

**RDEC-MIS-102-004（委託研究報告）**

**跨域整合及資通訊科技創新應用：  
以長期照護管理評估之  
行動化服務為例**

**國家發展委員會編印  
中華民國 103 年 3 月**



**RDEC-MIS-102-004 (委託研究報告)**

**跨域整合及資通訊科技創新應用：  
以長期照護管理評估之  
行動化服務為例**

受委託單位：電子治理研究中心

研究主持人：胡龍騰

協同主持人：曾冠球、莊文忠

研究顧問：廖鴻圖、黃俊堯

研究助理：張智凱、張鐙文、羅之良、黃昭儒

**國家發展委員會編印**

**中華民國 103 年 3 月**

(本案原受行政院研究發展考核委員會委託執行，  
此單位已於 103 年 1 月 22 日起併入國家發展委員會。)



## 目次

目次 .....	I
表次 .....	III
圖次 .....	V
提要 .....	VII
Abstract .....	XI
第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景 .....	1
第二節 研究目的 .....	5
第二章 相關文獻檢閱 .....	7
第一節 政府「行動化服務」的趨勢檢視 .....	7
第二節 先進國家應用資通訊科技於長照服務之經驗檢視 .....	11
第三節 我國長期照護體系與服務遞送現況 .....	15
第三章 研究設計與方法 .....	21
第一節 研究設計 .....	21
第二節 研究方法 .....	22
第四章 研究資料分析 .....	31
第一節 照護管理人員業務現況與行動化需求 .....	31
第二節 推動照護管理評估行動化之困境分析 .....	50
第五章 研究結論與建議 .....	61
第一節 研究結論 .....	61
第二節 政策建議 .....	68
參考書目 .....	73
附錄 .....	77
附錄一、第一階段深度訪談提綱 .....	77
附錄二、第一階段深度訪談逐字稿 .....	79
附錄三、焦點團體座談提綱（照管人員） .....	101
附錄四、焦點團體座談逐字稿（照管人員） .....	103
附錄五、離島縣市書面回覆資料 .....	275
附錄六、焦點團體座談提綱（專家學者） .....	279
附錄七、焦點團體座談逐字稿（專家學者） .....	281
附錄八、第二階段深度訪談提綱 .....	319

目次

附錄九、 第二階段深度訪談逐字稿 .....	327
附錄十、 行動化軟體初步介面規劃設計 .....	413

## 表次

表 1 行動化政府的三種類型 .....	8
表 2 推廣行動化政府的政策與方案 .....	11
表 3 長期照護之設施資源 .....	17
表 4 本研究設計摘要 .....	21
表 5 照管人員焦點團體座談與會者背景資料 .....	23
表 6 專家學者焦點團體座談與會者背景資料 .....	25
表 7 深度訪談受訪者背景資料 .....	26
表 8 焦點團體及深度訪談提綱內容與研究焦點之對照表 .....	30
表 9 照管人員於照護管理評估行動化之功能需求 .....	62
表 10 照管人員於照護管理評估行動化之資訊資源需求 .....	65

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 圖次

圖 1 我國人口年齡結構變動趨勢推估 .....	3
圖 2 行動化政府服務執行的挑戰 .....	10

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 提要

**關鍵字：**電子化跨域治理、長期照護服務、照護管理人員、行動化服務、主動化服務

### 一、研究緣起與目的

因應行政院組織改造工程陸續上路，部分部會將予以整併，組織間既有之疆界亦將打破，原有的業務流程亦將隨之重新設計。同時，伴隨著我國採用行動上網之人口比例已突破七成，服務行動化於公、私部門皆已成趨勢；儘管如此，為提供偏遠鄉鎮或弱勢族群同等品質之公共服務，近年來，透過公務人員利用行動化載具提供主動化、宅配化服務，亦已形成我國公部門服務之創新模式。結合上述國內發展趨勢，本研究乃以結合衛政與社政於一體之長期照護服務輸送為焦點，並以長期照護管理中心之照護管理人員為關注核心，針對照護管理人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，向內檢討並試圖整合簡化原屬不同機關之內部既有行政流程與資料庫，向外提供長照服務輸送者一個整合的、單一的行動服務（或資訊）介面，俾使我國未來長照體系得以朝向「全面主動服務」（Total Active Services）之目標邁進。

是以，本研究之主要研究目的包括：（一）以跨域整合服務觀點，結合資通訊科技，針對照管人員此一政府服務代理人，就其長期照護管理評估此項服務未來若朝向行動化服務之目標邁進，則照管人員於此面向上何功能需求？又有何資訊需求？予以進行瞭解與評估。（二）由照管人員的需求面出發，探究現行衛生、福利及其他有關機關間之相關資料庫，或作業流程、法規和服務資訊，是否具有可資簡化及整合之處，及其整合之可行性。（三）由照管人員的需求面出發，具體彙整其照管評估行動化服務之需求，並提出未來之政策發展建議。

## 二、研究方法及流程

為達成上述研究目的，本研究以文獻分析、焦點團體座談及深度訪談等為主要資料蒐集方法，並分四階段予以執行：

第一階段先透過文獻資料之蒐集和檢閱分析，瞭解我國現行長照體系之制度設計及服務輸送管道，以及國際主要國家於長期照護服務中資通訊科技之運用方式，和其背後相關法規或資料庫之整合作法。

第二階段則是以焦點團體座談法，一方面針對於第一線提供服務之長期照護管理中心照護管理人員，依全國北、中、南、東四區辦理分區座談，期望由照管人員之實務觀點，瞭解其於業務和服務輸送上之主要資訊和流程整合需求；另一方面，則邀請長期關注長照服務之衛生和社福學者專家，從如何提高長照代理人服務品質與效率之角度，提出後端資訊或流程整合之專業建議。

第三階段則依據照管服務輸送者之需求及專家學者之建議，運用深度訪談法，從相關後端所需配套整合或簡化之角度（如資料庫、流程等），就其可行性探詢有關部會機關之看法。

最後，第四階段則依據前三階段所得研究發現，提出朝向全面主動性照管服務之策略建議。

## 三、重要發現

經由前述焦點團體座談及各部會主管之深度訪談執行，本研究發現，未來我國若欲朝向照護管理評估行動化方向邁進，則於前端之照管人員方面有如下之資訊需求：

- (一) 在行動化軟體之功能面，期望包括：（1）照顧服務評量表之電子化、（2）導航、（3）照相、（4）手繪家系圖功能、（5）照顧計畫選單、（6）手寫功能、（7）離線作業功能、（8）公文線上簽核、（9）緊急求救、（10）記事本、（11）定位打卡、（12）通訊、（13）自動計算申請服務費用，及（14）線上公文照會等 14

項功能。

- (二) 在業務執行上所需資訊資源則期望能將包括：(1) 照顧服務管理資訊系統、(2) 全國身心障礙福利資訊整合平台、(3) 全國外籍勞工動態查詢系統、(4) 戶役政資訊系統、(5) 全國社會服務津貼給付資料比對資訊系統、(6) 全國社政資訊系統、(7) 身心障礙分類查詢系統、(8) 輔具資源入口網、(9) 全國社會福利資源整合系統，及(10) 疾病史(疾病別)查詢系統等 10 項資訊系統平台予以介接或整合。

此外，本研究亦發現欲達上述目標，在後端面或許仍有以下困境需優先克服與突破：(一) 現有「照顧服務管理資訊系統」之系統規格與設備有待提升、(二) 相關所需系統仍待跨部會整合、(三) 資料時效未及的難題、(四) 整合可由衛福部照護司開始作為突破點。

#### 四、主要建議

本研究基於以上研究發現提出「短期、立即可行建議」，包括：

- (一) 更新並提升現今系統之系統規格與設備
- (二) 編列預算規劃設計行動化軟體
- (三) 編列預算購置行動化載具
- (四) 以介接方式合理授權系統使用權限；

以及「中長期政策建議」：

- (一) 加速以「照護雲」整合現有長照資訊資源
- (二) 妥適檢討個資法的公務解釋
- (三) 以公私合夥模式縮短城鄉數位差距。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## **Abstract**

**Keywords:** Electronic cross-boundary governance, long-term care, case manager, active service, M-service, App

### **I. Research Purpose**

The initiation of reinventing government engineering in Taiwan, started from January 2012, opened a window for ministries to consider the possibility of streamlining the administrative processes and integrating the databank silos between those merged departments or agencies. Meanwhile, it becomes a trend to provide M-services to citizens via mobile devices in order to improve service efficiency. The long-term care service will be offered by the new Ministry of Health and Welfare, which was partially merged by the Ministry of the Interior and the Department of Health, is exactly one of cases for reconsidering the design of service delivery under the governmental reinvention. At the beginning of service delivery, the person who is applying for the long-term care service must be evaluated by case managers with an official assessment scale. Based upon the evaluation result, case managers then has to formulate a care plan for the applicant. It is quite reasonable to enhance the efficiency of evaluation process with the assistance of mobile device in the view of this project. This project in this regard attempts to carry out a need assessment based on those case managers' working experiences and to find the way to transfer the applicant assessment process from papers to mobile device.

### **II. Research Methods**

The primary methods of data collection employed in this project include in-depth interview and focus group interviews. First of all, one of the executive officials in the Department of Health, who superintends the management of long-term care service, was interviewed in order to understand the big picture of long-term care policy and the mechanism design of the service delivery. In

addition, eight case managers from the northern area of Taiwan, including the Taipei City, Keelung City, New Taipei City, Taoyuan County, Hsinchu City, and Hsinchu County, participated the focus group interview. Those case managers shared their working experiences in applicant assessment and their concrete demands on electronic and mobile devices.

### **III. Research Findings**

According to the results of in-depth interview and focus group interview, the present project found that the case managers in long-term care service, due to the inefficiency and inconvenience of the Management Information System of Long-Term Care Service, not only have to report the case assessment results by papers, but also have to transcribe the results into the computer system in duplicate. As a result, the long-term care case managers considerably need a system which is user friendly, efficient and compatible with other associated databases and mobile device. Even several parts of the assessment scale still needs case managers to draw the applicant's family tree and elaborate the care plan in handwriting, those case managers who participated in the focus group interviews strongly express their desire of having the assistance of mobile device. Accordingly, the associate information systems as well as databases were identified by the interviewee and focus group attendees. In addition to the integration of related information systems or databases, the case managers also need some specific functions, such as handwriting, GIS, GPS, Google Map and so on, for improving their service efficiency.

### **IV. Policy Recommendations**

Based upon the research findings, this project proposed the following policy recommendations: (1) It is necessary to upgrade and improve the system standards and facilities of the current long-term care information system. (2) Budgeting for the design of mobile software. (3) Budgeting for the procurement of mobile

Abstract

devices. (4) Expanding the delegated authorities for case managers to access the data systems they need. (5) Accelerating the integration of existing information resources associated with long-term care services by building the cloud system of healthy care. (6) Diminishing the digital divide by providing wireless service through public-private partnerships and collaborations.

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景

隨著行政院組織改造工程自民國101年1月1日正式啟動新部會架構，我國中央政府將由原本的37個部會逐步精簡為29個機關，包含14部、8委員會、3獨立機關、1行、1院，及2總處<sup>1</sup>。在組織改造的過程當中，除調整中央行政機關的組織架構與名稱之外，也將針對各個機關原先的功能與職掌進行檢討，例如整併相互重疊之組織與業務、簡化流程與精簡員額等，因此，機關間的人員、設備、預算，甚至是相關法規等要素，如何有效地、適時地整合，將是現階段行政院組織改造工作的重點與挑戰<sup>2</sup>。此外，如何建構完善的組織架構與流程規劃，更是維繫組織改造成效的關鍵。由此可知，行政院組織改造工程將全面的影響中央政府組織的行政流程與互動方式，惟有強化部會之間的聯繫與合作，才能達成良善治理（Good Governance）的目標。

爰此，未來公共組織的協力合作（水平、垂直）以及行政流程的調整簡化（對內、對外），將是成為展現組織改造成效、實踐良善治理的首要關鍵。所以，在行政院組織改造工程的籌備階段（民國99年6月至民國100年12月），行政院一方面陸續成立各部會的籌備小組（朱景鵬、謝偉智，2010），作為整合人員、設備、預算及法規的平臺；另一方面，則訂定「整合服務效能躍升方案」（民國99年7月），作為推動行政流程之全面檢討和簡化的依據，希望達成「整合政府對外服務」與「強化機關內部管理」兩大目標，並由行政院研究發展考核委員會<sup>3</sup>會同相關部會成立「提升行政效能推動小組」，針對「對外服務」（服務整備、服務提供、服務評核）與「內部管理」（機關內

---

1 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：

<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4151901&ctNode=11593&mp=14>。瀏覽日期：2013/03/06。

2 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：

<http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=11583&mp=14>。瀏覽日期：2013/03/06。

3 「行政院研究發展考核委員會」已於103年1月22日起併入「國家發展委員會」。

部、機關與機關間、機關與民眾間)等6項重點工作項目，進行督考與推動的工作（古步鋼，2010）。

此外，為能進一步因應101年行政院組織改造工程的啟動，行政院研考會更於102年推動「全面推廣政府服務流程改造」計畫，作為提升政府服務品質的核心策略，透過E化服務、跨域協力、流程簡化、單一窗口、服務宅配等服務方式與流程的調整、改善與精進，實現「民眾不出門能辦大小事」、「民眾臨櫃服務一次OK」及「政府主動關心服務到家」等三大服務創新的目標，希冀提供民眾更創新、更整合、更主動的公共服務<sup>4</sup>。同時，在電子化政府的發展與成熟的助益之下，透過各種資訊通訊科技（ICTs）的應用，行政院組織改造工程將能帶給民眾更加優質且快速的公共服務。

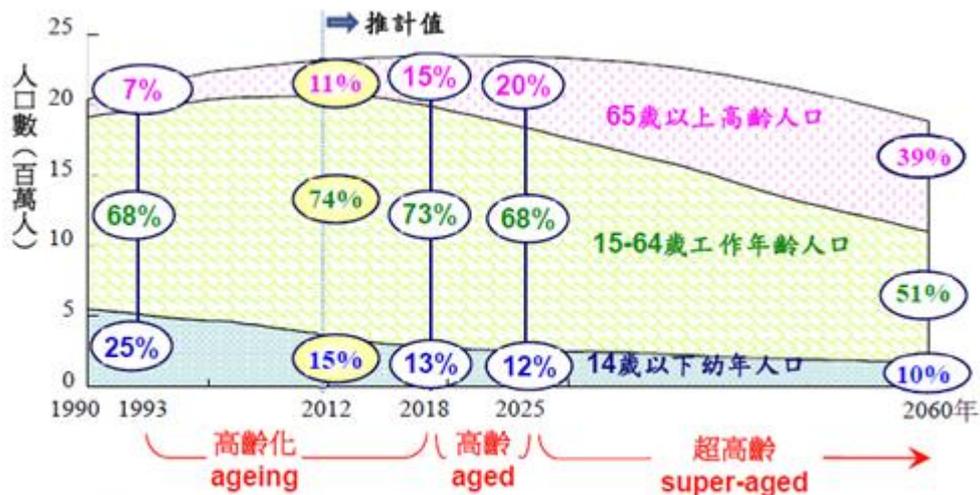
就此而論，在中央部會組織功能與職掌重新調整與劃分之後，機關之間的跨域合作就顯得格外重要，惟有如此才能落實行政一體的概念，進而建立優質整合的政府（朱景鵬、謝偉智，2010），同時，搭配資訊通訊科技的應用，更能實現無縫服務與鏈結治理的目標。尤其是對於某些社會議題而言，例如環境保護、衛生福利、文化發展、產業發展等涉及的不同的社會層面，惟有透過跨部門、跨機關的溝通、協調與合作才能克盡其功，目前政府的各項業務均朝向此一目標前進。其中，攸關全體國民健康的健康照護的議題更是如此。

在高齡化、少子化現象的影響之下，我國的人口將逐漸成為倒三角式結構，屆時老人之安養與照護必將成為棘手之議題。根據內政部民國101年的統計，我國65歲以上的老年人口佔全國人口數的11.05%，反觀14歲以下的人口僅佔14.74%，已符合聯合國世界衛生組織所定義的「高齡化社會」(aging society)，且此高齡化的現象將隨時間日趨嚴重，甚至比日本的速度還要快速（詹火生，2009）；而依據行政院經濟建設委員會的推估，我國65歲以上的老年人口佔全國人口數的比例，將於2018年超過14%，此時臺灣將進入高

---

<sup>4</sup> 資料來源：行政院研究發展考核委員會網站。網址：  
<http://www.rdec.gov.tw/lp.asp?ctNode=14826&CtUnit=2632&BaseDSD=7&mp=100>。瀏覽日期：2013/03/06。

齡（aged）社會；而此比例則會在2025年超過20%，讓臺灣成為超高齡（super-aged）社會，<sup>5</sup>我國人口結構變動趨勢如圖1所示。



說明：圖圓內百分比數字代表三階段年齡人口結構百分比。  
 資料來源：1. 1990年至2011年為內政部「中華民國人口統計年刊」。  
 2. 2012年至2060年為本報告。

圖1 我國人口年齡結構變動趨勢推估

資料來源：轉引自行政院經濟建設委員會（2012）。

因此，我國政府已將長期照護制度列為重要的社會政策，自民國96年起逐步規劃我國長期照護制度，包括長期照顧十年計畫（96年-105年）、長照服務網計畫（102年-105年）與長期照護保險（105年以後）等<sup>6</sup>，都是為能整合各項長期照護資源，建立完善長期照護制度而努力。換句話說，長期照護體系之建立及服務輸送方式之設計，已成我國衛政和社政單位當前亟思因應之施政議題。

<sup>5</sup> 資料來源：行政院經濟建設委員會網站。網址：  
<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455>。瀏覽日期：2013/11/15。

<sup>6</sup> 資料來源：行政院衛生署網站。  
[http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2\\_p01.aspx?class\\_no=486&now\\_fod\\_list\\_no=&level\\_no=&doc\\_no=80476](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DM/DM2_p01.aspx?class_no=486&now_fod_list_no=&level_no=&doc_no=80476)。瀏覽日期：2013/03/06。

依據當前執行的「長期照顧十年計畫」，目前我國長照服務之提供，以設置於各縣市的「長期照護管理中心」為照護管理的核心樞紐：民眾須向該中心提出申請，再由該中心照護管理人員前往進行評估。其服務對象包含下列四類失能者（蔡啟源，2010：410）：（1）65歲以上的老人；（2）55歲以上山地原住民；（3）50歲以上身心障礙者（以上三類為ADLs失能）；（4）僅工具性日常生活活動能力<sup>7</sup>（以下簡稱IADLs）失能且獨居之老人。此項計畫以服務提供為主，並依民眾失能程度及家庭經濟狀況，提供合理的補助，亦即失能程度愈高，政府提供的補助額度愈高。

隨著長照服務方案的推動，內政部與衛生署積極推動各類長照人員（照護服務員、社工人員、各類醫事人員、照護管理人員）之培訓。截至民國99年底，長照直接服務人力包括：照護服務員共19,402人、社工共1,308人、照護管理人員合計315人、醫事專業人員共8,235人。其中，照護管理人員除需負責整合各類照護管理資源外，尚須負責執行所有個案的照護管理工作。換言之，照護管理人員的角色十分吃重，幾乎等於同時進行長期照護的跨域資源管理與第一線服務輸送，因此，若欲思索此項政策之跨域整合及資通訊科技的需求評估，照護管理人員為關鍵的研究對象。

此外，長期照護除同時涉及衛生和社工兩大行政體系外，依據「我國長期照顧十年計畫：101至104年中程計畫」（行政院101年10月23日院臺內字第1010061581號函原則同意）的說明，其相關機關包括：當時之衛生署、內政部、勞委會、國健局、原民會及教育部等部會，並以跨部門協力方式分工執行；雖然，行政院組改之後，衛生和社福二部門整合而為衛生福利部，統一規劃與整合相關的政策與資料庫；惟於第一線長照服務輸送之地方政府層級，諸多仍分屬衛生局與社會局之平行結構。因此，如何在中央與地方行政結構未必一致，且又不能損及長照服務品質，同時提升服務效能的前提要求

---

<sup>7</sup> 「工具性日常生活量表（IADL）」為護理常用量表，共有8項評估項目，各國評估項目並不相同，而我國長期照顧十年計畫取其中5項評估項目，包括：上街購物或外出、食物烹調、家務維持、洗衣服等。另一種量表為「巴氏量表」（日常生活活動功能量表，ADLs），共有10項評估項目，各國評估項目並不相同，而我國長期照顧十年計畫取其中6項評估項目，包括：進食、移位、如廁、洗澡、平地走動、穿脫衣褲鞋襪等6項。

下，善用資通訊科技，打造創新的服務平臺和介面，實是相關單位倏然無可避免面臨之挑戰。

整體而言，綜合以上的說明，足以顯示我國未來長期照護推動的主要關鍵在於跨部門之間的協力與整合，而位居長期照護服務體系第一線的照護管理人員，在人口結構快速高齡化的影響之下，其角色任務與業務負荷日益沉重，尤其在政府無法增加照護管理人力預算，且民眾長照需求快速成長的雙重困境之下，政府如何在既有的結構之下，透過各種內、外部管理的方式來改善照護管理人力吃緊、工作過重，進而降低照護管理人力流動率、離職率，建構完善的長期照護體系將是首要之務(陳靜敏，2009)。根據國內的相關研究結果，指出照管中心專員，從收案、訪視車程、實際評估、擬定照護計畫、確認服務及撰寫個案紀錄等程序，服務一位案家平均大約需要花費400分鐘(李世代，2009)，其中，在實際評估、擬定照護計畫的部分所佔的比例最重，這些部分都與照護評估資料撰寫、處理，甚至在不同機關間傳輸息息相關。吳尚琪(2008)便建議政府應該重視將科技資訊導入長照服務之過程，王維典(2009)更指出建置有效的長期照護資訊系統，是改善目前長照服務相關資訊的重點。因之，本研究從改善照管中心專員的業務負荷切入，思索如何透過資訊科技的導入，達成簡化資料處理、改善業務流程、整合長照資料等目標。

## 第二節 研究目的

在落實電子治理(E-Governance)的良善願景之下，公共服務中的公平、平等與公正等價值日益重要，促使「數位涵容」(Digital inclusion)概念的形成，強調建立沒有數位障礙與實現數位涵容的資訊社會，已是電子化政府發展的終極目標(吳清山、林天佑，2009)。為能落實數位涵容的理念，近年來，各級行政機關紛紛運用各種的行動載具，由公務人員為偏遠或弱勢民眾提供主動化、宅配化服務，亦已漸成我國公部門服務之新興模式。

爰此，本研究有鑑於當前國內整體政府結構及社會需求之發展趨勢，遂以結合衛政與社政於一體之長期照護服務輸送為焦點，並以長期照護管理中

心之照護管理人員<sup>8</sup>為關注核心，針對照護管理人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，向內檢討並試圖整合簡化原屬不同機關之內部既有行政流程與資料庫，向外提供長照服務輸送者一個整合的、單一的行動服務（或資訊）介面，俾使我國未來長照體系得以朝向「全面主動服務」（Total Active Services）之目標邁進。

具體而言，本研究之研究目的包含以下數項：

- (一) 以跨域整合服務觀點，結合資通訊科技，針對照管人員此一政府服務代理人，就其長期照護管理評估此項服務未來若朝向行動化服務之目標邁進，則照管人員於此面向上何有何功能需求？又有何資訊需求？予以進行瞭解與評估。
- (二) 由照管人員的需求面出發，探究現行衛生、福利及其他有關機關間之相關資料庫，或作業流程、法規和服務資訊，是否具有可資簡化及整合之處，及其整合之可行性。
- (三) 由照管人員的需求面出發，具體彙整其照管評估行動化服務之需求，並提出未來之政策發展建議。

---

<sup>8</sup> 由於本研究案主要的研究對象乃包含長期照護管理中心中的照護管理專員及其督導二類人員，故於報告中係以「照管人員」作為此二類對象之統稱。

## 第二章 相關文獻檢閱

### 第一節 政府「行動化服務」的趨勢檢視

「行動化政府」(m-Government)是指運用各種無線與行動科技、服務、應用與載具，改善參與電子化政府的公民、企業及所有政府單位等各方利益之一種策略與執行 (Kushchu & Kuscü, 2003)。行動化政府乃運用行動工具改變使用者與民眾之間互動，或者改變政府流程。行動化政府之所以重要，在於使用者可以不受傳統服務提供與傳統電子化政府服務實體或相關地點的先天性束縛 (World Bank, 2012: 87)。隨著無線寬頻網路及智慧型行動裝置的普及，迫使政府必須佈署行動化政府。至於「行動化服務」(mobile services)背後的激勵因素，至少包括：更佳的服务可及性、更佳的服务提供、更佳的服务回應性、更佳的服务品質與效率、更佳的服务可擴展性、最佳的利益相關人參與、整合溝通與互動、降低成本、最佳的政府形象與知覺等 (OECD, 2011: 21)。我國行政院研考會所推動之第四階段電子化政府計畫，便將推動上述行動化服務列為未來發展重點<sup>9</sup>。

和電子化政府一樣，行動化政府的運作表現在四個層次 (Ntaliani, Costopoulou, & Karetsos, 2008: 700)：其一，行動化政府對政府 (mGovernment to government, mG2G)：指機關間關係與政府機關間的互動；其二，行動化政府對企業 (mGovernment to business, mG2B)：指政府與企業的互動；其三，行動化政府對員工 (mGovernment to employee, mG2E)：指政府與其員工之間互動；其四，行動化政府對公民 (mGovernment to citizen, mG2C)：指政府與公民之間互動。

---

<sup>9</sup> 在行動電子化政府方面，為因應行動技術發展，政府擬以建立行動電子化政府服務技術與規範為基礎，規劃整合各機關行動化服務，協助民眾在各種行動載具上也可取得各機關資訊的服務，並選擇可發揮行動電子化政府特色的主題應用，如交通旅遊觀光資訊應用、藝文與博物館應用等示範領域，推展方便且可隨手取得的行動電子化政府服務。

上述政府對公民服務可以促進公民與政府的互動，更能回應公民需求與溝通偏好。行動化政府對公民服務有四個範疇，分別是：資訊與教育服務、互動服務、交易服務，以及治理與公民參與（World Bank, 2012: 29-36）。申言之，資訊與教育服務如公民所需的一般資訊（如氣象、觀光、休閒）、特定資訊（如匯率）、急難警報（如異常天氣、火災）、健康與安全教育、教育方案，以及通知（如圖書館借書到期）。互動服務如健康服務、教育服務、安全服務（如急難救助請求）、提出索賠與報告問題（如投訴官員）、諮詢服務（如交通）、時刻表（如航班）。交易服務如雇傭（如訪談）、政府轉介方案（如社會福利）、繳稅、預約、交通服務（如購買車票）、行動簽署交易。治理與公民參與如公民參與（如強化公民中心的政府及公民參與政策發展和決策）、選舉與投票等。

世界銀行將行動化政府分為三種類型（World Bank, 2012: 87-89）：首先，行動工具可以用來補充以傳統個人電腦為基礎之既有電子化政府應用，增加接觸公民或治理流程的新管道。其次，在傳統公共服務或政府流程下，礙於遠距或缺個人電腦與網路連線的關係，那些未接受到服務或低度被服務的公民，得以因行動工具的擴充性而改變上述情況。最後，藉由行動工具的導入，行動化政府可以創新政府與支持者的互動與參與方式，建立新的服務與治理流程類型。創新的行動化政府方案不僅意圖改變互動的科技，同時也改變了服務提供或流程的本質（請參見表1）。

表1 行動化政府的三種類型

行動化政府	補充	擴充	創新
定義	行動工具使既有電子化政府服務與流程增加一項新的管道	行動工具允許傳統服務得以提供給先前未能或低度被服務的民眾	行動科技被用來發展新的服務提供與治理的型態
例證	韓國普及的電子政府，增加了電子服務的無線入口與介面（如車票、更新、確認）	孟加拉的 Health Line 透過電話熱線提供市民醫療建議，減少奔波和在健康中心的等待時間	剛果民主共和國，針對地方預算支出進行投票，行動工具可以讓公民參與預算編制

行動化政府	補充	擴充	創新
機會	比起傳統電腦，行動載具較為普及，更多公民可以享受到既有電子化服務	普及的行動工具允許先前被排除在外的公民，包括窮人，農民和身障人士得以享有傳統的服務	科技與政府流程的複合創新為公民參與和確保政府課責建立之機會
限制	行動工具的獨特功能未被充分利用（如定位、內建相機）；侷限於既有的電子化政府服務	優點侷限於傳統服務的設計與本質；未必可以改善政府與公民的關係。	創新能力取決於地方政治、經濟與能力限制；可能需要更多時間來佈署
對政府啟示	邊際的：可以在需要的地點與時間提供任何相關的「實體（physical）」服務	中等至顯著：政府能力需要提升以服務更多公民；可能需要流程再造	顯著的：政府流程需要改變，建立回應能力

資料來源：World Bank（2012: 88）。

從民眾接受度來看，有學者運用「計畫行為理論」（Theory of planned behavior）與「行動溝通觀點」（Mobile communication perspective），指出電子化政府的行動服務使用者的接受度會受到知覺實用性、知覺易用性、信任、互動、外部影響、人際影響、自我功效及促進條件所影響（Hung, Chang, & Kuo, 2013）。對政府而言，行動化政府可能面臨如下的挑戰（Kushchu & Kuscü, 2003）：其一，發展無線與行動化網絡與相關基礎設施；其二，推廣行動滲透與增加可及性；其三，保障隱私與確保資料提供和互動的安全；其四，行動應用與服務使用的法律面向之管理與發展。OECD（2011: 68-76）指出行動化政府面臨的挑戰包括：治理與政策挑戰、技術挑戰、財務與經濟挑戰、組織與制度挑戰、法律與管制挑戰。Ojo等人（2012: S34）將行動ICT加持的發展（Mobile ICT-enabled development）歸結為八大挑戰，包括：基礎設施投資、管制與政治環境、公民意識與接受度、安全與

隱私、公平使用機會、透過夥伴關係動員資源、內容提供，以及基本素養與電子素養（請參見圖2），上述觀點其實有諸多雷同之處。

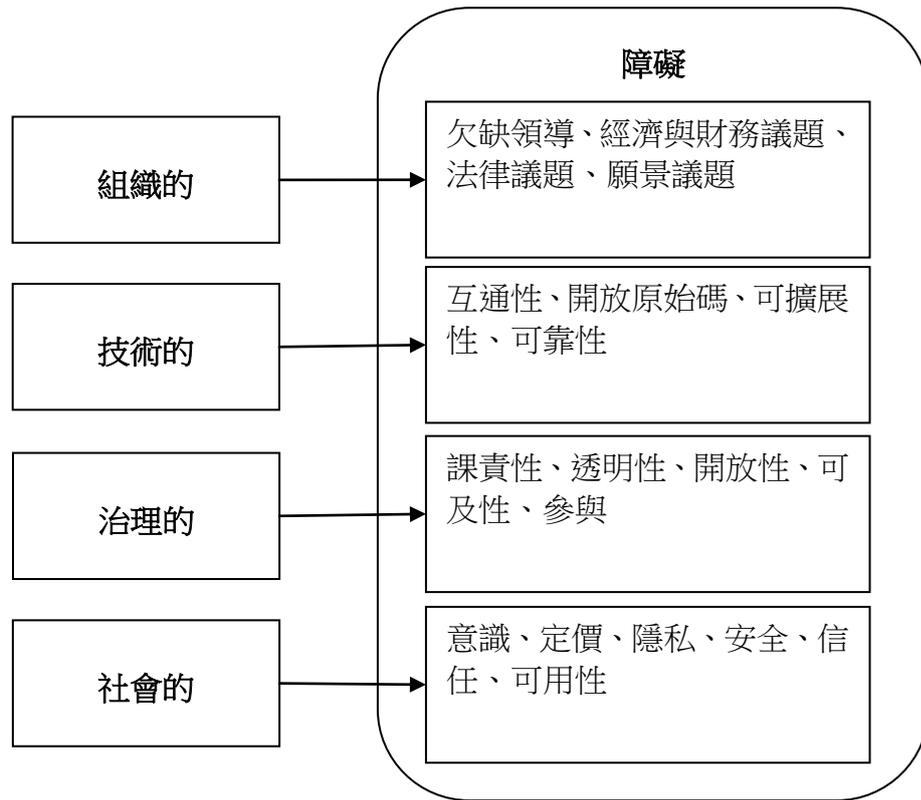


圖2 行動化政府服務執行的挑戰

資料來源：OECD（2011: 68）。

整體而言，政府在推動行動化服務上必須關注和處理科技議題、安全相關問題、身分管理、寬頻上網，以及系統與應用軟體的整合與互通性等議題（OECD, 2011: 68）。對此，世界銀行World Bank（2012: 998）總結指出政府執行行動化政府的關鍵挑戰在於：強化科技轉變，同時回應遞增的服務與良善治理需求。政府可以採取一連串的行動來提升技術並改善制度性能力，以便回應公民對服務的請求（請參見表2）。

表2 推廣行動化政府的政策與方案

	強化永續的科技轉變	強化制度性的回應能力
政策	1、 建立行動化政府策略 2、 強化創新 3、 確保行動科技的可及性與可消費性 4、 強化行動支付 5、 界定科技與內容的標準	1、 確保服務提供的共同責任 2、 促進資源配置、管理及過程的效率 3、 建立信任
方案	1、 建立共享設備 2、 支持內容建立與本土語言的使用 3、 動員及訓練使用者 4、 支持公私夥伴關係	1、 訓練政府官員對行動化政府的策略使用 2、 透過反覆的過程、使用者中心的設計，以及風險減輕的創新方案來激勵檢測

資料來源：World Bank (2012: 95)。

## 第二節 先進國家應用資通訊科技於長照服務之經驗檢視

### 一、資通訊科技於長照服務之應用潛能

觀諸當前國際機構對於全球長期照護服務需求趨勢的分析，大多著眼於照護服務人力的來源（本國人力或是由國外輸入）、政策和服務輸送機關及資源的整合、老人健康程度提升，及在地老化等趨勢因應層面的討論及策略分析。其中，有關資通訊科技(以下簡稱ICTs)於長照政策或服務中的探討，則多屬於輔助性的策略。深入來看，在長照服務中，愈來愈期望能透過科技的協助，藉以提升服務品質、使用者友善性、照護工作的協調性、照護服務的個人化，以及作為提升照護工作者生產力及溝通的有效工具，且更重要的是，期盼藉由資通訊科技的協助使照護工作者更能聰明地執行工作（work smarter）（OECD, 2011）。

從整體政策面來看，ICTs的應用將有助於提升長照服務輸送的規劃和運作（Fujisawa & Colombo, 2009）。不過，ICTs應用的主要貢獻，還是在長照

實際服務輸送面向上。例如，已有可觀的文獻指出，輔助性科技（Assistive Technologies, AT）和ICTs於長照之應用，將可改善受照顧者的生活品質、延長受照顧者於原社區居住的時間、改善受照顧者生理和心理的健康狀態、延緩受照顧者重大病徵的出現，並減緩家屬和照料者的負擔（Blaschke, Freddolino, & Mullen, 2009）。尤其重要者，便是長照服務中所運用如遠距醫療（Telemedicine）或電子健康紀錄（Electronic health records）等資通訊科技，可舒緩某種程度整體社會對於長照人力的迫切需求（Fujisawa & Colombo, 2009），以及降低長照服務的間接工作量（OECD, 2011）。此外，OECD的報告亦指出，透過電子健康紀錄或電子病歷系統的使用，照顧服務者可相互資料共享，協助不同長照服務提供者彼此間的溝通和協調，亦可提升對於受照顧者之醫療或用藥處理；並且，藉由ICTs的運用，同時也支援長照提供者彼此分享照顧經驗和方式（Fujisawa & Colombo, 2009）。由此延伸，透過ICTs的輔助，不僅可提高長照服務者的留任率，也可降低對於人力的需求時間（Fujisawa & Colombo, 2009）。

當長照服務導入ICTs的應用後，未來長照服務輸送體系之建立，將著眼於所需的服務，而非地點（Mason, 2005），長照服務提供者可利用資訊系統對於受照顧者的狀況和需求進行一體化的追蹤（Fujisawa & Colombo, 2009），同時，照護管理人員（Case manager）亦可運用資訊科技檢視受照顧者的資料和與其互動，而不必每日往返於長照中心和受照顧者住所，將可明顯節省彼此的時間和資源（Mason, 2005）。如此一來，ICTs的應用可促使稀有的資源得以更有效運用，並可提高老年人的生活自主性，以及使長照服務更具病患導向（Patient-oriented）的特性（Fujisawa & Colombo, 2009）。

## 二、資通訊科技於長照服務之實際應用經驗

OECD（2011）指出，由於許多國家的長照服務體系，乃分屬不同的部門管轄，因而限制了回應性的效率，及其對於科技與流程創新的採納和執行。儘管如此，還是可以看到部分國家仍努力嘗試將ICTs應用於長照服務之輸送與提供。例如，歐盟在英格蘭、北愛爾蘭、葡萄牙、愛爾蘭和瑞典實行一項3年期計畫，稱做「高齡照顧遠距資通訊服務計畫」(Assisting Carers using Telematics Interventions to meet Older persons Needs, ACTION)；該計畫主要

目的在於，運用ICTs以協助有長照需求之老人和家中的照料者，能夠提升其在居家環境中的長照品質；經由此計畫的支持，運用輔助性科技（AT）的照顧者和被照顧者雙方皆得以受惠，確實提高了被照顧者的生活品質；不過，其中的缺點在於，相關設備成本及人員的教育訓練，及其成本效益的計算，可能讓有此需求者望之而卻步（Fujisawa & Colombo, 2009）。無獨有偶地，荷蘭亦設立一項「照護創新」平臺（Care innovation platform），期能透過照護提供者的持續性社會創新來加速提升照護品質，並且投注於ICT和居家照護自動化（Home automation）等科技，以降低勞力依賴（OECD, 2011）。此外，美國紐約地區的安養中心，則是採用電子病歷（Electronic Medical Records, EMR）系統，不僅有效節省照護時間並降低醫療失誤，同時也改善了人員招募能力，及提升照護者和管理者之間的溝通，促成長照服務輸送和服務品質之間的雙贏局面（OECD, 2011）。另外在加拿大的遠距照護方案（Tele home-care initiative），也驗證能有效降低醫院的負擔，提高受照顧者的自我管理能力的同時也提升了長照提供者的工作滿意度；而荷蘭則是採用視訊溝通（Screen-to-screen communication），並運用影像和感應器監看的方式，提升長照供應的協調調度能力；至於澳洲與芬蘭則試圖透過資訊科技的導入，以提高長照工作者生產力（OECD, 2011）。其他較為積極運用ICTs於長照的國家尚包括加拿大、日本和韓國等（Fujisawa & Colombo, 2009）。

儘管已有上述國家已嘗試採用資訊科技於長照服務之輸送，以提升受照顧者的生活品質，並降低整個服務體系對於長照人力的依賴；但對本研究更有啟示的訊息是，相關報告指出，藉由ICTs的應用，確可協助衛生和社政人員彼此間的溝通和協調（Fujisawa & Colombo, 2009），亦即強化了在同一服務架構下之不同部門間的整合機會。這也是本研究最核心的期待以及最重要的思考立足點。不過，資訊科技在長照服務中的應用，至少目前並非可以如此地樂觀。例如，研究指出，在電子健康紀錄或電子病歷的使用上，長照服務提供者或接受者一旦考量到相關教育訓練、系統購置、硬體設備建置等基本層面所需花費的成本，以及相關紀錄或病歷擁有者間對於資料共享的抗拒心態，便對此抱持卻步的態度，也使得資訊科技於長照服務的應用受到阻礙（Fujisawa & Colombo, 2009）。同時，研究報告亦觀察到，許多社會中的老年人或整體社會環境並不偏愛科技設備於長照體系的引進，同樣使得相關

ICTs應用受到貶抑；其中更糟糕的是，長照體系中的衛生和社工照顧者並未準備彼此分享資訊，因而降低了資通訊科技的應用期望和使用效益，也正因此，目前在多數國家仍未充分運用ICTs於長照服務中的潛在優勢（Fujisawa & Colombo, 2009）。

### 三、行動化科技於長照服務之應用展望

檢閱目前長照服務輸送中的科技應用，乃多為輔助性科技或傳統資通訊科技之運用，例如為因應遠距醫療所衍生之電子病歷、電子健康紀錄、遠距監控之系統和相關設備設計和使用，以及運用網路平臺增加老年人的對外生活空間，提高受照顧者的生活品質和居家照顧的自主空間。但對於行動化載具及其所發展之行動化服務，除民間私部門於相關系統和載具應用的開發資訊外，實質的討論和效益分析尚付之闕如。不過，OECD(2011)已經預期，未來智慧型手機(Smart Phones)於長照服務的運用，將可使相關行政運作更加自動化，亦可降低許多經常性費用的開支，以及提高受照護者、家屬，及照護者間的聯繫效率。準此，本研究認為，我們仍可期待，在私部門於行動載具和軟體開發技術愈趨成熟之後，為回應長照體系中不同部門間行政效率提升之需求，以及因應照顧提供者人力短絀的供給壓力，透過ICTs的協助以解決上述問題，必然是未來長照服務輸送不得不的發展趨勢。惟儘管有行動載具或軟體的開發，若是介面後端的資料庫和行政流程的整合未能充分配合和支持，則再先端的技術應用仍是無用武之地。是以，本計畫所需著力之處，便在於構思如何透過服務輸送體系後端的資料庫整合或流程簡化，甚至是法規調整，藉以強化和支持行動化長照服務願景之實現，並提高長照服務提供者（包含長照管理人員）之服務靈活度。

### 第三節 我國長期照護體系與服務遞送現況

#### 一、我國長期照護服務體系簡介

有鑑於日漸增多的老人人口對於健康醫療與長期照護需求，已發展國家無不積極推動長期照護服務，我國自亦不例外。依行政院經建會的推估，到了2025年，臺灣老年人口將高達總人口的五分之一，隨著老人人口的快速成長，各種慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢，而這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，除健康與醫療服務外，也需要廣泛的長期照護服務（蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010；黃源協、吳書昀、陳正益，2011）。綜觀我國長期照護體系的發展路徑，乃以政府制訂的法令、規章、計畫與方案為施政基礎，如：「殘障福利法」、「老人福利法」及「護理人員法」等，歷經二十多年的制度發展，行政部門陸續訂定或修正長期照護相關的健康照護及社會福利法案或機構設置規定，衛生署及內政部等主管單位亦提出多項行政方案計畫作為因應（吳尚琪等，2011：210）。

事實上，長期照護服務體系的建構，必須依賴政府與民間的通力合作，整合跨專業工作團隊的緊密能量，才能提供需要長期照護的民眾綜合與連續性的照護服務（蔡閻閻，2007；蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010）。在此背景下，行政院社會福利推動委員會於2004年決議在該委員會下另組成「長期照顧制度規劃小組」，結合專家學者按專業領域分工，於2007年4月正式核定「我國長期照顧十年計畫~大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」，其目的在於建構一個符合多元化、社區化（普及化）、優質化及兼顧性別、城鄉、族群、文化、職業、經濟、健康條件差異之老人長期照護體系（行政院，2007）。

不過，該旗艦計畫之中程個案計畫「我國長期照顧十年計畫~97至100年中程計畫」亦明白地指出，對照先進工業國家因應人口老化的政策，我國以往的政策相對顯得相對零散及片段，未能有周延且整合之制度規劃以因應人口老化之急迫需求。歸納而言，該計畫檢視我國長期照護體系之主要問題包括以下六項：（1）現行長期照護制度行政體系和法規分歧；（2）各縣市

照護管理體系發展不一，服務效率與公平性有待提升；(3) 人力資源不足，跨專業的團隊合作模式有待建立；(4) 服務方案類型較少，服務品質監督機制不健全；(5) 缺乏完善財務制度，長期照護經費負擔沉重；(6) 長期照護資訊系統分立，有待整合。

吳尚琪等(2011)亦指出，欲檢視國內現行各類型長照服務，可以從是否存在「有夠好用均大快」著手，亦即探討資源有沒有、資源夠不夠、品質好不好、服務用不用、分布均不均、是否大型化、輸送流程快不快七大面向。不過，渠等進一步指出，欲探討長照服務發展的七大面向問題，須有相關資料提供佐證，然在目前相關資訊取得仍有限的情況下，建置完善周全的資訊系統有其必要性。雖然目前國內已建置若干長照相關之資訊系統，然而在系統連結、資料完整性與正確性皆有待加強，完整的長照資訊系統應至少包含服務機構之現況及服務量、專業及半專業人力登錄、住民資料及服務品質等四大面向，透過中央統一規劃管理，達到資訊有效整合，並提高資訊可使用性，藉由對各類資源及利用情形之完全掌握，提供未來發展各項實證工具及政策調整之參考(詹火生，2009；吳尚琪等，2011：220)。

由此可知，由於有關長照服務網計畫整體策略及目標之一即是普及照護資源，提高民眾使用服務之可近性，因此，資訊通訊技術的應用扮演了十分重要的角色。根據長照十年計畫的規劃，中央政府是由內政部負責整合、發展與維護照顧服務管理資訊系統，並輔導縣市政府配合使用中央建置資訊系統。如能將執行長照計畫之相關政府機關的資訊加以整合，不僅可以提升服務遞送的效率與正確性，且在功能系統的加值應用上，亦可透過資訊整合系統勾稽、比對，主動開發低收入、中低收入且失能者使用服務，擴增服務的層面與人數。

## 二、長期照護服務遞送管道與方式

吳尚琪等(2011)的研究指出，我國在長期照護之設施資源，依服務提供模式可概分為社區式、居家式、機構式、整合式及家庭照顧者支持式服務，各類型的照護服務又依失能種類不同，可進一步區分為照護型及特殊服務(包含失智、精神障礙、身心障礙等)，隨著民眾長照需求的增加，不排除未來十年會有很多新興的服務。其中，照護型的社區式照護

(Community-based Care)目前提供之服務項目包括：日間照顧、喘息服務(居家式)、老人營養餐飲服務(定點)、社區復健、家庭托顧、交通接送；而居家式照護(Home-Help Care)目前提供之服務項目包括：居家服務、居家復健、居家護理、老人營養餐飲服務(送餐)、居家無障礙改善、輔具購買租借、居家藥事、居家營養、居家醫師；機構式照護(Institutional/Residential Care)目前提供之服務項目包括：喘息服務(機構式)、護理之家、榮民之家、長期照顧機構(含長期照護型、養護型機構)；家庭照顧者支持式服務項目包括：資訊提供、教育訓練、個人諮商及支持團體之提供、喘息服務、其他相關服務。此外，特殊服務(包含失智、精神障礙、身心障礙等)則依狀況再進行調整，如表3所整理。

表3 長期照護之設施資源<sup>10 11</sup>

服務類型	依失能種類區分各類長照相關服務	
	照護型服務	特殊服務(含失智型、精障、身心障礙型)
社區式	日間照顧、喘息服務(居家式)、老人營養餐飲服務(定點)、社區復健、家庭托顧、交通接送	身障營養餐飲服務(定點)、交通接送、身障日間服務機構、身障福利服務中心、臨時及短期服務(居家式)、精神日間型機構(即社區復健中心)、日間留院
居家式	居家服務、居家復健、居家護理、老人營養餐飲服務(送餐)、居家無障礙改善、輔具購買租借、居家藥事、居家營	居家服務、身障營養餐飲服務(送餐)、居家無障礙改善、輔具購買租借

<sup>10</sup> 各項長期照護服務之提供模式介紹，請參見臺灣長期照護專業協會網站內容，網址：[http://www.ltcpa.org.tw/public/choose\\_01.html](http://www.ltcpa.org.tw/public/choose_01.html)。

<sup>11</sup> 關於我國各項長期照護服務之服務量統計，各縣市統計資料請參見詹火生(2009)之研究內容；各類型需求族群之需求與服務量統計資料，請參見行政院經濟建設委員會、行政院衛生署、內政部行政院勞工委員會、行政院原住民族委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會(2009)共同執行之《長期照護保險規劃報告》內容(請參見該報告第二篇第四章內容)。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

服務類型	依失能種類區分各類長照相關服務	
	<b>養、居家醫師</b>	
<b>機構式</b>	喘息服務（機構式）、護理之家、榮民之家、長期照護機構（含長期照護型、養護型機構）	身障住宿型機構（全日型、半日型）、臨時及短期服務（機構式）、失智照護型機構、精神護理之家、精神住宿型機構（即康復之家，分為全日型及夜間型）
<b>家庭照顧者支持式</b>	資訊提供、教育訓練、個人諮商及支持團體之提供、喘息服務、其他相關服務	

註 1：白底粗體字為十年長照計畫未涵蓋項目。

註 2：「整合式服務」為因應山地離島或偏遠地區，因服務提供單位較缺乏，因此亟需整合各類人力，提供跨專業整合性且多元化之長期照護服務，其可同時提供多專業、多層級之服務，但須符合在地化、社區化、適足規模等原則。

資料來源：吳尚琪等（2011：211-212）。

在資訊科技的應用方面，為促進長期照護產業發展、因應老化社會之照顧人力短缺以及改善失能老人獨立性生活之照護品質，衛生署於2007年試辦遠距照護（Telecare）計畫<sup>12</sup>，以社區為導向，透過長期照護資訊網平臺建置之整合策略，發展創新數位健康照護與生活支援之異類結合服務方式，提供整合性與連續性的個人化照護管理。失能老人在家或機構內可運用遠距生理檢驗與功能性之家庭與機構可攜帶之產品設施，透過資料庫平臺個案管理與資源轉介服務，滿足遠端使用門急診就醫、社區藥局、醫院與長期照護機構服務。其效益在結合新興科技，推動多元、整合、創新之科技化服務，建立整合式單一服務窗口之個案管理與服務資源（蔡淑鳳、王秀紅，2008：26-27）。

長照十年計畫實施以來，雖然相關政府機關提供了多元的服務傳遞體系，但是，根據黃源協等（2011：63）利用量化和質化的方法所進行之評估結果指出，其中仍有一些問題存在，在此僅列舉與本研究有關之問題：（1）

<sup>12</sup> 服務項目包括：社區健康便利店、視訊衛教與諮詢、行動定位與安全、視訊診療、藥事安全服務、生活資源支援轉介、遠距生理量測、遠距衛教、導入科技應用之居家訪視、緊急救援、電子化記錄、遠距學習、品質監測（蔡淑鳳、王秀紅，2008：26）。

行政體系與服務輸送的整合不足：社政與衛政體制分歧是地方政府共同的問題，儘管有些縣市的社政與衛政合作緊密，對推動之業務已有共識及共同努力的方向，但仍有些縣市仍處於磨合階段，這使服務提供者及使用者皆感到體系間存有各自為政、相互推諉之狀況，甚或無所適從。目前地方政府長照相關的規定與補助仍來自中央不同的體系（基本上為社政及衛政體系），若中央整合度不足，亦會影響縣（市）級不同體系之間的統整與合作。（2）長期照護管理中心的統籌與整合功能發揮有限：問題的癥結包括長期照護管理中心組織定位不明、長期照護管理中心照管專員勞動條件不佳、專業觀點影響評估與處遇的適切性。（3）照顧服務管理資訊系統難以發揮作用：檢視中央的照顧服務管理資訊系統之功能與設計，發現仍不甚符合系統使用端的實際需求，管理資訊系統操作不易，且缺乏提供相關的教育訓練，加上部分縣市使用自己開發的資訊管理系統，導致中央與地方資訊系統分立。另外，民間機構並不一定具備配合系統運作之軟硬體設備。

### 三、長照照護管理人員的角色與服務內容

為滿足長期照護個案多元的需求，避免在獲得資源或使用服務方面遭遇困難，根據「我國長期照顧十年計畫~97至100年中程計畫」之規劃，在各縣市所設置長期照護管理中心（以下簡稱長照中心），作為資源整合與服務傳遞主軸，整合公（衛政及社政）私部門的服務提供者，促進跨專業團隊的合作，並針對個案需求進行「以案主為中心」之照護管理，負責各縣市民眾長期照護服務需求的綜合評估，並依據評估結果擬定適切的照護計畫、核定服務內容，並視個案與家屬之意願，引進長期照護服務，並做後續服務提供之品質監控（蔡淑鳳、王秀紅，2008；陳淑芬、鄧素文，2010）。長照中心設置照護管理專員，這類人員依權責執行以下照護管理工作：（1）個案發掘及轉介；（2）個案需求評估；（3）服務資格核定；（4）照顧計畫擬訂；（5）連結服務；（6）複評；（7）結案工作；（8）監督各項服務方案之品質；（9）長照教育訓練及宣導工作；（10）處理民眾申訴案件；（11）辦理其他照護管理相關工作（行政院，2007）。

由此觀之，長照制度的關鍵執行人員是照護管理專員及督導，其資格除了需具備社工、護理、職能治療、物理治療、營養或公共衛生等相關專業背

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

景外，且需至少有二年以上相關照護工作之經驗。他們扮演需要照顧者與照顧體系間的橋樑，承擔協調的責任。每位照護管理專員的個案負荷量為200人，另每位照護管理專員配置一名督導；2010年為2縣市計配置31名照護管理人力，包含照護管理專員2名及照護管理督導40名（陳淑芬、鄧素文，2010：6）。

然而，長照中心的實際運作情形卻也出現一些困境，黃源協等人（2011：62；65）指出：（1）絕大多數的照管中心僅屬任務編組而非正式單位，業務分屬社政與衛政體系，本身並無跨局處整合之權責與能力，亦無獨立的預算與人事，在定位不明的情況下，照管中心不但難以整合資源，亦難以發揮統籌管理之功能。（2）照管中心所配置之人力絕大多數為約聘者，在升遷與薪資待遇上未有合理管道。此外，多數照管專員的工作負荷沈重，個案量遠多於規定之標準，難以兼顧服務品質。無論是縣市政府或提供服務的民間機構，幾乎一致地反應照顧服務人力不足，其主要的癥結並非培育不足，而是在於人力的流失，或願意到長照領域服務的人力很有限，尤其是偏遠地區人力的培育與維繫。

## 第三章 研究設計與方法

### 第一節 研究設計

為達成上述研究目的，本研究以文獻分析、焦點團體座談及深度訪談等為主要資料蒐集方法，並分四階段予以執行（見表4）：第一階段先透過文獻資料之蒐集和檢閱分析，瞭解我國現行長照體系之制度設計及服務輸送管道，以及國際主要國家於長期照護服務中資通訊科技之運用方式，和其背後相關法規或資料庫之整合作法。第二階段則是以焦點團體座談法，一方面針對於第一線提供服務之長期照護管理中心照護管理人員，由其觀點瞭解其於業務和服務輸送上之主要資訊和流程整合需求；另一方面，則邀請長期關注長照服務之衛生和社福學者專家，從如何提高長照代理人服務品質與效率之角度，提出後端資訊或流程整合之專業建議。第三階段則依據照管服務輸送者之需求及專家學者之建議，運用深度訪談法，從相關後端所需配套整合或簡化之角度（如資料庫、流程等），就其可行性探詢有關部會機關之看法。最後，第四階段則依據前三階段所得研究發現，提出朝向全面主動性照管服務之策略建議。

表4 本研究設計摘要

研究階段	資料蒐集方法	資料來源
1、瞭解國內外長期照護制度設計和服務輸送作法。	(a) 中英文文獻檢閱	→ 中英文期刊資料庫 → 國內外政府出版品 → 網際網路
2、針對照護管理人員於照護管理評估行動化服務之主要需求，予以瞭解和評估。	(b) 焦點團體座談	→ 各區域（北、中、南、東）長期照護管理中心之照護管理人員 → 長期關注長照服務之衛生和社福學者專家

研究階段	資料蒐集方法	資料來源
3、針對推動長期照護管理評估行動化服務所需相關配套，探詢後端整合之可行性。	(c) 深度訪談	→ 與相關所需配套有關之部門機關之業務主管
4、依據研究發現提出策略建議。		→ 前三階段之研究發現。

資料來源：本研究。

## 第二節 研究方法

### 一、文獻檢閱法

本研究乃由三大面向進行相關文獻之蒐集與彙整。第一個層面係因應當前行動載具和雲端技術的快速發展，電子化政府與治理亦朝向行動化服務開發方向積極邁進，而此發展亦當建立於後端資料庫的有效整合之基礎上。爰此，本計畫首先針對政府部門行動化服務的發展趨勢、實證經驗分析、趨勢反思等相關文獻進行蒐羅，耙梳發展脈絡，並期瞭解目前世界各國於行動化政府（m-Government）之主要發展區塊。第二個文獻檢閱的重點，則是在於瞭解當前先進國家對資通訊科技於長期照護服務輸送體系中的應用現況，並特別著重於行動載具在此當中的應用以及如何進行跨部門資料之有效整合。惟由於今年的研究主軸主要聚焦於長照服務提供的第一道關卡——照護管理人員——在執行長照服務個案評估過程中，所需服務行動化之支援，是以，此亦成為本計畫於文獻蒐集時的核心區塊。文獻檢閱的第三層面，則是針對我國現行長照體系之制度和服務遞送方式，進行現況檢視和分析，俾以瞭解我國長照服務之現況；此外，並將試圖從電子治理的角度，探討以E化甚至M化方式整合照護管理人員服務內容之可行性。

### 二、焦點團體座談法

立基於文獻檢閱階段對於長照服務中融合ICTs應用之現況瞭解，本研究在第二階段實際深入我國長照服務體系進行探索，並特別針對照護管理人員

以其作為政府之長照服務代理人之身分，瞭解他們在與長照服務申請人進行申請資格評量和個案照顧等服務內容上，是否有其結合行動E化或M化工具藉以輔助任務執行之需求？企圖從E化介面使用者的角度，理解並彙整其實用需求，據以作為需求評估。爰此，本研究先分別於102年6月21日、8月22日、9月9日及10月11日在全國北、中、南、東四大區域，邀請區域內各縣市長期照護管理中心之照管專員與督導，進行4場焦點團體座談，就其於進行長期照護管理評估之實際工作內容和對於E化或行動化載具之倚賴程度和功能及資訊資源需求，提供心得意見和觀點分享。這四場焦點團體座談及相關與會者之基本背景資料如表5。另，金門縣和澎湖縣之照管人員於焦點團體座談舉辦當天因天候問題，無法蒞臨與會<sup>13</sup>，則另以書面資料回應研究團隊之討論提綱。

表5 照管人員焦點團體座談與會者背景資料

地區	舉辦日期	縣市	機關	職稱	代碼
北部地區	102年6月21日	臺北市	衛生局	股長	A01
		臺北市	長期照顧管理中心	督導	A02
		新北市	長期照顧管理中心	督導	A03
		基隆市	長期照顧管理中心	督導	A04
		基隆市	長期照顧管理中心	專員	A05
		桃園縣	長期照顧管理中心	督導	A06
		桃園縣	長期照顧管理中心	專員	A07
		新竹市	長期照顧管理中心	專員	A08
中部地區	102年10月11日	苗栗縣	長期照顧管理中心	督導	D01
		苗栗縣	長期照顧管理中心	專員	D02
		臺中市	照顧服務管理中心	督導	D03
		彰化縣	照顧服務管理中心	專員	D04
		南投縣	衛生局	衛生稽查員	D05
南部地區	102年8月22日	雲林縣	長期照顧管理中心	督導	B01
		雲林縣	長期照顧管理中心	專員	B02

<sup>13</sup> 在各地區焦點團體座談舉辦過程中，乃針對區域內所有地方政府之長期照護管理中心提出邀請，惟部分縣市照管人員因公忙或考量人力調配問題，而無法與會參與討論和提供建言。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

地區	舉辦日期	縣市	機關	職稱	代碼
		臺南市	照顧服務管理中心	督導	B03
		臺南市	照顧服務管理中心	專員	B04
		高雄市	長期照顧管理中心	專員	B05
		屏東縣	長期照護管理中心	督導	B06
		屏東縣	長期照護管理中心	專員	B07
東部地區	102年9月9日	宜蘭縣	長期照顧管理中心	督導	C01
		宜蘭縣	長期照顧管理中心	專員	C02
		花蓮縣	照顧服務管理中心	專員	C03
		花蓮縣	照顧服務管理中心	專員	C04
		臺東縣	長期照顧管理中心	專員	C05

資料來源：本研究。

針對長照中心之照護管理專員與督導的焦點團體座談提綱內容，本研究團隊透過文獻檢閱過程、請教主管機關，並諮詢研考會會內同仁之後，提出以下幾個重點：

- (一) 首先想請教各位，照護管理人員在長期照護服務的提供上，主要的任務、服務項目和所扮演的角色為何？且就您業務執行的經驗而言，您對於行動化載具（如：iPad、平板電腦、智慧型手機、PDA等移動網路載具）的依賴程度如何？
- (二) 其次再請教，在照護管理人員進行個案管理或個案評估時，有沒有哪些業務項目、必要報告或作業紀錄或作業程序需要完成？這些作業或紀錄的完成是否需要仰賴某些資訊系統？或是登打於系統上？而您認為這些紀錄登打或資訊蒐集等作業有無可能透過行動化載具來協助或完成，以提升服務效率和品質？或是您認為照護管理人員有沒有哪一些實務上的服務行動化需求呢？
- (三) 如果希望將上述的服務項目或作業程序轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些系統或資料庫的整合來達成呢？
- (四) 如果希望將上述的服務項目或作業程序轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些行政流程的配合修訂或整合來予以達成

呢？

- (五) 如果希望將上述的服務項目或作業程序轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些法規的配合修訂或整合來藉以達成呢？

除上述經由照護管理人員本身的需求出發，進行資料蒐集和瞭解外，本研究亦期望藉由外部專家的整體觀察，從宏觀的角度，提出透過 E 化工具提升長照服務個案評估效率和品質的建言。故本研究亦於 102 年 11 月 1 日邀請國內長期關注於長期照護服務政策與服務輸送之公共衛生和社會福利相關領域之學者專家，就研究團隊針對前述照管人員於座談會中所提出的功能和資訊資源需求，再進行討論和評估，以探究有無其他可再補充的重要面向。受邀與談之學者專家基本資訊如表 6 所示。

**表6 專家學者焦點團體座談與會者背景資料**

舉辦日期	學校系所	職稱	代碼
102 年 11 月 1 日	臺北護理健康大學長期照護研究所	副教授	E01
	空中大學生活科學系	副教授	E02
	馬偕醫學院全人教育中心	助理教授	E03
	世新大學行政管理學系	助理教授	E04
	臺灣大學物理治療學系	助理教授	E05

資料來源：本研究。

在專家學者的焦點團體座談中，主要乃邀請學者們針對研究團隊所彙整照管人員於照護管理評估行動化服務中之功能和資訊資源需求項目，提供更具有宏觀視野的建議，主要聚焦於以下面向：

- (一) 就您對於長照中心及其照管人員於個案評估業務之瞭解，首先想請教您的是，您認為照管人員在長照體系中的定位為何？除針對案主的照顧需求進行評估外，是否仍有其他的使命或任務？若嘗試將照管人員於進行個案評估時所需之功能與資訊連結轉換至行動載具上，您認為能否有助於照管人員服務效率和品質之提升？

為什麼呢？

- (二) 針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 相關功能配備，您覺得是否充分足夠？是否有其他尚待增加之建議項目？
- (三) 針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，您覺得是否充分足夠？您認為對於照管人員來說比較迫切需要是哪幾項？是否有其他尚待增加之建議項目？
- (四) 對於以行動化方式提升照管人員服務品質與效率之構想，您是否還有什麼具體建議或期望提醒的地方呢？

### 三、深度訪談法

本研究於深度訪談的執行上，主要採立意抽樣方式分兩階段進行：第一階段乃於焦點團體座談進行前，先行針對長期照護管理業務之承辦單位，就我國目前於長照管理之政策方向和推動現況，進行訪談和請益，以期於研究案之執行能掌握正確之方向。而第二階段之深度訪談執行，則是在瞭解了照管人員於服務提供所需的E化支援項目（特別是資訊資源面向）後，再針對其於業務所需最主要之照顧服務管理資訊系統、全國外籍勞工動態查詢系統、戶役政資訊系統等，邀請相對應之權責機關（包含衛福部社家署、勞委會職訓局、內政部戶政司）的業務主管，就為支持照護管理評估行動化服務此一目標，探究各部會有無可能在彼此資料庫與資料共享上，進行適度的整合或簡化修正？深度訪談受訪者之背景資料如表7所示。

表7 深度訪談受訪者背景資料

訪談執行階段	業務機關	職稱	代碼
第一階段	衛福部照護司	科長	F01
第二階段	衛福部社家署	科長	G01
	衛福部社家署	科員	G02
	勞委會職訓局	科長	H01
	內政部戶政司	司長	I01

資料來源：本研究。

在第一階段之深度訪談訪談提綱內容，本研究主要規劃重點如下：

- (一) 首先想請教您，中央政府在長期照護政策的規劃發展方向及政策執行上，目前的施政重點和具體作法為何？且就我們所知，長照政策涉及衛政與社政機關之協力合作，同時請教您，目前衛生署和內政部於此政策之分工模式為何？而彼此於政策規劃和業務執行上，是否有其需相互配合之處？可否請您為我們稍做說明？
- (二) 其次請教，為使長照政策有效推動和執行，中央與各地方政府間係如何相互分工與合作？在現行衛政與社政各有其專業體系的情況下，中央政府是透過什麼樣的方式確保長照政策之有效執行？
- (三) 就我們所瞭解，各地照管中心之照護管理人員的業務範疇與項目相當龐雜，故想請教，目前中央政府是否曾考慮透過某些方式將照管人員之業務項目或流程予以整合，以提升其服務輸送之效率和品質？又，就您的瞭解而言，您認為是否可能透過資訊科技的協助，來將照管人員之業務內容予以簡化？您認為其可行性如何？

在第二階段的深度訪談，則針對不同部會相關業管資訊系統於進一步提供整合之可能性，提出以下的訪談重點：

(一)衛福部社家署

- 1、 首先想請教您，中央政府在長期照護政策的規劃發展方向及政策執行上，目前的施政重點和具體作法為何？且就我們所知，長照政策涉及衛政與社政機關之協力合作，同時請教您，在衛生福利部組改完成後，目前在長照政策之規劃和業務執行上，有沒有哪些調整的地方？可否請您為我們稍做說明？
- 2、 其次請教，為使長照政策有效推動和執行，衛福部有無提供哪些資通訊科技設備以協助照管人員的業務推動？另外，在行動化載具的提供與應用上，目前衛福部有沒有哪些規劃與期程安排呢？
- 3、 就您對於長照中心及其照管人員於個案評估業務之瞭解，若嘗試將照管人員於進行個案評估時所需之功能與資訊連結轉換至行動

載具上，您認為能否有助於照管人員服務效率和品質之提升？您認為其可行性如何？

- 4、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 相關功能配備，您覺得是否充分足夠？是否有其他尚待增加之建議項目？
- 5、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，您覺得是否充分足夠？您認為對於照管人員來說比較迫切需要是哪幾項？是否有其他尚待增加之建議項目？又，您認為除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，有無可能將這些資訊系統或資料庫，進一步予以整合呢？您認為其可行性如何？為什麼？

## (二)勞委會職訓局

- 1、為了使長照中心之照管人員於個案評估之業務執行上更具效率與品質，針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，其中包含 貴會之「全國外籍勞工動態查詢系統」，首先想請教您，除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，您認為有無可能將外勞動態查詢系統進一步與衛福部之「照顧服務管理資訊系統」予以整合呢？其可行性如何？為什麼？
- 2、若欲將前述二部會之相關資訊系統予以整合，您認為必須優先處理或克服的困難與障礙為何？為什麼？您會建議如何來克服這些障礙與困難呢？
- 3、若上述資訊系統或資料庫之整合有其困難，您建議可以透過什麼管道或方式取得替代方案？
- 4、貴會之「全國外籍勞工動態查詢系統」彙整了相當完整的國內外勞人口資訊，最後想請教的是，在該系統建置之後，貴會是否積極向其他行政機關或社會機構推廣該系統，擴大該系統的使用效益？能否為我們舉幾個代表性的例子嗎？

(三)內政部戶政司

- 1、為了使長照中心之照管人員於個案評估之業務執行上更具效率與品質，針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，其中包含 貴部之「戶役政資訊系統」，首先想請教您，除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，您認為有無可能將戶役政資訊系統進一步與衛福部之「照顧服務管理資訊系統」予以整合呢？其可行性如何？為什麼？
- 2、若欲將前述二部會之相關資訊系統予以整合，您認為必須優先處理或克服的困難與障礙為何？為什麼？您會建議如何來克服這些障礙與困難呢？
- 3、若上述資訊系統或資料庫之整合有其困難，您建議可以透過什麼管道或方式取得替代方案？
- 4、貴部之「戶役政資訊系統」完整地彙整了國內民眾的戶籍資訊，最後想請教的是，在該系統建置之後，貴部是否積極向其他行政機關或社會機構推廣該系統，擴大該系統的使用效益？能否為我們舉幾個代表性的例子嗎？

#### 四、訪談提綱與研究焦點

在進行資料分析之前，本研究將上述的各類人員的訪談提綱，搭配研究核心焦點，整理成以下的「談訪提綱—研究焦點」對照表格，方便讀者瞭解研究問題與訪談提綱之連結，並作為閱讀後續資料分析內容之引導。

表8 焦點團體及深度訪談提綱內容與研究焦點之對照表

對象 焦點	焦點座談		深度訪談			
	照護管 理人員	專家及 學者	衛福部 照護司	衛福部 社家署	勞委會 職訓局	內政部 戶政司
角色定位與 業務職掌	提綱 1	提綱 1	提綱 1	提綱 1		
服務行動化 之業務需求 評估	提綱 2	提綱 1 提綱 2	提綱 3	提綱 2 提綱 3		
服務行動化 之系統需求 評估	提綱 3	提綱 3		提綱 5	提綱 1 提綱 2 提綱 3 提綱 4	提綱 1 提綱 2 提綱 3 提綱 4
服務行動化 之流程需求 評估	提綱 4		提綱 3			
服務行動化 之法規需求 評估	提綱 5					
服務行動化 之功能需求 評估		提綱 2		提綱 4		
長照政策之 重點與功能			提綱 1	提綱 1		
長照政策之 機關分工			提綱 1 提綱 2	提綱 1		

資料來源：本研究。

## 第四章 研究資料分析

本章主要依據前述針對全國各地區照管人員和專家學者所做焦點團體座談，以及就照管人員於照護管理評估作業中常用資訊資源相對應之相關部會主管所做深度訪談，進行討論與分析。以下茲就照護管理人員業務現況與其行動化需求，及我國若欲推動照護管理評估行動化服務所可能遭遇或需克服的困難，加以剖析與探究。

### 第一節 照護管理人員業務現況與行動化需求

本研究針對照管人員（含第一線照管專員、督導）舉行北、中、南、東部四場分區座談，外加一場由相關領域學者專家所組成的座談，主要目的在詳實地蒐集長照人員對於運用平板電腦等行動化載具的功能需求與制度上配套措施，以協助其任務執行的看法。善用資通科技（information communication, and technologies, ICTs）的便利性有助於提升公共服務的效率與效能，故此一資料分析結果將可提供日後政府當局（如衛福部、研考會、內政部、勞委會等）進一步評估第一線照管人員使用需求的優先性、行動載具及軟體的功能設計以及法制調整之參考，茲將本研究五場焦點團體座談的結果分析如下。

#### 一、功能需求

##### （一）GPS 導航、定位及 GIS 功能

在作業流程上，當案主透過網絡或臨櫃管道提出申請後，照管人員便要進行到府評估的工作，這過程中最困難之處就是尋找地址，因此，許多與會的照管人員表示，過去經驗顯示他們十分仰賴GPS的導航或定位功能，以利查詢案家地圖。換言之，GPS功能將可減輕照管人員參與初評與複評的搜尋成本。

我們出去的話其實是找路，找路的話是比較花費時間，這些是能夠在提供，譬如說像這樣一個無線的網路裡面，有輸入導航系統的。  
(B01)

打卡定位的部份，有些比較偏鄉的地方，就像他們講的，有些路是沒有在地圖上，可是你如果在做打卡是可以的，它在地圖上還是會顯現出來，...可以建置一個自己的資料夾，資料夾裡面都是個案的名字、他們的家，跑出來替地圖上一堆點，這是目前可以做到的。(C04)

如果行動化載具也同時具備GIS功能，則照管人員與案家的現場互動過程中，將更能隨時掌握到案主附近相關的長照服務資源，這也許有利於服務規劃。

各項服務人力的GIS系統，所有的人力、輔具、資源全部都可以變成GIS系統，我就可以直接知道說在哪裡我可以需要的服務。(B03)

## (二) 量表(含照顧計畫、家系圖)電子化

按圖索驥後，照管人員接下來就要到府針對案主的身心狀況進行綜合評估，以決定當事人是否具備長照十年的收案資格。目前照管人員到府評估會先針對案主進行「日常生活活動功能」(ADL)或「工具性日常生活活動功能」(IADL)評估，而上述評估表篇幅各縣市略有差異，但篇幅大約十幾頁，目前是以紙本方式進行作業，回到辦公處所再另行上系統處理。許多與會的照管人員表示，未來如果使用行動化載具，期望能夠將現行的紙本表單(含評估表、照顧計畫、家系圖等)電子化，除了提供勾選的功能之外，也建議提供手寫紀錄的功能，如此將可使照管人員利用現場時間作業與上傳。此外，與會的照管人員也建議，目前市面上有專供家系圖繪製的軟體，其類似Word的繪圖功能，這部分可供日後規劃者一併參考。

如果說我有10張表單，這個小東西可以幫我10張表單勾完，我就可以寫作文跟畫圖，真的也省掉很大的工。(A04)

衛福部的照護管理系統，那個系統雖然前面有幾項是勾選式的，可是它有一個很重要的地方是做開放式的，要做一個計劃簡述的部分。那未來假如說能夠跟iPad或PDA做結合的話，我不曉得那個簡述的部分能不能夠更簡化，變成是勾選式的。(B03)

紙本的評估表變成電子化、家系圖或者說照顧計畫手寫功能，大概我覺得這個功能目前為止應該他們都用到而且可以做到的事情。(E05)

希望以後在案家能夠某些快速的點選之後，還是可以跟民眾很好的 conversation，之後回來可能還是會用到手工寫摘要的部分，回來再整理摘要跟家系圖，然後就可以線上上傳，完成這份報告或許才可以縮短我們現在的報告時間，我的建議是這樣，其他都跟他們一樣。(A08)

### (三) 查詢功能與資料介接

由於目前缺乏行動化載具，目前照管人員到府評估前，往往得在辦公室事先查詢特定案主的相關資料，以作為資格評估與服務規劃的參考，歸納其經常使用的大致包括：社福資訊(身分別)，身障福利資訊、戶役政、公共衛生、心理衛生(家暴、性侵、精障)、退輔、醫療、疾病史、外勞系統等。

其實像臺北市我們光一個個案，就要查非常多系統，我不知道其他縣市會不會像我們一樣，一下要查獨居、社會福利身分別，可能要查一下身障手冊、還有就是有沒有外勞，所以這些資料可能如果以後有一些

智慧型，是不是我今天IP按進去，我可能甚至連轄區裡面像地段護士，老福、社福各款的相關資料都可以大概瞭解。(A02)

剛臺北市也提到就是福利資源的平台、醫護平台等等，新北市目前要做一個個案也是一樣要查很多套系統，包括社會福利身分別、戶政系統、外勞系統等等都是一樣，甚至於要牽電話線去社福中心做一些瞭解，如果他是轉案過來，在事前的準備瑣碎的作業其實很多，所以如果將來能整合成一個工具，資料庫整合在上面，我相信對長照的業務會產生非常好的工具。(A03)

另外像戶役政系統、ICF(身心障礙評估量表)、外勞系統，像ICF(身心障礙評估量表)我們都是從醫院收上來，在線上收與校對，然後再轉給社會處。(C05)

戶政役系統去查身分別的部分，再來就是會想要去瞭解他的疾病史、就醫情形，其實這些東西有時候我們在評估，家屬不見得都拿得出來，在拿不出來的時候，要怎樣在簡短時間內完成所有的資訊，也造成我們的困擾，所以我們希望在我們出去之前，可以有一套系統讓我們能馬上就勾稽得到。(D02)

應該是可以與醫院合作嗎？可以建立一個基本病歷史嗎？(D04)

這可能會牽扯到一些隱私，就是說有一些簡略的如果說可以查詢？在醫療系統看到一些簡略的說明，一些data要跟其他縣市的醫院要些資料，可是我們也要不到相關的資料，那如果有相關的資料，他們像護理的話是比較容易進入狀況。(B06)

要看每個個案的福利狀況，也就是老人福利系統、社會福利系統、身心障礙福利系統，還有一個大概像是退輔會，他也有他們自己各自的系統，醫政處那邊又有又有醫事系統，勞政這邊又有勞委會的系統，大概是這幾個系統。(A01)

心理衛生的部份就包含家暴、性侵、精障個案。然後還有戶政的部分。(C02)

公共衛生系統。(A01)

上述資料庫系統大多是分門別立的，撇開其資訊品質(如即時性)不談，由於此等系統分屬於不同的中央部會(如內政部、衛福部、勞委會等)，照管人員往往得有耐性在這些資料庫間進進出出、查詢或比對案主相關資料，加以長照案件量逐年攀升，這勢必耗費非常可觀的交易成本(查詢與監督成本)。倘若未來提供照管人員執行任務所需的行動化載具，抑或政府當局朝向所謂的「健康雲」或「照護雲」方向發展，從政府部門使用者的角度而言，上述相關資料庫的「整合」或「介接」將是一件十分必要的工作。

所以關於系統部分可以作個整合。不然我們要跳那個、跳這個【公文系統、照顧服務管理資訊系統、身障管理系統、弱勢e網、身障手冊、ICF(身心障礙評估量表)】相當不便，在流程部分我們目前也都是發公文，跟雲林一樣，我們真的發現是時效上面落差很大。(B06)

其實假如可以key身分證字號進去，把我們需要的資料介接出來的話，我們就不用開那麼多套系統了。譬如說如果key身分證字號進去，我可以查他的身分別、福利身分別是低收、一般還是中低，那我也可以

去查他身心障礙別是怎麼樣的，就是哪一類或程度多少。還有一個很重要的的是外勞介接的功能...。(B03)

#### (四) 勾稽

與前述相關者，為了避免長照資源遭到浪費，上述相關資料庫之間應該提供勾稽功能，俾使照管人員可以輕易辨識案家是否違犯資源使用的排除條款。然而，目前照管人員不僅得進出眾多資料庫系統，這些資料也未必有即時性，有些甚至面臨無法查詢的困擾，因而實務上難免產生一些資源管理的漏洞。

我們那邊遇到蠻多原住民送餐服務、還有原住民家婦中心(原住民家庭暨婦女服務中心)，因為會造成我們資源上的重疊。比如說送餐，我們是中午送餐，有時候我們家訪竟然發現三個便當在那邊，阿公就會說你不要停我的便當，因為我要分三餐吃。可是就會覺得在資源上我們沒有辦法去勾稽，就民間單位如果說從社會處那邊要求，它們有服務的也必須上系統，對我們而言會比較簡單。如果民間單位和NPO能夠強制去登打，然後大家其實可以勾稽的話，其實大家進來之後，資源重疊的部分會比較好一點。譬如說我們勾稽到送餐，政府會罰我們，你們怎麼這樣送餐，可是我們也很無辜。我覺得會讓大家對我們變得很不信任，但我們也不是故意的。(C05)

現在很多東西社會資源是沒有辦法去勾稽進來的...，其實我們也希望去瞭解譬如說他今天購買輔具，他是買了多少？譬如說有身障手冊的部分，這些有時候我們是無法勾稽的，既然他已經申請了很多社會資源，為什麼不會勾稽在一起，讓我們在評估的時候也瞭解，這樣會不會有資源不會重疊的部分。(D02)

舉例來說，已申請外勞的案家便不能再申請其他照護類之服務（如喘息服務、居家照護），但因為目前眾多系統查詢不便及系統間勾稽功能匱乏，因而產生一些資源管理漏洞。未來的行動化載具應該將這項重要議題考慮進去，以減輕照管人員的工作壓力與行政責任。

還有一個很重要的是外勞介接的功能，因為很多個案它其實在申請居家照護、照顧服務類的時候會有排除條款，...假如這邊可以跟外勞系統做介接的話，只要他申請外勞的話，它可以跳出一個警示告訴我們說他現在已經申請外勞中，讓我們有警覺心知道這個案可能要採取一些結案的動作。（B03）

他有外勞，跟我們提供的服務會有關係。他可能有外勞，他認為想申請喘息服務、居家照護等照護類的服務，這沒辦法申請。這變成是一個排擠的，主要是服務會不會重疊。（D03）

因為有人會領津貼，但是又請人去服務，我們也查不到他有沒有去領特照津貼。（B04）

#### （五）相關機關（構）的轉介

照管人員的重要角色功能之一是，針對特定案主的評估結果進行適當機關（構）的轉介，但這項前提是照管人員必須事先知悉政府或社會資源有哪些，以及機構剩餘的資源數量，如此才能即時落實轉介功能。換言之，未來行動化載具應該提供這類資源查詢與轉介的功能。

憂鬱量表評估，那是不是評估出來的分數比較高，我們可以轉介到那個心理衛生服務中心，它有個介面可以做轉介。另外一個就是家暴跟受虐的部分，因為我們評估裡面有一個受虐的狀況，那如果我們勾選

到，它是不是會自動跳到有轉介的頁面？還有一個就是家庭支持負荷的部分，我們現在也在推發，那是不是我們在勾選家庭負荷過重的時候我們可以直接做連結轉介？這是其中一個部分，那因為我們還有服務身障，所以在身障福利的部分我們希望說做針對我們目前在我們中心沒有的，譬如說喘息跟輔具，做這方面的銜接，就是轉介的部分。（B06）

因為我們遇到很多個案是說，我們評估完了以後，可是他找不到適合的機構。所以假如說可以有一些服務的使用量跟提供量可以秀在系統上的化，這我們能夠直接透過電腦系統，提供說你的需求可以透過哪些單位得到滿足，可是變成是這要請很多單位來配合，每天都要上去key那個床位數，或者是有空班的人員數這樣子。（B03）

我們那個資料庫裡面，是不是能放一些其他社會資源？像是慈濟或者是說什麼基金會，然後可以提供一些經濟上的救助的資訊，那我們就可以直接幫他轉介，因為有些不是我們社會福利能夠做。（B01）

知道案主家附近還有哪裡追蹤，可能是把我們轄區裡面的資源如果有的話在上面呈現，我可能不需要出門帶很多的資料，我可能就可以直接提供聯絡電話給家屬，甚至家屬家裡剛好有一些剛好也是有智慧型的相關像QR-code，我可能把相關網站就直接code給他，他直接在家裡要看也是ok的，更便民一些。（A02）

#### （六）服務端的派案、照會與追蹤

除了案家以外，照管人員另一主要互動對象是長照服務單位。從利害關係人角度而言，這是長照服務的重要兩端。照管人員評估完畢案主的需求後，接著可能進行「派案」工作，因此，行動化載具除了要提供服務端的充分資訊功能（如居服員的分布地點、空班表等）外，也應該具備機構間的「照

會」功能，亦即使相關服務提供單位得以立即收到案主的評估結果與服務需求。

各縣市的服務單位，是不是都可以放上去？（B01）

其實有培訓很多的居服員嘛，然後這些居服員分布的地點是不是能把它建置？就是在我們長照人力的部分是不是可以有一個人力搜尋的部分可以提供這樣子？（B06）

單純一項服務有18家單位，我們要一家一家打電話問有沒有人，其實這個是非常不人性化的...，其實坦白說，這個可以能夠由系統，就是有一個派案系統他其實能掌握所有居服員的空班表，其實這個應該是地方可以做。（A02）

在照顧服務管理資訊系統當中，照理說有居服員的資料應該要建檔，現在在建，但是它連不起來，所以現在那個上面他看不到，到底我這個士林區哪一家的居服單位有居服員是available，我完全不知。（E01）

資訊系統可以再精進的一部分，大概就是後面派案的那一塊。（A01）

它【民間服務提供單位】必須要招標我們每年縣政府的服務工作，我們再照會給他們，他們再執行後面的服務部分。（C03）

然而，目前系統在「派案」部分還有努力空間，最主要是無法完全透過系統傳遞訊息，而另須仰賴紙本公文輔助。為了提升行動化服務的綜效，日後這部分除了要提升系統功能外，服務提供單位也得同步提升資訊素養。

專員寫好了各項東西可以直接在系統按一個鈕就可以到服務端了，廠商或是各服務單位他可以收到他要的東西，可是因為系統不完善，各縣市發展不同方式，我們的話還是要用紙本轉介單轉到服務提供單位，因為怕系統會漏掉單子，或是系統頻寬的問題傳不出去或是當機，所以必須要用紙本，可是系統還是得key。（A04）

跟服務單位連結的部分，輸送的那一塊可以再加油。因為現在系統最缺的就是這一塊，我們變成說為什麼要紙本送給服務單位，是因為他們可能catch不到，然後也不是所有的服務提供單位對資訊都是那麼的熟悉。（A01）

其實我們應該是說轉借端方面要操作這個系統，服務端應該也要操作。（B03）

目前照管人員與服務提供單位之間電子化的溝通能力仍有待加強，除了前述的派案功能外，還牽涉到派案後（服務提供單位）的資訊回饋與長照中心後續的服務稽核事宜，亦即避免出現資訊溝通上的斷點。

後續照管專員他還是必須要追蹤，業務裡面他還是要打電話看有沒有人去？或者怎麼樣？有的時候我們可能refer給一個居家服務的單位，他還要回報，所以他就變成說中間要有連結，所謂的中心家屬甚至照管專員還有外面的服務人員，那個都是屬於document上面，屬於行政上面、書面的，上傳或者溝通上的作業，那他還是要追蹤。（E01）

他不一定會用居家服務呀，他可能只有用交通接送服務，或是他可能只有用一些其它的不是每天都會有人去的那種，像居家服務才會跟我們回報使用這類狀況，那像交通接送服務他就不會跟我們回報，機構照護也不會跟我們回報。(B05)

他點了之後，代表他就會去提供。他如果沒有辦法提供，他就不能點，你比較要去督促這一塊，讓他們做好，不然就是不斷在查。(D02)

就是我的服務已經key上去，我也照會了，可是其他單位服務的時候，他們沒有照這個來做。(D05)

#### (七) 離線作業

行動化載具必須搭配良好的基礎建設，但目前除了臺北市與新北市若干行政區外，無線上網的功能並不普及，因此未來若提供照管人員行動化載具執行任務，可能要特別開發離線作業功能，如此一來，照管人員將可先暫存評估資料於這類載具上，回到辦公室或者去7-11再一次性上傳。換言之，行動化載具的功能必須考慮多數照管人員如何在無網路狀態下使用的問題。

就是不要上網，我們帶iPad出去直接登打儲存，回來再直接上傳系統。(D04)

未來要用這種PDA方式的話，還要考量原鄉，因為我們還有原鄉：復興鄉，我們那邊有設一個點，還有原鄉的照護專員，如果可以的話還要一個連結是網路的部分克服，如果只是key in的話，因為我們在辦公室也是要同步網路直接輸送內政部系統，如果是要連結這個部分還要克服網路上的部分的問題。(A06)

行動載具部分是很好，怎麼克服key in資料、無線、上線的問題，再來一點是說我們新北市有很多是偏鄉，也是一樣的問題，在偏鄉的點怎麼樣去讓他的無線網路做連結。（A03）

離線版可以說譬如現在這個地方沒有網路，我就先暫存，我回來等到有網路的時候再上傳。我們還蠻期待這個版本出現的，萬一說如果系統當機就晚一點再上去，至少有個離線版，那我晚上離峰時間回家傳也可以，我們快受不了上班時間真的常常當機，已經影響到我們下班時間還要去加班。如果未來iPad有發展離線版，我覺得對於我們會比較好。（C05）

#### （八）照相功能

儘管目前行動化載具多已具備照相功能，但若干與會照管人員十分強調這項功能的重要性，因此本研究團隊仍將這項意見列入記錄。舉例來說，透過照片上傳功能，將得以使案主即時獲悉各項專業諮詢意見，抑或案家生活環境的相關照片亦可作為照顧計畫的佐證資料（附加檔案）。

我覺得是照相功能，...因為我們有時候要立即拍，譬如說傷口或是個案的居家環境，因為有時候長輩家裡沒有照相機，那個傷口有時候就醫根本不方便，所以我們出去就會幫民眾拍傷口，尤其是皮膚上有問題，有時候醫生就說直接傳照片給他看，就能判斷是不是疥瘡或者其他一些傳染病，或者做輔具購買，所以可以直接減少長輩們的不便利性。（D01）

輔具資源中心負責的，也就是說可能照顧個管師拍完照之後，他只需要傳送照片，他覺得有需要傳過去就是了。（E05）

如果資訊可以即時傳送出去給藥師、營養師、復健師，這樣可以塑造更好的服務。...譬如說把藥拍照然後傳給藥師，這樣馬上就可以知道藥的問題，還可以即時跟醫師連結，如果系統可以這樣就還蠻便民的。  
(D05)

目前只能自己帶相機手機出去拍，拍完只能自己留存，我沒有辦法掛載到我的照管計畫，去佐證說我看到的情況是這樣子。(B05)

## 二、配套措施

### (一) 發文作業

照理來說，發文作業與行動化載具並無直接關係，但從整體行政流程的角度來看，許多與會的照管人員表示，縱使案主前端的評估作業很快完成，但目前的公文流程（以民眾和服務提供單位為對象）十分繁瑣、耗時，有些縣市也並未e化，這將影響長照服務提供的效率。未來若要透過行動化載具來提升長照的整體服務效率，機關後端的公文流程可能也要一併檢視。

現在像我們的公文很繁瑣，就是評估我很快完成，但是後續我在連結上面服務就是會卡到公文。其實我可以直接連出去給照護服務單位，但我們不是這樣，不行這樣，我們要經過縣政府審核通過，而且要紙本公文輸送到服務提供單位，他們才會提供服務。其實這樣都會拖延服務的時間，所以我覺得我們如果能夠排除掉一些公文上面的問題，或許可以增加，再加上我們用這些行動載具應該可以提升效果，就是說服務的時效。我們現在說卡在公文，然後流程的輸送還要呈到督導，督導再到社會處，然後我們甚至於有衛政的業務，服務的時候還要再會衛生局，如果有身障，例如說要申請輔具，還要會身障，然後再到社會處才會回來，所以其實這個時效都很久。(B01)

我們送到社會局是電子檔，可他們還要印出來呈給他們主管簽核，再送給我們。前面是E化但後來還是紙本的部分。（B05）

幫我跟各縣市的發文可以連結，我最後出來的結果，他可以轉換成是制式公文上面那些空格，那是最輕鬆的。（A05）

## （二）人籍不一流程

「人籍不一」係指由戶籍地核定案主於居住地、所在地所接受的長照服務，並由戶籍地的地方政府負擔費用（C01）。「人籍不一」的處理流程有其特殊性，尤有甚者，基於地方自治的原則，各縣市政府的處理模式也有別，例如，「有些有發文，有些沒有發文」（A06），故而造成各縣市照管人員一定程度的作業困擾，更直接影響長照的整體服務效率。目前人籍不一主要是透過「長照中心對長照中心」的人工方式解決（C03），但未來長照若要導入行動化的服務，可能得要一併處理目前各縣市分歧的處理模式。

人籍不一的這一塊可能要去解決流程的問題，就像現在各縣市的做法不一樣，會造成他們很大的困擾。（A01）

因為說地方自治，那我基隆做基隆的，桃園做桃園的，可是我們兩個個方式可能真的都不一樣，有的要發文有的不用發文，我每天都在問說這個縣市到底要發文還是不發文，我就頭好痛。（A04）

因為有時候我們變成是申請表提出，申請即使是一般戶社會福利系統查出來，我們去案家才知道他，因為我們身分證一般戶是查不出來的，去到案家可能對身分證才知道戶籍的在外縣市，但是我們整個評估

報告已經手工寫完來之後還要登打系統，才要走人籍不同的流程，對這個民眾來講時間會非常的冗長。(A08)

如果說這個個案是在我縣市裡面，就不會有什麼太大流程的問題，因為他就是for我們的流程，可是他如果兩個月住我這邊，兩個月住桃園，兩個月住新北市，我就要到他的縣市，他的縣市流程就完全不一樣了，因為我們就要走另一套，不一樣的那套方式，人籍不一的方式，所以這也是現在我們線上在克服的難題，系統要請新的廠商去做一些增修或是改變。(A04)

### (三) 個資法解釋

一如前述，打從案主接受照管人員評估開始，就涉及許多資料查詢與比對工作。目前中央部會相關資料庫管理者的立場，往往和地方照管人員的資料使用需求之間存在某種落差，導致後者不是無法取得所需的資料，否則就是過程中得付出可觀的交易成本，這背後有可能是照管人員所求過多、過深，也有可能是中央部會未能設身處地了解第一線人員的工作困境，無論如何，若干與會的照管人員建議，個資法的主管機關宜多宣導該法的立法精神，以確保公務同仁能有正確的認識。在此同時，中央衛福部也許有必要特別針對這項議題，出面協調本部與相關部會資料庫的管理者，共同面對與理解第一線照管人員的工作情境與實際需求，如此才能提高整體的服務效率、效能，以及建立權責相符的管理機制。

現在譬如說向社政要資料，他就說要發文，因為個資法的關係，他不能用電話跟我們講。(D04)

其實大家對於個資法都不太認識，這是我們現在進行個案管理時很大的一個限制。(D03)

你要再卡那個資料介接或是什麼之類的话，現在個資法要運用要收集相關的都是需要當事人同意，所以這個是很困難的一件事情。(A01)

它應該是在長照服務法裡面多一條說：為了要使用公益或是業務所需，所以需要查詢哪些資料然後不受個資法規範這樣，那一條就加在裡面就好。(B03)

在正當的促進公共利益情況之下，去用這些是被鼓勵來用，但不清楚這些法的公務人員就會被綁手綁腳，怕死了不敢用，我覺得是大家對法的概念不清。(D05)

#### (四) 系統支援

從照管人員的使用經驗來看，目前包含戶役政系統在內，並無法支援Windows以外的作業系統。因此，未來若要全面性配發行動化載具，除了要針對前述與會照管人員所提出的常用資料庫系統加以整合或介接之外，這些系統也要能充分支援不同行動化載具及其作業系統，否則將影響既有資料的完整呈現。

戶役政系統也不行，應該只有Windows系統可以用。(D01)

專員有急案要交給我，我要立即性的簽呈完，讓他們去做照會的部分，我用手機的部分是Android完全沒辦法連。(C01)

我的手機是Windows系統，所以我出去訪視的時候，手機對我來講很有效，我的手機就可以直接線上簽審，但Android就不行，所以有時

候我去外訪的時候，同事可能急著要簽審的時候，就可以直接線上作業，只是手機銀幕比較小，會看得很吃力，但就是可以即時完成。（D01）

我們目前服務的流程就是進行完評估後，回到辦公室就在照管系統上面進行他們資料的建立，目前照管系統不支援iPad及PDA，所以這個部份就是一定要在電腦上進行建立，建立後還會進行後面譬如說簽審之類的流程。（D03）

介接的接口是不是ready？因為都是像表二所列的這些系統，這些系統其實我們是有在用的，知道說他其實並沒有很好的平板介接的這塊，那更不要提手機，那我覺得是說，在這資訊流都沒有辦法很順利的流通的時候，我覺得這個App實際上在寫的時候不會有很大的問題，因為你前面做了之後後面接不上，或前面沒辦法往上提，那我覺得這問題就會滿嚴重的。譬如說醫院在做轉出的時候，轉出的那些東西那些欄位是不是都有辦法很順利的在平板或是說在手機上面可以呈現出來，至少在中心端要能夠呈現出來，老實講這塊還是有很大的問題。（E05）

比如說全國身心障礙福利資訊整合平台，老實說那個資訊網你真的用平板去上的時候會很痛苦，因為這絕對不是為平板設計的。我會覺得說要寫一個App真能運作順暢的話，我覺得資訊流的流暢這件事是非常重要的，包括前端後端的介接。（E05）

##### （五）資料介接技術

前述所列資料庫係依據照管人員過往服務經驗所羅列之需求，但這並非全然等同於其業務執行上真正所需的重要資訊，因此，未來政府當局有必要再行確認哪些才是照管人員現場執行任務所不可獲缺的重要資訊或功能。換

言之，前述眾多資料（庫）需求可以再進一步加以過濾，並以必要原則（而非充分原則）作為短期資料介接的優先努力方向。

推這些業務的時候，業務的資訊流，在App的時候最重要的還是那資訊流是怎麼流動的，哪些是所謂的critical？哪些是比較secondary？可以先放在旁邊的。就比如說像我們在評估的時候，評估量表是最基本的東西，那是非常critical的，那個東西就是資料能不能即時的上傳，那可能對那些照管專員是比較重要的事情。有些東西是我們未必一定要包括在這個App的，比如說像表列中導航的部分，導航的話我們做的絕對不會勝過市售的導航系統，甚至你可以Google的話那更方便。（E05）

此外，與會者也體認到，政府當局若要整合前述資料庫實非一件易事，因此，較為可行的作法是因應使用者需求，針對前述不同系統分別撈出有用且必要的資料，確保其足以完整呈現在各類行動化載具上，同時也要設計出友善的介面來滿足使用者的操作需求。

各自操作介面不同，所以在第一線的時候你要整合這個系統是很困難的。那現在內政部的這套系統能夠整合到這樣，其實是已經很厲害了，...你在整合的時候，整合到現在其實是很困難的，最好的方法是資料介接，發展到最後就是資料介接，不然你要去做整合一個系統是很困難的。（A01）

有時候在設計系統，越簡單越好讓幕僚操作，太複雜的系統反倒有些時候難用的要命...。我覺得有些時候簡單是好事，不見得是壞事，只要業務推行不會造成窒礙，我覺得這才是一件重要的事情。所以目前來看起來好像有幾個東西是這個計畫看起來比較掌握的，照管人員跟案主之間這塊link是非常確定的東西在這邊。表二那些系統的整合，我覺得

要把它整合進來第一個是有困難的，只要它能夠提供一些介面讓行動載具稍微能夠更方便使用，我都覺得阿彌陀佛。（E05）

最重要的功能是能夠賦予他提供案主的一些資訊，在他要去之前所謂他本來在中心做功課的那些變成App化，這一塊就是說，如果他在App當中就塞夠多的他這一天所要出去的關於案主的這些疾病、生活習慣，或者是已經有資料，那他可以查詢方便，他在還沒有看之前就讓他先多瞭解到案主的樣貌，解決這件事情就是功德一件。剛剛講的是說，下載下來的話，information把它集中在平板上可以呈現，就這樣一件事情，沒有再連結你剛剛其他所謂的大系統的話就是能做到，我們本來可能是在office裡頭的，或是一些紙本的，都能夠把它無紙化，或者是攜帶方便，解決到這裡，就已經很不錯了。（E03）

## 第二節 推動照護管理評估行動化之困境分析

由於長照政策的目標是為有需要的民眾提供適切的服務，在每一個案的身心狀況與環境條件不同的情況下，照管人員在進行個案需求評估時，必須親身經歷、親臨現場、面對面溝通，才能真正發掘案主的真實需求、有效轉介資源及減少服務資源的浪費，而在每一位照管人員的服務數量龐大，行動化服務的創新作為實有其必要，有助於照管人員在短時間之內完整地掌握案主的背景資訊和評估服務需求。本研究在前一節已針對照管人員在行政業務處理和照護需求評估過程中所需使用或查詢參考之資訊系統及資訊功能作一分析，也已就相關法制或作業流程修正調整的意見作一整理，未來若能有效整合這些資訊系統，並配合相關法規的修正，將能提高照顧管理人員的行政效率與服務品質。

接續上一節透過質性訪談方法所發掘長期照護管理評估行動化服務的資訊系統需求，本節同樣透過座談和訪談的資料，分析政府部門在推動行動化服務所可能遭遇到的困境，作為政府相關部門未來推動此一政策時研議解決策略之參考。以下分成現有行動化服務模式的困境和跨機關資訊系統整合的問題作一說明。

### 一、現有行動化服務模式的困境

根據長照管理中心的規劃，照管人員的職責包括：個案的發掘與轉介、個案需求的評估、服務資格的核定、照顧計畫的擬定、服務資源的連結、監督服務方案之品質等等，為了應付業務處理的需求和提高工作效能，包括中央政府和地方政府已就相關業務的發展推行電子化政策，建置資訊系統，如內政部的「照顧服務管理系統」、衛生署的「長期照護資訊網」，甚至有些長照管理中心和照護管理人員努力開發具有地方特色的行動化服務方案，滿足多元化的服務需求，以下就目前已有的行動化服務現況所遭遇到的各種問題一一說明。

(一) 中央政府推展行動化服務的經費限制

實務上，照管人員對行動化載具的使用確有其需求存在，甚至有些人員在長照中心未提供經費補助下，在案主需求服務評估過程中使用個人的行動通訊設備，協助評估工作的順利進行。照管人員在座談會中表示地方政府的長照管理中心雖然也曾向中央政府申請購買行動載具的經費，然其申請結果不是中央政府礙於經費有限而無法批准地方政府申請，就是遲遲未獲得中央政府的回應。受訪者的意見如下：

目前在跟中央諮詢上，他們經費也是有限，也沒有辦法提供，那我是希望說後續能搭配有一個這樣的行動工具當然是最好。(B06)

我們大家都贊成iPad，其實我們之前有爭取兩年iPad，但是中央都沒有下來。(C01)

現在就看衛生福利部可不可以給我們。經費上的問題，一台大概快兩萬塊。(D01)

像我們跟中央要了兩年的iPad，可是還是沒下文。(C05)

(二) 既有照護服務資訊管理系統的頻寬不足

由內政部所建置的照護服務資訊管理系統，包括政府部門和民間團體的相關工作者都經常使用此一系統進行登錄、更新或查詢等功能，使用流量甚大，但卻僅有一條專線可供使用，導致網路頻寬嚴重不足，因而造成照護管理人員使用內政部照護服務資訊管理系統進行資料的輸入與查詢時，時常發生網路當機、連線緩慢或連線中斷等不便現象，系統的不穩定造成照護管理人員無法立即完成個案需求評估，馬上提供案主適當的服務，甚至有些照管人員為了不想遺失任何重要的評估資料及失去服務效率，反而寧願在現場利

用傳統的紙本撰寫需求評估來代替電子化表格的評估勾選，事後再找時間登入系統進行資料補登工作，造成照管人員的行政效率低落和影響服務品質。由此可知，網路服務頻寬的改善是政府主管機關推動行動化服務必須克服的重要議題，才能提高照管理人員的使用意願、行政效率和服務品質。受訪者的意見如下：

內政部系統我們就是併同key in，但不曉得現在網路不穩還是怎樣，常常key到一半資料當了，然後全部沒有都要再來，常在做這些費白工的動作，同仁也是有一點點困擾。（A03）

資訊系統在內政部對不對？然後我們的身心障礙資訊系統也在內政部，OK？然後聽說他們反應很慢，那很慢要求要快速。後來我們去追查結果發現一件事，內政部它只有一條線。所有的系統，社會司的那個系統全部只有那條線。（F01）

未來如果要設計的話，服務頻寬是一個很重要的issue，不然的話各縣市照管人員利用下班時間key電腦，為什麼？他要節省時間，不然上班時間key的話，他要等時間相當得多，太浪費時間。（A01）

目前系統不是很穩定，常常key到一半就當機、網路斷掉，或是非常緩慢，慢到下一個頁面開啟之前我們已經忘記本來要幹嘛了。（D03）

為什麼會常當機？應該是內政部伺服器的關係，頻寬不夠的問題，已經從我們寫系統的時候就已經有這樣的問題了，因為用系統的人越來越多，如果你的頻寬不夠可能就無法上傳，無法上傳也無法寫計畫了。而且有的個案是要我們一天叫我們去評，當天就要服務。（C01）

民眾沒有時間等你在那裡勾選在那裡換下一頁，他可能一直講你就要必須在.....完了，這個怎麼當機了，跳不了下一頁，就因為這樣打斷他的話，長者一直講，誰管你寫好了沒，他就是一直講，回來的時候後來我們放棄使用這些東西，原因就是紙、筆最好用，回來以後專員他們必須還是要重整。(A04)

### (三) 偏遠地區不易上網的問題

雖然政府在近年來大力推動電子化政府和無線網路建設，全臺灣地區可以上網的區域涵蓋範圍愈來愈廣，但仍有許多偏遠地區依舊存在因城鄉差距所造成的數位落差，而不少需要接受服務需求評估的老人往往住在較為偏遠的地區，因此，即使照管人員攜帶行動化載具，也會面臨無法連線的問題，仍需攜帶紙本進行個案的需求評估；或是行動載具即使有GIS定位功能，但是有些偏遠地區目前仍無法定位明確地點，增加尋找案主住家的困難度。另一方面，也有照管人員依其實際使用經驗指出，在偏遠地區使用行動載具無法設定離線連線功能，造成照管人員訪視評估後，仍然要花費許多時間進行資料輸入。因此，未來政府部門進一步推動長期照護管理評估行動化服務時，偏鄉和原鄉地區的數位落差是亟待需要克服之議題。受訪者的意見如下：

我們新北市有很多是偏鄉，也是一樣的問題，在偏鄉的點怎麼樣去讓他的無線網路做連結 (A03)

變成說未來要用這種PDA方式的話，還要考量原鄉，因為我們還有原鄉：復興鄉，我們那邊有設一個點，還有原鄉的照護專員，如果可以的話還要一個連結是網路的部分克服。(A06)

還有訊號收不到，這也是需要考量進去的，如果在山區比較多的地方，連手機轉個彎訊號就不見。可能對我們東部的話，我們會需要有

iPad，但可能還是需要有紙本的補助。如果說真的要推的話，真的是個助力，但不是完美，也是個協助的工具。（C05）

有些地方是地圖完全找不到的，我們狀況可能比花蓮好一點，但是我們也是有小鄉小鎮，譬如三星鄉、南澳、大同鄉；有些甚至是上山的，就像大同鄉四季村這些，可能地圖是沒辦法走到那邊。（C01）

有限的資訊工程是說他沒辦法幫我們設這個離線功能，導致我們現在還是用紙本。因為這個在我們今年度年初時也是困擾很久，所以當時在長照中心有討論這一塊，之後也給我們的資訊中心，可是到現在都沒有結果。因為我們專員一個人出去有可能一次訪5~8個，一天下來回去還要打報告，我們的訪視報告都是一直延遲，所以我們當時就有想過這樣的問題。（D04）

#### （四）資訊系統與行動載具的功能限制

現有的行動載具大都具有輕、薄、短、小的特色，照管人員利用行動載具登入照護服務資訊管理系統，進行長期照護管理評估行動化服務時，面臨最大的限制就是，由於每個個案的問題皆不同，此一系統的設計無法詳實記錄案主的各種狀況，造成長照系統勾選選項無法涵蓋所有個案問題，因此行動載具仍需要有足夠的空間進行摘要記錄的地方，並且如果使用行動載具進入系統作業時要同時點選及寫字，在介面狹小的情況下，是否點選和寫字的時間會多於直接用紙本填寫紀錄的時間，這亦是照管人員使用行動載具的疑慮。是以，未來照護服務資訊管理系統的功能能否配合行動載具的特性作必要的調整，增加使用時的友善度，應是行動化服務的一大關鍵。受訪者的意見如下：

我們程式有沒有辦法去解決掉很多民眾他有五花八門的問題，你要在這個小小的載具上面把它完整的規劃出來。（A04）

summary解釋的時候它確實是無法做到點選的部分，相對我們回來每份報告又要打內政部很緩慢的系統之外，還要整理所有報告，時間非常花。(A08)

它不會把所有的這個量表的內容都key進這裡面，它可能在我們的系統裡面它可能只會key個案的基本資料、身分證字號，然後他所評估出來得到的一些，它不會把所有的，我們的系統裡面沒有這麼多的選項，我們的系統並沒有詳細到可以把這個完全電子化到系統上，所以它不會回去全部照錄到系統，它只會登入一些基本的資料，然後最後核定它，寫上它核定的一個計畫內容。這個是紙本的部分，所以會在照管中心，在目前的照管系統裡面不會有這麼完整的電子化的資料，所以我剛剛意思大概是這樣。(G01)

如果像summary，真的要回來辦公室。然後我們跟同事裡面有討論過，他們從食品出來的，他們說食品已經有iPad這樣的資源，後來他們也覺得很遲鈍。很多summary不能在那邊打。(C05)

因為我們不會單單只畫一個很簡單的家系圖，在家系圖當中我們還會再陳述其他簡述的部分，譬如這個兒子他現在住在哪裡，或者是他跟這個個案有什麼關係，有一些我們會在家系圖裡面用文字方塊，還有生態圖的部分。(C01)

當下在點的時候，有些東西還是得打字的，不要說後面文字的部分，前面基本資料、戶籍資料、現在照顧人的名字，其實都得用打字的方式，我不確定直接點選會比我直接寫個keyword會更快呢？這是我的疑惑。(C03)

(五) 不同資訊系統使用權限的開放問題

根據照管人員的實際使用經驗，他們在使用相關資訊系統進行資訊查詢時，個別機關的資料使用開放權限不一致，例如有些機關的資料使用開放權限會設定固定的IP，即使是行動載具的網路連結亦會被鎖住，導致照護管理人員仍然需要回辦公室查詢或者是打電話詢問訊息。因此，在個人隱私受到高度重視和保護之際，未來推動行動化服務也必須克服透過行動載具使用資訊系統的權限問題。受訪者的意見如下：

戶役政系統，跨縣市可以，可是它會鎖IP鎖的很嚴重，因為跟戶政系統它裡面東西連結很多，包括是警政他們那一套系統，都可以由這個東西來查詢，所以甚至它開給我們衛生局長照的這部分，它只開幾個類別而已，那像在心理衛生中心他又開不同的東西，包括性侵害、加害的那一部分，它開的權限又不一樣，而且它是鎖電腦鎖IP，甚至鎖權限的。(A04)

剛剛大家都有提到行動載具的問題，我們之前也有提過，但有很多社衛政的個資的問題，一定要限定在固定IP的部分，所以在行動網路上可能還是會被鎖定，沒有辦法就是離開辦公室之後連結的到。(A07)

在固定辦公室的網路，因為它會鎖IP。簡單的設定只能在我們衛生局的IP才可以查，如果在家裡key個案的話我是查不到的，根本開不了那個系統，好比說我們在查社政的時候，它也會限定只有戶籍在桃園才查得到，我們沒有辦法跨縣市查到以外的縣市，我們一定要透過人力的流程才有辦法查到對方。(A07)

像其實我們的照管系統，有時候也要查一些民眾的身分別，我們可能就會進去另外社會局或以前內政部建立一些社會福利查詢系統查詢。

但這個動作一定要在電腦端進行完成，這個部分也是無法經過iPad進行操作。(D03)

## 二、跨機關資訊系統整合的問題

在推動電子化政府的過程中，許多政府機關都各自依其業務需求建置資訊系統，照護服務資訊管理系統即是其中一例，然而，長期照護服務需求評估涉及到案主諸多條件的審視與判斷，例如戶籍資訊、醫療紀錄、外勞聘僱、特殊身分（如身心障礙、退伍軍人、中低收入等），才能為案主提供最適當的服務，滿足案主的實際需求。誠如受訪者D04提及，各縣市政府的津貼補助條件皆不同，中央政府應該整合不同縣市政府的資料；受訪者I01表示居住地和戶籍地址並無進行資料整合，就容易產生服務對象居住地和戶籍不一致時，照管人員無法直接透過系統將個案轉介給居住地的長照中心。因此，照護服務資訊管理系統有必要進行不同行政區域及機關資料的橫向與縱向整合，這是未來推動長照服務行動化的第一個難題。受訪者的意見如下：

照顧服務管理資訊系統，我知道就是說因為很多東西是屬於公部門的，臺北市、新北市它們自己都有自己開發的一個東西，它們是連不上去，幾乎很難用。所以這個要界接這些我覺得如果要變全國性，看起來北、中、南、東，這真的是挑戰難度很高，我自己覺得臺北市、新北市這個地方大家都已經打在一起，永遠都接不起來，大家都開發自己的，之前我也參加過有一些政府部門資訊上系統標案，我們就覺得你怎麼連？他們都覺得頭很痛，很大一塊。(E01)

我們現在想這麼多，會不會以後我們行動的系統都是OK的，但是我們現在的電腦沒有跟上這些系統，所以我現在期待能完成的是那十四張的東西，因為剛剛講這麼多，現在系統都無法完成，那如果以後行動化的話，這個可以完成嗎？我會打一個很大的問號，因為現在每個縣市政府單位都自己去審查，是縣府的自籌去付這些身障津貼、特照津貼、

老人津貼等，這都是各縣市政府付的錢，怎麼可能中央政府把各縣市政府資料彙整在一起，然後跑到我們的系統，這個東西已經講很久了。  
(D04)

這樣子處理的時候，當然這裡面就有一個對於這個第一線要拿App的這些服務人員，他會有一個比較顧慮的地方，就是究竟我的這些人跑到，就是遷徙人是動的嘛，遷到其他的那個縣市去，不是他轄區的事的時候，他怎麼去轉。(I01)

再者，雖然照管人員在提供行動化服務需求評估時需要使用不同機關的資訊系統，但受訪者也明白指出，由於每個機關建置資訊系統的格式並不一致，這也會造成跨機關資料整合的困難；另一方面，他們最在乎的是，資料的整合是否具有即時性，即資料回傳至整合系統的同時照管人員就可以同步接受這些資訊，否則，推動行動化服務的效果就會大打折扣，如受訪者H01便提到，無法快速從照護管理資訊系統取得傳遞單資訊，是因為此資訊系統人員建置資料效率不佳，變成相關業務單位寧可直接取得紙本資料自行建置，這是未來推動長照服務行動化的第二個難題。其他受訪者的意見如下：

因為整合資料牽涉到的東西太多，連接到每一個單位可能用的系統都不太一樣，每一個系統的慣用格式又會不一樣，因為對他們來說方便處理這個主要業務，方便是個關鍵，不可能說為了去fit這個東西，我還另外再去做一個，就會影響到他們真正在執行主要業務上。所以他告訴我說理論上可以，可是實務上來說，以他自己過去做過很多系統，他覺得幾乎是不可能的事情。(E04)

還有一個就是其實剛剛老師講的Information flow的問題，傳進來的這些資料是real time的資料嗎？還是其實是一個禮拜後才整合進去的資

料？這些機關的information system有辦法馬上上傳，馬上就timing的回覆到系統？（E04）

另外的是時間差的問題。事實上我們很想跟照護管理資訊系統，取得更上游的資料，他們上游的傳遞單，傳遞單就是說我可能家裡有人需要請外勞，他們就會填傳遞單。他們有系統，他們現在有在建。但是他們現在建的回饋率太慢，所謂回饋率太慢就是說送紙本給我們，我們自己建，才有辦法應付雇主馬上就來提出申請外勞申請案的需求。我們的業務單位就是曾經跟他們接觸，希望能夠.....因為這一層一層下來的，從醫院之後，然後還要紙本一直送，送到長照，紙本再給我們，最後我們是整疊拿到，我們是花人工再去建，但是他們也在建，不過他們建的時效太慢，回饋率太慢了。我們直接跟他們介接的話就好了，可是他們建的速度太慢，變成我們一定要拿紙本再登打一次。（H01）

第三，跨機關資訊系統整合還有一個現實問題就是，各個機關願不願意放棄本位主義，大家都有一種「政府是一體」的觀念，從節省人力、經費的觀點來思考資訊系統整合可以產生的效益，且相關的系統被整合在一起後，各機關要停掉自己的系統。但是，這是非常不容易的一件事，因為這涉及各機關的預算科目和計畫經費，可能會因此而被刪減。受訪者的意見如下：

這裡面牽涉到縣市他們每年的那個所謂預算，所謂預算科目、預算計畫等等，這都牽涉到他的預算計畫、預算科目跟他每一個業務單位他名下的經費有多少。因為譬如說我今天要維護一個系統，我是300萬好了，那結果這個系統要跟中央整併掉了，那我這個系統就沒有了，那我這三百萬的經費怎麼處理。那在裁處單位一定會認為，縣市的裁處單位一定會認為你的已經掛在中央系統裡面了，當然你這個300萬我全部要拿走，不會給你，除非你再開一個什麼樣的計畫，是一個什麼創新計畫我才會給你。那這樣子就產生了業務單位要提出來我的那個所謂的有些創新的理念或者計畫，還要核准我才拿的到這個經費。（I01）

最後，不少政府部門資訊系統的建置與維護都委由專業廠商負責，就技術面來說或許確有其必要性，但就功能面來說，恐怕不一定能夠貼近使用者的實際需求。換言之，受訪者表示，照護管理資訊系統的整合應該是要能夠滿足照護管理人員提供服務時的需求，不宜把資訊整合系統的設計與開發的問題全部交給廠商處理。受訪者的意見如下：

你要大家都要用這個新系統，就是強制性的要大家用新系統，如果你認為這個系統不好的話，請你講出他怎麼改，然後我for你的需求，for大家的需求把他做到最完美。但是問題就是說這個系統裡面，這整個系統他應該要跟業務非常密切的結合，絕對不是把這個系統的本身丟給廠商去處理，絕對不是這樣子做。（I01）

## 第五章 研究結論與建議

基於以上的資料分析和研究發現，本章茲就研究所得重要結論，及研究團隊所提政策建議，進行歸納和闡述，期望能提供有關機關於未來照護管理評估業務朝向行動化服務的目標發展上，些許的參考價值。

### 第一節 研究結論

本節主要係就本研究所得研究發現，依「前端」—照管人員照護管理評估行動化之需求評估（含功能和資訊資源需求），及「後端」—後端資料庫與系統跨機關整合之困境突破兩大面向，分別陳述本研究之主要發現與結論。

#### 一、前端照管人員照護管理評估行動化之需求評估

經由以上針對全國各地區長期照護管理中心之照管人員及學者專家們所進行的多場焦點團體座談，本研究發現，由於受照管人員倚賴最深之「照顧服務管理資訊系統」目前乃受限於頻寬以及原本系統版本老舊等設備面問題，而無法滿足照管人員於即時資料登錄之需求，故目前絕大多數的照管人員仍以紙本方式執行照護管理評估之工作，並於返回辦公室後，再行登打入系統中之分段作業方式，據以執行其業務，難免於作業時效上致生力有未逮之感。故於焦點團體座談中，多數與會者反映期盼衛生署於升格為衛生福利部後，一方面能盡早就「照顧服務管理資訊系統」之設備與軟體介面進行升級，另方面則亦也盼望衛福部能從服務效率面考量，思考以適當的系統介面搭配行動化載具，使照護管理評估工作能朝向行動化目標邁進。

若以朝向照護管理評估行動化的目標作為想像和思考，綜整各地區照管人員以及專家學者之建議，基本上，照管人員之需求可略分為功能面和資訊資源面兩方面之期待。<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> 功能面和資訊資源面需求之歸納，主要根據本研究所舉辦的全國各地區長期照護管理中心之照管人員於各場次焦點團體座談所提及之各種需求，經由內容分析的程序整理而成，請參見表 8 與表 9 內容。

(一) 功能面之需求

綜整北、中、南、東各地區照管人員於照護管理評估行動化的載具或軟體功能上之需求，應至少14項功能，包括：(1) 照顧服務評量表之電子化、(2) 導航、(3) 照相、(4) 手繪家系圖功能、(5) 照顧計畫選單、(6) 手寫功能、(7) 離線作業功能、(8) 公文線上簽核、(9) 緊急求救、(10) 記事本、(11) 定位打卡、(12) 通訊、(13) 自動計算申請服務費用，及(14) 線上公文照會(詳見表9)。上述功能需求的提出，主要在於期望藉由這些e化或m化功能於行動載具中的提供和協助，能大幅提升照管人員的行政效率，省卻其於返回長照管理中心後仍須再行登打資料的繁複工作程序，亦盡可能縮短其必須花費在公文或文書處理的時間，俾使照管人員能將有限的體力和時間，多投注在案主關懷和服務介接等更具意義的工作項目上，減少無謂的「繁文縟節」(red tape)對於照管人員的干擾。

在這當中，包括導航、照相、手寫、定位打卡，及通訊等功能，應屬行動載具上可提供或需具備之功能項目；相對於此，照顧服務評量表之電子化、手繪家系圖、照顧計畫選單、離線作業、緊急求救、記事本等，則是照管人員殷切期盼未來如真能朝向照管評估行動化邁進時，絕對必須納入考量並設計之基本作業需求，亦是期待未來衛福部能夠優先關注和投入的開發領域。

而至於自動計算申請服務費用功能，則可能因各地方政府之補助制度或規範不同，或可留待由各地方政府自行評估需求與投入開發；另有關公文線上簽核、線上公文照會等功能，則屬後續從電子公文系統面再做介接或延伸整合，牽涉範圍可能較為複雜，可能需要再由有關機關(如國家發展委員會)再做評估與協調整合。

表9 照管人員於照護管理評估行動化之功能需求

需求項目	用途	目的
------	----	----

	需求項目	用途	目的
1	照顧服務評量表電子化	簡化照護服務評估之作業流程與時間	提高行政效率
2	導航功能	地圖導航	協助尋找案主住家，縮短尋路時間
3	照相功能	將案主的傷口、現有輔具及居家環境進行記錄	提供作為照護評估與照顧計畫之佐證
4	手繪家系圖功能	便於製作家系圖	此為評估量表中極為重要但無法以制式表格簡化之部分，其目的在於瞭解家庭支持度、金錢來源，及案主人家的互動情形。
5	照顧計畫選單	以標準化範本，提供固定資源選單	提高照顧計畫撰寫之效率
6	手寫功能	以支援評量表中需手寫內容之作業	提高作業效率
7	離線作業功能	俾以在無法連線上網的情況下，將照護評估與服務計畫之初擬內容暫存於行動載具中	省卻現行需返回長照中心重新登打的情況，並透過離線暫存功能，得於返回中心後、或於可連線環境中，直接將資料上傳，以提升作業效率
8	公文線上簽核	使公文得以線上簽核	提高行政效率
9	緊急求救功能	紀錄訪視時間、緊急求助	保障照管人員之人身安全和監控管理
10	記事本	提供隨時記錄重點之補充性功能	提高行政效率
11	打卡功能	以 GPS 定位打卡方式記錄案主住家位置	記錄案主位置，也可便於後續督導或接手之照管人員再次造訪案主，不必重新尋路
12	通訊功能	方便業務聯繫	提高行政與溝通效率
13	自動計算申請服務費用功能	計算案主所需費用	便民、提高行政效率
14	線上公文照會	線上照會簽審	改善現行照管人員須返回中心才可進行照會的不便情形

資料來源：本研究彙整。

## (二) 資訊資源面之需求

除上述的功能面需求外，本研究於上一章亦探詢並討論了照管人員於朝向照護管理評估行動化目標上，所需要的資訊資源。如表10所示，照管人員們指出為使其服務效率和品質能有所提升，希冀在未來的e化或m化平台上，能將10項最主要倚賴資訊資源加以整合，其包括：(1) 照顧服務管理資訊系統、(2) 全國身心障礙福利資訊整合平台、(3) 全國外籍勞工動態查詢系統、(4) 戶役政資訊系統、(5) 全國社會服務津貼給付資料比對資訊系統、(6) 全國社政資訊系統、(7) 身心障礙分類查詢系統、(8) 輔具資源入口網、(9) 全國社會福利資源整合系統，及(10) 疾病史(疾病別)查詢系統。在這10項資訊平台或資料庫中，「照顧服務管理資訊系統」為照管人員日常作業中最主要資訊平台，所有長照服務申請案件之評估結果和服務計畫，皆須由照管人員登打於此系統；因此，若能將前述照管人員所使用的評估量表電子化後，將之與後端之「照顧服務管理資訊系統」相連結與資訊上傳，必可節省照管人員可觀的工作時間。

其於9項資訊系統，尚可略分為三大類，其一為協助照管人員針對案主「身份類別」進行查詢與確認之輔助系統，包括：全國身心障礙福利資訊整合平台、身心障礙分類查詢系統、全國社政資訊系統；其次為協助照管人員於研擬照顧計畫時，藉以查詢案主已受之補助，避免政府稀有資源重複投入或予以協調有關資源之「資源管控」系統，如：全國外籍勞工動態查詢系統、戶役政資訊系統、全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統，和輔具資源入口網等屬之；其三則為協助照管人員進行服務規劃或介接的「社會資源」系統，例如：輔具資源入口網、全國社會福利資源整合系統，及疾病史(疾病別)查詢系統可屬此類範疇。

在這所列10項資訊資源系統中，僅全國外籍勞工動態查詢系統、戶役政資訊系統及疾病史(疾病別)查詢系統不屬衛福部社家署所業管之資訊系統外，其餘各項似應由社家署積極思考如何將其所負責維運之資訊系統，以提升我國長照服務效能為目標，進行某種程度的再整合。

表10 照管人員於照護管理評估行動化之資訊資源需求<sup>15</sup>

	需求項目	用途	目的
1	照顧服務管理資訊系統	照護服務評估之主要作業系統	提升作業效率
2	全國身心障礙福利資訊整合平台	查詢案主身障別	申請補助依據
3	全國外籍勞工動態查詢系統	查詢案主目前外勞申請狀況	申請補助依據、避免重複申請
4	戶役政資訊系統	查詢案主是否死亡或具人籍不一之情況	俾以審視補助必要性，亦提高行政效率
5	全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統	瞭解案主目前受補助狀況	避免政府資源重複投入
6	全國社政資訊系統	查詢案主社會福利身分別（但資料更新緩慢，約前三個月的資料）	重複確認資料
7	身心障礙（ICF）分類查詢系統	查詢案主身心障礙別	確認資料與補助額度
8	輔具資源入口網	輔具資訊查詢	避免案主隨意購買，造成社會資源浪費
9	全國社會福利資源整合系統	整合弱勢 e 關懷、民間基金會、病床、輔具、派車等社會資源資訊	提升資訊配置效率
10	疾病史（疾病別）查詢系統	瞭解是否有特殊疾病、用藥狀況，以及確認是否有家暴或精障等特殊就醫狀況	協助照專現場與案主家人說法作比對或進行評估；並亦可保障照專人身安全

資料來源：本研究彙整。

## 二、後端資料庫與系統跨機關整合之困境突破

透過本研究案之執行，研究團隊方才發現，若欲朝向照護管理評估行動化之方向邁進，仍然有段漫漫長路要走。儘管本研究已初步搜整並歸納照管

<sup>15</sup> 上述 10 項資訊資源系統中，全國外籍勞工動態查詢系統由勞委會職訓局負責營運、戶役政資訊系統由內政部戶政司負責營運，而疾病史（疾病別）查詢系統屬於衛生福利部中央健康保險署管轄，其餘各項資訊系統由衛福部社家署負責維運。

人員所需之資訊功能與支援平台，但就現實面而言，似乎仍有以下幾項主要難關必須克服：

(一) 現有「照顧服務管理資訊系統」之系統規格與設備有待提升

前已述及，目前全國照管人員大多仍採紙本量表記錄方式進行案主狀況評估與服務計畫作業，且須於返回長照中心後再行登打輸入資訊，而並未運用行動載具（即便是筆記型電腦）的最主要原因，便是現有的「照顧服務管理資訊系統」所採用的系統規格和頻寬，不足以滿足照管人員的使用需求且有待提升。雖然目前社家署已經針對該系統委請廠商進行系統規格升級，但升級後的實際效果如何，仍有待觀察和瞭解。

(二) 相關所需系統仍待跨部會整合

如前所述，目前本研究所列照管人員經常使用和倚賴之資訊資源系統項目中，若欲進行進一步的後端整合，仍有部分猶待跨部會之間的協商與同意，例如內政部、勞委會等，而這些受期待能進一步整合的資訊系統，如全國外籍勞工動態查詢系統或戶役政資訊系統，皆是內容龐大且可觀的資料庫，就其主管機關的立場而言，可能涉及「資料所有權」和「資訊領域」的問題，而可能影響彼此間的資料共享意願。更重要的是，這些資訊系統與資料庫間，規格未必一致，亦也增添了技術面的難度。

(三) 資料時效未及的難題

在照管人員針對案主進行個案評估過程中，需要許多身份別或資源使用情況等資訊資源的協助，以支持其在第一時間做出對案主最佳且又能保障社會稀有資源不受浪費的服務條件；惟如前所述，目前多項照管人員所仰賴的資訊系統，在資料更新上未能做到即時，以致於照管人員們在龐大的個案數量壓力下，卻又常因資訊的錯誤而導致做了白工，造成寶貴時間的浪費及服務的無效率。此外，受限於個資法及各資料庫業管機關之限制，照管人員在資料近用上受到侷限，必須經由間接管道查詢和資料比對勾稽，無形中增加了照管人員的身心壓力，同時也喪失了對案主提供最即時服務的可能。

(四) 整合可由照護司開始

前已述及，在照管人員最常使用的資訊資源中，除少部分需循跨部會協調途徑進行整合外，其餘多數皆屬衛福部社家署之業管範疇；不過，若從我國長期照護政策之長遠發展和規劃角度加以思考，現今長照政策之核心內容，如：長照十年計畫、照管專員業務管理，以及照護雲之建置等，係皆以照護司為主責單位，就長照政策之規劃和資源整合而言，實扮演核心且關鍵角色。是以，本研究認為，儘管部分資訊系統（如全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統）本身便已是規模龐大之資料架構，衛福部照護司應優先思考，這些目前由社家署所負責維運的各主要資料庫，有無再行進階整合之可能，且進一步在建置照護雲的整體目標下，由照護司作為長照業務改善之主要業務主管單位，並就業務流程與資訊系統相關整合進行全盤規劃。以期盡可能免除照管人員於業務執行時，必須進進出出於不同資訊系統間的困擾，一方面可降低資料處理錯誤之發生率，二方面亦可有效提升照管人員之行政效率。

## 第二節 政策建議

立基於前述之研究發現，本節循「短期、立即可行」及「中長期」兩面向提出政策建議，以供有關行政機關參考。

### 一、短期、立即可行之政策建議

#### (一)更新並提升現今系統之系統規格與設備（主辦機關：衛福部）

有鑑於目前由衛福部社家署所負責維運之「照顧服務管理資訊系統」，就其系統規格、設備和頻寬等而言，已不符照管人員使用之需求，甚至反形成照管人員於作業上的負擔，拖累行政與長照服務效率，故建議衛福部應盡快廣泛徵詢各方系統使用者之需求和抱怨，檢視並盤點目前系統資源上的缺陷，並預先設想未來十至十五年的可能需求，盡早研擬更新計畫，且編列適當預算儘速提升現有系統的軟、硬體介面與設備。

#### (二)編列預算規劃設計行動化軟體（主辦機關：衛福部）

經由本研究對全國各地區照管人員分區座談可以發現，除部分偏鄉或外島地區或因無線網路基礎設施未盡完備或易受干擾等因素外<sup>16</sup>，大多數與會的照管人員仍殷殷期盼，未來若能以行動化形式執行其照護管理評估工作，對其工作與服務效率，將有顯著的改善與提升。然而，就本研究目前所知，有關機關尚未有是類之規劃。是以，研究團隊建議衛福部可以本研究目前就基層照管人員於照護管理評估行動化作業上，所需要的行動化功能及系統資訊資源，所做的初步歸納彙整為基礎，一方面召開全國照護管理中心聯合會議，邀請各地照管人員針對目前所列內容，再做進一步檢視和討論；另一方面，編列相當預算針對照管人員所需行動化軟體，進行規劃設計與測試，以實際行動支持基層照管人員，減輕其工作負擔，並提升其工作品質與服務效率。

---

<sup>16</sup> 例如金門縣的照管人員便反映若以無線網路方式聯網，很可能連上的是中國大陸對岸的中國移動電信，而反形成需以漫遊形式上網，並不便利，故多未採用行動載具輔助個案評估作業。

同時，本研究亦商請臺北大學資訊工程學系的團隊，針對照管人員所需行動化軟體功能及資訊資源之網路連結，進行初步介面架構之規劃（見附錄十），有關機關（如衛福部或國發會）亦可以此為參考雛形，再做進一步的規劃與調整。

(三)編列預算購置行動化載具（主辦機關：衛福部）

除有行動化軟體，若無行動化載具之搭配，仍無以形成強而有力的行動化服務。是故，本研究建議衛福部除應一方面提升目前「照顧服務管理資訊系統」之系統規格與設備，以及投入於行動化軟體之開發外，同時亦應規劃並編列足夠之預算，為各縣市長照管理中心添購行動化載具或平板電腦，使照管人員得以獲得軟、硬體之充分支援，將現行以紙本作業為主的照護管理評估轉型為行動化服務。

(四)以介接方式合理授權系統使用權限(主辦機關：衛福部，協辦機關：國發會)

前已述及，照管人員於執行照護管理評估作業時，需借助多種不同公務資訊系統的資料查詢，藉以進行行前準備及評估作業事中和事後的勾稽或查證工作；然而，目前在實務上的現況，部分隸屬於不同部會機關的資料庫，對照管人員有其IP或權限的限制，以致照管人員於案主現場執行個案評估作業時，仍需以電話聯繫中心，委請中心同仁代為查詢，或部分涉及人籍不一情況時，亦須以電話方式聯繫另一縣市長照管理中心同仁進行洽詢；在這聯繫過程中，無疑已將可能的效率消耗殆盡。

因此，本研究建議，衛福部應出面邀請相關部會共同商議，從照管人員業務需求出發，在能確保資訊安全的前提下，協調討論是否可就現行的限制方式予以進一步鬆綁，適度開放政府電子閘門權限，或是思考以系統介接的方式，授權照管人員得以由「照顧服務管理資訊系統」之管道，擴大其於部分所需資訊系統之資訊查詢權限，俾以對現今作業方式予以改善。

## 二、中長期政策建議

### (一)加速以「照護雲」整合現有長照資訊資源（主辦機關：衛福部）

「照護雲」乃是目前中央政府所積極規劃打造的數朵「政府雲」當中的一環；在照護雲的建置過程中，必然將目前長照管理中心所需的業務資訊和系統，相關醫療或就醫資訊、以及各地照護機構、醫療機構與社會資源等相關資訊一併納入，進行整體規劃。有鑑於國內老年人口快速激增，申請長照服務之民眾比例亦逐年快速增長中，每位照管人員所實際負擔的個案量早已遠超過原本規劃的數目（200位案主/一名照管專員），政府在長照服務的基礎建設與服務提供的腳步勢必需要再加快，及再提供更多的資源挹注。且在「雲端化」資訊服務的概念下，便是期望未來政府所提供的服務，能日趨朝向主動化、行動化的方向前進。基此，本研究建議，衛福部及相關部會（如內政部、勞動部等）應積極思考以「照護雲」之架構，將現有長照服務所需資訊系統、資料庫或其他資訊資源，一併整合納入「照護雲」的涵蓋範圍，並進而從「服務面」的角度出發，打破機關間的「機關本位主義」和藩籬，以有效提升我國長照服務的效率、品質和整合性。同時，在實際進行方式上，或可參考過去健保署之資訊化經驗，重新整合照護司和社家署之長照相關業務，並結合健保署、統計處及資訊處的資料和資訊資源，作為建構我國照護雲之資料基礎。

### (二)妥適檢討個資法的公務解釋（主辦機關：衛福部，協辦機關：法務部）

在本研究團隊歷年執行電子化跨機關資訊整合的研究經驗中，屢屢聽到基層人員對於我國現行《個人資料保護法》之規範及其所衍生對於公務執行面之限制。誠然，本研究仍贊成應對人民之個人資料隱私及其資料安全提供必要且充分的保障；但本研究亦認為，有關政府機關仍應就「公共利益之促進」層面，重行檢視現行個資法所產生的負面外溢效果，並思考是否向主管機關或向司法院大法官會議提出釋憲，針對「因公務執行之需，合理使用個人資料」之適用範圍再予釐清，以授予基層公務人員合理使用和交換公務資訊之空間。

### (三)以公私合夥模式縮短城鄉數位差距(主辦機關：國發會，協辦機關：

衛福部)

經由與全國各地照管人員進行分區座談後，仍可發現，臺灣在許多偏鄉或外（離）島地區，依然存有城鄉之間的數位基礎建設之落差，而這樣的落差對於長照政策所標的照顧的弱勢或獨居且行動不便之民眾來說，衝擊更大，換句話說，政府對於這些深處偏鄉的民眾的照顧或訪視，皆僅能依靠最原始的人力方式來予以提供，而這樣的困境，另一方面也更助長了基層照管人員的高流動率，就國家長遠照護政策發展而言，可謂極為不利的態勢。

因此，本研究建議，衛福部或國發會可考慮以公私合夥模式，積極探詢民間電信業者或便利超商通路，擴增或延展現有無線網點及涵蓋範圍，讓資訊科技的便利性盡可能深入偏鄉或山區，同時亦使公共服務資源或行動化服務的觸角可再行延伸，以造福偏鄉居民。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 參考書目

### 一、中文部分

- 王維典(2009)。**25縣市長期照顧管理中心運作現況與未來發展研究**。臺北：行政院衛生署。
- 古步綱(2010)。行政院組織改造推動方向與執行策略。**研考雙月刊**，**34**(2)，116-120。
- 朱景鵬、謝偉智(2010)。行政院組織改造推動方向與執行策略。**研考雙月刊**，**34**(2)，8-19。
- 行政院(2007)。**我國長期照顧十年計畫**。臺北：行政院。
- 行政院(2009)。**長期照護保險規劃報告**。臺北：行政院經濟建設委員會。行政院經濟建設委員會、行政院衛生署、內政部行政院勞工委員會、行政院原住民族委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會(2009)。**長期照護保險規劃報告**。
- 行政院經濟建設委員會(2012)。**中華民國2012年至2060年人口推計報告**。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 李世代(2009)。**長期照護管理中心定位與未來發展研究**。臺北：行政院衛生署。
- 吳尚琪、林麗嬋、葉馨婷、蔡閻閻(2011)。百年大計—建構我國長期照護服務網。**社區發展季刊**，**133**，209-221。
- 吳清山、林天佑(2009)。教育名詞—數位包容。**教育資料與研究雙月刊**，**86**，119-200。
- 宋餘俠、黃子華(2012)。政府服務流程改造之探討。**研考雙月刊**，**36**(6)，129-138。
- 陳靜敏(2009)。**我國長期照顧管理中心運作現況與未來發展之評估研究**。臺北：行政院衛生署。
- 陳淑芬、鄧素文(2010)。臺灣長期照護服務體系之發展。**護理雜誌**，**57**(4)，5-10。
- 黃源協、吳書昀、陳正益(2011)。政府推動長期照顧服務機制之評估研析。**研考雙月刊**，**35**(3)，56-70。
- 詹火生(2009)。**因應長期照護保險法制規劃檢視「我國長期照顧十年計畫」成效及發展方向**。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 蔡淑鳳、王秀紅(2008)。臺灣長期照護政策發展。**護理雜誌**，**55**(4)，24-29。

蔡閻閻 (2007)。臺灣長期照護制度的發展與國際比較—兼論社區物理治療的定位。《物理治療》，32 (2)，45-50。

蔡啟源 (2010)。我國長期照顧服務之檢視。《社區發展季刊》，129，410-425。

劉立凡 (2009)。25 縣市長期照顧管理中心運作現況與未來發展研究。臺北：行政院衛生署。

## 二、 英文部分

Blaschke, C. M., Freddolino, P. P., & Mullen, E. E (2009). Ageing and technology: A review of the research literature. *British Journal of Social Work*, 39,641-656.

Fujisawa, R., & Colombo, F (2009). The long-term care workforce: Overview and strategies to adapt supply to a growing demand. Retrieved March 5, 2013, from:  
[http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-long-term-care-workforce-overview-and-strategies-to-adapt-supply-to-a-growing-demand\\_225350638472](http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-long-term-care-workforce-overview-and-strategies-to-adapt-supply-to-a-growing-demand_225350638472).

Shin-Yuan Hung, Chia-Ming Chang, & Shao-Rong Kuo (2013). User acceptance of mobile e-government services: An empirical study. *Government Information Quarterly*, 30 (1), 33-44.

Kushchu, I., & Kuscu, H (2003). *From E-government to M-government: Facing the Inevitable?* in the proceeding of European Conference on E-Government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin.

Mason, C. A. (2005). Using technology to improve delivery of care. *Generations*, 29(4), 70-72.

Ntaliani, M., Costopoulou, C., & Karetos, S. (2008). Mobile government: A challenge for agriculture, *Government Information Quarterly*, 25(4), 699-716.

OECD (2011). *Help wanted?: Providing and paying for long-term care*. Retrieved March 5, 2013, from:  
<http://www.oecd.org/els/health-systems/helpwantedprovidingandpayingforlong-termcare.htm>.

OECD (2011). *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*. OECD Publishing.

參考書目

- Ojo, A., Janowski, T., & Awotwi, J. (2012). Enabling Development through Governance and Mobile Technology. *Government Information Quarterly*, **30**(4), S32-S45.
- World Bank (2012). *Information and Communications for Development 2012: Maximizing Mobile*. Washington, DC: World Bank.

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 附錄

### 附錄一、第一階段深度訪談提綱

#### 跨域整合及資通訊科技創新應用： 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

(衛福部護理及健康照護司)

102年06月20日

- (一) 首先想請教您，中央政府在長期照護政策的規劃發展方向及政策執行上，目前的施政重點和具體作法為何？且就我們所知，長照政策涉及衛政與社政機關之協力合作，同時請教您，目前衛生署和內政部於此政策之分工模式為何？而彼此於政策規劃和業務執行上，是否有其需相互配合之處？可否請您為我們稍做說明？
- (二) 其次請教，為使長照政策有效推動和執行，中央與各地方政府間係如何相互分工與合作？在現行衛政與社政各有其專業體系的情況下，中央政府是透過什麼樣的方式確保長照政策之有效執行？
- (三) 就我們所瞭解，各地照管中心之照顧管理人員的業務範疇與項目相當龐雜，故想請教，目前中央政府是否曾考慮透過某些方式將照管人員之業務項目或流程予以整合，以提升其服務輸送之效率和品質？又，就您的瞭解而言，您認為是否可能透過資訊科技的協助，來將照管人員之業務內容予以簡化？您認為其可行性如何？
- (四) 長照政策的推動除了中央與地方的衛政與社政等相關單位的投入外，就您的瞭解，還有哪些機關的業務項目或資料庫與此一政策有高度的

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

關聯性，未來可以再進一步加以整合？

- (五) 就您的瞭解，在長照政策方面，衛政與社政等相關單位之資料庫的建置、整合及跨機關使用的情形為何？在這個過程中遭遇到哪些挑戰？

## 附錄二、第一階段深度訪談逐字稿

「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」

### 研究案

#### 第一階段深度訪談逐字稿

一、時間：102年6月20日（星期五）下午3時45分至4時50分

二、地點：臺北市大同區塔城街36號（衛生署）

三、訪談者：胡龍騰老師

記錄：張智凱、黃昭儒

四、受訪對象：

代碼	層級	屬性	機關	職稱
F01	中央政府	衛政	衛生署護理與健康照護處	科長

## 五、訪談記錄

<訪談開始>

胡：

現在行政院研考會資管處，主要推動的是一個整合式的服務，行政院研考會正在積極做所謂的跨部門及跨資料庫的整合。再來，主要就是搭配剛剛科長提到的組改，未來就是社福部。因為很多的跨部門或跨資料庫的整合，常常因為受到組織不同分立的限制，還有法規限制。所以，不太容易，真的說這麼快的整合，通常都要有一個契機，就像一個政策窗一樣的一個契機，大家才會開始去做整合。

那麼事實上我們的研究案，是行政院研考會宋餘俠主委還蠻重視的一個案子，因為剛好搭配著組改，衛生署跟內政部的社會司要合併成社福部。既然本來是兩個部會，那未來變成一個部會之後，那相對的法規、組織、資料庫可能也會一併整合。再來，就是行政院研考會資管處，在電子化政府這部分還蠻積極在推動行動化服務的輸送。所以，主要想要藉由這樣的契機，想說有沒有哪一個服務類型，可以透過前端的行動化服務帶動，因為前面是要一個行動化的載具提供的服務，可以順便帶動後端的資料庫、流程、法規的整合。

在這樣一個大構想之下，我們第一個就想到長照，因為剛好就橫跨衛政和社政，跟未來社福部的結合其實有很密切的關係。所以，我們就在跟研考會討論之後，就選定長照作為是在搭配組改，然後又可以促成資料庫跨域整合的這樣一個代表性個案，然後我們來進行這樣的研究，那整個研究案的起源跟背景是這樣子。

也就是因為這樣子，我們發現目前的長照分為不同的層次與分工，有水平的、有垂直的，但其實中間還蠻複雜的，所以說想要藉由這個研究案，想來拜訪科長您，想請教一下未來主要的目標，就是未來長照的服務、管理跟服務輸送這部分有沒有可能是我們E化的部分是可以著力的？甚至是透過M化，就是行動化的方式，能夠來提升我們服務的效率和品質，這可能會是我們至少兩年的研究計畫案。今年主要是著重在照顧管理，明年我們可能擴展到管理再加上服務的輸送，這是整個的背景。

**F01：**所以你這個計畫是從什麼時候開始，到什麼時候結束？

胡：今年是從2月開始，到11月。

**F01：**你不是說兩年期嗎？

胡：

對！電子治理研究中心是行政院研考會統包的一個研究中心，而我們算是一個整合型的研究計畫，我們是裡面算是其中一個子計畫，但，我們每一年每一年都還是要就不同的案子主題去提proposal。

**F01：**到11月前有什麼預期效益，要達成怎樣的目標？

胡：

因為我們現在想瞭解的是說，第一個目前在長照政策上面它的現況；第二個是長照的照顧管理人員包含督導、專員這些在第一線，因為其實裡面包含了很重要的就是案主的需求評估、案主的服務長照規劃、還有它的安置安排、資源媒介等等像這一些，我們主要是想說這一些業務裡面有沒有可能一些我們是可以M化、行動化的一個方式。

那當然在今年的成果裡面，因為我們Team裡面有兩位是做資管的學者，那麼我們會期望如果也有可能性的話，我們會去試作APP的雛型，就是說個案管理師到現場可以用iPad的行動載具。好，那我們先瞭解到底有哪些資料庫、流程可以簡化合併，法規要修改等等，然後透過APP，然後幫我們的個案管理師，case manager看能不能規劃這樣的一個雛型。可是這個大概也僅止於雛型，因為這個部分還要看實際的需求符不符合等等，還會來來回回、來來回回。可是我們的重點並不是著重在做APP，其實行政院研考會主要要要做到的是後端的資料庫整合跟流程的簡化。

**F01：**我知道，這是預期效應。

胡：對，沒錯。

**F01：**

但是，跟你講很不幸的。整合的部分，未來的衛生福利部，沒有社會這幾個字。衛福部成立之初，因為原本有試著要整合，我們叫作護理及健康照護處，到後來我們變成護理及健康照護司。原本第一個名稱是社會發展司，那個時候就是把社會司跟我們處的長期照護做整合。後來分類了，因為內政部自己成立社家署（社會及家庭署）。衛福部下面有點像現在的健康局、疾管局，一樣是在衛生署下面。你說業務有整合嗎？沒有，照舊，一點改變都沒有。

那資料庫的部分，跟你講一個實際上的部分。就是社會司部分他們自己就沒辦法整合，他們幾個科都沒辦法整合。但是長期照護資訊系統是唯一有去做整合的，然後目前使用度還蠻高的，這個部分是衛政和社政都會key在

資訊系統裡面，這是一個當初把照管中心整合成一個地方，然後兩個八項服務裡面衛政和社政的部分都透過照管專員去做，不是說它就整合了。

另外還有一個就是身心障礙的部分，本來是分立的，只是鑑定做鑑定的，這是衛生單位的部分。那需求評估的部分，社政是做社政的東西，那是因為一個法規的成立，96年的時候身心障礙權益保障法通過了，其中有五年的時間就是ICF，就變成世界衛生組織的ICF系統，所以逼得我們內政部和衛生署針對於這個項目去做一個資訊的整合。所以變成這個部份我們也做了整合，從鑑定端就是醫院的部分然後到衛生機關，也就是它要審核，因為鑑定完之後，這是身心障礙手冊的鑑定，鑑定完後會到衛生局審核通過之後到社會局去，社會局再核發手冊。所以整個過程只有一個資訊系統，完全透明，然後完全是在資訊系統去做處理。鑑定的部分資訊系統以前是用手勾，然後醫師會看你等級，現在醫師勾一勾之後弄出來就知道你等級是什麼了，都是用電腦做判定，因為我們都設定在裡面。

因為這是101年7月11號全面實行的法案，所以是因為法而併在一起，現在是希望長照的部分是經過組改，但問題是組改還是分兩邊，衛政三項還是衛政三項在做，社政的五項還是社政的五項，未來是這樣子。雖然立法院在審衛生福利部的時候有個附帶決議，就是說未來要把長期照護處的所有業務移到我們這個司，因為大部分的規劃什麼的都應該在本部作處理，然後他們是執行單位。一般來講是這樣，就是說部是在做規劃，就像我們的全民健保局它是在做執行單位的事情，但是規劃是在我們的健保小組，有點類似這種概念。然後目前為止，署長的觀念是認為，因為組改通過，他是希望七月中旬左右一定要掛牌，那掛牌之後他是說剛開始會比較亂，所以還是照舊，再一段時間磨合之後，因為還有很多東西要去做磨合，比如說資訊系統，我們資訊中心也快瘋了。

胡：有，他們剛剛好像就是在談資訊系統。

**F01：**

是，快瘋掉了然後又整個功能系統，連人事系統也要改，全部都是要。我們衛福部偏偏我們的衛生福利大樓還沒蓋好，所以他們要就地安置，還是內政部，所以就很複雜了。所以說有一些東西要去做處理，所以這是有一些限制。所以不太可能現階段的部分會去做一個長照的整合，但是它的資訊系統其實是有做整合的。那你說E化的部分，這幾年已經比較好了，但是你說M化我記得我們有買iPad給照顧管理專員，是有給他們的。

胡：真的喔！已經有了嗎？

**F01：**

他們現在速度就快很多了，否則業務量太大。那未來其實我們在105年之前，那時候我們跟院長報告，因為現在也發展這個...

胡：對，因為有長照十年計畫，現在是長照網，第二期長照網。

**F01：**

那未來的部分，但是我們今年會完成，這個本來就有了，只是加強功能而已。再來就是要做照護雲，再來就是要把長保的東西、GIS，這個是還沒有發展的，不過我們已經有經費了，所以要去做了。所以未來一定會整合得更好，會變成雲端化這樣。

胡：所以像這個 databank 已經做了嗎？databank 就是這個嗎？

**F01：**對，這個已經有做了啊。

胡：這一個已經有做了？

**F01：**對，現在已經有做了。個案的資料庫都有了，十幾萬筆。

胡：那是已經收案的個案嗎？

**F01：**當然是。已經收案的才有可能在那邊。

胡：

因為我們今年在做的反而是比較偏向今天新的案主來申請，然後要做一些評估，巴氏量表等等，現在這些都已經M化了嗎？

**F01：**

當然是啊。都已經是了啊。只是因為不會進到這個系統，是因為它不是收案的個案，所以它不會進來，但是它本來就是了，這本來就資訊化了。對，而且資訊化我記得沒錯的話應該是去年吧。

胡：去年？

**F01：** 嗯。才開始的喔。因為之前那些資料庫都有點兩光。

胡：對，跟科長報告一下，就是說我們在做這個研究計畫之前...我們有寫...

**F01：**

去年因為八月我才升科長，但是我那時候有聽說他們在買iPad，但是我不知道說之前是怎樣用途。

胡：可是那個量應該很大。

**F01：** 照管專員才幾個人，才幾百個人。

胡：可是全國耶...那也很多啊...

**F01：** 沒有，才幾個人而已，他們才三百多個人。

胡：對啦，三百多個人啦。

**F01：** 也不可能每個人兩台吧，這也太扯了。

胡：因為我們...

**F01 :**

我們照專有沒有平板？就是出去的時候有沒有帶平板出去？他E化的程度怎樣？（跟其他科員講話）

科員：要看各縣市，之前好像是臺中市他們有平板。

**F01 :**

那個時候不是說我們去年...買平板給他們？因為全部資訊化，後來執行的結果怎麼樣？

科員：沒有看到那個。

**F01 :** 你問一下好不好？她應該在樓下。

科員：好，我打電話問她。

胡：因為我們之前在做文件檢閱的時候，看了一些報告...

**F01 :** 沒有，因為這非常新的...

胡：對，所以就是...

**F01 :** 你看連我們自己同仁都不太知道...

**F01 :**

你問這個問題很新！我記得我們有想要推，但是就像剛剛我們同仁講說有，但是有些照專他根本不想要用，沒有想要用這塊這樣子。

胡：

可是，他們如果現在有資訊化，也就是M化，他們的那個iPad上面就可以直接跑出來結果嗎？就是說，按申請人的狀況評估，到他家戶去做評估，評估完他當場就可以知道結果，可以告訴他們了嗎？

**F01：**

沒有。一般來講，他要去做一個照護紀錄，照護紀錄回來有時候要去跟他們督導討論，他是比較簡單的個案，複雜的話還要回去看一下，因為他要給他時數，或是怎麼樣的

胡：對對對，就是規劃的部分，照護規劃的部分。

**F01：**大部分都是下一次才會講。

胡：下一次？

**F01：**對。

胡：那...對啊，因為我們現有的文獻上面是還沒看到。

**F01：**

因為很新！我記得我去年還聽到說又要給她們配備平板，然後後來我就不知道了，不了了之。因為那個時候剛好有剩下一些經費，想說讓他們去用。但是照專他們的習慣還要再加強。

胡：可是為什麼呢？用如果用紙本去勾，用 iPad 去弄不是比較方便嗎？東西就上雲端啊？

**F01：**不是，是使用的問題啦。

胡：習慣？

**F01：**

像我們比較覺得說智慧型手機很好用，但是我老的話就會覺得說那個是什麼，字又那麼小。他可能習慣性紙本。

胡：還是要在上面書寫嗎？

**F01 :**

不用！我們那個時候設計是希望說，他們可以那個...其實應該說資訊系統本身的友善程度啦！對，應該這麼說！

胡：對。

**F01 :**

那後來我昨天也才發現一件事。那個資訊系統在內政部對不對？然後我們的身心障礙資訊系統也在內政部，OK？然後聽說他們反應很慢，那很慢要求要快速。後來我們去追查結果發現一件事，內政部它只有一條線，它只有一條線。所有的系統，社會司的那個系統全部只有那條線。所以當22個縣市，而且它很多個，你看我現在只有講兩個系統而已。那兩個系統，一個是在醫院端的，我們有236家的鑑定醫院，然後22個縣市的照管專員要上去系統Key。你就會想像得到說，我只有講出兩個系統，還有其他還有性侵、家暴什麼的，聽說只有一條線。我們昨天會議就只好講說，只好等到衛福部的時候再處理這個問題，可能之後會再分流。所以現在當然一定慢！醫院罵得要死，因為一下子就跳掉了，就沒辦法。也有可能是因為這樣他根本覺得不好用，用回來勾一勾我還覺得比較好用，不然在個案家搞那麼久也不是辦法。

胡：所以現在這一個資料庫是在內政部啊？為什麼？

**F01 :**

然後身障的也在內政部啊。以後衛福部是只有我們這裡，我們就可以比較用得。因為我們資訊中心比較會知道。因為我們...應該怎麼講，他們的機關比較不像我們醫院那麼大量，或是像我們在申報健保的量那麼大量。所以說當初可能沒有想到吧。我不太清楚。所以他們只有一條線去處理所有的社會福利資訊系統的部分。

張：建置的時候負載量就不夠大？

**F01：**

對，就不夠大。當然現在他們也一定不會去處理，因為等你衛福部自己再去花預算處理。所以我們覺得，之後還是會進來處理。

**胡：**

我覺得這裡面有一個問題牽涉到訪談提綱的第一個問題，就是在長照上面，從之前的長照十年計畫（第二階段），但現在的長照服務網，在它的重點是什麼？另外一個更關切的是，剛剛科長提到跟長照有關，衛生署跟內政部的分工模式是怎麼樣？我大概初略的瞭解，管理的部分是衛生署，服務的輸送是內政部。

**F01：**

No！No！更複雜。我跟你講，第一階段是長照十年，第二階段是服務法跟服務網，為什麼會是104年？是因為要接105年長照保險，但不可行。但是馬總統政見，我們也不能說不可行，所以要繼續推。現在問題是說，現行的是衛生署在做，衛生福利部。然後整合視訪式評估就是講照管，那是衛生署。那服務的部分又分為兩塊，一個是衛政服務三項，另一個是社政服務五項。未來的部分長照保險實施後，這個部分會在社會保險司。

胡：就要重新劃了嗎？還是就不會是護理及健康照護司。

**F01：**

不會，它就變成保險了。照管中心就會全部變成分局，有點像是現在的健保分局。那這是說衛政的部份是這三項，社政的部份是這幾項。

胡：所以這是服務的部分？

**F01：**對，這是服務的部分。照專的部分是在衛生署，照管中心就是我們在管。

胡：服務的部分衛生署也有？

**F01**：對，就是有這幾項的差別。

胡：可是就我們今年來講，我們比較著重在照管，個案管理師他們需求的部分。

**F01**：

其實你講E化的部分還是需要的，慢慢也要E化。因為像現在我也很習慣用智慧型手機了。

胡：只是現在是說目前有哪些資料庫需要被整合跟合併的？還是它已經合併了？

**F01**：已經合併了啊。

胡：他的合併是說已經收案的還是包含...

**F01**：

衛政和社政的部分本來就合併了，本來就只有一個資料庫，未來進到衛福部才會做處理，如果他還是用那條線的話就永遠沒辦法處理，明年之後會雲端化，未來人越來越多，現在已經十幾萬人了。

胡：

我想再請教科長釐清一個問題，資料庫裡面的資料，是已經收案的才會在裡面？新申請的沒有嗎？就個案管理師在作需求評估。

**F01**：

收案的當然在裡面。新申請如果說納管就會進來，如果沒有納管就不會在資料庫裡面。

胡：

因為我們今年要做的是，假設一個家戶要新申請，那個案管理師到家戶開始進行長照評估，他在做評估的時候會涉及到哪一些的法規，或者程序，或者他需要哪些資料庫作support去幫助他分析與評估申請人能不能被申請？

**F01：**

我們有照管評估的表，那個表格就是放在我們的資料庫裡面，他只要去做評估報告就好。那個部份包括個案，還有做照顧者這一塊。那一份表其實可以做E化，但是E化之候你要再去跟我們做串接。

胡：

我們今年要做的就是把那張表作M化，再來就是收案的當然要進到資料庫。但裡面會不會涉及到之前的就醫記錄、電子病歷等等？

**F01：**裡面都有。

胡：可是那些都整合了嗎？還沒。

**F01：**

不會，但表格裡就有直接問他「你最近有去過幾次醫院？」，因為這是照顧的部分，沒有那麼直接的醫療項目部分。

胡：做評估表時有哪些法規或規定做需要作參考嗎？

**F01：**

有。如果今天要做服務輸送或轉介，比如說他覺得這個個案需要居家服務，或者是申請外勞，所以還是會有一些法規參考。

胡：看是要居家服務、喘息的什麼服務。

**F01**：對，它還是有的。

胡：所以不只是那張表，需要有其他輔助的東西，或系統進來嗎？

**F01**：

其實是有的，但一般家屬會問的問題大概某幾項，而我們照專都訓練過，都好幾年了，很多問題他們都朗朗上口，除非他們問一個很奇怪的問題。否則例如自殺防治中心或是其它中心，他們都知道當地資源，以及如何轉介。

胡：因為今年我們想先把巴氏量表或其他表M化，先資訊化後再 M 化。

**F01**：你可以放在 iPad 或平板裡面，這也好方便他們查詢。

胡：對，但如果這些要做 M 化的話，背後會涉及到哪些資料庫？

**F01**：

這個還有一個好處，對於新進人員有很大的幫助，新進人員有些要交接班，或放入Q&A在裡面。

胡：

可是它後面的資訊系統（support system）會有哪些？就科長您的瞭解，就第一線的照管專員。

**F01**：

一般來講，在我們中心就只有一個系統，那你說那麼多的系統，如果沒有資料沒有整理好，他們當然自己上網去查相關問題。

胡：

我們有沒有機會利用這個計畫的構想，把照專去家戶所需要的資料或系統整合、串連，做成一個簡單的APP放進iPad裡？但背後所有的資料庫、support system、制度、規範或法規等等可以整合在一個APP上。

**F01**：這是可以的啊。

胡：可是這就跟剛剛講的個案的資料庫不一樣了？

**F01**：當然不一樣。

胡：好，因為今年我們就是要著力在這個部分。

**F01**：核定的項目上面，大概有一些重度、中度、輕度、使用什麼東西等等。

胡：

再請教科長，我們看過一些報告，瞭解到中央是衛生署跟內政部社會司，到了地方也有社會局、衛生局，然後也有照管中心。照管中心裡面是不是也mix衛政跟社政人員？在這個體系之下中央與地方如何去協力與合作？先講照管，如何確保這個體系的運作？因為我們看報告，發現每個縣市的照管中心細部分工還不一定一樣。

**F01**：

我們其實不會去管分工怎樣。但其實我們中央是制定政策，一個原則，地方其實有自己的特色。照專的部分所有人事費都是衛生署付的，當然我們有權力去督導與查核，這個是無庸置疑的。

衛政跟社政其實有幾個縣市，照專是社政，它還不完全是衛政！我記得有五個縣市，是社政系統在做的。其實我們下放到地方時，他們會自己分工，我們其實不會去干涉。當初有想到說，照專的部分設正式的機關，像苗栗就是，它把它變成二級機關，照管的部分，然後裡面會設主任。那當初為什麼會有這樣的考慮，像我們講的，公共預算已經無法支應績效，還要去補助照專的動作，為什麼不要地方政府機關去做，人事的部分應該由他們自

已去做處理？因為，為了要接未來的長期照護保險，第一你才會一致。第二，這原本就是國家要出的，就像現在的健保分局一樣，一定會這樣，否則當初主計處或者審計部覺得說，你人員都沒錢了，讓地方去付就好了。沒辦法，是因未考慮到這個。那這樣也有一個好處，中央規定的補助上限等等，他們都要依據我們中央的原則，因為我們補助項目就是這樣。

但是你地方的自籌款，你可以自己去自籌自己想要的，給轄區的民眾比較不一樣的長期照護，那是可以的。你也可以自己去用照管專員去做評估、去給，但是那是你自己自籌款的部分，還是有一些人去做一些老人營養、用藥、假牙那種方案。這是自籌款的部分。但是那八項一定要照我們的規定做。

我們大概三年做一次考核，放在督導考核的部分有佔一部分，三年一次，有點像評鑑一樣，去年才剛放進去，他們對考核的分數很care，差一分也會跟你吵很久。去年我們也請長期照護專案協會做22縣市的考核過，所以未來兩三年後還要再做一次，不會年年考核。

胡：在地方的長照中心人力上，督導是專任人員？

F01：每個都是專任的，但主任不是。

胡：那照專呢？是約聘僱？

F01：他當然不會是公務人員，他一定是約聘僱。

胡：所以照專是約聘僱，督導是公務人員？

F01：

也不一定。大部分主任會是公務人員，主任會是衛生局或社會局的股長，或者是科長來兼這樣。那其他其實都是衛生署聘的。

胡：

因為我們看過去有些報告，照顧管理人員或照專人員，要辦的事情太多了，有一點角色跟功能的混亂，因為要做評估、媒合、規劃、安置的業務等等。

**F01：**

媒合有另外一群人，不是照專做的。是勞委會當初給我們69個人，為了要做外籍勞工的媒合。媒合是另外在做的，照專他們業務量蠻多的，一個照專我們期望是兩百人，但現在是三百多人。但是去年慢慢我們增加16個人，但是也是千求萬求求出來的，主計處都不會給你核准，人事的部分都還是跟行政院去討論。

胡：

再請教科長剛剛提到的，那一張評估的表格，您覺得在表格上涉及到哪些流程或資料庫，然後您建議我們這個研究案可以著力去思考說有沒有辦法去整合？我們會針對北、中、南、東的長照中心舉辦四場的焦點團體座談，像我們明天就有第一場北區的，在座談中我們會陸續請教第一線的督導或照專，他們在執行上的資訊化需求。

**F01：**

你是指現行的資料庫嗎？

胡：

對，有沒有現行的資料庫是可以整合的？我們把那張表資訊化後，會涉及到哪些資料。

**F01：**

我的初步想法，可以跟「輔具」作整合，輔具非常多元。其實老人家非常需要輔具，詢問度應該蠻高的。在輔具使用這一塊，是可以去做整合的。

因為之前身心障礙系統的整合很多，連戶役政都有整合進來，因為他們要去排富，所以像戶役政資料也要做整合。但我記得像財稅資料不會跟你介接，它的方式好像是一個月倒進來給你，用批次的方式，所以這個可能不是整合的問題，因為他們有退出考量的問題。再來因為他們有輔具，可能是每個地方資源的東西不一樣，你說中央資料庫的話.有些沒有辦法整合。就我的感覺就只有輔具而已。因為你看找資料庫的話，好像只有輔具而已，其實它沒有甚麼資料庫。

胡：那資源介接呢？資源連結的部分？

**F01：**

那可多了。但是那是很有地方特色的，每個地方都不一樣。比如說交通接送的部分，如果跟計程車合作的話，都有叫車服務啊，復康巴士又更不一樣，每個縣市又不太一樣。然後每個地方差異性很大。我舉個例子，比如說臺北市的居家服務和新北市的居家服務單位是不一樣的。所以我說長期照護很特別，它是非常具地方特色的，它是比較沒有中央擬定的標準，它地方特色很強。而且像我們最近在推偏遠地區的話，像山地又更不一樣了，原住民的話完全不同，iPad裡面的語言還不一樣，那個是完全不同的方式，像阿里山鄉跟信義鄉就不一樣。我們現在在推阿里山鄉，他們那個習性跟平地的長期照護需求是不同的。你說你要去做訪談，區域性的。

胡：對。我們會辦座談。

**F01：**你最好是座談的時候不要都找一些，會變成一致性太高，看不出來差異性。

胡：不會，我們連外島都會邀請，只是他們有沒有空來，場次不一樣。

**F01：**對，可能要找一些比如說，原住民的或其他什麼的要一起參與。

胡：我們東部也會有一場。

**F01：**只是來的都是平地的。

胡：

不過我們只能邀請照管中心的督導或專員來。就他們實際在做個案評估時他們的需求。

**F01：**

現在是個好契機。因為我們上個月才開過照專的聯繫會議。我是聽我們處長講說前幾年照專聯繫會議都是在說他很忙、很累，然後都是抱怨。但現在不是，比較會針對它的業務要怎麼去做改變，就表示說他們比較進入狀況了。

胡：其實我們也是希望能夠提升服務的效率跟品質。

**F01：**所以你現在剛好是好的時機，否則你現在去，他們跟你說沒有這樣的需求。

胡：恩，都還在抱怨我們也收不到有意義的資料。

**F01：**而且他們現在人員比較穩定了，都比較做很久了。

胡：現在三百多位算是穩定的？

**F01：**對。這次去應該會比較有成果了，不像之前。

胡：那他們在做個案評估，會不會有什麼術語？

**F01：**一樣，沒有特別的術語。

胡：他們在做評估時，未必要跟社政的資料作連結嗎？

**F01：**他們有時候會參考。單純資料庫就看得到，又沒有鎖。

張：比如說去之前查是不是中低收入戶，他都查得到？

**F01：**對，他要先查，要先知道。

胡：

可是如果能夠M化的話，他就可以在現場作業。就像是他把案主的身分證資料Key進去，資料就出來了，他再做評估。我們設想是這樣子。

**F01：**

沒有，不可能。你除非說資料庫非常的大，你就知道說你跟戶役政做連結，才知道他是不是中低收入戶。

胡：我們的目標就是這樣。

**F01：**雖然你們目標是這樣，但你要看他們願不願意釋放，而且是財政的東西。

胡：對啦，財稅比較困難。

**F01：**

沒錯。一般你要透過我們去跟全民健保去做介接，這件事其實都有困難。因為戶役政、醫療的部分都被個資法鎖得很緊，連要互相看都不行，那以後醫生都辦法會診了。會診就兩個醫師，因為他不能看，就不太合理，因為個資法。

胡：像衛生署裡面的資料庫跟目前社會司的也都還沒整合？

**F01：**

還沒。我們光挖資料庫，我們的統計室有把一些相關資料庫整合起來，整在我們一個健康加值資料庫裡面，他有很多的資訊系統，那個東西也被立委罵得要死。

胡：我看報告有個叫長照服務資訊管理系統，這個是剛剛科長講的那個嗎？

**F01：**對。

胡：因為我們看報告說，系統還沒有完全整合，就業務的需求還沒有整合完成。

**F01：**

是有整合，但沒辦法使用。友善度不夠，廣度也沒那麼廣，就只有那幾項服務，因為現在也只有那幾項服務，所以系統裡也都那幾項，未來越來越複雜的話，才會有資料庫要去做雲端這類的想法。

胡：

請教科長，剛好想到一個問題。個案管理師他會直接判斷說，你是需要居家服務，還是社區式服務，還是入住機構式服務嗎？

**F01：**

一般來講，照管專員的訓練是這樣沒有錯。但是我們現在的照專人性化到什麼程度，我明明認為你不需要外勞，你應該用居家服務就好，但案主就堅持要外勞，你就沒辦法。諸如此類，所以有時候照專會去衡量案主的需求，但不得已照專還是會做一些處理，這不可否認有這種狀況。但我們訓練時覺得說你要依病人的狀況去做處理，但案主還是會要他想要的。

胡：所以未必是照客觀的指標來判定？

**F01：**對。

張：

這也是為什麼第一線的人員比較抗拒的原因，因為你把所有的資訊都 key in 進去，出來如果是居家照護，他反而很不方便。

胡：

因為我們想像的會比較像，譬如說，內政部在做中低收入戶的低收入戶能不能夠補助，他那個標準訂的很死，沒有到那種標準就是不能申請補助。個案管理師到現場，就是照這樣來判。

**F01：**

但是他有八項服務可以去選，像外勞這個項目也還沒有放進去。但是案主會想要怎麼樣的服務，所以這是很麻煩的事情。

胡：

他們在做資源整合的時候，因為我們之前有找到一份衛生署委託的研究計畫案，它是25縣市長期照護中心的現狀與未來發展，可是那個我們只能Google到摘要。

**F01：**我記得那個好像有兩三個專家學者做。

胡：

因為今年我們只著重在照管，所以我們關鍵字只會著重在跟照管有關的。服務輸送就沒有了。因為裡面有提到照管人員...

**F01：**我看一下哦。那個研究者是誰？

張：成大的一位老師。

**F01：**

我記得通過的有三本，不只一本。資料都會mail給你們，有什麼問題再打電話來。

胡：

謝謝科長。因為我們不是做長照的，這個議題對我們來講比較新，我們念公行比較常接觸到民政類似這些，但是衛政對我們來講，比較陌生，再來

就是說，我們從電子化政府來看這個議題，明年就會除了管理還有服務，所以還會再來請教科長。

**F01：**

明年搞不好會有更多東西出來，因為他們內政部的東西過來後做一些改善，資訊系統過來勢必要做一些處理...

胡：這就是宋主委希望的，剛好這個時間點，一個契機。

**F01：**

還有一個契機是長照的東西，我舉例，醫療的部分，因為醫院發展比較快，所以醫院的系統都已經好了，然後主管單位，也就是衛生署還在做E化，才有健保，那時候很痛苦，每個醫院都說我為什麼要用你的，長期照護有一個部分它是空的，幾乎都沒有E化，所以現在做很好統一，醫護之家、養護機構也沒有啊。

胡：以後衛福部會搬去哪裡？新莊嗎？

**F01：**不是，昆陽。我們TFDA已經在那邊了。

胡：七月就還是現地掛牌就是了。

**F01：**對。因為還沒蓋好。

胡：那像這種，是案主的現狀是不是？

**F01：**不是，這個是使用狀況，個案是否使用社會資源。

胡：所以案主會定期重新申請嗎？

**F01：**每半年要複評一次。

胡：已收案的案主？

**F01：**對，因為他狀況可能會改變，需求會不同。

胡：這頻率很高耶。

**F01：**你有什麼問題再打電話給我。

胡：好，謝謝。

訪談結束

### 附錄三、焦點團體座談提綱（照管人員）

## 跨域整合及資通訊科技創新應用： 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

- (一) 首先想請教各位，照顧管理人員在長期照護服務的提供上，主要的任務、服務項目和所扮演的角色為何？且就您業務執行的經驗而言，您對於行動化載具（如：iPad、PDA 等無線網路工具）的依賴程度如何？
- (二) 其次再請教，在照顧管理人員進行個案管理或個案評估時，有沒有哪些業務項目是您認為可以透過行動化的方式來協助以提升服務效率和品質？或是您認為照顧管理人員有沒有哪一些實務上的服務行動化需求呢？
- (三) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些資料庫的整合來達成呢？
- (四) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些行政流程的配合修訂或整合來予以達成呢？
- (五) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些法規的配合修訂或整合來藉以達成呢？

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 附錄四、焦點團體座談逐字稿（照管人員）

「跨域整合及資通訊科技創新應用長期照護管理評估之行動化服務」

### 研究案

#### 北部場焦點團體座談逐字稿

一、時間：102年6月21日（星期五）下午2時30分至4時30分

二、地點：國立臺北大學民生校區教學大樓9樓公共行政暨政策學系會議室（臺北市中山區民生東路三段67號）

三、主持人：胡龍騰、曾冠球、莊文忠

記錄：張鐙文、羅之良、黃昭儒

四、參與座談人員：

代碼	場次	縣市	機關	職稱
A01	第一場	臺北市	衛生局醫護管理處	股長
A02	第一場	臺北市	長期照顧管理中心	督導
A03	第一場	新北市	長期照顧管理中心	督導
A04	第一場	基隆市	長期照顧管理中心	督導
A05	第一場	基隆市	長期照顧管理中心	專員
A06	第一場	桃園縣	長期照顧管理中心	督導
A07	第一場	桃園縣	長期照顧管理中心	專員
A08	第一場	新竹市	長期照顧管理中心	專員

五、訪談記錄

胡：

很感謝我們北區好幾個縣市照管中心的同仁，今天在這麼熱的天氣之下，到臺北大學這邊來參與這次焦點團體座談，先跟大家說聲感謝。一開始我先簡要地跟各位報告一下這個研究案的研究背景跟主要的研究目的，主要大家收到公文跟開會通知的時候，大家會發現邀請的單位是大家很陌生的單位，叫電子治理研究中心，電子研究中心是行政院研考會委託政大公行系營運的研究中心，我們今年的計畫是今年多項計畫裡面的其中一樣，我們今年的研究計畫，主要還是扣緊目前行政院研考會想要積極推動的一項主要政策方向，全面提升政府行政流程以及行政效能這樣子的主要目的，為了要提升行政部門的行政效率或者流程的改造裡面，其中有一個很重要的區塊是，行政院研考會希望能夠透過譬如說E化的方式、電子化政府的方式跨域整合，還有流程再造等等方式，能夠期望政府部門未來提供越來越多主動性服務，就是民眾不用出門就可以接受到政府的服務，這是目前行政院研考會非常積極推動的主要目標，那麼在提供所謂的E化透過E化或者M化來提供主動服務裡面有一個很重要的項目，我們可能透過某一些的行動載具把我們的服務透過連結無線網路，把這個服務透過連結網路帶到家戶裡面，帶到地區裡面，可是它背後並不是說我們只要有一個智慧型手機或是一個iPad就可以做到的，它背後還牽涉到我們後端政府部門裡面的系統、資料庫等等的整合，還有我們的行政流程或者是法規的整合跟修改，譬如說行政流程一定跟我們法規有關，有一些法規它已經規定走這些流程，法規沒有改也沒有辦法做，資料庫沒有整合，就算我們有了平板電腦帶出去，也沒有任何support，所以行政院研考會在大的政策方向之下，在目前政府所重視的政策領域裡面找一些試辦性的服務項目或者機關，來試著去推動這樣子的一個模式，當然更重要的一個契機、一個時間點是現在正在面臨組改，過去我們剛講的我們要推動所謂主動化服務流程再造等等，其實如果資料庫沒有辦法整併那做不到，流程沒有辦法，法規沒有辦法做整合跟修改是做不到的，剛好這個契機是組織改造它會把某一些部會去做一些整併，部會整併之後我們現有的法規、流程、資料庫也許也可能在直覺的想像之下它也應該去做適度地調整跟整併，這是一個所謂的還滿理性的一個思維架構之下。

在這樣子的前提要件之下，我們跟行政院研考會討論我們就挑選了長照政策作為非常具有代表性的試辦性業務區塊，為什麼？是因為很快七月一號衛生福利部就要掛牌上路，在座各位都是長照專家，長照大家很清楚涉及到衛政跟社政這兩個區塊，衛生福利部未來剛好期望能夠把目前的衛生署跟內政部的社會司業務做適度的整併，長照是非常具有代表性的一塊，所以剛好衛生福利部還有長照業務的整併上面，剛好符合剛剛我所講的行政院研考會所期望的前提，還有試辦的模式需求，所以我們概念很快就達成共識，要選擇長照政策以及服務來作為我們這次電子研究中心一個研究個案，當然這個案背後期望我們能夠去找出一個模式，作為未來後續一樣是透過組改有一些業務服務流程、法規等等整併的機關或者部會做一個參考。所以，今天我們邀請各位先進來參加我們這個座談題目裡面，大家看得到裡面，希望我們思考就是說，未來我們的長照服務有沒有可能把它變成一項行動化的方式來做一個所謂的提供，大家目前的作業方式可能未必有到那樣子的一個階段，我舉個很簡單的例子，讓大家可以想像一下。對不起，我剛忘跟大家介紹我們這整個研究團隊包含幾位老師，在我右手邊是世新大學行政管理學系莊文忠老師，在我左手邊是淡江大學公行系曾冠球老師，我是胡龍騰，後面是我們政大公行系博士生張鐙文先生，還有我們淡江公行系羅之良小姐，還有我們臺北大學公行系黃昭儒先生。我們這研究團隊，介紹起來大家有沒有發現我們是公共行政背景，對於議題我們是門外漢，我們主要切入點是從電子化政府角度來談這件事情，除了E化之外M化的概念也要進來，這裡面我們要談的是什麼？我舉一個很簡單的例子，大家我們每天可能都有外食的機會去餐廳吃飯，在臺灣我們去點菜就是拿了menu點菜單去打勾，就交給老闆說我要點這些菜，可是譬如說在座各位有去過香港，您可能會發現香港很多的餐廳即使是那種老牌的餐廳，他們全部都是一個PDA或者Pad無線的載具，點一點你的菜就點完了，直接在後台我們點這桌點菜就直接在廚房出來，我們臺灣還在勾點菜單，人家都已經用PDA或Pad在做一個點餐的動作，換句話說未來我們在做長照這塊裡面有沒有可能達到這樣子的一個主動化、行動化的服務，在研究議題之下我們可能會期望延續性研究議題跟觀察。

在今年度的研究焦點裡面，我們整個長照的服務大概包含照顧還有長照服務的輸送，長照服務的輸送還包含八項：衛政三項、社政五項，可是我們

今年比較想先探討最前端的所謂照管的部分，因為當一個個案或者案主他提出所謂長照的需求的時候，在座各位一開始就要先去我們的個案管理師就要先到案主家中做評量，需求的評估、資源的連結、照顧的計畫、照顧的安置等等可能都是在我們這個階段還有在座各位的督導，照專比較主要的項目之一，就我們初淺的瞭解是這樣子，所以我們在思考像我們昨天去跟衛生署做訪談，這份是大家最想要填的這份表格，我們要做這個個案評估的時候，對吧？還是你們都長得不一樣？內容很像就對了。不一樣嗎？應該差不多。簡單地說我們在思考一件事情，這東西有沒有可能變成我們用平板電腦就直接完成，透過這個方式我們去提升我們的效率跟評估的品質，更重要的是我們想要瞭解如果這個東西它可以變成M化或行動化的話，我們後端有哪一些的資料庫、流程、法規要去做調整跟整合，這是我們今年最想要瞭解的議題跟範疇是在這個區塊，所以我們就邀請各位督導還有照專來提供我們建議，今天是我們全臺灣北中南東四場裡面的第一場座談，接下來還會去中區、南區、東區甚至連外島的同仁我們都會邀請他們來參加，這是我們主要的研究背景，還有整個動機跟目的，先讓在座各位瞭解一下今天為什麼我們做公共行政來跟，因為我們又不是做公衛或社福大家可能會覺得頗好奇，一開始大家都有拿到這個提綱我們有稍微做修改，可能跟當初我們傳真給大家的有一點點修正，不過大同小異，又寫得更清楚、更明確一點，想先針對第一題跟第二題先想請教在座督導跟照專。

等一下是不是可以請各位先簡要，我原本以為大家會認識，剛剛偷偷默默觀察到各位未必之前就認識，我以為你們是同一個領域在很多場合就會遇到過，感覺也不盡然，可不可以請大家，因為焦點座談每個人都要講到話，必無可避，就請大家在我們開始正式進入討論之前，大家在發言前面一段可不可以請大家稍微告訴我們一下您在進入這個長照業務之前，您的業務背景、工作經驗，因為我們其實是想要知道大家在長照服務上的經驗還有對於所謂E化跟M化經驗等等過去的一個經驗，首先請教在座各位先進的是在各位服務提供上面，我剛有初步說明一下我們初淺對各位業務的瞭解，可能還要請教大家您在照管業務上面，您的主要任務服務項目還有扮演的角色是什麼？就您業務執行上面經驗來說，您對行動化載具譬如說iPad、平板電腦、智慧型手機或者PDA等等一些行動化載具依賴程度如何？您在進行個案管理

或者個案評估的時候，是不是有哪一些業務項目或必要報告作業紀錄或者程序需要完成，譬如說像剛評估量表，還有沒有其他的？或者這只是其中一份，有沒有需要完成的？這些紀錄或者作業完成有沒有需要仰賴某些的資訊系統來幫助大家完成，譬如說資源連結的時候，我們是不是有需要去查哪一些資源是可以介紹給案主？或者說服務的計畫安排的時候，有沒有哪一些我們要額外搜尋資源，仰賴哪一些的資訊系統，或者說各位有沒有需要把這些紀錄登打在系統上面，如果要登打或者資料蒐集的話，有沒有可能透過行動化的載具來達成，或者說額外您認為在您的業務上面有沒有哪一些是可以透過服務行動化來達成，您覺得這些需求有哪些？這階段我們想要瞭解各位的個案管理人員、照管人員的需求做一個需求評估，您在座各位的需求評估這件事情，是不是哪一位先進針對這幾個議題，因為我覺得這比較相關，不過大家可能還是要分兩部分來提供我們資訊，尤其我們是門外漢，各位的資訊這樣子。

**A01：**

我跟在座各位可能不太一樣我是屬於行政管理這部分，我是臺北市政府衛生局股長。從97年開始就管長照中心，這幾年下來我們是覺得這個是滿需要的，我覺得推行動化載具是有需要的，在兩年以前有跟衛生署提，但是後來他們認為如果可能用了Pad之後就不能再申請電腦，可是會有困難就是Pad帶出去就是說Pad很方便，可是回來的時候只能在上面填寫，真正作業還是需要電腦連線上面，所以他們是說不建議，但是我們發現現在碰到一個問題，因為長照這幾年下來每年的服務量持續成長，帶評估表出去，回來還要把所有資料key在電腦，key到電腦後來要透過流程、拍案連結，各縣市流程都不一樣，以臺北市來講要把服務連結到案家為主，很多縣市是直接系統就派出去就可以了，這個各縣市的服務模式會應當地狀況不一樣，所以現在碰到的困難是中央考核我們從民眾申請到服務介入要14天內，事實上以去年來講，從民眾申請到服務介入要27天，這跟人力也有關係，我們有在思考長官也在決策是不是可以簡化流程，簡化流程有兩方面：業務量增加的數，如果今天去跑了三個，可是事實上回來的時候沒有辦法今天把所有資料全部key到系統裡面，可能第二天才去，去了之後送到我們局裡去核定公文，因為我們是一個處分，這個流程統計過程從申請到核定公文出去大概有十一天，十

一天的時間，如果行動化載具跟M化其實可以簡化流程，由你們公共行政來做是很好的，為什麼？因為我們受限於內部框架裡面，你們是站在民眾角度去看比較好，那個流程如果未來衛生福利部成立之後，我覺得這個應該是首要去推的，從原來是服務兩、三千個現在服務一萬多個，同樣是這些工作的人，如果不從作業流程改善的話，其實是沒有辦法的，這樣服務沒有到位。

胡：可是目前是在執行業務的時，不需要行動化載具還是受限？

**A01：**

還有一個問題中央是內政部的一套系統，這套系統裡面還有一個服務頻寬的問題，各縣市在用這個服務頻寬，事實上現在目前困難點是所有都是在網路E化，未來如果要設計的話，服務頻寬是一個很重要的issue，不然的話各縣市照專利用下班時間key電腦，為什麼？他要節省時間，不然上班時間key的話，他要等時間相當得多，太浪費時間，也是蠻重要，大家出去兩步工，去的時候用紙本勾一勾，回來的時候要key到電腦，因為中央考核你有沒有key到電腦，這兩個動作如果說我可以在線上用iPad或者PDA做什麼都可以，也許黑金剛也可以，直接在觸碰電腦也是可以，這樣子是不是可以簡化他們在出去的時候這幾天，回來做summary之後就可以了，可以節省很多時間。

胡：大家接續講，因為我剛講必無可避，大家一定都要講到話，越早講就越...

**A06：**

大家好，我是桃園長照A06，其實我覺得這次有一個行動化服務的概念，其實去年桃園成立線上服務的部分，我們是以這個發想，現在是桃園照專，可是我們最無法想是民眾，因為我們桃園縣是很年輕的縣，平均縣民年紀35歲都很年輕，所以我們就在我們網站平台上就有線上服務，他可以申請我們就線上收單，可是這個議題來說呼應一下臺北市，其實我們照專出去其實也是兩道工，出去拿評估量表，回來還要送內政部一大堆，那個系統真的

不是很好用，介面上面它太早建立，建立當時沒有發現到長照的服務對象逐年增長這麼多，而且大概98、99年開始營運長照中心都要key這個系統，可是當專員key的時候常發現當機或是哪方面的問題，變成說未來要用這種PDA方式的話，還要考量原鄉，因為我們還有原鄉：復興鄉，我們那邊有設一個點，還有原鄉的照護專員，如果可以的話還要一個連結是網路的部分克服，如果只是key in的話，因為我們在辦公室也是要同步網路直接輸送內政部系統，如果是要連結這個部分還要克服網路上的部分的問題，只是在介面上key完之後存到介面，回來還是要在處理，因為後面還有一個在那套系統我們最後還有照護計畫，那個計劃來說也是要在擷取前面評估內容作一個key打的部分，因為我們桃園縣現在是依照中央的14天，我們這邊的話key完之後還要呈核公文，為了掌握長照的部分，因為我們要發公文部分，才能早在14天之內夾上服務照會的部分。所以如果是要PDA的話，還要很多因素要再考量進去，而不是帶著這個出去變成只是一個工具，現在大家都用智慧型手機，如果是在城市的話有時候真的很難找的話，變成定位的部分有些功能性的，而不是只有量化評估的工具。

胡：

所以譬如說定位等等，其實也是有幫到大家去找到案主家的地址類似像這種？

**A06：**

其實我們初訪的時候，當然是會找一下、排順序跟地圖，有時候很難免真的不太找的情況下，我覺得行動化的工具上其實也是可以增加功能性，更方便使用者的部分。

**A02：**

臺北市先講好了，剛股長大概把臺北市講得都已經差不多，如果要額外補充，以現在長照配套到系統的話，像桃園講從民眾剛開始所以我們臺北市也是在自己網站上有一個可以線上評估，讓民眾填寫相關資料就直接用e-mail收發到我們窗口，讓我們這邊直接知道說有一個民眾想要申請長照服務，據我所知內政部這個系統其實是有入口網，只是入口網一直都是壞掉，

到現在都還沒修好，所以其實如果由民眾直接線上申請pass到我們這裡來的話，坦白說如果帶iPad出去，照專可以運用的時間可能跟民眾對話的時候可以勾選，或者是路途當中勾選，這樣其實可能要考量到量表有沒有家系圖，其實坦白說iPad很難畫到家系圖完成系統，還有照顧計畫的部分，其實那部份可能需要克服。照顧計畫那整篇的作文，因為其實PDA我們希望剛有講的如同一般像iPad功能都要有，除了有些定位之外，當然可以知道案主家附近還有哪裡追蹤，可能是把我們轄區裡面的資源如果有的話在上面呈現，我可能不需要出門帶很多的資料，我可能就可以直接提供聯絡電話給家屬，甚至家屬家裡剛好有一些剛好也是有智慧型的相關像QR-code，我可能把相關網站就直接code給他，他直接在家裡要看也是ok的，更便民一些，再來的話可能就考量到後續，因為其實像臺北市我們光一個個案，就要查非常多系統，我不知道其他縣市會不會像我們一樣，一下要查獨居、社會福利身分別，可能要查一下身障手冊、還有就是有沒有外勞，所以這些資料可能如果以後有一些智慧型，是不是我今天IP按進去，我可能甚至連轄區裡面像地段護士，老福、社福各款的相關資料都可以大概瞭解，就可以跟民眾第一次接觸的時候更容易掌握他們狀況，大概是補充。

### **A03：**

大家好，我是新北市A03是雙和分站，第一次跟大家見面，其實聽完臺北市跟桃園的部分，我覺得我要補充的部分會越來越少，大家都講完了，大家的想法、共識是差不多。只是在這邊跟大家分享也是做一點小補充，基本上新北市的作法長期照顧服務在網站上已經可以線上申請，就是民眾點一點，我們幾乎是同一天的時間做處理，再分享一個部分是新北市有多做一個後端部分，如果今天完成了這個個案的一個階段性服務，就是評估已經評完與家裡訪視完後，我們會有手機簡訊的通知，告訴民眾說目前的狀況是怎麼樣，民眾普遍的迴響是很好，分享給各位夥伴們一起參考，這是新北市的作法，E化平台與後端這個部分目前都已經上路在做，當然中央有提這樣的想法，提供行動化載具給我們照管人員在工作的時候一個工具，我們是樂見其成。剛夥伴們都有提到其實上線無線網路的部分是一個很重要的重點，內政部系統真的很不好用，雖然我們新北市有自己開發一套更快、更便捷部分的系統，內政部系統我們就是併同key in，但不曉得現在網路不穩還是怎樣，

常常key到一半資料當了，然後全部沒有都要再來，常在做這些費白工的動作，同仁也是有一點點困擾，所以說行動載具部分是很好，怎麼克服key in 資料、無線、上線的問題，再來一點是說我們新北市有很多是偏鄉，也是一樣的問題，在偏鄉的點怎麼樣去讓他的無線網路做連結，現在智慧型手機、PDA其實都已經很普遍，大概人手機一支，就我們所知同仁在實行職務上面，同仁反應是希望有公務手機，不管是怎樣情形也許是智慧型手機結合很多包括一些不同的平台，剛臺北市也提到就是福利資源的平台、醫護平台等等，新北市目前要做一個個案也是一樣要查很多套系統，包括社會福利身分別、戶政系統、外勞系統等等都是一樣，甚至於要牽電話線去社福中心做一些瞭解，如果他是轉案過來，在事前的準備瑣碎的作業其實很多，所以如果將來能整合成一個工具，資料庫整合在上面，我相信對長照的業務會產生非常好的工具。

**A04：**

大家好，我是基隆長照A04。其實我在94年、95年的時候，長照十年還沒出來我們縣市就已經在用PDA的方式做系統方面管理，就遇到一些問題就是其實PDA的版面大小、操作方式在跟您帶出去的時候其實不見得是那麼便利，可能是我們當初跟長照設計出來的東西也不是那麼完整，後來到了96年、97年界接長照十年服務有一個系統出來的時候，我們要把這些系統放進去，就又發現到源頭其實是很不一樣的，所以要重新做改版，其實我們的評估資料是非常制式，全部都用同樣的一套東西、系統、表單，可是個案在每個縣市因為有不同的資源，不同的生長背景、環境，要填寫東西都不一樣，這是我們用PDA填寫的時候發現並不是這麼的好用，是因為我只能用勾選一些量表設計，ADL、IADL甚至地址我都可以用勾選方式把它勾出來，可是當我在做很多紀錄跟很多個別性東西的時候，發現一張白紙跟一支筆是最好把它寫下來，再來，民眾沒有時間等你在哪裡勾選在那裡換下一頁，他可能一直講你就要必須在.....完了，這個怎麼當機了，跳不了下一頁，就因為這樣打斷他的話，長者一直講，誰管你寫好了沒，他就是一直講，回來的時候後來我們放棄使用這些東西，原因就是紙、筆最好用，回來以後專員他們必須還是要重整，我們這一套就是這個紙本，因為這些紙本已經3、4頁了，必須要把上面很多東西寫好，寫好了可能已經花了半天時間，因為他早

上已經出去了半天，回來再把這3、4個個案寫好轉key到系統上，誠如剛股長所說的，系統當初我們期待他的系統專員寫好了各項東西可以直接在系統按一個鈕就可以到服務端了，廠商或是各服務單位他可以收到他要的東西，可是因為系統不完善，各縣市發展不同方式，我們的話還是要用紙本轉介單轉到服務提供單位，因為怕系統會漏掉單子，或是系統頻寬的問題傳不出去或是當機，所以必須要用紙本，可是系統還是得key。

因為中央看這樣子的數據，我想他直接從系統裡面抓我們各縣市的資料，所以我們很希望行動化載具的東西，可以協助我們專員到各個地方去做評估的動作，也希望發展出來我可以在那個系統上面查到很多身分別等等，可是現實上，我們現在這個程式裡面有沒有辦法克服這個問題，還有我們程式有沒有辦法去解決掉很多民眾他有五花八門的問題，你要在這個小小的載具上面把它完整的規劃出來，我覺得這是要花很大的工，我們也很開心的是，終於有非內政部跟衛生署，有另外的專業團體要來幫我們解決這樣的問題，因為他們兩個單位永遠都不會把這個東西弄好，看到這個很專業的執行單位就覺得有鬆一口氣，好像真的有專業的人要來協助我們這塊，這也是我們很希望看得到的，這些作業可以簡化如果說我有10張表單，這個小東西可以幫我10張表單勾完，我就可以寫作文跟畫圖，真的也省掉很大的工。

**A05：**

我是基隆專員，我補充剛我們督導講的，就是說其實我們在出去的時候，除了家系圖部分我們還會寫到藥品，所以其實在載具上面它在手寫部分的辨識能力對我們就很重要，因為這藥名寫下去，寫出來寫不出來，光是藥名我可能就要重寫十次，另外頻寬的部分，內政部頻寬的問題，我還知道的是因為我們的網路都是透過衛生署的網路，所以有的時候網路卡住，不一定都是在內政部那套系統上的問題，有時候自己網路的問題，那我們真的在行動載具到底會走哪一條，或者是他們原鄉好像是只能用離線作業的方式，有些人為了方便的話有些資訊會多查，可是我們出去之前一定有些前置作業一定要先做完，要先去克服這個問題，我們去案家可能要想如何馬上查到這些資訊，可是我們給案家的通常是給紙本，因為其實通常在家裡的都是老人家，不太會是很熟悉電腦的，所以我們一定會留紙本給他們，晚上回來的時

候再看，但是這東西變成紙本出來給他們，好像就是我們還是要帶紙本出去給他們才有可能，因為我不可能在電腦上查到我沒有輸出的工具，還是說我們真的像剛講到，有一個跳過之後可以跟家屬說給一個平台，我要給你提供的資料全部都在這裡，更進階的功能，像東西帶出去這載具，它只是一個平台，還是它會有一個資料的東西在裡面，資料庫可能涉及到資安問題，照我們圖表順序我們還要給案家簽名，這又回到手寫辨識功能強度，像我們畫家系圖，我們在寫圖表的時候，家系圖上面要寫的字，像我們帶載具出去的時候，我們到底要？不會要拿一張紙出來寫吧？

**A04：**

像我知道在醫院有一種家系圖的軟體也是很快，點點點然後點點點，就不用去，就是工具的問題。

**A02：**我勢必得拿出一張紙再寫，可能要有一個記事本功能。

胡：可能還是要有一個直接書寫的地方，一半是 M 化，一半還是回來紙本。

**A07：**

我是桃園的**A07**，那個系統我98年進來就長照現在，那時候剛好我們桃園縣是示範縣，知道系統從最不好一直修正到現在。包括我們現在打電話給他，他們第一句話就說你們桃園有這樣的問題，因為我們都會直接反應，常常在很奇怪的時間當掉，然後影響到大家的工作時間，系統非常不穩定。剛剛大家都有提到行動載具的問題，我們之前也有提過，但有很多社衛政的個資的問題，一定要限定在固定IP的部分，所以在行動網路上可能還是會被鎖定，沒有辦法就是離開辦公室之後連結的到。

**A04：**滿多需要憑證才能上去查詢。

**A07：**

要在固定辦公室的網路，因為它會鎖IP。簡單的設定只能在我們衛生局的IP才可以查，如果在家裡key個案的話我是查不到的，根本開不了那個系統，好比說我們在查社政的時候，它也會限定只有戶籍在桃園才查得到，我

們沒有辦法跨縣市查到以外的縣市，我們一定要透過人力的流程才有辦法查到對方。

**A05：**

它會限制說我可能今天走到這個案家之後，忽然發現隔壁就是另外一個案家，或樓下或者它的誰正好是我的案家，只是沒有住在附近，所以我今天要附給他的時候，我只能用我的舊資料，因為內政部系統才叫得出上一次的統計資料，但是它的基本資料有沒有變更，我在當場查不到，如果沒有介接的話，所以會變成如果是臨時訪的那種，就會有很多問題，更新沒那麼快。

**A08：**

剩下我們新竹還沒報告，不好意思。剛聽了一下你們的申請表已經有些限制比較先進，我們設計的現在還是手工電話打進來，或者是任何親自臨櫃來我們這邊提出申請，如果說真的申請表可以透過網路，或者是透過這些工具讓民眾在家或者任何的可以直接申請的話，可以轉載到我們內政部資訊系統那當然更好，當初提出申請的他們在打ID的時候可以區別是不是人籍不一，因為有時候我們變成是申請表提出，申請即使是一般戶社會福利系統查出來，我們去案家才知道他，因為我們身分證一般戶是查不出來的，去到案家可能對身分證才知道戶籍的在外縣市，但是我們整個評估報告已經手工寫完來之後還要登打系統，才要走人籍不同的流程，對這個民眾來講時間會非常的冗長，大概會是有時候會遇到這種狀況。

坦白講我們新竹沒有很資訊化，是因為我們只有使用現在中央內政部系統的那套資訊平台在作業，早期有發過智慧型手機，但它的功能也只限於在查地圖案家地圖而已，其他的功能是沒有的，也擔心未來不曉得你們建議發展的工具是什麼，因為它的大小如果你的工具越小字體就會越小，點選的使用便利性也會越困擾，我不希望以後你們去醫療去訪案家的時候，是我們對著電腦在點點點，案家跟我很陌生，變成我一定會跟我的使用工具很有感情，對我的案家反而我是這樣子，有沒有什麼子女，因為有時候在個案管理的部分有時候是要跟民眾做培養感情的部分，我覺得工具就像他們剛講的在家系圖，或者是在做摘要，summary解釋的時候它確實是無法做到點選的部

分，相對我們回來每份報告又要打內政部很緩慢的系統之外，還要整理所有報告，時間非常花，我的建議是說以後你們工具沒有辦法做到整個取代性，一半也好，從申請表開始就可以做點選，直接跨入系統才不會從申請表也是照專在打，到所有系統複評有沒有更新他的身分合宜也是我們再核對，然後還要再去把整個評估報告慢慢一個一個key進去，都是等於紙本跟系統同步作業，所以現在我們花的時間是乘以2，希望以後在案家能夠某些快速的點選之後，還是可以跟民眾很好的conversation，之後回來可能還是會用到手工寫摘要的部分，回來再整理摘要跟家系圖，然後就可以線上上傳，完成這份報告或許才可以縮短我們現在的報告時間，我的建議是這樣，其他都跟他們一樣，因為系統還蠻讓我們乘以3倍的時間在作業。

胡：好，因為其實剛大家都有提到那個系統，就是什麼瞭解長照十年計畫？

眾人：內政部照護服務資訊管理系統！

胡：

可是因為這也是我昨天拿到的資料，未來102年可能要去完成長照資料庫LTC databank，就是未來會走向雲端這部分，其實這個現在已經有嗎？還是也還沒？還是各位有聽說過這個東西嗎？

眾人：沒有。

胡：

都沒有？各位先進有提到是有些縣市民眾可以直接線上申請，申請完之後譬如說照專才會去家戶那邊去做評估跟訪視，那個資料可以直接轉化成為在這個表格上面嗎？

A04：

不行，它只是一個很簡單的申請表，他要去把他的資本資料寫上去，你現在想要拿到的長照服務是哪些？專員還要先去做一次初評，譬如說確認你的資格是不是案裡面可以收的，或是你所需要的東西是我縣市可以提供的？

可是在我們縣市的話，我們還是會不管是電子過來的申請或電話過來的，我們都還會去做一個初評，等ok了，把他的相關資料做前端的查詢以後，在我的紀錄表上面去做勾選，當天就會帶這些資料去個案家，其實它只是一個基本資料的填寫。

**A05：**

應該是說申請表是各縣市自己做的，跟內政部系統其實是沒有稽核，內政部系統它自己在處理，我們剛講從當初壞到現在，如果是功能健全的話，各縣市申請的連結應該是可以改到那邊去，可是目前都各司其用，各家做各家的，壞到現在。

**胡：**

如果說這個申請表他們在填的時候一定是子女幫忙填的，不可能是當事人填，在填的時候如果先把這裡基本東西都把它灌進來，至少也可以簡化一些動作吧？

**A04：**其實只佔我們整份表格的一小部分，第一頁而已。

**A05：**

專員用紙本作業的話，從內政部那套系統他要從申請鍵入一直再到個案資料，重來一次，他不會直接做。

**胡：**

所以現在聽起來好像各位出去，就說照專在進行案主的需求評估的時候，或者訪視的時候，都還是紙本作業？有沒有哪一個縣市是已經有資訊化的？都沒有？用這個表？可是問題是家系圖的地方跟寫計畫書的地方也不大，至少從這表格上。

**A04：**用 memo 一下就好，回來再寫，就是乘以 2 或乘以 3 的時間。

**A05：**

而且評估表，其實署有一個公訂的版本，但各縣市可能都會去做調整，譬如說我們家的家系圖位置空位不大，所以我們現場在旁邊一直記錄是不會有問題，再回到那附近可以讓我們直接上傳圖片，拍下來傳上圖片就可以了，所以其實表格的大小各縣市自己調整。

胡：可是內政部系統是確定收案了才要上去，還是只要去訪視過的都要上去？

**A04：**所有來申請的都要。

胡：所以就是收案或者評估過不收案的也都上系統。

**A05：**

分析統計說有多少案是成功收案的，最後會有一個統計表，就是衛生署他們去抓你的成績的時候，變成說每一筆都要key上去，不管這個個案還要不要。

胡：

請教各位是說因為剛有提一些系統大家都用舉例的，可不可以細部請教大家剛大家也有提到譬如說戶役政資訊系統、醫護資訊系統、外勞、社福資源等等，大家再更有系統一點提供給我們，因為從一些我們現有的紙本報告裡面，未必完全詳列大家在實務第一線工作的時候會用到哪些資訊、資源，第二輪請大家集思廣益把你們會用到提供給我們，好讓我們做紀錄，因為基本要先符合你們在座各位照專執行業務的時候的資訊、資源很重要的一個層次，現在先瞭解，因為我們這個團隊還有兩位做資訊管理的顧問，到時候我們結案報告的雛型剛有一些先進有提到未來到底會是什麼樣子，未來會比較像走向APP的概念，我們會請資管的專家幫我們去設計這個APP的雛型，這裡面就需要知道各位需要什麼資訊、資源，他才可以去做雛型出來，之後才可以跟行政院研考會建議說如果我們這個APP真的能夠實用可行上路的話，

必須要整合哪些？可不可以在第二輪的地方剛有提到都是用舉例方式，可不可以再全面性提供給我們資訊。

**A08：**

社會福利系統是基本的，一定要查核他的身分別，身分福利別，其實我們新竹市裡面會有一些身障資訊，這是我們覺得一定要有的社會福利系統。

**A01：**

然後還有戶役政系統，戶役政系統可以在你第一頁的時候，其實未來設計的時候你key入他的IP，所有資料就可以帶出來，這個是第一關非常重要的。

胡：跨縣市也不行對不對？

**A04：**

戶役政系統，跨縣市可以，可是它會鎖IP鎖的很嚴重，因為跟戶政系統它裡面東西連結很多，包括是警政他們那一套系統，都可以由這個東西來查詢，所以甚至它開給我們衛生局長照的這部分，它只開幾個類別而已，那像在讀唯或是心理衛生中心他又開不同的東西，包括性侵害、加害的那一部分，它開的權限又不一樣，而且它是鎖電腦鎖IP，甚至鎖權限的。

**A01：**

那就要看機關怎麼去跟戶役政系統如何去談，以我們的公共衛生系統，其實我IP出來就所有的資料就出來了。公共衛生有我們的公共衛生系統。

**A04：**

而且現在戶役政你每次，譬如說我搜尋○○這筆個案的東西，你要寫一張記錄單，然後寫原因，使用在哪一個東西上面，然後又是幾點幾分申請，寫好那個單子收集起來，每個月你要給你們資訊室，目前我們縣市是這樣，戶役政系統其實很好用，那是中央最高權限。

**A01：**

另外還要看每個個案的福利狀況，也就是老人福利系統、社會福利系統、身心障礙福利系統，還有一個大概像是退輔會，他也有他們自己各自的系統，役政處那邊又有又有醫事系統，勞政這邊又有勞委會的系統，大概是這幾個系統。那我可能要幫中央講一句話，依我在臺北市做社衛政整合這一塊，我做早療系統社政、衛政還有教育系統，要做整合，我在98年12月做整合的時候，我也是很單純的想法，早療系統的個案都在這裡頭，從篩檢到個案管理都是在這套系統裡面，所以我發現了一個最大的問題，就是各自操作介面不同，所以在第一線的時候你要整合這個系統是很困難的。那現在內政部的這套系統能夠整合到這樣，其實是已經很厲害了，依我在整合早療系統的時候，各自的，譬如說社區資源中心，他個管要求的介面，就不會是統一，除非他是中央訂的，否則他就這幾個就好了，不然你地方有時候會for你各地方個管的需求，所以你要做資訊系統整合時，其實是要跨這麼多系統的時候是一個很大的工程，只能作通案，不能做個案。但是你在整合的時候，整合到現在其實是很困難的，最好的方法是資料介接，發展到最後就是資料介接，不然你要去做整合一個系統是很困難的，要好幾年的時間。然後再來就是說，其實每個系統有每個系統的特點，有時候越是滾動式的管理，長照系統標榜是滾動式管理，所以他每想到一個他每一年都會修正，所以這套系統每兩年換不同資訊廠商，除非要一個很大的去建立這套系統，因為你是全省各系統，各行政部門的話，你如果要整進來的時候，除非你部份階段只做單純的評估作業，第一階段是可以做的，你要再卡那個資料介接或是什麼之類的話，現在個資法要運用要收集相關的都是需要當事人同意，所以這個是很困難的一件事情，現在資料你要當事人要同意。

**胡：**請問還有什麼系統或是資訊資源是在座各位會用到的，剛剛講的社福資訊，身障福利資訊、戶役政、然後退輔、醫事、勞委會、外勞系統，還有呢？還有沒有什麼可以提供給我們？

**A01：**

那就是像各地方有公共衛生系統，譬如說以臺北市來講，我在健康福利中心個管的系統，這個部分其實也是可以。

胡：

像剛剛講的，地圖這些呢？因為會在評估的時候是否需要做資源連結？因為我們看報告，大多數的報告都寫到照專或者是照管人員，最主要扮演的功能跟角色就是資源連結，很高的比例，百分之七十幾都在做這個事情。

**A08：**回來之後才把個案問題與相關單位做連結。

胡：

所以在現場不會？就是只是提供他參考，可是現場不會？所以服務計劃是回來再做？在第一線做評估的時候，大概這些資訊就夠了，再加個地圖。

**A06：**

桃園縣有另外作一張個管記錄。所以我們一定會請照專除了在地址之外，因為他要做個案管理最好也要把我們常用的Google Map的概念在上面，還有一些備註的狀況，例如說這個同仁離職之後，那下個承接的也可以比較快掌握到，因為不是每個人對於區域上都會很快就知道他家在哪裡，或看地址，所以他就要重新再來一次，所以我們就有一個map的概念，就直接放在紙本上面。

胡：

那我想請教一下，因為剛剛各位先進有提到，有一個叫做長期照顧服務資訊的系統，應該是內政部的系統。那個系統是你們的資訊來源嗎？還是只是要key進去？key進去服務或者評估業務是沒有幫助的，還是只是建檔？

**A04：**建檔之後列印出來才會變成我們的個案報告。

**A05：**

其實它是有一些資訊來源的部分，譬如說它裡面有個選項叫做介接異動。對於一個穩定的個案部分，我們可能半年才去看他一次，可是他有可能在中間他的身障，或是他的身分別有異動時候，因為內政部系統本身就會界

接三個系統，如果我今天如果去登打有複評的個案，它會直接介接最新的資料。可是事實上在那之前，我本來是一月去評，我可能七月要去評，他四月的時候就說他資料有更改的時候，他介接異動查詢裡面就會跳出來，它也是有查詢的功能，但沒有立即，因為最後回到就是說，譬如說區公所他們的資料有沒有準時打上去，會誤差兩個月，每月會去介接，所以在中間如果有異動的話，你可能不是立即性可以看到的，可是它是有這樣的功能。可是它異動是還好，譬如區公所端，他們資料什麼時候上去，區公所紙本資料可能查到他有異動了，可能他們可能不見得是當月就key上去，他可能會延個兩個月三個月，才key上那個系統，然後我們內政部系統去介接的時候，才會抓到它系統，所以這中間可能有落差三個月。

**A04：**

因為我們現在就習慣紙本去區公所，因為這個會卡到後面他後端付費的問題，他可能從一般戶變成低收入戶，或是比較慘的是他從原本中低收入不用錢，變成他這個月，今年可能因為我們的福利調整，所以他變成一般戶，他要自費，所以就卡在他收費的部分，所以這部份我們還是都會請專員用紙本去區公所查，這個沒辦法藉由資訊化，我們還是以系統印下來，只是一年內還是會有兩三個個案是有Lose掉的，然後有造成糾紛，所以還是會要求他們同步進行，一有問題，發現他們查出來的系統跟我們紙本弄出來的身分不一樣的時候，請他們去瞭解是什麼原因，那可能前兩個禮拜才送件，然後運用一些民意的壓力去壓，所以案件會比較快下來，所以他身分馬上就會出來。

**胡：**

那我可不可以再請教各位一個問題，因為剛剛大家某種程度有一些共識是說，當然知道把這一份評估量表完全的E化或者M化是不太可能的，因為譬如說家系圖跟服務計畫的部分是不太可能，可能大家可以接受，如果他能夠做到一半，其實就已經不錯了，那可不可以請教各位先進，如果我們可以做一半或者三分之二的話，那大家會告訴我們大概到什麼程度？就是除了家系之外？

**A08：**

疾病類也要備註，因為有個其他，有好多個其他，所以那個部分，我不曉得資訊要怎麼克服，譬如說他不是在他框的這些疾病類，要怎麼去呈現？是手寫之後他會辨識成文字檔，然後變成那項疾病嗎？還是回來之後在去撈出來Key那個其他的部分。變成是我們第一線的先存嗎？然後回來之後有些狀況在做修正，可是省了很多功夫！

胡：

如果這份表如果除了家系圖與服務計畫外，全部都可以M化，然後可以介接到系統，傳回到系統，然後你們再接續做後面的作業，就很方便了，就省很多

大家異口同聲：對！

莊：

我請教一下，因為我剛剛看了一下那個表，那個系統整合，有兩個問題，一個是你們初評跟複評是否同一個人做的嗎？沒有要求是同一個人？可是你們覺得是同一個人比較好還是不同人比較好？

**A02：**原則是同一個人，有時候會發生一些特殊狀況就沒辦法。

**A08：**

這樣才知道他是變中度失能還是變重度失能，因為他原本的病況有沒有改善，因為有時候我們去，他當下剛手術後，他可能一個月內表現會在重度失能，然後我們等半年複評之後我們發現他程度變好到輕或中，那如果是不同人，他比較沒有那個感受性。

莊：

我會這樣問的原因是，如果這套系統，假設他全部都電子化或是E化，會不會有不同的評估結果？譬如說同樣一個個案，不同人去做，得到的結論是不一樣的

**A04：**

我們各縣市在針對各個專員出去評估的時候，我們每年都會重視到他們的一致性，所以我們要不斷的去這樣子的矯正，譬如說交叉複評，或是回來討論為什麼這個案件你看到的跟我看到的分數會給的不一樣，然後不斷的去修正，這我覺得是每一個人啦，所以就是我們縣市在做人的部分會遇到的最大問題。

莊：所以中央沒有一套標準作業流程？

A08：中央會有，但因為你在評估行動的功能，你會有個人認知的問題

A04：

個案的狀況，去的時候跟呈現的狀況會不一樣，然後讓照專的感受，等等都會有一些差異。

曾：那這個怎麼作修正？由不同的人，事後怎麼檢討？

A04：

像我這邊的話，我每年會幫專員有做教育訓練，我會用兩個方式，一個是我們兩個同時去看同一個個案，我們各寫出一份資料出來，我們來看裡面的差異性差多少，再來第二次我就會請老師跟著每一個人出去看，然後老師評一份，他們評一份，然後去看他們落差差多少，這個老師回來之後再跟所有的專員去做一個討論，你們在哪一些問題上面會有差異，再做信度的檢定。

莊：因為你們這套系統建立起來之後，如果不同的人去評會得到不一樣的結果

A04：

因為其實我們也很怕，因為我們有個疑義複評，疑義複評可能是針對你這個專員出來的結果不是我想要的東西，也不是我可以拿到的東西，我覺得我很嚴重，為什麼你給我時數那麼少，我提出疑義的時候，我這時候可能要

委由他人去做評估，不可能是同一個人，那這個時候我如果沒有對他們做這樣子的校正，他們落差大了，其實我在公部門的時候，變成民眾會不信任我們，他會覺得說，王小姐他就評的比較嚴格，張小姐就比較鬆，所以這是我們一直要去調整的東西，那中央只有針對我們在初次的教育訓練，有針對我們評估表的每一個item請專家學者來幫我們上課，可是到了各縣市會因為時間環境不同、久了，大家的水平都會跑掉，所以我們不斷的每年要把他抓回來，這樣他們越評核，對我基隆市政府會越安全，因為你疑義復評我可以讓你權利輔助，可是至少落差不會更大，那我就不會被Argue。

**A02：**

個案很少了。事實上像臺北市來講，疑義申請的大概一兩件而已，一年當中五六千件裡面只有一兩件，那其實是很少的，對於你給他評定的結果不滿意，這部分我們透過疑義副評的訪視，就是他的地方跟他去的地方，去修正一下。我們不希望他進入疑義，對我們很麻煩。

**莊：**

那這樣會不會反而是說，為了避免疑義，所以大家勾選的時候會不會勾得比較寬鬆？

**A04：**

不會。因為我們各縣市財政有困難。你評寬鬆，社區就傳開，只要我們來評就是鬆的，對我們來說其實是不好的，我們要盡到這種抓到這種水平之上，因為這有卡到付費的部分。所以你個案量如果大增，縣市就要背很多債，所以其實專員他們都從一開始被教導他是針對各案的個別性去做給予服務的時數，而不是因為我覺得我要業績而或什麼，我每一個都給最高時數，給最大限額，那到時候你這個網收不回來，社會福利沒辦法關門或是砍掉的，所以其實在這部分他們都會把關的滿緊的，那因為我們有兩階段，他們看完以後，所有的資料不管是系統或紙本我還要再看一次，那我再看一次的時候，我就沒有看到這個個案，我就會依照你敘述的東西，我覺得這個個案情況好像還好，你為什麼給到他這樣的東西，我們再去做一個討論，所以其實在他們的話，他們會實際按照個案的需求來結這樣的評定，甚至有時候我

覺得這個看起來好像故事寫得很可憐，可是你怎麼給那麼少啊，原來他根本不需要那麼多，還有其他的資源，所以在這部分系統應該比較不會有辦法去辨認。

莊：

如果把他轉化成E化的東西，中間有沒有一些什麼樣的機制，譬如說評估項目之間有沒有互相勾稽的部分可以去設計，譬如說？

A05：

評估量表前後某些部分是有相關性，譬如說前面營養的狀況，跟後面有一些是有相關的，但也不到說絕對前面是三分，後面就一定是怎麼樣。如果說前面滿分後面零分，就是不一定

A04：

可以有個提醒的機制，為什麼他在行動的那部分是零分，可是上下樓這邊確是滿分，他可能就是有一個提醒裝置出來，你是不是要看一下這部分有沒有，但確實就是有這樣的個案，他可能平地走路沒有辦法，但是他上下樓梯是因為他家裡有做樓梯移位機，所以他是可以的，或是等等...，他會有很多你沒有辦法用常理去判斷為什麼會是這樣的，可是可以提醒出來說，看得出來，因為這個部分好像是有。

莊：

所以你們覺得說，系統裡面有這樣的機制對你們來講重不重要？你們需要這樣的機制設計嗎？

A05：

系統沒有，就是我們自己要去查，大概哪幾個東西是會相互有呼應的。如果有這種機制，對於我們填寫上面的誤差會變小，不是說漏掉或是什麼，而是說填錯，會有這樣的提醒是最好。

A04：

可是因為我們整個是人的評估，所以他在前面的營養跟後面的表單是跟我最後出來寫的作文都是會相呼應的，那我就會去看，我就會去看說他為什麼這個地方有問題，那我可能查查到原來是某個地方有某一項的疾病史他可能有什麼樣的病，或是他可能用了什麼藥導致他有這樣的問題，所以其實都互相有關連的。

**A02：**

可能現在初步可以做的，像是無失能的這一塊放到後面照顧計畫可能要勾稽這一塊會比較好勾稽，其他細項就比較難，因為其實不太一樣，可能比較好勾稽就是你們在處理時，無失能又沒有失智的。當他要申請我們的補助，可是為什麼他每一項服務都可以做到？

**A04：**

現在的系統有提醒功能，防呆，提醒超過補助上限。因為他清空出來，可是他又可以達到二十一天，那系統就會跳了。

**胡：**

那我再請教一下就是，剛剛大家提供了這麼多的需要的資訊資源，譬如說社福、身障、公共衛生、外勞等等這些，那像資源連結的部分，其實我們在現場不需要，回來再做計畫的時候才需要。

**A05：**

其實現場有可能會用到，但是不多，第一個常用的其實專員都會記得。不常用的我們可能就是查了，應該是說我今天在面對個案的時候，我不可能花時間在那邊查東西給他，我寧可跟他說我回到辦公室之後，我把資料整理好，我再寄給你，不要讓他有等待的感覺，就像剛才**A02**說的，你就只看著機器點選。

**胡：**那輔具呢？輔具的資訊在現場對你們來講會有需要嗎？

**A06：**

只能初步判定，如果是更專業的話是由我們透過醫院的物理治療師或是職能治療師來做第二次在專業上的鑑定，在第一次訪視的時候也不需要。

胡：

那我再請教大家一個問題，因為之前訪談也有提到，目前的常照大概有三種類型、機構式、社區式、還有居家服務，這三大類，我們本來想像是說，經過這些評量表之後，系統就可以自己告訴我們他是屬於居家式還是機構式還是社區式，你就判定了，我們本來想像應該是這樣，這樣效率就很高。可是訪談之後，知道得一個實情是有一些的案主，他就是偏偏要申請外勞，偏偏要怎麼樣的，希望我們的照管人員滿足他的需求，那在座的先進也請教你們，你們覺得這個不太符合你們實際的要求，還是就是說你們會依他們案主的需求，再去做判定勾選？還是你們會希望他就是一翻兩瞪眼，就是系統會告訴你們。

**A04：**

之前在系統設計的時候，他們有要求廠商要設計一個東西，就是出來以後要有建議結果，可是最後他沒有放進去的原因是，因為他出來的建議結果不是他實際需要的東西，像我們去評估他真的是很需要機構式的，可是他就是不要被人家說他不孝，就是要在家裡顧，所以他就是要你東西都還在家裡面，然後外勞也進來，什麼也進來，就會變成說建議結果最後會比較留於空設，他還是可以給一些專員或是給一些評鑑的小組去看他建議東西是什麼，可是其實還是會回歸到民意，因為我們是為民服務，所以最終還是會問說你民眾到底想要什麼，你可不可以負擔這樣的費用，所以後來我們都建議那個東西是不用的。

**A05：**

因為系統做的是通案，而我們做得是個案，所以這中間會有落差、個別性，或是你服務的民眾的個別性。

**A04：**

某些案家要你某個時段配合他，那你要看你人力OK不OK，現在長照做到這麼久，最大的問題應該還是在於，我們那時候拿掉就是我們怕被人家說，人家就建議你這樣子，你為什麼判斷這樣，因為每次委員來就是不分青紅皂白就是看說人家怎樣，那我也知道他要，可是要他付錢他就不要，他就會說是你們不夠積極去推銷你們的服務，那民眾有這樣的需求就是要給啊，所以我們就說你不要找我們麻煩，就把他拿掉。

胡：

那像剛剛有提到服務費用的部分，你們希望他會有自動計算嗎？是你們Key完之後系統會跳，如果把他整合到我們M化的行動載具上呢？可是這個有在這個項目裡面嗎？

大家異口同聲：很好啊。

**A05：**我想問把經費放入 M 化的用意在哪？

胡：

意思就是，譬如我們縮短案主等待結果的時間，就是我們現場立刻可以提供他很多資訊他越安心，我的想法是這樣子，讓他有心理準備，他可能自己也可以知道這評估做完，他馬上要付出什麼。

**A01：**

居家服務或日間照護，換算的那個經費，或者是一般戶，或低收入戶，他自己可以知道多少錢。

胡：對對對，類似像這樣，我們第一時間就可以告訴他，他自己心裡就有個底了。

**A05：**

以現行的作業上面，可能在他家的時候我們會跟他說，平均可以拿到54個小時，大概是這樣的一個程度，每個小時你要付54塊錢，那倒底你要付總共多少錢，他自己會去計算，可是如果是說要以後的，想要做到類似日本那

樣，你總共給付是多少錢，每一項單項的費用是多少，對他們來講可能就很重要，只是說現行的這塊，我不是很能理解說，他花多少錢這件事情，是不是需要在現場給他們，然後在內政部系統裡面，他會有一個這樣的東西，第一個他是防呆裝置，怕說專員核定的時數超過上限，另外一個他是要讓後面服務提供單位他們要申請經費的時候，能夠Key。

**A04：**

怕會超過核定的時數，那這樣會變成說，就回歸到你評估的能力，系統就要去說我的居家服務，我如果每個禮拜是要洗澡兩次，那兩次你要去定義他一次大概是多少小時，然後去把他計算出來，所以最後就會變成各縣市服務廠商，服務提供單位，他們的能力，和他們的人數不同，因為其實我們人數比較少，所以我們可以去算伯伯你要的是洗澡，你一個禮拜要洗幾次，那大概去計算出來說他洗澡時間總共要花多少時間，然後去計算出他大概每個月最低多少小時可以負擔他的需求，我們會算到這樣子，所以會變成各縣市的方式不太一樣。

**胡：**

另外請教一個問題，就是剛剛那個**A04**有提到一個ICF，因為我前面有聽到，可是我不知道那是什麼。

**A04：**

ICF評估身心障礙的量表。以前我們領身心障礙手冊，他可能就是去領一份表，到醫院去由醫生勾選，我們大概就是依照他勾選的東西，那社會處就會去認定你是在哪個類別，然後發一個手冊給你，就是身心障礙手冊，那現在我們用了一個新制，是有一個對照的一本寶典，每一項每一個失能都去寫出來，那醫院的部分要去做一個交叉評估，然後由專業團隊，就不是一個醫生，他可能就是物理治療師，或是職能治療師等等，他都要進去做評估，評估完了以後再針對前面他所需要的一些社會福利，現在現有的社會福利是什麼，可能去做一個勾選，所以出來的東西是一個證明，所以也是一個系統，有一個系統在裡面指引他，是一個代碼表，一個工具，那出來的東西上面可能就不會看到精障，或是中度，他可能就是一個號碼，不知道他是第幾

類的第幾碼，就代表是什麼樣的意思，所以就是去相呼應到說，可能哪些東西，哪幾類的東西可以拿到哪些福利，只是說我們現在系統沒辦法轉，是舊的系統，所以事實上只有手冊的名稱，然後心智的ICF還沒有上去，所以變成專員他們要自己寫，所以我說為什麼要有手寫的部分，就是他們要備註的東西很多，現在我們可能又要改部了，然後不知道有多少東西會改，然後他們可能系統會要有一個可以手寫的地方，

胡：

我想我們第三題就已經談完了，再來第四題或者第五題，如果說就各位所談的，大概就是把這份評估量表評估的部分，都可以把他轉化成為E化或M化就足夠的話，接下來想請教大家的就是，就大家的經驗，這背後有沒有哪一些行政流程或法規是需要配合去修訂或調整的？

**A04：**

現在並沒有一個法規，民眾只要有Argue說你到底是依據什麼東西給我這樣的東西，我只能說我們是依照長照十年計畫，卻沒有一個法來保障我們。

胡：那行政流程呢？

**A04：**

所有的流程都沒有法來保護，中央有指定流程，但是我們各縣市還是會做一些調整。我們的人，講最現實的，某縣市可能已經獨立出來，或是它有經過銓敘部去做一些組織修編，因為它就是中央政策，到各地方還是地方政府自己去做的。可是像在我們基隆市，我們其實是一個臨時編組，所以我們的這些人全部都是在公部門裡面算做臨時人員，連約聘都不是，只是計畫性的臨時人員，所以在一些公權力上面的執行，必須是要有正式的人員來做，所以他必須要在縣市裡面，政府裡面要有一個承辦的或是課長或是主任，來Cover下面的這群，讓他們變的好像有保障。所以他們出來的東西他們不能由專員直接就出去，他必須要有一個正式的公務人員來做核章，可是這些人可能又不是實權的在做這些東西，所以說這是我們完全沒有任何的東西可以

來保護我們，因為人家會問你說，你憑甚麼來給我這樣，為什麼我的東西是由你們這些臨時人員來判定出來的，所以這就是為什麼這個內政部跟衛生署他一直想要修法來保障這些東西，因為現在就是說，沒有任何一個法，那前兩天才開始寫到一個東西，就是個資法他要求我把長照的所有東西，有哪些個人資料，把他列出來，然後後面有一個欄位，因應什麼法來寫這個，我寫不出來，我趕快打電話到衛生署去問，他就說最相關可能就老人福利法跟身心障礙保護法，然後衛生署這邊是沒有任何一個法。

胡：所以現在長照服務法還沒有嗎？還在草案而已？

**A03：**

非常需要有法，可是要放在什麼法我們也不知道，就看長照法推出來會是什麼樣子，那長照法裡面又寫到什麼東西，這也是我們很想要知道的。

胡：所以連行政流程都沒有嗎？

**A04：**

它有一個流程是包括個案管理的流程、甚至人籍不一的流程，也是到各縣市的時候在彙整，分成社政和衛政他們的相處方式，然後去做協調流程，所以流程會變得各縣市都不一樣。

胡：

所以簡單就是說，把這裡面三分之二的東西M化後，其實就作業時程上他可以縮短，可是他未必是實際去整合了哪些的行政流程，他只是變成作業時間簡化。

**A06：**

應該不會變成兩套系統吧？因為我們很擔心會不會請我們各縣市帶PDA出去，回來還是要key內政部，因為可能中央也看內政部，這是我們會覺得比較困擾的，如果是要發明的話盡量是只有一套。

胡：

是啊，因為昨天去訪談衛生署的科長，她是說希望七月衛福部上路之後，慢慢那個系統看能不能拿回來衛生署來做，新的衛福部來做，因為他也知道那套系統也很舊了、頻寬不夠，大家這些問題都知道，因為新的部會預算啦等等的分配會不同。

**A08：**

請問那三分之二可以點選，我在案家，會不會速度跟下個案家已經約好了，然後我就因為這邊點點點，有問題了，然後我就影響到下一個案家的評估，因為我們目前遇到的問題也是這樣。

**A06：**如果我縣市有 21 個人力，要有 21 個網域嗎？因為我要帶走啊

**A05：**

這個就卡到說，到時候這個東西離線作業方式。如果是離線作業，我回來上傳上去，其實就不會有卡到的問題了

胡：所以你們希望是離線作業？

**A05：**我們希望克服網路速度問題。

**A04：**

很多3G或是什麼並沒有那麼發達的部分，現在只有北市跟新北市可以，還不是到每個角落，到我們基隆市完全都沒有，那這個網路我要到哪裡去搜尋，我會搜尋半天，然後回來再上傳，那你說他可以簡化什麼，我說這個東西出來只能簡化專員的評估，流程真的可能還...。

**A01：**流程的簡化只有在人力夠的時候才有辦法。

**A05：**

幫我跟各縣市的發文可以連結，我最後出來的結果，他可以轉換成是制式公文上面那些空格，那是最輕鬆的，因為其實現在內政部系統上面在從評估到輸送上面，其實他是可以在系統上直接作業的，但是如果已經進來，變

成大家紙本跟系統兩邊，所以如果系統是穩定的話，當然是全部從評估到一連串的都有，但中間卡了一個各縣市要發文，就像督導剛才說的，就像是行政處分，要發文，那發文的時候，我們就去把東西再打，或是怎麼樣，如果是可以連結的話，就省了一些時間。

**A04：**

系統上面還是可以做電子簽核的，不像以前只有單純紙本，所以他們寫完送來給我，我看我要送給我們上面長官去做簽核，這樣一來一往就會耽誤到時間，那現在有系統，還好就是我可以直接在他們電腦上面直接看的到，就可以做簽呈，可是現在又卡到一個是公文的部分，可能就是OK這些系統都好了，可是我還是要等公文去跑，因為我要把最後簽呈好的，不管是系統或是紙本，出來了附在後面，然後上去做簽核，這是流程，所以說我覺的流程要一致，那如果說這個個案是在我縣市裡面，就不會有什麼太大流程的問題，因為他就是for我們的流程，可是他如果兩個月住我這邊，兩個月住桃園，兩個月住新北市，我就要到他的縣市，他的縣市流程就完全不一樣了，因為我們就要走另一套，不一樣的那套方式，人籍不一的方式，所以這也是現在我們線上在克服的難題，系統要請新的廠商去做一些增修或是改變。

**A01：**

人籍不一的這一塊可能要去解決流程的問題，就像現在各縣市的做法不一樣，會造成他們很大的困擾。

**A04：**

我們期待是中央要制訂統一的流程下來，各縣市就會說，中央規定這個流程之後，我們就要跑，那大家都會用一樣，可是就現在他們不敢說，因為說地方自治，那我基隆做基隆的，桃園做桃園的，可是我們兩個個方式可能真的都不一樣，有的要發文有的不用發文，我每天都在問說這個縣市到底要發文還是不發文，我就頭好痛。

胡：

可是因為我們看了之前的一些報告也提到就是說，照專或者相關的照管人員，除了我們剛剛講的這些需求評估，然後計畫、資源連結等等之外，還有很多的行政作業，反而壓縮了應該要做照管的核心的業務，那我們現在做的這些事情有辦法幫助大家減少行政的loading嗎？

**A06：**

除非中央說這個系統就是有效益在，就是等於是一個公文給民眾，那我們可以透過這個系統印出來，可能給民眾，可是沒有，所以我們各縣市還是依照例如我還是依照桃園縣衛生局的名義發文給我們縣民，因為這個系統大部分的縣市都用了，只是還是有少部分沒有用，

胡：所以剛剛講的行政作業就是剛剛各位先進講的，就是公文發文的那個流程。

**A06：**每個縣市不一樣，有些有發，有些沒有發。

**A05：**

不過針對個管部分，他的行政作業是這樣的，可是其實專員身上卡的行政作業不只個管的部分。

胡：那還有什麼？

**A05：**還有教育訓練，可能還有一些自己的櫃檯業務。

胡：你們還要負責櫃檯業務？

**A06：**像我們基隆中心有在做輔具的租借。

**A04：**應該是說，長期照護中心是一個對外的依據。

胡：可是照管的人員全國只有三百多位，那如果你們還要背這麼多業務？

**A05：**

像以我們基隆為例，我們中心是在外面，自己一個辦公室他是有櫃檯的辦公室，所以我們的專員要輪流去坐櫃檯，因為他那天輪到的時候他就是不能出去家訪，那他就要輪坐在那邊，民眾進來問什麼問題就要解決，不能解決可是你要告訴他要去哪裡尋求解決，這是為民服務的一個方式，然後再來就是我們有外勞的申請，還有輔具的借用，所以他們都要來到這個平台來做，那他們就是每天至少我現在是一個人一個半天，那他們就要坐在那邊，因為我們真的沒辦法給他一整天，一整天就會看到他在那裏跟家屬講電話，因為家屬有一大堆五花八門的問題，所以我只能說你一個人就輪半天，他至少還有半天可以去做個案管理，因為在衛生署這邊他只看得到我這些專員給你是做個案管理的，他就是覺得很單純，你為什麼永遠都是跟我說你人力不夠時間不夠，流程太多系統太多，什麼東西太多，你到底在做什麼？我不是給你一個人就是兩百個案嗎，這樣去算給你的，你應該是可以夠的啊，可是他不知道說民眾的問題不是我去評估完以後就可以不用解決這些問題，他會三不五時就打電話來跟你說他怎麼了，你就要去做一大堆很後續的處理方式，再來就是，這個中心，他給你的人就是只有兩個，叫做專員跟督導，沒有其他名額，因為他沒有法規去規定的行政流程，所以他沒有給你任何其他的人力，他沒有給你行政人力，甚至說跑腿的人力等等，所以我們的專員他很想，他從小到大，他從開始接手民眾的任何申請，一直到他要不要自己送東西去給長官呈核，這些都是他們自己要去簽自己跑的，怎麼可能中心的人跑了怎麼辦？所以我們基隆，他們是真的很可憐，因為像他們我剛剛聽到新北市，還可以叫快遞去送，不好意思我們不行，那可以你錢還要自己出啊，那我就可以把這一整疊送去給長官做簽核，或是說有工友去跑，沒有，就是專員他出來的時候，他就跟我說督導我現在去做評估，我等一下送五份報告回去給你簽，那你不要跑走，那他可能就跑回來，他說我等一下你要趕快簽完喔，因為我訪完這兩個我會回來拿，所以就變成說他們要壓縮到他們很多的時間，那這我要全部給行政人力，有的行政人力就是專員自己接，督導自己接，要不然辛苦一點的就是局裡面看我們可憐會給我們人，或是替代役。不過這部分應該是公共行政可以著力的地方。

**A06：**

鄉鎮差異，因為現在已經開始各縣市有發展出一些，像最近的話就是苗栗縣，他們自己就獨立出來，他們有主任有護理師，有心理師、社工師，那個是縣府他們自己額外編制，就變成說比較完整一點，可是如果像我們桃園縣的話，我們是成立科，就看各縣是如何去發展，因為我們就變成說有分組，分五個概念在進行。我們還不敢讓衛生署知道我們有做其他的事，可是因為卡在我們是科下面的人，科辦的活動就會說你們長照要出來支援，可是我們不敢跟衛生署說，我們有做這樣的事，因為它會生氣，他會說你們就是只能去做照顧管理的工作，而不能做其他的事，可是人是縣市聘的，對錢是你中央付的沒錯，可是人力是掛在縣市，縣市有最大的使用權，所以這就是政策的部分。

胡：比較屬於體制的部分，其實這是公共行政。

**A04：**

因為你沒有法，所以那天我們在講說我們縣市自己要組織修編，光是長照要放到哪一個科室裡面，都沒有人要，役政課說你們一直都放保健課你們就繼續放保健課，保健科就去調查各縣市說，現在全省全部都在役政課，只有基隆在保健課，所以你要去役政課，然後就有一些是說，毒品危害中心因為法務部管，要成立，所以我們要跟新北市一樣，我們要毒心長在同一個科，成立一個科，變成說我們現在是沒有人要，雖然說看起來我們的專款專用很多，因為我們沒有卡人事費，所以他會覺得說，你拿你們長照十年計畫應該是很多錢，可是他們不知道所有的東西都是只能用在長照裡面，就沒有一個科室想要這個中心，因為這個中心定位不明，問題很多，考核很多，成績占了很大，可是分數又拿的低，所以都沒有人要這個中心。

**A01：**

我覺得資訊系統可以再精進的一部分，大概就是後面派案的那一塊。

胡：派案是指？

**A01：**

跟服務單位連結的部分，輸送的那一塊可以再加油。因為現在系統最缺的就是這一塊，我們變成說為什麼要紙本送給服務單位，是因為他們可能 catch 不到，然後也不是所有的服務提供單位對資訊都是那麼的熟悉。

**A02：**

我可以大概代表臺北市講一下。臺北市照專最心酸的地方在於，我們單居家服務，單純一項服務有18家單位，我們要一家一家打電話問有沒有人，其實這個是非常不人性化的，因為現在已經E化了，這樣變成是早期我們照專一家一家打，一家一家還要拜託，那單位可能都說不接，那我們可能都要打18通電話，打完之後可能要幾天之後才會知道有沒有人力，其實坦白說，這個可以能夠由系統，就是有一個拍案系統他其實能掌握所有居服員的空班表，其實這個應該是地方可以做。

胡：可以啊，就跟那個病床的床位管控那套系統一樣。

莊：

大概還有一個小小問題，因為剛剛大家都有提到，中央與地方的關係，我不知道以你們實務經驗來講，到底是對，預算是來自中央，可是剛剛有提到的管理是在地方，所以看起來有兩個老闆，

**A07：**

不只，因為衛生局、社會處，然後上面就是內政部跟衛生署，都是最中心的。

莊：那我是說，你們對哪一個互動的程度或是依賴程度是最高的？

**A04：**

因為衛生署是給人事費的部分，然後完全是衛生署給的，可是服務的大宗又比較是在內政部，他們的居家服務還是占有各類的服務最多，在縣市的話，因為是衛生署給人事費，所以人力聘用絕大部分都是在衛生局，有少部分的縣市回歸到社會處，所以這就是有不一樣的，所以我不知道我們基隆

還是跟衛生署，跟衛生局，醫管比較偏衛政，然後到了服務，才比較社政。服務也不一定，因為我們三項，只是說申請的人數比例的話，還是以社政服務申請的人數多，大於衛政的服務。

莊：那會有衝突或中央不一致地方嗎？

**A01：**

應該是這樣講，其實各地的財源會不一樣，像臺北市的話，大部分的錢都是自籌，服務費來自地方政府，然後他們的話是所有的服務費都是地方補助，那看各縣市的財力，有的補助到15到100的比例，他是看各地方的財政，都是不同，那不同，中央這個其實還是建議系統要統一掌控，各縣市地方財政的不同。不過建議中央單位統一核銷問題，因卡了社政和衛政。

**A04：**

其實剛開始我們對衛生福利部的期待很大，希望不要很有多單位來管，期待能夠整合，希望能夠有法規出現來單純化作業。目前各縣市提供服務的行政流程不一樣，例如是否有發公文等。目前我們縣市的人力不足，只有8個如果發文需要花費很多人力，但中央一直都拿績效來壓我們。

**A08：**

連寫公文我們也是在局外的單位，我們要跑到衛生局去把它的公文自己跑件，一個禮拜照專都在跑件，沒有辦法去訪問，各案量不可能會上來。

胡：

這很辛苦，不過還是很感謝大家，像昨天去訪問衛生署的科長，然後今天跟大家見面做座談，其實我都有很深的感覺，你們從事長照的這個先進們都很樂於分享，昨天跟科長也聊很多，他也主動提供很多，我去一趟就拿了許多資料回來，這份給你，這份給你，剛看到大家很樂於分享彼此之間雖然之前不認識，可是在一起大家很能夠大家一起互動交流，至少我自己個人過去做焦點團體的時候很少會看到的這種情況，其他公務員可能都很嚴肅，每

個都很嚴肅，可是今天的這種感覺就覺得大家都很樂於分享跟貢獻自己的想法。

**A05：**我還有最後一個請求，如果你們做出來的研究結果是不是也可以分享。

**胡：**

會的。這個電子研究中心每一年都會要求我們的報告書要送給哪些單位，我們都要列list，所以所有被我們打擾過的、騷擾過的我們都會把我們的報告書寄給他們。說不定未來如果要做APP雛型的話，還會有很多細節的地方可能還要再請教各位，麻煩到時候不嫌棄，不要拒絕我們，如果說我們不懂的地方可能還要再請教各位。當然也知道很多長照同仁們的辛酸，感覺起來你們就很像活菩薩或者在地的土地婆，很多案主的希望所在，大家身上都背負很多的壓力，不管行政壓力、情緒壓力或者體力壓力，都還是很感謝大家，我們獲得很多的資訊，大家講得都很具體，這對我們研究案的進行會非常有幫助，不會都講得模稜兩可，我覺得講得很具體，這樣對我們後面的研究會非常有助益，我們也知道大方向在哪邊。

感覺起來你們一直對於這個議題，長久以來對衛政跟社政的，不管是學界或者實務界的觀點，好像也覺得希望有其他不同的觀點進來，倒是給了我們一些鼓勵，讓我們感覺到現在做這些事情反而好像是對的，因為我們一直很怕跨進來這個完全陌生領域，譬如說各位的行話、專業術語，我們完全都不知道，會被你們排斥，不過感覺大家都很nice，讓我們覺得心安很多。

再次謝謝各位因為有很多同仁是遠道而來，時間掌握差不多，如同預期的兩個小時，也再次謝謝大家。如果有需要再次叨擾大家的話，也請大家能夠願意對我們做小小的忍耐，我們可能會要大概九月、十月那個階段我們可能會做個問卷調查，針對這三百多位照管人員做問卷調查，可能到時候再請大家幫忙，希望我們研究會對大家有一些幫助。事實上這個行動化、主動化的服務是行政院研考會宋主委非常重視的一個，他所期望未來臺灣公部門的一個走向，這是他很重視的一個模式，所以希望我們能夠替大家作為一個發聲者，替大家爭取比較多的資源，或者比較多變革的功能，再次謝謝大家。

**焦點團體座談結束**

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

「跨域整合及資通訊科技創新應用:長期照護管理評估之行動化服務」

研究案

南部場焦點團體座談逐字稿

一、時間：102年8月22日（星期四）下午2時00分至4時00分

二、地點：國立成功大學力行校區社會科學院6樓研討室A (臺南市大學路1號)

三、主持人：胡龍騰、曾冠球

記錄：張鐙文、羅之良、黃昭儒

四、參與座談人員：

代碼	場次	縣市	機關	職稱
B01	第二場	雲林縣	長期照顧管理中心	督導
B02	第二場	雲林縣	長期照顧管理中心	專員
B03	第二場	臺南市	照顧服務管理中心	督導
B04	第二場	臺南市	照顧服務管理中心	專員
B05	第二場	高雄市	長期照顧管理中心	專員
B06	第二場	屏東縣	長期照護管理中心	督導
B07	第二場	屏東縣	長期照護管理中心	專員

五、訪談記錄

焦點團體座談開始

胡：

時間差不多了，那我們就直接開始。首先很感謝，在座的各位大老遠從不同的縣市趕來，我們也是剛剛從這個臺北坐高鐵下來。那我先簡單自我介紹一下，敝姓胡龍騰，目前任教於臺北大學公共行政暨政策學系，那在我右手邊是研究計畫案的主持人，淡江大學曾冠球曾老師。我們另外一位主持人是世新大學行管系的莊文忠莊老師，不過因為他人現在在大陸講學，所以他今天沒有辦法過來。在我們後面這個右手邊這位是張鐙文博士生研究員，再來我們還有一位可愛的羅之良助理，還有黃昭儒助理。

我想這個先簡單跟大家報告一下，我們這整個研究案的起源跟背景，主要是因為現在大家都知道行政院在進行組改，那組改的過程裡面，行政院研考會當然扮演很重要的一個角色，推動整個組改的一個幕僚作業單位。另外一方面，大家可能也知道，臺灣的電子化政府一些政策都是行政院研考會在負責規劃跟推動，甚至是補助地方政府，如果有一些好的電子化政府的想法，也會提供補助。那麼近幾年下來整個行政院研考會在電子化政府推動的方向上，他們會比較著重於一個主要趨勢，是希望未來我們所謂的電子化政府，能夠走向主動化、行動化，然後宅配化的M化的服務。主動化就是指說我們主動走出我們公部門的衙門，走到這個家戶裡面去、走到社區裡面去；那宅配就是直接走到需要的人的面前；行動化就是透過我們行動載具，把我們的服務直接帶到需要服務的人的面前，這是行政院研考會在近幾年推動電子化政府上面非常重要的方向。

那搭配著組改，這跟組改有什麼關係？在推動所謂的主動化、行動化、宅配化等等，這樣一個E化服務的過程裡面，很需要的是背後資料庫的support、支援。如果背後沒有一個很強大資料庫的話，你空有譬如說像iPad、行動載具，即使走出去沒有data你也沒辦法做事，所以它後面需要很強大的一個資料庫。那搭配著組改，所以行政院研考會很希望我們去找個case，或者一個政策領域，它剛好因為組改有組織的整併，而組織整併之後，它可能相關的資料庫也因此而整併。那法規可能也因為組織的改制、服務型態的改變，或者資料庫的整合，開始有一些法規的修訂等等。所以這兩個大的趨向結合在一起，我們就發現長照這塊是很符合這樣一個需求的政策或者服務領域。

那是為什麼？第一個，衛生福利部成立之後，它是由衛生署跟社會司合併，而且在長照的整個真正規劃跟服務提供上面，剛好也橫跨了衛政跟社政單位。所以站在行政院研考會的角度，他們非常期望透過衛福部的整合，然後集中一塊非常重要的我們長照政策的服務輸送，能夠讓我們長照走向剛剛講的：主動化、行動化、宅配化等等的這樣一個服務趨勢，那這是我們主要的研究背景。

大家可能會發現，我們這個執行是臺灣電子研究中心，在座各位可能會很陌生，這是什麼一個單位？看都沒有看過，接到公文之後可能會疑問，這怎麼會跟我們有關？你們會覺得很好奇。那主要的研究背景是這樣子，因為行政院研考會希望能夠推動，一些旗艦型的主動化服務、E化的服務。因為大家都知道這個政府機關分工，當然我們還是不同部門，你說整個資料庫合併很困難，你有你的、我有我的，那要整合談何容易？所以他們期望大家，衛福部的組改，讓長照的這整個體系跟背後資料庫的資料support，讓system能夠做的更好，所以在整個大的圖像之下、政策目標之下，我們今年研究團隊想要著重的目標區塊把它分成幾個部分。今年我們會著重在照管人員部分，意思是說，像在座各位都是我們長照中心的照管人員還有督導，那在座各位可能每天日常最重要的業務，就是替我們具有長照服務的需求者去做需求評估、替他們去撰寫照顧計畫類似像這些。那我們從服務的流程來看這是第一階段，這是我們長照服務流程的第一階段，那需求評估完了，確定收案了，給他服務計畫之後，後面還會有它服務輸送部分，那後面的部份可能還會結合機構式、社區式、居家式服務的提供。

這整個流程這麼長，我們今年的研究大概只切前面這階段，就是指說在座各位在執行你們業務的時候，有沒有需要透過這樣M化或行動化的服務機制、載具，來幫助你們行政效率或服務效率能夠更為提升？如果有這個需求的話，平常你們都是在幫我們民眾做需求評估，那我們今天來的目的是要幫各位做需求評估，就是要請教各位在業務上面，你們有沒有需要對於M化、行動化這種需求？那有的話你們需求是什麼？告訴我，那我們的研究案最後的成果，我們會有一個beta版，就是試用版、試行版的APP。我們的想像，它可以搭載在行動載具上的APP，然後能夠讓我們長照人員在去家戶訪視做

需求評估時，能夠使用這套軟體的介面，來提升各位的服務跟行政效率，主要我們今天來的目的是這樣，想要請教各位這個大方向的問題。

所以今天我們大概有幾個主要的問題來請教大家，大家手上應該都有訪談提綱，那大家桌面上還有另外一個成大的杯墊，這是我們商借的成大政治系上的蔣麗君老師為了歡迎大家來，因為我們借用這個場地，她盡地主之誼就送大家一個紀念品。今天想請教大家的是五個題項的議題，那我們是不是就先從第一題來，那每一題一定要請各位都發言到，提供大家的意見或者說有哪一位先進講的還蠻完整，那可能後續的各位就做一個補充，好不好？

那我想第一個就先請教大家的，就是各位負責長照業務的提供上面，雖然我們有做過一些基本文獻的檢閱，大概知道大家目前的主要業務項目，不過還是想請問大家你的任務上面角色是什麼？就您這個每天執行業務的經驗來看，您對於譬如說像iPad、平板電腦、智慧型手機，或者PDA等等，這些無線的行動載具，您覺得您的依賴程度是如何？那我們是不是就先從第一題來請教大家，大家有想到就講，焦點論壇座談就是大家就隨便講，然後互相腦力激盪，提供我們資訊。

**B01：**

那我們出去的話其實是找路，找路的話是比較花費時間，這些是能夠在提供，譬如說像這樣一個無線的網路裡面，有輸入導航系統的。

胡：

不過我想先請教大家，你們覺得日常執行的業務上面常不常去依賴這個東西？

**B01：**

我們都用那個導航系統，自己買，就是買那個GARMIN（衛星導航系統）。我們非常的依賴GARMIN，但是它好像到山區不是很...或者是有一些比較巷子裡面的就...

胡：涵蓋不到，也有可能，它可能地圖還沒有那麼細。還有嗎？

**B06：**

是想說那個問題的部分，其實老師對我們的任務跟扮演角色就是可能都已經有上網看過，胡教授您這邊題的應該都知道大概的方向，所以我們應該不用再特別去介紹角色跟任務這部分。

胡：或者有沒有我們漏的？就是你們實際在做，而我們沒有寫到的？

**B06：**

有啊，你們都有寫到。所以這個部分我們應該就不用針對這點回應。那第二個小題的部分，我們單位目前沒有使用到iPad或者是PDA，那我們單位當初有買一個步行的導航，可是那對我們來講操作太難，所以到現在我們單位使用的情形幾乎是沒有在用。我們單位沒有說每個人都有一個衛星導航，我們大概就用Google先去搜尋，我們很多山地離島地區，我們運用當地資源，所以我們到當地之後通常會請村里長或一些服務據點，它比較知道路然後帶我們進去，所以我們目前在依賴行動化載具是比較少。那當然我們同仁是希望說，我們就像業務員，像人家壽險賣房子的一樣從iPad上面這個數據出來了，那我們當然希望說每個專員能配帶一個iPad，這也是我們的期望！可是目前在跟中央諮詢上，他們經費也是有限，也沒有辦法提供，那我是希望說後續能搭配有一個這樣的行動工具當然是最好。我們現在也都是盡量無紙化，所以我們現在都在系統上操作，能在系統上操作的話，那我們就可以出去的時候不要再用紙張在那邊勾勾選選，用直接點選，這樣子可以節省很多操作時間。所以我們是很希望說教授這個計畫有完成的，是不是能幫我們爭取這個部分。

胡：是，當然。我們的目的就是這樣子。

**B06：**那我們目前屏東的操作方式是這樣，所以還沒說有什麼特別E化的。

胡：OK，好，謝謝。

**B03：**

那我其實是想說，現在要討論的這個行動載具的目的，應該也是說希望它的功能能夠像路邊收費員一樣，我透過那些iPad、PDA按一按，一些data報表資料就可以出來。因為我們目前來講，大家全國都有在做E化的部分，key一個現在是衛福部的照護管理系統，那個系統雖然前面有幾項是勾選式的，可是它有一個很重要的地方是做開放式的，要做一個計劃簡述的部分。那未來假如說能夠跟iPad或PDA做結合的話，我不曉得那個簡述的部分不能夠更簡化，變成是勾選式的，或者我們外出拿著PDA，在民眾家中做勾選的時候，可能就沒辦法把一些目的或想法做勾選，變成還是開放式的key in。所以假如說以現階段來講，其實不是不用，而是真的用不到，因為我們拿iPad或PDA，我們的功能真的只有找路用。沒辦法直接連到系統做資料庫的連結，連上去了我們還是勾勾勾，速度又慢，那個流量很大，不如我拿一張紙勾選比較快一點。現階段要做E化的話，我們的這些行動載具暫時是用不到，對我們來講是覺得還用不到，因為功能沒有發揮出來。

胡：就是資料庫，功能設施還不夠完備。好，那還有呢？

**B05：**

目前就是到案家有一個很重要的重點，就是談後續收費的部分。有時候就是我們出去之前，一定會上社會局查他目前的身分，看是中收入戶、低收入戶。有時候去到案家在談的時候，他會爭辯，譬如說：我查他是一般戶，他會爭辯他是中低戶，或者在訪視過程剛好發現隔壁鄰居也是我們新發掘的個案，我不知道他的資料，那我就只能說打電話回到我們中心請他幫我上系統查，我才有辦法確認他目前的身分別。那他的收費標準是多少，這是目前比較困擾的地方，如果可以在外面，然後在案家可以直接上系統查，在我們講的時候才能跟他確保講的是正確的。

胡：

所以聽起來大家都實質上希望透過行動化載具，讓我們作業更便利的需求，只是政府現在提供的平台還沒辦法支持我們做這件事，聽起來是這樣。

**B05：**

或者說可以掛載？因為有時候一些行動上，我們沒辦法用文字去書寫、沒有辦法很清楚地描述，那如果它可以直接讓我上傳圖片，那是一個更好的方式。因為目前只能自己帶相機手機出去拍，拍完只能自己留存，我沒有辦法掛載到我的照管計畫，去佐證說我看到的情況是這樣子。

胡：

OK，是。那所以目前在座各縣市，實際執行都沒有用到行動載具？那其實今天本來還有一位同仁，澎湖縣的，早上臨時班機停飛。因為我們完成第一場座談是北部，北部其實情況也一樣，目前也都是紙本作業。所以在這種形況之下，我們就可以進入到第二題，請教大家比較深入的，這個地方可能真的要請大家多多提供我們很多的資訊。各位在照管人員進行個案管理或個案評估、需求評估的時候，相信大家剛剛都有提到，一些紙本作業，不知道是不是就是類似我手上這一份，這是我們從衛生署拿到的「長期照顧服務評估量表」，你們是14頁喔？我的是17頁。稍微翻一下，這我們是去衛生署拿來的，內容應該一樣，只是長的不太一樣，排版的問題。所以大家可能，除非大家要去做這種所謂的紀錄，登載這樣一個作業。

還有沒有其他一些報告紀錄作業程序要完成的？這報告的完成，當然我們上次聽到的一個是「照顧服務管理資訊系統」，除了那一個資訊系統外，還有沒有需要仰賴的其他一些資訊系統？除了登載在那個系統還有沒有要打在其他系統？那再來就是說，剛剛其實有先進提到一個，也希望這些登載如果能透過行動化載具來完成的話，是可以提高效率。那我想還是要請教各位來做一個評判，哪一些你們覺得實際可行上，比較可能透過行動載具來完成？哪一些是您覺得有這個需求，但不太可能會透過能行動化的方式來幫我們完成？或者就像剛剛有提到的，有沒有一些實務上面服務行動化的需求？譬如說GPS等等的其他需求，就是從你們實際的業務執行上面。

**B01：**

現在像我們的公文很繁瑣，就是評估我很快完成，但是後續我在連結上面服務就是會卡到公文。其實我可以直接連出去給照護服務單位，但我們不是這樣，不行這樣，我們要經過縣政府審核通過，而且要紙本公文輸送到服

務提供單位，他們才會提供服務。其實這樣都會拖延服務的時間，所以我覺得我們如果能夠排除掉一些公文上面的問題，或許可以增加，再加上我們用這些行動載具應該可以提升效果，就是說服務的時效。我們現在說卡在公文，然後流程的輸送還要呈到督導，督導再到社會處，然後我們甚至於有衛政的業務，服務的時候還要再會衛生局，如果有身障，例如說要申請輔具，還要會身障，然後再到社會處才會回來，所以其實這個時效都很久。

**B02：**我們一直沒有辦法把公文的部分弄掉。

胡：

那有沒有什麼環節是可以透過行動化的方式？譬如說我們把衛政跟社政資料庫整合之後，可以加速這個部分的？

**B05：**

應該是說我們現在長照中心系統是E化的，我們直接上系統點選，我們的主管也是上系統點選，那直接照會給社會局、衛生局的時候。

胡：點選什麼？

**B05：**

點選核准。核准我們送出去的計畫，那核准的計畫才可以執行。現在我們的主管都是用點選的方式，那如果照會給社會局或衛生局，他們可不可以也E化？在線上點選，省去紙本傳送的時間？

胡：可是現在沒有嗎？就是現在不是有些都採行電子公文了？

**B05：**

我們送到社會局是電子檔，可他們還要印出來呈給他們主管簽核，再送給我們。前面是E化但後來還是紙本的部分。

**B01：**他有提供公文的電子化，可是我覺得沒有提升，都還是在紙上作業。

**B05：**

我們縣政府倒是有老師剛講的電子化，所以他們首長應該可以線上簽核，但是他們卻都沒有用，不知為什麼。

**B02：**衛生局跟社會處公文是兩套不同的系統。

胡：OK，好，還有嗎？

**B06：**

我這邊發表我們屏東縣，剛剛跟專員在車上有討論，所以我就代為表達。那我覺得我們的夥伴談到流程的部分，每個縣市是有不同的流程，我先講到我們屏東縣會用到的系統，大概就是剛提到的公文系統，一個就是我們長照用到照顧服務管理資訊系統。那我們現在是二級機關，所以目前有把身障、居家服務、一些居家服務、護理部分也是收為我們自己專員評估，所以我們用一個身障管理系統，它最近又另外一套出來了，所以我們要再多key一套；然後還有一個部分，我們要查身分別所有是弱勢e網的部分。還有一個部分，另外一個系統是查我們身障手冊的部分，ICF又是另外一套系統，如果我們要作業，目前是有這樣一套系統，如果我們專員要評估，我們會先查完再出去，很難上去那個系統，試了很多次，所以關於系統部分可以做個整合。不然我們要跳那個、跳這個相當不便，在流程部分我們目前也都是發公文，跟雲林一樣，我們真的發現是時效上面落差很大。所以我們就是現在把高雄跟雲林combine的部分，針對在西岸，因為現在的身障系統並不是很完整，所以在身障服務的部分是用發文的，那發文的是一部份，那其它的複評變動性不同，我們是以系統上面去簽核，那現在做的流程我們目前是這樣子。

胡：

所以剛剛您提到的系統是幫忙做需求評估的部分，還有相關的作業，就是在完成這份的時候就都需要花時間？

**B06：**

所以就不單是你說的這一份評估表，我們用的評估表會更多，就是說我們還有身障那塊，我們身障作業可能比其他縣市來的複雜一點，因為身障居服是一套、又有那個身障送餐的，又是不一樣的評估量表。所以我們希望在量表的部分是不是能保險？保險化之後身障也會納進來，是不是能把兩套系統還有它評估量表是可以統一的？這樣對我們來講作業會比較簡便。

胡：可是現在評估量表是不一致的嗎？

**B06：**

目前身障的部分，我們50歲以上跟以下是不一樣的評估量表。還有另外一個就是在系統裡面，其實剛才**B03**有建議到。我們是希望在計畫上面簡化，如果真的要E化之後，你要一個個key進去他的一些身心靈狀況、他的需求，這個部分因為我們在醫療界已經很久，只要說一個點選我們就能套用套餐進來、適用哪些，我們就用勾選式，就把計畫完成，簡化某些工作流程。那是不是能把計畫簡述的部分，最後一頁，我們是希望說它可以是比較簡便，用勾選。像他說的我們在key進去它不是有個身分別嗎？直接在那個我們計畫內容key進去換算金錢嗎？那key進去，直接它幾個小時就自動換算金額給你，就不用再換算金額，這是在另外一個計畫內容部分。所以我是希望能夠簡化、簡單式用點選的，像**B03**建議的方向去建置。

**B07：**

然後剛剛提到的照顧系統裡面，其實我們比較困擾的是人籍不一的部分。剛剛教授提到說我們互相都不認識是不是？因為我們人籍不一，但大家都要互相互動，可是我們沒有一個互動的平台，那是不是在這個溝通平台上面可以在系統裡面建置？譬如說我住在屏東縣，可是我的戶籍是在雲林，那我就跟雲林的講說你們核定給屏東縣的這個個案，那這在溝通電話打來打去，不曉得它進行的狀況怎麼樣？如果說我們可以有個簡訊，就像APP平台讓大家可以互相溝通，這樣可以簡化彼此的一些輸送的流程。

胡：

是，提的還蠻具體的。那還有沒有其它？因為我們之前，像這個評估表它有些地方制式的其實可以把它變成系統，我們之前在北部與會的先進就是覺得這個表有兩個區塊，可能不太能夠變成在APP上面做一個家系圖，一個就是我們的服務計畫。那剛剛有夥伴提到連服務計畫甚至都可以用勾選，因為這後面我們還有兩位專家是在資管、電機裡面的專家，他們都會做APP，那所以其實這邊想要請教大家，需求講得更明確一些，或者說你們覺得希望這個東西未來真的走向要去開發，重點在於提升對服務需求的人，各位對於效率的提升怎樣做比較好？像他們覺得這個家系圖的部分很難直接在系統作業，可能還是要有一個紙在上面畫一畫，那回辦公室再做整理，還有服務的規劃的部份。

**B05：**家系圖可以在平板上我直接畫，就是用手寫筆畫。

胡：

因為實際那個家系圖會多複雜這不是我們的專業，不是很清楚，你們的家系圖很會複雜嗎？

**B05：**有的人可能結了三次婚、感情歷史多豐富，他的家系圖可能就會往外延伸。

**B07：**

現在的照管系統，它是有設計一個家系圖點選的方式，你一點就跑出來，一開始用會非常不習慣但很省事。

胡：

所以你們做兩套工？像現在北部現場用紙本，回去還要再key in一遍，所以我們希望加速這個部分，那你們覺得家系圖是可以用點的、套圖的嗎？

**B07：**

對，它就是有一些東西可以讓你選，一點就跑出家系圖的樣子，你自己去拉，其實蠻好用的，我覺得很簡便，電腦上就可以操作。

胡：

哦～那對啊。所以你們跟北部就不太一樣，所以你們覺得家系圖可以在系統上作業？

**B03：**

是可以在系統上做，但是要在案家現場做其實有點困難，還是要回去立即做才有辦法。每拉一個動畫那個圖就會變形，那其實各位夥伴都有提到，要打一個個案都要開不同系統、資料庫來查詢，那想說現在很多介接的功能，其實假如可以key身分證字號進去，把我們需要的資料介接出來的話，我們就不用開那麼多套系統了。譬如說如果key身分證字號進去，我可以查他的身分別、福利身分別是低收、一般還是中低，那我也可以去查他身心障礙別是怎麼樣的，就是哪一類或程度多少。還有一個很重要的是外勞介接的功能，因為很多個案它其實在申請居家照護、照顧服務類的時候會有排除條款，可是有很多個案就是，我去申請的時候他沒有，使用過程中他就申請了外勞，可是我們沒有資料庫去核對說他到底現在有沒有申請外勞？造成我們後續有一些行政上的業務產生很多困擾，如退費款項問題，所以假如這邊可以跟外勞系統做介接的話，只要他申請外勞的話，它可以跳出一個警示告訴我們說他現在已經申請外勞中，讓我們有警覺心知道這個案可能要採取一些結案的動作。

胡：

那所以現在這個問題，你們現場是沒辦法知道？因為你們現場是紙本作業？

**B03：**

身分別、身障手冊這些在現場是沒辦法知道，但是回機構之後可以去查，可是外勞甚至連回去都不見得查得太到。有一個外勞介接，可是會變成說我每個月不停的key那個人的名字去查，那樣真的很不方便，它可以介接的話會更好，會有一個alarm的警示。

胡：所以目前這個部分就是連回去辦公室作業都不太方便的地方？

**B03**：就變成要一個系統一個系統的開，每個系統開下去比對。

胡：那你們從來沒跟衛生署或者內政部反應過？它為什麼不能整合呢？

**B03**：

反應過了。像身障，身分別只要開案時去查一下，半年複評的時候再查一次就好。可是外勞是假如未預防的話，每個月每天都要查，因為他有可能在365天其中任何一天去請了外勞，他只要一請了外勞就不可以申請這個服務。

胡：可是外勞他的主管機關是勞委會嗎？

**B03**：

有的勞動系統還是可以查，可是你要自己查，每天查，那居家服務都是幾千筆的，所以假如有介接系統的話根本不需要再去查，直接就可以挑出來說，它現階段有那些，我們可能要排除的項目它就自動跳出來，我們設定一個就是，我們需要的標準，在要求項目那裡面，它就可以自己挑出來。

胡：

OK。那還有什麼？除了這個量表之外，你們還有什麼作業要做嗎？就是去家戶訪視之後？

**B01**：

它這個有沒有可能放一些資源在上面？我們有時候可以點進去，譬如說到宅沐浴，我們全省有哪些到宅沐浴的東西。

胡：

有，可是現在就是我們要知道你們的需求，反而是你們要告訴我們，我們回去彙整之後，我們才有辦法去請教中央的主管機關，然後還有我們的這些資管專家，來看怎麼樣把這個平台做出來。看你們有什麼需求就講，所以我現在就是在跟各位做你們的需求評估，盡可能地告訴我們。那這可能是我

們後面有第三題的時候會提到，背後的support的資源系統，還有沒有？就是我們剛剛第二題的這個部分，像那個有提到，剛有兩位有提到服務規劃可以用勾選的，就是照護計畫的部分，那用勾選的會不會還是有需要寫文字的地方？還是你們覺得用勾選就可以完全克服了？

**B03：**

假如用勾選的來取代照顧系統的話，就變成說我們勾選項目要變的更多，我們才能透過勾選去把它取代那個文字化的部分。

胡：

那現在我們不知道你們需要哪些細項，你知道嗎？可以給我們一些參考或者說一個方向，你們大致上照顧計畫時會需要哪些內容嗎？就是我覺得，簡單說我覺得你們構想很好，如果我們也要把這個部分做成勾選式、下拉式點選，那一個照護計畫就可以做出來，我們想像的就跟一樣，最後就跑出一個報表或書面資料，或者當場也可以給家戶一份、我們一份，他就知道我們可以獲得什麼樣的一份了，這個部份我們可能就需要更詳細的資訊，那你們需要哪些東西？或者幾個大項？那小項的部分你們再做額外補充。

**B03：**

那像現在E化的部分我們是都有在做，撇開一些問題，速度來講的話，現在這套系統我覺得還OK，只是說因為老師您這邊也要討論的，有沒有可能一些行動化載具可以讓我們在現場作，這就變成說現場歸現場，那回到辦公室那套系統還是可行的，不是說我們完全要取代。那假如我拿了PDA在現場很多資料，我可以現場勾選，但像現在有沒有一些攜帶型的印表機喔？

胡：有耶，但它那是很小台的。

**B03：**

有喔！那就現場幫他規劃服務是什麼、照顧的內容是什麼，那只要有攜帶型的印表機那就方便很多，可是出去要背很多東西，下雨天就慘了。

胡：

沒有它那個就小小盒、長方形的，不是大台的，那要用扛的。好，那還有嗎？那你們覺得有可能把這一整份表放到iPad上面嗎？

**B03**：當下只要 key 計畫內容那一塊，那其它還是可以勾選的。

**B04**：家系圖只要畫一下就可以了。

**B05**：手寫面板觸控的，寫一寫，就可以直接。

胡：可是你們有嘗試過嗎？

**B05**：沒有，因為我們手上沒有這樣的工具！

**B01**：因為我們也沒有設備費可以買 I-PAD。

胡：因為我想說你們就是誰剛好有，然後帶出去自己試畫、試做看看效果。

**B03**：其實家系圖如果當場畫很快，可是回去的話我們還要用系統，但它畫其實很快，不需要美工，正確就好。所以假如帶 I-PAD 出去，我們現場用筆畫的話，其實很快，問得當下就可以畫了，變成圖檔之後，我們回去自己再製作。

胡：

OK。那，再來就是剛已經有提到的，如果說我們未來真的就是朝向這個目標去前進，把大家這個個案評估的作業或是其他相關的全部都希望他能夠行動化，透過這樣的方式來提升我們的效率，您會希望透過哪些系統或資料庫的整合來達成？剛剛有督導提到五套系統，你能不能……

**B07**：好，我寫給你。

胡：

真的嗎？感謝，就麻煩您會後再留給我。那除了那五套系統之外還有沒有？譬如說像剛剛林督導您這邊提到，您剛講什麼資源？

**B06：**資源連結的部分我們是都自己上網去找。

胡：

對啊，你們還有沒有需要什麼資源的支援，就是資源資訊？譬如說有哪些輔具、機構，類似像這些。或是像這個區域有哪些安養院，類似像這種，這些有，你們需要那些？你們希望這在個平台上面？

**B05：**

我是希望在這個平台上面有輔具的圖片，可以讓家屬可以看，因為可能有時候在解說的時候他聽不懂，你也很難告訴他哪一類的輔具適合他，如果說有真實的圖片可以看會比較好講。

胡：輔具的圖片，那像轉介呢？

**B06：**

就是像那個我們有憂鬱量表評估，那是不是評估出來的分數比較高，我們可以轉介到那個心理衛生服務中心，它有個介面可以做轉介。另外一個就是家暴跟受虐的部分，因為我們評估裡面有一個受虐的狀況，那如果我們勾選到，它是不是會自動跳到有轉介的頁面？還有一個就是家庭支持負荷的部分，我們現在也在推發，那是不是我們在勾選家庭負荷過重的時候我們可以直接做連結轉介？這是其中一個部分，那因為我們還有服務身障，所以在身障福利的部分我們希望說做針對我們目前在、我們中心沒有的，譬如說喘息跟輔具，做這方面的銜接，就是轉介的部分。

胡：

你們轉介會需要到什麼程度？是直接就可以把這個case的資訊就pass過去了？還是只是你們需要有一個列表？有哪些、哪些，然後你們看看他的簡述，你們覺得這個適合就把它勾選拉進來，你們需要到什麼樣的程度在這個

服務計畫裡面？他需要pass給他給那個，這機構就把這訊息先丟進去給他，讓他們知道，要到什麼樣的程度。

**B03：**

一開始設定參數的時候，你就可以先設定，未來照會出去的東西，你要讓對方看到哪幾項，那是參數的設定。設定好了以後只要你未來照會，只要是照會出去的東西那參數就已經是勾選的項目，所以不用再重新勾選一次，只要你一開始設定好了，我十項都勾的話，我任何一項服務的照會都是我那十項再出去。

胡：

OK，那現在我問題是說，可能我case不同，我需要的資源不一樣、輔具不一樣、機構不一樣、時數不一樣等等的，那像這一些的部分也是可以這樣子完成嗎？還是說case by case？我每一個case我都拉不同的資源。

**B03：**

目前好像沒有辦法耶！一開始我參數設定好就是這麼多，那我們也認為說個案的轉介應該是一個個案管理的流程，對方應該也要知道說，這個個案它在完整性的服務裡面接收了那些資源，那對方也會知道說他接受了這樣的服務，那我們期待說對方轉介的服務的資料是一起轉介出去，就不用再勾選了。

胡：OK，可是這個談的這部分是已經回到辦公室來做了？

**B03：**是社政管理系統，就是那套系統可以做的功能。

胡：

OK，那你們會不會希望，有服務、可以接受服務的民眾能不能現場告訴他？譬如說我可能可以接受都到什麼樣的服務，或者是什麼樣子的人來服務我，或者我可以獲得怎麼樣的輔具？或是我可以獲得多少鐘點的照顧等等的，我現場就要知道，你們在現場能夠告訴他嗎？

**B05：**現場就會跟他談好核定的內容。

**B03：**

那老師您說的什麼樣的人能來這我們沒有把握，因為假如說輔具，剛剛有夥伴講的照片，輔具可以秀給他看說你建議可以用什麼樣的輔具，這個照片可以秀出來。可是假設以居家服務來講，人的服務的話，它的變數就非常多，所以我們不可能把每個服務員的照片都po上去，然後讓他來選，這樣不太可能，所以只能告訴他說你這個是輕度失能，核定14個小時，那大概一個禮拜來幾次、幾個小時，大概就只能說到這個程度。

胡：OK，好。

**B01：**

老師，我們那個資料庫裡面，是不是能放一些其他社會資源？像是慈濟或者是說什麼基金會，然後可以提供一些經濟上的救助的資訊，那我們就可以直接幫他轉介，因為有些不是我們社會福利能夠做。

胡：這個建議蠻重要的。

**B03：**

有個功能是想說建議看看，可是不曉得其他單位願不願意配合？就像說每個醫院都會公告健保床還有幾床，那我們有沒有可能，可以請一些合約單位，譬如說像低收入戶安置的機構單位一天去key說每床還有幾個床，因為我們遇到很多個案是說，我們評估完了以後，可是他找不到適合的機構。所以假如說可以有一些服務的使用量跟提供量可以秀在系統上的化，這我們能夠直接透過電腦系統，提供說你的需求可以透過哪些單位得到滿足，可是變成是這要請很多單位來配合，每天都要上去key那個床位數，或者是有空班的人員數這樣子。

胡：那可是現在有這個平台嗎？

**B03：**

暫時沒有，可是醫院應該只會公告在他們布告欄或者是網頁上，現在還沒有系統是可以把它變成資料庫直接做連結，而且就只有醫院有，一些安養機構他們可能就沒辦法。

胡：好，這還蠻重要的。

**B06：**

那剛我們提到醫療的部分，就是居家附近跟居家護理有時候是其他縣市的醫院轉到我們這邊來去提供服務，那我們單位就有在反應說他們有一些醫療上面處置狀況是沒辦法去知道，如果可能沒有跟醫院要一些治療的狀況病例的話，他是沒辦法知道。是不是說我們可以在系統的裡面部分做？這可能會牽扯到一些隱私，就是說、有一些簡略的如果說可以查詢？在醫療系統看到一些簡略的說明，一些data要跟其他縣市的醫院要些資料，可是我們也要不到相關的資料，那如果有相關的資料，他們像護理的話是比較容易進入狀況。

胡：

因為有督導提到的這個問題，跟我們之前在座談時也有遇到，有先進提出來就是說，你們需要很多的資源越多越好，對你們的工作會越有幫助，可是有些會涉及到個資跟隱私的部分，那這部分就會比較難克服，那這個可能就會要涉及到法規。這樣講好了，如果你們自行去評估說，如果讓你們掌握個資在手上會被洩漏的風險高嗎？因為我覺得主事的人他都要先想這些事情，就是如果開放給各位使用，那這個資被洩漏的風險會不會很高？

**B06：**

他們之前是有縣市開放給我們，可以查閱那個叫個人資料的部分，可是他只限給我們單位的一個人找，因為他怕開放之後，有些全家大小個人的資料我們都可以看，所以也是有限制管理，不是開放給每個人查，所以溝通上面可能哪些介面可以提供、哪些介面不提供要再區隔。

胡：

各位有沒有聽說，我們接下來長照十年計畫之外，接下來就要推長照法？長照網、長照保險，那這中間有個過程是要建立所謂的「照護雲」，意思就是指說在這個照護雲之下所有跟照護有關的資訊都要上那朵雲去，那如果這件事情是未來的衛福部要做的一個很重要的重點，因為其實我們跟中央的科長有訪談過，未來衛福部成立之後的預算會比較多一些。有些重點可以去，那長照是一個很重要的區塊，那在長照雲的這個概念，照護雲之下，你們覺得照護雲應該要包含什麼？包含什麼哪一些你們會用到的資訊或者系統、或資料？透過其中載具你們就可以download下來使用，這就是照護雲的作用。現在內政部是會用你們那套系統為基底再去擴充，可是因為我們聽到大家都對那套系統很不滿意，所以未來才會走到照護雲去，那它應該要包含什麼？尤其對在座的各位你們在做長照最直接的需求？

**B05：**我們剛提的那幾套系統就一定要在那裡面。

胡：還有呢？

**B01：**

像我們現在都每半年要去複評，其實複評花掉很多的時間跟金錢，我的意思是說有沒有辦法可以看到他的狀況，然後可以不用半年去複評一次。

胡：

我覺得這想法很好，因為有些縣市有在推遠距醫療，那你們這個長照沒有結合這個部份嗎？

**B01：**還沒有全面。

胡：是各縣市嗎？還是某些縣市？

**B01：**有些醫院，有些是社區的。

胡：

可是有些fare care，他也只是打電話，或者有個對講機，最多就是這樣子，量血壓也是，他就自己量血壓，然後數據會上傳、上雲端，大概就是這樣，你們覺得複評的部分能不能透過視訊？

曾：

那你們一個月初評跟複評的比率是佔多少？譬如說這個月來講，你複評佔一半？

**B01**：幾乎來講，複評估三分之二。

曾：三分之二那也是很重。

胡：所以複評也是你們在做？

**B01**：對，半年就要複評一次。

胡：所以你們要做需求評估，再做複評？

**B05**：

就長期追蹤，比較希望說也可以介接。如果這個案或養護機構他已經往生或是已經遷出，就是他已經往生，我們也不知道，打電話要去複評的時候對方就說：「啊就過世了啊～（台語）」，我們就對不起、對不起這樣，常會有這樣的事情發生。

胡：

等一下，那問題是你們不是會有人去照顧他嗎？那他都已經往生照顧的人也沒有回報嗎？

**B05**：

他不一定會用居家服務呀，他可能只有用交通接送服務，或是他可能只有用一些其它的不是每天都會有人去的那種，像居家服務才會跟我們回報使

用這類狀況，那像交通接送服務他就不會跟我們回報，機構照護也不會跟我們回報。

胡：所以這中間的網絡就有斷裂的情況。

**B05：**

所以就是介接的那個問題，我們系統只能介接到地址、性別、身分證而已，其它都看不到，然後之前介接之後身分別也不一樣所以也取消了，可能介接出來是一般戶，但是我們社會局查出來是中低戶，又有錯誤，所以那部份現在也看不到。

胡：

我覺得這裡面常常讓大家做很多白工，雖然這是第二場，但是聽起來總覺得一來一往之間又有變化，然後判斷又失準，沒有請外勞的結果後來有請外勞等等。

曾：例如白工有哪些地方跟電子化有沒有一些關係，可以去解決的白工的問題？

**B03：**

最直接的就是說，我們剛剛講的身分別，假如說每年年初一到三月是最複雜的一個月，因為要等他們低收入戶的重新審查有沒有過，然後才知道今年的身分別是什麼，或者是有些個案它也許在年中任何一個時段。譬如說我們有好幾個個案，五月、六月一個家人往生了，它就從低收入戶變成了中低收入戶或一般戶，他是年中變，這種年中變我們通常不太會掌握的到。我們就發生過一個個案，身分別前前後後變了三次，因為他一開始是低收，再變一般，後來去申覆之後又變中低，所以我們的機構就快瘋了，因為他做完所有的核銷之後，要重新再改，三個月之內改三次，所以他們要瘋了，我們也快瘋了。

胡：那這樣很沒效率啊。

**B03：**

假如我們可以直接連結社政系統，他變動我們就直接跟著變，他如果出現警訊，我們就知道了可以馬上變，而不是我們都已經服務到一半了、錢都已經收了、給了，可是事後才發現，我們才要追。那是不是可以變成說假如能夠同步的話，這個工我們就可以省下來了，或是像外勞這個部分也是一樣。

胡：

那我覺得這很重要。還有什麼其它是讓你們做白工的？我覺得這是一個可以切入的重點。

曾：或者是浪費資源的？

**B05：**

浪費資源，那就是外勞的部分。民眾跟我們說沒有請，但實際上他要請，服務員去的時候，他外勞就躲起來。

胡：所以他有兩個外勞？

**B05：**沒有，一個是我們居家服務，一個是外勞。

胡：所以就是他期望兩個人來照顧？

**B05：**

對、對，有的是請外勞，名義上是用這個人的名字，可是他外勞躲起來，然後再請居家服務來，但是我們的服務就是有規定那個個案的名下有外勞，它使用的部分就不同。

曾：那就對被照顧的人來講是多多益善。

**B03：**還有一個特照津貼。

**B04：**

對，特照津貼。因為有人會領津貼，但是又請人去服務，我們也查不到他有沒有去領特照津貼。

胡：

好，那還有沒有其它？我覺得這個透過E化去減少做白工這件事情是很重要的切入點，就不要一直在那邊轉圈圈，對不對？

**B05：**

可不可以就是我點選系統，就是在現場點選，出現一個類似套餐包的東西？例如他輕度失能他可能符合哪些服務、中度失能符合什麼，那我在講的時候比較會遇到的狀況是在訪談過程中，家屬他可能意見很多，會中斷我們的服務介紹，那有時候現場可能會忘記說他符合哪些哪些，那回到辦公室在系統登打時，他也可以從這邊去，就不用再電話跟家屬確認，那有時候就是民眾他的權益會喪失。

胡：

我之前聽到的先進建議是有些民眾資料跑出來，就是說他可能符合A類，但死都要B類的服務，就覺得他需要一定要有人來幫他做什麼，可是事實上客觀評量下來他其實是不需要的，然後最後就還是要依他的需求給他B類這樣，那這種怎麼辦？如果我們有一個套餐配置決定是這樣，那他想要抽換怎麼辦？

**B05：**不要讓他看啊，就我們看而已。

胡：那可是如果他硬要，就是想要有人來照顧他，或者擦澡什麼的？

**B03：**

其實要使用E化的前提，應該是有一個很標準化的步驟跟流程做法，才能使用E化。可是我們的照顧管理最大的一個就是，講好聽一點有個優點就是彈性化跟人性化，所以意思就是完全沒有標準的準則。所以有沒有可能再返回去？因為現階段長照十年政策它是一個社會福利的概念，可是未來長照

保險實施它又是個保險概念。保險跟福利是不一樣的，就變成說在保險之下，可以給付的就明確講出來，中央告訴我們一個標準說可以給付的範圍對象是哪些，不要再有些可以模稜兩可的想像空間。因為現階段就是在福利的概念，所以民眾都是認為說這是我的權利，有需要使用就應該要給他；可是保險不是這樣，像我去看醫療一樣，我覺得我需要被照胃鏡，但我還沒到那個標準，我做了就應該要自費，這個講得很清楚。那未來我們長照保險開辦之後，這些服務不應該是變成民眾想要就給他，而變成說你有需要可是我不給付你，你就要自費，標準應該訂清楚。

胡：所以你們也不太希望就是說明他是 A，可是他要 B 就給他？

**B03：**

因為現階段大家都認為這是社會福利，我需要就應該使用，可是未來假如是保險的話，健保的概念來想，不是你想要什麼就可以給你什麼，那應該請中央更明確的界定出來，什麼樣的對象可以使用什麼樣的服務、什麼樣的民眾使用這個服務就應該要自費。講出來更清楚的告訴我們，會比較有一個概念知道說我可以給付什麼不能給付，不然現階段真的有太多的服務是真的是「很浪費」（台語）。

胡：對、對，我覺得一定會發生這種被濫用的情況。

**B03：**

可是這個要中央訂清楚。中央沒有訂，有sense的民眾就會說憑什麼我不可以用？

胡：OK。那還有沒有？我覺得現在大家討論越來越熱烈了，可以繼續。

**B06：**

像我們屏東市是沒有這樣的，因為我們目前經費是不足，都已經砍到百分之四十四，然後我們針對每個服務的項目都設定了幾個鐘頭，可能他失能我們就核給他需求的那個服務項目。那服務項目例如說洗澡，我們就最多核一個小時，所以縣內已經有制定一個規範的時數。那我們家務的話一定要符

合送餐的條件我們才可以，我們是有制定一個標準，所以說我們是沒有浮濫的使用狀況，所以在經費有限下我們是很省著用，所以倒是沒有說浮濫或是套餐。反正就是依照他的需求提供他可以的服務項目這樣子，在我們可以核的時數，如果超過時數都是自費。

**B07：**

假如這個規定是由中央訂下不是更好嗎？假如不是中央訂是地方訂，地方一定就是有的民眾他一定會有吵的想法，那吵一吵他會質疑你這個標準性跟正當性。

**B06：**

現在是先給縣長那邊核准，所以目前是先我們縣市制定，那可能中央那邊是希望，有個更準確的標準下來。那如果說保險、我繳了保險之後使用的權利，到時候可能爭議會更大。所以我們希望說他可以設定更新的標準化，這樣我們專員也比較好給予合理的時數，有所依據。

**胡：**

那另外想請教是，因為我們第三題談的就是，透過哪些資料庫系統來整合？之前也有請教過我們的這些先進，就是像這些的評量表上面，有一些大家會不會期望就是說它有一些的參數值或比例，就已經幫我們制式化先弄好了，然後我們勾選好哪一項，它分數就其實差不多已經幫我們算完，等我們到了最後一個步驟就已經知道總共的評量的結果，類似像這樣，大家覺得會有這個需求嗎？還是就是說反正我只是勾，它也不一定要幫我們做計算？或者比例等等的這些。因為正常是回到系統裡面key才會有，但我是說平板的介面上，反正它APP每勾一項它就開始在幫你做運算，當你勾完到最後一項其實已經大概像分數的什麼東西它就幫你計算出來了。

**B05：**這個系統可以搬到這個 APP，我回到辦公室可以匯入這樣。

**胡：**就是離線作業嗎？

**B05：**他這個系統有設定離線作業嗎？

胡：問題是你在外面要怎麼用？那所以現在內政部那個系統是可以讓你們帶出去用嗎？

**B01**：對，可是因為他現在頻寬不夠。

胡：

頻寬不夠，好。那再來就是請教大家，就是說那這個系統化跟資料庫的部分還有沒有大家要提供什麼建議的？因為這是我們比較能夠著力的地方，因為我們接下來就是北中南東的焦點論壇座談都做完之後，我們會再回到中央跟主管機關請教他們說現在我們地方上面實際的需求是這樣子。譬如說哪些資料庫要整合請他們能不能夠做到？因為其實你們告訴我們越完整，我們越能夠把他們的意見一次彙整進來。

**B06**：

現在就是在人力需求資源這塊，其實有培訓很多的居服員嘛，然後這些居服員分布的地點是不是能把它建置？就是在我們長照人力的部分是不是可以有一個人力搜尋的部分可以提供這樣子？

胡：OK，還有嗎？還有沒有？

**B01**：

服務單位，各縣市的服務單位，是不是都可以放上去？服務提供單位，可以供我們查詢。

**B03**：

這樣講起來應該就像各項服務人力的GIS系統，所有的人力、輔具、資源全部都可以變成GIS系統，我就可以直接知道說在哪裡我可以需要的服務。

胡：

好。那麼接下來請教大家說如果剛剛談的這些的行動化作業方式，您會建議有沒有那些行政流程要配合來修訂或者整合？因為像剛剛B01有提到的就是公文流程的部分，還有沒有其他的行政作業的方面？如果要達到透過行動化提升效率的化。

**B06：**

我在想很多都是跨局處的問題，還有跨縣市，因為我們可能現在服務就變成有社政跟衛政，那會變成說由不同的局處來負責，如果說我們在照護上面直接是不是可以會到不同的處室來回復？

胡：那要跨縣市嗎？

**B06：**

跨縣市是人籍不一的部分，人籍不一我們現在困擾的是如果這個個案有異動，我們還要結案然後再重新開案，好像很繁瑣，核銷的部分也是。

胡：可是人籍不一的部分這樣會不會跟戶政機關的關係？是那套系統嗎？

**B01：**

因為我們現在應該是說補助的人住在哪裡，但是以戶籍地為主來做補助。所以它如果是住在另外一個地方的時候，對方要來問我們說可不可以補助這樣子；然後還有就是說，各縣市的狀況是說他需要發公文，我不需要發公文；他接受線上照會，我不接受線上照會。也是一樣，它那個標準化都沒有出來。

胡：各縣市做法不一？

**B01：**是，那這也是應該要統一一下。

胡：那社會局跟衛生局的關係呢？

**B01：**不好。

胡：我不是真的問那個關係，我是說在行政流程作業上面的互動！

**B01：**

老師我跟你講喔，我們雲林縣政府很糟糕，衛生局跟社會處兩個做法，衛生局說可以補助給住在外縣市，社會局說不行，我們自己都沒有整合。

胡：那這怎麼辦？以後衛福部它變一個，可是到了地方都還是要對應兩個機關。

**B01：**

所以我們會希望中央要強制的統一要這麼做。不然我們很困擾，因為被罵的是我們，民眾會覺得說你們怎麼一個縣市兩個做法？

胡：

對啊，可是那你們做完需求評估之後的服務輸送一部份還是衛生局嗎？一部份還是跟社會局有關？

**B01：**大部分還是社會局。

胡：

對啊，那你們怎麼辦呢？那這個長照體系你們應該常常會被罵吧？就是說因為你們做完評估答應給人家的和實際收到不一樣。

**B01：**

衛生署九月份說他要統計人籍不一的執行困境在那裡，我們提出來看他應該要制定怎樣的標準。

胡：

OK，好。那有沒有哪些行政流程大家覺得需要被改善？可以透過E化這樣子的方式，一併被改善或轉介等等。

**B07：**像那個訂交通車。

胡：訂交通車是指復康巴士嗎？

**B07：**

那個交通接送服務。它可不可以利用這個系統就是說改善訂車的目的？我們意思是說可以趕快訂到車子，連結計程車什麼之類的。

**B05：**那居家型服務也可以的話就自己上網登記。

胡：自己上網登記？那他就已經躺在床上了呀？

**B05：**家屬，因為喘息服務一定是家屬在用，不是個案在用。

胡：

OK，喘息服務這倒是。那我想額外請教大家的就是說，各位在做需求評估的時候，這個需求者他們會有哪些需求？我講的不是服務的需求，而是指說他們會不會期望你們透過什麼樣子的？譬如說E化的方式或者怎麼樣，提供他們比較好的服務的品質；譬如說他們會主動要求提供遠距醫療嗎？或者等等的。就是哪一些他們提出的需求，是可以透過我們提供跟E化有關的？也許我這樣講不是很清楚，就是他們需要的服務不是實質的像你們在做評估時，我給你多少輔具、多少車輛、或者擦澡的時數，而是譬如說能不能給我一個手環，然後讓我可以隨時看到我或感應到我的狀況的類似像這種？

**B05：**

那個有保全公司在做，就是身障會放GPS的定位系統，然後家屬可以從網路上去看。

胡：

對，那個是民間在做。那我是說你們服務的對象他會主動跟你說：我聽說誰誰誰或那一個縣市他們有這樣的服務，你們可不可以提供給我們？

**B05：**

沒有，只有他們會想說：因為我們住在外縣市，長輩一個人自己獨居在這裡有沒有什麼是可以能夠安心的？

胡：對。

**B05**：像我們現在都是裝緊急救援系統。

**B03**：

就回歸到照顧雲講，假如有照顧雲針對獨居的個案，它可以做什麼就可以上網查。

胡：所以剛那個緊急照護系統是你們也可以給他們的嗎？

**B05**：那個是社政的服務，只要中低、低收，就是全額補助，

**B03**：家裡要有市內電話。

胡：OK，還有嗎？

**B06**：失智的愛心手鍊。

胡：對，類似像這種。愛心手鍊是電子的嗎？

**B06**：不是，是刻字在上面，有編號。

胡：好，那這跟 E 化好像沒有什麼太大的關係。

**B03**：

有的話他應該是像一些居家護理，他需要抽血檢查一些數據，是不是他檢查報告能讓家屬線上看？就不用再回診，線上看報告，大概就這樣。

胡：對，我覺得這在偏遠的地方可能會需要。

**B07**：

你剛說的E化如果他有照片就能點給大家看，大概就是長這樣子，像剛說的愛心手鍊、緊急救援系統的照片是可以有人提供照片給你看。

胡：

對。因為行政院研考會有些長官也希望我們請教各位一下就是這些案家、案主有沒有他們的需求在？E化的這個或者主動服務、宅配服務，這種類型上面他們有沒有其他需求是可以一併滿足？透過你們提供。可是我這樣聽起來做完這個階段，你們大都是做完透過轉介在做服務提供，是不是這樣？

**B05**：是像一個中繼站，就是我們是一個統合的地方，就俗稱單一窗口。

胡：所以後面就會是社政去做了？

**B05**：衛政、社政在辦理。

胡：

OK，那再來請教各位的是，您覺得這些E化或者行動化的服務有沒有需要透過哪些法規的修訂或者整合來促成？不用？沒有？因為現在沒有法？當然除了長照法沒有之外，還有沒有其他相關？因為你們要很多的資訊，坦白說譬如說個資法，可能就是需要搭配的，因為你們需要很多的資訊支援，或是資料支援來support你們，可是你們覺得這些所需的東西它會不會觸及到某些法規，因為受限於這些法規限制而沒有辦法達成？

**B03**：

單獨創一個法好像比較困難，其實像現在長照保險和長照服務法還沒有正式頒定的話，可不可以就把相關法條設在裡面？因為其實個資法它雖然是有些規範，但是假如說是用於公務或研究之用的話其實是可以使用的，那是可以把這條像我們剛剛講的幾個系統像社政系統或身障系統這些，就是因為業務所需要的，就是直接可以搭配我們長照服務系統來做介接的話那就只要把這個條文直接加在長照服務法裡面就好，不需要再獨立一個法規出來。

胡：還是說在個資法裡面其實就？

**B03：**

因為它其實不是個資法，它是我們長照所需的法條，所以它應該是在長照服務法裡面多一條說：為了要使用公益或是業務所需，所以需要查詢哪些資料然後不受個資法規範這樣，那一條就加在裡面就好，單純創一個法，我們立法院的速度應該……。

胡：

那可是剛剛提的那幾項資料庫或者系統會涉及到哪些法？你們的使用上會不會常常涉及到哪些？可能使用的時候需要提醒說小心哪些。

**B03：**都是個資法。

胡：

所以最大的就是個資法，還有沒有？那你們有聽聞說中央要推照護雲這件事嗎？那沒有徵詢你們的一些想法或意見？可是這有在中央的這個規劃裡面，這是一個大概105年左右預期它是要完成的我們照護雲。

**B05：**幾年要完成？

胡：105年。

**B01：**

老師我們想到了，就是那個疥瘡或是有傳染性質的是不得告知任何人，也就是說他們必須保護這個病人。那其實照服員或是照護專員他們其實就是曝露在這樣一個風險，就沒有人知道也不能告知，衛生署也說不能告知。

曾：對，所以這是你們的風險、是你們的職業傷害。

**B01：**我們都是在不知道的情況之下。

胡：這還蠻危險的，傳染病防治法。

**B02：**應該有那個針對照管專員的人身安全。

**B05：**

因為像有一些在市區是公寓或電梯大廈，那你不知道那邊是身障或是有怎麼樣的個案或是家屬。那有時候我們在訪視都有一定的風險在，看有沒有辦法針對照管專員的人身安全做一個保護。

曾：那你們現在都是怎麼保護自己？

**B01：**就穿運動鞋，哈、哈。

胡：就是跑快一點就對了。

**B01：**對啊，我們曾經也有照管人員人被狗咬，就趕快去打破傷風。

胡：

那現在狂犬病你們會不會也去山區去家護？一隻鼬獾跑出來，狗應該還好，現在比較擔心鼬獾。

胡：

OK，還有什麼你們覺得要提供給我們資訊的？簡單來說就是你們會期望那個APP上面能夠支援你們做什麼事情？盡可能地提供給我們，因為你們講得越細後面的專家做的APP他才會成功，因為你們講個大概，他們也不知道怎麼弄

**B06：**照護雲端的部分有沒有針對服務端？

胡：會，基本上它也是服務輸送的部分會涵蓋進去。

**B06：**

因為我們有些現在的話就是他那個時間控管的部分，去完之後都是手動然後讓案家簽名，可是說會有一些造假的部分。如果說照護員的部分有多一

個，他們到案家之後就會有一個系統告知說他已經到了，然後離開的時候可以回覆說他離開了，這樣可以緊密的控管他服務的時數。

胡：你說服務提供的人嗎？那這裡面的問題是什麼？

**B06：**

這裡面的問題是我們服務品質上面的控管，就是說我們核定可能給他20個小時，那他一到五一定要去1個小時，那他去服務了沒我們沒有辦法去確認，那現在如果有照護雲的話，他如果去做服務的時候，到了可以先打卡，離開的時候也打卡，那我們就可以去控管他這個時數確實有去服務，所以在服務的輸送是否能把他建置起來？

胡：

OK，這還蠻重要的。好，還有沒有或者說，剛其實我有個問題，大家可能會卡在那邊不太能夠訴說，但我很想知道的，我總覺得要多幫忙大家一點，就是剛講的這個照顧計畫，就是說把它轉化成為勾選，因為像這邊他寫的需要填寫得地方很細，個案的狀況摘要、問題分析、案主跟案家的期待、照護計畫說明，這感覺起來不太方便做勾選耶，還是大家覺得我們能夠盡可能在APP上面幫大家處理到什麼部分？

**B01：**

一般我們在寫照護計畫的話會寫到身分別、年齡、疾病、然後肢體活動的狀況，還有他的家庭支持期待、還有就是說他期望有什麼樣的服務，到最後我們能夠給他的服務這樣子。

胡：那這樣你們還可以，這樣基本的好像可以執行對不對？

**B01：**

看他的智能狀況、家庭部分狀況、然後他目前使用的資源或是他期望可以，那再來最後給他連結服務的部分一些重點。

胡：

OK。那有沒有一個情況，就是說你們的照護計畫還要往上呈對不對？譬如說照管專員還要給督導，督導還要再一直上去，那有沒有可能在這中間過程的照護計畫被修改？那可是案家知道嗎？那會不會案家覺得你們現在給我的跟當初講得不一樣然後來argue？

**B03**：我們都會把他的需求寫好呈給我們的主管，主管會做最後的核定。

胡：所以他們不知道最後的狀況？

**B03**：

只有初步而已吧，你可以知道你要得到的那幾個服務項目，可是至於內容如何我們不會講死。

胡：

OK，所以這種爭議的案件也比較少，不多。好，那除了這個案主的需求之外案家會有什麼樣的額外需求嗎？

**B05**：

找工作，他可能是身障者或是單親，他可能一個案子是身障者，他某個案例可能離婚帶著小孩單親，也會有這些問題的產生。

胡：

是喔，那你們也管很寬，跟妳們的服務範圍是很廣泛的。OK，不過你們都是給人家一個安心的感覺，你們都像天使一樣帶著服務跟照顧給他們。

曾：

您剛有提到一個連結那個像一些慈濟或者非營利組織的資源，怎麼會提到這個問題？

**B01**：因為我們雲林縣很窮。

曾：那民間有沒有非正式的資源？

**B01**：像我都我會自己去找慈濟，有一些可以提供他們金錢上的援助。

曾：

所以你們都要自己去找那這種東西？常不常見？要自己去找那常見嗎？對案主來講是很重要的需求，那政府不能提供嗎？那其他人有類似的問題嗎？所以你們也去找民間的資源？

**B06**：

我們是有一個服務資源手冊製作，那有些會針對他們服務的內容已經抓出來把它個案的資料重建。

曾：你覺得平常就已經建好檔，有問題就是從裡面找？

**B06**：有些是跟我們合作久可能互相有互動，所以我們有需求就直接轉介給他們。

胡：所以這也是屬於你們轉介的部分？

曾：那你們也是有建置好了？

**B06**：只是說 E 化的話

胡：直接線上就能看就好了，就更有效率。

曾：那你就直接轉介過去，簡單來講你會幫他到什麼程度？

**B01**：

像有一些那個房屋修繕，曾經慈濟就是有幫我們的個案做房屋修繕，我們現在補助房屋修繕的話他可能一個村里面只能做一戶，那我們再幫他找其他轉介。

胡：不是啊，你們不是做長期照護，為什麼房屋修繕？

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

曾：這比你們的法定職責還寬廣。

胡：對啊你們是衛政人員耶。

曾：那假如你不做那些東西可不可以？

**B01**：可以啊，那你看到這樣子的個案呢？

胡：這是公共服務動機。

**B01**：所以有時候我要去連結那些公共服務耗費很多時間在上面。

曾：所以這不是你們的角色責任而是你自己去？

**B01**：

這也算是我們的服務項目，因為當初的服務項目裡面，就是你們寫的第一點就是個案發掘及轉介。我們也是一個轉介的功能，對，就是這個轉介。

胡：

對啊，可是轉介你們還是有個範圍吧？不然大家都譬如說案家說我兒子沒結婚能不能幫我介紹。

**B01**：可是這都是我們做的！複評、連結、教育，我們都有責任去幫他。

**B04**：多多發掘、多多轉介。

曾：那這也你們法定的責任？還是說長官的期望或你們自己給予的責任？

**B01**：所以我們的照護計畫裡面有個是期望資源。

胡：對，連結其他資源。

曾：

通常你們的角色如果以地方政府來講是里幹事在做的事情，那你們沒有里幹事嗎？有的話那你跟他們有什麼不一樣？

**B01**：其實我們發覺他有這個需求我們也會轉給幹事。

胡：那我們能不能直接轉給社政系統？

**B01**：

我們都是從地方先開始，就是社區裡面一定是從那個村里長、里幹事幫他。老師講的應該是說社會處比較高的局處，他不是深入到第一線去的地方。

胡：那你們說房屋修繕或是補助那些可以把他轉介到社政系統？

**B02**：問題是我們一年只有一戶可以使用。

胡：

那所以你們其他的就要找別的資源，就是你們額外在幫他。那你們真的是包山包海，都是天使。

**B02**：可是有一些它已經做安置或安排，但還是沒有辦法進去。

胡：那你們就要幫他轉介譬如說非營利組織？

**B06**：應該是中央受訓我們。

**B07**：我們同事都會這麼做。

**B01**：但是你也可以不要這樣做。

曾：

可是我還是不太懂長照，我們想像你們的服務是有特定，那現在變得很寬廣。那通常一般的公務人員來講不會喜歡自己的東西變得很膨脹，例如說警察，那你們怎麼會感覺上變得這麼大呢？

**B02：**問題是大家都把東西丟給我們，我們沒有地方可以丟出去。

胡：社工人員呢？

**B02：**

社工就是覺得我們長照就是要做這些事情，所以他們也會轉介給我們叫我們去幫忙找資源。

曾：那你們對自己的角色有沒有一些界定？

**B03：**

都沒有耶，就是只要有身障手冊或是65歲以上老人都是我們要做，他們就都會把東西都丟給我們。

胡：65歲以上。

**B03：**對啊，他們覺得長照該管這些事。

胡：我覺得這有點不太合理。

曾：

因為這樣會產生一個排擠的問題？就如果包山包海的情況，當然我不知道這影響你們時間多少，這可能會影響你的本業，就是你可能可以花更多時間的地方，會因為這些事。但我不知道這些是到底佔了多少？搞不好只佔了百分之十。

**B06：**

衛生署當初就規劃說一個專員要做到深、也要做到廣，所以它當初規劃說一個專員備案大概是兩百，可是現階段因為經費都不足，所以每個專員的備案量都超過200，那你又要管的深又要廣是不夠的，可是因為我們被賦予這樣的工作，所以你看到的也不能不管。就像同伴說的我們現在是以人為對象，只要你這個人有需求。而且其實個案轉出去就好了嗎？沒有，有的個案

的能力沒那麼好，他也沒辦法去求助，變成說我們要幫他轉介的工作、幫他送件、幫他電話聯繫都是我們在做，因為家屬可能有的沒有這樣能力去做。

胡：國外也是這樣嗎？就是 case manager 個案管理師也做這麼多嗎？

**B06：**

應該會，可是我想他們的量應該控制很好才對。可是我相信現在的專員都超過200。

胡：你們真的是很偉大，我真的覺得。

**B01：**

照顧管理就是覺得說要針對這個個案做照顧管理，所以有需求都給他列進去。

胡：

不過我發覺衛政會講照護管理，社政會講照顧管理，我發覺很多連政府的文件連用詞都不一致。不過我覺得這是很大的問題耶。

曾：

因為這樣會排擠分工和他的角色，對家屬來講當然是一件好事但是從功能面來講有可能會產生排擠，就是說你們可以花更多時間的地方在關係就排擠掉了。

胡：因為我們有看過一些過去的文件資料，就是在做各位的業務是相當龐雜。

曾：在我們想像的功能裡面的龐雜，而不是包山包海的龐雜。

**B01：**所以我們要知道很多社會福利。

胡：

可是現在結構性問題我又覺得他們跟社政單位不太好，可是很多事情是他們是在幫社政做，聽起來的話，對不對？這個是還蠻大一個問題，那如果未來的中期照護上會比較好嗎？因為有一些你就讓他先做中期照護，你就不用照顧他那麼長遠的事情。

**B03：**

是說例如出院的病人後還是會再回家？那住院還是有常照的需求呀，只是拉長他立即需要的需求。

胡：對，就延後、延後他長期的需求。

**B03：**那大概只有前面兩個月有差，後面他就出來啦。

胡：那當然期望他好轉啦，但是看能減少你們的 loading 這樣。

**B03：**現在問題應該是資源還沒找出來吧，對我們有這樣的經費，但沒有這樣的單位去執行。

胡：執行什麼？

**B03：**

我們說的服務不是我們中心來做，而是回給服務提供單位來做像居家服務的服務單位，所以現在很多問題也是服務單位不夠、量不夠，那當然這個就不是我們今天討論的話題。

胡：對啊可以轉介的對象不夠。

**B03：**

不然的話其實我們應該是說轉借端方面要操作這個系統，服務端應該也要操作。

胡：

好，那就是如果大家有想到有哪些系統，就是你們回去有想到那些系統對你們來講很重要，希望被整合到未來的行動載具上面或是照護雲上面，也煩請大家。剛剛都有給大家我的名片，就再麻煩大家e-mail給我，告訴我們這樣的一個訊息。因為行政院研考會是很積極想要把長照做為一個搭著組改，透過組織的整併然後在朝向資料庫整併、朝向行動話服務的一個標竿、一個政策的領域，所以也希望我們整個的報告寫的完整一點，讓行政院研考會在這個事情上面能夠更有方向感。因為畢竟行政院研考會跟各位衛福部，或者是過去內政部的業務屬性還是有差，也未必了解到大家的細節，所以大家如果有想到這個任何的資訊或者資料可以提供給我們，就是請大家鼓勵、賜教。

**B06：**

我看你的那個後續還有第三階段的計畫，是不是針對我們的主管部分？因為我們接到通知是8/15，但我們還沒來得及跟主管討論相關問題，那之後你們是不是會再跟主管談？

胡：

我們的主管就會是指衛福部，或是剛剛各位提到的資訊系統，因為它可能散在不同的部會，那現在我們要把它整合起來的話有沒有可能？那我們必須要去探詢他的意願，告訴他們說我們這個基層的照管人員這麼辛苦，那他們需要這麼多的information的support，那有沒有辦法我們一起來做一個整合？所以我們的這個主管的部分可能會是到中央的部分，地方也有，可能是縣市政府譬如說衛生局的長官，您提的是衛生局還是長照中心的長官？

**B06：**因為我們這邊主要是基層的看法，那我們主管的看法可能.....

胡：

那我們不會是全國各縣市衛生局長官都去請教，我們可能是挑幾個，因為如果說大家的情況差不多，我們挑幾個比較重點的縣市政府的衛生局主管做請教，那我們是第一線的人員就是分北中南東四區來做座談。好，謝謝大家，趁著天還亮大家趕快回去，不好意思，這個讓大家辛苦跑來。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

眾：老師再見。

胡：謝謝謝謝。

焦點團體座談結束

「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」  
研究案

東部場焦點團體座談逐字稿

一、時間：102年9月9日（星期一）下午2時00分至4時00分

二、地點：國立東華大學人社二館A202會議室（花蓮縣壽豐鄉大學路二段一號）

三、主持人：胡龍騰、曾冠球、莊文忠

記錄：張鐙文、羅之良、黃昭儒

四、參與座談人員：

代碼	場次	縣市	機關	職稱
C01	第三場	宜蘭縣	長期照顧管理中心	督導
C02	第三場	宜蘭縣	長期照顧管理中心	專員
C03	第三場	花蓮縣	照顧服務管理中心	專員
C04	第三場	花蓮縣	照顧服務管理中心	專員
C05	第三場	臺東縣	長期照顧管理中心	專員

五、訪談記錄

焦點團體座談開始

胡：

首先很感謝宜蘭、臺東的長照中心的夥伴，參加我們電子治理研究中心的焦點團體座談。大家可能會覺得奇怪，大家是長照的專業，但是發文過來的是沒看過的中心跟領域，感覺也跟你們沒太大的關係。我先簡單跟各位說明一下我們整個研究案的背景，這整個研究案最起源的想法是，因為現在研考會在積極推動如何透過ICTs來簡化我們的流程；第二個是盡可能提供所謂行動化載具的方式，把我們一些公部門的服務直接用行動宅配的概念，把服務帶到民眾面前。可是要把這樣很多實體的服務，就是民眾到公家機關來申請服務、接受服務的方式轉變成宅配到家的觀念，背後要有很強的資訊方面的支持；另一方面是所謂的資料庫，變成說要透過無線、透過行動載具跟供應的資料庫去做連結才有辦法。大家可能知道臺灣電子化政府政策的主管機關是行政院研考會，所以在這樣大的脈絡之下，我們就去尋找一些可能未來有些創新性作為的政策領域，再搭配上我們的衛福部剛改制成立，它是合併了衛生署跟內政部的社會司，結合成一個衛生福利部。所以剛好搭上組改的列車，大家知道我們是各個部會擁有它們自己的資料庫，內政部有內政部的資料庫、衛生署有位生署的資料庫，可是各部會未必會流通，也未必會開放給相關業務部門去使用，這裡面就會產生很大的麻煩，就是服務的對象可能是同一群人，可是我們卻是兩套資料庫各自運用，這是一件很奇怪的事情。

所以行政院研考會就想去解決這樣的問題，可是大家也知道在公部門總會有某種想法，覺得資料庫就是我的，但是卻未必會跟你共享使用。那有沒有很好的契機可以解決這個問題？有！就是在組織重編的時候，比如你本來是兩家變一家，你變一家之後資料庫就不用分你我。所以我們在討論之後，就覺得說長照這個領域裡面，它本身就包含衛政跟社政，那在中央衛生福利部也剛好整併了衛生署跟社會司，組改的列車就剛好把兩個組織整併了，我們也期望未來藉由這兩個部會的整併，也帶動它背後的資料庫的整併，進而讓我們對民眾的服務能達到我們所謂的行動化宅配的方向，所以我們才挑選長照這個領域來做研究。所以從這個角度，大概就可以理解我們為什麼會邀請各位來，就是說期望在未來有沒有可能這個照管業務未來結合E化的方式，甚至做到所謂的行動宅配來做為服務機構，這就是我們今天來的目的。

那我們今天來的團隊都不是長照背景的，那我想剛好在這邊可以介紹我們的團隊的夥伴，在我左手邊是世新大學行政管理學系的莊文忠老師；在我右手邊是淡江大學公行系曾冠球老師；穿粉紅色衣服的是我們的羅之良研究助理；再來是我們張鐙文博士生；再來是我們的黃昭儒研究助理。在跟各位聯繫的過程中，大家可能會覺得我們都不是社工，也不是公衛背景，所以我們今天來跟大家請益，主要是我們如果從這個角度來思考，有沒有可能未來我們的長照的照管業務跟輸送能往這個方向去走？我想這裡面大家在接到我們的公文的時候，應該有收到我們的座談提綱，至少有五題的座談題目想請教大家，那整個研究的企圖跟發想就是剛剛跟大家做報告的。如果大家都OK的話，是不是就照我們提綱的順序來請教大家的意見？不過今天這場座談會希望大家都講到話，雖然你們可能來自同一個單位，但是我想有一些情況可能我們不是這麼熟，雖然說我們現在是期中報告之後的階段，之前可能有一些涉獵，但是在這個地區我們所需要的資源可能會不太一樣，例如氣候性的問題可能會不一樣，所以我想在這邊請教大家。那我們就照我們提綱的順序來？首先想請教在座各位，就是各位所扮演的照管人員在長期照顧的服務提供上面，當然我們知道照管人員會針對案主去做一些評估跟服務規劃，還有媒介的這些工作。那除了這些之外，你認為照管人員扮演的角色是什麼？還有最主要是想請教各位在您執行業務的經驗上面來講，您對所謂行動化載具的依賴如何？行動化載具包含iPad、平板電腦、智慧型手機、PDA這些，就您目前執行業務的經驗來看，您對這些行動載具的依賴高還是低？先就第一題的部分請教大家。

**C03：**

我是花蓮長照中心，我們長照中心就是引介。但是今年我們比較強調的是個管的精神，所以這個案子進入我們這裡，其實我們不只是一個服務輸入的媒介或是評估需求，其實有時候如果已經不符合政府部門相關的福利的時候，我們就在做資源的連結。所以我們長照中心之前才把工作移轉出去，長照中心其實之前有想出有資源庫，自己去募的，人家用不到的輔具或是人力，由個管去看的時候如果有需要就可以跟我們做租借或轉出去的動作。因為我們花蓮本身資源就少，所以我們多了一個工作，就是我們要去找新的資

源，找出來之後適合我們長照中心去使用，而且是我們個案能夠用的，然後再轉給其他單位做處理。我們一直在強調我們是個管中心，老人家是我們服務的個案，其實我們很有壓力，因為花蓮很多隔代教養，中年代的人都出去了，所以只剩下老年人跟小孩子，所以花蓮長照中心一直在強調的是個管的精神。但像胡老師說的，我們去評估需求，然後再服務送進去，就是除了服務我們再想辦法幫他弄點資源進來，像花蓮長照中心每個身上背了至少四百件的個案。

胡：每個人身上背了四百多啊？原本規劃不是期望每個人兩百嗎？

**C03：**

隨著每年的失能只會一直多，有些老人也一直在需要被服務，所以我們現在是四百，花蓮市到五百。所以對我們花蓮來講，比較吃力就是路程時間，可是這沒辦法避免，尤其是有些人家他們戶跟戶是離很遠的，所以我們要花上比較多的時間，我知道這是花蓮的特色，我們還有個案是住在半山腰，我們光去那一戶就要花掉一大串時間。所以剛剛老師問PDA，就我自己工作的經驗，是我養成自己習慣，我必須要在辦公室裡面把需要的資料處理完，因為第一我們沒有這些東西，單位也沒有配給我們；再來就是可能我自己是女生，對那些東西沒有這麼依賴，所以很多資料都在辦公室，包含他的一些戶籍、社經地位的部分，在出去訪視之前，我就要先把這些資料準備好，因為我是要到案家跟家屬面對面的談，所以這些事情我要在辦公室處理完。如果硬要講的話，對我來說只有一個好處就是找地圖，就是迷路了Google一下大概在哪個方向，到那邊再問人家，其實地圖對我們而言，如果真的到很偏的地方你Google不到，還是要找當地人帶你進去。其實我們在服務過程有遇到一個點，是各個單位有它自己獨立的東西，就是這個案子我們最多能拿到經濟的部分，地政的就拿不到，也是透過別人才能幫我們要戶政的東西，有時候我光他的藥物跟病史就問了半天，因為老人家也不知道。所以如果是醫療的部分，可以讓我們看或是什麼樣的型態，然後再配給我們PDA，可是我覺得要真的查得到那些東西，我覺得才有效。因為我如果問家人的話，家人可以選擇告訴我或不告訴我，他不一定要告訴我，而且老人家

講的又不一定對，可是我又沒有醫院那邊的平台可以調來看，當然這也站在個人隱私的部份，為什麼有時候我們權限看不到？就是個人隱私資料的部分。

胡：問題是你們把東西準備好再出門，但總會有遺漏的？

**C03：**

一個方法就是你打回辦公室，找其他專員上線幫你查一下。如果真的找不到或怎樣，就是事後再回來處理，然後再打電話跟老人家還有家屬說明，不過老人家用電話聯繫的方式效果不是很好，所以一開始的準備還是要做好，但如果在當下你用電話的方式，當然也是一種辦法。

胡：

那剛剛**C03**專員提到一個可能我們在其他地區，我們北中南也都有做座談會，這是我們第三場，之前已經完成北部跟南部。那跟我們在北部和南部，我們聽到了很特殊的一點是，家裡面只有老人的這件事情，這個事情在對你們做評估或服務的時候，會讓你們覺得有什麼樣的困難？反而更需要行動載具的協助？如果有可能的話。

**C03：**

我會比較期待在老人家的醫療那一塊，對我而言，因為問不出個所以然來，因為子女都在外面，你打電話問他子女，老人家都在哪裡看醫生？老人家身體有什麼狀況？他也不知道，畢竟都在外面。所以對我而言，會比較期待的是在電子病歷，我也不是依賴，因為花蓮老人家去的醫院就那幾家，但是至少在花蓮的醫院裡面可以調的到這些資料，有個電子平台把這些電子病歷丟上去，然後他們可以讓我們去看。我當然知道這關於個資的部分，所以也不用太detail，起碼只是要知道他目前就醫的狀況，不然你去問老人家，他什麼都不知道、也什麼都不能動。

莊：

可不可以從另外一個角度想，就是很多都是你事先準備的，這些準備的東西會不會到現場之後臨時有需要再打電話回去？會不會覺得說準備的東西在現場是不夠用的？

**C03：**不會。

莊：

如果沒有這種狀況，其實你對行動載具的需求就不會這麼大了。可是如果你常碰到事先準備到現場才發現不夠用，或是有落差的話？

**C03：**

以現在要去案家的話，我們必須要瞭解跟個案比較相關的是經濟別，因為會影響到他使用服務的付費，然後要付多少錢，所以經濟別我們通常都會在出去就前都先查好了，他到底是救助科裡面的低收入戶、中低收入戶或是一般戶，會需要負擔多少錢，我們在辦公室就會準備好了。準備好了再去跟家屬溝通，因為我跟他說我們子女都在外地，我去看只能看到老人家，跟子女聊不到，可是通常在外地的子女我們都已經講好了，說要付費喔！你們都可以接受嗎？是老人家要付還是你們要處理？我覺得這也是幫老人家想辦法，有時候老人家自己還要掏錢或是什麼的，所以我們通常都會講明。如果只針對出門要做功課，好像就經濟別的部分，然後他們確實要付費、確實要申請服務。

所以你說戶政那一塊的話，大概會用到的就是，這個案子很複雜，可能牽扯到了老人保護，比較特殊性的老人保護，我可能才需要更多戶政的資料，瞭解他有沒有家屬，那子女到底都跑到哪裡去了。當然那一塊我們現在只能說結合社政，就是結合我們的社工，請他們去處理，那一塊我們可能就看不到了，只能仰賴他們去做後續的部分。所以你說其他的，我個人覺得工作上比較會遇到的是醫療的部分，是我們比較期待可以有，可是又看不到，

然後問老人家，他們也一問三不知，可能就醫很多次了還是記不得，到底看什麼科、看什麼東西？他藥很多都拿出一袋，有的老人家更酷，拿出一袋，裡面藥都掏出來對不對？藥袋全部丟掉，根本看不出是什麼東西，到底有沒有在就醫、有沒有在吃藥？是個期待，尤其是像精神科的問題，他不明講，他也沒講，我們根本不知道。失智的狀況有在就醫，或是精神的狀況有在就醫，他們沒有講，我們看不到。

胡：

謝謝。大家不要客氣儘管講，我們希望做一些未來可以幫助各位的事，所以希望大家提供越多意見越好，先不用考慮不可行，先把需求都講出來。

**C02：**

我是宜蘭縣長照中心，我們跟花蓮的問題其實差不多，東部都差不多，花蓮應該是都剩下老人家在家，我們是比例一半一半，我們有一些是有子女，有一些是獨居，有些是白天一個人在家、晚上子女才回家，有些是六日子女才回家的狀況。所以就像剛剛**C03**講的，在醫療的確是我們比較需要知道的部分，還有用藥的部分。因為就像**C03**講的。這些老人他們可以獨自外出的話，他們會去就醫，可是他如果這裡看不好的時候，他就會前往下一個醫院或診所繼續看，所以他們用藥是很多的，可是這些藥很多都是重複的藥物，所以在針對藥物的部分完全不知道，只知道他的疾病別，可是他用藥的劑量或者有沒有重複用藥是完全不知道的，我想用藥的部分很多不只有老人有這樣醫療方面的問題。

再來就是我們宜蘭曾經發生過的事情，譬如這個老人家已經往生了，可是我們卻不知道，後來造成單位有虛報不實的申報，他沒有受到服務單位的服務，但是服務單位卻有報出來說他要使用這個服務，就在他往生的這段期間他還是有虛報的狀況，後來是因為透過主計去查我們才知道，因為我們長照有遇到這樣的問題。所以我們會希望結合戶政這一塊，就是可以了解說這個個案是什麼時候往生，避免有服務提供單位虛報的狀況，我們曾經有跟我

們宜蘭縣的戶政提過這樣的事情，可是戶政這邊是說會有困難點，因為他們覺得不能釋放這麼大的權限，所以目前還在找他們討論當中。

**C03：**

因為我們目前還是有核銷作業上的問題，有被審計抓過了，所以我們還是會擔心，因為我們都還是相信服務單位報上來的東西，我們審核也是看他們的記錄，我們也不會去懷疑說他的紀錄是正確還是不正確的，可是看記錄都對。但是在審計的時候他們會對系統跟紙本，他看系統跟紙本搭不起來，然後再看到戶政的，他們所有的資料都看的到，但是我們戶政那一塊是看不到的，再加上如果家屬沒有告知、機構也沒有跟我們告知，這一塊我們就完全不知道。其實我們是很無辜的，我們沒有要包庇任何的單位，可是就變成一個污點，就變成我們的作業程序要很嚴，在我這邊我要核銷的時候沒有權限，就要去跟我們科室另一個業務他們有權限的人借帳號去進入那個系統，我能查說個案是不是已經死亡，但是看不到死亡日期點。因為喘息有一個問題，就是服務的時間日期，重度的話一年最多21天，那如果在這段期間幾月幾號過世的，我的科室另外一個業務借我權限去查，可是我不知道說這個人是否死掉，或還活著，我看不到日期。所以我還要去衛生所或市公所，那邊去問可不可以告訴我日期，到時候就要多一道程序作業。

**C01：**

其實中央的系統目前是有勾稽可以查詢，就是經濟別的改變，或者是他往生的日期，但是通常勾稽時間點會有一點落差，他不是即時性可以勾稽的到更新資料作業。

胡：可是現在戶役政系統不是全國連通的嗎？

**C01：**可是那僅只於戶政的部分而已。

胡：如果你們機構有權限去戶政機關查的話，應該也是全國一致的吧？

**C01：**

是應該全國一致的沒有錯，但是時間點有落差。所以當初有這樣的狀況發生，我不知道老師們知不知道有這套系統在內政部，但是我本身有嘗試過在外面出差，專員有急案要交給我，我要立即性的簽呈完，讓他們去做照會的部分，我用手機的部分是Android完全沒辦法連，iPad或是iPhone好像是可行的，但是Android是完全不行的，所以這部分好像還是有限制在。

胡：有嘗試用行動載具連上去過？

C01：對，不行使用。

胡：平常你們會有需要用到行動載具嗎？

C01：有些時候要，就像花蓮講的要找地圖的時候，這是很重要的一點。對於我們專員來講...

胡：那每人發一台 PAPAGO（導航器）就好了？

C01：

要發PAPAGO跟這些地圖的話，第一個是經費有限；再來是說真的發了這些行動載具或3C產品在身上的話，專員可能會覺得壓力很大，因為這些都是財產，不是個人物品，弄壞了都是我們負責。再來雖然有PAPAGO，但沒有即時更新，而且有些地方是地圖完全找不到的，我們狀況可能比花蓮好一點，但是我們也是有小鄉小鎮，譬如三星鄉、南澳、大同鄉；有些甚至是上山的，就像大同鄉四季村這些，可能地圖是沒辦法走到那邊，還是要靠旁邊的資源去問，或是鄰居慢慢去問才知道。我曾經在三星鄉找一個案子找了兩個小時，而且還是在有問鄰居的狀況之下，結果這個失智的阿嬤是住在一個很漂亮的別墅後面，它是一個小平房，在竹林裡面，根本就是找不到。

C03：

我們花蓮本來也是有討論過，本來我們試著想說，我不知道老師有沒有看過，我們看完一個個案，我們要回去寫一個內政部的系統，因為前段都還好，只是把基本資料key完，然後點點點，反正就是設計得很傻瓜化。反而我們的重點是在後面的個案記錄，我必須把它寫成一份個案記錄，我們曾經有想過，像我人在花蓮，那如果我的點今天要去鳳林，我開大概40分鐘的車到鳳林，我整天都在鳳林訪視。然後本來是有想過說，我利用中午的時間，因為每個人都有一個半小時的休息時間，那我就找個7-11，有一個iPad直接在那邊打，有想過這樣。

不過後來發現不可行，因為我寧願早上早一點下去，趕快訪完之後中間不要休息，我趕快回辦公室。不曉得老師有沒有經過鳳林那邊的7-11，其實不是像都會區的7-11那麼方便，有沙拉吧等等的，有桌子、椅子還有冷氣，趕快塞一個便當，休息一下、上個廁所就很OK了，你沒有那麼多的空間可以安靜在那邊，因為其實對我們而言打後面的記錄，你必須很安靜的思考，這個個案到底他從生理的部分，一直到家庭的狀況，然後我到底要怎麼下服務記錄。後來想算了，我寧願回辦公室，安靜的時候我重新組織它的整個家庭狀況跟身心狀況，我再來打會比較OK，否則我們曾經想過。當時後為什麼這樣想，是因為可能我跟他約好了，老人家不見了，或是要約晚一點，我覺得有點浪費時間，那我是不是有個東西在車上去處理事情。可是後來發現那個機率好少，因為我們去幾乎都約好了，我一趟路這麼遠，去到那邊我不就白跑了。

其實像鄉下老人家沒那麼多地方可以走，不然也是去個菜市場就回來了，頂多在等一下。再加上以個人狀況的話沒有辦法，因為我們其實在趕量，我要下鳳林的時候，可能已經預計抓好要訪視的資料有八筆或十筆，那我可能訪個六筆，其它的真的是太累了或時間到，我沒辦法看，因為你要趕那個量。所有後來我們就放棄，真的是因為有這樣想過，也有專員說我們到豐濱較遠的，那在等的過程中是不是拿出來點一點，他會想算了，與其在那邊看一看，還不如趕緊回辦公室再處理，比較快處理完。所以對我們而言，真的有想過。

胡：

跟現實有落差。剛剛因為**C01**這邊有提到一個想法反而激起我一個 idea，不知道大家覺得如何？譬如像剛剛您講到，阿嬤的家是在豪宅的後面竹林裡面，可是因為我們這樣陸續聽下來，除了他第一次的需求評估跟服務規劃之外，還有追蹤跟複評，那複評不只一次，每半年一次，以後去都同一個人嗎？

**C05**：有可能是不同人。

胡：那個人不是就要重找一遍？所以那個人就要再重找一遍對不對？

**C03**：可是如果其他的專員瞭解的話，會順便跟他講一下從哪邊進去。可是如果他是剛接這個地段的話，他可能還是不會那麼的清楚。

胡：

我剛剛的想法是，有沒有可能結合GIS呢？這個案主它已經成案，案主的家我們給他做GIS的定位，定位了資料就進入了，之後我再去只要拿個GPS和GIS，就可以很快找到那個點，就不用從頭再找一遍，大家覺得會有需要嗎？因為這在我們過去前面幾場，比較沒有遇到這樣的狀況，可能也是與會者沒有提。因為這個在農委會、林務局他們有些巡山員也已經結合了GIS定位，上面還可以知道怎麼走的路徑，也知道幾點幾分到那邊。因為你們還有個複評，下一次只要照著這個定點去走就好，大家覺得呢？

**C03**：

確實，因為長照人員流動率很大。我剛開始比較需要地圖，是因為剛接這個地段，到底在哪裡你不知道，除非你去問之前的專員或是去服務提供單位，他們可能對那個地方比較熟，可是這個走久了之後，因為這個地段都是我們在走的，有時候都不用後面了，你都知道大概到哪個門牌要過去，因為你已經走習慣了，這個區塊就是我的地盤了。

**C05：**請問沒有門牌的也可以定位得到嗎？

胡：因為定位它是用經緯度，所以不用門牌也可以。

**C05：**

所以沒有門牌也可以？因為我們這邊是鄉裡面沒7-11的，在南橫那邊，我也沒辦法坐下來。因為我們臺東比較慘的是，我們沒有分站，全縣的專員只有5個，全部都在臺東市衛生局裡面。

胡：全縣專員只有 5 個喔？

**C05：**是的，不用懷疑。

胡：一個縣只有 5 個？

**C02：**我們跟臺北地區不太一樣。

**C01：**我們宜蘭線是有 2 個分站，可是全部專員只有 7 人。

**C05：**這是中央核定的。今年 5 個，去年 4 個。

**C02：**所以你們也要訪案對不對？

**C05：**

對，我們都要訪案。所以我們是全縣都要跑的，不管個案在哪裡，我們專員是分海岸線、山線跟南迴線，我是山線，我今年好一點只有負責五個鄉，去年那個專員負責六個鄉。我光跑一個個案在南橫那來回需要五個小時。

胡：都一個人啊？

**C05：**

除非你那個鄉在上面，然後一鄉一鄉訪。讓我說一個比較海端的，我再從山下到他們行政區域，到山上我的個案，南橫裡面從山下到山上要6個半小時喔！向陽岸，接下來就是南橫公路要接西部中央那邊垮了，所以那邊我還沒有案，我就想我真的還要上去喔？快死掉了。我跟他說，我現在跑一個案來回5個小時。我常常遇到的是，我們城鄉差距更大，幾乎都是只有老老相互、隔代教養，原住民種族、族群也很多。我遇到的困難真的比別人多，就有房子沒有門牌號碼的、住鐵皮屋裡面的、有破房子的，我覺得GIS很好，我以前是用華碩再加導航Garmin的，曾經用過我的手機在案主家定位，就加在我的最愛裡面，可是我隔年就轉出去行政，然後的手機壞了，所以那個地方下次去我的夥伴又要重找。而且我們很多鄉是沒有7-11的，不過我們有7-11比較好的是可能都新的，我們可以坐下來，因為都是新設立的點，還有停車場。可是我們有鄉是沒有7-11的，像太魯閣那邊，有的時候不要說導航了，手機都收不到訊號。

所以如果有iPad當然很好，我們大家都贊成iPad，其實我們之前有爭取兩年iPad，但是中央都沒有下來，大家都希望有這個東西，我很瞭解他們。然後GPS或是導航系統，我們一開始97年時就有申請一批，可是那一批是導航剛開始，就是每一台都一萬、兩萬、三萬元的。導航你還要挑牌子，有些牌子的導航在我們臺東縣除了畫一條縱谷線、臺11線，其他都沒路。中央就跟我們說那個財產還沒到保存年限，不能換新的。好，我們用自己的導航，自己去買，像PAPAGO或導航王那種不用錢的，幾乎都不好用，所以真的很需要里長。如果說有iPad在，我們當下如果說社政系統，我們忘記查，確實是可以彌補不足，我們的權限是可以加入。我們也很期待有健保局的，我們只要有疾病診斷就好了，這樣可以嗎？我們的要求很卑微。

胡：什麼診斷啊？

**C05：**

疾病診斷。然後戶政系統應該說每個科，你有申請權限才有，也不是每個單位都有、每個人都有或者是給我們權限可以進去看，每個個案管理系統的人，要見到個資。然後如果你的社政系統的低收入戶或中低收，我們跟社會處吵很久，它都不給我們，我們跟內政部的人反應，上次上去開會的時候，才說資料怎麼給長照中心。而不是權限的還會鎖IP，開放了也是有些資料看不到，它們會給你了，表面上給你，好像有給你，可是我們再上去查，因為我們從社會處出來，很清楚知道它鎖了什麼東西，他什麼東西不給我們看。有時候我們其實是透過以前的同事去問。

胡：這樣查一個案主的資料再出門很辛苦耶。

**C05：**

出門前已經很辛苦了，回來之後他會隱瞞，或者是隱瞞的當下，當下我們可以回答的用Google給他們看，我們看完電子檔後走了，民眾知道嗎？有些老人是不識字的，需要口語發音。我們覺得iPad的好處是，當下可以點選的可以馬上解決，如果像summary，真的要回來辦公室。然後我們跟同事裡面有討論過，他們從食品出來的，他們說食品已經有iPad這樣的資源，後來他們也覺得很遲鈍。很多summary不能在那邊打。還有訊號收不到，這也是需要考量進去的，如果在山區比較多的地方，連手機轉個彎訊號就不見。可能對我們東部的話，我們會需要iPad，但可能還是需要紙本的補助。如果說真的要推的話，真的是個助力，但不是完美，也是個協助的工具。

**C03：**聽妳這樣講完之後，我突然覺得給我們的權限，好像原本覺得很不錯，原來發現後面還有很多，其實我們根本不知道。

**C02：**雖然說中央的已經合併了，但是我們縣市的並沒有，所以還是有很大的問題所在。

**C01：**不過我們宜蘭縣好一點的是，目前衛生局跟社會局的首長兩方都還蠻支持的，我們如果有找到問題，他們會想辦法去改善。

胡：那還比較好。如果衛政跟社政關係不好，你們就會很難辦。

**C04：**

像我本身比較不一樣的是，我對電器產品是蠻依賴的。本身在訪案的時候，很多時候會很常用到手機去查資料或上網，甚至會在手機裡面打資料、記錄，然後又有可能人在外地，剛好就像**C03**所講的，剛好空下來，可能就會去做我的記錄。但是就像**C01**講的，在手機上其實是沒辦法去上傳的，這部份是沒辦法的，如果說去查東西，查到了沒辦法去做更改或是上傳之類的。比較多的時間都是用我的手機在做記錄，但是不會說到上傳，到完成整個流程，所以說會有限制在這個地方，但我個人是蠻期待有像這樣的行動載具。

胡：你講的無法上傳，是上傳到內政部的系統嗎？

**C04：**

對，內政部的系統它有限制一些手機不能使用，你登進去以後它會變成說無法點選，你可以登入，但你沒辦法點選。

胡：那你先打在手機的東西，回去還要再 key 上去嗎？

**C04：**

我是用Google的文件，等於你回去以後就是一個word檔，那就可以直接輸出。

胡：

還有呢？在座可能只有您對3C的依賴程度比較高，你可不可以分享一下剛剛幾位提到的問題，如果是你，你會怎麼去克服？搞不好這是一個很好的線索。

**C04：**

像剛剛提到打卡定位的部份，有些比較偏鄉的地方，就像他們講的，有些路是沒有在地圖上，可是你如果在做打卡是可以的，它在地圖上還是會顯現出來，有些專員可能他新進的時候，他對這個地方比較不熟。我在跟一個前資深專員在討論的時候，討論說會在案家做定位打卡，我們再做標序，然後你再去找這個個案時，你只要去找他的名字，就可以知道他住哪邊了，然後該怎麼去。我們只能用Google的系統而已，用經緯度。

胡：所以你也是用 Google map 上面？

**C04：**

對。可以建置一個自己的資料夾，資料夾裡面都是個案的名字、他們的家，跑出來替地圖上一堆點，這是目前可以做到的。可是你要操作的人對這些操作方法是熟悉的，我們可以教他，但是他也要能夠接受這些方式。

胡：那你覺得 Google map 對你來講好用嗎？

**C04：**

目前蠻不錯的。因為它在今年之前，我覺得它的系統沒有到很好，但目前開始變成定位很精確，可以定位到很小的地方，之前可能進到一個巷道就沒有了，那你後面就要自己去實地走過，才知道這個地方有這條路，現在比較好一點。

胡：

聽起來蠻重度使用的。那你會結合拍照嗎？就更進一步把附近的場景拍下來，除了定位之外，我還可以照場景，然後下一個人去找的時候，看上面的照片就可以找到。

**C04：**

像剛剛**C05**講的，可能這個家沒有門牌，那我就把他拍下來，他的家長這樣，他的家在這裡，你要走到那邊去的時候，就可以知道大概長什麼樣子，在地圖上都會有圖片在那邊。

胡：Google 街景圖可以找的到嗎？譬如說你要去的案家？

**C04：**沒辦法，它就是沒有街景，所以只能夠用自己的方式去上傳圖片。

**C02：**

像男生才會這樣。我們之前也是有一位男性專員也是，然後他就自己照下來把它貼在個案記錄上面，就是自己把它黏在我們paper的最下面，感覺男生比較會做這些事情，對3C產品比較了解。

**C03：**像我們都要上 Google 看完街景，知道怎麼走才能出門，像剛剛 **C04** 說的，連街景都看不到，就只能靠手機跟街坊鄰居。

胡：對，很傳統的方式。

**C05：**像電線桿上有一些告示。

胡：那如果沒有門牌號碼的這些，你是如何解決的？

**C04：**你說沒有門牌號碼嗎？是我已經看過了嗎？

胡：沒有，你怎麼找到？

**C04：**

如果說上網也找不到，最常來講就是要實地去走過一遍，才可以去做到記錄這樣，其實這個問題不大。還有另外一個就是，它可能會有一區譬如說明光，那個地區叫明光，但沒有路、沒有街、沒有巷，它叫明光幾號。

胡：它是眷村嗎？

**C04：**對，類似這樣子。然後會有幾百戶的人家，然後可能 435 號跳到 475 號，中間的 40 號都不見了，然後你就要去每一條巷弄找。在部落會有這樣的情況。

胡：跳號對吧？

**C04：**裡面沒有街道，可能它只是八條的綜橫路，可是它就叫一區明光某某號。

胡：那您還有用行動載具做什麼其他的事情？在照管業務執行上面，除了地圖、打卡、定位之外，先暫時離線資料的 key in，還有嗎？

**C04：**大概就差不多是這些了。

胡：那還不錯啊。你應該把你一些使用的給記錄下來，把它變成一個知識文件分享給大家，做成一個教材，還可以開課。

**C01：**

還有另外一種可能是，像宜蘭現在某些鄉鎮的街道都在改變，有舊地址跟新地址，用新地址下去 Google map 找是找不到的，所以我們就要用舊地址去找，然後要再在確認。

胡：

接下來請問大家第二題。大家都需要去做個案評估，在你們完成個案評估，我知道你們都要完成個案評估量表。那除了這個之外，還有沒有其他的報告或是記錄，或者作業程序要完成？再來就是說當我們完成需求評估量表，還有其他等等相關作業完成之後，您有沒有需要仰賴哪一些的資訊系統？或者登打在哪一些系統上面？譬如說像內政部的系統需要把資料輸進去。除了這個之外還有沒有其他的？再來就是您認為記錄登打跟資料蒐集，有沒有可能透過行動化載具來完成，來提升我們的效率跟品質？當然我們知道這個基本上一定要做，可是我們題目想探詢，除了這個之外還有沒有其他的？

再來，單就這個而言，有些部份其實可以用點的、用選的、用拉的，就可以完成。當然裡面還會有家系圖，還有服務規劃等等，這些可能要用敘述的、或畫圖的。像這些方式，當然剛剛已經有幾位先進有提到，它可能還是要用寫的方式、敘述的方式。如果說我們把它某一些比例先用成是可以點選的，比如我們服務規劃裡面，再把它切割成幾個部分，例如三分之一我們把它簡化成可以用點選的方式，那進一步大家帶回去只要做三分之二就可以了，就是把量再減少。可是如果我們想要做到這樣的話，各位覺得這三分之一可能是什麼？哪些部分我們可以進一步簡化成用點選的方式，讓大家敘述的比例可以降低，大家會不會prefer這樣的方式？還是大家覺得說寫一個完整的規劃報告其實比較順暢？

C02：

其實它的評估量表裡面，在第一頁就有一般戶簡單的經濟別。可是我們在寫規劃的時候還是會寫進去，因為服務提供單位或是專員們在看的時候，會直接先看計畫，計畫是我們自己手寫的東西，所以大家會先看一整份計畫，比較不會先去看打勾的部分，因為大家看計畫比較是個案的完整內容。但是你剛剛說的應該是想把我們剛剛說的内容再簡化，所以我們回來在寫的時候，可以不用寫那麼多量。可是我想說的是，它的量表其實類別都有了，

可是我們在寫計畫的時候，也是會都寫進去，因為服務提供單位也是直接看計畫。

胡：所以他不會去看這個表勾出來的東西嗎？

**C02：**

他會看，但是他會覺得看後面比較完整。我們自己也會覺得比較像一個故事，有完整性，你看最後的計畫就會發現他其實包含整份報告。

**C05：**

其實也要看長官的要求。因為其實我自己剛開始在寫，就會覺得既然已經有前面，後面可以更簡化，所以文字敘述反而變短。可是也要看長官，長官會覺得你文字敘述太少，沒辦法瞭解個案的個人狀況、到整個家庭的狀況，就像有些家庭狀況是必須要陳述的。他跟第一個兒子怎麼了？他跟第二個兒子怎麼了？跟第三個兒子之間有些糾紛，子女不理他，這些都是你沒有辦法點。再來就是長官很要求那一塊的書寫，我才有辦法很快去瞭解說個案是怎麼回事。有時候都會覺得寫後面是在讓長官看的，因為長官太多東西需要簽審了，他很快速看到那一份，他很快知道發生什麼事。

**C02：**他會看前面勾選的。

胡：那問題是，前面這些要幹嘛？

**C02：**

我前面那些，拉一拉、點一點，十分鐘就解決了，對我來講寫一份記錄比較辛苦的地方是在後面。

胡：

因為我們目前想像的是說，把前面放進行動載具。我們的設想是說，你們在外面就可以完成。甚至連家系圖、服務規劃都至少在一個行動載具上面完成30%。但如果要達到這個目的的話，你們覺得怎麼樣把它變型比較好？

**C03：**

要畫家系圖很麻煩，常常會當機。如果可以幫我們設計說，他生三男三次，或是第一個是男生，有沒有結婚？就是用點選的方式。

**C04：**

因為系統的關係，我們都直接用word去輸入。它有自己的家系圖，也是太多了。每個縣市都是自己用一個word去上傳比較快。現在比較麻煩的地方是，它的家系圖雖然在系統裡面完成，它要輸出成一個督導，輸出完到督導後，還要上傳至內政部系統裡面。你在做那個整體拉下來後，會發現你還是沒有家系圖，家系圖就要再額外去做下載。所以我們乾脆在word上面畫完成的家系圖或是記錄。

**C03：**

如果家系圖可以幫我們程式設計成更好，這樣我們就可以減少許多時間。如果當下在問的時候，可以馬上勾選。

胡：因為之前在別場，有其他先進是說，現在有家系圖的軟體是不是？

**C03：**

是，可是還是要夾帶上去，可是它只是word上面多了一些工具選項而已，所以我們還是必須在word裡面去畫圖，它下面是有一些符號讓你勾選，它不是用點的，它是用貼的，然後群組，還要寫文字方塊，然後才組合成一張圖。

**C01：**

應該說中央現在為什麼多了這麼多的頁面，它是針對基本資料、還有家庭狀況評估，再來是疾病史的評估，還有IADL跟ADL的部分去做分頁。但是系統其實已經把原本要做的東西很大的簡化，我們只要在前面的部分做點選就好了。就如同其他專員講的，我們最重要的是在最後面簡述的部分，做一個完整的報告，告訴長官說這個個案有哪些特殊狀況？為什麼我們會引介這些服務進去？服務輸送的話會有怎樣的問題？如果說要再可以簡化的話，就如同C05講的家系圖這個部分，因為我們不會單單只畫一個很簡單的家系圖，在家系圖當中我們還會再陳述其他簡述的部分，譬如這個兒子他現在住在哪裡，或者是他跟這個個案有什麼關係，有一些我們會在家系圖裡面用文字方塊，還有生態圖的部分。

胡：生態圖？

**C01：**

生態圖是指他現在有什麼社福資源、什麼基金會去幫忙、資源介入的是哪一些，譬如說照顧資源的部分是誰、就醫的部分是在哪裡就醫、還有社會資源引進的部分有哪一些，我們在家系圖上面會做這些動作。系統裡面只是很簡單的分男性女性、生幾個小孩、同住者的有誰、哪一些的家庭狀況如何，它都是很簡化的。那C05講的是說，可以把它更細分出來說，有這些文字方塊或是可以下註解的東西，可能會更簡便，那這個問題可能要講到說，為什麼會常常當機？應該是內政部伺服器的關係，頻寬不夠的問題，已經從我們寫系統的時候就已經有這樣的問題了，因為用系統的人越來越多，如果你的頻寬不夠可能就無法上傳，無法上傳也無法寫計畫了。而且有的個案是要我們一天叫我們去評，當天就要服務。

胡：當天服務怎麼可能？

**C01 :**

真的有。我們早上去訪，他下午就要去住機構，可是我們還需要照會，服務單位才會去接收，可是有些民眾是不管你這些的，他會覺得我申請了，我就是要用到服務，他會覺得你們怎麼這樣服務？

胡：可是你們還是要審核不是嗎？

**C01 :**

可是民眾不管你這些的，他會覺得：我今天申請了，你就是要把我做到好。你要用這麼多時間是不可能的。

胡：所以我們的想法是，如果這些東西它未來可以在 iPad 上面，你直接作業完就可以傳上去。

**C01 :** 那它是需要網路的嗎？如果是那頻寬也不夠用。

胡：

對。但就像莊老師講的，我們就是先不管現階段的問題，就是未來大家的需求是什麼？想要變成什麼樣子？

**C05 :**

希望它有離線版。因為之前我們去上課的時候，一開始他有說未來會發展的就是離線版，可是我們等了一年、兩年、三年，還是沒看到離線版。離線版可以說譬如現在這個地方沒有網路，我就先暫存，我回來等到有網路的時候再上傳。我們還蠻期待這個版本出現的，萬一說如果系統當機就晚一點再上去，至少有個離線版，那我晚上離峰時間回家傳也可以，我們快受不了上班時間真的常常當機，已經影響到我們下班時間還要去加班。如果未來 iPad 有發展離線版，我覺得對於我們會比較好。

胡：除了這個之外還有嗎？

**C03：**

我剛剛是在想說，我們出門去的訪視模式，我們現在出門一個資料夾，裡面有個案的基本資料，我們可能就在旁邊做keyword，就是你有沒有高血壓？有沒有糖尿病？就這樣做keyword。可是如果現在改成iPad，我可能頂多在點選的地方，可以不用寫的，可是其實我點這個東西、寫這個東西，實際上做快的話十分鐘就解決掉，我等於是把十分鐘花在現場就直接key進去了，可是整份文件送出去之前還是都要對過，可是當下在點的時候，有些東西還是得打字的，不要說後面文字的部分，前面基本資料、戶籍資料、現在照顧人的名字，其實都得用打字的方式，我不確定直接點選會比我直接寫個keyword會更快呢？這是我的疑惑。如果將來真的有這樣服務的話，我覺得八到十項服務裡面，有幾項是迫切性的，例如對我們花蓮而言送餐、交通。為什麼講送餐，我剛剛想到一個不知道可不可行，我今天到了一個很偏鄉的地方去，那個地方真得很偏鄉，我可以直接在iPad上定位之外，如果長官都接受，我打前面的資料先完成，因為送餐會影響到你當下有沒有東西吃，如果長官就可以接受，我只是把基本初步三分之二、三分之一的資料是出去的，如果長官立刻審，然後服務提供單位catch到之後，服務單位隔天就可以去送餐了，我覺得這才叫服務的快速跟方便。可是如果地方長官要求的是，我一定要看到完整的記錄，專員到底有沒有確實的按照中央的標準或地方的要求去做的話，當然永遠不可能。

**C05：**

它有分簡式版和繁的版本，有些縣市是簡式版，所以他只要點點點就好，不用寫的，也不用畫家系圖。

**C02：**

還有中央有跟我們說，你們可以寫簡式，可是長官在看的時候不是看簡式版。

胡：簡式版是什麼？

**C05：**

就是不用放家系圖，也不用寫字。只是變成說當下可以點的就先點，我們不用再回辦公室做第二次作業。

**C03：**

重點是有沒有辦法克服，長官不要看這麼完整的summary，可能就您當下判斷的決定是OK的，點點點就可以出去，也許我們連不好送餐的地方，位置都定好了，那可能就直接連結了，然後服務提供單位收到了，它也許可以很快速的隔天就可以送餐了。我覺得以服務十項比較迫切性的只有這個，頂多就是一個交通，因為交通服務的申請影響不到後續的糾紛問題，所以交通只有我們專員當下看了，有中度失能以上，資格是符合的，直接點點點送出去，也許明天就可以叫車了。否則我們現在原則上所有服務，都得等長官簽審過後，然後我們再照會給服務提供單位。老師你說的那一個，我們除了寫這個之外，其實我們回去還要寫名冊，就是在花蓮，我們要寫個案的名冊，是為了for中心作發文的動作，因為它必須要發文告知說，你是我們的鄉民、縣民，你現在使用我社會處的、縣政府的哪些服務，你是符合資格的，它有一個這個文字的東西。

胡：就除了這個之外？

**C05：**

像我們中心是個任務兼處，有的掛在社會處、有的掛在衛生局，有的業務還在社會處。有些在某個縣市這個科就可以成立，像我們併來衛生局的好處是自己發文，經費全部挪過來，我們自己說就好了，整個科整合，就是二

級機關，我們只差沒有公告然後組織改組上去。可是我知道有些縣市，會發文但還是要回到社會處，你的公文或者東西還是要回去社會處，就是每個縣市有每個縣市的困難，而且它現在是類似實驗計畫，我們是白老鼠；然後很多法規識不清楚的，這個牴觸、那個牴觸，它讓我們造成了在地方執行上有很大的困擾。光組織改組，每個地方提供的勞動的公務車、GPS，你說iPad好了，如果未來沒有去社會處拿，我們現在是長照中心第五年，我們換了三個科長，用得很兇，我也不知道為什麼。當第一個科長下來之後，第二個科長比較熟了，我們就被抓去衛生局。每個組織、每個機關可以提供給你的東西是不一樣的，不然我們連導航都要用自己的，像我們跟中央要了兩年的iPad，可是還是沒下文，後來我們同事就有點消極，因為有些地方連手機訊號都收不到，我們就笑笑的想，不然就拿紙本回來寫。不過打卡這部份，我們同事是有用過Facebook打卡，可是我們打卡是因為要給長官看我們真的有出去，所以你說要拿去案家打卡，要打到什麼程度？要把所有詳情打出來嗎？可能會後再請教別人。

**C03：**

我有想到的是，為什麼我們一直要寫的後面那一系列，因為曾經發生過一些糾紛，會變成長照服務的十項裡面，某些東西你一定得詳述，或者是可能沒那麼簡單，而且再來是不會影響到立即的生命安全的那種狀況，硬要從十項選一項的話，應該是送餐吧！送餐如果能最快下午，晚上就有得、或隔天就有得吃是最好的。可是其實每項服務都發生過糾紛，那就糾紛如果有白紙黑字，當下拿出來確實是依當時的狀況去解釋，否則也沒有非必要性一定要在那邊就處理，然後讓服務立即的進到家戶裡面去。

**C05：**

那如果當下有填一些，離開案家後就找個地方或是在車上，把其他的部分馬上弄完送出去的話還算方便。因為很多時候不方便在案主面前待很久，其實我們很怕在案家那邊待很久，自己會有危險性，所以有時候我們問一

問，記在腦袋裡面，找個巷子它們看到或是車上寫些重點keyword。我們長官是只有大概的重點就OK了，就可以送出去了。

**C03：**

我們長官是一筆一筆看。因為怕後續的糾紛出來，他會覺得說最好詳述，當下看到的狀況寫得越清楚越好，怕他到時候又翻臉，案家也是會翻臉的。

**胡：**

除了剛剛各位提的，還有這個表之外，還有沒有其他的系統或作業我們需要登打的，就是在整個服務過程裡面？

**C04：**

主要還是詳實的記錄那一份。記錄的部分就是保障專員，也是以資料告知說未來如果發生糾紛，有一份詳實的記錄會比較有保障，也是告訴大家說你確實有去過，狀況處理了什麼、異動了什麼、計畫了什麼，這是很重要的一個資訊。

**胡：**

那我想請教一下，你們在整個流程裡面，有沒有要運用到資料交換的部分？資料交換的部分是指說，我們這幾場聽下來感覺你們都是資訊的需求者，你們需要從外面很多系統去找資料來support你們的工作，那有沒有你們完成了這一個資料、量表跟記錄之後，這些資訊要跟人家分享或是提供給別人的？做資料交換的，別的機關會需要你們這個東西，變成他們的參考，就像你們需要戶政資料一樣，你們完成的資料有沒有別的單位會需要？

**莊：**是不是有其他機關會運用到？

**C03**：跟我們有合作關係的服務提供單位。

胡：都是民間的嗎？

**C03**：

對。因為它們跟花蓮縣政府有簽合約，他們提供這些服務。項居家服務我們是門諾基金會去提供服務，他一定要看到個案的整個狀況，才能做為他們很重要的服務依據。

胡：那是民間單位還是 NPO？

**C03**：民間單位。NPO 也有。

胡：你們是在系統上面作業還是傳真？

**C03**：就系統作業。

胡：什麼系統？

**C03**：我們的內政部系統。

胡：他們也用那一個啊？

**C04**：就是會給他們權限。

**C03**：

它必須要招標我們每年縣政府的服務工作，我們再照會給他們，他們再執行後面的服務部分。

胡：

換句話說你們在內政部的那個系統，你們是前端的資訊提供者？然後上去之後開始它的轉介、媒合等等？

**C03:**看這個人使用哪些服務，我就轉給那個服務提供單位。

胡：

所以那些服務提供單位，它是也有那個系統，它們也有權限？還是資訊會直接pass給他們？

**C05：**它們有權限可以看到我們的系統資料，給他一個帳密，他們就會有權限。

**C04：**我們會給它一個帳號、密碼。

**C03：**

或者是中心會開立權限給他們服務提供單位。像花蓮縣政府是用招標的，我們是用繳補助的方式，就是今年委外的服務提供有哪些，然後我們會給它一組帳號、密碼，讓它去開立權限看系統裡面的東西。如果說今天承接的服務提供單位終止了合約，我們在系統中會終止它的權限。

胡：可是這些資訊是它們要自己上來看，還是系統會直接 pass 給它們？

**C02：**它們都要每天自己上去系統看。

胡：所以不是主動 pass 就對了。

**C05：**可以主動 pass，只是它們每天都要上去看。

胡：就像收信一樣。

**C01：**

它可以設定e-mail，它們收e-mail的機構信箱。那如果在照顧服務管理資訊系統裡面，可以不同的帳號、密碼，去看不同的東西。如果它的合約到期了，我們就會設定權限失效。

胡：所以他們也有資料交換，那都是透過內政部的平台上？

**C02：**對，因為它們核銷也是透過那裡。

胡：那頻寬當然不夠，因為不止你們在用。

**C03：**現在外勞也都用這個。

胡：

因為我們之前一直沒有問到這個問題，因為我們一直以為後面在紙本通知或公文，說有一個個案到這裡來。難怪那一定塞車的。

**C03：**

我們花蓮頂多另外一個是，我們要用紙本的方式給社會處。可是社會處要走後續的身障備案等這部份，可能就我們提供紙本的部分過去，因為安養一定要有ADL、AIDL是重度以上才能接受安養，他們也會依賴我們的資料。

**C05：**應該是你們縣市有幫他們評估吧？

**C03**：社會處規定的喔。你們沒有嗎？

**C05**：我們不需要。

胡：可是我們在別場有聽到說，你們還要做後續公文的處理？

**C03**：我們要寫名冊就是要給社會處它們，發文不是我們發，就是發給民眾跟服務單位。

胡：可是服務單位不是有系統了嗎？

**C03**：它用造冊、核銷的部分。

**C05**：

應該說我們以前是不會有公文的，可是我們有產商他是低收，做多少家屬不會知道，所以他們就投機取巧。有民眾來反映之後，我們覺得這樣不好，就是我核給你什麼，就是明明白白的告訴你申請什麼，我給你，然後你把證明的信寄到臺北，因為我們隔代教養很嚴重，公文就寄到子女那裡去，那他們跟機構間收費清清楚楚。因為真的不用收錢的或中低收入戶，只要付一成的費用，就是58塊，這些都清清楚楚的，你要找哪個廠商、哪個督導，公文都寫得很清楚。因為我們也沒有督導，就都自己打。所以要趕公文之下，還要趕系統，我們跟公文一起送，但其他縣市好像有不同的做法，流程會不太一樣。

**C02**：

公文其實是一個很大的麻煩，因為評估歸評估、公文歸公文，每個縣市都有公文系統，在長照中心裡面的配置都是專員的部分，沒有像發文要一位專門的人發，他們有配一個行政人力給長照中心，所以變成每個縣市都有發文的問題，發文到底要怎麼發。因為發文也是系統的東西，我不知道其他縣市，像我們縣市是一個專員做所有東西、行政流程，那變成他就沒辦法跑

案，專門在做公文，可是他光要應付所有專員的案量，他發的文一個月就三、四百份，像發文我就是那個人。但發文不是我過就好了，還要給承辦人員、科長那當民眾收到公文的時候已經是好久以後的事了。

胡：可是服務已經先給了對不對？

**C02**：有一些廠商會先提供服務，但服務提供單位仍會以公文為主。

**C01**：

應該是說主軸單位。像社政服務的話，以我們縣市來講，尤其是居家服務範疇的這類，它們都跟我說一定要先收到公文。就是社政服務的部分，它們都跟委外服務單位講說一定要收到公文，才可以開始服務。再者，民眾其實他不知道這個流程，他們覺得專員去評估完了，專員跟他們講完了，下個禮拜或明天我的服務就進來了，可是其實不可能，其實服務沒有那麼快就進入，因為服務提供單位它們還要自己做評估，所以說不是我們評估完，pass過去就結束了，因為它們還要評估與排班表，就會拖了一個月、兩個月，那民眾就會抱怨。

**C03**：花蓮沒有這個問題。

胡：

因為我們目前聽到，大部份都是專員自己發文，然後他們就會利用輪值在辦公室，在中心那段時間做發文的事情，或者是下班時間再作公文。那接下來再請問大家，未來大家希望在作業上，包括評估量表這些，都能夠變成行動化的話，還是一樣像莊老師講的，先不管可行性如何，如果大家期望未來它是一個可成真的事情，你會建議哪些系統資料可以用來支持你們資訊需求？意思就是指，當你們要跟我們說你們最常查哪些資料庫或資訊？就從頭到尾提供給我們指導。

**C03：**內政部的社政系統(身分福利別、身障的資料庫)，我們只有這兩個權限。

**C05：**

另外像戶役政系統、ICF、外勞系統，像ICF我們都是從醫院收上來，在線上收與校對，然後再轉給社會處，因為我們的科也要做這樣的業務，譬如說外勞科，因為我們會接到民眾來查詢，但是我們會不勝其擾，因為最後不是我們發文是社會處，我們會很困擾。或是有些家戶是申請中，然後詢問我們過了沒。

胡：它的進度會在哪個系統上，內政部那個系統嗎？

**C02：**

從申請日期開始、照會與服務的提供，都會有一個期程在，它會去計算這個期程大約要多久。那個縣市的期程是不是都差不多的，它會去系統用抓的，從申請的日期開始、到結束的日期，會有幾天的期程。

胡：還有嗎？譬如像剛剛講的醫療系統有需要嗎？

**C05：**有，可是它們會開放嗎？

莊：先不管這個。

**C02：**心理衛生的部份就包含家暴、性侵、精障個案。然後還有戶政的部分。

胡：還有嗎？就是可能會用到的資源希望可以整合進來的？

**C03：**

我剛剛說醫院的部分，可不可以每家醫院在這個個案的資料上提供一個平台？像她剛剛提到健保局的那塊，我沒有用過，也不知道健保局可以給我

看什麼資料。我在想有沒有一個平台可以把各家醫院的健保，他的個人疾病資料放上去，讓我們起碼可以看到一些基本診斷部分，或用藥的部分。

胡：那後端呢？哪些社會資源？或者輔具、機構這一些的資料庫，有沒有需要？

**C05：**

那個都在社政系統裡面，但裡面很多選項，你只要一個社政系統，它可以給你鎖很多，鎖什麼它就能開什麼，所以說你剛提到的家暴、性侵，或者機構與輔具，這裡面都可以看到。

**C03：**

機構對我們來講比較少，尤其是在案家的時候，除非是我們要結案了，我要知道說他目前動態到底去哪裡？是否我可以從剛剛說的社政系統裡面看到說，現在是否是入住機構的狀態。因為我不太曉得這個應該由誰會去key in呢？

胡：但當你們在做服務規劃的時候，會不會需要瞭解？

**C03：**

會需要瞭解到的是說，這個個案已經不動很久了，等於說這個案子開了我分活動、不動，跟正在動。假設這個案子已經不動很久了，我要去瞭解這個案子到底怎麼了，他是死了？那如果死了我要查戶政，查得到是最好的。那如果還沒過世，那我是不是也能從機構裡面的資料查得到，現在是不是在機構？在哪一家機構？頂多在這個情況我們用得到。否則平常頂多是電話問家屬，說老人家現在在哪裡？在哪一家機構呢？平常在活動中的個案不太需要去瞭解他去機構，或機構的過往史。

胡：那像人籍不一的部分，你們也是透過戶役政來解決嗎？

**C03**：現在是長照中心對長照中心，人工解決。

胡：可是你們的資料不是都在內政部的系統裡面嗎？為什麼還要用打電話啊？

**C01**：因為每個人的權限不一樣，有侷限性在自己縣市的個案。

**C03**：

等於是說，這個個案以前曾經住過他們那裡，沒住過我們這裡；或者是戶籍在他們那裡，不在我們這裡。在我們兩方彼此都還不知道的情況下，他只能看到他住在那邊的狀況，我只能看到它在我這邊住的狀況。

胡：可是這裡面的邏輯是什麼？你們不是都是長照人員嗎？

**C01**：

系統它沒有開放說二十幾個縣市，它只開放到自己縣市。譬如說我就只能看到居住在宜蘭縣的縣民部分，它現在只僅有開放人籍不一的部分，人籍不一就是說戶籍地它要去核定說，你居住地、所在地的所有服務，要由戶籍地的地方政府負擔費用。再來就是說，我們之前有開新北臺八縣市，新北市、臺北市、宜蘭縣、基隆市等等這些，有一個機制就是，如果我們個案要申請的話，我們有一個跨縣市申請的單子，先用傳真的方式告訴你說，無論你在戶籍地、居住地，可是他人不在這裡，你就是要告訴對方，我們有這個個案要申請，然後他們就會照你上面的資料去登打系統的部分，那pass到居住地的長照中心，由居住地的長照中心專員去評估，評估完後再pass回戶籍地，由戶籍地這邊再去核定計畫。

胡：這樣不是很麻煩嗎？

**C03：**

對啊。它還沒有完全建構到內政部系統裡面的這一個連繫，其實都是透過我們專員自己透過問跟電話。

**C01：**這個就有蠻多的問題在，還是要發文。

**C03：**直到兩方都同意了，系統才會接在一起，才彼此看得到資料。

**C02：**然後一來一往時間，個案又擔誤到了。

胡：然後在過程裡面，他就往生了。

**C01：**有，常常這樣。

胡：對啊，都等不到服務。我覺得這不是政府本身樂見的情況。

**C02：**

中央在真對這個提出一個部份，今年在這個月是有提出，請各個長照中心表示說你們有哪些問題所在？可以pass給中央。

胡：中央是有想要解決的。

**C02：**對。

胡：

接下來我想請教大家的是，現在政府是有在推雲端的技術，幾朵雲之中有一朵叫做照護雲，不知道大家有沒有聽說過？中央想要推照護雲，就是很多跟照護有關，不管是長期照護，或是未來的中期照護資料都可以丟上雲

端。我想請教大家的是未來照護雲能夠成行的話，除了剛剛講的那些資料，還有哪些要丟上去的？

**C01：**長照資料一定要上去。

胡：

還有沒有？或者是剛剛沒有想到的？或者像這些機構的資料庫、名單是你們都有的嗎？它們有在社政系統平台上面嗎？

**C05：**

社會處其實負責資料建制上去。我們縣市會遇到的人住機構會入入出出，因為它們沒有錢，所以做了幾個月又送件回來，然後送過來再丟進去，出出入入很多，所以我會覺得我很需要去看到這樣子的機構。

胡：你們覺得未來的照顧雲，應該要放什麼上去？

**C03：**

我想得到另外一個就是民間機構，就像我剛剛說的，花蓮資源不多，所以可能政府用不到的，或是沒辦法符合政府資格的，我可能就轉給民間機構，那是不是以後個人資料調出來後，可以知道他目前接受哪些機構，譬如說像老人家的居家關懷協會，或原住民婦女關懷協會的服務，這樣就不用重複轉介了。否則我們現在都是透過問個案，阿公有沒有人來看過你？是男的女的？什麼名字？

**C05：**

我去年基金會接的資訊，他們有時候會po文。還有我們跟原民處他們兼的，因為我們那邊遇到蠻多原住民送餐服務、還有原住民家婦中心(原住民家庭暨婦女服務中心)，因為會造成我們資源上的重疊。比如說送餐，我們

是中午送餐，有時候我們家訪竟然發現三個便當在那邊，阿公就會說你不要停我的便當，因為我要分三餐吃。可是就會覺得在資源上我們沒有辦法去勾稽，就民間單位如果說從社會處那邊要求，它們有服務的也必須上系統，對我們而言會比較簡單。如果民間單位和NPO能夠強制去登打，然後大家其實可以勾稽的話，其實大家進來之後，資源重疊的部分會比較好一點。譬如說我們勾稽到送餐，政府會罰我們，你們怎麼這樣送餐，可是我們也很無辜。我覺得會讓大家對我們變得很不信任，但我們也不是故意的。

胡：錢要用在刀口上。

C05：這樣比較不會浪費錢。如果未來可以這樣做是更好的。

胡：

再來就是想請教一下，因為我們看了很多衛生署的報告，或是有關長照人員的一些描述，都提到一點，就是我們照管人員的業務龐雜，這是一個很重要的特性。我想請教大家的是說，你們在提供長照服務的流程裡面，有沒有哪些是你們覺得是明文的實務範疇以外的負擔，你必須去承擔幫忙做的事？我舉個簡單的例子，我們在別場有聽到要找人來幫案主房屋修繕。

C05：我們老人機構安置去評估的不是嗎？

C03：

就像我剛剛講的，我們會認為這是我們的業務。不是房屋修繕，是要給診評表。

胡：診評表是什麼？

C03：

她剛剛的意思是說，不是長照十年的業務裡面。可是我覺得那個是耶，因為其實他們是需要個案的ADL跟IADL。

胡：那個是什麼？可以把專業術語變白話嗎？

**C03**：巴氏量表與生活功能診評表。

**C05**：工具性日常功能生活功能表。

胡：可是房屋修繕跟這個有什麼關係？

**C03**：

沒有，她剛剛是說另外一個部份，針對診評表的部分附給社會處，我覺得這我們該做的，因為我們在評的也是巴氏量表，那只是針對這個個案，把它原本的東西再放上去。

胡：那是它們的需求。但我指的是有沒有在這之外的業務？

**C05**：

應該是如果一個人他需要被安置到機構，如果他的照顧支持性很夠，其實他就不需要，不是這樣嗎？除了他失能，但是不一定會進到機構。這是兩回事。

**C03**：所以呢？

**C05**：

所以一個人失能他可以在居家，不一定要去機構。所以許多縣市不一定會這樣，你要想為什麼。可能你們已經習慣了。

**C03：**

我們真的習慣了。因為我們本來就是個管中心，我也不能認同去修繕或其他的。

**胡：**

譬如說找資源幫他做修繕？譬如說他評估出來需要房屋修繕，你會幫忙去找工人嗎？

**C03：**

就像我說的，我們本來花蓮資源就不多，所以我們本來就一直在掌資源跟找資源。我曾經幫個案找熱水器。

**胡：**可是你們會覺得是業務範疇內的嗎？

**C03：**我們會覺得這是理所當然，因為我們的資源本來就不多。

**C04：**

其實還是要視情況而定。如果假使說這個個案能力上是不好的，那我在我們能力所及上可以協助他，我覺得這個合理。

**C03：**這好像是我們本來工作範圍的感覺。

**胡：**

我請問一下你們覺得這是業務範圍內的事情，是一開始擔任照管人員的時候，就被告知說這是你們的服務範疇裡面嗎？還是明文的規定？

**C02：**

剛剛**C03**的意思應該是說，他們做的就是個管，個管的話就要依照個案的狀況需求評估，去做這些其他的，可是真正長照中心的專員該做的只是做評估、服務輸送，還有後端連繫的部分。其實是各個縣市有可能覺得你可以應付，這個個案的狀況他可以繼續在家生活。

曾：那你們怎麼看待這種事？

**C02：**

因為有些東西還是需要社會處幫忙的，或者是有一些他們要支援我們的。因為這個服務有些是社政跟衛政，不可能分得很清楚說兩邊你要怎麼辦。有時候就是專員負責，一個一個去找服務處來幫助這個個案。所以我們不會說這個個案只有這個服務可以用，但是這個服務提供單位不給他，沒有辦法派人力出來給他要怎麼辦？也是專員一一去找齊。

**C05：**

應該說資源連結，可以連結其他的像身障個管中心，你可以連結它轉介過去，看有哪些民間資源、機關，就連結哪些資源過去。

胡：

因為我們比較好奇的部分是，這樣無限延伸下去，譬如說他的兒子和媳婦吵架你們要不要管？

**C03：**要！這個就是我們常常在講，花蓮長照中心包山包海。

胡：

我們的意思是說，公務的人力資源是有限的，總不能包山包海，好幾個無底洞在那邊。

**C03：**

應該是說我們要從哪個角度去切長照專員的工作，如果說你當時很明文規定，就像剛剛宜蘭所說的，我們契約上寫得就是這樣子，實際上在實務操作的時候，你真面對人的時候，你不可能只做這些行政上的東西，因為後來一直被teach的是，你是個管中心，你是以照顧人為主，我們還曾經幫隔代教養的孩子轉給市長、轉給家輔，我們要幫忙做這些，因為我們是以人的整個家為中心，所以這是我們一進來就被受訓的。包含他進來沒幾個月，可是就從被前輩帶，就一直被要求，甚至被要求到品質的部分，你要做多深、多廣還是多淺？

胡：所以這是長官要求在訓練的時候就有了嗎？

**C03：**這是受訓的時候就慢慢被帶進來了。

**C01：**

我去年被輔導的時候，就有一個老師下來輔導就是說，照護管理跟個案管理它之間的區別是什麼？老師說得清清楚楚，照管不等於個管，個管做的事情比照管多，照管有照管應該做的事情，照管是人進來之後就用照顧管理資源統一分給其他人，如果不行轉介給其他人；那個管還要幫他找東西，譬如說瓦斯爐等等。

曾：服務到家的。

**C01：**

對，它中間是有區隔的。我們可能會直接轉給社會處身障科、老人照護科什麼的，我們就這樣轉，因為你把別人的飯都吃完了，那些人幹麻領薪水。

**C03：**

我們也期待這麼做，但到後面你會發現，在花蓮的狀況我們就得全部吃下來，因為我轉給身障保好了、勞保好了，它最終還是得結合我們，因為這個個案的日常生活還是需要我們的介入，所以到最後其實沒辦法很明確的界線，說這個個案到的是算誰的。那我們也期待剛剛**C01**所說的，長照中心的專員就是做那一些，以前在剛開始長照中心剛成立，確實他們只做paper，文字的部分，然後做評估，再把文字輸送，然後資源進來也前他們是這樣做的。

胡：

那我可以再問到，剛剛您提到契約上面有寫嗎？然後這已經超出契約上面寫的？

**C03：**沒有，因為文字上面的東西本來就是看人怎麼去說。

**C05：**

應該每個縣市也不太一樣，上面寫上級交辦事項等。另外還有每個縣市的經費來源，或者你是在社會處或衛生署下被要求做的，或者主管間的要你做什麼業務。

曾：可是空間也不大啊。

**C03：**

我們的工作項目就寫評估、案家實地訪查，然後評估個案所需，你評估個案所需就解釋很廣了，你要解釋到多少？

胡：

就制度設計來講，其實很多東西是超出範圍的，超出這個scope。那再來想請教的是，你們做越多考績會越好嗎？

**C05**：沒有考績。

**C03**：跟薪資沒有關係，什麼都沒關係。

**C01**：

長照是一個計畫，這些人都是計畫人員，所謂計畫人員就是領臨時人員的薪水，除了苗栗跟哪裡是二級單位之外，所以我們的範圍就很廣，因為我們都是臨時人員，長官交辦的事情很多，你一個臨時人員如果想繼續做這個工作，你就得做這些事情。

胡：所以計畫人員這個屬性，讓你們不得不承擔這些事情嗎？

**C02**：這個就是各縣市長照中心流動率很大的原因。

胡：因為我看到很多報告，都會問到流動意向，就是離職意圖。

**C05**：看不到未來，然後不知道你什麼時候會變正職。

**C01**：卡住了在那邊。

胡：

因為這是我們第三場，每一場我都覺得你們很像天使，因為你們都願意做很多事情。可是就公共行政來講，其實每一個職務都有它的範圍，可是感覺起來你們做的超過很多超出範圍的事情，所以我們很好奇這件事，就公共行政來講，這不太對。

**C03：**

可是像剛剛我舉例，我去看那個個案好了，我可以給也可以不要給，我可以幫他找後面的資源來幫他處理，我也可以不要。對不對？我覺得這是中心發展出來什麼樣的一個精神，我們從以前到後來就一直被教，我也是三年前多快四年了，以前我進來團隊的時候，文化就是這樣、氣氛就是這樣，所以我很喜歡。因為這個文化的氣氛會讓我覺得是一個服務，而不只是一個輸出、送而已，我們也可以居家服務到你家、交通接送到你家，其他都不關我的事。

**曾：**

專員這樣的構成裡面，這樣的服務到家，像你幫他找熱水器，你會覺得對他產生很大正面影響嗎？會不會有這樣的成就感？大部分的專員會不會像你又有這種熱情？

**C03：**

會。我們覺得說做，頂多只是幫他找有沒有基金會願意幫忙，有願意捐贈的東西。我那個熱水器更妙，打到基金會說沒有熱水器，我們沒有辦法負擔裝的那個，必須要再去另外一個基金會那個基金會可以負擔安裝的費用，最後我再把這兩條線接在一起，讓那個個案有熱水器可以用。但好死不死送過去的中古熱水器，也是壞的，我又要再找一遍，最終就由另外一個基金會全部處理他的熱水器與安裝的部分。個案也很開心，因為冬天就要到了。

**胡：**

其實你們就是政府的化身，就覺得有一個政府的人來到家裡，什麼事情都要請你們幫忙。

**C03：**他都這樣子了，也很難拒絕。

曾：

所以大部分的人會做到這種地步，因為他跟案主接觸的當下，只要覺得對方有任何請求，他都盡可能的幫到家，是因為這樣第一線的人？還是說後面剛剛提到，可能是臨時人員的屬性？您覺得是那個時候的情境？

**C03：**

他都這樣講了，我當然只能講說回辦公室，我想辦法有沒有資源可以提供給他。

**C01：**我覺得是兩方都有。

曾：兩方都有？

**C01：**

我們也算是第一線人員，因為公文上面寫的都是第一線專員的名字。以宜蘭縣來說，你有任何問題的話請洽長照中心幾號、哪一個專員。所以有些案家覺得哪些事情你可以做的，他第一線就是打電話，譬如說便當沒到、司機沒有扶我上車，還有很多有的沒有的。而且宜蘭縣長照家，就是宜蘭縣政府我們的局長，有在做獨居老人、年長者關懷的部分，所以現在連這些獨居老人也納入我們的範疇了。我們是第一線人員、也是計畫人員，所以變成長官交辦的事情，再加上第一線人員，家屬與個案有所期盼的時候，達到最高的部分。

曾：

常機關裡面會有一些考核。你們那麼的服務到家，你們會考慮到說如果我沒有被服務對象滿意？

**C05：**

我們沒有考核，沒有所謂的年終，機關裡面有什麼乙等、甲等，我們完全沒有，我們就只有合約。

曾：

那我這樣的服務到家，跟我沒有服務到家，會考慮到說明年的合約有什麼影響嗎？

**C03：**

不會。為什麼？長照永遠在缺人，它不可能不跟你合約的，所以不用去考量這個，只要沒有重大疏失就好。

曾：

所以你這樣的講法變成說你很重視，是因為你是接觸到這類的人員，我應該要送佛送上天。

胡：是悲憫心吧！

**C03：**

應該說就我而言，在我權限範圍內還做得到的，而且不會影響到我的工作或是違法的話，我會盡量想辦法。

曾：所以跟你們的要求跟規範比較沒有太大的關係？

胡：

還是你們在做的過程中，你們會自己覺得說，其實這已經超出我的業務範圍可是我還是願意做，會有一絲絲這種念頭嗎？

**C01：**

有時候會，因為真的做不完。你光一個個案要做到這麼深、這麼廣的話會影響到你下一個個案。

**C05：**可是你就看到他這麼可憐，不忍心不幫他。

曾：那你們的臨界點都是切到哪裡？

胡：就是到什麼程度會停？

曾：

我想每個人的標準不太一樣。如果對方還是一直跟你請求，他很可憐，但是你也有一些工作上面衝突的問題，譬如說再幫下去的話，什麼事都不用做了。這怎麼辦？還是說其他人也跟你作一模一樣，你也這麼做，事情都做不完了。

**C05：**我會找其他資源一起來幫他，變成不是責任都在我身上。

**C02：**

就是你可以幫到哪裡就到哪裡。如果真的不行的話就幫他找資源進來，再找其他更專業的人來接手，你就再follow他後續的服務這樣。

莊：

剛剛有個問題蠻有趣的。因為各縣市做法上還是會有一些差異。會不會你發現某項業務某個縣市有在做，另一個縣市就多增加一個業務項目，你不會有這種跨縣市的學習？

胡：

就好像政府的服務品質獎，從一開始在大陸幫忙找人尋親後，現在戶政事務所都在幫忙尋人。

曾：

當其他縣市開始在做這樣的事情，原本不是你們應該要做的事然後就被要求了。

C05：

將像特別照顧津貼好了，我們以前本來是不需要去訪的，是社會處的業務。然後我們以前在社會處的時候，因為找不到人來做，然後就打給居服員，說某某縣市都已經開始在做了，就交給你們居服人員，因為你們說這個與居家服務是牴觸的，然後就被要求了。或者是說，因為我的長官需要跟社會處拿公財的錢，就答應說特照津貼幫你們訪，你們什麼經費要給我過來，就是這樣。

莊：交換條件就是了？

C05：

因為我們有在中央的公文機關裡面，也在縣市的機關裡面，縣市間其實業務的劃分是很不明確。中央就是清清楚楚、邊撈邊撿；縣市就是丟過來、丟過去，你這個幫我，不然未來經費拿不到。我覺得因為這是實驗型計畫，是任務編組，造成法令上很多窒礙難行，加上全國的人員編制才幾百名，各縣市城鄉差距又大，相我們這個縣全縣只有5個，人力上的不足，其實常常只能盡力找資源進來。

C03：

我覺得跟中心穩定度也有關吧。因為臺東的長照中心是比較後期才起來，花蓮長照中心已經很穩了，所以其實剛剛你說的都是我們工作範疇裡

面，我反而不認為那不是我的工作，包含去機構訪視。可是你看從我進來快四年，我們有一個督導已經做十年了，可是一直都是穩定的狀態，不會認為他不舒服。

**C05：**

因為你們老闆沒有換來換去。一開始從示範中心在衛生局，然後又被搬到社會處。

**C03：**

我們一直呈現很定的狀態，早在之前要成立過程就已經切過來了，所以可能我們就已經習慣了。

**C05：**我們在社會處又被要求去訪身障，但都沒有任何的車馬費。

**C03：**我們在今年也是，49歲以下也歸我們管了。

莊：所以你們會感覺到，你們機構成立時間越長，工作量越多嗎？

**C03：**

當然隨著每年增加，個案量變多了，業務量也變大了。可是我們中心來講，那個業務是一直滾在個案的服務需求裡面。像我們今年開始，本來49歲以下不是我們評估，是衛生所，是衛生局他們去切割的，今年開始全部都是我們的。所以你看再把49歲身障個案全部拉進來，長照中心的量就變大了。可是我覺得每年滾來滾去，隨著量增加，那當然是業務變得更多的。

**C05：**他們也可以委託其他基金會，不一定要你們來負責。

**C03：**

我們也不知道。當時我們也抵制過、抗議過，那你要不要讓我們人力再過來？長官也蠻愛戴我們的，人力有不斷地在增加，今年增加1位，就每年大約增個1至2個這樣子。

胡：

非常感謝大家。因為我把我們研究案主要的問題請教大家，因為後面跟大家討論很熱烈這部分，其實是我們三個老師，從公共行政的角度耶路走下來發現有一些的疑惑，想說大家怎麼這麼的犧牲奉獻，每個人都佛心來著這樣子，跟我們一般常遇到的公務人員不太一樣，大家做的真的很多，所以還是非常感謝大家今天遠道而來。因為今天東海岸大家移動的時間耗費很多。那再次謝謝大家，如果未來有一些不太清楚的地方，我們再用電話請教各位，也請各位不要拒絕我們。因為我們會期望這個案子最後有APP的雛形，它不是一個完整的東西，可能有一些細節的東西還要再請教各位。而且我們到時候可能會有針對全國的照管人員做問卷調查，到時候如果發到各位的單位上面再請大家幫忙，也請各位得同事幫忙，因為全國只有兩百多位，樣本已經不多。再次謝謝大家。

**焦點團體座談結束**

「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」

研究案

中部場焦點團體座談逐字稿

- 一、時間：102年10月11日（星期五）下午2時00分至4時00分
- 二、地點：東海大學社會科學院3樓SS310行政系會議室（臺中市西屯區臺灣大道四段1727號）
- 三、主持人：胡龍騰、曾冠球、莊文忠
- 記錄：張鐙文、羅之良、黃昭儒

四、參與座談人員：

代碼	場次	縣市	機關	職稱
D01	第四場	苗栗縣	長期照顧管理中心	督導
D02	第四場	苗栗縣	長期照顧管理中心	專員
D03	第四場	臺中市	照顧服務管理中心	督導
D04	第四場	彰化縣	照顧服務管理中心	專員
D05	第四場	南投縣	衛生局	衛生稽查員

五、訪談記錄

焦點團體座談開始

胡：

首先感謝各位先進撥空來參與焦點團體座談，我先簡單說明一下研究案背景。主要是因為現在行政研考會主要負責臺灣公部門電子化政府發展的主

管機關，因為現在慢慢發展電子化政府，慢慢走向資料庫要整合，甚至未來會走向雲端科技。但前提要件是要把目前各機關所擁有的資料庫作整合，整個資料庫在很多行政機關運作下，我這個機構有我自己的資料庫，未必會願意跟別人去整合或介接。所以剛好搭配行政院組織改造，會我們期望透過組織的整併，將原本分屬兩個不同部會的資料庫，連同組織、人事，甚至資訊系統趁此機會一併整併。

當時在此構想之下，更主要的原因是因為目前行政研考會積極推動電子化政府其中有關於E化服務的部分，特別強調主動式服務，意思是由公務同仁把E化服務帶到民眾面前，有點像宅配式的E化服務的概念。所以透過資料庫的整合，我們可以做到宅配式的E化服務，這是行政研考會很大的目標，但這並不好做。所以行政研考會想搭配這次的組改，剛好這次的組改有幾個部會裡面，衛福部是其中一個非常具有代表性的。過去衛生署相關的業務與資料庫有關，且與此次組改有關最明顯的就是長照，因為過去長照同時就跨衛政與社政的體系，在這次的組改裡面也剛好把衛生署跟內政部的社會司作一個整併。像大家很熟悉的長照的資訊系統，過去是在內政部下面，由內政部負責管理，這次組改就把他移撥到衛福部，其實這就是剛剛前面所提搭配著組改，然後將資料庫慢慢整併，未來說不定將此系統跟更多的衛生署過去的資訊系統做整併。

因為這樣一個情況之下，大家看到公文可能會覺得很奇怪，臺灣電子治理研究中心跟長照好像沒有關係，過去對我們也很陌生。不過我們長期都是做電子化政府研究的一群學者，因為剛好搭配組改的議題，也希望透過組改促成資料庫的整併促成資料庫的整併、促成宅配式的E化服務，提供給民眾，所以我們有這樣的研究計畫案。此研究計畫案主要由我們三位老師所負責，在我左手邊是世新大行政管理學系的莊文忠老師，我是胡龍騰老師，及淡江大學曾冠球老師，但他上午在臺北市政府有開會，12點才結束，所以他會晚一點到。這邊是我們博士生及研究助理。

所以在今天的焦點團體座談裡，要請教大家在自己的業務上，因為我們知道照管中心的督導及專員，基本上需要對一些申請長照的案家或案主作一些需求評估。可是依我們前面所談，行政研考會想先發展宅配式的E化服務，感覺就像我們在餐廳點餐還是用紙本勾選，但如果我們去香港吃飯，他

們全部是用那種PDA點選，資訊就會傳到後面廚房去，不像臺灣還在用紙本勾。所以為了做到這樣宅配式的E化服務，我們設想未來我們有沒有可能照管人員不論督導或專員，針對案主或案家在做照顧的需求評估的時候，也可以轉變為這種類似行動化載具的方式來作需求評估。所以今天整個焦點團體的主軸其實也是在作需求評估，在做各位你們的需求評估，就是你們有沒有這個需求，如果有的話你們會期望我們把怎麼樣的功能放到這個載具上面來，可能要請教各位業務執行上的需求，我們會把意見作總整理。主要就是期望未來第一個我們想要瞭解照管業務的執行上面，譬如說我們去案家或案主照顧服務的需求規劃評估，這樣子的作業上面有沒有可能轉為行動化的方式。如果大家有此需求的話，你們期待在這設計上提供怎樣的功能，那我們的設想是說未來有可能去設計類似APP這樣的一個東西，透過行動載具，協助大家針對案主的需求評估能更有效。所以今天很高興請到各位專家來，因為針對此議題，我們研究團隊全部都是公共行政背景的人，都不是衛政背景，對此議題都非常陌生，所以要借重各位的專業。

我們是不是一題一題來？那想先請教在座各位，各位都是照管人員，在長照的服務提供上面，你們主要的任務服務項目，扮演的角色是什麼？在您所執行的業務實際經驗上面來說，您覺得對於行動化載具，譬如說iPad、平板電腦、智慧型手機、PDA這些行動載具或者無線網路工具的依賴程度如何？就是說您會不會現在就在用這些東西幫助自己的照管業務更有效率？

**D03：**

那我這邊先講一下，目前我們照管人員的話，主要就是去個案家庭裡面進行評估的工作，我想大家都知道。我們目前服務的流程就是進行完評估後，回到辦公室就在照管系統上面進行他們資料的建立，目前照管系統不支援iPad及PDA，所以這個部份就是一定要在電腦上進行建立，建立後還會進行後面譬如說簽審之類的流程，所以我們常常會遇到一個困擾是說，有時候我們在外面開會，臨時有很緊急的案子，手上如果只有智慧型手機或iPad，可能無法即時的進行處理，這是我們目前可能會遇到的問題跟困難。

莊：

你可不可以稍作說明，假設我們今天不管現實上的限制，您自己本身對於這種行動化的依賴需求程度算高嗎？

**D03：**算高

胡：或者您會自己結合智慧型手機幫助處理事情？

**D03：**

對，譬如說查資料。像其實我們的照管系統，有時候也要查一些民眾的身分別，我們可能就會進去另外社會局或以前內政部建立一些社會福利查詢系統查詢。但這個動作一定要在電腦端進行完成，這個部分也是無法經過iPad進行操作。

**D01：**

我們是苗栗長照中心，我這邊扮演的角色跟任務跟剛剛督導講的是一樣的。就我們目前執行業務的經驗來講，以我自己來講，因為我的手機是windows系統，所以我出去訪視的時候，手機對我來講很有效，我的手機就可以直接線上簽審，但android就不行，所以有時候我去外訪的時候，同事可能急著要簽審的時候，就可以直接線上作業，只是手機銀幕比較小，會看得很吃力，但就是可以即時完成。

胡：那所以您的簽審不用自然人憑證？

**D01：**

帳號密碼進去就可以了。最近我們中心為了同事家訪方便，本來也是想買每個人都是windows系統結合導航部分，但發現windows系統太貴了。所以目前我們中心每個照專都會附贈有一個導航機，導航機的話有即時通訊，我們可以用Line的方式，就是說民眾有緊急事情的時候，我們就會用Line說誰打電話，他們就不用透過自己的手機電話，因為都要付費，因為我們沒有提供手機費，所以我們就可以線上說個案誰找你，請他撥電話或即時回訊息給我們，這是我們目前的方式。同事希望可以是windows系統，帶出去可以立即作業，甚至拍照傳回來給我們都可以，那現在導航的話可以即時拍照，

但是就是要接wifi才可以即時傳回來，不然就是必須等回到中心。像我的話就可以直接照直接傳。

胡：所以中心提供的導航是一般的導航機嗎？

**D01：**

是一般的導航機。但它有像信箱或Line的部分功能，但就是一定要有Wifi，不然就要自己有行動上網，或去便利商店使用。

胡：

可是問題是，現在您所使用的是windows系統，除了可以簽公文之外，那個長照系統可以在上面處理嗎？

**D01：**

都可以，我只要進入衛生福利部的照護服務系統，輸入我的帳號密碼就可以線上簽審。

胡：可是你們去評估的東西可以上傳嗎？還是要回辦公室去做？

**D01：**

如果我的windows系統，我也是可以直接登打，只是我的銀幕太小，這樣專員不必回到辦公室再key電腦。

胡：所以你們會考慮直接發 iPad 這種嗎？

**D01：**

沒有耶，現在就看衛生福利部可不可以給我們。經費上的問題，一台大概快兩萬塊。

胡：

聽起來貴中心行動化的程度蠻高的，算是結合蠻密切的，所以現在照專人員都會直接在系統上作業嗎？還是有些會帶回來？

**D01：**

她們現在導航機裡面不能登打，他們可以看但不能打，在訪視時只能查詢舊的資料。

胡：若要查戶役政資訊系統這些呢？

**D01：**戶役政系統也不行，應該只有 windows 系統可以用。

胡：有哪些是沒有辦法的？

**D05：**

會鎖IP的不行，因為我們的帳戶系統都是帳密進去不鎖IP，所以到哪都可以用，只要機器是OK的，都可以用。

胡：

這還是我們第一個聽到是我們中心主動支援行動化的部分。因為我們剛講最後期望能發展成為一個APP，能結合現在智慧型手機或者iPad，就可以直接在上面做完大家要做的的事情，這是我們設想啦。所以期望大家藉此機會說說你們希望APP上面有什麼功能，這樣我們可以請一些資管專家幫忙設計。

**D04：**

我是彰化的，當時我們有針對用iPad的部分去評估，就是不要有網路，只要下載，可是內政部的資訊系統說它沒有辦法這樣做，導致我們現在還是用紙本的部分。那老師不知道有沒有現況可以就是不要上網，我們帶iPad出去直接登打儲存，回來再直接上傳系統。

胡：其實就是離線功能。

**D04：**

對，但現在有限的資訊工程是說他沒辦法幫我們設這個離線功能，導致我們現在還是用紙本。因為這個在我們今年度年初時也是困擾很久，所以當

時在長照中心有討論這一塊，之後也給我們的資訊中心，可是到現在都沒有結果。因為我們專員一個人出去有可能一次訪5~8個，一天下來回去還要打報告，我們的訪視報告都是一直延遲，所以我們當時就有想過這樣的問題。

胡：目前可能沒辦法。

**D04：**

所以我們全部就是用iPad或是筆電出去訪視，因為一個訪視的內容有13張，13張有幾乎一半都是用點的方式，只有一張是要用書面書寫的方式，那張是我們回來才書寫。

胡：

就是這個衛生署拿回來的表，我們認為這上面大部分都可以轉化成為系統，大概只剩下家系圖與評估照顧規劃的部分。除了這個之外還有嗎？譬如說找路需要地圖，從針對案主做準備的資料，然後出發評估，到回來整個的需求，就比這一份還更多了吧？我們想要瞭解能不能有個東西幫助大家從出門前、到出門、到回來這一整套我們都可以幫助到。

**D04：**

應該是可以與醫院合作嗎？可以建立一個基本病歷史嗎？有可能個案有去醫院，我們再把醫院的資料直接帶入。

胡：現在怕電子病歷涉及個資。

**D04：**

對，現在怕涉及個資，因為我們不知道他有在哪个醫院有做健保負擔，這塊我們較不知道。

莊：不用考量現實狀況，盡量說。

**D04：**

因為有很多老年人都會說，你都知道我從哪個醫院過來，他們是別間醫院轉介過來的，覺得我們都應該知道，可是我們都不知道。

胡：他們以為都是政府、都是官方，應該什麼都知道。

**D04**：所以跟醫院可以作連結部分，還有一些民間的資源，像一些基金會。

**D03**：

以我個人而言，我現在出去訪個案，導航是一定要的，再來就是同事都更新為智慧型手機，我們自己有一個Line的群組，所以個案遇到什麼狀況或是有公事要討論時，我們就會進入群組討論，也可以處理緊急事件，這是智慧型手機的部分。那我們出去評估個案時都是一整天，尤其臺中市非常大，可能在很遠的地方，不可能再回到辦公室再key評估量表，可能出去評一整天後，就把評估量表帶回家，或是隔天到辦公室再把評估量表key in進去，但就是一定要在有網路跟電腦環境下。那我們常常遇到一個問題是，目前系統不是很穩定，常常key到一半就當機、網路斷掉，或是非常緩慢，慢到下一個頁面開啟之前我們已經忘記本來要幹嘛了。當然資訊化帶來目前的便利性，資料庫整理也變得很方便的事情，可是就受限於很多大環境，可能內政部原本照管系統廠商就說是主機問題，但相對來說會造成我們在行動資訊化上的困擾。

胡：

現在是頻寬不夠，就會造成塞車當機，而且好像很多體系的人都可以上那個平台去key，大家都擠在那個時候去Key就會這樣。

**D04**：

可是相對你知道，已經放寬這麼多的對象會一起進來做，相對你的頻寬跟主機應該要有配套作法。

胡：

當然期望變衛福部之後，能不能重編預算去做整理，就內政部的角度來看，都已經要割出去了，幹嘛還要投注資源在這上面，就等著之後讓衛福部去傷腦筋。

**D01：**

那是因為辦公室的系統，像我們都還要經過衛生福利部出去，所以會比較慢。譬如說我用我的手機上網跟在辦公室的話，我的手機速度比較快，不用透過衛生福利部的網路，所以如果以後我們帶出去的話，我們只是這樣子傳輸應該是很快，像剛剛督導講的。我覺得是照相功能，只要是一個 windows 完整系統，對我們來講就很方便，因為我們有時候要立即拍，譬如說傷口或是個案的居家環境，因為有時候長輩家裡沒有照相機，那個傷口有時候就醫根本不方便，所以我們出去就會幫民眾拍傷口，尤其是皮膚上有問題，有時候醫生就說直接傳照片給他看，就能判斷是不是疥瘡或者其他一些傳染病，或者做輔具購買，所以可以直接減少長輩們的不便利性。

**D05：**

我會希望再加個東西，就是有人身安全的東西在裡面。譬如說照專突然不見了，或是說待太久可以有一些求救的系統，因為偏鄉其實很遠，說監控是比較不好聽，但萬一說在某戶待這麼久都沒有動作，我們也可以趕快有動作這樣。仁愛鄉比整個彰化縣還大。

**胡：**

因為我們上一場在東部，就有聊到說能不能有打卡功能，譬如說有 GPS、衛星定位。一來可以利用 GPS 打卡留下一些記錄。因為上次在東部場，他們說有些家戶沒有門牌號碼，或者躲在大房子後的一間小鐵皮屋，剛剛開始之前也有督導聊到照管人員的流動率很高，或者說會有追蹤訪視，不一定是同一個照專負責，可能上一個人費盡千辛萬苦找到，下一個人要再重新找一遍，我們就有提到打卡功能，將案主的位置定點，以後比較方便，所以有提到類似 GPS 的部分。那除了知道他在哪裡之外還需要有什麼功能嗎？

**D05：**

警報器，求助系統。不是有叫保險員去家裡，然後被怎樣的案子，我們看了之後想說怎麼辦我們照專。

**D04：**因為我們訪視通常只有一個人。

胡：

可以再描述一下你們需要的情況會是什麼嗎？這樣比較好跟幫我們設計的人說什麼功能。

**D04：**

應該是說我們去訪視時會遇到一些家屬他是精神障礙，或有一些是對我們有攻擊性或性騷擾時，我們只有一個人，跑也跑不動，有時候門就關起來了。我上次遇到一個精神障礙，一進去門要關起來我就趕快跑走了，所以我們會考慮到可能遇到類似情形。

胡：那怎麼辦？那要做一個警笛那種嗎？

**D05：**

我們身上有哨子，防狼器材都有，可是那沒有用，拿出來就來不及了。所以希望可以按下去就是緊急求救鈴，讓中心可以報警或是就近求助這樣。

胡：這還蠻重要的。

**D05：**

而且以後長照保險，就變成是家家戶戶，有些精神疾病的我們要去訪視，我們可以即早做準備。

曾：你們有沒有危險加給？

**D05：**沒有，連保險都沒有，因為我們是臨時人員，有勞保但就是沒有意外保險。

胡：那還有沒有？

**D05：**

可以補充說明就是我們要的就是健保局那邊的資料，我們只需要基本資料或是他的診斷別，有沒有一些ICF的鑑定，或在社福系統那邊的身分別，或一些不同位階社會福利的部分，如果我們可以即時查到這些資訊，在案家那邊把這些系統都處理好，可以省更多時間去服務更多個案，因為案子只會越來越多。

**D02：**

應該說訪視前我們都會做事前的準備，剛剛有提到我們會進戶政役系統去查身分別的部分，再來就是會想要去瞭解他的疾病史、就醫情形，其實這些東西有時候我們在評估，家屬不見得都拿得出來，在拿不出來的時候，要怎樣在簡短時間內完成所有的資訊，也造成我們的困擾，所以我們希望在我們出去之前，可以有一套系統讓我們能馬上就勾稽得到。

胡：所以現在都是怎麼做的？出門之前就先查詢？

**D04：**

出門前先查詢。可是只有查到身分別，像疾病史就無法，只能依靠他的藥物或是家屬自述，或者甚至我們要先跟醫院做瞭解。

**D02：**其實會較無法完整，導致我們較難評估。

胡：

像現在的就醫資料跟疾病史，臺灣的衛生醫療系統的建置很完整，看健保卡裡面的資料。

**D05：**

對，但是我們不用看完整的，我們只須要看他的一些家庭狀況看有沒有小孩，他的診斷別，一些基本資料就可以了。如果可以自動匯入的話，對我

們來說非常方便，我們不用哪一天去看哪個醫生、拿什麼藥。至於他吃什麼藥，我們到家裡面去看，看是要拍照，還是如果我們系統裡面有藥可以點選，然後轉給藥師，這樣更好。其實我們後續的服務，還要進入系統，然後給予照衛，如果資訊可以即時傳送出去給藥師、營養師、復健師，這樣可以塑造更好的服務。

胡：我們的期望就是這樣，以提升效率為主要的宗旨，

**D05：**

譬如說把藥拍照然後傳給藥師，這樣馬上就可以知道藥的問題，還可以即時跟醫師連結，如果系統可以這樣就還蠻便民的，這樣速度也很快。

胡：那可是藥你們也要勾選嗎？

**D05：**我們不用，如果APP有這些更好。

**D02：**

這是理想的狀態，資料能夠愈完全愈好。當然我們要一步一步來，首先要瞭解疾病史才會知道他的問題在哪裡，疾病史是最基本的，用藥安全則是後續的部分。另外就是社會資源部分，現在很多東西社會資源是沒有辦法去勾稽進來的，除了身分別以外，其實我們也希望去瞭解譬如說他今天購買輔具，他是買了多少？譬如說有身障手冊的部分，這些有時候我們是無法勾稽的，既然他已經申請了很多社會資源，為什麼不會勾稽在一起，讓我們在評估的時候也瞭解，這樣會不會有資源不會重疊的部分。

胡：是會重複購買？還是買太多？買錯？

**D02：**我們也不希望他浪費資源！

**D05：**

而且其實每個縣市的輔具支援中心，像拐杖那些很難會變便宜，那些東西可以不用一直買，可是你會發現每個縣市輔具支援中心最多的是那些東

西，因為只要可以補助，他就什麼都買，然後可能會被亂丟，幾乎家家戶戶都會有這些東西，到後來會有一些回收。

胡：要有個統一調度的平台。

**D03：**

而且我們的一些服務還會跟其他有排擠的效應，譬如我們的社會居家服務，他沒有辦法去申請社會局的特照津貼，可是這些資訊也都是上系統的，我們的資訊也是上系統的，如果我們可以在查詢個案時，我們已經知道他有特照津貼，那我們就無法再給他居家服務。可是我們現在的狀況變成說，他申請特照津貼，然後我們又給了居家服務，很久以後我們才知道原來他有特照津貼。

胡：這個是可以透過什麼樣的平台？

**D05：**

社會局有它社會局另外一個系統，社會局另外再發展好幾個系統。內政部現在有要濃縮系統。現在每個縣市管控的速度不一樣，所以我們都不太清楚，什麼時候哪裡還有管控，要申請被碰壁再回來，然後就被搞得很混亂，如果可以把這些搞清楚會更便利。

胡：可是我們總要知道這些平台在哪邊？怎麼得到那些資料庫？

**D01：**

我覺得現在有個問題是說，我們現在想這麼多，會不會以後我們行動的系統都是OK的，但是我們現在的電腦沒有跟上這些系統，所以我現在期待能完成的是那十四張的東西，因為剛剛講這麼多，現在系統都無法完成，那如果以後行動化的話，這個可以完成嗎？我會打一個很大的問號，因為現在每個縣市政府單位都自己去審查，是縣府的自籌去付這些身障津貼、特照津貼、老人津貼等，這都是各縣市政府付的錢，怎麼可能中央政府把各縣市政府資料彙整在一起，然後跑到我們的系統，這個東西已經講很久了，到目前為止身心障礙照顧者津貼可以看得到，然後身障也可以看得到，這是目前有

改善的，但是其它那麼多我覺得不太可能。我覺得這個東西能讓專員帶出去，能夠即時的打完，不用讓專員回到家裡晚上才做報告，不可能白天打，因為沒時間打，把自動系統弄好，線上可以馬上做，這對我們就幫助很大了。

**D05：**那十四張應該很簡單吧？內容可以在濃縮一下。

胡：

這大概還是需要衛政專業的人來做才可以，我們大概無法知會是否能濃縮，只是說有一些勾選或下拉的選單可以選擇，大概可以做得得到。就這一份上面，但像剛剛所講的，有那個家系圖與服務規劃，這兩個部分有沒有什麼特別的需求？因為這兩個比較無法用點選的方式。

**D02：**家系圖可以用手繪，蠻快的。

胡：用手畫比較快？因為現在手寫功能可能還沒有這麼精緻。

**D05：**沒關係，家系圖稍微畫一畫就好了，不用很漂亮。

胡：因為東部場有聽到有些人的家譜很大，牽的線很多，家系圖畫得很複雜。

**D04：**規定畫三代！

**D01：**

我們會打在word檔，然後夾帶，因為現在系統用java，可是java繪圖很麻煩，而且一繪圖打錯了又全部都消失，所以現在系統的java很少用。

胡：所以有 word 可畫，可是我聽說有做家系圖的軟體？所以那個部分可以用手繪？

**D02：**對，其實畫很快，再附加說明連結資料就可以。

曾：自己畫的好處是可以很靈活，不必牽就，看得懂就好。

**D05**：對，其實家系圖很簡單，看的出來他是男的女的，不用很漂亮。

胡：家系圖很重要嗎？

**D02**：很重要！

曾：

那是做給誰參考？是假設有人離職，那個資料目的是讓後面接手的人瞭解整個家庭狀況？重點是表達意思就是了。

**D05**：各個專業人員都會參照他的家系圖來提供服務。

胡：是為了要找出說他到底是有沒有人照顧？

**D02**：都有，應該是家庭支持度、金錢來源，整個互動情形都整合在家系圖。

**D04**：應該是說從那個畫不用寫很多文字出來。

曾：能表達意思就好。

胡：服務的規劃，最後給予的程度決策跟家系圖有關嗎？

**D05**：與家系圖有關！

**D03**：

看家系圖才知道這個家庭的主要情況，譬如有一個案主生了五個男生，可能到每個男生家各住一個月，所以我們得要知道這個案家要住哪裡。

胡：所以跟資源分配有關。

**D05**：有一些可以看出是獨居或非獨居的。

胡：那有沒有辦法簡化為選項式的？很難嗎？

眾人：畫圖是最簡單的了。

曾：畫圖是最容易表達意思的。

胡：那服務規劃呢？

D05：服務規劃可以用選項的。譬如說用多少藥等等，最簡單的。

胡：可是不是手寫的嗎？

D05：現在是手寫，如果可以勾選的畫會更好。

莊：應該是說手寫時有標準的寫法嗎？

D03：

沒有標準寫法，但其實分四部分，案家期待、個人計畫等，其實一整份就分四個小段。

D05：所以其實那可以標準化，反而比較簡單。

D02：有些東西可以固定，但還是要附加其他的選擇。

D05：對，就是有一些空白的地方可以補充。

D02：無法完全標準化。

胡：

要寫的是這個部分，那這個是另外要填的，這個是用勾選的？另外這個是一定要用手寫的對吧？

D01：

像苗栗的話，我們上面打的都有附自訂的範本，所以我們只要複製貼上再改字就可以。

胡：

那我們方便由助理跟你借一份標準化的嗎？然後把個資蓋掉。因為整個表看起來大部分都可以變成選單式或勾選式，只剩家系圖跟照顧計劃這兩部分。那所以手寫跟手繪功能是很重要的，然後地圖、照相、一些社會資源等等，還有沒有哪些是沒有提到的？因為今天是最後一場，我們已經在慢慢彙整全國照管人員的需求，可能下禮拜就要請人去規劃APP了，有沒有其他沒提到的部分要再提供的，尤其在功能的部分。

**D03：**

其實我們最重要的是希望資料不要重覆再Key，另外還取決於是在怎樣的硬體上呈現。用iPad上面呈現跟手機上面呈現可能不太一樣，也許在iPad上內容可以多一點，在手機上可能沒辦法內容這麼多，到時候設計可能這兩者內容會有差別。

胡：請教一下照管人員每天都出去，固定留一位負責做功能上的處理，其他都出去？

**D04：**每個縣市不一樣，我們全部都要出去。

胡：所以 iPad 也不能輪流用就對了，這樣量多，成本就很高。

**D05：**可是衛福部應該有錢可以買，稽查員都可以有了，照管人員比較少反而沒有。

**D03：**而且還需要足夠記憶體。

胡：

那幾乎已經談到第三題了，大家有沒有希望整合哪些資料庫的系統進來？剛剛提到譬如說社會福利查詢系統、病歷史、社會資源、輔具資料、身分別還有津貼這些資訊等等，還有沒有什麼資料庫大家覺得一定要結合進來的？或者剛剛提到你們照顧計畫完成後，譬如說多少時數、輔具等等，就可以往下階段進行，但你們還要審核？

**D04：**會不會審核完直接就傳送？

胡：對，可是因為剛剛提到我寫完就直接下一關了，可是中間還有一個審核嗎？

**D04：**

譬如說我已經知道我要給他多少時數，那我要給哪個單位，簽審完就直接跑到下一個單位。

**D01：**

照會這樣不好，萬一中間有什麼問題，人家還要退給你，而且你要怎麼設定這個個案要到哪個單位？

**D04：**應該裡面會有變數。

胡：所以照顧計畫還有可能會更改，所以這部分就不用行動化上做處理。

**D03：**

還是可以，其實照會只是一個按鍵，按到下一關，照會在行動化我覺得反而是最好的。

胡：照會是個別項目照會嗎？這樣蠻難做的。

**D01：**

老師看過系統嗎？這是我們的照護系統，像我的功能是簽審，所以點進去，之後簽審通過他們可以點。專員可以線上照會，可以貼個案的身分證字號。

胡：照會功能好像之前沒有提到。

**D01：**

只是現在出去wifi一定要錢，最重要的是不要叫我們照專付錢，不然像我們這樣中央不給我們wifi的費用，等於我們回來中心還是要接。

胡：所以你們不是用 android 的？也不是 ios 的？

**D01**：我這是 windows 的。HTC 有一款。

胡：這對你們的工作比較有幫助？

**D01**：可以直接用 excel、PowerPoint 這樣。

胡：所以照會功能其實大家在線上也可以處理，這樣也可以把它放進來。

**D01**：會比較方便。

胡：為什麼你們都不用自然人憑證？處理公文不是要用自然人憑證？

**D05**：只能在辦公室，會鎖 IP 啊。現在我們只要打帳號密碼就可以了。

胡：其實這樣也好，有助於我們要做的事情，自然人憑證反而要避免掉這樣的事情。

**D02**：其實兩款都能進來。

胡：

那還有什麼系統的資料庫要做連結？或者想要先查怎樣的資訊？現場想要知道的資訊？

**D01**：

會想要查家中有多少人，跟戶政役系統一樣用帳號密碼就可以進去，但權限問題，開的就沒這麼廣，像我們辦公室就有同事他是有權限可以進去查的。

胡：所以你們要打電話回去問？

**D01**：對，或者事後回來再問，有時候老人家想不清楚他有幾個小孩。

胡：戶役政系統準嗎？

**D05**：不準。

胡：戶籍那些不一定一樣。

**D01**：但是子女住哪可以得知，但不是那麼立即性需要知道的，這個還好。

胡：還有什麼？像我們之前提到人籍不一的部分，也透過戶政役系統嗎？

**D01**：

但現在電腦只要key上身分證字號，就會跳出戶籍地跟居住地址，現在系統還可以。

**D03**：其實也帶得出社會福利。

**D02**：

那也不准，沒有辦法有即時性，譬如說縣市政府審核通過後，大概還會在等一個月之後才會上傳，基本上時效還是有差。

胡：之前有聽說評估做完，服務計畫也做好審好了，結果人已經離開了。

**D03**：常常。

胡：可是系統沒有跟上現行的狀況。

**D03**：因為有些人不會這麼快就辦死亡登記。

**D02**：無法有即時性。

胡：

因為如果能即時更新資訊，很多工就不要白做了。就提升效率的情況下，可以把時間挪去做其他的案件，可是現在系統無法做到。

莊：最主要這涉及政府法律效益的問題，所以一定要確認。

**D02：**對，回過頭來我們就要更改之前的東西反而會更複雜。

胡：

再來請教各位有沒有覺得什麼行政流程，可以透過行動化的方式去縮短，譬如說資料傳遞就不用再回家做了，還有照會也可以線上，還有沒有什麼行政流程大家期望可以藉此方式簡化？

**D05：**

不好意思，可能別的縣市沒有這個問題，但我們縣市有這個問題。就是我的服務已經key上去，我也照會了，可是其他單位服務的時候，他們沒有照這個來做。

**D02：**

他點了之後，代表他就會去提供。他如果沒有辦法提供，他就不能點，你比較要去督促這一塊，讓他們做好，不然就是不斷在查。

胡：有需要列出來說他們沒有回覆嗎？

**D02：**其實電腦都看的到有沒有回覆。

**D03：**最後還要打電話給服務單位，跟他們確認。

胡：

公文部分是不是也沒有辦法，還是要回到辦公室。我個人的設想，會不會有家屬要求服務評估做完，要給他們一張初步評估或證明，是用發文的？

**D05：**如果你馬上告訴他，你不是我的服務對象，有點危險。

**D03：**

我們作法是評估完後，會手寫服務內容、時數、服務單位、聯絡電話，可能你給民眾很多資訊，但下一秒出去他就忘記了。

胡：他會不會希望馬上服務就到？

**D01：**

會，他們沒辦法接受我們的流程，線上資訊就很快，可以給民眾看已經幫他打好報告，再跟他說流程，他就會知道真的有人在幫他作業，時效性真的有差。不然有時候同事出完報告都要一個多禮拜，系統又慢。

胡：有沒有可能他同時也接受某些其他的服務？可是故意不跟你們講。

**D05：**有可能，所以才要透過查詢把他篩掉。

**D02：**

所以剛剛才會提到社政系統那邊，他只要有申請就一定會有一些登打輸入的部分，如果可以連結這一塊的話，我們就可以知道。但現在內政部的系統有些地方是沒有勾稽的，所以常常還是要打電話去問，只能相信家屬。

胡：可是現在社家署併到衛福部後有比較好嗎？

**D03：**沒有，地方沒有合併。

胡：所以還是要透過社會局或社會處？

**D02：**而且拜託別人，真的有時候還蠻難的，倒不如我們自己勾稽，我們自己去看。

胡：請教一下照管中心的主管是社政還是衛政？

**D01：**苗栗市獨立單位，今年 1 月 1 號剛成立。

胡：那你們這樣條件比較好耶。

**D01：**

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

屏東、臺南、苗栗市獨立單位，是單一窗口對民眾來說較好，其他都還在衛生局。當然臺南是屬於社政，屏東跟苗栗較偏衛政，但是我們跟屏東是差不多的性質，所有的服務都在中心裡面，中心最大的是主任。

胡：主任他是衛政來兼，還是社政來兼？

**D01**：也不是兼，我們是獨立單位，我們是專任。

胡：其他的縣市都還是用兼的？

眾人：對。

胡：

大部分都還是在衛政，因為我們後面還會邀請專家學者進行焦點團體座談。我們要先很清楚現在是衛政還是社政涉入較多，不過現在照管是衛政，後面服務提供的部分就是衛政、社政都有。

**D02**：問題是現在還要去分社政或衛政嗎？

胡：可是地方還是有分。

**D02**：一定會分，只是希望未來不要朝向此。

莊：對你們來說希望可以整合最好。

**D05**：應該要整合。

**D02**：尤其社會福利跟醫療。兩者思維不同，但本來就是連在一起。

胡：

困難就是兩個體系的思維不同。像我們查文獻，因為衛政體系下來是長期照護，社政體系下來是長期照顧。

**D01**：我們就是苗栗縣政府長期照護管理中心。

胡：

所以文獻都是有照護、照顧，可是外面的人不懂，以為我們文獻亂寫沒有一致，可是事實上體系就是這樣子。

**D05：**

但是其實每個縣市都會有大照專，現在衛福部會釋出小照專來，就是所謂的在地據點，這個部分已經慢慢在整合，也是希望可以整合社政與衛政，所以小據點目前已擴大到88個。

胡：這是在做長照網的體系。

**D05：**

對，在做長照保險的準備。事實上以小照專的據點來做，一個人也無法區分社政跟衛政，將來這些照專都要回歸到衛生所，以後帶領衛生所的人做預防、保健、長照保險、醫療化的東西，讓地方政府去做這些銜接。所以其實它本身就在做整合了。

胡：

其實我們認同這樣的方向，因為就民眾而言，他沒有必要去分衛政還是社政，他只希望得到想要的服務。再來我們今天除了討論行動化的方式，有沒有涉及什麼法規？

**D03：**個資法。

**D04：**

現在譬如說向社政要資料，他就說要發文，因為個資法的關係，他不能用電話跟我們講。

胡：

其實你們會希望個資上面的應用你們是能通達的？因為我們前幾個類似的研究計畫案，其實我們都有發現一個矛盾情結，因為個資法的罰則很重，

就是一方面期望業務推動上，為從事公務上取得個資，也不要把我看作是要被處罰的對象；但又很擔心釋放太多對我們是一種心理壓力的負擔。我想知道各位所期望的那條線在哪邊？

**D05：**

其實個資法的立法精神是在於促進資料被活用，而不是處罰用這些的人。因為每個縣市政府不斷都有在做在職教育，我一年要聽兩次。其實在正當的促進公共利益情況之下，去用這些是被鼓勵來用，但不清楚這些法的公務人員就會被綁手綁腳，怕死了不敢用，我覺得是大家對法的概念不清。但是譬如說衛福部這麼多小照專出來，他不是公務人員，我們的東西給他們已簽保密條款，其實不用擔心這些東西被不當運用，可是大家都怕死了，不敢給，然後罵一下就給了。

**D03：**

民眾對於個資法的認識還不是這麼清楚，有時候打電話來我只是問他一些基本資料，他就會說現在有個資法，我怎麼可以給你這些資料，那你不給就不要辦了，或者當場覺得有需求跟他們要資料，可是打電話去他們就會說現在有個資法，你怎麼知道這些基本資料。其實大家對於個資法都不太認識，這是我們現在進行個案管理時很大的一個限制。

**胡：**

可是如果回到剛剛所提的就醫紀錄、病歷史、戶政資料這些都涉及個資，那大家期望這些可以鬆綁到怎樣的程度？譬如說有些人會說病歷資料太詳細的我們不想知道，就算知道了也沒有用，問題是我們想要知道那個線在哪邊？因為這要看大家實際場域遇到的情況，我們會不清楚。譬如說我們期末報告要寫的政策建議，對於個人資料使用要怎樣在合法的情況下，讓各位去使用。

**D01：**

就我個人覺得，像病歷資料的部分，如果大家查我資料，我個人會覺得不舒服，因為我覺得我的疾病為什麼要讓你們知道，我可以告訴你我有哪些

重大疾病，但我不希望你們去看我的病歷。所以如果是我，我會覺得不贊成，因為我們大部分是慢性病，我覺得不用去看病歷，那是個人隱私。

**D02：**

評估不用那麼detail，這不是重點。就像我們在問家系時，有時候問得很仔細，有時候家屬都不太願意講，他就覺得說我只是要申請個交通接送而已，你問我祖宗八代。我們變成在問的過程中，要有技巧性的去瞭解，基本上當然我們希望資料愈完整愈好，但就個人的隱私部分，只要去瞭解大概就好，而且太完整的話，可能會造成什麼都不想問了，因為電腦都有，照專的功能就不在。照專的功能就是要慢慢的挖東西出來，建立關係是最重要的。

**胡：**

因為我們在北部場，有位宜蘭的專員提到要避免以後照專人員跟案主沒有眼神的交會，這也是要避免。

**D03：**另外就是疾病管制法裡面其實有相關規範。

**D02：**肺結核規範，就是傳染病防治法裡面有個資的保護。

**D03：**就是如果個案得到肺結核的情況下，服務人員不得告訴外界與案主不相關的人疾病相關狀況。

**D05：**可是照管中心的人基本上每一筆資料都不能說。

**D02：**基本上原則是這樣沒錯。

**D05：**事實上不能用匯入的嗎？打一個身分證字號進去。

**胡：**

這個部分要匯入是要整個系統都整合的情況之下，但因為這已經跨好幾個部會了。現在我們想的是說，有沒有什麼會常需要用到的資料庫或資訊連結，我們可以先做起來，方便各位查詢。這是第一個階段，以後政府資料整合愈來愈好，這些資料自然整個就會擴充，可是現階段是方便大家做資料的

查詢。就大家不一定要在辦公室先查好，你已經完成一個個案，你要完成第二個個案前，就可以查詢。

莊：就像個人所得稅一年一年再加功能，越來越完整。

**D05：**

我們會想查詢的是IP、診斷別、ICF的分配法，第一類到第八類它怎麼分類。然後我覺得照專就是需要一些內政部的資源，譬如說有那些基金會有哪些資源可以提供服務，個案欠缺哪些資源。如果系統資源能建立的話，當個案有相關資源需求時，照專可以提供更多更完整的服務方案。

胡：這跟剛提到的診斷別身分別，有在裡面的哪個欄位嗎？

**D05：**有。

莊：剛剛提的社會福利法，是已經有那個系統在，希望各縣市隨時可以接通這個系統？

**D05：**沒有，其實內政部有很多基金會我們都不清楚的，要透過自己搜尋。

**D04：**要自己轉介過去，而不是從內政部。我們額外要再寫一張轉介單給基金會。

胡：

再來請教大家我們從官方文件上有看到現在中央政府想要推照顧雲這概念，大家有沒有聽說？大家有沒有希望照護雲裡面包含什麼大的系統？

**D05：**就剛剛說的那些會涉及到的都弄進去

胡：

再來就是做照顧計畫時，譬如說交通、輔具資源大家有需要一個清單選項嗎？或者說個案需要的服務，連結出去看看會不會需要哪些基金會或民間團體的資源？

**D01：**

會啊，但可是會變成每個縣市政府都不一樣。如果全部變成下拉式的話，搞不好對於我們苗栗縣就不適用，家庭照顧的自治團體等都沒有，點進去之後，說不定最後我們還是要紙本，所以我覺得這是各地方政府的，就不太需要。

**D03：**

而且我們一直強調照專的資源在地化，如果說資源可以跨區使用，就可以給其他的照專，但基本上照專是歸在地區的戶政機關。

**D05：**

有沒有這可能，我們每一個在地化的東西，我們把東西丟進雲端，你可以幫我們做整合，然後我們可以查詢，譬如說我們的民眾現在跑去苗栗，我們就可以上雲端去查詢。而且現在在地特色需要慢慢建立出來，應該可以建立一個資料庫，讓後面新人可以做查詢。

**D03：**

其實現在還有遭遇到一個問題，就是有外勞問題，外勞什麼時候逃跑，勞委會、雇主都會知道，但我們都不知道。還有引介與轉出。

胡：外勞？是有一個資訊系統，勞委會的？

**D03：**

現在其實勞委會的系統是可以在上面查詢資料，可是我們查詢到的資料也都是兩個月以前的，有的沒有辦法查。

曾：我們家親戚的外勞也有跑掉的狀況，所以我能想像。

胡：跑掉會跟雇主反映吧？

**D04：**

僱主會跟仲介講，仲介在跟勞委會說外勞跑掉，所以會有證明說這段時間才可以申請照顧類的服務，他要到移民署去報案。

**D05：**而且仲介那麼多我們怎麼查。

曾：應該有一個誰是最應該要知道。

**D02：**勞委會，他們管理外勞。

曾：可是勞委會全部都知道嗎？

**D02：**對。

胡：就你們來講，主要是申請服務？

**D03：**

他有外勞，跟我們提供的服務會有關係。他可能有外勞，他認為想申請喘息服務、居家照護等照護類的服務，這沒辦法申請。這變成是一個排擠的，主要是服務會不會重疊。

**D05：**所以外勞跑了，民眾就會跑來申請。但你要怎麼證明外勞跑了？

曾：這個雇主要去仲介公司，叫勞委會講沒有用，勞委會很被動。

**D05：**

仲介公司現在還有一些是合法化經營，但有很多不是我們所知，仲介公司私底下有一票是非法的，所以他怎麼會告訴你這些東西。

**D03：**

所以我們現在的做法是，請民眾去拿到勞委會的發函，上面會寫外勞什麼時候跑走、報案人等。

胡：這些都要家屬才有辦法去申請，案主沒有辦法。

**D02：**

我舉個例子，我自己的個案在七月份轉出，不管轉出或是逃跑，但他到八月份才拿到證明，他七月就來跟我申請，我會覺得說民眾需要照顧是事實，所以我們會告訴他相關規範，可是原則上還是會請他收到證明後告訴我們，我們才會把這個服務依公費再輸送出去。如果說證明是在此時間之後，我會告訴他這段時間你無法用公費，還是需要用自費的方式，服務還是一樣會給，服務不會中斷。但我們希望不是被動告知，萬一我們沒有再去確認的話，也是會導致很多問題產生。

**胡：**

所以其實我覺得你們後面還要有一個追蹤系統，也可以幫助你們六個月後再評估。不過這可能下一個階段研究再提。

**曾：**

我想請教在你們每一位督導、專員身上，你們會很重視資源的分配提供嗎？感覺你們剛剛的發言很注重勾稽的部分，像剛剛輔具、重複浪費、外勞的部分，還有沒有其他類似的東西會牽涉到跨部會，這方面資訊零零落落？

**D01：**

應該還好。為什麼會知道這個，是因為民眾的付費問題，所以才會較注意。有時候民眾都沒有跟我們講，像我們比較好，因為我們都有發文，我們都會在說明金額前，我們會告知如果有請外勞或相關未告知的話，可能就會有刑事條款。所以對我們來說是還好，譬如他領有照護津貼、輔具、外勞，可是我們去評的時候他都沒有告訴我們，我們就又都給，所以我們都一定會附上這一句。

**胡：**那代價是什麼？

**D01：**就是費用都要追討回來。

**曾：**

你們每位同仁都會很在乎資源的分配很重要。從0分到100分的話，大部分會做到怎樣的狀態？我覺得這可能是依變項的行為面有很大的關聯性。

胡：

你們認為是怎樣的價值？是我一定要守好政府的資源？你們是在替政府把守資源的分配這樣。

**D04**：這是一種責任的把關吧！畢竟有更多需要者。

**D02**：我們都是，因為我們是被要求這樣做。

**D03**：

最近有個專員已經把這件事情做到極致。就是我們規定有外勞不能提供他照護，然後他有日間照顧的個案，案家去僱請人家逃跑的外勞，照理來說這位照專不知道，可是他從鄰居的口中得知，我們的專員就每天去看是否有外勞，他只要有經過就去看一下，結果就真的發現有外勞。

曾：所以你們都是被要求的？入行的時候就受這樣的教育？

**D05**：沒有

胡：或者反過來你們會不會有通融之心，想說狀況很慘就算了。

**D05**：一定有的。

曾：有些時候可能會有？

**D04**：不行，這是我們的責任，這樣我們會被罰錢。

胡：如果他就叫外勞去躲起來？

**D01**：有系統可以查。應注意而未注意，應告知而未告知。

曾：

有些情況是這樣，就剛好在法令規定的模糊地帶，當事人一定會想要卡點油的人性面，這樣用你們的角度怎麼來看法令的灰色地帶？當然你們可以依法執行，但有時候會覺得有其情可免的地方

**D02：**

可是今天不是只有我們會去勾稽。其實像外勞的部分，我們單位就這樣給了，後來查了之後，民眾還是要繳罰款的，這樣反而影響到民眾，我們常告訴民眾我不要再因為要幫助你而害了你，這樣對你是不好的。我就是用這個角度去看待。

曾：所以還有其他單位？

**D02：**像喘息服務，衛福部那邊是有查的，他會去勾稽說你有外勞還是沒有。

曾：這種重複確認他的目的是？

**D05：**希望資源不要被濫用。

曾：那如果有查到的話？

**D01：**會被修正，繳罰款。

**D05：**

我問家屬說你有沒有辦法自己從床上自己去上廁所？他就裝病，就叫他站起來看看，就說站不起來你能怎樣，你還是要相信他。

胡：另外想請教剛有提到你們會需要照相，其中要知道他們的居家環境。我比較耗奇的這是你們的職責？

**D05：**無障礙空間的改善，我們有資源進去。

胡：那如果說他們家缺熱水器？

**D02：**我們會幫忙轉介。

胡：請問這是你們覺得的職責範圍內嗎？

**D05**：非正式的。

**D02**：他應該有而沒有該資源的時候，我們會協助他轉介，照顧計畫最後一列有其他資源。

胡：你們為什麼會願意去做這件事？

**D01**：這是我們的使命。

胡：

因為這是在正式職務範圍之外，你們的重點應該是八大項跟照顧計畫，所以這是你們最核心的職務。那為什麼像缺熱水器這種東西也都要負責？

**D05**：但這是我們的核心價值。還是都會有影響。

**D02**：

如果你要給他服務，但他缺乏這個環境讓我們服務時，你要怎麼服務？必須要想辦法克服才能把服務輸送到好。不是說我今天給你人，什麼東西都可以包辦好，這是不可能的事情。

胡：可是會不會有些東西已經超過你們的專業？

眾人：當然。

胡：

譬如說水電工、木工，你們都還願意做？沒有熱水器也可以想辦法克服，譬如說用煮水！

**D02**：

當然，但也要看環境。像煮水的話，較消耗時間且危險性也較高，如果有其他資源介入的話會比較方便，而且老人家的注意力與專注性比較不好。

胡：

因為這是我們從公共行政的角度比較好奇的事情。因為你們多做這些事情，對你們考績考評有影響嗎？

**D03**：沒有，回饋不在於長官的鼓勵，而是幫助到個案的成就感。

曾：那你們會不會被 fire 掉？

**D05**：不會，不一定。

胡：

那我們很好奇你們這些價值的來源是你們剛入行就有這些認知嗎？還是你們進來之後從教育訓練前輩的教導才知道。

**D05**：專業的核心價值吧！我們都是護理人員。

**D03**：一定是認同這個工作才會來。

胡：你們都是護理人員的背景？還有社工？你們進來這行之前就會知道要做這麼多額外的事情嗎？

**D04**：應該是非正式的資源是你沒有想到的，慢慢的培養，當個案有需求，你又不忍心不幫他。

曾：所以你們幫助是在那個情境當下的決定？

胡：你們心中有一條線嗎？你們能幫他幫到多少？

**D03**：

不一定，要看每個個案，還有看照專，有些照專不願意做，覺得不是我的職責。

曾：這樣的人多嗎？

**D04**：較少。但每個人的價值觀不太一樣，環境因素還是會影響。

胡：那你們會有教育訓練一直提醒你們要做這些事情嗎？

**D05**：沒有，你講了他也不聽。

曾：長官有給你們宣導嗎？

**D02**：沒有。講到這個，跟政府部門通報系統是不是可以有同步的連結。

胡：可是如果這些額外的事情不做的話，也沒有責任？

**D02**：可是老人保護或家暴等一定要，其他其實不做沒關係。

胡：

因為未來會有長照法，這個跟長照保險，更有制度化後，你們之後可能會因此額外服務或角色的部分變少嗎？

**D02**：

這是不一樣的，因為你只能幫助到這些，如果有些服務無法獲得滿足的話，還是要藉由民間力量去完成。

**D05**：

照顧專員要考量他的食衣住行，我們雖然提供的是正式上的職務，但他的其他資源要是我們可以幫忙，我相信每個照專會做，只是他不知道資源在哪？

胡：

這樣講好了，我想請教一下那關鍵的線的問題。因為你們算是約聘人員，是有契約的嗎？所以契約上有說你們正式的範疇在哪嗎？

**D01**：不會。

胡：那你們怎麼知道正式的範疇在哪邊？然後哪一個是溢出正式範疇之外的？

**D01**：應該是說我們教育訓練時這個都是我們需要被教育的。

胡：可是你們會知道哪一個是正式的範疇？

**D01**：

當然。像我們照專一定都會去受訓，衛生署排的課都會有相關，像我們要做報告時，老師就會說為什麼這個個案其他資源沒有給，老師記會質疑這些。所以我們在養成訓練中其他服務資源就有講，可能會期待我們是可以加進去的。

莊：那我請教一下，你們會覺得你們做的事情比正式員工做的多嗎？

**D03**：會啊，其實我們會覺得我們的付出比我們的薪水還多。

胡：

我們會關心這個區塊是說，因為如果你們是臨時人員，坦白說你們做的事情比正式人員還多，但保障相對較少，所以這從政府體制運作的角度是比較不好的現象。我們是觀察到一個面，所以希望可以替各位多爭取一些。像我們全臺灣這樣走一圈，可以感受到大家談話都很熱絡，大家都有一顆熱誠的心。不像我們再跟一般的公務行政人員講，大家都冷冷的，比較講一些官方的話，氣氛完全不同。所以可以很明顯感受到大家是有熱誠的、很熱血。

**D05**：我們是「人常常走」（台語），長照。沒辦法留太久。

莊：換句話說，如果這是正式員工來做，他們會做什麼？

**D04**：他們會想吊點滴。

**D05**：

因為長照跟其他工作比起來不是那麼輕鬆，因為我們面對的都是老人，危險度也較高，都是需要幫忙的。

胡：是啊。你們都是佛菩薩、天使。

曾：那請教一下，以剛才熱水器的例子，您覺得這是你們角色內還是外的行為？

**D01**：職責內。

曾：那什麼叫職責外？

**D01**：

有啊，一個案家有小孩子發展遲緩，媽媽還是覺得沒有問題，我們還是佛心來著幫他轉早療。

**D02**：

他有額外問題，不屬於我們的長照業務，是屬於其他業務的。只是我們今天去評估他們家的環境，你就會發現其他的問題，跟我們的業務部相關，也許是其他單位，我們還是會幫他去做其他轉介或通報。不過也會覺得是職責內，不好區分。

**D03**：

就像有父母最近發現說覺得有法律諮詢的需要，照專回來幫他打法律諮詢的電話。或者幫老人家約復康巴士，因為老人根本不知道怎麼約復康巴士，我們還回來後幫他打電話，不過復康巴士太難打了，我們還是一直幫他打。但是我們越來越覺得是職責內的事，職責外的事情就越來越少。

**D01**：老人家相信了我們之後，很多事情問我們。很多事情就覺得是舉手之勞，愈幫愈寬。

曾：提供全能的服務。

胡：你們變成他們的代理人。

**D05：**

所以我們會希望有一個資源是社政衛政都不分的，這樣我們可以提供更完整的服務。但是如果一層一層這樣限制，我們自己根本不曉得自己在哪個分類。

胡：

其實另外有一個很類似的就是基層員警，事實上他們背負了很多不同部會的業務。

**D05：**但他們有公權力。

胡：

但問題是他們是很正式的員工，但你們還是約聘人員。這是我們覺得很不公平的地方。

**D05：**我們在地聚點的照專，她包山包海什麼都管。

**D04：**我們就是管家婆。

胡：那再次謝謝大家！

**D01：**這套系統之後會出來是嗎？

胡：

我們會先請資管的老師先幫忙做一個APP圖形出來，這個還有衛福部願意支持。

莊：因為這是研考會的計畫。

胡：

我們會挑這個個案的原因，是因為目前研考會宋主委非常重視臺灣電子化政府的服務，就是宅配式的E化服務，這是他很關切的重點。那我們挑了一個非常典型，就是衛福部、衛生署跟內政部組改之後一個新的長照服務，做一個非常代表性的個案。未來如果要去推的話，我們會非常建議長照部分做為一個旗艦計畫，第一它符合臺灣現在的時代需求；第二它符合主委想推動宅配服務的典型，另外一個是搭配組改，我們覺得各方條件長照是非常符合。只是說我們報告寫出來，看看研考會主委是不是值得來做，把它視為一個旗艦計畫，之後再協調衛福部動手來做。今年會先規劃APP雛型，實際要做還要連結很多資料庫，不是現在就可以弄出來的，那我們現在是先把雛型做出來，研考會高層覺得值得做，可能就拿一筆錢請衛福部去做，很多地方政府的電子化政府專案都是研考會給錢的補助。

**D01：**老師你們之前的座談，有沒有人是有用系統，然後用行動化載具的？

胡：

沒有，聽起來貴中心是最行動化的。那花蓮有一位男照專自己用很兇，他用他自己所有的資源，譬如打卡等，所有資源都他自己用，所有行動化資源用的很極致。

**D05：**

我們去年本來要跟衛福部要50萬經費買iPad，但後來考慮到網路費跟系統沒有連結。

胡：

其實我們之前有去衛生署跟長照科科長做訪談，她是說之前衛生署是有考慮編預算買iPad，但可能預算太高無疾而終。主要是長照資訊服務系統，現在無法支援現在期望的行動化，就是你發iPad也沒辦法用，等於說你帶一台iPad，但還是要回家才能做。

**D05：**就是現行的系統還沒辦法支援。

胡：對！好，謝謝各位。**焦點團體座談結束**

## 附錄五、離島縣市書面回覆資料

### 澎湖縣書面回覆資料

#### 跨域整合及資通訊科技創新應用：

#### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

(一) 首先想請教各位，照顧管理人員在長期照護服務的提供上，主要的任務、服務項目和所扮演的角色為何？且就您業務執行的經驗而言，您對於行動化載具（如：iPad、PDA 等無線網路工具）的依賴程度如何？

- A1. 評估個案、長期照護相關資源轉介。
- A2. 核定服務、照顧資源管控、個案追蹤聯繫關懷。
- A3. 依賴程度極低，因現有的 PDA 系統功能非常陽春，既無法與照顧服務管理資訊系統連結，亦無符合照管人員需要的功能。

(二) 其次再請教，在照顧管理人員進行個案管理或個案評估時，有沒有哪些業務項目是您認為可以透過行動化的方式來協助以提升服務效率和品質？或是您認為照顧管理人員有沒有哪一些實務上的服務行動化需求呢？

- A1. 希望對於個案的所有資料，尤其是帶著行動載具到案家評估時，所輸入

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

的資料，可藉由立即網路上傳或返回中心後可同步至電腦中，增加工作效率。

A2. 希望載具中有電子地圖的功能，因為拜訪新案時，要按照地址找到案家是一大挑戰，需要有此功能，定位案家地址，方便訪視。

(三) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些資料庫的整合來達成呢？

A1. 衛福部照顧服務管理資訊系統、全國社政資訊整合系統

(四) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些行政流程的配合修訂或整合來予以達成呢？

A1. 這部份比較不了解

(五) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些法規的配合修訂或整合來藉以達成呢？

A1. 個資法，因為照管原評估個案時，常常需要連結戶政單位或社政系統，確認個案基本資料以及福利身份別。

## 金門縣書面回覆資料

### 跨域整合及資通訊科技創新應用：

#### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

- (一) 首先想請教各位，照顧管理人員在長期照護服務的提供上，主要的任務、服務項目和所扮演的角色為何？且就您業務執行的經驗而言，您對於行動化載具（如：iPad、PDA 等無線網路工具）的依賴程度如何？
- A1. 任務：訪視評估、轉介資源、提升案主健康、自我照顧以及生活品質並降低家庭照顧者壓力。
  - A2. 服務項目：居家服務、日間照顧、居家護理、居家復健、喘息服務、交通接送、送餐、長期照顧機構服務及無障礙設施改善及輔具補助。
  - A3. 角色：資源分配及服務量管控者。
  - A4. 因網路速度慢、許多地方無法接收網路、且金門許多地方會轉成「中國移動」--即國際漫遊，或者系統環境專員無力改善，最後，我們一致認為還是用手寫，回來再使用個人電腦最快、最方便。
- (二) 其次再請教，在照顧管理人員進行個案管理或個案評估時，有沒有哪些業務項目是您認為可以透過行動化的方式來協助以提升服務效率和品質？或是您認為照顧管理人員有沒有哪一些實務上的服務行動化需求呢？
- A1. 面臨的問題與上題 A4.回答一樣。

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

(三) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些資料庫的整合來達成呢？

A1. 倘若無線網路環境可以改善，那麼，資料庫要像目前使用的「長照系統」能介接戶政、社會福利身分別、領有身障手冊之障別及等級，最好能有：傳染性疾病、精神急性症狀（攻擊行為）及是否有傷害及性侵前科之警訊。

(四) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些行政流程的配合修訂或整合來予以達成呢？

A1. 目前尚無想法。

(五) 如果希望將上述的服務項目轉化為以行動化方式來執行，您會建議需要透過哪些法規的配合修訂或整合來藉以達成呢？

A1. 目前尚無想法。

## 附錄六、焦點團體座談提綱（專家學者）

### 跨域整合及資通訊科技創新應用：

### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

本研究之主要目的，乃在於以長期照護中心之照護管理人員為關注核心，針對照管人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，企圖藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，規劃及構思整合性單一行動服務（或資訊）介面（如Apps），並透過行動化載具的協助以提升其服務效率和品質。經由邀請全國各縣市長照中心之照管人員參與焦點團體座談，本研究初步發現，照管人員除期望能將現行紙本的「長期照顧服務個案評估量表」，轉換為電子化版本，並搭配手繪家系圖及照顧計畫之手寫功能外，尚期待在行動化軟體上，能包含如表所列之功能項目及資訊系統連結。

#### 照管人員於行動 App 所需功能配備

1.導航功能	2.照相功能	3.定位打卡功能
4.離線作業功能	5.公文線上簽核功能	6.緊急求救功能
7.通訊功能	8.計算申請服務費用功能	

照管人員於行動 App 所需資訊資源連結

1.照顧服務管理資訊系統	2.全國身心障礙福利資訊整合平台	3.全國外籍勞工動態查詢系統
4.戶役政資訊系統	5.全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統	6.全國社政資訊系統
7.身心障礙（ICF）分類查詢系統	8.輔具資源入口網	9.疾病史查詢
10.弱勢 e 網	11.社會資源系統（民間基金會）	12.社會資源系統（病床、輔具、派車）

- 1、就您對於長照中心及其照管人員於個案評估業務之瞭解，首先想請教您的是，您認為照管人員在長照體系中的定位為何？除針對案主的照顧需求進行評估外，是否仍有其他的使命或任務？若嘗試將照管人員於進行個案評估時所需之功能與資訊連結轉換至行動載具上，您認為能否有助於照管人員服務效率和品質之提升？為什麼呢？
- 2、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 相關功能配備，您覺得是否充分足夠？是否有其他尚待增加之建議項目？
- 3、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，您覺得是否充分足夠？您認為對於照管人員來說比較迫切需要是哪幾項？是否有其他尚待增加之建議項目？
- 4、對於以行動化方式提升照管人員服務品質與效率之構想，您是否還有什麼具體建議或期望提醒的地方呢？

## 附錄七、焦點團體座談逐字稿（專家學者）

### 「跨域整合及資通訊科技創新應用:長期照護管理評估之行動化服務」研究案

#### 專家學者場焦點團體訪談逐字稿

一、時間：102年11月1日（星期五）下午2時00分至4時00分

二、地點：臺北大學民生校區教學大樓9樓公共行政系會議室（臺北市中山區民生東路三段67號）

三、主持人：胡龍騰、曾冠球

記錄：張鐙文、黃昭儒

#### 四、參與座談人員：

代碼	場次	屬性	學校系所	職稱
E01	第五場	專家學者	國立臺北護理健康大學長期 照護研究所	副教授
E02	第五場	專家學者	國立空中大學生活科學系	副教授
E03	第五場	專家學者	馬偕學院全人教育中心	助理教授
E04	第五場	專家學者	世新大學行政管理學系	助理教授
E05	第五場	專家學者	臺灣大學物理治療學系	助理教授

#### 五、訪談記錄

焦點團體座談開始

胡：

首先很感謝在座各位專家學者，百忙之中抽空前來參加我們焦點團體座談。因為這學期開學比較晚，我知道10月、11月是這學期裡面最忙的時候，很感謝大家能夠抽空前來。我想跟各位簡單說明一下我們這個研究案背景，研究案是由行政院研考會資管處委託，由政大公行系營運的電子治理研究中心所執行的研究計畫，在電子治理研究中心裡面有分好幾個議題，有不同的研究團隊執行研究計畫。我們這個計畫主要是由三位主持人協同主持，我是胡龍騰；有兩位協同主持人，一位是我左手邊淡江公行系的曾冠球老師；另外一位是世新大學行管系莊文忠老師，不過因為莊老師他今天在金門有兩場評審會議，因為他金門人，所以要貢獻鄉民，回金門去做評審。另外還有博士生助理張鏡文先生、黃昭儒研究助理，還有一位羅之良小姐，不過她今天有事沒有辦法前來。

跟各位老師們報告一下研究案主要的背景，大家一定很好奇說怎麼會是一個電子治理研究中心邀請我們，從來沒有聽過，也不是大家過去所熟知的協會或是等等的機構來邀請。主要研究案背景是這樣子，過去在行政院研考會資管處所推動的電子化政府的e化服務，他們很強調對民眾的服務端的服務介面。近幾年來隨著無線網路跟行動載具的發展，這兩、三年來，近五年來行政院研考會正積極推動所謂的主動式服務，宅配式服務，意思是說我們可以透過行動載具，或者行動服務車的方式，就把我們的服務送到民眾的面前。其實大家可能會知道如果我們要做到主動式、宅配式的服務，它需要有一個前提要件是，因為我要脫離辦公室，我在執行服務或者提供服務的時候又會仰賴資料庫，可是過去在資料長期以來分屬於不同政府的行政機關或者部門所管理。剛好這兩年我們正好在推組改，行政院的組改，行政院研考會很期望搭乘這個組改的列車，因為組織整併，過去是不同的部會可能會說我的資料庫不願意跟你分享，可是變成一家人的時候，這個資料庫你再說不共享這就太說不過去，剛好行政院研考會期望透過這個契機，更大力推動更多所謂的主動式或者宅配式服務，在這樣的一個大背景之下，我們就選定長照業務。

長照業務我想在座都是這方面的專家，絕對比我們更專業、更深入，過去分屬衛政跟社政兩個體系，在組改之前一部份是衛生署，一部份是內政部社會司，資料庫也都分屬這兩個體系，可是長照這個議題在臺灣來講是絕對迫切需要積極面對這樣的一個問題。所以跟研考會討論之後，很快就擇定以長照的業務作為一個搭配組改、資料庫整併、提供主動式服務的一個類似示範性的計畫，試看可不可以從這裡面做出什麼樣的一個示範性的流程，或者說一個作業的模式。所以這就是為什麼我們會搭配、遇到一群公共行政或者做電子化政府的人邀請在座各位，因為大家可能對我們非常陌生。

現在大家所拿到的提綱上面，前面第一頁的部分，其實我們在過去這幾個月裡來，我們在臺灣的北、中、南、東四區，我們各辦了一場的焦點團體座談。我們邀請的對象是北、中、南、東各區的、各縣市，應該講我們各縣市都有邀請，各縣市的長照中心照管人員以及督導，請他們告訴我們在他們提供案主所謂的長照申請服務，他們要先去做個案評估這個部份的時候，他們會有什麼樣子在行動化設計上面的需求。因為長照服務在座各位絕對比我們清楚，它涉及前面案主的需求評估，撰擬照顧計畫，然後開始去找尋資源，還有所謂的照顧輸送跟提供，後面可能就會包含社政七項跟衛政三項的部份。

所以在這樣子的情況下，它的流程其實滿長的，我們今年的計畫就先切前面的這個部份，就是第一關，就是長照中心的照管人員會去案主家裡面去做個案評估的這一個端點，我們為什麼會挑這個部份？是因為現在就我們的瞭解，照管人員對於這些案主的需求評估大部分都是用紙本作業，回辦公室之後再把資料key到電腦裡面去再上傳。其實對我們做電子化政府的人來講，這好像是做兩次工，時間跟效用上面，其實會有一點不是感覺起來那麼有效率，所以我們想先從這一個端點來思考，有沒有可能我們可以用所謂的平板電腦或者任何行動化載具，把這一個照管人員需要的作業把它轉為e化、行動化，未來就可以透過平板電腦或者行動載具的協助，直接在做完需求評估之後馬上上傳到系統，接下來隔天說不定我就已經發出去，照顧計畫就可以開始準備上路，效率可以大幅提升。所以其實我們會設想有沒有可能，在最後我們可以設計出一個類似像APP的東西，這個APP上面可以搭載在平板電腦上面，就把所有需要的譬如說像衛生署所規範的長照評估量表，

至少把它變成e化，可以直接在平板上面作業至少做到這樣子，再搭配其它他們需要的資訊、資源，在APP上面他們就可以直接作業。

所以，在我們的這個訪談提綱的第一頁，跨到第二頁一點點這個地方，表一是我們針對北、中、南、東各縣市政府的照管人員提供給我們的建議，我們現在是針對照管人員做需求評估，他們的行動化載具的評估。表一是針對他們所需要的功能，他們所提供給我們的，我們再做個彙整；表二是他們在執行案主需求評估的時候，他們會需要或者他們可能會用到的資訊、資源，information source的這個部份，資訊、資源的這個部份是我們表二的整理。所以今天藉由這個場合、這個焦點團體座談，想請教各位專家、學者，大家認為我們的彙整或者就提升我們照管人員的效率還有服務品質來講，我們這樣的設想方式是否正確，或者有沒有很重要的部份、功能、資訊、資源、角色定位，我們可能漏了。因為這部份是臺灣很迫切需要的一項服務大趨勢，我們希望能夠盡可能在時間內把這事情做好，才有焦點團體座談要請各位學者、專家來提供給我們一些建議。

是不是我們方便就一題、一題來進行討論，我們請我們各位專家提供我們建議。如果大家不反對的話我們就先從第一題的部份來請教在座各位，以各位學者、專家對於我們長照中心照管人員在案主的個案評估業務的瞭解，想先請教在座學者、專家的是，您認為我們這些長照中心的照管人員，他們的任務或者業務的定位應該是什麼？其實，我們在全臺四區焦點團體座談裡，我們發現其實他們的定位好像有一點模糊感，他們的業務其實很龐雜。那我們是在做照顧或者做需求評估，事實上他們也在做很多其實外溢於他們的業務範疇事情，所以在這個題目之下想請教各位，除了針對案主的照顧需求進行服務之外，您認為照管人員是否還是其他的使命或者任務？如果我們把照管人員在進行個案評估的時候所需要這些功能，或者資訊把它轉化到行動載具上面，想請教各位是說您認為有沒有可能有助於照管人員服務效率或者品質的提升？或者您認為根本是一個不需要的事情，我們好像太執著於從電子化政府的角度來想這件事情，它根本就不需要，可是這部分可能就是我們角度的迷思。先就這個問題來請教在座各位。

**E01：**

我想請教胡教授，有關我們在探討這個議題的時候，我們是把他定位在照管人員評估的這段，因為我剛剛一直在聽你們所談到的，我們這個階段，然後還有下一個階段，所以這個階段是不是只是在評估功能上面在做討論？還是說我們還可以把他的整個工作的，因為我們在看這個照專，其實大概都會考慮到他評估完以後，他要做些什麼，還有他之前整個業務上面的操作，所以我們在想說，這個階段是要切到哪裡，然後要著重在哪一塊來提供意見。

胡：

我們這個階段，基本上我們的案子有可能明年還會繼續。所以我們今年的這個部分是以照管人員，照管專員以及督導為核心，然後主要是針對他們對於這個案主的服務的需求評估的這一個部分。因為接下來他照顧計畫完成之後，就開始要進入下一步，大家要搭配所謂的社政，還有所謂的照顧機構做所謂服務的提供，這個他可能就會到社區或可能會到機構，那個部分就會是我們可能明年會著重的，今年就是長照中心的部分還有照管人員。

**E02：**

我瞭解。不過我剛剛是在想說，您剛剛提到的，事實上對於一個照管專員來講，還有照管督導來講，其實他們的業務準則不太一樣，照管專員當然他們是走第一線，像很多的民眾有些不同的管道，refer一些所謂社區單位需要長照服務個案的時候，他就到了各個縣市的照管中心，我們就叫做長照中心。那照管專員如果接收到了這樣一個個案的時候，就要去第一線，去找到這個民眾，到他家去做評估。那當然這個過程當中，前幾個禮拜我才跟我的研究所學生，他就是我們北區長照中心的照管專員。他就說老師，我上了這個什麼，因為他是負責文山區，文山區就是貓空，貓空過去之後迷路了，所以我剛剛也看說這個GPS導航系統真的很重要，他說就突然霧很大，就像最近幾天天候不佳，所以他還打電話回到他的這個長照中心趕快尋求說我現在在哪裡，我接下來怎麼找個案，結果找到了那個案家的時候，這個個案竟然出門了，外出了，所以他就白跑了一趟。

所以，其實照管專員基本上，他是在第一線，他就走到社區去了，倒不是他評估完以後，回到他的辦公室，然後再refer給社政、衛政，然後他再到社區，所以他作業上的流程不太一樣。所以，我剛剛提到就是照管人員，他

第一線就跑去一個陌生的個案，然後他就要先找到這個案家，所以，這裡面就有一個怎麼樣去尋求正確位置的這樣的需求。然後第二部分當然他就會拿到剛剛胡教授，我們所必須要規範的評估量表。事實上，在有限的時間當中，對照管專員來講，有時候他必須要很快的評估、很快的進入，因為有時候到個案家的時候，你不可能拿了一個東西，說這位先生我請問你，你這個、這個、這個，然後你家裡有沒有什麼人。所以其實我們常常有時候，前陣子我帶我研究生，跟訪照管專員的第一線工作，我們就看到說大家先討論一下，然後接下來就去跟案家做一些會談，同時還要觀察他家裡面的一些很需要評估的狀況，包括他家裡還有什麼人，甚至他家的狗都要看一下，然後出來之後，就要很快的做記錄，所以其實他們的人腦就像電腦一樣，大概就不太可能說會拿一些那個。所以我說如果有行動載具的APP，也許對這些照管專員來說是方便的，那當然這個還有回來以後，其實評估完以後，他們可能就要開始幫個案做一些照護計畫，這些照護計畫可能不能等，因為他回來之後他就要幫這個案主安排，比如說他發現居家服務需要多少時數。那事實上這個居家服務時數也在那個案家評估的當下，他就要跟個案講說我幫你安排居家服務大概幾小時你同不同意，因為我們通常要詢問這個案家說，你願不願意，有些個案他不要，他打死他都不要，他很需要他也不要。所以有的時候就變成說當下他就要跟個案做一些資源後續上的連結，所以我自己正在想，評估業務還有後續的資源的連結，這塊當中，是不是也在本次的考量當中。所以這個的確是我剛剛看到表一跟表二裡，還蠻多蠻需要配備的功能。就是大概補充一下我們業務上面照管人員常碰到的，至於照管人員督導回到辦公室，辦公室的作業可能行動載具的功能性上面，就不是太像照管人員這些，他可能要替另外功能上的開發，小小意見。

胡：

請教一下所長，您認為照管人員或者專員，他們在長照體系裡面的定位到底是什麼？

**E03：**

我先講一個，剛剛胡教授剛剛有提到的，我發現說照管人員在長照體系，有一些好像是溢出他平常應該regular他該做的事情，這些可不可以就你的觀察，可不可以說一下你的觀察這一段，想要瞭解一下。

**E01：**我也剛剛很好奇，北中南都有一些不一樣。

**胡：**

其實因為我們也是在跟他們做座談的時候，他們的談話之中，我們偶然發現。因為我們會從公部門的角度去設想，每一個公務人員他的業務職掌範圍，discretion其實是很清楚的，可是我們在跟照管人員座談的時候，我們會發現他們有些時候，因為他們是全人性照顧，以人為本，所有的需求都要幫忙照顧。譬如他們就有收到一個案主，他可能需要擦澡，可是他們家沒有熱水器，那也不可能冬天也用冷水幫他擦澡，所以這個案主就說我需要熱水，可是我們家裡沒有熱水器，結果這個照管人員就想辦法幫他找到資源，弄了一台二手的，還是誰donate的，就幫他裝了一個熱水器，或者甚至有一些家裡面，打掃清掃或者甚至粉刷，可能就是壁癌，他們可能只要案主有提出來，他們都盡可能想辦法去幫忙找資源來幫他解決這個問題。

所以在我們的研究裡面，我們看過過去衛生署所委託的一些研究計畫案的研究發現，都已經提到照管人員本身的業務非常龐雜。他不僅要去做照顧評估還要做一般行政公文的處理，再來就是還有一個很龐雜的一項其他，就是什麼都包的。那就變成是說，我們發現他其實在業務量這麼大的情況下，還要再去做到這些找熱水器，房屋修繕等等的。那這種感覺就好像是說，他到底照管人員照顧管理專員，或者是俗稱的照管，他到底那個範疇在哪裡？還是說他本身定位就是這些全部都是要做的？因為我們在過程裡面，發現了這樣的一個情況，就是跟我們公共行政的觀察，或者我們的一些既有的想法會不太一樣。可是過去的一些也點出來，照管人員的loading其實是很重的，所以我們才想藉這個研究，順便也來探討瞭解一下這件事情，因為某種程度上我們是要提高他的效率，可是結果他這部分效率提高，他去承載更多額外的事情，其實他本身整個作業效率是沒有提升的。

**E01：**

剛剛主要提到的那個，其實是一個照管專員他的案量，還有就是他的工作內容。這工作內容有一塊當然就是我們所期待的照管專員，或是我們說的照管人員，照管人員他的定義，這個字好像比較broader，他涵括照管專員，maybe是照管督導，還有長照中心裡頭其他的工作人員，我不知道這是不是所謂的照管人員當中所謂名稱下的定義。如果是針對照管專員來講的話，他的loading可能就會有兩個，一個是到底要做什麼，什麼是應該他做的，然後哪些不是他該做的，這兩塊。還有就是第三個，這個案量對他來說是不是太大，我不知道說，譬如說我北中南都幾乎跑透透了，有關每一個地區的照管專員的案量，一個月到底要他跑多少，像臺北的話，有時候跑到兩百多，那兩百多是超過，實在是太累了，所以他們的loading就會在這。那當然您剛剛所提到粉刷牆壁跟壁癌，那我不曉得，還有熱水器，這個當然這幾年有一個居家無障礙的空間，這個部分上面如果有一些環境上的改造，這個是在照管專員當中，有的時候會考量個案上面的狀況，看是不是在長照十年或是在補助之下，看個案當中的經濟狀況是不是符合長照十年補助的條件，才可能再去找些資源來幫忙。或者是有一些您剛剛提到的，donate的、free的，是屬於個案家裡面有一些過世的長輩，那可能家屬捐過來，他們會有一些refer，那這些大概都是在照管中心當中他的業務的一些狀況。其實他的loading，其實他可做不可做，哪些是他該做，哪些不該做，其實有一些倒是他應該有的規範，不曉得張教授您剛剛是不是有一些...

**E03：**

我有比較納悶的地方，照管人員照剛剛兩位所講的，他不是第一線的服務人員對不對？

胡：不是照服員。他是做更前端的需求評估。

**E03：**

就是說真正在，但是你剛剛講的，我剛剛concern的就是說，你講的over甚至他是會做到服務人員的部分照顧？

胡：不會，他沒有做到照顧。

**E03：**

所以我們還是會討論在這個範疇，但是他們還是會跟你抱怨，那這些應該也是他自己。照理所講是他自願處理的，就是說他覺得他可以處理的。

胡：

對，這個就是我們很模稜兩可的地方。他們都是自願，可是我們很好奇說，這個東西到底有沒有寫在他的業務職責表裡面？

**E02：**

我覺得應該是沒有，我覺得長照人員要看。你在國外的話，假設你今天是一個case manager，你如果在國外你是保險公司去，其實你的職責只是在評估個案，還有保險公司範圍裡面能夠提供的項目。可是他今天是在代表，因為我們是衛生福利部，你是代表政府出去，其實他主要的功能除了評估之外，就是提供他適切而且合乎成本效應的，他某種程度是要幫政府，不要太濫用，有效的運用手邊的資源，然後依這個需求盡量去提供他應該有的服務，協助他待在社區裡面，盡量待在社區減少他機動化，控制一定的醫療費用，這是他的責任。

其實說那個熱水器不歸他管，可是你如果是一個服務人員，第一線到那裡，你跟那個人有親自互動的時候，他跟你開口，他是基本需求，是他人生要活下去，生活品質很重要。其實我們很多失能老人，躺在床上，很多老人臺灣最大問題是什麼？他們沒有再洗過一次熱水澡，那你只要滿足他一次，就是生活品質提升很高。你如果給他一個熱水器，其實這項業務不應該是在他的範圍裡，但是你第一線接觸的時候，護理系的訓練標準，我以前也是護理系的，後來念公衛。那個管理員，一定會想辦法用私人時間去解決，這已經是他個人在，等於是很善意的去幫助這個人，因為你親眼看到的時候，你大概沒有辦法不處理，因為人都有惻隱之心，他一定會想辦法去利用人家捐獻或者是網路上有想辦法去弄，能夠幫你實際什麼的，那就超過他的範圍。可是就是說，不歸他管，但是你恐怕會去做，大部分的人會基於你的惻隱之心，因為你只要做了這件事情，對他生活品質有很大的提升。

胡：所以基本上他不會是在他的職責範疇裡面？

**E05：**

不應該在他職責範疇，但是有一些又不是。例如說，老師講的環境評估，我們政府可能有提供輔具，那另外有個網站就是像我們會捐一些不用的，長輩往生我們就把東西捐上去，那你看到這個人非常需要，他臥床需要一個可以動的電動床，或者是床，這個是可以透過那個平台去，他有的是合乎可以補助去購買的，有的是他真的沒錢，就是可以透過那個網站去找的。這個部分是他應該要有一個助益他生活無障礙的環境，或者是真的太汗穢了，他也應該會去想辦法找慈濟或者什麼的來幫忙。因為那個生活品質真的很廣，就像剛剛老師一樣，你可以做很多，你也可以只做到規範，所以你說。

**E01：**

回應一下劉老師所提到的。我們的照管專員，其實他的業務上面，回歸到我們社區當中跟一些民眾很基本長照，其實都變成健康照護是一小塊，而是生活照顧，那個生活照顧部分就是在食衣住行拉撒。所以這個其實回到剛剛的評估量表裡頭，我們常常用ADL、IADL，其實都是那些生活面，進食、排泄、大小便、移動、行走，甚至有一些活動空間，所以為什麼那個評估量表上面有很多面向，甚至我們還要觀察他的家裡面有沒有互動？這個家庭資源有多少？家裡面有時候都常常有一些精神病的家屬在裡頭。譬如說臺北市好了，都是小房甚至公寓，這些社區當然民眾refer照管中心的時候，照管人員一上去發現，這個長輩下不來，所以誰讓他下來，怎麼幫他下來，都還要連絡無線電的，我知道好像臺北市南區，都還有一個無線電的無障礙計程車，他們還可以call他們，計程車是願意去背他們下來的。所以這些資源在不同區的照管中心照管專員手上都有，還有什麼愛心車隊，還有些志工天使銀行，所有這些資源，他們大概腦筋全部都已經瞭解，甚至還有一些安全的緊急的配備。像哪些長輩很容易跌倒，他們大概也必須要知道後續資源，當他進入到案家的時候，透過那個評估量表，大概腦筋一閃，所有這些什麼資源都快要可以連結上去。所以照專一回來馬上就開始，所以這個部分生活面像其實幾乎是他最重要服務的重點。

胡：

他已經不只是健康照護或照顧，已經是生活照顧。可是因為我們跟照管人員對談的時候，我們才發現，這些其實沒有寫在他職掌的list上，而是透過一次又一次的教育訓練傳達給他們，變成是他們在養成的過程裡面被灌輸，慢慢他的scope會越大。

**E01：**

照管專員訓練其實在衛福部，以前幾年叫衛生署，衛生署他們曾經有辦過照管專員的訓練，譬如說基礎的、還有進階的，都有時數，甚至還要實習。如果我們瞭解他的業務還有他的discretion的話，把這些課程拿出來，我們大概就知道我們怎麼prepare這個照管人員，他要具備什麼樣的能力，還有他大概要從事哪些業務，這些部份我們大概就能比較瞭解scope的部分。

**胡：**還有沒有就是針對我們第一個問題的部分。

**E01：**

我覺得這個照管專員很重要的評估之外，他的意涵跟使命永遠像是守門員。我們所有一些剛剛老師所提到的，保險、成本這些部分，其實都靠他了。我們知道說有時候照管專員其實在跟我們談論說，其實在業務上面最怕碰到什麼，碰到有一些特殊身分的人來關說，或者有時候個案，你跟他說評估了以後你不需要居家服務，你家很乾淨，或者是不怎麼需要的，那個案主就發火了，甚至還把你給推出去，差點沒拿把傘給你打出去。所以其實對這些照管專員第一線的人員，其實他們在評估上，又要當守門員，又要身冒危險，除了還迷路之外，到了案家還有這樣，甚至還有一些案家裡頭還有一些人身安全，所以這個部分，其實風險對個案人員第一線，相當的挑戰。

**胡：**

其實就像剛剛幾位老師談的，我們就是從這裡面發現這問題之後，我們才想說是不是有可能，因為其實他們很辛苦，我們感覺出來就是照管人員其實他非常辛苦。第一個，案量其實早就超過長照十年計畫裡面所規範的每一位兩百個個案，這早就已經遠遠超過了；再來就是，如果他們要協助的範圍是這麼的廣，其實他們的loading是更大的；再來就是，很多他們會，很多案主明明他不需要外勞，可是他就是跟你講說我要一個外勞，外傭來幫忙做一

些事情，當然很多的照管人員還是盡可能依他們的需求去滿足他們。所以這裡面其實他未必真的會，就是我覺得他們在生理上跟心理上，其實所承受的loading跟pressure其實都蠻大的。所以我們才講說在這個案子裡面，會稍微touch到一點點，能不能夠把他們的定位界定清楚，能夠就像剛剛劉老師所講的，像國外的case manager其實他做的事情很單純，可是為什麼到臺灣來要變得這麼，他scope變得這麼大。那有沒有可能我們在這裏面我們稍微觸及到這個議題，未來如果有後續公衛的專家或者長照的專家，給我們研究報告，再進一步去爬書跟書理這樣的一個事情，因為接下來要做長照法，長照保險，那這幾個部分，搞到保險之後，國家資源守門員的這個角色反而是更重，那我們只是想說利用這個機會也順便請教大家這樣子的一個議題的看法。

#### **E04：**

其實我還滿訝異剛剛胡老師講說我們計畫的case's loading是兩百。我不曉得他的單位時間是什麼，因為那時候在美國做研究的時候，雖然我接觸的不是照管人員，我接觸的是社工人員，是紐約州的，他告訴我，他們的工作量非常大，有一次我就請教他說，請問一下你所謂的工作量非常大，一個人身上大概背了多少個case，他說大概三十五到四十個。對他們來說，那已經是一個非常大的工作量，所以我剛剛聽到兩百個其實我有一點嚇到，我想說天啊，這怎麼去take care。因為照管人員某種程度來說他的工作跟社工人員非常的像，都是要去家訪，然後去評估他需要哪一些整合性的服務。

那我就在想說，因為他其實有一個兩難，一方面他有點像是政府派出去的大使，在跟這些人員做服務，所以某種程度上必須要去展現政府在長照上面的效能跟效率，可是他又要兼顧到滿意度。當他回到他的辦公室以後，其實我相信某種程度上，他的主管機關一定會要求要看他每個月的評估，就是你的業績怎麼樣，可是他到了這個人的家裡，那個人他的案主是不care他的業績怎麼樣，他只是盡可能的希望能夠滿足他的需求，所以我覺得在這點上面，也是個兩難。我們的政府單位如何能夠去瞭解到其實他們工作上面的dilemma，然後怎麼樣讓他們的工作的discretion，那個字中文叫做自由裁量權，他們的自由裁量權的部分我覺得是很需要受到尊重的。可是在我們現在

整個政府的這種績效考量跟我們每次要show出去給人民我們case的效率效能怎麼樣，這是一個衝突。

所以我覺得這是我們從我們政府本身在思考他們定位的時候，還有我們怎麼去教育一般民眾，或者是案主也好，告訴他們說，我們在認知，這些人來幫助服務我們的時候，我們應該是怎麼樣去認知到他們服務的角色。因為那時候我在看大綱的時候，第一個問題你覺得照管人員在長期體系中的定位為何，其實我不加思索第一個寫的是陪伴，陪伴這件事情就像剛剛胡老師所講的，他是個全人的事情，他不是一個這是我十條比較discretion，我去check完就走了。所以我覺得如果我們要去care這些照管人員，然後希望能夠提升他們的工作效率跟效能，我覺得從政府這邊來的統理跟民眾還有案主那邊來的統理，可能是最難，可是反而是最fundamental我們需要去做的。

**E01：**

我在想就是照管專員，還是要給他一個確定的名稱、跟他的工作內容，還有就是目前現階段當中，我們國內所謂照管人員的專業背景。目前是照管人員大概有一些不同的背景，最主要是護理人員為多，那社工也是另外一大宗，甚至營養的，還有一些是PTOT的，也都可以，也就是我們的一個職能，物理治療、職能治療系的，這些大概都可以是我們照管專員的專業背景，目前主要的大概是這樣的背景。至於這個照管專員，在我們長照體系當中，他的功能其實是在第一線的評估，有一些需求的時候，refer到長照中心的時候，照管專員他第一線走入案家，去瞭解這個個案他有什麼樣的需求，透過那個評估量表，所以在這個功能上面，他比較展現的是專業上的評估，所以有一些養成上必要的一些必備的武功。當然他也要實務，當然在過程中業務裡面，每一週在不同的長照中心都有所謂的在職教育訓練，包括有哪些資源在他們區域裡頭，他專屬的地區是localize有什麼資源他可以被發掘，然後接下來他可以連結。至於那個陪伴，在那個短時間當中，照管專員是不做的，因為他專業上的角色，陪伴那部分就留給他的專業資源當中，如果是居家服務員，或者是其他的人員，或者志工，或者是在那個區域裡頭如果有一些這樣的資源的時候，會把它介接在裡面，所以他的專業裡面就會有這一塊，所以其實他的定位上面並不是在裡面。

胡：就是居服員的部分。

**E01：**

或者志工，這些都會，然後各區都有社區關懷據點，裡頭有非常多的資源，他都可以運用。所以在這塊當中是各區照管專員他們都有一個社區支援手冊，像我們臺北市也會有一個社區資源手冊，新北市也有，各區都有一個長照支援手冊，都好多。

**E02：**

可以說老師剛剛講的gate keeper，就是守門員。因為他收案過來，可能民眾各方面來之後，他要先評估符不符合收案對象，先篩選對象，不是全收，然後他去這個人家發現他家裡有暴力行為的時候，危險的時候，他可能不是先收案，而是先轉介給警察局說有被家暴有被虐待，精神病被虐待被綁起來，他不一定先收案，他先處理暴力事件，如果也確定是暴力事件，他會進行評估，那是他第二個角色。他第一個是守門員，第二個他是一個評估者，第三個他是資源協調者，他拿所有的資源去協調，提供給他的。那另外一個可能就是，我不知道幫政府有效處理資源這算是什麼角色，其實他最大的目的，為什麼要做？就是因為以前社福這部分可能做的比較厲害，後來合併之後，衛生的這邊，像人會老化，所以衛生的這個部分會搞到比以前社福那個部分需要的人口量更大，失智症什麼的，可是為什麼要做就是資源有限，所以政府要利用這樣的一個角色，有效利用目前的醫療跟社福資源，可以服務更多的人口，這是他們自己最重要的一個角色。

只是我覺得是那個服務量需求量膨脹太快，臺灣人口老化太快。因為我以前有一些學生，他們說才七八十個，我今天聽到兩百個我滿驚訝的，可能不同縣市，臺北市人口老化的比較厲害，那七八十個他們就做不完了，就是說那個需求量太大了，資源不夠，supply不夠跟不上，他應該要有的角色，就是剛剛那幾個，他要做的事情，就是有效的幫助政府，因為他是代表政府，有效幫助政府運用手邊的資源提供給有需要的民眾服務。

然後，另外一件事情就是因為在長照裡面，就是他們的觀念就是要在地老化，也減少機構化的使用。因為越幫助這樣一個失能的人民，因為越老身體就越老，你幫助他能夠留在家裡生活，所以為什麼李所長說提供很多生活

照顧，就是一直要讓他可以在家裡照顧，留在家裡面，盡量不要去機構化，因為大部分的老人家是希望在地老化。所以你要幫助他，很多都是因為這個支持不夠，他就往機構送，機構貴，滿意度又不高，然後有時候照顧也不好，所以他們是希望說盡量能夠讓他延緩他進機構的一個狀況，然後幫助他在地老化，所以他的功能其實是這樣。然後他更高的層次是提高他的生活品質，但是這個部分就最難，因為你的量太大的時候，你就是把這邊都做完我看就已經很偉大了，然後你還要再提高他生活品質，那就是真的你願意多付出。可是為什麼說工作量這麼密集，應該是以政府目前政策的需求，協助他在地老化延緩機構化，然後有效的利用資源，提供生活品質是一個比較高的目標，如果這個人他願意多投入，譬如說幫他弄個熱水器，想辦法去弄個電視機過來，那都是他的善心，不應該在角色內。

**胡：**

因為其實剛剛談到的這，我們當初的設想點，當我要一個熱水器，第二個我會不會要一個電視機，那電視機之後我會不會又再要一個微波爐或什麼東西，那個線到底掛在哪裡？其實怎麼講，如果我們真的是把他變成一個全人照顧的時候，那個線會變得很模糊。而且我們一直在設想一個事情，過去的長照十年計畫，其實其中有一個很重要的推手是林萬億教授，那可是他是社政背景，所以會不會說整個臺灣的長照的大藍圖，其實他的照顧的意味，比像西方國家的照護或者說衛政那邊的意味會更濃，所以才會變成像現在我們所看到的一個樣貌，其實我一直在懷疑這個點，因為這個制度它是有一個脈絡的。

**E01：**

不過剛剛劉老師也在提，我們希望在地老化，大部分都是年老的希望在自己比較熟悉的環境裡，比較不希望說要遷移到所謂陌生的第二個家庭叫做機構，去安老。所以如果能夠落實，我們希望在地老化的時候，其實家裡面，就是我們現在生活的整個面向，所以一定就是食衣住行，或者這個部分，所以在那一塊當中，可能也是我們所說的生活面，那個其實是最核心的。雖然我自己也是醫護背景出來的，但是我們真的到最後，我們發現今天我們的長輩在家裡，其實都是那些生活上的照護，當然他有一些慢性疾病失

能是隨著老化一定有的，可是那個部分又跟他的生活面是這樣的糾結在一起，回到最根本的，是他怎麼在那個空間當中生活下去，所以我覺得那個生活面還是在我們的長照裡頭非常重要的。

那當然第二個，剛剛胡老師你有提到就是說，這個長照部分，這個照管專員還有我們的長照十年，其實照管專員在他的功能上面，如果不符合他現在業務當中長照十年的條件，或者是健保也不能符合，其實他就refer出去，所以這個個案真的只是他的熱水器，他不在他的收案對象，他接下來可能就要refer說我是不是回到那個區域裡面的，我們以前叫衛生所，現在臺北市叫健康中心，他就轉過去了，這個個案就close了。所以至於他會有什麼樣extra什麼樣的loading扛在肩膀上？No，他應該refer出去，這個個案不在他的業務範疇，他不應該再接了，他把他有限的時間要服務給其他長照十年需要或者是健保需要的。

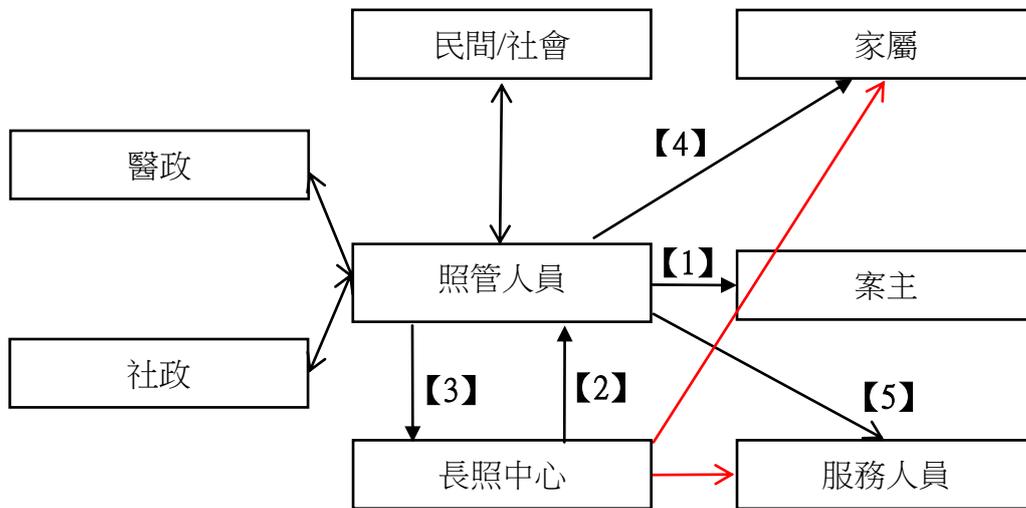
**胡：**其實我們設想點就是這樣，你不能一直無限延伸，經濟資源有限。

**曾：**

我覺得這是理性跟情感的問題，角色定位是這樣，可是接觸到第一線的情況可能，又加上每個case manager的性格。

**E01：**

不過當然就是說，他的情感應該是趕快幫他連個線，是能夠幫助他的線，而不是他跳下去說那我去找熱水去，然後他就要趕快找健康中心，或者是什麼其他的資源，然後看看說他現在的困難是什麼。那我會唯一是想到說，如果這個照管專員他還會有一些情感上，他其實接下來他可能下了班以後再打個電話問一下照管中心或者健康中心，那個伯伯現在熱水器有沒有給他，大概是屬於extra上面的，不然就是跟他正常的業務上面就沒有太大的關連。



**E03 :**

因為我昨天整個提綱有看一下，我可不可以黑板寫一下？我覺得這個題目可以，我是這樣思考，大家可以集思廣益一下，就是我個人看法。我把這個叫做stakeholder，我們叫做利害關係的一個network，我們從stakeholder來看這件事情，我整個看完了，對我們這個研究的幫助，剛剛我也釐清了那個照管人員，現在看照管人員，大家來看整個network，我們再來思考一些問題。對我們直接收案的這些對象，然後他會遇到哪一些關於他的stakeholder，那我認為第一個是中心，就是照管中心，然後呢？會有的是這裡有一個家屬，我認為有存在一個家屬，那待會我們來做一些連線，然後看看那個我們所謂，我們以那個APP使用者的情境，來思考一下這個問題，他可以做到怎麼樣？那剛剛又有講那個真正的服務人員，那這一塊就是真正的居服員，這個人是一塊，這也是一塊，先把這些塊把他趕出來，那有所謂的醫政，社政的這些，另外還有一個民間的資源或是社會的資源系統。我是看完前面，有寫的功能配備，它的資源連結這一塊，思考這整個包括定位，應該把他擺在這個network來看的時候，大家可以集思廣益一下。

那我認為說，如果是這樣的時候，那第一個要想像的是，站在他如果真的要使用APP的那個情境的時候，第一個就是說，中心跟他之間可以利用這個APP做什麼？那我們剛剛在講的，或者是這個上頭寫的，第一個照管人員對案主的很明顯的就是原來的評估量表他要做一些記錄的工作，所以這一塊

我們可以拉過來，這塊他在做的過程當中，他做了一些什麼，我們來看他做了一些什麼，然後中心的角色可以提供他什麼？那反饋的他需要上傳什麼？這個可以來看，如果說站在這個network來講的話，有一些叫做資訊的連結，如果是資源的連結，我們怎麼樣去表現這個事情，那【1】的部分，我們來看一下，我是覺得【2】啦！大家可以思考一下，【2】的話我覺得是在目前我看到的表一表二，比較沒有那種醫護跟病人之間的哪種想法的連結，似乎還是相當的社工或者是講說所謂的照顧化那一塊，大家都可以思考一下。那我覺得中心這一塊，中心有所謂的，剛剛我們有看到疾病，然後這個人患病的狀況、生活的習慣，或者甚至是一些中心能夠提供照管人員他的在他的APP或者在他的平板上面什麼樣的資訊，這塊可能要思考，那當然我們直接思考的都是這一塊，方便他記錄，他記錄了一些什麼，包括了他服務的內容，我們只講評估量表，或者是說他服務的內容，還有他整個服務的經過，比如說剛剛李所長提到的他看到的整個。設計就是說【1】，我們要思考這【1】應該有什麼，他能夠跟家屬之間的藉著這個APP分享到什麼，然後他需要上傳什麼，他之後跟服務人員之間能夠利用這個APP，他做了一些什麼事，剛剛絕大多數的都是他跟現在很多資源的連結，這些都是所謂有提到的一些連結，就是資訊的連結，跟這些他提供他資訊的連結。比較重要的，我就是想說，就是這幾塊，是不是能夠釐清說，這幾塊你要做哪一些東西，可以做哪一些東西，【1】、【2】、【3】、【4】、【5】。我個人見解是這樣，如果說有這樣做的話，想清楚這幾塊，你在做一些什麼，那在這個network當中，他的定位就是以APP行動化服務為例，那這件事情會比較清楚。

**E01：**

不好意思打斷，這個也是我剛剛第一個想要請教胡老師。這個第一階段是不是只有【1】吧？因為我們今天真的其實這樣看，照管人員的一些工作的時候，他其實是全貌的，而且是全人的。也因為全人，所以他會有其他周邊的全部都要考量，所以我就沒辦法切只有【1】，張教授這個就是我們比較習慣的，比較明確，所以是不是還是只有【1】？

**E03：**

就這裡來看的話，他需要的一些資源連結都已經是有了，就是說我站在他如果使用這個APP的使用者情境來思考，他還是有在做這些事情，當然【1】是主力，所以我們要釐清楚，就他使用者情境來講的話，他要做的point，就能夠做好整個picture，我的想法是這樣。就是說中心的假設，他要去關心這個人，包括他上傳或者是他之前的背景資料要提供給他，有提到說疾病，或者是疾病史查詢、生活的習慣，或者是如果有醫檢的資料，我覺得中心可以在這個研究裡頭，不僅僅是他，我覺得這一塊要發揮很大的角色，它跟他之間的互動，要發揮很大的角色，因為它扮演了什麼？它扮演了可能是還對於整個督導層次的，或者是整個中心的運作上，對這個研究才會真正的...不會流於說，不然到最後可能只解決了這件事，就是量表APP化如此而已，就沒有站在一個更往後的角度去思考這件事情。

**E01：**

的確我同意張教授所提供的意見，我們今天如果真的是要就長期照顧管理評估，它的行動化做一些貢獻的時候，其實應該著眼點，也許是以評估為核心，但是它還是要有評估的前端跟後端，這樣才是一個比較落實，我們希望能夠努力的成果。那我自己也覺得【5】的部分其實是很重要的，因為我們覺得照管人員在在資源連結是他最重要的功能與工作上面的發揮，所以那個【5】，那個真的也要好好的把這個部分能夠貢獻給他們。那服務人員、居服人員，其實是服務人員的一個樣態，還有其他的像什麼居家的營養，還有一些交通輔助、派車，還有很多送餐，還有輔具，這些都是服務人員當中所謂的資源連結樣態，所以那個【5】裡頭，這個是很重要的。那我們舉一個例子來說，這個個案如果他在居服當中，我們評估了以後，他只需要八小時的居服人員到他們家去，那怎麼調度居服人員？居服人員在哪裡找到誰？然後什麼時間他可以去？其實照管人員都要去瞭解，所以這個APP裡頭搞不好也看一下我現在有多少人？我哪一個可以？然後幾點鐘？我馬上問個案你三點到五點可不可以？還是你早上可以？個案說不行，我下午要睡午覺，或是什麼的。所以他其實在這個部分上如果透過APP在服務人員那個面【5】當中應該有做到一些發揮。

**胡：**

不過就我們初步的瞭解，不知道正不正確，還請各位老師指正。針對照顧服務的部分，還有對於家屬的部分，好像他的連結應該會是從中心出來，就是說照管專員做完服務計畫之後會給督導，督導再往上簽，照顧計畫確認之後會由中心發文，譬如說他需要哪些資源會refer給哪些機構，或者輔具派車會由中心發文，然後家屬那邊也會由中心發文說我們現在照顧計畫是這個樣子，所以它應該會是從中心出去。

**E01：**

那個只是在書面當中行文的行政作業，但是後續照管專員他還是必須要追蹤，業務裡面他還是要打電話看有沒有人去？或者怎麼樣？有的時候我們可能refer給一個居家服務的單位，他還要回報，所以他就變成說中間要有連結，所謂的中心家屬甚至照管專員還有外面的服務人員，那個都是屬於document上面，屬於行政上面、書面的，上傳或者溝通上的作業，那他還是要追蹤。

曾：一個文件的溝通層次。因為照管專員還是要追蹤服務有沒有到宅。

**E02：**

我以前怎麼聽他們講說，一段時間沒接觸。我記得以前聽他們講說，他評估完會給，譬如我需要居家服務，就給我們這幾個常提供的，他們縣市有的，然後他們去跟案主連繫，他去接。

**E01：**他去接，但是他會回報給我，就是後續的。

**E02：**居家護理譬如說像臺北市，很多都收案收滿多的。

**E01：**

沒錯，還會找其他資源。所以其實在照管專員中，醫政跟衛政，因為現在現行的長照十年還有目前的健保，這兩塊的服利或者這個部分是不能重疊的，所以任何有些個案如果進到照管中心，照管專員去評估的時候，發現他符合的是健保，但他不符合長照十年，長照十年譬如說65歲要失能又要多少。如果他沒有，可是他又需要有人到他家去幫忙，他就去用居家護理，所以其實在衛生裡頭有居家護理什麼的很多，那他就要去找資源給這個案主家；但是如果他符合長照十年計畫，那他就用長照十年的這一塊，所以他就

有兩塊的對象，他的福利還有他的服務上面是有不同的。那我們現在真的不像美國說有保險，所以長照這個照管專員都是約聘制、臨時編制，所以在定位上真的是曖昧不明，很多人都流動，你沒有遠景給他做，做的累得要死，所以一直不斷的流失，所以當然業務也是一個很大的挑戰。

胡：

不過我覺得張老師幫我們很大的忙，其實這個就是完整的picture。所以其實像我們在談的提綱，第二題跟第三題其實就是在請大家針對這個圖像，來思考說我們現在整理出來的這些功能跟資訊資源到底夠不夠 support這樣整個的function？還有沒有哪一些是我們需要再補充？或者就各位所知道的瞭解的，有沒有哪些是我們所漏掉的功能或是資訊資源？

E03：

我覺得第一點其實可以思考的是，我們再重新refine一下，照管人員、長照中心、服務人員的一些工作職掌的任務，再把它organize一下，運用所謂就是他可能會多做或是怎樣。但是比如說我手上有看到的居家打掃、洗衣服務，還有洗澡、緊急救援、送餐、社福申辦、交通接送、家庭托育、陪同就醫，這些是誰在做？仍然先把它釐清一下。那釐清一下有助於的好處就是說，因為基本上還沒有APP之前，這些理論上應該是怎麼樣去發揮它的角色？如果說已經釐清了之後，我們對於這個中心，剛剛是實然面，再來就是應然面。剛剛李所長也一直在強調的就是說，它的中心的角色會變成是什麼？這個就是有一些你可以再賦予它的，或是你可以在導正它的。那這塊都弄完了之後，你就可以會很清楚的就是說，哪一些APP的功能你可以fit進來。

所以說第二層次我就覺得說事實上可以稍微的survey一下，它基本的任務是什麼？實際上在執行的是什麼？那再來就是說你對於中心更多的期待是什麼？比如說我舉個例子的話，就是對於真正生活上的照顧之外，這塊是不是有一些醫療的諮詢、營養的諮詢，甚至用藥的諮詢？這個變成是一種期待，因為如果我們這個不是中心的話，臺灣有一些試辦計畫，它本身是另外一種不是我們社政中心的這種，它可能有一些衛教、用藥的提醒、回診的提醒，臺灣特別是老年人，重複用藥非常嚴重，如果說我要帶自己的親人的

話，都是各個地方的藥袋要一起帶去，這些衛教的、重複用藥的，這只是一個hint，就是說他的角色可以賦予什麼？這是應然的層面。

最後再來抓我們的表一、表二，其實絕大多數都可以fit在這一個圖像裡面，譬如說我看到那個資源連結，它連結到醫療的，現在其實就我跟各位的理解，剛剛老師也一直提到林萬億的那一塊，目前我們的長照保險，馬總統任內應該是無法，原因就是願景。為什麼我這樣講，因為我在行政院長照小組待過，去年才到醫療，現在是這樣，我就是說實然面，因為原來是薛承泰，現在是馮燕。他們目前主事者的想法就是國家沒有錢在保險這一塊，那想法就是把餅做大，那可能還有其他的資源進來，甚至民間的商業保險進來做這一塊，我的想法是把餅做大。那另外有一個理念之爭的是外勞開放的問題，另外一塊是教育，長照的教育，你教育的學生出來的跟實際市場的需求非常的不match這件事情。還有是不是應該善用中年人力來做服務這類的問題。就我所理解的，譬如說馮燕，就是傾向於外勞就是要大開，因為她覺得就是便宜，那她現在是政務委員，那我們當然是在這個大的環境之下，看我們的問題，看我們的APP。

所以基本上像這些表一、表二，也可以塞進來看，我剛看到這個資料的時候其實我有點訝異，照管人員幾乎是先按照他實際上所遇到的困難點，寫上去應該有哪些配備，感覺直接就這樣寫上去，事實上經過了這個過程當中，我們可以想他應該還有什麼，可能就賦予期待。如果說大家集思廣益也蠻可以做的，也先想想說【1】可以有些什麼項、【2】有些什麼項，至少這幾個項目。我覺得跟家屬的分享也很重要，因為我在我爸爸生前的過程當中，我有親自接觸，我爸爸是案主，在這個過程當中會去體會一下說，其實他跟這一塊比較少人去談，家屬跟照管人員，甚至跟中心之間，其實也有很多需要去理解的地方，不僅僅是案主。這幾塊能夠舉一些功能那就對我們APP有所幫助。

#### **E01：**

我覺得聽了那個非常完整。我自己突然有個想法就是說，我們的研究小組除了做焦點團體，然後邀請北、中、南、東的照管人員一起參加會議討論之外，有沒有follow他，run一次他整個業務？

胡：沒有，因為我們很擔心會造成他們的負擔。

**E01：**

不過當然就是要得到案家的同意。我們那時候是因為學生是長照所學生，所以我們是實習，但是我其實也沒有太大的把握，可能要他們長照中心的同意，搞不好他們要行文或者是什麼，畢竟它也是隸屬在衛生局，可能需要這樣的一個過程，走訪一次，瞭解說這個照管專員接一個個案，就是一個新case來說，他們從哪裡來？有的時候從哪裡來是來自醫院端，他就會有剛剛所說的疾病的資料等等，有的時候是家屬自己打電話來的，他就到譬如說像我們各區都有，比如說北區的長照中心位在陽明醫院，聯合醫院的陽明院區，他們就會有家屬。舉個例子，曾經有案主的女兒就到陽明醫院那邊，就去找長照中心的照管人員，我媽媽的狀況怎麼樣，所以照管中心就在評估，這個案主的女兒就開始在做一些初步的評估，他還沒有到他家去，可是他就已經在說這樣、這樣，聽起來好像符合我們的收案，他就開始排時間，他就去了，到那個第一個案家，案家的評估過程當中他可能就按照我們的評估量表發現不符合，所以他其實很重要，如果他的概念不清楚，評估上面有誤導，這個所謂的守門員根本就做得不好，也不能把關我們這些長照上面的服務。所以他如果OK了之後，他就在當下可能就已經思考說我可以refer居服員，大概你需要幾個小時？四小時。那你覺得什麼時間來？大概怎麼樣？他就跟案主，甚至家屬也在旁邊，他就開始談了。然後回到他的照管中心的時候，他當然要很多的document，同時他會有一些文件，剛剛所說的文件refer到他資源上的單位，然後跟他聯絡，那目前在照管中心的照管專員，他其實很多的paperwork，一個是剛剛寫的，他還要打電話，真的是麻煩死了，所以你知道那個量之外loading大還有這些，真的是太累了，所以他們幾乎到了下午下班五點多，甚至到了晚上八九點，督導接下來還要看他的，他還要看還要審，他要審這個照管專員到底評估的好不好，你refer的會不會超出我們的範圍。所以這個品質上面，照管專員、還有督導，業務量非常大，都是超時工作。

如果他這些東西都refer過去，所以很多不同的資源、服務人員，包括營養輔具還有一些居服員，他們那個單位有收到電話，他要去案家，他們也要去評估，搞不好那個家屬也在，所以這整個是他業務當中link在一起的服

務。我是建議說如果我們的研究團隊有機會的話，不管是透過什麼行政的管道，能夠去實際的瞭解一下，一個照管專員在業務上面，他真正的執行面向，那我覺得在APP的功能設計上面才會真的比較符合實際需求。

胡：

因為我們在這個座談裡面，其實我很想去突破就是照管人員跟家屬這一個區塊的這個聯結。因為像現在有隨身型的printer，現在發展出來隨身型小小的一台而已，我一直在思考說有沒有可能我的照顧計畫其實在當場就過，就已經可以有一個雛形出來，譬如剛剛講的擦澡幾小時，居服員幾小時等等。我一個很初步的規畫出來，我有沒有可能就printer一份給家屬，那他放心說我們未來就可能是這樣的一個menu提供給您。那可是很多的照管人員他們會說不太可能，因為這個東西還要回去核對，因為其實就我們跟家屬來講，講完之後好像手上沒有任何一個東西，他們會說他們就寫在紙上面，大概跟他們說要給你多少多少，然後寫一張紙給你。我總覺得從家屬的角度來看，會不會沒有一個正式的東西拿在手上，會不會回去就沒有，或是要等幾天，正式公文來才正式告知說OK，我可以有的服務計畫是這樣子，就我一直很想突破這個部分。

**E04：**可是這個對服務機關來說會不會是一個risk？

**E05：**

尤其是評估專員，專員評估的時候他可能看到的事情，跟我們督導認可的東西是不一樣的，尤其認可是rejeat，那就更糟糕，家屬就非常非常憤怒。

**E02：**

像現在發文還會發錯內容。因為公務機關某種程度上效率不太容易彰顯，尤其是你要上面的還要同意。照管人員其實是給他初稿，回去還是要長官同意讓我們去執行，公家機關就是一定要公文。

**E05：**

我自己是覺得，像剛剛張老師列了那麼一個完整的圖在那邊，我們大概知道連結是怎麼樣。可是我們一件滿重要的事情是，在推這些業務的時候，

業務的資訊流，在APP的時候最重要的還是那資訊流是怎麼流動的，哪些是所謂的critical？哪些是比較secondary？可以先放在旁邊的。就比如說像我們在評估的時候，評估量表是最基本的東西，那是非常critical的，那個東西就是資料能不能即時的上傳，那可能對那些照管專員是比較重要的事情。有些東西是我們未必一定要包括在這個APP的，比如說像表列中導航的部分，導航的話我們做的絕對不會勝過市售的導航系統，甚至你可以Google的話那更方便。我想講的是說，我們有沒有需要在這個APP裡頭把所有的東西都包進去，但是我覺得你要包進去的東西，絕對會是資訊流，critical的，包括流入跟流出，這是最重要的。

那另外就是介接的接口是不是ready？因為都是像表二所列的這些系統，這些系統其實我們是有在用的，知道說他其實並沒有很好的平板介接的這塊，那更不要提手機，那我覺得是說，在這資訊流都沒有辦法很順利的流通的時候，我覺得這個APP實際上在寫的時候不會有很大的問題，因為你前面做了之後後面接不上，或前面沒辦法往上提，那我覺得這問題就會滿嚴重的。譬如說醫院在做轉出的時候，轉出的那些東西那些欄位是不是都有辦法很順利的在平板或是說在手機上面可以呈現出來，至少在中心端要能夠呈現出來，老實講這塊還是有很大的問題。像以前衛生署在推醫院的電子病歷交換這塊，遇到非常大的阻礙，連出院的病歷摘要這一塊都不見的很相同，我所知道的是這樣，除了幾個試辦醫院，現在可能都沒有好轉。那我覺得當那邊資訊流通有阻礙的時候，我會覺得這些APP實際上在寫的時候，是不是能夠達到這樣的效果？我覺得在這樣的計畫真的要去執行，可以先去評估的。可能要這個計畫主持人，假設真的是很有耐心去破除一些障礙，因為是說牽扯到的東西還滿多、滿廣，比如說全國身心障礙福利資訊整合平台，老實說那個資訊網你真的用平板去上的時候會很痛苦，因為這絕對不是為平板設計的。我會覺得說要寫一個APP真能運作順暢的話，我覺得資訊流的流暢這件事是非常重要的，包括前端後端的介接，也包括是另外的這一塊，那我覺得這部分都有非常多的東西在走。

那我覺得可能第一階段要想先去釐清的部分，就像剛剛李所長跟張教授講的，整個這一塊，對於他們現在執行業務中最critical的那塊資訊，到底是哪些資訊流？我們先挑出來的，目前至少表單是一定要有的，而且這個東西

其實在個管師那邊大概就可以解決掉，因為說是照護專員的話，填完這個表格、上傳，這部分是資訊流大概不會有問題的，表單的電子化也不是什麼樣的問題，我想這部分是非常容易去做的，那至於其他東西要不要加進來，我覺得就是要我們一步步去找到一個明確的這部分的資訊流，是哪邊流入跟流出，然後這東西所占的重要性是多少，那我們可能這樣做會不會稍微好一點點。因為我自己做系統的，我看到這個東西，直接就會設想到這樣的問題，因為當系統規範規格不是那麼清楚的時候，對公司人員是一件很痛苦很大的問題。

那我覺得說是不是我們在未來可能，也許是李所長剛剛所講的，跟著專員去run過一次，知道他們在這個過程之中，有哪些資訊流是從哪邊流出、流入？那把這情形掌握之後，再把他去重整會比較好。因為你會覺得這些東西是他們專員在服務當中，他們自己在服務個案的經驗中列下來的需求，可是這並不全然等於他們在業務上真正所謂重要資訊，我覺得這反而是比較重要的事情。就像剛剛講的導航功能，我想有些專員的迷路是存在的，他們需要導航，這我也同意，只是這樣的功能是不是要把它建在這個系統，這個是可以考量的，也許是一個可以把他link到Google Map，不見得說要在這邊去，所以我覺得說還是應該先去把最重要的釐清楚。

胡：

對不起，剛剛陸老師講到的這個重點，其實是我們本身研究案的終極目的。其實我們這個研究案其實是一個引子，我們要寫出來給研考會或衛福部去參考是說，我們的終極目標是希望把他們需要的這一些，就是表二的這一些資訊資源，某種程度的整合在他們照顧服務資訊管理系統裡面，可是問題是它很大、很大的難度。因為我們就照管專員的這個座談之後，我們會發現很多事情都是他們在出門前自己先在中心裡面先做功課，先查好一些資料之後，再去案主的家裡面做評估，然後再回來撰寫他的照顧計畫，他是分好幾個階段在作業。那可是有一些我們在南部跟東部我們也有遇到照管專員就說，因為他們那個地域很廣，有時候他們就是準備好一整天跑四個個案，可是說不定剛好遇到剛剛李所長講的，其中前面排好的有一個不在家，可能就空出一個空檔，我可能就要塞另外一個，第五個進來。可是這時候，我之前的做功課沒有做到這第五個，可是這些都要在他們辦公室的場域透過這個網

路去查詢，就變成他們沒辦法有效的去利用他們的時間，就耗在那邊等，就變成第五個沒辦法進來。所以我們設想是這一些他們所需要的資訊資源，這些大型的資料庫，某一些他們核心業務會遇到的，其實可以切區塊，或者切模組整併到他們常用的照顧服務資訊系統裡面，他就可以在外面的時候，在7-11上網，他就可以先準備先查詢這些資料，他就可以去第五個案家。不過這真的很困難，我們前天去社家署做訪談，光這個社會福利津貼給付資料庫比對資訊系統，這裡面就非常的龐雜了，它本身就是非常大的系統，就很難整合進來了。

**E03：**

我接一下胡教授的話，給我的啟示，跟大家分享一下。我們這個研究可預見的，它可以做到的第一個就是，我們剛剛聽各位講的他loading很大，第一個我們想做的是簡化他的loading，讓他loading比較輕。那這一線最主要我在想，最重要的功能是能夠賦予他提供案主的一些資訊，在他要去之前所謂他本來在中心做功課的那些變成APP化，這一塊就是說，如果他在APP當中就塞夠多的他這一天所要出去的關於案主的這些疾病、生活習慣，或者是已經有資料，那他可以查詢方便，他在還沒有看之前就讓他先多瞭解到案主的樣貌，解決這件事情就是功德一件。剛剛講的是說，下載下來的話，information把它集中在平板上可以呈現，就這樣一件事情，沒有再連結你剛剛其他所謂的大系統的話就是能做到，我們本來可能是在office裡頭的，或是一些紙本的，都能夠把它無紙化，或者是攜帶方便，解決到這裡，就已經很不錯了。那另外一塊是這塊，就是記錄的時候你要記錄一些什麼，那這塊也讓它無紙化，這個也是功德一件。

**胡：**

可是【2】的那部份很難，非常難。所以其實我們計畫目的，我說是一個影子，我們這報告的完成，接下來要push衛福部組改後有沒有比較多的預算去做資料庫整合的工作。

**E05：**

我想請問一下，依照您的經驗有沒有去問過那些照管專員，他們到底帶著notebook出去的比例大不大？

胡：

不高。不高的原因是因為，目前原本屬於內政部社會司的照顧服務管理資訊系統的頻寬不足，使他們沒有辦法負擔，會塞車。這個系統是很多不僅是照管專員在用，還有很多其他的相關機關在用，流量不夠，現在衛福部也在重新更新。

**E01：**

這個照顧服務管理資訊系統，我知道就是說因為很多東西是屬於公部門的，臺北市、新北市它們自己都有自己開發的一個東西，它們是連不上去，幾乎很難用。所以這個要界接這些我覺得如果要變全國性，看起來北、中、南、東，這真的是挑戰難度很高，我自己覺得臺北市、新北市這個地方大家都已經打在一起，永遠都接不起來，大家都開發自己的，之前我也參加過有一些政府部門資訊上系統標案，我們就覺得你怎麼連？他們都覺得頭很痛，很大一塊。

胡：

其實政府的雲端規劃，政府雲裡面其實都有一朵照護雲，其實照護雲的話其實都要把這些整進來，甚至是電子病歷都應該要把它整進來。

**E04：**

我記得其實大概有一段時間前，跟中心裡面台大的楊老師討論過這個問題，因為他也是寫系統的人。我的idea有些跟研究團隊裡面講的一樣，為什麼這些東西都變成是我們要去整合，他就告訴我其實從technical的角度來說，不太可能，他跟我說我們在寫資訊系統的時候，牽涉到的東西，雖然你說理想、理論上好像可行，可是因為它牽涉到的東西太多，而且你還牽涉到每一個比如說，你這裡面連接到每一個單位可能用的系統都不太一樣，每一個系統的慣用格式又會不一樣，因為對他們來說方便處理這個主要業務，方便是個關鍵，不可能說為了去fit這個東西，我還另外再去做一個，就會影響到他們真正在執行主要業務上。所以他告訴我說理論上可以，可是實務上來說，以他自己過去做過很多系統，他覺得幾乎是不可能的事情。還有一個就是其實剛剛陸老師講的information flow的問題，傳進來的這些資料是real

time的資料嗎？還是其實是一個禮拜後才整合進去的資料？這些機關的 information system有辦法馬上上傳，馬上就timing的回覆到系統？所以這個 accurate上面其實也有很大的concern在，所以我不太曉得很多時候我們在想的一個ideal是理想的狀況，可是在practical thinking，不管是他們在寫系統上或者是他們主要不同的主管機關使用這些東西上面的方便度，有些時候我們可能需要做一點考量。

胡：

就像吳老師講的，因為這些我們表二列的這些系統，都是本身為了不同的目的，當初為了不同目的所開發出來，不是為了長照在做的，所以現在要把它整合在一起其實它本身就有技術上、規格上的難度，而且它不同的廠商當初在負責規畫建置跟營運，本身就有很大的難度。所以我們現在這個APP的設想裡面其實我們做的、想的很陽春，我們只是放一個區塊是常用連結，自己還是要用連的方式連出去，可是其實這真的不是我們做電子治理的人心中的圖像，這真的不是我們心中的圖像，技術層面真的很難。可是我覺得如果沒辦法試圖去突破這塊，我覺得照管人員的效率沒有辦法積極性radically的提升，我覺得它就會比較困難，就變成除非中心裡面都要有人隨時在那邊幫忙查資料，他都是常常打電話回中心去求助的。

**E01：**

我舉一個實際的例子，比如說照管人員在案主家評估到需要居服人員服務在某一個區，那麼案主住在臺北市士林區，那士林區就有一些居服單位，所以他可以想要說趕快去找他們，這個時候照管人員如果真的有APP這個資訊連結，在照顧服務管理資訊系統當中，照理說有居服員的資料應該要建檔，現在在建，但是它連不起來，所以現在那個上面他看不到，到底我這個士林區哪一家的居服單位有居服員是available，我完全不知。所以他就必須要回到中心裡面，下午的時候趕快打電話問一下誰士林某某地方，你們居服員有沒有人可以有空？就變成說要回到辦公室用電話聯絡方式去找到資源單位，照顧服務管理資訊系統現在真的是連不起來，所以幾乎他都是要用人工在做作業，這個大概就可能真的蠻大的工程。

胡：

其實就像剛吳老師講，這工程是很大。只是我不知道，因為我們去訪談社家署，而且我們在表二列的很多的系統都是現在都在社家署裡面，可是我自己比較一直很好奇，為什麼在社家署裡面資訊系統他們自己都整不起來？不是分屬於不同的部會或者機關，就自己家裡面的系統也沒有辦法主導去把它整合起來。

**E01：**

那個可能是買系統的時候要招標，不可能一直標同一家廠商。

**胡：**

這是我們政府採購法的負面影響。可是目前走到如果要推照護雲的話，這是一個非常大的關卡。只是說有沒有什麼我們漏掉的？在座各位老師們熟悉可能他們會需要的功能或者資訊資源，然後我們有漏掉的，譬如說像剛張老師所畫的譬如說一跟二中間，或者甚至跟其他的社會資源的部分有沒有什麼漏掉？我們可以再把它補充進去。因為雖然說我們現在會做出來的東西它可能會是相對陽春的，因為沒有辦法做整合或是介接。

**E05：**

我覺得陽春倒並不是壞事，因為如果我們真的是很確實、切合目前照顧專員，他們現在所需求最主要的業務功能去設計的話，反倒不是壞事，因為有時候在設計系統，越簡單越好讓幕僚操作，太複雜的系統反倒有些時候難用的要命，這是對本院電子病歷的murmur。整合非常多東西的時候，倒是你要找個東西都不知道在哪裡，問題就在這。我覺得有些時候簡單是好事，不見得是壞事，只要業務推行不會造成窒礙，我覺得這才是一件重要的事情。所以目前來看起來好像有幾個東西是這個計畫看起來比較掌握的，照管人員跟案主之間這塊link是非常確定的東西在這邊，包含目前這些量表是非常確定有意見，這個回來到中心這也是能夠清楚去掌握東西。我覺得像這些比較基本的flow，先確認之後，接下來我覺得這都可以慢慢加，比如說表二那些系統的整合，我覺得要把它整合進來第一個是有困難的，只要它能夠提供一些介面讓行動載具稍微能夠更方便使用，我都覺得阿彌陀佛，不要再聊其他事情。那我覺得可能在這部分的話，對整個計畫的推動時程、績效都會比較好。

**E03 :**

我有個發想就是請大家公評。能夠替它再多做些什麼？替這個計畫。剛剛胡教授也一直提到說，希望能夠對家屬能夠做些什麼？我想說剛剛吳教授有提到它的功能很重要的時候是在陪伴，家屬重要的精神我覺得是在分享，而且讓他不要資訊不對稱。盡量是說我們出來的結果，是不是可以即時的比如說e-mail給他，做一個連繫的建立APP，能夠把我們很多的不管是這個案主我們評估的information，或者是我們對他的居住環境，或者對他整個relation，期待能夠很快做一些回饋的動作，藉著這個行動工具就回饋給他。因為就我的經驗，我跟照管人員的經驗，我爸爸過世之前的經驗，那麼多年前感覺很多的時候都是很徬徨的，我都是處在一個很資訊不對稱的情況。我不知道我爸爸核了多少，或者是怎樣，因為我是出錢的人，可是我不是主要我爸爸的照顧者，就很多的狀況，我是出錢但是我爸爸沒有跟我住，沒有跟我另外的兄弟姊妹住，就是能夠有一個分享的機制讓我知道，我目前在這個局裡面當中能夠體會到我們的政府真的也有在做一些事情，對我們的案主能夠很即時，其實有些時候你收到e-mail，或者甚至收到一些簡訊，你都會覺得那個CRM做得很貼心，這樣的話是不是就多了一點點，而且好像似乎看起來不是很難。

**胡：**

可是那個環結會要在哪邊？因為剛講的還是會要有一個程序，照管人員督導，可是那個程序？我覺得這個是很好的一個point，因為剛吳老師有提到Timing information，問題是我們也有照管專員跟我們分享，他們也遇過個案就是照顧計畫寫好了人就過世，照顧計畫寫好才正要給他服務的時候，其實人就已經過世了，這個資訊就沒有辦法即時的提供。如果有剛張老師講得這樣子，說不定我這e-mail一通知他的家屬，家屬收到這e-mail反而可以回饋回來說其實這個人已經不在，因為背後動員的服務區塊有很多社會資源的refer，動員、規劃，像居服員他們自己也要安排時間等等。結果你白動員了，因為這個案主已經不在了。

**E03 :**

或者說某一種簡訊通知，盡量讓這個連結在，那麼家屬有很多時候是面對未知，而且他的家屬事實上相關的家屬有很多人，不是只有跟他住在一起的。

**胡：**

所以這個會不會還是會放在中心的這個區塊？可能不會在照管人員，因為還是有程序要走。

**E03：**

那就是說我們的APP裡頭可以有，或者說我們這邊研究有這樣的建言，比較凸顯出來我們關心到家屬分享資訊的point。

**胡：**可是目前長照中心的運作好像沒有這部分，都是以正式發文。

**E05：**

我覺得也是提到另外一個層次，關於家屬服務支持的那一部分，非常大的題目在那邊，因為我覺得長照中心光支持案主的這塊都已經捉襟見肘。

**E02：**

聽說那個預算很快就花光了，太快了。而且以後會越來越大，需要的人太多了。

**E03：**

那不然就是在做的時候，就直接跟他講說我們哪一年、何年、何時有來你家做這件評估，我們剛剛已經做完了這件事情。一做完就通知他說我們做完了，這個就是照管人員的事情。

**E01：**

其實他如果要去居家做評估的時候，如果是個案裡面有家屬，他一定是打電話通知，那個個案家的家屬已經知道這個照管人員哪一天會來，如果是來自於家屬的兄弟姐妹，可能就是說我可不可以跟你約好哪一天會在，家屬其實當初搞不好都在個案家裡面，除非他是獨居什麼的。

**E03：**

我剛的想法比較偏向結束之後，才告訴他我這件事情已經有做完了。因為就我爸爸那個例子來講的話，我們是外圍的家屬，爸爸跟別的親兄弟住，其實我們不曉得實際的狀況。

**E01：**

其實這就是我們現在臺灣社會當中，大家整個全部家裡面兄弟姊妹都很關心，可是常常都一定會找一個key person，誰是跟他living together的人，或者是主要照顧者。大部分照理專員服務第一線人員都是找key person，他沒有辦法cover到其他跟他family當中老大、老二、老三，都要打電話給你，這是不可能的。業務上面大概就是找key person，誰是他的key person？這在他的評估量表當中也有重要的information在裡頭，一定要評核。

**胡：**

不過我還滿感謝剛陸老師給了我們一個算是解套的想法，解套越簡單越好，其實有一些東西把基本的顧好就已經很好。其實我們想法也是，因為我覺得還是要務實一點，有些做不到就留到未來看看技術發展，或者時空變化之後再去做進一步的整併跟彙整。不過我們很想說，因為有時候政府機關會忙於眼前的事情，它的想法可能不會前瞻，我們希望藉由這案子告訴它，其實還有很多事情你們還沒有做，需要你們趕快著手去做，就像剛李所長所講，現在照管人員都是約聘雇的，其實他們的勞動條件其實是不好的、沒有保障的，可是他的loading又那麼重，其實真是一個很不公平的現象。

**E01：**

平均照管專員目前的年資大概都兩年到三年，超過三年、五年大概都資深，三年就叫做資深，接下來過了三年沒多久，他大概也離職了，很可惜。評估常常都需要經驗，包括案主家第一線除了勇氣、經驗、還有即時性，你要掌握問題，甚至資源上連結都要靠經驗，結果三年之後全部都陣亡了，所以我們第一線的守門員到哪裡去找？這真是很大的隱憂。

**胡：**

臨時我想到一個問題，因為他們有提到照相功能，其實照相功能一個很主要的目的是他們的輔具的規畫，他知道你家裡面的環境是什麼樣子，你可

能缺什麼或者額外的社會資源尋找、提供跟介接。在實務上面會不會需要他們有一個比對的功能，現有的設備器材參考，然後跟他需要的輔具等等的比對，因為這太專業，我不是很懂。只是就實務上面會不會有這樣的一個需求？因為他們只有提到照相，可是照相還是回去他們自己再去找一些社會、民間機構的資源、照片再自己去找。有沒有需要一個更快捷的方式？可以馬上就有一個比對等等，類似像這樣。

**E02：**

以我瞭解，如果是輔具它其實都有規範，是看它ADL跟IADL分數，然後它有沒有符合補助標準。第一件事情是先看ADL跟IADL，每項補助都有一個標準，你可不可以得到什麼補助，譬如說這一項、這一項加什麼，你可以得到輔具的補助，它是一個清單很長我背不起來。如果今天APP可以設計它ADL跟IADL打進去，之後就會跳出來說你符合這樣的需求，如果它至少可以去連輔具系統化、查詢系統化，倒是可以解決這個輔具的問題。可是另外還有無障礙空間，有些是他不一定，例如是環境修繕，譬如說他家根本不適合失能老人住，他家高高低低、很黑暗，老人家很容易跌倒或者需要加一個扶手，他就要看他的經濟狀況，政府可不可以再補助他房屋修繕。所以有輔具、有房屋的無障礙空間這兩部份，可是他要符合條件，這些政府是有說什麼情況下你可以得到多少補助，即使是電動床它也是說你能補多少錢，有一部分要自己出，也有可能怎麼樣，其實都有一個很細的規範。倒是說如果它可以把資料因為他做個案評估ADL跟IADL輸進去之後，加上他經濟狀況輸進去之後，如果可以自動跳出來符合什麼東西，或許就可以幫助他更有效率地去處理，其實不太可能人腦這樣，它會自動跳出來的話，我只要符合政府的法規規定項目，你能得到多少的補助。

胡：可是就要跟大家後面的資料庫去寫程式、計算吧？

**E02：**

一個是規定，規定的部分可以加進去。另外一個是資源庫，那個部分我比較不熟悉，就像您剛講說，我剛一直在想如果我要怎麼樣提供有效率，如果是這樣的話我可能要去跟這些長照管理人員一起走看看，因為都會跟偏遠鄉村態樣不同，因為也有一些學生說他們到偏遠地方，有那種遠到人家不願

意收案，因為他去那個交通費已經政府補助都補光了，所以他只好去找民間基金會去收案，他們自己這樣。我是覺得三個就是都會型、鄉村型、偏遠型可能會遇到問題不一樣，我們仍然可以找出業務量最大的關鍵，例如說就是剛講的社區型的資源服務，他可以符合哪一些條件，當我們資料一輸進去的時候馬上就出現，或者是營養一提供，就發現說這個獨居老人他可能需要送餐，那邊就跳出來，根據評估之後會跳出來相對應他的需求，這對需求裡面哪一些政府可以補助，哪一些是沒有不符合補助項目，可以幫助他在離線的時候快速的判斷。

但是他今天到一個很鄉下地方去的時候，可能連上網都沒有辦法上網，這就要看郭董，因為郭董說他有4G簡訊不用錢，他昨天說的，我們要靠他，最好他贊助一下所有的長照，反正他有基金會，一人一個iPad，長照人員一人一台iPad免費無線上網，符合他社會公益，他現在很有錢。最後有機會他願意做這些事情的話，我覺得APP可以設計到基本最核心的幾項功能，社區照顧，最好可以像Line功能，我打電話過去跟你這個組織打電話過去的時候，跳出來後例如說彰化縣，彰化縣裡面送餐就這幾家，電話就在旁邊我們就一按，最好不是收費的，最好像line一樣打過去，然後這邊就說我這邊怎樣怎樣。如果可以這樣的話確實會有效率，如果可以做到這樣，可以用Line的方式去打電話就不要再花政府那麼多錢，像你們那種程度我有時候再想，第一個資訊不好他要回去中心打，其實某種程度是因為中心是公家醫療電話費又滿，他在那邊現場用自己的手機打，公務用也是要錢。

胡：

其實南部跟東部都有網路上數位落差的問題，尤其到了山區。我們在花蓮遇到一位年輕的照管人員，他自己用平板或者資訊用得非常勤，他自己還會用打卡的方式，打卡目的是要去locate那個案家，不是他自己要炫耀，是要去locate那個案家。可是離島的部份我們得到回來的資訊是第一個他們上網不方便；第二個他們上網有可能就上到大陸的網去了，就中國移動去，就變漫遊了，完全放棄這個部分，一上去就漫遊了再回來臺灣，反而費用更高，所以他們是完全的放棄。

E05：

我稍微確認一下，如果我沒有記錯的話，有關於輔具這部分，因為法規的改變，現在是有統籌各縣市輔具的標準。所以說評估部分的話應該如果是到宅評估的話，那都是輔具資源中心負責的，也就是說可能照顧個管師拍完照之後，他只需要傳送照片，他覺得有需要傳過去就是了。

**E02**：他不需要輔具。

胡：所以輔具不是case manager的責任？

**E01**：不是他的責任。

**E05**：Device center。

**E01**：

職能治療這部分一定要到現場去看，到底他的衛浴設備太高有門檻，可能整個都要拿掉，都有一個補助的標準比如說符合資格一年可能十萬，還是多少他要去整個空間大改造。

**E05**：比如說像公寓房子的上下樓梯都有。

**E02**：

感覺上他們比較像是居家社區方面的服務，比較是他可以掌握的。如果是這樣的話他的業務範圍可能就小一點。

**E01**：

所以我覺得其實很重要是資源連結的那一塊，他是第一線要去發現個案大概有什麼問題？他可以連什麼？哪些資源他可以用？資源的部份其實剛談到各地區資源分布非常不均，其實是挑戰各區的照管人員，所以我在想APP適不適用都會型，要開發一個屬於偏遠地區、山區什麼之類的，因為是真的相差很大。

胡：

而且好像各縣市他們的費用，或者行政流程等等都不太一樣。因為我們是分區辦座談，好幾個縣市在一起，反而會自己互相討論說你們那邊居然可以這樣做，我們這邊不行，可是我覺得衛福部長照十年計畫裡面沒有辦法。

**E01：**它賦予了地方自治。

**胡：**

所以其實還是在地老化還是很大的宗旨。其實像張老師幫我們畫的這個圖，基本上它是一個很好設想的一個構圖，可以幫助我們思考每一個面向可以提供什麼樣的一個設計。最後還有沒有在座的老師們有沒有再做補充？因為其實今天學到滿多，跟照管人員互動他們會告訴我們業務面的需求，可是沒有辦法從更宏觀的角度來看整個事情。不過今天我覺得收穫滿多，因為在座的專家、學者們可以幫我們跳脫整個在地的實務面，可以從更高的架構層次來看這個問題，我覺得收穫很多。

**E03：**

書面上有寫的一個地方我們好像沒有討論到，有沒有必要討論？就是看到第一頁那個評估量表轉化為電子化版本之後，有提到手繪家系圖跟照顧計畫之手寫功能，這個是他們必需的。所以也是可行的，有要...？

**胡：**

第一個家系圖，他們現在民間有一些軟體可以直接拉，就有一點像word的繪圖功能，重點是手寫是在照顧計畫可以做一些note。所以其實我覺得目前在平板的狀況下應該可以做到，這個基本上可以做到。

**E05：**

因為我覺得說前面文字寫的幾個項目大概都比較可行，比如說紙本的評估表變成電子化、家系圖或者說照顧計畫手寫功能，大概我覺得這個功能目前為止應該他們都用到而且可以做到的事情。

**胡：**

還是陸老師覺得做到這個就好？

**E05：**

我覺得如果能做到這個的話，會不會就是說我們滿意上面的不均衡。

**胡：**

其實我們希望多一點點、多一些些，讓它成為一個好的輔助工具。還有沒有再做補充？如果沒有的話就非常感謝五位專家、學者今天的蒞臨，跟提供給我們非常多寶貴的知識、專業知識。因為這對我們來講我們這整個團隊都是第一次接觸長照，我們都是門外漢，真的很感謝大家知識的分享。因為我們這只是在電子治理的架構跟圖像下我們來設想，怎麼讓事情更簡化。

**E01**：可是很重要，在業務上真的需要有些工具來幫忙。

胡：不過都會區可能會好一點，到了偏鄉其實很辛苦。

**E02**：上網不方便。

胡：

還有一個離線功能，他們有提到，我們有列一個離線作業功能。我可以先暫存在裝置上面，回到辦公室或者去7-11可以上網再傳上去，一次性的傳上去，不然他們就沒辦法在沒有網路的狀態下就沒有用，所以離線功能還滿重要的。是這樣，希望對他們有幫助。

**E01**：我是建議我們研究團隊有機會跟著走一遍。

胡：

其實我們是很想，他們好像都行程都非常滿。我們是有藉由他們的一些智慧型手機，看了一下他們照顧服務資訊系統的長相，還沒有機會跟著他們一起走。

**E01**：看那個樣子跟真正操作差很多。

胡：

有機會我們會看看協調新北市或者臺北市的長照中心，讓我們跟著看。

**E01**：

新北市好像他們資訊系統做得還不錯。長照中心可能可以跟訪，可以走一下這樣子。

胡：謝謝！

**焦點團體座談結束**

## 附錄八、第二階段深度訪談提綱

### 跨域整合及資通訊科技創新應用：

#### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

（衛生福利部社會及家庭署）

102 年 10 月 29 日

本研究之主要目的，乃在於以長期照護中心之照護管理人員為關注核心，針對照管人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，企圖藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，規劃及構思整合性單一行動服務（或資訊）介面（如Apps），並透過行動化載具的協助以提升其服務效率和品質。經由邀請全國各縣市長照中心之照管人員參與焦點團體座談，本研究初步發現，照管人員除期望能將現行紙本的「長期照顧服務個案評估量表」，轉換為電子化版本，並搭配手繪家系圖及照顧計畫之手寫功能外，尚期待在行動化軟體上，能包含如表所列之功能項目及資訊系統連結。

表1 照管人員於行動 App 所需功能配備

1.導航功能	2.照相功能	3.定位打卡功能
4.離線作業功能	5.公文線上簽核功能	6.緊急求救功能
7.通訊功能	8.計算申請服務費用功能	

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

**表2 照管人員於行動 App 所需資訊資源連結**

1.照顧服務管理資訊系統	2.全國身心障礙福利資訊整合平台	3.全國外籍勞工動態查詢系統
4.戶役政資訊系統	5.全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統	6.全國社政資訊系統
7.身心障礙（ICF）分類查詢系統	8.輔具資源入口網	9.疾病史查詢
10.弱勢 e 網	11.社會資源系統（民間基金會）	12.社會資源系統）病床、輔具、派車）

- 一、首先想請教您，中央政府在長期照護政策的規劃發展方向及政策執行上，目前的施政重點和具體作法為何？且就我們所知，長照政策涉及衛政與社政機關之協力合作，同時請教您，在衛生福利部組改完成後，目前在長照政策之規劃和業務執行上，有沒有哪些調整的地方？可否請您為我們稍做說明？
- 二、其次請教，為使長照政策有效推動和執行，衛福部有無提供哪些資通訊科技設備以協助照管人員的業務推動？另外，在行動化載具的提供與應用上，目前衛福部有沒有哪些規劃與期程安排呢？
- 三、就您對於長照中心及其照管人員於個案評估業務之瞭解，若嘗試將照管人員於進行個案評估時所需之功能與資訊連結轉換至行動載具上，您認為能否有助於照管人員服務效率和品質之提升？您認為其可行性如何？
- 四、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 相關功能配備，您覺得是否充分足夠？是否有其他尚待增加之建議項目？
- 五、針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，您覺得是否充分足夠？您認為對於照管人員來說比較迫切需要是哪幾項？是否有其他尚待增加之建議項目？又，您認為除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，有無可能將這些資訊系統或資料庫，進一步予以整合呢？您認為其可行性如何？為什麼？

## 跨域整合及資通訊科技創新應用：

### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

(勞委會職訓局)

102年11月05日

本研究之主要目的，乃在於以長期照護中心之照護管理人員為關注核心，針對照管人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，企圖藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，規劃及構思整合性單一行動服務（或資訊）介面（如Apps），並透過行動化載具的協助以提升其服務效率和品質。經由邀請全國各縣市長照中心之照管人員參與焦點團體座談，本研究初步發現，照管人員除期望能將現行紙本的「長期照顧服務個案評估量表」，轉換為電子化版本，並搭配手繪家系圖及照顧計畫之手寫功能外，尚期待在行動化軟體上，能包含如表所列之功能項目及資訊系統連結。

表1 照管人員於行動 App 所需功能配備

1.導航功能	2.照相功能	3.定位打卡功能
4.離線作業功能	5.公文線上簽核功能	6.緊急求救功能
7.通訊功能	8.計算申請服務費用功能	

表2 照管人員於行動 App 所需資訊資源連結

1.照顧服務管理資訊系統	2.全國身心障礙福利資訊整合平台	3.全國外籍勞工動態查詢系統
4.戶役政資訊系統	5.全國社會福利津貼給付資料	6.全國社政資訊系統

	比對資訊系統	
7.身心障礙（ICF）分類查詢系統	8.輔具資源入口網	9.疾病史查詢
10.弱勢 e 網	11.社會資源系統（民間基金會）	12.社會資源系統（病床、輔具、派車）

- 1、為了使長照中心之照管人員於個案評估之業務執行上更具效率與品質，針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，其中包含 貴會之「全國外籍勞工動態查詢系統」，首先想請教您，除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，您認為有無可能將外勞動態查詢系統進一步與衛福部之「照顧服務管理資訊系統」予以整合呢？其可行性如何？為什麼？
- 2、若欲將前述二部會之相關資訊系統予以整合，您認為必須優先處理或克服的困難與障礙為何？為什麼？您會建議如何來克服這些障礙與困難呢？
- 3、若上述資訊系統或資料庫之整合有其困難，您建議可以透過什麼管道或方式取得替代方案？
- 4、貴會之「全國外籍勞工動態查詢系統」彙整了相當完整的國內外勞人口資訊，最後想請教的是，在該系統建置之後，貴會是否積極向其他行政機關或社會機構推廣該系統，擴大該系統的使用效益？能否為我們舉幾個代表性的例子嗎？

## 跨域整合及資通訊科技創新應用：

### 以長期照護管理評估之行動化服務為例

委託單位：行政院研究發展考核委員會

執行單位：臺灣電子治理研究中心

(內政部戶政司)

102 年 11 月 08 日

本研究之主要目的，乃在於以長期照護中心之照護管理人員為關注核心，針對照管人員於第一線服務輸送之需求面進行需求評估（Needs Assessment），從而探究如何從服務提供者之實際需求出發，企圖藉由資通訊科技（Information and Communications Technologies, ICTs）之應用，規劃及構思整合性單一行動服務（或資訊）介面（如Apps），並透過行動化載具的協助以提升其服務效率和品質。經由邀請全國各縣市長照中心之照管人員參與焦點團體座談，本研究初步發現，照管人員除期望能將現行紙本的「長期照顧服務個案評估量表」，轉換為電子化版本，並搭配手繪家系圖及照顧計畫之手寫功能外，尚期待在行動化軟體上，能包含如表所列之功能項目及資訊系統連結。

表1 照管人員於行動 App 所需功能配備

1.導航功能	2.照相功能	3.定位打卡功能
4.離線作業功能	5.公文線上簽核功能	6.緊急求救功能
7.通訊功能	8.計算申請服務費用功能	

表2 照管人員於行動 App 所需資訊資源連結

1.照顧服務管理資訊系統	2.全國身心障礙福利資訊整合平台	3.全國外籍勞工動態查詢系統
--------------	------------------	----------------

4.戶役政資訊系統	5.全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統	6.全國社政資訊系統
7.身心障礙（ICF）分類查詢系統	8.輔具資源入口網	9.疾病史查詢
10.弱勢 e 網	11.社會資源系統（民間基金會）	12.社會資源系統（病床、輔具、派車）

- 1、為了使長照中心之照管人員於個案評估之業務執行上更具效率與品質，針對前開目前研究團隊所初步彙整之行動 App 所需資訊資源連結，其中包含 貴部之「戶役政資訊系統」，首先想請教您，除了以連結的方式提供照管人員進行資訊查詢外，您認為有無可能將戶役政資訊系統進一步與衛福部之「照顧服務管理資訊系統」予以整合呢？其可行性如何？為什麼？
- 2、若欲將前述二部會之相關資訊系統予以整合，您認為必須優先處理或克服的困難與障礙為何？為什麼？您會建議如何來克服這些障礙與困難呢？
- 3、若上述資訊系統或資料庫之整合有其困難，您建議可以透過什麼管道或方式取得替代方案？
- 4、貴部之「戶役政資訊系統」完整地彙整了國內民眾的戶籍資訊，最後想請教的是，在該系統建置之後，貴部是否積極向其他行政機關或社會機構推廣該系統，擴大該系統的使用效益？能否為我們舉幾個代表性的例子嗎？

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

## 附錄九、第二階段深度訪談逐字稿

### 「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」 研究案

#### 第二階段第一次深度訪談逐字稿

一、時間：102年10月29日（星期二）上午10時30分至12時00分

二、地點：衛福部社家署大樓（臺北市中正區徐州路5號7樓）

三、訪談者：胡龍騰

記錄：藍婉甄

四、受訪對象：

代碼	層級	屬性	機關	職稱
G01	中央政府	社政	衛生福利部社會及家庭署 老人福利組照顧發展科	科長
G02	中央政府	社政	衛生福利部社會及家庭署 老人福利組照顧發展科	科員

五、訪談記錄

訪談開始

胡：

跟科長做個說明，因為我們這個研究案是行政院研考會委託政大公行系，我們有一個叫做電子治理研究中心，這個電子治理研究中心，可能科長會覺得很奇怪，為什麼我們上面寫電子治理研究中心，可是會來做這個長照的業務喔，主要就是因為現在研考會主委宋主委很重視臺灣電子化政府的主動服務，或者宅配式E化服務的這樣這方面的提供，e-service的提供。可是因為過去很多的這種主動式的e-service，會涉及到它背後的資料庫的整合問題，那資料庫的整合又會涉及到不同部門或者機關之間資料庫的擁有權，不願意做一個太高度、太密切的整合。

那所以呢，我們今年這一個計畫主要是搭配著組改，所以宋主委他就想說剛好組改，那透過組改組織整併，那相關的原屬不同機關的資料庫，也可以藉機整併，然後讓整個政府的服務、效能，或者所謂的我們宅配式、主動式的這種e-service可以更進一步，那麼所以我們就挑選了長照這個業務，因為它很典型、有組改，然後它本來分屬不同的部會，那現在整併。那在這個第一線裡面其實像遠距醫療照顧其實在國內國外都很普遍，現在慢慢都越來越普遍。那再來就是進入到長照的前面一個階段就是先做個案評估，所以我們就是這樣一步、一步、一步就是邏輯的推演。

所以今年的部份我們是先做照管人員這個區塊，因為他們是第一個要先跟案主做接觸的部分，那如果我們明年還有機會的話，我們就會涉及到跟科長您的業務會更有關的，就是開始涉及到服務的輸送，還有社區、還有機構的輸送，所以說不定，哈...明年還會再來拜訪科長，那今年主要部份就是照管人員，他們針對案主提出需求，跟他們做需求評估的這個部分，我們希望從這裡開始就能夠把它轉化成為E化或者行動化，所以主要的原因是這樣子。那再來就是因為照管人員他們所使用的那套系統，其實基本上過去就是在內政部社會司下面所負責管理的照顧管理資訊系統，所以整個的來由就是這個樣子。

**G01：**

那我想說跟老師也說明一下，不知道老師在這個研究案裡面有沒有也去，就是跟照護司那邊也做個訪談。

胡：有。

**G01**：那已經進行過了嗎？

胡：

嗯...科長那邊我之前有去訪談，然後司長或者副司長的部分，由我們另外一個老師負責。

**G01**：喔！所以一樣的題目嗎？

胡：

不一樣。她那個是在我們期中報告之前，現在是我們已經開始蒐集了很多北中南東的長照中心的照管人員還有督導，他們的意見，那主要是他們所提供給我們他們期望的功能或者資訊資源，那因為我們希望最後能夠有一個所謂的APP這種概念圖先出來，還有沒到正式有一個APP這樣子，那我們想要先知道他們的需求，那他們最主要就是因為他們都要登打系統到照顧服務資訊系統上面，所以這個是他們工作範疇裡面最核心的一個區塊。

**G01**：

那我想說跟老師說明，也順便釐清一下。因為其實目前在所謂的照管，因為現在的照顧專員是隸屬在照管中心裡面的，所以它相關的一個配備，或是它的一個管理，甚至評估需求這些相關的部分，其實是由照護司那邊代負責。所以其實有關於這些題目的也許在後面這些部份我可能沒辦法說明的這麼清楚，因為畢竟不是我們主責的業務，所以我也盡量，所以我不好意思，就盡量就我們所知可能就是給予一些意見，或是互相分享一下。

胡：不會、不會。

**G01**：

所以說在那個我們現在有一個資訊系統，那其實不是說由我們建置，那只是說我們初期是編列這個預算來維護，跟編列這個系統，但是我們是共同互相一起建置的，所以它主要目前這個系統，那我們這位同仁就是負責做系統這個部分。

胡：您好。

**G01**：

那所以我也請他一起列席，所以可能可以補充對於系統本身的操作，我們沒有那麼熟悉我們可以請他補充一下。

胡：是。

**G01：**

那這個系統目前呢，主要部份都主要在對於所謂的後臺的部分，就是針對服務的提供者，或是所謂我們的照管專員，但是主要還是在我們服務提供者，還有我們照顧服務員，被登打一些部分，那我們可能明年後期的目標就是回歸到服務使用者上面的一些需求，這是目前照管系統的一些方向。但是在照顧專員在登打這個系統的部分，其實可能照管中心自己有另外一套，它不是所有都會登打到照管資訊平台，照管資訊平台它主要還是在服務的一個服務資源輸送方面，還有服務記錄的登打部分，所以它可能不是在我們的照管專員這邊登打的比較多。

胡：

那我這邊再跟科長做一個請教，因為科長現在您所談的那個就是照顧服務資訊系統，可是我們去訪談的那些的這個照管人員，其實他們都說他們回到長照中心之後，他們都必須要去把他們所做的這些案主的需求還有照顧計畫，其實都要登打進去。

**G01：**

對。但是它主要就只是做一個服務，我們現在大概主要的一個系統，大概有這些部分，那的確會有一些是在照顧服務的管理系統，它會做一些資料的登打沒錯，但是可能沒有到您想像的那麼多元，就是說所有的資訊都會電子化到這個系統裡面，他可能就是去評估完以後，做一些照顧計畫的擬定之後，他就會把它...像這邊有提到說申請服務費用，他可能就會把它所核定的一個服務的部分，就是key到那上面，主要是這樣子的一個功能。

胡：

這一份是照管人員他們會使用到的評估量表。那他們就是說他們現在都是用這個的紙本在作業，然後回去之後就要把這個key到系統上面，這個不就是跟那個系統上面就是一樣的嗎？還是不一樣？

**G01**：系統可能沒有這麼完整。

**G02**：

應該說這個表，像這個畫面其實是我們中央機關所看到的畫面，如果以照管專員他們來看的話，其實他們選項會比較少，大概四、五項。剛科長的意思是說我們整個系統業務其實包含這麼多。

胡：對，就是說整個的系統有這麼多，就是其中一個子系統。

**G02**：對，它算是第一關進來，可是後面包括像服務提供單位這邊，那都不是。

胡：對，就不會是那個照管人員或者督導的部分。

**G01**：

它不會把所有的這個量表的內容都key進這裡面，它可能在我們的系統裡面它可能只會key個案的基本資料、身分證字號，然後他所評估出來得到的一些，它不會把所有的，我們的系統裡面沒有這麼多的選項，我們的系統並沒有詳細到可以把這個完全電子化到系統上，所以它不會回去全部照錄到系統，它只會登入一些基本的資料，然後最後核定它，寫上它核定的一個計畫內容。這個是紙本的部分，所以會在照管中心，在目前的照管系統裡面不會有這麼完整的電子化的資料，所以我剛剛意思大概是這樣。

胡：嗯嗯，可是有部分這個表上面的資訊是要登打到這個系統上面。

**G01**：

對，因為系統上已經會有設定好的選項，例如名字、身分證，基本的資料，但是就不會有這麼詳細的資料。所以，我們不前的系統包含了很多的面向，那在系統建置的一個初期，可能我們沒有辦法把它所有的這個項目都給它臚列進去，所以它並沒有這麼多。

胡：是。

**G01**：

所以現在也是我們在思考，讓系統能夠再擴充，然後要不要把這個選項再去定義的更清楚一點，這也是我們目前系統在做分析的時候，我們會沒有辦法分析出來，例如我們想要知道它最常使用的項目是哪些，因為沒有登，

我們沒有登，所以就沒有辦法分析出來。不然的話，其實會去看是看的到的。但是現在從系統上面，目前的大概八萬多筆的資料是沒有辦法看出來的。

胡：原來如此！

**G01**：所以，我剛剛說的一個不是全部都在電子化裡面的系統裡面。

胡：OK！

**G01**：它可能只有一個介面，然後根據它所得到的的一個資訊，回去做勾選。

胡：

那可是因為照管人員他們都會說現在的這個系統常常會塞車，就是說他們要登打的其實也是一部分，就是這份量表裡面的其中一部分。

**G01**：

對，就必要的選項。因為這個是很詳細的評估量表，不會全部電子化進去，所以這個照管中心裡面都還會儲存著書面的一個紙本資料。

胡：嗯嗯。

**G01**：

那主要不是因為塞車的關係，因為不可能所有的電子化一個選項全部都這麼多的資料，那現在塞車的部分是因為我們從93年就開始建置，那它本來有的一個架構跟語言都比較舊一點。

胡：對、對、對。

**G01**：所以我們也試著在爭取預算。

胡：頻寬也不夠。

**G01**：

那我們試著在爭取預算，其實在今年十一月三十號我們這一波的驗收之後，它的速度應該就可以解決。

胡：十一月三十號。

**G02**：十一月二十號。

胡：十一月二十號，那快了！

**G01**：

對，那速度應該會比較解決，可以快一點，至於說它本來用的系統就是比較過去的系統。

**G02：**

包括它程式的語法還有一些設備，其實有些一部分已經在更新當中。那今年我們廠商其實是四月開始承接今年的業務，大概其實五、六月我們接到的民眾、使用者的抱怨電話已經少很多了。

胡：

而且不只照管人員跟服務人員、照服人員會使用這個系統，好像還有其他的，有些機關的人員也會要提供資訊到這個系統上面，所以它才會，就是使用者很多啦。

**G01：**

基本上應該也不是使用者很多的問題，主要是現在上面架構的問題，本身的伺服器或是它可能沒有這麼足夠。所以我們有在提科技計畫的一個設備的充實，希望可以改善，因為這需要比較大筆的經費。

胡：

OK。那我想我們還是請教科長，我們從這個題目裡面來，那其實我們這個題目大概在設計上面有一些層次性的安排。那首先想要請教二位就是說，現在在長照的政策上面，目前就社家署這邊主要的，或者是說整體的衛福部的長照政策的施政重點大概是什麼？其實就我們所知大概，現在積極要推的就是長照網跟長照法，這兩個是未來努力的方向，那除了這之外還有沒有甚麼其他更重要的重點？那再來就是說，在衛福部組改之後，那過去本來是分屬不同的部會，雖然說你們現在還在本來的辦公廳，那只是說在業務的規劃跟執行上面有沒有什麼一些進一步的調整？因為雖然說我們是電子治理研究中心，e-service的部分可能是我們的一個主軸，可是它背後還是牽涉到實體世界裡面機關在做政策的規劃跟執行的部分，所以我們想從這個部分請教科長。

**G01：**

那我們這邊有些準備了一些，因為其實整合的議題，其實從衛福部成立之後，大家首先想到的就是所謂的健康照護跟長期照顧最重要的這個長照整合，所以部長其實也很關切這個部分，所以其實我們整合的部分就像教授提到的說還是會回歸到實體推動的部分。

胡：對。

**G01：**

那就如同我們有提到，因為現在在地方，因為中央現在雖然整合了，可是地方在服務建置，因為長照的輸送最重要還是最後端的一個服務建置跟人力的部分。

胡：對。

**G01：**

那在長照的一個措施裡面，總共大概有八大項十小項，因為照顧服務有三個，這邊有寫到居家服務、日間照顧跟家庭托顧。那目前在社家署就是在服務資源有所謂的七小項，那照護司就是有三小項，那當然照護司還包含照管中心的一個建立跟照管專員可能薪資還有相關評估的部分，那因為回歸到這個資源的建置，大部分落到地方以後就會回歸到社會局跟衛生局，所以為了讓那個地方還是可以繼續運作，因為它們沒有辦法整合在一起，所以目前我們在服務資源的部分，還是維持著目前這樣子的原來的方向。

胡：原來的分工。

**G01：**

對。但是到前面的部分，其實我們已經積極在做，我們跟照護司已經積極在做一些整合的部分，就如同剛剛教授提到的長照網的部分。因為其實整個長照服務發展的脈絡來看，從一開始的一個長照計畫是從96年核定，97年開始推動10年，大概到105年，那本來的目標就是規劃就是保險的銜接，那這10年計畫的一個推動，本來就需要有資源的建置跟一些滾動式的修正。所以我們在中間的過程中，也透過組改，就希望讓這個所謂的資源整合，不管社政、衛政資源整合可以更加的密切銜接，然後來推動尤其是服務資源輸送的部分，所以就像您提到的長照網是第一個最重要的部分，我們有設定了七大目標，然後十項的一個部分，主要就是到105年有各項的一個預計要達成

的目標，主要就是希望說讓這些服務輸送的資源可以廣布，這樣不管之後的長照體制是用保險或不是用保險體制，都可以讓民眾就近得到服務，所以這是最大的方向就是不管怎麼樣就是服務資源的建置，就是長照網的部分。

那長照十年計畫還是會繼續的推動，但是因為我們會去思考說這長照十年計畫在推動十年滾動式的修正，所以我們跟照護司這邊都有定期可能四年就會去擬定一個中長程的計畫，現在走到的是101到104的長照中程計畫，就是我們是共同來擬定的，要去擴展長照的服務量。那本來的目標是希望說，因為目前的長照服務的對象還是以65歲以上的老人，還有50歲以上的身心障礙者，那本來中程計畫最大的目標是希望可以納入49歲以下的身心障礙者，不過礙於預算的關係，所以目前還是要視預算而定。

胡：當然。

**G01：**

那當然最重要的還有照顧管理資訊平台的建立，這個就是不管是服務資源的建置，社政、衛政的建置，最後都要回歸到統一的系統的部分，這也是社政、衛政整個一起在做的部分。

胡：是。

**G01：**

所以我們現在就是跟照護司一起在思考說，怎麼樣讓這個系統的執行上，所以我們在不管是明年系統想做科技計畫的提案，跟照護司這邊互相的一起擬定這個提案，那或者是說目前系統需要做一些修正，我們都是跟照護司一起互相來進行，就希望說可以讓整個長照的一個系統，一個資源是可以共享的。就是我們跟照護司其實就等於說我們在中央是先業務上先做一些相關的整合，然後其實就如同最上面寫的，其實現在目前整個長照的政策規劃，主責我們是以照護司那邊來做，因為長照服務網還有長照法那邊主要都是由照護司在做一個擬定跟行政院呈報，所以我們是跟它共同來執行。

胡：所以社家署的部分主要是後面的照顧服務的提供。

**G01：**

資源建置。因為在所謂的長照服務裡面，生活的照護還是涵蓋大部分的面向。

胡：對。

**G01**：所以我們還是以建置服務資源為主。

胡：

OK。所以目前大致上還是先依著長照十年計畫在推，那分工的部分因為地方沒有變，那中央的部分其實是逐步在慢慢整合。

**G01**：

因為我們也是會透過像我們十一月一號就會開始進行縣市的一個，因為我們跟縣市政府的合作，就是透過我們一年度會有一個年度整合計畫的審查，把對縣市政府它一個年度所要推動的長照資源建置跟目標，那邀請專家學者跟相關的部會來做一個審查跟建議跟指導，那當然這也就是由我們的署長跟照護司的司長共同主持，這就是我們共同來做一個審查會議，那都在於前一個年度的年底開始審查，讓他們明年可以提前做一些規劃。

胡：是。

**G01**：

所以我們103年度的審查就從十一月一號開始，我們會有六個場次的審查，就是讓這個縣市政府可以來報告他們的年度的規劃，那我們在依據他們的規劃跟資源要佈的一個數量、方向，然後再核定撥付年度要推動的一個經費，那這個都是兩個合在一起的。

胡：好。那可是這樣子的模式是在組改之前沒有嗎？還是組改之前就這樣？

**G01**：

其實組改之前就有慢慢建置，只是現在就是可以建立的更契合，因為之前都會說社政、衛政，大家還是會有一個門戶之見，或是說不管在一個文化上。那其實尤其是在地方推動，那現在就是中央起頭做一個整合的部分，那其實對地方而言我們也是督導地方，因為地方其實都有長照整合的一個組織，不管是委員會或是小組，我們都會希望地方那個組織的力量要出來，不要去分開說社政、衛政的資源，要去做一個整合的規劃，我們希望說讓衛政

的資源可以，不管是互相，因為其實有很多醫療院所，它可能有一些空間可以來用，所以就像我們中央就起頭，像目前的社區式的照顧有一些日間照顧的一個服務，我們就積極去開發一些閒置，或者是還可以使用的空間，那就去規劃說要來開設一些照顧中心，那可能就目前規劃可能會total有二十家醫院，像屏東醫院等等之類。

胡：

好。那接下來就是再請教科長的是說，接下來就會比較更貼近我們的E化服務的這個部分。就是請教科長是說在現在已經改組成為衛福部之後，其實之前去跟照護司那邊科長訪談，其實會有一個感覺就是在組改之前很多想要推動的預算，有些是暫時先擺著，要等說就是變成衛福部之後，看就整個組織規模，現在衛福部變成天下第一，那整個資源、預算就可以看怎麼一個調整運用。那就我們今天這一個主題來講的話，就是說想請教科長，現在衛福部已經組改整併之後，有沒有希望說能夠提供我們照管人員哪一些，譬如說資訊設備或者甚至是行動化的載具，來提供給我們的這個照管人員或者照服人員，甚至像這個服務人員可能也包括，不過雖然說我們今年的計畫比較著重在照管人員，那就整體上面來講，想請教科長？

**G01：**

這邊我就是要跟老師說一聲抱歉，因為我可以回答您照顧服務人員的部分，但是在照管專員的部分因為這個預算不是我們這邊編列。

胡：所以預算也還是會分照護司跟社家署？

**G01：**

對，因為像我們這邊講的，這個是我們提供的，那這個是他們提供的，那照管中心也在這裡，所以相關預算編列會回歸，所以我剛才請教老師之前有沒有先訪問到那個，因為我知道前他們有在提說是不是要去買平板，可是好像後來就不了了之。

胡：

對，因為好像預算不夠。因為算起來要發下去一人一台的話，那個預算是不夠的。

**G01：**

所以我不知道他們明年有沒有編到，好像還是沒有，就我看到他們明年編的預算，只有多幾千萬應該也是不夠。

胡：真的哦。

**G01：**

因為他們大概年度編的這三項加上照管中心的預算，去年大概是兩億九千萬，那明年是三億二千萬，才多三千萬，那個應該是本來服務量成長的部分。

胡：應該不夠。

**G01：**對，所以我這邊沒有辦法做回答。那所以第二題我可能就不好意思。

胡：對，可是就是，嗯...。

**G01：**那至於我們服務員的部分...。

胡：可是其實我們在訪談照管人員，其實他們還蠻需要這樣子的一個設備的耶。

**G01：**

對，因為我們有時候畢竟業務上會有接觸到照管專員，其實對於他們，等於他們是第一個接觸到案家的人，如何去找尋，而且案家四散在各地偏鄉離島都有，所以他們要怎麼樣去，所以我們看了一下其實這些功能大概都是很需要的，所以我這邊也...。

胡：所以預算還是回到照護司。

**G01：**

對，所以這邊可能比較...不過我想先說明一下，目前這個公文線上簽核功能啊，好像我們的那個照管系統好像有這個，所謂的公文應該不是公文，是那個核定的...

胡：對。

**G01：**因為他們不會有公文的部分。

胡：是。

**G01：**就是核定計畫。

胡：有，他們也是有公文，他們也要發公文去給案家。

**G01**：可是不是他們發，是照管中心發。

胡：對，是照管中心。

**G01**：所以應該是照管人員核定計畫的那個程序。

胡：

可是這邊應該會是督導，督導的層次他們會用到，專員就沒有，專員就是提照顧計畫。

**G01**：

我的意思是說，如果說回到了不是在移動式上面的一個服務，已經回到照管中心的話，他可以自己在他的工具上，這個部分應該是在那個服務流程核定上的一個線上簽核的功能。

胡：

倒不是耶。他們是希望因為他們長時間在外面，可是有緊急的文或者計畫的時候，其實有些督導他如果在外面，然後他就可以在iPad上面就直接可以簽核，就簽出去到下一關去了，就不用回到辦公室再處理。

**G01**：哦～

**G02**：所以也不限於長照業務內的文？

**G01**：不是不是，就是 for 督導來簽核用的。

胡：對對。

**G01**：因為照管人員不會有這個。

胡：照管專員沒有。

**G01**：

我們剛剛就在想就是服務流程，因為如果是照管人員他的服務的一個計畫核定，現在的系統已經有這個功能，所以我們剛剛以為這是服務流程的部分。那如果對於督導，這可能是extra的一個要求。

胡：

對、對。他們就會覺得說，因為中間他們有時候會有中間的一個空檔的時間嘛，他們就希望像有一些督導，他自己的平板反而還去用 windows 系統，所以他就可以在上面作業，連上這個系統去作業，然後就可以直接出去，所以他們就想說盡可能地效率能夠提升。

**G01：**

如果這是一個網絡版的話，的確是有可能這樣子來運用，這樣我們大概可以瞭解。那至於說第八個部分，申請服務費用的功能，那我想就我們的理解，我們因為目前縣市政府，雖然我們的補助有我們基本的一個標準，每個服務都一樣，但是縣市政府會依它們的預算，它們可能會另外有多訂或是多給一些免費的時數。例如說我們照顧服務費是一百八十元，但臺北就給到兩百三，那每個人多五十塊。那有的縣市政府交通接送費用就不一樣，有的它們從這個距離到這個距離，每個縣市算的都不一樣，可是我們是一趟給一百九十元。那再來就是說日照服務，所謂的日間照顧就是說，他可能是一個月每天都去，但是每個縣市算的不一樣，有的用月次、有的用月來記、有的用天來記、有的用週來記，所以在計算服務功能的部分，如果要有一個統一的一套標準，執行上可能會有一點困難。

胡：比較困難，每個地方政府不一樣。

**G01：**

每個縣市政府不一樣。如果標準型的可能有，但實用度上會有落差。這邊是我們思考到的部分。

胡：

OK，那只是科長這邊請問你們有沒有想這個，想過說就跟照護司一起，因為現在剛知道說明年的預算，可能其實不太夠會去支應到這個部分，有沒有想過跟研考會或未來的國發會爭取預算來做這部分的事情？因為其實像研考會它們之前都會有些計畫去補助地方政府，或哪些政府機關去做E化提升的部分，所以其實可以建議科長，這個試試看要不要跟照護司討論一下，轉個方向去跟國發會爭取資源。

**G01：**

其實我們現在爭取的是國科會的科技計畫，其實104年的似乎也有這個機會，不過就我目前看照護司好像沒有提到，我們提的部分也是目前思考是對於民眾前臺的GIS一些定位的服務跟主要是在民眾需求的回應上，可能也沒有思考到這一端，照管專員這一端，那就我看到照護司的一些提案也不是在這個部分，的確可以再思考。我不知道研考會的這些資源，因為聽說這些都只能是一次性的，就是說它不能是每一年度，就是說一次性，就像我們想要建一個平台，如果我們趕快一次性把它建起來。所以這些有可能一次性就把它建完的嗎？還是說它可能事每年度都還需要有一些費用的編列，其實應該是建完一次以後，大家輸進去之後，後續我們自己用我們的預算編一些維護的費用就可以了。

胡：是呀，所以其實真的可以考慮一下。

**G01**：那我趕快跟照護司提一下。我們現在都在編寫 104 年國科會的科技計畫。

胡：

對呀，可是因為研考會他們取向的不太一樣，他們著重的是e-service，因為電子化政府是資管處的業管，所以其實他們還蠻注重這個部分。

**G01**：

我們比較常去要錢好像都是國科會科技計畫，比較少碰到研考會e-service這邊，可以去試看看。

胡：對呀。

**G01**：是資訊處的？

胡：資管處。

**G01**：

謝謝老師提醒，因為其實要從這種大筆的預算，要從我們這些預算的編列上，我們連服務資源的建置年年都不夠。

胡：

其實如果你們願意做示範計畫的話，其實研考會會樂意支持，因為其實我們挑這個案子，挑這個主題就是想要做試點，因為它很具體就是一個組

改，然後資源的整合、人員的整合、流程的整合，其實這就是研考會很積極要推的一個範例。如果跟照護司談好就是來做一個示範計畫的話，然後跟研考會談，說不定他們會同意，而且這個範疇是比較...

**G01：**完整的。

胡：

對、對、對。範圍是很明顯的，不像有一些政府的，會散就是開花了。這個還蠻明確的，其實可以建議科長考慮一下。

**G01：**嗯，謝謝老師提醒。

胡：

那再來就是第三題，那當然就是還是請教科長。您認為如果說我們把，我們給照管人員一些行動化的設備，然後搭配上現在十一月馬上這個系統的功能的提升，其實這樣子的一個相輔相成之下，應該還是會對於照管人員服務效率提升應該會有幫助吧！還是說您覺得現在要進入行動化這一步的可行性可能還有待觀察，還是您覺得其實可行性是有，就是只欠東風，就是只欠資源，欠預算進來？

**G01：**

對照管專員本身而言，他一定覺得有提升他的工作效率而言，但是對案主而言我們不希望，因為對案主而言這是一個生活照顧，他們進去評估，我們畢竟還是一個人性化的服務，所以就算現在不是一個資訊系統的一個評估方式，是用紙本的評估方式，我們也是基本上不會讓他拿著一個紙本就在那邊進去案家就是那邊勾勾勾，所以應該就是跟...據我所知照管專員應該都是他們訓練都是說，去案家做一些基本的訪談之後，出來再去做這些後面登打，不要讓人家說他好像是被記錄，這種沒有人性化，案主不被尊重的感覺。所以在資訊化跟一個受照顧者的一個尊重上面，我覺得這是...不過這是一個服務的態度跟流程上的部分，這是要思考的，不過對於服務品質跟效率，我覺得絕對是有幫助的。

胡：

主要就是怕他們全部都低頭。其實我們在做焦點座談的時候，其實也有一位那個專員提到，就是說還是要跟他們有互動，那個是很重要的，就是像科長講，不要照管人員都變成低頭族，都一直在顧平板上面的資料，然後都沒有eyes contact。

**G01 :**

畢竟他們不只是評估需求，他們是第一個跟個案有接觸，跟家屬有接觸的，也會帶著資源的一個轉介或是提供經驗這樣子，建立關係。

胡：

是、是。那就全國的資訊資源來講呢？因為其實我們北中南東四場做下來，我們發覺其實南部跟東部，其實某種程度會有...我不是說數位落差，而是說無線網路的資源分布，其實是有限的。那像這部分不知道社政這部分在那個遠距照顧的部分，其實會不會也會遇到同樣的問題，就是說我們會需要透過網路的地方，然後提升我們的效率或者用遠距的，就我們同時也會不管是照顧所有社家署，有沒有可能在整個臺灣的資訊資源的分配跟配置上面，同樣面對這樣的問題？

**G01 :**

我想資訊化我們都是要搭配到3G的一個載點，熱點的一個部分，我想是絕對都會有，尤其是在我們的服務最希望就是可見性，因為需要服務的人到處都是，不過的確在偏鄉，這也是我們目前長照推展在長照網裡面有一個很重要的一個計畫，也就是偏鄉地區一個資源擴展的計畫，我們光是要在那邊補助照管專員到哪個點去評估，都要另外有一個計畫生出來，連人都必須從有一個計畫去培育當地的人進來評估，因為連評估都必須跋山涉水花兩個小時才能進來評估，評估完才能有資源，才能夠確定他需不需要，當然評估完我們還需要建資源，這都是我們目前的計畫。

胡：是。

**G01 :**

所以相對於連基礎的這個都還沒有做到，要到E化那個還要再下一步，所以這個可能都必須也要搭配我們整個國家行動通訊的建置。這的確是我們

要互相，因為其實在這個APP的功能上面，其實有很多感覺都是要搭配的是，這個好像不是APP的功能，這很多都好像是載具本身的功能，例如照相功能。

胡：對，照相功能、導航這些。

**G01**：可能有很多通訊功能，這些可能都是載具的功能不是 APP 的功能。

胡：

對，載具。可是我有請教我們那個資工系的教授，他說其實有一些功能是可以整合到這一個APP裡面去的，譬如說導航啊、這個定位這些是可以的，當然照相當然就是我們的手機有照相功能就好，或者說我們的iPad有照相功能其實就好。

**G01**：

因為如果有一些可以讓它離線到載具裡面，可能就可以克服偏鄉的那些問題。

胡：

對呀，他們就是離線的功能主要就是可以先暫存，然後到了有wifi譬如說7-ELEVEN，什麼時候再趕快上傳這樣。有一些是載具本身沒錯，不過有些我們盡可能把它直接放到APP裡面，然後讓它在不同的頁面下面可以延伸出來的功能是這樣。那既然科長已經提供這個功能的部分，那就針對第四題請教科長，您覺得這些的功能裡面還有沒有什麼不足的地方？就您業務上面執行的瞭解。

**G01**：

其實我覺得應該，因為這個都是已經匯集各個網站，因為我覺得已經蠻充足，甚至比我想像的還要多。不過就表一還有表二，表二也是他們會得到的連結嗎？

胡：

對，是連結。可是其實，這就是我們今天來拜訪科長、還有兩位的主要原因是說，我們現在是用連結的方式，其實我們最期望是它是整合，就是資

料庫就是整合的。這才是我們做電子化政府最終極的目標，就是我們能把很多的資料庫就是能夠整合在一起，那當然它不用是完完全全，譬如說for照管人員或者照服人員他們會用到的資料庫全部整合進來，而是把會用到的區塊整合在一起就好了。如果全部都整合，它會有點不符比例原則，那當然在我們所需的範疇裡面去做整合，那現在就是說我們在表二這邊提供的都是連結而已，就是我們目前的APP設想這也都只是把開連結給他們，可是這還沒辦法滿足我們的設想，我們設想是說有一個系統，我上完這個系統以後，上完這個資料庫之後，我就可以找遍我要的資訊資源這樣子，我就不用一個系統、一個系統我自己進而出、進而出，這樣去找。那所以就第五題的部分，主要就是想請教二位的就是說，像這個長期照顧服務資訊管理系統，是他們最常用到的，就目前照管人員怎麼樣都會提到這個系統。那有沒有可能在這個系統上面，再去整合其它他們現在所提出來這些他們需要的系統？譬如說像身心障礙福利資訊或者外籍勞工的動態資訊，或者是社會福利津貼、社政資訊等等。尤其像有一些身心障礙或者社政資訊或者社會福利，好像都這幾個現在都有在社家署嗎？還是有一些還在內政部？

**G01：**戶役政是內政部。

胡：

戶役政是內政部沒錯。可是像社會福利津貼還有社政資訊、身心障礙這些都在社家署嗎？

**G01：**嗯。

胡：就是想請教有沒有可能把它整合到照顧管理服務資訊系統裡面去。

**G02：**

跟老師報告，我們目前這邊目前在其實剛剛提到104年科技計畫，我們就有一個子計畫叫做SOA建置，我忘了中文叫什麼，它的功能就是說把先對我們自己本身的照管系統的架構做改變，做一種調整，然後讓之後其他系統對這個系統有需要的，我們可以做一個區塊，讓它去讀取，可能之後如果政策上面OK，就是做一個可能類似借鑑或是類似資訊交換的工作。

胡：對、對。

**G02：**可是這比較像是我們提供給別人別的系統使用。

胡：提供給別人。

**G02：**

那其實這些我們都大致上關於資料庫整合的部分也是有一些，之前我也是有一些建議或是一些想法。我是覺得說，我們確實朝這個方向在做，那技術上絕對不會是問題。

胡：

嗯，對啦，我始終覺得技術絕對不是問題，我總覺得那個authority的部分其實是比較大的...

**G02：**

可是我們目前也是考量到第一個資安的部分，因為我們像我們目前最常被挑戰的就是說我們去取得其它的資料，那他們授權給我們了嗎？這當然都是我們這邊可以去突破的。

胡：

可是就是說像身心障礙福利資訊，還有社福津貼或者社政資訊這些，那像那個ICF是也在社家署嗎？

**G01：** 嗯。

胡：

對呀，所以其實這裡面提到的其實還蠻多都在社家署裡面，其實有沒有可能把它們做某種程度的整合啊？

**G02：**

整合，我覺得是在上面可以。只是說在過程上面還是一步步地在做，因為其實像這個系統本身，我們自己的輔具那一塊其實跟身障已經其實算是有互動的。

胡：可是還是沒有整合。

**G02：** 對，目前是。可是我們之後會有一個新的平台出來。

胡：

可是我在網路上面就是，因為這領域其實對我來說很陌生，因為這是我們第

一次做衛政跟社政主題的研究，所以我們都會在 Google 上面亂搜尋。因為我們就是有一些關鍵字這樣查，因為第一線的照管人員，他們都用他們的專業術語來告訴我們，那所以我們就只能抓他們講的這種精簡化的關鍵字去嘗試。那像那個 ICF 跟那個輔具的部分，它使已經整合在網站上面了嗎？我好像在 google 的時候，我記得有幾個條目是它好像是同一個，是嗎？還是沒有？

**G02：**就 ICF 的部分它們應該是還沒有，新的系統是還沒有上線。

胡：網站呢？

**G02：**網站還沒，網站指的是入口網還是，我不知道它有沒有附入口網。

胡：喔。

**G01：**

因為現在還沒有全面，現在還有一些是用舊制，ICF 是一個在法規上它們是 107 年要完成全面的換證。所以它是不是有全面的一個上線，這個可能還要再問一下，應該是還沒。

胡：是哦。那像弱勢 e 網也是社家署的嗎？

**G01：**

也是，不過因為目前的這些系統，其實就像我們的照管系統裡面現在的資料有幾萬筆。

**G02：**一千多萬筆。

**G01：**

一千多萬筆，所以我們要看整合的一個方式跟技術，如果說真的全部都要整合的話，怕的是一方面除了資安的問題，而且可能每一個系統的廠商都不一樣，那要怎麼去有一個這麼大的平台把這些東西都串接起來，需要一些技術上的考量，我們上次去開會的許技監，我們部長有在思考說，關於長照系統方面的整合，現在有請我們部裡面資訊處這邊在做一個思考。不過因為也是剛交代，他還在釐清，因為太多系統，他還在釐清我們系統之間的一個關係。

胡：那可以先用介接的方式嗎？

**G01：**

其實目前我們就是介接的方式。目前就像我們現在這個裡面，它其實就一些

身障的，其實我們現在都是可以介接或是把資料倒過來的方式，目前這些都可以查，除了這個疾病史目前沒有而已，這應該在健保署那邊吧。其它的我們目前都已經可以用介接的方式或是把資料倒過來的方式，已經都可以互相查詢，只是沒有辦法在同一個平台來使用這樣。

胡：

嗯、嗯。那可不可以請教一下，兩位就是我們在表二這個地方，哪些是屬於社家署的？

**G01**：應該是除了戶役政，然後外籍勞工、疾病史查詢不是以外。

胡：所以就是三、四、九。

**G01**：對。

**G02**：後面還有。

胡：對，弱勢e網

**G01**：我們是有弱勢e關懷，是弱勢e網嗎？

胡：應該是。

**G01**：那弱勢e關懷應該就是。

胡：那個社會資源系統？

**G01**：這個...我們比較少見耶，我不太確定。

胡：那社會就是病床輔具這些的？

**G01**：我們裡面好像沒有十一、十二的這個。

胡：沒有十一、十二，OK。

**G01**：所以老師你這邊是從哪裡搜尋的？

胡：

這個其實就是他們口頭講的，就是說我們再把它歸類，像是社會資源的部分，其實他們就會提到因為他們要做照顧計畫，然後有一些是要給民間基金會去做照顧的，所以其實這個很在地，就是各地方政府會不同，各地會不同，就是當地的民間基金會的這個整合的list。可是又好像聽他們講說好像中央有一個比較完整的網站，就是有比較多的基金會被列在上面，可是各地在地的又有一些出入，可是中央有一個比較有系統的基金會的list。那像社會資源的話，這是另外一個，這都是比較模糊的這個用詞，這是他們的口語用詞，那就是病床、派車。

**G01 :**

是不是我們的弱勢e關懷，我們有一個弱勢e關懷裡面有一個全國社會福利資源整合系統，是不是那個啊？

胡：有可能。

**G01 :** 因為我們沒有社會資源系統這個東西。

胡：就是弱勢 e 關懷裡面內部，然後它有一個全國社會福利資源整合系統？

**G01 :**

跟前面那個不一樣。不過這個是屬於我們現在那個...這不在社家署，這個在救助司，在衛生福利部裡面的社會救助司。

胡：全國社會福利資源整合系統。

**G01 :** 我在猜他們是不是在講這個。

胡：

有可能。因為他們都會用他們習慣的話語在跟我們溝通，然後我們不是這個領域。

**G01 :** 這三個應該是同一個，弱勢 e 關懷裡面的。

胡：哦，好。

**G01 :** 可能都是。

胡：所以就是在救助司。

**G01 :**

那不好意思，本來弱勢e關懷，以前社會救助司是在社會司啦，那現在移到社救了，所以弱勢e關懷也是社會救助。

胡：好，所以就是包含這幾個。那其他都是社家署。

**G01 :** 對，都還在社家署。

胡：

對啊，所以應該可以整合。因為我們另外也有協同主持人，我們也有去訪談勞委會，還有內政部那個戶政司，然後請教他們說有沒有什麼某一些資料可以借接或者整合到長照服務資訊系統裡面來，那像外勞的部分，其實他們也很需要。所以如果說我們的設想是說，如果社家署的這一些資訊系統

其實可以做某種程度的整合的話，其實它大概就只剩幾個區塊，就是外勞、戶役政、還有就是病歷史，疾病史的部分，可能會在外面。那其實就照管人員還有照服人員，其實這個功能就會發揮的很強大了。

**G01**：我想在整合的部分，不管期程是怎麼樣，這絕對是未來的方向。

胡：可是目前還沒有納入計畫。

**G02**：就是像是 104 年規劃會先從可以讓別人來用，就是一步一步來做。

胡：就是你們提供給別人。

**G02**：對，就是別人如果有需要，就是用政策的途徑來看看申請這樣子。

**G01**：

可能必須逐步來。因為不管怎麼樣，全部先從長照的整合開始，以後擴展到其它福利別的整合，然後再到整個社政的整合，衛政的整合我想這個一定是方向，只是我們必須要有其它的一個資源，全部一起來配合才有辦法，那目前我們剛剛提到的科技計畫也是我們現在在爭取，我們希望國科會可以同意。

胡：

那可是就這幾個屬於社家署的系統的整合，不曉得您覺得有沒有什麼主客觀上面的難度？或者是它的可行性您覺得？因為我們之前在做別的計畫案的時候，我們做的是不同部門的這個跨機關的資訊整合跟資料共享，其實就會遇到比較大的難題，那現在就是說如果說這個都在社家署內部主管的話，那就整合上面會不會還是會有一些難度，那如果有的話，它可能的挑戰會是在哪邊？

**G01**：

其實這每一個系統都很大，所以沒有想像中的這麼容易整合，尤其像這個社會福利津貼給付資料比對系統，就必須要去跟戶役政去查他戶役政的資料才會知道他的收入，才能夠去查，也還要去查勞保局匯入他的資料，然後法務部也要看他有沒有相關的就是被羈押或是出入間的一些證明，甚至連移民署，移民署以前是跟內政部現在已經不是，然後警政署，然後甚至是教育單位，他是不是公費生那些，都會跟社會福利給付系統有關係，所以其實它可能沒有...每一個系統都是非常大的一個系統，還要去跟其它的部分介接不

是我們想像中的那麼...因為它算是身分的一個確認，才能夠有這個津貼的給付，所以光是這個系統要從前面蒐集這麼多的資料都已經不容易，可能不是我們想像中的那麼簡易的是一個直接key進去就可以來比對的一個系統。所以它們是不是這麼適合完全性的一個整合，可能還有一些要討論，所以我們現在這個是福利津貼，這是一個現金給付的一個部分，所以這個部分可能會跟我們談的那些其它的比較不一樣，那也許其它的部分，我們會去思考照顧類的，例如說身心障礙或者是，那個的確是我們可以思考，來整合的方向。

胡：

那像就是二，身心障礙福利資訊整合平台；跟七，身心障礙分類查詢系統，它是分開的嗎？

G01：

嗯...老師不好意思，因為我們身障有另外的主責，所以我們可能沒有那麼明確的知道說這個系統的一個內涵。應該是說我們身障有三個科在負責。

胡：哇！

G01：對，所以我可能沒有辦法可以完全的說明。

胡：

沒問題，那可是像這個身心障礙這個部分，其實系統本身規模就比較小一點。像津貼給付的話其實就很很龐大的。

G01：那很大，對。那個經費也很龐大。

G02：這邊最大的應該是戶役政。

胡：

對，那當然。我覺得光社家署裡面這些資料庫的整合，其實就可以跟研考會要一筆錢了。

G01：也許我們可以來思考一下，照顧類型。

胡：因為他們就是專門在鼓勵各政府機關做這個事情的。

G01：

因為我們可能可以歸類，就是就像我們長照本來想整合的方向嘛，就是不管長照保險有沒有推動，本來也是要不分年齡的一個部分，就是有照護需求就提供服務，所以其實身障跟我們照顧服務其實本來就有可能。因為為什麼現在會這樣子分類，主要還是跟著政策的計畫，因為是跟著計畫的方向，現在因為有長照十年，有長照的核定、有長照的補助啊、相關的計畫規範、照管中心、服務提供單位，所以利用這個系統來做資料的彙整跟管理，光是現在的一千四百多萬的一個資料，就讓它已經有點跑不動了。所以為什麼會去建不同的平台，應該都是目前，就是因應它每個計畫、每一個期程的那個，像ICF也是因應它那時候這個新制推出的時候，才有這樣子一個查詢系統，這個是一個分類的查詢系統，是不是這麼適合整合在這裡，可能一跟二可以去思考說，一個資訊的一個提供，但是對服務所謂的後臺，就是服務提供單位，或是服務進入的登打那些可能又是另外，對民眾的前臺，可能是可以整合的，但是對於後臺它又是隸屬於不同服務的類別、服務的計畫、不同的給付的內涵，所以可能都還是必須要拆開，不過就可能要看我們自己的程式，或怎麼設計這樣子。

胡：

因為我們會有這個想法是因為照管人員他們都說他們在出去之前，都必須要先把他們今天要去訪視評估的案主的所有的資料，都先在辦公室裡面這些系統裡面先查好，查好之後才能出門，那其實我們的設想是說有沒有可能他如果可以結合行動化的載具，他在外面說不定他今天預估訪談三個，結果很順利三個很快就訪完了，那他想我可能還有一點時間我可訪第四個或第五個，他可以在外面直接就查了，不用回辦公室，而且甚至有些他們就在山區裡面，走一趟就兩個小時了，再回辦公室一天就沒有了。所以我們才這樣子的一個設想。

**G01**：這個是希望最好的。一個未來的方向。

胡：對、對，沒錯。

**G01**：沒錯，我們也是很希望，它可以有這樣的...

胡：

所以其實因為為什麼會就是想要來拜訪科長，就是說我們仔細去瞭解之後，我們會發覺一件事情哦，就是感覺起來政策規劃組是照護司，可是很多資訊系統都在社家署，所以社家署扮演一個很重要的角色。主要我們今天會來的原因是這個樣子，就是等於社家署是整個的後勤資源都在這裡。所以想來請教科長說，就是現在組改之後有沒有什麼一些大的構想、計畫能夠把這個東西往前推進。

**G01 :**

就如同剛剛老師報告的，目前我們的規劃就是先回歸到民眾的需求，那的確在整合到其他的平台方面，也許就是我們下一步可以進行的方向，謝謝老師提醒。

胡：是。

**G01 :**

那是不是從國科會之外，研考會也是我們去提的一個方向，因為我們好像比較少從那邊得到...

胡：

他們就是專門在鼓勵機關強化E化的，他們會很樂於見到這個部分。而且我們好幾年做跨域整合的部分，都會是資管處或是送主委所重視的重點計畫，所以系統的整合是他們的重點，用這個理由跟他們爭取資源其實是很有利的。

**G01 :**

其實照護司也一直希望說，我們兩個是一起針對這個系統，目前怎麼樣的一個填寫的方法，我們回歸到目前，怎樣的填寫讓照管專員可以明確，然後可以讓我們跑出來的一個資料可以回歸到政策上面的一個建議跟分析來使用，這也是目前我們在實務上跟照護司這邊有在合作的一個比較實務上的方向。

胡：

那可是目前社家署跟照護司這邊會期待，我們最後想要做的類似像APP這樣子的東西嗎？還是這個應該從現在的進度來看這可能還沒那麼快？

**G01：**

因為照管人員的這個，可能還是要讓照護司來，因為如果他們，因為他們之前已經有說如果預算可以配合的話，可能希望給他們平板，那如果有這個載具的話當然要有一個相關的軟體可以搭配，所以我並不覺得這個是...

胡：遙不可及。

**G01：**

對，我並不覺得。只是說我不知道他們現在目前的狀況。所以我們有提到說後來有爭取的到一個情形或是他們對於...

胡：沒有，他們就是講說就是等衛福部之後。

**G01：**哦，那是更之前哦？

胡：你說平板嗎？

**G01：**嗯。七月二十三號以前。

胡：對啊，我那是還沒組改之前去訪談的。整併之後很多情況會不一樣。

**G01：**

在整併之後，的確我們在服務資源建置上的預算是有的，應該是說我們目前很大筆的預算都是投入在服務資源的建置。那以往來講我們連服務資源的建置預算都遠遠不足，所以每年我們都要動支行政院的第二預備金。

胡：是。

**G01：**

就是第一階段挹注縣市政府的不夠，年終或年末我們還要去跟行政院再支一大筆錢上億的，像今年動支七億三千萬，才剛核定下來，再挹注到縣市政府去。那整合之後其實行政院這邊也給予很大的支持，所以在預算的一個編列上，至少明年我們應該是不用動了，但是在其他部分可能在預算的規模可能是差不多的，所以我們才要思考其它財源。謝謝老師告訴我們有一個可能的方向這樣子。

胡：

對呀，我覺得政府的資源可以好好運用。就是您做你們的本業，可是這種 E 化或者這個部分就讓願意支持 E 化的部門來提供資源，社家這邊就專心做服務的輸送的部分。

**G01：**

也謝謝老師其實幫我們做一個整理啦。其實我們可以再去仔細思考一下自己的平台到底它的背後，我們可能還可以去拆解這個平台的內涵。

胡：是、是。

**G01：**就是哪一些可以跟我們照顧服務結合起來的，不一定是全部都在一塊。

胡：絕對不用全部。

**G01：**

對，但怎樣可以讓民眾或是我們的一個服務提供可以更方便，這我們可以去思考，謝謝老師這麼辛苦，公行的專業還要來查這些東西。

胡：

對我們來說完全不懂，這也是慢慢摸索，今年的計畫也是在摸索中逐步前進。慢慢前進，也很感謝科長願意那個接受訪談。

**G01：**不好意思，看了提綱好像沒辦法...

胡：

不會，因為這是非常重要的，因為就像我剛剛講的，所有的系統都在社家署，雖然說前面的是照管專員在照護司，可是他們還是非常仰賴社家署這邊。像這些的照顧，照顧七項這些，他們有一些都是民間機構對不對？那像我知道很多的照管人員都是約聘僱人員，那在這個社家署負責的部分，除了機構那些之外，大部分會有社工人員嗎？還是說有一些是靠約聘僱人員在提供服務輸送。

**G01：**應該不是約聘僱人員。所謂老師提到約聘僱人員可能是照管專員。

胡：對，照管專員。

**G01：**

但是照管專員他是隸屬在中心，他隸屬在照管中心，那照管中心它可能是在衛生局，大部分在衛生局下面，好像只有三個縣市是在社會局下面。

胡：對，少部分是在社會局。

**G01：**

所以他才有可能是算是一個公部門，他才有可能是約聘僱人員，但是這些服務資源的建置，全部都是民間單位所以不會有約聘僱人員，因為我們就是結合縣市政府，所以我們才會年度審查，去看它要怎麼去結合它民間的單位，它結合哪些單位，那打算怎麼來佈點，因為它們結合方式各有不同，有的委託、有的補助，那我們就會去審查它這些部分。所以他們裡面的人員可能都是，像居家服務裡面的人員就叫做照顧服務員，不是照管專員，以前叫居家服務員。那日間照顧裡面，就是提供照顧裡面都叫那個照顧服務員，他們就是必須有個licence，所以他們不是約聘僱的人員。

胡：我知道，他們就是被機構所聘用。

**G01：**

可能是單位，不一定是機構。那所謂社工日間照顧裡面，因為它是一個building白天的時候提供老人到那邊去，所以它有一些相關；像居家服務是照顧服務員到他家去，所以它不會有社工人員，就照顧服務員，可是日間照顧是因為有一個building就是可能三十個老人同時到這邊，提供一些失能或失智的一個回復性的一個服務，所以我們就有一些相關性的規定，去配有多少社工人員等等，但是這些都是單位去請的，所以不會是約聘僱人員，只有照管專員才會，就是照管專員在老師訪談的時候，可能都會跟你們訴苦，說錢沒有撥，或是薪水沒有下來。

胡：主要是保障，其實他們流動率很高。

**G01：**

因為那個錢就是中心給的，那中心就是來自於衛生局給的錢，那就是來自於照護司給的錢，就看預算。

胡：其實他們很辛苦可是又都很有熱情。

**G01：**

才會來投入，所以照護司那邊在給付的方式上面也有在做一些修正，就讓他們早一點可以拿到。

胡：對呀。那對於照管人員的培訓過程裡面，社政這邊也會參與嗎？

G01：因為他們的培訓都會有相關的課程，所以課程裡面我們都會一起去上。

胡：

嗯。那就是想額外請教科長就是說，您在教育針對這個照管人員的訓練過程裡面，會一直提醒他們說這是全人的一個照顧嗎？

G01：會，怎麼了嗎？

胡：會喔，沒有，呵！因為我們在這個過程裡面，這跟今天的主題無關啦！

G01：因為他們裡面很多不是社政對不對。

胡：不是，而是說因為他們會做很多我們認為已經脫離長照以外的事情。

G01：例如？

胡：

例如譬如說他們去一個家裡面去做評估，然後結果發現他們家沒有熱水器，或者這個案主就提出來說他希望有一個熱水器，然後他們照管人員就要動員社會去找資源來幫他裝一個熱水器，類似像這樣。就找一些二手的店，或者有沒有人願意捐助熱水器，然後幫他裝。我們會感覺他已經超過就是長照的這個基本概念之外的業務或服務，他們都有在做。

G01：

我們說的全人照顧應該不是這個意涵，不過某些照管專員他就是比較熱誠比較有...

胡：蠻多的耶。

G01：

所以這些照管專員我們聽到應該也是覺得蠻感動。因為我們每次去講的時候不會講這些服務的內涵是什麼，你應該怎麼核定，我們會順便講說其實我們還有一些老人服務，有包含據點，或是說我們現在有一些政策是有老人津貼，會簡單的講，因為是希望說他在評估的時候可以去sense，或者甚至是家庭照顧者的一些知識服務，是希望他在評估的時候可以sense到說他還有其它資源可以連結。

胡：是。

**G01：**

所以我們說的那個是社政的，也許還有其它社政資源可以連結轉介，因為也許他去評估他不符，他就脫離的長照的領域了，但是可以轉介到其他的社會資源。那他們就是把這個意涵再更擴大，擴大到動員自己的人力去連結社區資源，這當然更好，代表他們都有聽進去，我們應該給他們鼓鼓掌。

胡：

是，沒錯。其實我們都很感動，只是覺得說，哇～天啊！他們做的事情已經是外溢，spillover，已經做到他們不是主要的職責以外的事情了。

**G01：**

其實我們照顧服務員、照管專員這些都算是助人工作，他們會投入在這個工作裡面，都不是只是為了薪水。

胡：對啊，都很有服務熱忱。沒錯。

**G01：**

所以我們也很努力的希望他們可以留在他們的崗位，因為我們現在的人流失的很快。

胡：

沒錯。尤其如果這邊都是民間的話，其實民間給的資源未必會多，而且那個差異性會很高。

**G01：**不過民間資源大部分都我們給的耶，都政府給的。

胡：可是畢竟它還是轉一手，機構它還是維持它自己的營運。

**G01：**

所以我們要去思考說怎麼樣讓這些真正回到服務人員身上，但是又不能說去完全抹煞服務單位，那怎樣讓服務單位可以自立生存，因為都要去設立一些機制。

胡：

不錯，這兩天聯合報的那個就是長照結合社會企業的概念，我覺得還蠻好的，可以嘗試看看。

**G01：**

我們都會有社區發展季刊，這一期最新出來的一整本都是關於社會企業的，還有一些公行的一些概念，也許老師已經有了，也可以就是看一下，其實的確這就是我們長照未來可能思考的一個方向，就是怎樣讓這個資源進來，不管營利或非營利。

胡：都要無中生有。好，科長謝謝、謝謝。那我們今天就訪談到這邊，謝謝。

**訪談結束**

「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」

研究案

第二階段第二次深度訪談逐字稿

一、時間：102年11月05日（星期二）上午09時30分至11時00分

二、地點：行政院勞工委員會職業訓練局5樓

三、訪談者：張鑑文

記錄：張鑑文

四、受訪對象：

代碼	層級	屬性	機關	職稱
H01	中央政府	勞政	勞委會職訓局	科長

五、訪談記錄

訪談開始

鑑文：

這個案子的主持人是臺北大學公共行政系暨政策學系的胡龍騰教授，還有另外兩位的協同主持人，一位是世新大學的莊文忠老師，另一位是淡江大學的曾冠球老師。我一直跟著他們一起做研究。我們今年的研究主題就是探討長期照顧服務的行動化方面，主要是探討在這個第一線的照護人員，他們執行業務的過程中，怎麼樣透過對資訊科技的協助，讓他們在執行業務時更方便。我們已經進行過北、中、南、東四場的焦點座談，知道說他們執行業務的大概過程跟流程，和可能需要查詢的資料或是使用的資料庫。所以我們

希望透過這樣的方式，企圖從這種行動化的方式，去發展出一個能夠適合他們執行業務使用的APP。

可以看到這裡有整理出表一跟表二。表一跟表二就是我們透過四場的焦點座談過程，發現他們確實覺得說，有這個行動化或所謂APP的這種裝備，有助於他們業務的執行。長照服務的這些照顧專員要去案主家進行訪視，那訪視的過程會做一些評量表，然後去看說到底需要那些居家照護，還是其它輔具資源的提供等業務。所以他們認為透過這樣子的行動裝置或載具，是有助於他們執行業務。那我們從表一、表二可以看到說，如果有這樣一個裝置，他們需要的功能大概是什麼，表一的部分主要是針對功能的部分做的一個整理，譬如說他們希望有一些登打的功能等等；那表二主要是他們在執行業務或查詢服務案家時，他們要查詢的資料庫，其中，第三個就是全國外籍勞工動態查詢的部分，就是勞委會職訓局所負責管理的資料庫，這個資料庫對他們而言是非常重要的，因為他們在評估提供案家做一些居家照護的時候，就可能有涉及到外勞的申請，他們不希望資源重複浪費，必須要去查核雇主有沒有外籍勞工雇用這方面的資訊。所以想請教科長，從這個資訊整合的角度，來跟您詢問以下這三個議題，那我們是按照一題一題來嗎？還是說……？

**H01**：都可以啊，看你。

**鏡文**：

OK。那我們第一題的部分，其實是我們透過訪談的過程，知道說他們透過行動載具的話，對他們執行業務是有幫助的。從表二裡面有提到他們在查詢業務的過程中，其實需要查詢外籍勞工動態這方面的資訊。想請教科長這邊，有沒有可能進一步把這個動態的系統跟衛福部照顧管理系統，兩個系統把它做整合？目前而言，兩個系統是分開的，如果他們希望把這兩個系統整合？想請教科長覺得這個可能性是如何呢？從您的角度來看。

**H01**：

沒有說不行，只是說要怎麼樣去整合。因為目前他是要進到我們系統，要有憑證進到系統去做查詢，可是如果他們用APP這個載具去查詢，就會有憑證的問題，憑證有待解決的問題。因為現在是用自然人憑證去作人員使用的認證以及記錄他相關的調閱資料，因為這裡面全部都是個資。所以現在是說，當然我們是希望大家都是一體可以整合，因為這樣子對國內的這些才能整合，資源才能夠共享，而且不會重複浪費，那現在有幾個問題就是個資的問題，所以我們現在系統是用憑證的方式，自然人憑證的方式去管理這塊，而且也都把他相關查詢、調閱的資料保留下來。因為請外勞看護工，其實有很多都涉及到個人家庭，有一些是名人，有一些人他是不太願意揭露的，所以我才說這個資是一個最主要的問題，所以我們現在是用憑證。但現在用APP不是說不行，現在APP載具面臨一個問題就是憑證的認定。

**證文：**所以他們不管是透過什麼方式，要查詢這個的時候，其實要有自然人憑證？

**H01：**

目前我們系統定位是用自然人憑證，但APP這塊它目前個資安上的防護措施好像不是很強。帳密好像也是可以，但帳密好像也很weak。

**證文：**所以現在的查詢方式，如果打帳號密碼是沒辦法查詢的嗎？

**H01：**沒辦法。

**證文：**所以一定要有他們的自然人憑證？

**H01：**

是，因為我們這個動態系統是有提供給各縣市政府，有補助一些稽查、諮詢的人員他們去使用，還有就是像我們1955受理民眾或外勞他們的電話，那他們也會即時查詢、調閱那個個案、案主的資料，還有就是縣市政府、警察單位、移民署這些單位他們都會上來查，裡面從外勞入境、他辦聘雇、他照顧誰，這每一個資料，他的電話、地址資料、護照號碼、身分證，然後雇主身分證、受照護人的身分證全部都在這裡面。

**證文：**所以如果透過這樣動態系統查詢可以看到很多？

**H01：**

然後，是哪一個仲介幫他辦理的，這些全部都是對個人來講、家庭來講，其實是很隱私的資料。

**鏡文：**譬如說對於照管人員來講，他們可能只需要知道一些簡單資料。

**H01：**

因為他也是拿身分證下去查，他看了這個人有沒有請外勞，一定是拿身分證，看我們有沒有核發聘僱；看外勞是誰、目前外勞狀態是什麼，都調閱這個，都是個資，不然他怎麼知道有沒有重複浪費資源？但是我要透過社政方式提供他們一些幫助，我要看一下勞政這邊他有沒有來申請，一定是來這邊查有沒有用這個受照護者去申請外勞、目前外勞的狀況是什麼、以哪一個雇主名義來申請、是哪個仲介幫他，不就調閱這個嗎？那不然還有什麼好調。但確定這邊目前是沒有核發相關聘顧或外勞的狀態，可能不是有效聘僱情形之下，才會重複地投入資源。

**鏡文：**那請問一下除了憑證問題之外，還有嗎？

**H01：**

另外的是時間差的問題。事實上我們很想跟照護管理資訊系統，取得更上游的資料，他們上游的傳遞單，傳遞單就是說我可能家裡有人需要請外勞，他們就會填傳遞單。可能有人家裡需要請外勞的會拿去醫院先做評估，評估說這個人需要24小時照護，還是說80歲以上我們有開放，還是都不符合這些狀況，還是說他的身障別是重度的或中重度以上的，要瞭解他障礙等級這塊，還是說他真的有失能的部分，然後去醫院做評估。評估之後這個申請表還會再送到長照中心，由長照中心去做評估推薦，然後如果真的評估推薦不成，或者說沒有那個的話，長照中心才會把傳遞單送給我們。如果雇主來跟我們提出申請的話，我們會調閱這張傳遞單來看，當初是哪家醫院來幫他做評估、後來是哪個長照中心幫他做推薦，結果推薦不成他來跟我們申請回來。那張傳遞單現在是紙本，就是從雇主跟受照顧人他們自己、受看護他們自己填完之後，然後他們就拿去醫院，醫院勾完、蓋完章之後又拿到長照中心。

**鏡文：**那所以他們沒有一個系統？

**H01：**

有，他們有系統，他們現在有在建。但是他們現在建的回饋率太慢，所謂回饋率太慢就是說送紙本給我們，我們自己建，才有辦法應付雇主馬上就來提出申請外勞申請案的需求。我們的業務單位就是曾經跟他們接觸，希望能夠.....因為這一層一層下來的，從醫院之後，然後還要紙本一直送，送到長照，紙本再給我們，最後我們是整疊拿到，譬如說某個縣市的長照中心。這疊傳遞單我們是花人工再去建，但是他們也在建，不過他們建的時效太慢，回饋率太慢了。我們直接跟他們交接的話就好了，可是他們建的速度太慢，變成我們一定要拿紙本再登打一次。

**鏡文：**所以目前的方式就是紙本在走，他們系統還沒完成？

**H01：**

他們系統好像完成了，他們有在建，只是他們資料登打的速率比較慢，沒有辦法迎合雇主來跟我們申請。那變成說光政府這塊你也要花人員在建，就是說它系統還沒建好之前，確實是用紙本就算了，但是後來我們發現他們今年還去年底，他們其實這塊已經建起來了，系統已經好了，他們有在建檔。

**鏡文：**所以問題是說，他們那邊速度處理比較慢嗎？

**H01：**

他們處理的速度太慢，慢到連紙本送給我們，我們自己找人登打。變成上游資訊如果不做一個整合，因為他就是拿傳遞單來跟我申請，我調閱這張傳遞單後，既然醫院評估說你這要做24小時照護，或身障等級增高，或者說進一步長照中心也評估說我們幫你做推薦，或幫你做種種社政這塊資源，以上都不適用的話，你就是走勞政這塊來申請外勞，我們就是依照這樣來核發他外勞。那核發外勞這些相關聘雇資料，照護人員他又想要拿去看，你知道可是上游那塊我們就拿不到，如果要整合上下游應該要一條鞭。

**鏡文：**所以應該有一個系統在那邊，不管誰來看，都能看到最後結果。

**H01：**

醫院也是歸屬他們來管轄，他們說拿不到醫院的資料。好，那弄紙本，紙本又拿到長照中心，長照中心那邊上系統的資料回饋率又太慢，弄到我們自己建。不是說我們不能自己建，就是覺得你也在建、我也在建，變成說我

有我一套的資料、你有你一套的資料，建檔難免key會有誤差、會有錯誤。而且我們現在傳遞單其實是三聯單，有的複寫很差，拿到我們這邊看不清楚，就是說有的名字、地址、身分證就有點不是那麼清楚，變成是因為雇主來跟我們申請，他說他有照著流程走過了，所以我們就只能照那個時間調一下，然後再去做更正。

證文：

你們這邊也看不到長照那邊的相關資料？之前沒有系統的時候，你們也只能看單子？

**H01：**

現在全部就是用單子在走全部流程，就是雇主、受照護人他們基本資料先填，填完再去醫院，就讓指定的醫院去做評估，評估之後會再將這張送到長照，長照才會去做推薦媒合，然後去做社政資源的介入。如果發現沒辦法，那到我們這邊我們把它登打，然後雇主看到我們已經登打，就會提出申請外勞，他就是要外勞這樣子。那我是說上游這塊資料，明明醫院也都是衛政、長照也都是衛政，然後弄到最後這塊完全還是紙本，要不然就是我們要跟它介接，但資料的載入時間又太慢，我們一個月才載一次，變成說剛剛講的，個資是一個問題，另外一個就是資料的即時性。

證文：

請問科長你們這邊的資料，跟長照那邊的資料，是每個縣市會分別提供給你們？還是中央統一？

**H01：**

沒有、沒有。它其實是各縣市的長照中心，它可能是累積一包它就會寄來，那這也不是即時，它有郵寄的時間。我們這邊其實是拿到就會即時上資料了。

證文：

假如在長照中心那邊，案家說他們已經申請過了，並已經申請通過了，可是長照中心不會馬上把資料給你們，會累積到一定的量才會寄給你們。所以會有案家就先打來問你們嗎？

**H01：**

我們現在有提供一個小的查詢介面，讓他們知道有沒有進來。因為我們如果登打了，他就可以去用他申請人的身分證去做查詢。

**證文：**好，我懂了。

**H01：**只要他看到一有，他就會來提出外勞引進核准案的申請。

**證文：**

科長剛有提到時間更新速度的問題。很有趣的是說，長照中心人員也提到說，查詢的時候也有遇到這種狀況，譬如說他沒有辦法很確定這個人現在這個狀況，是不是已經有申請過外勞，可能資料是一兩個禮拜之前的，或是比較久之前的。

**H01：**

應該這麼提，事實上他們拿了傳遞單來跟我們申請核准案，他還要到國外做引進的動作。如果我們的駐外代表處發核發簽證，給他簽證，事實上這張核准案是有三個月的效期，他在三個月內都是可入境的。假設他申請了，拖到最後一天，進來之後他入境之後十五日內，一定要來跟我們申請外勞的聘雇許可，讓我們知道確實他要委聘哪個人來照顧這個人、是哪個外勞、在什麼地點來照顧這個人，那人家可以最後一天提出來，最後一天提出來時，我們有可能內部作業七到十二個工作天，這樣一差可能就是半個月後資料再進去。那萬一這個外勞今年是有問題的，因為一入境三日內要做健檢，剛好那個外勞的健檢評估是有點問題的，他可能又要再去複檢，那複檢的時間可能又往後遞延，那他取得聘雇的時間就會比較慢。那我們現在動態裡面給大家查的，都是我們核發的聘雇許可，就是經過我們確認OK的資料才會放上去，那我們審核過程中當然不會放上去，所以這樣子十五天，再加上我們自己的工作天七到十二天，這樣加起來可能就快一個月了。

**證文：**

他們還有提到說，譬如說這個雇主他有申請外勞，可是後來外勞時間到了要回去，想請問科長這邊大概的處理流程是？

**H01：**

我們現在是有提供一個服務，他可以提前來提出申請。假設說他現在跟外勞的聘雇關係要終止，那申請前的一個月可以來跟我提出，他要提前停止辦理後續引進的動作。以前最早是說一個外勞出去之後，等他的外勞離境後，然後你才可以來跟我們辦接替的引進流程，好像九十幾年就有修法，允許你在一個月前就可以提前來辦，辦理相關核准案的申請。

**證文：**

所以像他們要申請這種居家照顧外勞的部分，譬如說已經快要終止他可以提前來嗎？

**H01：**

他可以提前來一個月來辦，然後說他這名外勞預定在哪一天要離開，他可以先把相關引進核准來辦妥，然後預定引進的下一名外勞也可以先在國外辦好簽證，但是實際上入境是，可能前一任外勞早上離開，後一任下午就進來。

**證文：**如果他外勞雇用關係結束了，大概你們多久就會把資料打在資料庫裡面？

**H01：**

一樣跟我剛剛講的，從外勞入境十五日內，跟我們提出外勞聘雇許可的申請。

**證文：**

那如果是他之前聘雇的外勞呢？譬如說他原本有一個，那他不要繼續僱用？

**H01：**他提前終止的話就是一個月前。

**證文：**那如果是自然終止的話呢？

**H01：**

自然終止也是要提出來，但他可以不用提前告知。假設他不做後續的引進，等於是外勞離境之後會來告訴我們。可是現在事實上，他都要去跟縣市政府做通報，外勞入境之內在三日內要做通報；然後如果跟雇主解除關係的話，他也要跟縣市政府做通報。那我們現在有在在這個介接通報的資料。

**證文：**現在已經有了嗎？

**H01：**對，我們這兩年有做起來。

**證文：**所以他一通報你們就知道了？

**H01：**

也是三日內，事情發生的三日內。這兩年我們有把介接的做起來，就是他們如果去跟縣市政府做通報，事實上我們會收得到，也是透過動態系統接回收回來。

**證文：**

所以他們一通報，你們就會在動態系統上面知道嗎？動態系統上面就會調整？

**H01：**

因為現在二十二個縣市政府，其中有十一個縣市政府，他們其實是自有的系統；那另外十一個縣市政府，他們是沒有自己的系統。那我們等於是開發這樣的系統讓他們來上面做登打，就是入境的通報、解除關係的通報，或者說他轉出，他可能不是離境，他是從A雇主轉到B雇主去。但這些轉出的通報員都會透過動態系統把它接回來。

**證文：**所以在這個動態系統平台上有一部分是你們會去打的？

**H01：**

我們主要是提供外勞的聘雇，有設外勞相關動態的資訊，主要是以外勞為主體的動態資訊。就是說他進來我們核發聘雇、以至於他終止聘雇、他的事由，這些我們也都提供在平台上。那當然以他這個外勞為主體的話，他照顧誰、是哪個仲業幫他辦的聘雇、地點、雇主是誰、那他聘雇的區間是什麼時候，這個都有在上面可以查到，是以外勞為主體去延伸出來的。

證文：

看起來這個動態系統涉及很多資料在裡面，所以在這個資料的處理上全部是你們這邊處理嗎？或是剛科長您提到的有一些是縣市他們提供的？

**H01：**

有，我們等於是剛提到說接觸外勞的引進，他從國外辦簽證，就是涉及領事事務局、駐外代表處，這塊我們就跟他介接了；以至於他可能進來入境，航警局就是通關的部分，那等於是我們跟移民署介接他的入出境資料，就是從國外的簽證到出入境，然後他在十五日內也要去移民署辦居留。其實十五日內要同時辦兩件事情，一個是職訓局跟我們提出的聘雇許可，一個是跟移民署辦居留，那我們也有跟移民署這邊介接居留資料過來。那我們回饋給這幾個單位的，其實就是我們的聘雇資料、雇主的相關資料，這是最早期動態的架構，那些縣市政府只是用來查詢而已，後來這兩年擴充到我們把縣市政府那些通報的業務交換回來。

證文：

這樣看來你們的動態系統非常厲害，裡面都已經整合非常多資料，然後可以介接。

**H01：**

我們現在其實只是匯入資料的時間差，更新的頻率會造成困擾。因為它是動態的，可是我們受理的各單位受理到這件事情，它動態這些事情，到真的把這些資料載具上面去載到系統，其實會跟實際時間有落差的。其實大家現在的困擾都是一樣，都是資料更新的速度跟頻率。因為我們之所以把通報弄進來，是他們之前也是給我們紙本，雇主會跟縣市說他的外勞入境了，去跟縣市辦理入境通報，然後他會拿這個入境通報來跟我們辦理聘雇，所以我們看到的就都是紙本。可是紙本這樣子的交換落差很大，就是時間落差很大。為了要掌握即時，所以我們去年就把這個通報介接起來，跟縣市介接。只是當然我們現在在測頻率、測更新率，因為最後你還是要透過人去回饋。

譬如說像有仲介或雇主會盯著你，像我們是因為他一送件申請案，仲介或雇主會盯著我們，那如果說你只是辦通報，你什麼時候把資訊回饋到系

統？資訊的更新是有落差的。像衛福部他們也做好了傳遞單，因為他們沒有後續的人去盯它們；現在我們不得不上，是因為外面的人全部在等，他知道醫院到你長照，你長照什麼時候出來，他就一直在等，所以我們被逼著我步調一定要很快地拼命打上去。我們也曾經想過是不是要用掃描辨識，但在這些單子上都是沒辦法處理，因為他可能樣章、蓋章因為他醫生是蓋章，就是哪位醫療團隊要去核照，章有時候就蓋得不清不楚，人工辨識已經夠困擾，何況是機器，那還有些打勾，這不是很清楚。所以你說你要透過資訊化自動也很難，現在就是人工啊。

所以大家現在的問題就是卡在資料的更新問題，不是他們有問題，是我們自己也是需要，因我們也是很怕，我在核發他聘雇的時候他再去社政，因為他可以同時丟單。

**證文：**那你們怎麼克服這個問題？

**H01：**

完全沒辦法克服。因為有些受照顧人，可能他的小孩分散在各縣市，這家醫院做不行他換一家，長照不行再換一家，跨縣市找到一個可以的。但是變成縣市跟縣市的長照中心之間資訊回饋慢，變成它自己的橫向聯繫也是很大的問題。

**證文：**

那除了科長你剛提到憑證資料交換的問題、時間差的問題，還有沒有什麼是系統整合的時候遭遇到的困難？

**H01：**

像我們現在動態最常遇到的問題，因為我們跟各個相關管理機關有介接，介接下來整個經驗就是資料的修正，就是變成資料修是你送給我，但後來你修了，沒有送給我。假設你是A，你第一次把你的資料insert給我，我insert給你，後來因為民眾去跟你argue說你A打錯了，如果說你沒有pass給我，那我永遠都是換A。所以我們送帳送久了就發現，我們的資料落差越來越大，或者刪除修改，但我這裡沒有相對應的資訊。

**證文：**資料交換的方式，變成不是從它原本的資料庫擷取某些資料進來？

**H01 :**

因為那個量太大。現在像我們剛講的簽證入出境，我們現在都是每天批次、交換、居留這幾個國家的簽證，然後出入境、居留資料，因為我們現在核准可以引進的國家只有五個，不包括蒙古就五個。那我們就是交換這些資料，每天那其他單位都只是單筆查詢，因為那個量很大，光修正一天就兩三千筆，你可能1/1你送給我新增進來簽證，可是你可能1/10接獲到部屬的更正，那你更正了沒有，再來告訴我要同步更正資料庫內容的話，那我們兩個就會越差越遠。

**證文：**所以醫院那邊有一套，你們自己這邊也有一套？

**H01：**對啊，大家都各有一套。

**證文：**它如果改完沒有把資料送給你們，你們也不會知道？

**H01：**

我不會知道啊。還有另外一個是說，它更正的時間也是一個影響，如果說我這邊一直等著你更正，我才可以核發給民眾的話，變成A、B要卡死一定抓到他正確的我才核發他的話，那你一直不來我就很痛苦。雇主可能會說我去跟他申請紙本，依據這個紙本直接進修我們自己的內容，才能過A、B這關。不然，因為我們在做任何的審核准駁是有時間性的，我們現在是有提供民眾可以親取，就是說你來送件，那我就會跟你講幾月幾號是可以來親自領件，可以直接來我們櫃台，而不是透過郵寄的方式寄給你，那可能壓力就很大，直接站在這邊等你。長照還是等你、醫院還是有時候出入境也會有落差，譬如說passport上蓋的是11/1，但實際上他是前一天的班機進來剛好就跨在那個臨界點，那搞不好你系統就寫11/2。這是舉例，可能他其實應該是11/1號的班機到，但是通關的時間系統會自動轉換，系統來的是11/2，但是11/1跟11/2就會有涉及到民眾的權益，他可能涉及到費用計算，那如果要等你修正，那可能很多事情就很難去處理，被逼到如果我有紙本可以佐證的話，假如我剛提的那個用護照，去佐證護照上面的戳印，假設是我移民署出來的這個戳印用這個來佐證，只好去進修。講白了就是我們自己資料庫去做修改。所以我才會說，有時候大家落差越來越遠就是這樣子。

**證文：**那這種情況多不多？

**H01：**

因為你要想外勞異動頻率是很大的。還有再講更深一點，他可能更換護照號碼，他可能也會影響到。不過這可能跟長照沒有關係，因為他比較著重受照護人的這一塊。

**證文：**

因為我們現在比較好奇說，其實很多這種機關的系統它不容易接起來，其實像你們的動態查詢系統其實是連接不同資料庫，所以現在這種方式是機關他有一個、你們有一個，所以不是說有一個整合的資料庫，變成你改你這塊、他改他那塊，而是變成是說你們有自己的，你們做交換這樣子。

**H01：**

因為我們自己內部有幾種方式做交換，剛剛講的批次每天做交換，然後異動，這是一種方式。第二種方式是，我們給每個縣市政府的查緝人員，透過我們的網站單筆去做查詢或下載清冊，他可能每個月會去下載說，在我轄區的外勞有哪些？可能分地區性，他可以下載這些地區性的清冊下來，他還是會去做訪查，看有沒有異樣什麼的就抽查，所以我們也有提供清冊讓他整批下載，單筆查詢跟清冊查詢。第三種方式是我們給縣市政府的那些通報人員，我提供平台系統讓你登打。所以我們現在目前動態是這三種：一種是整個批次交換，一種是我提供查詢或清冊下載讓你去後續應用，一種就是我提供一個整合的平台，你要就上我的系統打。

**證文：**那你們要怎麼確定他打的資料？

**H01：**

所以我們現在後面，就是中華路那邊，是後端在使用，他就有時候很痛苦，因為他拿到的紙本是不一樣，我們現在動態還特別設計有安排一個人，專門就是在接這些人的電話，處理資料不一致，你接獲到這個電話，你就要跟他找來源端，然後跟他確認說這筆應該是怎麼樣、現在紙本是怎麼樣，每天在那邊確認。

**證文：**所以是一個人負責？

**H01：**

對啊，你就是要上所有的.....現在外勞已經有十九萬，每天陸陸續續都很多資料不一致的情形，要不然就是資料沒送來，要不然就是他們承辦沒打進來，一種就是查不到或是有誤，那你查不到可能沒送來就要請他補送，有誤這都需要時間，他完全沒有辦法用自動化去弄。資料回饋是要靠人，人會有異動，他可能會有休假的問題。所以才說資料的更新率，是現在整合介接最痛苦的一個地方，個資當然是可以克服就克服掉，那是憑證技術的問題。但是資料的更新頻率與資料異動這塊，我覺得是我們動態運行下來最痛苦的事情，而且追你不是今天追就追的到，可能是程式面、可能是資料面、也可能是他人員的問題。

**鏡文：**這樣看來你們機關面臨的壓力是非常的大。

**H01：**

我覺得技術面都是可行的。但我覺得實際上使用上，長期來看都是人為要處理的事情，有些機關做資料交換會遇到一些問題。

**鏡文：**

我們也有去問衛福部一些資料庫的問題，他們有說到資料格式的問題，你們怎麼克服的？因為看起來你們做資料交換的經驗蠻豐富的。

**H01：**

資料格式，如果都是本國人的話，照護人員大家都是用身分證，那名字是參考。我覺得中文這件事一個很大的問題，因為各部會用的中文都是不一致的。像我們自己機關我們為了外勞雇主的申請案，自己就造了三、四千個字，那你要看戶政它自己造的更兇，就是大家在中文的比對是很weak的，就是只能靠key再比對，如果光用key比對大概不會有什麼問題，只是說資料交換看一下，那中文字如果是造字的，我沒有你相對的造字看起來就是亂碼，就是會有這種問題。

**鏡文：**

所以整體來說，科長你的意見是認為，外勞動態查詢系統要跟衛福部整合，其實在技術面上是可以克服的？

**H01：**

可以克服的，但都是後面的問題。等於是後面那個maintain的問題，你資料的maintain、程式的maintain，就是說可能有時候你的廠商也會換人，沒有catch到說我們當初雙方所deal好交換的條件、格式、欄位一些細項與彼此之間的默契，你換一間廠商我收到的資料就會有點亂。我們前陣子也是，為什麼出來的資料是這樣子？打電話去問，原來他們換了廠商，那廠商與廠商在交接的時候，那個細項的一些格式沒有弄進來。例如說當初應該要用到秒，但他只用到分，所以變成分可能會有兩筆資料，同時線上兩個登打同時有兩個分，那你的key in只設到分的話，兩筆只能取一筆送給我，但這就變得很細項，他就說他們換廠商，那變成說那這段資料我沒有發現，這段資料就有問題。

**證文：**

那請問一下從第二題開始。那你覺得說，剛剛科長您提到那麼多可能遇到的一些問題，那您覺得應該優先處理或克服的是什麼？應該從哪個開始？

**H01：**

應該說它技術面可以解決的話，那憑證它APP行動載具有憑證可以解決的話，就可以直接連到我憑證系統去查詢，就不會他也在收一套資料又是另外的內容。我的動態他也可以透過APP載具，有相關憑證可以確認資料，這是技術面可以解決，而且我們現在本來就是可以上我們網頁去查詢，只是我是說憑證的問題。那這當然可以解決的話，這也是另外一種整合的方式，它即時來查我們資料，像我們的1955也是透過這種方式上來查，應該說如果我是資料庫給你，那我更新完又再更新給你，你的落差時間又更大，因為你不可能拿到即時的。一種方法是，你就上我所提供的資料或從管轄的資料上來查。

**證文：**

譬如說有些整合的方式，可能衛福部他的資訊管理系統，它這邊就來抓取你們這邊動態查詢系統的資料，直接抓了就進去查了，等於說它那邊的系統可以查你們這邊某些的欄位。

**H01**：那是看透過什麼 web service 的方式，或是其他什麼方式去擷取。

**鑑文**：那如果這樣的方式您覺得可行嗎？

**H01**：

也不是不可行，當然是可行的。之前研考會做的1號平台就是這樣，我們也是有跟移民署跟領事事務局，然後有跟勞保局、健保局他們也是有做這樣的介接，也是透過web service或XML的方式，就是我下carriage包裝馬上回覆給我，就可以透過這個再解裝，再放到我的APP呈現？

**鑑文**：等於是其實他是查到你們資料庫的系統。

**H01**：

我這邊畫面帶出來user其實是透過web service的方式，去跟系統請求它依照格式回覆給我，那我再把這解包裝之後呈現。但我就說是速度，那時候我跟居留要這個資料的時候，他就說他沒有辦法即時給我，那裡面這樣繞一圈，他們資安是A級，我們還是B級，他們裡面繞一圈要四十分鐘才能出來，就他們自己內部層層的程序。

**鑑文**：在資料庫內要處理四十分鐘？

**H01**：

就是他們要層層出來，它裡面一台一台層層繞，然後再出來他說要四十分鐘。當然那時候是97年的技術，我不知道他們現在有沒有差別，但是那時候研考會在推創新化，我們外勞是其中一項。我們也是一樣，我現在是批次跟你介接，我當然也是希望即時跟你查詢，就是跟這些單位即時的查詢。

**鑑文**：所以要查詢的話，譬如說他的資安層級比較高……

**H01**：它內控很多，那時候他說他最快就是去回四十分鐘。

**鑑文**：那你們有沒有？

**H01**：

我們沒有到這樣，因為我們資安等級還在B。我只是說跟這幾個過渡證用電子開門，像戶政他們也是A，就是他們等級比較高。

**鑑文**：現在其實要查戶政，好像不用那麼久。

**H01：**

不用，但就是說你要透過APP擷取回來，這件事情都是雙方要談好，那時候談好久，我們都有跟戶政談過。

**證文：**那你們談的過程中遇到的問題是什麼？

**H01：**

應該說這幾個大系統有大資料的單位，其實他們也不斷在一直在更新系統，但是大家時間要能夠搭的上。

**證文：**

對。因為我們在想說，現在有個契機是，衛福部它現在整併了，很多社政跟衛政整合在一起，老師的想法是透過機關整併的過程中，看看能不能一起把它們資料庫做一個調整。那如果透過這樣的方式，您覺得如果他們這邊要做一個整併的動作，因為看起來他們是有在做一些整併的動作。那如果把你們這邊動態系統的某個部份，譬如說透過剛剛這樣的方式，讓他們在系統就能查到你們系統的某些欄位，那科長您覺得這樣的方式？

**H01：**可以啊，不是說不行。

**證文：**

那會遇到的問題，除了剛剛講的憑證的問題，還有時間差的問題，還有沒有其他可能的問題？

**H01：**

我覺得其他都算是技術面，就雙方要談定介接的議題，就是要談好；還有你要透過什麼方式做介接，因為你不可能放在Internet，這一定要有什麼VPN，一種比較嚴謹、安全的方式，用群組的方式去做資料的介接交換，或加密、解密的處理，就是大家一定要做這些事情，只是要先談好用什麼方法。那之前創新化的部分，研考會它是自己弄了一個平台，等於大家follow那個平台去介接。

**證文：**它介接的方式是讀取每一個機關的資料庫？

**H01：**

它其實就是一個中介者，大家都把插頭連上它，然後你拿上你要的走就好。但是如果我現在個別跟你談，你有你的一套、他有他的一套、戶政有戶政的一套、衛政有衛政的一套、社政有社政的一套，然後變成我機關為了要跟你們介接，我就要各自因應你們不同的一套然後提供給你，那現在動態已經做出一個規模，你要跟我拿聘雇，那你只能follow我的。那不然你看戶政做那麼大，大家都要follow他的。如果我為了要跟不同的機關介接，然後我要Follow不同，那我管理上一定比較複雜。

**證文：**

譬如說我們前面有提到說，他們希望有這個麼多的資訊。因為我們之後會提出一些政策建議，看看這些平台有沒有可能整合到這邊裡面，科長你認為剛就你提到的部分，系統全部整合或介接到這個長照服務這個系統裡面，會不會很困難？

**H01：**這都是他們自己的，除了戶政不是之外。

**證文：**如果全部整合到一個，就你的經驗來講？

**H01：**

我當然是覺得OK啊，我們也很希望。因為像我們有在查這個，像他來申請外勞的時候，我們會看這個受照顧人真的是這樣子嗎？社政的話，像我們雇主有一些人屬於中低收入戶、低收入戶，現在都是造冊上來或里長他自己開據。我們也很想要，我們很想要的也是很多，只是內部要先整合起來。

**證文：**就你們在處理這個業務，你們也是一個個去查？

**H01：**

對啊。而且他們可能來自不同的表件，我們光看那個養護機構就好。養護機構現在有社政體系也有衛政體系，我們也是一直等著他們合併，之後他們來的函式才不會各發各的，因為社政它都是自己編碼，各縣市自己編自己的碼；然後衛政好一點，還會從衛生局統一的系統去授號，如果內部自己要當key，我也好用。但是遇到社政這個，各縣市各編各的碼，001、002的，然後我這邊想要對養護機構去管，都沒有唯一的一個KEY，就像人家那個營利事業統編，好歹也有列統編，你社政又有可能是個人自己來，你可能是法人的身分來成立，你也有可能是用自然人名義，那就很難管。我們才很想一

直希望他們趕快合併，一會兒自然人，三不五時它給我換自然人，可是他主題還是那個，但你沒有唯一的識別可以勾稽，會想要知道它歷次的變化，然後能夠看是不是去查有什麼異樣，現在都沒有辦法。它三天兩頭跟你換，它們之前是社政一條、衛政一條，我們是期望說他們整合最好，這些養護機構究竟歸屬於誰，然後它的管理是不是能有統一的一套，那我們下游在接相關的資訊就好做。

**鑑文：**那你們有嘗試想要把這些資訊.....

**H01：**

他們有。他們之前就想拿中低收入戶的資料，但是也是各自為政。社福長照也有跟他們去談，希望拿到傳遞單的資料，但發現他們的更新率太慢，我們還不如自己來，不是說不想...

**鑑文：**就像你剛剛提到的時間差或管理上的問題？

**H01：**

像我們戶政也有跟它要資料，像死亡資料去做勾稽。像長照跟戶政要資料也是一個死亡資料。

**鑑文：**他死亡後，福利應該要終止。

**H01：**

對，我們也是，聘僱也是一樣要終止。我們現在是每個月固定它有提供死亡資料給我們，讓我們去做批次的勾稽。

**鑑文：**他們也不是立即通知你們，你們可能也要等一個月。

**H01：**

其實去通報他們的時間，大概也都過一個月或兩個月了，發生到真正資料進來。所以我們也沒那麼即時做，也怕說有人是利用這個空窗提出申請，之後我才勾稽或是怎麼樣。

**鑑文：**那有沒有克服？

**H01：**

現在只能有多少做多少。因為這些單位目前我們勉強不來，還有你看，我們那個健檢也是，外勞入境三日內的健檢，也不是透過衛政給我們的，他就紙本拿來給我們，我們自己打一打再回饋給衛政。

**證文：**其實他拿給你們也超過三天？

**H01：**

對，然後是我們打的，不是他們打給我們的。就主政單位是衛政，你都在醫療體系也都是衛政，可是現在變成說，它的資料回饋率很慢，為了要趕聘雇、趕辦，外勞就直接遞去醫院的健檢報告書，我們認這個來，然後是由我們打，打完再回饋給他們。

**證文：**所以他們不是健檢完那邊有一個？

**H01：**

所以我們也是理論上說跟衛政介接就好。所以當初創新化在談的時候，我們也希望把它這塊介接進來，不要再做這種奇怪的事情。然後他們很妙，研考會他們有個上限金額，那上限金額我們這個外勞的案子也不過才一千五，它說要把它們介接進來，他說要三千萬，我們就說好吧。那他們其實是很難接進來的，所以全部都紙本在外面繞，你不覺得嗎？

**證文：**對，問題點在金錢嗎？

**H01：**

我們有試過，從以前就跟健檢試過，因為是跟它最有直接關係的。那後來就是看護工的傳遞單，是跟他們最有直接關係，但是一路走下來最後都是紙本。

**證文：**對啊，現在聽起來都是紙本。

**H01：**

唯獨只有一樣，因為外勞入境要做定期健檢，就是6、18、30個月這三次的健檢，他們醫院健檢做完之後要拿到衛生局作核備，衛生局會把這資料登打給我們。因為這6、18、30個月我們沒有那麼即時一定要追著他跑，所以這些是他回饋給我們，定期健檢核備是他們交換給我們的，但是一入境三

日內都是紙本，所以我們這裡的人還要判定說他是有沒有傷寒？然後這個醫生的資料，還要幫忙登打。

**證文：**這樣好像有點奇怪。

**H01：**

也不是，但就是變成我們在登打，那個紙本都在我們這裡，一定是併同我們聘雇的應備文件之一也送進來。所以是我們自己人在認定這個醫生到底是勾他合格不合格，還是有其他的病症，然後我們登打回饋給衛生局。

**證文：**如果他有什麼樣的……

**H01：**

如果它有跟醫院連結，它們有整合醫院登打的記錄，事實上醫院它開立那張，理論上內部一定是要有登打的，那我只是透過你衛福部單位去跟這些一百多個，假設醫院有健檢外勞的，就跟這些醫療體系去介接資料就好，我們以前做過一件很受不了的事情：我們跟幾個有意願的醫院，請它每天固定送資料來。

**證文：**是電子檔還是？

**H01：**

對啊，但是你看居然是我們跳出來做，後來我們自己也接到受不了，就想說算了，因為每個醫院嘛……

**證文：**格式不一樣？

**H01：**

對，就是你講的格式。等於說我們也不是它的主管機關，變成說你有意願，理論上這應該有一個主管機關要出來統合轄下的這些單位。

**證文：**

我們做完研究會發現，譬如說外勞居家照顧這方面很多資料它很散，就像長照人員他們要查非常多資料，才能確定這個人可以獲得什麼資源，然後他們要去找資源介接，幫他們轉介，就是他們在評估時會遇到這麼多問題，

那你們其實也是一樣在判斷是否要居家服務的外勞，其實你們也遇到同樣的問題。

**H01：**

我是覺得紙本的資料落差，就是沒辦法橫向聯繫。因為它可以同時送，系統你同時送，我還可以同時一起勾稽，資料庫的方式，那你同時送我根本不知道，那紙本又有先後，等到我想要怎麼樣的時候，前面那個已經核發或什麼。不要說他們覺得資源有沒有重複到，我們自己都很難，這一關算一關傳遞的時間，這樣到我這裡，讓我的user可以去全面查，你看這中間空窗有多大？只是我們不敢講出去而已。所以你說最困難的地方，就是大家的資料的更新度跟回饋，如果以大家的紙本一直送，你說要怎麼去勾稽？那勾稽的時間點永遠都跟不上。

**鏡文：**那您有沒有什麼建議，就你的經驗來講？

**H01：**

不知道是不是醫院管不了還是怎麼樣？我搞不太懂，理論上長照到醫院一定有評估，就是那個源頭，現在都是後面下游在那邊做。

**鏡文：**因為他那邊是在判斷，可或不可。

**H01：**那一定是醫院。

**鏡文：**那變成是說你們這邊要申請後面一些補助的東西，民眾一定是找你。

**H01：**

那他還是來跟我們申請外勞，可能是跟長照中心申請相關的一些社會資源或衛政的資源。

**鏡文：**所以變成你們要重複去處理？

**H01：**

那我們也不想重複浪費，但是我們沒有那麼大的力量，去把這些紙本的東西很快回饋到系統，透過動態去查。因為現在縣市政府他們也都想要，問題是光他們縣市政府自己的長照中心...

**鏡文：**問題是沒有人出來統合。

**H01：**

如果前面是醫院你統合不了，叫我們下面再怎麼介接、再怎麼努力，所以我覺得這塊是最困難的，所以我才說技術面是可以克服的，我都覺得是簡單的。所以我才說優先是，一定要能克服的就先克服，那個行動APP載具有什麼可以真的是憑證？要不然你看IOS系統、Android系統，像Android系統它設Google的帳密設置後，就從來沒有改過了，那手機誰都會拿，你iPad誰都會拿。但是你的PCP可能是在公司或什麼，真的會抓你位置的不多，一定是有一定的時間或是大家都會看，你手機一擺，公用的跟私用攪和在一起。我覺得你另外配一隻公用的，當然有了那隻私用公用都攪和在一起，其實現在你手機要轉載、複製很容易，就是傳到哪個聊天室就出去了。因為我就覺得個資就是你憑證的問題，因為我們之前就有發生過，就有人查個別的人，譬如說選舉的時候就容易了，他說他沒病啊。

**證文：**

那請問一下如果說，第三題剛剛科長提到說涉及太多的資料庫，其實整合起來並沒有那麼容易，你有沒有建議透過什麼樣的方式或者管道？

**H01：**所以我剛才提到，我們動態都有各自交換的方式。

**證文：**就是三個交換的方式。

**H01：**

但這三個交換方式，也是因為我們跟不同的單位因應狀況，因為有些是它根本不是你的主管單位，那你能夠做的落差很大，縣市有時候它會接受我們的系統，是因為我們補助它們，我覺得關係不同你知道嗎？

**證文：**你說登打的部分？

**H01：**

對！是我們人員去補助他們登打，然後他們去受理諮詢、還有查外勞的查察。但我們跟衛政，大家完全就是平行的，那你拿什麼跟它談？所以變成說交換的方式，不是我這邊想就算了，要看他們提供什麼方式來介接，那到時候看雙方提供的什麼事情，是不是可以Cover？譬如說他們想要的方式，我這邊編不了那麼多錢。所以我覺得它的限制性很大，可是就目前的技術上管道只有那幾種。

**證文：**針對不同的狀況調整、交換的方式？

**H01 :**

對啊，因為我們跟移民署也是各自有資料，所以大家後來決定說用批次交換的方式，後來是研考會提供平台，那才可以即時提供去查閱。

**證文 :** 可以請問一下研考會那個平台的名稱嗎？

**H01 :**

外勞管理創新化平台。這個在97年、98年時建立的，那時研考會有推三十六項E化平台，那我們是其中一項。那時候是研考會補助錢給我們一千五百萬的經費，然後跟其他人談妥要介接的方式，IP也是研考會補助的，等於是它找人來，然後去跟各單位，然後依據RLP去談、去發包。

**證文 :** 所以它這個平台現在還有在運作嗎？

**H01 :** 有，但是就是一直很限縮。

**證文 :** 限縮的意思是？

**H01 :** 就是平台的容量。因為它要容納太多人了，然後有不同的格式什麼的，所以它弄得我自己是覺得很複雜，因為它使用者的權限設定是很複雜的，它全部弄在平台上面去設，而不是像我們 AP 自己去設就好，那如果你人員更換什麼的，就複雜度很高。所以大家就越用越.....

**證文 :** 使用率不高是嗎？

**H01 :** 越用就越限縮啦。

**證文 :** 所以它現在還是有在更新？

**H01 :** 還是有，只是因為廠商一直換。

**證文 :** 所以你們在平常處理業務的時候，會用這個嗎？

**H01 :**

我們自己有一部分業務會用到，譬如說白領外國人，我們因為這個平台而介接到財稅，以前我們也介接不到這種即時查詢財稅資料，所以我們會去查這外國人的財稅，那勞健保它會透過這個平台跟我們查聘雇。

**證文 :**

那我們就接著第四題。你們這個動態查詢系統其實已經有很大的資料，那我們上去看你們有立即的統計，你們可以直接請資料庫把最新的外國人的動態統計資料列出來。在這樣的系統設定好，你們有跟其他單位說之後可以來試用嗎？或是透過怎樣方式告訴其他單位說：其實你們這個系統蠻多豐富的資料可以使用，那可以提供什麼樣額外的效益，有沒有什麼代表性的例子？

**H01：**

我們沒有特別去推廣，因為當初這套系統是勞委會職訓中心出來建立的，在 87 年的時候，他們出面出來整合各部會而建立起來的。剛開始領事事務局、警政署，還有就是衛福部之前的衛生署，大家就是講好批次介接的方式，然後也給縣市政府查詢，那時候就已經是這個規模了。一開始就已經是 22 個縣市可以上來查詢，只是說內容的豐富度跟細緻度，一定是依據業務的需要，而不斷擴充進去，因為後來他們可能需要，核准的時候會說他們這個外勞是照顧誰，是哪個仲介幫他辦理的，那他們各縣市政府面對個案處理時它才有頭緒可以處理。那我們這個細緻度跟豐富度等於是後面業務需求增加進去，那後來才介接到的一些單位向勞健保，他們也會想要我們的一些外勞相關資料，我們會跟他講說你可以上我們系統查詢。跟我們做這動態查詢都是勞工局單位的，那他們也有一些社政部分的，他會跟我們說希望什麼樣的資料，那我們就會跟他們講說動態系就有陳列了，可以上去使用我們的動態。就是用這種方式跟他們講，那請他們上網使用。

**證文：**這個系統最常使用是你們自己本身？

**H01：**

沒有，其實是外面。我們最常使用是簽證入出境、健檢居留。因為等於是他們做聘雇的核發，或做相關核准案的審核，他們最常使用，批次的這塊是他們用得最多。因為他們在做審核需要知道，什麼時候入境、有沒有逾期，就是評估審核依據的時候，會調閱這些相關資料用。

**證文：**那外國人除了就醫資料沒有在你們這邊，其實他所有資料都在你們？

**H01：**

外國人的健檢資料有在我們這裡，就是入境三日內的出示健檢，以及後面的6、18、30個月的定期健檢。

證文：定期健檢是？

H01：

定期健檢等於是它衛生署轉給我們的，就出入境的健檢。所以縣政府調閱相關資料時，一系列都是完整的，那我們也回饋我們聘雇的資料上去，我們等於是下游，我們等於是簽證入出境、居留健檢這些來做核發的依據。

證文：所以他們一更新也會跟你們講？

H01：我們每天批次固定交換。

證文：批次是全部嗎？

H01：

假設我今天核發聘雇可能是三千筆好了，那我晚上會整批把這三千筆的清冊的電子檔，放在大家雙方指定的目錄下，那它自己會去下載，那我也會去拿簽證，因為它也會把他們的資料放在目錄上面，那我也固定晚上會去把它放上來的這些簽證和入出境的資料抓回來，把它insert到我的資料。所以我有個專門在收出入境、簽證、健檢，透過電子檔批次pass by的方式，就是大家在指定的位置下去處理，那隔天，其實我們動態落差一天。

證文：這樣已經算非常即時了。

H01：

我把這些資料蒐集過來後，我晚上會做一次更新我動態的內容，就我外勞資料會去做更新，他可能是辦簽證，可能是辦入境，或者他可能已經去辦聘雇，我會去做更新，那隔天他們上來查詢或調閱清冊就是落差一天，我前一天的截止下班後的狀況。

證文：

除了剛剛他們查詢你們的系統，那還有沒有其他單位，就是說比較常用系統？

H01：

最常就是縣市政府的勞工單位，然後法務部也有跟我們要，當然是透過我們有一個介面給他們去查詢，他可能有受理到外勞違法的案子，它調閱相關資料也是透過來跟我們查詢。

**證文：**

那最後想再請教科長一下說，看到外勞分級很多資料要查詢，其實就像您剛剛說它分散在各地，那如果說未來衛福部有意要去整合這些資料庫，那您有什麼建議可以給他參考？就是你們機關有做不同資料庫整合的經驗，有沒有覺得說什麼方法可以做參考這樣子？

**H01：**

因為如果的是機構，我希望它有一個明確的唯一編碼，是大家可以共同運用的。就像說我們在管理外勞管理那麼久之後，會發現他常會換護照號碼，所以後來90年警政署就跳出來，給每個外國人賦予一個居證號去做管理，不論在台進出幾次都是可以做歸戶。像印尼的護照只有兩年，所以他常常就一直換，你要調閱他之前歷次護照相關的資料就有困難，因為他可能在陳列的時期在紙本上的護照號碼都是不同的。所以我會比較希望說，因為它還涉及到一些長照養護，那個資源很廣，就是它也可以到我們這邊申請，就是說他的受照護人當然也可以在長照中心去得到照顧，但是長照這邊的管理，我覺它的編碼或受號要有一致性，如果它衛政跟設政合併的話。要不然長照那塊也是一個黑的，假如衛政跟社政都弄好可以查閱，但長照這邊有時候還是會遊走兩地呀。

**證文：**就沒有一個統一的格式或依據？

**H01：**

就是你不知道他有沒有得到勞政這邊的資源進去，譬如說它是在養護機構照顧？還是純粹都是拿社政這邊的資源？而且現在機構越來越多，我覺得遊走在那個灰色地帶。所以我覺得如果可以的話，在制度面、審核面與核發面要先整合。

**證文：**

除了這個之外，還有其他提供參考？對衛福部來講，希望整合這些系統的話？

**H01：**

那我們當然會希望想要跟他們介接，像現在有很多我們很需要跟他們做介接審核的依據。有些是因為他們在核發養護機構、外勞的時候要去查的東西，就是床位數、他能夠照顧的人員，因為那塊還涉及到本國跟外國的外勞照顧，那個比例，實際上查詢是有困難的。這群人就那邊放、這邊放，那塊其實也很難。你看起來他好像來跟你提出申請，這個時間當下他是合比例的，但是他可能下一刻一樣那批人，那也是時間落差你們根本很難去掌握。那我就紙本審查在這個時間當下，就有點像那個你怎麼弄的？如果你沒有定期查根本不知道。

但是這個比例有時候是我們勞政這邊需要去管的，衛政可能不需要管，但是我可能相對要很透明的資訊，知道這家有多少本國照顧人員，他的病患的比例是不是OK？是不是不用再額外核發它外國的照顧？有的是拿本勞來做人頭，然後他核發了外勞之後，那對我們被照顧的人，其實品質是不如帳面的好。我們也是核發看護有兩塊，一個就是家庭、一個就是在養護機構，所以養護機構它的組成、還有他的狀況都很複雜，有的就真的走這灰色地帶。那我們當然是希望這塊推動起來，就大家在看資源有沒有重複被運用的時候，會是一個比較完整面向。

養護機構你衛政比較難那個的，它就往社政去，現在就是變這樣子。它都有方向可以去，我們這邊就是下游了很難管，我又沒有上游給的足夠資訊去評估判定說，你現在送來的東西去核發，可能對真正的要被照顧人來講，他的品質不會很好。那有的養護機構的話，我覺得這塊是我們很想要，但沒辦法去著力的部分，必須要主管機關出來統合。

**鏡文：**所以您是樂見其成這樣資訊的整合？

**H01：**我們其實很希望，只是衛政這塊很難打進去。

**鏡文：**

有，我們老師有嘗試希望可以push他們，就衛政這塊的資訊流能不能再整合一點。

**H01：**

我們一直做到現在87年整合到現在，一直想跟他們做一些即時的查詢調閱，其實都不太容易。而且現在又個資就更難了。

**證文：**

像老師之前也有到衛福部這兩個單位去做訪問，發現他們也會覺得說資料庫很多，就像你剛剛提的廠商的問題、格式問題。所以變成是說他們有想要做整合，可是並不是馬上就能做這樣的事情。

**H01：**可是這樣可能它的架構要先建立。

**證文：**

對啊，就是從我們公共政策的角度來講，是希望這些資料庫能做整合，之後大家都有效率。可是每個資料庫它有它很久的歷史，或是有些格式設定的問題，還有您剛提到品質的問題，要很快的整合起來是沒那麼容易。但是老師他們有在做這件事。所以今天才會來請教說，你們的資料庫如果有機會，願不願意跟他們做一個介接？跟請教您過去這一些資料庫整合的經驗。

**H01：**

我們也很希望從它那邊得到資料介接，這是我們業務希望去能夠突破。因為發現到現在，今年拿傳遞單這件事情還是踢到鐵板。

**證文：**

就你剛剛講，我也覺得應該是他們那邊一套下來會比較適合，也不會出現浪費人力、誤打的狀況，還是他可能覺得說你們都在做所以……？

**H01：**

我覺得說他們後面可能沒有重要雇主在後面一直push，所以在資料的繕打、回饋率就沒那麼高、沒那麼平凡。像我們的情況是，他們一天不打就會累積兩三千件，就是它一個月可能就將近要九千張這種傳遞單，可是不是每個人都會來申請合作案，因為他有些是仲介就在醫院發，你最後會不會來跟我們提出申請這也是個問號。當然說可以先做個評估或怎樣的，因為有的人可能長期就已經住在醫院了，或許他家其實不缺這樣的人手或沒有意願，但

可以先評估看看，那當然量就會多，因為你經過這趟好像也不用錢一樣，就是真的也不用錢，因為評估本來就住在醫院送到長照，仲介可以幫你送，他人本來就住在醫院，所以他拿到醫院的評估沒有很難，那他接著說幫你送長照。

**鏡文：**就變成資源浪費的問題。

**H01：**

是啊，那這樣子變成說，到我們這邊等於一個月快要九千件，我們也只能一直key，我也只能看說這個紙本究竟是怎樣。我也很怕重複申請，因為有的醫院說不OK、沒有符合那個，那他再換一家換到一家有的，那一張傳遞單是六十個的效期，換到一家OK的，那可是這些單你都要重複接嗎？那如果說你醫院是有整合，你就知道哪一家是不OK的，是有東西可以去.....，我覺得很奇怪。

**鏡文：**所以你們這邊有一些資料不知道他到底申請了沒？幾次這樣？

**H01：**

對啊，拿傳遞單當然是包山包海，第一關是不能減的，什麼狀況一律就打進去。那後來也是因為有一些弊案發生，誰認定這張欄位的醫生也要打進去？因為之前就是有一些新聞說可能剛好某家的某個醫生特別容易OK，後來就會有政風的就會來調。所以有時候是欄位增加細緻度，是因為有相關弊案或業務需要然後不得不增加。那不然早期也只打到醫院而已，那後來是發現某家特定醫院的誰，那沒有檔案我也沒辦法去把這些資料...，我只能知道較多是在哪家醫院核發的，調這一張張看是誰蓋章，再人工篩選。所以我才會提說，希望他們能夠醫院先掌握吧。

**鏡文：**我們也希望。

**H01：**

要不然現在談談都是我們下游在做，下游做也不是不可以，可是你想勾稽的、管理的是做不來。

**鏡文：**因為變成是資料是散的？由你們這邊要把它拼回去？

**H01：**

而且仲介是可能各縣市都有分店，如果你是有即時上線就可以知道，你至少會有一些警覺。

**證文：**

謝謝科長，今天提供我們很多寶貴的經驗。因為其實我們今年的計畫是聚焦在行動化服務這塊，就是有APP這個東西。因為他們發現他們業務的需求真的需要查詢某些資料，你有即時的東西其實對他們在做這種評估，評估案家到底需要什麼樣的補助或輔具，這是有幫助的。後面老師規劃說，希望不只是透過這種行動化方式，更重要是說他們這些不同資料之間能不能介接，這也是重點。之後的成果能夠push衛福部，來進行我們這些資料的整合。

**H01：**

因為像現在這些查詢對於我們縣市的查察人員，他們也是想要這些，那我們當初就是卡在一件事情，就是憑證的認定，你反而就變得不敢。因為現在個資法變成，你機關要概括承受，什麼時候那你散給它，應該是說這些人員都不是公務人員，可能是臨時人員，約聘雇還算好一點，還算在公務的範圍，只是外包的人員而已，那他的資安的管理最後都是機關要自己概括承受。

**證文：**所以有些機關也會顧慮這個？

**H01：**

因為我們也有就是縣市去問過，他們也是想要這些需求，像你說的APP這些功能，他們也很想，然後就是查詢的系統他們也很想。問題是你會涉及到裡面全都是個資，那你這行動載具又很容易就遺失或移作其他用。所以我才說技術面要去克服的，不然你資料散越多，散的更多。定位很好，就是一看周遭周圍有誰是被登載的？馬上跟找房子一樣。那如果說你今天定位的位置，是一些特定的人員這其實……

**證文：**不好的？有風險的？

**H01：**

就有時候會引發政治效應，就你選舉的時候很容易被引發。這些人如果又沒有受公務員的規範，只有那個外包、技師，那你散越多就是.....尤其是現在個資，那個政治效應太大。前幾天不是有個名人他們出國，後來就有人被懲處，因為很多人拿關鍵字去查。就是那個只是報紙上，那後來為什麼出國這會有這麼多人知道的？理論上他們是個資A級。

**證文：**A 級應該是最嚴格的。

**H01：**

就後來用資料log去查，誰查了這個關鍵字，才會查到竟然有這些人，自己有這個權限，然後看報紙好奇，那個拿出來就查了，就跟Google一樣，我覺得這個地方是需要.....

**證文：**對，要有一些使用上的規範。

**H01：**

但我覺得就是比較難，弄到最後會像Google一樣。這只是聊一聊，我覺得這塊是需要注意的。

**證文：**

謝謝科長今天接受我們的訪問，我們也會傳達給老師，科長樂見其成這樣的整合。科長的意見對我們非常有幫助。謝謝你！不好意思打擾你！

**訪談結束**

「跨域整合及資通訊科技創新應用：長期照護管理評估之行動化服務」  
研究案

第二階段第三次深度訪談逐字稿

一、時間：102年11月08日（星期五）下午1時00分至1時50分

二、地點：內政部（臺北市中正區徐州路5號）

三、訪談者：曾冠球

記錄：曾冠球

四、受訪對象：

代碼	層級	屬性	機關	職稱
I01	中央政府	戶政	內政部戶政司	司長

五、訪談記錄

訪談開始

曾：我們就不用特別去侷限在這幾題。

I01：我想請問一下，我們究竟要為誰來服務？

曾：這個部分是為照管人員。

I01：就是為了研究案，只要為照管人員，也就是說服務的社工人員？

曾：他們叫長照人員。

I01：被長照還是長照人員，照顧人家的。

曾：

長照人員為主，那他們在接觸這些服務對象的時候，需要有一些資源的連結，所以這裡面我們就做了一個焦點座談之後，就把他們需要的東西做了些歸納。其中有一個部分像第四點的部分是跟貴司有關。

**I01：**

沒有錯，其實戶役政資訊系統是個人的個資的基礎資料，那個人的個資基礎資料當然他就是有包括他的性別、出生年月日、姓名等等的啦。然後如果是長照人員來講的話，他比較CARE他就近他的戶籍地在哪裡，然後他如果說是在他的轄區內，有不同的人住在他的轄區內，就是說戶籍不在他轄區內的人，他至今要不要照管，對不對。也就是說他們這些長照的人員，他們自己究竟服務的對象是誰？那可能就是他要建立起他的那個檔案的資料裡面究竟是哪些對象，他可能要幫他條件開清楚。那我個人會認為這樣子的條件應該是每個縣市他沒有重疊的，否則就會造成這個被照顧的人，他有重複的使用所謂的照顧人員的人力。因此，怎麼樣讓這些被照顧的人都是有一定的人，或者是不要重複他的，對，就是說不要浪費資源啦，那個意思是這樣子。那但是人是流動的，那因此你怎麼去鎖定自己要照顧的人，而這個人又在我們照管人員的服務範圍內，怎麼去處理他。那這個就是一個先決的問題了。

如果說要戶役政系統，那戶役政資訊系統遠在96年的時候社會司，現在社會歸到衛福部，對。社會司那時候就要了我們全部的資料，戶役政的全部資料，戶政，至少是戶政個人資料。然後他就要去比對他自己的那個檔，也就是說他需要服務的人。他怎麼把他服務的人裡面的特色等等的再加到這個個人資料裡面去。因為戶政的他只是個人資料，就一般大家有的，那可是要受照管的人他是有些特殊資料。

曾：這要比對是不是。

**I01：**

那些特殊資料，不是資料比對的問題，就是說他要把那些特殊資料放到他認為這個資料裡面是照管人員的這些人，他要把他撈出來。所以不管怎麼講96年、99年，就是每一年一直到他離開的時候，就是他是今年的7月23日

離開。那今年離開他都有喔，地毯式的要過資料，就是說戶政資料的提供給社福是非常完整的。

曾：所以這些資料都提供給社福。

**I01：**

對對對，然後每一天是上午、下午各有兩次的異動資料給他們，那從某個角度講，他的那個所謂的更新度是跟戶役政的資料幾乎是完全一樣。

曾：一天兩次？

**I01：**就是說他的差異，一天兩次。

曾：不是用批次的。

**I01：**不是批次的，而且是線上就傳給他們了。

曾：線上就傳給他們了。

**I01：**

對，所以我不知道那個現在這個研究案，他是希望做到什麼樣的一個程度。那如果以我個人的淺見來說，事實上要看這個社福，就是現在的社家署，還有包括有社家署以外還有兩個司。那另外兩個司當初我們的那個。社家署是社會司過去的幾個科跟那個兒童局併在一起的，然後另外兩個部門就是照顧的比較弱勢的等等的，那是另外兩個司。那這樣子的他們是不是仍然要維持那個時候在社會司的時候，那個型態在內政部的時候，那個型態是一個檔，省得你在不同的那個單位又變成不同單位又在向戶政司要這些檔，然後都重複建那些檔，那沒有必要那樣子的在資訊方面去浪費資源，所以他應該是仍然維持他這個檔。那在他這個檔裡面，我們時時一再的每天更新資料，因此這個更新資料他究竟有沒有去消化，有沒有去把這些更新資料再去改，就是說把他更正這些被照顧的這些人他的個資，有沒有，這是要看他的系統是不是有這個樣子做。如果有這樣子做的時候，那麼其實他是一個後面就是由這些照顧者，還有就是這些相關的社福的中央機關，他就把整個系統弄好。就是我如果說是我是要照顧某一個部分的人，我就把這些人從他的這個大檔裡面就抓出來，就是由特別由社家署處理的話。那另外其他的兩個司呢？他又也抓他的要服務的一些人，反而是我的人。

曾：他撈他自己要的。

**I01 :**

對，撈他自己要的。然後撈他自己要的以後，他再他每一個這些小檔裡面，他裡面所需要的其他個人資料，也就是特殊的個人資料，他應該是不一樣的，他自己再去把他灌進去，灌進去以後他就可以用。那他用的時候弄到如果說他要用平板電腦去到各地去服務，到他的轄區內各個駐點去服務的時候，那他就應該要知道。首先，第一個要知道他服務的對象究竟在哪些地方，那這個就是要靠他隨時的聯繫。那在這裡面，他服務當然他現場要登記什麼，要做什麼，這又都是系統的事。業務跟系統自己再去更新，再去換，那個要隨著他的需求不同時間的需求要換，他自己要去設計，自己要去改，這樣子才會有利於服務的人員。然後服務的人員找到這個對象，然後他要做什麼樣的服務，都在他的平版電腦APP上面全部都記載好了。那記載好了，然後再外加上那個實質的，實質的我有幫助他什麼事，實質的幫助。

這樣子處理的時候，當然這裡面就有一個對於這個第一線要拿APP的這些服務人員，他會有一個比較顧慮的地方，就是究竟我的這些人跑到，就是遷徙人是動的嘛，遷到其他的那個縣市去，不是他轄區的事的時候，他怎麼去轉。應該是不是這個系統自己就告知，因為戶籍一轉，應該他就要告知，告知這些所有的，那也就是說告知這個社家署的這個主檔以及這些的副檔全都知道了。只要裡面一個屬於這個小檔的，他就趕快去通知他，這就是軟體寫的問題。那他通知了以後，譬如說我知道我的轄區內的有一個人他已經遷徙了，我就馬上註記他這個人已經遷徙了，那遷到哪一個地方我只是聽人家講的。那因此他就會這個訊息回到這個系統，回到這個主系統的地方，他這個主系統按理講他就應該要問我們，問我們那個戶政司。請問我們知道這個人要遷到哪裡去了？請問他戶籍現在在哪裡？那我們就會要這個，因為他都有統一編號嘛，把這個人的最近最新的地址給他。很可能他的戶籍並沒有遷，但是他人走了移到別的地方，那這個裡面就是變的是社家署系統他要怎麼去歸類，這就跟戶政戶籍有點就區隔開來了，在這種的情形下他怎麼去處理。那如果說是跟戶籍是完全match是合的，他再去分。

曾：就是居住地跟戶籍地不一樣是不是？

**I01 :**

對對對，所以在社家署他不但我個人我會認為，他不但要戶籍的資料，他應該也要知道事實是什麼。居住地，有一些的事實可能，怎麼講當一個系統這樣子又是供給又是需求，有的時候他不會都是單向的，就是都是戶政司給出去，不會。按理講他知道什麼訊息，他應該也要feedback就是說回來給我們，讓我們知道。

曾：那這個部分現在會做到這樣嗎？社會部的？

I01：我認為沒有。

曾：

現在只有單向，他跟你們要資料，那以後有任何的變動也僅止於他知道？那這邊不會再？所以應該要互通嘛？

I01：

對對對，按理講他大概。他就是要是我要你去查的時候，他就辦個文什麼的，這樣子的。那我個人我會認為其實這個樣子做，等於滿浪費人力的。你為什麼不經過系統然後來，我們也經過就這樣去。

曾：就大家分享。

I01：對、對。

曾：那現在貴司怎麼不跟他們提出這個要求。

I01：他連他自己，我們給他資料，他都沒有把他整個整理好。

曾：能力的問題？

I01：

對。因為他系統我要怎麼講，因為這是事實的問題，我沒有說我沒有任何意思說哪一個人沒有做好什麼的，我絕對沒有這個意思。因為這是長久事實的問題。在一開始的時候，戶役政系統大家都會認為說他為什麼大家都要說他好。

曾：庶政之母。

I01：

對，大家都要說他，好像認為他做的很那個。其實他有一個最大的優點是什麼？是一開始的時候，就是在民國76年規劃的時候，那講句老實話都應該要感謝那個時候早期。

曾：很有遠見。

**I01：**

對，很有遠見這樣子的一些政務委員，就是院裡面以及部裡面，部裡面也有。還有就是那個簡司長，那時後他是。那再早任張司長，後面是監察委員，現在退休，但是常常我們有什麼事情還是請教他。那副秘書長就是簡司長。那就是一直大力的push，push那個時候是怎樣，全部一條鞭。就是因為一條鞭的處理，其實系統不管效率、人力還有效能方面，他全部都非常好處理，省錢、省工，然後效能又好。那可是社政這一塊，他不是這個樣子，他那個時候就是各縣市，因為社政是每一個縣市都很重視，中央也很重視，然後團體也很重視，因此大家就是說拼命跑，拼命就往前跑，就一個個的都全部都建起來，他跟彼此間又都沒有聯繫。那因此當社會司這邊要做全國系統的時候，做出來了，那其他縣市還說你這個系統好像我用起來不順，我還是用我的比較順，就變這個樣子。所以我們一直是希望社會司這邊，社會的相關的機關的這裡你就一個檔，然後你就像我們一樣。

曾：全部分享。

**I01：**

對，全部分享就好，但是不曉得我個人我不知道現在的改善程度怎樣，當他們離開的時候，還沒有說達到蠻完美的狀態，是這樣子。最主要是使用者的問題。他不是沒有喔，他東西有，大家也都有，也都有在自己面前，但是使用者的問題。

曾：使用者的問題，是什麼意思？

**I01：**就是每一個縣市使用者，他還是用他自己的系統。

曾：用他自己的，因為他覺得中央的不好用，有些時候。

**I01：**這樣講，講總是這樣講，但實質是不是不好用，我倒不以為然，因為有很多東西。

曾：我們去問地方的時候，他們都這麼講。

**I01：**

對，他們都會這麼講，但是實質是不是這樣的，我根本不敢做這種評價，因為按理講一個就是說系統越來越後面的系統，我會認為他應該是功能越強，而且越能符合需求，我是這樣子在給他去定義的。越早的系統，事實上它的功能應該是比較有一些是不足的，我是這樣子，因為我接觸的系統，我會認為是這樣。所以這裡面就有個人觀念的問題，那怎麼去突破這個個人觀念，這是一個就是說。

曾：您指的觀念是指？

**I01：**

你要大家都要用這個新系統，就是強制性的要大家用新系統，如果你認為這個系統不好的話，請你講出他怎麼改，然後我for你的需求，for大家的需求把他做到最完美。但是問題就是說這個系統裡面，這整個系統他應該要跟業務非常密切的結合，絕對不是把這個系統的本身丟給廠商去處理，絕對不是這樣子做。

曾：他要瞭解需求嘛，對。

**I01：**廠商一般講起來，一個再強的工程師他沒有辦法做到我們認為好的系統。

曾：他不是從使用者在看。

**I01：**

對，所以一個需求者就是使用者，他一定要隨時針對這個系統，隨時盯著系統改才行。所以我不知道他這個是怎樣，總之他在離開的時候，你看我們同仁做的那個統計，到102年10月3日他仍然來函，要我們比對他社福的津貼、社福的相關業務，也就是說跟我們大檔要比，然後我們還在那裡給他提供一些的那個資料。你看媒體交換有多少，很可觀喔。所謂媒體交換，就是我們把資料就給他，就是批次的，就像你講的。那檔案傳輸你看有多大，然後線上查詢是這樣子。

曾：這個的定義是什麼意思？媒體交換？

**I01：**

媒體交換就是他用光碟片或什麼的我們就給他。所謂的就叫做批次，就是批次，這個是在線上的，這個在線上的批次。這個是在實體的批次。

曾：

所以這個系統現在已經就是給衛福部，或者是社家署裡面使用了，他們已經有權限去，就是已經他們可以自己去撈他們需要的東西嗎？

I01：

這個東西是這樣的喔，就是說我們的資料給他，他自己去建起他自己的檔，那異動的資料也是給他，他那個都有平台，就是那個研考會的那個平台，我們就經由那個平台就過去，他就去接收就好，就是異動的資料每天去接收。至於接收以後他怎麼用，那是他的系統就是要把他規劃好。那我現在我是不知道他的那個系統，因為我沒碰過他的系統。

曾：它的系統名字是什麼您知道嗎？

I01：他的系統的名字叫做「全國社會福利津貼給付資料比對資訊系統」。

曾：OK，所以他不是我們這邊所提到的「照顧服務管理資訊系統」

I01：

不知道，反正他跟我們講這裡面一定是從這個系統裡面，因為這個一定是一個最多的，最大量的，然後他再分支出來這些。

曾：OK！瞭解！所以基本上來講就沒有什麼整合不整合的問題。

I01：

我認為不是，是運用的問題，還有就是怎麼擺，這個系統改的更好，讓大家都用起來很方便。還有就是怎麼讓他可以行動化，就是這樣子。其實他已經做了大概百分之五十，現在就是剩下來的50%他怎麼讓他的功能更好，就是這樣子。

曾：就使用者的角度。

I01：對從使用者的角度。

曾：那另外還有就是各縣市跟中央這種溝通的問題。

I01：

對，相互溝通的問題。還有各縣市不能夠本著自己的一個就是既有的那種作業模式，不會想要變。因為一般講起來人都不太想要變，特別是我們要講說基層的公務人員。因為他的作業程序譬如說10個要變成12個，或者10個要變成8個，對他來講他會覺得要我學這樣子的，我會覺得很不順手。因為至少他要去處理兩三個月至少，他認為不順手，要順手要2~3個月。

曾：他有這個體認。

**I01：**

對，問題就在大家願不願意付出這2~3個月的耐心來做這件事，然後就要停調所有那個縣市其他的系統，就是相關的系統要停調，現實要停調。但是這裡面可能既然是一個研究案，我還是要提我個人的淺見。這裡面牽涉到縣市他們每年的那個所謂預算，所謂預算科目、預算計畫等等，這都牽涉到他的預算計畫、預算科目跟他每一個業務單位他名下的經費有多少。因為譬如說我今天要維護一個系統，我是300萬好了，那結果這個系統要跟中央整併掉了，那我這個系統就沒有了，那我這三百萬的經費怎麼處理。那在裁處單位一定會認為，縣市的裁處單位一定會認為你的已經掛在中央系統裡面了，當然你這個300萬我全部要拿走，不會給你，除非你再開一個什麼樣的計畫，是一個什麼創新計畫我才會給你。那這樣就產生了業務單位要提出來我的那個所謂的有些創新的理念或者計畫，還要核准我才拿的到這個經費。

曾：否則這個錢就沒了。

**I01：**對，否則他就沒有。

曾：那這個就有逆向的誘因。對他來講他不願意這麼做。

**I01：**對，就是這個樣子。

曾：這個是很關鍵的部分。

**I01：**

非常關鍵，我會認為這是非常關鍵，也就是說今天誰站出來做這個壞人，所謂的壞人，基本上是好人。

曾：對他們各別機關來講是個壞事啦，對整體來講是個好事。

**I01：**

對，各別單位是件壞事。然後裁處單位跟人事單位一定會有一個思維，就是說當這些整併的時候你省多少人力，你的人力我要調到哪裡去？

曾：他就知道他麻煩了。

**I01：**

對，知道他麻煩了。所以當然大家就是說要維持現狀。當然就是說你中央弄了以後我不用，因為為什麼我認為你那個不好，當然他要這樣講。這就變成一個怎麼樣，變成一個敏感。

曾：所以他就維持現狀，從中央的角度來看變成一個理由。

**I01：**

對，是說如果我就是說完全站在第三者的立場來看這件事，我會認為人為的因素是非常大的，把這個人為的觀念改過來，然後大家有一種一體的觀念。然後大家有一種全部節省人員、經費以及人員人力的那種觀念，如果大家都從這裡去切入的話，大家就好談。

曾：可是他們是既得利益的角度。

**I01：**對，沒有辦法。所以才會弄那麼多年。

曾：

那這種東西在談的時候，裁處單位都要進來談，他們要有對這件事情的一個分配造成的一個影響。舉個例子來講，錢不要給他全部拿走，也許他對這件事不會那麼的反抗。

**I01：**

然後還有一個其實以每一個業務單位他的主管來講，以他最大的業務單位的主管來講，譬如說局長或處長來講，他按理講他如果說有一個三百萬會空下來的時候，他可能就要提計畫。就是積極的去push同仁或者自己，來構思我有什麼要有一個創新的作為，然後讓這些裁處單位都願意support的一個，然後讓你的經費沒有少。其實如果大家都從正面去積極push這些的話，他還是可以維持他那個經費，但是他可以把他的業務又去增加些什麼服務。

曾：

就是這件事情就連結，然後他自己去創造一個，然後他的錢也就維持住了，他要去做新的，也有利於整體國家。

**I01：**對，鼓勵這些單位這樣去創新。

**曾：**

瞭解，OK。那我請教一下像這個，這跟我這不一定有直接關係。現在各縣市他們在使用這個戶役政系統的時候，他們如果是譬如說臺中市公務人員他可以去查詢到譬如說外縣市的，例如說他的人他能夠，因為有些時候人是在流動，他能夠去查詢這個別的縣市假設他過去的話，他能夠這樣子嗎？

**I01：**

在我們戶役政系統裡面，因為這是資安的問題，就是資料究竟怎麼給他控管。一直以來戶役政系統他是分層級的，就是有一些的資料在戶政事務所才有，那縣市是沒有的，那中央也沒有，只有戶政事務所有。那有一些資料，是權限的問題。有一些資料完全是中央資料庫的，那麼中央資料庫他就很完整，那全部就是像傘狀的一樣下達到那個縣市以及戶政事務所。那縣市到的資料跟戶政事務所到的也未必見得同一個系統裡面，能看到的東西也不一樣。他的功能也不見得一樣，那我們都是每一個每一個業務去思考他，然後去做分別的去規範。那至於每一個縣市原則上是不互通的，因為他需要有資安的控管的問題，至於說完全不互通，其實是不是。但是因為我們舉一個很簡單的例子，我們說申請戶籍謄本在任一個戶政事務所都可以做，所以他不是任一個戶政事務所用印的出來全國各地人的那個戶籍資料，只是甲戶政事務所的人如果不是開放的，就是法定的或者是行政命令的，內政部的命令，開放的戶籍登記資料項目的話，那這個戶政事務所他是某一個縣市的戶政事務所他是拿不到人家的。如果說我們開放是戶籍地的那個所屬的縣市的話，那麼只有那個縣市的每一個戶政事務所都可以看到其他的。

**曾：**但是他不能夠看到另外一個縣市。

**I01：**

另外的不可以，如果我們開放是全國的各戶政事務所的業務項目的話，那他可能就可以叫的到其他縣市的資料。

曾：這還要看項目而定。

**I01：**

當然，就是一個個他完全跟著法走。就是戶政系統，戶役政系統他的設計模式完全跟著法的規範走。

曾：跟法的規範走。

**I01：**對。

曾：

所以有些東西可以跨縣市查詢，但有些東西不行，就要看那個項目而定，那這個跟法有關，所以要去查那個法就對了。

**I01：**

對，就是每一個法，每一個法規，譬如說我們的戶籍法、戶籍法實行細則以及戶籍法那個相關所有的10幾個20幾個的子規定，這個在網站上都有。還有就是國籍法，國籍又是另外一個系統。那國籍法、國籍法施行細則以及國籍法相關還有姓名條例這些的規定。還有換發國民身份證等等的規定，戶口名簿的等等的。

曾：

這些不同的法，就是一個特定的項目，那會影響到不同的跨不同的縣市政府他能不能查詢到鄰近的。這要by這些不同的東西而定。

**I01：**

對，所以講句老實話這個軟體的本身，就是這個系統的本身，他是細的，非常細的。

曾：

他沒有辦法一概而論就對了，要看情況而定，而這個情況就是看業務項目。那這業務項目就是來自於上面這些法。

**I01：**對，法規完全來自法規。

曾：

OK瞭解，這個問題非常好。我們之前因為我們不是那麼瞭解這個，所以有些時候人家抱怨，我們也不知道到底講的，到底是瞎子摸象這樣子。

**I01：**

是沒錯，就像人家最近大家就是說很所謂滿夯的議題，就是說為什麼你的戶籍登記全部不開放全國，因此大家就講到說那個結婚登記、離婚登記為什麼不登記。

曾：那要看戶籍法的規定？

**I01：**

對、對。那因為戶籍法裡面他有規定，只要是戶籍登記事項，他原則上是戶籍地，但是如果經過內政部公告的項目，他就可以全國。或者是他就是說可以非戶籍地，那非戶籍地的話他由可以是指定哪一個戶政事務所，也可以說是全國任意戶政事務所，當然他也可以說是戶籍地當地的戶政事務所。

曾：如果是這樣的話，那個系統就會跟著修正？

**I01：**就跟著改。

曾：所以你就可以跨縣市了？

**I01：**

對，他就可以跨縣市了。就是for這些法規還有行政命令的規定，系統就跟著改。

曾：

那據您所知，我這有點不清楚，就是說那地方他們會有沒有跟中央經常會提到說他們需要跨縣市查詢的東西，但是這個東西因為礙於法卻不能開放？最常反應的東西？

**I01：**

我們就是如果說有反應這些的話，我們就是一個個檢討，檢討以後其實多半有一些就是在固定的條件下，就讓他可以開放可以查詢。

曾：就可以跨縣市查詢。

**I01：**對就可以跨縣市。

曾：所以他們就一個一個反應是不是？

I01：對一個一個。因為為什麼有的時候因為這種東西跟資安蠻有關係的。

曾：所以你們審核的重點是？資安？

I01：我們審核就是資安的問題？

曾：

那您可以舉一個例子讓我這個外部的人瞭解一下，什麼東西因為這樣你們堅持不開放？或者什麼東西因為這樣你們後來開放？有沒有這個例子讓我們瞭解一下，原來這個東西是這個資安的問題很嚴重，另外一個東西資安問題沒有那麼嚴重。

I01：

好，我們講一個，講一個如果說有人他是因為那個收養，收養登記，收養的成立要件在國內的話，他都是一定要法院認可，要裁定認可。所以經過法院裁定認可，又加上有裁定的確定證明書的時候，那他都是由法院等於說是已經是經過法院查過的東西，他許可的東西，那這個當事人要來辦這個收養登記的時候，那我們就恭喜他，就在任一個戶政事務所去辦。因為為什麼，他那個不會有個資的就是說外洩的問題，一個是外洩的問題，一個是我不會任意在任何人的那個名下登記一筆收養。

曾：他沒有這個問題。

I01：對，因為他比較好，他是可以查到這個判決的，這個判決要件。

曾：本身判決他也知道。

I01：

對，判決要申請拿來，然後我們跟司法院也有連線，有一些東西我們也是可以去查的。那在這樣子的情形之下，我們當然就開放這一塊。就是經過法院那個裁定認可的收養，就是確定的，那麼他就可以在任一戶政事務所，蠻早就開放了。那最近8月1日才開放的。

曾：他可以去任意，那所以查詢的時候也可以任意查詢。

I01：

對，當然他就可以查這個人，也只是說他要手邊要有人，他也不能夠隨便亂查人。

曾：他要有基本資料。

**I01：**

對，要有基本資料。因為我們稽核那個資安的稽核，那個也是很嚴的，因為他每一筆都有log碼在，都有紀錄下來，所以當查到你查到不該查的，他不是因為業務查到，那個都會追蹤的。不要看喔，連那個資安的單位就是安全單位，他都會每個機關檢視。發現有問題的馬上就會調我們的LOG。所以大家都會自我限制，這個都會的。這個是一個大家認為說，對個人的資料不會影響大的，那我們就很早開放。如果說是對個人的資料會影響大的，譬如說8月1日才開放的那個補發國民身份證，所謂補發國民身份證就是我的國民身份證丟了，結果來到戶政事務所，我沒有拿國民身份證的，我就拿其他的證件，拿戶口名簿也好，拿其他的還有其他的證件來證明，有照片的證件，來證明我就是我這個人，然後我要申請一個國民身份證。您想這個影響大不大？很大呀。因為他究竟是不是丟的，那究竟拿時說丟的這個人是不是真的是本人。他因為他沒有拿證來，結果他要一個證走，要一個合法的證走。我們遲遲一直不敢開放這個。一直到今年的8月1日，因為那個大家都認為說是要開放，我們也只是開放他戶籍地的那個縣市的戶政事務所可以任意，也不是說全國都給你任意。

曾：本來就只有特定的戶政事務所，現在是縣市所屬的戶政事務所。

**I01：**

對本來就只有戶籍地，現在是戶籍地所屬的那個縣市的各戶政事務所都可以。但是這個東西我們還要執行一年以後，要看他的情形。

曾：

試辦。這個東西意義在哪邊，我不是很懂，就是如果我這樣子全部開放，跟有限制的開放，跟不開放這差異在哪裡。

**I01：**

好好，您看我們就舉一個例子，一般我們都是設定大家都是非常守法的。可是如果說一萬人裡面，有一個沒有守法的話，那是2300萬人，2300萬人中，一萬人中有一個守法，那2300萬人有幾個人不守法，上千嘛對不對，2300個人不守法。那請問2300個人不守法他如果去做壞事，就是說他也不要，我們不要講說丟了人家國民身份證，把人家撿起來，然後我知道他的那個，然後我去冒他去領一個真的來，我就自己可以用，我們不要講這一個。我們就講說我知道哪一個人，我要去害他的時候，我去領他的國民身份證，然後說他的丟了，說他的丟了，他其實沒丟。你想他去領一個，如果我們在核的時候沒有很仔細，就是發證的公務員沒有很仔細，那可慘了。那個人的手上的國民身份證，就是真人手上的國民身份證不能用喔。結果這個假人的，這個冒的這個人他的可以用。但是這個真的這個人不知道喔，因為他不可能天天上我們的網看看他的國民身份證到底還有效沒效，所以這個要不要慎重，當然要慎重。

曾：

那這個是從申請人的角度，他能不能跨縣市，但是如果從查詢的角度呢？什麼情況底下他可以不可以去查跨縣市的？就是公務人員，譬如說某某縣市政府的戶政事務所，那他只能查他縣市的，還是說查到外縣市的。

IO1：

就是一定要進入系統，他需要的相關人他才有資料過去。我們一直是這個樣子。如果說他不是業務，他沒有業務的時候，那他要去，我剛才說這個補發這個一樣的道理。就是如果說這個工作人員，他是以我要哪一個人，他自己知道某一個人，然後他要說要請領他的國民身份證的時候。您想那個是不是也是一個資安的問題，因為他知道了一個，然後他就把資料就拿來了，就拿來了。那個國民身份證有一個最那個的，像我們的資安的那個所謂的貯存，連貯存的地方我們都區隔的。製一個國民身份證他不但有空白的那個空白證，就是那張紙上面印的東西，還要膠膜，他還要有那個戶籍資料，就是我們所講的戶役政資料，然後他還要有什麼，要有照片，因此我們的照片檔是獨立的。我們不跟這個大檔在一起的。原因就是讓他的資安風險降低，就是注意他的資安，不要全部集中。那像這樣子的，如果說我還是拿這

個製作國民身份證來講，如果說他可以任意的抓來的時候，他要做的權限是不是太大，有這個考量嘛，對不對。他要做的權限太大的時候，那麼他做出來的東西就會很快速，那他造成的損害，如果他違法，那個傷害就大。所以這全部都是。

曾：大部分都是風險把他降低啦。

I01：對，風險把他降低。都是站在整個風險的立場去看。

曾：所以他必須要增加一些成本。

I01：對，就是增加一些關卡。

曾：

增加一些障礙，瞭解，OK。整體來講不知道司長這邊還有沒有什麼東西，給我們這個部分有一些任何的一些建議，就是對於剛才包括剛才所提到的對於這個社福衛福部或者是社家署再使用這套系統能夠發揮更大的效益，對他們這些使用者，有沒有各方面這一類，還有一些您覺得可以提醒的。

I01：

我是覺得一般人的個資資料已經滿完整的，現在使用資料的面向，可能大家要加深那個觀念，就是不是所謂的地毯式向哪些有基礎個人基礎資料的資料機關拼命的要資料，因為在我們的這個戶政的立場，當然是把個人的資料弄到最完整，最完善。但是在提供的這個角色的立場來講，我們不主張說一個人資料就全部都無條件的給那需要的單位。

曾：你要什麼我再給，比例原則。

I01：

對。一個是比例原則的問題，還有就是這個要靠什麼呢？所有使用的機關，自己要檢索好，在自己法規裡面究竟需要個人資料的是哪些項目？

曾：要有一個合理化。

I01：

要合理化，對，不可以單由承辦同仁自己認為說我需要什麼，我需要什麼。現在給我的感覺就是說，幾乎是我認為那個沒有資料，沒有辦法查，所以我就要什麼資料。這裡面我又要提到說因為戶政本來就是這樣，就是一而

再的一直要去創新他，我們為了想要大家的那個親系關係都要很清楚，避免掉因為你看現在收養也不必要從養父姓或養母姓，維持原姓也可以。那然後從母姓、從父姓也都可以約定，自己成年以後還可以改姓，改從母性或改從父姓，對。這樣長久幾代以後他的親系就會產生困擾，因為以前都從父姓這樣溯原會比較快。那這樣溯原慢的時候，當然就是要靠政府，當然他要有能力把他弄得大家的家譜都很清楚。所以我們是有親等關連的資料。

曾：家系圖。

**I01：**

對，有親等關連的資料，但是我非常不主張所有的使用單位，因為這個資料很好就想要全部都拿走，我不主張這樣。因為你要給一個人他的一些福利，為什麼要把其他的他的幾代都要抓起來瞭解的一清二楚，然後才給他福利呢？對不對，這個很奇怪。要是我來處理這件事情的話，我一定會認為說這個人究竟要誰扶養，你才要叫那個人，那些人的資料看看他有沒有財產。因為福利有一個大前提就是說有人可以扶養你的時候，那政府是不介入的。可是因為有人可以扶養，他還要有財產。所以應該你的系統，就是把我們戶政系統都拿去了，系統有了以後，當然你自己建的這個系統，小的一個一個服務的系統。你一定上面都有父母是誰，他統一編號是誰，你就知道這些。然後我所瞭解的，社政一定會牽入他的財產的檔，又有資料去溢出。

曾：財稅資料中心。

**I01：**

當然先把財產的那個先過濾好了以後，他實在是有財產的話，你根本就不要他的資料再向戶政要。因為你已經鎖定他我不可能補助你了。但是當你這些人的財產都跟你沒有瓜葛的時候。

曾：你知道那麼多幹嘛？

**I01：**對，你就不需要這些人的資料。

曾：

那從給資料人的一方，最主要的考量就是就不知道你這東西會拿去幹什麼，或你不需要知道這個多，會有些不確定感。

**I01：**

以前兩年前，我就已經請我們的同仁一定那個法規要修，修什麼呢？就是我們提供的法規，我們同仁都做呀，就馬上努力的做。那方向是要鎖定什麼呢？提供機關本身他是有責任的，在早期，兩年前以前大家是沒有這種觀念。大家認為說你提供機關本來就是，我要什麼東西你就提供給我，那要負責是我要負責，就是我使用人要負責。可是兩年以來，大家的觀念一直慢慢在改，認為說是你提供者也要負責。

曾：對啊，這兩邊都有責任。

**I01：**

對，沒錯，可是在兩年前人家沒有這種觀念。然後都指著說你戶政機關本來就該要，我要什麼你就該給我什麼。可是最近以來，所有資安的團隊只要檢查資安的時候都提這個意見。就是說提供者也要負責，不能夠一定是人家有這個。

曾：雙向或多向。

**I01：**

對、對。人家有證明有那個法律，不管是法律的證明也好，或者事實證明或者是怎樣。總之，要提出證明你是要哪一些項目，然後我們才能給，改成這樣。所以我是比較就是說想要講，不要那麼多資料的時候，來辦自己的業務，就不要向那個戶政機關來要這些資料。因為據我所瞭解，很多的資料要了以後他也沒有用，然後那些資料怎麼銷毀的。我們的那個函都會說你銷毀的時候，你趕快把他按照規定銷毀，因為提供資料我們還是要他有管理規定，那你又要求要銷毀，但是問題說我們沒有辦法每一個提供的資料都看的到他。

曾：你沒有辦法監督密度到這個高。

**I01：**那我個人的感受。

曾：

那十年以後發生的事情，追溯原來是十年前某一個決定，那你不就這個時間責任弄不清楚。

**I01 :**

對誰來弄。所以我們是一直在修提供的規定，在以前都沒有期限限制，那現在我們有期限限制，至少五年吧。因為五年間有可能這些主管，這些承辦人員都換了。所以我又重新來過，就要求重新來過。

曾：五年是什麼意思？

**I01 :**就是提供資料給某一個機關，某一個機關他的申請的期限，不希望永遠的。

曾：所以你五年以後你要重新再來申請一遍。

**I01 :**

對。那我們這一次也是在推，我們也已經推了至少一年了，就是說我們103年的2月5日是系統整個更新，全部更新，軟體全部更新，重新來過。那就是希望所有的連結機關，在這個之前以及這個之後都是重新來過。因為我們等於說是做一次總檢查，這樣子。

曾：是。那司長這邊給衛福部或社家署這邊資料是全部都給。

**I01 :**他們要什麼我們就給什麼。

曾：那他們給的多不多，他們要的多不多我講錯了。

**I01 :**我個人認為蠻多的。

曾：蠻多的。那您還是都給了他們。

**I01 :**因為他要啊。

曾：那這邊沒有適用前面所談的那個原則。

**I01 :**有啊，我們就要他把規定弄好。

曾：那規定弄好？

**I01 :**他就是自己要管理，自己的控管規定弄好。

曾：控管規定。

**I01 :**因為在當時他還是內政部的一員。

曾：對啊，他算半個自己人，或算自己人。

**I01 :**不管怎麼講就是算內政部的。

曾：社會司。

**I01 :**是算內政部。是一個部。

曾：

所以換句話說那這一個部分您給他的資料算是相對來講是給所有人裡面算是最多？

**I01**：也未必。

曾：也未必喔。當時也是有請他們說明你需要什麼東西是必要的。

**I01**：對。

曾：也是有這個。

**I01**：一定有。

曾：這個部份是一視同仁嗎？

**I01**：一定有，每一個都是這樣。

曾：然後另外就是你後續管理的銷毀什麼，你要遵守保密的類似這種東西。

**I01**：對，全部都要有，而且他要有控管，就是哪些人可以查什麼，我們都要求他一定要有那個。

曾：責任要明確，包括給同樣的司或者什麼的，瞭解。

**I01**：那至於我們的系統的那個資安的問題，他每一年我們都會挑四個到八個機關或單位去瞭解。

曾：還是會抽查？

**I01**：有，每一年都有。而且是會同我們的政風單位。

曾：最常發現的缺失是什麼？

**I01**：最常發現的缺失喔。最常發現的缺失就是他的那個所謂的個人的密碼沒有控管得很好。

曾：那最常見的。

**I01**：因為我們的要求就是說你不但電腦裡面有那個紀錄LOG，你應該還要有一個紙本的，我們的要求是這樣。

曾：多重。

**I01**：對。到時候我們當然是電腦跟紙本都會去check。

曾：雙向去稽核一下，OK，瞭解，謝謝。不好意思耽誤司長太多時間，我們獲得很多寶貴的資訊。

訪談結束

## 附錄十、行動化軟體初步介面規劃設計

本研究依據所彙整照管人員於照護管理評估行動化之功能和資訊資源需求項目，商請臺北大學資訊工程學系的團隊協助進行行動化軟體之初步介面規劃和設計。

### 一、開發環境

主要開發環境為Android studio 0.3.x。Google 在 Google I/O 2013 大會中推出了名為Android Studio之Android SDK 全新開發工具。Android Studio 與 ADT Bundle ( Eclipse with the ADT Plugin ) 都是 Android SDK 開發工具研發團隊支援負責，但 Android Studio 最大差異在於它並非以 Eclipse 程式編輯器為基礎，反而是使用 IntelliJ IDEA 程式編輯器為基礎。

Google 希望除了專注發展以 Eclipse 為基礎的 ADT Bundle ( Eclipse with the ADT Plugin ) 之外，也同時再多發展另一個也是開放原始碼的程式編輯器，藉以擴大 Android 手機應用程式開發的開發者族群範圍。Android Studio 其實與 ADT Bundle ( Eclipse with the ADT Plugin ) 相似，它主要整合了以下六個重要項目：

- (一) Gradle-based build support.
- (二) Android-specific refactoring and quick fixes.
- (三) Lint tools to catch performance, usability, version compatibility and other problems.
- (四) ProGuard and app-signing capabilities.
- (五) Template-based wizards to create common Android designs and components.
- (六) A rich layout editor that allows you to drag-and-drop UI components,

跨域整合及資通訊科技創新應用：以長期照護管理評估之行動化服務為例

preview layouts on multiple screen configurations, and much more.

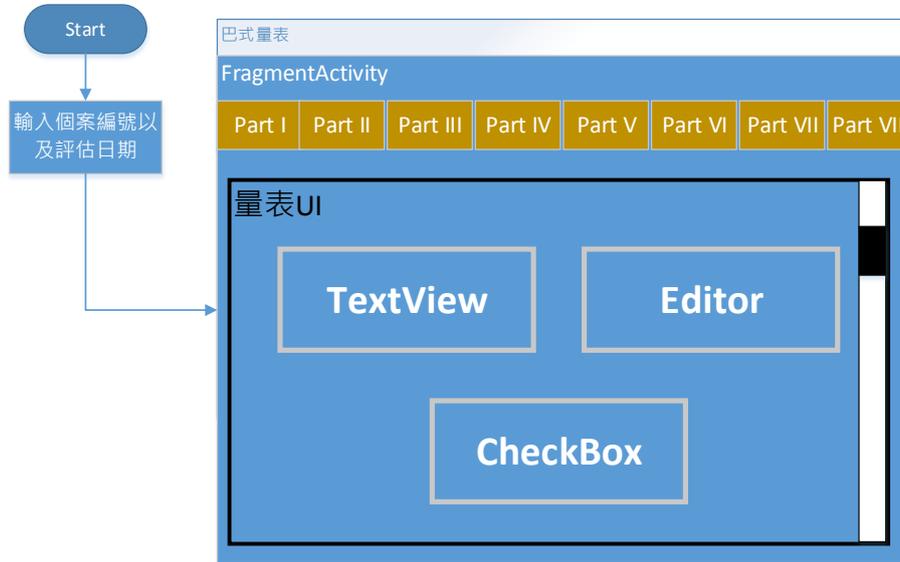
其中在Keynote中有特別展示的多種螢幕同時預覽的功能即上述最後一項，而視覺化編輯器也提供直接利用拖拉的方式來建置UI。Android Studio同時具有支援 Windows、Mac OS X與Linux等三種個人電腦的作業系統之安裝執行檔案（見附圖）。



## 二、行動軟體介面設計藍圖

依據照管人員所提供之功能需求，初步呈現預期中行動軟體之主畫面設計草圖如下：

(一) 進入主畫面前，會先有一畫面輸入個案編號以及評估日期。

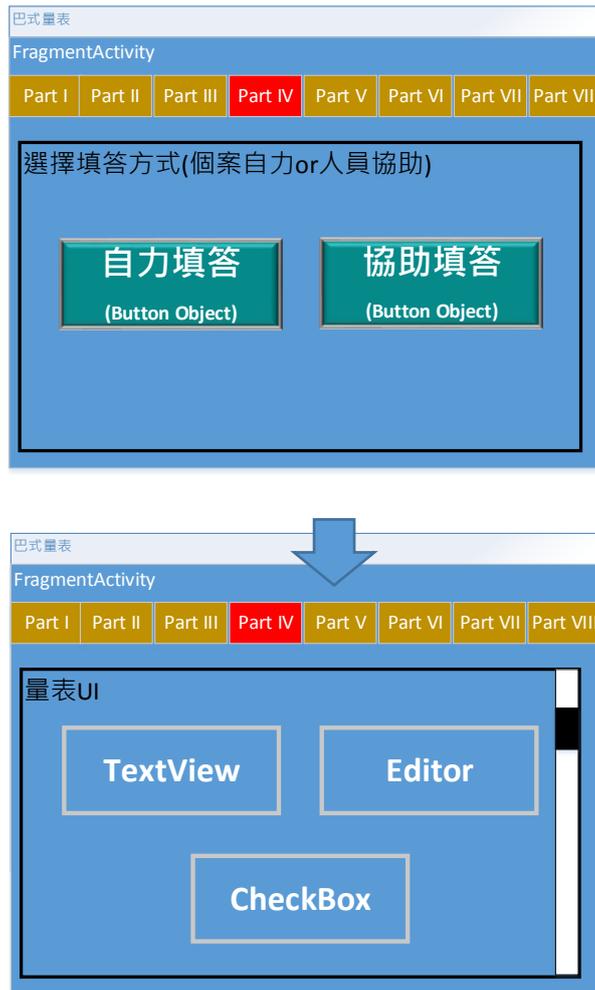


在開發中，使用FragmentManager，為開發主要框架，該框架可以擁有多個頁面切換的功能，因此在巴式量表中的八個頁面可以自由地做切換的動作。在主要UI的部分則採用ScrollView的框架，用來將該部分中所有會用到的各項物件都放入其中，並且提供符合習慣的拉捲方式去讓使用者使用。而內頭的物件主要會用到TextView、Editor以及CheckBox等等。

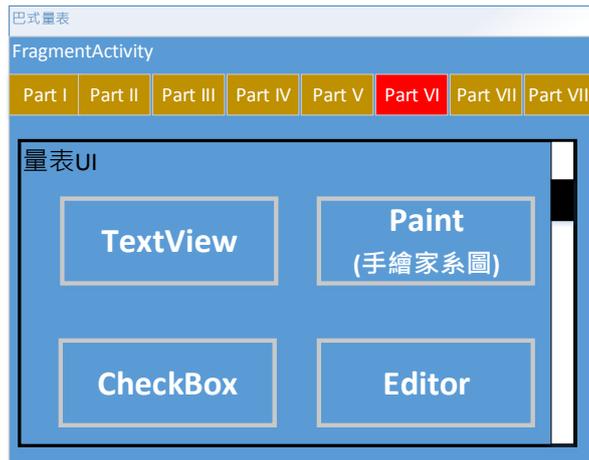
其中八個頁面乃分別對應量表之個別主要部分，即：Part I：個案基本資料、Part II：健康狀況、Part III：日常生活與自我照顧能力、Part IV：認知功能、Part V：個案居家環境狀況、Part VI：家庭支持狀況、Part VII：社會資源使用狀況，及Part VIII：照顧計畫。

(二) 其中第四部份、第六部份以及第八部分稍為有些不同，分述如下：

- 1、 在第四部份，由於有兩個不同的畫面，分別為自力填答以及協助填答，因此在進入填答之前，先讓使用人員可以選擇是哪一種情況，再出現其表格供填寫。



- 2、第六部份，在原有物件中，加入一個手繪版的物件，提供使用人員可以在其中進行手工繪家系圖的功能，並且將繪圖結果顯示於該 UI 中。



- 3、 第八部分，針對照顧計畫搭配基本選項和文字記錄功能。先點選該問題，出現新的畫面供選擇，選擇完之後會得到一段答案(文字)，並且將這段文字紀錄在該問題中。Ex: 填寫完另外一表格之問題後，自動產生摘要描述文字；例如勾選 2.問題分析中的高危險性感染，最後在原畫面中自動產生該文字。如下圖步驟：點選問題一 → 出現另外一畫面之表格 → 根據上面填寫之表格產生答案。



### 三、行動軟體介面初步設計

基於上述藍圖設計之行動軟體介面，建議使用 7 吋~8 吋之小平板，以獲得較佳的使用便利性。

所有的程式碼共分為下列共 14 個.java 檔，各自的說明如下表。

MainActivity.java	主畫面之 Activity，extends FragmentActivity，實作出 TabActivity 的畫面，共具有 9 個 Tab 畫面，由 TabManager.java 來做控制。
TabManager.java	管理控制的 tab。
Tab1Fragment.java	<b>1.個案基本資料</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於個案基本資料的功能。
Tab2Fragment.java	<b>2.健康狀況</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於健康狀況的功能。
Tab3aFragment.java	<b>3a.日常生活自我照顧能力 a 部分</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於日常生活自我照顧能力 a 部分的功能。
Tab3bFragment.java	<b>3b.日常生活自我照顧能力 b 部分</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於日暗生活自我照顧能力 b 部分的功能。
Tab4Fragment.java	<b>4.認知功能</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於認知功能的功能。
Tab5Fragment.java	<b>5.個案居家狀況</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於個

	案居家狀況的功能。
Tab6Fragment.java	<b>6.家庭支持狀況</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於家庭支持狀況的功能，目前已經開發了手繪家系圖的功能，點選畫面上的家系圖區塊，會出現可以進行繪畫的 Dialog 視窗，繪畫完成後會顯示在畫面上。
Tab7Fragment.java	<b>7.社會資源使用狀況</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於社會資源使用狀況的功能。
Tab8Fragment.java	<b>8.照顧計畫</b> Fragment 往後開發實際功能時，將由此檔案去實作屬於照顧計畫的功能。目前在此畫面中的第一部分摘要部分，以實作一個表格 Dialog，用來方便使用者填選摘要。
Paint_DialogListener.java	使用於 Paint(手繪家系圖)的 Listener Interface
Paint_WritePadDialog.java	手繪家系圖的實際功能實作，往後若要增加手繪圖的功能，則在此檔案新增。
Abstract_DialogListener.java	使用於 8.照顧計畫中 Abstract 的 Listener Interface
Abstract_TableDialog.java	8.Abstract 的表格實作功能則在此檔案中製作。

至於介面布局的部分則分為下列共 12 個 xml 檔存放於 layout folder 以及另外 4 個參數主題設定檔存放於 values folder。各自說明如下圖表(以下面畫

面為 Samsung Note 8.0 真實截圖畫面)：

**activity\_main.xml**：

主要用來描述建置 TabActivity 的佈局。

**write\_pad.xml**：

第 6 部分中，手繪家系圖的佈局設定。

**abstract\_table.xml**：

第 8 部分中，摘要視窗的佈局設定。

各個 Tab.XML 主體都以 ScrollView 配合不同的佈局，以達到不一樣的畫面配置，但是主要操作就是上排可以選擇切換各個 Tab，而每個 tab 中，都以 ScrollView 上下垂直拖拉的方式來移動表格。

## fra\_tab1.xml :



The screenshot shows the 'LongTermCare' application interface. At the top, there are three tabs: '1. 個案基本資料' (selected), '2. 健康狀況', and '3. 日常生活與自我照顧能力(A)'. The main content area is titled '個案基本資料' and contains the following fields:

- 姓名: [Text Input]
- 身分證字號: [Text Input]
- 性別:  男  女
- 生日: 民國 (  前  國 ) [Year] 年 [Month] 月 [Day] (如: 039年12月01日)
- 現居住址: [County/City] 縣/市 [Township] 市鄉鎮 [District] 區 [Village] 村里 [Neighborhood] 鄰 [Street] 路街 [Section] 段 [Lane] 巷 [Lane No.] 弄 [No.] 號 [Floor] 樓
- 戶籍住址:  同現居住址 [County/City] 縣/市 [Township] 市鄉鎮 [District] 區 [Village] 村里 [Neighborhood] 鄰 [Street] 路街 [Section] 段 [Lane] 巷 [Lane No.] 弄 [No.] 號 [Floor] 樓
- 聯絡電話: (日) [Area Code] [Number] (夜) [Area Code] [Number]
- 主要聯絡人: [Name] 與個案關係: [Relationship] 聯絡電話/手機: [Phone Number]
- 主要照顧者: [Name] 聯絡電話/手機: [Phone Number]
- 主要照顧者性別:  男  女
- 主要照顧者與個案關係:  配偶  未婚兒子  未婚女兒  已婚兒子

畫面如上圖，文字通常為 `TextView` 物件，而可以填寫物件是 `EditText` 物件。各個物件命名以簡單的數字做為區別，例如 `TextView1`、`TextView`，以此類推。

## fra\_tab2.xml :

The screenshot displays the 'LongTermCare' application interface. At the top, there is a navigation bar with three tabs: '1.個案基本資料', '2.健康狀況', and '3.日常生活與自我照顧能力(A)'. The '2.健康狀況' tab is currently selected. Below the navigation bar, the form is organized into several sections:

- 意識狀態**: Includes radio buttons for '清醒', '嗜睡', '混亂', '昏迷', and '其他' with a text input field.
- 皮膚狀況**: Includes checkboxes for '正常', '過度乾燥有皮屑', '淤青', '有疹子', '傷口', and '其他慢性傷口'. The '傷口' section has sub-fields for '部位:', '大小:', '等級:', and '類別:' with checkboxes for '擦傷、割傷', '術後傷口', '燒燙傷', and '壓瘡'.
- 目前是否接受其他特殊照護**: Includes checkboxes for '無', '鼻胃管', '氣切管', '導尿管', '呼吸器', '傷口引流器', '造瘻部位', '氧氣治療', and '其他'.
- 目前飲食型態**: Includes checkboxes for '一般飲食', '軟質', '流質', '特殊治療飲食', and '其他'.
- 進食方式**: Includes checkboxes for '由口進食', '管灌', and '其他'.

### 營養狀況評估

依個案情形逐一圈選下列選項之得分，並在最後計算

畫面如上圖，選項物件有分為 RadioButton 或是 CheckBox，而命名同樣是以簡單的數字做為區別。

**fra\_tab3a.xml :**

The screenshot shows the 'LongTermCare' application interface. At the top, there is a status bar with icons for signal, Wi-Fi, battery, and the time 16:17. Below the status bar is a navigation bar with four tabs: '本資料', '2.健康狀況', '3.日常生活與自我照顧能力(A)', and '3.日常自我照顧'. The '3.日常生活與自我照顧能力(A)' tab is selected and highlighted in blue.

The main content area is divided into two sections: '進食' (Eating) and '移位' (Moving). Each section contains a question, a '不需協助' (No assistance needed) option, and a '需協助' (Assistance needed) option with associated criteria.

Category	Question	不需協助 (No assistance needed)	需協助 (Assistance needed)
進食	請問您吃飯時是否需要協助？	<input type="checkbox"/> 10分 -- <ul style="list-style-type: none"> <li>可自行取食眼前食物</li> <li>吃完一餐 你能</li> <li>合理時間內吃完</li> <li>自行穿脫輔具</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 5分 -- <ul style="list-style-type: none"> <li>要幫忙切食、弄碎</li> <li>要先幫忙穿脫輔具</li> </ul>
			<input type="checkbox"/> 0分 -- <ul style="list-style-type: none"> <li>灌食</li> <li>只能嘴動，手不會舀 (需人餵食)</li> </ul>
移位	請問您從床上坐起及移位到椅子(或輪椅)上，是否需要幫忙？如何幫忙？	<input type="checkbox"/> 15分 -- <ul style="list-style-type: none"> <li>可自行坐起、移位，並回到原位</li> <li>若使用輪椅，包含自行剎車、移開踏板</li> <li>沒有安全上顧慮，不需要有人在旁監督</li> </ul>	<input type="checkbox"/> 10分 -- <ul style="list-style-type: none"> <li>坐起及移位過程中需些微協助</li> </ul>

畫面佈局如上圖。

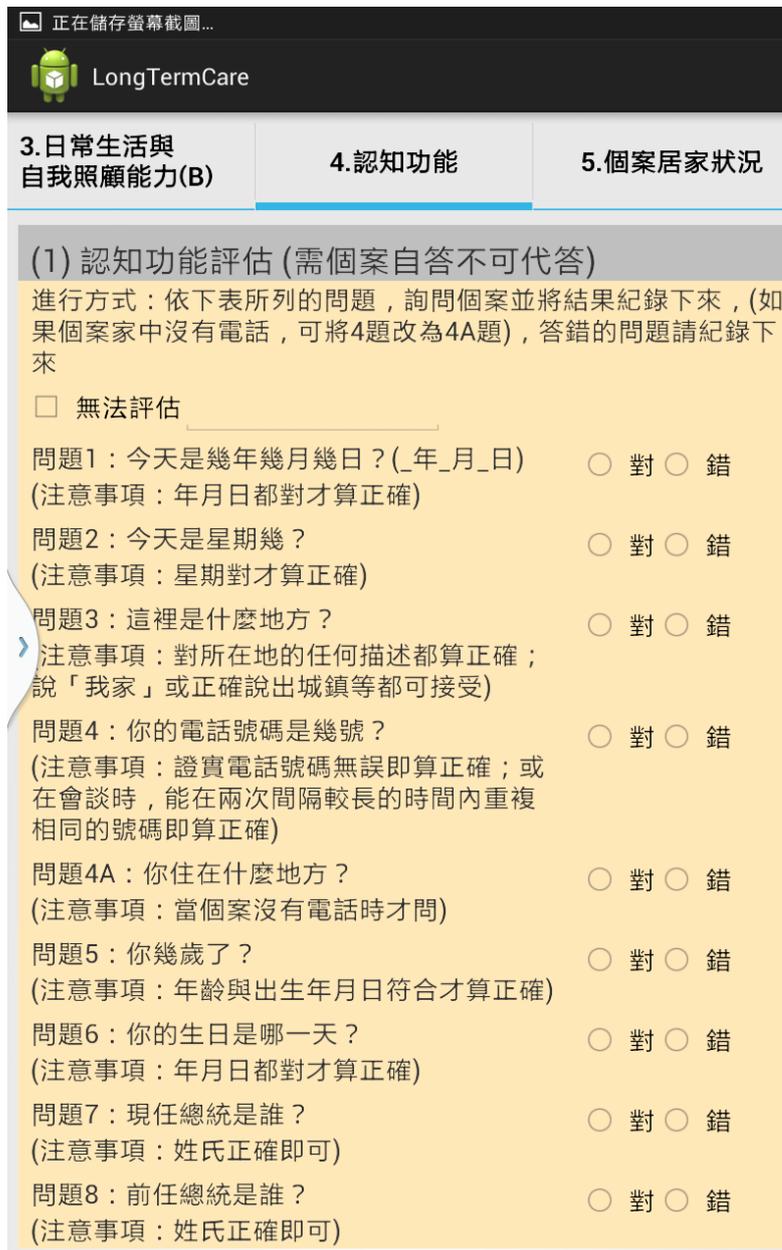
**fra\_tab3b.xml :**

The screenshot shows the 'LongTermCare' app interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: '生活與照顧能力(A)', '3.日常生活與自我照顧能力(B)', '4.認知功能', and '5.'. The '3.日常生活與自我照顧能力(B)' tab is selected. Below the navigation bar, there are three main sections, each with a colored header and a list of options:

- 1. 上街購物** (Green header):
  - 不適用【勾選“不適用”者，此項分數視為滿分】
  - 0. 完全不會上街購物
  - 1. 每一次上街購物都需要人陪
  - 2. 獨立購買日常生活用品
  - 3. 獨立完成所有購物需求
 Instruction: 勾選0.或1.者，列為失能項目。
- 2. 外出活動** (Orange header):
  - 不適用【勾選“不適用”者，此項分數視為滿分】
  - 0. 完全不能出門
  - 1. 當有人陪同可搭計程車或大眾運輸工具
  - 2. 能夠自己搭乘計程車但不會搭乘大眾運輸工具
  - 3. 能夠自己搭乘大眾運輸工具
  - 4. 能夠自己開車、騎車
 Instruction: 勾選0.或1.者，列為失能項目。
- 3. 食物烹調** (Red header):
  - 不適用【勾選“不適用”者，此項分數視為滿分】
  - 0. 需要別人把飯菜煮好、擺好
  - 1. 會將已做好的飯菜加熱
  - 2. 如果準備好一切佐料，會做一頓適當
 Instruction: 勾選0.者，列為失能項目。

畫面佈局如上圖

## fra\_tab4.xml :



正在儲存螢幕截圖...

LongTermCare

3.日常生活與自我照顧能力(B)      4.認知功能      5.個案居家狀況

(1) 認知功能評估 (需個案自答不可代答)

進行方式：依下表所列的問題，詢問個案並將結果紀錄下來，(如果個案家中沒有電話，可將4題改為4A題)，答錯的問題請紀錄下來

無法評估 \_\_\_\_\_

問題1：今天是幾年幾月幾日？( \_年\_月\_日)       對  錯  
(注意事項：年月日都對才算正確)

問題2：今天是星期幾？       對  錯  
(注意事項：星期對才算正確)

問題3：這裡是什麼地方？       對  錯  
▶ 注意事項：對所在地的任何描述都算正確；說「我家」或正確說出城鎮等都可接受)

問題4：你的電話號碼是幾號？       對  錯  
(注意事項：證實電話號碼無誤即算正確；或在會談時，能在兩次間隔較長的時間內重複相同的號碼即算正確)

問題4A：你住在什麼地方？       對  錯  
(注意事項：當個案沒有電話時才問)

問題5：你幾歲了？       對  錯  
(注意事項：年齡與出生年月日符合才算正確)

問題6：你的生日是哪一天？       對  錯  
(注意事項：年月日都對才算正確)

問題7：現任總統是誰？       對  錯  
(注意事項：姓氏正確即可)

問題8：前任總統是誰？       對  錯  
(注意事項：姓氏正確即可)

畫面佈局如上圖。

**fra\_tab5.xml :**

The screenshot shows the LongTermCare application interface. At the top, there is a status bar with various icons and the time 16:17. Below the status bar is the application title 'LongTermCare'. The main content area is divided into several sections, with the current section being '5. 個案居家狀況'. The sections are:

- 認知功能**
- 5. 個案居家狀況** (Current section, highlighted in blue)
- 6. 家庭支持狀況**
- 7. 社**

The '5. 個案居家狀況' section contains the following questions and options:

(1) 住屋種類

- 平房
- 公寓 \_\_\_ 樓
- 電梯大廈
- 透天厝/樓中樓
- 其他 \_\_\_\_\_

(2) 所有權

- 自有
- 租借
- 其他 \_\_\_\_\_

(3) 居家環境安全

一年內跌倒紀錄： 無  有 (請續答下 2 題)

一年內個案跌倒發生次數： \_\_\_\_\_

跌倒主要發生地點：

- 臥室
- 客廳
- 浴室
- 樓梯
- 陽台
- 走道
- 廚房
- 室外 \_\_\_\_\_
- 其他 \_\_\_\_\_

(4) 居家環境衛生

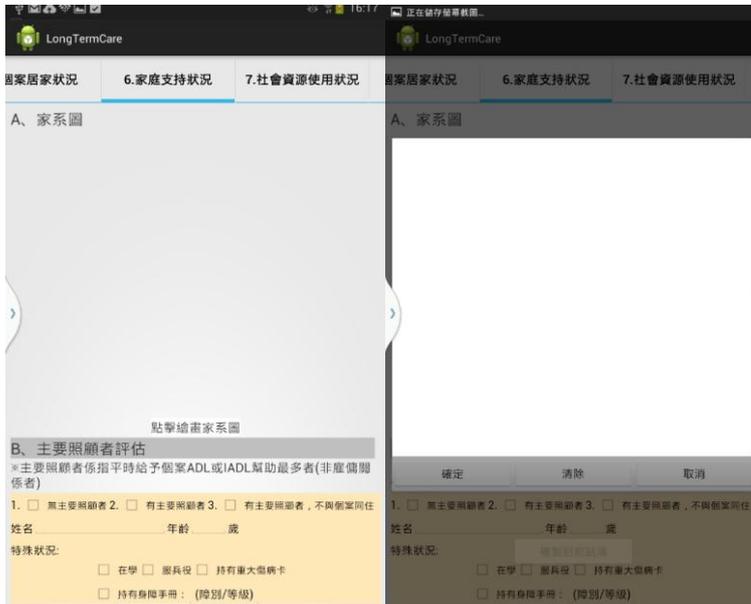
- 無異常狀況發生
- 異味
- 雜物堆放，久積灰塵
- 通風不良
- 蚊蟲滋生
- 缺水
- 家中無紗門、紗窗
- 熱水器置於室內
- 其他 \_\_\_\_\_

(5) 環境總評

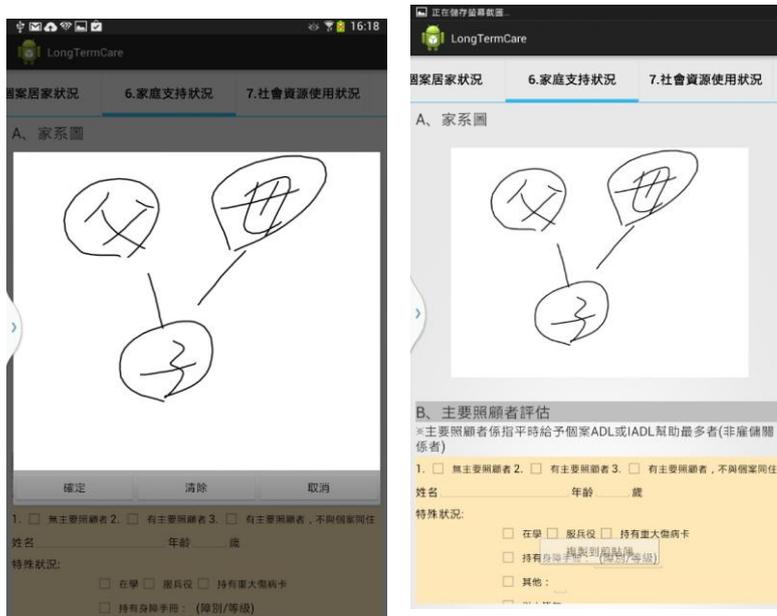
- 居家環境不良 (衛生)
- 居家空間不方便 (無障礙設施不足)
- 出入口工程

畫面佈局如上圖。

## fra\_tab6.xml :



佈局如上圖，往下拖拉為第六部分之表格，而上方空白處在觸碰點擊後會出現作畫視窗。可以直接在此視窗中進行手繪的動作，其視窗大小可以在 `Paint_WritePadDialog.java` 中控制。



## fra\_tab7.xml :

正在儲存螢幕截圖...

LongTermCare

個案居家狀況      6.家庭支持狀況      7.社會資源使用狀況

個案是否使用社會資源：  否  是 (若填否，以下免填)

(1). 社會福利資源

1.  居家服務 (提供單位： \_\_\_\_\_ )  
 家務服務  餐飲服務  代購物品  協助進食  
 陪同散步  翻身拍背  協助沐浴  穿換衣服  
 其他 \_\_\_\_\_

2.  居家喘息服務 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

3.  機構喘息服務 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

4.  輔具購買、租借及居家 (提供單位： \_\_\_\_\_ )  
無障礙環境改善

5.  日間照護(顧)中心 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

6.  家庭托顧 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

7.  居家營養指導服務 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

8.  交通接送服務 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

9.  其他機關/團體： \_\_\_\_\_

(2). 醫療資源

1.  居家護理 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

2.  居家職能治療 (提供單位： \_\_\_\_\_ )  
複製到剪貼簿

3.  居家物理治療 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

4.  社區職能治療 (提供單位： \_\_\_\_\_ )

佈局如上圖。

## fra\_tab8.xml :



佈局如上圖，在點選上半部的”點擊填寫”，會出現另外一個表格視窗。

另外使用於佈局的設定檔，則為 colors.xml、dimens.xml、string.xml、styles.xml 則為佈局檔案中所需要用到的參數設定。