

# 從長照人力媒合平臺 興起探討我國長照政策未竟事宜

蔡璧竹

## 壹、前言

第四次產業革命（the fourth Industrial Revolution）之數位轉型重塑了當代社會結構、日常生活和政府治理等各面向，傳統強調人與人間互動與信賴的社會福利體系亦透過導入數位科技，來提升效率、創造人民福祉，但同時也創造新社會風險，並擴大利益與風險的不平等分配（United Nations, 2019）。其中數位平臺連結社會各類供給與需求，使用戶透過平臺建立互動與連結，進而實施交易、消費或共創價值之模式，即為平臺經濟（platform economy）。近年來民間業者瞄準日益增加的長照需求，建立長照人力媒合平臺，逐漸在自費長照服務市場占據一席之地，不過由於數位平臺治理與法制環境尚未整備，例如平臺業者、長照人員及長照需求者之間的三方法律關係晦澀難辨，不論是對於長照需求者或平臺登錄的長照人員，

皆有保障不足之疑慮，且實務運作上已出現行政訴願爭端，有進一步釐清相關政策與法律規範效力之必要。

科技始終來自於人性，長照服務領域數位平臺興起，除凸顯出社會福利數位轉型趨勢外，某層面亦反映出當前長照政策與人民需求的潛在落差。國際勞工組織（International Labour Organization, ILO）研究報告指出，數位平臺的優勢主要包括：一、提升市場透明度；二、降低交易成本；三、創造效率和彈性的服務模式；四、滿足個人化、客製化需求（Enzo Weber, 2018）。長照人力媒合平臺的優勢在於快速回應多元長照需求，並落實服務需求者選擇權及提供適當反饋機制，在自費競爭市場中充分展現「服務使用者」中心理念。基此，本文首先簡要回顧臺灣長照政策發展脈絡與現況，再透過與長照人力媒合平臺運作模式之比較，探討現行長照政策仍待改善之點，同時藉由數位平

臺定性等法律爭議問題之討論，檢視未來長照服務體系數位轉型及發展管制規範之可能方向。本研究乃採用文獻分析及法釋義學研究方法，故僅著眼於社會現象與問題，並透過比較法研究嘗試提出可行的政策性建議。

## 貳、我國長照政策發展與現況

### 一、《長期照顧服務法》

我國於2015年6月3日制定《長期照顧服務法》，並自2017年正式實施，作為長照服務體系之根本大法，整合過去散見於社政及衛政領域法規，以健全長照服務體系、確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益為目標。《長期照顧服務法》係我國社會福利領域新近立法，部分條文規定納入當代法治及社會福利發展重要價值，且主要展現於兩面向：（一）反歧視條款：長期照顧服務之提供不得因服務對象之性別、性傾向、性別認同、婚姻、年齡、身心障礙、疾病、階級、種族、宗教信仰、國籍與居住地域有差別待遇之歧視行為（第1條第2項）；（二）服務使用者中心主義：主管機關應依服務使用者為中心並提供適切服務之原則訂定長照服務品質基準（第40條第1款）。

其次，依據《長期照顧服務法》第3

條第1款規定，長期照顧係指對身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。復依同法第35條、第36條規定長照機構收取費用，應報主管機關核定且不得違反該收費規定，超額或擅立項目收費，且此規定於各類長照機構皆有適用。基此雖然目前公費長照服務給付仍限於居家式和社區式長照服務，不過《長期照顧服務法》的規範效力範圍應涵蓋公費及自費長照服務市場。其中，公費長照服務即指行政院2016年12月核定《長期照顧十年計畫2.0（106~115年）》（以下稱長照2.0）建構的居家及社區式服務體系（衛生福利部，2016）；至於自費市場部分，則是直接與長照需求者簽約提供照顧服務，包括住宿式長照服務、個人看護、家庭看護工，以及透過線上平臺媒合照顧服務等未含括於公費長照服務補助範疇之多元服務。

此外，長照2.0實施策略中也重申《長期照顧服務法》第40條揭示之服務使用者中心原則，明定應建立以服務使用者為中心的服務體系（衛生福利部，2016）。然而觀察長照2.0實施迄今，實務運作上服務使用者的角色似仍僅止於提出服務申請及啟動程序，其後的服務連結、照顧計畫之擬定與調整、服務品質評鑑，直到中止服務或結案為止，長照服務

使用者大多只作為服務接受客體而甚少有積極參與空間。導致《長期照顧服務法》及長照2.0所標榜的「服務使用者中心」核心價值，實際上淪為口號，錯失創立社會福利政策新里程碑之契機。

## 二、從長照1.0到長照2.0

為逐步建置我國公共長期照顧體系，行政院於2007年公告《我國長期照顧十年計畫》（以下稱長照1.0），於在地老化原則下，以失能老人為對象，採取實物給付（benefit in kind）形式，提供以日常生活照顧為主的服務項目。後來隨著社會結構變遷，照顧服務需求快速擴張，自2017年起實施長照2.0，建立以居家及社區服務為中心的連續性公共照顧服務網絡（衛生福利部，2016）。又自2018年起實施長照特約機制，揚棄政府採購模式而改以全民健保模式規劃（薛瑞元、彭美琪，2019），由符合法定資格的長照服務提供者，向地方政府申請簽訂長照服務特約，地方政府審核無不予受理事由者，則核准申請、與其簽訂行政契約，建構公共長照服務體系網絡。其後衛生福利部依據《長期照顧服務法》新增第8條之1第4項規定，於2022年1月20日頒訂《長期照顧服務申請及給付辦法》，將照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務區分為上百組照顧組合、予以編碼，並詳細訂定其內容、使用

限制、給付支付價額及原偏鄉與離島加給等項目。

從長照1.0到長照2.0，歸納其主要差異包含五面向：（一）擴大服務對象，納入全失能人口；（二）增加服務項目，擬定「照顧組合」明列服務各項服務內容與給付支付價額；（三）建立長照特約機制，簡化行政流程，鼓勵包含營利事業在內的服務提供單位投入長照產業；（四）強化喘息服務功能，逐步開放聘僱外籍看護工家庭使用長照服務；（五）設置單一窗口與1966長照專線，整合預防延緩失能、長期照顧、家庭照顧者支持、醫療及安寧照護等服務及提供長照服務諮詢。

## 參、長照人力媒合平臺之興起及問題分析

### 一、長照人力媒合平臺服務模式

臺灣長照服務自費市場近年來有數家平臺業者崛起，具長照需求之民眾或其家屬，以及個別長照服務人員，得分別登錄為平臺會員與服務提供者，透過平臺線上交流管道，成立服務提供契約，由平臺媒合並安排長照人員至個案居所提供照顧服務。

其運作模式係由平臺業者架設網站與APP應用程式並負責維運作業，符合特定長照專業資格之人員，如照顧服務員、護理師、物理治療師、職能治療師等，得申

請登錄為平臺服務人員，經平臺業者審核通過者，即可在平臺業者開發的應用程式上設定其服務項目、可服務時間與地區、經歷、語言能力等基本資訊。服務另一端，有長照需求的失能者或其家屬於下載APP應用程式且登錄為會員後，即可依個別需求選擇適合的服務項目及服務人員，並透過平臺提出服務預約申請，俟長照人員確認接受預約後，雙方即成立服務提供契約。其中，觀察平臺業者網站公告及APP應用程式設定的服務項目實質內容，常與長照2.0照顧服務組合高度重疊，包含生活照顧、家事服務等。

長照人力媒合平臺運作模式主要涉及「平臺業者與服務使用者」、「平臺業者與平臺工作者」及「平臺工作者與服務使用者」之三方關係。首先，平臺業者常以「媒介、撮合照護需求者與照護人員之服務資訊平臺」自居，與登錄為會員的長照需求者間成立平臺服務使用契約，使長照需求者得以平臺為媒介，尋找符合需求的長照人員，以快速滿足照顧需求。其次，平臺業者與平臺工作者之間亦成立平臺服務使用契約，由平臺業者提供資訊上架和供需媒合篩選服務，並架設通訊媒介，使平臺工作者得透過平臺與長照需求者洽商

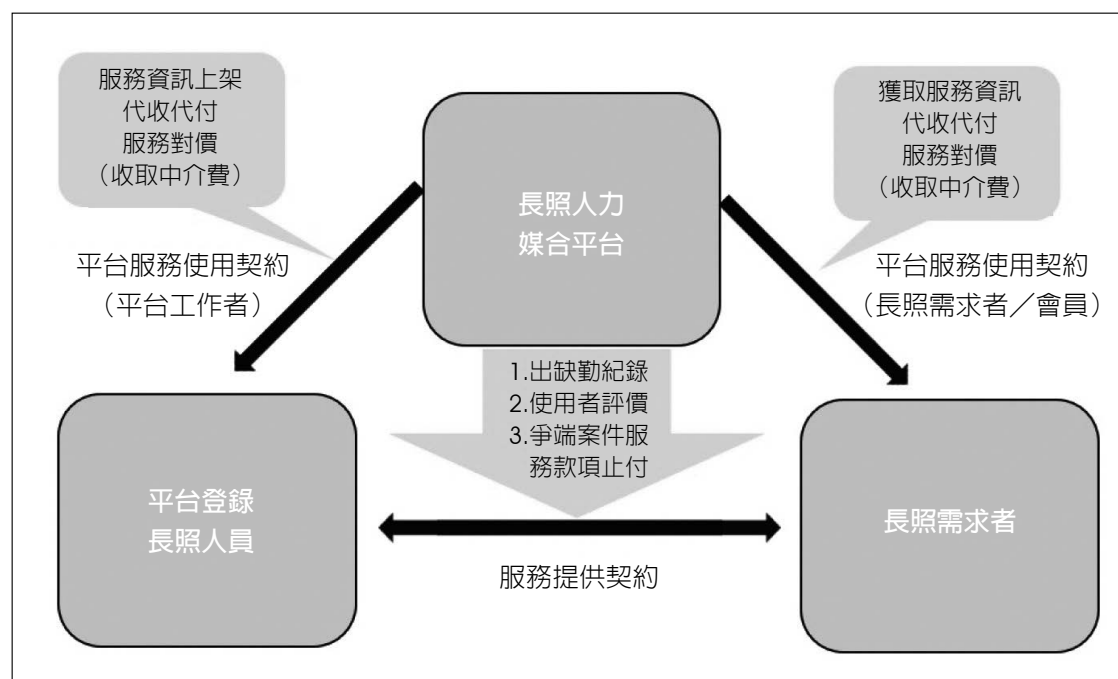


圖 1 長照人力媒合平臺三方關係圖

資料來源：本文作者繪製。

服務時間與內容。

依據相關公開服務資訊，平臺業者大多強調其不涉入平臺工作者與長照需求者間的服務提供契約。惟綜觀其整體運作模式，平臺業者不僅對申請登錄長照人員進行資格審核與面談，服務提供過程中亦多利用GPS追蹤功能稽核長照人員出缺勤紀錄，且根據服務使用者評價，平臺業者還有調整服務對價或限制長照人員接案之權限。基此，平臺業者對於整體服務提供事實上享有高度管控和介入之權限，而顯與單純的資訊中介數位平臺有別。

## 二、長照人力媒合平臺之優勢與挑戰

由於平臺經濟的本質乃在於連結多元供給和需求，為閒置的資產和勞動力創造新的經濟效益，進而開創新市場或服務模式，因此其對市場需求具高度敏感性，更能提供客製化、彈性或創新的服務，滿足個別市場需求。

不過平臺經濟下的新興工作型態多具國際化、彈性化及短期特性，故亦衍生出許多新挑戰，例如平臺經濟新市場對傳統產業與行政管制架構造造成衝擊、非典型勞動工作者欠缺社會安全保障，或是部分演算法運作所導致的數據偏差或是歧視性的外部效果等。例如美國非裔消費者較難透過共乘平臺成功媒合乘車需求，或是短期租屋平臺常因屋主為西班牙裔或華裔，導致租金定價低於平均之情形（Ranchordás,

2019）。

## 三、長照人力媒合平臺定性與管制難題

數位平臺乃當代數位經濟浪潮下的典型經濟活動型態之一，爬梳有關數位平臺法律定性之討論，主要可分為兩大類別：

（一）資訊社會服務提供者或特定產業本身、（二）單純居間中介、雇主或其他中間類型。

首先，關於平臺的產業定性是否將隨媒介商品或服務內容而更動之爭議，2000年數位化浪潮興起伊始，歐盟率先頒布電子商務指令（the e-Commerce Directive）提出資訊社會服務（information society service）概念，並制定其法律責任框架，藉此作為數位服務提供者的避風港，以促進數位服務在歐盟內部市場之自由流動（European Union, 2000）。第二，若數位平臺經營內容涉及勞務提供服務之媒合，則此時平臺業者的法律定性依具體情狀可能為雇主、居間中介或其他。肯定平臺為雇主之見解，主要係就具體案例依從屬性原則進行判斷，或輔以司法院大法官第740號解釋所採之「契約類型不明，原則上認屬有利於勞工之勞動關係」見解。反之，否定說見解則認為數位平臺顯然不是勞動法上的雇主，其任務在簡化市場交易過程，以科技供給者角色降低利用者的交易成本。另近來有見解則認為，傳統的受僱人與承攬人（或獨立承包商）二分法，

已無法掌握因應平臺經濟帶來的創新與新型態工作關係，而有提出「準勞工」或「從屬合約商」（dependent contractor）類型之見解，以因應數位時代日趨破碎化且充滿變動的勞務提供模式，並促進平臺工作者的勞動權益保障（顏雅倫，2021）。另有見解指出，若平臺所媒介服務是受行政管制的特定專業服務（如心理諮商或醫療服務），則因服務提供者是基於自身專業（特別技巧）本可獨立在市場上提供服務，且平臺業者欠缺監督專業服務提供之能力，故此類平臺被認為僅扮演居間角色的機會較高（張淑貞等人，2018）。惟本文對此持保留見解，因為部分專業服務領域因具公益性，從而服務市場受到國家高度管制，是為特許服務領域，如任由數位平臺市場機制自由發展，恐有動搖原專業服務領域之管制架構之疑慮。

由上述各方論點百家爭鳴之情況可知，數位平臺定性不易，目前仍須以具體個案情狀判斷，無法一概論定。如此一來更增加相關主管機關管制難度。例如長照人力媒合平臺是否應依法設立長照機構？此時即出現了數位轉型過程中政府面臨的政策抉擇點：倘若不採取任何管制措施，恐對長照需求者權益保障不足；反之，實施嚴格管制規範，則勢必將限縮創新服務發展空間，且整體而言未必有利於人民福祉。

#### 四、服務使用者評價機制

數位平臺對於其提供商品或服務之品質控管，主要是透過使用者評價和其內部控制機制，即由服務使用者於每次使用服務後，依據使用經驗和服務品質予以評價回饋，藉此提供潛在服務使用者參考，強化平臺工作者與服務使用者間之信任，並作為平臺業者獎優罰劣之參考依據。另有服務品質不佳或服務提供過程發生衝突等情形，服務使用者除可透過評價機制反映該服務使用經驗外，通常亦可依循平臺設置之申訴機制處理。此種平臺經濟使用者評價機制被稱為「使用者管制」（users as regulators），因具即時反映和貼近社群之特性，逐漸成為數位時代消費者信任的重要元素之一（Ranchordás, 2019）。

歐洲公共服務聯盟（The European Federation of Public Service Unions）於2019發布聲明，提出社會福利服務數位轉型特別注意事項，其中即包含「禁止採用社會服務使用者反饋評價機制」（EPSU, 2019）。究其理由係源於社會福利服務去商品化（de-commodification）之論述，強調透過普遍主義及以政治力量去除對市場依賴，故對於服務使用者評價機制持反對見解。惟鑑於國家資源有限，社會福利政策經常透過公私協力形式來履行給付行政任務，也特別強調政府與民間專業團體與組織的「社會夥伴」關係；而平臺經濟

乃基於群眾經濟理念，其興起彰顯出個別使用者反饋和意見所帶來的整體價值，且即時而有效的溝通也是平臺業者運用使用者評價機制創造成功模式之關鍵。據此，平臺經濟對於社會福利政策的啟示也在於建置有效社會溝通機制之必要性。

## 五、優照護訴願案簡評

國內長照人力媒合平臺爭議，最具指標性意義者即是「優照護訴願案」，該案件事實為臺北市政府於2018年查獲非屬立案長照機構之優照護平臺股份有限公司（以下稱優照護）架設網站及APP應用程式，提供服務提供相關資訊予有照顧需求之會員，依《長期照顧服務法》第29條第1項非長照機構不得為長照廣告之規定，對優照護裁處新臺幣1萬元罰鍰。優照護不服，遂於2019年1月24日提起訴願。

本案主要爭點在於，平臺透過網路媒合與傳遞、接收長照服務供需相關資訊之行為，究僅是「資訊服務」抑或是已構成「長照服務提供」？對此，衛生福利部作成衛部法字第1080005710號訴願決定指出，依訴願人優照護架設網站及提供資訊內容等整體表現綜合研判，已涉及長照服務之提供、項目及長照機構之服務內容等事項，且訴願人亦有刊登提供長照人員之服務資訊，核為使多數人知悉其宣傳長照服務內容之廣告。又按服務合約書記載，足認訴願人對與其簽約之長照人員有進行

審核、簽到退管理，並有權決定是否給付長照人員照護費用、單方逕行取消長照人員資格等管理作為，且對長照人員實際提供之服務，按長照人員與照護對象簽訂之服務契約訂單金額多寡再抽取20%費用等情事，尚非單純預約媒合、代收代付收費，故認定原處分應予維持。

本文贊同上開訴願決定見解，惟按其論述內容推斷，此時爭點不應再侷限於長照廣告，而及於非長照機構提供長照服務之事實。未來主管機關勢必要解決自費長照服務市場之長照人力媒合平臺業者是否應納入管理範疇之爭議。質言之，現階段主管機關依據違反「長照廣告」規定而為裁處之行為，實際上是迴避了平臺業者行為定性的先決問題。平臺經濟蓬勃發展實際上直接反映出社會需求變遷，主管機關有必要正視此一趨勢，方可儘速在保障長照需要者權益及兼顧長照人員勞動保護間，尋求適當的解決路徑。

## 肆、以個案為中心的長照2.0政策？

長照人力平臺迅速崛起，除顯示廣大自費長照市場需求，更凸顯我國長照政策的未來努力方向。首先，數位平臺運作係以照顧服務供需雙方互動為基礎，確立照顧需求者及其照顧者的「主體性」地位；另在服務使用者需求導向下，數位平臺可

快速且即時地滿足照顧需求，且藉由使用者反饋機制提升服務品質透明性，強化服務使用者之選擇權，透過市場競爭達到留優汰劣效果。自服務使用者觀點出發，歸納現行長照政策仍待改進事項與未來努力方向，分為下列四項說明之。

### 一、服務使用者之程序參與權

我國《長期照顧服務法》及長照2.0皆指出「服務使用者中心」目標，惟觀察現行長照服務體系運作，從事前需求評估、照顧計畫擬訂、服務提供單位連結，服務提供過程中依據個案具體狀態調整照顧計畫，乃至服務提供後的服務品質控管與評鑑等流程，實際上長照需求者與其照顧者得表示意見之空間仍相當有限，且其意見表述多欠缺實質法律效力。

整體而言，長照需求者在現行公共長照服務體系仍處於服務客體地位，缺乏作為程序主體之參與權。以需求評估程序為例，通常由照顧管理專員依據多元評估量表，就個案生理與居家客觀情狀和問答狀況填寫照顧問題清單，加上簡單詢問主要照顧者服務使用意願後，即完成照顧需求評估及照顧計畫擬定的前置作業。其次，照顧計畫係由照顧管理專員或個案管理師登錄照顧服務管理資訊平台後製作，照顧需求者不會獲得照顧計畫書面文件，亦無法登入系統檢視照顧計畫具體內容，導致個案對於服務項目和其內容通常不甚了

解。此外現制下有關服務品質之檢核，僅有主管機關不定期查核以及四年一次的法定長照機構評鑑，其中最清楚實際服務提供情形的服務使用者，卻在關鍵的服務品質評價機制中近乎缺席，且欠缺有效的即時反映管道。

依據衛生福利部2022年最新頒訂的《長期照顧服務申請及給付辦法》，僅有第5條第2項稍微涉及服務使用者意見表示及程序參與權限：「社區整合型服務中心應依前項照顧問題清單、長照給付對象及其家庭照顧者之實際需求，擬訂照顧計畫，經照管中心或主管機關核定後，依照照顧計畫協調長照特約單位提供長照服務」。然而依據法條文義解釋，關於照顧服務對象之實際需求，社區整合型服務中心仍有廣泛裁量權限，似僅需形式上將服務使用者意見納入參考即可，而尚無針對最後照顧計畫擬訂結果提供合理說明之義務。據此以觀，目前長照法制架構下，照顧服務對象還是處於被動地位，與「服務使用者中心」理念仍有相當差距。

### 二、長照服務市場競爭與服務使用者選擇權保障

《長期照顧服務法》開放營利事業設立長照服務機構，期透過導入市場競爭機制，達成提升服務提供效率及建構可負擔的長照服務體系目標。惟社會福利領域導入市場競爭機制，對服務提供者與長照



需求者而言皆須經歷觀念改革與適應過渡期，例如服務提供者間競爭關係削弱相互間的整合與合作、欠缺品質檢核機制或有效性不足，以及長照需求者資訊落差導致使用者選擇權名不符實等（李佩芳、鄭清霞，2019）。

然想要透過導入市場競爭機制達成健全長照服務體系、滿足照顧需求者多元需求之目標，仍須以確保個案選擇權為前提。審視在長照2.0特約制度的準市場架構下，長照需求者幾乎不存在選擇空間，而僅能被動接受或拒絕照管中心或A單位為其媒介的服務提供單位。當然問題癥結可能在於長照服務量能不足以支撐健全的競爭市場之故，但隨著長照2.0布建服務資源成效漸顯，則接下來勢必須將服務個案的真實選擇權確保列為首要任務。參考鄰國日本長照服務體系的建構軌跡，日本於2000年創設介護保險制度，公共長期照顧服務體系從行政片面處分走向契約自由（措置から契約），尊重服務使用者自我決定權，使長照需求者成為服務購買者，以維護國民的老後生活尊嚴。此時介護保險制度下的服務提供，仍以服務提供單位的實際承載能力為優先，空有選擇自由卻無服務可用的狀況並不罕見。2011年介護保險制度改革，導入社區整合性照護體系（地域包括ケアシステム）理念，即強調應充分考量照顧需求者本人及其照顧者之意願並保障其選擇權，服務提供應以獲得

本人或照顧者之理解為前提，進一步強化照顧需求者自我決定之實現，並透過服務提供體系間的整合與分工，連結體系內外各種資源，以滿足個案需求，實現照顧需求者之真實選擇權（石橋敏郎，2016）。

不論是日本長照政策改革軌跡或是長照人力媒合平臺興起，皆反映出照顧需求者對於生活安排保有自主權之渴望。又我國長照2.0特約機制乃仿效全民健保特約制度而來，惟對照全民健保特約機構的自由選擇，公共長照服務之使用尚需經過層層關卡，若無法逐步提升照顧需求者的真實選擇自由，不僅無法期待市場競爭機制發揮效用，更恐使長照政策「使用者中心」目標淪為具文。

### 三、長照服務提供體系數位化

長照2.0政策的數位轉型目前僅展現於照顧需求評估階段，由中央主管機關建置照顧服務管理資訊平臺，透過長期照護案例分類系統（LTC-CMS，以下稱CMS系統）演算法運作，自動判定長照個案的失能等級，藉此提升長照體系效率及節省行政成本。然而與此同時也創造出新的社會風險，例如利用CMS系統進行個案需求評估之際，產生人民難以對系統判定結果提出異議，更無從落實民主監督之弊端。為解決此問題，或可從提升整體長照服務提供體系的透明性切入，一方面落實政府資訊公開，向公眾即時揭露各種政策

法規研擬與規劃相關文件與會議紀錄、系統演算法邏輯設計意涵等。另一方面強化機關說明義務，例如機關相關決策不得以系統運算結果作為唯一判斷依據，避免招致「秘密演算法選定」之黑箱作業批判。

長照人力媒合平臺崛起，凸顯數位時代對於社會福利政策的期許，包括對政策透明性與行政效率的渴求、重視使用者賦權和參與，以及建立實質有效社會溝通機制之必要性。隨著長照需求持續擴張，未來可能需要仰賴發展數位長照政策來提升長照服務量能，例如以機器人與人工智慧填補人力缺口、建置數位平臺促進服務輸送效率，或採用數位監測系統提升照顧安全性（緊急通報、跌倒偵測）等。因應數位長照趨勢，政策上應開始著手相關準備作業，至少包含落實服務使用者賦權、完備數位法制架構，以及採取縮減社會數位落差的基礎建設及必要措施等。

#### 四、確立自費長照服務市場管制規範

依據《長期照顧服務法》規範體系架構，其適用範圍應涵蓋公費及自費長照服務市場，但相對於長照服務機構之高度管制，現行政府對於自費長照服務的品質控管機制仍付之闕如。包括主管機關迄今尚未依據《長期照顧服務法》第64條第1項公告個人看護訓練，形成明顯的規範漏洞；且主管機關針對長照人力媒合平臺的管制態度也顯現出管制政策面仍欠缺明確

立場，而係迂迴地以長照廣告規範處罰平臺業者，如此一來不僅難以準確掌握我國民間長照服務量能，更無法達成《長期照顧服務法》確保服務品質、保障接受服務者與照顧者尊嚴及權益等核心目標。

#### 伍、結論

社會福利服務的「與人緊密連結」之特性，恰可反映出科技始終來自於人性之深層意涵，隨著近年長照服務人力媒合平臺的崛起，顯現我國長照政策與實際社會需求之間存在落差，例如相較於線上平臺標榜的「今日預約、明日服務」，長照2.0實有申請服務耗日費時而無法即時回應照顧需求、照顧需求者未充分參與照顧計畫擬定且不具備真實選擇權，以及缺乏有效且即時的品質控管與反饋機制等缺點。

綜前所述，本文針對長照2.0政策提出5點改善建議：一、提升需求評估及服務輸送流程透明性，並強化照顧需求者及其家屬之程序參與權利；二、研發長照2.0服務使用者APP應用程式，促進照顧計畫擬定與調整之互動性與即時性，同時評估增列服務使用者反饋功能之可行性；三、研擬放寬服務連結管制規範，以縮短服務輸送時程、促進服務使用意願；四、依據服務資源布建情形，擬定逐步落實使用者選擇權之規劃；五、改革現行長照機

構和特約機構評鑑機制，提升服務使用者反饋占比，且不宜採用服務提供者自訂問卷形式，以確保其有效性。

再者為順利銜接數位長照政策轉型，建議未來努力方向則包括：一、促進服務使用者端數位能力，並縮短數位基礎建設城鄉落差；二、確立自費市場及平臺經濟管制方針，例如擬定長照人力媒合平臺服務使用定型化契約、課與平臺業者必要的照護風險預防義務等。唯有及早確立長照

數位化因應策略，並完備我國長照服務體系相關基礎設備與能力，方可充分利用數位科技帶來的效益，且預先採取適當措施減緩衝擊，以達成科技為人類與社會服務之初衷和終極目標。

（本文作者為國立政治大學法律學系博士候選人）

**關鍵詞：**平臺經濟、長照平臺、人力媒合、長期照顧、社會福利

## 參考文獻

- 石橋敏郎（2016）。《社会保障法における自立支援と地方分権——生活保護と介護保険における制度変容の検証》。法律文化社。
- 李佩芳、鄭清霞（2019）。〈臺灣社區整合照顧的經驗與挑戰：以健康照護專業服務為例〉。《社會政策與社會工作學刊》，23（2），179-223。
- 張淑貞、陳冠宏、林詠盛、張瑜庭、楊玉嫣、鍾亦琳、張蓓歆（2018）。《平臺經濟下提供專業服務之法規調適研究》（結案報告）。國家發展委員會。
- 劉靜怡（2020）。〈資訊法律的過去、現在與未來〉。《月旦法學雜誌》，300，213-222。
- 衛生福利部（2016）。《長期照顧十年計畫（106~115年）》核定本。
- 薛瑞元、彭美琪（2019）。〈長期照顧給付及支付基準簡介〉。《社區發展季刊》，166，189-197。
- 顏雅倫（2021）。〈對等平臺在臺灣進退維谷之外送員權益與保險議題——以食品外送平臺為例〉。載於侯英冷（主編），《數位平臺之相關法律問題》（頁123-167）。元照。
- EPSU. (2019). *Joint position paper on digitalisation in the social services sector-Assessment of opportunities and challenges*. European PUBLIC Service Union.
- European Union. (2000). *Directive 2000/31/EC on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internet Market*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32000L0031>
- Ranchordás, S. (2019). Public values, private regulators: Between regulation and reputation in the sharing

- economy. *The Law & Ethics of Human Rights*, 13(2), 203-237. <https://doi.org/10.1515/lehr-2019-2005>
- United Nations. (2019, October 11). *Extreme poverty and human rights*, A/74/493. <https://digitallibrary.un.org/record/3834146>
- Weber, E. (2018). *Setting out for digital social security*. ILO.