

專案質詢

8-2-12-0914

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 12 月 5 日印發

案由：本院盧委員秀燕，有鑑於家庭照顧者關懷總會公布家庭照顧市政專線相關調查指出，僅 5 縣市能迅速提供家庭照顧者所需資訊；其中台中市未能迅速提供家庭照顧者所需資訊，民眾要重複將需求講 4 次以上才能獲得長照資訊，被評為不友善縣市。建請台中市政府了解問題所在，進行改善及宣導，加強話務人員專業訓練，強化對家庭照顧者的需求，特向行政院提出緊急質詢。

說明：

- 一、國內須長期照護的老人與身障者估計逾 50 萬人，但他們的家庭照顧者卻經常求助無門；家庭照顧者關懷總會昨公布一項調查指，全台 22 縣市的市政專線，僅 5 縣市能迅速提供家庭照顧者所需資訊，12 縣市表現尚可，南投縣、嘉義縣、宜蘭縣、澎湖縣及台中市電話至少被轉接超過三次、重複陳述問題四次以上，才找到適當的人回應，被評為不友善縣市，亟需加強。
- 二、該調查在今年十月至十一月間進行，家總邀請有照顧長者及病患經驗的三名家庭照顧者擔任「祕密客」，撥打廿二縣市政府電話總機或代表號，每個縣市在不同時間打三次，依「電話轉接次數」、「照顧者問題陳述次數」及「照顧者是否得到有效資訊」三大指標評比，並觀察服務人員回應態度。每週打全台市政電話 1 次，連續 3 週，將過程紀錄下來並評比。
- 三、調查結果僅新竹縣、台北市、桃園縣、高雄市和台東縣五縣市被評為友善的「A 級」諮詢服務，轉接一次、陳述問題二次就有具體回應。有十二個縣市名列「B 級」，經過兩次轉接、三次陳述問題才獲得照服資訊。被評為「C 級」的南投縣、嘉義縣、宜蘭縣、澎湖縣與台中市，「祕密客」打電話被轉接超過三次，問題重複講四次以上，其中台中市政府電話撥了七次才接通，不是佔線就是人不在，甚至有電話服務員回答「這不是我業務」就掛電話。
- 四、很多照顧者不懂向誰求助，市政電話至少要提供民眾求助管道，這是基本要求。照顧者心

立法院第 8 屆第 2 會期第 12 次會議議案關係文書

中已經很焦慮了，最怕電話另一端沒有同理心、沒有耐心、不幫忙、一直轉接，「已經沒有錢請外勞、看護了，需要的是政府的資源，卻以無法幫忙為由，掛上電話。」

五、是綜上所述，建請台中市政府了解問題所在，進行改善及宣導，加強話務人員專業訓練，強化對家庭照顧者的需求。爰此，本席特向行政院提出緊急質詢。