

出國報告（出國類別：考察）

## 英國家庭照顧者相關服務政策與實務

### 2023臺灣家照服務英國考察團

Delegation of Taiwan Ministry of Health and Welfare The U.K. Carers' Policies and Services



衛生福利部  
Ministry of Health and Welfare



中華民國家庭照顧者關懷總會  
TAIWAN ASSOCIATION OF FAMILY CAREGIVERS



服務機關：衛生福利部長期照顧司  
姓名職稱：余姍瑾科長、徐于婷科長

派赴國家/地區：英國/倫敦

出國期間：2023/9/4-12

報告日期：2023/12/12

服務機關：衛生福利部社會及家庭署

姓名職稱：尤詒君組長

派赴國家/地區：英國/倫敦

出國期間：2023/9/4-12

報告日期：2023/12/12



## 目錄

壹、	考察團成立背景與目的.....	1
一、	考察團成立背景.....	1
二、	考察目的.....	2
貳、	考察期間.....	3
參、	考察國家介紹：英國.....	3
肆、	考察團成員.....	10
伍、	考察過程.....	13
一、	考察第一天：9/4(一)集合日.....	16
二、	考察第二天：9/5(二) Cares UK.....	17
三、	考察第三天：9/6(三) 地方政府聯盟.....	25
四、	考察第四天：9/7(四) 就業及退休金事務部、中央經濟與貿易部門 及倫敦政經學院照顧研究中心 CPEC.....	31
五、	考察第五天：9/8(五) 失智症協會、謝菲爾大學-照顧研究中心 Sue Yeandle 教授專講.....	46
六、	考察第六天與第七天：9/9(六)The Well Charity Shop、9/10(日) 友善城市考察.....	55
七、	考察第八天：9/11(一) 英國家總-考察案回顧與總結.....	58
八、	考察第九天：9/12(二)返程日.....	64
陸、	心得與建議.....	65

## 壹、 考察團成立背景與目的

### 一、 考察團成立背景

有鑑於高齡社會所衍生之長期照顧需求人口增長，臺灣於 2017 年開始推展長期照顧十年計畫 2.0，建置符合需求之各式服務資源，同時考量到家庭照顧者的權益，於 2015 年制定之長期照顧服務法時已明確將家庭照顧者納入服務對象，並為減輕長照家庭照顧負荷，2017 年推行之長照 2.0 亦對於家庭照顧者提供居家喘息、社區喘息及住宿式機構喘息等服務，使家庭照顧者獲得喘息的時間與空間，滿足各式照顧服務需求，減緩照顧壓力與負擔。

根據 2017 年老人生活狀況調查以及 2021 年身心障礙者生活狀況調查，不論是照顧老人或身心障礙者，照顧者均為女性占比高，平均每天需照顧超過 10 小時。且雖有 76.1% 的家庭主要照顧者認為政府推動長期照顧服務措施有幫助，但有半數的家庭照顧者沒有可以輪替照顧之人，且持續數年之久，產生各類身心健康問題，是當前亟需關注的議題。另，據衛生福利部推估，全臺 1153 萬就業人口中，約有五分之一共 231 萬人受照顧責任影響，每年因此「減少工時、請假或彈性調整」約 17.8 萬人，「照顧離職」約 13.3 萬人。由此可知，對於家庭照顧者來說，其壓力來自於身體、心理、社交、經濟、工作、家庭關係等不同面向的負荷；對國家來說，親屬因照顧離職而導致的勞動力減損，亦為未來臺灣所面臨的挑戰。

臺灣是全亞洲第一個將家庭照顧者權益入法的國家，更在中華民國家庭照顧者關懷總會（以下簡稱家總）的協助推動下，截至 2023 年有 121 處地方性的長照家庭照顧者支持據點，於 2019 年度公益彩券回饋金推展社會福利運用計畫中，補助地方政府辦理「身心障礙者家庭照顧者支持服務計畫」，至今全臺共 42 處地方性的身障家庭照顧者支持據點，顯見我國政府對於家庭照顧者服務的支持。

然而，面臨未來超高齡化社會隨之而來的更加沉重的照顧壓力，有必要借鏡各國，思索其他家庭照顧者支持性服務可能性，進而避免長期照顧悲劇發生、減少親屬因照顧離職而影響國家勞動力之現象。因此，衛生福利部委託家總辦理「長照高負荷家庭照顧者支持性服務研究案」，除研究國際家庭照顧者政策外，

並辦理本次赴英考察，借鏡全球於家庭照顧者議題中先驅之國家-英國，其家庭照顧者支持性服務政策與服務輸送。並邀請臺灣中央部門、地方部門、家庭照顧者支持據點代表、家庭照顧者領域學者以及民間相關 NGO 團體，共同針對家庭照顧者領域議題交流與學習。

## 二、 考察目的

長照 2.0 新制推動至今，大多數民眾皆聽過長照 1966 長照專線，惟如何再提升長照服務使用率，鼓勵家庭妥善運用政府長照資源，則是政策持續努力的方向，現行長照政策係以提供實物給付為主，而非現金給付，並且鼓勵由專業照顧員提供服務，避免親屬因離職照顧影響我國勞動力；惟民間時有聲浪建議可開放親屬如擔任專任照顧者並領有給付，或給予家庭照顧者照顧津貼以舒緩家庭照顧之經濟壓力，於此架構下，親屬之照顧於專業能力要求程度、勤務考核難度等方面可如何透過現有機制檢核照顧品質，且避免影響家庭犧牲經濟弱勢者以滿足照顧需求，均為須討論及研商之議題，爰擬針對家庭照顧者支持服務政策、影響長照及身障家庭照顧者之服務差異，以及家庭照顧者擔任專業照顧者或發放照顧津貼之照顧品質差異等，赴英了解其家庭照顧者相關政策發展脈絡，以利借鏡他國經驗完善本國制度設計。

**綜上所述，本次赴英交流考察目的，分為共五項：**

- (一)了解英國長照及家照政策
- (二)針對英國家庭照顧者體系中，對於身障、精障與長照家照者之服務需求及服務設計異同
- (三)針對英國於家庭照顧者津貼及照顧假現況進一步了解其政策發展脈絡與政策落實程度
- (四)針對英國照顧者服務評估工具及家照服務輸送模式進行交流探討
- (五)針對英國的家庭照顧者政策服務宣導與推廣之方式進行交流探討

## 貳、 考察期間

考察期間為 112 年 9 月 4 日(一)至 12 日(二)·共 9 日。

## 參、 考察國家介紹：英國

人口老化是 21 世紀各國所面臨的共同問題·伴隨照顧議題之下·照顧者議題更是需要重視。英國、芬蘭與澳洲都分別針對家庭照顧者有獨立立法明確保障家庭照顧者權益·支持服務的項目包括：喘息服務(包括居家式、機構式)、日間照顧、諮詢與轉介(分別由專業人員提供、由家庭照顧者提供)、教育訓練、支持團體、與照顧支持中心(陳正芬、方秀如·2022)<sup>1</sup>。

特別是英國於 1995 年訂定「照顧者(認可和服務)法案」(Cares (Recognition & Services) Act)·不僅注重家庭照顧功能·將家庭照顧者定位為服務網絡中的新主體(陳正芬、方秀如·2022)·發展以家庭照顧者為核心的評估與服務提供。以下將簡要介紹英國家庭照顧者政策與服務：

### 一、 基本介紹<sup>2</sup>

大不列顛暨北愛爾蘭聯合王國(英語：United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)·簡稱聯合王國(英語：United Kingdom·縮寫作 UK)或不列顛(英語：Britain)·稱為英國。

英國位於歐洲大陸西北面·由大不列顛島、愛爾蘭島東北部分及一系列較小島嶼組成。英國由大西洋所環繞·東為北海·南為英吉利海峽·西南偏南為凱爾特海·與愛爾蘭隔愛爾蘭海相望。該國總面積達 243,610 平方公里(94,060 平方英里)·為世界面積第 80 大的主權國家及歐洲面積第 11 大的主權國家·人口約 6,636 萬·為全球第 21 名及歐洲第 3 名。

	英國	臺灣
土地面積	243,610 平方公里	36,197 平方公里

<sup>1</sup>陳正芬、方秀如(2022)。「無法盡責」的家庭照顧者?：家庭照顧者服務據點的發展與挑戰》，老人學研究(1)，1-41。

<sup>2</sup>資料來源：維基百科 <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E8%8B%B1%E5%9B%BD>

人口數	6,860 萬人(其中三分之一居住在英格蘭東南部，倫敦約 860 萬人口)	2,326 萬人
老年人口數	1,100 萬人(19%)	409 萬人(18%)
家庭照顧者人數	1360 萬名家庭照顧者(每 4 人就有 1 人是照顧者) <sup>3</sup> ，此數字為疫情爆發後增加了 450 萬名家庭照顧者之後的統計(2020 年)。	114 萬名家庭照顧者(每 20 人就有 1 人是照顧者) <sup>4</sup> 31%的家庭照顧者是因為疫情而首度成為照顧者
人口增長率	近三年約 0.5%	連續三年負成長
平均餘命	81.77 歲	79.84 歲
個人稅率	20%~40%	平均 13.2%

英國為君主立憲制國家，採用議會制進行管轄。其首都倫敦為全球城市 A++ 級別城市和國際金融中心，大都會區人口達 1,380 萬，為歐洲第三大。現任英國君主為國王查爾斯三世，於 2022 年 9 月 8 日即位。英國由四個構成國組成，分別為英格蘭、蘇格蘭、威爾斯和北愛爾蘭，其中後三者在權力下放體系之下，各自擁有一定的權力。

## 二、 英國是全球推動家庭照顧者議題要角

(一) 民間組織推動社會觀念及政策改變：1963 年，英國人瑪莉韋斯伯

( Reverend Mary Webster ) 投書倡議照顧年邁父母的困難，並開始推動家庭照顧者權利運動與組織，也是英國家庭照顧者總會 ( Carers UK ) 的前身。家庭照顧者也有自己寶貴的人生，「家庭照顧應該是一種選擇」，沒有人應該為此過度犧牲。

(二) 相對完整的立法與服務制度：自 1986 年起一連串立法行動與辯論，正反映整個社會與國家制度，「看見家庭照顧者」視角與服務介入目標的轉變歷程。

<sup>3</sup> 數據來源：Carers Week 2020 Research Report (2020)，

[https://www.carersuk.org/images/CarersWeek2020/CW\\_2020\\_Research\\_Report\\_WEB.pdf](https://www.carersuk.org/images/CarersWeek2020/CW_2020_Research_Report_WEB.pdf)

<sup>4</sup> 以 2300 萬人口概算，臺灣與英國對於家庭照顧者之定義可能些微不同，因此照顧者比例無法直接比較。

於 2014 年通過照顧法案(Care Act)·其訂定目的指出：「協助家庭照顧者·就是在協助那些他們照顧的被照顧者」。並自此後·英國政府逐步將照顧者的需求評估(Carer' s Assessment)與服務提供納入整體長期照顧服務體系。

(三) **全球影響力**：Carers UK 並在 2012 年發起成立全球照顧者聯盟組織 ( International Alliance of Carer Organizations, IACO )·目標之一是在聯合國通過《家庭照顧者人權憲章》。

### 三、 英國照顧者權益立法的變遷<sup>56</sup>

#### (一)1990s 前考量照顧者能力

最早出現家庭照顧者一詞·是於 1986 年「障礙者(服務、諮詢與代表)法案」( Disabled Persons (Services, Consultation and Representation) Act 1986 )·法案中針對照顧者仍以照顧者「是否有能力」照顧視角出發·將照顧者視為照顧中的一項資源。

#### (二)1990s 國家肯認照顧者的價值

於 1995 年首次通過「照顧者(認可和服務)法案」( Carers ( Recognition & Services ) Act )·照顧者的需求才獨立於被照顧者需求之外被認可及強化·確立了英國家庭照顧者有權利獲得地方政府給予其照顧上的協助。據統計·當時英國約有 570 萬名家庭照顧者·一年的照顧經濟價值更高達 340 億英鎊(ONS·1998)。

1998 年發布了「國家對家庭照顧者策略計劃」( National Strategy for Carers )·並於 1999 年出版「照顧家庭照顧者：國家對家庭照顧者策略」( Caring about Carers: ANational Strategy for Carers ) 的報告書·內容明確地表示·家庭照顧者訂立專法的目的在於：「協助家庭照顧者·就是在協助那些他們照顧的被照顧者」·該報告也提到了一些關鍵字如「服務選擇的自由、有酬的照顧服務、社會融合」等概念；同時報告書中·亦開始重視年輕照顧者之議題·其結合學校教育、健康照護等領域的專業工作者·因應年輕照顧者的需要提供相關服務。

---

<sup>56</sup>劉介修、蘇芩儀，2022。《英國照顧者權益立法與變遷》，〈2022 年中華民國家庭照顧者關懷總會年度研討會-家庭照顧者人權與福利需求〉，未出版。

<sup>6</sup>劉昱慶，2023。《衛生福利部 112 年度「長照高負荷家庭照顧者支持性服務研究案」實地考察計畫行前報告書》，家總承接計畫之期中報告書，未出版。



當時的照顧者法案其實並沒有保障照顧者無條件地能夠接受政府服務，而僅保障了「照顧者被辨識 ( the right to be assessed )」的權利」。從 1995 年的立法精神中，可理解為是家庭照顧者「被體制看見」的第一步。

### **(三)2000s：國家提供照顧者服務**

2004 年英國通過「照顧者(平等機會)法案 Carers (Equal Opportunities) Act」，該法案比起 1995 年的版本，更加明確地指出照顧者有受到教育、接受訓練、工作、以及休閒娛樂的權利，更加清楚的點出了照顧者的權利面向 ( The Stationery office，2004 )。

同時，此時期英國已經有「照顧者津貼」(Carer' s Allowance)的存在。針對特定照顧對象及照顧者，若照顧者一週提供超過 35 小時的照顧，一週可申請約 70 英鎊(約 2500 新臺幣)的照顧津貼，一位被照顧者只能有其一位照顧者請領津貼等 ( UK Government, 2022 )，更積極服務之政策落實。

### **(四)家庭照顧者準公共化時期(2000s-2010s)：國家有「義務」提供服務**

2014 年，英國又通過綜合性的法案「照顧法案 ( Care Act )」，將家庭照顧者於國家定位提升至與被照顧者相同的立法高度，同時保障失能者 ( Adults in need ) 及家庭照顧者 ( Adult careers ) 之社會福祉、照顧與支持需求、醫療服務之整合、資訊與建議，以及提供多元且具品質之服務，其中更是強化地方政府於照顧者服務上的職責。

此法案可以說是更進一步統整了 1995 年與 2004 年版本的照顧者法案，並積極的指出地方政府有義務要為照顧者們提供服務，而不再若過往為較偏宣稱性性質的法案。

#### 四、 英國家庭照顧者服務特色

(一) 基於人權保障觀念，重視家庭照顧者的能力與意願。

(二) 在長照體系中設計專屬家庭照顧者的需求評估制度(Carer' s Assessment)

1. **強化地方政府職責：**照顧法案中針對家庭照顧者權益提升首先要透過強化地方政府 ( Local Authorities ) 之職責來獲得滿足。

(1) 照顧法案中明確規範地方政府需提供家庭照顧者所需之評估、喘息服務、資訊及建議等。評估過程，注重照顧者個人就業、就學、休閒等承受的衝擊，及照顧主觀感受與決定。

(2) 於照顧法案第九條規定，地方政府於進行失能者需求評估需，必須將家庭照顧者納入評估過程。

(3) 地方政府為主要照顧者評估之評估者，然照顧法案第 79 條規範地方政府可將評估職責委託福利機構協助，且第三方提供的照顧者評估結果，將完全視為地方政府所做出之評估，具有官方效力。

2. **照顧者身份認定之放寬：**

照顧法案對家庭照顧者之認定條件已非僅限於「正在 ( 或即將 ) 提供規律且大量的照顧予被照顧者。簡言之，對於提供少量或沒有提供實際對失能者提供生理照顧，且若僅透過拜訪失能者居住地 ( 不論家中、長照機構、病房 ) 之照顧者，皆於照顧法案 2014 中獲得保障，有權利接受照顧者評估。

3. **家庭照顧者個體獨立性之展現：**

(1) **照顧者可選擇獲得評估的方式：**

無論失能被照顧者的評估結果是否可獲得政府協助，其家庭照顧者皆可獲得獨立評估及照顧者支持服務之權利。照顧法案第 12 條規範，僅有當「失能者或照顧者」雙方都同意之情況下，照顧者評估才能與失能者評估同時進行，反之，照顧者評估皆須獨立進行。

(2) **照顧者評估結果與失能者評估結果之劃分：**

- 照顧者是否獲得評估或獲得支持，不受失能者是否獲得評估或是否有獲得支持之影響。
- 若照顧者通過評估且獲得支持服務，而其支持服務需透過滿足失能者來提供（如照顧者喘息服務），則無論失能者是否通過評估，地方政府皆需提供服務予失能者，進而滿足照顧者的需求。

#### 4. 照顧者權益倡導人：

照顧法案第十條規範地方政府在執行照顧者評估時，需考量照顧者意願，納入照顧者指定要求的人參與評估過程中。另外，若地方政府考量照顧者恐有困難於瞭解及保存相關資訊、傳達個人觀點、願望及感受時，可以啟動獨立倡導人（independent advocate）機制，以代表和支持照顧者在評估過程表達個人想法。

#### 5. 作為年輕照顧者及身障兒少照顧者之的過渡條款：

照顧法案中的照顧者以成年照顧者（18 歲以上之照顧者）為主要保障對象，未滿 18 歲之家庭照顧者及未滿 18 歲失能或身心障礙之父母照顧者，皆分別受「兒童與家庭法」（The Children and Families Act）及「照顧者與身障兒童法」（Carers and Disabled Children Act）所保障。

### (三) 家庭照顧者支持與福利服務

#### 1. 照顧法案中的支持服務-替代照顧/喘息服務（Replacement care/ respite care/ short breaks）

照顧者替代照顧服務為照顧法案中主要規範的照顧者支持服務。若照顧者服務與支持計畫中擬定需透過替代服務來滿足照顧者期待，照顧者即可安排替代服務以暫時離開照顧身份。

替代服務提供之方式相當多元，包括機構喘息、日間照顧中心喘息及居家替代照顧人力（使用直接付款來滿足，及照顧者可以自行尋找替代居服人力）。值得注意的是，若替代服務需要進行收費，此費用支持將從被照顧者的個人照顧預算中扣除，而非從照顧者的個人預算（Clements, 2015）。

#### 2. 照顧者福利服務-照顧者津貼（Carer's Allowance）

英國照顧者津貼之立法規範係依據英國社會保障法 2002 修正案執行，若每週照顧需長期照顧之家人達 35 小時以上，即有資格申請照顧者津貼。照顧者津貼之請領條件需進一步檢視被照顧者與照顧者之條件，包括失能程度及經濟弱勢程度，若符合資格之照顧者即可領取每週 76.75 英鎊（此金額將隨年度調整）之照顧者津貼 (GOV.UK, 2023)。

### 3. 非正式支持服務-在地照顧者中心 (Carers' Centre)

照顧者中心於英國非為法定服務項目，為在地社福團體自行募款辦理，致力於為無償照顧者 (unpaid carers) 提供支持和協助，同時為他們提供全面的支援服務，以幫助他們緩解在照顧角色中面臨的挑戰，將照顧者和他們所照顧的人的福祉作為他們的首要任務。

英國照顧者中心之組織類型類似於臺灣地方家庭照顧者關懷協會（如新北市家庭照顧者關懷協會）。照顧者中心的服務項目包括（1）提供與照顧相關的訊息與建議；（2）透過面談或電話方式提供照顧者情緒支持；（3）辦理照顧者工作坊及照顧技巧培訓；（4）提供喘息服務；（5）照顧者同儕支持服務；（6）照顧權益與服務倡議；（7）網絡間合作。

#### (四) 英國家照服務潛在的困境(Marczak 等人，2021)

1. 家庭照顧者與被照顧者都是案主，可能產生潛在利益衝突。
2. 中央政府、地方政府及各部門資源分配不均，以及對家照服務的共識與目標仍待整合，面臨整合困難。

綜上所述，英國為國際上於家庭照顧者服務發展之先驅國家之一，其晚近不僅積極推動照顧者服務，同時也面臨「長照與家照」（被照顧者與照顧者）服務整合的困境，非常值得各國深入了解、學習其政府與地方民間團體發展家照服務之經驗，以利未來臺灣本土化之家庭照顧者支持性服務發展參考與借鏡。

#### 肆、 考察團成員<sup>7</sup>

本次赴英考察團由衛生福利部中央、地方政府、學者以及非營利組織組成，服務背景含長照服務、家照服務及身障服務，以下為團員名單(詳細團員服務單位簡介，見附件一)：

No.	Title	Position	Name
<b>衛生福利部 Central Government Officer</b>			
1	衛生福利部社會及家庭署身心障礙福利組 Social and Family Affairs Administration, Persons with Disabilities Welfare Division, Ministry of Health and Welfare	組長 Director	尤詒君 Yi-Chun Yu
2	衛生福利部長照司 Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare	科長 Section Chief	余姍瑾 Shan- Ching Yu
3	衛生福利部長照司 Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare	科長 Section Chief	徐于婷 Yu-Ting Hsu
<b>縣市政府 Local Government Officer</b>			
4	臺中市衛生局長期照護科 Health Bureau, Taichung City Government	科長 Division Chief	王碧蘭 Pi-Lan Wang
5	宜蘭縣長期照護服務管理所 Management Office of Long-term Care and Service, Yilan County	所長 Chief	游淑靜 Shu- Ching Yu
6	臺北市社會局 Department of Social Welfare, Taipei City Government	主任秘書 Chief Secretary	林淑娥 Shu-O Lin
7	雲林縣衛生局 Public Health Bureau, Yunlin County	局長 Director	曾春美 Chun-Mei Tseng

<sup>7</sup> 團員自我介紹簡報：

<https://drive.google.com/drive/folders/1HwtMYsRdKxKx5Ke9ndDB4xsZ65f2gq?usp=sharing>

No.	Title	Position	Name
<b>家庭照顧者研究相關學者 Scholars</b>			
8	中山醫學大學醫學系 School of Medicine, Chung Shan Medical University	副教授 Associate Professor	郭慈安 Tsu-Ann Kuo
9	國立臺北健康護理大學長期照護系 Department of Long-term Care, National Taipei University of Nursing and Health Sciences	教授 Professor	陳正芬 Chen-Fen Chen
10	國立政治大學社會工作研究所 Graduate Institute of Social Work, National Cheng Chi University	教授 Professor	王增勇 Tsen-Yung Wang
11	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 Department of Social Policy and Social Work, National Chi Nan University	教授 Professor	吳書昀 Shu-Yun Wu
<b>中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers</b>			
12	中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers	秘書長 Director	陳景寧 Ching-Ning Chen
13	中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers	副主任 Deputy Manager	吳盈瑩 Ying-Ying Wu
14	中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers	研究員 Research Associate	蘇芩儀 Chin-Yi Su
<b>口譯人員 Interpreter</b>			
★	英國巴斯大學-社會與政策科學系 Department of Social & Policies Sciences at the University of Bath	博士候選人 PhD Candidate	劉昱慶 Yu-Ching Liu
★	伊斯靈頓議會自閉症成人日照中心 Autistic Adults at Day Care Centre of Islington Council	支持人員 Support Worker	田恩慈 En-Tzu Tien

No.	Title	Position	Name
<b>民間團體 NGO Representatives</b>			
15	社團法人臺灣居家服務策略聯盟 Taiwan Home Service Strategic Alliance	監事 Supervisor	林玉琴 Yu-Chin Lin
16	臺灣社區式長期照顧策略聯盟 Taiwan Community Long-Term Care Strategic Alliance	理事長 President	黎世宏 Shih-Hung Li
17	臺灣失智症協會/長庚醫院失智症中心 Taiwan Alzheimer's Disease Association / Chang Gung Memorial Hospital	理事長/主治醫師 President / Attending Physician	徐文俊 Wen-Chuin Hsu
18	喜憨兒社會福利基金會 Children Are Us Foundation	副執行長 Deputy CEO	羅淑霞 Shu-Shia Lo
19	心路社會福利基金會 Syin-Lu Social Welfare Foundation	副執行長 Deputy CEO	王宜慧 Yi-Huei Wang
20	切膚之愛社會福利慈善事業基金會 A Skin-Graft With Love Foundation	組長 supervisor	柯如芳 Ju-Fang Ko
<b>家庭照顧者支持性服務據點代表 Family Caregivers Local Center Representatives</b>			
21	伊甸基金會 Eden Social Welfare Foundation	副執行長 Deputy CEO	何天元 Tine-Yuang Ho
22	高雄市家庭照顧者關懷協會/高雄醫學大學護理學系 Kaohsiung Association of Family Caregivers / Kaohsiung Medical University School of Nursing	理事/教授 Director/ Professor	林淑媛 Shu-Yuan Lin
23	中華民國紅十字會桃園市分會社區服務部 The Red Cross Society of Taiwan Taoyuan Branch	主任 Director	張芷芸 Chih-Yun Chang
<b>領隊 Team Assistant</b>			

★	太平洋旅行社	林信邦 Hsin-Pang Lin
---	--------	-------------------

伍、 考察過程

考察九日行程表

天次	日期	時間	行程安排	地址
第一天	9月4日(一)	06:30	班機啟程 CI81 TPE 09:00 / LHR 16:30	
		倫敦 16:30	入住住宿地點：住宿_Royal National Hotel(38-51 Bedford Way, London WC1H 0DG 英國)	
第二天	9月5日(二)	07:00-08:50	早餐 · 08:50 集合出發	
		10:00-15:00	英國家總 Carers UK **中午交流餐敘	20 Great Dover St, London SE1 4LX 英國
		16:30-17:00	交通	
		18:00	晚餐	
第三天	9月6日(三)	07:00-08:40	早餐 · 08:40 集合出發	
		08:40-09:30	交通	
		10:00-12:00	地方政府聯盟 Local Government Association	18 Smith Square, London SW1P 3HZ 英國
		10:00-12:00	地方政府聯盟 Local Government Association	18 Smith Square, London SW1P 3HZ 英國
		12:00-14:30	午餐、交通	
		14:30-16:30	前倫敦市政廳 Former City Hall, London	110 The Queens Walk, London, SE1 2AA
		18:00	晚餐	



天次	日期	時間	行程安排	地址
第四天	9月7日(四)	07:00-08:40	早餐 · 08:40 集合出發	
		08:40-09:30	交通	
		10:00-11:30	中央政府工作年金部 DWP、英國中央經濟 與貿易部門 DBT	6-12 Tothill St, London SW1H 9NA 英國
		11:30-14:00	午餐	
		14:00-17:00	倫敦政經學院照顧研 究中心 CPEC 家庭照 顧研究小組	Houghton St, London WC2A 2AE 英國
		17:30	晚餐	
第五天	9月8日(五)	07:00-08:50	早餐 · 08:50 集合出發	
		10:00-12:00	失智症協會 Alzheimer' society_	43-44 Crutched Friars, London EC3N 2AE 英國
		12:00-14:30	午餐	
		14:30-16:00	University of Sheffield 謝菲爾大學 Sue Yeandle 教授交 流	38-51 Bedford Way, London WC1H 0DG 英國
		16:00-17:00	參訪心得交流會	
		18:00	晚餐	
第六天	9月9日(六)	10:00-17:50	倫敦文化參訪	
第七天	9月10日	10:00-17:50	倫敦文化參訪	

天次	日期	時間	行程安排	地址
	(日)			
第八天	9月 11日 (一)	10 : 00-	早餐・預備下午交流心得與收穫	
		12 : 00- 14 : 00	午餐	
		14 : 30- 16 : 30	總結綜合討論	20 Great Dover St, London SE1 4LX 英國
		17 : 00- 18 : 30	晚餐	
		22 : 00	回程飛機 22 : 00	9/12(二)抵達臺灣・時間 18 : 45

一、 考察第一天：9/4(一)集合日

(一) 班機啟程 CI81 TPE 09:00 / LHR 16:30

(二) 當日安排：

察第一天：9/4(一)			
時間	行程安排	地點	地址
06：30	集合	桃園機場第一航廈華航 10 號櫃臺	337 桃園市大園區航站南路 15 號
09：00	班機啟程 CI81 TPE 09:00 /	桃園機場	337 桃園市大園區航站南路 15 號
飛行時間約 14~15 小時			
LHR 16:30	入住住宿地 安頓	Royal National Hotel <sup>8</sup>	38-51 Bedford Way, London WC1H 0DG 英國

<sup>8</sup> 住宿地點連結：<https://www.imperialhotels.co.uk/hotels/royal-national-hotel>

## 二、 考察第二天：9/5(二) Carers UK

### (一) 參訪單位：英國家庭照顧者關懷組織(Carers UK)<sup>9</sup>

1. **參訪單位介紹**：成立於 1965 年，當時名為「全國單身女性及其家屬理事會」( National Council for the Single Woman and Her Dependents )，後來於 1988 年演變為英國照顧者組織，致力於支持和倡導為家人、朋友或鄰居提供無償照顧的照顧者，提供實務指導、情感支持和必要資源，來改善照顧者的生活，幫助他們應對在照顧角色中面臨的挑戰。
2. **重要性**：全球最早關注家庭照顧者權益與服務的社會團體，專注家庭照顧者負荷減輕、社會觀念改變與權利倡議，與政府、民間、企業等利害關係人共同合作提供家庭照顧者服務，也是英國積極協助政府完善法律與施政作為的民間組織。後將關懷觸角延伸至全球，於 2012 年發起成立 IACO 國際組織。

### (二) 主要交流議題：

1. 家庭照顧者權利保障議題：Care Act 2014 照顧專法立法與實施
2. 家庭照顧者政策、財源規劃與實施
3. 英國家總研究、倡議、網絡合作、照顧不離職之創新方案等分享

### (三) 時間：9/5(二)上午 10 點至下午 3 點

### (四) 地點：20 Great Dover St, London SE1 4LX

### (五) 當日參訪安排及議程：

Time	Topic	Speaker
10:30-10:45	<ul style="list-style-type: none"><li>● Welcome and Introduction</li></ul> <b>Helen Walker, Chief Executive Carers UK</b> <b>Shan-Ching Yu 余姍瑾</b> Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare Section Chief	

<sup>9</sup> Carers UK 官網：<https://www.carersuk.org>

	<b>Tsu-Ann Kuo 郭慈安</b> School of Medicine, Chung Shan Medical University, Associate Professor	
10:45-10:55	<ul style="list-style-type: none"> <li>History of Carers UK and our strategy - Vision 2025 英國家總成立緣起/放眼 2025</li> <li>How we work with our Government 與政府的合作關係</li> </ul>	Helen Walker, Chief Executive Carers UK (英國家總執行長)
10:55-11:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Care and supporting carers in Taiwan 臺灣家照政策綜覽</li> </ul>	Shan-Ching Yu 余姍瑾 Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare Section Chief
11:10-11:30	Questions from UK colleagues 英方提問與討論	
11:30-11:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carers UK' s membership offer, volunteering and Carers Connect 英國家總照顧者會員與志工隊</li> </ul>	Michael Shann, Head of Volunteering and Membership, Carers UK (英國家總會會員與志工部組長 Head)
11:45-12:00	Questions from Taiwan delegation 臺灣方提問與討論	
12:00-12:15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporting carers through information and advice, digital and tech 照顧者資訊與科技支持服務</li> </ul>	Madeleine Starr MBE Director of Carers Services (英國家總照顧者服務部主任 Director)
12:15-12:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questions from Taiwan delegation 臺灣方提問與討論</li> </ul>	
12:30-12:45	Carers' rights in employment and Employers for Carers 照顧者就業權利與不離職方案	Katherine Wilson Head of Employment Policy, Carers UK (joining remotely) (英國家總企業政策部組長 Head)(視訊分享)

12:45- 13:00	Questions from Taiwan delegation 臺灣方提問與討論	
14:00- 14:30	Care Act, Carers' support and work with local authorities 英國 2014 照顧法案與地方政府合作	Emily Holzhausen OBE Director of Policy and Public Affairs (英國國家總公共事務部主任 Director)
14:30- 14:40	Evidence and research supporting work 英國國家總研究與倡議工作	Melanie Crew Senior Policy and Public Affairs Officer (英國國家總政策研究部專員 Senior Officer)
14:40- 15:00	Questions from Taiwan delegation 臺灣方提問與討論	

## (六) 參訪內容重點

### 1. 英國照顧者特性與服務展望：

- (1) 英國家總推動照顧者業務過程中，其三項主要精神為：「平等、支持、認可」(Equality、support、recognition)。包含平等看待家庭照顧者的人權、對於家庭照顧者提供支持，以及認可家庭照顧者對於社會與國家的貢獻。
- (2) 當中，「認可」又包括照顧者對於自己身分的意識覺察(awareness、identify)。根據英國家總研究，英國的照顧者從不知道「自己是照顧者」，直到認識「自己是照顧者且有權利獲得協助」，平均要花上近 2 年的時間。社會意識的覺察之所以重要，在於若照顧者自己沒有尋求協助的意識，任何服務的輸送都將花費更多的力氣與成本。幫助照顧者走過「成為照顧者」的自我認同過程(becoming)也是倡議與個案工作中重要的一環。
- (3) 2025 年為英國家總成立 60 周年，為全球歷史最悠久的照顧者倡議組織。在推動政策倡議過程中，英國家總與政府機關都維持緊密的關係，扮演「忠言逆耳的朋友」(critical friends)。一同推動照顧者相關的政策與立法。

### 2. 英國 2014 年照顧法案立法與實施：

- (1) 英國政府已經意識到家庭照顧者議題攸關國家經濟的發展，不僅在於照顧的龐大費用，更在於照顧者的勞動力可能因無酬的照顧工作而遭到折損。
- (2) 立基於 2014 年的照顧法案(Care Act)，英國長期照顧體系將照顧者與失能者的需求診斷、服務提供之責任賦予地方政府。英國政府強調必須依「整體家庭系統觀」(whole family approach)進行評估，整體評估照顧者與被照需求、並進行個別服務。
- (3) 不論照顧的時間有多長、照顧的內容為何，只要有在照顧，任何人都擁有權利接受照顧者診斷，然而，最終裁定是否有照顧服務需求的權力在地方政府。

- (4) 值得一提的是，英國照顧法案裡針對照顧者評估的相關用詞定義採取相對寬鬆。例如，法條中規定若照顧者被評估照顧者有「重大」照顧需求，始獲得服務。然而「重大」並沒有客觀定義，相對彈性與空間能讓專業人員去解釋。然而，當政府預算相對緊縮時，此詮釋空間也有可能被縮減。
- (5) 「評估(assessment)」一詞可能對一般民眾有距離感，一般的照顧者可能並不認為自己的狀況需要接受「評估」，而錯失服務進場的時機。因此，對民眾教育任何人都有權利接受評估是重要的。評估人員並不一定是社工，護理師、職能治療師等也可執行。

### 3. 英國家總科技導入的創新服務

- (1) 由於疫情，線上支持(online support)是英國家總近年來發展的核心。疫情期間，每周一場約有 20 名照顧者上線的活動，幫助無法出門的照顧者非常大。在英國封城期間，線上的團體活動獲得許多迴響。目前，英國家總每週約舉辦一場照顧者線上聚會，讓照顧者能抒發照顧壓力與心情。
- (2) 線上的活動越來越重要，英國家總也舉行跨國的線上照顧者活動。例如，英國家總亦曾舉行與瑞典家總的聯合線上活動。科技讓倡議活動更加具有影響力。

### 4. 英國家總會會員制度實施：英國家總的照顧者會員制為免費加入，目前約有 4 萬 8 千名會員。會員將能免費獲得各種電子報季刊資訊，是英國家總重要的媒體宣傳管道，例如，提醒照顧者英國政府有提供疫苗供照顧者施打。會員能參與英國家總每年的研討會，以及每個月線上線下的會議。同時，會員也能加入志工隊，抑或參與上街遊行的運動等。英國家總期待到 2025 年能累積有 6 萬名會員。

### 5. 英國家總研究與倡議工作：

- (1) 英國家總透過自行研究，使倡議工作能夠更有證據為基礎。每年英國家總會進行不同主題的研究，以彌補研究的缺口。例如，今年度執行「畢業照顧者」的訪談研究，了解他們結束照顧後返回職場的銜接是否順利。



- (2) 英國家總每年也定期進行量化的調查，透過線上問卷了解目前英國照顧者的特性與狀態，以及透過同一個問題，追蹤照顧者歷年回答的變化等。例如「擔任家庭照顧者時，最辛苦的部分是甚麼？」
- (3) 英國家總作為非營利組織，其研究調查也與英國國內各大學教育機關合作，例如謝菲爾德大學等，透過學術機關的力量，共同出版年度的調查報告，達成雙邊共互惠的成果。

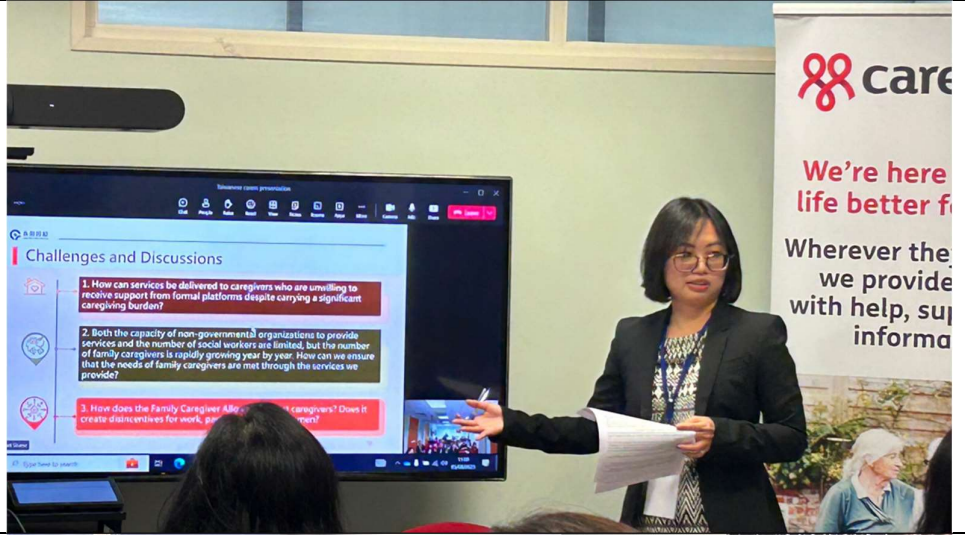
照片集：



科長報告



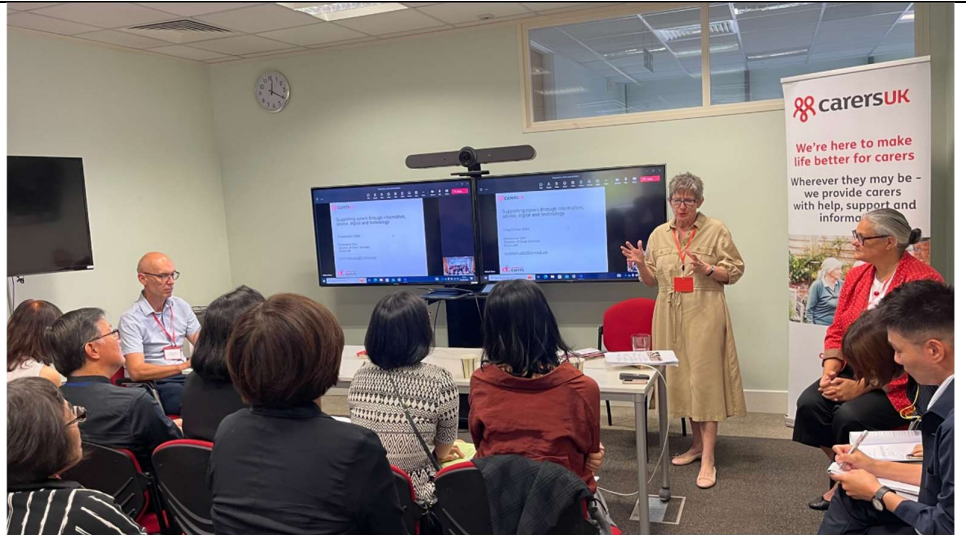
科長報告



致贈謝禮



英方經驗分享



大合照



### 三、 考察第三天：9/6(三) 地方政府聯盟

#### (一) 參訪單位：地方政府聯盟 Local Government Association<sup>10</sup>

1. **參訪單位介紹**：英國各地方政府組成的全國性會員機構(as the national membership body for local authorities)，致力於支持、促進和改進地方政府。組成會員為各地方政府不同單位。
2. **主要職責**：集結地方政府的聲音，並擔任中央政府及地方政府之間的橋樑，幫助地方委員會(councils)向當地社區提供最好的服務。
3. **重要性**：政策落實、福利輸送的過程，「地方政府」扮演重要角色，透過 LGC 交流，借鏡臺灣「中央」、「地方」政府與「民間」合作家照政策的輸送過程與關係。

#### (二) 主要交流議題：

1. 英國成人社會照顧政策綜覽
2. 地方部門家照業務：服務輸送與挑戰
3. 年輕照顧者服務
4. 與非營利組織合作經驗分享



(三) 時間：9/6(三)上午 10 點至 12 點

(四) 地點：18 Smith Square, London SW1P 3HZ 英國

(五) 當日參訪安排及議程：

Time	Topic	Speaker
10:00-10:10	Welcome and Introductions 歡迎與開場介紹	Cllr David Fothergill LGA Community Wellbeing Board Chair. 地方政府聯盟社區福祉部主席 Tsuann Kuo 郭慈安 School of Medicine, Chung Shan

<sup>10</sup> 地方政府聯盟 Local Government Association (LGA) : <https://www.local.gov.uk/about/what-local-government>

		<p>Medical University, Associate Professor          中山醫學大學醫學系副教授          Shan-Ching Yu 余姍瑾          Department of Long-Term Care,          Ministry of Health and Welfare          Section Chief          臺灣衛生福利部長照司科長</p>
10:10-10:30	<p>Overview of the long term care policy in Taiwan          臺灣長照、家照政策簡述</p>	<p>Shan-Ching Yu 余姍瑾          Department of Long-Term Care,          Ministry of Health and Welfare          Section Chief          臺灣衛生福利部長照司科長</p>
10:30-11:00	<p>Adult Social Care in England: Background to carers policy          英國的成人社會照顧：政策背景與照顧者服務</p>	<p>Simon Williams          Director of Social Care Improvement.          LGA/Partners in Care          地方政府聯盟社會照顧改革組主任</p>
11:00-11:30	<p>Carers policy: Local challenges and good practice          照顧者業務：地方政府的服務實施與潛在困境</p>	<p>Guy Vandichele          Director of Adult Social Services,          London Borough of Sutton          倫敦索頓自治市成人社會照顧組主任</p>
11:30-12:00	<p>Young Carers          年輕照顧者</p>	<p>Louise Smith          LGA Senior Adviser Children and Families          地方政府聯盟兒童與家庭服務資深顧問</p>
12:00-12:10	<p>Q&amp;A session and Group Photo 綜合討論與團體合照</p>	

(六) 參訪內容重點整理

1. 地方政府聯盟特性

英國的地方政府聯盟(Local Government Authorities. LGA) · 為跨

黨派組成的地方政府團體。其資金來源包括各級政府補助、議會稅和其他規費收入。當中，議會稅和商業稅佔據了地方政府的最大收入來源。

在英國 317 個地方政府及議會中，有 315 個地方政府及議會加入了地方政府聯盟。地方政府聯盟負責協助英國各地的地方政府與縣市議會，規劃一系列與人民生活相關的社會服務，議題包括就業就學、社會照顧、居住安全、環保垃圾等方方面面。由於地方政府聯盟為跨黨派，因此有時候能集結聯盟內的力量，向上到更高的層次推動國家政策。

## 2. 地方政府聯盟對家庭照顧者權益的推動：照顧者評估的落實

該聯盟認為，地方政府的角色在於落實幫助家庭照顧者在長期照顧家人之餘，自己的社會角色也能獲得實現和伸展。因此，地方政府有義務和責任必須將照顧者的需求獨立評估，並且提供相關的資訊與資源給照顧者。

針對家庭照顧者議題，地方政府應扮演以下三項角色：

- (1) 資訊確保者：後疫情時代的展開，地方政府應該確保不方便外出、在家孤立的照顧者的資訊通暢。讓他們在家裡也能透過科技和網路，而獲得充分的社會福利資訊。
- (2) 訊息的傳達者：很多家庭照顧者並不知道政府有相關資源可使用或福利可申請，例如英國的照顧者津貼、家庭照顧假等。地方政府應扮演資訊傳達者，使照顧者充分行使自己的權利。
- (3) 意識倡導者：意識倡導(awareness training)是照顧者長照教育重要的一環。地方政府教育不同部門，如勞動、教育、立法部門等照顧者相關議題。同時，提升照顧者本身的意識覺醒，也包含社區一般民眾是否能對於照顧者以及長期照顧有基本概念。

## 3. 地方政府聯盟主要挑戰：

根據地方政府聯盟的統整，英國各地方政府目前面臨家庭照顧者業務的困境與省思有：

- (1) 如何確保及時接觸到照顧者：

根據地方政府聯盟觀察，許多照顧者照顧至心力交瘁後，才知道政府有相關服務可以提供支持。由於地方政府並不是照顧者日常生活中每日會接觸的組織，因此，社區中的地方藥局或保健中心等，扮演社區第一線重要的衛生組織，及時提供照顧者資訊與窗口。

#### **(2) 評估如何保留人性與不僵化：**

英國的照顧者評估，多數地方政府仍是以標準化之勾選表單方式執行，民間時有聲浪希望保留多一點的裁量空間予專業人員，且避免於面訪評估的過程中，因專注於填寫表單上而忽略會談之友善性，爰希望在設計評估表單上，往不落入僵化的題目勾選、減少過多的紙本作業等方向前進，確保體制對於評估友善，也更有彈性。

#### **(3) 評估等候時間過長，照顧者需要服務彈性：**

由於全球經濟通貨膨脹，英國國內財政也面臨相當大挑戰。目前，英國有許多照顧者已經透過線上向地方政府送出評估需求，然而，因評估人力有限，許多照顧者均面臨到等候時間過長，遲遲無法有專業人員前來評估的困境。另外，根據地方政府聯盟觀察，家庭照顧者很需要彈性的服務，原因在於被照顧者的身體狀況可能變化快速，如何在照顧者自己獨立的生活，又搭配彈性的服務，在被照顧者有照顧需求的時候可以隨時接手照顧責任(彈性的日間照顧中心臨托服務、周末的臨時照顧等)，是將來長期照顧服務面臨的挑戰。

#### **(4) 被照顧者抗拒國家介入以及多元族裔的文化照顧：**

英國為多族裔組成的社會。不同族群的高齡者，有不同的文化照顧習慣。部分人口群即使照顧者希望向政府求助，但被照顧者可能因文化因素而抗拒國家介入提供服務。另，少數族群的社區日間照顧中心也可能比較少。如何使長照服務具備不同族裔文化照顧能力的意識，將是挑戰之一。

照片集：

感謝大合照



長照司科長余姍瑾贈禮



駐英大使謝武樵致意





團員合照



討論過程



團員大合照



討論過程



團員大合照



#### 四、 考察第四天：9/7(四) 就業及退休金事務部、中央經濟與貿易部門及倫敦政經學院照顧研究中心 CPEC

(一) 上午參訪單位：就業及退休金事務部<sup>11</sup>、中央經濟與貿易部門<sup>12</sup>

##### 就業及退休金事務部 ( Department for Work and Pensions, DWP )

1. 參訪單位介紹：DWP 前身可以追溯到 1916 年成立的撫恤金部

<sup>11</sup> DWP (department for work and pensions) :

<https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-work-pensions>

<sup>12</sup> DBT (Department for business and trade) :

<https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-international-trade>

( Ministry of Pensions ) 和英國勞工部，歷經多次改組與沿革，於 2001 年成立就業及退休金事務部(DWP)，是主責英國負責福利、退休金政策及兒童撫養政策的中央政府部門。

2. **主要職責**：運行有效的福利制度，通過提供就業援助和指導(如就業媒合)，使人們實現經濟獨立，如勞動福利政策(失業補助、就業服務中心)、退休金服務、照顧者及身障者福利津貼、兒童撫養機構/服務等。
3. **重要性**：是英國最大的公共服務部門，部門旨在服務人們免於落入貧窮，針對照顧者有「照顧者津貼(Carer 's Allowance)」。

### 中央經濟與貿易部門 ( Department for business and trade,DBT )

1. **參訪單位介紹**：為了統合國內經濟與提升英國國內貿易體制，英國於 2003 年 2 月新成立中央政府商業與貿易部，為舊的國際貿易部和商業、能源與工業部，兩部之整合。
2. **主要職責**：提升國內經濟活動品質，確保各公司內外獲得良好營運，以創造更具競爭力的市場。
3. **重要性**：由於家庭照顧假被視為提升員工健康福祉之一環，與公司商業表現相關，因此照顧假為該部職責。英國的家庭照顧假法案於今年 2023 年 5 月通過，預計 2024 年上路，值得借鏡政策規劃與法案內容<sup>13</sup>。

---

<sup>13</sup> 《家庭照顧假法案》官網：<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2023/18/enacted>

## Supporting carers in your workplace



More than one in seven people in any workplace is a carer. By working with Carers UK to get ready for the introduction of this law, you'll be showing your staff that you value them as employees and recognise the unique challenges they face when also caring for someone.

## What the new law will do



- introduce a new and flexible entitlement to one week's unpaid leave per year for employees who are providing or arranging care for a relative or dependant
- be available from the first day of their employment
- allow employees to take the leave flexibly for planned and foreseen caring commitments
- offer the same employment protections to employees taking this leave that are associated with other forms of family-related leave, meaning they will be protected from dismissal or any detriment because of having taken time off.

資料來源：Cares UK 簡介 The Carer's Leave Act(2023)<sup>14</sup>

### (二) 主要交流議題：

1. 家庭照顧者津貼政策：政策制定、政策落實、實際成效
2. 長期照顧安排假：政策制定、政策落實、實際成效

### (三) 時間：9/7(四)上午 10 點至 11 點半

### (四) 地點：6-12 Tothill St, London SW1H 9NA 英國

### (五) 當日參訪安排及議程：

Time	Topic	Speaker
10:00-10:10	Welcome and Introductions 歡迎與開場介紹 <b>Presenter under arrangement</b> Tsuann Kuo 郭慈安	

<sup>14</sup> Cares UK 簡介 The Carer's Leave Act(2023) : <https://www.carersuk.org/for-professionals/support-for-employers/the-carers-leave-act/>

10:10-10:40	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Carer's Allowance Policy review and implementation 家庭照顧者津貼政策制定與實施</li> <li>● Q &amp; A section</li> </ul>	Department for Work and Pensions (DWP)-Carer's Allowance policy team 中央政府工作與年金部照顧者津貼小組
10:40-11:10	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Carer's Leave Act 2023</li> <li>● Flexible Working Act 2023 家庭照顧假法案與彈性工作法案</li> <li>● Q &amp; A session</li> </ul>	Department for Business and Trade (DBT) 中央政府商業與貿易部
11:10-11:30	General Discussion and Group Photo 綜合討論與團體合照	

▲本場次因參訪人數限制，僅部分成員代表出席：

No.	Title	Position	Name
<b>衛生福利部 Central Government Officer</b>			
1	衛生福利部社會及家庭署身心障礙福利組 Social and Family Affairs Administration, Persons with Disabilities Welfare Division, Ministry of Health and Welfare	組長 Director	尤詒君 Yi-Chun Yu
2	衛生福利部長長期照顧司 Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare	科長 Section Chief	余姍瑾 Shan-Ching Yu
3	衛生福利部長長期照顧司 Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare	科長 Section Chief	徐于婷 Yu-Ting Hsu

<b>縣市政府 Local Government Officer</b>			
4	臺中市衛生局長期照護科 Health Bureau, Taichung City Government	科長 Division Chief	王碧蘭 Pi-Lan Wang
5	宜蘭縣長期照護服務管理所 Management Office of Long-term Care and Service, Yilan County	所長 Chief	游淑靜 Shu-Ching Yu

6	臺北市社會局 Department of Social Welfare, Taipei City Government	主任秘書 Chief Secretary	林淑娥 Shu-O Lin
7	雲林縣衛生局 Public Health Bureau, Yunlin County	局長 Director	曾春美 Chun-Mei Tseng
<b>家庭照顧者研究相關學者 Scholars</b>			
8	中山醫學大學醫學系 School of Medicine, Chung Shan Medical University	副教授 Associate Professor	郭慈安 Tsu-Ann Kuo
9	國立臺北健康護理大學長期照護系 Department of Long-term Care, National Taipei University of Nursing and Health Sciences	教授 Professor	陳正芬 Chen-Fen Chen
10	國立政治大學社會工作研究所 Graduate Institute of Social Work, National Cheng Chi University	教授 Professor	王增勇 Tsen-Yung Wang
11	國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 Department of Social Policy and Social Work, National Chi Nan University	教授 Professor	吳書昀 Shu-Yun Wu
<b>中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers</b>			
12	中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers	秘書長 Director	陳景寧 Ching-Ning Chen
13	中華民國家庭照顧者關懷總會 Taiwan Association of Family Caregivers	研究員 Research Associate	蘇苓儀 Chin-Yi Su

▲其餘成員參訪國會大廈等，考察英國文化與社區，包含建築友善、多元文化包容等議題觀察與學習。

(六) 參訪內容重點整理

**【就業及退休金事務部】**

**1. 英國家庭照顧者津貼申請條件與內涵：**

(1) 照顧者請領津貼條件為：(a)照顧者必須每週至少提供 35 小時的非

正式照顧(且被照顧者必須在國家的正式照護體系之下)。(b)每週收入不能超過 139 英鎊。另。(c)照顧者必須年滿 16 歲才能請領。(d)全職學生不能請領。

(2) 90%的民眾透過線上申請。且針對「照顧」的定義相對寬鬆，並沒有限制特定的照顧工作才被認定在 35 小時的非正式照顧條件中。原因是英國政府並不想排除特殊的照顧情境，而是讓有照顧事實的人都有機會請領照顧津貼。

(3) 英國政府將津貼的補助定位在微薄的給付，然而，國內的確有團體倡議該給付額度應該提高。同時，政府對於請領津貼的申請者，並不會採取嚴格的審查制度，也並沒有每年度的家訪複審等。

## 2. 請領津貼的人口特性與財務支出：

(1) 英國有超過 130 萬名照顧者符合獲得照顧者津貼的資格，目前正有 96 萬 7,000 人正在領取照顧者津貼。近七成的照顧者津貼請領者是女性，超過 50%的請領者的年齡在 50 歲或以上。根據計算，2022/23 年預計的照顧者津貼的支出將達到 34 億英鎊，至 2027/28 年間，照顧者津貼的支出將增長約 40% (約 13 億英鎊)，達到每年 47 億英鎊。

## 【中央經濟與貿易部門】

### 3. 彈性工時立法(Flexible Working) Act：

(1) 彈性工時立法背景與原則：英國於 2003 年起就有勞工彈性工時相關的立法，該項立法的主要目標為：提供員工簽訂彈性工時勞動契約的機會、幫助員工協調工作和私生活、幫助雇主獲得因彈性工時帶來的利益。

(2) 舊版的彈性工時法案，讓雇主可以自由裁定是否要准許員工採用彈性工時。例如，雇主可以因為彈性工作期間無法找到其他員工替代、無法招聘其他人來執行因彈性工時的缺額等原因，而拒絕員工申請彈性工時。

(3) 彈性工時未來落實：

然而，2023 年 7 月 30 日，新的彈性工時法已經取得皇家同意，將

於 2024 年正式上路。該新法為保障員工權益，申明：(a) 雇主若要拒絕員工申請彈性工時，必須召開諮詢說明會向員工解釋理由、(b) 員工可以在一年內享有提出兩次希望調整成彈性工時上班的機會(目前限制為一次)、(c) 員工提出請求後，雇主必須在兩個月內作出核准與否的決定、(d) 員工提出彈性工時需求時，不需要說明此舉動會對其業務帶來的影響、(e) 員工得在上班的第一天，就對雇主提出彈性工時的請求。彈性工時的立法，家庭照顧者受惠良多，得因照顧的狀態，彈性調整上班的工作時間，以配合照顧，達成照顧不離職的效果。

#### 4. 家庭照顧假(Carer's Leave Act)：

該法案預計於 2024 年因著施行法的設立而正式上路，屆時預計有 70 萬名在職照顧者得以因此受惠，享有額外的職場支持和彈性，以面對長期照顧的角色，現政府刻與公私團體、家庭照顧者服務組織共同研商施行法細節。

預期該法案上路後，英國的勞工享有一年 7 天的無給薪家庭照顧假，此家庭照顧假，員工申請時不需提出任何證明即可以請假。此家庭照顧假，雇主不能否決員工的請假，只能延後核准，另，員工在到職的第一天，就有權利請家庭照顧假。

照片集：







(七) 下午參訪單位：倫敦政經學院照顧研究中心 CPEC<sup>15</sup>

1. 參訪單位介紹：Care Policy and Evaluation Centre，前身是 1974 年肯特大學個人社會服務研究中心 (PSSRU)，2000 年與 LSE Health 合併成立了 LSE Health and Social Care Policy and Evaluation Centre，2017 年成為 LES 下屬的獨立研究中心。照顧政策和評估中心 (CPEC) 是一個國際研究中心，主要致力於關注長期照顧、心理健康、發育障礙和其他健康問題領域之議題。研究主題相當多元，包括自閉症、兒少、失智症、心理健康政策、社會服務、長期照顧、無償照顧、社會照顧經濟和評估等研究。自 2009 年以來，獲得 130 多項新研究資助，金額超過 6700 萬英鎊，並參與了許多官方關鍵政策制定。
2. 重要性：累積英國照顧政策長期研究成果，協助政府設計政策與服務系統(例如 2014 年照顧法案)，開發和採用多學科合作研究方法，檢視運作、績效及公平性。
3. 主要交流議題：
  - (1) 於 2014 照顧法案與家照服務現狀
  - (2) 全球長照政策綜覽
  - (3) 辨認尚未被發覺的照顧者

<sup>15</sup> CPEC (Care Policy and Evaluation Centre) : <https://www.lse.ac.uk/cpec>

- (4) 照顧成本與產值計算
- (5) 年輕照顧者研究
- (6) 臺灣回應報告：臺灣長照與家照  
政策綜論



(八) 時間：9/7(四)下午 2 點至 5 點

(九) 地點：Houghton St, London WC2A 2AE 英國

(十) 當日參訪安排及議程：

Time	Topic	Speaker
14:00- 14:10	Welcome and Introductions 歡迎與開場介紹 1.Care Policy and Evaluation Centre 2.Delegation of Taiwan Ministry of Health and Welfare	<b>Nicola Brimblecombe</b> Assistant Professorial Research Fellow 助理教授研究員 Moderator: <b>Tsuann Kuo 郭慈安副教授</b>
<b>Session 1_The care policy context and services in the UK and Taiwan</b>		
14:10- 14:40	Policy context and Care Act project CPEC (Interpreting included) 英國照顧法案政策脈絡與計畫	<b>Raphael Wittenberg</b> Deputy Director and Associate Professorial Research Fellow 研究中心副執行長暨助理教授研 究員 <b>Joanna Marczak</b> Research Officer 專任研究員
14:40- 15:00	An overview of the Long Term Care system and carer's services in Taiwan (Presented in English) 臺灣長期照顧與家庭照顧綜論	<b>Chenfen Chen 陳正芬</b> Department of Long-term Care, National Taipei University of Nursing and Health Sciences, Professor 國立臺北護理健康大學長照系教 授
15:00- 15:15	Section 1 Q&A	
15:15- 15:30	Tea break	

Time	Topic	Speaker
<b>Session 2_Four main topics among care and the carers</b>		
15:30- 15:40	Global Observatory of Long-Term Care (Interpreting included) 全球長期照顧面面觀	<b>Adelina Comas-Herrera</b> Assistant Professorial Research Fellow 助理教授研究員
15:40- 16:00	Hidden carers and identifying Carers 辨認出隱藏的照顧者 (Interpreting included)	<b>Amritpal Rehill</b> Research Officer 專任研究員
16:00- 16:10	Cost of unpaid care 照顧經濟產值計算 (Would be presented in Mandarin)	<b>Bo Hu</b> Research Fellow 專任研究員
16:10- 16:30	Young carers 年輕照顧者 (Interpreting included)	<b>Nicola Brimblecombe</b> Assistant Professorial Research Fellow 助理教授研究員
16:30- 16:45	Section 2 Q&A	
16:45- 17:00	General Discussion and Group photo	

## (十一) 參訪內容重點整理

### 【倫敦政經學院照顧研究中心 CPEC】

#### 1. 英國 2014 照顧法案通過後落實現況與困境：

根據倫敦政經學院照顧研究中心 2020 出版的研究「Supporting carers following the implementation of the Care Act 2014: eligibility, support and prevention」，英國於 2014 年通過的照顧法案，雖大幅度的立法保障了照顧者的權益，然而研究指出，目前在英國社會福利支出大幅度被刪減的狀態下，該法目前較偏向概念性(conceptual)、宣示性立法，在實際性(practical)照顧者服務的提供上，各地方政府目前提供最多的服務為「資訊提供」，在實際服務上還有許多加強空間。

在 2014 年通過的照顧法案通過後，地方政府雖有義務評估任何照顧者申請的需求，然而，由於照顧者需求突然增加，並不是每一處地方政府均有量能撐起服務需求的增加。因此，許多地方政府必須仰賴當地的非營利、志願部門，扮演提供社區中家庭照顧者服務的角色。

根據倫敦政經學院的研究報告顯示，目前在英國的立法推動部門裡，仍有許多政策決策者，認為家庭照顧者是一項照顧資源，而非需要積極關注的服務對象。對於人權需求需要被看見的照顧者來說，未來英國家照服務的推動，在觀念上的倡議仍有許多努力之處。

#### 2. 照顧經濟產值計算與趨勢：

全球絕大多數的長期照顧，都是由家人無償照顧提供。無償照顧之產值並不列入國家 GDP，計算無償照顧的對於未來國家的經濟發展有很大的助益。

##### (1) 計算無償照顧有兩種研究記錄方法：

- 詳實記錄法(Time diary method)：請照顧者每天記錄下當日的照顧內容與照顧時數。優點為精確記錄，缺點為耗時費力。
- 記憶回溯法(Recall method)：在問卷或訪談中請照顧者回溯過去提供的照顧內容與時數，優點為有效率，缺點為有回憶上的偏差。

(2) 照顧產值的算法通常有兩種：

- 機會成本法(opportunity cost)：照顧者提供一個小時的無償照顧，每一個小時放棄的替代成本是多少(例：如果他可以去工作，這一個小時可以賺多少錢)
- 替代成本法(replacement cost)：假如這一個小時的無償照顧，換成去市場購買照顧服務，要花多少錢。

(3) 根據研究，2019年英國老人需要受照顧時數為23億小時，此時數到2039年將會成長為31億小時。計算老人所需要的照顧時數，量化的模型同時還要考慮到未來的流行病學趨勢、經濟發展狀況、人口變化等，而會有不同的波動，計算出來會是一個照顧時數的「區間」。若一個國家的健康政策發展越好，老人所需要的照顧時數將會減少。

### 3. 年輕照顧者(未成年照顧者)

(1) 關懷年輕照顧者的重要性：

負擔家內照顧責任的年輕照顧者，往往其就學與就業表現和身心健康等，都比一般就學年齡的孩童差，過大的照顧責任對於其人生發展也有負面影響。過往，有很多研究指出年輕照顧者需要服務介入，但卻較少研究指出針對年輕照顧者的服務需要具備甚麼樣的特殊元素。

(2) 未成年照顧者的服務特殊性：

- 一線專業人員需與未成年照顧者建立信任關係：

未成年照顧者尋求幫助的對象通常都是成人的專業人員。若在工作關係之中，身為兒少的年輕照顧者無法感覺到來自成人的信任與關懷，這些兒少很可能退出服務亦或選擇不繼續接受服務。與兒少照顧者互動的社會福利專業人員，更需要體察到此階段兒少案主的特殊性。

另，研究顯示，未成年照顧者第一次向正式體系求助的經驗，將影響往後其對正式服務體系的信任感。首次求助負向經驗(例如求助受拒、求助後沒有獲得有效的幫助等)很可能導致

其往後無意願繼續與正式服務接觸。

- 採取「家庭觀點」與未成年照顧者工作的潛在衝突與技巧：

由於未成年照顧者多為照顧他們較為失能的父母，社工與家庭工作時，其父母可能背負著「自己是失能父母的」羞愧與汙名，導致專業人員難以與整個家庭工作。因此，專業人員與家庭工作時，必須特別注意家庭的動力關係。

團員大合照



郭慈安副教授開場



陳正芬教授報告



綜合討論



團員大合照





## 五、 考察第五天：9/8(五) 失智症協會、謝菲爾大學-照顧研究中心 Sue

### Yeandle 教授專講

#### (一) 上午參訪單位：失智症協會<sup>16</sup>

1. **參訪單位介紹**：成立於 1979 年，自此成為失智症患者、其家人和照顧者的主要代言人，倡議社會能理解、照顧和研究這種具有挑戰性的疾病。提供多元服務幫助失智症者及其照顧者，例如求助熱線、支持小組、線上資源、實體服務。這些服務旨在提供情感支持、控制症狀、照顧的指導以及與失智症相關的法律和財務問題的建議。
2. **重要性**：國際失智症協會 (ADI) 早在 2015 年全球失智症報告即指出，世界上每三秒就有一人罹患失智症，在失智症照顧者議題上，是全球共同面臨的重要趨勢。

#### (二) 主要交流議題：

1. 英國失智症家庭照顧者服務
2. 研究、倡議工作、地方民間團體網絡合作
3. 交流：臺灣失智症協會與家庭照顧者支持服務

#### (三) 時間：9/8(五)上午 10 點至 12 點

#### (四) 地點：43-44 Crutched Friars, London EC3N 2AE 英國

#### (五) 當日參訪安排及議程：

Time	Topic	Speaker
10:00-10:10	Welcome and Introductions 歡迎與開場介紹	Presenter under arrangement Tsuann Kuo 郭慈安副教授

<sup>16</sup> Alzheimer' society : <https://www.alzheimers.org.uk>

10:10-10:45	<ul style="list-style-type: none"> <li>● An overview of carers' services among Alzheimer disease in Taiwan 臺灣的失智症現況與失智症照顧者服務</li> </ul>	<p><b>Tsuann Kuo 郭慈安副教授</b> School of Medicine, Chung Shan Medical University, Associate Professor</p> <p><b>Wen-Chuin Hsu 徐文俊理事長</b> President, Taiwan Alzheimer's Disease Association</p>
10:45-12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Introduction to Alzheimer's Society 失智症協會介紹</li> <li>● How does Alzheimer's Society work with other local organizations regarding the carer issue? 失智症協會與地方組織的網絡協力</li> <li>● Other topics covering carers' services in Alzheimer's Society.</li> </ul>	
12:00-12:10	General Discussion and Group Photo 綜合討論與大合照	

## (六) 參訪內容重點整理

### 1. 英國失智症協會角色

(1) 英國失智症協會，擔任英國國家有關失智症照護的知識與服務的「智庫」。不同的地方政府中，若有要研發失智症相關介入措施，亦或各地方各單位欲推廣失智症相關教育訓練等，即可借英國失智症協會之力，與其合作。在家庭照顧者服務發展上，失智症協會以威靈頓地區為試辦區域，與威靈頓地區的照顧中心(Carer Center)合作推行失智症照護相關服務。

(2) 英國失智症協會的理念精神，相當重視失智症者的聲音與意見，應該被含括在政策倡議過程中。本參訪團參訪期間，每位團員的座位上即被放置「我欲發言」的圖卡，此代表不論是失智症者抑或非失智症者，都有發言的權利。



### 2. 英國失智症照護概況

(1) 英國每年新增 20 萬個案被診斷患有失智症，但國家的失智症照顧服務人員數量遠遠不足。在英國，接受居家照顧人口約 60% 患有失智症，當然可能也跟長期照顧服務非全面給付有關，另居住在老人住宅的居民中約 70% 終期可能成為失智症者。然而，到了 2030 年，英國將減少約 5 萬個可提供失智症照顧的護理之家床位。根據研究，未來失智症診斷人數持續上升是可預期的，政策規劃服務更應該抓緊可預期的數字，積極規劃未來與準備。

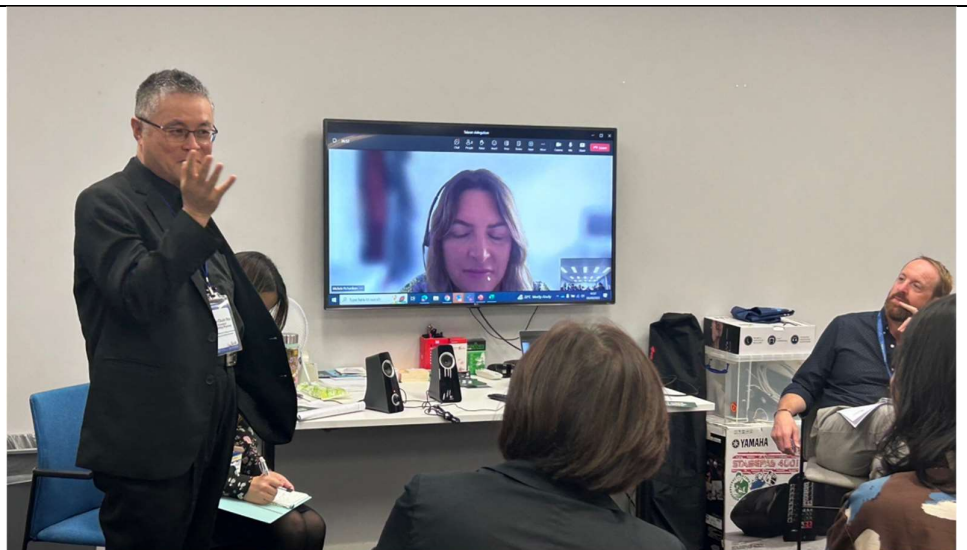
(2) 英國失智症協會積極提倡接受診斷的重要性。根據失智症協會調查，2020 年 1 月到 2023 年 3 月，英國的失智症診斷率從 67.6% 下降到 63.0%，推估英國、蘇格蘭與威爾斯地區約有 30 萬名患有失智症的人沒有接受診斷。未接受診斷可錯失治療介入的時機，同時可

能引發因失智而導致的其他危險狀況的增加。

### 3. 失智症照顧者現身：失智症服務文化敏感度的重要性

- (1) 參訪過程中，邀請到失智症協會服務的個案布先生(匿名)，在社工的陪伴下，向本參訪團現身說法其身為失智症照顧者的心路歷程。布先生是生長於英國的孟加拉裔的第二代，目前住在英國東南部，是一間公司的經理級工作人員，目前照顧失智症的母親。
- (2) 布先生表示，當母親懷疑有失智症時，自己十分慌亂且沒有現實感，原因除了不知道該向哪裡求助，也不知道失智症是甚麼樣的疾病。因此，在診斷初期的階段，對於失智症各個病程階段的知識是最有幫助的資訊。
- (3) 英國失智症協會所舉辦的教育方案、照顧者支持團體等，讓照顧者認識其他來自相同族裔的失智症照顧者，以及讓新手照顧者認識長年有照顧經驗的照顧者。由於孟加拉為南亞國家，亞洲文化傾向有「家醜不可外揚」、「失智症是可怕的精神疾病」等負面刻板印象。與西方文化較開放的病識文化較為不同。
- (4) 因此，對於多族裔的英國社會來說，醫療與社會服務若能更貼近不同族裔的文化觀點，能以更接近個案文化的語言去向照顧者解釋疾病，以及同理不同文化背景的照顧者可能承擔的照顧汗名與責任，則對於失智症照顧者壓力能達成更有效的幫助。

台灣  
失智  
症協  
會理  
事長  
徐文  
俊醫  
師分  
享經  
驗



台灣  
社區  
式長期  
照顧策  
略聯盟  
理事長  
黎世宏  
提問



致贈  
感謝  
禮



分享  
者大  
合照



## 下午參訪：謝菲爾大學照顧研究中心 Dr. Sue Yeandle 專講<sup>17</sup>

1. 講者介紹：Dr. Sue Yeandle 於 1984 年獲博士學位後致力於照顧議題研究，在歐洲、北美、東亞、澳大利亞和新西蘭都進行研究計畫，全球知名學者。現任謝菲爾大學社會系教授，CIRCLE (Centre for International Research on



Care, Labour and Equalities) 國際照顧、勞動與不平等研究中心的總執行長、國際照顧期刊主編，也是全球家庭照顧者運動積極倡議者，促成政府部門、大學、企業、民間組織多方合作。

2. 研究領域：

- (1) 包含國際性的比較研究、勞動力市場性別和就業
- (2) 照顧者的就業、服務、被照顧需求的老年人的日常生活等。
- (3) 在照顧、照顧者、性別、工作有許多的著作

(七) 講座議題：照顧者工作與照顧平衡

(八) 時間：9/8(五)下午 2 點半至 4 點

(九) 地點：住宿地點會議室 Office room in Royal National Hotel: 38-51 Bedford Way, London WC1H 0DG

(十) 講座議程安排：

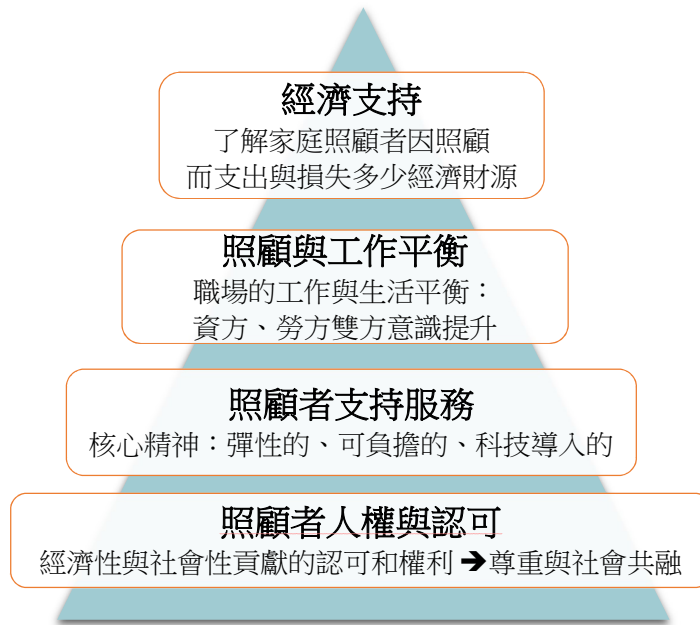
Time	Topic	Speaker
14:30-14:40	Welcome and Introductions 歡迎與開場介紹	<b>Tsuann Kuo 郭慈安</b> School of Medicine, Chung Shan Medical University, Associate Professor 中山醫學大學醫學系副教授

<sup>17</sup> Centre for International Research on Care, Labour and Equalities : <https://circle.sites.sheffield.ac.uk/home>

		<p><b>Chen-Fen Chen 陳正芬</b>  Department of Long-term Care, National Taipei University of Nursing and Health Sciences, Professor  國立臺北護理健康大學長照系教授</p>
14:40-15:30	Presentation Work and Care Balance 演講 工作與照顧平衡	<p><b>Sue Yeandle</b>  Professor of Sociology in the Department of Sociological Studies, The University of Sheffield  Director of CIRCLE (Centre for International Research on Care, Labour and Equalities)  謝菲爾德大學社會學系教授  國際照顧、勞工與平等研究中心首席執行長</p>
15:30-16:00	QA and discussion and Group Photo 綜合討論與大合照	

## (十一) 參訪內容重點整理

### 1. 照顧者支持服務的概念架構



### 2. 工作與照顧平衡：員工與雇主面臨的挑戰

- (1) 照顧離職已經在各種研究中指出存在許多風險，因照顧而離職的照顧者，可能落入社會孤立、經濟收入銳減、自我角色困境、以及重返職場後工作技能無法銜接等困難。因此，如何調和工作與長期照顧至關重要。對於雇主來說，員工因照顧疲累而在職場上的生產力下降、員工身心健康不佳等，亦成為資方的風險。
- (2) 根據 Sue Yeandle 教授的研究，若政府想做好照顧不離職，其建議應該：
- 執行彈性工時政策以及回歸職場的保證與方案。
  - 提供有薪和無薪的照顧假選擇，並提供成本分擔的選擇(不是全部雇主或是員工分擔風險)，以使所有各方(雇主、有或無照護責任的照顧者、政府、家庭)都能接受。
  - 提供退休金和就業保險保障，以確保選擇暫時或永久性地減少工時的照顧者不會失去工作相關的福利。



### 3. 落實友善照顧職場的困難：資方的概念翻轉

Sue Yeandle 教授認為，唯有資方將勞方視為珍貴企業人力，珍惜且栽培，公司才能成長茁壯。因此，資方應該要意識到，在未來的高齡世代，若不能兼顧好員工家庭的長期照顧需求，因產生此類需求的多為企業中堅人力，如因照顧而離時，企業將會蒙受極大的人力資源損失。另外，英國比起德國、瑞典等歐洲國家，工會體系並非最健康的，力量也稍嫌薄弱，因工會無法從制度面協助改善勞工勞動條件，才會產生英國勞工頻繁上街頭的现象，走上街頭抗爭勞方權利是最後一步的選項。未來，雇主應該理解「幸福企業」的建立，必須創造主動關心員工職業與家庭平衡的文化。

照片集：



團  
員  
大  
合  
照



## 六、 考察第六天與第七天：9/9(六)The Well Charity Shop<sup>18</sup>、9/10(日)友

### 善城市考察

- (一) 參訪單位：The Well Charity Shop
- (二) 單位簡介：The Well Charity Shop 身障者自行開店-二手商店，由社福團體 Deptford Mission 營運。
- (三) 時間：9/9(六)上午時段
- (四) 地點：SE8 3BT 英國倫敦
- (五) 參訪內容重點整理：



### The Well Charity Shop 成立目的與營運

由社福團體 Deptford Mission 營運的 The Well Charity Shop，以二手商店結合社區日間托老據點的概念，前台作為社區二手商店，隔著一層薄牆，後台便為社區的日間托老據點。

Deptford Mission 雖為教會支持的慈善團體，但該據點的個案多來自在地

<sup>18</sup> The Well Charity Shop : <http://disabledpeoplescontact.org.uk/the-well-charity-shop/>

社區的失能或衰弱老人，大部分的個案來自於地方政府的轉介，而非來自於該教會之教友，該據點配有一台交通車，由交通車接送長輩至據點進行的藝文休閒活動。前台的二手商店非常受社區民眾歡迎，週六本參訪團蒞臨時，有許多是社區居民正在逛店採買。二手商店的盈餘將會回饋到據點的營運支出中。然而，大部分的據點費用仍是接受地方政府補助而來，少部分來自於向服務對象收費。

**友善城市考察：**多元文化的涵容，為友善之城市。例如圖片中的幼稚園，是以多國語言呈現歡迎之意。



參訪過程



日托據點時間表

Claim your free trial visit at our Day Centre with this leaflet!

**WE ARE NOW OPEN FOR NEW MEMBERS AT THE DAY CENTRE**  
If you or someone you know feels isolated and in need of some company, we do invite you to enquire for a referral.

Either call us on 0208 4933599 or email us on [daycentre@deptfordmission.org.uk](mailto:daycentre@deptfordmission.org.uk)

<p><b>CHARITY SHOP</b> Bargain goods! Good quality clothes, toys, books, music and more. Donations always welcome</p>	<p><b>DAY CENTRE</b> Open Tuesday to Thursday Three course lunch, bus fare, transport Suitable for the elderly and those with mobility issues</p>	<p><b>VOLUNTEERING</b> Kitchen, charity shop, befriending, mobile escorts Sudden placements &amp; corporate days Email us at: <a href="mailto:volunteering@deptfordmission.org.uk">volunteering@deptfordmission.org.uk</a></p>
---	---	--

1 Creek Road, Deptford, SE8 3ET • [www.disablepeoplecontact.org.uk](http://www.disablepeoplecontact.org.uk) • 020 8492 5599

**DEPTFORD MISSION**  
This charity offers friendship, support and a sense of community to those who would otherwise be isolated by their personal circumstances. We aim to do this through meeting people's practical needs, but also by offering a place of welcome and support to all who visit. We are the first generation of people and we welcome people of all backgrounds and ages.

**OUR DAY CENTRE**  
The day centre offers a friendly club for elderly and disabled people who are independent with their personal care. We provide morning and afternoon tea, three course lunch and various entertainment including arts and crafts, chair exercises, quizzes and songs. Transport is and from home as provided. We also go on various outings throughout the year. Locally, through the bus, to various places of interest and more.

<p><b>HOW YOU CAN HELP</b> You can donate through our website, from a laptop or donate items to our charity shop. All donations support the running of our day centre, helping us to continue this much-valued service.</p>	<p><b>THE WELL CHARITY SHOP</b> We sell good quality clothes, shoes, music, books and more. All funds raised support our charity.</p>
---	---

Deptford Mission Charity, Disabled People's Centre is a Registered Charity No. 1021098 and a Company Limited by Guarantee (No. 1480776)

團員大合照



## 七、 考察第八天：9/11(一) 英國家總-考察案回顧與總結

(一) 目的：針對本次英國考察共 5 大主題、8 單位進行綜合性回顧與反饋，於英國家總綜合座談，進行交流。

(二) 出席人員：

1. 英國家總：Emily Holzhausen OBE Director of Policy and Public Affairs 政策與公共事務部主任

2. Age UK<sup>19</sup>代表執行長 Caroline Abrahams

(三) 時間：9/11(一)下午 2 點半至 4 點半

(四) 地點：20 Great Dover St, London SE1 4LX 英國

(五) 當日安排：

Time	Topic	Speaker
14:30-14:45	<ul style="list-style-type: none"><li>● Welcome and Introduction 歡迎與開場介紹</li></ul>	<b>Tsuann Kuo 郭慈安</b> School of Medicine, Chung Shan Medical University, Associate Professor 中山醫學大學醫學系副教授 <b>Shan-Ching Yu 余姍瑾</b> Department of Long-Term Care, Ministry of Health and Welfare Section Chief 臺灣衛生福利部長照司科長
14:45-15:00	<ul style="list-style-type: none"><li>● Debriefing session 考察案回顧與總結 Evaluation and reflection among the</li></ul>	<b>Tsuann Kuo 郭慈安</b> School of Medicine, Chung Shan Medical University, Associate Professor 中山醫學大學醫學系副教授 <b>Emily Holzhausen OBE</b>

<sup>19</sup> Age UK : <https://www.ageuk.org.uk>

	9-days visiting: U. K. Carers' Policies and Services	Director of Policy and Public Affairs 政策與公共事務部主任
15:00-15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflection from the Delegates (interpreting) 團員考察心得交流與分享</li> </ul>	Members from 2023 Delegation of Taiwan Ministry of Health and Welfare 2023 臺灣衛福部長照司考察團團員
15:30-16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Q&amp;A and general discussion 提問與綜合討論</li> </ul>	

(六) 參訪內容重點整理：團員回饋與問題討論

1. 團員提問統整一：

- 「英國的照顧假與友善職場相關法案推動，為本次英國參訪重點之一。不論是商貿部門的分享，抑或 Sue Yeandle 教授的簡報，照顧假牽扯到勞方與資方的協議與動力關係，似乎仰賴勞資雙方的信任，甚至是人民與政府的雙向信任。英國如何在其間取得平衡，Cares UK 又怎麼協助政府推動？」
- 英國家總回應：在英國家總政策與倡議部門的推動下，其實努力推動了 25 年左右才有今天的成果。彈性工時與家庭照顧假法案新立法，如何在 2024 年落實是倡議組織後續需要緊盯的關鍵。然而，法案的通過本身對倡議單位即為一大鼓勵，目前的法案只規定一年七天無薪照顧假。未來，我們期待能夠推動更長天數的家庭照顧假。

2. 團員提問統整二：

- 「此次參訪地方政府聯盟，了解到此單位為跨政黨跨政府組織，在不同黨派之間取得推動彼此共同關心議題之執行共識，未來期待台灣也有這樣的組織性質平台，供不同地方政府一起合作發聲，創造不同縣市共同需要的政策。然而，不同政黨如何在利益權衡下共同合作，或許是一難題。」
- 英國家總回應：英國雖然也面臨跨黨派有不同利益的議題，然而，

照顧者相關的立法之所以能推動，關鍵在於各黨派對照顧者議題都有一定程度的共識，因此才能較順利的推動，但地方政府聯盟這個平台確實可以做到支持的作用，讓各地方政府在發展相關服務的時候可以有參考和互相照應。

### 3. 團員提問統整三：

- 「此次參訪許多學術研究單位，民間單位如何與學術研究結合，倡議出更以實證為基礎的政策是未來的啟發。英國家總即將成立 60 年，大型的組織中有一些資訊 data 可以分析整理，也有每執行的調查報告，且與不同大學聯合推動研究，台灣民間團體或也可以多加學習，例如，推動成立研究部門，舉辦研討會等等，提出以證據為基礎的創新服務及倡議。」
- 英國家總回應：民間非營利組織與各大學、研究機關的配合，應該是雙贏的合作。原因在於學術研究機關也希望傾聽服務現場的聲音，而民間單位也需要更專業研究技術的輔助，因此相輔相成。尤其像家庭照顧者此類研究議題，研究對象(照顧者)其實是社會科學研究中，相對不好辨認的一類群體(照顧者並沒有身分自覺、抑或不想承認自己是照顧者)。因此，若民間單位需要更有證據為基礎的政策倡議，便需要借助學術研究的力量，反之，學術單位也需要和民間組織合作找到研究對象進行資料收集，家總的自行研究鮮少獲得政府的補助，多是以募款資源進行，因此也相對客觀，但受限於經費及執行方式，研究多採自願填答問卷方式進行，因為數據量大，仍有一定代表性，但推論性較低，比較可惜，家總很早就開始做固定資料收集，所以也可以在歷年研究中看出世代差異和趨勢，可藉此提醒服務設計應該要能有所因應。

照片集：

郭慈安副  
教授回顧  
參訪分享



衛生福利  
部社會及  
家庭署身  
心障礙福  
利組-尤  
詒君組長  
參訪分享



衛生福利  
部長期照  
顧司-余  
姍瑾科長  
參訪分享





衛生福利  
部長期照  
顧司-徐  
于婷科長  
參訪分享



英國家總  
回應



綜合討論  
與交流





八、 考察第九天：9/12(二)返程日

(一) 9/11 班機回程 CI82 LHR 22:00 · 抵達臺灣時間 TPE 18:45

## 陸、心得與建議

### (一) 了解英國長照及家照政策：

本次透過與民間單位與政府機關之交流，對於英國家庭照顧法案及地方落實法案之方式有更多的了解，和臺灣統一由中央政府分配長期照顧服務所需經費之服務架構不同，英國的中央政府僅制定服務原則，服務則是由地方政府視其財力狀況及資源狀況發展，造成各地服務落實度有所差異；英國家庭照顧者服務發展脈絡也雷同，除喘息服務或替代照顧服務為各地方政府間較為一致之服務外，所提供之服務大多為情緒支持與照顧資訊提供，並仰賴社福團體自行連結資源或募款投入，但也因此讓團體可以發揮創意發展因地制宜或符合多元族群文化特性之服務，為了克服空間距離造成的服務可近性不足，英國各地於疫後時代仍持續透過科技導入，運用線上活動強化對照顧者之支持。

本次考察對於長照服務之資訊了解有限，較為家庭照顧者相關政策之探討，但可以發現英國之照顧者服務更關注於支持照顧者成為一個能擁有決策權之個體，而非引導其脫離照顧者身分，如果照顧者決定持續做為照顧者，服務的介入則是協助他們可以在不過度犧牲自己的狀態下，成為一個良善的照顧者，所以非常強調資訊的充分提供，讓照顧者知道自己會面對什麼樣的未來；另外，英國於疫情期間發展出來豐厚的線上活動辦理經驗也許也可以成為臺灣服務設計的參考，尤其山地原鄉、離島、偏鄉地區，或可藉由線上活動的辦理，讓家庭照顧者可以克服空間距離，獲得更多的支持與協助。

### (二) 針對英國家庭照顧者體系中，對於身障、精障與長照家照者之服務需求及服務設計異同：

英國照顧法案(Care Act 2014)中，針對照顧者僅範定其應為成年人，其照顧之對象並未明定，惟未滿 18 歲之家庭照顧者及照顧未滿 18 歲失能或身心障礙之父母照顧者，尚有「兒童與家庭法」( The Children and Families Act ) 及「照顧者與身障兒童法」( Carers and Disabled Children Act ) 可使地方政府有所依循，但除未滿 18 歲之家庭照顧者需從教育體系著手增加辨識度及介入提供服務外，因照顧者的議題即便其照顧對象不同，服務方式仍具有一致性，加上專業服務人力及地方團體資源有限，爰各地

方政府較少獨立發展特定對象之服務資源，但英國家總執行實務反饋也提到，專業人員對各體系資源的熟悉程度，影響了照顧者與專業人員的關係建立順暢程度，除評估要能反映出照顧者的需求外，新進人員對於被照顧者服務資源及照顧者服務資源應也要能透過教育訓練取得能力的提升。

台灣自 2023 年 9 月 28 日推出「長照與身障共融據點試辦計畫」，預計自 2024 年施行，亦回應此一國際方向，期待透過跨體系的整合，讓服務資源效益最大化，後續除長照體系持續發展對長照資源、失智資源的課程外，亦將由身障體系、心理衛生體系發展合宜之教育訓練，協助對於試辦據點專業人員之教育訓練，在透過試辦計畫累積服務經驗後，未來長照、身障、精神病人三大服務體系之家庭照顧者服務將逐年整合，以共融的方式持續推行。

**(三) 針對英國於家庭照顧者津貼及照顧假現況進一步了解其政策發展脈絡與政策落實程度：**

英國發放照顧者津貼一事已行之有年，但此一給付一直都被各界挑戰，不論是從機會成本法還是替代成本法，目前的照顧者津貼均不符合照顧者提供之照顧產值，概念上比較類似照顧者僅能從事部分工時工作之補貼，但因其財稅限制較少，無須資產調查，不失為支持家庭照顧者決定自己可持續擔任照顧者之一項重要資源，另與中央政府工作與年金部交流中，獲知目前照顧者津貼申請管道竟高達九成係透過線上進行申請，130 萬人符合請領資格，實際領取者有 96.7 萬人，表示對於民眾的使用端而言相當友善可近，此亦回應英方對於照顧者之認定及服務理念，係立基於其不願錯失任何一位照顧者，當然對於政府角度而言，目前台灣針對照顧者津貼發放與否仍有不同政策立場，目前我國僅針對中低、低收入戶失能者之家庭照顧者，提供特別照顧津貼。不做財稅限制、全國民適用之家庭照顧者津貼發放與否議題於本國亦多有討論，若從強化家庭照顧者選擇權之角度思考，或可思考對於特定對象適度提供部分補貼，惟仍須綜合評估對本國勞動力市場及賦稅負擔之影響。

本次另一政策了解重點，是 2023 年剛通過之家庭照顧假法案，從本次英方對於家庭照顧假法案之分享，可以了解到不論是政府部門還是民間組織，對於建構友善職場是非常有共識的，同時也凸顯了英國政府解決人力

資源缺乏議題的急迫性，雖家庭照顧假之政策制定非屬衛生福利部之權責，但目前各類住宿機構多要求照顧服務員或專業人員必須是全職，但機構從業人員多為中高齡，也面臨家庭照顧問題，疫情後缺工嚴重，但或許也可思考於本部各項獎助計畫中，增加鼓勵機構是設計照顧友善職場之指標，或適度放寬法規讓兼任人員也可以併計人力，引導長照服務單位或身障服務單位去思考透過職務安排調整，讓員工可以兼顧家庭照顧與服務，達成雙贏的局面。

#### (四) 針對英國照顧者服務評估工具及家照服務輸送模式進行交流探討：

本次考察透過政府單位與民間組織的分享，發現英國中央政府因著照顧者法案制定出一套全國統一的評估標準，且雖然對照顧者的照顧事實認定從寬，但後續對於支持服務因各地資源不同，故仍是依賴專業人員之專業知能，協助家庭進行全家全人評估及處遇協助，主要還是提供家庭照顧者足夠資訊，充能照顧服務者，使其可以有能力自行尋求合適之服務，另如使用喘息服務，其額度還是會佔掉被照顧者的整體服務額度，英國因為家庭照顧者識能的提升，造成評估等待期有逐年拉長的現象，雖有部分地方政府試辦線上評估，目前尚不普及，主要評估方式仍以面訪為主，以能順利與家庭照顧者建立關係，順暢後續服務進入。

隨著近年幾起重大照顧事件之發生，各社區第一線服務單位對高負荷家庭照顧者之敏感度也逐漸提升，為能讓可能的服務對象及時獲得必要協助，衛生福利部也重新修正調整了高負荷家庭照顧者初篩指標，是否會造成大量服務對象湧入至專業人員評估不及的狀況尚待觀察，至於在後疫情時代、在照顧者資訊能力逐漸提升的現在，是否也可考慮以通訊方式提供家庭照顧者評估及處遇協助，或可參考英國經驗後，有條件放寬部分對象，以縮短評估等待時程及服務進入時效。

#### (五) 針對英國的家庭照顧者政策服務宣導與推廣之方式進行交流探討：

在倫敦政經學院交流主題之一，英方亦分享對於辨識隱藏照顧者之研究(Hidden carers and identifying Carers)，也透過英國家庭照顧者總會交流了解到一個照顧者需花費約一年時間才意識到自身身為照顧者的身分，英國中央政府和地方政府都致力於提升整體國民對家庭照顧者身分的認同與對家庭照顧者之辨識，除社福體系外，英國另透過三種模式希可及早辨

識出照顧者：

1. 透過家庭醫師(General Practitioner) 制度發掘社區中需要協助的家庭照顧者並及早給予適當資訊，亦減低家庭照顧者因不了解資訊，或是擔心因主動申請政府福利而被歧視，致高負荷家庭照顧者無法被體系辨識而產生憾事，另於疫情期間亦透過優先協助照顧者施打疫苗來增加對照顧者之辨識。
2. 強化對企業之宣導，從強調留任中堅人力資源之價值此一角度出發，期可營造一個照顧者友善的社會氛圍，以英方相關研究數據顯示女性在 46 歲時有 5 成機會成為照顧者、男性則是在 57 歲時有 5 成機會成為照顧者，此年齡層仍為工作年齡，且多半以擔任職場上主管或資深同仁之角色，是各大企業方常重要的中堅人力資源，職場工作安排彈性程度及友善支持程度確為重要，透過打造友善職場，協助企業主及早辨識員工之家庭照顧者身分，加以讓家庭照顧者平衡工作與照顧，是一雙贏的局面。
3. 結合教育體系評估機制，將學生家庭內是否有被照顧者及學生負擔之照顧狀況等資訊納入入學評估項目，協助校園辨識出兒少照顧者，進一步提供此類照顧者必要之協助，以能順利完成學業。

上述三種對象，目前亦為我國較薄弱之宣導面向，未來在台灣推廣社會大眾照顧者識能中，亦可參考這些方向，除出院準備服務外，將社區醫療體系、企業及校園納入宣導對象，未來或可透過跨部會合作，與經濟部、勞動部、教育部共同研議，及早辨識有服務需求的照顧者。

#### (六) 其他發現：

從本次參訪過程中，可以發現英國在倡議過程或政策研析過程，對於與實證研究之結合均十分重視，不論是透過跨國比較精進制度、次級資料分析了解服務成效、主動式問卷調查了解照顧者需求，都是英國結合研究、實務與政策調整之方式，本次參訪之兩大民間團體-英國家總與英國失智症協會，亦有自設之研究單位，透過自行募款或與學術單位合作共同進行研究；在數據治理的時代，良好之數據分析，除可提供客觀之成效評估以利

政府單位掌控服務品質外，亦可藉由服務對象趨勢分析，協助地方政府及早規劃、布建服務資源以因應未來之服務需求。

衛生福利部長期與國家衛生研究院及其高齡醫學暨健康福祉研究中心合作，透過定期研究協助衛生福利部發展相關政策，透過本次考察，亦體現到我國對於家庭照顧者多還停留在個別化服務提供之成效分析或方案分析，對於整體家庭照顧者人口學背景樣態、發展趨勢、服務需求分析及服務耗用分析均少有研究著墨，我國自 109 年全面推行家庭照顧者創新型服務至今，累積有逾 4 萬筆之高負荷個案，服務樣態於多年發展下趨於穩定，或可考慮與國家衛生研究院合作進行家庭照顧者服務之實證研究，以利後續規劃相關政策與服務。