



# 長照專業服務人員 換證及繼續教育爭議案

監委田秋堃、林郁容



監察院  
REPUBLIC OF  
CHINA  
(TAIWAN)  
THE CONTROL YUAN

# 緣起

- 據訴，為衛福部疑未提前公開「長照人員繼續教育積分系統」供長期照顧服務人員(下稱長照人員)查詢，新北市政府衛生局亦未建置公告相關訓練課程資訊，率於112年2月間，通知長照人員需於同年8月底前完成課程認證，始得繼續承接照護個案，引發長照人員不滿，影響其權益等情案。

# 調查作為

- 函詢：  
調閱衛福部、教育部等相關機關卷證資料
- 座談：  
112年4月27日邀請14個醫事人員專業團體座談
- 諮詢：  
112年9月5日召開本案專家學者諮詢會議
- 約詢：  
112年11月27日詢問衛福部長照司、教育部技職司等  
相關機關主管及承辦人員

# 事發經過

109年7月10日

衛福部函文地方政府及相關專業團體：

1. 110年1月1日起凡執行長期照顧**專業服務項目**者，均需依規定完成衛福部認可訓練，始可提供服務。
2. 衛福部認可訓練為「長期照顧專業人員數位學習平台之復能實務專業服務基礎訓練**8小時線上課程**及地方政府自辦之個案研討**4小時實體課程**」(「8+4」課程)。

許多長照人員接受「8+4」課程

衛福部沒有事先說「8+4」課程是暫時替代訓練機制

111年1月20日

「長期照顧服務申請及給付辦法」修正，第10條之**專業服務照顧組合**，明定C碼(即**專業服務**)之服務完成指標依衛福部公告之「**長照專業服務手冊**」規定。

112年1月9日

112年1月9日衛福部公告修正之長照專業服務手冊**修正專業服務人員資格**為「完成長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第3條規定訓練，取得認證證明文件之醫師(含中醫師)、職能治療人員、物理治療人員、語言治療師、護理人員、心理師、藥師、呼吸治療師、營養師等醫事人員，並完成**長期照顧專業課程 (Level II)**及衛福部**110年2月25日衛部顧字第1091963201號公告之長期照顧整合課程 (Level III)**」

112年2月6日

- 鑒於112年1月9日專業服務手冊內專業服務人員資格修正，衛福部遂於112年2月6日發函請相關醫事專業團體全國聯合會並副知地方政府，指出：
1. 自110年起提供專業服務之人員，應完成長期照顧專業課程 (Level II) 及整合課程 (Level III)，**要求長照專業人員必須在半年內補完 Level II、Level III 的課程，若8月31日前未完成補訓，將不得支領服務費用**，
  2. 並指出衛福部認可訓練之「8+4」課程為**暫行替代訓練機制**，請專業服務人員仍應於112年8月31日完成補訓長期照顧專業課程 (Level II) 及整合課程 (Level III)

# 調查發現(一)：衛福部未善盡事前說明及溝通，倉促上路

112年2月6日

衛福部於112年2月6日發函請相關醫事專業團體全國聯合會並副知地方政府，指出略以：

1. 自110年起提供專業服務之人員，應完成長期照顧專業課程（Level II）及整合課程（Level III），**要求長照專業人員必須在半年內補完Level II、Level III的課程，若8月31日前未完成補訓，將不得支領服務費用**，
2. 並指出衛福部認可訓練之「8+4」**課程為暫行替代訓練機制**，請專業服務人員仍應於112年8月31日完成補訓長期照顧專業課程（Level II）及整合課程（Level III）

爭議!

衛福部112年2月6日函此舉，致原本已於第一線執行服務之長照專業人員（**原本接受「8+4」課程不被認可**），需再花費時間及付費重新受訓，引起專業服務人員不滿!

112年6月20日

經立委協調，衛福部於112年6月20日函文：**緩衝1年實施**，公文內容：


1. 完成衛福部指定公告訓練之長期照顧專業課程（Level II）、整合課程（Level III）認定原則。
2. 考量長照專業服務人員完成指定訓練之期程及避免專業服務中斷，**相關規定緩衝1年實施**，即延後至113年2月1日起應完成指定訓練，始得提供專業服務並申報服務費用，自113年3月1日起透過長照計畫2.0服務費用支付審核系統稽核。

## 調查發現(二)：衛福部系統建置與政策未同步，配套不足

配套不足!

本院諮詢專家學者說

➤ 113年6月底前長照人員認證證明屆期者，於112年9月20日起開放查詢繼續教育積分累積數。

 (即：證照快到期前才能查自己繼續積分是否符合規定，如果經查詢積分不符合規定的人，會有來不及安排受訓之疑慮)

- 長照服務人員有上完課2個月後還可能查不到積分，以致無法提供服務。
- 在機構服務的外籍移工為例，曾受訓的積分完全查不到。
- 曾向衛福部反映，以前公會會員受訓的資料都查不到 (衛福部表達：當初移交資料找不到-照護司移交給長照司；或資料保存僅3年，目前衛福部要求公會提供受訓名單)。106年長服法通過，但106年之前查無受訓資料，故衛福部要求公會調查，但公會也擔心調查後完全不承認的問題。
- 由於衛福部教育積分查詢系統頻出狀況，難以查詢，某民間團體自聘運用大量的工讀生，處理積分系統，照顧服務員查不到積分，迄今仍一直出問題。長照人員要查積分就是一個痛苦。

# 調查發現(三)：衛福部倉促發文，衍生爭議，長照專業服務人員產生對長照政策不確定感！

爭議!

本院112年4月27日邀請14個專業醫事人員團體座談：

- 衛福部突然發文通知各專業醫事團體，事前都未邀請專業團體溝通，且率爾不予補助課程費用，造成實務人員措手不及。
- 衛福部未事前告知「8+4」課程係暫時替代訓練機制。
- 衛福部曾於111年3月7日下午召開說明會，邀請各縣市衛生局及相關醫事團體代表雖於會中提出多項建議，惟正式會議紀錄出來後，多數意見不被採納。
- 衛福部要求公會自辦Level II課程，但小公會(如聽力師公會)實無能力財力獨力自辦；另，以前受訓有政府補助，但後來受訓的人卻須自費，有違誠信原則。
- 衛福部要求公會自辦，也規定線上課程限制200人(實務無法理解)，但未隨之提供相關配套措施(如補助)，也看到有些團體因此提高收費及課程秒殺。

本院諮詢會議專家學者說

- 衛福部公文發下來一陣嘩然，包括：
  - ❑ 過去雖然上過資格訓，補訓時間來不及(不符合資格訓，是不能請領給付)
  - ❑ 為了補訓，需多花錢受訓
  - ❑ 重新上課Level III需要花費大概3天時間，民怨以專業人員最大。
- 訓練方式修改，實務上有應變的需求，該變化對長照人員而言，無法規劃自己的教育，因為真的很急。
- 衛福部將長照人員認證文件展延至113年6月，對實務人員而言應該來得及，只是受訓課程品質的堪憂。

- 衛福部於111年1月20日發布修正長期照顧服務申請及給付辦法，其中第10條附表四之專業服務照顧C碼之服務完成指標需完成長照專業服務手冊規定。而112年1月9日修正之專業服務手冊指出，長照專業服務人員資料需完成長期照顧專業課程（Level II）及衛福部110年2月25日公告之長期照顧整合課程（Level III）。
- 為落實長期照顧服務申請及給付辦法及長照專業服務手冊之規定，衛福部遂於112年2月6日函通知長照專業服務人員，應於112年8月底前完成課程認證，如未完成補訓，將不得支領服務費用。
- 衛福部112年2月6日函，未善盡事前說明及溝通，致第一線執行長照服務之專業人員109年間原接受「8+4」課程不被認可，且需再花費時間及付費重新受訓(甚至連資深長照服務人員及相關課程講師亦須重新受訓)，引起專業人員錯愕與不滿，再加上衛福部未能於「長照人員繼續教育積分系統」即時提供長照服務人員查詢，配套不足，衍生諸多爭議，並產生對長照政策不確定感，衛福部遂再於112年6月20日函延後至113年2月1日起應完成指定訓練，衛福部核有欠當。



# 調查發現(一)：長照服務人員「繼續教育」與「取得長照人員之資格」規定並不相同，但衛福部此舉讓實務人員混淆

本院與14個專業醫事人員團體座談：

- 各專業團體同意並接受為提升服務品質之教育的重要性，但建議應該重視在120小時的繼續教育課程上，而非否定原先已取得的資格。
- 建議衛福部應建立長照人員服務人員(非執業執照)的管理制度，並非用學分去認定其是否具該項專業。究長照小卡如何管理？屬執照或資格？建立一套管理制度讓實務人員可以遵循。

## 調查發現(二)：

# 課程品質有待把關之疑義

### 本院諮詢會議專家學者說

- 辦課單位應該要有品質，辦訓課程審核很辛苦，這幾年為長照而成立的民間人民團體眾多，實難判斷辦課課程是否有品質。
- 現行主辦課程的單位可以向「長照積分審核單位」(目前22家)申請長照積分審核，通常要在開課前15~30天前提出。審核通過就會給予該課程一個積分核准字號。上完課後，主辦單位再向審核單位提交學員名單和相關資料，這樣講師和學員們就可以取得長照積分。

衛福部只管制長照積分審核，但未把關課程內容。

# 調查發現(三)：醫事人員抵免長照人員課程學分議題，存有討論空間

## 規定

長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第9條第4項規定，長照人員依其各該專門職業人員法規接受繼續教育者，該繼續教育之課程性質相近者，其積分得相互採認。



本院與14個專業醫事人員團體座談：

- 多數醫事人員參與長照業務是基於醫療專業能力，長照服務往往僅為兼職，跟全職專任長照人員被要求完全相同的繼續教育課程積分並不合理。



## 衛福部回應：

- 衛福部日前朝相關專業學分可抵免的方式進行，該部查復並表示：「研議規劃以醫事人員資格更新長照人員認證者，其依醫事人員繼續教育辦法所取得與長照人員辦法共同之必修部分課程積分予以採認及介接。」
- 衛福部長照司吳希文副司長表示：「醫事人員可能覺得要上240小時的積分(醫事、長照)似乎很多，但同一門課可以同時申請長照及醫事人員積分，無需重複上課，已跟23個認證單位說明。後續有研議感染管制、性別敏感度的相關課程抵免，需要明年底才能實施。」

- 辦理長照服務人員認證、繼續教育以確保長照服務品質，為長服法立法意旨及共識。專業醫事人員取得長照人員資格據以從事長照服務，涉及專業服務之提供，取得資格後仍應接受繼續教育，是以，「繼續教育」與「取得長照人員資格」規定並不相同。
- 衛福部112年2月6日函文，讓長照服務人員109年間原接受「8+4」課程不被認可，影響服務資格，造成「資格認證」與「繼續教育」混淆，且專業醫事人員為了於短時間內補上長照服務人員訓練課程俾取得資格，導致課程品質有待把關之疑義；另，醫事人員抵免長照人員課程學分議題，亦存有討論空間，衛福部允宜積極研議。

# 調查發現：衛福部未詳予推估長照專業照顧服務需求數，亦未詳予規劃長照專業服務服務量能

表、107年至112年7月止全國專業服務人次占該縣市長照服務人次比率

	107年	108年	109年	110年	111年	112年7月
全國	1.54	1.98	1.31	0.30	0.26	0.28

需求？

專業人員夠不夠？ 供給？

表、醫事專業人員從事長照服務情形

年度	醫事專業人員取得長照人員認證人數	醫事專業人員取得長照人員認證且實際從事長照專業服務人數（該年度有長照專業服務且申報服務費用者）	醫事專業人員取得長照人員認證且登錄人數登錄在長照服務單位者
109	36,344	2,492	18,427
110	40,573	3,564	19,134
111	44,376	2,987	19,420
112年7月	46,183	2,693	18,963

衛福部回應：

- 截至112年7月換發醫事人員類長照人員認證證明文件4.6萬人，其中登錄於長照服務提供單位者近1.9萬人，又上開登錄於提供長照服務單位長照醫事人員，近年提供專業服務最多之年度專業人數為3,564人(110年度)，顯示尚有量能提供長照專業服務服務。
- 事後又說：「無推估長照專業照顧服務需求數」。

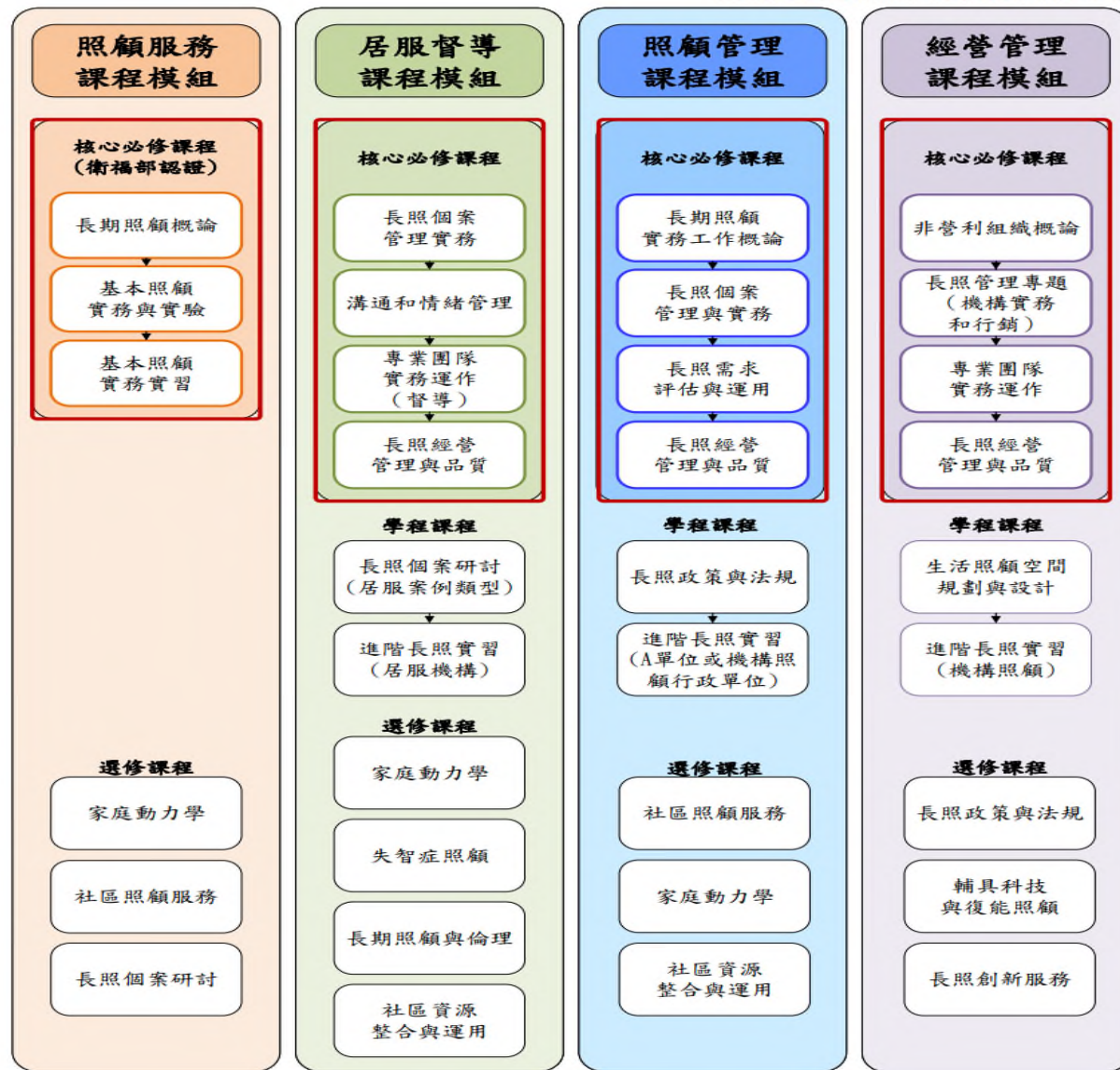
- 110年度提供專業服務專業人數為3,564人，而近年來臺灣人口急遽老化，107年已邁入高齡社會，即將於明(114)年邁入超高齡社會，長照需求人口逐年增加已是不爭事實，惟專業服務人力遠遠不足，此為隱憂。
- 衛福部未詳予推估長照專業照顧服務需求數，亦未詳予規劃長照專業服務服務量能，面對高齡化人口現象所衍生之長照專業服務人力需求倍增問題，衛福部允宜及早研議因應。

# 調查發現(一)：45校開設128個長照相關所系科

長發表會公告  
112年10月25日全國長期照顧課程推動委員會研商決議  
108年4月8日全國長期照顧課程推動委員會修正通過

## 教育部說：

- 111學年度大專校院計45校開設128個長照相關所系科及學位學程，計5,090門課程、1萬0,969學分、1萬2,573名學生。
- 教育部委請國立臺北護理健康大學邀集各長照機構、長照系(所)、科組成全國長期照顧核心模組課程聯盟及全國長期照顧課程推動委員會，針對長照學生職涯發展趨勢、長照機構對實務課程需求等面向，研議長照模組課程(分為「照顧服務」、「居服督導」、「照顧管理」、「經營管理」，課程地圖如右圖所示)，適合不同學制(五專、二專、大學、四技、二技等)長照學生職涯發展趨勢與未來職涯地圖，並對應到長照機構之需求，培養學生進入職場所需專業知識及技能，並可提供高階的管理與服務知能。



調查發現(二)：長照科系其等接受4年正規教育，卻必須與外籍移工、照顧服務員等一樣，接受內容完全相同之「繼續教育」120學分，學生被迫再度學習已學習過的知能，挫折新進人員投入長照領域服務之意願，甚至發生已投入的人員折損離開。

規定

依據長期照顧服務法第18條第2項規定，長照人員之訓練、繼續教育、在職訓練課程內容，應考量不同地區、族群、性別、特定疾病及照顧經驗之差異性。



## 本院諮詢專家學者說

- 照服員來源有三：(1)國家訓練、(2)外籍移工、(3)教育部學生，每年約有1,600人畢業，進入職場。這三類人養成背景不同，但繼續教育120點齊頭式平等。
- 長照人員訓練認證，忽略養成教育的過程。十多年來從相關教育體系訓練畢業的學生，把他們當作一般的照服員要求一樣，要接受3天的訓練，學生為了要執業，被要求重複訓練，浪費教育資源。
- 照顧服務人員的訓練，忽略了教育部全國性的教育課程委員會課程模組，該模組訓練扎實，學生在校接受模組訓練並持有居督模組證照，畢業後卻不合格，需要再受訓，進入職場層層被阻礙，會有多少折損。
- 法規雖有個人認證的規範，但目前卻無單位可以協助取得正規教育學分者認證積分，顯示教育部正規教育看起還不如坊間的辦訓單位情事，影響受正規教育者的工作權益與積分權益。

## 教育部技術及職業教育司楊司長說：

- 「長照相關科系一年畢業約1千多人。勾稽出來約3~4成從事相關職業。」
- 「教育部鼓勵廣設相關科系，但是學生覺得4年學程與外部只要90小時訓練，就同樣可以具長照服務員資格，所以學生就讀意願下降，很多科系就停招了。曾有校長們建議國考證照。長照人員120小時繼續教育訓練或許學生在學校都已經接受過了，但基於繼續教育是規定，需視衛福部有無更細部的設計。」

## 調查意見四

# 學生被迫再度學習已學習過的知能， 挫折新進人員投入長照領域服務之意願

- 依長期照顧服務法第18條第2項規定，長照人員之訓練、繼續教育、在職訓練課程內容，應考量不同地區、族群、性別、特定疾病及照顧經驗之差異性。
- 大專院校就讀長照相關科系學生約有1萬2千餘名學生，其等接受4年正規教育，卻必須與外籍移工、照顧服務員等一樣，接受內容完全相同之「繼續教育」120學分，學生被迫再度學習已學習過的知能，挫折新進人員投入長照領域服務之意願，甚至發生已投入的人員折損離開。此舉反而適得其反，影響長照服務量能，衛福部、教育部核有檢討研議之處。

# 處理辦法

- 調查意見一至三，函請衛生福利部確實檢討改進見復。
- 調查意見四，函請衛生福利部會同教育部確實檢討改進見復。

簡報結束



監察院  
THE CONTROL YUAN  
REPUBLIC OF CHINA (TAIWAN)

敬請指教