

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

高齡社會的來臨：為 2025 年的台灣社會規劃之整合研究--  
台灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究 - 以居家照  
顧服務員為例(第 2 年)  
研究成果報告(完整版)

計畫類別：整合型  
計畫編號：NSC 95-2420-H-004-052-KFS  
執行期間：96 年 08 月 01 日至 97 年 09 月 30 日  
執行單位：國立政治大學社會行政與社會工作研究所

計畫主持人：呂寶靜  
共同主持人：陳正芬  
計畫參與人員：碩士級-專任助理人員：李佩芳  
學士級-專任助理人員：鍾佳陵  
學士級-專任助理人員：藍婉瑜

報告附件：出席國際會議研究心得報告及發表論文

處理方式：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2 年後可公開查詢

中華民國 97 年 12 月 13 日

# 目 錄

第一章 研究之背景與目的.....	1
第二章 文獻回顧.....	3
第三章 研究方法與執行進度.....	10
第一節 第一年計畫.....	10
第二節 第二年計畫.....	11
第四章 英、美、日三國之政策分析.....	21
第一節 照顧服務員之門檻資格及進入職場後可獲得之支持.....	21
第二節 照顧服務員待遇福利與未來發展.....	27
第五章 問卷調查結果之分析.....	33
第一節 照顧服務員的調查結果.....	33
第二節 居家服務督導員的調查結果.....	74
參考文獻.....	127
附錄一、深度訪談大綱.....	131
附錄二、焦點團體訪談大綱.....	137
附錄三、照顧服務員施測問卷.....	139
附錄四、居家服務督導員施測問卷.....	150

## 表目錄

表 2-1：介護福祉士之訓練課程與時數 .....	5
表 3-1-1：受訪居服機構與訪談人數 .....	10
表 3-1-2：焦點團體之參與名單 .....	11
表 3-2-1：各縣市居家服務使用人數 .....	12
表 3-2-2：選取之居家服務機構資料 .....	13
表 3-2-3：填答問卷之居服督導員選取說明 .....	19
表 4-2-1：英國、日本、美國及台灣「照顧服務人力的教育訓練與職業證照制度」 比較分析.....	32
表 5-1-1：照顧服務員基本資料 .....	54
表 5-1-2：照顧服務員獲得證書情形 .....	55
表 5-1-3：照顧服務員目前工作情形 .....	56
表 5-1-4：照顧服務員工作經歷 .....	57
表 5-1-5：照顧服務員去年（民國 96 年）接受機構內部訓練情形 .....	58
表 5-1-6：機構去年舉辦照顧服務員訓練課程之主題 .....	59
表 5-1-7：機構舉辦之其他訓練課程 .....	60
表 5-1-8：機構採用之訓練方法 .....	61
表 5-1-9：照顧服務員偏好之訓練方法 .....	61
表 5-1-10：照顧服務員去年（民國 96 年）參加機構外部訓練情形 .....	62
表 5-1-11：照顧服務員參與機構外部訓練之動機 .....	62
表 5-1-12：機構對於照顧服務員參加外部訓練之鼓勵措施 .....	63
表 5-1-13：照顧服務員對機構舉辦訓練之滿意情形 .....	63
表 5-1-14：照顧服務員之訓練需求 .....	64
表 5-1-15：照顧服務員之其他訓練需求 .....	65
表 5-1-16：增進照顧服務知能較有效的方法 .....	66
表 5-1-17：照顧服務員對丙級技術士檢定考試『學科』內容之六項知能的重要 性認知.....	67
表 5-1-18：照顧服務員對丙級技術士檢定考試七項『術科』試題的重要性認知 .....	67
表 5-1-19：機構辦理照顧服務員團督情形 .....	68
表 5-1-20：在照顧服務員團督時間所進行的活動 .....	68
表 5-1-21：照顧服務員去年(民國 96 年) 參與機構團督情形.....	69
表 5-1-22：機構居家服務督導員人數 .....	69
表 5-1-23：機構居家服務督導員之專業背景 .....	69
表 5-1-24：照顧服務員被調升為居家服務督導員的期望 .....	69

表 5-1- 25：照顧服務員對督導發揮的功能之評價 .....	70
表 5-1- 26：照顧服務員對老人的態度 .....	71
表 5-1- 27：照顧服務員工作滿意情形 .....	72
表 5-2- 1：居家服務督導員基本資料 .....	96
表 5-2- 2：居家服務督導員目前工作情形 .....	97
表 5-2- 3：居家服務督導員之專業背景與工作經歷 .....	98
表 5-2- 4：居家服務督導員對照顧服務員在職訓練課程之參與和看法 .....	99
表 5-2- 5：居服督導認為機構照顧服務員偏好的訓練方法 .....	100
表 5-2- 6：機構評估照顧服務員在職訓練成果之方法 .....	100
表 5-2- 7：機構評估照顧服務員在職訓練方案成效之標準 .....	101
表 5-2- 8：機構對照服員在職訓練請假或缺席之規定 .....	101
表 5-2- 9：機構規劃照顧服務員在職訓練課程之困難 .....	102
表 5-2- 10：居家服務督導員對照顧服務員在職訓練規劃策略之看法 .....	102
表 5-2- 11：取得丙級技術士證照的照服員之工作表現 .....	103
表 5-2- 12：取得證照的照服員與未取得證照的服務員工作表現之比較 .....	103
表 5-2- 13：取得丙級技術士證照的照服員之時薪 .....	104
表 5-2- 14：居家服務督導員修習與老人居家服務相關課程之情形 .....	104
表 5-2- 15：居家服務督導員在老人福利或護理機構的實習經驗 .....	105
表 5-2- 16：居家服務督導員獲得證書情形 .....	106
表 5-2- 17：居家服務督導員去年(民國 96 年)參加機構舉辦的居服督導內部訓練情形 .....	107
表 5-2- 18：機構去年(民國 96 年)針對居服督導舉辦內部訓練課程內容 .....	108
表 5-2- 19：機構舉辦居服督導員採用的訓練方法 .....	109
表 5-2- 20：居服督導員偏好之訓練方法 .....	109
表 5-2- 21：居家服務督導員去年(民國 96 年)參加外部訓練情形 .....	110
表 5-2- 22：居家服務督導員參加外部訓練之動機 .....	111
表 5-2- 23：機構對居家服務督導員參加外部訓練提供之鼓勵措施 .....	111
表 5-2- 24：對內政部訂頒的「居家服務督導員職前訓練課程」重要性之評價 .....	112
表 5-2- 25：對初任居家服務督導員訓練課程的重要性之評價 .....	113
表 5-2- 26：對任職滿一年以上居服督導員訓練課程重要性之評價 .....	114
表 5-2- 27：對任職滿一年以上居服督導員訓練課程之建議 .....	115
表 5-2- 28：居家服務督導員對機構舉辦訓練之滿意情形 .....	116
表 5-2- 29：居家服務督導員認為增進工作知能的方法 .....	117
表 5-2- 30：機構提供居家服務督導員之督導情形 .....	118
表 5-2- 31：居家服務督導員需要督導協助的事項 .....	119
表 5-2- 32：機構舉辦居服督導員之團體督導情形 .....	120
表 5-2- 33：在居家服務督導員團體督導時間所進行的活動 .....	121
表 5-2- 34：居家服務督導員被調升為居服督導員之督導或組長的期望 .....	121

表 5-2- 35：對資深居服督導員調升為居服督導員之督導或組長所設計課程重要性之評價.....	122
表 5-2- 36：對資深居服督導員調升為居服督導員之督導或組長之其他課程的建議.....	122
表 5-2- 37：居家服務督導員對督導功能發揮之自我評價.....	123
表 5-2- 38：居家服務督導員工作滿意情形 .....	124
表 5-2- 39：擔任居服督導員最大的挑戰.....	126

## 圖目錄

圖 2- 1：COOKSON 的 ISSTAL 模式.....	8
圖 3- 1：居家照顧服務員工作滿意度之分析架構圖 .....	18

## 第一章 研究之背景與目的

「在地老化」是工業化先進國家推動長期照護政策的目標，在此政策原則下，居家式服務和社區式服務成爲優先規劃推動的項目，此種趨勢造成居家服務供給量的劇烈增加，突顯了長期照顧工作人力的問題，特別是人力短缺的問題日益嚴重，因而招募和留任策略之研究成爲重要的議題。除此之外，照顧工作人員之人力素質也是關注的議題。以英國爲例，社會照顧部門之相關工作人力約有 100 萬人，其中 80% 並未具備社會認可的資格或訓練，故提升社會照顧品質成爲政府施政的重點，具體之建議主要有兩項策略：一方面是改善教育和訓練；另一方面則是訂頒全國的準則和標準（DOH, 1998）。

在台灣，「照顧服務產業發展方案」於 2002 年訂頒實施以來，截至 2005 年年底，計有 124 個居家服務之服務單位，服務個案數爲 21,210 人。一項調查研究資料顯示：目前所聘僱之照顧服務員約 3,565 人，其中專職者 1,333 人，兼職者 2,232 人，而照顧服務提供單位提出之經營困境中有兩項與人力有關：(1) 照顧服務員或督導員的招募與留任方面：照顧工作辛苦、工作收入不穩定、照顧服務員招募與留任不易，即使參加照顧服務員訓練結業後，少有意願留在社區提供服務，造成人力不足；(2) 工作人員專業能方面：在職訓練場次太少、新進照顧服務員教育訓練不足。由此看來，國內居家服務機構之照顧服務也呈現工作人員人力不足、以及工作人員專業知識有待提升之問題（行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2006）。

依據行政院院會通過之「我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」（2007）顯示，照顧服務員人力需求之推估結果，在 2010 年爲 9,600 - 52,117 人，在 2015 年爲 12,067 至 62,464 人，2020 年爲 14,610 - 73,514 人，如果以目前照顧服務人員有 9,375 人來看，則人力嚴重短缺。預計到 2015 年，若以低時數高推估來看（需求爲 27,201 人），則平均每年缺 2,228 人，又若以高時數高推估來看（需求爲 62,464 人），則每年缺 6,636 人。由此可知，未來台灣社會對於居家服務業之人力需求非常急迫，工作人力之培育乃爲當務之急，政府應積極面對並研議對策。

在台灣現職的照顧服務員如何看待技術士技能檢定考試？證照的獲取與個人工作表現或工作滿足的關係爲何？又證照的實施能否發揮留任的功能？上述這些課題均值得探討。因此，本研究之第一項目的旨在檢討照顧服務員丙級技術士證照實施情形，除了從照顧服務員立場出發來探討外，雇主對證照制實施的看法如何？也一併納入研究的範疇。

其次，在台灣有關居家服務研究之文獻指出，居家服務員缺乏統一在職訓練

課程，故提出訂定照顧服務員在職訓練課程之主張（如吳玉琴，2004）。其實在臺灣提供照顧服務工作之從業人員，必須參加「照顧服務員訓練」並獲得結業證書後方能擔任之。以此看來，照顧服務員已具備初步的知識和能力，但進入後如何更新知識和技能也是重要的議題，因此，繼續教育有其必要性。專業繼續教育的意涵就是已具備基本知能基礎之工作人員繼續參加與其工作相關的學習活動，專業繼續教育是協助個人達到專業社會化的重要手段。專業社會化的結果使得專業人員能夠在其角色扮演上勝任愉快，適才適所（Parkay, Currie and Rhodes,1992；引自王政彥，1995）。針對照顧服務員之訓練，政府訂頒有規定且已實施多年，課程能否讓學員獲得所需的知識與技能？又所傳授之知識和技能的適用性為何？參與訓練的經驗為何？訓練學習經驗與日後從事服務的關係為何？此外，在推繼續教育的實施中，除了課程內容之適切性是探究的重點外，辦理訓練機構或地點之可獲性、費用之可負擔性、以及照顧服務員的意願和態度，亦值得探討。爰此，本研究的第二項主題是分析照顧服務員參與教育學習活動之情形，以及其對在職訓練之需要與態度。

本研究預定之研究目的包括下列五項：

- 一、 比較分析英國、美國、日本有關照顧服務人力之教育訓練和職業證照制度，作為台灣借鏡。
- 二、 瞭解照顧服務員丙級技術士證照實施情形，側重職業證照制度實施對從業人員、雇主（用人單位）影響之分析。
- 三、 探討居家照顧服務員參與教育訓練的實際狀況、以及其對繼續教育和在職訓練的需求與態度，進而分析影響教育訓練參與之因素。
- 四、 分析影響居家照顧服務員工作滿意之因素，並進一步探究參與教育訓練（或獲得技術士證照）與工作滿意之關係。
- 五、 依據研究結果，提供建議供規劃人力培訓策略，及改進技術士檢定考試之參考。

## 第二章 文獻回顧

### 一、社會照顧人力 (Social Care Workforce)

英國社會照顧 (social care, 或譯為社會照護) 常用來界定在法定部門和獨立部門的機構 (通常是指日間照顧中心或住宿型機構) 內非社會工作專業背景的人員之責任和任務 (Munday, 1996)。周月清 (2000: 122) 為社會照護所下的定義如下: 社會照護指為了促使個別使用者 (user; 即吾稱案主) 可以在社區中生活, 或協助其自立居住的能力, 經由評量 (assessment) 過程並根據其個別需要所提供之非醫療性的照護; 即指個人照護、社會支持與家事協助, 或指所有的社會服務, 或所有的社會工作實務, 甚或超越由社會工作者提供的服務。這些服務可包括家事、日間照護、長期照護或居住服務, 一般是由地方政府的社會服務 (社會工作) 局提供。

在美國則統稱為長期照顧之工作人力, 預估到 2012 年照顧人力有 90 萬, 包括三類職業: (1) 居家健康助理 (home health aids) 提供與健康相關的服務協助老人或失能者住在他們的家中而不是住在長期照顧機構或設施; (2) 個人及居家照顧助理: 提供家務整理及例行的個人照顧服務, 對於那些在社區中生活的失能者提供工具性的協助; (3) 護士助理及看護 (有一半是受雇於護理之家) (Korczyk, 2004)。

在台灣, 原先之「病患服務員」與「居家服務員」分屬於衛政及社政體系, 病患服務員似乎限定了其服務對象為有病的民眾, 而居家服務員則以為只在居家或社區提供服務, 未能涵蓋機構, 為避免造成各種混淆與困惑, 自 2003 年統一改稱為「照顧服務員」。其角色功能之定位為對於案主提供生活照顧及協助, 也是長期照護人力中提供生活照護之主要人力 (葉淑惠等, 2003)。為使病患服務員與居家服務員之就業市場相互流通, 並訂定整合性訓練課程。依 2003 年頒訂「照顧服務員訓練計畫」明文規範照顧服務員所提供之照顧項目為: (1) 家務及日常生活照顧服務; (2) 身體照顧服務; (3) 在護理人員指導下執行病患照顧服務之輔助服務, 但服務範疇不得涉及醫療行為及護理行為。

長期照顧服務員所提供的服務項目除了生活照顧外, 尚包括技術性護理活動、管理相關活動、醫療服務之相關活動, 以及社會需求之服務 (戴玉慈, 2002), 由於社會大眾認知中的社會照顧服務員從事生活進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體活動居多, 故認定此職業並不需具備特定專精之知識和技能, 任何婦女, 特別是經歷過育兒工作的中年婦女均可從事, 此種勿需技能的認知, 造成低薪資、不良的工作條件和福利待遇等情況。美國長期照護之工作人力呈現下列問題: 離職率高、薪資低、不適當的訓練、工作條件差。加上大多數工作者是兼職,

無法納入年金或健康保險的範圍，因此，工作人員之招募和留任成爲重要的政策議題（Mcfarlane & Mclean, 2003；Stone & Wiener, 2001）。

## 小結

在英國「社會照顧人力」一詞的範圍較廣泛，包括在社會服務部門提供社會服務的工作者，甚至包括社會工作人員，當用在第一線提供直接照顧之工作人員則稱爲（direct care worker）或支持性工作人員（support worker）。在美國所用之「長期照顧工作人力」一詞，則包括在長期照顧機構所任職的半專業人員，包括：居家健康（照顧）助理，提供家務整理、個人照顧之居家照顧助理，以及護士助理、看護。在臺灣照顧服務員指的是在長期照顧體系中提供日常生活照顧之主要人力，主要是指居家服務員、護理之家（病患服務員）和養護機構、長期照顧機構的服務人員。

## 二、技能檢定及職業證照

### （一）證照制度及技能檢定的意涵、效益及功能

所謂技能檢定係以一定的效標對從業人員所具備某項專業知識、技能加以測定，合格者由國家或政府機構頒發技能證書，以爲從業憑證。取得該證書在就業時，依法可獲得某種程度的保障，甚至於可以該證書做爲職業之憑藉。而技能檢定之產生之效益如下：(1)對應檢者之工作與技能的水準，國家予以認定，且由此獲得頭銜（技術師證），個人可因此得到自我滿足感；(2)由於在考試內容上涵蓋基本技術及廣泛的相關知識，提供個人針對該職業進行能力開發的適切學習方向，可喚起個人自我啓發的意願；(3)員工參加企業業務相關的技能檢定合格，部分企業會實施技能加給，特別加薪等待遇上的優惠措施，或進行表揚及人事積分等（黃金益，1998）。

雖然各國實施之技能檢定因國情而有不同，但技能檢定制度具有之功能如后：對個人而言，不但在技能水準上獲得國家社會的肯定，又能在公平就業機會上擁有工作保障，提高個人社會地位；對企業而言，可作爲評鑑技術人力的水準，確保技術人力水準與服務品質；對國家而言，可激勵技術升級，促進經濟並藉以衡量國家產業水準。更具體而言，技能檢定可以激發國人學習技能的意願，又因爲技能核定分爲單一級或甲、乙、丙三級，故可促使在職員工繼續不斷的努力進修。除此之外，技能檢定會使未具有技能者更願意接受訓練，同時也使受訓人員有具體的學習目標，維繫學習興趣（高培峰，1997）。

### （二）照顧服務員之證照制度與技能檢定

在英國，社會照顧人員必須通過全國職業檢定以獲得資格擔任之。對於健康領域之工作人員的生涯架構層級分爲九類，其中第一級者是「家事服務員」（Domestic），要求極少的正式教育或者先前的知識、技能，在進康照顧體系提

供支持或輸送經驗，至於「支持工作者」(support worker)係位於第二層級，一般之職位名稱為「健康照顧助理」或者「健康照顧技術士」，通常獲得全國職業之資格(NHS, 2005)。而日本之介護福祉士應必須通過檢定獲得國家認證，方可為之。介護福祉士之報考資格為介護福祉學校(高中畢業後兩年之研習期間)畢業生，或者是技術專門學校之受訓學員(註 3) 1，以及獲得一級課程認可後並實務工作滿三年者(老人福利聯盟, 1999)。更詳盡說來，介護福祉士之訓練課程與時數如下表 2-1：

表 2- 1：介護福祉士之訓練課程與時數

分級課程	目的	訓練對象	訓練時間	招募狀況
一級課程	培訓團隊運作負責人及居家服務員為主	二級課程結業者(二級課程結業後，原則上從事居家服務員一年以上者)	230 小時	一般不進行招募(正式的居家服務員，且由市町村所推薦者為對象)
二級課程	培訓居家服務員的基礎講習	現在已從事居家服務員或願意從事居家服務員的人	130 小時 (104 小時)	直接受過二級訓練者，受訓時間為 130 小時
三級課程	培訓居家服務員的入門講習	願意接受居家服務員的入門講習者	50 小時	已受過三及訓練者，二級課程受訓時間可減為 104 小時

上述這種分級造成不同層級和有無證照從業人員間的工作條件和福利之歧異，但對於彼等之薪資和執行的任務，並無出現很大的不同(Yamada, 2003)。

### (三) 證照制度之建構過程

在證照制度建構之前，通常會先釐清和確定從業人員角色描述，此訊息一方面可作為學校培育之標準；另一方面可納入證照考試檢定的範疇，而人員培育和證照制度建立是此項職業永續發展必要條件(黃松元, 2004)。以英國為例，為提高社會照顧品質所採取之策略中主要任務有二：建立知識的基礎及頒訂行為準則，而有關社會照顧人員應具備的知識之資訊來源有：(1)使用者的觀點和經驗；(2)研究結果；(3)社會服務考核和審計委員會之報告；以及(4)實務工作者的經驗和觀點(NHS, 2000)。由此可知，照顧服務員之角色描述(含角色、任務、功能、技能、知識等五個面向)，應是人員培育、資格檢定以及證照制度之重要依據。

<sup>1</sup>註 3：日本的技术專門學校同於台灣勞委會職業訓練中心。介護福祉科為該校中較為特殊的一項訓練課程。

台灣照顧服務員丙級技術士檢定考試之檢定的知能項目有：身體照顧、生活照顧、家務處理、緊急及意外事件處理、家庭支持、職業倫理等，不知檢定項目能否涵蓋其執行工作角色所需之知識、技能？又檢定方式(考試科目及內容評分)的適切性為何？獲得檢定執照對個別從業人員(居家服務員)或雇主(居服提供單位)有何意涵？均有待探討。

賴建都、傅銘傳(2001)所進行之「廣告設計乙級技術士職業證照實施情況之研究」，除了分析「教育者對實施證照制度之態度與意見，又通過這項檢定之從業人員，是否更具專業能力，並對其未來從事相關之實務面是否具有正面意義？」等主題外，也側重在試題和評分方面適切性之檢討，故也訪問了監評委員和命題委員。

#### (四) 職業資格認定對工作員表現之影響

一些研究也針對教育訓練和職業資格認定的實施對於照顧工作員之知識、照顧實施及工作表現之影響進行實證研究(Farefull, 1997; Sargeant, 2000)，研究結果顯示：具備職業資格的照顧工作員較願意主動去促進好的實施，並對於先前照顧活動之妥適性有反思能力。這些表現均有利於照顧品質的提升。

國內有項研究瞭解居家照顧服務員對於證照考試的感覺，結果發現：對於居家照顧服務員而言，證照制度對於其提升專業自信有幫助。有些受訪者認為不得不考，因為機構要受評鑑，會要求他們去考照，為了以後夠繼續從事此行，他們一定要有執照。也有些意見認為只是希望能在薪水方面可以提升才去考的(邱泯科、徐依玲，2005)。由此可知，居服員參與檢定考試之動機很多元，譬如，獲得證照可提升專業、為了求工作安定或者加薪。

### 小結

綜合言之，實施技能檢定可讓獲得技術士證照者覺得自我滿足，並增進工作有保障之感；對雇主而言，則可作為評鑑員工技術水準之依據，也代表著服品質之保證；另一方面可啟發員工學習之意願。職業證照也意涵著職業地位的提升。而照顧服務員技能檢定實施，通常會規定報檢資格，資格規定中的基本要件是學歷、有無接受過訓練課程、以及提供服務實務工作經驗等。此外，各國也努力建構照顧服務員之生涯階層(career ladder)，以提供工作員不斷精進知能之軌道。

由上可知，一項職業在證照化的過程中，對於該職業之「角色描述」愈具體明確，則愈有助於檢定方法之設計，而具體信度、效度之檢定方法，才能辨識出具有充分知能之人員。因此，檢試科目、檢試方法、檢試委員，甚至應檢資格之規定頗為關鍵，均應審慎規劃。雖然目前有丙級技術士檢定考試，但不見得每位現職之照顧服務或有興趣從事照顧服務之人士都會報考，報考的動機除了個人因素外，或許與政府規範與社會期待均有關，有待進一步探討。

### 三、教育訓練

#### (一) 員工教育訓練

企業內舉辦教育訓練的目的，主要在於如何經由教育訓練活動影響員工工作表現，達成人力資源與生產力的改善。教育訓練包括教育與訓練兩部分，訓練是一種手段，目的在塑造或重新塑造個人行為模式，以加強組織能力、達成目標。為改善目前的工作表現，或增加即將從事的工作能力，運用包括程序、技巧、方法、技術與設備所組成的 KNOW-HOW，使受訓者產生所預期的行為模式，以適應新產品、工作流程、公司政策和標準等，提高工作績效（張紹勳，2002）。一般而言，在職訓練（on-the-job training）常見的方式，有下列幾種：教練法、工作輪調、學徒訓練（張紹勳，2002）。

企業辦理教育訓練活動可考慮自行舉辦或委外辦理，但從員工立場出發均可補充其職業知能，故都屬之。至於員工參與教育訓練的態度很可能受到訓練方案中重要成分的影響，譬如：訓練內容（即訓練課程）、訓練形式（密集訓練方式、隔日施訓方式、隔週施訓方式、每日分上下午施訓及工作、其他方式）、師資及訓練方法（演講法、討論法、示範法、參觀研究法、個案研究法、角色扮演法及敏感訓練法）（趙其文，2002）。

至於訓練成果之評定可採回應、學習、行為及結果來做評定方法。回應主要是測量受訓者對訓練方法的喜歡程度的反應；學習是利用一些測驗或設備來衡量受訓者實際的學習狀況；行為是評估學習者實踐的成效；衡量運用新知識、技術到工作上的程度；結果即評估原先訓練目標的達成程度（張紹勳，2002）。Mcfarlane & Mclean（2003）的研究指出，現職的照顧服務員大致都認為訓練可提升其技巧。

#### (二) 運用成人教育理論解釋教育訓練參與

本研究試圖運用成人教育理論來解釋照顧服務參與教育學習活動的情形，依 P. S. Cookson 的 ISSTAL 模式（見下圖 2-1），教育參與的個人差異行為係受下列六項獨立假設變項相互影響的結果：(1)外界環境因素：包括社會期待、規範、結構、文化型態、人口與生化環境等；(2)社會背景和社會角色因素：包括年齡、正式教育、職業地位、個人參與經驗、選擇與資源等，屬於社會因素；(3)人格和智力因素：屬於心理因素；(4)態度傾向：屬於心理因素，指的是參與學習活動的動機；(5)保留訊息；(6)情境因素：可能是指障礙，譬如情境的、訊息的、機構；也有可能是指助力的變項（邱天助，1993）。

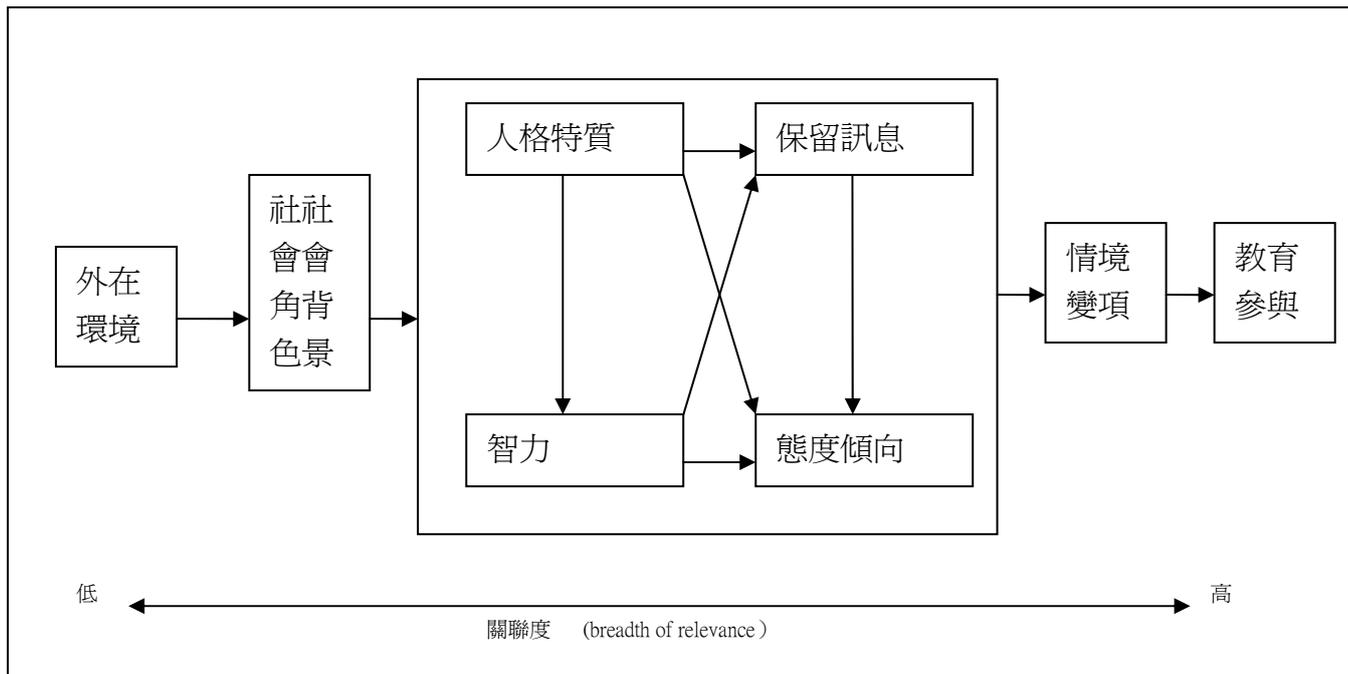


圖 2- 1：Cookson 的 ISSTAL 模式

(資料來源：Cookson,1986, p.133；引自邱天助)

Mcfarlane & Mclean (2003) 的研究發現，影響參與訓練的因素，除了個人的人口背景變項、訓練資訊的獲得及訓練的可近性、甚至個人偏好的學習方式，均有可能影響實際參與學習的行為。李佩凌 (2006) 的研究發現：政府和民間團體在辦理照顧服務員職業訓練之困境為：缺乏場地設施，及辦理成本增加，連帶受訓費用也增加，參加成員低。

### (三) 照顧服務員之教育訓練

戴玉慈 (2002) 的研究發現，國內居家服務單位都有舉辦在職教育和職前訓練，機構中在職教育的內容多著重在「身體照顧」、「技術性護理活動、而「管理相關活動」及「社會活動」的內容較少，主要原因是機構中多採用床邊教學方式，而且督導較針對實際工作會遇到的問題隨機臨時做研討，而較少有事先規劃的課程；而且機構平時忙碌的工作以及有限的經費與師資，實在很難執行多元化的在職教育。此外，服務員參加外部訓練的機會較少，因機構工作繁忙，很難公假外出，種種因素造成機構中服務員接受外部訓練頻率較低。這也難怪有一半的居家服務照顧員認為在職教育不足。

在美國，約有三分之一的州對於護士助理訓練之要求高於聯邦政府規定之 75 小時，且從 1980 年代中期，許多州都編制預算補助長期照顧工作人員之訓練，包括成人教育、職位支持、以及提供獎學金等，而有些州則補助機構辦理員工訓練之實驗方案 (Stone & Wiener, 2001)。另一項針對「丹麥、法國、紐西蘭、加拿大、澳洲五國之長期照顧工作員議題和政策」之跨國比較研究報告也顯示：除

了公部門或雇主資助照顧服務員去接受訓練外，甚少有其他選擇，因照顧工作通常是低薪的領域，潛在的員工較不可能也沒有意願投資個人的經費去獲得所需的證照。此外，有一些研究指出目前對於照顧服務人員之訓練，必須修正，因照顧服務員僅有有限的職業流動之機會，在美國，護士助理不可能成為護士，除非他再接受較正式的進階訓練，這會使「照顧服務」成為沒有升遷的職業，也會惡化留任的困境（Korczyk, , 2004）。

#### 四、工作滿足

##### (一)工作滿足

工作滿足(job satisfaction)是一個人對工作各方面（如待遇、福利、主管領導等）或工作本身的感覺，如果缺乏工作滿足感，將會影響生產力、出勤，甚至影響心理健康。在研究工作滿足感的文獻中 F. Herzberg 的雙因素理論（two-factor theory）常被引用，Herzberg 將具有激勵作用的因素，對員工的工作滿足感有直接影響者，稱為激勵因素，包括：成就、認可、工作本身、責任、進步、成長等；將具有防止員工不滿之因素，對於員工工作不滿足感有直接影響者，稱為保健因素或維繫因素，譬如：將公司政策與管理、監督、人際關係、工作田見、待遇、個人生活、地問、安全等項（趙其文，2002）。

##### (二) 員工教育訓練發展與工作滿足

在激勵員工方面可採的方法中有兩項與員工訓練發展有關：「增進員工對工作的興趣，並開發其潛能」以及「協助員工生涯發展」。更詳盡來說，機構應系統地設計和提供員工所需要的訓練及發展活動，這不單可滿足員工的學習需要，亦可發展員工之潛能及技能，使其有能力執行多樣式的工作任務，減低因工作單調而帶來的乏味感受，而且藉由參與培訓活動，員工之生涯發展能規劃可逐漸得以實現（黃源協，1999）。

##### (三) 照顧服務員工作滿足

台灣有關照顧服務員工作滿意度之實證研究顯示：照顧服務員之工作滿意度來自「工作成就感」這個面向（曾怡華，2004），或者「工作中有為別人服務的機會」（陳曼華，2003），至於有關工作滿意度影響因素分析結果顯示：男性、擁有丙級技術士證照、家庭支持度越高、時薪越高、例假日及國定假日有休息、不需要夜間工作、有定期的健康檢查、組織規模越小、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（曾怡華，2004）。由此可知，影響照顧服務員工作滿意度之因素，除了個人因素（含家庭狀況）外，與任職組織之特性（特別是人力資源管理措施）有密切相關。

## 第三章 研究方法與執行進度

### 第一節 第一年計畫

本研究為兩年期之研究計畫，第一年之研究重點是在瞭解我國照顧服務員丙級技術士職業證照之實施情形，並比較分析英國、美國、日本之職業證照的相關法規及實施情形。第二年則聚焦在照顧服務員培訓制度之探討。茲將研究方法說明如后：

#### 一、英、美、日政策分析

在英、美、日政策之比較分析方面，採用文獻研究法，蒐集政府出版物（政策白皮書）、統計數字、及文章加以歸納。已完成比較分析之內容主要分為兩大類：一為門檻資格與進入職場後可獲得的支持；另一為福利待遇與未來發展。

#### 二、深度訪談法

對於「照顧服務員丙級技術士職業證照實施情況」之檢討，從現職居家服務員之立場出發，瞭解其參與檢定考試之經驗，按階段分為(1)參與檢定前（包括報檢動機、訊息來源、準備過程等）；(2)應試經驗（譬如，檢定考試的科目範圍與檢定方法之看法、探討檢定考試與學校教育、照顧服務員訓練、以及實務工作之相互關連性為何？）；以及(3)應試者的感受和想法（譬如，證照制對個人就業或生涯發展之影響性為何），訪談綱要參見附錄一。本研究與「財團法人臺北市立心慈善基金會」、「社團法人臺北縣身心障礙者福利促進會」以及「財團法人高雄基督教信義醫院」三家居服機構聯絡，並於 96 年 6 月及 7 月期間進行訪談，計完成訪問照顧服務員共 16 名（通過丙級技術士檢定考試者 8 名，參加檢定考試未通過者 4 名，以及有資格應試但尚未參加檢定者 4 名），受訪居服機構與訪談人數如下表 3-1-1。

表 3-1-1：受訪居服機構與訪談人數

居家服務機構	訪談人數
財團法人臺北市立心慈善基金會	6 位
社團法人臺北縣身心障礙者福利促進會	6 位
財團法人高雄基督教信義醫院	4 位

#### 三、焦點團體訪談法

為了瞭解用人單位對於證照制度之看法，運用焦點團體訪談法，邀請居服單

位主管參與，討論題綱之內容大致為：檢定考試能否為業界找出理想人才（譬如題目適切性、評分公平性）？實施檢定考試對於員工之工作表現、訓練教育的參與影響為何？又證照制度對照顧服務人力資源發展的影響為何？訪談大綱詳見附錄二。本研究於 96 年 7 月間，就居家服務機構中已有現職照顧服務員獲得丙級技術士證照之機構，按台北市、台北縣以及高雄市和高雄縣等地區舉辦共三場焦點團體，每場約邀請六人參加，焦點團體之參與名單如表 3-1-2。

表 3-1-2：焦點團體之參與名單

場次	機構	職稱	姓名
台北市	中華民國紅心字會	組長	梁若欣
	社團法人臺北市家庭照顧者關懷協會	總幹事	李會珍
	財團法人天主教失智老人社會福利基金會	社工主任	陳俊佑
	財團法人伊甸社會福利基金會	主任	侯靜雅
	財團法人臺北市立心慈善基金會	督導	黃熾蓉
	財團法人臺北市私立松年長春服務中心	主任	陳瑪利
台北縣	中華民國紅十字會臺灣省分會	督導	姜道芳
	社團法人臺北縣身心障礙者福利促進協會	主任	梁雅喜
	財團法人天主教主顧修女會	社工員	郭瑞真
	財團法人天主教耕莘醫院	組長	黃秋華
	財團法人老五老基金會	主任	廖玲玲
高雄市 高雄縣	中華民國紅十字會台灣省高雄縣支會(鳳山區居服中心)	督導	黃貴蘭
	中華民國弘道志工協會	督導	黃素琴
	重安醫院(旗山區居服中心)	督導	顏自美
	財團法人高雄基督教信義醫院	組長	鄭孟菊
	財團法人獎卿護理展望基金會	督導	郭秋明
	財團法人濟興長青基金會	督導	孫蕾明

## 第二節 第二年計畫

對於居家服務員參與訓練情形、訓練需求及工作滿意度之瞭解，特進行郵寄問卷調查法，以收集資料，並就照顧服務員與居服督導員兩類對象分別探究。

### 一、照顧服務員樣本

#### (一) 抽樣

##### 1、選取機構

本研究預定選取 60 個居家服務單位為樣本機構，依據內政部提供之各縣市

居家服務任用人數為母群體，按各縣市服務員占全台灣服務員之比例等比例抽取樣本機構，各縣市預定選取之樣本機構數見表 3-2-1。至於各縣市居家服務提供單位之選取，則是依各服務提供單位的服務員之量來選取，儘可能涵括規模不同的服務單位，且考量居家服務機構的性質（包括：(1)財團法人社會福利事業基金會，(2)公益社團法人，(3)財團法人老人福利機構、身心障礙福利機構和私立小型老人福利機構，以及(4)醫院或護理之家）。此外，一個服務提供單位同時在兩個縣市以上提供服務，則以選取一次為原則，選取的 60 個樣本機構，詳見表 3-2-2。

表 3-2-1：各縣市居家服務使用人數

縣市	舊制		新制		服務量		樣本機構數
	低收、中低收	一般戶	低收、中低收	一般戶	人數	百分比	
基隆市	93	153	19	19	284	1.0%	1
台北市	577	952	20	57	1,606	5.9%	4
台北縣	431	1,727	146	137	2,441	8.9%	5
桃園縣	439	1,302	0	0	1,741	6.4%	3
新竹市	36	146	14	16	212	0.8%	1
新竹縣	11	203	5	8	227	0.8%	1
苗栗縣	328	491	16	34	869	3.2%	2
台中市	294	849	23	60	1,226	4.5%	3
台中縣	183	240	173	60	656	2.4%	2
彰化縣	548	2,274	74	128	3,024	11.1%	4
南投縣	424	1,239	8	17	1,688	6.2%	4
雲林縣	455	1,366	52	56	1,929	7.0%	4
嘉義市	70	273	82	28	453	1.7%	1
嘉義縣	282	350	33	14	679	2.5%	1
台南市	131	736	44	48	959	3.5%	2
台南縣	351	517	41	36	945	3.5%	2
高雄市	515	904	135	77	1,631	6.0%	4
高雄縣	578	1,435	139	116	2,268	8.3%	5
屏東縣	71	208	0	0	279	1.0%	1
台東縣	204	725	0	0	929	3.4%	4
花蓮縣	336	585	36	20	977	3.6%	2
宜蘭縣	665	1,198	1	10	1,874	6.8%	3
澎湖縣	254	200	6	7	467	1.7%	1
金門縣	6	147	5	17	0	0.0%	政府單位不列入
連江縣	3	34	0	0	0	0.0%	政府單位不列入
<b>共計</b>	<b>7,285</b>	<b>18,254</b>	<b>1,072</b>	<b>965</b>	<b>27,364</b>	<b>100.0%</b>	<b>60</b>

資料來源：居家服務 97 年 5 月成果表，內政部統計資料

表 3-2-2：選取之居家服務機構資料

縣市	縣市代碼	機構編號	機構名稱	服務量	督導員抽樣數
基隆市	01	1	財團法人伊甸社會福利基金會	284	3
台北市	02	1	中華民國紅心字會	170	3
		2	社團法人台北市家庭照顧者關懷協會	123	2
		3	財團法人台北市立心慈善基金會	331	5
		4	財團法人台北市松年長春服務中心	85	2
台北縣	03	1	有限責任臺北縣原住民溫馨照顧服務勞動合作社	21	2
		2	社團法人臺北縣身心障礙者福利促進協會	469	4
		3	財團法人天主教主顧修女會	132	3
		4	財團法人天主教失智老人社會福利基金會	279	3
		5	財團法人天主教耕莘醫院	176	3
桃園縣	04	1	中華民國紅十字會台灣省桃園縣支會	1036	4
		2	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家	321	4
		3	寬福護理之家	384	3
新竹市	05	1	財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心	137	3
新竹縣	06	1	新竹縣照顧服務人員協會	97	2
苗栗縣	07	1	財團法人苗栗縣私立大千社會福利慈善事業基金會	202	3
		2	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心	326	4
台中市	08	1	社團法人臺灣省慈心協會	124	2
		2	財團法人天主教曉明社會福利基金會	260	3
		3	財團法人臺中市私立弘道老人福利基金會	222	3
台中縣	09	1	社團法人台灣省社區關懷協會	85	2
		2	財團法人老五老基金會	210	3
彰化縣	10	1	切膚之愛社會福利慈善事業基金會	314	3
		2	私立珍瑩老人養護中心	972	5
		3	私立慈恩老人養護中心	1118	6
		4	葳群公益慈善事業基金會	174	3
南投縣	11	1	社團法人南投縣生活重建協會	106	2
		2	南投縣家庭照顧者關懷協會	781	6
		3	南投縣慈慧善行協會	207	3
		4	財團法人愚人之友社會福利慈善事業基金會	283	3
雲林縣	12	1	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	299	3
		2	社團法人雲林縣老人長期照護協會(斗南區)	263	4
		3	社團法人雲林縣復健青年協進會(北港區)	219	3
		4	雲林縣老人福利保護協會(斗六區)	370	5
嘉義市	13	1	財團法人伊甸社會福利事業基金會	156	3
嘉義縣	14	1	財團法人嘉義基督教醫院	588	5
台南市	15	1	財團法人臺南市私立吾愛吾家養護中心	240	3
		2	財團法人臺南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會	343	4
台南縣	16	1	財團法人彭婉如文教基金會嘉南辦公室	無	3
		2	臺南縣志願服務協會	無	4
高雄市	17	1	財團法人天主教聖功醫院	389	4

縣市	縣市代碼	機構編號	機構名稱	服務量	督導員抽樣數
		2	財團法人高雄基督教信義醫院	305	3
		3	財團法人獎卿護理展望基金會護理之家	296	3
		4	財團法人濟興長青基金會	411	4
高雄縣	18	1	有限責任高雄縣安祥照顧服務勞動合作社	469	4
		2	社團法人高雄縣長期照顧專業協會	138	2
		3	重安醫院	377	4
		4	財團法人高雄縣私立慈聯社會福利慈善事業基金會	299	3
		5	高雄縣路竹鄉社會福利協會	155	3
屏東縣	19	1	屏東基督教醫院	279	3
台東縣	20	1	天主教臺東聖母醫院	130	3
		2	台東縣原住民社會福利促進協會	221	4
		3	財團法人布農文教基金會	45	2
		4	財團法人台東縣私立台東仁愛之家	82	2
花蓮縣	21	1	一粒麥子社會福利慈善事業基金會	174	3
		2	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	803	5
宜蘭縣	22	1	宜蘭縣社區照顧促進會	154	3
		2	財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家	1179	6
		3	瑪利亞長期照護中心	124	3
澎湖縣	23	1	社團法人澎湖縣照顧服務協會	467	4
<b>合計</b>					<b>202</b>

## 2、選取填答問卷者

(1) 每個機構預定選取 10 位照顧服務員填答問卷，填答問卷的照顧服務員之資格條件為：

- ①在機構的工作年資至少滿六個月以上；
- ②每週平均工作時數至少 20 小時以上。

(2) 若機構符合上述資格條件之照顧服務員人數未滿 10 位，則請每位服務員都填寫問卷。又若機構的照顧服務員符合上述資格條件之人數超過 10 位以上，請配合研究需求，依下列原則選取填答問卷對象：

- ①男性 1 位，女性 9 位；；
- ②女性部分「50 歲以上者」3 位、「40~50 歲者」3 位、「40 歲以下者」3 位。
- ③另考量教育程度的歧異性，盡可能涵括國小畢、國（初）中畢及高中職畢者。

## 3、執行郵寄問卷調查

問卷於 97 年 7 月 15 日寄給居家服務機構的組長或社工員（負責照顧服務督導工作），請其協助安排。在照顧服務員團體督導的時間，安排填答問卷的場地及時間，將問卷發給被選取的 10 位服務員現場填寫，煩請儘可能在 8 月底完成並將問卷寄回，至 9 月 16 日止，計有 57 個機構完成問卷並寄回。

## (二) 問卷設計

教育訓練參與、需求與工作滿意度之研究的問卷內容包括：(1)接受訓練和訓練滿意情形；(2)督導情形及督導功能的評價；(3)對老人的態度量表；(4)工作滿意度；及(5)個人基本資料等五大項（見附錄三）。茲將問卷的編制說明如后：

### 1、工作滿足感量表的設計

首先，參考 MSQ 的工作滿意度短式量表之問卷內容（廖素華，1978），包括 20 個題項，可細分為內在因素（動機因素，也就是激勵員工努力工作），包括：成就感、認同、責任感、提升、成長及工作本身；及外在因素（工作之外的環境因素，可降低工作不滿足），包括：機構政策、薪資待遇、督導、同事的關係等（孫健忠、賴兩陽、陳俊全，2005）。由此可知，工作滿意的因素可大致歸納為兩個構面：(1)工作本身，含①成就感；②內在自尊：自主性；③自我實現與潛能發揮；④自我成長與提升；(2)工作環境，含①薪資待遇或福利措施；②外在自尊：他人賞識、獎勵與升遷；③工作保障（安全）與工作條件；④督導管理；⑤機構政策。

其次，將工作滿足用在護士助理或長期照護機構的病患服務員，則參考葉淑娟（2003）和徐珊（2002）的工作滿意度量表，其中包括六個構面：(1)薪水、待遇；(2)工作環境；(3)人際互動；(4)工作任務需求；(5)專業地位；及(6)工作自主性。而測量居家服務機構照顧服務員之工作滿意度，則有曾怡華的碩士論文（2004），有關工作滿意度部分係參考 Smith, Kendall & Hullin（1969）所編製的工作說明指標（Job Descriptive Index, J.D.I）修改而成，包括下列五個構面：(1)工作本身；(2)升遷與進修；(3)薪資福利；(4)主管領導；(5)工作伙伴。上述之(2)、(3)、(4)、(5)即是工作環境因素。由於進修（訓練）和督導也是本研究的另一項重點，故訓練和督導的題項不予納入。

至於林靜瑜（2006）的工作滿意度之量表，因其研究主題聚焦在對居服督導功能之評價，故有關的題項有 9 項，另訓練的題項有 2 項，也都不納入。因此設計出來的量表包括六個構面：(1)工作本身；(2)工作帶來的自我肯定及工作價值；(3)工作的自主性以及(4)工作外的環境因素，如機構政策和管理、管理督導方法、工作條件、與管理者、屬下、同僚間的人際關係、薪資、地位、工作保障、個人生活；(5)薪資待遇；及(6)人際互動等。

因此，本研究依據下列 7 個構面來設計問卷：(1)工作本身之特性（自主性、富變化性、挑戰性）；(2)工作價值（成就感、自我實現）、及(3)工作環境，包括：①薪資待遇與福利措施；②機構政策與管理；③工作環境中的人際互動（工作條件、與管理者、屬下、同僚間的人際關係）；④工作保障（安全）；及⑤工作條件等。值得一提的是，在工作環境中的人際互動與關係也包括與個案及其家屬的關係，故特設計 2 個題項。至於社會地位的題項（譬如 MSQ 問卷中的「這個工作

讓我在親友、鄰居間獲得好的評價與認同」) 則未納入。

影響工作滿意度之因素可歸納為三項：(1)個人特質（個人特性），包括：年齡、性別、教育程度、婚姻狀況、價值（工作動機）、經濟需求及人格特質等；(2)工作狀況：工作年資、待遇、專職或兼職、個案量、工作內容等；及(3)組織特性。有些研究特別強調人力資源管理措施，如江孟冠（2002），包括①任用（招募、遴選、安置）；②薪資與福利；③訓練與發展（職前或新進人員訓練、職內訓練、職外訓練）；及④員工關係與組織溝通（勞資會議、諮商管道、聯誼活動、肯定公會）。另有些研究則強調督導功能（譬如：林靜瑜，2006）；也有學者強調訓練滿足感與工作滿足感的關係，主張訓練的重要性（譬如：Schmidt, 2007）。此外，亦有人重視組織文化（謝昌隆，2004）對工作滿意的影響，譬如：風險容忍度（公司鼓勵員工積極、創新與冒險的作為）及獎酬之標準（公司在加薪、紅利、獎金和升遷等獎酬時，依據員工年資、主管個人偏好等因素，而非以員工之工作績效表現為依據）。

## 2、工作訓練

工作訓練定義：Landy（1985）將工作訓練定義為：組織中一套有計畫的行動，用以增進其成員的工作知識與技巧，或修改其態度或社會行為，進而使其行為符合組織目標與工作要求。訓練是指個人為有效執行特定的任務或工作，而有系統的發展知識、技巧和能力（引自 Schmidt, 2007）。

訓練可分為內部訓練和外部訓練發展，內部訓練由員工任用組織提供，針對特定主題做一次或多次講授。組織內進行的訓練方案肩負著確保所有必要的資訊、知識和技能，都能以某種形式傳授給員工的責任。一般說來，組織內部訓練的架構主要包括下列五項內容主題：政策、人口、問題、執行及社區。而外部訓練發展係指那些組織以外單位所主辦的學習活動和經驗，由機構全額或部分負擔費用讓員工參加，這些訓練活動專門設計來培養專業和個人的成長與發展，譬如：全國性的專業研討會、專家演講、工作坊和其他非由機構直接主辦或提供的學習經驗。

訓練的方式包括：(1)課堂內的講授；(2)利用錄影帶；(3)透過電腦軟體訓練；(4)工作手冊或規劃好的學習模式，讓受訓者以自己的速度學習，以及在最後做簡短的測驗，展現受訓者對重要概念瞭解的程度。

另外一種內部訓練的方式為在職訓練。在職訓練（on-the-job training, OJT）指的是在有經驗的員工督導下，藉由實際執行其任務與職責工作來學習。有經驗的人或「師傅」（mentor）用許多不同的教學技巧，包括：工作教練、觀察和回饋來教導新進人員（孫健忠、賴兩陽、陳俊全，2005）。組織中工作訓練實施狀況的描述，可觀察或測量的指標有：(1)訓練方法、(2)訓練時間（天數、時數）、及(3)訓練內容等（Schmidt, 2007）。

本研究有關照顧服務員訓練需求中，訓練課程的設計係參考教育部委託中華民國老人福利推動聯盟完成之「照顧服務員正規專技體系課程規劃」之結案報告（中華民國老人福利推動聯盟，2007）。

### 3、在職訓練滿意度

工作訓練滿足定義：工作滿足與工作訓練的定義可以綜合創造出工作訓練滿足的名稱，工作訓練滿足是人們喜歡或不喜歡，其組織用來發展其成員有效完成交付的任務或工作所需的知識、技巧、以及態度之有計畫的行動。此定義中有兩項是相當重要的，其一是多元概念的組合（類似於工作滿足），工作訓練滿足從整體檢驗受僱者對於其所接受的工作訓練之感覺，那並不等於單純評鑑單一課程或訓練方案；其二是對由組織所提供正式或有計畫的訓練活動之測量（Schmidt, 2007）。對工作訓練的滿意度和一般的工作滿意度呈顯著的正相關，而影響工作訓練的滿足感之因素是訓練方法、訓練時間和訓練內容。

本研究參考 Schmidt 的訓練滿意度量表，訓練滿意度分為三個次量表：(1) 訓練滿足，包括訓練符合需求、訓練量令人滿意、將訓練內容運用在工作的能力、訓練在工作的適用性；(2) 受僱者對訓練的感受，包括訓練是學習機會、視工作訓練為持續努力、尋求改善方式的前瞻性、訓練可為當年與未來職務建立學習目標；(3) 組織對訓練的支持情形，包括學習是有計畫的與有目的的、任職部門提供訓練機會、組織關注個人與專業發展、訓練是受鼓勵的與被獎酬的。

### 4、督導功能之評價

督導（supervision）是一種透過互動過程的專業訓練方法，它是由機構指定的資深工作者（督導者）對機構內的新進工作者或學生（受督導者），藉由個別或團體之定期或持續的互動方式，傳授專業服務的知識與技術，以增進被督導者的專業技巧，並充分發揮其所能，以確保機構政策的實踐，並提昇案主服務的品質。督導具備以下四種功能：(1) 教育性功能；(2) 行政性功能；(3) 支持性功能；及(4) 調解性功能（黃源協，2008）。

有關居服督導員功能發揮之評價，係參考徐悌殷（2004）、林貞慧（2003）及林靜瑜（2006）等研究論文之問卷，並參考台北市政府社會局 96 年度委託辦理居家服務評鑑量表、台北縣 97 年度居家服務提供單位業務督導指導中相關之指導（譬如：建立服務過程之督導機制、人員管理等），來設計題項。

### 5、對老人的態度

對老人的態度採用陸洛教授從事之「台灣民眾對老人（化）的態度、影響因素、及與行為意向之關聯」研究所編製的「對老人態度量表」（22 題短版），分為四大構面：(1) 外觀與生理；(2) 心理與認知；(3) 人際關係與社會參與；及(4) 工作與經濟安全。

### (三) 前測

本研究於問卷正式施測前，由「財團法人臺北市立心慈善基金會」和「社團法人臺北縣身心障礙者福利促進會」兩家居服機構中，各挑選兩位照顧服務員進行本問卷之前測；另也請上述兩個機構之居服督導員、組長計兩人，針對問卷的重要性、適當性以及明確性等逐項加以評量，並進一步提供修改意見。

### (四) 研究架構

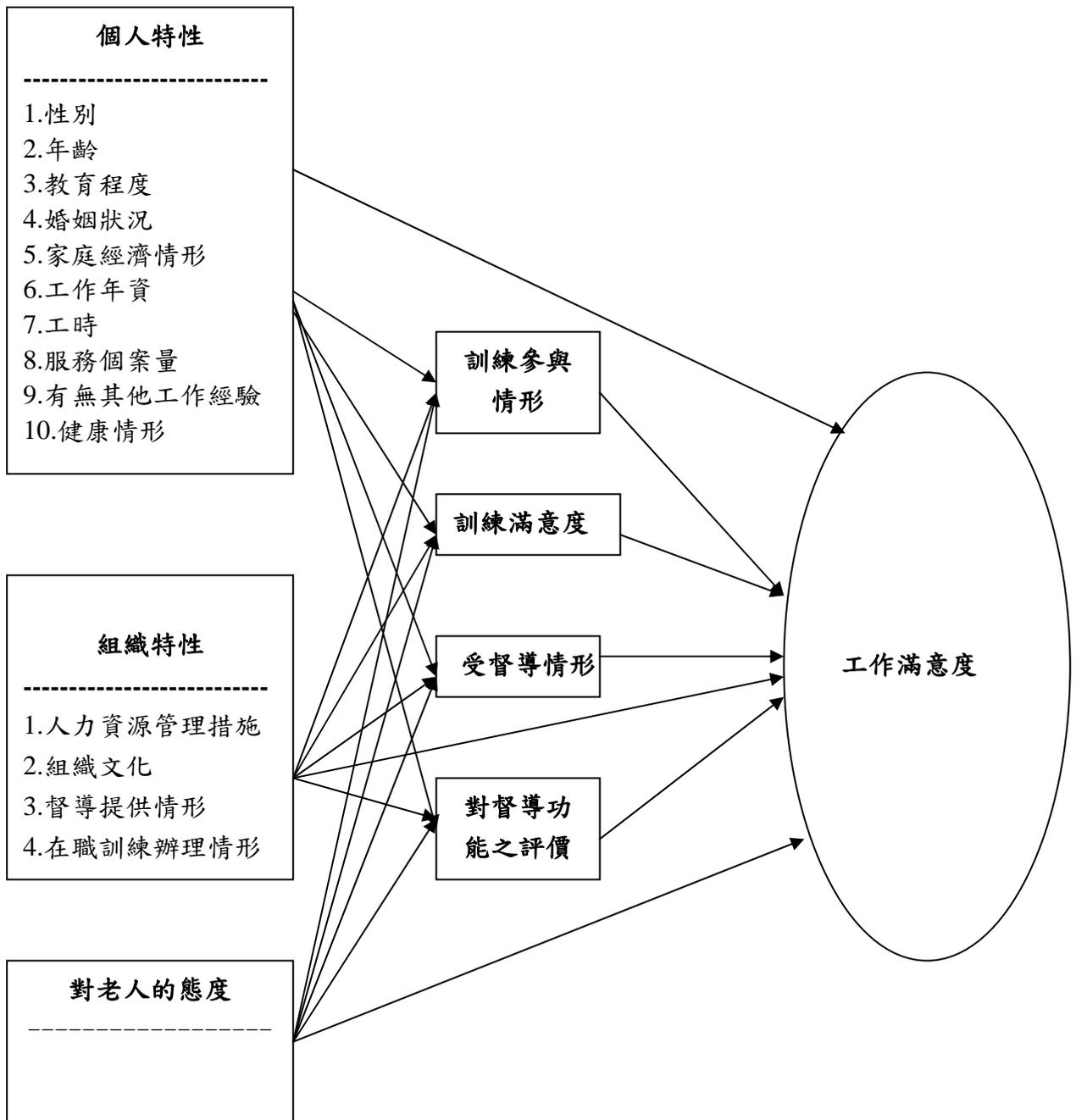


圖 3- 1：居家照顧服務員工作滿意度之分析架構圖

## 二、居家服務督導員

### (一) 抽樣

#### 1、選取樣本機構

居家服務提供單位同照顧服務員之機構。

#### 2、選取填答問卷

預定調查 200 名居服督導員，而樣本機構有 60 家，依各居家服務提供單位的督導員人數來確定居家服務督導員的填答人數：(1)聘任居服督導員 4 名以下之機構：3 名填答者；(2)聘任 5 至 9 名居服督導員的機構：4 名填答者；(3)聘任 10 至 14 名居服督導員的機構：5 名填答者；(4)聘任居服督導員 15 名以上之機構：6 名填答者，見表 1-3-4。

依據「改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告」，居服督導員之性別比例，男性佔 15.59%，女性佔 84.43%，而其專業背景中，社工佔 58.38%，護理佔 30.54%，其他佔 11.08%，考量樣本的代表性，特將填答問卷之居服督導員之選取說明如表 3-2-3：

表 3-2-3：填答問卷之居服督導員選取說明

預定選取填答者之人數	說明
2 位	(1) 如果您是居服督導員，則請您作答。 (2) 另 1 位則請專業背景與您較為不同背景的督導來作答(如果您是護理專業背景，那就另外請社工專業背景者、或資深居服員調升為督導者作答)。
3 位	(1) 如果您是居服督導員，則請您作答；如貴 機構有男性居服督導員，則選取 1 位作答(如果你是男性督導員，則另選取兩位女性督導員作答)，另外 1 位則是與您專業背景不同者。 (2) 也就是說，3 位居服督導員中有 1 位是男性，另 2 位是女性；至於專業背景則是愈多元為佳(譬如說：社工背景、護理背景和資深居服員調升督導員者，盡可能都涵括)。
4 位	甲案：男性 1 位，另外 3 位則是女性；而女性居服督導員之專業背景盡可能涵括社工、護理及資深居服員調升督導員者(或其他專業背景)各 1 位。 乙案：如果貴 機構沒有男性居服督導員，則建議從女性居服督導員中選取 2 位社工背景，1 位護理背景，1 位資深居服或其他專業背景者；而具社工背景督導員之服務年資盡可能有差異(譬如說，1 位服務年資未滿 2 年，則另 1 位最好是滿兩年以上)。
5 位	甲案：如果貴 機構有男性居服督導員，則請 1 位男性作答；又如果有居服員調升督導員者，則請 1 位作答。其他 3 位居服督導員，其中 2 位選社工背景者，但具不同服務年資；另 1 位則是護理背景。 乙案：如果貴 機構沒有男性居服督導員，5 位都是女性，則選取 1 位資深居服員調升督導員者、2 位為社工背景、另 2 位為護理背景。 丙案：如果貴 機構沒有男性居服督導員，5 位都是女性，且沒有資深居服員調升督導員者，則 3 位社工背景者，另 2 位為護理背景。

預定選取填答者之人數	說明
6 位	<p>甲案：如果貴機構有男性居服督導員，則請 1 位男性作答；如果有居服員調升督導員者，則請 1 位作答。其他 4 位居服督導員，其中 3 位選社工背景者，但不同服務年資；另 1 位則是護理背景。</p> <p>乙案：如果貴機構沒有男性居服督導員，6 位都是女性，則選取 1 位資深居服員調升督導員者、3 位為社工背景、另 2 位為護理背景。</p> <p>丙案：如果貴機構沒有男性居服督導員，6 位都是女性，且沒有資深居服員調升督導員者，則 3 位社工背景者，另 3 位為護理背景。</p>

另一種抽樣設計，則是盡可能按居服督導員之專業背景等比例抽樣，如果機構居服督導員有 8 位，我們預定選取 4 位填答，則用專業背景所佔的比例來抽樣。譬如：一個機構 8 位居服督導員中，5 位是社工專業背景者（佔 62.5%）、2 位是護理背景者（25%）、1 位是居服員調升為居服督導員者（12.5%），則選樣的設計是：社工背景者（ $4 \times 0.625 = 2.5$ ）、護理背景者（ $4 \times 0.25 = 1$ ）、居服員調升督導員或其他背景者（ $4 \times 0.125 = 0.5$ ），再依循多樣化的原則，並化整為零，選樣的結果是：社工背景之督導員選 2 位、護理背景者選 1 位、居服員調升為督導員者選 1 位，而具社工背景督導員之服務年資盡可能有差異。

### 3、執行郵寄問卷調查

問卷於 97 年 8 月 22 日寄發給居家服務機構，並請其於 9 月底完成且將問卷寄回。

#### （二）問卷設計

教育訓練參與、需求與工作滿意度之研究的問卷內容包括：(1)照顧服務員在職訓練之規劃辦理；(2)教育訓練和受督導情形；(3)督導功能；(4)工作滿意度與挑戰及(5)個人基本資料等五大項（見附錄四）。

居服督導員訓練需求中所列的訓練課程，係參考內政部訂頒的「加強推展居家服務實施方案」中有關居家服務督導員訓練課程（含進階訓練課程及成長訓練課程）、老人福利推動聯盟之「居家服務督導員訓練課程檢討暨照顧服務員專業管理規範計畫案」之結案報告（中華民國老人福利推動聯盟，2004），及台灣社會工作專業人員協會推動之老人福利社會工作專業人員分科分級計畫課程中社區式（科）社工人員之培訓課程（2006）來設計。

#### （三）前測

於居家服務督導員之問卷正式施測前，透過「財團法人臺北市立心慈善基金會」挑選兩位居家服務督導員，進行本問卷之前測。

## 第四章 英、美、日三國之政策分析

比較分析英國、美國、日本有關照顧服務人力之教育訓練和職業證照制度，作為台灣借鏡；比較的內容分成二大類：一為門檻資格與進入職場後可得的支持，另一為福利待遇與未來發展。

### 第一節 照顧服務員之門檻資格及進入職場後可獲得之支持

所謂技能檢定係以一定的效標對從業人員所具備某項專業知識、技能加以測定，合格者由國家或政府機構頒發技能證書，以作為從業憑證。取得該證書在就業時，依法可獲得某種程度的保障，甚至該證書可做為職業之憑藉。而技能檢定之產生之效益如下：(1)對應檢者之工作與技能的水準，國家予以認定，且由此獲得頭銜（技術師證），個人可因此得到自我滿足感；(2)由於在考試內容上涵蓋基本技術及廣泛的相關知識，提供個人針對該職業進行能力開發的適切學習方向，可喚起個人自我啓發的意願；(3)員工參加企業業務相關的技能檢定合格，部分企業會實施技能加給，特別加薪等待遇上的優惠措施，或進行表揚及人事積分等(黃金益, 1998)。

專業繼續教育的意涵就是已具備基本知能基礎之工作人員繼續參加與其工作相關的學習活動，專業繼續教育是協助個人達到專業社會化的重要手段。專業社會化的結果使得專業人員能夠在其角色扮演上勝任愉快，適才適所（Parkay, Currie and Rhodes, 1992；引自王政彥，1995）。企業內舉辦教育訓練的目的，主要在於如何經由教育訓練活動影響員工工作表現，達成人力資源與生產力的改善。教育訓練包括教育與訓練兩部分，目的係為促使受訓者產生所預期的行為模式，提高工作績效(張紹勳, 2002)。以下將比較英國、日本、美國及台灣之照顧服務員培訓及在職訓練制度。

#### 一、英國

依據英國健康部 1998 年的調查顯示，估計英國約有一百萬在二千多個場域從事社會照顧工作，但近 80% 的從業人員並未接受訓練獲得資格認定；為有效提昇照顧品質，衛生部於 1998 年及 2000 年分別訂頒 Modernising Social Services 與社會照顧品質策略（Quality Strategy for Social Care），訂頒國家政策層次的訓練規定，規範 50% 的成人照顧工作者必須符合國家職業檢定（National Vocational Qualification，簡稱 NVQ）二級或相等的程度，預定在 2005 年達成上述目標(McFarlane & McLean, 2003)。

所謂國家職業檢定 (S/NVQs) (蘇格蘭職業訓練檢定/全國職業訓練檢定) 係為提升照顧工作員之知識基礎和技能, 特別重視訓練並將照顧員之資格認定列入全國職業技能檢定之範圍。規範社會照顧人員應通過全國職業檢定 (National Vocational Qualification, 簡稱 NVQ) 以獲得資格方能擔任之, 且企圖透過一個完整的職業生涯架構, 提供衛生保健體系內的從業人員職業升遷的機會, 以維持工作與留任動機。健康領域之工作人員的生涯架構層級分為九類, 依序為資深督導 (more senior staff)、諮詢實務工作者 (consultant practitioners)、進階資深實務工作者 (advanced practitioners)、資深/專精實務工作者 (senior practitioners/specialist practitioners)、實務工作者 (practitioners)、助理/副實務工作者 (assistant practitioners/associate practitioners)、資深健康照顧助理/技士 (senior healthcare assistants technicians)、輔助工作者 (support worker) 及初始入門工作者 (initial entry level jobs) (Fearfull, 1997; Health(SfH), 2007)。

照顧服務員即隸屬於中第一層的初始入門工作者, 僅要求極少的正式教育或者先前的知識、技能, 大多數情況是不要求具備相關工作經驗, 但雇用單位會在新進人員開始工作的前六週提供職前教育; 有些地區規範 16 歲即可投入社會照顧行列, 有些則將年齡規定提昇至 18 歲, 工作前必須到刑事局 (Criminal Records Bureau, CRB) 確認無犯罪紀錄。職前培訓通常由各服務單位自行舉辦, 內容涵蓋三大項: (1) 機構簡介, 包括: 雇用程序、環境介紹、服務對象簡介等; (2) 介紹工作內容: 著重於工作相關資訊的提供, 特別是突發狀況的處理所需具備的知識及技巧; (3) 實習; 職前培訓主要目的協助工作人員具備相關工作技巧及經驗, 工作項目是在健康照顧體系提供支持或服務輸送經驗, 時間約為 12 週。當照顧服務員工作一段時間後, 機構督導會視照顧服務員具備之技巧及負責工作項目, 建議其參加國家職業檢定 (NVQ)。雖然取得國家職業檢定不意謂工作職位之保證, 但 NVQ 係一項工作能力之肯定, 認可照顧服務員具備之知識及技巧足以滿足工作需求, 有助於工作士氣的提升 (Fearfull, 1997; Health, 2007; McFarlane & McLean, 2003)。

在職訓練方面, 全職工作者參與獲取資格訓練的情況較兼職工作者佳, 雇主會支付 90% 的資格訓練費用。但照顧服務員無法參與訓練的理由可能包括: 沒辦法休假、沒有資金、或管理者認為訓練與工作不相關, 也有少數的人是因為忙於工作、或參與訓練可能會造成同事工作負擔等原因而未參與 (McFarlane & McLean, 2003)。

## 二、日本

厚生勞動省在 1995 年針對照顧服務員建立檢定考試的訓練資格標準, 將居家服務員檢定分成三級: 第三級是最基礎的照顧服務員入門等級檢定, 主要是檢定訓練課程的基本知識概念、培訓課程及實習合計時數共計 50 小時, 通過此級檢定的照顧服務員可以成為兼時或臨時的工作者; 通過第二級照顧服務員檢定者

方可成為全職工作者，訓練課程及實習合計時數共計 130 小時；具備第一級照顧服務員檢定資格者則可擔任照顧服務團隊的督導者或是經營者，前提是需先通過第二級檢定考試且至少有一年的照顧服務經驗，且培訓課程及實習合計時數共計 230 小時。訓練單位多是受政府部門委託之福利人才訓練中心或提供居家服務之民間團體(Yamada & Sekiya, 2003; 中華民國老人福利推動聯盟, 1999)。

除上述三級檢定考試資格之外，另外還有國家證照制度，依據社會福祉士暨介護福祉士法案提案理由說明，照顧工作人員 (care worker) 制度是為了因應「對於老人、身體殘障者增加的照護需要」，以「培訓、確保具有可以提供不論誰都可安心地，對於老人、身體殘障者等之相關福利諮詢或委託照護之專業能力之人才」為目的而創設的職稱。照顧服務員於 1987 年 5 月國會中成立，1988 年 4 月開始實施，根據「社會福祉士暨介護福祉士法」的國家資格，「使用照顧工作人員的名稱，擁有專業知識及技術，陪伴因身體上或精神上之障礙導致日常生活不便者，執行洗澡、上廁所、用餐及其他之照護，並對該日常生活不便者及其照護者進行有關照護之指導之事為業務者」(法第 2 條第 2 項)。而日本照顧工作人員之資格取得大致可分為下列三種途徑 (厚生勞動省社會援護局，2006)：

(1) 畢業於厚生勞動大臣所指定的照顧工作人員培訓機構 (培訓機構途徑)

(2) 經歷 3 年的照顧現場的實務經驗後，國家考試合格 (實務經驗途徑)

(3) 畢業於厚生勞動大臣所指定修得的科目之福利科系高中，國家考試合格 (福利科系高中途徑)

培訓課程現在為 2 年制 1650 個小時以上為基本要求，為因應照顧需求者多元性的服務需求，亦有相關單位提出應延長為三年制的意見，但目前考慮仍維持 2 年制但將教育時間增加至 1800 個小時左右比較可行 (厚生勞動省社會援護局，2006)。

培訓機構途徑與福利科系高中途徑具有提供照顧現場年輕的勞動生力軍的功用，而實務經驗途徑，則有助於照護現場工作者資質之提升。支持培訓機構途徑者主張該途徑培育的學員對職業倫理有較高的認同感，但學校間的差異性亦被反對者質疑。再者，由實務經驗途徑培育的服務員者雖然具有可馬上派上現場工作的即戰力，但其培訓學員顯然較為缺乏制度及理論方面的充分知識。就確保各種人才途徑的觀點而言，多數人主張應該繼續保留培訓機構途徑、實務經驗途徑和福利科系高中途徑等 3 種途徑，並為了讓各途徑的人才的質都能全面向上提升，除了充實教育內容 (課程及大綱進行根本的修改) 外，對所有的人在經歷過一定的教育過程後皆要參加國家考試，藉以達到資格取得方法的一元化。事實上，2004 年 7 月 30 日社會保障審議會照護保險部會報告「有關照護保險制度之修改意見」即針對照顧員提出「將來任用資格應以『照顧工作人員』為基本」的方向性建言 (厚生勞動省社會援護局，2006)。

取得照顧工作人員資格者在 2006 年 5 月為止，約有 54 萬 5 千人，其中經由培訓機構途徑者約占 40%，實務經驗途徑者及福利科系高中途徑且通過國家考試合格者約占 60%（厚生勞動省社會援護局，2006）。

在職進修方面，參考日本於 2006 年 3 月舉辦全國社會福利協議會決議，以討論支援照顧服務員的能力開發與事業開發的進修制度等體系應具備的條件為目的之「有關照護服務從業者的進修制度應具備的條件」，對於照顧工作人員資格取得後的進修制度有下列的指示（厚生勞動省社會援護局，2006）：

- (1) 第一階段進修：補足經驗能力之差異，培育能實踐支持有尊嚴的照顧之判斷力，創造完成職志的共通能力基礎。
- (2) 技能進修：以學習照顧服務員應該具備的廣泛範圍的知識、技術為主題的進修。
- (3) 第二階段進修：能因應所謂的「組織志向」、「教育志向」、「熟練志向」的事業經歷之進修。
- (4) 照護統籌負責人進修：培養擔任執行所有的法人・事業體的照護服務之品質的管理、提升、革新之角色與責任之職員。

### 三、美國

檢視美國居家服務員的照顧資格相關規定，聯邦政府僅針對照顧服務員培訓課程訂頒指導性原則，要求他們必須通過涵蓋 12 個領域的能力檢定，另建議要有至少 75 小時的課堂及實務訓練，訓練及測驗可由受僱的機構來辦理，但必須要達到 HCFA（Health Care Financing Administration，美國健康照護財務署）所訂的標準，各州訓練方案的規定可能不盡相同（Stone, Dawson, & Harahan, 2003; Stone & Wiener, 2001）。

事實上，美國約有三分之一的州對於照顧服務員訓練之要求皆高於聯邦政府規定之 75 小時，如 California, Maine 及 Oregon 訓練時數的規定最高，要求至少 150 小時的訓練；且從 1980 年代中期，許多州都編列預算補助長期照顧工作人員之訓練，包括成人教育、職位支持、以及提供獎學金等，而有些州則補助機構辦理員工訓練之實驗方案（Stone & Wiener, 2001）。然而，因照顧服務員的職業流動機會十分有限，除非彼等再接受較正式的進階訓練（例如攻讀護理或社會工作方面的學位），致使「照顧服務員」成為沒有升遷的職業（Korczyk, 2004）。

至於工作支持系統方面，雖然聯邦立法中提及訓練的重要性，但卻未針對在職訓練及繼續教育的範圍與內容加以規定，且業者通常缺乏員工訓練的投資意願，主因是服務員流動率過高，擔心造成投資浪費及成本的提高（Stone, Dawson, & Harahan, 2003）；照顧服務員的督導多由合格護理人員擔任，其缺點在於護理

人員同時身兼臨床工作與督導的責任，工作負荷量大，無法提供有效的訓練及支持；再者，護理人員訓練的背景為臨床工作者，而非機構之人力資源管理者，因此有時無法提供適當的支持。綜言之，因照顧服務員之高異動率及空缺率，導致大多數機構無法調撥督導人力來提供照顧服務員足夠的指導與支持(Hussein & Manthorpe, 2005; Stone & Wiener, 2001)。

#### 四、台灣

原先之「病患服務員」與「居家服務員」分屬於衛政及社政體系，病患服務員似乎限定了其服務對象為有病的民眾，而居家服務員則以為只在居家或社區提供服務，未能涵蓋機構，為避免造成各種混淆與困惑，自 2003 年統一改稱為「照顧服務員」，其角色功能之定位為對於案主提供生活照顧及協助，也是長期照護人力中提供生活照護之主要人力(葉淑蕙等, 2003)。為使病患服務員與居家服務員之就業市場相互流通，內政部於 2003 年頒訂「照顧服務員訓練計畫」明文規範照顧服務員所提供之照顧項目為：(1)家務及日常生活照顧服務；(2)身體照顧服務；(3)在護理人員指導下執行病患照顧服務之輔助服務，但服務範疇不得涉及醫療行為及護理行為；培訓課程及實習合計 90 小時(內政部&行政院衛生署, 2003)。

而照顧服務員亦自 2003 年起納入技術士技能檢定之職類中的丙級技術士，「照顧服務員技術士檢定」資格要項中大致可分為兩類來源：一是取得照顧服務員結業證明書（或居家服務員職前訓練、病患服務員訓練或照顧服務員職前訓練結業證明文件）；另一是高中（職）以上家政、護理相關系畢業證書<sup>2</sup>。

督導資格方面，依據「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」建構之督導體系，督導可由具備社工或醫護相關學歷背景，或服務滿五年以上之專職服務員擔任；但實際上由資深服務員擔任督導的情況並不多見(中華民國老人福利推動聯盟, 1999; 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組, 2006)。依據林貞慧(2003)調查內政部 2002 年全國居家服務支援中心之研究顯示，居家服務督導的專業背景以社會工作系占多數(40%)，依序為社會系(15.7%)及醫護相關科系(12.9%)。又依據「改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告」(2006)顯示，居家服務提供單位的督導員中，具社工背景者占五成八；護理背景者占三成一；而其他如持有居家服務督導員教育訓練結業證明者占一成一。

在職教育方面，依據行政院核定之「照顧服務產業發展方案」，照顧服務員

---

<sup>2</sup>依據技術士技能檢定及發證辦法第九條規定訂定「照顧服務員」職類丙級技術士技能檢定應檢資格如下：

一、年滿二十歲之本國國民。

二、取得下列結業證明文件之一者：(一)九十二年二月十三日以前之居家服務員職前訓練或病患服務員訓練或照顧服務員職前訓練結業證明文件。該訓練應經政府機關同意備查。(二)九十二年二月十四日以後之照顧服務員結業證明書，其內容應載明縣市政府同意備查之日期、文號、訓練課程與時數。(三)高中（職）以上家政、護理相關科系畢業證書。

在服務期間，每三個月至少必須接受在職訓練一次，以持續提升服務能力。相關調查研究發現，國內大多數的居家服務單位皆有舉辦在職教育，六成以上的服務單位亦會定期舉辦照顧服務員督導會議(行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2006; 戴玉慈，2002)；機構中在職教育的內容多著重在「身體照顧」、「技術性護理活動、而「管理相關活動」及「社會活動」的內容較少，主要原因是機構中多採用床邊教學方式，而且督導較針對實際工作遇到的問題隨機臨時做研討，較少要求服務員參與事先規劃的課程；而且機構受限於平時忙碌的工作以及有限的經費與師資，故表示執行多元化的在職教育，有其困難。此外，服務員參加外部訓練的機會較少，因機構工作繁忙，很難公假外出，種種因素造成機構中服務員接受外部訓練頻率較低，致使二分之一以上的居家服務照顧員認為在職教育不足(戴玉慈，2002)。

## 小結

檢視上述三國培訓照顧服務員之體系，原則上並未對照服務員參加培訓課程之學歷有所限制，大多以培訓課程作為職前準備基礎；日本及英國已將照顧服務員納入國家證照考試，英國的具體策略是透過健康領域工作人員的生涯架構層級，建立照顧服務員具體的升遷管道與學習目標，維持學習興趣。美國則僅訂定照顧服務員職前訓練的相關規範，但並未與國家證照體系相互銜接。我國的照顧服務體系發展脈絡與日本十分類似，先由主管部門確認照顧服務員的培訓課程與認證制度，隨著從業人員的增加，再將照顧服務員納入勞委會設立之丙級技術士檢定體系。

值得注意的是，各國的照顧服務員培訓制度雖已逐步發展成熟，但在職教育與督導體系卻欠缺明確規範；以美國與台灣為例，擔任督導工作者多具備社會工作或醫護專業背景者，但缺點為督導人力同時身兼行政與督導的責任，工作負荷量大，無法提供有效的訓練及支持；再者，相關研究亦指出高異動率及空缺率，致使大多數機構耗費很多時間與人力成本培訓新進人員，導致無法調撥督導人力提供照顧服務員足夠的指導與支持。英國與美國兩國之照顧服務提供單位希望以移民來彌補人力需求之差距，然而由這些低技術的移民提供入門階段的工作，將可能造成案主與照顧提供者之間的文化中斷(Hussein & Manthorpe, 2005; Stone & Wiener, 2001)。下一階段將探討照顧服務員的待遇福利與升遷體系，進而討論照顧服務員異動或留任之影響因素。

## 第二節 照顧服務員待遇福利與未來發展

工作滿足 (job satisfaction) 是一個人對工作各方面 (如待遇、福利、主管領導等) 或工作本身的感覺, 如果缺乏工作滿足感, 將會影響生產力、出勤, 甚至影響心理健康。研究工作滿足感的文獻中, Herzberg 的雙因素理論 (two-factor theory) 常被引用, Herzberg 將具有激勵作用的因素, 對員工的工作滿足感有直接影響者, 稱為激勵因素, 包括: 成就、認可、工作本身、責任、進步、成長等; 將具有防止員工不滿之因素, 對於員工工作不滿足感有直接影響者, 稱為保健因素或維繫因素, 譬如: 將公司政策與管理、監督、人際關係、待遇、個人生活、地間、安全等項(趙其文, 2002)。

照顧管理員可謂是正式長期照顧體系的核心之一, 照顧服務員不僅提供失能老人與身心障礙者面對面直接的照顧與情緒上的支持, 也面臨複雜的身心挑戰。由於每日持續不斷與受照顧者接觸, 他們成為了照顧系統的「眼睛與耳朵」, 除了日常性生活的協助外, 這些工作者所提供的個人互動對失能者的生活品質與照顧品質而言相當重要。然而, 照顧服務員長期承受的低報酬與低津貼、嚴苛的工作條件、沉重的工作負荷以及附加於職業上的負面烙印, 導致長期照顧工作的留任困難與高異動率(Stone & Wiener, 2001)。究竟照顧服務員的待遇福利為何? 政府部門、雇主及照顧服務員如何克服上述困難, 值得深入的探討, 以下將比較英國、日本、美國及台灣之照顧服務員的待遇福利與未來發展。

### 一、英國

當英國實施照顧服務員資格認證制度後, 其證照的經濟效果亦實際反映到受訓畢業者的薪資方面, 取得受訓資格者的薪資約為未有資格者的一點五倍, 且未有資格者的失業率是有資格者的兩倍; 擁有 NVQ 二級資格者比未有資格者的平均薪資多 20%。事實上, McFarlane (2003) 等人的研究亦發現, 針對社會照顧工作者的訓練, 也有一些研究呈現正向的結果發現, 包括可以改善溝通、增加自信及知識、降低壓力及崩熬感、以及改善士氣、工作滿意度和減少員工受傷率(McFarlane & McLean, 2003)。

雖然取得 S/NVQs (蘇格蘭職業訓練檢定/全國職業訓練檢定) 有助於薪資的提昇, 但依據 McFarlane 等人 (2003) 對英格蘭、蘇格蘭、威爾遜、北愛爾蘭區共 11 個地方當局的合法社會服務受僱者, 於 1993-1994 年及 1995-1996 年年間, 針對 2031 位進行調查, 結果發現只有 54% 的工作者表示他們有可能透過雇主去考 S/NVQs, 通過檢定者中以取得第二級的資格為多數, 居服員並沒有人取得第三級或第四級的資格。事實上, 超過 3/4 的居服員為兼職工作者, 而兼職工作者參與各類型訓練的狀況也最差, 相較於僅有 1/10 的兼職居服員曾參與獲得資格

的訓練，約有 2/3 的全職居服員曾參與獲得資格的訓練。檢視兼職服務員訊息缺乏的原因，可能是因為工作形式的緣故，由於兼職居服員每日工作的時間很短，較少被告知有關訓練課程的消息；而居服員得知有關 S/NVQs 的來源大都是從工作以外的管道，如：親人、朋友或大眾媒體等 (McFarlane & Mclean, 2003; Department of Health, 2006)。

照顧服務員的職業進階機會十分有限，惟一的途徑只能進入管理階層，而如果第一線工作者要擔任管理工作，應該獲得全面性的介紹及合宜的管理訓練以進入管理階層，但受訪者中，約有 2/3 工作者不知道他們的僱主是否提供管理訓練；即使知道僱主提供訓練，亦僅有 1/3 的居服員表示他們可以接受訓練 (McFarlane & McLean, 2003)。由此可知，雖然資格訓練被視為是有用的職業進階管道，工作者也認為短期課程及非資格訓練的課程對於獲得新的技術與改善服務品質是有益的，但值得注意的是，對訓練訊息的缺乏是影響工作者訓練參與的重要因素，尤其是對照顧服務員而言 (McFarlane & Mclean, 2003; Department of Health, 2006)。

## 二、日本

與英國類似，日本的照顧服務員升遷體系已被逐漸建立，特別是當日本為因應長期照護保險制度的開辦，新創設「照顧管理師」國家證照，其報考資格涵蓋照顧服務員，也就是當照顧服務員通過第一級檢定考試，且具有至少五年的工作經驗，即可報考照顧管理師。但照顧服務員的待遇與福利方面，不同等級的照顧服務員之間並未呈現薪資之差異；此乃因照顧服務員的薪資主要來自長期照顧保險之服務給付，而給付費用仍是依據照顧服務員提供的服務時間及型態而定，而非根據其取得的檢定等級。在長期照護保險未開辦前，大多數居家服務單位係以照顧服務員的工作年資及檢定等級為核薪要件；但長期照護保險開辦後，按時給付的給薪方式造成兼時照顧服務員人數劇增，也促使越來越多的居家服務機構改以聘任兼時或是臨時的照顧服務員為主 (Yamada & Sekiya, 2003)。

依據日本勞動部及東京照顧聯盟 (Toykyo Care Union) 提供的資料，大部份的兼時照顧服務員的月薪資低於日幣 80,000 元，而全職的照顧服務員的月薪資則介於日幣 150,000 元至 250,000 之間。福利方面則以健康保險納保率為例，日本多數大公司裡的全職或近全職人員均由雇主投保，然而東京照顧聯盟 2001 年針對東京都 370 位居家服務員健康保險納保狀況進行調查，發現僅有 13.5% 是由雇主加保，而有將近一半的服務員是透過配偶公司加入保險 (Yamada & Sekiya, 2003)。

為了提昇照顧服務員的薪資待遇，日本長期照護保險於 2006 年度的照顧報酬修改辦法中，創設訪問照護的特定事業體加算「人才要件機制」，當事業體的居家服務員中的照顧工作員授証的比例在 30% 以上，則採加算報酬制，以確保

照顧從事者能力提昇的同時，其照顧報酬亦能相對提昇（厚生勞動省社會援護局，2006）。

從制度面觀之，技能檢定及證照制度的建立無疑有助於照顧服務員的生涯規劃，但參閱日本健康照顧研究中心於 2000 年針對照顧服務員現況調查報告，發現不同的檢定等級及證照間存在顯著的年齡差異，越來越多的年輕照顧服務員（20-29 歲）擁有照顧管理師證照，而通過第一級檢定者以中高年齡層為主，顯示不同年齡層的照顧服務員生涯發展之差別。事實上，有高達八成的年輕照顧服務員表示想要考取照顧管理師的證照；推論上述差別主要是因照顧管理師的薪資結構遠高於照顧服務員，但其需具備的專業知識及工作壓力可能降低中高齡年齡層轉換生涯之動機。無論如何，照顧服務員的完整的生涯規劃顯然有助於招募及留任，而為進一步提昇照顧工作人員提供基本照顧給廣大範圍的使用者所需具備的能力，特別是對於重度失智症、身心障礙者之應變、管理能力（服務的品質、人力資源、經營管理）等的面向，實有必要培育更能因應的專業人才。因此，主管單位考慮在照顧工作人員取得資格後，經一定的教育後再辦理「專責照護工作師(暫稱)」的計畫 (Yamada & Sekiya, 2003)。

### 三、美國

Yamada(2002)比較美國照顧服務員自 1980 年代晚期至 1990 晚期所得的變遷趨勢，並依消費者物價指數調整修正，結果發現照顧服務員的薪資雖比十年前略高，但該職業別從業人員落入貧窮線以下的比例值得重視，約有 22% 的照顧服務員符合社會救助資格，且有 25% 的照顧服務員所得瀕臨貧窮線以上水準。福利方面，以健康保險涵蓋範圍為例，由雇主加保的比例呈現上升趨勢，由 1980 年代的 14% 納保率提昇至 1990 年代的 26%，這也意謂全職照顧服務員工作機會的增加。然而，照顧服務員的薪資水準及福利給付難與其他職業抗衡，的確是許多照顧服務員離職的主因，也導致照顧服務員轉而選擇擔任零售業或餐廳之服務人員 (Hussein & Manthorpe, 2005; Kane, 2003; Stone & Wiener, 2001; Yamada, 2002)。

針對上述照顧服務員高度流動率的困境，許多服務提供單位表示薪資與福利乃深受長期照顧政策影響，特別是 Medicare 及 Medicaid 的給付設計(Yamada, 2002)。但近年來已有許多州已經開始透過立法或實驗方案來解決照顧服務人力短缺之問題；例如紐約州於 2000 年通過健康照顧改革法 (Health Care Reform Act, HCRA)，由州資助的健康保險方案來涵蓋未被納入保險範圍之的居家照顧工作者，而該法亦被紐約老年居家服務聯盟 (New York Association of Homes and Services for the Aging, NYAHS) 建議推廣至全國所有的居家照顧工作者，包括那些在護理之家以及住宿照顧機構工作的工作員。除健康保險得提供外，有些州則透過交通補償費用來吸引並維繫工作者；如 Washington 及 Florida 提供居家健康助理及居家照顧服務員通勤時間的補償(Stone & Wiener, 2001)。

除了薪資待遇及福利外，Feldman 等人（1990）針對居家照顧服務員之工作滿意度及異動率的研究結果亦指出，財務的酬賞固然對工作滿意度、動機及留任有重要影響，但有些工作品質的因素更為重要，例如工作者若對自己的工作有責任感，並得到督導持續的回饋，則會產生較高的工作滿意度與較低的異動率；顯示工作者、雇主與案主間建立的良好關係是成功招募與留任的重要因素(Stone & Wiener, 2001)。再者，職業形象的提昇亦有助於降低異動率，例如透過大眾媒體、大學教育及一般教育宣導照顧服務員在長期照顧體系的重要性(Stone, 2000)。

另一值得注意的是由居家照顧聯盟合作社（Cooperative Home Care Associate，CHCA）發起的實驗方案，CHCA 成立於 1985 年的 Bronx，並將該方案推動至 Boston 與 Philadelphia，該機構僱用的員工超過 400 名，每年的異動率為 18%；其策略是將照顧服務員由受雇者身份提昇為股東身份，當工作者就業滿三個月後可以購買公司股份，所有員工都是工作者委員會的成員，六成的董事會成員同時兼具直接工作者身份；該單位之照顧服務員不僅獲得大量訓練，其薪資亦高於一般照顧服務員的水平；工作者也被鼓勵透過職涯升遷管道獲取較高的薪資與地位，例如擔任合作社的訓練者或行政職位；換言之，CHCA 積極整合就業機會、訓練方案及社會目標，希望為照顧服務員創造穩定的待遇及工作環境，並為案主提供高品質的服務方案(Stone & Wiener, 2001)。

事實上，照顧服務員本身為了改善自己的地位、報酬與工作機會，他們亦開始行動並組成組織，例如直接照顧聯盟（Direct Care Alliance，DCA）的成立，設址於 South Bronx 的 Paraprofessional Healthcare Institute 中，是一個新的直接照顧工作者、長期照顧消費者與健康照顧供給者的全國草根聯盟，他們聚在一起追求「刺激廣泛性的（即在公共政策與產業界上）改革」共同目標，確保一個穩定的、重要的以及訓練有素的直接照顧工作人力，以滿足消費者想要擁有高品質專業服務的需求。DCA 舉辦的活動包括：跨利益關係人的對話、公共教育、倡導以及法律、規則等(Stone & Wiener, 2001)。

#### 四、台灣

曾怡華（2004）針對嘉義縣居家服務員之調查研究指出，照顧服務員的就業型態以兼職為主，時薪為 100 元，每週服務時數以 21-40 小時占多數，感受到機構提供的福利項目依序為「職業訓練」、「交通費補助」及「尾牙」。而戴玉慈（2002）的研究則指出，居家服務單位表示為服務員投保勞健保的支出已造成機構很大的負擔，部分居服單位甚至無法負擔勞健保的投保支出，致使服務員的福利措施十分有限。

而居家服務單位最常用來促進服務員留任策略包括「重新訓練現有的服務員」、「行銷機構形象」及「增加薪資福利」三項，而運用頻率最高的策略是「績效調薪」策略，但調薪幅度及頻率因機構營運及規定而有差異；多數機構加薪及

核定獎金參考為工作結果評量標準，目的是促使員工更加瞭解自己的工作職責，並透過該評量標準提昇服務員與主管間相互溝通與瞭解，效果顯示對機構與個人成長均有正面積極作用。但在聘用服務員係採一年一聘或時薪制者，評量標準僅是用來維持照顧品質，並不會將評估結果反映到績效獎金上，機構管理者主要透過口頭獎勵提供服務員情緒支持(戴玉慈, 2002)。

一項有關照顧服務員工作滿意度之實證研究顯示：照顧服務員之工作滿意度來自「工作成就感」這個面向(曾怡華, 2004)，或者「工作中有為別人服務的機會」(陳曼華, 2003)；有關工作滿意度影響因素分析結果顯示：男性、擁有丙級技術士證照、家庭支持度越高、時薪越高、例假日及國定假日有休息、不需要夜間工作、有定期的健康檢查、組織規模越小、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(曾怡華, 2004)。由此可知，影響照顧服務員工作滿意度之因素，除了個人因素(含家庭狀況)外，與任職組織之特性(特別是人力資源管理措施)有密切相關。而且在調查照顧服務員離職後希望從事的工作時，發現服務員仍多期望在長期照護單位擔任服務員工作(65.5%)，推論可能與照顧員已取得相關證書有關。

## 小結

檢視上述四國的照顧服務員待遇福利與生涯發展，除英國整合社會照顧人員之證照制度與薪資結構，其他國家的研究結果並無顯示證照有助提昇照顧服務員之薪資與福利待遇。美國、日本及我國的照顧服務員薪資結果明顯受到該國長期照顧政策對居家服務給付之影響，照顧服務員薪資與服務時間與型態相關，而非依據其取得的技能檢定資格而定。但日本新設立的照顧管理師報考資格開放照顧服務員的報考，確實為照顧服務員設立一明確的職業升遷管道，有助於吸引年輕勞動人力的加入。檢視英國及日本建構照顧服務員之生涯階層(career ladder)的發展經驗，顯示職業進階的建立有助於提供工作員不斷精進知能之軌道，而實施技能檢定可讓獲得技術士證照者覺得自我滿足，並增進工作有保障之感；對雇主而言，則可作為評鑑員工技術水準之依據，也代表著服務品質之保證；另一方面亦可啟發員工學習之意願。

表 4-2- 1：英國、日本、美國及台灣「照顧服務人力的教育訓練與職業證照制度」比較分析

國家 指標	英國	日本	美國	台灣
<b>資格規定</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教育程度</li> <li>● 證照要求</li> <li>● 訓練要求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未要求教育程度</li> <li>● 訂頒職前訓練內容</li> <li>● 納入國家職業檢定制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 教育程度以高中畢業為佳，但未具高中學歷者可透過實務經驗獲得應考資格</li> <li>● 訂頒檢定考試之訓練規定，將居服員檢定分三級</li> <li>● 納入國家職業檢定制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未要求教育程度</li> <li>● 聯邦政府訂頒 75 小時的基礎培訓課程規範</li> <li>● 未訂頒技能檢定與證照制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 要求國民小學以上畢業</li> <li>● 訂頒服務員培訓課程規範</li> <li>● 納入技術士檢定體系</li> </ul>
<b>支持系統</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規範應有在職教育，但未明訂時數與內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規範應有在職進修，但未明訂時數與內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規範應有在職教育，但未明訂時數與內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規範應有在職教育，但未明訂時數與內容</li> </ul>
<b>福利</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 待遇</li> <li>● 福利</li> <li>● 職業進階</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 薪資待遇與技能檢定相關</li> <li>● 納入衛生保健人員職業升遷體系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 待遇、福利與技能檢定無關</li> <li>● 開放照顧服務員報考照顧管理師之資格</li> <li>● 未來預定實施「專責照護工作員」制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 待遇、福利與技能檢定無關</li> <li>● 透過實驗方案發展照顧服務員福利方案</li> <li>● 職業升遷管道較為欠缺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 待遇、福利與技能檢定無關</li> <li>● 資深照顧服務員可任督導工作</li> </ul>

## 第五章 問卷調查結果之分析

### 第一節 照顧服務員的調查結果

本研究寄出 600 份照顧服務員問卷，至 97 年 10 月共回收 571 份問卷，扣除兩份無效問卷後，有效問卷計 569 份，完成率達 94.8%。本研究初步以次數分配呈現調查結果，以下將分別就照顧服務員樣本之基本資料、獲得證書情形、目前工作情形、工作歷史、參與訓練及訓練滿意情形、對「照顧服務員丙級技術士檢定考試」的重要性之評價、機構辦理督導之情形及督導功能、對老人的態度，以及工作滿意度等九項議題之調查結果逐一說明之。

#### 一、樣本基本資料

569 位照顧服務員的基本資料如下：(詳見表 5-1-1)

##### (一) 年齡

照顧服務員的平均年齡為 46.1 歲，進一步將年齡分組來看，「40~49 歲」者最多，占 41.1%，其次為「50~59 歲」者（占 31.4%），再其次為「30~39 歲」者（占 18.0%），而「60 歲以上」及「20~29 歲」者皆為少數，分別占 5.3% 以及 3.9%。

##### (二) 性別

在 569 未受訪者中，「女性」居多，占 90.5%，而「男性」僅占 9.5%。

##### (三) 籍貫

受訪者的籍貫以「閩南人」最多，占 64.5%，其次為「客家人」，占 13.1%，而外省人最少，僅占 9.5%。

##### (四) 婚姻狀況

在婚姻狀況方面，大部分的照顧服務員為「已婚」(占 72.2%)，其次「喪偶」者占 9.0%，而「未婚」和「離婚」者各占 8.8%，「分居」者則僅占 0.9%。

##### (五) 擁有子女情形

近九成的照顧服務員目前有子女，占 88.2%。在子女年齡方面，最大子女之平均年齡為 22.5 歲，若以年齡分組來看，以「20~29 歲」者為最多，占 45.7%，

其次為「13~19 歲」，占 25.5%，而「12 歲以下」者則為少數，僅占 10.6%；照顧服務員最小孩子之平均年齡為 18.1 歲，其中以「20~29 歲」者為最多，占 33.7%，其次為「13~19 歲」，占 30.2%，而「30 歲以上」者最少，僅占 8.6%。

#### （六）自評健康狀況

在照顧服務員的健康狀況方面，將近四成受訪者認為其目前健康狀況為「好」，占 39.2%，目前健康狀況「普通」者占 31.1%，目前健康狀況「很好」者則占 27.5%，而認為自己目前健康「不好」以及「很不好」者皆為少數，前者占 2.0%，後者僅占 0.2%。

#### （七）教育程度

照顧服務員的教育程度以「高中（職）畢業者」占最多數（41.0%），其次為「國中畢業」者，占 17.7%，再其次為「國小畢業」者，占 13.2%，而「國中肄業」、「高中（職）肄業」、「專科畢業」、「大學畢業」者皆為少數，分別占 6.4%、9.5%、7.0%及 3.4%。

#### （八）家中目前工作人口

在受訪者家中目前工作人口方面，目前家中有「2 位」工作人口者最多，占 46.8%，其次，有「1 位」工作人口者占 22.0%，再其次，有「3 位」工作人口者占 18.3%，有「4 位」工作人口者占 10.3%，而家中目前有「5 位以上」工作人口以及「沒有」工作人口的受訪者皆少數，前者占 2.0%，後者僅占 0.6%。

#### （九）全家每月收入

受訪照顧服務員之全家每個月收入以「30,000 元~49,999 元」最多，占 24.9%，其次為「20,000 元~29,999 元」者，占 21.2%，再其次為「50,000 元~69,999 元」者，占 20.7%，故全家每月收入「20,000 元~69,999 元」者占全部樣本的六成以上。此外，全家收入為「70,000 元~99,999 元」者占 12.8%，收入「不到兩萬」者占 12.4%，而全家收入達「100,000 元以上」者則為少數，僅占 6.3%。

#### （十）住屋狀況

在照顧服務員現住房屋擁有情形方面，超過八成的受訪者目前居住的房屋為「自有的」，占 82.0%，其次為「租來的」，占 13.0%，而現住房屋為「借住的」以及「公家宿舍」則分別僅占 4.8%及 1.1%。再者，現住房屋為自有者中，35.2%係「本人所有」，另 40.1%則是「配偶所擁有」。

## 二、照顧服務員獲得證書情形

本研究有關照顧服務員獲得證書情形包括是否持有「照顧服務員訓練結業證

書」、「照顧服務員丙級技術士證書」以及獲證年數／年份，結果詳見表 5-1-2。其中在照顧服務員持有「照顧服務員訓練結業證書」情形方面，高達 99.3% 的受訪者擁有「照顧服務員訓練結業證書」，沒有結業證書者僅占 0.7%；而獲得「照顧服務員訓練結業證書」滿「4~6 年」的受訪者最多，占 40.1%，其次為「未滿 4 年」者，占 39.8%，再其次為獲證「滿 7 年以上」的照顧服務員，占 20.1%，由此可知，滿四年以上的受訪者占六成左右。

再者，有將近三分之二的受訪者持有「照顧服務員丙級技術士證書」，占 62.6%，其餘三分之一的照顧服務員則未持有「照顧服務員丙級技術士證書」。在獲得「照顧服務員丙級技術士證書」的年份方面，擁有丙級技術士證書的照顧服務員中，民國 93 年即獲證者為少數（占 10.8%），於民國 94 年獲得證書者最多，占 37.0%，其次為民國 95 年獲得證書者，占 25.0%，隨後的民國 96 年以及 97 年獲得證書者又逐年減少，分別占 15.1% 以及 12.1%。至於目前者尚未獲得「照顧服務員丙級技術士證書」的 207 位受訪者中，約三分之二有意願參加照顧服務員丙級技術士檢定考試，剩餘的三分之一則沒有意願參加此檢定考試。

### 三、照顧服務員目前的工作情形

在照顧服務員平均每週工作時數方面，以每週工作「40~49 小時」者最多，占 26.0%，其次為每週工作「50 小時以上」，占 18.6%，再其次則為每週工作「35~39 小時」，占 12.6%，換言之，近半數（44.6%）的照顧服務員每週工作時數在 40 小時以上。而大部分受訪的照顧服務員認為目前工作時數是「剛好」的，高達 79.4%，認為工作時數「過多」的照顧服務員占 17.8%，至於覺得目前工作時數「過少」的受訪者僅有 2.8%（詳見表 5-1-3）。

照顧服務員上個月負責的個案數平均為 8.1 位，進一步分組來看則以「1~6 位」最多，占 35.8%，其次為「7~9 位」，占 32.9%，而「10 位以上」則占 31.3%；再者，照顧服務員負責的個案中，平均有 6.3 位年紀在 65 歲以上，進一步分組來看，65 歲以上之個案有「5~7 位」者最多，占 32.9%，其次為「1~4 位」，占 33.0%，最後則為「8 位以上」，占 31.1%（詳見表 5-1-3）。

### 四、工作歷史

在 569 位受訪照顧服務員中，共有 203 位從事照顧服務工作已「滿 3~4 年」，占 36.9%，工作「滿 5 年以上」者占 32.1%，而從事照顧服務工作「未滿 3 年」者則占 31.0%（詳見表 5-1-4），由此可知，約七成的照顧服務員工作以已滿 3 年以上。

在照顧服務員先前的工作歷史方面，大部分的受訪者在擔任照顧服務員之前曾經有工作賺錢過，占 84.7%，其中有 54.3% 之前工作的職業為「事務性工作人

員與其他類似技術層級者」，之前擔任「助理（半）專業人員」的受訪者占 11.4%，「非技術工」占 9.3%，而之前的工作為「管理人員」、「專業人員」者則為少數，分別占 5.2%及 2.1%；此外，曾經有工作賺錢過的照顧服務員中，約三分之二受訪者之前工作的受僱身份為「受私人僱用」（占 64.9%），其次為「自營作業者」，占 13.4%，而「受政府僱用」、「自己當老闆」及「無酬家屬工作者」則分別占 8.0%、6.3%及 6.3%（詳見表 5-1-4）。

## 五、參與訓練及訓練滿意情形

### （一）機構內部訓練—訓練次數

在照顧服務員參加機構內部訓練方面，包含受訪者參加次數、時間、機構舉辦訓練課程之主題、訓練方法等問項。首先，根據表 5-1-5 可知，453 位受訪者去年參加機構內部訓練最多 46 次，最少 0 次，平均為 8 次，若分組來看，以參加「12 次以上」內部訓練者最多（占 33.8%），其次為參加「1~4 次」（占 32.0%），參加「5~11 次」內部訓練者則占 31.8%。進一步瞭解照顧服務員去年參加內部訓練的時數，受訪者平均參加訓練時數最多為 186 小時，最少為 0 小時，平均時數則為 27 小時，同樣將訓練時數分組來看，參加時數在「16~24 小時」者最多（占 31.6%），其次為「15 小時以下」（占 31.4%），再其次為「25~72 小時」（占 30.9%），去年參加內部訓練「73 小時以上」者則僅占 3.6%；而機構對於內部訓練課程的時間安排最多為「全部訓練課程都安排在團督時間內進行」，占 35.4%，其次為「大部分課程安排在團督時間內，少數課程偶爾在團督以外的時間進行」，占 27.7%，再其次為「全部課程都安排在團督以外的時間進行」（占 12.5%）。

### （二）機構內部訓練—訓練主題

再者，由表 5-1-6 可知，照顧服務員的機構去年舉辦訓練課程之主題依百分比高低排列如后：(1)「學習身體照顧之技巧和方法」（占 97.8%）；(2)「認識服務對象之疾病、問題和需求」（占 97.7%）；(3)「學習與服務對象溝通之技巧」（占 95.4%）；(4)「學習簡易之復健技巧和方法」（占 95.0%）；(5)「瞭解照顧服務員之倫理守則」（占 94.9%）；(6)「學習與案家溝通之技巧」（占 94.8%）；(7)「學習個人的情緒管理和紓壓方法」（占 92.7%）；(8)「瞭解任職機構之政策和相關規定」（占 91.6%）；(9)「瞭解政府訂頒之相關政策和法規」（占 89.0%）；(10)「學習家務處理技巧和方法」（占 87.9%）；(11)「學習營養與備食之技巧和方法」（占 83.8%）；(12)「認識安寧照顧及生命關懷」（占 83.4%）；(13)「學習個人的時間管理」（占 77.3%）。除了以上 13 項課程主題外，本研究採開放式問題進一步瞭解照顧服務員尚修習過哪些內部訓練課程，結果統整歸類如表 5-1-7，顯示少數的受訪者還接受如「心肺復甦數（CPR）」、「災害防治」、「志工訓練課程」、「失智症」、「老人的心理需求/憂鬱症/自殺」、「膳食料理/烹飪技巧」、「居服督導

課程」等課程之訓練。

### (三) 機構內部訓練—訓練方法

最後，在居家服務機構所舉辦的訓練方法部分，九成以上受訪者的機構有採用「講師課堂講授」此方式（占 93.0%），將近八成照顧服務員的機構有採用「個案研討」的訓練方法（占 79.7%），同時亦有六成左右受訪者之機構有使用「實際演練」、「錄影帶或 DVD 觀賞和討論」的訓練方式，前者占 61.3%，後者占 58.5%，而機構最少採用的方法則為「讀書會」，僅 6.7% 的受訪者其機構有採用此訓練方法。至於照顧服務員本身對於機構訓練方法的喜好方面，如同機構有舉辦的訓練方法，「講師課堂講授」為最多照顧服務員喜歡的訓練方法，占 82.7%，其次為「個案研討」（占 63.2%），再其次為「實際演練」（占 60.6%），而最少照顧服務員喜歡的訓練課程則是「讀書會」，僅占 8.5%（詳見表 5-1-8 以及表 5-1-9）。

### (四) 機構外部訓練

本研究有關機構外部訓練的部分包括：照顧服務員參與機構外部訓練的次數和時間、機構外部訓練之參與動機，以及機構對於照顧服務員參加外部訓練的鼓勵措施等問項。由表 5-1-10 可知，去年（民國 96 年）有參加機構外部的政府機關、其他機構或團體舉辦的訓練之受訪者占 56.0%，又在有參加機構外部訓練的照顧服務員中，參加「1 次」外部訓練者占 45.1%，參加「2 次」外部訓練者占 30.5%，而參加「3 次以上」外部訓練者則占 24.5%。此外，去年有參加機構外部訓練的照顧服務員中，參加外部訓練共「8~14 小時」者最多，占 42.6%，其次為「18 小時以上」，占 40.9%，而參加外部訓練「7 小時以下」者僅占 16.5%，可見近八成三的受訪者過去一年接受外部訓練的時數在 8 小時以上。再者，表 5-1-11 顯示，照顧服務員參加機構外部訓練的原因較多是「機構提供資訊，但個人可是需要做最後決定」（占 36.8%），其次為「個人主動報名參加」（占 32.3%），再其次則分別為「機構推薦的」（占 25.1%）以及「機構派的」（占 23.4%）。

至於在機構對於照顧服務員參加外部訓練有什麼鼓勵措施方面，最多照顧服務員的機構提供照顧員「可請事假（不付薪）」的措施，占 35.8%，其次，將近三成的受訪者表示其機構「沒有提供任何鼓勵措施」（占 29.2%），另有 22.2% 受訪者之機構會「補助受訓經費」，而「可請公假」和「可請事假（付薪）」則為少數，分別占 11.2%、2.0%，此外，亦有部分受訪者表示機構針對照顧服務員參加外部訓練會採取「列入考核」、「年度表揚」、「給予時數條」等其他鼓勵措施（詳見表 5-1-12）。

### (五) 訓練滿意情形

本研究參考 Schmidt（2007）的訓練滿意度量表，以 12 個問項來測量照顧服務員的訓練滿意情形（詳見表 5-1-13）。

- 1、機構所舉辦的訓練符合我的需要：超過九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 25.2%及「同意」者 66.5%），「沒有意見」者占 6.7%，而不同意者僅占 1.6%（含「不同意」者 0.6%及「非常不同意」者 0.9%）。
- 2、機構所舉辦的內容和我的工作有關：超過九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 34.1%及「同意」者 61.5%），「沒有意見」者占 3.1%，而不同意者僅占 1.3%（含「不同意」者 0.2%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 3、我可將訓練所學運用在工作上：約九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 35.6%及「同意」者 59.7%），「沒有意見」者占 3.1%，而不同意者僅占 1.6%（含「不同意」者 0.9%及「非常不同意」者 0.7%）。
- 4、訓練的量（次數和時數）是恰到好處的：超過四分之三的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 16.9%及「同意」者 59.2%），「沒有意見」者占 19.0%，而不同意者約 5%左右（含「不同意」者 4.0%及「非常不同意」者 0.9%）。
- 5、訓練是個人學習的機會：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 39.2%及「同意」者 54.8%），「沒有意見」者占 4.7%，而不同意者僅占 1.3%（含「不同意」者 0.2%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 6、訓練可為個人目前的職務未來的職務建立目標：超過九成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 32.5%及「同意」者 57.7%），「沒有意見」者占 7.8%，而不同意者占 2.0%（含「不同意」者 0.7%及「非常不同意」者 1.3%）。
- 7、訓練有助於自我改進：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 38.2%及「同意」者 56.5%），「沒有意見」者占 3.8%，而不同意者僅占 1.5%（含「不同意」者 0.2%及「非常不同意」者 1.3%）。
- 8、為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出（譬如犧牲假期）：超過四分之三的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 24.3%及「同意」者 51.2%），「沒有意見」者占 15.1%，而不同意者約占一成左右（含「不同意」者 7.4%及「非常不同意」者 2.0%）。
- 9、機構提供的訓練是有規劃的、且有系統的：約八成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 25.1%及「同意」者 60.1%），「沒有意見」者占 12.5%，而不同意者僅占 2.3%（含「不同意」者 1.6%及「非常不同意」者 0.7%）。
- 10、機構提供充分的訓練機會：超過八成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 24.5%及「同意」者 62.2%），「沒有意見」者占 10.9%，而不同

意者占 2.4% (含「不同意」者 1.5%及「非常不同意」者 0.9%)。

11、機構重視我個人的和專業的成長：將近九成的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 29.2%及「同意」者 59.4%)，「沒有意見」者占 9.0%，而不同意者占 2.4% (含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.3%)。

12、機構對於員工接受訓練是鼓勵的：超過九成的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 33.2%及「同意」者 57.9%)，「沒有意見」者占 6.5%，而不同意者占 2.4% (含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.3%)。

#### (六) 訓練需求

本研究以 20 個問項來瞭解照顧服務員的訓練需求，初步結果顯示，半數以上受訪者認為「非常需要」的訓練課程依序為：急救概念、意外災害的緊急處理、照服員的人身安全與自我保護，以及預防照服員的職業傷害等四項；而四成以上認為「非常重要」者依百分比高低排序有：照服員的情緒管理或壓力調適、認識失智症與照顧、認識老人常見疾病與照顧、生命價值與臨終關懷、衝突與抱怨的處理技巧、用藥安全、與個案及家屬的溝通技巧、認識精神疾病與照顧、認識老人的心理等九項。以下逐項說明之 (詳見表 5-1-14)：

- 1、認識老人的心理：超過九成的照顧服務員表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 41.8%及「需要」者 51.2%)，認為「普通」者占 6.6%，而表示「非常不需要」此項訓練課程者則僅占 0.4%。
- 2、認識精神疾病與照顧：將近九成五的照顧服務員表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 42.2%及「需要」者 52.4%)，認為「普通」者占 4.8%，而表示「非常不需要」此項訓練課程者則僅占 0.6%。
- 3、認識失智症與照顧：超過九成五的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 47.9%及「需要」者 50.0%)，認為「普通」者占 2.0%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.7% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.3%)。
- 4、認識老人常見疾病與照顧：超過九成五的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 46.4%及「需要」者 49.5%)，認為「普通」者占 3.5%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.6% (含「不重要」者 0.2%及「非常不重要」者 0.4%)。
- 5、營養與膳食製備：將近八成五的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 30.3%及「需要」者 53.9%)，認為「普通」者占 14.9%，而表示不需要此項訓練課程者則不到 1% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%)。

- 6、輔具的功能與應用：將近八成五的照顧服務員表示需要此項訓練課程(含「非常需要」者 29.7%及「需要」者 54.7%)，認為「普通」者占 15.0%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.6% (含「不重要」者 0.2%及「非常不重要」者 0.4%)。
- 7、簡易復健活動：超過九成的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 34.6%及「需要」者 56.4%)，認為「普通」者占 8.2%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.8% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.4%)。
- 8、用藥安全：超過九成的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 44.2%及「需要」者 47.2%)，認為「普通」者占 7.7%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.9% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 9、生命價值與臨終關懷：超過九成的照顧服務員表示需要此項訓練課程(含「非常需要」者 45.7%及「需要」者 45.7%)，認為「普通」者占 7.7%，而表示不需要此項訓練課程的受訪者則僅占 0.9% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 10、團體活動帶領技巧：約四分之三左右的照顧服務員表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 26.1%及「需要」者 47.6%)，將近四分之一受訪者認為「普通」(占 22.5%)，而表示不需要此項訓練課程者則占 3.8%(含「不重要」者 3.2%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 11、與個案及家屬的溝通技巧：九成三的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 43.0%及「需要」者 50.3%)，認為「普通」者占 6.0%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.7% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.3%)。
- 12、衝突與抱怨的處理技巧：將近九成五的照顧服務員表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 44.9%及「需要」者 49.4%)，認為「普通」者占 4.8%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.9% (含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 13、認識照顧服務員相關政策與法律：超過九成的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 38.9%及「需要」者 52.3%)，認為「普通」者占 7.7%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 1.1% (含「不重要」者 0.5%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 14、照服員的情緒管理或壓力調適：九成三的受訪者表示需要此項訓練課程 (含「非常需要」者 48.1%及「需要」者 45.3%)，認為「普通」者占

5.9%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.7%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.3%）。

- 15、照服員的人身安全與自我保護：超過九成五的受訪者表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者 54.2%及「需要」者 42.1%），認為「普通」者占 3.0%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.7%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.3%）。
- 16、預防照服員的職業傷害：八成五的受訪者表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者只 53.0%及「需要」者 42.7%），認為「普通」者占 3.5%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.8%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.4%）。
- 17、家務處理：四分之三左右的受訪者表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者只 21.7%及「需要」者 55.5%），認為「普通」者占 19.9%，而表示不需要此項訓練課程者則占 2.9%（含「不重要」者 2.3%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 18、身體結構功能：超過八成五的照顧服務員表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者 31.1%及「需要」者 55.2%），認為「普通」者占 12.1%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 1.6%（含「不重要」者 1.3%及「非常不重要」者 0.3%）。
- 19、意外災害的緊急處理：超過九成五的受訪者表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者 55.3%及「需要」者 40.6%），認為「普通」者占 3.4%，而表示不需要此項訓練課程者則僅占 0.7%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.3%）。
- 20、急救概念：高達九成七的照顧服務員表示需要此項訓練課程（含「非常需要」者 58.7%及「需要」者 38.6%），認為「普通」者占 2.5%，而表示「不重要」此項訓練課程者則僅占 0.2%。

除了以上 20 項照顧服務員希望參與的訓練課程外，本研究另採開放式問題以瞭解受訪者欲參加的訓練課程還有哪些，茲整理如表 5-1-15，結果顯示照顧服務員認為其需要的訓練尚包括：「心靈/情緒管理」、「社福資源」、「說話技巧」、「自殺預防」、「醫務/疾病（憂鬱症）之知識」、「居服員的人身安全/保險/健康保健」等課程。

最後，本研究進一步詢問受訪者認為增進照顧服務知能較有效的方法為何，根據表 5-1-16 可知，增進照顧服務知能較有效的方法按百分比高低排列如后：(1)「從實作中學習」占 89.9%；(2)「參加機構舉辦的訓練課程」占 85.7%；(3)「看資深照服員如何做，向他們學習」占 64.0%；(4)「督導的協助」占 53.5%；

(5)「參加丙級技術士檢定考試」占 38.0%；(6)「翻閱工作手冊」占 28.3%；(7)「準備丙級技術士檢定考試」占 27.1%；(8)「看書」占 26.9%；(9)「運用電腦上網搜尋資訊」占 23.4%。此外，少數照顧服務員也提出如「經驗分享」、「小組討論」等增進知能的有效方法。

## 六、對「照顧服務員丙級技術士檢定考試」的重要性之評價

本研究有關受訪者對於「照顧服務員丙級技術士檢定考試」的重要性之評價分為兩部分：學科內容以及術科試題，前者含六項知能，後者則有七項技術，初步結果呈現如表 5-1-17 和 5-1-18。

### (一) 學科之六項知能

在丙級技術士檢定考試學科之六項知能中，有超過九成五的照顧服務員認為「身體照顧」和「緊急及意外事件處理」此兩項知能重要，為最多受訪者表示重要的知能，而認為「家務處理」為重要知能的受訪者占 79.4%，是六項中較少比例之照顧服務員表示重要的知能。逐項說明如下：

- 1、身體照顧：超過九成五的照顧服務員認為重要（含「非常重要」者 57.4%及「重要」者 38.5%），認為「普通」者占 3.2%，而表示此知能不重要則不到 1%（含「不重要」者 0.2%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 2、生活照顧：超過九成的受訪者表示重要（含「非常重要」者 44.4%及「重要」者 48.9%），認為「普通」者占 5.8%，而認為此知能不重要者不到 1%（含「不重要」者 0.2%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 3、家務處理：將近八成的照顧服務員認為重要（含「非常重要」者 32.0%及「重要」者 47.4%），認為「普通」者占 18.8%，而表示此知能不重要則占 1.8%（含「不重要」者 1.1%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 4、緊急及意外事件處理：超過九成五的照顧服務員認為重要（含「非常重要」者 60.9%及「重要」者 34.4%），認為「普通」者占 3.8%，而表示此知能不重要則不到 1%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%）。
- 5、家庭支持：將近九成的受訪者表示重要（含「非常重要」者 42.2%及「重要」者 47.7%），認為「普通」者占 8.7%，而認為此知能不重要者則占 1.4%（含「不重要」者 0.7%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 6、職業倫理：超過九成的受訪者表示重要（含「非常重要」者 48.1%及「重要」者 44.2%），認為「普通」者占 6.8%，而認為此知能不重要者則不到 1%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.5%）。

## (二) 術科之七項技術

本研究調查結果顯示，丙級技術士檢定考試術科之七項技術皆有超過九成的照顧服務員認為重要，而認為不重要的受訪者則皆為少數。逐項說明如下：

- 1、生命徵項測量：有九成五的照顧服務員認為此技術重要（含「非常重要」者 61.0%及「重要」者 34.0%），認為「普通」者占 3.9%，而表示此技術不重要者則約 1%（含「不重要」者 0.4%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 2、成人異物哽塞急救法：超過九成五的受訪者表示重要（含「非常重要」者 61.3%及「重要」者 34.6%），認為「普通」者占 2.7%，而認為此技術不重要者則占 1.4%（含「不重要」者 0.5%及「非常不重要」者 0.9%）。
- 3、成人心肺復甦術：將近九成五的照顧服務員認為此技術重要（含「非常重要」者 60.9%及「重要」者 33.8%），認為「普通」者占 3.9%，而表示此技術不重要者則占 1.4%（含「不重要」者 0.7%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 4、備餐、餵食及協助用藥：超過九成的受訪者表示重要（含「非常重要」者 50.4%及「重要」者 41.4%），認為「普通」者占 7.5%，而認為此技術「非常不重要」者則占 0.7%。
- 5、洗頭、衣物更換：約九成的照顧服務員認為此技術重要（含「非常重要」者 46.6%及「重要」者 43.5%），認為「普通」者占 8.7%，而表示此技術不重要者則占 1.2%（含「不重要」者 0.5%及「非常不重要」者 0.7%）。
- 6、會陰沖洗及尿管清潔：超過九成的受訪者表示重要（含「非常重要」者 50.7%及「重要」者 41.8%），認為「普通」者占 5.9%，而認為此技術不重要者則占 1.6%（含「不重要」者 0.5%及「非常不重要」者 1.1%）。
- 7、協助下床及坐輪椅：將近九成五的照顧服務員認為此項技術重要（含「非常重要」者 52.2%及「重要」者 42.1%），認為「普通」者占 5.0%，而表示此技術不重要者則僅占 0.7%。

## 七、機構辦理督導之情形及督導功能

### (一) 機構辦理督導情形

首先，在照顧服務員的機構定期辦理團體督導的頻率方面，超過四分之三的受訪者表示團督頻率為「每個月 1 次」，所占比例高達 77.9%，其次為「三個月 1 次」者，占 8.1%，再其次為「兩個月 1 次」者，占 5.1%，而「每週 1 次」、「兩

週 1 次」、以及「四個月 1 次」者皆為少數；而每次團督的時間以「2 小時」為最多，占 39.1%，其次為「3 小時」（占 28.0%），再其次則為「4 小時」及「1 小時」，分別占 20.4%以及 12.5%（詳見表 5-1-19）。

再者，在照顧服務員團體督導時間內所進行的活動方面，根據表 5-1-20 可知，機構在團督時有進行的活動按百分比高低排列如后：(1)「照服員分享工作經驗」占 93.5%；(2)「督導提供處理工作上遇到的問題之建議」占 76.8%；(3)「案例研討」占 70.0%；(4)「其他照服員提供相關的資訊和照顧方法」占 66.9%；(5)「督導提供相關的資訊和照顧方法」占 64.7%；(6)「其他照服員提供情緒支持」占 59.2%；(7)「報告行政事項（機構政策、工作規則等）」占 57.4%；(8)「專題演講或訓練課程」占 57.0%；(9)「督導提供情緒支持」占 56.7%；(10)「從事體適能活動」占 27.0%。

至於在照顧服務員去年（民國 96 年）參與機構團督情形方面，大部分的受訪者表示自己去年「從不缺席」機構團督（占 69.4%），「偶爾缺席」者占 29.7%，而「常常缺席」機構團督的受訪者則僅占 0.9%；另一方面，在去年有缺席機構團督的照顧服務員中，約四成的受訪者請假次數為「1 次」（占 40.1%），其次為請假次數「2 次」者占 35.9%，而請假次數達「3 次以上」則占 23.7%（詳見表 5-1-21）。

## （二）機構居服督導員之專業背景

受訪照顧服務員的機構之督導人數有「1~3 位」者占 38.2%，有「4~7 位」督導員者占 37.8%，至於有「8 位以上」督導員者則占 24.0%（詳見表 5-1-22）；再者，機構居服督導員之專業背景以「社工」占最多數，高達 86.1%的受訪者表示該機構有社工背景之督導員，其次為「護理」背景者，占 55.3%，而有「資深居家照顧服務員」背景之督導員者則占 28.8%（詳見表 5-1-23）。

## （三）照顧服務員被調升為居家服務督導員的期望

在問及受訪者會不會希望自己有一天被調升為督導員時，將近六成的照顧服務員表示「不希望」（占 59.8%），四成左右受訪者表示「希望」將來被調升為督導員（占 40.2%）（詳見表 5-1-24）。

## （四）機構居服督導員所發揮之督導功能

而在照顧服務員對於居服督導功能發揮狀況的看法方面，本研究採用 20 個題項來測量之，初步調查結果顯示，四成以上受訪者認為「非常同意」的督導功能為「督導在派案給我時會給予清楚的說明」；而三成以上受訪者認為「非成同意」的督導功能共 15 項，依所占比例由高至低排序為：(1)「督導願意傾聽我在服務個案時的擔憂和情緒」、(2)「當我的工作技巧無法處理個案的問題時，督導能協助我解決」、(3)「當個案對服務有意見時，我的督導會進行瞭解」、(4)「當

我執行任務需要協助時，督導總是會幫我忙」、(5)「當我與個案之間產生糾紛時，我的督導會介入調解」、(6)「透過我的紀錄，督導能瞭解我提供的照顧內容及個案問題」、(7)「我的督導員至少每三個月會到個案家中一次實地訪查」、(8)「我的督導是照顧服務員與任職機構間的橋樑」、(9)「督導對於照服員反應的抱怨或意見總會適當的處理」、(10)「平日我的督導會給予我關懷與支持」、(11)「當我的工作表現良好時，督導會讓我知道、稱讚我」、(12)「我的督導會促進我與案家之間良好的互動」、(13)「我的督導會協助我認識個案的特性」、(14)「我的督導會協助我瞭解照顧服務員之工作倫理守則」、(15)「我的督導會協助我充實照顧服務相關知識」。各項功能發揮狀況百分比呈現如表 5-1-25，逐項說明如后：

- 1、我的督導會審閱我的個案記錄：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 28.6%及「同意」者 65.7%），「普通」者占 5.5%，而「不同意」者占 2.2%。
- 2、我的督導會不定期電訪個案：九成二的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 27.9%及「同意」者 64.5%），「普通」者占 6.1%，而不同意者占 1.5%（含「不同意」者 1.2%及「非常不同意」者 0.3%）。
- 3、我的督導會協助我充實照顧服務相關知識：九成一的受訪者表示同意（含「非常同意」者 30.3%及「同意」者 61.1%），「普通」者占 8.0%，而不同意者僅占 0.6%（含「不同意」者 0.4%及「非常不同意」者 0.2%）。
- 4、我的督導會協助我增加工作技巧：將近九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 29.6%及「同意」者 59.3%），「普通」者占 10.2%，而不同意者僅占 0.9%（含「不同意」者 0.7%及「非常不同意」者 0.2%）。
- 5、我的督導會協助我瞭解照顧服務員之工作倫理守則：超過九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 31.2%及「同意」者 65.1%），「普通」者占 6.8%，而「不同意」者僅占 0.5%。
- 6、我的督導會協助我瞭解機構的行政規定：九成一的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 29.0%及「同意」者 62.4%），「普通」者占 8.4%，而「不同意」者僅占 0.2%。
- 7、我的督導會協助我認識個案的特性：九成左右的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 31.8%及「同意」者 59.0%），「普通」者占 9.0%，而「不同意」者僅占 0.2%。
- 8、我的督導是照顧服務員與任職機構間的橋樑：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 35.7%及「同意」者 58.7%），「普通」者占 5.2%，而不同意者僅占 0.4%（含「不同意」者 0.2%及「非常不同意」者 0.2%）。

者占 0.2%)。

- 9、我的督導員至少每三個月會到個案家中一次實地訪查：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 36.6%及「同意」者 58.0%），「普通」者占 4.6%，而不同意者占 1.1%（含「不同意」者 0.7%及「非常不同意」者 0.4%）。
- 10、平日我的督導會給予我關懷與支持：九成一的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 35.1%及「同意」者 56.1%），「普通」者占 7.7%，而不同意者占 1.1%（含「不同意」者 0.7%及「非常不同意」者占 0.4%）。
- 11、我的督導會促進我與案家之間良好的互動：約九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 32.6%及「同意」者 57.8%），「普通」者占 8.9%，而「不同意」者僅占 0.7%。
- 12、當個案對服務有意見時，我的督導會進行瞭解：高達九成六的受訪者表示同意（含「非常同意」者 38.4%及「同意」者 58.0%），「普通」者占 3.4%，而「非常不同意」者占 0.2%。
- 13、當我與個案之間產生糾紛時，我的督導會介入調解：高達九成六的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 37.6%及「同意」者 58.6%），「普通」者占 3.4%，而「不同意」者僅占 0.4%。
- 14、透過我的紀錄，督導能瞭解我提供的照顧內容及個案問題：九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 37.4%及「同意」者 58.3%），「普通」者占 4.3%，而沒有一位照顧服務員表示「不同意」或「非常不同意」。
- 15、當我的工作技巧無法處理個案的問題時，督導能協助我解決：將近九成四的受訪者表示同意（含「非常同意」者 38.6%及「同意」者 55.3%），「普通」者占 5.9%，而「不同意」者僅占 0.2%。
- 16、督導在派案給我時會給予清楚的說明：將近九成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 40.4%及「同意」者 54.1%），「普通」者占 5.2%，而「不同意」者僅占 0.3%。
- 17、督導對於照服員反應的抱怨或意見總會適當的處理：九成一的受訪者表示同意（含「非常同意」者 35.6%及「同意」者 58.1%），「普通」者占 5.6%，而「不同意」者僅占 0.7%。
- 18、當我執行任務需要協助時，督導總是會幫我忙：九成二的受訪者表示同意（含「非常同意」者 37.7%及「同意」者 54.8%），「普通」者占 7.1%，而「不同意」者僅占 0.4%。
- 19、督導願意傾聽我在服務個案時的擔憂和情緒：九成三的照顧服務員表示

同意（含「非常同意」者 38.8%及「同意」者 54.8%），「普通」者占 6.2%，而「不同意」者僅占 0.2%。

- 20、當我工作表現良好時，督導會讓我知道、稱讚我：八成八的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 34.3%及「同意」者 54.4%），「普通」者占 10.4%，而「不同意」者占 0.9%。

## 八、對老人的態度

本研究有關對老人的態度係採用陸洛教授從事之「台灣民眾對老人（化）的態度、影響因素、及與行為意向之關聯」研究所編制的「對老人態度量表」（22題短版，7分量表），共分為四大構面：外觀與生理、心理與認知、人際關係與社會參與、工作與經濟安全，主要問項為：整體而言，我覺得 65 歲以上的老人是……。照顧服務員對老人的態度如后（詳見表 5-1-26）：

### （一）在「外觀與生理」方面

- 1、老當益壯的：有超過五成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 5.3%、「同意」者 22.7%及「有些同意」者 24.0%），表示「無意見」者占 7.2%，而「不同意」者則約占四成（含「有些不同意」者 21.6%、「不同意」者 15.9%及「非常不同意」者 3.4%）。
- 2、健康良好的：五成左右的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 5.7%、「同意」者 22.4%及「有些同意」者 22.4%），表示「無意見」者占 10.4%，而「不同意」者則占將近四成（含「有些不同意」者 21.7%、「不同意」者 14.9%及「非常不同意」者 2.5%）。
- 3、不討人喜歡的：僅三成左右的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.5%、「同意」者 10.5%及「有些同意」者 17.9%），表示「無意見」者占 15.2%，而「不同意」者則超過五成（含「有些不同意」者 22.7%、「不同意」者 23.7%及「非常不同意」者 6.5%）。
- 4、體弱多病的：有將近六成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 6.3%、「同意」者 27.4%及「有些同意」者 24.3%），表示「無意見」者占 8.0%，而「不同意」者則占三成四（含「有些不同意」者 19.0%、「不同意」者 12.3%及「非常不同意」者 2.7%）。
- 5、缺乏活力的：六成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 8.0%、「同意」者 31.1%及「有些同意」者 21.1%），表示「無意見」者占 7.6%，而「不同意」者則約占三成（含「有些不同意」者 17.3%、「不同意」者 12.7%及「非常不同意」者 2.2%）。

## (二)在「心理與認知」方面

- 1、慈悲的：有超過七成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 8.4%、「同意」者 36.4%及「有些同意」者 27.4%），表示「無意見」者占 11.1%，而「不同意」者僅占一成六（含「有些不同意」者 11.5%、「不同意」者 4.1%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 2、快樂的：將近六成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 6.1%、「同意」者 20.7%及「有些同意」者 31.4%），表示「無意見」者占 10.1%，而「不同意」者則約占三成（含「有些不同意」者 22.9%、「不同意」者 6.8%及「非常不同意」者 2.0%）。
- 3、有解決問題的能力：五成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.6%、「同意」者 21.2%及「有些同意」者 30.2%），表示「無意見」者占 11.5%，而「不同意」者則占三成三（含「有些不同意」者 22.7%、「不同意」者 8.3%及「非常不同意」者 2.5%）。
- 4、開通的：有超過五成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.2%、「同意」者 21.1%及「有些同意」者 28.3%），表示「無意見」者占 13.3%，而「不同意」者則約占三成四（含「有些不同意」者 23.1%、「不同意」者 9.0%及「非常不同意」者 2.0%）。
- 5、悲觀消沉的：有五成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.6%、「同意」者 16.7%及「有些同意」者 35.6%），表示「無意見」者占 13.0%，而「不同意」者則約占三成三（含「有些不同意」者 20.4%、「不同意」者 9.2%及「非常不同意」者 1.5%）。
- 6、難溝通的：五成左右的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.1%、「同意」者 13.1%及「有些同意」者 33.9%），表示「無意見」者占 13.4%，而「不同意」者則占三成六（含「有些不同意」者 22.2%、「不同意」者 11.8%及「非常不同意」者 2.5%）。
- 7、自怨自艾的：有將近六成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 4.3%、「同意」者 20.7%及「有些同意」者 33.4%），表示「無意見」者占 11.3%，而「不同意」者則約占三成（含「有些不同意」者 18.2%、「不同意」者 9.9%及「非常不同意」者 2.2%）。

## (三)在「人際關係與社會參與」方面

- 1、樂於助人的：有超過六成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 5.9%、「同意」者 25.5%及「有些同意」者 32.1%），表示「無意見」者占 15.1%，而「不同意」者則約占二成（含「有些不同意」者 14.2%、「不同意」者 5.4%及「非常不同意」者 1.8%）。

- 2、容易相處的：高達七成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 5.6%、「同意」者 30.4%及「有些同意」者 34.0%），表示「無意見」者占 8.6%，而「不同意」者則約占二成（含「有些不同意」者 17.5%、「不同意」者 3.0%及「非常不同意」者 0.9%）。
- 3、家人或社會的負擔：四成七的受訪者表示同意（含「非常同意」者 5.0%、「同意」者 17.6%及「有些同意」者 25.2%），表示「無意見」者占 13.8%，而「不同意」者則占將近四成（含「有些不同意」者 21.7%、「不同意」者 13.1%及「非常不同意」者 3.6%）。
- 4、嘮叨的：五成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 4.2%、「同意」者 18.2%及「有些同意」者 33.4%），表示「無意見」者占 13.2%，而「不同意」者則約占三成（含「有些不同意」者 18.1%、「不同意」者 10.6%及「非常不同意」者 2.3%）。
- 5、與社會脫節的：五成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 3.6%、「同意」者 22.2%及「有些同意」者 29.8%），表示「無意見」者占 10.7%，而「不同意」者則占三成三（含「有些不同意」者 18.8%、「不同意」者 13.5%及「非常不同意」者 1.4%）。
- 6、倚老賣老的：有將近五成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 4.5%、「同意」者 17.9%及「有些同意」者 26.5%），表示「無意見」者占 16.4%，而「不同意」者則占三成四（含「有些不同意」者 20.1%、「不同意」者 12.1%及「非常不同意」者 2.5%）。
- 7、自私的：將近四成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 4.1%、「同意」者 12.2%及「有些同意」者 22.8%），表示「無意見」者占 15.6%，而「不同意」者則占四成五（含「有些不同意」者 24.6%、「不同意」者 17.1%及「非常不同意」者 3.6%）。

#### (四)在「工作與經濟安全」方面

- 1、窮困的：有四成七的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 4.0%、「同意」者 16.8%及「有些同意」者 26.9%），表示「無意見」者占 11.4%，而「不同意」者則約占四成（含「有些不同意」者 19.8%、「不同意」者 18.6%及「非常不同意」者 2.5%）。
- 2、吝嗇的：僅三成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 3.1%、「同意」者 9.9%及「有些同意」者 22.4%），表示「無意見」者占 19.3%，而「不同意」者則占四成五（含「有些不同意」者 22.9%、「不同意」者 19.0%及「非常不同意」者 3.4%）。
- 3、工作效率差的：有將近五成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者

4.0%、「同意」者 18.7%及「有些同意」者 26.3%），表示「無意見」者占 16.0%，而「不同意」者則占三成五（含「有些不同意」者 19.5%、「不同意」者 13.0%及「非常不同意」者 2.5%）。

## 九、工作滿意度

在照顧服務員的工作滿意度方面，本研究以 30 個題項來測量受訪者的同意程度，依「非常同意」與「同意」相加後的百分比高低排列顯示：

- (一) 九成以上受訪者表示同意的項目有：(1)「這份工作讓我能有機會服務他人」、(2)「我和我的同事相處融洽」、(3)「這份工作讓我有學習的機會」、(4)「我與個案有良好的關係」、(5)「我對工作時間的彈性，感到滿意」、(6)「在工作中我有機會與同事建立友誼關係」、(7)「主管能夠了解我工作上的問題與困難」、(8)「我可以從這份工作中獲得成就感」。
- (二) 八成以上受訪者表示同意的項目有：(1)「我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長」、(2)「這份工作讓我有表現能力的機會」、(3)「我有機會充分發揮本身的技術和能力」、(4)「我的工作讓我感覺有價值感」、(5)「我所做的工作相當重要」、(6)「我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意」、(7)「我對主管對待部屬的方式，感到滿意」。
- (三) 七成以上受訪者表示同意的項目有：(1)「我在處理個案家屬部分表現良好」、(2)「我對主管的決策能力，感到滿意」、(3)「我對機構大部分執行的政策，感到滿意」、(4)「我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意」、(5)「我對於工作環境的安全性，感到滿意」、(6)「派案時地點（遠近）的考量，讓我感到滿意」、(7)「我的工作具有變化性」、(8)「在工作上，我覺得有足夠的自主性」、(9)「在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事」、(10)「在工作中，我覺得有被尊重的感覺」等十項。
- (四) 六成以上受訪者表示同意的項目則有「我滿意目前機構所提供的福利措施（例如：勞健保、勞退等）」、「這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇」等兩項。

初步結果逐項分述如后（詳見表 5-1-27）：

- 1、我對工作時間的彈性，感到滿意：高達九成一的受訪者表示同意（含「非常同意」者 27.3%及「同意」者 64.3%），「無意見」者占 7.7%，而「不同意」者僅占 0.7%（含「不同意」者 0.5%及「非常不同意」者 0.2%）。

- 2、我對於工作環境的安全性，感到滿意：七成七的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 13.9%及「同意」者 63.8%)，「無意見」者占 12.5%，而不同意者占 9.8% (含「不同意」者 9.3%及「非常不同意」者 0.5%)。
- 3、派案時地點(遠近)的考量，讓我感到滿意：七成七的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 15.5%及「同意」者 61.7%)，「無意見」者占 17.3%，而不同意者占 5.5% (含「不同意」者 5.0%及「非常不同意」者 0.5%)。
- 4、我的工作具有變化性：七成五的受訪者表示同意(含「非常同意」者 15.6%及「同意」者 59.9%)，「無意見」者占 17.9%，而不同意者占 6.6% (含「不同意」者 6.4%及「非常不同意」者 0.2%)。
- 5、我有機會充分發揮本身的技術和能力：八成六的受訪者表示同意(含「非常同意」者 20.7%及「同意」者 65.6%)，「無意見」者占 10.3%，而不同意者占 3.4% (含「不同意」者 3.0%及「非常不同意」者 0.4%)。
- 6、我的工作缺乏成長與進步的機會：四分之一左右的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 5.0%及「同意」者 22.2%)，「無意見」者占 18.1%，而超過一半的受訪者表示不同意(含「不同意」者 47.9%及「非常不同意」者 6.8%)。
- 7、這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇：超過六成的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 13.2%及「同意」者 48.4%)，「無意見」者占 17.5%，而四分之一左右的受訪者表示不同意(含「不同意」者 18.2%及「非常不同意」者 2.7%)。
- 8、這份工作讓我能有機會服務他人：高達九成五的受訪者表示同意(含「非常同意」者 42.0%及「同意」者 53.1%)，「無意見」者占 4.5%，而「不同意」者僅占 0.4%。
- 9、這份工作讓我有表現能力的機會：八成七的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 27.7%及「同意」者 60.1%)，「無意見」者占 10.2%，而不同意者占 2.0% (含「不同意」者 1.8%及「非常不同意」者 0.2%)。
- 10、我可以從這份工作中獲得成就感：高達九成的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 31.3%及「同意」者 58.7%)，「無意見」者占 7.7%，而「不同意」者僅占 2.3%。
- 11、這份工作讓我有學習的機會：將近九成五的照顧服務員表示同意(含「非常同意」者 36.0%及「同意」者 58.5%)，「無意見」者占 4.8%，而「不同意」者僅占 0.7%。

- 12、我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長：將近九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 30.1%及「同意」者 59.1%），「無意見」者占 9.0%，而不同意者占 1.8%（含「不同意」者 1.6%及「非常不同意」者 0.2%）。
- 13、在工作中，我覺得有被尊重的感覺：七成左右的受訪者表示同意（含「非常同意」者 19.6%及「同意」者 51.1%），「無意見」者占 16.4%，而不同意者占 12.9%（含「不同意」者 10.9%及「非常不同意」者 2.0%）。
- 14、我所做的工作相當重要：八成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 27.1%及「同意」者 57.9%），「無意見」者占 12.9%，而「不同意」者占 2.1%。
- 15、我的工作讓我感覺有價值感：八成五的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 28.9%及「同意」者 56.6%），「無意見」者占 11.6%，而不同意者占 2.9%（含「不同意」者 2.7%及「非常不同意」者 0.2%）。
- 16、在工作上，我覺得有足夠的自主性：七成三的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 19.1%及「同意」者 54.6%），「無意見」者占 15.7%，而不同意者約占一成（含「不同意」者 10.2%及「非常不同意」者 0.4%）。
- 17、在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事：七成三的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 16.8%及「同意」者 56.3%），「無意見」者占 11.6%，而不同意者占 15.3%（含「不同意」者 13.7%及「非常不同意」者 1.6%）。
- 18、我和我的同事相處融洽：將近九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 30.0%及「同意」者 64.8%），「無意見」者占 5.0%，而「不同意」者僅占 0.2%。
- 19、主管能夠了解我工作上的問題與困難：九成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 26.2%及「同意」者 64.1%），「無意見」者占 7.7%，而不同意者占 2.0%（含「不同意」者 1.6%及「非常不同意」者 0.4%）。
- 20、在工作中我有機會與同事建立友誼關係：超過九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 27.9%及「同意」者 63.1%），「無意見」者占 6.6%，而不同意者占 2.4%（含「不同意」者 2.0%及「非常不同意」者 0.4%）。
- 21、我在處理個案家屬部分表現良好：將近八成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 15.0%及「同意」者 64.5%），「無意見」者占 18.5%，而「不同意」者僅占 2.0%。

- 22、我與個案有良好的關係：高達九成二的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 23.5%及「同意」者 68.6%），「無意見」者占 7.7%，而「不同意」者僅占 0.2%。
- 23、我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意：八成三的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 21.0%及「同意」者 62.8%），「無意見」者占 14.4%，而「不同意」者占 1.8%。
- 24、我滿意目前機構所提供的福利措施（例如：勞健保、勞退等）：六成二的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 15.9%及「同意」者 46.7%），「無意見」者占 25.2%，而不同意者占 12.2%（含「不同意」者 7.8%及「非常不同意」者 4.4%）。
- 25、我對工作的時薪，感到滿意：五成左右的受訪者表示同意（含「非常同意」者 10.3%及「同意」者 42.4%），「無意見」者占 25.6%，而不同意者約占五分之一（含「不同意」者 17.3%及「非常不同意」者 4.4%）。
- 26、我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意：五成左右的受訪者表示同意（含「非常同意」者 10.1%及「同意」者 42.4%），「無意見」者占 27.6%，而不同意者約占五分之一（含「不同意」者 15.8%及「非常不同意」者 4.1%）。
- 27、我對主管對待部屬的方式，感到滿意：七成七的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 13.9%及「同意」者 63.8%），「無意見」者占 12.5%，而「不同意」者占 2.1%。
- 28、我對主管的決策能力，感到滿意：將近八成的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 22.0%及「同意」者 57.5%），「無意見」者占 18.2%，而「不同意」者占 2.3%。
- 29、我對機構大部分執行的政策，感到滿意：七成八的受訪者表示同意（含「非常同意」者 19.1%及「同意」者 59.1%），「無意見」者占 19.1%，而不同意者占 2.7%（含「不同意」者 2.5%及「非常不同意」者 0.2%）。
- 30、我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意：七成七的照顧服務員表示同意（含「非常同意」者 17.7%及「同意」者 60.0%），「無意見」者占 18.2%，而不同意者占 4.1%（含「不同意」者 4.7%及「非常不同意」者 0.4%）。

表 5-1-1：照顧服務員基本資料

項目	百分比	(次數)	項目	百分比	(次數)
<u>年齡</u>			<u>教育程度</u>		
20~29 歲	3.9	(22)	國小畢業	13.2	(74)
30~39 歲	18.0	(102)	國中肄業	6.4	(36)
40~49 歲	41.4	(235)	國中畢業	17.7	(9)
50~59 歲	31.4	(178)	高中(職)畢業	41.0	(229)
60 歲以上	5.3	(30)	高中(職)肄業	9.5	(53)
合計	100.0	(567)	專科畢業	7.0	(39)
<u>性別</u>			大學畢業	3.4	(19)
男	9.5	(54)	其他	1.8	(10)
女	90.5	(515)	合計	100.0	(559)
合計	100.0	(569)	<u>家中目前工作人口</u>		
<u>籍貫</u>			沒有	0.6	(3)
閩南人	64.5	(365)	1 位	22.0	(121)
客家人	13.1	(74)	2 位	46.8	(258)
外省人	9.5	(54)	3 位	18.3	(101)
其他	12.9	(73)	4 位	10.3	(57)
合計	100.0	(566)	5 位以上	2.0	(11)
<u>婚姻狀況</u>			合計	100.0	(551)
已婚	72.2	(411)	<u>全家每月收入</u>		
未婚	8.8	(50)	10,000 元以下	1.9	(10)
離婚	8.8	(50)	10,000~19,999 元	11.2	(58)
分居	0.9	(5)	20,000~29,999 元	21.2	(110)
喪偶	9.0	(51)	30,000~49,999 元	24.9	(129)
其他	0.3	(2)	50,000~69,999 元	20.7	(107)
合計	100.0	(569)	70,000~99,999 元	13.5	(70)
<u>有無小孩</u>			100,000~149,999 元	5.0	(26)
有	88.2	(501)	150,000~199,999 元	1.2	(6)
沒有	11.8	(67)	200,000 元以上	0.4	(2)
合計	100.0	(568)	合計	100.0	(545)
<u>最大小孩之年齡</u>			<u>現住房屋擁有情形</u>		
0~12 歲	10.6	(53)	自有的	82.0	(459)
13~19 歲	25.5	(127)	租來的	13.0	(73)
20~29 歲	45.7	(228)	公家宿舍	0.9	(5)
30 歲以上	18.2	(91)	借住的	3.8	(21)
合計	100.0	(499)	其他	0.3	(2)
<u>最小小孩之年齡</u>			合計	100.0	(560)
0~12 歲	27.5	(124)	<u>現住房屋所有權之名義</u>		
13~19 歲	30.2	(136)	本人的	35.2	(161)
20~29 歲	33.7	(152)	配偶的	40.1	(183)
30 歲以上	8.6	(39)	兒子/媳婦的	3.9	(18)
合計	100.0	(451)	本人的父母親	8.3	(38)
<u>自評健康情形</u>			配偶的父母親	8.8	(40)
很好	27.5	(154)	其他	3.7	(17)
好	39.2	(219)	合計	100.0	(457)
普通	31.1	(174)			
不好	2.0	(11)			
很不好	0.2	(1)			
合計	100.0	(559)			

表 5-1-2：照顧服務員獲得證書情形

項目	百分比	(次數)
<u>是否持有「照顧服務員訓練結業證書」</u>		
是	99.3	(557)
否	0.7	(4)
合計	100.0	(561)
<u>獲得「照顧服務員訓練結業證書」年數</u>		
未滿 4 年	39.8	(212)
4~6 年	40.1	(214)
滿 7 年以上	20.1	(107)
合計	100.0	(533)
<u>是否持有「照顧服務員丙級技術士證書」</u>		
是	62.6	(347)
否	37.4	(207)
合計	100.0	(554)
<u>獲得「照顧服務員丙級技術士證書」年份</u>		
民國 93 年	10.8	(36)
民國 94 年	37.0	(123)
民國 95 年	25.0	(83)
民國 96 年	15.1	(50)
民國 97 年	12.1	(40)
合計	100.0	(332)
<u>參加「照顧服務員丙級技術士」檢定考試意願</u>		
有意願	64.4	(125)
沒有意願	35.6	(69)
合計	100.0	(194)

表 5-1-3：照顧服務員目前工作情形

項目	百分比	(次數)
<u>平均每週工作時數</u>		
20 小時以下	10.2	(56)
20~24 小時	11.3	(62)
25~29 小時	8.6	(47)
30~34 小時	12.3	(67)
35~39 小時	12.6	(69)
40~49 小時	26.0	(142)
50 小時以上	18.6	(102)
其他	0.4	(2)
合計	100.0	(547)
<u>對目前工作時數之看法</u>		
過多	2.8	(15)
剛好	79.4	(429)
過少	17.8	(96)
合計	100.0	(540)
<u>上個月負責個案數</u>		
1~6 位	35.8	(196)
7~9 位	32.9	(180)
10 位以上	31.3	(171)
合計	100.0	(547)
<u>上個月負責年滿 65 歲以上之個案數</u>		
1~4 位	33.0	(175)
5~7 位	35.9	(190)
8 位以上	31.1	(165)
合計	100.0	(530)

表 5-1-4：照顧服務員工作經歷

項目	百分比	(次數)
<u>從事照顧服務工作共幾年</u>		
未滿 3 年	31.0	(171)
3~4 年	36.9	(203)
滿 5 年以上	32.1	(177)
合計	100.0	(551)
<u>之前有無工作賺錢過</u>		
有	84.7	(470)
沒有	15.3	(85)
合計	100.0	(555)
<u>之前工作的職業</u>		
管理人員	5.2	(25)
專業人員	2.1	(10)
助理(半)專業人員	11.4	(55)
事務性工作人員與其他類似技術層級者	54.3	(261)
非技術工	9.3	(45)
無正式工作者	17.7	(85)
合計	100.0	(481)
<u>之前工作的受僱身分</u>		
自己當老闆(有僱人)	6.3	(29)
自營業者(自己做零工或做生意，沒僱人)	13.4	(62)
無酬家屬工作者(在自己的工廠、商店、農 林漁牧場工作，但未支領薪水)	6.3	(29)
受政府僱用	8.0	(37)
受私人僱用	64.9	(299)
其他	1.1	(5)
合計	100.0	(461)

表 5-1-5：照顧服務員去年（民國 96 年）接受機構內部訓練情形

項目	百分比	(次數)
<u>去年參加機構內部訓練次數</u>		
0 次	2.4	(11)
1~4 次	32.0	(145)
5~11 次	31.8	(144)
12 次以上	33.8	(153)
合計	100.0	(453)
<u>去年參加機構內部訓練共幾小時</u>		
0 小時	2.5	(11)
15 小時以下	31.4	(139)
16~24 小時	31.6	(140)
25~72 小時	30.9	(137)
73 小時以上	3.6	(16)
合計	100.0	(443)
<u>機構進行內部訓練課程的時間安排</u>		
全部都安排在團督時間內進行	35.4	(170)
大部分在團督時間內，少數在團督以外時間	27.7	(133)
一半在團督時間內，另一半在團督以外時間	10.8	(52)
大部分在團督以外時間，少數在團督時間內	11.5	(55)
全部課程都安排在團督以外時間進行	12.5	(60)
其他	2.1	(10)
合計	100.0	(480)

表 5-1-6：機構去年舉辦照顧服務員訓練課程之主題

訓練主題	有	沒有	合計
1. 認識服務對象之疾病、問題和需求	97.7 (521)	2.3 (12)	100.0 (533)
2. 學習身體照顧之技巧和方法	97.8 (524)	2.2 (12)	100.0 (536)
3. 瞭解政府訂頒之相關政策和法規	89.0 (446)	11.0 (55)	100.0 (501)
4. 學習與服務對象溝通之技巧	95.4 (501)	4.6 (24)	100.0 (525)
5. 學習與案家溝通之技巧	94.8 (492)	5.2 (27)	100.0 (519)
6. 學習簡易之復健技巧和方法	95.0 (498)	5.0 (26)	100.0 (524)
7. 學習家務處理技巧和方法	87.9 (449)	12.1 (62)	100.0 (511)
8. 學習營養與備食之技巧和方法	83.8 (419)	16.2 (81)	100.0 (500)
9. 瞭解照顧服務員之倫理守則	94.9 (498)	5.1 (27)	100.0 (525)
10. 學習個人的時間管理	77.3 (375)	22.7 (110)	100.0 (485)
11. 學習個人的情緒管理和舒壓方法	92.7 (485)	7.3 (38)	100.0 (523)
12. 認識安寧照顧及生命關懷	83.4 (427)	16.6 (85)	100.0 (512)
13. 瞭解任職機構之政策和相關規定	91.6 (458)	8.4 (42)	100.0 (500)

表 5-1-7：機構舉辦之其他訓練課程

項目	百分比	(次數)
失智症	5.7	(4)
精神病	1.4	(1)
老人的心理需求/憂鬱症/自殺	5.7	(4)
疾病照護	4.3	(3)
認識傳染病	1.4	(1)
鼻胃管	1.4	(1)
心肺復甦術 CPR	10.0	(7)
意外事件處理	1.4	(1)
災害防治	2.9	(2)
性教育	7.1	(5)
輔具的介紹	1.4	(1)
復健技巧和方法	1.4	(1)
身心機能活化	2.9	(2)
穴道指壓	2.9	(2)
音樂治療	2.9	(2)
藝術治療	2.9	(2)
膳食料理/烹飪技巧	5.7	(4)
老人虐待	2.9	(2)
法律常識	2.9	(2)
同理心	1.4	(1)
人際關係	1.4	(1)
壓力管理/壓力抒解	2.9	(2)
理財規劃	1.4	(1)
自我保護	2.9	(2)
電腦	1.4	(1)
志工訓練課程	7.1	(5)
居服督導課程	5.7	(4)
協助上下床、推輪椅	4.3	(3)
其他	4.3	(3)
合計	100.0	(70)

表 5-1-8：機構採用之訓練方法

訓練方法	有	沒有	合計
1.講師課堂講授	93.0 (517)	7.0 (39)	100.0 (556)
2.錄影帶或 DVD 觀賞和討論	58.5 (325)	41.5 (231)	100.0 (556)
3.讀書會	6.7 (37)	93.3 (519)	100.0 (556)
4.個案研討	79.7 (443)	20.3 (113)	100.0 (556)
5.工作手冊自習	34.4 (191)	65.6 (365)	100.0 (556)
6.角色扮演	27.0 (150)	73.0 (406)	100.0 (556)
7.實際演練	61.3 (341)	38.7 (215)	100.0 (556)
8.其他	0.9 (5)	99.1 (551)	100.0 (556)

表 5-1-9：照顧服務員偏好之訓練方法

偏好之訓練方法	是	否	合計
1.講師課堂講授	82.7 (458)	17.3 (96)	100.0 (554)
2.錄影帶或 DVD 觀賞和討論	55.2 (306)	44.8 (248)	100.0 (554)
3.讀書會	8.5 (47)	91.5 (507)	100.0 (554)
4.個案研討	63.2 (350)	36.8 (204)	100.0 (554)
5.工作手冊自習	15.7 (87)	84.3 (467)	100.0 (554)
6.角色扮演	22.4 (124)	77.6 (430)	100.0 (554)
7.實際演練	60.6 (336)	39.4 (218)	100.0 (554)
8.其他	1.3 (7)	98.7 (547)	100.0 (554)

表 5-1- 10：照顧服務員去年（民國 96 年）參加機構外部訓練情形

項目	百分比	(次數)
<u>有無參加機構外部的政府機構、其他機構或團體舉辦的訓練</u>		
有	56.0	(297)
沒有	44.0	(233)
合計	100.0	(530)
<u>參加外部訓練次數</u>		
1 次	45.0	(112)
2 次	30.5	(76)
3 次以上	24.5	(61)
合計	100.0	(249)
<u>參加外部訓練共幾小時</u>		
7 小時以下	16.5	(39)
8~14 小時	42.6	(101)
15 小時以上	40.9	(97)
合計	100.0	(237)

表 5-1- 11：照顧服務員參與機構外部訓練之動機

參與動機	是	否	合計
1.機構指派的	23.4 (68)	76.6 (223)	100.0 (291)
2.機構推薦的	25.1 (73)	74.9 (218)	100.0 (291)
3.個人主動報名參加	32.3 (94)	67.7 (197)	100.0 (291)
4.機構提供資訊，但個人可視需要做最後決定	36.8 (107)	63.2 (184)	100.0 (291)
5.其他	2.4 (7)	97.6 (284)	100.0 (291)

表 5-1- 12：機構對於照顧服務員參加外部訓練之鼓勵措施

鼓勵措施	是	否	合計
1.補助受訓經費	22.2 (101)	77.8 (354)	100.0 (455)
2.可請事假（不付薪）	35.8 (163)	64.2 (292)	100.0 (455)
3.可請事假（付薪）	2.0 (9)	98.0 (446)	100.0 (455)
4.可請公假	11.2 (51)	88.8 (404)	100.0 (455)
5.其他	12.3 (56)	87.7 (399)	100.0 (455)
6.沒有提供任何鼓勵措施	29.2 (133)	70.8 (322)	100.0 (455)

表 5-1- 13：照顧服務員對機構舉辦訓練之滿意情形

機構舉辦的訓練	同意			無意見	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 機構所舉辦的訓練符合我的需要	25.2 (139)	66.5 (368)	91.7	6.7 (37)	0.7 (4)	0.9 (5)	1.6	100.0 (553)
2. 機構所舉辦的內容和我的工作有關	34.1 (189)	61.5 (340)	95.6	3.1 (17)	0.2 (1)	1.1 (6)	1.3	100.0 (553)
3. 我可將訓練所學運用在工作上	35.6 (197)	59.7 (330)	95.3	3.1 (17)	0.9 (5)	0.7 (4)	16	100.0 (553)
4. 訓練的量（次數和時數）是恰到好處的	16.9 (92)	59.2 (323)	76.1	19.0 (104)	4.0 (22)	0.9 (5)	4.9	100.0 (546)
5. 訓練是個人學習的機會	39.2 (216)	54.8 (302)	94.0	4.7 (26)	0.2 (1)	1.1 (6)	1.3	100.0 (551)
6. 訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標	32.5 (178)	57.7 (316)	90.2	7.8 (43)	0.7 (4)	1.3 (7)	2.0	100.0 (548)
7. 訓練有助於自我改進	38.2 (211)	56.5 (312)	94.7	3.8 (21)	0.2 (1)	1.3 (7)	1.5	100.0 (552)
8. 為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出（譬如犧牲假期）	24.3 (134)	51.2 (282)	75.5	15.1 (83)	7.4 (41)	2.0 (11)	9.4	100.0 (551)
9. 機構提供的訓練是有規劃的、且有系統的	25.1 (139)	60.1 (332)	85.2	12.5 (69)	1.6 (9)	0.7 (4)	2.3	100.0 (553)
10.機構提供充分的訓練機會	24.5 (134)	62.2 (341)	86.7	10.9 (60)	1.5 (8)	0.9 (5)	2.4	100.0 (548)
11.機構重視我個人的和專業的成長	29.2 (162)	59.4 (329)	88.6	9.0 (50)	1.1 (6)	1.3 (7)	2.4	100.0 (554)
12.機構對於員工接受訓練是鼓勵的	33.2 (183)	57.9 (319)	91.1	6.5 (36)	1.1 (6)	1.3 (7)	2.4	100.0 (551)

表 5-1- 14：照顧服務員之訓練需求

訓練課程	需要			普通	不需要			合計
	非常需要	需要	小計		不需要	非常不需要	小計	
1. 認識老人的心理	41.8 (236)	51.2 (289)	93.0	6.6 (37)	0.0 (0)	0.4 (2)	0.4	100.0 (564)
2. 認識精神疾病與照顧	42.2 (236)	52.4 (293)	94.6	4.8 (27)	0.0 (0)	0.6 (3)	0.6	100.0 (559)
3. 認識失智症與照顧	47.3 (266)	50.0 (281)	97.3	2.0 (11)	0.4 (2)	0.3 (2)	0.7	100.0 (562)
4. 認識老人常見疾病與照顧	46.4 (261)	49.5 (278)	95.9	3.5 (20)	0.2 (1)	0.4 (2)	0.6	100.0 (562)
5. 營養與膳食製備	30.3 (169)	53.9 (300)	84.2	14.9 (83)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (557)
6. 輔具的功能與應用	29.7 (166)	54.7 (306)	94.4	15.0 (84)	0.2 (1)	0.4 (2)	0.6	100.0 (559)
7. 簡易復健活動	34.6 (194)	56.4 (316)	91.0	8.2 (46)	0.4 (2)	0.4 (2)	0.8	100.0 (560)
8. 用藥安全	44.2 (247)	47.2 (264)	91.4	7.7 (43)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (559)
9. 生命價值與臨終關懷	45.7 (255)	45.7 (255)	91.4	7.7 (43)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (558)
10. 團體活動帶領技巧	26.1 (146)	47.6 (264)	73.7	22.5 (125)	3.2 (18)	0.6 (3)	3.8	100.0 (555)
11. 與個案及家屬的溝通技巧	43.0 (242)	50.3 (283)	93.3	6.0 (34)	0.4 (2)	0.3 (2)	0.7	100.0 (563)
12. 衝突與抱怨的處理技巧	44.9 (252)	49.4 (277)	94.3	4.8 (27)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (561)
13. 認識照顧服務相關的政策與法律	38.9 (217)	52.3 (292)	91.2	7.7 (43)	0.5 (3)	0.6 (3)	1.1	100.0 (558)
14. 照服員的情緒管理或壓力調適	48.1 (270)	45.3 (254)	93.4	5.9 (33)	0.4 (2)	0.3 (2)	0.7	100.0 (561)
15. 照服員的人身安全與自我保護	54.2 (304)	42.1 (236)	96.3	3.0 (17)	0.4 (2)	0.3 (2)	0.7	100.0 (561)
16. 預防照服員的職業傷害	53.0 (299)	42.7 (241)	85.7	3.5 (20)	0.4 (2)	0.4 (2)	0.8	100.0 (564)
17. 家務處理	21.7 (121)	55.5 (309)	77.2	19.9 (111)	2.3 (13)	0.6 (3)	2.9	100.0 (557)
18. 身體結構與功能	31.1 (174)	55.2 (309)	86.3	12.1 (68)	1.3 (7)	0.3 (2)	2.6	100.0 (560)
19. 意外災害的緊急處理	55.3 (311)	40.6 (228)	95.9	3.4 (19)	0.4 (2)	0.3 (2)	0.7	100.0 (562)
20. 急救概念	58.7 (328)	38.6 (216)	97.3	2.5 (14)	0.0 (0)	0.2 (1)	0.2	100.0 (559)

表 5-1- 15：照顧服務員之其他訓練需求

訓練課程	百分比	(次數)
心理學	3.1	(1)
自殺預防	6.3	(2)
自閉症/遲緩兒/過動兒	3.1	(1)
醫務/疾病（憂鬱症）之知識	6.3	(2)
安寧照護	3.1	(1)
急救概念	3.1	(1)
用藥安全	3.1	(1)
急病處理	3.1	(1)
同理心	3.1	(1)
說話技巧	9.4	(3)
心靈/情緒管理	12.5	(4)
照服員的人身安全/保險/健康保健	6.3	(2)
社福資源	12.5	(4)
居服未來發展	3.1	(1)
電腦研習	3.1	(1)
如何與老人/家屬溝通	3.1	(1)
法律常識	3.1	(1)
其他	12.5	(4)
合計	100.0	(32)

表 5-1- 16：增進照顧服務知能較有效的方法

增進服務知能的方法	有	沒有	合計
1.從實作中學習	88.9 (499)	11.1 (62)	100.0 (561)
2.參加機構舉辦的訓練課程	85.7 (481)	14.3 (80)	100.0 (561)
3.看資深照服員如何做，向他們學習	64.0 (359)	36.0 (202)	100.0 (561)
4.運用電腦上網搜尋資訊	23.4 (131)	76.6 (430)	100.0 (561)
5.看書	26.9 (151)	73.1 (410)	100.0 (561)
6.翻閱工作手冊	28.3 (159)	71.7 (402)	100.0 (561)
7.準備丙級技術士檢定考試	27.1 (152)	72.9 (409)	100.0 (561)
8.參加丙級技術士檢定考試	38.0 (213)	62.0 (348)	100.0 (561)
9.督導的協助	53.5 (300)	46.5 (261)	100.0 (561)
10.其他	2.1 (12)	97.9 (549)	100.0 (561)

表 5-1- 17：照顧服務員對丙級技術士檢定考試『學科』內容之六項知能的重要性認知

丙級技術士檢定考之學科內容	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重要	非常不重要	小計	
1. 身體照顧	57.4 (322)	38.5 (216)	95.9	3.2 (18)	0.2 (1)	0.7 (4)	0.9	100.0 (561)
2. 生活照顧	44.4 (247)	48.9 (272)	93.3	5.8 (32)	0.2 (1)	0.7 (4)	0.9	100.0 (556)
3. 家務處理	32.0 (177)	47.4 (262)	79.4	18.8 (104)	1.1 (6)	0.7 (4)	1.8	100.0 (553)
4. 緊急及意外事件處理	60.9 (340)	34.4 (192)	95.3	3.8 (21)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (558)
5. 家庭支持	42.2 (234)	47.7 (264)	89.9	8.7 (48)	0.7 (4)	0.7 (4)	1.4	100.0 (554)
6. 職業倫理	48.1 (268)	44.2 (246)	92.3	6.8 (38)	0.4 (2)	0.5 (3)	0.9	100.0 (557)

表 5-1- 18：照顧服務員對丙級技術士檢定考試七項『術科』試題的重要性認知

丙級技術士檢定考之術科試題	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重要	非常不重要	小計	
1. 生命徵象測量	61.0 (344)	34.0 (192)	95.0	3.9 (22)	0.4 (2)	0.7 (4)	1.1	100.0 (564)
2. 成人異物哽塞急救法	61.3 (345)	34.6 (195)	95.9	2.7 (15)	0.5 (3)	0.9 (5)	1.4	100.0 (563)
3. 成人心肺復甦術	60.9 (343)	33.8 (190)	94.7	3.9 (22)	0.7 (4)	0.7 (4)	1.4	100.0 (563)
4. 備餐、餵食及協助用藥	50.4 (284)	41.4 (233)	91.8	7.5 (42)	0.0 (0)	0.7 (4)	0.7	100.0 (563)
5. 洗頭、衣物更換	46.6 (263)	43.5 (245)	90.1	8.7 (49)	0.5 (3)	0.7 (4)	1.2	100.0 (564)
6. 會陰沖洗及尿管清潔	50.7 (284)	41.8 (234)	92.5	5.9 (33)	0.5 (3)	1.1 (6)	1.6	100.0 (560)
7. 協助下床及坐輪椅	52.2 (295)	42.1 (238)	94.3	5.0 (28)	0.0 (0)	0.7 (4)	0.7	100.0 (565)

表 5-1- 19：機構辦理照顧服務員團督情形

項目	百分比	(次數)
<u>機構定期舉辦團督的頻率</u>		
每週 1 次	2.9	(16)
兩週 1 次	4.5	(25)
每個月 1 次	77.9	(431)
兩個月 1 次	5.1	(28)
三個月 1 次	8.1	(45)
四個月 1 次	0.2	(1)
每半年 1 次	1.3	(7)
合計	100.0	(530)
<u>每次團督的時間</u>		
1 小時	12.5	(55)
2 小時	39.1	(172)
3 小時	28.0	(123)
4 小時	20.4	(90)
合計	100.0	(540)

表 5-1- 20：在照顧服務員團督時間所進行的活動

在照顧服務員團督時間所進行的活動	有	沒有	合計
1.照服員分享工作經驗	93.5 (520)	6.5 (36)	100.0 (556)
2.其他照服員提供情緒支持	59.2 (329)	40.8 (227)	100.0 (556)
3.其他照服員提供相關的資訊和照顧方法	66.9 (372)	33.1 (184)	100.0 (556)
4.督導提供情緒支持	56.7 (315)	43.3 (241)	100.0 (556)
5.督導提供相關的資訊和照顧方法	64.7 (360)	35.3 (196)	100.0 (556)
6.督導提供處理工作上遇到的問題之建議	76.8 (427)	23.2 (129)	100.0 (556)
7.案例研討	70.0 (389)	30.0 (167)	100.0 (556)
8.專題演講或訓練課程	57.0 (317)	43.0 (239)	100.0 (556)
9.從事體適能活動	27.0 (150)	73.0 (406)	100.0 (556)
10.報告行政事項(機構政策、工作規則等)	57.4 (319)	42.6 (237)	100.0 (556)
11.其他	1.8 (10)	98.2 (546)	100.0 (556)

表 5-1- 21：照顧服務員去年(民國 96 年) 參與機構團督情形

項目	百分比	(次數)
<u>缺席狀況</u>		
從不缺席	69.4	(379)
偶爾缺席	29.7	(162)
常常缺席	0.9	(5)
合計	100.0	(546)
<u>請假次數</u>		
1 次	40.4	(63)
2 次	35.9	(56)
3 次以上	23.7	(37)
合計	100.0	(156)

表 5-1- 22：機構居家服務督導員人數

項目	百分比	(次數)
<u>督導人數</u>		
1~3 位	38.2	(198)
4~7 位	37.8	(196)
8 位以上	24.0	(124)
合計	100.0	(518)

表 5-1- 23：機構居家服務督導員之專業背景

機構居服督導員之專業背景	有	沒有	合計
1. 社工	86.1 (464)	13.9 (75)	100.0 (539)
2. 護理	55.3 (298)	44.7 (241)	100.0 (539)
3. 資深居家照顧服務員	28.8 (155)	71.2 (384)	100.0 (539)
4. 其他	1.3 (7)	98.7 (532)	100.0 (539)

表 5-1- 24：照顧服務員被調升為居家服務督導員的期望

項目	百分比	(次數)
<u>被調升為督導員</u>		
希望被調升為督導員	40.2	(206)
不希望被調升為督導員	59.8	(307)
合計	100.0	(513)

表 5-1- 25：照顧服務員對督導發揮的功能之評價

督導功能	同意			普通	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 我的督導會審閱我的個案記錄	28.6 (161)	65.7 (369)	93.0	5.5 (31)	2.2 (1)	0.0 (0)	2.2	100.0 (562)
2. 我的督導會不定期電訪個案	27.9 (156)	64.5 (361)	94.6	6.1 (34)	1.2 (7)	0.3 (2)	1.3	100.0 (560)
3. 我的督導會協助我充實照顧服務相關知識	30.3 (170)	61.1 (343)	97.3	8.0 (45)	0.4 (2)	0.2 (1)	0.6	100.0 (561)
4. 我的督導會協助我增加工作技巧	29.6 (166)	59.3 (333)	95.9	10.2 (57)	0.7 (4)	0.2 (1)	0.9	100.0 (561)
5. 我的督導會協助我瞭解照顧服務員之工作倫理守則	31.2 (175)	65.1 (345)	84.2	6.8 (38)	0.5 (3)	0.0 (0)	0.5	100.0 (561)
6. 我的督導會協助我瞭解機構的行政規定	29.0 (163)	62.4 (350)	84.4	8.4 (47)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (561)
7. 我的督導會協助我認識個案的特性	31.8 (179)	59.0 (332)	91.0	9.0 (51)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (563)
8. 我的督導是照顧服務員與任職機構間的橋樑	35.7 (200)	58.7 (329)	91.4	5.2 (29)	0.2 (1)	0.2 (1)	0.4	100.0 (560)
9. 我的督導員至少每三個月會到個案家中一次實地訪查	36.6 (203)	58.0 (325)	91.4	4.6 (26)	0.7 (4)	0.4 (2)	1.1	100.0 (560)
10. 平日我的督導會給予我關懷與支持	35.1 (197)	56.1 (315)	73.7	7.7 (43)	0.7 (4)	0.4 (2)	1.1	100.0 (561)
11. 我的督導會促進我與案家之間良好的互動	32.6 (182)	57.8 (323)	93.3	8.9 (50)	0.7 (4)	0.0 (0)	0.7	100.0 (559)
12. 當個案對服務有意見時，我的督導會進行瞭解	38.4 (215)	58.0 (325)	94.3	3.4 (19)	0.0 (0)	0.2 (1)	0.2	100.0 (560)
13. 當我與個案之間產生糾紛時，我的督導會介入調解	37.6 (209)	58.6 (326)	91.2	3.4 (19)	0.4 (2)	0.0 (0)	0.4	100.0 (556)
14. 透過我的紀錄，督導能瞭解我提供的照顧內容及個案問題	37.4 (209)	58.3 (326)	93.4	4.3 (24)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0	100.0 (559)
15. 當我的工作技巧無法處理個案的問題時，督導能協助我解決	38.6 (217)	55.3 (311)	96.3	5.9 (33)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (562)
16. 督導在派案給我時會給予清楚的說明	40.4 (227)	54.1 (304)	85.7	5.2 (29)	0.3 (2)	0.0 (0)	0.3	100.0 (562)
17. 督導對於照服員反應的抱怨或意見總會適當的處理	35.6 (199)	58.1 (325)	77.2	5.6 (31)	0.7 (4)	0.0 (0)	0.7	100.0 (559)
18. 當我執行任務需要協助時，督導總是會幫我忙	37.7 (211)	54.8 (307)	86.3	7.1 (40)	0.4 (2)	0.0 (0)	0.4	100.0 (560)
19. 督導願意傾聽我在服務個案時的擔憂和情緒	38.8 (218)	54.8 (308)	95.9	6.2 (35)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (562)
20. 當我工作表現良好時，督導會讓我知道、稱讚我	34.3 (192)	54.4 (304)	97.3	10.4 (58)	0.9 (5)	0.0 (0)	0.9	100.0 (559)

表 5-1- 26：照顧服務員對老人的態度

面項	整體而言， 我覺得一般 65 歲以 上的老人是...	非常 同意	同意	有些 同意	無意 見	有些 不同意	不同 意	非常 不同 意	合計
外觀 與 生理	1.老當益壯的	5.2 (29)	22.7 (126)	24.0 (133)	7.2 (40)	21.6 (120)	15.9 (88)	3.4 (19)	100.0 (555)
	2.健康良好的	5.7 (32)	22.4 (125)	22.4 (125)	10.4 (58)	21.7 (121)	14.9 (83)	2.5 (14)	100.0 (558)
	3.不討人喜歡的	3.5 (19)	10.5 (58)	17.9 (99)	15.2 (84)	22.7 (125)	23.7 (131)	6.5 (36)	100.0 (552)
	4.體弱多病的	6.3 (35)	27.4 (151)	24.3 (134)	8.0 (44)	19.0 (105)	12.3 (68)	2.7 (15)	100.0 (552)
	5.缺乏活力的	8.0 (44)	31.1 (171)	21.1 (116)	7.6 (42)	17.3 (95)	12.7 (70)	2.2 (12)	100.0 (550)
心理 與 認知	1.慈悲的	8.4 (47)	36.4 (203)	27.4 (153)	11.1 (62)	11.5 (64)	4.1 (23)	1.1 (6)	100.0 (558)
	2.快樂的	6.1 (34)	20.7 (115)	31.4 (174)	10.1 (56)	22.9 (127)	6.8 (38)	2.0 (11)	100.0 (555)
	3.有解決問題的能力	3.6 (20)	21.2 (118)	30.2 (168)	11.5 (64)	22.7 (126)	8.3 (46)	2.5 (14)	100.0 (556)
	4.開通的	3.2 (18)	21.1 (117)	28.3 (157)	13.3 (74)	23.1 (128)	9.0 (50)	2.0 (11)	100.0 (555)
	5.悲觀消沈的	3.6 (20)	16.7 (92)	35.6 (197)	13.0 (72)	20.4 (113)	9.2 (51)	1.5 (8)	100.0 (553)
	6.難溝通的	3.1 (17)	13.1 (72)	33.9 (187)	13.4 (74)	22.2 (122)	11.8 (65)	2.5 (14)	100.0 (551)
	7.自怨自艾的	4.3 (24)	20.7 (115)	33.4 (186)	11.3 (63)	18.2 (101)	9.9 (55)	2.2 (12)	100.0 (556)
人際關係 與 社會參與	1.樂於助人的	5.9 (33)	25.5 (142)	32.1 (179)	15.1 (84)	14.2 (79)	5.4 (30)	1.8 (10)	100.0 (557)
	2.容易相處的	5.6 (31)	30.4 (170)	34.0 (190)	8.6 (48)	17.5 (98)	3.0 (17)	0.9 (5)	100.0 (559)
	3.家人或社會的負擔	5.0 (28)	17.6 (98)	25.2 (140)	13.8 (77)	21.7 (121)	13.1 (73)	3.6 (20)	100.0 (557)
	4.嘮叨的	4.2 (23)	18.2 (101)	33.4 (185)	13.2 (73)	18.1 (100)	10.6 (59)	2.3 (13)	100.0 (554)
	5.與社會脫節的	3.6 (20)	22.2 (123)	29.8 (165)	10.7 (59)	18.8 (104)	13.5 (75)	1.4 (8)	100.0 (554)
	6.倚老賣老的	4.5 (25)	17.9 (99)	26.5 (147)	16.4 (91)	20.1 (111)	12.1 (67)	2.5 (14)	100.0 (554)
	7.自私的	4.1 (23)	12.2 (68)	22.8 (127)	15.6 (87)	24.6 (137)	17.1 (95)	3.6 (20)	100.0 (557)
工作 與 經濟安全	1.窮困的	4.0 (22)	16.8 (93)	26.9 (149)	11.4 (63)	19.8 (110)	18.6 (103)	2.5 (14)	100.0 (554)
	2.吝嗇的	3.1 (17)	9.9 (55)	22.4 (124)	19.3 (107)	22.9 (127)	19.0 (105)	3.4 (19)	100.0 (554)
	3.工作效率差的	4.0 (22)	18.7 (104)	26.3 (146)	16.0 (89)	19.5 (108)	13.0 (72)	2.5 (14)	100.0 (555)

表 5-1- 27：照顧服務員工作滿意情形

工作滿意度	同意			普通	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 我對工作時間的彈性，感到滿意	27.3 (153)	64.3 (360)	91.6	7.7 (43)	0.5 (3)	0.2 (1)	0.7	100.0 (560)
2. 我對於工作環境的安全性，感到滿意	13.9 (78)	63.8 (357)	77.2	12.5 (70)	9.3 (52)	0.5 (3)	9.8	100.0 (560)
3. 派案時地點（遠近）的考量，讓我感到滿意	15.5 (87)	61.7 (346)	77.2	17.3 (97)	5.0 (28)	0.5 (3)	5.5	100.0 (561)
4. 我的工作具有變化性	15.6 (87)	59.9 (335)	75.5	17.9 (100)	6.4 (36)	0.2 (1)	6.6	100.0 (559)
5. 我有機會充分發揮本身的技術和能力	20.7 (116)	65.6 (368)	86.3	10.3 (58)	3.0 (17)	0.4 (2)	3.4	100.0 (561)
6. 我的工作缺乏成長與進步的機會	5.0 (28)	22.2 (124)	27.2	18.1 (101)	47.9 (267)	6.8 (38)	54.7	100.0 (558)
7. 這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇	13.2 (73)	48.4 (268)	61.6	17.5 (97)	18.2 (101)	2.7 (15)	20.9	100.0 (554)
8. 這份工作讓我能有機會服務他人	42.0 (235)	53.1 (297)	95.1	4.5 (25)	0.4 (2)	0.0 (0)	0.4	100.0 (559)
9. 這份工作讓我有表現能力的機會	27.7 (155)	60.1 (336)	87.8	10.2 (57)	1.8 (10)	0.2 (1)	2.0	100.0 (559)
10.我可以從這份工作中獲得成就感	31.3 (175)	58.7 (328)	90.0	7.7 (43)	2.3 (13)	0.0 (0)	2.3	100.0 (559)
11.這份工作讓我有學習的機會	36.0 (201)	58.5 (327)	94.5	4.8 (27)	0.7 (4)	0.0 (0)	0.7	100.0 (559)
12.我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長	30.1 (168)	59.1 (330)	89.2	9.0 (50)	1.6 (9)	0.2 (1)	1.8	100.0 (558)
13.在工作中，我覺得有被尊重的感覺	19.6 (110)	51.1 (286)	70.7	16.4 (92)	10.9 (61)	2.0 (11)	12.9	100.0 (560)
14.我所做的工作相當重要	27.1 (152)	57.9 (324)	85.0	12.9 (72)	2.1 (12)	0.0 (0)	2.1	100.0 (560)
15.我的工作讓我感覺有價值感	28.9 (161)	56.6 (316)	85.5	11.6 (65)	2.7 (15)	0.2 (1)	2.9	100.0 (558)
16.在工作上，我覺得有足夠的自主性	19.1 (107)	54.6 (306)	73.7	15.7 (88)	10.2 (57)	0.4 (2)	10.6	100.0 (560)

工作滿意度	同意			普通	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
17.在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事	16.8 (93)	56.3 (312)	73.1	11.6 (64)	13.7 (76)	1.6 (9)	15.3	100.0 (554)
18.我和我的同事相處融洽	30.0 (168)	64.8 (362)	94.8	5.0 (28)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (559)
19.主管能夠了解我工作上的問題與困難	26.2 (147)	64.1 (359)	90.3	7.7 (43)	1.6 (9)	0.4 (2)	2.0	100.0 (560)
20.在工作中我有機會與同事建立友誼關係	27.9 (156)	63.1 (353)	91.0	6.6 (37)	2.0 (11)	0.4 (2)	2.4	100.0 (559)
21.我在處理個案家屬部分表現良好	15.0 (84)	64.5 (362)	79.5	18.5 (104)	2.0 (11)	0.0 (0)	2.0	100.0 (561)
22.我與個案有良好的關係	23.5 (132)	68.6 (385)	92.1	7.7 (43)	0.2 (1)	0.0 (0)	0.2	100.0 (561)
23.我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意	21.0 (117)	62.8 (350)	83.8	14.4 (80)	1.8 (10)	0.0 (0)	1.8	100.0 (557)
24.我滿意目前機構所提供的福利措施(例如：勞健保、勞退等)	15.9 (88)	46.7 (258)	62.6	25.2 (139)	7.8 (43)	4.4 (24)	12.2	100.0 (552)
25.我對工作的時薪，感到滿意	10.3 (57)	42.4 (235)	52.7	25.6 (142)	17.3 (96)	4.4 (24)	21.7	100.0 (554)
26.我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意	10.1 (56)	42.4 (236)	52.5	27.6 (154)	15.8 (88)	4.1 (23)	19.9	100.0 (557)
27.我對主管對待部屬的方式，感到滿意	23.4 (131)	60.2 (337)	83.6	14.3 (80)	2.1 (12)	0.0 (0)	2.1	100.0 (560)
28.我對主管的決策能力，感到滿意	22.0 (123)	57.5 (322)	79.5	18.2 (102)	2.3 (13)	0.0 (0)	2.3	100.0 (560)
29.我對機構大部分執行的政策，感到滿意	19.1 (107)	59.1 (331)	78.2	19.1 (107)	2.5 (14)	0.2 (1)	2.7	100.0 (560)
30.我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意	17.7 (99)	60.0 (336)	77.7	18.2 (102)	3.7 (21)	0.4 (2)	4.1	100.0 (560)

## 第二節 居家服務督導員的調查結果

本研究寄出 202 份居家服務督導員問卷，至 97 年 10 月共回收 180 份問卷，扣除一份無效問卷後，有效問卷計 179 份，完成率達 88.6%。本研究初步以次數分配呈現調查結果，以下將分別就居家服務督導員樣本之基本資料、居服督導員工作情形及專業背景、照顧服務員在職訓練之規劃辦理、教育訓練、居服督導員受督導情形、督導功能發揮，以及工作滿意度與挑戰等七項議題之調查結果逐項說明。

### 一、樣本基本資料

179 位居家服務督導員的基本資料如下：(詳見表 5-2-1)

#### (一) 年齡

本研究受訪居服督導員的平均年齡為 32.8 歲，進一步將年齡分組來看，「26~30 歲」者最多，占 28.6%，其次為「21~25 歲」者(占 23.6%)，再其次為「31~35 歲」者(占 19.1%)，而「41 歲以上」及「36~40 歲」者分別占 18.0% 以及 10.7%，可見超過一半的受訪者年齡為 30 歲以下。

#### (二) 性別

在 179 未受訪者中，「女性」為大多數，占 84.9%，而「男性」僅占 15.1%。

#### (三) 籍貫

居服督導員的籍貫以「閩南人」最多，高達 74.2%，而外省人最少，僅占 6.7%。

#### (四) 婚姻狀況

在婚姻狀況方面，超過一半的居服督導員為「未婚」(占 54.2%)，其次「已婚」者占 40.8%，而「離婚」和「喪偶」者皆為少數，分別僅占 3.3% 及 1.1%。

#### (五) 擁有子女情形

近六成的居服督導員目前沒有子女，占 59.5%，「有 2 個小孩」者近兩成，占 19.1%，「有 1 個小孩」者占 11.6%，而僅有一位受訪者「有 5 個小孩」。在四成有子女的督導員中，平均子女數為 1.98；在子女年齡方面，最大子女之平均年齡為 13.8 歲，若以年齡分組來看，「0~6 歲」者占 24.6%，「7~12 歲」占 26.1%，「13~19 歲」占 23.2%，而「20 歲以上」者則占 26.1%，可見超過半數受訪

者最大小孩未滿 20 歲；居服督導員最小子女之平均年齡為 12.2 歲，其中「0~6 歲」者占 30.0%，「7~12 歲」占 30.0%，「13~19 歲」占 14.0%，而「20 歲以上」者則占 26.0%。

#### （六）教育程度

居服督導員的教育程度以「大學」占最多數，所占比例高達 70.5%，其次為「專科」者，占 14.8%，再其次為「高中」者，占 10.2%，而「碩士」及「博士」教育程度者皆為少數，分別占 1.1%、0.6%。

## 二、居服督導員工作情形及專業背景

本研究有關居服督導員工作情形包括其「工作職稱」、「負責個案數」、「擔任目前工作時間」以及「從事居家服務督導年資」，結果詳見表 5-2-2。其中在居服督導員的「工作職稱」方面，超過六成的受訪者工作職稱為「居家服務督導員」（占 62.3%），其次，工作職稱為「社工員」者占 21.5%，再其次為「組長、課長、主任等」，占 6.0%，而「社工督導員」、「護理師」者則為少數，兩者各占 3.0%，另也有 3.0% 的受訪者為其他工作職稱，譬如「助理」、「日托督導」、「總幹事」等。

居服督導員上個月負責的個案數平均為 61.5 位，進一步分組來看則以「51~60 位」最多，占 37.2%，其次為「50 位以下」，占 22.1%，再其次則為「61~70 位」，占 15.7%。再者，居服督導員負責的個案中，平均有 47.2 位年紀在 65 歲以上，同樣進一步分組來看，65 歲以上之個案有「46~60 位」者最多，占 30.9%，其次為「31~45 位」，占 29.1%，而「30 位以下」及「61 位以上」則分別各占 20.0%。由此可知，平均而言每位居服督導員負責的個案中，近八成是 65 歲以上的老人。

此外，受訪者於目前任職機構擔任居服督導的平均年資為 2.51 年，分組來看，年資以「滿 1 年」者為最多，占 27.7%，其次為「滿 4 年以上」者，占 22.6%，再次為「滿 3 年」者，占 20.3%，可知超過四成的受訪者在目前機構擔任居服督導已滿 3 年以上。至於受訪者擔任居家服務督導的總年資，即包含在其他機構擔任，平均年資為 2.84 年，同樣分組來看則以「滿 4 年以上」者為最多，占 28.0%，其次為「滿 1 年」者，占 25.1%，再其次則為「滿 3 年」者，占 18.3%。

進一步觀察居服督導的專業背景，由表 5-2-3 可知，六成以上的受訪者專業背景為「社會工作」，占 62.9%，專業背景為「護理」者占 25.8%，而剩下少數的居家督導員是「由資深照顧服務員調升居服督導員」或「幼教老師」等其他專業背景。

在專業背景為「社會工作」的受訪者中，將近一半先前有從事過社會工作相

關的經驗（占 49.5%），其中，又有超過一半的受訪者在擔任居家服務督導員前從事的工作屬於「老人福利服務」領域（占 51.9%），屬於「身心障礙福利服務」領域者占 19.2%，其他如「兒童福利服務」、「醫務社會工作」領域者皆為少數；而不含目前居服督導員年資，先前社會工作相關工作之年資在「滿 2 年～滿 4 年」者最多，各占 32.7%，其次為「未滿 2 年」者，占 27.3%，可見在先前有從事過社會工作相關的經驗之社會工作專業背景督導員中，超過七成先前社會工作年資滿 2 年以上。

再者，在專業背景為「護理」的受訪者中，高達 97.7% 在擔任居家服務督導員之前有從事過護理相關的經驗，其中，又有近七成的受訪者先前從事的護理工作機構為「醫院」（占 68.3%），在「私人診所」者占 12.2%，其他如「護理機構」、「養護機構」等皆為少數；而不含目前居服督導員年資，先前從事護理相關工作之年資在「滿 5 年～滿 7 年」及「滿 8 年～滿 14 年」者最多，各占 26.8%，其次為「滿 15 年以上」者，占 24.4%，故在先前有從事護理相關工作之護理專業背景督導員中，超過七成受訪者先前從事護理工作年資滿 5 年以上。最後，在 12 位「從居服員調升為居服督導員」的受訪者中，工作「5 年」後被調升為督導員有 6 位，工作「3 年」即被調升者有 4 位，而工作「6 年」及「8 年」始被調升為督導者各有 1 位，也就是平均 4.67 年被調為督導。

### 三、照顧服務員在職訓練之規劃辦理

#### （一）辦理頻率及時數

首先，87.7% 受訪居服督導員之機構有指派專人負責照顧服務員在職訓練課程的規劃，且其中超過一半受訪者曾負責規劃機構照顧服務員在職訓練課程（占 56.8%）；而超過九成受訪者的機構訂有照顧服務員年度在職訓練計畫（占 93.8%）。此外，36.4% 的居服督導員表示其機構去年（民國 96 年）為照顧服務員舉辦「6~10 次」的內部在職訓練，其次舉辦「11~12 次」內部訓練者占 33.9%，舉辦「0~5 次」者占 21.8%。若以內部在職訓練時數來看，以「12~23 小時」為最多，占 33.3%，其次為「24~35 小時」者占 25.0%，再其次則為「0~11 小時」，占 22.5%。進一步詢問居服督導員認為目前訓練時數合適與否，高達 89.1% 的受訪者表示「剛好」，其餘 10.9% 認為「過少」，而沒有一位居服督導員認為目前訓練時數「過多」；在表示訓練時數「過少」的受訪者中，二分之一認為平均每月「2 小時」較為妥適，認為「1 小時」、「3 小時」及「8 小時」較為妥適者則各占 11.1%（詳見表 5-2-4）。

#### （二）照顧服務員偏好的訓練方法

如表 5-2-5 所示，在居服督導員認為機構照顧服務員偏好的訓練方法方面依百分比高低排列如后：(1)「講師課堂講授」（占 73.7%）；(2)「實際演練」（占

68.2%);(3)「個案研討」(占 52.5%);(4)「錄影帶或 DVD 觀賞和討論」(占 40.2%);(5)「角色扮演」(占 21.8%);(6)「讀書會」(占 3.4%)，而沒有一位受訪者認為照顧服務員比較喜歡「工作手冊自習」此訓練方法。

### (三) 評估照顧服務員訓練成果的方式

在機構如何評估照顧服務員在職訓練的成果方面，表 5-2-6 顯示「舉辦針對訓練的滿意度問卷調查」者最多，占 54.5%，其次為「考核受訓學員服務案主的改善情形」占 53.9%，再其次為「考核受訓成員接受訓練後的工作表現」占 52.8%，而「舉辦測驗，了解參加受訓成員對該訓練的學習成果」則占 41.0%。在機構如何評定一個照顧服務員在職訓練方案是否成功方面，結果依百分比高低排列如后（詳見表 5-2-7）：(1)「受訓者運用其所學來解決工作上的問題」(占 77.1%);(2)「受訓者對訓練有正面的回應」(占 70.9%);(3)「受訓者在實務工作上展現其所學技能(如：備餐、心肺復甦術等)」(占 67.0%);(4)「受訓者確實做到訓練教導的事情」(占 55.9%);(5)「受訓者能維持對工作的熱忱」(占 51.4%)。

### (四) 照顧服務員在職訓練出缺席規定

在機構對照顧服務員在職訓練的出席規定方面，四分之三左右的受訪居服督導表示其機構對於服務員請假或缺席「有規定」(占 74.2%)，其中 50.5%每年只准請假「3 次」，准許請假「2 次」者占 26.7%，「3 次」者占 12.9%，而「不准請假」、准許請假「4 次」、「5 次」者皆為少數；另外，機構對出席有規定的受訪者中，約三分之二針對訓練課程獲准請假的照顧服務員，機構有額外要求或規定(占 35.2%)，其規定包括：繳交心得報告、對訓練課程需研讀內容、列入考核、若請假太多會扣考績、參加其他機構辦的在職訓練、個別督導等（詳見表 5-2-8）。

### (五) 規劃照顧服務員在職訓練課程之挑戰

進一步詢問受訪者機構在規劃照顧服務員在職訓練課程時所造的困難，結果呈現如表 5-2-9，同樣依百分比高低排列如后：(1)「照顧服務員的學習動機低落」(占 53.4%);(2)「上課的時間很難安排」(占 42.7%);(3)「訓練課程易有重複性」(占 31.5%);(4)「訓練課程甚難有層次、系統性」(占 30.9%);(5)「課程內容較難引發受訓學員之興趣」(占 26.4%);(6)「此方面的專精缺乏」(占 21.6%);(7)「課程內容難與實務工作相結合」(占 15.2%);(8)「不瞭解照顧服務員的訓練需求」(占 11.8%);此外，亦有少數居服督導員表示在規劃照顧服務員在職訓練課程時遭遇到「場地租借不易、經費高」、「外聘老師費用高」、「服務員出席率低」、「服務員教育程度低」、「服務員時間有限」等困難。

本研究也進一步瞭解居家服務督導員對於照顧服務員在職訓練規劃辦理之看法，有關受訪者是否贊成照顧服務員的在職訓練應按工作年資分層級來規劃辦理，超過二分之一的居服督導員表示贊成(含「非常贊成」者占 12.4%及「贊成」

者占 42.7%)，而三分之一左右的受訪者則表示不贊成(含「不贊成」者占 24.7%及「非常不贊成」者占 24.7%)；至於居家服務督導員是否贊成照顧服務員的在職訓練可就特殊需求個案(如精障、失智症及安寧照顧等個案)所需的知能來加強辦理，表示「非常贊成」者占 37.9%，「贊成」占 58.2%，而「不贊成」者僅占 1.1%，可見大部分的居家服務督導贊成按照服員特殊需求個案之知能規劃在職訓練(詳見表 5-2-10)。

最後，在居服督導對於取得丙級技術士證照和未取得證照之照顧服務員的表現和薪資方面，有三分之二的受訪者認為取得和未取得證照的服務員「工作表現有差異」(占 66.1%)，認為「沒有差異」者占 32.1%，其餘受訪者則因為未督導過未取得或已取得證照者故表示「無法比較」(詳見表 5-2-11)；而在認為兩者有差異的受訪者中，表示取得證照的照顧服務員有具備之特性呈現如表 5-2-12，依所占比例高低排列如后：(1)「對自己較具信心」(占 75.2%)；(2)「照顧技巧比較好」(占 47.9%)；(3)「照顧服務員較願意持續從事照顧服務工作」(占 46.2%)；(4)「較能主動學習新知能」及「較能主動尋求協助以解決工作的問題與困難」(各占 41.0%)；(5)「較有意願參與訓練課程」(占 35.0%)；(6)「較願意接受具挑戰性個案的派案」(占 23.9%)；(7)「較依自己的方式去提供照顧服務」(占 22.2%)；(8)「比較能處理個案家屬的問題」(占 20.5%)；(9)「比較能與個案建立良好的關係」(占 18.8%)；(10)「較願意參與機構的活動」(占 16.2%)；(11)「較會挑戰督導員」(占 13.7%)；(12)「服務態度比較好」(占 12.8%)。

此外，由表 5-2-13 可知，有超過六成的居家服務督導員表示贊成取得照顧服務員丙級技術士證照的照顧服務員之時薪應比未取得證照者高(包括「非常贊成」者占 21.8%及「贊成」者占 43.1%)，「無意見」者近五分之一，而不贊成者僅占 15.6%(包括「不贊成」者占 15.0%及「非常不贊成」者占 0.6%)。

#### 四、教育訓練

本研究在居家服務督導員教育訓練的部分包含：學校教育、訓練及獲證情形、機構針對居服督導員之內部訓練、機構外部訓練、居家服務督導員訓練課程，以及訓練滿意情形等主要議題，初步分析結果呈現如表 5-2-14 至 5-2-29。

##### (一) 學校教育(詳見表 5-2-14、5-2-15、5-2-16)

在接受過大專教育的受訪者中，有將近一半修習過「老人福利(服務)」課程(占 46.6%)，其次有四成左右的督導員修習過「老人社會工作(或「老人與社會工作」)」課程(占 39.8%)，再其次，約三成的受訪者修習過「長期照護/長期照顧」課程(占 30.4%)，其他居家服務督導曾修習過的老人居家服務相關課程依序包括：「老人福利政策」(占 22.4%)、「老人學」(占 21.7%)、「社區護理」(占 18.6%)、「老人護理」(占 18.0%)、「長期照護護理」(占 15.5%)、「人

口老化與健康照顧」(占 14.3%)、「居家護理」(占 14.3%)、「老人團體工作」(占 12.4%)、「當代老人問題與實務(老人問題與對策)」(占 11.8%)、「老人居家護理」(占 11.8%)、「社會老人學」(占 9.3%)。

此外，接受過大專教育的居服督導員曾在老人福利或護理機構實習者有 66 位，占 44.0%，而這些受訪者中有超過四成實習的單位為「居家服務提供單位」(占 41.5%)，其次有 21.5%在「老人服務中心(或老人文康活動中心)」實習，再其次實習單位為「老人安養機構」及「老人養護機構」者各占 20.0%，其餘受訪者曾實習的單位依序包括：「老人長期照護機構」(占 16.9%)、「老人日間照顧提供單位」(占 13.8%)、「護理之家」(占 13.8%)、「居家護理機構或提供單位」(占 7.7%)、「老人福利團體(如老人福利聯盟)」(占 4.6%)，以及「老人公寓」(占 4.6%)。

## (二) 訓練及獲證情形(詳見表 5-2-17)

本研究受訪之居家服務督導員中，高達 96.6%曾參加「居家服務督導員職前訓練課程」，其中超過四分之一是在「民國 96 年」參加訓練課程(占 27.3%)，其次在「民國 95 年」參加居服督導員職前訓練課程者占 18.3%，而「民國 92 年以前」、「民國 93 年」及「民國 94 年」參加職前訓練課程者各占 14.5%。

再者，三分之一左右的受訪者持有照顧服務員訓練結業證書(占 33.9%)，其中獲得照顧服務員訓練結業證書「未滿 4 年」者有 22 位，占 38.6%，獲證「滿 4 年至滿 6 年」者有 20 位，占 35.1%，其餘 15 位則是獲得照服員訓練結業證書「滿 7 年以上」，占 26.3%。

最後，僅 34 位居服督導員持有「照顧服務員丙級技術士」證書，占 19.5%，其中在「民國 95 年」取得證書者超過二分之一(占 56.7%)，其次則為「民國 95 年」取得照顧服務員丙級技術士證書，占 26.6%。

## (三) 機構針對居服督導員之內部訓練(詳見表 5-2-18、5-2-19、5-2-20、5-2-21)

在居家服務督導員去年(民國 96 年)參加其機構針對居服督導員舉辦的內部訓練次數方面，受訪者最多參加 54 次內部訓練，平均次數為 6.2 次，進一步分組來看，「0 次(沒有參加過)」的受訪者有 31 位，占 20.4%，參加「1~3 次」內部訓練者占 31.6%，參加「4~8 次」者占 24.3%，而去年參加「9 次以上」內部訓練者則占 23.7%；若以參加內部訓練時數來看，受訪者去年最多參加 100 小時的內部訓練，而平均時數為 21.1 小時，同樣分組來看，「0 小時(沒有參加過)」者占 20.9%，參加「1~8 小時」者占 21.0%，「9~24 小時」者占 23.7%，「25~36 小時」者占 15.5%，而參加「37 小時以上」內部訓練的督導員則占 18.9%。

再者，本研究採開放式問題以瞭解受訪者的機構去年針對居家服務督導員舉辦的內部訓練課程內容，由表 5-2-19 可知，有 48 位受訪者表示機構曾舉辦「個案研討」訓練課程（占 43.6%），其次，有 38 位居服督導員表示其機構去年有舉辦「情緒管理與壓力調適（抒壓）/時間管理」訓練課程（占 34.5%），而「溝通技巧之認識」課程及「督導概論、督導技巧」課程分別有 20 位（占 18.2%）及 19 位（占 17.3%），此外，機構針對居家督導員所舉辦的內部訓練課程尚包括：「衝突及意外的處理」、「心肺復甦術」、「諮商輔導技巧、同理心訓練」、「營養與膳食」、「讀書會」、「社區關係/社區服務/社區照護」、「社會資源的連結與運用」、「老人福利服、政策與長照十計畫」、「老人團體工作、生命回顧團體、老人懷舊團體」、「傳染病管理/防治」等，至於每種課程的訓練時數，則是從 1 小時至 36 小時不等。

在機構舉辦的居家督導訓練方法方面，受訪者表示其機構有舉辦的訓練方法依百分比高低排列為：(1)「講師課堂講授」（占 88.8%）；(2)「個案研討」（占 79.4%）；(3)「實際演練」（占 38.8%）；(4)「錄影帶或 DVD 觀賞和討論」（占 31.9%）；(5)「讀書會」（占 19.4%）；(6)「角色扮演」（占 11.9%）；(7)「工作手冊實習」（占 11.3%）。若問及督導員對以上訓練方法的偏好，同樣依百分比高低排列如后：(1)「個案研討」（占 76.9%）；(2)「講師課堂講授」（占 72.2%）；(3)「實際演練」（占 52.78%）；(4)「錄影帶或 DVD 觀賞和討論」（占 34.9%）；(5)「角色扮演」（占 14.2%）；(6)「讀書會」（占 13.0%）；(7)「工作手冊實習」（占 3.0%）。

#### （四）機構外部訓練（詳見表 5-2-22、5-2-23、5-2-24）

四分之三左右的居家督導員去年（民國 96 年）有參加由機構外部的政府機關、其他機構或團體舉辦的訓練（占 76.0%），其中近七成參加外部訓練次數 1~4 次（含「1、2 次」占 36.1%及「3、4 次」占 31.5%），而參加「5 次以上」者則占 32.4%，若以參加外部訓練時數來看，超過一半去年有參加外部訓練者訓練時數在 24 小時以下（含「12 小時以下」占 28.0%及「13~24 小時」占 23.4%），「25~48 小時」及「49 小時以上」則各占 24.3%。再者，僅 27 位居服督導員有參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦老人福利社會工作專業人員之「社區式（科）社工人員（級）」之培訓課程，且其中約四分之三是在「民國 95 年」以後參加的；另外，僅 16 位受訪者表示有參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦老人福利社會工作專業人員之「社區式（科）社工督導（級）」之培訓課程，且在「民國 94 年」參加者將近一半。

居家督導員參加機構外部訓練的動機最多為「機構指派的」占 53.0%，其次為「個人主動報名參加」者占 43.9%，再其次為「機構提供資訊，但個人可就需要做最後決定」者占 39.4%，而「機構推薦的」則占 25.0%。

最後，在居服督導的機構對於受訪者參加外部訓練的鼓勵措施方面，近八成的受訪者表示「可請公假」(占 79.7%)，二分之一左右的督導員表示機構有「補助受訓經費」(占 49.7%)，機構「沒有提供任何鼓勵措施」者占 9.0%，「可請事假(付薪)」及「可請事假(不付薪)」者皆為少數，分別占 6.8%及 5.6%。

#### (五) 居家服務督導員訓練課程(詳見表 5-2-25、5-2-26、5-2-27、5-2-28)

首先，針對目前內政部頒訂的「居家服務督導員職前訓練課程」對於擔任居服督導員初期之重要程度，共有 11 個訓練課程，依受訪者認為「非常重要」的比例高低排序為：(1) 如何指導居家服務員撰寫紀錄報告及召開檢討會議；(2) 緊急急救的認識與家庭意外的處理；(3) 居家服務內容暨指導方式；(4) 居家服務工作倫理；(5) 居家服務督導報告撰寫；(6) 居家服務基本法律認知；(7) 疾病的認識；(8) 居家服務組織運作暨督導功能；(9) 居家環境與生活輔助器的相關知識與操作；(10) 實習；(11) 社會福利概述(老人福利服務概論)。各項訓練課程重要性的百分比呈現如表 5-2-25，逐項說明如后：

- 1、社會福利概述(老人福利服務概論)：八成左右的受訪者表示重要(含「非常重要」者 27.9%及「重要」者 53.1%)，「普通」者占 16.8%，而認為不重要者占 2.2%(含「不重要」這 0.5%及「非常不重要」者 1.7%)。
- 2、居家服務工作倫理：九成二的居服督導員表示重要(含「非常重要」者 45.6%及「重要」者 47.5%)，「普通」者占 5.6%，而「非常不重要」者占 1.7%。
- 3、居家服務內容暨指導方式：九成二的受訪者表示重要(含「非常重要」者 46.4%及「重要」者 46.3%)，「普通」者占 5.6%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 4、居家服務組織運作暨督導功能：九成一的受訪者表示重要(含「非常重要」者 39.6%及「重要」者 51.4%)，「普通」者占 7.3%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 5、如何指導居家服務員撰寫紀錄報告及召開檢討會議：九成左右的居家服務督導員表示重要(含「非常重要」者 49.2%及「重要」者 41.3%)，「普通」者占 7.8%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 6、居家服務基本法律認知：九成二的受訪者表示重要(含「非常重要」者 43.6%及「重要」者 49.2%)，「普通」者占 5.6%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 7、居家環境與生活輔助器的相關知識與操作：九成一的居服督導員表示重

要（含「非常重要」者 37.4%及「重要」者 53.6%），「普通」者占 7.3%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。

- 8、緊急急救的認識與家庭意外的處理：高達九成三的受訪者表示重要（含「非常重要」者 49.2%及「重要」者 44.1%），「普通」者占 4.5%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 9、居家服務督導報告撰寫：高達九成三的督導員表示重要（含「非常重要」者 44.7%及「重要」者 48.6%），「普通」者占 5.0%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 10、疾病的認識：九成二的受訪者表示重要（含「非常重要」者 43.0%及「重要」者 49.7%），「普通」者占 5.6%，而認為「非常不重要」者占 1.7%。
- 11、實習：八成四的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 36.7%及「重要」者 48.0%），「普通」者占 11.3%，而認為不重要者占 4.0%（含「不重要」這 2.3%及「非常不重要」者 1.7%）。

再者，除了上述目前內政部頒訂的「居家服務督導員職前訓練課程」外，本研究進一步以基本生命徵象、身體結構與功能、基本生理需求、營養與膳食、家務處理、急症處理等六項訓練課程，瞭解對於初任居家服務督導員訓練課程之重要性，初步結果逐項說明如下（詳見表 5-2-26）：

- 1、基本生命徵象--體溫、脈搏、呼吸、血壓的認識與測量紀錄：八成七的受訪者表示重要（含「非常重要」者 35.2%及「重要」者 52.0%），「普通」者占 12.3%，而認為「非常不重要」者占 0.5%。
- 2、身體結構與功能--認識身體各器官與功能：四分之三左右的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 29.1%及「重要」者 48.0%），「普通」者占 22.3%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 3、基本生理需求--知覺、活動、休息與睡眠、身體清潔與舒適、泌尿道、腸道排泄及呼吸之需求：八成五的受訪者表示重要（含「非常重要」者 29.0%及「重要」者 56.4%），「普通」者占 14.0%，而認為「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 4、營養與膳食--老年期的營養、及認識各種特殊飲食：八成七的受訪者表示重要（含「非常重要」者 29.6%及「重要」者 57.5%），「普通」者占 11.7%，而認為不重要者占 1.2%（含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 5、家務處理--家務處理的工作內容及基本原則：八成六的居家服務督導員

表示重要（含「非常重要」者 33.0%及「重要」者 53.1%），「普通」者占 13.4%，而認為「非常不重要」者僅占 0.5%。

- 6、急症處理--肌肉關節損傷、骨折及出血意外之處理：達八成八的受訪者表示重要（含「非常重要」者 39.1%及「重要」者 49.2%），「普通」者占 11.2%，而認為「非常不重要」者僅占 0.5%。

最後，本研究進一步了解下列 20 項訓練課程對於任職滿一年以上的居家服務督導員實際工作的重要性，初步調查結果顯示，五成以上受訪者認為「非常重要」的訓練課程依序包括：(1)「會談技巧」、(2)「衝突及意外的處理」、(3)「情緒管理與壓力調適」等三項；四成以上督導員表示「非常重要」的訓練課程依序有：(1)「社會資源的連結與運用」、(2)「照顧需求評量」、(3)「團隊關係與溝通技巧之認識與實際演練」、(4)「專業倫理困境之處理」、(5)「照顧服務計畫擬定及執行」等共五項。各項訓練課程對於任職滿一年以上居服督導員實際工作的重要性呈現如表 5-2-27，逐項說明如后：

- 1、專業倫理困境之處理：高達九成三的受訪者表示重要（含「非常重要」者 44.4%及「重要」者 49.4%），「普通」者占 5.6%，而認為「非常不重要」者占 0.6%。
- 2、照顧需求評量：高達九成三的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 46.1%及「重要」者 47.7%），「普通」者占 5.6%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 3、認識老人常見疾病：八成七的受訪者表示重要（含「非常重要」者 31.4%及「重要」者 56.2%），「普通」者占 11.2%，而認為不重要者占 1.2%（含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 4、認識老人心理健康：九成二的受訪者表示重要（含「非常重要」者 36.1%及「重要」者 56.5%），「普通」者占 6.2%，而認為不重要者占 1.2%（含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 5、會談技巧：九成二的受訪者表示重要（含「非常重要」者 53.1%及「重要」者 39.1%），「普通」者占 7.3%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 6、團隊關係與溝通技巧之認識與實際演練：近九成的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 44.9%及「重要」者 44.9%），「普通」者占 9.1%，而認為不重要者占 1.1%（含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%）。
- 7、紀錄撰寫技巧與實際演練：八成六的受訪者表示重要（含「非常重要」者 39.5%及「重要」者 46.9%），「普通」者占 12.4%，而認為不重要

者占 1.2% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.6%)。

- 8、活動方案設計與帶領：七成八的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 30.9%及「重要」者 47.2%)，「普通」者占 19.1%，而認為不重要者占 2.8% (含「不重要」這 2.2%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 9、照顧服務相關法律專題討論：八成四的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 30.7%及「重要」者 54.2%)，「普通」者占 14.5%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 10、社會資源的連結與運用：九成一的居服督導員表示重要 (含「非常重要」者 48.3%及「重要」者 42.7%)，「普通」者占 7.9%，而認為不重要者占 1.1% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 11、照顧服務計畫擬定及執行：九成一的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 44.1%及「重要」者 47.5%)，「普通」者占 7.3%，而認為不重要者占 1.1% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 12、個案家屬服務：八成三的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 28.1%及「重要」者 55.6%)，「普通」者占 15.2%，而認為不重要者占 1.1% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 13、臨終關懷及認識安寧照顧：八成三的居服督導員表示重要 (含「非常重要」者 34.5%及「重要」者 48.6%)，「普通」者占 15.8%，而認為不重要者占 1.1% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 14、個案權益倡導：八成四的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 26.5%及「重要」者 57.6%)，「普通」者占 14.7%，而認為不重要者占 1.2% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 15、老人福利服務概論：七成四的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 21.9%及「重要」者 52.2%)，「普通」者占 22.5%，而認為不重要者占 3.4% (含「不重要」這 2.8%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 16、衝突及意外的處理：高達九成三的受訪者表示重要 (含「非常重要」者 50.8%及「重要」者 43.0%)，「普通」者占 5.6%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 17、情緒管理與壓力調適：高達九成三的居服督導員表示重要 (含「非常重要」者 50.6%及「重要」者 42.7%)，「普通」者占 5.6%，而認為不重要者占 1.1% (含「不重要」這 0.6%及「非常不重要」者 0.5%)。
- 18、老人團體工作：七成二的居服督導員表示重要 (含「非常重要」者 25.9%及「重要」者 46.6%)，「普通」者占 25.3%，而認為不重要者占 2.2%

% (含「不重要」這 1.1%及「非常不重要」者 1.1%)。

19、督導概論：八成五的受訪者表示重要(含「非常重要」者 28.1%及「重要」者 57.3%)，「普通」者占 14.0%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。

20、認識身心障礙者：近八成的居服督導員表示重要(含「非常重要」者 27.0%及「重要」者 52.5%)，「普通」者占 19.1%，而認為不重要者占 1.7%(含「不重要」這 1.1%及「非常不重要」者 0.6%)。

除了上述 20 項訓練課程外，少部分居家服務督導指出「督導概論、督導技巧」、「情緒管理與壓力調適(抒壓)/時間管理」、「管理技巧」、「會議/諮商輔導技巧」、「績效管理」、「居服督導生涯規劃」等對於任職較長的居服督導來說亦為重要之訓練課程(詳見表 5-2-28)。

#### (六) 訓練滿意情形(詳見表 5-2-29、5-2-30)

在居服督導員針對機構內部訓練的滿意情形方面，本研究採 13 個題項來測量之，初步調查結果顯示，九成以上受訪者認為同意(含非常同意及同意)的題項為：(1)「訓練是個人學習的機會」以及(2)「訓練有助於自我改進」等兩項；八成以上督導員表示同意依序包括：(1)「機構所舉辦的內容和我的工作有關」、(2)「機構對於員工接受訓練是鼓勵的」、(3)「我可將訓練所學運用在工作上」、(4)「訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標」等四項；而七成以上受訪者認為同意則依序包括：(1)「機構所舉辦的訓練符合我的需要」、(2)「為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出(譬如犧牲假期)」、(3)「機構重視我個人和專業的成長」共三項。各項訓練滿意情形百分比呈現如表 5-2-29，逐項說明如后：

- 1、機構所舉辦的訓練符合我的需要：四分之三的受訪者表示同意(含「非常同意」者 10.8%及「同意」者 64.4%)，「無意見」者占 17.5%，而不同意者占 7.3%(含「不同意」者 4.5%及「非常不同意」者 2.8%)。
- 2、機構所舉辦的內容和我的工作有關：八成六的居服督導員表示同意(含「非常同意」者 19.8%及「同意」者 66.7%)，「無意見」者占 10.2%，而不同意者占 3.3%(含「不同意」者 2.8%及「非常不同意」者 0.5%)。
- 3、我可將訓練所學運用在工作上：八成四的受訪者表示同意(含「非常同意」者 15.8%及「同意」者 68.4%)，「無意見」者占 13.5%，而不同意者占 2.3%(含「不同意」者 1.7%及「非常不同意」者 0.6%)。
- 4、訓練的量(次數和時數)是恰到好處的：六成二的受訪者表示同意(含「非常同意」者 5.6%及「同意」者 56.5%)，「無意見」者占 24.3%，而不同

意者占 13.6% (含「不同意」者 11.3%及「非常不同意」者 2.3%)。

- 5、訓練是個人學習的機會：九成四的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 29.7%及「同意」者 64.6%)，「無意見」者占 5.1%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 6、訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標：超過八成的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 21.5%及「同意」者 60.4%)，「無意見」者占 15.2%，而不同意者占 2.9% (含「不同意」者 2.3%及「非常不同意」者 0.6%)。
- 7、訓練有助於自我改進：高達九成三的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 29.4%及「同意」者 64.4%)，「無意見」者占 5.6%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 8、為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出 (譬如犧牲假期)：近四分之三的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 17.5%及「同意」者 57.1%)，「無意見」者占 15.2%，而不同意者占 10.2% (含「不同意」者 8.5%及「非常不同意」者 1.7%)。
- 9、機構提供的訓練是有規劃的：六成六的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 9.6%及「同意」者 57.1%)，「無意見」者占 22.0%，而不同意者占 11.3% (含「不同意」者 7.9%及「非常不同意」者 3.4%)。
- 10、機構提供的訓練是有系統性的：六成左右的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 7.9%及「同意」者 52.5%)，「無意見」者占 26.6%，而不同意者占 13.0% (含「不同意」者 9.4%及「非常不同意」者 13.4%)。
- 11、機構提供充分的訓練機會：近七成的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 9.6%及「同意」者 59.9%)，「無意見」者占 19.2%，而不同意者占 11.3% (含「不同意」者 7.9%及「非常不同意」者 3.4%)。
- 12、機構重視我個人和專業的成長：近四分之三的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 14.7%及「同意」者 58.8%)，「無意見」者占 20.3%，而不同意者占 6.2% (含「不同意」者 5.1%及「非常不同意」者 1.1%)。
- 13、機構對於員工接受訓練是鼓勵的：八成五的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 17.5%及「同意」者 67.8%)，「無意見」者占 12.5%，而不同意者占 2.2% (含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.1%)。

進一步詢問受訪者認為增進工作知能較有效的訓練方法，結果詳見表 5-2-30，其中，最多督導員認為有效的訓練方法為「從實作中學習」(占 86.6%)，其次為「參加機構外部舉辦的訓練課程」，將近四方之三的受訪者表示此方法較

有效，再其次，「向資深居服督導員請教」、「參加居服督導員的團體督導」各占 67.6%、占 62.0%，「督導的協助」及「參加機構內部舉辦的訓練課程」分別占 55.3%及 65.0%，最後則為「運用電腦上網搜尋資訊」(占 29.2%)、「研閱書籍、雜誌」(占 26.3%) 以及「翻閱工作手冊」(占 17.9%)。此外，也有少部分受訪者表示「與其他資深機構交流」亦為較能增進工作之能的有效方法。

## 五、居服督導員受督導情形

### (一) 負責居服督導員督導之職稱

本研究受訪者的機構中負責督導居服督導員之督導有「1 位」者最多，占 34.9%，其次為「2~4 位」者，占 33.7%，再其次為「5 位以上」者，占 26.3%，而有 9 位受訪者表示其機構並無督導居服督導員之督導。而負責督導受訪者的督導職稱以「社工督導」最多 (占 21.4%)，其次為「主任、副主任」(占 18.9%)，再其次為「居服組長、組長、課長」(占 17.0%)，另亦有如「督導」、「總幹事、秘書長、執行長、理事長」、「社工組長、處長」等職稱。此外，受訪者的督導為「專職」者占 51.8%，「兼職」者則占 48.2% (詳見表 5-2-31)。

### (二) 有待督導協助的事項

為了解居家服務督導員通常需要其督導協助的事項為何，本研究以開放式的問題詢問受訪者，經整理後呈現如表 5-2-32，其中有 21 位受訪者表示需要督導協助「特殊個案的處理」(占 23.9%)，12 位受訪者表示其「工作上遇到的困難與問題」需要督導協助 (占 13.6%)，需要「了解行政事務/行政支持」、「調節照服員與個案或案家的衝突/申訴」協助的各 9 位，其餘尚需要督導協助的事項包括：「辦理活動、方案設計」、「居服員的管理、派案、面試」、「給予照服員情緒支持/壓力調節」、「決策」、「照服員的福利問題」等。

### (三) 居家服務督導員受督導的情形

#### 1、團督的舉辦頻率

在居家服務督導員的機構舉辦團體督導情形方面，高達八成的受訪者表示其機構有定期舉辦居服督導之團體督導 (占 80.3%)，其中超過一半是「每個月舉辦一次」(占 55.0%)，其次為「兩個月舉辦一次」(占 21.4%)，「三個月舉辦一次」、「四個月舉辦一次」及「半年舉辦一次」者皆為少數，此外，亦有少數受訪者表示其機構「每週一次」、「兩個月一次」或「不定期」舉辦居服督導之團督。至於在每次團體督導的時數方面，以「2 小時」者最多，占 31.3%，其次為「3 小時」者，占 28.4%，再其次為「4 小時」者，占 25.4%。(詳見表 5-2-33)。

#### 2、團督的活動內容

由表 5-2-34 可知，居服督導員的團督時間內進行的活動，按照百分比高低排序如后：(1)「督導員分享工作經驗」(占 81.8%)；(2)「案例研討」(占 79.0%)；(3)「報告行政事項(機構政策、工作規則等)」(占 66.4%)；(4)「督導員之督導提供處工作上遇到的問題之建議」(占 61.5%)；(5)「其他督導員提供相關的資訊和督導方法」(占 54.9%)；(6)「其他督導員提供情緒支持」(占 40.1%)；(7)「督導員之督導提供相關的資訊和照顧方法」(占 37.1%)；(8)「督導員之督導提供情緒支持」(占 27.3%)；(9)「專題演講或訓練課程」(占 21.0%)；(10)「從事體適能活動」(占 10.5%)。

### 3、被調升為居服督導員之督導或組長之期待

進一步了解受訪者是否希望自己有一天被調升為居服督導員之督導或組長，結果顯示希望自己被調升者為少數，占 38.6%，大部分的受訪者不希望自己未來被調升為居服督導員之督導或組長，占 61.4%。

### 4、居服督導員督導之訓練需求

最有，在訓練需求方面，本研究訊問受訪者認為若針對未來調升為居服督導員之督導或組長而設計的 14 項課程之重要程度，由表 5-2-36 可知，五成以上受訪者認為「非常重要」的課程依序包括：(1)「危機處理」、(2)「情緒管理與壓力調適」、(3)「進階督導技巧」等三項；四成以上受訪者表示「非常重要」的課程依序包括：(1)「申訴處理」、(2)「方案設計與評估」、(3)「進階團體工作技巧」、(4)「實務工作研究」、(5)「自我充權時間」、(6)「統計分析與資料呈現」、(7)「實習督導」、(8)「社區關係與社區服務」等八項。以下逐項說明各課程重要程度之百分比：

- 1、照顧政策之發展趨勢：八成七的受訪者表示重要(含「非常重要」者 38.2%及「重要」者 48.9%)，「普通」者占 11.2%，而認為不重要者占 1.7% (含「不重要」這 1.1%及「非常不重要」者 0.6%)。
- 2、進階督導技巧：近九成五的居服督導員表示重要(含「非常重要」者 52.5%及「重要」者 42.4%)，「普通」者占 4.5%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 3、方案設計與評估：近九成的受訪者表示重要(含「非常重要」者 45.2%及「重要」者 44.7%)，「普通」者占 9.5%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 4、危機處理：近九成五的受訪者表示重要(含「非常重要」者 56.7%及「重要」者 37.6%)，「普通」者占 5.1%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 5、志工管理：近八成的居服督導員表示重要(含「非常重要」者 29.8%及「重要」者 48.9%)，「普通」者占 19.1%，而認為不重要者占 2.2% (含

「不重要」這 1.1%及「非常不重要」者 1.1%)。

- 6、統計分析與資料呈現：近九成的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 42.1%及「重要」者 47.8%），「普通」者占 9.5%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 7、實務工作研究：八成八的受訪者表示重要（含「非常重要」者 42.7%及「重要」者 46.1%），「普通」者占 10.7%，而「非常不重要」者僅占 0.5%。
- 8、實習督導：九成一的受訪者表示重要（含「非常重要」者 41.6%及「重要」者 50.0%），「普通」者占 7.9%，而「非常不重要」者僅占 0.5%。
- 9、情緒管理與壓力調適：超過九成五的受訪者表示重要（含「非常重要」者 55.6%及「重要」者 39.9%），「普通」者占 2.8%，而認為不重要者占 1.7%（含「不重要」這 1.1%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 10、申訴處理：高達九成六的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 48.9%及「重要」者 47.7%），「普通」者占 2.8%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 11、媒體策略規劃：八成三的受訪者表示重要（含「非常重要」者 36.4%及「重要」者 47.1%），「普通」者占 12.5%，而認為不重要者占 4.0%（含「不重要」這 3.4%及「非常不重要」者 0.6%）。
- 12、自我充權時間：九成三的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 42.4%及「重要」者 50.8%），「普通」者占 6.2%，而「非常不重要」者僅占 0.6%。
- 13、進階團體工作技巧：九成一的居服督導員表示重要（含「非常重要」者 43.3%及「重要」者 48.3%），「普通」者占 7.3%，而「非常不重要」者僅占 1.1%。
- 14、社區關係與社區服務：九成三的受訪者表示重要（含「非常重要」者 40.7%及「重要」者 52.5%），「普通」者占 5.7%，而「非常不重要」者僅占 1.1%。

此外，少數居服督導員提出「績效管理」、「照顧服務相關法律專題與討論」、「溝通技巧之認識」、「督導概論、督導技巧」、「管理技巧」等亦為針對調升居服督導員成為督導或組長的重要訓練課程（詳見表 5-2-37）。

## 六、督導功能發揮

在居服督導員所發揮的督導功能方面，本研究採用 13 個題項來測量之，初步調查結果顯示，七成以上受訪者認為「非常同意」的督導功能為(1)「我至少每三個月會到個案家中實地訪查」及(2)「我會定期或不定期對服務對象電訪」等兩項，而六成以上受訪者認為「非成同意」的督導功能共九項，依所占比例由高至低排序為：(1)「我會調節照顧服務員與個案或案家的衝突」、(2)「我會處理照顧服務員反應的抱怨或意見」、(3)「我會定期審閱居家服務員服務記錄」、(4)「我會協助照顧服務員認識個案的特性」、(5)「我平日會給予表現良好的照顧服務員肯定和稱讚」、(6)「我是照顧服務員與任職機構間的橋樑」、(7)「我會協助照顧服務員瞭解機構的行政規定」、(8)「我平日會給予照顧服務員關懷與支持」、(9)「我會協助照顧服務員瞭解照顧服務員之工作倫理守則」。各項功能發揮狀況百分比呈現如表 5-2-38，逐項說明如后：

- 1、我會定期審閱居家服務員服務記錄：高達九成七的受訪者表示同意（含「非常同意」者 68.5%及「同意」者 28.7%），「無意見」者占 1.7%，而「非常不同意」者占 1.1%。
- 2、我會定期或不定期對服務對象電訪：九成六的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 71.9%及「同意」者 24.7%），「無意見」者占 2.8%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 3、我的督導會協助我充實照顧服務相關知識：九成六的受訪者表示同意（含「非常同意」者 51.7%及「同意」者 44.4%），「無意見」者占 3.4%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 4、我的督導會協助我增加工作技巧：九成二的受訪者表示同意（含「非常同意」者 52.2%及「同意」者 40.5%），「無意見」者占 6.7%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 5、我會協助照顧服務員瞭解照顧服務員之工作倫理守則：高達九成七的受訪者表示同意（含「非常同意」者 63.5%及「同意」者 34.3%），「無意見」者占 1.7%，而「非常不同意」者僅占 0.5%。
- 6、我會協助照顧服務員瞭解機構的行政規定：近九成五的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 62.9%及「同意」者 32.0%），「無意見」者占 4.5%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 7、我會協助照顧服務員認識個案的特性：九成六的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 67.4%及「同意」者 29.2%），「無意見」者占 2.8%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。

- 8、我是照顧服務員與任職機構間的橋樑：九成三的受訪者表示同意（含「非常同意」者 66.3%及「同意」者 27.5%），「無意見」者占 5.6%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 9、我至少每三個月會到個案家中實地訪查：九成五的受訪者表示同意（含「非常同意」者 74.2%及「同意」者 20.8%），「無意見」者占 3.9%，而「非常不同意」者占 1.1%。
- 10、我平日會給照顧服務員關懷與支持：九成六的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 62.7%及「同意」者 33.3%），「無意見」者占 3.4%，而「非常不同意」者占 0.6%。
- 11、我會調節照顧服務員與個案或案家的衝突：高達九成七的受訪者表示同意（含「非常同意」者 69.7%及「同意」者 27.5%），「無意見」者占 2.2%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 12、我平日會給予表現良好的照顧服務員肯定和稱讚：九成六的受訪者表示同意（含「非常同意」者 66.8%及「同意」者 29.8%），「無意見」者占 2.8%，而「非常不同意」者僅占 0.6%。
- 13、我會處理照顧服務員反應的抱怨或意見：九成六的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 69.1%及「同意」者 27.0%），「無意見」者占 2.8%，而不同意者占 1.1%（含「不同意」者 0.6%及「非常不同意」者 0.5%）。

## 七、工作滿意度與挑戰

### （一）工作滿意情形

在居家服務督導員的工作滿意度方面，本研究以 30 個題項來測量受訪者的同意程度，依「非常同意」與「同意」相加後的百分比高低排列顯示：九成以上受訪者表示同意的項目依序有（1）「這份工作讓我能有機會服務他人」、（2）「這份工作讓我有學習的機會」以及（3）「在工作中我有機會與同事建立友誼關係」等三項；八成以上受訪者表示同意的項目依序有（1）「我和我的同事相處融洽」、（2）「我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長」、（3）「我與個案有良好的關係」、（4）「在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事」、（5）「這份工作讓我有表現能力的機會」、（6）「我對於工作環境的安全性，感到滿意」、（7）「我對目前工作地點感到滿意」等七項；七成以上受訪者表示同意的項目依序有（1）「我所做的工作相當重要」、（2）「我可以從這份工作中獲得成就感」、（3）「我有機會充分發揮本身的技術和能力」、（4）「我的工作讓我感覺有價值感」、（5）「我的工作具有變化性」、（6）「我對工作時間的安排，感到滿意」、（7）

「我在處理個案家屬部分，表現良好」、(8)「在工作上，我覺得有足夠的自主性」等八項；而六成以上受訪者表示同意的項目則依序有(1)「主管能夠了解我工作上的問題與困難」、(2)「在工作中，我覺得有被尊重的感覺」、(3)「我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意」、(4)「我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意」、(5)「我對主管對待部屬的方式，感到滿意」等五項。初步結果逐項分述如后（詳見表 5-2-39）：

- 1、我對工作時間的安排，感到滿意：近四分之三的受訪者表示同意（含「非常同意」者 27.3%及「同意」者 54.8%），「無意見」者占 14.1%，而不同意者占 11.3%（含「不同意」者 8.5%及「非常不同意」者 2.8%）。
- 2、我對於工作環境的安全性，感到滿意：超過八成的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 24.9%及「同意」者 56.5%），「無意見」者占 10.7%，而不同意者占 7.9%（含「不同意」者 5.6%及「非常不同意」者 2.3%）。
- 3、我對目前工作地點感到滿意：八成的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 25.3%及「同意」者 55.1%），「無意見」者占 11.8%，而不同意者占 7.8%（含「不同意」者 6.7%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 4、我的工作具有變化性：四分之三的受訪者表示同意（含「非常同意」者 24.1%及「同意」者 51.7%），「無意見」者占 19.7%，而不同意者僅占 4.5%（含「不同意」者 3.4%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 5、我有機會充分發揮本身的技術和能力：超過四分之三的受訪者表示同意（含「非常同意」者 19.8%及「同意」者 57.6%），「無意見」者占 19.2%，而不同意者僅占 3.4%（含「不同意」者 2.3%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 6、我的工作缺乏成長與進步的機會：三成左右的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 7.9%及「同意」者 23.2%），「無意見」者占 23.2%，而四成五的受訪者表示不同意（含「不同意」者 38.4%及「非常不同意」者 7.3%）。
- 7、這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇：將近六成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 16.4%及「同意」者 42.4%），「無意見」者占 24.9%，而不同意者占 16.3%（含「不同意」者 12.4%及「非常不同意」者 3.9%）。
- 8、這份工作讓我能有機會服務他人：超過九成的受訪者表示同意（含「非常同意」者 43.0%及「同意」者 49.7%），「無意見」者占 6.2%，而「非常不同意」者僅占 1.1%。

- 9、這份工作讓我有表現能力的機會：八成左右的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 20.2%及「同意」者 61.3%），「無意見」者占 16.3%，而不同意者占 2.2%（含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 10、我可以從這份工作中獲得成就感：四分之三左右的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 22.5%及「同意」者 56.2%），「無意見」者占 16.3%，而不同意者占 5.0%（含「不同意」者 2.8%及「非常不同意」者 2.2%）。
- 11、這份工作讓我有學習的機會：超過九成的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 30.5%及「同意」者 60.5%），「無意見」者占 6.8%，而不同意者僅占 2.2%（含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 12、我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長：八成七的受訪者表示同意（含「非常同意」者 27.3%及「同意」者 59.7%），「無意見」者占 9.1%，而不同意者占 3.9%（含「不同意」者 2.8%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 13、在工作中，我覺得有被尊重的感覺：三分之二左右的受訪者表示同意（含「非常同意」者 16.9%及「同意」者 49.2%），「無意見」者占 23.2%，而不同意者占 10.7%（含「不同意」者 7.3%及「非常不同意」者 3.4%）。
- 14、我所做的工作相當重要：近八成的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 21.9%及「同意」者 57.3%），「無意見」者占 18.6%，而不同意者占 2.2%（含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 15、我的工作讓我感覺有價值感：超過四分之三的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 23.3%及「同意」者 52.8%），「無意見」者占 20.5%，而不同意者占一成 3.4%（含「不同意」者 2.3%及「非常不同意」者 1.1%）。
- 16、在工作上，我覺得有足夠的自主性：七成三的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 18.6%及「同意」者 54.8%），「無意見」者占 19.8%，而不同意者占 6.8%（含「不同意」者 4.5%及「非常不同意」者 2.3%）。
- 17、在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事：超過八成的居服督導員表示同意（含「非常同意」者 24.3%及「同意」者 58.2%），「無意見」者占 9.6%，而不同意者占 7.9%（含「不同意」者 5.6%及「非常不同意」者 2.3%）。
- 18、我和我的同事相處融洽：將近九的受訪者表示同意（含「非常同意」者 33.9%及「同意」者 55.9%），「無意見」者占 7.4%，而不同意者僅占

2.8% (含「不同意」者 1.7%及「非常不同意」者 1.1%)。

- 19、主管能夠了解我工作上的問題與困難：三分之二左右的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 17.4%及「同意」者 50.6%)，「無意見」者占 21.3%，而不同意者僅約占一成 (含「不同意」者 7.3%及「非常不同意」者 3.4%)。
- 20、在工作中我有機會與同事建立友誼關係：高達九成的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 33.1%及「同意」者 57.3%)，「無意見」者占 7.3%，而不同意者僅占 2.3% (含「不同意」者 0.6%及「非常不同意」者 1.7%)。
- 21、我在處理個案家屬部分，表現良好：約四分之三的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 16.4%及「同意」者 57.6%)，「無意見」者占 23.7%，而不同意者僅占 2.3% (含「不同意」者 1.1%及「非常不同意」者 1.2%)。
- 22、我與個案有良好的關係：八成四的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 22.0%及「同意」者 62.7%)，「無意見」者占 13.6%，而「不同意」者僅占 1.7% (含「不同意」者 0.6%及「非常不同意」者 1.1%)。
- 23、我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意：六成四的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 11.4%及「同意」者 56.2%)，「無意見」者占 27.3%，而不同意者占 5.1% (含「不同意」者 2.8%及「非常不同意」者 2.3%)。
- 24、我滿意目前機構所提供的福利措施 (例如：勞健保、勞退等)：近六成的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 15.8%及「同意」者 43.5%)，「無意見」者占 28.3%，而不同意者占 12.4% (含「不同意」者 9.0%及「非常不同意」者 3.4%)。
- 25、我對工作的時薪，感到滿意：五成左右的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 10.7%及「同意」者 42.1%)，「無意見」者占 25.8%，而不同意者約占五分之一 (含「不同意」者 16.9%及「非常不同意」者 4.5%)。
- 26、我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意：不到一半的受訪者表示同意 (含「非常同意」者 7.9%及「同意」者 39.3%)，「無意見」者占 25.9%，而超過四分之一受訪者表示不同意 (含「不同意」者 20.2%及「非常不同意」者 6.7%)。
- 27、我對主管對待部屬的方式，感到滿意：六成左右的居服督導員表示同意 (含「非常同意」者 14.6%及「同意」者 46.1%)，「無意見」者占 29.2%，而「不同意」者占 10.1% (含「不同意」者 7.3%及「非常不同意」

者 2.8%)。

- 28、我對主管的決策能力，感到滿意：五成五的居服督導員表示同意(含「非常同意」者 12.9%及「同意」者 42.1%)，「無意見」者占 32.6%，而不同意者占 12.4% (含「不同意」者 9.0%及「非常不同意」者 3.4%)。
- 29、我對機構大部分執行的政策，感到滿意：五成六的受訪者表示同意(含「非常同意」者 10.1%及「同意」者 46.6%)，「無意見」者占 30.9%，而不同意者占 12.4% (含「不同意」者 10.1%及「非常不同意」者 2.3%)。
- 30、我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意：三分之二左右的居服督導員表示同意(含「非常同意」者 13.5%及「同意」者 49.4%)，「無意見」者占 24.2%，而不同意者占 12.9% (含「不同意」者 10.7%及「非常不同意」者 2.2%)。

## (二) 工作挑戰

最後，由表 5-2-40 可知，受訪者認為擔任居家服務督導員最大的挑戰依百分比高低排列如后：(1)「改變照顧服務員的工作態度」(占 51.4%)；(2)「處理個案或家屬與照顧服務員的衝突」(占 45.8%)；(3)「處理案主(或案家)的申訴」(占 37.9%)；(4)「要求照顧服務員遵守契約的規範」(占 32.2%)；(5)「實際照顧能力欠缺」(占 31.6%)；(6)「督導照顧服務員的服務品質」(占 28.2%)；(7)「學會處理自己的情緒」(占 26.6%)；(8)「改進照顧服務員的工作技巧」(占 24.3%)；(9)「需要不斷充實老人健康照顧或福利服務之知能」(占 23.7%)；(10)「派案給合適的照顧服務員」(占 20.3%)；(11)「配合長照管理中心訂定的個案照顧計畫」(占 18.6%)；(12)「電腦文書作業能力待加強」(占 15.3%)；(13)「與照顧服務員建立良好的關係」(占 8.5%)。此外，少數居家服務督導員也提出如「照顧服務員人力不足」、「照服員的工作保障」、「服務個案量過多」、「不能得到督導或服務員的支持」、「政府政策之改變」等工作經驗上面臨到的挑戰。

表 5-2- 1：居家服務督導員基本資料

項目	百分比	(次數)	項目	百分比	(次數)
<u>年齡</u>			<u>子女數</u>		
21~25 歲	23.6	(42)	沒有	59.5	(103)
26~30 歲	28.6	(51)	有 1 個小孩	11.6	(20)
31~35 歲	19.1	(34)	有 2 個小孩	19.1	(33)
36~40 歲	10.7	(19)	有 3 個小孩	9.2	(16)
41 歲以上	18.0	(32)	有 5 個小孩	0.6	(1)
合計	100.0	(178)	合計	100.0	(173)
<u>性別</u>			<u>最大子女之年齡</u>		
男	15.1	(27)	0~6 歲	24.6	(17)
女	84.9	(152)	7~12 歲	26.1	(18)
合計	100.0	(179)	13~19 歲	23.2	(16)
<u>籍貫</u>			20 歲以上	26.1	(18)
閩南人	74.2	(132)	合計	100.0	(69)
客家人	9.5	(17)	<u>最小子女之年齡</u>		
外省人	6.7	(12)	0~6 歲	30.0	(15)
其他	9.6	(17)	7~12 歲	30.0	(15)
合計	100.0	(178)	13~19 歲	14.0	(7)
<u>婚姻狀況</u>			20 歲以上	26.0	(13)
已婚	40.8	(73)	合計	100.0	(50)
未婚	54.2	(97)	<u>教育程度</u>		
離婚	3.3	(6)	高中(職)	10.3	(18)
喪偶	1.1	(2)	專科	14.9	(26)
其他	0.6	(1)	大學	70.8	(124)
合計	100.0	(179)	研究所-碩士	2.9	(5)
			研究所-博士	1.1	(2)
			合計	100.0	(175)

表 5-2- 2：居家服務督導員目前工作情形

項目	百分比	(次數)
<u>工作職稱</u>		
居家服務督導員	62.3	(104)
社工員	21.5	(36)
社工督導員	4.2	(7)
組長、課長、主任等	6.0	(10)
護理師	3.0	(5)
其他	3.0	(5)
合計	100.0	(176)
<u>上個月負責個案數</u>		
50 位以下	22.1	(38)
51~60 位	37.2	(64)
61~70 位	15.7	(27)
71~80 位	10.5	(18)
81 位以上	14.5	(25)
合計	100.0	(172)
<u>上個月負責年滿 65 歲以上之個案數</u>		
30 位以下	20.0	(33)
31~45 位	29.1	(48)
46~60 位	30.9	(51)
61 位以上	20.0	(33)
合計	100.0	(165)
<u>目前在任職機構擔任居服督導的年資</u>		
未滿 1 年	13.0	(23)
滿 1 年	27.7	(49)
滿 2 年	16.4	(29)
滿 3 年	20.3	(36)
滿 4 年以上	22.6	(40)
合計	100.0	(177)
<u>從事居服督導的年資(包括在其他機構)</u>		
未滿 1 年	12.0	(21)
滿 1 年	25.1	(44)
滿 2 年	16.6	(29)
滿 3 年	18.3	(32)
滿 4 年以上	28.0	(49)
合計	100.0	(175)

表 5-2-3：居家服務督導員之專業背景與工作經歷

項目	百分比	(次數)
<u>專業背景</u>		
社會工作	62.9	(112)
護理	25.8	(46)
其他	11.3	(20)
合計	100.0	(178)
<u>先前有無社工相關經驗</u>		
有	49.5	(54)
沒有	50.5	(55)
合計	100.0	(109)
<u>先前社會工作領域</u>		
老人福利服務	51.9	(27)
身心障礙福利服務	19.2	(10)
兒童福利服務	7.7	(4)
少年福利服務	3.9	(2)
婦女福利服務	1.9	(1)
醫務社會工作	3.9	(2)
其他	11.5	(6)
合計	100.0	(52)
<u>先前社會工作年資(不含居服督導年資)</u>		
未滿 2 年	27.3	(15)
滿 2 年~滿 4 年	32.7	(18)
滿 5~滿 7 年	18.2	(10)
滿 8 年以上	21.8	(12)
合計	100.0	(55)
<u>先前有無護理相關經驗</u>		
有	97.7	(42)
沒有	2.3	(1)
合計	100.0	(43)
<u>先前護理工作的機構</u>		
醫院	68.3	(28)
私人診所	12.2	(5)
護理機構	7.3	(3)
養護機構	9.8	(4)
各級學校之衛生保健組或健康中心	2.4	(1)
合計	100.0	(41)
<u>先前護理工作年資(不含居服督導年資)</u>		
未滿 2 年	7.3	(3)
滿 2~滿 4 年	14.7	(6)
滿 5~滿 7 年	26.8	(11)
滿 8~滿 14 年	26.8	(11)
滿 15 年以上	24.4	(10)
合計	100.0	(41)
<u>擔任居服工作幾年始被調升居服督導</u>		
3 年	33.4	(4)
5 年	50.0	(6)
6 年	8.3	(1)
8 年	8.3	(1)
合計	100.0	(12)

表 5-2-4：居家服務督導員對照顧服務員在職訓練課程之參與和看法

項目	百分比	(次數)
<u>機構指派專人負責規劃照服員在職訓練</u>		
有	87.7	(157)
沒有	12.3	(22)
合計	100.0	(179)
<u>受訪者是否曾負責規劃照服員在職訓練</u>		
是	56.8	(88)
否	43.2	(67)
合計	100.0	(155)
<u>機構是否訂有照服員年度在職訓練計劃</u>		
有	93.8	(166)
沒有	6.2	(11)
合計	100.0	(177)
<u>去年機構舉辦的內部在職訓練次數</u>		
0~5 次	21.8	(36)
6~10 次	36.4	(60)
11~12 次	33.9	(56)
13 次以上	7.9	(13)
合計	100.0	(165)
<u>去年機構舉辦的內部在職訓練時數</u>		
0~11 小時	22.5	(35)
12~23 小時	33.3	(52)
24~35 小時	25.0	(39)
36 小時以上	19.2	(30)
合計	100.0	(156)
<u>目前在職訓練時數合適與否</u>		
剛好	89.1	(156)
過少	10.9	(19)
過多	0.0	(0)
合計	100.0	(175)
<u>每月幾小時較為妥適</u>		
1 小時	11.1	(2)
2 小時	50.0	(9)
3 小時	11.1	(2)
4 小時	5.6	(1)
6 小時	5.6	(1)
8 小時	11.1	(2)
20 小時	5.5	(1)
合計	100.0	(18)

表 5-2- 5：居服督導認為機構照顧服務員偏好的訓練方法

訓練方法	有	沒有	合計
1. 講師課堂講授	73.7 (132)	26.3 (47)	100.0 (179)
2. 錄影帶或 DVD 觀賞和討論	40.2 (72)	59.8 (107)	100.0 (179)
3. 讀書會	3.4 (6)	96.6 (173)	100.0 (179)
4. 個案研討	52.5 (94)	47.5 (85)	100.0 (179)
5. 工作手冊自習	0.0 (0)	100.0 (179)	100.0 (179)
6. 角色扮演	21.8 (39)	78.2 (140)	100.0 (179)
7. 實際演練	68.2 (122)	31.8 (57)	100.0 (179)
8. 其他	0.6 (1)	99.4 (178)	100.0 (179)

表 5-2- 6：機構評估照顧服務員在職訓練成果之方法

評估方法	有	沒有	合計
1. 舉辦針對訓練的滿意度問卷調查	54.5 (97)	45.5 (81)	100.0 (178)
2. 舉辦測驗，了解參加受訓成員對該訓練的學習成果	41.0 (73)	59.0 (105)	100.0 (178)
3. 考核受訓成員接受訓練後的工作表現	52.8 (94)	47.2 (84)	100.0 (178)
4. 考核受訓學員服務案主的改善情形	53.9 (96)	46.1 (82)	100.0 (178)
5. 其他	1.7 (3)	98.3 (175)	100.0 (178)

表 5-2- 7：機構評估照顧服務員在職訓練方案成效之標準

評定標準	有	沒有	合計
1. 受訓者對訓練有正面的回應	70.9 (127)	29.1 (52)	100.0 (179)
2. 受訓者確實做到訓練教導的事情	55.9 (100)	44.1 (79)	100.0 (179)
3. 受訓者在實務工作上展現其所學技能 (如：備餐、心肺復甦術等)	67.0 (120)	33.0 (59)	100.0 (179)
4. 受訓者運用其所學來解決工作上的問題	77.1 (138)	22.9 (41)	100.0 (179)
5. 受訓者能維持對工作的熱忱	51.4 (92)	48.6 (87)	100.0 (179)
6. 其他	1.1 (2)	98.9 (177)	100.0 (179)

表 5-2- 8：機構對照服員在職訓練請假或缺席之規定

項目	百分比	(次數)
<u>有無規定</u>		
有	74.2	(132)
沒有	25.8	(46)
合計	100.0	(178)
<u>每年只准請假幾次</u>		
不准請假	4.9	(5)
1 次	12.9	(13)
2 次	26.7	(27)
3 次	50.5	(51)
4 次	3.0	(3)
5 次	2.0	(2)
合計	100.0	(101)
<u>對請假的照服員是否有額外規定</u>		
有	35.2	(43)
沒有	64.8	(79)
合計	100.0	(122)

表 5-2- 9：機構規劃照顧服務員在職訓練課程之困難

規劃困難	有	沒有	合計
1. 不瞭解照顧服務員的訓練需求	11.8 (21)	88.2 (157)	100.0 (178)
2. 此方面的專精師資缺乏	21.3 (38)	78.7 (140)	100.0 (178)
3. 照顧服務員的學習動機低落	53.4 (95)	46.6 (83)	100.0 (178)
4. 課程內容較難引發受訓學員之興趣	26.4 (47)	73.6 (131)	100.0 (178)
5. 課程內容難與實務工作相結合	15.2 (27)	84.8 (151)	100.0 (178)
6. 訓練課程甚難有層次、系統性	30.9 (55)	69.1 (123)	100.0 (178)
7. 訓練課程易有重複性	31.5 (56)	68.5 (122)	100.0 (178)
8. 上課的時間很難安排	42.7 (76)	57.3 (102)	100.0 (178)
9. 其他	5.1 (9)	94.9 (169)	100.0 (178)

表 5-2- 10：居家服務督導員對照顧服務員在職訓練規劃策略之看法

項目	百分比	(次數)
<u>按照服員工作年資分層級規劃</u>		
非常贊成	12.4	(22)
贊成	42.7	(76)
無意見	18.5	(33)
不贊成	24.7	(44)
很不贊成	1.7	(3)
合計	100.0	(178)
<u>按照服員服務特殊個案之知能規劃</u>		
非常贊成	37.9	(67)
贊成	58.2	(103)
無意見	2.8	(5)
不贊成	1.1	(2)
合計	100.0	(177)

表 5-2- 11：取得丙級技術士證照的照服員之工作表現

項目	百分比	(次數)
<u>與未取得證照的照服員之工作表現差異</u>		
有差異	66.1	(117)
沒有差異	32.1	(57)
無法比較，未督導過未取得證照者	1.1	(2)
無法比較，未督導過已取得證照者	0.6	(1)
合計	100.0	(177)

表 5-2- 12：取得證照的照服員與未取得證照的服務員工作表現之比較

取得證照的照服員之特性	有	沒有	合計
1. 照顧技巧比較好	47.9 (56)	52.1 (61)	100.0 (117)
2. 服務態度比較好	12.8 (15)	87.2 (102)	100.0 (117)
3. 比較能處理個案家屬的問題	20.5 (24)	79.5 (93)	100.0 (117)
4. 比較能與個案建立良好的關係	18.8 (22)	81.2 (95)	100.0 (117)
5. 照顧服務員較願意持續從事照顧服務工作	46.2 (54)	53.8 (63)	100.0 (117)
6. 較願意接受具挑戰性個案的派案	23.9 (28)	76.1 (89)	100.0 (117)
7. 對自己較具信心	75.2 (88)	24.8 (29)	100.0 (117)
8. 較能主動學習新技能	41.0 (48)	59.0 (69)	100.0 (117)
9. 較能主動尋求協助以解決工作的問題與困難	41.0 (48)	59.0 (69)	100.0 (117)
10. 較有意願參與訓練課程	35.0 (41)	65.0 (76)	100.0 (117)
11. 較願意參與機構的活動	16.2 (19)	83.8 (98)	100.0 (117)
12. 較依自己的方式去提供照顧服務	22.2 (26)	77.8 (91)	100.0 (117)
13. 較會挑戰督導員	13.7 (16)	86.3 (101)	100.0 (117)
14. 其他	0.9 (1)	99.1 (116)	100.0 (117)

表 5-2- 13：取得丙級技術士證照的照服員之時薪

項目	百分比	(次數)
<u>時薪應較未取得證照的照服員高</u>		
非常贊成	21.8	(38)
贊成	43.1	(75)
無意見	19.5	(34)
不贊成	15.0	(26)
很不贊成	0.6	(1)
合計	100.0	(174)

表 5-2- 14：居家服務督導員修習與老人居家服務相關課程之情形

相關課程	有	沒有	合計
1. 老人福利(服務)	46.6 (75)	53.4 (86)	100.0 (161)
2. 老人學	21.7 (35)	78.3 (126)	100.0 (161)
3. 老人社會工作(或「老人與社會工作」)	39.8 (64)	60.2 (97)	100.0 (161)
4. 老人福利政策	22.4 (36)	77.6 (125)	100.0 (161)
5. 長期照護/長期照顧	30.4 (49)	69.6 (112)	100.0 (161)
6. 當代老人問題與實務(老人問題與對策)	11.8 (19)	88.2 (142)	100.0 (161)
7. 社會老人學	9.3 (15)	90.7 (146)	100.0 (161)
8. 老人團體工作	12.4 (20)	87.6 (141)	100.0 (161)
9. 人口老化與健康照顧	14.3 (23)	85.7 (138)	100.0 (161)
10. 老人護理	18.0 (29)	82.0 (132)	100.0 (161)
11. 居家護理	14.3 (23)	85.7 (138)	100.0 (161)
12. 長期照護護理	15.5 (25)	84.5 (136)	100.0 (161)
13. 老人居家護理	11.8 (19)	88.2 (142)	100.0 (161)
14. 社區護理	18.6 (30)	81.4 (131)	100.0 (161)
15. 其他	3.1 (5)	96.9 (156)	100.0 (161)

表 5-2- 15：居家服務督導員在老人福利或護理機構的實習經驗

實習之相關單位	有	沒有	合計
1. 有無實習	44.0 (66)	56.0 (84)	100.0 (150)
2. 老人長期照護機構	16.9 (11)	83.1 (54)	100.0 (65)
3. 老人安養機構	20.0 (13)	80.0 (52)	100.0 (65)
4. 老人養護機構	20.0 (13)	80.0 (52)	100.0 (65)
5. 老人服務中心(或老人文康活動中心)	21.5 (14)	78.5 (51)	100.0 (65)
6. 居家服務提供單位	41.5 (27)	58.5 (38)	100.0 (65)
7. 老人日間照顧提供單位	13.8 (9)	86.2 (56)	100.0 (65)
8. 老人公寓	1.5 (1)	98.5 (64)	100.0 (65)
9. 老人福利團體(如老人福利聯盟)	4.6 (3)	95.4 (62)	100.0 (65)
10. 護理之家	13.8 (9)	86.2 (56)	100.0 (65)
11. 居家護理機構或提供單位	7.7 (5)	92.3 (60)	100.0 (65)
12. 其他	3.1 (2)	96.9 (63)	100.0 (65)

表 5-2- 16：居家服務督導員獲得證書情形

項目	百分比	(次數)
<u>有無參加過「居家服務督導員職前訓練課程」</u>		
有	96.6	(172)
沒有	3.4	(6)
合計	100.0	(178)
<u>參加「居家服務督導員職前訓練課程」年份</u>		
民國 92 年以前	14.5	(24)
民國 93 年	14.5	(24)
民國 94 年	14.5	(24)
民國 95 年	18.3	(30)
民國 96 年	27.3	(45)
民國 97 年	10.9	(18)
合計	100.0	(165)
<u>是否持有照顧服務員訓練結業證書</u>		
是	33.9	(60)
否	66.1	(117)
合計	100.0	(177)
<u>獲得「照顧服務員訓練結業證書」滿幾年</u>		
未滿 4 年	38.6	(22)
滿 4~滿 6 年	35.1	(20)
滿 7 年以上	26.3	(15)
合計	100.0	(57)
<u>是否持有「照顧服務員丙級技術士」證書</u>		
是	19.5	(34)
否	80.5	(140)
合計	100.0	(174)
<u>取得「照顧服務員丙級技術士」證書年份</u>		
民國 93 年	6.7	(2)
民國 94 年	56.7	(17)
民國 95 年	26.6	(8)
民國 96 年	3.3	(1)
民國 97 年	6.7	(2)
合計	100.0	(30)

表 5-2- 17：居家服務督導員去年(民國 96 年)參加機構舉辦的居服督導內部訓練情形

項目	百分比	(次數)
<u>去年參加機構內部訓練幾次</u>		
沒有參加過	20.4	(31)
1~3 次	31.6	(48)
4~8 次	24.3	(37)
9 次以上	23.7	(36)
合計	100.0	(152)
<u>去年參加機構內部訓練幾小時</u>		
沒有參加過	20.9	(31)
1~8 小時	21.0	(31)
9~24 小時	23.7	(35)
25~36 小時	15.5	(23)
37 小時以上	18.9	(28)
合計	100.0	(148)

表 5-2- 18：機構去年(民國 96 年)針對居服督導舉辦內部訓課程內容

訓練課程	有	(次數)	訓練課程	有	(次數)
1. 專業倫理困境處理	6.4	(7)	31.預防老人跌倒	0.9	(1)
2. 照顧需求評量	4.5	(5)	32.管理技巧	6.4	(7)
3. 認識老人常見疾病	2.7	(3)	33.認識失智症	9.1	(10)
4. 認識老人心理健康	9.1	(10)	34.認識職能治療、物理治療	0.9	(1)
5. 溝通技巧之認識	18.2	(20)	35.認識輔具、輔具介紹	6.3	(7)
6. 活動方案設計與帶領	0.9	(1)	36.方案設計	6.3	(7)
7. 照顧服務相關法律專題	9.1	(10)	37.資訊管理/檔案及資料管理	2.7	(3)
8. 社會資源的連結與運用	10.0	(11)	38.糖尿病衛教	5.5	(6)
9. 個案家屬服務	5.5	(6)	39.高血壓衛教	1.8	(2)
10.臨終關懷及認識安寧照顧	2.7	(3)	40.肝病衛教	0.9	(1)
11.老人福利服、政策與長照十計畫	10.9	(12)	41.老人虐待與老人保護	6.4	(7)
12.衝突及意外的處理	16.4	(18)	42.個案管理	3.6	(4)
13.情緒管理與壓力調適(抒壓)/時間管理	34.5	(38)	43.用藥安全	0.9	(1)
14.老人團體工作、生命回顧團體、老人懷舊團體	10.0	(11)	44.自我了解與自我肯定	3.6	(4)
15.督導概論、督導技巧	17.3	(19)	45.績效管理	2.7	(3)
16.認識身心障礙者	9.1	(10)	46.社會救助	1.8	(2)
17.團隊關係	2.7	(3)	47.社區關係/社區服務/社區照護	11.8	(13)
18.諮商輔導技巧、同理心訓練	13.6	(15)	48.傳染病管理/防治	10.9	(12)
19.簡報技巧	4.5	(5)	49.健康維護	6.4	(7)
20.家庭評估	3.6	(4)	50.社會福利概論/老人福利服務概論	4.5	(5)
21.紀錄撰寫	2.7	(3)	51.居家服務工作倫理	0.9	(1)
22.心肺復甦術	14.5	(16)	52.居家服務工作內容暨指導方式	4.5	(5)
23.人身安全	4.5	(5)	53.居家服務組織運作計督導功能	1.8	(2)
24.肢體運動	9.1	(10)	54.指導照顧服務員撰寫紀錄報告急召開檢討會議	0.9	(1)
25.公文書寫	7.3	(8)	55.居家服務基本法律認知	1.8	(2)
26.基本生命徵象	0.9	(1)	56.居家環境與生活輔助器具的相關知識與操作	5.5	(6)
27.營養與膳食	12.7	(14)	57.緊急急救認識與家庭意外處理	0.9	(1)
28.急症處理	5.5	(6)	58.居家服務督導報告撰寫	3.6	(4)
29.個案研討	43.6	(48)	59.疾病的認識	0.9	(1)
30.讀書會	11.8	(13)			

表 5-2- 19：機構舉辦居服督導員採用的訓練方法

訓練方法	是	否	合計
1. 講師課堂講授	88.8 (142)	11.3 (18)	100.0 (160)
2. 錄影帶或 DVD 觀賞和討論	31.9 (51)	68.1 (109)	100.0 (160)
3. 讀書會	19.4 (31)	80.6 (129)	100.0 (160)
4. 個案研討	79.4 (127)	20.6 (33)	100.0 (160)
5. 工作手冊自習	11.3 (18)	88.8 (142)	100.0 (160)
6. 角色扮演	11.9 (19)	88.1 (141)	100.0 (160)
7. 實際演練	38.8 (62)	61.3 (98)	100.0 (160)
8. 其他	1.9 (3)	98.1 (157)	100.0 (160)

表 5-2- 20：居服督導員偏好之訓練方法

訓練方法	是	否	合計
1. 講師課堂講授	72.2 (122)	27.8 (47)	100.0 (169)
2. 錄影帶或 DVD 觀賞和討論	34.9 (59)	65.1 (110)	100.0 (169)
3. 讀書會	13.0 (22)	87.3 (147)	100.0 (169)
4. 個案研討	76.9 (130)	23.1 (39)	100.0 (169)
5. 工作手冊自習	3.0 (5)	97.0 (164)	100.0 (169)
6. 角色扮演	14.2 (24)	85.8 (145)	100.0 (169)
7. 實際演練	52.7 (89)	47.3 (80)	100.0 (169)
8. 其他	1.2 (2)	98.8 (167)	100.0 (169)

表 5-2- 21：居家服務督導員去年(民國 96 年)參加外部訓練情形

項目	百分比	(次數)
<u>去年是否參加過外部訓練</u>		
有	76.0	(133)
沒有	24.0	(42)
合計	100.0	(175)
<u>去年參加過外部訓練次數</u>		
1~2 次	36.1	(40)
3~4 次	31.5	(35)
5 次以上	32.4	(36)
合計	100.0	(111)
<u>去年參加過外部訓練時數</u>		
12 小時以下	28.0	(30)
13~24 小時	23.4	(25)
25~48 小時	24.3	(26)
49 小時以上	24.3	(26)
合計	100.0	(107)
<u>有無參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦之老人福利社會工作專業人員之「社區示(科)社工人員(級)」之培訓課程</u>		
有	15.3	(27)
沒有	84.7	(150)
合計	100.0	(177)
<u>參加年份</u>		
民國 87 年	4.2	(1)
民國 93 年	4.2	(1)
民國 94 年	16.7	(4)
民國 95 年	37.4	(9)
民國 96 年	20.8	(5)
民國 96 年	16.7	(4)
合計	100.0	(24)
<u>有無參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦之老人福利社會工作專業人員之「社區示(科)社工督導(級)」之培訓課程</u>		
有	9.2	(16)
沒有	90.8	(157)
合計	100.0	(173)
<u>參加年份</u>		
民國 94 年	46.7	(7)
民國 95 年	26.7	(4)
民國 96 年	13.3	(2)
民國 97 年	13.3	(2)
合計	100.0	(15)

表 5-2- 22：居家服務督導員參加外部訓練之動機

參與動機	有	沒有	合計
1. 機構指派的	53.0 (70)	47.0 (62)	100.0 (132)
2. 機構推薦的	25.0 (33)	75.0 (99)	100.0 (132)
3. 個人主動報名參加	43.9 (58)	56.1 (74)	100.0 (132)
4. 機構提供資訊，但個人可視需要做最後決定	39.4 (52)	60.6 (80)	100.0 (132)
5. 其他	0.0 (0)	100.0 (132)	100.0 (132)

表 5-2- 23：機構對居家服務督導員參加外部訓練提供之鼓勵措施

鼓勵措施	有	沒有	合計
1. 補助受訓經費	49.7 (88)	50.3 (89)	100.0 (177)
2. 可請事假(不付薪)	5.6 (10)	94.4 (167)	100.0 (177)
3. 可請事假(付薪)	6.8 (12)	93.2 (165)	100.0 (177)
4. 可請公假	79.7 (141)	20.3 (36)	100.0 (177)
5. 其他	3.4 (6)	96.6 (171)	100.0 (177)
6. 沒有提供任何鼓勵措施	9.0 (16)	91.0 (161)	100.0 (177)

表 5-2- 24：對內政部訂頒的「居家服務督導員職前訓練課程」重要性之評價

居家服務督導員職前訓練課程	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重要	非常不重要	小計	
1. 社會福利概述（老人福利服務概論）	27.9 (50)	53.1 (95)	81.0 (144)	16.8 (30)	0.5 (1)	1.7 (3)	2.2 (4)	100.0 (179)
2. 居家服務工作倫理	45.3 (81)	47.5 (85)	92.8 (166)	5.6 (10)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
3. 居家服務內容暨指導方式	46.4 (83)	46.3 (83)	92.7 (166)	5.6 (10)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
4. 居家服務組織運作暨督導功能	39.6 (71)	51.4 (92)	91.0 (163)	7.3 (13)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
5. 如何指導居家服務員撰寫紀錄報告及召開檢討會議	49.2 (88)	41.3 (74)	90.5 (162)	7.8 (14)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
6. 居家服務基本法律認知	43.6 (78)	49.2 (88)	92.8 (166)	5.6 (10)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
7. 居家環境與生活輔助器的相關知識與操作	37.4 (67)	53.6 (96)	91.0 (163)	7.3 (13)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
8. 緊急急救的認識與家庭意外的處理	49.2 (88)	44.1 (79)	93.3 (167)	4.5 (8)	0.5 (1)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
9. 居家服務督導報告撰寫	44.7 (80)	48.6 (87)	93.3 (167)	5.0 (9)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
10. 疾病的認識	43.0 (77)	49.7 (89)	92.7 (166)	5.6 (10)	0.0 (0)	1.7 (3)	1.7 (3)	100.0 (179)
11. 實習	36.7 (65)	48.0 (85)	84.7 (150)	11.3 (20)	2.3 (4)	1.7 (3)	4.0 (7)	100.0 (177)

表 5-2- 25：對初任居家服務督導員訓練課程的重要性之評價

訓練課程	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重要	非常不重要	小計	
1. 基本生命徵象：體溫、脈搏、呼吸、血壓的認識與測量紀錄	35.2 (63)	52.0 (93)	87.2 (156)	12.3 (22)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (179)
2. 身體結構與功能：認識身體各器官與功能	29.1 (52)	48.0 (86)	77.1 (138)	22.3 (40)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
3. 基本生理需求：知覺、活動、休息與睡眠、身體清潔與舒適、泌尿道、腸道排泄及呼吸之需求	29.0 (52)	56.4 (101)	85.4 (153)	14.0 (25)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
4. 營養與膳食：老年期的營養、及認識各種特殊飲食	29.6 (53)	57.5 (103)	87.1 (156)	11.7 (21)	0.6 (1)	0.6 (1)	1.2 (1)	100.0 (179)
5. 家務處理：家務處理的工作內容及基本原則	33.0 (59)	53.1 (95)	86.1 (154)	13.4 (24)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (179)
6. 急症處理：肌肉關節損傷、骨折及出血意外之處理	39.1 (70)	49.2 (88)	88.3 (158)	11.2 (20)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (179)

表 5-2- 26：對任職滿一年以上居服督導員訓練課程重要性之評價

訓練課程	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重 要	非常不 重要	小計	
1. 專業倫理困境之處理	44.4 (79)	49.4 (88)	93.8 (167)	5.6 (10)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
2. 照顧需求評量	46.1 (82)	47.7 (85)	93.8 (167)	5.6 (10)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
3. 認識老人常見疾病	31.4 (56)	56.2 (100)	87.6 (156)	11.2 (20)	0.6 (1)	0.6 (1)	1.2 (2)	100.0 (178)
4. 認識老人心理健康	36.1 (64)	56.5 (100)	92.6 (164)	6.2 (11)	0.6 (1)	0.6 (1)	1.2 (2)	100.0 (177)
5. 會談技巧	53.1 (95)	39.1 (70)	92.2 (165)	7.3 (13)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
6. 團隊關係與溝通技巧之認識 與實際演練	44.9 (79)	44.9 (79)	89.8 (158)	9.1 (16)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (176)
7. 記錄撰寫技巧與實際演練	39.5 (70)	46.9 (83)	86.4 (153)	12.4 (22)	0.6 (1)	0.6 (1)	1.2 (2)	100.0 (177)
8. 活動方案設計與帶領	30.9 (55)	47.2 (84)	78.1 (139)	19.1 (34)	2.2 (4)	0.6 (1)	2.8 (5)	100.0 (178)
9. 照顧服務相關法律專題討論	30.7 (55)	54.2 (97)	84.9 (152)	14.5 (26)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
10. 社會資源的連結與運用	48.3 (86)	42.7 (76)	91.0 (162)	7.9 (14)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (178)
11. 照顧服務計畫擬定及執行	44.1 (79)	47.5 (85)	91.6 (164)	7.3 (13)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (179)
12. 個案家屬服務	28.1 (50)	55.6 (99)	83.7 (149)	15.2 (27)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (178)
13. 臨終關懷及認識安寧照顧	34.5 (61)	48.6 (86)	83.1 (147)	15.8 (28)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (177)
14. 個案權益倡導	26.5 (47)	57.6 (102)	84.1 (149)	14.7 (26)	0.6 (1)	0.6 (1)	1.2 (2)	100.0 (177)
15. 老人福利服務概論	21.9 (39)	52.2 (93)	74.1 (132)	22.5 (40)	2.8 (5)	0.6 (1)	3.4 (6)	100.0 (178)
16. 衝突及意外的處理	50.8 (91)	43.0 (77)	93.8 (168)	5.6 (10)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
17. 情緒管理與壓力調適	50.6 (90)	42.7 (76)	93.3 (166)	5.6 (10)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.2 (2)	100.0 (178)
18. 老人團體工作	25.9 (46)	46.6 (83)	72.5 (129)	25.3 (45)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (178)
19. 督導概論	28.1 (50)	57.3 (102)	85.4 (152)	14.0 (25)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
20. 認識身心障礙者	27.0 (48)	52.2 (93)	79.2 (141)	19.1 (34)	1.1 (2)	0.6 (1)	1.7 (3)	100.0 (178)

表 5-2- 27：對任職滿一年以上居服督導員訓練課程之建議

項目	百分比	(次數)
<u>課程名稱</u>		
會議/諮商輔導技巧	5.9	(1)
照顧服務相關法律專題與討論	5.9	(1)
衝突及意外處理	5.9	(1)
情緒管理與壓力調適(抒壓)/時間管理	11.7	(2)
督導概論、督導技巧	29.4	(5)
管理技巧	11.7	(2)
認識輔具/輔具介紹	5.9	(1)
績效管理	5.9	(1)
居服督導生涯規劃	5.9	(1)
老人之性需求	5.9	(1)
費用核銷	5.9	(1)
合計	100.0	(17)

表 5-2- 28：居家服務督導員對機構舉辦訓練之滿意情形

機構舉辦的訓練	同意			無意見	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 機構所舉辦的訓練符合我的需要	10.8 (19)	64.4 (114)	75.2 (133)	17.5 (31)	4.5 (8)	2.8 (5)	7.3 (13)	100.0 (177)
2. 機構所舉辦的內容和我的工作有關	19.8 (35)	66.7 (118)	86.5 (153)	10.2 (18)	2.8 (5)	0.5 (1)	3.3 (6)	100.0 (177)
3. 我可將訓練所學運用在工作上	15.8 (28)	68.4 (121)	84.2 (149)	13.5 (24)	1.7 (3)	0.6 (1)	2.3 (4)	100.0 (177)
4. 訓練的量(次數和時數)是恰到好處的	5.6 (10)	56.5 (100)	62.1 (110)	24.3 (43)	11.3 (20)	2.3 (4)	13.6 (24)	100.0 (177)
5. 訓練是個人學習的機會	29.7 (52)	64.6 (113)	94.3 (165)	5.1 (9)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (175)
6. 訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標	21.5 (38)	60.4 (107)	81.9 (145)	15.2 (27)	2.3 (4)	0.6 (1)	2.9 (5)	100.0 (177)
7. 訓練有助於自我改進	29.4 (52)	64.4 (114)	93.8 (166)	5.6 (10)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (177)
8. 為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出(譬如犧牲假期)	17.5 (31)	57.1 (101)	74.6 (132)	15.2 (27)	8.5 (15)	1.7 (3)	10.2 (18)	100.0 (177)
9. 機構提供的訓練是有規劃的	9.6 (17)	57.1 (101)	66.7 (118)	22.0 (39)	7.9 (14)	3.4 (6)	11.3 (20)	100.0 (177)
10.機構提供的訓練是有系統性的	7.9 (14)	52.5 (93)	60.4 (107)	26.6 (47)	9.6 (17)	3.4 (6)	13.0 (23)	100.0 (177)
11.機構提供充分的訓練機會	9.6 (17)	59.9 (106)	69.1 (123)	19.2 (34)	7.9 (14)	3.4 (6)	11.3 (20)	100.0 (177)
12.機構重視我個人和專業的成長	14.7 (26)	58.8 (104)	73.5 (130)	20.3 (36)	5.1 (9)	1.1 (2)	6.2 (11)	100.0 (177)
13.機構對於員工接受訓練是鼓勵的	17.5 (31)	67.8 (120)	85.3 (151)	12.5 (22)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (177)

表 5-2- 29：居家服務督導員認為增進工作知能的方法

訓練方法	有	沒有	合計
1. 從實作中學習	86.6 (155)	13.4 (24)	100.0 (179)
2. 參加機構內部舉辦的訓練課程	52.0 (93)	48.0 (86)	100.0 (179)
3. 參加機構外部舉辦的訓練課程	73.7 (132)	26.3 (47)	100.0 (179)
4. 向資深居服督導員請教	67.6 (121)	32.4 (58)	100.0 (179)
5. 參加居服督導員的團體督導	62.0 (111)	38.0 (68)	100.0 (179)
6. 運用電腦上網搜尋資訊	29.1 (52)	70.9 (127)	100.0 (179)
7. 翻閱工作手冊	17.9 (32)	82.1 (147)	100.0 (179)
8. 研閱書籍、雜誌	26.3 (47)	73.7 (132)	100.0 (179)
9. 督導的協助	55.3 (99)	44.7 (80)	100.0 (179)
10. 其他	3.4 (6)	96.6 (173)	100.0 (179)

表 5-2- 30：機構提供居家服務督導員之督導情形

項目	百分比	(次數)
<u>負責督導居服督導之督導幾位</u>		
沒有	5.1	(9)
1 位	34.9	(61)
2~4 位	33.7	(59)
5 位以上	26.3	(46)
合計	100.0	(175)
<u>負責督導居服督導之督導職稱</u>		
總幹事、秘書長、執行長、理事長	10.7	(17)
院長	0.6	(1)
主任、副主任	18.9	(30)
社工組長、處長	6.3	(10)
居服組長、組長、課長	17.0	(27)
社工督導	21.4	(34)
居服督導	5.7	(9)
督導	11.3	(18)
助理督導	1.9	(3)
外聘督導	1.9	(3)
社工員	1.9	(3)
居服承辦人	0.6	(1)
主任督導	1.2	(2)
資深督導	0.6	(1)
合計	100.0	(159)
<u>督導是專職或兼職</u>		
專職	51.8	(87)
兼職	48.2	(81)
合計	100.0	(168)

表 5-2- 31：居家服務督導員需要督導協助的事項

項目	百分比	(次數)
居服員服務記錄之指導	1.1	(1)
協助照服員了解工作倫理	1.1	(1)
了解行政事務/行政支持	10.2	(9)
特殊個案的處理	23.9	(21)
成為照服員與機構的橋樑	1.1	(1)
調節照服員與個案或案家的衝突/申訴	10.2	(9)
給予照服員情緒支持/壓力調節	4.6	(4)
決策	4.6	(4)
辦理活動、方案設計	9.1	(8)
資源運用	2.3	(2)
居服員的管理、派案、面試	9.1	(8)
居服員的福利問題	3.4	(3)
工作上遇到的困難與問題	13.6	(12)
溝通	2.3	(2)
個案轉介、開案、結案	2.3	(2)
居家服務品質	1.1	(1)
合計	100.0	(88)

表 5-2- 32：機構舉辦居服督導員之團體督導情形

項目	百分比	(次數)
<u>有無定期舉辦居服督導之團體督導</u>		
有	80.3	(143)
沒有	19.7	(35)
合計	100.0	(178)
<u>機構舉辦居服督導團體督導之頻率</u>		
每個月一次	55.0	(77)
兩個月一次	21.4	(30)
三個月一次	10.7	(15)
四個月一次	2.2	(3)
每半年一次	1.4	(2)
其他	9.3	(13)
合計	100.0	(140)
<u>每次團體督導時數</u>		
1 小時	13.4	(18)
2 小時	31.3	(42)
3 小時	28.4	(38)
4 小時	25.4	(34)
8 小時	1.5	(2)
合計	100.0	(134)

表 5-2- 33：在居家服務督導員團體督導時間所進行的活動

團督活動	有	沒有	合計
1. 督導員分享工作經驗	81.8 (117)	18.2 (26)	100.0 (143)
2. 其他督導員提供情緒支持	40.1 (57)	59.9 (85)	100.0 (142)
3. 其他督導員提供相關的資訊和督導方法	54.9 (78)	45.1 (64)	100.0 (142)
4. 案例研討	79.0 (113)	21.0 (30)	100.0 (143)
5. 專題演講或訓練課程	21.0 (30)	79.0 (113)	100.0 (143)
6. 報告行政事項(機構政策、工作規則等)	66.4 (95)	33.6 (48)	100.0 (143)
7. 從事體適能活動	10.5 (15)	89.5 (128)	100.0 (143)
8. 督導員之督導提供情緒支持	27.3 (39)	72.7 (104)	100.0 (143)
9. 督導員之督導提供相關的資訊和照顧方法	37.1 (53)	62.9 (90)	100.0 (143)
10. 督導員之督導提供處工作上遇到的問題之建議	61.5 (88)	38.5 (55)	100.0 (143)
11. 其他	1.4 (2)	98.6 (141)	100.0 (143)

表 5-2- 34：居家服務督導員被調升為居服督導員之督導或組長的期望

項目	百分比	(次數)
希望被調升	38.6	(68)
不希望被調升	61.4	(108)
合計	100.0	(176)

表 5-2- 35：對資深居服督導員調升為居服督導員之督導或組長所設計課程重要性之評價

訓練課程	重要			普通	不重要			合計
	非常重要	重要	小計		不重 要	非常 不重 要	小計	
1. 照顧政策之發展趨勢	38.2 (68)	48.9 (87)	87.1 (155)	11.2 (20)	1.1 (2)	0.6 (1)	1.7 (3)	100.0 (178)
2. 進階督導技巧	52.5 (94)	42.4 (76)	94.9 (170)	4.5 (8)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
3. 方案設計與評估	45.2 (81)	44.7 (80)	89.9 (161)	9.5 (17)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (179)
4. 危機處理	56.7 (101)	37.6 (67)	94.3 (168)	5.1 (9)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
5. 志工管理	29.8 (53)	48.9 (87)	78.7 (140)	19.1 (34)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (178)
6. 統計分析與資料呈現	42.1 (75)	47.8 (85)	89.9 (160)	9.5 (17)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
7. 實務工作研究	42.7 (76)	46.1 (82)	88.8 (158)	10.7 (19)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (178)
8. 實習督導	41.6 (74)	50.0 (89)	91.6 (163)	7.9 (14)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (178)
9. 情緒管理與壓力調適	55.6 (99)	39.9 (71)	95.5 (170)	2.8 (5)	1.1 (2)	0.6 (1)	1.7 (3)	100.0 (178)
10. 申訴處理	48.9 (87)	47.7 (85)	96.6 (172)	2.8 (5)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
11. 媒體策略規劃	36.4 (64)	47.1 (83)	83.5 (147)	12.5 (22)	3.4 (6)	0.6 (1)	4.0 (7)	100.0 (176)
12. 自我充權時間	42.4 (75)	50.8 (90)	93.2 (165)	6.2 (11)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (177)
13. 進階團體工作技巧	43.3 (77)	48.3 (86)	91.6 (163)	7.3 (13)	0.0 (0)	1.1 (2)	1.1 (2)	100.0 (178)
14. 社區關係與社區服務	40.7 (72)	52.5 (93)	93.2 (165)	5.7 (10)	0.0 (0)	1.1 (2)	1.1 (2)	100.0 (177)

表 5-2- 36：對資深居服督導員調升為居服督導員之督導或組長之其他課程的建議

項目	百分比	(次數)
課程名稱		
溝通技巧之認識	12.5	(1)
照顧服務相關法律專題與討論	25.0	(2)
督導概論、督導技巧	12.5	(1)
管理技巧	12.5	(1)
績效管理	37.5	(3)
合計	100.0	(8)

表 5-2- 37：居家服務督導員對督導功能發揮之自我評價

督導功能	同意			無意見	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 我會定期審閱居家服務員服務記錄	68.5 (122)	28.7 (51)	97.2 (173)	1.7 (3)	0.0 (0)	1.1 (2)	1.1 (2)	100.0 (178)
2. 我會定期或不定期對服務對象電訪	71.9 (128)	24.7 (44)	96.6 (172)	2.8 (5)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
3. 我會協助照顧服務員充實照顧服務相關知識	51.7 (92)	44.4 (79)	96.1 (171)	3.4 (6)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
4. 我會協助照顧服務員增加工作技巧	52.2 (93)	40.5 (72)	92.7 (165)	6.7 (12)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
5. 我會協助照顧服務員瞭解照顧服務員之工作倫理守則	63.5 (113)	34.3 (61)	97.8 (174)	1.7 (3)	0.0 (0)	0.5 (1)	0.5 (1)	100.0 (178)
6. 我會協助照顧服務員瞭解機構的行政規定	62.9 (112)	32.0 (57)	94.9 (169)	4.5 (8)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
7. 我會協助照顧服務員認識個案的特性	67.4 (120)	29.2 (52)	96.6 (172)	2.8 (5)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
8. 我是照顧服務員與任職機構間的橋樑	66.3 (118)	27.5 (49)	93.8 (167)	5.6 (10)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
9. 我至少每三個月會到個案家中實地訪查	74.2 (132)	20.8 (37)	95.0 (169)	3.9 (7)	0.0 (0)	1.1 (2)	1.1 (2)	100.0 (178)
10.我平日會給予照顧服務員關懷與支持	62.7 (111)	33.3 (59)	96.0 (170)	3.4 (6)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (177)
11.我會調節照顧服務員與個案或案家的衝突	69.7 (124)	27.5 (49)	97.2 (173)	2.2 (4)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
12.我平日會給予表現良好的照顧服務員肯定和稱讚	66.8 (119)	29.8 (53)	96.6 (172)	2.8 (5)	0.0 (0)	0.6 (1)	0.6 (1)	100.0 (178)
13.我會處理照顧服務員反應的抱怨或意見	69.1 (123)	27.0 (48)	96.1 (171)	2.8 (5)	0.6 (1)	0.5 (1)	1.1 (2)	100.0 (178)

表 5-2- 38：居家服務督導員工作滿意情形

工作滿意度	同意			無意見	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
1. 我對工作時間的安排感到滿意	19.8 (35)	54.8 (97)	74.6 (132)	14.1 (25)	8.5 (15)	2.8 (5)	11.3 (20)	100.0 (177)
2. 我對於工作環境的安全性，感到滿意	24.9 (44)	56.5 (100)	81.4 (144)	10.7 (19)	5.6 (10)	2.3 (4)	7.9 (14)	100.0 (177)
3. 我對於目前的工作地點感到滿意	25.3 (45)	55.1 (98)	80.2 (143)	11.8 (21)	6.7 (12)	1.1 (2)	7.8 (14)	100.0 (178)
4. 我的工作具有變化性	24.1 (43)	51.7 (92)	75.8 (135)	19.7 (35)	3.4 (6)	1.1 (2)	4.5 (8)	100.0 (178)
5. 我有機會充分發揮本身的技術和能力	19.8 (35)	57.6 (102)	77.4 (137)	19.2 (34)	2.3 (4)	1.1 (2)	3.4 (6)	100.0 (177)
6. 我的工作缺乏成長與進步的機會	7.9 (14)	23.2 (41)	31.1 (55)	23.2 (41)	38.4 (68)	7.3 (13)	45.7 (81)	100.0 (177)
7. 這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇	16.4 (29)	42.4 (75)	58.8 (104)	24.9 (44)	12.4 (22)	3.9 (7)	16.3 (29)	100.0 (177)
8. 這份工作讓我能有機會服務他人	43.0 (76)	49.7 (88)	92.7 (164)	6.2 (11)	0.0 (0)	1.1 (2)	1.1 (2)	100.0 (177)
9. 這份工作讓我有表現能力的機會	20.2 (36)	61.3 (109)	81.5 (145)	16.3 (29)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (178)
10.我可以從這份工作中獲得成就感	22.5 (40)	56.2 (100)	78.7 (140)	16.3 (29)	2.8 (5)	2.2 (4)	5.0 (9)	100.0 (178)
11.這份工作讓我有學習的機會	30.5 (54)	60.5 (107)	91.0 (161)	6.8 (12)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (177)
12.我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長	27.3 (48)	59.7 (105)	87.0 (153)	9.1 (16)	2.8 (5)	1.1 (2)	3.9 (7)	100.0 (176)
13.在工作中，我覺得有被尊重的感覺	16.9 (30)	49.2 (87)	66.1 (117)	23.2 (41)	7.3 (13)	3.4 (6)	10.7 (19)	100.0 (177)
14. 我所做的工作相當重要	21.9 (39)	57.3 (102)	79.2 (141)	18.6 (33)	1.1 (2)	1.1 (2)	2.2 (4)	100.0 (178)
15.我的工作讓我感覺有價值感	23.3 (41)	52.8 (93)	76.1 (134)	20.5 (36)	2.3 (4)	1.1 (2)	3.4 (6)	100.0 (176)
16.在工作中，我覺得有足夠的自主性	18.6 (33)	54.8 (97)	73.4 (130)	19.8 (35)	4.5 (8)	2.3 (4)	6.8 (12)	100.0 (177)

工作滿意度	同意			無意見	不同意			合計
	非常同意	同意	小計		不同意	非常不同意	小計	
17.在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事	24.3 (43)	58.2 (103)	82.5 (146)	9.6 (17)	5.6 (10)	2.3 (4)	7.9 (14)	100.0 (177)
18.我和我的同事相處融洽	33.9 (60)	55.9 (99)	89.8 (159)	7.4 (13)	1.7 (3)	1.1 (2)	2.8 (5)	100.0 (177)
19.主管能夠了解我工作上的問題與困難	17.4 (31)	50.6 (90)	68.0 (121)	21.3 (38)	7.3 (13)	3.4 (6)	10.7 (19)	100.0 (178)
20.在工作中我有機會與同事建立友誼關係	33.1 (59)	57.3 (102)	90.4 (161)	7.3 (13)	0.6 (1)	1.7 (3)	2.3 (4)	100.0 (178)
21.我在處理個案家屬部分，表現良好	16.4 (29)	57.6 (102)	74.0 (131)	23.7 (42)	1.1 (2)	1.2 (2)	2.3 (4)	100.0 (177)
22.我與個案有良好的關係	22.0 (39)	62.7 (111)	84.7 (150)	13.6 (24)	0.6 (1)	1.1 (2)	1.7 (3)	100.0 (177)
23.我對於工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意	11.4 (20)	56.2 (99)	64.6 (119)	27.3 (48)	2.8 (5)	2.3 (4)	5.1 (9)	100.0 (176)
24.我滿意目前機構所提供的福利措施(例如：勞健保、勞退等)	15.8 (28)	43.5 (77)	59.3 (105)	28.3 (50)	9.0 (16)	3.4 (6)	12.4 (22)	100.0 (177)
25.我對工作的薪資，感到滿意	10.7 (19)	42.1 (75)	52.8 (94)	25.8 (46)	16.9 (30)	4.5 (8)	21.4 (38)	100.0 (178)
26.我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意	7.9 (14)	39.3 (70)	47.2 (84)	25.9 (46)	20.2 (36)	6.7 (12)	26.9 (48)	100.0 (178)
27.我對主管對待部屬的方式，感到滿意	14.6 (26)	46.1 (82)	60.7 (108)	29.2 (52)	7.3 (13)	2.8 (5)	10.1 (18)	100.0 (178)
28.我對主管的決策能力，感到滿意	12.9 (23)	42.1 (75)	55.0 (98)	32.6 (58)	9.0 (16)	3.4 (6)	12.4 (22)	100.0 (178)
29.我對機構大部分執行的政策，感到滿意	10.1 (18)	46.6 (83)	56.7 (101)	30.9 (55)	10.1 (18)	2.3 (4)	12.4 (22)	100.0 (178)
30.我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意	13.5 (24)	49.4 (88)	62.9 (112)	24.2 (43)	10.7 (19)	2.2 (4)	12.9 (23)	100.0 (178)

表 5-2- 39：擔任居服督導員最大的挑戰

挑戰	有	沒有	合計
1. 實際照顧能力欠缺	31.6 (15)	68.4 (121)	100.0 (177)
2. 電腦文書作業能力待加強	15.3 (27)	84.7 (150)	100.0 (177)
3. 與照顧服務員建立良好的關係	8.5 (15)	91.5 (162)	100.0 (177)
4. 派案給合適的照顧服務員	20.3 (36)	79.7 (141)	100.0 (177)
5. 處理個案或家屬與照顧服務員的衝突	45.8 (81)	54.2 (96)	100.0 (177)
6. 處理案主（或案家）的申訴	37.9 (67)	62.1 (110)	100.0 (177)
7. 改變照顧服務員的工作態度	51.4 (91)	48.6 (86)	100.0 (177)
8. 改進照顧服務員的工作技巧	24.3 (43)	75.7 (134)	100.0 (177)
9. 要求照顧服務員遵守契約的規範	32.2 (57)	67.8 (120)	100.0 (177)
10. 督導照顧服務員的服務品質	28.2 (50)	71.8 (127)	100.0 (177)
11. 評估個案的需求	7.3 (13)	92.7 (164)	100.0 (177)
12. 配合長照管理中心訂定的個案照顧計畫	18.6 (33)	81.4 (144)	100.0 (177)
13. 學會處理自己的情緒	26.6 (47)	73.4 (130)	100.0 (177)
14. 需要不斷充實老人健康照顧或福利服務之知能	23.7 (42)	76.3 (135)	100.0 (177)
15. 其他	6.8 (12)	93.2 (165)	100.0 (177)

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 中華民國老人福利推動聯盟 (1999)。建立居家服務人員認證制度可行性評估-成果報告。內政部社會司委託報告。
- 中華民國老人福利推動聯盟 (2004)。居家服務督導員訓練課程檢討暨照顧服務員專業管理規範計畫案。內政部社會司委託報告。
- 中華民國老人福利推動聯盟 (2007)。照顧服務員正規專技體系課程規劃。內政部社會司委託報告。
- 內政部&行政院衛生署 (2003)。照顧服務員訓練實施計畫。
- 行政院 (2007)。我國長期照顧十年計畫--大溫暖社會福利套案之旗艦計畫。
- 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組 (2006)。改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告。台北：行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組。
- 王政彥 (1995)。我國專業繼續教育的再出發。成人教育，28，32-39。
- 江孟冠 (2002)。長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討。國立台灣大學醫學院護理學研究所碩士論文。
- 邱天助 (1993)。教育老人學。台北：心理出版社。
- 邱泯科、徐依玲 (2005)。老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討，社區發展季刊，110，284-300。
- 周月清 (2000)。英國社區照顧：源起與爭議。台北：五南。
- 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。
- 林貞慧 (2003)。老人居家服務督導功能有效性品質之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 林靜瑜 (2006)。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 高培峰 (1997)。淺談技術士職業證照制度與效用。就業與訓練，15，4，10-14。
- 徐珊 (2002)。長期照護機構特質與照護人力關係之研究。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

- 徐悌殷 (2003)。彰化縣「居家照顧服務員」工作表現相關因素之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
- 孫健忠、賴兩陽、陳俊全 (2005)。追求卓越：人群服務組織管理。台北：雙葉。
- 張紹勳 (2002)。人力資源管理-領導與管理學觀點。台中：滄海。
- 陳曼華 (2003)。照顧服務員留任因素之探討-以台北縣長期照護之機構為對象。國立台北護理學院長期照顧研究所碩士論文。
- 曾怡華(2004)。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研究所碩士論文。
- 黃金益 (1998)。各國證照制度及技能檢定的特色。就業與訓練，16(3)，72-76。
- 黃源協 (1999)。社會工作管理。台北：揚智。
- 黃源協 (2008)。社會工作管理 (二版)。台北：雙葉。
- 廖素華 (1978)。國小校長領導方式教師人格特質與教師工作滿足的關係。國立政治大學教育研究所碩士論文。
- 葉淑娟 (2003)。病患服務員在長期照護機構之滿意度研究。秀傳醫學雜誌，4 (1)，11-21。
- 葉淑蕙、楊麗玉、楊麗珠、林麗味、葉明莉、曾錦花等 (2003)。發展病患服務員與居家服務員整合性課程及配套措施。長庚護理，14(1)，31-41。
- 趙其文 (2002)。人力資源管理。台北：華泰。
- 賴建都、傅銘傳 (2001)。廣告設計乙級技術士職業證照實施情況之研究，廣告學研究，16，115-134。
- 戴玉慈 (2002)。長期照護服務員角色和培訓留任策略之研究。內政部社會司委託研究報告。
- 厚生勞動省社會援護局 (2006)。針對今後支援照護的人才－朝新的照護工作師之培訓及終身的能力開發之方向。
- 謝昌隆 (2004)。企業併購組織文化與工作滿意度之研究。「管理思維與實務」學術研討會論文集，666-680。

## 二、英文部分

Department of Health. (2006) Options for Excellence: Building the Social Care Workforce of the Future.

- Fearfull, A. (1997). Training, vocational qualifications and employee performance in care work in the UK. *International Journal of Training and Development*, 1(3), 158-172.
- Health, D. o. (2007). [Electronic Version]. Retrieved <http://www.socialworkandcare.co.uk/socialcare/>.
- Health(SfH), S. f. (2007). What is the Career Framework for Health? [Electronic Version]. Retrieved [www.skillsforhealth.org.uk/careerframework](http://www.skillsforhealth.org.uk/careerframework).
- Hussein, S., & Manthorpe, J. (2005). An International Review of the Long-Term Care Workforce: Policies and Shortages. *Journal of Aging & Social Policy*, 17(4), 75-94.
- Kane, R., A. (2003). Human Resources for Long-Term Care: Lesson from the United States. In J. Brodsky (Ed.), *Key Policy issues in Long-Term Care* (pp. 191-224). Geneva: World Health Organization.
- Korczyk, S. (2004). Long-term Workers in Five Countries: Issues and Options. *Washington,DC*,. AARP, Public policy institute.
- Munday, B. (1996). Introduction: Definitions and Comparisons in European Social Care, ed. in Munday, Brian & Peter, Ely. *Social Care in Europe*, Condan: Harvester Wheatsheaf, 1-20.
- McFarlane, L., & McLean, J. (2003). Education and training for direct care workers. *Social Work Education*, 22(4), 385-397.
- Sargeant, A. V. (2000). An Exploratory Study of the Effects of Progression Towards National Vocational Qualifications on the Occupational Knowledge and Care Practice of Social Care Workers. *Social Work Education*, 19, 6, 639-661.
- Schmidt, S. W. (2007). The Relationship Between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, San Francisco: Winter 2007, 18(4).
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *Measurement of Satisfaction in Work & Retirement*. Chicago : Rend McNally.
- Stone, R. I. (2000). *Long-term care for the elderly with disabilities: Current policies, emerging trends, and implications for the twenty-First Century*. Washington, DC: American association of Homes and services for the Aging(AAHSAs).
- Stone, R. I., Dawson, S. L., & Harahan, M. (2003). *Why Work force Development*

*Should be Part of the Long-Term Care Quality Debate.* Washington, DC.:  
Institute for the Future of Aging Services.

Stone, R. I., & Wiener, J. M. (2001). *Who will care for us? Addressing the long-term care workforce crisis.* Washington, DC.: The Urban Institute and American Association of Homes and Services for the Aging.

Yamada, Y. (2002). Profile of Home Care Aides, Nursing Home Aides, and Hospital Aides: Historical changes and Data Recommendations. *The Gerontologist*, 42(2), 199-206.

Yamada, Y., & Sekiya, M. (2003). Licensing and Training Requirements for Direct Workers in Japan: What Can the United States and Japan Learn from Each Other? *Journal of Aging & Social Policy*, 15(4), 113-129.

## 附錄一、深度訪談大綱

### 一、針對通過檢定者

Topic I：參加「照顧服務員丙級技術士技能檢定」的經驗。

※ 請您談談當初參加檢定考試的經驗與過程？

#### 一、應試的準備

probe1：您如何得知有這項檢定考試的訊息？

probe2：請問您當初為何會參加這項檢定考試？

probe3：您是如何準備這項檢定考試？

3-1、學科如何準備？術科如何準備？

3-2、是否有尋找其它管道協助（例如，補習班）？

probe4：您在準備考試的過程中是否有遇到困難？如果有，是什麼樣的困難呢？您又如何克服？

probe5：您服務機構的負責人或督導對於您參加檢定考試或對考試的準備有什麼樣的回應？

#### 二、對於檢定考試的看法

probe1：請問您對於檢定考試所測試的知能項目（身體照顧、生活照顧、家務處理、緊急及意外事件處理、家庭支持、職業倫理）有什麼看法？

1-1、您認為這些知能項目與服務工作的關聯性為何？

1-2、您覺得哪些知能項目與服務工作的技術較有關？

probe2：您認為您所參加的照顧服務員訓練與檢定考試有什麼關聯性？

2-1、照顧服務員訓練的課程內容有哪些？

2-2、照顧服務員訓練的課程內容對檢定考試有什麼幫助？

probe3：您認為檢定考試能否篩選出一個人適不適合擔任照顧服務員？

3-1、您覺得一個好的照顧服務員應具備哪些特質、知識技能與態度？檢定考試能否篩選出這些特質、知識技能與態度？

probe4：您認為未來的訓練或考試還可以納入哪些知能項目呢？

Topic II：對於「照顧服務員丙級技術士證照」的看法。

※ 您覺得取得丙級證照後，對生活各方面有沒有什麼改變或影響？

### 一、對工作場域的影響

probe1：您服務機構的負責人、督導及案主對您的態度有沒有什麼改變？

probe2：您覺得跟未取得證照資格的同事比較起來，您們在工作的表現上有什麼樣的異同？

probe3：您覺得自己的工作表現在未取得證照資格前比較起來，有什麼樣的改變？

3-1、您覺得在照顧方式、服務態度、工作滿足、自我引導的學習（例如學習動機、參與進修與訓練的意願）等方面有什麼樣的改變？

probe4：您取得證照資格後，對於您的工作待遇（例如，薪資、福利、升遷或接受表揚的機會）有什麼樣的影響？

### 二、對個人日常生活的影響

probe1：家人與親友對於您取得證照資格的想法是什麼？

probe2：您覺得獲得證照資格後，對自己的看法有什麼樣的改變？

2-1、自己是否比較有信心？比較有自信？覺得自己比較有能力？覺得自己的技術比較好？

### 三、對職業生涯的影響

probe1：您繼續從事照顧服務員工作的意願為何？

probe2：您覺得取得證照資格後，對工作的保障有沒有影響？

2-1、找工作的機會是否會增加或較具優勢？

probe3：證照資格的取得，與您的生涯規劃有什麼樣的關聯性？

## Topic III：證照制度對照顧服務職業發展的影響。

※ 您認為證照制度的建立，對於照顧服務此項職業帶來什麼樣的影響？

probe1：一般社會大眾會比較認識您的工作內容嗎？

1-1、您通常如何跟他人解釋您所從事的照顧服務工作？

1-2、您如何向他人解釋照顧服務員丙級證照是什麼？

1-3、跟其他職類（例如美容、保母人員、烘焙、廣告設計等）的證照比較起來，您認為照顧服務員丙級證照有什麼功用？

probe2：一般社會大眾覺得證照是服務品質的保證嗎？

probe3：就您感受起來，證照制度建立後，接受服務的案主及其家庭照顧者或一般社會大眾對於照顧服務工作的看法或評價有不同嗎？

## 二、針對參加檢定但未通過檢定者

### Topic 1：參加「照顧服務員丙級技術士技能檢定」的經驗。

※ 請您談談當初參加檢定考試的經驗與過程？

#### 一、應試的準備

probe1：您如何得知有這項檢定考試的訊息？

probe2：請問您當初為何會參加這項檢定考試？

probe3：您是如何準備這項檢定考試？

3-1、學科如何準備？術科如何準備？

3-2、是否有尋找其它管道協助（例如，補習班）？

probe4：您在準備考試的過程中是否有遇到困難？如果有，是什麼樣的困難呢？您又如何克服？

probe5：您服務機構的負責人或督導對於您參加檢定考試或對考試的準備有什麼樣的回應？

#### 二、對於檢定考試的看法

probe1：請問您對於檢定考試所涵括的知能項目（身體照顧、生活照顧、家務處理、緊急及意外事件處理、家庭支持、職業倫理）有什麼看法？

1-1、您認為這些知能項目與服務工作的關聯性為何？

1-2、您覺得哪些知能項目與服務工作的技術較有關？

probe2：您認為您所參加的照顧服務員訓練與檢定考試有什麼關聯性？

2-1、照顧服務員訓練的課程內容有哪些？

2-2、照顧服務員訓練的課程內容對檢定考試有什麼幫助？

probe3：您認為檢定考試能否篩選出一個人適不適合擔任照顧服務員？

3-1、您覺得一個好的照顧服務員應具備哪些特質、知識技能與態度？檢定考試能否篩選出這些特質、知識技能與態度？

probe4：您認為未來的訓練或考試還可以納入哪些知能項目呢？

#### 三、對於未通過考試的感受

probe1：您覺得學科和術科考試哪一個比較困難？

1-1、您覺得哪些知能項目的測驗較為困難？

probe2：您有分析過自己未能通過考試的原因嗎？

2-1、是因為準備不足、不了解考試的方式或是臨場過於緊張呢？

probe3：您未來會繼續報考照顧服務員丙級證照考試嗎？

3-1、您會如何準備考試？

## Topic II：對於「照顧服務員丙級技術士證照」的看法。

※ 您認為獲取照顧服務員丙級證照會對生活帶來哪些影響？

### 一、對工作場域的影響

probe1：您服務機構的負責人、督導及案主對於具有證照資格的服務員與不具證照的服務員在督導或管理上有什麼不同嗎？

probe2：跟取得證照資格的同事比較起來，您覺得您們在工作的表現上有什麼樣的異同？

Probe3：跟取得證照資格的服務員比較起來，您們在工作待遇（例如，薪資、福利、升遷或接受表揚的機會）上有什麼樣的差異？

### 二、對職業生涯的影響

probe1：您繼續從事照顧服務員工作的意願為何？

probe2：您覺得取得證照資格後，對工作的保障有沒有影響？

2-1、找工作的機會是否會增加或較具優勢？

probe3：證照資格的取得與您的生涯規劃有什麼樣的關聯性？

## Topic III：證照制度對照顧服務職業發展的影響。

※ 您認為證照制度的建立，對照顧服務此項職業帶來什麼樣的影響？

probe1：一般社會大眾會比較認識您的工作內容嗎？

1-1、您通常如何跟他人解釋您所從事的照顧服務工作？

1-2、您如何向他人解釋照顧服務員丙級證照是什麼？

1-3、跟其他職類（例如美容、保母人員、烘焙、廣告設計等）的證照比較起來，您認為照顧服務員丙級證照有什麼功用？

probe2：一般社會大眾覺得證照是服務品質的保證嗎？

probe3：就您感受起來，證照制度建立後，接受服務的案主及其家庭照顧者或一般社會大眾對於照顧服務工作的看法或評價有不同嗎？

### 三、針對未參加檢定者

#### Topic I：對於「照顧服務員丙級技術士技能檢定」的認知。

※ 請談談您對於照顧服務員丙級證照考試的了解？

probe1：您知道照顧服務員丙級證照考試的資訊嗎？若知道，您是如何得知這項考試訊息的呢？

probe2：您得知這項考試訊息後，曾考慮過要參加考試嗎？

2-1、若曾考慮過，之後為什麼沒有參加？（或是為什麼不考慮參加考試？）

probe3：若您參加丙級考試，您打算如何準備呢？

3-1、學科如何準備？

3-2、術科如何準備？

#### Topic II：對於照顧服務員所需具備的知識、技能與態度之看法。

※ 您認為一個好的照顧服務員應具備哪些知識、技能與態度？

probe1：您覺得「照顧服務員訓練」提供了哪些照顧服務員所需的知識、技能和態度呢？

1-1、照顧服務員訓練提供哪些課程？

1-2、實習課程可以學習到哪些知識技能？

probe2：您覺得機構平常的團體督導／在職訓練可學習到哪些照顧服務員所需的知識、技能和態度呢？

2-1、機構多久會舉辦一次團體督導／在職訓練呢？

2-2、每次進行的時間多久？

2-3、提供哪些課程及活動？

probe3：您認為對於那些新進的照顧服務員，如何訓練才能使他們符合一個好的照顧服務員呢？

probe4：服務至今，您覺得還有哪方面的知識技能可以再更精進？

#### Topic III：對於「照顧服務員丙級證照制度」的看法。

※ 您認為照顧服務員丙級證照制度有什麼功能？

##### 一、證照資格的功能

probe1：您服務機構的負責人、督導及案主對於具有證照資格的服務員與不具證照的服務員在督導或管理上有什麼不同嗎？

probe2：跟取得證照資格的同事比較起來，您覺得您們在工作的表現上有什麼樣的異同？

- probe3：跟取得證照資格的服務員比較起來，您們在工作待遇（例如，薪資、福利、升遷或接受表揚的機會）上有什麼樣的差異？
- probe4：您認為取得證照資格對工作的保障有沒有影響？
- 4-1、找工作的機會是否會增加或較具優勢？
- probe5：證照資格的取得與您的生涯規劃有什麼的關聯性？

## 二、對照顧服務職業的影響

- probe1：照顧服務有證照制度後，一般社會大眾會比較認識您的工作內容嗎？
- 1-1、您通常如何跟他人解釋您所從事的照顧服務工作？
- 1-2、您如何向他人解釋照顧服務員丙級證照是什麼？
- 1-3、跟其他職類（例如美容、保母人員、烘焙、廣告設計等）的證照比較起來，您認為照顧服務員丙級證照有什麼功用？
- probe2：一般社會大眾覺得證照是服務品質的保證嗎？
- probe3：就您感受起來，證照制度建立後，接受服務的案主及其家庭照顧者或一般社會大眾對於照顧服務工作的看法或評價有不同嗎？

## 附錄二、焦點團體訪談大綱

**Topic I：請談談各位對於「照顧服務員丙級技術士技能檢定」的看法。**

1. 機構和督導對於居家照顧服務員參加檢定考試的態度為何？鼓不鼓勵他們去參加考試？又您是如何向服務員介紹「照顧服務員丙級技術士證照」？
2. 機構和督導對於居家照顧服務員準備檢定考試提供什麼協助呢？
3. 您認為是哪些因素影響照顧服務員參加或不考慮參加檢定考試？
4. 您認為考試的制度和測試的內容有什麼問題？而您又有何建議？

**Topic II：對於「照顧服務員丙級技術士技能檢定」功能的看法。**

※ 比較取得證照以及未取得證照的照顧服務員，他們在各方面有什麼異同呢？包括：

1. 工作表現、自我肯定、專業滿足
2. 工作待遇（例如薪資、福利、升遷或接受表揚的機會）
3. 工作分派（例如，是否會派叫困難的案主給有考取證照的服務員…）
4. 機構以及您本身對他們的督導或管理
5. 教育訓練之需求

**Topic III：證照制度對照顧服務人力資源發展的影響。**

※ 就各位的感覺，證照制度的建立對於居家照顧服務員的招募、訓練、留任等人力資源方面有什麼影響呢？

1. 證照制度實施至目前為止，您覺得在照顧服務員的招募與留任方

面有何改變？

2. 您認為照顧服務員訓練與技術士檢定的關聯性為何？
3. 機構以及督導提供給居家照顧服務員什麼樣的教育訓練／在職訓練／團體督導呢？

#### Topic IV：證照制度對照顧服務職業發展的影響。

※ 您認為證照制度的建立，對照顧服務此項職業帶來什麼樣的影響？

1. 一般社會大眾覺得證照是服務品質的保證嗎？
2. 就您感受起來，證照制度建立後，接受服務的案主及其家庭照顧者或一般社會大眾對於照顧服務工作的看法或評價有不同嗎？
3. 成為照顧服務員的來源可能有照顧服務員訓練、丙級技術士檢定、技職體系的培育三種，您認為將來服務員最主要之來源管道會是什麼？又此三種管道各有何優缺點呢？
4. 請您比較說明不同年齡層的居家照顧服務員在工作表現上有何差異，而較年輕（30歲左右）的服務員有什麼優勢和限制呢？
5. 目前已建立照顧服務員『丙級』證照制度，您認為未來是否需要開辦照顧服務員『乙級』技術士技能檢定？又考取證照之照顧服務員升遷管道為何？

### 附錄三、照顧服務員施測問卷

行政院國科會九十五年度專題研究  
 (編號：NSC 95-2420-H-004-052-KFS)

縣市	機構	問卷類	編號

1-6

### 教育訓練參與、需求與工作滿意度之研究—服務員問卷

各位居家服務員：

您好！我是國立政治大學社會工作所呂寶靜教授，95 年接受國科會補助從事「台灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究---以居家照顧服務員為例」之兩年期研究案，目前正進行「居家照顧服務員教育訓練參與、需求與工作滿意度」之研究，期待藉由此份問卷瞭解各位參加機構內或機構外教育訓練的經驗、對於教育訓練的需求、以及工作滿意情形，期能供政府規劃照顧人力培訓策略之參考。因此，非常希望您能同意填答問卷，表達您的意見。

您所提供的資料，只做整體分析用，絕對不會公布您個人或您機構的資料，請您放心作答，非常感謝您的配合與協助！

敬祝 健康平安！

國立政治大學

社會行政與社會工作研究所教授

呂寶靜 敬上 97年7月

#### A、個人基本資料

以下是想瞭解您個人的基本資料，請您依據實際狀況在適當的“□”中打「✓」或在空白欄\_\_\_填寫最適當的資料。

A1.您是哪一年出生的？民國\_\_\_年\_\_\_月（陽曆）

A2.您的性別是：□(1)男 □(2)女

A3.您的籍貫：

□(1)閩南人 □(2)客家人 □(3)外省人 □(4)其他（請說明）\_\_\_\_\_

A4.您目前的婚姻狀況是：

□(1)已婚 □(2)未婚 □(3)離婚 □(4)分居 □(5)喪偶

電腦專用  
請勿填答

卡 17

□□年 8-9

□□月 10-11

□□歲 12-13

□14

□15

□16

(6)其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A5.您有沒有小孩： (1)沒有【跳答 A6】  (2)有【續答 A5a】

A5a.您最大的孩子幾歲？\_\_\_\_\_歲；最小的孩子幾歲？\_\_\_\_\_歲

A6.您所受的最高教育程度是：

- (1)國小畢  (2)國中肄業  (3)國中畢  (4)高中/高職畢業  
 (5)高中(職)肄業  (6)專科畢業  (7)大學畢業  (8)其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A7.您是否持有照顧服務員訓練結業證書？

- (1)是【續答 A7a】  (2)否【跳答 A8】

A7a.您獲得「照顧服務員訓練結業證書」，至今已滿幾年？\_\_\_\_\_年

A8.您是否持有「照顧服務員丙級技術士」證書？

- (1)是【續答 A8a】  (2)否【跳答 A8b】

A8a.您是在那一年獲得「照顧服務員丙級技術士證」？民國\_\_\_\_\_年【跳答 A9】

A8b.您未來有沒有打算去參加「照顧服務員丙級技術士」檢定考試？

- (1)有  (2)沒有

A9.您在上個月，平均每週工作時數是：

- (1)20 小時以下  (2)20~24 小時  (3)25~29 小時  
 (4)30~34 小時  (5)35~39 小時  (6)40~49 小時  
 (7)50 小時以上  (8)其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A9a.您覺得您目前的工作時數是過多、過少或是剛好？

- (1)過多  (2)剛好  (3)過少

A10.您上個月負責的個案有多少位？\_\_\_\_位；其中 65 歲以上的老人有幾位？\_\_\_\_位

A11.您從事居家照顧服務的工作，總共滿幾年？\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_個月

A12.在您擔任照顧服務員之前，有沒有工作賺錢過？

- (1)有【續答 A12a】  (2)沒有【跳答 A13】

A12a.您在擔任照服員之前，從事的那份工作是什麼？

職位名稱：\_\_\_\_\_ (如：經理、課長、清潔工、售貨小姐)；

詳細工作內容 (請說明)：\_\_\_\_\_ (如：在百貨公司美容專櫃賣  
化妝品)

A12b.那您的受僱身份是：

- (1)自己當老闆 (有僱人)  (2)自營作業者 (自己做零工或做生意，沒僱人)

17

18-19

20-21

電腦專用  
請勿填答

22

23

24-25

26

27-28

29

30

31

32-33

34-35

年 36-37

月 38-39

40

職位

41-43

44

電腦專用  
請勿填答

(3)無酬家屬工作者（在自家的工廠、商店、農林漁牧場工作，但未固定支領薪水）

(4)受政府僱用  (5)受私人僱用

(6)其他（請說明）\_\_\_\_\_

A13.在您的家裡目前有幾個人在工作賺錢？\_\_\_\_\_人

A13a.您全家每個月的收入差不多是多少？

(1)1 萬元以下  (2)1 至 1 萬 9999 元之間  (3)2 至 2 萬 9999 元之間

(4)3 至 4 萬 9999 元之間  (5)5 至 6 萬 9999 元之間  (6)7 至 9 萬 9999 元之間

(7)10 至 14 萬 9999 元之間  (8)15 至 19 萬 9999 元之間  (9)20 萬元以上

(10)不知道

45

46-47

A14.您現在所住的房子是自有的、租來的、公家宿舍或借住的？

(1)自有的【續答 A14a】  (2)租來的【跳答 A15】

(3)公家宿舍【跳答 A15】  (4)借住的【跳答 A15】

(5)其他（請說明）\_\_\_\_\_【跳答 A15】

A14a.【房子是自有的】現在的房屋所有權是在誰的名義下？

1.您本人的  2.配偶的  3.兒子/媳婦的

4.女兒/女婿的  5.本人的父母親  6.配偶的父母親

7.其他（請說明）\_\_\_\_\_

48

49

A15.您現在的健康情形是：

(1)很好  (2)好  (3)普通

(4)不好  (5)很不好

50

## B、接受訓練和訓練滿意情形

B1.您去年（民國 96 年）總計參加機構舉辦的內部訓練\_\_\_\_\_次，合計\_\_\_\_\_小時

次 51-52

B1a.請問這些內部訓練是安排在定期的「照服員團體督導」時間內進行？或另外安排訓練時間？

小時

53-55

56

(1)全部訓練課程都安排在團督時間內進行

(2)大部分課程安排在團督時間內，少數課程偶爾在團督以外的時間進行

(3)一半課程在團督時間內，另一半課程在團督以外的時間進行

(4)大部分訓練課程安排在團督時間以外的時間，僅少數課程在團督時間內進行

(5)全部課程都安排在團督以外的時間進行

(6)其他（請說明）\_\_\_\_\_

B2. 您機構去年舉辦的訓練課程內容中，有沒有包括下列主題？請逐項作答。

訓練主題	有	沒有	
1. 認識服務對象之疾病、問題和需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 57
2. 學習身體照顧之技巧和方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 58
3. 瞭解政府訂頒之相關政策和法規	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 59
4. 學習與服務對象溝通之技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 60
5. 學習與案家溝通之技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 61
6. 學習簡易之復健技巧和方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 62
7. 學習家務處理技巧和方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 63
8. 學習營養與備食之技巧和方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 64
9. 瞭解照顧服務員之倫理守則	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 65
10. 學習個人的時間管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 66
11. 學習個人的情緒管理和舒壓方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 67
12. 認識安寧照顧及生命關懷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 68
13. 瞭解任職機構之政策和相關規定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 69

B2a. 除了上述的主題外，另外您還修習過哪些課程？（請說明）

70-71

B3. 您機構舉辦的訓練有沒有使用下列方法？請在有使用的方法前之“”中打「✓」。

【可複選】

- (1) 講師課堂講授     
  (2) 錄影帶或 DVD 觀賞和討論     
  (3) 讀書會  
 (4) 個案研討     
  (5) 工作手冊自習     
  (6) 角色扮演  
 (7) 實際演練     
  (8) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

72-74

75-77

78-79

卡 7

B4. 您比較喜歡的訓練方法為：【可複選】

- (1) 講師課堂講授     
  (2) 錄影帶或 DVD 觀賞和討論     
  (3) 讀書會  
 (4) 個案研討     
  (5) 工作手冊自習     
  (6) 角色扮演  
 (7) 實際演練     
  (8) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

8-10

11-13

14-15

B5. 您去年（民國 96 年）有沒有參加由機構外部的政府機關、其他機構或團體舉辦的訓練？

(1) 有【續答 B5a】       (2) 沒有【跳答 B6】      16

B5a. 請問您去年計參加外部訓練有\_\_\_\_\_次，合計幾小時？\_\_\_\_\_小時

次 17-18

B5b. 又您參加機構外部訓練是由機構派您去的？或您個人主動想去參加的？

小時

(1) 機構指派的       (2) 機構推薦的       (3) 個人主動報名參加

19-21

(4) 機構提供資訊，但個人可視需要做最後決定

22

(5) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

B6.機構對您參加外部的訓練,有沒有提供下列鼓勵措施?請在有提供的措施前之“□”內打「✓」。**【可複選】**

- (1)補助受訓經費       (2)可請事假(不付薪)       (3)可請事假(付薪)  
 (4)可請公假       (5)其他(請說明) \_\_\_\_\_       (6)沒有提供任何鼓勵措施

23-25

26-28

B7.訓練滿意情形

以下的題項主要是想瞭解您對貴單位所舉辦的訓練課程之看法,對於下面每一句話,請按照您真實的感受,選出對此句話的同意程度(非常同意、同意、不同意、非常不同意或無意見),並在選擇的“□”上打「✓」。

機構舉辦的訓練	1 非常 不同 意	2 不 同 意	3 無 意 見	4 同 意	5 非 常 同 意
1. 機構所舉辦的訓練符合我的需要	<input type="checkbox"/>				
2. 機構所舉辦的內容和我的工作有關	<input type="checkbox"/>				
3. 我可將訓練所學運用在工作上	<input type="checkbox"/>				
4. 訓練的量(次數和時數)是恰到好處的	<input type="checkbox"/>				
5. 訓練是個人學習的機會	<input type="checkbox"/>				
6. 訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標	<input type="checkbox"/>				
7. 訓練有助於自我改進	<input type="checkbox"/>				
8. 為了接受訓練,我需要持續不斷的努力和付出(譬如犧牲假期)	<input type="checkbox"/>				
9. 機構提供的訓練是有規劃的、且有系統的	<input type="checkbox"/>				
10. 機構提供充分的訓練機會	<input type="checkbox"/>				
11. 機構重視我個人的和專業的成長	<input type="checkbox"/>				
12. 機構對於員工接受訓練是鼓勵的	<input type="checkbox"/>				

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

B8.目前照顧服務員丙級技術士檢定考試,學科內容之知能有六項,請依您個人的意見,逐項評選該項知能對實際工作的重要性(非常重要、重要、普通、不重要、非常不重要),並在選擇的“□”上打「✓」。

學科內容	1 非常 不 重 要	2 不 重 要	3 普 通	4 重 要	5 非 常 重 要
1. 身體照顧	<input type="checkbox"/>				
2. 生活照顧	<input type="checkbox"/>				
3. 家務處理	<input type="checkbox"/>				
4. 緊急及意外事件處理	<input type="checkbox"/>				

41

42

43

44

5. 家庭支持	<input type="checkbox"/>	□45					
6. 職業倫理	<input type="checkbox"/>	□46					

B9.目前照顧服務員丙級技術士技能檢定考試中，術科的試題有七項，請依您個人的意見，逐項選出該項技術對實際工作的重要程度，並在選擇的“□”上打「✓」。

電腦專用  
請勿填答

術科試題	1 非常 不重 要	2 不重 要	3 普通	4 重要	5 非常 重要	
1. 生命徵象測量	<input type="checkbox"/>	□47				
2. 成人異物哽塞急救法	<input type="checkbox"/>	□48				
3. 成人心肺復甦術	<input type="checkbox"/>	□49				
4. 備餐、餵食及協助用藥	<input type="checkbox"/>	□50				
5. 洗頭、衣物更換	<input type="checkbox"/>	□51				
6. 會陰沖洗及尿管清潔	<input type="checkbox"/>	□52				
7. 協助下床及坐輪椅	<input type="checkbox"/>	□53				

B10.訓練需求

如果舉辦下列訓練課程，您是否會希望參加這些課程的訓練？請就每項訓練課程選出您個人的需要程度，並在選擇的“□”上打「✓」。

訓練課程	1 非常 不需 要	2 不需 要	3 普通	4 需要	5 非常 需要	
1. 認識老人的心理	<input type="checkbox"/>	□54				
2. 認識精神疾病與照顧	<input type="checkbox"/>	□55				
3. 認識失智症與照顧	<input type="checkbox"/>	□56				
4. 認識老人常見疾病與照顧	<input type="checkbox"/>	□57				
5. 營養與膳食製備	<input type="checkbox"/>	□58				
6. 輔具的功能與應用	<input type="checkbox"/>	□59				
7. 簡易復健活動	<input type="checkbox"/>	□60				
8. 用藥安全	<input type="checkbox"/>	□61				
9. 生命價值與臨終關懷	<input type="checkbox"/>	□62				
10.團體活動帶領技巧	<input type="checkbox"/>	□63				
11.與個案及家屬的溝通技巧	<input type="checkbox"/>	□64				
12.衝突與抱怨的處理技巧	<input type="checkbox"/>	□65				
13.認識照顧服務相關的政策與法律	<input type="checkbox"/>	□66				
14.照服員的情緒管理或壓力調適	<input type="checkbox"/>	□67				

15. 照服員的人身安全與自我保護	<input type="checkbox"/>				
16. 預防照服員的職業傷害	<input type="checkbox"/>				
17. 家務處理	<input type="checkbox"/>				
18. 身體結構與功能	<input type="checkbox"/>				
訓練課程	1 非常 不需要	2 不需 要	3 普通	4 需要	5 非常 需要
19. 意外災害的緊急處理	<input type="checkbox"/>				
20. 急救概念	<input type="checkbox"/>				

B10a. 除了上述的課程外，您認為還有哪些課程是您想修習的？

68

69

70

71

電腦專用  
請勿填答

72

73

74-75

卡 7

B11. 對居家照顧服務員而言，您覺得增進照顧服務知能較有效的方法有：【可複選】

- (1) 從實作中學習                       (2) 參加機構舉辦的訓練課程
- (3) 看資深照服員如何做，向他們學習
- (4) 運用電腦上網搜尋資訊               (5) 看書
- (6) 翻閱工作手冊                       (7) 準備丙級技術士檢定考試
- (8) 參加丙級技術士檢定考試               (9) 督導的協助
- (10) 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

8-9

10

11-12

13-14

15-16

17

## C、督導

C1. 您的機構定期辦理照服員團體督導之情形：

- (1) 每週一次               (2) 兩週一次               (3) 每個月一次
- (4) 兩個月一次               (5) 三個月一次               (6) 四個月一次
- (7) 每半年一次               (8) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

18

C1a. 每次團體督導的時間幾小時？\_\_\_\_\_小時

19

C2. 在照服員團體督導的時間內所進行的活動有：【可複選】

- (1) 居服員分享工作經驗               (2) 其他居服員提供情緒支持
- (3) 其他居服員提供相關的資訊和照顧方法
- (4) 督導提供情緒支持               (5) 督導提供相關的資訊和照顧方法
- (6) 督導提供處理工作上遇到的問題之建議
- (7) 案例研討                       (8) 專題演講或訓練課程
- (9) 從事體適能活動               (10) 報告行政事項（機構政策、工作規則等）
- (11) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

20-21

22

23-24

25

26-27

28-29

30

C3.您去年（民國 96 年）一年出席機構舉辦的照服員團體督導之情形？

- (1)從不缺席【跳答 C4】       (2)偶爾缺席（或請假）【續答 C3a】  
 (3)常常缺席（或請假）【續答 C3a】

31

C3a.您去年一年總共請假或缺席幾次？\_\_\_\_次

32

C4.請問您們機構的居服督導員計有幾位？\_\_\_\_位

電腦專用34  
請勿填答

C5.請問您們機構的居服督導員之專業背景是：【可複選】

- (1)社工       (2)護理       (3)資深居家照顧服務員  
 (4)其他（請說明）\_\_\_\_\_

35-37

38

C6.您會不會希望自己有一天被調升為督導員？ (1)會       (2)不會

39

C7. 以下的題項主要是想瞭解在您的機構內，居服督導員功能發揮的狀況，請按照您真實的感受，選出對此問句的同意程度，並在右邊方格“”內打「✓」。

督導功能	1 非常 不同意	2 不同 意	3 普通	4 同意	5 非常 同意	
1. 我的督導會審閱我的個案記錄	<input type="checkbox"/> 40					
2. 我的督導會不定期電訪個案	<input type="checkbox"/> 41					
3. 我的督導會協助我充實照顧服務相關知識	<input type="checkbox"/> 42					
4. 我的督導會協助我增加工作技巧	<input type="checkbox"/> 43					
5. 我的督導會協助我瞭解照顧服務員之工作倫理 守則	<input type="checkbox"/> 44					
6. 我的督導會協助我瞭解機構的行政規定	<input type="checkbox"/> 45					
7. 我的督導會協助我認識個案的特性	<input type="checkbox"/> 46					
8. 我的督導是照顧服務員與任職機構間的橋樑	<input type="checkbox"/> 47					
9. 我的督導員至少每三個月會到個案家中一次實地 訪查	<input type="checkbox"/> 48					
10. 平日我的督導會給予我關懷與支持	<input type="checkbox"/> 49					
11. 我的督導會促進我與案家之間良好的互動	<input type="checkbox"/> 50					
12. 當個案對服務有意見時，我的督導會進行瞭解	<input type="checkbox"/> 51					
13. 當我與個案之間產生糾紛時，我的督導會介入 調解	<input type="checkbox"/> 52					
14. 透過我的紀錄，督導能瞭解我提供的照顧內容及 個案問題	<input type="checkbox"/> 53					
15. 當我的工作技巧無法處理個案的問題時，督導能 協助我解決	<input type="checkbox"/> 54					

16.督導在派案給我時會給予清楚的說明	<input type="checkbox"/>	□55								
17.督導對於照服員反應的抱怨或意見總會適當的處理	<input type="checkbox"/>	□56								
18.當我執行任務需要協助時，督導總是會幫我忙	<input type="checkbox"/>	□57								
19.督導願意傾聽我在服務個案時的擔憂和情緒	<input type="checkbox"/>	□58								
20.當我工作表現良好時，督導會讓我知道、稱讚我	<input type="checkbox"/>	□59								

### D、對老人的態度量表

以下的題項主要是想瞭解您對社會上一般老人的態度，只要按照您真實的感受，選出對此問句的同意程度，並在選擇的“□”上打「✓」。

電腦專用  
請勿填答

D1.在「外觀與生理」方面

整體而言， 我覺得一般 65 歲以上的老人是…	非常 不同意 1	不同 意 2	有些 不同 意 3	無意 見 4	有些 同意 5	同意 6	非常 同意 7	
1.老當益壯的	<input type="checkbox"/>	□60						
2.健康良好的	<input type="checkbox"/>	□61						
3.不討人喜歡的	<input type="checkbox"/>	□62						
4.體弱多病的	<input type="checkbox"/>	□63						
5.缺乏活力的	<input type="checkbox"/>	□64						

D2.在「心理與認知」方面

整體而言， 我覺得一般 65 歲以上的老人是…	非常 不同意 1	不同 意 2	有些 不同 意 3	無意 見 4	有些 同意 5	同意 6	非常 同意 7	
1.慈悲的	<input type="checkbox"/>	□65						
2.快樂的	<input type="checkbox"/>	□66						
3.有解決問題的能力	<input type="checkbox"/>	□67						
4.開通的	<input type="checkbox"/>	□68						
5.悲觀消沈的	<input type="checkbox"/>	□69						
6.難溝通的	<input type="checkbox"/>	□70						
7.自怨自艾的	<input type="checkbox"/>	□71						

D3.在「人際關係與社會參與」方面

整體而言， 我覺得一般 65 歲以上的老人是…	非常 不同意 1	不同 意 2	有些 不同 意 3	無意 見 4	有些 同意 5	同意 6	非常 同意 7
	<input type="checkbox"/>						

1.樂於助人的	<input type="checkbox"/>						
2.容易相處的	<input type="checkbox"/>						
3.家人或社會的負擔	<input type="checkbox"/>						
4.嘮叨的	<input type="checkbox"/>						
5.與社會脫節的	<input type="checkbox"/>						
6.倚老賣老的	<input type="checkbox"/>						
7.自私的	<input type="checkbox"/>						

- 72
- 73
- 74
- 75
- 76
- 77
- 78

電腦專用  
請勿填答

#### D4.在「工作與經濟安全」方面

整體而言， 我覺得一般 65 歲以上的老人是...	非常 不同意 1	不同 意 2	有些 不同 意 3	無意 見 4	有些 同意 5	同意 6	非常 同意 7
1.窮困的	<input type="checkbox"/>						
2.吝嗇的	<input type="checkbox"/>						
3.工作效率差的	<input type="checkbox"/>						

- 卡 47
- 8
- 9
- 10

#### E、工作滿意度

本量表的目的是想瞭解您對目前工作滿意的程度，對於下面每一句話，請按照您真實的感受，選出對此句話的同意程度（非常同意、同意、不同意、非常不同意或無意見），並在選擇的“”上打「✓」。

項目	1 非常 不同意	2 不同 意	3 無意 見	4 同意	5 非常 同意
1. 我對工作時間的彈性，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2. 我對於工作環境的安全性，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3. 派案時地點（遠近）的考量，讓我感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4. 我的工作具有變化性	<input type="checkbox"/>				
5. 我有機會充分發揮本身的技術和能力	<input type="checkbox"/>				
6. 我的工作缺乏成長與進步的機會	<input type="checkbox"/>				
7. 這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇	<input type="checkbox"/>				
8. 這份工作讓我能有機會服務他人	<input type="checkbox"/>				
9. 這份工作讓我有表現能力的機會	<input type="checkbox"/>				
10.我可以從這份工作中獲得成就感	<input type="checkbox"/>				
11.這份工作讓我有學習的機會	<input type="checkbox"/>				

- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22

12.我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長	<input type="checkbox"/>	23					
13.在工作中，我覺得有被尊重的感覺	<input type="checkbox"/>	24					
14.我所做的工作相當重要	<input type="checkbox"/>	25					
15.我的工作讓我感覺有價值感	<input type="checkbox"/>	26					
16.在工作上，我覺得有足夠的自主性	<input type="checkbox"/>	27					
17.在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事	<input type="checkbox"/>	28					
18.我和我的同事相處融洽	<input type="checkbox"/>	29					
19.主管能夠了解我工作上的問題與困難	<input type="checkbox"/>	30					
20.在工作中我有機會與同事建立友誼關係	<input type="checkbox"/>						
項目	1 非常 不同意	2 不同 意	3 無意 見	4 同意	5 非常 同意		電腦專用 請勿填答
21.我在處理個案家屬部分表現良好	<input type="checkbox"/>	31					
22.我與個案有良好的關係	<input type="checkbox"/>	32					
23.我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意	<input type="checkbox"/>	33					
24.我滿意目前機構所提供的福利措施（例如：勞健保、勞退等）	<input type="checkbox"/>	34					
25.我對工作的時薪，感到滿意	<input type="checkbox"/>	35					
26.我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意	<input type="checkbox"/>	36					
27.我對主管對待部屬的方式，感到滿意	<input type="checkbox"/>	37					
28.我對主管的決策能力，感到滿意	<input type="checkbox"/>	38					
29.我對機構大部分執行的政策，感到滿意	<input type="checkbox"/>	39					
30.我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意	<input type="checkbox"/>	40					

本問卷到此結束，

請您再費心檢查一遍，不要有漏答之處。

並請將填畢之問卷裝進信封內彌封好，再次感謝您的協助與合作！！

## 附錄四、居家服務督導員施測問卷

行政院國科會九十五年度專題研究  
(編號：NSC 95-2420-H-004-052-KFS)

縣市	機構	問卷類	編號
		2	

1-6

### 教育訓練參與、需求與工作滿意度之研究---居家服務督導員

各位居家服務督導員：

您好！我是國立政治大學社會工作所呂寶靜教授，95 年接受國科會補助從事「台灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究---以居家照顧服務員為例」之兩年期研究案，除了針對照顧服務員進行問卷調查外，也規劃進行「居家服務督導員教育訓練參與、需求與工作滿意度」之研究，期待藉由此份問卷瞭解貴機構辦理居服督導員在職訓練的情形、各位參加機構內或機構外教育訓練的經驗、對於教育訓練的需求、以及工作滿意情形，期能供政府規劃照顧人力培訓策略之參考。因此，非常希望您能同意填答問卷，表達您的意見。

您所提供的資料，只做整體分析用，絕對不會公布您個人或您機構的資料，請您放心作答，非常感謝您的配合與協助！

敬祝            健康平安！

國立政治大學

社會行政與社會工作研究所教授

呂寶靜 敬上 97年8月

#### A、個人基本資料

以下是想瞭解您個人的基本資料，請您依據實際狀況在適當的□中打「✓」或是在空白欄\_\_\_\_填寫最適當的資料。

A1.您是哪一年出生的？民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月（陽曆）

電腦專用  
請勿填答  
卡 17

年 8-9

月 10-11

歲 12-13

14

A2.您的性別是： (1)男             (2)女

A3.您的籍貫：

(1)閩南人     (2)客家人     (3)外省人     (4)其他（請說明）\_\_\_\_\_  15

A4.您目前的婚姻狀況是：

(1)已婚     (2)未婚     (3)離婚     (4)分居     (5)喪偶     16

(6) 其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A5. 您有沒有小孩： (1) 沒有 **【跳答 A6】**       (2) 有，我有 \_\_\_\_\_ 個小孩 **【續答 A5a】**

A5a. 您最大的孩子幾歲？ \_\_\_\_\_ 歲；最小的孩子幾歲？ \_\_\_\_\_ 歲 **【如果目前僅有一個小孩者，請填答為最大的孩子】**

A6. 您的最高學歷是：

- (1) 高中 (職)       (2) 專科       (3) 大學       (4) 研究所---碩士  
 (5) 研究所---博士       (6) 其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A7. 您的工作職稱是：

- (1) 居家服務督導員       (2) 社工員       (3) 社工督導員  
 (4) 組長、股長、課長、主任等       (5) 護理師       (6) 其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A8. 您上個月負責督導的個案有多少位？ \_\_\_\_\_ 位；

其中 65 歲以上的老人有幾位？ \_\_\_\_\_ 位

A9. 您在目前任職的機構擔任居家服務督導員有多久的時間？ \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 個月

A9a. 您從事居家服務督導的年資 (包括：在其他機構任職居服督導員的年資)，  
總共有幾年？ \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 個月

A10. 您的專業背景是：

- (1) 社會工作 **【續答 A11】**       (2) 護理 **【跳答 A12】**  
 (3) 其他，請說明 \_\_\_\_\_ **【跳答 A13】**

A11. **【非社會工作專業背景者免答】** 在您擔任居家服務督導員之前，有沒有從事過社會工作相關的經驗？ (1) 有 **【續答 A11a】**       (2) 沒有 **【跳答 B 部分】**

A11a. 在您擔任居家服務督導員之前，從事的前一份社會工作係屬於下列哪一個領域？  
**【單選】**

- (1) 老人福利服務       (2) 身心障礙福利服務       (3) 兒童福利服務  
 (4) 少年福利服務       (5) 家庭福利服務       (6) 婦女福利服務  
 (7) 醫務社會工作       (8) 心理衛生 (精神醫療) 社會工作  
 (9) 學校社會工作       (10) 司法矯治與社會工作  
 (11) 其他 (請說明) \_\_\_\_\_

A11b. 請問您從事社會工作相關工作之年資 (不含擔任居家服務督導員之年資) 總計有 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 個月 **【跳答 B 部分】**

A12. **【非護理專業背景者免答】** 在您擔任居家服務督導員之前，有沒有從事過護理相關的經驗？ (1) 有 **【續答 A12a】**       (2) 沒有 **【跳答 B 部分】**

17  18

19-20

21-22

電腦專用  
請勿填答

23

24

25-26

27-28

29-32

33-36

37

38

39-40

41-44

45

A12a.在您擔任居家服務督導員之前，從事的前一份護理工作為下列何類機構？【單選】

- (1)醫院                       (2)衛生所                       (3)私人診所  
 (4)護理機構                   (5)養護機構  
 (6)各級學校之衛生保健組或健康中心  
 (7)其他（請說明）\_\_\_\_\_

46

A12b.請問您從事護理相關工作之年資（不含擔任居家服務督導員之年資）總計有 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_個月【跳答 B 部分】

47-50

A13.【不是「從居服員調升為居服督導員者」，免答】您擔任居家服務工作多少年後，被調升為居服督導員？ \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_個月

電腦專用

請勿填答

51-54

## B、照顧服務員在職訓練之規劃辦理

B1.貴機構是否有指派專人負責照顧服務員在職訓練課程之規劃？

- (1)有【續答 B1a】                       (2)沒有【跳答 B2】

55

B1a.您是否曾負責過規劃貴機構照顧服務員之在職訓練課程？

- (1)是                       (2)否

56

B2.貴機構是否訂有照顧服務員年度在職訓練計畫？

- (1)有                       (2)沒有

57

B3.您們機構去年（民國 96 年）為照顧服務員舉辦的內部在職訓練，總計幾次？ \_\_\_\_\_次，合計 \_\_\_\_\_小時

58-59

60-62

B3a.您覺得目前訓練的時數就每個月平均而言，是過多、過少或者剛好？

- (1)剛好                       (2)過多，每個月幾小時較為妥適？ \_\_\_\_\_  
 (3)過少，每個月幾小時較為妥適？ \_\_\_\_\_

63

64-65

B4.您覺得您們機構照顧服務員比較喜歡的訓練方法為：【可複選】

- (1)講師課堂講授                   (2)錄影帶或 DVD 觀賞和討論                   (3)讀書會  
 (4)個案研討                       (5)工作手冊自習                       (6)角色扮演  
 (7)實際演練                       (8)其他（請說明）\_\_\_\_\_

66-68

69-71

72-73

B5.您們機構如何評估照顧服務員在職訓練的成果：【可複選】

- (1)舉辦針對訓練的滿意度問卷調查  
 (2)舉辦測驗，瞭解參加受訓成員對該訓練的學習成果  
 (3)考核受訓成員接受訓練後的工作表現  
 (4)考核受訓學員服務案主的改善情形  
 (5)其他（請說明）\_\_\_\_\_

卡  27

8

9

10

11

12

B6. 您們機構會如何評定一個照顧服務員在職訓練方案是否成功？【可複選】

- (1) 受訓者對訓練有正面的回應  
 (2) 受訓者確實做到訓練教導的事情  
 (3) 受訓者在實務工作上展現其所學技能（如：備餐、心肺復甦術等）  
 (4) 受訓者運用其所學來解決工作上的問題  
 (5) 受訓者能維持對工作的熱忱  
 (6) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 13  
 14  
 15  
 16  
 17  
 18

電腦專用  
請勿填答

B7. 您們機構在規劃照顧服務員在職訓練課程時，遭遇到的困難為：【可複選】

- (1) 不瞭解照顧服務員的訓練需求  
 (2) 此方面的專精師資缺乏  
 (3) 照顧服務員的學習動機低落  
 (4) 課程內容較難引發受訓學員之興趣  
 (5) 課程內容難與實務工作相結合  
 (6) 訓練課程甚難有層次、系統性  
 (7) 訓練課程易有重複性  
 (8) 上課的時間很難安排  
 (9) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 19  
 20  
 21  
 22  
 23  
 24  
 25  
 26  
 27

B8. 您們機構對於照顧服務員在職訓練之請假或缺席，有無規定？

- (1) 有規定【續答 B8a】       (2) 沒有規定【跳答 B9】

- 28

B8a. 【機構有規定者】每年只准請假幾次？\_\_\_\_\_次

- 29-30

B8b. 針對訓練課程獲准請假的照顧服務員，是否有其他額外的要求或規定？

- (1) 沒有  
 (2) 有（請說明，譬如繳交心得報告一篇）\_\_\_\_\_

- 31

B9. 您贊不贊成照顧服務員的在職訓練應按工作年資分層級來規劃辦理？

- (1) 非常贊成     (2) 贊成     (3) 無意見     (4) 不贊成     (5) 很不贊成

- 32

B10. 您認為照顧服務員的在職訓練可就服務特殊需求個案（如精障、失智症及安寧照顧等個案）所需的知能來加強辦理？

- (1) 非常贊成     (2) 贊成     (3) 無意見     (4) 不贊成     (5) 很不贊成

- 33

B11. 依您的觀察，取得丙級技術士證照與未取得證照之照顧服務員的表現有沒有差異？

- (1) 有差異【續答 B11a】       (2) 沒有差異【跳答 B12】  
 (3) 無法比較，因沒有督導過未取得證照的服務員【跳答 B12】  
 (4) 無法比較，因沒有督導過已取得證照的服務員【跳答 B12】

- 34

B11a. 您認為取得證照的照顧服務員比起未取得證照的服務員，是否有呈現下列的特

性？【可複選】

- (1) 照顧技巧比較好  (2) 服務態度比較好  
 (3) 比較能處理個案家屬的問題  (4) 比較能與個案建立良好的關係  
 (5) 照顧服務員較願意持續從事照顧服務工作  
 (6) 較願意接受具挑戰性個案的派案  (7) 對自己較具信心  
 (8) 較能主動學習新知能  
 (9) 較能主動尋求協助以解決工作的問題與困難  
 (10) 較有意願參與訓練課程  (11) 較願意參與機構的活動  
 (12) 較依自己的方式去提供照顧服務  (13) 較會挑戰督導員  
 (14) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 35-36  
  37-38  
 39  
  40-41  
 42  
 43  
  44-45  
  46-47  
 48

電腦專用

請勿填答

- 49

B12. 您贊不贊成取得照顧服務員丙級技術士證照的照服員之時薪應比未取得證照者高？ (1) 非常贊成  (2) 贊成  (3) 無意見  (4) 不贊成  (5) 很不贊成

### C、教育訓練和受督導情形

C1. 【未受大專教育者免答】請問您在接受大專或研究所教育時，有沒有修習過下列與老人居家服務相關之課程？【可複選】

- (1) 老人福利（服務）  (2) 老人學  
 (3) 老人社會工作（或「老人與社會工作」）  
 (4) 老人福利政策  (5) 長期照護/長期照顧  
 (6) 當代老人問題與實務（老人問題與對策）  (7) 社會老人學  
 (8) 老人團體工作  (9) 人口老化與健康照顧  (10) 老人護理  
 (11) 居家護理  (12) 長期照護護理  (13) 老人居家照護  
 (14) 社區護理  (15) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 50-51  
 52  
  53-54  
  55-56  
   57-59  
   60-62  
  63-64

C2. 【未受大專教育者免答】請問您在大專或研究所就讀時，有沒有到老人福利或老人護理相關之機構團體或單位實習？

- (1) 有【續答 C2a】  (2) 沒有【跳答 C3】

- 65

C2a. 請問是哪一類的機構？【可複選】

- (1) 老人長期照護機構  (2) 老人安養機構  
 (3) 老人養護機構  (4) 老人服務中心（或老人文康活動中心）  
 (5) 居家服務提供單位  (6) 老人日間照顧提供單位  
 (7) 老人公寓  (8) 老人福利團體（如老人福利聯盟）  
 (9) 護理之家  (10) 居家護理機構或提供單位  
 (11) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 66-67  
  68-69  
  70-71  
  72-73  
  74-75  
 76

C3. 請問您有沒有參加過「居家服務督導員職前訓練課程」？

- (1) 有【續答 C3a】  (2) 沒有【跳答 C4】

卡  37

- 8

C3a. 請問您是在哪一年參加？民國\_\_\_\_\_年

- 9-10



- (1)機構指派的                       (2)機構推薦的                       (3)個人主動報名參加  
 (4)機構提供資訊，但個人可視需要做最後決定  
 (5)其他（請說明）\_\_\_\_\_

- 22-24  
 25  
 26

C11.請問您有沒有參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦老人福利社會工作專業人員之「社區式（科）社工人員（級）」之培訓課程？

- (1)有【續答 C11a】                       (2)沒有【跳答 C12】

- 27  
  28-29

C11a.請問您是在哪一年參加？民國\_\_\_\_\_年

C12.請問您有沒有參加過台灣社會工作專業人員協會舉辦老人福利社會工作專業人員之社區式（科）社工督導（級）之培訓課程？

- (1)有【續答 C12a】                       (2)沒有【跳答 C13】

- 電腦專用  
請勿填答  
 30  
  31-32

C12a. 請問您是在哪一年參加？民國\_\_\_\_\_年

C13.機構對您參加外部的訓練，有沒有提供下列鼓勵措施？請在有提供的措施前之“”內打「✓」。**【可複選】**

- (1)補助受訓經費     (2)可請事假（不付薪）  
 (3)可請事假（付薪）     (4)可請公假  
 (5)其他（請說明）\_\_\_\_\_                       (6)沒有提供任何鼓勵措施

- 33-34  
  35-36  
  37-38

C14.目前內政部訂頒的「居家服務督導員職前訓練課程」，請依您個人的意見，逐項選出該項課程對擔任居服督導員初期之重要程度，並在選擇的“”上打「✓」。

訓練課程	1 非常 不重 要	2 不重 要	3 普通	4 重要	5 非常 重要
1. 社會福利概述（老人福利服務概論）	<input type="checkbox"/>				
2. 居家服務工作倫理	<input type="checkbox"/>				
3. 居家服務內容暨指導方式	<input type="checkbox"/>				
4. 居家服務組織運作暨督導功能	<input type="checkbox"/>				
5. 如何指導居家服務員撰寫記錄報告及召開檢討會議	<input type="checkbox"/>				
6. 居家服務基本法律認知	<input type="checkbox"/>				
7. 居家環境與生活輔助器具的相關知識與操作	<input type="checkbox"/>				
8. 緊急急救的認識與家庭意外處理	<input type="checkbox"/>				
9. 居家服務督導報告撰寫	<input type="checkbox"/>				
10. 疾病的認識	<input type="checkbox"/>				
11. 實習	<input type="checkbox"/>				

- 39  
 40  
 41  
 42  
 43  
 44  
 45  
 46  
 47  
 48  
 49

C15.除此之外，您認為下列課程，對於初任居家服務督導員的重要性為何？

訓練課程	1	2	3	4	5
------	---	---	---	---	---

	非常 不重 要	不重 要	普通	重要	非常 重要	
1. <b>基本生命徵象</b> ：體溫、脈搏、呼吸、血壓的認識與測量紀錄	<input type="checkbox"/> 50					
2. <b>身體結構與功能</b> ：認識身體各器官與功能	<input type="checkbox"/> 51					
訓練課程	1 非常 不重 要	2 不重 要	3 普通	4 重要	5 非常 重要	電腦專用 請勿填答
3. <b>基本生理需求</b> ：知覺、活動、休息與睡眠、身體清潔與舒適、泌尿道、腸道排泄及呼吸之需求	<input type="checkbox"/> 52					
4. <b>營養與膳食</b> ：老年期的營養、及認識各種特殊飲食	<input type="checkbox"/> 53					
5. <b>家務處理</b> ：家務處理的工作內容及基本原則	<input type="checkbox"/> 54					
6. <b>急症處理</b> ：肌肉關節損傷、骨折及出血意外之處理	<input type="checkbox"/> 55					

C16.您覺得對於任職滿一年以上的居服督導員而言，下列課程對督導員實際工作的重要性為何？

訓練課程	1 非常 不重 要	2 不重 要	3 普通	4 重要	5 非常 重要	
1. 專業倫理困境之處理	<input type="checkbox"/> 56					
2. 照顧需求評量	<input type="checkbox"/> 57					
3. 認識老人常見疾病	<input type="checkbox"/> 58					
4. 認識老人心理健康	<input type="checkbox"/> 59					
5. 會談技巧	<input type="checkbox"/> 60					
6. 團隊關係與溝通技巧之認識與實際演練	<input type="checkbox"/> 61					
7. 記錄撰寫技巧與實際演練	<input type="checkbox"/> 62					
8. 活動方案設計與帶領	<input type="checkbox"/> 63					
9. 照顧服務相關法律專題討論	<input type="checkbox"/> 64					
10. 社會資源的連結與運用	<input type="checkbox"/> 65					
11. 照顧服務計畫擬定及執行	<input type="checkbox"/> 66					
12. 個案家屬服務	<input type="checkbox"/> 67					
13. 臨終關懷及認識安寧照顧	<input type="checkbox"/> 68					
14. 個案權益倡導	<input type="checkbox"/> 69					
15. 老人福利服務概論	<input type="checkbox"/> 70					

16.衝突及意外的處理	<input type="checkbox"/>				
17.情緒管理與壓力調適	<input type="checkbox"/>				
18.老人團體工作	<input type="checkbox"/>				
19.督導概論	<input type="checkbox"/>				
20.認識身心障礙者	<input type="checkbox"/>				

- 71  
72  
73  
74  
75

C16a.除了上述的課程外，您認為還有哪些課程是重要的？

76-77

C17.訓練滿意情形

以下的題項主要是想瞭解您對貴單位所舉辦的內部居服督導員訓練課程之看法，對於下面每一句話，請按照您真實的感受，選出對此句話的同意程度（非常同意、同意、不同意、非常不同意或無意見），並在選擇的“”上打“”。

電腦專用  
請勿填答

機構舉辦的訓練	1 非常 不同意	2 不同 意	3 無意 見	4 同意	5 非常 同意
1. 機構所舉辦的訓練符合我的需要	<input type="checkbox"/>				
2. 機構所舉辦的內容和我的工作有關	<input type="checkbox"/>				
3. 我可將訓練所學運用在工作上	<input type="checkbox"/>				
4. 訓練的量（次數和時數）是恰到好處的	<input type="checkbox"/>				
5. 訓練是個人學習的機會	<input type="checkbox"/>				
6. 訓練可為個人目前的職務與未來的職務建立目標	<input type="checkbox"/>				
7. 訓練有助於自我改進	<input type="checkbox"/>				
8. 為了接受訓練，我需要持續不斷的努力和付出（譬如犧牲假期）	<input type="checkbox"/>				
9. 機構提供的訓練是有規劃的	<input type="checkbox"/>				
10.機構提供的訓練是有系統性的	<input type="checkbox"/>				
11.機構提供充分的訓練機會	<input type="checkbox"/>				
12.機構重視我個人的和專業的成長	<input type="checkbox"/>				
13.機構對於員工接受訓練是鼓勵的	<input type="checkbox"/>				

卡 57

- 8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20

C18.對居家服務督導員而言，您覺得增進工作知能較有效的方法有：【可複選】

- (1) 從實作中學習  
 (2) 參加機構內部舉辦的訓練課程  
 (3) 參加機構外部舉辦的訓練課程  
 (4) 向資深居服督導員請教  
 (5) 參加居服督導員的團體督導  
 (6) 運用電腦上網搜尋資訊  
 (7) 翻閱工作手冊  
 (8) 研閱書籍、雜誌  
 (9) 督導的協助

- 21-22  
23-24  
25-26  
27-28  
29

(10) 其他（請說明）：\_\_\_\_\_

C19. 請問您們機構負責督導居服督導員之督導有幾位？\_\_\_\_\_位

C20. 請問負責督導您的督導之職稱是：\_\_\_\_\_

C20a. 請問您的督導是專職或兼職（兼職係指：不僅擔任督導，還負責其他業務，譬如主任、組長）？

(1) 專職                       (2) 兼職

C21. 請問您通常需要督導協助的事項為：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

C22. 請問您們機構有沒有定期舉辦居服督導員之團體督導：

(1) 有 **【續答 C22a】**                       (2) 沒有 **【跳答 C23】**

C22a. 請問您們機構舉辦居服督導員之團體督導情形：

(1) 每個月一次                       (2) 兩個月一次                       (3) 三個月一次

(4) 四個月一次                       (5) 每半年一次                       (6) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

C22b. 每次團體督導的時間幾小時？\_\_\_\_\_小時

C22c. 在居服督導員的團體督導之時間內，進行的活動有：**【可複選】**

(1) 督導員分享工作經驗                       (2) 其他督導員提供情緒支持

(3) 其他督導員提供相關的資訊和督導方法

(4) 案例研討                       (5) 專題演講或訓練課程

(6) 報告行政事項（機構政策、工作規則等）

(7) 從事體適能活動                       (8) 督導員之督導提供情緒支持

(9) 督導員之督導提供相關的資訊和照顧方法

(10) 督導員之督導提供處理工作上遇到的問題之建議

(11) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

C23. 請問您會不會希望自己有一天被調升為居服督導員之督導或組長？

(1) 會                       (2) 不會

C24. 訓練需求

若為資深居服督導員未來調升為居服督導員之督導或組長，而設計訓練課程，請就下列每項訓練課程選出您個人認為的重要程度，並在選擇的“”上打「✓」。

	1	2	3	4	5
訓練課程	非常 不重 要	不重 要	普通	重要	非常 重要

30

31-32

33

電腦專用  
請勿填答

35-36

37

38

39

40-41

42

43-44

45

46-47

48

49

50

51

1. 照顧政策之發展趨勢	<input type="checkbox"/>				
2. 進階督導技巧	<input type="checkbox"/>				
3. 方案設計與評估	<input type="checkbox"/>				
4. 危機處理	<input type="checkbox"/>				
5. 志工管理	<input type="checkbox"/>				
6. 統計分析與資料呈現	<input type="checkbox"/>				
7. 實務工作研究	<input type="checkbox"/>				
8. 實習督導	<input type="checkbox"/>				
訓練課程	1 非常 不重 要	2 不重 要	3 普通	4 重要	5 非常 重要
9. 情緒管理與壓力調適	<input type="checkbox"/>				
10. 申訴處理	<input type="checkbox"/>				
11. 媒體策略規劃	<input type="checkbox"/>				
12. 自我充權時間	<input type="checkbox"/>				
13. 進階團體工作技巧	<input type="checkbox"/>				
14. 社區關係與社區服務	<input type="checkbox"/>				

- 52
- 53
- 54
- 55
- 56
- 57
- 58
- 59

電腦專用  
請勿填答

- 60
- 61
- 62
- 63
- 64
- 65

C24a.除了上述的課程外，您認為還有哪些課程是重要的？

- 66-67

#### D、督導功能

請依您在擔任居家服務督導員工作以來，所發揮之督導功能，勾選最相近的答案。

督導功能	1 非常 不同 意	2 不 同意	3 無意 見	4 有些 同意	5 非常 同意
1. 我會定期審閱居家服務員服務記錄	<input type="checkbox"/>				
2. 我會定期或不定期對服務對象電訪	<input type="checkbox"/>				
3. 我會協助照顧服務員充實照顧服務相關知識	<input type="checkbox"/>				
4. 我會協助照顧服務員增加工作技巧	<input type="checkbox"/>				
5. 我會協助照顧服務員瞭解照顧服務員之工作倫理守則	<input type="checkbox"/>				
6. 我會協助照顧服務員瞭解機構的行政規定	<input type="checkbox"/>				

- 卡 67
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14

7. 我會協助照顧服務員認識個案的特性	<input type="checkbox"/>				
8. 我是照顧服務員與任職機構間的橋樑	<input type="checkbox"/>				
9. 我至少每三個月會到個案家中實地訪查	<input type="checkbox"/>				
10.我平日會給予照顧服務員關懷與支持	<input type="checkbox"/>				
11.我會調節照顧服務員與個案或案家的衝突	<input type="checkbox"/>				
12.我平日會給予表現良好的照顧服務員肯定和稱讚	<input type="checkbox"/>				
13.我會處理照顧服務員反應的抱怨或意見	<input type="checkbox"/>				

- 15  
16  
17  
18  
19  
20

## E、工作滿意度與挑戰

電腦專用  
請勿填答

E1.本量表的目的係想瞭解您對目前工作滿意的程度，對於下面每一句話，請按照您真實的感受，選出對此句話的同意程度（非常同意、同意、不同意、非常不同意或無意見），並在選擇的“”上打「✓」。

項目	1 非常 不同意	2 不同 意	3 無意 見	4 同意	5 非常 同意
1. 我對工作時間的安排，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
2. 我對於工作環境的安全性，感到滿意	<input type="checkbox"/>				
3. 我對於目前的工作地點感到滿意	<input type="checkbox"/>				
4. 我的工作具有變化性	<input type="checkbox"/>				
5. 我有機會充分發揮本身的技術和能力	<input type="checkbox"/>				
6. 我的工作缺乏成長與進步的機會	<input type="checkbox"/>				
7. 這是一份穩定的工作，不會隨便就被解雇	<input type="checkbox"/>				
8. 這份工作讓我能有機會服務他人	<input type="checkbox"/>				
9. 這份工作讓我有表現能力的機會	<input type="checkbox"/>				
10.我可以從這份工作中獲得成就感	<input type="checkbox"/>				
11.這份工作讓我有學習的機會	<input type="checkbox"/>				
12.我可經由這份工作獲得智慧上的刺激與成長	<input type="checkbox"/>				
13.在工作中，我覺得有被尊重的感覺	<input type="checkbox"/>				
14.我所做的工作相當重要	<input type="checkbox"/>				
15.我的工作讓我感覺有價值感	<input type="checkbox"/>				
16.在工作上，我覺得有足夠的自主性	<input type="checkbox"/>				
17.在不違背機構的規定下，我在工作上可依照自己的方法做事	<input type="checkbox"/>				
18.我和我的同事相處融洽	<input type="checkbox"/>				
19.主管能夠了解我工作上的問題與困難	<input type="checkbox"/>				

- 21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39

20.在工作中我有機會與同事建立友誼關係	<input type="checkbox"/>	□40					
21.我在處理個案家屬部分，表現良好	<input type="checkbox"/>	□41					
22.我與個案有良好的關係	<input type="checkbox"/>	□42					
23.我對於在工作上有良好表現時所得到的肯定與讚賞，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□43					
24.我滿意目前機構所提供的福利措施（例如：勞健保、勞退等）	<input type="checkbox"/>	□44					
25.我對工作的薪資，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□45					
26.我對於目前的工作量可獲得如此的薪資，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□46					
項目	1 非常 不同意	2 不同 意	3 無意 見	4 同意	5 非常 同意		電腦專用 請勿填答
27.我對主管對待部屬的方式，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□47					
28.我對主管的決策能力，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□48					
29.我對機構大部分執行的政策，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□49					
30.我對目前機構提供的資源與設備，感到滿意	<input type="checkbox"/>	□50					

E2.依您個人的工作經驗，您覺得擔任居服督導員最大的挑戰是：**【可複選】**

- |  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 實際照顧能力之欠缺             | <input type="checkbox"/> (2) 電腦文書作業能力待加強    | <input type="checkbox"/> □51-52 |
| <input type="checkbox"/> (3) 與照顧服務員建立良好的關係         | <input type="checkbox"/> (4) 派案給合適的照顧服務員    | <input type="checkbox"/> □53-54 |
| <input type="checkbox"/> (5) 處理個案或家屬與照顧服務員的衝突      |   | <input type="checkbox"/> □55    |
| <input type="checkbox"/> (6) 處理案主（或案家）的申訴          | <input type="checkbox"/> (7) 改變照顧服務員的工作態度   | <input type="checkbox"/> □56-57 |
| <input type="checkbox"/> (8) 改進照顧服務員的工作技巧          | <input type="checkbox"/> (9) 要求照顧服務員遵守契約的規範 | <input type="checkbox"/> □58-59 |
| <input type="checkbox"/> (10) 督導照顧服務員的服務品質         | <input type="checkbox"/> (11) 評估個案的需求       | <input type="checkbox"/> □60-61 |
| <input type="checkbox"/> (12) 配合長照管理中心訂定的個案照顧計畫    |   | <input type="checkbox"/> □62    |
| <input type="checkbox"/> (13) 學會處理自己的情緒            |   | <input type="checkbox"/> □63    |
| <input type="checkbox"/> (14) 需要不斷充實老人健康照顧或福利服務之知能 |   | <input type="checkbox"/> □64    |
| <input type="checkbox"/> (15) 其他（請說明）_____         |   | <input type="checkbox"/> □65    |

本問卷到此結束，

請您再費心檢查一遍，不要有漏答之處。

並請將填畢之問卷裝進信封內彌封好，再次感謝您的協助與合作！！

## 出席國際學術會議心得報告

計畫編號	NSC 95-2420-H-004-052-KFS
計畫名稱	台灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究--以居家照顧服務員為例
出國人員姓名	呂寶靜
服務機關及職稱	國立政治大學社會行政與社會工作研究所
會議時間地點	2008.09.04~2008.09.06 英國布里斯托
會議名稱	2008 英國老年學會年會 (Annual Conference of the British Society of Gerontology, "Sustainable futures in an ageing world.")
發表論文題目	Public Attitudes toward Government Responsibility for Supporting Older Persons: A case of Taiwan

### 一、參加會議經過

(一)由英國西英格蘭大學(UWE)主辦布里斯托大學協辦的2008年英國老人社會年會(British Society of Gerontology Annual Conference),於9月4日至9月6日在英國布里斯托舉辦。本屆主題為「老化世界的永續未來」,而次主題側重在:(1)家庭和代間支持、(2)長期和社區照顧、(3)老年期的住宅、(4)健康與福祉、(5)所得維持、(6)研究方法。更具體來看,為期三天的年會議程如下:

2008年9月4日(四)	
場次	主題
主講者: Alex Kalache	全球高齡化—我們注意到了嗎?
工作坊 1.1	長期照顧與社區照顧
工作坊 1.2	住宅與老年生活環境
工作坊 1.3	研究方法
工作坊 1.4	永續性的社區
工作坊 1.5	家庭和代間支持
工作坊 1.6	健康與福祉
工作坊 1.7	健康與福祉
工作坊 2.1	長期照顧和社區照顧
工作坊 2.2	老年生活的所得維持
論壇 038	增進老人生活品質的輔具與通訊科技
論壇 034	自我引導之支持而非「長期照顧」--高齡社會中老人照顧的一種永續性方式
論壇 047	NSF 研究: 規範與實務之間

工作坊 2.3	家庭和代間支持
工作坊 2.4	住宅和老年生活環境
工作坊 2.5	健康與福祉
<b>2008 年 9 月 5 日 (五)</b>	
場次	主題
論壇 037	老人特別照顧住宅：結合 PSSRU 評估與 Sheffield / PSSRU 研究設計
論壇 046	生命晚年的尊嚴與自主？
工作坊 3.1	長期照顧與社區照顧
工作坊 3.2	住宅和老年生活環境
論壇 042	維持福祉：風險和老化的的全球化觀點
論壇 033	活躍老化的觀點：老化過程的異質性
論壇 035	英國老人社會照顧政策—當前政策爭議的四個觀點
工作坊 3.3	健康與福祉
論壇 044	老年期勞動參與之驅力、阻礙及助力。
論壇 176	社會老人學出版品之寫作
論壇 032	老人研究中的使用者參與
論壇 039	透過學習的永續性之未來
論壇 048	增進老人的未來：預防性服務與生活品質
論壇 045	照顧住宅：檢查與規制的實證模式
論壇 041	老年生活中體能活動和鄰里的角色
論壇 040	支持失智症老人的自我照顧
工作坊 4.1	健康與福祉
論壇 179	研究與實務結合：創造失智症照顧之持續性的轉變
主講者：Miriam Bernard	永續未來與新興退休社區的發展
工作坊 5.1	長期照顧與社區照顧
工作坊 5.2	家庭和代間支持
工作坊 5.3	所得維持
工作坊 5.4	研究方法
工作坊 5.5	健康與福祉
工作坊 5.6	長期照顧與社區照顧
工作坊 5.7	住宅與老年生活環境
工作坊 5.8	健康與福祉
工作坊 5.9	健康與福祉
<b>2008 年 9 月 六日 (六)</b>	
場次	主題
工作坊 6.1	住宅與老年生活環境
工作坊 6.2	住宅與老年生活環境
工作坊 6.3	研究方法
工作坊 6.4	永續性的社區
工作坊 6.5	長期照顧與社區照顧
工作坊 6.6	家庭和代間支持
工作坊 6.7	健康與福祉

工作坊 6.8	健康與福祉
工作坊 6.9	健康與福祉
工作坊 7.1	家庭和代間支持
工作坊 7.2	永續性的社區
論壇 036	鄉村老人的未來
工作坊 7.3	健康與福祉
工作坊 7.4	研究方法
論壇 043	衰弱中老人的持續性支持
工作坊 7.5	長期照顧與社區照顧
工作坊 7.6	長期照顧與社區照顧
演講者：Graham D. Rowles	地方對老人的意義：老人與環境間關係轉變之觀察

(二) 本人此次發表的「Public Attitudes toward Government Responsibility for Supporting Older Persons: A case of Taiwan」被排訂於9月4日下午16:20~17:40在「家庭和代間關係」組報告，報告的內容簡述如下：

## **1. Introduction**

### **1-1 Research Questions**

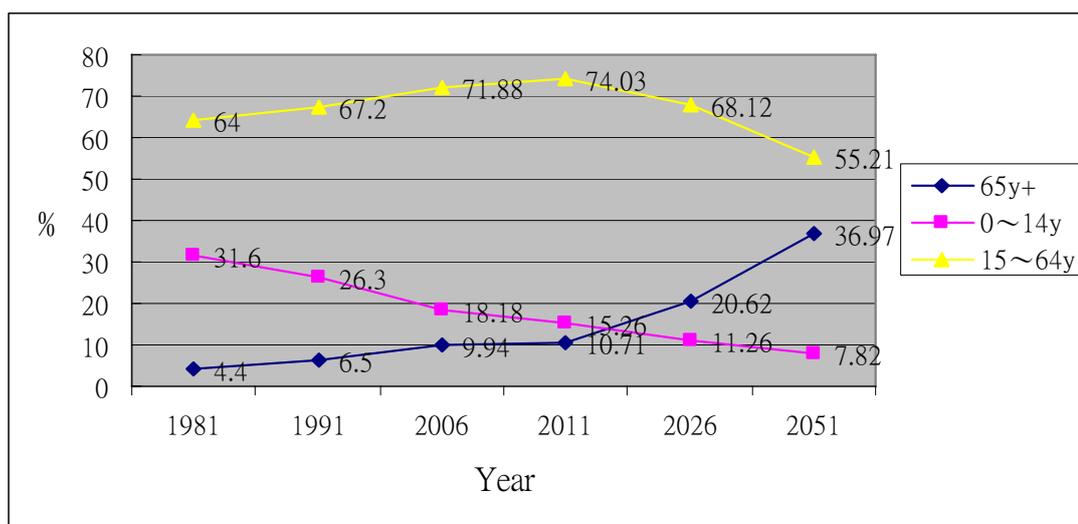
- The public attitudes toward welfare state policies could be mainly influenced by self-interest principle and by ideological preferences, such as: economic individualism vs. social equity.
- Will ideologies regarding family responsibility for dependent family members have effect on shaping public attitudes toward responsibility for elder care?
- The filial responsibility for ageing parents still prevails in Taiwan's society; which is part of Chinese culture; however, the emergency of welfare rights stimulates the expectation for governments' responsibility to help older persons. People caught between filial piety in traditional culture and the belief of social rights in modern society, what are their attitudes towards the division of responsibility for elder care among state and family/individuals government?

### **1-2 The purposes of this study**

- To describe public attitudes toward the division of responsibility for elder care among state and family/individuals.
- To identify the key factors that affect one's attitudes.
- To compare gender differences in the attitudes toward government responsibility.

## **2. Profile of Living Arrangement and Social Support of the Elderly in Taiwan**

## 2-1 Population Aging in Taiwan



## 2-2 Living Arrangements of the Elderly in Taiwan

Living Arrangement Year	Live alone	Live with Spouse only	Live with children (and spouse)	Live in institution	Live with relatives or friends
<b>1986</b>	11.58	14.01	70.24	0.78	3.03
<b>1987</b>	11.49	13.42	70.97	0.64	3.02
<b>1988</b>	13.73	14.98	67.88	0.36	2.44
<b>1989</b>	12.90	18.71	65.65	0.87	2.18
<b>1991</b>	14.52	18.70	63.93	1.19	2.42
<b>1993</b>	10.47	18.63	62.19	1.04	2.54
<b>1996</b>	12.29	20.60	64.30	0.90	1.41
<b>2000</b>	09.19	15.11	67.79	5.59	1.28
<b>2002</b>	08.52	19.46	61.38	7.51	0.62
<b>2005</b>	13.66	22.20	57.28	2.26	0.76

## 2-3 Main Source of Living Costs for the Elderly

Year	Salary, wage	Pension, annuity, insurance benefits	Savings, dividends, interests	Support by children	Social assistance or assistance from friends	Public assistance and/or allowance
<b>1989</b>	10.95	11.87	16.11	58.37	0.86	1.23
<b>1991</b>	10.78	16.07	17.41	52.37	1.09	1.57
<b>1993</b>	10.85	14.76	19.18	52.30	0.86	1.61
<b>1996</b>	11.64	17.55	15.21	48.28	0.40	6.37
<b>2000</b>	13.72	15.93	9.26	47.13	0.53	12.33
<b>2002</b>	13.40	16.48	10.28	44.11	0.31	14.81
<b>2005</b>	14.49	13.04	9.22	46.48	0.46	15.97

### **3. Background Literature**

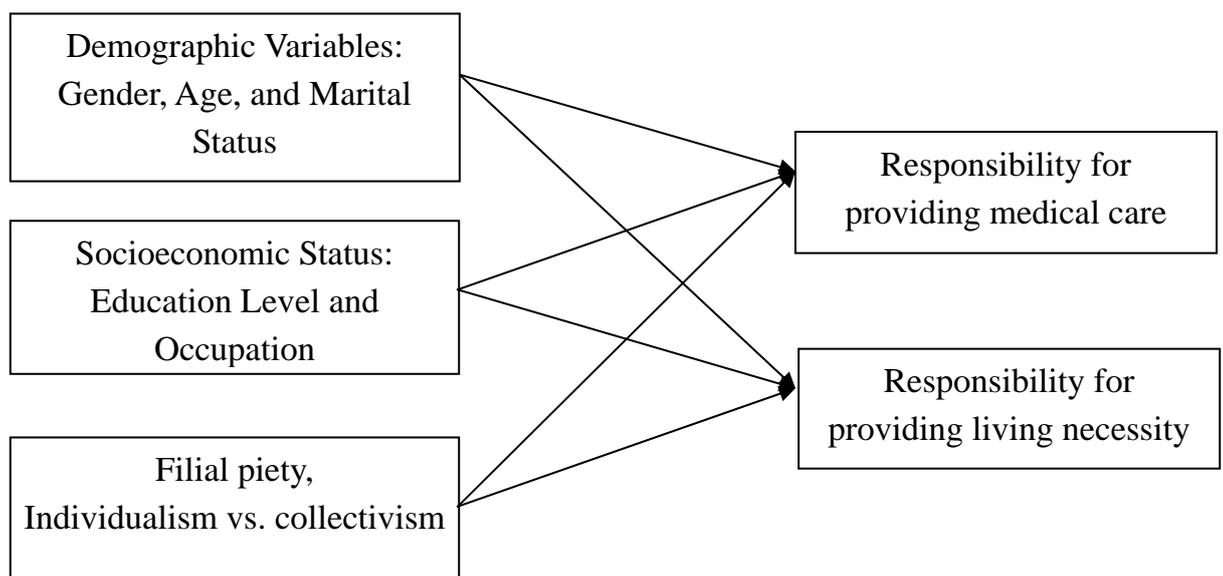
#### **3-1 The Relationship between Informal and Formal Support System**

- Three theoretical models have been proposed to explain the relationship between formal and informal system
  - (1) hierarchical-substitution model
  - (2) task-specific model
  - (3) functional specificity of relationship model

#### **3-2 Factors Leading to Variations of public attitudes toward welfare state**

- According to the self-interest principle, those who are the recipients of social welfare programs are more like to have the positive attitude towards these welfare programs than those who are less likely to receive them.
- Another explanation suggests that the support for welfare programs is influenced by individual ideologies, such as: economic individualism vs. social equity. People holding economic individualism tends to oppose welfare state. In contradictory, people endorsing the belief of social rights are more likely to support welfare state.
- People holding individualism presumes that individuals are self-reliant, and therefore they could support themselves in old age with no need for government support; oppositely Payke & Bengson ( 1995) found individualistic system of family minimizes their responsibility for care of the elderly family members and meanwhile depend more on formal services.
- Filial piety is a central concept in Confucianism containing important ideas about how children should treat their parents. It is hypothesized that filial piety is positively related to the attitudes toward the responsibility under individuals/families.

#### **3-3 Conceptual Framework**



### 3-4 Hypotheses

The likelihood that a respondent's attitudes toward the responsibility for support older persons is at 'more on the government', 'half (government)-half (individuals/families)', and 'more on the individuals/families' is related to his/her gender, age, marital status, educational level, occupation, authoritarian filial piety, and culture value of individualism.

## 4. Methods

### 4-1 Sample

- Our sample is drawn from the 2004 "Taiwan Social Change Survey" (TSCS), which is the largest nationwide survey in Taiwan.
- This survey interviewed 2,102 respondents aged over 18.

### 4-2 Measures (continue)

Variables	Operating Definition
Providing medical care	3 types of division of responsibility: <ol style="list-style-type: none"><li>1. More on the government (including "All under the responsibility of the government" and "Mostly under the responsibility of the government"),</li><li>2. Half-half,</li><li>3. More on the individuals (including "Mostly under the responsibility of the individuals/Families" and "All under the responsibility of the individuals/Families")</li></ol>
Providing living necessity	3 types of division of responsibility: <ol style="list-style-type: none"><li>1. More on the government (including "All under the responsibility of the government" and "Mostly under the responsibility of the government"),</li><li>2. Half-half,</li><li>3. More on the individuals (including "Mostly under the responsibility of the individuals/Families" and "All under the responsibility of the individuals/Families")</li></ol>

### 4-3 Data Analysis

- Bivariate analysis: Frequency, x<sup>2</sup> test, t test
- Multivariate analysis: Multinomial Logistic regression

## 5. Results

### 5-1 Characteristics of Respondents

- The sample gender distribution is 49.6 percent male and 50.4 percent female.
- The age distribution ranges from 19 to 92 years old; The average age of

respondents is 45 years old.

- Distribution of marital status is: 60.9 percent married, 27.6 percent never married, 11.5 percent is widowed/divorced/separated.
- The Chi-Square analyses of gender differences indicate that women are more likely to be less educated, more likely to be sales work/service workers, to be more in low authoritarian filial piety, to be more in low individualism, to be more in low collectivism than their male counterparts.

### 5-2 Public attitudes towards responsibility for supporting older persons

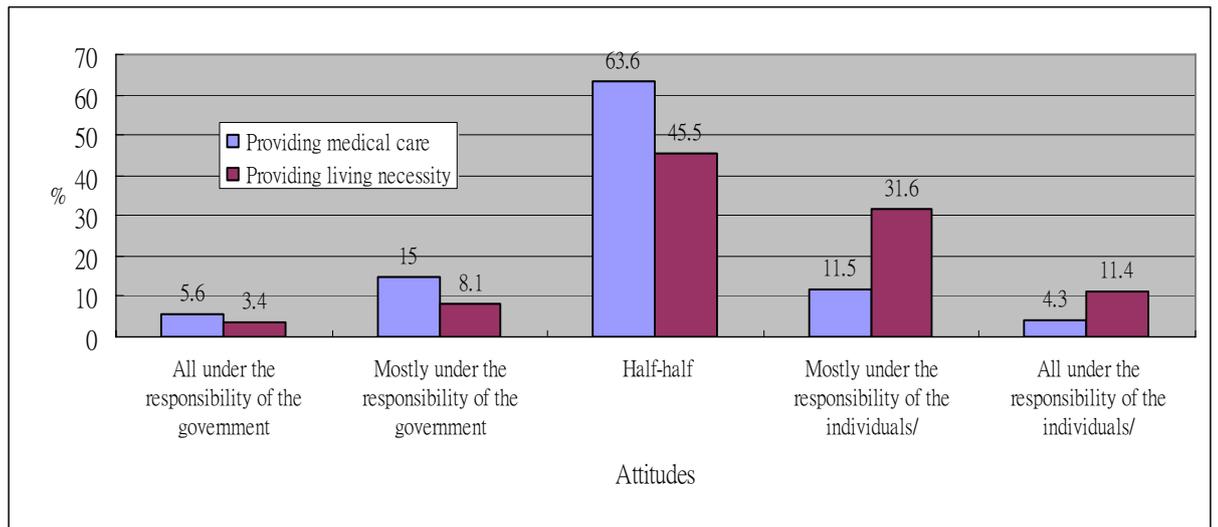


Figure 1: Public Attitudes towards Responsibility for Support of Older Persons

### 5-3 Variation in the attitude toward the responsibility for providing medical care to older persons

- Gender Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care (see Figure 2)
- Age Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care (see Figure 3)
- Authoritarian Filial piety and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care (see Figure 4)
- Individualism and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care (see Figure 5)

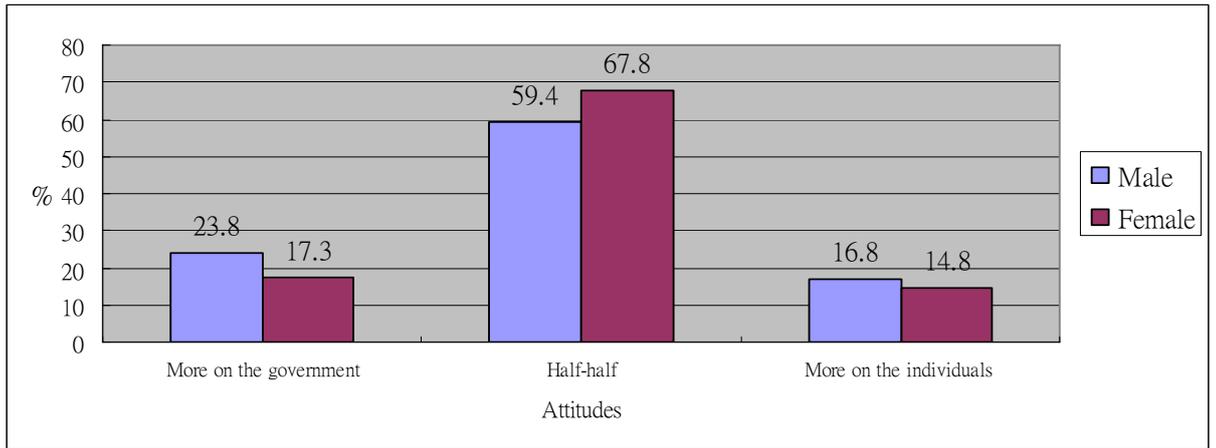


Figure 2: Gender Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care

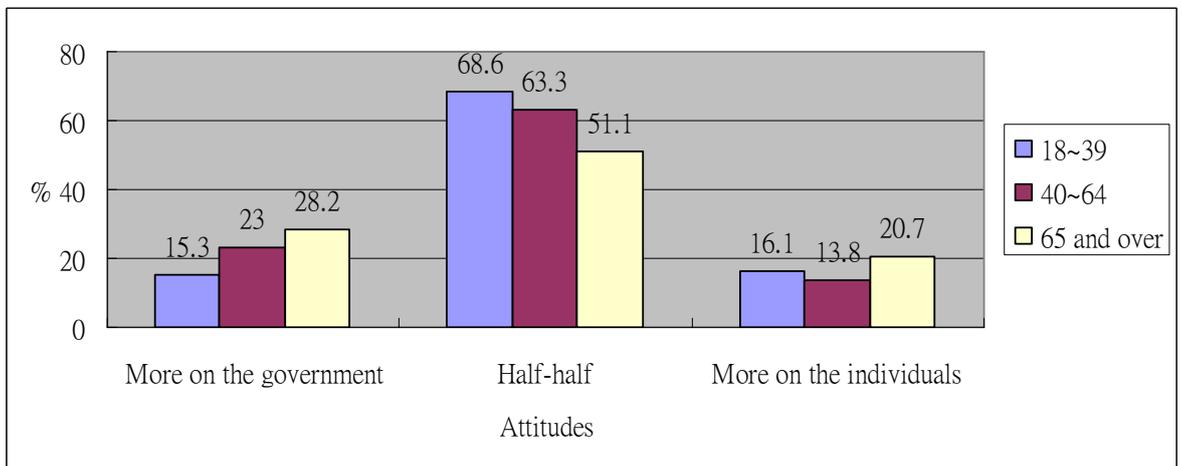


Figure 3: Age Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care

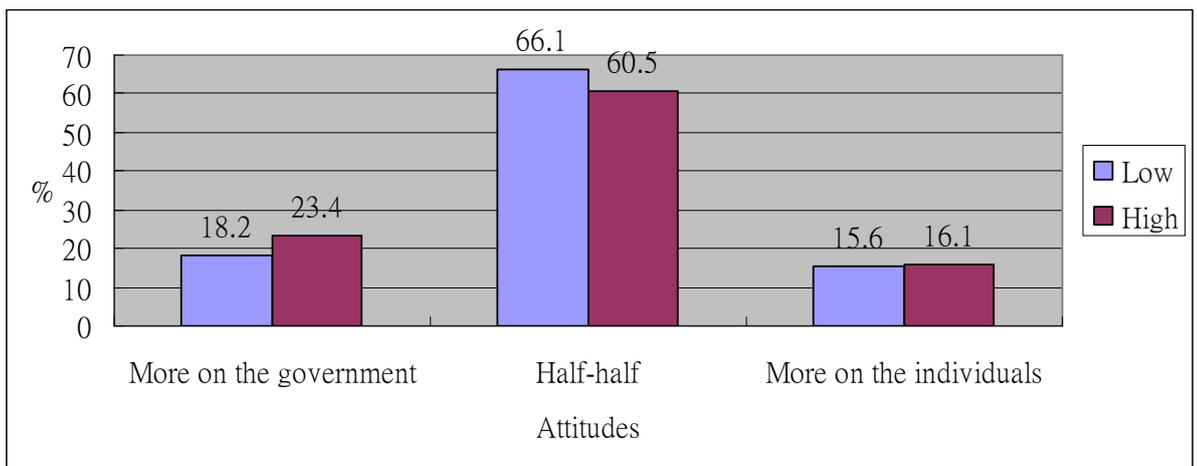


Figure 4: Authoritarian Filial piety and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care

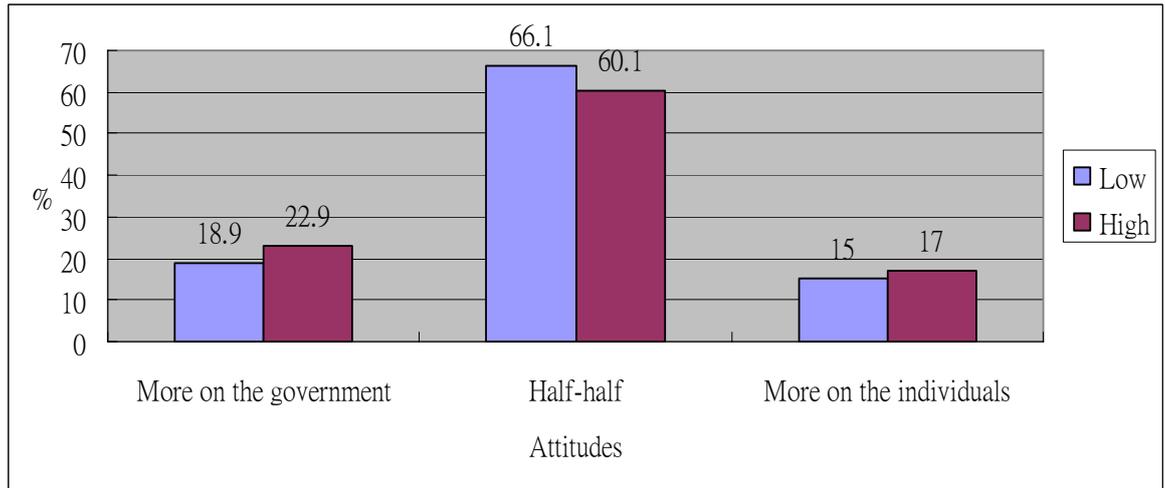


Figure 5: Individualism and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Medical Care

**5-4 Variation in the attitude toward the responsibility for providing living necessity to older persons**

- Gender Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity (see Figure 6)
- Age Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity (see Figure 7)
- Authoritarian Filial piety and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity (see Figure 8)
- Individualism and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity (see Figure 9)

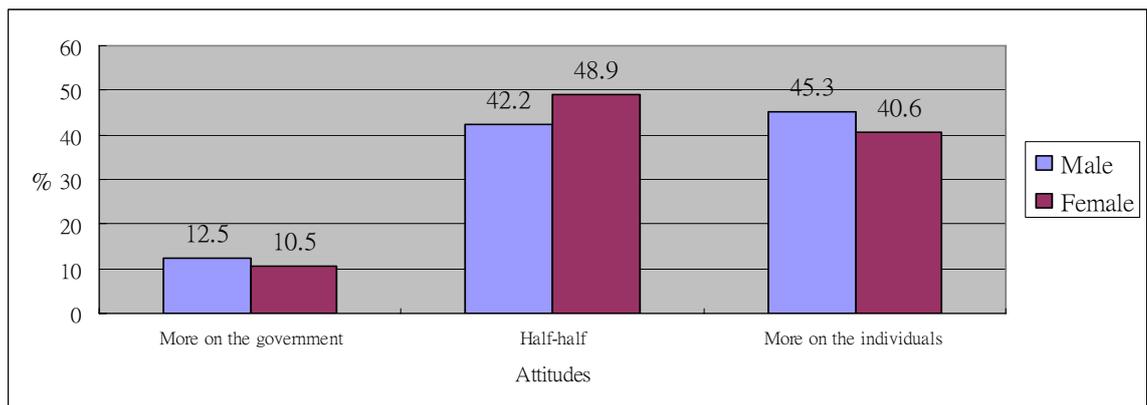


Figure 6: Gender Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity

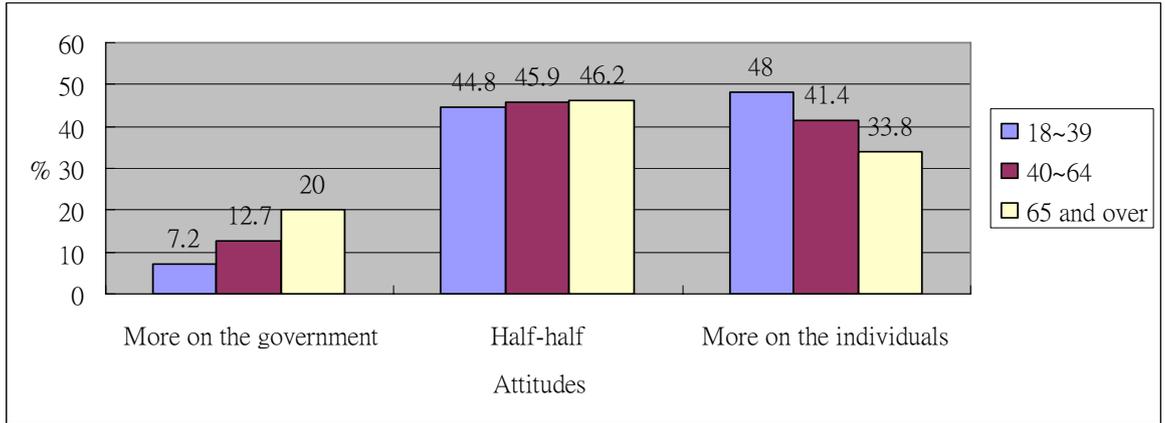


Figure 7: Age Differences in the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity

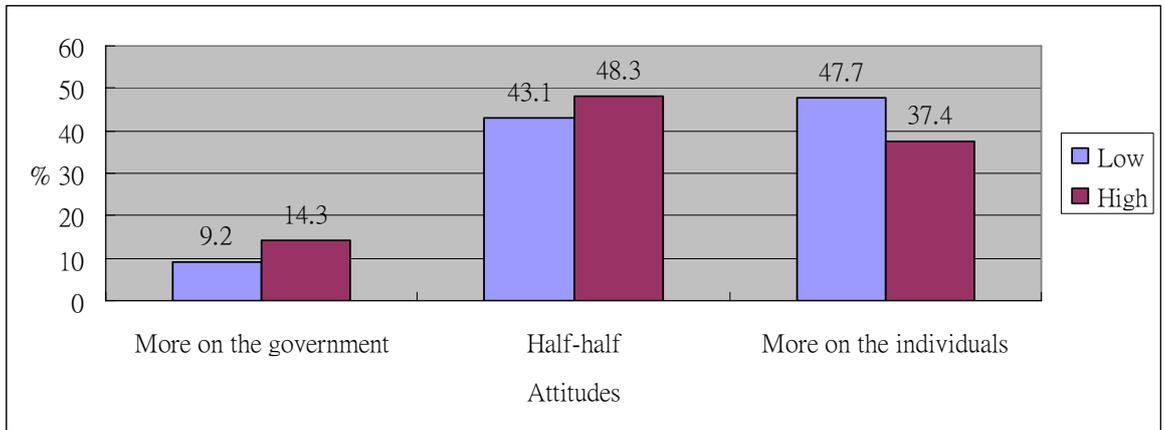


Figure 8: Authoritarian Filial piety and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity

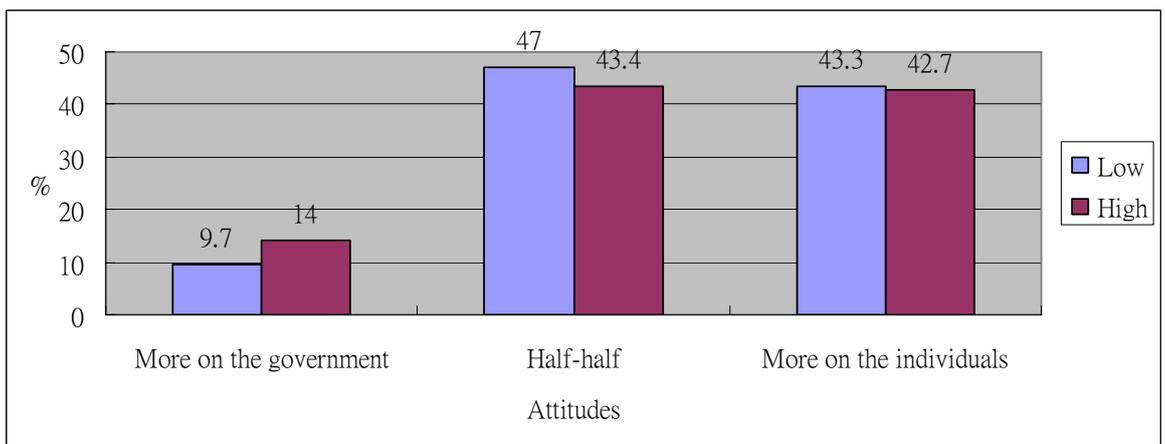


Figure 9: Individualism and the Public Attitudes towards Responsibility for Providing Living Necessity

### 5-5 Gender differences in the endorsement of filial piety and individualism

Variables	Mean	Standard deviation	(N)	t-value
<b>Filial piety-reciprocal</b>				
<u>Be grateful for to parents for raising you.</u>				
Male	6.62	0.65	(1055)	t= -2.650**
Female	6.69	0.57	(1047)	
<b>Filial piety-authoritarian</b>				
<u>To continue the family line, one much have a least one son.</u>				
Male	4.62	1.79	(1055)	t= 7.187***
Female	4.05	1.87	(1047)	
<b>Culture values of individualism</b>				
<u>Their points of views are less likely to be influenced by others.</u>				
Male	5.36	1.32	(1053)	t= 4.764***
Female	5.07	1.42	(1047)	
<b>Culture values of collectivism</b>				
<u>When family members are in financial difficult, I should try best to offer help.</u>				
Male	5.67	1.09	(1055)	t= 4.822***
Female	5.44	1.12	(1046)	

**5-6 Factors influencing attitude toward responsibility for providing medical care**

Variables	<u>Providing Medical Care</u>			
	<u>More on the government</u>		<u>More on the individuals</u>	
	(Half-half)		(Half-half)	
	Coefficient	Odds ratio	Coefficient	Odds ratio
Constant term	-.749**		-.335	
<b>Gender</b> (Male=0)	-.516***	.597	-.329*	.720
<b><u>Age</u></b>				
65 and over	--	--	--	--
40~64	-.187	.830	-.172	.427
18~39	-.549*	.577	.043	.874
<b><u>Marital Status</u></b>				
Single/Never married	--	--	--	--
Married	.161	1.175	-.221	.802
Divorced/Separated/ Widowed	.292	1.339	.163	1.177
<b><u>Education Level</u></b>				
Primary school and under	--	--	--	--
High school	-.395*	.674	-.677**	.508
College and over	-.277	.758	-.699**	.497
<b><u>Occupation</u></b>				
Farmers/Fishermen/Forest workers/ Manufacturing workers/Labors	--	--	--	--
Manager/ Professionals	.245	1.278	-.399*	.671
Service workers/ Salesman	.182	1.199	-.326	.722
<b>Filial piety- authoritarian(Low=0)</b>	.109	1.115	-.174	.841
<b>Culture values of individualism(Low=0)</b>	.177	1.194	.135	1.144
$X^2$		99.382*** (22)		
N		1909		

**5-7 Factors influencing attitude toward responsibility for providing living necessity**

Variables	<u>Providing Living Necessity</u>			
	<u>More on the government</u> (Half-half)		<u>More on the individuals</u> (Half-half)	
	Coefficient	Odds ratio	Coefficient	Odds ratio
Constant term	-1.153**		.063	
<b>Gender</b> (Male=0)	-.352*	.703	-.293**	.746
<b><u>Age</u></b>				
65 and over	--	--	--	--
40~64	-.169	.845	.255	1.290
18~39	-.413	.661	.369	1.447
<b><u>Marital Status</u></b>				
Single/Never married	--	--	--	--
Married	.372	1.451	-.028	.972
Divorced/Separated/ Widowed	.401	1.493	-.088	.916
<b><u>Education Level</u></b>				
Primary school and under	--	--	--	--
High school	-.489*	.613	-.178	.837
College and over	-.286	.751	-.074	.928
<b><u>Occupation</u></b>				
Farmers/Fishermen/Forest workers/ Manufacturing workers/Labors	--	--	--	--
Manager/ Professionals	-.132	.876	-.138	.871
Service workers/ Salesman	-.150	.861	.081	1.084
<b>Filial piety- authoritarian(Low=0)</b>	.016	1.016	-.357**	.700
<b>Culture values of individualism(Low=0)</b>	.411**	1.508	.114	1.121
$X^2$		81.738*** (22)		
N		1909		

**6. Conclusion and Discussion**

**6-1 Conclusion and Discussion (1)**

- Given the filial piety prevails in Taiwan, our results show that 63.6 percent responded providing medical care to older people are under the responsibility

of “half (government)-half (individuals/families); also 45.5 percent responded providing living necessity to older people are under the responsibility of “half (government)-half (individuals/families)”

- The public attitudes toward government responsibility may be interacted with the implementation of social policy for the elderly in Taiwan.
- We found that public attitudes toward the division of responsibility for supporting older persons will be contingent on the particular type of support. The results support the task-specific model for the relationship between formal and informal social support of older persons.

## 6-2 Conclusion and Discussion (2)

- The results indicated that the probability of regarding the responsibility for providing medical care is under the government increase with age. It implies that the self-interest principle is supported.
- Female respondents, are more likely, than male respondents, to think the responsibility is half/half, both for providing medical care and living necessity.
- The assumption that individualism and filial piety have effect on the attitudes toward the responsibility for supporting older persons is partially supported.
- The hypothesis is supported to estimate the attitudes toward the responsibility for providing living necessity; but it is not supported to estimate the attitudes toward the responsibility for providing medical care.

## 二、與會心得

- (一) 老人學是一門跨領域的學門，從此次年會安排的主題及參加成員的背景來看，不僅包括社會學、心理學、經濟學等社會科學或健康科學的專家學者；還包括探究建築、都市計畫之專精者；當然，攸關老人權益之政策研究者和實務工作者也是重要的參與成員。英國因有此學會的成立，建立老人學研究者的研究網絡，出版刊物、並透過每年年會的舉辦定期分享研究成果，真希望台灣也有類似的團體。
- (二) 重視研究方法的精進：特別將老年研究的方法論，規劃成一項次主題，藉討論交流，精進研究的方法。此外，大會期間也安排「論文發表寫作技巧」的論壇，創造一個平台讓著名期刊的主編、編輯委員和與會代表見面，傳授投稿期刊的秘訣。國內未來的研討會或許可參考此模式。

- (三) 大會議程安排似乎將新興的研究議題透過「論壇」的方式來引起興趣，先有 2~3 位引言人而後開放討論。其實這些論壇的主題建議為來值得深入探討。譬如：老人與輔具和通訊科技、老人學習來追求永續性之未來、預防性服務、老人體能活動、失智症照顧、生命即將結束前的尊嚴和自主等。
- (四) 在「家庭和代間交換」此主題上，未來有一些值得探討的主題：(1) 從人口老化和結婚率、生育率等人口變化趨勢推估未來 20 年或 40 年家庭在照顧老人的供給量，以及這些供給量無法滿足需求時，對正式服務造成的衝擊（如 Linda Pickard 所發表的”Informal care of older people by their adult children: projections of supply and demand to 2041 in England”）。(2) 愈來愈多的就業者也需承擔老人照顧的責任，西方國家紛紛採行支持就業中的家庭照顧者之對策，這些對策之內涵及成效評估亦值得引介評述。(3) 將照顧視為一個歷程，歷程的起始、過程和終止等不同階段的情緒感受和行為之連續性和改變性都可更精細地來探究。
- (五) 在「長期照顧和社區照顧」主題方面：(1) 老人之家、老人住宅、照顧住宅之相關規定的妥適性以及這些設施的結果都有待進一步研究。(2) 在社會照顧政策方面：效率或公平的政策目標一直是爭論性的議題，此外，資源的配置及使用者的選擇都是亟待討論的議題，PSSRU 的研究團體長期以來都致力於社區照顧相關的政策研究。
- (六) 此次研討會最精彩的內容應是三位主講人：Alex Kalache 係擔任世界衛生組織中「老人和生命週期」計畫的主任，其努力發展的政策呈現在世界衛生組織訂定之活力老化政策。第二位是 Miriam Bernard，Bernard 教授，在大學的教育是地理學的背景，而後進行休閒態樣及生活型態的博士研究，此種教育背景讓其進入老人學領域時，初期投入在老人的自我健康照顧及支持團體方面之探究，逐漸擴展到其他議題，譬如此次的主講議題「Sustainable futures and the development of new retirement villages」，其主要的研究領域是老年期新的、健康的生活型態。至於第三位主講人 Graham D. Rowles 是一位社會地理學家 (social geographer)，致力於老人和老化的環境層面之探討，由於本人曾採用環境心理學的觀點從事「家對老人的意義」之研究，故 Rowles 教授的演講「The meaning of place in old age: Observations on the changing relationship of elders to the environment」，非常感佩也學習很多。