

# 在長期照顧互動中檢視公私領域婦女與家庭關係研討會

## 摘要紀錄

**時間：**101年5月5日(六)

**地點：**壽德大樓台灣人壽教育訓練室(台北市許昌街17號17樓)

**贊助單位：**公益彩券回饋金

**主辦單位：**財團法人婦女權益促進發展基金會

**承辦單位：**中華民國家庭照顧者關懷總會

**協辦單位：**財團法人文向教育基金會

### 【辦理緣由】

長期在家中照顧家人的家庭照顧者中約有八成是由女性擔起照顧工作，即便是從事有酬之照顧工作者也大多是女性，長期以來，在傳統觀念的影響下，『照顧』一向被視為是女性的天職，因此有酬的照顧工作似乎也因此被視為是較低階層的工作，在家照顧家人的家庭照顧者的需求，也同樣不受到重視，尤其現在有許多老老照顧的家庭，不管在獲取資源管道、身心狀態、經濟狀況都較其他的照顧者需要更多的支持。

在家中從事照顧工作者，其實面臨了很多問題與困境，而本次研討會中將針對雙老家庭中的照顧者，以及任職於家庭職場的女性工作者，分別探討她們面臨的問題與需求，這些其實對於建構完善的照顧服務體系來說是環環相扣的，在台灣照顧的勞動力人力一向不足，而這又是服務中很重要的一部分，如何提升她們的勞動條件與工作形象，以吸引更多進入提供服務，繼而提升品質，並提供多元化的服務模式，如此一來，可滿足大多數有長期照顧需求的家庭的困境，也就是我們希望未來能達成的目標，希望藉由研討會能夠蒐集更多資訊以提供政府具體有效的政策建言。



## 活動議程

時間	主題	內容	主持人/主講者
09:10-09:30	報到		
09:30-09:50	認識 CEDAW	播放影片	
09:50-10:00	主辦單位與來賓致詞	王增勇 中華民國家庭照顧者關懷總會理事長 婦權會代表 政府代表	
10:00-10:20	發展具備性別敏感度的長照服務政策	性別主流化與性別影響評估在長照政策中的討論	主講者： 婦女新知基金會覃玉蓉主任
10:20-12:00	雙老照顧中女性高齡照顧者的需要與支持	由資源運用、經濟安全、身心狀態等層面來探討雙老照顧中，女性照顧者所需要的友善公共化照顧服務	主持人/引言人： 陳正芬 文化大學社福系助理教授 與談人： 湯麗玉 台灣失智症協會秘書長 周麗華 前台北市政府社會局副局長
12:00-13:30	午餐時間		
13:30-15:10	婦女任職於家庭職場的角色與勞動條件	女性投入居家照顧、個人看護及家庭托顧的角色與應重視的勞動條件與權益保障	主持人/引言人： 郭慈安 中台科技大學老人照顧系系主任 與談人： 鍾彥彬 伊甸基金會區長 朱思美 南投仁愛之家主任
15:10-15:20	休息		
15:20-16:20	討論與結語	王增勇 中華民國家庭照顧者關懷總會理事長 陳正芬 文化大學社福系助理教授 郭慈安 中台科技大學老人照顧系系主任	

**【短講】：發展具備性別敏感度的長照服務政策~~談性別主流化與性別影響評估  
在長照政策中的討論**（主講者:婦女新知基金會覃玉蓉主任）

**主講者重點摘述：**

- 一、探討性別主流化目的與推動困境。
- 二、介紹落實性別主流化的六大工具。
- 三、性別影響評估的意義(行政院核定各部會報院的中長程計畫及法律案，自2009年起都必須經過性別影響評估)。
- 四、長期照顧中的性別圖像介紹(家庭照顧者、家庭外勞、照服員)。
- 五、由性別觀點來檢視長期照顧政策。

**與會者提問：**

- 一、在最近新聞報導討論中，提及未來長照保險給付將以實務及現金給付並存形式呈現，薪資以每小時150元方式給付給被保險人，講者對此看法？
- 二、在講者簡報資料14-15頁中，針對失能老人照顧者統計數據而言，請說明受照顧者性別差異對應其照顧者身分別之分析？另外，針對此現象，應對目前長照政策的發展，請講者分享婦團的論述？

**會議結論：**

- 一、講者由婦團觀點表達，憂心目前長照若發展以現金代替服務，長久下來將導致讓女性留在家中從事照顧工作，或以市場機制鼓勵聘雇外勞勝過本勞，屆時長照服務體系將無法健全發展，導致家庭權益受損。
- 二、與會者由照顧者觀點表達，政策發展須兼顧所有國民，照顧者應有選擇權，當照顧者選擇留在家庭當中成為家庭照顧者，國家應提供支持，並非強制讓照顧者僅有單一選擇，若不使用或當地未有合適的長照服務，就必須放棄自身權益，但相對的也因此陷入經驗安全危機。現金給付制度僅是服務提供的形式之一，仍須搭配諮詢、教育訓練、喘息與情緒支持，鼓勵照顧者逐步與服務體系接軌。

**具體政策建議或修法意見：**

- 一、長期照顧政策應針對服務使用者、服務提供者的性別進行統計及分析。讓兩性經驗與觀點都在政府法案、政策、方案的設計、執行及監督過程中被同等重視，透過政策及方案評估，讓女性和男性同樣受惠，並消除性別不平等。
- 二、整體長照服務體系的規劃，應考量服務提供者服務內容、時間、配套、勞動條件、社會地位的提升，避免發展單性別為主的照顧體系工作。

## **議題討論一：雙老照顧中女性高齡照顧者的需要與支持**

**討論方向：**由資源運用、經濟安全、身心狀態等層面來探討雙老照顧中，女性照顧者所需要的友善公共化照顧服務。

**主持人暨引言人論述摘要：**（主持人：文化大學社福系陳正芬助理教授）

- 一、在台灣任何的長照與醫療體系場合當中，都預設了照顧者的存在，而且照顧者都被視作年輕力壯、能扛、能撐。目前出現一個現象，為了保障受照顧者權益，往往會優先犧牲照顧者權利，反應目前媒體揭露照顧者悲劇新聞事件的隱憂，照顧者成為隱形病人、潛在的個案。
- 二、目前醫療技術發達，身心障礙者的壽命延長，像是智障者老化議題被提出來討論，他們的父母更是老化，老年父母照顧老年身心障礙者的議題更被突顯。
- 三、兼顧工作與家庭的照顧者議題，都在在突顯現在的環境下，照顧者所面臨的需求與支持網絡議題。

**與談人一論述摘要：**（與談人：台灣失智症協會湯麗玉秘書長）

- 一、雙老照顧中女性照顧者的處境介紹—身體、心理、資訊取得、資源運用、經濟安全等。
- 二、失智症家庭最常見的狀況是一隨著時間受照顧者程度變嚴重了；照顧者從正常變輕度失智；老年女性照顧者得到的資訊管道少，由自身承擔照顧責任多，又因為長時間待在家中，淪為詐騙集團鎖定的目標。
- 三、建議—建構友善的公共化服務與社區支持網絡。

**與談人二論述摘要：**（與談人：前台北市政府社會局周麗華副局長）

- 一、由我國長照人口結構面等實證數據來看長照需求。
- 二、兩性所需要的長照時間不同，女性高於男性。男性的主要照顧者以配偶為主；女性的主要照顧者以子女為主。
- 三、簡述女性高齡者成為照顧者的原因與角色負荷、需要。
- 四、建議—建構友善的公共化照顧服務與家庭照顧者支持服務網絡。

**與會者提問與建議：**

- 一、提問：有關失智家庭的虐待問題；長照數據的分析澄清。
- 二、建議：對雙老家庭中的照顧者服務提供模式—

1. 資訊確保—參考北歐模式，照顧者走不出來，服務就要走進家庭，首要須確保民眾對資訊的取得是完整的。
2. 建立社區複合式中心—可近性、民眾有固定、熟悉的聚會處所，是親近服務的關鍵，因此提供複合式場地，該場地可能同時提供：婦女學苑、老人樂齡服務、長青學苑、兒童才藝或課輔、社區關懷據點(辦理健康促進活動或志工關懷服務)、社福諮詢等綜合式服務。
3. 雙老照顧中安全考量—像是：居家環境安全、電話詐騙、外人造訪或有目的地闖入帶來的危機等。
4. 就醫問題—名醫難掛號，往往得用雙倍時間親臨排隊；在專門科別門診中，因為同為老人，因此沒有優先就診的特權都得一視同仁等待，但往往一趟醫院行體力吃不消；長輩難理解、聽懂醫療專業人員的表述與遵守正確醫囑；缺乏雙老同時看診的輔助機制等。
5. 普及的宣導—往往很多人都不清楚有長照服務，建議能拓點像是各福利管道、照顧者常造訪的定點(像是：菜市場、超市、宗教聚會點、醫院等)進行隨機宣導。
6. 宣導友善的送餐服務，可採自費或部分負擔制，餐點種類可由家庭事前預定，針對特殊需求可由營養師協助設計餐點，幫助有需求的雙老家庭多元選擇。
7. 應重視早期服務介入對家庭帶來的正面影響。

### 會議結論/具體政策建議或修法意見：

#### 一、觀念的普及宣導與推動--

1. 建立跨性別之照顧認知—照顧責任並非單一性別專屬，應建構兩性平等分擔照顧責任的法律、政策及民眾意識，從種族、階級等因素，審查不平等分擔責任的問題，並提供整合式改善策略，消除制度化性別刻板印象。
2. 發展國家、社會、家庭共責的照顧關係—家庭解組、照顧功能式微下，國家應做人民的肩膀，共同協助人民維持生活品質與經濟安全。
3. 在職場中，需要首長的示範，像是：請育嬰假、家庭照顧假，有了示範，才能讓員工上行下效。

#### 二、以照顧者觀點建構友善的公共化照顧服務--

1. 長照服務體系拓展服務管道(發展社區內支持系統：像是一鄰里長、公衛護士等)，以主動接觸、主動提供服務為原則，確保服務資訊的流通順暢。
2. 發展友善、可近、可負擔、有品質的長照服務，發展長照保險或透過稅收發展服務，以減輕經濟負荷，不讓經濟能力做為使用服務與否的指標，針對個別需求要能彈性發展。
3. 發展可靠、放心的交託服務--居家照顧、就近社區化服務(讓照顧者可以放心—我要看的到他(指受照顧者!)、發展複合式社區服務中心。

4. 長照資源的建構應考量以下原則：資源充足性、品質水準、供需一致、方便性、可購買性、服務輸送的時效性等。
5. 發展申訴管道及法律援助機制。
6. 為照顧者把關，重視健康促進與維護、心理支持與社會參與、經濟安全、責任分攤、合宜好用的資源網絡，提供照顧者喘息機會(可能是服務或補助)。
7. 由於交通跑一趟不易，可發展就醫時方便二位長者都能看診的服務。(無論是發展老人專門門診服務或提供志工陪同服務都很好)。
8. 發展照顧者的個管服務—單一窗口、諮詢、服務媒合、轉介、追蹤等。
9. 考量老人照顧者的體力、能力，應發展友善的高齡長輩居家安全教育、安全服務網絡規劃、友善就醫配套機制。

### 三、社區建構照顧者支持網絡(照顧者與受照顧者的充電站)—

1. 發展互助家庭模式，優點分析—由個人照顧走向團體家庭互助，共同生活一天；具備新鮮感；讓照顧者感到喘息與情緒支持；受照顧者有同儕及其他社會參與環境，相對病況受到控制，照顧者也看到家人的進步，也發現平常所做例行性的照顧工作，因為有了其他團體家庭成員的參與，變得不同！
2. 因為有人陪伴、扶持、可訴說、宣洩情緒等，讓受照顧者和照顧者都得到心靈上的滿足與支持，進而影響生活與照顧品質。

## 議題討論二:婦女任職於家庭職場的角色與勞動條件

**討論方向:**由刻板印象和法政觀點來看--女性投入居家照顧、個人看護及家庭托顧的角色與應重視的勞動條件與權益保障

**主持人暨引言人論述摘要:**(主持人:中台科技大學老人照顧系 郭慈安系主任)

- 一、由勞動條件、工作量、工時限制等來討論。
- 二、由身心安全面向進行討論(職災、性騷擾、憂鬱症等議題)。
- 三、針對服務端的退休與經濟安全議題進行討論。
- 四、照顧服務人員的特色發展與培訓。
- 五、推動居家服務由政府統包,再發展特色(差別化)服務的可行性。

**與談人一論述摘要:**(與談人:伊甸基金會 鍾彥彬區長)

婦女任職於家庭職場的角色與勞動條件--以家庭托顧員為例。介紹家庭托顧服務型態、女性角色與勞動條件、困境與因應對策。

**與談人二論述摘要:**(與談人:南投仁愛之家 朱思美主任)

女性投入居家照顧的角色與應重視的勞動條件與權益。針對:主僱關係、投保選擇(勞保與農、漁保的抉擇?)、休假權利(鐘點制無特休假)、職場安全(像是:遇到性騷擾怎麼辦?)進行討論。

**與談人三論述摘要:**(與談人:莊周企業管理顧問有限公司 周昌湘總經理)

- 一、介紹(定期)勞動契約、雇主應負擔的權利義務與成本分析。
- 二、家托員可以自營作業者成為一個產業,可成立職業公會。
- 三、建議可推展的職場安全措施—像是:拒絕鹹豬手臂章(貼紙)、搭配手冊宣導。
- 四、切割服務級別,依服務(產品)的不同,推動服務(產品)差異化,透過差異化的操作,形成價值感(從 basic 到 special 的服務)。

**與會者提問與建議:**

一、提問:

1. 想更了解定期勞動契約的內涵及限制;
2. 如何讓服務案具延續性?;
3. 勞動條件保障如何設計,請依實務經驗舉例?
4. 在現有的勞動條件下遇到哪些困難?又,這些困境如何解決?
5. 現有的法規可以怎麼做?

二、建議:

1. 輔導照顧服務工作能學習品牌特色經營,透過創新型的服務設計,讓照顧工作者能夠做出市場區隔,能維持家庭生計、有發展空間,自然能吸引更多人的投入(像是:由照顧服務員走向個人管家機制)。

2. 分享台灣部落照顧服務人員協同作業經驗(互助共享的快樂協同工作模式)。
3. 工作者的職涯發展必須被重視，目前每年都有三千位照顧相關科系的大學/專科畢業生，如何有效運用、做好人力資源管理與規劃是重要的課題。照顧工作者也要有升遷制度，像是接受教育訓練、及一定時數的實務經驗後，可由基層照顧服務人員調升為評估人員。
4. 建議促成平台互動機制。
5. 分享英國區域化團隊服務模式，不讓單一照顧服務人員去面對照顧重擔，而是採取分區域由機構委託 2-3 位照服人員為一組服務人力，共同承擔某一分區域的照顧工作，較能發展其使命感及照顧關係。
6. 可運用 3C 產品(像是:智慧型手機)，搭建起平台的支持網絡、知識管理資料庫等機制。

#### **會議結論/具體政策建議或修法意見:**

- 一、現有從事照顧服務工作者其勞動條件不佳、社會地位(形象)低、職場安全無保障、風險高、工作量重、工作主導性低、工作過程孤獨，導致流動率高、成就感低、服務品質參差不齊，然而這群照顧人力卻是長照的中流砥柱，直接與家庭共同工作。建議可推動照服人員協同作業、社區互助網絡、補助投保(微型保險、執行業務過失保險、公共意外責任險等)、發展差異化服務等機制。
- 二、針對老人與身障家庭托顧員分流制度，建議開設補訓課程統一證照資格，讓家托員能兩類型的服務都能兼收，拓展市場與彈性。
- 三、針對居家服務制度建議將技術型身體照顧和家務性環境清潔等分開、區隔。
- 四、偏遠地區建議在薪資結構上要提供偏鄉加給及交通補助。
- 五、讓社區服務更活用，以日本為例，日照、居家、喘息服務是三種可併用的，讓家庭能依需求而自由選擇與配搭。
- 六、讓服務工作能開展品牌經營及微型創業，依期待與能力做出市場區隔，吸引更多人的投入，將照顧產業由勞力密集度能加入智力設計的元素。