

談居家照顧服務人力之因應策略 —兼論長期照顧政策的發展方向

沈慶盈

壹、前言

「我國長期照顧十年計畫」（行政院，2007）的服務對象主要是日常生活功能受損而需要由他人提供照顧服務者，服務目標為「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」，而服務項目包括照顧服務、居家護理、居家復健、輔具購買、租借及居家無障礙環境改善、喘息服務、交通接送服務、機構式照顧與營養餐飲服務等，其中尤以居家式照顧服務為其骨幹。但因老人長期照顧服務是新興且勞力密集的服務，因此照顧服務員人力嚴重欠缺。行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組（2005）即指出照顧服務員或督導員的招募與留任是照顧服務提供單位的主要經營困境之一。「我國長期照顧十年計畫」進一步推估社區照顧服務員人力需求在 2010 年為 4,890~42,535 人；2015 年為 5,689~49,487 人；2020 年則

為 6,564~57,140 人（見表 1）。若以全部照顧服務員人力需求的推估結果來看，以低時數高推估所得的 2015 年需求人力為 27,201 人，與 2007 年照顧服務人員 9,375 人相比，平均每年短缺達 2,228 人，若以高時數高推估的需求人力 62,464 人來看，每年短缺更高達 6,636 人。此結果顯示長期照顧各類人力實際從業人員與未來推估所需人力之差距乃是以照顧服務員之供需差距最為顯著（行政院，2007）。

在另一方面，「長期照顧監督聯盟」則認為現行長期照顧十年計畫提供的喘息服務，一年只補助十四到廿一天，平均一個月僅九到十四小時，根本不敷所需。呼籲政府在長期照護服務法、長期照護保險法中提高喘息服務補助時數至一年五十二天以上，讓家庭照顧者至少可以「周休一日」，並招募至少十五萬名居服員（朱芳瑤，2011）。

表 1 社區照顧服務員人力需求推估摘要表，2007、2010、2015、2020

| 年份 | 推估時數類別 | 社區照顧服務員 | | | |
|------|--------|---------|--------|--------|--------|
| | | 低推估 | 中推估 | 中高推估 | 高推估 |
| 2007 | 低推估時數 | 4,516 | 6,774 | 9,032 | 11,290 |
| | 高推估時數 | 15,717 | 23,575 | 31,433 | 39,291 |
| 2010 | 低推估時數 | 4,890 | 7,335 | 9,780 | 12,225 |
| | 高推估時數 | 17,014 | 25,521 | 34,028 | 42,535 |
| 2015 | 低推估時數 | 5,689 | 8,534 | 11,379 | 14,224 |
| | 高推估時數 | 19,795 | 29,692 | 39,589 | 49,487 |
| 2020 | 低推估時數 | 6,564 | 9,847 | 13,129 | 16,411 |
| | 高推估時數 | 22,856 | 34,284 | 45,712 | 57,140 |

註：1. 高推估時數為最高補助額度時數，低推估時數為實際使用數。

2. 低推估為建構長期照護體系先導計畫實驗社區實際使用時數，中推估為低推估之 1.5 倍，中高推估為 2 倍，高推估為 2.5 倍。

3. 每位照顧服務員以每月工作 160 小時來推算所需之工作員數

資料來源：行政院（2007）：我國長期照顧十年計畫。

由於我國長期照護保險規劃在近幾年內上路，未來居家服務的使用勢必大增。而上述資料亦顯示，不管政府或民間單位皆預期照顧服務人力的短缺問題嚴重，有必要立即思考因應之道。本文即在於討論如何因應長期照顧居服人力不足的困境。

貳、居家服務人力不足的影響因素

過去的相關文獻即曾分析居家照顧服務人力不足的影響因素，內容則主要探討為何照顧服務員不願從事居家服務？或為何居家服務員的留任意願不高？以下簡單統整過去的文獻結果如下：

一、偏誤的社會認知

社會大眾認為照顧服務的工作內容類似

於家務工作，不需具備專精知識和技能的工作，適合婦女，特別是中年婦女從事（行政院，2007）。此與居家照顧服務員超過 90% 為女性，年齡以 40-49 歲占最多的勞動圖像（吳玉琴，2008）相符。此種社會認知似乎限制了照顧服務人力的來源，缺乏年輕人的投入。而此種將照顧服務視同為家務工作的認知還容易使民眾將居家服務員視為「僕人」或「幫傭」（陳慶雄，1999；引自陳淑君、莊秀美，2008），使居服員覺得工作不受尊重而不願繼續留任。

二、惡劣的勞動條件

偏誤的社會認知加上政府按服務時數補助的方式，使居家服務提供單位主要以兼職人力聘僱居服員，造成薪資偏低且收入不穩定，訓練少，缺乏諮商或支持，沒有工作保

障與升遷機會，及福利待遇不佳等狀況（戴玉慈、吳淑瓊，2002；行政院，2007；吳玉琴，2008；陳淑君、莊秀美，2008）。吳玉琴（2008）以2004年年底的資料進行統計，結果發現居家照顧服務員的平均時薪為150元，每月平均服務時數為89小時，每月平均薪資才12,922元，低於勞基法的最低工資；而臺北市的狀況雖然好一些，但平均時薪也只有168元，每月平均服務時數為107小時，每月平均薪資則為17,998元，仍然不高。此種不良的勞動條件造成居服員有很高的離職意願及流動率，也使許多照顧服務員在受訓後不願投入居家服務。李光廷等人（2005，引自吳玉琴，2008）的調查發現有約60%的居服員想要離職，而其原因依序為收入不理想（86.8%）、聘僱不安定（61.8%）、勞力負擔過重（59.2%）及上班時間不規則（57.9%）等。而內政部2006年的統計資料則顯示，臺灣地區受過照顧服務員訓練的人僅有約2-10%留在居家服務職場工作，其餘人力大部分流向醫院或機構式照顧服務（行政院，2007），這亦是居家服務人力短缺的原因之一。

三、矛盾的服務關係

李光廷等人（2005，引自吳玉琴，2008）的調查發現，影響居服員留任的主要原因依序為「有幫助人的快樂感」（85.4%）、「有收入可貼補家用」（79.7%）、及「有參與社會的充實感」（57.6%）。可見當居服員的心理需求能獲得滿足，且其不是家的主要負擔者時，留任的機會較高。Eustis 和 Fischer（1991）的研究則發現居家服務員與其照顧

對象間的關係並不單純。如果居家服務員與其照顧對象間有情感的連結，彼此像家人或朋友關係，則照顧對象會信任居家服務員，但相對較不看重居服員的時間價值；居服員則會做較多額外、未收費的工作，但也較會介入受照顧者的生活。相反地，如果居家服務員與其照顧對象間沒有非正式的關係，則照顧對象不易信任居家服務員，但對自己的照顧管理擁有較大的控制權；居服員則不願做額外、或被要求的工作，但也較不會介入受照顧者的生活。由此研究推論，從居服員的角度來看，如其與照顧對象有良好的關係則會感到心理滿足感，但收入會少於其所投入的服務時間；但如與受照顧者沒有維持良好關係，則可能因不願做契約規範以外的工作而易與受照顧者發生爭執，加上難以從工作獲得心理滿足感，反而更易離職。

從上述的資料整理可知有關居家服務的人力問題牽涉到許多複雜的因素。由於社會大眾對於居家服務的認知幾乎等同於幫傭或外勞的工作，因此一般人及服務使用者對於居服員並不是非常尊重，照顧服務工作也就不是一個良好的職業選項；再加上居家服務的工作條件及福利本身就不是很好，以致於人力流失頻繁。未來長期照顧政策要以居家服務為主要服務項目，對於居服人力不足的問題當然更是雪上加霜。以下進一步探討解決居服人力缺乏的策略。

參、解決居服人力困境的策略探討

至於如何解決居服人力缺乏的困境？相關文獻的建議大多從吸引更多投入居家照

顧服務工作或從留住現有居家照顧服務員的角度出發，主要包括建立居家服務勞動保障、合理薪資待遇與友善工作環境（戴玉慈、吳淑瓊，2002；行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組，2005；行政院，2007；行政院經濟建設委員會，2006；吳玉琴，2008；陳淑君、莊秀美，2008），全面推動全責照護制度（吳玉琴，2008），輔導成立照顧服務員工會組織（戴玉慈、吳淑瓊，2002），輔導受託單位以月薪方式聘任居家服務員（陳正芬、王正，2007），及將照顧服務員之訓練納入正規教育體制，增設二技之學程教育（行政院，2007）等。作者認為目前參與照顧服務員訓練的門檻並不高，只要年滿 16 歲，國小以上學歷，無不良嗜好及傳染病者即可參加受訓。只要完成核心課程 50 小時與實習課程 40 小時，共計 90 小時，通過考試即可取得證照，因此技職院校畢業者不易認為居家服務工作是有發展的職業選項，社會大眾也容易覺得他們是大材小用，加上目前已有多個老人服務相關學系，在此狀況下，即使增設照顧服務相關科系或學程大概也不易增加太多投入居家服務的人力。

如要有效因應居家服務人力不足的問題，作者認為根本之道在於降低對於居家服務的需求，不然就需努力發展吸引及留住居服人力的策略，茲分項說明如下。

一、降低居家服務的人力需求

作者認為如要降低對於居家服務的需求，主要需從長照政策及制度面著手。相關策略說明如下：

（一）以「活躍老化」為目標，延後或縮短需要長期照顧的生命期

「活躍老化」（active ageing）是世界衛生組織推展的概念，主要透過預防來降低個人的失能，提供安全、健康的環境確保長者的生活品質，促進長者的社會參與，使其在老人期能獨立自主的生活，減少失能長者對各種服務資源的依賴。臺灣目前雖然逐漸引進及推廣健康促進的觀念，但在政策面的落實還有待加強，花在預防老化的經費仍嫌不足。作者建議長照制度的規劃應從預防著手，這是未來可從根本努力的方向。

（二）引進「照顧服務總額」制，開發多元服務項目

我國長期照顧十年計畫（2007）的目標在於「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」。而生活品質是一個複雜的概念，世界衛生組織（WHO）提出生活品質應具備身體健康，心理狀態，獨立程度，社交關係，環境，及靈性、宗教或個人信仰等六個層面（引自陳肇男，2003）。Lau 和 McKenna（2001，謝妤葳 謝清麟譯，引自沈慶盈，2005）則將生活品質的概念分為生理安適感，功能安適感，經濟安適感，社會安適感，心理安適感，及心靈與哲學安適感等六個層面。可見如要提升失能長者的生活品質需同時考量其多方面的需求。但是臺灣長期照顧體系的規劃與發展卻一直是以「照顧服務」為主，相關服務及給付項目侷限於協助日常生活活動服務，包括：居家服務、日間照顧、

家庭托顧服務、居家護理、居家復健、輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務等，這對於提升服務對象生活品質的目標似乎影響有限；在另一方面，長照中心花長時間所進行的完整評估工作卻僅用於核定照顧對象所能獲得的長照服務項目與給付標準，不僅浪費時間與金錢，同時也限制了專業的成長，使得長照中心的人力長期處於不穩定的狀態。而就當前長照主力的居家照顧服務而言，其主要是補充性質，與「增進獨立生活能力，提升生活品質」的相關性甚低。

臺北市政府社會局曾經規劃過「照顧服務總額」，亦即長期照顧服務對象依其條件而獲得其每月的照顧總額，每個服務對象在其總額之內，可自由購買經社會局事前審核通過的服務，例如各類才藝或講座課程，社區活動，甚至旅遊等。如此類似幼兒教育津貼補助方案的概念，可鼓勵社會開發多元的服務方案，降低居家服務的使用，應也更有助於滿足長者需求，提升其生活品質。只是可惜該規劃案後來沒有施行。

如果服務總額制度不易施行，至少可扶助其他長期照顧服務項目的發展，並擴大長期照顧的服務給付項目。內政部在 2010 年以「一縣一日照中心」為目標，補助各縣市政府推動日間照顧業務相關經費，使得日間照顧中心的數量開始增加，應持續推動以提供比居服更全面的照護，並降低對居服人力的需求。此外，亦可將家事服務獨立列入服務項目，僅有家事服務需求者可委託市場上提供家事服務的單位來提供服務，同樣由長期照顧服務中心進行評估與媒合，降低部分對居家服務人力的需求。

(三) 檢討服務項目與給付範圍，訂定較明確與嚴謹的補助標準

基本上，社會保險與社會福利是兩個不同的概念。社會保險需考量財務的自給自足，社會福利則需考量社會整體的公平正義，及對社會與服務對象的長期影響。對於政府目前所推動的長照保險法與長照服務法的內容不是本文所探討的範圍，不過作者認為，如果長期照顧僅限於照顧服務的範圍，則幾乎可以確定目前評估工具的準確度不佳，容易造假，且補助標準似乎過於寬嚴不一，不僅容易與民眾發生爭執，也容易造成資源的誤用與浪費。

林麗嬋、吳肖琪、蔡閻閻、張淑卿（2010）認為現行的評估工具有五點問題，包括量表項目選取的原則待確立、獨立與依賴的定義待釐清、輕症重判待改進、工具式日常活動功能的性別影響待評估、認知功能障礙者長期照護需求的評估工具待建構等。實務上及學界亦開始有居家服務的評估與提供過於寬鬆的主張，因此建議政府在評估工具的使用上應研擬更為具體或嚴謹的指標。畢竟以臺灣目前的所得稅率，僅能維持小政府的服務規模，並沒有能力走往福利國家的制度方向。如繼續擴大服務，債留子孫，並不是負責任政府應為之事。

而研擬新指標畢竟費時耗力，若參照保險業近年所推出的長期看護保險的標準，其給付對象是經專科醫師診斷，在無法自行飲食、穿脫衣物、走動、就寢起床、沐浴或如廁排便尿六項中達三項以上者；或是無法分辨：1）季節、月份、早晚時間，2）自己住居所或現在所在場所，3）親近家人或平常在

一起的人三項分辨障礙中達二項以上者。作者認為為了長照制度的長久經營，或許可參照商業保險的長期看護給付標準；或是排除輕度失能的服務對象，只將中度與重度失能者納入長期照顧的服務與給付對象。輕度失能者的需求則以開發社區志願服務人力來替代。

在另一方面，由於目前居家服務的服務項目內容廣泛，難易及專業程度差異很大，引發居服員間同工不同酬及挑選服務對象的爭議，增加居服提供單位的困擾。如果限縮居家服務的服務項目，僅提供專業技能較高的服務項目，將家事服務改為委託家事服務單位提供，專業度較低的需求則連結社區資源來提供服務，如此不僅可降低對於居家服務人力的需求，還有助於提升居家服務的專業地位，並解決同工不同酬及挑選輕鬆個案的問題。

(四) 運用社區資源與志願服務人力

自從內政部在 2005 年開始推動「社區照顧關懷據點計畫」之後，投入老人社區照顧的社區與志願人力皆有顯著增長。這些社區資源與志願人力應可適當加以轉移與提升，鼓勵其負擔部分較簡單的長期照顧功能，如陪伴，陪同就醫，送餐，鼓勵失能長者，尤其是輕度失能的長者參與社區活動等。如此運用社區照顧與志願服務來服務社區輕度失能者，應是降低居家服務人力需求的有效策略之一。

二、吸引及留住投入居家服務的人力

作者認為從目前居家服務的人力困境來

看，如要吸引投入居服的人力，並使已投入者願意留下，除了持續訓練照顧服務人力的消極策略之外，較有效的作法應是想辦法提升居家服務在職場的吸引力與競爭力，使居家服務成為具優勢的職業選項。

(一) 持續辦理照顧服務人力訓練，並提升其對居家服務的瞭解

雖然照顧服務人力訓練之後，實際投入的居家服務的人員不多，但是有訓練就有機會。至於訓練的訊息除了針對居家服務的潛在人力，如中年未就業婦女進行宣傳外，還可針對高中職及技職院校的相關學系、學程進行宣導，並請學校鼓勵在校學生參與訓練，以儲備年輕的照顧服務人力，畢竟擁有證照對有些學生具備吸引力。

至於課程與實習的安排，由於對居家服務不熟悉是影響受訓者選擇居服工作的因素之一，作者建議在訓練課程中可安排一或二小時的居家服務介紹，然後在實習課中安排半天或一天時間到居服單位實習，由各居服單位安排居服員帶領，分別到不同服務對象家中實習，以促進受訓者對於居家服務工作的瞭解。

(二) 提升居家服務工作的職場吸引力

目前的居家服務人員由於社會地位低落，心理與生理負荷偏高，且薪資保障不足，不僅不被年輕人視為有前途的職業生涯選項，連對於中高齡者也不具太大的吸引力。過去的研究亦指出居服員的社會地位未受到社會大眾的認同及尊重（邱泯科、徐伊玲，2005；吳玉琴，2008；陳淑君、莊秀美，2008；

劉育婷，2009）。因此，如果居服員的工作條件與地位未能改善，訓練再多的照顧服務人員也不見得會投入居服的行列；而即使投入，也可能不會停留太久。

而要提升居家服務的職場吸引力，作者認為可從外在激勵與內在激勵兩方向著手，針對有經濟壓力的居服員，可從提供就業安全，改善工作條件與福利著手。而對於有時間限制及無經濟壓力的居服員，則可凸顯居家服務的工作彈性與助人特性。茲說明如下：

1. 提供就業安全，改善居家服務的工作條件與福利

對於有經濟負擔的居服員而言，收入不穩定是其非常在意的一件事，因此改以全職方式聘僱居服員，提供居服員就業保障與穩定薪資待遇是吸引居服員投入及留任的關鍵。在早期其實有居服提供單位以全職方式聘僱居服員，後來為了減輕人力閒置風險與福利支出才改為時薪制。如今既然許多居服單位因適用勞基法，為了成本考量而規定居服員的每月最低工時，其基本薪資與全職人員已沒有太大差異，不如將居服人員改為全職人員，保障其每月的薪資福利，如此有助於提升居家服務的職業吸引力，吸引更多人力投入居服領域，並促進人力的穩定；此外，亦有助簡化居服單位派案時的考量。基本上，此方法的變動最小，而長照中心則可依據居服單位的人力狀況派案，並且在某一居服單位增聘居服人員時，集中派案給他，以降低居服單位擔心人力閒置風

險而不願意增聘人力的情形。

在福利方面，由於居服員的服務地點眾多，花在工作地點轉換的交通與時間成本可觀。提供交通補助或降低居服員的時間成本應有助於提升居服工作的吸引力。針對交通成本問題，長照中心除可考量將相近鄰里的個案派給同一居服單位，以提升居服員工作的可近性之外，政府亦可研究增加交通補助的福利。

如果居家服務員是全職員工，除了提升居服員的安全感外，居服員也比較不會因要增加服務時數而壓縮交通時間，造成遲到早退狀況；居服單位對居服員的影響與控制力亦會增大。這些皆有助於降低居服員與照顧對象及其家人間的衝突機會，提升彼此的滿意度，居服員也較不會離職。

2. 凸顯居家服務的工作特性，運用部分時制人員

對於沒有經濟壓力或服務時間受限的潛在居服員而言，居家服務工作的助人形象與工作彈性是其吸引居服員投入的主要特色。從過去至今，有一部分的居服員是因為這些工作特色而選擇從事居家服務，或因捨不得及不放心受照顧對象而繼續留在居服工作崗位，這些居服員的服務時數往往不高。但在居服單位被解釋成雇主，需適用勞基法，負擔居服員的勞健保與退休金，而政府補助金額卻沒有等比例增加的狀況下，居服單位的經營成本大增，因此為了降低成本，只好

限制居服員每月最低服務時數，使得兼職人力大多因服務時數未能達居服單位新增的最低時數規定而被迫退休或離職，這是非常可惜的，因為這些居服員往往與受照顧對象關係良好，且以服務的心態工作。被迫離職不僅損害了這些部分時制居服員的工作權，也影響受照顧者的受照顧權。

勞健保是對居服員的工作保障，也是勞基法的規定，必需遵守。不過，居服提供單位認為他們只是承接政府方案，按服務時數收取補助費用，並不是一般營利事業單位，不應完全由他們負擔勞健保與人力閒置風險。此觀點也並非沒有道理，畢竟政府、居服單位、居服員及服務使用者間的關係複雜，如以派遣業來做比較，人力派遣事業單位（居服單位）須依勞基法規定對待派遣勞工（居服員）；但派遣事業單位與要派事業單位（政府及服務使用者）如何共同分擔雇主責任則未有明確規定。因此，作者提供以下兩點建議：

- (1) 放寬強制加保的規定：開放已有勞健保且能提出證明的居服員，可不經由居服單位投保。例如已有公保、農保或在其它職業工會投保者可選擇不在居服單位投保勞健保，如此可促使居服提供單位開發及運用部分時制人力，例如有農保身分的家庭主婦，甚至有其它正職的兼職人員。
- (2) 協助成立職業工會：成立職業工會

並允許居服員在職業工會加保勞健保，而政府則負擔部分保費補助。如此有助於降低居服單位成本，增加聘僱部分時制居服人員的意願，以保留居家服務工作彈性所具備的吸引力，甚至有可能讓部分不繳國保的人轉而受到勞保的保障。

不過，兼職或部分時制人員有可能接受工作訓練的機會與提供服務的經驗皆較少，如又以自認做善事的心態提供服務，可能容易忽略倫理界限，過度介入受照顧者的生活，因此需建構良好的訓練與督導機制。

(三) 改革居家服務方案的委託方式

如要放寬居服員強制加保的規定，則居家服務方案的委託方式需要變更。目前政府補助居家服務方案的費用包括聘僱居服員的薪資與單位行政管理費用，使得居服單位成為雇主，除了需負擔勞健保，還往往忙於行政工作，反而無法兼顧居家服務的服務品質。此外，因為居服單位無法控制案量多寡，因而在成本考量下不願多聘居服員，不僅擴大了人力不足的困境，也引發政府與居家服務單位間有關誰是雇主的爭執。

目前臺北市「身心障礙者臨時及短期照顧服務」乃是將照顧服務員的薪資從委託經費排除，受託單位僅執行照顧服務員薪資的代收代付，不需負擔雇主的責任，照顧服務員可在職業工會加保，其照服員聘僱與每月服務時數的彈性就增加很多，未來居家服務亦可考量將居家服務員的聘僱與督導機制分離的可能性，讓居服單位的職責單純化，僅

需提供居服員的訓練，媒合，在職訓練，督導及訪視等，以確保居家服務的服務品質，並建立服務對象的回饋機制等，不需負擔居家服務的經營風險。

另一方面，在居家服務員薪資支出單純明確的狀況下，政府可精確評估長期照顧補助額度與居家服務薪資的合理性，明定不同條件服務對象的每月補助額度上限，並重新思考每小時實際給付給居服員的金額，設計反應不同地區、年資或服務項目的薪資結構。此外，還可推動家庭托老，引進身障領域的個人助理制度等多元服務，同樣委託居服單位進行品質監督與考核。在此委託方式下，居服單位為了獲得較高的補助，應會嘗試開發其所管理的居服人員，如此亦有助於開發更多人力投入長期照顧相關服務職場。

肆、結語

在這人口快速老化的時代，我們有必要盡快建構完整而適當的福利服務系統，以免社會在未來擔負不起照顧老人的責任。作者認為一個完整的福利服務系統應從預防老化開始著手。在策略上則可宣導成功老化的理念，鼓勵老人找到自己重新貢獻社會（如擔任志工）或參與社會（如參加社團）的方法。至於針對失能老人的長期照顧方面，因為他

們的健康已經有所缺損，因此目標應放在其機能的復健與身心健康的維護。在策略上則可開發及提供多元服務的選擇，以滿足長者不同的需求，提升其生活品質。

臺灣在開始規劃與推動建立長期照顧體系時，將主要的服務重心放在發展居家照顧服務，而不是提供多元服務的選擇。由於居家照顧服務主要在滿足生理與安全階層的需求，並不易達成長期照顧政策增進身心功能障礙者獨立生活能力，提升生活品質的服務目標，因此是可再思考我國長期照顧服務的發展與運作方向，加強開發及推動多元服務項目，如此應也可降低對居服人力的需求，從根本解決居家照顧服務人力不足的困境。在另一方面，則要嘗試提升居家服務工作的職場吸引力，透過提供就業安全保障或改革居家服務委託方式，期能招募及留住照顧服務員。

（本文節錄及修訂自臺北市府社會局100年度補助之「居家照顧服務人力聘用困境及其因應策略之研究」成果報告書。在此感謝居服單位的幫忙及龔煒媛、王幼蘭二位兼任助理的協助。）

（本文作者為國立臺灣師範大學社會工作學研究所副教授兼所長）

關鍵詞：長期照顧、居家服務、人力

參考文獻

- 朱方瑤（2011）。家庭照顧者爭週休一日。中國時報（2011/11/28）
- 行政院（2007）。我國長期照顧十年計畫。
- 行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組（2005）。改善長期照顧居家式服務各項措

施規劃報告。

吳玉琴（2008）。臺灣居家照顧服務員勞動困境與對策。社區發展季刊，122，200-214。

呂寶靜、陳正芬（2009）。我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究：從英國和日本的做法反思臺灣。社會政策與社會工作學刊，13（1），185-233。

沈慶盈（2005）。因應高齡化社會之福利政策方向。社區發展季刊，110，142-157。

林麗嬋、吳肖琪、蔡閻閻、張淑卿（2010）。現行長期照護評估工具的問題與因應。長期照護雜誌，14（3），254-265。

邱泯科、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，110，284-300。

陳正芬、王正（2007）臺北市居家服務方案論時計酬適切性之研究。臺灣社會福利學刊，6(1)，93-129。

陳淑君、莊秀美（2008）。臺北市居家服務實施現況與相關議題探討。社區發展季刊，122，183-199。

陳肇男（2003）臺灣老人休閒生活與生活品質。人口學刊，民 92.06 96-136 頁。

劉育婷（2009）。居家照顧服務員持續服務之動力。輔仁大學社會工作學系碩士論文。

戴玉慈、吳淑瓊.（2002）。長期照護服務員角色和培訓留任策略之研究: 內政部九十一年度委託研究計畫.

蘭婉茹（2011）。我國居家照顧服務工作人員勞動條件與就業機會之探討—以臺南某基金會為例。國立中正大學勞工關係暨研究所碩士論文。

Eustis, N. & Fischer, L. (1991). Relationships between home care clients and their workers: Implications for quality of care. The Gerontologist, 31(4), 447-456.