

立法院第 9 屆第 1 會期
社會福利及衛生環境委員會

長照人力發展之困境與挑戰
—改善照顧服務員薪資及勞動條件、精
進服務模式、強化人才培育、滿足原鄉
及偏遠地區長照需求，並檢視外籍看護
工進用政策之利弊與未來展望

專案報告

報告機關：衛生福利部
中華民國 105 年 3 月 23 日

主席、各位委員女士、先生：

今天承邀至貴委員會報告，深感榮幸。謹就「長照人力發展之困境與挑戰—改善照顧服務員薪資及勞動條件、精進服務模式、強化人才培育、滿足原鄉及偏遠地區長照需求」提出報告，敬請指教。

壹、現況與檢討

截至 105 年 2 月底，我國老人有 296 萬 9,778 人，占總人口 12.64%。伴隨人口老化趨勢，我國需長期照顧人口亦隨之快速增加。依本部國民長期照顧需要調查推估，105 年 5 歲以上長期照顧需求人數約 77 萬人，其中老人有 50 萬餘人。

為因應我國人口快速老化所衍生之長期照顧需求，加速培育照顧服務人力，促進人才流通，原行政院衛生署及內政部社會司於 92 年整合病患服務員及居家服務員訓練課程內容，會銜頒布照顧服務員訓練實施計畫，迄今取得照顧服務員結業證明書者計 11 萬 263 人，至 104 年底實際從事長期照顧服務相關工作者計 2 萬 3,286 人，倘加計於醫療院所擔任看護工者，共計 3 萬 5,286 人。

有關培訓照顧服務員人力未能充分投入影響因素，除早年培訓人員多數年齡層為 45 歲至 55 歲中高齡者，現今多已高齡退出勞動市場外，根據本部委託辦理照顧服務員訓練結訓學員就業意向調查結果顯示，參加培訓學員從未曾從事照顧服務工作者計 41.2%，現在從事或曾從事過照顧工作者計 58.8%，未從事照顧服務工作者參訓原因主要為照顧自己家人

，另曾經從事照顧相關工作，但目前未再從事之原因，主要為工作辛苦與福利不佳、薪資過低及專業形象有待提升等。

至有關原鄉地區長期照顧服務資源發展部分，因原鄉地區地理位置偏遠、服務幅員廣大、人力開發不易、交通成本較高等因素，故醫療及長期照顧等相關資源相較不足，偏遠地區長照服務量能有待提升。

貳、已採行措施

為改善照顧服務員薪資條件及工作福利、提升專業形象、滿足原鄉及偏遠地區長照需求，本部業積極推動各項具體作為。

一、改善照顧服務員薪資條件及工作福利

- (一) 增進工作福利，保障適切薪資收入：103年7月1日起照顧服務費自每小時新臺幣(下同)180元調高為200元，並明定最低時薪為170元，期將現行每月薪資約1萬9,800元，提升為2萬2,400元(提高比率超過10%)；補助居家服務提供單位(雇主)應負擔照顧服務員勞、健保費及勞退準備金；補助偏遠地區照顧服務員交通費，每人每月1,500元，以保障照顧服務員之實質收入；另為改善工作環境，減輕照顧工作負荷，補助居家服務單位提供輔助照顧工作之簡易配備，減少職業傷害。
- (二) 增列國定假日加倍補助及單位營運費：為合理反映照顧服務成本，本部業自103年度起對於照顧服務員於

勞動基準法第 37 條以及同法施行細則第 23 條規定之國定假日提供服務者，其補助時數內之照顧服務費加倍發給；另為補貼照顧服務員相關工作福利所需成本，再增列服務提供單位營運費補助，以支應加班費、特別休假薪資、在職訓練薪資或勞動法令規定雇主應負擔之勞動條件必要支出，以鼓勵進用照顧服務員，促進服務量能成長。

- (三) 提供失智症照顧額外加給：為因應失智症照顧之特殊性，提供居家失智症照顧者，每個服務對象每月加給 350 元，以增加照顧服務員於提供不同服務對象之加給辦法，提升實質薪資。

二、提升專業能力，強化人才培育

- (一) 培訓質優量足之照顧服務人力：輔導各縣市政府確實評估照顧服務員供給與需求，提供勞動部補助辦理培訓之參考；會同勞動部檢討現行培訓單位接受補助款申請及核銷相關規範，簡化行政作業，以鼓勵居家及社區服務單位參與照服員培訓工作，提高結訓學員後投入長照服務意願。
- (二) 提供跨專業團隊支持，精進專業能力：為因應服務對象之失能樣態與多元照顧需求，提升專業能力，照顧服務員每年須接受 20 小時以上在職訓練課程；並明定各單位應聘具有社工或護理專業之居家服務督導員，主責照顧服務督導事宜，提供專業支持之工作環境，俾利照服員安心工作；因應家屬照顧需求，明定照顧

服務員完成居家照顧服務特殊訓練課程後，即能提供涉成藥性質之甘油球通便、依照藥袋指示協助置入藥盒或協助服藥、使用簡便攜帶式血糖機驗血糖之居家服務。

- (三) 鼓勵取得專業證照，提供證照加給：為增進照顧服務員專業形象及人力分級，對於任職居家服務提供單位領有照顧服務員技術士證之照顧服務員，當月服務時數達 130 小時以上，每人每月補助專業加給 1,000 元。

三、滿足原鄉及偏遠長照需求

- (一) 發展因地制宜之原住民族地區在地化長照服務，本部積極推動山地離島偏遠地區在地化及社區化長照服務體系發展，設置服務據點，原 89 個長照資源不足區均已設有服務據點及其他服務資源；其中 29 個係屬原住民鄉長照資源不足區，至 104 年已補助 22 個原住民鄉服務據點。104 年共服務 6,914 人；其中原住民共服務 2,398 人。
- (二) 考量原住民族地區地理環境、人口結構與多元文化特色，本部與原住民族委員會(以下稱原民會)已建立原鄉地區長照服務合作平台，建立原住民族長期照顧共管機制。本部與原民會於 3 月 9 日召開「研商原住民族長照業務合作平台會議」，針對優先合作、合作模式及分工事項進行討論，並定期與原民會召開平台會議。

參、未來策進作為

經由本部及各縣市政府努力推動，居家照顧服務員人數 104 年計 9,057 人，較 103 年同期(7,945 人)成長 14%。為持續改善照顧服務員薪資及勞動條件、精進服務模式、強化人才培育、滿足原鄉及偏遠地區長照需求，以充實照顧服務人力，本部規劃未來工作重點如次：

- 一、強化職涯發展與專業分級：透過鼓勵照顧服務員晉升督導員，試辦照顧實務指導員計畫，到宅提供關懷訪視及照顧技巧指導或諮詢服務，並獎勵居服單位以月薪專職聘僱，以強化照服員職涯發展與多元晉升管道，提高國人投入長照服務意願，促進留任及就業機會。
- 二、加強人才培育與就業媒合：持續透過勞動部職業訓練體系培訓照顧服務人力，鼓勵中高齡及二度就業人口從事照顧服務工作，預訂每年培訓及培育至少 1 萬人；持續推展長照專業人員培訓計畫，並促進長照人員多元化發展，預計 105 年 9 月長照培訓數位化課程上線提供服務，每年培訓可達 1 萬 2,000 人。
- 三、鼓勵年輕世代投入，儲備長照人力：為提供服務提供單位用人及培育人才參據，業結合產、官、學界發展居家照顧服務員職能基準；另為引導技職教育體系培育第一線實務人力，教育部已委託國立臺北護理健康大學成立健康照護產學合作中心，強化長照服務提供單位與學校之實習與產學合作。
- 四、明定照顧服務人力專業定位：依長期照顧服務法第 18

條規定，未來任職居家式、社區式或機構住宿式服務類長期照顧服務機構之照顧服務員，均需通過相關訓練及認證，並登錄於長期照顧服務機構，本部刻正研擬「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法(草案)」，以規範長照人員資格訓練、認證與繼續教育等事宜。

- 五、強化專業形象，增加職業認同：為建立照顧服務員形象識別，宣傳其職業價值與意義，並提升其尊榮感，本部結合專業團隊拍攝照顧服務員紀錄片；另為提升民眾對照顧服務員之正確認知，強化照顧服務員專業形象，並製作宣導短片，於多元媒體通路進行宣導，鼓勵國人投入照顧服務工作，增進社會大眾對照顧工作精神與價值之肯定。
- 六、發展社區照顧創新服務模式，增進多元就業場域：為強化社區整體照顧模式，發展符合社區需求之小規模、多元化社區照顧服務模式，增進照顧服務人力多元就業場域，本部參照日本推動經驗，以日間照顧服務為基礎，擴充辦理居家服務以及臨時住宿服務，發展可彈性並充分運用在地社區照顧資源之連續性服務模式，105 年度預計成立 40 處小規模多機能服務單位。
- 七、規劃發展因地制宜之原住民族部落地區服務模式：本部將持續與原民會共同討論，規劃發展因地制宜之原住民族部落地區服務模式，包括評估原住民族地區長照需求、研擬結合原住民族地區在地部落文化健康站進行失

能個案之發掘，及規劃發展以在地人照顧在地人模式長照服務。並持續推動辦理獎助「發展偏遠地區(含山地離島)在地且社區化長期照護服務體系計畫」。

肆、結語

推動長期照顧服務及積極充實照顧服務人力為政府當前施政重點，也是因應高齡化社會，減輕家庭照顧負荷之重要對策，本部將積極與各部會及各縣市政府合作、聯繫，並透過多元化管道加強宣導，強化資源佈建與整備，增進服務可近性與普及性，讓有需求的失能長輩及其家庭得到最適切的照顧。

以上報告敬請各位委員賜予指教、支持。謝謝。