

立法院第 11 屆第 2 會期

社會福利及衛生環境委員會第 17 次全體委員會議

**推動友善職場、校園性騷擾與霸  
凌防治及長照悲歌並檢討現行  
長照制度缺失與長照 3.0 規劃  
專題報告**

報告機關：衛 生 福 利 部

報告日期：114 年 1 月 2 日



主席、各位委員女士、先生：

今天 大院召開第 11 屆第 2 會期社會福利及衛生環境委員會第 17 次全體委員會議，本部承邀列席報告，深感榮幸。茲就「推動友善職場、校園性騷擾與霸凌防治及長照悲歌並檢討現行長照制度缺失與長照 3.0 規劃」提出專案報告，敬請各位先進、委員不吝惠予指教。

## 壹、推動友善職場及職場霸凌防治

### 一、推動友善職場

本部訂有員工協助方案推動計畫(亦稱 EAP)，每年透過問卷調查，滾動修訂次年計畫，該計畫服務對象為本部各類員工，經由專業團隊提供工作適應、法律諮詢、醫療保健、心理諮商及理財規劃等關懷服務或專題講座，並提供每人每年至少 6 小時心理、醫療及法律等諮商服務，必要時，特殊個案得視其需要增加諮商服務。

為強化服務，自 114 年起本部 EAP 預算係獨立計畫編列並逐年增加經費，亦優化 EAP 服務網站，並以電子郵件、海報等推廣各項服務方案。另為即時關懷，由各單位推派代表共組員工關懷小組，即時通報各單位需重點或強制介入的個案輔導。為應此次 11 月職場霸凌調查事件，同仁需回想過去不好的工作經驗，可能造成急性情緒壓力，本部即時啟動為期二週「職場安心計畫」(12 月 2 日至 12 月 15 日)，計完成 50 人次心理諮商，2 場次團體諮商。

為求精進，未來將持續爭取 EAP 預算，並鼓勵同仁安心匿名使用各項免費諮商服務，尤其是心理諮商部分，另將對各單位關懷人員提供專業培訓，如心理急救、危機處理及溝通技巧等進階訓練，提升內部支援能力，以期建立機關友善職場環境。

## 二、職場霸凌防治

### (一) 本部作業規定

本部訂有「衛生福利部員工職場霸凌防治與處理作業規定」，適用對象為本部各類員工，113年3月30日增訂首長被申訴部分，即霸凌者為本部首長由行政院受理，本部所屬首長由本部受理。11月26日再修訂調查時程由原2個月縮短為1個月，必要時延長1個月。本部設有申訴專線、傳真及信箱(mpbullying@mohw.gov.tw)，具名申訴者即依作業規定辦理，匿名檢舉但指陳具體對象或事件者均審慎處理。行政院霸凌通報平台於12月13日上線，本部現行依規定，3日內回報初步受理情形，並於1個月內回報處理結果。

### (二) 近期霸凌案件處理情形

11月21日媒體關注保護司簡任非主管等8案，本部同日成立調查小組計7人，外聘委員4人，由心理、法律及處理霸凌申訴經驗之專家學者組成，呂建德政次為召集人。11月29日先公布初步調查結果，於調查完成後，相關處置建議亦依規定經會議審議通過後完成究責處理作業，於12月12日公布調查結果，3案成立，7人受行政處分。

至於調查報告部分，本部依大院12月16日社會福利及衛生環境委員會本部霸凌事件專題報告會議決議，請本部去識別化後，兩週內親持調查報告向大院社會福利及衛生環境委員會委員報告。目前已就調查作業方式、訪談證據呈現方式及調查報告格式及內容等說明，也感謝委員提供精進建議，

自 12 月 17 日起至 31 日止，衛環委員會計有 2 位召集委員等 10 餘名朝野立法委員聽取報告。

目前調查報告完成後，本部一再公開聲明，如有新事證，歡迎陳情人具名，或由律師、民代陪同將新事證交由本部，本部當立案處理以共同釐清事實真相。陳情人亦可透過行政院已成立之職場霸凌通報平台進行申訴，該平台對於當事人資料已有保密機制。

本部對職場霸凌事件當依法秉公辦理、勿縱勿枉，也感謝這次調查過程，同仁信任我們會確保其隱私，近百位同仁願意說明其自身經歷以協助釐清事實，我們當更珍惜同仁，並將此次挑戰轉化為改進與成長的契機。

### (三) 策進作為

本部除將內部申訴管道更公開透明並覈實處理以強化申訴處理機制外，且注意離職率異常高之單位，以即早啟動員工協助方案，適時接住每位需要幫助的同仁。並將強化部內主管自我覺察、同理心、情緒管理能力，針對與不同世代員工正向互動溝通技巧，提供分享職場衝突管理與溝通藝術課程及教育訓練，建構更友善、更有活力的職場環境，讓同仁可以發揮專才，實現理想，為國家社會服務，是我們責無旁貸之責任。

## 貳、檢討現行長照制度缺失與長照 3.0 規劃

本部自 106 年起辦理長期照顧十年計畫 2.0(以下稱長照 2.0)進行服務資源布建及提升服務涵蓋率，推動政策重點包含

服務家庭增加、服務項目增加、經費增加、日間照顧增加及住宿式服務資源增加，具體內容包含導入以社區為基礎的社區整合照顧模式，並推動長照給付及支付制度，以切合服務使用者需求、提供更精準的服務；透過跨部會協力充實長期照顧人力；逐步完善日間照顧及住宿式服務資源布建、提升照顧品質；加速民眾出院後銜接長照服務效率、推動家庭照顧者支持服務，以減輕照顧者負荷。

## 一、長照 2.0 重要執行成果

### (一) 長照總經費大幅增加

因應長照 2.0 服務涵蓋率及服務人數持續增加，長照基金 114 年業編列新臺幣(以下同)879 億元，與 105 年推動長照 1.0 時編列 49.5 億元，已增加 829.5 億元，成長逾 17 倍。

### (二) 長照 ABC、服務人數及整體服務涵蓋率顯著成長

長照 ABC 自 106 年 80A-199B-441C，總計 720 處，至 113 年 10 月底已成長至 774A-9, 419B-4, 718C，總計 14, 911 處，成長逾 20 倍；另經統計 112 年 10 月至 113 年 9 月之長照服務人數達已達 75.53 萬人，較 106 年度成長約 7 倍；112 年 10 月至 113 年 9 月長期照顧服務服務涵蓋率 85.43%，相較 106 年 20.3%，成長 4.2 倍。

### (三) 積極布建各類長照服務資源

為滿足長者之多元長照需求，本部積極透過各類獎補助計畫增強地方政府發展各類長照服務量能，鼓勵地方政府布建各類型長照服務資源，以下就預防性資源及照顧性資源進行說明：

## 1. 預防性資源

- (1) 巷弄長照站(下稱C據點):為布建綿密之長照服務網絡,長期照顧十年計畫2.0之C據點設置原則以每3個村里設置1處,截至113年10月底已設置4,718處,相較於110年441處已成長10.7倍。
- (2) 失智社區服務據點:為提供疑似失智、極輕度至輕度失智者之認知功能促進、共餐及社會參與等長照預防服務,並針對失智者之照顧者,提供照顧者支持團體及照顧者照顧訓練課程,本部積極提升失智照顧服務量能,113年10月底,設置失智社區服務據點(含權責型)558處,較106年之134處成長4.2倍。

## 2. 照顧性資源

- (1) 居家式服務:113年10月底全國已布建2,234家居家服務資源,相較於106年之238處成長9.4倍。
- (2) 日間照顧中心:113年10月底全國已布建1,079處日照中心(含小規模),計732國中學區已設立及規劃設立日照中心,布建達成率89.7%(732/816學區),相較於106年之259處(含小規模)成長4.2倍。
- (3) 家庭托顧服務:113年10月底全國已布建328處家庭托顧服務,相較於106年之31處成長10.6倍。
- (4) 住宿式機構服務:截至113年10月底止,包含老人福利機構(不包含安養床)、一般護理之家、退輔會榮民之家及住宿式長照機構,全國各地方政府已設立之住宿式

機構資源數總計 1,686 家，總供給床數為 118,378 床，服務使用率為 82.7%，相較 107 年之供給床數成長 1.3 萬床。本部自 107 年陸續推動「獎助布建長照住宿式服務資源試辦計畫」及「獎助布建住宿式長照機構公共化資源計畫」等相關布建計畫，目前已核定布建中之住宿式機構計 53 家，預計將新增 6,442 床。112 年賡續推動「獎勵布建住宿式長照機構資源計畫」，獎勵新建住宿式長照機構計 833 床，後續將以 2,500 床為目標持續徵件。

#### (四) 推動家庭照顧者支持服務

現行長期照顧服務法(下稱長服法)之服務對象，除被照顧者外，同列為服務對象已明確納入家庭照顧者，家戶平均人口降低，家人照顧負擔愈加沉重，如何協助家庭照顧者正視自身需求、減輕家庭照顧壓力及照顧負荷，亦是長期照顧服務推動目標。本部自 107 年起推動「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」，鼓勵地方政府因地制宜發展在地服務，積極布建家庭照顧者支持服務據點，並主動發掘高負荷家庭照顧者之潛在個案，提升家庭照顧者支持性服務之近便性及涵蓋率。截至 113 年 11 月底全國已布建 131 處家照據點，22 縣市均有布建，服務內容涵蓋個案服務、到宅照顧技巧指導、個別心理輔導及諮商服務、長照知識或照顧相關訓練課程、情緒支持等項目。

另委託民間設置全國性家庭照顧者諮詢專線服務(0800-507272)，由社工人員依據進線者(民眾、家庭照顧者、被照顧者或專業人員)之需求提供諮詢、情緒支持等服務，或轉介至各縣

市據點提供服務。另為擴大長照與身障家庭照顧者支持服務效益，113 年度辦理「長照與身障家照據點共融試辦計畫」，提供長照、身心障礙者之家庭照顧者支持服務。

為利相關網絡單位辨識高照顧負荷者，於 112 年 12 月 22 日修正「高負荷家庭照顧者初篩指標」，納入照顧者疑似有藥酒癮、施用毒品者、自殺意念、年輕照顧者應轉介地方衛生單位或社安網體系等，擴大各服務體系適用，並依「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」執行，提升對照顧者服務介入的時效，針對符合初篩指標且評估案家有長期照顧服務需求者，復由家照支持服務據點進行開案評估，符合中高負荷之照顧者列入個案服務，113 年截至 10 月底累計個案服務人數 1 萬 3,276 人。

## 二、檢討與策進規劃

### (一) 強化縣市監督管理機制，輔導服務提供單位提升品質

本部已於 112 年 10 月 6 日訂定長期照顧特約管理辦法，強化地方主管機關特約管理、完善長照特約履約管理；並督導地方政府應依法辦理長照機構評鑑及不定期查核；另自 112 年地方政府衛生考評指標業納入服務品質查核機制，鼓勵地方政府運用資訊系統數據查核長照服務異常情形，並就查核結果及異常情形提出分析、檢討及改進策略。

此外，本部已於 113 年 3 月 15 日公告長照機構定型化契約應記載及不得記載事項，包含「居家式」、「社區式」及「機構住宿式」三種服務類型，相關機構並應於 113 年底前與服務使用者簽(換)約完成，以保障長照服務使用者及簽約

者之契約權益；而目前 22 縣市已依本部於 109 年 2 月 26 日訂定之「直轄市、縣市政府長期照顧服務爭議調處作業要點範本」建置相關組織與運作規範。

## (二) 強化資源不足地區獎補助經費，擴增長照服務量能

為鼓勵縣市政府廣結醫療、長照、社福等多元專業單位，針對資源不足之原偏鄉及離島地區，本部設有專案獎助以布建資源，同步透過支付加成機制，強化單位投入渠等地區服務誘因；本部持續督導地方政府務必落實依區域幅員大小、需求人口、現有資源分布等原則，規劃服務資源布建。

考量原住民族、離島地區服務資源較缺乏，除提供服務單位較一般地區高 20%之支付價格外，另透過居家服務工作獎勵津貼及交通津貼、日間照顧服務及小規模多機能開辦費獎勵、團體家屋得免編列自籌款等方式，提高服務單位投入長照服務誘因，以充實資源不足區長照服務量能。

針對部分人口密集區，雖已有住宿資源但現行供應床數不足，仍須協助布建，且民間公益法人、醫療法人對於提供長照服務有相關經驗，且對於資源不足區投入長照服務抱持高度興趣，本部規劃第 2 次公告「獎勵布建住宿式長照機構資源計畫」之待布建區域，目前刻正盤點推估至 115 年住宿資源落差區域，將儘速公告。

## (三) 翻轉國人照顧觀念，積極鼓勵民眾使用長照服務

為應即將進入超高齡社會，長照需求急遽成長，以及少子女化可能造成之服務人力供給衝擊，本部賡續積極布建一對多

照顧模式之社區式服務(日間照顧中心、小規模多機能、家庭托顧)，鼓勵民眾使用社區式照顧服務，除增進長照人力使用效益外，增加服務對象之社會互動，透過延緩失能、認知促進之活動安排，增進服務對象身體功能及自主生活能力。

受限傳統孝道文化與性別角色刻板印象，家庭照顧者可能不敢向外人說出所遇困難，被照顧者可能不願意由外人(如居家服務員)協助身體照顧，因此本部持續推動提升社會大眾對家庭照顧者識能，鼓勵家庭照顧者能自我覺察，勇於求助，營造社會大眾友善家庭照顧者之環境及氛圍。

此外，亦透過簡單易記之口號「1966 長照接住你」拍攝短影音廣告及以故事行銷方式製作系列影片，運用電視、網路及戶外媒體等多元通路加強投放，並強化失智照顧、一對多照顧、照顧是專業的觀念宣導，期引發民眾共感，藉以翻轉民眾照顧觀念，提高其對長照服務之認識及使用意願；另由地方政府因地制宜規劃宣導策略，以 1966 長照專線及家庭照顧者為題，結合村里長、高中職以下學校及巷弄站等社區場域，並強化原住民、新住民等族群及偏遠地區宣導。

### 三、長照 3.0 規劃藍圖

長照 3.0 的核心精神為強化醫療照護一體化，並以人為本，透過全生命週期觀點，從健康促進、延緩失能、健康照顧到安寧善終，提供居家、社區、醫療、社福、機構一體化的服務。

本部將與相關部會持續研商長照 3.0 規劃內容，加強醫療與長照不同體系間的銜接機制，重整服務流程，期待長照服務

對象可以在出院前即已完成照顧計畫擬定，順暢服務銜接，打造居家、社區、機構、醫療、社福一體式服務，以「完善出院準備，推廣長照復能」、「推動在宅醫療，整合銜接家醫制度」、「加強居家安寧，預立醫療決定」、「打造多元連續照顧體系，善用輔具及導入智慧科技」、「強化機構量能、提升機構照顧品質」及「支持照顧者，照顧有喘息」共 6 大軸進行規劃，期可達健康老化、尊嚴善終之目標。

## 參、結語

本部對職場霸凌事件當依法秉公辦理、勿縱勿枉，除期勉主管應有自我察覺意識及強化管理能力外，本部也及時啟動員工協助方案，適時接住每位需要幫助的同仁，建構更友善、更有活力的職場環境；此外，亦將持續優化長照 2.0，提升居家、社區及住宿式服務品質，並透過公私協力積極佈建住宿式資源，翻轉長照服務之觀念，並以醫療與長照銜接、科技導入及強化長照復能服務三大重點，規劃長照 3.0，以實踐賴總統「健康台灣」之政策願景。