

國立政治大學勞工研究所

碩士學位論文

長照機構居家照顧服務員工作滿意之探討
A Study on Job Satisfaction of Home Care Workers
in Long-Term Care Institutions

指導教授：成之約 博士

研究生：鐘唯安 撰

中華民國 109 年 6 月

謝 辭

四年的研究所生涯，即將接近尾聲，我也準備好跟政大勞工所說聲再見，帶著滿盈身心的收獲，堅定地向未知的前方邁進.....。

回首就讀研究所、準備高普考，再成為勞保局員工的人生歷程，雖說短短四年，但一路走來，身上屢屢承載著許多角色與責任。幸而，一路有您們，您們對我的砥礪與關心，讓我即使在眾多角色的拉扯中，偶感失衡、挫折，但終能克服挑戰與困難，順利完成了論文。在此，向始終支持我的師長與友人及家人，表達我心中最真摯的謝意。

首先，向我的指導教授 成之約教授，您啟蒙了我，何謂論文的研究初衷？進行研究之前，對論文主題要有尋求答案的決心與規畫，最重要的是，自身對研究的議題須具有獨到的見解。感恩您，引導我去思考論文的脈絡，說明研究的背景與目的，思索研究問題與探究，建構訪談設計與成果分析。此外，感謝遠道而來的口試委員林國榮老師與徐國淦老師的教導，您們提綱挈領的講評，讓我茅塞頓開，一一羅織起論文四散的片段，環環相扣而成圓滿。

接著，我要誠摯感謝，論文中長照機構的負責人(李麗珠董事長)、居家服務部林宜臻主任、居家服務督導們等。殷切說明廣自機構的簡介，服務流程、服務品質、居家照顧服務員的招募、薪資制度等。難能可貴的是，研究機構的長官們，總能洞燭機先，妥善考量其居服員隱私，力求營造不受干擾的訪談環境，讓此次論文的訪談能順利完成。

再者，衷心感謝，研究所的同學們子忻、子娟與至謙，與我攜手相伴，陪我完成學業報告。而撰寫論文的數百個日子裡，感謝同學們時時給我的鼓勵，分享其學習的收獲與身心的饗足。

最後，我要向愛我的爸媽與妹妹，說聲感謝!因為有您們的加油打氣，溫暖如冬陽的話語，讓我心中總有潺潺暖流流過.....。 鐘唯安 謹上 109.07.01

摘要

人口老化與少子化已成世界各國面臨人口轉型重大的挑戰，我國於 2018 年 65 歲以上老年人口數占總人口比率超過 14%，成為高齡社會，於 2026 年將再超過 20%，我國將成為超高齡社會之一員，如此老化的速度，對於老人照顧之需求，更加不容忽視。為因應我國人口快速老化及減輕家庭照顧負擔所致之長期照顧服務需求，行政院於 2007 年 4 月 3 日核定「我國長期照顧十年計畫」（簡稱長照 1.0），並於 2016 年 9 月 29 日通過「長期照顧十年計畫 2.0」（簡稱長照 2.0），唯提供居家照顧的第一線居家照顧服務員，在我國長期存在著人力需求不足的情形，在需求與供給不平衡的情況下，居家服務員的工作量相對會變得越沉重，因此了解居家照顧服務員的工作滿意情形將有助於改善其從事服務的工作，也能幫助提升長照機構的服務品質。

本研究以個案機構居家照顧服務員為研究對象，將問卷改編以訪談方式進行，探討居家照顧服務員工作滿意現況以及什麼因素影響居家照顧服務員的工作滿意，經由了解這些居家照顧服務員對工作的滿意情形之研究結果，提供建議，作為個案機構提升服務品質之參考。

從研究可以發現，居家照顧服務員對整體工作滿意是呈現滿意，而成就感是居家照顧服務員在此行業感到最滿意的事項，其次為服務時數彈性，能看到被服務的案主日益健康，顯示內在滿意是影響居家照顧服務員的工作滿意，然薪資是居服員感到工作最不滿意的事項，其次為個案與家屬，顯示薪資的問題讓居家照顧服務員趨之若鶩，因此除了政府能重視居服員的薪資問題，機構更要關心居服員在案家工作的狀況，而機構中的居家服務督導作為對上與機構的溝通管道，對下居服員的反應管道，成了重要的角色，如何能留住人才，並吸引更多人願意投入，補足長照人力缺口，讓日益增加的高齡人口能獲得完善的照顧。

Abstract

Population aging and low birth rate have become major challenges to countries worldwide facing demographic transition. Taiwan has become an aging society since 2018, with its population of older adults (≥ 65 years old) exceeding 14% of the total population, and is expected to become a super-aging society by 2020 when the percentage exceeds 20%. The rapid population aging highlights the pressing need for providing care to older adults. To cope with the rapid population aging in Taiwan and to relieve the financial burden of households soliciting long-term care services, the Executive Yuan approved the 10-year Long-term Care Plan (colloquially referred to as the Long-term Care 1.0 plan) on April 3, 2007 and the 10-year Long-term Care Plan 2.0 (the Long-term Care 2.0 plan) on September 29, 2016. These plans aim to provide the first-line home care workers for home care services, but the situation is aggravated by the increasingly overwhelming workload owing to the chronic labor shortage in Taiwan. Therefore, the job satisfaction of home care workers requires further investigation, so as to improve their working conditions and the service quality of long-term care institutions.

This study involved interviewing home care workers serving in a home care institution. The interview, which was modified from a questionnaire, was conducted to explore home care workers' job satisfaction and factors affecting job satisfaction. Various suggestions for service quality improvement were subsequently provided to the home care institution based on the interview results.

This study noted that the home care workers were generally

satisfied with their job. The sense of achievement was identified as the item receiving the highest level of satisfaction, followed by flexible work hours and seeing their clients gradually regain health. These indicate that intrinsic satisfaction is the primary factor that affects home care workers' job satisfaction. Salary was the least satisfied item, followed by the clients and their family, indicating that income is the greatest concern for home care workers. Therefore, the government should be mindful of the income level of home care workers, and home care institutions should pay attention to the working environment of households where home care workers provide their services in. The role of home care managers, who liaise between home care institutions and home care workers, is critical in retaining existing employees and attracting prospective employees. This in turn contributes to remedying the shortage in long-term care providers to provide comprehensive care services to the increasing older adult population.

目次

| | |
|----------------------|----|
| 第一章 緒論 | |
| 第一節 研究背景與目的 | 1 |
| 第二節 研究方法 | 7 |
| 第三節 研究範圍與限制 | 8 |
| 第四節 研究流程與章節安排 | 9 |
| 第二章 工作滿意有關文獻 | |
| 第一節 工作滿意之定義與內涵發展 | 11 |
| 第二節 工作滿意之理論與有關研究 | 14 |
| 第三節 影響工作滿意之因素 | 23 |
| 第四節 小結 | 25 |
| 第三章 居家照顧服務員工作現況 | |
| 第一節 我國居家照顧服務員之工作現況 | 27 |
| 第二節 研究個案機構之介紹 | 32 |
| 第三節 個案機構居家照顧服務員之工作現況 | 36 |
| 第四節 問題概述與探究 | 41 |
| 第五節 小結 | 47 |
| 第四章 訪談設計與成果分析 | |
| 第一節 訪談設計與對象 | 49 |

| | |
|-----------------|-----|
| 第二節 訪談發現 | 53 |
| 第三節 訪談分析 | 61 |
| 第四節 問題與討論 | 68 |
| 第五節 小結 | 83 |
| 第五章 結論與建議 | |
| 第一節 結論 | 86 |
| 第二節 建議 | 90 |
| 參考文獻 | 96 |
| 附件 深度訪談紀錄 | 100 |



表 次

| | |
|---------------------------------------|----|
| 表 1-1 各國老化指數 | 2 |
| 表 1-2 高齡化及超高齡化所需時間之國際比較 | 2 |
| 表 1-3 2017 年至 2026 年 65 歲以上失能人數 | 3 |
| 表 1-4 機構與居家照顧服務員工作之比較 | 5 |
| 表 2-1 工作滿意定義相關整理 | 11 |
| 表 3-1 居家照顧服務員人數 | 28 |
| 表 3-2 長照 2.0 服務項目 | 29 |
| 表 3-3 長期照顧給付及支付基準照顧組合 | 37 |
| 表 4-1 訪談大綱 | 50 |

圖次

圖 1-1 研究流程 9



第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

壹、研究背景

人口老化與少子化已成世界各國面臨人口轉型重大的挑戰，根據國家發展委員會 2016 年人口推估，我國已於 1993 年 65 歲以上老年人口數為 149 萬 801 人，占總人口比率超過 7%，邁入高齡化社會，自此之後老年人口數比例持續攀升，於 2018 年超過 14%，成為高齡社會，於 2026 年將再超過 20%，我國將成為超高齡社會之一員，預估到 2061 年，屆時平均每 5 個人就有 1 位是 65 歲以上的老人，顯示我國人口高齡化的歷程將愈來愈快，人口老化的速度也遠較歐美各國快。

我國至 2017 年 12 月底，65 歲以上年齡結構百分比達到 13.86%，而衡量人口老化程度的老化指數(65 歲以上人口數除以 0-14 歲人口除以 100)已突破 100%，高達 105.70%，雖然老化指數與日本、芬蘭、德國等歐洲國家相比為低，但已經是比美國、澳洲、紐西蘭為高(如表 1.1)。自高齡化進入高齡社會，我國經過 25 年的時間，由高齡社會轉為超高齡社會之時間僅 8 年，人口老化速度比起日本、美國、法國及英國等已開發國家更快(如表 1.2)，如此老化的速度，對於老人照顧之需求，更加不容忽視。

表 1-1 各國老化指數

單位：%

| 國別 | 2011 年 | 2012 年 | 2013 年 | 2014 年 | 2015 年 | 2016 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 台灣 | 72.2 | 76.2 | 80.5 | 85.7 | 92.2 | 98.9 |
| 日本 | 178.1 | 186.1 | 194.6 | 203.3 | 210.6 | 219.2 |
| 南韓 | 72.8 | 77.9 | 83.3 | 88.7 | 94.1 | 101.1 |
| 中國 | 55.4 | 57.0 | 58.9 | 61.0 | 63.3 | 65.2 |
| 芬蘭 | 110.2 | 114.2 | 118.0 | 121.7 | 125.3 | 128.6 |
| 德國 | 154.4 | 156.7 | 158.6 | 159.9 | 159.0 | 158.5 |
| 美國 | 67.6 | 70.6 | 73.2 | 75.7 | 78.3 | 80.8 |
| 澳大利亞 | 72.9 | 74.8 | 76.4 | 78.0 | 79.6 | 80.3 |
| 紐西蘭 | 65.0 | 67.6 | 70.2 | 72.6 | 74.9 | 76.7 |

資料來源：1. 內政部統計處(2017)，主要國家老化指數

2. 本研究整理

表 1-2 高齡化及超高齡化所需時間之國際比較

| 國別 | 65 歲以上人口所占比率到達年度(年) | | | 轉變所需時間(年) | |
|-----|---------------------|-----------|----------------|-----------|---------|
| | 高齡化社會 (7%) | 高齡社會(14%) | 超高齡社會 (20%) | 7%→14% | 14%→20% |
| 台灣 | 1993 | 2018 | 2026* | 25 | 8* |
| 日本 | 1970 | 1994 | 2005 | 24 | 11 |
| 韓國 | 1999 | 2018* | 2025* | 19* | 7* |
| 新加坡 | 1999 | 2019* | 2026* | 20* | 7* |
| 美國 | 1942 | 2013 | 2028* | 71 | 15* |
| 英國 | 1929 | 1976 | 2027* | 47 | 51* |

| | | | | | |
|----|------|------|-------|-----|-----|
| 德國 | 1932 | 1972 | 2008 | 40 | 36 |
| 法國 | 1864 | 1991 | 2020* | 127 | 29* |
| 挪威 | 1885 | 1977 | 2030* | 92 | 53* |
| 瑞典 | 1887 | 1972 | 2019* | 85 | 47* |
| 芬蘭 | 1957 | 1995 | 2016 | 38 | 21 |
| 澳洲 | 1939 | 2011 | 2034* | 72 | 22* |

註：*表示為中推估結果，其他無*表示為實際值。

資料來源：1. 國家發展委員會(2018)

2. 本研究整理

因人口老化而衍生出失能以及照顧的問題，根據國家發展委員會研究指出，65 歲以上失能人口(如表 1.3)，2017 年為 41 萬 5,314 人，至 2026 年失能推估人數增為 61 萬 9,827 人，10 年內失能人數增加超過 20 萬人，以平均每年失能數增加 2 萬人左右速度增加，且隨著平均餘命的增加，顯示長期照顧的重要性；另一方面，依據衛生福利部 2013 年老人狀況調查報告，65 歲以上老年人對於最理想的養老居住方式，是與子女同住者(含配偶或同居人、子女配偶及孫子女)為最多(佔 65.72%)，其次為與配偶居住者(佔 15.95%)，願意居住在老人安養機構僅佔 1.37%，顯示老年人仍然期望與子女或與配偶同住，換言之，老年人認為在宅老化是最理想的養老方式。

表 1-3 2017 年至 2026 年 65 歲以上失能人數

| 年度 | 男 人口數 | 男 失能人數 | 女 人口數 | 女 失能人數 | 合計 人口數 | 合計 失能人數 |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 2017 | 1,502,549 | 190,824 | 1,767,638 | 224,490 | 3,270,187 | 415,314 |
| 2018 | 1,572,671 | 199,729 | 1,861,472 | 236,407 | 3,434,143 | 436,136 |
| 2019 | 1,646,088 | 209,053 | 1,959,073 | 248,802 | 3,605,161 | 457,855 |
| 2020 | 1,726,150 | 219,221 | 2,062,107 | 261,888 | 3,788,257 | 481,109 |

| | | | | | | |
|------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| 2021 | 1,807,073 | 229,498 | 2,166,945 | 275,202 | 3,974,018 | 504,700 |
| 2022 | 1,880,274 | 238,795 | 2,264,041 | 287,533 | 4,144,315 | 526,328 |
| 2023 | 1,959,392 | 248,843 | 2,366,564 | 300,554 | 4,325,956 | 549,397 |
| 2024 | 2,041,048 | 259,213 | 2,471,884 | 313,929 | 4,512,932 | 573,142 |
| 2025 | 2,122,309 | 269,533 | 2,575,501 | 327,089 | 4,697,810 | 596,622 |
| 2026 | 2,202,417 | 279,707 | 2,678,112 | 340,120 | 4,880,529 | 619,827 |

資料來源：行政院主計總處（2010），人口及住宅普查報告

面對高齡化社會的快速變遷，以及家庭結構的改變，造成個人與家庭的照顧壓力日益加重。為因應我國人口快速老化及減輕家庭照顧負擔所致之長期照顧服務需求，行政院於2007年4月3日核定「我國長期照顧十年計畫」（簡稱長照1.0），並於2016年9月29日通過「長期照顧十年計畫2.0」（簡稱長照2.0），將長期照顧服務模式分為機構住宿式、社區式、居家式及家庭照顧者支持服務四種模式，分述如下：

- 一、機構住宿式：提供全天候、一對多的住院照顧服務，機構式照顧服務的內涵，包含提供失能者醫療、護理、復健、個人生活照護及一切在醫療機構中的生活照顧。
- 二、社區式：指由受照顧者居住的社區取得服務，接受受照顧者不須離開熟悉的居住環境，仍可享受平常的生活方式，其服務內涵包含提供日間照顧、家庭托顧、臨時住宿、團體家屋、小規模多機能及其他整合性等服務。
- 三、居家式：指受照顧者住在自己家中，即能接受所需要之照護服務。服務內涵包含身體照顧服務、日常生活照顧服務、家事服務與餐飲及營養服務等，讓受過專業訓練的照服人員到個案家中提供服務，此類型服務是在地老化理想的實現。
- 四、家庭照顧者支持服務：照顧者指的是在家庭中，對身心失能者提供規律性照顧的主要親屬或家人。為減輕照顧者的負擔，所提供之支持性服務，內涵包含長

照知識提供、照顧技巧指導、喘息服務、情緒支持、團體服務等，以藉此能提升照顧者生活品質。

綜上所述，我國在面臨少子化以及家庭結構的轉變，加上平均餘命的增加，未來需要長期照顧的老年人口正快速增加，同時可以提供照顧的年輕人口群所佔比例卻正下降中，對於家庭照顧者負擔日益沉重，而高齡化社會的來臨所可能帶來的功能障礙或失能問題，長期照顧需求日趨重要，面對逐年成長的長期照顧問題，「居家照顧」能將服務送至家中，落實在地老化，也成為相當重要的產業。然提供居家照顧的第一線居家照顧服務員，在我國長期存在著人力需求不足的情形，在需求與供給不平衡的情況下，居家服務員的工作量相對會變得越沉重，因此了解居家照顧服務員對工作滿意情形影響其從事服務工作，為研究者研究背景原因。

貳、研究目的

照顧服務員為長期照顧服務產業中第一線服務提供者，也是影響整體服務品質的關鍵角色。而目前依據長期照顧服務法定義，提供長期照顧服務之人員皆稱為「長照服務人員」，當中包含服務於機構內及居家服務內的照顧服務員，但兩者卻存在著不同的工作特性。

表 1-4 機構與居家照顧服務員工作之比較

| 類型 | 機構照顧服務員 | 居家照顧服務員 |
|--------|--------------|--------------------------------------|
| 工作地點 | 定點服務 | 到個案家中服務 |
| 工作時間 | 固定班制(三班或兩班制) | 彈性班制 |
| 工作薪資 | 月薪制 | 月薪、時薪或拆帳制 |
| 工作內容 | 多為負責老人的身體照顧 | 身體照顧服務外，還需要依據長照需求者申請項目的不同，處理多項目的家事服務 |
| 服務對象人數 | 一對多 | 一對一 |
| 工作環境 | 固定地點 | 隨著不同的案家環境改變 |

資料來源:本研究整理

兩者相較之下，居家照顧服務員不僅須單獨面對個案，還須依據個案申請的項目組合，在有限時間內提供多項目的生活照顧服務，以及移動個案家的交通狀況等，可知居家照顧服務員所要承受的工作壓力及挑戰比機構內的照顧服務員大，以致長期下來居家照顧服務員的流動率偏高(衛生福利部，1998)。

在高齡化及少子化的世代來臨下，面對日益成長的長期照顧需求，長期照顧產業不得不重視身為第一線照顧服務員的人力是否足以支應，而國內外研究指出工作滿意對提升受照顧者的照顧品質有正向的幫助。關於工作滿意的研究，有許多定義與理論模型，在工作滿意的評量上，常以 Weiss,Dawis,England,&Lofquist(1967)所發展的明尼蘇達滿意問卷量表為基礎。此量表又可分為內在滿意、外在滿意與整體滿意三方面，以此量表對工作滿意的整體性與各個構面予以衡量。

據此本研究以個案機構為研究對象，透過深度訪談及機構資料，探討居家照顧服務員工作滿意之現況，訪談大綱由量化問卷改編，藉由訪談資料分析出照顧服務員工作滿意現況，以及那些因素影響居家照顧服務員的工作滿意，經由了解這些居家照顧服務員對工作的滿意情形之研究結果，提供建議，作為個案機構提升服務品質之參考。

故本研究目的包含：

- (一) 探討哪些工作滿意因素影響居家照顧服務員的工作滿意情形?
- (二) 根據研究結果提出結論與建議，提供政府主管機關與個案機構及居家照顧服務員等作為參考。

第二節 研究方法

本研究採用之研究方法為文獻分析法、個案分析法及深度訪談法，以研究者將量化問卷改編設計訪談內容來進行個案機構居家照顧服務員工作滿意之調查分析。

一、文獻分析法

蒐集彙整國內外和本研究相關主題之文獻，並加以整理、分析，以作為本研究理論之基礎，為配合本研究所需，在文獻使用上可分為兩類，一類為技術性文獻，透過各專業領域撰寫的研究報告及理論等作為研究之背景資料，得出相關範疇之間的關係作為研究之起點，如工作滿意相關研究之著作；另一類為非技術性文獻，包含政府出版品、統計資料等，藉以相關數據資料了解當今高齡化成長趨勢以及居家照顧服務員工作現況。

二、個案分析法

在個案選取上，本研究以「桃園市某護理之家」作為分析主體，探討機構所僱用之居家照顧服務員工作滿意情況，根據與照顧服務員訪談之工作滿意情形分析結果提供個案機構參考建議。

三、深度訪談法

深度訪談是來收集以受訪者為中心的詳盡想法和觀點的方法，在深度訪談中，受訪對象是主體，研究者尊重受訪對象的觀念，而訪談的目的也是在嘗試了解訪談對象的思考，重視受訪對象的感覺，尊重他們對行為的詮釋。

而本研究針對居家照顧服務員採用深度訪談的方式，透過逐字稿內容的檢核與分析訪談資料，與資料提供者討論與意見交換，以提高信度；另在效度部分，在研究進行中時時檢視文獻，不以自身意見干擾研究結果，試圖了解有別於量化研究的所不能獲得的資訊，使研究結論能夠更具真實性與完整性。

第三節 研究範圍與限制

根據本文之研究動機與研究目的，旨在探討長照機構居家照顧服務員從內在滿意及外在滿意兩方面影響工作滿意之情形，但礙於現實各種因素的影響，仍有研究範圍及限制，說明如下：

一、研究範圍

本研究探討居家照顧服務員有關工作滿意之情形，以某長照機構作為個案研究機構，研究對象為長照機構全體居家照顧服務員。其他長照機構之居家照顧服務員不列入研究範圍。個案機構正值萌芽，管理制度尚未健全，期能透過本研究結論與建議提供修正參考。其經營型態亦值轉型期，員工人數自 106 年 2 月始聘僱員額人數已近 70 人；如以每位服務個案次數平均次數 8.4 次乘以 70 人約等於每月提供 600 人次服務量能。

因居家服務是非機構式照顧中最重要的一環，亦是我國近年來擴展最快的照顧服務項目，修正與調整居家照顧管理規劃為機構所迫切需要關注的課題；透過深度訪談的方式進行居家照顧服務員工作滿意之探討，將是有別於過去居家照顧服務員的研究方法，為機構管理與人才留住帶來新的變革與應用。

二、研究限制

(一)本研究是以深度訪談方式進行蒐集受試者資料，訪談設計說明皆採不記名方式，並強調此問卷之結果僅作學術研究用途，然因上述說明是以不記名方式進行，而所得資料之確實性，全賴於受試者發自內心，且不受其他外力因素而據以實答。

(二)本研究基於人力、物力與個案研究機構配合等整體因素考量，僅針對個案機構全體居家照顧服務員抽樣作為研究對象，故研究之結果在推論上有其侷限性，且本研究採質化研究，過程以逐字稿整理方式進行分析，其結果雖能驗證文獻及研究發現，但無法完整呈現我國其他長照機構居家照顧服務員是否也有相同問題。

第四節 研究流程與章節安排

壹、研究流程

本研究藉由文獻探討工作滿意相關理論及有關研究，並進行訪談問卷設計與調查，再以訪談結果進行資料分析機構人員之工作滿意情形。因此本研究之流程為：先閱讀相關文獻，確立研究動機，擬定研究目的，根據研究主題進行相關參考文獻之蒐集整理，設計問卷並進行深度訪談，針對訪談問卷進行資料分析，經相關文獻探討及問卷資料調查分析，對於研究之結果撰寫結論並提出建議，以作為機構了解照顧服務員工作滿意情形。

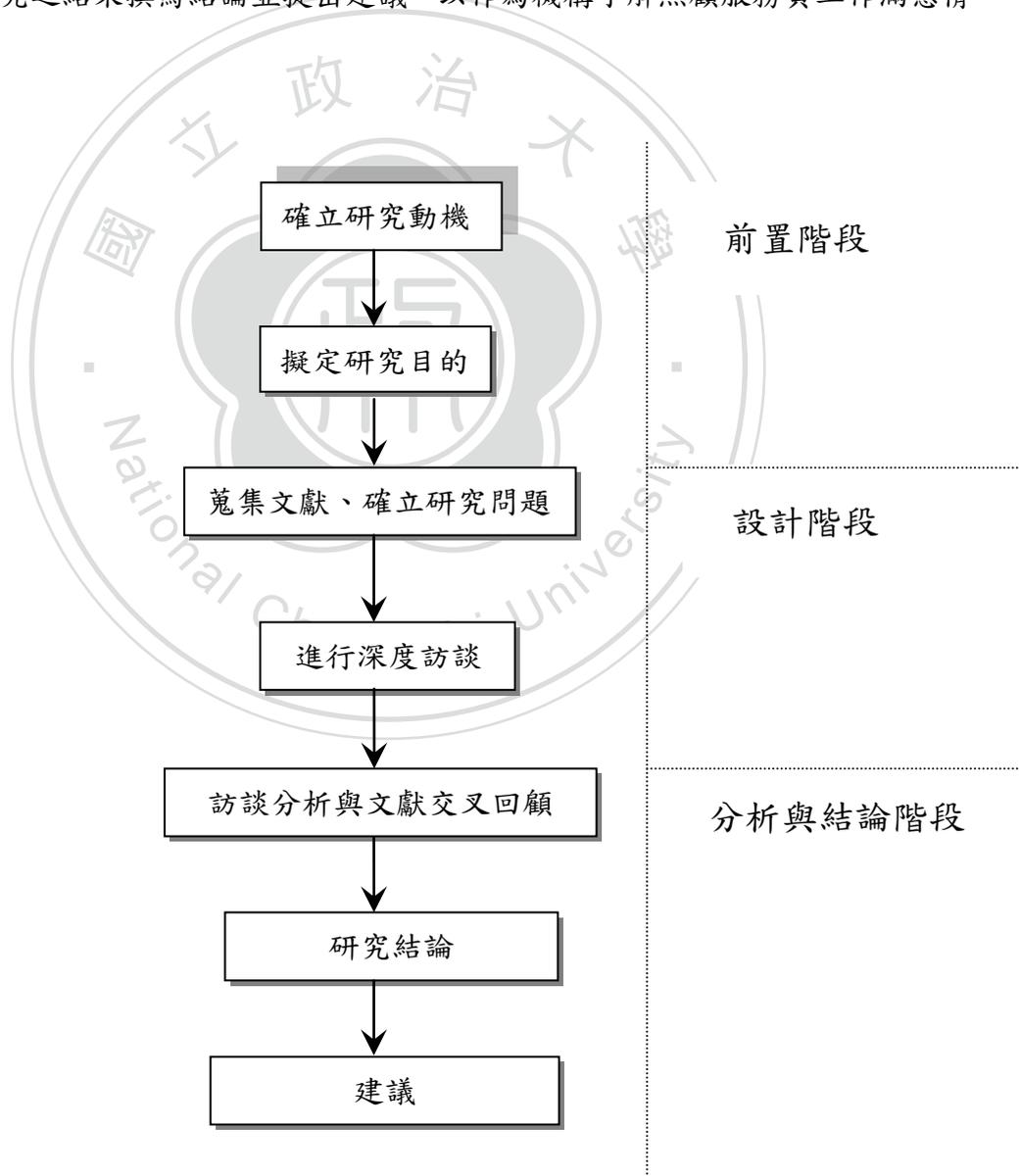


圖 1-1 研究流程

貳、章節安排

本研究之章節安排方式為：

第一章，論述本研究之背景，確立研究之目的，並定義出研究範圍與限制。

第二章，文獻探討，蒐集國內外相關文獻彙整出有關工作滿意之定義與內涵，以及影響工作滿意之因素。

第三章，論述我國居家照顧服務員及本研究之個案機構照顧服務員之工作現況。

第四章，確立訪談大綱，進行訪談問卷調查，針對訪談結果進行資料分析。

第五章，研究結論與建議。



第二章 工作滿意有關文獻

第一節 工作滿意之定義與內涵發展

工作滿意之概念最早源自於霍桑實驗，由 Mayor、Dickson 與 Roethlisberger 於 1927~1932 年間在西方電氣公司進行一系列工作條件及生產效率間之關聯性研究，研究結果發現工作者的工作表現受其工作感受所影響，他們認為工作滿意與生產力之間，主要影響因素來自於社會與心理因素(包括家庭、員工情緒、安全感及歸屬感等)，外在物質雖然具有激勵的效果，但並不是決定生產產量的唯一因素(秦夢群，1997；黃淑惠，2015)。

之後，Hoppock(1935)在其所著「工作滿意(Job Satisfaction)」一書中提出工作滿意一詞，認為工作滿意是指工作者在工作中生理與心理層面感到滿意的程度，亦即工作者對工作情境的主觀反應。在此一概念提出後，有許多學者陸續以此作為基礎，提出對於工作滿意不同的看法，故本研究對於工作滿意之定義相關文獻整理成表 2.1。

表 2-1 工作滿意定義相關整理

| 作者 | 年代 | 定義 |
|---------------------------|------|--|
| Vroom | 1964 | 工作滿意是指工作者在組織中對於本身所扮演的角色等情緒反應和感受。 |
| Porter & Lawler | 1968 | 工作滿意為工作者實際獲得與其所認為應得的價值之差距，此感受主要來自本身的主觀需求。兩者差距越小，工作滿意度越高。 |
| Smith, Kendall & Hulin | 1969 | 認為工作滿意是工作者根據參考架構，以構面性的觀點與工作特徵相比較後加以解釋的結果。 |
| Campbell | 1970 | 工作滿意是工作者對其工作或工作的某些特定層面，正向或負向的感覺，代表個體的心理狀態。 |

| | | |
|--------------------|------|---|
| Locke | 1976 | 工作滿意是個體由評估自己的工作或工作經驗進行評價所產生的正面的情緒感受。 |
| Davis | 1977 | 認為工作滿意是工作者對其工作喜好或不喜好程度，若工作特性適合工作者的期望則產生工作滿意。 |
| 許士軍 | 1977 | 工作滿意度指工作者投入工作後所產生之情感反應或感覺。而此情感反應或感覺取決於特定工作環境中所實際獲得的價值或預期應獲得的價值的差距。 |
| 張春興 | 1989 | 工作滿意即為大多數員工或個人投入工作後所感受到滿意的程度。 |
| Robbins | 1996 | 認為工作滿意是工作者對其工作抱持的一般性態度，工作者本身的工作滿意程度越高，表示工作者對其工作抱持越正面的態度。 |
| Kreitner & Kinicki | 1998 | 工作滿意反應工作者對工作的喜歡程度，亦即對於工作所具有的感覺或情感性反應。 |
| 林心怡 | 2011 | 指個人對其工作及工作環境整體的一種主觀感覺及評價反應。 |
| 魏美惠，謝濼潞 | 2015 | 工作滿意係指工作者對工作本身的一種看法、態度與角色的反應，是一種單一的概念；工作者預期獲得的滿足與實際獲得的滿足之間的差距，差距越小則滿意度越高。 |

資料來源:本研究整理

從表 2.1 可知學者對工作滿意之定義與解釋皆不相同，Wanous 與 Lawler(1972)分為四大類別，分述如下：

(一) 綜合性定義(Overall Satisfaction)

將工作滿意的概念做一般性的解釋，其重點在於工作者對於其工作與有關環境所抱持的一種態度(Kalleberg, 1977)，亦即工作者對其全部角色的情感反應，並不涉及工

作滿意的面向、形成的原因及經過(卓滢滢, 2017)。例如 Robbins(2003)認為工作滿意是工作者對其工作抱持的一般性態度, 工作者本身的工作滿意程度越高, 表示工作者對其工作抱持越正面的態度, 反之, 工作滿意度越低, 對工作則越有負面的態度。

(二) 期望差距定義(Expectation Discrepancy)

學者許士軍(2002)認為工作者工作滿意的程度取決於個人自特定工作環境中, 實際獲得的價值與所預期獲得的價值的差距。若兩者差距大, 則工作滿意程度低, 兩者差距小, 則工作滿意程度高。Porter & Lawlar(1968)認為工作滿意為工作者實際獲得的價值與其所認為的價值之差距, 此感受主要來自本身的主觀需求。兩者差距越小, 工作滿意度越高, 反之若差距越大, 工作滿意度則越小。

(三) 參考架構定義(Frame of Reference)

又稱為構面性定義, 此定義認為影響人的態度及行為最重要因素, 是人們對於這些客觀特徵的主觀知覺及解釋, 這種主觀知覺及解釋則受個人自我參考架構的影響。故工作滿意取決於個人與參考對象的比較, 即使是在相同的工作環境之下, 同工同酬的兩人其工作滿意也不盡相同。Smith, Kendall & Hulin(2010)認為工作滿意是工作者根據參考架構, 以構面性的觀點對工作加以解釋的結果。工作情境是否影響工作滿意牽涉其他許多因素, 例如工作好壞的比較, 與其他人的比較, 個人能力及過去經驗等(武文黃, 2016)。

(四) 主觀知覺型定義

此定義認為工作滿意並非一種絕對現象, 而是視個人所可能做的決定而定, 因此在分析工作者對於工作環境主觀的知覺與解釋時, 必須留意個人的因素對工作滿意感受的影響, 而非只侷限在組織特徵, 任一工作情境是否影響工作滿意, 都受到許多個人因素的影響, 例如: 婚姻狀況、年齡、性別、職位等影響, 當工作能符合個人需求與價值時, 就會產生正面的評價與情感; 反之則為負面。(張春興, 1978; J. L. Price, 1986; 陳世勳, 2001)

第二節 工作滿意之理論與有關研究

壹、工作滿意之理論

有關工作滿意的理論很多，各學者對於工作滿意的研究對象各有所不同，而產生出不同的理論及研究取向，至今探討關於工作滿意的理論大致可歸納為內容理論與過程理論。內容理論著重在於研究影響工作滿意的因素，例如：Maslow(1943)需求層次理論、Herzberg(1959)雙因子理論、Aldefer(1969)ERG 理論；過程理論則是著重於研究工作者所產生之動機如期望、需求和價值與工作特性相互影響後，所產生心理滿意過程，亦可稱程序理論，例如：Vroom(1964)期望理論、Adams(1965)公平理論、Locke(1969)差距理論(楊濟芳，2010)，以下就內容理論和過程理論分述如下：

一、內容理論

(一) 需求層次理論(Need Hierarchy Theory)

該理論是由美國心理學家 Maslow(1943)所提出，他認為人類的行為均由需求所引起，個人的行為會受到不同的需求的影響，而不斷朝目標努力。Maslow 將人類的基本需求由低到高分為五個層級，各層次皆有階層關係，當低層次的需求必須被滿足後，才會進入下一較高層次的需求。需求層次理論原分成五種層次需求，Maslow 於 1970 年修正成提升為七個層次分別為(林憶蘭，2017)：

1. 生理需求(physiological needs):維持生存的基本需求，包含食物、空氣、水、睡眠及身體上的需求等皆屬之。
2. 安全需求(safety needs):指維持身心安全、保障個人的生命與財產不受到威脅、危險、意外或傷害的需求，包含身體安全、經濟安全(工作保障)、心理安全需求等。
3. 愛與歸屬感需求(social needs):指需要有朋友、家人等人際關係，及在團體中被關愛、接納並認可，獲得支持與歸屬感的需求，又稱「社會需求」，包含師長鼓勵、家人關懷與同儕支持等。

4. 自尊需求(esteem needs):係指自信、自重與自主等自尊需求，以獲取他人的尊重與認可等他尊需求，包含成就感、榮譽與名聲等。
5. 知的需求(need to know):對自己及事物的變化能理解的需求，包含探索、操弄、試驗等皆屬之。
6. 美的需求(aesthetic need):能欣賞美好的事物、並希望周遭的事物都能依循真理、順其自然、有結構及秩序的心理需求。
7. 自我實現需求(self-actualization needs):超越自我、成為自己所想要成為的人，包含自我實現理想、發揮潛能與追求成功等。

(二) 雙因子理論(Two-Factor Theory)

由 Herzberg et.al(1959)所提出的理論，提出工作滿意度並非單一線性，而是相互平行且又彼此獨立，他認為影響工作滿意與不滿意分別由兩種不同的因素控制，即激勵因子(motive factors)與保健因子(hygiene factors)，故又稱為激勵-保健理論，分述如下(徐俊賢，2005):

1. 激勵因子:又稱滿足因子，是屬內在報酬的部分，包含成就感、責任感、受賞識感、工作本身與升遷發展等。當激勵因子存在時，可以使工作者會感到滿意，若不存在時並不會造成工作者對工作產生不滿意。
2. 保健因子:又稱為維持因子，是屬於外在報酬的部分，包含組織政策與管理、工作條件、人際關係、工作環境與薪酬等。保健因子是維持工作者工作動機的最低動力，屬於消極性質的因子，因此當保健因子不存在時，工作者會感到不滿意，但存在時工作者不一定會感到滿意。

(三) ERG 理論(Existence-Relatedness-Growth Theory)

該理論是由組織行為學者 Aldefer(1969)所提出，修訂 Maslow 的需求層次理論，將其簡化為三種核心需求，分別為生存需求(E, Existence needs)、關係需求(R, Relatedness needs)及成長需求(G, Growth needs)，分述如下(鍾立君，2008):

1. 生存需求:指維持生理與物質基本需求，如飲食、福利、工作條件等，相對

於 Maslow 的生理需求與安全需求。

2. 關係需求:指想與他人維持人際關係的慾望，主要是建立與其他人的互動關係，相對於 Maslow 的歸屬感需求。
3. 成長需求:指個人追求自我尊嚴與成長、受人認同等需求，相對於 Maslow 的尊重需求與自我實現需求。

二、過程理論

(一) 期望理論(Expectancy Theory)

又稱為「效價手段-期望理論」，是由 Vroom(1964)所提出，Vroom 認為決定工作者願意花多少努力在工作上，取決於工作者認為其努力是否能成功完成工作或達成目標，以及完成工作或達成目標是否能得到希望所獲得的報酬。認為個人對行為結果的期望及該結果的期望值是影響工作滿意的主要變項。因此，該理論是由三個概念所構成(陳麗玉，2016):

1. 期望值:是指個人對於某些特定結果的偏好程度，指工作者對報酬吸引程度的結果。
2. 期望:指個人相信在特定行為之後，會導致特定的主觀信念，指工作者努力將能達到的成果。
3. 手段工具:指工作者在工作中的知覺績效與報酬獲得兩者之間的認知差距。

(二) 公平理論(Equity Theory)

公平理論又稱為「社會比較理論」，該理論是由美國心理學家約翰·斯塔希·亞當斯(John Stacy Adams, 1965)所提出，認為員工工作滿意是員工自身與參考對象的工作報酬及工作投入比率的比較結果，其基本核心概念有以下四個(王敏輯，2017):

1. 投入(input):指認為自己對於工作的付出貢獻，例如:工作時間、工作能力、技術或經驗等。
2. 成果(output):指從工作中所獲得的報酬，例如薪資、福利、升遷等。
3. 參考對象(referent person):指用來作為比較投入和成果比率關係的對

象，比較方式有兩種方式，一為與組織內其他人做比較，稱橫向比較；一為與過去自己做比較，稱縱向比較。

4. 公平與不公平(equity-inequity):當員工感受到自身在工作投入與成果比率與參考對象相當時，則會感到公平；反之當比率不相當時，則會感到不公平。

(三) 差距理論(Discrepancy Theory)

該理論是由 Porter 與 Locke 於 1961、1969 年分別提出，Porter 認為工作滿意知覺取決於自身對於「應該獲得」與「實際獲得」之間的差距感受，差距越大，滿意程度越低；反之，則滿意程度越高(傅清雪，2012)。

Locke(1969)進一步修正 Porter 的觀點，認為工作滿意程度是取決於自身於工作當中「希望獲得」與「實際獲得」兩者間感受的差距，若前者大於後者，即實際獲得符合原本希望的結果，工作者則感到滿意；反之若前者小於後者，工作者則感到不滿意(陳章儀，1995)

貳、工作滿意之有關研究

本研究搜尋臺灣博碩士論文知識加值系統中共 3728 篇與工作滿意相關的研究，其中以居家照顧服務員為研究對象者較少；以關鍵字「居家照顧」及「照顧服務員」搜尋的研究文獻共計有 25 篇。故本研究由此 25 篇文獻中，選取 10 篇與本研究主題接近者，並採用問卷調查法的相關文獻作為探討，如下所述：

一、曾怡華(2005)，其論文主題為「影響照顧服務員工作滿意度之探討---以嘉縣居家服務為例」，其研究發現如下：

- (一) 在工作滿意度上，照顧服務員的工作滿意度，主要來自於「工作成就感」此面向；而對於工作的時薪滿意度最低。
- (二) 經由差異性分析發現，男性、擁有丙級技術士執照、家庭支持度越高、薪越高、例假日及國定假日有休假、不需要夜間工作、有定期的健康檢查、組織

規模小、承辦時間較長的組織及共同管理的機構，其工作滿意度會較高。

二、林伶惠(2008)，其論文主題「新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究」，其研究發現如下：

(一) 個人背景變項、居家工作特性與工作滿意度有相關性。照顧服務人員對於工作特性的感受越強時，對於居家工作特性屬性越清楚與重視所產生的工作滿意度也會越大。

三、邱如妍(2009)，其論文主題「居家照顧服務員工作滿意度與生活品質相關研究」，其研究發現如下：

(一) 生活品質、家庭支持、服務單位屬性、督導到場次數、居家服務年資等為工作滿意度的顯著預測變項。

(二) 服務單位屬性、督導到場次數、及家庭支持，對其工作滿意度及生活品質均有顯著相關。

(三) 多元回歸分析顯示，居家照顧服務員的工作滿意度、家庭氣氛、家庭支持、年齡、家庭收入、服務單位屬性及婚姻狀況，可有效預測生活品質。

四、林惠雯(2011)，其論文主題「高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究」，其研究發現如下：

(一) 高雄市居家照顧服務員以女性為主；年齡層分佈大多集中在 45-54 歲之間；高中職學歷居總樣本數之一半以上；已婚者(含離婚和喪偶者)佔九成以上；工作年資平均為 3.5 年；每月平均服務時數在 117 小時左右；有超過半數的樣本每月平均收入是 20,000 元以上。

(二) 不同的個人背景變項分別在工作環境、工作條件與工作滿意各構面間有不同的差異情形與相關性。

(三) 工作條件、工作環境對於工作滿意為顯著正相關之關係，且具有顯著的解釋力。

(四) 工作滿意與留任意願為正向影響關係，且工作滿意可以用來解釋留任意願。

五、鄭洺洋(2013)，其論文主題「照顧服務員工作價值觀與工作滿意關係之研究—以高雄市為例」，其研究發現如下：

- (一) 高雄市居家照顧服務員以女性為主，年齡層分佈大多集中在 41-50 歲之間，高中職學歷佔一半以上。工作年資以未滿 5 年者為眾，每月平均收入以介於 20,001~30,000 元為主。
- (二) 在工作價值觀的四個層面表現上，以「成就感與聲望」層面的表現位居第一，以「工作滿足感」層面的表現位居第二，以「專業發展性」層面的表現位居最後。
- (三) 工作價值觀在「性別」變項上女性的表現比男性為佳，「服務類型」變項上則是居家服務比機構服務表現為佳；兩變項在工作價值觀上，有顯著差異。
- (四) 工作滿意在「性別」變項上女性照顧服務員比男性為滿意，「年齡」變項上 51~60 歲比 30 歲以下為滿意；「教育程度」變項上國小程度最為滿意依序為國中、高中職；「服務類型」變項上居家服務照顧服務員滿意程度高於機構服務之照顧服務員。
- (五) 工作價值觀與工作滿意為高度之相關，工作價值觀中專業自主性層面與工作滿意中的工作成就關聯性最高；專業發展性層面與工作滿意中的升遷發展關聯性最低，其次為主管領導。

六、冉世全(2015)，其論文主題「居家照顧服務員之人格特質、照顧工作壓力與工作滿意度關係之探討」，其研究發現如下：

- (一) 在人口學特性比較差異分析中，子女數量在嚴謹性人格特質達顯著差異，教育程度、平均收入、工作年資在工作壓力三個面向中達顯著差異，工作滿意度面向僅教育程度達顯著差異。
- (二) 工作壓力之「工作負荷量」在開放性、嚴謹性、外向性、宜人性、神經質人格特質達顯著正向關；「工作阻礙」在開放性、神經質人格特質達顯著正向關；「專業與角色衝突」在嚴謹性、宜人性人格特質達顯著負相關，與神經質人格特質達顯著正向關。

(三) 工作滿意度與嚴謹性、外向性、與宜人性人格特質達顯著正相關。

(四) 工作滿意度與工作壓力之，「工作阻礙模式」與「專業與角色衝突」兩者達顯著負相關。

七、羅麗花(2016)，其論文主題「高雄市居家服務照顧服務員工作壓力、社會支持與工作滿意度之研究」，其研究發現如下：

(一) 性別以女性居多、年齡主要分布於 41-60 歲、籍貫「閩南人」居多、以「已婚」佔最高、教育程度以「高中職」佔多數、信仰以「佛教」比例佔最高、工作年資為「1 年以上 3 年以下」居多數、工作薪資以「25000-30000」最多、全家總收入集中於「50001 元以上」、七成具有「單一級證照」、單位以「社團法人協會」性質佔比例最多。

(二) 目前工作壓力現況介於「輕微」到「普通」之間，以「個人反應」構面壓力最大，以「會擔心病人病情變壞」最高。社會支持現況介於「好」到「很好」之間，最注重「情感性支持」構面，尤其是「有人可以與我分享照顧病人的類似經驗。」。工作滿意度現況為介於「普通」到「滿意」之間，最在意的是「內在滿意度」構面，以「在工作過程有為別人服務的機會，讓我感到？」得分最高。

(三) 不同年齡會因為年齡越輕工作壓力越大，年齡較高者，較易感到工作滿意；不同婚姻狀況未婚者顯著工作壓力高於已婚者；工作薪資較高會獲得較多的社會支持，具有較高的工作滿意度。在不同單位性質工作壓力、社會支持與工作滿意度皆具有顯著差異。

(四) 工作壓力與社會支持之間具有顯著之低度負相關，工作壓力與工作滿意度之間存在低度負相關影響，社會支持與工作滿意度具有中度正相關。5. 社會支持對工作壓力，工作壓力對工作滿意度，社會支持對工作滿意度皆具有顯著的影響。

八、李文君(2016)，其論文主題「居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究—以雲林縣居家照顧服務員為例」，其研究發現如下：

- (一) 居服員特質：性別以女性居多；年齡層集中在 50-65 歲；教育程度以高中職學歷最多；婚姻關係中已婚者居多；於目前服務單位年資滿(超過)5 年以上者最多(39.6%)；平均每月服務時數以 160-200 小時最多，有 225 人「是」家庭主要經濟收入；平均每日服務交通時間以 60 分鐘以上者最多；從事照顧服務的動機是貼補家用跟工作時間有彈性。
- (二) 工作滿意度與留任意願分析：影響滿意度最高的因素是人際關係，最低則是福利與薪資；影響留任意願的因素以單位福利因素最高，不留任之主要因素是個人家庭因素。
- (三) 影響工作滿意度與留任意願之差異性分析：僅性別與自覺健康狀況與工作滿意度有部分差異；最小女子年齡與自覺健康狀況對留任意願有顯著差異。
- (四) 工作滿意度與留任意願之相關性分析：整體留任意願、單位福利因素及留任意願與工作滿意度呈現顯著正相關。

九、許育瑄(2017)，其論文主題「居家照顧服務員的工作滿意度之研究」，其研究發現如下：

- (一) 社會支持對工作投入有顯著正向相關。
- (二) 工作壓力對工作投入有顯著正向相關。
- (三) 工作投入與工作滿意度有顯著正向相關。
- (四) 社會支持對工作投入具有顯著正向影響。
- (五) 工作壓力對工作投入具有顯著正向影響。
- (六) 工作投入對工作滿意度具有顯著正向影響。
- (七) 社會工作壓力透過工作投入間接影響工作滿意度。
- (八) 支持透過工作投入間接影響工作滿意度。

十、侯佳伶(2018)，其論文主題「居家照顧服務員的組織變革認知和工作滿意度與離職意願之研究」，其研究發現如下：

- (一) 組織變革認知會正向影響工作滿意度，工作滿意度與整體離職意願呈負相關。
- (二) 機構應改善工作環境、薪資結構，加強專業教育訓練以提升組織變革認知與

管理，執行變革前充分溝通，使其了解變革原因、過程及未來發展，來提升組織變革認知及居家照顧服務員的工作滿意度進而降低離職意願。

綜合歸納各研究者對於居家照顧服務員工作滿意相關研究可知，影響居家照顧服務員工作滿意的因素很多，其中除不同個人背景變項外，也包含內在滿意，如成就感、專業知識與技能等因素，以及外在滿意，如薪資、升遷制度、主管領導風格等因素。



第三節 影響工作滿意之因素

影響工作滿意的因素眾多，因各研究領域的學者所研究的對象不同或研究架構理論差異而產生分歧，以下就部份學者對影響工作滿意之因素研究整理如下：

Herzberg(1966)指出影響工作滿意的因素有十四種，分別為：成就、認知、工作本身、責任、升遷可能性、成長可能性、薪資、與同事關係、與上級主管關係、技術指導、公司決策與行政措施、工作環境、個人生活與工作安全性；Fournet(1966)等人於研究中提出影響工作滿意的因素可分為：1. 個人特性因素：包含年齡、教育程度、智力、性別、職業水準等因素；2. 工作特性因素：包含薪資、組織及管理、主管監督、社會性環境、溝通、工作安全、工作協調等；Farrel(1978)則提出工作滿意的影響因素包含 1. 工作者本身因素：如教育程度、工作經驗、特殊訓練、工作動機等；2. 工作特性：如工資、參與性、統整性、溝通性、升遷機會等因素。

由上述可知有關影響工作滿意之因素很多，其中常被用來測量工作滿意的指標，大致將影響工作滿意的因素分成四大類別，說明如下(黃勝春，2007)：

一、內在滿意

指個人從工作本身獲得滿意的程度，包含對目前工作的活動性、獨立性、穩定性、變化性、運用能力的機會、工作職責大小、工作所給予之成就感、責任感、工作的安全感、對社會的服務性、在社會上的地位以及所作工作的道德價值觀等方面感到滿意的程度。

二、外在滿意

指與工作本身無直接相關的滿足感，包含對目前工作的未來升遷性、所獲得之報酬獎賞、組織的政策與實施方式、技術上之指導以及人際關係的好壞等方面感到滿意的程度。

三、一般滿意

指個人對於整體工作的綜合滿意程度，包含個人對於工作的環境設備、與同事間的關係及工作的內在滿意層面、外在滿意層面等方面感到滿意的程度。

四、人口統計變項

如年齡、性別、職級、工作年資、婚姻狀況及教育程度等。其中 Seashore & Tabor(1975)整理歸納出相關研究者的論點，提出較為完整的理論架構，建構出工作滿意前因後果模式，影響工作滿意涵蓋範圍相當廣，除了工作本身外，還有與工作無關的相關因素，工作滿意並非取決於單一因素，而是交互影響，說明如下：

一、前因變項

- (一)個人屬性:人口統計特徵，如性別、年齡、教育程度等；能力，如智力、技能等；穩定人格特質，如價值觀等；認知、知覺及期望；情境人格，如偏好、動機等。
- (二)環境變項:政治及經濟環境，如失業率；職業性質，如職業聲望；組織內環境，如組織氣候、組織規模等；工作環境，如工作特徵。

二、後果變項

- (一)個人反應變項:如退卻、攻擊、工作績效、知覺扭曲、疾病等。
- (二)組織反應變項:如品質、生產力、流動率、曠職、怠工等。
- (三)社會反應變項:國民生產、疾病率、適應力、政治穩定性及生活品質等。

第四節 小結

由相關文獻可知，學者對工作滿意之定義與解釋約可分四類別：以綜合性定義而言，工作滿意是工作者對工作所抱持的態度。工作滿意度越高，表示工作者對其工作抱持態度越正面；工作滿意度越低，則抱持越負面的態度。以期望差距定義而言，工作滿意程度取決於實際獲得與預期獲得價值之差距。工作滿意度越高，表示工作者實際與預期獲得價值差距越小；工作滿意度越低，表示工作者實際與預期獲得價值差距越大。以參考架構定義而言，工作滿意取決於個人與參考對象的比較。工作滿意度越高，表示工作者在周遭人事物的交互影響下，其主觀知覺越好；工作滿意度越低，表示工作者在周遭人事物的交互影響下，其主觀知覺越差。以主觀知覺型定義而言，工作滿意是工作者個人因素對工作滿意感受的影響。工作滿意度越高，表示工作能符合個人需求與價值，因而產生正面評價；工作滿意越低，表示工作不能符合個人需求與價值，評價越趨負面。

再者，依探討工作滿意的理論而分，約可歸納為內容理論與過程理論。內容理論著重於研究影響工作滿意的因素。如 Maslow(1970)提出的需求層次理論，個人工作行為會受到七個層次需求的影響，由低而高為生理需求、安全需求、愛與歸屬感需求、自尊需求、知的需求、美的需求以及自我實現的需求。當低層次的需求被滿足後，才會進入下一較高層次的需求。而 Herzberg(1959)提出的雙因子理論，認為工作滿意度收到激勵因子與保健因子等控制。激勵因子屬內在報酬，工作者自覺內在報酬高，工作滿意度高；保健因子屬外在報酬，保健因子不存在，工作滿意度低落，但存在與否，非工作滿意高之必要條件。至於 ERG 理論則是 Aldefefer(1969)提出，將 Maslow 七層次需求修訂為三核心需求，由低至高分為生存需求、關係需求與成長需求等，低核心需求滿足後，才會進入下一核心。過程理論則著重於研究工作者工作動機與工作特性的相互影響後，產生工作滿意的過程。如 Vroom(1964)提出，工作者對工作行為的期望以及工作結果的期望值，是影響工作满意的主要變項；期望與期望值越高，工作滿意度越高。而 John Stacy Adams(1965)所提出的公平理論，則認為工作者工作滿意度高低是取決於自己與參考對象的工作報酬以及工作投入比率的比較結果；當工作者自覺工作報酬與比較結果越高，

其工作滿意度越高。至於 Porter(1961)與 Locker(1969)分別提出的差距理論，Porter 認為工作者對於「應得」與實得的差距感受越低，工作滿意度越高；反之，差距感受越高，其工作滿意度越低。而 Locker 則修訂為「希望獲得」與實得的差距感受越低，工作滿意度越高；反之，差距感受越高，其工作滿意度越低。

以台灣對於照顧服務員之工作滿意相關研究可知，工作滿意程度多寡，能夠影響照顧服員在職場上的表現；而影響工作滿意的因素可能來自於個人屬性、外在環境抑或組織特性等因素所影響。照服員個人屬性與工作特性越符應，則工作滿意度越高；反之，若個人屬性與工作特性差距甚大，則工作滿意度越低。而外在環境的支持度也是影響工作滿意度的重要因素；外在環境支持度越高，則照服員工作滿意度越高；支持度越低則工作滿意度越低。

而黃勝春(2007)大致將影響工作滿意因素分為四大類別；分別為內在滿意、外在滿意、一般滿意與人口統計變項等。Seashore 與 Tabor(1975)則歸納學者對於工作滿意度相關論點後，提出工作滿意受到前因變項與後果變項等交互影響，非僅取決於任一因素。

根據上述中外對工作滿意的理論與研究可發現，雖說我國居家服務歷經已有數十年之久，而隨著進入高齡化社會的老年人口數逐年增加，衛生福利部也因此陸續制定相關政策及立法，如長期照顧服務法，並修正長照 1.0 計畫中所產生的問題，進而推行下一個長期照顧十年計劃。然而，從長照 1.0 至長照 2.0，照顧服務員人力缺口一直是急需待解決的問題，其探討照服員工作滿意相關研究更是少之又少。居家照顧服務員可說是長照工作的第一線，因應長照政策的變遷，照顧服務人員的穩定性更可說是長照推動成功與否的關鍵。針對居家照顧服務員工作滿意的相關研究，目前多為使用問卷調查的方式進行之，因此本研究試圖藉由訪談的方式，分析了解第一線居家照顧服務員的相關工作經驗與感受，望能反映長照 2.0 執行後居家照顧服務員工作現況與影響工作滿意情形之因素。

第三章 居家照顧服務員工作現況

第一節 我國居家照顧服務員之工作現況

我國居家照顧服務發展可追溯於 1981 年於內政部設立「老人福利機構設立標準」中，明訂老人服務機構應有社會工作室之設施，並辦理老人諮詢服務、在宅服務、戶外活動服務及個案輔導，是以設立機構並由社會工作專業辦理在宅服務的開始。之後陸續於 1983 年及 1985 年在高雄市、台北市辦理居家服務，辦理的單位從政府到民間合作，服務人力也從志願服務人力到強調專業工作人力的訓練，服務內容更是從最初的單純支持在宅服務，到現今的身體照顧服務。而照顧服務是一種人對人的服務模式，因此是一項高人力需求的服務模式，故照顧人力對於組織而言是十分重要的資產(張美珠,2009)。

我國擔任居家照顧服務員資格為 1. 年齡需滿 18 歲；2. 具有照顧服務員訓練結業證明，需接受衛生福利部所規定之核心課程 60 小時(含 8 小時實作課程及 2 小時綜合討論與課程評量)及 30 小時臨床實習課程，課程結束後經考評合格者，由訓練單位核發結業證明書或 3. 高中(職)以上照顧服務員職類相關科系所(含高中相關學程)畢業；4. 大專校院相關科系所學生，取得照顧服務理論與實務相關課程各 2 學分及照顧服務員 40 小時實習時數證明，並以就讀學校所開具之學分證明(成績單)，及符合照顧服務員訓練計畫所規定之實習單位所開具之實習時數證明為認定依據。

勞動部勞動力發展署(當時為職訓局)於 2004 年開始辦理「丙級照顧服務員技術士技能檢定」，考照條件為符合前述之資格者，經檢定考試及格者發放技術士證照，即可至相關機構從事照顧服務員的工作。又依老人福利服務專業人員資格及訓練辦法第 12 條規定，照顧服務員每年應接受至少二十小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：老人福利概述、老人照顧服務相關法令、老人照顧服務工作倫理、老人照顧服務內容及工作方法及其他與老人照顧服務相關課程，以提升照顧服務員專業地位。

勞動部統計已取得照顧服務員丙級技術士證照人數，自 2009 年的 14,198 人累計至 2018 年 12 月底已有 45,065 人，而領有照顧服務員結業證明書累計至 2018 年人數也已

有 13,4596 人，顯示每年參加照顧服務員職業訓練並完成受訓取得結業證明書的人不在少數，但最後實際投入居家服務從事居家照顧服務卻仍佔少數。

表 3-1 居家照顧服務員人數

| 年度 | 領有照顧服務員結業證明書(累計) | 取得照顧服務員丙級技術士證照(累計) | 居家照顧服務員人數 |
|------|------------------|--------------------|-----------|
| 2009 | 6,5509 | 14,198 | 4,794 |
| 2010 | | 17,817 | 5,591 |
| 2011 | 7,4349 | 21,407 | 6,353 |
| 2012 | 8,3801 | 24,278 | 7,118 |
| 2013 | 9,3039 | 26,981 | 7,463 |
| 2014 | 10,1829 | 29,611 | 7,675 |
| 2015 | 11,0263 | 32,706 | 8,368 |
| 2016 | 11,8176 | 36,596 | 10,478 |
| 2017 | 12,6289 | 40,706 | 13,677 |
| 2018 | 13,4596 | 45,065 | 14,538 |

資料來源:1. 勞動部勞動統計查詢網

2. 行政院性別統計資料庫

3. 本研究整理

居家照顧服務員須接受居家服務單位的派案，至服務使用者家中提供案主生活照顧及協助，服務對象依據衛生福利部 2007 年公布實施「我國長期照顧十年計畫-大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」(簡稱長照 1.0)，其目標群體包含 65 歲以上失能老人、55 至 64 歲的失能山地原住民、50 至 64 歲的失能身心障礙者及僅 IADLs(Instrumental

activities of daily living scale, IADLs, 工具性日常生活活動能力量表)失能且獨居之老人。為照顧更多需要長照之民眾，衛福部於 2017 年底實施長期照顧第二個十年計劃(簡稱長照 2.0)所服務之對象，擴大納入 50 歲以上輕度失智症者、未滿 50 歲失能身心障礙者，65 歲以上衰弱老人，及 55-64 歲失能原住民等。

自 2007 年實施以來，根據衛福部統計使用居家服務服務人數從 2008 年的 2 萬 2,305 人，提升至 2018 年的居家服務個案人數計有達 8 萬 9,163 人，而居家服務人力雖然從 2009 年的 4,794 人，女性為 4,461 人，男性為 333 人，增加至 2017 年上半年的 1 萬 1435 人，女性為 1 萬 0219 人，男性為 1,216 人，女性比例佔九成，且根據 2017 年平均每位照顧服務員約服務 5.7 位個案人數，每位個案服務次數及時數為 150.7 次及 251.7 小時(平均一周約 3 次，一次服務時數約 1.8 小時)，顯示每位個案所能分配到的時間是相對不足，也會因個案失能嚴重程度影響居家照顧服務員需在時間內完成項目的工作壓力。

對於居家服務申請流程，由需受協助者提出書面申請經長期照顧管理中心初步審查後，由照顧管理專員親自到民眾家中進行訪視，身心功能確有受損致日常生活功能需他人協助者，經評估有長期照顧服務需求者，由長照需要者本人及其家屬與各地方政府照顧管理專員或個案管理員共同討論、擬定之照顧計畫，核定服務項目及補助額度，即可派案服務單位提供長期照顧服務。根據行政院於 2017 年公布施行「長照十年計畫 2.0」(簡稱長照 2.0)，相較長照 1.0 的服務項目，長照 2.0 服務將原有八大項目，擴增內容至十七大項目，使其更具服務彈性，其服務項目如下表 3.1:

表 3-2 長照 2.0 服務項目

| 長照 2.0 服務項目 |
|--------------------------|
| 1. 照顧服務 (居家服務、日間照顧及家庭托顧) |
| 2. 交通接送 |
| 3. 餐飲服務 |
| 4. 輔具購買、租借及居家無障礙環境改善 |

5. 居家護理
6. 居家及社區復健
7. 長期照顧機構服務
8. 喘息服務
9. 失智症照顧服務
10. 原住民族地區社區整合型服務
11. 小規模多機能服務
12. 家庭照顧者支持服務據點
13. 社區整體照顧模式(成立社區整合型服務中心、複合型服務中心與巷弄長照站)
14. 社區預防性照顧
15. 預防或延緩失能之服務
16. 銜接出院準備服務
17. 銜接居家醫療

資料來源：行政院於(2017)「長照十年計畫 2.0」

其中居家照顧服務員工作內容又以第一大項照顧服務項目當中居家服務為最多，分為兩大類：

第一類為日常生活照顧及家事服務，包含備餐服務、洗濯衣物、生活起居空間環境清潔、文書服務(包含協助就醫掛號、讀新聞或書信等)、代購生活用品、陪同外出服務(包含陪同就醫、辦理事務、外出用餐等)、協助活動參與等。

第二類為身體照顧服務，包含協助進食、沐浴等個人身體清潔、穿換衣服、翻身拍背、肢體關節運動等服務，因此在實務工作中，因為申請者不同的需求，居家照顧服務員須接受之服務對象、疾病類型、失能程度及家庭狀況不盡相同，服務內容也會有所差異，因此在服務過程中會需面臨各種問題狀況及壓力。

居家照顧服務員不同於機構內的照顧服務員，必須依據不同服務案主前往案家提供居家服務，因此居家照顧服務員不僅要面對的是往返個案家的交通風險，更要面對隨著個案家狀況的不同而需作改變的工作環境，對於居家照顧服務員的工作權保障，衛生福

利部於 2008 年剛施行長照 1.0 時，居家照顧服務員並未納入勞基法保障範圍內，使得居家服務員在薪資與相關勞動權益上，無法獲得保護，以至於多數人不願投入此行業，為吸引照顧服務人才投入長照領域，居家服務提供單位自 2009 年 5 月起全面納入勞動基準法，衛福部補助居家服務提供單位應負擔照顧服務員勞健保費及勞工退休準備金，最高由內政部及各縣市政府共同補助 80%，並明定時薪不得低於 150 元，其餘則用於照顧服務員的績效獎金、年終獎金、保費等必要支出，以保障居家照顧服務員的工作所得與勞動權益；然自 2017 年長照 2.0 上路後，明定全職居家照顧服務員每月最低薪資為 3 萬 2,000 元，採行時薪制之居家照顧服務員最低時薪為 200 元，另照顧服務員在不同個案家轉換的交通時間應計入工作時間，薪資每小時不得低於 140 元，保障合理的薪資待遇，以促進更多照顧服務員願意投入照顧服務工作。



第二節 研究個案機構之介紹

本研究個案機構是桃園市某護理之家。它於 2002 年 4 月創立，負責人、行政組主任(組內含括總務、人事與會計 3 名)、居家照護部主任(組內涵括社工、復健師、醫師、藥師、營養師、護理人員與照護服務人員)以及專業照顧組主任組內涵括社工、復健師、醫師、藥師、營養師、護理人員與照護服務人員)。人力編制為負責人 1 名、社工 1 名、復健師 1 名、醫師 1 名、藥師 1 名、營養師 1 名、護理人員 8 名與照護服務人員(本國 20 名、外籍 12 名)。

其經營理念為基於慢性疾病及老年人口逐年增加，因應長期慢性疾病及老年照顧需求日行迫切，為減輕家屬照護負擔，以專業溫馨服務，給予其生理、心理、社會、靈性之全人全程關懷照顧。

一、個案機構成立宗旨：

訴求每位無法自我照顧者，如慢性病患、植物人、失智者等病患，提供護理服務及生活照顧，皆有權利獲得應有的照顧並維持其尊嚴，並落實照顧服務人員用心、貼心來溫暖長者及家屬，且提供安全、新穎、舒適的人性化照顧，以提升長期照顧的品質。

二、居家服務單位經營理念：

其經營理念為本個案研究機構於 2015 年成立居家服務單位，提供桃園區、八德區與龜山區等到宅居家服務，並於 2018 年配合衛生福利部所實施長照 2.0 計畫，推動社區整體照顧服務體系，成立社區整合型服務中心(簡稱 A 單位)，以提升區域服務量能，建構結合醫療、長照服務、住宅、預防以及生活支援服務一體化之照顧體系。

(一) 服務目標：

1. 提供失能者居家照顧服務以提高生活品質。
2. 減輕照顧者壓力。

3. 提升家屬照顧知識與技能，增進失能者照顧品質。
4. 陪伴關懷失能者，紓解情緒。
5. 進行醫療保健服務，安排健康促進活動，預防老化。
6. 進行社區資源連結，使失能者獲得適切服務。
7. 強化督導機制，維護失能者權益。
8. 加強居家服務團隊專業訓練及管考，以維持高品質服務。

(二) 居家服務申請流程：

1. 申請：個案前來申請，經長照中心核定或是長照中心直接派案(接案)。
2. 開案：電話初評(資格符合)，會進行評估與訪視(資格符合)，會告知服務內容以及簽定服務契約。
3. 服務：擬定服務計畫，提供服務。
4. 督導：定期進行督導、訪視及評核；亦會針對服務個案進行再評估。
5. 結案：評估已達結案標準，之後進行追蹤服務；反之，未達結案標準則繼續進行居家服務。

(三) 居家服務之服務對象：

1. 65 歲以上老人。
2. 50 歲以上之身心障礙者。
3. 僅工具性日常生活功能失能且獨居之老人。

(四) 補助原則：

1. 低收入戶：民眾自付 0%，政府全額補助。
2. 中低收入戶(家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用 1.5 倍者)：民眾自付 0%，政府全額補助。
3. 中低收入戶(家庭總收入符合社會救助法規定最低生活費用 1.5 倍者)：民眾自付 10%，政府補助 90%。
4. 一般戶：民眾自付 30%，政府補助 70%。

(五) 居家服務類型：

1. 機構式服務：機構服務(含機構喘息)及營養送餐。
2. 社區型服務：居家服務(含居家喘息)、A 級整合型服務據點、日間照顧中心及社區據點。

(六) 居家服務特色：

1. 基本身體清潔：

依長照需要者之身體清潔需要完成下述項目，如梳頭修面、穿脫衣服、床上洗頭、排泄物清理(含當次更換尿片、倒尿袋等)。

2. 基本日常照顧：

(1)依長照需要者之需要，進行日常生活協助。如翻身、拍背、移位、簡易被動或肢體關節活動、上下床(陪同散步、運動、生活輔具使用)、清洗便桶、造廢袋清理、整理床及會陰清理。

(2)協助沐浴及洗頭：依長照需要者之身體清潔需要完成下述項目，協助或引導至浴間、穿脫衣服、全身淋浴、坐浴或盆浴、洗頭、排泄物清理。

3. 測量生命徵象：

(1)內容包括長照需要者因疾病需要需進行之監測。測量長照需要者之血壓、體溫、脈搏與呼吸。

(2)紀錄及異常時轉知家屬及個管員(或照顧管理專員)。

4. 餐食照顧：

(1)在案家備餐、備餐後用具及餐具善後工作及清潔。

(2)在案家準備 1 日所需之管灌飲食及善後工作及清潔。

(3)單純加熱飯菜、非自製食物(管灌食物及牛奶)。

5. 陪同就醫：

內容包括協助掛號(含預約)、長照需要者準備、陪同就診、聽取及轉知醫囑與注意事項。

6. 家務協助：

(1)獨居之長照需要者：居家生活空間的清理或洗滌、衣物洗滌及晾曬烘乾(含至自助洗衣店洗衣)、熨燙、衣物簡單縫補等家事服務。

(2)非獨居之長照需要者：睡眠及主要居家生活空間之清理或洗滌衣物洗滌及晾曬烘乾(含至自助洗衣店洗衣)、熨燙、衣物簡單縫補等家事服務。

7. 代購或代領或代送服務：

(1)目的物品或事項包括餐食、食材、生活用品、藥品、郵寄、補助品、衣物床單送洗(或取回)及必要的辦理事項(如洽政府機關或繳費)等。

(2)含購物清單規劃與確認、購物、購買物品的清理與歸位，以及記帳等事情準備至善後之完整服務。

8. 協助執行輔助性醫療：

內容包括甘油球通便、依照藥袋指示置入藥盒、攜帶式血糖機驗血糖、傷口分泌物簡易照顧處理、管路清潔及口腔抽吸。

9. 安全看視服務：

內容包括至案家陪伴、支持(如遊戲或嗜好)、看視注意安全或協助(如日常生活參與)，並注意異常狀況。

10. 巡視服務：

內容包括上午 6 點至下午 6 點，至案家探視長照需要者，並進行簡易協助，至少 3 次。

第三節 個案機構居家照顧服務員之工作現況

桃園市某護理之家於 2015 年成立居家服務單位，開始提供到宅居家服務，服務區域包含桃園區、八德區及龜山區，以 2018 年 12 月份統計資料顯示，個案機構居家服務總個案數為 365 名，居家照顧服務員 68 名，平均一名照顧服務員約服務 5.3 名個案人數，每位個案服務次數為 45.9 次。

一、職業訓練與評估：

居家照顧服務員經徵選通過後，需接受新進人員職前訓練 20 小時以及 10 小時臨床技術考核。服務期間，每年仍須接受 20 小時以上的在職訓練。除此之外，會由其他居服員跟訪 2 次，居服督導跟訪 1 次，以評估其所提供之居家服務內容，是否符合以下所述之服務品質管理指標？每月安排 1 天，全體居服員回到個案機構，召開個案共同研討會議。

(一)居家服務管理指標

1. 家務照顧技能
2. 日常生活照顧技能
3. 身體照顧技能
4. 服務禮儀應對
5. 服務使用者滿意度
6. 準時出勤
7. 不早退
8. 達居家服務照顧時數
9. 教育訓練參與率

二、居家服務項目說明：

個案機構居家服務提供項目依據衛生福利部 2018 年所公告「長期照顧給付及支付基準」照顧組合編號為 BA01-BA05、BA07、BA10-BA16、BA18、BA20、BA22 如下：

表 3-3 長期照顧給付及支付基準照顧組合

| 編號 | 照顧組合 |
|------|------------|
| BA01 | 基本身體清潔 |
| BA02 | 基本日常照顧 |
| BA03 | 測量生命徵象 |
| BA04 | 協助進食或管灌餵食 |
| BA05 | 餐食照顧 |
| BA07 | 協助沐浴及洗頭 |
| BA10 | 翻身拍背 |
| BA11 | 肢體關節活動 |
| BA12 | 協助上(下)樓梯 |
| BA13 | 陪同外出 |
| BA14 | 陪同就醫 |
| BA15 | 家務協助 |
| BA16 | 代購或代領或代送服務 |
| BA18 | 安全看視 |
| BA20 | 陪伴服務 |
| BA22 | 巡視服務 |

資料來源：行政院於(2017)年「長照十年計畫 2.0」

當中居家服務項目提供以陪同外出(BA13)為最多，每位服務個案次數為 14.9 次，其次以家務協助(BA15)，每位服務個案次數為 8.9 次，再者為餐食服務(BA05)項目，每位服務個案次數為 8.4 次。

三、居家照顧服務員之服務現況：

個案機構在人力運用上分為全時工作照顧服務員及部分工時照顧服務員二類，性別比例以女性為多，年齡皆落在 45-54 歲之間，教育程度為高中(職)居多，以 2018 年 12 月統計資料顯示，全時工作照顧服務員平均每人工作時數為 193 小時；部分工時照顧服務員為 116.7 小時，全時工作照顧服務員平均月薪為 5 萬 0469 元；部分工時照顧服務員平均時薪為 279.9 元。

全時工作照顧服務員計薪方式為拆帳制，謂每提供一次照顧組合項目所支付之價格，居家服務單位與照顧服務員依比例對半均分，享有團體保險、每月固定發放證照津貼及特殊照顧加給(困難個案加給)。並設有婚喪喜慶禮金、結婚生育補助、生日禮金、留任獎金(200 元/月)、考核績效獎金、年節獎金及年終獎金。在員工福利方面，機構給予公費公假，讓照顧服務員參加教育訓練，旅遊補助(1000 元/人)、員工餐敘(一年 2 次，補助 1000 元/每人)、健康檢查及提供工作上所需輔具及衛材，如洗澡用圍裙、護腰固定帶、口罩、手套等。

部分工時照顧服務員計薪方式與全時工作照顧服務員同為拆帳制，在新福利上也和全時工作照顧員一樣享有團體保險、每月固定發放證照津貼及特殊照顧加給(困難個案加給)。並設有婚喪喜慶禮金、結婚生育補助、生日禮金、留任獎金(200 元/月)、考核績效獎金、年節獎金及年終獎金。在員工福利方面，機構給予公費公假，讓照顧服務員參加教育訓練，旅遊補助(1000 元/人)、員工餐敘(一年 2 次，補助 1000 元/每人)、健康檢查及提供工作上所需輔具及衛材，如洗澡用圍裙、護腰固定帶、口罩、手套等。

四、居家照顧服務員考核制度：

居服員每年需進行考核，考核方式分為自評與主管評估。以下為考核指標細項。

(一)專業服務：

1. 能提供正確的照顧服務。
2. 能判斷及處理緊急事件。
3. 能發揮專業的溝通技巧。
4. 能遵守保密原則。

5. 能發掘個案需求。
6. 能提升專業知識與技能。

(二)工作態度責任：

1. 能遵守單位訂定之守則
2. 能遵守單位之排班並尊重督導員之指導。
3. 能主動回報服務狀況。

五、居家照顧服務員人事制度；

(一)招募資格；

1. 須持有照顧服務員結業證書或丙級技術士證書者，且每週至少可提供 40 小時之服務時間。

2. 訓練制度；

個案機構與社會局及職業訓練中心共同辦理居家照顧服務員職前訓練，參加對象以符合以下三項：

- (1). 具本國籍、年滿 16 歲以上，性別不拘。
- (2). 身心健康、無不良嗜好及傳染病，具擔任照護服務工作熱忱之失業者。
- (3). 就業保險被保險人失業者之特定對象失業者。

(二)薪資與福利制度；

1. 薪資制度；

個案機構採拆帳制，對於照顧服務員之聘任可分為全時工作與部分工作兩類。個案機構與居家照顧服務員簽立壹年制的勞動契約，可分為專職、兼職兩種。無底薪，採拆帳制；如為專職居服員每月另外加給簽約金 1000 元。

(1). 全時工作照顧服務員計薪方式為拆帳制。每提供一次照顧組合項目所支付之價格，居家服務單位與照顧服務員依收入單價採對半均分。

另核發獎金計有；考核績效獎金、年節獎金及年終獎金等三項。其轉場交通工時每小時薪資以 200 元計。

(2). 部分工時照顧服務員計薪方式同為拆帳制。每提供一次照顧組合項目所支付之價

格，居家服務單位與照顧服務員依收入單價採對半均分。

另核發獎金計有；考核績效獎金、年節獎金及年終獎金等三項。其轉場交通工時每小時薪資以 200 元計。

2. 福利制度；

(1). 員工制服(夏季短袖、冬季長袖、背心、防風型外套)。

(1). 團體保險:全時工作及部分工作者均享團體保險。

(2). 領有丙級技術士證照者，另核發證照津貼及特殊照顧加給(困難個案加給)。

(3). 旅遊補助(1000 元/人)、員工餐敘(一年 2 次，補助 1000 元/每人)、婚喪喜慶禮金、結婚生育補助、生日禮金、留任獎金(200 元/月)等。

(4). 在職教育訓練:公費公假。

(5). 健康檢查。

(6). 照顧服務上所需輔具及衛材。如洗澡用圍裙、護腰固定帶、口罩、手套等。



第四節 問題概述與探究

我們可以了解到，根據國家發展委員會推估，我國於 2026 年將成為超高齡社會的一員，人口老化速度比起已開發國家更快，對於老人照顧的需求，更加不容忽視。而台灣目前走向高齡社會，未來需長期照護的老年人比例節節高昇；反之，我們卻因少子化，造成年輕人口比例不斷衰退，但老年人仍然期望能與子女或與配偶同住，大部分仍希望「在宅老化」，因此個別家屬成員與整體家庭的照顧壓力日益加重。

因應人口老化衍生出老人失能以及老人照顧的社會問題，在在顯示長期照顧需求的迫切性，也就是將居家照顧送至家中，落實「在地老化」的居家長期照護目標。行政院於 2016 年 9 月通過「長期照顧十年計劃 2.0」，投入許多資源與心力來推動照顧產業，其中也清楚地知道居家長期照顧人力不足是事實。舉例來說，領有照顧服務員結業證明書累計至 2016 年人數已達 126,298 人，但最後投入居家服務照顧服務卻只有 13,677 人，約僅占 1 成左右。因此，面臨有長期照顧需求的老人家比例高漲，而投身居家照顧服務員此行列的就職比率偏低；供需比例嚴重失衡，是我國長照政策的嚴峻挑戰。

但是，我們卻鮮少去了解目前居家照顧服務員的工作現況，探究是目前制度面的問題，是長照政策的照顧工作項目內容過於細碎？還是支付費用單價過低？抑或是個案機構管理層面的問題？是拆帳比率過高，居家照顧服務員所得實際工資過低，影響其就職意願？抑或工作福利與同事相處等因素，影響居家照顧服務員的工作滿意高低？又或者，居家照顧服務人力不足，人力進不來的問題，居家照顧服務員人數不增反減的趨勢，大部分是取決於居家照顧服務員個人，他們對工作的滿意度不斷降低，因而造成居家照顧服務人員的流動率偏高？

為此，本研究認為了解居家照顧服務員的工作現況，了解目前居家照顧服務員面臨的工作問題與工作困境，才能真正解決長照政策面的問題，進而能改善居家照顧服務員的工作環境。並且探究影響居家照顧服務員工作滿意的因素，提高正向就

職驅力，吸引更多人力願意投身於居家照顧服務行列。了解導致工作不滿意的關鍵因素，鼓勵現任居家照顧服務人員繼續留任，營造居家照顧團隊概念，讓政府、個案機構與居家照顧員團結合作，共同提升居家照顧服務品質。

從文獻資料中，我們可發現影響居家照顧服務員的工作滿意因素，如下闡述之。

一、工作內容與環境-長照政策內容的不合理

邱如妍(2009)，其研究主題「居家照顧服務員工作滿意度與生活品質相關研究」提出，普查中的 4286 位居服員，有 27.04% 的居服員同時兼顧家庭照顧工作，提供的照顧內容以日常生活照顧的頻率最高(每天或幾乎是每天)。而依據衛生福利部 2018 年所公告「長期照顧給付及支付基準」來看，以工具性照顧為多，如：BA01 身體清潔、BA04 協助進食和 BA07 協助沐浴及洗頭等。由此可見，我國國內兼具非正式照顧者角色的居服員，所從事的照顧工作是較為工具性照顧，而非如北歐國家的居家照顧服務工作，則是以社交與慰問工作，此類情緒性支持所占比率最高。

純然的工具性照顧，給付項目的細碎，在在讓居家照顧服務員的工作負荷過重，為了有效率地完成給付項目及基準，他們必須很快地完成工作，不容許一絲的喘息時間，體力負荷相對過大，也對居家照顧服務人員造成很大的心理負擔。誠如

許育瑄(2017)，其研究主題「居家照顧服務員的工作滿意度之研究」之結論，其工作壓力第一項，過多的工作量，讓居家照顧服務員沒有時間休息。其第四項工作滿意度，居家照顧服務員無法充分認同工作內容，沒有與案主建立緊密的心理歸屬感。其第六項工作壓力與工作投入之相關分析結果，工作壓力越大，工作投入的意願越低；反之，工作壓力越小，工作投入的意願就越高。

二、升遷發展透明公開化-政策面與機構制度的缺口

由 Herzberg(1959)提出的雙因子理論，在居家照顧服務領域的運用可知，激勵因子屬內在報酬的部分，包含成就感、工作本身與升遷發展等等。當激勵因子增加，可以使工作者工作滿意度提高。而保健因子屬外在報酬的部分，如：工作環境、人際關係與薪資報酬等。在保健因子存在時，可增加工作者對工作的滿意度。

依據我國目前「長照 2.0 長期照顧十年計畫」，明列給付項目與詳列給付基準，但對於居家照顧服務人員的長期工作規劃卻付之闕如。舉例來說，政策面並沒有編寫一套完善的升遷發展制度以及證照核薪標準。也就是說，大家的立足點相同，只要完成給付項目就得到相對應的薪資，但對於完成度的高低，完成項目的細膩度卻不見要求，長久一來，居家照顧服務人員中日只淪於追求項目的完成，汲汲奔波於各個案主家，只求快速完成給付項目，卻不要求自己再精進，充實與案主家溝通的相關知識與學習相關工作輔具的必要性技能。長久一來，居家照顧服務員只能於工作期間進行工具性照顧，但舉凡與案主與案主家屬的溝通，照護輔具與科技輔助軟體的使用等，容易因與家屬間的糾紛或操作不上手而習得無助與工作倦怠感，降低對工作的滿意度。

誠如李文君(2016)研究主題「居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究」結論可發現，工作滿意度次低的是升遷機會，他們認為升遷機會不對等或是升遷途徑未詳列標準，致使他們對工作的滿意度有所降低。由以上文獻資料，我們可得知，當我國政府於政策面制定標準，也請相關個案機構建立升遷管道，此激勵因子增加，內在報酬增加，就能提高居家照顧服務人員的工作滿意度。

三、薪資福利應增列困難給付與危險給付-長照政策內容的不合理

依據 Maslow(1970)所提出的「七大需求層次理論」可知，人類的行為均由需求所起，七大需求有「生理需求」、「安全需求」、「愛與歸屬感需求」、「自尊需求」、「知的需求」、「美的需求」與「自我實現需求」等等。而各層次皆有階層關係，當低層次的需求必須被滿足後，才會進入下一較高層次的要求。而放眼我國居家照顧服務人員之工作現況，我們可發現到，衛生福利部 2018 年所公告「長期照顧給付及支付基準」只列出工作內容，卻沒有因各案主的特殊需求，如：失能等級、失智程度、精障嚴重程度等，載明不同的給付層級與因應薪資高低。如此一來，可能會造成個案機構接到無自理能力、失智具暴力行為或精障具自殘傾向等案主後，卻苦無居家照顧服務人員願意接案；畢竟一樣的薪水，誰都不願意將生命安全暴露於危險中。

誠如 Maslow 的七大需求理論，居家照顧服務員有其身心安全、其個人生命與財產安全與心理安全有不受到威脅或傷害的需求。當他們的安全需求確切被滿足後，才可以往下一個層次的需求邁進。而林惠雯(2011)研究主題「高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究」第四章第三節樣本資料分析中談到，在每月平均收入部分，有超過半數的居家照顧服務員每月平均收入是 20000 元以上，但仍有三成左右的居家照顧服務員之每月月收入是低於一般最低工資，顯示工作未能提供經濟上的保障與穩定，因而容易造成居家照顧服務員對工作的留任意願偏低。

因此，政府於政策面上，應該增列困難給付與危險給付，讓個案機構願意提高意外保險額度，足以保障居家照顧服務員的生命安全，亦能提高他們的工作意願及留任意願。

四、社會支持度高低，影響居家照顧服務員工作滿意度之高低

黃勝春(2007)將其中常被用來測量工作指標，大致將影響工作滿意的因素分成四大類別，有「內在滿意」如：工作所給予的成就感、對社會的服務性及所作工作的道德價值觀等；「外在滿意」如：未來升遷性、所獲得的報酬獎賞與人際關係好壞等；「一般滿意」是指對整體工作的綜合滿意程度，如：與同事關係、工作的內在滿意等。由此可知，居家照顧服務員其自我對社會的服務性高低與否與身邊重要他人，如：家人、主管與同事等人際關係融洽與否，都會影響居家照顧服務員對工作的滿意程度。

而王容瑄(2017)研究主題「居家照顧服務員的工作壓力、社會支持對留任意願之影響：以工作滿意為中介效果」第五章結論中，更將社會支持做清楚的說明，將社會支持方面分有「上司的支持」、「同事支持」與「家庭的支持」等。其研究結果顯示。居家照顧服務員的社會支持對工作滿意度及留任意願均具有正向影響，也與過往相關研究所得結果相似(馮兆康等人，2003；王郁智等，2006；林冠君，2006；陳奕伸，2001；李婉禎等人，2013；蔡淑鳳等人，2013；何清治等人，2014；邱瓊慧，2015)，由此可證實社會支持確實會對工作滿意度及留任意願產生影響。而其中，又以「家庭支持」為重要的支持來源；而從居家照顧服務員的工作內容可知，因為其工作都為獨立作業，所以與同事和主管接觸機會較家人少，所以居家照顧服務員其家人對工作的評價相對重要，如果其家人對於工作皆能抱持肯定的態度，則居家照顧服務員的工作滿意也較高；反之，

若其家人認為其工作地位不高或工作價值低，也會降低居家照顧服務員的工作滿意度與留任意願。

五、督導專業功能高與即時溝通性強，影響居家照顧服務員工作滿意度高低

依據 Vroom(1964)所提出的「效價手段-期望理論」，我們可以知道工作者個人對行為結果的期望及該結果的期望值是影響工作滿意的主要變項。也就是說，當居家照顧服務員期許督導於其工作上的即時協助與派案契合度越高，其希冀督導專業功能與即時工通性也要越強，居家照顧服務員的期望值與實際期望落差越低，其工作滿意度越高；反之，如果督導無法於工作遇到照護問題時，提出專業的建議，或是在派案時，不能因應居家照顧服務員的慣用語系、宗教信仰等協調事宜，就容易讓居家照顧服務員在工作中覺得無助與沮喪感，進而降低其對工作的滿意度。

而從林伶惠(2008)研究主題「新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意之研究」第五章結論與建議中，其第二節問題與探討裡，針對機構督導的專業角色做一重要釐清。個案機構以成本利潤考量，常將人事成本壓低，也就是一人須兼任數職；也就是常常會出現機構負責人身兼督導之責，但是以督導角色而言，他是協助居家照顧服務員、案主家與個案機構間的協調橋樑，如果立足點已偏向個案機構，那其專業照顧功能與派案協調性就無法發揮，容易一昧偏袒雇主，而忽略到居家照顧服務員的權益，也會讓居家照顧服務員對督導期望值與期望結果產生極大的落差，影響其工作滿意度。

因此，機構管理上應聘有專業的督導人員，專職、專辦、專用，讓督導人員專心於協助居家照顧服務人員，解決他們於工作上遇到的問題與糾紛；也能聆聽案主對居家照顧服務員的心聲，媒合慣用語系與宗教信仰相同的居家照顧服務員。再者，若機構欲縮減人力及營運成本，可設立 LINE 群組，達到督導與居家照顧服務員即時溝通的需求；又或是成立 GOOGLE 表單，有效消弭居家照顧服務員的交通往返成本。

六、居家照顧服務員個人對工作認知的社會價值高低，影響其工作滿意度。

依據 Seashore 與 Tabor(1975)所建構的「工作滿意前因後果模式」，我們可知影響工作滿意所涵蓋的可能因素非常多，除工作本身以外，還有與工作無關的相關因素，所

以並非取決於某一因素而已。也就是說，因為前因變項的存在，如：人口屬性中的性別、年齡、價值觀、知覺期望與動機等；又如：環境變項中的職業聲望、組織規模與工作環境等。會導致結果變項的產生。如：個人反應變項中的退卻、工作績效等；組織反應變項中的品質、流動率及生產力等；社會反應變項中的適應力、穩定性與生活品質等。

當居家照顧服務員對於自我工作抱持正向的社會價值，而其社會支持也大多鼓勵他從事居家照顧服務員。那麼即使工作環境不盡如人意，又或者是薪資並沒有完全符合自我的期望值，他對於工作仍可能會呈現滿意。因為，以前因後果模式而言，其工作滿意度並非單一因素所影響，居家照顧服務員對工作的主觀認知，可能會削弱其他影響滿意度的不利因素。

誠如王容瑄(2017)研究主題「居家照顧服務員的工作壓力、社會支持對留任意願之影響：以工作滿意為中介效果」第四章研究結果顯示，居家照顧服務員工作滿意度現況以單向題目來看，以「我對目前工作能有替他人服務的機會」得分最高，其次為「我對這份工作有足夠的時間彈性」。也就是說，當居家照顧服務員認為自身的工作能夠幫助案主與減輕個案家屬照顧壓力，自身的工作也的確讓案主有自理能力上的進步，對他而言是有工作成就感的，那麼其工作整體的滿意度也會比較高。再加上居家照顧服務員能夠兼顧家庭，按照自己覺得可行的時間接案，也是提高其工作滿意度的重要考量。

雖然居家照顧服務員可能在社會認知中，還是面臨許多社會不友善的觀念，認為其與外勞相差無幾；或是只服務案主，相較仍比不上可服務全家的外勞。但在過去的質性訪談研究、報導中，可了解到有多數的居家照顧服務員，自身認為支持其留任是因為他們認為這工作是有意義的，而且他們也喜歡幫助人、指導他人的感覺(鄭美娟，2014；楊筱慧，2014；吳敏菁，2015；鄧世雄，2015)，使得個人自我認知的社會價值高，工作成就感高，也是促使居家照顧服務員整體滿意度高，因而留任的重要原因之一。

第五節 小結

我國居家照顧服務發展於 1981 年之「老人福利機構設立標準」中，明訂老人服務機構應有社會工作室之設施，是設立機構並辦理在宅服務的開始。之後在高雄市、台北市辦理居家服務，從政府到民間合作，從志願服務人力到強調專業工作人力的訓練。我國擔任居家照顧服務員資格為滿 18 歲，需具有照顧服務員訓練結業證明書。或是高中（職）以上照顧服務員職類相關科系所（含高中相關學程）畢業；大專校院相關科系所學生，具備照服員訓練計畫實習時數證明。居服員接受居家服務單位的派案，至服務使用者家中提供案主生活照顧及協助，服務對象包含 65 歲以上失能老人、55 至 64 歲的失能山地原住民、50 至 64 歲的失能身心障礙者及失能且獨居之老人。2017 年服務對象擴為 50 歲以上輕度失智症者、未滿 50 歲失能身心障礙者，65 歲以上衰弱老人，及 55-64 歲失能原住民等。居服員薪資方面，明定全職居家照顧服務員每月最低薪資為 3 萬 2,000 元，採行時薪制之居家照顧服務員最低時薪為 200 元，另照顧服務員在不同個案家轉換的交通時間應計入工作時間，薪資每小時不得低於 140 元，保障合理的薪資待遇。

本研究個案機構方面，其人力編制有負責人、行政組主任、總務、人事與會計、居家照護部主任、社工、復健師、醫師、藥師、營養師、護理人員與照護服務人員等。服務範圍為提供桃園區、八德區與龜山區等到宅居家服務，並於 2018 年配合衛生福利部所實施長照 2.0 計畫，推動社區整體照顧服務體系，成立社區整合型服務中心，提升區域服務量能，建構結合醫療、長照服務、住宅、預防以及生活支援服務一體化之照顧體系。其服務對象為 65 歲以上老人、50 歲以上之身心障礙者或是日常生活功能失能且獨居之老人。主要服務目標是提供失能者居家照顧服務以提高生活品質；減輕照顧者壓力，提升家屬照顧知識與技能，增進失能者照顧品質。再者，進行社區資源連結，使失能者獲得適切服務；強化督導機制，加強居家服務團隊專業訓練及管考，以維持高品質服務。

本個案機構照服員服務現況，其提供的服務項目是依據衛生福利部 2018 年所公告「長期照顧給付及支付基準」照顧組合為準。當中居家服務項目提供以「陪同外出」最

多，其次以「家務協助」，再者為「餐食服務」。人力運用上，以女性為多，年齡在 45-54 歲之間，教育程度為高中(職)居多。全時工作照顧服務員平均每人工作時數為 193 小時，平均月薪為 5 萬 0469 元。部分工時照顧服務員為 116.7 小時，平均時薪為 279.9 元。計薪方式為拆帳制，居家服務單位與照顧服務員依比例對半均分，享有團體保險、發證津貼及特殊加給，並設有禮金、考核績效獎金、年節獎金及年終獎金。在員工福利方面，機構給予公費公假，讓照顧服務員參加教育訓練，旅遊補助、員工餐敘、健康檢查及所需輔具及衛材等。而居服員每年需進行考核，考核方式分為自評與主管評估，分以「專業服務」與「工作態度責任」兩大考核指標細項為準。

由上述可知，自照顧服務員於 2009 年強制納入勞基法範圍內後，在勞動權益上受到保障，各個居家服務單位跟著政府的規定提升薪資及津貼，使得照顧服務員在整體勞動條件上獲得改善，但長照計畫從過去的長照 1.0 邁入如今的長照 2.0，照顧服務員的人力不足問題一直存在著，加上長照 2.0 擴大服務對象的範圍，使得原本人力資源持續短缺，讓每位照顧服務員須在有限時間內提供個案所申請需要的照顧服務組合，而個案所能接受服務的時數也連帶變得有限，在這樣人力不足所產生的照顧品質不僅讓個案無法得到完善的照護，照顧服務員也可能因為如此受到個案或個案家屬的責備，進而無法在工作上獲得滿足，造成照顧服務員願意投入或繼續從事此行業的意願程度不高。

因此本研究所選取的個案機構居家照顧服務員作為研究對象，探討在如今人力不足的情況下，如何提高已在此領域服務的照顧服務員的工作滿意，使照顧服務員願意繼續從事居家照顧服務行業，並吸引更多人有意願投入此行業，因此探討影響照顧服務員工作滿意因素作為本研究的重點。

第四章 訪談設計與成果分析

第一節 訪談設計與對象

本研究係採質性研究進行，而質性研究廣義而言是以文字的形式，將人們在自然情境中所說的話、所寫的字以及從中觀察到的行為，將描述以記錄方式呈現的一種實地研究(黃瑞琴，1991)。在質性研究中，深度訪談為應用最廣，亦為重要的研究方法之一，而訪談係期望在實施過程中，透過與研究對象的訪問互動，以探知研究對象內心世界及主觀觀點，並解析所獲資料之內涵結構與深層意義，使研究者得以進入研究對象的經驗，進而了解真相。

質性研究之訪談法可分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」三種，其中「非結構式」訪談允許訪問者對受訪者的彈性，在此模式下，訪問者可於訪談過程中自由規畫問題，因而也較無一致性；「半結構式」訪談為事先擬好訪談大綱，於訪談過程中針對主題向受訪者蒐集共通資訊；「結構式」訪談則需要訪問者事先決定好問題組，即是以標準化的問題來訪問研究對象，卻也缺乏了彈性及自發性。

因此本研究試以採用半結構式訪談法，於2019年8月進行訪談。於正式訪談前依據研究架構擬定訪談大綱，取得受訪對象同意寄予訪談大綱(如表4.1)，依接受訪談對象之回饋逐一修正訪談大綱。藉由與訪談對象的對談，由其服務經驗與個人感受，收集受訪對象對機構的意見與建議，對機構居家照顧服務員分析出影響工作滿意的因素，讓個案機構參考。

表 4-1 訪談大綱

| 訪談問題 | 目的 |
|--------------------------------------|-------------------------|
| 1. 請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼? | 了解居家照顧服務員對於工作本身的工作滿意為何? |
| 2. 請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼? | |
| 3. 請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼? | |
| 4. 請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼? | |
| 5. 請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼? | |
| 6. 請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價? | |
| 7. 請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼? | 了解居家照顧服務員對於升遷發展的工作滿意為何? |
| 8. 請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼? | |
| 9. 請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼? | |
| 10. 請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼? | |
| 11. 請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼? | |
| 12. 請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼? | 了解居家照顧服務員對於薪資福利的工作滿意為何? |
| 13. 請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼? | |
| 14. 請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼? | |
| 15. 請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼? | |

| | |
|---|----------------------------------|
| <p>16. 請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給與您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎? 為什麼?</p> | <p>了解居家照顧服務員對於主管關係的工作滿意為何?</p> |
| <p>17.</p> <p>(1)請問您對目前整體工作滿意程度為何?</p> <p>(2)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?</p> <p>(3)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?</p> <p>(4)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外,您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度?</p> | <p>了解居家照顧服務員對於整體工作情形的工作滿意為何?</p> |

本研究將依上述設計的訪談大綱,從個案機構之居家照顧服務員總數 68 人,以『性別』與『服務年資』作為分層抽樣之對象。依據其所獲得樣本結果:男 2 人、女 6 人,再依服務年資為『1.5 年-2.5 年』者女 2 人;服務年資為『3 年-4.5 年』者各為男 2 人、女 2 人;服務年資為『5 年以上』者女 2 人。進行進行訪談,訪談對象共計八位,達到總體『居服員』對工作滿意之探討。訪對象基本資料如下表 4.2。

表 4-2 居家照顧服務員基本資料

| 編號 | 性別 | 年齡 | 教育程度 | 服務年資 |
|-------|----|----|------|-------|
| 受訪者 A | 女 | 29 | 大學 | 2.5 年 |
| 受訪者 B | 女 | 41 | 高中職 | 3 年 |
| 受訪者 C | 女 | 43 | 高中職 | 1.5 年 |
| 受訪者 D | 男 | 44 | 大學 | 4.5 年 |
| 受訪者 E | 女 | 47 | 高中職 | 3 年 |
| 受訪者 F | 男 | 51 | 高中職 | 3 年 |
| 受訪者 G | 女 | 57 | 高中職 | 13 年 |
| 受訪者 H | 女 | 65 | 大學 | 10 年 |

本研究期能透過質性研究中的訪談法，更為深入地了解受訪者的真實感受，並藉由探究研究對象的基本資料與受訪者的服務經驗陳述，分析探討個案機構內居家照顧服務員的工作滿意，提出本研究的結論與建議，供個案機構或後續研究人員參考。



第二節 訪談發現

本節將訪談結果分成「工作本身」、「升遷發展」、「薪資福利」、「相處情形」、「主管關係」、「整體工作情形」等六類，以下將逐一探討受訪者於每一類別的看法：

一、工作本身

- (一) 對於服務時數的安排，政府規定時數的安排，根本無法滿足現在的生活水準，不超時真的領不到基本薪資。政府應該放寬時數，才能讓居家照顧服務員久留在這行業；對於目前工作內容大致滿意，但希望可以有更好的規劃。目前工作環境都很好，沒有需要改善，居服員就是要很能適應環境。對於從事此份工作的成就感，是來自於案主的鼓勵與信任。對於此份工作的穩定性認為目前算穩定，但未來還是未知數；親友間看待我這份工作，表示我自己喜歡就好。(受訪者 A)
- (二) 對於服務時數的安排，機構都會盡量和居服員配合時間，目前都還可以。對於工作內容的看法表示目前滿意，對於工作環境看法表示尚可，還可以有改善的空間。我可以從此份工作上獲得成就感，從事此工作穩定性高，親友間對於我從事居服員工作，評價是不錯的。(受訪者 B)
- (三) 對於服務時數的安排，我覺得目前還能接受；因為自己有家庭需要照顧，希望持續派案給我，能一天九小時左右。對於工作內容我能接受，希望可以幫助案家；對於工作環境，我還可接受，有些不能接受，因為每個案家的狀況不一。我可以從此份工作獲得成就感，因為能幫助人又可以賺錢。有些時候派案不一定，每個月的案家狀況不一定，還是有些不穩定，我覺得穩定性不高。親友間對於我從事居家照顧服務工作的評價是表示還好。(受訪者 C)
- (四) 對於服務時數的安排，我認為一周六天工作時數很平均，路線安排順暢。對於目前的案主，有的我已經服務超過一年，工作內容包含有炒菜、陪伴、重症移位等，這些不盡相同的服務內容，充實了我工作的每一天。對於工作環境的看法，我認為目前工作環境都不算太差，個案家外在環境定期有作消毒，

才不時有蟑螂出現。我覺得從事此份工作是可以獲得成就感，例如有的家屬會希望幫忙阿嬤洗澡後，建立她有洗澡的印象，因為她很快就會忘記，自己有沒有洗過澡。我覺得從事此份工作穩定性好，因為可以兼顧家裡，而且督導們會積極幫忙派班。親友對於我從事居家服務的工作，還抱持尚在了解中的想法。

(受訪者 D)

- (五) 對於服務時數的安排，我覺得工作時間很彈性，不需強制每日要滿八小時，平日有閒暇時間可處理其他事。對於工作內容，因為目前服務對象，皆較輕度，所以沒什麼身體上的負荷。對於工作環境的看法，偶然會遇到環境非常髒亂之住家，氣味讓人難以忍受；但從事此份工作從案主及家屬給予的信任和開心，會讓我得到些許成就感。我覺得從事此工作穩定性好，因為只要願意做，就有工作。我的大部分親友間，覺得這工作辛苦或是覺得比較沒尊嚴。

(受訪者 E)

- (六) 對於服務時數的安排，我覺得能依照自己的時間或長項，安排服務時間累積勞工基本一日工時。我對於工作內容的看法，是覺得可依照案主彈性安排所需服務項目。我認為工作環境尚可，有些非常髒亂；但從事此工作可以幫助案主，讓我獲得成就感。我想，從事此工作可按自己長處調整，這份工作才能長久做下去。目前親友間對於我從事居服工作的看法，還覺得還可以。(受訪者 F)

- (七) 對於服務時數的安排，我覺得機構規定的時數較長，與政府的規定不同，希望還是尊重政府，可以少一些。我對於工作內容的看法，是覺得目前都能適應。我對於工作環境是滿意的，而且從事此工作，看到老人家就像看到將來自己的樣子。我想運用自己有生之年，發揮愛心，幫到這些案主，我就獲得了成就感。我認為從事此工作，只要我們肯做就會有穩定性。我的親友對於我從事居服工作，都表示贊成。

(受訪者 G)

(八) 對於服務時數的安排的看法，我目前覺得可以接受。對於工作內容的看法，我覺得也能接受。工作環境方面，我也覺得滿意；也能從此工作獲得成就感。我從事此份工作，覺得穩定性好；親友間對於我從事居服工作，也有相當好的讚譽。(受訪者 H)

二、升遷發展

(一) 我了解目前機構的升遷制度為五年升任居服督導，目前覺得擔任居服員比較適合我。而且目前機構所辦理的在職教育訓練，我也覺得很不錯，主任安排的研習課程也都很好。不過，我認為機構管理員工制度方面，人事變動比較大，無法固定；有時我要找督導，還不知道督導已經換人了。(受訪者 A)

(二) 我了解目前機構的升遷制度，也覺得升遷制度還不錯。我覺得，目前機構所辦理的在職教育訓練內容很棒。而目前機構管理員工的制度，我也覺得可以。(受訪者 B)

(三) 我不了解目前機構升遷制度，所以沒有看法。我覺得，目前機構所辦理的在職教育訓練課程內容很好。而目前機構管理員工制度，我覺得還可以。(受訪者 C)

(四) 我了解目前機構的升遷制度，但沒有特別想法。目前機構辦理的在職教育訓練，都會固定安排相關課程，我覺得很不錯。我認為，目前機構管理員工制度還可以。(受訪者 D)

(五) 我了解目前機構的升遷制度，滿五年可轉督導。目前機構所辦理的在職教育訓練課程，機構都會定期安排在職教育，確保我們的教育學分足夠，我覺得很好。不過，我對於機構管理員工制度，沒有特別去了解。(受訪者 E)

(六) 我了解目前機構的升遷制度，但年齡漸長，不會有特別的看法，應該還是繼續從事居服員的工作。目前我知道的是，機構會安排在職教育訓練課程，也會不定期進行教育訓練。我覺得，目前機構管理員工制度還算合理。(受訪者 F)

(七) 我了解目前機構的升遷制度，但因為年齡的關係，所以不會有期待。我對於

目前機構所安排辦理的在職教育訓練，非常滿意。而且，對於目前機構管理員工制度，我也覺得合理滿意。(受訪者 G)

- (八) 我了解目前的機構升遷制度，但我覺得把目前的工作做好，才是第一要務。我對於目前機構所安排辦理的在職教育訓練，覺得很滿意。對於目前機構管理員工制度，我也覺得很滿意。(受訪者 H)

三、薪資福利

- (一) 對於目前的薪資待遇覺得五五分，有好有壞；有些服務項目錢少卻還要五五分帳，結果就只能領幾十元而已。我目前獲得的津貼很好，因為個案機構福利很不錯，其他機構不一定會有好福利。；機構會發放獎金，我覺得很不錯，因為其他機構，不一定有獎金。(受訪者 A)
- (二) 對於目前的薪資待遇，我覺得可以；機構是採拆帳制，也就是對半拆。我對於目前的津貼福利，覺得還可以；對於目前的獎金發放，更是覺得滿意。(受訪者 B)
- (三) 目前的薪資待遇必須對半抽，所以我沒有加班就達不到理想的薪水；因為我要養家，還要扶養小孩，所以我希望薪資希望提升。對於機構的津貼福利制度，我覺得還可以；機構的獎金發放，我也覺得還可以。(受訪者 C)
- (四) 對於目前的薪資待遇，我覺得很好，但希望案主不要常請假；因為我沒有服務時數，就領不到那個項目的薪水。我覺得機構的津貼福利很不錯，老闆不會小氣；而且機構會發放獎金，這點我覺得很好。
(受訪者 D)
- (五) 對於目前的薪資待遇，我覺得是可接受的，沒有別的要求。我對機構的津貼福利，覺得還滿意；對於機構發放獎金的制度，也覺得可以，我們三節都有獎金。(受訪者 E)
- (六) 對於目前的薪資待遇的看法，是覺得可以接受；就是照著目前機構規定居家服務工作薪資計算。我對於機構的津貼福利，覺得還算合理；目前的獎金發放，就依照機構處理即可，我沒有特別的意見。

(受訪者 F)

(七) 對於目前的薪資待遇，我覺得滿意；對機構採行五五折，我沒有意見，對於目前薪資待遇覺得滿意。因為我曾經開刀住院，機構除了發放慰問金，還私下包紅包給我，到醫院來探視我。機構的津貼福利都是以我們出勤的時數、績效比例發給。我對於目前的獎金發放很滿意；機構會發放三節獎金，還有年終，這些都很不錯。(受訪者 G)

(八) 對於目前的薪資待遇，我覺得可以接受。對於目前的津貼福利，我覺得可以接受。對於目前的獎金發放，我覺得很滿意。(受訪者 H)

四、相處情形

(一) 對於目前與個案的相處，個案對我很好，把我當孫女、女兒、妹妹，是當成自己人看待，有東西不會少給我一份，都會跟我分享；對於目前與個案家屬的相處都很好，沒有什麼不好的。我目前與同事間的相處，因為很少有時間相處，所以幾乎沒有交集。(受訪者 A)

(二) 對於目前與個案的相處，我覺得都很好；與個案家屬的相處，我也覺得很好。我覺得案主們都很好相處；而我和同事間的相處，也覺得很開心。(受訪者 B)

(三) 對於目前與個案的相處，我覺得都很好；與個案家屬間的相處，我們是互相尊重，所以相處起來都很好。我認為自己和同事間的相處，大致都不錯。(受訪者 C)

(四) 對於目前與個案間的相處，我覺得很不錯。但我認為，我需要更主動去關心他們的需要；因為個案多為失智症，甚至是強迫症，所以更需要多花時間去跟他們相處。我和同事間的相處還不錯，沒有聽過他們對我有抱怨；平常我們沒有時間見面，我們用通訊軟體聯繫。

(受訪者 D)

(五) 對於目前與個案間的相處，我和服務的個案，相處時間久了，相處都很融洽，對我也很尊重；和個案家屬間的相處，因為服務時間也長了，所以相處也很

好。因為很少和全部同事有見面的機會，所以我只與部分同事較熟悉。(受訪者 E)

(六) 對於目前與個案間的相處，我覺得只要個案家的要求不過分，我會依照每個個案的不同，去調整和他們的相處之道。目前與家屬間的相處上，我覺得事

事要先講清楚；例如之前簽約沒有溝通說清楚服務項目，就容易產生摩擦。

因為我們在外服務時間多，所以沒什麼時間和同事相處、見面。(受訪者 F)

(七) 對於與個案的相處，我覺得很滿意。目前與個案家屬間相處，我也覺得滿意；但曾經遇過有家屬把我當傭人使喚，所以我的感受並不太好。平常我和同事

很少有時間能相處，只有開會時才會聚在一起，我覺得機構應該多辦活動，讓我們有多一點相聚的機會。(受訪者 G)

(八) 對於目前與個案間的相處，我覺得很融洽；而目前我與個案家屬間的相處，也覺得融洽。平常和同事間的相處，我覺得很融洽。

(受訪者 H)

五、主管關係

(一) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我覺得督導自己都很忙了，怎可能還能照顧到居服的一切？例如：生活、心理、家庭…等，最重要還是自己心理要調整吧！(受訪者 A)

(二) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我認為督導很棒，都會給予我們關心，也會協助安排我們工作的內容。(受訪者 B)

(三) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我平時和督導沒有什麼接觸，最多就是工作上的協助。(受訪者 C)

(四) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我覺得督導很幫忙，尤其是他們就算放假，也是會看通訊軟體回覆我的問題。(受訪者 D)

(五) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，個案機構每個月都會發放情緒壓力調查表，若居服員出現服務壓力的狀況，機構就會介入幫忙解決。(受訪者 E)

- (六) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我覺得還可以，我和督導沒有太多的接觸。(受訪者 F)
- (七) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，平常督導都有跟我們居服員建立通訊軟體的群組，我們也能單獨跟督導溝通，有問題都可以回報。就算不是太緊急的事，督導沒有及時在上班時間回覆，下班時間也一定會回。(受訪者 G)
- (八) 對於居家照顧服務督導對待居服員的看法，我覺得督導很好。
(受訪者 H)

六、整體工作情形

- (一) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得普通。最令我感到工作滿意的事項為滿滿的成就感；最令我感到工作不滿意的事項為薪資，希望服務項目的錢需再調高。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為看到業主開心健康平安過每一天，對我來說就是滿滿的愛，自然就更增進我的工作滿意感受。(受訪者 A)
- (二) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得滿意。最令我感到工作滿意的事項為成就感；最令我感到工作不滿意的事項為薪資及工作環境。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為員工的福利，例如員工旅遊，應該讓員工自己選擇要去哪裡旅遊，並拿發票來核銷，以能增進對於目前的工作滿意感受。(受訪者 B)
- (三) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得普通。最令我感到工作滿意的事項為工時彈性及成就感；最令我感到工作不滿意的事項為薪資及服務時數。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為目前還可以，但員工的權利要加強，沒有員工旅遊，希望可以自己安排出遊，再拿發票來核銷，以能增進對於目前的工作滿意感受。(受訪者 C)
- (四) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得滿意。最令我感到工作滿意的事項為都很好，其中機構會主動刪掉我不適任的案家；最令我感到工作不滿意的事

項為目前沒有。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為目前還可以，沒特別想法。(受訪者D)

(五) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得普通。最令我感到工作滿意的事項為服務時數的安排，因為很自由；最令我感到工作不滿意的事項為會碰到挑剔的家屬，覺得很麻煩。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為目前都還可以，沒有其他能增進我的工作滿意感受。(受訪者E)

(六) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得滿意。最令我感到工作滿意的事項為薪資；最令我感到工作不滿意的事項為個案及家屬。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為喜歡被我服務的案主，身體能日益健康，就能增進我的工作滿意感受。(受訪者F)

(七) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得滿意。最令我感到工作滿意的事項為成就感，還有機構年終辦活動摸彩；最令我感到工作不滿意的事項為同事相處時間太少，以致大家彼此都不太熟，如果我突然有事，也不知道要找誰幫忙代班；我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為薪資不夠高，所以投保薪資跟著也不高，希望能有所提升。(受訪者G)

(八) 對於目前整體的工作滿意程度，我覺得滿意。最令我感到工作滿意的事項為目前都可以接受，並沒有特別令我感到最滿意的事；最令我感到工作不滿意的事項，目前還未遇到讓我不滿意的事。我認為除了上述影響我工作滿意的因素，我個人認為目前還可以，沒特別想法。

(受訪者H)

第三節 訪談分析

本節將訪談發現之內容，按「性別」及「服務年資」區分對個案機構工作滿意的看法，可了解各個面向的優點與不足之處。對個案機構來說，分析出於不同性別及年齡層在各個面向的相同或相異訴求，更能對機構未來的發展，產生助益。以下針對不同面向，羅列受訪對象不同的看法：

一、工作本身

(一)服務時數的安排

對於服務時數的安排，依服務年資來看，年資在「1.5年-2.5年」認為政府規定的時數無法滿足現在的生活水準，希望政府能放寬工時限制。服務年資「3-4.5年」、及「5年以上」皆表示對於服務時數的安排覺得很自由，能夠兼顧家庭及處理其他事。

依性別來說，有2位女性認為目前政府的時數安排與機構不同，希望政府能放寬時數；1位女性認為希望安排案件可以連續，一天約9小時左右；3位女性及2位男性皆認為可以接受服務時數的安排，工作時間彈性。

(二)工作內容

以工作內容來說，依服務年資來看，年資「1.5-2.5年」、「3-4.5年」及「5年以上」皆認為滿意，也對於能幫助到案主而感到開心，機構能彈性安排服務項目，身體上都能負荷。

依性別而言，有6位女性及2位男性皆認為可以適應工作內容，希望因此都能幫助到案家。

(三)工作環境

在工作環境方面，依服務年資來看，年資「1.5-2.5年」及「5年以上」認為目前工作環境都很好，沒有需要改善，對工作環境是感到滿意。服務年資在「3-4.5年」認為工作環境尚可，都不算太差，只是偶有環境髒亂的情況發生。

依性別來說，有 2 位女性及 1 位男性表示對工作環境是滿意的，4 位女性及 1 位男性認為工作環境都尚可接受，有些環境較髒亂，氣味難以忍受，每家案家狀況都不同。

(四) 是否獲得成就感

是否獲得成就感，依服務年資來看，年資「1.5-2.5 年」、「3-4.5 年」及「5 年以上」皆認為能從此份工作獲得成就感，來自於案主及案主家屬的鼓勵與信任以及看到案主因為我的幫助而身體變得健康。

依性別來看，有 6 位女性及 2 位男性皆認為從事此份工作是能獲得成就感。

(五) 穩定性

在工作穩定性方面，依服務年資來看，年資「1.5-2.5 年」有些時候因派案不一定，還是有些不穩，但機構會兼顧家庭積極幫忙派班。服務年資「3-4.5 年」及「5 年以上」皆認為只要願意做就有穩定性。

依性別來看，有 2 位女性認為目前算穩定，但還是因派案狀況不一定，還是有些不穩，有 2 位女性及 1 位男性認為從事此份工作具有穩定性，有 2 位女性認為只要願意做就會有穩定性，有 1 位男性認為應該要依照自己的長處調整，才能長久穩定。

(六) 親友間評價

以親友間評價來說，依服務年資來看，年資在「1.5-2.5 年」表示親友沒意見，自己喜歡就好；有部分覺得此工作親友評價是肯定的。而服務年資在「3-4.5 年」表示親友覺得此工作還可以，只是都覺得這工作辛苦。服務年資在「5 年以上」表示親友有相當好的讚譽。

依性別來看，2 位女性 1 位男性表示親友間覺得普通，認為此份工作辛苦或較沒尊嚴；2 位女性及 1 位男性表示親友間覺得是有好評價；1 位女性表示親友間正在了解此份工作；1 位女性表示親友間對於她從事此份工作沒意見。

二、升遷發展

(一)機構升遷制度

在機構升遷制度方面，依服務年資來看，年資在「1.5-2.5年」表示尚不清楚了解機構升遷制度。年資在「3-4.5年」表示了解機構升遷制度，知道居服員服務滿5年，可轉任督導。服務年資在「5年以上」皆表示因為年齡關係，所以不會有期待，把目前工作做好是第一要務。

依性別來說，有7位女性及2位男性了解機構升遷制度；1位女性不了解機構升遷制度；有2位女性覺得五年轉為居服督導的升遷制度很好；1位女性及2位男性覺得年齡關係，不會對升遷有所期待，還是繼續擔任居服員；2位女性表示沒有特別想法；1位女性表示居服員比較適合她個人。

(二)在職教育訓練課程安排

以在職教育訓練課程安排來看，依服務年資來說，年資「1.5-2.5年」、「3-4.5年」及「5年以上」皆滿意機構所安排的在職教育訓練課程，確保居服員的教育學分是足夠的。

依性別來說，有6位女性及2位男性皆表示機構所安排的在職教育訓練很好，很滿意。

(三)機構管理員工制度

以機構管理員工制度而言，依服務年資而言，年資「1.5-2.5年」認為人事變動大不固定，有時督導換人還不知道。服務年資「2.5-3.5年」認為自己沒有特別去了解，多認為機構管理制度還算合理。服務年資「5年以上」皆認為滿意機構管理員工的制度。

以性別來說，有1位女性認為機構人事變動大，有時異動人事卻不知道；3位女性及1位男性認為制度還可以，都還算合理；1位女性表示不了解機構管理制度；1位女性及1位男性皆表示滿意機構員工管理制度。

三、薪資福利

(一)薪資待遇

以薪資待遇來看，依服務年資而言，年資「1.5-2.5年」認為目前機構採五五分帳，有些服務項目錢少，只能領幾十元。服務年資「3-4.5年」覺得採分帳制可以接受，覺得很好。服務年資「5年以上」皆認為可以接受機構對於居服員薪資是採五五拆帳制計算。

依性別來看，有2位女性表示拆帳制對於有些服務項目沒辦法領到理想薪資，要養家養小孩就需要靠加班；2位女性及2位男性表示可以接受機構採拆帳制計算；2位女性表示目前薪資待遇很好。

(二)津貼福利制度

以津貼制度而言，依服務年資來看，年資「1.5-2.5年」了解機構的福利制度，認為制度還好。服務年資「3-4.5年」覺得機構的津貼福利制度不錯。服務年資「5年以上」表示可以接受，機構的津貼福利制度認為還算合理。

依性別來說，有3位女性認為對機構的津貼福利很滿意；有1位女性認為還可以；有2位女性及2位男性認為可以接受津貼福利制度，目前還算合理。

(三)獎金發放制度

以獎金發放制度來看，依服務年資而言，年資「1.5-2.5年」了解機構發放獎金的制度，有分AA碼及年終獎金。服務年資「3-4.5年」覺得可以接受，機構都有發放獎金，例如三節獎金。在服務年資「5年以上」皆滿意機構的獎金發放制度。

依性別來看，有4位女性及1位男性表示機構獎金發放制度覺得滿意，認為其他機構都不一定有；2位女性1位男性表示尚可，可以接受機構的獎金發放制度，尊重機構的處理。

四、相處情形

(一) 個案相處

以個案相處來說，依服務年資來看，年資在「1.5-2.5 年」表示與個案相處還好，但希望能遠離個案與家屬的糾紛，而且不被當下人使喚。服務年資「3-4.5 年」認為與個案相處很好，很融洽，自己可更主動去關心他們的需要，依照不同的個案調整雙方的相處之道。服務年資「5 年以上」，皆認為與個案的相處都很滿意、也很融洽。

依性別來看，有 5 位女性及 1 位男性皆認為與個案相處很好，個案對居服員也很尊重；有 1 位女性表示因為他服務的個案為失智症或患有強迫症，應該要更主動去關心個案的需要；有 1 位男性表示個案只要不過份，就依照不同個案的個性，自己去調整與個案的相處之道。

(二) 個案家屬

以個案家屬而言，依服務年資來看，年資在「1.5-2.5 年」認為與個案家屬相處，目前沒甚麼問題，但希望遠離個案家人間的糾紛。服務年資「3-4.5 年」覺得自己是去幫家屬的忙，是幫個案家屬分擔與減輕他們的壓力，都是相互尊重，彼此之間的相處還不錯。服務年資「5 年以上」認為自己與個案家屬的相處很滿意且融洽。

依性別有 5 位女性及 1 位男性皆認為與個案家屬相處很好，都是相互尊重，有 1 位女性表示目前與個案家屬都還不錯，有 1 位男性表示他認為與家屬相處，曾經有因為溝通不清楚而產生摩擦。

(三) 同事間相處

以同事間相處來說，依服務年資而言，年資「1.5-2.5 年」表示與同事很少相處，幾乎沒有交集。服務年資「3-4.5 年」與同事聯絡，平常都會用通訊軟體，大多只與部分同事較熟悉，平時相處見面少。年資「5 年以上」表示很少相處，只有開會時才會見面，機構應該辦活動讓同事相處。

依性別來說，有 3 位女性及 1 位男性表示與同事相處時間少，只能與部分同事比較熟悉；2 位女性及 1 位男性表示與同事相處大致都不錯；1 位女性表示與同事平常的相處都是用通訊軟體作為聯繫管道。

五、主管關係

以主管關係而言，依服務年資來看，年資「1.5-2.5 年」表示居服督導自己平時很忙，沒辦法照顧到居服員的一切，只能自己心理調適。服務年資「3-4.5 年」表示居服督導對居服員很好，會給予關心，還會給予協助。如機構都會定期發放情緒壓力調查表，若居服員出現服務壓力時，讓居服督導可以協助解決。服務年資「5 年以上」表示居服督導與居服員，有在通訊軟體上建立群組，有問題都可以隨時回報。

依性別來說，有 4 位女性及 1 位男性表示居服督導對待居服員都很好，會給予關心，居服員可以透過通訊軟體與居服督導溝通，解決問題；有 2 位女性及 1 位男性表示與居服督導沒什麼接觸，僅只有工作上的協助。

六、整體工作情形

(一) 整體工作滿意程度

以整體工作滿意程度來說，依服務年資而言，年資「1.5-2.5 年」整體工作滿意為滿意。年資「3-4.5 年」整體滿意程度是還好。服務年資「5 年以上」皆對整體工作情形抱持滿意，覺得快樂，如果體力允許，他們會繼續做下去。

依性別來說，有 3 位女性及 2 位男性對整體工作滿意為滿意；有 3 位女性對整體工作滿意為普通。

(二) 工作最滿意事項

以工作最滿意事項來看，依服務年資來說，年資「1.5-2.5 年」認為最令他感到工作滿意的事項為成就感。服務年資「3-4.5 年」大部份為成就感，一部份為工時彈性，另一部分為機構會主動幫忙刪除不適任的案家。服務年資「5 年以上」認為是成就感，而目前沒有其他最令他感到工

作滿意的事項，因為都可以接受。

依性別來說，有 3 位女性認為成就感是最令他感到工作滿意事項；有 1 位女性認為成就感及工時彈性；有 1 位女性認為是服務時數安排自由；有 1 位女性認為機構會主動幫忙刪除對他不適任的案家；有 1 位男性認為是薪資；有 1 位男性表示沒有令他感到工作最滿意的事項。

(三) 工作最不满意事項

以工作最不满意事項而言，依服務年資來說，年資「1.5-2.5 年」認為最令他感到工作不满意的事項為薪資，希望服務項目的津貼能提高。服務年資「3-4.5 年」大部分認為是薪資，一部份認為是個案及家屬。服務年資「5 年以上」認為目前沒有遇到，令他感到不满意的事項。

依性別來說，有 1 位女性認為是薪資；有 1 位女性認為是薪資及工作環境；有 1 位女性認為是薪資及服務時數；有 1 位女性及 1 位男性認為目前沒有令他感到工作不满意事項；有 1 位女性及 1 位男性認為是個案及家屬；有 1 位女性認為是與同事間的相處時間太少。

(四) 增進工作滿意度因素

以增進工作滿意度因素來看，依服務年資而言，年資「1.5-2.5 年」表示能增進工作滿意感受的因素，為看到業主能每一天開心健康。服務年資「3-4.5 年」，一部分也認為是看到被服務的業主身體可以日益健康，另一部份則認為是員工福利的加強。服務年資「5 年以上」，認為投保薪資可以提高。

依性別來說，有 1 位女性及 1 位男性認為能增進工作滿意度的因素為看到業主健康平安；有 2 位女性認為應加強機構的員工福利，如員工旅遊，可以自己安排旅遊，並拿發票核銷；有 2 位女性及 1 位男性表示沒有特別的想法；有 1 位女性表示希望投保薪資能提高。

第四節 問題與討論

本小節依據第二章文獻探討、第三章居家照顧服務員工作現況、第四章研究結果與分析等資料，了解居家照顧服務員工作滿意的現況，探究何者因素影響居服員的工作滿意情形之後，提出相關問題與看法，如下闡述之。

一、工作滿意現況〔居服員本身對工作的認知〕

(一) 工作時數彈性，能兼顧工作與家庭；APP 打卡使用率需加強，已使用之居服員抱持肯定態度。

以受訪者 B 的訪談內容來說：「我有 2 個個案，每人 2 小時，乘以 20~22 個工作天，每個月大概是 80 個小時。如果是以 55 拆帳，每個月的收入大概有 1 萬八，如果是 130~140 個工時，實拿是 2 萬 5 千元整。」

以受訪者 D 來說：「我對服務時數的安排，覺得滿意。我一禮拜工時大約是 44 個工時左右。1 週 44 個工時，44 乘以 4 週約 180 個工時，這樣的工時收入，可以負擔我每個月的支出。」

以受訪 G 來看：「目前我每天是照顧 4 個病人，1 人 2 小時，所以每天 8 個工時，一般都 8 個工時以上，我覺得對服務時數的安排還好。」

此外，從訪談過程中，我們也可發現到，對於 APP 打卡，受訪者的使用率需加強。

以受訪者 C 來看：「一個月工作幾個工時，我不太清楚，因為我沒有使用公司的 APP 打卡。」

以受訪者 D 來看：「有時候，個案阿伯說你今天提早了，其實是提早 5 分鐘；有時候是晚了兩分鐘，阿伯說你今天晚了，其實是晚了兩分鐘。以後，我就提早 5 分鐘到，59 分就開始走樓梯上去，他就沒話說。」

再者，我們從訪談過程中可發現，對於使用 APP 打卡的居服員，抱持肯定態度，認為使用 APP 打卡，能確實減少與個案和家屬間對於時數的誤差。

以受訪者 H 來看：「我們在兩個月前就已裝設好 APP。現在，我代班這個阿

嬪，她家的時鐘差了十分鐘，她認為我沒有準時到。像我到了，就馬上打卡，給阿嬪看打卡時間。我走的時候，也打給她看，這樣就不會有問題。」

(二) 長照方面，以失智照顧為多，居家喘息對老老相護，是獲得休息的可行性方案。而案主們轉程間的天候不利、個案數多、體力負荷大、失智與精障個案照顧的困難等，成為居服員精神壓力大，甚至倦勤的關鍵原因。

從訪談過程中，我們可發現到，居服員的工作內容以失能程度 6~8 級以上的個案需求為多。而居家服務方面以「沐浴」、「購物」及「陪伴外出」為主要項目。尤其失能程度 6~8 級以上個案需求相當殷切，需要照服員協助，以維持家中既定生活秩序，不因家人生病而翻天覆地。

至少，照服員在案主家時，能減輕個案家屬的照顧壓力，出門吃個飯，有個喘息的時間，情緒壓力能有個出口。

以受訪者 B 來說：「案主女兒會說爸爸說，店是 9 點多休息，我去帶你出門吃個飯，不要讓你壓力這麼大。照顧媽媽 24 小時真的很累，是 24 小時要看著，要不然門要鎖起來，因為她是遊走性失智。家人覺得阿嬪在家裡看護，所以才會請居家去，目前阿嬪很開心，狀況都 OK，我會泡牛奶給她喝，她吃四餐或五餐。」

再者，訪談中發現，居服員在案主間的銜接上，因為天候陰雨濕冷，加上準時的壓力；有時會讓照服員備感壓力。

以受訪者 C 來說：「個案間的路程，一天路程排下來不是很順，太遠了。中間會有空檔，沒辦法連續下去做。」

其中，有數個居服員提出個案數多，加上體力負荷大，因個案體重破百、身上有管路等原因，讓居服員易感倦勤。

以受訪者 F 來說：「面對 7-8 個不同的案主，各方面的應對和調整，還有騎車以及相對的付出與勞力，體力的挑戰很大。」

以受訪者 D 來看：「曾經有體重太重的，一百多公斤的，我真的沒辦法工作，我還是只能跟督導講。有一個個案身上有管路的，我怕把人弄傷，我會特別跟

護理師約時間，因為她比較資深，有問題我會問她。」

而孤老失能與精障個案的居家照顧，對於居服員不僅勞力更需勞心，他們在照顧上，需要轉念，調適自己的身心壓力，以因應接踵而來的挑戰。

以受訪者 H 來看：「因為長照給的組合裡面，陪伴項目是給精障的，我是認為老人更需要陪伴。譬如：在我們做完所有它的服務項目之後，聊個天也不錯。因為我們常是做完事就要跑了。老人在長照這一塊，最欠缺的是陪伴，如果能多個 30 分鐘，可以讓孤單老人個案說說話。」

(三) 轉職為居家照顧服務員，不再需 24 小時留任；「備餐」服務，受限於居服員的飲食習慣，派案前機構須先了解與考量之。

以受訪者 D 來說：「之前工作的地方在醫院，要去很多不同的地方；現在轉任到居服員，我還蠻滿意的。」

以受訪者 F 來說：「相對在醫院工作的照服員，我們做居服員不用 24 小時被綁著。」

再者，部分居服員的飲食習慣，有些是素食或不食牛肉；如果個案機構沒有預先媒合措施，此類居服員可能喪失「備餐」服務的工時派案。

以受訪者 F 來說：「像我是素食，中午要我備餐。因為我沒辦法試吃，所以備餐都沒辦法派給我。」

(四) 居服員獲得工作成就感，最直接的來源是個案的關心與讚賞；自我對職業的認同度、付出行善的正面價值觀。

以受訪者 A 來說：「我每次看到失智老奶奶，她都會跟我說：我來，她很高興。要回去，她也會說，陳小姐你要小心一點喔！我覺得這就是我的成就感，對個案來說，我是特別的，我是重要的。」

以受訪者 B 來說：「失智阿嬤連自己兒女都不認得，但看到我來就開口說：妳來了喔！妳好棒，好棒。」

以受訪者 C 來說：「有喔！老人家的快樂，就是我的快樂。我很適合這份工作，有薪水，又可以行善，又可以幫助老人家，很不錯。」

以受訪者 D 來看：「因為需要自己有愛心、耐心來做這一行。這份工作主要的成就感，不是薪資或工作時間彈性。而是這份工作本身有沒有幫助到別人，有沒有讓別人開心、放心，那就是我存在的價值。」

以受訪者 H 來說：「我三個個案都是 90 歲以上，是每天都要去，我變成他們的重心，我說我要休息，他們都說不行。」

(五) 長照政策持續推動，按時給薪，收入能維持 2~4 萬元，造就居服員工作穩定表現；工時放寬限制，個案數固定及個案程度穩定，進行合理的工作安排，能更提高居服員留任的意願。

長照政策持續推動，能吸引多方人才成為居服員，也讓現任居服員能安心地提供照護。而所謂工作的穩定性，因著每個人的年齡、工作背景以及當初選擇做居服員的初衷，更是息息相關。

以受訪者 F 來說：「長照已經推出這麼久，它的穩定度應是蠻夠的。」

薪資準時發放，加上只要釋出工作意願，就能收到派案。若更積極接案，收入能維持在 2~4 萬元之間，是居服員持續留任的因素之一。

多數居服員認為具有穩定性，因為只要願意做就會有穩定性。而年齡較長的居服員，認為在這個年紀還能有一份工作就已是滿足；自己心態要調整，才能維持工作長久與穩定。

以受訪者 D 來說：「每個月的薪水都有準時發，還蠻好的。」

以受訪者 E 來說：「工作穩定高，只要願意做，就有工作可以做。」

以受訪者 B 來說：「我可以做 130~140 個工時，扣完勞健保，實拿 2 萬五千至 2 萬 6 千元之間，我很滿意。」

政府對工時有限制，加上派案數與個案狀況，是居服員認為工作不穩定的擔憂。部分居服員認為工作不穩定。探究其可能原因，年紀較輕的居服員因需照顧家庭，認為因派案不定，致收入不穩，可能無法負擔生活。

以受訪者 F 來看：「政府對於工時是有限制的；譬如說 8 點出門，希望我們在 6~7 點要結束。但其實中間是有休息，沒有連續，希望政府放寬工時限制，

讓我們多賺一點錢。」

以受訪者 A 來看：「如果我的個案不要一直換來換去的話，其實我覺得是非常穩定。因為個案的狀況時好時壞，說走就走，所以有時候會經常性的換個案。個案若往生或是住院，就會停止服務之類。」

(六) 工作時間彈性，雖是居服員留任的誘因；但親友家人的支持，才是居服員最重要的支持力量；消弭親友對居服員工作的刻板印象及學經歷迷思，將有益於居服員此行業，在社會上多方拓展。

部分居服員認為親友評價正向，認為自己能為社會貢獻一己之力，發揮在照護工作的專長，讚譽有加。

以受訪者 C 來說：「我的家人都沒話講，他們都很支持。我很喜歡這份工作。」

以受訪者 H 來看：「家人對於我的這份工作都很支持，所以我做得很開心。」

行業無分貴賤，階級不分高低；消弭親友對居服員工作的迷思，能成為穩定居服員身心靈的力量。

以受訪者 E 來看：「親友評價普通。他們覺得從事居服員較沒保障，工作相對辛苦也較沒尊嚴。」

以受訪者 A 來說：「親友評價還可以。他們覺得很詫異，因為我的學經歷和出國幾年後才回台灣，他們覺得我不會做這個工作。」

二、升遷發展〔居服員本身對機構的認知〕

(一) 35~44 歲居服員對升遷制度持正向瞭解動機與期待；50 歲以上，年齡高低與升遷制度認同成反比。具大學學歷之居服員，相對高中學歷之居服員，對升遷制度呈現正向肯定，可發現居服員學歷高低與升遷制度認同成正相關。

年齡與成熟度成正比，35~44 歲居服員，多從事居服員數年，對個案與機構情形有基本認識，轉任督導持樂於接受且正面肯定之態度。50 歲以上的居服員，受限於體力退化與老化因素，5 年轉任督導意願較低。

以受訪者 B(41 歲)來看：「我了解升遷制度，我認為升遷制度還不錯。」

以受訪者 F(51 歲)來說：「我現在 51 歲，是近視加老花，打電腦就很痛苦，

看東西就很慢。像我們這種年紀半路出家，打電腦沒有年輕人快，坐辦公室打公文可能就要花5小時以上。」

居服員個人的學經歷背景，影響個人職業規劃，對升任督導有正向趨力。

對於機構的升遷制度，多數表示了解機構制度為任職五年可轉任為居服督導，部分高中職畢(肄業)，因學歷因素，對升任居服督導不抱有期待。

以受訪者H(大學畢業)來說：「我知道滿五年以上可以有升遷的機會，好像大學生升遷不用滿五年的工作資歷；像我，我有這個想法。」

以受訪者C(高中肄業)來看：「其實我沒有期待有甚麼升遷。我平平，做得順順，就好。。」

(二) 在職教育訓練課程，能吸取新知、了解長照政策最新動向，均是居服員留任的重要能量。照顧失智個案之課程內容，需與時俱進，以能因應實際照顧失智案主之挑戰。

以受訪者A來看：「我覺得上課，會讓我們得到一些新的知識。不然，其實我們很多居服員並不太會在網路上蒐集資料。可是，如果是公司讓我們在機溝上課，大家可以馬上吸收。而且經常政府公布的新政策，透過主任跟我們說明，我覺得是有幫助的。」

以受訪者F來看：「我滿意機構安排的在職教育訓練課程，還有一些政策宣導，我覺得應該要了解。」

以受訪者H來說：「我覺得很好，我都有參加；對我們工作上，絕對有幫助。因為學校當初我學的是社工，學得比較廣，但現在我學的社工課程是做方案的介紹，我現在覺得當社工真的是很不簡單。」

因應失智種類與病程徵狀不盡相同，照顧失智案主之課程內容，應深入、詳盡，說明近期宣導之照顧方針與策略。

以受訪者E來看：「對於失智的課程，我覺得上課就是上課嘛！跟實際還是有差別。其實案主失智的程度不同，我們所遇到的問題也都不相同，目前機構都會定期安排在職教育，確保我們有接受新的教育課程。」

(三) 機構人事制度健全、績效考核標準公告周知；督導留任率高、督導具耐心與愛心的人格特質等，能提高居服員對機構管理員工制度的肯定。

機構人事穩定就任及推展，讓居服員無後顧之憂，能專心致志於照顧個案。

以受訪者 H 而言：「我覺得我們是新公司，長照居家照護現在大概才走了 4 年；我覺得要再更久的時間，人事才會更健全。」

績效考核標準可利用督導會議與居服員在職訓練期間，再加強宣導之；部分居服員對於機構管理制度或績效標準，缺乏清楚的認識。為此，機構需讓居服員及居服督導更了解機構管理員工的制度，才能使機構人事更加穩定。

以受訪者 A 而言：「其實我不知道績效考核。」

以受訪者 D 來說：「我對績效考核不是很了解。」

以受訪者 E 來看：「我對績效考核沒有特別去了解。」

居服督導的職類涵括護理、社工人員，可以提供或協助解決專業照顧的問題；留任率高，可持續督導與居服員的經驗傳承與溝通磨合。因居服督導為機構外受訓後才招募進入機構，對於機構內制度或機構內的居服員不甚熟悉，易導致督導人事異動大。

以受訪者 C 而言：「好像督導他們變動得稍微有點大，最近還好。」督導具耐心與愛心之人格特質，能提高居服員對督導宣導事宜的執行度。

以受訪者 H 來說：「我們做居服員，都是比較有年紀的媽媽；當然在管理上，媽媽級的居服員，督導就要很有耐心去說服她們。」

三、薪資福利〔居服員本身對機構的認知〕

(一) 居服員普遍薪資約落在 3 萬~3 萬五千元之間，合理的薪資是居服員留任的主要因素，居服員亦能接受五五折帳制度。機構接案量成長、居服員派案量穩定、居服員就任率提高，能造就機構、居服員與個案三贏局面。

薪資待遇的合理與公開透明的五五分帳制，提高居服員留任意願。

以受訪者 G 來看：「我的薪資待遇大概是 4 萬多元，是不錯，比我之前的工作待遇都好。」

以受訪者 F 來說：「**五五分帳的方式**，我覺得 OK。」

機構承接足夠的個案量，能讓居服員都能平均派案，領取到基本薪資，也需聘請足夠的居服員投入照顧工作。機構需承接更多的個案量才能負擔營運成本，但個案量提高就需更多的居服員；居服員人力若不足，就須提供每日工時，否則無法負擔更多的個案量。環環相扣下，機構若無法聘請更多的居服員投入照護工作，居服員也依法不能承擔每日 8 小時以上的工時量，將導致無法獲得理想薪資。

以受訪者 C 來說：「6~7 工時乘以 6 天，薪資大概 3 萬五千到 4 萬元之間。我希望每天再多 1~2 個工時，這樣的工時量，我覺得還好，不會勉強。」

(二) **依服務年資長短發放獎金，此津貼制度能提高居服員留任意願；持續舉辦舉辦員工旅遊或摸彩，優質福利制度能提高居服員對機構的向心力。**

居服員對津貼福利制度，按服務年資比例發放獎金，均覺得滿意；如：依年資發放獎金，讓居服員願意在機構內累積年資。因此，機構設立合理的福利制度，會讓居服員更滿意機構的津貼與福利。

以受訪者 A 而言：「**獎金有按年資分季獎金**，所以獎金金額不一定。」

以受訪者 C 來看：「**獎金 5000 元左右**，比上不足，比下有餘，我覺得還好。」

居服員對舉辦員工旅遊或出示發票以報帳旅遊支出，或是年末抽獎等，均覺得滿意。

以受訪者 C 而言：「**員工旅遊，我們可以報帳。**」

以受訪者 H 來看：「我覺得以業界來講，我們**機構福利都不錯，所以我不會跑掉。**我們有員工旅遊，我是覺得很好，同事之間可以拉近距離，關係也能協調。」

以受訪者 G 來說：「我對於**年末摸彩，覺得滿意。**」

(三) **機構獎金發放有 A.A 碼重症加給、三節獎金與年終獎金數種，居服員均表示滿意。**機構規定重症加給需五五分帳，其餘機構計算方式不盡相同；以居服員角度，可採最有利標施行之。

以受訪者 C 來說：「我領過 4 次的 AA 碼重症加給，還不錯。」

以受訪者 D 來說：「如果以每次 200 元來算，每個月可以領到五千~六千元的獎金。」

以受訪者 G 來說：「我對按年資比例發放年終獎金，覺得滿意。」

本個案機構 AA 碼重症加給須採五五分帳，其餘機構不拆帳或以時薪計算之。

以受訪者 F 而言：「政府對 AA 碼重症津貼有分，如：重症個案上下樓梯有加給。可是公司在重症加給也跟我們五五拆帳對分；相形之下，聽說其他公司沒有，或是計算方式不相同，以時薪計算之。」

四、相處情形〔居服員本身對個案與家屬的認知〕

(一) 居服員認為與個案相處情形融洽，個案對於居服員也很尊重；而居服員對個案的支持、關懷與溝通，以及善盡教導個案疾病治療與與控制等觀念，對建立關係更是相對重要。

以受訪者 A 來看：「個案及時都很相信我，也都對我非常好。」

以受訪者 F 來說：「個案失能程度有些嚴重，他們卻比我們認真，還要勤奮，甚至醫生說從來沒看過，奇蹟式復原的例子。我主要幫個案洗澡，聊天，陪陪他。」

以受訪者 H 來說：「個案需要的是我們的陪伴，譬如聊天，30 分鐘也好。阿嬤會說：小姐，妳都還沒有跟我說話呢！我認為和個案溝通這一塊，對他們來說，也是很重要的照顧。」

居服員運用與個案的正向關係，進行疾病控管與就醫觀念宣導，更能事半功倍。

以受訪者 G 而言：「個案身體病了，情緒比較低落，不太願意吃，感覺不太想活下去。我後來就開導他，鼓勵他就醫，心態就比以前好一些。之前，誰講都沒用，常常需要吃安眠藥才能入睡。」

(二) 多數居服員認為與個案家屬相處不錯，而電子行事曆成為與個案家屬溝通以及回報服務項目的重要工具；個案與家屬間的心結，甚至是累積的情緒壓力，易

成為居服員持續服務個案之壓力源。

居服員認同自身服務價值，能替家屬分擔照護責任及協助家屬有私下喘息的時間與空間。

以受訪者 F 來看：「我覺得我跟家屬相處，是幫她們分擔。譬如說個案失能程度 8 級，他的老婆幫他洗澡，就需要有人幫她一起做。」

以受訪者 G 來說：「個案是中風臥床，家屬是兩個老人家，因為腳特別不方便，所以我就是去幫忙他們幫個案洗澡和備餐。」

以受訪者 E 而言：「我是去幫家屬她們的忙，她們會有一點放鬆和喘息。甚至到後面都很信任我，打一份備用鑰匙給我，不會在家盯著我做事。我覺得很開心，因為這是一種家屬信任我的表現。」

居服員運用電子行事曆主動回報家屬照服情形，可減少與家屬間誤解。

以受訪者 D 來看：「我固定每禮拜會寫紀錄，用電子行事曆回報家屬。如果沒有回報，家屬會認為我沒有做，或者是沒有在他們面前做；所以我都主動講。」

居服員面對個案與家屬情緒與心結，或是不合理要求多以耐心聆聽因應及進行心理調適。

以受訪者 A 來看：「個案與家屬之間的問題是累積了幾十年，新仇舊恨，我也不知道該聽誰的？有時也會把我扯進去，真的會影響到我。」

以受訪者 E 來說：「家屬有潔癖，會說那裏那裏也用拖一下，我當然會覺得壓力大。現在服務時間久了，就比較習慣，不然之前一回到家就覺得很累。」

(三) 居服員多各自在個案家服務，所以與同事相處時間與頻率不高，彼此不太熟，鏈結不多，同儕之間的支持並不明顯。持續舉辦員工旅遊及辦理在職訓練課程、團督會議；建立 LINE 群組，是有益於建立居服員與同事間聯繫管道與經驗傳授、私下聯絡感情。

居服員與同事於工作外相處時間有限，多各自在個案家服務。對於與同事間的相處，多數居服員皆表示與同事間相處時間很少，尤其在年齡較輕的居服

員表示幾乎沒有交集。

以受訪者 F 來看：「因為常常是在外面服務，同事之間的相處，見面也少。」

參加員工旅遊、接受在職訓練以及參與團督會議，是居服員與同事見面最主要管道。居服員大多只能透過通訊軟體及每月一次開會時才能見面，顯示居服員每日工作繁重，在機構外服務完個案後就要照顧家庭，沒有多餘的時間與其他居服員聯繫感情，可多舉辦聚會或活動讓居服員能有時間認識同事。

以受訪者 C 來說：「平常是各自忙，除非公司有舉辦一些活動，像員工旅遊我就去過一次。」

以受訪者 C 來看：「我很少跟人家私底下，同事之間聚一聚。就是開團督的時候，大家聚在一起。」

建立 LINE 群組，能及時處理居服員與同事所遇困難，對聯絡感情有正向趨力。機構能建立群組讓居服員可以在裡面與其他居服員聯繫感情以受訪者 E 而言：「我下班後也很忙，所以最常用 LINE 群組發問問題，同事間看到都會回應，或者用私 LINE 跟同事聯絡。」

五、主管關係〔居服員本身對督導的認知〕

居服督導作為個案家屬及居服員溝通的橋樑，也是與個案家屬簽約時說明的角色；變動性大，易導致居服員尋求協助有所困難。而因應及時處理問題的迫切性，使用公私 LINE 群組是重要工具。

居服員對督導工作安排的預先詢問與圓融處理所遇問題的情形，抱持正面肯定與滿意。

以受訪者 A 來說：「督導都會徵詢我們的意見，在派案之前跟我們做過討論，包括個案住哪裡？要提供哪些服務？我的時間能不能配合？像幫男

個案洗澡或備餐，她知道我不一定會接。」

以受訪者 D 來看：「遇到問題，我會問我的督導。她是護理師，有關社工，我就問社工。有許多專業人士提供相關的知識，對我們是很有幫助的。」

以受訪者 A 而言：「我覺得可能是年輕，沒有碰過太複雜的人事物，可能有些事

不是我可以理解的範圍。我覺得主任待人處事是比較圓融，問題大部分可以獲得解決。」

居服督導變動大，增加居服員等待協助的時間與延宕解決問題的時效性。

以受訪者 B 來說：「3 年內，原來的督導離職，後來又補上另外一個；之前是調社工。」

以受訪者 F 來看：「督導不可能跟著你的步調，馬上幫你解決。這在你等他的過程中，會造成你很大的困難。」

行動社群(LINE 群組)是督導與居服員相互溝通、尋求協助的重要工具。居服督導可運用 LINE 群組，及時通知居服員在工作方面的安排，以進行有效調整及雙向溝通。讓居服員臨時無法前往個案家服務時，可試圖找到人力來替代；也方便居家督導因應臨時加派人手的需求。

以受訪者 H 而言：「我們有建立公 LINE 及私 LINE。有問題，都可以向督導回報，也可以發問。」

以受訪者 H 來看：「督導都有尊重我的意願，對於工作的安排，都有配合我的個性。因為我的班少，我們有事就會先用 LINE 溝通。」

六、整體工作情形〔居服員本身對工作、機構、個案與家屬的統整認知〕

(一) 多數居服員對工作抱持滿意，願意留任；也能正面肯定自己的付出，也認為自己幸福、有福氣。體力負荷、薪資與工作環境是續任之重要因素。

居服員因滿意自我付出而留任，對此工作呈高度肯定。

以受訪者 A 來說：「我覺得是滿意的，我覺得這份工作算很單純。」

以受訪者 H 而言：「我覺得很快樂，時間安排得很好。我一直在學習，我覺得以後我會是一個很棒的老太太。」

居服員滿意於從事此工作，認為此工作換來自我的健康與福氣。

以受訪者 C 來說：其實這份工作，換來我的健康跟福氣。我的個案讓我服務得順順利利；我的家人也支持，我是個很幸福的人。」

居服員的薪資待遇、工作環境與體力負荷是其日後續任重要考量。

以受訪者 B 來看：「我希望再更好的部分是薪資跟工作環境。」

以受訪者 G 來說：「我的體力還可以，我會繼續一直做。但如果我的體力有

限，可能我會在服務時間上縮短。」

- (二) 居服員從工作獲得成就感。與個案成為類家人關係，彼此關懷與相互支持，與個案存在經驗傳授與智慧啟發的積極互動鏈結。員工福利與升遷制度亦是滿意因素。

獲得成就感與個案日漸恢復生活自理能力，是居服員工作滿意的要素。

以受訪者 A 而言：「我工作中最滿意的是獲得成就感，其他的我都覺得不重要。如果錢很多，但是我做得不開心，也不會讓我覺得滿意。」

以受訪者 F 來看：「有個失能程度非常嚴重，跌倒後像癱瘓一樣。我 5 月 3 日照顧，做基本的拍備，到 6~7 月就全部好了。」

對居服員如家人關心與肯定，是工作滿意的最關鍵因素。

以受訪者 A 來看：「可能是我的年紀像他們的孫女，所以他們對我很像他們的家人。」

以受訪者 C 來說：「就是 93 歲的阿公，他知道人家對他好，他有感恩的心，我總是把他當成自己的親人。」

個案的生活智慧與經驗傳承，讓居服員受益良多，裨益於自身生活。

以受訪者 H 來說：「老人家有老人家的智慧，你陪他聊天，會給我們很多經驗跟智慧。我現在做事知道要有眉角，照老人家的方法改變一下，結果會更好。」

優質的員工福利制度與積極的升遷制度，亦是工作滿意高的成因。

以受訪者 B 而言：「我對於目前員工福利與員工旅遊能用單據核銷，覺得滿意。」

以受訪者 D 來看：「以後如果有升遷發展的機會也不錯，可以帶一些人起來做，或者成為一個榜樣也不錯。」

- (三) 居服員與個案家宗教信仰不同；個案照護難度高，如：失智個案、體重過重；而個案本身因素，如：個案常請假、個案個性兇悍，易導致居服員不滿意工作現況。

個案家為基督教，要求佛教個案一起上教會及禱告。

以受訪者 E 來說：「挑別的個案也包括要一起上教會，剛開始還要求我一起禱告啊！問你說：你為甚麼沒有禱告？我說：我家要拜拜的。」

個案照護難度高：失智、體重過重，也影響居服員對工作滿意與否。

以受訪者 H 而言：「失智的個案，明明煮好，也吃過，但說沒有。我就只好煮好，拍照片傳 LINE 給督導看。而且失智的像小孩，要不斷地重複，用抽煙吸引他起來練走路。相對付出，會比較多一點。」

以受訪者 D 來看：「體重太重的，真的沒有辦法。」

個案本身照護態度敷衍及個性兇悍，也影響居服員工作滿意多寡。

以受訪者 A 來說：「身障的個案，奶奶經常要帶他到衛生福利部醫院上課，我們要做治療，然後他們申請我去陪他上一些團體治療課程。

但他們經常請假不來，也沒跟我說，我都坐在那裏乾等，賺不到錢。」

以受訪者 E 來看：「照顧個案真的要有很大的耐性，要能夠理解他，否則被個案凶，我會覺得很受傷。」

(四) 能幫助個案，如：協助個案身心舒展、行善回饋社會；能幫助自己，如：抓住學習照顧技巧的機會、能調適工作壓力，保持正向積極心態。

個案開心，身體日漸恢復健康，能讓居服員對工作更具滿意感受。

以受訪者 B 來看：「幫老人家把大便排出來，讓老人家覺得身體舒服，就是幫助別人，我覺得很開心。」

以受訪者 B 而言：「最大的成就，就是每天去個案家，他們開開心心的，陪伴是最大的成就。」

以受訪者 C 來說：「我覺得工作滿意來自於服務人群，我有機會能回報社會，能幫助人。」學習新知與調適心理，讓居服員身心健康，保持積極正向態度。

以受訪者 D 來看：「我很注意把握自己的機會，下次如果有訓練的機會，例如：沐浴車使用較巧，我會持續去學。」

以受訪者 E 而言：「我會去做別的事情，讓不滿意的想法排解掉。這就是為

甚麼我為甚麼班，不接那麼多，我會利用空檔去運動，跟朋友去吃飯，利用空檔放鬆一下。」



第五節 小結

所謂「半結構式」訪談為事先擬好訪談大綱，於訪談過程中針對主題向受訪者蒐集共通資訊依據研究背景及相關文獻資料，擬定訪談大綱，依性別及年齡篩選出受訪對象，藉由訪談的問題試圖去探究受訪者的內心想法、態度以及對每個領域的看法，透過不同受訪者的經驗陳述，得到與研究目的有所連結的訪談結果。據此，本研究採用半結構式訪談法，於正式訪談前依據研究架構擬定訪談大綱，取得受訪對象同意寄予訪談大綱，依接受訪談對象之回饋逐一修正訪談大綱。藉由與訪談對象的對談，收集受訪對象對機構的意見與建議，對機構居家照顧服務員分析出影響工作滿意的因素，讓個案機構參考。

本次訪談題目分為六大類，包含「工作本身」、「升遷發展」、「薪資福利」、「相處情形」、「主管關係」、「整體工作情形」共六大類，逐一彙整受訪者給予的回饋，接續將訪談發現的內容，按「年齡」及「性別」整理分析在不同年齡層及不同性別下對機構工作滿意的看法。

從訪談發現中可知，針對居服員下述之訪談內容，訪問人須進一步探究其背後成因與想法。首先，就工作本身來看，其服務時數的安排，「25-34歲」及「55-64歲」皆認為機構規定的時數較長；有2位女性認為目前政府的時數安排與機構不同，希望政府能放寬時數。以工作環境而言，4位女性及1位男性認為工作環境都尚可接受，有些環境較髒亂，氣味難以忍受。以工作穩定性來說，「25-34歲」及「35-44歲」認為有些時候因派案不一定，還是有些不穩，但機構會兼顧家庭積極幫忙派班。親友間評價，「45-54歲」表示覺得還可以，只是都會覺得這工作辛苦。2位女性1位男性表示親友間覺得普通，認為此份工作辛苦或較沒尊嚴。

再者，就升遷福利方面，以機構升遷制度來看，「55-64歲」及「65歲以上」皆表示因為年齡關係，所以不會有期待，把目前工作做好是第一要務。有1位女性及2位男性覺得年齡關係，不會對升遷有所期待，還是繼續擔任居服員。在機構管理員工制度上，「25-34歲」認為人事變動大不固定，有時督導換人還不知道。有1位女性表示不了解

機構管理制度。

而在相處情形方面，在個案家屬相處上，「45-54 歲」曾與家屬發生摩擦，「55-64 歲」表示曾經有被當傭人使喚過。在同事間相處上，「55-64 歲」表示同事間很少相處，應該辦活動讓同事相聚。有 3 位女性及 1 位男性表示與同事相處時間少，只能與部分同事比較熟悉。

再者，主管關係方面，「25-34 歲」表示居服督導很忙，只能自己心理調適；「35-44 歲」表示與居服督導沒什麼接觸，僅有工作上的協助。

最後，針對居服員對機構整體工作滿意程度，「25-34 歲」對整體工作滿意為普通；在「35-44 歲」一部分為滿意，一部份為普通；在「45-54 歲」一部分為滿意，一部份為普通；在「55-64 歲」及「65 歲以上」皆對整體工作滿意為滿意。有 3 位女性及 2 位男性對整體工作滿意為滿意；有 3 位女性對整體工作滿意為普通。

從訪談分析中可知，居服員在此行業最感到滿意的事項，首先是能獲得成就感；其次為服務時數彈性。從 8 位居服員訪談內容中，我們可以了解到居家照顧服務員願意投入照顧行業，除了彈性的服務時數可以兼顧家庭與工作，都是發自內心喜歡這份工作。看到自己服務的案主日益健康，是支撐這群居服員願意繼續從事這份工作的動力。

然而，薪資卻是居服員感到工作最不滿意的事項，其次為個案與家屬。居服員的派案不穩定，會讓居服員工作少了穩定性；薪資的問題也是居服員心中隱憂，擔心接案時數過少，無法養家。而部分個案家屬的頤指氣使與誤解，也會讓居服員工作壓力漸大。因此除了提高居服員的薪資，更要關心居服員在案家工作的狀況。而從與居服員的訪談過程中，亦可發現居服督導作為對上與機構的溝通管道，對下居服員的反應管道，成了其中關鍵的角色。居服員對於督導能及時處理自身問題，並時時保持溝通管道的暢通，皆抱持高度的肯定與認同。

綜上所述，若能在工作上放寬時數限制；工作環境能事先把關，讓居服員知曉案主環境狀況；派案狀況能穩定，讓居服員維持穩定的接案時數；如此，自然親友間對居服員工作更趨肯定，成為居服員家庭環境上的工作助力。而在升遷制度上，希望機構能提出誘因，讓 55 歲以上的居服員參與度更高，對於升任督導也能有所希冀與期待。而機

機構管理員工制度方面，希望督導留任率高，對於居服員能善盡資訊的透明與及時，不再發生聯絡不上新任督導的困境。在薪資福利方面，希望能增加服務項目的津貼，不用靠加班，也能讓居服員能得到理想的工作薪資。在相處情形方面，機構須成為居服員與個案家屬的橋樑，成為有力的調解仲裁者，在居服員受到不合理的對待時，能確切捍衛居服員的權益。在家屬提出質疑或產生糾紛時，也能讓個案家屬放心，提出適切的改善策略，營造雙贏局面。

而和同事間相處上，因為居服員多各自在個案家服務，因此若能提高同事聚餐或員工旅遊頻率，相信更能提高居服員在工作上的滿意程度。在主管關係方面，居服員與督導使用通訊軟體呈現正面效益，讓居服員在各自案主家服務時，仍能及時跟督導反映，尋求協助。除此之外，機構仍可藉研討課程之餘，安排居服員與督導個別洽談時段，以提供兩者見面頻率，建立工作上與情感上的聯繫。

因此，就整體工作滿意度而言，我相信提高照服各項目的補助津貼，穩定派案數及服務時數以及讓居服員獲得理想薪資等，都是留住長照人才，並吸引更多年齡層人士願意投入，補足長照人力缺口的關鍵因素。而且，持續辦理人力訓練課程，提高員工旅遊機會與參與比率，暢通居服員與個案家屬的溝通管道以及持續營造居服員與案主的和諧相處氣氛。我相信，讓居服員看見自己的努力讓案主日益進步，這無與倫比的自信與成就感，更能讓居服員持續奉獻一己之力於長照工作，讓日益增加的高齡人口，獲得身心上的照顧。

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究主要以桃園市某護理之家為研究個案機構，從個案機構內依性別、年齡分層抽樣以八位居服員為研究對象進行訪談。訪談主題分以「工作本身」、「升遷發展」、「薪資福利」、「相處情形」、「主管關係」與「整體工作情形」等六大面向，以此探討八位居家照顧服務員目前工作滿意的現況為何？以訪談六大面向及分述十七題提問問題，探究是哪些工作滿意的因素，會影響居家照顧服務員的工作滿意情形？

因此，在本章中，將以研究發現、研究分析以及研究問題與討論等做綜合性說明。期望透過本研究，因應高齡化社會與少子化，居家照護人力需求不斷高漲的現況下，提出影響居家照顧服務人員滿意度的相關因素，進而對縣市政府相關之政策單位、個案機構與居家照顧服務員提出實務性建議以及未來相關研究之建議，如下闡述之。

一、「工作成就感」能提高居家照顧服務員滿意度

從訪談內容，也可發現居家照顧服務員，如受訪者「25-34歲」、「35-44歲」與「55-64歲」者，皆對其工作具有正向評價，對執業內容有正向認同與行善的正面價值觀，認為這份工作能幫助別人，能行善積福氣。而多數居家照顧服務員認為從事此份工作是能得到成就感，能在照護專業上發揮所長，並從工作中可以看到案主日益健康。因此受訪者對於能幫助到個案，得到個案的關心，都感到開心及備受肯定。而居家照顧服務員對工作能否獲得成就感，自我對工作的正面肯定相當重要；個人有無愛心、耐心及負責任之特質，也是其決定因素之一。

而根據雙因子理論，在居家照顧服務領域的運用可發現，工作感是激勵因子，也就是屬於內在報酬。當激勵因子增加，可以使居家照顧服務員工作滿意度提高。而國內相關研究也顯示，可發現居家照顧服務員與案主進行言語溝通及情感交流頻率越高，則有益於建立正向居家照顧關係與減少彼此相處間摩擦。

居家照顧服務員對個案除提供家務、營養指導及心理諮商與安全看護等服務，雖然居服員的工作相對辛苦，但居服員照顧的個案都是時日甚多，對個案影響深度高，而個案對居服員的依賴程度更是日日高升。多數居服員將個案視為家人般，願意更主動關心個案的需要，依照不同案主調整相處之道。

二、「工作時數彈性」能提高居家照顧服務員滿意度

從訪談過程中，我們可發現到，對於服務時數的安排，受訪者如「35-44 歲」「45-54 歲」與「65 歲以上」對於會選擇居服員的工作，其關鍵因素為工作自由，時間彈性，能兼顧個人工作與家庭。

再者，轉職為居家式照顧服務員，如「45-54 歲」受訪者所言，不須 24 小時留守，是從事本行業的重要誘因。由醫院看護轉換為居家到宅服務，工作環境不再需要 24 小時全天候留守，是從事居服員的重要誘因。從訪談內容中，發現到數位受訪者，決定從醫院看護轉任為居服員，關鍵在於不須 24 小時全天候留守，使其工作的自主性及彈性較大。

三、「在職進階課程」能提高居家照顧服務員滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於在職進修課程，如受訪者「25-34 歲」、「35-44 歲」「45-54 歲」、「55-64 歲」與「65 歲以上」皆抱持正向肯定態度。如：個案機構提供居服員進階專業訓練，使其學習更多元照顧知識與技能。另一方面，也讓他們依據進階課程所學提供照顧的失能案主(如領有身心障礙手冊之慢性精神病患、智能障礙、50 歲以上精確診之失智症者或領有全民健康保險重大傷病證明、或經醫療機構開立診斷證明之腦性麻痺患者及脊髓損傷者)；明訂其取得相關訓練證明後，於長期照顧組合支付價格以【日為單位】為申請 50 元/次為加計。另長期照顧機構須訂定以 AA11 為申報費用者之回饋完訓照顧服務員之獎勵機制；獎勵金能增加其收入。進而形塑自身工作價值，也增加對工作的滿意度。

四、「薪資偏低」，降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於薪資待遇方面，如受訪者「25-34 歲」及「35-44 歲」者，認為服務項目支付價格偏低，無法賺取較高之薪酬，因此降低了對工作的滿意

度。而此訪談結果也與國內研究結果相同，顯示若薪資待遇未能提供經濟上的保障，易造成居家照顧服務員倦勤感。

而目前居家照顧服務員薪資，全取決於完成給付項目多少？直接影響給付金額之多寡；若能以下三項對象適度提高支付價格，如依失能程度、或失智程度與精障嚴重度另增列「困難加給」與「危險加給」外，或針對 AA07 碼家庭照顧功能微弱之服務加計。比照民間企業三節加發節慶定額獎金等制度，增加居服員年度薪酬，提高其續任動機，相信自能提高居家照顧服務員對工作的滿意度。

五、「照服員與案主及家屬相處多摩擦」降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於案主家相處情形方面，如受訪者「25-34 歲」、「35-44 歲」與「45-54 歲」者，表示和案主家有過意見分歧以及相處上的摩擦，而這也在在降低居家照顧服務員的工作熱忱與工作滿意度。如：接案前，個案機構未能接案前告知：案主具精障或失智等特殊狀況，接案後造成照顧上的情緒壓力過大；又或者是與案主的宗教信仰不同，相處起來備感壓力。此外，如果和個案或其家屬使用的語種不同，溝通上也備感吃力。且而這也與國內研究結果相同，當個人自我認知社會價值高，才會促使居家照顧服務員工作滿意度高；反之，則降低之。

六、「體力負荷過大」降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於工作內容方面，如受訪者「35-44 歲」及「45-54 歲」認為個案家庭偶有環境過於髒亂，使其體力和精神壓力負荷較大，易降低他們對工作的滿意度。而這訪談結果，也與國內研究結果相同；居家照顧服務員的工作壓力越大，工作投入的意願越低；反之，工作壓力越小，工作投入的意願就越高。

因居服員一人須照顧數位案主，加上失能案主比例偏高，其體力負荷可謂吃重，因而流動率也高。而根據受訪者的訪談中，可以發現 4~5 樓公寓，加上無電梯以及環境髒亂者，增加居服員等的精神壓力。有些案家的環境較為髒亂，顯示居家照顧服務員不同於機構內的照顧服務員有固定的工作環境，每天須面對不同的案家及轉程交通上的風險，照顧機構應多關注居服員在案家的工作狀況；進而能提升居家照顧服務員的留任意願，提高長照推動成效。

七、「工作內容保障偏低」降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於工作保障方面，如受訪者「35-44 歲」及「45-54 歲」與「65 歲以上」者，多表示失能案主比例增加，居服員每日須奔波多處案家其交通轉程頻率增高，另外以失能、失智與精障案主的潛在性照顧風險預見日趨升高。

從文獻可知，Maslow 的七大需求，「安全需求」需要被滿足，才会有下一層次的需求出現。因此居家服務員的生命安全未被保障，易降低他們對工作的滿意度。

八、「升遷制度闕漏與不了解」降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於升遷制度方面，如受訪者「35-44 歲」、「45-54 歲」、「55-64 歲」與「65 歲以上」者表示並不了解，對升遷不抱期待。

從文獻可知，以雙因子理論而言，升遷發展為激勵因子，當激勵因子增加，可以使工作者工作滿意度增高。這也與國內研究結果相同，個案機構未詳列升遷標準及居家照顧服務員未能詳盡了解升遷制度，在在易降低居家服務員的工作滿意度。

九、「督導與照服員人力比率高」，降低居家照顧服務員的工作滿意度

訪談內容顯示，居家照顧服務員於主管關係方面，如受訪者「25-34 歲」、「35-44 歲」與「45-54 歲」者，認為服務督導平時很忙，自己與服務督導接觸不多，心情調適還是要靠自己，顯示居家照顧服務員與主管間的關係疏離，易降低居家照顧服務員的工作滿意度。

從文獻可知，主管與居家照顧服務員的關係屬於外在滿意的類別，而兩者關係融洽與否，會影響居家照顧服務員對工作的滿意度。而這也與國內研究結果相同，主管關係屬社會支持，主管支持與否在在影響居服員的工作滿意度。

而台灣目前在居家服務督導與居家照顧服務員之人力比方面仍屬偏高，導致督導多以團督會議為主要與居家照顧服務員之接觸管道。研究顯示，督導到場次數多寡，影響居家照顧服務員的工作滿意度。因此，若能增加督導家訪頻率以及建立督導、同事與居家照顧服務員之支持網絡，相信更能讓居家照顧服務員在工作上得心應手，提高其工作滿意度。

第二節 建議

本節根據前章訪談發現、分析及本章結論，對個案機構所聘僱的居家照顧服務員及後續研究者提出本研究之建議：

一、對各政府主管機關之建議

(一) 照服員薪資待遇偏低，需調整薪資給付標準

1. 各政府主管機關依費用申請程序依費用支付作業要點，如期支付照顧費用。

各政府主管機關依財政狀況，會有延遲付款 1~2 個月的狀況。建議應如期撥付，按月領薪以保障居家照顧服務員生活安定、穩定其工作表現。

2. 放寬『照顧困難』支付條件限制

照顧組合 AA05 照顧困難之服務加給是屬領有身心障礙手冊之慢性精神病患之服務，建議放寬條件限制，例如：85 歲以上高齡或其失能、失智個案也能併入困難加給之服務範疇。

3. 提高照顧項目加給

目前居家照顧服務員薪酬全取決完成給付項目多少及決定給付總額多寡。為此，各政府主管機關可提高其給付基準，針對個別項目給予等級上的加給，依失能程度、或失智程度與精障嚴重程度增列「困難加給」與「危險加給」，讓居家照顧服務員願意花費更多心力，提高服務品質。

長久以來，也能減少居家照顧服務員之工作壓力，與個案及其家屬建立良善互動關係，提升其服務滿意度，進而提高居家照顧服務人員留任意願。

4. 調整時薪與放寬工時限制

現況是機構為了平衡營運成本增加接案量，因受制於工時限制，需招聘更多的居服員，現任居服員無法實際受益的窘境。居家照顧服務員的薪資收入是與個案機構採五五分帳制，如有些服務項給付金額偏低，若想達到期待的薪資，惟有加班；若不能加班就無法領取足以維持生活開銷的薪水。顯示現今各政府主管機關雖明訂居服員基本薪資為 3 萬 2000 元，服務項目給付卻

相對低廉。因此，在薪資待遇制度上，亟需各政府主管機關對於長照服務給付及支付新制政策等，做政策上的調整；如立法明訂個案機構與居家照顧服務的拆帳比例為 46 拆帳制或 37 拆帳。或者另外給付個案機構之行政費用，將可提高居家照顧服務員留任意願。

(二) 照服員工作保障偏低，可修正保險條件

應提高居家照顧服務員保險保障，目前外勤居服員大多僅有團保而已。長照產業是未來重要的國家政策，我們針對長照第一線的居服員，目前所提供的保障卻相對不足，如：外勤性質所需的公傷賠償、保障其在工作環境與案主服務轉程間的行車安全等。目前因為只有公司團體意外險，如此薄弱的工作保障條件，難以吸引年輕人投入長照居服員的行列。因此，目前居服員年齡層偏中、高齡居多，所以建議從修正保險保障條件開始著手。

(三) 照服員對「升遷制度闕漏與不了解」，可規劃認證制度，領有證照者提高底薪

我國長照政策可擬定「同工不同酬」居家照顧服務宗旨，規劃完整的居服員認證制度，以考試合格核予相關證照，立法鼓勵居服員積極進修，提高工作品質。進而提高領有專業證照資格之居家照顧服務員底薪，讓居家照顧服務員願意在職進修，考取專業證照。

此外，各政府主管機關可依照顧項目的不同，訂定相關的訓練課程，並參訪歐盟多數國家經驗觀(Hutten & Kerkstra, 1996)，依個人學經歷、年資高低等，建立居家照顧服務員的證照制度與分級資格。搭配薪資分級的區隔，建立分級制的升遷方式，以提高居家照顧服務員留任的意願，提升資深的居家照顧服務員之工作滿意。

(四) 照服員「體力負荷過大」，可設計相關輔具

成立全國性輔具研發單位，持續研發科技性、人性化輔具如移位機。因居服員遇到移位困難且體重超過 70 公斤，上下樓梯屬完全依賴，且樓梯數為一層以上(含)援人力或需 2 名以上照顧服務員同時服務，移位可自行坐起，但離床需協助者；貿然搬運，容易造成個案移動或搬運過程中受傷，具危險性。

二、對個案機構之建議

(一) 「督導與照服員人力比率高」，個案機構需降低居家督導與照服員人力比

1. 降低居家督導與居照服員人力比

多數居服員表示居服督導對待他們都很好，會給予關心；其次為與居服督導沒什麼接觸，僅只有工作上的協助，顯示居服員的看法兩極化。究其原因，居服員因派案或區域可能分屬不同的居服督導，而每位居服督導的人格特質或過去接受的訓練是否足夠？都會影響與居服員的相處，更重要的是若一名居服督導負責的居服員人數過多，也會造成居服督導無法關心所有居服員的狀況，無餘力關心並察覺居服員的工作壓力與協助排解居服員情緒低落情形。

機構目前每月都有發放情緒壓力調查表，關心居服員工作狀況，居服督導在平時也需多鼓勵居服員有問題可以及時向居服督導反應，讓居服督導能掌握與即時支援處理。

2. 輔導居家照顧員之內容，應因人而異

督導或管理階層，對個別居服員的輔導重點應是個別性，不盡相同。訪談中，對於增進居服員工作滿意之因素為主管的領導方式及對待居服員的方式，居家照顧服務員之工作回饋也會有所不同。居服督導作為居間者，對下應多傾聽居服員的需求，了解居服員的狀況並適時給予協助、關懷，對上能建立良好的溝通管道，給予居服員與機構管理階層暢通的溝通管道。

3. 多舉辦聯誼活動與員工旅遊

照服員表示同事間交集少，沒時間相處，機構應加強員工福利，建議機構能多舉辦活動、聚會，或員工年度旅遊等，增進同事間的相處。且同事間能彼此更熟悉，也能增加居服員彼此間的支援性與凝聚力。

(二) 「照服員與案主及家屬相處多摩擦」，居家督導需提高對居服員的服務品質

1. 書面表述與詳細說明簽約內容及服務項目

督導需向個案及其家屬與居服員詳細說明簽約內容與服務項目，應依

契約逐條敘明，減少個案家屬與居服員的認知誤差。多數居服員曾經因契約說明不夠清楚，導致居服員與個案家屬產生相處上的摩擦。

探究其原因，若居服督導說明服務項目或服務時數不盡詳述，易造成個案或家屬誤解，進而導致居服員與家屬產生溝通摩擦，形成日後相處上的困難，因此居服督導作為溝通的橋樑，需對服務項目的能夠敘明清楚，也能減少居服員在工作上的負擔。

2. 派案前需留意各案主家庭宗教信仰

督導進行居家照顧服務員與案主媒合與派案時，需注意案主的宗教信仰以及居家照顧服務員的宗教信仰，以確切減少個案與居服員因宗教信仰不同，所導致的認知衝擊。

3. 派案前需了解案主與照服員其慣用語種

督導進行居家照顧服務員與案主派案前，需注意案主的慣用語種以及居家照顧服務員的慣用語種，如國、台語或客家語。因語言上的溝通會影響居服員與個案彼此情感上的表達與相處上的融合度。

(三) 照服員對「升遷制度闕漏與不了解」，機構可自辦、自訓，協助其轉任督導。

1. 舉辦長期且持續性的職前與在職訓練課程，

建議個案機構可自辦、自訓、自用，也就是培育與人才招募採一條龍式進行。機構在招募時，應找尋符合的人格特質，在培訓時拔擢內部機構的居服員升任居服督導，此類自訓且自用的居服督導，將會更了解機構運作的機制。

2. 運用行動社群 LINE，進行線上在職訓練課程

個案機構可規劃以 LINE 群組公告或通知居服員機構相關訊息、回應提問；同時規劃機構內或衛生福利部照顧服務員-E learning 打破時間與空間限制，讓服務與教育訓練零距離。

三、對居家照顧服務員之建議

(一) 「督導與照服員人力比率高」，照服員需了解表達意見的管道，傳達自身需求

居家照顧服務員應了解個案機構管理員工的制度，並知道表達意見的管道。但平時受限於居家照顧服務人員多屬獨立作業，在個案機構時間有限，致使無法向個案機構或居務督導立即反應個人看法或獲得長照最新資訊。

為此，個案機構可善用 Google 表單，建立以所有居服員為對象：如投票或問卷調查；機構亦能運用 Google 試算表，雲端存取原始資料及分析資料外，居服員能立即反映意見，如派案或接案。讓個別的意見傳達不受固有空間限制，可充分表達進而感受到自我被肯定，提高其對工作的滿意度，提高留任意願。

(二) 居服員對「升遷制度闕漏與不了解」，需了解長照政策的走向及升級敘薪制度

未來長照政策，將走向居服員分級核薪制度，也就是依服務年資、工作表現與個案或家屬評價等客觀考評，核予分級不同之標準薪資。為此，居家照顧服務員對於相關勞動政策，應保持一定的關注。

(三) 照服員與案主及家屬相處多摩擦，可盡早規劃職涯願景，維持工作熱忱

建議居家照顧服務員做好個人職涯規劃，多參與個案機構所舉辦的在職訓練課程，加強自身工作技能及提升口語溝通、協調能力。此外，使用具多功能的 APP 與電子行事曆，也能有效解決資訊佈達不及與減少居服員與個案家屬認知的差距，如：上下班或到班打卡等。

越早規畫工作願景，盡早培育多元專長。可讓居服員對自身工作更得心應手，更能提高工作滿意度。

四、對後續研究者之建議

(一) 本研究的訪談對象為居家照顧服務員，建議未來可以擴大範圍至居家服務督導，也可同步與政府單位人員聯繫，探究政府的立場態度，作後續更完整的觀察與分析。

(二) 本研究僅以個案機構之居家照顧服務員為對象，透過深度訪談對機構所聘僱的居家照顧服務員進行了解，建議後續研究者可以擴及研究範圍至其他長照機構。



參考文獻

一、中文部分

內政部統計處(2017)，國際指標-主要國家老化指數。

王容瑄(2017)，居家照顧服務員的工作壓力、社會支持對留任意願之影響：以工作滿意度為中介效果，弘光科技大學健康事業管理研究所碩士論文。

王敏輯(2017)，我國大專資源教室輔導人員工作現況與工作滿意度之研究，國立台中教育大學特殊教育系碩士論文。

行政院主計總處(2017)，人口及住宅普查報告。

行政院性別統計資料庫，資料檢索日期:2019/10/9。

李文君(2016)，居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之關係研究—以雲林縣居家照顧服務員為例，南華大學企業管理學系非營利事業管理碩士班碩士論文。

冉世全(2015)，居家照顧服務員之人格特質、照顧工作壓力與工作滿意度關係之探討，義守大學醫務管理學系碩士論文。

林伶惠(2008)，新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究，玄奘大學社會福利學系碩士班碩士論文。

林心怡(2011)，教師工作壓力與工作滿意度關係之研究-以彰化縣幼稚園為例，朝陽科技大學。

林惠雯(2011)，高雄市居家照顧服務員工作滿意度與留任意願之研究，南華大學非營利事業管理學系碩士班碩士論文。

林家滄(2012)，居家照顧服務員的工作壓力及其影響因素之研究，國立台北大學社會工作學系碩士論文。

邱如妍(2009)，居家照顧服務員工作滿意度與生活品質相關研究，國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

吳玉琴(2004)，台灣居家服務的現況與檢討，社區發展季刊，106，132-140。

武文黃(2017)，外籍幫傭和看護與雇主間交換關係對信任與工作滿意度之研究，國

立台北科技大學經營管理系碩士論文。

侯佳伶(2018)，居家照顧服務員的組織變革認知和工作滿意度與離職意願之研究，嘉南藥理大學醫務管理系碩士論文。

許士軍(1977)，工作滿足、個人特徵與組織氣候、文獻檢討與實證研究，國立政治大學學報，35期，13-56頁。

張春興(1996)，現代心理學，台北市：東華書局。

許育瑄(2017)，居家照顧服務員的工作滿意度之研究，高苑科技大學企業管理系經營管理班碩士論文。

陳氏秋菊(2017)，組織結構對工作滿意度、組織承諾關係之研究-以主管支持為干擾變項，國立中正大學企業管理學系碩士論文。

國家發展委員會(2018)，中華民國人口推估(2018至2065年)。

曾怡華(2005)，影響照顧服務員工作滿意度之探討-以嘉縣居家服務為例，國立中正大學社會福利所碩士論文。

勞動部勞動統計查詢網，資料檢索日期:2019/10/9。

鄭洺洋(2013)，照顧服務員工作價值觀與工作滿意關係之研究-以高雄市為例，南華大學非營利事業管理學系碩士論文。

衛生福利部(2016)，長期照顧十年計畫 2.0 核定本。

衛生福利部(2017)，老人狀況調查報告。

衛生福利部(2018)，照顧服務員訓練實施計畫。

衛生福利部(2018)，長期照顧給付及支付基準。

魏美惠、謝濶潞(2015)。幼托整合下公立幼兒園教保員角色知覺與工作滿意度之研究。幼兒教保研究期刊，15，1-32。

羅麗花(2016)，高雄市居家服務照顧服務員工作壓力、社會支持與工作滿意度之研究，大仁科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。

蘇憶涵(2016)，從人格特質、薪資福利、與社會支持觀點探討影響居家照顧服務員持續服務之研究，中國科技大學企業管理學系碩士論文。

二、英文部分

- Adams, J.S.(1963).Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*,67,422-436.
- Alderfer,C.P.(1969).An empirical test of a new theory of human need. *Organization Behavior and Human Performance*,4,142-175.
- Cambell, J.P.,Dunnette,M.D.,Lawler,E.E.,&Weick,K.E.(1970).Managerial behavior performance and effectiveness.New York:McGraw-Will.
- Davis, K.(1977). *Organizational behavior: human behavior at work*. New York :McGraw-Hill.
- Farrell,D.J.(1978).A nutritive evaluation of buckwheat(
- Herzberg ,F.(1959).*The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hoppock , R.(1935).*Job Satisfaction*. New York :Harper and Row Inc.
- Kreitner,R.,Kinicki,A.,&Buelens,M.(1999).Oranizational Behavior McGraw-Hill.*Higher Education,First European edition,118*.
- Locke, E.A.(1976).The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (ED.), *Handbook of industrial and organizational psychology*(pp.1297-1350). Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A.H.(1970).*Motivation and Personality*,2nd ED. New York: Harper & Raw.
- Porter,L.W. & Lawler E.E.(1968).*Managerial Performance*. Homewood: Richard D. Irwin.
- Robbins,S.P(1996).*Oranizational Behavior* (9th ed.).Upper Saddle River,NJ:Prentice Hall.
- Smith, P.C., Keendall, L.M., &Hulin, C.I.(1969).*The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Seashore, S.E.,& Tabor, T.D.(1975). Job Satisfaction and Their Correlation. *American Behavior and Scientist*,pp.346.

Vroom, V.H.(1964). *Work and motivation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.



附件

深度訪談紀錄

訪談對象 A

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 29 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 2.5 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 2.5 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他 佛教宗教信仰
9. 訪談時間： 108 年 12 月 31 日
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

<工作本身>

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

每天 7 小時，一禮拜工作，只有禮拜天休息，禮拜四上午休假，沒有班，薪資大概是 3 萬 2~到 3 萬 3 左右，工作 35 小時，我覺得工作時間不要排滿，每天工作 7 小時，最晚 5 點半下班，很適合我（早上 8 點到下午 5 點）。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

我覺得個案跟家屬都可以溝通，好相處的，至少是我所遇到的。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

大多是一般戶居多，也有去過低收的，一般戶是最常的，無特別奇怪，沒有特別糟。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

有，個案每次看到我，就很高興。例如有一個失智奶奶，每次看到我，都會說：陳小姐，妳來了歐，我看到妳來，我很高興。我每次要回去，她會說：妳要小心一點哦！這些都是她不會跟她小孩講的話，所以，我會很高興，我覺得這就是我的成就感，對家屬來說，說我是特別的，我是重要的。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

如果我的個案不要一直換來換去的話，其實我覺得是非常穩定，因為個案的狀況時好時壞，說走就走，所以有時候會經常性的換個案，我覺得這是常態。個案是往生離開了或者又去住院了，就停止服務之類，或者是我跟他不適合也會有，我覺得這些情況都會有，只是在我身上可能比較少。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

還可以，只是一開始他們會覺得很詫異，為什麼會選擇這些？因為以我的學、經歷還有出國幾年，才回來台灣，他們覺得我不會做這個工作！其實我以前不太會照顧人，我是去受訓了之後，才會照顧人。

我是去天晟醫院受訓，受訓完以後，才知道照顧人，還是需要專業，因為我接觸佛法，我是動保志工，看到狗也沒有做壞事，但，就是一一直被欺侮、被糟蹋，後來我同學跟我說因果關係，我去接觸比較多佛教，他們說妳這輩子所遇到的，一定有因果關係，所以我覺得我應該做的。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

我只是希望能多做些好事，是服務眾生的工作，我並沒有要有什麼特別升遷的機會，有制度在那裡，但我並不多想。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

我都有回來，有幫助。我覺得回來不是只有宣佈一些事情，還會上課，我覺得會讓我們得到一些新的知識，不然其實我們很多居服員姐姐並不太會在網路上搜集資料，可是如果是公司給我們的話，大家可以馬上就吸收，而且經常政府公布的，透過主任跟我們說，我覺得是有幫助的。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

其實我不知道，除非我們做得特別糟糕，才會找我們，才會跟我們說什麼。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

因為我比較沒有經濟負擔，所以問我這個可能會不太準。我覺得有也好，沒有也差不多，我真的不是為了錢，我真的是為了做功德，不是為了錢來上班，所以問我這個問題，可能準確性不高。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

獎金是有時候是季獎金或A碼，是不一定。在我來之前，都有跟我說明，我都知道。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

其實我並不是太在意，我本來就不是為了錢在做這件事，我老實說我並不知道獎金公不公平，因為我並沒有去比較過。所以我不是特別在意，但我知道公司都有給我們。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

我覺得這份工作，對我最大的難是真是跟人的相處，個案其實都是相信我，家屬也都信任我，也都對我非常好。但是，本身家屬與個案之間的問題，可能是累積了幾十年，各說各話，新仇舊恨，我也不知道該聽誰的?真的會影響到我，我也只能聽聽，有時也會把我扯進去這段關係裡面，這一點是我比較不能接受的，不然其他都還好。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

其實家屬都相信我，很信任，也都對我很好，只是在個案與家屬之間，太多的新仇舊恨，把我也扯進來這段關係，這一點是我比較不能接受的。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

其實也不太會遇到，只有每個月回來開會一次，不是很熟，就是會聊個天，打個招呼。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

遇到個案家庭問題的時候，我真的想不透的時候，我會問主任?我該怎麼做?我覺得我可能沒有碰過太複雜的人、事、物，可能不是我可以理解的範圍了。我覺得主任待人處事是比較圓融，問題大部分可以獲得解決，因為其實不是什麼大問題，可能只是家屬跟個案、人與人之間的相處，因為我每天都去服務，在那個低氣壓裡面，我不聽也不行，我覺得心情會被影響到，但，我只是聽聽。

督導都會徵詢我們的意見，在派案之前都會跟我們做過討論，問我們要不要接?不會勉強我們，討論的內容包括住哪裡?要提供哪些服務?看我們的時間能不能配合?一定不會接幫男個案洗澡，或者備餐不會接。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

我覺得是滿意的，我覺得這份工作還算很單純。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

是成就感，我工作只追求成就感，其他的我都覺得不重要，如果錢很多，但，我做得不開心，成就感是個案對我的肯定，其實個案喜不喜歡我是相處的過

程跟言語、表達。其實我一定都會知道，很讓我開心。可能是我的年紀像他們的孫女，所以他們對我很好，很像他們的家人，我很喜歡交朋友。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

不滿意的也是跟個案的相處，我覺得也是個案，有一個是身障的小朋友，她有奶奶，也是奶奶扶養，所以奶奶經常要帶他到衛生福利部桃園醫院上課，我們要做治療，然後他們申請我去陪他上課。去做一些團體治療課程，經常請假不來還沒講，我都坐在那裡乾等，我覺得這是讓我比較不喜歡的。很突然，連下雨天都不想來，說要坐計程車要花錢，所以我覺得這件事不開心，是我覺得她根本沒有替她孫子著想，她只計較錢(媽媽有時在，有時不在，沒有看到爸爸)，因為只有阿嬤在照顧，我覺得很無奈，其實還蠻常見，個案太常請假了，居服員會賺不到錢。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度?

我還是覺得是工作順利，我就會覺得這份工作是很好，因為我的個案是每天要看到，只要如果遇到有一點疙瘩，或心結，或相處不愉快，就會讓我覺得痛苦，最大的不適應就是跟人的相處，其他的，我都無所謂，我就很難待著，這是我個人不知道別人是不是？

訪談對象 B

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 41 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 3 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 3 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他 資料處理
9. 訪談時間： 108 年 12 月 24 日 9:00
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

2 個個案每人 2 小時乘以 4 天×20~22 工作天,每個月大概是 80 個小時,如果以 5.5 分帳,每個月的收入大概有 1 萬 8,如果是 130~140 小時,實拿是 25,000 元,因為,出車禍還在休息,是覺得還 OK。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

滿意,家務服務是純身體照顧、幫她洗澡,兒子都很大,她們探訪的頻率不高,就是女兒之前還會常回來,今年初,女兒自己開店,就沒有時間,女兒還是很有心,還會說爸爸,店是 9 點多休息,我去帶妳們出來吃個飯,不要讓妳們壓力這麼大!她不會攻擊,但是她會抗拒,阿公要幫她推,推她去便便,她不認識妳,她會抗拒,

阿公會了解……，因為阿公自己的想法，我也有跟他講啊！阿公的想法會比較有自己的意見，阿公還是以自己的意見為意見，因為她會遊走，需要看護，家人覺得阿嬤在家裡看顧，所以才會請居家去，目前阿嬤很開心，狀況都OK，她應該是什麼東西都不願意吃！拿什麼給她，她都不要。她喝什麼牛奶，她喝桂格的，維他命、高鈣都有。金錢的方面，其實都是女兒支持的。第二個之前是腦傷，很年輕，現在才50出頭，目前照顧他的是媽媽。媽媽已經85歲了，腦傷是以前高中的時候突然倒下來壓到，撞到腦，那時候開始就受傷了，以她的說法是，媽媽去買藥給他吃，吃壞他的腦了，他單純就是陪他出去運動。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎？為什麼？

我之前剛開完刀，所以目前的狀況是體力的問題只有照顧2個，目前2個個案是比較，有一個是失智照顧的比較久，快三年了，女生，是70歲的阿嬤，她太習慣我了，她除了我以外，每天最開心是能夠看到我，妳幾乎要每天去嗎？每天、每週一到週六都去？一次去二個小時，幫她洗澡、帶她去散步，還不錯，還可以。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎？為什麼？

失智的阿嬤，另外一個照顧者是阿公，剛開始會有一點累，儘量能幫忙，也照顧了快三年的時間，對不熟的人會抗拒。家裡如果幫忙，禮拜六也會過去幫忙，也就是所謂的喘息是晚上。原來阿公的體力還可以照顧阿嬤，從今年開始後半年就覺得很累，後來跟我講，我可不可來幫我？因為去買東西，阿公也大她6歲，阿嬤是70歲，子女都不在身邊，要我去幫阿嬤買東西（買她的奶粉或是尿布），我就跟公司說，一個禮拜去幫她買一次就夠了，然後是尿布。她只喝牛奶，什麼東西都不吃，她連自己的兒女都不認得啊！所以阿公就覺得愈來愈辛苦，我就能幫忙禮拜六，能幫忙他喘息，看到我來就開口，阿公也照顧得很累，開心看到妳，阿嬤會怎麼表達：妳來了喔！妳好棒、好棒，只會講重覆的話，講國語，一直對著我笑，說妳好棒、妳好棒，之前她會有比較負面的想法，她已經是頭腦比較不清楚。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎？為什麼？

滿意，目前二個案，妳自己還在休息，休息的狀態下，需要照顧的狀況，目前還可

以，因為身體還是休養，如果等身體恢復了，公司會再派班給我，督導也有跟妳討論過，當妳身體恢復，會派給妳正常的工時。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價？

我已經結婚，因為工作上的時間很有彈性，像我開完刀之後，需要休息，也能賺一萬多塊，家裡的人，是還蠻支持，工作還好，也可以早下班。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度？您滿意目前的升遷制度嗎？為什麼？

了解，升遷制度還不錯。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎？為什麼？

每個月的團體督導會議跟個別督導會議都很棒，很有幫助。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎？為什麼？

我是覺得公司的管理制度是算還不錯，不過考核是妳的工作表現有被反應的時候，才會特別被講啦！平時是沒有。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎？為什麼？

公司都會儘量和居服員搭配時間，目前都很OK。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎？為什麼？

以我目前的身體狀況來說，只要能恢復原來的正常派班時數，每個月的獎金跟三節、年終獎金，我是覺得已經很不錯了。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎？為什麼？

還好，因為現在只有照顧二個，也沒有特別的獎金。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎？為什麼？

滿意，目前只有照顧2個個案，其中一個70歲的阿嬤，失智照顧的比較久，快三

年了，她除了我以外，每天最開心是能夠看到我，一次去兩個小時，幫她洗澡，然後帶她去散步。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

老人家的家裡都很簡單，年輕人都住外面，就女兒之前還會常回來，現在自己開店了，就比較沒有時間，常常會特別打電話謝謝我，我們相處得很好。家屬也會要求我禮拜六（喘息），讓他能夠休息，幫忙買東西。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

平常大家很少見面，我自己很少主動聯絡，身體還沒好，也不能幫大家代班。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

原來的督導離職，後來又回歸另外一個，之前那一個是調社工，還留在旭登，只是調任。我們督導都很好，反正現在在休息，等身體調養好了，公司會再派給我正常的班，督導也有跟我討論過，可以再調整。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

我覺得還好，在滿意度的部分，希望能夠再更好的部分是薪資跟工作環境，每天都能去陪伴老人家，我覺得是很開心。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

最滿意的還有包括員工福利、員工旅遊，現在單位上是用單據來作核銷，這個我知道。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

其實以目前的想法，是沒有特別。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度？

最大的成就感是我覺得每天去陪案家，她們開開心心的，陪伴是最大的成就，覺得還有員工福利跟員工旅遊。



訪談對象 C

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 43 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職肄業 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 1.5 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 1.5 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他 _____
9. 訪談時間： 108 年 12 月 31 日
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

一天平均 6~8 小時 X 6 天，一禮拜休息一天，一個月工作幾個小時，沒有用公司的 APP，希望可以的話，可以多一點班，多 1~2 個小時無所謂。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

不是很好，年紀大了，在家也沒事做，路程不是很順，太遠了，中間的有空檔，不連續。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

都不錯，還好，家裡環境都不錯。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

有歐! 老人家的快樂, 就是我的快樂, 我很適合這一份工作, 有錢, 又可以行善, 又有老人家, 很不錯。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

我覺得還好, 假使說每個月能有 3~4 萬元的收入, 我就覺得還不錯。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

我的家人都沒話講, 我喜歡, 這份工作, 我的家人都很支持。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

其實我沒有期待有什麼升遷, 我平平做得順順就好。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

剛開始不曉得, 譬如說上課的重要性, 到後來就會上, 幾乎都有來。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

很好, 對於人事、考核都很好, 好像督導他們變動得稍微有點大, 可是最近還好。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

6-7 小時x6 天÷35,000~40,000, 希望每天再多 1~2 小時, 我覺得還好不勉強, 就是主要不要讓我太累, 這樣也還好。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

獎金 5,000 元左右, 比上不足, 比下有餘, 我是覺得還好, 員工旅遊沒有參加, 不知道可以報帳。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

有 4 次的 AA 碼, 那麼年終獎金還沒領過, 今年才會領。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

還好，曾經剛開始的時候，有些案家會把我們當作下人這樣使喚，我最不能接受這件事，對這件事情，我還是耿耿於懷。因為，那時候我有跟我們督導說，我後來就用罵他。到目前，我還是耿耿於懷，我不應該用這種處理方式，經過半年以後，我不應該，案家本身以前開計程車，我去，他一直趕我走，她女兒要我帶他去外面，我去跟女兒說，我的尿尿，叫阿姨拿去倒掉，就好像我是小的一樣，案主又叫我不要去，不要去，一直排斥我，後來家裡有突然間有很多意見，後來，我就罵他：你以前還是做服務業的，你應該要將心比心。我當然心態上，我現在比較聰明，真的做不下去，我就不做，不要等我發脾氣了。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

現在目前還好，對我也都很客氣，除了有一些意見不一樣的地方，我是覺得沒什麼問題。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

因為我很少跟人家私底下，同事之間聚一聚，就是開團督的時候，大家聚。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

遇到問題，有跟督導說，他們說要找人墊，督導他們也是很辛苦，臨時要找到人，也不容易，我就忍耐等到找到人。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

我的滿意程度是滿意，我希望能作到 65 歲，再拼個幾年，多賺一點錢，然後，我想自己賺的錢，自己花得心安理得，不用靠人家，其實這份工作，換來我

的健康跟福氣。我是一個有福氣的人，我的案家都讓我能夠做得順順利利的，然後我的家人，我是個很幸福的人。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

就是 93 歲的阿公，他也是很正向。說實在，我對於我的案家，我總是會把他當作自己的親人，他比較有感恩的心，他知道人家對他好，他是夫妻，跟他太太住一起，我覺得去他們家，他也是疼我。他很窩心，譬如說，我帶他出去，他怕我曬太陽，他在輪椅上裝一個雨傘，他很聰明，我推他，不用拿雨傘，退役軍人，人在一起，在這些的細節，家屬也很不錯。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

我希望說，覺得也還好，我付出多少，領多少嗎！總是希望，尤其是也不能希望多固定，目前我能掌控，目前對這份工作我蠻喜樂的，因為我覺得說，我年紀大，不要要求太多，應當找比較年輕、比較有那個過什麼，我年紀大，不好找工作，有這樣的工作能有 3-4 萬元一個月，我也覺得很滿足了，假使要找不同性質的，可能我們也沒有這麼好的收入，到目前為止，我已經心滿意足了。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度？

我覺得說是服務人群，我有機會能回報社會，我是有自信的，當然，妳有在外面接觸，思想就有成長，然後，妳在家裡，就一成不變，生活過得毫無意義，但是，我一出來，就是可以回饋社會，我就覺得很高興，因為我以前少年的時候荒唐，我荒唐過，我曾經被關過，還讓我有自給自足的機會，我不靠人家，我還是依然能幫助人，我關了十幾年，我希望我多賺一點錢。

訪談對象 D

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 44 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 4.5 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 1 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他_____
9. 訪談時間： 108 年 12 月 24 日 11:10
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

滿意，一禮拜工時大約是 44 小時左右，體力跟時間一週 44 小時，44x4 週=180 小時，可以負擔每個月的支出。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

因為做我們這一行心理很需要，要做好自己的心理建設。這個問題，我答不上來，在上班的時間上是有彈性沒錯，但工作上是有其它的壓力，在工作上怕自己做得不好，把人弄傷，這些都是壓力，有一個個案有管路的，我會特別跟護理師約時間，我會跟她說，我什麼時候會到?因為護理師比較資深，已經 20 幾年，我會問她。
曾經有體重太重了，我真的沒辦法作，我還是跟督導講。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

之前的工作環境不一樣，因為照服員可以去很多地方上班，之前工作的地方在醫院，轉任到居家照服員，我還蠻滿意的。但是，有些住在5樓，是4樓加蓋5樓，光是走樓梯上去，對我來講就吃力了。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

因為需要自己有愛心、耐心來做這一行，如果自己心理沒有建設好，要跟別的公司比來比去，我覺得自己會白忙一場。有時候個案狀況不太好，我會問護理師~這份工作重要的不是薪資或工作時彈性，而是這份工作本身有沒有幫助到別人，有沒有讓別人開心、放心，那就是我存在的價值。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

從事這份工作（照顧服務員）總共4年半左右，目前轉任到居家還蠻好，工作彈性（時間上），每個月的薪水都有準時發。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

家庭兼顧上來講，如果以工作的時間上影響家庭很大，知道為什麼？因為早上8點出門，可以接送小孩上學，但回來的時候，工作不一定在工作，可能沒有接小孩放學，太太也不方便，就要其它的家人要接送。我的工作是禮拜六上班，是勾禮拜天放假，禮拜六不能陪他們，這個部分是有所犧牲的，過年過節，家人必須要支持，如果家人不支持，我可能必須選擇離開。目前要協調，要講好，我必須要犧牲，必須要上班，不能陪他們。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

知道滿5年以上可以有升遷的機會，好像大學生升遷不用滿5年的工作資歷，我有這個想法，可是如果要拿很多錢出來，好像比較會有問題，不曉得，我聽人家講的，在原單位被提升。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

以前，比較會表現，現在在這行業好像要謙虛一點，不要太過於表現，會被人注意，如果後來做不好會漏氣。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

對人事制度，績效考核不是很了解。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

含獎金算在內，大概用每小時 200 元算，可以領到 4 萬多塊，對於一個認真工作、有負責的態度的人，要看他心裡的建設怎麼樣?因為我們這一行心裡很需要。我聽說有些公司，因為政府單位撥款 Delay 到，還沒有撥錢給他們，怎麼辦?沒有辦法準時給照服員，那我們公司是有準時給我們。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

大概如果以 200 元算，每個月可以領到 5000~6000 元的獎金，對每個月的收入，不含勞、健保跟 6%算是滿意，足夠生活上的開銷。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

跟案主的相處真的需要我很多時間去歷練，我的忍耐的程度，因為有些的案主都不同，每個人的個性也都不同。我覺得沒有最困難，沒有我解決不了的問題，我都很耐心地去解決，沒有遇到我解決不了，剛開始，我覺得很受傷，因為跟人相處，有時候被人家兇，被大家誤會，都有過。經過時間知道他說的不是我，那就覺得還好，有時候，伯伯說你今天提早了，其實是提早 5 分鐘，有時候是晚了 2 分鐘，伯伯說你今天晚了，其實是晚了 2 分鐘。次後，我就提早 5 分鐘到，59 分，我開始走樓梯上去，也就沒話說。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

體重太重了，是 100 公斤，我一個人，再加上三個家屬，只是洗澡上馬桶，就有花很多時間，很多力氣。後來，我就沒有做，後來，我也不好意思問，沒有問。

我努力在想，如何讓家屬更滿意，主動聯絡，比如說：遇得到用講的，不遇到用 Line，之前，固定每禮拜會寫紀錄，用電子行事曆回報家屬，如果沒有回報，家屬會認為我沒有做，或者我沒有在他們面前做，所以我主動講，除非有特殊的，或有些家屬比較關心。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

跟同事相處的時間很有限，只有團督的時間才能看到人。平常是個自忙，除非公司有舉辦一些活動，旅遊我去過一次，後來改成各自旅遊，我沒有特別問。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

遇到問題，我會問我的督導，她是護理師，有關社工，我就問社工。有許多專業對我們是很有幫助的。跟主管相處的方面，可能是我本身比較急，可能會有一點。督導曾經有調整過，整個大調整過，但不干我的事情，相處起來還好，不會因為是誰，我比較不會。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

對於工作本身沒有解決不了的問題，工作上也是靠著別人，沒有嫌棄我就還好，有時候我就忍耐一點沒關係，一點也不影響。我受到更大的壓力都有，因為以前在醫院，在精神科，我被分派到我是機動性。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

沒有想過不要作，像以後如果有升遷發展的機會也不錯。以後可以帶一些人起來，或者作為一個榜樣也不錯，把它作好。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

只有不要被嫌棄就好，體重太重了，真的沒辦法，我認為有些照服員比較資深或比較資淺，應該考慮給不同的薪資，創造誘因，也就是分級制度，要有認證(有認證單位)。例如：丙級檢定，有些人願意去考，有些人不願意去考。但，我考過了，表示我有信心做得好。就像 CPR，做對了跟做不對，結果差距很大，雖然考過丙級檢定，但是我有還是些不會。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度?

曾經帶過二個來面試，都沒有成功，都是個人的問題，希望能帶上來一些，做為別人的榜樣。其實，我很注意自己的機會，下次如果有受訓的機會，例如：沐浴車，要持續做好，不要給自己太大的壓力。目前，我也是在想的問題，如何讓病人滿意?如何讓家屬滿意?有些病人是清楚的或不清楚的，主動跟家屬回報。

訪談對象 E

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 47 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 3 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 3 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他_____
9. 訪談時間： 108 年 12 月 24 日
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

有一個是 4 天，有一個是 3 天，一個是一個禮拜只有一次。工時不到 160，大概是 120 上下，扣掉勞、健保跟 6%，差不多有 23,000。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

兩個案都已經三年半，一個是兩年多，一個也一年了，目前服務四個都很穩定，也沒有再增加，為什麼?我覺得太多了，自己的精神壓力會很大，我個人覺得生活、工作也要休閒。然後我不會把工作排滿，這樣我很容易就會倦怠，而且我會覺得我的精神壓力覺得比較難負荷(都是在旭登)。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

還好耶，我只覺得是可行性的行業，目前來講，政府很推這一塊，這份工作是只要您願意做，絕對有工作，整體的工作感受是算趨於滿意，最主要案家對我們也都很尊重，偶而會不愉快是失智的老人，情緒上來，比較難控制。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

很久遠了，最早以前是念化工，也沒有志向。因為我有在健身房運動，有認識一位，她就是做這一行，她把我帶進來了。我在旭登上課，也在這裡取得資格，那就留下來上班，我是第二梯次，105年5月上課，6月中就開始上班，6月底就考丙照。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

其實，剛從事這個行業的前幾個月很痛苦，因為不習慣會累，碰到夏天會熱，然後會覺得……，有，只要願意做，就有工作可以做，現在政府也很推這一塊。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

普通，大部份都會覺得這份工作辛苦，或者比較沒有尊嚴。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

了解，滿5年可轉督導。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

對於失智的課程，上課總是上課嘛，跟實際還是有差別，失智的程度不同，所遇到的問題也都不同，目前機構都會定期安排在職教育，確保我們的教育學分足夠。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

沒有特別去了解。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

可以接受，沒有再有別的要求。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

目前還覺得是滿意的。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

可以，三節也都有發放獎金。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

譬如說，碰到是居家環境清潔的，然後家屬又有潔癖的，當然會覺得壓力比較大啊。剛開始沒說什麼，可是下次去，就會說那裡也要力一下。我忘了，是自己獨居，有潔癖的，自己都會很注意。(會不會來申訴?)現在比較習慣了，經過一年才問我，突然問我～妳剛來做我這裡，回去會累嗎?我講我剛來做，回家很累。我現在比較習慣了。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

例如說會比較能減輕她們的壓力呀，我們去幫她們的忙，她們會有一點放鬆跟喘息，其實是差別在前一、二個月，她們會坐在客廳，但是經過一、二個月，家屬會全部不在家，她們也不會覺得有什麼不放心的地方。當然是好，這是一種信任的表現，我是覺得對家屬比較有幫助，家屬都很信任我耶，甚至會直接打一份備份鑰匙給我(我們照服員其實是慢慢成為家屬的一份子)，做久了，其實她們也了解妳的個性。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

只跟部分同事較熟悉，有事下班都很忙，最常用群組的 Line 發問問題或者私人的 Line 聯絡。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

在每個月的團督會議裡面，有沒有特別去分享到這一塊？我都忘光了，因為已經漸漸不成為我工作上的困擾了。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何？

我的還好，案家的安排，公司會特別注意，我禮拜六會上班，因為家屬要上班，病人要上教堂，現在習慣一點了，我覺得4個太多了，自己的精神壓力會很大，我個人覺得生活、工作也要休閒，我覺得很難負荷。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

工作會繼續做會繼續做下去，未來會不會再增加工時，我不會再增加工時，我維持這樣的時數很久了，整體工作服務時數安排，很自由。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

挑剔的個案也包括要一起上教會的那一位，剛開始還要求我一起禮告丫，她剛開始會說：我們在禱告，妳為什麼沒有禱告？我會說：我家要拜拜的，我們現在這些失智老人除了是病情照顧之外，照顧這個真的要有很大的耐性，因為剛開始被人家兇妳，妳一定會覺得很受傷，還要碰到有潔癖的老人家，要妳嚙得很乾淨，東西都舊了，要怎麼嚙？

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度？

我自己會去做別的事情，然後讓它排解掉。這就是我為什麼班不接那麼多，利用空檔去運動，跟朋友吃飯，利用空檔去放鬆。

訪談對象 F

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象：男 女
2. 年齡：51 歲
3. 婚姻狀況：已婚 未婚
4. 教育程度：小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態：全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資：3 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資：3 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選):
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他_____
9. 訪談時間：108 年 12 月 31 日
10. 訪談地點：機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

目前一天以 8 小時為準，一禮拜、假日休一天，也可以選擇休息二天，另外有一天是可以 6 小時，48 小時×4 週÷200 小時／每個月，因為案量不會太少，薪水在 5% 以上，是可以的。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

每天不是固定的，須要面對不同的案主，面對 7.8 個各方面的應對、調整，還有騎車，相對的付出勞力、體力的挑戰很大，所以假日都必須休息一天。工作的內容，目前的方向就是這樣，我們也不是醫療體系出來，做的就是幫忙清潔、打掃，洗完澡把浴室拖乾。

中午 12 點到 1 點半，在備餐的時間，我就回家休息一下，從 1 點多再出來上班，這個時間回到家休息，可以調配一下體力，如果不注意，會突然卡住，讓我們痛苦很久。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

相對在醫院工作的照服員，不用 24 小時被綁著，可是夏天很熱，機構是固定的。政府希望我們早上 8 點出門，6 點下班，像我是素食，中午要我去代購、備餐，因為我沒辦法試吃，所以備餐都沒有辦法排給我。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

因為付出了，在薪資方面，相對也是同等，不錯，蠻好的。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

長照已經推出這麼久，它的穩定度應該是蠻夠的，但是，今天如果說想要多賺一點錢，在有效的時間內，不要讓自己的案子不要太少，因為政府對於工時是有限制的，譬如說 8 點出門，希望我們在 6-7 點要結束，但希望政府能放寬工時，其實中間是有休息，想累積工時。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

他們不瞭解。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

看我們之前，我知道 5 年以上可以升督導，但我沒有，因為以前是客運內勤，是近視加老花，打電腦就很痛苦，看東西就很慢，像我們這個年紀半路出家，打電腦沒有比年輕人快，上班(辦公室)可能是 Key 公文要 5 小時以上，除非你是層級老闆，做管理的。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

有，不能在整個月，除非繳交該繳的文件，還有一些政策宣導，覺得應該要瞭解。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

以前是客運業，做內勤的壓力很大，都一樣，我的年紀這麼大，知道壓力很大，不會不滿意。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

目前因為假日有出勤，看案主；案家如果不需要，有人照顧，我就可以不用過去。每個月是可以有超過4萬5，應該有5萬，可以應付家庭的開銷，比起醫院的，我們不用24小時被綁著，但是相對的，在夏天很熱，體力挑戰很大，5.5折帳的方式OK。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

目前來講，政府如果有條件的重症加級，公司對於重症，政府有分，例如重症上、下樓梯，有加級，可是公司在這一塊也跟我們對分，相形之下，聽說其他公司沒有，所以計算方式不一樣，有的是時薪，有把案主嚴重程度放進去。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

依照公司制度處理就好。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

有時到案家，才發現他失能的程度這麼嚴重，案家通常是困難的，發現他比我們還要骨力，還要勤奮的，我只是做基本的拍背，因為已經拔管了，到6、7月就全部好了，復健師到家裡還拍影片，醫師說從來沒看過，可以是奇蹟式復原，跟病人主要幫忙洗澡、聊天，有個外人陪他。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

覺得是分擔，譬如說案主的老婆，也可以幫他洗澡，但是當時案主失能程度是蠻嚴重的，8級全部要協助，到7月是可以下來走，皮膚完全好，尿尿本來是攝護腺肥大。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

因為常常是在外面服務，同事之間的相處，見面也少。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

接的案子，督導還是可以安排，跟督導的溝通跟相處還好，希望政府能夠開放工時，因為我中午是休息一個半小時。

譬如說，妳是身體瘦小的女孩，可能造成腰受傷或閃到腰，會看說適體、適能安排，這個行業有很多事情，面對形形色色，有些事情還是需要透過主管去反應、去解決，但有些事還是需要靠自己，出社會這麼久，總不可能跟著你步調幫你解決，因為在我們的份內，把工作做完，因為有可能在你等他的過程中，會造成很大的困難。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

因為我吃素食，我信仰佛教，我有些案主因為我的關係，照顧我不會用強迫的，見證到案家可以奇蹟式的復原。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

有一個失能程度非常嚴重的，好像他們也有請復健師到家幫忙，他是 14 年次，那一天他看到我說是認得我，我也奇怪，我跟他有緣份，老人家不能跌，樓梯不能跌，如果跌倒了，老人家就會慢慢癱瘓了，我 5 月 3 日照顧，只是做基本的拍背，到 6、7 月就全部都好了，可以奇蹟式的全部復原了。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

並沒有特別不滿意的。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度？

我覺得案主只是多唸阿彌陀佛，案主，好幾個案主都有改善，現在是一個禮拜去四天，一天1小時，主要是洗澡跟關節活動。



訪談對象 G

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 57 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 13 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 3 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他_____
9. 訪談時間： 108 年 12 月 24 日
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

目前每天是照顧 4 個病人，每天 8 小時，一般是 8 小時以上還好。政府與機構規定不同，希望還是尊重政府，機構規定的時數比較長。

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

一開始是興趣，是我小姑要我來試試看，一上課就發現是自己所尋找的一份工作，對於工作內容本身是滿意。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

對於目前工作的環境很順利。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

覺得自己是可以賺一份薪水，又可以幫助到別人。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

本身對這份工作就感覺到是一份助人的工作，再加上薪水也不錯，以我這個年紀還能有機會靠自己的能力賺錢養活自己，我覺得很好，很驕傲。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

是我小姑鼓勵我進來這一行，一來上課，我就發現這是我喜歡的工作。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

我知道好像居服做了5年，是可以升居服督導，我年紀大了，不多求了，安穩、有不錯的收入就好。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

都不錯，我會回來參加政府公布的新的政策，或者消息，我們才會明白，主任再詳細說明就更清楚。

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

督導有提過的，但平常如果沒有被案主或者他的家屬投訴的話，也不會特別被約，我並沒有特別的感覺到制度上的問題。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

大概是4萬多塊，是不錯，比我之前找的工作都好。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

對於年終，摸彩都滿意。

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

滿意，有三節獎金跟年終。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

跟案主的相處都還不錯，都是服務長輩，一般是病痛折磨很久，心態上比較自卑，原因來自於身體各方面的不舒服，都是年紀很大，最年輕的 78 歲，最長的是 106 歲，我覺得照顧起來的難度差不多，我覺得一百多歲的老人家是比較特別的，他的精神狀態是蠻 OK 的。都是衰弱、高齡或者中風，二個中風，後來請外勞就沒去了，他基本上是臥床要抱，傷到語言、神經，除非是請了外勞，要不然是我在照顧，才會換掉，要不然都做了兩年多。個案突然病了，身體病了，形象上不如以前，情緒就比較低落，情況不如以前，也不太願意吃，反而不想活下去的感覺，後來就開導他，願意就醫，心態就比之前要好一些，常常需要吃安眠藥，之前，誰講都沒有用！長輩都很寂寞，居服員是垃圾桶，聽了不煩，年輕人都要工作。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

基本上，中風病人是臥床，對於我的體力，目前是 50 幾歲，家人（另外一個家人）就還可以。尤其是有 4 個小孩的，我也是過去幫忙，就是二個老人家，幫忙洗澡、備餐，因為腳特別不方便。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

因為年紀大，思想各方面比較穩定，跟同事的相處很好，我們也沒有被逼，是自願來做的，有開會時，才會相處在一起。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

有建立公 Line 跟私 Line。有問題都可以回報，可以發問。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

對於目前工作是覺得滿意，如果我的體力還可以的話，我會繼續一直做，但如果我的體力有限的話，可能我會在時間上縮短，我對於工作是奉獻。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

目前是照顧4個個案，一天是8個小時，最滿意的薪資還不錯，跟案主、家屬、公司的相處都不錯，只要工作的時間調整，其實是可以，這些老人家很可憐，覺得自己以後……，好像看到自己以後未來。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

有時候出門碰到天氣不好，會覺得煩，不過，不管做什麼工作都會碰到不好的天氣。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度?

覺得老人家對我是盼望的，每天都盼望著我去的那二、三個小時，都是哭著等我來，案主太依賴我了，家屬說：我媽媽太依賴妳了，也會常常打電話給我，跟老人家的感情好。這份工作對自己可以啟發自己，自己以前糾結的事情可以看開，個性會變得比較開朗。例如幫老人家把大便弄出來，讓老人家覺得好舒服，就能幫助別人，我覺得很開心。

訪談對象 H

壹、〈受訪者基本資料〉

1. 訪談對象： 男 女
2. 年齡： 65 歲
3. 婚姻狀況： 已婚 未婚
4. 教育程度： 小學 國中 高中職 專科 大學 碩士以上
5. 工作型態： 全時工作 部分工時
6. 擔任居家照顧服務員總年資： 10 年
7. 於目前服務單位擔任居家照顧服務員年資： 4 年
8. 選擇擔任居家照顧服務員最主要原因(單選)：
符合所學 工作時間彈性 家人支持 興趣理想 其他 _____
9. 訪談時間： 108 年 12 月 31 日
10. 訪談地點： 機構 其他

貳、訪談內容

〈工作本身〉

一、請問您滿意目前服務時數的安排嗎?為什麼?

每天 6 小時左右，一週 30 小時:32,000 (禮拜一到禮拜五)

二、請問您滿意目前工作內容嗎?為什麼?

因為它給的組合裡面，陪伴項目是給精障的，我是認為老人更需要陪伴，譬如：在我們做完所有它的服務項目之後，聊聊天也不錯，因為我們常常是做完事就要跑了，老人在長照這一塊，最欠缺的是陪伴，如果能再多 30 分鐘，讓他說一說話。

三、請問您滿意目前的工作環境嗎?為什麼?

我幾乎是每個老人是備餐、洗澡。洗完澡就去做家事，做完就走了，可是那個阿嬤 96 歲，就跟我說，妳可以跟我講講話好嗎?我的感觸是不一樣的是，以前長照 1.0

二小妳可能工作做了一個半小時，剩半小時可以聊天，但是現在是趕去那裡，給妳一個東西（地板擦好、衣服曬好），還要去趕下一個班。

四、請問您能從此份工作上獲得成就感嗎?為什麼?

有，退休後沒事做，也不算是興趣，是打發時間，好像是不斷地在學習，有新的學習，起碼，我三個每個都是 90 歲以上，是每天都要去變成他們的重心，我說我要休息，他們都說不行，過年不能休息，每天都要採買，都要洗，就是很堅持。

五、請問您認為從事此份工作具有穩定性嗎?為什麼?

夠，這份工作的穩定度夠，只要妳自己把自己的本份做好，他不會討厭妳，妳就不會離開。

六、請問在您親友間對於您從事居家照顧服務工作是否擁有好評價?

家人對於我的這份工作都很支持，所以我做得很開心，目前我在進修，我覺得是人的個性，兼了很多事，把它安排好就OK。

<升遷發展>

七、請問您是否了解目前機構升遷制度?您滿意目前的升遷制度嗎?為什麼?

做不做督導，跟我剛開始的想法不一樣，做督導是另外一個層次，對上是老闆，對下是居服員，跟我的理想不是這樣，我的理想只想在外面跟老人家接觸，這是我喜歡的。

八、請問您滿意目前機構所安排辦理的在職教育訓練課程嗎?為什麼?

很好，我都有參加，有丫，絕對有，學校學的比較廣，因為我學的是社工嗎?社工做的是方案，實習完了，我才覺得當社工真的很不簡單，老師要我再往前一步去讀研究所，我覺得不想，對我來講，年齡、心臟會負荷不了!

九、請問您滿意目前機構管理員工的制度(人事制度、績效考核)嗎?為什麼?

我覺得我們是新公司，因為現在大概才走了4年，我覺得要再更久的時間，人事才會再更健全。因為，我們的督導年紀都比較輕，看我們做居服員，都是比較有年紀的媽媽，當然在管理上，媽媽級的居服員，督導就要很有耐心去說服她們。

<薪資福利>

十、請問您滿意目前所獲得薪資待遇嗎?為什麼?

加上獎金，大概是 3 萬 2 左右，足夠生活開銷，非常 OK。

十一、請問您滿意目前所獲得津貼福利制度嗎?為什麼?

我覺得都不錯。在業界來講，我不會跑掉的原因是：都已經是這樣。我還要求什麼?

以前有員工旅遊，現在沒有，我不是在乎這一塊，第一年是有旅遊，我是覺得很好，同事之間可以拉近，比較協調。

是之前，我們有扣福利金，後來，很多人舉手不願意再扣福利，沒有福利金之後，很多事情不能做，像去年，我們也有討論過，每個月扣 200 元，不多丫，可是老闆付出比較大～

十二、請問您滿意目前的獎金發放制度嗎?為什麼?

我們的獎金就是 A、A 碼，還有三節獎金跟過年獎金；我個人覺得蠻滿意，可能別人他們覺得不滿意，我覺得總比沒有好，去年領 1 萬，我覺得 OK。

<相處情形>

十三、請問您滿意目前與個案間的相處嗎?為什麼?

覺得長照 2.0 之後，對於照顧的老人家，她需要的是我們的陪伴，譬如聊聊天，30 分鐘也好，但現在，我們都是在趕行程，做完了就要走，阿嬤會說：小姐，妳都還沒有跟我說話ㄟ，我自己也慢慢走入高齡，像我如果一個人在家，如果有人來陪我講一些話，我可以訴訴苦也好，我認為這一塊也是很重要的照顧。

我覺得都不錯，我現在照顧的 4 個，有 4 年、3 年、2 年，病情都很穩定，我不太換個案，都蠻不錯的，只有一個失智的，沒有慢性病，沒有吃很多藥。

十四、請問您滿意目前與個案家屬間的相處嗎?為什麼?

我覺得都不錯。

十五、請問您滿意目前與同事間的相處嗎?為什麼?

因為我的班少，同事需要休息，我都能夠去，真正去做的是比較簡單，應該跟同事相處是不錯，大家都叫我季湄姐，我不太會老得很好，我也不太會去找別人，跟老的都很好，我覺得汰換率蠻快的，目前應該有 70 幾個人。

<主管關係>

十六、請問您滿意目前居家照顧服務督導對待居家照顧服務員的方式(如關心您的家庭、心理、給予您工作上的指導、協助或工作內容的安排)嗎?為什麼?

督導都有尊重我的意見，對於工作的安排都有配合，也蠻符合我的個性，因為我的班少，我們如果有事情就會先用 Line 溝通，像她認為我沒有準時到，現在我們在二個月前就裝好 APP，現在，我代班這個阿嬤，她家的時鐘差了十分鐘，像我到了，就馬上打，給她看，我走的時候，也打給她看，這樣就不會有問題。

<整體工作情形>

十七、(一)請問您對目前整體工作滿意程度為何?

覺得很快樂，時間安排得很好，我覺得我以後會是一個很棒的老太太，我一直在學習。

(二)您認為最令您感到工作滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

覺得是跟老人家的相處，很重要是技巧，如果你跟他的相處不好，那你就會像很多人一樣，一直都在跳個案。老人家有老人家的智慧，你在陪他聊天的時候，老人家給我們很多經驗跟智慧，像我以前做事的速度很快，現在我會停一下，慢慢做，要有麥角，那你照他的方法改變一下，會更好，因為改變是一件很棒的事。

(三)您認為最令您感到工作不滿意的事項為何?(如薪資、服務時數安排、成就感、工作環境、升遷機會、與個案及家屬、或居服督導相處等)。

失智的個案，明明煮好，也吃過，也說沒有，我就煮好，拍下來 Line 回來給督導看，照顧失智的，會有衝擊，相對付出，會比較多一點。例如：像失智的像小孩、小朋友，要不斷地重覆，明明會走路，就是要坐輪椅，就要跟他說：大哥，你起來，我們練習一下，你走一下，我給他抽一根煙，他會想到可以抽煙，而願意起來走一下也好，引起他的興趣，剛派班，督導也不會跟妳說失智，是事後才發現，症狀是這樣的，沒有去鑑定(因為已經是青光眼，看不見沒辦法出門)，因為額度的問題沒有辦法。

(四)您認為除了上述(二)影響您工作滿意的因素之外，您個人認為還有其他哪些因素能增進您對於目前工作的滿意度?

現在有 APP，每個月做多久? 額度都在上面，看了就知道，但，我們有的同事不願意用，他們的問題是：薪資、工時。督導、主任並沒有強制我們用，APP 的內容是公開、透明，連每個月的報表都妳規劃好，就這樣照實填好，也可以打卡。