

# 長期照顧社會工作人力資源發展之展望

呂寶靜



## 壹、前言

全球的人口都在老化中，以臺灣為例，臺灣地區老人人口的比例在 1956 年時只有 2.5%，但至 2011 年 12 月底，老人人口有 252 萬餘人，占總人口的 10.89%（內政部統計處，民 101）。未來人口老化還會加速進行，根據行政院經建會 2010 年的推估（採中推計值），2015 年，老年人口數將有 294 萬人，占總人口的 12.6%；至 2060 年時，老年人口數將會有 784 萬人，占 41.6%。

隨著老人人口的快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率呈現急遽上升趨勢；這些功能障礙者或缺乏自我照顧能力者，特別需要健康促進與醫療服務，以期延緩老化或降低失能發生率；而對於失能者，也需要密集的長期照顧服務。為因應老人長期照顧的需求，政府於 2007 年通過「我國長期照顧十年計畫」，據以建構我國長期照顧制度，基本目標為「建構完整之我國長期照顧體系，保障身心功能障礙者能獲得適切的服務，增進獨立生活能力，提升生活品質，以維持尊嚴與自主」（行政院，民 96）。其中，「培育優質量足之人力投入服務」是其實施策略之

一，而在長期照顧體系人力資源中，社會工作師是其中一類專業人力，故社會工作人力資源發展就成為值得關注的議題。

本文之目的係針對我國長期照顧體系建構過程中社工人力資源發展提出建議。內容包括四部分：首先推估 2016 年長期照顧體系所需之社工人力；其次，分析社工作服務在長期照顧領域之實施情形，側重於社會工作人員工作職責的討論；再其次，檢視社工人力培育現況，分為正規教育及在職訓練辦理情形兩項來說明，最後提出未來人力資源發展之建議。

## 貳、社工人力需求推估

臺灣在建構完整之長期照顧體系中究竟需要多少社工人員？社工人力的未來需求量須經由推估而獲得。本文所將取用的推估方式依下列三個步驟來進行：（1）因長期照顧之服務類型大致可分為機構式、社區式及居家式等三類，每類服務都配置有社工人員，故先行算出失能者對三類長期照顧服務（機構式照顧、日間照顧服務及居家服務等）之

需求量，並在需求量當中細分低推估與高推估。低推估方面大致反映目前的使用狀況，高推估則是依據相關的假設條件所擴增的需求量；(2)計算各類服務之社工人力配置比；(3)再依各類服務之需求量和社工人力配置比來推估出所需要的社工人力。

## 一、長期照顧需求人口數推估

長期照顧需求人口數以 2016 年為基礎，資料來源為「長照人力資源第二次討論會議--衛生署長期照護保險籌備小組 2011 年 12 月 23 日提供之長照人力推估相關說明」，其中預估 2016 年失能人口有 778,905 名(見表 1)。

表 1 失能人數推估

年度 功能	2011 年	2016 年	2021 年	2026 年
IADLs 或 認知功能 障礙	319,255 (47.7%)	365,611 (46.9%)	408,636 (46.2%)	474,794 (45.4%)
巴氏量表 51-70	98,233 (14.7%)	114,457 (14.7%)	130,941 (14.8%)	155,466 (14.9%)
巴氏量表 31-50	71,104 (10.6%)	83,793 (10.8%)	95,949 (10.9%)	115,692 (11.1%)
巴氏量表 ≤30	180,341 (27.0%)	215,044 (27.6%)	248,796 (28.1%)	299,691 (28.7%)
合計	668,933 (100%)	778,905 (100%)	884,322 (100%)	1,045,643 (100%)

資料來源：以 2010 年國民長期照護需要調查（第一階段）之失能率及經建會（2010）「2010-2060 年臺灣人口推計」中之人口中推計資料估算各年失能人數。

## 二、我國法規對於長照領域社工人力配置之範定

上述推估之 778,905 名失能者有可能會去使用機構式照顧、社區式照顧和居家式照顧，而每類服務提供單位依法規對於社工人力配置都有所範定（見表 2），以下就老人長期照顧和身心障礙相關法規說明之。

### (一) 老人長期照顧法規

2007 年修訂的〈老人福利法〉及隨後訂頒的〈老人福利機構設立標準〉和〈老人福利服務提供者資格要件及服務準則〉都明訂有相關規定。以機構式照顧為例，公立及財團法人長期照顧或養護機構或失智照顧型機構均規定社工人力之配置比為 100：1，小型養護機構則是以專任或特約方式辦理。而安養機構的社工人力配置比是 80：1。至於護產相關機構的照顧服務中，依照〈護理機構分類設置標準〉，在一般護理之家和精神護理之家皆範定人力配置為 100：1，若未滿 100 床者，應指定專人負責社會服務工作或置兼任的社工人員。另〈行政院國民退除役官兵輔導委員會榮民自費安養中心組織規程〉中，也明確規定應設有社會工作組執掌安養榮民的生活照護和心理輔導等事宜，且規定應編制三名社會工作人員。

至於居家服務提供單位中，服務督導員的資格為護理、社工或服務滿五年之資深居服員。依 2006 年「改善長期照顧居家服務各項措施規劃報告」顯示居服督導員中社工背景者約占六成；又呂寶靜、陳正芬（民 97）之居家服務督導員調查結果指出，社會工作背景者占 63%。而有關社區式日間照顧服務

之社工人力配置比可化為 30:1 (極大值)，然依規定是得置護理人員或社工人員，故不盡然全數都是社工人員；而居家護理提供單位可視業務需要設置社工人員。

## (二) 身心障礙福利領域社工人員法規

2008 年訂頒之〈身心障礙福利機構設施及人員配置標準〉對於住宿型機構及福利服務中心均訂有社工人力配置之規定。不論是住宿型生活重建機構或日間生活重建機構，社工員與受服務人數之比為 1:35；至於住宿生活照顧機構或日間生活照顧機構之社工員與服務人數比為 1:50。而夜間型住宿機構或福利服務中心也有設置社會工作人員之規定。

表 2 我國法規對於長照領域社工人力配置之範定

服務類別		社工人力配置比
機構式照顧	長照型及護理之家	1:100
	養護型	1:100
	失智型	1:100
	身障型	1:50
	合計	
日間照顧	長照型	一所一位社工員
	身障型	1:50
居家服務	長照型	1:60
	身障型	1:60

## 三、推估結果

### (一) 依法規範定之各類長期照顧服務社工人力推估

如果 2016 年的機構使用率設定在 15%，

且各類機構之配置比均依法規範定來使用，則所需之社工人力為 2,148 人；又如果機構使用率訂為 18%，則推估所需之社工人力為 2,629 人（見表 3）。其中，長照型需求人數為 1,491~1,810 人；而身障型為 657~819 人。

表 3 社工人力推估（甲）

服務類別		社工人力配置比	社工需求人力	
			低推估	高推估
機構式照顧	長照型及護理之家	1:100	409	510
	養護型	1:100	537	670
	失智型	1:100	23	29
	身障型	1:50	397	495
	合計		1,366	1,704
日間照顧	長照型	一所一位社工員	113	184
	身障型	1:50	113	177
	合計		226	361
居家服務	長照型	1:60	409	417
	身障型	1:60	147	
	合計		556	564
總計			2,148	2,629

### (二) 依目前配置現況之各類長期照顧服務社工人力推估

如果各類服務機構社工人力之配置比是依現況，亦即是將小型長期照護/養護機構之社工人力也納入考量，則 2016 年所需社工人力為 2,604~3,084 人（見表 4）。其中，長照型需求人數為 1,746~2,104 人；而身障型為 858~980 人。

表 4 社工人力推估(乙)

服務類別		社工人力 配置比	社工需求人力	
			低推估	高推估
機構式 照顧	長照型及 護理之家	1：92	443	553
	養護型	1：82	655	817
	失智型	1：100	23	29
	身障型	1：40	497	619
	合計		1,618	2,018
日間 照顧	長照型	一所一位 社工員	113	184
	身障型	1：32	177	
	合計		230	361
居家 服務	長照型	1：48	512	521
	身障型	1：48	184	
	合計		696	705
總計			2,604	3,084

### (三) 討論

在進行社工人力需求之推估時，主要受到下列兩項因素之影響：(1) 各類服務使用率；(2) 各類服務社工人力配置比。在各類服務使用率部分，本推估所立基之假設有三：①機構使用率為 15%，②日間照顧服務使用率為 1.2%~1.4%，③居家服務使用率為 7.1%~7.2%。然長照十年計畫所預定 2016 年之使用率數字，機構使用率為 15%、日間照顧使用率為 3.12%，而居家服務使用率為 30%，致使本次推估人數遠低於長照十年計畫之中推估值(3,175 人)。

此外，長期照顧服務的項目也會影響推估，首先上述推估並未將各縣市政府長期照顧管理中心所聘任之照管專員納入。其次，長照十年計畫中的老人餐飲服務提供單位所需之社工人力也未納入估算。再其次，目前內政部推動的創新服務，如失智症老人團體家屋、老人福利機構失智症老人照顧專區試辦計畫及家庭托顧服務等所需之社工人力亦未納入本次推估。此意含著未來社工人力的需求數很有可能高於目前推估的結果。

### 四、社工人力配置現況

從上述推估結果，吾人可知，2016 年需要的社工人員約 3,000 名左右，惟目前的任用情況如何？就現有政府公布的統計資料來看，社工人員在長期照護領域，在職的社工人數有 2,073~2,194 人（見表 5）。其中，身心障礙福利機構之社工人數可能高估，因統計資料中包括有身障型福利服務機構之社工員。其次，在日間照顧服務與居家服務的社工人力配置現況，其也缺乏統計資料。因此，如將社工人員之工作領域分為「老人福利服務領域」及「身心障礙者福利服務領域」，則在老人領域工作的社工員計有 1,231~1,308 名，而在身心障礙領域的社工員則有 859~886 名（見表 1-5）。依據本推估的結果，如持低推估，則 2016 年需要 531 名(2,604-2,073) 社工員的加入；如持高推估，則需要 890 名(3,084-2,194) 社工員的加入。

表 5 長期照顧領域社工人力任用情形

服務場域	依據資料	社工人數
長照機構、養護機構及安養機構	內政部統計處（民 100）「老人長期照護、養護及安養機構工作人員數」（截至 2010 年 12 月底）	755
護理之家	行政院衛生署（民 100）「護理機構及精神復健機構暨開（執）業醫事人員數」（截至 2010 年 12 月底）	75
榮民之家	依行政院退輔會之統計（截至 2009 年 7 月底）	13
長照型日間照顧	(1) 依「長照服務網計畫」，2016 年每一次區均需設置至少 1 間日間照顧中心，並且每一大區均需設置至少一間失智症老人日間照顧中心之規劃目標，至 2016 年至少需設置 87 家長照型日間照顧中心，及 26 家失智症老人日間照顧中心，合計 113 家以每家日間照顧中心配置一名社工來推算。 (2) 根據衛生署照護處（民 100）「長照服務網—資源盤點結果」之資料所示，截至 100 年底，各縣市依長照十年計畫補助之日間照顧服務提供單位共計 83 家，以一家配置一名社工推算。	66~83
長照型居家服務	依據衛生署照護處（民 100）「長照服務網—資源盤點結果」，2010 年長照型居家服務人數為 30,546 人。 (1) 依據依內政部所訂頒「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」之規定，每 60 名居家服務個案應設置一名居服督導員（1：60），假定社工背景之比例占 60%。 (2) 依據呂寶靜等人（民 99）「推估未來十年臺灣社會工作專業人力需求」所計算之居服督導配置比 1：48，假定社工背景之比例占 60%	305~382
身障型居家服務	依據衛生署照護處（民 100）長照服務網—資源盤點結果，2010 年身障型居家服務人數為 10,969 人。 (1) 依據依內政部所訂頒「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」之規定，每 60 名居家服務個案應設置一名居服督導員（1：60），假定社工背景之比例占 60%。 (2) 依據呂寶靜等人（民 99）「推估未來十年臺灣社會工作專業人力需求」所計算之居服督導配置比 1：48，假定社工背景之比例占 60%。	110~137
身心障礙福利機構	內政部統計處（民 100）身心障礙福利機構工作人員數。（含日間服務機構、住宿型機構、及福利服務機構）（截至 2010 年 12 月底）。	749
合計		2,073（低） 2,194（高）

資料來源：研究者自行蒐集資料彙整成表

## 參、長期照顧社工人員之工作職責

隨著長期照顧服務體系的發展，社會工作專業服務在長期照顧設施中愈形重要，而社會工作人員的工作職責也需更加明確化，以美國為例，全美社會工作者協會（NASW）於 2003 年出版「長期照顧設施社會工作服務之全國性準則」（National Standards for Social Work Services in Long-term Care Facilities），在此準則中，載明社工員的職責包括（引自呂寶靜，民 101：150-152）：

- 一、入住前評估：包括從事生理、心理暨社會（biopsychosocial）評估，參與機構式照顧住民需求的跨科（別）之評量，以及新進住民的準備等。
- 二、需求確定及服務協調，以確保每位住民的生理、心理暨社會需求是能被滿足的。
- 三、參與照顧計畫的發展及複評：訂定個別化的社會服務和跨科（別）的照顧計畫，以滿足每位住民的生理、心理及社會需求。
- 四、協助住民和其家庭尋找並運用財務、法律、心理衛生及其他社區資源。
- 五、個人、家庭和團體服務之提供側重在住民生理、心理、社會的能力之維持，瞭解住民的安置及健康的情形，而服務也包括下列的協助：與住民疾病、失能、處遇相關之議題；財務及醫療決策；照顧的安排與期待；機構內和機構間的轉介；人際關係；社區生活；以及面對孤立、失落與死亡之因應。
- 六、住民妥適的照顧與治療之倡導：透過政

策之發展和執行，住民、員工和家庭成員有關住民權益之訓練，並向長期照顧檢察人（Long-term Care Ombudsperson）諮詢。

- 七、當協助有生理、心理暨社會困難的住民獲得妥適的治療和服務時，確保健康和心理衛生社會工作服務是可獲得的，期能協助住民維持或達成最大層次的心理和心理社會之福祉。
- 八、在設施內，員工從事住民行為介入時，扮演資源者的角色。
- 九、透過跨科（別）出院計畫及追蹤服務，讓機構住民得以安全整合至社區之中。
- 十、參與機構的計畫和政策發展，包括：與其他工作人員共同合作找出影響住民和家庭高品質照顧輸送之因素，如生理、心理、社會、文化與環境等因素，並參與所有新進員工的職前訓練以及機構員工的在職訓練。
- 十一、在被需求或有需求的情況下，參與住民及家庭代表所組成的委員會之發展。
- 十二、針對有行為能力（Competent）的住民，參與醫療人員及其他職員有關生前預囑（Advance Directives）及財產授權（Financial Powers of Attorney）之討論；而對於無行為能力的住民，則參與有關監護人及代理人之決策。
- 十三、志工的職前訓練與督導
- 十四、致力於社區資源的發展：參與社區團體以倡導、規劃，及實施攸關住民健康、心理衛生及其他福利需求之方案。
- 十五、在與認證的社會工作學院或學程合作

下，督導社會工作學生的實地工作實習。

十六、以獨立或協同的方式，參與研究或試辦方案。

反觀臺灣，針對社工專業服務在長期照顧的實施並未明訂統一的標準，故以下就長期照顧機構、日間照顧中心以及居家服務提供單位分述之。

### (一) 長期照護機構

根據 2007 年修正〈老人福利機構設立標準〉有關社會工作人員之配置規定為：「至少置一人，負責老人收容與轉介業務、老人諮詢服務、社會資源之結合與應用、老人福利服務方案之設計與執行、個案輔導工作及記錄管理，每養護一百位老人應增置一位社工人員。」其中雖然明訂了五項社會工作人員的職責，但其實質的工作內容並不是很詳盡（呂寶靜，民 91：211）。而中華民國老人福利推動聯盟（民 97）《老人安養、養護、長期照護機構社工人員操作手冊》列出社會工作人員的工作內容包含：住民入住及退住事宜、個案工作、團體工作、緊急危機處理、與其他團隊成員合作、與家屬共同合作、老人保護工作、公關行銷、經費募款、志工管理、實習業務與在職訓練教育業務。

此外，依據 102 年度「老人福利機構評鑑實施計畫」，評鑑項目內容包括：行政組織與經營管理、生活照顧與專業服務、環境設施與安全維護、權益保障及改進創新等五項，在生活照顧與專業服務項下之社工服務包含：（1）個案服務計畫與評值及管理情形、（2）服務對象個案資料管理、統計分析與應

用及保密情形、（3）機構資訊化建置及管理情形、（4）服務對象適應輔導或支持措施、（5）跨專業整合照顧執行情形、（6）服務對象團體或社區活動辦理情形；（7）社區資源聯結及運用情形、（8）與家屬（親友）互動及提供服務情形。另在權益保障項下的（1）與入住服務對象或委託人訂立契約情形、（2）生活公約或權益規範訂定情形、（3）服務對象（家屬）申訴意見反應辦理情形、（4）尊重服務對象信仰情形、（5）服務對象財物管理及死亡遺產處理情形、（6）提供服務對象臨終關懷照顧及協助處理喪葬事宜情形、及（7）辦理服務滿意度調查情形等七項亦屬於社工服務的範疇。

### (二) 日間照顧中心

目前國內並未有相關法規對社會工作人員的職責有明確地規定，美國學者 Kopstein & Urman（1996）認為日間照顧社工員的主要工作任務為：（1）接案、（2）通過申請與訂定契約（Admission and Contracting）、（3）活動計畫與管理（Activity Planning and Management）、（4）實施團體工作和督導團體活動，以及（5）個案工作與個案管理（引自呂寶靜，民 101：190-191）。反觀臺灣日間照顧服務中心社工員的工作職責為何？吳玉琴、高慧萍（2009：70-71）歸納出下列五類：（1）行政業務；（2）直接服務；（3）間接服務；（4）組織外展服務；及（5）其他。其中，直接服務的內容包含①個案受託服務、②個案在服務單位中的服務，如例行關懷、長期輔導個案、活動的安排、家屬聯繫與申訴處理，以及③離開服務單位，如請

假、停托、轉介等。

在老人日間照顧服務提供單位除了社會工作個案、團體、社區工作方法之實施外，由於多數日間照顧服務方案僅聘一名社工員，故社工員也承擔方案管理之職責，大致可歸納為兩部分：（1）服務管理，包括個案管理（含諮詢服務、收案評估、個案輔導）、團體工作、服務管理（如照服員照顧分工及人力安排、交通接送服務安排、跨專業溝通與協調）、家屬支持（如舉辦家屬座談會）以及社區工作（如日照宣導、失智症篩檢）；（2）行政管理：如方案計畫之訂定與執行及成果報告之撰寫；經費、交通費、收托費之收取、申領和核銷；以及社會局相關報表之填覆。

### （三）居家服務提供單位

根據中華民國老人福利推動聯盟編印的「居家服務操作手冊」中，依照居家服務提供的流程，可歸納出居家服務督導員的工作職責如下（吳玉琴，民 97）：

1. 接受派案/自費個案接案：填寫接案表，並安排居家服務開案訪視。
2. 開案家訪評估，即針對個案狀況與居家環境進行評估，並填寫個案基本資料表。
3. 擬定照顧服務計畫：
  - 以案主、主要照顧者及服務單位等三方，擬定照顧服務計畫的內容，其包括擬定計畫日期、居家服務需求、照顧目標等。
  - 遴選居服員，並派案與排班。
4. 簽訂服務契約。

5. 提供居家服務。

6. 定期評估：針對每位個案每月均電訪一次，每三個月家訪一次，以了解個案身心狀況、支持系統及需求，並紀錄個案使用其他資源之狀況。

7. 轉案、結案與追蹤。

除了上述與個案服務提供相關的工作項目外，居服督導主要的工作重點是負責照顧服務員的督導管理以確保服務品質，每三個月至少至少要開督導會議 1 次，且至少每 3 個月安排照顧服務員在職訓練 1 次。當然，「連結社會資源」、「辦理服務滿意度調查」，以及「處理個案和家屬之申訴和抱怨」等工作也均屬於社工員的工作範疇。

## 肆、長期照顧社工人力培育現況

有關長期照顧社工人力培育可從正規的社工教育及在職訓練兩個層面來探討。

### 一、社工專業教育

首先，社工教育在培育長期照顧人才的實施情形可就師資狀況及課程兩個向度來分析。因長期照顧的服務對象主要為老人及身心障礙者，故課程分析側重在「老人領域」和「身心障礙領域」。

#### （一）專業人力之養成教育

1. 我國社會工作相關系所老人領域之師資及開課情形

為瞭解臺灣社會工作系所之師資的專長領域及開授課程等情形，特透過各系所網站搜尋來收集資料，從 100



學年度各系所網站上所蒐集之師資及課程資料中，總共搜尋到 26 個社會工作系相關系所（碩士班/研究所為 22 所），其中專長領域為老人的教師計有 62 位。至於在開課方面，由 99 至 100 學年度各校開授老人領域相關課程之情形可知，在 26 個系所中，以開設「長期照顧/護」相關課程為最多，有 17 個系所；其次為「老人社會工作」有 12 個系所開設；第三為「老人福利」，有 11 個系所開設。

## 2. 我國社會工作相關系所身障領域之師資及開課情形

專長領域為身心障礙的教師計有 39 位。另在課程方面，由 99 至 100 學年度各校開授身心障礙領域相關課程之情形可知，在 26 個系所中，以開設「身心障礙福利服務」之課程為最多，有 14 個系所；其次為「身心障礙社會工作」，有 10 個系所開設；第三為「早期療育」之課程，有 5 個系所開設。

從上述的結果分析中僅能看出各領域在 100 學年度的開課數量，未能得知各門課的修習學生人數，其次，各領域專長教師在教學上所面臨的困難與挑戰亦值得探討，例如呂寶靜（民 95b）曾在「為高齡社會做準備：社會工作人力需求與培育」乙文中指出老人社工教育之挑戰與困境，主要可從三方面來討論：（1）師資人力：各系所實施老人福利服務領域之教學師資人力之困境，最主要為師資人力不

足，其次為缺乏專精師資；（2）課程：在課程方面之前三項挑戰為「願意修習學生人數少」、「內容難引發學生興趣」、及「缺乏本土化教學」；（3）實習：在實習教育方面之前三項挑戰為「選擇老人領域實習的學生少」、「機構缺乏可擔任實習督導之人力」、及「機構提供之實習內容與社工業務不吻合」。

## 3. 老人與長期照護跨領域學分學程

長期照顧係以跨領域工作團隊工作方式來提供服務，因此以跨領域學程之方式來進行培育不失為好的方向，爰此，教育部委託胡名霞等人（2007）辦理「老人與長期照顧相關學程四大專業領域課程共識規劃案」，此四大專業領域包含物理治療、職能治療、護理、社工。其中，社工系課程的設計理念分為專業知能與介入兩大部分（胡名霞等人，民 96），強調的內容如下所示：

- （1）專業知能：強調「高齡社會發展趨勢及人口老化現象對臺灣社會、經濟造成的衝擊」、「老化之社會與心理層面的議題」、「老人福利政策、法規與服務方案」、「長期照顧服務體系或老人福利服務領域中社工的角色、功能與工作項目」、「老人疏忽、虐待及保護服務」、「多元文化議題」。
- （2）介入：強調「老人的社會暨心理評估與處置」、「老人社會支持體系的建立」、「家庭評估、家庭關係介入

及支持家庭照顧者」、「社區資源運用與管理」、「活動方案規劃與帶領」、「死亡、失落與悲傷輔導」。

## 二、長期照護專業人力培訓課程：社工人員

為強化長期照護服務的專業人力需求，行政院衛生署規劃長照專業人力培訓課程 Level I ~ Level III 課程內容（見表 6）。其中

衛生署將 Level II 分為：醫師、護理人員、社工人員、物理治療師、職能治療師以及營養師等六大專業，並將 Level II 初步規劃為八大類課程，其後委由各專業人員團體，依個領域之特殊需求，循此課程規劃訂定細項課程，並自訂應訓練時數，強調各專業之照護能力。

表 6 長期照護專業人力培訓課程 Level I ~ Level III

Level I 共同課程 18 小時 (應於到職前或到任半年內完成)	時數	Level II 專業課程(居家/社區/機構式) 32 小時(惟醫師 16 小時) (於 2 年內完成)	時數	Level III 整合性課程 24 小時 (配合在職教育於 6 年內完成)	時數
1. 長期照護導論 (1) 長期照護發展、理念與倫理 (2) 長期照護需求及情境介紹 (3) 評估工具簡介 (4) 照護管理 (5) 溝通與協調	8 2 2 1 1 2 2	1. 長期照護需求者之評估(照護需求、環境、資源、醫療..等) 2. 長期照護服務之介入與處理 3. 照護品質之監測與管理 4. 家庭照顧者功能與角色 5. 感染控制 6. 個案研討 7. 年度專題及新興議題 8. 其他		1. 其他專業課程(選修) 2. 整合式課程 (1) 個案研討 (2) 危機處理 (3) 行政及資源管理 (4) 常見長期照護各專業議題研討 (5) 年度各專業進階議題研討 3. 生死學與臨終關懷	4 18 6 2 2 4 4 2
2. 長期照護政策與法規 (1) 長期照護政策法規 (2) 長期照護保險	2 2				
3. 長期照護資源介紹與應用	6				
4. 跨專業角色概念 跨專業案例及合作模式討論	6				

有關社工人員 Level II 之專業課程，內政部社會司完成「社會工作人員長期照顧訓練課程規劃案」（民 101），係依據社工員在長

期照顧領域中之職責與可能面臨的難題，進而規劃出「社工人員長期照顧訓練課程（註 1）」（見表 7），期能強化社工員於長照領

域中的專業知能與工作能量，進而提升案主福祉。

表 7 社工人員 Level II 長期照顧訓練課程

課程名稱		時數	合計
主題一、長期照護需求者之評估（照護需求、環境、社會資源、醫療等）			
1.	老人長期照護個案整合性需求評估（生理、心理、社會、靈性）	4	4
2.	身心障礙長期照護個案整合性需求評估（生理、心理、社會、靈性）	4	
主題二、長期照護服務之介入與處理			
1.	長期照護資源網絡之建構與協力策略	3	10
2.	危機管理--預防、處理與復原（包括機構、居家服務提供單位之常見危機事件）	3	
3.	團體工作實務	3	
4.	悲傷輔導	2	
主題三、照護品質促進			
1.	照護品質監測與管理	2	6
2.	長期照護社工督導實務	2	
3.	個案權益倡導	2	
主題四、家庭照顧者功能與角色			
1.	家庭動力分析與家庭協商	4	4
主題五、感染控制			
1.	全面性防護暨感染控制	2	2
主題六、個案研討			
1.	照顧倫理兩難個案研討	2	4
2.	保護個案案例研討	2	
主題七、年度專題及新興議題			
1.	監護宣告及信託之介紹與實務	2	2
總時數		32	小時

以下進一步說明規劃社工人員 Level II 長期照顧訓練課程所立基的理由：

### （一）長期照護需求者之評估（照護需求、環境、社會資源、醫療等）

在社工專業教育養成中，個案評量、處遇（介入）與轉介為社會工作的核心任務，在規劃社會工作人員長期照顧訓練課程時，上述核心任務必須納入課程設計的依據。循此，照顧需求評量是長照領域社工員應具備之基礎知能，故在「長期照護需求者之評量（照護需求、環境、資源、醫療..等）」主題下，規劃「老人與身心障礙者的長期照護個案整合性需求評估（生理、心理、社會、靈性）」。

### （二）長期照護服務之介入與處理

如何在長照體系中與各專業協同合作，並為案主連結所需資源也是社工員的任務範疇，故設計「長期照護資源網絡之建構與協力策略」課程；而當服務提供單位發生危機時，社工員也需具備因應能力，因此「危機管理--預防、處理與復原（包括機構、居家常見緊急事件）」也是不可或缺之知能。在長照領域中，除了具備上述能力外，也不能忽視社會團體工作的運用，故在課程中納入「團體工作技巧」。

### （三）照護品質促進

在服務提供的過程中，社工員不僅要滿足案主的照護需求，也需顧及服務的品質，故透過「照護品質監測與管理」之學習，有助於社工員瞭解評鑑指標以及將指標實踐之

做法；「長期照護社工督導實務」亦能讓社工員透過督導之實施，提升長照領域中不同類型工作人員之服務品質。

#### (四) 家庭照顧者功能與角色

與家庭一起工作亦是社工員的工作重點，故規劃「家庭動力分析與家庭協商技巧」有助於社工員與個案互動，並增強其家屬之照顧能量。

#### (五) 感染控制

在長期照顧領域中，衰弱的失能者對於傳染病的抵抗力遠低一般人，因此社工員必須瞭解如何正確洗手以及穿脫個人防護設備，並對長期照顧場域常見之傳染疾病之徵兆與病程變化有基本認識，以確保失能者的基本生理健康，故在課程中納入「感染控制」。

#### (六) 個案研討

由於社會工作的案主多元且複雜，透過個案研討會可充實社工員因應案主問題的能力。其中，因社會工作為與人工作之專業學門，故倫理也是一大重要議題，而透過個案研討的舉辦有助於長照領域社工員因應工作場域中的倫理難題。另，老人福利法第四十三條明文規範當老人因直系血親卑親屬或依契約對其有扶養義務之人有疏忽、虐待、遺棄等情事，至有生命、身體、健康或自由之危機時，社工員有通報責任，因此將「保護個案案例研討」納入「個案研討」主題中也有其必要性。

#### (七) 年度專題及新興議題

在長期照顧領域中的案主有身心功能衰弱之特性，故其財產之運用與安排也是社工員需妥善處理的課題，而 2009 年民法修法，將從前有關禁治產宣告即禁治產人監護部分，改為「監護宣告」制度，並增訂「輔助宣告」制度，而社工員對於上述監護宣告與信託之過程，以及自身於其中可能扮演的角色和因應原則必須有所了解，因此在課程中也納入「監護宣告及信託之介紹與實務」。

### 伍、未來發展與建議

#### 一、改善長期照顧領域社工員的工作環境與待遇

臺灣每年約培養出 2,650 位大學部與 947 位碩士級的社會工作/社會福利工作者，若以 20%~30% 做為社工系畢業生從事社工工作的比率，則每年約有 700~1,000 人投入社工領域，然社工領域多元，且長期照顧領域的社工待遇相對較差，恐難吸引人力投入，因此，改善長期照護領域社工員的工作環境與待遇是當務之急。

#### 二、鼓勵各大專院校設立跨領域長期照顧學程

目前國內七成的社工系所已開授長期照顧/護相關課程，然長期照護的定義為：「對具有長其功能失常或困難的人的照顧，對他們提供一段時間的持續性照顧，包括：醫療、護理、個人照顧和社會支持。（Kane 等人，1998；引自呂寶靜，民 101：132）」。由此

可知，長期照護包含健康、醫療、社會、環境、輔具等跨領域之需求，因此其涵蓋的範圍比社工服務更廣，故為培養社工員具備長期照護之知能，建議教育部也應鼓勵各大專院校設立跨領域長期照顧學程。

### 三、充實社工教育中「長期照顧」相關課程的內容

社工教育為推廣長期照顧相關課程的首要之務是建置豐沛的資料庫供師生使用，故建議收藏各種相關期刊專書外；另也要提供相關影片，以協助教師開發教材。其次，社會工作領域的學生必須同時具備理論與實務能力，故建議在課堂邀請資深的社會工作人員或督導來分享經驗，以充實學生進入長期照顧領域工作之能量。

### 四、積極辦理長期照護專業人力培訓課程供社工人員參加

根據衛生署統計（民 101），目前已接受 Level I 培訓支長照專業人員中，社工人員僅有 174 位完成訓練；又護理師工會於 101 年辦理之 Level I 課程開放 161 個名額給社工員參加；而內政部委託中華民國老人福利推動聯盟辦理之「101 年度長期照護專業人力共同課程（Level I）培訓計畫」，完成培訓者僅 85 位為社工背景。簡言之，截至 2012 年為止，只有 420 位社工員完成 Level I 共同課程。然目前在長期照顧領域的社工人員約有 2,073~2,194 名，亦即尚有 1,653~1,774 位社工員尚未受訓。進一步來說，即使設計出 Level II 專業課程，也僅有 420 位社工員可參與課程訓練。爰此，建議應由社會司積極辦理社

工人員 Level I 課程，讓更多社工員得以完成共同課程之培訓，並繼續接受 Level II 專業課程之訓練。其次，建議社工員參加 Level I、Level II 的訓練課程也可獲得社會工作師繼續教育之認證，以減輕社工員接受訓練的負擔。

### 五、「長期照顧」未來發展為專科社工師之一個領域

目前美國社會工作者協會（NASW）提供十二類專精證書（specialty certifications）之認證，其中有一類為健康照顧社會工作師，要取得此認證必須是社會工作教育學會（CSWE）認可之社會工作碩士學位，且具有兩年及 3,000 小時有酬並受督導的碩士後健康照顧社會工作經驗，此外，還需由受認證之督導提供一份評估，並由申請人具碩士學位之同事提供推薦函。而 2007 年修訂通過的社工師法將社工師分為一般社工師和專科社工師，其中專科社工師分為「醫務」、「心理衛生」、「兒童、少年、婦女與家庭」、「老人」、「身心障礙」等五個次領域。建議未來可比照「美國社會工作人員協會（NASW）」，將長期照顧列為一個專精領域，提升長期照顧領域之專業性。

### 六、營造友善老人的環境

在美國，社會工作學院開授老年學相關知識和技能之課程，但學生畢業後是否實際投入老人相關的領域工作端賴其興趣和偏好而定。Cummings & Galambos（2002）的研究指出，社會工作學院碩士班學生從事老人相關領域工作的意願受到與老人的親近感、接

觸的頻率、互動的經驗、老年學技巧層次等因素之影響；對老化的態度越趨正向、與老人互動經驗愈好者，愈有意願投入老人福利服務工作（引自呂寶靜，民 95a）。因此，營造一個友善老人的環境是根本的做法，故

建議教育部為各級學校設計認識老人之相關課程，自小培養國人對老人的友善態度。

（本文作者為政治大學社會工作研究所教授）

**關鍵詞：**長期照顧、社工人力、社工教育

## 註釋

註 1：本規劃案由政治大學社會工作研究所呂寶靜教授擔任主持人，邀請實務工作專家、學者組成工作小組，經過三次工作小組會議討論，最後由主持人歸納各委員意見，統整出社會工作人員長期照顧訓練（Level II）課程。

## 參考文獻

- 內政部社會司（民 101）。《社會工作人員長期訓練課程規劃報告》。臺北：內政部。
- 內政部統計處（民 99）。《中華民國九十八年老人狀況調查報告》。臺北：內政部。
- 內政部統計處（民 100）。《老人長期照護、養護及安養機構工作人員數》。內政統計年報。  
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-06.xls>（取用日期 2012 年 01 月 07 日）
- 內政部統計處（民 100）。《身心障礙福利機構工作人員數。（含日間服務機構、住宿型機構、及福利服務機構）》。內政統計年報。<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-28.xls>（取用日期 2012 年 01 月 07 日）
- 內政部統計處（民 101）。《人口年齡分配》。內政統計年報。<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/m1-06.xls>（取用日期 2012 年 01 月 07 日）
- 行政院（民 96）。《我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫》。臺北：行政院。
- 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組（民 95）。《改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告》，臺北：行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組。
- 行政院經濟建設委員會（民 99）。《2010 年至 2060 年臺灣人口推計》。臺北：行政院經濟建設委員會。
- 行政院衛生署護理及健康照護處（民 100）。《長照服務網—資源盤點結果》。
- 行政院衛生署（民 100）。《護理機構及精神復健機構暨開（執）業醫事人員數》。衛生年報。  
<http://www.doh.gov.tw/CHT2006/DisplayStatisticFile.aspx?d=85284>（取用日期 2012 年 01 月 07 日）
- 中華民國老人福利推動聯盟（民 97）。《老人安養、長期照顧機構社工人員操作手冊》。臺北：

內政部。

吳玉琴編著（民 97）。《居家服務操作手冊再版》。臺北：內政部。

吳玉琴、高慧萍（民 98）。〈第四章組織架構及人力資源管理〉。收錄於中華民國老人福利推動聯盟編印，《日間照顧營運手冊》，頁 61-73。臺北市：老人福利推動聯盟。

呂寶靜（民 91）。〈第五章老人福利服務〉。收錄於呂寶靜主編，《社會工作與臺灣社會一版》，頁 177-220。臺北：巨流。

呂寶靜（民 95a）。〈社會與健康照顧組研究成果〉。宣讀於「2005~6 高齡社會研究規劃成果發表會—高齡社會的來臨：為 2025 年臺灣社會規劃之整合研究」研討會，行政院國家科學發展委員會高齡社會研究團隊主辦，2006 年 7 月 7 日。

呂寶靜（民 95b）。〈為高齡社會作準備：社會工作人力需求與培育〉。宣讀於「高齡社會與社會工作人力發展」研討會，國立政治大學社會行政與社會工作研究所主辦，2006 年 11 月 17 日。

呂寶靜（民 100）。〈第五章老人福利服務〉。收錄於呂寶靜主編，《社會工作與臺灣社會二版》，頁 130-163。臺北：巨流。

呂寶靜（民 101）。《老人福利服務》。臺北：五南。

呂寶靜、陳正芬（民 97）。《高齡社會的來臨：為 2025 年的臺灣社會規劃之整合研究—臺灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究：以居家照顧服務員為例》。行政院國家科學委員會專題研究成果報告。NSC 95-2420-H-004-052-KFS。

呂寶靜、黃泓智（民 99）。《社會工作人力資源發展及研究：推估未來十年臺灣社會工作專業人力需求》。內政部公益彩券回饋金補助。

胡名霞、呂寶靜、陳惠姿、毛慧芬（民 96）。《老人與長期照顧相關學程四大專業領域課程共識規劃案》。教育部補助。