

## 「現行高雄市長照 2.0 政策的盤點與分析」公聽會會議紀錄

日期：110 年 5 月 10 日（星期一）下午 2 時

地點：高雄市議會第一會議室

出席（列）席：

本會—議員李眉蓁、議員林義迪

政府官員—高雄市政府衛生局主任李素華

高雄市政府社會局專員吳嘉茹

高雄市政府勞工局科長陳俊源

高雄市政府法制局科長陳裕凱

高雄市政府民政局科長黃美玲

高雄市政府教育局專門委員劉靜文

高雄市政府教育局國中科代表王怡文

高雄市政府工務局副處長鄭朝鴻

高雄市政府研究發展考核委員會組長郭寶升

高雄市政府原住民事務委員會主任秘書陳海雲

國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮譽國民之家護理長姜靜珍

國軍退除役官兵輔導委員會岡山榮譽國民之家輔導員黃崑豪

學者—義守大學管理研究所教授李樑堅

國立高雄大學政治法律學系教授廖義銘

輔英科技大學護理系教授李昭螢

嘉南藥理大學社會工作系教授曾淑芬

美和科技大學護理系教授林建志

其他—高雄市議員童燕珍服務處助理劉佳融

高雄市議員蔡武宏服務處助理李漢儀

高雄市議員賴文德服務處助理張傳興

立法委員吳怡玳服務處主任劉建全

前立法委員張顯耀

衛福部國健署社區指導員居督蘇秀璇

旭安健康事業有限公司總監張淑媛

有限責任中華民國幸福讚照顧服務勞動合作社行政人員陳怡華

高雄私立健喬居家長照機構居督李思螢

高雄市尚恆不動產營業員葉杏英

高雄市私立博悅家居居督陳怡璇

全日馨居家長照主任張志豪  
旭安居家服務潘照芬  
保證責任高屏照服合作社總經理楊啞權  
高雄市呼吸治療師公會理事孫艷雪  
社團法人高雄市八方義行團關懷協會  
永林居家長照機構主任蔡慧鈴  
家庭照顧者家屬郝晶宇  
立享居服機構行政潘玲媛  
聖威國際龔威華  
承福關懷協會監事陳詠清  
岡山樂齡中心講師董家祥  
市民歐諺霖  
圓園健康管理顧問有限公司主任溫志寧  
滿緣照顧服務勞動合作社主任王至謙  
台灣居護執行長張宏名  
台灣居護主任陳睿禧  
長促協會總幹事陳麗芬  
集思居家長照機構主任楊翠英  
緯久有限公司健樂日照中心主任李佳怡  
台灣護理之家秘書長吳靜雯  
台灣丸長股份有限公司執行長盧昀妙  
宜橙居家長照機構主任郭芷琳

主 持 人：李議員眉蓁

紀 錄：郭瓊萍

甲、主持人介紹與會出席人員，宣布公聽會開始並說明公聽會要旨。

乙、議員、學者、各單位陳述意見：

李議員眉蓁

義守大學管理研究所李教授樑堅

國立高雄大學政治法律學系廖教授義銘

輔英科技大學護理系李教授昭螢

嘉南藥理大學社會工作系曾教授淑芬

美和科技大學護理系林教授建志

高雄市政府衛生局李主任素華

高雄市政府社會局吳專員嘉茹  
高雄市政府勞工局陳科長俊源  
高雄市政府法制局陳科長裕凱  
高雄市政府民政局黃科長美玲  
高雄市政府工務局鄭副處長朝鴻  
張前立法委員顯耀  
高雄市議員童燕珍服務處劉助理佳融  
立法委員吳怡玳服務處劉主任建全  
台灣居護張執行長宏名  
聖威國際龔威華  
家庭照顧者家屬郝晶宇  
保證責任高屏照服合作社楊總經理旺權

丙、主持人李議員眉蓁結語。

丁、散會：下午 4 時 10 分。

## 高雄市議會舉辦『現行高雄市長照 2.0 政策的盤點與分析』公聽會錄音紀錄整理 主持人 (李議員眉蓁)：

很感謝大家撥空來參加這個公聽會，現在 2 點了，我們按照會議時間準時開始。首先我們先感謝前立法委員張顯耀蒞臨關心，還有吳怡玗立委辦公室的劉主任，還有童燕珍議員服務處的執行長劉佳融，蔡武宏議員服務處的李漢儀主任，賴文德議員的助理張傳興主任。再介紹一下今天來的貴賓、專家學者，到場的學者有義守大學管理系研究所李樑堅教授，國立高雄大學政治法律學系的廖義銘教授，輔英科技大學護理系李昭螢教授，嘉南藥理大學社會工作系曾淑芬教授，美和科技大學護理系林建志教授。還有市府單位的有衛生局李素華主任、社會局吳嘉茹專員、勞工局陳俊源科長、法制局陳裕凱科長、民政局黃美玲科長、教育局的專門委員劉靜文、教育局國中科代表王怡文、高雄市政府工務局的副處長鄭朝鴻、高雄市政府研究發展考核委員會的組長郭寶升、原住民事務委員會陳海雲主秘。感謝大家今天撥空來參加這場公聽會，其實台灣現在人口逐漸老化，全國平均老年人佔了 14%，部分偏鄉更超過 20%，所以長照需求到現在已經是不爭的事實。行政院在 96 年核定長期照護 10 年計畫，簡稱長照 1.0，後來衛福部又配合長照政策走向，在 106 年推動長照計畫，簡稱長照 2.0，其實長照預算大幅的成長，今年卻出現經費執行得過低，長照 2.0 政策推動都是又急又快，因為現在大家面臨到很多的問題，所以長照推動有時候感覺，好像沒有跟地方業者和民間需求溝通好，就這樣推動了，造成很多民眾的困擾。原本這是一件好事、也是一個美意，可是後來這樣又急又快的推動，其實很多業者和民眾好像不是很受惠的感覺，所以我們今天才來辦這個公聽會。新制上路之後，照顧服務員的薪資其實有提高了，全職服務員平均薪資已超過 3.8 萬，部分工作者時薪是 223 元，但從事實際照護工作者，只有提升至 43%，這是我看到的數據。再加上衛福部推動這個長照 2.0，多半是著重在居家或社區型的照顧，長照 2.0 給付的基準沒有納入到住宿型機構內的失能民眾，導致靠呼吸器為生的這些人，長住呼吸照護的病患，沒有辦法去使用長期照護的資源，每個月還是要付這些生活費，他們的壓力很大，大概平均是 2.5 萬到 4.5 萬，家屬感覺有龐大的壓力，讓他們沒辦法去照顧他們家中的病患。監察院針對衛福部長也有提出 10 大缺失，包含 A、B、C 的據點背離初衷、資源的重疊、執行效率非常的低、無稽核機制，權責分配不明等等一些問題，就是針對幾個缺失來針對衛福部長。所以我們今天召開這個公聽會，是希望聽聽專家、學者的意見，然後執行長照 2.0 的時候，找出相關的問題，希望中央和地方執行這個政策，讓大家覺得這個政策是有受惠的。

今天有專家、學者，還有市府的官員有科長和專員，大家一起共同來討論。接

下來我們先請前立委張顯耀跟我們分享他對長照的看法。

### 張前立法委員顯耀：

謝謝眉蓁議員今天召開這個公聽會，今天這個公聽會真的很重要，大家都在關注，我接觸的、還有身邊的人，幾乎聽了太多都是老年化之後需要長照，包括我自己的父母親也在內，所以親身感受很強烈。也碰到很多企業界的朋友，都爭先恐後一家一家的開長照機構，還有人長照做了以後，還要跨海到對岸去開長照，所以剛剛眉蓁議員講得沒錯，老年化是不爭的事實，長照人口長期需要、迫切也是不爭的事實，不只在我們台灣，在我們周遭的國家，像日本、韓國、中國大陸統統都是，這是一個重大的課題。政府推動長照 2.0，預算編列逐年增加也是不爭的事實。今天檢視到底做得怎麼樣，有符合實際的需要嗎？我們看到很多。第一個，剛剛眉蓁提到預算，預算是最重要的，看到資料，從 2.0 上路以後，尤其是中央政府衛福部那邊所編列的預算，從 106 年 104 億、107 年 267 億，然後我再看到行政院說，未來每一年還要再繼續增加，預估到民國 115 年，可能要到 736 億，未來這 10 年長照所需要的總經費，會超過 4,800 多億，然後政府也覺得很重要，政府也承諾，未來如果需要，中央政府還要繼續增加預算比例，照這個趨勢來看，政府增加這麼多預算，做得怎麼樣呢？結果又看到一個問題出來了，就是整個長照預算的執行效果偏低，執行效果偏低到什麼程度呢？大部分交由地方政府來執行的時候，預算執行率不到 5 成，有的不到 3 成，怎麼會這麼多預算卻執行率不到 5 成，那有沒有需求呢？有，有很多需求，可是預算怎麼執行不到 5 成，是地方政府不重視嗎？很重視，但問題出在哪裡？結果發現還有一些地方政府因為中央補助太多預算，用不完，跟上面說，不要再增加了，預算用不完了，用不完之後監察院又來稽核，監察院的審計部要做審計，變成政策的錯誤，怎麼辦呢？問題又出來了，到底發生什麼原因，導致這個預算的執行率效果偏低，所以今天是不是請大家來探討一下，到底問題出在哪裡？還有一個，據我發現，整個長照預算逐年增加，這麼大的比例，我相信高雄市政府一年的預算也沒辦法單獨去支付，我看到的資料，整個中央包括我們中華民國長照執行的預算，總數裡面 95% 以上是由中央政府來負擔預算，其它的由地方政府來負擔，那問題又出來了，如果未來中央政府在預算編列有些突發狀況，沒有辦法如期編列，那地方政府面對長照，有這個能力來負擔長照的預算嗎？譬如我們高雄市政府有辦法來負擔嗎？我舉個例子，最近兩岸關係這麼緊張，中央政府現在擴大編列軍事採購預算，去年又增加了 3,000 多億，臨時增加編列了 3,000 多億，如果明年的預算再增加，一定會排擠我們的長照預算，那中央政府的預算如果編列不足的話，剩下的是不是地方政府要負擔，我要請教，地方政府能夠負擔嗎？因為今天我沒有看到財政局的代

表，不過有一個大咖的，財政局前局長李樑堅教授在這裡，待會我們問他就可以了。怎麼辦？怎麼辦？他是前局長，他最了解，他現在在這裡。如果萬一我講的事情事實發生，現在國防預算，尤其國防軍備採購急速增加，美國也希望我們增加國防預算，到 GDP 的 2.5 以上，甚至到 2.7、2.8，到時候預算發生排擠效應怎麼辦，這個問題怎麼解決？我們高雄市政府的財政可以負擔嗎？這是一個問題。另外，到底我們這個長照預算，它的本質是屬於什麼？哪個機構才是權責機關，目前看起來是在衛福部，可是衛福部是衛生福利部，我們的長照是屬於福利制，還是屬於我們衛生單位所編列的公務預算來負責的，如果是屬於衛福部的話，是不是將來也要跟我們的全民健保結合在一起，是不是將來還要分期負擔、分期攤還。如果不是，我看到很多，如果不是的話，那它屬於社會福利，如果是社會福利的話，現在有些部分我看到是社會福利，那這個預算就不能編在衛福部了，就應該編在內政部，如果是社會福利的話，那不得了，我們人口老化，未來在座的各位包括我在內，我們未來都可能需要長照，社會福利我也很高興，可是國家的預算能負擔嗎？這要請教李樑堅教授，有辦法負擔嗎？如果變成社會福利的話，那不得了了。可是如果不是的話，將來這個預算怎麼辦？目前我看到中央政府開了很多支票，這一些目前看起來預算是夠，可是我剛剛提到是，很快就會發生很多排擠效應，還有他的主管機關、權責機關和預算屬於哪個機關負責的，社會福利跟衛生福利兩個是不一樣的性質，完全不同的，將來會發生很大的問題，所以在這裡我也先提出來。剛剛主持人眉蓁議員提到，如果說需要長期照護，例如在加護病房裡面用呼吸器的，這些長照怎麼辦？我的母親就是在加護病房裡面用呼吸器，氣切了，我的父親最後也氣切，所以那個照護的費用是很大的一筆費用，我相信大家都看到了，現在很多偏僻的地方，還有很多中低收入戶，根本沒有辦法負擔，最後怎麼樣？老太太把先生提早結束以後，他自己也結束，因為他也活不下去，子女根本沒有收入，活不下去，中低收入戶、貧戶，把他父母親也結束掉了，他自己也想辦法結束掉了，甚至一家人都燒炭了，這些新聞很多，這都是社會問題，很可憐，這些都需要我們今天在座的各位大家來探討，這個問題真的很重要、很重要，我也希望蔡英文總統應該多下來關心一下，現在社會面臨這麼多的問題，老人化的問題、長照的問題，寫文章治國在過去可以，現在不太可能了，我就在這邊先拋磚引玉幾個問題，謝謝大家。謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝張顯耀委員，接下來吳委員他今天剛好在台北開會，由劉主任代表，請劉主任幫我們講幾句話。

**吳立法委員怡玳服務處劉主任建全：**

不好意思，因為委員在立法院開會，我代表委員跟大家問好。委員有交代，大家可以儘量提出問題，如果有需要中央協助的部分，他會在立法院幫大家的忙，請大家多多提出問題，我們都會完整的彙整給他，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝。童燕珍議員今天剛好有事沒辦法來，他本來也是主持人，所以也派了他的執行長劉佳融過來。

**童議員燕珍服務處劉執行長佳融：**

主持人眉蓁議員、顯耀委員、吳委員的代表，還有在座的各個公部門及產官學的教授、各位前輩先進們，大家好。我是童燕珍議員的執行長，我姓劉，因為今天童議員在空大有課的關係，所以就不方便前來，他請我來代表發言。雖然我是現場看起來最年輕的，我還不到 30 歲，但是這個議題其實是很切合，不管在各年齡層都有關係的，我今天其實很開心可以有這個機會，能夠看到產業界的代表，甚至學界的代表，還有公部門的代表一起來討論。先來談談，大概在前天在立法院上演一個質詢的內容，其實就有提到現在長照人力的缺乏，是一個非常嚴重的問題，光是今年 1 到 3 月就已經有 1,000 多家戶，他們面臨到需要長照人力，但是是缺乏的。近年來對長照人力的需求不斷的增加，以台灣大概 230 萬的工作人口中，大概就有 13 萬人是因為需要照顧自己家人或家中長輩而離職，其中有 18 萬人嚴重影響到他們工作的成果和工時，所以其實在人力上面一直都是一個很大的問題。我自己為什麼會說這個問題，其實跟我切身有關，我有一個同學是就讀北大的醫護管理系，就是高齡健康管理系，他在畢業之後也投入了照護員的工作，那時候我問他為什麼不回來高雄，他給我幾個答案，他告訴我說，高雄這邊在薪資上沒有辦法達到像台北，扣掉房租之後，在台北待遇可能還比較好，甚至在工作條件和工作環境上，讓他覺得會得到尊重的待遇，所以他選擇離開高雄到台北。當我聽到這件事情的時候，其實我還滿驚訝的，因為我們在議會的時候，其實也質詢過有關長照人力、照服員的人力，從大學端畢業之後，他們願意投入到職場的比例，之前聽輔英的教授講，大概只有三成，不過這是前年的數據，說不定這幾年有增加，現場這邊有許多的業者，待會也可以做一些分享。不管是從產業端或學校端，台灣其實在長照的運作上，比較類似日本社區整合型的運作方式，日本有一個比較特別的地方，就是他們除了在失能的高齡者照護以外，他們在亞失能或者失能前的預防措施，他們會直接和當地的大學，也就是透過 USR 的方式，可能利用大學的體育館、大學的科技設備，來做一些可能是運動照顧或健康預防的方式，來降低高齡者在邁入所謂失能階段之前，可以預防這個比例增加。其實我們今天有很多產官學的代表都在現場，我覺得這都是一個待會可以討論的議

題，我就先做以上的發言，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝童燕珍議員的執行長，因為時間的關係，我們就逐題來討論一下現在的長照問題，以及大家想要討論的，然後再請專家學者來做一個答復。如果有想發言的，也可以隨時跟我講，可以讓大家發言，今天大家來就是多討論。今天第一個要探討的議題，現行高雄市長照 2.0 政策的盤點與特性的分析，居家服務的定型化契約，審閱期間和實現與法制面，還有一些消費保護法的權責，如何落實改善。我們先請李樑堅教授，針對這個問題來做探討。

**義守大學管理研究所李教授樑堅：**

主席、張委員、童燕珍議員的劉主任、吳怡玳立委的劉建全主任，出席的學者專家，以及各位市政府的官員。我想長照 2.0 面對的問題，當然是針對 1.0 的缺失做一些改善。可是事實上我們所看到的，第一個是長照來源人力的穩定性，還有服務品質的完整性，這是大家一直很 care 的部分。我們義守大學本身也有設一個原住民的長照專班，當然護理系的相關人力，有些也會進入到長照去做服務，我知道在專科和科技大學，他們有的是專科、有的是二技、有的是四技，大概也會有長照專業科系的設立。不過整體來講，隨著我們高齡化人口比例不斷的攀升，所以長照服務人力的補足，確實是一個很大的挑戰，所以來源的穩定性怎麼去做開展，除了跟大學合作，當然很多推廣教育中心也會辦所謂長照的訓練課程，讓我們一般的社會人士經由這種教育訓練，取得長照的證照，然後進入到職場去做服務。當然，另外一個重要來源叫做外勞，但是外勞畢竟在台灣的工作時間，最多可以到 12 年，所以很多人談到一個議題，外勞要不要讓他入籍，其實台灣少子化的部分，可能各位看到，去年幾乎已經生不如死，今年 1 到 3 月也是生不如死，根據世界有一個統計報導，台灣在第一季是全世界人口出生率最低的國家，我們去年還贏韓國，今年已經輸給韓國，我們竟然是全世界第一名，所以這個外勞要不要入籍的可行性，以及外勞在台灣從事的工作類別，確實是需要做一些調整。第二個，長照人員的心理調適和生涯規劃，長照服務事實上是滿辛苦的，畢竟如果真的完全失能的人力照顧，那種陪伴以及那種照顧還要翻背、還要移動，其實真的要很大的體力和技巧，一個是體力加上技巧，所以我覺得在 2.0 的推動過程之中，我們有一些長照的服務設施的精進和改善，其實也是協助長照人力，減少體力付出的一個很重要的機制。大家只講到人力，可是長照的機械或是設施的改善，因為可以減輕很多體力上的付出，還有一些技巧上的增進，所以我覺得這方面我們也要去講。第三個，長照自己本身的照顧人員跟家屬的互動及媒合也很重要，長照需求人員的家屬有兩類，一個是很積極關心的、一個是根本不管的，這



個其實是有不同，這些人員的互動和媒合，有時候會影響到長照服務人員，在這個工作過程中心裡的一個感受，這個其實也是一個。再來就是剛才張委員提到的，長照的財源，長照財源以前是用運動彩券和遺贈稅的部分比例去做移轉，當初本來有兩個模式要去運作，第一個是由政府編列預算，第二個部分是要辦保險，保險就是使用者自己本身要負擔，也就是說，使用者自己要繳一些長照費用，類似我們退休給付制度的部分，但是後來政府竟然採取直接補助的方式，那就像剛剛張委員提到的，後續隨著需要長照照護人口不斷的提升，要投入的經費，那個叫做驚人的數字，難道我們總預算 2 兆多的錢，4,000 多億要用在長照嗎？未來的世界裡面，如果我們的預算是這樣的話，那這個 Crowding out effect 叫做排擠效應，誰能夠承擔？所以後面保險的部分還是要持續進來，也就是說，使用者本身也應該要付費，而不能完全是大家都不付錢，都要靠政府去照顧，這就跟社會福利一樣，社會福利叫做覆水難收，一開放出去，要再收回來就非常的困難，但是使用者付費，站在一個財源的永續性來講，當然我們以前管過財政，這個預算幾乎都是中央預算為主，市政府自己能夠編列的預算非常有限，我們只能在增設一些長照的關懷據點裡面，從國中小和既有的公共設施、公共用地的部分，我們希望能夠增設更多的長照據點或長照關懷據點去做提供，預算主要還是來自於中央的部分。因為現在衛生局成立一個長照中心，來作統籌搭配處理，這個就是財源的部分，所以我覺得財源，事實上現在只有靠彩券和遺贈稅，如果你的自主財源就這些，到底夠不夠？我們最近證交稅大家說得很好，證交稅叫超徵，是不是要擴大財源的項目，第二個部分是不是加上一些保險，開始民眾自己應該繳一些錢，我知道很多的人自己會去買長照險，如果要雇用外勞的話，一個月有 2 萬多元的收入，去支付請外勞的金錢，很多人也買了，保險公司也賣了很多，表示說很多人有這個支付能力可以去買保險，只是說政府是不是要慷預算之慨，反正什麼都是政府幫你包，我覺得這個真的有待思考，所以那個保險要不要納入，再來就是相關財源要不要去擴展，要再去做思考。另外一個部分，就是上個禮拜我們有一些議題也有討論到，要不要讓健康的老人來照顧老人，也就是說，中高齡就業跟高齡就業的部分，這個銀髮族或者叫樂齡族部分的照顧人力，是不是由健康老人來照顧，因為他更了解他們，但是這個健康的老人要照顧長照的個案，體力的勞動支付也不能太過辛苦，所以我剛剛講過，那個長照裡面設施的研發和設計，事實上越來越重要，包括醫療床的部分，如果經由更多科技的導入，這個設施的精進，可以減少很多長照人力的付出，我覺得這是應該要去做擴展的所在。另外就是薪資結構的不平衡，北部跟南部真的有落差，我們之前跟青年局及很多單位都有開過公聽會，我們知道台北的平均薪資水準，大概比南部增加 6,000 元到 1 萬

的差距，在南部工作就是同樣的努力付出，可是得到的薪資結構卻不太一樣，這個部分的差異，怎麼透過一個法令上的規範，或者有一些相關補貼的機制，來維繫一個薪資結構，不然我們的人員永遠都要北漂，他寧可照顧北部的，不要照顧南部的，那我們南部不是更淒慘嗎？尤其我們南部在鄉村地區、漁村地區都有類似的現象，都只剩下老人，離島也很多都剩下老人，都沒有年輕人力，那怎麼辦？另外就是怎麼去擴大我們長照服務據點的部分，這個當然就是市政府裡面一些公用設施、公有土地，還有國中小閒置的空間，繼續再擴大釋放的部分。另外，長照的這些照顧人員，他也需要有自己的休閒空間，我們不要把所有工作丟給他，他的心理重建、生理調適，我覺得也滿重要。大家只看到我提供給你工作，可是這些人也要休息，他也需要喘息服務，你不要以為只有家屬需要喘息服務，這些照顧人力不需要喘息服務嗎？每天面對不是很有生氣的一些人，他的心裡會產生一些 upset 的現象。所以我覺得這些照顧服務人員，他可能也要有一些休閒、也要有一些協助的機制，讓他對這個工作願意持續投入，就是永續能力的投入來講，政府也應該規劃一些相關的活動，讓這些長照的照顧人力，我覺得要有一些不一樣的推動。所以我們在後續建議上，針對外勞是不是要入籍，從事的工作業別來講，我們是不是也可以有類似一個比較優惠的，譬如說在台灣這邊從事照顧服務人員或是相關的工作，我們在申辦機制上，是不是優先讓他可以來入籍。第二個部分，我們培訓長照人力的制度，是不是也要有一個回訓的機制。也就是說隨著照顧技術不斷的精進，各個大學、科技大學或者是技術學院或者是五專，他們事實上隨著長照技術不斷的研發以後，很多的照顧，尤其是在翻轉人的技巧，其實都有很好的工作方法。這些事實上需要透過一些回訓，讓他體力的負擔不會那麼大，我覺得這個也滿重要的。

另外，長照人員一輩子只能做長照嗎？他是不是未來也有一些升遷機制，類似護理人員、護理師也有護理長。是不是以後長照人員自己本身應該有一個升遷管理的機構，或者是什麼樣的職稱，然後整個整合推動長照人員未來的升遷，跟生涯規劃或相關人力上的安排，我覺得這個也是需要再做了解。最後隨著醫療科技的進步，以後會不會有智慧長照，包括機器人搞不好都會被推出來。如果政府也知道高齡化，長照產業是需要投入的，那是不是政府在整個產業發展跟推動上，也來推動這個智慧長照產業的 push。這樣業者他就有誘因，他願意再投入這種智慧的長照的推動，一則讓長照的照顧人力能得到休息，體力不要過度的付出，讓他整個照顧的壽命可以延長。那我覺得智慧化，也許長照智慧化有什麼機制可以去推動，也是值得政府應該去關注的課題所在。以上做一個報告，謝謝。

**主持人(李議員眉蓁)：**

謝謝李教授。其實剛剛有提到高雄市的照服員給付薪制不夠全面，造成整體的

照顧有一點失衡，有時候一市兩制，這也是要探討如何改善。還有照護員的觀感問題，這也是社會上很重要的，像現在年輕人覺得當照護員聽起來並不好聽，怎麼樣去改變對照護員的觀感，讓大家覺得做照護是很有尊嚴很神聖的工作。像我那邊有榮民之家，他們照護員的薪資也都很低，這部分未來要怎麼去改善。接下來請廖義銘教授跟我們分享一下現在的長照，謝謝。

#### **國立高雄大學政治法律學系廖教授義銘：**

主持人、張委員、在座各位先進、各位長官、各位專家學者大家午安。我個人很榮幸有機會到這個地方來，發表一點個人對長照 2.0 相關實務的看法。我個人除了在學校專任的工作是教授之外，在外面也有一個非營利公益的兼職，我是高雄一間歷史滿悠久滿大的長照機構的董事，也是一間全台灣滿大的長照提供的法律顧問。經常聽到他們的部屬、員工、主管們提出一些很務實、很實際的法律，或者是行政的問題，希望我能夠多幫忙。但是這些我想幫忙的地方，如果純粹從公法、從行政法的角度去跟他們說這個該怎麼辦，有時候到最後只能說，好吧，如果主管機關不聽咱們意見的話，我們只能打官司。打官司打到最高行政法院，如果我們有幸贏的話，可能 5 年之後再來想辦法把這一筆錢要回來。或是到最後行政法院又輸掉了，可能打大法官會議解釋長照相關行政命令是違憲的，那個時候可能連錢都要不回來了。我所服務的一間全台灣滿大的提供長照服務的合作社，目前主管機關還欠他 1,000 多萬，最高行政法院都已經判他敗訴了，他不給就是不給。為什麼不給呢？就是今天議題上面所講的定型化契約。在座各位主管機關的同仁應該也都知道，目前以縣市政府來說，跟長照機構的法律關係裡面，最重要就是這邊有個直轄市縣市政府特約長期照護服務契約書，這個契約書可以說是所有長照 2.0 的核心。長照 2.0 如果是一台車子的話，這就是他的引擎，引擎裡面如果非常滑順，非常好的引擎操控性就會很好。這個引擎裡面如果充滿小石頭、充滿麻煩的話，甚至很多人根本就不想去開這個車。這個契約書雖然在 3 月 17 號修過，110 年 3 月 17 號修過，但是我看愈修是愈糟糕。裡面有好幾條，不要從公法的角度，純粹從法的角度，比公法還要低一點的法的角度，這個甲方跟乙方完全處於不公平的狀態。也就是說甲方以主管機關的身分高高在上，跟乙方定了一個完全不公平的行政契約。這個行政契約如果遇到有任何爭議的話，最後就只能靠完全不了解長照的行政法院的法官來做判決，這個判決無論勝訴或敗訴，對長照機構一點幫助都沒有。裡面有哪一些條款完全不符合公平正義原則，第一個就是第 10 條。第 10 條的不予暫付服務費用之事由，這個不予暫付服務費用之事由太厲害了，甲方說不予暫付就不予暫付。第二個是第 14 條，不予支付服務費用之事由，甲方一看有什麼情況，不給就是不給。第 15 條，服務費用的抵扣。再來就是第 22 條契約終止，契約終止也是一樣，乙方在某個情

況之下，甲方通知改善，甲方如果單方認定逾期未改善的話，可以終止契約。這裡面的這些條款，說實話，從法的角度來看充滿了大量的不確定法律概念。也就是說主管機關的承辦人員，無論本著什麼樣的價值判斷，都可以依照自己的意見來判斷，到底是不是虛報、是不是浮報、是不是不實，這些太容易了。再來就是第 24 條爭議處理，爭議處理完全沒有一個比較簡潔、有效，而且是能站在主管機關以及長照服務的提供者，以及真正服務的接收者的角度來看，三方都能夠接受的一個平台或機制來做爭議解決。而是仰賴最遙不可及的行政法院體系，這個都沒有辦法解決現行問題。我個人在這個地方做一個非常具體的建議，我個人如果這個建議被接受有這樣做的話，我是非常願意參與這樣的工作。那就是對這個長期服務的契約，我們再做逐條的討論，找個機會一條一條的討論。廖義銘非常願意奉陪，一條一條跟各位討論，到底怎麼樣做，能夠做到讓甲方也滿意，乙方也樂意去好好做。更重要的是丙方受服務的個案，他們看到了甲方跟乙方簽了這個契約之後，他們能夠放心服務我的乙方，絕對不會為了跟主管機關折磨，而輕忽我的需求。而是甲方跟乙方兩方是合作無間的，來提供個案真正最好的服務，這是我初步的建議，謝謝。

**主持人(李議員眉蓁)：**

謝謝廖教授。記得上一次你也是幼兒園的代表，其實你生意做得滿多的。

**國立高雄大學政治法律學系廖教授義銘：**

就專們做這種的。

**主持人(李議員眉蓁)：**

所以你是教授、業者都可以兼具，你非常知道業者的苦。

**國立高雄大學政治法律學系廖教授義銘：**

只要能照顧到的我都能接受

**主持人(李議員眉蓁)：**

所以未來如果可以逐條討論，一定要邀請你。

**國立高雄大學政治法律學系廖教授義銘：**

逐條逐條的討論。

**主持人(李議員眉蓁)：**

謝謝廖教授。其實剛剛廖教授講的，長照啟動之後，支付的過程撥款非常的緩慢，就是一些程序上也很亂，業者也覺得很痛苦。接下來請輔英科技大學護理系李昭螢李教授跟我們來討論長照。

**輔英科技大學護理系李教授昭螢：**

主席、各位長官，還有各位先進跟與會的來賓大家午安，我是輔英科技大學護理系李昭螢老師。我的專長是老人跟長照的部分，我大概是從長照 1.0 一直做到

長照 2.0，所以民國 95 年的時候，我們學校為了因應長照 1.0，所以請我成立了老人照顧學位學程跟長期照護學位學程，所以我把這兩個系創立起來。之後就是當了一年的主任，之後就再出國進修，回來的時候剛好接續長照 2.0 開始這樣子。最近因為長照 2.0 開始，所以滿多縣市也都在評鑑了，剛好跟業界有做一些接軌，我大概是從台中、雲林、台南、高雄的評鑑都有接觸，所以大概了解一些目前在推動長照 2.0 所面臨到的一些問題。所以我大概就長照 2.0，因為長照 2.0 主要就是 A、B、C 據點這樣子，我大概就 A、B、C 的幾個問題跟大家分享一下。首先就是 A 單位的問題，長照 2.0A、B、C 的精神，其實 A 是所謂的旗艦店，它應該是一個龍頭這樣子。所以它應該是主導著負責社區資源的開發跟整合，所以應該是最重要的。B 其實就是專賣店，譬如居服單位、日照單位。C 就是長照巷弄，我們常常聽到的。我大概先講 A 的部分，A 其實是資源的掌握者，其實非常多的業者都在爭搶這一塊的資源，所以這個資源的分配問題，其實就變成一個滿大的問題。所以現在業者常常都有在講，到底 A、B 是半條龍，還是 A、B、C 一條龍，也就是說大家為了掌握拿到 A，因為 A 是可以分配資源的。所以從照專這邊拿到這個個案的話，其實你可以分到 B 或者是分到 C 這樣子。如果你自己本身又是 B 的話，那你會不會有球員兼裁判的問題，其實就是轉發給自己的單位。我覺得第一個問題當然是資源分配的問題，這個問題其實是滿大的。再來另外一個，其實就是 A 個管負荷量的超載，譬如像是我們去評鑑一些縣市的 A 個管，我發現他們的腰斬率是非常高。當然因為剛開始長照的業務量非常大，所以我們需要很多的 A 個管，等於是培訓的時間根本來不及他們上路的时间。譬如他們需要接受 7 個小時的培訓，根本沒有那個時間，馬上匆匆上路就上去了。可是他們又必須要去負責很重要，就是要去做那個 care plan，要好好為這一個個案去設計，他應該要有什麼樣的計畫服務的內涵。可是因為這些人很多都是新人，他們對於長照 2.0，對於 A 個管應該要做什麼的概念。其實都沒有的情形之下，你們覺得他可以好好的去規劃他應該要接受什麼樣的照護。所以我看 A 個管的服務量非常大，中央規定說是 1 比 150 個，但是我看他們的量，大概可能都超過 150、160，甚至有時候超過 200 多的案量。為什麼他們的腰斬率很高，其實他們是 overloading 這樣子，就是負荷量太大了。所以我覺得 A 個管的精神已經喪失了，他們接案的性質已經高過於實質上必須要規劃，服務整體的內涵這樣子。我以案量超載、訓練不足的情況之下，我聽到很多舊的單位，很資深的單位，他們訓練的 A 個管，大蓋整個都被人家挖走了這樣子，這個是 A 單位的問題。再來就是看 B 單位，B 單位其實是目前最大的一個問題。剛剛有提到核銷率太低，那個長照的經費很多。不過我們看到 B 單位的問題，卻是漲得非常多，然後非常快這樣子，所以 B 單位的數量已經超過目

標值。根據中央數據的統計，居服單位成長的幅度超過3倍，它已經超過我們的目標值3,800多處。為什麼？一定是有它的利潤在。所以很多人紛紛進去開B單位，連那種退休的，譬如我們去一些單位評鑑，看到一些退休什麼的，跟長照不相關的全部都跳進去，就是做B單位。譬如目前台中成長得非常快，高雄也成長得非常快，現在高雄的B單位大概198家，非常多。我不知道高雄B單位的目標值在哪裡？這個是不是超過目標值，我們有需要這麼多的B單位嗎？所以要去思考。B單位這麼多，到底B單位是民眾所需要的嗎？或者是它比較容易推動，因為它進去的門檻很低，或者是民眾比較能夠負荷的項目這樣。所以我覺得這個可能必須要去思考。再來就是薪資的部分，薪資我記得是我們要討論的議題，好像有討論榮家的薪水比較低，其實薪資的問題也是很大的問題。現在居服員的薪資有日薪、有月薪、有拆帳、有AA等等，還有勞動合作社，就是拆帳的問題。導致現在很多的照服員其實都往居服員這邊靠攏，也就是會形成住宿型的單位，他們照顧的人力是不夠的。原本他們要輪三班，他們的人力本來就很難找了，因為居服這一塊利潤非常大，剛剛主席開場的時候也有提到，他們的薪水都已經來到了5萬、6萬、10萬，勞動合作社的可能更高。因為55拆帳、64拆帳，一直到目前的37拆帳，這個問題滿大的。因為勞動合作社他們可以規避勞基法的問題，其實他們也有很多的問題，因為他們可以不需要去投保職災的部分。假設他們愈來愈多的社員，如果發生一些意外，這個賠償的部分怎麼辦，這個真的值得去注意。另外我剛剛有提到住宿人力的流失，本來照服員的人力就一直不夠，我相信全台都是加把的一直在培訓照服的人力，我等一下也會提到長照人力培訓的部分。但是我很多的學生，包括開一些住宿型的機構，他們都跟我抱怨，因為很多照服員都辭職不做，要去做居服員。因為他們那邊的薪資很高，甚至連一些社工師、職能治療師、護理師，師級的，他們都聽到居服員的薪水為什麼可以那麼高，他們也都很想進去這樣子。所以我覺得這個B單位是不是需要去檢討，它給付的制度從以前的時薪，然後到現在洗澡，原本洗澡一個小時洗好，你只要20分鐘、15分鐘洗好，就可以領到那一個薪水。給付的制度是不是有需要再檢討，要不然它的量為什麼會增加得這麼快。最後一個是長照人力培訓，長照我們匆匆上路，然後投資了這麼多的錢，如果沒有足夠的人力誰要去做，你要怎麼去做，當然執行力一定是不夠的。譬如我查了一下高雄照顧服務員的培訓，109年大概就結訓了62班，總共培訓了2,000人。可是我看了數據，我們大概依這個目前在做的人力，只需要121個。我一直覺得照服員的訓練，近幾年為了因應長照2.0，我們知道師級的長照人員其實是不夠的，所以政府真的放了很多錢在長照人力培訓這個部分。剛剛其實主席也有講說，真正在工作的人，大概不到結訓的三成，24%而已。請問這一些人跑到哪

裡去了，我們需要花這麼多錢一直在培訓嗎？還是我們應該要去思考到底問題出在哪裡，要把錢放在真正問題的癥結點，不要花這麼多的錢。我覺得好像一年去培訓 2,000 人真的非常多，可是問題是假設投進去的只有 20%，其他人跑到哪裡去了，我真的覺得是在浪費資源。包括我還看到高雄市的成果報告，跟學校簽一些意向同意書，包括我們學校，也有育英的、也有高美的。我覺得這個學校，假設目前專科的育英，他們的一些老福科，這個高美已經關起來了，他們畢業後或許會想要做照服員。我覺得如果以我們學校是科技大學，學生畢業大學的文憑，畢業之後想要投入照服員，依我之前的經驗，其實真的非常困難。包括招生的時候跟學生講說，你進來畢業之後是要做照服員，這個大學生就不會進來。即便學生不小心進來之後，如果之後他就業的途徑還是照服員，我覺得學生應該可能不太會做。我覺得跟學校簽產學，我不知道是跟我們學校的哪些單位，護理的大概不太可能，目前可能高長是有可能。你知道跟他們簽，在學的期間去上這些照服員訓練的課程，就可以怎麼樣，我相信這個增加不了什麼就業的人力。所以我覺得長照人力培訓的這個部分，其實應該好好去思考它的問題到底出在哪裡，而不是一直花那麼多的錢再去做培訓。現在長照 2.0 最常聽到就是滾動式修正，業者也常常講滾動式修正，政府的部門也常常在講滾動式的修正。滾動式的修正假設我們從比較正向來想，我們會覺得很好，常常有在檢視過程、結果之類的。但是我覺得假設講得比較不好，其實配套措施並沒有完備，才會一直在那邊滾動這樣子。其實也很多業者在講說，滾動滾動因為常常換，這個月可能會跟上個月不太一樣，不知道滾去哪裡。其實我覺得現在長照 2.0 它是一個計畫，之前的長照 1.0 已經做了 10 年，我們現在要再花這麼多的錢下去做 2.0，假設沒有真的好好做好，其實是不是要再做一個 3.0 花更多的錢。台灣其實再 5 年就會邁入超高齡，就是 20%。其實長照真的是不能等，以上是我的一些見解，謝謝。

**主持人(李議員眉蓁)：**

謝謝李昭瑩李教授的分析。接下來請嘉南藥理大學社會工作系的曾淑芬曾教授。  
**嘉南藥理大學社會工作系曾教授淑芬：**

謝謝主持人，還有關心長照的長官們、民意代表、與會的貴賓，很高興在這邊有機會跟大家一起來討論有關於長照的問題。但是在討論問題之前，我想我先說明一下，台灣為什麼今天會走到長照的一些背景。台灣是從 1993 年就已經進入到高齡化，也就是高齡人口超過 7% 了。台灣真正第一個長照 1.0 的試辦計畫，是在 1999 年，當時的試辦是在台北縣，也就是現在的新北，三峽、鶯歌，還有嘉義市在做試辦。它試辦就是把長照 1.0 的 8 項服務去做試營運，發現確實這是符合民眾的需要。因此在 2007 年台灣才正式的把長照 1.0 這 8 項計畫，全面的在台灣正式的上路

，正式的實施。當然這個背景，現在大家隨便找任何的教科書，都可以查得到。但是我本人是非常有幸，在長照 1.0 試辦計畫的時候，我就跟著林華宜老師，吳淑瓊老師，呂寶靜老師，他們一起就台灣未來的長照，至少 20 年後能夠滿足未來這 20 年，也就在 1999 年那個時候往 20 年後去推的一個需求。但是很可惜就是，台灣的長照其實在這 20 年來，大家都非常的努力。然後我們也看到政府單位開始重視這個問題，甚至在各項經費的預算，人力的培訓，剛剛前面有很多的學者也都講了很多。最重要的就是人力，也都投入非常多的心力，但是我們始終還是覺得問題仍然非常多。這個問題它有很大結構面的問題，因為我們老得太快，所謂老得太快大家都知道，我們講高齡化，其實是不公平的。我們應該要同時講，我們是少子化，所以少子化的問題是國安問題，當然這個我們沒有辦法解決，或者說這是另外一個政策要去討論的，可是它確實是相依的，既然是如此，才會面臨到現在可能看到了老人家，他老了所以需要照顧，然後需要照顧人從哪裡來、錢從哪裡來。我之所以先把這個背景說明，我們要討論長照，我們到底要往哪個方向去走，然後才能是走對的。剛剛有一位助理說他是這裡面最年輕的，我很羨慕，因為 20 年前我也是非常年輕。我們的老師也很諄諄教導告訴我們，他那時候已經 60 歲了，他說未來這 20 年是一個黃金時期，因為他要邁入老化了，重責大任在我們這些他的學生們身上。你們能不能在這 20 年把長照的系統在台灣建立起來，所以當時候聽起來覺得壓力好大，負擔也很重。20 年過去了，其實我看到台灣長照很努力的在成長，不可否認確實有很多的問題，一定會在推行過程當中遇到。好比剛剛李昭螢教授，他就針對監察院所提出來的十大缺失，以及今天公聽會所要提出來的問題，那我就不再贅述。但是我想要拋出另外一個議題，也就是我們看到的老人，真的都是一個照顧問題而已嗎？因為根據過去的資料顯示，我們現在已經突破全台灣老年人口，比率已經超過 15%。如果我們把這 15%65 歲的老人全部抓出來，然後再來分析他們的長照需求，事實上可能只有 35% 是真正需要高度密集照顧的。換句話說有 65%，他是會走、會跳、會唱歌、會做各樣事的人。所以我們在講長照的過程當中，為什麼長照 2.0，各位再去回想，當初這個政策這樣走，長照 1.0 我們有 8 項服務，長照 2.0 我們擴增到 17 項的服務。這 17 項當中，其實有包含 2 項很重要的，就是所謂的向前預防。也就是當我們的長者，他跨過 65 歲之後，可不可以讓他繼續的建康下去。那要如何讓他健康下去，就是要讓他運動、讓他活躍、讓他繼續不要待在家裡，讓他的心智功能，各方面體力都還是能夠持續能夠有用，甚至於他是可以去服務人的。剛剛有學者也提到，有沒有可能中高齡者，其實他也是個人力，也不要把他當做是一個無用的人這樣的觀點。所以在講長照這一塊的時候，其實我們會希望台灣未來的長照，能夠用得最少，然後健康的老人愈多。用得愈少就代表疾病壓縮



理論裡面，讓臥床或者是真正需要密集照顧的時間往後延。根據歐洲國家他們的評估，現在雖然我們一直很羨慕，因為歐洲國家就是所謂的福利國家。事實上他們的臥床年，他們已經把目標降到2年內。當然我不知道後面他是用什麼樣的策略，去把極重度或什麼的，去做一些減緩之類的。但是臥床數減少到2年，事實上長照的目標，或者是我們現在所擔心的很多問題，或許才會有比較明確的一個方向。但是目前台灣如果根據文獻來看，台灣目前的臥床年數平均大概都在10年，所以這也是我們長照的負荷量一直那麼大的原因。然後也會考慮到剛剛講的，人力夠不夠、服務夠不夠，還有我們需要找更多的機構來安置這些老人家。或者是我們需要更多細微的，甚至個別化總總的這些來滿足長輩的需要，但是我們現在可以找得到這些資源，甚至於我們還可以努力，如果再往前看5年或10年後，還有沒有辦法生出這些資源？不管是財務也好或人力也好。因此在這個過程當中，我們其實要更多一點來思考，還是有很多社區裡面年長者65歲以上的，他們確實是我們很重要的，可以去好好地顧好他們的健康，好好地顧好他們不要太快的進入到長照的圈圈裡。我不做細節問題的探討，但是因為在座剛好有一些我們政府單位的長官或主政者，我想我有幾個比較可以提出來討論的，譬如說年長者他們的人生經驗很豐富，有沒有可能讓年長者安排一個課程，每個禮拜就那麼1次去跟可能國小學生或國中或高中做生命的分享，但是這個需要教育單位他願意。另外就是我們現在一直談所謂的志工時間銀行，有一些可能還沒有屆齡退休或即將屆齡退休的人，如果他們有這樣的動力，現在就可以先投入志工行列，他就可以藉由這樣的志工時數去為自己累積，他先來服務別人，未來是別人服務他，當然這可能牽涉到志工管理單位或是志工的主管單位要如何去醞釀社區願意去發起這樣的動力。至於說年長者也很喜歡種種花、種種菜，事實上我們剛一直在講閒置空間都不符合規定，所以沒辦法做日照，也沒辦法做據點等等，那麼有沒有可能讓它變成開放式的園藝空間？讓長輩在那邊顧自己的花，種一點蔬菜水果，也算是長輩的一種身心活動。我不知道這個是屬於哪個單位可以去主管，像我個人居住的地方，前面剛好有一個還滿得天獨厚的，類似像水利地，可是就很遺憾，那個水利地有一次他們來除草，我們隔壁的鄰居也很妙，他就種了5棵玉米，也都長大，也發出玉米苗了，結果除草的人就告訴他，這些都是公有地，你不可以在這裡種私有玉米，所以勒令他要先除走，我是覺得很可惜，這只是因為我們切身有這樣的情況，我是覺得這個長輩也70歲了，他願意用這樣的心思和體力來照顧這些農作也沒什麼不好，為什麼一定要用這種方式來管控？其實長輩還是需要人陪的，畢竟還是有一些長輩孩子大了不在身邊。我們來講替代役，替代役都是被安排到機構，當然沒有錯，需要機構管理這些人力。現在就講所謂的長照巷弄站，長照巷弄站就是讓長輩走出家裡能夠來這邊活動筋骨，那麼替

代役有沒有可能在這裡擔任一個人力來陪伴長輩、關懷長輩？但我不知道這個是不是屬於民政單位或者是地政單位的哪一個單位？我的意思其實就是長照確實很重要，可是我們有沒有可能在他們還沒掉到這個圈子裡之前，能夠即時的讓長輩可以把他自己健康的責任 take 起來，而不是像剛剛也有學者提到，我們其實也不希望全部的責任都是歸給政府，政府沒有那個能量，所以才會有今天那麼多與會的民間機構，真的非常的用心，也願意跟政府配合開辦這麼多的長照機構，但是再多都不如每個人都為自己的健康把關。在過去我們還會談到家庭照顧者的支持方案，可是大家也都知道，如果他是一個獨居老人，我們再往後看 10 年可能有更多這樣的人，他不婚也不育，怎麼辦？所以現在家庭照顧者的支持方案，如果再往前 5 年到 10 年後可能就無效了，因為根本沒有所謂的家人，還是要回歸到誰來照顧他或是誰來照顧我們自己。以上是我個人在過去跟林萬億老師這些團隊們一起合作的時候，我們一直有同感就是所謂 aging in place（在地安老）並不是讓他就像養尊處優的人躺在床上什麼都不動的住在家裡，不是的，而是讓他就在自己熟悉的環境好好地生活，像個人一樣的生活，所以我們應該再從這個角度來看長照的政策，以上。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝曾教授淑芬。因為現場有林議員義迪來到，我們也是歡迎，來關心我們長照，謝謝。針對剛剛曾教授淑芬有提出幾個問題，市府單位有沒有想要回復他？像針對志工，勞工局有沒有什麼意見？剛還有提到替代役，民政局，我看到有來的，他剛提到民政局，還有工務局就是他講到有一些閒置的地是不是可以規劃讓一些社區他們可以應用活化的，有沒有要回復的？工務局要不要講一下？

**高雄市政府新建工程處鄭副處長朝鴻：**

主持人、各位專家學者、各單位的與會代表，大家好。除了閒置空間的清查以外，目前公聽會跟工務局比較相關的大概就是工務局接受長照相關的各業務單位委託，譬如說衛生局、社會局、公所等委託來代辦新建製造的工程或者長照園區的規劃。目前在進行中的大概有鳳山日照社福多功能中心的新建工程，大概預計興建地上 3 層的一個建物，預計在明年 9 月會取得使用的執照。另外在閒置空間的部分，在興仁國中的閒置空間是布建日間照顧中心的工程，預計在今年 10 月底會完工。另外，中山國小舊校區也有規劃一個幼兒及長照綜合服務的園區，目前是在做規劃工作，未來會交由衛生局來辦理 ROT 的招商作業。工務局未來仍然會有機會來配合市政府的政策來接受長照相關機構的委託代辦工程，剛剛李教授所提的，怎麼樣利用設施的改進來減少人力的勞力付出或者是長照人員休閒空間的規劃，或者剛剛曾教授所提的開放式園藝空間的規劃納入，這個大概未來我們都會跟委託代辦單位來做一個確認的需求，使得整個長照的工程能夠真正符合長照的使用需求，以上報

告。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝。社會局這邊？好，社會局。

**高雄市政府社會局吳專門委員嘉茹：**

可能跟曾老師這邊補充一下，老師剛有提到 3 個，我先講閒置空間的部分，就是有沒有提供長輩希望他們可以去種種花或者去那邊種菜，其實目前高雄市有，我們在前鎮區有一個銀髮農園，大概提供約 60 個長輩可以在那邊去種菜或是種花，高雄市公部門有，上個月民政單位在梓官有捐出地來給長輩做這樣的休閒的活動，這是第一個回應。第二個回應，針對志工時間銀行的部分，因為不是我們相對的科室，但是我知道目前衛福部有在推，他有在試辦，我們高雄市有 2 個單位去提計畫，我也知道有的社區發展協會有在試做時間銀行，就先用小型的社區來做，去做點數的兌換，這是目前我們有在進行的。針對老師剛才提到第一點的是不是可以邀請長輩去校園分享？其實我們目前做的是比較像是代間學習，像今年我們讓團體或社區發展協會來寫計畫，推了世代共融計畫，我們希望透過這樣不管是在據點去推或是在現在的世代中心去推，我們都希望用這樣的方式讓長輩可以有機會跟我們的不管是孩子或是青少年去做經驗上的分享，以上簡單回應，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝社會局。來，民政局。

**高雄市政府民政局區政監督科黃科長美玲：**

謝謝曾教授的發言。聽了曾老師的發言，我終於知道為什麼今天要派民政局來，本來一開始看到長照 2.0，我想主政單位都是我前面這一排的，為什麼要派民政局，又把我放在法制局的第一個？謝謝曾教授給我開了一盞燈。本來一開始我要發言的部分會提到說民政體系通常都是在日間關懷據點裡面提供健康、亞健康，身體上可自理的長輩一些服務。如果有一些真正長照需求，就是身體真的已經不只是亞健康，是真的需要有人來扶持、來幫忙的地方，我們就是轉介，透過里幹事發覺里內的需求直接就轉介給專業機構，請衛生所派員去了解長輩實際上的狀況，所以謝謝曾老師，他剛提了很清楚，65%的長輩要 take 自己的健康，這也是民政體系針對本市在身體上、健康上可以自理的長輩，我們都會有一些據點。盤點本市已經成立的日間關懷據點，目前已經有 205 個點，我們希望儘可能就在居家附近，就是里內就可以有一些據點，讓家裡面的長輩不要每天開著電視打瞌睡，全是被電視看。希望他能夠出去跟長輩彼此能夠關懷，在據點裡面可以有一些小型的活動，包含身體律動，寫寫書法，畫畫圖案，唱唱歌，做手工藝等等，定期每一季或是每半年還可以做一些小小的成果展示，這在民政體系也一直持續有在推動的。除了推據點之外

，還有一個是叫做婦參小組，我們連續 2 年的活動都是以營造高齡友善生活環境，請婦參委員去社區鄰里各地看看，因為我們這些公部門每天 routine 的事情看多了，有時候透過這些婆婆媽媽來幫我們看，就是說看哪些是長輩生活裡面可能我們沒有注意到的死角，包含譬如說座椅的高低，可能坐矮一點，我們沒差，可是長輩可能坐下去就爬不起來。有一些細微的小地方，我們就透過婦參委員大概去檢視我們鄰里的生活環境，我們希望共同營造，鼓勵在地老化，你可以在家裡面讓時間慢慢度過，不是真的永遠都是要去機構，去被這樣的關懷。以上補充，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝民政局。因為今天研考會有來，剛剛曾教授講的，我希望研討會把他講的統籌一下回去研究對未來長照的部分，尤其是老人照顧老人，這個怎麼樣提攜跟各局處統籌一下。接下來，我們請美和科技大學護理系林教授建志。

**美和科技大學護理系林教授建志：**

主席李議員、張委員、各位與會的貴賓，大家好。我是美和科技大學護理系的林建志老師，因為我自己除了護理系上課之外，還有兼任居家護理所的負責人及居家喘息的服務。長照目前推動已經進入 2.0，剛張委員有提到是說我們目前長照在推動的時候都是以菸捐，政府補助預算。後來的話，各縣市政府核銷的經費裡面，以目前核銷的費用，有些單位還是不及五成，不過這五成裡面從核銷費用來看的時候，不能用核銷的績效來看，其實你可以看目前長照中心有很多的督導、個管師他們很認真地去檢核這個機制，管考有需要用的人去給，所以這邊看到的是我們如果真的是用 KPI，就核銷經費來看，政府編列給我們那麼多的話，核銷經費說有多少是不是達到 100%？事實上這樣看的時候，我的想法裡面就是這個時候應該不是用這個來看，應該是說當用的才用，所以經費裡面，我們營運社會福利的一些費用不是把所有的錢全部拿來用完，因為這邊有提到說如果中央一直編足預算，可是未來如果不編預算的時候，地方是不是要自己編預算？這個問題就會變成可能要普失財源，所以這個部分應該去討論我們提供的服務裡面，哪些的品質是比較重要。像目前如果 A 單位、B 單位提供的居家服務裡面，現在估的費用是最高的，反而如果是像有些偏遠地區 C 單位的或者是日間照護，還有居家整合等等的費用是不是可以鼓勵去推動？也就是說每個指標裡面，並不是核銷費用是很重要的一件事，所以我們要去管考的概念是應該以消費者去使用有沒有獲得實際的品質跟提供的服務，當然目前看到是看得到、使用得到，滾動一時服務，只是說人有時候會擴大自己的需求，擴大需求裡面是本來的級數可能只有 4 級，為了要提供服務，他可能評估的時候會要求到 6 級，因為我本身有居家服務、居家喘息，所以有些單位在提供的時候，個案會要求，我現在前面都要使用，用到第三個月就沒有錢去使用，這時候

就會要求個管師是不是可以把他的評估評得更嚴重，再繼續使用到年底，這就變成會有排擠效應。我覺得有關長照 2.0 是教育訓練，是家屬跟執行單位共同學習怎麼樣去讓老人家能夠在地老化。因為費用裡面有關係我自己目前有居家護理，這個業務裡面有居家整合，居家整合業務裡面因為健保局最近就告訴我們說沒有做藥物整合的部分，這個要全部銷案不提供服務，也就是說在長照 2.0 第 17 項居家整合醫療是我們主要推動的主軸，可是現在健保局會覺得這種費用沒有確實整合或者是在核銷費用有偏高的情形，他就有一個稽核機制說不能這樣使用，會有一個約束的現象出來，所以我的想法就是說今天如果討論地方運用費用裡面，中央一直在編列預算，我們地方事實上要去考慮的是第一個，財政的來源，還有核銷費用、品質管理的部分，而不是配合中央一直級數的上漲來使用。這個是在消費者付費制上，還有財政理念、社會福利制度其實要去考量的。當然我們目前還是要銜接有關長照保險，是不是可行在進行推動這件事？至於另外一個就是有關消費者審閱期的這個概念，剛剛有提到是定型化契約的審閱期，因為家屬，還有我們服務單位都有反映審閱期的現象。消費者會說我要換就換，可是簽訂合約的時候，他會覺得因為有簽起始時間，他會依照這個，有時候我們服務業者都會說他已經是我的個案，你把他帶出去別的地方待的時候是不符合，因為他有跟我簽了合約，但是實際面裡面有關長照 2.0，我們服務的事實上是人，不是商品，所以這個在現實面跟法務面是有落差，因為我們目前是有醫院的出院準備服務，出院準備服務現在的要求大概是出院 1 到 3 天都會提供服務，所以一出院的時候就會提供服務。事實上第一次服務的時候就已經簽訂合約書，已經服務的話就是要收費，如果按照審閱期的話，他可以說我拒絕，所以可能第一次、第二次、第三次都是怎麼樣？做服務不能收費。這個在實際面如果用審閱期來看服務的話，人的部分事實上在現實面又有一些疑問的地方，所以這邊比較確實一點的概念是建議是不是在醫院評估的時候，由個管師、長照中心核定的前面 1 個禮拜或者是 3 天，就是已經納入在評估就算是審閱期，而不是第一天去服務的時候，還有審閱期 3 天或 1 個禮拜，這時候是不符現實面的狀況，也就是說人服務的話不能是產生醫療糾紛才談審閱期的權利。最後一個就是有關人力的問題，居服員目前人力是最大宗，因為居服單位、日間照顧機構單位都需要居服員、照顧服務員，目前因為居服單位的薪資比較高，甚至有像居家喘息 1 個小時是 300 元，所以很多照顧服務員，甚至護理師都去執行居服員的工作，也就是目前像安養護機構、護理之家的照服員現在人力都短缺，短缺之下照顧品質會有些下降，人力不足造成經營上會有困難。其實機構的老人家也是一個大家庭，所有的老人家不會因為在家裡是家庭，在機構的老人家也是一個家庭，所以目前有關薪資裡面有些差距是很大的，像這邊有提一個例子是說像榮民之家的居服員薪水跟其他的單位

有一些不一樣的現象要如何去解決？老人家都是一樣，都是寶貝。如何去解決這個問題？因為目前所有的單位給錢沒有一個定論，最近我有看到一個招標案，就是國家衛生研究院高齡醫學暨健康福祉研究中心提出一個照服員薪資調查的委託案260萬元，5月24日要招標去調查全國的。從這個概念裡面，我們是不是可以討論高雄市也可以做調查？高雄市目前很多的單位，A單位、B單位，還有機構，他們怎麼樣提供薪資所得？怎麼樣給付照服員？是不是能夠管考最低薪資要多少？希望他們能夠獲得比較好的薪資所得，大家不會一直流動，這樣對老人家的照顧可能會比較好，就像是之前有提到屏東有一個老人之家，老人之家有一個醫事人員的委託案，外包來承攬的，裡面的計畫書原本是沒有把行政管理費放在裡面，承包的時候可能又多少錢，1年裡面看你要怎麼樣給錢？薪水、勞保這些，但是後來我看他的預算裡面就把行政管理費直接撥出來，也就是說人事費用已經定型化，他有訂出來預算是說護理師的薪資不能低於3萬8,000元，就它定型化出來，行政管理費多少。這樣的話，對於照顧服務員薪資的部分不會有因為被挪用而低給的問題。我要講的是老有所終，提供了人力要有合理的待遇是很重要，所以我們大概就會用這個概念去想說如果高雄市也是可以去調查居服員的薪資福利大概是多少？如何給付？因為這樣的話，如果訂一個指標讓大家有個依循。以上，簡單的報告。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝林教授。勞工局針對林教授剛提到薪資的部分，可以做一個解釋嗎？

**高雄市政府勞工局勞動條件科陳科長俊源：**

勞基法就薪資的規定，只規定工資由勞資雙方去議定。像剛才很多與會學者也提到照服員很多的經費都是這個機構、這個單位得到中央的補助，如果有違反補助的規定就回到該目的事業主管機關跟這個機構雙方的約定。

**主持人（李議員眉蓁）：**

剛教授提到的，有沒有辦法去統籌一下現在照服員的薪資？衛生局。

**高雄市政府衛生局長期照顧中心李主任素華：**

在照服員薪資的部分，中央這邊是有明定最少是3萬2,000元，所以不管是用月薪或用時薪計算或者是用拆帳的方式，基本薪資是至少3萬2,000元。我們目前也在調查各個機構他們的薪資大概是從多少到多少，當然他是專責的，有的是part time的，所以也有從幾千元，當然part time是幾千元。薪資結構上大概會從3萬2,000元，有可能，剛剛有學者提到說也有到6萬元、7萬元，甚至年薪400萬元，所以在前2年衛福部這邊也有到各個地方來調查說有照服員年薪是百萬的，到底他們去服務的時候是怎麼樣的服務內容，所以我想在這邊做一個說明，就是照服員現在基本薪資，如果是專責的話，至少會有保障到3萬2,000元。剛剛有提到我們預算的

執行率，高雄市的長照服務是在民國109年，以前是由社會局跟衛生局這邊來主政，民國109年就從社會局移轉到衛生局，所以我們成立了長照中心來主負責高雄市的長照業務。就去年（民國109年）長照的經費，中央補助是36.4億元，我們地方政府大概是1.6億元左右，總共是38.8億多元，我們的執行率是98%以上，所以我想目前在整個長照的預算也隨著老化的人口增加而再增加。長照2.0跟1.0最大不同的部分是服務對象的擴充，以前只有是65歲長輩，還有50歲以上的身心障礙者；現在把所有的身心障礙者都納進來。以高雄市目前老人人口大概是46萬多人、16.92%，推估12%是失能的話，我們大概有近10萬個照護對象，我們現在服務的涵蓋率大概是15%。剛有教授提到很重要的是其實我們不希望我們的長輩進入到失能，希望他能夠是維持健康或亞健康，其實現在政府也非常積極在推動C級巷弄站A、B、C的C級巷弄站，以中央的目標是每個里要有一個C據點，我們高雄市目前有300多個C據點，這個C據點是我們社會局的關懷據點一起合力建置的。我們利用活動中心或是學校的一些閒置空間，我們跟教育局、社會局及民政局合作，只要有閒置空間，我們都用來當C據點或是推動日照中心。所以今天與會有很多是我們的特約單位，高雄市的民間團體也非常積極和熱絡，他們只要有閒置空間，就會來詢問這個地方能不能做。相關的法規，在106年長照法實施之後，就有居家式、社區式跟住宿式的機構，都依照這樣的法規來設立。高雄市在C據點的部分，我們有891個里，所以我們預估明年要達到50%。日照中心是一個學區一個日照，之前是一個行政區一個日照，但行政區有大小，所以現在中央是一個學區一個日照中心。高雄市有91個學區，我們目前在布建跟籌設的已經有70個學區，我們有21個學區是待布建。所以我們跟教育局也找了只要是國中小的閒置空間，我們都極力來促成日照中心的設立。我們也申請了前瞻計畫的經費，前瞻計畫在之前是只要符合修繕，今年是只要符合興建，所以只要空間合適的話，我們就來申請中央的前瞻計畫來做布建。我想很重要的是，剛剛學者也有提到滾動式的修正，確實長照2.0是從106年開始到現在大概也接近3年多了，整個政策依據長輩的需要，或是民間團體設置的需要，不管在法規的鬆綁等等，其實真的是在做滾動式的修正，也要符合民間團體或是長輩的需要做調整。剛剛提到人力的部分，就是照服員的培訓。其實目前照服員的培訓，目前高雄市不管是公費班也好或是自費班也好，大概一年可以培訓2千位。公費班在去年是35班，今年會下降到31班。自費的項目，其實我們在高雄市有做這樣的量跟品質的管控，以前是只要申請來備查就可以培訓。我們現在有去推估，一年大概要成長多少個照服員。以高雄市來講，我們目前居家式的大概有4,800多位，我們用1：6去看，居家照服員目前是已經足夠。我們的居服單位也從106年的36家到目前190幾家，所以大概有五倍的成長，所以在

管理上還有量的快速急增之下，剛剛李教授有提到照護品質應該是我們要很在意的。從去年開始，我們也開始不定期的稽核，對A單位不定期的稽核，我們的同仁也不定期的稽核，很重要的就是有一個評鑑的制度。我想特約的單位業者，其實也剛踏入這個長照的服務，剛開始大家都很有心要來提供，在照護的品質上我們也希望能透過培訓。除了基礎的照服員培訓之外，照服員每6年也要有一定的時數，這都是在法規上有規定的，怎麼樣讓這個培訓是比較有效的，我們也跟輔英及其他的學校有一些合作的計畫，希望在培訓的部分能夠符合業者的需要，以上補充說明。對於高雄市的長照，我們各局處也都非常努力，這真的是以人為中心的照顧。我常常說不是長輩就是弱勢，這些長輩被服務時也要被尊重，他的需要是什麼，我們都依他的需要來滿足他。我想不管在資源的布建或是照護的品質部分，我們會繼續努力。以上說明。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝衛生局，其實剛剛有提到未來在照服的部分，李教授有提到還是要走入智慧化，這樣我們照服員才會有興趣來做照服的工作，不然其實是滿辛苦的。我今天看到現場有很多與會的嘉賓可能是業者，有沒有要提出問題的？請先自我介紹一下。

**台灣居護張執行長宏名：**

主席、議員、委員、各位專家學者、各位長官，大家好。敝姓張，張宏名，我是居家服務業者，我們的單位除了在高雄市以外，也在新北市和台北市都有服務單位。我想分享幾個點，第一個點就是剛剛廖義銘教授提到官方、民眾以及業者這三方如何在一個合理的法制平台或是合約裡面去運作？我想這個是很重要的。我相信政府的壓力也很大，因為政府是看選票，所以如果從食物鏈上面來看的話，選民是最大的，再來是政府，業者其實是在底層。所以我們在運作的時候，事實上是遇到很多困難的，所以如何在法制面讓它更完善，這個是我們期待的。

第二個，其實大家都談到未來長照經費，有關於錢的問題。因為我們單位過去有機會可以去歐洲參訪一些在地的保險或是照顧單位。我發現一件事情，以台灣現在長照2.0的支付制度很有趣，跟歐洲不太一樣。如果以我們照護的目標，剛剛很多教授都提到延緩失能、在地老化等等，歐洲也希望如此。譬如說剛剛有教授提到他們的目標是希望民眾臥床兩年就可以了，要降低到這麼低，現在在台灣可能7到10年的期間都有人說。我們整體的錢，是不是有朝那個目標來做，這是一件很重要的事情。但是以居家長照這一個部分來講就很特別，我們的制度裡面好像也不鼓勵儘量可以延緩失能。譬如說前陣子復能的限制等等，我們當然希望受照顧的長輩延緩失能，因為延緩失能之後，服務的介入就可以減少，服務介入減少



之下，我們花的錢就不會這麼多，這是第一個。第二個是我們的人力就不會那麼緊。但是我們的支付制度裡面好像告訴我們做越多領越多的感覺，所以這是一個很奇怪的制度，但是這也看大家怎麼樣集思廣益來做這件事情。這是有關於支付制度上面我的想法。

另外關於人力方面，以長照來講有個管、居服，但不要忘了我們還有日照中心和機構等等的，依照我們自己的統計，一個居服員平均大概照顧5到6個個案左右。但是各位知道，日照中心一個居服員可以照顧到幾個？可能從6個、8個到10個。所以那裡的效益是比較好的，但是在日照中心的給付感覺上就沒有像居服這麼多，甚至我們在機構裡面現在是完全不給付的。所以在制度面上面我覺得有需要從這些方面去看如何有效的運用人力，讓同樣的人力可以照顧更多的老人家，這才是我們政策上面要去做改變的。以上，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

法制局，剛剛他們有提到這些長照的制度可能有些問題，請你針對長照的制度說明一下。

**法制局陳科長裕凱：**

主席、各位學者、各位先進以及各位與會的同仁，大家好。剛剛廖老師有提到衛福部有訂了一個直轄市跟縣市長期照護服務契約的範本，可能各縣市就是參照這個範本去訂相關的契約。坦白說，既然明知是範本，當然就是一個參考性質，我在與會前有查過，衛福部在107年就有明確的表示，這是給各縣市參考的指引，各縣市可以依據自己的特性去做修正沒有錯。我們有大概去查了一下，各縣市應該都是參考衛福部的版本來訂定。我是建議衛生局，如果廖老師有一些好的建議可以提出來，讓衛生局參考一下，這個過程中法制局也可以協助。當然最好的方式就是，如果這個東西是很正面，不僅可以造福高雄市的業者，也可以造福全台灣的業者，也許衛福部在訂定這樣的範本有其欠考慮的地方。剛剛林老師也有提到關於契約審閱期的部分，因為我們高雄市的消保業務是在行國處，既然涉及法令問題，我還是簡單講一下。審閱期的概念很簡單，因為是契約跟個人去訂約，希望讓這個個人在簽約前有一個思考的時間。我們看了一下，好像目前對於這種長照的審閱期規定，因為消保法規定是30天以內，長照原則上應該是5天的審閱期。法律的想法很簡單，簽約前先給你5天的時間考慮，那不會有履行的問題，因為是在簽約前。可是我猜測，因為這個行業我不是那麼了解，可能大家簽的時候沒事，是後來民眾反悔來主張審閱期。可是這個風險就是業者要考量的，因為就是要讓消費者有一個思考的空間。所以比較好的法制上權衡處理是你先讓他拿回去看5天再來簽。我知道你們也許覺得不是很實務，但是法律上的設計就是這樣。

如果你們認為當場簽訂就去履行了，後來消費者跳出來跟你主張5天的審閱期的這個風險確實就是業者要負擔的，因為法律上就是有這樣的機制在。所以這個可能就要大家權衡調整一下，因為這是不能特約排除的，消保法規定的很明確。所以確實業者簽約後馬上執行是會有這樣的法律風險在。因為剛才教授講一個點也是滿有道理的，但是我不是消保專業，他說服務跟商品還是有一點不一樣，這一點我可以接受。是不是對這種特殊的東西，因為消保法還是普通法，有沒有什麼特別法有需要特別規定，這也不是不可能的，這個可能也許以後在操作上可以做修法的建議。以上，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝法制局。其實法制局也講了，我們這邊如果有比較好的方案也可以提供給法制局。廖教授就是教授兼業者，我相信你有很好的的一套理論，或是可以建議法制單位怎麼改善，其實也都可以互相討論。還有沒有其他業者想要表達意見的？

**聖威國際龔威華先生：**

委員、各位專家學者午安，我代表聖威國際發言，我們自己本身也有法人，我們的單位從台中以南都有。其實我針對照服員這種比較偏向社區或是日照中心大概說明一下，因為住宿型機構在一個經營的狀況時有一個很重的硬體成本的攤提要去。居家或日照基本上可能只需要租個辦公桌，這是在他執行上面的成本考量會有一個問題，所以在機構端，住宿型機構裡面的照服員這一塊薪資就很容易有個上限。再來是財源端，在長照2.0裡面，剛剛那一位業者有提到日照跟居服其實長照2.0都有給付，只要照服員你有做就有錢，尤其在居服就是這樣子。所以很可能可以達到5萬、6萬，甚至年薪百萬。但是在機構裡面完全就是自費市場。在高雄市也好，甚至台灣有很多縣市，有的縣市已經開放，但是在高雄市住宿型機構的收費上限是4萬5千元。也就是在這個上限之下，我要請護理師、營養師、社工、照服員等等，還要再扣掉剛剛那一塊硬體攤提的成本，其實真的會比較辛苦。這是第一個部分跟委員們分享的。以上。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝。我們等下一次回復，還有沒有業者要發言？

**家庭照顧者家屬郝晶宇女士：**

各位專家學者大家好，我是代表家庭照顧者。因為時間的關係，所以我必須要犧牲本來要讓大家從個案的案例去了解我要講的事情，但是我現在只想直接請教，因為公部門都在。像我今年有使用到一些支持團體，大家都知道支持團體可能會配一些合格的心理師等等，這不是我第一次使用，但是就是在今年使用的時候，我真的有回到2018年剛開始使用這些機構提供這些服務的感覺。其實我一直

有一個體驗是真正的家庭照顧者，或是家裡受到的一些人情冷暖的照顧，其實都不是心理師，也不是社工師，我並沒有要否定這些專業工作者的貢獻，只是在今年的使用當中我發現，當我想要做一些申訴，想要了解一些我們照顧者可以去哪裡反映我們使用的體驗和心得的時候，你知道我花了多大的心力去找這個窗口嗎？我打到長照中心，長照中心的兩位職員都非常好，跟我聊天，也很熱心的跟我談到一些我們遇到的事情，他們非常能體認，不愧是熟齡的前輩。後來他們就推薦我打去衛生所或是衛生局的另外一些窗口，我甚至打1999市民專線，也打1925普通的諮商專線，最後連社工局都被推薦去諮詢了。最後繞回來，原來長照中心就有一個小姐負責照顧者的窗口，我不知道是不是可以私下跟衛生局的長官再進一步的表達我們的需求。在這個過程當中，因為我這麼積極，這麼忙又這麼有心之下，才有機會為自己去了解，我主動跟那位窗口小姐表示我個人發生的狀況。我的支持團體的現況是一回事，但是我想要從這當中提出一些建設性的建議時，我們窗口的小姐也只能表示他已經幫我處理了，已經告訴我督導以後會注意，督導以後會在教育訓練上面再注意。可是我覺得大家可能都有體驗，就是很多時候他其實把你的問題簡化再簡化，到最後含金量都沒了。我非常欣賞今天各大學的教授，例如社工系的曾教授或是廖教授，我聽到的很多內容都是我也有相同的想法。我們就是回鄉的中壯年、青壯年，可是因為高雄的環境確實就業的空間很小，沒有辦法讓我像在中部或是北部的時候，任意用我的第一專長、第二專長去工作。所以我好像成為照顧者之後，整個環境都在跟我說，「你就去接受居服員訓練，你就去當居服員，國家正缺這個人力。」可是我為什麼回到高雄要成為家庭照顧者，甚至我們要去分擔社會成本，減少家庭危機及老獨居問題的時候，我卻被迫去做我一點熱情都沒有的居服員這個行業，我覺得這是一個一廂情願的資源分配。我建設性的想法有很多，包括剛剛曾教授也有提到，我最近都在反映這件事。就是像我這樣子，我還有很多心力、能力和經驗是可以做很多付出和貢獻，像我現在也是某些不同單位的志工。但是我還是有生計需求，我一面照顧長輩，一面安置他，在很多門檻之下，暫時不能使用這個福利或是那個福利之下又要負擔自己的生計，甚至很多照顧者還要面臨手足糾紛，家事法庭的問題。我們光是要找到適合的律師，能夠挖出任何對我們有幫助的這一些處理糾紛的這些保障，又花了很大的心力跟時間。所以我們的需求是很複雜的，我花的心力很大的情況之下，我的機構、據點、個管師，其實他們的流動率也很大，到頭來沒有一個真正能夠服務到我任何一個需求。最後比較能幫助到我的是一個失智症的協會，剛好推出了一系列法律的講座，這個是我們真的很需要的。就是你的專業超過我們的能力時，我們絕對是非常感謝，非常感恩在接受這個服務。但是反過來就像李教授所

說的，居服員的訓練，我身邊有很多家屬同伴都去參加，可是的確大家只是為了要照顧自家長輩，他沒有打算要投入產業，甚至去有時候是為了有贈品、便當、獎品等等之類的。然後所謂的低收入戶、重殘家庭等等，其實也反映另外一個社會問題，就是我們這些既不符合中低收入戶，爸媽又還有房產，我們也不是原住民身分，就是我們一路求學到現在都不是被補助的重點對象，到頭來進入到老年家庭需要長照的時候，我什麼補助都沒有的情況之下，我還是陷在生計的問題裡面。我也努力延緩家中老人認知的退化，我又碰到年輕的社工師和心理師非常不懂事之下，造成我們二度傷害，連溝通和諮詢的管道，我發現又被年輕的窗口職員小姐擋在他的認知外，他覺得自己已經秉公處理之後，他就不想再聽你講建設性的，我給的意見都是我們要給出自己的人力，給出自己的奉獻的時候，他不想再聽了。所以我很希望藉著各位在職位上非常有力發聲的長官，可以認真的去思考，我們照顧者可以給出的東西，還有我們真正缺乏但是看起來有好多機構，可是我真正受到的幫助是志工大姐，志工大姐也有他自己生計上的困難。還有我的居服員大姐，但是他心力交瘁，我請他今天一起來參加這場公聽會，因為他就是居服員，可是他已經心力交瘁，所以叫我來聽就好了。每個人都跟我說：「你去聽回來再告訴我。」我就不小心變成代表了，可是我這個代表也是心力交瘁。我希望立刻就可以得到一些窗口，下一次什麼時候有這種不一定要這麼盛大的會議，但至少我可以跟誰去討論我們的一些想法，我們有一些活動企劃。例如有些照顧者有一些投資理財的基本習慣，所以有可能我們就不用請業界，因為業界帶著利益的企圖來的時候，他需要政府給出足夠的預算或是大筆講師費的時候，其實照顧者裡面就有專業人士，不用到多專業，他只要夠服務到那些一點觀念都沒有的照顧者家庭就可以了。我們這裡面也有戲劇人才，可是他沒有藝術大學的戲劇文憑，可是他可以帶足夠探索的成長的行動心理劇等等表演，就是從照顧者裡面發覺這些人才，但請不要限制在居服員的訓練，我們沒有興趣。謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝。衛生局是不是針對這兩位的提問先回復一下。衛生局請先針對這兩位的問題回復一下。

**衛生局李主任素華：**

剛剛龔先生提的問題，就是住宿機構的收費，在護理人員法裡面就是有規範地方政府去訂定收費的上限。當然這個上限在各個縣市政府都有訂定這樣的金額，這個金額到底要訂多少，也是跟業者、使用者、消保官等等，經過大家這樣討論出來的。我們也要考量到被照顧的經濟負擔。所以在多方的考量下，訂了這樣的上限。我想隨著消費物價的波動等等，其實機構這邊我們也會依照上限來調

漲經費。這個部分我大概做以上說明。第二個部分是家庭照顧者這一塊…。

**聖威國際龔威華先生：**

請問住宿型機構適用的是長期照顧法，還是一般護理人員法？

**衛生局李主任素華：**

住宿機構是依照長期照顧法來做設定的。

**聖威國際龔威華先生：**

在長期照顧法裡面並沒有明定收費上限這件事情。

**衛生局李主任素華：**

我們的住宿機構，目前在高雄市是成立了一家住宿機構，住宿機構目前並沒有訂上限。你們進來申請的時候，我們會依照你訂的收費標準有做一個審查的機制，包括你的人力成本等等，我們會有一個審查的機制。以上說明。第二個問題，就是剛剛這位家庭照顧者的部分，謝謝你給我們很好的建議。我們在這個過程有造成您的一些不愉快，我們回去會在諮詢的培訓部分會再做加強。等一下會後，您的意見我們可以私底下再討論一下。謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

這位小姐感覺是需要窗口，就是在這個部分是社會局還是衛生局可以提供他窗口，讓他隨時有諮詢的窗口，這樣他就不會這麼無助。剛剛紅色衣服的先先生可能還有一些問題，你等一下再跟他討論，因為時間的關係，我們讓下一位先生發言。

**保證責任高屏照服合作社楊總經理陞權：**

謝謝李議員。各位長官、各位前輩、各位先進大家好。我是全國第一家保證責任的高屏照顧服務勞動合作社，全國第一家保證責任制的。基本上，我從事這個照顧服務訓練的體系已經大概有十幾年的時間了，所以我們也是南台灣照顧服務員技能檢定的培訓中心。因為我年輕的時候就在國泰金控的管理階層待了二十幾年，退休之後就是從事照顧服務產業，延續訓練到現在已經有十幾年的時間了，把我的背景告訴各位的目的是我們對管理非常的重視。我們知道一台瑪莎拉蒂整個結構裡面最重要的是什麼？

**主持人（李議員眉蓁）：**

引擎。

**保證責任高屏照服合作社楊總經理陞權：**

引擎嗎？我覺得是輪胎。我再請教各位一個問題，照顧服務員在瑪莎拉蒂這台車裡擔任的就是輪胎的位置。因為再好的引擎，如果沒有輪胎也跑不動，各位認不認同？認同。所以輪胎很重要，我訓練那麼久，訓練那麼多的學員，我都知道

他們在想什麼。所以各位如果有興趣的可以跟我聯絡，我們很有興趣…，希望能和高雄市照顧服務產業共同躍進。今天提出第一個建議就是其實我們高雄市政府衛生局長照中心的李主任，他在整個運作的過程當中已經非常進階了。因為我常到台北、新北，甚至桃園去做參訪，我發現我們第一代的服務特約內容，跟最新這一次的服務特約內容有很大的躍進。尤其我最佩服的是他把一些很重要的條款，像服務契約的第14條、第17條訂得非常明確，讓我們這個市場可以很穩定，我是希望在座的業者可不可以給主任掌聲鼓勵一下。因為他承擔很大的壓力，我們也相當能夠體諒。我在此提出一個建議，像以前我們在金控的時候有一個保險業務員的管理規則，可是全台灣竟然沒有照顧服務員的管理規則。我曾經跟大岡山地區的民進黨邱立委建議，他叫我把法條提出來，他再到立法院去推動。今天我如果有這麼強的能力，我當然會提，我也有草案了，我也非常希望可以跟高雄大學的廖義銘教授共同來創造我們高雄市第一套照顧服務員的管理規劃。輪胎如果不管好，就會常常破掉，輪胎破掉之後，不管哪一個部門，不管是住宿型的或是居家式的長照機構，如果沒有好的照顧服務員就完蛋了，包括訓練體系也生病了，公費的照顧服務員訓練班我都非常清楚，都生病了。所以你們用到的是什麼角色的人，這個都是非常折磨的，這是我特別要講到的很重要的重點。所以第一個建議是高雄市的照顧服務員管理規則一定要訂出來，這個訂出來就是全台灣第一個。第二個是我覺得我們今天公聽會討論的內容都是講到皮而已，都沒有講到骨。簡單講，跟我們服務勞動合作社有關係的，到底服務勞動合作社是要適用合作社法，還是要適用勞基法，也都沒有討論到，我覺得好像是做廟會一樣，這場公聽會有一點可惜。以上是我的見解，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝。還有沒有業者有問題的？因為時間的關係，我先解釋一下，我們今天先開始舉辦2.0的長照公聽會就是想先聽聽看大家的意見，未來還可以再深入。有很多深入的問題，大家可以提供意見，剛剛又有人提到廖教授，可見廖教授非常的專業，所以剛剛他提到的長照規則，也希望廖教授也提出一個概念出來。未來包含法治或是比較細節的部分，你提供給我們，我們也可以再去做更深入的研究。今天的公聽會就請李樑堅教授來做一個總結論。

**義守大學管理研究所李教授樑堅：**

李議員、林議員、張委員以及各位出席學者專家和議員的代表好。我想今天長照2.0政策的盤點跟分析，我們還是提出很多問題，不管是我們學校負責相關科系的老師們，他們針對長照，不管是居家服務或是住宿機構，大家都有不同的意見。但是第一個，人力上素質的提升跟再教育以及回訓的機制一定要做到完整，我相

信政府應該有訂定一個管理的機制。剛才有提到要不要訂定所謂的照顧服務員管理規則，確實有其需要，這樣我們就可以更明訂一些相關的管理辦法。我現在想到的，包括我們在照顧過程衍生出來的糾紛怎麼辦，要不要有一個基金去做保護。否則照顧人員投入很多，結果因為可能是跟家屬或是受照顧者之間認知上的差距，搞不好事後還有一些賠償的問題，所以這些都是衍生出來很多的情況。第二個部分，我們照顧服務員的人力培訓，或是有一些居家照顧者本身是不是願意投入這份工作，或是他可以透過其他的機制提供他的服務，其實在長照2.0的政策來講，我們可以針對未來3.0要改進的方向擬定幾個課題。第一個部分，我覺得今天有幾個收穫，我們建構的契約是不是還有一些不足的地方，有一些認知上有差距的地方。我們透過政府機關、照顧的單位和受照顧者本身，三方契約訂定，我建議如果有機會的話，衛生局長照中心的李主任，你們可以在內部可以召開一個會議，邀請相關的學者、專家跟業者共同討論，如果能夠提出一些好的建議改善方向，這個都有助於提供給中央整個長照2.0政策一個很好的方向，我覺得這就有點像是積功德一樣。第二個，就是我們居家照顧服務員相關的人力培訓機制，還有什麼地方需要再精進的？還有他們受完照顧以後的問題反映，現在似乎看起來我們這個窗口的聯繫機制好像出現一些問題，這個部分怎麼再精進、再管理，我覺得我們也要再去了解。第三個是未來因應整個經費上、人力上，受照顧人員不斷的提升以及照顧範圍的擴大。財源的部分，我覺得衛生局本身，我們剛剛有提到中央補助30幾億，我們市政府自己還要編列1.6億，因為財源的部分除了遺贈稅、房地合一稅，還有一個是菸捐，我知道菸捐的金額一直在下降當中，也許都要靠房地合一稅和遺贈稅，但是這都是機會稅，不是一個很穩定的稅源。我們屬於所謂保險機制的部分是不是要納入？我覺得從地方政府的角度也要再去思考。因為這裡面投入的機構類別很多，有的是成立一個固定式的照顧機構，有的是照顧服務員，剛剛又有提到一個是勞動合作社，這個勞動合作社本身管理的規範跟因應的範疇，也許可以列入長照中心裡面，整個統籌管理上來做一個探討，不管是適用勞基法或是合作社法的部分，這個部分都是有需要法律上的釐清。我想今天大家參與討論也提供很多不同的意見，都是讓我們在長照2.0政策能夠再精進，做為建構3.0政策上很好的建議。我相信李議員跟林議員跟顯耀委員，大家都很關心我們未來長照的發展，因為這是我們大家共同面對的課題，希望有一個更好的發展策略能夠持續的推動。我們也希望這個公聽會不是辦一次，以後有累積更好的議題，一個是公部門裡面自己邀集更多的人去做細緻的參與。第二個，議員也在市政上做持續的監督。第三個，我們參與的業者，或是自己是照顧服務員的對象，或是本身是執行的人員，如果有更多的意見也可以跟議員反映，跟長照

中心反映，溝通的管道絕對不是封閉的。未來絕對是一個開放的社會，是一個資訊透明的社會，我們需要公民的參與，大家共同建構一個美好的新社會。以上，謝謝。

**主持人（李議員眉蓁）：**

謝謝今天參與的貴賓、專家學者，以及今天出席的業者，剛剛有一些問題，請衛生局在會後要跟他們聯繫並且處理。今天感謝大家，今天的會議到此為止。謝謝。