

專案質詢

9-2-14-0438

立法院議案關係文書

中華民國105年12月7日印發

案由：本院許委員淑華，鑒於政府上月起擴大長照網的照顧對象，但台灣長照仍未能擺脫「缺錢、缺人」的苦情，隨著長照 2.0 上路，照顧服務員的人力缺口更上升至一．三萬人。長照 2.0 上路，要求行政院應視為照服員走出廉價粗工困境的契機，全盤體檢照服員的培訓、勞動條件、職涯前景，讓長照工作成為高齡社會可以累積的資產。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、政府上月起擴大長照網的照顧對象，但台灣長照仍未能擺脫「缺錢、缺人」的苦情，隨著長照 2.0 上路，照顧服務員的人力缺口更上升至一．三萬人。沒有足夠的人力，當然不會有足夠的服務；在這種長照「不夠用」又「不夠好」的情況下，民眾繼續擁抱外籍看護工將仍是必然的宿命。
- 二、多年來，政府以公帑訓練了十萬名照服員，但留在居家服務行業中的，卻只有一成。在教育鏈，全台大專院校的相關科系每年產生四千名畢業生，也僅有四成三會進入這行，形成嚴重的資源浪費。且看台灣照服員的勞動圖像：九成是女性，以四十五到五十歲居多，近半數是高中職學歷，時薪約一百五十到一百七十元，平均收入在一、兩萬元之譜。由此，即不難明白長照產業何以吸引不了新人加入。
- 三、不少聘用單位為了降低成本，未依法提供照服員勞健保、休假、提撥勞退準備金等。也因此，低薪、過勞、無年休、勞動條件低落的職業，要留人也難。長照 2.0 上路後，政府說要為照服員加薪，一說是保證月薪達三萬元。但要以三萬月薪談就業吸引力，恐怕是見樹不見林。
- 四、一般受過訓練的照服員，他們目前工作的首選是醫院照護；因為一對一的照顧，一天可以實拿二千多元，一個月就有五、六萬元。其次的選擇，是進入照護機構，至少不像居家服務得在不同家庭之間奔波。再說，除了低薪與苦勞之外，長照服務員的職業聲望不高、多

立法院第9屆第2會期第14次會議議案關係文書

年來始終未能跳脫「家政婦」格局，專業證照與薪資脫鉤、職涯缺乏升遷階梯，這都是使長照工作淪為末流的原因。

五、民眾對照顧工作的刻板印象，不外餵食、把屎、把尿，是不需要專業知識、也無需技能的低階工作。有些案家家屬動輒把照服員當「傭人」使喚，不能理解照服員的工作範疇應與老人福祉有關，而不包括為全家洗衣服或年終大掃除。更有甚者，日前還有電視談話性節目輕佻地譏嘲，「擔任照服員幫老人洗澡、處理屎尿，等於是半個出賣肉體」。如此不負責任的言論，既可恥卻又可悲，但也映照出台灣社會對照顧工作的偏見與不屑。

六、事實上，看似普通的長照工作，其實涉及服務者和受照顧者之間密集的身體與情感的互動，這不僅需要專業的訓練，更需要倫理的規範。提升照服員的專業知能、翻轉照服員的職業形象，都是當務之急。以日本為例，除舉辦「介護福祉士」證照考試，提升照服員的專業要求，政府和居服單位並明訂契約，如果持證照人員達一定比率，將調高其時薪計價。台灣已有照顧丙級技術士證照制度，卻與薪水無必然關係，如此，即失去提升專業的誘因。

七、政府正在研議的方案之一，是在長照科系開辦「公費生」，公費生畢業後有義務投入長照服務達一定年限。此舉方向正確，但如果無法配合勞動條件改善及專業形象提升，恐怕最後仍留不住人。更必要的手段，其實是為照服員建立穩定而可預期的職涯升遷管道。目前，照服員不論年資多長，照顧對象的病情輕重如何，每小時一樣都領一百七十元時薪，形成「同酬卻不同工，不同年資卻同酬」的不合理現象；如果做得再盡心也無法晉升、加薪，當然走人。

八、目前，照服員只要接受九十小時課程及實習，就能走馬上任，卻未細分職能類別。事實上，照顧失智或照顧精神障礙者，就與照顧中風老人需要不同的技能。政府應強化職前培訓，並仿照英、日建立制度化的在職訓練，確保照顧品質，也提升工作成就感。