如果你覺得他不聽你的，其實我們是可以再來檢視，就我剛才一開始講的，我們有一些小組可以去審核它有沒有符合支付標準。

與會來賓：

主任，我請問一下，有關這個 AA 碼，現在是 A 單位告訴我說我不合，那我要去跟誰反映說這是不合的，找照專是不是？好，對，沒有照專的聯絡方式。

與會來賓：

我強調一下，AA09 認定是照專的工作，當初衛生局在公告這件事情的時候上面寫得很清楚，是照專的工作，所以這個我不是要講那些，我要反映一個問題，我們衛生局的長官，我覺得我們想法應該一樣，可是實際上就不一樣，我們服務單位，從服務單位的視角，你會覺得說今天這個到底是照專的職責還是 A 的職責，分不清楚啊！他有問題，他不知道要找哪一個對的人啊！那當然什麼都…，B 分不清楚，B 分不清楚要找照專還是 A？那當然所有人都找 A，然後呢？這事情又不是我 A 可以做的，我要找照專？A

夾心餅乾，B也混淆，謝謝。

與會來賓：

因為我現在的個案就是獨居，然後呢？那個，對，獨居就有了。

主持人（陳議員慧文）：

發言 30 秒好不好？

與會來賓：

大家都知道獨居就有了，因為他兒子住在他樓下，然後那個照專就認定他不是獨居，但是他就是一個人住，然後因為其實我們剛才那個長官講的，我們的 AA 碼裡面有很多樣態，事實上那個案主覺得累，他就可以申請了，但是就是照專不給，我講白就是照專不給，我第一次發了那個異動，他不給我回復，我在第二次再要的時候，他就告訴我說因為個案雖然是獨居，但是因為他有小孩住在高雄市有人照顧，所以他不符合 AA 碼！那既然是這樣，那高雄市很多獨居有家屬的都不符合 AA 碼！因為他有人照顧，我的申復案，我也打電話到衛生局，我也不要講承辦人是哪位，我也請他幫我處理這件事情，到最後核的是什麼，他請案家申請那個喘息。他因為小孩，因為他的案子是他當老師，他下完課以後必須批改作業，禮拜六、禮拜天也要批改作業，也要照顧爸爸，然後他的老婆，她是護理師，也需要輪大夜，這個已經很明顯符合了 AA 碼的規定了，我申復了就不給，然後後來昨天 A 個管打電話給我說，不是，那個案主打電話說 A 個管跟他講說請他申請那個喘息，我覺得真的是浪費長照資源了，我只為了送一個便當，我必須要去做兩個小時的喘息，然後讓國家浪費更多的錢，你覺得這樣合理嗎？我今天會出來提，我剛才一直很強烈要舉手，我的問題就在這邊。

主持人（陳議員慧文）：

你有理解嗎？好，我們先個案先處理，釐清楚到底是什麼狀況好不好？

與會來賓：

是，好的。

主持人（陳議員慧文）：

等一下你就留下來，〔好。〕等一下你就留下來，然後柏毅的助理，發言 1 分鐘好不好？真的，我們控制一下時間。

李立法委員柏毅朱助理冠奕：

大家好，不好意思，因為剛才來之前我有先跟柏毅委員報告，因為剛才在場，現場有很多我們的夥伴都有提到有關於錢、有關於方法、有關於我們服務上面的問題，但其實現在服務的狀態最主要錢的部分，我們應該是

把我們的問題分成…，因為本身我自己也是業者啦！所以我想跟大家講的是我們應該把問題分成是中央要解決的跟地方要解決的，那我們今天來到這邊主要的目的是要去討論地方要解決的事情。那柏毅委員，在上週我跟他碰面的時候有跟他討論到這件事情，就是說他有請我們在座的各位，剛才我們的長照夥伴也有跟我們大家講，麻煩大家那個草案大家要去看完了以後，把自己的想法和建議集結整理起來以後，我們會在台北的立法院為這件事情再開一個類似公聽會的方式，把大家的意見再傳遞給衛福部，這個是目前我們在服務處這邊可以執行、幫忙協助大家的部分。

再來是要提到現在在場大家有很多憤恨不平、很多很多的問題的這些東西，其實我們想要表達最主要的目的是每一次討論的事情，我們都只是希望衛生局給大家一個原則和一個方法，我們再避免後面發生問題，可是衛生局直到今天，在座的坐了那麼多個議員在這邊的時候，他們才又顧左右而言他，用一些不是重點的回復在告訴大家他們怎麼做、怎麼處理，但實際上他們沒有做過任何的處理，這就是我們遇到的問題。

另外，我也要幫衛生局澄清，衛生局不會態度不好，因為就像剛才主秘說的，他們都有帶密錄器，所以他們態度不會不好，只是他把在座的各位當成賊、當成小偷，所以他們會用比較多的方式去處理這些事情，讓我們在執行業務上面遇到了更多的不要說是困難，他要提高我們的經營成本，這是他們期待的方式。

那我覺得重點、重點來了，剛才老師有提到，執行長照業務的目的是應該是把它做好，大家是用熱情把它做好，而不是每次都是那句話，我們的契約怎麼做，我們就怎麼做，那就不需要這麼多的人，不需要這麼多的社工，不需要這麼多的護理人員去執行業務，也不需要那麼多 A 個，不需要那麼多的照專，因為那就交給機器、交給電腦，就像照專來的時候，就跟你說平板跑出多少的分數，我們就怎麼樣照上面的評估做決定，這以上是跟大家報告的。假如是中央的部分，就是經費的部分，再麻煩大家就收集一下，我們再利用群組的方式把大家的資料收集起來，以後再一併的送上台北，謝謝大家。

主持人（陳議員慧文）：

好，最後一位，最後一位，妹妹，請發言。

與會來賓：

不好意思，耽誤大家的時間，我儘速講，剛才 AA08、09 其實有一個重點沒有講到，雖然局端那邊已經覺得，衛生局那邊說會放寬，其實我們也很

感謝放寬，可是如果真的不符合，麻煩個管那邊就不要再核一週 6 次、一週 7 次，我回復給個管的時候，他又說你們不可以因為沒有 AA08、09，沒有核，然後人不去，可是我就覺得很疑問，你沒有達到 AA08、09 標準的時候，為什麼你又要核准一個禮拜 6 次或 7 次？這個一定要回答。還有另外一個就是局端那邊動不動就記點，一點可以停 30 天到 180 天，那為什麼沒有獎勵機制？消點機制呢？在哪裡？然後還有就是服務時間異動的時候，你會請我們服務單位通報，可是其實我們服務的是人，人就是有時候會有一點異動，比如說他今天是下午 1 時的班，今天臨時有什麼狀況，變成 1 時 20 分，你也要有通報，我們家的居服督導一天到晚都在通報這個東西，意義何在？我都在通報就好了啊！那你服務時間異動應該是指服務人員長期異動，比如說換人、換服務時間，本來早上 9 時改成下午 1 時，長期，而不是單筆、單次或者是代班、請假，我不知道通報這個有什麼意義。然後個管又會很兇，說你們為什麼沒有通報？你們是不是浮報？為什麼沒有講？我要記你們點，都是用這種威脅態度對我們服務單位。

然後還有，想要建議以後這種公聽會都要有議員參加，因為平常只有衛生局參加，都不甩我們，都只是講假的而已，然後敷衍帶過，然後就什麼事都沒有發生了。像為什麼欠錢的個案一直可以輪派下去，欠服務費一直不處理，服務費不繳，然後又找下一間，然後局端的回答就是說，因為你們跟這個個案簽了合約，他一個月沒繳錢，你可以暫停服務，可是不代表他不可以找別間，他也沒有違反人家的規定，所以就是說欠你們家的錢，好，你們停止服務，然後別家還沒欠錢，所以可以繼續輪派，這樣不是很奇怪嗎？麻煩拿出你們的 guts 來。有些服務人員，服務的案家不願付錢就是暫停他服務資格，就像前面講的，有一些特殊個案就要訂定全高雄市暫停使用服務之個案標準，這個我很贊成，不管是性騷或者是言語暴力攻擊，甚至欠錢，這種東西就是暫停他使用服務的權利，謝謝大家。

主持人（陳議員慧文）：

好，來，妹妹，每一個題目我都覺得很重要，來，全部都回答。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

我想，你剛才提到很多 A 個管的事，我們回去會要求 A 個管，這個部分如果 A 個管對你們態度真的這麼不好的話，我知道，剛才有講到 A 個管，你現在講照專，我們對照專也會要求。

第二個部分，包括異動通報這個事情，當時其實是為了在管理上面不要有人沒有去做或者是有人去替代，甚至是沒有資格的人去做了這個長照

的服務，所以當時如果我們沒有做這個，然後我們把案子認定可能有浮報或虛報的時候，可能又有另外一批人會說你都不允許我們報，然後再來懷疑我們，這也是當時候…。我想，這種東西都是有一邊被擠壓到，有一邊被放鬆，你們是一個整體，所以在管理上面一定有人覺得這樣不好、有人覺得這樣好，有的人覺得你管太嚴了，就是因為對我們管太鬆，就大概有這一方面就會互相…，在這一個四大類族群裡面，包括 A 個、然後你們是機構的負責人，還有下面有一大堆執行業務的人，執行業務的人又有 4 種、5 種，然後在我們局端這邊又有屬於我們的照專和 A 個管，這麼多種類的人在這裡。每一個人都不可能我們一次性的滿足每一個人的需求，但是在這個執行過程中，我是覺得我們都可以微調啦！包括這種不付錢的，就是他不付錢給你，當然，我們因為契約是相對的，它是債務關係，它並不是一個絕對性質排他的這種契約，但是你這個考慮，我覺得我們以後會慎重的去對這個不付錢的，我知道，這部分我們會來檢討，以後這種人我們大概就是都終止他的…，但是對於一個他是一個失能的人，假設，你剛才也講這是一個福利，那一個福利的服務裡面，他付不到那些錢，你得不到錢，那很多部分是屬於他應該要給付給你的，比方說等待的或那個，其實大部分的錢都是政府有做給支付過的，這部分我們當然不會覺得那麼快斷掉。

主持人（陳議員慧文）：

不是，主秘、主秘，我覺得如果說已經…，你們的部分，就是說包括應該他要自費的部分，他沒有辦法給付，然後我們又能夠去體諒他是失能的人，那不應該是由機構來去負擔，應該回過頭，要不然就是你們來付嘛！你們就變百分百補助，你懂我的意思嗎？或者是請社會局介入，我覺得這個部分應該也有討論空間。

高雄市政府衛生局廖主任秘書哲宏：

我們的錢是中央給我們的，你要問中央可不可以讓我們付，不然我是很樂意付啦！

主持人（陳議員慧文）：

來啦！我覺得真的會講不完，然後我知道很多人還有很多的意見和想法，那我歡迎大家，一樣，QR-Code，你把它寫上來，然後我們一定會彙整，你放心，你們每一個所反映的問題，我們都會彙整，然後我會一整本，你們寫多少，寫 100 案、寫 200 案，我整個都會給我們的衛生局，我們這裡還有衛福部，我們議員們，我們會持續的去追蹤所有你們所提的這些案子，只要是合理的，然後是必須要精進改善的，我們就會給他們一些壓力，讓

他們能夠在短時間去做一些改善，要不然真的，如果今天繼續讓大家發言，我們到晚上 8 時還不能走。好，還有我們詠瑜議員和俊憲議員，還有我們專家學者有沒有人要再補充？都沒有的話那我們今天…，噢，你要補充嗎？

主持人（湯議員詠瑜）：

我補充一下剛才有提到那個錄音錄影的部分，那個錄音錄影就是我們一般在我們日常生活的情境下，我剛才講的那個原則沒有錯，你可以對於你自己跟別人的互動，你來錄音錄影，不過呢！剛才那個長照的規定我來補充一下，就是剛才主秘也有提醒我，我們慧文議員也有提醒我，因為長照服務法裡面它還是有規定說對於那個服務的使用者，就是那個使用的那一位，有失能的這些界定的人，要經過他的書面同意，或者是說他的代理人或他的監護人的書面同意，才能夠對他錄音錄影。例外的情況是在為了維護他安全的範圍內，所以如果是住宿型或者是社區型的，都有規範說只要告知他就好了，在住宿型跟社區型的話，在公共區域是可以放監視器的，但是在居家型的話就沒有特別這樣子寫，所以居家型的你要怎麼去認定說是在他的安全範圍內放監視器，我認為這個就是後續要再去、可以再去討論跟把它更細緻的。

然後另外也要注意到那條規定只有寫到不能對使用者，沒有寫到對他的家屬，但是你進到人家家裡，家裡又是一個比較有高隱私期待的區域，我認為這部分會有一些模糊空間，所以大概在使用這個的時候可能要再更小心一點，如果有疑義的話也可以來，我們一起來討論，來找我都沒有關係，但是就像剛才講的，一般錄音的爭議是比較小，如果是對家屬的部分，又比較沒有爭議，而且應該是要在安全或者是說你已經有受到這個，已經臨界到一個法律案件的這個狀況，然後你要去存證、去舉證的時候，我認為這樣的情況之下應該是比較 OK 的，以上補充。

主持人（陳議員慧文）：

好，謝謝。

主持人（邱議員俊憲）：

好，謝謝。先表達對大家的敬意，從下午 2 時坐到現在三個多小時，公聽會很少開這麼久的。議會開的公聽會就是今天每一位有發言的，議會都會做成逐字稿，就是你講的每一字、每一個斷句都會變成文字，然後會有一個正式的紀錄會給大家。剛才有一位夥伴是有講到說衛福部有預告修正長期照顧服務申請和給付辦法，它已經公告，它 3 個月內要收集大家的意見，所以如果大家有時間，真的要上網看。

今天也有很多位立委服務處的同事有來，就是說是不是委員也可以來召開說明會的方式，可能請衛福部知道這個案子實際上的內容、詳細知道狀況的，然後請這些業者跟朋友們來聽衛福部的說明，然後大家如果有任何的意見可以當面去表達，做成紀錄，去變成文字化給衛福部，在修正給付的這個部分條文的草案，這樣會比較能夠具體反映大家的意見，不然這個修法其實修了就會影響到大家去申請給付的這些項目和內容。

然後剛才這樣聽大家在表達，其實就是大家都想要把這個長照居服做好，可是的確空有制度，但是實際上的狀況聽起來落差很大，所以怎麼樣去把實際上第一線執行這些業務的同事們，他們遇到的問題能夠得到妥善的處理，真的是要請衛生局的同仁其實要多一點同理心，我覺得現在聽起來還是比較像是坐在下面這些是業務單位、是受託單位、是營利單位，你們就是拿錢辦事這樣子，可是我們應該是同樣一起去服務這一些有需要長照的人，我們衛生局自己統計，到年底，可能高雄需要長照的長輩人口大概十一萬多人，快 12 萬人，這些需求會一直長大，然後遇到的問題會比我們今天講的這些還會一直長出來，因為遇到的人會一直越來越不一樣，年齡也越來越大，這樣子，所以我個人的態度是怎麼樣從制度裡面去設計好，大家在面對這些未來可能會再產生新的問題，怎麼樣去討論和解決。我不曉得現在衛生局在這個居服業務或長照業務是不是有類似定期的業務彙報，讓跨局處的代表跟這一些不管是機構或是居服員的代表，能夠一起來開會討論、反映，甚至你要具體的去回應這一些問題，有一些解決的 solution，有這樣子設計的制度嗎？聯繫會報有，現場有人參加過嗎？有？業者參加？半年一次？效果好嗎？

與會來賓：

效果不好。

主持人（邱議員俊憲）：

效果不好嘛！就是感覺起來是沒辦法解決問題嘛！

主持人（陳議員慧文）：

所以聯繫會報是要議員參加就對了。

主持人（邱議員俊憲）：

所以怎麼樣在這個制度的設計上，讓第一線執行這個業務的朋友能夠真的讓公部門要去面對解決問題，要有解決的結果出來，這件事情可能我們幾個議員在議會裡面要去多做一些關切和詢問。

我剛才聽到有一個比較技術上的問題，就是說剛才有一位朋友提到說離

職登離之後要再登錄要 15 天，平均大概要 15 天，這個沒辦法去更縮短嗎？一個禮拜不行嗎？這困難到底在哪邊，我們其實有點匪夷所思。主秘，這個技術上可以嗎？所以，中央有回應，所以可以縮短嗎？沒關係，下禮拜總質詢我會問，我就問陳其邁市長好了，看他…，對啊！不然等 15 天，沒關係，反正，好，我們再問一個比較詳細的答案。

那其他的一些比較制度面上的問題，我們覺得今天的會議我們會做成紀錄，然後該請中央在法規上面去做處理的，我們就後續來做處理。一些個案的問題，可能我們會後就是這些議員們都會願意協助大家再做一些更進一步的處理。

最後我想要表達是說，我還是要語重心長的拜託衛生局啦！其實議會對於長照業務，議會都願意給衛生局更大的支持，甚至現在是長照中心，議會裡面包括我自己、包括其他議員，都有倡議過是不是要成立長照處或是更大的組織來處理這麼多需要長照照顧的朋友們，還有業者，提供服務的這些人，他們這些溝通協調、資源整合問題的這些處理。可是真的是長照上路到現在，我覺得我們也要不斷地去提醒運用長照的這些朋友們，長照不是 100 元吃到飽，真的是不要想說只要花一點點錢，然後要做很多事情，這樣子，可是衛生局也不要想說我把錢委託給這些機構，然後這些機構就要無限的把市政府的需求把它吃進去，這個也不對啦！所以剛才我本來一直期待是說我們應該有一些更多的討論和溝通，能夠有效解決，可是現在自有的這些彙報聽起來，好像是異言堂，沒有辦法去解決問題，那我可能就再去請教市長和局長說要什麼方式，才能夠把這些業者和朋友們的問題做有效的處理，不然這樣子，總不能每兩個月開一次公聽會，這樣也不是辦法對啊！對啊！所以很多問題未來還是會再持續遇到，我們持續的來關心，然後我們也會再找更多的議員同事一起來提供必要的協助，然後也持續聆聽大家反映的意見，大概做以上的表達，謝謝。

主持人（陳議員慧文）：

好，就接著俊憲議員的話，我們就是會一直持續的關心，持續的給我們衛生局做一些精進的督促，我想，總有一天他們一定會受不了我們所有議員給他們的壓力。謝謝大家今天與會，所有的，包括專家學者，謝謝。

陳議員慧文服務處司儀：

謝謝今天所有與會的嘉賓、我們長官、貴賓，謝謝大家。提醒我們所有的來賓，在我們的螢幕上面有我們的會後提問單，如果您有需要再協助您了解一些問題的話，可以掃我們的 QR-code，務必請大家在提問單內一定

要留下您的電話，方便我們後續的聯繫，如果在提問單裡面有發文的，請記得留下您的聯絡電話。