

專案質詢

9-2-1-0118

## 立法院議案關係文書 中華民國105年9月7日印發

案由：本院許委員淑華，鑒於日本發生長照服務員離職後，潛入原服務機構大規模殺害收容老人的「介護殺人」事件。其中牽涉了長期照護服務勞動環境，以及整體長照發展的關鍵課題。要求行政院需要更為積極主動的打破原來制度的缺陷與不足，以及改變整體社會對於照顧、勞動，乃至於評鑑與管理的社會文化觀念；也應該關注第一線照顧提供者的勞動環境與專業性的建立，並且建構更為合理、確實的評鑑管理制度。爰此，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、日本發生長照服務員離職後，潛入原服務機構大規模殺害收容老人的「介護殺人」事件。此一事件，不應該被化約為該長照服務員個人的精神狀態問題，其更牽涉了長期照護服務勞動環境，以及整體長照發展的關鍵課題。時值台灣政府力推「長照十年二·〇」計畫之際，我們著實需要透過這個案件，尋找可能讓台灣長期照護避免「介護殺人」的情況。
- 二、建構一個完善的長期照護制度，不僅需要關照接受照顧服務者，也同時需要把目光投注在第一線的照顧提供者身上，特別是其勞動環境的健全，以及支持性網絡的友善環境。首先，長期照護服務的專業性尚未獲得應有的重視。「照顧」一直以來，被視為家務勞動的範疇，並且很大程度被認為是「女人」的事，在這種「性別化」的勞務分工的架構下，照顧的「非正式性」一直讓這項勞動未獲得適當的專業認可，結果是，隨著照護需求愈來愈高，照護工作卻未能在質與量上頭有所提升。
- 三、「專業性」無法獲得提升，也同時造成了第二個關於長照服務的問題，即是勞動條件的惡劣。一直以來，照護服務的低薪、高工時、高壓力的勞動條件，不僅讓這個行業流動率高，也始終無法吸引年輕人投入。即使國內目前有許多大專院校開始投入照護服務人力的培育，不過實際投入相關產業者卻仍然相當有限；照護勞動環境的惡劣，加上照護需求的攀升，使得照護人力缺口愈來愈大。

## 立法院第9屆第2會期第1次會議議案關係文書

- 四、「長照十年二·〇」計畫確實看到了這個問題，試圖透過每月三萬元的保障薪資，弭平照護人力缺口。此舉未來的實質效果如何，仍需要進一步的追蹤評估，不過這個策略很可能只能收到短期的效果，吸引的是短期性的人力補充，將缺口暫時補起來。勞動環境的改善還包括專業升遷制度的建立、適當工時的管理，以及勞動者支持網絡的建立等。但長期來看，恐怕仍難吸引年輕人投入。
- 五、第三個問題根源於「長照機構」的監督管理。無論是日前發生的長照機構火災事件，或者是近來日本頻傳的「介護殺人」事件，都直指相關的監督管理問題。雖然目前長期照護機構訂有評鑑以及監督機制，不過目前的稽核內容要不過於嚴苛不合理，使得長照機構屢遭開單不堪其擾，或者就是紙上談兵，未能達到確實的品質提升效果。
- 六、我們需要對於長照機構設施與人力，有更為合理確實的監督管理制度。過去，由於長期照護資源缺乏，雖然明文訂有嚴格的設置與評鑑制度，不過在實際執行上，很大程度「放鬆」長期照護機構的設置標準。在「睜一隻眼閉一隻眼」的第一線執行上，造成了條文與實情的落差，這種形式主義的文化，不僅沒有辦法提升評鑑制度合理性，也讓第一線的長照機構未能確實提升照護品質與安全。因此，在「長照十年二·〇」的推動過程中，如何制定一套合理、確實的評鑑監督制度，兼顧長照服務發展質量，將會是不能忽視的重點。
- 七、長期照護制度的建構，確實是這個時代的難題。「介護殺人」的悲劇，不應該被簡化成個別國家、個別照顧服務員的脫序問題而已，這些事件提醒著我們，關於長期照護，仍需要更為積極主動的打破原來制度的缺陷與不足，以及改變整體社會對於照顧、勞動，乃至於評鑑與管理的社會文化觀念。不只是照顧使用者，也應該關注第一線照顧提供者的勞動環境與專業性的建立，並且建構更為合理、確實的評鑑管理制度。唯有把這些放進長期照護制度建構的過程當中，才有可能預防更多潛在的長期照護悲劇。