

立法院第 11 屆第 5 會期
社會福利及衛生環境委員會

「長期照顧服務法」
修法公聽會
(書面報告)

報告機關：衛 生 福 利 部

報告日期： 115 年 7 月 1 日

主席、各位委員女士、先生：

今天大院第 11 屆第 5 會期社會福利及衛生環境委員會召開「長期照顧服務法」公聽會，本部承邀列席報告，深感榮幸。茲就本次公聽會四大題綱，提出專案報告。敬請各位委員不吝惠予指教：

壹、如何從使用者觀點出發，建立更透明、公平且具一致性的長照政策決策與審議制度，以保障使用者的參與權，打造更具彈性、多元、創新且有溫度的長照服務體系？

說明：

- 一、查長期照顧服務法(以下稱長服法)第 7 條規定略以，各級主管機關應以首長為召集人，邀集長照相關學者專家、民間相關機構、團體代表、服務使用者代表及各目的事業主管機關代表，協調、研究、審議及諮詢長照服務、收退費、人員薪資、監督考核等相關事宜。其中相關學者專家與民間相關機構、團體代表及服務使用者代表，不得少於 3 分之 2；服務使用者與單一性別代表不得少於 3 分之 1。
- 二、本部已依長服法第 7 條設置「衛生福利部長期照顧諮詢會」，由部長擔任召集人，並依上述規定委員樣態及比例聘僱相關民間代表；地方主管機關亦依該條規定設置會議。以期藉由制度化納入使用者意見，使政策決策、審議及資源配置能充分反映實際照顧需求與多元觀點。

三、此外，受到外界關心之長照服務給付及支付制度之照顧組合費用，本部已於 115 年 4 月 2 日修正「長照服務照顧組合新增及修訂作業原則」，地方主管機關、全國性長照相關法人、相關團體，得依第一線實際經驗分析相關成本，檢具長照服務照顧組合建議書，向本部提出。如涉及實質內容變動，將由「長照服務照顧組合專家審查小組」初審後，再送至本部長期照顧諮詢會進行審查，以建立更周全的審查機制。

四、綜上，本部將持續關注長照服務之實際運作情形，透過現行專家審查機制，滾動檢討相關規定，以期精進長照服務品質。

貳、民眾及服務提供單位面對長照服務爭議事件，如何進行處理及申訴、救濟機制？除了爭議處理會以外，是否應建立獨立爭議處理機制、公評人制度及吹哨者保護條款等，強化使用者權益保障與長照服務品質監督機制？

說明：

一、依據長服法第 45 條，為保障服務使用者之權利，主管機關應提供陳情、申訴及調處管道，並即時處理。基此，為協助各縣市主管機關建置相關機制，本部業於 109 年 2 月 26 日訂定「直轄市、縣市政府長期照顧服務爭議調處作業要點範本」供為參考。目前各地方主管機關皆已建立相關規範及審議組織，以處理民眾與服務單位間之爭議事件。

- 二、再查本部長期照顧服務機構評鑑基準之個案權益保障指標內容，長照機構應訂有家屬及服務對象意見反映及申訴處理辦法，且管道應多元化，應定期分析意見，提出改善措施並確實執行，並留有紀錄及追蹤。
- 三、次查長服法法定之長照服務，為受消費者保護法保障之消費關係，本部依據消費者保護法第 17 條及長服法第 42 條之授權，訂定各類長照機構定型化契約範本暨應記載及不得記載事項，以保障服務對象及其家屬之服務權益。案家如有疑義，除向各地方長照主管機關提出申訴外，亦得撥打 1950 消費申訴專線，向各地方消費者保護主管機關提出申訴及調解，現階段長照服務爭議處理，已有獨立第三方之處理機制。
- 四、有關建立公評人制度，應指國外監察員制度（或稱公評人，Ombudsman）。鑑於我國屬五權分立國家，與歐美國家之三權分立制度有別，考量國外設置公評人制度執行監察地方主管長照住宿機構業務，在臺灣監察權屬監察院職權，且由中央派駐長照公評人執行監察地方主管機關之制度變革影響甚鉅，故目前未設有監察員（公評人）制度。
- 五、綜上所述，本部已完成協助各縣市主管機關訂定並推動長照服務爭議調處制度，並要求機構內亦設置多元申訴管道，且民眾可另尋第三方消費者保護機制申訴及調解，爰暫無建立獨立爭議處理機制及公評人制度之需求；另有關新增吹哨者保護條款乙節，考量須受

到保障之場域應不限於長照服務，涉及層面相當廣大，
仍須謹慎研議。

參、長照人力長期面臨人力不足與流失問題，政府如何提出具體策略改善人力供需失衡，並建立長照專業人員合理待遇、職涯發展及留任機制，以支撐未來長照需求成長？

說明：

一、長期照顧服務法暨長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法(以下稱長照人員辦法)自 106 年 6 月 3 日施行後，明定照顧服務員(以下稱照服員)為長期照顧服務人員(以下稱長照人員)，並透過長照給付支付制度、職涯發展及友善職場等措施，提升投入與留任誘因。截至 115 年 3 月底，實際投入長照服務之在職照服員達 10 萬 3,286 人，較 105 年底成長 4.1 倍。

二、面對考量未來人口結構轉變增加家庭照顧之挑戰，查行政院於 114 年 12 月 31 日核定之長照 3.0 核定本，將「人力專業發展」列為長照 3.0 八大目標之一，以期充實照顧人力。相關推動策略如下：

(一) 強化照顧人力留任及營造友善職場：本部於 115 年 3 月 17 日修正長照人員辦法，新增長照人員認證證明文件回流機制；辦理「住宿式機構照顧服務員進階培訓獎勵計畫」，給予通過培訓進階之本國照服員每人每月新臺幣 5,000 元、最長 4 年之津貼；研修長期照顧服務機構設立標準，規劃將長照機構部分工時人員列計

人力，提升人力運用彈性。另透過鼓勵長照機構導入照顧資訊系統及智慧照顧輔助科技，減輕人力負擔。配合勞動部缺工就業獎勵、友善就業環境及職務再設計等措施，強化留任支持，穩定照顧人力供給。

(二) 充實照顧人力培育及多元來源：

- 1、本部持續更新長照人員之培訓課程、課綱及繼續教育課程，翻譯多國語言教材；研議照服員分級制度，以提升專業知能及留才；研議放寬特定社區式場域聘僱外國技術人力，以充實照顧人力供給。並配合勞動部獎勵中高齡、新住民、原住民再就業及補助照服員訓練專班，擴大多元人力投入。
- 2、本部開放認列大專院校「全國長期照顧核心模組課程」，並擴及居家服務督導員及社區整合型服務中心A個案管理員模組課程，目前共計39校46科系所或學程參與；另配合教育部五專展翅計畫及新南向政策，鼓勵機構與學校共同培育在學學生，並補助僑外生就讀我國長照相關科系、畢業後續留住宿式機構服務。

肆、住宿式機構是否有必要建立全國一致的成本評估原則、審議程序及定期檢討機制？以提升收費審議的合理性、透明度及公信力。

說明：查我國提供廣義之住宿式長照服務之機構，分別為住宿式長照機構、一般護理之家及老人福利機構，分述如下：

一、長照機構：

- (一) 查長服法第 35 條對於收費已有明定。是以，長照機構之收費標準，係由地方主管機關本權責依轄區經濟條件及服務供需情形訂定，作為審核長照機構收費項目及金額之依據。
- (二) 本部 108 年 2 月 27 日衛部顧字第 1081960522 號函釋略以，考量各地區消費情形、物價水準及民眾消費能力等差異，長照機構收費應因地制宜，地方主管機關得參考地區所得、物價指數及服務品質等因素，訂定收費參考基準，作為審核長照機構收費項目及金額之裁量依據。
- (三) 另本部已透過地方政府之衛政考評指標，督導各地方政府依地區所得、物價指數及服務品質等因素，透過衛政考評推動收費制 ss 度化，落實長照機構收費合理審議機制。

二、一般護理之家：

- (一) 依據護理人員法第 21 條規定，護理機構之收費標準，由直轄市、縣（市）主管機關核定之。爰現行一般護理之家之收費標準，係由各地方主管機關分別核定。
- (二) 建議仍須考量不同類型機構特性及不同縣市之地域特性，因地制宜，方能健全機構之經營環境，兼顧住民安全與產業永續。

三、老人福利機構：

- (一) 依據老人福利法第 34 條第 4 項規定，老人福利機構得就其所提供之設施或服務收取費用；其訂定或調整收費時，應報當地直轄市、縣（市）主管機關核定。另為兼顧入住老人福利機構之消費者權益，政府公告之安養及養護定型化契約，亦訂有調整收費之辦理原則，以保障入住機構老人及家庭之權益，避免契約對消費者顯失公平。
- (二) 為協助機構對於報請調整收費之審查程序有所依循，本部社會及家庭署前於 109 年邀集各縣市政府召開研商會議，決議請各縣市政府建立程序公開透明之收費標準審查機制，且應有機構代表參與審查或討論。目前各地方主管機關均訂有老人福利機構收費調整審核作業要點/注意事項，或組成收費調整審查小組，以提升收費審議的合理性、透明度。

伍、結語

本部將持續秉持精進服務品質之精神，積極推動落實各項長照政策，並滾動式檢討相關制度。並致力打造具備彈性、透明且高品質的長照服務體系，以確保每一位長者皆能享有尊嚴、適切的專業照顧服務。

本部承 大院各委員之指教及監督，在此敬致謝忱，並祈各位委員繼續予以支持。