

# 105 年度社會福利重點計畫暨預算說明會

## - 主題式微型論壇會議逐字稿

### 主題一：公共住宅百分之 30 特殊弱勢保障戶分配機制

引言人：中華民國專業都市改革組織彭秘書長揚凱

與談人：財團法人崔媽媽基金會呂執行長秉怡 執行長

財團法人伊甸社會福利基金會潘特專若琳

社會局許局長立民

都市發展局簡科長瑟芳

### 紀錄：

彭秘書長揚凱：

各位先進大家好，很榮幸參與這樣的會議，雖然過去幾年都有努力推動社會住宅，但有個部分也是另外專業更靠近社福領域，還有排序機制分配怎樣兼顧合理、公平，會議上不敢說特別好的意見，就丟出幾個想法交換。

首先肯定目前社會局還有北市府的政策，過去台灣推動社會住宅對弱勢比例很低，但臺北市率先由百分之 10 拉高到 30。過去的方式是用抽籤不是依照需求，社會局就覺得除了抽籤外，還有其他方式，臺北市有資格做為領頭羊示範。就這事情我簡單說明一下，過去幾年研究其他國家案例，有兩件事可以跟大家分享：

#### 1. 全世界推動社會住宅經驗

也是從很少到很多，都是數量有限時優先照顧弱勢，等累積到一定數量再擴大族群範圍，歐洲很多國家甚至擴展到一般中產階級都可以申請。

#### 2. 邏輯跟台灣不完全一樣

他們認為住到社會住宅租金多少與收入有關，收入高就付高一點；還有身分，如何保障特定身分，不管排序、抽籤，保障他能住的機會比較高是兩個都要兼顧的邏輯。一方面保障弱勢入住機率高，再依據經濟能力再負擔。

於基本精神來說，台灣現在處於剛推動，面對住宅數量很少、需求大、供不應求的問題，當我談都是人家怎麼做，是理想，但要推的是現實，所以理想與現實怎麼平衡，是帶著台灣住宅政策往前走的基本出發點。

從角度來講，對剛剛報告 30% 的想法，第一點還是覺得應該把差額租金納入，未來針對弱勢不是身分而是收入，收入一定以下有折減，現實部分如果要照顧低收入的人越多，那我們折減度要越多，背後租金差額補貼誰出，機制分配就是社會局買單，他們如果希望讓更多低收入住進來、更多補貼，他們給付就變沉重壓力。共同居住的角度是根本深刻的問題，全世界都一樣，如果我們將其他社會福利供給低收入或中低收，其實他費用就是要比較低，最後還是要試著找到系統裡面才能夠解決的。我們希望可以，如果照顧的人，他收入比較低，就希望他可以收比較低的費用，我們財務分配能力可以

多少，這是很現實的，這部分可以列為大家好好討論的事情。

第二件事情，如果除了收入，收入是因為租金高低，接下來百分之30，接下來比例提高，百分之30跟目前弱勢需求不夠，僧多粥少的問題，30%哪些人可以進來，這又是理想跟現實的問題。有些國家的理想是依照排序，他們基本上是根據排隊，點數高的在前面，依照順位一路進去，排到後面就遞補，不斷地補。這樣方式當然有些條件，住宅數量要夠多，有一個很長期的問題，在這頂點一定是最弱的在裡面，他住進去後出來機會很少，他的弱勢使付租金的能力很低，這樣政策取向政府需要長期負擔，這是角度思考的議題。另外一種方法，目前可能沒辦法這樣做，因為現在住宅數量有限，我們可以還是讓資源有一點點流動的可能，不會都是這些人住，讓其他相對不是那麼弱勢，讓他也有機會進到百分之30來，所以可以用一點抽籤制度在裡面。像日本就採類似這樣做法，日本作法是在基本抽籤外，她會以特殊身分加簽，讓你有更多機會抽到。這些最極端弱勢用排序方式，政府會承擔更多壓力，住了幾乎不會走，今天若是連政府都無法承擔，這些人到租屋市場更不會有人照顧，這就是兩難。

最後還可以採公民辯論方式，是要採照顧最弱勢，還是要兼顧一點點，讓弱勢的族群都有一點機會，如果從不同類型的對象裡面假設要做評點或排序，今天有來自各個領域團體的人參與，我其實是先丟一個想法，從我們過去觀察住宅政策、租屋市場政策等，有一些人他其實是經濟負擔能力沒問題，只要透過經濟補貼就可以在市場租到房子；有些則是給錢也還是無法租屋。除了傳統的、一般性類別的，還要另外考量哪些人在真實租屋市場特別容易遇到困難，政府不是提供資金就可解決，這些人要多做一些考量。我每次會開個玩笑，過去中央推租屋平台，你們政府自己都不想租，卻每天叫民間房東要有愛心，其實有點矛盾在，這些大家可以仔細思考。

我最後其實還是回顧，這事情是好的起點，其他縣市也都在推動，沒有人像臺北市或社會局想到這麼細。願意朝更進步的方向，就不是待在辦公室，願意拿出來跟大家討論，接下來遭遇社會上杯葛會更少，謝謝！

### 呂執行長秉怡：

各位前輩大家好，很高興今天有機會跟大家討論。我跟揚凱秘書長一樣，我們兩位本身都不是社會福利背景出身，在這30%實務上需要給哪些對象可能不是我們專長。或許我們是從這五年來台灣住宅政策的發展，或者崔媽媽基金會的服務長期而有實務經驗，跟大家討論並回應剛剛揚凱秘書長說的整個方向。

基本上我覺得這幾年是非常重要的時機，這幾年叫做臺灣社會住宅黃金十年，因為從柯市長到小英總統的二十萬戶，現在是最蓬勃的年代。大家要想到社會住宅有個面向，他是要服務人，另外他畢竟是社區發展的過程，這種房子硬體的特性是一蓋就是五十年，若不從一開始規劃就把它做好，一旦蓋好就需要敲敲打打重蓋，要調整，造成事倍功半。為什麼大家要開始認真想臺灣臺北市的社會住宅要如何走，就是要趁黃金十年前階段把起點顧好，以後才能比較可以順利提供給弱勢家庭、解決居住問題外，另外課題就是與公宅共構的社福設施亦需先做好全市性的整體性規劃，整個發展完整再推社會公宅，若是等公宅蓋好後才要重新敲打改硬體，將是事倍功半。

我回到比較實務的想法，也回應揚凱秘書長，就我自己服務實務經驗，我會思考以政府來說，解決弱勢家庭居住的議題有幾個可能解決弱勢家庭居住的議題有幾種政策工具可交互運用。一個社會住宅、一個租金補貼，及運用租屋市場、政府現在有租屋平台（及未來的包租代管方案）。這些住宅的政策工具各有其特性，社會局應善用工具的強項，以達最好的政策效果。

社會局可掌握的 30% 公宅資源（像是老人公寓、平價住宅、公宅）同時密集連結的福利服務資源，應優先照顧租屋市場最不願意接納的對象。譬如：易遭房東排斥的獨居長者，及需要無障礙空間的下肢障者。由於設置無障礙空間需要高度成本，房東通常不會改裝，或是一樓空間也很少。所以公宅內因具整體無障礙空間設計安排，也應該優先給身障朋友，這兩類對象是公宅政策工具的第一順位。若純粹是低收入戶的經濟弱勢家庭或年輕人，給予租金補貼補強其負擔能力，運用租屋市場便能解決其居住需求。此對象不應佔用過多的公宅資源。（由都市發展局負責的 70% 公宅都是給 20-45 歲年輕人，這種年齡限制我有很大的意見，為何 45 歲以上就不能享有申請公宅的權利？）

另外，無障礙空間需要高度成本，房東通常不會改裝，或是一樓空間也很少。所以公宅內，無障礙空間設計安排也應該優先給需要的身障朋友，是大方向第一順位。還有家庭的福利輸送可能沒那麼緊密，還有需求，透過補貼福利服務連結，或許可以在程度高的情況下，租屋市場還可以租屋，大概是這類家庭。專業就留給各位，大概是哪幾類家庭、夥伴需要的話，就回到專業討論。

坦白講，從中央到地方，公宅擬照顧年輕人的話，可以政策補助第一桶金。或許某種程度國家政策或是加上制度需求，避免現階段造成社區太大，所以先混居，讓大多數人可以去發展。

第三個議題就是我個人想法，臺北市政府有機會就應該把餅做大，像是彭秘書長所說 30% 裡面社會局能編預算或是差額租金補貼讓弱勢家庭負擔減輕只有 10%，另 20% 只是符合住宅法 12 類弱勢家庭，還有 70% 是由都市發展局負責的 20-45 歲年輕人。但就年齡層上我有很大的意見，為何 45 歲以上就不能。另外如果在公宅財務規劃可達到平衡效果或是經費尚可取得，即使 20% 也要有租金上的折價，依據家庭所得負擔適度給予減免。延續剛剛秘書長講的，身分也需要照顧、經濟能力也可以列入考量，以增加它的中籤率，有可能就多爭取額度，讓弱勢家庭在 70% 籤筒內多一點機會，反正是否中籤也不一定。依據社會住宅的精神，應該讓有需要的人有更多機會。臺北市今年調高房屋稅及地價稅，多了 60 億稅收來源，當初提議標榜往公益用途，弱勢或是增加公設，大家可以爭取居住正義的部分，讓北市地價稅房屋稅符合公平正義。以居住正義來講，避免高房價炒作，還有扶助弱勢，藉由地價稅房屋稅調到與先進國家水準相符，北市就會增加很多稅源，爭取一定比例用在社福公宅部分，這部分會積極努力爭取居住正義，也請社福界朋友一起支持。以上，謝謝！

### 潘特專若琳：

謝謝局長、先進，很感謝有機會邀請本人代表伊甸基金會分享經驗，我相信大家對北市府都寄予厚望，所以他們都有政策創新，若是分配的話，我們台南國宅有一處社會住宅，也是這樣的經營過程中到底誰最需要住在裡面，思考問題到開辦後已經住滿了。

臺南的社會住宅有 36 戶另加上 3 戶因為地震緊急來住，已經住到示範屋，他們的需求樣態不相同。這兩天在思考分配，是程序正義還是實質的。程序正義也許抽籤就可以，但實質上正義是今天要談的，誰最需要？開辦前確實考量無經濟、低收、中低收等項目，弱勢的部分則設定特殊身分評點。當我們發現在第一波以低收入戶身分手冊申請中有一案例，做完家訪後，評估他並不太需要住到社會

住宅。我們現在有很多決策工具，也許個案只要提供租金補貼，並協助他找房子，就可以在外面一般市場，找到他需要的住家。所以目前比較建議，不要在前面於設定低收入戶時就分配10%、原住民分配5%、身障分配6%，這執行上會卡住。建議以「家戶」為單位，每戶家裡可能有身障、老人、單親、有原住民、多重身分狀況，後來我們調整以家庭為單位，因為特殊身分及經濟弱勢等因素，家裡可能有需要照顧身障小朋友，公公婆婆是老人、行動不便，他要到外面租屋市場是比較困難，以目前39戶裡面有6成都是身障者跟老人，他們其實也是目前最困難在外面租房子的。無障礙空間、需要支持等等的經濟弱勢戶，因為當她進到伊甸系統會提供生活職業重建，他重回職場會發現更多人比他更需要。過去會擔心他們進來就不走，其實並不會，也沒在合約上說改變身分就需要走，他會自發看到其他人更需要。因此更建議以家庭為單位，會有多少需求模組實務上目前看到的。

在政策建議上有三個部分，臺北市政府剛剛已經分享社會福利系統、基金補貼系統。其實做個各行政區人口分佈分析，可以盤點這些族群裡面人口比例是多少。目前有好幾種政策工具，真的沒辦法在一般市場找到才會用到公共住宅的資源。政府興建的，可以做很多無障礙空間設定，對身障者、老人來說是很重要的部分。另外臺北市政府可以思考，公宅可以有兩種定位，一種是永久、一種中繼。中繼是對於經濟弱勢、青年住戶，等到他可以獨立就出去，但確實在國內環境無法滿足，出去有困難的。我覺得在公民論壇前，這分析可以初步掌握。公民論壇談的就是不同族群、家庭，遇到需求、困難是甚麼，未來就會下個議題。這些住宅房型設計要如何設計，一戶裡面可能六個人，有很多是單身的身障者、三位身障者可以一起住在一戶，那樣裡面房型設計跟家庭就不太一樣。現在再談如何使用這只是開始，在公民論壇會有很多人，在座各位夥伴本身有需求的人，進一步住宅就會去做，房型設計本身也會影響有限資源裡面，到底可以滿足哪些人期待。原本之前設立老人房、身障房、經濟弱勢房，不是以單一身分掛分，要以家庭。時間有限，未來有機會我們也希望可以參與更多討論，討論怎麼樣將資源用在最需要的人身上。

### 都市發展局簡科長瑟芳：

謝謝伊甸潘特專若琳的分享，我是都市發展局代表，我想今天來這主要是扮演聆聽者的角色，弱勢的需求，發展局這邊是很陌生的議題，我來這邊分享其實也是血淚史，剛剛所提到若是需求的問題，大家也有很多的疑問。臺北市確實是在全國第一個開始思考要重新啟動公宅的都市，在民國一百年時，也把已經興建好的大樓設定為中繼住宅部分來提供予公宅使用，當時提出確實以青年人為主，當時就是主力，中央也提供公宅興建的想法，大家也參與過到地區去辦理說明會，會場就像現在這麼大，坐滿抗議跟反對的人士逼郝市長同意需一半人同意才興建，政府推動政策不一，再一路推動下來，聯合開發住宅提出，幾個基地都在社會氛圍跟壓力下，只能提供給青年，青年是大家比較能夠接受的。103年後，中繼住宅轉型為社會住宅就有很大的突破，試著提供3成給弱勢、7成給青年，社會也都接受了，現在在社會局提出這後續執行朝各方向推進，再來104年興隆住宅留了33給安康弱勢住戶，剩下67%給青年或者不限制，現在要推出4年兩萬戶部分，針對基地部分辦理公聽會蒐集民意，也還是受到地方很大阻力跟壓力。但現在好一點的是，以前的人直接來會場告訴反對興建，現在來的人告訴你，我贊成社會住宅，但是不要蓋在我家隔壁，社會局能夠協助我們釐清，弱勢要如何分配，這部分在未來公共發展是很有必要。

早期三千多戶國宅就發現硬體必須改建，但是相關的弱勢議題需要社福軟體協助，還是對人服務最重要的。所以推動過程中社會局與發展局要攜手合作會把大家意見帶回去做參考，謝謝！最後我們公聽會陸續召開，會公告在網站，需要大家來現場支持發出聲音。

#### **某社福團體專員：**

市長、來賓好，我是專員，我想表達一下對公宅建議，臺北市租金辦法還沒有管理，只能用單身身分申請，住宅面積設施設備，同性伴侶沒有身分認定，就沒有設住宅。北市府去年六月通過同性像是今年一月北市府就有照顧假，也會納入醫療院所評鑑，中央還沒通過同性法，所以這個是否可以依照同性伴侶等同配偶來身分，那出租辦法可以依照嗎？這是我們關心的。

#### **彭秘書長揚凱：**

我們先蒐集意見還是先回答？確實這個議題有收到，我們社會住宅申請設及法定權利義務問題，針對同性伴侶法定效律，有請法務局釐清，現在有依據儀式或是法律是沒有逾越的，所以會依據註記部分，會找各單位討論，能釐清的話，辦法修訂就比較沒問題，謝謝！本議題再於論壇操作建議。

#### **台灣婦女團聯合會：**

你好，我是台灣婦女團聯合會，從高雄來參加，整個社會局的簡報用心值得讚許，但有一點我剛開始聽新任副局長簡報預算分配部分，所有比例中有公務預算，婦女比例應該倒數第二，女性全台比例的部分，最高是北市，女人是否有被邊緣化這是令人憂心的，那北市社會局我想如果能夠把整個弱勢社會照顧責任、壓力做解決，北市府應該例行性別主流化部分，所以都涵蓋在婦女的部分。那針對社會住宅，回歸到社政核心價值是很棒的，以合作或是共住部分，未來可能降低運作，那實驗計畫方案，可能一般戶或是特殊戶納入住方案，弱勢中有很高比例是女性，即便他沒也失能或是身障，絕大比例都是女性為照顧者，如果方案真能施行，對女性壓力可以減輕。

再來是社會住宅，雖然是以伊甸基金會做為主責，但不是硬體而已，還有一塊是服務輸送有租約期限，特殊戶所需要的福利提供，未來臺北市社會局討論的過程，如何跟民間團體、各種社福團體合作，可能不是單一合作，會有各式各樣福利需求在裡頭，希望未來可以被看見，不然光靠臺北市政府是非常困難的，針對於流動性這部分，不曉得未來有怎麼樣想法，如果有希望如何更公平更流動。

#### **提問民眾：**

不好意思，那個概念，社會住宅和長期照顧可能要合在一起，可能是需要一起想的，雖然他們是獨立議題，他可能在社區裡面大家受不了，這個人可能是獨居或有家人，人家會請他搬走，假設他是因為疾病障礙朋友，他不會只有在情緒那部分有困難，通常來說操作能力下降，雖然看起來好手好腳，沒辦法自我料理三餐，居家環境會是雜亂的，不容易把自己環境整理很乾淨。真正弱勢的人，真正社會上居住環境，沒辦法和他們互相相處很好。許多困難的人他真正到社會住宅是很好的，但是長期照顧的議題會進來，就好像過去平宅會有很多吸強力膠的人，因為窮的人就會去賣淫。如何去照顧弱勢的人，這國家就很偉大，所要投入的心力不會只是蓋房子，接下來要編列軟體預算，有可能社會住宅

裏面需要有生活支持中心，更期待的是社會住宅裡面就有長照送餐服務在裡面，如果能在裡面，就可以支援很多社區，不管是銀髮族、身障者家庭都需要送餐服務，如果有社區送餐服務可以跟社區融合，大家有好的關係，可以幫大家很多的忙，可以幫政府有真正資源，又可以收錢，有預算可以來補貼生活資源中心，需要的經費，整個才是理想的想法，有很多社政需要一起想。很多精障者父母有留房子，可是他無法生活，有些精障者跟鄰居會吵架，需要有政府下來，友善居住國宅空間，用政府幫他信託房子仲介的錢，來幫他付國宅的錢，這才是社會局很多需要的面貌。當我們想這些，也就是社會住宅變成友善住宅支持空間，有些社會福利機構就會進去，精障要求就會搭配住的服務，百分之 30 夠嗎？可能需要更多，我們細節過去不成過問，謝謝！

**彭秘書長揚凱：**

謝謝！不過因為最後時間關係，請局長概要性針對政策面簡單回答。

**社會局許局長立民：**

量體當然希望更多，社會住宅裡有老人、需要托嬰的，我們注意到了，整合性資源服務在每個社會住宅都是必要的，適度連結各種資源，這種在結構上的解決，預先去設定服務模組是種方式，一種是服務站出來，剛剛提到的，供餐、特殊財產信託等，每個社會財產整合性資源服務站都可以設立，另外剛提到的共老共住，大家可以思考，大概是 3 成還是 7 成，先簡單的回應。

# 105 年度社會福利重點計畫暨預算說明會

## - 主題式微型論壇會議逐字稿

**題目：長照服務體系之整合**

**引言人：政治大學社會工作研究所呂教授寶靜**

**與談人：雙連安養中心賴主任明妙**

**國立陽明大學衛生福利研究所吳教授肖琪**

**社會局許局長立民**

**衛生局王簡任技正祖琪**

**呂教授寶靜：**

局長、還有在場的各位與談人，很高興參與這場活動，我個人從事長期照顧研究，政策倡導跟臺北市發展是有關係。民國 90 年，甚至更早的時候，82 年我剛回國，開始從事教職，臺北市小型非立案機構，當時科長他就請我要不要幫忙想想看，這個非立案角逐長輩是甚麼特質，有沒有興趣幫我們調查，你知道我本身知道老人很重要，生命中最愛的議題不是老人，而是婦女。我有一個很重要的夥伴，他念公共衛生，博士論文就寫長照，非立案的小型老人養護機構，從此就展開二十幾年來老人長照的故事。謝謝給我這機會，我有個中風 18 年父親，所以我很能感受身障家庭。舉個例子，居家服務只是限定在低收入戶，那時候是用中低收入戶的身份才有辦法使用居家服務。

在臺北市，我們小型養護機構三十床沒有立案也可以管理，我記得文康活動中心高雄也有設，臺北市設的很早，從文康活動中心轉為老人服務中心，臺北市是一區要有日間照護，在以前是想像的東西，我的期待我相信，他的人力資源是很豐富的，他能夠找到台灣最好的公務人員都在台北市，市長跟局長也是最棒的，很多別人不敢創新的，第一就是思考去看待這事情，第一就是說我們有沒有思考發展的趨勢，將來到底有沒有可能完全替代家庭，或是支持家庭，這是很多的討論，希望透過這次座談會，大家可以很清楚呈現。我話好像多了一點，未來議題是會越來越重要、越來越精彩、也會很多元，今天這樣的座談會是有意義的、不同的來對談，我就把時間先交給第一位引言人。

**賴主任明妙：**

謝謝呂老師、局長還有各位老師、在座各位社福界的前輩，大家午安。來到這個座談會我覺得很特別，雙連安養中心位在新北市，很榮幸受邀到臺北市分享經驗。我們從實務提供者的角度，非常建議主管機關，用積極的態度進行服務的創新。服務整合需要相當大的折衷跟協調，未必能夠一下子就建置好，但必須走出那第一步，建立起模型。因為時間關係，剛剛張副局長提到的，在服務整合，社區整合照顧的議題，我會覺得如果要做社區整合，他的前提是相關的部門法規跟程序要整合，這樣服務提供者的空間，才能夠有它的彈性跟流轉的便利性，如果以在簡報石頭湯計畫，光這樣整合計畫，就會牽涉衛生局醫療法還有勞工局照管中心等等，各自對長照提供都有原來法規跟標準，甚至有些會形成互斥，這些條文條例，進入之前要如何整合，這是很重要。

第二個，相關政府單位的資源整合，這個角度可能特別是公費（補助）領域，我舉例來說，如果

光用據點，從教育局體系到衛生局到社會局都有類似據點服務措施，雖然名稱不同，也會看到有些地區會形成固定的老人家，就是享用各種據點的資源，這會是重疊跟浪費。在社區裡整合這些相關部門，相關單位服務資源要怎麼樣重整作分配，裡面有很重要的就是考核績效的迷思要破解，否則可能資源會集中在少數族群上面。

第三點，社區整合照顧服務對象的認定與重新定義，在以往經驗多是從個人式的角度提供服務，但是要改以家庭的系統角度，社區整合服務更是如此，不管公宅還是計畫，都是針對個別性老人、婦女，但要轉為家庭住宅為服務對象，看它需要甚麼服務，這樣服務才能做迅速轉換，還有要多重提供，不是像現在是互斥的。對服務單位來講，是要以系統觀點來提供多元服務與專業提升，是要服務家庭社區系統而非個人。以居家服務為例，居服員就不是一人包辦到底，這樣是很困難的。服務單位怎樣有足夠人力成本，能夠把他的服務提供從個人擴大為系統，再到服務需求，是要很大的成長、考驗。

最後分享一個議題，剛剛前面公宅領域這樣的體系內，在座的聽眾有提到，公宅內社福的整合系統沒做好，公宅的前景會堪慮，12類內很多是年長者、身障者，將來長照服務需求更勝於一般社區。所以從這樣的角度來看，就非常期待台北市的石頭湯計畫。剛看計畫有十三個國宅，如果示範成功有了模型後，這些就是最好擴大執行的領域。

#### 吳教授肖琪：

局長、各位大家好。公共衛生最高境界，就是健康，活躍老化就是最重要。活躍老化要從幾歲開始做？應該從胎兒期開始做，去年11月份到奧地利開會，碰到小兒科醫師說活躍老化要比出生更早開始，媽媽如果酗酒身體不健康，胎兒就不健康。十幾年前我就開始支持長照的活躍老化，才能讓面對快速高齡化的台灣照顧壓力少很多，2060年台灣就會有40%的老人，對年輕人來說是很遙遠的事情，可能看不到問題的嚴重性。我去年比較愛舉的例子是2015-2025年，年輕人會少138萬、老年人會多178萬，戰後嬰兒潮世代會到達75歲以上，根據衛福部長照保險規畫小組的調查，75歲以上老人五個就有一個失能，八十五歲以上老人兩個就有一個失能，因此決戰點就在2025年，大船要轉彎，不是說轉就馬上能轉，所以現在不趕快轉對方向，2025年再做就有點太遲了。我從年輕時，臺北市政府社會局舉辦的長照機構評鑑，我就會參與，因為必須知道臺北市的長照機構品質能夠做到哪裡，若台北市做不到，就不敢要求全國其他縣市可以做到，也就是以台北市作為標竿；很樂意看到台北市有創新這部分，未來十年年輕人會少很多，老年人多很多，現在人口結構是五、六個年輕勞動人口照顧一位老人，在未來可能會是兩三個年輕勞動人口照顧一位老人，因此即使是失能個案，也要學習讓自己活躍老化，能靠自己搖輪椅，不靠別人推，會更健康，若都要依賴外勞協助，實際上只會越來越衰弱。無障礙環境通用設計非常重要，如果有階梯，使用輪椅者就需要有人幫忙推輪椅，如果是無障礙階梯就可以自己滑過去，如果有階梯，少則一個人幫忙抬高、多則兩個人幫忙；有的地方分別在男廁和女廁各設置無障礙廁所，但如果是一位老媽媽帶老憨兒，請問要上男廁還是女廁？女性外籍看護工帶老爺爺要上男廁還是女廁？因此設置通用設計廁所是最理想的方式。

副局長有報告資源盤點，建議供給跟需求兩個面向都要顧到，臺北市盤點十二個區的時候，各區是否都有資源？夠不夠？品質好不好？若品質好，為什麼民眾不來用？在臺北市的話，可以用失能人數當分母，盤點十二個區的使用率，看出各區差距差幾倍？如果民眾有需要，服務輸送快不快？此外家庭照顧者最困擾的問題就是，很多機構不收會罵人、打人等躁動行為的失智個案，這是很現實的。另外，臺灣50歲以上女性就業率太低，要如何鼓勵50歲以上女性出來？臺北市會怎樣做得更好？我很贊成公共住宅可以把電腦、煮飯、長照結合再一起變成小社區，可以自給自足不要全靠政府，某種

程度會有自尊或尊嚴，同時公共住宅要有長照服務，如果能夠把住在公共住宅的婦女結合起來，能夠煮餐、共餐、送餐，社區裡面的電腦室不是只有學生能用，也讓婦女參與管理和使用，讓婦女學習基本電腦、查詢如何做菜、甚麼查詢資源等。副局長提到 580 位居服員，實際上是不夠的，它大概只能服務兩千人，臺北市要推展居家、社區，不可能只有兩千個失能者，如何吸引人願意投入照顧服務員的服務行列，應可考慮採月薪制加部份彈性薪資，簡短回應到這!謝謝。

#### **王簡任技正祖琪：**

其實今天不管講石頭湯還是失智議題，兩局都有很多對話機會，從去年開始兩局定期每個月會舉辦聯繫會議，就服務面一起努力，從石頭湯服務架構資料來講，很多居家個案需要專業服務介入，都需要醫療機構支持，所以考量其可近性，會就近安排鄰近醫院來參與，這項試辦計畫希望大家有更多建議；失智部分從篩檢到協助，最缺乏是個管系統支持家屬，家屬對於照顧可能要三五年甚至更長，所以台北市正在研擬試辦失智個案管理模式，在社區中把失智症的能量藉由兩局資源幫忙串連。

這邊做一些小宣導，長照服務法實施前，很多人員訓練要準備，包含社工、醫師等醫事專業，兩年前北市就在培訓，今年在公訓中心規劃六場次，醫事人員或社工就能免費參訓，從 103 年到現在培訓將近 1000 多位團隊人員，護理超過 550，社工超過兩 200 位。

長照服務面向要很多人員投入，所以在座單位有需要培訓者都可以跟衛生局聯絡，上月份課程剛結束，所以這部分可以做後續合作，以上，謝謝！

#### **聽障協會理事長：**

聽覺障礙是一種共同性的障礙，長照服務那麼多機構納入的很少，請問有哪一個單位在負責聽障的照顧部分，要如何照顧我們這些沒有能力溝通的聽障者，臺北市應將培訓人員加入我們聽障的語言例如：打字/手寫/手語的相關訓練納入聽障需求照顧的訓練中對我們是一種很重要也很好的服務，給社會局與衛生局的一種建議。

#### **新生活協會：**

長照的部分，談的多是銀髮族，在幾百個社區據點，如何可以提供各區老人據點的資訊並不清楚，建議或是可以在據點門口加上標示或招牌提示，是不是更容易使社區中的人士知道據點的所在。去年，曾提過老人到據點需有人來帶，因為家人都要上班，但老人是無法獨自到達，雖然據點並不遠，未來據點是否可以多這項的服務？

臺北市向來走在政策的前端，長照部分是否可以將獨居的精障者或精障雙老的家庭也納入服務嗎？他們也需要服務呀！目前第一線服務單位，一般都面臨召不到相關工作人員，如果一直找不到符合政府規定高門檻的人員，就無法提供服務，可以請問各大學的社工系，每年有多少畢業生願意加入這樣的工作行列，資格若設限太嚴格，根本沒有人願意從事精障服務。居服員很缺乏反觀，有一些據點的服務志工有意願也很願意付出，卻因資格不符無法晉用成為正式人員，如果有年輕人休學或剛畢業，他們是有能量的沒有工作或失業者，輔導他們做有意義的事，未來轉為正式的鐘點工作人員，有給薪又可以增加自我展現與信心，也能解決人力困境，不是很好?!門檻要求資格不要這麼高，可以考慮居家鐘點時數及培訓開放讓部分精障團體來服務。

### **聾啞協會：**

目前的長照做了許多的宣導，但 70 歲以上的長者很多，可是長照細節完全沒有宣導也談的不多，若聾啞聽障的老人入住在一般的機構中，只有他無法與外界溝通，可想聽障老人住在社區住宅裡也會很沮喪，對於未來完全不知所措，若遇到火警或突發狀況聽不見/看不見將無所適從。

要加強服務聾啞族群的身障居服員，專業上要有一定的程度，手語部分也要多做培訓。請政府在這個部分多努力一點。

### **臺北市臻佑祥服務協會(社工)**

目前協會做許多的據點服務，例如:供餐/送餐/據點 5.0 的相關資源服務，政府推社區服務，但社區發展要有人力，在人事部分應穩定的提供支持，但局長不知道據點的服務人員，薪資不到 3 萬也不包含勞健保，生活照顧人員甚至不到 2 萬 3,000 元的情況非常普遍，要如何找到適合的人也有意願做若工作保障很少的工作。

若生活輔導員則不一定要先培訓再上線，可以先有意願加入後未來再受訓取得資格，如何容易取得這些人願意來工作，是大家要一起思考的。知道有些據點工作人員是一年一聘，有承辦權時、有錢才能留任或運作或無法承辦的時候，工作人員幾乎沒有保障，如何讓有人有意願加入長期照顧的服務。

### **衛生局/王簡任技正：**

人力的相關問題在醫院或長照個管系統都有碰到這樣的問題，我們也知道有些大專院校有開設非常多一些相關科系:老人照顧、健康管理…，學生畢業後工作重點應擺在哪裡？

如何讓需要的人力可以找出來或結合是我們可以和相關大專院校可以嘗試的點，我們會再與學校方面談一談，以上。

### **吳肖琪教授：**

照顧服務員不足是各類長照體系人員中最大的隱憂，我一直建議社家署，讓更多的機關團體可以辦理照顧服務員培訓課程，提高照顧服務員的就業率，照服員是勞力密集的工作，給予月薪是重要的，除了固定薪也要加入彈性薪資。走動式的服務是對的，從巴西/丹麥看到的都是，一個照服員可以同時走動式照顧幾位社區內失能長者或居家安寧個案，讓照服員多一些意願願意在居家場域工作。

一個家庭如果有身障也有長照十年的個案，現況是很多縣市身心障礙、早療、與長照不同障別委由不同單位之照服員提供服務，若能夠整合在一起，照服員進到一個家庭服務多個不同障別的失能者，可以節省照服員的交通與交通成本，也可以讓失能家庭不會面對多位照服員。至於照服員應該分級，讓具有進階照顧技巧與專業，可以照顧較複雜的失能個案並獲得較高的報酬，也同時讓照服員有升遷的機會，是政府應該要積極重視的議題。

### **賴明妙主任：**

在長照人力的培訓上，有些地區的辦理應該開放，政府不要太多的限制與規範，讓地方有需求的服務提供單位，人力能自訓自用，政府應著重監督的是結訓時的專業資格要求。

另外，提到人力使用上的分級怎麼切割我們的照顧服務內容，所謂專業人力及半專業人力從督導/輔導員/照服員/志工人力，有其各自的服務內容，把內容分級化，有許多的工作需整合多專業，有些

工作卻是有必要切割的，讓更多的人力進來，卻不受限制，各司其職，得到適合的報酬!針對聽障協會理事長提出的手語聽障員的溝通，在需求上也可以結合民間上的資源，相關服務單位可以配相關老師一起過來，提供相對的補助或交通費，這樣也能讓一些協會資源可以出來，也是好事。以上!

#### 許局長立民:

據點的服務是確定的，今年局裡有提出 4.0 版和 5.0 版，讓據點在哪裡?訊息在哪裡?讓社區裡很快知道據點的位置及資源，我們會很快做這件事。

據點的涵蓋率要夠大，重要的是志工要進來，連結先前說的資源與老人需要不同的服務，讓各自據點單打獨鬥找自己的志工，是不夠的! 在臺北市的 4.0 版和 5.0 版的據點，我們會用在社工科招募系統，幫助據點找志工。若貿然要社區的人出來照顧失能的老人，相信絕對不會有人敢做，但是社區先從自己的志工從社區關懷/送餐開始，應該會比較多人來，裡面也容易找到有潛能的人，提供例如居服員 90 小時的課程，就開始會有不同能力的志工，這就是把據點的涵蓋率要夠大的做法。

另外，今年有編列專業經理人的部分，在資源有限的條件下做得更好，我們會再來思考如何讓專業經理人工作有比較好的環境與穩定，相對好的環境，相對也要付於專業經理人比較大的目標與項目，是成敗的關鍵之一!

在長照的局裡思考上有裡有個軸線，從活躍的角度上讓健康老人在社區的老人活躍，是據點的重點工作。另外，針對失能的老人會以石頭湯的計畫做示範就是這樣兩個軸線規劃。

大家提到的人力部分，居服員不論是分級或訓練將陸續專案計畫來做這件事，也編列相關計畫來改善，看看能不能從 580 的人數提升到 900 人，將過去會流失居服員的可能原因做一些修正的目標來前進。

針對聽障者的教育訓練，今早在科室內做討論，有一些公辦民營單位有一些教育經費，若經費有出來無論對於居服員、教保員、生服員…等等對於特殊的聽障或視障的教育與民間做資源連結，是比較可行。