

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輩加以宣傳，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>