

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究

The Study of the Correlation among Perceptive Supervision
Function, Supervisory Relationship and Self-Performance
Evaluation of Home Care Workers

研究生：許黃芬蘭

中華民國 108 年 7 月

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：曾華源教授

居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究

The Study of the Correlation among Perceptive Supervision
Function, Supervisory Relationship and Self-Performance
Evaluation of Home Care Workers

研究生：許黃芬蘭

中華民國 108 年 7 月




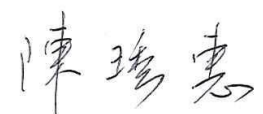
東海大學社會工作學系碩士班

研究生 許黃芬蘭 碩士學位論文

居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係
與自我表現評價之相關性研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：		108年8月5日
審查教授：		108年6月20日
審查教授：		108年6月20日
系主任：		108年8月6日

謝誌

皇天不負苦心人，當論文完成的那一刻的心情，真的是百感交集的感受，一湧而上。終於辦到了，至今仍有猶如作夢的感覺，在學四年多的研究所時光，著實讓一面上班一面進修的自己，過得十分充實又收穫滿滿。此期間，不斷的自我鼓勵一定要撐下去，如今終於走到了這裡，再回首來時路，有著謝天謝地的感動、苦盡甘來的深刻體驗，很慶幸過程中能夠獲得身旁的家人、親朋好友、同事、同學及老師們的協助與支持，方能走到今日成功完成論文的地步，謝謝您們！

身為在職研究生的自己，終於完成負責任及示範給孩子們看自己做學問的表現-完成畢業論文，於此，首先要感謝的是指導老師曾華源教授，感謝曾老師不辭辛勞地教導我許多有關社會工作實務及理論之應用哲學與論文的架構及內涵，開啟我論文撰寫方向與精準地道出相關關鍵又精闢的指導建議；感謝辛苦的口委白倩如老師，真心感激您總能精準的點出及破解我的問題及解惑；另外，要感謝口委王篤強老師，十分感謝您總能諄諄教導及耐心引導，正處於研究問題迷惑十字路口的我，讓我能重新拾起勇氣及信心，勇敢地突破與衝刺完成研究論文。

接著，要感謝身旁的家人、同學、同事、長官們及接受施測的居家服務提供單位相關人員與居服員的支持與協助，以及其他對於本研究案與論文題目上參與討論與建議的好友們，因為有了您們，如今方能完成這份畢業論文，僅在此深深地一鞠躬，並且要跟您們說聲：謝謝您們！

另外，要再感謝系辦的培元、雅俐、宜椿、大霞助教們，謝謝您們在我求學期間傾盡全力地給予協助與幫忙，真的很感謝您們！感謝東海大學的老師們，在我就學的期間，對我的教導，謝謝您們！

最後，還要感謝我自己～妳做到了！「騏驥一躍，不能十步；駑馬十駕，功在不舍。鍥而舍之，朽木不折；鍥而不捨，金石可鏤。」《勸學(節錄)》

許黃芬蘭 2019年8月

摘要

本研究針對雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構之居服員為研究對象，進行紙本問卷調查，以瞭解居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究，以作為居家服務服務提供單位或公私部門間之特約合作關係的長期照顧服務團隊於居家服務品質管理與居家服務相關規畫或制定政策時之參考的依據。

本研究依居家服務服務提供單位之居服員人數規模進行比例抽樣，總計發放 291 份研究問卷，共計回收 284 份（97.59%），有效問卷總計 282 份（96.91%）。

本研究結論如下：

- 一、居家照顧服務員知覺督導功能，以因應面向的功能最佳，體諒面向的功能最差。
- 二、居家照顧服務員知覺督導關係，以主動度面向的關係最佳，親近度面向的關係最差。
- 三、居家照顧服務員之自我表現評價，以自我管理面向的表現最佳，全力以赴面向的表現最差。
- 四、居家照顧服務員的「督導形式」、「督導會議辦理的頻率」、「機構主管參加督導會議」與「知覺督導功能」上，存有差異性。
- 五、居家照顧服務員的「年齡」、「督導經驗」、「督導形式」、「督導會議辦理的頻率」、「機構主管參加督導會議」與「知覺督導關係」上，存有差異性。
- 六、居家照顧服務員的「從事居家服務總年資」、「現職年資」、「督導會議辦理的頻率」與「知覺自我表現評價」上，存有差異性。
- 七、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有正向關係。
- 八、居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有預測力。

本研究依據研究結論，提出以下建議：

- 一、居家服務服務提供單位應重視居服員督導制度，建立良性的溝通管道，以利提升居服員留任意願及自我表現評價。
- 二、居家服務服務提供單位應落實居服員工作獎賞升遷制度的建置，以提供居家服務從業人員之職涯升遷管道。
- 三、居家服務服務提供單位應積極規劃支持居服員之機構環境資源的建置，以利提升專業服務之成效。
- 四、居家服務品質管理—持續維繫公私部門間的特約合作關係。

關鍵字：居服員、居督員、督導功能、督導關係、自我表現評價

Abstract

This study investigates the correlation among perceived supervisory function, supervisory relationship and self-evaluation of homecare workers from six Yunlin county government-contracted home-based service agencies, using paper-based questionnaire survey. The findings can help long-term care service teams in home service providers or the public contracted agencies and private sectors improve home service quality management and make home service related policies.

Proportional sampling was used according to the sizes of the selected six agencies. 291 questionnaires were distributed and 284 responses (response rate: 97.59%) were obtained, of which 282 were completed questionnaires (96.91%). The results are:

1. In perceived supervisory function, responsiveness has the highest scores, and empathy the lowest.
2. In perceived supervisory relationship, the scores are highest in initiative-oriented relationship and lowest in closeness.
3. In self-evaluation, self-management has the highest scores while continuously doing their best has the lowest.
4. Subject's supervisory methods, the frequency of supervisory meetings, institution managers' participation are related with perceived supervisory function.
5. Subject's ages, supervisory experiences, supervisory methods, the frequency of supervisory meetings, and institution managers' participation are related with perceived supervisory relationship.
6. Subjects' working experience in homecare, job tenure, the frequency of supervisory meetings are related with self-perceived performance.
7. Subjects' perceived supervisory function, supervisory relationship, and self-evaluation are positively related.
8. Subjects' personal backgrounds, institution's environment data supervisory function, supervisory relationship, and self-evaluation are predictive. Based on the results, this study proposes the following:
 1. Home service agencies should pay attention to the supervision system of homecare workers and establish an effective communication channel to increase homecare worker's retention rate as well as scores in self-evaluation.
 2. Home service agencies should establish reward and promotion systems to provide career progression paths for homecare workers.
 3. Home service agencies should actively plan the establishment of institutional resources to support homecare workers, in order to improve the effectiveness of professional services.
 4. Home Services Quality Management – continue to maintain the Contracted partnership between the public and private sectors.

Keywords: Homecare Workers, Homecare Workers Supervisor, Supervisory Function, Supervisory Relationship, Self-evaluation

目 錄

第一章 緒論.....	- 1 -
第一節 研究問題陳述.....	- 1 -
第二節 研究動機與目的.....	- 4 -
第三節 名詞界定.....	- 7 -
第二章 文獻探討.....	- 9 -
第一節 居家服務之現況.....	- 9 -
第二節 督導功能之意涵.....	- 14 -
第三節 督導關係之意涵.....	- 23 -
第四節 自我表現評價之意涵.....	- 26 -
第五節 綜合討論.....	- 32 -
第三章 研究方法.....	- 35-
第一節 研究架構與假設.....	- 35-
第二節 研究對象與抽樣方法.....	- 38-
第三節 研究測量工具設計.....	- 40-
第四節 資料收集與分析方法.....	- 52-
第五節 研究倫理考量.....	- 54-
第四章 研究分析與結果.....	- 55-
第一節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、居服員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之描述.....	- 55-
第二節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之差異分析.....	- 65-
第三節 居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之相關分析.....	- 84-
第四節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、督導功能、督導關係及自我表現評價之預測力分析.....	- 88-

第五章 研究結論與建議.....	- 91-
第一節 研究結論.....	- 91-
第二節 討論與建議.....	- 95-
第三節 研究限制與未來研究建議.....	- 99-
參考文獻.....	- 100-
附件一、研究問卷.....	- 105-
附件二、雲林縣 97 年居家服務服務提供單位.....	- 112-
附件三、雲林縣 102 年居家服務服務提供單位.....	- 112-
附件四、雲林縣 103 年居家服務服務提供單位.....	- 113-
附件五、雲林縣 106 年 6 月 3 日前居家服務服務提供單位.....	- 114-
附件六、雲林縣 106 年 6 月 3 日後居家服務服務提供單位.....	- 115-
附件七、雲林縣 107 年居家服務服務提供單位.....	- 116-

表目錄

表 2-1 居家服務相關專業人員之職務內容.....	11-
表 2-2 督導的焦點與功能歸類表.....	13-
表 2-3 居督員的督導功能類別.....	21-
表 2-4 與居督員相關之研究.....	22-
表 2-5 督導者定義.....	25-
表 2-6 工作績效相關定義彙整表.....	26-
表 2-7 工作績效衡量構面之內涵.....	28-
表 2-8 工作態度與工作績效之相關研究.....	31-
表 3-1 研究問卷發放及回收統計表.....	39-
表 3-2 正式量表信度考驗與因素分析挑題結果.....	46-
表 3-3 督導功能之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表.....	47-
表 3-4 督導關係之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表.....	48-
表 3-5 自我評價之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表.....	50-
表 3-6 研究資料統計分析方法摘要表.....	53-
表 4-1 居服員個人基本資料次數分配表與百分比統計表.....	57-
表 4-2 居服員機構環境資料次數分配表與百分比統計表.....	58-
表 4-3 督導功能次數分配表與百分比統計表.....	59-
表 4-4 督導關係次數分配表與百分比統計表.....	61-
表 4-5 自我表現評價次數分配表與百分比統計表.....	63-
表 4-6 年齡與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較..	66-
表 4-7 生理性別與各量表之 t 檢定分析表.....	67-
表 4-8 婚姻與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較..	68-
表 4-9 教育程度與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	69-
表 4-10 居服員資格與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	70-

表 4-11 督導經驗與各量表之 t 檢定分析表.....	- 71-
表 4-12 本月服務案量與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 72-
表 4-13 每月服務案量與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 73-
表 4-14 居服工作服務總年資與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 74-
表 4-15 居服工作服務現職年資與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 75-
表 4-16 督導形式與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 76-
表 4-17 督導會議頻率與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	- 77-
表 4-18 參加內部行政會議與各量表之 t 檢定分析表.....	- 78-
表 4-19 主管參加督導會議與各量表之 t 檢定分析表.....	- 79-
表 4-20 機構提供工具與各量表之 t 檢定分析表.....	- 80-
表 4-21 督導功能、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表.....	- 81-
表 4-22 督導關係、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表.....	- 82-
表 4-23 自我表現評價、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表.....	- 83-
表 4-24 督導功能與自我表現評價之相關分析.....	- 85-
表 4-25 督導關係與自我表現評價之相關分析.....	- 86-
表 4-26 督導功能與督導關係之相關分析.....	- 87-
表 4-27 類別變項轉換之虛擬變項參照組設定對照表.....	- 88-
表 4-28 影響居服員自我表現評價—自我管理之逐步迴歸摘要分析表.....	- 89-

表 4-29 影響居服員自我表現評價—互助合作之逐步迴歸摘要分析 表.....	- 90-
表 4-30 影響居服員自我表現評價—全力以赴之逐步迴歸摘要分析 表.....	- 90-

圖目錄

圖 2-1 俄亥俄學派的兩層面領導模式.....	- 20-
圖 2-2 Blake & Mouton 的管理格局.....	- 27-
圖 2-3 任務難度、動機強度與工作績效之間的關係圖.....	- 29-
圖 3-1 研究架構圖.....	- 35-
圖 3-2 研究樣本之條件.....	- 36-
圖 3-3 修改後的研究架構圖.....	- 51-

第一章 緒論

第一節 研究問題陳述

居家服務督導員(後簡稱：居督員)(home service supervisor)是居家照顧服務員(後簡稱：居服員)工作服務滿意度及服務績效的重要影響者之一(林凱鈴、劉立凡，2013)，為求盡善、盡美及貼近使用居家照顧服務之被照顧者個人或其家庭的需求及提升服務品質，我國政府部門藉由政策及法令來把關居家照顧服務服務提供單位任用相關人力，來執行居家照顧服務服務使用者及此類型的社會福利服務的工作。我國甚至於 2015 年在制訂長期照顧服務法的同時，也將照顧服務員及居家督導員列入其中八大子法之一《長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法》的第二條第一項及第二項中所稱提供長期照顧服務的長照服務人員。不難想像，政府部門在建構提供居家照顧服務服務提供過程已真正正視到此類專業人力的存在之必要性，更期望能運用各個專業之專人專用，共同照護與協助到有居家照顧服務需求之個人或其家庭的願景。

居家照顧服務服務使用者之服務提供項目多且需求又很個別化，其在長照服務體系網絡間的連結除了照管專員及 A 據點的個案管理員之外就屬居家督導員的角色較為重要，連結起專業服務的提供與個案或案家溝通等瑣事直到服務計畫的執行，形成一個或缺不可的角色任務執行者。林凱鈴、劉立凡(2013)的研究指出居督員主要是協助媒合居服員提供服務，與案主及家屬協調服務內容與時間，並簽定服務契約書，另於服務開始提供之時，持續至案家進行訪視追蹤，留意其接受服務的情形與服務品質監督、協助評估照顧服務計畫等，同時也要負責管理有關居服員人力資源的工作(劉宛欣，2010)。因此，承如上述，國內有些研究指出，居督員的角色功能是具有其重要地位的。再加上行政院也早已於 2007 年核定的「長期照顧十年計畫」(後簡稱長照 1.0)及 2016 年核定的「長期照顧十年計畫 2.0」(後簡稱長照 2.0)中，明訂居督員為長期照顧服務計畫的主要專業服務人力之一，督導及協助居服員、與瞭解其服務使用者之需求於推展居家服務業務及執行。由此可知，居督員的角色存在是備受重視和肯定的。

但是，縱使我們都知道居督員的角色功能的重要性和專任職務工作，但在居家照顧服務實務工作中，居督員的角色功能存有著正面及負面的討論(劉軒麟，2013)，就正面方面的討論，即是在論及由工作關係建立起非正式的督導關係，此關係可給予雙方正向的支持，以及聚焦督導觀點的焦點。但於負面方面的討論，是談及其督導關係會模糊督導觀點的焦點與角色界線。因此，居家服務督導工作要留意有關督導角色與其界線處置等議題(林素蘭，2011)。劉軒麟(2013)的研究中提到陳淑君(2009)研究結果，其整理受訪居家服務服務提供機構的督導制度概況，居家服務服務提供機構在招募居家服務人力之居服員時，經常需思量該以哪種聘用方式(全職或兼職)任用之；另外，又以定期與不定期交互辦理之督導方式比較多，對居服員而言，居督員的督導功能是以支持性功能為重，但居督員在此功能的發揮方面卻是弱的。另又以林靜瑜(2006)的研究結果，其認為調節功能是督導功能中最難發揮的，可能的原因主要是在於居家服務提供服務之家家及居督員自身等不同個別狀況所導致。因此，從居家服務居督員角色功能的發展歷史脈絡來看，行政、教育、支持與調解之角色功能，孰重孰輕？似乎是很難權衡及定調的難題，當居服員遇到相關居家服務工作方面的問題不知如何因應時，透過居督員提供定期與不定期之個別督導、團體督導協助，透過督導功能的行使幫助其解決或改善。反之若督導功能不彰，則會影響服務持續性及服務品質(林貞慧，2004)。另外，再來看看劉軒麟(2013)的研究主張，其表示由文獻指出的因督導所導致出的雙方科層權力關係及令居督員感到壓力的個督過程與保密問題及其主管使用於改善督導關係與效能之因素。承上，也顯示出居督員角色功能彰顯與機構內部管理階層關係是有關連的。

許多研究文獻也指出，如果居督員的角色功能不夠彰顯，將直接影響到居服員在提供居家服務時的服務品質、自我表現評價及服務使用者的滿意度，間接則會影響到居服員的留任率。從李貞慧(2003)研究發現，對居服員面對照顧服務的職場壓力，及對民眾提昇服務品質的要求，還有對居家服務提供機構提昇專業人力素質與績效管理，希望給予居服員支持及透過定期的督導機制協助之。另外，蘇群芳(2013)在其研究中也提及，應該從居督員、居服員及居家服務提供機構

等層面論述相關協助居服員及充權居督員之建議，並協助政府部門修訂完善的居家服務政策與督導制度。

黃源協(2005) 因應居家服務服務使用者或其家屬對於居家服務之不瞭解、或在服務提供上的認知差異，進而可能對其服務品質產生不滿或誤解向居家服務承辦單位或居督員投訴。居服員是居家服務中最直接的服務提供者，該員服務狀況的管理與品質、工作績效管控則須仰賴居督員的督導。然而服務品質的追求涉及到組織文化的變遷，即有關整個組織的經營方式，組織從上到下每個人皆要投入與承諾，若僅是第一線員工對品質和品質改善有所承諾，但管理者或行政人員未能予以投入與支持，則員工的投入和承諾是無意義的(Dunnachie,1992:21;Jame et al,1992)。對居家服務機構而言，在管理上最大的課題就是督導所屬的居服員 (Schmid & Hasenfeld,1993；陳秋山譯，2008)，若督導功能能有效發揮，就可以提供居家服務外在資源支持且確保居服員工作表現（徐悌殷，2004；林貞慧，2003；羅詠娜，1993），也就是說間接的也提升到居服員的服務品質及自我表現評價(本研究又稱工作績效)。

因此，綜合上述，居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價(本研究又稱工作績效)會有相關性嗎？本研究欲探討的問題如下：

- 壹、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價現況為何？**
- 貳、居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有差異性？**
- 參、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有相關性？**
- 肆、居家照顧服務員個人背景及機構環境資料，對於居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之預測力為何？**

第二節 研究動機與目的

居督員在實務工作領域中，一直被期待著位於服務使用者、居服員及居家服務提供機構之間，擔任擬定照顧計畫、排班表、督導、調解…等工作。其督導功能除了來自於機構所賦予的權力，還有我國「長期照顧十年計畫」政策制定的專業地位及個人特色等，以上皆是居督員用來執行自己督導功能的奠基。因此，居督員在督導居服員的任職時間長短、督導關係建立及督導過程中，該如何運用督導功能及督導關係以提升居服員的自我表現評價(本研究又稱工作績效)，即是一件極重要的事。但是，研究者環視國內有關居督員之角色功能的研究，除了林貞慧(2003)、林靜瑜(2006)有相關的研究外，其他的研究就甚少談到。

督導(supervision)是一種透過互動過程的專業訓練方法，是指由機構指定的督導者對受督導者，藉由個別或團體之定期或持續的傳授專業服務知識與技術的互動方式，以增進及發揮被督導者的專業技能，並提升其服務品質(黃源協，2013)。研究者檢視我國長期照顧服務計畫制度的歷史發展，及在自身實務經驗中發現，現有投入長期照顧服務中各類的專業人力裡面，一直都以居服員之供需差距最為嚴重，吳淑瓊(2013)等人的研究就也提及，每年約五千至一萬人投入照顧服務員訓練，領有技術士證照者有二萬一千餘人。雖有約七萬人結訓，但真正從事照顧工作者卻僅有二萬四千餘人，僅占參訓人數的三分之一。

再者，研究者根據衛生福利部統計資料顯示，自92年至105年，累計培訓照顧服務員十一萬八千餘人，實際任職於長照服務提供單位者計三萬九千餘人。另衛生福利部2016年推算實施長照保險涵蓋率70%，還需充實照顧服務員三萬餘人，如以目前從事長期照顧員八千餘人來計算，還需再增加3.7倍的照顧服務員人數(衛福部，2015)。而2015年參加照顧服務員教育訓練人數有一萬二千餘人，比2014年少了七千餘人(衛福部，2017)。雖然，自去(106)年起衛生福利部及地方政府部門，皆已針對照顧服務員人力實施留任配套措施，以慰留現有或鼓勵新進之居服員投入照顧服務工作之中，但是，研究者本人在實務工作現況中卻仍發現其成效是不彰的，以雲林縣縣內各家居家服務服務提供單位為例，依舊是有居服員缺工的問題存在。

另外，根據 Kadushin & Harkness(2002)兩位學者所說，社會工作督導終極的長期目標是提供案主有效率及有效果的服務。回顧現行的長期照顧居家服務實務工作中之作法，於公於私確實有依「長期照顧服務機構設立標準」之法規規定配置一定比例(應置照顧服務員，督導服務人數每滿 60 人應置督導員，每滿 60 人增加 1 人)的居督員協助之，居督員依其督導功能及督導關係提供居服員協助其業務之執行，如：居服員可能在面對初次服務的個案和其家庭會感到有壓力或不安的時候，就由居督員先行與個案、案家接觸或其自身的照顧經驗傳授或針對照顧上可能面臨的困境分析解決方法而減少居服員的憂慮或壓力，以利後續服務提供的作業能順利進行。又或者，居服員將自身在提供服務過程或遭遇到某些照顧技巧困難等問題會與居督員討論，經由互動、討論及溝通後衍生出可行的因應策略。諸如上述種種居督員其督導功能協助居服員應對工作上的困境，實施於「長期照顧十年計畫」此類社會福利服務輸送實施現實層面之中。

由於，本人從過去從事地方政府部門負責強化整備長期照顧服務行政人員六年多的實務工作經驗中發現，不論是過去施行的長照 1.0 或是現行繼之於去(106)年實施的長照 2.0 與同年 6 月 3 日上路執行之長期照顧服務法，在在都呈現出照顧服務員需求量都有大幅提升的趨勢，尤其在居家服務之居服員人力欠缺的問題最為嚴重，故研究者本身即思考著自 106 年起長照 2.0 實施，使用居家服務的人口群開放至全年齡層的失能身心障礙者(指其族群優先擴及至 49 歲以下身心障礙者及 50 歲以上失智症者)其使用者需求量已是大為增加；另為提供政府部門或服務提供單位，正視與思考該困境及影響因素因應之道，基於上述原因，居服員本於居家服務照顧人力上即佔有相當重要的位置，更是直接影響「長期照顧十年計畫」之社會福利服務輸送與服務品質的關鍵人物；然而居督員的督導功能及督導關係介入對居服員影響力為何？會連帶提升居服員的自我表現評價(本研究又稱工作績效)？或者會再延伸至讓居服員會持續在居家服務提供機構中穩定地，提供其專業服務於居家服務服務使用者中？本研究將以雲林縣為例進行居服員小規模調查，以「居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究」為題，探討「督導功能」、「督導關係」與「自我表現評價」相關情

形，提出因應方法，以提供公私部門做為日後與居家服務相關社會福利服務方案或制定政策之參考。

基於前述研究問題與動機，研究者將以現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務之長照居家式服務類機構)的居服員做為研究的對象，並且以量化研究的方式進行問卷調查資料的收集。總而言之，本研究的目的主要包括下列兩點：

壹、瞭解居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有相關性。

貳、藉由本研究對與政府部門簽訂特約之長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務之長照居家式服務類機構)所面臨居家照顧服務員自我表現評價議題的初探，提供未來公私部門在相關社會福利服務方案或制定政策之參考。

第三節 名詞界定

壹、居服員

本研究之居服員係指現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務的長照居家式服務類機構)，負責直接到服務對象住家提供服務且目前仍有接受居督員督導之居家照顧服務員。

貳、居督員

本研究之居督員係指現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務的長照居家式服務類機構)，負責督導居服員之居家照顧督導員。

參、督導功能

本研究之督導功能係指居督員運用其督導角色行為及技能，提供居服員行政(因應、關心)、教育(示範、協調)、支持(關懷、支持、幫助、體諒)及調節(調解、鼓勵)等四項督導功能與協助。

肆、督導關係

本研究之督導關係係指居督員與居服員雙方由個人角色、職務內容、互動訊息傳達與情緒表現所建構出來的接納度、開放度、親近度、投入度、主動度之關係。

伍、自我表現評價

本研究之自我表現評價又稱工作績效，係指居服員的個人信念、觀念和對居家服務工作目標對自己的整體表現所給予的自我管理、互助合作、全力以赴之評估結論。

第二章 文獻探討

本研究係以居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價(本研究又稱工作績效)之間的相關性作為研究核心。本章將分為五節，第一節針對居家服務之內涵做整理；第二節探討督導功能之內涵；第三節討論督導關係之意涵；第四節說明居服員自我表現評價之意涵；第五節綜合討論。

第一節 居家服務之現況

壹、居家服務的內涵

「居家服務」是我國最早的長期照顧十年計畫 1.0 所訂定的服務項目之一，主要服務內容可分為兩大類(內政部，2007)：

(一)家務及日常生活照顧服務：包括案主日常生活起居室的環境清潔、換洗衣物之洗滌、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）、其他相關之居家服務。

(二)身體照顧服務：包含協助沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、協助服藥、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及其他服務。

另外，再依據我國長期照顧服務法所訂定居家式服務，將居家式長照服務之項目如下(衛福部，2014)：(一)身體照顧服務。(二)日常生活照顧服務。(三)家事服務。(四)餐飲及營養服務。(五)輔具服務。(六)必要之住家設施調整改善服務。(七)心理支持服務。(八)緊急救援服務。(九)醫事照護服務。(十)預防引發其他失能或加重失能之服務。(十一)其他由中央主管機關認定到宅提供與長照有關之服務。

貳、居家服務專業人力

游麗裡(2013)提及，長期照顧人員長期照顧體系中的人力，一般而言，依其所需執行的工作與所需之技能分類，可分為兩類（Kane，2003），(一)由專業人員執行的工作；(二)則由不特殊或專業教育，直接為高齡者提供第一線服務的工作者。其中熊嘉玲(2001)將長期照顧人力概分為專業人員、半專業人員。

1.專業人員，係指須由個人學經歷之認定，或已考取國家級專業證照或執照，具有特定的專業技術者。如醫師、護理師、社會工作師或單一技術士證照等。

2.半專業人員，此指不具相關學歷認定，亦沒有執照資格，經由政府授權的單位輔以基本技術訓練，取得資格證明可從事服務者。如照顧服務人員。

另外，熊嘉玲(2001)又談及居家服務人力資格及要件依「居家服務提供單位營運管理規範」及「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」等辦法，居家服務單位之人力配置、資格條件及權責內容應符合下列規定：

1.居家服務提供單位應設置綜理督導所有居家服務業務執行及管理之人員。

2.居家督導員：原訂具有社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務五年以上之專職服務員，並取得直轄市、縣（市）政府核發之督導員結業證明書者。2012年9月13日通過「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」第6條修正，將專科以上老人照顧相關科(系)畢業者、高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗，及具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。納入居家服務督導員資格。督導員應為專職人員，負責督導服務員提供適切之居家服務，每一單位至少應置一名，每位督導員所負責之個案不得超過60位。

3.照顧服務員：服務員應具下列資格之一：(1)領有服務員訓練結業證明書。(2)領有服務員職類技術士證。(3)高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。

此外，也依據衛福部(2015)所訂定的『老人福利服務提供者資格要件及服務準則』第十七條規定，身體照顧及家務服務提供單位應置服務員及督導員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、護理人員或其他工作人員。再參考游麗裡(2013)強調，提供居家服務相關之專業人員雖然包括以下職務：主任、督導、社工人員（師）、護理人員（師）、照顧服務督導、照顧服務人員，如表2-1所列如下：

表 2-1：居家服務相關專業人員之職務內容

職稱	職務概況
主任	主責相關決策及計畫、行政業務推展及人員的人事管理。
督導	協助管理行政、訓練及支持社工員與居服員、追蹤個案、團體及方案的執行進度經費等控管。
社工師(員)	個案、團體及社區工作之評估、執行及在地資源網絡的連結。
護理師(士)	主責護理專業相關工作；評估社區長輩身體功能及自我照顧能力或需求等。
居家督導員	分派與管理案家與居服員相關工作注意事項及行政庶務。
居服員	提供居家照顧服務、填寫工作表單及、參與專業之能研習。

資料來源：游麗裡（2013）。台灣居家服務之人力運用現況及相關議題，應對人口老齡化。經營管理學刊，12/13，9。

參、我國居家服務概況

根據衛福部老年生活狀況調查（2013）發現就理想的居住方式而言，65 歲以上老人希望能「與子女同住」為最高，其次為「僅與配偶同住」；生活可自理時，僅 1 成 4 的老人願意住進機構；生活無法自理時，有 4 成 3 老人願意住進機構。顯見我國長者偏好與家人同住，因此顯然對於居家與社區服務需求必定高於機構住宿式需求。

Kane & Kane（1987）曾對長期照顧（long term care）作出正式定義，認為：持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。我國現有的長照體系在推動多年以後的檢討中，發現在建構我國長照體系上已有相當成就（衛福部，2015），根據衛福部統計資料顯示，截至 2017 上半年，服務人數已達 4 萬 9,606 人，老年失能人口比率達 36.95%，老化指數已提升至 100.08%（衛福部，2018）。

照顧服務可以在長照照顧機構內服務，也可以在民眾的家裡，以居家服務的方式提供。根據衛福部統計處(2018)統計資料顯示，前(106)年度上半年我國居家服務服務提供單位共有 231 家，服務 4 萬 9,606 位失能個案。依其資料顯示居家服務使用需求者有逐年上升之趨勢，但居服員任職的人數上升率卻只有 0.95%，回顧過去幾年間我國大力發展居家服務，係以三大全國性計畫接力投入，但投入居家服務的照顧人力成長卻未如預期。

回顧在 1997 年以前，是我國居家服務的草創時期（吳玉琴，2004），在此期間我們摸索居家服務的提供，居多採用志工居服員的性質為主，再加以少量雇用居服員為輔，服務對象為低收和中低收入戶，所提供之服務提供專業人員極為有限。接續 1998 年，政府部門再推出三項長照相關方案：「加強老人安養服務方案」、「老人長期照護三年計畫」及「原住民老人及兒童照顧六年計畫」，而同年臺北市首次將居家服務之對象擴展到一般戶失能老人，提供每月免費使用 16 小時的服務。行政院更於 2000 年開始推動為期三年的「建構長期照護體系先導計畫」，其中以居家服務的推展最為明顯。進到 2002 年行政院經建會，也提出照產方案（2002-2007）、再於 2007 年及 2014 年行政院核定的長期照顧服務十年 1.0 及 2.0 計畫，此三大計畫即是主要建置及影響現行的居家服務制度的關鍵。

於強調個別化需求的居家照顧服務提供及品質管理，依其結合的素材-軟硬體設施設備及專業服務人員之人力資本。照顧服務的提供服務情境及相關人力等資源，也會受到服務提供機構的差異性有所影響與不同，尤其，規模越小者對於居家照顧服務員工作的獨立性期待會越高（劉煒珮，2008）。

肆、雲林縣居家服務概況

根據內政部統計處資料顯示(內政部，2018)，107 年 9 月底各縣市老年人口占該縣市總人口比率以嘉義縣占 18.86%最多，雲林縣占 17.85%次之，65 歲以上人口為 12 萬 2,728 人，僅次於嘉義縣為全國第二老之縣市。雲林縣為典型的農業縣，加上少子化等因素，該縣市的老年人口逐漸增加極為明顯。隨著老年人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，相對的失能人口也將大幅增加，其所導致的長照需求與負擔也隨之遽增(衛生福利部，2016)。本研究屏除該縣公部門-四湖鄉公所自辦之居家服務，就其委外民營辦理的居家服務歷史脈絡簡述之，如下：

(一)雲林縣居家服務的歷史沿革

- 1.2000 年中低收入獨居老人居家服務
- 2.2003 年失能老人及身心障礙者居家服務
- 3.2008 年長照計畫 1.0 居家服務

4.2016.11 長照計畫 2.0 居家服務

(二)雲林縣歷年居家服務資源發展概況

1.97 年共有 4 個服務提供單位，6 區辦理居家服務，如附件二所列。

2.102 年除原有服務區域(斗六區、虎尾區、斗南區、台西區、北港區、西螺區)，新增北港區 2，共有 5 個服務提供單位，7 區辦理居家服務，如附件三所列。

3.103 年新增西螺區 2，計有 6 個服務提供單位，8 區辦理居家服務，如附件四所列。

4.106 年 6 月 3 日前(長照十年計畫 1.0)，計有斗六區、斗六區、虎尾區、斗南區、西螺區 1、西螺區 2、北港區 1、北港區 2、台西區等 6 家服務單位(此為本研究欲進行問卷之母群體)，8 區辦理居家服務，如附件五所列。

5.106 年 6 月 3 日後(長照十年計畫 2.0)，新增斗六區 2、斗六區 3、斗六區 4、斗南區 2、北港區 3，計有 9 家服務單位，8 區辦理居家服務，如附件六所列。

6.107 年因應長照十年計畫 2.0 辦理居家服務機構特約制度，現有 13 家居家服務特約服務機構，如附件七所列。

第二節 督導功能之意涵

壹、居督員的督導功能基本概念

陳淑君(2009)研究說明，督導者的專業責任便是從高處監督受督導者的工作表現，並且提供形成性（過程）與總結性（結果）的評量，以確保受督導者所提供的服務是適切的、符合標準的（黃源協，2009）。因此，該研究整理出四類居家服務督導功能，如下：

(一)行政督導功能：評估照顧計畫、關懷及調度居服員工作現況，制定相關工作規定及掌控居服業務之推展。

(二)教育督導功能：協助居服員充分了解專業知識及工作技巧等。蔡啟源於 1998 年提及藉由居督員於督導關係中角色扮演的的方式，用以示範專業行為及操作實務工作方法，促進改善受督導者的專業工作技巧(林貞慧，2002；陳明珍，2009；林燕姿，2010)。

(三)支持督導功能：

透過同理的專注、鼓勵，以及分享，給予關懷與支持，督導遭受到工作困擾之受督導者，以提升及重建其信心及自尊、榮譽感。陳明珍(2009)研究提及，雖然受督導者有支持性的督導等較正面的介入，較能提升工作職場的應對能力。不過，還是要注意，切勿對工作或其環境展示過度壓力，否則就難以協助之（黃源協，2009）。

承上，居督員雖然被賦予了多元的角色，但在實務上卻存在了許多的問題。陳明珍(2010)於研究中指出目前居家服務督導的人力欠缺問題嚴重，且資歷與經歷皆屬薄弱，居多僅就大學畢業一、二年之資歷來行使其工作，另外，又指出其在督導過程中未落實照顧服務員考核與管理、未定期針對特殊及一般個案召開個案研討會議、未定期辦理個別督導、團體督導、個別諮詢等，以上種種缺失及問題，造成居家服務督導品質不佳(林貞慧，2003)。林靜瑜(2007)、陳明珍(2010)甚至提出家訪及電訪次數偏低，規範僅流於形式，並未針對個案需求提供轉介服務，或是督導功能較重支持及行政功能，教育及管理功能未有效發揮。上述的種種問

題，使得我們需要反思居家服務督導功能為何無法發揮？找出問題才能擬定辦法改善，以維護居家服務的服務品質，提供給服務使用者及其家庭真正好的服務。

貳、居督員的督導功能

曾華源(1982)及劉安屯、廖榮利(1983)說明督導功能以行政、教育功能為主，但也強調支持性功能在督導功能的重要性。

另外，再轉引蘇群芳(2013)研究整理，卡督巡(Kadushin)於 1992 年提出的三個主要的功能：行政、教育和支持；又另一學者理查德(Richard)等人認為仍有不足彰顯的地方，又於 1990 年再增加仲裁調節功能。蘇群芳(2013)研究中提到，最早提出督導功能的是 Middleman 與 Rhodes (1985)，其認為督導應具備九種的功能，包括：教化(humanizing)、緊張處理(managing tension)、媒合(catalyzing)、教導(teaching)、生涯社會化(career socializing)、評估(evaluating)、行政(administering)、改變(changing)、以及倡導(advocating)等；再由學者 Lewis 等人(1991)提出督導扮演著經理(manager)、調解者(mediator)，以及指導者(mentor)等三種角色與功能；而學者舒爾曼(Shulman 1991)也以工作者與體系的互動觀點，指出督導具有「調解」(mediation)的功能；加上學者 Holloway (1995)就實務層面角度，提出督導有具體化行政、教育和支持三項功能，包含：檢核與評量、教導與建議、示範、諮詢、支持與分享，希望更能細分督導功能(林貞慧，2002；林靜瑜，2007；黃源協，2009)。

綜合上述，整理出本研究所指之督導者(居督員)的督導功能，係依其主要架構來做區分的話，轉引自黃源協(2013)、蘇群芳(2013)及林月英(2017)研究整理，最常被引用的卡督巡(Kadushin 1992)之區分方法有教育性、支持性與行政性功能，再加上晚近非常受到重視的調解功能等以上四種督導功能，如下：

(一) 教育性功能

教育性功能是一個教與學的過程，在這過程中有兩個伙伴，彼此應該都要樂意給，也都願意取，因而發展出共有的意義；有意願分享，也有動機學習。Kadushin 和 Harkness (2002)認為督導者與其機構應扮演提供者的資源人士，給予被督導者建議與引導，經由事先規劃與準備的過程，再將直接服務的知識、技巧和態度，

傳授給受督導者。當然首要督導者必須要先規劃及瞭解到受督導者的需求為何，以及如何有效提供及傳授。李保悅（1989）則認為在督導過程中，運用教導、訓練、告知、澄清、引導、提議、經驗與知識的分享，幫助工作者找到解決辦法，協助工作者解決問題、增進專業成長。

（二）行政性功能

行政性功能是指社工員在提供服務時，所面臨的行政問題，而進行的督導工作，關注機構政策執程序是否適當與正確，例如指導社工員如何填寫報表、報告等（莫藜藜，1995）。可以說是一種品質控制的功能，除了降低環境對員工產生的負面影響外，也對工作上缺乏訓練和經驗的工作者，提供必要的行政協助，並對工作者因人性的缺失、盲點及弱點等可能對工作造成的影響，進行必要的督導管理，以確保工作者所提供的服務符合機構的標準（黃源協，2008）。

組織的某些工作環境可能是員工的壓力源，例如機構政策不明確、資源不足、物理環境、時間和資源的管理、缺乏內部支持體系、員工關係、缺乏個人成就、角色期待的模糊等，而使得員工覺得不穩定、無依靠、不一致或缺乏支持等，進而對工作產生負面的作用。故督導作為組織與員工的中間者，可以藉由其在行政結構內的權力和地位，降低或避免組織壓力源所產生的影響。卡督巡(Kadushin 1992)和哈克尼斯（Harkness 2002）認為行政功能包含（1）人員的招募與選擇、（2）人員的安排與引導、（3）工作計畫與分配、（4）授權、（5）工作監督與評估、（6）工作協調與認可、（7）成為有效的溝通橋樑、（8）與其他部門的政策倡導、（9）作為行政的緩衝者、（10）服務措施及政策的改善者、（11）社區聯絡員等。

（三）支持性功能

支持性功能是運用一些調適的方法，來增進受督導者的自我功能，以便進一步處理與工作有關的壓力和挫折情緒。這種督導工作屬於情感性的，以人為中心的。督導者的責任是幫助工作者在工作上感到輕鬆舒適、緩和焦慮、增加工作確定性與信念、肯定及增強工作者本身的資源、平衡與安撫工作情緒（李保悅，1989）。故其任務有（1）適時增強受督導者的自我功能，並建立其信心，以協助適應及

處理因工作所帶來的挫折、不滿、失望、焦慮及罪惡感等各種情緒、(2)經由督導者適時的覺察，給予關懷和支持，使受督導者在執行工作上有安全感，而願意嘗試新的工作、(3)協助受督導者覺察和欣賞工作成效，以激發受督導者的工作情緒和士氣，進而對機構產生認同感和歸屬感、(4)給予受督導者從事專業工作的滿足感和價值感，以認同專業工作，進而願意繼續投身專業工作的行列(曾華源，1982)。

(四) 調解性功能

儘管前述三種督導功能有助於描述一般督導的任務，並釐清督導者的責任，然而，它們並不是能是用於所有不同的情境，特別是涉及到個人和體系之間的互動。作為一位處於行政和直接服務之間的督導者，如何以協調者的角色適當地扮演兩者之間的溝通橋樑，對組織目標的達成將有深遠的影響。沒有一種督導功能是適用於所有情境的，且功能可能會因督導者的類型與環境而異。儘管如此，若能發展出某種較為廣泛適用於各種情境的功能，將會很有幫助。為此，Shulman從一種工作者和體系互動的觀點，認為督導的功能性角色或許可被稱為「調解」，及調解工作者和體系之間的關係(轉引自黃源協，2008)。有項針對家暴保護性社工所做的研究指出，其感受次要的功能為調解功能，僅次於教育功能(鍾揚傑，2012)。

誠如上述，支持性、行政性、教育性及調解性等督導功能是不得被分開來使用的，如在實施行政性和教育性時，其支持性的督導功能，是需與受督者扮演關係建立的，另在某種狀況發生時，又可能搭配著調解的督導功能存在，所以上四種督導功能是不可能出現重疊的可能情形，且被交互使用之。故引用黃源協(2013)所整理，將督導實際運作的焦點及其所展現的督導功能說明如表 2-2。

表 2-2 督導的焦點與功能歸類表

督導的焦點	功能的歸類
提供規律且定期的時間，讓被督導者對其工作的內容與過程有反省的機會	教育性
在工作內發展理解力和技能	教育性
獲得與工作有關的訊息和其他的觀點	教育性/支持性
獲得內容與過程的回饋	教育性/支持性
當作為一個「人」和「工作者」的確認和支持	支持性
確保作為一個「人」和「工作者」，不會讓他獨自的去擔負不必要的困難、問題和設計	支持性
有探究和表達個人因工作所引起之困饒、再刺激、移轉/反移轉的空間	行政性/支持性
較佳地規劃和使用他們個人和專業的資源	行政性/支持性
確保工作的品質	支持性
讓社工員與個案、同事或管理者之間的衝突能化解	調節性
社工員與組織體系之間衝突的協調	行政性/調節性

資料來源：黃源協(2013)。社會工作管理(頁 475)。臺北市：雙葉。

參、督導功能對於居家服務的重要性

陳明珍（2000）在其撰寫之居家服務工作手冊中強調，居督員負責規劃及分配居服員工作內容，並監督管控居服員之工作進度與服務品質，使其能發揮才能，適當扮演居服員的角色，以提昇服務品質。

在居家服務實務領域中，居督員的督導功能與其工作密不可分；在實行政治性與教育性功能時，必須運用支持性功能的技巧，與被督導者建立良好的督導關係，從而再引用調節功能來增進居家服務督導功能策略實施的效果。也即是展現出居督員督導功能發揮的特性。

另外，梁汕禎（2015）研究強調，督導者在執行其角色任務時，會因為其個人特質、教育背景、文化環境、組織風氣等而有不同的風格，也說明督導者直接影響被督導者之相關性，下列為該研究中提及與督導相關之理論（弓海旺、盛欣譯，1988；李青芬，1994；黃源協，1999；鄭佩芬，2000；呂學榮，2007；李錦棠，2012）。

(一) 特質理論 (Trait Theory)

雪莉與洛克(Shelly 與 Locke1991) 整理出領導者之特質如下：

- 1.驅力（drive）：領導者對於工作展現出雄心勃勃且精力充沛的態度，有較大的企圖心及較多的精力，不屈不撓的堅持行動，展現創造力。
- 2.領導的慾望（desire to lead）：領導者對於影響及引導他人有強烈的負責任意願。
- 3.誠實與正直（honesty and integrity）：領導者會以誠實、真誠和言行一致的方式對待部屬，並建立彼此的信賴關係。
- 4.自信（self confidence）：領導者對於自己的決策及行為展現較大的自信心，讓部屬對於目標和決定的正確性更加信服。
- 5.智能（intelligence）：領導者應具有充分蒐集、分析和詮釋大量訊息的能力，且具有洞察力、解決問題和做出正確決定的智慧。
- 6.工作相關知識（job-related knowledge）：領導者對機構的事務和工作相關技術應有豐富的知識。這讓領導者能做出見識廣博的決定，以及了解決定的真正意義。

(二)行為理論

1. 庫爾特·勒溫(Kurt Lewin) 的領導三型態

1930 年代 Lewin 為首的愛荷華大學研究者將領導的方式分為三種類型：

(1)專斷型的領導（authoritarian leadership）

領導者被稱為「命令者」，傾向集權、命令式的工作方法，將決策權攬在自己身上，也認為自己需要為決策成敗負責，限制部屬參與。

(2)民主式的領導（democratic leadership）

領導者強調員工參與決策、授權、鼓勵參與工作的方法與目標的決定，則會對組織有更大的承諾，善用工作團體成員的知識共同決策，使員工對於組織更有認同感及瞭解組織的問題、需求和目標，對組織有正向影響。

(3)放任式的領導（laissez-faire leadership）

領導者不代表不領導而是缺乏直接的領導，將任務轉交給可完成組織目標的團體成員，給予團體完全的自由做決策，且由團體決定工作方式。領導者的角色是諮詢者及資源提供者。

2.俄亥俄學派的兩層面領導模式

俄亥俄學派於 1940 年代後期將領導行為分為兩個層面：體制層面（initiating

structure) 與體恤層面 (consideration) (如圖 2-1)。體制層面是指領導者在追求目標達成時，對於自己與員工的角色界定與建構都是組織工作、工作關係和目標，高體制的領導者可以描述為：「指定團體成員從事特定任務」、「期待成員維持一定的績效水準」並「強調達到工作期限的要求」。體恤層面的領導者則會將與員工的關係界定在互信，也會尊重員工的想法與感覺，高體恤的領導者會幫助部屬解決個人問題，友善、容易親近，對部屬一視同仁，強調有誼及賦權 (黃源協，1999)。

高 ↑ 體恤 ↓ 低	低體制 高體恤	高體制 高體恤
	低體制 低體恤	高體制 低體恤
	低 ← 體恤 → 高	

圖 2-1 俄亥俄學派的兩層面領導模式

資料來源：黃源協 (1999)，社會工作管理(頁 144)。臺北市：雙葉。

3. 管理格局模式 (managerial grid)

布萊克·慕同 (Blake Mouton 1964) 運用密西根大學調查研究中心所研究之結果，將對員工關心為縱軸、對生產關心為橫軸，所建構出 81 種組合發展出管理方格。主要以兩種不同的管理方式：生產導向 (production-oriented) 為主、員工導向 (employee-oriented) 為主。員工導向重視員工需求滿足及人際關係，試圖瞭解部屬需求並接受個別差異；生產導向則傾向強調生產效能，關心團體任務是否達成，團體成員只是達成目標的工具，需求滿足較不被重視。

其中黃源協 (1999) 將之分為不良的管理、鄉村俱樂部、工作的管理、中庸之道的管理及團隊的管理。而溫慧如 (2011) 則將之分為無為型、懷柔型、業績中心型、平衡型/中庸型及理想型等五種類型(如圖 2-2)。此理論並不特別說明領導型態孰好孰壞，端視情境而定，如下：

- (1) 1-1 不良的管理/無為型: 領導者不強調生產也不重視員工需求，生產效率差，員工情緒也不佳。
- (2) 9-1 任務型管理/業績中心型: 領導者只重視工作績效，對於員工的情緒、士氣與需求滿足較少關心。

(3)5-5 中庸型管理/平衡型:領導者維持中等的工作績效與滿意的士氣，保持均衡。

(4)1-9 鄉村俱樂部/懷柔型:領導者相當支持和體恤員工，形成愉快且和諧的組織氣氛，但忽略工作績效的關注。

(5)9-9 團隊型管理/理想型:領導者藉由聯繫和整合工作關係的活動，提升工作效率和員工高昂的士氣，並形成互相尊敬、信賴的組織氣氛。



圖 2-2 Blake 與 Mouton 的管理格局

資料來源：黃源協（1999），社會工作管理(頁 145)。臺北市：雙葉。

另也再參考林靜瑜(2007)研究整理之，「督導功能類別」如表 2-3：

表 2-3 「督導功能類別」

督導功能類別	工作內容
行政功能 <	<ul style="list-style-type: none"> ◆居家服務人力規劃評估 < ◆規劃居服員工作內容、工作守則、流程與作業標準 < ◆分配調度居服員工作內容 < ◆掌握居服員的回報，了解各案對於服務的意見 < ◆至少每三個月一次到服務對象中了解服務提供的狀況 < ◆推動上級或機構交付任務及工作
教育功能 <	<ul style="list-style-type: none"> ◆協助居服員自我了解 < ◆協助居服員了解機構及社區中可運用的資源 < ◆協助居服員充實居家服務專業知識、工作技巧 < ◆督導居服員工作進度與執行及評估其成果 < ◆掌握居服員工作品質，增加居家服務員服務效能 < ◆辦理居服員職前及在職訓練規畫與執行
支持功能 <	<ul style="list-style-type: none"> ◆增強居家照顧員自我功能與自信心，協助其調適工作情緒 < ◆給予關懷與支持，使居服員提供服務具有安全感，並願意嘗試新的工作 < ◆給予居家照顧員從事專業工作的滿足感和價值感，進而認同專業並願意繼續投入專業工作
調節功能 <	<ul style="list-style-type: none"> ◆調節居服員與組織間的衝突 < ◆調節居服員之間的爭執 < ◆仲裁居服員與服務對象間的衝突

資料來源：林靜瑜（2006）。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。社區發展季刊，117，225。

肆、與居督員相關之研究

研究者發現國內的研究報告中，居督員的督導功能之研究議題甚少被研究者所關心，故研究者整理出國內許多與居督員相關之研究如表 2-4。

表 2-4 與居督員相關之研究

年 份	研究者	論文題目
2002	林貞慧	老人居家服務督導功能有效性品質之探討
2005	林靜瑜	老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究
2008	陳淑君	居家服務督導制度運作現況之研究-以台北市委託辦理居家服務機構為例
2009	劉宛欣	居家服務困難個案處遇工作之研究：督導員實務經驗之分析
2010	林素蘭	居家服務督導之工作經驗
2012	蘇群芳	由居家服務督導與照顧服務員角度探討居家服務督導的督導功能及滿意度—以大台南市為例
2012	劉軒麟	臺北市居家服務督導員受督需要之研究
2013	趙若廷	居家服務督導員在職訓練與職務勝任感之研究—以大臺北地區為例
2013	林麗莉	居家服務督導功能與品質的現況研究-以屏東縣為例
2013	羅惠慈	居家服務督導教育訓練對自我效能及督導功能影響之研究
2015	黃瓊妍	居家服務督導員職涯之研究
2015	高珮文	居家服務督導者生涯的敘說
2016	劉紫綺	居家照顧服務督導工作的充權導向內涵與歷程之探討
2017	楊婕妤	居家服務督導員跨專業合作之個案研究
2017	蔡瑞安	長照 2.0 居家服務督導員職能之初探 —以嘉義縣、市為例

資料來源：研究者整理

第三節 督導關係之意涵

壹、督導關係之基本概念

督導(supervision)這個詞彙常見用於社會工作專業領域中，但是其實它早已被廣為運用在其他專業領域管理層面，當然也包括居家服務的管理議題及實務層面之運作。黃源協(2013)引用國外學者 Gray (2013) 的研究指出，督導的目的是要改善工作品質，以達成共同的目標和成果。

對於督導關係的基本概念，梁汕禎(2015)研究強調各學者的觀點，曾華源(1982)認為「督」是指對於受督導者服務的適切性和品質進行瞭解、管理和評鑑；「導」則是指以良好的督導關係為基礎，引導受督導者朝向有效益的工作方法。督導是社會工作人員增進實務工作能力及促進專業上成長主要的來源，督導最基本的功能是教導、行政、扶助及支持(陳慧媚，1990)。

另外，該研究也指出多位學者整理出督導者與受督導者的督導關係，有督導者著重管理服務品質與工作效能，相對於引導受督導者工作方法、技巧，並提供受督導者心理支持及鼓勵，致使受督導者更有效率的完成工作等等之互動關係。

另本研究引用陳錦棠(2012)所整理多位學者對於督導的不同定義之表格，如表 2-5。表內所示督導者定義將更確實與本研究督導者(居督員)，其依機構內規及政府的政策與實務角色需求，執行其督導者的角色應具備之知能和技巧協助受督導者(居服員)共同完成提供專業居家服務工作的互動督導關係，且自從 106 年 6 月 3 日長期照顧服務法的正式實施後，更將居家服務推向法規制度化與標準化的要求之下，讓督導者(居督員)的角色更受到重視及肩負協助受督導者(居服員)彼此合作，共同完成組織提升工作績效與所服務的個案品質提升之明確目標。

表 2-5 督導者定義

時間(年)	作者/標題	督導的定義
1936	Robinson 在社會工作中的督導	一個教育過程，在這個過程中一個有某種知識和技巧才能的人負責培訓缺乏這種才能的人。
1945	Towle 普遍的人類需求	一個有行政目標的行政過程。
1965	社會工作百科全書，第一版	一個教育的過程。
1971/1977	社會工作百科全書，第二版和第三版	一個行政作用，一個完成以保持有組織的控制和責任為目標的工作過程。
1983	Munson 臨床社會工作督導的介紹	一個具有督導者的支援功能的互動過程。
1985	Kadushinn 社會工作中的督導，第二版	一個關係到行政，教育和支持功能的過程。這三項功能是互補的。

資料來源：陳錦棠（2012）。社會工作督導:經驗學習導向(頁 5)。臺北市：巨流。

承上所言，督導可說是由具備相關專業知能者，被賦予促進、提升、管理、監督服務品質之責，與被督導者一起工作，本研究之督導者(居督員)藉由督導關係的建立與策略運行，達成協助被督導者(居服員)工作效能與解決問題的能力提升之目的。

貳、居督員與居服員之督導關係

黃源協(2013) 督導本身即是一種學習的互動過程，基本上，受督導者在過程中要能主動積極的參與，督導者必須視受督導者的經驗和技能程度調整其督導的層次，並提共具建設性的意見。督導者與受督導者之間的互動，最好是透過規律且定期之正式或非正式的會議來進行(Brown 與 Boume, 1999)，以分享彼此的問題、關懷、觀察、思考、實務上替代性技術的選擇等，Munson(1993) 稱這種過程為「督導的認知調和」(congruence of perception in supervision)，這種認知調和將有助於建立互信的督導關係。

黃源協(2013) 又說，有時候可能因不同的實務風格或優先性之認同不同，在督導者和受督導者之間出現衝突。例如，受督導者需要督導者協助的可能是專業的發展，但督導者著重的是專業認同或工作責任，這種不同的需求和目標的不相容，極可能在兩者之間產生衝突(Hughes 與 Wearing, 2007)。為促進良好的督導關係，督導應著重於「推銷」(selling) 而非「告知」(telling)受督導者，即為獲得員工的支持，督導的要求亦應伴隨著對員工、單位及整個組織之潛在利益的說明。培養團隊精神，劃清「督導」與「治療」(therapy)的界線，以及讓員工專注

於問題的解決，皆有助於督導關係的建立(Brody, 1993)。受督導者在互動的過程中，也需要以誠實、有準備及有主見的態度面對之，否則將難以達到督導的目的(Thompson, 2005)。

陳淑君(2009)研究也提及，長期照顧十年計畫中居家服務明訂須設立居家服務督導，協助督導照顧服務員及了解關心使用個案需求、溝通、解決問題。另外，陳明珍(2000)在「居家服務工作手冊」中指出居督員主責規劃及分配居服員工作內容，且監督及管理該員之工作進度與品質，使其能發揮才能，適當擔任居服員的要角，以利服務品質的掌控及提昇。

陳淑君(2009)研究指出，林燕姿(2010)的研究結果顯示居家服務督導支持功能發揮與督導滿意度有關，照顧服務員於服務過程中必須時時面對服務案家要求、案主安危等衍伸之工作壓力，居家督導員若能適度給予關懷與傾聽，有助於服務員抒解情緒及持續服務動力。但由於督導時間都忙碌於行政工作，加上督導有時必須同時管理十多位服務員，以致往往沒有太多時間陪伴及傾聽服務員之心聲。透過探討居家服務督導員與照顧服務員之關係，在社會工作管理中提及組織層級可分為垂直與水平之結構(黃源協，2009)，透過領導者協助管理機構、支持員工工作，雖督導並非與領導者畫上等號，但在居家服務工作中督導卻是協助照顧服務員完成工作、解決衝突、問題的重要角色之一。又指出李幸蓉(2010)研究，「督導關係」是由督導者與受督導者兩種角色共同形成，在這關係中有其「權利」與「義務」，同時亦隱喻對行為的期望和性質存在，社會文化與法律規範的影響。但是透過督導將使受督導者提升專業知識、技巧，亦以維護了品質。

誠上所言，居督員與居服員是居家服務提供單位中佔居領導者與員工之間的關係，也是居家服務提供單位中共同合作的夥伴關係。本研究藉由督導功能的認識，進而深入再瞭解到督導關係，用以探討居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性與是否有差異的研究。

第四節自我表現績效之意涵

壹、自我表現評價之意涵

績效(performance)是指員工的工作表現及其對組織的貢獻(黃源協,2013)。許景貞(2004)研究說明,從字面上的意義來看,績效是指可以測量某工作目標達成程度之表現。根據 Byars 與 Rue(1997)的定義,績效是指員工工作實現的程度,可用來衡量員工目前工作的表現情況。在組織行為的研究中,績效指的是效率(efficiency)、效能(effectiveness)與效力(efficacy)三方面的綜合表現。而居服員之自我表現評價(本研究又稱工作績效)是指員工的工作貢獻之價值、工作之品質或數量,狹義的說,就是員工的生產力。通常工作績效在研究中多被作為依變數,因此員工有正面的工作態度與行為表現,則是督導者最終所要追求的目標(曹采華,2002)。該研究並列舉部分相關研究對工作績效的定義整理如表 2-6。

表 2-6 工作績效相關定義彙整表

研究者年代	定義
Porter 與 Lawler (1968)	工作績效是指從事特定的行動以達成工作要求,並能維持或符合組織環境的條件、政策及程序。
Campbell (1990)	工作績效是指個人作為一個組織成員,完成組織所期望、規定或正式化的角色需求時,所表現的行為。
Borman 與 Motowidlo (1993)	Motowidlo (1993) 工作績效為所有與組織目標相關的行為,且此行為可依個體對組織目標貢獻程度的高低予以衡量。工作績效可分為任務績效(task performance)與脈絡績效(contextual performance)兩種,任務績效是指工作者對正式工作份內的活動,或是能貢獻於組織技術核心的活動,所表現的工作熟練度;脈絡績效是指工作者自願執行非正式規定的活動、堅持完成工作的熱誠、與別人合作並幫助別人等等。

資料來源:許景貞(2004)。工作滿足、組織承諾、工作績效與離職意圖關係之研究。(頁 23-24),台灣科技大學,臺北市。

本研究採用 Bormans 與 Motowidlo (1993) 工作績效定義之原因。其一、任務績效係指工作者對正式工作份內的活動,或是能貢獻於組織技術核心的活動,所表現的工作熟練度;其二、脈絡績效係指工作者自願執行非正式規定的活動、堅持完成工作的熱誠、與別人合作並幫助別人等,來作為本研究中工作績效的定義。

貳、居服員自我表現評價之意涵

本研究旨在探討居服員自我表現評價(本研究又稱工作績效)，故根據許景貞(2004)、林詩典(2006)與魏士瑋(2007)等研究引用余德成(1996)指出一般學者對自我表現評價(本研究又稱工作績效)採取兩因素的區別模式分析，例如早期的角色內行為與角色外行為(Katz 與 Kahn, 1966)，以及最近的任務績效與脈絡績效(Borman 與 Motowidlo, 1993)。其一，任務績效是指一種個人工作上的結果，此結果會直接關係到機構所期望或指定的任務，而其所指角色內行為，一般指正式的或體制所規範的行為，機構會依其設定之標準(含行為或工作)進行績效評估，因此又稱任務績效；其二，則是涵蓋範圍較廣的脈絡績效，常用於組織公民行為、組織自發行為等等方面，該環境則是以機構為背景，此所指的角色外行為，是機構無法規範之員工自發性，且是員工自身人際取向的外顯行為或表現。

故本研究將居服員自我表現評價(本研究又稱工作績效)區分為任務績效與脈絡績效，以作為本研究之測量項度，並依據各專家學者所言，彙整其說明如下：

1. 任務績效

Borman 與 Motowidlo (1993)是指工作者從事正式工作份內的活動，或能貢獻於組織技術核心的活動所表現的工作熟練度，Motowidlo 與 Van Scotter (1994)根據 Borman 與 Motowidlo(1993)的定義加以引申，將任務績效界定為一種個人工作的結果，因此，依上述所言，此一結果關係到居服員完成機構所指定任務的程度，而且合乎正式角色(居服員)所加諸個人部份的要求，包括工作說明書(居家服務操作手冊)、作業標準程序(居家服務服務流程 SOP)及主管臨時指令(其他交辦事項)。

2. 脈絡績效

Borman 與 Motowidlo (1993)自願執行非正式規定的活動、堅持完成任務的熱誠、與別人合作並幫助別人與別人保持良好的關係。Motowidlo 與 Borman 與 Schmit 及 Podsakoff 與 MacKenzie (1997)將犧牲小我以遵從組織規則與程序，以及贊同、支持與防衛組織目標的相關行為；這種行為構成一般性組織的、社會的與心理的環境，而此一環境則是技術核心得以運作的背景，有賴於員工自由心證

式的表現，組織無法強制要求，Bateman 與 Organ (1983)是指員工自願發自內心來幫助組織。因此，依上述所言，此種行為係指居服員自願執行非居家服務工作以外的助人行動、且有完成居家服務工作任務的熱誠、與別人合作及與別人保持良好的關係等。

誠如所述，林詩典(2006) 居服員自我表現評價(本研究又稱工作績效)是個人或團體達成任務的質與量，其衡量構面包括任務績效（角色內行為）和脈絡績效（角色外行為），至於其內涵如下表 2-7 之說明。

表 2-7 工作績效衡量構面之內涵

構面	內涵	
任務績效	<ul style="list-style-type: none"> • 注意標準作業程序執行 • 案期程完成上司交辦工作 • 按規定整理文件和工具 	<ul style="list-style-type: none"> • 於工作進度內完成 • 留意安全、衛生、健康 • 工作品質、數量合乎規定
脈絡績效	<ul style="list-style-type: none"> • 跟同事之間相處融洽 • 願意接受挑戰性工作 • 積極主動負擔額外工作 	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持克服工作困難 • 支持與鼓勵同事 • 重視團隊合作

資料來源：林詩典(2006)。績效評估、薪酬公平認知與組織承諾之相關性。（頁 8），義守大學，高雄市。

綜上所言，本研究之被督導者(居服員)自我表現評價(本研究又稱工作績效)意涵是指其行使居家服務之服務提供的任務績效（角色內行為）和脈絡績效（角色外行為），受督導者(居督員)正相關性之影響而提升的可能型很高。另再根據衛福部統計處(2018)統計資料顯示，投入居家服務的居家照顧服務員人力成長卻未如預期。因此，研究者藉由進行「居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究」探討之。

參、居服員自我表現評價之相關理論

有關自我表現評價(本研究又稱工作績效)方面的理論繁多，也有學者多將績效分為組織、團體、及個人三種層次（Swanson 與 Holton,2001）。而本研究僅就居服員個人有關的自我表現評價(本研究又稱工作績效)探討之。

依張雅評(2009)研究強調，自我表現評價(本研究又稱工作績效)之相關理論如下：

(一) 動機作用之期望模式強度理論

Vroom (1994) 認為一個人的動機作用力取決於：採取某種行為如果達成，所獲得之價值及達成該任務之機率。

動機作用力 = 「達成任務之機率 × 所獲得之價值」之加總

此模式在應用上須注意三點：

1. 此模式僅能應用於個人獲有自主控制的行為，亦即可以自由選擇的行為。
2. 期望模式只是一種「程序性模式」，假設人類行為產生過程所經歷的步驟，做為分析工具之用，而非反映一個人實質的決策因素。
3. 此模式並未涉及個人所重視的價值內容。

動機對人的行為效果或工作績效有著巨大的影響，動機與工作績效的關係主要表現在動機強度與工作績效的關係上，一方面動機強度會影響工作效率，另一方面，工作效率的狀況也會影響個體動機的強度。動機強度與工作效率有密切的關聯，動機有加強工作的作用，動機不足或動機過強都會影響工作績效。心理學研究發現，動機強度與工作績效之間的關係不是一種線性關係，而是倒 U 型曲線關係（朱寶榮，2004：25）中等強度的動機是有利於任務完成，也就是說，動機強度處於中等水平時工作績效最高，一旦動機強度超過了這個水平，對行為反而會產生一定的阻礙作用。

在各種活動中都有一個動機最佳水平的問題，動機最佳水平往往會因任務的性質不同而不同。在比較容易的任務中，工作效率有隨著提高而上升的趨勢；而在比較困難的任務中，動機最佳水平有逐漸下降的趨勢，如圖 2-3 所示：

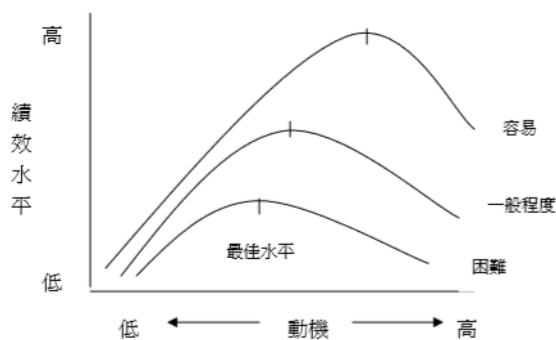


圖 2-3 任務難度、動機強度與工作績效之間的關係圖

資料來源：張雅評(2009)。短期就業人員工作態度與工作績效之研究－以苗栗縣國民中小學為例。(頁 29)，玄奘大學公共事務管理學系，新竹市。

（二）自我效能理論

班杜拉（Bandura 1997）認為自我效能係指個人對於採取必須行動，以應付未來情境之能力所做的優劣判斷；而該情境或許存在著新奇、不可預知及壓力等因素。

個人主要受到四類訊息之影響，而產生對效能預期的不同，分述如下：

- 1.成就表現：個人過去的成就為其親身經驗，故為效能預期的最可靠來源。而成功之成就經驗可建立良好的預測，失敗則降低對效能之預期；另外，失敗對於個人效能的影響，部分是由其發生時間和整體經驗所決定之。效能預期建立後，經常可類推到相關的情境內。
- 2.替代性經驗：藉由觀察他人順利從事自己即將從事之行為的成功經驗，有助於自我效能之增加，而個人期望亦較高。
- 3.言語說服：言語的暗示可使人相信能成功地應付過去無法完成的事，但此方式引發的效能較微弱且短暫，因此，言語說服雖可引發期待卻無法提供有效的經驗基礎。
- 4.情緒的激發：人未被不愉快的喚起所包圍時，情緒激動時，容易產生對成功的預期，因此，情緒的激發會影響對未來情境中效能的預期。

Bandura（1997）認為，自我效能感與工作績效存在著顯著的正相關，而且兩者互為因果關係。

四、與居家服務自我表現評價相關之研究

研究者發現國內的研究報告中，與居服員相關的研究議題雖不少，但涉及其自我表現評價(本研究又稱工作績效)與督導功能之相關性的議題卻較缺乏，故引用張雅評(2009)研究所提，工作態度與工作績效一直是研究學者所關心的焦點，國內也有許多研究者針對各行各業的從業人員進行工作態度與工作績效之相關研究，其問卷來源多為因應不同職業及工作而自行編製完成；但最重要的是其中研究結果都一致顯示工作態度與工作績效兩者之間有顯著的正相關。本研究即運用該研究所整理的工作態度與自我表現評價之相關研究，如表 2-8。

表 2-8 工作態度與工作績效之相關研究

年 份	研究者	論文題目	關 係
2001	郭惠雅	從事行政業務人員的工作特性、工作態度與工作績效之關係研究—以某國立大學為例	正相關
2004	吳傳慧	正式員工與派遣員工之工作態度與工作績效的比較—以中華電信公司為例	正相關
2004	李順能	組織變革下員工之變革認知、工作態度與工作績效之相關研究-以 A 軍用航空發動機修護工廠為例	正相關
2005	吳政義	人格特質、工作轉換、工作態度與工作績效關係之研究	正相關
2005	姚裕錡	人格特質、工作態度與工作績效關聯性之研究—以台中地區文理補習班員工為例	正相關
2005	黃明德	組織變革認知、工作態度與工作績效關係模式之研究—以台糖公司為例	正相關
2005	楊濡菖	中華電信行動分公司台中營運處機務人員人格特質、工作態度與工作績效關係之研究	正相關
2006	張雅芳	政府機構派遣員工工作態度與工作績效之研究	正相關
2007	劉耀群	派遣人力工作投入、工作滿意、組織承諾與工作績效之關係	正相關
2008	吳承哲	績效考核公平性、工作態度與工作績效之影響之研究—以台灣地區 TFT-LCD 產業為例	正相關

資料來源：張雅評(2009)。短期就業人員工作態度與工作績效之研究—以苗栗縣國民中小學為例。(頁 31)，玄奘大學，新竹市。

第五節 綜合討論

本節將針對居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價各變項間的關係進行討論，以作為後續研究概念架構之參考。

壹、知覺督導功能之部份

蘇群芳(2012)與徐悌殷(2004)研究發現類似，認為居家照顧服務員對於居家服務督導之督導功能發揮程度多表示正向肯定。

另外，從林靜瑜(2005)「老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究」的研究結果，其建議應擴展居家服務督導功能之相關研究來看，居家服務督導功能是相當重要的，且從文獻探討中發現，先前的居家服務督導研究非常稀少，因此依其建議拓展居家服務督導功能之相關性研究。

本研究欲瞭解居家照顧服務員自我表現評價與其知覺督導功能是否有相關？哪些督導功能最有差異？

貳、知覺督導關係之部份

督導是一種關係，除了引導受督導者有好的表現外，亦需評估及掌控受督導者表現之適切性（曾華源，1982；黃旒濤等，2006；林燕姿，2010）。從林靜瑜(2005)「老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究」的研究得知，受訪督導普遍認為教育功能與行政功能是比較容易發揮的，雙方督導關係的建立對居服員本身是有幫助的，更能拉近及執行相關溝通指令。另一方面，因為行政制度通常是既定的，這部分比較具體、容易解釋，通常居服員比較可以接受督導及執行所接收的輔導方向。

本研究欲瞭解居家照顧服務員自我表現評價與其知覺督導關係是否有相關？哪些督導關係最有差異？

肆、居服員的自我表現評價部份

受督導者(居服員)於執行照顧服務工作階段，與督導者(居督員)一起合作。從蘇群芳(2012)「由居家服務督導與照顧服務員角度探討居家服務督導的督導功能及滿意度—以大台南市為例」的研究發現，其研究結果與徐悌殷(2004)研究發現類似，均認為居家照顧服務員對於督導功能發揮程度多採表示正向肯定。

本研究欲瞭解居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否有相關？哪些與自我表現評價最有差異？

伍、居服員的個人背景資料及機構環境

研究者發現，蘇群芳(2012)、林靜瑜(2006)與林燕姿(2010)兩份文獻結果較不一致的地方，在居家照顧服務員服務年資方面，林靜瑜(2007)調查結果與本研究相同皆平均為3年，唯林燕姿(2010)的研究中則以服務未滿一年者居多，探討其原因可能與不同研究之研究場域與樣本組成有關，因而影響照顧服務員的服務年資不同。

本研究欲瞭解受督導者(居服員)的個人背景及機構環境與其知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之現況？是否存有差異性？是否存有相關性？是否有預測力？

綜合上述，本研究將受督導者(居服員)個人背景歸於以下八類，包括：出生年、生理性別、婚姻狀態、教育程度、服務資格、受督經驗、居服年資、現職機構年資。另將受督導者(居服員)機構環境背景歸於以下五類，包括：督導形式、居督員督導會議的頻率、內部行政會議、機構主管出席督導會議、機構支持度等。再者，因國內較少針對相關督導之文獻及研究，因此，本研究將以量化研究方法來瞭解受督導者(居服員)知覺督導功能、督導關係與自我表現評價等變項間的相關性研究。

第三章 研究方法

本章包括研究架構與假設、研究對象與抽樣方法、研究測量工具設計、資料收集與分析方法及研究倫理，共分成五小節進行說明。

第一節 研究架構與假設

壹、研究架構說明如下：

本研究主要是以參考研究者收集的文獻與部分實證性研究為依據，再加上研究者之實務經驗，形成相關變項，以調查的方式，進行探討居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究。

總而言之，本研究對象以負責執行雲林縣縣內居家服務之居家服務員(主要是自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已提供居家服務的機構的及居服員需於居家服務實務工作總年資做滿 1 年以上者為主)的研究樣本之條件(圖 3-2)對象為主，以其「督導功能」、「督導關係」、「自我表現評價」，再加上「個人與機構背景變項」等做進一步的討論。本研究架構圖(圖 3-1)如下圖：

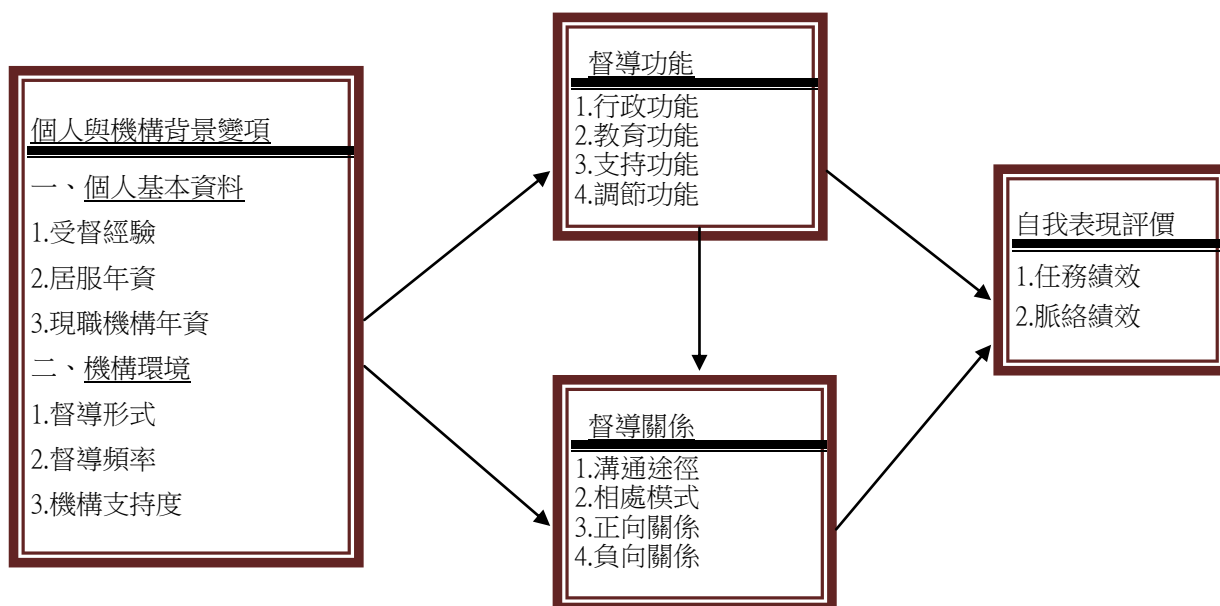


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：研究者整理

研究樣本之條件：

受訪者之基本特質	
機構	自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已提供雲林縣居家服務的居服服務提供機構
居服員	需於居家服務實務工作總年資做滿 1 年以上者為主

圖 3-2 研究樣本之條件

資料來源：研究者整理

貳、研究問題與研究假設：

根據前述提過的研究問題、文獻探討與研究架構，針對與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務的長照居家式服務類機構)之居服員進行問卷調查，以瞭解承接政府部門長期照顧-居家服務服務員與居家督導員於服務提供與督導過程中，受督導者(居服員)知覺督導功能及督導關係與自我表現評價是否存有差異情形，其相關性情形為何，以探究下列各研究問題與假設：

一、研究問題一：居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價現況為何？

假設一：居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之現況是正向的。

二、研究問題二：居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有差異性？

假設二：居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有差異性。

三、研究問題三：居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有相關性？

假設三：居家照顧服務員知覺督導角色、督導關係與自我表現評價具有顯著相關性。

四、研究問題四：居家照顧服務員個人背景及機構環境資料，對於居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之預測力為何？

假設四：居家照顧服務員個人背景及機構環境資料，對於居服員知覺督導角色、

督導關係與自我表現評價具有預測力。

第二節 研究對象與抽樣方法

壹、研究對象

本研究因考量研究領域及研究對象的適切性，將研究對象範圍設定為以現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務的長照居家式服務類機構)之受督導者(居服員)作為研究樣本，期待透過本研究，深入了解目前居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之相關性研究。

在國內長期照顧服務實務領域中，居家服務服務提供單位內居督員的督導功能會因服務對象多寡、和機構投入在地提供服務時間長短互有關聯。再者，以研究者自身之實務經驗，故考量以前段所訂定之機構內的居服員為研究對象，其所填答之問卷，將更能契合本研究的內容。

貳、抽樣方法及資料收集方式

本研究研究者根據前述的現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構進行邀請，該機構包括社團法人雲林縣老人福利保護協會附設雲林縣私立長泰老學堂斗六居家服務中心居家式長期照顧服務機構、社團法人雲林縣老人長期照護協會附設雲林縣私立斗六小太陽綜合式服務類長期照顧服務機構、社團法人雲林縣老人福利保護協會附設雲林縣私立長泰老學堂虎尾居家服務中心居家式長期照顧服務機構、財團法人老五老基金會附設雲林縣私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構、財團法人伊甸社會福利基金會附設雲林縣私立耆福綜合式服務類長期照顧服務機構、社團法人雲林縣復健青年協進會附設雲林縣私立心圓寶居家式服務類長期照顧服務機構、財團法人伊甸社會福利基金會附設雲林縣私立居家式服務類長期照顧服務機構、社團法人中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會附設雲林縣私立不老堂東勢居家式服務類長期照顧服務機構，共有八個簽訂特約單位，經邀請後確認符合本研究參與研究調查者(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務的長照居家式服務類機構之居服員)共計 2 百餘人，因考量本研究是以普查之方

式，故研究者於 108 年 4 月底即一一去電溝通詢問拜託受測單位參與研究問卷施測意願之後，俟確定全數單位皆有意願參加，並依照單位接受研究調查之規定程序，需併與研究者就讀的學校所發出之公文一起郵寄紙本問卷的方式進行資料收集，故於 108 年 5 月 1 日全數發出，再以回郵信封或當面回收方式收集之，總計共發放 291 份問卷。另為感謝填答問卷之受測者，研究者皆有贈送每一位受測者一份小禮物。

參、問卷發放與回收情形

本研究研究者根據前述的現行與雲林縣政府簽訂特約的六家長照居家式服務類機構之八個已簽訂特約單位來進行以打電話的方式邀請之，獲致全數單位皆同意參與施測後，本研究即以普查的方式，經電話邀請過程中，請前述參與施測的單位統計並回報符合參與施測者資格者共計 291 人，故研究者據此數據，開始於 108 年 5 月 1 日發放 291 份問卷，問卷回收截止日訂為 108 年 5 月 31 日止，共計回收 284 份問卷，總回收率為 97.59%，排除 2 份無效問卷(有 2 份施測者總年資未達 1 年)，有效問卷為 282 份，本研究詳細的回收情形詳參表 3-1。

表 3-1 研究問卷發放及回收統計表

發放單位	發放問卷數(份)	回收問卷數(份)	回收率
a1	67	67	100%
a2	58	58	100%
a3	58	58	100%
a4	20	17	85%
a5	7	7	100%
a6	33	33	100%
a7	8	8	100%
a8	40	36	90%
總計	291	284	97.59%

a 為發放的單位之代稱

第三節 研究測量工具設計

壹、研究工具之編訂

為瞭解居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價於實務工作場域中的相關性關係，本研究係以採用量化問卷調查方式作為資料收集，透過問卷調查方式測量居服員與居督員於服務提供與督導過程中，受督導者(居服員)個人背景與機構環境知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之間是否存有相關性情形，另外，其個人背景與機構環境的不同對於知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否具有預測力。

在此過程中，研究者藉由文獻探討、再與指導教授請益及討論、研究者自身於實務工作及參與研究案等經驗以及參考計畫書口試委員的建議修正方向，最後產出本研究問卷，編排出居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價、及居服員的個人背景及機構環境等部分。經擬定完成的研究問卷定稿之後，分別向三位分屬不同服務單位邀請符合本研究填答資格之居家服務員，請其對於初擬定稿的本案研究問卷進行預試問卷的測試，其主要測試方向為：問卷題項文字字義、語意的解讀等問卷設計內容進行試填及建議，希望能先將題項內容表達不清楚、不符合實務工作情形或其他重要項目未被列入本問卷設計中的題項等進行刪減或增列，期間並持續再與指導教授進行研討。經歷上開的過程之後，方確立本研究問卷的設定題項內涵及問題均能讓三位預試問卷的測試者順利完成填答，且明瞭本次預試問卷的文字字義、語意的解讀，故確定不需修正此份研究問卷後，方正式予以開始施測。

有關本研究居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係對自我表現評價之相關性研究問卷共分為六部分，依序為「督導功能」、「督導關係」及「自我表現評價」等三部分以 Likert scale 5 點量表設計方式，由「非常同意」、「同意」、「普通」、「非常不同意」，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。另外，第四、五等二部分為居服員「個人背景資料」及「機構環境」。在此研究中，其研究變項包括督導功能、督導關係、自我表現評價、與居服員的個人背景資料及機構環境，以下將逐一說明各變項的操作性定義：

(一)督導功能部份

本變項係指受督導者(居服員)感受督導者(居督員)督導功能發揮狀況。本研究依研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將督導功能變項分為行政性、教育性、支持性、調解性等四個構面共 53 題，將每一位受試者最後總分加總，得分越高者代表其感受督導者(居督員)的督導功能發揮越多，反之則越少。四個構面之定義與分配題數如下：

- 1、行政性：透過督導者(居督員)的督導功能展現，幫助受督導者(居服員)服務品質的提升與改善，包含服務成效評估、服務技巧提升及穩定性等。分別為1-1至1-5及3-1至3-9題。
- 2、教育性：透過督導者(居督員)的授與教，提升受督導者(居服員)專業服務的發揮。分別為 1-6 至 1-15 及 3-10 至 3-20 題。
- 3、支持性：透過督導者(居督員)的情緒支持，增強受督導者(居服員)工作熱忱與自信心。分別為1-16至1-18及3-21至3-28題。
- 4、調解性：透過督導者(居督員)的居間調度，緩和與個案及案家衝突與建立正向的合作關係。分別為3-29至3-35題。

(二)督導關係部份

本變項係指受督導者(居服員)與督導者(居督員)雙方溝通時所反映出來之狀態。本研究依研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將督導關係變項區分為溝通途徑、相處模式、正向關係及負向關係四個構面共 29 題，將每一位受試者最後總分加總，得分越高者代表其知覺與居督員之督導關係越佳，反之則越不佳。四個構面之定義與分配題數如下：

- 1、溝通途徑：受督導者(居服員)與督導者(居督員)平時配合時，與受督導者(居服員)的溝通管道。分別為2-1至第2-10題。
- 2、相處模式：受督導者(居服員)與督導者(居督員) 平時配合時，表達相處與互動程度。分別為 2-11 至 2-16 題。
- 3、正向關係：督導者(居督員)與受督導者(居服員)接受其督導正向互動程度。分別為 2-17 至 2-22 題。

4、負向關係：督導者(居督員)與受督導者(居服員)接受其督導負向互動程度。分別為 2-23 至 2-28 題。

(三)自我表現評價部份

本變項係指受督導者(居服員)在提供居家服務工作時，為滿足服務個案之需求及工作目標，在工作中所從事的行為成果。本研究依研究目的、概念架構、文獻探討和研究者工作經驗，將自我表現評價變項區分為「任務績效」及「脈絡績效」等二個構面配題共 14 題，將每一位受試者最後總分加總，得分越高者代表受督導者(居服員)其對自我表現評價發揮越高，反之則越低。三類之操作性定義與分配題數如下：

1.任務績效：指受督導者(居服員) 從事正式工作份內的活動，或能貢獻於機構技術核心的活動所表現的工作熟練度。分別為 4-1 至 4-8 題。

2.脈絡績效：指受督導者(居服員) 自願執行非正式規定的活動，堅持完成任務的熱誠、與他人合作並幫助別人，並與他人保持良好的關係。分別為 4-9 至 4-14 題。

(四)居服員的個人背景資料

此部分於本研究問卷第四部份進行測量，如下：

(1)出生年：指受試者的實際出生年份，由受試者自行填寫。

(2)生理性別：指受試者的生理性別，分為男、女兩個選項。

(3)婚姻狀況：指受試者的婚姻狀態，分為已婚、未婚、離婚、同居、喪偶、其他六個選項。

(4)教育程度：指受試者的最高教育程度，分為國小以下、國中、高中/職、專科、大學、研究所以上。

(5)居家服務員資格：指受試者是否有所具備的居家服務提供專業服務人員資格。

(6)曾接受居服的督導經驗：指受試者以前是否曾接受過居家服務的督導經驗。

(7)負責的居服個案量人數、平均每月及當月負責的居服個案量人數：指受試者從事居服員實際負責之案量，計算單位為人數，由受試者自行填寫。

(8)居服年資：指受試者從事居服員實務場域之年資，計算單位包含年、月，由受試者自行填寫。

(9)現職機構年資：指受試者在目前任職機構之服務年資，計算單位包含年、月，由受試者自行填寫。

(五)機構環境

此部分於本研究問卷第五部份進行測量，如下：

(1)督導形式：指機構平時所安排之督導形式為何，分為個別、團體、個別與團體方式並用及其他四個選項。

(2)居督員督導會議的頻率：指機構平時所安排之督導會議頻率為何，分為偶爾辦理、定期辦理、可隨時找居督員討論及其他四個選項。

(3)內部行政會議：機構除了督導會議之外，有沒有讓受督者(居服員)再參加內部的行政會議，分為有、無及其他三個選項。

(4)機構主管出席督導會議：指受試者的機構主管是否會出席督導會議，分為偶爾、常常、無及其他四個選項。

(5)機構支持度：指受試者的機構有沒有提供受試者執行居家服務工作需要的工具(如，手套、口罩…)，分為有、無及其他三個選項。

貳、施測問卷-題項項目分析、信度及效度考驗

需經歷許多次的文獻探討、許多次的研討與更正，該份研究問卷設計完成之後，才能進行發放及施測之途，再以 SPSS Statistics 24.0 作為回收之問卷資料彙整與分析。為能掌握研究之量表具有鑑別度、可靠性、穩定性、正確性且能真實反映出受試者們的水準，需透過題項分析、信度與效度等分析過程，從中逐條檢視施測的量表與該量表之題項，最後才能找到可用於施測量表中的量表題項（吳明隆，2010；吳明隆、涂金堂，2012；杜強、賈麗艷，2014；邱皓政，2015）。

承上所述，研究問卷的量表設計，如果先能透過預試問卷之測試過程，並再進行信度及效度等檢測出需刪除不良之題目後，即可促使正式問卷量表發放出去以後，該問卷的題項明確又能確保其量表可以測量出該研究所想瞭解的事項。因此，本研究雖屬普查性質，但其研究母群規模不大，且既已經歷過預試問卷之

樣本測試，已不宜再次進行施測，是故本研究經過分屬不同單位之三位符合施測資格之測試者順利完成預試問卷的填答，且明瞭本次預試問卷的文字字義、語意的解讀，經確定不需修正此份研究問卷後，方開始將該問卷予以發放，但需俟本研究問卷回收後，再進行題項項目分析、信度及效度考驗，以刪除不良之題項與確立量表構面，順利發展出具鑑別度、可靠、穩定及適中的量表，接續依據該分析結果再來修正此份研究架構，將有利於後續之分析及討論，最後才能用以提供未來研究之參考。以下將分別一一來說明本研究問卷中督導功能量表、督導關係量表、及自我表現評價量表，進行題項項目分析、信度及效度考驗等結果與後續的修正。

一、施測問卷-題項項目分析、信度

(一)遺漏值判斷法

遺漏值的檢視是為瞭解施測問卷裡面各題題項，有沒有某些會讓受試者難以填答或是故意不想回答的題目，如果裡面有某一題項所得到的遺漏值數量過多，那麼該題項就應該要刪除之（邱皓政，2015）。承上，用於本研究來檢視所發放之問卷中，各題的回答情形來看，回收有效樣本 282 份裡面，尚無有遺漏填答的情形，因此，據此可判定本研究在這部分是沒有不適宜的題項存在。

(二)描述統計指數—平均數檢測

係指以量表中之各題的平均數用來作為判定各題題項中，有沒有存在著極端之分數，也就是說要用來檢視量表的各題題項是否過於簡單、過於困難或者趨向一致而導致產生無鑑別度的題目產生，如果有的話，就可以確定該題題項即為不良之題項（邱皓政，2015）。是故，因本研究之研究問卷裡的第五部份量表係為調查受試者個人之基本資料，第六部份量表係為調查受試者之機構環境，故將排除在此平均數的檢測外。本研究參酌吳明隆、涂金堂（2012）所述，在五點量表中，各題題項之分數需趨近 3 分。本研究量表經研究者分析之後，在督導功能量表、督導關係量表、及自我表現評價量表中，所顯示出的各題題項之平均數皆低於 4.5 或高於 1，亦表示本研究之量表题目的難易度適中。

(三)內部一致性效標法：極端組檢驗法（高低組 t 考驗）

這個方法是指藉由將回收樣本的量表總分加總後，再進行高分組及低分組的分組之後，再去檢視兩極端組別的得分平均數是否存在差異。可以透過 t 檢定的分析，其所得 t 值稱為決斷值或 CR 值，當這兩組極端組有存在顯著差異時，即可以判定該題項是具有鑑別度的（邱皓政，2015）。吳明隆（2010）在其文獻中就曾說，當測驗分數呈現之常態分配，其極端組織劃分係以高於及低於 27% 時，此類測驗的鑑別度即是最可靠的。承上所述，本案研究者在進行極端組檢驗法之時，就是以量表總分高於 73% 及低於 27% 作為分組之設定值。研究者於進行此法檢驗後，分析結果呈現，其三份量表的多數題項皆達到顯著。

(四)同質性考驗

係指同質性考驗是可以採取校正項目總分相關係數、刪題之後的內部一致性係數考驗（Cronbach's α ）再進行分析。前者所指，是說透過計算某一題項與加總總分之間的簡單積差相關係數，用來作以判斷某一題與他題之間的關聯程度，因此，一個較好的題項至少應達.3 以上。所以，在進行此法分析的時候，要特別注意，如果量表設計已有分為不同構面，就需將不同構面的題項分開來進行，以防導致其題項的分數與加總後之總分數相關程度會被低估；後者是指，為了瞭解如果刪除某一題題目之後，看看其他的題項之內部一致性是否也會跟著提高，如果真的有提高，就可以證明被刪除的那一題題目屬不良題目（邱皓政，2015）。研究者將量表進行同質性考驗後，在與居督員的督導功能量表內，其結果呈現各構面之內題項所得的相關係數屬優良，皆達.9 以上，其他，督導關係量表，裡面僅兩題落到.8 以下，有 2-23「我不喜歡居督在團督時說我的缺點」此題，未刪題前 Cronbach's α 值為.84，之後刪題後 Cronbach's α 值小幅提升了.014，Cronbach's α 值變成.854；另一題為，自我表現評價量表，在 4-6「我無法做好居督交代我做的居督工作」此題，未刪題前 Cronbach's α 值為.822，之後刪題後 Cronbach's α 值小幅提升了.031，Cronbach's α 值變成.853。故本研究在上述各題項於項目分析之結果，均符合一個較好的題項至少應達.3 以上的水準，另為考慮研究目的及題項是有限性等顧慮，研究者就不直接進行刪除，俟再與因素分析結果進行綜合分析考量後再來做決定。

二、效度考驗—因素分析

在社會科學研究領域中，編輯研究量表及減縮題項，居多是以主成分分析法（principal component analysis, CPA）或共同因素分析（common factor analysis）來進行量表因素之抽取（吳明隆，2010）。該量表要進行因素抽取之前，可以先行判斷 KMO 值，若當此數值有達.7 以上，則可以判定為中度可接受分析之量表，如達.8 以上者，更可以代表良好，再者如能達.9 以上者，就是達極佳、合適進行因素分析（邱皓政，2015）。

研究者在萃取各量表因素之前，有先檢視各量表 KOM 值與 Bartlett 之球形檢定，先行確立該量表是否適宜進行因素分析之考量。故本研究之因素分析方法係採主成份分析法，轉軸方式為最大變異法，再採整批排除觀察值來進行有無遺漏值的處理分析。刪題方式主要為刪除負荷量低於.3 的部份或刪除成分（因素）中不足 3 題項之因素，能使其他題項併為一因素之題項，並且注意各量表 Cronbach's α 之變化，每刪除一題便須重複進行分析，最後考量沿用原量表構念名稱或重新進行因素命名。致最終正式量表信度考驗與因素分析挑題之說明如下表 3-2：

表 3-2 正式量表信度考驗與因素分析挑題結果

量表名稱（題數）	原量表 Cronbach's α 值	經因素分析後挑題結果（最終題數）
督導功能（53）	.951	1. 刪除 1-17、1-18、3-1、3-5、3-11、3-15、3-24、3-25（45）。 量表 Cronbach's α 值變動為.973
督導關係（28）	.876	2. 刪除 2-6、2-11、2-21、2-23（24）。 量表 Cronbach's α 值變動為.823
自我表現評價（14）	.850	3. 刪除 4-6、4-7 題（12）。 量表 Cronbach's α 值變動為.848

在刪題後，於督導功能、督導關係及自我表現評價之信度皆高於.823，以下為各量表刪題之說明：

(一)督導功能

在此量表的部分共計 53 題，皆為正向題，分為行政性 14 題、教育性 21 題、支持性 11 題、調解性 7 題。根據前面所述之分析方式來進行因素萃取，督導功能量表之 KMO=.952，可進行主成份分析。刪除 8 題後，剩餘 45 題。轉軸後變成 6 個因素，根據因素分析之結果，將因子重新命名為因應、關心、解決、調節、體諒、鼓勵，該量表之內容雖與原先架構概念相似，然研究者進一步依據題項組合共同性重新命名，其中因應 9 題、關心 11 題、解決 5 題、調節 6 題、體諒 6 題、鼓勵 8 題。總量表總解釋變異量 67.933%，總量表 Cronbach's α 值.973，各分量表 Cronbach's α 值皆高於.8 以上（詳見表 3-3）。

表 3-3 督導功能之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's α 值
因應	3-13 要做新案前，居督先提醒我要注意個案與案家的事項。	.764			
	3-12 要做新案前，居督先找我討論個案與案家的狀況。	.736			
	3-3 居督要求我要上完規定的在職訓練時數。	.727			
	3-2 排班時，居督先考慮我手上的個案狀況再來安排時間。	.659			
	3-14 遇到個案服務上的困難時，居督提供解決問題的方法。	.631	14.912	14.912	.932
	3-4 遇到個案服務上的困難時，居督提供解決問題的做法。	.631			
	3-10 居督帶著我去了解居家服務工作倫理守則。	.618			
	3-26 有居督在能陪我一起面對工作上的困難。	.501			
	3-29 當個案或家屬對服務有意見時，居督幫我出面瞭解及排解問題。	.497			
關心	1-14 居督關心我的個案數量多或少。	.706			
	1-15 居督關心我習不習慣居服工作。	.662			
	1-12 居督關心我的經濟能力。	.652			
	1-8 居督尊重我的想法(如，調班...)	.644			
	1-10 居督關心我的身體健康問題。	.641			
	1-11 居督關心我使用手機 line 的能力。	.639	14.612	29.524	.936
	1-6 居督願意花時間聽我講話。	.636			
	1-13 居督關心我的行車安全。	.606			
	1-16 居督跟機構反映居服工作遇到的困難。	.593			
	1-9 居督教我寫服務紀錄。	.578			
	1-7 居督考慮我的文書能力。	.569			
解決	1-4 居督幫我找出錯誤的居家服務工作技巧。	.801			
	1-3 居督做正確的居服工作動作給我看。	.763			
	1-5 居督與我一起規劃居服個案目標。	.746	10.165	39.689	.912
	1-2 居督告訴我解決居服工作問題的方法。	.739			
	1-1 居督幫我找出居服工作遇到的問題。	.733			
調節	3-34 我與其他居服員之間產生衝突時，居督與我一起面對。	.716			
	3-32 居督幫我調整工作安排問題。	.701			
	3-35 我與機構之間產生衝突時，居督與我一起面對。	.689			
	3-31 我覺得排班有問題時，居督幫我調整工作安排問題。	.658	9.957	49.646	.898
	3-30 我與個案或家屬之間產生糾紛時，居督幫我出面協調。	.615			
	3-33 居督示範困難個案照顧技術做給我看。	.559			

(續下頁)

續表 3- 3-2 督導功能之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量 (%)	累積總解釋變異量 (%)	Cronbach's α 值
體諒	3-8 居督幫我想辦法去完成居服個案的身體照顧技巧工作。	.680			.842
	3-16 排班時，居督先考慮我的經濟壓力安排多一點個案給我做。	.635			
	3-7 居督幫我想辦法去完成機構規定的工作目標。	.628			
	3-18 居督考慮我的工作壓力，盡量不會把難做的個案分給我做。	.624	9.212	58.858	
	3-9 居督幫我想辦法去完成居服個案的家事服務工作。	.584			
	3-6 居督幫我把工作上的建議說給機構主管聽。	.554			
鼓勵	3-23 居督鼓勵我分享工作方法給其他居服員參考。	.649			.923
	3-22 居督關心我的工作量會不會太多。	.582			
	3-27 居督鼓勵我學習其他居服員的工作方法完成居服工作。	.577			
	3-21 居督關心我的身體健康情形。	.560			
	3-19 居督讓我知道機構或其他可運用的社會資源資訊。	.559	9.075	67.933	
	3-20 居督教我與個案或案家說話的技巧。	.541			
	3-28 居督教導我與其他居服員相處的方法。	.528			
3-17 居督關心我的心情好壞，適時給予我關懷。	.500				

總量表 Cronbach's α 值 = .973

(二)督導關係

在此量表的部分共計 28 題，皆為正向題，分為溝通途徑 10 題、相處模式 6 題、正向關係 6 題、負向關係 6 題。督導關係量表 $KMO=.869$ ，因此，可以進行主成份分析，刪除 4 題後，剩餘 24 題，轉軸後變成 5 個因素，將因子重新命名為，接納度、開放度、親近度、投入度、主動度，該量表之內容雖與原先架構概念相似，然研究者進一步依據題項組合共同性重新命名，其中接納度 5 題、開放度 6 題、親近度 5 題、投入度 4 題、主動度 3 題。總量表總解釋變異量為 69.696%，總量表 Cronbach's α 值為 .823，各分量表 Cronbach's α 值，除接納度因素為 .405 之外，其餘皆有高於 .7 以上（如表 3-4）。

表 3-4 督導關係之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量(%)	累積總解釋變異量(%)	Cronbach's α 值
接納度	2-27 我覺得居督常常找我麻煩。	.891	16.697	16.697	.405
	2-26 我覺得居督沒有幫我解決問題。	.889			
	2-28 我覺得居督沒有考慮我個人的問題。	.887			
	2-25 我常常和居督意見不一樣。	.841			
	2-24 我和居督關係不好。	.785			
開放度	2-15 我喜歡參加個督會議。	.794	15.019	31.716	.872
	2-16 我喜歡參加團督會議。	.794			
	2-13 個督時，我希望督導說自己曾遇到的問題。	.765			
	2-14 個督時，我想聽督導說自己解決問題的技巧。	.697			
	2-17 我喜歡找居督討論居服工作問題。	.580			
	2-5 我在個督時，分享自己的居服工作經驗。	.522			
親近度	2-3 我透過別人讓居督知道自己遇到的困難。	.882	14.792	46.508	.885
	2-9 我透過別人與居督討論解決工作問題的方法。	.864			
	2-4 我寫信讓居督知道自己遇到的困難。	.860			
	2-10 我寫信與居督討論解決工作問題的方法。	.827			
	2-18 我找居督討論工作以外的事情。	.636			
投入度	2-20 居督給我的建議我會全部記下來。	.821	12.032	58.539	.790
	2-19 居督交辦我做的事情我一定會做好。	.770			
	2-22 我希望能跟居督成為朋友關係。	.577			
	2-8 我打電話給居督討論解決工作問題的方法。	.545			
	2-7 我當面找居督討論解決工作問題的方法。	.521			
主動度	2-1 我找居督當面討論自己遇到的困難。	.815	11.156	69.696	.805
	2-2 我打電話給居督討論自己遇到的困難。	.746			
	2-12 團督時，我聽其他居服員說居服工作技巧。	.569			

總量表 Cronbach's α 值 = .823

(三)自我表現評價

在此量表的部分共計 14 題，皆為正向題，分為任務績效 8 題、脈絡績效 6 題。依據前述分析方式進行因素萃取，居服員的工作績效量表之 KMO=.852，可進行主成份分析，刪除 2 題後，剩餘 12 題，轉軸後變成 3 個因素，根據因素分析之結果，將因子重新命名為，自我管理、互助合作、全力以赴，其中自我管理 5 題、互助合作 4 題、全力以赴 3 題。與原先研究架構接近，總量表總解釋變異量為 64.435%，總量表 Cronbach's α 值為.848，除在全力以赴因素為.532 外，其餘皆高於.7 以上（如表 3-5）。

表 3-5 自我表現評價之主成份分析及 Cronbach's α 值摘要表

因素名稱	題目	因素負荷量	解釋變異量(%)	累積總解釋變異量(%)	Cronbach's α 值
自我管理	4-2 我一定盡快規還借用居服工作使用到的器具。	.861			.889
	4-3 歸還居服工作使用到的器具時，我一定先整理過再放回原來的地方。	.846			
	4-1 在做居服工作前，我一定先洗手。	.789	27.216	27.216	
	4-4 在做居服工作時，我會注意交通安全。	.678			
	4-5 我會保持居服工作現場的乾淨。	.667			
互助合作	4-13 遇到困難時，我會參考居督或其他居服員建議的解決方法去做。	.826			.785
	4-14 當其他居服員遇到問題時，我會支持與鼓勵他(她)。	.816	23.654	50.870	
	4-12 遇到困難時，我會去問居督或其他居服員。	.706			
	4-11 我會依照機構的規定去做居服工作。	.539			
全力以赴	4-10 我幫忙把難做的個案接過來做。	.780			.532
	4-9 我會主動幫助其他居服員，一起做完他(她)的工作。	.644	13.565	64.435	
	4-8 與其他居服員意見不同時，我不會跟他(她)吵架。	.620			

總量表 Cronbach's α 值 = .848

參、修改後的研究架構

依據前面所述之分析與刪題結果，本研究已修正量表並重新命名之後，修正後研究架構圖如圖 3-3-1 所示：

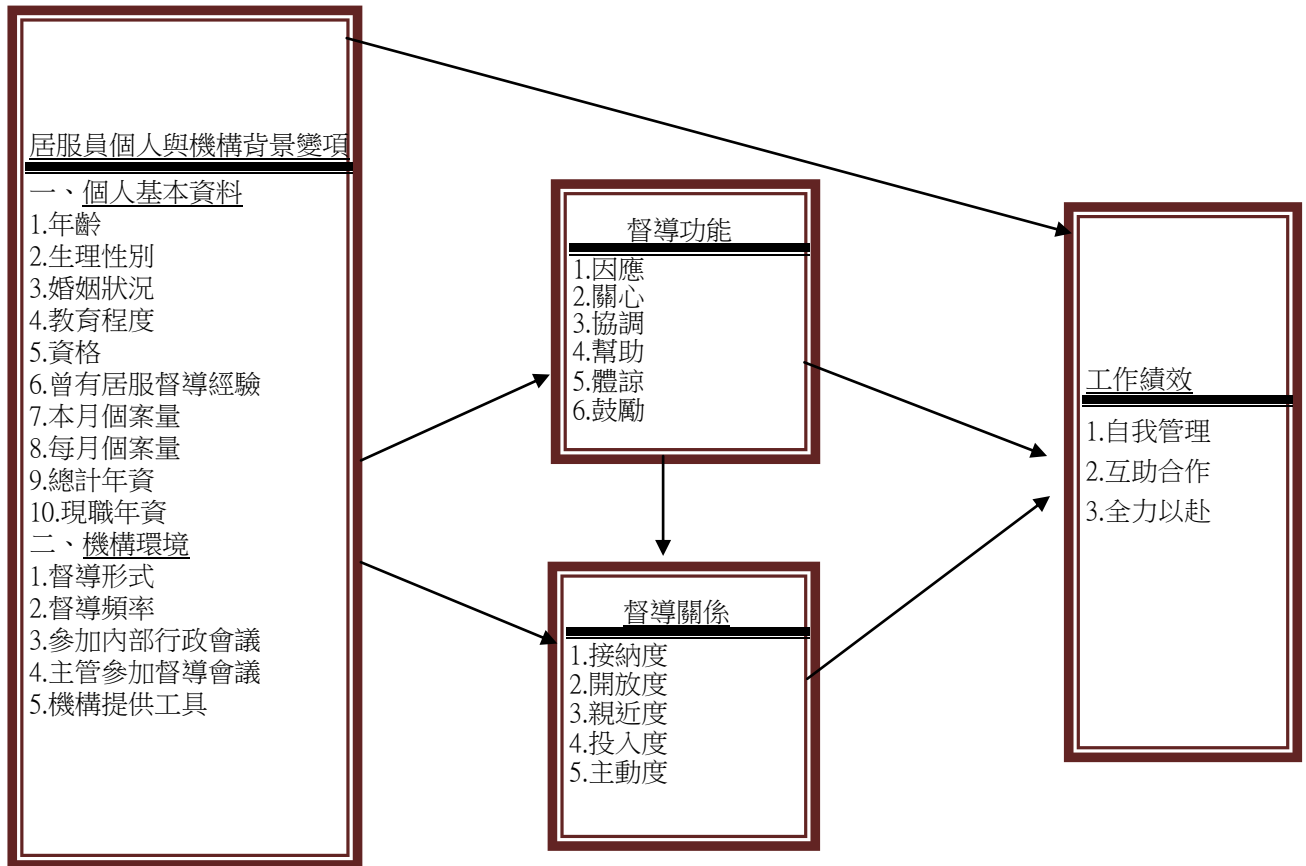


圖 3-3 修改後的研究架構圖

資料來源：本研究整理。

第四節 資料收集與分析方法

壹、資料收集方法

本研究問卷採取親自遞交的方式或郵寄方式提供資料，並提供回郵信封寄回。問卷送出前，先以電話與各單位主管或承辦人員聯繫，告知本研究目的、題目，並徵得同意後，再親自遞交或寄出願意填寫之問卷數量至各單位，總共親自遞交或寄出 291 份，回收後再進行問卷資料整理與剔除無效問卷，接續將有效問卷編碼整理登錄電腦，另再使用 SPSS24 版進行統計分析。

貳、研究分析方法

本研究是以問卷調查方法進行研究資料之蒐集，研究變項有「個人與機構之背景資料」、「督導功能」、「督導關係」、「自我表現評價」等四個變項，使用之各分析方法整理如表 3-6，其包含：

(一) 次數分配、百分比 (Frequency Disibution ; Percentage)

次數分配係指以數字呈現測量之數量，通常使用百分比來呈現每個變項的個別數值或組別數值；也就是百分比值與次數相關之比例。本研究用以描述說明研究對象個人與機構之背景資料，對督導功能、督導關係及自我表現評價，分析受督導者(居服員)填寫的次數及佔全數的百分比。

(二) T 檢定 (t-Test)

T 檢定用來檢驗兩個變項的平均數有無顯著差異。本研究以此分析受督導者(居服員)個人與機構之背景資料，對督導功能、督導關係及自我表現評價等變項間有無差異情形存在。

(三) 單因子變異數分析 (One Way ANOVA)

單因子變異數分析係用於探討三個或三個以上平均數之間是否存有差異。本研究用以分析受督導者(居服員)個人與機構之背景資料，對督導功能、督導關係及自我表現評價等進行單因子變異數分析，了解有無差異情形存在。

(四) 皮爾森積差相關 (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

皮爾森積差相關係用以檢測兩個連續變項間的關係。本研究以此來分析督導者(居服員) 個人與機構之背景資料，對督導功能、督導關係及自我表現評價變項間是否有相關，及彼此間的相關程度。

(五) 逐步迴歸分析 (Stepwise regression analysis)

逐步迴歸分析主要是用於分析兩個或兩個以上之變項，用來預測與另一個變項間，是否具有因果關係。本研究以此探討受督導者(居服員) 個人與機構之背景資料，對督導功能、督導關係及自我表現評價的預測力。

表 3-6 研究資料統計分析方法摘要表

分析內容	統計分析方法
現況分析 個人與機構背景資料、督導功能、督導關係、自我表現評價	平均數、標準差、次數分配、百分比、最大值、最小值
差異分析 個人基本背景資料、督導功能、督導關係、自我表現評價	t 檢定、單因子變異數分析
相關分析 督導功能、督導關係、自我表現評價	皮爾森積差相關分析
預測力分析 個人與機構背景資料、督導功能、督導關係、自我表現評價	逐步迴歸分析

第五節 研究倫理

本研究係採取問卷調查的方式進行資料的收集，在此研究過程中，研究者將遵守 Schutt (2012) 所列的各點研究倫理 (王篤強等人譯)，以保護參與研究之受試者研究資料的取得與分析結果，留意不可以造成受試者負向、不利的影響：

壹、受試者知情同意

發放問卷前，先以口頭或書面等方式與受試者服務之居家服務提供單位主管或相關業務負責人員聯繫，並取得受試者知情同意，清楚說明研究目的與內容，再視其需要做進一步的澄清與溝通。另填寫問卷過程中，不可以強迫受試者填答，以尊重其意願為主。

貳、匿名與保護

於收集研究資料時，應遵守匿名及保護原則，均採匿名方式進行填寫問卷、問卷封面底皆無受試者個人資料呈現。

參、誠信與開放

研究者應清楚記載與撰寫研究進行方式，並且在研究結束後，開放分享研究成果，以供他人參考、檢閱與指教。

第四章 研究分析與結果

本章以針對現行與雲林縣政府簽訂特約的六家長照居家式服務類機構之八個已簽訂特約單位之居服員收集問卷資料，共計有效樣本數 282 份，依據本研究提出之研究問題，進行平均數、次數分配及百分比等描述統計、差異分析、相關分析與迴歸分析，其研究結果陳述，將分為四部分進行說明，如下：

壹、居家照顧服務員的個人背景特質(包含：個人基本資料、專業背景資料與機構環境概況)、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之描述。

貳、居家照顧服務員的個人背景特質(包含：個人基本資料、專業背景資料與機構環境概況)、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之差異分析。

參、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之相關分析。

肆、居家照顧服務員的個人背景特質(包含：個人基本資料、專業背景資料與機構環境概況)、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之預測分析。

第一節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之描述

在本節就回收的 282 份有效樣本，繼前一章修正後的正式問卷題項所呈現態樣進行描述。先就居服員個人的背景資料部分，呈現不同變項之次數分配、百分比，包括針對出生年次、生理性別、婚姻狀況、教育程度、居服員資格、督導經驗、本月服務案量、平均月服務案量、服務總年資、現職機構服務年資及機構環境的部分，包括督導形式、督導會議形式、參加內部行政會議、主管參與督導會議、提供工具等來計算平均數與標準差。另再針對研究問卷三份量表一督導功能、督導關係及自我表現評價之問卷答題分佈情形進行整理，包括：次數分配、百分比、平均數及標準差，另遺漏值的部分，因本研究回收之 282 份有效樣本，經過前章節之項目分析、信度及效度等等檢測及考驗後，已查明皆無遺漏值，故不再進行檢測。

壹、居家照顧服務員之背景資料描述

居家服務服務提供單位居服員個人背景資料的部分主要分為二個部分進行說明，包含：個人基本資料以及機構環境。第一部分可依據表 4-1 得知，年齡層分佈部分，於居家服務服務提供單位服務之居服員，其年齡層分佈是以 46~55 歲者為最多，所佔比率為 43.6%，次之為 56 歲以上，所佔比率為 30.1%，第三則為 36~45 歲，所佔比率為 19.5%，平均年齡為 50.7 歲。

於生理性別部分，主要仍是以女性為主，所佔比率達 92.9%。另於婚姻狀況的部分，為呈現資料與分析之結果，研究者將其區分為未婚者，以及曾有過婚姻者，係指包含已婚、離婚以及喪偶，其中以已婚者為最多，所佔比率為 70.6%，次之為離婚者佔 11.7%。於教育程度的部分，以高中職為最多，所佔比率為 45.8%，次之為國中，所佔比率為 29.4%。於居服員資格的部分，以同時具有職前訓練證書及丙級證照者為最多，所佔比率為 67.7%，次之為僅具有職前訓練證書，所佔比率為 27%。

在於曾有居服督導經驗的部分，以無居服督導經驗者為最多，所佔比率為 65.2%，其次為有居服督導經驗者，所佔比率為 34.8%。於承接服務的個案量的部分，本月服務個案量以服務 9-10 人為最高(27.6%)，其次為以服務 7-8 人者(25.2%)，本月平均服務 8.92 人。另於每月服務個案量以 9-10 人為最高(29.1%)，其次為以服務 7-8 人者(26.2%)，每月平均服務 8.86 人。於從事居家服務工作的年資部分，居服工作總年資以服務 4-未滿 8 年者為最高(36.2%)，其次為以服務 1-未滿 4 年者(25.2%)，平均服務 7.138 年。另於居服工作現職年資則以服務 3-未滿 6 年為最高(26.6%)，其次為以服務 6-未滿 9 年者(24.1%)，平均服務 6.513 年。

表 4-1 居服員個人背景資料次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	次數	百分比	變項名稱	次數	百分比
(1)年齡			(2)生理性別		
35 歲以下	19	6.7	男	20	7.1
36-45 歲	55	19.5	女	262	92.9
46-55 歲	123	43.6			
56-歲以上	85	30.1			
M=50.70 SD=9.048 Max=72 Min=26					
(3)婚姻狀況			(4)教育程度		
未婚	30	10.6	國小以下	18	6.4
已婚	199	70.6	國中	83	29.4
離婚	33	11.7	高中職	129	45.8
喪偶	20	7.1	專科	26	9.2
			大學以上	26	9.2
(5)資格			(6)曾有居服督導經驗		
只具有職前訓證書	76	27	有	98	34.8
只具有相關科系畢業證書	5	1.8	無	184	65.2
具有職前訓證書及丙級證照	191	67.7			
三者皆有	10	3.5			
(7)本月個案量			(8)每月個案量		
未滿 7 人	64	22.7	未滿 7 人	67	23.8
7-8 人	71	25.2	7-8 人	74	26.2
9-10 人	78	27.6	9-10 人	82	29.1
11 人以上	69	24.5	11 人以上	59	20.9
M=8.92 SD=3.085 Max=20 Min=0			M=8.86 SD=2.957 Max=20 Min=2		
(9)總計年資(年)			(10)現職年資(年)		
1-未滿 4 年	72	25.5	未滿 3 年	66	23.4
4-未滿 8 年	102	36.2	3-未滿 6 年	75	26.6
8-未滿 12 年	70	24.8	6-未滿 9 年	68	24.1
12 年以上	38	13.5	9 年以上	73	25.9
M=7.138 SD=4.198 Max=20 Min=1			M=6.513 SD=4.221 Max=1817 Min=.92		

接續，第二部分可依表 4-2 係針對研究對象居服員的機構環境來進行描述，就其督導形式的部分，以個別與團體方式並用的方式進行居多（66.3%），次之為以團體方式進行者（20.2%），第三為以個別的方式進行者（13.5%）。另在

督導會議頻率的部分，以定期辦理為最高（47.5%），次之為隨時可找居督員討論（43.3%），第三為，偶爾辦理（9.2%）。

表 4-1 居服員機構環境資料次數分配表與百分比統計表（n=282）

變項名稱	次數	百分比	變項名稱	次數	百分比
(1) 督導形式			(2) 督導會議頻率		
個別	38	13.5	偶爾	26	9.2
團體	57	20.2	定期	134	47.5
個別與團體方式並用	187	66.3	隨時可討論	122	43.3
(3) 參加內部行政會議			(4) 主管參加督導會議		
有	68	24.1	偶爾	94	33.3
無	214	75.9	常常	142	50.4
			無	46	16.3
(5) 機構提供工具					
有	279	98.9			
無	3	1.1			

貳、居家照顧服務員知覺督導功能答題概況

於督導功能量表分六個部分，分別為因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵。在表 4-3 內顯示，於因應面向平均數為 4.32，於此構面中顯示因應分數最高的題項為「要做新案前，居督先提醒我要注意個案與案家的事項。」；關心面向之平均數則為 4.29，此部分關心程度最高於「居督關心我的行車安全。」的題項，在此量表中這題題項得分也是最高的分數；於協調面向平均數為 4.08，於此構面中顯示協調分數最高的題項為「居督告訴我解決居服工作問題的方法。」；於幫助面向平均數為 4.11，於此構面中顯示幫助分數最高的題項為「我與個案或家屬之間產生糾紛時，居督幫我出面協調。」；於體諒面向平均數為 3.87，於此構面中顯示體諒分數最高的題項為「居督幫我想辦法去完成機構規定的工作目標。」；於鼓勵面向平均數為 4.12，於此構面中顯示鼓勵分數最高的題項為「居督關心我的身體健康情形。」。

表 4-3 督導功能次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	非常同意 次數(%)	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	非常不同意 次數(%)	平均數 (標準差)
因應 (Mean=4.32)						
3-13 要做新案前,居督先提醒我 要注意個案與案家的事項。	134(47.5)	132(46.8)	15 (5.3)	1 (.4)	0(0)	4.41 (.610)
3-12 要做新案前,居督先找我討 論個案與案家的狀況。	117(41.5)	146(51.8)	18 (6.4)	1 (.4)	0(0)	4.34 (.613)
3-3 居督要求我要上完規定的在 職訓練時數。	116(41.1)	143(50.7)	22(7.8)	1 (.4)	0(0)	4.33 (.631)
3-2 排班時,居督先考慮我手上 的個案狀況再來安排時間。	110(39.0)	154(54.6)	18 (6.4)	0(0)	0(0)	4.33 (.591)
3-14 遇到個案服務上的困難時, 居督提供解決問題的方法。	111(39.4)	150(53.2)	20(7.1)	1 (.4)	0(0)	4.32 (.617)
3-4 遇到個案服務上的困難時,居 督提供解決問題的做法。	109(38.7)	152(53.9)	20 (7.1)	1 (.4)	0(0)	4.31(.615)
3-10 居督帶著我去了解居家服 務工作倫理守則。	100(35.5)	152(53.9)	27(9.6)	2(.7)	1(.4)	4.23(.676)
3-26 有居督在能陪我一起面對 工作上的困難。	123(43.6)	132(46.8)	22(7.8)	4(1.4)	1(.4)	4.32(.709)
3-29 當個案或家屬對服務有意見時, 居督幫我出面瞭解及排解問題。	126(44.7)	125(44.3)	30(10.6)	1 (.4)	0(0)	4.33 (.677)
關心 (Mean=4.29)						
1-14 居督關心我的個案數量多或少。	113(40.1)	135(47.9)	32 (11.3)	2 (.7)	0(0)	4.27 (.685)
1-15 居督關心我習不習慣居服工作。	112(39.7)	138(48.9)	30 (10.6)	2(.7)	0(0)	4.28 (.676)
1-12 居督關心我的經濟能力。	96(34.0)	135(47.9)	45 (16.0)	5(1.8)	1 (.4)	4.13 (.766)
1-8 居督尊重我的想法(如,調班...)	129(45.7)	132(46.8)	20 (7.1)	1 (.4)	0(0)	4.38 (.632)
1-10 居督關心我的身體健康問題。	144(51.1)	122(43.3)	13 (4.6)	2(.7)	1 (.4)	4.44 (.652)
1-11 居督關心我使用手機 line 的能 力。	82 (29.1)	158(56.0)	37 (13.1)	5(1.8)	0(0)	4.12 (.692)
1-6 居督願意花時間聽我講話。	143(50.7)	122(43.3)	17 (6.0)	0(0)	0(0)	4.45 (.607)
1-13 居督關心我的行車安全。	164(58.2)	107(37.9)	9 (3.2)	2(.7)	0(0)	4.54 (.597)
1-16 居督跟機構反映居服工作遇到的 困難。	101(35.8)	143(50.7)	36 (12.8)	2(.7)	0(0)	4.22 (.685)
1-9 居督教我寫服務紀錄。	105(37.2)	142(50.4)	31 (11.0)	3(1.1)	1(.4)	4.23 (.711)
1-7 居督考慮我的文書能力。	87(30.9)	145(51.4)	44 (15.6)	5(1.8)	1(.4)	4.11 (.747)
協調 (Mean=4.08)						
1-4 居督幫我找出錯誤的居家服務工 作技巧。	72(25.5)	151(53.5)	45(16.0)	10(3.5)	4 (1.4)	3.98 (.829)
1-3 居督做正確的居服工作動作給我 看。	70(24.8)	141(50.0)	57(20.2)	10 (3.5)	4 (1.4)	3.93 (.847)
1-5 居督與我一起規劃居服個案目標。	93(33.0)	143(51.4)	37 (13.1)	6 (2.1)	4 (.4)	4.15 (.748)
1-2 居督告訴我解決居服工作問題的方 法。	98(34.8)	152(53.9)	28 (9.9)	2(.7)	2(.7)	4.21 (.704)
1-1 居督幫我找出居服工作遇到的問題。	87(30.9)	161(57.1)	25 (8.9)	7 (2.5)	2(.7)	4.15 (.735)
幫助 (Mean=4.11)						
3-34 我與其他居服員之間產生衝 突時,居督與我一起面對。	74 (26.2)	137(48.6)	62 (22.0)	4 (1.4)	5 (1.8)	3.96 (.836)
3-32 居督幫我調整工作安排問題。	111(39.4)	144(51.1)	22 (7.8)	3 (1.1)	2 (.7)	4.27 (.711)
3-35 我與機構之間產生衝突時,居督 與我一起面對。	78 (27.7)	134(47.5)	56(19.9)	9 (3.2)	5 (1.8)	3.96 (.874)
3-31 我覺得排班有問題時,居督幫我 調整工作安排問題。	115(40.8)	142(50.4)	22 (7.8)	2 (.7)	1 (.4)	4.30 (.674)
3-30 我與個案或家屬之間產生糾紛 時,居督幫我出面協調。	121(42.9)	136(48.2)	22 (7.8)	1 (.4)	2 (.7)	4.32 (.695)
3-33 居督示範困難個案照顧技術做給 我看。	71 (25.2)	119(42.2)	75(26.6)	11(3.9)	6 (2.1)	3.84 (.919)

(續下頁)

續表 4-3 督導功能次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	非常同意 次數(%)	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	非常不同意 次數(%)	平均數 (標準差)
幫助 (Mean=4.11)						
3-34 我與其他居服員之間產生衝突時，居督與我一起面對。	74 (26.2)	137(48.6)	62 (22.0)	4 (1.4)	5 (1.8)	3.96 (.836)
3-32 居督幫我調整工作安排問題。	111(39.4)	144(51.1)	22 (7.8)	3 (1.1)	2 (.7)	4.27 (.711)
3-35 我與機構之間產生衝突時，居督與我一起面對。	78 (27.7)	134(47.5)	56(19.9)	9 (3.2)	5 (1.8)	3.96 (.874)
3-31 我覺得排班有問題時，居督幫我調整工作安排問題。	115(40.8)	142(50.4)	22 (7.8)	2 (.7)	1 (.4)	4.30 (.674)
3-30 我與個案或家屬之間產生糾紛時，居督幫我出面協調。	121(42.9)	136(48.2)	22 (7.8)	1 (.4)	2 (.7)	4.32 (.695)
3-33 居督示範困難個案照顧技術做給我看。	71 (25.2)	119(42.2)	75(26.6)	11(3.9)	6 (2.1)	3.84 (.919)
體諒 (Mean=3.87)						
3-8 居督幫我想辦法去完成居服個案的身體照顧技巧工作。	70 (24.8)	156(55.3)	45 (16.0)	7(2.5)	4 (1.4)	4.00 (.798)
3-16 排班時，居督先考慮我的經濟壓力安排多一點個案給我做。	61 (21.6)	131(46.5)	74 (26.2)	11 (3.9)	5 (1.8)	3.82 (.875)
3-7 居督幫我想辦法去完成機構規定的工作目標。	69 (24.5)	163(57.8)	43 (15.2)	4(1.4)	3 (1.1)	4.03 (.742)
3-18 居督考慮我的工作壓力，盡量不會把難做的個案分給我做。	40 (14.2)	109(38.7)	86 (30.5)	34(12.1)	13 (4.6)	3.46 (1.026)
3-9 居督幫我想辦法去完成居服個案的家事服務工作。	67 (23.8)	148(52.5)	54 (19.1)	8(2.8)	5(1.8)	3.94 (.837)
3-6 居督幫我把工作上的建議說給機構主管聽。	61 (21.6)	160(56.7)	55 (19.5)	3(1.1)	3(1.1)	3.97 (.742)
鼓勵 (Mean=4.12)						
3-23 居督鼓勵我分享工作方法給其他居服員參考。	73(25.9)	15(53.2)	53(18.8)	4(1.4)	2 (.7)	4.02(.754)
3-22 居督關心我的工作量會不會太多。	89(31.6)	154(54.6)	38(13.5)	1 (.4)	0 (0)	4.17 (.660)
3-27 居督鼓勵我學習其他居服員的工作方法完成居服工作。	100(35.5)	138(48.9)	37 (13.1)	7 (2.5)	0 (0)	4.17 (.746)
3-21 居督關心我的身體健康情形。	11.(39.0)	141(50.0)	30 (10.6)	1 (.4)	0 (0)	4.28 (.660)
3-19 居督讓我知道機構或其他可運用的社會資源資訊。	83(29.4)	152(53.9)	42 (14.9)	5 (1.8)	0 (0)	4.11 (.710)
3-20 居督教我與個案或案家說話的技巧。	87(30.9)	147(52.1)	45 (16.0)	2 (.7)	1 (.4)	4.12(.717)
3-28 居督教導我與其他居服員相處的方法。	79(28.0)	137(48.6)	57 (20.2)	7 (2.5)	2 (.7)	4.01 (.805)
3-17 居督關心我的心情好壞，適時給予我關懷。	80(28.4)	158(56.0)	40(14.2)	2 (.7)	2 (.7)	4.11(.713)

參、居家照顧服務員知覺督導關係答題概況

於督導關係量表中共包括五個部分，分別為接納度、開放度、親近度、投入度及主動度。由表 4-4 顯示，在接納度面向平均數為 3.63，於此構面中顯示接納度分數最高的題項為「我覺得居督常常找我麻煩。」；開放度面向之平均數為 3.95，於此構面中顯示開放度分數最高的題項為「個督時，我想聽督導說自己解決問題的技巧。」；在親近度面向平均數為 2.88，於此構面中顯示親近度分數最高的題項為「我找居督討論工作以外的事情。」；於投入度面向則為 4.15，於此構面中顯示投入度分數最高的題項為「居督交辦我做的事情我一定會做好。」及主動度面向則為 4.21，於此構面中顯示主動度分數最高的題項為「我打電話給居督討論自己遇到的困難。」，在此量表中這題題項得分也是最高的分數。

表 4-4 督導關係次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	非常同意 次數(%)	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	非常不同意 次數(%)	平均數 (標準差)
接納度 (Mean=3.63)						
2-27 我覺得居督常常找我麻煩。	129(45.7)	106(37.6)	19 (6.7)	25 (8.9)	3 (1.1)	4.18 (.973)
2-26 我覺得居督沒有幫我解決問題。	4(1.4)	26(9.2)	44 (15.6)	104 (36.9)	104 (36.9)	2.01 (1.012)
2-28 我覺得居督沒有考慮我個人的問題。	110(39.0)	105(37.2)	33 (11.7)	31 (11.0)	3 (1.1)	4.02 (1.023)
2-25 我常常和居督意見不一樣。	89 (31.6)	102(36.2)	55 (19.5)	29 (10.3)	7 (2.5)	3.84(1.060)
2-24 我和居督關係不好。	125(44.3)	95(33.7)	34 (12.1)	22 (7.8)	6 (2.1)	4.10 (1.030)
開放度 (Mean=3.95)						
2-15 我喜歡參加個督會議。	52 (18.4)	130(46.1)	88(31.2)	9 (3.2)	3 (1.1)	3.78 (.820)
2-16 我喜歡參加團督會議。	55(19.5)	141(50.0)	83(29.4)	3 (1.1)	0(0)	3.88 (.721)
2-13 個督時，我希望督導說自己曾遇到的問題。	66(23.4)	157(55.7)	50(17.7)	7 (2.5)	2(.7)	3.99 (.759)
2-14 個督時，我想聽督導說自己解決問題的技巧。	83(29.4)	157(55.7)	39(13.8)	3(1.1)	0(0)	4.13 (.677)
2-17 我喜歡找居督討論居服工作問題。	68(24.1)	149(52.8)	62(22.0)	3(1.1)	0(0)	4.00 (.711)
2-5 我在個督時，分享自己的居服工作經驗。	68(24.1)	137(48.6)	66(23.4)	9(3.2)	2(.7)	3.92 (.814)
親近度 (Mean=2.88)						
2-3 我透過別人讓居督知道自己遇到的困難。	22(7.8)	68(24.1)	63(22.3)	78(27.7)	51(18.1)	2.76 (1.225)
2-9 我透過別人與居督討論解決工作問題的方法。	17(6.0)	70(24.8)	70(24.8)	66(23.4)	59(20.9)	2.72 (1.219)
2-4 我寫信讓居督知道自己遇到的困難。	29(10.3)	87(30.9)	59(20.9)	66(23.4)	41(14.5)	2.99 (1.241)
2-10 我寫信與居督討論解決工作問題的方法。	24(8.5)	87(30.9)	57(20.2)	66(23.4)	48(17.0)	2.90 (1.249)
2-18 我找居督討論工作以外的事情。	20(7.1)	81(28.7)	92(32.6)	61(21.6)	28(9.9)	3.01 (1.090) (續下頁)

續表 4-4 督導關係次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	非常同意 次數(%)	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	非常不同意 次數(%)	平均數 (標準差)
投入度 (Mean=4.15)						
2-20 居督給我的建議我會全部記下來。	75 (26.6)	176(62.4)	31(11.0)	0 (0)	0 (0)	4.16(.594)
2-19 居督交辦我做的事情我一定會做好。	86 (30.5)	172(61.0)	23(8.2)	1 (.4)	0 (0)	4.22 (.596)
2-22 我希望能跟居督成為朋友關係。	81 (28.7)	161(57.1)	36(12.8)	4 (1.4)	0 (0)	4.13 (.675)
2-8 我打電話給居督討論解決工作問題的方法。	85 (30.1)	155(55.0)	33(11.7)	4(1.4)	5(1.8)	4.10 (.791)
2-7 我當面找居督討論解決工作問題的方法。	85 (30.1)	155(55.0)	40(14.2)	1 (.4)	1 (.4)	4.14 (.686)
主動度 (Mean=4.21)						
2-1 我找居督當面討論自己遇到的困難。	97(34.4)	156(55.3)	25 (8.9)	2(.7)	2(.7)	4.22(.692)
2-2 我打電話給居督討論自己遇到的困難。	18(38.3)	151(53.5)	22(7.8)	1 (.4)	0 (0)	4.29 (.639)
2-12 團督時，我聽其他居服員說居服工作技巧。	82(29.1)	160(56.7)	37(3.1)	2(.7)	1 (.4)	4.13(.682)

肆、居家照顧服務員知覺自我表現評價答題概況

於自我表現評價量表中共包括三個部分，分別為自我管理、互助合作及全力以赴。由表 4-5 所顯示，在自我管理面向平均數為 4.46，於此構面中顯示自我管理分數最高的題項為「在做居服工作時，我會注意交通安全。」，在此量表中這題題項得分也是最高的分數；在互助合作面向平均數為 4.30，於此構面中顯示互助合作分數最高的題項為「遇到困難時，我會去問居督或其他居服員。」；在全力以赴面向平均數為 3.79，於此構面中顯示全力以赴分數最高的題項為「與其他居服員意見不同時，我不會跟他(她)吵架。」。

表 4-5 自我表現評價次數分配表與百分比統計表 (n=282)

變項名稱	非常同意 次數(%)	同意 次數(%)	普通 次數(%)	不同意 次數(%)	非常不同意 次數(%)	平均數 (標準差)
自我管理 (Mean=4.46)						
4-2 我一定盡快規還借用居服工作使用到的器具。	125(44.3)	140(49.6)	15 (5.3)	1(.4)	1 (.4)	4.37(.637)
4-3 歸還居服工作使用到的器具時，我一定先整理過再放回原來的地方。	132(46.8)	137(48.6)	13 (4.6)	0 (0)	0 (0)	4.42 (.581)
4-1 在做居服工作前，我一定先洗手	133(47.2)	135(47.9)	13(4.6)	1(.4)	0(.0)	4.42 (.598)
4-4 在做居服工作時，我會注意交通安全。	166(58.9)	112(39.7)	4 (1.4)	0(.0)	0(.0)	4.57 (.523)
4-5 我會保持居服工作現場的乾淨。	157(55.7)	119(42.2)	5 (1.8)	1(.4)	0(.0)	4.53 (.554)
互助合作 (Mean=4.30)						
4-13 遇到困難時，我會參考居督或其他居服員建議的解決方法去做。	109(38.7)	154(54.6)	17 (6.0)	2 (.7)	0 (0)	4.31(.616)
4-14 當其他居服員遇到問題時，我會支持與鼓勵他(她)。	107(37.9)	155(55.0)	18 (6.4)	2 (.7)	0 (0)	4.30(.618)
4-12 遇到困難時，我會去問居督或其他居服員。	111(39.4)	155(55.0)	15 (5.3)	1 (.4)	0 (0)	4.33 (.593)
4-11 我會依照機構的規定去做居服工作。	93(33.0)	168(59.6)	17 (6.0)	4 (1.4)	0 (0)	4.24 (.625)
全力以赴 (Mean=3.79)						
4-10 我幫忙把難做的個案接過來做。	31 (11.0)	103(36.5)	124(44.0)	20 (7.1)	4 (1.4)	3.49 (.836)
4-9 我會主動幫助其他居服員，一起做他(她)的工作。	62 (22.0)	152(53.9)	52 (18.4)	12 (4.3)	4 (1.4)	3.91(.834)
4-8 與其他居服員意見不同時，我不會跟他(她)吵架。	76 (27.0)	147(52.1)	39 (13.8)	11 (3.9)	9 (3.2)	3.96 (.923)

陸、小結

於本節所呈現居家服務服務提供單位居服員的個人與機構背景資料、其對知覺督導功能、督導關係及自我表現評價各量表之答題情形的分析。於個人與機構背景變項區分為個人基本資料及機構環境等兩部分，於下節差異分析時，將以此做為分析之架構。使用於督導功能量表、督導關係量表及自我表現評價量表。

第二節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之差異分析

在本節將進行探討居服員之個人背景不同，包括個人基本資料及機構環境等部分，在督導功能、督導關係及自我表現評價的差異情形。以自變項是個人基本變項，如果是包含 2 種屬性，則採用獨立 t 檢定作為分析方法；另外具有 2 組以上屬性者，則其分析方法要採用單因子變異數分析。且於單因子變異數分析之進行時，一併再檢視變異數同質性。其中若單因子變異數分析的結果達顯著時，表示因子之內部組間差異呈現顯著差異，則再透過事後檢定進行進一步瞭解各組之間差異情形，所呈現的分析結果如下：

壹、個人基本資料與各量表差異情形

(一)年齡差異分析

在這個部分，為使組間分配次數相近，故將年齡層拆分為：35 歲以下(G1)、36~45 歲(G2)、46~55 歲(G3)、56 歲以上(G4)等四組別，使用單因子變異數分析，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

在表 4-6 中，年齡於督導關係—親近度中有呈現顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，結果呈現年齡層於 46~55 歲高於 56 歲以上；56 歲以上高於 35 歲以下的居服員。也就是說，年齡層於 46~55 歲者對於督導功能的親近度高於 56 歲以上；56 歲以上對於督導功能的親近度又高於 35 歲以下的居服員。

表 4-6 年齡與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	35 歲以下	36-45 歲	46~55 歲	56 歲以上	F	p	事後比較
	(n=19)	(n=55)	(n=123)	(n=85)			
平均數							
督導功能							
因應	4.36	4.36	4.31	4.32	.172	.915	
關心	4.43	4.39	4.24	4.32	1.308	.272	
協調	4.22	4.19	4.04	4.06	.988	.399	
幫助	4.01	4.18	4.07	4.15	.641	.589	
體諒	4.10	4.01	3.78	3.85	2.534	.057	
鼓勵	4.32	4.19	4.06	4.13	1.523	.209	
督導關係							
接納度	3.60	3.59	3.64	3.65	.179	.910	
開放度	4.08	3.88	3.95	3.96	.534	.659	
親近度	3.52	3.09	2.76	2.76	4.573	.004**	G1<G4 G4<G3
投入度	4.20	4.10	4.19	4.11	.735	.532	
主動度	4.23	4.27	4.21	4.18	.234	.873	
自我表現評價							
自我管理	4.46	4.44	4.50	4.43	.384	.764	
互助合作	4.39	4.21	4.32	4.30	.864	.460	
全力以赴	3.86	3.90	3.78	3.70	1.244	.294	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(二)生理性別差異分析

在此部分，將生理性別變項之屬性分為兩個部分，係分為男、女，就以獨立樣本 t 檢定來檢測其差異情形，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。在生理性別對各量表之差異分析的結果顯示，雖然所有的構念均呈現無顯著差異，但研究者再進一步檢視其中，不同的性別在各量表的平均值，發現到女性居服員，對其他構念的平均數中居多是高於男性居服員，研究者歸納出：在女性平均數較高的部分，在督導功能一因應、關心、協調、幫助、體諒此量表中，女性之平均值皆有高於男性；於督導關係的部分，女性在親近度及主動度方面平均值呈現高於男性；在自我表現評價的部分，女性在自我管理方面，其平均值也高於男性，以上顯示在這些部分女性居服員知覺督導功能比男性居服員多。另外，在男性平均數較高的部分，有督導功能一鼓勵及督導關係一接納度、投入度及自我表現評價一互助合作、全力以赴等部份。另外，在督導關係一開放度這部分，兩性居服員的平均數是一樣多的（詳見表 4-7）。

表 4-7 生理性別與各量表之 t 檢定分析表

變項	男(n=20)		女(n=262)		t 值	差異比較
	M	SD	M	SD		
督導功能						
因應	4.32	.635	4.33	.506	-.072	
關心	4.27	.602	4.31	.527	-.311	
協調	3.85	.828	4.10	.651	-1.638	
幫助	3.93	.821	4.12	.628	-1.283	
體諒	3.83	.806	3.87	.616	-.261	
鼓勵	4.18	.633	4.12	.579	.405	
督導關係						
接納度	3.70	.488	3.63	.560	.569	
開放度	3.95	.636	3.95	.585	.002	
親近度	2.53	1.004	2.90	.995	-1.615	
投入度	4.21	.402	4.15	.535	.564	
主動度	4.15	.535	4.22	.573	-.540	
自我表現評價						
自我管理	4.45	.485	4.46	.483	-.133	
互助合作	4.38	.559	4.29	.481	.744	
全力以赴	3.85	.439	3.78	.634	.494	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(三) 婚姻差異分析

於此部分，為使組間分配次數相近，故將婚姻組別拆分為：未婚（G1）、已婚（G2）、離婚（G3）、喪偶（G4）等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

表 4-8 顯示，在婚姻對各量表之差異分析的結果顯示，所有的構念均呈現無顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，得知於事後比較皆無呈現差異性。但是，研究者再進一步檢視後發現，不同的婚姻組別在各量表的平均值表現，發現到未婚之居服員，對其他構念的平均數中居多是高於其他婚姻組別的居服員，故研究者歸納：未婚的居服員知覺督導功能—因應、關心、協調、體諒、鼓勵；督導關係—接納度、親近度、投入度、主動度等部分皆高於其他婚姻組別的居服員；喪偶的居服員知覺督導關係—開放度及自我表現評價—自我管理部分皆高於其他婚姻組別的居服員；離婚的居服員在自我表現評價—互助合作及全力以赴等部分皆高於其他婚姻組別的居服員。另外，在督導功能—幫助這部分，未婚及已婚的居服員的平均數是一樣多的。

表 4-8 婚姻與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	未婚	已婚	離婚	喪偶	F	p	事後比較
	(n=30)	(n=199)	(n=33)	(n=20)			
平均數							
督導功能							
因應	4.43	4.32	4.32	4.17	1.002	.392	
關心	4.40	4.31	4.18	4.30	.896	.414	
協調	4.25	4.08	3.90	4.17	1.585	.193	
幫助	4.13	4.13	4.04	4.03	.281	.839	
體諒	4.11	3.84	3.83	3.88	1.630	.183	
鼓勵	4.33	4.11	4.11	3.99	1.618	.185	
督導關係							
接納度	3.73	3.64	3.61	3.47	.879	.453	
開放度	4.07	3.93	3.90	4.08	.960	.412	
親近度	3.22	2.85	2.67	2.93	1.709	.165	
投入度	4.27	4.12	4.17	4.24	1.042	.375	
主動度	4.29	4.20	4.22	4.27	.273	.845	
自我表現評價							
自我管理	4.40	4.46	4.51	4.52	.363	.780	
互助合作	4.31	4.28	4.40	4.25	.631	.596	
全力以赴	3.80	3.77	3.90	3.72	.497	.684	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(四)教育程度差異分析

於此部分，將教育程度組別分為：國小以下（G1）、國中（G2）、高中職（G3）、專科（G4）、大學以上（G5）等五組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。

在表 4-9 顯示，在教育程度對各量表之差異分析的結果顯示，所有的構念均呈現無顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，得知於事後比較皆無呈現差異性。但是，研究者再進一步檢視後發現，不同的教育程度組別在各量表的平均值表現，發現到國小以下之居服員，對其他構念的平均數中居多是高於其他教育程度組別的居服員。

另外，研究者檢視各構念的平均值時，亦發現到在國小以下畢業的居服員知覺督導功能—因應、關心、協調、幫助、體諒、鼓勵；督導關係—開放度的部分皆高於教育程度的居服員；專科畢業的居服員知覺督導關係—投入度高於其他教育程度的居服員；大學以上畢業的居服員在督導關係—接納度、親近度、投入度、主動度及自我表現評價—自我管理、互助合作、全力以赴等部分皆高於其他教育程度的居服員。

表 4-9 教育程度與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	國小以下 (n=18)	國中 (n=83)	高中職 (n=129)	專科 (n=26)	大學以上 (n=26)	F	p	事後比較
平均數								
督導功能								
因應	4.41	4.29	4.33	4.28	4.37	.326	.860	
關心	4.38	4.30	4.31	4.24	4.29	.203	.937	
協調	4.16	4.11	4.07	4.10	3.99	.228	.923	
幫助	4.27	4.06	4.13	4.10	4.05	.475	.754	
體諒	4.05	3.84	3.88	3.77	3.89	.578	.679	
鼓勵	4.33	4.11	4.14	3.96	4.13	1.093	.361	
督導關係								
接納度	3.70	3.56	3.63	3.73	3.74	.872	.481	
開放度	4.06	3.87	3.98	3.88	4.05	.883	.475	
親近度	2.78	2.91	2.91	2.60	2.96	.641	.634	
投入度	4.07	4.11	4.15	4.28	4.17	.730	.572	
主動度	4.24	4.17	4.25	4.15	4.26	.361	.836	
自我表現評價								
自我管理	4.39	4.42	4.49	4.42	4.55	.587	.672	
互助合作	4.35	4.24	4.29	4.28	4.48	1.298	.271	
全力以赴	3.70	3.78	3.77	3.68	4.03	1.267	.283	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(五) 居服員資格差異分析

在此部分，為使組間分配次數接近，故將居服員資格組別拆分為：只具有職前訓證書（G1）、只具有相關科系畢業證書（G2）、具有職前訓證書及丙級證照（G3）、三者皆有（G4）等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

表 4-10 顯示，在居服員資格對各量表之差異分析的結果顯示，所有的構念均呈現無顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，得知於事後比較皆無呈現差異性。但是，研究者再進一步檢視後發現，不同的居服員資格組別在各量表的平均值表現，發現到三者皆有的居服員，對其他構念的平均數中居多是高於其他居服員資格組別的居服員。

另外，在居服員資格的三部份構念方面雖皆無顯著差異，但是研究者在檢視各構念的平均值時，亦發現到在三者皆有此組，對其他構念的平均數中居多是高於其他資格組別，故研究者歸納：三者皆具有的居服員知覺對督導功能—因應、關心；督導關係—接納度、開放度、親近度、投入度、主動度；自我表現評價—自我管理、互助合作、全力以赴等部分皆高於其他居服員資格組別的居服員。

表 4-10 居服員資格與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	職前訓證書 (n=76)	相關科系證書 (n=5)	職前+丙證 (n=191)	三者皆有 (n=10)	F	p	事後比較
平均數							
督導功能							
因應	4.28	4.36	4.34	4.43	.415	.742	
關心	4.31	4.26	4.30	4.38	.078	.972	
協調	4.15	4.08	4.06	4.12	.393	.758	
幫助	4.07	4.20	4.13	4.10	.168	.919	
體諒	3.86	3.97	3.87	3.93	.079	.971	
鼓勵	4.08	4.40	4.13	4.16	.517	.671	
督導關係							
接納度	3.53	3.52	3.67	3.68	1.262	.288	
開放度	3.91	3.87	3.97	4.02	.247	.864	
親近度	2.91	3.44	2.85	2.92	.623	.601	
投入度	4.12	4.08	4.16	4.30	.448	.719	
主動度	4.16	4.20	4.24	4.27	.378	.769	
自我表現評價							
自我管理	4.41	4.48	4.47	4.74	1.495	.216	
互助合作	4.22	4.10	4.33	4.35	1.159	.326	
全力以赴	3.70	3.80	3.80	4.00	.915	.434	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(六)督導經驗差異分析

於此部分，將督導經驗變項之屬性分為兩個部分，係分為有、無，就以獨立樣本 t 檢定來檢測其差異情形，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。

在督導經驗對各量表之差異分析的結果顯示，於督導關係-親近度部分顯示有高於無。也就是說，曾經有過督導經驗者對處理督導關係的態度越傾向多以親近度的方式處理者居多（詳見表 4-11）。

表 4-11 督導經驗與各量表之 t 檢定分析表

變項	有(n=98)		無(n=184)		t 值	差異比較
	M	SD	M	SD		
督導功能						
因應	4.27	.569	4.36	.481	-1.363	
關心	4.24	.583	4.34	.500	-1.475	
協調	3.99	.727	4.14	.627	-1.785	
幫助	4.04	.702	4.15	.609	-1.406	
體諒	3.82	.713	3.89	.581	-.856	
鼓勵	4.08	.638	4.15	.549	-.922	
督導關係						
接納度	3.59	.514	3.65	.576	-.885	
開放度	3.89	.620	3.98	.569	-1.153	
親近度	2.98	.932	2.82	1.031	1.265	.041*(有>無)
投入度	4.14	.481	4.15	.505	-.218	
主動度	4.11	.645	4.28	.517	-2.46	
自我表現評價						
自我管理	4.40	.504	4.50	.468	-1.731	
互助合作	4.27	.488	4.31	.486	-.605	
全力以赴	3.76	.543	3.80	.661	-.496	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(七)本月服務案量差異分析

在此部分，將本月服務案量此組別分為：未滿 7 人 (G1)、7-8 人 (G2)、9-10 人 (G3) 及 11 人以上 (G4) 等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

在表 4-12 顯示，在本月服務案量對各量表之差異分析的結果顯示，所有的構念均呈現無顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，得知於事後比較皆無呈現差異性。但是，研究者在檢視各構念的平均值時，研究者歸納出：本月服務量 9-10 人的居服員知覺對督導功能一體諒、督導關係一開放度、親近度、主動度及自我表現評價一互助合作等部分皆高於其他本月服務量組別的居服員。

表 4-12 本月服務案量與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	未滿 7 人	7-8 人	9-10 人	11 人以上	F	p	事後比較
	(n=64)	(n=71)	(n=78)	(n=69)			
平均數							
督導功能							
因應	4.34	4.32	4.32	4.33	.020	.996	
關心	4.35	4.30	4.28	4.29	.183	.908	
協調	4.07	4.13	4.09	4.04	.236	.871	
幫助	4.06	4.11	4.19	4.08	.547	.650	
體諒	3.80	3.90	3.94	3.82	.750	.523	
鼓勵	4.17	4.10	4.13	4.10	.229	.876	
督導關係							
接納度	3.63	3.67	3.59	3.63	.229	.876	
開放度	3.91	3.93	4.01	3.94	.426	.734	
親近度	2.85	2.65	3.06	2.92	2.132	.096	
投入度	4.13	4.19	4.17	4.10	.544	.652	
主動度	4.18	4.24	4.26	4.18	.342	.795	
自我表現評價							
自我管理	4.46	4.45	4.46	4.49	.123	.946	
互助合作	4.27	4.27	4.34	4.30	.365	.778	
全力以赴	3.77	3.79	3.77	3.80	.048	.986	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(八)每月服務案量差異分析

在此部分，將每月服務案量此組別分為：未滿 7 人 (G1)、7-8 人 (G2)、9-10 人 (G3) 及 11 人以上 (G4) 等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

在表 4-13 顯示，在每月服務案量對各量表之差異分析的結果顯示，所有的構念均呈現無顯著差異，進一步進行 Scheffe 事後比較，得知於事後比較皆無呈現差異性。但是，研究者在檢視各構念的平均值時，亦發現到在每月服務量 11 人以上此組，對其他構念的平均數中居多是高於其他每月服務量組別的，故研究者歸納：每月服務量 11 人以上的居服員知覺對督導功能—因應、協調、督導關係—接納度、開放度、親近度、主動度及自我表現評價—自我管理、全力以赴等部分皆高於其他每月服務量組別的居服員。

表 4-13 每月服務案量與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	未滿 7 人 (n=67)	7-8 人 (n=74)	9-10 人 (n=82)	11 人以上 (n=59)	F	p	事後比較
平均數							
督導功能							
因應	4.34	4.29	4.30	4.39	.570	.635	
關心	4.36	4.29	4.25	4.34	.714	.544	
協調	4.07	4.10	4.06	4.12	.113	.952	
幫助	4.09	4.07	4.14	4.14	.214	.887	
體諒	3.84	3.87	3.88	3.88	.050	.985	
鼓勵	4.19	4.08	4.07	4.18	.830	.478	
督導關係							
接納度	3.63	3.65	3.58	3.68	.442	.723	
開放度	3.91	3.96	3.96	3.97	.175	.913	
親近度	2.89	2.72	2.96	2.94	.901	.441	
投入度	4.12	4.19	4.14	4.14	.290	.833	
主動度	4.22	4.24	4.17	4.24	.226	.879	
自我表現評價							
自我管理	4.42	4.43	4.45	4.57	1.179	.313	
互助合作	4.24	4.24	4.36	4.34	1.345	.260	
全力以赴	3.72	3.80	3.80	3.81	.293	.830	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(九) 居服工作服務總年資差異分析

在此部分，將居服工作服務總年資此組別分為：1 年-未滿 4 年 (G1)、4 年-未滿 8 年 (G2)、8 年-未滿 12 年 (G3) 及 12 年以上 (G4) 等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

在表 4-14 顯示，居服工作服務總年資於自我表現評價—自我管理有呈現顯著差異，另再進一步進行 Scheffe 事後比較，結果呈現居服工作服務總年資於自我管理的部分顯示服務 1 年-未滿 4 年者高於 12 年以上者，12 年以上者高於 8-未滿 12 年。

除此之外，另外研究者在檢視各構念的平均值時，發現到在居服工作服務總年資 1 年-未滿 4 年這一組，對其他構念的平均數也是居多是高於其他居服工作服務總年資組別的，故研究者歸納出：居服工作服務總年資 1 年-未滿 4 年的居服員知覺對督導功能—因應、關心、協調、幫助、體諒、鼓勵；督導關係—開放度、主動度及自我表現評價—自我管理部分皆高於其他居服工作服務總年資組別的居服員。

表 4-14 居服工作服務總年資與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	1-未滿 4 年	4-未滿 8 年	8-未滿 12 年	12 年以上	F	p	事後比較
	(n=72)	(n=102)	(n=70)	(n=38)			
	平均數						
督導功能							
因應	4.38	4.30	4.37	4.20	1.184	.316	
關心	4.37	4.30	4.31	4.20	.808	.490	
協調	4.16	4.05	4.07	4.06	.376	.770	
幫助	4.17	4.06	4.16	4.04	.697	.555	
體諒	3.99	3.85	3.87	3.69	2.027	.110	
鼓勵	4.21	4.07	4.18	4.01	1.573	.196	
督導關係							
接納度	3.63	3.67	3.59	3.61	.389	.761	
開放度	4.04	3.89	3.97	3.91	.992	.397	
親近度	2.95	2.78	2.99	2.79	.806	.492	
投入度	4.16	4.18	4.12	4.08	.510	.676	
主動度	4.32	4.19	4.18	4.15	1.203	.309	
自我表現評價							G1>G4
自我管理	4.58	4.48	4.46	4.22	5.058	.002**	G4>G3
互助合作	4.32	4.34	4.24	4.23	.884	.450	
全力以赴	3.81	3.75	3.79	3.81	.167	.919	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(十)居服工作服務現職年資差異分析

在此部分，將居服工作服務現職年資此組別分為：未滿 4 年（G1）、4 年-未滿 6 年（G2）、6 年-未滿 9 年（G3）及 9 年以上（G4）等四組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

在表 4-15 顯示，居服工作服務現職年資於自我表現評價—自我管理有呈現顯著差異，另再進一步進行 Scheffe 事後比較，結果呈現居服工作服務現職年資於自我管理的部分顯示服務 6 年-未滿 9 年者高於未滿 4 年者。

除此之外，另外研究者在檢視各構念的平均值時，發現到在居服工作服務現職年資 6 年-未滿 9 年這一組，對其他構念的平均數也是居多是高於其他居服工作服務現職年資組別的，故研究者歸納出：居服工作服務現職年資 6 年-未滿 9 年的居服員知覺對督導功能—因應、關心、幫助、鼓勵；督導關係—接納度、投入度及自我表現評價—互助合作等部分皆高於其他居服工作服務現職年資組別的居服員。

表 4-15 居服工作服務現職年資與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	未滿 4 年	4-未滿 6 年	6-未滿 9 年	9 年以上	F	p	事後比較
	(n=66)	(n=75)	(n=68)	(n=73)			
平均數							
督導功能							
因應	4.31	4.26	4.43	4.31	1.388	.247	
關心	4.34	4.25	4.35	4.28	.517	.671	
協調	4.16	3.99	4.12	4.07	.813	.488	
幫助	4.10	4.01	4.25	4.09	1.698	.168	
體諒	3.93	3.87	3.92	3.77	.938	.423	
鼓勵	4.12	4.07	4.21	4.10	.795	.497	
督導關係							
接納度	3.59	3.65	3.67	3.61	.258	.855	
開放度	4.01	3.90	3.93	3.95	.417	.741	
親近度	3.00	2.78	2.79	2.95	.886	.449	
投入度	4.19	4.08	4.21	4.13	.988	.399	
主動度	4.27	4.16	4.25	4.20	.595	.619	
自我表現評價							
自我管理	4.57	4.42	4.55	4.33	3.781	.011*	G3>G1
互助合作	4.30	4.28	4.37	4.25	.785	.503	
全力以赴	3.87	3.76	3.72	3.79	.746	.525	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

貳、機構環境與各量表差異情形

(一)督導形式差異分析

於此部分，將督導形式組別分為：個別（G1）、團體（G2）、個別與團體方式並用（G3）等三組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

表 4-16 顯示，督導形式於督導功能—因應及督導關係—接納度有呈現顯著差異，另進一步進行 Scheffe 事後比較，結果呈現督導形式於督導功能—因應及督導關係—接納度等部分，皆顯示個別與團體方式並用高於團體的督導形式。也就是說，採取個別與團體方式並用對處理督導功能及督導關係等方面較傾向多以因應及接納度的方式為之。

除此之外，另外研究者在檢視各構念的平均值時，發現到督導形式中以團體方式並用這一組，對其他構念的平均數也是居多是高於其他督導形式的組別，故研究者歸納出：督導形式中以團體方式並用的居服員知覺對督導功能—因應、關心、幫助、體諒、鼓勵；督導關係—接納度、投入度、主動度及自我表現評價—自我管理、全力以赴等部分皆高於其他督導形式組別的居服員。

表 4-16 督導形式與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	個別	團體	個別與團體並用	F	p	事後比較
	(n=38)	(n=57)	(n=187)			
平均數						
督導功能						
因應	4.33	4.15	4.38	4.548	.011*	G3>G2
關心	4.25	4.25	4.33	.740	.478	
協調	4.10	4.12	4.07	.128	.880	
幫助	4.33	4.30	4.38	1.877	.155	
體諒	3.93	4.09	4.15	.407	.666	
鼓勵	4.06	3.99	4.17	2.596	.076	
督導關係						
接納度	3.51	3.37	3.74	11.486	.000***	G3>G2
開放度	3.96	3.91	3.96	.193	.824	
親近度	3.00	3.05	2.80	1.715	.182	
投入度	4.12	4.08	4.17	.748	.474	
主動度	4.14	4.16	4.24	.865	.422	
自我表現評價						
自我管理	4.45	4.44	4.47	.148	.862	
互助合作	4.36	4.23	4.30	.856	.426	
全力以赴	3.74	3.75	3.80	.252	.777	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(二)督導會議頻率差異分析

於此部分，將督導會議頻率組別分為：偶爾（G1）、定期（G2）、隨時可討論（G3）等三組別，使用單因子變異數分析，再分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行檢測。

表 4-17 顯示，督導會議頻率於督導功能—因應、關心、幫助、鼓勵；督導關係—開放度、投入度、主動度及自我表現功能—互助合作有呈現顯著差異，另再進一步進行 Scheffe 事後比較，結果呈現督導功能於因應、關心、幫助、鼓勵；督導關係於開放度、投入度、主動度及自我表現功能於互助合作等部分，皆有顯示隨時可討論之督導會議頻率高於其他的督導會議頻率。

表 4-17 督導會議頻率與各量表之單因子變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	偶爾 (n=26)	定期 (n=134)	隨時可討論 (n=122)	F	p	事後比較
平均數						
督導功能						
因應	4.04	4.29	4.43	6.992	.001***	G3>G1
關心	4.12	4.26	4.40	4.358	.014*	G3>G1
協調	4.02	4.01	4.18	2.335	.099	
幫助	3.81	4.03	4.26	7.399	.001***	G3>G2 G2>G1
體諒	3.78	3.86	3.90	.387	.679	
鼓勵	3.91	4.06	4.25	5.581	.004**	G3>G1 G2>G1
督導關係						
接納度	3.42	3.63	3.68	2.380	.094	
開放度	3.71	3.92	4.03	3.575	.025*	G3>G1
親近度	3.03	2.77	2.96	1.548	.215	
投入度	3.88	4.13	4.23	6.002	.003**	G3>G1
主動度	3.77	4.21	4.32	10.861	.000***	G3>G2 G2>G1
自我表現評價						
自我管理	4.36	4.43	4.52	1.927	.148	
互助合作	4.04	4.32	4.33	4.142	.017*	G3>G2 G2>G1
全力以赴	3.68	3.79	3.80	400	.670	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(三)參加內部行政會議差異分析

在此部分，將參加內部行政會議變項之屬性分為兩個部分，分為有、無，就以獨立樣本 t 檢定來檢測其差異情形，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。

在參加內部行政會議對各量表之差異分析的結果顯示，在這三個構面呈現出無顯著差異，但研究者再進一步檢視，發現到其他構念的平均數中居多是在有參加內部行政會議之居服員的部分比較高，研究者歸納出：在有參加內部行政會議者平均數較高的部分，在督導功能—因應、關心、協調、幫助、體諒、鼓勵；督導關係—開放度、親近度、投入度、主動度及自我表現評價—互助合作、全力以赴等部份，以上顯示在這些部分有參加內部行政會議之居服員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價是比無參加內部行政會議之居服員多（詳見表 4-18）。

表 4-18 參加內部行政會議與各量表之 t 檢定分析表

變項	有(n=68)		無(n=214)		t 值	差異比較
	M	SD	M	SD		
督導功能						
因應	4.38	.522	4.31	.512	.941	
關心	4.35	.524	4.29	.534	.815	
協調	3.98	.738	4.12	.664	-1.495	
幫助	4.16	.664	4.10	.638	.708	
體諒	3.91	.700	3.86	.607	.572	
鼓勵	4.21	.575	4.10	.582	1.333	
督導關係						
接納度	3.52	.586	3.67	.541	-1.858	
開放度	4.00	.613	3.93	.579	.849	
親近度	3.05	1.086	2.82	.966	1.649	
投入度	4.21	.482	4.13	.499	1.187	
主動度	4.23	.602	4.21	.560	.152	
自我表現評價						
自我管理	4.46	.484	4.47	.483	-.098	
互助合作	4.37	.482	4.27	.487	1.378	
全力以赴	3.82	.675	3.77	.605	.606	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(四)主管參加督導會議差異分析

在此部分，將主管參加督導會議變項之屬性拆分為兩個部分，分為偶爾、常常，就以獨立樣本 t 檢定來檢測其差異情形，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。

在主管參加督導會議對各量表之差異分析的結果顯示，在督導功能—因應、幫助及督導關係—投入度這兩個構面均呈現出有顯著差異，顯示機構主管參加督導會議之機構的居服員，其對督導功能及督導關係的處理方式採以常常參加者高於偶爾參加者。另研究者再進一步檢視，發現到其他構念的平均數中居多還是以主管常常參加督導會議之變項為高（詳見表 4-19）。

表 4-19 主管參加督導會議與各量表之 t 檢定分析表

變項	偶爾(n=140)		常常(n=142)		t 值	差異比較
	M	SD	M	SD		
督導功能						
因應	4.26	.511	4.38	.512	-1.968	常常>偶爾
關心	4.26	.564	4.35	.495	-1.435	
協調	4.13	.623	4.04	.705	1.070	常常>偶爾
幫助	4.02	.605	4.20	.670	-2.374	
體諒	3.85	.580	3.89	.676	-.592	
鼓勵	4.07	.579	4.18	.580	-1.695	
督導關係						
接納度	3.62	.573	3.64	.538	-.315	
開放度	3.89	.559	4.01	.609	-1.792	
親近度	2.88	.968	2.87	1.031	.104	
投入度	4.09	.514	4.21	.472	-1.969	常常>偶爾
主動度	4.17	.556	4.26	.581	-1.246	
自我表現評價						
自我管理	4.43	.491	4.50	.473	-1.220	
互助合作	4.24	.500	4.35	.469	-1.802	
全力以赴	3.74	.630	3.82	.613	-1.095	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(五)機構提供居服工具差異分析

在此部分，將機構提供居服工具變項之屬性分為兩個部分，分別為有、無，就以獨立樣本 t 檢定來檢測其差異情形，分別對督導功能、督導關係及自我表現評價進行測驗。

在機構提供居服工具對各量表之差異分析的結果顯示，這兩個構面均無呈現顯著差異。但研究者再進一步檢視在各量表的平均值較高的部分，發現到其他構念的平均數中居多還是機構有提供居服工具之變項，研究者將其歸納整理出：在有參加內部行政會議者平均數較高的部分，在督導功能—關心、協調、體諒、鼓勵及督導關係—接納度、主動度等部份，以上顯示機構有提供居服工具之居服員知覺督導功能及督導關係方面是比機構無提供居服工具之居服員高（詳見表 4-20）。

表 4-20 機構提供工具與各量表之 t 檢定分析表

變項	有(n=279)		無(n=3)		t 值	差異比較
	M	SD	M	SD		
督導功能						
因應	4.32	.515	4.33	.577	-.029	
關心	4.31	.533	3.93	.252	1.221	
協調	4.09	.669	3.87	.231	.569	
幫助	4.11	.644	4.17	.726	-.150	
體諒	3.87	.632	3.72	.255	.405	
鼓勵	4.13	.584	4.04	.315	.246	
督導關係						
接納度	3.64	.556	3.33	.306	.937	
開放度	3.95	.587	4.00	.764	-.149	
親近度	2.88	1.002	2.93	.702	-.099	
投入度	4.15	.498	4.27	.231	-.411	
主動度	4.22	.572	4.00	.000	.661	
自我表現評價						
自我管理	4.46	.482	4.93	.115	-1.700	
互助合作	4.30	.486	4.33	.577	-.130	
全力以赴	3.78	.621	4.22	.694	-1.229	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

參、差異分析分析結果摘要

(一) 居家照顧服務員於督導功能的個人背景及機構環境資料差異分析

結果，如下表 4-21：

1.個人背景資料：無顯著差異。

2.機構環境資料：

督導形式在因應上，個別與團體方式並用高於團體的督導形式，而督導會議頻率在因應、關心、幫助、鼓勵等構面，隨時可討論及定期高於偶爾，而於主管參加督導會議在因應、幫助等構面，常常參與者高於偶爾參與者。

表4- 21 督導功能、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表

變項	因應	關心	協調	幫助	體諒	鼓勵
個人背景						
年齡						
生理性別						
婚姻						
教育程度						
資格						
督導經驗						
本月服務案量						
每月服務案量						
總年資						
現職年資						
機構環境						
督導形式	個別與團體並用>團體					
督導會議頻率	隨時可討論>偶爾	隨時可討論>偶爾		隨時可討論>定期 定期>偶爾	隨時可討論>偶爾 定期>偶爾	
參加行政會議						
主管參加會議	常常>偶爾			常常>偶爾		
提供居服工具						

(二) 居家照顧服務員於督導關係的個人背景及機構環境資料差異分析結果，如

下表 4-22：

1.個人背景資料：

年齡在親近度上，46~55 歲及 56 歲以上的居服員皆高於 35 歲以下的居服員，而督導經驗在親近度構面，有督導經驗者高於無督導經驗者。

2.機構環境資料：

督導形式在接納度上，個別與團體並用的形式高於團體的形式；而督導會議頻率在開放度、投入度及主動度構面，隨時可討論及定期辦理者高於偶爾辦理者；另外，主管參與督導會議在投入度構面，常常參與高於偶爾參與。

表 4-22 督導關係、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表

變項	接納度	開放度	親近度	投入度	主動性
個人背景資料					
年齡			46~55歲>56歲以上 56歲以上>35歲以下		
生理性別					
婚姻					
教育程度					
資格					
督導經驗			有>無		
本月服務案量					
每月服務案量					
總年資					
現職年資					
機構環境					
督導形式	個別與團體並用>團體				
督導會議頻率		隨時可討論>偶爾		隨時可討論>偶爾	隨時可討論>定期 定期>偶爾
參加行政會議					
主管參加會議				常常>偶爾	
提供居服工具					

(三) 居家照顧服務員於自我表現評價的個人背景及機構環境資料差異分析結

果，如下表 4-23：

1.個人背景資料：

居家服務總年資在自我管理上，服務 1 年-未滿 4 年者及服務 12 年以上者皆高於服務 8 年-未滿 12 年者；而居家服務現職年資在自我管理構面，服務 6-未滿 9 年者高於服務 1 年-未滿 4 年者。

2.機構環境資料：督導會議頻率在互助合作上，隨時可討論及定期辦理者高於偶爾辦理者。

表4- 23 自我表現評價、個人背景資料與機構環境資料差異分析對照表

變項	自我管理	互助合作	全力以赴
個人背景			
年齡			
生理性別			
婚姻			
教育程度			
資格			
督導經驗			
本月服務案量			
每月服務案量			
總年資	1年-未滿4年>12年以上 12年以上>8年-未滿12年		
現職年資	6-未滿9年>1年-未滿4年		
機構環境			
督導形式			
督導會議頻率		隨時可討論>定期 定期>偶爾	
參加行政會議			
主管參加會議			
提供居服工具			

第三節 居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係及自我表現評價之相關分析

於本節將分三部分進行相關分析，分為：一、督導功能、督導關係與自我表現評價之相關情形；二、督導功能及督導關係之相關情形；三、相關分析結果摘要。

壹、居家照顧服務員督導功能、督導關係與自我表現評價相關情形

(一)督導功能與自我表現評價

由表 4-24 可得知督導功能與自我表現評價皆呈現顯著相關且互為正相關，於下方一一敘明：

1.自我管理：

根據表 4-24 自我管理跟因應 ($r=.512, p<.001$)、關心 ($r=.381, p<.001$)、協調 ($r=.299, p<.001$)、幫助 ($r=.337, p<.001$)、體諒 ($r=.242, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.400, p<.001$) 皆呈現顯著正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員自我表現評價越採取自我管理，其中以因應的相關性是最高的。

2.互助合作：

根據表 4-24 互助合作跟因應 ($r=.597, p<.001$)、關心 ($r=.409, p<.001$)、協調 ($r=.250, p<.001$)、幫助 ($r=.423, p<.001$)、體諒 ($r=.340, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.465, p<.001$) 皆呈現顯著正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高者，其居服員自我表現評價越採取互助合作，其中以因應的相關性是最高的。

3.全力以赴：

根據表 4-24 全力以赴跟因應 ($r=.298, p<.001$)、關心 ($r=.297, p<.001$)、協調 ($r=.217, p<.001$)、幫助 ($r=.290, p<.001$)、體諒 ($r=.328, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.363, p<.001$) 皆呈現顯著正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高者，其居服員自我表現評價越採取全力以赴，其中以鼓勵的相關性是最高的。

表 4-24 督導功能與自我表現評價之相關分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1、因應	—								
2、關心	.752***	—							
3、協調	.529***	.650***	—						
4、幫助	.725***	.669***	.549***	—					
5、體諒	.631***	.620***	.512***	.633***	—				
6、鼓勵	.799***	.763***	.582***	.744***	.729***	—			
7、自我管理	.512***	.381***	.299***	.337***	.242***	.400***	—		
8、互助合作	.597***	.409***	.250***	.423***	.340***	.465***	.608***	—	
9、全力以赴	.298***	.297***	.217***	.290***	.328***	.363***	.296***	.402***	—

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

(二)督導關係與自我表現評價

由表 4-25 可看出督導關係與自我表現評價皆呈現顯著相關，於下方一一敘明：

1.自我管理：

根據表 4-25 自我管理跟接納度($r=.256, p<.001$)、開放度($r=.343, p<.001$)、投入度($r=.433, p<.001$)及主動度($r=.355, p<.001$)皆呈現顯著正相關，意指接納度、開放度、投入度及主動度等構面意念越高時，其居服員自我表現評價越採取自我管理，其中以投入度的相關性是最高的。

2.互助合作：

根據表 4-25 互助合作跟接納度($r=.353, p<.001$)、開放度($r=.487, p<.001$)、投入度($r=.580, p<.001$)及主動度($r=.463, p<.001$)皆呈現顯著正相關，意指接納度、開放度、投入度及主動度等構面意念越高時，其居服員自我表現評價越採取互助合作，其中以投入度的相關性是最高的。

3.全力以赴：

根據表 4-25 全力以赴跟開放度($r=.313, p<.001$)、親近度($r=.194, p<.01$)、投入度($r=.335, p<.001$)及主動度($r=.301, p<.001$)皆呈現顯著呈正相關，意指開放度、親近度、投入度及主動度等構面意念越高時，其居服員自我表現評價越採取全力以赴，其中以投入度的相關性是最高的。

表 4-25 督導關係與自我表現評價之相關分析

	1	2	3	4	5	6	7	8
1、接納度	—							
2、開放度	.182**	—						
3、親近度	-.313***	.214***	—					
4、投入度	.309***	.600***	.100	—				
5、主動度	.263***	.659***	.162**	.615***	—			
6、自我管理	.256***	.343***	-.062	.433***	.355***	—		
7、互助合作	.353***	.487***	-.027	.580***	.463***	.608***	—	
8、全力以赴	.021	.313***	.194**	.335***	.301***	.296***	.402***	—

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

貳、居家照顧服務員督導功能與督導關係相關情形

以表 4-26 所述，督導功能與督導關係皆呈現顯著相關，於下方一一敘明：

1. 接納度：

根據表 4-26 接納度跟因應 ($r=.349, p<.001$)、關心 ($r=.259, p<.001$)、幫助 ($r=.229, p<.001$)、體諒 ($r=.075, p<.05$) 及鼓勵 ($r=.241, p<.001$) 皆呈現顯著呈正相關，意指因應、關心、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員督導關係越採取接納度，其中以因應的相關性為最高的。

2. 開放度：

根據表 4-26 開放度跟因應 ($r=.554, p<.001$)、關心 ($r=.552, p<.001$)、協調 ($r=.437, p<.001$)、幫助 ($r=.501, p<.001$)、體諒 ($r=.496, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.588, p<.001$) 皆呈現顯著呈正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員督導關係越採取開放度，其中以鼓勵的相關性為最高的。

3. 親近度：

根據表 4-26 親近度跟關心 ($r=.148, p<.05$)、協調 ($r=.241, p<.001$)、幫助 ($r=.179, p<.01$)、體諒 ($r=.334, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.236, p<.001$) 皆呈現顯著呈正相關，意指關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員督導關係越採取親近度，其中以體諒的相關性為最高的。

4.投入度：

根據表 4-26 投入度跟因應 ($r=.590, p<.001$)、關心 ($r=.549, p<.001$)、協調 ($r=.398, p<.001$)、幫助 ($r=.442, p<.001$)、體諒 ($r=.378, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.537, p<.001$) 皆呈現顯著呈正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員督導關係越採取投入度，其中以因應的相關性為最高的。

5.主動度：

根據表 4-26 主動度跟因應 ($r=.599, p<.001$)、關心 ($r=.690, p<.05$)、協調 ($r=.487, p<.001$)、幫助 ($r=.505, p<.001$)、體諒 ($r=.534, p<.001$) 及鼓勵 ($r=.617, p<.001$) 皆呈現顯著呈正相關，意指因應、關心、協調、幫助、體諒及鼓勵等構面意念越高時，其居服員督導關係越採取主動度，其中以關心的相關性為最高的。

表 4-26 督導功能與督導關係之相關分析

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1、因應	—										
2、關心	.752***	—									
3、協調	.529***	.650***	—								
4、幫助	.725***	.669***	.549***	—							
5、體諒	.631***	.620***	.512***	.633***	—						
6、鼓勵	.799***	.763***	.582***	.744***	.729***	—					
7、接納度	.349***	.259***	.106	.229***	.075*	.241***	—				
8、開放度	.554***	.552***	.437***	.501***	.496***	.588***	.182**	—			
9、親近度	.053	.148*	.241***	.179**	.334***	.236***	-.313***	.214***	—		
10、投入度	.590***	.549***	.398***	.442***	.378***	.537***	.309***	.600***	.100	—	
11、主動度	.599***	.690***	.487***	.505***	.534***	.617***	.263***	.659***	.162	.615***	—

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

第四節 居家照顧服務員的個人背景及機構環境資料、督導功能、督 導關係及自我表現評價之預測力分析

此節將探討影響居家服務服務提供單位居服員自我表現評價之因素，係指將個人背景及機構環境資料、督導功能及督導關係，對自我表現評價進行逐步迴歸分析。而組合迴歸模型的基礎是要先做轉換成連續變項的動作，也就是要先將個人背景中的類別變項轉變成虛擬變項（dummy variable），詳見表 4-27，另外還需要參照組，也就是未轉換之水準就是參照組，並要確保其定義明確、其水準樣本數更應適中（吳明隆、涂金堂，2012）。

要運用線性關係去進行預測（prediction）與解釋（explanation）的分析方法，就是指迴歸分析方法，其奠基就是要找到具有顯著預測力的自變項，並以相關程度的高低作為判斷，以利回歸模型將最少的自變項，成功取得對依變項最高的解釋變異量（邱皓政，2015）。

表 4-27 類別變項轉換之虛擬變項參照組設定對照表

類別變項	虛擬變項參照組設定
基本資料	
生理性別	男
婚姻狀況	喪偶
教育程度	大學以上
居服員資格-1 僅有職前訓證書	無
居服員資格-2 相關科系畢業	無
居服員資格-3 職前訓證書及丙證	無
督導經驗	無
機構環境資料	
督導形式	兩者皆有
督導會議頻率	隨時
參加內部行政會議	無
主管參加督導會議	無
機構提供居服工具	無

首先，在本節想要找出對自我表現評價的預測變項，因此需要將居服員個人及機構的背景變項、督導功能及督導關係等都做為自變項，對自我表現評價進行逐步迴歸分析。因為自我表現評價是分成「自我管理、互助合作與全力以赴」，故逐一討論之。

壹、自我表現評價：自我管理

從表 4-28 可得知，自我管理逐步迴歸模型的變項與解釋變異量依序為因應 26%、總計年資 2.8%、投入度 2.2%、體諒 1.4% 及未婚 8%。總模型解釋量為 33.2%。多元相關係數 R 為 .586，調整後 R^2 為 .332，經 F 考驗達顯著 ($F=4.289^*$ ， $p<.05$)。其迴歸公式如下：

$$\text{自我管理} = 2.214 + .471x\text{因應} - .092x\text{總計年資} + .182x\text{投入度} - .126x\text{體諒} + .070x\text{未婚}$$

表 4-28 影響居服員自我表現評價—自我管理之逐步迴歸摘要分析表

自變項	多元相關 係數 R	決定係數 R^2	R^2 改變量	F	T	非標準化 係數 B	標準化 係數 β
因應	.512	.260		99.570***	6.927***	.471	.502
總計年資	.541	.288	.028	11.942***	-3.828***	-.092	-.188
投入度	.564	.310	.022	10.191**	3.087**	.182	.187
體諒	.578	.324	.014	6.6664**	-2.589**	-.126	-.164
未婚	.586	.332	.008	4.289*	2.071*	.070	.102
(常數)						2.214	

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

貳、自我表現評價：互助合作

從表 4-29 可得知，互助合作逐步迴歸模型的變項與解釋變異量依序為因應 35.4%、投入度 7.8%、關心 1.2%、接納度 1.1%、開放度 1.1% 及督導形式 6%。總模型解釋量為 47.2%。多元相關係數 R 為 .695，調整後 R^2 為 .472，經 F 考驗達顯著 ($F=42.808***$ ， $p<.001$)。其迴歸公式如下：

$$\text{互助合作} = 1.251 + .429x\text{因應} - .291x\text{投入度} - .192x\text{關心} + .132x\text{接納度} + .122x\text{開放度} - .060x\text{督導形式}$$

表 4-29 影響居服員自我表現評價—互助合作之逐步迴歸摘要分析表

自變項	多元相關 係數 R	決定係數 R^2	R^2 改變量	F	T	非標準化 係數 B	標準化 係數 β
因應	.597	.354		154.694***	6.335***	.429	.454
投入度	.660	.432	.078	107.694***	4.950***	.291	.296
關心	.671	.444	.012	75.754***	-3.068**	-.192	-.210
接納度	.680	.455	.011	59.632***	3.141**	.132	.150
開放度	.690	.466	.011	50.031***	2.542 *	.122	.148
督導形式 (常數)	.695	.472	.006	42.808***	-1.997*	-.060	-.089
						1.251	

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

參、自我表現評價：全力以赴

從表 4-30 可得知，全力以赴逐步迴歸模型的變項與解釋變異量依序為鼓勵 12.9%、投入度 2.4%及親近度 1.1%。總模型解釋量為 16.4%。多元相關係數 R 為.416，調整後 R^2 為.164，經 F 考驗達顯著 ($F=4.628^*$, $p < .05$)。其迴歸公式如下：

$$\text{全力以赴} = 1.521 + .242x\text{鼓勵} + .252x\text{投入度} + .075x\text{親近度}$$

表 4-30 影響居服員自我表現評價—全力以赴之逐步迴歸摘要分析表

自變項	R	調整後 R^2	R^2 改變量	F	T	非標準化 係數 B	標準化 係數 β
鼓勵	.363	.129		42.525***	3.420**	.242	.227
投入度	.399	.153	.024	9.104**	3.105*	.252	.201
親近度	.416	.164	.011	4.628*	2.151*	.075	.121
(常數)						1.521	

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

第五章 研究結論與建議

本章想探討居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之關聯。本章將依據前述分析結果，針對本研究提出之研究問題，歸納出研究結果、分析研究結果可能影響因素、提出研究建議以及說明研究限制與未來建議等部分。

本研究的研究問題包括居家照顧服務員知覺督導功能現況為何？居家照顧服務員知覺督導關係現況為何？居家照顧服務員之自我表現評價現況為何？居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有差異性？居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價是否存有相關性？居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之預測力？經研究者整理並對上述研究問題之回應，提出下列幾點研究結論：

第一節 研究結論

壹、居家照顧服務員知覺督導功能，以因應面向的功能最佳，體諒面向的功能最差。

在本研究的研究結果呈現，居家照顧服務員知覺督導功能中，以「因應」面向功能最佳，居服員認為不論是對個案、家屬或同事間，居督員能夠發揮督導功能，這類的狀況是反映在「因應」。而「體諒」面向功能最差，其中，居服員認為居督員雖會考慮其工作壓力，盡量不會把難做的個案分給自己做的做法，非輕易做得到的。

另外，於個人背景資料與督導功能差異分析中，得知無顯著差異。於機構環境資料與督導功能差異分析中，得知個別與團體方式並用高於團體督導形式，而以隨時可討論及定期辦理高於偶爾辦理督導會議的頻率，還有主管常常參與督導會議高於主管偶爾參與督導會議。由此推測機構環境資源提供規劃較積極者，其居服員知覺督導功能之成效則較佳。

貳、居家照顧服務員知覺督導關係，以主動度面向的關係最佳，親近度面向的關係最差。

於本研究的研究結果發現，居家照顧服務員知覺督導關係中，以「主動度」面向關係最佳，居服員覺得以當面或打電話的方式找居督員討論工作上或個人遇到的困難，最能呈現雙方督導關係，這類的狀況是反映在「主動度」。而「親近度」面向功能最差，其中，居服員認為找居督員討論工作上遇到之問題的方式雖多元，但以透過別人的方式詢問則是其中效果最差的。

另外，在個人背景資料與督導關係差異分析中，得知 46~55 歲及 56 歲以上的居服員皆高於 35 歲以下的居服員，有督導經驗者高於無督導經驗者。而機構環境資料與督導關係差異分析中，也得知以個別與團體並用的督導形式高於以團體的督導形式，以隨時可討論及定期辦理高於偶爾辦理的督導會議頻率，還有以機構主管常常參與高於機構主管偶爾參與。由此推測中高年齡及有督導經驗與該機構環境資源規劃積極者，其居服員最能知覺督導關係。

參、居家照顧服務員之自我表現評價，以自我管理面向的表現最佳，全力以赴面向的表現最差。

在本研究的研究結果呈現，居家照顧服務員之自我表現評價中，以「自我管理」面向表現最佳，居服員認為自己在執行居服工作時，自己會去注意交通方面的安全，是最能表現自我表現評價，此類的情況反映在「自我管理」。而「全力以赴」面向表現最差，其中，居服員認為在盡快歸還與機構借用的居服工作使用到之器具時間點上，非輕易辦得到的。

另外，在個人背景資料與自我表現評價差異分析中，得知服務 1 年-未滿 4 年及服務 12 年以上皆高於服務 8 年-未滿 12 年總年資的居服員。又以服務 6-未滿 9 年高於服務 1 年-未滿 4 年的現職年資之居服員。而機構環境資料與自我表現評價差異分析中，得知以隨時可討論及定期辦理高於偶爾辦理的督導會議頻率。由此推測服務總年資於 1 年-未滿 4 年、服務 12 年以上與服務 6-未滿 9 年及該機構環境規劃督導會議較積極者，其居服員之自我表現評價較佳。

肆、居家照顧服務員的「督導形式」、「督導會議辦理的頻率」、「機構主管參加督導會議」與「知覺督導功能」上，存有差異性。

於本研究的研究結果發現，於居家照顧服務員機構環境資料變項分析結果中，得知督導形式方面，個別與團體方式並用的督導形式高於團體督導形式，而督導會議辦理的頻率，以隨時可討論及定期辦理高於偶爾辦理，而於機構主管參加督導會議，則以常常參與者高於偶爾參與者。

伍、居家照顧服務員的「年齡」、「督導經驗」、「督導形式」、「督導會議辦理的頻率」、「機構主管參加督導會議」與「知覺督導關係」上，存有差異性。

在本研究的研究結果發現，於居家照顧服務員個人背景資料變項分析結果中，得知居服員的年齡在親近度上，46~55 歲及 56 歲以上的居服員皆高於 35 歲以下的居服員。在督導經驗的親近度構面，有督導經驗者高於無督導經驗者。

而在居家服務服務提供單位居服員機構環境變項分析結果中，得知督導形式在接納度上，是以個別與團體並用的督導形式高於以團體的督導形式。在督導會議頻率則在開放度、投入度及主動度構面呈現，以隨時可討論及定期辦理的督導會議頻率高於偶爾辦理的督導會議頻率；另外，在機構主管參與督導會議在投入度構面，以機構主管常常參與高於機構主管偶爾參與。

陸、居家照顧服務員的「從事居家服務總年資」、「現職年資」、「督導會議辦理的頻率」與「知覺自我表現評價」上，存有差異性。

在本研究的研究結果發現，於居家照顧服務員個人背景資料變項分析結果中，得知居服員在居家服務總年資的自我管理上，以服務 1 年-未滿 4 年的總年資之居服員及服務 12 年以上總年資的居服員皆高於服務 8 年-未滿 12 年總年資的居服員；而居家服務現職年資在自我管理構面，以服務 6-未滿 9 年的之居服員高於服務 1 年-未滿 4 年的現職年資之居服員。

另在居家照顧服務員機構環境變項分析結果中，得知督導會議頻率在互助合作上，以隨時可討論及定期辦理督導會議頻率高於偶爾辦理的督導會議頻率。

柒、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有正向關係。

本研究問題三主要在瞭解居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價的相關情形。在本研究的研究結果發現，居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價皆有顯著相關性，其顯示居服員於自我表現評價越採取自我管理及互助合作者，與其督導功能中的因應及督導關係中的投入度的相關性越高，又居服員於自我表現評價越採取全力以赴者，與其督導功能中的鼓勵及督導關係中的投入度的相關性越高。

另外，顯示居服員於知覺督導功能、督導關係方面越採取接納度及投入度的意念時，與其督導功能中的因應的相關性越高、居服員越採取開放度的意念，與其督導功能中的鼓勵的相關性越高、居服員越採取親近度的意念，與其督導功能中的體諒的相關性越高、居服員越採取主動度的意念，則與其督導功能中的關心的相關性也越高。

捌、居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有預測力。

本研究問題四主要在瞭解居家照顧服務員個人背景及機構環境資料知覺督導功能、督導關係與自我表現評價具有預測力。在本研究的研究結果發現，未婚、督導形式等個人背景及機構環境資料，與因應及鼓勵等督導功能構面，以及接納度、開放度及親近度等督導關係構面，皆與居服員自我表現評價呈現正相關，故研究發現是具有預測力，其中以督導功能中的因應構面影響力為最大。

自我表現評價之逐步迴歸方程式：

$$\text{自我管理} = 2.214 + .471x\text{因應} - .092x\text{總計年資} + .182x\text{投入度} - .126x\text{體諒} + .070x\text{未婚}$$

$$\text{互助合作} = 1.251 + .429x\text{因應} - .291x\text{投入度} - .192x\text{關心} + .132x\text{接納度} + .122x\text{開放度} - .060x\text{督導形式}$$

$$\text{全力以赴} = 1.521 + .242x\text{鼓勵} + .252x\text{投入度} + .075x\text{親近度}$$

第二節 討論與建議

接續前節研究結論，進行與居家照顧服務員相關議題之層面討論與建議：

壹、討論

一、居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價過程中，會因個人背景而產生差異性。其中，以中高齡者、曾接受督導經驗、6 年以上的現職機構工作年資者顯示有較正向的督導功能、督導關係與自我表現評價。

經由差異分析結果發現，居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價過程中，會因居服員本身為中高齡者、曾接受督導經驗、具有 6 年以上的現職機構工作年資者，而有較正向的督導功能、督導關係與自我表現評價之差異呈現。誠如陳明珍（2000）於其居家服務工作手冊中所提及，如有居督員負責規劃及分配居服員工作內容，並掌控居服員之工作進度與服務品質，使其能發揮才能，適當扮演居服員的角色，即能提昇居家服務之服務品質。另

梁汕禎（2015）也於其研究中強調，督導者的組織風氣會直接影響被督導者。因此，也表示中高齡以上、曾接受督導經驗及具有 6 年以上的現職機構工作年資的居服員，其自我表現評價與其知覺督導功能、督導關係的差異性較高。

二、居家照顧服務員知覺督導功能及督導關係與自我表現評價過程中，會因督導功能中的因應、關心、體諒、鼓勵等面向與督導關係中的接納度、開放度、親近度、投入度、主動度等意念，而產生相關性。

經由相關分析結果發現，居家照顧服務員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價過程中，會因居服員於自我表現評價越採取自我管理及互助合作者，與其督導功能中的因應及督導關係中的投入度的相關性越高，又居服員於自我表現評價越採取全力以赴者，與其督導功能中的鼓勵及督導關係中的投入度的相關性越高。另督導關係越採取接納度，則與因應的相關性越高，督導關係越採取開放度，則與鼓勵的相關性越高，督導關係越採取親近度，則與體諒的相關性越高，督導關係越採取投入度，則與因應的相關性越高，督導關係越採取主動度，則與關心的相關性越高等呈現。依 Borma 與 Motowidlo(1993)等學者提及，有關自我表現

評價之其一任務績效，係指居服員工作後所呈現的成果及行為，是會直接關係到居家服務提供服務單位所期望或指定的任務，其單位會依已設定之標準(含行為或工作成果)進行績效評估，其二脈絡績效，係指居家服務提供服務單位無法規範居服員自身人際取向的外顯行為或表現。因此，也表示與居服員自我表現評價相關性較高，其居服員知覺督導功能中的因應、關心、體諒、鼓勵等面向與督導關係中的接納度、開放度、親近度、投入度、主動度等意念感知及表現越有相關。

三、居家照顧服務員知覺督導功能及督導關係與自我表現評價之間存有預測力，符合相關督導理論，而自我表現評價與其所知覺之督導功能及督導關係均會具有影響力。

經由迴歸分析結果發現，居家照顧服務員之未婚、督導形式等個人背景及機構環境資料，與因應及鼓勵等督導功能構面，以及接納度、開放度及親近度等督導關係構面，與居服員自我表現評價預測力較高。其中以督導功能中的因應構面影響力最大。依黃源協(2013)及 Brown 與 Boume(1999)的文獻所指出，督導本身是一種學習的互動過程，督導者與受督導者之間的互動，最好是透過規律且定期之正式或非正式的會議及督導形式來進行。因此，也表示未婚之居服員及居家服務提供單位，是以個別與團體方式並用的督導形式，其知覺督導功能、督導關係與自我表現評價皆具有影響力。

貳、建議

延續前段的研究結果之討論，再針對居家服務實務服務提供的層面，於居家服務之居服員人力運用、機構環境、管理制度及政策規劃等方面，提供相關之建議。

一、居家服務服務提供單位應重視居服員督導制度，建立良性的溝通管道，以利提升居服員留任意願及自我表現評價。

在本研究的分析結果發現，居服員個人背景及機構環境資料，與督導功能、督導關係與自我表現評價呈現正相關，是具有預測力的。立基於李保悅（1989）於其文獻中所提及，在督導的過程中，能夠運用教導、訓練、告知、澄清、引導、提議、經驗與知識的分享，幫助受督導者找到解決辦法，協助其解決問題、增進其專業成長等優點。故居家服務服務提供單位應重視居服員督導制度的建立，暢通良性的溝通管道，亦能有助於居服員的就業留任意願及自我表現評價的提升。

二、居家服務服務提供單位應落實居服員工作獎賞升遷制度的建置，以提供居家服務從業人員之職涯升遷管道。

在本研究的分析結果可見，居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價皆有顯著的相關性。依曾華源（1982）之文獻談及，督導的任務有：適時增強受督導者的自我功能、自信心，以協助適應及處理因工作所帶來的挫折；給予關懷和支持，促使受督導者在執行工作上有安全感；協助受督導者覺察和欣賞工作成效，以激發其工作情緒和士氣，並對機構產生認同感和歸屬感；以及給予受督導者從事專業工作的滿足感和價值感，以認同專業工作，進而願意繼續投身專業工作的行列。故居家服務服務提供單位應落實建置居服員工作獎賞之升遷制度，以提供從事居家服務的居服員也有其專屬的升遷管道，將有助於其對於就業職涯之規劃。

三、居家服務服務提供單位應積極規劃支持居服員之機構環境資源的建置，以利提升專業服務之成效。

由本研究的分析結果發現，居家服務服務提供單位之機構環境資料差異分析，機構環境資源提供規劃愈積極者，其居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現

評價之表現愈佳。依 Kadushin 和 Harkness (2002) 之文獻所提，督導者與其機構應經過事先的規劃與準備等過程，扮演提供者給予被督導者引導資源、提供及傳授等援助。故居家服務服務提供單位應積極規劃建置提供支持居服員之機構環境資源，有助於提升居服員其專業服務的成效。

四、居家服務品質管理—持續維繫公私部門間的特約合作關係。

於本研究分析結果發現，居家照顧服務員個人背景及機構環境資料與自我表現評價呈現顯著的差異性，另又具有預測力。依劉煒珮(2008)於其研究所提，於強調個別化需求的居家服務之服務提供品質管理，隨著其軟硬體設施設備及專業服務人員之人力資本與提供服務情境及相關機構間的差異性而有所不同。

本研究以現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務之長照居家式服務類機構)的居服員做為研究的對象，故考量居家服務品質管理—持續維繫公私部門間的特約合作關係之議題，藉由本研究，提供相關居家服務服務提供單位或公私部門間之特約合作關係的長期照顧服務團隊，做為日後與居家服務相關規畫或制定政策時，納入參考的依據。

第三節 研究限制與未來研究建議

壹、研究限制

本研究的樣本來源為現行與雲林縣政府簽訂特約之六家長照居家式服務類機構(主要是以長期照顧計畫 1.0 銜接到 2.0，自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已經在提供居家服務之長照居家式服務類機構)的居服員，採普查的方式發放問卷，總計研究樣本數量(有效問卷)為 282 人，雖有參考其他研究，但若要推論至全國其他地區，實尚有其不足之處，惟本研究的內容仍可提供相關居家服務服務提供單位相關應用之參考依據。另本研究受限於有限的樣本數，以致在研究變項上無顯著差異或相關，故建議未來的研究可以擴大調查的區域及樣本數，以期獲致更完整的資訊及研究材料，使得研究探討更深入及周延。

貳、未來研究建議

本研究以居家服務服務提供單位居服員為例，並未羅列居督員或公部門的長期照顧服務照顧管理專員或長期照顧服務行政管理人力等相關相互有關連的管理者，因此對於未來之研究，除了建議後續能加入研究討論之外，可再以具體案例，進一步以質性研究取向進行之，亦可再深入探討其他與長期照顧服務相關議題的研究問題，並可藉由該研究與本研究之結果進行比對。

參考文獻

一、中文部分

- 呂寶靜主編，林萬億、孫健忠、王篤強...等合著（2011）。社會工作與臺灣社會（二版）。臺北：巨流。（原著出版年：1999）
- 呂寶靜（2012）。老人福利服務(初版)。臺北：五南。
- 黃源協（2016）。社會工作管理(三版)。臺北：雙葉。（原著出版年：2013）
- 江盈誼等（譯）（2002）。社工督導（原作者：A, Brown & I, Bourne）。臺北：學富。（原著出版年：2000）
- 陳錦棠（2012）。社會工作督導：經驗學習導向。臺北：巨流。
- 陳明珍（2010）。居家服務工作手冊。彰化：內政部彰化老人養護中心。
- 陳伶珠等(2003)。台中市居家服務支援中心標準化暨資訊管理作業手冊。臺北市：中華民國老人福利推動聯盟。
- 張美珠（2003）。人力資源管理。中華民國老人福利推動聯盟主編。居家照顧服務督導操作手冊。臺北：內政部。
- 林萬億（2016）。展望下階段的長期照顧政策。社區發展季刊，153，1-4。
- 陳正芬(2011)。我國長期照顧政策之規劃與發展。社區發展季刊，133，197-208。
- 邱皓政（2015）。量化研究與統計分析：SPSS (PASW) 資料分析範例解析。臺北：五南。
- 林凱鈴、劉立凡（2013）。我國居家服務使用者滿意度與成效之研究-以南部某城市為例。台灣老年學論壇。第 19 期。2-4。
- 黃源協（2005）。正式照顧對非正式網絡互動關係之影響：以原住民部落老人居家送餐/服務為例。社會政策與社會工作學刊，9（1），164-198。
- 鄭美娟（2014）。居家服務員工作面貌之探討。台灣社區工作與社區研究學刊，4（2），1-44。
- 劉宛欣（2010）。居家服務困難個案處遇工作之研究：督導員實務經驗之分析。臺北：東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 魏士琿（2007）。學習動機、訓練成效與工作績效之研究－以組織承諾為干擾變項。彰化：國立彰化師範大學商業教育學系碩士論文。

- 劉軒麟（2013）。臺北市居家服務督導員受督需要之研究。新北：輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 林素蘭（2011）。居家服務督導之工作經驗。台中：亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 林靜瑜（2006）。老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 蘇群芳（2013）。由居家服務督導與照顧服務員角度探討居家服務督導的督導功能及滿意度—以大台南市為例。台南：國立成功大學醫學院老年學研究所碩士論文。
- 林燕姿（2010）。照顧服務員感受之督導功能、工作滿意度與留職意願之關係研究-以台灣南部七縣市為例。台南：長榮大學社會工作學系碩士論文。
- 林貞慧（2003）。老人居家服務督導功能有效性品質之探討。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林月英（2017）。社福機構運用外聘督導之角色期望、督導關係與督導功能相關性研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 梁汕禎（2015）。中部地區社會工作督導角色關係焦慮、督導風格與權力運用策略之相關性研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 林素蘭（2011）。居家服務督導之工作經驗。台中：亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 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。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 陳淑君（2009）。居家服務督導制度運作現況之研究-以台北市委託辦理居家服務機構為例。台北：東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 許景貞（2004）。工作滿足、組織承諾、工作績效與離職意圖關係之研究。台北：國立台灣科技大學企業管理系碩士論文。
- 張雅評（2009）。短期就業人員工作態度與工作績效之研究—以苗栗縣國民中小學為例。新竹：玄奘大學公共事務管理學系碩士論文。
- 林詩典(2006)。績效評估、薪酬公平認知與組織承諾之相關性。高雄：義守大學管理研究所碩士論文。
- 黃源協（2005）。居家服務照顧品質之探討：以「案家為中心」觀點出發。台大社會工作學刊，11，45-88。

- 黃志忠（2014）。民主觀點社會服務品質的內涵與管理措施之探討。社區發展季刊，第 147 期。47-87。
- 吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊（2013）。臺灣居家服務人力：現況與未來發展。社區發展季刊，第 141 期。101-110。
- 李美玲、周萍芬（2003）。員工認知對工作態度與工作績效之探討。遠東技作術學院學報，第 4 期。871-877。
- 劉廷揚、陳世通、杜怡潔（2017）。員工組織承諾對主管領導風格和工作績效之中介作用兼論員工幸福感之調節效果。國立屏東大學，經營管理學刊，第 12/13 期。1-20。
- 游麗裡（2013）。台灣居家服務之人力運用現況及相關議題，應對人口老齡化，經營管理學刊，第 12/13 期。7-9。
- 張雅靜(2010)。由組織角色理論與人力資源管理層面探討派遣員工工作滿意度。高雄：國立高雄第一科技大學運籌管理系碩士論文。

二、英文文獻

- Supervision: A Guide for the Helping Professions. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Beddoe, L. (2014). External Supervision in Social Work: *Power, Space, Risk, and the Search for Safety*. *Australian Social Work*, 65 (2), 197-213..
- Holloway, E. (1995). *Clinical Supervision : A systems approach*. Newbury Park, CA : Sage.
- Kadushin, A. & Harkness, D. (2002) *Supervision in Social Work*. New York : Columbia University Press. *Runcan*.
- P. L. & Goian, C. & Tiru, L. (2012) .The socio-communicational style and the need for supervision of professionals from the social services. *Revista de cercetare si interventie sociala*, (37) , 180-195..

三、網路資料

全國法規資料庫(2018)。長期照顧服務法。上網日期：107年2月10日。取自：
https://law.moj.gov.tw/News/news_detail.aspx?id=114581

衛生福利部(2018)。民國96~105年：長期照顧十年計畫1.0。上網日期：107年2月17日。取自：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3989-42402-201.html>

衛生福利部(2018)。長期照顧十年計畫2.0(106-115年)核定本。上網日期：107年2月17日。取自：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-4001-42414-201.html>

內政部統計處(2018)。107年第41週通報_老人概況。上網日期：107年12月31日。取自：https://www.moi.gov.tw/stat/node.aspx?cate_sn=-1&belong_sn=7460&sn=7792

衛生福利部統計處(2015)。高齡及長期照顧統計。上網日期：107年2月26日。取自：<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/np-1714-113.html>

衛生福利部(2018)。長照政策專區。上網日期：107年12月31日。取自：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3636-42415-201.html>

附件一、研究問卷

敬愛的居家服務伙伴，您好：

感謝您在忙碌的工作中撥空填答此研究問卷，本問卷主要想關注第一線直接服務的居服員，在接受居督員督導過程中對居服員知覺督導功能、督導關係與自我表現評價之間的關係。期待您將寶貴意見呈現出來，本研究所得資料僅供學術研究使用，您所提供之資料會妥善加以留存並盡保密之責。敬請安心填寫。本問卷採不計名方式進行，本研究結果純為學術上之討論，資料絕對保密，請放心填寫；您的寶貴意見將對本研究有莫大的幫助，感謝您在百忙之中撥空給予協助。謹致上由衷的感激。

~再次感謝您的協助~

敬祝 平安健康、工作順心!!

東海大學社會工作學系碩士班

指導教授：曾華源 教授

研究生：許黃芬蘭 敬上

日期：108年5月

※填答機構之居服員資格：

1. 機構資格：自 106 年 6 月 3 日前長期照顧服務法實施前即已提供雲林縣居家服務的居服服務提供機構。
2. 居服員資格：需於居家服務實務工作總年資做滿 1 年以上者為主。

※填答說明：

- 1、本問卷所指的「督導者」係指您現職機構中，由機構聘雇成為督導您居家服務業務的一位「居家督導員」。
- 2、本問卷各問項中，以口語稱呼的「居督」代替上述第 1 項所指之「居家督導員」。
- 3、請您在各題問項中，仔細閱讀並圈選一個最符合您目前實際狀況的選項數字，說明如下：
第一部分至第四部分為「非常同意」⑤，「同意」圈選「④」，依此類推至「非常不同意」圈選「①」、第五部分至第六部分請在符合您個人資料的方格內打勾 ，或是空格處填答。

第一部分

此部分是想探討「督導功能」，主要是要測量您對督導功能之認知與行為表現。請您根據自己的實際情形填答，圈選最符合的選項。	5 非常同意	4 同意	3 普通	2 不同意	1 非常不同意
1-1 居督幫我找出居服工作遇到的問題。	5	4	3	2	1
1-2 居督告訴我解決居服工作問題的方法。	5	4	3	2	1
1-3 居督做正確的居服工作動作給我看。	5	4	3	2	1
1-4 居督幫我找出錯誤的居家服務工作技巧。	5	4	3	2	1
1-5 居督與我一起規劃居服個案目標。	5	4	3	2	1
1-6 居督願意花時間聽我講話。	5	4	3	2	1
1-7 居督考慮我的文書能力。	5	4	3	2	1
1-8 居督尊重我的想法(如，調班…)	5	4	3	2	1
1-9 居督教我寫服務紀錄。	5	4	3	2	1
1-10 居督關心我的身體健康問題。	5	4	3	2	1
1-11 居督關心我使用手機 line 的能力。	5	4	3	2	1
1-12 居督關心我的經濟能力。	5	4	3	2	1
1-13 居督關心我的行車安全。	5	4	3	2	1
1-14 居督關心我的個案數量多或少。	5	4	3	2	1
1-15 居督關心我習不習慣居服工作。	5	4	3	2	1
1-16 居督跟機構反映居服工作遇到的困難。	5	4	3	2	1
1-17 居督幫居服員爭取員工福利(如，加薪…)	5	4	3	2	1
1-18 居督向機構反映居服員個案量的問題。	5	4	3	2	1

第二部分

此部分是想探討「督導關係」，主要是要測量您與督導互動時的感受和情形。請您根據自己的實際情形填答，圈選最符合的選項。	5 非常同意	4 同意	3 普通	2 不同意	1 非常不同意
2-1 我找居督當面討論自己遇到的困難。	5	4	3	2	1
2-2 我打電話給居督討論自己遇到的困難。	5	4	3	2	1

2-3 我透過別人讓居督知道自己遇到的困難。	5	4	3	2	1
2-4 我寫信讓居督知道自己遇到的困難。	5	4	3	2	1
2-5 我在個督時，分享自己的居服工作經驗。	5	4	3	2	1
2-6 我在團督時，分享自己的居服工作經驗。	5	4	3	2	1
2-7 我當面找居督討論解決工作問題的方法。	5	4	3	2	1
2-8 我打電話給居督討論解決工作問題的方法。	5	4	3	2	1
2-9 我透過別人與居督討論解決工作問題的方法。	5	4	3	2	1
2-10 我寫信與居督討論解決工作問題的方法。	5	4	3	2	1
2-11 個督時，我跟督導討論自己工作遇到的問題	5	4	3	2	1
2-12 團督時，我聽其他居服員說居服工作技巧	5	4	3	2	1
2-13 個督時，我希望督導說自己曾遇到的問題	5	4	3	2	1
2-14 個督時，我想聽督導說自己解決問題的技巧	5	4	3	2	1
2-15 我喜歡參加個督會議	5	4	3	2	1
2-16 我喜歡參加團督會議	5	4	3	2	1
2-17 我喜歡找居督討論居服工作問題	5	4	3	2	1
2-18 我找居督討論工作以外的事情	5	4	3	2	1
2-19 居督交辦我做的事情我一定會做好	5	4	3	2	1
2-20 居督給我的建議我會全部記下來	5	4	3	2	1
2-21 我希望居督教我改善工作問題技巧	5	4	3	2	1
2-22 我希望能跟居督成為朋友關係	5	4	3	2	1
2-23 我不喜歡居督在團督時說我的缺點。	5	4	3	2	1
2-24 我和居督關係不好。	5	4	3	2	1
2-25 我常常和居督意見不一樣。	5	4	3	2	1
2-26 我覺得居督沒有幫我解決問題。	5	4	3	2	1
2-27 我覺得居督常常找我麻煩。	5	4	3	2	1
2-28 我覺得居督沒有考慮我個人的問題。	5	4	3	2	1

第三部分

此部分是想探討「督導功能」，主要是要測量您對督導功能發揮的感受情況。請您根據自己的實際情形填答，圈選最符合的選項。	5 非常同意	4 同意	3 普通	2 不同意	1 非常不同意
3-1居督安排訓練課程，讓我去上課。	5	4	3	2	1
3-2排班時，居督先考慮我手上的個案狀況再來安排時間。	5	4	3	2	1
3-3居督要求我要上完規定的在職訓練時數。	5	4	3	2	1
3-4遇到個案服務上的困難時，居督提供解決問題的做法。	5	4	3	2	1
3-5遇到故意刁難的個案，居督幫我調班換給其他居服員服務做。	5	4	3	2	1
3-6居督幫我把工作上的建議說給機構主管聽。	5	4	3	2	1
3-7居督幫我想辦法去完成機構規定的工作目標。	5	4	3	2	1
3-8居督幫我想辦法去完成居服個案的身體照顧技巧工作。	5	4	3	2	1
3-9居督幫我想辦法去完成居服個案的家事服務工作。	5	4	3	2	1
3-10居督帶著我去了解居家服務工作倫理守則。	5	4	3	2	1
3-11居督帶著我做機構要我填報的資料。	5	4	3	2	1
3-12要做新案前，居督先找我討論個案與案家的狀況。	5	4	3	2	1
3-13要做新案前，居督先提醒我要注意個案與案家的事項。	5	4	3	2	1
3-14遇到個案服務上的困難時，居督提供解決問題的方法。	5	4	3	2	1
3-15居督與我討論工作目標個案數。	5	4	3	2	1
3-16排班時，居督先考慮我的經濟壓力安排多一點個案給我做。	5	4	3	2	1
3-17居督關心我的心情好壞，適時給予我關懷。	5	4	3	2	1
3-18居督考慮我的工作壓力，盡量不會把難做的個案分給我做。	5	4	3	2	1
3-19居督讓我知道機構或其他可運用的社會資源資訊。	5	4	3	2	1
3-20居督教我與個案或案家說話的技巧。	5	4	3	2	1
3-21居督關心我的身體健康情形。	5	4	3	2	1
3-22居督關心我的工作量會不會太多。	5	4	3	2	1
3-23居督鼓勵我分享工作方法給其他居服員參考。	5	4	3	2	1
3-24我覺得，有沒有居督都沒有差別。	5	4	3	2	1

3-25有居督在讓我能更有信心能做好居服的工作。	5	4	3	2	1
3-26有居督在能陪我一起面對工作上的困難。	5	4	3	2	1
3-27居督鼓勵我學習其他居服員的工作方法完成居服工作。	5	4	3	2	1
3-28居督教導我與其他居服員相處的方法。	5	4	3	2	1
3-29當個案或家屬對服務有意見時，居督幫我出面瞭解及排解問題。	5	4	3	2	1
3-30我與個案或家屬之間產生糾紛時，居督幫我出面協調。	5	4	3	2	1
3-31我覺得排班有問題時，居督幫我調整工作安排問題。	5	4	3	2	1
3-32居督幫我調整工作安排問題。	5	4	3	2	1
3-33居督示範困難個案照顧技術做給我看	5	4	3	2	1
3-34我與其他居服員之間產生衝突時，居督與我一起面對。	5	4	3	2	1
3-35我與機構之間產生衝突時，居督與我一起面對。	5	4	3	2	1

第四部分

此部分是想探討「自我表現評價」，主要是要測量您在工作中所從事的行為成果狀況。請您根據自己的實際情形填答，圈選最符合的選項。	5 非常同意	4 同意	3 普通	2 不同意	1 非常不同意
4-1在做居服工作前，我一定先洗手。	5	4	3	2	1
4-2我一定盡快規還借用居服工作使用到的器具。	5	4	3	2	1
4-3歸還居服工作使用到的器具時，我一定先整理過再放回原來的地方。	5	4	3	2	1
4-4 在做居服工作時，我會注意交通安全。	5	4	3	2	1
4-5 我會保持居服工作現場的乾淨。	5	4	3	2	1
4-6 我無法做好居督交代我做的居服工作。	5	4	3	2	1
4-7 需要與其他居服員一起服務同一位個案時，我可以配合。	5	4	3	2	1
4-8與其他居服員意見不同時，我不會跟他(她)吵架。	5	4	3	2	1
4-9我會主動幫助其他居服員，一起做完他(她)的工作。	5	4	3	2	1
4-10我幫忙把難做的個案接過來做。	5	4	3	2	1
4-11我會依照機構的規定去做居服工作。	5	4	3	2	1
4-12遇到困難時，我會去問居督或其他居服員。	5	4	3	2	1

4-13遇到困難時，我會參考居督或其他居服員建議的解決方法去做。	5	4	3	2	1
4-14當其他居服員遇到問題時，我會支持與鼓勵他(她)。	5	4	3	2	1

第五部分 居服員之個人基本資料

以下為調查居服員的個人基本資料，以供整體研究數據之統計分析，並不作個別紀錄或探討，請您安心填答。請在符合您個人資料的方格內打勾☑，或是空格處填答。

1. 您出生於民國_____年
2. 您的生理性別：男 女
3. 您的婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 同居 喪偶 其他_____
4. 您的教育程度：國小以下 國中 高中/職 專科 大學 研究所以上
5. 居家服務員資格：領有照顧服務員訓練結業證明書。
領有照顧服務員職類技術士證。
高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。
6. 您之前曾有過接受居家服務督導經驗：有 無
7. 您本月負責的居服個案量人數：有_____人；平均每月負責的居服個案量人數：有_____人
8. 您從事居服員服務總年資：計_____年_____個月（至 108 年 3 月 31 日，不足 1 個月以 1 個月計算）
9. 您在現職機構擔任居服員的年資：計_____年_____個月（至 108 年 3 月 31 日，不足 1 個月以 1 個月計算）

第六部分 機構環境

以下為調查受督導者的機構環境，以供整體研究數據之統計分析，並不作個別紀錄或探討，請您安心填答。請在符合您個人資料的方格內打勾☑，或是空格處填答。

1. 您接受居督員督導的形式有：個別 團體 個別與團體方式並用
其他_____
2. 您接受居督員督導會議的頻率：偶爾辦理 定期辦理 可隨時找居督員討論 其他_____
3. 機構除了督導會議之外，有沒有讓您再參加內部的行政會議：有 無
其他_____
4. 舉行督導會議時，機構的主管會不會參加：偶爾 常常 無
其他_____
5. 機構有沒有提供您執行居家服務工作需要的工具(如，手套、口罩…)：有
無 其他_____



本問卷填寫到此結束，非常感謝您的填答！
懇請您協助檢查是否有遺漏填答的題目。



附件二、雲林縣 97 年居家服務服務提供單位

區域名稱	服務鄉鎮範圍	服務提供單位	聯絡電話
斗六區	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
虎尾區	虎尾鎮、土庫鎮、元長鄉、褒忠鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-63622968
斗南區	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
西螺區	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
北港區	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
台西區	台西鄉、東勢鄉、麥寮鄉、四湖鄉	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6996538

附件三、雲林縣 102 年居家服務服務提供單位

區域名稱	服務鄉鎮範圍	服務提供單位	聯絡電話
斗六區	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
虎尾區	虎尾鎮、土庫鎮、元長鄉、褒忠鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-6362296
斗南區	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
西螺區	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
北港區 1	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
北港區 2	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
台西區	台西鄉、東勢鄉、麥寮鄉、四湖鄉	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6996538

附件四、雲林縣 103 年居家服務服務提供單位

區域名稱	服務鄉鎮範圍	服務提供單位	聯絡電話
斗六區	斗六市、林內鄉、蔴桐鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
虎尾區	虎尾鎮、土庫鎮、元長鄉、褒忠鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-6362296
斗南區	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
西螺區 1	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人老五老基金會	05-5845220
西螺區 2	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
北港區 1	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
北港區 2	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
台西區	台西鄉、東勢鄉、麥寮鄉、四湖鄉	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6980859

附件五、雲林縣 106 年 6 月 3 日前居家服務服務提供單位

區域名稱	服務鄉鎮範圍	服務提供單位	聯絡電話
斗六區	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
虎尾區	虎尾鎮、土庫鎮、元長鄉、褒忠鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-6362296
斗南區	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
西螺區 1	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人老五老基金會	05-5845220
西螺區 2	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
北港區 1	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
北港區 2	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
台西區	台西鄉、東勢鄉、麥寮鄉、四湖鄉	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6996538

附件六、雲林縣 106 年 6 月 3 日後居家服務服務提供單位

區域名稱	服務鄉鎮範圍	服務提供單位	聯絡電話
斗六區	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
斗六區 2	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院	05-5332121
斗六區 3	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
斗六區 4	斗六市、林內鄉、莿桐鄉	財團法人老五老基金會	05-5845220
虎尾區	虎尾鎮、土庫鎮、元長鄉、 褒忠鄉	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-6362296
斗南區	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
斗南區 2	斗南鎮、大埤鄉、古坑鄉	雲林縣聖心社會關懷協會	05-6621365
西螺區 1	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人老五老基金會	05-5845220
西螺區 2	西螺鎮、二崙鄉、崙背鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
北港區 1	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
北港區 2	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
北港區 3	北港鎮、口湖鄉、水林鄉	雲林縣口湖鄉老人福利協進會	05-7993717
台西區	台西鄉、東勢鄉、麥寮鄉、 四湖鄉	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6996538

附件七、雲林縣 107 年居家服務服務提供單位

特約名稱	服務單位	聯絡電話
社團法人雲林縣老人福利保護協會附設雲林縣私立長泰老學堂斗六居家服務中心居家式長期照顧服務機構	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-5519878
國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院附設雲林縣元氣長青居家式服務類長期照顧服務機構	國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院	05-5332121
社團法人雲林縣老人長期照護協會附設雲林縣私立斗六小太陽綜合式服務長期照顧服務機構	社團法人雲林縣老人長期照護協會	05-5372198
財團法人老五老基金會附設雲林縣私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構	財團法人老五老基金會	05-5845220
社團法人雲林縣老人福利保護協會附設雲林縣私立長泰老學堂虎尾居家服務中心居家式長期照顧服務機構	社團法人雲林縣老人福利保護協會	05-6362296
雲林縣聖心社會關懷協會附設雲林縣私立他里霧樂活綜合式服務類長期照顧服務機構	雲林縣聖心社會關懷協會	05-6621365
財團法人伊甸社會福利基金會附設雲林縣私立居家式服務類長期照顧服務機構	財團法人伊甸社會福利基金會	05-5987893
社團法人雲林縣復健青年協進會附設雲林縣私立心圓寶居家式服務類長期照顧服務機構	社團法人雲林縣復健青年協進會	05-7827433
社團法人中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會附設雲林縣私立不老坐東勢居家式服務類長期照顧服務機構	中華民國紅十字會台灣省雲林縣支會	05-6996538
雲林縣私立庭安居家式長期照顧服務機構	庭安居家護理所	05-5361065
佛教慈濟醫療財團法人附設嘉義縣私立大林慈濟居家式服務類長期照顧服務機構	佛教慈濟醫院醫療財團法人附設嘉義縣私立大林慈濟醫院	05-2648858