

日本長期照護機構參訪紀要： 社工專業角色之分析與考察

劉家勇

壹、前言

2011年4月，透過日本神戶市社會福祉協會（以下簡稱社協）的安排與介紹，筆者得以拜訪位於神戶市長田區的老人安養養護中心—神戶福生會長田照護中心（以下簡稱長田照護中心）（註1），透過參訪與見習的交流過程，實地瞭解日本長期照護機構中社工人員之專業角色，包括社工人力運用情況及其主要工作內容。參訪之源起動機是因筆者當時在職之長期照護機構，屬小型、私立性質，而社工人員的運用相對缺乏明確規劃，社工專業角色的定位亦較模糊。甚者，社工人員與其他專業人員的角色配合及專業分工上，亦缺乏明確的劃分及界定。因此，就實務上個人經歷而言，社工專業地位的確立，更多是基於滿足法令上的要求規範，甚於長期照護機構內專業服務面的需求。社工人員雖立基於國家機器的法律體系保障之內，使公民營老人福利機構為應付評鑑之需求而聘雇之，但面對福利市場未臻成熟及社

工專業角色建構尚未穩固之現實，社工人員在長期照護機構內的工作內容普遍並不受到重視。負面影響所及，非但不利於社工人員在長期照護體系中的專業角色定位，更有可能斷喪社工人力資源的發展、阻礙長期照護品質的提升並影響案主權益的保障等，不容輕忽。準此，本文欲藉由實地參訪日本長期照護機構—長田照護中心（長田ケアホーム）—記述並分析其社工人員之專業角色及工作內容，並說明其如何與其他相關專業人員配合、協調、乃至提供整合、連續性之服務予案主，以作為臺灣長期照護機構內社工人員專業角色定位之參考。

透過此次的實地參訪，紀錄並分析日本長期照護機構內的社工人員的專業角色定位，將有助於對照並省思臺灣目前之現況。藉由參訪見習，本文透過觀察法描述日本神戶福生會「長田照護中心」中社工人力的運用情況及主要工作內容；同時，筆者也運用訪談法，透過訪談任職於該機構的社工，進一步瞭解日本長期照護機構內的社工人員與

其他專業人員間的工作互動、協調，乃至潛在可能的衝突情況。這些紀錄有助於對照臺灣長期照護機構內社工人員的工作內容與相關專業間互動的運作關係，進而瞭解其差異。固然，二者間的差異成因，與文化背景、社會發展進程、產業形成先後與專業角色形塑之歷史脈絡等…皆有相關，也不一定能完全類比或移植其經驗，但藉由討論聚焦於長期照護機構內的社工專業角色，至少可提供一個參考座標—以日本長期照護機構內的社工角色作為背景值，映射出目前國內長期照護機構內社工人員的角色定位情況，將有助於釐清長期照護機構中的社工人員角色，並作為臺灣長期照護機構未來相關業務發展之參考。

貳、參訪重點與概念說明

本次參訪的機構為神戶福生會長田護理之家（長田ケアホーム）。此機構位於日本神戶市的長田區（參見附錄一），為民間性質社會福祉法人（註2）之長期照護機構。參訪重點包括兩大項：

- 一、長田照護中心社工人員的工作內容與專業角色為何？
- 二、長田照護中心內社工人員與其他專業人員間的關係為何？實務上如何相互協調、整合？

在日本的長期照護中，機構定義名稱與臺灣不盡相同，甚至「社工人員」的指涉也

有歧異。（註3）這樣的限制，增添臺、日間比較研究的困難。薛承泰等（2009）的研究指出，社工專業人員可依據工作的機構與職稱作認定，或是依據專業養成的資格、國家證照的取得等作認定，但在跨國比較時，仍考慮採用以工作內容為認定方式較具有正當性。因此，我們分析臺、日社工人員專業角色時，亦不能忽視其工作內容的項目。同時考慮參訪機構中社工人員在專業角色（包括：社工人員在內部組織中的角色及外部環境中的角色）與工作內容（包括：有助於社工目標的工作內容及有害於社工目標的工作內容）之兩個向度，進一步以SWOT分析方法，呈現長田照護中心社工人員的工作內容與專業角色，將參訪發現轉化為可概化的知識，以作為未來臺灣長期照護社工人員發展專業定位之參考。

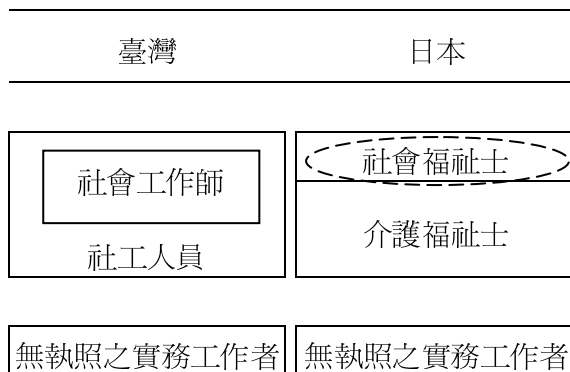
除了「社工人員」指涉的差異外，臺、日長照機構內的「社工人員」在工作內容的範圍也有所不同。臺灣長期照護機構內的社工人員（包括社工師）所從事的工作範圍較廣，且缺乏明確的工作內容定義與規範；然而，在日本的「社會福祉士」與「介護福祉士」，二者從訓練過程、考試分流，乃至實務工作都有明確的規範，其服務案主或許同為老人，但所關注的問題與面向皆有所區隔。有關臺日之社會工作師、社會福祉士及介護福祉士之比較，可見於下表1。

表 1 社會工作師、社會福祉士及介護福祉士之比較

專業名稱	臺灣	日本	
	社會工作師	社會福祉士	介護福祉士
法令依據 (立法年)	社會工作師法 (1997)	社會福祉士暨介護福祉士法 (1987)	社會福祉士暨介護福祉士法 (1987)
排他性 (名稱/業務)	名稱排他/業務非獨占	名稱排他/業務非獨占	名稱排他/業務非獨占
工作目標	依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。	利用專門知識及技術，協助身、心障礙者或因環境因素致使日常生活困難者，並提供諮詢、建議、指導、社利服務等；或與醫師及其他保健醫療服務提供者聯繫及協調相關的援助工作。	利用專門知識及技術，協助因身、心障礙所導致日常生活困難者，因應其身心狀況所需之照護服務；並對其本人及相關照護者提供照護方面的指導工作。
業務內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。 2. 各相關社會福利法規所定之保護性服務。 3. 對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。 4. 社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。 5. 社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。 6. 人民社會福利權之倡導。 7. 其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。 	提供綜合性且適切的福利服務及相關聯之保健醫療服務和其他服務；並在社區中進行創意性及勞務性工作，確保與相關福利服務提供者間之合作。	針對患有失智症（註 4）及其他身、心狀況者，提供綜合性且適切的福利服務，並確保與其他福利服務提供者間之合作。

資料來源：社會工作師法（中華民國九十七年一月十六日，華總一義字第 09700002531 號）；社會福祉士及介護福祉士法（昭和六十二年五月二十六日法律第三十號）。

準此，本文所指長期照護機構內之社工人員，在日本與臺灣兩地所涵攝的對象稍有不同。從「專業角色」而論，臺灣長期照護機構內之社工人員，對象包括社工師及尚未通過國家專技考試，取得社工師執照者；日本長田照護中心之社工人員，則專指已通過國家考試，並取得「社會福祉士」執照者。就工作內容而言，臺灣長期照護機構內的社工人員（包括社工師）工作範疇較廣；參訪中所訪談之日本長田照護中心的社工人員，則專指「社會福祉士」，其工作內容較臺灣單純，亦更專注於與案主的諮商、協談，與案主家屬的服務及溝通，和案主的賦權及協助案主與外在環境的互動。圖1呈現本文中，臺、日長期照護機構內，社工人員的指涉範圍差異。由於臺、日社工人員的定義及工作範圍不同，缺乏相互直接比較的基礎，因此，本文不以臺、日間之比較研究為目的，而擬限定討論範圍於日本長田照護中心內之社工人員（社會福祉士），觀察並紀錄其專業角色、工作內容及與其他專業者間之協調。此外，限於作者能力與篇幅限制，本參訪報告僅以此次實地前往的長田照護中心為例，以該機構中之社工人員（社會福祉士）為觀察、描述及分析對象，對於日本其他長期照護機構及其所屬之社工人員，則不在本文討論範圍之內。最後，藉由粹取觀察訪談之重點，針對其具體工作內容與專業角色作優劣分析（SWOT），以轉化為概念化的知識，希冀提供國內長期照護機構中之社工人員作參考。



〈二〉 本文之觀察訪談對象

圖1 臺、日長期照護機構中「社工人員」之指涉範圍

參、文獻探討

關於日本長期照護機構的歷史脈絡，可回溯至江戶時代末期（1864年）的「小野慈善院」。當時是由商賈小野太三郎為救護盲人而設立，漸次擴大收容範圍至其他殘障者、病弱者、窮困者及傳染病患者等…由於是綜合性質的收容機構，其中包括許多兒童與老人（社會福祉法人同和園，1995）。因此，初期的日本長照機構僅是提供弱勢者棲身之所，如同歐陸「院內救濟」的模式，但與歐陸的教區制及其與宗教結合的神職人員所從事的慈善救助事工相較，日本在社工專業人力的配置上付之闕如。到了明治初期日本社會變動劇烈，社會的不安定直接影響社會福利的需求，尤其是濟貧、醫療與社會教化等方面。因此，日本維新政府也致力於學習歐陸國家的文明化、近代化歷程，從而進行「社會事業」的引進，將機構收容的範圍擴大，並配合「矯治」的規定。然而，「老

人福利」並非當時收容機構的主要目標，以東京市養育院為例，設立於 1872 年 10 月的東京市養育院，至當年年底的二個月間，所收容之 61 歲以上老人僅占所有收容人數的 3%（全國社會福祉協議會，1993）。日本混合收容的機構形態，直至 1897 年才由英國傳教士 Miss Elizabeth Thornton 所改變。她在東京創設了日本第一所專門收容老人的「聖希爾達養老院」（聖ヒルダ養老院），並成為日本第一個老人福利機構（土永典明，2006）。此後的大正民主時期（1912-1926），更加速了日本社會事業的發展進程，同樣類型的老人福利機構在十五年間設立達 32 所。除了政治風氣較為民主多元外，社會上的壓力及天災地變的影響，（註 5）也使得老人福利事業受到重視。此後，日本第一部國家救濟貧民的立法「恤救規則」於 1929 年通過，對於老人的照護雖以居宅救護（院外救濟）為主，但亦認同機構收容（院內救濟）並予以補助。至此，因慈善、宗教等因素而設立的民間養老院，從原本財務上一向自力自養轉而也可取得與國家的救護機構同樣的地位，獲得政府的財源補助，並擴大服務的範圍。然而，從機構內社工專業人力發展的觀點來看，直至二次世界大戰結束前，日本長期照護機構內並未設有專職的社工照護人員。其中就算有護理員、教導員、管理員等不同身分者，扮演近似於社會工作者之角色，但仍缺乏正式社工人員的職稱與受相關法令的肯認。

直至二戰後，日本為應對當時的社會需要，如：失業、貧窮、遊民等問題，1950 年制定了「新生活保護法」，明確表示了「無

差別、平等的提供生活保障是國家基本的責任」之現代福利國家的原則。其中關於老人的部分，則以明文規定了「養老設施」的設立目標及服務內容，包括收容年老無力獨自生活者及需要保護者並提供經濟援助。至 1963 年，「老人福祉法」通過實施後，日本的老人福利措施，從過去「收容」及「經濟救助」為中心，轉為更全面性的老人福利提供與保障。（註 6）在專業服務人力方面，也於 1987 年通過了「社會福祉士及介護福祉士法」，正式將老人照護的人力加以區分，並為擴展對老人照護的內容，於 2000 年通過「介護保險法」，使老人能在有需求時，接受長期照護的服務。

土永典明（2006）的研究指出，社工人員在長期照護機構中，不論是調整並協助案主的自立能力，支援其自我實現，或是減輕案主在經濟上的負擔，社工人員都扮演不可或缺的角色。然而，中高齡案主常伴隨著其他的病徵，如：失智症等…因此，即便社工人員以愛心及耐心，意欲充份尊重案主的自決，在實務上，由於案主並不一定能適當並妥切的表達，因而造成社工服務與案主實際需求間的落差。此外，長期照護機構中的社工人員，常會面臨一些問題，如：案主對照護機構的陌生感與抗拒、案主對「想要」或「需求」的表達不清、支援大夜班出勤的輪班需要、及欠缺督導的體制等…此外，針對社區長期照護機構中，老人的照護與社區資源間的聯結，亦是社會工作人員的主要工作之一（大山奉紀，2009）。

另一面，關於臺灣長期照護機構內社工人員的工作內容與專業角色為何？多數學者

認為，臺灣的社工人員工作內容的明確規範與專業角色之確立，與社會工作師法的通過，有密切的關聯性（賴兩陽，2007；王順民，2009）。事實上，臺灣社工專業化的過程，在社工師法在立法前，社工專業發展已有二十年之基礎，並在解嚴後，隨著專業自主的呼聲漸高，在「較為開放的政治氣氛下於1989年成立『中華民國社會工作專業人員協會』（後改名為『臺灣社會工作專業人員協會』，簡稱社工專協）。」透過專協的運作與推動，終能使社會工作師法在1997年順利通過，使臺灣的社會工作專業發展，不管在專業教育、專業團體、職業守則與證照任用方面均有一番新的面貌（社政年報，2006；曾中明，2007；賴兩陽、曾中明、葉至誠，2008）。然而，在此蓬勃發展的趨勢下，社工專業角色的爭論，卻仍未止息。陶蕃瀛（2007）認為，社工的專業化是向國家權力靠攏的過程，社工將其專業標準委身於國家考試的評斷之下，因而造成「內部殖民」的結果。合格社工（qualified social worker），不一定是證照社工（licensed social worker），在現行只以筆試鑑定的機制下，反之亦然。因此，社工的建制化，並不同於專業化。除了針對國家考試造成社工內部的不平等現象外，賴兩陽（2007）則進一步指出社工師法的立法傾向，並未確實考量社會工作的專業本質，即以弱勢族群作為服務的主體，本就很難在「市場機制」之下運作，而只是一味地向醫師、律師等「專業」看齊，以致社工師法的通過並未能如預期地有助於社工專業的提升。除了對社工專業化困境的反思外，也有學者提出未來社工專業進一步發展

時，所將面臨的挑戰。王順民（2009）從專科社工師的建制化過程，探討對人群服務者之「專業」旨趣為何。他指出對社工「專業」想像中的兩個重要概念。第一，「充分專業、準專業、半專業與非專業等等不同知能程度的人群服務工作者，之於案主個體以及社會整體的利益維護上，理應是一種連續、累積與動態性質的呼應關係，而非是截然不同的對立關係。」因此，專業角色並非絕對的、固定的概念，而是相對的概念，會隨社會定義、環境與需要而有模糊性空間。第二，他引用 Wenocur & Reisch（1989）對專業化（professionalization）的定義，指涉一種職業成功地取得專業的地位，進而獲致相關報酬與特權的建制化過程，因此他認為「社會工作師法」的修法，確實已經達到某種專業化的建制目標。然而，他也不諱言的直陳，社工角色的專業化，在面臨其他專業的競合時，仍未充份發展出獨具特色及社工專業的不可替代性。

此外，隨著法律制度的建立，社工已獲得「專業」之名，但關於「專業」之實，亦即其工作內容部分，「專業」本位的分際為何？則仍是引起爭議的問題。李增祿（1996: 29-32）檢視美國在社會工作專業化之發展歷程，認為美國在1950至1960年代，社會工作已高度專業化，並已建立完善的社會工作人員制度，具全國性的社會工作人員協會和社會工作教育審議會等……並於1960年代以後，邁向「超專業化階段」，意指強調透過團體工作與社區工作等「創新」工作方法，並除了運用傳統個案治療服務，更注重預防工作。然而，在1970年代之後，由於經濟的

衰退及社福預算的削減，使得社會工作無論在教育培訓乃至實施方法都面臨艱鉅的挑戰，而社會工作所著重的專業內容也出現歧異，（註 7）因此稱為「挑戰專業化階段」。至於國內的相關討論，儘管目前國內的社工專業化發展，仍在持續的鞏固進程中，關於社工的工作內容，應採取「一元化途徑」（unitary approach）抑或是「綜融社會工作」（generic social work），則尚未有定論。前者的重心在於傳統社工方法的強調，社工扮演「專才」（specialist）角色，並透過一般系統理論的一元化實施模式，（註 8）將可有助於建立社工本位的紮實工作內容；然而，後者強調現代社會問題的複雜性，並質疑所謂「社工本位」的工作內容是否真有能力協助案主解決問題，主張者認為透過社工的整合性工作及其「通才」（generalist）角色，將能更敏銳地協助案主解決問題。李增祿（1996: 37）總結認為，社工內容的專一或多元，應與社工專業化程度相關。在初步專業化階段應以傳統工作為具體分類，待高度專業化後則傾向於整合的方法以解決社會問題。

再者，本研究所關心的第二項議題，在社會工作內容仍因爭議而有模糊之時，社工人員與其他專業人員間的關係為何？實務上在長期照護機構內應如何相互協調、整合？事實上，前述之臺灣社工人員專業角色發展所面臨的困境，在老人照護機構內的社工人員亦如是。鄭淑芬（2009）指出，現階段社工服務之執行面臨無法具體評量服務績效、社工員缺乏實務經驗與老人生理相關知識、不能在長照團隊中發揮功能等障礙，因此嘗試以「自我效能」與「專業表現」概念了解

長照機構式社工服務之現況，以尋求專業自我成長及對社會的「責信」。結果發現，社工員的年資與機構的類型及督導制度等重要變項，皆未與專業表現呈現相關，因此歸結於可能是肇因於國內長照體制之不健全與機構照顧工作之獨特性，說明了目前機構內社工的尷尬處境。為提升機構內社工人員的專業能力，Thompson, N. and Thompson, S. (2001) 建議機構內社工應跳脫傳統的「治療模式」，而發展以參與為基礎的賦權（empowerment）工作方法以提升社工專業。賦權並非放任案主「自助」的過程，而是為達到「自助」的結果所進行的委任；而在賦權的實踐中，要能有意識地抗拒對老年人的刻板印像，則需要高度的技巧（Hughes, 1995），進而能凸顯出社工的專業角色，這也是社工有別於其他專業的核心價值之一。林易沁（2008）則是針對小型養護機構的社工人員角色及調適過程（學習）作分析，主要發現為社工員的工作職責多元，不但要應付個案的需求，尚有家屬及機構的期待；此外，專業角色的發展是經歷「角色不明確、學習、角色衝突與因應」，乃至因社工員個人的人力資本、社會支持與自我認同差異，而產生馴服、妥協或離職等負面結果。藉此初探性研究，使我們能進一步瞭解臺灣的長期照護機構中，社工人員面臨專業角色的困境所在。不僅如此，就機構內社工的專業素質評估情況而言，基本知能優於研究知能，顯示從機構觀點來看，社工人員的專業形象亦呈現不足（黃韻如，1996）。為與其他專業相互配合、合作，對於社工專業角色的提升自有其必要性。劉家勇（2010）從實務觀點指出，在小型老人安

養護機構中，可運用社工評估量表，以促進社工的專業判斷能力，提升服務品質，並能進一步與心理、公衛及管理方面專業人員建立溝通平臺。

肆、實地參訪紀要與分析

本文透過實地參訪日本的長期照護機構，並訪談任職其中的社會福祉士，以期瞭解日本長照機構中社會工作人員（社會福祉士）的專業角色及與其他專業間的互動關係。參訪的機構名為長田ケアホーム，它是從1993年（平成5年）起由社會福祉法人神戸福生會所營運。土地與建築物是由神戸市政府所提供，以公設民營的方式委由神戸福生會提供照護服務。根據神戸福生會的說明簡介（神戸福生會，2011），「面對日本『長壽社會』的趨勢，神戸福生會的目標在於透過多元性的服務，使高齡者能在社區中獲得良好的照顧。『在地老化』是許多老人共同的願望，包括：希望在原居住社區中持續生活、希望能維持與居家環境相似的條件下生活、並希望能維持與家人間的聯繫及互動；神戸福生會藉由『長田高齡者照護中心』所提供的都市型綜合施設，達成在地老化的目標，並滿足社區老人在宅服務的需求。」

長田高齡者照護中心，是一棟六層樓的建築，其中一樓及二樓是長田ケアホーム，三樓以上則是市營老人住宅（日文為：シルバーマンション）。這樣的設計，結合老人的社區居住與安養照護的需求，對長田ケアホーム而言，不但可以提供機構式長期照護的服務，更兼可提供老人送餐、在宅訪視、

日間照護、喘息服務等外展服務，且可降低老人及其家屬交通接送的風險，亦可提高長田ケアホーム的人力運用效率。

目前長田ケアホーム計有五十床，而機構內提供照顧的正式聘用人力計有60位。其中具有社會福祉士資格者15位，介護福祉士資格者20位，超過總員工人數的一半以上，其餘人力尚包括正在見習中的照護人員，及在職進修預備參加介護福祉士國家資格考試的工作人員。目前日本法令的規定，並未限制高齡者服務照護一定要由具國家證照資格者提供，但採取政策性的鼓勵方式，如：獎勵機構並透過評鑑方式促進人力的專業化，而民間對於照顧人力專業品質的提升也有很高的期待，這對營運業者及福利機構而言，都是潛在的壓力，必須不斷提升人員的專業能力及服務品質。由於日本高齡化社會的情況已十分顯著，長田ケアホーム一直處於滿住的情況，而人力需求也十分吃緊。雖然60位的正式聘用人員似已不少，但面對五十名入住機構的老人，必須提供24小時三班制的無縫式照護。在目前國家證照資格獲得者有限的情況下，也只能以交替排班，及具有證照者和尚未具有證照者相互的組合加以彌補相關的欠缺。但長久以往的根本解決之道，仍是要使全體服務人員皆具備國家證照資格，以確保服務品質。

在長田ケアホーム的參訪中，社工人員的角色是我們此行亟欲釐清的重點之一。由長田ケアホーム的施設長山內賢治先生的訪談中得知，與美國的社會工作者相比較，長田ケアホーム的社工人力運用仍未臻理想，關於社工本業專職的人力，包括：機構內的

諮詢工作(2人)、協助介護保險的處理並扮演個案管理員的工作(6人)，並擔任社區支援中心的諮詢、協調、資源媒合及轉介工作者(4人)，及機構的相關行政業務(3人)。由此可知社工人員的本職工作，除了面對案主作直接服務外，另有處理行政事務、協調等間接性社工服務內容；然而，在長田ケアホーム的工作內容中，社工人力的配置由於人力緊缺的緣故，常必須作彈性的調整，甚至社會福祉士也必須兼助介護福祉士的工作內容。因此，即使日本的社會福祉士與介護福祉士在專業分工的設計上有所區別，但在實務工作的執行上，卻非完全沒有相互幫補之處。事實上，日本在引入西方社會福利人員體系時，即考慮日本社會的實際需求及情況，為因應高齡化社會中，照護服務人力的龐大需要，日本將西方概念的社會工作師(social worker)再分化為「社會福祉士」及「介護福祉士」，認為社會福祉士應更多著重於規劃、方案設計、及社區資源的協調與聯結工作；而介護福祉士則是根據方案規劃，實際第一線執行的服務人力。然而，由於第一線服務人力的需求超出供給甚多，實務上社會福祉士也必須身兼第一線服務的工作，則是當初制度設計時所始料未及的。因此，根據長田ケアホーム的設施長所言，在日本社會福祉士的專業角色形象，仍多以體力性、勞動性質的角色為重，相較於西方歐美社會中，社工人員的專業化形象仍有差距。

對於長田ケアホーム中，社會福祉士與其他專業人員工作間的協調問題，除了與介護福祉士相互有所重疊外，尚有與醫師及護理人員間的配合問題。在日本，依據法令的

規定，醫療院所是由醫療法人所設立並營運，而老人長期照護機構則是由社會福祉法人所設立並營運。二者間相互合作，但多數並無上、下隸屬，互動關係也較為平等。所謂「衛生」與「社福」間，並無孰輕孰重的問題與爭議，都是為著提供老人適合的服務，只是各自的專業與工作方法不同。老人長期照護工作既是整合性的專業服務，社工人員亦必須與醫療院所中的醫師、護理人員等…有密切的合作。以長田ケアホーム為例，不但有固定配合的協力醫院(神戶共同病院)，也與神戶市立醫院(神戶西市民病院)有簽約合作關係。這樣的合作關係，是基於地理的近便，及病院所提供的專門科別，能切合機構入住者的需要而決定的。長田ケアホーム中社會福祉士的重要工作之一，即是在評估、探視機構老人的情況後，依其需要轉介至適當的醫療機構。對於醫療院所而言，長照機構中的社工人員即扮演第一線「守門員」(gate keeper)的角色，因為他們能基於專業評估，判斷老人的需求是否為生理面的問題？抑或是心理、情緒面的問題？這對於醫療資源的節制浪費也有相當的助益，這是社工人員與醫療專業人員合作的實際方式之一。

然而，社工人員與跨領域專業人員的衝突亦存在。長田ケアホーム屬於特別養護老人ホーム，由於法令上的限制，僅能收容健康不需插管治療的老人，且無醫師24小時駐診。因此，若有老人隨著年齡增長，逐漸需要更多醫療支持時，社工人員就必須要有轉介服務的安排與計畫，然而，隨著日本健保制度的改革，醫療機構對於收治長期性、

慢性病患的老人亦有許多困難之處。因此，社工人員面臨到轉介選擇限縮的問題，而這樣的安排對於老人本身也十分不利，因為仍是無法達成真正的「在地老化」的目標。一旦到了人生的最後階段，當有需要更多醫療支持時，仍是不得被轉送而離開日常熟悉的生活環境，這是目前日本老人長期照護工作中，十分受到重視及廣泛討論的議題。

綜上紀要之內容，我們發現在長田ケアホーム中的社工人員主要工作內容及其專業角色，構成了一個二維的向度。工作內容的部分，可依據是否達成社會工作的目標加以

區分；同時，專業角色的部分，可依據社工人員與其他專業人員間的互動，細分為內部組織及外部環境之不同觀點，並加以交織組合而具體化。運用個案研究方法中常見的SWOT分析技術（見下表2），將工作內容與專業角色畫分為優、劣、內、外，將有助於我們更系統化地探討個案的情況。透過主要工作內容的呈現，我們可歸納出其主要的專業角色，在機構內部及機構外部之不同；並且，從社工專業角度出發，分析其工作內容中，有助於達成社工工作目標的項目，及可能有害於社工工作目標的項目。

表2 社工人員主要工作內容及專業角色之SWOT分析表（以長田ケアホーム為例）

	有助於達成社工目標之工作內容	有害於達成社工目標之工作內容
內部組織 中的角色	<p>優勢（Strengths）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 諮商者：對機構入住者的諮商、會談與服務活動。 • 資源媒合者：聯結社區資源，轉介案主的服務整合行動。 	<p>劣勢（Weaknesses）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 紀錄者：社工專業角色的邊緣化，僅「紀錄」機構內案主的情況，卻無資源作處遇並解決問題。 • 配合者：依據組織或團隊需要而活動，而不一定能堅定地從案主立場出發。
外部環境 中的角色	<p>機會（Opportunities）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 賦權者：藉由串聯機構內外資源，提供機構案主及案主之重要他人作決定的能力。 • 協調者：與其他專業人員溝通、合作，共同促進案主的最大利益。 	<p>威脅（Threats）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 被動應對者：案主多具有非自願性特質，且社工服務內容多為事後處遇，而非事前的積極預防。 • 衝突者：外界對社工角色的定位不清；業餘者及非社工專業人員的取代。

資料來源：作者整理

伍、結論

從此次的訪談經驗中發現，即便日本在

法令上的設計將老人的長期照護服務專業人員拆分為二，社會福祉士及介護福祉士。希望使社工人員的工作內容能更專注於提供案主所需之心理及社會層面的服務，而減少體

力性質的直接照護工作；然而，在實務中由於直接服務人力的短缺，社工人員從事介護直接服務的體力性工作仍不可免。從法令規範來看，相較於日本的社會福祉士，臺灣的社工人員被賦予的工作範圍則更廣泛，在長期照護領域中的社工人員應更有發揮的空間。由於臺灣社工師法中執業項目範圍較廣，臺灣的社工人員若發展直接照護的技能，則不會與直接服務提供者產生專業間的競合及衝突問題；然而，在與跨專業領域者，如：精神科醫師、護理人員、心理諮商師等…的合作及協調中，社工人員的專業角色定位則仍待強化。

本文紀錄參訪日本老人福利機構之情況，並透過訪談其專業服務人員所獲得之紀錄，對於臺灣老人福利機構中之社工人員具有參考的價值與意義。然而，由於筆者赴日參訪時間的限制，僅能針對神戶市福田會的長田ケアホーム作個案觀察，並未能蒐集到該社會福祉法人所營運之其他機構中社工人員的資料。此外，本研究也未針對其他不同型態之長期照護機構中之社工人員的工作內容作進一步瞭解。受限於此，本研究紀錄僅能以參訪紀要的形式，將長田ケアホーム所觀察之結果加以整理，並未能推論或概化至其他日本的長期照護機構。再者，由於筆者能力之限制，本研究僅蒐集質化性質的訪談資料，對於該機構的量化資料或社工服務情

況的長期統計，則未加以呈現。由於缺乏量化資料的比較，無法進一步分析臺、日間社工人員的細部工作內容及其成效，是本研究的限制所在。相關的缺欠與不足，仍有待未來進一步的研究。

日本作為東亞先進工業化國家，其人口高齡化結構與相應之長期照護機構之經營與服務模式，可作為「福利後進國家」的參考與對照，並從其中發掘適合於臺灣社會型態的服務模式及可能的應用方式。尤其是長期照護機構內的社工人員，在團隊服務的工作型態下，社工人員作為晚近形成的專業團體，如何在實務中定位社工專業角色，並能實際發揮工作效能，以進一步提供案主高品質的服務，將是未來臺灣發展長期照護產業時，社工人員必須面對及思考的問題。

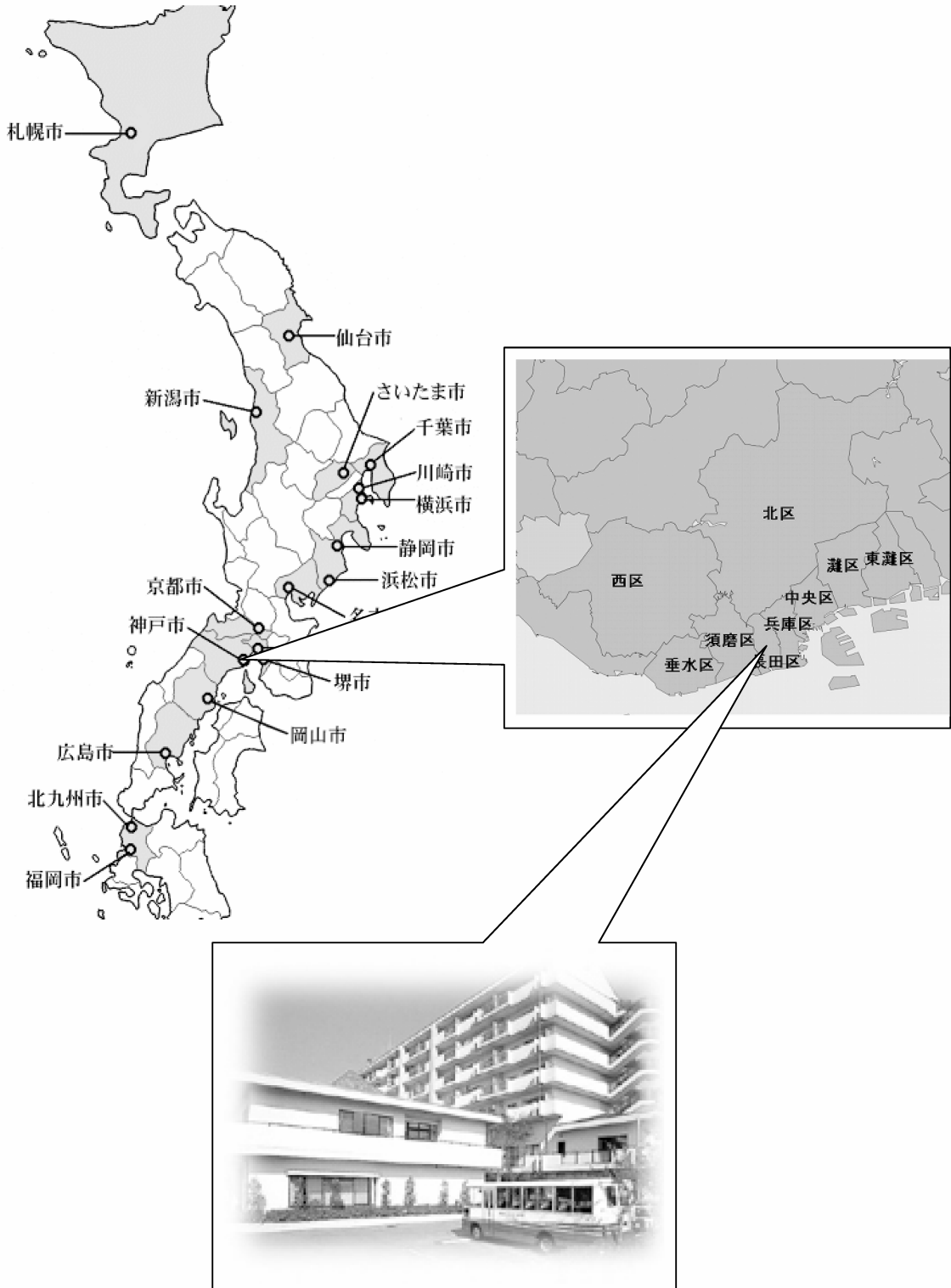
（本文作者為長庚科技大學老人照顧管理系助理教授）

〈誌謝〉

本文作者謹向日本神戶市社會福祉協會福祉部福祉事業課棚野恭範先生及神戶大學國際協力研究科博士候選人中沢美保子小姐致上最忱摯的感謝。由於兩位日本友人的協助，使得此次日本機構的聯繫及參訪事宜能圓滿順利。

關鍵詞：長期照護機構、社工人員、日本

附錄一 日本神戶市暨長田護理之家地理位置圖



註釋

- 註 1：神戶福生會長田照護中心，日文全稱為「神戶福生會長田ケアホーム」。ケアホーム是在日文中屬外來語，由英文 **Care Home** 翻譯而來。筆者於本文中，採用「照護中心」此一中譯，以區隔臺灣與日本對安養、養護之指涉範圍上的歧異問題。依據日本社會福祉法之規定，對老人長期照護設施有詳盡的定義與分類。神戶福生會長田ケアホーム屬於「特別養護老人ホーム」，入住案主需經地方社會福祉審議會的評估，或符合介護保險法所規定之社區老人福祉設施入住者之生活介護標準，才能入住。對照臺灣的標準而論，長田ケアホーム應包括安養及養護的範疇。其收容案主為六十五歲以上，尚具生活自理能力者，此符合臺灣法令對「安養」的定義；一部分需養護之案主，不包括需要插三管（鼻胃管、氣切管、導尿管）者，又較臺灣法令定義之「養護」範圍更限縮。故此，本文採用「照護中心」以避免語意上的混淆。
- 註 2：日本的社會福祉法人，意指依據日本社會福祉法第六章之規定，為從事社會福祉事業而設立之組織。社會福祉法人的組織包括財團法人與社團法人兩種型態。並可從事「公益事業」與為達公益目的而進行之「收益事業」。
- 註 3：所謂「社工人員」(social worker) 之日文名稱，係採用英文直譯為片假名的方式呈現（日文為：ソーシャルワーカー），雖亦廣為日常使用，但缺乏明確的法律定義。精準而言，日本的長期照護機構內，與一般社工人員概念較相近的專業者可分為：「社會福祉士」與「介護福祉士」兩類。二者皆需修習過相關專業課程，並通過國家級的考試認證後才能使用此一專業名稱。相較於臺灣長期照護機構內的社工人員，並不一定取得專業認證資格，而僅通過國家考試者得使用「社會工作師」之名稱，日本的長期照護人力的專業化要求，較目前臺灣的標準更嚴格。
- 註 4：失智症之認定標準請參照日本介護保險法（1997），平成九年第一百二十三號法律案，第八條第十六項。
- 註 5：社會壓力包括，因第一次世界大戰的結束，日本面臨經濟衰退及失業潮，間接引發物價上漲及糧食不足的問題所產生的社會混亂（米騷動）；而天災地變則主要指發生於 1923 年的關東大地震，此些因素都造成日本許多老人的生活陷入困境，因而促使老人福利受到重視。當時為收容因震災而流離失所的老人，於 1925 年開設「浴風園」專門收容老人，並將老人院事業的管理層次提升至中央層級，由內務大臣直接掌管。
- 註 6：老人福祉法不僅是以老人為目標所制度的法律，與新生活保護法相較，更強調對老人的福利提供與輸送（delivery），必須以整合性的服務來實現。地方政府以市町村層級為執行單位，對區內的老人進行調查與訪問，確實掌握其身體及精神狀況、經濟狀況及相關的生活環境情況，並透過「最適切的整合性的服務」，協助其達成自立生活的目標。

註 7：美國於 1976 年後，申請進入社工系所就讀的人數逐漸減少，學校亦考慮財務因素而減聘師資。使得 1980 年代美國的社工教育必須面臨如何提高教育成效、教學品質及教育課程的系統性問題。對於社工專業內容的歧異性爭議也包括：應否培養私人執業 (private practice) 人才、社工博士班教學訓練是否能符合實際需求、大學與研究所的課程方案能否銜接及學校教育是否應與執照考試配合等……

註 8：一般系統理論是指一套包括輸入、轉化過程、產出及回饋等步驟的流程，藉以規制社工服務的標準化作業模式；一元化實施模式的內容包括接案、診斷、計畫、干預、執行、結案、評估。這是典型的「社工本位」工作實施方法，承繼醫學專業的「治療/矯正」模式。

📖 參考文獻

內政部 (2006) *社政年報 2006*，臺北市：中華民國內政部出版。

王順民 (2009) 「專業」、「專業化」以及「專科社工師」的典範性移轉：關於增列專科社會工作師之專業教育與勞動市場銜接的若干思考，*國政研究報告*，臺北：財團法人國家政策研究基金會。網頁資料來源：<http://www.npf.org.tw/post/2/5914>。上網日期：2010/1/11。

李增祿 編 (1996) *社會工作概論 (增訂二版)*，臺北：巨流圖書公司。

林易沁 (2008) *小型養護機構社工員專業角色發展歷程之初探*，未出版的碩士論文，臺北：國立政治大學社會學研究所。

黃韻如 (1996) *社會福利機構對社工員專業素質之評估研究*，未出版的碩士論文，臺中：東海大學社會工作研究所。

曾中明 (2007) 社會工作師訓練、職業管理制度與國際接軌之研究與談人書面資料，出自於考試院與東吳大學社會工作系合辦「社會工作師之教考訓用制度與國際接軌研討會」會議資料 (舉辦日期 2007 年 6 月 1 日)，臺北：考試院。

陶蕃瀛 (2007) 為何要有社會工作師法？2007 年 5 月 5 日，取自 http://blog.hi-all.com/swrvictim/2005/12/post_37.html

賴兩陽 (2007) 社工師法對專業制度的影響與爭議：1997~2007，*社區發展季刊*，120，67-84。

鄭淑芬 (2009) *長照機構式服務社工員自我效能與專業表現之相關性研究*，臺北：國立臺北護理學院長期照護研究所。

薛承泰，鍾佩珍，張庭譽 (2009) 我國社工人力初探—以日本為例，*社區發展季刊*，127: 186-208。

劉家勇 (2010) 老人評估量表之初探：以臺北縣某小型老人福利機構為例，*社區發展季刊*，132: 226-237。

大山奉紀 (2009) 高齡者福祉施設における施設コミュニティソーシャルワーカーの役割と可

- 能性，*発達人間学論叢*，第12期，頁17-25。
- 神戸福生會（2011）*社會福祉法人神戸福生會沿革概要*，2011年5月4日，取自
<http://www.kobe-fukuseikai.com/html/what.html>
- 社會福祉法人同和園（1995）*同和園70年史*，同和園70年史編纂委員會。
- 全國社會福祉協議會（1993）*全國社會福祉協議會60年史*，全國社會福祉協議會。
- 土永典明（2006）「介護老人福祉施設における高齢者のソーシャルワーク」，*九州保健福祉大学研究紀要*，7:1-6。
- Hughes, B. (1995) *Older People and Community Care: Critical Theory and Practice*, Buckingham: Open University Press.
- Thomas, N. and Thomas, S. (2001) “Empowering Older People: Beyond the Care Model”, *Journal of Social Work*, 1(1): 61-76.