

老人居家服務督導功能有效性品質之探討

林貞慧

壹、研究動機與目的

在民國八十八年臺閩地區老人福利機構需求概況調查報告（1999）中資料所顯示之「65歲以上行動不太方便者佔12.05%」來估算，臺灣現在有近23萬行動不太方便之老人。且65歲以上之老人中，有近85%表示養老方式是居住在家，有近70%表示長期照顧仍以家庭式或社區式照顧為優先考慮之選擇。依照內政部人口政策委員會推估，臺閩地區老年人口比率到110年時將升至14.12%，達「高齡社會」之指標。在2001年全國社會福利會議結論亦揭示：老人福利除提高機構式服務與照顧品質外，更應擴展為居家式照顧，使老人能在家生活並獲妥善照顧。由於年齡逾65歲以上老人總人口數年年遞增，且依老人之需求更易推估，需要居家服務之老人亦隨之而增，因此對居家服務業務之推動，為當前老人福利服務工作重要課題，實不容怠慢或疏忽。

為提供符合「就地安置」、「就地老化」及「福利社區化」之原則與「可及性」、「可近性」、「便利性」之服務，居家服務是較為貼近老年人養老需要之服務方式。然社政單位從民國七十年實施「在宅服務」到

現今稱之「居家服務」逾二十年，卻也衍生不少弊病，有多位學者（林嘉莉，1992；陸光，1988；謝美娥，1992；羅詠娜，1993）提出有關居家服務研究對我國推展居家服務之建議包括：協助成立居家服務員支持團體、提供諮詢輔導訓練；加強督導服務；家屬與居家服務員配合；提高居家服務員工作福利與相關津貼；建立一套完善居家服務績效評核制度；居家服務納入保險體系等。其中居家服務執行中，人力尤為攸關成敗之關鍵，因此內政部特於八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，將居家服務工作所需階段性訓練、督導及訓練課程內容予以明確規範，目標即為提高居家服務品質，並進而訓練受照顧者家屬習得專業服務技巧，以改善生活品質。由此可知，居家服務員不論是專職（每週服務時數四十小時以上）、兼職（每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時）、志願居家服務員（每週服務時數四小時以上，未滿十八小時）或服替代役之社會役役男，其身分雖有所不同，然在從事居家服務前均應接受居家服務職前訓練，且在執行服務過程中，為提昇居家服務績效，都需要居家服務督導制度之配套措施方能確保服務品質。

有關居家服務推展過程中，居家服務員在服務時會面臨下列問題，就個案方面：由於老人的問題呈現多元性與異質性，有溝通與互動的困難，往往已超越居家服務員的角色和能力所能勝任；就居家服務員本身方面：當老人所提出的問題複雜，不知所措以致無法處理案主需求或未能及時處理時，居家服務員不免覺得無成就感，有時會遭受案主或家屬誤解，以致居家服務員會有離職的傾向；就服務單位及督導方面：缺乏定期和長期性志工，且無督導之專業人力，及機構在個案督導與服務管理上，專業人力仍相當缺乏（林茹嵐，2001；梁慧雯，1999）。筆者曾服務機構內政部彰化老人養護中心，其為推展機構外展服務並因應社會需求，於八十八年五月開始與彰化市公所聯繫，辦理彰化市獨居老人居家服務，目前服務個案達 20 位，志願居家服務員 27 位，並由社工員兼辦居家服務業務與督導職責，該中心志願居家服務員雖依規定參加訓練，並均領有居家服務員職前訓練證書，然在服務過程中，仍會遭遇許多問題與困難，而不知如何因應：如居家服務員使命感太強，將案主問題全攬在身上欲解決卻無能為力而引起挫敗感；居家服務員服務逾越服務本質與目的，造成案主過度依賴之情況；與案主非同居之親友未建立友善關係引起誤會；服務過程性騷擾問題防範；如何避免與案主間有金錢糾紛之困擾……等等問題與困境。當居家服務員不知如何因應時，透過居家服務督導者個別督導、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，透過運用行政、支

持、教育、調解等督導功能，居家服務員在服務過程所遭遇的問題一一獲得解決或改善。若是居家服務督導功能未發揮，居家服務員服務持續性及居家服務品質將深受影響。

經由上述資料得知，如何使居家服務提供符合案主需求及發揮服務績效，居家服務督導制度落實是相當重要之一環，目前全國推展居家服務已行之有年，而推展居家服務單位對居家服務督導重視程度、認知清楚與否，功能運用狀況與督導功能的有效性品質如何……等等問題，相關探討文獻及研究甚少，由於督導制度攸關專業服務績效成果，經由督導制度功能發揮可確保居家服務品質，若居家服務提供在無人提供諮詢、調節、指導、監督下運作，則可能對案主、機構做出傷害性行為，或居家服務員面臨困境卻無人協助而離職、流失等問題與困境，因此，明確居家服務督導之功能、角色與職責，建立督導模式與方法並儘速培訓督導人才，此乃從事居家服務工作，增進服務績效應當予以重視及檢視之課題。故本研究的主要目的如下：

一、經由探討目前老人居家服務督導功能之實務運作內涵，了解不同機構特性與個人特質在教育、支持、行政、調解等四種督導功能運用之狀況，以提供老人居家服務督導者對老人居家服務員提供督導服務時之參考。

二、透過了解不同機構特性、個人特質、督導功能運作狀況，三者其與督導功能有效性品質的差異性關係，以作為提供更具「服務品質」服務之依據。

三、對於老人居家服務督導功能的運

作與有效性品質的發揮提供研究發現的建言以及可行的意見，俾利老人居家服務整體品質的提昇。

貳、文獻探討

一、老人居家服務之人力與專業養成

內政部於民國八十七年訂頒「加強推廣居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，明訂居家服務之實施對象、服務內容、照顧者角色及訓練內容，並將居家服務工作所需階段性訓練、督導及訓練課程內容予以明確規範，目標即為提高居家服務品質，並進而訓練受照顧者家屬習得專業服務技巧，以改善生活品質。依其內容居家服務的專業養成係為階段性的訓練，不論是老人居家服務員或老人居家服務督導員，均分為職前訓練、進階訓練及成長訓練，二者差異在於訓練課程不同。有關擔任居家服務督導員的條件為：凡誠心參與居家服務督導工作，且具社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務滿五年以上之專職居家服務等均得為居家服務督導員；而老人居家服務員資格為：凡身心健康、無不良素行，有家事、照顧等相關經驗，且願接受居家服務教育訓練之社會大眾，依其服務時數又分為三類：

(一)專職居家服務員：指每週服務時數四十小時以上者。

(二)兼職居家服務員：每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時者。

(三)志願居家服務員：每週服務時數四小時以上，未滿十八小時者。

且凡居家服務員均應參加職前訓練，

訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書，並取得擔任專職、兼職、志願居家服務員之資格，除居家服務員專業養成訓練外，志願居家服務員亦應接受祥和計畫的階段性訓練，以求對於志願服務有正確的認知。此外，志願居家服務員經過各階段專業訓練結業之後，在時間允許下，可以成為專職或兼職的服務員，因此居家服務訓練可說是第二專長的養成計畫（梁慧雯，1999）。

我國於民國八十九年實施替代役，替代役類別依據「替代役實施條例」包括社會治安類（警察役、消防役）、社會服務類（社會役、環保役、醫療役、教育服務役）等，「社會役」為替代役類別之一，主要擔任獨居老人與身心障礙者之居家照顧及機構照顧等輔助勤務（內政部社會司，2000）。內政部社會司為社會役之需用機關，依據替代役實施條例第十八條規定訂定「內政部替代役社會役役男服勤管理要點」，依據替代役實施條例施行細則第九條第一項第三款訂定「社會役役男專業訓練計畫」，配合其他替代役相關法規推動社會役業務。勤務內容如下：

1.老人、身心障礙者之社區照顧工作：協助各類社會福利調查事項、針對獨居老人或身心障礙者提供必要性之生活協助，大致包含日常生活照顧、臨時照顧、送餐服務、協助復健服務、精神支持服務（電話問安、關懷訪視）等。

2.老人福利機構及身心障礙福利機構之照顧工作：主要以協助社會福利機構執行機構收容對象之照顧（如日間照顧、協助復健服務等），並輔助機構從事外展服務

等。

3.一般性之行政支援工作：主要為協助社政部門之一般行政庶務工作。

4.其他指派及臨時性之相關輔助性勤務。

因此居家服務執行人力，自八十九年起又增加替代役社會役役男生力軍。

而為執行照顧服務產業發展方案，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，內政部於民國九十二年訂頒「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」，雖時間僅自九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日止，卻為我國有關居家服務政策、法案中明列居家服務員及居家服務督導員人力經費之首例，有關居家服務補助計畫之補助項目及標準如下：

(一)居家服務費：每小時以新臺幣一百八十元計算。

(二)居家服務督導費：每一個案每月最高補助新臺幣五百元。

(三)個案評估費：每案以新臺幣三百元為原則。

(四)居家服務行政費：由各承辦單位或直轄市、縣（市）政府自行籌措辦理。

另為因應我國長期照護人力需求，提昇照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，內政部、行政院衛生署於九十二年二月十三日頒訂「照顧服務員訓練實施計畫」。受訓對象如下：

1.具本國國籍，或領有工作證之外籍

人士，且年滿十六歲以上、國民小學以上畢業者。

2.身體健康狀況良好，無不良嗜好及傳染病者。

3.具擔任照護服務工作熱忱者。

而原已取得居家服務員職前訓練或病患服務人員訓練結業證明者，亦在實施計畫中明訂成為照顧服務員轉銜方式。

由以上資料顯示，政府不僅體認到照顧人力與督導在居家服務推展重要性，且結合衛政與社政部門，經由政策面宣導、鼓勵、執行辦理居家服務業務單位重視居家服務人力培訓與督導，如此居家服務品質的提昇將出現新契機。由於「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」、「照顧服務員訓練實施計畫」為九十二年甫頒佈之法令，本研究設計乃以民國八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」有關居家服務員及居家服務督導員文獻為參考主體。

二、老人居家服務督導功能

筆者經由有關社工專業及志工督導功能之文獻與討論可發現，所定義的督導雖不盡相同，但是基本原則是一致的，而老人居家服務員不論是專職、兼職、志願居家服務員或服替代役之社會役役男，其身分雖有所不同，然在從事居家服務前均應接受居家服務職前訓練，且在執行服務過程中，為提昇居家服務績效，都需要居家服務督導制度之配套措施方能確保服務品質。依居家服務執行人力以志願服務人員居多及服務項目之專業性，因此研究者採

取較綜融社工督導功能層面與志工督導功能層面意涵及居家服務特殊性以探討老人居家服務的督導功能，研究者綜合上述文獻，定義所謂老人居家服務督導功能是指：檢視居家服務的提供以確保服務品質，並避免資源的不當使用或真正需求者無法充分滿足其需要的一連串作為；且創造良好的工作氣氛，提高居家服務員之服務績效，具體而言老人居家服務督導功能包含行政、教育、支持、調解四方面，以下為筆者自行整理老人居家服務督導功能內涵，茲分述如下：

(一)行政功能：在行政制度上，老人居家服務督導者會指導、引導居家服務員，以提供各種協助。包含擬定居家服務工作年度計畫與年度預算；居家服務人力規畫評估；招募訓練居家服務員，並分配調度居家服務員工作內容；居家服務員工作內容規畫及工作守則、流程、作業標準之制訂；督導居家服務員工作進度與執行及評估其成果；掌握工作品質及成果評估，增加居家服務員服務效能；居家服務員職前及在職訓練規畫與執行；居家服務員之考核；規畫推展創新的居家服務計畫及方案。

(二)教育功能：是老人居家服務督導者協助居家服務員學習從事服務工作時所需的知能，以能有效完成工作。包含協助居家服務員充實居家服務專業知識、磨練工作技巧；教育訓練內容包括家務處理、個案處遇、記錄撰寫技巧、法律知識、社政法規認識、工作倫理守則、自我探索與調節壓力的調適等；)協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習：包含工作態度與知能要求、對服務對象應注意之

規範與倫理、對機構的信約等；促進居家服務員自我了解、養成專業自我；協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解並認同；協助居家服務員了解服務對象的特性與問題；協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源；居家服務個案的負荷安排與時間分配；合作教育的過程，老人居家服務督導者和居家服務員雙方建立督導的專業關係。

(三)支持功能：老人居家服務督導者透過同理的專注、鼓勵，以及分享，表達對受督導者的心理及人際關係的支持，藉以提昇居家服務員的士氣，並增進居家服務員的自尊、成就感以及潛能的發揮。包含適時增強居家服務員的自我功能，並建立信心，以協助適應及處理各種工作上的情緒；給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感，而願意嘗試新的工作；協助居家服務員察覺和欣賞工作成效，以激發受督導者的工作情緒和士氣；給予居家服務員從事專業工作的滿足感和價值感，以認同專業進而願意繼續投身專業工作的行列；協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力；作為對外關係的聯絡人，協助居家服務員發展社會網絡；發掘並運用各居家服務員的所長與經驗。

(四)調解功能：此涉及到個人與體系間的互動，處於行政體系和直接服務間的老人居家服務督導者應能適當扮演兩者間的溝通橋樑，並協助居家服務員與各部門之間保持良好的溝通模式，以共同達成組織目標。包含不同部門之工作協調；居家服務員與組織間衝突問題的緩和、仲介、調解；有關居家服務業務衝突問題的緩和、

仲介、溝通、調解。

三、有效性品質意涵

本研究探討老人居家服務督導者運用督導行政、教育、支持、調節等功能發揮以因應不同服務對象狀況發生時，是否使得居家服務員問題獲至解決；而老人居家服務督導者能運用並發揮督導功能，是否代表督導功能達到有效且有一定品質，因品質最終決定者服務對象，故研究者嘗試以老人居家服務督導的服務對象為居家服務員的角度，參考品質概念相關文獻後定義督導功能有效性品質五項指標的內容。

(一)可信度 (reliability)：是指如何能滿足對品質的期望。當方案能以信賴、可靠的方式進行，且隨著時間改變或在服務對象間，儘可能不要有太大差異。因此在老人居家服務督導功能的有效性品質上指的是，居家服務的執行是否能有一套制度與完整的流程，讓居家服務員在參與期間可以有所依循，制度流程不會有太大的修改，不會呈現因人、因時而不一致的情形。

(二)及時性 (responsiveness)：代表在最短的等候時間內提供服務。居家服務員在接觸居家服務通常始於報名參與的那一刻，然後就是參與居家服務的整個執行過程。另當居家服務員有任何困擾或不滿，他們可以隨時向老人居家服務督導者提出，居家服務員期望一位樂於協助他們的主管且能給予居家服務員明確清晰的服務方向，良好的教育及指導。

(三)保證度 (assurance)：指的是工作人員親切、友善、有禮、周到和具專業素養。老人居家服務督導的執行者是老人居家服

務督導者，也是居家服務員在居家服務過程中除老人外最密集接觸人員，老人居家服務督導者的態度及專業素質攸關居家服務的品質，因此，居家服務員在每次與老人居家服務督導者接觸中，老人居家服務督導者應該要表現足夠的親和、行政知識與能力。

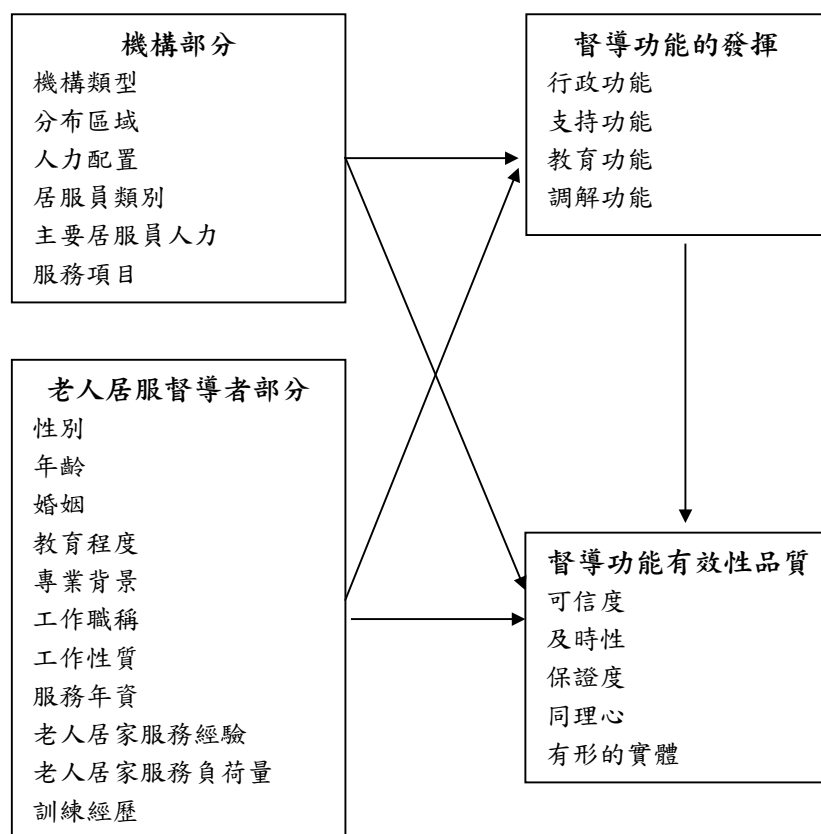
(四)同理心 (empathy)：是指工作人員試著瞭解服務對象的需要，並提供個別性的關注。每位參與居家服務的居家服務員都有其背後的參與動機與需求，老人居家服務督導者能否敏銳察覺居家服務員的期待與潛力，進而關注居家服務員的個別差異，適時的滿足居家服務員的需求，也才能維持居家服務員的參與力。

(五)有形的實體 (tangible)：提供服務方案所需的設施、設備、人員與出版物是適合的。適當且足夠的設備是服務過程中必要的實體，居家服務執行的過程中，老人居家服務督導者的專業形象、提供給居家服務員必要的參與空間、資源、相關資訊與訓練等，讓居家服務員在提供居家服務的過程中感受到尊重與歸屬感。

過去，並沒有以有效性的觀點來評量居家服務督導者的督導功能品質，在此研究中，研究者嘗試以有效性品質的定義來為居家服務督導者在督導功能運用提供一個自我評估的方式，希望居家服務督導者透過此研究，自我評量老人居家服務督導功能的品質為何，進而提供更具品質之督導服務，提昇居家服務績效。

參、研究方法

一、研究之概念架構



二、研究對象與測量工具

本研究依據內政部提供九十一年度臺灣省 113 所居家服務支援中心資料，其中扣除籌備中五所、停辦一所、解約三所、未直接提供居家服務督導服務八所，餘計九十四所中擔任老人居家服務督導職責之工作人員為研究群體，抽樣方式以普查的方式進行，將研究群體 (population) 全部選取，作為研究對象，計約 100 人。本研究資料之收集係採郵寄問卷的方式，正式施測時間為九十二年一月十五日至同年二月十五日止，共寄發 100 份，實際回收問卷 73 份、有效問卷 70 份，有效回收率為 70%。經由追蹤，歸納問卷不能完全回收

之原因有：老人居家服務督導者業務繁重，無暇填寫問卷；由於人事異動，老人居家服務督導者甫接業務，不知如何填寫；因接受公部門委辦之居家服務業務在新年度未續約，故無法填寫或不願填寫。

三、資料分析方法

本研究以郵寄問卷調查方式蒐集資料，針對回收之有效問卷進行校對、編碼、登錄等工作，再以社會科學統計套裝軟體 (SPSS for WINDOWS 8.0 版) 處理研究資料，並依據研究概念架構及研究主題，選擇適當的統計方法，進行資料分析，主要內容包括次數分配、百分比、獨立樣本的 t-檢定)、單因子變異數分析、薛費法

(Scheff'e Method)、皮爾遜積差相關分析(Person Product-Moment Correlation)等。

肆、研究發現

一、老人居家服務督導者的個人特質與其服務機構特性之描述

老人居家服務督導者以女性未婚居多；五成七年齡處於26~35歲之間；大學畢業為主、四成爲社會工作系畢業；工作職稱爲社工員居多、工作性質專職爲主；目前機構服務年資、社會工作服務年資、目前機構之老人居家服務督導年資、及從事老人居家服務督導的(累加)年資均以1~3年爲多；在承辦業務中所佔比例部分，以100%及50~74%最多；參加並領有居家服務員及居家服務督導員職前訓練結業證書逾五成、參加並領有居家服務督導員進階訓練結業證書達二成七。

老人居家服務督導者所服務機構類型以接受公部門委辦之民間福利機構最多，分布區域以中部爲主，老人居家服務督導者與居家服務員人力比例部分以1:10及以下佔七成二，老人居家服務員類別中以兼職居家服務員佔七成四爲最多，老人居家服務員間服務項目無差異比有差異多，居家服務最主要人力以兼職居家服務員居多，居家服務項目在家務及日常生活照顧服務部分，以居家環境改善最多、最少的服務項目爲法律諮詢服務，在身體照顧服務部分，以陪同散步、運動最多、協助穿換衣服、協助服藥、協助沐浴、協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床均、協助進食、協助使用日常生活輔助器具等項目亦

達八成之多。

二、個人特質因素、機構特性因素與督導功能運用情形之間的關係

(一)老人居家服務督導者個人特質和督導功能之t檢定或變異數分析

在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，年齡、工作職稱、及工作負荷量，在督導功能發揮上呈現顯著性差異。不同年齡層在教育功能、調節功能、整體的督導功能($p < 0.05$)有顯著差異，經筆者使用scheffe法進行事後多重比較發現，年齡層26-35歲在教育功能、調節功能、整體的督導功能運用是高於年齡層25歲及以下；不同的工作職稱在行政功能($p < 0.05$)有顯著差異，經筆者使用scheffe法進行事後多重比較發現，老人居家服務督導員在行政功能是優於科、課員；組長等主管在行政功能是優於科、課員；不同的工作負荷量在行政功能($p < 0.05$)有顯著差異，經筆者使用scheffe法進行事後多重比較發現，老人居家服務督導者工作負荷量100%在行政功能是優於工作負荷量20%及以下。

除了上述老人居家服務督導者個人特質之外，性別、教育程度、專業背景、婚姻狀況、工作性質、工作服務年資、居家服務員訓練經歷、老人居家服務督導員訓練經歷等因素，經使用t檢定或變異數分析的結果發現，在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，女性平均數高於男性者、已婚平均數高於未婚者、研究所畢業平均數高於其他教育程度者、醫護相關科系平均數高於未有專業背景者、老人居家服務督導者專

職平均數均高於兼職者。整體而言，其與行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，未呈現顯著性差異。

(二)老人居家服務督導者服務機構特性和督導功能之 t 檢定或變異數分析

在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，居家服務最主要人力，在督導功能發揮上呈現顯著性差異。不同的居家服務最主要人力在行政功能、教育功能 ($p < 0.05$) 有顯著差異，經筆者使用 *scheffe* 法進行事後多重比較發現，居家服務最主要人力為在行政功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於社會役役男；居家服務最主要人力為在教育功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員。

除了上述老人居家服務督導者服務機構特性之外，機構類型、分布區域、人力配置、居家服務項目差異等因素，經使用 t 檢定或變異數分析的結果發現，在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，接受公部門委辦之志願服務團體平均數均高於其他不同的機構類型；外島平均數均高於其他不同的分布區域；而老人居家服務員間服務項目是否有差異在行政、支持、調節等三種不同督導功能及整體的督導功能方面，老人居家服務員間服務項目有差異平均數高於沒有差異。然整體而言，機構類型、分布區域、人力配置、居家服務項目差異等因素在行政、教育、支持、調節等四種不同督

導功能及整體的督導功能方面，無顯著性差異。

綜合上述資料得知，有關老人居家服務督導者服務機構特性、個人特質因素，其對行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體督導功能之差異達顯著情形為：

1.不同年齡層在教育功能、調節功能、整體的督導功能 ($p < 0.05$) 有顯著差異，而年齡層 31-35 歲在教育功能、調節功能、整體的督導功能運用是高於年齡層 25 歲及以下。

2.不同的工作職稱在行政功能 ($p < 0.05$) 有顯著差異，老人居家服務督導員在行政功能是優於科、課員；組長等主管在行政功能是優於科、課員；另外不同工作。

3.不同的工作負荷量在行政功能 ($p < 0.05$) 有顯著差異，老人居家服務督導者工作負荷量 100%在行政功能是優於工作負荷量 20%及以下。

4.不同的居家服務最主要人力在行政功能、教育功能 ($p < 0.05$) 有顯著差異，居家服務最主要人力為在行政功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於社會役役男；居家服務最主要人力為在教育功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員。

三、機構特性因素、個人特質因素、督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係

(一)老人居家服務督導者服務機構特性與督導功能有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者服務機構老人居家服務員最主要人力，在督導功能有效性品質中及時性指標有顯著的差異，其中專職居家服務員高於志願居家服務員；兼職居家服務員高於志願居家服務員。

(二)老人居家服務督導者個人特質因素與督導功能有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者個人特質因素中，老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的正相關；而目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的負相關；另老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質中及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關。

(三)老人居家服務督導功能運用情形與有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者督導功能運用情形與其有效性品質之間，的確有明顯的關係。老人居家服務在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質中可信度、及時性、保證度、同理心，及整體有效性品質指標上也愈高。由此可知，除了老人居家服務督導者部分服務機構特性、個人特質因素之外，老人居家服務督導者督導功能運用情形，與其在有效性品質之間，更具有顯著的關連。

綜合上述資料，有關機構特性因素、個人特質因素、督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係獲得以下結果：

1.老人居家服務督導者服務機構老人

居家服務員最主要人力，在督導功能有效性品質中及時性指標有顯著的差異，其中專職居家服務員高於志願居家服務員，兼職居家服務員高於志願居家服務員。

2.老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的正相關，但目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的負相關。

3.另老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質中及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關。

4.老人居家服務在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質中可信度、及時性、保證度、同理心，及整體有效性品質指標上也愈高。

伍、結論與建議

一、研究結論與討論

在整個老人居家服務輸送體系中，老人居家服務督導者是間接面對案主，直接面對、督導居家服務員，以執行、提供老人居家服務主要專業人力之一，亦是老人居家服務員在居家服務績效成果展現上，重要評定對象，特別是在目前政府正極力推動居家服務理念與落實之際，老人居家服務督導者人力之質與量，將是影響老人居家服務績效之重要因素。因此，從老人居家服務督導者之立場出發，全面性了解與評估其專業素質與督導功能運用之品質，相當必要，誠如江亮演（1988, p.343）

所言：為因應未來老人的需要及提高服務品質，應加強老人福利工作人員的新觀念和提高工作人員的素質，而此亦為本研究之所在。

本研究藉由老人居家服務督導者督導功能運用情形著眼，乃基於督導功能運用對老人居家服務督導者而言，是其執行老人居家服務業務運作之核心，因此，經以督導功能運用狀況作為評估老人居家服務督導者專業素養及品質有效性之切入點。研究者將依據研究問題與目的，以及研究發現的整理，分別摘要重要的研究結果，並提出相關的討論如下：

(一)老人居家服務督導者個人特質及其服務之機構特性

老人居家服務督導者參加並領有居家服務員及居家服務督導員職前訓練結業證書逾五成、參加並領有居家服務督導員進階訓練結業證書達二成七。雖然居家服務教育訓練每一階段的訓練時數少則二十一小時、多達五十四小時，但因可申請內政部補助，所以在舉辦訓練方面的相關費用，以及延請師資授課上，是較不虞欠缺的（林茹嵐，2001）。如此政府在有關教育訓練方面經費實質補助，與居家服務單位為提昇居家服務人員素質、維持居家服務品質以利委託案承接相輔相成下，「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」自八十七年頒布後迄今，居家服務教育訓練課程持續在全省各地展開。

依內政部於民國八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」中規定，擔任居家服務督導員的條件為：凡誠心參與居家服務督導工作，且具社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服

務滿五年以上之專職居家服務等均得為居家服務督導員，在本研究中研究對象符合具社會工作、醫護等相關科系學歷條件者高達 78.6%，由此看出，目前服務於居家服務支援中心之老人居家服務督導者，在專業素養程度具有一定水準，此現況應與「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」頒佈、執行有高度相關。事實上，在未頒佈「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」前，雖然我國自民國七十二年即推展居家服務，但由於缺乏對居家服務員及居家服務督導員條件訓練明文規定可依循，因此在八十七年以前，對於居家服務人力推展，各單位各行其事，這可能是長期以來居家服務推展績效不彰原因之一，故就目前老人居家服務督導者，在專業素養程度高水準情形下，對居家服務品質提昇當有裨益。

就居家服務機構類型在本研究中計有縣市政府自辦、鄉鎮市公所自辦、接受公部門委辦之志願服務團體、接受公部門委辦之民間福利機構組織、接受公部門委辦之醫療院所等，與孫得雄（2000）指出目前國內推動居家服務模式可分為：1.縣市政府直接雇用專、兼職居家服務員或招募志工；2.委託志願服務團體、民間福利機構或醫療院所契約合作；3.民間福利機構團體自行辦理方式進行，二者差異在於本研究中並無民間福利機構團體自行辦理樣本，而增加由鄉鎮市公所自辦樣本。由於本研究是以內政部九十一年度臺灣省 113 所居家服務支援中心資料為研究對象，並非以全國辦理居家服務單位為母群體，如研究者服務單位為自行辦理居家服務之公立福利機構，並未包含在上述二項研究對

象中，蓋因目前並未有對全國辦理居家服務單位普查資料，以研究者服務單位為例，在彰化縣辦理居家服務單位中並無資料呈列，然實際上確有從事居家服務，由於自行辦理居家服務單位不論公、私部門，若未向縣市政府、主管機關尋求資源協助而自給自足，則全國辦理居家服務單位資料無法詳盡、周全是顯而易見的；另在本研究中增加由鄉鎮市公所自辦樣本，經查看原始資料發現，由鄉鎮市公所自辦樣本中逾七成機構分布區域為中部，以南投縣居多，以南投縣為例目前居家服務推展可分為二種方式，一為縣政府委託民間福利機構組織辦理，一為委託各鄉、鎮、市公所「生活重建中心」辦理，而「生活重建中心」於民國八十九年九二一大地震後設置，原委託由民間福利機構組織辦理，後因種種包含政治力介入因素，現「生活重建中心」交由各鄉、鎮、市公所自行辦理。

在提供服務人員部分，孫得雄（2000）指出分為 1.由專、兼職居家服務員提供；2.由專、兼職居家服務員及志願居家服務員共同提供；3.由志願居家服務員提供等方式進行。本研究在提供服務人員部分大致與孫得雄研究符合，唯一差別居家服務人力增加替代役之社會役役男，由於我國於民國八十九年實施替代役，替代役類別依據「替代役實施條例」包括社會治安類（警察役、消防役）、社會服務類（社會役、環保役、醫療役、教育服務役）等，「社會役」為替代役類別之一，主要擔任獨居老人與身心障礙者之居家照顧及機構照顧等輔助勤務。因此居家服務執行人力，自八十九年起又增加替代役社會役役男生力

軍，從資料得知八個運用替代役之社會役役男人力之居家服務單位中，除宜蘭縣政府為直接以社區照顧模式運用、管理替代役之社會役役男推展居家服務外，餘為縣市政府將替代役之社會役役男人力交由委託居家服務單位運用，其成效尚待進一步探討與釐清。

另施教裕、賴建仲（1998）所作「老人居家服務現況及整合之探討」研究發現，推動居家服務組織基本資料有關人力分配部分，民間部分志願服務人員居多佔 79.4 %；政府部分志願服務人員居多佔 84.7 %。而在本研究中同一個單位會有單個或數個不同類別之居家服務員，整體而言，以兼職居家服務員居多佔 74.3%；專職居家服務員次之佔 51.4%；志願居家服務員佔 35.7%；最少為替代役之社會役役男僅佔 11.4%。二者呈現不同研究結果，研究者推測應與本研究是以內政部九十一年度臺灣省 113 所居家服務支援中心資料為研究對象，與「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」頒布執行有高度相關，因研究對象中逾 75.7%為接受公部門委辦單位，且居家服務最主要人力不論是兼職居家服務員、或專職居家服務員從資料顯示，其所服務項目較志願居家服務員多樣化；而辦理居家服務單位在提供服務時，由於兼職居家服務員、專職居家服務員為支薪人員，在人力運用及調度上可能也會比志願居家服務員容易。

(二)老人居家服務督導者個人特質、機構特性因素與老人居家服務督導功能運用的關係

1.老人居家服務督導者參加並完成教育訓練，有助於老人居家服務督導功能之

發揮。

在本研究中發現，老人居家服務督導者，參加並領有老人居家服務督導員職前、進階、成長訓練者，其督導行政、教育、支持、調節等功能，發揮程度會比沒有接受職前、進階、成長教育訓練的老人居家服務督導者高。由此可知，老人居家服務督導者參加並領有教育訓練證書，其在督導行政、教育、支持、調節功能發揮程度較高。

2.任用專職的老人居家服務督導者，其督導功能發揮較高。

從本研究可知，老人居家服務督導者擔任專職老人居家服務督導工作，在督導行政、教育、支持、調節等督導功能上會比擔任兼職老人居家服務督導工作高；另一方面，老人居家服務督導者在辦理居家服務業務負荷量為百分之一百的，在督導行政、教育、支持、調節等督導功能發揮情形，會較其他工作負荷量高，因此辦理居家服務單位，若任用專職且專用的老人居家服務督導者，對於督導功能運用發揮是相當重要的。

3.職稱為老人居家服務督導員之老人居家服務督導者，其在督導教育、支持功能發揮程度較高；職稱為組長等主管之老人居家服務督導者，其在督導行政、調節功能發揮程度較高。

在本研究中發現，老人居家服務督導者工作職稱不同，其在督導功能發揮會呈現不同的差異情形，老人居家服務督導者職稱為老人居家服務督導員，其在督導教育、支持功能發揮程度較其他職稱高；而老人居家服務督導者職稱為組長等主管，其在督導行政、調節功能發揮程度會較其

他職稱高。在科層組織中，不同的職務有不同的職權，從上述資料得知，擔任組長等主管之老人居家服務督導者，可能因職位所擁有的行政資源、權力較非主管之老人居家服務督導者多且高，在涉及不同層級、部門的居家服務問題因應時，所能解決程度較高，因此在督導行政、調節功能發揮程度較高；而老人居家服務督導員擔任老人居家服務督導者，因其本身職責相較其他職稱的老人居家服務督導者，更明確工作內涵為直接督導居家服務員事宜，督導教育、支持功能發揮可能是老人居家服務督導員在具備專業能力範圍內可及之事，因此在督導教育、支持功能發揮程度相較其他職稱高。

4.老人居家服務督導者在社會工作年資、目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資未滿一年者，其整體督導功能發揮較低。

由研究資料得知，老人居家服務督導者服務年資不同，其在督導功能發揮程度也會有所差異，而老人居家服務督導者在社會工作年資、目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資等未滿一年者，其整體督導功能發揮程度較其他年資為低，這可能是年資未滿一年之老人居家服務督導者對居家服務業務之人、事、物的熟悉度，相較其他年資而言尚未完全進入沉狀，因此也影響在督導功能的發揮。

5.居家服務單位最主要人力為專職居家服務員，其在督導教育、支持、調節功能發揮程度較高。

在本研究發現，居家服務單位最主要人力的不同，其在督導功能發揮也會有所差異；尤其專職居家服務員，在督導教育、

支持、調節功能發揮程度會比兼職居家服務員、志願居家服務員、替代役社會役男高。可能因專職居家服務員每週服務時數至少四十小時以上，其服務時數明顯比其他類別居家服務員或役男多，因此在提供服務時，遭遇狀況與問題的機會也比較多，面對不同問題呈現，老人居家服務督導者適時運用督導教育、支持、調節功能因應，因此老人居家服務督導者在督導專職居家服務員時，其在督導教育、支持、調節功能發揮程度較高。

(三)機構特性因素、老人居家服務督導者個人特質因素、督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係

1.老人居家服務督導者服務年資是影響督導功能有效性品質之可信度的重要相關因素。

在本研究發現，老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質之可信度達顯著的正相關，但社會工作年資卻呈現負相關，且目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質之可信度達顯著的負相關。依研究者推測，可能因就可信度指標而言，是指居家服務運作流程之執行一致性高，不因案主、時間改變、居家服務員有別，符合程度愈高，代表可信度指標愈高。然在社會工作專業服務中，強調彈性與注重服務對象（包含個人、團體、社區等）個別差異是很重要的工作守則，因此在提供居家服務過程中，尤其以服務對象最佳利益作考量時，不因案主、時間改變、居家服務員有別之可信度指標執行即呈現不一致衝突情形。至於老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質之

可信度為何達顯著的正相關，則尚待進一步研究與釐清。

2.工作負荷量與督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質有所關連。

從研究資料顯示，老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質之及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關，老人居家服務督導者工作負荷量即居家服務業務所佔工作百分比愈高，其在督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質愈高，因此，老人居家服務督導者居家服務業務所佔工作百分比愈高，將有助於督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質提昇。

3.老人居家服務督導功能發揮情形與其有效性品質之間有高度的相關性。

在本研究發現，老人居家服務督導者在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形，與其有效性品質之可信度、及時性、保證度、同理心、有形之實體，及整體有效性品質指標呈顯著正相關，意即老人居家服務督導者在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質之可信度、及時性、保證度、同理心、有形之實體，及整體有效性品質指標上也愈高。

由此可知，除了老人居家服務督導者部分服務機構特性、個人特質因素之外，老人居家服務督導者督導功能運用情形，與其在有效性品質之間，更具有明顯的關連。

二、建議

依據本研究所發現的結果，以及各項綜合性的討論，研究者就老人居家服務督導者本身、社會工作專業、居家服務運用單位、以及老人居家服務之政策等方面，提出下列建議以供參考。

(一)對老人居家服務督導者的建議

在社會工作講求績效化的今日，進入職場後仍應持續不斷充實專業知識，以面對愈形複雜的社會問題，而居家服務對象即案主，有其異質性與差異性居家服務員在服務過程中一遭遇問題與困難，即會尋求老人居家服務督導者，故老人居家服務督導者不僅在社工專業需有豐富專業內涵，有關其他領域如護理、心理、復健、營養等亦需具有基本知識，方能從容因應提供全方位服務。

(二)對學校專業教育的建議

由於臺灣高齡人口快速增加中，未來必有更多高齡人口需社會工作者介入提供各式服務，在學校選修課程若能開設老人福利直接服務相關知識與技術課程供其選修，並聘請兼具學術與實務經驗講師授課，以利學生進入職場時，可減少學術界與老人社會工作實務界的落差。

(三)對居家服務運用單位的建議

研究者建議居家服務運用單位應聘用社會工作、醫護相關科系專業人才，未來提供服務時，更能切合實際需要，且重視

老人居家服務督導者的教育與培訓，依序完成階段性訓練後才能提供更優質服務。

(四)對老人居家服務政策的建議

1.改變居家服務人員的分類方式，志願服務人員與專兼職服務員的服務內容應有所區隔，建議修正「加強推展居家服務實施方案」，將「志願服務居家人員」回歸志願服務體系，以建立專兼職居家服務員訓練課程的完整性與專業性。

2.持續鼓勵、補助有關老人居家服務員及老人居家服務督導員教育訓練，促使二者資格朝向證照與專業化，而老人居家服務督導員資格限定，在現行規定下，應保留彈性空間，讓多年來從事老人居家服務督導工作者能有機會參加並取得老人居家服務督導員教育訓練結業證書。

3.依據研究結果，目前全國居家服務支援中心，除部分由公部門自行辦理外，大多數委託由民間機構團體辦理，在福利民營化趨勢下，未來委託方案必愈來愈多，有關契約簽定，除因應政府採購法施行外，並應考量服務持續性對服務對象與品質之影響，故中央主管機關應檢討並訂定有關居家服務公設民營、方案委託之定型化契約，對於契約起訖時間、服務品質等規範在合法下更考量提供案主最佳利益服務。

(本文作者現任內政部雲林教養院輔導課長)

參考書目：

<中文書目>

內政部統計處(2000)。專題分析——中華民國八十九年臺閩地區老人狀況調查摘要分

- 析。臺北：內政部統計處。
- 王文秀，施香如，沙大荒譯（1999）。臨床督導工作的理論與實務。臺北：張老師。
- 李昭蓉（1995）。老人福利資源運用與社工人員服務績效關係。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 林茹嵐（2001）。嘉義市老人居家服務供需觀點之探討。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，國立中正大學。
- 施教裕、賴建仲（1998）。老人居家服務現況及整合之探討。社區發展季刊，83，74-91 頁。
- 紅心字會主編（1999）。居家照顧服務經營管理實務須知。臺北：紅心字會。
- 孫得雄（2000）。臺灣地區老人照顧對策－居家服務之研究。臺灣省諮議會編印。
- 郭玲妃等譯（2000）。社工督導。臺北：學富。
- 陳世堅（2000）。社福與衛生體系平行整合的長期照顧系統模式建構之研究。東海大學社會工作研究所博士論文，東海大學。
- 陳明珍編著（2000）。居家服務工作手冊。彰化：內政部彰化老人養護中心。
- 陳宇嘉（1999）。老人福利機構外展居家服務之研究。南投：臺灣省社會處。
- 陳慶雄（1999）。使用居家照顧服務之老人滿意度研究－以紅心字會為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文，東吳大學。
- 梁慧雯（1999）。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討－以祥和計畫為例。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 葉育秀（2001）。陽光社會福利基金會督導功能之現況分析。社區發展季刊，95，284-311 頁。
- 趙善如譯（1999）。社會服務方案績效的評量：方法與技術。臺北：亞太。
- 潘玲莉（2000）。基隆市老人居家服務之評估研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 蔡啓源（2001）。老人居家服務之檢析。社區發展季刊，95，228-238 頁。
- 賴建仲（1998）。老人居家服務整合之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，國立暨南國際大學。
- 謝季燕（1995）。從人力資源政策談社會工作督導功能。社區發展，71，137-143 頁。
- 簡春安（1998）。社會工作研究法。臺北：巨流。
- 鐘文君（1999）。老人居家照顧者與被照顧者互動關係之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。

＜英文書目＞

Ahman, B. (1999). Advanced Award for Supervisor; Implications for Black Supervisors. Lon-

- don: CCETSW.
- Alter, C., & Evens, W. (1990). *Evaluating your practice: a guide to self-assessment*. New York: Springer Publishing Company.
- Austin, M. J. (1981). *Supervisory Management for the Human Services*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, Inc.
- Beatrice, D. F. (1990). Inter-agency coordination: a practitioner's guide to a strategy for effective social policy. *Administration in Social Work*, 14(4), 45-59.
- Gabor, P. A., & Griinnell, R. M. (1994). *Evaluation and Quality Improvement in the Human Services*. Boston : Allyn and Bacon.
- House E. R. (1993). *Professional Evaluation: Social Impact and Political Consequences*. Sage Publications, Inc.
- Martin, L. L. (1993). *Total Quality Manarement in Human Service Organizations*. Beverly Hills, Calif: Sage.
- Martin, L. L., & Kettner P. M. (1996) *Measuring the Performance of Human Service Programs*. Beverly Hills, Calif: Sage.
- Murphy, K. R. & Cleveland, J. N. (1995). *Understanding Performance Appraisal : social, organization, goal-based perspectives*. Sage Publications, Inc.
- Patti, R. J. (1987). Managing for service effectiveness in social welfare organizations. *Social Work*, 32(5), 377-381.
- Sengupta, J. K. (1995). *Dynamics of data Envelopment Analysis: Theory of systems efficiency*. Boston: Kluwer Academic Publishers.