

「以報表為中心？」或「以案主為中心？」：
居家服務文本之建制民族誌解析

蔡昇倍*

"Client-centered?" or "Form-centered?" :
The Text Analysis of Home Care Services From the Perspective of
Institutional Ethnography

by
Sheng-Pei Tsai

關鍵字：居家服務／長期照顧／建制民族誌／照顧服務員／照顧工作

Keywords: home care, long-term care, institutional ethnography, home care worker, care work

* 服務單位：國立政治大學社會工作研究所碩士生
聯繫方式：11605 台北市文山區指南路二段 64 號
e-mail:99264014@nccu.edu.tw

致謝：本文改寫自作者之碩士論文，感謝指導老師王增勇的耐心指導。更謝謝所有蘭嶼居家關懷協會的工作者，以及所有接受我訪問、叨擾的案主及家屬，沒有真實的服務與在地實踐，便不會有這篇文章的論述產出。

摘要

本文嘗試以建制民族誌之精神，解析居家服務中居服督導與照顧服務員所必須製作填寫的各種居家服務表單。「報表填寫」儼然已經成為現代社工員必須花費大量時間處理的工作之一，但卻少有學術研究點出「報表」在福利服務與服務輸送中所具備的工作與意識型態為何。本文以蘭嶼一線居家服務員與居服督導的經驗出發，試圖由這些在地工作者的一線工作經驗與報表處理過程，解析居家服務中的各式文本與報表到底是如何被製造，如何串連服務體系中的不同個體，讓服務的輸送成為可能，並分析報表背後到底傳達了哪些既定的視框與意識形態。

在各式文本與報表的解析中發現，居家服務流程中的文本與報表，主要的功能乃是用傳達國家的監控與管理手段，在地工作者的報表填寫行動也因此而被文本規範限定，排除了真實的一線服務經驗，報表上所呈現的真實並非居家服務員一線勞動現場所發生的真實。原本希望「以案主為中心」的長期照顧體系，也因以報表做為最終認定實體的手段，而逐漸轉移成為「以報表為中心」的實務操作。

壹、研究背景與關心旨趣

台灣的人口高齡化趨勢是個已被疾呼許久的議題，在老年人口日益增長的同時，各式的長期照顧服務也成為重點的發展福利政策發展項目。2008年四月，「我國長期照顧十年計畫」全面啟動，依循著「在地老化」(aging in place)的原則，以社區式及居家式的服務模式為發展重點，開始提供九大服務項目，包括：居家服務、日間照顧、家庭托顧服務、居家護理、社區及居家復健、輔具購買、租借及住宅無障礙環境改善、老人營養餐飲服務、喘息服務、交通接送服務，以及長期照顧機構服務。在九大項目內，其中又以「居家服務」(home care)為使用量與使用率最高的服務項目之一(內政部，2011)，長足的顯現了居家服務做為支持老年失能人口持續生活在家戶中的重要功能。

也因居家服務的廣泛使用與實務重要性，學術場域中以居家服務做為研究主題的文獻不在少數，以近年出版的期刊論文為例，其內容大多集中於下述範疇：居家服務方案評估(林金立，2006；楊雅連，2006)、服務品質或滿意度調查(吳佳樺，2008；吳尚柔，2011)、不同類型使用者之使用經驗(江雅筑，2005；陳宜婷，2010；楊益松，2009)以及居家服務督導(劉軒麟，2012；劉宛欣，2010)等相關研究。大多數的相關研究都是由管理階層或服務使用者的角度出發，針對特定環節進行研究或整理方案評估。相較之下，以居家服務員一線經驗作為主體以居家服務服務流程與的研究顯得相對稀少。李宜修(2011)由解釋性互動論出發，探索居服員的生命經驗，捕捉其對居家服務意義的詮釋；謝育亞(2011)以建制民族誌作為研究方法，試圖理解居家服務衝突事件的途徑是在如何的權力關係、機構規範和政策中受到建構；陳彥蓁(2008)則是以深度訪談的方式了解男性居家服務員的就業選擇，以及在從事居家服務上面臨的推力與拉力。這三篇質性論文雖然對服務員的個別經驗雖有深厚的描寫，但分別是著重於特定的面向，

例如：對於職業的選擇、詮釋，或專門針對衝突事件進行瞭解，對於服務員的一線工作經驗、日常工作世界與整體的勞動圖像仍然尚未呈現，服務員真實工作經驗的一線描述相關文獻仍然相當缺乏。

居家服務員在學術研究中的角色往往被定義為服務流程中的某一環節、被評估的客體，他們的存在被視為理所當然，他們的經驗不被放大檢視，他們大多只存在於工作現場，但這些現場卻很難在學術殿堂或國家政策中被看見，導至於服務員的經驗無法生產為知識論述或成為政策分析參考。但誠如謝育亞（2011）的研究所帶來的啟示：在服務員個體經驗的背後，往往反應著巨視的結構性因素，看似存在於個體戶的衝突問題癥結，實際上與整體的政策制度與機構規範存在著扣連。因此，居家服務員的經驗雖然微小又難以照見，但卻是重要且值得細查的。

據此，本文將以蘭嶼居家關懷協會的服務員之一線勞動經驗作為立足點，由在地服務單位的服務員與督導的一線經驗出發，以居家服務工作中「填寫報表」這份看似日常且一般的例行公事，向上探查居家服務中的不同個體（督導—服務員—案主）是如何各自協調、組織了居家服務流程中的社會活動，讓居家服務的實施成為可能。「填寫報表」這項行政工作，大量出現在居家服務的各個環節中，從接受服務的案主、提供服務的服務員直至扮演一線管理角色的居家服務督導，都各自有許多不同的表格必須填寫與生產，占據了大量的工作時間。但「填寫與生產報表」這項工作的詳細組成與過程為何？報表本身又是含有怎樣的意識形態？這些面向卻仍然隱而未見。居家服務又是如何透過各式的標準化報表，將政策與服務中隱含的支配與治理關係於在地場域實踐？都是仍有待詳述的提問。與普遍著眼於特定對象或方案政策的研究不同，本文更在乎體系中不同行動者的行動、協調與串連，致使居服體系成為可能，並試著反應長期照顧服務政策所隱含的意識型態為何。

貳、翻轉客體：看見居家服務員面臨的衝突與矛盾

本段落將先就居家服務員的勞動特性與服務經驗做出整理，以對服務員所處的勞動現況有更多的認識。居家服務員的工作本質與環境是在多重矛盾中開展的，這些多重矛盾也協助我們看見了居家服務員工作場域與工作本質的複雜、流動與多元性，大致可歸類為以下五點：

一、「公共服務 vs 私人領域？」－工作場域與工作內容的模糊

在工作場域的上，居家服務是一項發生於「私」領域的「公共」服務，對服務員來說的工作場所，卻是案主或家屬的私人家戶。誠如楊培珊（2000）指出居家服務的特殊性包括了「隱密的工作環境」與「工作場所 vs 生活領域」，正指出了居家服務發生於家庭中，難以察覺與管理，當衝突發生時也容易因無中立第三者在場而造成雙方各說各話。居家服務的場域特殊性也容易帶來工作界線與服務內容上的模糊。由於工作場所與生活領域的重疊及不可分割，當服務員在提供服務而需要案主配合某些守則或規範時，卻被認為是對個人自由的限制與干涉。或者是因為在服務過程中，案主與服務員相處中產生信任與情感連結，會使得服務員有時不好意思拒絕案主的額外要求（楊培珊，2000）。此外，Aronson & Neysmith（1996）也發現，由於居家服務在私領域中發生，隱蔽性高，因此難以在公／私領域及正式／非正式服務中作出清楚的區隔。

二、「專業關係 vs 親情友誼？」－服務員身份難以界定

無論在國內外的文獻中皆點出了居家服務的專業關係難以單純的存在，在服務員與案主之間往往容易發展出超乎專業關係之外的身份與互動。服務員對這些專業關係以外的身分形容包括了：「類似友誼」、「類似親屬」、「自己人」或「家人」（Aronson & Neysmith, 1996; Soodeen, Gregory & Bond, 2007; 劉宛欣, 2010）。劉宛欣（2010）在擔任居家服務督導的工作經驗也發現，居家服務經常需要與服

務對象及其家庭有長期而緊密的接觸，居家服務員有著複雜的角色在其中，他是實際服務的提供者，但有時候他也是傾聽者、是替代者、是家人是朋友是資源協助者，確實很難拿捏妥當彼此關係的分際，工作中且會不斷面臨許多的兩難及挑戰。Karner (1998) 甚至發現居家服務員與服務家庭之間，會模擬並發展出一種新的家族關係。

三、「案主 vs 家屬 vs 督導？」—多重角色的滿足

居家服務員的主要服務對象雖然是案主，但部分案主因為生理上的限制較難進行自我表達，此時服務員便有非常大的機率必須與家庭與家屬一起工作。除了完成針對案主的照顧工作之外，也必須滿足家屬的期待與要求，特別是失能程度較高，完全由家屬擔任主要溝通者的個案。劉宛欣 (2010) 針對居家服務「困難個案」的其中一個分類即是「家屬因素」，家屬的過度涉入或將服務員視為完全替代的照顧資源，都會對服務員在工作上造成影響與困擾，有時甚至變相為滿足家屬而非個案。

除了在案家與家屬之間的拉扯之外，居家服務督導的「專業裁量」也是居家服務員必須考量與遵行的。居家服務的項目內容評估是由居家服務督導負責，當服務內容不一定符合案主與家屬的期待或需求時，負責一線工作的服務員就必須經常性地面對案主與案家的不滿，或自行彌補雙方在認知上的落差。謝育亞 (2008) 即發現當案主的需求與機構規範有所抵觸時，部分服務員仍然傾向在兩者之間尋找平衡點，並與案主及家屬溝通協調，試圖滿足要求。

四、「任務導向 vs 情緒勞動？」—存在但不被論及的情緒勞動

許多西方學者認為 (Aronson & Neysmith, 1996; England, 2005; Husso & Hirvonen, 2012)，無論有酬或無酬的照顧工作，皆涉及大量的「情緒勞動」，因為照顧工作蘊含了關心與愛的情緒，且包含一組任務或一系列活動；除了情感上

的勞動外，照顧同時也包含了對他人健康與安寧（well-being）的承諾與負責（呂寶靜、陳景寧，1997）。

以居家服務而言，其作為一項有酬式的正式照顧工作，在工作時除了必須照顧案主的生理需求之外，同時也必須大量涉入情緒勞動，確保受照顧者感受到正向情緒與關懷（Aronson & Neysmith，2006）。在我國許多居家服務員授課教材或操作守則中，也都強調必須以「溫暖、親切、客氣、有禮」的態度面對案主，確保案主在接受服務的過程中感覺舒適及被尊重（老人福利推動聯盟，2005）。以國內的研究經驗而言，即發現居家服務員在乎的不單是工具性地完成交辦事項，能否好好關照案主的「心」，更是服務員在乎與著重的面向（陳彥蓁，2008；謝育亞，2011）。此外，情緒勞動也不只是單單做為讓案主內心感受舒坦自在的方式，更是一種透過人際關係與情感基礎以讓具體任務執行得更為順利的途徑之一（Aronson & Neysmith，1996；李宜修，2008）。

無論是上述學術研究上的發現，或是由上而下所制定的服務員訓練內容或授課教材皆強調著居家服務中情緒勞動的存在與重要性。但在管理主義作為理性考量的政策導向中，居家服務在情緒勞動的層面卻長期隱而不見（Aronson & Neysmith，1996；陳正芬，王正，2007；謝育亞，2008），不被允許也不被視為是必須且重要的，進而在政策上遭到邊緣化。這使得服務員在情緒勞動上所花費的力氣皆不被認可，不被認為是勞動與工作的一環，因此不被討論、不被計價、不被支付。

五、「自我剝削 vs 他者剝削」

居家服務是「以人」來提供「為人」的服務，是一套人力密集的服務模式。在「以人」的角色中，又以照顧服務員最為重要（陳伶珠，2003）。照顧服務員是居家服務第一線的工作者，不僅和個案有最頻繁的接觸，也影響了居家服務是

否能順利推動的關鍵因素。也有國外學者認為現代的長期照顧大量依賴居家服務員進行社區內的老人照顧，而將服務員比喻為居家服務的「脊椎」(backbone)，代表服務員在服務體系內的重要性與不可或缺(引自 Aronson & Neysmith 1996：61)。

弔詭的是，居家服務員身為服務體系中最前線的服務輸送者，是最瞭解案主習性、最能真實描述照顧現場的一線工作者，但同時卻也是整個服務流程中最無法發聲、無權決定的底層螺絲釘。此外，基於居家服務的勞動特殊性，也存在著服務員自我剝削或被動承受來自他者剝削的狀況，以下分述之。

Glazer (1993) 指出，正式服務體系內的照顧服務人員往往會因為照顧倫理而肩負起照顧內容以外的工作。與醫院或機構式照顧場域不同，居家服務在私場域中發生，除了服務員本身之外，再服務員自身沒有其他可協助照顧的同事或專業團隊，服務員也因為明白案主除了居家服務之外再沒有其他的照顧資源，因此往往會因為照顧倫理的驅使而提供義務照顧，自行選擇承擔「最終責任」(ultimate responsibility) (Saraceno, 1987, 引自 Aronson & Neysmith, 1996：70)，以無償無酬的方式肩負起額外的勞動。

但是，除了出自於服務員的自我剝削之外，Aronson & Neysmith (1996) 的研究卻提出除了另外一種可能，他們認為除了照顧倫理之外，服務員在更多的時候是「被迫」必須做出額外的服務提供，承接來自於他者的壓榨與剝削。服務員在面對督導、案主或家屬時，會經常性的意識到自己在協商過程中所處於的弱勢與不利位置，而被迫接受擠壓。服務員深知自己的社會與階層位置是低下的，又因著經濟壓力必須保有服務員的工作以維持收入，因此在面對案主或家屬要求服務內容以外的額外工作時，也經常選擇接受；當督導臨時指派額外個案或突發的工作內容，也會選擇讓自身的勞動力更為彈性以隨時配合。

由上述的五點居家服務員工作特性可以發現，居家服務員無論在工作場域、工作內容、服務角色上，都經常面臨著雙重或多重矛盾，遊走於灰色地帶與兩難的邊緣上；作為身處於居家服務體系的最底層一線工作者，也必須試圖滿足體系中其他多重他者的期待與要求。在對服務員高度流動與不確定性的工作特性有所了解後，也能幫助我們後續了解服務員在標準化報表的填寫與生產上可能面臨的斷裂與困境。

參、以建制民族誌做為了解途徑

建制民族誌 (institutional ethnography, IE) 是由加拿大社會學家Dorothy E. Smith所發展的研究方法。Smith認為傳統知識的生產方式是為「理論服務」，但這樣的「知識」常常強化既有的權力關係。為了打破這樣的權力關係，建制民族誌強調的就是讓權力邊緣者發聲，提供弱勢者重新認識自己與世界的研究方法，是要生產有助於改變社會不平等關係的知識 (王增勇, 2012)，是一門看見弱勢者被並為之發聲的研究取徑。

Smith以「建制」(institution) 來描述「一種為了某種特定功能 (例如教育、醫療、福利) 而建構的權力關係」。這種權力具有跨越各種在地場域 (trans-local) 的特性，能在不同的時空場域中運作，靠著人們在日常生活中由下而上參與完成的特性，以複雜活動與多元關係的交錯協調，建立了複雜的統治關係 (ruling relations) 並集結行使特定功能 (王增勇, 2012; 王增勇、郭婉盈, 2008; 楊正誠, 2005)。據此可見，「建制」二字並非我們慣以理解的特定疆域空間 (例如：學校、醫院)，而是包含了個人、組織、機構與團體形成的動態過程和行動參與。

「民族誌」代表的則是研究者放下身段進入研究對象的日常生活世界，試圖掌握被研究者是如何理解他所處的世界，探查「在地觀點」並在乎「到底發生了什麼事」，有意識的進入異文化並加以理解詮釋的田野工作 (郭婉盈, 2007; 楊正誠,

2005)。這也代表研究者必須瞭解研究所採定的「立足點」(stand point)，深知自己的觀察是由建制中的弱勢族群經驗作為起點，並將其視為過生活與執行工作的專家，是建構知識的主題，而非繼續作為服膺統治知識的客體。

總體而言，建制民族誌的重要特色便在於以個人的在地經驗與日常生活作為起點，探究人們是入和在不知不覺的過程中，陷入統治關係(Campbell, 1998)。在講究並實際勘察個人主述經驗的同時，也相信這些個人經驗是同時寄生在制度的構造、鑲嵌於統治關係裡。如同建制民族誌所主張的，本文正是以居家服務員的經驗作為立足點，希望透過建制民族誌的精神以日常斷裂經驗作為出發，重新看見並理解居家服務員的勞動過程，瞭解幽微細小的工作環節之特殊意義，同時重新照見服務員的工作也不僅只是勞動，而是透露著居家服務體系的社會關係與社會組成。

在建制民族誌中，還有一個十分重要的概念－「文本」(text)。以建制民族誌的觀念看來，文本並不是以範例或樣本的形式來分析，而是一個進入組織關係的切入點(Smith, 1990, 引自王增勇, 2012: 331)，因為「文本」(text)與「機構文件」(organizational document)乃是意識形態的物質結晶(crystal)與載具，透過文本讓權力關係成為可能並得以跨地進行運作(郭婉盈, 2007)。文本的作用在人們開始使用的過程中被啟動(activate)，個人的經驗在進入組織中便開始了客體化的歷程。文本作為意識形態的結晶與載具，只傳遞著那些經過組織認可的思維與想法。人們透過與文本之間的對話，產生了去脈絡化與去情境的訊息，個人不再具有個殊性，而此片段的經驗成了文本建構事實的說法，形成同一類的人群，個人的自我經驗和觀點就這樣被文本收邊而隱沒。這也是文本是何以建構了「真實性」與「主動性」(郭婉盈, 2007)，讓人們不再對自我所經歷的一切選擇感受或懷疑，而在不知不覺中就被鍵入了來自文本所建構的正當事

實與說法。而文本的強大力量也在於標準、複製的文本得以跨越不同的場域，進行人類活動的概括化，使得外界的規則直接進入人們的日常生活世界、滲透在地情境，具備跨時空與跨地域的特性，而導統治關係能不斷的藉由文本的傳散與運用而持續運作。

若以本文的分析重點而言，在居家服務過程中，案主、督導與服務員所經歷、遭遇與生產的各式標準化表格，對建制民族誌而言，正是有待剖析的重要文本。這些居家服務的各式文本報表，雖然看似無法言語、不具有主動性，但在居家服務單位承接縣市政府方案，開始進入服務體系，也就等於必須無條件接受並完成所有政府規定的報表與表格，而這也正是建制民族誌中所指的「客體化」，行動者將依循著文本的規範而動作。而服務體系中的不同行動者，又是如何透過文本啟動特定的行動，而被家以串連，正是後續有待分析的重點。

肆、研究場域與資料分析

蘭嶼是個位於台灣東南方的一個小島嶼，行政隸屬為台東縣蘭嶼鄉，是台灣原住民達悟族¹的主要居住地。蘭嶼的照護資源缺乏，島上唯一的醫療資源是蘭嶼鄉衛生所，提供全天 24 小時的急診服務與每週的巡迴醫療，但衛生所能提供的仍然是基礎醫療，若是重症病患仍然需要到台灣本島就醫。業務繁忙的衛生所也無法照料長期失能、臥床的老年人口與病患，往往必須由家屬於自宅肩負起照顧責任，「蘭嶼居家關懷協會」(以下簡稱協會)的創立正是希望能填補島上長期

¹與其他的台灣原住民族相較之下，達悟族的人口數較少，目前的總人口數約 4,408 人(行政院原住民族委員會，2014)。達悟族居住地集中於蘭嶼，也是唯一受到海洋保護、擁有完整疆界的原住民族。由於本文談論的是「老人照顧」，值得特別點出的是，達悟人在老人照顧上有其特殊的文化脈絡與背景，諸如：照顧界限(僅限於同性照顧與家人間的照顧)、惡靈信仰...等等。但由於本文談論的重點為居家服務中的標準化表格填寫與生產，因此不特別點出達悟族在地理條件與照顧上的文化特性。

照顧與慢性醫療照顧資源不足的缺口。協會創立於 1999 年，目前提供的服務包括了：送餐服務、居家服務、關懷據點、喘息服務、社區老人關懷訪視，本研究的研究範疇為協會所提供的「居家服務」。

在居家服務業務上，截至 2014 年十一月為止，聘有一位督導，三位專職照顧服務員與四位兼職照顧服務員，個案 35 人。下述的資料分析中，人員編碼的原則是（「人員縮寫」「編號」），縮寫表示職稱類別的不同；編號則是人員編碼。職稱分為三大類：督導編為 S（Supervisor）、居家服務員編為 H（Homemaker）、個案則編為 C（Client），舉例而言：「H2」指的是「居家服務員二號」、「C8」指的是「案主八號」，由於督導只有一人因此就以 S 代表之。

在資料收集方面，研究者採的是以民族誌的方式進行資料收集，在田野調查的期間以參與觀察的方式進行資料收集，真實參與居家服務員與督導的每日工作世界。此外，也同時輔以深入訪談的方式，確認資料之真實性與研究對象的主觀意見。

伍、報表記錄建構的居家服務世界是真實的嗎？

“If it's not charted, it didn't happen” (Diamond, 1995: 130)

Tim Diamond 以白人男性的身份進入護理之家擔任看護，深入了解護理之家看護的真實工作世界。根據 Diamond 在《Making Gray Gold》中的敘述，某間他曾任職過的護理之家在護理站內貼了大大的標語：“If it's not charted, it didn't happen”，用以提醒看護們審慎處理文書記錄，一旦漏填表格，所有處理過的工作也會被視為不曾發生過，因為報表是最終作為認定的唯一標準。顯現了九零年代的美國護理之家高度依賴文書表格作為管理途徑，以紙上世界作為真實看護現場的反應與延伸。但 Diamond（1995）對此提出的質疑是，看護現場有太多「隱而不見」的工作是文書報表無法記錄也找不到位置記錄的，但這些「看不見的工作

作」(invisible work) 往往才是看護工作中所占的最大宗與最重要的勞動，也遠比報表記錄上的所呈現的具體任務來得更為多元複雜，但卻因為在報表上找不到可以擺放的位置而被忽略、無法發聲，而成為了消逝的真實。

雖然我與 Diamond 身處於不同的時空背景，各自處於相異的社會位置，但在田野觀察的期間內，我卻同樣也深刻體驗了何謂“if it’s not charted, it didn’t happen”，何謂「以報表做為最終認定」。若差異甚大的二人，在不同的時空脈絡中，對照顧工作中的報表工產生的影響與效應有著相似的體驗，正代表報表本身就是文本，攜帶著類似的意識形態，所以才能在不同的時空中，產生類似的效應，進而達成跨時跨地的統治關係。

據此，我將順著服務流程，整理我在田野中與不同報表相遇的經驗。如下圖 1 所示，我先循著後續的討論次序，整理出每種不同報表被製作的相對應時序與服務階段。我先以居家服務員在工作現場的各式報表製作為例，敘述服務員們如何生產、填寫這些報表，在月底將報表帶回協會後，又進行再一次的潤飾與生產，督導又會額外製作哪些表格協助正規表格的產生。透過這些報表製作的流程，藉此解析居家服務中的報表工作到底攜帶著什麼樣的意識形態與建制觀點？何以居家服務督導總是花費大量的時間處理各式與報表相關的行政作業？

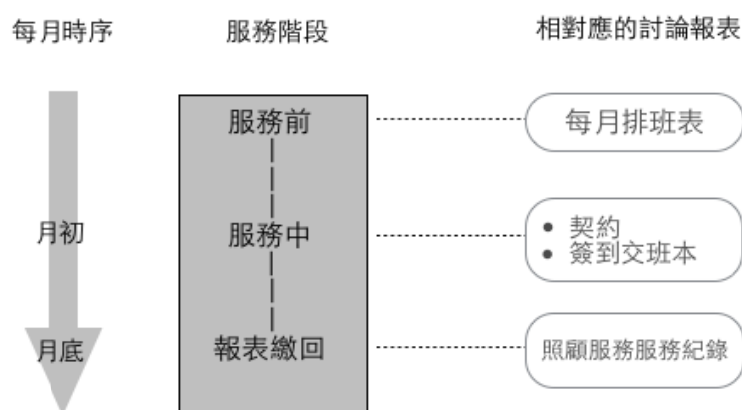


圖 1：各式討論報表出場流程示意圖

一、服務當中－簽到／交班本

報表的填寫與處理不只是位於管理階層的督導工作，負責提供一線服務的居家服務員同樣也參與在表格製造的活動中，成為服務員工作內容的一部分。不論是在服務時段填寫，或利用額外的時間完成表格，只要服務確實發生，服務員就必須自行利用時間完成服務紀錄。服務員負責填寫的主要報表有兩份，分別是「簽到／交班本」與「照顧服務員工作時數記錄表」，本段將先行討論「簽到／交班本」的案例。

在蘭嶼每進入一個案家，只要仔細觀察、細細尋找，一定可以看到屋內某個角落會懸掛著透明資料袋，可能掛在掛鉤上、以繩索懸吊，或是綁在衣架上掛在屋簷（如下圖 2 所示）。透明資料夾內包含了「居家服務契約書」和「居家服務個案簽到／交接本」。居家服務契約書是在開案前由機構督導與案主雙方所簽訂的契約，明訂了雙方的權利與義務。



圖 2：懸掛在案主家中的契約與簽到／交班本

居家服務個案簽到／交接本（如下表一）的設計較為簡單、一目瞭然，上頭載明了：案主姓名、日期、簽到／簽退時間、照顧服務員／家屬簽名、交班事項

和督導員簽名。若依照正常的程序，服務員在每次服務結束後，都必須簽上自己的名字，再交由案主或家屬確認並簽章，作為每次的服務證明。

表 1：居家服務個案簽到／交班本

居家服務個案簽到／交班本				
個案姓名：				
日期	簽到／簽退時間	照顧服務員／ 家屬簽名	交班事項	督導員簽名

這兩份文件會以特殊方式懸掛在案家內的用意在於，縣政府規定，在縣府進行不定期抽查時，每個案家都必須要有兩份文件：(一) 服務契約、(二) 作為每回服務證明的書面資料：服務員的簽到交班本便是為了證明服務紀錄而應運而生的文件。但是，在蘭嶼接受居服的老人通常年事已高、獨居或長期臥床，甚至有部分老人是沒有家屬的，完全由協會方面協助開案與契約簽訂。在沒有家屬協助的狀況下，保管契約和服務證明文件，對這些老人來說是非常抽象且不在生活經驗內的概念，因此協會才會發展出「把文件統一掛在家裡」的方式，不必再耗費心思的統一保管，在縣政府查核時也能就地提供書面資料，以符合查核標準。

以協會內三個正職的居家服務員來說，H2 算是比較會「抓緊時間，填寫報表」的居家服務員。某次我和他一起到案家服務，便發現他「補寫」與「預填」

簽到／交接本：

我們三個（我、H2 和案主）坐在涼台上乘涼，什麼工作都沒有做，就是乘涼。H2 一邊拿著從地下屋²拿上來的交班表，一邊從隨身工作包包裡拿出新的交班表，我們一邊聊天他一邊填寫。從五月二十七號開始補寫，一路一直填到六月所有的工作日期，依序簽上自己的名字。我問 H2 說：「咦，六月還沒有過完呢，怎麼先填寫了呢？」，H2 回答我：「沒有關係啊，一口氣寫完比較快，反正到時候也會來服務。工作比較不一定嘛，有時候很忙沒時間寫，現在有時間，就趕快一次寫完」（FN20140604：3）。

服務員的工作中經常要處理突發狀況與額外工作，甚至經常性的超出服務時間，不一定每次都有時間簽報表，所以才必須把握時間，能寫則寫。除了簽到／交接本的預填和補填之外，也可以經常性的發現服務員們所簽下的服務日期與時間和真實狀況並不符合，下列兩段逐字稿敘述的正是這類狀況：

差不多過了二三十分鐘，H3 說我們準備去下一個地方，差不多可以離開 C11 這裡了。我起身，看著他簽報表（簽到／交班表），簽的是當天的日期，但服務時間是 10:30-11:30，但當時連十點都還不到，與實際狀況並不符合（FN20140505：2）。

H2 問我：「今天是三號喔？」，我回：「是四號耶」，之後 H2 才開始簽名，但他簽下的日期仍然是三號，我瞄了一眼 H2 的當月排班表，發現 Cs3 應該是昨天 6/3（二）早上八點到十點的班，而不是今天（20140604FN：1）。

倘若「服務／交班本」的用意是作為服務證明，以便督導的管理與縣府的查核。根據這兩個事件，從管理與查核的角度出發，便會認為服務員不遵守規定、

² 蘭嶼達悟族的傳統建築，蘭嶼有部分聚落的老人仍然居住在這類的傳統建築當中。

沒有職業道德，與實際狀況不符的填下了假資料，但事實情況其實不然。服務員雖然確實填下了與實際狀況不符合的服務時間與服務時段，但兩個案例都各自有其背後因素：

上述逐字稿中的 H3，每星期一三五的第一個個案（服務時間 09:30-10:30）是 C10，接下來的一個小時（服務時間 10:30-11:30）才應該是住在隔壁的 C11，如下圖 3 的「理想路線」所描繪。會以 C10 作為第一個服務家戶，是因為督導在排班上採取的「最佳路線原則」，C10 在 H3 的服務路線上是距離協會最靠近的一戶，因此根據「最短路線」的「理性排班邏輯」，當然是以 C10 作為開始，接著才是在下一條巷子的 C11。但 C10 是個脾氣非常不好的個案，在居家服務時段內會辱罵、摔東西，甚至門戶深鎖不讓 H3 進門。H3 曾經有多次吃閉門羹、遭到羞辱的不好經驗，甚至影響到後續的服務。為此，H3 發展出來的方法是在 C10 心情狀況特別不好，或又快要產生攻擊舉動時，先選擇離開，並調整排班時段，先到 C11 家服務，作為為自己做心理準備與加油打氣的方式。根據 H3 的語言，這樣的調整是為了讓每一天的服務可以「有比較好的開始」、「心情比較好一點，接下來才有力氣繼續服務」（20140505FN：2）。H3 其實是為了一整天的工作品質，以及與後續案主的服務互動著想，所以才做出這樣的調整與變更。

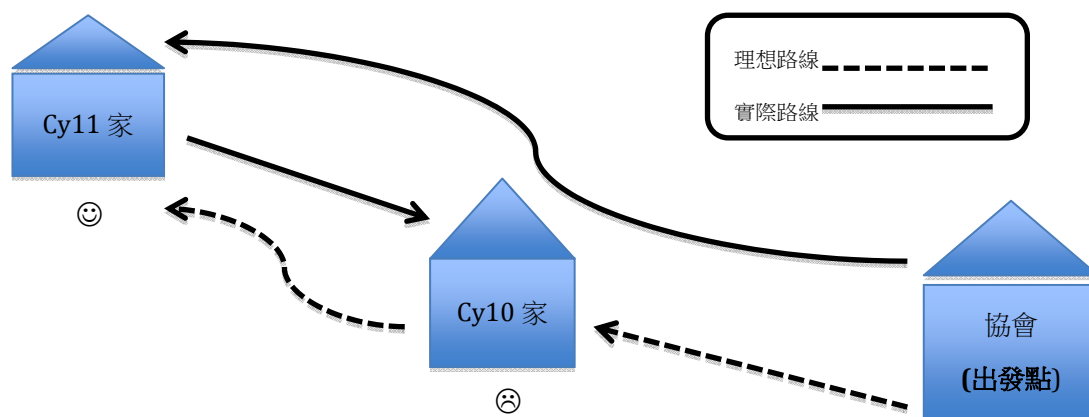


圖 3：H3 工作路線示意圖

那麼 H2 在填寫 C3 報表時所產生的不符狀況，又是因為什麼因素呢？根據 H2 的說法：

因為昨天（指六月三號）來的時候他（指案主）不在家，所以才改今天早上來啦（H2，FN20140604：1）。

C3 不在家，是因為突然被大女兒接到島上另外一個村莊，和家族親屬聚餐吃飯。換言之，H2 是以案主的日常基礎與生活頻率作為彈性調整服務時間的依據，而非完全按照排定時間按表操課。H2 的彈性調動其實是非常有人情味、顧及情面的做法，因為按照居家服務的契約規定，若案主在服務時間內不在家，或沒有事前通知取消服務，服務員其實是有權取消服務並持續收取服務費用：

（一）乙方（案主）若無法於二十四小以前通知，則乙方仍應給付原擬取消服務之服務費用之二分之一，最高給付時數以一個小時為限。

（二）居家服務員於原訂提供服務之時間內到達乙方住所，而乙方不在家逾半個小時者，居服員即可離開而不提供服務，但乙方仍應給付當日服務費用之二分之一，最高給付時數以一小時為限。

從上述的規定可以發現，契約文本強調的是日期與服務時間的確定與精準度，這當中包含著兩層意義。首先，規則反映的是居家服務在「以時計價」的收費原則下，對時間的錙銖必較，在以時計費的前提下，對機構和服務員來說，時間就是金錢。若案主不在家，無法進行服務又沒有事前通知，等於是浪費了機構和服務員的時間，因此案主仍然有義務支付服務費。其次，契約要求案主在服務時段內必須準時在宅，也是方便機構容易預測並隨時掌握服務狀況與服務員的所在位置，讓機構可以有效地對服務員的排班行程做出控管。同樣的，簽到／交班表的設計也是對服務員控制的手段之一，機構除了藉此能符合縣政府的查核之外，更

能透過服務員和案主的雙重簽章，確認服務的真實發生，因為對居家服務督導來說，「人不在服務現場，但又必須確保服務品質」乃是最為困難的工作（黎嘉欣、王增勇、劉淑婷，2007），因此便以書面報表的案主服務員雙方簽章、服務記錄填寫作為管理的手段與策略之一。

但是，從上述的 H2 與 H3 例子也可以發現，簽到／交班表呈現出來的並非完全的真實，甚至是服務員有意識地運用自己的工作知識與文本填寫經驗，掩蓋了部分的真實，目的是為了提供更貼近案主生活頻率的服務，或甚至為了確保後續的服務品質。這種工作知識的運用，也是專屬於服務員的工作知識，並且可視為對管理導向強調的精準、控制與效能所產生的反抗。

二、控管服務員－每月排班表

除了體制內的正規表格以外，工作者有時候也會發展出專屬於自己的表格，目的是為了讓工作可以更有效的處於掌握中。以督導 S 為例，每月月底要進行新月份的排班前，S 都會自行製作一張名為「每月排班表」（如下表二所示）的特製表格。「每月排班表上」，列出了每個服務員相對應的案主姓名、服務時間、服務時數與次數加總。換句話說，只要查閱這張表格，就可以知道服務員應該在哪個部落、服務誰、服務時數有多少。這張「每月排班表」也時時隨著月份更新，週而復始地貼在 S 的桌子旁，讓他可以隨時掌握所有服務員的排班時數與每日動態。原本看似一張平凡無奇的表格，卻在某次的經歷中，讓我察覺了表格隱含的功能。

表 2：督導 S 製作的「每月排班表」

序號	姓名	個案	身份	核定	派案	週一	週二	週三	週四	週五	週六	次數
1	H1	Cs1	低收-輕	20	20	1		2		2		12
2	H1	Cs2	低收-輕	12	12	1.5				1.5		8
3	H1	Cs3	低收-輕	12	12		1.5			1.5		8
4	H1	Cs4	中低-輕	24	24	2		2		2		12
5	H1	Cs5	中低-中	34	34	1	2	2	1	1	1.5	24
6	H1	Cs6	低收-輕	8	8		1			1		8

曾有一次在我結束與 H2 一起的居家服務工作，在中午休息時間回到協會，S 關心地問我今天看了哪幾個個案。我一邊回想，一邊回答案主姓名，但當時剛到協會不久，對案主還不是那麼熟悉，我連續講了好幾個姓名，但也不太確定是否正確。說著說著，突然答著案主姓名到一半時就被打斷，S 開始質疑我剛剛念到的某個案主姓名：

H2 今天不用去 C7 家啊，應該是要去看 C1，他是不是都調服務時間？是不是都「亂看」(E1, FN20140318FN:5)？

當下我錯愕、害怕被當成「抓耙子」的緊張感可想而知，一時語塞下更不知道要如何回答 S 的問題。撇除我作為研究者，必須時時小心處理田野中人際關係的議題之外，我認為這個事件的最重要意義在於真切地反映了「每月排班表」所隱含的管理功能。

其實平常 S 在工作過程中就經常打電話給服務員，可能是聯絡緊急事項，或者告知案主的突發狀況，每每即將結束通話時，都能聽到淑美姐多問上一句：「那你現在在哪個部落？」，然後一面聽著服務員回答，一面盯著「每月排班表」確認服務員的所在位置。誠如上個段落中敘述的一般，督導最在乎的工作便是「不在居家服務現場，但仍然需要控管服務」，而這張「每月排班表」的用意就是為了方便 S 隨時隨地查核服務員的動態和所在位置。若「簽到／交班表」的用意是機構希望透過服務員與案主雙重簽章的機制，與案家一起監督服務員；那麼「每月排班表」的用意就是 S 身在辦公室，但仍然希望能時時掌握服務員動態的最佳證明。顯然，身為督導的 S 將這份每月排班表視為準則，因為身為督導必須監督服務員的服務是準時的、合乎規範的，因此只要所有所有不合乎表格原始預設的狀況，都是不合理的「亂看」、「亂服務」。

有趣的是，S 雖然發展出了一套即時監控服務員的報表，但服務員也自有一套應對的方式。若再重新回想上個段落中提及的 H2 與 H3，兩人皆因著案主的不同狀況做出調整服務，但服務員最終在「簽到／交班本」上呈現的仍然是與「每月排班表」一致的服務成果，以表格填寫時的些許「微調」來符合督導管理中期盼達到的一致與符合。督導為了實踐管理期待，所以自己發展了表格用以監控服務員；服務員雖以案主實際需求為依歸，但為了符合督導期待便在文件上「動手腳」，雙方都處於「上有政策，下有對策」的動態平衡中，代表著體系中的個體雖然都受到政策、文本與意識形態的掌握，但仍然能長出自己的能動性，與之抗衡。

三、月底服務總結，報表搜集－居家服務員工作時數記錄表

每月最後一個禮拜的星期三，是協會定期的「居家服務員聯繫會」，會議的主要用意有二：收集當月份所有的報表，以及排定新月份的班表。第一次參加聯

繫會時，看著三位服務員低頭簽章、加總、勾選、確認一張又一張的紙張表格，大量的紙張在他們手下翻動、流轉著。服務員們忙著補填和檢查的報表，正是聯繫會中預計回收的主要文件，也可謂是居家服務中最重要的一份報表：照顧服務員工作時數記錄表（如下表 3、表 4 所示，以下簡稱工作時數記錄表）。

工作時數記錄表是一份直式的勾選式表單，用於記錄每次服務的起訖時間與服務內容，報表上載有：案主姓名、服務員的姓名、服務日期、起訖時間、服務項目內容。其中服務項目是勾選式的項目內容，根據家務日常生活照顧與身體照顧服務作為區分，各種細項洋洋灑灑的由正面列到背面，共計六十五項。換句話說，所有被認為的可能居家服務內容都已經羅列在報表上，服務員只需根據每次的服務內容做記錄，勾選細項就算達成標準。在每回服務日期與時間的最後欄位是「案主簽名」欄，可由案主或家屬簽章，作為服務員真的有到現場服務的把關與查核。但誠如文獻回顧中所闡明的，居家服務是一門動態、存在許多灰色地帶的工作，這也代表服務員有許多真實的服務經驗是被排除在工作時數記錄表之外，無法進入正式文獻紀錄的勞動。

如表顯示的，每張工作記錄表能只登記五次的服務記錄，以三位服務員平均服務量而言，每人各有十多位案主，每個案主的月服務次數最少為八次，代表連服務時數最低的案主就必須整理兩張工作記錄表，若是失能程度重的案主（每月服務次數二十四次，服務時數四十四小時），就必須整理五張工作記錄表。以這樣的數值而言，每位服務員的眼前最少都有四十頁甚至更多的報表需要一一加總、勾選表格、蓋章簽名，同時必須小心翼翼地確認服務次數與時數，將加總錯誤的可能性降到最低。而淑美姐更是必須小心翼翼地再確認這上百張報表上的各個數字加總無誤，並一一核章。

表 3：照顧服務員工作時數記錄表（正面）

照顧服務員工作時數紀錄表

案主姓名：

案號：

照顧服務員姓名：

項目	服 務 日 期	起 訖 時 間	時分	時分	時分	時分	時分	單項服務時數	單項服務次數
內 容			時分	時分	時分	時分	時分		
A 家 務 日 常 生 活 照 顧	A-1換洗衣物之洗滌與修補 小計								
	1-1使用洗衣機								
	1-2用手洗								
	A-2居家環境改善(清潔) 小計								
	2-1廚房清潔—洗碗、流理台、地板								
	2-2客廳—擦桌椅、掃地、拖地								
	2-3浴室—刷尿桶、馬桶、浴盆清洗、地板								
	2-4寢室—鋪床、換床單、室內設備、地板、窗戶								
	2-5庭院—落葉								
	2-6居家安全維護								
	2-7其他								
	A-3家事及文書服務 小計								
	3-1協助申請各類社會福利措施								
	3-2代讀書報、信件								
	3-3代繳各類費用								
	3-4代取補助品								
	3-5其他								
	A-4關懷訪問 小計								
	4-1友善訪問								
	4-2電話問安 次/週： 次/日								
	4-3其他								
	A-5餐飲服務 小計								
	5-1代買外食								
	5-2協助煮食								
	5-3熱食								
	5-4其他								
	A-6陪同代購生活必需品 小計								
	6-1買菜								
	6-2買生活用品								
	6-3買其他物品								
A-7醫療服務 小計									
7-1預約掛號									
7-2代取藥品及保健服務(量血壓)/測血糖									
7-3陪同就醫									
7-3-1推輪椅就醫									
7-3-2協助上下計程車就醫									
7-3-3協助119搬運上下樓梯									

由於工作時數記錄表必須勾選的空格多，較偏瑣碎，平時服務員都是隨身攜帶或放在自己家中，利用服務空檔或下班的在家時間填寫，不會在服務過程中填寫。這樣的做法，對服務員來說雖然方便，但是表格上的「案主簽名」應該怎麼辦呢？什麼時候讓案主簽名？

根據聯繫會議上的觀察，居家服務員在會議中除了面前有一大疊的報表以外，還有個專門裝案主印章的塑膠盒。誠如之前敘述的，契約與書面報表對達悟老人而言是個超脫於生活世界以外的經驗，因此，在確認開案之後，協會通常會口頭向老人家說明，在取得同意後，再替這些無家屬協助，無報表理解與管理能力的老人刻姓名章³，服務員在聯繫會上就會在報表上蓋印老人的姓名章。有些老人的服務時數由兩個服務員共同分擔，便會在聯繫會時聽到「互借印章」的有趣對話：

蓋印章的過程中，服務員之間也會「互相交換印章」，「欸，C10 的印章借我一下」。兩個人共同服務的案主，但章只有一個，就會由服務時數較多的服務員保管，在月末的時候互相交換使用（FN20140428：2）。

整理報表的過程中也會聽到督導從旁透過疑問句下指導棋，「提醒」居家服務員還有哪些可能的服務項目可以勾選：

S 拿著報表問 H2：「C3 家裡都沒有碗筷嗎？這邊都空空的」。原來是 S 覺得在 C3 的工作項目上還可以多加勾選清洗碗筷這個工作項目。而 H2 也沒有多做解釋，按照淑美姐的指示在每一次的服務記錄都多勾選了「2-1 廚房清潔—洗碗、流理臺、地板」的選項（20140528FN：1-2）。

³ 製作印章的費用仍然是協會自行出資，而且蘭嶼島上沒有刻章商店，都必須請台灣商店製作再寄來蘭嶼。

我曾與 H2 一起多次到 C3 家服務，C3 的子女大部份時間都在外地，C3 便自己住在現代的水泥屋中，配有現代廚房與烹飪設備。大女兒只有在結束台灣工作回蘭嶼時才會暫實與他同住，因此行動不便的 C3 平日都依靠協會的送餐服務，或 H2 私底下給的飲料或罐頭度日，無力也無法自己開伙，想當然爾沒有「廚房清潔－喜萬、流理臺、地板」的需求，H2 頂多在女兒與 C3 同住時，會協助清理女兒用餐的碗筷和廚餘。就 C3 平日的生活空間而言，是完全不會接近廚房的，但因為 C3 的居住環境是「配有廚房與烹飪設備的」，因此督導為了書面上的完整好看，也要求服務員可以將清潔碗筷內入勾選行列，雖然這項工作並非 H2 每次的例行內容。

確認所有報表確定正確無誤再上繳督導，總花費時間介於一個小時到一個半小時之間。S 在某次的聯繫會議結束後曾言：

你們全都是排班、處理報表的博士喔！以前都要排到快十二點，現在越來越快了，十點左右就能結束，這樣就有更多的時間能去看老人(E1, FN20140428: 4)。

上述便是工作時數記錄表的製造與處理過程，透過這個過程的描寫，我想指出上述點出的幾類報表的特性：(一) 首先，報表的整理、製作與生產是耗時且費力的，無論是簽到／交班本、每月排班表或工作時數記錄表，服務員和督導都必須為此花費，這些報表處理過程不僅佔據了服務員提供直接服務的時間，甚至服務員必須在下班時間或日常生活中，額外再花費時間處理；(二) 其次，這些報表的產出都是機構內部的「單向製造」，案主幾乎不參與其中。無論是督導座位張貼的「每月排班表」，或是以服務員和案主雙重簽章機制，讓案主確認服務確實有發生的「簽到／交班本」和「工作時數記錄表」，三種報表的初始用意都是為了達到監督服務員的效果。但是從報表的生產過程中可以發現，由於書面文

件的管理不存在於蘭嶼老人的生活經驗與日常脈絡中，導致這些文件沒有辦法真實反應案主的意見與聲音，甚至讓文本的製作和簽章工作的責任，又全數回歸服務員，不僅用以監督的本意沒能落實，反倒是為服務員帶來了更多工作量。原本應該以「案主為中心」做為依歸的長期照顧服務，在為了生產與製造這些符合管理、查核意圖的文本時，變項的成為以「報表為中心」，而無法真實反應接受服務的案主經驗；（三）再者，透過真實的填寫狀況也能發現，無論是督導或服務員在單向製造文件的過程中，報表的內容多少都有點失真，呈現的是「理想」的預設狀態，而非「真實」的實際服務樣貌，換言之，在報表上呈現的真實並非現實世界中發生的真實。

陸、報表隱含的建制觀點

從上述各種報表的製作與生產過程，可以發現居家服務大量依賴各式報表與表格作為管理手段，並以其作為最終的認定實體，雖然這些書面資料所呈現的並非總是真實狀況，但卻是政府作為落實統治關係的重要文本。據此，我也希望重新省思這種「以報表作為最終真實」的現象，到底隱含著怎麼樣的建制觀點與意識形態？以下分為三點討論：

一、報表文本導入的既定視框，扁平化了觀看眼光

當組織承接了越多政府方案，與政府關係越為靠近的接受補助時，也代表著組織必須面對自主性降低的可能。從協會進入政府居家服務體系中，必須大量啟用各式因應政府規範下而產生的報表文本，就可以清楚的體現此現象。

誠如 Smith（引自 2005：102）贊同 Prior（2003）的說法：文本與報表文件是統治階層的「利益盟友」（alliances of interests），發展並鞏固了統治階層希望世界與事件被觀看的方式。王增勇（2005：106）在重新省思台灣社區照顧發展的歷程中就曾指出，民間社福組織多是以社會工作專業為主的團體，強調專業自

主與自律，以案主利益為依歸，方案的發展強調基於對案主的了解，由下而上的發展過程。管理主義的行政與科層邏輯遵循的是依法行政的標準化流程，藉以排除人為因素的介入所產生的弊病，方案的辦理強調行政轄區內的一致性，是依據法規辦理的由上而下過程。同樣的道理，當協會進入縣政府的居家服務體系，作為接受補助單位必須講求責信，也必須大量啟用政府規範的文本報表，於此同時，就代表協會的眼光已經被限縮在文本所提供的視框內，而這一套視框樣貌又長成什麼樣子呢？

建制對服務員的視框是講求效能、以時計費、按表操課的，所以簽到／交班本用以監督服務員的服務時間；工作時數記錄表範定了服務內容，服務員只需按照工作時數記錄表的既定內容勾選，於是服務員必須隱匿以案主為中心的動態調整，在報表上呈現準時確切的服務內容與到班時間。建制對於督導的視框是必須進行監督、具備管理效能、肩負行政職責的，所以督導必須發展監督服務員的每月排班表，講求工作時數記錄表的數字加總正確，但卻看不到督導為了使服務順利所進行的人情交涉，以及各種潤飾文件以求服務看來完美無誤的工作知識。

二、報表文本作為外來支配，體系內個人的無權

如上所述，報表文本有能力導入統一的視框與意識形態，引導了體系內個人的觀看方式之外，同時也導入了政府的統治關係，讓這套治理方式可以跨時跨地的運作。因為透過文本所攜帶的意識形態是恆常存在的，不會因為時間與地點的不同有所更改，更進一步連結了真實世界與統治關係。蘭嶼的在地案主、督導與服務員也就因著這個種文本成為統治關係中被治理的個人，受到外來的支配的操弄，進而讓這些在地行動者無權掌控。

三、報表文本的數字化、選項式呈現，讓管理成為可能

靠著文本意識型態的跨時跨地功能，也協調了體系中的各種社會關係。試想，

縣政府的人員不用到現場、不用真的看到老人，就可以透過文本表格啟動各種不同的社會關係，最後再依劇文本上督導所列報的時數進行核銷與補助。人員之間依照文本的預設，互相協調、配合，進而讓居家服務體系得以運作轉動。

此外，透過上述社會關係協調的敘述可以發現，報表的最終呈現往往是數字化、選項式的呈現，例如一組又一組的「分數」、「時數」、「項目」、「次數」。這就像 Diamond (1995) 所言，長照體系裡的社會脈絡個人 (socially contextualized person) 被轉化為孤立的個人→個人被轉換為病人與疾病類別→再轉換為相對應的身體服務與照顧任務→最後成為一個又一個的紀錄符碼。同樣的道理，在居家服務體系中也透過類似的分類式、數字化的呈現，讓政府可以掌握一個督導、服務員的產能、產量是多少，以有限的經費最大化服務產量與成效，在這個過程中老人也從「人」經由評估與篩選變為一堆問題與需求符碼，政府與機構得以設計出能滿足其需求的一堆服務項目 (郭姍姍, 2014)。

透過上述各種不同表格的功能、製造過程與其隱含之意識形態之剖析與書寫，也得以讓我們重新省思，居家服務做為一項本質複雜、多元且流動的照顧工作時，標準化的報表與表格所帶來的功能到底是控管抑或是箝制？透過報表建構與呈現的居家服務世界是否又是真實的？在倚賴報表作為管理功能的落實與體系中不同行動者溝通的媒介與途徑時，也必須同時意識到當中所隱含的可能陷阱，才能讓體系中的不同個體都有行動與反思的可能。

參考文獻

一、中文部分

- 內政部（2011）。〈內政統計年報－老人福利服務、十年長照服務成果〉。取自 <http://sowf.moi.gov.tw/newpage/tenyearsplan.htm>
- 王增勇（2012）。建制民族誌：為弱勢者發聲的研究取徑。社會及行為科學研究法（二）：質性研究法，313-343，台北：東華。
- 王增勇、郭婉盈（2008）。建制民族誌：勾勒在地權力地圖的社會探究。載於周平、蔡宏政主編，日常生活的質性研究，27-44。嘉義：南華大學教育社會學研究所。
- 江雅筑（2005）。台中市老人使用居家服務經驗之探討。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 老人福利推動聯盟（2005）。照顧服務員訓練教材。台北：內政部。
- 吳佳樺（2008）。嘉義縣居家服務滿意度之研究。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 吳尚柔（2011）。失能老人居家服務品質與生活品質之研究。國立師範大學社會工作學研究所碩士論文。
- 呂寶靜、陳景寧（1997）。女性家屬照顧者的處境與福利建構。載於編者劉毓秀，女性、國家、照顧工作，57-92。台北：女書文化。
- 李宜修（2011）。「我不是來打掃的」－台北市居家服務員生命經驗的解釋性互動論研究。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 林金立（2006）。居家老人服務方案評估－以雲林縣為例。國立中正大學社會福利研究所。
- 郭姍姍（2014）。阿珠上班去：建制論述中消失的「人」。社會分析，9，151-176。
- 郭婉盈（2007）。在生活世界中實踐專業的慢性療養院社工。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 陳正芬、王正（2007）。台北市居家服務方案論時計酬適切性之研究。台灣社會福利學刊，6(1)，93-129。
- 陳伶珠（2003）。台灣地區實施居家服務的歷史發展。中華民國老人福利推動聯盟主編，居家照顧服務督導操作手冊。台北：內政部。
- 陳宜婷（2010）。失智老人家庭照顧者使用居家服務經驗之初探。國立政治大學社會工作研究所碩士論文。
- 陳彥蓁（2008）。為何「你」會從事「她」的工作。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 楊正誠（2005）。析論組織俗民誌之意義、概念、方法與實例。女學學誌：婦女與性別研究，20，223-254。
- 楊益松（2009）。低收入獨居老人對委外居家服務需求之探討－以台中縣豐原市、

- 大肚鄉、潭子鄉為例。玄奘大學社會福利學系碩士論文。
- 楊培珊（2000）。女性居家照顧服務員工作中受性騷擾之經驗探究。 *台大社會工作學刊*，2，97-149。
- 楊雅連（2006）。居家服務方案之過程評估：以某機構為例。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 劉宛欣（2009）。居家服務困難個案處遇工作之研究：督導員實務經驗之分析。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 劉軒麟（2012）。臺北市居家服務督導員受督導需要之研究。輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 謝育亞（2008）。「我真的錯了嗎？」－居家服務衝突事件的建制民族誌研究。台北陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

二、英文部分

- Aronson J. & Neysmith S. M.(1997). "You're Not Just in There to Do th Work": Depersonalizing Policies and the Exploitation of Home Care Workers' Labor. *Gender and Society*, 10(1), 59-77.
- Campbell M., & Gregor F. (2004). Theory "in" everyday life. In Mapping social relations: A primer in doing institutional ethnography,p27-44. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Diamond, T. (1995). *Making Grey Gold: Narratives of Nursing Home Care*. Chicago: Chicago Press.
- England, P. (2005). Emerging Theories of Care Work. *Annual Review of Sociology*, 31(1), 381-399.
- Glzer N. Y. (1993). *Women's Paid and Unpaid Labor: The Work Transferring in Health Care and Retailing*. Philadelphia: Temple University Press.
- Husso M. & Hirvonen H. (2011). Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. *Gender, Work & Organization*, 19(1), 29-51.
- Soodeen, R.-A., Gregory, D. and Bond, J.B. Jr. (2007). Home care for older couples: It feels like a security blanket. *Qualitative Health Research*, 17, 1245-1255.