

我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之 探究：從英國和日本的作法反思台灣*

呂寶靜**、陳正芬***

* 本研究之實證資料乃取自作者受行政院國家科學委員會補助之研究計畫。研究計畫編號為：NSC 95-2420-H-004-052-KFS。

** 國立政治大學社會行政與社會工作研究所教授。通訊地址及電話：台北市文山區指南路二段64號，(02) 29387317。E-mail: pcju@nccu.edu.tw。

*** 私立中國文化大學社會福利研究所助理教授。通訊地址及電話：台北市義理街63巷15弄4號3樓，(02) 28211048。E-mail: yvonne@mail2000.com.tw。

收稿日期：2009年3月9日

通過日期：2009年5月11日

中文摘要

「在地老化」為工業先進國家長期照顧政策的目標，造成對居家服務需求量的劇增，亦凸顯了居家照顧工作人力短缺的問題，故照顧服務員進用和訓練是老人福利服務關注的議題。本研究側重在人力資源管理中任用議題的討論，先比較分析英國與日本有關照顧服務人力之職業證照、教育訓練及薪資待遇的作法，作為台灣的借鏡，發現兩國均實施照顧服務員證照制度，並建立職涯發展之升遷管道；至於在職訓練方面，英國採證照與在職訓練相結合之策略，而日本則開創介護福祉士多元的培訓途徑。其次，本研究針對台灣居家服務機構中569位照顧服務員及179位居服督導員進行問卷調查，瞭解彼等對職業證照和在職訓練的看法。最後，提出建議供我國規劃照顧服務人力培訓制度之參考。

關鍵字：照顧服務員、居家服務、職業證照、在職訓練

壹、前言

在工業化先進國家將「在地老化」確立為長期照顧政策的目標之發展趨勢下，居家式服務和社區式服務成為優先規劃推動的項目，此種趨勢造成對居家服務需求量的劇增，亦凸顯了居家照顧工作人力短缺的問題；加上受過充分訓練且合格的工作人力被視為是提昇社會照顧品質的關鍵因素，故照顧服務員之進用和訓練是老人福利服務關注的議題（Harris-Kojetin et al., 2004; Brannon et al., 2007）。又我國現行居家服務體系中，擔任居家服務督導員係老人福利社工領域具發展性的職位，因此，就關注老人福利社工領域發展的專家學者和實務工作者而言，有關照顧服務員人力之運用實值得深入探究。

照顧服務員在社會大眾認知中係指從事生活進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體照顧等活動之工作者，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，此種無需技能的認知，造成薪資低、不適當的訓練或工作條件差等狀況；又因大多數工作者是兼職，無法納入年金或健康保險的範圍；加上居家照顧服務員的工作地點在個案的生活領域，其工作範圍之界定較為廣泛而模糊，上述種種因素都導致居家照顧服務員的流動率顯著高於護理之家的照顧服務員（Brannon et al., 2007）。然而，實證研究指出，不穩定的工作人力對組織而言不僅會增加員工培訓之成本，亦可能會影響服務品質，進而影響服務對象的生活品質（Stone and Wiener, 2001; McFarlane and McLean, 2003; Potter et al., 2006）。

檢視我國居家服務發展概況，最早的居家服務方案係由台北市政府於1983年開辦（原名為「在宅服務」，之後於1992年更名），而該項服務又因1997年修正通過的老人福利法¹及1998年行政院通過之

¹ 1997年通過之老人福利法第18條：為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供居家服務。

「加強老人安養服務方案」明文規定地方政府需提供或結合民間資源提供居家服務而蓬勃發展。隨後內政部於2002年配合行政院經建會推動之照顧服務產業發展方案，開辦「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」，將居家服務補助對象擴及至一般失能國民，該項服務在社會需求及政策積極推動下，其服務提供量呈現顯著成長之趨勢（陳正芬、王正，2007），截至2008年6月，計有152個居家服務之服務單位，5,083位居家照顧服務員，服務個案數為29,038人（內政部，2008）。

相對於服務需求的快速增加，居家照顧服務員的人力發展卻面臨瓶頸，一項針對居家服務單位人力資源的調查研究資料顯示：各單位所聘僱之照顧服務員以兼職的居家照顧服務員為服務提供的主力，且國內居家服務機構面臨照顧服務員招募與留任不易、以及工作員專業知能有待提升等問題（行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2006）。此外，依據我國長期照顧十年計畫之推估，2010年之社區照顧服務員17,014人（低推估），2015年為19,795人，2020年增加為22,856人（行政院，2007）。由此可知，未來台灣社會對於居家服務照顧人力之需求非常急迫，工作人力之培育乃為當務之急，政府應積極面對並研議對策。

從人力資源管理的角度出發，有關照顧服務員之進用、培訓、激勵和留任是重要的議題。在進用的過程中，招募是關鍵性的活動，招募時有關特定職位的資格規定即反映對該職位所需具備的知識與技能之界定，通常是以教育程度、工作經驗、取得證照或受過訓練作為指標（黃源協，2008；孫健忠等譯，2005）。各國對於照顧服務員應具備知能的認知會影響其對取得從業資格的範定，由於在大多數國家裡，照顧服務員並不被界定為專業人員，故其不需專門之知識技能，但須具備與照顧相關的基礎技能，且這些技能可透過參加訓練來習得或藉由實作中去培養，故接受特定的訓練就能取得從業的資格。然此

種進用資格的規定引發對照顧服務員專業知能不足之疑慮，故有些國家實施國家職業檢定考試或證照以確保從事該職業者具備一定水準之知識技能，惟證照制度是否與在職訓練相結合？又證照制度能否帶來較高的薪資報酬？此外，照顧服務員之職涯發展有無向上流動的機會？而職涯階梯與職業證照、在職訓練的關係為何？上述課題均有待探究，特別是職業證照、訓練教育及升遷待遇三者間的關聯性值得深入分析。

本研究選擇以英國和日本作為案例進行比較分析乃是基於此兩個國家所推動的長期照護體系不同且各見特色，日本是自2000年推動介護保險；英國自2000年訂頒「國民健康及社區照顧法案」(National Health Service and Community Care Act)係採用稅收作為財源推動社區照顧。不同的長期照顧制度型塑其居家服務方案的運作，也會影響著其對照顧人力的需求及因應而生的人力資源管理策略。

反觀台灣，有關居家照護服務的文獻，向來都以「居家照顧服務」的理念與作法之引介為主（如：中華民國紅心字會，1999；蕭蔚，1991）。近年來有些實證研究則聚焦在使用情形的瞭解或是服務輸送課題的分析（如：蔡啓源，2000；吳玉琴，2004）；另有研究側重在居家照護工作人員的工作狀況之探討，如工作條件、勞動特質、待遇福利、工作壓力及離職原因等（如：詹秀玲，2005；江貞紅，1996；萬育維、羅詠娜，1993），或者是培訓和留任策略之研究（如：陳曼華，2003；戴玉慈，2002）。最近二到三年亦累積若干以照顧服務員工作滿意度為主題的實證研究（如：郭懷婷，2004；曾怡華，2005），也另有研究進行工作表現之分析（徐悌殷，2003）。上述一些實證研究均指出照顧服務員之工作表現、工作滿意、及異動率或流失率（turnover rate）都與照顧服務員對照顧知識瞭解的程度有關，也指陳出照顧服務員訓練制度的重要性。另蔡啓源（2001）亦指出，為降低照顧服務員流失率，必須重視人力資源管理的議題，故建

議實施居家服務人員之工具性權能（instrumental empowerment）和情緒性權能（expressive empowerment）的策略。惟現有研究較少側重在任用資格與職業證照之討論，而有關於任用資格、職業證照、與在職訓練三者關聯性的討論更是少見。

本研究之研究目的旨在比較分析英國和日本有關照顧服務人力之職業證照、教育訓練、以及薪資待遇之作法，作為台灣借鏡；進而探究國內居家照顧服務員以及居家服務督導員對現行職業證照與在職訓練之意見；並依據研究結果，提供建議供規劃人力培訓制度之參考。

貳、職業證照與員工訓練

一、職業證照與技能檢定制度之效益及功能

「職業證照」係指對某一行業專業資格之認定，其不但能證明持有者具有從事特定工作所需的技術能力與專業知能，也可以作為特定職業工作的憑藉。而技能檢定產生之效益，對個人而言大致可歸納為下列三項：（1）本身的工作與技能的水準獲得國家予以認定，且由此獲得頭銜（技術師證），個人可因此得到自我滿足感；（2）由於考試內容上涵蓋基本技術及廣泛的相關知識，可提供個人針對該職業進行能力開發的適切學習方向，喚起個人自我啓發的意願；（3）因為技能檢定分為單一級或甲、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。對僱用單位而言，職業證照可用來鑑定與確保人力專業知能與技術水準，而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；對國家而言，亦可藉由職業證照保障社會大眾的權益與安全（黃金益，1998；鄭建良，2002）。

從上述之說明中，吾人可知職業證照的實施有多元的目的。從過程面來看：就準備考試以獲取職業證照的過程而言，技能檢定可促使人們有學習的目標，且願意接受訓練；另證照若有等級之設計則可提供從業人員不斷進修之誘因，故職業證照與訓練學習活動是有關聯的。又就證照實施所欲求的目標而言，則是藉由從業人員專業知能提升以確保服務品質，國外的實證研究結果顯示：具備職業資格的照顧工作員會主動比較自己接受訓練前後的工作表現，並盡力去達到照顧標準，且對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（Sargeant, 2000）。至於獲取證照可否帶來經濟上的報酬（較好的薪資待遇）並不一定是實施職業執照之最初的立意，但確實可作為誘因而強化員工獲取之動機。

二、員工訓練的功能與目的

證照制度的實施除了可促發從業人員從事訓練進修之學習活動外，用人單位也常為提高員工工作績效而辦理教育訓練。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，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）。更具體而言，培訓對個人而言具以下的功能與目的：（1）增進（新進）員工的工作知能；（2）提高員工對工作的興趣和滿足感；（3）增進員工的工作品質與生涯發展機會；（4）促進員工對機構的歸屬感；又對機構而言，培訓的目的與功能有：（1）提昇機構服務的品質；（2）鞏固機構的聲譽與責任；（3）提昇服務的競爭力，並因應組織的變遷；（4）吸納與儲備人才；（5）幫助組織發掘並維繫人才（黃源協，2008）。

訓練被定義成一種知識或建立技能的活動，專為幫助員工改進工作績效而設計，依 Weinbach 和 Kuehner（1981）的說明，訓練的目的

是組織對新進人員的社會化或促使員工符合標準的標準化活動；訓練的內容是具體的基本知識，包括政策、服務人群的知識、執行方案之方法和提供之臨床技術、以及社區資源等，而其過程則是所需知識的指導和顯現（引自孫健忠等譯，2005）。員工內部訓練之舉辦係確保必需的資訊、知識和技能都能傳授給員工。就員工的角度而言，它是一種為增進個人工作知識與技能，改變工作態度、觀念以提供工作績效的學習過程。就組織的角度而言，訓練是一種系統化的安排，其目的在於透過許多教學活動，使成員獲得工作所需的知識、技能、觀念與態度，以符合組織要求，達到組織的期望（黃源協，2008）。至於在職訓練（on-the-job training）指的是在有經驗的員工督導下，員工藉由實際執行其任務與職責工作來學習，而有經驗的人或「師傅」（mentor）運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（孫健忠等譯，2005）。

三、職業證照與員工訓練的關聯性

從上述的討論可知，職業證照與員工訓練之相同處為兩者均在促進從業人員之學習活動以增進員工之知識和技能，惟用人單位舉辦訓練是為提高照顧服務員之工作績效，達成組織之目標，但職業證照則是國家對於照顧服務員的資格認定以確保社會大眾或服務對象的權益，國家若規範職業證照為從業資格（或從用人單位的立場則是任用資格），則會引導照顧服務用人單位任用具證照者，在這種制度設計下，員工職業證照的準備、獲取與組織在職訓練的辦理較無直接相關；但另一種可能性是期待用人單位透過在職訓練以協助照顧服務員獲取證照。換言之，職業證照與員工訓練之關聯性端賴不同制度設計而有異。此外，在照顧服務員的個人層次、用人單位之組織層次、及規制照顧服務業發展之政府層次等三個層次，對在職訓練所涉入的責任大小也會因各國制度而不同。

參、英國和日本之作法

自各國推動居家服務方案以來，居家照顧服務員的職業證照與在職訓練實施情形不盡相同。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對於該職業的負面烙印，導致長期工作的留任困難與高異動率（Stone and Wiener, 2001; Brannon et al., 2007）。惟越來越多的研究指出，照顧服務人力應被納為長期照顧品質探討的關鍵，透過制度以降低照顧服務人員的流動率逐漸成為各國長期照顧政策的核心議題（Kane, 2003; Stone et al., 2003）。以下將藉由英國和日本之照顧服務員職業證照、教育訓練及薪資待遇制度之探討，以作為我國設計照顧服務員職業證照、在職訓練等人力培訓制度之借鏡。

一、英國

英國「社會照顧人力」一詞的範圍係指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；惟當用在第一線提供照顧之工作人員則稱為直接照顧工作人員（direct care worker）或支持性工作人員（support worker）。依據英國健康部1998年的調查顯示，估計英國約有一百萬人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或獲得資格認定。為有效提昇照顧品質，衛生部於1998年及2000年分別訂頒現代化社會服務（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 and McLean, 2003）。再者，健康部也在英格蘭設立了社會照顧委員會（The

General Social Care Council in England，簡稱GSCC）及蘇格蘭、威爾遜、北愛爾蘭各地的委員會（Scotland（SSSC）、Wales（CCW）、Northern Ireland（NISCC））來調整工作人力，促進其教育訓練，並且設定職業認證的標準、資格以及繼續學習的機會（McFarlane and McLean, 2003）。

（一）職業檢定：分級

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國家職業檢定（NVQ）以獲得擔任之資格，並試圖透過一個完整的職業生涯架構，提供健康照顧體系內從業人員職業升遷的機會，以維持工作與留任動機。健康照顧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 health care assistants/technicians）、支持工作者（support workers）及初始入門工作者（initial entry level jobs）（Fearfull, 1997; Public Health Resource Unit and Skills for Health, 2008）。

（二）參加職業檢定的資格：「做中學」的訓練

照顧服務員即隸屬於健康領域第一層的初始入門工作者，僅要求極少的正式教育或者相關知識及技能，大多數情況並不要求具備相關工作經驗，但雇用單位在新進人員開始工作的前六週提供職前訓練；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；另工作前必須到刑事局（Criminal Records Bureau，簡稱CRB）確認無犯罪紀錄。職前訓練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，特別是處理突發狀況所需具備的知識及技巧；（3）實習，職前訓練主要目的係在協助工作人員具備相關工作技能及經驗，工作項目是在健康照顧體系提供服務，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所具備之技巧及擔任工作項目的狀況，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，但國家職業檢定係對工作能力之一種肯定，認可照顧服務員具備之知識及技能足以勝任工作，有助於工作士氣的提升（Fearfull, 1997; McFarlane and McLean, 2003）。

（三）實施情形

1. 職業檢定與薪資：英國實施照顧服務員職業檢定制度後，證照的效果反映在取得證照者的薪資，擁有NVQ二級資格檢定者比未具資格者的平均薪資多兩成；且未經檢定者的失業率是經檢定者的兩倍。

2. 誰通過職業檢定：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和McLean（2003）對英格蘭、蘇格蘭、威爾遜、北愛爾蘭區1993-1994年及1995-1996年間受僱於11個地方當局的合法社會服務受僱者調查結果顯示，只有54%的工作者表示他們透過僱主去考S/NVQs，通過檢定者中以取得第二級的資格為多數，但照顧服務員並沒有人取得第三級或第四級的資格。事實上，超過3/4的照顧服務員為兼職工作者，而兼職工作者參與各類型訓練的狀況也最差，約有2/3的全職照顧服務員曾參與獲得職業檢定資格的訓練；但只有1/10的兼職照顧服務員曾

參與獲得此資格的訓練。

再者，檢視不同領域的照顧服務員取得國家證照的比例，機構與居家照顧服務員兩者間的差異十分明顯；機構照顧服務員取得證照的比例是居家照顧服務員的兩倍，特別是兒童或身心障礙機構內的照顧服務員，其中又以年輕或男性照顧服務員取得證照的比例相對較高。而居家照顧服務員以中年女性佔大多數，工作型態以兼職為主，對職業生涯的發展較缺乏主動性（McFarlane and McLean, 2003）。

3. 在職訓練：在職訓練方面，全職工作者為獲取職業檢定資格而參與訓練的情況較兼職工作者為佳，雖由雇主支付90%的資格訓練費用，然實際參與在職訓練的人數相當有限，無法參與訓練的理由包括：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、或參與訓練可能造成同事的工作負擔而未參與。

雖然兼職居家照顧服務員對取得證照較無興趣，但其中三分之二者表示有意願接受訓練以提昇自己的工作技巧；且工作者也認為繼續訓練課程對於獲得新的技術與改善服務品質是有益的。另也有一些研究發現在職訓練的正向結果，包括：可改善溝通、增加自信及知識、降低壓力及崩熱感、提高士氣、提昇工作滿意度、以及減少員工受傷率（McFarlane and McLean, 2003）。但缺乏訓練相關訊息提供的管道乃是影響照顧服務員參與訓練的重要因素，究其訊息缺乏的原因，可能是因為工作型態的緣故，由於兼職照顧服務員每日工作的時間很短，較少被告知有關訓練課程的消息（McFarlane and McLean, 2003; Department of Health, 2006）。此外，如何提昇缺乏基礎訓練的中高齡、兼職的女性照顧服務員接受訓練的動機，避免加深她們先前對正規教育體系的負面觀感，特別是他們對傳統教育評量方式無法呈現其工作經驗與能力之疑慮。上述課題均顯示如何針對照顧服務員多樣化的訓練需求規劃訓練方案，乃是下一階段努力的重要目標

(McFarlane and McLean, 2003)。

二、日本

回顧日本照顧服務人員相關制度發展的歷史，可追溯至 1956 年少數縣市以派遣家政婦幫忙因傷病無法自理生活的老人，後來各地方政府紛紛仿效實施，並以「家庭俸仕員」稱之。而日本有鑑於自身成為全世界最長壽的國家，特於 1989 年訂頒「老人保健福利推動 10 年戰略（黃金計畫）（Gold Plan）」，期能擴增保健福利部門的公共服務基礎設施，該計畫將家庭俸仕員改稱為居家服務員（home helper），並於 1991 年分為三級，明定各級的受訓時數²，凡接受此訓練者於結訓時即擁有資格且被地方政府承認，即可從事居家服務員的工作。但有鑑於失能老人的照顧需求日益攀升，隨後修訂的新黃金計畫亦將居家服務員的培訓列為政策重點，預定在 2004 年將居家服務員的人數提升至 35 萬人，厚生勞動省在 1987 年訂定介護福祉士（care worker）證照制度，期望透過證照制度的建立來提昇照顧品質（中華民國老人福利推動聯盟，1999；Yamada and Sekiya, 2003；堀田聰子，2005）。

（一）介護福祉士（care worker）資格取得之途徑與訓練

依據社會福祉士暨介護福祉士法案提案理由說明，介護福祉士是為了因應「對於老人、身體殘障者增加的照護需要」，以「培訓針對老人、身體殘障者等之相關福利提供諮詢或照護之專業人才」為目的

²（1）第三級是最基礎的居家服務員入門訓練，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，接受此講習訓練者就可以成為兼時或臨時的居家服務員；（2）參加第二級居家服務員講習訓練者可成為全職工作者，培訓課程及實習合計時數共計 130 小時；（3）具備第一級居家服務員訓練資格者則可擔任照顧服務團隊的領導者或是經營者，前提是需先通過第二級且至少有一年的照顧服務經驗，培訓課程及實習合計時數共計 230 小時。

而創設的職稱，其證照制度於1987年5月國會中通過，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，「使用介護福祉士的名稱，係指擁有專門知識及技術，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、用餐及其他之照顧服務，並對該位日常生活不便者及其家屬提供有關照護之指導為業務者」（法第2條第2項）。而介護福祉士之資格取得可分為經國家考試與不需考試二類途徑，需經國家考試者是具有三年以上照顧現場的實務工作者、以及由厚生勞動省認定相當於有三年以上的介護經驗之資格者，後者係指在福祉科高中或專科學校修畢厚生省指定之課程和學分數者（僅需筆試，免「術科」考試）；而不需考試者則包括下列三項：（1）具高中學歷並在介護福祉士養成設施接受兩年以上的專門訓練者；（2）指定的大學福利相關學系畢業，進入介護福祉士養成設施接受一年的專門訓練者；以及（3）曾接受社會福祉士或保育士養成設施培訓修畢者再進入介護福祉士養成設施接受一年之訓練者，結業後即取得證照（中華民國老人福利推動聯盟，2007；福祉 door research，2005）（詳見圖1）。

上述介護福祉士資格取得方式可分為實務經驗、培訓機構及學校體制等三個途徑。從照顧人力的來源觀之，培訓機構途徑與學校體制途徑具有吸引且培訓照顧現場年輕的勞動力軍的功用，支持培訓機構及學校體制途徑者主張該途徑培育的學員對職業倫理有較高的認同傾向，但反對此種途徑者卻質疑不同學校間的差異性。再者，經實務經驗途徑取得資格的介護福祉士雖具有馬上派至現場工作的即戰力，但其學員顯然較為缺乏制度及理論方面的充分知識，惟就確保各種人才途徑的觀點而言，多數人還是主張應該繼續保留三種途徑。又為提昇實務途徑的居家服務員（home helper）取得介護福祉士證照的動機，社會保障審議會照護保險部在2004年7月30日提出的「照護保險制度之修改意見」報告，確定「照顧人員統一為介護福祉士」之方

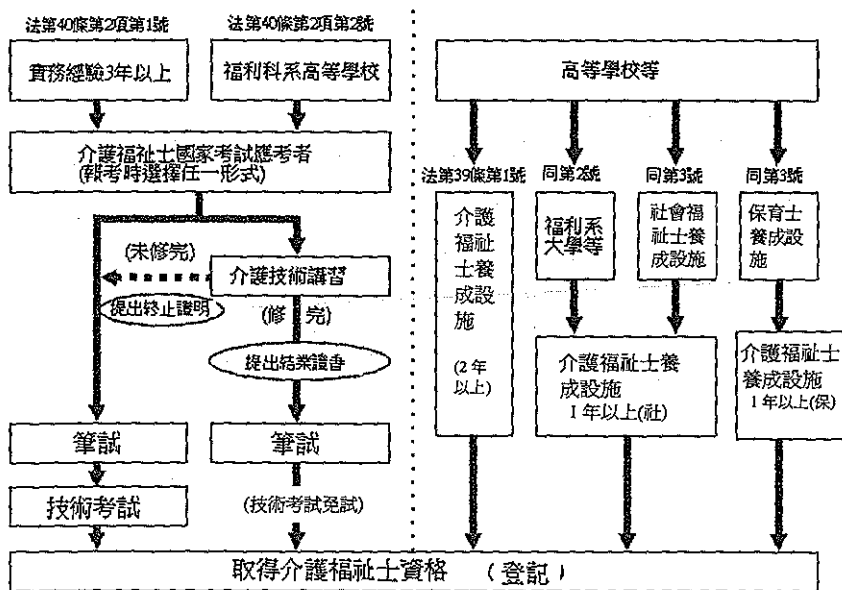


圖1 日本介護福祉士資格取得流程圖

資料來源：財團法人社會福祉振興・試驗センター（2009）

針，2006年4月1日修訂的介護保險制度更進一步宣布，自2009年起將取消對第三級居家服務員的報酬支付；惟第一、二級的居家服務員仍保留不變，換言之，不僅透過制度要求所有的居家服務員必須取得介護福祉士的證照，亦規範第三級居家服務員必須接受更多的講習訓練（堀田聰子，2005）。另預計在2012年開始實施（適用於2013年報考者）不論是學校體制或實務經驗之途徑，將全面改成先接受時間不等的講習課程後再參加國家考試，合格後才能具有介護福祉士的資格（WAM NET, 2006）。截至2006年5月，日本取得介護福祉士資格者約為54萬5千人，其中經由培訓機構途徑者約40%，實務經驗途徑者及福利科系高中途徑且國家考試合格者約60%（厚生勞動省社會援護局，2006）；而2008年2月之官方統計資料顯示，取得介護福祉士

人數有 640,402 人（厚生勞動省，2008）。

（二）介護福祉士之在職進修

在職進修方面，日本於 2006 年 3 月舉辦全國社會福利協議會中亦針對如何支援介護福祉士的能力開發與事業開發之進修制度進行討論，該會議對於介護福祉士證照取得後的進修制度有下列的決議：（1）第一階段進修：以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：以介護福祉士應具備的廣泛範圍的知識、技術為主題的進修學習。（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）照顧統籌負責人進修：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、革新等角色之職員的進修（厚生勞動省社會援護局，2006）。

（三）介護福祉士之升遷體系與薪資待遇

與英國類似，日本的居家服務員升遷體系已逐漸建立，特別是日本為因應長期照護保險制度的開辦，新創設「介護支援專門員」（一般稱為「照顧管理師」（care manager）國家證照，為介護保險制度中照顧服務的協調者，凡是具醫護專業之證照（如護理師、復健師、藥劑師等）、社會工作師、或完成居家服務員（home helper）二級講習訓練且具備五年實務經驗者，均可參加甄試先取得參加照顧管理師的進修講習資格，待進修講習結束後即可取得介護福祉士的證照。也就是資深的居家服務員（home helper）不僅可在實務經驗滿四年報考介護福祉士，亦可在實務經驗累積滿五年後參加照顧管理師（care manager）的甄試（福祉 door research，2005）。

根據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，有越來越

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。調查結果亦顯示，50 歲以下的照顧服務員有高達八成表示想要考取介護福祉士，有六成希望考取照顧管理師的證照；推論上述差別主要來自於照顧管理師的薪資遠高於介護福祉士，但照顧管理師需具備的專業知識之要求及工作壓力可能降低中高齡之照顧服務員轉換生涯之動機。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，然為進一步提昇介護福祉士面對廣大範圍的使用者提供基本照顧所需具備的能力，包括對重度失智症、身心障礙者之照顧技巧、管理能力（譬如：服務品質、人力資源、及營運管理）等面向，實有必要培育更能因應的專業人才（Yamada and Sekiya, 2003）。

有關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；主要是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，而非根據其取得的等級不同而有異。事實上，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；但當政府開辦長期照護保險後，按時給付的給薪方式導致兼職照顧服務員人數暴增，也促使越來越多的居家服務機構改以聘任兼職或是臨時的照顧服務員為主（Yamada and Sekiya, 2003）。

再者，依據日本勞動部及東京照顧聯盟（Tokyo Care Union）提供的資料，僅有 13.5% 居家照顧服務員的健康保險是由雇主加保，另將近一半的服務員是透過配偶公司加入保險（Yamada and Sekiya, 2003）。為了提升照顧服務員的薪資待遇，日本長期照護保險於 2006 年修改照顧報酬支付基準，開始採行訪問照護的特定服務提供單位加算「人才要件機制」，當事業體的居家服務員中取得介護福祉士證照

的比例在30%以上，則採加算報酬支付制³，以確保在照顧服務員能力提昇的同時，其照顧報酬亦能相對提升（厚生勞動省社會援護局，2006）。

三、英國和日本的比較分析

綜合以上的說明，特比較分析兩國的特色如下：

（一）英國

1. 在從業資格方面並未對照顧服務員之學歷有所限制，而是投入工作場域後由雇用單位提供18週之職前訓練（含12週之實習）。
2. 重視實務工作中「做中學」的訓練方式及機構督導的責任，並將在職訓練與職業證照考試相結合；惟職業證照並不是從業的依據，而是被視為提升工作員素質的策略，另也藉由分層級的國家檢定考試以引導照顧服務員不斷追求知能的進階，此種「職業檢定考試」與「在職訓練」結合的方式促成用人單位負起較大的訓練責任，且機構內照顧服務員之督導扮演關鍵的角色，較類似傳統的學徒制之訓練方式。英國在提高社會照顧品質之驅力下，各服務提供單位重視對於員工的投資，也造成組織員工訓練費用支出的增加，訓練成本究竟由政府、用人單位或照顧服務員來承擔就是值得探究的政策議題。

³ 當事業體的居家服務員中取得介護福祉士證照的比例占30%以上，在核付費用時，其報酬支付基準增加為原基本單位數之20%。也就是說，假設居家身體照護30分鐘以上到不滿1小時給付402單位，則加算後為 $402 \times 1.2 = 482.4$ 單位。除此之外，亦會因出勤時間和特定地區而增加報酬支付基準，出勤時間若是夜間（18-22時）或清晨（6-8時），增加原基本單位數之25%；而深夜（22-6時）則增加50%。另特定地區之事業體（大多為離島、多雪地區……等）則增加15%（介護保險事務情報サイト，2006）。

3. 照顧服務員被納入健康領域工作人員的生涯架構層級，故有進階的機會，且獲得證照可帶來較高的薪資，以提供誘因促使照顧服務員報考證照。
4. 年輕、男性、專職工作者較積極參加檢定考試獲取職業執照；而兼職人員獲得證照的動機較低，但仍有興趣接受持續的訓練，以提昇工作技巧和吸取新知識。

(二) 日本

1. 開創介護福祉士多元的培訓途徑：日本介護保險的實施，對於照顧服務員之需求更是急遽增加，因此廣開人力養成的培訓管道是有必要的，包括：培訓機構途徑、實務經驗途徑和學校體制途徑，提供不同學經歷之照顧服務員經由不同途徑取得參加國家介護福祉士檢定的資格。
2. 重視介護福祉士的在職進修制度：依介護福祉士的年資與能力規劃內容不同的在職進修課程，從基礎的一般能力、到特殊知識技能主題的學習、再提升到管理照顧品質的人才培養。也就是說，在職訓練的內容配合著介護福祉士生涯的進階而設計，期能為介護福祉士裝備進階的知能——從「提供直接照顧」到「督導管理」而後提升到服務提供單位擔任品質管理的負責人。
3. 證照等級與薪資報酬無關的改革：因介護保險制度的報酬支付基準係按服務時間和型態而定，但最近改革的作法是在支付制度中加算「人才要件機制」，鼓勵服務提供單位任用持有介護福祉士證照者。
4. 居服員有升遷管道：資深的居服員可經考試升任為「照顧管理師」或「介護福祉士」，愈來愈多的年輕照服員持有照顧管理師執照；另介護保險支付制度亦確立，未來服務提供單位的人員任用資格應以「介護福祉士」為基本要求。

表1 英國和日本之比較分析

國家 指標	英國	日本
資格規定 • 教育程度 • 訓練要求 • 證照要求	<ul style="list-style-type: none"> • 未要求教育程度 • 訂頒職前訓練內容 納入國家職業檢定制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 早期居家服務員需接受訓練 • 教育程度的要求依培訓管道而異 • 介護福祉士 (care worker) 納入國家職業檢定制度
督導與在職訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 照顧服務員參加各級之檢定考試，須機構督導員之建議 	<ul style="list-style-type: none"> • 介護福祉士之在職進修分階層辦理，在職訓練的內容配合生涯進階而設計
福利 • 薪資待遇 • 職業生涯階梯	<ul style="list-style-type: none"> • 薪資待遇與技能檢定相關 • 納入衛生保健人員職業升遷體系 	<ul style="list-style-type: none"> • 待遇與技能檢定無關，但改革的作法是在介護保險報酬支付制度採加算報酬制 • 開放資深居家服務員報考介護福祉士和照顧管理師之資格

肆、我國照顧服務員職業證照和培訓制度之實施情形

一、參加（職前）訓練是任用的資格規定

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，居家服務員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、楊麗玉等人，2003）。再者，為促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，內政部於2003年頒訂「照顧服務員訓練實施計畫」明文規範照顧服務員所提供之服務項目為：（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。符合資格之受訓對象為具本國國籍或領有工作證之外籍人士，且年滿十六歲以上，國民小學畢業者；而其訓練課程時數為核心課程 50 小時⁴及實習課程 40 小時，合計 90 小時，而核心課程的訓練內容大致可歸納為下列四項：(1) 身體照顧所需的知識和技能；(2) 家務處理的知識和技能；(3) 突發狀況處理所需的知識和技能；及 (4) 照顧服務的倫理及相關法律、資源之認識。由於參加照顧服務員訓練的學歷規定僅為國小畢業者，可見得在台灣國人對照顧服務的認知是低技能的，毋需較高的正規教育，而其所需的知識技能單靠職前訓練即可學習。

二、建立「照顧服務員丙級技術士」證照制度，以提高專業性

為確立居家服務的專業性和增加社會大眾對照顧服務員之認可，照顧服務員自 2003 年起被納入技術士技能檢定之職類中，「照顧服務員丙級技術士檢定」資格要項大致可分為兩類：一是取得照顧服務員結業證明書者（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、護理相關科畢業證書⁵。台灣

⁴ 核心課程包括「緒論」、「照顧服務相關法律基本知識」、「照顧服務資源簡介」、「家務處理」、「人際關係與溝通技巧」、「身體結構與功能」、「基本生命徵象」、「基本生理需求」、「營養與膳食」、「疾病徵兆之認識與處理」、「家庭照顧需求與協助」、「意外災害的緊急處理」、「急症處理」、「臨終關懷及認識安寧照顧」、「清潔與舒適」、「活動與運動」、「急救概念」、「綜合討論與課程評量」等十八個課程。

⁵ 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。

的照顧服務員自2003年起被納入技術士技能檢定之職類中的丙級技術士檢定，截至2009年3月為止，合格人數共計11,739人（行政院勞工委員會職業訓練局，2009）。

依據邱泯科及徐伊玲（2005）訪談國內居家照顧服務員對於證照考試的感受、想法及建議，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確有幫助，但亦有些受訪者認為考照並非出自於自願，而是來自於受聘機構的壓力，也有些受訪者認為只是希望能在薪水方面可以提升才去考試。由於職業證照的有無並不是擔任照顧服務員的必要條件，故參加技能檢定以獲取丙級技術士證照是個人的選擇，而政府或雇主（居家服務單位）則是採鼓勵的態度，然目前建立的證照制度並未與薪資待遇及職涯層級有關連，照服員考證的意願恐會受影響，藉由檢定考試的實施來增進照服員知能之立意恐也大打折扣。

三、居家照顧服務員調升為督導員是升遷的機會

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，督導須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，而以社工及護理專業背景者居多（行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2006）。由此可知，雖然督導制度中隱含著居家照顧服務員可晉升為督導員的設計，但組織傾向進用社工或護理專業背景者為督導員。究其原因，或許因督導員所被賦予的角色和擔任之職責，不僅是具備身體照顧或日常生活照顧之技巧外，工作內容中還包括管理相關活動，譬如：派案給照服員、提供照服員情緒支持、調解照服員與個案及案家的糾紛等。

四、居家照顧服務員之在職訓練

有關在職訓練方面，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訓練，六成以上的服務單位亦會定期（每個月一至二次）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）。

五、居家照顧服務員之薪資待遇

回顧我國居家服務發展的歷史，多數地方政府皆是以「購買服務契約」方式委託民間社會福利團體提供居家服務；而依據內政部訂頒的「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」，居家服務費每小時為180元⁶，但多數受託單位並未百分之百移轉作為居服員薪資（居服員時薪依各地區各受聘單位不同，時薪介於93至180元之間），服務補助費與居服員實際薪資之差距係為居家服務單位運用的空間，而這空間一直是多年來委託單位（政府部門）、被委託單位（服務提供單位）及照顧服務員三方爭議的焦點（官有垣、陳正芬，2002；陳正芬、王正，2007）；更重要的是，此種論時計酬的服務補助費已13年未調整，服務時數的計算方式更為緊縮⁷。換言之，我國的居家服務財務來源主要是仰賴政府照顧政策挹注，但相對偏低且多年未調整的服務費補助標準不僅讓照顧服務員的實際所得下降，亦致使居家照顧服務員被視為是過渡性質的工作，結果不僅讓職前照顧訓練的成

⁶ 台北市政府社會局委託居家服務實施計畫的服務補助費高於內政部訂頒的180元，每小時為230元。

⁷ 2003年之前，居家服務委託單位與服務提供單位的委託契約書中將服務員往返交通時間（以服務前後15分鐘為限）以書面方式載明，但後來卻因少數服務員的遲到早退問題而決議將該規定取消，讓服務員自行吸收額外的時間成本。

本無法降低，亦導致人力資源的嚴重流失。

六、我國的特色

綜上，我國照顧服務員職業證照和培訓制度之發展與日本較為類似，先由主管部門規定照顧服務員的訓練課程以確定其任用資格，而後在提升其專業性的目標下，再將照顧服務員納入丙級技術士檢定的類科，但證照並不是任用的資格要件。其次，在丙級技術士檢定的應試資格中亦採多元的途徑：一者為取得照顧服務員訓練結業證明文件者；再者為高中（職）以上家政、護理相關科畢業者。與日本相較之下，台灣對於應試者並無實務工作年資之限定。再其次，目前的現況中，證照與薪資待遇無關；而在照顧服務員職業生涯進階的規劃方面，服務滿五年以上之專職服務人員可調升為居服督導員，但由資深照服員調升為督導員的案例僅是少數。至於照顧服務員在職訓練之規定為：照顧服務員在服務期間，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，但對訓練的時數及課程內容並未規定，此與日本規劃分階段的進修制度大不相同，故目前照顧服務員在職訓練的辦理情形，值得探究。

另在英國，年輕、男性、專職工作者較積極參加檢定考試以獲取職業證照；而日本的經驗則是愈來愈多年輕的照顧服務員同時持有照顧管理師的證照。換言之，職業證照與職涯發展階梯的設計較能引起年輕人投入照顧服務業，台灣是否也展現此現象，有待下一節的分析。

伍、我國居家服務機構照顧服務員及督導員對職業證照及在職訓練的看法

一、研究目的及提問

承前述我國實施情形的特色及待探討的議題，特針對台灣居家服務機構照顧服務員及督導員對職業證照及訓練教育的看法，進行深入分析，以釐清下列問題：（1）有關職業證照方面：目前照顧服務員中有多少人持有丙級技術士證照？持有證照者是否較年輕、教育程度較高、較可能以「照顧服務」為職業者？再其次，持有丙級技術士證照者的工作表現與未持有證照者的表現有無相異之處？（2）有關職涯階梯方面：照顧服務員中期望被調升為居服督導員的比例為何？具備什麼樣個人屬性的照顧服務員較希望被調升為督導員？（3）有關在職訓練方面：居家照顧服務員的訓練內容為何？課程規劃有無層級性？系統性？又在職訓練的實施與職涯發展中升遷之關聯性為何？

二、研究方法

（一）本研究之資料來源

本研究所使用之資料係來自「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」研究案之「教育訓練參與、需求與工作滿意度之研究」的問卷調查資料。此次調查係採郵寄問卷進行，分別寄給60個居家照顧服務提供單位之照顧服務員及居家服務督導員填答。照顧服務員問卷之內容包括：個人基本資料、接受訓練和訓練滿意情形、督導、對老人的態度量表、及工作滿意度等五大項；至於居家督導員問卷之內容則包括下列五大項：個人基本資料、照顧服務員在職訓練之規劃辦理、教育訓練和受督導情形、督導功

能、以及工作滿意度與挑戰。

1. 居家服務提供單位之選取：本研究 60 個居家服務提供單位之選取係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各縣市之居服單位數。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服務量來選取，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⁸。

2. 樣本居服單位內填答問卷者之選取

(1) 照顧服務員

每個居家服務單位預定選取 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 6 個月以上；②每週平均工作時數至少 20 小時以上。為使填答問卷的照顧服務員儘可能反映全體照顧服務員的特性，故考量性別、年齡、及教育程度等人口變項來選取填答者。問卷寄給各居家服務單位的組長或社工員（負責照顧服務員之督導工作者），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，每位服務員填畢問卷後裝進信封內彌封好，再交還給組長或社工員收齊後寄回。本研究寄出 600 份照顧服務員問卷，共回收 571 份問卷，扣除兩份無效問卷後，有效問卷計 569

⁸ 目前居家服務提供單位之服務人數不等，服務人數在 99 人以下者約占 22.7%，100-199 人者占 30.0%，200-299 人者占 23.6%，300-399 人者占 11.9%，400 人以上者占 11.8%，故在選取各縣市之樣本單位時，儘可能選取不同規模的服務提供單位。以台北縣為例，計有 10 個居家服務提供單位，預定選取 5 個居服單位，最小規模者僅服務 21 人，最大規模者服務量為 409 人，除選取此 2 個單位外，另選取「100-199 人」之居服單位 2 個，以及「200-299 人」之居服單位 1 個，合計 5 個樣本單位。又居家服務提供單位大致可歸納為：（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）醫院或護理之家等四類，選取樣本時儘可能涵括不同性質的服務單位。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。

份，完成率達94.8%。

(2) 居家服務督導員

上述60個居家服務單位，依各居家服務提供單位的督導員人數來擇定居家服務督導員的填答人數。問卷寄給居家服務督導員的督導或組長，將問卷交給選取的居服督導員填答，每位居服督導填畢問卷後裝進信封內彌封，再交給督導或組長收齊後寄回。本研究寄出202份居家服務督導員問卷，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%。

(二) 樣本基本資料

1. 照顧服務員的基本特性：本次調查之照顧服務員的平均年齡為46.1歲；在569位受訪者中，「女性」居多，占90.5%；而照顧服務員的教育程度以「高中（職）畢業者」占最多數（41.0%）。至於工作時數方面，近半數（44.7%）的照顧服務員每週工作時數在40小時以上，且約七成的照顧服務員工作已滿3年以上（詳見表2）。

2. 居家服務督導員的基本特性：本次調查之居家服務督導員的平均年齡為32.8歲，在179位受訪者中，「女性」為大多數（占84.9%）；而其教育程度以「大學」占最多數，所占比例高達70.5%；工作年資方面，受訪者於目前任職機構擔任居服督導的平均年資為2.5年；進一步觀察居服督導的專業背景，約六成三的受訪者專業背景為「社會工作」（占62.9%），其次專業背景為「護理」者占25.8%，僅有少數（占11.3%）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（詳見表2）。

表2 照顧服務員與居家服務督導員之基本特性

照顧服務員			居家服務督導員		
項目	百分比	次數	項目	百分比	次數
年齡			年齡		
20~29歲	3.9	22	21~25歲	23.6	42
30~39歲	18.0	102	26~30歲	28.6	51
40~49歲	41.4	235	31~35歲	19.1	34
50~59歲	31.4	178	36~40歲	10.7	19
60歲以上	5.3	30	41歲以上	18.0	32
合計	100.0	567	合計	100.0	178
性別			性別		
男	9.5	54	男	15.1	27
女	90.5	515	女	84.9	152
合計	100.0	569	合計	100.0	179
教育程度			教育程度		
國小畢業	13.5	74	高中(職)	10.3	18
國中肄業	6.5	36	專科	14.9	26
國中畢業	18.0	9	大學及以上	74.8	131
高中(職)肄業	9.7	53	合計	100.0	175
高中(職)畢業	41.7	229	在任職機構擔任居服督導的年資		
專科畢業	7.1	39	未滿1年	13.0	23
大學畢業	3.5	19	滿1年	27.7	49
合計	100.0	559	滿2年	16.4	29
從事照顧服務工作年數			滿3年	20.3	36
未滿3年	31.0	171	滿4年以上	22.6	40
3~4年	36.9	203	合計	100.0	177
滿5年以上	32.1	177	專業背景		
合計	100.0	551	社會工作	62.9	112
平均每週工作時數			護理	25.8	46
20小時以下	10.3	56	其他	11.3	20
20~24小時	11.4	62	合計	100.0	178
25~29小時	8.6	47	持有照顧服務員訓練結業證書		
30~34小時	12.3	67	有	33.9	60
35~39小時	12.7	69	沒有	66.1	117
40~49小時	26.0	142	合計	100.0	177
50小時以上	18.7	102	持有「照顧服務員丙級技術士證書」		
合計	100.0	545	有	19.5	34
是否持有「照顧服務員丙級技術士證書」			沒有	80.5	140
是	62.6	347	合計	100.0	174
否	37.4	207			
合計	100.0	554			
被調升為督導員之期望					
希望	40.2	206			
不希望	59.8	307			
合計	100.0	513			

三、資料分析結果

(一) 丙級技術士證照

1. 獲取「照顧服務員丙級技術士證照」的情形：約有三分之二（占62.6%）填答的照顧服務員持有「照顧服務員丙級技術士證書」，其餘三分之一則未持有「照顧服務員丙級技術士證書」。照顧服務員持有丙級技術士證照是否會因個人特性而異，經卡方分析結果顯示：女性比起男性有丙級技術士證照的比例較高；服務年資愈長者持有丙級技術士證照的比例也愈高。至於年齡、教育程度及專兼職等三個特性則無顯著相關（詳見表3）。服務年資長或許意含著對此職業的投入較深，故希望獲取證照的動機較強，也可能因自2003年檢定考試開辦後每年都報考終於通過。

2. 丙級技術士檢定考試作為學習知能的促進機制：問卷中詢問照顧服務員認為增進照顧服務知能較有效的方法為何？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。由此可知，雖然約四成的填答者表示「參加丙級技術士檢定考試」或近三成表示「準備丙級技術士檢定考試」是增進知能的方法，但是近九成的受訪者認為較有效的方法是「從實作中學習」及「參加機構舉辦的訓練課程」，此意涵著職業檢定考試作為引發照顧服務員學習的機制之功能較為有限。

表3 照顧服務員的特性與「有無丙級技術士證照」之卡方分析

照顧員基本特性	有無丙級技術士證照				卡方值
	有		沒有		
	人數	百分比	人數	百分比	
性別					
男性	26	49.1	27	50.9	4.617*
女性	321	64.1	180	35.9	
合計	347	62.6	207	37.4	
年齡					
39歲以下	70	56.9	53	43.1	4.028
40~49歲	155	67.1	76	32.9	
50歲以上	120	60.6	78	39.4	
合計	345	62.5	207	37.5	
教育程度					
國小畢業（含國中肄業）	61	56.5	47	43.5	2.879
國中畢業（含高中肄業）	92	61.7	57	38.3	
高中畢業、專科、大學	187	65.6	98	34.4	
合計	340	62.7	202	37.3	
服務年資					
未滿3年	74	43.5	96	56.5	39.061***
3~4年	142	71.4	57	28.6	
滿5年以上	126	71.6	50	28.4	
合計	342	62.8	203	37.2	
專兼職					
兼職（平均每週工作39小時以下）	195	66.1	100	33.9	3.707
專職（平均每週工作40小時以上）	141	58.0	102	42.0	
合計	336	62.5	202	37.5	

註：* $P < .05$ ，** $P < .01$ ，*** $P < .001$

3. 丙級技術士證照和工作表現：居服督導員對於取得丙級技術士證照和未取得證照之照顧服務員的工作表現之看法，有三分之二的填答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%），另約三分之一認為「沒有差異」（占32.1%）。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依所占比例高低排列如后（詳見表4）：（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）「較能主動學習新技能」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%）。由此可知，職業證照確實有助於照顧服務員自我肯定的提升（對自己較有信心）且對照顧技巧及照顧服務熱忱有正面的影響，但對主動的學習態度和解決問題的能力之影響有中度的影響力。

表4 取得證照的照顧員與未取得證照的服務員工作表現之比較（單位：%）

取得證照的照顧員之工作表現	有	沒有	合計
1. 照顧技巧比較好	47.9	52.1	100.0
2. 服務態度比較好	12.8	87.2	100.0
3. 比較能處理個案家屬的問題	20.5	79.5	100.0
4. 比較能與個案建立良好的關係	18.8	81.2	100.0
5. 照顧服務員較願意持續從事照顧服務工作	46.2	53.8	100.0
6. 較願意接受具挑戰性個案的派案	23.9	76.1	100.0
7. 對自己較具信心	75.2	24.8	100.0
8. 較能主動學習新技能	41.0	59.0	100.0
9. 較能主動尋求協助以解決工作的問題與困難	41.0	59.0	100.0
10. 較有意願參與訓練課程	35.0	65.0	100.0
11. 較願意參與機構的活動	16.2	83.8	100.0
12. 較依自己的方式去提供照顧服務	22.2	77.8	100.0
13. 較會挑戰督導員	13.7	86.3	100.0

4. 丙級技術士證照和薪資待遇：目前照顧服務員有無丙級技術士證照其薪資待遇並無差異，但在英國和日本的作法則是待遇不同，故詢問居家服務督導員的看法，結果顯示約六成五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為高。

(二) 照顧服務員被調升為居家服務督導員的期望

填答的照顧服務員被問及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%）。

從英國的案例中發現：男性、年輕、專職工作者或以照顧服務業為職志者較積極參加訓練，努力獲取職業證照，且依循職業層級進升，故本研究進行照顧服務員之個人特性與調升期望的卡方分析，結果顯示：（1）「39歲以下」者希望被調升為督導的比例較「40-49歲」者、「50歲以上」者為高；（2）「持有丙級技術士證書」者希望被調升為督導的比例較「未持有證書」者為高；（3）「專職」者希望被調升的百分比比較「兼職」者為高；（4）任職機構中有照顧服務員調升為督導的受訪者希望被調升的比例也較機構中無此角色楷模（role model）者為高；然上述四個特性均未達統計上顯著。而唯一顯著的影響因素是教育程度，「高中以上」教育程度者希望被調升為督導的比例遠高於「國中畢業」者及「國小畢業」者（詳見表5）。

表5 照顧服務員的特性與「被調升為督導之期望」之卡方分析

照顧員基本特性	被調升為督導之意願				卡方值
	希望		不希望		
	人數	百分比	人數	百分比	
性別					
男性	18	39.1	28	60.9	0.022
女性	188	40.3	279	59.7	
合計	206	40.2	307	59.8	
年齡					
39歲以下	52	46.8	59	53.2	4.181
40~49歲	89	41.0	128	59.0	
50歲以上	64	35.0	119	65.0	
合計	205	40.1	306	59.9	
教育程度					
國小畢業(含國中肄業)	22	23.2	73	76.8	24.568***
國中畢業(含高中肄業)	44	32.4	92	67.6	
高中畢業、專科、大學	133	49.4	136	50.6	
合計	199	39.8	301	60.2	
是否持有照顧服務員丙級技術士證書					
是	139	43.6	180	56.4	2.868
否	66	35.9	118	64.1	
合計	205	40.8	298	59.2	
服務年資					
未滿3年	64	41.3	91	58.7	0.252
3~4年	77	41.2	110	58.8	
滿5年以上	61	38.9	96	61.1	
合計	202	40.5	297	59.5	
專兼職					
兼職(平均每週工作39小時以下)	107	38.5	171	61.5	1.374
專職(平均每週工作40小時以上)	94	43.7	121	56.3	
合計	201	40.8	292	59.2	
機構有無資深照顧員背景之督導					
有	66	46.8	75	53.2	3.654
無	135	37.5	225	62.5	
合計	201	40.1	300	59.9	

註：*P<.05，**P<.01，***P<.001

(三) 在職訓練的實施情形和規劃建議

1. 訓練時數與訓練主題：填答問卷的照顧服務員去年參加機構內部訓練平均為八次，平均時數則為27小時；機構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%。再者，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%) (詳見表6)。由此可知，目前機構所提供的在職訓練課程內容還是著重在身體照顧，其次為溝通技巧(含與服務對象及案家之溝通)、情緒管理與壓力調適、以及認識法規等，而「管理相關活動」及「特殊個案照護知能」之內容較為欠缺，此與戴玉慈(2002)的研究結果發現機構內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，非常類似。

表6 機構舉辦照顧服務員訓練課程之主題 (單位：%)

訓練課程之主題	有	沒有	合計
1. 認識服務對象之疾病、問題和需求	97.7	2.3	100.0
2. 學習身體照顧之技巧和方法	97.8	2.2	100.0
3. 瞭解政府訂頒之相關政策和法規	89.0	11.0	100.0
4. 學習與服務對象溝通之技巧	95.4	4.6	100.0
5. 學習與案家溝通之技巧	94.8	5.2	100.0
6. 學習簡易之復健技巧和方法	95.0	5.0	100.0
7. 學習家務處理技巧和方法	87.9	12.1	100.0
8. 學習營養與備食之技巧和方法	83.8	16.2	100.0
9. 瞭解照顧服務員之倫理守則	94.9	5.1	100.0
10. 學習個人的時間管理	77.3	22.7	100.0
11. 學習個人的情緒管理和舒壓方法	92.7	7.3	100.0
12. 認識安寧照顧及生命關懷	83.4	16.6	100.0
13. 瞭解任職機構之政策和相關規定	91.6	8.4	100.0

2. 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。檢視照顧服務員的訓練需求，顯示照服員對於緊急處理非尋常狀況之能力（如：急救概念、意外災害的緊急處理）有高度學習需求；此外，對本身的人身安全和職業傷害預防等攸關其安全之課程的學習需求也很大。

3. 規劃照顧服務員在職訓練的挑戰與建議：進一步詢問居服督導員有關機構在規劃照顧服務員在職訓練課程時所遭遇的困難，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服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。由此可知，機構在規劃訓練時的困難與挑戰大致可歸納為兩類：(1)與照服員個人有關的因素，譬如學習動機低落、可參加訓練的時間有限；及(2)訓練課程與內容的規劃，故如何提升照服員的學習動機以及因應照服員的需求規劃有層次、系統性的課程內容是努力的課題。

居服督導員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？超過二分之一的填答者表示贊成；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，九成六表示贊成，可見大部分的居家服務督導贊成按特殊需求個案之知能來規劃照顧服務員之在職訓練。

陸、結論與建議

一、建構台灣居家服務機構照顧服務人力培訓制度之構思

英國及日本兩國照顧服務員之職業證照體系的比較分析顯示，各國對照服員參加培訓課程之學歷並未有所限制，且日本及英國已將照顧服務員納入國家證照考試之中，英國的具體策略是透過健康領域之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，維繫學習興趣；日本除設立介護福祉士證照制度，亦開放資深的居家服務員得以報考照顧管理師或介護福祉士，並開創介護福祉士多元的培訓途徑。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任用資格；而後在提升其專業性的目標下，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，兩國的照顧服務員之證照與培訓制度雖已逐步發展，但職業證照制度與任用資格、在職訓練、以及薪資待遇間的關聯性卻是各有差異，以下分六個面向逐項討論，並研提建議供我國規劃居家照顧服務員職業證照與人力培訓制度之參考。

(一) 訂定職業證照為任用資格的目標，逐年達成

綜觀日本和英國的經驗，職業證照並非任用的資格要件，而是將證照的功能定位在提高專業知能，期能透過證照或檢定考試驅使照顧服務員不斷的進修學習，惟因證照並不是從業之資格要件，故不具強制力，僅能採取鼓勵的策略以達人力素質提升的目標。然而當獲取證照人數增多、且證照與工作表現被證實呈正相關，則證照可能逐漸發展成為任用資格的憑藉，譬如日本即於2004年提出將來任用資格應以「介護福祉士為基本」的政策建議，而英國則是訂定年度目標，譬如：在2005年，五成的照顧工作者應持有NVQ二級的證照。反觀我國照顧服務員丙級技術士證照尚未成為任用資格，惟考量目前照顧服務員中持有證照者已有六成左右，建議政府宜考量訂定逐年達成的目標。另在居家服務提供單位之評鑑項目中，亦可將照顧服務員人力中持有證照的比例列為評鑑指標之一。

(二) 提高職業證照和薪資待遇的關聯性

職業證照如果是從業資格的要件，不通過國家考試取得證照，則不得從事該類工作，故透過加薪以鼓勵員工取得證照的必要性不高。

但職業證照若定位為對從業人員技能之肯定，且作為其學習的標竿，則需考量證照與薪資待遇的關聯性以提高報考動機。然證照和薪資待遇有正向相關之人事制度設計係立基在持有證照者比起未有證照者有較好的工作表現之前提，惟好的工作表現並不能為居服單位帶來更多的利潤（譬如：更多的人使用居家服務或調高居家服務的收費），此仍因居家照顧服務係政府委託契約的方案，照服員係按時計酬，且每小時的付費是固定的，而國家期待證照制度可提高服務品質，以確保服務對象獲得較好的照顧。為鼓勵照顧服務員積極去獲取證照，且促使居服提供單位儘可能任用有證照的工作者，建議比照日本的作法，即政府與居服提供單位的契約中註明若該機構任職的照顧服務員中有特定的比例持有丙級照顧服務員技術士證照，則可調高每小時報酬支付的計價標準，以確保照顧服務員能力提昇的同時，其照顧報酬亦能相對提升。此外，政府同意服務提供單位得視照顧服務員有無證照之條件，採行相異的計薪方式。

（三）更新職前訓練的課程內容與職業證照的應檢資格

國內對於照服員從業資格之規定是最低為國小畢業且接受照顧服務員訓練者，但自2003年照顧服務員丙級技術士技能檢定開辦後，取得丙級技術士證照者中有部分係來自高中職以上家政、護理相關科系畢業者，加上教育部目前積極推動在高職或二技二專成立老人照顧科系（中華民國老人福利推動聯盟，2007），建議未來應將二技二專老人照顧科系畢業者納入應檢資格。其次，未來可預期有越多的證照持有者是來自教育的途徑，而非「做中學」加上「訓練」的途徑。若透過教育途徑取得丙級技術士證照者，預定到居家服務機構擔任照服員，是否仍須接受目前實施的照服員訓練？通過職業檢定代表著已具備基本的知能和技術，則2003年訂頒的「照顧服務員訓練實施計畫」亟需檢討，討論建議改進的方向有：（1）持有丙級技術士證照者即

可擔任工作，毋須再接受照顧服務員訓練；抑或（2）持有丙級技術士證照者若未有實務工作經驗，則彼等之訓練課程應另行規劃，將核心課程的內容側重在「突發狀況處理所需的知識和技能」及「照顧服務倫理及相關法律、資源之認識」，另再加上實習課程。此外，對於參加職業檢定的資格規定有透過照顧服務員「訓練」和「高中職相關科系畢業者」，兩種途徑最好還是能保留，以廣開照顧人力的培訓管道，並參考日本的作法，針對不同養成途徑的照顧服務員設計相異的訓練課程。

（四）制度化照顧服務員之在職訓練

日本的介護福祉士之在職進修制度會依其工作經驗而有分級訓練的設計，從一般的基礎知能到較全面的照顧知能（如：失智症照護、精神病照護等），甚至涵括服務品質的管理或行政管理技能的研習等。反觀國內，「參加機構舉辦的訓練課程」被照顧員認為是增進服務知能的有效方法，僅次於「從實作中學習」，由此可知，在職訓練和督導的重要性。然目前照顧服務員在職訓練次數每三個月一次較為不足，建議增加次數；此外，訓練的內容著重在身體照顧、溝通技巧、情緒管理與壓力調適、以及認識法規等，欠缺層次性、系統性的規劃。再者，照顧服務員對緊急處理非尋常狀況能力以及對本身的人身安全和職業傷害預防等攸關其安全之課程的學習需求很大，建議居服機構參考並可納入在職訓練的重點，而將服務特殊個案所需之知能納入訓練內容也是未來可辦理的方向。至於每個機構個別辦理內部在職訓練，由於人數少，相對而言辦理訓練的成本也就較高，建議可採數個機構聯盟方式來共同辦理，而由縣市政府補助費用。

(五) 調整照顧服務員調升為居服督導員之資格要件及其所需的職前訓練規劃

目前居服機構中的督導員由資深照服員調升者僅佔少數，惟本研究的結果顯示有四成的居服員希望被調升為督導員，且教育程度愈高者期望的比例愈高。有鑑於居服督導員的擔任資格中，有「服務滿五年以上專職照顧服務員」之規定，而目前照顧服務員中「高中（職）以上」教育程度者佔半數以上，且擁有丙級技術士證照者達六成以上，建議由資深照顧服務員調升為督導員的條件，未來可修改的方向有二：（1）除了服務滿五年專職之年資規定外，最好有高中（職）學歷，且持有丙級技術士證照；（2）如果是二技二專老人照顧科畢業，則需服務滿三年以上，且持有丙級技術士證照。

檢視現行居服督導員職前訓練課程的內容⁹，並未視學員之背景（包括：護理、社工及資深照服員）而異，目前的居服督導員以社工、護理專業背景者居多，彼等對身體照顧和家務處理所需的知能較為不足，而因缺乏照顧服務員經驗，故是否能真切掌握照顧服務的特質？這都是居家服務督導制度發展歷程需考慮的嚴肅課題（謝育亞，2008）。在實務上應重新設計居服督導員職前訓練課程，建議未來最好視其學經歷背景而有相異的訓練規劃。

(六) 正視照顧服務員人員留任之議題

從英國及日本照顧服務人員培訓與職業證照制度反思台灣，顯然照顧服務人員的職業證照、在職訓練與薪資待遇制度三者應一併規劃，方能有效吸引更多服務人力投入該行業。惟若僅有證照制度與培訓制度的接軌，但缺乏勞動條件的改善與薪資待遇的提高，服務品質

⁹ 依據1998年內政部訂頒之加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容的規定，有關居家服務督導員職前訓練的課程包括：社會福利概述（3小時）、居家服務之基本認識（13小時）、相關領域認識（14小時）、及實習（10小時）。

仍會受到不好的工作條件之影響，而照顧服務員的不安全感與相對較差的勞動條件是導致高流動率的因素（Aronson and Denton, 2004），故配合實施改善照顧服務員福利待遇及工作條件的對策，方能有效地降低照顧服務人員的流動率，也才有可能讓居家照顧服務品質的提升不致淪為空談。以美國為例，為改善服務員待遇及工作條件，各州積極推動各項實驗方案，內容包括：（1）納入健康保險：由州資助的健康保險方案來涵蓋未納入照顧保險範圍的照顧服務員；（2）提供交通補助：補償照顧服務員往返案家所需交通時間的費用；（3）實施不同薪資待遇制，讓受訓練多、責任重的照顧服務員有較高的時薪；（4）強化訓練：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，如加州、緬因州及奧瑞岡州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以及提供獎學金等；另有些州則補助機構自行辦理員工訓練之實驗方案（Stone and Wiener, 2001）；（5）成立居家照顧聯盟合作社，不僅為參加的會員提供訓練，且鼓勵會員透過職涯升遷的管道以獲取較高的薪資與地位（American Association of Homes and Services for the Aging and Institute for the Future of Aging Services, 2007）。

除了上述六項建議外，我國居家照顧服務目前係採稅收的財務制度來辦理，服務需求量雖逐年增加，然受限於政府編列的預算，再加上使用者部分負擔的設計，歷年來服務量的增加尚稱平緩。有鑑於政府刻正規劃未來實施長期照護保險，日本實施介護保險的經驗也許可資借鏡，日本自 2000 年起實行介護保險後，依據保險人與被保險人權利義務對等的原則，積極發展居家照顧服務人力來滿足介護保險開辦後遽增的服務需求，因此廣開人力養成的培訓管道。另一方面，為確保偏遠地區或不同服務時段被保險人的照顧需求都能獲得滿足，照顧報酬的支付基準係按服務時間、型態及地區而調整；而隨著介護保險制度日趨成熟穩

定、以及照顧服務人員數量的增加，照顧服務的政策目標亦從服務量的滿足轉為服務品質的提升，故照顧服務人員的在職進修制度以及證照制度的要求亦趨於嚴格。由此可知，我國一旦實施長期照護保險後，照顧服務的需求量勢必急劇增加，而照顧人力不足之情況也會更加嚴重，故開創照顧服務人力多元化的培訓途徑是可參採的策略；但為顧及服務品質，必須重視照顧服務員的在職訓練。另為促使偏遠地區的需求者或需要在特定時段接受服務者，可獲得服務，建議針對居家服務提供單位核計支付費用時，可參採報酬支付的加算法。

二、未來研究之建議

（一）剖析職業證照制度對照顧服務員的影響

本研究係從居家照顧服務督導員的角度出發，評量有證照的照顧服務員之工作表現，然未從照顧服務員的立場來探究「照顧服務員丙級技術士檢定考試」對其學習活動、職業認同、及生涯發展等更全面的影響，故有待未來深入的研究。

（二）探究照顧服務員參與教育學習的情形

本研究發現最多照顧服務員認為增進服務知能較有效的方法是「從實作中學習」，其次是「參加機構舉辦的訓練課程」，故建議未來研究應深入探究照顧服務員在職訓練的參與情形，進而分析訓練參與和工作滿意度的關係。

（三）瞭解居家服務督導員的培訓制度

本研究發現照顧服務員「做中學」的學習偏好，更加凸顯督導功能的重要性，然以居服督導員為對象的實證研究較為缺乏，特別是有關居服督導員的角色、訓練之需求、以及工作滿意和挑戰等議題，皆屬社會照顧人力培訓制度的重要環節，有待未來更多的研究。

參考書目

中文部分

- 內政部 (2008)。《內政部統計年報：老人福利服務》。內政部統計資訊服務網 (<http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx>)。
- 中華民國紅心字會 (1999)。《居家照顧服務經營管理實務須知》。台北：中華民國紅心字會。
- 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結案報告》。教育部委託研究報告。
- 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。
- 行政院 (2007)。《我國長期照顧十年計畫——大溫暖社會福利套按之旗艦計畫》。台北：行政院。
- 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。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2009)。《技能檢定合格數》。行政院勞工委員會職業訓練局網頁 (http://www.evta.gov.tw/content/list.asp?mfunc_id=14&func_id=102)。
- 江貞紅 (1996)。《居家照顧服務員之工作壓力及其因應方式研究》。國立陽明大學公共衛生學研究所碩士論文。
- 邱泯科、徐伊玲 (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》，第110期，頁284-300。
- 吳玉琴 (2004)。〈台灣居家服務的現況與檢討〉，《社區發展季刊》，第106期，頁132-140。
- 官有垣、陳正芬 (2002)。〈我國居家服務購買服務契約體系運作之初探〉，《社區發展季刊》，第98期，頁170-182。

- 徐梯殷 (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、陳俊全合譯，P. M. Mettner原著 (2005)。《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。
- 陳正芬、王正 (2007)。〈台北市居家服務方案論時計酬適切性之研究〉，《台灣社會福利學刊》，第6卷第1期，頁93-129。
- 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。
- 郭懷婷 (2004)。《養護機構照顧服務員之人格特質及組織充能對其工作滿足感之影響》。國立陽明大學社區護理研究所碩士論文。
- 曾怡華 (2005)。《影響照顧服務員工作滿意度之探討——以嘉義縣居家服務為例》。國立中正大學社會福利學系碩士論文。
- 黃金益 (1998)。〈各國證照制度及技能檢定的特色〉，《就業與訓練》，第16卷第3期，頁72-76。
- 黃源協 (2008)。《社會工作管理二版》。台北：雙葉。
- 詹秀玲 (2005)。《居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係——以桃園縣為例》。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 萬育維、羅詠娜 (1993)。〈台北市居家照顧服務人力資源之探究〉，《社區發展季刊》，第62期，頁34-42。
- 葉淑惠、楊麗玉等人 (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》，第14卷第1期，頁31-41。
- 蔡啓源 (2000)。〈老人居家服務之探討〉，《社區發展季刊》，第91期，頁252-268。
- 蔡啓源 (2001)。〈老人居家服務之檢析〉，《社區發展季刊》，第95

期，頁 228-238。

鄭建良 (2002)。〈英、德與我國職業證照制度之比較分析〉，《教育研究》，第 10 期，頁 137-146。

蕭蔚 (1991)。〈老人居家照護的需求分析〉，《社區發展季刊》，第 55 期，頁 64-73。

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。

謝育亞 (2008)。《「我真的錯了嗎？」——居家服務衝突事件的建制民族誌研究》。國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

外文部分

介護保険事務情報サイト (2006)。《介護給付費單位數表》。介護保険事務情報サイト網頁 (http://www.kaigojimu.com/kokuji/sk_k_fra.html)。

厚生勞動省 (2008)。《介護福祉士考試資格介紹》。厚生勞動省網頁 (<http://www.mhlw.go.jp/general/sikaku/25.html>)。

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》。東京。

財團法人社會福祉振興・試驗センター (2009)。財團法人社會福祉振興・試驗センター網頁 (<http://www.sssc.or.jp/shiken/index.html>)。

堀田聰子 (2005)。〈何謂居家服務員〉，載於堀田聰子、大木榮一、佐藤博樹編著，《照護職的能力開發與雇用管理》，第 7 集，頁 107-108。東京：東京大學社會科學研究所人力資源產業研究部門研究集。

福祉 door research (2005)。《福利、照護工作完全導覽》。東京：誠文堂新光社。

- WAM NET (2006)。《介護制度改革本部——介護保険制度改革の概要》。Welfare And Medical Service NETwork System 網頁 (<http://www.wam.go.jp/wamappl/bb05Kaig.nsf/vAdmPBigcategory20/0C132016746A8E7C49257140002BD56B?OpenDocument>)。
- American Association of Homes and Services for the Aging and Institute for the Future of Aging Services (2007). *The Long-Term Care Workforce: Can the Crisis be Fixed? Problems, Causes and Options*. Washington, DC: Institute for the Future of Aging Services.
- Aronson, J. and M. Denton (2004). 'Market-Modeled Home Care in Ontario: Deteriorating Working Conditions and Dwindling Community Capacity', *Canadian Public Policy*, 30 (1): 111-125.
- Brannon, D., T. Barry, K. Peter, S. Andrea and V. Joe (2007). 'Job Perceptions and Intent to Leave among Direct Care Workers: Evidence from the Better Jobs Care Demonstrations', *The Gerontologist*, 47 (6): 820-829.
- Department of Health (2006). *Options for Excellence: Building the Social Care Workforce of the Future*. London: HMSO.
- 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.
- Harris-Kojetin, L., D. Lipson, J. Fielding, K. Kiefer and R. I. Stone (2004). *Recent Finding on Frontline Long-Term Care Workers: A Research Synthesis 1999-2003*. Washington, D. C.: Office of Disability, Aging and Long-Term Care Policy (DALTCP) and the Institute for the Future of Aging Services.
- 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.
- McFarlane, L. and J. McLean (2003). 'Education and Training for Direct Care Workers', *Social Work Education*, 22 (4): 385-397.
- Potter, S. J., A. Churilla and K. Smith (2006). 'An Examination of Full-Time Employment in the Direct-Care Workforce', *The Journal of Applied Gerontology*, 25 (5): 356-374.
- Public Health Resource Unit and Skills for Health (2008). *Public Health Skills and Career Framework: Multidisciplinary/ Multi-Agency/ Multi-Professional*. Oxford: PHRU.
- 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.
- Stone, R. I., S. L. Dawson and M. Harahan (2003). *Why Workforce Development Should Be Part of the Long-Term Care Quality Debate*. Washington, DC: American Association of Homes and Services for the Aging and the Institute for the Future of Aging Services.
- Stone, R. I. and J. M. Wiener (2001). *Who Will Care for Us? Addressing the Long-Term Care Workforce Crisis*. Washington, D. C.: The Urban Institute American Association of Homes and Services for the Aging.
- Yamada, Y. and M. Sekiya (2003). 'Licensing and Training Requirements for Direct Workers in Japan: What Can the United States and Japan Learn from Each Other?', *Journal of Aging and Social Policy*, 15 (4): 113-129.

Issues and Options in Vocational Qualifications and Training Requirements for Home Care Workers in Taiwan: Lessons Learned from Britain and Japan *

Pau-Ching Lu ** and Chen-Fen Chen ***

Abstract

'Ageing in place' has been set up as the goal for long-term care policy in developed countries. As a result, it creates a great demand for home care services and therefore the shortage of care worker workforce becomes deteriorated. Hence, the issue on employment and training for care workers caught attentions from researchers and policy makers in the field of gerontological social services recently. This study precedes the analyses focusing on the issue in employment from human resource management. First, we compare the experiences regarding vocational qualification, training requirements and salary of care workers in Britain and Japan, and we found that these two countries both implemented vocational

* This paper is derived from a larger project funded by the National Science Council (NSC 95-2420-H-004-052-KFS).

** Professor, Graduate Institute of Social Administration and Social Work, National Chengchi University.

*** Assistant Professor, Department of Social Welfare, Chinese Culture University.

qualification requirements for care workers and also build up career ladder for workers' promotions, the difference between these two countries was in the training system: the measure to combine vocational qualifications and on-the-job training was employed in Britain, whereas there are many measures to train licensed care workers in Japan. Second, we present the results generated from the analyses of survey dataset, containing the responses from 569 home care workers and 179 direct supervisors for home care workers in Taiwan. Finally, policy implications have been discussed.

Keywords: care workers, home care, vocational qualification, on-the-job training