

立法院第 10 屆第 6 會期

社會福利及衛生環境委員會第 10 次全體委員會議

「長期照顧 2.0 政策檢討與策  
進規劃，及如何擴大服務態  
樣、維持服務品質與滿足服務  
需求」專題報告  
(書面報告)

報告機關：衛 生 福 利 部

報告日期：111 年 11 月 10 日



主席、各位委員女士、先生：

今天 大院第十屆第六會期社會福利及衛生環境委員會召開全體委員會議，本部承邀列席報告，深感榮幸。茲就「長期照顧 2.0 政策檢討與策進規劃，及如何擴大服務樣態、維持服務品質與滿足服務需求」提出專案報告。敬請各位先進、委員不吝惠予指教：

## 壹、長期照顧十年計畫 2.0

長期照顧十年計畫 2.0(以下稱長照 2.0)執行至今已近 6 年，從最初政策著重以居家及社區式服務為基礎的社區照顧服務體系(長照 ABC)服務資源建構，ABC 據點自 106 年度的 80A-199B-441C，已成長至 111 年 9 月底 679A-7,240B-3,741C，可見 ABC 據點已達到綿密穩定布建。本部後續於 107 年起推動長期照顧給付及支付制度，期望建立以個案為中心之服務模式，落實以人為中心之社區整合照顧模式，貼合使用者之長照需求，同年逐步推動住宿式服務資源布建規劃，期可提升我國長照資源不足區之服務量能。另，統計 110 年 10 月至 111 年 9 月，長照給支付服務人數達 42.4 萬，較長照 2.0 推動之 106 年度成長 3.97 倍；服務涵蓋率亦從 106 年 20.3%，成長至 111 年 9 月 68.34%。本部將視民眾需求，逐步規劃發展創新多元服務，並督導地方政府積極結合民間資源，布建普及優質長期照顧服務體系。

## 貳、長照 2.0 重要執行亮點

### 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 111 年

業編列 559.9 億元，與 105 年推動長照 1.0 時編列 49.5 億元，已增加 501.4 億元，成長逾 11 倍。

## 二、設置 1966 長照服務專線，提升長照服務申請近便性

本部於 106 年 11 月 24 日開通啟用 1966 長照服務專線，提供民眾申請長照單一窗口服務，自開通日迄 111 年 9 月底，累計總撥打通數為 146 萬 6,728 通，111 年 9 月平均每日撥打通數為 1,138 通。

## 三、公私協力加速布建日照資源，跨部會合作提升執行效能

為加速社區式照顧資源之布建，配合總統 109 年提出「一國中學區一日照中心」布建政策之政見，以國中學區為社區生活圈之概念，預計於 814 個國中學區範圍內至少各設置 1 處日照中心，鼓勵民眾使用社區式日間照顧服務。

本部持續結合教育部、內政部、農委會、財政部及國防部等各部會，盤整公有閒置空間資源，並藉由前瞻基礎建設-整建長照衛福據點計畫與地方政府共同合作加速布建，另為完備原鄉日間照顧量能，本部亦推動「原住民族長期照顧整合型服務試辦計畫」，鼓勵地方政府輔導山地原鄉在地組織設立微型日照中心，發展適合部落文化之在地照顧模式。截至 111 年 9 月底，全國已布建 841 家日照中心，計 668 國中學區設立及規劃設立日照中心，布建達成率 82.1%。

## 四、積極布建住宿式機構服務資源，達成一鄉鎮一住宿機構目標

截至 111 年 9 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 1,669 家，總供給床數為 114,544 床，服務使用率為 82%。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 56 家，預計可新增 6,477 床，布建範圍涵蓋 55 個鄉鎮區。目前全國 368 鄉鎮市區中，有 296 鄉鎮市區已設有住宿式機構，布建率達 80.4%。

## 五、提升失智照護服務量能，以達失智友善 777 目標

- (一)長照 2.0 計畫業將 50 歲以上失智者納入，屬失智且失能，並經各縣市長期照顧管理中心評估符合資格者，依其需求可提供居家服務、日間照顧、家庭托顧、專業服務、輔具租借購買及居家無障礙環境改善、交通接送及喘息服務；另如屬失智未失能者，則可至地方政府補助辦理之 116 處失智共同照護中心(下稱共照中心)，進行協助確診、個案及家屬需求評估、轉介諮詢等服務，也可前往全國 535 處失智社區服務據點，參與認知促進、緩和失智等服務項目。
- (二)另，本部透過建構失智症照護體系、強化家庭照顧者支持網路，以及提升失智症之公共識能等，業於 109 年達成失智綱領失智友善台灣 555 目標：失智症獲得診斷及服務比率為 54.1%；失智家庭照顧者獲得支持及訓練之比率為 54.1%；全國民眾對失智有正確認識及友善態度為 5.5%，均已達成目標。本部持續與地方政府協同合作，截至 111 年 6 月底各項失智友善

台灣之目標更加提升，包含失智症獲得診斷及服務比率為 69.74%；失智家庭照顧者獲得支持和訓練之比率為 69.74%；全國民眾對失智有正確認識及友善態度為 7%。

## 六、加強多元管道宣導，鼓勵聘用外籍看護工家庭使用長照服務

考量聘僱外籍家庭看護工(以下稱外看)之被照顧與其家庭的長照服務需求，本部持續透過電視、廣播媒體、平面雜誌、戶外媒體、本部 LINE 以及新媒體(網路節目、YouTube 影音廣告、Google 聯播網)等多樣化媒體加強宣導，被照顧者經縣市長期照顧管理中心評估為長期照顧需要等級第 2 級(含)以上，可申請專業服務、交通接送、輔具服務、居家無障礙環境改善服務、到宅沐浴車服務、社區式交通接送服務以及喘息服務等多元長照服務；截至 111 年 9 月底聘僱外看家庭使用長照服務人數為 5 萬 5,917 人，較 110 年同期(5 萬 4,174 人)成長 103.2%。各類長照服務情形(經派案可服務)如下：照顧服務(沐浴車服務及社區式交通接送服務)6,947 人、專業服務 1 萬 2,278 人、交通接送 3 萬 425 人，輔具租賃購買及居家無障礙環境改善服務 1 萬 3,662 人、喘息服務 2 萬 2,932 人(備註：同一個案可同時使用不只一類長照服務)。

## 七、推動多元培訓策略，充實長照人力

本部持續補助各直轄市縣市政府長期照顧管理中心之照管人力持續增加，111 年核定照管人員 1,706 人，截至 111 年 9 月底在職計 1,493 人。自 112 年起照管人員改以約聘人力進用，透過人員福利之提升，強化照管人員之進用與留用。

另截至 111 年 9 月，社區整合型服務中心(A 單位)個案管理員已有 2,604 人；實際投入長照服務之在職照顧服務員人數達 9 萬 4,678 人，較 105 年成長 3.8 倍，本部持續與勞動部、教育部、退輔會及原民會等相關部會合作，培訓照顧服務員。

## 八、跨部會合作推動促參案件，引進民間資源投入長照服務

編製長照機構促參案件操作手冊供地方政府參考，並跨部會盤點公有閒置空間，督請地方政府活化利用，運用促參機制，積極輔導民間單位投入，共同參與地方政府長照機構促參案件，截至 111 年 9 月，全國長照機構促參案件計 19 案。

## 九、持續推動創新服務，擴大服務態樣

- (一)持續擴增長照輔具服務特約單位數，以增加可近性及便利性，推動代償墊付機制，民眾前往特約輔具服務店家購置輔具或無障礙修繕，僅需支付部分負擔即可取得服務，以減輕民眾經濟負擔。截至 111 年 9 月長照輔具特約家數已達 6,216 家。
- (二)107 年推動「家庭照顧支持性服務創新型計畫」，鼓勵地方政府發展因地制宜之新型服務並廣布家庭照顧者支持服務據點，截至 111 年 9 月全國已布建 119 處家照據點。
- (三)賡續推動「出院準備銜接長照服務計畫」，由 106 年 12 月至 111 年滾動式修正，民眾出院前接受評估至出院後接受長照服務日數，當月平均已從 106 年 12 月為 51.39 天降至 111 年 8 月為 5.04 天。
- (四)108 年起推動住宿式服務機構使用者補助方案，以年度補助入

住住宿式機構 90 天以上之住民，一年最高 6 萬元。住宿式服務機構使用者補助方案補助人數為 4 萬 1,708 人，占入住機構者 37.2%。另對弱勢族群中低收入失能老人及身心障礙者之補助人數為 5 萬 7,385 人，占入住機構者 51.1%。爰 110 年度有 88.3% 入住機構者獲得政府相關補助。

- (五)108 年實施「居家失能個案家醫照護方案」，由醫師及護理師就近提供社區中居家失能個案健康及慢性病管理。迄 111 年 9 月計有 867 家醫療院所加入，1,453 名醫師參與，派案人數共計 17 萬 6,525 人。
- (六)109 年推動「減少照護機構住民至醫療機構就醫方案」，獎勵各類照護機構與單一簽約醫療機構合作，由單一醫療機構專責住民之健康管理。110 年度參與照護機構 517 家、醫療機構 268 家，受益個案數 4 萬 8,390 人。
- (七)為提升長照專業服務使用率，長照 2.0 服務創新納入專業服務照顧組合加入自我照顧的精神。透過專業服務使高齡者能有效執行或參與日常生活活動，增進日常生活自主功能，減少照顧需求。為提升專業服務使用率，照顧管理專員於個案評估後，依個案照顧問題勾選服務措施，如有「專業服務」之需求，則提醒 A 個管與個案及家屬討論徵得同意後，照會專業服務提供單位，以提供個案所需專業服務。
- (八)針對符合失智診斷但無接受長照服務者，業督請地方政府規劃年度服務目標，加強宣導醫療院所轉介個案至共照中心接受服務，並鼓勵失智且失能者使用長照服務，以擴大失智照

護服務涵蓋率。

- (九)為提升交通接送服務普及性，本部業已於111年1月20日公告長期照顧服務申請及給付辦法，自111年2月1日起，經評估屬長照需要等級為第2級(含)以上之長照失能者，不分偏鄉或都市，均可申請往返居家至醫療院所就醫或復健之交通接送服務，以滿足長照個案所需就醫或復健交通接駁。

## 參、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

- (一)訂定縣市長照服務爭議處理機制：依長期照顧服務法第45條規定，主管機關應建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。爰為協助地方政府建置相關機制，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)依法辦理長照機構評鑑及不定期查核：落實評鑑機制以評量服務效能及服務品質。另依規定縣市政府每年至少辦理一次不預先通知檢查，建立平時不定期及無預警查核機制。
- (三)完善長照特約履約管理：地方政府應落實履約管理，地方政府可運用長照資訊系統數據，主動查察異常指標，除輔導機構改善外，縣市政府落實特約管理，俾落實退場機制。
- (四)考評指標引導服務品質精進：112年地方政府衛生考評指標業納入服務品質查核機制，並就查核結果及異常情形提出分

析、檢討及改進策略。

(五) 獎勵住宿式服務機構提升既有住宿式機構服務品質：109 年起推動「住宿式服務機構品質提升卓越計畫」，針對住宿式服務機構，訂定 4 項品質指標，並對當年度達成全部指標之機構給予獎勵。

## **二、持續擴增長照服務量能，針對布建率落後之縣市強化輔導及並提供資源不足地區獎補助經費，以滿足民眾需求**

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，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；督請縣市應針對資源不足區，訂定服務資源之培植及獎勵策略。

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、日間照顧服務開辦費獎勵等方式，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。

另為均衡失智照護資源及服務涵蓋情形，並考量原住民族、離島及長照偏遠地區之專業團體及人力較為缺乏，資源布建困難較高，本部另推動以下加成措施：(1) 原住民族及離島地區服務費用加成 20%，強化投入誘因；(2) 增加獎助提供原住民族、離島及長照偏遠地區服務之居家服務員工作津貼及交通費用，每人每月最高 6,000

元；(3)針對設置於原住民族、離島及長照偏遠地區，且提供純失智症者服務之日照中心及小規模多機能，專案增加獎助 100 萬元開辦費用，並得免編列自籌款；(4)設置於原住民族、離島及長照偏遠地區之團體家屋得免編列自籌款，並提供工作人員獎勵津貼，每人每月最高 3,000 元。

### **三、落實照顧服務員勞動權益保障**

現行地方政府係透過與長照機構簽訂行政契約方式，提供長照給付及支付基準所訂各項服務，並規範轄內機構對於長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。

依據長期照顧服務機構設立標準，住宿式長照機構得聘僱外籍看護工作為照顧服務員人力，與本國籍照顧服務員一致，應符合勞動基準法有關薪資、加班費、勞健保及工作時間等規定，以保障其勞動權益。

### **四、持續監控長照財務及活化基金機制**

為掌握長照財源之收入，本部定期監控各項財源挹注情形，106 年至 110 年長照基金來源收入超過預期收入，111 年截至 9 月長照基金實收 709.98 億元，扣除 111 年預計支出後累計餘額約 563.47 億元，現行財源尚呈穩健並足以支應長照支出；另考量長照基金主要用於民眾使用長期照顧給付及支付服務，為保障民眾使用長照服務權益及預撥獎助經費至縣市政府所需，故以當年度支出預算之半年經費做為安全存款存量水準。

為充實長照基金財源及健全其財務，並對存款餘額作確保安全的投資財務運用，本部已將 350 億元活期存款轉存定期存款，每年利息收入約 1.15 億元。

## **五、翻轉國人照顧觀念，積極鼓勵民眾使用社區式照顧服務**

為應即將進入超高齡社會，長照需求急遽成長，加少子女化現象將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)，除增進長照人力使用效益外，由照顧服務員、社會工作人員或護理人員組成之專業照顧團隊，亦可透過延緩失能、認知促進之活動安排，以維持失能者身體功能及自主生活能力。

本部持續透過各類宣導管道，翻轉國人照顧觀念，積極鼓勵民眾使用社區式照顧服務，增加服務對象之社會互動，達有效延緩失能失智之效益。

## **肆、結語**

本部將賡續推動長照 2.0，持續穩健布建居家、社區及住宿式服務資源，本部將持續積極透過公私協力，積極翻轉長照服務之觀念，以維持個案自主生活為主軸，達到在地老化之目標，強化失能者權益保障及提升長照服務品質。