

居家照顧服務員工作滿意度 及其相關因素之探討 —以伊甸基金會為例

劉宛欣·莊秀美

摘要

本文主要在探討居家照顧服務員的工作滿意度及其影響因素，藉此瞭解照顧服務員的工作現況，作為居家照顧服務提供機構改善照顧服務員工作環境，並提升服務品質之參考。本研究以承辦各地縣市政府委託的伊甸基金會之居家照顧服務員為對象，共發出152份問卷，回收124份，有效問卷115份。研究結果摘要如下：(1)居家照顧服務員普遍認為居家照顧服務是一份具有明確工作項目、內容、責任及標準的工作，工作時間具有彈性，督導會協助說明工作量並安排在職訓練，且會給予專業知識協助，遇到困難時也可以向督導尋求協助。(2)居家照顧服務員對於工作及個案來源感到不穩定，且未享有薪資以外的福利。(3)居家照顧服務員與同儕及督導相處的時間較少。(4)與案主/案家相處融洽。(5)居家照顧服務員的內在滿意度高於外在滿意度。(6)居家照顧服務員的性別與外在滿意度達顯著相關。(7)工作的穩定感、督導的協助與支持等與內在滿意度有顯著相關。(8)組織制度（督導制度、督導功能、機構福利）與外在滿意度達顯著相關。(9)同儕關係與專業關係等都影響到工作滿意度。

以上結果顯示服務員對於外在的薪資報酬、福利制度、工作環境等的滿意度呈現較低的得分，是未來改善的重點。而影響服務員滿意度因素很多，包括機構的組織、制度等等。值得注意的是，服務員與督導之間的關係及督導內容皆影響到服務員的工作滿意度（不論是內在或外在）。另外，多數服務員表達高度需求督導的支持與協助，但是現實上卻無太多的時間與督導相處，此應是服務提供機構極需改善之處。

壹、前言

台灣地區的人口老化率（65歲以上老年人口的比率）於1993年時就達到7.10%，符合世界衛生組織定義的「高齡化社會」，此後，人口老化率呈現逐年增加之勢，至2007年底，老年人口總計233萬7,932人，占全國總人口的10.19%（內政部統計資訊服務網）。根據經建會的人口推估資料，人口老化率將急速上升，2016年老年人口總數將超過300萬人，人口老化率達到13.0%，至2051年，老年人口總數將高達649萬人，占總人口的37.0%（行政院經濟建設委員會，2006）。一般而言，失能需照顧老人的人數隨著人口老化率的增加而成長，依據長期照顧需求人口的推估，需求長期照顧服務的人數在2007年計有24萬5,551人，到了2020年將增加到39萬8,130人（行政院，2007）。除了需照顧老年人口之外，身心障礙族群同樣有高度的照顧需求，2007年底領有身心障礙手冊者計有101萬696人，占總人口比率的4.40%（內政部統計資訊服務網）。由此可知，長期照顧需求人口的增加將是可預見的。

過去，照顧工作主要由家庭負擔，但是隨著家庭結構的變遷，諸如婦女勞動參與率增加、婚姻維繫不易、離婚率居高不下、單親或繼親家庭增加、家庭形態多元化等，家庭原本具備的「社會支持」與「家庭照顧」之功能逐漸減弱，長期照顧的社會化已是勢之所趨。近年來，為了滿足長期照顧需求，政府已積極推動長期照顧相

關政策與措施。目前國內長期照顧服務包括機構式、社區式及居家式三類服務。根據老人狀況調查報告，65歲以上老人患有慢性病或重大疾病者占65.20%，近一成三的老人無法自理日常起居活動，其主要照顧者為配偶、子女或媳婿占40%，由外籍或本國看護工照顧者占18%，由機構、居家照顧服務員（含志工）照顧者占9%，無人可協助須自我照顧者近三成。近六成的老人希望與子女同住，目前未與子女同住的43%的老人之中，高達四分之一的老人希望能與子女同住（內政部，2005: 3-6），顯示國內老人比較希望居住在熟悉的家中。事實上，「在地老化」已是各國發展老人長期照顧的方向，強調基於個別化、人性化與正常化的服務提供，認為在熟悉的環境中受照顧是最佳的選擇，因此居家照顧服務已成為各國長期照顧服務措施的重點。國內自1983年起開始試辦居家照顧服務，並於1997年修訂老人福利法及身心障礙者權益保障法時列入居家照顧服務項目，以確立法源根據（老人福利法，1997）。行政院於2007年制訂「建構長期照顧體系十年計畫」（以下略稱「長照十年計畫」）。「長照十年計畫」的照顧服務設計主要以協助老人日常生活活動為主，包括居家照顧服務、日間照顧、家庭托顧服務，而居家照顧服務是其中的重點服務措施（行政院，2007）。從國內長期照顧服務政策擬定及服務措施之發展方向來看，居家照顧服務之推動已經獲得高度重視。

居家照顧服務員為居家照顧服務第一線的服務提供者，是影響居家照顧服務品

質的關鍵人物。目前，不管是機構內或是居家服務的照顧工作人員皆統稱為“照顧服務員”，不過，機構內的照顧服務員與居家照顧服務員的工作特性卻有極大的差異。首先，前者屬定點服務，後者則是到不同的個案家中提供服務。其次，前者多為三班制或二班制，後者則依照排班工作，時間大多為白天時段。在薪資給付的方式，前者為月薪制，後者為時薪制。工作支持亦有不同，前者大多有同儕一起工作，後者則是單獨一人在案家提供服務。工作內容也是不同，前者只要負責老人的身體照顧，後者除了身體照顧之外還需要處理大量的家務。服務對象人數，前者為一對多（醫院病房看護為一對一），後者為一對一，但是一天至少必須服務三名不同的個案，並且必須同時面對個案及其家屬。另外，居家照顧的工作環境隨著案家的不同而改變，無障礙設施或是輔助器具亦不及機構內充實。相較之下，居家照顧服務員面對的挑戰比機構內的照顧服務員更大，以致長久以來居家照顧服務員的離職率都偏高（衛生署，1998）。由於居家照顧服務員的相關研究仍然不多，本研究乃以伊甸社會福利基金會承辦六個縣市的居家照顧服務中心之居家照顧服務員為對象，針對居家照顧服務員的工作現況、滿意度及其相關因素等進行探討，期透過本研究瞭解並針對其滿意度影響之因素提供居家照顧服務提供機構參考，作為改善工作環境及提高工作滿意度、提升服務品質之依據。本研究的主要目的如下：一、經由探討伊甸基金會居家照顧服務員的工作

滿意度及其影響因素，瞭解照顧服務員的工作現況，作為實務機構人力管理之參考。二、透過瞭解影響照顧服務員工作滿意度之因素，作為提供實務機構改善服務員工作環境之參考。三、透過瞭解居家照顧服務員的工作滿意度及其影響因素，提出可行之建言，俾利居家照顧服務品質之提昇。

貳、文獻探討

一、居家照顧服務的發展

英國是最早倡導長期照顧社區化的國家之一。1958年英國衛生部長提出：「我們對老人服務的基本原則應該是：對老人而言，最佳的居住地方就是自己的家，若必要時可透過居家照顧服務予以協助」。1963年英國政府公佈社區照顧藍皮書，提出衛生與福利—社區照顧的發展，並建議對居住在家的老人需要特別予以照顧，他們能夠因應身體的衰退或疾病，並避免與社會隔離（黃源協，2005：43）。

美國早期多以機構收容方式照顧失能者，到老人之宅第服務在美國是於1904年起開始實施，期間也經歷多次演變直到1923年才固定其名稱為在宅服務（Home-maker service）；加州則在1979年將其改稱為住宅支持服務（In-home supporting service）。在宅服務在美國之所以會引起注意與大力推廣，是因為美國聯邦政府於1959年在芝加哥召開首次的在宅服務會議，會中決議每個社區應該提供不同年齡者在宅服務。1960年代之後，在宅服務

更將老人涵蓋為必要的服務對象（陳亮汝，2002: 6、蔡啓源，2000: 252）。

日本在 1956 年時因長野縣風災嚴重居民生活受到影響，乃派遣「家事俸侍員」赴民宅照顧身心障礙老人，此為日本推行老人在宅服務之嚆矢。1983 年通過的老人保健法更整合保健、醫療、福祉三體系，推動全國性的居家看護業務與制度。1990 年公布實施「黃金計畫」，將老人照顧責任下放地方政府，1994 年提出「新黃金計畫」，提供居家照顧服務、日間照護中心、短期臨托、居家護理、送餐、社區復健、庇護住宅等各項服務給失能老人，支援老人得以持續生活在自家或社區（陳亮汝，2002: 8、蔡啓源，2000: 252）。

香港自 1970 年代開始就以居家照顧和社區照顧作為施政重點，提供一系列的居家及社區支援服務，包括家務助理服務，主要在於鼓勵家庭照顧長者，使長者可以繼續留在社區內過著獨立並受尊重的生活。可見香港的老人福利服務是以居家及社區服務為主軸（李慧玲，2003: 13）。

從以上各國的發展經驗可知，長期照護服務之發展，大多仍由機構式照顧開始，之後由於需照顧的人口逐漸增加、機構成本之考量、照顧方式缺乏隱私及家庭溫暖之需求等因素，在地老化的理念興起，乃開始發展社區及居家照顧，協助長者及失能者可以繼續留在熟悉的環境中生活。

過去，家庭一直是長期照顧的主要提供者，但是隨著社會結構的變遷、家庭型態的改變，家庭的照顧功能日益降低。隨

著在地老化等理念的興起，居家式、社區式照顧也成了國內長期照顧服務的重點，以下說明台灣居家照顧服務的發展過程。

我國居家照顧服務發展至今已超過二十年。最早是由台北市政府與高雄市在 1983 年規劃在宅服務(In-home service)，台灣省則於 1986 年由桃園縣等六個縣市先試辦居家老人服務。1987 年頒定「台灣省推行居家老人服務實施要點」開始推動老人居家照顧服務，要點中亦訂定家事服務、文書服務、醫療服務、休閒服務、精神支持服務和法律諮詢等六項基本服務項目。1990 年，台北市政府首次委託民間機構辦理老人在宅服務，開啓了政府與民間合作推動居家照顧服務的模式（吳玉琴，2004: 132、林玉琴，2006: 19）。

國內於 1997 年分別修訂老人福利法及身心障礙者保護法，同時列入居家照顧服務項目，自此居家照顧服務的法源根據明確化，並正式訂定「居家照顧服務」取代過去的在宅服務之名稱。內政部於 1998 年頒布「加強推展居家照顧服務實施方案暨教育訓練課程內容」，規範居家照顧服務對象、服務項目、實施要項及居家照顧服務員教育訓練課程內容，並訂定地方政府的執行方式。同年行政院通過「加強老人安養服務方案」，於「居家照顧服務與家庭支持」一項中提出各地方政府應於每一鄉鎮、區里普遍設置社區居家照顧服務支援中心，提供居家照顧服務。接著 1998 年推出「老人長期照護三年計畫」，規劃設立「長期照護管理示範中心」，試辦單一窗口制度，嘗試整合居家護理與居家照顧服

務。同年行政院原住民族委員會也跟進推動「原住民老人及兒童照顧六年計畫」，配合內政部補助，結合民間團體推動原住民地區年滿六十歲之原住民老人居家照顧服務(吳玉琴, 2004: 133、林玉琴, 2006: 20)。

爲了建構我國完整的照顧服務體系，行政院社會福利推動委員會成立長期照護專案小組，自 2000 年推動爲期三年的「建構長期照護體系先導計畫」，訂定「在地老化」爲制度總目標，研擬我國未來體系建構之藍圖，並選定「嘉義市」及「三鶯地區」做爲實驗社區，推動多元社區服務模式，推出居家照顧服務等九類服務。此後居家照顧服務乃成爲我國長期照顧服務的重點措施。行政院經濟建設委員會和內政部於 2002 年頒布「照顧服務產業發展方案」，建構高齡化社會老人、身心障礙者照顧支持系統，擴充居家照顧服務對象至一般失能國民，提高照顧服務之規模經濟，爲國內的長期照顧服務發展開啓新的里程碑，也成爲首次不需經由資產調查(means-test)之準普及式(semi-universal)服務項目，此舉果然讓我國居家照顧服務進入普及化提供服務的新紀元。

爲了能落實執行照顧服務產業發展方案，2002 年 6 月內政部推動「非低收入戶失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務試辦計畫」。2002 年 7 月行政院再修正核定「加強老人安養服務方案」爲期三年計畫，實施要項中第一項爲「居家照顧服務與家庭支持」採行措施與居家照顧服務有關的包括：加強辦理居家照顧服務，提供持續性之家務、日常生活照顧服務及

身體照顧服務、辦理居家照顧服務需求調查，設置居家照顧服務據點，建構居家照顧服務網絡，提供居家照顧服務人力資源服務系統及相關資訊，並加強各服務據點之整合及資訊交流，以有效運用資源(吳玉琴, 2004: 134-135、林玉琴, 2006: 21-24)。

「非低收入戶失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務試辦計畫」於 2004 年 7 月修訂爲「失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務試辦計畫」，失能程度從原本的輕度及中重度外，再增列了極重度失能，並給付更高的居家照顧服務時數補助，不論經濟狀況每月最高 32 小時全額補助，中低收入戶每月最高 40 小時的 70%補助、一般戶每月最高 40 小時的 50%補助。除此之外，各縣市政府被要求每月需成長 3%的服務量。2005 年刪除計畫名稱中的「試辦」二字，改爲「失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務計畫」，居家照顧服務邁向高度發展階段(吳玉琴, 2004: 134、林玉琴, 2006: 29-36)。2004 年行政院經濟建設委員會會同內政部、衛生署、勞委會、相關學者與民間團體代表組成「福利產業推動小組」，擬定「照顧服務福利及產業發展方案」，健全照顧服務人力培訓與建立認證制度，整合居服員與病服員成爲「照顧服務員」(邱泯科、徐伊玲, 2005: 284)。

爲了因應人口結構老化帶來的照顧服務需求，行政院於 2006 年 9 月通過「2015 年經濟發展願景—大溫暖社會福利套案」，規劃 12 項重點計畫，將「建構長期

照顧體系十年計畫」列為旗艦計畫，對於日常生活功能受損致需他人協助者以及家庭照顧者，目標期待建構完善長期照顧體系、結合民間資源提供長期照顧服務、建立支持家庭照顧者體系、強化長期照顧服務人力培育與運用、建立穩健長期照顧財務制度。當中並有提到結合民間資源擴大辦理居家照顧服務，預期居家式服務方案受益總人數 2007 年為 2 萬人，2009 年為 5 萬 4 千人，2015 年達 10 萬 5 千人，並期待提升照顧品質及照顧服務員勞動條件，增加本國照顧服務人力就業機會，預期 2007 年本國照顧服務員為 4700 人，2009 年為 1 萬 2 千人，2015 年達 2 萬 3 千人(林萬億，2006)。行政院社會福利推動委員會組成「長期照顧制度規劃小組」，2006 年 7 月起委託呂寶靜教授、吳淑瓊教授、徐亞瑛教授、莊坤洋教授、鄭清霞教授與陳正芬教授以團隊運作方式，按專業領域分工，整合既有的研究報告，提出我國長期照顧制度規劃報告(草案)，行政院並於 2007 年 3 月 14 日通過「我國長期照顧十年計畫」，領航國內未來十年的長期照顧服務發展(行政院，2007)。「長照十年計畫」的「照顧服務」設計主要以協助老人日常生活活動為主，包括居家照顧服務、日間照顧、家庭托顧服務，而居家照顧服務是其中的重點服務措施。

二、居家照顧服務員角色及工作內容

居家照顧服務員指受過照顧服務員職前訓練，並接受服務提供單位派遣至服務使用者家中提供照顧服務者。服務對象包

括 65 歲以上老人及 65 歲以下之身心障礙者，由於受照顧者的疾病類型、失能程度及家庭狀況有其差異，對於服務的反應也不盡相同，有些服務使用者會出現質疑或防衛心理、有些則過度要求或依賴服務員，服務過程中案主或案家屬也可能存有鄙視的心態、找服務員出氣、甚至騷擾或冤枉服務員等，都是相當令服務員不悅的事情或狀況。由於案主特質與家庭狀況異質極大，居家照顧服務員承受相當的挑戰和壓力。由於服務員身兼服務角色與家庭角色，調適並非容易。一般而言，服務提供機構都儘量規勸服務員掌握角色妥善拿捏服務內涵，且不涉入案主家務糾紛，並交由機構督導扮演居間溝通與協調的中介者(施教裕、賴建仲，1998: 81)。根據筆者的實務工作經驗，服務員與服務對象及其家屬之間有長期且緊密的接觸，因此服務員的角色複雜，包括服務提供者、傾聽者、替代者、或是家人、朋友及資源協助者，因此角色分際很難拿捏，服務過程中也不斷面臨兩難情境。

關於居家照顧服務的內涵，謝美娥將居家照護分為居家醫療照護、居家護理照護、個人照護及家事服務，前兩項服務需要醫療專業人員協助，後者只需家事服務員提供服務(謝美娥，1993；轉引自徐悌殷，2004: 8)。潘玲莉則指出居家照顧服務應包含居家照顧服務與居家照護兩部分，前者注重居住於家中老人之社會功能，後者提供老人輕微的醫療處置或技術性的護理服務(潘玲莉，2000: 14)。而具體工作內容，不同的學者更有不同的分類，綜合

國內學者所論（潘伶莉，2000；蔡啓源，2000；李慧玲，2003）區分居家照顧服務的工作內容如下：(1)個人照顧服務：包括協助沐浴、個人清潔、大小便處理、進食、翻身拍背、肢體關節活動、陪同就醫等。(2)家務服務：包括簡易環境整理、衣物洗滌、備餐、代購物品等。(3)社會性服務：陪同散步、運動、外出、情緒關懷、文書協助等。「失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務計畫」中的居家照顧服務項目包括(1)家務及日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、案主生活起居之空間之居家環境清潔、家務及文書服務、餐飲服務、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機關（構）、其他相關之居家照顧服務。(2)身體照顧服務：包含協助沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動、協助使用日常生活輔助器具、其他服務（內政部，2005）。從以上說明來看，學者所論與計畫所定的內容並未有太大的差異。

三、影響工作滿意度因素及相關研究

(一)工作滿意定義

工作滿足之概念源自於 Mayo 和 Roethlisberger 及 Whitehead 於 1927 年至 1932 年間的霍桑實驗，該研究報告指出，工作者的情感會影響工作行為，工作者的社會及心理因素才是決定工作滿足與生產力的主要因素。接著，Hoppock (1935)出版了「工作滿足」(Job Satisfaction)一書，首

先提出「工作滿足」一詞，認為工作滿足是一種整體心理狀態的單一概念，指員工在心理與生理兩方面對於工作環境因素的滿足感受。Seashore and Taber (1975)認為工作滿足之所以受到重視，原因包括(1)工作滿足本身即代表社會中一種有價值的產物；(2)工作滿足可作為組織內一種早期的警訊指標；(3)工作滿足可作為探討工作生活品質的心理指標；(4)工作滿足提供研究組織或管理理論的一個重要變項；(5)工作滿足可作為組織措施是否合理與公平的參考（鄧之恆，2005: 61）。Argyle 於 1989 年在“The Social Psychology of Work”一書中指出工作滿足可定義為：對於工作的一切包括工作本身、工作的薪資酬勞或環繞著工作的其他事務（工作任務、角色、人際關係、激勵等）的一種反射性、認知性及比較性的滿足狀態（林薇莉，2005: 15）；Smith, Kendall, & Hulin (1969)認為工作滿意度是指工作者對其本身及工作之相關因素的感受或情感的反應，合計有五種不同的工作構面：如工作本身、薪水、升遷、工作夥伴及直屬上司（張媽紅，2003: 24）。Vroom (1964)則認為工作滿足有六個構面，包括升遷、工作內容、直接主管、金錢待遇、工作環境及工作夥伴（謝明娟、陳俞成、林為森、陳惠芳、林美珊、張尹格、許藝瓊，2003: 401）。

(二)工作滿意理論

學者針對工作滿足提出的理論如下（林賜德，2005: 11-16、林薇莉，2005: 16、張媽紅，2003: 23-26、羅詠娜，1993:

20-24)：

1. 工作滿足雙因子理論(Two Factor Theory)

Herzberg, Mausner & Synderman 於 1959 年提出該理論，將工作滿意與需求歸類為激勵因素與保健因素二大類，激勵因素(Motivator Factor)又稱為內在動機因子激勵因素，指凡是能使工作者感到滿意的項目，如成就感、認同感、責任感、工作本身、工作升遷等，都能促使工作者有積極的工作表現，並可滿足工作者高層次的需要。保健因素(Hygiene Factor)又稱外在健康因子，指凡使工作者感到不滿意的因素，多與工作情境或環境有關，如薪資、身分、人際關係(上司、同儕、下屬)、工作環境、安全性、個人生活、組織政策、技術諮詢等，都只是讓員工維持其工作標準，並不能增進工作滿意度，故又稱為維持因素。雙因子理論強調改善工作條件或保健因子並不會增進激勵，增強激勵的關鍵在於工作本身，保健因子是提昇績效的必要條件，但並不是充分條件。

2. 需求層次理論(Need Hierarchy Theory)

Maslow 之需求層次理論認為人是需求的動物，需求必須加以滿足，而未能獲得滿足的需求常可以左右人們的行為，並將人類的需要分為五大層次，分別是生理的需求(人類基本生存需要如衣、食、住、行、情慾、睡眠等)、安全的需求(主要是避免危險並追求安全保障如工作保障、身體健康等)、社會的需求(參與群體的需要與情感上的需求，如獲得他人的接

納、友誼與情感等)、自尊的需求(希望獲得他人的尊敬，滿足自己感到重要性的心理需求如聲望、權力、地位等)、自我實現的需求(實現自我為人的最終需要，是最高層次的需要，如自我成長、實現自我的理想等)，當低層次的需要滿足時才會產生下一層次的需要。上述這五種層次的需要滿足會造成不同程度的工作滿足。

3. 需求滿足理論

Hackman & Oldham (1975)指出，個體需要與工作特性之間的顯著互動關係是工作滿足的來源，並不是每個人都喜歡從事那種要求高又職責重的工作。

4. 情感取向理論(Affective Orientation Theory)

工作滿足是指在工作體系中，成員所具有的情感取向，具有正向情感及為滿足，相反的，就是不滿足。情感取向包含個人感受(認為工作滿足與否純粹為個人主觀感受)、態度反應(個人對於所從事之工作抱持著不一樣的態度，再工作的情境中會有不一樣的感覺和反應)以及各因素結合體(生理心理及環境各方面所感覺到的整體滿意度)。

5. 外在滿意說(Instinsic Satisfaction And Extrinsic Satisfaction)

工作滿足包含內在滿足和外在滿足兩層面，內在滿足指工作本身的特質，包括興趣、自我導向、成就感、以及從工作中獲得的刺激感、挑戰、自我成長的滿足；外在滿足指工作滿足來自於工作外的滿足，包括(1)方便層面—物理環境、工作輕鬆；(2)財務層面—金錢方面的報酬；(3)

同事層面—社會需求滿足如交朋友、同事互助合作；(4)生涯層面—提升機會；(5)資源充分層面—工作所需設備、協助是否足夠、工作者是否能領導工作完成等。

(三)影響工作滿意度因素

Wexley & Yukl (1977)認為影響工作者的工作滿足決定因素，在於工作者本身會比較其「應得結果」與「實得結果」之差距，若前者小於後者愈多，則滿足愈高；反之則滿足愈低。而影響「應得結果」與「實得結果」的因素有三(Wexley & Yukl, 1977；轉引自謝靜慧，2004: 31)，包括：(1)工作者個人特徵：包括需求、價值觀、人格特質等；(2)工作情境：包括與目前社會比較、參考群體、以前工作經驗等影響；(3)現實工作環境：包括待遇、監督方式、工作本身、同事、安全、升遷機會等項目。

影響工作滿足因素的實證研究結果亦有不同的主張，相當分歧且繁雜。有人認為工作滿足乃取決於個人與工作相關因素交互作用的結果，且同意將眾多的因素予以歸類而成爲某些共同的向度。有人則認為年齡、工作經驗及人格特質影響工作滿意度。有人認為影響工作滿意度最大的變項爲角色衝突、組織氣候等。

針對性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、服務年資、薪資福利及工作環境等對滿意度的影響，已經有許多學者進行過相關之研究，不過在照顧服務領域中，大部分以護理人員及機構員工爲主，鮮少針對居家照顧服務員進行研究。有的研究結果指出整體工作滿意度與性別、年齡及婚姻

無關(林薇莉，2005: 64)，但是有的研究結果卻發現婚姻關係確實會影響內在滿意度(陳曼華，2003: 70、85、88)。張嫣紅(2003: 68-69)指出工作滿意度與個人變項之學歷、年資、病房類型、工作方式、家人支持、婚姻狀況、宗教、人格特質、工作喜愛度、離職或調科有顯著差異與相關。但是謝明娟等(2003: 403-410)則指出個人屬性並未顯著影響工作滿意度。關於滿意度的內容之相關分析，最不滿意的是薪資，而感受工作職場的重要性有助於滿意度提高，主管管理型態、職場人際互動是影響工作滿意度重要因素(林春只、曾明月，2005: 357)。而督導支持有助於提昇工作滿意度(Eustis, Nancy N; Kane, Rosalie A; Fischer, Lucy Rose, 1993: 64)。

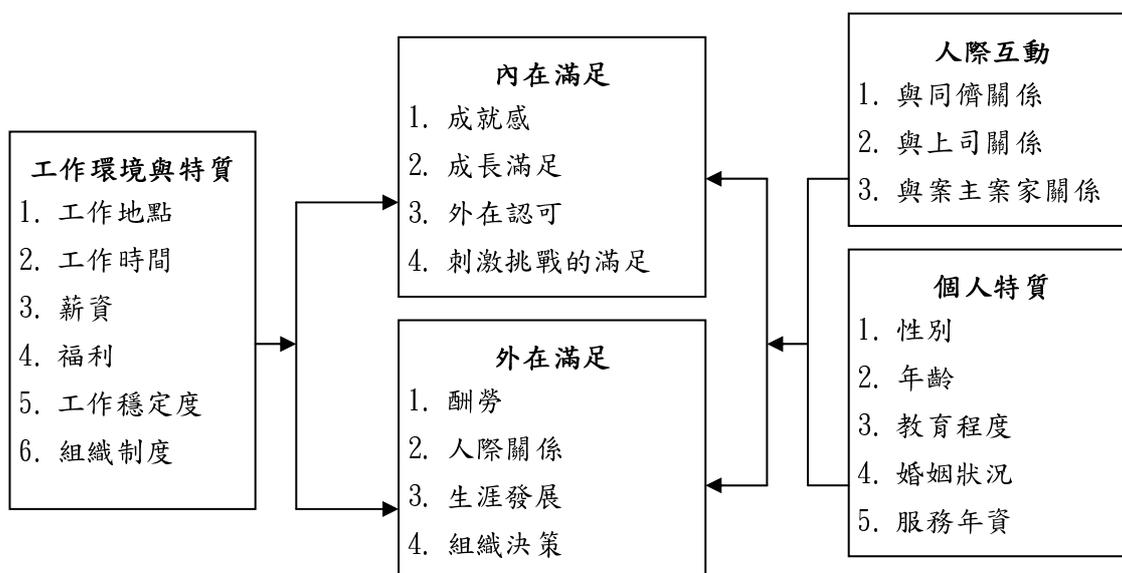
由上述的文獻分析可知，針對工作滿足而言，不同的個人因素在不同的研究當中對工作滿足似乎並未有一致的結果，且單一因素似乎無法決定工作者的工作滿意度，故影響工作滿意度因素須從多方面加以評量。

參、研究方法

本研究乃針對所選取照顧服務產業中之居家照顧服務員爲研究對象，探討不同的個人因素及工作特性(工作時間彈性、非單一工作場域、工作地點爲案主家庭、一對一工作且當下無同儕或督導等)對於工作滿足影響進行相關探討。本研究將針對影響工作滿意度之幾個面向進行探討，(1)工作環境及特質：包括工作地點、工作

時間、薪資、福利、工作穩定度、組織氣候、領導方式等；(2)人際互動:包括與同儕、上司以及與案主案家的互動；(3)個人特質：包括性別、年齡、教育程度、婚姻關係、服務年資等。

一、研究架構



二、研究對象

本研究的研究對象為財團法人伊甸社會福利基金會提供居家照顧服務共計 6 個據點的本國籍居家照顧服務員。截至 96

年 06 月 31 日為止仍正式提供服務的居家照顧服務員共計 152 位居家照顧服務員，問卷發放及回收狀況如表一所示：

表 1：問卷發放對象及回收狀況

機構名稱	居家照顧服務員人數	發放份數	回收份數	回收率
台北市北投老人服務中心	24	24	16(15 有效)	66.7%
基隆市身心障礙福利服務中心	35	35	21(17 有效)	60%
台北縣三峽服務中心	33	33	33(31 有效)	100%
宜蘭服務中心	35	35	33(31 有效)	94.3%
嘉義服務中心	18	18	12(12 有效)	66.67%
南投日照中心	8	9	9(9 有效)	100%
合計(人)	152	152	124(115 有效)	81.6%

三、問卷內容

研究者依據研究目的、問題及既有文獻等設計「居家照顧服務員工作滿意度問卷」，初稿經採納伊甸基金會基隆服務中心督導等提供的意見，並請基隆中心 3 位居家照顧服務員預試之後加以修改定稿。問卷內容包括工作條件、工作滿意度、留任意願、基本資料四大部分，工作條件部分包括工作環境六題、組織制度 11 題、同僚互動 10 題、專業關係七題，工作滿意度部分包括內在滿足及外在滿足分別為 14 及 13 題，留任意願包括離職意圖及尋找其他工作各兩題，基本資料十四題。

四、資料蒐集與分析方法

本研究以團體問卷調查方式進行資料蒐集，請六個居家照顧服務中心協助問卷的發放與回收，由受訪者自行填答，於 2007 年 7 月至同年 9 月間進行，共發放問卷 152 份，回收 124 份、有效問卷 115 份，有效回收率為 81.6%，有效問卷占發放問卷的 75.7%。針對有效問卷進行校對、編碼、登錄，再利用社會科學統計套裝軟體（SPSS10.0 電腦軟體）處理研究資料，並依據研究架構及研究問題，進行資料分析，統計分析內容包括次數分配、百分比、單因子變異數分析、及皮爾遜積差相關 (Person Product-Moment Correlation) 等。

肆、研究資料分析

一、樣本特性分析

有效問卷共 115 份，以下針對樣本的基本資料、持續工作的動機、工作條件、工作滿意度等，以次數分配、百分比統計量進行描述分析。

(一)個人基本資料

受訪的居家照顧服務員以已婚女性為主，年齡在 45-54 歲間、高中職畢業、信仰佛教、育有 2-3 名子女、自覺健康狀況良好、多數人在這之前並未有相關的工作經驗、平均工作年資 2 年、平均工作時數 7-8 小時/日、平均收入約 20001-30000 元/月。

(二)工作條件

本研究將工作條件分為四個部分來分析，分別為工作環境、組織制度、同僚互動以及專業關係，以五點量表（非常同意 5 分、同意 4 分、沒意見 3 分、不同意 2 分、非常不同意 1 分）測量受訪者對於工作條件的看法。

就工作條件來看，居家照顧服務員認為居家照顧服務是一份具有明確工作項目、內容、責任及標準的工作，工作時間具有彈性，督導會協助說明工作量並安排有在職訓練，且會給予專業知識協助，在有困難時也會可以向督導尋求幫助，但在工作及個案來源的穩定性上，有較多的受訪者表示覺得不穩定，並表示未享有薪資外的福利，其次是與同儕及督導相處時間較少，而在與案主案家相處部分則多表示相處融洽且案主案家並不會向佣人般的對待服務員或提出不合理要求，反而是對照

顧服務員有信任感的。

(三)工作滿意度

滿意度方面，明顯看出內在滿意度高於外在滿意度，受訪居家照顧服務員認為這份工作可以在工作中獲得自我成長、學習與成就感，且是一份有意義而充滿挑戰的工作，在工作中可以發揮其技術與能力；但是對於工作報酬、報酬外福利及升遷機會等滿意度偏低，其他的外在滿意條件如機構時間安排、機構規範與體制、與同儕關係及督導關係等則有過半數的人表示滿意。

(四)留任意願及支持繼續工作原因

對於問卷中針對留任意願所問的四個問項，包括「我經常考慮辭去現在的工作」、「我打算未來六個月內離開機構」及「我經常想到別的長照機構工作」、「我打算未來六個月內尋找其他工作」，均有超過半數的受訪者表示不同意，表達同意者僅有3%-9%，顯示受訪者目前均有意願繼續從事照顧服務。繼續詢問支持其繼續工作的原因，在問卷中的18個選項之中，最多人勾選「覺得工作很有意義」(78.3%)，其次為「需要這份薪水」(74.8%人)，接著為「工作時間符合需求」(73.9%)。而最少人勾選的項目是「喜歡機構福利制度」、「找不到工作」、「工作待遇好」等三項。

二、相關分析

(一)個人特質與工作滿意度的相關分析

以單因子變異數分析檢定居家照顧服務員個人特質與工作滿意度，發現內在滿意度與個人特質包括性別、年齡、教育程度、婚姻、宗教信仰、工作年資、相關工作經驗、工作時數、家中有無需要照顧者等，均未達顯著相關；外在滿意度與性別達到顯著相關，其餘個人特質與外在滿意度則呈現無顯著相關。

(二)工作環境與工作滿意度的相關分析

工作環境包括時間、地點、工作項目、內容、穩定工作及穩定案源等，以皮爾森相關分析工作環境與滿意度之間的相關情形，結果發現工作環境之中，「這是一份穩定的工作」、「個案來源穩定」兩項與內在滿意度及外在滿意度皆呈現顯著正相關，表示居家照顧服務員針對「機構是否提供工作穩定環境」及「穩定案源」等項目表達較高的同意，對於內在及外在的滿意度也相對提高。

(三)組織制度與滿意度的相關分析

在組織制度方面，「督導是否會說明工作量及內容」、「協助訂定工作計畫」及「給予專業知識協助」三項皆與內在滿意度呈顯著正相關，也就是說如果服務員同意機構督導可以提供上述三項功能則內在滿意度愈高。其次，「機構是否提供舒適感覺」、「有薪資外福利」、「有嚴謹督導制度」、「有詳細規則」、「機構對服務員要求合理」、「督導說明工作量」、「適切安排工作時間」、「協助訂定工作計畫」、「合理安排做」、「給予專業知識協助」等與外在滿意度也有顯著

正相關，表示服務員愈同意機構提供上述內容者，外在滿意度愈高。有趣的是，「有無在職訓練」卻與內在滿意度及外在滿意度未達顯著相關，說明了照顧服務並不特別期待在職訓練。

(四)同僚互動與滿意度的相關分析

與同僚互動關係之中，「是否同意與同事／督導相處愉快」、「同事／督導可提供情緒支持」、「同事／督導可提供工作困難的幫助」、「遇到困難會向督導求助」等與內在滿意度呈顯著正相關。不過上述並非每一項目均與外在滿意度呈顯著正相關。不論是與同儕互動或與督導的互動都會影響居家照顧服務員的工作滿意度。

(五)專業關係與滿意度的相關分析

「與案主相處愉快」與內在滿意度及外在滿意度均呈顯著正相關。「與家屬相處愉快」與內在滿意度達顯著正相關。「案主或家屬提出不合理要求」與內外滿意度均未達顯著相關。「案主將我當做傭人使用」與內在滿意度達顯著負相關。「案主期待我每一次服務」跟內外滿意度均未達顯著相關。「案主對我有信任感」與內外滿意度均達顯著正相關。

三、結論與發現

從以上的分析可知居家照顧服務員相較於機構照顧服務員，無論在性別、婚姻、教育程度、需要照顧子女等項目，其一致性較高。居家照顧服務員的年齡主要集中在 45-54 歲之間，佔 44%，其次為 35-44

歲之間，佔 36%。

工作條件部分，研究指出，包括低地位、低薪資、低福利、高流動率、工作內容零散瑣碎、普遍視為傭人性質工作、多為兼職、缺少勞健保休假福利、知識不足以因應案主的需求、督導功能薄弱無法提供支持、工作升遷與接受表揚之機會低、民眾對於居家照顧服務缺乏瞭解容易有過多期待與要求（徐悌殷，2004）。本研究亦發現確實在薪資待遇、福利以及案源方面表示感到較不穩定與缺乏，但不同的是，受訪者表示與案主之間有信任關係，並不會受到像傭人般的對待或是不合理的要求。大部分服務員表示有明確工作項目、內容、責任及標準，工作時間也具有彈性，督導會協助說明工作量並安排在職訓練，且會給予專業知識協助，有困難時也會向督導尋求幫助，可惜的是，與同儕相處的時間較少。

工作滿意度方面，與其他研究的結果相同，除了內在滿意度高於外在滿意度之外，在薪資、升遷機會及福利方面則滿意度偏低。持續投入工作的因素為「工作具有意義」，與陳曼華的研究結果一致。除此之外，重要的因素還包括「需要這份薪水」及「工作時間符合需求」。

影響滿意度因素的個人特質，除了性別與外在滿意度達到顯著相關之外，其餘如婚姻、年齡、教育程度、年資等皆與工作滿意度未達顯著相關。工作條件方面，「穩定感」、「督導協助與支持」與內在滿意度有顯著相關。組織制度（督導制度、督導功能、機構福利）與外在滿意度達顯

著正相關。同儕關係與專業關係都會影響工作滿意度。

伍、討論與建議

一、討論

(一)照顧女性化現象依舊

至少從上述的受訪者特質可以看出第一線照顧服務員仍以女性為主。根據本研究結果，照顧服務員在薪資、升遷及福利等方面的滿意度皆偏低，加上傳統父權社會的性別分工意識形態之影響，照顧服務工作仍然較不吸引男性的投入。改善照顧女性化的現象，提昇薪資待遇、改善升遷管道、增加工作福利應是第一步。

(二)照顧者年輕化趨勢

居家照顧服務員的年齡分佈，主要集中在 45-54 歲之間，佔 44%，但是可以發現 35-44 歲之間者亦佔了 36%。並且，最低年齡者為 28 歲，最高者為 61 歲。平均年齡雖然達到 48 歲，但是若以 45 歲做一分界，45 歲以上者佔了 57%，45 歲以下者佔了 43%，已漸趨相近。照顧服務員的年齡結構的改變雖然並不明顯，但是 45 歲以下者確實有增加的趨勢。目前並無實證資料驗證年齡與工作年資及穩定度之間的關係，但是年輕族群的加入是否是短暫的現象，值得進一步關注，畢竟經驗影響服務品質，如何讓年輕人願意投入並持續是很重要的。

(三)外在滿意度偏低

居家照顧服務員的外在滿意度相較於內在滿意度是偏低的，顯示服務員的薪資報酬、福利制度、及工作環境等都必須加以改善。影響服務員滿意度因素很多，包括機溝的組織、制度等，特別引人注目的是，「督導員提供的內容與功能」及「與督導之間的關係」對於其工作滿意度不論是內在或外在的均呈顯著正相關，在「與督導相處時間」方面，服務員表達需要督導的支持與協助，但是實際上卻沒有太多相處的時間。如何增加服務員與督導相處的機構，是實務機構可以改善的部分。

二、建議

根據上述研究結果與討論，茲提出以下建議：

(一)福利制度及激勵措施的建置

居家照顧服務員對於薪資報酬及薪資外福利方面均感到最不滿意，因此除了改善薪資之外，相關福利制度的制度化也是必要的，例如提供工作時間外的休閒聚會或活動、鼓勵進修及提供機會等，一方面可以提供福利，另一方面還可以讓他們累積專業知識提高服務品質，亦可增進服務員之間的關係與相互支持。此外，必要的勞工保險及提撥退休金也是不可或缺，也可以進一步考慮績效獎金或工作津貼等福利作為激勵，當然，除了實質上的福利外，建議也可以嘗試建立其他的激勵或考核制度如公開表揚、榮譽榜、每月一星、回饋信箱等。

(二)居家照顧服務督導制度之強化與落實

1.加強居家照顧服務督導員訓練

依照目前規定，居家照顧服務督導員必須是社工/護理相關科系畢業，或是擔任照顧服務員滿五年以上經歷者，得以接受督導員職前訓練取得督導資格。就居家照顧服務督導員的工作內涵來看，主要在於協助居家照顧服務員的工作時間及案量的安排、提供情緒支持、回應不同的需求等。研究結果顯示督導的支持與協助及功能的發揮會影響居家照顧服務員的工作滿意度，因此除了必要的職前訓練之外，應加強居家照顧服務督導員訓練，增進其人際互動及溝通知識技巧、問題解決能力、壓力紓解與因應及管理知能等，以協助居家照顧服務員。

2.系統性規劃督導時間與方式

居家照顧服務乃是一對一到府提供服務，並無一定的辦公室或休息空間，也較少有時間與同儕或督導互動。研究結果指出，愈同意與督導/同儕有許多時間相處者其外在滿意度愈高，因此系統性有計畫性地規劃督導方式與時間，讓督導成爲日常化活動，避免只是遇到問題才進行解決及督導。可以以建立定期工作回報機制（週/月、面談/電話）、服務員有單一固定的督導員進行督導或工作協助、建立意見申訴及回饋管道（回饋單、意見信箱等等）

等方式鼓勵。平日在職訓練或團督時鼓勵服務員做個案分享，彼此分享與對話。另外，在地點的規劃方面，由於爲居家照顧服務員大多在外服務，因此大部分的機構很少爲他們準備休息空間，導致他們的歸屬感不足。一般來說，機構大多設有開放的會客或休息室，最好也可以提供服務員休息的空間，設置留言板等，增加互動交流的機會。亦可考慮將服務員分組，建立更親密的小團體，增加互動機會與時間。

(三)提升工作及案量穩定度

居家照顧服務員認同「工作是穩定的」及「案源是穩定的」，則其內在滿意度及外在滿意度均較高，但是居家照顧服務員對於「工作穩定」及「案源穩定」的同意程度卻低於工作環境中的各問項，可見其中似有矛盾。建議可以讓服務員多了解機構的組織、宗旨、服務項目、願景等，因爲有時覺得工作不穩定的感覺可能是來自於沒有太多時間待在機構中，不容易了解機構，以致焦慮與不安。其次，也可以讓服務員多瞭解政府政策的走向與計畫，因爲案源的穩定性有助於提升服務員的工作滿意度，機構在案源的開拓、宣廣上必須有更多的投入了。

（本文作者：劉宛欣現任為伊甸社會福利基金會社會工作師，莊秀美現任為東吳大學社會工作學系教授）

📖 參考文獻

（內政部統計資訊服務網）。上網日期 2007 年 07 月 25 日，取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/>

- 內政部(2000)。《中國民國九十四年台閩地區老人狀況調查摘要分析》。上網日期：2007年05月07日，取自內政部統計資訊服務網 <http://www.moi.gov.tw/stat/>。
- 內政部社會司(2005)。《失能老人及身心障礙者補助使用居家照顧服務試辦計畫》，上網日期：2007年09月11日，取自 <http://sowf.moi.gov.tw/04/02/02.htm>
- 江玉珍(2003)。《工作滿意為角色衝突、角色模糊與留任意願關係的中介變項—以台北市長期照護機構病患服務原為例》。國立台北護理學院醫護管理(系)研究所碩士班論文。
- 江孟冠(2002)。《長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討》。國立台灣大學醫學院護理學研究所碩士論文。
- 行政院(2006)。《社會福利套案》。上網日期 2007年06月26日，取自行政院全球資訊網 <http://www.ey.gov.tw/lp.asp?ctNode=446&CtUnit=294&BaseDSD=7&mp=1>
- 行政院(2007)。《「我國長期照顧十年計畫」背景說明》。上網日期：2007年06月07日，取自行政院全球資訊網 <http://info.gio.gov.tw/ct.asp?xItem=32293&ctNode=3764>。
- 行政院(2007)。《2015年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫-大溫暖社會福利套案》。上網日期 2007年04月20日。取自行政院全球資訊網 <http://www.ey.gov.tw/public/Data/612816372671.pdf>
- 行政院經濟建設委員會(2006)。《中華民國台灣 95 年至 140 年人口推計》。上網日期 96年04月25日，取自 <http://www.cepd.gov.tw/ml.aspx?sNo=0000455&key=&ex=%20&ic=>
- 行政院衛生署(1998)。《老人長期照護三年計畫》，上網日期：2007年10月03日，取自吳玉琴(2004)。〈台灣居家照顧服務的現況與檢討〉，《社區發展季刊》，106：132-140。
- 吳淑瓊(2004)。〈從「建構長期照護體系先導計畫」之執行看我國社區式長期照護體系之建構〉，《社區發展季刊》，106：88-96。
- 吳淑瓊(2005)。〈人口老化與長期照護政策〉，《國家政策季刊》，4(4)：5-24。
- 李慧玲(2003)。《高雄失能老人自費使用居家照顧服務品質之探討》。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林世娟(2005)。《工作動機與自我效能之研究～以市立醫院員工與志工為例～》。世新大學行政管理學系碩士學位論文。
- 林玉琴(2006)。《居家照顧服務使用滿意度評估研究—以嘉義基督教醫院為例》。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 林春只、曾明月(2005)。〈照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討〉，《長期照護雜誌》，9(4)：349-360。
- 林貞慧(2004)。〈老人居家照顧服務督導功能有效性品質探討〉，《社區發展季刊》，106：159-175。
- 林薇莉(2005)。《護理之家照顧服務員工作滿足、組織承諾與離職意圖之相關研究》。台

- 北醫學大學護理學研究所碩士論文。
- 邱泯柯、徐伊玲(2005)。〈老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討〉，《社區發展季刊》，110：283-300。
- 邱美琪(2005)。《台灣一般民眾選擇長期照護態度之探討》。國立台北大學社會學系在職專班碩士論文。
- 施教裕、賴建仲(1998)。〈老人居家照顧服務現況及整合之探討〉，《社區發展季刊》，83：74-89。
- 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》。東海大學社會工作學系碩士班論文。
- 張媽紅(2003)。《安寧病房護理人員工作壓力、因應策略與工作滿意度相關研究》。南華大學生死學研究所碩士論文。
- 陳正芬、吳淑瓊(2006)。〈家庭照顧者對長期照護服務使用意願之探討〉，《人口學刊》，32：83-131。
- 陳亮汝(2001)。《社區居家身心功能障礙者居家支持服務使用分析》。國立臺灣大學/衛生政策與管理研究所碩士論文
- 陳曼華(2003)。《照顧服務員留任因素之探討—以台北市長期照護之機構為對象》。國立台北護理學院長期照護研究所碩士論文。
- 陳慧君(2004)。《台中市北區居家照顧服務支援中心「居家照顧服務方案」之成果評估研究》。東海大學社會工作系碩士論文。
- 曾櫻瑾(2004)。〈由家庭結構與功能變遷之影響論老年社區照顧問題〉，《社區發展季刊》，106：150-158。
- 黃源協(2005)。〈社區長期照顧體系的建構〉，《國家政策季刊》，4(4)：41-68。
- 詹火生、林青璇(2002)。〈老人長期照護政策—國家干預觀點之分析〉，《社會(研)》091-018號。上網日期：2007年11月30日，取自
<http://old.npf.org.tw/PUBLICATION/SS/091/SS-R-091-017.htm>。
- 詹秀玲(2005)。《居家照顧服務中照顧服務員之勞動特質及互動關係—以桃園縣為例》。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 劉雅文(2005)。《探討失能老人家庭選擇長期照護福利服務之決策過程—老人自主權之分析研究》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 潘玲莉(2000)。《基隆市老人居家照顧服務之評估研究》。東海大學社會工作學系碩士班碩士論文。
- 蔡啓源(2000)。〈老人居家照顧服務之探討〉，《社區發展》，91：252-268。
- 鄧之恆(2005)。《嘉義縣小型養護機構照顧服務員離職傾向探討—從組織文化觀點出

- 發》。國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 謝明娟、陳俞成、林為森、陳惠芳、林美珊、張尹格、許藝瓊(2003)。〈行政人員之工作特性、人格特質與工作滿意度之探討—以南部某地區醫院為例〉，《嘉南學報》，29：400-412。
- 謝靜慧(2004)。《企業員工福利制度、工作滿足與離職傾向之相關研究--以零售業之第一線員工為對象》。淡江大學管理科學研究所碩士論文。
- 羅詠娜(1993)。《居家照顧服務員工作動機與工作滿意度之研究—以台北市為例》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- Eustis, Nancy N; Kane, Rosalie A; Fischer, Lucy Rose (1993). "Home Care Quality and the Home Care Worker: Beyond Quality Assurance as Usual", *The Gerontologist*; Feb1993; 33, 1; Academic Research Library.
<http://www.doh.gov.tw/newdoh/90-org/org-1/b5new0229-1.html>
- Sheryl Zimmerman; Christianna S Williams; Peter S Reed; Malaz Boustani (2005). "Attitudes, Stress, and Satisfaction of Staff Who Care for Residents With Dementia". *The Gerontologist*; Oct 2005; 45, 1; Academic Research Library.
- Shu-Chiung Chou; Duncan P. Boldy and Andy H. Lee (2002). "Staff satisfaction and its components in residential aged care". *International Journal for Quality in Health Care*2002; Volume 14, Number3。