

臺灣家庭照顧者支持據點 發展歷程及其轉變

陳正芬、方秀如

壹、家庭照顧者支持服務之緣起

家庭社會學、老人學及長期照顧等領域早期多將家庭成員視為照顧資源（resources），但隨著家庭照顧者的負荷、壓力及福利需求等研究陸續發表與累積，其需求開始被關注與倡議（呂寶靜，2005；陳正芬，2013）。成立於2012年的國際照顧者組織聯盟（International Alliance of Carer Organizations, IACO），即致力於辨識解決家庭照顧者所遭遇的常見挑戰，旨在提高對家庭照顧者需求的認識，並影響各國的政策、計畫與服務（IACO, 2023）。

擔任IACO發起國之一的英國，為全世界第一個針對家庭照顧者權益立法的國家。1995年立法通過《照顧者（肯認和服務）法案》（*Carers [Recognition & Services] Act*），提供家庭照顧者評估

（carer assessment），照顧接受者的服務計畫不能侵害家庭照顧者的權益。1999年出版「全國照顧者策略」（*Caring about Carers: A National Strategy for Carers*），內容表示家庭照顧者訂立專法之目的在於：「協助家庭照顧者，就是在協助那些他們照顧的被照顧者」，並承認當時的家庭照顧者無法獲得適當服務與支持。同年，英國統計部門（Office for National Statistics）開始統計英國家庭照顧者的照顧經濟價值，570萬名家庭照顧者一年的照顧經濟價值高達340億英鎊（Lloyd, 2000）。2014年通過綜合性法案，即《照顧法案》（*Care Act*），於2015年生效。對照1995年與20024年版本，《照顧法案》偏向宣示性質的法案，賦予地方政府須為照顧接受者與家庭照顧者雙方提供服務的責任。法律上，家庭照顧者首次享有與他們所照顧的人同等支持的權利，包含：（一）賦予地方政府提供家庭照顧

者支持服務，促進家庭照顧者福祉的職責；（二）強化家庭照顧者選擇支持服務的選擇，包括直接支付制度（陳正芬，2022）。美國也於2002年訂定「家庭照顧者支持方案」（*National Family Caregiver Support Program, NFCSP*），提供家庭照顧者有關社區服務的相關資訊，協助家庭照顧者取得支援性服務，並針對個人規劃諮商與訓練方案等（Johnson, 2007）。張淑卿與陸子初（2019）彙整國際照顧者聯盟的報告，整理各國對照顧者提供的支持策略包括：訂定照顧者專法、提供財務支持、協助工作與照顧安排、退休金制度、喘息服務與資訊提供與訓練等多元策略。

視野拉回我國，2015年5月15日立法院三讀通過《長期照顧服務法》，服務對象涵蓋照顧接受者與家庭照顧者，並於第九條定義長期照顧服務提供方式包含「家庭照顧者支持服務」，及第13條明列家庭照顧者支持服務所需提供的五項服務。家庭照顧者已列為服務對象，非理所當然的照顧資源。政府與服務體系應「看見家庭照顧者」的角色，設計符合需求的家庭照顧者與扶植服務單位為當前重要課題，此發展歷程需政府與服務體系共同努力。

有鑑於家庭照顧者支持服務為一創新方案，本文逐一彙整分析歷年來的服務方案演變歷程，提出伴隨方案修正而來的改變並提出建議與展望，讓更多工作者認識並願意加入此一新興領域。

貳、資料來源與分析方法

方法學的角度，文本論述可視為一種脈絡探索，以描述和敘事為主軸，旨在呈現文本中既存的結構性順序與意義，是對社會製成品進行解析的研究方法（徐振國，2012；游美惠，2000）。本研究的分析文本有二：一是從民間組織的資料，即致力於倡議我國家庭照顧者權益的中華民國家庭照顧者關懷總會（簡稱家總），其長達二十年自辦發展家庭照顧者服務到接受中央政府委託的文本；二是以衛生福利部（簡稱衛福部）歷年從社會及家庭署（簡稱社家署）（2014～2018年）轉換至長期照顧司（簡稱長照司）（2019～2023年），這九年對地方政府及家庭照顧者支持據點（簡稱家照據點）補助之相關規定。期望透過上述文本分析，整理家庭照顧者服務方案的發展與轉變，為我國家庭照顧者服務政策及發展提出建議。

參、我國家庭照顧者支持服務的發展歷程

一、從民間自辦到政府委託

我國建置家庭照顧者支持服務的發展脈絡可回顧至1998年，全國第一個以「照顧者」為對象的組織，即家總。創會理事長曹愛蘭女士回憶當年籌組家總的緣起，關心主要承擔照顧責任的女性家庭

照顧者，是希望從國家政策面向改善婦女身為照顧者的處境（陳正芬，2018）。2000年，家總有鑒於家庭照顧者年齡層以50～60歲為主，但運用電腦搜尋資源的數位能力相對較弱，且繁雜的網路資訊易讓家庭照顧者混淆。為能及時回應家庭照顧者對照顧資訊相關需求，家總自行募款開辦國內首支「家庭照顧者關懷諮詢專線」，由家總訓練的志工排班輪值接線，提供家庭照顧者資訊諮詢與情緒支持服務。爾後立基於「一案到底」的理念，改由社工接聽專線，提供家庭照顧者個人化諮詢建議。2008年，家總申請內政部社會司的公益彩券回饋金補助，將原「家庭照顧者關懷諮詢專線」擴展為免付費諮詢專線，即0800-580-097（諧音：我幫您，您休息）。隨電話諮詢服務的經驗積累，家總開始察覺家庭照顧者的負荷難以僅透由電話獲得紓解，且電話服務無法提供家庭照顧者所需的實質支持服務（袁慧文，2015）。

2012年，行政院衛生署照護司（簡稱照護司）委託家總辦理「建置全國性家庭照顧者諮詢專線服務及全國性照顧者友善互動式平臺網站」。標案內容僅註明須提供「照顧者諮詢專線服務」，未載明服務對象來源。但如前述，2008年，家總已向內政部社會司申請補助電話費及行政等費用，並向聯合勸募申請補助該專線所需的一名社工人事費用。家總自行評估後，認

為組織不應一魚兩吃，用同一支專線作為雙邊委託服務的成效。經數次專家學者會議討論後，家總與照護司達成共識，決議將新專線服務對象設定為照顧接受者已使用長期照顧服務之家庭照顧者，由全國長期照顧管理中心的照顧管理專員（簡稱照專）評估該位家庭照顧者為高負荷時，當照專轉介至家總進行開案處遇，提供線上電話個案管理服務，評估家庭照顧者的照顧問題與負荷狀況，協助家庭照顧者資源連結、電話協談與個別化處遇服務（劉昱慶、陳正芬，2016）。

劉昱慶與陳正芬（2016）分析這段發展歷程，指出此專線服務的家庭照顧者皆已進入正式長期照顧服務系統，意即照顧接受者的照顧問題已有資源介入，但家庭照顧者因照顧產生的家庭衝突與照顧壓力尚未解決。專線服務設計是由照專將高負荷家庭照顧者轉介至家總，由家總提供線上電話服務。但實質家庭照顧者本身可使用的服務，僅止長期照顧服務中的喘息服務，尚未發展其他支持服務。

2014年，照護司終止該專線服務的委託，轉由社家署規劃建置全國性家庭照顧者專線服務，期望委託家總立基於前述家庭照顧者專線的經驗辦理該項服務。就前述電話服務累積經驗，家總建議社家署不應僅提供家庭照顧者專線之電話諮詢服務，宜開始提供在地家庭照顧者支持服務。社家署接受此一建議，開始從

2014年，設立全國家庭照顧者諮詢專線（0800-507272諧音：有你真好真好），讓家庭照顧者與有照顧問題者可免費來電諮詢，並發展高負荷家庭照顧者篩選指標。回顧家總當時邀請並建議社家署選擇家照據點的要件有三：（一）單位組織健全且至少需已有一位正職專業人員；（二）單位已累積服務家庭照顧者的經驗與發展以家庭照顧者為對象的服務方案；（三）鼓勵長期照顧服務單位，但服務型態以與家庭照顧者高度接觸者為優先，如居家服務或日間照顧服務。2015年，擇定新北市、臺中市與高雄市，試辦家照據點，分別是新北市家庭照顧者關懷協會、臺中市紅十字會與高雄市家庭照顧者關懷協會，由家總協助輔導三個家照據點提供八項家庭照顧者支持服務。2016年推展至

10個家照據點，2017年的目標是各縣市都至少有一單位提供家庭照顧者支持服務，因此當年除連江縣與金門線未設置外，其餘縣市均有一個家照據點。2018年則延續2017年的計畫，僅增一個家照據點。2018年，衛福部成立長照司，家庭照顧者支持服務的主管單位由社家署轉為長照司，訂頒「家庭照顧者支持服務創新型計畫」（簡稱創新型計畫），2023年迅速在各縣市設置121個家照據點（中華民國家庭照顧者關懷總會，2023；陳正芬，2017；陳景寧、張筱嬋，2023）（圖1）。

家庭照顧者支持服務發展至今，從家總自發性推展家庭照顧者支持服務，到中央政府委託家總設立專線、輔導各地成立家照據點、發展與管理資訊系統等，2020～2021年更進一步提供地方政府教育

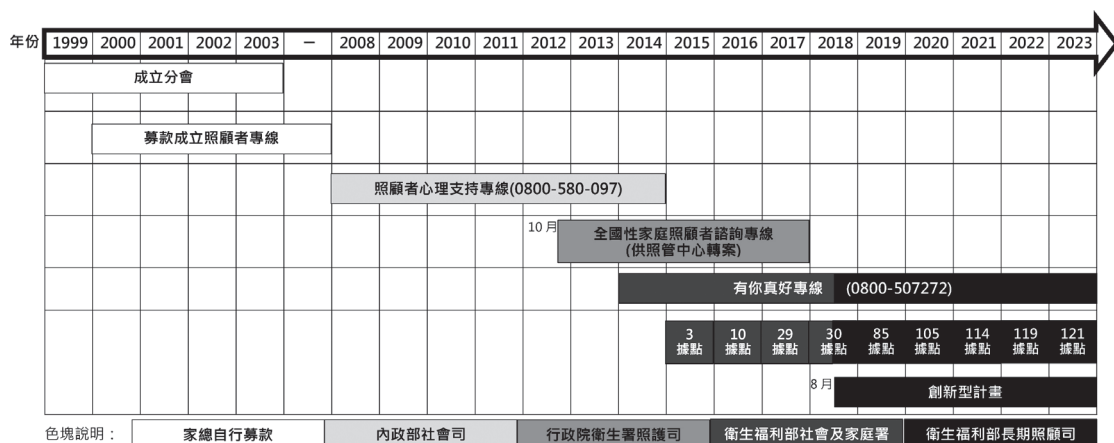


圖1 家總自辦與接受政府委託推動家庭照顧者支持服務的發展圖

資料來源：研究者自行繪製。

訓練、相關統計資料整理與分析、辦理聯繫會議等。直到2022年，中央政府委託家總的方案，縮減至提供諮詢專線服務、建置個案管理系統與宣導教育，其餘服務回歸到中央政府與地方政府。另一方面，地方的非營利組織也不再是自行提案，需由地方政府依地方需求，辦理家庭照顧者服務的委託。顯示此一新興服務方案歷經多次政策變革與中央政府主管單位的轉換，逐步調整中央政府、地方政府與家總間的互動關係與權責分工（圖2）。

二、我國布建家照據點的策略轉變：從單點設置到整合資源

如前所述，2018年的家庭照顧者支

持服務的主管單位由社家署轉為長照司，並由長照司頒布創新型計畫。同時中央政府、地方政府與家照據點的角色功能亦逐年有所變動，下述將就2018年舊制家照計畫及2018～2023年這六年創型新計畫之異同，從層級權責、獎助方法與辦理規範之三面向進行討論（衛生福利部，2018a，2018b，2018c，2019，2020，2022，2023）：

（一）層級權責

相較於舊制家照計畫是由個別服務單位提出，創新型計畫明定中央政府、地方政府及服務單位的權責，強化層級分工，要求縣市統籌該縣市的資源。2018年與

中央政府委託方案事項沿革	家照大事件	地方政府辦理家庭照顧支持方案事項沿革
由照護司補助，2012年委託中華民國家庭照顧者關懷總會辦理「建置全國性家庭照顧者諮詢專線服務及全國性照顧者友善互動式平臺網站」 (1)提供全國性家庭照顧諮詢專線服務 (2)經營全國性照顧者友善互動式平台網站 (3)規劃長照志工教育訓練課程	2012	
	2013	
	2014	
由社家署補助，2014年委託中華民國家庭照顧者關懷總會辦理「委託家總辦理「家庭照顧者通報機制及支持服務網絡計畫」」建置老人家庭照顧者通報轉介專線（0800-50-7272）	2015	2015年推動「佈建家庭照顧者支持服務據點計畫」，設立3據點
	2016	2016年推動「佈建家庭照顧者支持服務據點計畫」，設立10據點
	2017	2017年推動「佈建家庭照顧者支持服務據點計畫」，設立29據點
由長照司補助，委託中華民國家庭照顧者關懷總會辦理 2019年「建置全國性家庭照顧者通報機制及支持服務網絡計畫」、「家庭照顧協議」先導計畫 2020年「建置全國性家庭照顧者網絡及輔導計畫」 2021年「建置全國性家庭照顧者網絡及輔導計畫」 2022年「建置全國性家庭照顧者網絡計畫」 (1)持續提供全國性家庭照顧諮詢專線服務 (2)建置「全國性家庭照顧者網絡個案管理系統」 (3)全國宣導教育 (4)縣市輔導教育訓練（2022年回歸中央政府） (5)縣市相關統計資料整理與分析（2022年回歸中央政府） (6)辦理聯繫會議及成果觀摩會（2022年回歸地方政府） 2023年「建置全國性家庭照顧者網絡計畫」	2018	● 2018年頒布「家庭照顧者支持服務原則」 ● 11縣市推動「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」試辦
	2019	2019年擴大於全國22縣市推動「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」
	2020	2020年將整併家庭照顧者相關計畫，將「家庭照顧者支持服務據點計畫」併入「創新型計畫」
	2021	2021年收斂「創新型計畫」八大服務項目、函頒高負荷家庭照顧者初篩指標與轉介流程
	2022	2022年督導角色由輔導團轉換為「地方政府」、長照新案由照專即做初篩量表和轉介
	2023	2023年地方政府建置督導制度、依比例配置督導人力、各縣市資源中心不再補助

圖 2 政府部門發展家庭照顧者支持方案的歷程

資料來源：余姍瑾（2023）。作者針對前述文本分析結果修正各年狀況。

2019年載明中央政府與地方政府的權責，但2020年出現大幅度修定，中央政府原先的權責分別移至地方政府與服務單位，並未載明中央政府的權責，此轉變加強地方政府與服務單位的角色（圖3）。

創新型計畫開始施行至今，每年均新增地方政府的角色。2020年前著重提升長照服務與家庭照顧者支持服務的涵蓋率，2021年建立轄內家庭照顧者個案服務機制，2022年統籌規劃專業人員的教育訓練，2023年為倡導相關服務。不變的是，地方政府被賦予建置轄內跨單位橫向聯繫合作機制，重視其規劃與統整的角色。

2020年開始，原先規範在中央政府的權責移至服務單位，特別是提供個別與團體服務，但2021年這些服務從「提供」改為「轉介」，2022年後，中央政府對個別與團體的服務內容有更明確的規定，具體化家照據點的服務提供的權責。

有關專業人員的教育訓練，從2019年係由中央政府主責，2021年移至服務提供單位，2022年則轉由地方政府負責。檢視《111年地方衛生機關業務考評作業手

冊》（衛生福利部，2021），其要求地方政府建立家照據點輔導管理機制，包含召開聯繫會議、辦理教育訓練與跨單位橫向聯繫合作機制。因此自2022年明定計畫人力的進用原則與人力配置，重視從事家照據點服務人力的資格要求，更在2023年訂出家照專員與家照督導人員的工作職掌。

據此，層級權責雖變動性大，但也趨於明確，中央政府訂定制度，地方政府進行規劃統籌，服務單位提供個別與團體服務。同時因對地方政府的考評要求，促使家照據點的角色功能與工作內容更加確立。

（二）獎助方法

舊制家照據點的獎助對象為民間之服務單位，每縣市至少鼓勵一單位提案。創新型計畫改採地方政府統籌向長照司提案，值得注意的是，2018年創新型計畫為競爭機制，分為三組，即六都組、縣市政府組、離島組，由長照司召開審查會議選出11縣市執行創新型計畫，每案獎助額度為500萬元，相較舊制家照計畫的142萬高

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
中央政府						
地方政府						
服務單位						

圖 3 中央政府、地方政府、服務單位層級權責之歷年轉變

資料來源：研究者自行繪製。

出3.5倍。2019年更將原執行創新型計畫的縣市獎助金額提高到1,000萬元，2020年統一獎助各縣市1,000萬元，但各縣市可依需求提報經費，依前一年度的執行成果與規劃核定。2022年中央政府調整獎助方法，原先未規定自籌款，改依各縣市政府的財力分級表編列自籌比率，未規定獎助額度。

值得關注的是，創新型計畫取消規範獎助項目的額度，例如舊制家照計畫的業務費最高獎助50萬，創新型計畫則未框限，增加經費項目使用的彈性。其次，2020年的獎助款項特別載明因考量各縣市專業人力聘用不易，且評估時須同時考量家庭照顧者與照顧接受者等情況，為積極建置服務並鼓勵專業人力投入，開放編列專業人力的勞保、健保與勞保退休金之雇主負擔費用。換言之，為提高服務單位的投入動機，創新型計畫免除由服務單位負擔雇主端的人力支出成本。其三，2022年參照《長照給付制度及支付基準》的規定，服務項目的獎助比率增加民眾部分負擔，對家庭照顧者使用服務是否產生影響仍有待討論。其四，編列經費細項中，2021年起明訂個別心理輔導每案上限6次，訪視交通費最高補助每趟200元，而在2023年調為每案每年得補助9次，顯示中央政府已開始關注個別心理輔導的效益，但次數的增加建議應立基於實證資料的基礎。

最後，訪視交通費開始考量原住民族地區、離島地區及長照偏遠地區的服務距離，依據家照據點工作人員的訪視距離編列交通費，應有助於偏遠地區家照據點服務的維持。

（三）辦理規範

比較舊制與新制，舊制家照計畫未提及服務對象，創新型計畫則規定須為《長照十年計畫2.0》（簡稱長照2.0）服務對象的家庭照顧者。2023年放寬限制，特別是納入經初篩評估有高負荷情形的疑似長照家庭，或服務難介入且尚未取得資格的家庭，期望能及早介入提供支持，但三個月內未取得相關資格，須結案轉銜。此調整看見尚未使用長照2.0的長照家庭，透過家照據點提前開始與其工作，讓家庭沉重的照顧負荷有機會減輕。然家照據點從介入到讓長照家庭願意開門使用服務，三個月的工作期是否充足仍有待討論。

預期效應方面，舊制家照據點未提及，而創新型計畫2018年與2019年相同，即發展家照據點、開發家庭照顧者創新服務、辦理家庭照顧者議題相關之教育訓練與宣導活動。2020年除發展家照據點外，亦要求提升家照據點服務使用人次。2021年進步規範落實高負荷家庭照顧者轉介機制。除提升服務量能外，更看見高負荷家庭照顧者須建立多元服務介入的服務模式，而非侷限單一專業服務。不過，2022

年後並未再提到預期效應。

2018～2020年呈列六項計畫目標，但2021年移除關於家庭照顧者減輕心理壓力與情緒困擾、增進社會支持與強化資源網絡、提供完整照顧服務建議及規劃與增加進照顧協議及財務管理知能等目標，新增「提供長照服務對象之家庭照顧者支持性服務，減輕照顧負荷」，強調服務對象的「身分」，並以支持性服務總括各種減輕照顧負荷的項目。值得注意的是，其保留應屬支持性服務的「提升家庭照顧者之照顧技巧，增進照顧品質」，凸顯重視家庭照顧者本身的照顧技能。但家庭照顧者如何在「減輕照顧負荷」與「增進照顧品質」取得平衡，為後續發展家庭照顧者支持性服務可著墨之處，不過2022年後的創新型計畫則未提及計畫目標。

計畫項目上，舊制家照計畫為八大項家庭照顧者支持服務，2018年至2021年的創新型計畫以三個項目為主，即既有服務量能加值、發展創新服務、落實在地培訓及宣導。但每年規範略有差異，原先2018年為至少三選一，可採組合方式申請，到2019年與2020年規定既有服務量能加值為必備項目。2021年修訂項目說明，既有服務量能加值從盤整轄內服務，深化既有服務，更進步要求建立個案服務機制，並明訂各項服務執行規範，以及依服務使用者的身分別收取部分負擔；發展創新服務從因地制宜發展符合地方需求的服務方案，

到規範服務須非屬長照服務給付與支付內容，優先發展定點與團體形式的服務，服務方案為鼓勵性質，依經濟狀況有不同補助比率；落實在地培訓及推廣，培訓對象從廣義的長照專業人員，限縮為家照據點專業人員與志工，將志工納入培訓成員。

2022年，中央政府大幅調整計畫項目，明訂個別性需求服務與團體形式服務的內涵，前者含個案服務、志工關懷訪視或電話問安、諮詢服務、到宅照顧技巧指導、個別心理輔導；後者含情緒支持團體、長照知識或照顧相關訓練課程、被照顧者安全看視及陪伴。另地方政府須統籌落實在地訓練，2023年提及可與家照據點共同執行，而發展提升家庭照顧者能力與生活品質的創新型服務，並非強制辦理項目。檢視計畫項目規範，可發現創新型計畫重視專業知能的培訓，且避免與現行長照服務重疊，框定家庭照顧者支持服務須與其有所區隔。綜言之，創新型計畫是發展因地制宜的服務，但隨逐年具體的計畫項目規範，如明訂執行規範、個別與團體服務的內涵，似乎同時弱化地方創新發展的動能。

肆、結語

檢視我國家庭照顧者支持服務的發展與轉變，2015年《長期照顧服務法》的服務對象涵蓋家庭照顧者，廣設家照據點，

發展在地且就近可取得的支持服務，且賦予中央政府、地方政府與服務單位明確的角色與功能，顯然為家庭照顧者服務普設與廣設的關鍵因素。

回顧方案權責的演變，起先是由個別非營利組織倡議，中央政府部門委託與試辦家照據點，且非營利組織自行提案擔任家照據點。爾後中央政府、地方政府與服務單位的權責分工出現數次轉變，乃為本文分析的重點。有鑒於家庭照顧者確實需要在地服務的支持，由地方政府盤整轄內整體長照資源，因地制宜發展在地家庭照顧者支持服務，提升家庭照顧者支持服務涵蓋率，使其就近能獲得適宜的服務或資源轉介，減輕家庭照顧的負擔，並促進轄內長照、醫療與預防保健等社政、衛政資源體系間串連與整合，值得肯定。然而，家庭照顧者服務仍屬新興業務，縣市承辦人員有無相對應的權責與專業能力，以及縣市層級的主管是否支持仍為一大考驗。依陳正芬與方秀如（2020）分析各縣市家照據點2017年至2018年出席會議狀況，顯示地方政府承辦人員異動頻繁，有一縣市於兩年內即更換五位業務承辦人員，實需關注與提供必要的訊息，以利政策延續與發展。

因此，本文期望透過文本的彙整與分析，提供承辦家照據點業務的相關人員所需知能，特別是若家庭照顧服務已成為常規政策之一，建議地方政府應重視此一

業務，提供承辦主管與人員支持與教育訓練，瞭解家庭照顧者業務的緣起與發展，並強化跨部門與跨服務單位的串連與整合。再者，有鑒於圖3的層級權責劃分，2020年後中央政府便未在文本中載明自身角色，但圖2可發現中央政府持續進行訂定制度、委託相關方案、推動教育訓練與分析及整理縣市相關資料等事項，建議中央政府的角色能載明於申請獎助項目及基準中，讓中央政府、地方政府與家照據點三方瞭解彼此的層級權責。又中央政府除訂定制度外，建議可進一步提供類似特性的地方政府相互學習的機會，培養地方政府發展與深化因地制宜的家庭照顧者服務的能力。同時能透過縣市交流互動的機會，共同討論相關政策建議作為中央政府訂定制度之方向（圖4）。

最後，雖然政府部門積極發展家庭照顧者支持服務，但民眾不知道、不想用、服務不符需求等議題仍然存在。家庭照顧者自殺與殺人的事件仍陸續發生。創新型計畫發展至今，逐步聚焦提供家庭照顧者兩種型式服務，即個別與團體服務。如前所述，家庭照顧者創新型計畫取向既是以發展因地制宜的服務為方向，除明訂執行規範、個別與團體服務的內涵，亦應鼓勵地方政府提出創新策略。本文建議中央政府可持續強化「提升社會大眾對長照及家庭照顧者議題之認知」的角色，並開放與鼓勵縣市政府和家照據點立基於工作經

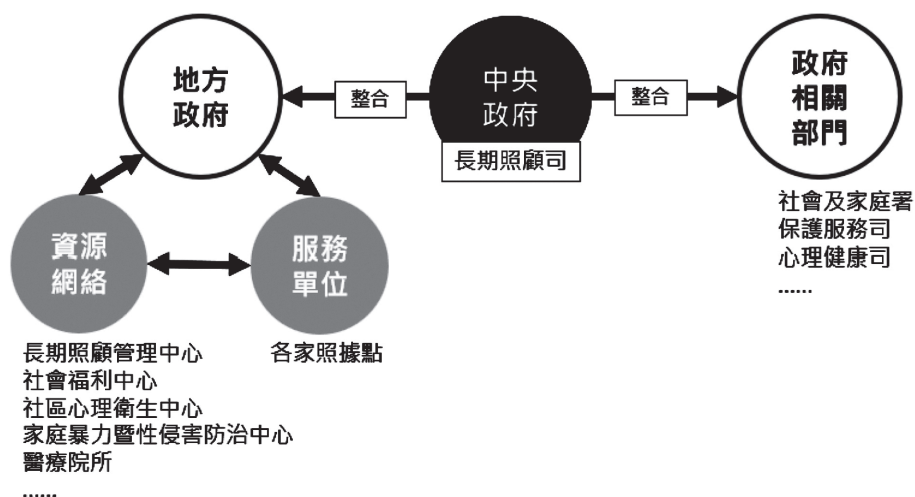


圖 4 中央政府與地方政府整合資源之建議

資料來源：研究者自行繪製。

驗，嘗試發展在地且創新的家庭照顧者支持服務，藉此讓家庭照顧者有機會得到其所需的支持服務，感受到國家願意傾聽且一同解決照顧的困境。

※本文為國家科學及技術委員會補助研究計畫「看見照顧者？不同組織特性下的家庭照顧據點模式之發展與比較（MOST106-2410-H-034-029-MY2）」之部分成果，特此感謝國家科學及技術委員

會經費支持，中華民國家庭照顧者關懷總會以及受訪家庭照顧者支持據點，與衛生福利部長期照顧司對此研究的支持。

（本文作者：陳正芬為國立臺北護理健康大學長期照護系教授；方秀如為國立臺北護理健康大學長期照護系專任研究助理）

關鍵詞：家庭照顧者、家庭照顧者支持服務、非營利組織、中央政府、地方政府

📖 參考文獻

中華民國家庭照顧者關懷總會（2023年8月7日）。〈各地支持服務據點〉。<https://www.familycare.org.tw/service/10736>

余姍瑾（2023年12月15日）。〈家照據點共融計畫的理想與挑戰〉（會議論文）。零家庭家庭

- 照顧者時代的衝擊與對策國際研討會，臺北市，中華民國（臺灣）。
- 呂寶靜（2005）。〈支持家庭照顧者的長期照顧政策之構思〉。《國家政策季刊》，4（4），26-40。https://doi.org/10.6407/NPQ.200512.0025
- 徐振國（2012）。〈內容及文本內容分析〉。載於瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞（主編），《社會及行為科學研究法二：質性研究方法》（頁271-311）。東華。
- 袁慧文（2015年4月30日－5月1日）。〈家庭照顧者「我幫您，您休息」諮詢專線服務〉（會議論文）。「打通電話拉起照顧的網」國際研討會，臺北市，中華民國（臺灣）。
- 張淑卿、陸子初（2019）。〈國際失能者家庭照顧者現況與支持策略〉。《長期照護雜誌》，23（1），1-10。https://doi.org/10.6317/LTC.201907_23(1).0001
- 陳正芬（2013）。〈我國長期照顧體系欠缺的一角：照顧者支持服務〉。《社區發展季刊》，141，203-213。
- 陳正芬（2017年12月8日）。〈家庭照顧者關懷專線及29個支持據點服務分析與展望〉（會議論文）。2017年家庭照顧者研討會暨成果發表會：家庭照顧者支持性服務的全球觀點及在地策略，臺北市，中華民國（臺灣）。
- 陳正芬（2018）。〈當潛水的照顧者浮現：家總的成立與路線爭議〉。載於蕭新煌、官有垣、王舒芸（主編），《臺灣社會福利運動與政策效應：2000－2016年》（頁215-232）。巨流。
- 陳正芬（2022）。《照顧悲歌與弑親／自殺事件之人權議題》。國家人權委員會。https://nhrc-
ws.cy.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvT2xkRmlsZS9Db250ZW50L1VwbG9h
ZHMvUHVibGljQXJlYS8zNzM1YTg5NC05N2EwLTRkNDUtYmUzYi0zNjlmNjRjYWIIODMu
cGRm&n=MTEw5bm0MDYu54Wn6aGn5oKy5q2M6liH5byS6Ka6leq5q665LqL5Lu25LmL5Lq
65qyK6K2w6aGMLnBkZg%3d%3d&icon=.pdf
- 陳正芬、方秀如（2020年5月15－24日）。〈看見家庭照顧者？探討家庭照顧者服務據點的發展與挑戰〉（會議論文）。2020年台灣社會福利學會年會暨雲端研討會：2020的社會福利——以社區為本的照顧政策與地方創生，線上研討會，中華民國（臺灣）。
- 陳景寧、張筱嬋（2023）。《家庭照顧者權利運動在台灣：中華民國家庭照顧者關懷總會》。載於蕭新煌、陸宛蘋、王俊秀（主編），《書寫台灣第三部門史III》（頁111-138）。巨流。
- 游美惠（2000）。〈內容分析、文本分析與論述分析在社會研究的運用〉。《調查研究》，8，5-42。
- 劉昱慶、陳正芬（2016年5月13－14日）。〈新手與資深家庭照顧者諮詢專線服務成效之比較〉（會議論文）。2016年台灣社會福利學會年會暨國際學術研討會：高齡世代的社會福利轉型——科層治理、政黨與公民運動的交織對話，嘉義縣，中華民國（臺灣）。

- 衛生福利部（2018a）。《衛生福利部107年度長照服務發展基金政策性獎助經費申請作業規定暨獎助項目及基準》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-46440-71cf9ef1-deca-47d8-ae75-5dfd936c5cad.html>
- 衛生福利部（2018b）。《衛生福利部107年度「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」申請獎助作業規定》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-46440-71cf9ef1-deca-47d8-ae75-5dfd936c5cad.html>
- 衛生福利部（2018c）。《衛生福利部108年度「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」申請獎助作業規定》。 <https://dep.hcchb.gov.tw/uploaddowndoc?file=announcement/201903140943530.pdf&filedisplay=%E5%AE%B6%E5%BA%AD%E7%85%A7%E9%A1%A7%E8%80%85%E6%94%AF%E6%8C%81%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%89%B5%E6%96%B0%E8%A8%88%E7%95%AB.pdf&flag=doc>
- 衛生福利部（2019）。《衛生福利部109年度「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」申請獎助作業規定》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-65044-9149bcb8-8194-48c2-b2a5-698733ec3922.html>
- 衛生福利部（2020）。《衛生福利部110年度「家庭照顧者支持性服務創新型計畫」申請獎助作業規定》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-56178-15b460d8-8966-4a3f-879d-2edfd1adaf8c.html>
- 衛生福利部（2021）。《111年地方衛生機關業務考評作業手冊》。 <https://www.mohw.gov.tw/dl-73332-21e7f953-d4ea-4ea9-aca4-4b3692a1ff2f.html>
- 衛生福利部（2022）。《長照服務發展基金111年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準》。 <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1129&pid=11087>
- 衛生福利部（2023）。《長照服務發展基金112年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準》。 <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1129&pid=12194>
- Johnson, R. (2007). *The burden of caring for frail parents*. Statement before the Joint Economic Committee United States Congress. <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/43076/901078-The-Burden-of-Caring-for-Frail-Parents.PDF>
- Lloyd, L. (2000). Caring about carers: Only half the picture? *Critical Social Policy*, 20(1), 136-150. <https://doi.org/10.1177/026101830002000106>
- The International Alliance of Carer Organizations. (2023, September 5). *About us*. <https://international-carers.org/about-us/>