

困境向前行～高雄縣市居家照顧服務員 服務經驗探究

張江清^{1,2} 林秋菊³ 蔡和蓁⁴ 陳武宗^{1,5*}

¹高雄醫學大學健康科學院醫學社會學與社會工作學系

²東海大學社會工作學系

³高雄醫學大學護理學院護理學系

⁴財團法人心路社會福利基金會高雄市就業服務中心

⁵高雄醫學大學附設中和紀念醫院社會服務室

收到日期：99.12.27 修訂日期：100.4.14 接受日期：100.5.14

摘要

目的：本研究使用焦點團體研究法，探討居服員在台灣當前照顧服務體系下遭遇的困境與期許，以提供公、私部門永續發展長照服務之參考。研究方法：本研究邀請高雄縣市之居家服務支援中心，推薦不同年資之16位居服員參與焦點團體訪談。每場依訪談大綱進行120至180分鐘，均經受訪者同意採全程錄音方式記錄，並轉譯為逐字稿進行質性分析，針對每個議題討論歸納出主軸及概念。結果：（一）居服員服務歷程的困境可分為個人、組織、政策三個層面。（二）正面的工作意象、與案主情感連結、看到案主功能進步，是突破服務困境的正向力量。（三）組織督導系統的教育與支持功能，對居服員職涯的持續性有正面影響。建議：針對研究發現，分別對個人、組織、政策層面提出一些建議，期望協助居服員免於在服務歷程中受壓迫與邊緣化。

關鍵詞：居家服務、居服員、服務歷程、焦點團體

*通訊作者：陳武宗

70高雄市三民區十全一路100號

電話：07-3110675（公） E-mail：wutsch@cc.kmu.edu.tw

壹、前言

居家服務是一項強調在地老化，提供居家看護、居家服務、友善訪視之長期照顧服務。從過去探討居服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，居服員以女性居多，雖然勞動條件不佳，但居服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（邱泯科、徐伊玲 2005；詹秀玲 2005；徐悌殷 2004）。同時，也因傳統社會從性別意識而來的勞動價值，使得照顧工作經常被視為一種「女人的工作」（許雅惠 2002），是愛心、免費、不需專業、傭人或義工性質的工作。當它被視為一種女性職業時，伴隨而來的是貧窮的風險，和較少的社會保障（許雅惠 2002）。

雖然，國內居家服務工作早在1971年即從少數以教會醫院為基礎之居家照護模式起步（陳武宗、張素紅、吳幸霖 2006），但礙於我國長期照顧體系未臻完善，相關政策目標、規劃原則與實施策略尚在建構階段（莊秀美 2008），加上服務場域的特殊性，使得在此照顧計畫下新增的人力，經常需要面對不知何去何從的窘境。

從當前整個長期照顧服務發展的國際趨勢來看，「家」已被當作長期照顧的重要場所（Dyck et al. 2005），居家服務已取代機構照顧成為支持老人在家接受個人照顧的支柱（OECD. 1996；曾淑芬、莊坤洋、陳正芬、葉乃禎、吳淑瓊 2004；Netten et al. 2005）。因此，第一線提供勞務的居服人力質與量，就顯得格外重要。然而，從居家服務的歷史發展可以知道，居服員這職業名稱，是政府部門公共服務計畫的產物，它的重要性經常隨著政策的變動而起落（陳武宗、張素紅、吳幸霖

2006），從公辦公營的全薪全職約僱人員，降為一年一聘的臨時約僱人員，再降為以時薪計酬的臨時人力（王增勇 2005）。尤其，自94年後隨著勞退新制的實施，可預期政府的給付若未提昇，所增加的勞動成本將轉嫁至居服員的薪資，其勞動條件則越差（吳玉琴 2008），常見的薪資福利、工作保障、服務環境（李光廷、甘崇璋、邱麒璋 2005；邱泯科、徐伊玲 2005；勞委會 2007；吳玉琴 2008；陳淑君、莊秀美 2008）等勞動條件惡劣（王增勇 1997；Stacey 2005）的相關問題將更凸顯。

研究者鑑於在接觸居家服務業務的過程中，有感國內居服員所展現的工作能力，對於服務品質保障扮演的重要角色，以及觀察到居服員的流動率高與服務品質不穩定的現象，認為急需尋求突破與改善。因此，希望透過本研究探討居服員服務歷程的困境，及其突破困境的力量，作為以未來公私部門修訂服務政策、提昇督導系統功能，及規劃教育訓練課程之參考。

貳、文獻查證

一、我國照顧體系下的居家服務推展

國內居家照護服務方案，自1971年從教會醫院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1973年開始；1995年全民健康保險實施後，開始提供「居家照護服務給付」；至1997年6月18日老人福利法修法通過，其中第18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；自1998年衛生署推展「老人長期照顧三年計畫」開始，2001年前後與社政、經建部門陸續推動全國性大計劃，如「加強老人安養服務方案三年計畫」、「加強老人居家服務實施方案」、「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」、「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」、「失能老人及身障者補助使用居家服務計畫」、「居家服務提供單位管理營運規範」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（陳武宗、張素紅、吳幸霖 2006）。吳淑瓊（2001）更極力呼籲「在地老化」的長期照護體系，優先給付居家支持服務。

近年隨著老人人口快速的成長，慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢，為了滿足功能障礙者或缺乏自我照顧能力者廣泛的長期照顧服務需求，2006年12月行政院院會通過「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。2007年4月核定「我國長期照顧十年計畫」，規劃於10年內挹注新台幣817.36億元經費，來建構一個符合多元化、社區化(普及化)、優質化、可負擔及兼顧性別、城鄉、族群、文化、職業、經濟、健康條件差異之長期照顧制度。為配合該制度之運作，於各縣市設置長期照顧管理中心，來執行失能者及其家庭單一窗口之整合性服務。該服務項目包括：1.照顧服務(含居家服務、日間照顧、家庭托顧)2.居家護理3.社區與居家復健(物理治療及職能治療)4.輔具購買、租借及居家無障礙環境改善5.喘息服務6.老人營養餐飲服務7.交通接送服務8.機構服務。其資源建置有：(一)居家服

務(二)日間照顧服務(三)新型服務設施：如失智症老人日間照顧服務、家庭托顧服務支持系統；(四)機構式服務資源，期待以全人照顧、在地老化、多元連續服務為長期照顧服務原則，加強照顧服務的發展與普及（行政院 2007）。

二、居服員之培訓制度

長期照顧體系10年計畫，希望經建會、內政部及衛生署等能做好整個居家服務產業的導引及建構，預計2007、2009、2015年在居家式服務方案受益總人數可分別達2萬人、5萬4千人、10萬5千人。同時初步估算，2007、2009以及2015年，需要照顧服務員5000人、13500人以及26250人，預期將大幅增加照顧服務員的人力需求（內政部，2006）。

莊秀美（2008）認為照顧服務不是單純提供需照顧老人必要的日常生活服務而已，它是一種具高公益性與高風險性的服務業，為了使服務體貼入微，需納入服務對象的生活文化思考，考慮個別喜好，注重差異性；服務不僅照顧老人，也應該擴展到其家庭成員，因此服務人員需具備一定水準的服務技術，才能提供良質的服務。

目前居服員的培訓制度，短期希望依據老人福利法、身心障礙者權益保障法、社會福利政策綱領暨實施方案，透過職訓體系所擬定的「加強推展居家服務實施方案」之職前、進階、成長三階段訓練來加強培訓；長期則納入正規高職、專技體系來培養，並加強辦理照顧服務員培訓。不管是專職、兼職、志願服務員或社會役役男，凡從事居家服務前均應接受職前訓練，且在執行服務過程，需要督導制度的配套措施才能確保服務品質（林貞慧 2004）。

從行政院（2007）我國長期照顧十年計畫摘要報告中，發現照顧服務員供需差距明顯，

九成人力流失，以及近期國內研究發現居服員之主要困境仍圍繞在勞動薪資、保障、友善工作環境問題（吳玉琴 2008；陳淑君、莊秀美 2008）的討論可以了解到，居服員的勞動條件惡劣（王增勇 1997）、工作保障不足、人力流失率高，造成居家服務人力嚴重不足（吳玉琴 2008）。居家服務若要順利推展，居服員的培訓與留任，即成為重要課題（邱泯科、徐伊玲 2005）。期待本研究能夠提出有助於居家服務勞動條件改善的建議，協助人力的留任，使居家服務可以發展成為穩固的照顧產業。

三、居服員之督導系統

目前居家服務業務為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」（內政部社會司老人福利科 <http://sowf.moi.gov.tw/04/02/02.htm>）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，此機制含括居家服務提供單位之人力配置、資格條件及權責內容，以及建立品質促進機制，此部份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、在職訓練等，藉由上述此管理機制之落實，使得每位照顧服務員，可以透過居服督導員的督導與訓練，而能夠確保提供適切的家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務等各項服務。換句話說，居家服務督導員透過個別督導、團體督導、定期與不定期召開居家服務個案研討或居家服務聯繫會報，提供行政、教育、支持、調解等督導功能，來解決或改善居服員在服務過程所遭遇的問題（林貞慧 2004）。

然而，究竟這套督導管理系統是否真正發揮了預期的功能？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有效推展的重要關鍵。

四、居服員之勞動條件

台灣居服員的就業途徑，主要服務單位有：財團法人、社團法人、勞動合作社、小型養護機構，受雇於財團法人、小型養護機構者享有勞基法保障、勞健保及勞退金；受雇於社團法人則不一定受勞基法保障，但享有勞健保；若服務於勞動合作社，由於是社員身份，非雇用關係，不適用勞基法，不提供勞健保（吳玉琴 2008）。換言之，隨著雇用關係與條件的不同，服務員享有不同的勞動保障。

行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組（2006）所作的全國居家服務單位調查，發現居服員以女性、40~49歲、高中職畢業、薪資在1萬至1萬9萬元者居多，其中32.2%有勞健保，23.48%有勞退金，有五成單位表示照顧服務人力不足，而每月平均薪資為12,922元，低於勞基法的最低薪資，其它年休假、病假、夜間及加班費等等福利大部分闕如。吳玉琴（2008）彙整內政部會議資料，比較各縣市居家服務勞動狀況，發現居服員平均薪資以10000至14999元占最多，平均在20000元以上僅占10%，顯示平均薪資偏低。

李光廷（2005）的調查也發現，收入不理想（86.6%）、雇用型態不安定（61.8%）是想換工作的主要考量。依內政部（2006）統計發現，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（林麗輝 2007）。針對此部份未來人力需求嚴重短缺問題，行政院（2007）提出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，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。勞委會（2007）也提出居家照顧服務人力流失的三對策：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，希望本研究可以進一步探討可行的作法。

五、居服員之服務生涯

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 1998）。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）。

然而，生涯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。近年隨著社會快速變遷，傳統生涯發展理論也面臨到資訊時代多變性的挑戰，取而代之的是顧及社會經濟發展脈絡的「生態系統」考量（李慧貞 2004）。意即工作者可能因為個人因素（個人特質、家庭因素、職涯影響度）、組織因素（工作內容、組織的前瞻性、激勵制度、專業自主性、工作穩定性、工作環境），以及外在環境因素（何彩燕、黃源協 2005）來評估生涯發展。此外，陳金英、湯誌龍（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。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都會影響個人工作滿意情形（引自陳金英、湯誌龍 2006）。

從國內外有關居家服務的研究中發現，居服工作常見的困境包括：待遇低、工作辛苦、工作及僱用型態不安定、社會大眾對於服務員專業歧視、社會地位及形象差、工作環境狀況多、獨立面對問題挑戰，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（Gilbert 1991；邱泯科、徐伊玲 2005；Stacey 2005；吳玉琴 2008）。長遠來看，若不能有效的協助居服員克服個人、組織、外在環境所面臨的挑戰，將無法使居服員全心投入工作，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。

參、研究方法

一、研究設計

國內外居家服務相關研究不少，然而，有關居服員服務生涯經驗的探討較少見。儘管國內曾有幾篇相關研究（萬育維、羅詠娜 1993；徐悌殷 2004；詹秀玲 2005；邱泯科、徐伊玲 2005；林靜瑜 2007；吳玉琴 2008），但多以問卷調查、個別訪談為主。因此，本次研究希望以焦點團體方式，邀請目前從事居家服務之居服員，透過團體互動的過程，回顧與討論在其服務生涯過程中的困境、利基與期待，期能獲得個別訪談無法取得的研究資料。

二、研究對象選擇與邀請

首先從高雄縣市社會局處取得2007年度委託辦理居家服務業務之機構名冊（高雄市5個、高雄縣11個機構），進而以電話及信函邀請各機構推薦居服員參與焦點團體，機構同意後，再將開會通知、討論議題等相關資料寄往工作單位。

研究者為了讓焦點團體過程能夠吸納多元差別的意見，乃邀請來自不同服務脈絡的高雄縣市居服員共同參與。同時為了考量資歷的差異特性，因而依不同年資（2年以上、2年以下）分別進行一場焦點團體訪談。全體受訪之平均年齡44.8歲，13%為男性，87%為女性，87%教育程度高中職以上，其餘為國中畢；62.5%來自財團法人機構，其他來自社團法人機構、小型養護機構、勞動合作社各佔12.5%；62.5%來自高雄市，37.5%來自高雄縣。焦點團體部分，第一場次資淺居服員參與者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。第二場次資深居服員焦點團體參與者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。另外個別訪談一位居服督導員（C31），瞭解照顧服務員的薪資概況，其基本資料如表列：

三、焦點團體主題與進行

本研究依據文獻回顧、研究審查會議結果擬定焦點團體訪談大綱。每場焦點團體都由一位有老人學研究、焦點團體帶領經驗之領導員主持，另安排一至二位觀察員記錄團體進行的情況。兩次焦點團體分享討論的主題依序是：（一）服務歷程主要受哪些因素的影響？曾遭遇過之困境與限制？如何突破？（二）您對於教育訓練課程、就業環境、督導系統的看法為何？以上系統，如何協助您適應與突破發展的困境？（三）如果有機會給居家服務方案

的主管機關、聘僱組織建議，您會說些什麼？

每個團體進行之初，除互相認識外，研究者先說明研究目的、各場次研究團體的邀請對象、討論議題，進而引導與鼓勵團體成員針對議題充分表達意見與討論，每場次團體進行120至180分鐘左右，並均經受訪者同意採全程錄音方式記錄。

四、資料分析

會後請專人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。

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、組織及政策層面將資料有系統納入分析，讓居服員的服務經驗與困境，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、轉譯由團體帶領者、觀察員完成後，進行多次資料分析方式的討論，並在確定分析的層次後有系統的引用資料支持，初稿再交由另一作者檢視校對以提高其可信度。

肆、居服員的服務生涯難題

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。本節主要整理受訪者在焦點團體中分享的內容，來探討居服員經常遭遇的服務困境：

表一 受訪居家服務人員基本資料

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	勞動合作社	女	32	高中	原高雄縣	3
C13	財團法人附屬部門	女	47	高中	原高雄縣	3
C14	社團法人附屬部門	女	50	國中	高雄市	3
C15	小型養護機構	女	46	高中	原高雄縣	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	原高雄縣	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	小型養護機構	女	48	國中	原高雄縣	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	勞動合作社	男	57	專科	原高雄縣	1
C31	財團法人附屬部門	女	35	大學	高雄縣市	4.5

一、個人面：該固守還是退出超越自我極限的勞動環境？

來自高雄縣市不同機構的居服員，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，尤其工作過程中，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。

照顧工作的辛勞磨鍊著居服員的耐力與體力，大部分受訪者正向看待自己的工作任務肯定自己的工作非一般人所能勝任。但不得不承認：「我們需要很大的耐心！」(C16)「洗澡的時候，我們都是像在洗三溫暖一樣。」(C18)「颱風天的時候，沒有放假。」(C17)

居服員不僅工作內容吃重，也經常需要面

對案主因為病情而衍生的許多照顧難題，一位服務員說到：「有一些患者，不包尿布，大到四處都是，然後用手去摸。」(C13)使得居家環境惡臭、髒污。也有「我在摺她衣服的時候，一堆的老鼠跑出來，我最怕老鼠了，我跳到她的床上，真的永生難忘。」(C15)這些案家環境的髒亂，著實考驗著居服員的弱點與障礙，他們需要不斷地學習去挑戰自己的極限。

此外，由於目前社會大眾對居家服務的認識有限，往往將居服員當作自家傭人，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。幾位資深居服員都提到類似的委屈：「申請了之後，好像是我來服務你全家，不是服務個案本身。」(C17)、「很自大，就說『你來，我

叫你做什麼，你就做什麼』」（C15）、「人家都說這是把屎、把尿的，像清潔工或台傭。」（C16）「有的說你幫我洗澡，你幫我拖地板，我覺得太亂了！」（C13）雖然公認為是一項非常好的社會福利，但也覺得被濫用，尤其碰到「台灣人都很愛面子，不敢給人家知道他們申請這個。」（C24）「都說是朋友來幫忙啦！」（C21）以上種種負面的感受，讓許多人不想投入服務。

二、組織面

（一）該積極還是消極面對知識、技術薄弱的督導系統？

雖已接受40小時的職前訓練，但仍覺得知識、技術不足，經常得冒著照顧方式不當的恐懼與感染疾病的威脅。

1. 督導功能「陷」危機

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知識與技巧。然而部份機構因居服督導員的照護知識、技巧不足，以致無法清楚交代案主的病史與提供適當的照顧技術指導，使得居服員有延誤照護時機、遭受疾病傳染的威脅與恐懼。一位曾在醫療院所工作20年的居服員(C13)提到：「我之前見習的那個中心，她們都沒有（護理人員），每一個都是社工，所以我要接的個案，我都會問，這個個案是什麼情形？有沒有回醫院？有沒有吃什麼藥？…你哪裡不舒服？有沒有固定看哪一科？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。」

因此，為了因應多面向需求的案主群，這位居服員(C13)建議：「我覺得中心要有幾個護理經驗的居服督導員。…你兩個督導員，至少一個護理系的。」期待組織能夠聘請不同專業

背景之督導員，以支援照護面的需求，避免影響照顧工作的效能。

2. 訓練面向「難」因應

受訪者一致表示職前訓練非常必要與受用，但因居家服務的服務對象包含老人及身心障礙者，常因不同的疾病與障礙別，需要多樣技術與廣泛知識，尤其資淺的居服員在照顧肌肉萎縮、精神疾病患者時深感無力：「（職前訓練）不夠的就像肌肉萎縮用指的個案，怎麼照顧？」（C23）、「精神病患一直吵」、「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。…我們有一個個案已經換了四個居服員，兩個小時給她在家裡整整整，整到後來你走了電話就到了，她把你作的事情從頭到尾評論一遍，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）希望未來能夠提供肌肉萎縮的照顧、精障個案應對技能…等課程來提昇照顧素質，或者依不同照顧需求，分別派案。

其次，也期待強化實習課程的內涵。有服務員(C27)提到受訓場所很重要：「高雄縣這兩年實作的實習場所都在X醫院，X醫院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。」認為在護理之家實習，訓練效果較好。

再者，案主的需求多元，往往不是單一居家服務就可以滿足。因此，居服員在第一線服務時，深感多元服務的需要性，認為需要培養資源連結的能力：「資源連結很重要，要懂得資源連結，譬如送餐服務、喘息服務！」（C19）以充分提供案家之所需。

3. 在職進修「現」迫切

許多高中職、專科畢業的居服員，期待自己有機會進入回流教育，奠定更好的工作基

礎，為生涯的晉升尋找出路：「我們想在職進修有什麼管道？」「我很想再多認識，因為老齡社會（需要被照顧者）越來越多，這是趨勢，我覺得應該是再進修多一點，可照顧更多的老人」。(C23)

(二) 該接受還是拒絕充滿變數的勞動條件？

居服員的聘任制度、勞健保投保方式、薪資合理與否，都直接影響到服務員對職場環境的滿意度，其中最嚴重的不外乎是薪資不穩定。目前雖各居家服務支援中心，常有找不到居服員的窘境，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居服員，必須因家計的現實考量，而放棄居服工作。

1. 怎麼變成約聘人員？

居服員的聘任方式每況愈下，一路從公部門聘僱到委託私部門承辦，至近年補助款緊縮的情況下，不僅薪資逐漸往下調降，且基本的福利也無法與其它工作相比，一位資淺的居服員（C23）經歷這相當不穩定與非常沒有保障的工作，不禁要問：「我們為甚麼是約聘人員？」資深居服員甚至感嘆：「最重要年終沒有獎金！」(C15)

2. 我要勞健保！

約聘，你就沒有健保，可是你需要健保！(C27)

勞健保納保方式不一，保費的扣繳方式是在薪資議題外最讓居服員抱怨的一環。究竟應該如何納保？考驗著聘僱單位的智慧。一位居服員(C24)很無奈地說：「我一個月的勞健保就要扣到五六千塊，（居服員的）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。」而且最不可思議的是：「做愈多扣愈多。」對於認真投入此職涯的居服員

是一種懲罰。一位資深的居服員說：「幾乎像我們這樣做到120個小時以上，一個月連行政費扣繳都要六、七千塊。我們做這麼多，錢領起來應該有兩萬多，但扣起來只有領一萬多，…我們一個小時扣55塊」(C15)、「55塊是我們單位到縣政府跟她爭取的，不然它一律都是60塊。」(C13)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，遇到「路程很遠啊！這個路程如果發生了什麼意外，真的…(C15)」因此，若沒有一套合理的納保機制，工作中的種種風險大部分要由居服員自己承擔，而且居高不下的保費，更是一難以承受之重。

3. 選擇照顧等於選擇了貧窮？

焦點團體過程，此低薪資收入議題，最能引起資淺者的關注，可以說是到了慷慨激昂、情緒不能抑制的地步；資深者早已認知工作的價值與社會經濟環境的現實面，相較於資淺者已不再那麼忿忿不平。

從訪談中了解到居服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。兩位男性資淺的居服員很無力地表示：「我們的薪水不會很高，大概一萬五到兩萬五之間，最多啦！…兩萬五就要拼命了！我們的付出跟我們收入不成比例！」(C21)「一天八小時，一小時才一百塊，基本的問題還是工資太低！」(C27)

上述居服員的看法與一位資深督導員（C31）的說法相近：「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兩萬以上，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；有三位居服員是一萬到兩萬之

間的，她們工作時間大概是早上9-17點，周一到周五；至於一萬以下的有三位，她們可能就只有接兩三位個案。…居服員大概平均100小時一萬元。」付出與薪資不成比例。

近年來隨著物價的波動，最低基本工資調高了，但是居服員 (C21) 納悶，為何工資沒有調昇：「基本工資已經一萬七千多了，為什麼我們都沒有動？」而且，因勞健保的調漲，勞退金的提撥，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，使得許多居服員，必須另謀生涯。一位服務口碑佳的資淺居服員(C22)分享到：「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，我就一直硬撐一直硬撐。因為自己本身有經濟壓力，薪水又不固定，想說不然就用我的保單借款，然後跟朋友講，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。」這種薪資低與不穩定的工作處境，對許多認真投入、表現優異的居服員，真是一個兩難的困境，有時候真想向經濟現實面低頭。

4. 升任居服督導員的制度落實否？

有五年以上專職居服員的年資，依據「加強推展居家服務實施方案」規劃，得為居家服務督導員。但若無職缺、足夠的學經歷，不錯的文字表達、記錄撰寫、電腦操作、政策因應能力，仍無法勝任督導員的工作，使得具擔任督導員潛力的服務員看不到自己生涯的遠景。幾位有相當工作歷練的居服員感嘆說：「(五年居服督導制度)看得到吃不到。」(C13)「稱說居家督導員要給我們考，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！還是一樣在做居服員！」(C19)。

三、政策面：該樂觀還是悲觀地期待政府提供前瞻性的政策？

(一) 長期照顧服務市場價格競爭：與外勞、養護中心之爭

雖然專家學者推估居家服務產業的需求迫切性高與將來性佳，但面對外在服務市場價格的競爭，消費者在精打細算後，不免放棄人性化服務，而向服務價格去妥協，居服員擔心居家服務將難以成為家屬優先的選擇：

為什麼有些人會申請外勞，他們(使用者)覺得我們(服務提供者)去的時間不多，而他們需要的更多，而且政府給的免費時間不多，自費的錢比安養費、外勞的費用還多，所以寧願送去安養院、去請外勞，外勞還有24小時，而我們只有2個小時，1個月的話還要支付很多錢，他們支付不起。(C15)

(二) 計價制度有爭議

1. 政府補助款是否花在刀口上？

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 2007; Howes C. 2002)。一些資淺居服員實在不能瞭解政府預算的規劃，覺得說：「為什麼政府不是錢花在刀口上，像那些經濟這麼的好都免費？」(C25)、「如果說政府的預算只有這麼高，這麼多，沒有變，是否把審核的機制訂嚴苛一點，一般戶、不需要使用福利的人刪去，…把我們的時薪提高。」或者是：「出錢(自費)也要看人狀況，比例制的，不能完全免費。」(C25)從這裡可以觀察到，居服員對於以補助的手法來行銷居服業務有負面的解讀，懷疑因免付費的觀念，而貶低其服務價值，甚至將時薪偏低的矛頭指向政府：「不是機構虧待我們，是政府給的太少，…要調基本工資。」(C26)、「對嘛！150要調到220，180要調到250！」(C27)

2. 福利預算有城鄉差異？

高雄縣市由於政府組織層級不同，因而擁有不同的福利預算與資源，加上所轄區域都市化程度、地理環境的差異，工作者本身所要承擔的成本也有別。多位來自高雄縣、資淺的居服員表示：「我知道高雄市它沒有分生理照顧跟清掃，高雄縣分150跟180。」(C21)、「我們公司（高雄縣）是區分為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)此外，高雄縣由於幅員遼闊，使得通常騎著摩托車提供服務的居服員，很委屈地說：「政府給的我覺得有點不足。車程的時間、油資都是我們自己負擔，政府根本沒有考量到這一點。」(C26)、「要有油錢比較合理。」(C15)這些年政府居家服務財務預算的緊縮，曾引起許多服務機構在財務管理上的恐慌，雖經與政府主管機關的協商後，縣與市的照顧時薪分別有了統一的價格，但是2007年時計價方式仍有明顯的落差。

以上種種城鄉差異，一來影響薪資計算，二來影響工作者本身所要承擔的成本，若想視而不見、避而不談這些直接衝擊居服員實際收入與生計的變數幾乎是不可能。

伍、激勵居服員向前行的正向力量

究竟是什麼力量，推動居服員願意繼續這薪資、福利有限、困境重重的工作呢？本節將從個人、組織兩層面來說明：

一、個人面

(一) 具有正向的工作意象

許多居服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。雖然時薪與勞動程度不呈正比，但因工作過程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。

1. 是一項兼顧家庭需要的服務產業

大部分的居服員為中年女性，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。不管資歷如何都提到「時間比較彈性」(C23、C26、C18、C16)、「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。」(C18)

此外，因家庭需要而須生涯轉換的婦女，剛好配合人口變遷的機會，搭上這班照顧服務產業的列車：「想找一份比較有彈性又有收入的工作，很巧剛好在看報，看到有居家服務照顧員的訓練。」(C18)、「我家有四個老人，女兒是醫護人員，很鼓勵我去參加訓練，可以多了解老人。」(C14)、「培養自己跟人、跟老人家的溝通技巧。」(C12、C14)、「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，量多量少我們自己可以拿捏、安排，所以我一直珍惜這份工作。」(C26)、「以前在縣政府從事公職，因孩子上學我辭去工作，到孩子都上大學後我再出來。這個行業蠻有伸縮性，不像醫院變動很多，接觸之後感覺受益良多，做下去發現蠻有興趣，一做就四年。這個行業由二度就業上年紀的婦女來做，是蠻適合的。」(C16)這項工作不僅延續婦女較熟悉的照顧角色，又可增進照顧技巧，對服務對象及自家人的照顧均有益，是一項具有附加價值的工作，因而更激發二度就業女性願意投入的動機。

2. 是一項延伸利他意識的服務工作

從服務的互動過程，不僅行善為樂，也真實改善老人及家屬的生活品質，使許多居服員願意持續投入，但須冒著受就業歧視、經濟弱勢的風險。不論縣市、資歷的居服員均表示：「是多一個收入，重點是我覺得做好事，因為她需要我幫助，我去她很快樂。」(C21)、「上班的人還要空下時間做善事，那我們不需要，同時進行。」(C24)、「我們沒辦法去很久，但是對她們家屬、照顧的人真的是喘息的機會。」(C26)、「工作上做多做少老人家不會去計較，只是希望我們多一點像家人的關心。」(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)、「去服務別人的時候，我很感恩。之前自己一直在做宗教志工，因宗教的薰陶，讓自己更感覺到在服務這些長者的時候，所面對的case都很ok，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，但在這當中，我得到更多、更成長、更有自信。」(C19)、「這樣工作，喜怒哀樂、酸甜苦辣都有，可是我就要堅持下去，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。」(C18)

3. 是一項創造生命成長的服務產業

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。一位歷盡滄桑的資深居服員感慨地說：「轉到居家服務以後，發現我之前太傻了，過去只為了賺錢犧牲掉很多很多親情、家庭。到基金會以後我完全改觀，

發現以前當看護是以時間跟體力跟人家換金錢，可是做居家服務時，學習包容、耐心、同理心，加上基金會又常常舉辦相關課程，學到以前沒有的疾病知識跟照顧常識，讓我們充實很多，我覺得蠻好的。」(C19)、「借外界的力量，我們去參與，去提昇自己，給自己充電是蠻重要，心態方面比較正向，在過程當中，我感覺是一種學習，學習成長而且會有蠻多的喜悅！」(C13)這項工作讓許多居服員不斷地從工作中學習修正價值觀、自我肯定的能力。

此外，居服員也因與其他行業比較過程，而自我調適，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：「當居服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，我還聽過案家抱怨郵差把他的信弄濕了。其實當你看到別的行业，你會發現他們其實比你更苦，跟他比起來你非常幸福的。」(C17)

(二) 與案主情感的連結

照顧過程一段段感人的故事，讓居服員在經濟壓力底下，不但沒有萌生去意、轉任其它職場，反而更清楚這項工作的不可替代性與價值。

「之前做過一次代班，那個奶奶像是植物人，她身體都退化，眼睛都白內障都模糊的，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說『我現在要幫你擦臉囉，幫你翻身囉！』每一個動作都先跟她講一下，然後我發現她好像眼睛一直要張開要看我，好像就要喚醒她沉睡心

靈的那種感覺！」(C22)

居服員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。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，常常讓居服員感到窩心、感動，期待社政單位將這個業務繼續擴展。有位資深居服員(C16)很有成就感地提到：「從事這個行業要改變個性，調整自己以前在公職高高在上的心態，實在不簡單！進去這個行業，之後體會很多，不過我遇到的case真的都蠻好的，我換不到幾個case，我從事四年，幾乎每個case都是做兩三年以上，跟她們相處還蠻和樂的，把你當作自己的家人。有時候覺得當居服員，不只準備餐、拿藥這些工作而已，有時候他們（夫妻）之間，有一些事情靠我們去圓下去，溝通也是蠻重要的。社會局的這項業務，將來性是很可觀的，需要慢慢的擴大。」

居家服務的特色是由居服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。這位居服員(C16)另說到：「有時候老人家很可愛，像夏天外面很熱，妳一到，進去的時候，她已經把冷氣開好了，就說『很熱捏，先進來，先吹一下冷氣，怕等一下會熱到』，你聽了就蠻感動，她就是這麼貼心，相對的妳也會想付出，所以這份工作，妳會越做越溫馨。有時候她女兒會吃醋，認為說「妳對她比對我還好」。有時候女兒上班很忙，妳所作的就比女兒還要多。因為這樣子，你一個case，不可能做不久，越做越有感情。我們的付出，她感受到，真的把你當作家人一樣，讓你感到比家人還更窩心、貼心。」

居服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，與居服員間的信任關係也不同。知足的獨

居老人表示：居服員像是上帝派來照顧她的天使。這不僅讓居服員感到無上的光榮，更激勵他們繼續這份有價值、充滿使命的工作。一位資深居服員(C17)沾沾自喜地說：「你會遇到各式各樣，也有宗教不一樣的，有基督教，會唸聖經、唱詩歌給我聽，然後就說『妳是上帝安排來照顧她的』。因為她只一個人住，我真的就像自己的阿嬤這樣照顧她，然後後來到開放一般戶，照顧獨居跟照顧一般戶真的不一樣，獨居的阿嬤，很尊重妳，很感激妳，真的！」

（三）看到案主功能進步

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，照顧工作不再都是苦差事。一位3年經驗的居服員(C26)很有自信地說：「你提高她（個案）的生活自理能力的時候，家屬都看在眼裡，而且她的進步很大，其實相對的是幫助你自己，你的工作會越來越輕鬆，所以這是我在工作職場上，最肯定自己的～讓我們去幫助她，讓她們的家屬減輕照顧的負擔。」

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。一位資淺的居服員(C22)就感受到：「病人真的需要鼓勵，如果我們常常鼓勵她，她會覺得有希望。一位洗腎病人，我去照顧她的時候，她頭都低低的，整個人好像坐不太起來，家屬就說她不大想講話，她有阿茲海默症，我就慢慢去接近她，每一次去就會跟她講話。昨天我去，她就唱日本歌給我聽，她家裡的人都好高興。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人，現在坐起來都很有精

神，會慢慢想跟外界接觸。她女兒都說『真是多虧了你，真是好感謝！』希望能夠再多增加時數。」

(四) 受到尊重與肯定

這項論時計酬的服務工作，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。因而許多居服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、組織面

組織是否人性化設計職務？是否願意投資人力培訓？是否成為工作挫折服務員的支持者…？都直接影響居服員持續投入的意願。

(一) 組織體恤員工生計之不易

居家服務方案有限的財務預算，使得居服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居服員更多的保障，如提高投保額度、預先提撥勞退…等，但保障越多成本也越高，為了讓居服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。因此，來自組織內部如負責人、督導、同事的支持度，也成為影響居服員面對工作困境的重要因素。這位因收入低而差點離職

的居服員(C22)很感謝組織管理階層適時的 support，讓她能夠堅持下去：「我只是一個小小的職員，董事長、督導找我談話，說我做得很好，如果我離職，算是一大損失，很用心幫我度過這個（收入少）難關。我現在做得感覺如魚得水，很感謝董事長、同事們都很細心的照顧我，我有什麼問題提出來，她們就會幫我渡過…」

(二) 督導系統協助釐清工作範疇

服務前的評估相當重要，將決定服務時間內該完成的工作。居服員往往礙於情面，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。機靈的居服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，恐怕將逐漸腐蝕居服員的工作熱忱。一位資淺居服員(C26)分享到：「我們跟督導要有很好的聯繫，你如果在案家遇到什麼狀況，真的要馬上回報，馬上去處理，這樣對我們好，對機構也好，對下一個服務更好，要釐清我們的工作內容，我覺得真的是需要有一點智慧。」

在督導員不斷教育、支持的努力下，深深影響居服員對居服工作的價值信念，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。一位資淺居服員(C25)分享到：「這個問題其實一直爭論不休，但是有時我會跟社工講，照合約來是很死板的，有時會很不通情理，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，而且我覺得居服員是經過專業訓練，甚至進一步還會拿到國家的證照，所以我們不能看輕自己，我們不是一般的清潔工，我們要

把專業提升起來，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……」。

藉由督導過程除了進一步釐清居服員在工作上的兩難，也藉此使服務對象瞭解社會福利資源配置的特性與意義。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，協助居服員穩定的就業。

陸、結論與討論

一、結論

居家服務是長期照顧政策中重要的一環，然而相關制度的設計，讓國內當前居家服務歷程充滿各式各樣的挑戰。本研究與邱泯科、徐伊玲（2005）的研究均發現：居家服務工作辛苦、易遭疾病傳染、受歧視與不被尊重、需要多樣技術與知識；也與勞委會（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、社會地位低是居服員轉換工作之重要考量。但是，本研究也發現：受訪的居服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，而更能肯定個人勞動的價值。此外，對資深者來說，能夠配合人生階段、生涯轉換，並且可以不斷地充實疾病、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；對資淺者來說，因善用照顧技巧增進案主自理能力，工作受到尊重與肯定，而能逐漸跳脫「無專業」、「無技術」、「女性」的低層工作的錯誤認知。

雖然受訪者大部分對居家服務工作持正向

的認同，但從訪談資料也發現，居服歷程仍深受個人體力技術、督導功能、聘僱制度等面向的影響。服務過程除了工作辛勞、工作內容吃重、案家環境髒亂等個人需克服的因素外，督導系統是否能夠適度支援照護技巧、發揮資源連結能力、提供進階訓練機會，也影響資淺居服員職業適應的穩定狀況。

其次，本研究也整理來自不同服務脈絡居服員的特質：服務於高雄市居服中心的居服員多考量工作的近便性、成長性及成就感，較能夠獲得組織所提供的督導功能，並期待有更多進修機會；而服務於高雄縣居服中心的服務員，較傾向認同居服是一項利他的服務工作，提出較多督導系統功能不足、訓練課程不足、勞健保納保方式、薪資低的困境。

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。財團法人附屬部門、小型養護機構相較於社團法人部門與勞動合作社，擁有較多的專業人力與，較能夠在教育訓練、情緒支持層面成為居服員的後盾；此外，也提供較佳的勞動環境，工作福利相對較佳。

從正向的觀點來說，居服員透過實踐這項對服務對象愛與關懷的照顧工作，發現生命價值、重新尋找自我，進而對低薪居服工作的價值認同；期待藉由政府整合資源的力量，改善壓迫居服員發展的勞動條件，重申被貶低的照顧者角色，有效保障婦女二度就業機會；並經由組織提供居服業務的指導方向，來激發、支持居服人員向前邁進。以下將就研究發現延伸幾個討論議題：

二、討論與建議

（一）政府財務預算對薪資收入的影響

不穩定的居家服務財政，影響居服員經濟的穩定，進而影響其職業生涯的發展。依據研究結果：政府在居家服務方案的財務預算逐

年緊縮，薪資收入讓居服員難以感受政府等外在環境對其工作價值的肯定，但因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，而能說服自己在面對收支不平衡的生活窘境下繼續堅守照顧崗位。Stacey (2005) 也提醒，居服員能夠對抗低薪、苦活，主要是從勞動中發現生命意義與尊嚴，有關單位不要因此而掩蓋居服員低薪的結構性不平等問題。本研究對政策鉅視層次提供初步建議：

1. 協助雇主聘任核心人力

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，而衝擊受託單位的服務內涵與工作人員的穩定性，同時影響居服員勞動條件改善的機會。如果居家服務仍是政府大力推動的長期照顧政策，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（范錦明 1998），使居服員可長期留任。

2. 建構合理的給付標準

政府給付標準的設定主導民眾服務的使用，未來在進行長期照護保險的規劃時，有關支付制度的設計，宜考量民眾的付費能力與實際的照顧需要，避免服務利用多集中於低收入戶的現象，以使照護資源更適當合理的運用（曾淑芬、莊坤洋、陳正芬、葉乃禎、吳淑瓊 2004）。期待政府照顧弱勢人口群之餘，亦使有居家服務照顧需求的一般民眾，能以合理價格購置所需服務，並且考量居服員之技術等級，建構一套合理的給付標準。

3. 獎助製作服務方案宣導短片

社會大眾對居家服務勞動價值的錯誤認知，有待釐清。期待配合政府政策，獎勵民間單位拍製服務宣導短片，從敘說受照顧者、居服員、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，並提昇居服員之職業形象。

（二）組織支持度對職涯穩定度的影響

研究結果顯示：居家服務是一項「論時計酬」的勞務工作，所帶來的微薄薪資，常常無法提供居服員生活之所需，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。尤其因組織服務脈絡、勞動條件的差異，所帶來對居服員的生計、服務投入持續性的影響。本研究結果對組織中介層次提供初步建議：

1. 鼓勵籌組居服員工會組織

受訪者受雇於不同性質的組織，因雇用關係與條件的不同，享有不同的勞動保障。焦點團體過程，受訪者在薪資、福利的議題討論上最聚焦、有共鳴，然而這樣的聲音，究竟相關單位聽到了嗎？期待未來有工會的設置，來凝聚居服員的力量與心聲，以助勞動權益的維護與倡導；並突破城鄉差異的限制，為將來人力缺口、勞動條件改善等政策規劃提供更適合當地環境的建言。

2. 規劃居服員多元繼續教育訓練管道

由研究初步結果得知，職前訓練課程受到居服員高度肯定，然因開課時間、交通不便等因素，影響大部分居服員未能完成進階、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，增加服務新知，提昇工作能力。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。

3. 提昇督導系統多元功能

督導系統是目前居服員建立工作認同幕後的大功臣，最能瞭解居服員生、心、靈、社會面的需求，若能在繼續教育課程之外，依居服

員的經驗和能力進行個別與團體督導，提供持續的情緒支持、行政指導，將有助於居服員調適工作的壓力與挫折，尤其是新進人員。

（三）年資深淺對職涯發展的影響

近年居家服務政策多次變動，相較於資淺居服員，資深居服員歷經薪資不足帶來的經濟壓力，而如今仍留守此行，主要是在職場中找到自己的工作價值，較能夠自我肯定，較不在乎社會大眾對居服工作的錯誤評價，但也因為已具備較多的照顧技巧與知識，相對的也感受到投入與收入的不平衡。

若要留住這些具備照顧技術的優秀照顧人才，本研究建議：鼓勵可獨當一面的居服員自行創業，配合國家長期照顧政策，發展在家創業的社區式家庭托顧新興服務；或者選擇需求高、需初備專業知識的服務項目自行創業，如陪同就醫；讓照顧服務員除任職醫院或機構看護、居家服務外，有其他的職業選擇。期待來年縣市合併居服制度整合時，能積極協助這群中年、有家庭、國高中教育程度的居服員，免於在服務歷程中受壓迫與邊緣化，並能在居家服務產業化後，保有工作的優勢。

四、研究限制

本研究受訪者起初即由各機構所推派，因而普遍表達能力佳，且87%教育程度高中職以上，使得研究結果有高估居服員工作能力的可能。此外，本次研究資料收集主要以焦點團體為主，雖有兩位男性受訪者，但基於團體動力考量，未能針對性別差異進行深入探討，建議未來可以朝此方向再探究。

致謝

本研究由高雄市社會局長青綜合服務中心委託與補助經費，研究期間也獲得余嬭教授、黃松林副教授寶貴之審查意見，在此一併致

謝！

柒、參考文獻

1. 王增勇（1997）。殘補式或普及式福利？台北市居家照顧政策的抉擇。*社區發展季刊*，80，213-232。
2. 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。
3. 內政部（2006）*2015年經濟發展願景之大溫暖社會福利套案第一階段三年衝刺計畫（2007-2009）*。取自http://www.nhi.gov.tw/webdata/AttachFiles/Attach_8284_2_950920%A4j%B7%C5%B7x%AA%C0%B7%BA%D6%A7Q%AEM%AE%D7_%B0%A%A%A9%A1^1.pdf
4. 內政部社會司老人福利科（2006）*老人福利法規彙編*。取自<http://sowf.moi.gov.tw/04/02/02.htm>。
5. 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組（2006）*改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告*。台北：行政院。
6. 行政院（2007）。*我國長期照顧十年計畫摘要本*。取自<http://www.enable.org.tw/iss/pdf/d-5.pdf>。
7. 李光廷、甘崇璋、邱麒璋（2005）以多樣化就業型態發展居家照護市場的可行性及人力調查研究。*台灣社會福利學會2005年年會手冊*。高雄：台灣社會福利學會、高雄醫學大學合辦。
8. 李慧貞（2004）。「挑戰與契機」～看社會變遷下的「生涯發展教育」。*輔導季刊*，3，61-66。
9. 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。

10. 吳玉琴 (2008)。台灣居家照顧服務員勞動困境與對策。*社區發展季刊*, 122, 200-214。
11. 吳淑瓊 (2001)。在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向。*台灣衛誌*, 2001, 20 (3), 192-201。
12. 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。
13. 金樹人 (1998)。生涯諮商與輔導。台北：東華書局。
14. 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。
15. 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。
16. 林麗嬋 (2007)。如何打造一個符合我國長者需要的安養照護環境[資料檔案]。台北：陽明大學。
17. 林靜瑜 (2007)。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。*社區發展季刊*, 117, 218-246。
18. 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取自日本通產政策動態報導<http://www.moea.gov.tw/~ecobook/japan/index.htm>
19. 莊秀美 (2008)。長期照顧機構服務變遷發展之研究。台北：松慧。
20. 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。台中：東海大學社工學系碩士論文。
21. 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。
22. 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。
23. 陳武宗、張素紅、吳幸霖 (2006)。居服督導之職業意象：行政管理或專業人員。*全國照顧服務產業—居家服務學術研討會*。彰化：財團法人彰化縣私立珍瑩老人養護中心、彰化縣政府。
24. 陳武宗 (2007)。長期照顧服務人力需求與職涯發展。*長期照顧人力發展與跨專業整合研討會*, 頁1-14, 高雄：高雄市老人研究發展中心、高雄市政府衛生局、高雄醫學大學學程中心合辦。
25. 陳淑君、莊秀美 (2008)。台北市居家服務實施現況與相關議題探討。*社區發展季刊*, 122, 183-199。
26. 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。
27. 張添洲 (1994)。生涯發展與規劃。台北：五南。
28. 曾淑芬、莊坤洋、陳正芬、葉乃禎、吳淑瓊 (2004)。給付標準的設定會引導民眾對社區式服務的利用嗎？—以居家服務為例。*臺灣公共衛生雜誌*, 23 (3), 221-234。
29. 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。中壢：元智資訊社會學研究所碩士論文。
30. 勞委會 (2007)。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。*長期照顧制度人力培育小組第二次工作會議*。台北：行政院。
31. 萬育維、羅詠娜 (1993)。台北市居家照

- 顧服務人力資源資探究。社區發展季刊，62，34-42。
32. Dyck, I., Kontos, P., Angus, J., McKeever, P. (2005). The home as a site for long-term care: meanings and management of bodies and spaces. *Health & Place*, 11, 173-185.
33. Gilbert, N.J. (1991). Home care worker resignations: a study of the major contributing factors. *Home Health Care Services Quarterly*, 12(1), 69-83.
34. Howes C. (2002). *The impact of a large wage increase on the workforce stability of CHS home care workers in San Francisco County*. Berkeley, UC: Institute of Labor and Employment.
35. Netten, A., Darton, R., Davey, V., Kendall, J., Knapp, M., Williams, J., Fernandez, J-L., & Forder, J. (2005). *Understanding Public Services and Markets. Report commissioned by the King's Fund for the care services inquiry*. Discussion Paper 2111/4, Personal Social Services Research Unit, University of Kent, Canterbury, UK. Heep://www.pssru.ac.uk
36. OECD. (1996). *Caring for Frail Elderly People: Policies in Evolution. OECD Social Policy Studies, No19*. Paris: Organization for Economic Cooperation and Development.
37. Stacey, C.L. (2005). Finding dignity in dirty work: the constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of Health and Illness*, 27(6), 831-854.

Working through the dilemma – exploring the service experiences of home care workers in Kaohsiung area

**Chiang-Ching Chang^{1,2} Chiu-Chu Lin³
Ho-Chen Tsai⁴ Wu-Tsung Chen^{1,5*}**

¹Department of Medical Sociology and Social Work, College of Health science, Kaohsiung Medical University

²Department of Social work, Tunghai University

³College of Nursing, Kaohsiung Medical University

⁴Syin-Lu Social Welfare Foundation

⁵Department of Social Work, Kaohsiung Medical University Hospital

Received 27 December 2010 ; accepted 14 May 2011

Abstract

Objectives: Through two focus groups, we wanted to explore the encounter and expectations of home-care workers in Taiwan's current healthcare service system so that we could provide a reference to public and private sectors for the sustainable development of long-term care. **Methods:** We invited home-care service support centers in Kaohsiung to nominate 16 home-care workers of various seniority to participate in focus groups. Each interview was done with the use of an interview guide, lasted 120 to 180 minutes, and was recorded, transcribed and analysed. **Results:** The main findings include: (1) The dilemma of home care workers regarding the service processes can be categorized into three dimensions, individual, organization and policy; (2) The major strengths for home care workers to solve the dilemma are: positive work images, the relationship with clients, and the progress of clients whom they served; (3) The organizational supervision system that possess the education and support functions brings the positive influence about the continuity of services career. **Conclusions:** According to the findings, the study provides some suggestions from three aspects, home care worker, organization and policy. Hopefully, home care workers will not feel subjected to oppression and marginalization during service process.

Key words: home care services, home care worker, service process, focus group

*Corresponding author : Wu-Tsung Chen,
No. 100, Shi-Chuan 1st Rd., San Ming District, Kaohsiung 80708, Taiwan, ROC.
Tel : +886(7)3110675 E-mail : wutsch@kmu.edu.tw