

研究論文

居家服務員工作面貌之探討*

鄭美娟**

臺中市政府家庭暴力及性侵害防治中心約聘社工督導
靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士

收稿日期：2014年5月1日，接受刊登日期：2014年8月9日。

*作者衷心感謝兩名匿名審查委員提供評論與修改意見。

**通訊方式：q985801347@gmail.com

中文摘要

隨著我國人口老化之趨勢加快，以及家庭結構普遍小型化等因素，使得家庭內失能老人及身心障礙者的照顧需求趨向外求。居家服務即為現今我國推行輔助居家照顧之重要措施。本研究採用深度訪談法，針對 19 位台中市現職居家服務員進行研究，經歸納統整訪談資料，發現居服員對居服工作特性確實有不同的認知，其工作價值亦有差異性，此亦影響居服員對居服工作之投入。藉由對居服員工作特性、工作價值、及工作投入之結合分析，歸納居家服務員的工作面貌有專業服務型、志願服務型、親屬關係型及一般勞務型四種類型。

關鍵字：居家服務員、工作特性、工作價值、工作投入、工作面貌

Exploration of Job Aspects of the Home Care Workers

Mei-Chuan Cheng

Social work supervision, Taichung City Domestic Violence and Sexual
Assault Prevention Center

Master, Department of Social Work & Child Welfare, Providence University

Abstract

With the accelerating tendency towards aging population in Taiwan, as well as widespread miniaturization of family structure and other factors, the home care demands for the elderly and the physical and mental disabilities tend to meet from outside the family. In this study, the research on 19 in-service home care workers in Taichung City was carried out by the depth interview approach. Through the summarized and integrated interview information, it is observed that home care works actually have different viewpoints not only on job characteristics, but also on their work values. Such divergence also affects their work investment in home care services. By the combined analysis of job characteristics, work values and work investment about home care workers, home care workers are classified into four types; expert, volunteer, relative and labor.

Keywords: Home care workers, Job characteristics, Work values, Work investment, Job aspects

壹、緒論

一、問題陳述

隨著我國人口老化之趨勢加快，以及家庭結構普遍小型化等因素，使得家庭內失能老人及身心障礙者的照顧需求趨向外求。居家服務即為現今我國推行輔助居家照顧之重要措施。居家服務從早期由愛心人士志願式提供服務，到近年來聘任正式人員提供服務，在居服政策推展及我國社會經濟的變動影響下，投入居家服務之民眾其個人背景及服務認知上有其差異性，而所呈現之工作面貌亦不同。基於居家服務措施對於我國居家老人及身障者之長期照顧相當重要，而居服員的服務狀態又是最直接影響居家個案照顧的品質，故研究者將針對居服員的工作進行分析，藉以了解居服員的服務樣貌和潛藏的服務價值與工作特性認知，及對工作的投入狀況，以進一步對居家服務員的訓練及管理，提出實務性的建議，期待可以有助於服務對象得到更佳的服務品質。

二、研究動機和目的

2001 年全國社會福利會議結論揭示：在老人福利方面，除了提高機構式的服務與照顧品質化，更應擴展為居家式照顧。又從國外長期照護需求增加的經驗來看，各國所採取的重大政策方向，多強調於照護資源比例的調整配置：從偏重機構式服務的照護，轉向鼓勵居家式及社區式服務的發展(吳淑瓊, 2003)。另據我國 94 年老人狀況調查統計結果顯示，國內 65 歲以上老人有 59.95% 居住方式為與子女同住(含與配偶及與未婚子女同住、固定與某些子女同住、至子女家輪住等)；而未與子女同住之 43% 老人中，有四分之一希望能與子女同住

一起；且老人認為理想養老居住方式有 85.90% 選擇與子女同住(含隔鄰而居)，顯示我國長者養兒防老觀念仍深深影響其傾向與子女同住之居住安排現況及偏好。故一方面為滿足我國長者在家安養的需求，一方面呼應國內外照顧型態的潮流，居家服務是成為目前長期照護中相當重要的照顧方式。居家服務在我國推行已超過 20 年，居家照顧服務政策已成為我國長期照顧計畫之重要趨勢。就我國長期照護保險進行之相關規劃中，將居家服務規畫於實物給付類之居家式照護中（包括居家護理、居家復健、居家服務、喘息服務等）。而為促使民眾能有意願投入居家服務之行列，政府相關單位於 98 年 12 月發表「長期照護保險規劃報告」書中亦提出三個建議，包括補助照顧服務員勞健保及勞退準備金、補助偏遠地區照顧服務員交通費、及放寬大專院校照顧服務相關科系畢業擔任老人福利機構照顧服務員者，比照大學學歷補助標準補助服務費等，期能提高照顧服務員投入居家服務行列之意願，及提高偏遠地區照顧服務員服務意願等，如此將促使居家服務常態化、及職業化。

在建構完備居家服務人力資源當下，如何使居家服務之品質提升，則居家服務之輸送及管理更加重要。故居服機構督導要如何去訓練及管理居家服務員，則需對居家服務員之工作特性先有完整之認識。在居家服務方案中，居家服務的使用者都為失能老人或身心障礙者，受限老化或本身障礙，必須面臨較大的健康風險，相對的照顧需求也比一般人來的多與複雜，包括有經濟安全需求、健康照顧需求、居住安養安全需求、休閒活動需求、生活輔導諮商需求等（陳世堅等，2005），因此居家服務員要如何去滿足居家服務使用者如此多元的照顧需求，即與居家服務員對居家服務工作的工作特性認知、所秉持的工作價值、及如何去投入工作有密切關係，基於此，研究者欲針對居家服務員做深入探討，藉由對居家服務員的工作面貌做分析歸納後，對居家服務工作的實務面提出相關建議，並能回饋到居家服務使用者，使獲得最好的服務品質。故本研

究的目的有以下幾點：

- (一) 探討居家服務員對居家服務工作特性的不同認知。
- (二) 分析居家服務員對居家服務工作價值之認知？
- (三) 探討居家服務員對居家服務工作之投入狀況。
- (四) 統整居家服務員工作特性、工作價值和工作投入狀況，進一步與居服員訓練、督導之實務議題進行結合分析，以作為機構聘任、訓練及督導居家服務員之參考。
- (五) 藉由對居服員工作特性、價值、工作投入之結合分析，歸納居家服務員的工作類型。以回饋到服務使用者之權益。

貳、文獻探討

一、居家照顧服務

(一) 我國居家照顧服務發展

我國居家照顧服務發展可追溯 1981 年內政部設立「老人福利機構設立標準」中，明訂老人服務機構應有社會工作室之設施，並辦理老人諮詢服務、在宅服務、戶外活動服務及個案輔導，是以設立機構並由社會工作專業辦理在宅服務的開始。而高雄市政府是台灣地區最早正式辦理居家服務之縣市，於 1983 年招募無酬志工辦理居家老人服務計畫，對低收入戶、貧、孤老人提供到家慰問、精神支持、陪同就醫、提供文書、休閒或是其他個別性服務。台北市政府則是台灣地區最早雇用給薪式人員辦理居家服務之縣市。台灣省政府則於 1986 年先規劃桃園縣等六個縣市試辦居家老人服務，並於 1987 年頒訂「台灣省推行居家老人服務實施要點」，訂定六項基本服務項目，界定居家服務內涵，及確立

結合志願服務組織及民間非營利組織共同辦理居家服務的開始(陳伶珠,2007)。

1988 年台灣省政府頒訂「台灣省安老計畫—關懷資深國民福利措施」,推行二十六項老人福利措施,是首度提出居家服務人員服務專業相關知能訓練及服務品質的重要性。繼之內政部於 1998 年 3 月 17 日訂定「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」明定居家照顧服務對象、服務項目、實施要項及居家照顧服務員教育訓練課程內容,並訂定地方政府的執行方式。

2003 年行政院經建會提出「照顧服務福利及產業發展方案」,其中與居家服務有直接相關的具體措施包括:引進民間參與機制,充實多元化照顧服務支持體系;全面提昇照顧品質,保障服務使用者權益;健全照顧服務人力培訓與建立認證制度,促進照顧服務專業化等。其中又以「透過適度補助誘發居家照護服務需求」的策略,以適度補助非中低收入戶失能老人或身心障礙者使用居家照顧服務。近年來行政院於 2007 年 3 月 14 日通過「我國長期照顧十年計畫」,在居家服務方面,擴大服務對象及補助額度,並藉由照顧管理者進行全面性的需求評量,結合相關照顧資源,使失能者得到更完整的照顧。並對照顧服務所需要的人力資源進行規劃與發展,尤其是將照顧服務員的訓練與發展納入計畫中(內政部,2007)。

(二) 我國居家服務的執行現況

我國內政部統計老人福利十年長期照護服務成果顯現,2012 年我國居家服務個案人數達 3 萬 3 千多人,較 2011 年服務人數成長 18%;在服務時數上,則高達 951 萬多小時,較 2011 年服務時數成長 5.7%。另 2012 年度居服員人數總計為 6,390 人,較 2008 年共增加 1,886 人,而專職居服員人數約占 64%,其服務的人數約占 67%,服務的時數約占 70%,皆比兼職居服員或志工所占比例高。故由歷年來居家服務人數、服務時數及居家服務員人數快速成長中可發現,居家服務已大部分由專職人員來從事,且國人使用居家服務人數及時數漸增,居家服務已成為國人所重視之重要服務資源。歷年居家服務統計數據見表 1。

表 1：2008 年至 2012 年居家服務統計表

年別		2012 年度	2011 年度	2010 年度	2009 年度	2008 年度
項目						
居服員人數	合計	6,390	6,353	5,591	4,794	4,504
	專職	4,080	4,406	3,651	2,404	1,794
	兼職	2,277	1,930	1,866	2,309	2,299
	志工	33	17	74	81	411
服務個案人數	合計	33,501	33,193	28,398	22,392	25,058
	專職	22,393	23,899	19,369	12,562	12,890
	兼職	10,953	9,258	8,890	9,611	11,325
	志工	155	36	139	219	843
服務時數	合計	9,514,749	9,002,336	7,371,917	5,223,668	5,073,776
	專職	6,690,672	6,585,784	5,067,511	2,951,698	2,666,484
	兼職	2,785,738	2,392,635	2,241,112	2,227,784	2,333,479
	志工	38,339	23,917	63,294	44,185	73,813

資料來源：內政部統計處（2013b），內政統計年報。

二、居家服務工作內涵

（一）居家服務工作中的照顧關係

相關居家服務照顧關係的文獻資料中，Karner（1998）研究專業照顧，並建構居家服務員的虛擬關係，針對居家服務員與案主的照顧關係，可分為三個階段，分別為介紹階段、分享自我階段、及如家人階段。在介紹階段期間，即為專業職務導向階段，亦即正式關係。在分享自我階段時，居服員開始投入私人及情感化的照顧的階段，將自己視為案主的朋友。在如家人階段中，案主和居家服務員相處的時間，可能比和自己家人相處的時間還長，而且可能透過每天親密的照顧，形成如家人般的情感關係。

國內相關照顧關係文獻中，周嘉鈴（2002）探討老人居家服務使用者之夫妻關係，提到居服員因為工作場所是在案家，故居服員只好回歸私人關係，以

立基於好家庭主婦及照顧親屬的意識形態，因此無論長者有無家屬，居服員都會將自己視為長者的代理親屬，又為了協商接下來雙方都會感到的不和諧感，只好互相欺騙將彼此視為親人。而詹秀玲（2004）研究發現居服員與案主間的照顧關係處於專業職務導向及分享自我為主。陳立孟（2010）探討居服員的倫理議題，指出居服員與案家在互動關係層面上，居服員與案主/家會發展出「友誼/家人」般的關係，違反規定可能換來案主/家的「信任」。最後李宜修（2007）建議政府若能重視服務員與服務對象之間產生的照顧關係對照顧成本、照顧品質的影響，則可將長久以來付出心力提供照顧的婦女，從隱而不見的社會位置提升為令人尊重的照顧工作者。

（二）居家服務員的工作價值觀

工作價值觀是引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，如經濟報酬、勤勞、忠誠、人際關係、社會地位、自我實現等形成偏好之認知或意向；工作價值觀是個人衡量本身能力、個人特質進而對工作特性偏好程度及反應個人需求，形成持久性信念與標準，用以評斷工作相關事物、行為或目標的準則，其可引導個人工作行為與追求工作目標的方向，並做為選擇工作的指標（王世福，2005）。

在居家服務員工作價值方面，高雪芬（2007）探討居家照顧服務員工作價值與工作投入，提出不同社會人口變項的性別、年齡、教育程度、與任職居家照顧服務員前是否曾在養護機構之服務經歷，對居家照顧服務員工作價值具有顯著差異；而居家照顧服務員工作價值觀對工作投入有顯著的影響力。李宜修（2007）的研究發現，居服員的工作認同中，將自己視為助人者，晚輩與專業工作者；其中助人者指居服員將照顧看成是人與人之間互助的過程，其次藉由認同女性晚輩照顧者的身分，居服員轉換居服工作低社會聲望的偏見，翻轉工作者因經濟需求不得不從事低下工作的窮困婦女形象，也讓服務員能去面對照

顧工作中必須打破男女界線的工作；而專業工作者指服務對象的獨特性讓服務員在照顧過程中需靈活使用各式工作技術，以面對不同案主的照顧需求。

（三）居家服務員的工作特性

Hackman及Lawler（1971）根據Turner及Lawrance的研究結果為基礎，再增加兩種與社會互動有關的特性，成為六種構面的工作特性：包含變化性、自主性、工作完整性、回饋性、合作性與友誼機會等。之後，Hackman及Oldham則在1975年發展出五種工作特性的構面：技能變化性、工作完整性、工作重要性、工作自主性、工作回饋性。Hackman & Oldham（1975）指出，員工從事具有良好特性的工作，其工作動機、工作表現、工作滿足感和出缺勤及離職情形等方面，會優於工作特性較差者。

有關居家服務相關行業之工作特性，亦有學者進行深入研究。Patrick, Ada, Huda, Jouke（1996）等，研究荷蘭社區護士和護佐工作特性與個人特徵對工作滿意度和倦怠的影響，結果顯示工作的特性和個人特徵兩者都與工作滿意度和倦怠相關，而工作特性影響工作滿意度的程度較大。Garland, Oyabu, Gipson（1989）探討在美國俄亥俄州護理之家的138位護佐在工作特性選擇與工作滿意度之間的關係，因素分析顯示這些工作特徵之間有四個面向，分別被標記為監督、個人識別、家庭/工作衝突，和資格。只有資格與護佐的工作滿意度水準無顯示明顯的相關性，而監督與工作滿意度水準顯示最強相關性。國內相關居家服務員工作特性的研究中，林伶惠（2007）探討新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之相關，研究發現居家工作特性與工作滿意度具有相關性，照顧服務人員對於工作特性的感受越強時，對於居家工作特性屬性越清楚，與重視所產生的工作滿意度也會越大。

（四）居家服務員的工作投入

Rabinowitz 和 Hall（1977）將工作投入的定義歸類為兩個概念：（1）工作

投入是績效和自尊的附帶結果(2)工作投入是自我形象一部分；另有學者將工作投入分為「投入到特定工作」及「投入到一般工作」，前者是指個人對目前工作所抱持的信念，著重於滿足個人目前的需要，後者是指一般工作在個人生活中的重要程度（以工作為中心），這會受個人過去文化背景及社會化程度所影響，對工作投入重新定義，認為工作投入是個人心理認同其工作的認知信念狀態。故工作投入可定義為個人對於工作的信念，認同工作的重要性及重視工作表現，並將工作與生活結合的程度。

國內研究者關心居家服務員的工作投入研究中，鄭美娟（2010）探討居服員的工作價值觀與工作投入之分析，發現從早期居服工作稱為在宅服務，由志工來擔任居家關懷服務的角色，到聘任有給職的正式人員來執行，居服工作仍存留志願工作的色彩。而近期居家服務擴大提供非中低一般民眾的服務，居家服務儼然已成為一種照顧產業，被服務者以消費者的姿態，對居服工作的品質有相當的要求，故居家服務員會偏向工作價值中目的價值取向，而較在意自我實現的取向，故有居服員自我期許成為專家角色，而能去提供服務個案自我保健方法、正向心理建設及良好生活習慣養成等，並教導家庭照顧者有效的照顧技巧。但在碰到個案家屬要求非工作契約內的工作項目時，居服員則偏向工作尊嚴取向，認為工作較無尊嚴，只是從事一般的勞務工作。研究結果彙整居服員的工作動機、工作成就感、工作挫折、及工作學習成長等不同面向資料，將居服員的工作投入表現分為四個類別，分別為專家型、志願工作型、勞務型、家屬型。

（五）小結

綜合以上文獻資料，可知政府在居家服務的政策演變，讓提供服務者的角色從無薪酬的志工轉變為有薪酬的正式工作者，而服務對象亦從中低收入戶擴展到一般失能民眾，服務對象已不再像過去稱為「案主」，而是「服務使用者」。

居家服務工作從關懷弱勢服務轉變成產業發展的模式。從年度統計亦發現：居家服務使用者人數及使用的服務時數，和居家服務員人數皆有上升之趨勢。居服工作已漸有職業化的發展。

而進行居服務工作面貌的討論，即在進行就職業活動的內涵的討論中，可以發現在居家服務員工作的議題上，有幾項值得注意的要項：1.在照顧關係上：居家服務員與案家建立的照顧關係，可能出現如家人/友誼般的關係及專業職務導向關係。2.工作價值上：工作價值是個人對於本身能力、個人特質的衡量，以作為對個人工作事務、行為和目標的判斷依據，是一種恆久性的信念和標準，會影響個人對工作的選擇與工作行為。包括自我成長取向、自我實現取向、及尊嚴取向等。3.在工作特性上：工作特性係指工作本身和與工作有關的因數或屬性，包括工作的技能變化性、工作完整性、工作重要性、工作自主性、及工作回饋性等。4.在工作投入上：工作投入可定義為個人心裡認同其工作的重要性及重視工作表現，並將工作與生活結合的程度。包括工作動機及工作表現。即研究者有必要在研分析中關注於以上諸面向。

參、研究設計

一、研究設計及資料收集

(一) 研究方法的選擇

本研究探討居服員於居服工作中所展現的多重工作面貌。雖然在工作特性與工作價值的相關研究中，多數研究採取量化的研究設計，然而這些研究所關心的主題，乃屬研究累積豐富的行（職）業，而本研究關心的居家服務員工作，尚未有豐富的研究累積，並不合宜進行量化研究設計。相對地，在對居民人員

工作特性的之研究尚處於初步累積階段，適合採取質性研究，故本研究希望能顯現居服員實際服務的面貌，蒐集到較為豐富的資料，採取質性研究設計是合宜的方式。

本研究以質性研究之深度訪談法來進行資料蒐集。根據研究的問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談指引方針，並採半結構式訪談方法來對研究對象進行訪談。之所以採取半結構式訪談的理由，乃在於半結構式訪談假設，雖然訪談的問題相同，但由於受訪者對於問題本身的認知及個人生活經驗不同，往往導致受訪者的反應會有很大差異。訪談大綱的設計只是爲了要讓訪問進行得更流暢，而因本主題當具有探索性質，半結構式訪談可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。透過訪談，促使居服員就從事居家服務之工作內容進行回想及整理，去喚醒深植於其個人工作經驗中的想法。從受訪者對相關事件所吐露出來的觀感、所做的描述入手，型塑其潛藏的工作意涵，並分類賦予其所歸屬的意義。唯運用深度訪談法蒐集資料，會受限訪談者個人對研究主題之經驗及訪談者本身之訪談技巧，而對受訪者所提供之資料或未能觸類旁通、舉一反三。

（二）研究對象

本研究主要研究對象以居服員爲主。參鄭美娟（2010）的研究發現機構背景屬性與其所召集的居服員及工作面貌有關連性，乃依據台中市現承辦居家服務機構的背景屬性有醫療、社服、宗教三種不同背景，就不同背景各選定一間機構爲代表。由選定機構的居服督導推薦具備二年以上服務年資之居服員，同一機構訪談對象約爲 6 名。最後計 19 位居家服務員接受訪問，受訪居服員分布情形，依性別區分爲女性 18 名男性 1 名。依專兼職區分爲專職 18 位兼職 1 位。年齡分布上最高齡居服員爲 63 歲，最低齡之居服員爲 39 歲。教育程度分布上，大專學歷有 2 位，高中職學歷有 8 位，國中學歷有 5 位，國小學歷有 4 位。在居服年資方面，2-3 年有 3 位，4-5 年有 11 位，6 年以上有 5 位。有志工經驗者有 9 位，無志工經驗者有 10 位。受訪居服員的專兼職比例雖與表 2-1 不相當，

雖本研究關心的是工作內容與面貌，自然較偏重於專職人員。此分佈尚屬合理。

(三) 訪談大綱

訪談大綱針對居服員之工作特性、工作價值及工作投入三個部分做訪談。於工作特性部分，參考林伶惠（2008）對新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度所做之研究訪談設計。瞭解居家服務工作是否具有變化性？需要哪些技巧去完成？居服員是獨立完成工作，或是需他人一起合作？以及居服員對於服務對象是否具重要性？居服員是否有自己做決定的機會？居服員所提供的服務成效結果為何？另就居服員之工作價值觀及工作投入部分，參考胡小枚（2009）對高齡教育者老化知識、工作價值觀、對老人態度與專業承諾關係之研究。以瞭解居服員之工作價值部分，將了解居服員之能力是否充分發揮？及是否獨當一面？居服員與服務個案或案家的互動狀況？以及居服員親友對居服的看法？居服工作生涯發展性如何？另就居服員之工作投入部分，訪查了解居服員投入居家服務的動機？及從工作上所獲得之成就感？及所承受之無力感等。

二、資料分析

基於本研究採質性研究、半結構式訪問，且本研究為探索性研究而屬實證主義典範，在資料分析上分為謄寫逐字稿、重複閱讀逐字稿以掌握脈絡意義及，資料編碼、歸類四大階段。特別是資料編碼乃以開放性的編碼方式，找出每段訪談稿的關鍵句、關鍵字、相關的主題，並在一旁加以註記，以做為歸類的前置材料。而歸類則參酌訪談大綱及研究問題作為第一層級的大分類，並參酌文獻探討所析得的主要概念為第二層級的次分類，再納入受訪者的深厚表達作為第三層級的子分類，以兼及本文屬實證主義典範的探索性研究特性。

三、研究嚴謹性與研究倫理

為提升研究之信度與效度，以下為本研究依據 Lincoln and Guba 對質化研究的信度與效度所提出見解，來進行研究品質及嚴謹性的管控。

在確實性或內在效度方面，本研究使用的方法包括：1、資料一致性：研究者在訪談過程中對於重要的議題採用不同的方式問相同的問題，檢視受訪者的回答是否前後一致；2、資料來源多元化：除了訪談結果以外，另外還閱讀相關的理論文獻和報章雜誌，確定資料的真實性；3、資料收集有足夠的輔助工具：訪談過程中會以錄音的方式使訪談中內容可以完整的記錄和保留。在可轉換性方面，本研究將受訪者在原始資料所陳述的情感和經驗，謹慎地轉換成文字資料。以提高訪談資料的可比較性與詮釋性，來增強外在效度。各逐字稿並經提供予受訪者檢閱確認。在可靠性即內在信度方面，本研究藉由研究者將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷資料的可靠性。

研究倫理是研究設計與執行中必須納入考量議題，特別是涉及以「人」為研究對象的研究。本研究謹守照告知後同意、尊重個人的意願、確保個人隱私、不危害研究對象的身心、以及客觀分析與報告等研究倫理的要求進行研究。

肆、訪談結果分析

就文前文獻探討來看，照顧工作的內涵可從照顧關係、工作價值、工作認同、工作特性、工作投入等部分來認識理解，結合實際訪問的資料，將訪談結果透過分析居服人員之工作特性、工作投入、工作價值（含互動關係、認同）三部分來呈現。

一、居服員之工作特性

在探討居服員在工作特性之表現方面，從居服員工作之變化性、獨立性、重要性、自我決定性、成效性、滿足感及學習成長等方面來分析。

(一) 變化性

1. 個案安全最重要

居家服務個案皆為老年人或身障者，其自我照顧能力或自我身體狀況之覺察力較不佳，故部分居服員會特別注意個案之生命徵象，並做應變來保護個案之生命安全，而不會受限服務契約之規定內容。「觀察生命徵象情況不對了，要連絡家屬，連絡護士，像有個案血壓已經飆到一百八，將近兩百了，家屬還要我們洗澡，我只能做的，就是叫救護車。(H1)」

2. 時間是活的

居家服務照顧的對象為失能者，其本身的照顧需求是不定時的。故居服員為滿足案主的需求，會從已安排好的時間去做變通。以調整個案之生活作息，達到正常規律之健康生活。「變化性真得是很多，不定時。有時間限制，但沒辦法像縣政府說的幾小時，要走了，突然排便，也不可能走，時間到了我就走，變化球很多。(H1)」

3. 人是活的

居家服務個案本身有其忌諱或習性，例如傳統婦女不習慣在陌生人面前袒露身體，故居服員欲協助個案沐浴時，能敏感察覺個案習性，先漸進式去與個案建立關係後，再去從事所訂立的服務內容。「工作不是一成不變，那一定會有衝突，那是一個活的東西，那是你自己要去變通。...，阿嬤平常是媳婦或孫女洗的，拍謝使拍謝使(丟臉死了)，這個人來就是要摸東摸西的人。先陪伴或幫忙買東西，等一個月後，認為你是好人，...再說阿嬤我們來享受吧！洗澡是一

個享受的事。(H1)」

(二) 自我決定性

1. 舉一反三

居服員能體貼個案生心理需求，舉一反三，照顧案主之身心靈，讓個案擁有更佳之生活品質。「冬天一個禮拜洗一次澡還ok，...，夏天我本來沒有幫他洗澡，沐浴是我跟他講的，他手會抖，妹妹也是不放心才幫他洗澡，但是我是覺得他需要，因為夏天一個禮拜才洗一次太久，我自己開口要幫他洗澡。」(H13)」

2. 有所為有所不為

居服員不被服務契約所訂服務內容限制，不強迫個案去配合服務，並能依個案或其家屬之狀況，自我決定做一些服務項目之增減，反能更滿足個案或家屬之所需。但對於個案或家屬之無理要求，則會堅持相關服務規定，有所為有所不為。「像之前就有碰到案主說：『你去把我樓下客廳掃一掃』，我就說不要，我說你樓上你的房間及廁所，神明廳你有去拜拜，我就幫你打掃，樓下抱歉我沒辦法，他就開始罵了，...，工作應該是家屬要做的，我們就不要去做，...」

(H6)」

3. 戰鬥澡vs.洗SPA

居服員進行服務時，會視個案喜怒哀樂情緒作應變，先讓個案情緒獲得紓解，再來從事所定服務內容，讓個案之身心靈都能得到照顧。「...我說我會先去看面相...，為什麼請我吃蛋糕？有甚麼高興的事？孫女來看她！我會先帶你去曬個陽光找個鄰居談一下，把心中好壞事講出來，心中石頭搬開，心中煩憂石頭拿開，...，洗澡可快可慢，時間不多，阿嬤未付(來不及)，我們來洗戰鬥澡，時間多，阿嬤我們來洗SPA，他們都很高興。」(H1)」

4. 當機立斷

居服員於案家服務個案，大都須獨立去面對個案之所有狀況，故個案若有

突發意外或身體不適，居服員須立刻做決定，採取必要措施。「大部分會有決定性是案主本身發生意外狀況、發生身體不適，要決定聯絡誰、醫院，當下處理態度，處理情形、反應。(H6)」

(三) 成效性

1.我懂你(妳)

因應個案年齡性別及特性給予個別化的服務，讓個案能感受到居服員的服務真正貼近其生活，確實達到服務成效。「有一個阿嬤尿尿要當堆肥，去就幫他把尿尿拿去澆菜。...，那是她的寶，拿去澆菜，那是她的金阿炅(金塊)，...。你把它丟了，她會說不用不用，你來就是要來丟東西，把她的東西丟掉，要知道的個性，阿嬤都是勤儉起家的。(H1)」

2.我要你(妳)過得好

居家服務個案其特性大部分為無工作收入，生活來源需尋求政府或慈善機構福利補助，居服員熟悉政府及慈善機構福利補助，並協助個案申請，將能減輕個案生活負擔，亦能獲得個案對居家服務員的信任及肯定。「他是低收入戶，...，腳截了一隻，...，他就說我很需要一台輪椅，如果我有輪椅我就快樂似神仙，...，剛好有人說我們有輪椅要送出去，...，他很快樂，他說我有這一台好像是賓士一樣，...，我可以去廟那裡，聽人家講話，我不必一天到晚都待在家裡。(H5)」

3.我們做得到

居家服務個案大都礙於身體功能退化或失能，而限制其去完成心裏的夢想。而居服員就是協助他們圓夢的最佳幫手。「兒子每天加班沒辦法買回來，貨車有人叫賣，跑出來，已經跑到台中港了，已經來不及，我們推著輪椅買兩個大竹竿，...，她好有成就感，...，阿嬤很高興，她沒辦法完成，我們幫她完成，阿嬤說老人家吃老沒有用都在家裡，東西等家人買回來。(H1)」

4.我幫你（妳）省錢

居家照顧的個案，家屬除了精神體力的付出外，亦有金錢支出之壓力。故居服員能在從事居家服務中，運用本身照顧知識及技巧，去改善個案身體照顧品質，並減少家屬的經濟支出。「因為我要讓她傷口好，結果她的棉花棒、紗布，...，她說阿姨你怎麼用這麼兇，我說可是你希望不希望媽媽傷口快一點癒合，你買一罐藥八百塊，快一點好你就不用再買那些藥，...，結果到十個月，她傷口都是比這個杯子都還要大，全部處理好。 (H2)」

（四）重要性

1.我會聽你（妳）說

居家服務員長期服務個案，能關懷了解個案情緒變化，做為個案與家屬之間的溝通橋樑，讓個案與家屬之間的緊張關係得以舒緩，個案的照顧需求能被滿足。「為什麼我兒子有話都跟你講，都不跟我講，家屬會要求比較多，他們可能會抗拒，怕跟爸爸媽媽說。我會以同理的會站在他的角度看事情，他一跌倒，不會跟媽媽講，媽媽會說你怎麼那麼不小心，叫你扶你不扶，...，叫你去復健，都不去復健，媽媽會罵他，我會問他是不是腳沒力沒吃飽，他會跟你講得叮叮噹噹。(H1)」

2.她（他）能夠喘息

居服員對長期照顧個案的家屬是最佳的幫手，其能讓家屬稍做喘息，做自己想做的事，紓緩照顧壓力。「他媽媽都我去的時候就會出門，...，她說你不知道我出去看看人，我心情會很舒服，...，那時候我才想到說，她照顧他這個孩子壓力有多大。 (H9)」

3.我是妳（你）的Google

居服員能去連結外界資訊，讓個案不出門，亦能知天下事。居服員會帶給個案其個人宗教信仰所學習到的正念，或從報章雜誌所接收之新資訊，讓個案

生活圈不會太封閉，能持續成長與社會不脫節。「因為他沒有出去，他有的他不知道，我就會利用外面的我自己看到的，我會跟他講，讓他也知道說外面情形怎麼樣。我有時候也是會帶報紙去讀給他們聽，我說今天外面有發生什麼事情。(H2)」

(五) 滿足感

1.提供服務的人

居服員抱持著本身有能力能成爲一個照顧者及服務者，能享受助人爲樂之感覺，視此爲最大的滿足。「我是一個照顧者，我就很快樂，這句就好了，這句很重要，我是一個可以服務的人，不是被服務的人，我是一個很幸福的人，我很滿足現在。(H6)」

2.善的循環

居服員將心比心，自覺自己亦會有衰老時候，若能在衰老時候亦能獲得一位用心的居服員來協助照顧，則爲最大滿足。「越老媽媽婆婆越來越多，福報越來越大，同理的心態，我也會老，我也希望遇到像我一樣的居服員，用心的對待我，我別無所求，這樣就好了啊! (H1)」

3.健康就是福

居服員從所服務的個案身上去自我省思，能更珍惜自己所擁有的健康，並從中獲的滿足。居服員所服務的對象非老即殘，從個案身上已看到人生的無常與無奈，故更能珍惜本身現有的幸福。「就是說你自己的本身碰到任何的挫折壓力的話，你會想到說，我們都還是健康的，看到這些生病的個案，需要服務的人，很多事情都很無奈啊！(H16)」

(六) 學習成長

1.精進再精進

居服員從服務的個案及家屬需求中，能看到自我的不足，會自我要求不斷

學習居家服務的知識及技巧，以便能去滿足服務個案所需。「可是如果你有一些技巧，還是說專業知識的話，你家屬會很安心，你本身一定要一直一直在需求一些，不管是那個技術上，還是那個知識上，都一定要去求知求變，...，一直要再學習。(H6)」

2.生活修行

居服個案反映人生百態，居服員從中學習如何自我修為，讓自我的生活能避免掉不佳的境遇。「這是在磨我們的人生，讓你看的開看的透，所以說做這個，我說我做得很開心，...，因為我們服務這個個案有很多老人家，孩子都不回來，...，真的很可憐，所以說我做這一份工作，感到很高興，心態轉變。(H17)」

二、居服員之工作投入

在探討居服員在工作投入方面，從居服員工作之工作動機、成就感、無力感、等方面來分析。

(一) 工作動機

1.盡量去做，開心就好

居服員投入居家服務的動機不一，有些是因遭逢巨變喪失親人，而以回饋的心情來投入居家服務，故抱持著盡量多做一些，並不計較所獲得的薪資多少。「定十二點過，我自然就醒了，醒了以後，再怎麼睡就睡不著，就會想到我哥哥我姪女被壓倒那一幕（地震罹難），像我爸爸救起來了，...，人生就是這樣，我們還能做什麼就盡量去做什麼，做的我們高興很開心就好了，你說用薪水去衡量這個真的是沒有辦法衡量。(H2)」

2.想要一份工作

在居服員的訪談資料中發現，部分居服員是因為家中經濟所需，單純欲獲

得一份工作及一份收入而投入居家服務。「像我現在有居家服務，我來工作有的人會覺得說，因為我孩子還沒生病的時候，我自己是開店啦！...，有的人說老闆娘，你當老闆娘不當你為什麼要來當這個，...，別人怎麼說我就不管，...，因為我又有工作，有工作有收入我才有快樂。（H5）」

3.慈悲付出

有些居服員認為居服工作具有慈悲付出的意義，與一些慈善社團一樣有為善之服務精神。「我本身之前是沒有在工作，然後是做社團，社團慈善事業你也知道，...，慈善事業一定是付出而已...剛好碰到我先生工作上有一些需要，家庭上面經濟壓力，然後我就考慮說那是不是可以來做這個，一方面佛教講的做善事積功德，一方面自己還可以有一些生活補助，那就是最好了。（H04）」

（二）成就感

1.你（妳）進步了

居服員會以個案之身心復原狀況為最大的獲得，亦促使居服員有動力繼續從事居家服務工作。「個案的身體狀況能有進步，從癱瘓臥床到能自行運用椅子移動去種菜。（H1）」

2.我又克服一點

居服員所服務的個案非都能好好配合居服員的服務工作，故居服員會嘗試去克服困難完成服務工作，並從中獲得成就感。「我覺得有時候他帶給我的，雖然說真的很盧！...，也是會很生氣，可是沒辦法，畢竟是我們的工作啦！我們的工作就是要這樣子，就是要騙他要怎樣，如果說有時候我會覺得說，我還真的滿厲害的，我今天又克服了一點。（H14）」

（三）無力感

1.我不是外勞

個案對居服員在服務工作上有不合理的要求，讓居服員覺得被個案視為如

外籍僱傭般可予取予求。「大姊她中風五十幾歲，...，我說妳要把我們當成菲傭。去，叫我洗廁所，...，我拿刷子要洗，她不讓我洗，她說妳不能這樣洗，我說為什麼，拿菜瓜布從廁所洞這樣洗，...，我們家我也沒用手在洗，如果你這樣抱歉我沒辦法幫你服務，我不是菲傭喔。(H17)」

2.我不是廉價勞工

居服員於執行居家服務時，雖與個案有訂定服務契約，但基於與個案欲維持良好關係，或抱持協助心態，服務內容常會超出契約規定，個案會將生活所需大小事皆要求居服員協助，讓居服員應接不暇。「他們總覺的時間拿捏得很好，我們就沒得閃，不讓我們休息，...，沒去復建，八點洗臉洗嘴吃早餐，然後要吃藥，要先搗藥，然後有時要點心，不能太早吃午餐，要十二點吃，...，曬病床，孫媳婦說有需要嗎？懷疑她媽媽折騰居服員，...，工作都要做完才能下班。(H12)」

3.我需要被尊重

居服員皆是到案家進行服務，故個案若防衛心較重，且有進行測試居服員品性之行爲時，會讓居服員覺得不被尊重，亦會對居家服務產生倦怠感。「他每一年都試探我，我不是不知道耶，看你會不會壞手腳（偷東西），...，錢放在床底下，...，我就在掃啊，黃媽我今天發財喔，你們的床底下為什麼會有錢？「對啦！對啦！我昨天掉下去」，...，你如果信任我不夠，真的我就不太想服務。(H17)」

4.我覺得好委屈

居服員與個案發生餽贈糾紛，居服員爲顧及機構名聲，僅能委屈自己向個案道歉，但卻在心中留下不可抹滅之陰影，影響其對居服工作之信心。「你硬要送我，去跟我們主任說我跟她要東西，你看有沒有委屈，...，她說要跟她道歉，不然是要開記者會，...，我是怕我們機構的名聲打壞了，...，我就跟他去，九點

半罵到十一點，還好我都有先跟我們菩薩講，不要讓我會發脾氣，...，怎樣怎樣，三字經罵你耶。(H17)」

5.不要當我是用錢請的

2003年行政院經建會提出「照顧服務福利及產業發展方案」中，以「透過適度補助誘發居家照護服務需求」的策略，去補助非中低收入戶失能老人或身心障礙者使用居家照顧服務，將居家服務使用者推展至所謂一般戶。此也開始居服員與一般戶在居家服務意義上之不同解讀，進而在服務方式上產生衝突。

「她的工作幾乎要物超所值，她講話真的很刻薄，一直說意思說我花錢請的，你不知道，你碰到這樣的那個，因為他是一般戶，真的你如果只是聽他那樣講話，你就冷一半了，感覺說吼，這樣的人值得我們再這樣協助他幫助他嗎？(H16)」

6.我不知道該怎麼做

居服工作中發生家屬與居服員意見不一致時，常會影響居服員對其個人照顧能力的質疑，而萌生退意。「他女兒跟我講，叫我不講，要轉移話題。只是他就喜歡講，我沒辦法，我覺得他想講黃色的，我們就聽聽就好了，...，我覺得我沒有能力，我已經全心全力在做了，我聽了就很難過，那個個案就沒有服務。因為我知道他已經不喜歡講話了，...，他願意講我就聽聽看，...，如果一個人不講話，就封閉起來，...，我有感覺有一股壓力。(H13)」

7.我好無力

居服個案對其生活模式有其執著點，居服員無法去做改變，雖付出許多心力，但仍無法融合於個案生活之中，會產生無力感。「阿嬤九十幾歲了，她不用蓮蓬頭洗的，她一定要裝在浴缸，再把水舀到那個桶子裡面洗，她的臉一定要是怎麼洗，她自己洗喔，我們給她洗她又不肯，她不滿意啦，...。真的是訓練一個居服員的耐心，...，她本身就不給人家洗澡的。我們也沒辦法，沒辦法改

變，就是我們自己改變而已。（H10）」

三、居服員之工作價值觀

正如工作價值觀是引領人們對於工作本身或某一特定工作之實質意義，進而形成偏好之認知或意向。又工作價值觀是個人衡量本身能力、個人特質進而對工作特性偏好程度及反應個人需求，形成持久性信念與標準，用以評斷工作相關事物、行為或目標的準則。在本研究中，吾人從互動關係、能力發揮、居服員親友對居服工作的感受等方面探討之。

（一）互動關係

1.讓我們一起做

居服員於從事居家服務中，除了服務好個案，更希望教導家屬獲得有用的照顧知識及技巧，期待家屬一起扮演好照顧角色，讓個案能獲得更好照顧，也能減輕政府的照顧負擔。「我會利用六、日去教會他們照顧技巧，家屬可以盡孝，就可以結案。你不要把所有的球都丟給我們政府，不要把所有的球都丟給居服員，當然我們要工作，把專業知識教給他們，...，百分之五十到六十是指導者的角色，專業互相了解，我在成長、在學習，輔導者的角色很重。（H1）」

2.你可以自己釣魚

居服員會去發掘及訓練個案的潛能，他們秉持個案是有能力的個體，而居服員是輔助者及訓練者，非只有幫個案做好生活照顧而已，更是推動個案身心靈自我成長的強大動力。「像我某區那邊有照顧一個二度中風的人的個案，腳也斷掉過，他現在我在訓練以後，他現在吃飯，他自己也能吃，自己能拿門字形輔助器，可以去廁所尿尿，...，他自己很高興啊！不能每一樣都幫他做好，你是害了他，不是照顧他，你不是幫助他。（h2）」

3. 珍惜生命處境

妳啦！因為我現在真的都沒辦法了，也沒辦法起來吃了，...，希望妳喔，可以來幫我擦身體，幫我整理裡面一下」，我說好好好師姐，...，為什麼就要我去，一面之緣，...，真的這個人的因緣！(H17)」

4. 我們是親人／正面情感感受

居服員與服務個案之間，常會發展出如親友般關係，且大部份居服員認同將個案視為家屬，對進行居家服務工作有幫助。居服員與個案間經由建立如親友般關係，讓居服員抱著較輕鬆愉快的心情去服務。「有多了一個老人家，又多了一個朋友、一個親人，就很高興東西帶著、開水帶著，就很高興，有時候洗衣服就會嗯嗯唱唱，阿伯，我新學會一首歌，我唱給你聽，這樣做起來就很開心。(H8)」

5. 我們是好朋友／正面情感感受

居服員有時會將個案視為朋友，會希望在個案需要協助時，就像朋友般給予幫忙，或如朋友般平等對待，也讓個案感受到朋友的友善關係。「電話不可以留給個案，...，可是我們都沒有照這樣做到。因為我覺得這好像是一個工作，沒有把他當成自己的一個朋友，或者是需要幫助時，給我們講，我們可以的話就盡量幫助他們，對不對？(H13)」

6. 我不喜歡妳（你）投訴

居家服務過程中，會發生個案及家屬較不理性，對居服員有不合理的服務要求，一旦無法滿足其要求時，則以投訴居服員為手段，此投訴行為會造成居服員壓力，亦破壞與居服員之互動關係。「他就要投訴去政府，就跟我恐嚇說。因為我整理環境已經整理好了，他是叫我鋁門給他擦一擦，不在範圍之內，我就沒有給他做。(H10)」

7.我配合妳(你)

部分居服員會以個案或家屬的意見為主，較不會主動表達個人想法，較依據所訂工作契約服務。「互動啊！都還不錯，只是我這個人就是不會去，不太愛講話，案主有跟我講的時候我才會跟他講，我不會自己去說講什麼，我願意作他們的聽眾，他們都認為說我們是志工，他們說這樣子就是這樣子啊，我們都按照契約走。 (H9)」

8.我跟妳（你）就是工作關係

某些居服員會清楚定位與居服個案之互動關係僅止於工作，會排斥與個案有較親近的互動，以減少不必要的負擔。「不能當作很好的朋友，只能當作我們去那裡工作，只是工作而已啦！不能當朋友啦！當朋友會很累啦！ (H10)」

9.我對妳（你）就是付出

居服員會因宗教信仰，而將居服工作視為是一種付出，故對個案及其家屬亦抱持一種去付出之心態。不會去在意個案之無理要求或不適當態度。「他示現給你看你會覺得說，我還好手好腳身體還健康，我可以來做這個工作，可以當成是手心向下的人，來付出，...。應該這樣子你做起來比較有歡喜心，不會覺得說你每天就是只是說去那裡，讓他們使喚。(H4)」

(二) 能力發揮

1.我知道怎樣做對你（妳）最好

居服員視保護個案生命為最重要，故會視個案年紀及身心狀況去發展一套工作方法，以充分去保護個案，並達成最佳服務成效。「阿公年紀很大，走路侃侃喘，進到浴室衣服就脫光光，我說阿公不用趕，我要來服務，就不會趕，...，以我們是專業的，我會看他的心情怎麼樣，我會用溫水調好大臉盆給他泡腳，用浴巾蓋住下面先洗，或頭部先洗，上身衣服先不要脫，像這樣一下子脫光光，血壓一下子會飆太高，很危險。(H1)」

2.我知道怎樣去跟你（妳）應對

居服員服務前會預先去查詢相關個案障礙的症狀及注意事項，而能運用於服務中，使其能跟個案有良好互動。「因為我覺得每一種障別，你都要注意他不_一樣，生病的人，...，像我有那個個案是屬於那種羊癲瘋，癲顯，我就會事先先查好，這種毛病，他發生的時候會有什麼情況，要怎麼樣緊急應付。（h7）」

3.我作能力所及的工作

居服員有感於個人能力有限，故對於互動不佳之個案，無法充分提供協助，會考量將個案釋出，由其他居服員接手服務。「有的人很好啊，有得很好做事啊！...，有時候一進去對你不好啊！反正就是這樣子的人，我是想說，我們能夠幫他多久就幫他，不能幫他就放個案給別人做，因為居服員也有每個人的特色，每個人的能力，我們沒有這個能力我們放給別人做，或許會更好。（H10）」

（三）居服員及其親友對居服工作的認同

1.我跟你（妳）一起做

居服員親友會受居服員的工作熱誠所感染，而願意一起投入居服工作擔任志工，例如交通運送。「真的我也很感謝真的我先生，...，像過年那段時間，他沒有去山上，又下雨，他說要開車，我幫你開好了，他也很配合我，像有一些東西他會說，我們家裡沒有那麼多人，拿一些去分享他們。（H2）」

2.我以妳（你）為榮

居服員以從事居服工作為一種付出及滿足，並引導家人及朋友去認同居服工作的意義。「我孩子會以我為榮，他有時候會問我，我跟他說其實我們的家庭不是最差的，...，我說我去看那些個案很多都是不能過，生活都過不好，...，像我這個老大，...，那他同學問「你父母親是做什麼工作的？」，「我媽媽是做居家服務」，他常常說我媽媽在做哪些工作，...，我說這份工作啊，做福報的做功德的！（H16）」

3.你（妳）太辛苦了

居服工作需面對不同屬性的個案，需付出極大的精神與心力，故讓居服員家屬感覺居服工作相當辛苦及危險，家人會感覺不捨，希望其退出居服工作。

「我先生說妳會不會做得太多，...，因為主要我先生認為我做得太多，...，我跟她女兒講說，晚上媽媽如果醒了，痛了醒了睡不著，你馬上打電話給阿姨，我最早紀錄是晚上一點多去她家，去顧著她，讓她女兒去睡覺，她女兒智障者自己沒有辦法去控制。(H7)」

（四）生涯發展

1.我覺得很沒保障

居家服務方案經費之來源絕大部分仰賴政府補助，在僧多粥少的情況下，曾有刪減個案使用時數的情形。且因居家服務使用者健康狀況較容易產生變化，故而轉住養護機構，或個案往生等，而使居服員服務時數減少，收入亦減少。「每次經常你預算都沒有辦法抓好，或許有很多居服員有時候，做一做後來甚至也考到證照也不做或者怎麼樣，因為它的經濟很不穩定。到八、九月甚至十月以後，經常會有那種政府沒錢了。(H7)」

2.我覺得福利減少

居服員薪資是居服機構每月依據居服員實際從事的居服工作時數，彙整列冊向所在縣市政府申請核發。目前各縣市政府核發一小時的服務薪資為 180 元，但居服機構一般會酌扣勞健保自行負擔費用及行政費用，故非全額發給居服員，也讓居服員對薪資的調漲有期待。「晉升，這是不可能的啦，是說薪水，這樣的價錢，跟我們說，過年時講到現在，...，說到這樣都沒有，就安撫你而以，你知道嗎？...。我們的督導也是說有啊！...！但是說只是安慰我們的心而已，已經五月了。(H11)」

3.我想轉任其他看護工作

居服員會面臨年老體力衰退期，雖未屆退休年紀，但已無法勝任居服工作需付出勞力部分，故居服員會規劃轉換不需花費勞力之照顧工作跑道。「我喔！年齡比較大了，可能會轉精神病房，或安寧那一些，比較不屬於勞動的，屬於靠智慧去工作的，...，不屬於勞動性的，做那種的，因為老了就沒有體力了，...。(H10)」

4.我可以把經驗傳承下去

居服員的實務工作經驗非常珍貴，應該被重視及傳承的，其不僅有利於服務個案的服務品質，更能留住有志從事居服工作之專業人才。「如果他有的升遷當然最好啊！...？可能是不太可能啦！如果是期待我當然有所期待，...，可以讓我作居服督導那也 OK 啊，對不對？(H14)」

5.一日居服，終身居服

居服員深受居服工作的意義影響，會將此服務奉獻精神延伸到退休之後，希望繼續擔任志工來服務年長者或有需要的民眾。「以後的生涯規劃，我會去長青學苑去帶動，做體操做健身操，我自己的人生規劃我會去長青學苑帶動。(H19)」

6.自營老人安養機構

居家服務員考量個人隨著年齡增長，體力無法負荷居服工作到處奔波之性質，但有感老人及身障者之照顧需求，期待轉換其他照顧形式繼續服務陪伴需生活照顧者。「我看能不能找幾個居家服務員，就是類似一個小機構一樣，就是人家送那個需要照顧的老人，獨居老人或者失智老人，然後像一個居家照顧這樣，...，或許體力上比較沒辦法，擁有負荷那麼多，那因為你這樣常常跑來跑去，交通性的一個安全性也需要考量，我會覺得說，把那一些老人類似小型機構的安養院，這一塊下去走也是不錯。(H7)」

伍、研究發現

一、居服員工作面貌

彙整研究訪談資料，可看出居服員的工作表現具差異性及多樣性。就居服員工作表現之差異性及多樣性，依各研究選項所代表之意義，可歸納出居家服務員之幾種不同的工作面貌分類，分別為專家型居家服務員、志工型居家服務員、親友型居家服務員及勞工型居家服務員。茲分述如下：

(一) 專業服務型

有些居服員會在工作特性上呈現出具有變化性、獨立性、及自我決定性，在工作價值上能充分發揮能力，並獨當一面，其把自己跟案家關係會定位在做照顧服務知識及技巧的教授，並期待藉由督促個案及家屬，讓他們能發揮潛能，自助人助。而對於從事居服員之未來生涯發展上，期待能將實務經驗做傳承，並以能擔任居服督導為目標。故此類型居服員會自覺個人具備專業人員的能力，是可以去督促個案，或去指導個案家屬，讓個案及家屬能發揮潛能，達到自助人助之效能。

(二) 志願服務型

而從居家服務政策的演變下，發現早期以志工身分投入居家服務的工作人員，於工作表現上會較抱持奉獻付出之精神，其會去感受居服個案的弱勢及需求，故在服務工作上，不在意於工作時間之外，多去付出個人時間或經歷來協助案家，展現如志工般無私奉獻之精神。且其對居家服務工作的熱誠投入，讓其親人亦能認同居家服務的奉獻服務精神，願意一起投入擔任居家服務志工，並以家人做為居服員為榮。而此類型之居服員亦會希望在退休之後亦能繼續從事相關居家服務之志工作，抱持著一日為居服，終身為居服。

(三) 親屬關係型

而從訪談發現，居服員在與案家密集互動下，發展出如親友般密切而包容的關係，是有別於一般工作上將工作對象視為顧客或較尊崇地位之表現。其對於個案抱持如親友關係，希望能在個案需要時，及時助個案一臂之力，也會替個案省錢、及願意利用非個案服務時間去協助個案購物或辦理相關福利服務。

(四) 一般勞務型

而從研究訪談資料中，亦發現居服員在面對居服個案或家屬等的不合理對待，會希望只是將居家服務工作當作一種工作，與個案或家屬維持單純工作關係，認為不能投注感情在個案或家屬身上，否則會傷害到居服員本身，相對地也介意個案及家屬的投訴。又相對而言，勞務型比其他類型更保守而重視個案的安全。抱持工作心態之居服員，較會受居服個案或家屬不合理要求所影響，故在工作中會產生較多無力感，認為個案或家屬將其視為廉價勞工般予取予求，且普遍認為不受尊重。其對於居服員的相關福利及薪資給付上，亦會覺得不符所付出之精神勞力。而連帶會讓居服員的家屬對居服工作產生較負面之看法，認為居服工作較辛苦或是具危險性。

表 2：不同類型之居服員之工作面貌彙整表

類型 分析 項目	專業服務型	志願服務型	親屬關係型	一般勞務型
工作 特性	注重個案生命安全及個別性，活用服務時間。舉一反三，調整服務方式，當機立斷。體察個案心情，連結福利資源，改善個案生活品質，減少案家照顧支出，協助個案實現夢想。以成為能提供服務的人為滿足。不斷進步。	會犧牲自我時間協助個案圓夢。扮演個案與家屬間良好橋樑。認為自己是提供服務的人，從個案遭遇反思個人生活，獲得啟發而知足。期待個人付出將於需要服務時獲得良善回饋。	在重要性中扮演如其他家人般減輕主要照顧家屬之照顧壓力。會主動替個案著想，而替個案省錢及利用服務時間提供服務。	在自我決定性中，較會依據與案家訂定之居服工作契約內容來執行。對契約未明定的工作與服務明顯在意。特別強調在所有的作品中，個案的安全是最重要。
工作 投入	工作動機為盡量去做開心就好。會重視個案的進步或居服員個人對服務困難的克服。無力感來自不被個案或家屬尊重，認為居服員是用錢請的，當做外勞或廉價勞工。	視居服工作為慈悲付出。懷抱盡量去做，快樂為主，不在意金錢報酬。無力感來自不被個案或家屬尊重，認為居服員是用錢請的，當做外勞或廉價勞工。	於無力感部分覺得遭居服個案誤解或責罵感覺委屈，其以一種如家屬般的心態投入服務，但卻得不到居服個案的信任，故會有難過心情。	投入居服工作就是單純想要一份工作。在工作無力感中易因個案或家屬的不配合或誤解而產生無力感，會質疑個人工作能力，而不知該如何做。
工作 價值	知道怎麼做對服務個案最好，知道怎樣去跟個案應對。會教導家屬增進照顧技巧，並激發個案潛能自我成長，引發個案同情心。專家型居服員自認未來可擔任督導工作，將服務經驗傳承下去。	珍惜關係，從居服工作中做生活修行。會花費額外時間去跟個案結善緣。居服員家屬會共同投入居服工作擔任志工，關心個案照顧，亦以居服員為榮。期待退休後繼續擔任居服志工，繼續為個案服務。	將自己視為是個案及其家屬的親友，甚至違反居服機構規範。期待繼續服務長者或身障者，視為家人般服務至終老。	自我定位在工作關係上，會配合個案或家屬要求。並以服務規範為依據。會在意工作薪資或福利狀況，會想轉任其他看護工作。也會對投訴在意。居服員家屬會認為居服工作太辛苦、吃力不討好，最好轉換別的工作。

二、研究討論

從本研究中發現，居家服務員的工作面貌呈現多樣性，於一般民眾想法中居服員的工作面貌較偏向一般勞務型，但在本研究中尚發現居服員的工作面貌同時呈現有專業服務型、志願服務型及親屬關係型。其中居服員的專業服務型面貌是一般民眾較無法認同，甚至是居家服務相關政策面未去重視及推動。故從本研究的發現歸納中，研究者提出下列幾個討論議題。茲分述如下。

(一) 居服員是一種專業人員嗎？

本研究彙整發現居服員的工作面貌中有呈現專業服務型，此服務類型中展現居服員之服務需具備相當的專業知識、技能，才能達到此專業工作表現。唯本研究中所獲得之資料以居服員個人提供為主，故呈現出之專業服務型面貌較是居服員個人所認定，客觀性較不足。且從相關研究中可窺見長久以來一般社會大眾對居家服務員之職業角色認知，較不承認居家照顧服務員之專業性，一般大眾甚者視居家服務員與傭人相差不遠。故居服員是否是專業服務人員？其專業認定只是居服員個人想像？亦即在實務面居服員之工作表現其實已具備專業服務人員之價值及意義？加強居服員的專業服務形象，無疑對居家照顧之個案將帶來正向效果，其可加強居家服務員對個人工作之重視，督促居服員不斷增進居家照顧技巧，必將提高居家服務品質。

(二) 居服員的生涯發展在哪裡？

本研究發現居服員會因年度居家服務計畫經費預算之不足，或個案突發狀況，而致工作收入受到影響，故其普遍認為居家服務工作是不具保障。另受限居家服務需付出相當大的勞力，故大部分居服員皆認為體力無法負荷時，就是離職時候。另有居服員表示現今制度並不重視居服員之晉升，雖然居服員認為本身可擔任居服督導工作可傳承居服經驗，但目前居家服務實務上較缺乏支持

資深居服員去擔任督導角色。故檢視現今居家服務政策執行，顯現居服員之生涯規劃不被重視，而導致居服員被視為是一短暫過渡期的工作，居服員流動高之現象仍存在。故我國對於居服員之升遷制度當有未雨綢繆之做法，須及早建構完整，使居服員之工作生涯得以被保障。

（三）專業團體可提供居服員哪些協助？

從本研究中發現居服員工作來源及收入較不穩定，也讓居服員對居服工作抱持不滿。且因居服員無任何工會組織，未有正式團體可為其發聲，故對於個人最密切之工作相關規定，僅能隨著政策搖擺不定，甚而被剝削。居家服務機構與居服員關係最密切，故應協助居服員去爭取相關之福利規定，甚而協助組成團體組織，共同審視居服員之現況及未來。專業團體首要需針對長久以來居服員的工作困境提出解決辦法，包括：勞動條件不佳、流失率高等問題，需促進居服員在社會上之專業性能被承認。經由專業或半專業訓練，配合證照制度，提昇居家服務員的社經地位，強化督導功能、建立獎懲制度與社會條件配合等。

以國內現成立之屏東縣第一照顧服務勞動合作社為例，此合作社是民國100年8月8日莫拉克颱風2周年時在萬丹鄉創立的。從101年4月12日承接屏東縣居家服務計畫以來，服務區域持續擴展，亦創造了更多就業機會，每位照顧服務員每個月都有2、3萬元不等的收入，幫助了更多家庭改善他們的經濟環境。且合作社持續辦理照顧服務員在職訓練，並招募社區志工加入關懷居家個案之行列，合作社經理亦多次向中央提議調高照顧服務員之時薪，展現對照顧服務員之學習成長與福利之重視。

（四）居家服務關係：正式關係 vs. 非正式關係

本研究發現居服員與個案或其家屬之互動關係中，會發展出有如專業人員或志願工作者或勞務者與服務個案間的正式關係，亦發現會發展出如親朋好友般之非正式關係。而大部分居服員皆表示與個案常會發展出如親屬朋友的關

係，此對居服工作之進行亦具有正面效果，可讓居服員工作時較放鬆，與個案有良善的互惠關係。而本研究發現大部分居服員會同時與個案發展出正式及非正式之互動關係，而似乎這兩種關係的交錯進行，可讓居服員與個案及其家屬在互動上更為平衡及融洽。

（五）居家服務工作：標準化 vs. 彈性

從現行居家服務績效評鑑項目中，於照顧管理部分明訂須規範居家服務員派案排班原則，及需針對案主身心狀況、認知狀況及家庭支持系統等資料擬訂照顧計畫，且與個案訂有完整之服務契約，契約內容涵蓋服務內容、服務限制、雙方之責任義務等，且雙方須遵守服務契約規定。因此居服員於服務內容及時間上是無彈性可言。但從研究中發現居服員強調居服工作非一成不變，需依著服務個案的身心狀況及需求去做變化，認同因應個別化而做彈性調整確實有助於提高居家服務的照護品質，甚至破壞規則下的服務反而是最滿意的服務。故如何在兼顧實務工作所需及不違反相關規定下，亦考驗居家服務機構督導對居家服務員之信任度。

三、研究限制

本研究透過對居服員的深入訪談，試圖分析居服員的工作特性、工作投入及工作價值，不可否認地，這樣的問題意識與關懷，已預設居服工作是一項專職且被社會大眾認可的「職業」。當然，此一假設或前提或仍是被挑戰的。特別是不可否認的，在現實情況中，兼職型的居服務仍有相當的比例，甚至在實際的訪談中仍發現存在有「志願服務型」、「親屬關係型」而質疑了居服工作是否是一項「職業」的現實性。但是，吾人若從各項職業、特別是各種助人工作的發展過程來看，包括社會工作、保母，也都經驗親屬服務、志願服務的階段。

進而，居家服務工作是否是一項職業或尚未獲得社會的共同認可，但不可否認在於職業化的過程，進而研究取材上仍必須受制度此等現實。

正因為居服工作作為乙項職業尚處於發展的中間階段，其工作特性、人員的工作投入尚處於多樣發展中，而職業價值更未被討論及思索。特別是目前投入於居服工作之人員，學歷略低於社會的一般水準，吾人更不易藉由受訪者中表達出本職業的價值觀，而成為本研究的重要限制之一。不過，本研究或仍具有進行初步探索及累積文獻的貢獻。

四、研究建議

從研究結果之發現，本研究提出以下幾點研究建議：

(一) 規劃居家服務實做（實習）課程有其必要

目前我國規範擔任居服員之條件為需事先受過照顧服務員職業訓練，其訓練課程內容除課堂學習照顧服務相關知識外，尚有服務場域實地學習。唯實習地點大都安排於醫院慢性呼吸治療病房或護理之家，較少安排於居家服務場域中實習，唯擔任居服員須單獨去案家服務，面對各式各樣之個案，需有變通或因應個案緊急狀況之能力。故建議在照顧服務員訓練中是否增加居家服務之實地實習機會，讓有心想加入居家服務行列者去加強實務之觀摩及練習，在接受課程訓練時就有機會能去學習如何服務居家的個案，而更能去熟悉居家服務員之工作特性。

(二) 重視居服員生涯發展，傳承居服員寶貴經驗

本研究發現居服員對於個人生涯發展，如晉升或獲得更佳工作福利部分較無計畫或信心，雖有少數居服員認為若能成為居服員督導，將可傳承個人從實務面所獲得的寶貴經驗，但卻會受限個人年紀已屆中高年齡，自認已沒有鬥志

去爭取擔任督導的能力。此也凸顯出我國在居服員的工作生涯規劃及建構並不完整。故基於本研究之發現，及參考國外對於照顧服務員之證照及生涯架構之規劃，建議我國在推展長期照護政策規畫中，對於居服員之生涯發展規劃需有配套措施，如此方能吸引優秀人才投入居服工作，亦能使現職居服員能有信心去持續居服工作。

（三）後續研究建議

從研究結果中發現，對於居服員工作面貌之後續探討，建議可深入探討不同居服員工作面貌之成因，以及不同居服員工作面貌對居家服務個案、居服員個人之意義。進而能對居家服務整體政策做更好之規劃，以促成居家服務個案能獲得更優質之服務。本研究採深入訪談，所訪問之居服員共十九位，所獲得的訪談資料豐富而深刻，從中歸納出居服員四個工作類型，分別為專業服務型、志願服務型、親屬關係型及一般勞務型，但此四種類型是否為全國所有居服員皆能認同或呈現之面貌？是否夠典範。各服務類型的展現是單獨存在於個別居服員身上，亦或個別居服員身上擁有一種以上之類型，此皆具有再研究探求之意義，故建議可依此四項類型，做單獨列題及交互連結做全國性研究。

參考書目

內政部(2007)。《我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫》。

台北：內政部社會司。

內政部統計處(2013)。《老人福利、十年長照服務成果》。資料檢索日期：

2014.03.16。網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/year.aspx>。

王世福(2005)。《工作價值觀、組織承諾、工作滿意與工作績效相關性之研究—以國軍徵募士兵為例》。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。台中。

吳淑瓊(2003)。《建構長期照護體系先導計畫-第三年計畫》。內政部委託研究計畫。台北市：國立台灣大學。

李宜修(2007)。《“我不是來打掃的”-台北市居家服務員生命經驗的解釋性互動論研究》。國立陽明大學衛生福利所碩士論文。台北。

周嘉鈴(2002)。《老人居家服務使用者之夫妻關係探討》。國立台灣大學社會工作研究所碩士論文。台北。

林伶惠(2007)。《新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究》。玄奘大學社會福利學系研究所碩士論文。新竹。

胡小枚(2009)。《高齡教育者老化知識、工作價值觀、對老人態度與專業承諾關係之研究》。國立高雄師範大學成人教育研究所博士論文。高雄。

高雪芬(2007)。《居家照顧服務員工作價值觀與工作投入之研究-以臺東地區為例》。國立高雄應用科技大學人力資源發展系碩士論文。高雄。

陳世堅、陳宇嘉、龍紀萱(2005)。〈失能者需求調查—以中部地區某城市為例〉。論文發表於美和科技大學(主辦)，《老化社會與健康照顧國際學術與實務研討會》(11月4-5日)。舉辦地點：屏東美和科技大學。

陳立孟(2010)。《居家照顧服務員倫理議題之探討-以台北市居家服務提供單位

為例》。國立國防大學社會工作碩士論文。桃園。

陳伶珠 (2007)。《台灣地區居家服務發展歷史之相關法規一覽表》。資料檢索日期：2008.05.16。網址：

<http://www.believes.com.tw/ponet/front/bin/download.phtml?Part=001&Nbr=407&Category=116033>。

詹秀玲 (2004)。《居家服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係-以桃園縣為例》。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。桃園。

鄭美娟 (2010)。〈居家服務員的工作價值觀與工作投入之分析—以社團法人台灣省社區關懷協會居家服務中心為例〉。論文發表於國立屏東科技大學人文暨社會科學學院(主辦)，《2010 多元文化社會工作與福利服務產業研討會》(10月29日)。舉辦地點：屏東科技大學人文暨社會科學院。

Hackman J.R. & Lawler E.E. (1971). Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 250-279.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

Jansen, Patrick G. M. & Ada Kerkstra, & Huda Huijjer Abu-Saad, & Jouke Van Der Zee(1996). The Effects of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 33(4), 407-421.

Karner, T. X. (1998). Professional Caring: Homecare Workers as Fictive Kin. *Journal of Aging Studies*, 12(1), 69-81.

Robinowitz, S., Hall, D.T., & Goodale, J.G. (1977). Job Scope and Individual Differences as Predictors of Job Involvement: Independent or interactive? . *Academy of Management Journal*, 20(2), 273-281.

- T. Neal Garland, Naoko Oyabu, Genevieve A. Gipson(1989). Job Satisfaction among Nurse Assistants Employed in Nursing Homes: An Analysis of Selected Job characteristics, *Journal of Aging Studies*, 3(4), 369-383.

附錄：居家服務員訪談大綱

居家照顧服務員工作面貌探討

壹、居家服務員的個人資料：

- 一、您的年齡、教育程度、信仰與婚姻狀況為？
- 二、您是專職或兼職投入居家服務工作？服務年資多久？
- 三、您從事居家服務工作前是否有擔任過志工工作？
- 四、您從事居家服務工作前是否有照顧他人經驗？

貳、居家服務員的工作特性：

- 一、您覺得居家服務工作是否具有變化性？需要哪些技巧才能去完成工作？
- 二、您覺得整個服務工作的提供是您獨立去完成，或是需他人一起合作？
- 三、您覺得提供居家服務工作對於服務對象是否具重要性？有哪些重要性？
- 四、對於案主的服務，您覺得自己是否有做決定的機會？及需負擔工作責任？
- 五、您如何得知您所提供的服務成效結果？
- 六、整體而言您覺得是否從居家服務工作獲得滿足？包含哪些滿足？
- 七、您在從事居家服務工作中，是否有覺得無力感的時候？是否曾有離職的想法？
- 八、您覺得在居家服務中獲得哪些學習成長？

參、居家服務員的工作價值：

- 一、您覺得居家服務工作可以讓您充分發揮能力嗎？請舉例說明
- 二、您覺得您可以在居服工作上獨當一面嗎？請舉例說明
- 三、您與服務個案或案家的相處情況如何？請舉例說明
- 四、您覺得家人或朋友對您擔任居家服務員的看法為何？請舉例說明
- 五、您覺得擔任居家服務員，在未來的工作生涯上發展性如何？請舉例說明

肆、居家服務員的工作投入：

一、您擔任居家服務員的動機為何？

二、於居家服務中，讓您感覺最有成就感的事件為何？

三、於居家服務中，讓您覺得最無力感（無能為力）的事件為何？

感謝您的協助！

