

## 摘 要

本研究計畫為高雄市政府社會局高雄市老人研究發展中心委託執行，期限 96 年 2 月至 6 月，主要目的在探討居家服務人員（含居服督導員、照顧服務員）的專業認同與生涯規劃之課題。本次研究藉由五次焦點團體，來收集研究資料，其中居服督導員 14 人，照顧服務員 16 人。

本研究期望從瞭解居家服務人員（照顧服務員、居服督導員）對於自身的專業認同以及生涯規劃之經驗，來評估改善居家服務人員就業環境與提升服務人員專業能力的可能性，並提供公部門主管機關、私部門服務提供等相關機構，未來修訂服務政策、規劃教育訓練課程之參考，進而保障案主的權益、提升服務品質。

從研究結果了解到：居家服務業務要延續，居家服務政策勢必要審慎規劃，就業環境需要更多人性的考量，以及勞動條件的保障，督導系統可以讓教育、支持的功能再深化，在職訓練的內涵可以視教育背景的差異提供多樣化的學習，組織的服務行銷路徑需要再設計，長期照顧體系的教育要持續推動與鼓勵。

建議：組織在勞動條件的設計上，可增設獎勵與表揚制度，加強多元專業的教育訓練，與督導系統功能。此外，政府可以配合新政策，獎助製作居家服務方案宣導短片，以提昇居家服務人員的職業形象。

# 第一章 研究主旨

## 一、研究緣起

居家服務員、居家督導員等新興的職業名稱，皆是政府部門公共服務計畫的產物，除反應了政府施政目標與滿足社會新需求之外，當然也創造了助人專業學門畢業生不少就業機會。但此種因計畫型態下新增的職業，與已制度化的行業相較，服務提供者實踐場域、職業資格與身份取得、服務對象與服務標準、勞動條件合理與穩定性、職業地位與影響力及社會認可情形等皆有明顯對比。這現象隱含著雙重意涵，一方面代表社會某新興專業或次專門領域的發展；但另一方面也表示它只是計畫下的職業名稱，隨著計畫而起落，較難在現存社會的基礎上深耕（陳武宗等，2006）。

參與過老人服務的工作者皆知道，該領域機構原本就經常需要面對人力的招募不易、人力快速流失的困境與挑戰，如今，再加上尚在建構階段的長期照顧政策目標與服務體系的不確定性（如政府部門計畫目標成效與後續資源再投入的情形、計畫被委託或合作單位運作經驗與成果、第一線服務提供者服務表現與評價及服務使用者實質受益程度與評價等因素），以及服務場域的特殊性，將使得在計畫下新增的人力，更不知何去何從，對於專業人力的培養與服務品質的管理，真的是雪上加霜。

當前為數眾多的文獻資料均指出，居家與社區照顧已成為落實在地老化理念的核心政策目標與措施，也是世界各國長期照顧政策發展的趨勢，國內也順應此趨勢，94 年行政院正式成立長照規劃小組，將長照人力培養列為重要議題。我們知道長照服務是一項高度人力投入的工作，所需人力包括有專業、半專業及志願性等，因此在上述人力教考用訓各層面需有周全規劃與制度引導，方能讓不同的人員在健全的勞動條件下發揮所長（陳武宗等，2006）。

有鑑於國內長期照顧人力發展政策與如何建構老人照護專業制度的相關研究已日漸受到重視，並已有相關報告發表（陳武宗，1996；陳武宗等人，2005；呂寶靜，2005；陳武宗，2003），基於對此議題持續關心，瞭解並有機會與區域內從事居家服務工作伙伴接觸和互動，引發對此主題探討動機，並期待學界與實務界共同來關心與努力建構合理的居家服務體系。

## 二、預期目標：

我們都知道，居家服務強調在地老化，提供居家看護、居家服務、友善訪視等服務，雖然自民國 60 年就已起步，並於 91 年國內全面推展「非中低失能老人補助使用居家服務試辦計畫」，所累積的相關研究論文已不少，但談及居家服務人力專業認同與生涯規劃的研究卻相當少，大部分論文著重在整體居家服務方案之評估研究、使用居家服務相關因素探討…等。然而，研究者在接觸居家服務業務的過程中，有感國內居家服務人員在居家服務過程中展現的專業能力，對於服務品質的保障扮演了重要的角色，反觀目前居家服務人員的流動率與服務品質穩定度普遍不佳的現象，認為急需尋求突破與改善。因此，本研究期望從瞭解居家服務人員對於自身的專業認同以及生涯規劃，來評估改善居家服務人員就業環境與提升服務人員之專業能力的可能性，進而保障案主的權益、提升服務品質。其具體目標有三：

1. 瞭解居家服務人員（照顧服務員、居服督導員）對於自身專業認同與生涯規劃之經驗與遭遇之困境與限制。
2. 針對專業認同與生涯規劃之問題類型規劃提升居家服務人員服務品質的督導系統，以建立更完善的老人長期照顧服務。
3. 提供公部門主管機關、私部門服務提供等相關機構，未來修訂服務政策、規劃教育訓練課程之參考。

## 第二章 文獻回顧

### 第一節 居家照顧服務之發展

國內居家照護服務方案，自民六十年起即從少數以教會醫院為基礎之居家照護模式起步，而地方政府衛政、社政部門介入推展居家照護之相關方案與措施，約在民七十二二年開始；民八十四年全民健康保險實施後，開始提供「居家照護服務給付」；民八十六年六月十八日老人福利法修法通過，其中第十八條明定：「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下列居家服務：居家護理、居家照顧、家務服務、友善訪視、電話問安、餐飲服務、居家環境改善及其他相關之居家服務等」，此條文正式確立居家服務之法律基礎；民國九十年前後中央衛政、社政、經建部門所逐步推動全國性大計劃如「加強老人安養服務方案」、「建構長期照護體系先導計畫」、「照顧服務福利及產業發展計畫」、「新世紀健康照護計畫」等皆逐漸擴大居家服務與家庭支持服務層面，和確立「居家及社區照顧為主、機構照顧為輔」之政策目標。而行政院社福推動委員會在民九十三年十月八日通過成立「長期照顧制度規畫小組」，其中有關健全各項照顧人力培育、運用管理機制及建立認證制度等，是核心主題之一。

#### (一) 近年服務計畫之推展

1. 行政院於民國八十七年核定的「加強老人安養服務方案三年計畫」，除加強推動養護機構、日間照顧、居家服務資源等資源開發，並明定每一鄉鎮普設「居家服務支援中心」，以提供居家服務。
2. 內政部在八十七年「加強老人居家服務實施方案」針對六十五歲以上，因身心受損而導致日常生活功能需他人協助的居家老人或領有身心障礙手冊且日常生活功能需他人協助之身心障礙者，提供家務及日常生活照顧服務及身體照顧服務。其服務內容包括：(1)家務及日常生活照顧；(2)身體照顧服務；(3)普設「居家服務支援中心」；(4)辦理居家服務教育訓練（引自陳秀玫，2003）。
3. 民九十一年內政部公佈「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」，其主要目標在執行照顧服務福利及產業發展方案，因應失能老人及身心障礙者使用居家服務之需求，減輕家庭照顧負擔，發展照顧服務支持體系，結合社會資源共同推動居家服務，並促進就業。
4. 民九十三年元月七日修正為「失能者補助使用居家服務試辦計畫」。民九十四年元月二十四日再修正為「失能老人及身障者補助使用居家服務計畫」。
5. 民九十四年四月十一日內政部為推動照顧服務福利及產業發展方案之

居家服務事項，公佈「居家服務提供單位管理營運規範」，此規範明確界定，何謂居家服務提供單位？服務對象與項目為何？另為誘發居家服務之規模與自費使用比例，於 94 年 1 月 20 日開始補助非中低收入家庭使用居家服務費用。

6. 民九十五年十二月行政院院會所通過「大溫暖社會福利套案之旗艦計畫～建構長期照顧體系 10 年計畫」，擬擴大辦理居家服務，加強培訓相關人力，並改善照顧服務員勞動條件，以留任人力。

## (二) 服務人力之推估與培訓

有關長期照顧人力的開發，早於行政院社會福利推動委員會於 93 年 10 月 18 日第八次委員會議即通過成立「長期照顧制度規劃小組」，將人力的開發列為該小組重要的議題之一，檢討長期照顧服務人力供需，強化照顧人力培訓與媒合機制，成為該小組一個重要的規劃任務。依據行政院經濟建設委員會與內政部之「照顧服務福利及產業發展方案第二期計畫 1-6 月執行檢討報告」指出主計處也參照聯合國建立照顧服務國際行業標準分類草案，擬於我國行業標準分類大八次修訂草案 Q 大類「醫療促進及社會工作」增列 87 中類「收容照顧服務業」；且行政院衛生署已委託完成「全國長期照護需要評估計畫」，推估 2010 年及 2020 年照顧服務、社工、護理、職能治療及物理治療等服務需求及所需服務人力。

近期，建構長期照顧體系 10 年計畫，更進一步希望經建會、內政部及衛生署等能做好整個產業的導引及建構，預計居家式服務方案受益總人數，2007 年為 2 萬人，2009 年為 5 萬 4 千人，2015 年達 10 萬 5 千人。初步估算，2007、2009 以及 2015 年，分別需要居服督導員 333 人、900 人以及 1750 人，居服員 5000 人、13500 人以及 26250 人，將大幅增加居服督導員、居服員的人力需求。期待政府這一波所挹注的十年計畫八百一十一億元，確實有助於居家服務勞動條件的改善，鼓勵人力的留任，以發展成為穩固的照顧產業。

至於，如何強化照顧服務人力培訓與工作保障，促進照顧服務專業化之發展策略與具體措施，目前乃：一、依據照顧人力服務需求推估適當的培訓目標。二、強化照顧服務人力培訓與認證制度。三、建立照顧服務人才資料庫，強化就業媒合機制，避免培訓人力流失。四、因應原住民與農村地區失業與人口老化問題，開發原住民與農村人力，照顧原住民與農村地區失能者。五、研議照顧服務人員工作保障制度。六、為提升住院病人照護品質，研議試辦醫院照顧服務員管理制度。七、研議建立照顧服務人力管理機制，協助民間團體(包括非營利社福機構、人力仲介公司、及看護管理中心等)成立照顧服務人員管理協會或中心。並藉由研訂居家式及社區式服務之標準、督導、營運、及管理規範，

建立「照顧服務準則」及「管理基本規範」進一步提升長期照顧領域內服務人力的素質與品質。

## 第二節 居家服務人力之督導系統

居家服務業務爲了提升照顧服務品質，依據「居家服務提供單位營運管理規範」第五條至第十一條，清楚地規範居家服務提供單位需要規劃居服督導員督導系統、居服員服務管理機制。

其中，**第五條**提到：居家服務提供單位之人力配置、資格條件及權責內容應符合下列規定：

- (一) 居家服務提供單位應設置綜理督導所有居家服務業務執行及管理之人員。
- (二) 督導員：具有社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務五年以上之專職照顧服務員，並取得直轄市、縣（市）政府核發之居家服務督導員結業證明書者。督導員應爲專職人員，負責督導照顧服務員提供適切之居家服務，每一單位至少應置一名，每位督導員所督導之個案不得超過六十位。
- (三) 照顧服務員：領有直轄市、縣（市）政府核發之照顧服務員結業證明書或照顧服務員丙級技術士證照者，身體健康狀況良好，無不良嗜好或傳染性疾病。照顧服務員負責到案家提供直接服務。

**第九條**更進一步提到：居家服務提供單位應建立督導機制，並確實執行下列工作項目，確保提供適切服務：

- (一) 定明確之督導流程，並設計所需紀錄表單。
- (二) 對每一服務對象，應由督導員接案並擬訂服務計畫。
- (三) 督導員每月至少電話訪問個案一次，每三個月至少家庭訪視個案一次，以瞭解服務對象需求變動情形及照顧服務員之工作狀況。
- (四) 每三個月至少召開督導會議一次，以增進照顧服務員之服務能力。此部分尚須包含爲提昇人力素質對居服員與督導者定期教育訓練和督導活動之規劃執行。

**第十條**提到：居家服務提供單位應建立品質促進機制，包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、服務結果評估策略等，並應至少每三個月安排照顧服務員接受在職訓練一次，每半年安排督導員接受在職訓練一次。

由上述規範可見，居服督導在整個服務關係網絡中，一方面需代表服務提供單位與服務使用者簽訂契約；一方面需負責督導每位居服員所服務個案的品質確保。前者契約行政工作主要有：居家服務提供單位於提供服務前，應與服務對象簽訂服務契約，說明服務內容、流程、準則與督導方式等，明定雙方之責任及

義務，和後續的服務合約履行情形之追蹤考核；後者則透過接案、擬訂服務計畫、訪視、召開督導會議來執行確保服務品質之督導工作（陳武宗等，2006）。其次，居服員的主要工作，則是接受督導與訓練，有效執行擬定的服務項目：家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務等各項服務。

然而，究竟這套督導管理系統是否發揮了預期的功能？從相關研究中發現：督導制度的確與工作表現（徐悌殷，2004）、工作滿意度（林靜瑜，2006）、功能品質（林貞慧，2004）有正相關，研究結果也均再次強調督導制度以及人力訓練的重要性。相信，督導系統將持續會是居家服務業務推展的重要關鍵。

### 第三節 居服人員之專業認同與生涯規劃

研究者在居服督導職業意象的研究中發現：居服督導本身認同居服督導是相當具有專業性的工作，可惜在目前法定的契約規範與過多行政事務，以及當前居服政策與財務不穩定的狀況下，實難讓居服督導擁有合理的勞動環境，因此認為對於專業角色的展現尚有一段遙遠的距離。因此，期望透過本次焦點團體深入瞭解居服人員在目前取得此角色的資格背景（含學門、訓練條件）、法定契約工作內容與主要從事的活動、職位名稱及職場條件，甚至在不斷與機構經營者、服務使用者及照顧者、居家照顧工作夥伴及政府委託單位人員等所形成的居服互動關係網絡中，如何去取得專業認同？如何進一步去規劃生涯發展的歷程？

#### （一）專業認同之定義與相關研究

萬育維（1996）認為專業認同是個體在社會關係的結構中，透過參與互動，內化了專業價值觀、知識體系、倫理守則、專業行為及目標等，所形成專業的自我意象，是一種具有專業的職業人格、對專業生涯產生執著感的過程。因此認為專業認同包括了專業意識型態、專業理念架構、專業行為、專業投入及專業角色等五部分的認同。

Steer（1997）也提到在個人對某項專業生涯認同後，便較能投入該專業，從工作中獲得成就感而不易產生職業倦怠感。因此，專業生涯認同可說是評估專業服務品質高低的一項指標（陳金英、湯誌龍，2005；Koslowsky，1987；Blustein et al.，1989；Arnold，1990；Bedeian et al.，1991；Cherniss，1991）。

陳金英、湯誌龍（2005）更進一步指出：專業生涯認同乃為個體對專業工作之認同和投入的相對強度，包含個人自我認同的價值，使個人表現出對該專業生涯持續性作為的一切支持行為，不會輕易的中斷或停止。個人會因為認同此專業生涯，主動而積極的投入並有其長期的專業生涯規劃或進修計畫。

換句話說，居服人員若能在參與居家服務業務的過程中，形成專業的自我

意象，將較能積極投入該專業，較不會輕易中斷或停止其專業生涯，而影響其服務品質。因此，綜合以上觀點，本研究所指居家服務人員專業認同，乃針對居家服務人員在服務過程中，對教育訓練課程（職前、進階、成長課程）、就業環境、督導系統之認知與期待等情形，並願意投入、接受、堅持居家服務職涯之意向。亦即居家服務專業認同之內涵將包括居家服務人員對居家服務專業生涯的認識與期待、對職場環境滿意度、對服務品質之看法，以及對未來督導系統的規劃等影響因素作探討。

## （二）生涯規劃之定義與相關研究

美國生涯理論專家 super (1976) 認為：「生涯」是生活裡各種事件的方向；它統合了個人一生中各種職業和生涯的角色，由此表現個人獨特的自我發展型態。從其空間性來看，生涯專指以事業角色為主軸的生活經驗，而事業生涯的發展必定伴隨或牽連著許多與其相關的角色發展，這些角色發展經驗不能割離於生涯經驗之外（金樹人，1997）。Super 認為個人自我觀念與價值觀的實現，可透過對職業的認知、試探、選擇、適應、發展而趨於成熟，以達到自我實現的理想。並且認為生涯發展是一個人終其一生所扮演各種角色的過程，含有自我認識、自我肯定、自我成長以促成自我實現目標的達成（張添洲，1994）。

吳思達（2005）更進一步綜合有關生涯的各種定義，將其歸納為狹義與廣義定義：狹義的生涯係指個人終身所從事的工作，即個人一生的事業或職業，包括職位、職稱、職業與行業。廣義的生涯係指人生整體的發展歷程，亦即除了工作與職業，亦涵蓋個人食、衣、住、行、育、樂各方面活動與經驗歷程。並定義生涯規劃係指一個人規劃未來生涯發展的歷程，考慮個人的智能、性向、價值，以及阻力、助力，做好事先安排，期望能適得其所。認為生涯規劃包含個體由過去生涯經驗中的體驗，自我「生涯因應」的方式，及由探索自我、探索生涯環境、探索生涯資訊及生涯發展的時機，形成生涯適當的「生涯決定」後，擬定「生涯目標」及周延、可行、具有因應社會變遷及配合個人生涯發展的「生涯計畫」努力執行。

然而，生涯發展的歷程，並非一旦設定後就一帆風順或一層不變，往往會隨著個人內、外在環境的改變而轉換。在何彩燕、黃源協（2005）的研究中指出影響職涯轉接因素有三類：1.個人因素：包括：（1）個人特質（2）家庭因素（3）職涯影響度。2.組織因素：包括（1）工作內容（2）組織的前瞻性（3）激勵制度（4）專業自主性（5）工作穩定性（6）工作環境。3.外在環境因素。如果工作符合個人興趣及個人價值觀，才能讓工作者全力付出（吳芝儀，2000；莊惠敏，2002）。無法讓社會工作者發揮其專業之機構也難以吸引工作者續留（鍾美智，1995；陳武雄，1996；賴兩陽，2004），專業工作者從工作上的回饋



獲得成就感，會影響工作滿意度及留職意願(張火燦，1998; 許惠萍譯，1999; 黃源協，2002; 黃俊翔，2003)。

此外，陳金英等(2006)也指出工作高負荷量、內容複雜、工作缺乏保障、薪資待遇不高、升遷機會少等不利工作條件的實務環境，經常導致工作者的流動性高、對專業生涯認同不夠等狀況，不只浪費教育資源，也造成福利機構的運作困難，進而影響服務的品質。呂勻琦(1995)研究也發現社會工作者個人基本特質如性別、年齡、宗教信仰、畢業科系和每月平均薪資等變項會影響個人的專業生涯認同度。其次工作者對福利的要求及從工作本身獲得的成就感等因素亦影響個人對工作的專業生涯認同情形。Seashore 和 Tabern(1975)也認為工作特性、薪資、升遷機會及工作場所有形與無形的安全等因素會影響個人工作滿意情形(引自陳金英等，2006)。由此看來，這些狀況似乎與居家服務工作條件近似。

從國內外有關居家服務的相關研究中，的確也發現幾個居服工作常見的困境，包括：待遇低、工作辛苦、工作不安定、社會大眾對於服務員專業歧視，造成招募困難、流失率高、工作滿意度低之狀況，而且發現這樣的困境國內外皆然(引自邱泯科、徐伊玲，2005)。長遠來看，若不能有效的協助居服人力克服個人、組織、外在環境所面臨的挑戰，將無法使居服專業人力全心投入工作，儘管政府投入大筆預算，其服務品質也將難以有效的提升，進而限制了居家照顧系統的後續穩固發展。

因此，本研究希望能夠透過焦點團體的互動過程，讓居家服務人員有機會相互激盪他們對生涯規劃的想法，以瞭解他們如何選擇並透過他們的工作或事業、生命去追求人生價值的可能性，並探討生涯規劃對工作困境突破、排除障礙、開發潛能、自我實現的積極意義。

### 第三章 研究方法與設計

#### 一、研究方法：

因目前台灣居家服務議題相關研究數量有限，大多指出在居家服務工作的專業性不足、服務品質待提升等限制，但仍未針對其專業認同與生涯規畫內涵作研究，故本研究將以屬於一探索性研究，試從不同的觀點了解居家服務人員對於專業認同與生涯規畫的需求與期待。研究方法如下：

(一) 文獻分析法：蒐集國內外居家服務人員專業認同、生涯規劃之相關研究資料，及提供居家服務人力規劃、督導系統的參考。除了學術研究報告外，也蒐集其他國家的相關政策、法案、服務計畫、統計資料...等為參考。

(二) 焦點團體法：

焦點團體是質化研究的一環，是「由經過選擇出來的人，針對眼前情境有關的主題，彼此進行非正式的討論。」其假定以一種可能的氣氛，可以助長各種意見的提出，並且能針對爭論的問題，獲得完全且更具啟發性的理解；而且運用團體情境的特性，對研究議題取得的資料更豐富與更多樣，尤其是由受訪者觀點出發的寶貴回應。加上其可在短時期內蒐集到大量言語互動和對話的資料，非常適合本研究的性質。焦點團體法的優點是具有彈性、表面效度高、可在短時間內迅速產生有意義的研究資料、成本低，尤其是可在經過安排的一種類似現實的社會環境中蒐集資料（陳政智等，2004）。

雖然居家照顧的需求日益增加，居家服務相關研究也不少，但國內外針對居家服務人員專業生涯認同與規劃的探討不多，尤其對於居家服務督導系統與專業生涯間的討論亦未深入。因此，本次研究希望以焦點團體訪談方式，邀請目前從事居家服務業務之工作人員，透過焦點團體的過程引導各成員回溯與討論其實務經驗。此外，研究者為了讓焦點團體過程能夠吸納多元差別的意見，擬邀請來自不同服務脈絡的高雄縣居家服務人員共同參與。焦點團體進行之步驟如下：

步驟一：訪談大綱設計

焦點團體訪談是用來收集有關居服人員對於自身專業認同與生涯規劃之經驗、看法、需求，做為未來修訂服務政策、強化督導系統之參考。。

## 步驟二：確定參與焦點團體座談會成員之名單

95 年度高雄市政府委託 5 個民間團體辦理居家服務業務，有督導員 18 人，照顧服務員 201 人；高雄縣政府則委託 11 個民間團體辦理，有督導員 24 人，照顧服務員 203 人。研究者考量居服人員的專業背景不同，預計針對居服員及居服督導員分別進行兩次焦點團體。同時為考量到資歷的差異特性，所以亦將針對不同年資（2 年以上、2 年以下）分別各進行一場焦點團體訪談。最後，再選擇四場次中資料豐富的樣本進入第五場次座談會，預定進行五場焦點團體座談會。

## 步驟三：邀請焦點團體成員

確定邀請名單後，先以電話邀請，獲得同意後，再將公文、開會資料、討論議題等相關資料寄往工作單位。

## 步驟四：進行焦點團體座談會

場地佈置、互相認識、說明研究目的與初步結果、說明邀請方式、說明討論議題、引導團體成員針對議題充分討論，每次團體預計進行 2 小時左右。

## 步驟五：資料分析

每次焦點團體座談會均採全程錄音方式記錄，會後將錄音資料轉譯為逐字稿，再逐字進行質性分析，針對每個議題討論歸納出主軸及概念。最後，再進行跨團體資料之歸納、對照與分類。

## 二、研究資料收集方法

研究資料主要收集來源為 5 場次焦點團體座談，焦點團體訪談對象包括：二年以下工作經驗之居服督導員、二年以上工作經驗之居服務督導員、二年以下工作經驗之照顧服務員、二年以上工作經驗之照顧服務員。其次，為了釐清專業認同與生涯規劃的困境經驗，另外訪視了二位已離職的督導員。再者，訪談期間老人研發中心曾舉辦長期照顧社工人力研討會、長期照顧人力發展與跨專業整合研討會，會中邀請高雄市各居家服務支援中心的負責人與會引言，因此後續將納入與居家服務人力專業生涯相關之引言內容一併分析。

日期	時間	參加對象	備註
96.6.7 (五)	下午 2：30~4：30	二年以上工作經驗(資深) 之居服督導員	
96.7.6 (五)	下午 2：30~4：30	二年以下工作經驗(資淺) 之居服督導員	
96.7.7 (六)	上午 9：30~11：30	二年以下工作經驗(資淺) 之照顧服務員	原訂 7.4 舉行
96.7.14 (六)	上午 9：30~11：30	二年以上工作經驗(資深) 之照顧服務員	原訂 7.9 舉行
96.7.28 (六)	下午 4：00~7：00	已離職之資深督導員	
96.8.1 (三)	下午 3：00~5：00	專業認同高之資深督導員	
96.8.28 (二)	下午 2：30~4：30	居服督導員	
96.8.30 (四)	下午 3：00~5：00	已離職之資深督導員	

#### 伍、受訪者特質：

焦點團體部分，第一場次資深居家督導員焦點團體參與者有 8 位 (S11~S18)，5 位來自高雄市，3 位來自高雄縣，平均年齡 30.5 歲，均為女性。第二場次資淺居家督導員焦點團體參與者 6 人 (S21~S26)，4 位來自高雄市，2 位來自高雄縣，平均年齡 31.83 歲，均為女性。第三場次資淺照顧服務員點團體參與者 7 人 (C21~C27)，4 位來自高雄市，3 位來自高雄縣，平均年齡 43.86 歲，有 2 位男性。第四場次資深照顧服務員焦點團體參與者 9 人 (C11~C19)，6 位來自高雄市，3 位來自高雄縣，平均年齡 45.56 歲，均為女性。第五場次焦點團體參與者 10 人，5 位來自高雄市，5 位來自高雄縣。其次，在審查委員的建議下，另外個別訪談了 2 位已離職的資深居服督導員 (S31、S32)，以補充說明造成居服督導員、照顧服務員專業認同與生涯規劃困境的相關因素。其基本資料如下：

表 1 居服督導員基本資料

代號	所屬機構性質	性別	年齡	教育程度	服務區域	年資
S11	有限責任合作社	女	29	護理科	高雄縣	2
S12	有限責任合作社	女	31	觀光科	高雄縣	2
S13	社團法人附屬部門	女	27	應用社會學系	高雄市	1.5
S14	養護中心	女	35	護理系	高雄縣	2.5
S15	財團法人附屬部門	女	29	生活應用科學系	高雄市	2.5
S16	財團法人附屬部門	女	30	護理系	高雄市	2.5
S17	財團法人附屬部門	女	36	社會系	高雄市	5
S18	財團法人附屬部門	女	27	社工系	高雄市	3
S21	財團法人附屬部門	女	29	社工系	高雄市	0.4
S22	有限責任合作社	女	29	醫專	高雄縣	1
S23	社團法人附屬部門	女	28	社工系	高雄市	0.1
S24	財團法人附屬部門	女	29	護理科	高雄市	0.9
S25	財團法人附屬部門	女	42	社工系	高雄市	1
S26	財團法人附屬部門	女	34	青少年兒童福利學系	高雄縣	0.5
S31	社團法人附屬部門	女	34	社工系	高雄市	5.5
S32	財團法人附屬部門	女	35	青少年兒童福利學系	高雄縣	2.5

表 2 照顧服務員基本資料

代號	所屬機構性質	性別	年齡	教育程度	服務區域	年資
C11	財團法人附屬部門	女	41	高中	高雄市	8
C12	有限責任合作社	女	32	高中	高雄縣	3
C13	財團法人附屬部門	女	47	高中	高雄縣	3
C14	社團法人附屬部門	女	50	國中	高雄市	3
C15	養護中心	女	46	高中	高雄縣	5.5
C16	財團法人附屬部門	女	51	高中	高雄市	4
C17	財團法人附屬部門	女	47	高中	高雄市	5.5
C18	財團法人附屬部門	女	46	高中	高雄市	3.5
C19	財團法人附屬部門	女	50	高中	高雄市	5
C21	財團法人附屬部門	男	49	專科	高雄縣	0.7
C22	財團法人附屬部門	女	32	高中	高雄市	2
C23	財團法人附屬部門	女	39	高職	高雄市	1.2
C24	養護中心	女	48	國中	高雄縣	0.5
C25	社團法人附屬部門	女	38	高中	高雄市	1
C26	財團法人附屬部門	女	44	高中	高雄市	3
C27	有限責任合作社	男	57	專科	高雄縣	1

## 第四章 居服督導員專業認同與生涯規劃之歷程

本次研究受訪的居服督導員均為女性，起初投入此行業，普遍不是因為興趣或專長而來，主要是因家人引介、離家近…而起，離家近成為有家庭、在職進修中的督導員們選擇工作時的重要考量，家人的支持與否也深深影響到入行的機會。但是，日後隨著職前訓練、實際與案家互動，而逐漸瞭解此行、認同此行工作的價值。此外也發現，在多元經營的民間組織中，工作人員有機會隨著組織內人力的調動，嘗試不同服務型態的老年照顧服務，對許多督導員來說，雖然同樣服務老年人口群，但卻有不同的歷練與成長。其中，不乏有從活動中心、個案管理、志願服務等業務移動到居家服務行列來，對於居家服務業務愛不釋手。

此外，本次研究中有一位兼具經營者的居服督導員，因著對長期照顧的興趣，在經營養護中心之外，有興趣在既有的機構式照顧基礎下，繼續外展居家的服務，因此不同於其他督導入行的路徑，乃是有備而來，除懷著自我的期許，同時帶著家人的支持與祝福投入這一項服務領域。期間有五年的籌備期，從接受居家服務訓練課程、與先生前後進入社工系、護理管理學系進修，並一面密切地關注主管機關招標的動態…等等，讓自己從容地進入此新興領域，從虧轉盈，從有利可圖的經營理念轉變到實踐負責的行善工作，進而享受名利雙收的成就感，得天獨厚的條件，為居服督導創造了不同的可能性。

### 第一節 居家服務的專業特質

隨著政府部門預算的緊縮，承辦單位必需要想辦法開源節流，超出基本服務案量是經常有的事。那麼，為何居服督導員仍願意繼續投入在此行業呢？因為，在這個職位上，擁有許多不可多得的機會，讓居服督導員學習、成長，鍛鍊出許多不可替代的專業特質。因而，雖然經常需要面對瑣碎的核銷、行政工作，而依然被許多督導員所青睞。一位資深已離職的督導員（現仍然投入在老人照顧服務領域），從回顧過去的歷練中，發現這一行的確需要一些特質，並且也從工作過程中培養了許多專業能力，如：

#### 一、互動的能力：

已離職的居服督導員在新的工作環境中，才猛然發現，原來不是每個人都可以很自然地與長輩互動，但這項特質可能是影響督導員願不願意持續投身於此服務領域的重要因素。

也許是看到我自己的工作同仁之後，發覺原來這個東西（能力）不是每個人都有的，對!!我很明確去感覺到…我蠻幸運的是我跟老人家的互動好像一直都沒有困擾、沒有障礙，跟老人家去接近是很自然而然的，我感覺那是自

己的本能,那或許是這樣子…我在這個領域可以待下去,那這個是一個重點。(S31)

我去日本那時候很多人第一句話都會問說..你來這邊要幹麻、那你為什麼要在老人…要針對這個部份來做服務或是做研究,我就說其實我很喜歡看到老人的笑臉…對!!我覺得那種東西對我是很大的鼓勵,那我也一直朝這方向在走(S31)

## 二、語言表達的能力：

教育是督導員的重要角色與功能之一，為了提供服務員、志工教育訓練課程，因而磨練出更好的表達能力，並提昇了膽量。

它（協會）讓社工員有站上講台的機會，早期因為我們志工訓練的課程，那我覺得那個東西對我來講非常重要，…那是**膽量的訓練**，然後也是個**表達的訓練**。(S31)

## 三、自我統整的能力：

為了扮演督導的行政、教育、支持多元角色，於是，在工作過程中造就出自己統整與分享服務經驗的能力。

我有很深的體會是在於說…當講師是真的不容易，不容易是在於說它需要去整理很多東西幫助我去告訴我自己，我在這個領域我有什麼東西，所以我覺得當講師那個工作讓我再去**自我肯定**，就是說……原來我有這麼多東西可以去跟別人分享、原來這個就是我的專業……對!!。(S31)

## 四、對人類行為的敏感度：

這項社會工作者應有的基本特質，讓督導員與長輩能夠在第一時間建立正向關係，進而有能力評估長輩的迫切需求。

真的是敏感度,我會覺得……我常常會是跟一個老人,我第一次見面還是有辦法找到任何的話題……就是我可以去看到他的一些細微的東西或是他的動作,我可能會知道什麼樣的一個狀況。。(S31)

## 五、計畫的能力：

民間單位普遍財務資源有限，通常會善用經費補助策略來建構社會資源網絡，想辦法為服務對象的需要、組織的有效運用來募集資源。因此，計畫撰寫能力就成爲一項基本的必備能力。



寫計畫吧!!我覺得那種東西也是個能力,至少我從那個民間部門跳到公部門,我會覺得那個寫企劃的能力。(S31)

## 六、適應環境的能力

我國政府的長期照顧政策尚處在滾動式修正過程,民眾對於服務性質的誤解也尚在修正中,面對案家各式各樣的期待與需求,督導們需要試著去理解與解決,許許多多存在環境中的不穩定因素,時時刻刻影響著服務方案的進場與退場。如果督導們沒有好的適應能力,很快就無法因應內外環境的壓力,於是就選擇從這個職場退出。

我覺得適應環境的能力(幫助在這個領域裡面不斷的去發展)。(S31)

## 七、自我省察的能力:

工作者需要經常回頭觀照自己以及所提供的服務,從不斷的自我對話中,重新釐清服務過程的價值與倫理判斷,以適當控制服務內涵與品質。

自我省察,我覺得這個東西真的很重要。我常常**很多**的時候是在自我對話,那個東西就是去找到自己真正要的是什麼!!。(S31)

## 八、對專業關係、情境的判斷能力

為了有效協助案主解決問題,專業關係的形成涉及互動雙方應有的社會規範與各種規則,且由於實務工作具有極大的變異性,每個協助對象的情況不同,需求與滿足的方式也可能因為時、空、地、物轉變和交疊產生種種不同的可能性(曾華源等,2006),因此,如何掌握專業關係中的模糊地帶,有賴專業間持續地討論服務本質與累積個人實務智慧。

我可以清楚去分所謂的**專業關係**吧!!對!!就是很清楚知道我跟你案主關係再好,可是就僅止於工作上,那個東西我就覺得**我一直還蠻能拿捏的很好**,我覺得因為好像**一旦跨越了那個界線,很多時候很多事情就很難處理**,對!!我覺得這種專業關係上還蠻清楚知道在哪裡的,可是很難去表達,很難去告訴我的照顧服務員、我的志工說,這個到什麼階段是可以或不可以,因為那個真的是因人而異啦!。(S31)

## 九、經驗分享的能力

從分享的過程中,反覆地訴說自己的工作經驗,除了可以進一步整理自己的思緒,同時也將個人寶貴的經驗傳遞於他人,讓彼此在專業上共同成長。

我就是很喜歡去分享所謂的工作經驗，…你很喜歡有個人聽你說，去分享你所擁有的經驗，所以人家說你有時候好像很喜歡說教。(S31)

## 十、資源連結的能力

這項能力是許多護理背景督導員及照顧服務員進入居家服務行業後，覺得最需要再進修的能力。具備此項能力的督導員，將更能挑戰與適應服務上的困境。

資源連結也是你在無形中，發覺社工跟其他領域不同的（解決困難的方式）。…我們的頭腦會比較活，…我從來沒想過，身為一個社工可以去講我不會、我不知道這種事情，因為在我們被教育的就是…你就是要去想辦法，今天工作交給你就是你的工作，你要想辦法去完成，你怎麼可以用這句話來告訴我你沒辦法達成，當作是他的理由，我沒辦法去接受，真的是沒辦法去接受。對對對!!那就是一種挑戰，那是一種在社工這種角色是對於挑戰的東西比較不去畏懼的吧!。(S31)

## 十一、堅持

服務過程理所當然有許多的挑戰與困境，做與不做之間，是一項對專業的執著，願意排除萬難來達成服務目標。

我的工作就要求我必須要會，那我從來也沒想過說…我能夠說我不會，我搖頭去就不去做，那種感覺會很難理解耶!!然後我覺得一路走來…堅持吧!!是一種堅持。(S31)

這樣的特質與能力，幫助居服督導員在服務的困境中，能夠不斷地充權自己，盡量使用各種管道、方式去找尋解決途徑、去突破現況，為工作帶來許多的成就感。

## 第二節 居家服務的職業意象

薪資又沒有比人家好，福利又沒有國外旅遊，又沒年終分紅好幾個月什麼股票。其實我們做社會福利這一塊就不會去跟人家拼這種東西，那其實會希望說就是會得到一個自我的價值認同，很需要，對！其實我們會覺得學到這麼多能實際的運用。(S15)

本研究大部分受訪的居服督導員肯定自己的專業角色與功能，對於居家服務持正向的價值認同。除了肯定本身的工作實力外，並自認為是協助案家與所需資源連結的資源提供者，是協助案家認識服務本質的教育者，此外，亦認為居家服務是一項可以持續成長、擴大視野的專業，尤其是一個跨專業合作的照顧領域。

### 一、工作實力勝過一個機構經營者

整個服務過程，提供督導員許多學習行政管理實務技巧的機會，因此，一位好的督導員，從工作中所習得的溝通、協調、決策、領導、文書…等機構經營管理能力，將為自己未來生涯發展奠定穩固的基礎。這樣的工作環境，對於願意接受挑戰的工作者來說，真的不可多得。

我覺得一個好的督導她其實是勝過一個機構的經營者，因為她會的能力，她要有溝通能力，然後她要有調度能力，要有決策能力，我覺得擁有這麼多能力的人，她實在是太棒了，妳不要覺得說…我今天，我居家服務不做，其實她擁有這些能力，她在創造她個人的品牌，那她走到哪裡她都一樣，所以我覺得說，其實我對督導這一個職業的話我是非常看好它，而且我也非常的寄予厚望，正在積極的想要培養有這樣子能力的人來接受這樣子的挑戰，對。我會告訴我的督導，你不要認為說你只要學了居家服務這一塊，其實你一個勝任的督導就像我講的，你具備有領導力、協調能力，你會有帶人的能力，你會有文書的工作能力，你想具備了這些能力，你今天到哪裡…誰敢不用妳，那不用你的那個人其實是個損失，那你一直在培養你自己的能力，而且我覺得你如果換一個角度來想的話…我是來這裡學習東西…那我去哪裡學習管理呢??我今天如果去做其他的事情..沒有帶到人，我去那裡學到管理、我去哪裡學到這一些我講的那一些技巧，那既然你又有錢可以領..又可以學到東西那何樂而不為？(S14)

### 二、不同於醫療院所的照顧模式：

護理背景的居服督導員，過去照顧重點在病患本身，進入居家服務領域後，從社工背景的督導身上學習到評估案主非正式社會支持系統的重要性，因此，在服務過程中重新認識並擴大居家照顧工作的深度與廣度。

剛開始進來我覺得跟護理真的差很多，我會覺得說護理好像沒什麼用，因為進去都健康的老人，她們自己都可以打理好，看她們自己掃好阿…然後進來久了才發現說，可以跟社工學到很多，學到資源連結，鄰居、媳婦、兒子什麼，都是我進步的地方，可以學到社工的那一部份。那護理是慢慢的…ㄟ，有傷口的老人，可以幫她們再做一點，對這個老人的身心靈都照顧到了，這是我覺得投入這一行最大的成就感。真的是照顧人，只是沒想到連家屬都要照顧，這是我出來才學到的。你在醫院還可以不 care 到家屬。然後到出來，你從她的上一代、下一代你都要 care 到。(S16)

### 三、是一位資源提供者，協助案家與所需資源連結：

護理背景居服督導員對疾病的敏感度，往往比案家更能夠去洞察案主本身未察覺到的需求，並進一步連結所需的醫療衛生、社會福利資源。伴隨著問題的提早發現，提早治療與資源提供，減輕家屬的重擔，為案家帶來歡樂。

居家服務督導這個工作，我個人認為督導很像一個聖誕老公公，真的！不是實質的帶著東西去，而是你怎麼去發掘她們家可以有哪些資源可以進來，而且是你看到的，如果我以一個護理人員的角度我去訪個案的話，那或許..我們在跟這一位老人家交談的時候，大家都不會發現原來她已經有失智症了，家屬也不知道她已經有失智症了，可是你從跟她談的之中，你就可以跟她評她的 MMSE，然後我就覺得，喔，你應該可以建議她，應該去就醫，然後你可以去申請身心障礙手冊，那這個部分或是說我們在訪的時候，發現你們家的問題，我自己心理算一算你們家應該有符合中低收入戶，那你們是不是應該可以…我就覺得我很像一個聖誕老公公，然後我會給你一些外面的資源來連結，我覺得這是一個很大的成就感。如果我們去訪她的時候她會覺得，聖誕老公公來了。我們帶給人家的不只是這些，而且我們帶給人家是很歡樂的。(S14)

### 四、是一位教育者，協助案家認識服務的本質：

督導員的專業背景與持續地接受在職教育，經常能夠掌握服務方案相關的專業知識與資訊，透過既有的訓練與能力，有義務與責任去教育、協助案主與案家發揮潛能與優勢。

我覺得督導你去訪視個案你就是有那個責任跟義務去教育家屬，我覺得這一點是督導的特質！（S14）

我覺得說…她是一個健康老人，我們對待她 她就是一個健康老人，我們只是說幫助她…在她一個剩餘的功能再怎麼去發揮最大（S14）

## 五、是一項可以持續提高學習動機的專業：

這一項跨專業訓練的服務行業，不管資深或資淺的督導員，都可以經驗到單一專業訓練的不足，因此，很渴望持續透過課程學習來提昇自己的服務實力與市場競爭力。

我念護理，那我接下來我還念管理，醫務管理。第一個是自己覺得 就是專業還要向上提升，所以才會有那個動力去唸，為了要自我成長。第二個就是覺得說，你既然走入這個行業，你要長久經營，一定要再去學習，就是這樣的一個動機，才會想再去學習，再去唸。(S14)

那在我自己的專業知識方面，因為我是…我應該是一個沒有自信的人，所以我會在我的專業知識一直不斷的去上課、去學習，我希望說我提供別人的是**希望有幫助，而且是正確的**，因為我不希望說我可能是道聽途說，或者說沒有求證的事實去提供。(S16)

像我譬如說會有一些成長課程，或者是說社會局辦的啦，或是哪些單位辦的，像我都蠻爭取說我要上，像這樣子的話，不敢說我會成長很多，**至少說我不要被淘汰**，我的想法是這樣子。(S25)

## 六、是一個持續擴大視野的專業領域：

一位曾經離職而再度回籠的督導員，由於進入了不同的組織，接觸了不同縣市的居家服務制度，有了不同的視野與學習，因而有機會從不同的角度重新去認識居家服務，並且更深的瞭解整個長期照顧領域的未來藍圖。

其實我在中間有停…有休息一段時間，那我那時候其實遇到蠻大的挫折，因為我就是不知道說做居服這一塊領域之後的路在哪裡，對…對對對…，然後好像是一個職業媒合的感覺，嘿，就是不知道說未來在哪裡，但是我後來就是因緣際會，再次進入火坑嘛，不是啦(呵呵…)，雖然是也是一直做居服，但是我是覺得說大家可以再往多個面向去看，對，不一定就是說你們單純做居服就是一定要看居服這個東西，其實**老人的領域很大**。(S13)

## 七、是一個跨專業合作的照顧領域

從不同訓練背景的居服督導員的經驗分享中，我們清楚的體認到，居家服務絕對不是一項單一專業的照顧服務，不管資深或資淺的督導員，均表示需要時時更謙卑的來學習不足的專業知識與技能，讓本身不會因為能力不能勝任而萌生去意，或者因工作疲乏而僵化地因應工作、失去工作樂趣。

我蠻喜歡這個業務是因為像我們單位，我們的秘書長她是護理人...護理背景，所以她很注重說我們**社工跟護理師並重的**，假如社工人員這邊有問題，我們就會問護理那邊的督導，然後兩邊都可以並重。...那像我們單位比較好的優點是，人員流失很少！（S15）

我是護理專科的，然後出來走臨床兩年這樣，然後又去念護理然後出來，我們看到案家真的是身體部分，那社工跟我們看到的不一樣。如果我跟素利姐一樣去看一個個案，有可能她能發現問題，而我就沒辦法發現。（S22）

## 八、是一項激發人性光輝面的服務產業

儘管外在的配套環境多麼不如人意，但一則則彼此關懷、互相體恤的感動故事，激勵工作者不斷地互相提攜往前走。

第一年的話，我的那一些營運管理其實是都處在負的。那到第二年的話，那更糟了，因為到第二年的話剛好又遇到勞退新制，那時候就是要從她們薪水裡面，本來就已經領很少了，然後又要從她們全部的薪水裡面扣掉她們全部的勞健保，譬如說你一個月至少要扣 2863，那我有服務員她就一個月就領那兩千多，那我又要跟她們扣 2863，甚至於她每個月都還要拿錢來貼，來還給中心幫她墊的那些保費。可是經過這段期間，竟然我的服務員沒有半個走掉，我真的...我真的受到她們很大的感動。（S14）

我看到了我的居服員她們一路上，雖然就是說經費緊縮，那她們沒有個案，有的一個月就為了要接我的居家服務，那她們只領大概一個月 6000 塊 8000 塊，可是她一直就是說也**無怨無悔跟著我，我就會覺得非常非常的感動**，我就會想說**為了你們，我一定不管如何，那既然我是賠錢在做，那我還是要把她做好**。（S14）

我覺得我的理想，我要怎麼去**照顧到這一些照顧服務員**，然後讓她們**穩定性比較足夠**，然後減少她們的流動性。（S14）

本次受訪的居服督導員，不管在職或離職、資深或資淺，大部分對於居家服務業務的專業認同度高，專業的自我意象佳。其中，在職的督導員大部分願意繼續投入，而已離職的督導員依然投入在老人照顧領域或居家服務的行列，只是進入了不同的組織貢獻。

### 第三節 專業認同過程遭遇之困境與限制

雖然居服督導員對居家服務業務認同高，但執行其業務並非一帆風順，工作過程會隨著教育訓練機會、就業環境、督導系統條件，而影響專業的認同情形。

#### 一、在教育訓練課程（職前、進階、成長課程）方面

##### （一）訓練課程之多寡：

大體而言，督導員瞭解教育訓練的重要性，上課的意願強，能夠爭取進修的機會，然而近期在南部開課的機會比較少，資淺督導員能夠完成進階課程者寥寥可數，影響領有進階與成長訓練結業證書的比例。

像我譬如說會有一些成長課程，或者是說社會局辦的啦，或是哪些單位辦的，像我都會蠻爭取說我要上，像這樣子的話，不敢說我會成長很多，至少說我不要被淘汰。(S25)

因為上課有時候都會遇到一些問題，譬如像是地點啦，一些課程都會在中北部。(S24)

其實我覺得上課都是有幫助，只是課程很少，沒有什麼人舉辦。(S23)

有的機構能夠同理新進人員的焦慮，特別針對組織的特性，辦理新人訓練營，讓新進人員有機會瞭解組織的服務理念、工作流程，進而建立認同專業。

機構自己有辦一些活動，像我們這次針對新人，就有一個新人的訓練營，讓你知道機構內部有什麼活動、規劃，類似像這個樣子的部份。(S23)

會有所不同，所以我想說社工人員是不是需要多開一點這樣的課程，讓我們了解說評估的層面不一樣，可是我要怎麼去指導她，照顧計畫怎麼做得更詳細、更深入，這樣才是最好的。(S25)

##### （二）進修機會之有無：

有些督導員在工作一段時間之後，逐漸了解到知識與技巧的不足，會希望藉由進入學校進修，來沈澱自己的服務經驗，以突破個人在專業發展上的困境。隨著組織資源的差異，也分別提供國內外各種不同的進修機會。當然年資的不同，進修的機會亦不同。

我覺得學校出來的還是跟這些在職的課程不一樣，所以我覺得還是必需啦

我也是預計在今年或明年再去學校進修社工，我覺得學校出來的還是跟這些在職的課程不一樣，所以我覺得還是必須啦。(S22)

我覺得剛畢業先工作穩定，就工作有個經驗之後，看你的需求是什麼再去補足這樣。像有些公司她可以留職停薪，那她當然還可以（繼續）在這個領域，那如果不行的話，她勢必一定要離職去讀書或去進修啊。(S23)

我們那個社工員是考研究所嘛，她本來想說在職進修啊，然後她考取兩間，就是以在職生和一般生嘛！然後她自己評估還是一般生，因為一般生在政大嘛！所以一個在南一個在北，所以說她不可能一面進修一面工作，所以就是離職這樣子，像這一方面的話，她可能就是…如果是我就考不上了。(S25)

### (三) 跨專業訓練不足：

不同專業的訓練背景，影響督導員對於服務對象的需求評估與服務介入的內容。社會工作背景的督導員，普遍對疾病、照顧技術的知識欠缺，因此，在督導照顧服務員時，有技術上的困難，特別感到有需要去補充照顧層面的知能。而護理背景的督導，在面對健康狀態較好的服務對象時，也深感身體評估外的知識不足，希望能夠補充為案家建構社會支持網絡等相關的知能。

**居家服務其實是醫護和社工的一個結合**，如果你的單位是好一點，你有護理背景的人協助的話，那還比較好。像我們自己的經驗是說，疥瘡是一種傳染性的疾病，所以如果現在案主有疥瘡，我們不便服務，可是問題是一個**社工背景出來的人，她不曉得皮膚是怎麼樣子的狀況是叫疥瘡**，對不對？那我就會覺得說有時候，會發現 worker 反倒比居服員資深的部份還要不足。(S32)

我覺得中心要有幾個護理經驗的居服督導員，因為我之前見習的那個中心，她們都沒有，每一個都是社工，所以說，像我要接的個案，我都會問，這個個案是什麼情形，像你目前是什麼情形，有沒有回醫院，有沒有吃什麼藥，我都會問，依我們的護理經驗，我們都要問，然後你會哪裡不舒服，哪裡怎麼樣，有沒有固定看哪一科，就會問，我曾經有接過一個糖尿洗腎的病人，她（督導員）都沒有跟我講她是洗腎的病人(C13)。

我覺得**居家服務其實有些是護理的部分**，如果你是純社工的話，其實有時候會覺得訓練不太夠，所以其實叫自己再去跟服務員學習，就是會去跟護理師阿看到不同的東西。所以我覺得會讓我那個廣度比較開一點。比起只有活動中心，然後辦活動什麼的，也只有訪視，我覺得其實比較紮實一點(S17)



我是說對我自己規劃而言喔！第一個就是去上那個居服督導的；第二個，如果，可以的話我想要去學居服員的那一種(照顧服務)(S26)

護理背景的優勢，使得督導員在照顧技巧上更清楚自己的專業角色功能。

畢竟我是護理出身，我看的點和社工看的點是不一樣的，可能要求自己這些課程(指社工相關課程)就要去參加。(S24)

我覺得護理背景對我來說真的會有幫助，比起社工來說的話，像我今天去的這個案家是，這個阿嬤照顧這個爺爺三年了，可是我覺得他的照顧技巧還是沒有那麼的好，所以我就可以教他一些，像是拍背，我就會比她好一些，所以我跟案主建立關係跟他們又不同。(S22)

#### (四) 訓練課程時間過於密集影響學習效果

對於在職的督導員來說，利用週休二日上課，雖然不影響上班，但拖著疲憊的身軀接受訓練，不僅學習效果大打折扣，也影響到個人的生理需求。督導員若想要完成訓練，需要向自己的體力挑戰，許多督導員考量到自己的限制，不得不選擇放棄，使得進階課程的辦理叫好卻不叫做。

像目前督導訓好像一個縣市一年都只有一次的進階訓。那感覺就好像是為了證照，因為一次要上八天，然後要用你的假日來上，連上四周。這樣我覺得…講難聽一點，你上的太常太密集，一定有一些事情你沒有辦法處理，然後原本我們五天已經很累了，原本有兩天能夠休息，大家也很掙扎到底要不要去上。雖然是有學到東西，可是又想有四個禮拜完全不能休息，我如果請假那張證照就沒了，所以你就想說那…不要去好了。所以每年進階訓練很難辦得成就是這樣，像我們去年高雄縣有上成，但是高雄市的沒上成。

## 二、在就業環境方面

### (一) 城鄉差異對督導人力流動的影響：

社會工作專業的訓練廣泛，尤其在都市化程度較高的區域，又是各式服務機構林立，因此，每當社工背景督導員有轉換職場的意念時，相對於護理背景督導員，更有機會流動至各式不同的服務領域，使得鄉村地區在聘用社工背景居服督導員的機會上相形更難。

督導員流來流去都這幾個，這是在這個行業三年裡面看到的部分，真的是這樣，做得住的就大概都是老面孔，做不住的，不用兩年就流失了。她就不會在居家這個體系出現了，做得住的就大概都是在這裡。(S14)

我覺得督導流動性真的很高，而且在我們那邊，我在美濃，我要找社工真

的很難找，找到後面自己去念比較快，那找大概都是護理系的，但是可能就是說，在居服這一塊，我覺得還是要有社工系與護理系同時並進比較好。因為你其實在執行居家的時候，其實用到護理的部分真的是比較少，反倒是資源連結在鄉下還蠻重要的。(S12)

...所以督導是萬能的。我覺得要去訓練一個能夠接得起來的督導真的很花時間，那要從別人那邊挖角太難了，因為大家都認識，我覺得人事的流動，在鄉下真的很難找到人，對阿，我就不知道高雄市應該沒有這種困擾?像我們早期學分班同學，她們都說太遠不要，所以也不知道怎麼去處理這部分，就一直找一直找，可是社工系每年培養這麼多人去哪裡了，每年畢業那麼多學生。(S12)

## (二) 論量計酬制度影響居服人力的不足

照顧服務員的單位薪資低，組織爲了增加服務的收益，增加個案量可能是必然的發展策略。然而，有的組織爲了讓服務員有足夠的服務案量，鼓勵照顧服務員發掘新個案，結果服務量持續的上升，當照顧服務員招訓不足時，反倒會遇上服務員人力不足的窘境。

她(理事長)已經把這個做成是愛心事業，她告訴我們服務員，你今天去做的個案，旁邊的鄰居如果有需要，你就幫她申請，就是這樣，所以我們的案量就一直衝、一直衝，一個月大概下 30 件，做到都沒人了，督導也不同意，服務員也不同意，然後，她案量就是一直下阿，你也沒辦法，對，她就說阿你們就要申請，阿我說可是她就真的有需要阿，我服務員很有愛心，也很不想打不要送出去，可是又不行，對，可是人力的短缺就一直在那邊，所以你說督導員請不到，服務員也請不到，我想服務員請不到，在高雄縣目前所有的機構都是這樣子。(S12)

## 三、在督導系統功能方面

### (一) 支持系統之有無：

有無支持系統亦深深影響督導員的專業成長與認知。隨著機構的屬性不同，在支持方面的資源也不太一樣，從本次的受訪者的訪談中瞭解，宗教信仰是一項重要的變數。

我的想法是這樣子，如果說有不足的地方的話，我們和社工人員私底下會聊，像坐在旁邊的，平常也會在**遇到瓶頸時互相討論**一下，譬如說遇到困境，也是跟我剛剛講的這樣的方式，就會問你是都怎麼解決啊，或是都會問**個案**啊怎麼樣怎麼樣，**業務**上有什麼地方怎麼樣，譬如說他們說沒有，我就會問如果是你們遇到的話會有什麼處理的程式，你就聽聽意見啊，這

邊聽聽這邊聽聽，就看他們怎麼處理，或是跟頭頭反應一下，怎麼樣怎麼去處理。(S25)

我覺得一個單位的支持力量很重要，因為我們XX醫院可能是教會醫院，所以它給我們背後的 support 很多，我們做什麼事情，不用有後顧之憂，不怕說我今天做了什麼事的話，我後面的長官不支持我，所以我在XX醫院的時候，我是很喜歡這份工作，因為至少後面長官 support 的力量是支持的，那你有什麼問題，回去..回去..回去哭訴，回去講的時候，她也會去試著看能不能協助你，...我們有社工，甚至我們有院牧嘛...就是那個牧師嘛，就提供不同的方向，所以我會覺得這可能跟機構屬性不一樣。(S16)

## (二) 強化對服務範疇的認知

### 1. 與老人期待的服務之間有落差：

受到傳統殘補式社會福利概念的影響，服務對象仍看中實質金錢方面的服務，忽略服務內容對其個人日常活動功能的助益。

**我是很希望說因為我們的介入之後，長輩她真的是有所改善，可是我發現其實...很難喔！會不會大家都有這樣覺得？因為像我們有些個案的話，她們原生家庭的問題，其實我們沒有想要完全改變它們，可是我們只希望她們能多一點進步、多一點改善，可是我發現其實對我們居家服務專業提供給她的，她根本不當一回事，她要的是你能不能實際上提供她錢阿或精神阿，或者是什麼的東西！跟我們的專業好像有一點衝突。(S16)**

### 2. 工作職責定義不清：

由於一般民眾對於居家服務的認知有限，如果不能在服務前有清楚的約定，往後個別界定服務範圍的問題就容易層出不窮。

剛開始去接觸的時候就講清楚，因為這像我們是護理人員一樣，工作釐清，我該做什麼就做什麼的，不是像社工的那個角色，什麼都做，全家都包。去簽約的時候我們就什麼事情都講清楚，包括可能性騷擾，還沒有遇到的，因為我覺得這跟那個姊姊講的一樣，就是我們角色其實可以做到的，讓她清楚知道我們服務就是限定只有案主，而不是她們全家大小，但這樣子就比較不會有後顧之憂，剛開始如果說你已經跟她講清楚了，通常家屬都能夠接受，也比較不會遇到說..就是像之後如果要求你打掃其他的問題，這真的很重要。(S16)

## (三) 對年齡的刻板印象：

年輕、資淺的居服督導員不易建立專業威信，使得領導能力備受挑戰。

一個督導她的專業認同，年齡是她最大的敗筆。因為一個督導就等於是一個領導者，那一般很多都是剛畢業的一個社工，那她要來接觸這樣行業的時候，那這一些居服員會覺得一個小孩子要來管我，她們會覺得第一個，她們會覺得我不服你的管教，我不服你的帶領方式，那你要怎麼樣來對自己有自信，讓自己覺得說我就是用我的專業來帶領你，我覺得這是她最大的一個挑戰。(S14)

#### (四) 組織特性影響管理機制的設計

您的服務對象又是您的雇主，角色上的衝突，讓專業督導關係的發展更加複雜與困難。

然後我們服務員也不好管教，因為我們合作社等於是說他們成立起來的，像機構，機構可能有權威，督導她有很大決策性，我可以管你，可是合作社不太一樣，很多事情要跟他們溝通，我們才可以去執行，不見得說…ㄗ…我們今天機構準備的怎麼樣就可以的，是不是合作社在做起來比較累？(S11)

#### 四、在願意投入、接受、堅持居家服務職涯之意向方面

行政工作的繁瑣，佔據督導員三分之一以上的直接服務時間，讓許多督導員不但感覺到工作的疲乏，更嚴重是開始抗拒行政要求以及動搖對服務的熱忱，並且模糊了對專業價值的認同。

越在居服做越覺得說很沒有成就感，因為我覺得說越來越要求報表，要求一些書面資料來呈現說所謂的專業，我會覺得說一個社工用這種東西，就是把時間花在這上面我覺得很浪費，因為我們都很清楚，那個東西是真的可以做的出來的，那個到底代表什麼？……就是去年那一年，我覺得這部分是我自己覺得越來越不懂，越來越反彈的一塊，那我會一直覺得說…那社工專業到底在哪裡?? (S31)

現代服務講求服務績效，組織爲了滿足內外部的績效考核，訂定各式的管理流程，但是是否真正帶來行政管理的有效性，衝擊著督導員對專業服務的認知。執行上的兩難，考驗著督導員的責信。

就機構的經營面考量的話，像我們秘書長比較要求，她是專業取向的，那其實我們每個月都會有讀書會什麼什麼的，然後個案報告，那她還要求我們可能要開始寫工作紀錄表，比如說你這個月就要去寫下個月的行程規劃，然後再去寫實際（執行情形）。…可是我們一直想跟她講說這真的很難，因為可能今天老人家一個情緒不好，我們光跟她那個要客訴，就要講很久，那甚至可能還講不夠，她又重聽，我還要跑到去她們家去，那可能

與原來安排的行程會不一樣。可是最基層的社工人員，會覺得很難去跟比較高位的一個主管去講這個部分啦...所以有種兩難的感覺，我不想造假嘛，那其實實際上 handle 可能到 80 個個案可能的話，那...其實你要這樣子跑，又要寫她的要求，又要寫 paper，很困難，很困難你就會 delay 阿，這其實是一個很困擾的地方。(S15)

#### 第四節 生涯規劃過程遭遇之困境與限制

居服督導員在生涯規劃的過程中，往往受政策的不確定性、薪資福利的多寡、專業責任感、勞動條件差異、專業能力與社會地位是否受肯定、有無組織的支持力量、專業是否有成長空間、工作環境安全否、自我價值認同程度…等因素的影響，而必須去面對生涯發展的變動。

##### 一、政府/政策巨視層次～政策制度的不確定性

計劃型態下新增的職業，就業機會時常隨著計畫而起落，增添工作的不確定性，不利工作者進行中長期的生涯規劃。

我那天去應徵一個人，她問我說：「督導，我可不可以問你一件事？」她說她冒昧，第一次來就問這個問題，如果你們這個案子沒標到的時候或政府把這個案子停掉的時候，你們機構…我的工作在哪裡？我就真的無言以對。跟她說這個部分明年應該有大溫暖持續在做，所以…她就說好。(S14)

對於內政部推動的大溫暖福利套案～長期照顧十年八百億的旗艦計畫，相關部會都拭目以待，究竟與現有的居家服務方案要如何銜接，督導員既期待又怕受傷害。期待對經費預算逐年緊縮的居家服務產業，能夠帶來新契機。另一方面，面對各界對於大溫暖福利套案的關切，也不得不擔心起新的計價方式，它是否會讓原有的服務方案雪上加霜？

那你看像現在居服這一塊，她算一次簽一年，明年大溫暖到底在哪裡，大家其實自己問一問，**我們比居服員更惶恐**，因為她們不知道說…她們想說案子可以到明年OK嘛，但其實我們自己也知道說這個案子大概到今年嘛，明年也是要變大溫暖，那怎麼套？沒有人知道阿。那怎麼辦？其實我們也其實比她們更惶恐。(S12)

**一直沒有一個很明確的告訴大家**「我們是真的要跑」，而是說我們「預計」要跑，我就直接問她（縣府），我們明年跑什麼，大溫暖阿！大溫暖有要跑嗎？多少錢要跑？不是說八百億，八百億分到這些區就不知道分多少？然後錢多少？不知道，什麼時候下來？不知道，居家這樣跑嗎？還是要結合日托跑，不知道，全部都不知道，對阿，所以其實還蠻惶恐的。(S12)

我覺得真的是不要那麼有動盪，因為我很怕明天沒工作。就是居服員跟我講說，會覺得說她們未來不知道在哪裡，她們也都會跟我們問，不只案主會打電話問我大溫暖，我們也想問社會局「什麼叫大溫暖？」我們自己也很模糊，這個真的希望社會局給我們的答案。社會局也搞不清楚，因為根本沒喬定。(S11)

最近真的越來越多人問，尤其是你有家屬的還沒那麼嚴重，獨居的他們是真的都有在看，明年大溫暖跟居家服務會有不同嗎？我說不同，哪裡不同？我說沒關係，阿伯你不用煩惱，那明年一定…那一定會規劃進去的啦！是說怎麼跑而已，那是差在名字不同而已拉，那一定是還會做的，他說不然他這個每天連翻床都沒辦法，我不就大便都大在床上，看要怎麼辦？他就很擔憂。(S12)

## 二、機構/社區/組織居間的層次

資深的督導員也表示，每次的招標過程，其實背負著相當大的壓力，是否得標，除了影響自己的生計，更焦慮萬一沒有得標，照顧服務員的家計何去何從。

### (一) 督導專業倫理帶來的責任與義務：

尤其，在鄉村地區工作機會較少，中高齡、婦女要二度就業，又要兼顧家庭，在工作的選擇上，相當受限制。

**跟我們就業保障比起來，真的很不溫暖。…下一次要標案子的時候，就想到身上背負著三十個..三十個家庭的生計，她在市區可能要找工作還蠻容易喔，可是只要到我們那種鄉下，她如果是去了居家服務這一口飯，她可能就是要去打零工，不然就是大老遠離家，她只要一離家，到醫院去、外面（都市）做看護工，至少要做 24 小時她才划算，她不可能做 12 小時，每天再開車回去，她油錢一個月就要五千塊，那划不來，就變成說又要拋家棄子，要不然就是拋夫棄子，然後到外面來就業。所以我想，居家服務不只是照顧那一塊的老人，我想中高齡的就業者的困難也解決了一小部分。我覺得這個部分我們看到的是比較廣的面，對阿，不只有老人需要照顧，失業人口更需要。(S12)**

當大家知道大溫暖福利套案即將要開跑，可能新制收費標準要啟動，將從第一個小時就要部份負擔時，許多照顧服務員人心惶惶，擔心南部人生性節儉，沒有消費者付費的觀念，恐怕個人的服務量會下降，因此，有機會換跑到的服務員紛紛離職，督導們也焦慮服務員的流失，將影響照顧品質，使得居家服務產業的推動，不被看好。沒有那麼多服務量，不需要那麼多照顧服務員，好像也不需要那麼多督導員，於是督導員不免也打算著自己的去留。

那服務員怎麼辦，對，你說她如果給你做一個月，你說好，暫停，哇，**服務員全部流失，老人怎麼辦？(S11)**

所以每次投標案就開始緊張，後面有多少人要靠我們。對~~那個壓力

其實還蠻大的。

其實我們對未來的事情也是很徬徨，因為畢竟跟老人家也是有感情，那我的確對這個居家服務還蠻有興趣，我不想要說這樣子就…(S17)

## (二) 薪資、福利的多寡

大部分的督導員肯定居家服務的價值，但是對於它的薪資、福利，卻教人需要在理想與實際之間做抉擇。有的督導員因正值進修期間，需要一份過度、有彈性的工作，因此，願意屈就於一份薪資不高的照顧工作。但是，畢業了或者孩子漸漸地長大，經濟需求逐漸提高，也不得不好好考量去留問題。

可是真的，我是還蠻喜歡這份工作，但是這份工作應該也不是我們長久的工作。我之前還在唸書，那我已經畢業了，所以那之前只是一個過渡時期，就是因為它正常班，因為我們護理人員要輪班（最吸引護理人員的地方），（週休二日，不用調班），還蠻有彈性的，我們很自主，就是可以決定說，我們今天因為我們上班是八五，那可是我們護理人員是配合排班制，可是我們那個做居服督導的話，我們是說今天很有彈性這樣，假設我有公休我有假期的話，就任意我想休哪一天的時候就可以很有彈性的休假，我是覺得蠻多福利的。那可是呢，它唯一的缺點就是薪資很少（要趴趴走），因為趴趴走不是每一個人可以承受的，所以普遍來說，薪資是比較大的考慮（最大的考慮），如果說像我們是單身可能就無所謂，可是如果以現在的薪資，有一個家庭有一個小孩要養的話，可能就不是長久之計，所以最後可能還是會回去輪班，這是蠻現實的。我們工作內容真的很辛苦，可是薪水就兩萬多，兩萬多，也是真的是蠻大的考量。(S16)

## (三) 專業能力、社會地位未充分受到肯定

雖然這是一份強調服務價值的照顧工作，薪資增減無法與專業能力好壞成正比。但是督導員若長期處在這樣不對等的勞動環境下，一面要對抗社會主流價值，一面被要求要有服務績效、期待服務品質提昇，一面又要背著自己生計的缺口，努力的充權自己來肯定一份受歧視的工作，對工作者來說真的是相當的辛苦與能量的耗費。對於一項充滿人性的服務，卻被一套不符合人性的工作設計所對待，不矛盾與衝突嗎？如何能留住優秀的人才？

我覺得能力跟薪水有關，因為我覺得你有一個這麼好的特質，然後有這麼好的能力，你才領到兩萬多塊，我覺得實在是太糟蹋自己的那種。雖



然我以一個經營者的理念來看這件事情，我覺得其實是..如果我擁有這些能力的話，我想我在外面，我至少，我已經到達一個督導的階段的時候，我可以把她 handle 的很好的時後，覺得我的薪資應該是四五萬塊跑不掉的。所以為什麼居服這個體系，為什麼要常常找人，因為你把人家訓練成一個四五萬塊價值的時候，可是你還是兩萬多塊，你只能有兩萬多塊成本來請她的時候，這個部分是比較難的。(S14)

此外，與案家接觸較頻繁的督導員，對於評估的影響力卻不如半年才接觸一次的管理中心，有時面對關說成功的案家，心中有說不出的無力感。

這個月有一個，說上個月老人家他是跟兒子媳婦住在一起，其實家庭支持系統並不好，雖然說是一起住，可是老人家並沒有被照顧得很好，然後媳婦就主動要求增加免費的時數，然後評估中心他們也沒有問過我們服務單位，然後他們就去評估了，也給他們過了，相較之下我們就覺得說，這個家屬真的有點可惡，變成是說他也不想照顧，他也不想付費，就一通電話打去評估中心申訴，那**評估中心也沒有問過我們的意見，那我們去督導，我們就覺得無力感**，就變成說你是派我們去監督的，去訪視個案的情形，可是變成說有點本末倒置的情形，個案自己打電話過去，你們就核定給他那麼多的免費時數，像這一方面我是覺得說評估單位他們要有一個把關，還有就是說要先問過我們服務單位，我覺得這樣會比較好。(S24)

### 三、個人微視層次

#### (一) 專業證照取得與服務品質間的兩難

相對於護理督導員護理師專業證照的取得，社工專業證照通過的低比例，讓許多社工背景的督導員來說，頗為挫折。對社工背景的督導員來說，相當的兩難，究竟我要留些能量早日通過證照考試來肯定自己的專業能力呢？還是要花更多的時間致力於服務品質的提昇，頗為兩難。

談到社工師證照的問題，我就覺得好痛苦喔，因為不是不考，是真的會荒廢！那些荒廢的東西，我們也知道是要去加強的東西，但是可能忙於工作，也是給自己的一個藉口，但是也是無力去完成，也會擔心。因為同樣的薪資，我可以去做沒有那麼多社會道德責任的東西阿，所以社工師證照是我最近的困擾。(S15)

#### (二) 從工作而來的負面情緒受到忽略

督導員本身的壓力、需求未能滿足時，長期的工作崩熬，受負面情緒的干擾，實在很不容易適當地充權案主與案家。

督導員本身很需要被支持，自覺是被忽略的一群。(S14)

我們自己要充好電才能去充電別人，可是我覺得這一塊…我聽到這一塊…我們沒有，我們每天都是累趴的，就負面情緒回家也只能看電視，可是沒有一些正向的東西進來，其實我們反而是比較被忽略的那一群，因為我們會去鼓勵案主、鼓勵居服員，再增強她們，但是我們本身自己是受到忽略的，這是很大的我要不要留在這裡很重要的部分。因為其實其他社會環境，就像她剛剛講的，比我們高薪資的其實大有人在，那其實大家的職場生涯其實我們跟其他人是差很多的，這是一個部分。(S15)

我覺得督導這個角色很像砲轟的窗口，不管是家屬、或者是個案、或是居服員、或是那個機構、或是社會局都好，所有事情全部找督導，她不管你能不能解決，反正你就是要想辦法把所有事情都搞定，所以我覺得很累，即使一點小小的事情，你都要處理個兩三天才有辦法處理完。(S12)

一位已離職的資深督導員提到，多年來積極地扮演服務案家的督導員角色，直到有一次當代理主管的期間，猛然從組織的不同位置發現自己已逐漸窄化的服務視野，爲了讓自己突破工作瓶頸，不要這麼年輕就停止專業成長，於是希望透過進修、職場的轉換來尋求專業發展。

在機構的一個設計裡面，…很扁平的一個組織，那其實看不到自己的一個發展，因為我覺得我們今天不是去計較說…我是怎樣的一個職稱，而是在於說那樣的一個職稱真的就限制你的發展跟你自己在看事情的那種遠見，那這個感觸很深是那時候，主任她生產的時候，我去代她的職務，就發覺很多事情我根本沒辦法以一個主管的角色或者是去做一個比較大面向的思考，覺得這種感覺很恐怖!!…後來雖然說是升做督導了，我也發覺我其實沒有能力去思考我一個督導，我該做些什麼？(S31)

我實務工作已經到了一個瓶頸了，好像自己沒什麼成長，所以我那時候是就決定我要考試。(S31)

### (三) 風險高的工作環境

居家服務督導員的工作過程，除了需要家訪而在路上叭叭走，充滿交通安全上的風險外，也常常爲了工作需要而主動進入充滿衛生環境、傳染疾病、受性侵犯風險的案家。由於家人對工作環境風險的擔心，使得一些督導員需要慎重考量是否轉換職場。

進入到弱勢家庭，其實她們的家庭是比較髒亂的，甚至我們的安全性都是有風險性的。家人都會說女生做這種工作，然後每天跑到人家家裡，因為也聽過學姐之前去過的真的是環境很…(性侵也是)然後社工本身自願到

案主家的，其實你性侵這一塊是很模糊的，就是你那個官司都還在纏訴中，那其實我們的安全也是一個很大的考量。(S15)

雖然強調專業、營利為主的家事服務新興行業於各地逐漸崛起，但督導員仍看重居家服務業在案主與案家提供情緒支持的服務特性，相信不易被取代。

## 第五節 居服督導員對居家服務方案發展的期待

居家服務專業認同之內涵將包括居家服務人員對居家服務專業生涯的認識與期待、對職場環境滿意度、對服務品質之看法，以及對未來督導系統的規劃等影響因素作探討。

### 一、對政府/政策巨視層次的期待：

#### (一) 在業務補助款方面：

政府補助款是各機構居服業務的主要來源，政府經費的多寡，直接影響到民間機構在居服業務的投入程度、服務的規模、服務的延續性，此影響力實無法小覷。

#### 1.期待政府審慎規劃服務方案之財務預算

受託機構有的是財團法人，有的是社團法人，有的是合作社，有的是小型老人福利機構。不同的組織規模，有不同的財務運作功能。但是不管規模為何，均期待服務方案能夠審慎計畫財務預算，適時撥款讓機構財務機制正常周轉，讓工作人員踏實的過日子。

以後居家服務這個方案架構能更紮實一點，不要到年底又開始沒錢了，讓我們感覺是我們的個案跟我們的服務員是不是又要看日子了，就是那種沒確定感。(S25)

我也不好意思講說，像我們四月份才拿到一到六月份的預撥款，千催萬催，終於催到了。所以在機構，我們自己在經營的就覺得..那如果不是因為已經做下去了，這樣也是很不穩的，每天都在借錢，就覺得很害怕。講實在話，我們自己在進行，在心裡想，如果政府這一塊，它錢一直在拖，那我們這些進行者，像你們其它機構都還有...有機構在撐著，所以如果居家這一塊沒有做，你們可能就馬上挪到機構那一塊，就去醫院，你就到養護嘛！(S11)

消費者付費的觀念尚未普遍接受，尤其，對生性節儉之南部長輩來說，可能就壓抑了這些照顧需求。

跟人家借錢、跟銀行借來周轉，我們沒有後盾。自費的部分在鄉下真的進行很困難，我們縣府一直叫我們做自費，你們要辦自費，你們要跑自費。可是自費，景氣又不好，你要怎麼去跑自費，那公費呢，錢又一直拖，然後明年又不知道在哪裡，所以未來在哪裡，也很難去說未來在哪裡。(S12)

## 2.提高中低戶的督導費

期待同工同酬，督導費用能夠合理編列。

現實面要寫出來，這樣你才知道她給的督導費不夠阿！政府沒錢。

其實以她要求督導 60 個，那你都不要講說中低戶才 350 塊。一般戶 500 塊，要求你 60 個案合理，一個督導領三萬塊 OK。可是她完全沒有算到你以 24,000 的基本薪資去投保，勞健保一個督導的部分大概是在 4000 塊的人力、人事成本，可是如果你花三萬塊的薪資給督導的話，機構等於付四千塊的勞健保，那其它的三節獎金什麼的就都不算，可是如果你三萬塊再往下扣，就變成兩萬六又請不到人，對，所以說就每個督導都是超案在接。像我們機構單純做居家的話，變成說就是你要去 cover 這個量。

像高雄縣給的督導費包括服務員的家事部分都給，都把合約時數的費用降低，她只給 150 塊，我們服務員都一直在跟我們反應這個問題。

## 3.爭取護理專業背景督導的人力補助費

目前居服督導員主要由社工與護理兩背景訓練者擔任，期待對於護理背景督導員的貢獻予以肯定，能夠調整現行的人力補助標準。

有一個人力補助費用是給社工督導的。可是在一個機構來講，我如果請一個督導三萬塊，政府給我補助兩萬零三百，那我只需要再付一萬塊。可是今天如果是一個護理人員她完全沒有補助的話，我卻要花兩萬五千塊。…那這個差別在哪裡？所以我會建議說各縣市督導的勞動條件，還有人力補助這部分是不是開放護理人員。其實很多**護理人員有在做這一塊，但是她卻沒有享受到人力補助**，這會讓我感受到護理人員的價值在哪裡呢？護理人員的獨立功能已經彰顯出來了，為什麼政府沒有看到這一塊呢？(S14)

### (二) 在行政、監督工作方面

核銷業務用去過多的人力、時間，使得居服業務顯得缺乏效率。期待開發電腦軟體程式，以減少各機構投入的成本。

就報表上很累，然後她又要每個月來查我們的報表，看你契約打勾的項目，跟你統計報表打勾的項目不能沒有一樣，**沒有一樣就是記點**，所以我們**每個月對報表的時間大概花十天在對報表**…(S12)

我發現好像花很多人力在做核銷這個東西，還有報表什麼的，變成我有好多紀錄要做，還要跑去個案家訪，所以我覺得可不可以研發什麼報表程式或什麼的程式，就不用花很多人力在算次數、人數什麼的，金額多少那

一類的，因為花很多人力，我覺得啦！。(S26)

## 二、機構/社區/組織居間層次的期待：

### (一) 對教育訓練課程（職前、進階、成長課程）的期待：

我培養一個督導就是說從不會到會，…我現在有一個新的督導，她從一個完全對居家服務很陌生到兩個月後，**我覺得原來進步的比我想像中的還快**，原來在這一個領域能夠帶給你這麼大的一個工作的成就感，我覺得那不是只有她有成就感，我覺得我一定要再繼續走下去而且我還要讓更多的人來了解來認識 (S14)

#### 1.職前課程部份：

不同縣市政府，對於教育訓練的要求不同，有的督導員強調職前訓練的重要性，有助於對工作的適當認知與熟悉實務的執行。

我知道**高雄縣要求至少進來之前一定要職前訓**，**高雄市已經沒有要求**。像我們單位很注重這個，像我們單位目前五位都有督導的執行證書，我們是要求這樣，是最基本的，我們單位有要求，我是覺得這樣比較好，學一些課程。(S13)

#### 2.進階、成長課程部份：

大部分的居服督導員肯定訓練課程的功能，對於工作上的支持與適應有幫助，但是目前所提供的數量較少，尤其好的課程北部居多，往往需要撥冗前往參加，人力、時間、車馬費用成本均較高。

我覺得是你未來可以再學到什麼東西，就是你學的東西是不是可以用到，你看得東西是不是夠多，就是**能不能讓你繼續成長！** (S13)

而在內容方面，**希望增加之訓練課程如：安寧療護課程、領導與溝通技巧、電腦文書處理、休閒與抒壓、跨專業技能…等等**，期待讓專業能力再提昇。

#### (1)加強安寧療護課程

譬如說像安寧療護這個部份。(S14)

#### (2)提供進階的領導與管理課程

領到了職前訓練證書後，似乎專業能力尚不足，需要繼續補充領導、溝通、資源連結、時間控管…等管理能力，讓自己在扮演督導角色時更有自信，更知道如何激勵服務員，讓組織內的人力資源有更好的發展。

可是我覺得才上了六天就拿到一個督導證，我覺得好像也不夠！真的不夠！（S14）

之前的我們上完了，總覺得還是缺少一些什麼，就是帶領的一些技巧，然後就是一些溝通，跟案家，然後資源連結上的話，要怎麼去連結更充足一點，因為不是說資源來找你，是你不斷的再找資源，然後時間的控管要怎麼去做控管，這些都是我們居家督導的考量在裡面，因為甚至我們會想說，明明這個案家還沒有處理完，接著又有另外一個又出來了。然後又有誰又要怎麼樣了，變成說在資源連結方面就蠻欠的就對了！（S25）

第一個我覺得你要管理，可能年齡，我的年齡也不會很大那我怎麼去面對這些我的同仁？她們的年齡都比我大，我覺得這一個鴻溝我要怎麼去跨越她們，還好我有去念一些管理，那第一個我就比較有自信了，那第二個我覺得我有一個理論在後面支持我，對，那所以我會覺得是因這樣子我會跨越。那你怎麼去運用到她們，我覺得我收穫最大的是激勵，我覺得管理面的激勵，我覺得激勵真的是非常非常的有用。

期待課程能夠持續地辦理，以滿足充電需求。不管是休息也好，增強自我能力都好。

我覺得這是要持續耶，而且它是一個充電的效應。你覺得上課沒有什麼，可是我覺得一方面它是休息，我不用上班來這邊又有錢可以領；另一方面會增強自我的能力，我覺得這部分教育訓練真的很重要。（S12）

### (3)重視督導員的休閒、抒壓需求

督導員忙著關心照顧服務員壓力紓解的需要，卻忽略本身也有一樣的需求。期待為別人充電前，先將自己準備好，讓自己先有好的生心社會狀態。

可是我覺得教育雖然很重要，督導的休閒更重要。為什麼只辦服務員的觀摩、自強活動，為什麼沒有辦督導的？我覺得督導的壓力不會比服務員低。我覺得這個部份督導真的是需要紓壓，所以我覺得在高雄縣這一塊她注重的是一個服務員，那我覺得督導更需要。要充別人的電之前，要先把自已電先充滿。（S14）

我就覺得也許真的是人算不如天算，就那時候會覺得很…很埋怨吧！很多負面的情緒在…所以後來…後來是我接觸了宗教…就是基督教，但是我並不是去受洗什麼的，我只是去插他們的讀書會…對對對！！然後剛好很巧的是..他們那時候在讀的那本書叫做「如何管理情緒」，對阿！！就覺得……好像就是冥冥中都有祂的安排。（S31）

### (4)電腦與資訊處理能力需要再增強

督導員如果能善用電腦軟體來處理各項資訊，將可以更有效的進行資源與行政事務的管理。因此，認為增強督導的電腦資訊處理能力是有必要的。

我覺得要當一個督導，她的電腦能力需要再增強。(S14)

#### (5)提供多元專業的課程

居家服務業務涵蓋身體與社會心理面的照顧工作，因此同時具備社工與護理兩專業能力，較能處理照顧服務過程的各項需要。但大部份的督導員沒有多元專業的訓練背景，因此，期待未來針對社工背景的督導員，能夠加強**疾病知識與身體照護的技巧**；針對護理背景的督導員，可以加強**溝通、資源連結**的相關技巧。

**那針對護理人員的話，就是加強她們社工的部份，那社工就加強護理的部分。**因為我覺得在這一塊裡面真的是**護理社工一家親**。(S14)

畢竟我是護理出身，我看的點和社工看的點是不一樣的，可能要求自己這些課程(指社工相關課程)就要去參加。(S24)

我想說社工人員是不是需要多開一點這樣的課程(護理課程)，讓我們了解說評估的層面不一樣，可是我要怎麼去指導她，照顧計畫怎麼做得更詳細、更深入，這樣才是最好的。(S25)

像機構督導的部份，不是只有居服喔！因為我是剛從事這領域嘛！是有幾個督導的課程嘛！我覺得我還沒有居服員的(職前訓練證書)。**如果我有個居服的話，跟居服員溝通，就比較有點立場這樣**。(S26)

#### (二)對督導系統功能的期待

修正形式化的認證方式，期待訓練過程可以更紮實，加上一個實際的考核，真實的提昇督導能力，以彰顯督導職位的價值。

所以目前我覺得你能夠進入居家當督導這一塊，或許你當服務員五年，資深的服務員五年你就可以來當督導，但是我覺得其實是不夠的，真的是不夠的。或者是只要你是護理或相關背景畢業你就可以來上這個課，我覺得真的是不夠。但是我知道內政部好像也有朝這個方面在修法。那我認為說其實以後要拿到這樣一個證書，是不是有一些實際上的考核，比如說她需要具備哪一種電腦能力？然她需要有哪一方面的…能夠更貼切的能夠更…不是說來這邊把課上一上，都來簽到五六天就拿到一個證書，我覺得這樣子太過於形式，沒有真的去提升督導的能力，那這樣子相對的你沒有提升到督導的能力，督導的價值就彰顯不出來。(S14)



督導的教育系統好像不太夠。譬如說教她們怎麼去領導，怎麼去溝通。其實本來就有這些課程，可是我覺得應該還要再進階，而且**要有一個小團體的功能，讓她們覺得有實質地學到東西。**(S14)

### (三) 對學校教育的期待

配合十年長期照顧旗艦計畫的推動，在 96 年度教育部也通過了許多高等教育新設長期照顧相關系所、學程，為未來長期照顧人力培訓人才，提供學生更多課程內、課程外接近實務的機會，

其實我覺得最好的方法就是課程以外一定要有實務的那個機會，就是說讓那個學生有接觸老人的機會，因為，其實很多時候真的親身體驗比書本上的任何的知識都有用，因為我覺得書本上的東西其實敵不過媒體的力量，我到現在還是覺得台灣的媒體給老人的角色，太多負面的刻板印象了，…老人也是可以非常的有精神的，她們甚至很有機會去發揮她們的功能阿!!  
(S31)

我覺得那不是只有她有成就感，我覺得我一定要再繼續走下去而且我還要讓更多的人來了解來認識，所以我們今年還有研究生來實習，我希望有更多的人來認識到居家服務這一塊然後更去認同。(S14)

### (四) 對服務行銷的期待：需要突破大眾對服務的認知、設計社會行銷的管道，以及既有的服務輸送路徑。

#### 1. 試圖改變對服務特質的認知

可是我覺得到目前為止，還是有很多的民眾不認識這一塊。…我們認為說…他是一個健康老人，他只是不方便而已，他是一個健康老人，我們對待他就是一個健康老人，我們只是說幫助他，在他一個剩餘的功能再怎麼去發揮最大，我覺得是這樣子。那一般的民眾他覺得，對這沒有概念是因為哪有可能有那麼好的福利，民眾會認為不可能，然後第二個會覺得就算真的有那樣的一個福利，也是一個禮拜幾個小時，他們一般會覺得說政府沒有辦法來真的發揮他所有的需要，所以這個部分是比較弱的部分。(S14)

#### 2. 試圖改變行銷的路徑

所以其實真正會讓民眾來感動的其實是服務員，服務員很多我在這個案家服務，那左鄰右舍她當然長期的觀察到那好像也不錯，那我也要來申請，是由這樣的一個方式去口耳相傳去延伸下去，所以口碑就很重要，任何事情口碑都很重要，一般的發宣傳單啦、行銷，我覺得都只是一個蜻蜓點水而已，我覺得那不是一個真的去生根。(S14)

### 3. 試圖改變服務輸送的路徑

有人進來參觀嘛，我會鼓勵說你把你的家屬帶來或者是我去家裡看她，那她帶來的時候我都會先問說你覺得你在家裡你會怎麼樣？到我們機構你最大的困難在哪裡？她會說：就是我洗澡的時候怎麼樣，那這樣子如果說有一個替代的方案，然後呢第一個讓你不用花這麼多錢，第二個讓你又能夠得到家裡的溫暖，你覺得這個好不好，她會覺得哪有可能有那麼好的事情，那我就可以開始行銷我的居家服務給她，尤其是洗澡的這個部分，她覺得家裡很困難的，那家屬本來是覺得她們到機構來參觀她們是高高在上，我是要花錢的那種感覺，到你這樣子跟她一套的解說下來之後，她簡直要跪下來感謝你了，那種成就到她要走的時候，整個整個家屬都一直這樣子非常的感激你。我覺得你們的地位跟形象就會跟一般的居服員不太一樣，因為你們是把機構的服務送到家，然後她們會覺得說你們的機構跟別的機構不一樣，別的機構是一直要把你推銷往裡面收，你們的機構為什麼我要去的時候你還要跟我談那麼多，你還要替我在家裡來照顧她，那她們對我們的信任真的是更加，因為她們覺得說我們是真的站在她們的立場，我不是一天到晚你要繳多少錢，第一個我幫她解決了這個老人問題，第二個吧她說經濟上又考量到了，所以她会覺得說非常非常的感激。

最近開發的都是一些極重度的，我覺得那些都是真的需要去協助的，而且另外一點是怎麼跟我的機構結合，因為我已經 100%的滿床了，可是又有後續的人要進來的時候，我都很努力的推這一塊，「你們其實可以在家裡，然後我們服務員可以去家裡去服務你的。」那開始呢，她們都非常的不能認同這樣子，一些家屬她們覺得說我今天就是因為你們的時數不夠我幹嘛去擔心這個，可是後來我覺得這一兩個月我有很大的成就感，所以就說我好像又開始名利雙收了，我開始有這樣子成就感，因為她們聽進去了，而且她們也會覺得說，第一個我解決了她們問題然後回過頭她們好感激我，她們對這個居家服務的滿意度就大大的提升，我覺得這是一個非常好的良性循環。(S14)

#### (五) 對組織福利的期待：

透過意外、防癌、一般住院、職災等多項保險的提供，除增強既有的員工福利，並提供照顧服務員更廣泛的風險保障。

政府要求說，你只需要幫她們加一個意外險，可是我覺得不行、不夠，因為我把我自己當成一個服務員，我覺得我會想的比她們還要多，大概最基本的就是我要跟你們保一個意外險，可是我會覺得說，今天我站在一個服務員的立場，真的是靠我的勞力在工作，那有一天我真的不能工作，因為

受傷了不能工作怎麼辦？所以我會覺得那我除了幫你保一個意外險，我會覺得我還要幫你保一個防癌險、我還要幫你保一個一般住院險而且萬一如果說你真的因為上班途中啦!!職災!!我本來一天領一千塊，我覺得不行…我一定要讓你再領到一千五百塊，我再幫你保一個職災險…那我會覺得說…我要把你照顧到說…今天你真的沒有辦法來上班…那我還是可以…因為我會來從事這個居家服務工作，一定是我家裡的經濟不是很好，那又因為我自己身體沒有辦法來做這樣的工作，我本來是時薪制…那我就沒有收入了，所以我會覺得說我要想的比你們更多，所以真的很不幸萬一發生這樣的事的時候，那你就很安心的來休養…我會覺得說…我有給你們…我有這樣的想法。

### 三、對個人微視層面的期待～尋找生涯轉型的管道

我覺得說這樣子的一個事業，我把它帶穩了之後，我要走向一個顧問的角色，那可能我可以幫助的就是說更多的機構。(S14)

## 第六節 小結

從居服督導員分享的經驗中，了解到居家服務是一項激發人性光輝面、可以持續擴大視野、提高學習動機、跨專業合作的照顧領域，是不同於醫療院所的照顧模式的服務產業。工作者的實力勝過一個機構經營者，是一位資源提供者、教育者，需要對人類行為敏感、與老人互動、語言表達、計畫、資源連結、對專業關係與情境判斷、經驗分享、自我統整、自我省察、適應環境、堅持等能力與特質。

在服務過程中，會因為訓練課程的數量、種類與效果，和就業環境城鄉的差異、照顧服務員人力的多寡，和督導系統支持功能之有無、對服務範疇的認知程度、受年齡的歧視程度、組織管理機制，以及願意投入、接受、堅持的程度，皆影響著督導員們的專業認同。

其次，由於政府居家服務政策的不確定性，組織提供的薪資福利條件、專業能力受肯定的情形，以及個人證照的取得、負面情緒的紓解、工作環境的風險等因素皆影響到居服督導員對未來生涯規劃的選擇。

受訪的居服督導員們期待未來政府能夠審慎規劃財務預算、提高中低收入戶的督導費，並修定監督機制提高行政效率；組織督導層面，可以加強安寧療護、領導管理、休閒抒壓、多元專業課程，並提昇督導能力、強化學校實務課程、改變行銷與服務輸送的路徑、引導民眾對服務的認知，以及提供個人生涯轉型的機會與管道，將使居服督導員更能夠在此職涯發展。

此外，從受訪者的經驗初步發現：

- (一) 高雄縣、市居家服務業務因政策、行政面的規範不同，的確影響到督導員對實務工作中的專業認同、生涯規劃的經驗與遭遇的困境及限制。
- (二) 機構組織型態、文化的差異，亦影響到督導員對實務工作中的專業認同、生涯規劃的經驗與遭遇的困境及限制。
- (三) 督導員不同的教育背景有不同的優勢，影響在實務工作中的專業認同、生涯規劃的經驗與遭遇的困境及限制。
- (四) 城鄉的差異，影響到服務員生計來源、生涯規劃，考驗著督導員的領導能力與對服務的使命。
- (五) 未來可增加督導員的休閒抒壓、電腦、領導、溝通、安寧照顧…等進階訓練的需求，以穩定服務的品質，與勝任督導的角色。

總和來說，本次研究結果的發現，與過去國內外有關居家服務的相關研究中雷同，發現居服工作常見的困境，包括：待遇低、工作辛苦、工作不安定、社會大眾對於服務員專業歧視，造成招募困難、流失率高、工作滿意度低之狀況（引自邱泯科、徐伊玲，2005）。長遠來看，若不能有效的協助居服人力克服個人、組織、外在環境所面臨的挑戰，將無法使居服專業人力全心投入工作，儘管政府投入大筆預算，其服務品質也將難以有效的提升，進而限制了居家照顧系統的後續穩固發展。

## 第五章 照顧服務員工作認同與生涯規劃歷程

受訪者要進入居家服務行業，不僅需要先通過訓練的門檻以獲得資格證書，接下來更需要獨自進入案家面對各樣的工作考驗，從而考量個人的能力、特質與價值觀、家庭與組織的支持度、福利政策的走向...等等面向的條件，是否足以繼續勝任這項照顧工作。因此，這不是一項單純的生命經驗，而是一段需要不斷與生活其他面向拉鋸的過程。在本次的研究中，我們試圖瞭解哪些因素影響照顧服務員工作認同？在這樣的工作歷程中，專業認同如何建立？例如：起初投入居家服務工作行列的動機為何？實際的工作過程，獲得哪些成就感？其專業認同過程都如此堅定嗎？還是其實在過程中認同度是起起落落的？對自己在此專業發展的期待為何？常常受到哪些內、外在因素的影響？...等等。

### 第一節 照顧服務員的工作意象

許多照顧服務員延續原有的家庭照顧者角色與經驗，欣然前來接受職前訓練，提升照顧的技巧，讓自己在可兼顧家庭的情況下，從工作中繼續去追求利己、利人的生命價值。尤其，因工作內容相較於醫療院所業務而言變動不大，或許對於年輕服務員來說較無挑戰性，但對於想要二度就業的中年婦女來說頗為適合。本次研究中受訪的照顧服務員，由於大部分為女性，為了兼顧家庭內為人妻人母的角色，而選擇了這份工資不穩定，但是工作時間彈性的工作；雖然時薪與勞動程度不呈正比，卻也因助人信念的實踐，而更能肯定工作的價值；此外，能夠不斷地充實疾病、照顧的知識與技術，反思生命的價值與意義，因而願意繼續投入、接受、堅持此項勞動條件不佳，但充滿人性光輝的居家服務工作。

一、是一項兼顧家庭需要的服務產業：

大部分的照顧服務員為中年女性，十分珍惜這份工作時間彈性、離家近、可以配合家庭作息的工作。尤其是鄉村的婦女，工作機會不多，要找到兼顧家庭的工作更是困難；儘管薪資不高，但若沒了這份工作，恐怕將需面臨拋夫別子，進城工作的困境。

因為時間比較彈性，回家還可以煮晚餐。(C23)

離我們住家比較近，要接送小孩子比較方便，所以說我也沒有想跳槽那個意思，覺得說蠻有彈性的，我們自己調配時間嘛。(C18)

二次就業的婦女能夠找到一個還可以配合家庭時間的，真的不容易，量多量少其實我們自己可以拿捏，也可以做很好的安排，所以我一直珍惜這份工作。(C26)

時間上的話，你需要怎樣你自己可以控制，畢竟小孩子都長大了，你自己一個人在家挺無聊的(C16)

## 二、是一項延伸利他意識的服務工作：

如同女性主義者疾呼：「選擇照顧就等於選擇了貧窮。」（摘自許雅惠，2002）照顧服務員也深刻體會到這份工作時薪少、福利缺，但從服務的互動過程，見到老人生活品質的改善，使許多照顧服務員願意持續投入，但須冒著受就業歧視、經濟弱勢的風險。

也是多一個收入，重點是說，我覺得做好事啦，你去服務她因為她需要我幫助，我去她也很快樂。(C21)

每一個人上班要做善事還要空下時間做善事，那我們這個不需要，同時進行，我覺得這個很好。(C24)

我們沒辦法說一天去那裡很久，但是對她們家屬、照顧的人真的是喘息的機會，對她們真的是很好。被我們照顧的這些人，大部分的，真的身心障礙或是年紀很大或是臥病在床，其實她們真的很需要我們(C26)

我覺得說在這個工作上對老人家的話，她們其實有時候是需要我們多一點的關心哪，那至於工作上的話，做多做少，她們是也不會說去計較，只是說希望我們多給她們一些關心哪，像家人的關心。(C12)

像上人說我們要去解救她，要去渡她，讓她們離苦得樂，用心去照亮每個地方，讓每個人都能脫離苦境得到快樂，所以我真的愈做愈歡喜。(C15)

## 三、是一項可配合人生階段、生涯轉換的行業：

許多照顧服務者在醫院工作久了，或者在家庭閒置久了，希望改變生涯發展，剛好配合社會環境的需要與機會，於是搭上這班照顧服務產業的列車。除了得以延續較熟悉的照顧角色，又可以增進照顧的技巧，是許多二度就業的女性願意投入的行業。

我在醫院總共服務了將近20年，想說要轉換另一個跑道，因為每天作同樣的事情。(C13)

我女兒是醫護人員，她很鼓勵我，因為我家有四個老人，就說媽媽在家沒事，妳可以去訓練這個，可以多了解老人。(C14)

要找一份比較有彈性的，然後又有收入的工作，…也是很巧，剛好在看報紙的時候，我看到說有居家服務照顧員的訓練。(C18)

我以前是從事公職，在縣政府，因為就是說小孩子要讀書的時候，我就不工作，那小孩子都考上大學之後我就再出來，所以說，這個行業蠻有伸縮性的，...不會說像醫院變動很多，你去接觸之後會感覺到說，你受益良多，...作下去發現蠻有興趣的，而且一做就四年了，所以說這個行業嘛，就是說二度就業，比較多上年紀的那個婦女來做，是蠻適合的。(C16)

#### 四、是一項創造生命學習、成長喜悅的服務產業：

從工作服務過程中，重新省視工作的意義與價值，調整工作在生活中的優先順位，不僅修正對金錢的價值觀，重建與親人的關係，更從與受照顧者的互動中，享受人際的溫情；同時，在工作訓練過程中，獲得豐富的疾病照顧知識與技術，除了建立自己的自信外，並培養更多同理、包容的好性情。

轉到這個居家服務以後，發現到說我之前太傻了，過去只是為了要賺錢，然後犧牲掉很多很多，親情啊家庭啊，可是我到濟興以後，我完全改觀，因為我發現到說，當看護的時候，你是以時間跟你的體力跟人家換金錢，可是你做居家服務的時候不是喔，學習的太多了，因為學習包容，就像剛大家...大家講的，耐心、同理心，而且加上濟興基金會又常常舉辦了很多的相關課程，讓我們從這個領域裡面去充實很多很多，以前我沒有學到的一些知識跟常識，以及一些那個都...疾病的一些相關的知識，我覺得蠻好的。...當進入濟興以後，要去服務別人的時候，我很感恩，因為之前自己一直在做宗教志工，也因為是宗教的薰陶，讓自己呢更感覺到在服務這些長者的時候，所面對的case都是很ok很好的，對我真的百般照顧，像自己的父母一樣，像自己的親人一樣這樣照顧我，相對的我也付出了很多，但在這間、這當中，我得到更多，相對自己更成長，也讓自己更有自信。(C19)

我是覺得說借外界的力量，我們去參與，去提昇自己，那然後去給自己充電是蠻重要，那一方面是心態方面是要比較正向的，在過程當中，我自己感覺是一種學習啦，就是有學習有成長而且會有蠻多的喜悅啦！(C13)

#### 五、是一項學習調適挫折能力的工作

這項工作讓許多照顧服務員不斷地從工作中學習修正價值觀、自我肯定的能力。從與其他行業社會比較的過程中，大部分照顧服務員更能持正面與樂觀的態度來面對與體力挑戰的照顧工作，進而增進原有的行動力。

比較要有挑戰性，需要很大的耐心，而且可以磨練。(C16)

當居家服務員真的是正面跟樂觀的想法很重要，因為你的想法會改變你的，會影響你的行動。...有一次雨下蠻大，看到郵差的時候，那種心情蠻震撼的，覺得自己還很幸福，為什麼？因為我們去的時候穿雨衣，我們只



顧到自己的身體，可是那時候看到那個郵差，一家一家的送信的時候，他也是穿雨衣，可是他又要保護那些信，他到每個...每個家庭要...要開一個袋子，去拿信，...而且我還聽過，其實我還聽過本身那個，案家抱怨哪，抱怨說郵差把她的信弄濕了，那時候你就...突然覺得說其實你...也許，我們覺得說這個行業，是蠻辛苦的時候，其實當你看到別的行业，你會發現他們其實比你更苦，因為你跟他比起來你非常幸福的(C17)

這樣工作，喜怒哀樂都有，酸甜苦辣都有啦，可是我就是說，我要堅持下去，因為我也會老，我希望當我可以動的時候，能夠回饋一些老人家，以後說不定我也用到阿，對不對？然後我家裏也需要這一份微薄的收入啦，所以說我就一直持續這樣子，當我不如意的時候，被罵的時候，我會想想就像剛剛這位...這位服務員說的，真的我們也很幸福阿，你看人家那個頂著大太陽，然後在外面工作的，阿雖然說現在天氣熱，真的是很辛苦，我們洗澡的時候，我們都是像在洗三溫暖一樣 (C18)

#### 六、是一項附加提昇照顧家人能力的工作：

這一項服務產業，對於許多婦女來說，不僅是一項有收入的工作，更可以從訓練與督導的過程中，增進許多照顧的能力，對服務對象及自家人的照顧均有義，是一項具有附加價值的工作。

可以培養自己跟人跟那個老人家的溝通，因為以後自己的家人阿，爸爸媽媽都有時候，可能需要我們這方面的一個技巧或什麼...(C12)

#### 小結：

從過去探討居家照顧服務員勞動相關的文獻中，可以了解到居家服務工作是一項需要耐心與愛心的工作，照顧員以女性居多，雖然勞動條件不佳，但照顧員往往遷就兼顧家庭之需要，因此願意接受此項薪資不高、福利不佳、工作內容與範圍模糊、獨自工作、缺乏同儕聯繫的工作。

## 第二節 照顧服務員工作認同之激勵因素

之前有做過一次代班，那個奶奶像是植物人，她身體都退化掉，然後眼睛都白內障都模糊的，結果我去幫她做服務的時候，她好像眼睛一直想要張開，因為我幫她做服務的時候就會跟她講說，我現在要幫你擦臉囉，幫你翻身囉，就每一個動作都先跟她講一下，然後我有發現她好像眼睛一直要張開要看我，那種感覺好像就…喚醒她沉睡的心靈，那種感覺阿！（C22）

勞動條件不佳的居家服務工作，除了前述提到的一些附加價值外，更重要的是一段段照顧過程中的感人故事，讓照顧服務員在經濟壓力底下，不但沒有萌生去意、轉任其它職場，反而更清楚了解到投入這項工作的不可替代性與價值。

### 一、從個人微視的層面來說

居家照顧服務的特色是由照顧服務員站在第一線提供直接服務（游如玉，2003），照顧員與長輩長時間的相處所建立起來的照顧關係，有時比家人關係更緊密。

#### （一）情感的連結：

照顧服務員在案家人間的穿針引線工作，協助家人在相互支持不足的地方連接起來，使案家的家人關係更和諧。由於天天照顧、接觸的情誼，有時超過家人所能給予的。彼此的體貼、關懷與尊重，常常讓服務員感到窩心、感動，期待社會局將這個業務繼續擴展。

從事這個行業要改變這個個性啦！調整自己以前在公職高高在上這種心態實在不簡單！從這個行業，進去之後體會很多，不過我遇到的case真的都是蠻好的，我換不到幾個case，我從事四年了嘛，幾乎一個case做的都是兩三年以上，跟她們相處就是還蠻和樂的，而且也沒什麼說，老人會有什麼特別的，什麼刁難你還是什麼，把你當作自己的家人，就覺得起來很舒服。…有時候我們覺得說我們當居服員，不只是說，幫她們在這個範圍上作她們需要我們幫她們服務哪，準備餐啦還是說一些什麼拿藥這些工作而已，其實有時候就是她們（夫妻）彼此之間，有一些事情靠我們去圓下去，溝通也是蠻重要的。社會局裡面的這種業務，越來越注重，那我覺得說這個將來性是很可觀的，所以說需要往這方面去慢慢的擴大。（C16）

有時候老人家很可愛唷，像我們去的話，熱天在外面很熱嘛，妳一到，進去裡面的時候，她已經把冷氣開好了囉，她說「很熱捏，先進來，先吹一下冷氣，怕等一下會熱到」，你聽的時候你蠻感動，她就是這麼貼心，那相對的妳也會付出妳所想付出的，所以說覺得說，你這份工作，你會做的，

**越做越溫馨**，這是重點。有時候她對你，有時候女兒會吃醋捏，她認為說「妳對她比對我還好」。所以我們做的，她女兒有時候做不到嘛，因為有時候她女兒上班什麼都是很忙碌嘛，因為都是你來幫她服務，她就覺得說，妳所作的是不是比她女兒還要多。因為這樣子，你一個case，你不可能做不久嘛，所以說一定做下去的話，都是蠻久的，因為**越做越有感情**嘛，你要不做嘛，她也會想念你，說「你不要做到一半就不幫我做了喲，我會...我會很難過」，那我們聽起來也是相當不捨啦，真的，有時候你要換case嘛，有時候有新的，就是說認為你比較適合去，因為醫院也會看說，這個case你比較適合，想說可不可以說你來勝任一下，那有時候你要，就是這個已經做久了嘛，那你也會想說，這些什麼互動都很好，有時候我們會覺得捨不得，還是繼續服務下去。那個感情的部份相當重要，真的，真的，因為我們付出，她一定會感受到，因為我們所回收的就是這樣子，這是相對的。最近中署，阿嬤也會貼心問，**我生病都怕我不能幫她服務**，真的她們這些老人真的都是讓你很感動。你不舒服她也會要說「**你不要做那麼多，你就休息**」，她會把你當作真的家裡的人一樣，讓你感到比家人還更窩心，貼心。(C16)

照顧服務員接觸形形色色的服務對象，他們的自然支持系統不同，性情不同，宗教信仰不同，與照顧服務員間的信任關係也不同。知足的獨居老人表示：照顧服務員像是上帝派來照顧她的天使。這不僅讓照顧服務員感受到無上的光榮，更激勵他們繼續這份有價值、充滿使命的工作。

**各式各樣**你會遇到很多，也有**宗教不一樣的**，也有基督教，...她會唸聖經、唱詩歌給我聽，然後**她就會說你是上帝安排來的，來照顧我的**。因為她只有一個人住啊！我如果去都會煮一些她喜歡的啦！我都會拿東西去，因為我們家東西很多嘛！她真的不貪心也不貪人家東西，我拿魚去她就很有生氣喔！我說「阿嬤，妳今天怎麼心情好像都很不快樂，是怎麼樣？」「妳還給我拿魚來，我喔！我不用吃你的，我雖然只有自己一個，不過我這樣常吃你的，我會很不好意思。」「阿嬤，我就像妳的小孩，我帶一點東西過來，沒有關係啦，妳也是有東西都會給我。她也是有好東西都要留給我，「妳東西給我，我不吃妳也是很生氣ㄟ，我東西給妳吃，妳不要，相對我也是會很生氣ㄟ」，就這樣慢慢喔，真的就像自己的阿嬤這樣照顧她，然後後來一直到開放一般戶，那種照顧獨居跟照顧一般戶真的不一樣，那個獨居的喔！她很感恩妳，她也會很尊重妳，她也會很感激妳，真的！在那裡真的好像她們講的是天使派來，好像一個天使。(C17)

## (二) 案主功能的進展

善用照顧技巧協助案主增進自理能力，不僅是專業照顧知識的實踐，更是照顧服務員成就感的來源。起初訓練、照顧的過程雖然困難重重，

但用對了方法，案主功能得以改善，照顧服務員的工作也越來越輕鬆，照顧工作不再都是苦差事。

你讓這個被照顧者她的生活自理能力提高的時候，個案家屬都看在眼裡，她的進步很大，而且其實你相對的是幫助自己，你的工作會越來越輕鬆，所以這一塊是我在工作的職場上，最肯定自己的，讓我們去幫助她，讓她們的家屬也減輕照顧她的負擔。(C26)

照顧工作尤其需要耐心，服務對象不斷地接受鼓勵、關懷以後，逐漸在內心深處燃燒起改變的動機，身體機能、精神狀態漸漸地活化起來，家屬看在眼裡，心中有無限的感謝。

病人真的需要鼓勵，如果我們常常鼓勵她的話，她會覺得說有一種希望，如果我們常常鼓勵，她會覺得說被關懷被關心，然後她覺得感覺很窩心。…一個洗腎病人，我去照顧她的時候，她頭都低低的，整個人好像坐不太起來，然後那個病人家屬就說她都不大想講話，她有那個阿茲海默症，然後我就慢慢去，每一次去的時候就會跟她講話。…昨天我去的時候她就唱那個日本歌給我聽，她家裡的人都好高興，…然後她心情就越來越好，本來是坐著的時候頭都低低的眼睛都不想看人，現在坐起來都很有精神，然後就會慢慢的想要去跟外界接觸。她女兒都會說真是多虧了你真是好感謝，就是希望能夠再多增加時數，這樣阿(C22)

### (三) 受到尊重與肯定：

這項論件計酬的服務工作，往往受到坊間對福利資源錯誤、負面刻板印象的影響，而被誤以為是「無技術」、「不重要」、「女性的」的低層工作（林雅容，2005），使得居家服務這份政府大力宣導、釋出利多的福利資源，常常被不了解的民眾濫用，並對照顧服務員投以歧視。因而許多照顧服務員在挑戰自己的體力與付出愛心的工作過程，得以受到肯定與尊重時，倍覺溫馨且受到鼓勵。

在醫院，你知道嗎？有時候我們都會被患者罵，你知道嗎？你替人家服務，她不見得會滿意，有的病人她會感謝你，可是當我進入到這個領域的時候，我說，每次我服務你這個病人，服務完她說「小姐謝謝」，我就感到很有成就感(C13)。

## 二、從機構/社區/組織居間的層次來說

組織對職務設計是否人性化，是否願意在人力培訓上投資，是否成為面對工作挫折服務員的支持者，也都直接影響照顧服務員持續投入的意願。

## (一) 組織對員工生計之體恤

居家服務方案有限的財務預算，使得照顧服務員每個工時所能分配到的工資逐年下滑。雖期待配合勞工保險制度給予照顧服務員更多的保障，如提高投保額度、預先提撥勞退...等等，但組織單位知道，保障越多成本也越高，爲了讓照顧服務員願意繼續留在居家服務的工作崗位，居服督導員需要協助他們去克服低薪資所帶來的經濟壓力，並與組織負責人共同商討一套較合理的薪資計算標準來減輕照顧服務員的生計負荷。

真的是發覺服務員她很看重的就是她每個月實際可以領到多少，她沒辦法看到說她的勞退到底到時候那一塊，她們會講一個很白的話……「我青吃都不夠了還要等著晒乾」，所以我們就是礙於這樣的一個考量，我們是覺得說…沒有錯啦!!我們也必須考量她現階段她的生活能不能過，所以我們就沒有扣到那麼多，但是我們的部分不一樣是在我們就是只投保一個最低薪資，對!我們也跟服務員講白了，我們今天沒有扣這麼多是因為這樣的一個因素，那如果你們的薪資需要就是你們想要再保高一點，就是她們有領超過那個金額的，那你們自己補差額，就是用這種方式來調整啦!!因為我們也真的是能夠去體認到說服務員的一個辛苦啦!!所以我才有一個調整。(S31)

來自組織內部如負責人、督導、同事的支持程度，也是影響照顧服務員能否面對工作困境的重要因素。

**我只是一個小小的職員，董事長、督導她們找我談話，說我做的很好，如果我離職的話，算是一大損失，…很用心幫我度過這個(經濟)難關，目前就是在家屬還有個案她們的那個溝通方面都做的還滿好的，我覺得我現在做的感覺如魚得水，很感謝會裡那個董事長，還有那個各位同事都很細心的照顧我，就是我有什麼問題提出來，她們就會幫我想看要怎麼去渡過；或是家屬有一些問題，她們會盡量去協助。那覺得說跟以前，個人去做服務，還有團體服務，跟這個居家服務是不一樣的，有很大的挑戰。如果說像我之前那個情形，如果有心真的要做的話，但是她因為經濟上的壓力，她可能是一個很好的居服員，可是沒有辦法持續下去。(C22)**

## (二) 充分提供職前的心理建設

人力是非營利部門最重要的資產，它直接影響到服務品質的優劣。在職前若能夠給予足夠的準備，工作人員較能夠勝任新工作，就較不容易從職場流失。

對我來講基本的訓練，我覺得是非常應該的，非常重要的，而且加上一些

基本的心理建設，其實老實說，在實習的過程當中，會覺得說不是那麼容易，因為雖然說看那些前輩，她們是蠻駕輕就熟的，可是對我們來講，我個人覺得不是那麼容易呀！（C17）

### （三）透過督導系統建立對工作範疇的共識

服務前的評估相當重要，將決定在時間以內該完成哪些工作？服務員往往礙於情面，不好拒絕案家的要求，使得服務的基本界線議題，成為督導會議上的常客。機靈的照顧服務員能夠善用督導系統，適時修正案家對於服務錯誤的認知，如此對機構、自己、服務定位都好。否則，服務界線的不易切割、契約範圍不明、服務被濫用…，所帶來的不正義，恐怕將逐漸腐蝕服務員的工作熱忱。

我是覺得有時候我們要跟督導要有很好的的一個聯繫，你如果在案家這邊遇到什麼狀況真的要馬上回報，馬上去處理，我是覺得這樣對我們也好，對機構也好，對下一個服務更好，那我們要釐清我們工作內容，我是覺得其實真的是我們需要有一點智慧。（C26）

在督導員不斷的教育、支持的努力下，深深影響照顧服務員對居服工作價值的信念，協助他們由自我肯定，逐漸建立起應有的工作角色、工作行為，並且與督導員建立更緊密的信任關係，進而提昇工作投入的決心。

這個問題其實每天都爭論不休，但是我有時候跟我們社工講，照合約來是很死板的，有時後照合約做事就很不通情理，但是如果你不照合約的話，案主又予取予求，所以我們要看當時的情形，不能說她說什麼你就做什麼，那真的做不完，而且我是覺得說**我們居服員是經過專業訓練，而且有時候我們進一步還會拿到國家的證照，所以我們不能看輕我們自己，我們不是一般的清潔工或一般的被用，我們要把我們的專業提升起來，所以有時候我們要很有自信，比如說有時候她要求我們做什麼，我們要很堅決的跟她說不…**（C25）

藉由督導過程除了進一步釐清服務員在工作上的兩難，也藉此使服務對象瞭解社會福利資源配置的特性與意義。

這個工作有一些部分是屬於社工、督導的職責，不是我的職責，所以我不能逾越這個權力，那我們在做的過程當中，就是**如果有一些不合理的，通常是一定是反應給社工嘛！給督導員！**但是有時候覺得說，好像督導也無能為力，這是評估單位評估下來，我們服務這一些，但是我們覺得蠻不合理的，因為譬如說家務整理，你牽涉到說拖地、其它方面的問題，你有家屬，為什麼這不是家屬在做？（C17）

很自大，所以她就是說「你來我叫你做什麼你就做什麼」，她就是

這樣，如果是遇到這種的個案的話，我好好跟她講她還是不聽的話，我就會拿合約說出來，我會說「阿伯，合約說在這邊，你如果要服務什麼你跟我們社工人員講」，她就講不聽，然後我就打電話跟我們社工人員講，我們社工人員就來處理。(C15)

此外，也透過督導系統，發揮督導員在教育與支持、保護的角色功能，協助照顧服務員穩定的就業。

每次我們在開會的時候，就是說**讓你們學習一點技能、讓你們學習新知以後**，那這樣子每個月這樣日積月累這樣子一直灌輸、一直灌輸，我覺得這樣**好像在灌迷湯**的感覺，那他們會**覺得很穩定**，會覺得我在這裡工作…雖然說我跟外面可能薪資…目前來講…這樣的環境來講，這樣的薪資是比較少的…可是我覺得我是很安定的，而且我會很安全的。

我舉一個例子，就是說其她的居服中心的服務員，她有一次在服務的時候不小心在做關節運動的時候，那把案主的那個骨折了，那..那個居服中心的作法是不理你，讓你自己去談，可是我會機會教育，像這樣子的時候，居服中心存在的意義是什麼，**為什麼我們今天要有一個督導**，你們的意義就是說，小孩子在外面被欺負了，大人一定要出來，…那我會用這樣子的方式來跟她們講：「那其實我們在這裡上班，我們的立場一樣發生這樣子的時候，那**我的立場會怎麼做？**」…**讓她們覺得喔~~原來我是很…就是我的後面有一個後盾**，其實我自己的老闆是很…就是讓我覺得很安全感的，…我會跟她們講：「你今天只要不是故意的行為，我一定會保護你們到底，可是不可以有任何的故意」，我說「人會疏忽沒有錯，但是我們在我們已經很小心的之下，那如果這樣子的時候…那我們一定會擋在你們的前面，我不會讓你們覺得說…要孤軍奮戰的那樣子的感覺」，那我會一直灌輸她們這樣子的一個概念，那我覺得那也是一個激勵，讓她們穩定軍心的一個很好的。

## 小結：

居家服務是一項「論件計酬」的勞務工作，所帶來的微薄薪資，常常無法提供照顧服務員生活之所需，需要靠著組織的支持與改善勞動環境，來衝破難關與進入工作適應。這一份革命情感，可以讓照顧服務員感受到自我的勞動價值，與組織對員工的真心與誠意。可以說，這是一份藉情感連結的勞務工作。但是，近年財務預算逐年緊縮的居家服務方案，讓照顧服務員著實感受不到政府等外在環境對其工作價值的肯定，若不是與服務對象深度的情感連結、見證服務對象身體功能的改善、服務品質受到案家的肯定、工作困境獲得組織的支持與鼓勵，恐怕將無法說服照顧服務員在面對收支不平衡的生活窘境下繼續堅守照顧崗位。

### 第三節 工作認同過程遭遇之困境與限制

來自高雄縣市不同機構的照顧服務員，不管資深或資淺，對於居家服務工作共同的認知是需要耐心，可見工作過程中，充滿了各式各樣的挑戰，若不是有個人的堅持與組織的激勵，許多的服務員在工作初期即可能選擇離職或轉換其它跑道。一般來說，照顧服務員較常遭遇的工作困境有：

#### 一、個人能力微視層次的困境：

**照顧工作的辛勞**，磨練著照顧服務員的耐力與體力，也深深體會到照顧工作的不易。受訪的照顧員大部分正向地看待自己的任務，肯定自己的工作非一般人所能夠勝任。

我們需要很大的耐心，而且可以磨練！（C16）

就是你（居家服務勞動條件）今天沒有吸引力讓人家進來嘛！（C27）

有時候也是真的很累，像我們一天有時候去服務要換四套內衣，濕掉了嘛，幫她們洗澡完後，你會全身溼透了，我們要穿圍兜兜是防水的防水她不透風，像在洗三溫暖。（C21）

雖然說現在天氣熱，真的是很辛苦，我們洗澡的時候，我們都是像在洗三溫暖一樣，真的在洗三溫暖一樣。（C18）

你騎著車子還是颱風天的時候，沒有放假，你還是要去。（C17）

照顧服務員不僅**工作內容吃重**，也經常需要面對案主因為病情而製造的許多照顧上的難題，例如：身體狀況不適合包尿片，結果穢物沾染的到處都是，使得居家環境惡臭、髒污。

有一些患者，不包尿布的，她大小便都不包，然後大到四處都是，然後用手去摸。（C13）

此外，**案家環境的髒亂**，也考驗著照顧服務員的弱點與障礙，他們需要不斷地學習去挑戰自己的極限。

我在摺她的衣服的時候，是一堆的老鼠跑出來，我最怕老鼠了你知道，我跳到她的床上，真的永生難忘，因為我這一輩子最怕老鼠了。（C15）

#### 二、機構/社區/組織居間的層次的困境：

雖然在職前已接受 40 小時的職前訓練課程，但仍然覺得在扮演工作角色時，部份知識不足，例如：照顧技巧、資源連結的能力不足，進修機會亦受限於開課區域的便利性。此外，照顧服務員的聘任制度、勞健保投保方式，也都直接



影響到服務員對職場環境的滿意度。

### (一) 督導照護技巧支援不足

居家服務所要服務的對象主要包含老人及身心障礙者，其身體健康狀況差異大，經常有著不同的疾病，不同的障礙別，因此需要有不同的照顧技巧。然而有些居家服務支援中心督導員的照護專業不足，常常無法提供適當的督導，來滿足照顧服務員的需求，影響照顧工作的效能。

我覺得中心要有幾個護理經驗的居服督導員，因為我之前見習的那個中心，她們都沒有，每一個都是社工，所以說，像我要接的個案，我都會問，這個個案是什麼情形，像你目前是什麼情形，有沒有回醫院，有沒有吃什麼藥，我都會問，依我們的護理經驗，我們都要問，然後你會哪裡不舒服，哪裡怎麼樣，有沒有固定看哪一科，就會問，我曾經有接過一個糖尿洗腎的病人，她（督導員）都沒有跟我講她是洗腎的病人(C13)。

### (二) 連結資源能力不足

案主的需求多元，往往不是單一居家服務就可以滿足，因此，照顧服務員在第一線服務時，深感多元服務的需要性，認為需要培養資源連結的能力，以提供案家之所需。

我覺得居家服務員喔，那個資源連結很重要，你要懂得資源連結，真的，譬如說送餐服務、喘息服務啊！(C19)

### (三) 進階訓練機會不足

照顧服務員瞭解未來在照顧產業市場的競爭性，希望能多瞭解進修的管道，讓自己有晉升的潛力，然而區域內少有開辦進階、成長課程的機會，因此感到接受進階訓練機會不足。

上課有時候都會遇到一些問題，譬如像是地點啦，一些課程都會在中北部。(S24)

由於居家服務的服務對象中包含老年人與身心障礙者，因此，所需要的知識技能廣泛，尤其是精神障礙與身體失能案主的照顧所需技巧不同，往往已超出原有的職前訓練範圍，未受過相當的訓練，難以應付案主的問題與需要，期待將此類個案獨立出來，分開來派案。

精障的列入居家服務，這個問題是特別嚴重，因為她所造成的困擾不是你兩個小時裡面可以解決的，我現在就為這個問題很煩，我們居服員有一個個案已經換了四個，兩個小時就給她在家裡整整整，整到後來你走了電話

就到了，她把你作的事情從頭到尾評一遍，機構跟她講你不要打電話來了，我們下班了，她就發簡訊，一個晚上發十個簡訊，看你怎麼辦？(C27)

#### (四) 改變聘任制度

居家服務的制度從原本公部門聘僱，到委託私部門承辦，至今年度補助款緊縮的情況下，不僅薪資逐漸的往下調降，且基本的福利也無法與其它工作相比。

我們為甚麼是約聘人員？（秀文）

最重要年終沒有獎金！（C15）

#### (五) 勞健保納保問題：

勞健保保費的計算方式，也是在薪資外，最讓照顧服務員抱怨的一環，究竟應該如何納保？考驗著主管機關、聘僱單位的智慧。依工時扣繳的公式，似乎對於認真投入此生涯的照顧員是一種懲罰。尤其，居家服務是一項靠體力且需要奔波於案家之間的工作，沒有一套合理的納保機制，除工作中的種種風險大部分要由工作者本身承擔，而且居高不下的保費，更是一難以承受之重。

像我們現在都還要去支援，以前我們剛出來是做路竹，我們是做路竹的那個區塊，可是你看我們現在要到岡山，我們路竹到岡山很遠啊！路程很遠啊！這個路程如果發生了什麼意外，真的…(C19)

我一個月的那個勞健保就要扣到五六千塊，勞健保為什麼政府不趕快做，為什麼什麼行業什麼公司什麼行號都有，為什麼我們沒有，然後我們加外面工會又不行。(C24)。

做愈多扣愈多，所以幾乎像我們這樣做到一百二十個小時以上，一個月連行政扣繳都要六、七千塊。我們做這麼多，我們的錢領起來應該有兩萬多，但扣起來只有領一萬多。(C15)。

說到薪水，我們真的…，我們一個小時扣五十五塊（C15）。五十五塊是我們單位到縣政府跟她爭取的喔，不然她一律都是六十塊喔。(C13)。

約聘你就沒有健保嘛，你要健保。(C27)

### 三、政府/政策巨視層次的困境

#### (一) 各項長期照顧服務資源間的競爭

居家服務是長期照顧體系中重要的一環，雖然專家學者們推估這領域的服務迫切性高與將來性佳，但面對外在服務市場價格的競爭，不禁讓人對其前瞻性失去樂觀。尤其，現階段的居家服務業務，委辦單位多依賴政府的補助款，政府預算的縮減，直接影響照顧服務員的薪資與福利，若希望從消費者自行負擔費用的方式去補充財務的缺口，相信消費者在精打細算後，恐怕將放棄為家人選擇人性化的服務，而向經濟壓力去妥協，於是居家服務將不會是家屬優先考量的照顧選擇。

為什麼有些人會申請那個外勞，因為她們覺得說，我們去的時間不多，而她們需要的更多，而且政府給的免費時間不多，啊！你看，譬如說，她如果需要12小時或者24小時，一天如果八小時，兩天用完了、三天用完了，其他時間我們要怎麼辦，多付的錢，比安養費還多，比外勞的費用還多，所以她們寧願送去安養院、寧願去請外勞，外勞還有24小時，而我們只有2個小時，一個月的話還要支付很多錢，她們支付不起。(C15)

## (二) 改變僵化的執照考試方式

本次座談的照顧服務員，平均年齡44.4歲，表示年紀大，記憶力不好，在丙級證照考試方面上，相當的吃力，期待改變考試的計分方式。但也有受訪者認為需要淘汰制度、年齡層要降低。

## 第四節 生涯規劃過程遭遇之困境與限制

### 一、個人微視層次

吃重的工作內容，以及薪資的不穩定，加上社會地位低落...等等勞動條件的限制，使得照顧服務工作生涯的延續，充滿許多的變數。雖然各居家服務支援中心常有找不到照顧服務員的窘境，但卻沒有因此而提昇其地位與價值，反而因為勞動條件不佳，無法吸引更多領有證書或證照者投入此行列，甚至逼得許多有心從事照顧工作的服務員，必須面對家庭生計的現實考量而放棄居家服務的工作生涯。

我只是一個小小的職員，董事長、督導她們找我談話，說我做的很好，如果我離職的話，算是一大損失，然後就想說，我有真的這麼好嗎？還好她們就說有，也是很用心幫我度過這個難關，目前就是在家屬還有個案她們的那個溝通方面都做的還滿好的，我覺得我現在做的感覺如魚得水，很感謝會裡那個董事長，還有那個各位同事都很細心的照顧我，就是我有什麼問題提出來，她們就會幫我想看要怎麼去渡過；或是家屬有一些問題，她們會盡量去協助。那覺得說跟以前，個人去做服務，還有團體服務，跟這個居家服務是不一樣的，有很大的挑戰。如果說像我之前那個情形，如果有心真的要做的話，但是她因為經濟上的壓力，她可能是一個很好的居服員，可是沒有辦法持續下去。(C22)

但究竟照顧服務員在延續生涯發展的過程，除了以上的個人微視層面的困境外，還經常遭遇哪些組織與政策面的困境與限制？

### 二、機構/社區/組織居間的層次：無法落實升任居服督導員的制度

依據「加強推展居家服務實施方案」規劃，服務滿五年以上之專職居家服務員等得為居家服務督導員。但目前運作此設計時，往往因為文書能力、職缺等因素，而無法順利進行，使得具擔任督導員潛力的服務員看不到自己生涯的遠景。

(五年居服督導制度)可是看的到吃不到。(C13)

為什麼還要有個名稱說居家服務員要給我們考。(C19)

事實上我看我們裡面也有兩個人已經考到居服督導。可是沒有編制啊！還是一樣在做居家服務員啊！(C19)

居服員的基本教育程度不同，所以有的居服員她不會寫字，也是有，她們每個月的報表會請她們的小孩幫她寫或者拿過來給行政人員，像這個如果說不會寫字，在整個記錄和電腦的使用是有一些困難。(S22)

政府有一套比較好的措施就是說，如果居家服務員做專職的，做滿五年的，可以來轉居服督導。我覺得這只是在於一些技巧上面的還算 ok，除非這個服務員她本身的學經歷夠，要不然的話，她轉任居家服務的話，她或許可以幫忙去看個案，可是回來能不能真的能夠把個案紀錄寫到讓縣市政府很滿意，或者不要講到滿意，至少傳承的時候看得懂，…可是我們現在遇到的一些服務員，她們其實文字上面的表達比較弱，你的照顧服務員只要求國小畢業，萬一她真的很認真高中畢業了！做了五年了，真的也考上居服督導的證書了，這樣要怎麼辦？…除非你有辦法是有一個變通方式，…如果我今天是一個居服督導，我只會處理個案的事情 ok 嗎？像現在長期照顧的計畫在做轉變的時候，很多人為什麼沒有辦法很立即的反應就是她們只是學了其中部分的一塊。那居服督導為什麼離職率會有些高的原因，我覺得是行政表單那個部份，我們看過了一些 worker 都是摸索很久，譬如說你 word 會打、excel 會不會？…政府要的那個表單，到底是怎麼分割？有些人轉不過來。那再來就是，如果你的人生歷練不夠的，有些時候有些案家你根本就沒有辦法去處理… (S32)

### 三、政府/政策巨視層次

#### (一) 從性別意識而來的勞動價值：

照顧工作經常被視為是一種「女人的工作」，此女性職業，伴隨而來可能是貧窮的風險，較少社會保障。本次的研究中發現，不同的縣市財源不同，影響薪資計算方式，工作者本身所要承擔的成本亦不同。照顧服務員的薪資以一萬至兩萬者居多，每個月薪資要在兩萬元以上，每天工時約10-11小時。若是這個月遇到個案往生或結案，時數銳減，薪資短減，家庭收入馬上受影響。正如女性主義者疾呼：「選擇照顧就等於選擇了貧窮。」（摘自許雅惠，2002）

居服員薪資大概有三個落點：兩萬初頭、一萬多、以及一萬以下。其中有三、四位居服員每個月大概平均有20000以上，但她們工作時間相對比較長，每天可能是從早上8-18、19點，星期一到星期六，甚至是禮拜天都要；那有三位居服員是10000~20000之間的，她們工作時間大概是早上9-17點，周一到周五；至於10000以下的有三位，她們可能就只有接兩三位個案了。那分析其原因，20000以上的比較有家庭經濟的需求考量，10000以下的可能只是為了服務，金錢考量因素就沒這麼重要了。…有居服員做到29000元，但那就是平均大概要220小時。高雄縣有限居服員每個月服務時數不得超過250小時，包括案主自費以及政府補助。因此居服員大概平均100小時一萬元。(S23)

我們的薪水不會很高啦，大概一萬五到兩萬五之間，最多啦！…兩萬五就要拼命了啦！我們的付出跟我們收入不成比例！（C21）

薪資低與不穩定性，對許多認真投入、表現優異的居服員來說，是一個兩難的困境，有時候不得不向經濟現實面低頭。

我曾經有面對說這個薪水不穩定，然後我覺得說這個是現實面啦，因為它沒有像一般行業有基本底薪，所以剛開始接觸的時候，個案時數不多，所以我就一直硬撐一直硬撐，然後因為自己本身有經濟壓力，薪水又不固定，然後想說不然我就用我的保單借款，然後跟我朋友講，她說「發瘋」，哪有人賺錢還在借錢來維持這個工作，維持了半年，薪水都不固定。（C22）

一天八小時，呃一小時才一百塊，基本的問題還是工資太低（C27）

而且也沒有一個穩定的薪資啊！又沒有什麼保障！還每年都要考核。（C19）

## （二）未能隨物價波動反應工資：

近年來，隨著物價的波動，最低基本工資也調高了，但是照顧服務員納悶的是，為何工資卻沒有調昇？而且，因勞健保的調漲，勞退的提撥，每月可領到的金額越來越少，如同廉價勞工，在收支不平衡的情況下，經濟壓力越來越大，使得許多服務員，必須另謀生涯與生計。

我知道高雄市它沒有分生理照顧跟清掃，高雄縣分一百五跟一百八，所以我們的薪水不會很高啦，大概一萬五到兩萬五之間，最多啦！基本工資已經一萬七千多了，為什麼我們都沒有動？（C21）

打工一個小時就多少錢，然後加油站的打工也是一個小時一百塊，我們才九十五塊，我們公司是有分，身體接觸跟沒有身體接觸，沒有身體接觸是95塊，有的話是120塊。（C24）

覺得政府給的這一份一百八，我是覺得有點不足。車程的時間都是我們自己負擔，油資都自己負擔，所以政府根本沒有考量到這一點（C26）要有油錢比較合理，不然就不合理。（C15）

## （三）社會地位低落：

社會大眾目前對居家服務的認識有限，往往將照顧服務員當作自家傭人，將失能照顧以外的家事推向服務員，尤其各式各樣的稱呼，更讓服務員感覺受歧視與不被尊重。

其實這個社會福利是非常好的，但是現在有一點濫用的情況，譬如說，申請了之後，好像是我來服務你全家，不是服務個案本身（C17）

對啊！我會跟她講，我不是來打掃的，我是來服務的。(C15)

為什麼這個方塊那麼少人想來服務，因為人家都說這是把屎、把尿的，這是像清潔工或是像台傭這樣。(C16)

有的是說，不曉得居家服務，有的就說你幫我洗澡，你幫我拖地板，我覺得..我覺得..太亂了!!! (C13)

台灣人都很愛面子喔，她們不敢給人家知道她們申請這個(C24)都說朋友，是朋友來幫忙啦(C21)

在社會的價值觀裡面，人家會認為說，我們是社會局派來的。(C19)

#### (四) 勞動條件的差異

不同的縣市政府，擁有不同的福利預算與相關資源，直接衝擊照顧服務員的生計。

兩個縣市的勞動條件是不一樣的。因為我們有服務員是跨的，在高雄市做過，也有在高雄縣做。她覺得我們高雄縣怎麼要求這麼多，怎麼那麼囉唆，你錢怎麼給這麼少。可是我覺得高雄縣有一個好處就是說，其實我們居家服務中心，就說現在好像都拉成一樣的條件，機構間是一樣的。服務員在高雄縣任何一家居服中心都是拿到一樣的薪資，福利也都差不多。那高雄市勞健保不是每個單位都有，像我們單位也沒有，只是補貼，就是她外面工會的 19200 所有勞健保都補貼上去，然後還有滿 120 小時以上，對阿，目前也是在規劃說怎麼樣去...那個問題其實還蠻大一個。不過就覺得機構那個財務的壓力蠻大的。(S13)

## 第五節 照顧服務員對居家服務方案發展的期待

環視高齡化的外在環境，居家服務業務是整個長期照顧當中重要的一環，然而政策與制度的設計，卻很難讓照顧服務員感受到政府實質的肯定。因此，期待未來能夠對制度面、督導面繼續改善。

那表揚是一種鼓勵，也是一種自我肯定啦！只是咧！實質上沒有對我們居家服務員有什麼幫助，譬如說我們的勞健保、我們的生計、還有我們工作的穩定性，還有我們被社會的價值觀。(C19)

### 一、對政府/政策巨視層次～政策制訂的期待

#### (一) 訂定合理的補助制度：

有關居家服務計價標準的爭議，不僅發生在我國，諸多推動居家服務方案的國家亦經歷同樣的辯證過程（陳正芬、王正，2005）。整個大環境的經濟條件沒有改善，若期待民間開始自籌政府為補助的部份，現階段來說其實有點困難。

覺得說為什麼政府有時候做事情喔，不是錢花在刀口上，應該是花在應該花的，那種不應該花的，像她們那個經濟這麼好都免費，我覺得很奇怪！（C25）

如果說政府的預算只有這麼高，這麼多，沒有變，那我們把那個審核的機制就是把她訂嚴苛一點，一般戶的、不需要用的刪去。把時薪提高，把不需要的錢砍掉，認為說不需要使用這個福利的人把她拿掉，用在那個需要的人，把這個我們的時薪提高(C26)

不是機構虧待我們，是政府給的太少，…要調基本工資。(C26)對嘛，一百五要調到兩百二，一百八要調到兩百五(C27)

要有油錢比較合理，不然就不合理。(C15)乾脆到機構去服務，一上班就接案，一下班就走人，不用跑來跑去，這個油錢就省下來(C26)

#### (二) 改善勞動條件方面

如果希望熟稔居服業務的督導人力，持續留在居家服務領域發展，計劃性的勞動條件勢必要有所改革，否則對這群照顧者來說又是另一種的壓迫。

如果是針對督導的話是不是能夠全國統一督導的勞動條件，我覺得全國統一她的勞動條件，那督導的話她不論到哪裡她只要有這個志向想要來繼續



從事這個工作的時候，譬如說我今天結婚了，我要從高雄縣跑到台北，可是整個勞動條件都很 OK 的話，可以留住一些人才，我覺得是這個樣子。  
(S14)

### (三) 加強福利服務的行銷：

資深的照顧服務員看好居家服務照顧領域的未來性，希望可以吸納更多年輕人，注入新血輪，讓此領域的工作可以活絡起來，更年輕化。

如果能夠讓更年輕的人來加入這個行業，這對我們整個社會福利、整個老人來講是個很好的。(C19)

然而，資淺照顧服務員對居家服務照顧工作的未來則普遍抱持較悲觀的想法，尤其對「使用者付費」的策略更是缺乏信心，甚至擔心將使得個案量降低，影響收入與生計。據督導員的分享與描述，甚至有些照顧員已異動或積極規劃另謀他業。

明年就會改，改到使用者付費，但是最大的衝擊是我們的個案會減少，一般戶只要她出錢她就不要了，更麻煩(C27)

到時候我們薪水會更少，工作量少。(C23)

出錢(自費)也要看個狀況，比例制的，不能完全免費，至少給她幾個小時不用錢，幾個小時要錢。(C25)

### (四) 宣導消費者付費觀念：

剛有問到說我們對於工作有什麼期待，一直提倡的辦事費一直都是我們的期待啦，由於明年一月開始十年計畫就會開始實施，從明年開始從第一個小時她們就是要自己付費，很有可能會流失一些一般個案，這是勢必啦！我覺得期待就是，提倡他們一些觀念，就是**使用者付費**。(S22)

## 二、對機構/社區/組織居間的層次的期待

你今天沒有吸引力讓人家進來嘛！(C27)

居家服務若要順利推展，照顧服務員的培訓與留任，即成爲重要課題。(邱泯科，徐伊玲，2007)但受限於工作薪資低、社會地位低…等等客觀條件，使得該項工作叫好不叫座。

### (一) 改善勞健保納保的制度：

居家服務是一項靠體力且需要奔波於案家之間的工作，沒有一套合理的納保機制，除工作中的種種風險大部分要由工作者本身承擔，而且居高不下的保費，更是一難以承受之重。如果居家服務業務仍是長期照顧十年計畫中的推動仍是政府期待大力推動的政策，是否可參考日本對於核心工人長期僱用制度，由政府的地方稅制分擔去協助雇主降低勞動成本。

我已經五十幾歲了，在居家服務員裡要談什麼生涯規劃？說真的，這是靠勞力的工作，靠的是一個健康的身體。(C19)

能不能說請政府在勞健保給我們補助。(C15)

是不是可以建議社會局說，多重視服務員的福利，譬如說培訓啦、福利啦…(C19)

## (二) 落實升遷的制度：

依據「居家服務提供單位營運管理規範」第五條，清楚地規範督導員的資格，其中一類是「服務五年以上之專職照顧服務員，並取得直轄市、縣（市）政府核發之居家服務督導員結業證明書者」。但由於居家服務業務許多的文書電腦行政作業，因此該項資格得訂定是否可行？也引起大家的關心與討論。照顧服務員很期待這樣的晉升管道，但實際上許多專家學者、居服督導員，並不認為具五年資歷以及居家服務督導員結業證明書者，能夠更勝任督導員之職，主要理由乃是考量文書記錄的能力，

現階段在執行的結果在運作此設計時，往往因為文書能力、職缺等因素，而無法順利進行。

（五年居服督導制度）可是看的到吃不到。(C13)

為什麼還要有個名稱說居家服務員要給我們考。(C19)

事實上我看我們裡面也有兩個人已經考到居服督導。可是沒有編制啊！還是一樣在做居家服務員啊！(C19)

## (三) 繼續提昇督導功能：

透過督導教育系統提供課程、講習、訓練的參與，協助照顧服務員調適工作中面臨的壓力與挫折。督導系統是目前照顧服務員建立工作認同幕後的大功臣，最能瞭解照顧服務員生、心、靈、社會面的需求，若能在進階、成長等訓練課程之外，予以持續的情緒支持、行政指導，將能適度維持居家服務業務的穩定性。未來期待提供與擴充更切中業務需求的課程。

## 1.期待聘請不同專業背景之督導員：

居家服務過程中，經常需要面對有疾病、特殊身體照護需求的老人，但礙於居服督導員所學背景，對於相關專業知識、技巧的不足，以致無法清楚交代案主的病史與提供適當的照顧技巧，使得照顧服務員有著延誤照護時機、遭受疾病傳染的威脅與恐懼。因此，為了因應多面向需求的案主群，建議組織需要聘請擁有照護技巧的督導員，以支援照護面的需求。

我又問我們中心，「阿你知不知道這個個案是什麼情形？」，她們都不知道，...我覺得中心要有幾個護理經驗的居服督導員，因為我之前見那個中心，她們都沒有，每一個都是社工喔，阿所以說，像我要接的個案，依我們的護理經驗，我都會問，「這個個案目前是什麼情形？有沒有回醫院？有沒有吃什麼藥？你哪裡不舒服？哪裡怎麼樣？有沒有固定看哪一科？...」就會問，我曾經有接過一個糖尿洗腎的病人，她（督導）都沒有跟我講她是洗腎的病人。...我發覺那個督導都是社工，全部都是社工系的人員，沒有一個是有醫護背景的，要有（護理）人員配置，你兩個社工師，至少一個護理系的。（C13）

## 2.加強照顧技巧的訓練課程：

不夠用的就像用措的個案，肌肉萎縮用措的，從來也比較少接觸（C23）

現在問題就出在一個受訓時間實習場所，實習場所在高雄縣在兩年做的實習場所都在大東醫院，大東醫院它裡面只是在加護病房裡面實習，也沒有幫病患洗澡擦澡，跟病患接觸時間很少（C27）

跟實際操作完全是兩碼子事，聖功醫院是在護理之家裡面，幫病人洗澡，那高雄縣這兩年通通在大東醫院裡面，通通沒有（C27）

我們申請居家服務的，比較是需要護理的，也就是屬於長照部分都有包括到了，變成就是說她在這一方面比較不足，可是案家又希望她做身體服務這個部分這樣，那那個居服員有跟我們講那個高雄市有一個關節活動，她們說那種，因為她們出身背景不一樣，她們都是一些家庭主婦或是說二度就業的，她們覺得關節活動是一種很專業的一件工作，不是那一種普通那樣做的那種。（S26）

原先有開照顧服務的精障班，幾年前高雄縣玫瑰園那邊開，那個是內政部的，開過一班，慈惠醫院那裡開過一班，開那一班也是為了玫瑰園要成立，開了一班以後就沒有開過了，沒有開過我們本身素質就沒有那麼高（C27）

### 3.協助自我角色的維護

透過各式的督導與訓練，不斷強化照顧服務員對居家服務工作價值的認同，較資深的照顧服務員對於自己在工作的價值部份，調整的蠻好的，以至於她們會繼續服務，不然在這麼多的一個誤解裡面可能就做不下去了。

我們在职訓練的時候，會去提醒我們的服務員，妳自己當下聽到，妳要去做更正的一個動作，妳不要讓她用這樣的一個工作內容來稱呼妳，我覺得這樣子是貶低妳的角色，那你們自己要維護自己的角色，可是…有些服務員卻又會覺得說，不好意思講什麼的，我就會提醒她們，那你們的角色就是這樣被貶低的，妳覺得不需要去做一個更正的動作嗎？…我們可以去跟案主說，可是案主也很聰明阿!!你今天跟我講什麼，我知道你是機構督導的一個身份，我一定都說…好好好，可是實際上，在照顧的是我的照顧服務員，那如果她們不去做一個糾正或是一個原則的把守的時候，我覺得我們說再多對她來講也都沒有用，所以我們都會以再教育服務員說，妳自己該去維護的部份你要自己去做到(S31)。

### 三、對個人微視面

#### (一) 尋求在職進修的機會

許多高中職、專科畢業的照顧服務員，期待自己可以有機會再進入回流教育，奠定更好的工作基礎，為生涯的晉升尋找更好的出路。就近高雄地區的學校、相關科系，是照顧服務員期待的進修場域。對於較有家庭照顧負擔的女性照顧者，則期待網路或空中教學。

我們想在職進修有什麼管道？(C23)

對，我很想再多認識，因為老齡社會越來越多，就是這個趨勢啦，我覺得應該是我們在更進修多一點，再照顧更多的老人(C23)

我也是預計在今年或明年再去學校進修社工，我覺得學校出來的還是跟這些在職的課程不一樣，所以我覺得還是必須啦。(S22)

#### (二) 提供創業機會：

居家服務產業相當多元複雜，又受限國家政策、預算的不確定性，對機構的經營來說增添許多的變數與不穩定性。若能選擇需求高、需初備專業知識的服務項目，或許對許多忙碌的成年子女來說是一項

可以減輕照顧成本與重擔的服務，如陪同就醫。當居家服務進入市場的自由競爭，或許可以為能力好的照顧服務員帶來生涯發展的其他可能性。

最近我…辭掉 XX（基金會）的工作之後，有人告訴我說「你為什麼不把你居家服務這一塊的經驗，然後去開一間人力仲介公司？」，那我說「是要做什麼呢？像婉如基金會在做家事管理員兼做那個…我也許不用做到家事管理員，作陪同就醫就好了！」…如果用到產業化來講就是你的顧客來源，穩定度有沒有夠高，因為你不可能收太多費用。…我在一個研討會聽到，有一個是台北的公司，她們就一個小時收 350，我就想說那台北吧！高雄怎麼可能！！高雄一個小時看病才收一百五，只是照顧個家事服務，家屬就已經哀哀叫了！！我就覺得說，如果假設你今天沒辦法請假或者是說…我說實在一點，你請假根本就不划算，因為你可能一個小時的時薪比這個還要多，那你又不方便請假的話，我覺得我**倒願意去訓練一批服務員就是對疾病比較有概念的，然後就陪著老人去（看病），有時候她們不是看一科阿！看兩科阿！**聽說現在她們現在上午看兩科，下午還可以看兩科阿！我就覺得我自己陪我媽媽看病，我覺得早上下午…如果她早上…她是肝臟方面有毛病，又要抽血、又要照超音波、又要看這個、又要領藥然後又要去吃飯，下午還要再看，然後再領藥，然後再回家，其實中間過程還蠻瑣碎的，那一間大醫院裡面，其實她病患其實也不知道要跟醫生形容，醫生講什麼可能患者也聽不懂，所以我覺得如果有一些人可以來做追蹤就醫的那個部份，其實應該也是還好。(S32)

## 第六節 小結

從照顧服務員分享的經驗中，了解到居家服務是一項兼顧家庭需要、利他、創造生命成長、學習調適挫折忍受力、可配合人生階段作生涯轉換的服務工作。而在服務過程中，與案主有情感的連結，看到案主功能的進展，受到案主與案家尊重與肯定，並且來自組織對員工生計的體恤，提供充分督導與職前訓練時，較能獲得照顧服務員的工作認同。

然而，工作過程中，個人層面，由於照顧工作的辛勞、工作內容的吃重、案家環境的髒亂；組織督導層面，照護技巧支援不足、連結資源能力不足、進階訓練機會不足、薪資福利調降、勞健保納保方式；政策結構層面，面對各項長期照顧資源尖的競爭、僵化的執照考試方式等等因素，影響著照顧服務員的工作認同。同時，個人層面，吃重的工作內容、薪資不穩定、社會地位低落；組織層面，升任居服督導員的制度未落實；政策層面，受性別意識、物價上漲、社會價值、勞動條件等因素，也影響著照顧服務員生涯規劃的選擇。

受訪的照顧服務員們期待未來政府能夠訂定合理的補助政策、改善勞動條件、加強福利服務行銷、宣導消費者付費觀念；組織督導層面，可以改善勞健保納保制度、落實升遷的制度、繼續提昇督導功能；再者，若有在職進修與創業的管道，將使照顧服務員更能夠在此職涯發展。

此外，從受訪者的經驗初步發現：

- 一、高雄縣、市居家服務業務因政策、行政面的規範不同，的確影響到照顧員對工作的認同、生涯規劃的經驗與遭遇的困境及限制。尤其組織在福利薪資的設計，深深影響照顧服務員的生計，進而影響服務的持續性，特別是在工時、勞務費用的算法、勞健保的納保方式方面。
- 二、人事制度健全與否與員工的生涯發展息息相關，影響照顧服務員能否在組織中看不看得到自己的未來。因此，升等管道、考績、獎勵等生涯發展的設計在組織督導層面是重要境及限制。
- 三、城鄉的差異，影響到服務員就業機會、生計來源與進修、生涯規劃。

可見，政府的政策、組織內部的人事制度、個人的教育背景、城鄉的差異…等因素，在未來服務方案的規劃上需要更加重視。

## 第六章 結論與建議

從前面兩章的資料分析結果發現，居家服務業務要延續，居家服務政策勢必要審慎規劃，就業環境需要更多人性的考量，以及勞動條件的保障，督導系統可以讓教育、支持的功能再深化，在職訓練的內涵可以視教育背景的差異提供多樣化的學習，組織的服務行銷路徑需要再設計，長期照顧體系的教育要持續推動與鼓勵。

### 第一節 結論

#### 一、 受訪者的特質

本研究在研究期間完成五次焦點團體，共訪視 14 位居服督導員及 16 位照顧服務員。受訪之居服督導員平均年齡 31.1 歲，均為女性，教育程度 33 % 為護專背景，其餘為社會工作及其相關科系。受訪之照顧服務員平均年齡 44.8 歲，13% 為男性（工作年資以一年以下），87% 為女性，87% 教育程度高中職以上，其餘為國中畢。

#### 二、 居家服務人員對專業/工作意象的差異

從表一資料顯示，居服督導員與照顧服務員對於這項居家服務福利產業的觀點層次不同，居服督導員偏向以實務角色的達成來看待自己的專業；照顧服務員則較從個人需求為中心來說明對工作的想法。

表一 居服督導員與照顧服務員對專業/工作意象的比較

居服督導員	照顧服務員
一項激發人性光輝面的服務產業	一項兼顧家庭需要的服務產業
工作實力勝過一個機構經營者	一項延伸利他意識的服務工作
一位資源提供者	一項可配合人生階段、生涯轉換的行業
一位教育者	一項創造生命學習、成長喜悅的服務產業
一項可以持續提高學習動機的專業	一項學習調適挫折能力的工作
一個持續擴大視野的專業領域	一項附加提昇照顧家人能力的工作
一個跨專業合作的照顧領域	
不同於醫療院所的照顧模式	

#### 三、 居家服務人員對專業/工作認同過程遭遇困境的差異

從表二資料顯示，居服督導員專業認同的困境主要受教育訓練機會、就業環境、督導系統條件所影響，而照顧服務員工作認同則主要受到個人體力

技術、督導功能、聘僱制度…等面向的影響。受訪對象大部分對居家服務專業/工作持正向的認同。

**表二 居家服務人員對專業/工作認同過程遭遇困境的比較**

生態層次	居服督導員	照顧服務員
個人微視的層次		照顧工作的辛勞
		工作內容吃重
		案家環境的髒亂
機構/社區/組織居間的層次	訓練課程之多寡	照護技巧支援不足
	進修機會之有無	連結資源能力不足
	跨專業訓練不足	進階訓練機會不足
	訓練課程時間過於密集影響學習效果	改變聘任制度
	同儕督導之有無	勞健保納保問題
	強化對服務範疇的認知	
	對年齡的刻板印象	
	組織特性影響管理機制的設計	
	抗拒行政要求	
政府/政策巨視層次	城鄉差異對督導人力流動的影響	各項長期照顧服務資源間的競爭
	論量計酬制度影響居服人力的不足	改變僵化的執照考試方式

#### 四、居家服務人員對生涯規劃過程遭遇困境的差異

從表三資料顯示，居服督導員生涯規劃的困境主要受國家政策、制度不確定性所影響，照顧服務員生涯困境則主要受到勞動條件（薪資、福利、聘任制度）因素的影響。此外，由於照顧服務員多為中年、有家庭者，擔心居家服務產業化後，會失去原本的優勢，且因婦女為多，在生涯發展有被剝奪、邊緣化的感覺。而在居服督導員的部份，因年齡較為年輕，所談多朝專業、未來如何轉型為主，且訪問的兩位離職督導認為個案量太重，引起家庭意見，才是職場轉換的主要原因。



表三 居家服務人員對生涯規劃過程遭遇困境的差異

生態層次	居服督導員	照顧服務員
個人微視的層次	專業證照取得與服務品質間的兩難	個人薪資的不穩定
	從工作而來的負面情緒受到忽略	工作內容吃重
	風險性的工作環境	
機構/社區/組織居間的層次	督導專業倫理帶來的責任與義務	無法落實升任居服督導員的制度
	薪資、福利的多寡	
	專業能力、社會地位未充分受到肯定	
政府/政策巨視層次	政策制度的不確定性	從性別意識而來的勞動價值
		未能隨物價波動反應工資
		社會地位低落
		勞動條件差異

### 五、 居家服務然員對居家服務方案發展的期待

從表四資料顯示，居服督導員與照顧服務員均關心國家政策的走向，尤其是對服務方案財務面的影響。其次，也都期待督導功能的提昇。此外，受訪之居服督導員與照顧服務員均提到單一專業背景之督導員的督導功能不足，未來有加強多元專業訓練的必要。

表四 居家服務然員對居家服務方案發展的期待

生態層次	居服督導員	照顧服務員
個人微視的層次	尋找生涯轉型的管道	尋求在職進修的機會
		提供創業機會
機構/社區/組織居間的層次	對教育訓練課程（職前、進階、成長課程）的期待	改善勞健保納保的制度
	對督導系統功能的期待	落實升遷的制度
	對學校教育的期待	繼續提昇督導功能 1.期待聘請不同專業背景之督導員 2.加強照顧技巧的訓練課程
	對服務行銷的期待	協助自我角色的維護
	對組織福利的期待	
政府/政策巨視層次	在業務補助款方面 1.期待政府審慎規劃服務方案之財務預算 2.提高中低戶的督導費 3.爭取護理專業背景督導的人力補助費	訂定合理的補助制度
	在行政、監督工作方面	改善勞動條件
		加強福利服務的行銷
		宣導消費者付費的觀念

## 第二節 建議

近年，居家服務這項「論時計酬」的勞務工作，因財務預算逐年的緊縮，讓照顧服務員著實感受不到政府等外在環境對其工作價值的肯定，若不是與服務對象深度的情感連結、見證服務對象身體功能的改善、服務品質受到案家的肯定、工作困境獲得組織的支持與鼓勵，恐怕將無法說服照顧服務員在面對收支不平衡的生活窘境下繼續堅守照顧崗位。未來，這份慈善多於福利意義的福利產業，十分迫切需要公、私部門等相關單位，一起協力來改善居家服務產業的就業環境、勞動條件，減少工作人員的流動，增進督導系統功能的穩定性，以提昇居家服務的品質。本研究希望依據研究初步結果，從不同層級提供初步建議：

### 一、對政府/政策巨視層次的建議：

#### (一) 編列合理的財務預算：

計畫型的委託方案經常受到國家政府預算編列不穩定的影響，而衝擊委託單位的服務，與工作人員的穩定性，同時影響居服人員勞動條件改善的機會。依內政部統計發現，2006年有33,455人受過照顧服務人員訓練，其中領有勞委會職訓局丙級檢定共7,827人，但實際投入居家服務人數約3,661人，投入率約2~10%，主要因為居家服務勞動條件與薪資待遇和醫院、機構有所差異，影響留任意願，(林麗嬋，2007)。針對此部份未來人力需求嚴重短缺，除了透過短期職訓體系加強培訓、長期納入正規高職、專技體系養成外，提供穩健與合理的財務預算，以協助受託單位建立合理待遇及工作權保障，實刻不容緩(行政院，2007)。

#### (二) 評估照顧服務產業化政策之可行性：

期待借鏡日本與歐洲國家(尤其英國、芬蘭)的高齡社會照顧經驗，思考照顧服務是否朝向產業化發展？如何在我國的文化、政治、經濟的特色環境下推展居家福利服務。由於目前公部門長期照顧政策，尚處在滾動式修正階段，且社會大眾對照顧服務的認知也尚未成熟，或許，可先鼓勵私部門與公部門協力朝向社會型產業化的方向邁進，待時機成熟，再導入產業化的照顧服務。

#### (三) 修訂居家服務政府給付的標準：

由於政府給付上限設定的不同，使低收入戶與非低收入戶兩類不同身分類別的服務對象，在居家服務的使用有明顯的差異，顯示政府給付標準的設定對民眾服務的使用有極大的主導作用，因此，未來在

進行長期照護保險的規劃時，有關支付制度的設計，應同時考量民眾的付費能力與實際的照顧需要，以避免服務利用多集中於低收入戶的現象，並能更適當合理的運用照護資源（曾淑芬等，2004）。期待推動使用者付費原則，在政府照顧弱勢人口群之餘，一般有居家服務照顧需求的民眾，亦能公平地以合理價格購置所需服務。

#### （四）獎助製作服務方案宣導短片：

配合政府政策，獎勵民間單位拍製服務宣導短片，從敘說受照顧者、照顧服務員、居服督導員的照顧經驗與生命故事中，傳遞照顧過程的服務方式、權利義務等，讓民眾瞭解居家服務方案的真諦，並提昇居家服務人員之職業形象。

## 二、在機構/社區/組織層次：

### （一）建立居家服務跨專業的團隊

萬育維（2004）指出照顧團隊本身的穩定度低，成員流動率過高，對於合理勞動雇用條件、建立信賴關係而言是致命傷。而穩定的人事，又必須搭配督導和在職訓練制度，否則人才很容易流失。穩定的工作人員是提高老年人院內生活品質很重要的指標。相信對居住在社區並使用居家服務的老年人來說亦同。因此，為了因應居家長輩的照顧服務需求，有必要配合既有的社區照顧福利服務措施，推動「全人化」服務模式（陳盟仁，2007），細緻地來凝聚社工、護理師、醫師、物理治療師、職能治療師、營養師...等跨專業團隊的共識，建立跨專業的合作模式。

### （二）規劃完整居家服務人員繼續教育訓練課程促進專業合作：

1998年3月擬定了「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，明訂了居家服務之實施對象、服務內容、照顧者角色及訓練內容等（林貞慧，2003），使居家服務方案更為具體可行，亦使居家服務員的培訓走向專業化制度的第一步。由研究初步結果得知，現行的職前訓練課程十分受用，受到工作人員的高度肯定。然而，美中不足的地方是，開課時間、地點不便於工作者，因而影響修習的人數，大部分的督導員未能進一步完成進階、成長等在職教育時數。期待納入相關專題研討會、個案研討會、督導會議、在職訓練...等時數的認定，規劃完整繼續教育訓練課程，將繼續教育制度化，並強調多元專業新知分享，研討創意新服務模式，以提昇跨專業整合服務的敏感度，促進專業間的合作效率。此外，協助接受回流教育，得到執業證照或通

過次專業認證制度(呂明馨,2007),以提升整個照顧產業的服務水準。

(三) 鼓勵籌組居家服務人員工會組織,維護成員權益與地位:

目前高雄縣市均尚未有居家服務人員工會的設置,但在高雄市有看護工會,只要是從事看護相關工作者都可以加入;而高雄縣因為有強制居服中心需為居服員加保,但是高雄市的部分沒有強制,所以照顧服務員的勞動權益因縣市政策不同而有異。期待相關工會的設立,以凝聚照顧服務員的力量與心聲,為規劃將來人力不足的缺口、勞動條件改善等政策,提供切身性的建言。

(四) 鄉村地區可修訂人員聘僱制度以進用適當人才增加服務競爭力:

若不是對於長期照顧領域有特別專業認同的話,面對勞動條件較佳的福利機構,要年輕社工背景的督導員持續地留在崗位上,不起異動的心很難;尤其所屬組織若運作又不穩定,就更容易讓督導員萌生去意。但是鄉村地區社會資源網絡較薄弱,特別需要協助案家建構支持網絡,以有效管理家庭內外資源,擁有社工背景督導員頗為重要。希望聘僱組織可以慎重修訂人員聘僱制度,使服務得以更有效的運作。

### 三、個人專業認同層次

(一) 對照顧服務員生涯發展之建議:

本研究與勞委會(2007)照顧服務人力不足與流失之道~照顧服務員勞動條件保障專案報告一致,均發現收入不理想、僱用型態不安定、勞力負擔過重、社會地位低是居家照顧服務員轉換工作考量因素。該報告有提出:1.提昇照顧服務員社會地位,2.改善照顧服務員工作條件,3.建構完善照顧服務支持體系等居家照顧服務人力流失的對策。呂寶靜等(2006)也曾提出:1.

1.鼓勵創業:

配合高齡社會的來臨,鼓勵有能力的照顧服務員自行創業,協助照顧服務員配合國家長期照顧政策,發展新興服務,如:家庭托顧服務。或者,協助成立如日本的安心服務介助員培訓組織,讓照顧服務員除醫院看護、居家服務外,有其他的職業選擇。

2.發展家庭托顧服務

家庭托顧服務主要提供服務的人力以照顧服務員為主，期待高雄縣市的家庭托顧服務機制早日建構完成，讓可以獨當一面的服務員，增加一項就業的選擇。

(二) 對居家服務督導生涯發展之建議：

**儲備生涯轉型能力：**

在專業工作中持續成長，是大部分督導員對生涯發展的期待。希望借助組織的力量，協助生涯轉型需求的督導員，發展新能力（如管理、領導等儲備能力），調整工作角色職務，使督導員得以在穩定中求發展，從不同的照顧服務視野，看見在居家服務領域深耕的願景。

## 參考資料

1. 內政部網站(2007)。 <http://www.moi.gov.tw/home/>。
2. 王永慈、趙美蘭 (2001)。對協助生活扶助就業的政策思考，就業與訓練。3-6。
3. 王增勇 (2006)。社區照顧的再省思：小型化？規格化？產業化？台灣社會研究季刊，59，91-141。
4. 台灣護理人員權益促進會 (2007.7)。假面天使，護理人員十大痛苦指數—還給護理人員友善、安全、尊嚴的工作環境。發表於「性別主流化與勞動條件」--女性勞動者勞工教育論壇。台灣：高雄。
5. 台灣護理人員權益促進會 (2007.7)，「掙開台灣護理人員職場枷鎖」聯合記者會新聞稿。發表於「性別主流化與勞動條件」--女性勞動者勞工教育論壇。台灣：高雄。
6. 何彩燕、黃源協 (2005) 社會工作師職涯轉換之研究。台灣社會工作學刊 4：77-109。
7. 呂建德 (2003)。全球化與福利改革的政治經濟學：以荷蘭與丹麥為例分析。社會政策與社會工作學刊，7 (2)，121-170。
8. 李易駿 (2003)。全球化與東亞國家社會政策變遷初探：1990-2000。社會政策與社會工作學刊。7 (2)，71-120。
9. 李茂興 (譯) (1998)。成年人的生涯機與生涯轉型。生涯諮商：理論與實務，台北：弘智。(Richard S. Sharf,1998)
10. 金樹人 (1999) 生涯諮商與輔導。台北：東華書局。
11. 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。暨南大學社會政策與社會工作學碩士論文。
12. 林雅容 (2005) 性別、牡蠣、經濟變動：東石漁村婦女之工作認同。台灣社會研究季刊，60，1-33。
13. 林貞慧 (2004) 老人居家服務督導功能有效性品質之探討。社區發展季刊 106：159-175。
14. 周世珍 (2007)。日本介護保障法制及其基本理念之發展。明新學報，33，105-128。
15. 吳思達(2005)生涯規劃與管理。台北：全華。
16. 吳明儒 (2004)。從全球化觀點解析年金制度改革模式：兼論「資本累積」與「世代契約」概念辯證邏輯。社會政策與社會工作學刊。7 (2)，15-70。
17. 吳藝儀 (譯) (1996)。組織中的成人生涯發展。生涯發展理論與實務。台北：揚智文化。(Vemon G. Zunker,1996)
18. 邱泯科、徐伊玲 (2005) 老人居家照顧服務員考訓現況與工作困境之探討。社區發展季刊 110：284~300。
19. 胡月娟 (2006)。居家服務行銷。澄清醫護管理雜誌 2：3。12-17。

20. 范錦明 (1998)。歐美勞動僱用制度在日本勞動市場之適用性。日本通產政策。2007年12月10日取自日本通產政策動態報導 <http://www.moea.gov.tw/~ecobook/japan/index.htm>
21. 徐悌殷 (2004)彰化縣「居家照顧服務員」工作表現相關因素之研究。東海大學社工學系碩士論文。
22. 陳武宗 (2007.11)。長期照顧服務人力需求與職涯發展。發表於長期照顧人力發展與跨專業整合研討會。台灣：高雄。
23. 陳武宗、張素紅、吳幸霖 (2006) 居服督導之職業意象：行政管理者或專業人員。發表於全國照顧服務產業—居家服務學術研討會。財團法人彰化縣私立珍瑩老人養護中心，彰化縣政府，2006年9月28日。
24. 陳金英、湯誌龍 (2006) 專業生涯認同：影響社會工作系學生生涯選擇之相關因素。社會政策與社會工作學刊 10 (1)：151-187。
25. 陳政智、張江清 (2003) 高雄市老人日間照顧中心服務及經營模式之研究。高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託專題研究
26. 陳正芬、王正 (2007)。台北市居家服務方案論時計酬適切性之研究。台灣社會福利學刊，6 (1)，93-129。
27. 陳俊諺 (2007.7)。台灣社工的勞動與自我充權。發表於「性別主流化與勞動條件」--女性勞動者勞工教育論壇。台灣：高雄。
28. 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐 (2006) 社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉文化。
29. 曹采華 (2002)。員工特徵對工作滿意、組織承諾、組織公民行為、工作績效的影響—以派遣人員為例。中央大學人力資源研究所碩士論文。
30. 曹愛蘭 (2007)。家庭托顧服務探討。2007年12月7日取自家總會訊 [http://member.ehato.com.tw/orther/familycare/info\\_16.htm](http://member.ehato.com.tw/orther/familycare/info_16.htm)
31. 莊秀美 (2000)。高齡社會的老人長期照護對策：以日本的公共介護保險法為例。東吳社會工作學報，6，73~100。
32. 莊秀美 (2007)。台灣地區老人福利服務的供給與營運～照顧服務民營化的政策方向與實施現況之探討。發表於少子高齡社會的福祉政策之實踐與發展～台灣、日本的比較與研究國際研討會。東吳大學社會工作學系，2007年10月26~27日。
33. 許雅惠 (2002)。性別、依賴、就業力，台灣婦女的經濟弱勢與保障。臺大社工學刊，6，125-173。
34. 勞動基準法施行細則，2007年10月30日取自：行政院勞工委員會勞工保險局全球資訊網 <http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0008895>
35. 勞委會 (2007.10)，照顧服務人力不足與流失因應之道—照顧服務員勞動條件保障。發表於96年10月9日長期照顧制度人力培育小組第二次工作會議。台北：行政院。
36. 勞工保險監理委員會 (2005.12)。日本社會保險制度及其公共年金基

- 金管理監督組織。行政院及所屬機關出國報告。台北：行政院。
37. 凱爾飛特有限公司 (2007)。安服介助員。取自：[www.carefit.com.tw](http://www.carefit.com.tw)
  38. 黃盈豪 (2007.7)。社工勞動權益～從漂流社工的經驗談起。發表於「性別主流化與勞動條件」--女性勞動者勞工教育論壇。台灣：高雄。
  39. 張添洲 (1994) 生涯發展與規劃。台北：五南。
  40. 張美珠 (2004)。機構經營與發展—以「居家服務」為例。長期照護雜誌，8 (1)，28-33。
  41. 游美惠 (1998) 內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用。調查研究，8。5-41。
  42. 萬育維(1996)專業認同與工作滿意之間的關係探討—以從事兒童保護社會工作人員為例。東吳社會工作學報，第 2 期，305-332。東吳大學。
  43. 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。元智資訊社會學研究所碩士論文。
  44. 楊培珊 (2000) 女性居家照顧服務員工作中遭受性騷擾之經驗探討。台大社會工作學刊 2：97-149。
  45. 劉文敏、傅玲、邱亨嘉、陳惠姿 (2007)。高雄市非中低收入戶失能老人使用居家服務及其相關因素之探討。長期照護雜誌，11 (2)，149-161。
  46. 盧政春 (2007)。從工作保障論我國勞工福利制度之建構。2007 年 10 月 29 日取自 <http://taup.yam.org.tw/announce/9911/docs/29.html>
  47. 戴肇洋 (2007)。增修就業相關法規，活絡企業人力資源。2007 年 12 月 13 日全球台商 e 焦點，70，取自：<http://twbusiness.nat.gov.tw/epaper/y07/01/70-251.htm>
  48. 鍾秉穎 (2007.7) 我是社工嗎？開始，省思我的社工生涯。發表於「性別主流化與勞動條件」--女性勞動者勞工教育論壇。台灣：高雄。
  49. Burack-Weiss A, Brennan FC (1991) Gerontological social work supervision. NY: The Haworth Press.
  50. Chi Nguyen(2003) "Right to Care? The Burden of Paid and Unpaid Home Care in Canada." Women & Environment International Magazine.
  51. Goode RA (2000) Social work practice in home health care. NY: The Haworth Press.
  52. Jayne Crow, Lesley Smith, Shirley Jones(2005). Using the Patchwork Text as a vehicle for promoting interprofessional health and social care collaboration in Higher Education. Learning in Health and Social Care,4,3,117-128.
  53. Steer, R. M.(1977). 'Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment', Administrative Science Quarterly, 22(1):46-56.



附錄一：

## 「居家服務人員的專業認同與生涯規劃之研究」期中審查會議記錄

日期：2007年06月28日(四)

時間：下午2時30分~4時30分

出席人員：黃松林、余嬪、陳武宗、吳盈玉、陳昱禎、郭惠怡、張江清、吳美玲

記錄：宋珮琦

一、主席報告：(略)

二、研究報告：(略)

三、委員意見：

(一) 余嬪委員：

1. 居服督導員流動率很高，流動到哪裡去？可再追蹤已離職的工作人員的去向。
2. 焦點團體可以找到受訪者的共同性，但是比較不能看到生涯的延續性，邀請對這行業士氣高的人做深度的訪談，瞭解她對台灣未來高齡化，她怎麼看待此行業，她怎麼儲備自己。內容較有故事性，較容易把許多現象串連起來，要匿名。
3. 從文獻部份去討論台灣目前狀況和可能的趨勢，然後再談專業認同，專業認同的部分，包括認同是什麼？承諾、投入、或背景脈落等。另外，在文獻可能要稍微去談台灣目前看到的職業生涯，如何延續、變化、可以怎麼發展...等。
4. 在焦點團體中收集一般性的看法，譬如說：「你覺得居服員或督導員專業，需要具備哪些專業？」比較容易去回答，不會牽扯到負面感覺。我們可以很廣泛蒐集意見，可以用專業來看。
5. 第二頁的研究目的，和第六頁的目的，和十六頁的訪談問題，有沒有完全都對起來，需要仔細檢查研究目的在那裡。如果焦點團體的目的是要了解一般的工作內容和需求，分別跟政策相關的面向，那可以蒐集到很多豐富的資料，而且大家會談得很有趣；如果訪談內容是個人生涯發展的歷程，可能質性深度訪談會比較有樂趣。
6. 居服督導員和照顧服務員的工作內涵差別很大，文獻部分要針對國內外的趨勢做整理，比較有遠見來做說明。資料分析方面，有些分析還要再仔細，還沒有進行詮釋。譬如：第四頁，對專業發展的期待與成就感，其實期待和成就感是兩件事，期待是不足的地方，成就是有成就的地方，資料中尚有好多內容，所以蒐集到

資料以後怎麼去切和分是一個很大的考驗。第六頁提到組織對方案的理念，這段訊息不清楚，事後再電訪，以利比較分析。

7. 資料中在敘說故事時，女性的妳、她，要小心。報告中多數的你都是用男性的你，會誤解為很多服務員或是督導員都是男性。
8. 訪問時所用的字眼，是不是確定座談者能夠懂，在十六頁，〈關鍵性〉議題中—專業認同的歷程主要受哪些因素的影響？他們知道專業認同是什麼嗎？應該要白話一點。

(二) 黃松林委員：

1. 除了居家服務的焦點團體，針對個別差異作深度的訪談，會更有幫助。照顧服務員與居服督導員的生涯分別受產業化、專業化影響，使得照顧服務員與督導員的生涯是截然不同，不同的專業認同概念，研究時有需要做區隔。此外，社工與護理專業職場選擇的多樣性不同，也可再深入討論。
2. 後續焦點團體可以從政策法令觀點，討論「照顧服務員五年年資並持有督導員結業證書者是否得任督導員」的相關議題。
3. 可從文獻來比較歐盟跟台灣未來制度的建構，從產業化和專業化的制度面再來討論。
4. 文獻回顧方面可以增加生涯的政策面，政策與法律如何影響到政策面，影響到工作人員可以做的選擇，以及照顧專業產業化的發展。

四、研究群回應：

- (一) 第一場焦點團體中討論了許多對公部門制度面的想法，考慮再邀請幾位進行個別訪談。整個居服政策尚在建構中，裡面的不確定跟不穩定，還蠻影響到工作者要不要繼續投入，因此外在條件的部份將繼續探討。
- (二) 專業認同是延續的部份，如果有已經轉業的，可進行個案的深度訪談，有故事性、延續性。居服督導，這是一個新興的角色和領域，這些人他為什麼離開？有意思的是，勞動條件、業者對他的期待，也許先問完這些東西，問完再倒回來找出原因，你當初離開最重要的原因是什麼？我覺得那個是很有趣的。
- (三) 專業角色已經蠻融入的，這在角色示範引導上是蠻有用的，變成一個楷模角色，為什麼要投入現身於這個行業？業者的理念？怎麼操作？怎麼營造機構的氣氛？值得再探討。
- (四) 再分析有關產業化和專業化的資料，補充居服督導員與照顧服務員在生涯認同與規畫面之差異。

## 「居家服務人員的專業認同與生涯規劃之研究」期末審查會議記錄

時 間：2007年11月30日 星期五 下午5時00分至7時00分

地 點：高雄市政府社會局長青綜合服務中心 三樓

主 席：陳武宗主任

列席人員：余嬪老師、黃松林老師、張江清老師、劉華園股長、郭惠怡課長、

陳昱頴社工、洪曉婷助理、蔡雅純助理。

紀錄：洪曉婷

一、主席報告：(略)

二、工作報告：(略)

三、討論事項

1. 案由：「居家服務人員的專業認同與生涯規劃研究」期末審查，請 討論。

說明：(1) 目前本研究在期中審查後又完成四次焦點團體，三次個訪，分別針對資淺居服督導及資深、資淺照顧服務員做焦點團體，個訪兩位離職督導。

(2) 受訪者有社工、護理背景，提及跨專業訓練不足，護理背景需要社工資源連結及溝通能力，社工背景需要照顧技巧能力。

(3) 照顧服務員的問題有薪資、福利低，想提昇薪資福利，且多為中年有家庭者，提供遠距教學訓練無法配合；若將居家服務產業化，會失去原本的優勢，且婦女多定位在照顧的角色，有被剝奪、邊緣化的感覺。

(4) 居服督導多為年輕者，所談多朝專業、未來如何轉型，且訪問的兩位離職督導認為個案量太重，引起家庭意見，因此朝專業、職場轉換。

(5) 受訪者對於國家政策以及角色的穩定性有不確定感。

討論：(1) 參考其他國家是否有照顧服務產業化、政策之研究，可加入文獻中，對於公部門較實際，亦可回應研究問題。

(2) 將研究建議分層次，分為政府/政策、機構/社區/組織、個人專業認同。

(3) 對於照顧服務員人身安全問題的照顧，可在督導制度中

建議，朝整體做分析。

- (4) 文獻、建議中可加入長照十年計劃人力發展及家庭托顧的概念。
- (5) 報告中突顯服務者與受服務者及家屬之間關係之影響，提昇專業/工作認同的正向力量。
- (6) 專業人力的充權，可建議照顧服務員修組織管理的課程，鼓勵創業，使其具有能力較不會被剝削。
- (7) 文獻中專業認同的定義可擴充，加入工作認同，可能更適合。

決議：建議分層次去做研究建議，以增加實際性。

**附錄二～邀請函：您好！**

本人接受高雄市政府長青綜合服務中心補助，正進行「居家服務人員的專業認同與生涯規劃」之研究計劃，擬邀請高雄縣、市各居家服務支援中心共同參與研究，七月份陸續召開照顧服務員、督導員之焦點團體座談會，敬請 同意推薦人員與會參加。會議主要安排如下：

**一、時間：**

日期	時間	參加對象	備註
96.6.7 (五)	下午 2：30～4：30	二年以下工作經驗(資深) 之督導員	
96.7.6 (五)	下午 2：30～4：30	二年以下工作經驗(資淺) 之督導員	
96.7.7 (六)	上午 9：30～11：30	二年以下工作經驗(資淺) 之照顧服務員	原訂 7.4 舉行之 照顧服務員
96.7.14 (六)	上午 9：30～11：30	二年以上工作經驗(資深) 之照顧服務員	原訂 7.9 舉行之 照顧服務員

二、地點：高雄市政府長青綜合服務中心 7 樓圖書室內(老人研究發展中心)

三、研究目的：希望了解照顧服務員、督導員對於自身的專業認同與生涯規劃，進而規劃完善之督導系統，降低居家服務人力之流動率，提高其服務品質與成效。

四、備註：本次訪談內容不做個別分析，也不會將座談的內容對外公開，而分析之結果亦以整體的方式呈現。

五、聯絡方式：張江清老師(0920284746、3217997 轉 17) 或  
吳美鈴小姐(07-7710055 轉 3703)

貴中心的協助將是本研究成敗的重要關鍵，謹此申謝！

高雄醫學大學  
醫學社會學與社會工作學系

陳武宗、張江清 敬上

附錄三：

「居家服務人員的專業認同與生涯規劃」研究  
居服督導員、照顧服務員焦點團體討論議題

次序	提問	備註
開場白	請告訴我們您的大名，以及在此一職務多久了？	
導入性	什麼原因吸引您投入居家服務工作的行列？	
過渡性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 當初對自己在此專業發展的期待為何？</li><li>2. 實際的工作過程中，獲得了哪些成就感？</li><li>3. 多年的工作經驗，深感需要具備哪些知識或能力？</li></ol>	
關鍵性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 專業認同的歷程主要受哪些因素的影響？是否曾遭遇過困境與限制？如何突破？請分享。</li><li>2. 生涯規劃的歷程主要受哪些因素的影響？是否曾遭遇過困境與限制？如何突破？請分享。</li><li>3. 您對於居服督導員之教育訓練課程、就業環境、督導系統的看法為何？以上系統，是否可以協助您適應與突破專業發展的困境？</li></ol>	
結尾式	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 如果有機會給居家服務方案的主管機關建議，您會說些什麼？</li><li>2. 如果有機會給自己組織建議，您會說什麼？</li><li>3. 您期待未來如何改善居家服務方案？</li></ol>	

附錄四：

**您（居服督導員、照顧服務員）對各類教育課程的寶貴意見：**

1. 您初任是職時，覺得最欠缺的知識、技術或能力是什麼？您認為該如何調整訓練課程（如增刪哪些科目或時數）？您曾經運用過哪些專業能力？是在何種課程中習得？
2. 您在職前訓練課程所學的內容，是否符合實務工作需求？如果不符合，如何調整課程的教學內涵、教學方法？或調整科目或時數？
3. 您在進階訓練課程所學的內容，是否符合實務工作需求？如果不符合，如何調整課程的教學內涵、教學方法？或調整科目或時數？
4. 您在成長訓練課程所學的內容，是否符合實務工作需求？如果不符合，如何調整課程的教學內涵、教學方法？或調整科目或時數？