

銀髮家事服務的使用者觀點 ——以彭婉如基金會的實驗方案為例

王兆慶、王百芳、尤敏馬告

壹、前言

彭婉如文教基金會成立於1997年，並於2000年起發展出「家事管理服務」，將打掃、洗衣、膳食等家務工作，有系統地轉化成為專業技能，並引導有二度就業需求的中高齡婦女藉此機會進入勞動力市場。

不過，時序邁入21世紀，臺灣的人口結構及居住型態面臨劇烈的轉變。2018年，臺灣65歲以上人口占總人口的比例已達14.05%（行政院國家發展委員會，2020），正式進入高齡社會，邁入每5人就有一人為老人的「超高齡社會」更是指日可待。老人的居住型態也改變甚鉅。衛福部《老人狀況調查報告》（2017）顯示，從2003年至2017年這14年間，臺灣65歲以上長者獨居以及與配偶同住的比例，共增加了10個百分點，達到29%，顯示有愈來愈多的老人都不與子女同住。

這兩股趨勢，代表有愈來愈多家庭，需要藉由外來的資源協力照顧家中長輩的晚年生活。

因此，除了政府積極擴充長期照顧服務量能，彭婉如文教基金會也在思考如何「超前部署」，摸索出及早支持老人維繫自立生活的各種途徑。因此，2016年起，基金會就開始瞄準高齡人口，實驗性推出「銀髮家事服務」。「銀髮家事服務」的宗旨，是將發展成熟的家事管理服務，優先提供給70歲以上的銀髮家庭，並給予更多的服務彈性，加強協助一些長輩較費力的家務內容。此實驗方案的概念在於——只要接受一點點精簡、省錢的家事管理服務，長輩就足以維持在家自立生活，那麼政府的長照資源，就只須要留給中、重度照顧需求的人。

這項銀髮家事服務方案邁入第七年，截至2022年1月底，在臺灣六都地區共有982個家庭正在使用。本文的目的是探索

這些銀髮家庭使用者的實際面貌，包括長輩們的生活型態為何？對老年生活有什麼想法？此外，在同類型服務中，他們為何選擇彭婉如基金會？家事服務人員的表現，是否符合長輩對服務的需求與期待？最重要的是，銀髮家事服務是否有達到當初預設的價值，及早支持老人維繫自立生活？

貳、文獻回顧

一、家事服務的起源：是福利，還是消費？

家事管理工作作為一種服務，使用者的需求是如何出現的？Esping-Andersen（1999）明白指出，後工業化時代的服務業興起，和家庭本身的轉變有直接的關係。

由於女性就業率提升，家庭從男主外、女主內的舊模型，轉化為雙薪就業的新模型。雙薪家庭收入相對豐富，但其中的男男女女都需要工作，所以他們沒有時間處理家務，家務外包的需求應運而生。如此一來，原本由家中女性提供無償家務勞動的傳統家庭漸漸消失，取而代之的是時間不足、渴望服務的新興家庭。這就導致大量個人服務業（管家、幫傭、廚師、園丁）或社會照顧服務業（幼兒托育人員“childcare”；老人居家服務“home help”）的興起。

然而有趣的是，社會照顧服務業，在自由主義福利體制和社會民主福利體制國家的命運，大不相同。

在自由主義福利體制國家——以美國為代表，社會照顧服務業是高度市場化的。保母、家庭幫傭或清潔工作人員，都是在不受管制的勞動市場中從事服務。而且，其服務特性深受「成本弊病」（cost disease）的影響，也就是這種低技術、勞力密集的服務業，終究要依靠「人力」而不是「機器」，因此生產力很難有效率地快速增加。於是，在市場體系中工作的他們，工資也很難有成長的機會。其結果就是，美國的社會照顧服務業，形成了一個龐大的低薪勞動力體系。非正式的、沒有任何證照的、便宜的女性幫傭服務，收費甚至只要中產階級家庭平均月收入的6%（Esping-Andersen, 1999, p. 57），極為低薪而廉價。因此，家事服務作為新興服務業，在美國是一種相對便宜的市場化服務，它有效彌補了大量雙薪家庭的家務外包需求。當然，收入非常低的家庭仍會被排除在消費市場之外，但是一般中產階級家庭只要自己不是低薪的勞動者，就有機會購買這些服務，維持雙薪家庭的有效運作。

反之，在社會民主福利體制的國家——以瑞典、丹麥為代表，社會照顧服務業本質上是一種公共就業。這些北歐國家早在1960年代後期，就以公共政策開始大規模擴張幼兒托育、老人居家服務。保母或家庭清潔工作人員，是由政府聘僱；而他們的服務，是政府以收費低廉的條件，提供給有特定資格公民（例如家有幼兒

者、家有老人者)的福利服務。換句話說,這些新興服務業,在美國是勞動力自由市場的事,但在北歐,卻是福利國家的事。本質上,它們雖然都是幫助雙薪家庭外包家務無酬勞動的服務,但跨國福利體制的制度脈絡,卻決定了這些服務的分歧性質(Esping-Andersen, 1999, p. 113)。它們是一種純粹的市場消費服務?或者福利服務?依所在國家的福利體制而定。

二、北歐經驗：以家事為中心的居家服務

瑞典、丹麥的社會照顧公共就業擴張政策,導致社會民主福利體制的老人居家服務覆蓋率,遠高於其他福利體制國家。根據Esping-Andersen (1999, p. 61)的分析,早在1990年,社會民主福利體制國家的65歲以上老人家庭,就已經有高達19.5%的比率會使用home help服務。同時,因為依賴市場化的勞動力體系,自由主義福利體制國家的服務覆蓋率只有4.3%;南歐國家則因為持續依賴家庭非正式照顧,服務覆蓋率更只有1.3%。雖然這些已開發國家在同一個時期邁入後工業化社會、雙薪家庭照顧需求勃發,但是由此可見,社會照顧服務本身的分歧性質(市場化或公共化),會造就服務普及性的大幅差異。換句話說,影響跨國居家服務普及率的主要因子,其實並不是跨國使用者的「需求」(諸如身體功能的衰退程度)差異,而是不同國家的制度脈絡或服

務使用習慣(Meinow et al., 2005)。

若以居家服務發展歷史最悠久、發展程度最普及的瑞典來說,其服務的具體樣貌為何呢?Herlitz (1997)依據IADL和ADL指標來界定瑞典的居家服務範疇,亦即,home help是指完成各種IADL任務(協助購物、膳食、洗衣、打掃等)和ADL任務(上下床、如廁、穿衣、洗澡等)。但有趣的是,瑞典的不同區域研究都發現,實際上,居家服務人員的工作高度集中於IADL服務。舉例,Hellström與Hallberg (2001)針對瑞典某城市的75歲以上老人設計調查研究,其中使用正式居家服務者,最普遍得到的服務項目是打掃(44.6%),其次是協助洗澡(18.3%),再其次是洗衣(14.9%)、膳食(14%)、購物(12.5%)等;屬於IADL事項的打掃、洗衣、膳食、購物,就占了絕大部分。Meinow等人(2005)針對斯德哥爾摩使用正式居家服務老人的抽樣調查則發現,79.6%的老人有三到五項IADL需求,其餘老人則為零到二項;15%的老人有三到五項ADL需求,其餘老人則為零到二項。也就是說,絕大多數使用正式居家服務的老人,是IADL需求高,但ADL需求低的群體。完全沒有ADL需求(零項)的老人,比率甚至高達50.8%。此外,調查中的絕大多數居家使用者老人,也並沒有認知問題或精神疾病。

這代表的是,瑞典老人獲得的正式

居家福利服務（home help），實際上在做的，主要並不是身體照顧工作，而是廣義的家事服務。Meinow等人（2005）的研究甚至發現，這些老人家的服務使用模式，51.2%是每周只使用5小時以內，17.4%每周使用5-10小時，22.2%每周使用10-20小時，每周使用超過20小時的則不到10%。換句話說，這些老人家因為相對健康、以IADL需求為主，沒有甚麼翻身移位、協助如廁或穿衣的必要，所以居家服務也只需要「輕薄短小」地使用。大多數人，也許只是每周一次或兩次，每次三、四個小時；少數人也許每周五次、每次4小時；而超過這個使用量範圍的人是極少數。

為什麼瑞典發展出這種模式的居家服務呢？研究指出，這和瑞典人大多數仍依賴家庭照顧，以及住宿機構相對發達有關。其中，老年男性在有配偶的狀態，尤其會依賴配偶來提供IADL或ADL的協助，不願假手他人（Hellström & Hallberg, 2001）。所以，正式居家服務的使用者大宗，是老年獨居的女性（Herlitz, 1997; Meinow et al., 2005）。她們往往是在身心相對健康，只需要IADL協助，但配偶可能已經離世、自己獨居的時候，使用政府的居家服務。而一旦她們的ADL需求提高，或者出現認知問題，就不再能留在家中，而必須進入住宿機構（Hellström & Hallberg, 2004）。也就是說，瑞典居

家服務的特殊性，是瑞典男性和女性生命歷程不同安排的結果——瑞典男性老人的需求，大部分由家庭照顧者來滿足；女性老人的需求，則是相對健康期由居家服務來滿足、相對失能期由住宿機構服務來滿足。所以，從瑞典使用者（女性、獨居為多）的觀點來看，所謂居家服務，就是「輕薄短小」，以IADL或家事服務為主，卻相當高普及率的服務型態了。

參、研究方法

瑞典、丹麥模式的居家服務，和彭婉如文教基金會的銀髮家事服務內容較為近似，是以IADL或家事服務為主，而不是以身體照顧工作為主；兩者「輕薄短小」的服務型態也十分相近，接受銀髮家事服務的多數家庭，每周或每兩周只實際服務一次，每次四個小時。根據基金會的內部統計，銀髮家事服務型態的分布如表1。

銀髮家事服務每次均服務4小時，一個上午或下午時段，每小時給服務人員的費用在300至350元不等。各地區服務人員的月薪平均在29,000元至37,000元間，他們主要是中高齡（45至60歲）二度就業女性。和其他家事服務單位不同的地方是，他們都通過彭婉如基金會一個月130小時的密集訓練、通過實作測驗，還必須接受督導人員家訪評估適任與否。

而這982個使用者，都是沒有與子女

同住、70歲以上的雙老或獨居銀髮家庭。由於我們沒有精確的調查統計資料，無法確知他們的社會經濟地位。不過兩周一次服務、每次需1,400元；一周一次服務、每次需1,200元，這多少是有一些經濟門檻的。家計能夠負擔這筆費用，才有可能成為服務使用者。

由於本文是初探性研究，因此我們瞄準雙北地區的銀髮家庭，以立意抽樣的方

式，訪問了3位長輩、3位晚輩使用這項服務的經驗，再訪談1位家事管理員提供服務的經驗。本文三位作者都是訪員，訪談皆完成於2021年12月，訪談主要問題包括為何想找外包家事服務？（並追問為何找彭婉如基金會、為何不找移工或長照等）重視的服務內容為何？（並追問服務歷程中需求有無改變）對未來所需服務的看法等等。受訪者的簡介如表2。

表 1 彭婉如基金會銀髮家事服務的不同型態及地區分布

地區	兩周一次	一周一次	每周兩次	每周三次以上	總計案數
雙北	216	185	14	27	442
桃竹	83	136	19	29	267
中彰	69	59	10	10	148
嘉南	53	32	4	10	99
高雄	16	9	0	1	26
總計	437	421	47	77	982

資料來源：本文作者整理。

表 2 受訪者一覽表

代碼	身分	服務型態
A1	長輩	兩週一次，清潔為主
A2	長輩	一週兩次，清潔為主
A3	長輩	一週三次，清潔及備餐
B1	子女	兩週一次，清潔為主
B2	子女	一週一次，清潔為主
B3	媳婦	A3的媳婦
C1	家事服務員	A3的家事服務人員

資料來源：本文作者整理。

除B3是A3的媳婦（但並未同住），A1-B2都是沒有親屬關係的受訪者。其中，A1是塑膠袋工廠老闆退休、A3是大學畢業，以世代來說應屬社會經濟地位中上程度者。

雖然是立意抽樣，訪問樣本數也不多，從中所得的任何結論都不能概推到所有的銀髮家事服務使用者家庭。但是，我們還是透過這些訪談，得到了一些有趣的使用者觀點。以下我們將分析這些觀點的共通性和獨特性。

肆、訪談結果分析

一、銀髮使用者高度強調自主性，故只使用有限度的服務

根據衛生福利部（2021）統計，2019年臺灣人平均的「不健康存活年數」為8.5年。「8.5」這個數字代表的，可能是依賴外籍看護、可能是以鼻胃管餵食三餐、做氣切協助呼吸。但有趣的是，本文的受訪者非常抗拒「8.5」這個數字下的老年生活景象。他們對於自己的生活有高度的自主意識，而這種自主意識可能來自國外的生活經驗，又或者是從書報媒體接收到的資訊。總之，他們因而產生了一種高度認同「自主性」，並且想要跟一般臺灣老年人有所區隔的意識。

北歐的世界是長照兩、三個月就走了，但臺灣長照時間八點多年，我們兩個

認為是不好的。應該要自己做自己的主人，剩餘的年齡要自主化。人總有一天一定要離開，但盡量一定不要去依賴人家，輪椅甚麼的，我不會這樣。福利政策應該把癱瘓掉的人提升上來，一起復原。（受訪者A1）

臺灣老人家都不想動，但可能我五十幾歲在加拿大住，那邊的老人家都很獨立，九十幾歲也都沒有跟兒子女兒住，也都沒有請人啊！我覺得人就是要這樣子，在我的觀念裡，要活就要動，不動就會死掉。（受訪者A2）

當然，僅從有限的訪談樣本也可以看出，並非所有自主生活的長者，都是根據自己的喜好做出選擇。雖然同樣表達「自主性」的重要，不過訪談中有一位長輩多少帶著不得不然、被動、妥協的色彩：

話說回來，要靠自己啦。靠人家，靠太太也一樣，太太要離開你，小孩擔心我也沒有用，小孩結婚之後就是妻兒，變某ㄟ兒子了。最後還是靠自己。（受訪者A3）

總之，無論是主動或被動選擇，「獨立」是這群銀髮使用者最大的特徵。由於不習慣依賴子女，即使遭遇「喪偶」這麼重的生命事件，也會向子女及外人展現自己獨立生活的能力，避免造成子女的負擔。舉例，九年前妻子過世的受訪者A3說：

掃地很簡單啦，因為我以前打網球，

所以身體還好。吃不一定，有時候自己煮，就電鍋、電子鍋很方便，外面也很方便，旁邊有餐廳啊。

如果不是子女說服他使用銀髮家事服務，A3其實是不願意家事工作假手他人的。生病或衰弱，當然會削弱一個人的自主性、提高依賴性，但A2的訪談顯示，這也並未削弱這其獨立生活的意志。83歲的受訪者A2談到自己的經歷：

我癌症開刀後，因為身體很弱，所以請24小時特別護士。但她做了一兩個月之後，我就覺得我愈來愈強壯了，我就沒有再請了。

換句話說，這位長輩一旦體力恢復後，對他人的服務選擇適時喊卡，堅持恢復到自立的生活方式。

性格獨立、重視自主，所以對於服務的期待只要「剛剛好」即可。受訪者A2就表示：

介入我生活的照顧剛剛好就好了，其他的我能做的我就自己做，我們就找婉如的家事了。因為我們還健康，在我的觀念裡，要活就要動，不動就會死掉。

雖然使用銀髮家事服務，這些長輩十分節制自己對服務的依賴。即使是八十多歲的受訪者，仍不乏選擇兩週一次的低頻率服務者。

從請家事服務長達十二年的A2使用服務的軌跡，也可看出其強烈的節制性。前九年，因為忙於照顧身體不佳的先生，

所以用一週五天家事兼膳食服務；先生過世之後則改為一週兩次，其理由是：

因為我一個人了嘛，我現在身體還蠻好的，所以我說我兩天就夠了。我煮飯就沒有請他煮，她就幫我洗洗菜啊。

這個例子正好符合北歐文獻所描述的居家服務使用者生命歷程，也就是女性長輩一旦喪偶之後，就傾向成為「輕薄短小」的、瞄準家事及IADL服務的居家服務（home help）主力客群。

由於本文只是初探性的質性研究，並未全面調查彭婉如基金會銀髮家事方案的使用者年齡、性別、配偶存歿、失能程度或居住狀態，所以對於這群長輩，我們無法妄下定論，分析他們與北歐整體居家服務使用者的屬性異同。但僅從少數個案訪談，我們就可以觀察到一項有趣的現象，也就是「銀髮家事服務方案」與「高度自主的長輩」之間，有一種「選擇性的親近」。「選擇性的親近」（selective affinity），是德國社會學家韋伯詮釋基督新教倫理與資本主義關係時，所使用的概念。這代表了兩種不同背景的文化，在各自發展的過程中，可以產生置換、結合甚至相互增強的現象（高承恕，1982）。銀髮家事服務的發展，與這群重視自主性的長輩之間，各有不同的脈絡，銀髮家事服務當初也並沒有特別針對這群長者進行宣傳。但由於服務本身具有「有限度的介入」、「輕薄短小」、「剛剛好的服務」

等等特性，正好回應了這些長輩的特質所產生的需求，於是受訪長輩根據自己的自主性、身體能力、生命歷程的改變，做出了使用服務的選擇。

而且，對這些長輩來說，他們的自主性也不容兒女作主，任意改變其生活模式。於是子女表現孝道的方式，從傳統的親自或找人隨侍在側伺候父母，轉為擔任長者生活背後的社會支持——固定頻率的打電話、一周探望父母一次、周末帶父母出門走走，都是常見的做法。受訪長輩們並沒有想要將外包的銀髮家事服務工作，重新轉嫁回子女身上的企圖。

二、重視服務機構的可信賴度，以及服務人員的自發性與合宜分際

使用者依據何種標準來選擇想要的服務？從訪談中可知，其實不是所有的使用者家庭，都是長輩自己決定所要的服務，子女的勸說，也是長輩使用服務的重要動機。舉例，受訪者B2就說：

一直以來都是母親自己打掃家裡，母親愛乾淨，常常拆這洗、拆那洗的……但隨著母親年齡愈來愈大，加上有幾回因爬高刷洗而跌倒，腰部因此受傷。兩次經驗下來，再也不敢爬高了，但又看不得家裡髒亂，所以才開始接受我們的勸說，答應申請家事服務。

但決定家事工作外包，意味著放行外人「侵門踏戶」進出私領域，這勢必需要

一番心理調適。這時候影響服務選擇的決定性因素，就是服務所屬機構的社會信賴度，或所謂的「口碑」。正如受訪者B2說的：

我們更重視的是母親的安全，因為媽媽年紀大了又獨居。家裡的空間，找任何外人來都是會擔心，因此沒有考慮找個體戶、清潔公司。由於姊夫的爸爸、身邊朋友一直以來對請到彭婉如的人評價都還不錯，最重要是讓家人都能安心、就是信賴。因此當需要此項服務時，未考慮其他，自然而然的就到彭婉如的網站申請。

此外，尋求有機構背景的銀髮家事服務，比尋找個體戶或個人外籍勞工，都更有助於使用者跨過第一道信任門檻。A1、B1兩位受訪者就不約而同地指出，任何問題可以向機構申訴、甚至換人，不必使用者和服務人員之間大眼瞪小眼，是他們不考慮個體戶的主因。

因為聽說有訓練過、而且彼此不合還可以反映，你們是有監督的，你們還有別的人員可以換，如果沒得換也沒得申訴，就會很麻煩。（受訪者B1）

發生問題，也可以找彭婉如負責任。外勞？希望不要。外勞你還要重新訓練他，要跟他磨合的生活方式，這個不好，我年紀大不要磨合了。我寧願我有問題，請彭婉如協助。（受訪者A1）

其次，對銀髮使用者來說，可以找到一個不必耗費太多監督成本的家事服務人

員，是他們接受服務的關鍵。例如受訪者A2就說：

比如說我那邊有黑板嘛，有時候我要出去辦事情，把鑰匙交給樓下管理員，她可以自己開門進來，我就會寫在黑板上可以做什麼，她都做得蠻好的。她們都不多講話，交代的事情做得好好的，乾乾淨淨。時間到了，她事情做完了還有多餘的時間，就會幫我把電風扇洗一洗、刷一刷、弄乾淨再裝回去。她自動自發的，不需要我講話。

由此可知，即使銀髮家事服務的基本內容是家事清潔或IADL服務，協助長輩享有滿意的在宅老化生活，但是根據長者訪談回饋，更重要的「服務項目」其實是主動觀察使用者需求，並具備自發性，主動規劃可加強服務的區塊，進而讓長輩從費神下指令、說明工作、檢驗成果的勞心層面真正解放。

反過來說，若想讓使用者不必勞心，就代表銀髮家事服務不只是「勞力」，也是一項必須自己「勞心」的服務了。家事服務人員的勞心，除了必須主動、自發地判斷需求以外，還要觀察長輩或家人的人格特質，以做出適當的人際回應。以下一位長輩、一位子女的使用者觀點，就證實了這種勞心服務的重要性。

我這個人不喜歡人家打破砂鍋問到底，比如說，我今天要出去，那張媽媽妳要去哪裡啊怎麼樣。或是說我兒子女兒回

來，他就問你兒子住哪裡啊、做什麼啊。如果是這種，我就覺得有點煩煩的，我就覺得算了。（受訪者A2）

不知道你們是不是有特別挑，○○很活潑、講話中氣十足，就是來了都會和爸爸打招呼，我覺得很好。有人和爸爸說話，這是我想要的。（受訪者B1）

上述兩位使用者，對家事服務人員的期待方向正好相反。受訪者A2期待家事服務人員不要多問、不必多話，但受訪者B1期待家事服務人員可以活潑、中氣十足，並和家中長輩打招呼。可見在使用者的觀點中，理想的銀髮家事服務，並不只是技術層面的協助購物、膳食、洗衣或打掃，更包括家事服務人員所展現出的社會能力，或說一種拿捏人我合宜分際的能力。

事實上，這正好也是彭婉如文教基金會家事服務的培訓及管理重點（王百芳等人，2009）。在長達一個月的家事基礎培訓課程中，除了教授技術課程，督導人員也會判斷受訓人員是否具備適宜居家工作的特質？有沒有察言觀色的技巧？有沒有哪些言行舉止容易逾越人我分際？培訓課程的重點之一，也包括服務倫理及原則，例如不可隨意打探長輩家庭的隱私，應該避免於服務家庭中用餐、接受餽贈等等。這都是為了培養家事服務人員「勞心」的能力，形成有利合作又不失專業分際的防火牆。

三、銀髮家事服務，也被期待有「警鈴」作用

訪談使用者子女會發現，固定頻率的銀髮家事服務，其實某種程度也有替代子女探視的效果。

雖然家裡只有爸爸住，環境很好整理，但我還是會堅持希望至少要兩週一次固定有人來……我就是要有人和我一樣固定探望爸爸，幫我關心爸爸的情況。（受訪者A1）

家管員看到媽媽趕到家時看起來非常喘，就會和我說她的觀察和擔心……多一個人關心媽媽很好。（受訪者B2）

由此可見，使用者子女對銀髮家事方案的期待，絕對不只是清潔打掃的品質而已。服務人員能否和子女保持訊息交換、順暢溝通，是銀髮家事服務能否從A到A+「升級」的關鍵。

甚至，更成功的家事服務人員，還需要具備老人身心變化的基礎知識，才能及早觀察到危險的徵兆，再告知子女、及早介入。我們訪問的家事服務人員C1就是一個典型的例子。訪談C1的過程中，她舉出了至少三項事例，證明家事服務人員可以發揮「警鈴」般的功能，預防高齡者的身心狀況或生活品質惡化：

有一次他趕著要幫我開門，就跌倒了，我一進來發現地上怎麼都是血，就趕快幫他包紮，他兒子有問我有什麼建議，

我就建議他兒子把拐杖換成四腳拐杖，就比較沒有跌倒了。」「我就是把他當自己的長輩來照顧，如果有什麼狀況，我跟他兒子有加LINE，就會跟他兒子說。例如，前陣子我發現他一直變胖，褲子都太小了，就LINE他兒子請他買幾件過來。」「我曾經問過○爸爸怎麼洗澡，他說他坐在浴缸的邊緣洗，我有建議他買那種專門洗澡的椅子比較安全，但○爸爸拒絕。……（之後）我應該會直接建議他兒子要買洗澡椅給○爸爸用。父親不一定什麼都跟兒子講，所以……如果○爸爸有什麼狀況或變化，我就會主動告訴他兒子。（受訪者C1）

這位居家協助工作者的最後一句話：「父親不一定什麼都跟兒子講」，恰恰展現了高齡者需求的幽微特性——雖然需求存在，但長輩未必能自我覺察，甚至未必願意承認、表達。這時候，在父母／子女之外的第三方，反而能夠有所作為。而家事服務人員C1，一方面因為會觀察、關注高齡使用者的身心狀況和生活品質，另一方面又剛好了解輔具基礎知識（四腳拐、洗澡椅等），這就讓她的服務，更朝向高齡居家安全的方向延伸，超越了簡單的家事打掃。

四、使用者家庭對未來服務的安排，往往理解有限，只能想到外籍看護

由於彭婉如基金會的銀髮家事服務以

清潔打掃為主，不包括身體照顧服務，所以這群長輩的健康程度可能是相對良好的。

但或許也正因如此，他們對於日後可能要面對的身心失能問題，了解頗為有限。受訪者往往不太確定，如果長輩身心失能惡化，未來有甚麼服務的潛在需求？或是有哪些服務資源可用？

現在最主要的（害怕）是跌倒的問題……我們每個周末都會去看他，但畢竟不是每天在他身邊。（受訪者B3）

長輩年齡愈來愈大，很多行為會愈來愈無法自理……我們子女的考量，最重要的還是有人能隨時在身邊陪伴及照顧。（受訪者B2）

沒有接觸過政府的長照耶……有想要找其他資源，但完全不曉得這方面照顧資訊。如果爸爸身體狀況變差的話，或者是跌倒的情況真的嚴重的話，可能會考慮看有沒有需要外勞，因為外勞的用意就是24小時陪伴。（受訪者B1）

這些高齡長輩子女所展現出的焦慮，無論是「每天在他身邊」，或者「隨時在身邊陪伴」、「24小時陪伴」，共通反映的都是同一件事——他們對於未來服務需求的想像，主要都是「超長時數的安全看視」。但這顯然是中年就業子女不可能完成的任務，因此受訪者所能思考的答案，幾乎都指向24小時服務的家庭外籍看護。

其實，從專業老人照顧的角度，現在

的長照服務特別關注「自立支援」，強調將「復能」的技巧整合進日常的照顧計畫中，盡可能提升使用者的ADL能力和自主意願（林金立，2021）。「自立支援」一詞源於日本，在厚生勞動省社會保障審議會（2004）的官方文件中，「自立」代表讓受照顧者自主、自決，即使處於身心障礙狀態，也可以盡量活用自身的能力；「自立支援」則代表受照顧者以自主生活為原則，不能自主生活時才提供必要的支援。不過對於彭婉如基金會銀髮家事服務的使用者子女來說，此概念似乎並不存在於未來的想像之中。

有趣的是，不同於子女們的焦慮，反倒是受訪的高齡使用者本人，表達了一些對於「超長時數安全看視」的負面意見。舉例，受訪者A1認為：

我們兩個喜歡緊湊的生活，不要把時間浪費掉。我不能完成的事，他幫我做，這個才對。但（外勞）沒事他就坐在那裏等時間，我喜歡家事服務這樣，很緊湊。

又，當我們問到，如果出門的時候有一個人隨侍在側，會不會比較放心？受訪者A3的看法也很直接：「放心？就只是跌倒有一個人在旁邊扶而已，其他沒什麼」。

當然，也有高齡使用者和前述的子女輩看法一樣，覺得未來的身心發展惡化以後，一定需要隨時有人在身旁。例如A2就說：「如果說我走路不行了，那就需要

多一點的服務，24小時的。我就會直接用外勞了。」這顯示的是，對於身心失能以後的需求和服務，也許大多數臺灣人、不分世代，心中想像的圖像都是「超長時數的安全看視」——也就是外籍看護。儘管自立支援模式的照顧，才能解決超高齡社會「『照顧資源投入愈多、照顧時間愈長、照顧負擔更重』的惡性循環」（林金立，2021），但這似乎還沒有成為本文受訪者所能想像的照顧解方。反過來說，這也正是健康高齡者的銀髮家事服務，未來可以介入、宣導、傳播之處。銀髮家事服務，未來也許應該盡力成為專業長期照顧服務的觀念前哨站。

伍、結語

本文以彭婉如文教基金會的「銀髮家事服務」方案為例，看到了一群高度重視自主性、身體相對健康，甚至有意識抗拒依賴、抗拒照顧的長輩。他們的服務圖像，和北歐模式的居家服務使用者頗為相似——以家事及IADL需求為主，並且只期待每周一次、兩次或兩周一次，少少地用。

其實，銀髮家事服務當初並未針對特定生活型態的長者加以宣傳，卻因服務具備「有限度介入」的特性，正好引來了這群重視自主性的長輩。我們認為，這群強調自主的長輩和服務方案之間，形成了

類似社會學家韋伯所謂的「選擇性親近」關係，彼此相互結合，更進一步強化以長輩自立生活為目的的服務型態。他們不依賴隨侍在側的子女事親，而是只靠「剛剛好」的銀髮家事服務，維持在宅老化的生活。也就是說，銀髮家事服務確實能夠支持他們維持自立生活，但部分原因，可能因為他們本來就是一群重視自主性的長者。

當然，選擇使用銀髮家事服務，不是毫無障礙的。我們觀察到，如果沒有服務機構作為使用者家庭、家事服務人員之間的中介，又如果服務機構的口碑沒有累積足夠的社會信任感，這群銀髮家庭未必會願意接受服務。此外，家事服務人員不僅要「勞力」（精進家事服務技術），也要懂得「勞心」。一方面，這代表家事服務人員要主動聽其（長輩）言、觀其（長輩）行，覺察未言明的服務需求；另一方面，這代表家事服務人員要能夠「投其所好」，拿捏出符合使用者家庭期待的人我分際。從使用者觀點來看，這都是有助服務關係長遠維持的重要因子。本文也發現，成功的家事服務人員會與使用者子女密切交換訊息，如「警鈴」般留意長輩的身心變化和居家安全。這等於讓銀髮家事服務也發揮了替代子女照看的功能，能夠撫平子女對於無法同住的焦慮或不安。但其前提當然是，家事服務人員必須具備一定的銀髮族身心健康基礎知識。

最後，我們也發現，受訪者不分世代，對於未來可能必須面對的長輩身心失能問題，理想的照顧圖像都是仰賴家庭外籍看護工。因此，如何加強推廣自立支援的長期照顧觀念，打破過度依賴外籍看護的惡性循環？這是已經成功早期介入長輩生活的銀髮家事服務，亟須思考的下一項課題。

本文的限制是，只以少數的個案訪談，未必能推論彭婉如基金會銀髮家事服務整體的使用者圖像；只研究單一機構的銀髮家事服務，也不能推論到所有相似的

家事服務型態。此外，當使用者進入更為衰老或失能的階段，更具照顧專業的居家式或社區式服務，必須與銀髮家事服務有效銜接。但如何銜接？仍有待未來的研究及實作。

（本文作者：王兆慶為彭婉如文教基金會執行長；王百芳為彭婉如文教基金會研發專員；尤敏馬告為彭婉如文教基金會家事管理部組長）

關鍵詞：銀髮家事服務、home help、使用者觀點

參考文獻

- 王慧珠、王百芳、黃秉德（2009，12月18日）。〈理念與務實：論彭婉如文教基金會照顧模式之效能管理〉。信任·效能·社會創新研討會——邁向普及照顧服務模式。臺北市，臺灣。
- 行政院國家發展委員會（2020）。〈中華民國人口推估（2020至2070年）〉。國家發展委員會人口推估查詢系統。<https://pop-proj.ndc.gov.tw/download.aspx?uid=70&pid=70>
- 林金立（2021）。〈支援出院返家到自立生活的社區日間照顧中心——自立支援橘色通關計畫實證成果〉。《社區發展季刊》，176，78-90。
- 厚生勞動省社會保障審議會（2004）。〈社会福祉事業及び社会福祉法人について〉。<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2004/04/s0420-6b.html>
- 高承恕（1982）。〈從對馬斯·韋伯（Max Weber）的再詮釋談社會史研究與社會學的關聯〉。《中國社會學刊》，6，1-16。
- 衛生福利部（2017）。〈老人狀況調查報告〉。衛生福利部統計處。<https://dep.mohw.gov.tw/dos/lp-5095-113.html>
- 衛生福利部（2021）。〈高齡社會白皮書〉。衛生福利部國民健康署。<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=3860&pid=10767>
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social foundations of postindustrial economies*. Oxford University Press.
- Hellström, Y., & Hallberg, I. R. (2001). Perspectives of elderly people receiving home help on health,

care and quality of life. *Health and Social Care in the Community*, 9(2), 61-71. <https://www.doi.org/10.1046/j.1365-2524.2001.00282.x>

Hellström, Y., & Hallberg, I. R. (2004). Determinants and characteristics of help provision for elderly people living at home and in relation to quality of life. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18(4), 387-395. <https://www.doi.org/10.1111/j.1471-6712.2004.00291.x>

Herlitz, C. (1997). Distribution of informal and formal home help for elderly people in Sweden. *Gerontologist*, 37(1), 117-124. <https://www.doi.org/10.1093/geront/37.1.117>

Meinow, B., Kåreholt, I., & Lagergren, M. (2005). According to need? Predicting the amount of municipal home help allocated to elderly recipients in an urban area of Sweden. *Health and Social Care in the Community*, 13(4), 366-377. <https://www.doi.org/10.1111/j.1365-2524.2005.00570.x>