台灣社區工作與社區研究學刊 第十二卷第一期

2022 年 4 月 頁 1-46

DOI: 10.53106/222372402022041201001

研究論文

布農族女性居家照顧服務員工作經驗 之研究

洪宏

國立高雄師範大學成人教育研究所博士生

姚卿騰*

高雄醫學大學高齡長期照護碩士學位學程副教授兼主任

收稿日期：2022 年 3 月 4 日，接受刊登日期：2022 年 4 月 17 日。

* 通訊作者：angusyao@kmu.edu.tw

中文摘要

本研究旨在探討布農族女性居服員的工作動機、工作感受與文化照顧之經驗，為達此研究目的，研究採取質性研究半結構式訪談法針對六位布農族女性居服員進行資料的蒐集與分析。研究結果顯示薪資福利與彈性接案是布農族女性居服員主要從業動機。工作感受包括陪伴是最好的照顧，服務歷程工作滿意度高。在文化照顧經驗方面，認為文化照顧應順應部落長者生活習慣，讓原住民族照顧部落族人，對於部落長者的生活習慣較為了解，扮演與部落長者之間重要的連線基礎，能夠相互了解、溝通、有效地互動。循此，本文依研究所得結果提出幾項建議與省思：一、提升照顧工作內在動機與外在動機；二、運用原鄉的力量，打造部落文化照顧的網絡。本研究認為文化照顧與文化復振是部落推動長照的重點，期許未來有更臻完善的發展，更希冀本研究能提供原鄉發展長期照顧政策參考，以及提升長照服務人力的專業照顧形象。

關鍵字：布農族、女性、居家照顧服務員、工作經驗、文化照顧

Study of the Work Experience of Female Bunun Home Care Workers

Hong Hong

PhD student; Graduate Institute of Adult Education; National Kaohsiung
Normal University.

Ching-Teng, Yao

Associate Professor and Director; Master Program of Long-Term Care in
Aging; Kaohsiung Medical University

Abstract

This study aims to examine the motivations for work, job perception, and experiences of culturally sensitive care of female Bunun home care workers. In this qualitative study, semi-structured interviews were used to collect data from six female Bunun home care workers. Analysis revealed that salary, benefits, and flexible caseload are the primary motivations of work for female Bunun home care workers. Feelings in work include the perception of companionship as the best care and high job satisfaction in the process of providing services. In terms of experiences of culturally sensitive care, this study found that tribal elders' living habits should be respected in providing culturally sensitive care. In addition, indigenous people, more aware of their living habits, can play an important role in connecting with tribal elders. Hence, care of tribal elders by indigenous people can ensure that the givers and receivers of care understand, communicate, and interact effectively with each other. Based on the findings of this study, this paper proposes several recommendations and reflections: First, internal and external motivations for care work should be improved; second, the power of indigenous tribes should be

4 台灣社區工作與社區研究學刊

utilized to build a tribal culturally sensitive care network. This study holds that culturally sensitive care and cultural revitalization are key to the promotion of long-term care by indigenous tribes, and future improvements in these aspects are expected. Furthermore, it is also expected that this study can serve as a reference for indigenous tribes' policy of promoting long-term care and can help to enhance the professional image of caregivers of long-term care services.

Keywords: Bunun, Female, Home Care Workers, Work Experience, Culturally Sensitive Care

壹、前言

高齡化係社會發展趨勢，是全球面對的重大議題。台灣伴隨人口老化趨勢與社會家庭結構功能改變，由以往以家庭為主的照顧，轉變為尋求外界專業照顧，對長期照顧資源及照顧服務人力之需求，與日俱增，因此提升照顧服務的品質及人力已經刻不容緩。無論國內外，勞力短缺對照顧品質的負面影響均已受到重視（吳玉琴，2004；Stone and Wiener，2001）。而原住民族社會在面臨高齡社會，所面臨之人口結構、社會、健康不均及醫療資源可及性不足等現象，同樣需要更多的族人投入照顧原住民長者與身心障礙者的行列，提供連續性、預防性、多元性、文化性、休閒性及延緩失能專業服務，特別是提升照顧服務的品質及人力。原住民長者與身障者是需要特別關注與照顧的一個服務群體，在服務規劃與設計時需要留意其族群文化的特殊性，並透過聆聽在地部落民眾的聲音以及擴大原住民族在不同照顧服務層級的參與，才能提供符合在地部落文化習性的長期照顧服務（怡懋·蘇米、許木柱，2016；許俊才，2020）。

2015 年長照法的通過是臺灣長照政策落實族群主流化的里程碑，該法第 6 條第 5 款則明定原住民族委員會為中央目的事業主管機關之一，負責原住民族長照相關事項之協調、聯繫，並協助規劃及推動等相關事項。在長照服務及長照體系的規定上，長照法第 14 條第 3 項明定：「原住民族地區長照服務計畫、長照服務網區與人力發展之規劃及推動，中央主管機關應會同中央原住民族主管機關定之。」換言之，長照法的實施賦予原住民族建置其民族長照體系之權利，而政府亦應在尊重原住民族意願的前提下，支持與協助建立符合原住民族需求與有品質的長照服務計畫及人員訓練制度。原住民族照顧文化中部落老人以「留在部落中、由家人照顧」，是第一優先選擇（趙善如，2018），相關研究

已指出，原住民族偏好使用社區照顧或居家服務，且期望透由在地原住民族族人來照顧部落中的長者，此種照顧形態容易獲得原住民族群的認同與接納，且貼近部落的需求（蕭仔伶、劉淑娟、謝佳容、曾櫻枝、陳靜敏，2006；馬嘉珮，2019）。

長期照顧服務法第 18 條第 2 項規範：「長照人員之訓練、繼續教育、在職訓練課程內容，應考量不同地區、族群、性別、特定疾病及照顧經驗之差異性」，因此，國內各縣市在開辦原住民照顧服務員職業訓練時，課程內容特別規劃原住民文化安全導論，專門介紹部落族人長者照顧需求等文化性課程，例如民族所特有的認知、行為與物質創造等元素，藉此提升長照服務的品質與族人對長期照顧服務的接受度（日宏煜，2015）。原住民族學員在參與照顧服務員訓練班後，政府鼓勵其投入照顧族人的行列，這些留在原鄉提供部落老人照顧服務的居服員，是落實原鄉長期照顧政策「在地老化」理念的核心人物，研究團隊之一在族群身分上是布農族，鑑於往來布農族部落接觸長期照顧研究的過程中，發現原住民居服員所展現的工作能力，以及與個案、家屬的互動，深感原住民居服員已成為部落照顧的第一線人員，不可或缺的人物。這些在地照顧人力承載原鄉長照是否成功很重要的因素，更重要的是如何讓部落在地有工作能力的民眾能夠有機會兼顧工作收入、家庭關係與部落文化的傳承。

因著各原住民族文化樣貌的差異，照顧的形式可能隨族群、文化、人際網絡等因素在不同地域形塑出各異的樣貌，原住民「照顧」領域不能脫除部落脈絡，討論長期照顧服務政策不應同一而論，人際網絡、地緣關係、社群文化共同構築頗具異質性的原鄉長照樣貌（葉怡廷，2019），由於從事原住民女性居服員相關研究之數量如鳳毛麟角，原住民族群女性照顧勞動人力議題尚未被清楚探究，在原鄉部落從事照顧工作的布農族女性居服員，變遷下的當代社會中，

傳統原鄉社會的特徵是否仍舊主導部落之照顧型態？她們的照顧經驗在文化上、性別上有何特殊性，以及與平地社會的照顧樣貌有何不同？此外，這群在部落從事照顧服務的女性居服員，從她們的性別角色又如何看待原鄉照顧工作及服務輸送？以上種種疑問均引發探究的好奇。因此，本文是以質性研究角度出發，透過訪談方式呈現的研究資料與自身實務瞭解原鄉照顧為基礎，藉此來探討有關原鄉在地照顧服務人力布農族女性居服員的工作經驗。基於上述的討論，本研究之研究目的有如下幾項：（一）布農族女性居服員從事部落居家服務工作動機；（二）布農族女性居服員在原鄉從事照顧工作之感受；（三）布農族女性居服員照顧歷程所呈現的文化照顧樣貌。

貳、文獻探討

一、居服員從事照顧服務動機與影響因素

長期照顧的最終目標是為了達到減緩長者過早進入機構，居家照顧工作正是可以達到長期照顧比較人性化處遇的照顧方式之一，一直以來也就成為政府推動社區照顧的核心服務方式。國內所推行之居家照顧服務內容，主要提供健康照顧和家事協助，例如家務服務包括日常生活環境之打掃、準備餐飲、洗衣、協助購物、陪同就醫；日常生活照顧則有上下床、大小便、穿衣、沐浴、服藥、進食、拍背、陪同運動散步等（呂寶靜，2012）。居家服務屬於勞力密集的工作，因此居服員的品質與人力維持成為穩定提供居家服務的主要因素。根據陳振盛、謝振裕（2017）針對受訓後的居服員進行調查，結果顯示其受訓與投入照顧產業動機是以工作彈性和補貼家用為主。相關研究結果顯示由於居家服務工

作時間彈性且可兼顧家庭，是中高齡女性居服員願意投入長期照顧場域的考量因素之一（邱泯科、徐伊玲，2005；楊筱慧，2014）。在中高齡男性方面，居服員進入長期照顧服務的主因則是經濟因素、退休與二度就業職場轉換等因素，則為其投入的關鍵階段。至於年輕的居服員投入居家服務的重要考量主要是較高的薪資、彈性工時，及可以兼差等特性，加上家人的支持與朋友的鼓勵下促使其投色長期照顧服務，但是，由於照顧服務職業在台灣的社會地位低落，加上對於老年照顧的刻板印象，也導致他們的家人認為如果有更好的工作選擇，則是希望能從事其他工作（陳姝妤，2019）。

回到原住民地區，有意願從事原鄉照顧服務人力是以部落中壯年人口為主，深入原鄉照顧場域進行的研究指出這些原鄉的女性居服員投入部落的照顧服務主要原因包含可以兼顧家庭的經濟收入與照顧家庭生活，而且可以有自己的生活時間與空間，並且可以方便女性繼續執行其所重視的性別角色（吳雅雯，2015；許俊才，2020）。衛生福利部在推動長照 2.0 政策時，檢討過去 1.0 時代在原住民地區執行長期照顧服務的困境包含（1）交通不便形成地理的障礙；（2）醫療資源缺乏設備不足；（3）社會福利服務資源缺乏；（4）醫事及照護人力不足或流動率太高；（5）家庭照顧者知識或技能不足；（6）經濟的障礙；以及（7）文化語言的障礙（衛生福利部，2016）。因此，就原鄉長期照顧人力來說，由於原住民地區交通不便且人口外流，且民間單位考量成本營運意願較低，造成整體原鄉的照顧品質受到影響。因此，培育具有在地照顧文化涵養的原鄉照顧服務人力投入是重要的。針對原鄉的長照人力投入與影響因素，日宏煜、王增勇（2016）指出目前原住民族籍居家服務員在原鄉投入照顧的影響因素，包含（1）培訓課程以漢人主流的住宿式機構或醫療照護為主軸，與原鄉照顧場域有差異；（2）部落之間距離遙遠，服務對象過於分散，導致交通成本過高；（3）受

到社會主流對於照顧有刻板的印象；(4) 族群文化照顧觀點與現行政府的照顧服務政策有所衝突。

綜合上述，可以發現居服員投入長期照顧服務動機包含貼補家庭經濟收入、可以照顧家庭生活，及工作時間彈性為主因，至於在原鄉地區，除了上述因素外，繼續執行部落原鄉重視的性別角色亦為重要影響因素。但是，在原住民族地區，居服員投入原鄉文化照顧的困境則與平地因素不同，包含培訓課程未考量原住民族文化、服務區域幅員廣大造成服務障礙、主流文化對於照顧的刻板印象，以及政府長照政策未考量原住民族文化等，上述文化因素如何影響原鄉女性居服員投入部落長者的照顧，實為重要的探究方向。

二、從事居家照顧感受與留任因素探究

居服員為長期照顧中最基本且為最重要的專業人力，然而社會對居服員的職業觀感與形象不佳，居服員本身的工作壓力大、工作滿意度低，導致留任意願降低。在居服員從事居家照顧服務之感受上，張江清、林秋菊、蔡和綦、陳武宗(2011)針對居服員訪談研究顯示居家服務工作辛苦、受歧視與不被尊重、收入不理想、僱用型態不安定、勞力負擔過重、社會地位低落等，是居服員從事這份工作的感受，亦是轉換工作之重要考量因素。相關研究已指出居服員工作壓力、社會支持、工作滿意度及留任意願四者之間有顯著相關；工作壓力越大，工作滿意度越低、留任意願亦越低，呈現顯著負向影響；社會支持越大，工作滿意度越高、留任意願亦越高，呈現顯著正向影響；而工作滿意度對於工作壓力、社會支持與留任意願間，皆具有完全中介效果(賴亭君、林宜勳、郭懿芝、陳柏思、黃煒霖、王啟忠，2018)。為有效提升居家照顧服務員的留任意

願，研究也指出除了薪資、福利外，對於居家照顧服務員留任有幾個重要的關鍵：(1) 照顧工作的成就感及滿足感；(2) 對於社會的貢獻性；(3) 正面的工作意象；(4) 與案主情感連結、看到案主功能進步；(5) 組織督導系統的教育與支持功能等面向（楊筱慧，2014；詹麗珠、劉嘉雯、龔珏穎，2021）。魏均庭（2018）的研究發現，如果服務單位能建構服務知識學習手冊，會促使新進員工上手減少初學者之挫折感，同時管理者須同理關懷員工的工作內容與負荷，使員工擁有自主感、參與感與成就感，提供更多成長間，居家照顧服務員更願意留任。

綜整國內、外針對居服員選擇從事照顧服務後其是否會持續投入相關因素探討，以教育程度、薪資與福利、訓練、工作條件（與機構的關係、機構的支持、與督導的關係、案主的尊重）、內在報償、社會地位等面向有關，同時進入照顧場域後，在工作過程中，能感受到個案與個案家屬的尊重、喜歡與案主間的關係、享受被需要的感覺、希望可以幫助他人過的更好、喜歡關心別人，其留任的意願較高（Faul, Schapmire, D'Ambrosio, Feaster, Oak and Farley, 2010；Tourangeau, Patterson, Rowe, Saari, Thomson, MacDonald and Squires, 2014；黃睿宏，2021）。所以，當居服員認為此份工作是有意義的、喜歡幫助人的感覺，並對案主有承諾等都是促使留任最重要的原因。

從上可知，居服員從事居家照顧服務之感受上從過去至今，仍舊有不被尊重、勞力負擔過重、社會地位低落等問題，然而，工作歷程的感受與留任因素往往會隨著個人內、外在環境的改變而轉換，有些居服員喜歡與案主間的關係、希望可以幫助長者過的更好、喜歡關心他人。對於布農族女性居服員來說，是否也呈現如上述研究同樣的感受與影響因素，又有什麼相同或不同的風景？對於原住民族學術上或照顧實務發展上，都有其深入研究的重要性。

三、原住民文化照顧議題探討

Leininger 的文化照顧理論 (culture care theory) 認為人類的照顧行動是由社會文化所建構而來，而這些由文化中所學習、傳承的照顧行動能讓病痛、臨終者得到關懷、安適 (怡懋·蘇米、許木柱，2016)。日宏煜 (2015) 認為文化照顧是推動原住民族長照政策的核心主張，需要去跟主流社會對話的地方，發展文化照顧將有可能解決原住民的照顧問題，其指出文化照顧要尊重在地的認知、行為、還有它的物質條件，去提供這樣的一個服務，才是真正符合每一個不同族群需求的健康照顧模式。近年來原住民族長期照顧修法聯盟出現「自己人照顧自己人」的呼聲，此概念意味照顧提供者是族人、部落裡的人，也提出國家與原住民族「共管」的理念，共同協商多元的長期照顧政策與落實文化照顧，原鄉長期照顧的實作不能排除社會、文化及生態等脈絡，更無法脫離以族人、部落的認同基礎 (葉怡廷，2019)。原住民委員會亦希望落實由原住民照顧原住民的理念，在部落文化健康站照顧服務員之資格規範上，要求照顧服務員須具備原住民身分，強化由在地人服務人力照顧在地長者的機制。王增勇、楊佩榮 (2017) 指出部落傳統文化對照顧的詮釋往往被視為個人問題而被忽略。黃盈豪 (2016) 則提出文化照顧中所謂的文化，是放置在當代原住民生活脈絡中的文化，不是要回歸博物館似的刻板傳統，也要謹慎肯認當代部落文化的創新與現代性，其發現實務上推動文化照顧容易發生的謬誤，是以為原住民文化和主流文化只能二選一，或以為部落照顧 (或傳統巫醫) 與福利體制 (或現代醫療) 是互斥的，狹隘的要求文化照顧的取向只能用回到傳統文化本質的方法來達成，其實部落文化和主流文化是並進共在的，文化是真實發生在日常生活的脈絡裡的，文化照顧是要找出原住民傳統文化與主流當代文化的「交集」，發

掘原住民的世界觀和文化脈絡怎麼看當代福利制度與現代醫療，對目前的制度設計或醫療操作程序提出符合在地慣習及文化安全的修正。

不同的原住民族之間，早已發展出來各式各樣的健康照顧策略，以本研究探究族群之布農族為例，傳統文化裡面，性別分工似乎是明顯的，傳統男人打獵、保護自己家族，負責家庭生活所需；而女人負責家內的工作，如織布、煮飯、育兒及照顧等工作，並以父系氏族為部落構成基礎，有敬老和重視長者的觀念。布農族十分重視部落長者，由長輩領導晚輩共同工作與生活，並且互相照顧，日常生活的資源分配上，以長者優先取得，接下來才是晚輩（賴兩陽，2017）。而家族中的長老、長輩有責任對下一代施以管教的文化，再加上善惡因果的道德觀，因此布農族人有不照顧自己的家人會有善惡報應的觀念，進而影響其擔任照顧工作的意願與動機。布農族部落各個成員間在文化、地域、血緣等層面存有「共享的價值基礎」，有集體分享的文化特性，此與吳雅雯（2015）於研究中描述太魯閣族的文化有相似性，現在布農族的部落裡，家族仍是強烈的血緣關係連結，多數 50 歲世代以上的布農族族人，都很清楚自己的傳統部落是來自哪裡，跟哪個部落的誰有什麼關係，殺豬分肉絕對不可以忘記那層血緣關係。但因當地物質環境、地域關係與人際網絡等，每個部落又呈現不同的樣貌。

而從原住民家庭照顧者的角度觀之，相較於正式資源，原住民家庭照顧者較常使用來自家人親友、鄰居或教會的非正式資源，正式資源較少（趙善如、涂筱菁、陳姿紋，2020），但非正式資源通常只能提供有限的支持，特別是在人數不多時，對家庭照顧者而言，並不能夠減輕負擔或改變尋求正式資源的意願（Mill and McFall, 1991），因此，多數原住民家庭照顧者最常使用的正式資源中是居家照顧服務和經濟補助，也特別期待政府能提高及長久提供經濟層面補

助，以及增加居家服務時數（馬嘉珮，2019）。蔡昇倍（2016）在部落照顧現場的研究指出當地居服機構與居服員將照顧形成更適合的服務、嘗試融合族群文化並彈性地跳脫制式的服務框架，使當地的居家照顧鑲嵌於部落的社會關係、生活步調與傳統文化中。居服員與案主並非僅是單向的照顧關係，王增勇與楊佩榮（2017）的研究以部落居家服務為例，其研究顯現居服員隨著原鄉長照的歷史而演變而有兩端認同光譜：「在地情感的照顧」與「專業規範的工作」。可見居家服務影響原住民文化照顧，是部落重要的資源，原住民居服員更是文化照顧的核心人物，扮演重要且不可或缺的角色，其呈現部落生活型態的照顧精神。

參、研究方法

一、研究方法

本研究為初探性質性研究，主要的目的是瞭解布農族女性居服員的從業動機、感受及文化照顧經驗。由於研究者長期與布農族女性居服員的相處與深入研究觀察下，有感她們所展現的能力與照顧歷程，對於原鄉長期照顧服務品質保障扮演重要角色，以及感受她們在社會上缺乏發聲管道，甚少為社會大眾的重視與真正了解，而質性研究是一種強調以人為導向的研究，著重的是人的主體性、個別性、人與人的互動關係，並從人們的生活經驗中探究其可能存在的深層意義，因此，研究者欲透過質性研究的方式，充份尊重研究參與者，並秉持尊重研究關係的態度，從當事人的角度瞭解其態度與想法，對布農族女性居服員工作經驗進行較細緻的描述與分析，有助於尊重個別差異並捕捉其文化照顧的真實面貌。

本研究運用半結構式訪談大綱引導訪談。江文瑜（1996：260）指出，在研究女性議題時，由於女性較男性善於以口語述說方式表達情感，女性在私領域的人際網路往往比男性之間來得親密，是處理女性議題時可以善用的特質。另外，訪談更可視為一種受訪者「充權」的過程，參與者藉由自己決定說什麼、怎麼說，能夠得到控制訪談權力的感受，因此特別適合那些在主流社會中缺乏發聲管道，或因不符主流價值而被刻意污名化、隱匿化的特殊人口，如女性、單親、原住民、遊民等（施束鍾，2003），而這正是本研究主體的寫照，因此透過訪談過程中的述說，希望協助研究參與者對工作經驗的重新回顧與整理，增進自我瞭解並得以充權。

訪談時，研究者先以開放式問題「您為什麼會想要從事居服員的工作？請您敘述一下整個經過？」然後再逐漸引導至下述問題：擔任居服員後，請您描述工作內容？有什麼特殊的經歷嗎？照顧布農族人需要什麼特別的知識及技巧？請您舉例說明？除了以上問題外，您還有什麼想補充說明或分享的嗎？研究者盡量提供開放性的問題，鼓勵參與者提供具體的工經驗，例如：您可以再說清楚一些嗎？可不可以舉個例子？除了以研究目的為訪談重點，亦瞭解研究參與者對現前工作的看法與建議，研究者並視實際回應內容再進一步探問，透過傾聽與澄清，以獲得資料的完整性。

二、研究參與者

本研究共有 6 位布農族女性居服員參與訪談，人名皆以代號匿名處理以保護參與者的隱私。在參與者的選取上，採取立意抽樣選取合適的研究參與者。研究者 2021 年於台東縣布農族部落蒐集原住民照顧服務員資料之時，曾多次與

布農族女性居服員進行交談。此外，研究者長期於部落執行文化傳承活動與研究，其布農族女性居服員時常給予協助，研究者與之交易言談，進而了解其從事照顧的情形，亦藉此獲得更多彼此的經驗交流。研究者均認識 6 位參與者，其亦知悉研究者探究布農族長期照顧之相關研究。而選取的條件是：(1) 18 歲以上且有布農族身分；(2) 具備一年以上服務年資之居服員；(3) 願意接受訪問。本研究參與者選取與研究訪談是同時進行的，直到訪談資料不再出現新的訊息為止，Hatch (2002) 與 Sediman (2006) 皆認為質化訪談樣本數可自由選取，但需達到資料飽和度，亦即訪談資料已不能得到新的研究概念。6 位參與者的背景資料上，均為女性，年齡 38 歲到 54 歲，均已婚、全職、高中職畢業居多，居服照顧服務人數均有 5 人以上，薪資在 3 萬至 4 萬居多。訪談是本研究最主要運用的的方式，訪談的地點及時間以參與者的便利為優先，每次訪談前先徵求其同意安排正式訪談日期當日再以電話確認訪談地點及時間，前往約定的訪談地點進行訪談，一次以兩個小時以內為原則，以免雙方過於疲累而影響訪談品質，全程利用數位錄音裝置錄製訪談內容。訪談後贈送一份小禮物作為研究參與費，以感謝參與。參與者基本資料如表 1。

三、資料分析

本研究訪談後請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，研究團隊再進行資料之歸納、對照與分類。資料登入時，給予每個參與者代號，使用主題分析，找出在記錄和轉錄資料中發現的主題，以及主題間的關係，並從個人從業動機、感受及文化照顧經驗將資料有系統納入分析，讓布農族女性居服員的工作經驗，能被有層次與系

統的分類呈現。為增加資料正確性，錄音帶轉錄、轉譯由研究團隊作者共同完成後，進行多次資料分析，並在確定分析的層次後有系統的引用資料支持，初稿再交由研究參與者檢視與確認以提高其可信度。由於擷取參與者訪談資料時，相關主題出現不同段落或研究參與者在訪談中突然轉移其他議題的狀況或陳述資料在引用篇幅過長，在不影響其原意下，以「...」代表刪除的文字。

四、研究倫理

有關研究倫理方面，研究倫理為研究者在進行研究的過程中須遵守的規範，本研究的議題資料蒐集來源與研究對象的工作經驗與內在情緒感受息息相關，為取得受訪者信任及保護受訪者，研究者對於研究倫理的關注，包含：受訪者充分被告知的權利、尊重參訪者權益、匿名與保密、保持研究者與研究對象間的權力平等關係等倫理考量。因此，在本研究中遵守底下幾項倫理規約：

- (一) 告知後同意：在訪談前，研究者事先讓研究對象瞭解研究之動機與目的，並以參與研究同意書之書面資料，讓參與者瞭解本研究之研究主題、目的；研究者將遵守之規範；以及參與者其權利等相關之訊息。在參與者充分瞭解後，參與者自行做出對其最有利、適當的選擇。經過參與者簽署同意後，才可開始進行訪談。
- (二) 匿名與保密：針對參與者的個人資料以及任何可能會洩漏其參與者之資料皆以代碼做編號，以避免參與者所提供之訪談內容洩漏可以辨識參與者之身份。本研究將以代碼代表參與者名字，另外，在訪談過程中參與者所提及到任何有關其他老人會之名稱或是會內他人人名時皆以「○○○」來替代。在研究過程中所訪談對話之錄音內容與研究者所使用訪談

紀錄之筆記將會收藏保證不會外流給他人看。

- (三) 參與者之權利：在參與研究同意書中撰寫清楚研究目的、訪談內容以及研究參與者的權利及相關倫理規範，在訪談之前研究者會向參與者說明清楚其本身之權利以及研究者參與研究的過程，確保參與者清楚研究歷程和簽署訪談同意書後，研究者才能開始研究訪談。參與者在訪談之過程中，如果感到研究令其不舒服，參與者可以隨時提出、反應，並且隨時可以從研究中途撤離，研究者會將參與者相關研究資料進行刪除，不納入研究分析之中。

表 1：參與者基本資料

參與者	A	B	C	D	E	F
性別	女	女	女	女	女	女
族群	布農	布農	布農	布農	布農	布農
年齡	42	38	48	48	54	50
學歷	高職	國中	高職	高職	高職	大學
婚姻	已婚	已婚	已婚	已婚	已婚	已婚
宗教信仰	佛教	佛教	基督	道教	天主	天主
年資	2 年	1.5 年	4 年	1 年	21 年	25
全/兼職	全職	全職	全職	全職	全職	全職
目前服務幾位對象	6 位	12 位	14 位	11 位	8 位	6 位
與服務對象使用語言	中文 布農族語	中文 閩南語 布農族語	中文 布農族語	中文 布農族語	中文 布農族語	中文 閩南語 布農族語
自述健康狀況	很好	很好	很好	好	普通	很好
自述經濟狀況	大致夠用	大致夠用	相當充裕	大致夠用	大致夠用	大致夠用
月收入	3 萬至 4 萬	3 萬至 4 萬	3 萬至 4 萬	3 萬至 4 萬	4 萬至 5 萬	3 萬至 4 萬
有無疾病狀況	無	無	無	無	三高	無

資料來源：本研究整理。

肆、研究結果

本研究根據研究目的，研究結果彙整成三大主軸，包含從事居服員的動機、文化照顧的經驗、照顧經驗相關分享。

一、從事居服員的動機

(一) 薪酬比較高

受經濟狀況之影響，參與者多來自社會經濟地位比較低的家庭，得知居服員的薪資條件，能滿足家庭的經濟需求，進而影響其從業動機。

之前是學校的廚工，薪水很少……大家口耳相傳有居服員培訓，原來才知道有這個課程可以上，聽別人說錢比較高，時間也可以很固定，所以我就決定換工作。(參與者 B)

聽鄰居說居服的薪水很高……所以也是我工作的原因。(參與者 C)

應該是薪資……蠻滿足的。(參與者 A)

薪資很滿意。(參與者 E)

(二) 工作門檻不高

因照顧服務員的資格取得條件門檻不高，只要具有國小畢業並取得相關訓練結業者即可從事機構或居家服務工作，其亦影響參與者從事居服員工作。

培訓就講沒有分年齡啊，學歷啊，進去也不用你一定要有什麼專長，就是培訓後拿到結業證明書之後就可以工作了。(參與者 B)

門檻不高啦……但還是要有心照顧啦，不是你想做就可以去做。(參與者 A)

(三) 工作時間彈性

因家庭因素退出職場逾 2 年以上，重返職場的參與者 C 表示時間因素然後又想回到職場上班的情況：

孩子都大了，在家沒事，所以想找個工作，我年紀也不是很老，這個工作時間上剛剛好，我可以正常上下班。(參與者 C)

時間上、工作上都很好……工作有月薪跟日薪，看你自己的狀況，我覺得這樣很彈性，對自己比較好。而且家人都支持我的工作。(參與者 D)

離家近，又可以利用時間處理雜事。(參與者 E)

(四) 工作內容與過去工作相似

參與者 A、參與者 C 與參與者 D 從事居家服務前，均曾於民宿擔任房務工作，負責整理客房、換床單等，其內容與居服的家事服務項目中的居家生活空間的清理或洗滌相似。

家務工作啊，跟我在飯店工作的有一樣，讓我覺得這工作可以馬上瞭解上手。(參與者 A)

是有聽說家事服務項目跟房務員的工作很像，掃地、拖地、擦桌子等等。我想以前有做過，想說我可以勝任……但我們是協助，有分項目，不是什麼都要做喔。(參與者 C)

參與者 E 過去則有長期的照顧經驗，影響其從業動機：

以前都是庭婦女，顧小孩……以前照顧我年邁的阿嬤的經驗，跟現在的工作就很像。現在想想，這應該是我從事居服員的動機。(參與者 E)

(五) 個人喜歡照顧的工作

我還有做過保姆的工作，也是照顧比較多，我覺得我照顧的能力還算不錯，以前也有照顧我媽媽……也是蠻喜歡照顧人的工作。(參與者 C)

之前都照顧我公公婆婆啊.....可能就是喜歡照顧人啊，喜歡跟老人家在一起啦，因為很好玩很好笑，他們會說以前的事啊，我就聽啊。(參與者 B)

其他原因，如參與 A 表示自己長期於民宿擔任房務工作，因近年旅遊市場不佳，在友人介紹下而決定離開尋找可能更好的舞台：

我想要換工作，單純想換工作.....我工作不喜歡換來換去，比較固定.....之前都在民宿做房務，現在旅遊的人很少。(參與者 A)

布農族女性居服員受經濟狀況影響、工作門檻不高、工作時間彈性、工作內容與過去工作相似以及個人喜歡照顧的工作的動機，可以發現農族女性居服員多來自社會經濟地位比較低的家庭，居服員的薪資條件，能滿足家庭的經濟需求，進而影響其從業動機，若沒有就業便無法生存在當代社會。原住民在當代經濟社會上的弱勢地位，特別反映在原住民勞工的就業競爭劣勢與平均所得低落（顧慕晴、盧佩綾，2008）。根據原住民族委員會《107 年原住民族就業狀況調查報告》呈現 2018 年原住民有酬就業者每人每月主要工作平均收入 29,855 元，與全體國民 39,477 元相較，原住民有酬就業者較全體民眾低 9,622 元。原住民沒有工作機會的相對次數最高（每百人有 24.96 人次），觀察每月主要工作收入分布情形發現，原住民有酬就業者每月主要工作收入未滿 3 萬元之比率占 50.56%，高於全體民眾的 32.50%（原住民族委員會，2019）。2018 年原住民就業調查報告指出，原住民失業者未能工作的主要原因：待遇太低、工作環境不良，因此高於 3 萬的居服員工作便引起布農族女性居服員的青睞，特別是薪資待遇、工作門檻不高、工作時間彈性更吸引其投入居家照顧的工作。

而相較布農族女性居服員的從事居服員的動機，台灣多數居服員以女性居多佔 96%，平均年齡為 48.77 歲，教育程度以高中、已婚者佔大多數，多為兼職之家庭主婦或退休員工，目前無工作、無同業工作經驗者佔多數（謝佳怡，

2010)。實務上，女性照顧者因提供服務時較無性別限制，較易被服務使用者及其家屬接納，如協助沐浴（謝美娥，2015）。而台灣男性居服員的從業動機同樣是因為經濟因素是男性居服員進入居服產業的主因，退休及二度就業的職場轉換則為中年組與老年組的關鍵階段，年輕居服員則是高薪、彈性工時及可兼差等特點吸引他們加入居家服務的重要考量，家人、朋友的支持是投入背後的推進器，只是多數家人還是希望他們能從事其他工作（陳姝妤，2019）。

二、從事居服員的感受

本研究除了瞭解布農族女性居服員服務中的從業動機之外，也瞭解其對現前工作的感受與建議，以及額外補充說明與分享的內容。本研究彙整六位參與者的資料，茲分以下：

（一）陪伴是最好的照顧

我覺得是陪伴，陪伴是很好的照顧。（參與者 A）

我覺得好的照顧是陪伴，因為他們幾乎孩子們都在外面，他們又一個人在家，沒有人可以陪他們聊天，有人陪伴他們是真的很好的一個照顧，長輩也喜歡有人陪他們。（參與者 B）

陪伴跟傾聽是最好的照顧。（參與者 E）

（二）專業照顧與傳統照顧

部落過去比較沒有很專業的照顧，都是一般的照顧……就叫你吃藥叫你休息這樣，很簡單的照顧，更早以前還有請巫師，他會拿芒草驅趕病痛……現在都是技巧性的照顧，像餵藥、翻身拍背、移位、關節運動等等，對個案比較好，而且醫生跟護理師都會來看。（參與者 A）

因為有些長者不習慣專業照顧，當個管師評估居家服務時，長者會拒絕，參與者 B 說出他的經驗：

這個專業照顧要你要看他們有的老人家會不會接受我們這些專業的訓練的
居服員，有的老人家會比較要面子，說我不需要請這些，不需要別人幫我
什麼的，以前的就可以了，我都可以……實際上他們真的需要被照顧的。(參
與者 B)

(三) 與長者聯繫感情

居服員除了提供具體有形的照顧服務之外，亦提供了無形的情感支持，例如在服務過程中的互動與關心減低獨居長者的孤獨感。除此之外，長者與居服員除了在家的互動，平日於部落中亦有聯絡，彼此形成了較為頻繁的互動關係。她們在案家人間的穿針引線工作，協助案家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，特別是與長者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。

見面都會特別打招呼聊天。(參與者 E)

他們有時候就是會看我們可能很累或是幫他們打理家務，幫他們洗澡，他們就會回饋給我們，給我們吃個糖果或是拿飲料給我們喝這樣，我是覺得我們這樣的相處都不錯……只要跟老人夠合得來，跟他們就是陪陪他們，讓他們對你放下戒心後，我覺得真的你越照顧長者你會越有信心。(參與者 B)

平常就會帶他們出門走走、量血壓，會關心對方，互動很好。(參與者 D)
有建立信任感，早上我會幫他們買早餐，老人喜歡吃我大部分都知道……
相處就像家人一樣。(參與者 C)

(四) 工作滿意度高

工作動機屬於員工之個人特質，是影響其工作績效的眾多原因之一，且會影響其工作滿意 (Amabile, Hill, Hennessey and Tighe, 1994)。而每一次到長者家服務，都當成學習的經驗的參與者 B 表示自己對工作滿意：

我現在對這個工作很滿足，我可能不會離開這個工作，就是一直做下去，做到我不能做的時候 (參與者 B)

其中，年資越高工作經驗越多比較願意繼續留任，所以較不會有離職的情況出現，而本研究兩位年資有二十年以上的參與者均表示留任的意願非常高。

(五) 從中學習到的知識與技能

人與人的溝通，溝通技巧有學習到，因為你每一個個案的溝通方式都不一樣好。(參與者 A)

學習到很多呢，會覺得說老人家會講他們以前怎麼做事怎麼帶人，在我們的生活中幾乎都可以學到，真的是學到老人家講的話，像種豆子的方式，真的會有幫助。(參與者 B)

學習到尊重啊信任啊，我照顧的獨居老人都很信任我..... (參與者 C)

傾聽到長輩的故事，那些故事都很珍貴，是我們以前布農族的知識，例如說打獵的時候打公的不打母的，因為母的可以生小孩，就會有越來越多食物，還有打大的不打小的.....還有怎麼織布農族傳統的衣服啊，現在很少人會織布了，都是用買的比較多。(參與者 E)

從這些照顧經驗中，學會更珍惜部落中人與人的互動與情感。(參與者 F)

(六) 工作帶來的樂趣和成就

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，更是居服員成就感的來源。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，居服員的工作也越來越輕鬆。

幫助人的滿足……（參與者 C）

從一個阿姨做的坐了兩年的輪椅，然後呢我們就這樣子幫他做肢體關節啊，一些運動，最終阿姨可以站起來走路，我是覺得這個還蠻有成就感。（參與者 B）

我覺得應該是擦藥，像說個案有傷口的時候，從一開始不好到他好轉，這是最有成就感的時候。（參與者 A）

是他們的信任跟謝謝……上班時看到他們都很健康平安我就覺得很開心。

（參與者 D）

讓一個個案從自卑，到學習笑……當他開始會笑，也會笑著跟我們講話，我們真的為他感到開心，也有成就感。（參與者 E）

已有二十五年經驗的參與者 F 認為，居服員的工作不只是工作上的認知，除是一份固定支領薪水工作外，更具有服務部落老人的使命與責任，讓相同語言文化背景之族人照顧及陪伴長者，讓長者感到更安心及熟悉：

現在對我來說，照顧布農族長輩是一個使命感了，希望我們的老人都能有好的照顧。你看到他們臉上的滿足自己也會得到力量。（參與者 F）

（七）工作中遇到的困境

有一個老人說我偷他的東西，一直在罵……請督導還有村長協調……有對質處裡。（參與者 C）

而因為年紀原因，參與者 B 曾被拒絕服務的經驗，加上其面對的多是已走過大半生命歷程的長者，長者認為無法體會他的感受與需求，就容易被質疑、否定。

有的一開始真的是會反抗，會拒絕，我們的碰到問題我們的協助就是是只有督導，找督導協助，然後他們自己就會過來處理啦，是比較不會讓我們居服員去協商的那種事情啊.....我們自己也要慢慢的去理解他反抗的那個原因啦，然後好好跟他講。(參與者 B)

案主的情緒吧.....我會跟督導說明或是跟教學姊請教。(參與者 C)

個案太大隻，做移位的時候比較困難啦，請家屬協助一下，很多事情不是我們能做的也可以請家屬協助。還有一個就是我們不知道做到什麼程度，個案會這樣不好那樣不好，到底要去怎麼配合這樣的事情，這個值得探討。(參與者 A)

曾經有個個案身材壯，體重有 112 公斤，右邊中風，移位時都很辛苦。他的老婆有糖尿病也沒辦法幫忙。就用上課學到的移位技巧跟一些輔具，移位到輪椅。除了這個，還有就是服務失智長者，有些家屬完全不裡，這也是很困難也很無力。(參與者 E)

(八) 照顧工作額外收穫～看見長輩重視土地情感

對原住民來說，族群關係及土地的完整與否與個人健康息息相關(陳芬苓、徐菁莘，2008；許俊才，2016)，參與 B 便提到他服務的長者，向她訴說家族的土地不能亂賣地，土地就像母親重要，失去了會失去財產也會因此影響健康：

比如說有長輩說沒有土地就沒有辦法種東西，也就沒東西吃，會影響健康什麼的.....就有講不要賣掉土地，那可能是以前家族分的財產，是很辛苦的流下來，可能是傳統領域.....還有土地權益什麼的。(參與者 B)

(九) 居服員需要具備的能力

多數參與者表示耐心、抗壓很重要，也要了解長者的生活習慣，更不要在乎他人的冷嘲熱諷：

自己的抗壓要夠，心理建設也很重要，不用在乎別人說工作不好怎樣……
家人是我最好的傾聽者。(參與者 E)

耐心啊，一開始進來要有適應期，上班不要帶有個人的情緒，下班盡量有自己的空間。從工作學到的知識技能，也可用來幫忙親友，對自己有好處又能賺錢。(參與者 C)

在照顧長輩時，耐心啊、愛心啊，還可以用過去的生活經驗和生活技巧，像是我以前跟阿公阿嬤的相處經驗，都有幫助到。(參與者 D)

這個工作會受到影響，尤其是心裡跟生理，所以休假的時候盡量放鬆自己，我會跟家人走一走，吃好吃的，我覺得食物是我放鬆減壓的方式。(參與者 B)

參與者 F 自年輕時開始便投入居家照護、不認為居服是個沒有前途的工作，除了每年都有進修課程，也看到幾位從基層做起的居服員成為督導，關鍵還是在於自己能否主動精進技能。

我照顧過精障身障的，長久下來，本身真的要具備好的價值觀、素養、態度，才可以接受居服這個工作帶來的挑戰……保護自己也保護對方，把問題降到最低，你會發現汗流浹背是榮幸。新人不懂就問，不會就學、錯了就改這樣。這些日積月累一定會幫助你很多……做任何事，態度真的取決一切。對一個居服員，符合長輩的需求是我們的宗旨……這幾年有年輕人加入居服員，我覺得年輕人的優勢是體力好，但社會歷練、心理素質、應對各種突發狀況技能，這些屬於專業的素養都要慢慢學，要表現專業，才不會有人職業歧視，所以要把照顧的專業技術被看見。(參與者 F)

(十) 需要更多人力加入

覺得其實做這個工作對自己不錯，因為我們我們到時候也會面臨老化嘛，

所以我覺得去幫助老人家，或許以後我們老了，也會被人照顧，照顧這一塊我覺得蠻鼓勵很多人去做，這一個工作你做久了，你真的你看到老人家看到你就笑笑這樣，我們自己真的做事情也很快樂啊，很開心，所以滿鼓勵大家的啦，大家一起來。(參與者 B)

從參與者 E 訪談中可以知道，可以知道部分婦女對於照顧服務的印象仍存有負面的想法，導致部落照顧工作面臨缺工的問題，但是，她也呼籲潛在服務人力自我不要對照顧工作存在片面負向之單一想像而不願投入服務行列：

現在有一些部落的婦女加入，但人力還是不夠，有時候我們還要服務其他的部落，兩邊跑，有的個案實在太多，連假日都在服務，所以希望有更多婦女能放下照顧工作是把屎把尿、工作量大、薪水不高的想法，其實沒有這麼單一簡單啦，希望能多一點人加入.....希望大家知道每天陪伴與服務長輩，又能為部落長輩盡一份心力，是一件快樂的事.....小孩子都在外面，在部落的我們要互相照顧。(參與者 E)

三、文化照顧的經驗

文化影響我們如何看待與執行照顧行為，因此，文化照顧就是非常重要的概念。本研究探究單一族群文化對照顧的影響，藉由訪談呈現布農族語女性居服員服務中的文化性的照顧服務樣貌與執行現況。本研究參與者一致認為照顧布農族長者需要具備對布農族的理解與認同。因為對該文化的認同，具有將群體成員集合在一起的功能。特別是由一群體分享了共同的歷史脈絡、社會規範與習俗、集體記憶等，而形成的共同歸屬感，基於共同的文化與認同集結在一起(鄭玉雲、潘裕豐，2010)。

(一) 具備族語的溝通能力

從研究了解到原住民族比較偏好社區照顧或居家服務，且期望由在地原住民族自己照顧自己的原住民族長者，因此，照顧原住民族更需要具備母語基礎的溝通能力。

真的用族語跟長輩互動真的好處很多啦，如果一個長輩他只會說族語，他不會講國語，講國語話根本就溝通不好，所以我覺得語言這一塊真的也是蠻重要的。(參與者 B)

我就是用族語跟老人家對談，而且他們用族語，老人家比較聽得懂我在講什麼，現在有比較老一點的，他們比較不會講國語……相對的現在有的老人家講的國語比較多，但用族語更好。(參與者 A)

語言上在服務更有加分……部落的老人可以先跟他們溝通，他們喜歡這樣的方式，我可以怎麼配合。(參與者 C)

用母語跟長輩溝通，長輩會覺得親切，也可以讓自己的母語進步。而且在部落服務個案，用在地的居服員比較能溝通，所以我覺得母語很重要，用在地的居服員也很重要。(參與者 E)

(二) 布農族文化中的禁忌知識

布農族很多 mashamu (禁忌)，照顧布農族老人家要注意一下，像是你出發前的時候，忌諱有人放屁跟打噴嚏，會有不好的事發生……還有毒蛇，老人家都不喜歡講到毒蛇，所以聊天就不要講毒蛇之類的話。(參與者 D)

服務個案也是在學習……好像有一個就是如果我們離開後，有東西忘記放在案家，不會回頭馬上去拿，聽老人家說會發生不好的事情……我會跟下一個居服員講，請他幫我拿。(參與者 E)

(三) 布農族文化中的飲食知識

有些老人會想吃早期的菜，現在還是有人會吃，只是老人不方便煮，像是 Salahulu（野生龍葵湯），你要去找那裡有那個菜……你如果不知道 salahulu，老人家就覺得你不是 Bunun。（參與者 A）

樹豆是布農族人最重要的副食，布農族人一年到頭都煮樹豆當湯佐食，至今都會有布農族人煮樹豆湯。

以前有煮那個 bulafa，我如果有煮，我就會帶給他們，他們會喜歡，會想到過去……bulafa（樹豆湯）好像是 halidang（樹豆）吧……就是把 halidang 跟排骨一起煮的湯……還有下雨天的時候去抓蝸牛煮蝸牛湯。（參與者 E）

(四) 布農族敬老的觀念

我們布農族有那個敬老和重視老人的觀念，所以你照顧的時候，就先聽他們講的話，但是專業的技術還是會去做……跟他們溝通啊……還有不能講髒話，絕對不能對老人講，他們會很生氣，會叫你趕快走（離開）。（參與者 D）

我照顧的個案都在 80 歲以上……講髒話不行，族語的髒話更不行，個案會非常生氣，說你不尊敬他。（參與者 A）

我是覺得就是以他們老人家的那個方式去做啦，他們會比較能接受。（參與者 B）

我們這一輩還有敬老的觀念，老人家也很注重，但現在的人這個觀念比較少了……時代的變遷。（參與者 E）

(五) 布農族氏族照顧的想法

過去部落老人照顧的文化傳統乃採用「氏族照顧」制度，是由同家族的親人進行照顧工作，此一文化照顧習慣在布農族的社會中很常見，在現代社會快

速變遷下，部落也深受衝擊，雖然部落仍極力維持族群文化照顧的傳統，但現實條件下有些照顧文化已經難以實踐與徹底落實，而必須適度調整，由於整個家族照顧人力不足，改由同部落族人來進行照顧已逐漸成為當代可被接受的文化照顧模式。

我是有聽長輩說，他的想法啦，他是希望是同一個家族的人照顧.....但他們家族的就沒有人當居服員啊.....就有分嘛，比如王家啊、邱家啊、胡家啊，江家啊，我們射耳祭的時候不就是會用家族來分豬肉，長輩就會先給他這樣。但這個很個人啦，不是每個長輩都這樣想.....可能也有想過啦，但是想想就算了，不然要去哪裡找，除非去別的村找。(參與者 B)

這個要看老人家耶，如果他有這個想法，我們會跟督導講。但同一個家族的人照顧的想法很正常，我也會這樣想，你當然希望傷口是給自己家人的看跟處理，給別人看也會不好意思。(參與者 C)

很早以前是這樣，我剛做的時候還有老人，現在會比較少了，因為評估後，我們就去照顧了，反倒是要看老人會不會排斥照顧。(參與者 E)

現在比較難這樣照顧了.....以前都是自己的家族自己照顧，但很多人都去外地找工作了，沒有照顧老人跟失能的人，所以還是由居服員去照顧，或是其他部落的居服員照顧。(參與者 F)

伍、討論

本研究目的在探討布農族女性居服員的從業動機、感受以及工作執行之文化照顧樣貌，因此將針對研究發現進行討論，並歸納三個議題進行討論。

一、薪資與彈性接案是主要從業動機

從本研究中，我們看見布農族女性居服員的從業動機。因為部落幾乎無法能夠提供工作，能夠提供的工作泰半是上山勞動工作且不穩定與低薪，在物價不停攀升，薪水卻停滯不前，進而影響她們從事居服員的原因，其主要是薪資與彈性接案這個優點讓她們能夠補貼家用，兼顧生計與家庭。而家人的支持和鼓勵非常重要，無論是情感性支持或知識性支持和評價性支持等，都會帶來繼續工作的動機，同時亦可拉進家庭成員間距離，使家庭互動更加頻繁。動機是個體行為的原動力，而工作動機是多面向的，研究者認為參與者的動機，最終還是取決於個人的主觀認知，從起點行為而言是對於照顧工作的認同，並且獲得的東西遠比其他工作來的更有意義，工作所能創造的內在價值的驅動力會越高，當今天從事居服員願意投身於此服務工作時，皆能加以克服；反之則會用各種理由來加以拒絕。根據計畫行為理論 Ajzen (1985) 中的行為態度解釋時，喜歡程度越高，參與度會越高，其動機會愈強。尤其是對薪資感到滿意時，留任意願越高，較不會有離職的情況出現。

二、從業的感受多元且滿意度高

本研究除了瞭解布農族女性居服員服務中的從業動機之外，也瞭解其對現前工作的感受與建議。研究發現布農族女性居服員的感受因為個人工作的狀況有相似也有不同。多數認為陪伴是對部落老人最好的照顧，因為他們幾乎孩子們都在外面，他們又一個人在家，沒有人可以陪他們聊天。布農族女性居服員表示除了提供具體有形的照顧服務之外，亦提供了無形的情感支持，在服務過

程中的互動與關心減低獨居長者的孤獨感。除此之外，長者與居服員除了在家的互動，平日於部落中亦有聯絡，彼此形成了較為頻繁的互動關係。此外，她們的工作滿意度高，尤其年資越高工作經驗越多比較願意繼續留任，所以較不會有離職的情況出現，而本研究兩位年資有二十年以上的參與者均表示留任意願非常高。而她們學到的知識與技能，包含溝通技巧、學習到尊重信任，別是從這些照顧經驗中，學會更珍惜部落中人與人的互動與情感。工作帶來的樂趣和成就是幫助人的滿足感，而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，更是居服員成就感的來源。工作中遇到的困境是有部落老人拒絕服務與案主的情緒不定等。最後，布農族女性居服員也提出她們對居服員工作的建議，包含居服員需要具備的耐心、抗壓、也要了解長者的生活習慣，更不要在乎他人的冷嘲熱諷，特別是需要更多人力加入。

三、文化照顧應順應長者生活習慣

我國原住民族都具有獨特的文化，而文化影響人們的思考、價值觀與生活型態（高夏子，2009）。不同族群對於照顧想望以及照顧的方式也有所不同。因此，在長者的照顧上應因著不同的文化給予適切的服務。鄧湘漪（2017）便認為應以長者的生活習慣為基礎，並以此文化發展出讓長者自在的照顧服務模式。因不同族群的文化差異，各族群的照顧方式有所不同，使得文化照顧具有多樣性（日宏煜，2015）。由此看來，部落中族群的組成、各族群的文化以及服務設計的考量有所不同，文化照顧重視對於服務對象之族群文化的了解與尊重，如當地的價值觀、生活型態與信仰等，將當地文化融入照顧服務中，並且依據文化的不同，給予符合服務對象期待之專業照顧，尤其是順應長者生活習

慣的照顧服務。本研究認為文化照顧是在照顧中結合文化，文化就是自己的生活，是在自己的家安居終老的想望和實踐。

從本研究中，發現布農族有「家族照顧」之傾向，以血緣關係作為彼此的連結，由家族成員共同照顧長者，因為在部落親屬關係非常重要，部落不大且人口不多，彼此都能牽起或遠或近的關係。但隨著社會變遷，部落原有的生活環境有所改變，特別是部落青壯人力的外流，現行部落以老人及兒童為主要居住人口，這兩類人口群的照顧能力較為有限，家族照顧變得較困難，轉變成集體的共同照顧，部落的人彼此幫助。不過也因為布農族的親屬概念，如果居服員跟個案有某種親屬關係，彼此的服務與信任也能更為順利展開。

四、讓部落人照顧服務部落人

回看她們實踐經驗和發展軌跡後，這一群部落婦女為自己的家庭、自己的部落辛勤勞動，她們與個案不是只有「照顧」與「被照顧」的單薄互動關係，也直接的維繫著部落的情感和共同照顧的機制。工作後產生的影響，在自我成長，學習到照顧、溝通等的知識與技能，以適用於他們的工作，並能將挫折轉化成下次服務的經驗。工作的成就感就個人原因而言是正向經驗與立即回饋，除了個案的信任，就是看到個案健康好轉，就心路歷程而言，是由關愛其他老人並推及家人。另外在工作的困境上，大多是對案主困難感到無能為力、案主不合作、社會地位低下等。

本研究認為布農族女性居服員在「文化能力」上的不可取代性，亦如張智凱（2019）提出在地服務者從小與長者相處的經驗，對於部落長者的生活習慣都是較為了解的，成為現今他們與長輩之間「連線」的重要基礎，能夠相互了解、溝通、有效地互動。這個共同經驗讓在地服務者可以透過長者早年的生活經驗，真正感受與體會其世界的觀點，亦了解當地親屬關係。而若完全脫離長

者生命脈絡來提供服務，可能無法讓長者分享與回憶自己早年的生活經驗，以及進行完整的表達，往往較難得到長者的信任。照顧中運用母語，使其在照顧上的語言和文化可以開啟正面開放的溝通和互動。這只有具備充分文化能力的在地服務者能夠做到。特別是研究者長期往來布農族部落接觸長期照顧研究的過程中，發現在地服務者所展現的工作能力，以及與個案、家屬的互動，深感在地服務者已成為部落照顧的第一線人員，不可或缺的人物。

陸、建議

透過本研究參與者的敘說，反映出布農族居服員在照顧服務中發生的情況及回應，本研究根據執行過程與研究發現，提出以下建議。

一、提升照顧工作內在動機與外在動機

居服員要進入居家服務行業，不僅需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，進而考量個人的能力、特質與價值觀、家庭與組織的支持度、福利政策的走向等條件，是否足以支持繼續這項照顧工作。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。由於動機在工作領域非常重要，因此，為提升居服員在工作領域上的生涯發展，主管機關可同時提升內在動機（如在職訓練等方式）及外在動機（如福利獎金等誘因）兩部分。從訪談內容可知目前在原鄉部落雖然有一些部落的婦女加入居服員的行列，從事照顧工作，但由於部落需要照顧的個案實在太多，原鄉照顧人力還是不夠，因此，衛福部與原民會如何攜手透由

政策培植部落婦女投入照顧行列，強化原鄉在地照顧人力資源，落實文化照顧的方向。此外，從訪談中亦可知部落婦女仍對於居家照顧工作存在著負面的刻板印象，政府如何透由社會教育、增加薪資誘因等方式，來營造居服員正面形象，實為當前重要的工作。若能同時強調內在動機與外在動機，有可能使得照顧工作成為項值得投入的職業。面對又老又少子的人口結構，部落長照要持續推行，最重要還是要減緩人口流失，提升內在動機與外在動機，亦或能夠促使旅外青壯年返回原鄉定居與生產。

二、運用原鄉的力量，打造部落文化照顧的網絡

我們看見布農族居服員服務的實作鑲嵌在部落、文化與歷史脈絡，因為物質環境、地域關係、人際與社會網絡、文化脈絡等因素，在地服務者能夠使服務的輸送更為順暢，會把文化特性納入服務中，更適合部落的長者。從研究結果顯示這群居服員婦女投入部落照顧工作，她們與部落老人不是只有「照顧」與「被照顧」的單薄互動關係，也直接的維繫著部落的情感和共同創造出原鄉照顧的機制。因此，當代原鄉部落的文化照顧應考量原住民文化因素，思考原住民族文化與主流文化下的交集性，透由原住民族的文化脈絡角度怎樣去看現代醫療與社會福利體系，對目前的長期照顧制度設計或輸送程序提出符合原住民族生活習慣及具文化敏感度的修正。換言之，乃從強化當代原住民族社會資本脈絡出發，原住民的文化照顧體系與服務輸送體系的發展應與現代化知識、技術及工具結合，增強原住民族的文化照顧的力量與整體健康福祉（陳翠臻 2011；許俊才，2016）。建議在原鄉運用部落的在地力量，並透過積極培訓照顧服務員，打造出部落共生的文化照顧網絡，將照顧從「他助」，發展成「互

助」模式，針對原鄉家庭老人照顧實際遇到的問題，提出符合不同原鄉型態的照顧方式，並不斷滾動創新的原住民族老人照顧方案，形成「在地人服務在地人」的部落照護系統，不僅協助解決部落的長照及就業等問題，並可以促使部落長者獲得適切的支持服務。

三、未來研究建議

本研究之研究範圍為台東縣以布農族女性居服員為主要參與者，並嘗試呈現服務中的文化樣貌。而臺灣各原住民族間的文化具有差異性，每一個族群都有自己的生命與文化脈絡，因此每個族群都會發展出有自己的「照顧文化」，具備自己的風格。再者，由於居服員其所屬機構不同，所面對的問題也稍有不同。故建議未來的研究可以探討我國其他原住民族群的文化如何被呈現在居家照顧服務中及其工作經驗，展開的對話和行動，了解各原住民族的文化如何在照顧服務中發酵，以建立更加完整的現況。本研究認為文化照顧與文化復振是部落推動長照的重點，期許未來有更臻完善的發展，更希冀本研究能提供原鄉發展長期照顧政策參考，以及提升長照服務人力的專業照顧形象。。

參考文獻

- 王增勇、楊佩榮(2017)。*〈夾在國家政策與原住民族文化之間的原鄉居家服務〉*。《中華心理衛生學刊》，30(1)，7-36。(Wang, Zeng-Yong and Pei-Rong Yang (2017). Collisions between State Policies and Indigenous Cultures: Home Care in Indigenous Communities. *Formosa Journal of Mental Health*, 30(1), 7-36.)
- 日宏煜(2015)。*〈文化照顧在原住民族長期照顧上的重要性〉*。《台灣社會研究季刊》，101，293-302。(Ru, Hung-Yu (2015). The Importance of Cultural Care in the Long Term Care of Indigenous Peoples. *Taiwan: A Radical Quarterly in Social Studies*, 101, 293-302.)
- 日宏煜、王增勇(2016)。*《長期照顧服務法公布後原鄉照顧服務因應措施》*。臺北：原住民族委員會。(Ru, Hung-Yu and Zeng-Yong Wang (2016). *Measures for Aboriginal Regional Care Services after the Publication of the Long-term Care Services Act*. Taipei: Council of Indigenous Peoples.)
- 江文瑜(1996)。*〈口述史法〉*。載於胡幼慧(編)，*《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》*，249-269。臺北：巨流圖書公司。(Jiang, Wun-Yu (1996). *Oral History Method*. In Hu, You-Huei (ed.), *Qualitative Research: Theories, Methods and Examples of Local Women's Research* (pp.249-269). Taipei: Chuliu Book.)
- 呂寶靜(2012)。*《老人福利服務》*。臺北：五南圖書公司。(Lu, Pau-Ching (2012). *Welfare Services for the Elderly*. Taipei: Wu-Nan Book.)
- 吳雅雯(2015)。*〈一位 Truku (太魯閣族) 居家照顧員 Sula Pisaw 的照顧經驗分享〉*。《台灣社會研究季刊》，101，259-274。(Wu, Ya-Wun (2015). The

Importance of Thinking Cultural Care Sula Pisaw's Experiences as a Truku Homecare Worker. *Taiwan: A Radical Quarterly in Social Studies*, 101, 259-274.)

吳玉琴(2004)。<〈台灣居家服務的現況與檢討〉。《社區發展季刊》，104，132-141。

(Wu, Yu-Chin (2004). Current Situation and Review of Home Service in Taiwan. *Community Development Journal Quarterly*, 104, 132-141.)

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。(Chiou, Min-Ke and Yi-Ling Syu (2005). Study on the Current Situation of Examination and Training and Work Difficulties of Home Care Waiters for the Elderly, *Community Development Journal Quarterly*, 110, 284-300.)

怡懋·蘇米、許木柱(2016)。<台灣原住民族長期照顧之跨文化政策議題與省思。

護理雜誌，63(3)，5-11。(Yi-Maun Subeq and Mu-Jhu Syu (2016). A Reflection on the Policy of Transcultural Long-Term Care for the Indigenous Peoples in Taiwan. *The Journal of Nursing*, 63(3), 5-11.)

施束鍾(2003)。<《擺渡人生-從優勢觀點看都市原住民單親婦女的生活世界-以

台北縣是阿美族為例》臺北：國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。(Shin, Su-Jhong (2003). *Ferry Life -Viewing the Life World of Urban Aboriginal Single Parent Women from the Perspective of Advantage - Taking the AMI Nationality in Taipei County and City as An Example (Master's Thesis)*. Taipei: National Taiwan University, Department of Social Work.)

高夏子(2009)。<從世界觀的拓展談原住民的文化照護。2009 年全國原住民族

研究論文發表會發表之論文，國立嘉義大學。(Gao, Sia-Zih (2009). On

Aboriginal Cultural Care from the Expansion of World Outlook. *Paper Published at the 2009 National Conference on Indigenous Peoples*, National Chiayi University.)

原住民族委員會 (2019)。《107 年原住民族就業狀況調查報告》。臺北：原住民族委員會。(Council of Indigenous Peoples (2019). *Investigation Report on the Employment Situation of Indigenous Nationalities in 107*. Taipei: Council of Indigenous Peoples.)

馬嘉珮 (2019)。《中途致障原住民之家庭照顧者照顧歷程研究-以花蓮縣肢體障礙者為例》花蓮：慈濟大學社會工作學系碩士論文。(Ma, Jia-Pei (2019). *Care Process of Family Caregivers of Aboriginal People with Midway Disabilities: A Case Study of people with Physical Disabilities in Hualien* (Master's Thesis). Hualien: Tzu Chi University, Department of Social Work.)

黃盈豪 (2016)。〈從大安溪部落共同廚房的在地實踐反思文化照顧〉。《長期照護雜誌》，20(3)，213-228。(Huang, Ying-Hao (2016). Reflections on the Tribal Kitchen Project: A Case Study about Culture Care in Taiwan. *The Journal of Long-Term Care*, 20(3), 213-228.)

黃睿宏 (2021)。〈男性居家照顧服務員的工作動機之研究〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11 (3)，89-128。(Huang, Jui-Hung (2021). A Study on the Work Motivation of Male Home Caregivers. *Journal of Community Work and Community Studies*, 11(3), 89-128.)

許俊才 (2016)。〈我的部落你好嗎？談部落／族群與我的健康關係〉。《護理雜誌》，63 (3)，18-24。(Syu, Jyun-Tsai (2016). How are You, My Tribe? The Health Relationship among the Tribe, Ethnic Group, and the Self. *The Journal*

of Nursing, 63(3), 18-24.)

許俊才 (2020)。〈原鄉在地長期照顧服務人力之現況與困境：一個原鄉在地參與者的看見與體會〉。《社區發展季刊》，169，209-218。(Syu, Jyun- Tsai (2020). The Discussions of Long Term Care Manpower Development in Indigenous Areas: The Experience and Perspective from a Local Participant. *Community Development Journal Quarterly*, 169, 209-218.)

陳振盛、謝振裕 (2017)。〈居家照顧服務員受訓後投入工作與離職相關因素分析－以南部某縣市為例〉。《社科法政論叢》，5，1-26。(Chen, Chen-Sheng and Chen- Yu Hsieh (2017). Home Care Staff Trained to Work and the Analysis of Related Factors of Resignation - A County in Southern Taiwan City as an Example. *Review of Social Science and Legal Policy*, 5, 1-26.)

陳翠臻 (2011)。〈從部落經驗建構原鄉社工人員應有的文化能力與認知〉。《社區發展季刊》，134，483-497。(Chen, Tsuei-Jhen (2011). Constructing the Cultural Ability and Cognition of Native Social Workers from Tribal Experience. *Community Development Journal Quarterly*, 134, 483-497.)

陳芬苓、徐菁莘 (2008)。〈心與靈的健康觀與疾病觀－以現代泰雅族原住民為例〉。《台灣公共衛生雜誌》，27(5)，411-420。(Chen, Fun-Ling and Jing-Pin Syu (2008). As Long as My Mind and Soul Are Healthy-A Study of Health and Illness Cognition among Aboriginal People in Taiwan, Atayal Tribe. *Taiwan Journal of Public Health*, 27(5), 411-420.)

陳姝妤 (2019)。《男性居家照顧服務員照護經驗之研究-以台中市為例》。台中：靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文 (Chen, Shu-Yu (2019). *A Study on the Home Care Experiences of Male Care Workers in Taichung City*

(*Master's Thesis*). Taichung: Providence University, Department of Social Work and Child Welfare.)

葉怡廷 (2019)。〈「回家工作」：居家照顧服務員與部落（聚落）的協作〉。《中華心理衛生學刊》，32(2)，141-181。(Yeh, Yi-Ting (2019). The Collaboration between Homecare Workers and Atayal Settlements. *Formosa Journal of Mental Health*, 32(2), 141-181.)

張江清、林秋菊、蔡和綦、陳武宗 (2011)。〈困境向前行-高雄縣市居家照顧服務員服務經驗探究〉。《弘光學報》，64，70-89。(Chang, Chiang-Ching, Chiu-Chu Lin, Ho-Chen Tsai and Wu-Tsung Chen (2011). Working Through the Dilemma-exploring the Service Experiences of Home Care Workers in Kaohsiung Area. *Hungkuang Academic Journal*, 64, 70-89.)

張智凱 (2019)。〈具照顧意識與文化能力的 Salong 模式〉。《東吳社會工作學報》，37，137-141。(Chang, Chi-Kai (2019). Caring with Cultural Consciousness and Cultural Competence: The Salong Mode of Adult Forster Care. *Soochow Journal of Social Work*, 37, 137-141.)

詹麗珠、劉嘉雯、龔珏穎 (2021)。〈淺談長照人員培訓制度及職能規劃－以切膚之愛基金會居服員為例〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11(3)，177-194。(Chan Li-Chu, Jia-Wen Liou and Chueh-Ying Kung (2021). A Discussion on the Training System and Career Planning of Long-Term Care Personnel-A Case Study of the A Skin-Graft With Love Foundation. *Journal of Community Work and Community Studies*, 11(3), 177-194.)

趙善如 (2018)。《以部落文化為基礎的長期照顧服務需求與服務輸送》。在地化部落照顧之對話與對策研討會：屏東科技大學。(Chao, Shan-Ru (2018).

Long -term Care Service Demand and Service Delivery Based on Tribal Culture. *Paper Published at Conference of Dialogue and Countermeasures in the Care of Local Tribes*, Pingtung University of Science and Technology.)

趙善如、涂筱菁、陳姿妘 (2019)。〈傳統文化中的照顧天命—排灣族長嗣對於家中老人的照顧承擔〉，《社區發展季刊》，169，219-233。(Chao, Shan-Ru, Siao-Jing Yu and Zih-Wun Chen (2019). Paiwan People's Vusam Care for the Elderly in the Family. *Community Development Journal Quarterly*, 169, 219-233.)

楊筱慧 (2014)。〈居家服務工作的任職、留任與離職因素〉。《臺灣社會福利學刊》，12 (1)，165-214。(Yang, Hsiao-Hui (2014). Factors Affecting Work Assignment, Retention and Turnover in Home-Help. *Taiwanese Journal of Social Welfare*, 12(1), 165-214.)

鄧湘漪 (2017)。〈文化照顧-原住民族部落的生活實踐與照顧想像〉。《台灣老年學論壇》，36，17-21。(Deng, Siang-Yi (2017). Cultural Care: Life Practice and Care Imagination of Aboriginal Tribes. *Taiwan Gerontological Forum*, 36, 17-21.)

鄭玉雲、潘裕豐 (2010)。〈泰雅族編織知識與才能發展、族群意識與文化認同之研究〉。《台灣原住民研究論叢》，7，209-242。(Jheng, Yi-Yun and Yu-Fong Pan (2010). A Study on the Development of Weaving Knowledge and Ability, Ethnic Consciousness and Cultural Identity of Taiya Nationality. *Taiwan Indigenous Studies Review*, 7, 209-242.)

蔡昇倍 (2016)。《在惡靈與國家之間，找一條照顧的路-蘭嶼居家服務經驗之建制民族誌分析》。臺北：國立政治大學社會工作碩士論文。(Tsai, Sheng-Pei

(2016). *Between Evil Spirit and Sate: An Institutional Ethnography Study of Orchid Island's Home Care. (Master's Thesis)*. Taipei: National Chengchi University, Department of Social Work.)

賴兩陽 (2017)。〈原住民族部落社區照顧推動歷程與服務設計的文化考量：以台東縣海端鄉為例〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，7 (2)，149-182。
(Lai, Leang-Yang (2017). Cultural Considerations in Community Care Implementation Process and Service Design in Indigenous Tribes: The Case of Haiduan Township, Taitung County. *Journal of Community Work and Community Studies*, 7(2), 149-182.)

賴亭君、林宜勳、郭懿芝、陳柏思、黃煒霖、王啟忠 (2018)。〈居家照顧服務員留任意願之探討〉。《台灣家庭醫學雜誌》，28 (1)，1-8。(Lai, Ting- Chun, Yi-Hsun Lin, Yi-Zhi Guo, Bo-Si Chen, Wei-Lin, Huang and Chi-Chung Huang (2018). Factors of Affecting Intention to Stay among Home Care Assistants. *Taiwan Journal of Family Medicine*, 28(1), 1-8.)

衛生福利部 (2016)。《長期照顧十年計畫 2.0》。資料檢索日期：2022.04.15。網址：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-4001-42414-201.html>。(Ministry of Health and Welfare (2016). Long-term Care Ten-year Plan 2.0. Retrieved 15-04-2022, from <https://1966.gov.tw/LTC/cp-4001-42414-201.html>.)

蕭仔伶、劉淑娟、謝佳容、曾櫻枝、陳靜敏 (2006)。〈原住民部落長期照護資源使用現況調查以苗栗縣泰安鄉為例〉。《社區化長期照護季刊》，3，45-62。
(Siao, Yu- Ling, Shu- Jyuan Liou, Jia-Rong Sieh, Ying-Jhih Tseng and Jing-Min Cheng (2006). Investigation on the Use of Long-term Care Resources in Aboriginal Tribes — a Case Study of Tai'an Township, Miaoli County.

Community Based Long Term Care Quarterly, 3, 45-62.)

謝美娥 (2015)。〈居家服務人力的留任因素與實證〉。載於謝美娥、沈慶盈 (編)，
《老人居家照顧的服務與治理》，425-471。臺北：五南圖書公司。(Sieh,
Mei-E (2015). Retention Factors and Empirical Analysis of Home Service
Manpower. In Sieh, Mei-E and Ching-Ying Chen (ed.), Service and
Management of Home Care for the Elderly (pp.425-471). Taipei: Wu-Nan
book.)

謝佳怡 (2010)。《高齡者居家照服人力之離職因素探討》。台南：長榮大學醫務
管理學系碩士論文。(Hsieh, Chia-yi (2010). *Factors Associated with Retention
of Home Caregivers for the Elder people. (Master's Thesis)*. Tainan: Chang
Jung Christian University, Department of Medical Management.)

魏均庭 (2018)。《居家照顧服務員留任因素之探討-以新北市某社福機構為例》。
新北：長庚大學健康照護產業碩士學位學程碩士論文。(Wei, Jyun-Ting
(2018). *Exploring Contingency Factors on Job Retention for Home Healthcare
Workers: Experience of A Welfare Institution (Master's Thesis)*. New Taipei:
Chang Gung University, Master Degree Program in Healthcare Industry.)

顧慕晴、盧佩綾 (2008)。〈我國公部門原住民工作權保障之研究〉。《國家菁英
季刊》，4 (1)，19-42。(Gu, Mu-Qing, Pei-yu Lu (2008). A Study on the
Protection of Aboriginal People's Right to Work in the Public Sector in Taiwan.
National Elite, 4(1), 19-42.)

Amabile, T. M., K. G. Hill, B. A. Hennessey and E. M. Tighe (1994). The Work
Preference Inventory: Assessing Intrinsic and Extrinsic Motivational
Orientations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(5), 950-967.

- Ajzen, I. (1985). From Intention to Action: A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl and J. Beckmann (Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior* (pp. 11-39). New York: Springer-Verlag.
- Hatch, J. A. (2002). *Doing Qualitative Research in Education Settings*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Mill, B., and S. McFall (1991). The Effect of Caregivers Burden on Change in Frail Older Persons' Use of Formal Helpers. *Journal of Health and Social Behavior*, 32, 165-179.
- Faul, A. C., T. J. Schapmire, J. D'Ambrosio, D. Feaster, C. S. Oak and A. Farley (2010). Promoting Sustainability in Frontline Home Care Aides: Understanding Factors Affecting Job Retention in the Home Care Workforce. *Home Health Care Management and Practice*, 22(6), 408-416.
- Stone, R., and Wiener, J. (2001). *Who will care for us? Addressing the long-term care workforce crisis*. Washington: The Urban Institute and the American Association of Homes and Services for the Aging.
- Seidman. (2006). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences* (3rd Edition). New York, NY: Teachers College Press.
- Tourangeau, A. E., A. Patterson, M. Rowe, H. Saari, G. Thomson, L. C. MacDonald and M. Squires (2014). Factors Influencing Home Care Nurse Intention to Remain Employed. *Journal of Nursing Management*, 22(8), 1015-1026.