

質詢議員：段議員孝芳

日期：114 年 11 月 11 日上午

紀錄：黃馨逸

段議員孝芳：

主席鍾議員、秘書長、各位局處長、新竹市議會的各位同仁、媒體先進，還有在電視機前面關心新竹市政的所有鄉親長輩，以下是第 11 屆第 6 次的單位業務質詢，段孝芳的質詢時間，謝謝大家。

首先要先請教一下金山面公園，為什麼要問確定的完工日期？因為這個應該是在 113 年 7 月的時候動工，在目前官網上面的完工日期是 114 年，也就是今年的 10 月份，可是這個被修正了，要到 115 年明年的 2 月 18 日，不知道為什麼？可以瞭解一下嗎？這個公園為什麼會拖了這麼長的時間，你要不要說明一下？

工務處陳處長明錚：

主席鍾議員、秘書長，謝謝段孝芳議員關心。金山面公園的規劃設計裡面，因為它在坡面的部分有設計一個高架的棧道，這個高架棧道當初設計的基礎就是開挖的比較大一點，在邊坡這樣子整理的狀況以後，發現那邊可能不適合做這樣一個大幅度的開挖，在棧道的設計上有一些調整，所以配合這個棧道設計的調整時程有一些改變，才會導致於變更設計的時程有往後延誤了一些。

段議員孝芳：

延宕了 4 個月。好，你請看一下，這個地方其實因為周邊的民眾、長輩很喜歡在這個公園運動，因為已經拖了這麼長的時間，大家常常都在問，昨天我也特別到了現場去看一下，昨天的風非常大，然後這個門是開的，但是這個公園常常好幾個禮拜都沒有人在裡面施工，就放在那地方，昨天這個門是開著的然後有民眾進去，如果這個時候樹倒了，有民眾在裡面發生意外，這個責任是誰的責任？

工務處陳處長明錚：

這個當然廠商有管理的責任，它這個門禁的管控沒有去管控好，我們會責成廠商去確認一下它的門鎖部分是不是有問題。

段議員孝芳：

好，那再請教，你們已經定出來今年 2 月能夠如期完工嗎？2 月 18 日，因為現在來講的話，日期是有修正的，還會再去修正嗎？

工務處陳處長明錚：

目前其實除了我剛提的這個部分，當然還有一些配合現地調整的步道增減，大概以我瞭解應該會到4月來完成，編列程序完成之後我們才會去更改上面的預定完工時間。

段議員孝芳：

那就隨便你們改，你說什麼時候，就什麼時候？

工務處陳處長明錚：

我們是希望整個程序走足再去改。

段議員孝芳：

我請你去瞭解一下，你甚至可以到現場去看看，他們為什麼會常常沒有施工？

工務處陳處長明錚：

有一段時間它是配合在變更設計期間，可施作項目已經完成的時候，它有辦理停工的這個狀態。

段議員孝芳：

如果這樣下去的話，你東一個變更、西一個再改一下的話，那這個時程呢？遙遙無期啊！

工務處陳處長明錚：

所以這部分我們會請……

段議員孝芳：

可以一直修嗎？好，為什麼今天要把這個再秀出來？這個是在新科一街旁邊的一個人行步道，本來是沒有這個綠色的鋪面，剛請教你的是這個人行的，昨天晚上幾點施工，快要10點超過9點半施工，到12點鐘還在做，我本來想照相因為太暗了看不清楚，有這個必要性嗎？昨天晚上趕在這個時間點，我不知道為什麼？昨天風這麼大還下著雨，要趕在這個時間點把它完工，這是什麼原因？

工務處陳處長明錚：

這個部分我再確認一下，標線型人行道大部分會由交通處來執行、來施作，那是不是我們工務處？我沒有這個印象，可能要問一下是不是交通處或者學校的部分。

段議員孝芳：

如果說今天它有一個急迫性、有安全考量，可能請他們工人晚上來加班一下，沒有耶！昨天晚上又是颱風然後又下雨，風這麼大，這個沒有急迫性啊！根本放在這裡，原來這個標線已經劃了，那在這個時間點昨天晚上來趕

工，然後金山面公園你們一再的延宕，就在兩對門，我不知道這是什麼樣的一個邏輯？

工務處陳處長明錚：

是，這部分我再瞭解一下，就是金山面公園部分我們還是會努力去趕這個時程，通學步道的部分我也再瞭解一下，實際上就像妳說的有急迫性才會做夜間施工，其實廠商也不太會願意做夜間施工，因為所謂的工班成本都會拉高。

段議員孝芳：

而且這麼晚的時間，對不對？有那個急迫性嗎？最重要的是施工人員的安全，對不對？昨天晚上颱風，那旁邊都是大樹，萬一哪一棵樹倒下來躺在那地方，三更半夜的誰會看得到，這是安全性的問題。好，麻煩你瞭解一下，謝謝。

工務處陳處長明錚：

是，這我們注意一下，謝謝。

段議員孝芳：

我們的長照 3.0 在今年 9 月 1 日就已經啟動了，然後在這部分我們的長照有八大目標，當然已經在推動的這一部分都已經有個雛形，它是整個架構在 2.0 之上，但是這中間有很多的一些問題，因為 2.0 就不是這麼的完善，然後接著下來要推動 3.0，新竹市也成立了長照中心專門拉出來，所以我也在這一部份，因為目前新竹市的人口結構也慢慢的溢出，當然出生率也高，但是人口結構的老化也是看得到的，所以在這部分我也想請教一下陳局長，我們的長照來講，這些準備工作，長照中心準備好了嗎？

衛生局陳局長厚全：

主席，謝謝段議員很關心長照這個議題。在 2.0 的話主要是在於社區，簡單講的話我們常製造的一個 ABC，就是社區上面佈點到 3.0 之後，它很重要就像我常跟市民朋友還有各位朋友所講的，當一個人從不需要長照到需要長照大概只花 20 分鐘，就是車禍、受傷或是中風，可是當他今天要從需要人照顧，回復到不需要人照顧要花兩年的時間，簡單講的話 3.0 就是強調醫療跟長照之間的介間，所以 3.0 有個重點，第一個它是擴大我們照顧的範圍，然後比如家裡即便有外籍看護工的也可以申請長照，從今年的 9 月 1 日已經開始申辦，然後另外一個就是過去我們對於失智或者身心障礙的，有一定年紀的限制才能夠申請長照，未來 1 月 1 日開始也會開放。第三個就是它在科技輔助部分，現在我們要日新月異，有越來越多一些科技上面的長照設施，也從明年的 7 月 1 日開始可以申請，而且申請補助的範圍會加大，就是每三

年會有 6 萬元的一個補助。

段議員孝芳：

想請教一下，你這個科技輔助的部分除了電動床輔具之外，會有 AI 機器人這種的輔具嗎？

衛生局陳局長厚全：

目前第一階段，我相信未來是一定會有像 AI 輔助機器人，不過因為我知道衛福部還要核算相關的一些經費，目前的去向是以租用的一個方式，所以我們現在聯合幾個縣市也提供更多的租用，譬如說有床的租用、輪椅的租用，甚至爬梯機的一些租用，那 AI 機器人我相信是一個趨勢，也很快會提供相關的一些服務。

段議員孝芳：

對，因為剛講了輔具電動床啦！或是電動的輪椅這些或者爬梯，這些本來就是已經有的對不對？在這個架構之上我們是不是能夠再升級？

衛生局陳局長厚全：

是。所以在補助金額上面也大幅的增加，然後希望能夠幫助到有需要的朋友。

段議員孝芳：

好，那剛剛也特別提到了，在這部分像現在有一種叫做小規模多機能，我們稱為小規模的這一部分，那它的架構是在日間照顧之上，它最重要是什麼？晚上可以讓這些長輩有一個臨時託付的地方，對不對？

衛生局陳局長厚全：

對。

段議員孝芳：

因為現在日間照顧新竹市也只有 10 間，量能夠嗎？

衛生局陳局長厚全：

報告議座，目前的話其實雖然我們的目標是在 15 間，不過現在即便這 10 間的話，它利用率也僅在 8 成左右。當然我們是要朝兩個方向努力，第一個還是不斷要擴增我們的日照中心，第二個我們要鼓勵市民多多利用。我們也發現可能還有很多朋友並不知道，所以我們量能上面必須要逐漸的提升。

段議員孝芳：

因為現在來講，日間照顧第一個只有 10 間，你說只有 8 成左右，但是就像剛剛講的，可能有些人並不知道日照中心的功能在哪裡，對不對？如果今天我們的日照中心可以再增加小規模多機能小規模的部分，到晚上長輩也可以去留宿，它的使用率會不會增高？

衛生局陳局長厚全：

會。

段議員孝芳：

為什麼會這樣講？因為本身我就在養護中心，我有做倡導志工，在這部分我們也會去跟家屬或者跟這些長輩們聊天，他們其實有很多在功能稍微恢復一些之後，他會想要回家，但是這樣來講的話，回到家裡面家人要上班，有沒有辦法這樣的照顧？可能沒有。那他送到日間照顧中心但是有些時候可能晚上還有其他的事情，或者想要出去旅遊，晚上沒有人照顧的狀況之下，他們就會把長輩放在安養中心或者養護中心，但是如果今天我們的小規模多機能可以多增加，那麼是不是讓家屬有更多的選項，我今天白天去日照中心，當我晚上有事情的時候，我可以把他寄宿在這裡，因為現在全新竹只有 1 家，這樣的量能能夠符合到照顧我們新竹市的長輩嗎？

衛生局陳局長厚全：

報告議座的確是不足，現在在 3.0 有另外一個很重要的特色，就是紓緩照顧者的壓力，的確日照中心跟多機能小規模的部分，也是一個實施的趨勢所在，然後就是說……

段議員孝芳：

現在只有 1 家，其他的你們有詢問嗎？是不想做，還是有其他的困難點呢？

衛生局陳局長厚全：

跟議座報告，現在主要是在人力的部分，因為現在普遍照服員都是比較缺乏，而且經營就是包括到住宿的部分的確有它難度，在新竹市的話如果有住宿部分，主要是以住宿型的長照為主，然後就是包月制甚至年度的模式在進行，現在我們也是鼓勵業者能夠多規劃一些床位出來，然後能夠來收受這些有需要的一些朋友。

段議員孝芳：

好，你先請坐一下，我們大家先看一段影片。很多人還不知道什麼叫小規模多機能，甚至不知道可以去使用。

（影片開始）

社工馬聿萱：

在長期照顧裡面，我覺得人味是很重要，人的滋味。這個是早上 Kimi 阿姨的家屬送來的東西，你先看一下。

記者：

社工馬聿萱正耐心的和晚班的照顧服務員交接，幫今晚參與夜宿的 Kimi

阿姨清點所需的藥品和衣物。

社工馬聿萱：

妳晚上要睡哪個床位，妳知道嗎？

Kimi 阿姨：

我不知道欸。

社工馬聿萱：

那我帶妳去看。

段議員孝芳：

這個對家屬很重要，它是一個喘息服務啊！

記者：

Kimi 阿姨是一個小規模多機能服務中心的成員。只要照顧她的兒子需要夜間喘息，Kimi 阿姨就會在這裡繼續待到隔天。

社工馬聿萱：

Kimi 是我們每個月開夜宿的名單，她兒子都會跟我說有開夜宿不用問我，直接幫我登記起來，他覺得媽媽放我們這邊，他很安心。

記者：

衛福部推動小規模多機能照顧服務，依照個案需求提供客製化、個別化的長照服務，其中臨時住宿對紓解家庭照顧者的照顧壓力有很大的幫忙，也是小規模有別於其他社區式長照機構最大的特點。

社工馬聿萱：

小規模多機能照顧服務顧名思義就是小而美，小小的單位同一群人去照顧同一群長輩，這樣的好處是長輩的接受度比較高。我白天都在這裡活動了，那我晚上留下來過夜比較不會恐懼，尤其是失智症的長輩。

記者：

也因為是同一群人提供服務，因此小規模的服務項目非常多元，幾乎囊括了被照顧者的食、衣、住、行、育、樂。

社工馬聿萱：

日間照顧是其中最大的一個項目，再來就是我們今天的夜間住宿，居家服務我們還有做交通接送，社區式沐浴也是一塊，長輩在家裡沒有辦法去洗澡的時候，我們也會協助洗澡。

好，我幫妳拿著，妳小心一點別剪到手。

記者：

馬聿萱團隊在日照服務中也試圖打造生活化的認知訓練，和多项延緩及預防失智、失能的活動。

小規模多機能服務中心成員阿好姨：

我一、三、五，一週來3天，來這裡大家快快樂樂啊！一天一下子就過去了。

小規模多機能服務中心成員淑芬奶奶：

本來我是來兩天，現在覺得很好，我小女兒就讓我多加1天，我小女兒他們就怕我窩在家裡，一個人悶久了變失智就不好了。

社工馬聿萱：

在這樣子的一個過程裡面，他其實是有回想的，一些以前的生活經驗，一定會有所回想，我們會有交談跟互動的機會，一定會聊天嘛！這個就是我們一直要追求的生活復能。

我們現在要加熱牛奶，對不對？

記者：

不過要做到這麼多元又細微的照顧並不簡單。馬聿萱的5人團隊為了讓個案在食、衣、住、行都能獲得最妥善的照顧，在與每位個案接觸之初，都要仔細的做好資料蒐集與研討。

社工馬聿萱：

這個個案有什麼樣的需求，做了一個通透的瞭解之後，再來擬訂我們今天要怎麼去接待這位長輩。

記者：

小規模在社區中提供可近性、彈性多元的長照服務，即使白天沒有去日照中心的長輩，有臨時夜宿需求也能使用小規模的夜間喘息，而面對有適應困難的個案，小規模的服務團隊更會展現出專業與耐心來照顧。

社工馬聿萱：

我就帶她出來走一走，也許待會就吃飯啊！然後洗個澡啊！就是不斷的去轉移她想回家的心情。

段議員孝芳：

這個照顧者非常的辛苦，但是她是非常有這樣的一個需求的。

記者：

馬聿萱認為雖有良好的照顧關係，才能讓個案快樂生活、延緩老化，而這些想法也需要家屬支持才能澈底改善。

社工馬聿萱：

如何讓家人之間保持一個好的相處氛圍這很重要，所以我常常會需要去探問人家的家務事，去找出她的問題癥結點在哪裡，因為我覺得唯獨去找到問題的癥結點，我們才有辦法去更進階的照顧（心理層面）。

記者：

小規模多機能服務從外在的照顧到內心的感受，為個案量身打造專屬又溫暖的服務。

（影片結束）

段議員孝芳：

我們很期望看到每一位長輩都是這種笑臉，這是在屏東。局長，我們新竹市其實是一個小而美的地方，尤其今年又多成立了日照中心，也很希望朝著這個方向來發展，但是目前只有這1家小規模的部分，所以它的量能是絕對不足。你剛剛講的照服員人力不足或者怎麼樣，我覺得這都不是原因，一開始就講了，在照顧老人的這個區塊需要什麼？要有人味的，必須要有人的付出。沒有錯，人力很重要，但是如果今天我們公部門可以去主動做一些協助甚至去輔導，我相信讓新竹市的長輩也可以有這樣的一個笑臉，對不對？其實剛剛所做的不管是挑菜或是做這些工作，在關懷據點裡面也都有，日照中心裡的長輩有一些在我們的長照等級裡面是有的，除了小規模之外我們還有另外一個功能，接著下來在長照3.0也必須要去多增加家庭托顧，顧名思義就好像是今天小孩子要送到這個保姆家，同樣的我們這些長輩也是一樣，送到這個照服員家裡頭去，然後給他們做這樣的一個服務照顧，家庭托顧的部分目前新竹市也只有3家。

等一下請教局長，我們如何再去推廣家庭托顧的這部分？因為家庭托顧1個人1個照服員，他可以照顧4位長輩，如果家裡面本身就有這樣的長輩，那他可以再多增加照顧別人，還可以增加他的收入。所以在這部分我不曉得新竹市推動的困難點？局長，在剛剛提到的小規模多機能，還有家庭托顧這個部分，都是我們接著下來在3.0必須要去再強化的部分，你有什麼想法嗎？我們先邊看邊說。

衛生局陳局長厚全：

好，非常謝謝段議員，其實我覺得直指這個問題的一個中心，因為像目前的話，譬如說家庭托顧部分的確在相關的評鑑，也造成業者在這經營上面的一些困難，不過我們也發現像我們的照服員，實際上就業率可能只有6成到7成左右，也意味著有很多照服員實際上有很多因素不在機構裡面，那相較之下我們就會鼓勵他們在家裡經營類似這樣一個家庭托顧的方式。因為家庭托顧的話1個人照顧4位，實際上他會更貼近我們的民眾，人親、土親，所以其實更能解決這樣一個問題，就新竹市的長照關懷中心來講的話，實際上我們也推動所謂的譬如說，第一個設立的簡便化，然後就是讓我們這些長照機構的設立隨到隨審，讓他們避免過去那種繁複的行政程序。第二個的話

，我們也加強他們相關的一些評鑑，然後讓他們能夠輔導，因為評鑑的目的並不是去抑制或者是讓業者不好經營。像這樣的話我們是站在一個輔導立場，告訴他們怎樣能夠對他們的機構有幫助，而且對民眾的服務是更好。

當然我們也希望能向中央爭取更多的一些補助，協助這些機構，尤其是目前我們的小規模和家庭托育的一個設立，讓他們能夠更為健全，比較能夠永續的經營下去。

段議員孝芳：

因為這個跟保姆帶小朋友在心境上面，或者在他們的這些接觸上面會有不同的感受，如果家裡面本身就已經有病人需要照顧的，今天可以輔導到他們做家庭托顧的這一部分就剛剛提到的，除了可以照顧自己的家人，他還可以再多增加一份收入，因為長照悲歌有的時候就是這樣子，你在照顧一個人面對面的時候，那種長期下來所面臨到的問題，但是如果今天可以有這樣多元的部分，尤其是我們的公部門可以介入、可以去輔導、可以去協助，那麼我相信不會再視照顧老人為一個畏途啊！對不對？所以在這部分我們既然有成立了長照中心，也希望在這部分能夠再多加強、多輔導，因為我們新竹市是一個很小的地方，屏東這種偏鄉或者像他們這些都可以做，新竹市我相信一定會做得更好，好不好？

衛生局陳局長厚全：

是，謝謝。

段議員孝芳：

因為新竹市太多外來的這些年輕人口了，對啊！我想在這部分，如果新竹市都可以讓我們的長輩住在這地方，讓他們安心工作才是更好的。

衛生局陳局長厚全：

謝謝議座。

段議員孝芳：

好，你請坐。這個影片有點長，就是屬於比較客製化的。因為他一個人在家裡面可以照顧4位長輩，所以針對這部分來講的話，就可以更深入的給他們一些不管是關懷或者照顧，在看影片的同時我還是再提，我怕等一下時間不夠。在這個最後的部分，長照3.0有一個很重要的，就是在我們的預立醫療這部分，那預立醫療到目前的執行率只有1%，也就是說很多人不願意去簽署，就像你剛剛提到的可能會有什麼車禍啦！或者是說突發性的狀況，那麼在這部分，我們如何讓最後的階段，不可逆的狀況之下可以有尊嚴的離開？所以在預立遺囑尤其是醫囑的這一部分是非常重要的，因為它繁瑣，必須要有什麼，醫師、護理師然後要有心理師這個團隊，甚至還要有見證人，要

本人在意識清楚狀況下，還要有家屬的同意才可以，而且很重要的一點，還要收取費用 2,000 到 3,500 不等。那麼在這樣的一個狀況之下，所以它的執行率並不高，但是衛福部長他們在去年 113 年 7 月針對末期的病人，他們也提供了這樣 ACP 的服務。過了半年這個人數已經多增加了 2 萬，也就是說我們今天回過頭來看，是不是因為經費的關係，還是有其他的因素？當然中國人是很避諱去談論死亡最後的問題，但是就剛剛講了，以這個數據來講是不是經費也是一個考量？如果今天在新竹市我們可不可以率先的來做這樣的一個補助，來做這樣的一個推動？因為新竹市年輕人多，在這個部分我們是不是也能夠去納入到接下來輔導的考量？衛生局是不是可以去補助這個經費，讓預立醫囑的這部分能夠去推動？

衛生局陳局長厚全：

主席，非常謝謝段議員關心 ACP 預立醫囑的部分，的確它繁瑣的一些行政流程加上經費，的確是大家比較卻步的其中一個原因。之前我在醫院服務的一個經驗裡頭，的確也是國人一個觀念的問題，不過現在部長已經承諾也見到一些成效，至於說新竹市的補助方式，謝謝議座，我們除了配合中央以外，也研擬如果在中央既有的基礎上面再多一些補助，讓我們的民眾願意來執行這個預立醫囑，讓我們的生死兩相安能夠更達到這樣一個目的，以上，謝謝。

段議員孝芳：

好，謝謝，你先請坐。因為這個來講是不可逆的狀況，但是如果今天我們可以去做自己身後的這些處理，如何去做善終有尊嚴的離開，因為本席長期都接觸這些長輩，所以像我們在關懷據點上課，我們也會請律師來做一些相關的說明，甚至讓他們去瞭解，第一個你的財產該怎麼去做處置？第二個，對於身後的這些醫囑的部分。如果衛生局這邊可以考量看看，不要說是中央了，中央衛福部長都已經講了，接著下來是希望全面去推動，我們現在希望新竹市有沒有可能在這個部分先編列一些預算進去？我們在醫囑醫院的這部分先給大家做這樣的一個補助，因為 113 年 7 月在末期病人的部分，做了這樣補助的時候就已經多增加 2 萬人，所以這個經費可能也是一個考量。第二個，推廣也是一個沒有去全力推動的部分，所以新竹市可不可以率先這樣做？你會後再告訴我。

在這部分關東市場本席已經追了 10 年了，2 樓還停在那，好像已經規劃再規劃了，我也到 4 樓去看了一下，4 樓客家文化館，那天上去的時候也只有 3 位工作人員，可能平常沒有活動所以人就比較少。我想請教一下，這個是文化局的業務？不是，民政處的。我請教一下，我們客家人在關東橋這麼

多人，你在客家會館裡面平常有辦很多活動讓大家來參與嗎？還是這樣放著讓人隨便看看、隨便走走。放著就放著不怕，反正有 3 個人在裡面坐著，反正大家都在上班、下班也沒關係，你自己知道嗎？這應該是民政處長該回答吧！我們鍾議員說的，還好不是問嚴處長，來，你說。

主席（鍾議員淑英）：

請回答。

民政處施處長淑婷：

主席鍾議員、秘書長，感謝段議員對客家事務的關心。其實因為客語的部分，我本身是瞭解的比較少一點點，我現在也在努力學習中，但是客家事務的部分我們這邊會盡力，看怎麼樣可以把客家文化，還有客語的部分繼續傳承下去。目前來講的話其實除了客家會館，我們有再持續的改……

段議員孝芳：

因為時間的關係，本席希望妳在會後去加強辦一些活動，多吸引這些小朋友去多學習。我不是客家人，是山東人，謝謝。

民政處施處長淑婷：

謝謝。