

東海大學社會工作學系碩士班碩士論文

老人安養及長期照顧機構社會工作人員工作壓力及因應方式相關因素之探討

The study of job stress and its coping mechanism
among social workers in Taiwan's long-term care institutions

研究生：陳威任

指導教授：高廸理 副教授

中華民國 100 年 7 月

老人安養及長期照顧機構社會工作人員工作壓力
及因應方式相關因素之探討

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：	高建禮	100年6月21日
審查教授：	黃松林	100年6月21日
審查教授：	王雪玲	100年6月21日
系主任：	王雪玲	100年6月21日

致 謝

“感恩”是我這兩年來最想說的話，不管是對人、對事、對物，我最想說的就是“感恩”。從來沒想過自己也可以從研究所畢業，直到這一刻為止；從來也沒想到兩年來會遭遇這麼多事情，直到這一刻為止；從來有沒想過自己可以克服這麼多困難，直到這一刻為止；從來也沒想到會有這樣的人生遭遇，直到這一刻為止。

感謝所有參與研究的每一位老人安養及長期照顧機構社會工作人員，有你們的協助，我才得以完成這篇論文；感謝內政部中部辦公室及各縣市政府社會處(局)在忙碌中提供我相關之數據及資料。感謝各個機構的社會工作人員，很有耐心的聽我電話上的煩擾，感恩所有主管及社會工作人員，謝謝你們。

再來，要給我最敬愛的指導老師---高迪理老師，對老師已經不是感恩可以形容，回想起過去每一週和老師見面的情景，回想起被模型包圍的辦公室，回想起在辦公室聞著咖啡香的幸福，回想起隨行卡的使用方法，回想起受了傷依然堅持的老師，回想起談到老師家人的甜美，回想起自己發問一個又一個的蠢問題，回想起跟統計的每一堂課，回想起當助教的點點滴滴，回想起老師耐心的教授和指導，回想起老師得堅持、老師的執著---老師，謝謝您，請您一定要保重身體，對您的感謝，我的文筆.....真的表達不出來，但我相信老師一定感受的到！老師，加油，讓你教導我的公平正義，持續犀利，繼續發光！

感恩黃松林老師的專業和實務經驗，讓我更加認識和了解自己的邏輯和問題；謝謝王篤強老師的溫暖和真誠，讓我對所有事務，都不斷進行思考和探究；謝謝班上所有同學的真摯、無私和陪伴，你們就是我研究所生涯中，我最愛的啤酒---喝完的感受...真好！謝謝人好到一個程度的施麗紅學姊，妳的貴人禮我到現在都不知道該怎麼還才好！感謝系辦每一位可愛的助教，有你們.....真好！

感恩我的家人、父母的堅強後盾，讓我無後顧之憂完成研究所這一段歷程。謝謝爸媽、叔叔和伯父的金援和關愛，雖然這個投資的報酬，穩賠不賺；謝謝兩位姐姐的協助和大力支持，研究問卷發出去的行政程序，多虧了你們的巧手；謝謝我最愛的小姪女霓霓，舅舅永遠最愛你；謝謝連自己人都咬的家狗熊熊，和你說話就是我工作壓力的因應方式；謝謝魚缸裡的每隻魚，你們依然是如此的賞心悅目！感謝我的筆電，雖然妳曾經鬧脾氣，跟我說要分手！

阿嬤，您的孫子終於從究所畢業了，不知道才天國的妳過得好不好，我相信未來的歷程也一定都會有阿嬤的陪伴，一直在我身邊支持著我！祝福我周遭的所有人，祝福所有人都平安、順利、快樂！

威任 於東海 2011 年 7 月

摘要

社會工作是人與人接觸和關心別人的工作，要提供良好的服務，除了專業知識外，良好的心理素質亦很重要。為確保有足夠社會工作人員應付個案需要，紓緩社會工作人員壓力，每年提供壓力測試，及早發現壓力過大或情緒出現問題的社會工作人員，為他們提供心理支援服務。老人安養、長期照護機構中的社會工作人員面臨工作上的壓力，並非單純存在於工作主體，同時也來自於角色、環境和其他層面的影響，此都將是老人安養、長期照護機構社會工作人員的挑戰。

本研究主要探討老人安養及長期照顧機構社會工作人員工作壓力及因應方式相關因素之探討，從實務工作業務的角度出發，探討其工作壓力、工作壓力程度、所使用的因應方式類型及因應有效性間的相關因素分析。本研究之資料收集對象為在老年安養及長期照顧機構中服務之社會工作者，並以普查、郵寄問卷的方式作為收集研究資料之方法，研究者共發出610份問卷，回收221份，其中有效問卷為212份，有效問卷回收率為34.7%。

經統計分析後有下列幾點研究發現：

- (一) 職任方式中，多數為專任的社會工作人員。性別方面，以女性社會工作人員居多。年齡方面，年紀最小的社會工作人員為22歲、最大的為58歲，平均歲數在33.64歲。大部份的社會工作人員從事現職年資分布在0-5年，共佔了87%。
- (二) 多數機構社會工作者皆有執行的工作業務為住民入、退住事宜、老人個案及老人團體工作居多。
- (三) 平均壓力分數在4分以上、5分以下的工作業務超過半數：22項工作業務中平均壓力最大的為經費募款中之機構募款方面的業務，平均分數高達5分；老人保護中之處理住民危機事件及個案工作中之處遇住民情緒及問題之社會工作人員感受到的壓力程度也有達接近5的4.91和4.86的平均。
- (四) 多半以傾向以理性的方式處理工作壓力、尋求他人的支持來降低工作壓力兩項因應方式為主。幾乎所有項目的因應有效性皆有五成以上表示因應方式是有效的。
- (五) 從事社會工作的總年資與16項工作業務社會工作人員所感受到的壓力呈現負相關，此即表示社會工作人員從事社會工作的總年資越久，其對此16項工作業務所感受到的工作

壓力則越低。

(六) 收容安置老年人數與四項工作業務社會工作人員所感受到的工作壓力呈現正相關：此即表示，收容安置老年人數越多，社會工作人員對此四項業務所感受到的工作壓力則越大。公立機構對工作業務所感受到的壓力普遍大於財團法人類型及私人小型機構：

而根據研究結果，提出下列幾點建議：

- 一、對社會政策之建議：重視社會工作之心理健康教育、建構支持社會工作者之服務網絡。
- 二、對老年安養及長期照顧機構之建議：對社會工作者在較常執行之工作業務給予資源及幫助、透過其他機構中經驗較多、年資較久之社會工作人員給予機構社會工作人員專業之支持和經驗分享。
- 三、對老年安養及長期照顧機構中之社會工作者之建議：掌握自己的工作業務及自我感受壓力程度、自我理性的面對、尋求他人支持、嘗試調整情緒因應壓力。專業上的相互支持、經驗交流。
- 四、對社會工作教育及未來的建議：對老年實務工作業務的實習與分享、針對社會工作者的工作壓力、因應方式和有效性進行質性之研究。

關鍵字：

工作壓力、因應方式、安養、長期照顧機構

Abstract

Social work is a job in which practitioners have much more chances to contact and concern others. For offering good service, not only professional knowledge but also healthy mentality, are both very important. In order to be sure that there are enough social workers to deal the needs of their clients, releasing pressure of social workers, offering pressure tests every year to find out social workers who have sentiment problems earlier to give them supports are needed. The pressure which the social workers in long-term care institutions have to deal with is not just in the work itself, it is also from roles they play, the environment they stay in and so on. These will be challenges of social workers in long-term care institutions.

This study mainly probes the job stress and its coping mechanism among social workers in Taiwan's long-term care institutions. It stands on the essence of the work and inquires into job stress, levels of the job stress, coping mechanism and effects of coping mechanism. Subjects of this study are social workers from Taiwan's long-term care institutions. Though general survey and mailing questionnaires to collect research data. The researcher had sent 610 questionnaires, and got 221 returns, among which 212 are valid, the questionnaires' valid rate of return is 34.7%.

By analyzing research data, main research findings are as follow:

1. Most of social workers are employed full-time, and most of them are female. The youngest social worker is 22 years old, and the oldest one is 58; the average age is 33.64. Most social workers' years of service on current post are between 0 to 5 years, taking 87%.
2. The main tasks of social workers include clients' in-and-out formalities, case work and the group work.
3. It's over a half that points of average stress scores fall between 4 and 5 (in a scale range from 0 to 10); among 22 tasks, the highest point of the average stress is the work which social workers have to raise funds for their institutions. Among the older person protection, coping with clients' crisis events and clients' mood and questions which also make the social workers feel the pressure whose level is close to 5 points, there are 4.91 and 4.86 averages.
4. Social workers mainly prefer to deal with job stress in rational way and to look for others' supports. Over 50% of social workers show that most of selections which are used to deal with job stress are considered helpful.
5. Social workers' total years of service shows negative correlation with social workers' stress on 16 tasks. It means that the longer social workers work in the institution, the lower stress level they feel about their tasks.
6. Numbers of elderly resident are correlation positively with social workers' stress level on 4 tasks. Social workers work in the public institutions have to take a higher stress level than those work in private institutions.

According to results of the study, following suggestions are provided:

1. For the social policy, attach importance to the mental health education and set up a service net to support social workers.
2. For the long- term care institutions, give more resources and assistance to support social workers and share experience with one another.
3. For social workers who work in long-term care institutions, your own tasks controlled, and manage stress in hand, take yourselves seriously, ask for others' support and try to take it easy dealing with job pressures.
4. For education on social work and the future, increase more social work practicum and experience for the elderly tasks. Conduct qualitative researches regarding job stress of social workers, how they cope with it and the effect.

Keywords: job stress, coping mechanism, long-term care institutions

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 問題緣起與動.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 重要研究概念之闡述.....	5
第二章 相關文獻之探討	7
第一節 老人照顧服務之內涵.....	7
第二節 壓力與工作壓力之探討.....	13
第三節 老人社會工作人員的工作壓力.....	15
第四節 工作壓力相關理論.....	18
第五節 壓力因應之探討.....	20
第三章 研究設計	22
第一節 研究之概念架構圖.....	22
第二節 本研究之主要研究問題.....	23
第三節 研究設計與過程.....	24
第四節 研究資料之分析方式.....	28
第四章 研究發現	29
第一節 老年安養及長期照顧機構中之社會工作人員個人特性.....	30
第二節 社會工作人員工作業務及業務執行狀況.....	33
第三節 社會工作人員執行工作業務感受到壓力程度之狀況.....	37
第四節 社會工作人員工作壓力因應方式及因應有效性之狀況.....	41
第五節 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之關係.....	47
第六節 不同社會工作人員服務機構特質與工作壓力之關係.....	55
第五章 研究之結論與建議	62
第一節 研究結論與討論.....	62
第二節 研究之建議.....	71
第三節 研究之限制.....	76
參考書目	77
附件一 研究問卷	81
附件二 執行各項工作業務感受到壓力程度表	87
附件三 參與本研究之資料回覆名單	98

表次

表二-4-1 社工人員壓力的症狀表.....	16
表四-1.1 社會工作人員個人特性之次數分配表一.....	31
表四-1.1 社會工作人員個人特性之次數分配表二(續).....	32
表四-2.1 社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表一.....	35
表四-2.1 社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表二(續).....	36
表四-3.1 執行工作業務感受到壓力程度表一.....	38
表四-3.1 執行工作業務感受到壓力程度表二(續).....	40
表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表一.....	42
表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表二.....	44
表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表三.....	46
表四-5.1 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之 t 檢定分析表一.....	49
表四-5.2 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之變異數及 t 檢定分析表一.....	51
表四-5.3 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之相關分析表一.....	54
表四-6.1 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力 t 檢定分析表一.....	56
表四-6.2 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力變異數分析表一.....	59
表四-6.3 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力相關分析表一.....	61

圖次

圖二-3-1 工作壓力來源圖.....	15
圖三-1-1 研究概念架構圖.....	21

第一章 緒論

第一節 問題緣起與動機

根據內政部統計截至 2010 年 9 月 4 日止，我國老年人口計 247 萬 4,471 人，占總人口比例已高達 10.69%，老化指數 66.72% (內政部，2010)，推估在 2026 年老年人口比例更高達 20.6%，幾乎是每五人中就有一位是 65 歲以上的老年人 (內政部，2008)。高齡化社會中如何讓老年人維持尊嚴與自主的生活是一大挑戰，也是整個社會包括老年人本身、家庭、民間部門與政府的責任。雖然絕大多數的老年人希望與家人同住，但是不可否認的，也有部分的老年人因為各種不同的因素而需要安養、養護或是長期照護的社會福利機構照顧。依據最新的統計資料顯示 (2010 年 6 月底)，我國的老年人長期照顧及安養機構總計有 1,089 所，可供進住人數 56,514 人，但實際進住的人數僅有 41,326 人，換算成使用率則為 73.1%，而此一數據較 98 年底微幅增加 (內政部，2010)。台灣地區人口結構老化的情形將會隨著時間的過去而在未來逐漸加劇，在高齡化和少子化的社會中，家人在提供老年人照顧的功能上亦可能會遭受到許多因素的限制，因此，機構式的照顧與機構照顧人力的專業及重視，將是一大課題。

進住到老人福利機構的長者們，在與護理相關的需求方面仍是最主要的，但是其心理及社會、社交層面以及院方和家屬溝通協調間的需求亦是一項重要因素。依據『老人福利機構設立標準法』當中明文的規定，在第十一條、第十六條以及老人長期照護機構設立標準及許可辦法中的規定，每一百名入住老年人在人力配置上，至少需要設置一名社會工作人員。一般而言，在老人安養機構中的社會工作人員負責辦理社會工作業務，從老人進住到福利機構中的身心及社會需求評估，社會工作是服務的安排者、個案與家屬及照顧服務員間的橋梁及溝通者，因此，社會工作人員的表現不僅影響到服務對象和照顧服務員間的連鎖效應，也關係到機構提供服務的品質及優劣。

在西元 2009 年 6 月至 9 月期間，香港浸會大學社會工作系與香港社會工作者總工會進行了 NGO 非政府機構專業社工壓力與情緒健康調查，訪問了 344 名非政府機構的社會工作人員。調查分析，一般人的焦慮症病患發生率介乎 1% 至 3.6%。然而，此次受訪者當中有 8% 出現焦慮症徵狀，更有 15% 的受訪社會工作人員曾出現嚴重抑鬱症徵狀。調查發現，嚴重抑鬱症徵狀和焦慮情緒症與長工時和沉重的工作壓力有關 (黎嘉雯、鄭佩珊、彭麗芳，2010)。另

外，在涂筱菁 (2006) 的研究指出在助人過程中，社會工作人員在解決案主複雜問題與面對多元系統的工作生態環境中，工作量過大、缺乏控制、報酬低廉、不公平、組織功能不彰，以及價值觀的衝突等，容易讓社會工作者產生耗竭 (burn out) 狀態。社會工作是人與人接觸和關心別人的工作，要提供良好的服務，除了專業知識外，良好的心理素質亦很重要。為確保有足夠社會工作人員應付個案需要，紓緩社會工作人員壓力，每年提供壓力測試，及早發現壓力過大或情緒出現問題的社會工作人員，為他們提供心理支援服務。在老人安養護、長期照護機構中的社會工作人員，其面對的不單只是與老年人、家屬和組織間的意見協調和提供服務，也處於社會整體價值觀、社會工作專業助人價值觀、個人價值觀、社會資源運用的機會成本、生產或使用服務時所涉及的社會成本、老年人或其家屬的福祉等問題 (卓春英、李翊駿，1999)。因此，老人安養、長期照護機構中的社會工作人員面臨工作上的壓力，並非單純存在於工作主體，同時也來自於角色、環境和其他層面的影響，此都將是老人安養、長期照護機構社會工作人員的挑戰。

一旦有壓力，便會有壓力的因應方式出現。壓力使個人感到必須付出額外的精力以保持身心的平衡，也因為如此，它往往使人感到身心不適。不適的程度會因個人的體質與身體健康狀況、文化、社會價值與規範而有差異 (藍采風，2000)。因應 (Coping) 是一種行為及想法 (Boss，2002)，柯素 (2003) 的研究中指出因應也是一個橋樑的概念，它具有認知和行為的要素，是資源、知覺、和行為在因應過程中交互作用。因應是人類避免因生活壓力受到傷害的一種反應，可分為外在的直接行動及內在的心理防衛機轉。個人可能用積極處理或消極逃避的模式，來轉變一個和身體或環境有關的壓力，使之解決問題 (呂民璿、左祖順、周玲玲 2003)。個人在面對壓力時，會有許多方式來面對和克服，近而舒緩或減少不安的情緒狀態。社會工作者在面臨諸多壓力時，便會啟動個人防衛機轉導出因應壓力的方式。而根據吳蕙蘭(2002)的研究指出因應的行為，係以自我控制、轉移注意力、尋求支持，以解決悲傷之情緒。另壓力產生也可能使個人更加積極地採取行動以因應壓力，然壓力也可能因防衛機轉失調，而造成個人陷入憂鬱的情緒或產生憤怒的行徑 (Pearlin、Schooler，1982；藍采風，2000)。因應壓力方式因人而異，社會工作者面臨壓力的同時，個人處理得宜可以使壓力獲得減緩。

因此，本研究希望調查任職於老人安養及長期照顧機構之社會工作人員的工作壓力及因

應方式，瞭解社會工作者在提供服務時的工作壓力來源及因應方式，期盼能在實務工作上尋求有效降低工作壓力及因應方式之建議。

第二節 研究目的

從第一節的論述可知，社會工作人員在面臨多重社會問題，以及來自於家屬、機構和社會的責信壓力困擾之下，機構低估社會工作人員的人手編制、擔心個案的爆增以及要遵守服務承諾，按時交代個案書面和行政資料等多個方面的工作。社會工作是一門人與人接觸及關愛的工作，而多元及複雜的工作，使得社會工作者面臨許多工作上的壓力，而當面對工作壓力時，即會有各自一套的因應壓力的方式出現。因此，本研究之目的有三：

- 一、瞭解安養及長期照顧機構的實務工作內涵，以及這些基本之工作業務對於社會工作人員所產生或帶來之工作壓力的大小程度為何。
- 二、瞭解任職於安養及長期照顧機構之社會工作人員面對工作壓力時的因應方式為何。
- 三、提供老人安養及長期照顧機構相關研究結果，使機構能夠瞭解社會工作者所存在的工作壓力源及因應方式為何，進而提供適當的工作分配及調適方法。

第三節 重要研究概念之闡述

一、老人安養、長期照顧機構：

本研究所指之安養及長期照顧機構是指政府合法立案之老人福利機構，我國於 2007 年 1 月 31 日修正公布『老人福利法』，並在 7 月 30 日修正公布『老人福利機構設置標準』中，將老人機構分為長期照顧機構、安養機構、及其他老人福利機構。此外，老人長期照顧機構又分為長期照顧型、養護型和失智型三類，其分類如下：

(一) 長期照顧機構分為下列三種類型：

- 1.長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象。
2. 養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人為照顧對象。
- 3.失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。

(二) 安養機構：以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人為照顧對象。

二、社會工作人員：

本研究所指之社會工作人員，是指任職於合法立案之老人安養及長期照顧機構之專業社會工作人員，其工作是提供老人社會工作專業服務之，且是全時性的工作時間。

三、工作壓力 (job stress)：

本研究所指之之工作壓力，來自老人安養及長期照顧機構實務工作之壓力來源，社會工作人員個人於老人安養及長期照顧機構中，所從事相關實務工作項目和類別等所受到的壓力感受。其壓力的來源與社會工作人員所從事實務工作的內容所導致。

四、壓力因應 (stress coping)

歐滄和 (1989) 認為因應為對較嚴重的壓力事件，以新的或不常用的策略作處理。至於那些不需要太多思考即能以習慣性行為處理的，就不能算是因應。本研究欲以「理性解決」、「情

緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」等四個構面（黃善慈，2005），衡量社會工作人員面對壓力時可能採取之因應策略。四個構面之概念如以下解釋：

- （一）理性解決：當事人遭遇壓力事件時，採取直接面對的行動，理性思考以克服障礙解決問題。
- （二）情緒調適：當事人遭遇壓力事件時，先調整自己的情緒，或參與其他休閒活動，暫時拋開問題，等自我調適後再處理問題。
- （三）尋求支持：當事人遭遇壓力事件時，積極尋求他人支持，例如學者專家或工作夥伴，運用其他資源以減輕工作壓力。
- （四）消極逃避：當事人遭遇壓力事件時，採取不面對且不行動的方式，逃避或壓抑問題、引發負向情緒，甚至產生身心疾病，致使問題難以解決。

第二章 相關文獻之探討

第一節 老人照顧服務之內涵

一、長期照顧機構範疇

我國於 2007 年 1 月 31 日修正公布『老人福利法』，並在 7 月 30 日修正公布『老人福利機構設置標準』中，將老人機構分為長期照顧機構、安養機構、及其他老人福利機構，本研究欲探討的為長期照顧機構及安養機構。此外，老人長期照顧機構又分為長期照顧型、養護型和失智型三類，期分類如下：

(一) 長期照顧機構分為下列三種類型：

1. 長期照護型：以罹患長期慢性病，且需要醫護服務之老人為照顧對象。
2. 養護型：以生活自理能力缺損需他人照顧之老年人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老年人為照顧對象。
3. 失智照顧型：以神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人為照顧對象。

(二) 安養機構：以需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老年人為照顧對象。

台灣長期照護專業協會 (2008) 針對機構式長期照護服務模式又有以下分類：所謂機構式的服務指的是 24 小時皆有照顧人員照顧老年人家的生活起居，又可分為：

- (一) 護理之家：收住對象為日常生活上須協助、或是插有管路(尿管、氣切管、胃管)的老年人，通常是由護理人員負責，24 小時均有人員照顧，必須向所在地的衛生局申請，屬於護理機構。
- (二) 長期照護機構：收住的對象與護理之家相似，亦是 24 小時提供照顧服務，不同之處是設立之負責人非護理人員；必須向所在地之社會局申請，屬於老人福利機構。

- (三) 養護機構：收住生活自理不便，但不帶有管路的老年人，同樣屬於老人福利機構，不過現有的養護機構有些老年人插有鼻胃管或尿管。
- (四) 安養機構：收住日常生活能力尚可的老年人，亦屬老人福利機構。
- (五) 榮民之家：收住對象為榮民，大部分屬於日常生活能力尚佳的榮民，為退輔會所屬機構。

綜上所述，由於護理之家主管單位為衛生醫療單位，而榮民之家主管單位為行政院國軍退除役官兵輔導委員會，因此本研究欲以老人福利法 (2007) 及老人福利機構設置標準 (2007) 界定之老人長期照顧機構、安養機構為主要研究範圍。

二、老年安養及長期照顧服務中的社會工作者之工作任務與功能可分成十大項

(周麗華等，2003)：

- (一) 評估個案入住的適切性：社會工作者須對個案的入住進行評估，一方面瞭解長者是否為機構照顧的對象，另一方面則評估其生活功能並蒐集相關資料，包括其生理、心理、社會功能、家庭支持及配合程度等資料，以便為日後照顧時提供適當之處遇計畫。
- (二) 個案服務：目的在於確認長者獲得機構中妥善且適切的照顧過程，並且使其在接受機構的服務過程中，能夠保有個別性。而個案紀錄則是協助社會工作者能完善提供個案所需服務的工具，並且隨時省思服務輸送的流程並加以改善。
- (三) 個案之家屬服務：長者之家屬是協助機構照顧長者的一項資源，所以服務個案的家屬亦是社會工作者工作之一，其中包括與家屬保持溝通聯繫、歡迎家屬探訪、處理家屬之申訴等，若個案之家屬能配合機構一同來照顧長者，不僅能使機構的照護品質得以提升，更能使長者在機構中適應得更好且獲得全面性的照顧。
- (四) 規畫活動：為使機構中的長者活化其身心功能及生活內涵多元化，社會工作者需協同機構的各專業人員規劃活動，包括長者日常生活活動、

特殊節慶活動、與長者之家屬同樂活動等，以滿足長者在活動方面的需求。

- (五) 資源連結：社會工作者須整合社區資源網絡以及外界捐款資源已利需要時使用、發展外展照顧已深入社區並與社區結合、辦理志願服務工作等，使機構能與外界一同協助照顧機構內及社區內有需求之長者。
- (六) 協助機構處理危機：危機事件處理階段可分預防階段、處置階段，以及輔導與評估階段。社會工作者在預防階段中，須隨時掌握高危險群長者之狀況並加以照顧關懷，已建立各項危機事件之處理原則及注意事項；在危機事件處置階段中，對機構內部相關人員做事件澄清、告知、情緒安撫與關注，對機構外做適當的回應；在事件輔導與評估階段中，須持續進行關懷與照顧相關人員，並對此危機事件做檢討與改進。
- (七) 處理財務：社會工作者須協助機構處理長者的財務、住院費用、積欠費用之追繳等，使機構在處理這些財務問題上更有效率、有彈性，且符合機構程序。
- (八) 處理特殊問題：社會工作者在機構中可能會接觸到長者的特殊問題，包含長者遭家屬遺棄、短暫返家時遭虐待、機構工作人員對其疏忽或虐待、從機構走失、老人本身患有精神疾病而產生精神問題、住民間發生衝突、產生暴力行為等。社會工作者須能盡力做好預防工作，並在特殊事件發生後依社會工作倫理及相關法條來處理。
- (九) 公關與諮詢：社會工作者須協助機構對外建立良好公共關係與承接諮詢業務，包括有民眾的參訪接待、與媒體互動、與社區建立良好關係、處理申請進住諮詢與個案管理、文宣規劃等。
- (十) 研究發展：社會工作者不僅須處理所負責之業務，意要思考如何不斷改進、研發及創新，使機構得以永續經營與發展，長者、長者之家屬有更良好的服務，機構及工作人員能提供更優質的服務。

依據內政部 (2008) 出版的老人安養、長期照顧機構社會工作人員操作手冊中提到，社會工作人員在老人安養、長期照顧機構的工作項目包括：住民入、退住事宜、老人個案工作、老人團體工作、緊急危機處理、社會工作與其他專業的合作、如何與家屬共同工作、老人保護、公關行銷與媒體、經費募款、志願服務人員招募、組訓與督導；其他工作角色等。依據內政部(2008)出版的老人安養、長期照顧機構社會工作人員操作手冊各項工作分別做簡要說明：

(一) 住民入、退住事宜：

入住事宜方面，包含入住申請、訪視與評估；入住準備及報到；入住報到流程等事宜。而在退住方面，則包含自動退住；轉介；死亡處理；退住手續以及住民退住之結束關係與追蹤結案等。

(二) 老人個案工作：

在老人個案工作方面，先就功能層面來探討。老人個案工作之功能包含協助住民生活適應、協助住民調適社會關係、協助住民促進人格發展及改善住民環境以增強其生活適應能力。社會工作人員角色 方面，則擔任權益的保護者、協助住民發揮社會功能及重新適應生活 的使能者、住民情緒及問題的輔導者、資源連結者以及諮詢者的角色。此外，老人個案工作方面尚包含個案工作的流程、個案紀錄、個案資料夾建立、新進住民輔導與處遇以及特殊住民處遇等部分。

(三) 老人團體工作：

老人團體工作方面，先就社會工作人員在團體工作中的角色與功能作探討，包含住民活動與需求評估、團體方案的規劃與設計、工作團隊的溝通、協調與合作、團體的執行以及團體的評估與紀錄。此外，社工人員在帶領老人團體時，對於老人團體的困難與帶領時應注意事項也應有所瞭解，包含團體目標、團體規模、成員狀況、工作者本身、團體時間及團體形式。

(四) 緊急危機處理：

緊急危機處理方面，包含危機預防、危機處理。而在機構常見的危機處理實務有住民跌倒、住民走失、住民打架衝突事件、住民自殺事件及意外死亡事件。

(五) 社會工作人員與其他專業的合作：

社會工作人員與其他專業的合作方面，社會工作人員應協助機構連結與整合跨專業團隊，其角色功能為協助機構連結專業人員之角色功能、專業團隊中之專業整合與運用。其中專業團隊中之專業整合與運用又包含行政協調、結合社會資源補充各專業人員之不足、擬定特殊個案之跨專業團隊服務方案及召開個案研討會。

(六) 如何與家屬共同工作：

在與家屬共同工作上，包含進住過程的轉銜管理需要家屬的共同參與；透過活動與家屬共同建構安養、長期照顧機構內的一體感；針對家屬、院民和工作人員的悲傷關懷；與家屬共同協助老年人維持原本的自我認同；維持和營造老年人與家屬的連結。

(七) 老人保護：

老人保護方面，探究老人保護服務處理流程及服務項目。包含個案來源與通報；危機處遇（任務：終止暴力、解除危機）；保護服務（為案主照顧找到可行而符合案主權益的方式）；執行處遇計畫、結案評估及轉介。

(八) 公關行銷與媒體：

公關行銷與媒體方面，則包含建立機構形象、提供資訊服務、機構志工之運用、社區關係建立、參訪及接待事宜、員工關係及遊說與政治公關。此外，在公關與行銷的方案設計與執行上則包含收集資料及分析研究；確認公關之主要目的、方向即可用資源；方案設計；方案執行；評估即檢討等。

(九) 經費募款：

經費募款方面，機構可使用的個人勸募方式及管道包含個人請託、直接郵寄、電話勸募、特別的勸募活動、個人勸募管道等。

(十) 志願服務人員招募、組訓與督導：

志願服務人員招募、組訓與督導方面，包含機構志願服務人員招募及宣導、志願服務人員的教育訓練、志願服務人員的督導與技巧等。

(十一) 社會工作人員的其他角色：

在社會工作人員的其他角色上則包含接受大專院校實習生的意義與內涵、實習生實習業務策劃和受理、在職教育訓練等部分。

依據內政部 (2008) 出版的老人安養、長期照顧機構社會工作人員操作手冊可以知道，社會工作人員在安養及長期照顧機構中扮演諸多的角色，負責相關的業務亦相當複雜，肩負許多責任在身上。有上述的探討可以得知，社會工作人員必須面對如此複雜的工作項目及內涵，其工作壓力及因應方式確實有其探討的必要性，而本研究從上述探討確切的工作業務項目著手，期望能確實針對老人安養、長期照顧機構社會工作人員的工作壓力及因應方式作符合實際情況的因素探討及分析。

本研究因期望從確切的工作業務中著手，故研究者依照內政部 (2008) 出版的老人安養、長期照顧機構社會工作人員操作手冊所分類之 11 項工作業務，依其各項分類之工作內容，發展出研究問卷之 22 項工作業務，此 22 項工作業務包含住民入、退住事宜 9 項工作業務，老人個案工作 2 項工作業務，老人團體工作 3 項工作業務，社工與其他專業的合作 1 項工作業務，如何與家屬共同工作 1 項工作業務，住民緊急危機處理 1 項工作業務，公關行銷與媒體 1 項工作業務，經費募款 1 項工作業務，志願服務人員招募、組訓與督導 2 項工作業務，其他工作角色 1 項工作業務。

第二節 壓力與工作壓力之探討

一、壓力的定義及內涵

『壓力』一詞到處可聽聞，與許多個人與社會問題互成因果關係。有關壓力的定義來自社會多面向的探討，壓力是生活的一部分，每一件事情的改變都將影響我們的生心理狀態。壓力是身體對外界刺激的本能反應，是適應與生存的自然機制，既是不可避免的，也是必須的（藍采風，2003）。Selye (1956) 是最早將壓力概念引入社會科學領域加以研究的先驅，他認為『在不同壓力刺激下所引發的反應，都具有一共同的性質---能引起恢復正常狀態的需求，而壓力源對個體構成威脅時，個體必須耗費額外的生理或心理能量予以因應。』藍采風 (2003) 指出，當壓力是長期性或沉重的，導致人體無法承擔或適應，這種壓力及稱為『壞的壓力』或『負面的壓力』。

學者指出現代壓力理論是從研究環境對身體和心理的影響中演進出來。壓力被視為身體對環境壓力源的反應，如果這些壓力源持久不退或過度劇烈，有機體將會崩潰（游恆山，2003 譯）。Spielberger (1966) 提議，如果事件被知覺為具有威脅，不論是身體上或心理上，那麼這樣的事件才是有壓力的；到了一九八零年代，Lazarus 和 Folkman (1984) 界定壓力為『個人與所處理環境之間的一種特定關係，這種關係被個人評價為壓迫或踰越他的資源，而可能危害到他的幸福安寧』（游恆山譯，2003）。馮觀富 (1994) 指出，壓力會使人在情緒上產生挫折、失望、生氣、憤怒、焦慮、敵意，導致害怕、憂鬱、煩躁不安等情緒反應；而行為則會出現失眠、昏睡、注意力不集中、呼吸困難等症狀。

由上述個學者對壓力的解釋，可知道壓力若是超越人在知覺或心理、生理上所能負或可使用資源時，又如果事件本身不確定性高，個人對於資源的需求無法滿足時，個體必須耗費額外的生理或心理能量予以因應。一般而言，壓力並無好壞之分，適當的壓力可以提升個人的工作表現和效率。藍采風 (2003) 指出，好的壓力是一種力量的泉源，可提高工作的效率。但過度的壓力卻也可使個體陷入焦慮、疲乏的狀態，而產生許多負面效應。

二、工作壓力的定義及內涵

工作壓力是壓力的一部分。工作壓力是指若個覺察或認知到工作環境中的特性、要求、期望和現象超過個體所能因應的範圍，使個體趕受到威脅或產生消極的情緒，而必須付出而

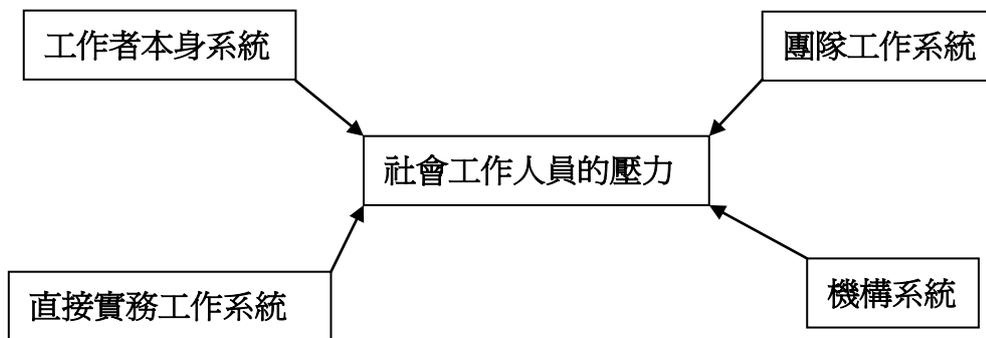
外的精力以保持身心的平衡，及形成所謂的工作壓力（廖碧蓮，2008）。此外，「工作壓力」（job stress）是指工作上所經驗的緊張與壓力；工作壓力因人而異，與工作時間長短、工作性質、工作環境及工作夥伴的人格特質有關，工作壓力的程度也因職業種類而異；而有些工作壓力的來源內含於工作本身，有些與工作者在組織中的角色有關，有些則與生涯發展、工作人際關係或組織文化有關（藍采風，2000）。工作壓力來自於工作者與工作環境的互動。因此，人的特質(如人格、問題解決方式)與工作環境都是影響工作環境的重要因素(陳鈞卿，2005)。

工作壓力是一種與工作有關的因素，和工作者交互作用下，改變個體生理、心理症常狀態的結果（蔡欣玲、陳梅麗、王瑋，1996）。工作壓力是指當工作中的任何因素和工作者對自己能力、需要，經認知評價過程後，彼此不能配合時，所產生不平衡的現象，且壓力可形成正面或負面的效果，正面的效果可激發個人淺能並增進工作效率，負面的效果則產生職業疲潰的現象（李選，1992）。

簡言之，工作壓力是個體在與工作周遭環境接觸、互動（包括人際互動、工作角色、工作性質、工作環境）下所產生不適的感覺，這樣的感受與自我知覺、資源和認知有關，個體的壓力往往來自於對工作的自我知覺，因而表現出情緒狀態等反應去應對和反應。

第三節 老人社會工作人員的工作壓力

社工人員的工作屬於助人性質的工作，至於在社會工作人員的壓力源上，Brown 和 Bourne (1996) 以系統觀點來分析有關社會工作人員的壓力途徑，將社會工作人員的壓力途徑分為工作者本身系統、直接實務工作系統、團隊工作系統與機構系統等四大系統 (廖碧蓮，2008)。工作者本身系統的壓力源來自於工作者個人生活而來；直接實務工作系統的壓力源從工作者的實務工作而來；在工作團隊系統方面，主要的壓力源來自工作者工作團隊的成員；機構系統方面，壓力則是來自於工作者與雇主的接觸 (廖碧蓮，2008)。就以上的壓力來源，予將其以圖形呈現：



圖二-3-1 工作壓力來源圖

如果社會工作人員沒有足夠的支持，將可能產生越多的挫折、困難與壓力，直到無法負荷而形成工作的壓力。當然壓力不只是針對服務案主時才發生，也可能來自工作機構和主管 (廖碧蓮，2008)。廖碧蓮 (2008) 的研究指出社會工作者近年來在工作壓力及工作量上以經驗到高度的倦怠感，他們不斷被要求增加新的工作，卻缺乏足夠的資源，這是值得注意的議題。

事實上，工作壓力有時候是不可避免的，是好的工作壓力的確可以帶來潛力的發揮和更好的工作效率，也可以讓工作者保持警覺性。但我們面對高齡化、複雜且多元社會問題的社會環境，有時常讓我們措手不及、無法應付。而壓力的持續存在可能造成社會工作人員生理、心理、行為及情緒上的負面效應。廖碧蓮 (2008) 提出社工人員壓力的症狀有以下幾個面向：

表二-4-1 社會工作人員壓力症狀表

生理上的	頭痛、瀉肚子、消化不良、便秘、失眠、沒胃口、過勞症。
精神上的	無法集中注意力、過度焦慮、妄想型思考、自覺是受害者。
行爲上的	1.假裝扮演照顧者角色，關心別人，但行動與感覺卻不一致。 2.逃避案主、同事或一些工作情況。 3.變的愛吃、愛喝酒或抽菸。
情緒上的	早上不想起床、經常出現焦慮、突然表現很輕鬆不在意、痛恨案主。

資料來源：廖碧蓮（2008）

既然身為助人工作者，必須知道自己的生理及心理、情緒和行爲等各種反應所表示的壓力的意義為何，尋求辦法解決之道，越早知道，越早解決越好才是。

從事老人社會工作人員確實遭遇到一些實際上的問題，因為帶來工作的壓力和挫折。這些壓力與挫折，有一部分是來自一般人對老人的刻板印象，另一部分來自下列問題（謝美娥，1982）：

一、老年人對資源需求量較大

老年人對資源的需求，舉凡住宅、醫療服務、家庭管理、交通、營養都包在括內。社會工作人員雖然評估其需要和改善的對策，卻礙於無法充分滿足這些需要解決老人的問題。由於資源上的限制所帶來的無力感，容易引發社會工作人員的壓力和罪惡感。

二、與老人溝通的困難，以致難以建立良好的專業關係

老年人由於感覺功能的逐漸退化，例如聽力障礙和表達上的障礙，增加溝通上的困難。社會工作人員在與老年人溝通會產生問題外，連老年人也感覺不耐，因而與其建立良好的工作關係是有困難存在的。而有些老人，因為受到孤立，而對人產生退縮、敵意或攻擊的態度，更不易與其建立專業關係，這些情況在在引起社會工作人員的挫折。

三、老人照顧／個案管理者專業上常見的障礙

在老人服務實務過程中，我們發現當前的個案管理工作人員經常面臨下列的問題，社會工作者必須特別注意：

- (一) 工作者的內在障礙：如個人價值觀的過度涉入。
- (二) 工作者的工作負荷過重。
- (三) 工作者的專業能力不夠。
- (四) 服務運作上的困難：失能程度不同在實際運作上有差異、壓力不易調適、行政壓力、督導功能不彰、倡導工作不易 (陳燕禎, 2007)。

社會工作人員在組織當中除了來自自身的壓力外，亦須面對來自機構、工作團隊以及實務工作本身的壓力，壓力過多或不足皆會導致不良的結果；而在老年人社會工作中又有屬於老年社會工作實務中的壓力來源，社會工作人員必須深入檢視其壓力的來源和工作屬性中可能的壓力情境，才能將工作壓力調整至所能負荷的程度，使壓力成爲正向能量的來源。

第四節 工作壓力相關理論

一、角色壓力理論 (role stress theory)：

角色是依地位而來的行為模式，並具有合法性與義務的性質。角色與地位的關係，可說是結構與功能的關係，地位為個人於團體中所佔有之位子；而角色則是決定個人在其位置上之行為。因此，角色與地位可說是人類社會活動的兩面 (彭懷恩，1992)。角色也是被期待的行為，並透過正式與非正式方式對人們產生約束，當個人履行角色時，如遇到兩種角色無法協調或兩個組織團體對同一角色有不一致的期待時，個體及可能產生角色緊張，進而造成角色緊張而產生角色壓力。角色通常是造成壓力的主要來源，並將角色衝突 (role conflict)、角色不明確 (role ambiguity)、角色過度負荷 (role stress)三者統是為角色壓力 (蔡金田，1998)。

二、人境適配模式 (Person-Environment Fit Model)：

由 Cooper & Marshall (1978) 根據弗蘭奇 (J. R. French) 等人的人境適配概念發展而來，而 Golaszewski, Milstein, Duquette & London (1984) 進一步修正而成人境適配模式，理論中指出組織內均包含五種情境，工作關係、組織結構與氣氛、工作本質、組織中角色及事業發展，並強調個體特點與環境特點之間的配合，認為環境事件並非單純的壓力源，壓力源的程度是由個體的認知所決定的，而此認知包含對自己所具備的能力、自己所擁有的資源、及對環境的評估，如果組織中的個體無法滿意的處理這些情境，亦即個體無法解除或舒緩壓力時，便會產生壓力徵兆，表現於身體、情緒及行為上 (許曉玲，1996)。

根據上述理論可以得知，角色、地位是造成壓力來源的重要因素，當兩種以上的角色無法協調或是對角色有不同期待的時候，會進而造成角色緊張而產生角色壓力；而在人境適配模式理論中，則指出環境事件並非單純的壓力源，壓力源的程度是由個體的認知所決定的，由此可知，自身對環境評估的解讀亦是重要因素。角色、地位、環境、自身對各種環境的解讀均是造成壓力的因素之一。

本研究選擇此兩種理論作為研究之依據，主要原因為研究者之研究以實務工作為出發點，依據工作手冊發展出 22 項工作業務項目來測量社會工作者的工作壓力，不同之工作業務社會工作人員皆須扮演不一樣的工作角色，其工作地位則依其角色而有不同；不同的實務工作角色有其被期待的行為產生，當社會工作人員執行其工作業務的同時，如遇到兩種角色無

法協調或兩個組織團體對同一角色有不一致的期待時，個體會產生緊張及壓力，因而對此項實務工作業務感受到工作壓力，而其中工作業務的壓力來源，就像社會工作者在工作業務中扮演的角色一樣，其角色壓力來自於理論中提及之角色衝突、角色不明確、角色過度負荷，此如同對實務工作業務感受到工作角色上的衝突、實務工作角色上的不明確，及對此工作業務的過度負荷等。

而測量感受到壓力程度來自於個體主觀的認知及感受，如同人境適配模式中提及壓力源的程度是由個體的認知所決定的。研究者使用手冊中實務工作業務作為測量工作壓力之依據，是希望透過填答者對其工作關係、組織結構與氣氛、工作本質、組織中角色及事業發展之主觀感受，整體的對其工作壓力程度作表示。而填答者之工作壓力之產生，勢必與其在工作環境中所擁有的資源、及對環境的評估有相關性存在，而當社會工作者無法有效的處理實務工作業務的情境時，便會有壓力之生理、情緒及行為等徵狀的出現。研究者透過 22 項實務工作業務測量社會工作者之工作壓力，除了希望接近實務工作環境外，並希望社會工作者依其主觀之感受，對其所在之環境、組織、資源、角色期待及自我認知上等因素，對每一項實務工作業務作壓力程度上的回答，期望社會工作者能確切的反應出每項實務工作業務帶給自己整體上的壓力感受。

第五節 壓力因應之探討

壓力因應之定義

因應是指個人為避免某些威脅而採取的行動方式。因應的方式會依所面對的壓力源類型而有所不同，同一事件不同階段所採取的因應方式皆不同 (程一民, 1996)。此外, Folkman 等人 (1986) 的研究亦指出：因應是介於壓力事件與適應結果(如沮喪、身心疾病)之間的主要因素；國外學者指出因應是一種解決妨礙個人幸福問題的方式 (Lazarus 1976)，且因應是個體對外在生活壓力所作的任何反應，以便預防、避免或控制情緒上的壓力 (Pearlin & Schooler 1978)。而因應也與認知和行為有關，學者指出因應是個人在認知及行為上，不斷地努力去處理對個人具有嚴重負荷的外在或內在的特定要求 (Lazarus & Folkman 1986)；Dewe (2000) 亦指出因應係指在認知和行為上的一種行動，而該行動是用來控制減少、容忍加諸在某人身上的負荷或超過某人所及的能力。林怡君 (2010) 及李晉男 (2002) 的研究中指出因應是指個人遇到困擾或壓力事件時，在認知、情緒、行為；此外，因應是當個人面臨超過本身所擁有資源的內外情境或問題時，為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其他身心疾病，努力去處理情境或問題之動力歷程。而環境亦是因應其中的關鍵，研究指出因應是人們與環境互動遭受壓力而引起緊張、不安等感覺時，為了維持身心平衡以符合個人內在外在的要求，而採取的各種回應；因應亦是個人與環境互動過程中，為避免遭受威脅或壓力時，所採取的處理方式或解決方法的行為方式。

研究者整理學者對壓力因應的定義，將因應壓力定義為個人遭遇困難或壓力時，所採取的應對方式之過程和行為。而因應的方式會因人而異，不同的壓力、不同的人會有不同的因應方式，若個人處理壓立得宜，則壓力得以獲得舒解，但若無法適當的對壓力有因應的方式，將會有情緒行為失控的情況產生。此為研究者所欲探索的研究內容之一。

面對壓力情境時所採取的因應方式，會影響個人心理適應狀態與心理困擾的產生 (洪福建等, 1999)。研究亦指出以往研究的重點均著重在長期穩定的因應型態 (coping style)，經常被提出的三種因應型態是問題解決取向因應、情緒取向因應與逃避取向因應。程一民 (1996) 提出壓力因應策略分為幾個面向：1. 解決問題策略：個人遭遇問題時，採取直接面對的行動以克服障礙，解決問題的策略包括理性思考、積極態度、控制情境等。2. 暫時擱置策略：個

人遭遇問題時，採取直接面對但不行動的方式，也就是暫時擱置問題，讓自我調整後再處理問題。

3. 改變策略：個人遭遇問題時，採取間接面對的行動方式，也就是積極尋求他人支持，或正向重新評估自己的認知、情緒狀態和所面對的問題，經由自我充實來增強自我資源或能力以解決問題。

4. 逃避策略：個人面對問題時，採取不面對且不行動的方式，逃避或壓抑問題、責怪他人或自己、引發負向情緒，甚至產生身心疾病，致使問題難以解決或更加困難。；

而黃善慈 (2005) 則提出幾個因應略的面向：

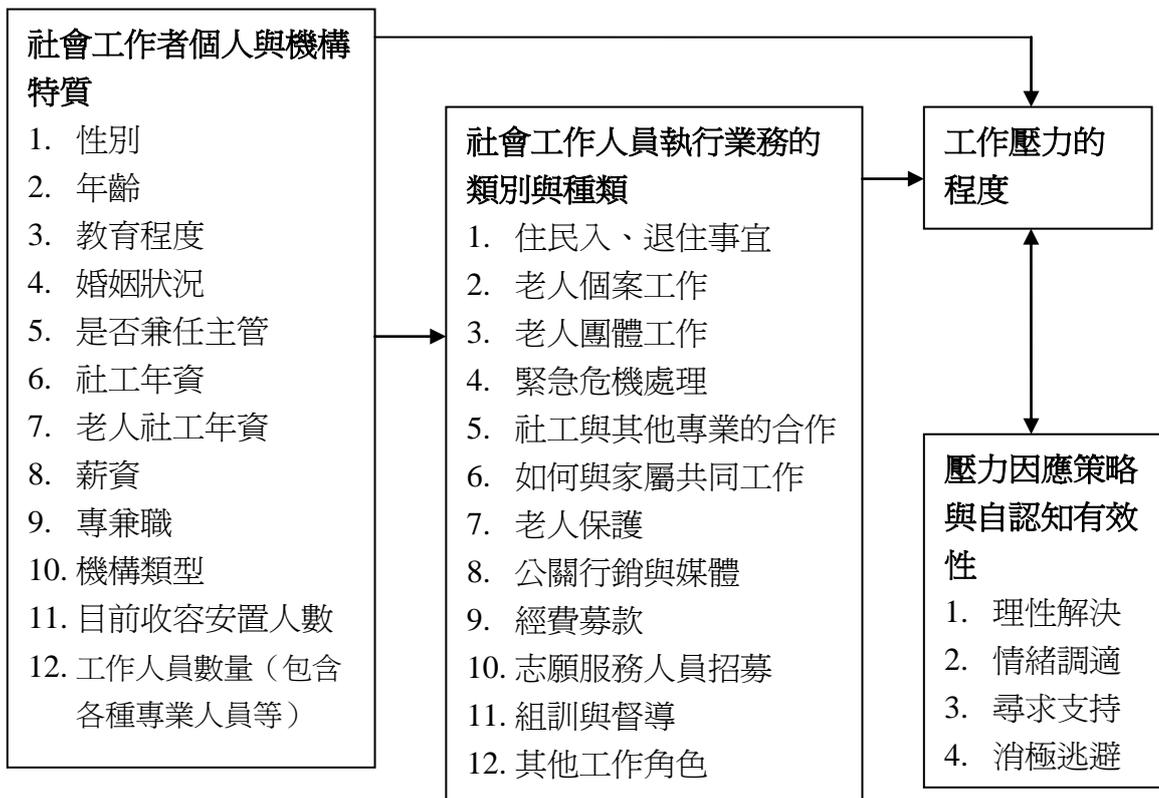
1. 理性解決：在面對問題時，針對壓力的本質對症下藥，做好心理建設，真切的面對。且能以各種理性角度來思考問題，主動積極尋求資訊及解決的辦法，化解壓力。
2. 情緒調適：當感受到工作壓力時，會以各種方法，在情緒上得到紓解和改變，如情緒調適、情緒發洩、自我調適、自我關懷及進行各項活動等，來減輕工作壓力。
3. 尋求支持：面對問題時，會尋求支持的力量，或運用其他資源，如社會支持、發展友誼等，以減輕工作的壓力。
4. 消極逃避：在面對問題時心生倦怠、逃避、憂鬱、甚而厭世等，利用逃避、延宕的方式，來減輕工作壓力。

綜上所述，研究者綜合 Billings & Moos、程一民、黃善慈及杜昌霖 (2005) 之分類，將個人的因應策略分爲「理性解決」、「情緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」四種策略。

第三章 研究設計

由於目前國內針對老人安養及長期照顧機構社會工作人員的工作壓力及因應之探討尚屬少見，因此，研究者以探索的角度出發，以實證調查方式檢視國內安養及長期照顧機構社會工作人員的工作壓力及因應相關因素，並進行描述和分析。本章將說明研究使用的方法，包括：研究概念架構、研究問題、研究設計、測量工具以及資料收集與分析方式等個小節。

第一節 研究之概念架構圖



圖三-1-1 研究概念架構

第二節 本研究之主要研究問題

誠如前述，台灣地區在探就此一主題之實證研究為數不多，因此本研究並無預定之研究假設，僅針對本研究想要探討的主要之研究問題陳述如下：

- 一、老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作狀況與工作壓力為何？
- 二、老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力因應策略與自認之有效性為何？
- 三、不同的社會工作者特質與老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力之相關性為何？
- 四、不同的社會工作人員服務機構特質與老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力之相關性為何？

第三節 研究設計與過程

一、研究進行之程序步驟

本研究於2010年9月開始進行相關文獻資料之蒐集，整理有關老年社會工作人員工作壓力及因應方式相關文獻，藉此提出老年社會工作者工作壓力的相關因素，並以此做為架構問卷設計之依據。在2011年1月完成研究問卷初稿後，於同年3月上旬進行問卷試測，並針對試測結果予以分析並修訂問卷。而研究問卷定稿後，在同年3月下旬寄發問卷、進行正式施測。同年4月30日結束資料收集並開始進行資料分析及研究結果的撰寫。本研究之進度及時程如下：

時間 工作項目	2010 年				2011 年					
	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
文獻蒐集	☆	☆	☆	☆	☆	☆				
研究設計				☆	☆					
問卷設計				☆	☆	☆				
試 測							☆			
測試分析							☆			
問卷修訂							☆			
正式施測							☆	☆		
資料分析								☆	☆	
撰寫報告									☆	
初稿修訂									☆	
完成報告										☆
印 刷										☆

二、研究對象之選取

由於本研究所探討的主題『老人安養及長期照顧機構社會工作人員的工作壓力及因應方式相關因素之探討』，故以在台灣地區各縣市安養及長期照顧機構之社會工作者為研究對象，而為顧及研究的普及性及完整性，在研究設計上採用普查方式來蒐集研究所需之資料。

確認研究對象人數方面，由於內政部統計處每年皆會統計該年老人安養及長期照顧機構工作人員概況，因此，研究者欲發函向內政部中部辦公室之統計處索取台灣地區各縣市中各

老年安養及長期照顧機構之社會工作者的統計人數，並欲發函各縣市政府各社會處(局)索取該縣市中各老人安養及長期照顧機構之社會工作者的統計人數，兩份資料綜合比對下，研究者以各縣市政府各社會處(局)所回覆之社會工作者統計人數為主，無法回覆之縣市方面則採用內政部中部辦公室所回覆之社會工作者統計人數做為發放問卷之依據，以取得研究對象。研究者依據內政部中部辦公室及各縣市回覆之公文研究統計，台灣地區老年安養及長期照顧機構中，有專職或兼職社會工作者之機構數共 414 家，而社會工作者人數共有 620 名。

三、測量工具之發展與設計

依據本研究所發展之概念架構、欲回答之研究問題，參酌第二章之相關文獻整理，研究者亦藉由參閱相關研究工作壓力、壓力因應等相關論文所使用之測量工具及方法，並請益專家學者共同探討研究問卷適當性，綜合參閱後以做為本研究問卷之設計基礎。

問卷第一部分為工作壓力及因應方式綜合量表，並以表格方式呈現，此部分之工作壓力量表依據內政部（2008）出版的老人安養及長期照顧機構社工人員操作手冊，依其工作事項由研究者自行形成工作壓力相關量表，依據實習經驗及專家學者建議，分別就 12 個工作項目形成工作業務部份，因顧及問卷過於冗長等問題，在 12 個工作項目中就老年社會工作者較常執行之業務有較多的題目，而其他工作項目則以較少之題目作測量；因應方式量表，是以程一民（1996）因應方式量表、黃善慈（2005）工作感受因應策略量表及杜昌霖（2005）因應方式量表等為主要參照，修改以符合社會工作人員使用，問卷內容包括「理性解決」、「情緒調適」、「尋求支持」及「消極逃避」四個構面，除賦予代號外，研究者亦將圈選問題更加具體化，以便貼近真正因應方式，供填答問卷社會工作人員作圈選。問卷初步完稿後，與專家領域相關學者部斷地討論與修訂，以提高內容效度、專家效度與表面效度；並預計經數名資深老人安養及長期照顧機構社會工作人員評估題目的良劣，採用郵寄問卷方式來進行試測。

四、主要研究概念之描述與其操作性定義

本研究為「老年安養及長期照顧機構中之社會工作者工作壓力及因應方式之探討」，以下針對本研究中主要的幾個概念分別加以說明：

(一)、社會工作者的個人特質：

係指老年安養及長期照顧機構中之社會工作者的各種人口基本特質或屬性，包括了性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、職位、社會工作年資、老人社會工作年資、薪資、專兼職、機構類型、機構屬性、總床位數、現在收容安置人數、工作人員數量（包含各種專業人員等）。此部分係由研究問卷【第三部分】第 1 至 14 題加以蒐集此概念資料。

(二)、社會工作者面臨之工作壓力：

係指老年安養及長期照顧機構中之社會工作者從事社會工作服務時所面臨之工作壓力，研究者以 12 個實務工作事項作為探討，分別為住民入、退住事宜、老人個案工作、老人團體工作、緊急危機處理、社工與其他專業的合作、如何與家屬共同工作、老人保護、公關行銷與媒體、經費募款、志願服務人員招募、組訓與督導、其他工作角色加以測量。住民入、退住事宜為 1 至 9 題；老人個案工作為 10 至 11 題；老人團體工作為 12 至 14 題；社工與其他專業的合作為第 15 題；如何與家屬共同工作為第 16 題；住民緊急危機處理為 17 題；公關行銷與媒體為第 18 題；經費募款為第 19 題；志願服務人員招募、組訓與督導為 20 題至 21 題；其他工作角色為第 22 題。

(三)、社會工作者面臨工作壓力時因應的策略：

係指老年安養及長期照顧機構中之社會工作者面臨工作壓力時其因應的策略探討。研究者在工作壓力、因應方式綜合量表問卷以四個面向作探討，分別為理性解決、情緒調適、尋求支持及消極逃避蒐集此概念資料。

五、資料蒐集方法

本研究所使用的問卷以結構性、封閉性之題目為主，在衡量資料收集方式的優缺點後，採用郵寄問卷方式來收集資料。郵寄問卷的方式可涵蓋的研究範圍較為廣泛、在短時間內取得大量資料，且相較於其他資料收集方式，郵寄問卷較具匿名性並較能放心作答敏感性問題。此外，對於平時工作繁忙的社會工作者而言，郵寄問卷方式有助於其更有彈性選擇合宜的時間回覆問卷。

相對地，採用郵寄問卷的方式可能的結果是回收率可能較低，也因此，為了提高研究問卷的回收率，研究將採用再次郵寄問卷催覆或電話催覆以克服回收率較低之問題，盡量提高問卷的回覆率。

六、研究倫理議題及改善方式

在研究過程中，研究倫理即考驗著研究者的研究道德，並對研究對象表示尊重態度相當重要的一把尺，整個研究過程必須遵守研究者對研究對象之承諾，並避免研究對象遭受到心理和生理上的傷害。研究倫理的規範更是用來評斷一個研究對與錯的一套判準，其目的是為了避免學術研究產生負面的影響。研究者更應保障研究對象具有其自主性、自我抉擇等權益，其又可細分為保密、研究對象之匿名、研究對象自願參與、充分告知研究對象徵得其同意及誠信不欺瞞研究對象等。

研究者在遵守研究倫理守則下，加上本研究是採取郵寄問卷之方式，認為本研究可以達到的研究倫理有以下幾點：

- (一) 獨立問卷說明部分來說明本研究之目的，表達研究本意，不欺瞞研究對象。
- (二) 在問卷說明部分告知本研究之主題，研究對象可同意後再行填寫。
- (三) 為使研究對象受到保密之保護，對研究對象採取匿名處理。
- (四) 告知研究對象問卷編號僅是追蹤問卷回收之用途，對象之聯繫資料等，予以妥善保管。

由於本研究之主題為『老人安養及長期照顧機構社會工作人員工作壓力及因應方式相關因素之探討』，故須研究對象對其實務上之工作業務做工作上壓力程度及因應方式之填答，研究者因此獨立一份問卷問候信，表達研究者之身份及聯絡方式，並說明本研究之目的及期盼之結果為何，希望研究對象能夠安心的填答並寄回研究問卷。

第四節 研究資料之分析方式

研究者將針對所蒐集的資料，透過運用社會科學統計套裝軟體(SPSS for WINDOWS 18.0 版)為分析的工具，尋以研究架構及研究問題為資料分析的方向，選擇適當之統計方法予以分析。茲針對本研究資料分析計畫說明如下：

一、老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作狀況與工作壓力為何？

研究者主要以次數分配(含百分比、平均數、標準差等資料)來檢視分析老人安養及長期照顧機構社會工作人員之主要工作項目與內容、頻率，以及對於該項工作感到壓力的程度。

二、老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力因應策略與有效性為何？

根據老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力因應策略與自認之有效性為何，研究者主要以交叉表格分析工作壓力因應策略與有效性的相關性。

三、不同的社會工作人員特質與老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作狀況與工作壓力之相關性為何？

根據社會工作人員特質變項的屬性以及工作現況(是否從事該項工作為類別變項)進行相關分析，如採用交叉分析分析性別與工作現況的相關性；使用 t 檢定分析檢視性別(自變項為兩類類別)與工作壓力程度(連續變項)的關連性；使用單因子變異數分析檢視婚姻狀況(自變項為兩類以上類別)與工作壓力程度(連續變項)的關連性；使用皮爾森相關係數法檢視工作年資、薪資(連續變項)與工作壓力程度(連續變項)的關連性。

四、不同的社會工作人員服務機構特質與老人安養及長期照顧機構社會工作人員之工作壓力之相關性為何？

根據社會工作人員服務機構特質(兩類以上類別變項)與工作壓力程度(連續變相)使用單因子變異數分析檢視。例如社會工作人員服務機構屬性(兩類以上類別變項)與工作壓力程度(0-10 分的連續變相)使用單因子變異數分析檢視。

第四章 研究發現

本研究之資料收集對象為台灣地區老年安養及長期照顧機構中所聘用之社會工作者，並以全數調查的方式做為收集研究資料之方法，研究者於2011年3月29日發出總共610份問卷，共計回收了221份，其中有效問卷為212份因此有效問卷之回收率為34.7%。本章係將所收集之研究資料進行適當的統計分析，並呈現分析之結果，以回答各項研究問題。本章當中共分成以下的內容並進行說明：

- 一、老年安養及長期照顧機構中之社會工作人員個人特性
- 二、社會工作人員工作業務及業務執行狀況
- 三、社會工作人員執行工作業務感受到壓力程度之狀況
- 四、社會工作人員工作壓力因應方式及因應有效性之狀況
- 五、社會工作人員之個人特性與其工作壓力之關係
- 六、不同社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力之關係

第一節 老年安養及長期照顧機構中之社會工作人員個人特性

本節主要針對台灣地區從事老年安養及長期照顧服務的212位社會工作人員之個人特性加以描述，藉此瞭解這些社會工作人員所提供服務之機構的屬性、類型、機構之總床位數、收容安置老年人之人數、專職工作人員人數以及工作人員本身之職任方式、工作年資、是否兼任主管之職務、月薪、性別、年齡、教育程度及婚姻狀況，以下分別說明之。

表四-1.1的分析結果顯示出本研究近半數的研究對象所受僱之機構為財團法人，而於公立機構服務的有15.6%，於財團於私人小型機構服務的有37.3%。而在任職的機構類型方面，屬於安養機構類型的社會工作人員為23.7%，多數為長期照顧機構的社會工作人員為76.3%。職任方式中，多數為專任的社會工作人員共83.2%，兼任的則為16.8%。薪資方面，85%為薪資40000元以下，其他則為40001元以上。性別方面，男性為18.9%，女性則為81.1%，顯示出女性在老人安養及長期照顧機構中為較多數的社會工作人員人力。在最高教育程度上，大學畢業的為95.2%，碩士學歷的為4.8%。婚姻狀況呈現出未婚的社會工作人員為最多，有62.9%、結婚的為34.8%。年齡方面，年齡最輕的社會工作人員為22歲、最年長的為58歲，平均歲數在33.64歲，26-30歲佔了28.8%為最多年齡的分布。而社會工作人員從事現職單位的年資平均為2.89年，大部份的社會工作人員從事現職年資分布在0-5年，共87%；從事社會工作的總年資則為平均5.5年，大部份的社會工作人員從事社會工作年資分布在0-5年，共66.7%。以機構類型而言，則有四分之三為長期照顧機構。

表四-1.1 表二的分析結果顯示出本研究的機構安置之總床位數，機構安置最小床位數為12床、最多為800床，安置之床位數普遍集中在0-200床之間，佔了將近八成的比例，。而目前收容安置的老年人人數上，機構收容最少為10人、最多為460人，收容人數半數多在0-200人的區間，佔了超過八成的比例，且機構間的差異性相當大。機構所聘用之專職工作人員方面，將近七成的機構專職人員人數在0-50人之間，最少人數為2人、最多則為215人。從基本資料中顯示，社會工作人員普遍的個人特質多為30歲以下、女性、最高教育程度為大學、婚姻狀況為未婚、專任的任職方式、多數未兼任主管、從事社會工作年資為0-5年居多、從事現職單位年資亦為0-5年佔多數、服務之機構以財團法人居多、任職的機構類型以長期照顧機構類型為多數。

表四-1.1 社會工作人員個人特性之次數分配表一(n=212)

變項	類別	次數 (%)	統計數	變項	類別	次數 (%)
年齡(n=205)				性別		
20-25	45(22)	最小值	22(歲)	男性	40(18.9)	
26-30	59(28.8)	最大值	58(歲)	女性	172(81.1)	
31-35	25(12.2)	平均數	33.64(歲)	最高教育程度 (n=210)		
36-40	27(13.2)	標準差	8.90(歲)	大學	200(95.2)	
41-45	20(9.8)			碩士	10(4.8)	
46-50	24(11.8)			目前婚姻狀況 (n=210)		
51以上	5(2.2)			未婚	132(62.9)	
從事社會工作的總年資(n=210)				結婚且與配偶同住	69(32.9)	
0-5	140(66.7)	最小值	0.3(年)	結婚但未與配偶同住	4(1.9)	
6-10	40(19)	最大值	30(年)	離婚	3(1.4)	
11-15	18(8.6)	平均數	5.5(年)	配偶過世 (鰥寡)	2(1.0)	
16-20	8(3.8)	標準差	5.32(年)			
21-25	1(0.5)			職任方式 (n=208)		
26-30	3(1.4)			專任	173(83.2)	
從事現職單位的年資(n=208)				兼任	35(16.8)	
0-5	181(87)	最小值	0(年)			
6-10	23(11.1)	最大值	25(年)	是否兼任有主管之職務 (n=208)		
11-15	2(0.9)	平均數	2.89(年)	是	51(24.5)	
16-20	1(0.5)	標準差	3.04(年)	否	157(75.5)	
21-25	1(0.5)					
每月薪資 (n=207)						
25000元以下	24(11.6)					
25001-30000	87(42)					
30001-35000	51(24.6)					
35001-40000	14(6.8)					
40001-45000	11(5.3)					
45001-50000	12(5.8)					
50000元以上	8(3.9)					
服務機構之屬性						
公立	33(15.6)					
財團法人	100(47.2)					
私人小型	79(37.3)					
任職的機構類型 (n=198)						
安養機構類型	47(23.7)					
長期照顧機構	151(76.3)					

表四-1.1 社會工作人員個人特性之次數分配表二($n=212$)(續)

變項	類別	次數(%)	統計數	變項	類別	次數(%)	統計數
安置之總床位數($n=209$)				機構所聘用之專職工作人員($n=197$)			
0-100	104(49.8)	最小值	12(床)	0-50	136(69)	最小值	2(人)
101-200	62(29.6)	最大值	800(床)	51-100	38(19.3)	最大值	215(人)
201-500	32(15.3)	平均數	147.93(床)	101-150	10(5.1)	平均數	45.97(人)
500以上	11(5.3)	標準差	142.30(床)	151以上	13(6.6)	標準差	45.07(人)
目前收容安置的老年人人數($n=207$)							
0-100	115(55.6)	最小值	10(人)				
101-200	60(28.9)	最大值	460(人)				
201-300	10(4.9)	平均數	117.78(人)				
301以上	22(10.8)	標準差	114.99(人)				

第二節 社會工作人員工作業務及業務執行狀況

本節主要針對研究中在臺灣地區從事老年安養及長期照顧服務的 212 位社會工作人員之是否執行工作業務項目部分以及業務執行的頻率加以描述，藉此瞭解該社會工作人員工作狀況及及執行工作的頻率。

表四-2.1 由業務執行與否的比例遞減顯示社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表，由表得知工作業務中個案工作中的協助住民適應機構生活、處遇住民情緒及問題，團體工作中團體進行中引導老人互動、團體工作或活動的執行都有九成以上的社會工作人員表示有從事此項業務，比例相當的高，特別是個案工作中協助住民適應機構生活及處遇住民情緒及問題更高達九成五以上的比例，可以見得此兩項業務幾乎所有機構的社會工作人員皆有執行。執行頻率中，協助住民適應機構生活一個月平均可達五次的工作頻率；處遇住民情緒及問題中，一個月有平均 6.5 次執行此業務的頻率。而團體進行中引導老人互動此項業務中，一樣有高達九成一左右的社會工作人員有執行此項業務，一個月平均可達 8.6 次執行頻率左右；在團體工作或活動的執行業務中，有高達九成左右的社會工作人員有執行此項業務；執行該項業務平均一個月為 9 次左右。依序為擬定住民入退住事宜的新進住民照顧服務計畫、向家屬介紹機構帶領參觀與說明、與家屬共同工作的維持和營造老年人與家屬間的連結、與其他專業的合作之機構其他專業人員間的合作、團體工作中團體方案的規劃與設計、住民緊急危機處理之處理住民危機事件，以上幾項業務亦有高達八成二以上的社會工作人員執行，值得注意的是，在維持和營造老年人與家屬間的連結和向家屬介紹機構帶領參觀與說明的平均數較其他項目來的較高。與家屬共同工作的維持和營造老年人與家屬間的連結頻率最多可達一個月約 7 次左右；向家屬介紹機構帶領參觀與說明中，頻率最多可達一個月約 5 次左右。依序由業務執行與否的比例遞減顯示社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表，在住民入、退住事宜之住民入住訪視與評估流程業務中，有高達八成的社會工作人員執行此項工作業務，其執行頻率一個月最多可達將近 4 次的比例。依序執行業務比例在六成至七成以上的為住民入、退住事宜中幫助住民建立轉介資源網絡、住民退住之情緒關懷處理及提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考，三項執行平均相差並不大，一個月平均約在 1-2 次左右。接下來兩項工作業務，志願服務人員招募、組訓與督導中機構志願服務人員招募及住民

入、退住事宜中處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理約有五成左右的社會工作人員有執行此項工作業務，兩項業務執行的平均數分別為一年約 3.67 次及 5.14 次。接續工作業務為處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請，有從事此項工作業務的社會工作人員不到五成，僅有四成八左右的比例。

表四-2.1 表二依序由業務執行與否的比例遞減顯示社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表，值得注意的是，在其他工作角色中接受大專院校實習生職責的工作業務上，平均數及標準差為 1.96 及 1.10，顯示此項工作業務機構間頻率差異並不大，大約都在一年 2 次左右的比例，雖然最大值呈現為 7 次，但僅限於少數樣本顯示的極端值。公關行銷與媒體中在負責機構公關行銷與媒體的業務執行上，表示有執行的人數僅約有四成左右社會工作人員有執行，平均每年執行的頻率約 4 次左右。而在志願服務人員招募、組訓與督導中機構志願服務人員教育訓練，平均一年約為 3 次左右；住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理，雖然僅有三成多的社會工作者有執行，但其平均一年約有 5 次左右，在住民入、退住事宜中算是相當高的比率。而在經費募款中機構募款方面的業務上，此項工作業務執行頻率一年平均為 3 次左右，但頻率較少的機構為一年執行約 1 次，顯示小型私人機構和大型機構在募款的需求及方式上，有不同的差異存在。

由以上可得知，老年安養及長期照顧機構社會工作人員中，多半執行的業務是以個案工作及團體工作為最多，再來是處理住民入退住事宜、社工與其他專業的合作、與家屬共同工作、與其他專業的合作及住民緊急危機處理。接續為住民入退住事宜方面的業務以及志願服務人員招募、組訓與督導之業務；住民入退住事宜僅有一項業務為處理住民喪葬問題之遺產處理僅有三成的社會工作人員執行。其他項業務像是其他工作角色中接受大專院校實習生職責的工作業務上、志願服務人員招募、組訓與督導中機構志願服務人員教育訓練、經費募款中機構募款方面的業務上及公關行銷與媒體中在負責機構公關行銷與媒體的業務執行上均是執行比率較低的業務類型。

表四-2.1 社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表一(n=212)

工作業務及描述	從事此項業務 (%)	業務執行的頻率 平均數(標準差)	中位數
協助住民適應機構生活	(97.6%)	4.96(6.78)以月計	30
處遇住民情緒及問題	(96.7%)	6.56(8.88)以月計	48
團體進行中引導老人互動	(91.9%)	8.66(8.63)以月計	60
團體工作或活動的執行	(90.1%)	9.05(10.94)以月計	60
擬定新進住民照顧服務計畫	(89.2%)	2.91(3.34)以月計	24
維持和營造老年人與家屬間的 連結	(87.7%)	7.03(11.97)以月計	36
與機構其他專業人員間的合作	(87.2%)	4.90(7.54)以月計	24
團體方案的規劃與設計	(83.4%)	3.55(4.09)以月計	24
向家屬介紹機構帶領參觀與說 明	(83.0%)	5.19(4.50)以月計	48
處理住民危機事件	(82.5%)	2.46(3.18)以月計	12
住民入住訪視與評估流程	(80.2%)	3.93(4.04)以月計	30
幫助住民建立轉介資源網絡	(73.1%)	1.93(2.16)以月計	12
住民退住之情緒關懷處理	(67.8%)	2.29(3.12)以月計	18
提供住民退住後可能之社區資 源供家屬參考	(62.7%)	1.75(1.90)以月計	12
機構志願服務人員招募	(50.5%)	3.67(3.62)以年計	2
處理公費住民或自費無家屬之 住民喪葬處理	(49.5%)	5.14(6.01)以年計	3
處理住民喪葬事宜之喪葬費用 申請	(47.9%)	5.74(8.18)以年計	3

表四-2.1 社會工作人員工作業務執行狀況及業務執行頻率表二($n=212$)(續)

工作業務及描述	從事此項業務 (%)	業務執行的頻率 平均數(標準差)	中位數
接受大專院校實習生職責	(44.8%)	1.96 (1.10)以年計	2
是否有負責機構公關行銷與媒體的業務執行	(38.9%)	4.14(4.01)以年計	3
機構志願服務人員教育訓練	(34.1%)	3.26(3.55)以年計	2
處理住民喪葬問題之遺產處理	(32.1%)	5.28(7.18)以年計	2
機構募款方面的業務	(30.8%)	3.27(3.10)以年計	2

第三節 社會工作人員執行工作業務感受到壓力程度之狀況

本節主要針對研究中在臺灣地區從事老年安養及長期照顧服務的 212 位社會工作人員在執行工作業務項目部分所感受到的壓力程度加以描述，藉此瞭解社會工作人員在工作業務執行時，所感受到的壓力程度分數為何。

表四-3.1 為社會工作人員執行工作業務所感受到壓力的程度表，研究者依感受到壓力的平均遞減排列工作業務項目。22 項工作業務中平均壓力最大的為經費募款中機構募款方面的業務，期雖然有執行此項業務的社會工作者並不多，但其壓力平均分數高達 5 分，而其 0-5 分的壓力程度佔了 61%，顯示有將近四成的壓力程度在 6-10 分中等程度以上。住民緊急危機處理中之處理住民危機事件及個案工作中之處遇住民情緒及問題，社會工作人員感受到的壓力程度也有達接近 5 的 4.91 和 4.86 的平均，此兩項壓力程度在 6-10 分的百分比分別有 35.8% 及 38%。感受到壓力平均同為 4.66 的工作業務分別為個案工作中協助住民適應機構生活及其他工作角色中接受大專院校實習生職責，此兩項業務 6-10 分的工作壓力程度也有將近四成的比例，以上五項業務雖然有幾項業務執行的比率並不高，但其分別都有平均 4.6 分以上的壓力程度，且其 6-10 分的壓力程度都有將近四成的壓力程度比例，顯示此五項業務帶給社會工作人員的壓力程度來的較其他業務較為吃重。接著在有關團體工作方面的兩項業務上，團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行，分別有平均 4.60 及 4.51 相近的工作壓力程度，兩項工作壓力程度最大值皆有 10 分的高分，且其 6-10 分的壓力程度比例分別有將近 3 成左右的數值，顯示團體工作中，此兩項業務帶給社會工作人員的工作壓力，相較於表 4-3.2 中有關團體工作業務之團體進行中引導老人互動來的壓力較大，其平均分數差異有將近 1 分的差異左右。表四-3.1 及表四-3.1 表二達平均 4 分以上的壓力程度的工作業務分別還有志願服務人員招募、組訓與督導中的機構志願服務人員招募、機構志願服務人員教育訓練、社工與其他專業的合作中的機構其他專業人員間的合作、公關行銷與媒體中負責機構公關行銷與媒體的業務執行、與家屬共同工作中維持和營造老年人與家屬間的連結五項工作業務，此五項工作業務最大值壓力程度皆有社會工作人員達 10 分的最大值，且五項工作業務平均 6-10 分的壓力程度，普遍約達 3 成左右，顯示社會工作人員中，有三成左右的社會工作人員對此五項工作業務壓力有中等強度以上的壓力感受產生。

表四-3.1 執行工作業務感受到壓力程度表一

工作業務及描述	平均數(標準差)	眾數	中位數
機構募款方面的業務 <i>n</i> =64	5.0(2.92)	5	5
處理住民危機事件 <i>n</i> =165	4.91(2.58)	5	5
處遇住民情緒及問題 <i>n</i> =197	4.86(2.52)	4, 5	5
協助住民適應機構生活 <i>n</i> =206	4.66(2.58)	4	4
接受大專院校實習生職責 <i>n</i> =89	4.66(2.52)	5	5
團體方案的規劃與設計 <i>n</i> =169	4.60(2.49)	5	5
團體工作或活動的執行 <i>n</i> =191	4.51(2.43)	5	5
機構志願服務人員招募 <i>n</i> =104	4.34(2.75)	2	4
與機構其他專業人員間的合作 <i>n</i> =181	4.17(2.28)	5	4
負責機構公關行銷與媒體的業務執行 <i>n</i> =80	4.16(2.71)	5	4
維持和營造老年人與家屬間的連結 <i>n</i> =183	4.15(2.55)	3	4

表四-3.1 表二依序為社會工作人員執行工作業務所感受到壓力的程度表，研究者一樣依感受壓力平均數遞減排列。表四-3.1 表二中三項有關住民入、退住事宜之住民喪葬業務處理的業務當中，其中兩項業務分別為處理住民喪葬問題之遺產處理及處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理的壓力平均數 3.78 及 3.77 均較另一項處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請的平均數 3.28 壓力程度來的較高，此外，在 6-10 分的壓力程度比例上，處理住民喪葬問題之遺產處理及處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理約有近兩成多的社會工作者有中等程度以上的壓力，而處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請僅有 15%左右的社會工作者有中等程度以上的壓力產生。表四-3.1 表二中，工作壓力均不盡相同，依平均數遞減排列分別有住民入、退住事宜之擬定新進住民照顧服務計畫、住民退住之情緒關懷處理、住民入住訪視與評估流程及向家屬介紹機構帶領參觀與說明四項工作業務，其中壓力最大的為擬定新進住民照顧服務計畫此項工作業務，平均分數達 3.74，6-10 分中等壓力程度以上約有兩成的社會工作人員；而平均壓力分數 3.49 的住民退住之情緒關懷處理，也有兩成五左右的社會工作人員有 6-10 分的中等以上工作壓力程度；接著一樣是住民入、退住事宜之住民入住訪視與評估流程及向家屬介紹機構帶領參觀與說明兩項工作業務，工作壓力平均數分別為 3.21 及 2.17，2.17 為 22 項業務當中工作壓力程度平均最小的數值，標準差 1.97 亦為 22 項工作業務中最小值，顯示社會工作人員在此項工作業務壓力程度差異並不大，且有 93.1%的社會工作人員壓力程度在 0-5 分中低程度的工作壓力。最後有關住民入、退住事宜的業務，分別為幫助住民建立轉介資源網絡及提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考兩項工作業務，其壓力程度平均分數僅有 2.66 及 2.49，其中提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考工作業務其標準差僅有 2.06，顯示社會工作人員其在壓力程度的差異並不大；此兩項工作業務分別有 92.9%及 92.6%的比例，其工作壓力程度在 0-5 分的中低壓力程度，顯示大部分社會工作人員對此兩項業務均不會感受到過多的壓力產生。

值得注意的是，機構募款業務和其他工作角色中之接受大專院校實習生職責雖然較少社會工作者執行，但其平均壓力卻是較大的 5 分及 4.66 分，顯示若是有執行的社會工作者，對此業務均感到較大的壓力；此外，住民緊急危機處理、個案工作中的處理住民情緒及問題及協助住民適應機構生活，兩項業務不只執行率高，其感受到壓力也較大，顯示就算是多數社

會工作者均有執行的業務，其對此感受的壓力不會因為經常執行而降低。此外也值得注意的是，團體工作中兩項業務，即團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行，兩項業務有執行的比率也相當高，但其感受到的壓力也有 4.60 及 4.51 分，團體工作為機構中較常執行之業務，但其工作壓力卻還是較大。從比中也可以觀察到，屬於住民入、退住事宜之項目，多半壓力平均較小，其壓力平均多半在 4 分以下居多。

表四-3.1 執行工作業務感受到壓力程度表二(續)

工作業務及描述	平均數(標準差)	眾數	中位數
機構志願服務人員教育訓練 $n=70$	4.01(2.52)	5	4
處理住民喪葬問題之遺產處理 $n=67$	3.78(2.58)	5	4
處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理 $n=104$	3.77(2.35)	5	4
擬定新進住民照顧服務計畫 $n=185$	3.74(2.42)	2	4
團體進行中引導老人互動 $n=190$	3.66(2.23)	5	4
住民退住之情緒關懷處理 $n=142$	3.49(2.57)	4	3
處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請 $n=101$	3.28(2.34)	0, 5	3
住民入住訪視與評估流程 $n=170$	3.21(2.36)	3	3
幫助住民建立轉介資源網絡 $n=155$	2.66(2.10)	0	3
提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考 $n=133$	2.49(2.06)	0	3
向家屬介紹機構帶領參觀與說明 $n=174$	2.17(1.97)	0	2

第四節 社會工作人員工作壓力因應方式及因應有效性之狀況

本節主要針對研究中在臺灣地區從事老年安養及長期照顧服務的 212 位社會工作人員在執行工作業務項目部分壓力因應方式及因應有效性加以描述，藉此瞭解社會工作人員在工作業務執行時，所採用的壓力因應方式及因應有效性為何。

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表一，首先是住民入、退住事宜方面，在住民入住訪視與評估流程此項工作業務上，有四成左右的社會工作人員傾向以理性的方式處理工作壓力，且有效性上有近七成的比例表示有效。在向家屬介紹機構帶領參觀與說明與擬定新進住民照顧服務計畫兩項業務上，皆有四成七左右的比例傾向以理性的方式處理工作壓力，且有效性上都有七成左右表示因應方式有效。在提供住民退住後可能社區資源供家屬參考此項業務上，社會工作人員在傾向以理性的方式處理工作壓力與尋求他人的支持來降低工作壓力兩項因應方式上比例相當，且在有效性上也有七成認為因應方式為有效。接著在幫助住民建立轉介資源網絡此項業務上，超過一半的社會工作人員表示會尋求他人的支持來降低工作壓力，因應有效性上也有將近七成的比例表示有效。繼續在住民退住之情緒關懷處理與處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理兩項工作業務上，皆有超過四成的比例表示分別會以理性的方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低工作壓力，因應有效性上也分別有七成左右的比例表示因應方式為有效。表四-4.1 最後一項工作業務為處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請，此項工作業務在因應方式上傾向以理性的方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低工作壓力兩者比例相當，表式皆有社會作人員會以此兩種方式因應此項工作壓力；有效性上則有超過六成的社會工作人員表示因應方式為有效。

表四-4.1 八項業務及表四-4.1 表二的處理住民喪葬問題之遺產處理共九項業務為住民入、退住事宜之業務，可以發現多半社會工作人員會使用傾向以理性的方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低住民入、退住事宜之業務工作壓力，且有效性上均有六成至七成表示因應方式為有效，但也有兩成多至四成多表示因應方式為還好。

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表一(單位：%)

	壓力因應方式				有效性		
	理性解決 傾向以理性的方式處理 工作壓力	情緒調適 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力	尋求支持 尋求他人的支持來降低 工作壓力	消極逃避 傾向暫時不去面對工作 壓力	有效	還好	無效
住民入住 訪視與評估流程	41.1	20.6	35.2	2.8	68.1	31.2	0.7
向家屬介紹機構帶領參觀與說明	46.3	26.8	25.2	1.6	72	26.3	1.7
擬定新進住民照顧服務計畫	47.6	17.1	33.5	1.8	66.7	32.7	0.6
提供住民退住後可能社區資源供家屬參考	43.4	14.1	41.4	1	70.2	29.8	0
幫助住民建立轉介資源網絡	31	11.2	55.2	2.6	68.8	30.3	0.9
住民退住之情緒關懷處理	41	30.3	26.2	2.5	68.7	29.6	1.7
處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理	36.8	22.1	41.1	0	73.1	24.7	1.2
處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請	38.3	21	39.5	1.2	62	38	0

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表二，在住民入、退住事宜中處理住民喪葬問題之遺產處理此項工作業務上，有超過四成的社會工作人員表示會尋求他人的支持來降低工作壓力，但也有超過三成五的社會工作人員表示會傾向以理性的方式處理工作壓力，比例上差距並不大；因應有效性上，有將近六成表示有效，但也有超過四成的社會工作人員表示因應方式的有效性效果還好。在個案工作中協助住民適應機構生活與處遇住民情緒及問題兩項業務上，皆有超過四成五的社會工作人員表示會以尋求他人的支持來降低工作壓力，而在因應方式有效性上，雖然都有超過五成五的社會工作人員表示因應方式為有效，但有都有四成左右的社會工作人員表示因應方式僅是還好而已。接下來三項有關團體工作的工作業務上，社會工作人員因應壓力的方式皆以傾向以理性的方式處理工作壓力為居多，唯團體工作或活動的執行與團體進行中引導老人互動兩項業務上，在嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力因應方式上，也有超過三成相當接近的比例；三項有關團體工作的工作業務因應有效性上，皆有六成左右的社會工作人員表示因應方式為有效，而在團體方案的規劃與設計與團體工作或活動的執行兩項工作業務的因應有效性上，則有四成左右表是因應方式有效性僅是還好。接著在社工與其他專業的合作中的機構其他專業人員間的合作此項工作業務上，社會工作人員主要是以尋求他人的支持來降低工作壓力此種方式面對工作壓力，有效性上則有超過五成五的社會工作人員表示因應方式有效，但也有將近四成的比例表示因應效果還好。表四-4.2 與家屬共同工作中的維持和營造老年人與家屬間的連結最後一項業務上，因應方式有兩者相當接近，分別是尋求他人的支持來降低工作壓力及傾向以理性的方式處理工作壓力兩種方式，表示面對此項工作業務社會工作人員兩種方式皆會用來面對工作壓力的產生；因應有效性上則有超過六成的比例表示因應方式為有效。

由表四-4.1 表二得知，在個案工作兩項業務，社會工作人員面對壓力是傾向以尋求他人的支持來降低工作壓力，表示社會工作者需要他人的支持和幫助以面對壓力；而在團體工作上，三項有關團體之業務社會工作者均是傾向以理性的方式處理工作壓力，表示社會工作者面對團體工作的工作壓力時，傾向以自我調整回到理性面對壓力的狀態居多。而社工與其他專業的合作及如何與家屬共同工作兩項業務分類上，社會工作者主要均是以尋求他人的支持來降低工作壓力，顯示面對兩類型的工作業務，社會工作者需要他人支持和幫助以面對壓力。

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表二(續1)(單位：%)

	壓力因應方式				有效性		
	理性解決 傾向以理性的方式處理 工作壓力	情緒調適 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力	尋求支持 尋求他人的支持來降低工作壓力	消極逃避 傾向暫時不去面對工作壓力	有效	還好	無效
處理住民喪葬問題之遺產處理	36.2	20.7	41.4	1.7	59.3	40.7	0
協助住民適應機構生活	25.4	26.9	45.6	2.1	56.5	40.2	3.3
處理住民情緒及問題	22.9	27.1	46.3	3.6	55.4	39.1	5.4
團體方案的規劃與設計	42.1	21.3	33.5	3	57	41.1	1.9
團體工作或活動的執行	34.6	32.4	29.1	3.8	58	39.8	2.3
團體進行中引導老人互動	36.5	31.8	28.8	2.9	63	32.7	4.2
與機構其他專業人員間的合作	31.5	22	44	2.4	56.3	38.6	5.1
維持和營造老年人與家屬間的連結	34.2	28	34.8	3.1	61.9	32.3	5.8

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表三，首項工作業務老人保護中處理住民危機事件是多數機構社會工作人員皆有執行的工作業務，在此當中，其面對工作壓力的因應方式為尋求他人的支持來降低工作壓力為主，有將近五成的比例；而面對此經常執行的工作業務，其因應有效性上，雖有超過五成五的比例表示有效，但也有超過四成的社會工作人員表示因應方式效果僅是還好。接著在公關行銷與媒體中的負責機構公關行銷與媒體的業務執行此項工作業務上，有執行此項工作業務的機構並不多，而面對此項業務的因應方式主要為傾向以理性的方式處理工作壓力；在有效性上，雖然有超過五成表示效果有效，但也有四成三左右的比例表示因應方式效過還好。在面對經費募款中機構募款方面的業務則出現兩種主要的因應方式，分別為傾向以理性的方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低工作壓力，有效性上則有超過六成表示因應方式效果為有效的。接續志願服務人員招募、組訓與督導中的機構志願服務人員招募及機構志願服務人員教育訓練兩項業務上，主要因應方式皆為尋求他人的支持來降低工作壓力，有超過四成的比例；但在有效性上則有差異出現，在機構志願服務人員招募此項業務上，各分別有四成九相同的比例表示因應方式效果為有效及還好，顯示面對機構志願服務人員招募此項業務，社會工作人員尚未有較有效的因應方式。最後一項業務為其他工作角色中之接受大專院校實習生職責，面對此項工作業務壓力因應方式主要為傾向以理性的方式處理工作壓力，有將近五成的比例，因應有效性上則有將近七成的比例表示因應方式為有效。

在 22 項工作業務中，多半可以看出面對工作壓力的因應方式以傾向以理性的方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低工作壓力為多數，而嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力在團體工作中也有出現在次要的因應方式上；在因應方式有效性上，多數社會工作人員表示因應方式為有效，但我們也可看出在許多工作業務上，表示因應方式效果為還好的社會工作人員也有超過四成的比例，顯示面對不同的工作業務，因應方式的有效性會有有所差異而不同。

表四-4.1 工作壓力因應方式及因應有效性分配表三(續2)(單位：%)

	壓力因應方式				有效性		
	理性解決 傾向以理性的方式處理 工作壓力	情緒調適 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力	尋求支持 尋求他人的支持來降低 工作壓力	消極逃避 傾向暫時不去面對工作 壓力	有效	還好	無效
處理住民 危機事件	31.3	20	47.3	1.2	56.8	41.4	1.9
負責機構 公關行銷 與媒體的 業務執行	40	29.3	29.3	1.3	52.7	43.2	4.1
機構募款 方面的業 務	39.3	23	37.3	0	63.8	36.2	0
機構志願 服務人員 招募	28.9	27.8	41.2	2.1	49	49	2
機構志願 服務人員 教育訓練	34.9	17.5	41.3	6.3	60.7	37.7	1.6
接受大專 院校實習 生職責	47.7	18.6	33.7	0	69	28.6	2.4

第五節 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之關係

本節主要針對研究中在臺灣地區從事老年安養及長期照顧服務的 212 位社會工作人員在執行工作業務項目部分個人特性與其工作壓力之關係，藉此瞭解社會工作人員在工作業務執行時，其個人特性與工作壓力之間的關係為何。

表四-5.1 為社會工作人員之個人特性與其工作壓力之 t 檢定分析表一，由此表業務項目可以瞭解到在機構若是專任的社會工作人員其在表 4-5.1 的工作業務中，其壓力平均分數普遍大於兼任的社會工作人員，特別在住民入、退住事宜中之提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考以及處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理兩項業務與工作壓力程度有顯著差異 (t 值分別為 2.115 以及 2.364, $p < .05$)。此外，表四-5.1 之工作業務項目中，均屬於住民入、退住事宜的業務項目，其中沒有兼任主管之社會工作人員的工作壓力平均分數均較有兼任主管之社會工作人員分數來的高，顯示未兼任機構中主管職責的社會工作人員其在表四-5.1 的前八項住民入、退住事宜工作業務項目中，其感受到的壓力程度均較有兼任主管之社會工作人員來的較高。性別方面，其工作壓力平均在表四-5.1 的住民入、退住事宜工作業務中並無偏向那一性別之工作壓力大於另一性別，且性別與工作業務所感受到的壓力程度亦無顯著差異存在。

表四-5.1 個案工作中之處遇住民情緒及問題、及團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動及維持和與家屬共同工作之營造老年人與家屬間的連結五項業務中，其感受到的壓力平均是機構兼任的社會工作人員大於機構專任的社會工作人員，但其中並無感受壓力程度達顯著差異的工作業務項目。是否兼任有主管之職務方面，仍呈現出在機構未兼任主管的社會工作人員，其工作壓力程度平均大於有兼任主管的社會工作人員，且在團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動 (t 值分別為 -2.725、-2.906、-2.712, $p < .01$) 及與家屬共同工作之維持和營造老年人與家屬間的連結 (t 值為 -2.516, $p < .05$) 四項工作業務其感受到壓力程度與是否兼任有主管之職務達顯著差異。而在性別方面，工作業務所感受到的壓力程度亦無顯著差異的工作業務項目存在。

表四-5.1 之工作業務，志願服務人員招募中之機構志願服務人員招募此項業務是兼任社

會工作人員的工作壓力平均大於專任社會工作人員，以下其他項目則是專任的社工作人員平均壓力程度大於兼任的社會工作人員。其中在經費募款中之機構募款方面的業務項目，其機構任職方式與感受壓力程度達顯著差異 (t 值為 3.015, $p < .05$)。在是否兼任主管的平均壓力上，普遍還是未兼任機構主管之工作壓力大於兼任機構主管的社會工作人員，僅有志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員教育訓練此項業務上感受壓力平均是相等的；此外，在機構志願服務人員招募此項業務上，是否兼任機構主管之職責與感受壓力程度達顯著差異 (t 值為 -2.077, $p < .05$)。而在性別方面，工作業務所感受到的壓力程度亦無顯著差異的工作業務項目存在。

以下圖表顯示出，整體在機構任職方式上面，除個案工作中之處遇住民情緒及問題、及團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動及維持和與家屬共同工作之營造老年人與家屬間的連結、志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募六項業務是兼任的社會工作人員的工作壓力平均大於專任社會工作人員，其他項目之工作業務均是專任的社工作人員平均壓力程度大於兼任的社會工作人員。此外，在機構任職方式上，特別在住民入、退住事宜中之提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考、處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理及經費募款中之機構募款方面的業務三項業務與工作壓力程度有顯著差異。

而在是否兼任主管之職務上，除了志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員教育訓練其兼任主管與未兼任主管之平均壓力相等外，其餘工作業務項目均是未兼任主管之社會工作人員大於兼任主管知社會工作人員。此外，在是否兼任主管之職務上來看，團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動、與家屬共同工作之維持和營造老年人與家屬間的連結及志願服務人員招募、組訓與督導中之志願服務人員招募五項工作業務其感受到壓力程度與是否兼任有主管之職務達顯著差異。

表四-5.1 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之 t 檢定分析表一

工作業務	機構任職方式			是否兼任有主管之職務			性別		
	專任	兼任	t 值	是	否	t 值	男	女	t 值
1.住民入住訪視與評估流程	3.33	2.58		2.88	3.28		3.24	3.20	
2.向家屬介紹機構帶領參觀與說明	2.26	1.73		1.98	2.19		2.29	2.15	
3.擬定新進住民照顧服務計畫	3.89	3.09		3.20	3.86		3.82	3.72	
4.提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	2.61	1.68	2.115*	2.16	2.59		2.04	2.59	
5.幫助住民建立轉介資源網絡	2.71	2.63		2.34	2.74		2.17	2.75	
6.住民退住之情緒關懷處理	3.62	3.05		3.20	3.63		3.44	3.50	
7.處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理	3.91	2.33	2.364*	3.24	3.97		4.42	3.55	
8.處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請	3.45	2.08		2.68	3.40		3.00	3.34	
9.處理住民喪葬問題之遺產處理	3.98	2.00		2.83	4.17		3.84	3.75	
10.協助住民適應機構生活	4.83	4.09		4.02	4.85		4.63	4.67	
11.處遇住民情緒及問題	4.80	5.21		4.32	5.03		4.84	4.87	
12.團體方案的規劃與設計	4.54	5.06		3.67	4.90	-2.725**	3.77	4.79	-2.141*
13.團體工作或活動的執行	4.43	5.06		3.50	4.79	-2.906**	3.97	4.64	
14.團體進行中引導老人互動	3.59	4.19		2.89	3.90	-2.712**	3.14	3.79	
15.與機構其他專業人員間的合作	4.25	3.97		3.78	4.27		3.56	4.30	
16.維持和營造老年人與家屬間的連結	4.10	4.63		3.32	4.37	-2.516*	3.68	4.26	
17.處理住民危機事件	4.97	4.76		4.64	5.04		4.61	4.98	
18.負責機構公關行銷與媒體的業務執行	4.46	2.67		3.63	4.41		3.67	4.28	
19.機構募款方面的業務	5.36	2.57	3.015*	4.57	5.28		4.80	5.06	
20.機構志願服務人員招募	4.35	4.61		3.47	4.61	-2.077*	4.00	4.41	
21.機構志願服務人員教育訓練	4.29	3.38		4.00	4.00		4.25	3.97	
22.接受大專院校實習生職責	4.74	4.70		4.34	4.79		4.36	4.76	

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

表四-5.2 為社會工作人員之個人特性與其工作壓力之變異數及 t 檢定分析表一，其呈現的是每月薪資及教育程度與工作業務所感受到的壓力程度之關聯性。此表中之住民入、退住事宜及個案工作業務項目與薪資及教育程度均未有顯著差異，平均感受壓力程度也並未集中於哪一個薪資區間。從教育程度平均壓力程度分數來看，碩士學歷在前八項業務中除住民入、退住事宜中之擬定新進住民照顧服務計畫及住民退住之情緒關懷處理兩項工作業務平均壓力程度分數大於大學學歷外，其餘工作業務項目平均壓力程度均是大學學歷平均分數大於碩士學歷。此外，前八項業務中最高學歷與住民入、退住事宜中之提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考此項工作業務所感受到的工作壓力達顯著差異 (t 值為 2.596, $p < .05$)。

在團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行 (F 值分別為 3.022、3.011, $p < .01$)、與社工與其他專業的合作中之機構其他專業人員間的合作 (F 值為 2.762, $p < .05$) 三項業務之感受壓力程度與薪資之關聯性達顯著；在教育程度方面，住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理此項業務其平均壓力程度是碩士學歷大於大學學歷外，其餘在 9 到 16 項工作業務中均是大學學歷感受到的工作壓力大於碩士學歷，但教育程度與感受壓力程度在表中並未有任何工作項目達顯著差異。

在經費募款中之機構募款方面的業務及志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募兩項業務上所感受的壓力程度與薪資呈現顯著差異 (F 值分別為 2.360、2.821, $p < .05$)。而教育程度與感受壓力程度在 17 到 22 項工作業務中並未有任何工作項目達顯著差異，從平均數來看也並未有趨勢存在，碩士與大學學歷均有高於對方的工作業務壓力程度平均分數存在。

從以下表格顯示出，薪資與感受壓力程度達顯著相關之工作業務有團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行，社工與其他專業的合作中之機構其他專業人員間的合作，經費募款中之機構募款方面的業務及志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募五項業務達顯著相關，但於哪一組呈現出差異並不明顯。

表四-5.2 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之變異數及 *t* 檢定分析表一

工作業務	每月薪資	最高教育程度		<i>t</i> 值
	<i>F</i> 值	大學	碩士	
1. 住民入住訪視與評估流程		3.26	2.75	
2. 向家屬介紹機構帶領參觀與說明		2.20	2.14	
3. 擬定新進住民照顧服務計畫		3.74	3.75	
4. 提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考		2.59	1.22	2.596*
5. 幫助住民建立轉介資源網絡		2.71	1.75	
6. 住民退住之情緒關懷處理		3.50	3.63	
7. 處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理		3.81	2.75	
8. 處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請		3.34	2.00	
9. 處理住民喪葬問題之遺產處理		3.68	5.25	
10. 協助住民適應機構生活		4.68	4.00	
11. 處遇住民情緒及問題		4.92	3.80	
12. 團體方案的規劃與設計	3.022**	4.69	3.30	
	組間不顯著			
13. 團體工作或活動的執行	3.011**	4.59	3.00	
	組間不顯著			
14. 團體進行中引導老人互動		3.71	3.00	
15. 與機構其他專業人員間的合作	2.762*	4.21	3.67	
	組間不顯著			
16. 維持和營造老年人與家屬間的連結		4.20	3.20	
17. 處理住民危機事件		4.89	4.89	
18. 負責機構公關行銷與媒體的業務執行		4.18	3.75	
19. 機構募款方面的業務	2.360*	5.05	4.40	
	組間不顯著			
20. 機構志願服務人員招募	2.821*	4.32	4.50	
	組間不顯著			
21. 機構志願服務人員教育訓練		3.95	4.67	
22. 接受大專院校實習生職責		4.62	6.00	

註：**p*<.05 ***p*<.01

表四-5.3 為社會工作人員之個人特性與其工作壓力之相關分析表一，尚未控制從事社會工作的總年資此變項時，前 8 項工作業務中，年齡及從事社會工作的總年資與住民入、退住事宜中之住民入住訪視與評估流程、向家屬介紹機構帶領參觀與說明、擬定新進住民照顧服務計畫、提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考及幫助住民建立轉介資源網絡五項工作業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，社會工作人員年齡越大，對上述五項工作業務感受到的壓力則越小，社會工作者從事社會工作的總年資越久，其對上述五項工作業務感受到的壓力程度越小。而另外一項指標，即從事現職單位的年資並無與前八項工作業務壓力程度有顯著相關產生。

接著一樣在尚未控制從事社會工作的總年資此變項時，9 到 16 項工作業務中，年齡與團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動、與社工與其他專業的合作中之機構其他專業人員間的合作及與家屬共同工作中之維持和營造老年人與家屬間的連結五項工作業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，社會工作人員年齡越大，對上述五項工作業務感受到的壓力則越小。此外，從事社會工作的總年資則與住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理、個案工作中之處遇住民情緒及問題、團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動、與社工與其他專業的合作中之機構其他專業人員間的合作及與家屬共同工作中之維持和營造老年人與家屬間的連結七項工作業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，社會工作者從事社會工作的總年資越久，其對上述七項工作業務所感受到的壓力程度越小。從事現職單位的年資方面，則與團體工作中之團體方案的規劃與設計此項業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，從事現職單位的年資越久，對團體方案的規劃與設計此項業務所感受到的壓力程度則越小。

一樣在尚未控制從事社會工作的總年資此變項時，17 到 22 項工作業務中，年齡與緊急危機處理中之處理住民危機事件、公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行、經費募款中之機構募款方面的業務、志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募及其他工作角色中之接受大專院校實習生職責五項業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，社會工作人員年齡越大，對上述五項工作業務感受到的壓力則越小。此

外，從事社會工作的總年資則與經費募款中之機構募款方面的業務、志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募、機構志願服務人員教育訓練及其他工作角色中之接受大專院校實習生職責四項業務所感受到的壓力程度有顯著負相關，也就是說，社會工作者從事社會工作的總年資越久，其對上述四項工作業務所感受的壓力程度越小。而另外一項指標，即從事現職單位的年資並無與工作業務壓力程度有顯著相關產生。

研究者為進一步探索年齡是否與上述諸多工作業務所感受之壓力有負相關或是有其它變項所形成的虛擬相關，因此研究者利用偏相關之統計方法，控制了從事社會工作的總年資之變項來觀察。觀察發現在控制了從事社會工作的總年資此變項後，原本年齡與感受壓力的程度有負相關之工作業務，其負相關並不存在，因此研究者認為控制了從事社會工作的總年資後，原本年齡與感受壓力程度之工作業務呈現負相關者，僅是虛擬相關的關係。因此研究者所列之表格數據為控制了從事社會工作的總年資後之統計數據。

表四-5.3 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之相關分析表一

工作業務	年齡	從事社會工作的總年資	從事現職單位的年資
1.住民入住訪視與評估流程	-.319	-.229**	
2.向家屬介紹機構帶領參觀與說明	.303	-.245**	
3.擬定新進住民照顧服務計畫	.142	-.190**	
4.提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	-.040	-.242**	
5.幫助住民建立轉介資源網絡	.099	-.242**	
6.住民退住之情緒關懷處理			
7.處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理			
8.處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請			
9.處理住民喪葬問題之遺產處理		-.282*	
10.協助住民適應機構生活			
11.處遇住民情緒及問題		-.204**	
12.團體方案的規劃與設計	.291	-.335**	-.160*
13.團體工作或活動的執行	.288	-.249**	
14.團體進行中引導老人互動	.349	-.280**	
15.與機構其他專業人員間的合作	.307	-.232**	
16.維持和營造老年人與家屬間的連結	.309	-.179*	
17.處理住民危機事件	-.062		
18.負責機構公關行銷與媒體的業務執行	.168		
19.機構募款方面的業務	.231	-.284*	
20.機構志願服務人員招募	.305	-.295**	
21.機構志願服務人員教育訓練		-.278*	
22.接受大專院校實習生職責	.250	-.236*	

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ 。控制從事社會工作的總年資後。

第六節 不同社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力之關係

本節主要針對研究中在臺灣地區從事老年安養及長期照顧服務的 212 位社會工作人員在執行工作業務項目部分服務機構特質與其工作壓力之關係，藉此瞭解社會工作人員在工作業務執行時，其服務機構特質與工作壓力之間的關係為何。

表四-6.1 為社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力 t 檢定分析表一，由表中可以得知，前 8 項業務中，社會工作人員在長期照顧機構類型除了住民入、退住事宜中向家屬介紹機構帶領參觀與說明及擬定新進住民照顧服務計畫兩項業務之感受壓力平均大於安養類型的機構外，其他項目工作業務，均是安養機構所感受到的工作壓力大於長期照顧機構類型；而從 t 值來看，兩類不同機構類型所感受到業務的工作壓力程度並無顯著差異存在。

接著為 9 到 16 項工作業務中，由表中可以得知，社會工作人員在長期照顧機構類型除了兩項團體工作業務分別為團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行之感受壓力平均大於安養類型的機構外，其他項目工作業務，均是安養機構所感受到的工作壓力大於長期照顧機構類型；而從 t 值來看，兩類不同機構類型所感受到業務的工作壓力程度並無顯著差異存在。

最後看到 17 到 22 項工作業務中，由表中可以得知，社會工作人員在長期照顧機構類型除了公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行及經費募款中之機構募款方面的業務兩項業務之感受壓力平均大於安養類型的機構外，其他項目工作業務，均是安養機構所感受到的工作壓力大於長期照顧機構類型；而從 t 值來看，兩類不同機構類型所感受到業務的工作壓力程度並無顯著差異存在。

由表四-6.1 可以得知社會工作人員在長期照顧機構類型除了住民入、退住事宜中向家屬介紹機構帶領參觀與說明、擬定新進住民照顧服務計畫、團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行及經費募款中之機構募款方面的業務六項業務之感受壓力平均大於安養類型的機構外，其他項目工作業務，均是安養機構所感受到的工作壓力大於長期照顧機構類型。

表四-6.1 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力 t 檢定分析表一

工作業務	變項名稱		t 值
	安養機構	長期照顧	
1.住民入住訪視與評估流程	3.21	3.16	.109
2.向家屬介紹機構帶領參觀與說明	2.06	2.13	-.172
3.擬定新進住民照顧服務計畫	3.22	3.83	-1.397
4.提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	3.04	2.32	1.567
5.幫助住民建立轉介資源網絡	2.94	2.49	1.106
6.住民退住之情緒關懷處理	4.26	3.16	1.993
7.處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理	3.92	3.50	.798
8.處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請	3.18	3.10	.150
9.處理住民喪葬問題之遺產處理	4.11	3.21	1.236
10.協助住民適應機構生活	4.86	4.53	.705
11.處遇住民情緒及問題	4.93	4.79	.305
12.團體方案的規劃與設計	4.22	4.70	-1.095
13.團體工作或活動的執行	4.19	4.55	-.795
14.團體進行中引導老人互動	3.69	3.63	.133
15.與機構其他專業人員間的合作	4.22	4.08	.342
16.維持和營造老年人與家屬間的連結	4.27	4.06	.440
17.處理住民危機事件	5.02	4.79	.488
18.負責機構公關行銷與媒體的業務執行	3.00	4.16	-1.226
19.機構募款方面的業務	4.90	4.96	-.051
20.機構志願服務人員招募	4.47	4.23	.363
21.機構志願服務人員教育訓練	4.85	3.67	1.665
22.接受大專院校實習生職責	4.95	4.46	.718

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

表四-6.2 為社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力變異數分析表一，由表中可以得知，前 8 項工作業務中，社會工作人員所感受到工作業務的壓力程度，除了住民入、退住事宜中向家屬介紹機構帶領參觀與說明及擬定新進住民照顧服務計畫是財團法人機構類型的平均數大於其他兩類型之外，其它工作項目均是公立機構類型所感受到工作壓力程度平均數為最大；從 F 值來看，在住民入、退住事宜中之住民退住之情緒關懷處理此項業務，社會工作人員在公立、財團法人及私人小型不同類型機構所感受到的壓力程度達顯著差異 (F 值為 4.867, $p < .01$)，研究者接著進行 Scheffe 事後比較統計方式發現，其顯著差異存在於公立機構及財團法人機構兩組以及公立機構及私人小型機構兩組之間。

接著在 9 到 16 項工作業務中，由表中可以得知，社會工作人員所感受到工作業務的壓力程度，私人小型機構類型在老人團體工作中之團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行兩項業務的平均數大於其他兩類型機構；而財團法人機構類型則是在社工與其他專業的合作中之與機構其他專業人員間的合作此項業務的感受壓力平均數大於其他兩類型機構，其餘工作業務項目，均是公立機構類型所感受到的壓力程度大於其他兩類型的機構；從 F 值來看，在住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理及個案工作中之協助住民適應機構生活兩項業務，社會工作人員在公立、財團法人及私人小型不同類型機構所感受到的壓力程度達顯著差異 (F 值分別為 5.972、4.911, $p < .01$)；而在個案工作中之處遇住民情緒及問題此項業務上，不同類型機構所感受到的壓力程度達顯著差異 (F 值為 3.610, $p < .05$)。研究者接著進行 Scheffe 事後比較統計方式發現，住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理其差異存在於公立機構及私人小型機構兩組之間；個案工作中之協助住民適應機構生活之顯著差異存在於公立機構及財團法人兩組以及公立機構及私人小型機構兩組之間；在個案工作中之處遇住民情緒及問題此項業務上，其顯著差異存在於公立機構及財團法人機構兩組之間。

最後 17 到 22 項工作業務中，由表中可以得知，社會工作人員所感受到工作業務的壓力程度，財團法人類型機構在公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行、志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募及機構志願服務人員教育訓練三項業務感受壓力平均數大於其他兩類型機構，其餘工作業務項目，均是公立機構類型所感受到的壓力程度大於其他兩類型的機構；從 F 值來看，在公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與

媒體的業務執行及經費募款中之機構募款方面的業務兩項工作業務，社會工作人員在公立、財團法人及私人小型不同類型機構所感受到的壓力程度達顯著差異 (F 值分別為 3.231、 $p < .05$ ；5.226， $p < .01$)。研究者接著進行 Scheffe 事後比較統計方式發現，在公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行中，其顯著差異存在於財團法人及私立小型機構兩組之間；而經費募款中之機構募款方面的業務其顯著差異存在於財團法人機構及私人小型機構兩組之間。

表四-6.2 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力變異數分析表一

工作業務	變項名稱			F 值
	公立	財團法人	私立小型	
1.住民入住訪視與評估流程	3.94	3.44	2.71	
2.向家屬介紹機構帶領參觀與說明	1.79	2.42	1.90	
3.擬定新進住民照顧服務計畫	3.67	4.13	3.25	
4.提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	3.31	2.61	2.00	
5.幫助住民建立轉介資源網絡	3.21	2.74	2.38	
6.住民退住之情緒關懷處理	5.31	3.36	3.13	4.867**
7.處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理	4.43	3.81	3.12	
8.處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請	4.00	3.43	2.74	
9.處理住民喪葬問題之遺產處理	5.29	3.86	2.25	5.972**
10.協助住民適應機構生活	6.00	4.60	4.27	4.911**
11.處遇住民情緒及問題	6.13	4.61	4.78	3.610*
12.團體方案的規劃與設計	4.53	4.57	4.66	
13.團體工作或活動的執行	4.25	4.53	4.55	
14.團體進行中引導老人互動	4.05	3.51	3.76	
15.與機構其他專業人員間的合作	4.20	4.34	3.93	
16.維持和營造老年人與家屬間的連結	4.64	3.99	4.22	
17.處理住民危機事件	5.91	4.91	4.51	
18.負責機構公關行銷與媒體的業務執行	4.22	4.72	3.04	3.231*
19.機構募款方面的業務	6.33	5.53	2.93	5.226**
20.機構志願服務人員招募	3.71	4.44	4.32	
21.機構志願服務人員教育訓練	3.89	4.21	3.82	
22.接受大專院校實習生職責	4.93	4.63	4.58	

註：* $p < .05$ ** $p < .01$

表四-6.3 為社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力相關分析表一，在尚未控制收容安置老年人數此變項時，前 8 項業務中，機構中安置之總床位數與住民入住訪視與評估流程、提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考及住民退住之情緒關懷處理三項業務有顯著正相關，也就是說，安置之總床位數越多，社會工作人員對此三項工作業務所感受到的壓力程度越大。從收容安置老年人數來看，其與住民入住訪視與評估流程、提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考及住民退住之情緒關懷處理三項業務有顯著正相關，也就是說，收容安置老年人數越多，社會工作人員對此三項工作業務所感受到的壓力程度越大。再從專職工作人員人數來看，其與住民入住訪視與評估流程及提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考兩項業務有顯著正相關，也就是說，專職工作人員人數越多，社會工作人員對此兩項工作業務所感受到的壓力程度越大。

在 9 到 16 項工作業務中，在尚未控制收容安置老年人數此變項時，安置之總床位數與處理住民喪葬問題之遺產處理及協助住民適應機構生活兩項工作業務有顯著正相關，也就是說，安置之總床位數越多，社會工作人員對此兩項工作業務所感受到的壓力程度越大。從收容安置老年人數來看，其與協助住民適應機構生活有顯著正相關，也就是說，收容安置老年人數越多，社會工作人員對此項工作業務所感受到的壓力程度越大。再從專職工作人員人數來看，其與協助住民適應機構生活有顯著正相關，也就是說，專職工作人員人數越多，社會工作人員對此項工作業務所感受到的壓力程度越大。

研究者為進一步探索安置之總床位數及專職工作人員人數是否與上述諸多工作業務所感受之壓力有正相關或是有其它變項所形成的虛擬相關，因此研究者利用偏相關之統計方法，分別控制了收容安置老年人數之變項來觀察。觀察發現在控制了收容安置老年人數此變項後，原本年齡與感受壓力的程度有正相關之工作業務，其正相關顯著性並不存在，因此研究者認為控制了收容安置老年人數後，原本安置之總床位數與專職工作人員人數之工作業務呈現正相關者，僅是虛擬相關的關係。因此研究者所列之表格數據為控制了收容安置老年人數後之統計數據。

表四-6.3 社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力相關分析表一

工作業務	安置之總床位數	收容安置老年人數	專職工作人員人數
1.住民入住訪視與評估流程	.064	.160*	.015
2.向家屬介紹機構帶領參觀與說明			
3.擬定新進住民照顧服務計畫			
4.提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	.056	.244**	.000
5.幫助住民建立轉介資源網絡			
6.住民退住之情緒關懷處理	.226	.224**	
7.處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理			
8.處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請			
9.處理住民喪葬問題之遺產處理	.183		
10.協助住民適應機構生活	.118	.154*	.014
11.處遇住民情緒及問題			
12.團體方案的規劃與設計			
13.團體工作或活動的執行			
14.團體進行中引導老人互動			
15.與機構其他專業人員間的合作			
16.維持和營造老年人與家屬間的連結			
17.處理住民危機事件			
18.負責機構公關行銷與媒體的業務執行			
19.機構募款方面的業務			
20.機構志願服務人員招募			
21.機構志願服務人員教育訓練			
22.接受大專院校實習生職責			

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ 。分別將安置之總床位數及專職工作人員人數做控制收容安置老年人數變項之偏相關

第五章 研究之結論與建議

本研究以老年安養及長期照顧機構中之社會工作者為研究對象，旨在瞭解社會工作者在安養及長期照顧機構中之工作業務壓力及其因應方式相關之探討，期盼透過研究結果提出相關的研究建議，以做為社會工作者檢視與自我覺察其工作業務項目所感受到的壓力及因應方式為何，以及提供老年安養及長期照顧機構做為建構適切工作環境、業務調配上之參考。

本章主要的內容將針對研究分析做結論以及相關之討論，並針對分析結果、研究結論與討論提出相關的建議，以供老年安養及長期照顧機構、社會工作者及未來之研究者參考，最後則簡述本研究在研究過程中所面臨的限制與困境。

第一節 研究結論與討論

一、本研究主要之結論

(一) 社會工作者之個人特性

1. 職任方式中，多數為專任的社會工作人員佔83.2%。性別方面，男性為18.9%，女性則為81.1%，顯示出女性在老人安養及長期照顧機構中為較多數的社會工作人員人力。年齡方面，年紀最小的社會工作人員為22歲、最大的為58歲，平均歲數在33.64歲，26-30歲佔了28.8%為最多年齡的分布。大部份的社會工作人員從事現職年資分布在0-5年，共佔了87%。大部份的社會工作人員從事社會工作年資分布在0-5年，共佔了66.7%。在最高教育程度上，大學畢業的為95.2%為最多，顯示目前從事老年安養及長期照顧機構中之社會工作者以大學學歷的工作者居多。
2. 社會工作人員中比例最多的為財團法人機構服務類型的47.2%，於公立機構服務的有15.6%，於財團於私人小型機構服務的有37.3%。本研究的社工作人員所任職機構安置之總床位數，安置之床位數普遍集中在0-100床之間，佔了將近五成的比例。而目前收容安置的老年人人數上，收容人數半數多在0-100人的區間。機構所聘用之專職工作人員方面，將近七成的機構專職人員人數在0-50人之間。

(二) 社會工作人員工作業務及業務執行頻率

1. 多數機構社會工作者皆有執行的工作業務為住民入、退住事宜、老人個案及老人團體工作居多：如個案工作中之協助住民適應機構生活、處遇住民情緒及問題、團體工作中之團體進行中引導老人互動、團體工作或活動的執行都有九成以上的社會工作人員表示有從事此項業務，顯示上述業務為多數老人安養及長期照顧機構的社會工作人員主要的工作業務。特別是個案工作中之協助住民適應機構生活及處遇住民情緒及問題更高達九成五以上的比例，可以見得此兩項業務幾乎所有機構的社會工作人員皆有執行。在住民入、退住事宜中之住民入住訪視與評估流程業務中，也有高達八成的社會工作人員執行此項工作業務。依序執行業務比例在六成至七成以上的為住民入、退住事宜中之幫助住民建立轉介資源網絡、住民退住之情緒關懷處理及提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考。
2. 約有八項業務為機構社會工作人員較少有執行：志願服務人員招募中之機構志願服務人員招募及住民入、退住事宜中之處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理約有五成左右的社會工作人員有執行此項工作業務。接續兩項工作業務分別為住民入、退住事宜中之處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請及其他工作角色中之接受大專院校實習生職責，有從事此兩項工作業務的社會工作人員皆不到五成，僅有四成五左右的比例。依序在社會工作人員中，在公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行上，表示有執行的人數僅有約四成左右的38.9%。其餘三項工作業務項目分別為志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員教育訓練、住民入、退住事宜中之處理住民喪葬問題之遺產處理及經費募款中之機構募款方面的業務，社會工作人員有執行的比例僅有三成到三成四左右。

(三) 社會工作人員執行工作業務感受到壓力程度

1. 平均壓力分數在4分以上、5分以下的工作業務超過半數：22項工作業務中平均壓力最大的為經費募款中之機構募款方面的業務，平均分數高達5分；老人保

護中之處理住民危機事件及個案工作中之處遇住民情緒及問題社會工作人員感受到的壓力程度也有達接近5的4.91和4.86的平均；感受到壓力平均同為4.66的工作業務分別為個案工作中之協助住民適應機構生活及其他工作角色中之接受大專院校實習生職責；團體工作方面的兩項業務上，團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行，分別有平均4.60及4.51相近的工作壓力程度；平均4分以上的壓力程度的工作業務分別還有志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募、機構志願服務人員教育訓練、社工與其他專業的合作中之與機構其他專業人員間的合作、公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行、與家屬共同工作中之維持和營造老年人與家屬間的連結五項工作業務。

2. 平均壓力分數4分以下的工作業務以住民入、退住事宜類型居多：處理住民喪葬問題之遺產處理及處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理的壓力平均數3.78及3.77均較另一項處理住民喪葬事宜之喪葬費用申請的平均數3.28壓力程度來的較高；接下來是住民入、退住事宜中之擬定新進住民照顧服務計畫、住民退住之情緒關懷處理、住民入住訪視與評估流程及向家屬介紹機構帶領參觀與說明四項工作業務，其中壓力最大的為擬定新進住民照顧服務計畫此項工作業務，平均分數達3.74。住民入住訪視與評估流程及向家屬介紹機構帶領參觀與說明兩項工作業務，工作壓力平均數分別為3.21及2.17，2.17為22項業務當中工作壓力程度平均最小的數值。

(四) 社會工作人員工作壓力因應方式及因應有效性

1. 多半以傾向以理性的方式處理工作壓力、尋求他人的支持來降低工作壓力兩項因應方式為主：兩項因應方式各佔有11項工作業務，特別的是，有關團體工作的工作業務皆是以傾向以理性的方式處理工作壓力為主要因應方式，個案工作則是兩樣因應方式皆有社會工作人員使用
2. 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力此方式為次要因應方式，而傾向暫時不去面對工作壓力此方式為較少數社會工作人員使用：嘗試調整自己的情

緒反應來舒張工作壓力此方式雖然為次要的因應方式，但多半也有一成多至三成多的社會工作人員使用，仍為相當重要的因應方式。而傾向暫時不去面對工作壓力此因應方式使用的社會工作人員並不多，有些業務甚至沒有人使用此工作方式，最多也僅有機構志願服務人員教育訓練此項業務有6.3%的社會工作人員使用。

3. 幾乎所有項目的因應有效性皆有五成以上表示因應方式是有效的：除了機構志願服務人員招募此項工作業務，社會工作人員各有49%的比例表示因應有效性有效與還好，其餘工作業務皆有超過五成以上的社會工作人員表示因應方式有效，最高為處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理此項工作業務，有73.1%的高比例表示因應方式有效。
4. 表示因應方式還好的人數比例亦不少：在因應方式的有效性上表示效果還好的社會工作人員的比例亦不少，比例最少也有處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理此項工作業務的24.7%，最多則是機構志願服務人員招募此項工作業務49%，此與表示因應方式有效的比例相當。顯示每項工作業務，都有兩成多至將近五成的社會工作人員表示因應方式效果還好，尚未找到真的有效的因應方式。
5. 表示因應方式無效的比例雖然不高，但須要更加留意：表示因應方式效果無效的比例雖然不高，最多只有5.8%的比例，但一旦社會工作人員表示因應方式效果無效，表示其尚未找到適用的工作壓力應對方式，因此需要機構主管及同僚更加注意與幫助，期望找到有效的因應方式加以應用。

(五) 社會工作人員之個人特性與其工作壓力之關係

1. 社會工作人員對前九項業務關於住民入、退住事宜平均感受到的壓力均是專任大於兼任：關於住民入、退住事宜之住民入住訪視與評估流程、向家屬介紹機構帶領參觀與說明、擬定新進住民照顧服務計畫、提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考、幫助住民建立轉介資源網絡、住民退住之情緒關懷處理、處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理、處理住民喪葬事宜之喪

葬費用申請、處理住民喪葬問題之遺產處理以上九項工作業務以及老人個案工作中協助住民適應機構生活此項業務，均是機構中專任的社會工作者大於兼任。

2. 個案工作中的處遇住民情緒及問題、團體工作中的三項業務、與家屬共同工作的業務及機構志願服務人員招募是兼任的社會工作人員感受到的壓力大於專任外，其餘工作業務均是專任大於兼任：個案工作中的處遇住民情緒及問題，團體工作中團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動，與家屬共同工作中的維持和營造老年人與家屬間的連結及機構志願服務人員招募以上六項業務是兼任的社會工作人員感受到的壓力大於專任外，其餘工作業務均是專任社會工作人員所感受到的工作壓力大於兼任。
3. 專兼任所感受到的工作壓力有三項業務達顯著差異：在專兼任的社會工作人員所感受到的工作壓力，在三項業務中達顯著差異，分別是住民入、退住事宜中之提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考、處理公費住民或自費無家屬之住民喪葬處理以及經費募款之機構募款方面的業務。
4. 幾乎所有社會工作人員工作業務所感受到的壓力，均是未兼任主管大於有兼任主管的工作人員：除了志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員教育訓練此項工作業務感受到的工作壓力為同樣的4分之外，其餘工作業務所感受的工作壓力，均是未兼任主管的社會工作人員大於有兼任主管的社會工作人員。
5. 是否兼任主管在工作業務所感受到的壓力有五項業務達顯著差異：五項業務分別是團體工作業務中的團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、團體進行中引導老人互動，與家屬共同工作中的維持和營造老年人與家屬間的連結以及機構志願服務人員招募。
6. 性別僅在一項工作業務與感受到的工作壓力達顯著：男女所感受到的工作壓力平均並無特別有趨勢存在，而性別僅在團體方案的規劃與設計此項工作業

務中與所感受到的工作壓力達顯著差異。

7. 每月薪資在五項工作業務中與社會工作人員所感受到的壓力達顯著差異：五項業務分別是團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、社工與其他專業的合作中之與機構其他專業人員間的合作、經費募款中之機構募款方面的業務及志願服務人員招募、組訓與督導中之機構志願服務人員招募。
8. 在控制了從事社會工作的總年資此面項後，年齡與15項工作業務社會工作人員所感受到的壓力呈現虛擬的負相關：研究者為進一步探索年齡是否與上述諸多工作業務所感受之壓力有負相關或是有其它變項所形成的虛擬相關，因此研究者利用偏相關之統計方法，控制了從事社會工作的總年資之變項來觀察。觀察發現在控制了從事社會工作的總年資此變項後，原本年齡與感受壓力的程度有負相關之工作業務，其負相關已不存在，因此研究者認為控制了從事社會工作的總年資後，原本年齡與感受壓力程度之工作業務呈現負相關者，僅是虛擬相關的關係。。
9. 從事社會工作的總年資與16項工作業務社會工作人員所感受到的壓力呈現負相關：此即表示社會工作人員從事社會工作的總年資越久，其對此16項工作業務所感受到的工作壓力則越低；亦或社會工作人員從事社會工作的總年資越短，其對此16項工作業務所感受到的工作壓力則越高。
10. 從事現職單位的年資與團體工作中之團體方案的規劃與設計此項工作業務社會工作人員所感受到的壓力呈現負相關：此即表示社會工作人員從事現職單位的年資越久，對團體方案的規劃與設計此項工作業務所感受到的壓力則越低；亦或社會工作人員從事現職單位的年資越短，對團體方案的規劃與設計此項工作業務所感受到的壓力則越高。

(六) 不同社會工作人員服務機構特質與社會工作人員之工作壓力之關係

1. 多數的工作業務是安養機構類型社會工作人員所感受到的工作壓力大於長期照顧類型的社會工作人員：除了住民入、退住事宜中之向家屬介紹機構帶

領參觀與說明、擬定新進住民照顧服務計畫、團體工作中之團體方案的規劃與設計、團體工作或活動的執行、公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行及經費募款中之機構募款方面的業務六項業務社會工作人員在長期照顧機構類型所感受到的工作壓力大於安養機構類型外，其餘工作業務項目社會工作人員所感受到的工作壓力平均均是安養機構類型大於長期照顧機構類型。

2. 公立機構對工作業務所感受到的壓力普遍大於財團法人類型及私人小型機構：公立機構類型的社會工作人員對工作業務所感受到的工作壓力平均中有14項高於財團法人類型及私人小型機構；財團法人則有六項大於公立機構私人小型機構；私人小型機構則在團體工作中的團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行兩項業務感受壓力平均大於公立機構及財團法人機構類型。
3. 不同機構屬性的社會工作人員在六項業務中所感受到的工作壓力達顯著差異：六項業務分別是住民入、退住事宜中之住民退住之情緒關懷處理、處理住民喪葬問題之遺產處理、個案工作中之協助住民適應機構生活、處遇住民情緒及問題、公關行銷與媒體中之負責機構公關行銷與媒體的業務執行及經費募款中之機構募款方面的業務。
4. 收容安置老年人數與四項工作業務社會工作人員所感受到的工作壓力呈現正相關：此即表示，收容安置老年人數越多，社會工作人員對此四項業務所感受到的工作壓力則越大；此四項業務為住民入、退住事宜中之住民入住訪視與評估流程、提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考、住民退住之情緒關懷處理及個案工作中之協助住民適應機構生活。

二、研究結果之討論

- (一) 不同機構規模、屬性及個人特性的老年安養及長期照顧機構中之社會工作者，對於是否從事22項工作業務的人數比例差異大、執行頻率亦有落差之分析討論

對於22項工作業務是否有執行的社會工作者之人數，研究者發現部分工作業務如住民入、退住事宜、個案及團體工作為多數社會工作者多有從事之外，其它工作業務執行的比例差異相當大，例如部分業務執行比例只有三成多至四成多，顯示不同的機構規模、屬性對於22項工作業務是否有執行為關鍵的因素。

(二) 社會工作人員所感受到的工作業務壓力以經費募款項目為最大，住民緊急危機處理、老人個案工作、老人團體工作、其他工作角色中接受大專院校實習生職責之工作業務其工作壓力相較其他業務亦來的較大：

社會工作人員在執行工作業務時，研究者發現其所感受到的壓力平均最高的為機構募款方面的業務，分數為五分，其次為住民緊急危機處理中之處理住民危機事件及個案工作中之處遇住民情緒及問題，接著是個案工作中協助住民適應機構生活及其他工作角色中接受大專院校實習生職責。有關團體工作方面的兩項業務上，團體方案的規劃與設計及團體工作或活動的執行，分別有平均4.60及4.51相近的工作壓力程度。分布在6分以上的比例為少數，顯示多數社會工作人員面臨工作業務所帶來的工作壓力時，縱使有壓力，多數不至於感受到過大的壓力程度。

但值得討論的是，分布在6分以上的比例雖然為少數，但其所佔的比例仍然有一成多至三成多的比例，顯示還是有少數的社會工作人員面對工作業務壓力時呈現出有中等以上的壓力產生，研究者認為這些少數的社會工作人員應獲得更多的關注與支持，特別是在諸多工作業務同時執行時，其中有工作業務壓力程度在中等程度以上時，難保不會影響其他工作業務的執行，更影響社會工作人員的工作表現。

(三) 因應方式多為傾向以理性的方式處理工作壓力、尋求他人的支持來降低工作壓力兩項因應方式為主；因應有效性以有效居多、還好居次、無效則為少數；研究者發現，多數的社會工作人員在面對工作業務的壓力時，所使用的因應壓力方式多為傾向以理性的方式處理工作壓力、尋求他人的支持來降低工作壓力

兩項因應方式為主，其次為嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力，顯示社會工作人員面對壓力時多能以自我調整的方式與尋求工作中他人的支持來面對工作的壓力，其所代表的意義研究者認為，社會工作人員面對工作壓力時，其想法會以調整自我的思緒、情緒，告訴自己以理性的方式面對工作業務，或者社會工作者會希望工作中獲得同事或主管間的支持或幫助，共同來面對工作業務的壓力。

另外在因應的有效性上，雖然認為因應方式有效的比例在22項業務中比例均較高，但更值得關注便是認為因應方式還好及無效的社會工作人員人數比例。認為因應方式還好及無效的比例在工作業務中亦有兩成多至四成多的比例，最高達將近五成，顯示仍有許多社會工作人員尚未找到適當的方式或是根本沒有正確的方式來面對工作業務的壓力。研究者認為在這樣狀況下的社會工作人員面對壓力但卻無一個有效的因應方式面對工作業務，是否會影響其面對工作業務的執行，是一個必須面對的課題。

(四) 從事社會工作的總年資和社會工作人員在工作業務所感受到的工作壓力呈現負相關：

研究者從研究資料發現到，和社會工作人員在工作業務所感受到的工作壓力呈現負相關的變項，是從事社會工作的總年資，因此可以說明，從事社會工作總年資越久，則社會工作人員在工作業務所感受到的工作壓力則越小。因此研究者判斷從事社會工作的總年資是影響社會工作人員感受壓力程度的重要因素。

(五) 收容安置老年人數和社會工作人員在部分工作業務所感受到的工作壓力呈現正相關：

研究者從研究資料發現到，和社會工作人員在部分工作業務所感受到的工作壓力呈現正相關的變項為收容安置老年人數，因此可以說明，收容安置老年人數越多，則社會工作人員在部分工作業務所感受到的工作壓力則越大。因此研究者判斷收容安置老年人數是影響社會工作人員感受壓力程度的重要因素。

第二節 研究之建議

本研究與其他相關研究最大不同之處在於本研究將社會工作人員工作壓力的測量，轉化為實際的工作業務項目對實務工作者進行測量，期盼老年安養及長期照顧機構中之社會工作者透過實際執行之工作業務，能確實表達對每一項工作項目所感受到的壓力程度，並針對每一項工作壓力在因應方式及因應有效性上作瞭解，再採用量化研究的方式做分析之後，可供老年安養及長期照顧機構中之社會工作者做對照及參考，並期望研究結果與建議能對社會工作者在自己執行工作業務產生之壓力、因應方式及有效性上有實質之助益。依據本研究結果以及成果討論，研究者就老年安養及長期照顧機構、安養及長期照顧機構中之社會工作者、未來研究等方面，提出以下之建議以供參考。

一、對社會政策之建議

(一) 重視社會工作之心理健康教育：

研究者在蒐集資料進行分析後，發現社會工作人員面對壓力時多能以自我調整的方式與尋求工作中他人的支持來面對工作的壓力，但在有效性上認為因應方式還好及無效的比例在工作業務中亦有兩成多至四成多的比例，最高有高達將近五成的比例，顯示仍有許多社會工作人員尚未找到適當的方式或是根本沒有正確的方式來面對工作業務的壓力。找不到一個面對壓力有效的因應方式實為無法在工作上發揮的重要因素之一，因此，社會工作者若能有良好面對壓力之因應方式，使壓力程度不至於過高，且壓力因應方式能有效面對工作業務。研究者認為，一套有效面對壓力的心理健康教育著實重要，政府已有對老年安養及長期照顧機構中之社會工作者推展實務工作手冊，心理健康及對抗工作業務壓力的教育亦應將重要性推廣出去。

(二) 建構支持社會工作者之服務網絡：

工作中難免有壓力，且老年社會工作面對諸多之工作業務勢必有壓力產生，若社會工作者有壓力產生，且有面對壓力和因應的決心，但卻無有效之管道得以調適自己、宣洩情緒或尋求專業的支持，實難將壓力作適當調適。研究者建議主管機關可自行建立或連結相關專業協會提供社會工作者在實務工作業務上作交流和經驗分享，透過網站、實體據點或服務專線，使在老年安養及長期照顧機構中之社會工作

者面對工作業務執行時之壓力及因應方式能有經驗交流、尋求支持或降低壓力程度感受的實際幫助。

二、對老年安養及長期照顧機構之建議

(一) 對社會工作者在較常執行之工作業務給予資源及幫助：

研究結果顯示，面對諸多的工作業務，社會工作人員都會有壓力存在，雖然平均程度在中等以下，但亦有一成多至三成多的社會工作者表示工作壓力程度在中等程度以上，顯示機構社會工作人員是在需要面對壓力的情境下執行工作業務。面對壓力的同時，機構經營人員、社會工作主管或相關專業人員能給予相關資源及幫助使社會工作人員能更順利或擁有更多資源、人力執行其工作業務，以降低社會工作者之感受壓力程度或有面對壓力的有效因應方式。

而研究者具體建議如下：面對較常執行之工作業務，機構能夠讓社會工作人員有適當之資源可以使用，或工作能有依照主管機關指示之程序標準讓社會工作人員能夠遵循，以降低較常執行之工作業務感受之壓力；研究中感受壓力程度較高之業務，社會工作者能夠自我表達或機構能夠覺察此業務之艱困，提供社會工作人員更多專業上的支持和協助，產生壓力是正常難免的，但若能給予適當因應方式降低壓力感受程度，方能提供未來面對此工作業務之壓力因應方式。

(二) 透過其他機構中經驗較多、年資較久之社會工作人員給予機構社會工作人員專業之支持和經驗分享：

由研究結果可以得知，年資較久之社會工作人員對工作業務所感受到的壓力程度較低。機構中若有年資較短之社會工作人員，機構能提供其相關資深專業人員的協助和經驗分享，透過執行工作業務彼此間的交流及專業支持，期能給予經驗較不足之社會工作人員面對工作壓力上的抒解和因應方式；亦可從自己的工作經驗中學習如何執行工作業務能降低感受壓力程度，以累積往後因應壓力的重要方式。

三、對老年安養及長期照顧機構中之社會工作者之建議

(一) 掌握自己的工作業務及自我感受壓力程度：

由研究中可以發現，執行工作業務有無的比例，每一項工作業務均不一致，而機構

之社會工作人員專兼任方式也不同，因此，機構的社會工作人應清楚了解自己的工作業務和工作內容，並坦然面對自己對工作業務感受壓力的程度，提出自己的因應方式及有效性為何，讓機構之管理者、主管或其他專業人員能瞭解和體會自己的壓力和困難之處的工作業務為何。社會工作者應主動對自己的工作業務作自我探索及了解，掌握自己對每一項工作業務的因應狀況，才能反映真實的工作狀況。

(二) 自我理性的面對、尋求他人支持、嘗試調整情緒因應壓力：

研究結果顯示，因應壓力方式以傾向以理性的方式處理工作壓力、尋求他人的支持來降低工作壓力兩項因應方式為主，其次為嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力，顯示社會工作人員面對壓力時多能以自我調整的方式與尋求工作中他人的支持來面對工作的壓力；另外在因應的有效性上，認為因應方式有效的比例在22項業務中比例均較高，顯示理性方式處理工作壓力及尋求他人的支持來降低工作壓力對大多數的社會工作人說是有效的。社會工作者不妨參考相關因應方式來面對自己的工作壓力，理性的面對、尋求專業的支持、調整自己的情緒來舒張壓力。

(三) 專業上的相互支持、經驗交流：

研究結果顯示，年齡較高或從事社會工作年限較久或從事現職單位年資較久的社會工作人員，其感受壓力程度均較低，社會工作者在執行自己工作業務的同時，可以請教與自己機構相似規模的資深社會工作人員，瞭解執行工作業務或因應壓力的方式，同樣或類似的工作業務，透過經驗交流達到專業上相互支持的效果，也不失為一個壓力因應方式之一----尋求他人的支持來降低工作壓力。

四、對社會工作教育的建議

(一) 對老年實務工作業務的實習與分享：

實務工作和學術上有本質上的差距，學校可以針對對老年領域有興趣或在老年安養及長期照顧機構實習之學生給予更多實務上的討論與實習分享，瞭解實務工作中，工作業務的性質及狀況，學生可以表達自我感受壓力的狀況可能為何，或者面對此工作壓力的因應方式之討論。例如：邀請相關領域的實務工作者進行實務方面的經

驗分享，透過實習的督導和團體討論增加交流、相關影片的教育和討論分享，都是使學生在進入職場前對自己面對實務工作的反思與覺察，也能透過探討瞭解自己的壓力和因應方式是否有效，能否有更好的面對壓力的因應方式的經驗交流。

五、對未來研究之建議

(一) 針對社會工作者的工作壓力、因應方式和有效性進行質性之研究：

本研究是以量化的方式對老年安養及長期照顧機構社會工作者之工作壓力、因應方式和有效性進行研究，雖然研究者透過試測嘗試能更貼近實務狀況進行測量，但擬出的22項工作業務或許與實務在工作壓力、因應方式和有效性還是有落差產生，因此建議未來研究中，可針對此議題進行質性研究，深入了解老年安養及長期照顧機構社會工作者之工作壓力、因應方式和有效性，並針對該部分再給予適當之協助，期盼能夠貼近瞭解社會工作者之工作壓力狀況為何。

因此期盼未來的研究者，能針對老年安養及長期照顧機構社會工作者之實務工作壓力為何，且感受壓力程度為何，其真正之因應壓力方式究竟為何，並探討其因應方式有效性實務狀況為何，提供他們的經驗給老年安養及長期照顧機構中之社會工作後進，甚至是各服務領域的專業人員做為參考，以成為社會工作後進能夠瞭解工作壓力及因應方式的支持資源。

(二) 針對社會工作者工作業務執行頻率的問題設計：

本研究在22項工作業務填答項目中，一項關於工作業務執行頻率的問項當中，許多社會工作者均表示因未無法計算執行之頻率而缺漏未填答，使部分社會工作者即使有執行此項工作業務，但在執行頻率的表格中亦是缺漏未填答的狀況，雖然研究者期望透過試測改善工作業務執行頻率的填答方式，但依然有需多缺漏未填答的情況產生。因此建議未來研究者，不論作質性或量化的研究，針對工作執行頻率上之設計盡量可使填答者容易回答，是缺漏未填答的狀況減少或降低。

(三) 增加對社會工作人員人數及收容安置老年人人數之比例作探討：

本研究在問卷方面請社會工作人員填答的專職工作人數為機構中所有專職工作人

員的人數，而非機構中之社會工作人員人數，因此無法針對機構中之社會工作人員人數及收容安置老年人人數之比例作探討，如能在這當中探討其比例狀況，也許能夠發現其與工作壓力程度中之關聯性的存在。因此研究者建議未來研究者，能夠在問卷問題設計上作調整，增加詢問機構中之社會工作人員之人數的題項。

第三節 研究之限制

本研究之研究目的為瞭解老年安養及長期照顧機構中之社會工作者工作壓力及因應方式，是一初探性、較為廣泛瞭解現況的事實性研究。研究者將在本節中提出此研究中所面臨的一些限制與困境，以提醒讀者在閱讀本研究報告時所須注意之處，或提供讀者未來運用本研究時之參考。

一、文獻資料之限制

國內有關針對老年安養及長期照顧機構社會工作者之工作業務實務狀況之工作壓力文獻有限，多半是針對工作壓力進行測量，並未考慮到實務工作層面的差異，而研究者希望能夠測量出與實務工作較為貼近的資料，故研究者依據內政部出版之老年安養及長期照顧機構社會工作者工作手冊擬出工作業務進行工作壓力和因應方式的測量，但實務工作業務狀況勢必與研究所擬出之22項工作業務有所落差，無法確切反映出實務狀況的工作業務項目究竟為何，進而影響到測量工作壓力和有效性的部分。

二、研究工具之限制

本研究採用量化研究取向，以結構式問卷做為研究工具，針對社會工作者工作壓力及因應方式做測量，受限於問卷之固定格式，因此無法針對個別的研究對象做更真確及深入的瞭解。

三、資料蒐集之限制

本研究的資料收集方式採用全面普查及郵寄問卷方式，而以電話聯繫研究機構對象來催覆問卷。本研究採用全面普查之方式讓全體研究對象自由選擇是否填答本研究之問卷，因為採郵寄問卷的方式，因此研究者較無法掌握研究對象回覆問卷之時程、無法得知研究對象填答時的情境及相關干擾因素，以及無法即時回覆資料收集對象對題目感到困惑之處。

回覆本研究的研究資料蒐集對象遍及全台灣各縣市、並無集中於某些地區，再加上回覆之有效問卷有212份，所以在樣本的代表性方面是尚可的。

由於本研究問卷是依社會工作者對所從事之工作業務之工作頻率、工作壓力來做填答，如此可能會因工作頻率填答不易或是工作業務項目與實務狀況之差距而有干擾的效應，因此真確度可能不如研究者預期的高。

參考書目：

中文部分：

內政部 (2007)。〈〈 老人福利法 〉〉。

內政部 (2007)。〈〈 老人福利機構設立標準 〉〉。

內政部 (2008)。〈〈 老人安養、長期照顧機構社工人員操作手冊 〉〉。

內政部統計處 (2010)。九十九年第三十六週內政統計通報 (99 年 6 月底我國老人安養及長期照顧概況)。2010 年 12 月 17 日。取自：http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=4594

台灣長期照護專業協會 (2008)。認識台灣台灣長期照護服務模式，取自
http://www.ltcpa.org.tw/public/choose_01.html。

杜昌霖 (2005) *行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究—以高雄市國民小學主任暨組長為例*。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文。屏東：屏東師範學院。

李選 (1992)。某綜合醫院新進護理人員專業規劃與諮商對改善工作壓力與離職率成效之探討。*榮總護理*，39(2)，115-125。

李晉男 (2002)。台南科技工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠之關係研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系碩士論文。高雄：高雄師範大學。

呂民璿、左祖順、周玲玲 (2003)。醫務社會工作者面對 SARS 壓力因應之初探—以北部某醫學中心為例。*社區發展季刊*，104，150-164。

吳蕙蘭 (2002)。喪親青少年死亡態度、悲傷反應與因應行為之研究。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。台中：靜宜大學。

周麗華、張靜倫、唐靜蘭、王宜雯、杜慈容、徐玉雪、楊奉美、莊裕寬、陳玲(2003)。社工照顧。於沈秀卿、張淑卿、陳坤皇、甯雅芳(主編)，*老人安養護、長期照護機構營運指南：照顧編* (頁225-282)。台北：內政部。

林怡君 (2010)。住宿型身心障礙福利機構社會工作人員工作壓力之探究。東海大學社會工作學系碩士班碩士論文。台中：東海大學。

卓春英、李翊駿 (1999)。老人福利社工員的實務難題。*社區發展季刊*，86，156-167。洪福建、鄭逸如、邱泰源、胡文郁、陳慶餘、吳英璋(1999)。癌末患者的心理社會問題、因應策略與負向情緒。*應用心理研究*，3，79-104。

- 涂筱菁 (2006)。老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討。慈濟大學社會工作學研究所碩士論文。全國碩博士論文網。094TCU00201001
- 柯明君 (2009)。老年安養及長期照顧機構之社會工作者面對院民死亡之適應狀況探討。東海大學社會工作系碩士班碩士論文。台中：東海大學。
- 柯素 (2003)。精神分裂病患父母親壓力因應歷程之探究。東海大學社會工作系碩士論文。台中：東海大學。
- 許曉玲 (1996)。精神科急性病房護理人員個人特徵、工作壓力及其與職業疲潰關係之探討。國立台灣大學護理研究所碩士論文。台北：台灣大學。
- 彭懷恩(譯), Janes. V. Zander (1992)。社會學 Q&A。台北：風雲論壇出版社。
- 黃善慈 (2005)。屏東縣國民中學教師兼任行政職務者工作壓力與因應策略之研究。屏東科技大學高階經營管理研究所碩士論文。屏東：屏東科技大學。
- 程一民 (1996)。國民小學教師工作壓力與因應方式之研究。台北市立師範學院初等教育學系碩士論文。台北：台北市立師範學院。
- 陳鈞卿 (2005)。牙醫助理的工作壓力、工作滿意度及職業倦怠相關因素之探討---以高高屏彭為例。高雄醫學大學口腔衛生科學研究所碩士論文。
- 陳燕禎 (2007)。老人福利理論與實務—本土的觀點。台北：雙葉。Patricia A. (2001). Stress and trauma.
- 游恆山 (譯)。壓力與創傷。台北：五南。
- 蔡欣玲、陳梅麗、王瑋 (1996)。醫護中心護理人員工作因素相關因素壓力之探討。榮總護理，13(3)，pp. 263-269。
- 蔡金田 (1998) 國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠關係之研究，國民教學研究學報 (4)，297-323。
- 廖碧蓮(2008)。社工人員的工作壓力與睡眠狀況之研究。社區發展季刊，121，234-251。
- 黎嘉雯、鄭佩珊、彭麗芳 (2010)。壓力爆煲患抑鬱社工四面受壓。2010年12月17日，取自 <http://www.com.cuhk.edu.hk/ubeat/100597/socialworker.pdf>

歐滄和 (1989)。高中學生校園人際壓力因應風格及有關因素之研究。國立臺灣師範大學教育研究所博士論文。台北：臺灣師範大學。

謝美娥 (1998)。老人長期照護的相關論題。台北：桂冠。

藍采風 (2003)。全方位壓力管理。台北：幼獅文化。

藍采風 (2000)。壓力與適應。台北：幼獅。

西文部分：

Boss, P.(2002).*Family stress management: A contextual approach (2nd ed)*. London : Sage.

Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986).

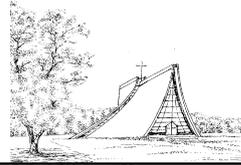
Dynamics of a stressful encounter, Cognitive appraisal, coping and encounter outcomes.

Journal of Personality and Social Psychology, 50(5), 992-1003.

Farmer, R. E., Monahan L. H., Hekeler R. W. (1984). *Stress management for human services*.

Beverly Hills, CA: Sage

Selye, H (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.



敬愛的老人安養、長期照顧機構社會工作前輩，您好：

我叫陳威任，目前就讀於東海大學社會工作系碩士班，我的碩士論文研究主題是想要了解老人安養及長期照顧機構中社會工作人員的工作壓力及因應方式。除此之外，也希望能夠對大家的工作業務執行狀況進行有系統的分析。此一研究之目的不但可以對於社會工作人員的工作壓力和因應提供相互之瞭解，也期盼研究結果能夠提供給機構做為建構適切工作環境、業務調配上之參考。因此您所提供的寶貴資料將能促成此一研究的完整性。

本研究將使用附寄之問卷，針對台灣地區所有立案之安養、長期照顧機構中聘任的社會工作人員進行資料的蒐集，因此麻煩您撥空填寫這份研究問卷，並在民國 100 年 4 月 15 日(五)前將填妥之問卷折疊裝訂後寄回（免貼郵票）。

再次感謝您的支持與協助！

敬祝 健康快樂

研究生：陳威任

指導教授：高迪理

敬上

2011.3.17

備註：

1. 您所提供的資料，我們將予以完全的保密，並且以整體的方式進行分析，問卷上之編號僅做為追蹤問卷回收並確認機構屬性資料之用。
2. 若有任何的問題，歡迎您與我們聯絡。
*聯絡地址：台中縣沙鹿區沙田路 1 之 32 號
*聯絡電話：0911680412 *聯絡人：陳威任研究生

附錄一、研究問卷

第一部分 問卷填答說明

問卷編號：

<p>工作業務及描述 〈請依照您是否有此工作項目圈選右方選項〉</p>	<p>是否從事此項業務/工作 (請圈選)</p> <p>① 是---接右邊續答</p> <p>2. 否〈請跳下一項業務續答〉</p>	<p>業務執行的頻率 (請填答)</p> <p>請依實際情況填答 (接右邊續答)</p>	<p>執行此項工作所感受到的壓力程度 (壓力測量為 0-10 分，0 分代表沒有壓力，10 分為壓力最大)(請圈選)</p> <p>圈①則跳達下一題</p> <p>請圈您感受之工作壓力程度</p> <p>例如：⑦</p> <p>(接右邊續答)</p>	<p>若有壓力，則因應方式是 (請填寫自身最主要的因應方式)(單選填答)</p> <p>請依照問卷參閱表填答您的因應方式代號 例如：2 透過情緒調適應對</p> <p>(接右邊續答)</p>	<p>處理該項壓力時之有效程度 (請圈選)</p> <p>請圈選左方您選擇之因應方式是否有效果 例如：</p> <p>①.有效</p> <p>2.還好</p> <p>3.無效</p> <p>(接續下一題)</p>
--	--	--	--	---	--

首先工作業務部分請您依照您是某從事此項工作業務為依據，圈選右欄的 1.是、2 否之代號，如您圈選①是則向右填答執行業務之頻率，如您選擇②否，則直接跳達下一題之工作業務。緊接著，填答完畢業務執行之頻率，則向右填答您對此項業務感受之工作壓力程度，壓力測量為 0-10 分，0 分為沒有壓力，10 分為壓力最大，如您圈選壓力程度為①則跳達下一題之工作業務；圈選 1-10 分之壓力程度則向右填答最主要因應方式，分別為 1.『傾向以理性的方式處理工作壓力』、2.『嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力』、3.『尋求他人的支持來降低工作壓力』、4.『傾向暫時不去面對工作壓力』，請您填答最主要因應方式之代號。填答完畢後，請您繼續向右圈選因應方式有沒有效果之選項，分別為 1.有效、2.還好、3.無效，例如②還好，至此則完成此項工作業務之所有提問，則請您繼續依以下工作業務，按照以上之方式作答，謝謝您。

第二部分：工作壓力、因應方式問卷：

工作業務及描述	是否從事此項業務/工作(請圈選)	業務執行的頻率 (請填答)	執行此項工作所感受到的 壓力程度 (0分代表沒有壓力，10分 為壓力最大)(請圈選)	若有壓力，則因應方式是 (請填寫自身最主要的因應方式)(單選填答) 請填答 1、2、3、4 其中一項		處理該項 壓力之有效 性 (請圈選)
1. 住民入住訪視與評估流程	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____	1. 傾向以理性的方式處理工作壓力 (告訴自己冷靜下來處理；擬定工作計畫並確實實施；閱讀相關書籍以能解決；藉此增進自我解決問題的能力；思考變通的方法來處理) 2. 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力 (找時間運動；找工作以外的事情做以減輕問題的困擾；參加與工作無關的其他活動來紓解壓力；與配偶、朋友或同事聊聊天；設法放鬆(離開工作位置出去走走)；請假，暫時離開工作崗位) 3. 尋求他人的支持來降低工作壓力 (積極與有相同經驗的人磋商；參考以前的處理經驗來解決問題；請示上級主管；詢問相關業務單位；尋求同事的協助與支持；尋求專家或輔導人員的協助) 4. 傾向暫時不去面對工作壓力 (希望問題會自動消失；承認自己無法處理；想要逃離工作現場；拒絕相信問題的存在；不想處理它；假裝沒有任何事發生)	1.有效 2.還好 3.無效
2. 向家屬介紹機構、帶領參觀與說明	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
3. 擬定新進住民照顧服務計畫	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
4. 提供住民退住後可能之社區資源供家屬參考	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
5. 幫助住民建立轉介資源網絡	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
6. 住民退住之情緒關懷處理	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每月大約執行幾次 大約：_____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效

工作業務及描述	是否從事此項業務/工作(請圈選)	業務執行的頻率 (請填答)	執行此項工作所感受到的 壓力程度 (0分代表沒有壓力,10分 為壓力最大)(請圈選)	若有壓力,則因應方式是 (請填寫自身最主要的因應方式)(單選填答) 請填答 1、2、3、4 其中一項	處理該項 壓力之有 效性 (請圈選)	
13.團體工作或活動的執行(每天例行活動的排定與執行;節慶活動的辦理:小團體工作) (懷舊團體、肢體團體等)	1. 是 2. 否 〈請跳下一題〉	每月大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____	1. 傾向以理性的方式處理工作壓力 (告訴自己冷靜下來處理;擬定工作計畫並確實實施;閱讀相關書籍以便能解決;藉此增進自我解決問題的能力;思考變通的方法來處理) 2. 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓力 (找時間運動;找工作以外的事情做以減輕問題的困擾;參加與工作無關的其他活動來紓解壓力;與配偶、朋友或同事聊聊天;設法放鬆(離開工作位置出去走走);請假,暫時離開工作崗位) 3. 尋求他人的支持來降低工作壓力 (積極與有相同經驗的人磋商;參考以前的處理經驗來解決問題;請示上級主管;詢問相關業務單位;尋求同事的協助與支持;尋求專家或輔導人員的協助) 4. 傾向暫時不去面對工作壓力 (希望問題會自動消失;承認自己無法處理;想要逃離工作現場;拒絕相信問題的存在;不想處理它;假裝沒有任何事發生)	1.有效 2.還好 3.無效
14.團體進行中引導老人互動 (引導互動、支持、幽默)	1. 是 2. 否 〈請跳下一題〉	每月大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
15.與機構其他專業人員間的合作 (建立跨專業人員聯繫會報、跨專業人員研討會、共同訪視、評估與處遇會議)	1. 是 2. 否 〈請跳下一題〉	每月大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
16.維持和營造老年人與家屬間的連結(家屬座談會、聯誼會、親友探訪、院民外出返家或住院期間與親人聯繫)	1. 是 2. 否 〈請跳下一題〉	每月大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
17.處理住民危機事件。 (住民跌倒、走失、打架衝突事件)	1. 是 2. 否 〈請跳下一題〉	每月大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效

工作業務及描述	是否從事此項業務/工作(請圈選)	業務執行的頻率 (請填答)	執行此項工作所感受到的 壓力程度 (0分代表沒有壓力,10分 為壓力最大)(請圈選)	若有壓力,則因應方式是 (請填寫自身最主要的因應方式)(單選填答) 請填答 1、2、3、4 其中一項		處理該項 壓力之有 效性 (請圈選)
18.是否有負責機構公關行銷 與媒體的業務執行(宣導、刊 物等)	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每年大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____	1. 傾向以理性的方式處理工作壓力 (告訴自己冷靜下來處理;擬定工作計畫並 確實實施;閱讀相關書籍以便能解決;藉此 增進自我解決問題的能力;思考變通的方法 來處理) 2. 嘗試調整自己的情緒反應來舒張工作壓 力 (找時間運動;找工作以外的事情做以減輕 問題的困擾;參加與工作無關的其他活動來 紓解壓力;與配偶、朋友或同事聊聊天;設 法放鬆(離開工作位置出去走走);請假,暫 時離開工作崗位) 3. 尋求他人的支持來降低工作壓力 (積極與有相同經驗的人磋商;參考以前的 處理經驗來解決問題;請示上級主管;詢問 相關業務單位;尋求同事的協助與支持;尋 求專家或輔導人員的協助) 4. 傾向暫時不去面對工作壓力 (希望問題會自動消失;承認自己無法處理; 想要逃離工作現場;拒絕相信問題的存在; 不想處理它;假裝沒有任何事發生)	1.有效 2.還好 3.無效
19.機構募款方面的業務(申請 政府或民間單位活動方案補 助)	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每年大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
20.機構志願服務人員招募。	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每年大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
21.機構志願服務人員教育訓 練。 (志願服務訓練程序、職前訓 練部分、在職訓練部分、擬定 訓練計畫、教育訓練執行與聯 繫、結束之評估與報告)	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每年大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效
22.接受大專院校實習生職 責。(策劃或規劃實習、受理 申請、擬定實習課程並陳核、 執行實習計畫)	1. 是 2. 否 (請跳下一題)	每年大約執行幾次 大約: _____次	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	您最主要的因應 方式為_____		1.有效 2.還好 3.無效

第三部分：個人基本資料

此部分是想要了解您個人的資料，請您在合適答案前的代號做『圈選』〈例如第一題：②.女〉即可，或在空白欄填上資料。

1、請問貴機構屬性為：

1. 公立 2.財團法人 3. 私人小型(49 床以下)

2、請問您目前所任職的機構類型為：

1. 安養機構類型
2. 長期照顧機構(長期照顧型、養護型、失智照護型)

3、能夠安置之總床位數為_____床

4、請問 貴機構目前收容安置的老年人數大約有_____人

5、請問 貴機構目前所聘用的專職工作人員(包括清潔人員、行政人員等)
人數總共有_____人

6、請問您在此一機構之職任方式為：

- 1.專任 2.兼任

7、您從事社會工作的總年資共_____年

8、您從事現職單位的年資為_____年

9、是否兼任有主管之職務： 1. 是 2. 否

10、您的每月薪資約：

1. 25000 元以下 2. 25001-30000 3. 30001-35000
4. 35001-40000 5. 40001-45000 6. 45001-50000
7. 50000 以上

11、請問您的性別： 1. 男 2. 女

12、請問您的年齡：_____歲

13、最高教育程度： 1. 大學 2. 碩士 3. 博士

14. 請問您目前的婚姻狀況：

1. 未婚 2. 結婚且與配偶同住 3. 結婚但沒有與配偶同住
4. 離婚 5. 配偶過世(鰥寡) 6. 其他(請說明)_____.

若日後您希望收到本研究之分析摘要，請在打勾，並麻煩寫下您的機構名稱_____

附錄二：執行各項工作業務感受到壓力程度表

執行工作業務感受到壓力程度表一($n=170$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
居民入住訪 視與評估流 程	0	28(16.5)	平均數 3.21
	1	18(10.6)	
	2	23(13.5)	眾數 3
	3	34(20.0)	中位數 3
	4	12(7.1)	標準差 2.366
	5	29(17.1)	
	6	7(4.1)	最大值 10
	7	12(7.1)	最小值 0
	8	5(2.9)	
	10	2(1.2)	

執行工作業務感受到壓力程度表二($n=174$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
向家屬介紹	0	52(29.9)	平均數 2.17
	1	18(10.3)	
機構帶領參	2	32(18.4)	眾數 0
	3	35(20.1)	
觀與說明	4	13(7.5)	中位數 2
	5	12(6.9)	
	6	7(4.0)	標準差 1.975
	7	3(1.7)	
	8	2(1.1)	最大值 8
			最小值 0

執行工作業務感受到壓力程度表三($n=185$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
擬定新進住 民照顧服務 計畫	0	23(12.4)	平均數 3.74 眾數 2 中位數 4 標準差 2.425 最大值 10 最小值 0
	1	9(4.9)	
	2	31(16.8)	
	3	25(13.5)	
	4	28(15.1)	
	5	30(16.2)	
	6	12(6.5)	
	7	14(7.6)	
	8	6(3.2)	
	9	5(2.7)	
	10	2(1.1)	

執行工作業務感受到壓力程度表四($n=133$)

工作業務及描述	執行此項工作所感 受到的壓力程度	次數(%)	統計數據
提供住民退 住後可能之 社區資源供 家屬參考	0	34(25.6)	平均數 2.49 眾數 0 中位數 3 標準差 2.069 最大值 8 最小值 0
	1	15(11.3)	
	2	17(12.8)	
	3	27(20.3)	
	4	17(12.8)	
	5	13(9.8)	
	6	3(2.3)	
	7	6(4.5)	
	8	1(0.8)	

執行工作業務感受到壓力程度表五($n=155$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
幫助住民建 立轉介資源 網絡	0	39(25.2)	平均數 2.66
	1	12(7.7)	
	2	17(11.0)	眾數 0
	3	33(21.3)	中位數 3
	4	23(14.8)	標準差 2.105
	5	20(12.9)	
	6	5(3.2)	
	7	4(2.6)	最小值 0
	9	2(1.3)	

執行工作業務感受到壓力程度表六($n=142$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
住民退住之 情緒關懷處 理	0	22(15.5)	平均數 3.49
	1	16(11.3)	
	2	19(13.4)	眾數 4
	3	16(11.3)	中位數 3
	4	23(16.2)	標準差 2.579
	5	13(9.2)	
	6	12(8.5)	
	7	7(4.9)	最小值 0
	8	11(7.7)	
	9	2(1.4)	
10	1(0.4)		

執行工作業務感受到壓力程度表七($n=104$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
處理公費住 民或自費無 家屬之住民 喪葬處理	0	12(11.5)	平均數 3.77 眾數 5 中位數 4 標準差 2.358 最大值 9 最小值 0
	1	7(6.7)	
	2	12(11.5)	
	3	18(17.3)	
	4	15(14.4)	
	5	19(18.3)	
	6	5(4.8)	
	7	8(7.7)	
	8	6(5.8)	
	9	2(1.9)	
	10	0(0)	

執行工作業務感受到壓力程度表八($n=101$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
處理住民喪 葬事宜之喪 葬費用申請 (申請急難救 助金、看護補 助、安置費用補 助)	0	20(19.8)	平均數 3.28 眾數 0, 5 中位數 3 標準差 2.341 最大值 9 最小值 0
	1	7(6.9)	
	2	11(10.9)	
	3	16(15.8)	
	4	10(9.9)	
	5	20(19.8)	
	6	9(8.9)	
	7	5(5.0)	
	8	2(2.0)	
	9	1(1.0)	
	10	0(0)	

執行工作業務感受到壓力程度表九($n=67$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
處理住民喪 葬問題之遺 產處理(財物 保管)	0	10(14.9)	平均數 3.78
	1	4(6.0)	
	2	12(17.9)	眾數 5
	3	5(7.5)	中位數 4
	4	4(6.0)	標準差 2.587
	5	17(25.4)	
	6	5(7.5)	最大值 10
	7	3(4.5)	最小值 0
	8	6(9.0)	
	10	1(1.5)	

執行工作業務感受到壓力程度表十($n=206$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
協助住民適 應機構生活 (對出現情緒 不穩現在的住 民有適當處理)	0	11(5.3)	平均數 4.66
	1	11(5.3)	
	2	26(12.6)	眾數 4
	3	24(11.7)	中位數 4
	4	32(15.5)	標準差 2.58
	5	25(12.1)	
	6	22(10.7)	最大值 10
	7	23(11.2)	最小值 0
	8	15(7.3)	
	9	11(5.3)	
10	6(2.9)		

執行工作業務感受到壓力程度表十一($n=197$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
處遇住民情 緒及問題	0	8(4.1)	平均數 4.86 眾數 4, 5 中位數 5 標準差 2.521 最大值 10 最小值 0
	1	7(3.6)	
	2	25(12.7)	
	3	22(11.2)	
	4	30(15.2)	
	5	30(15.2)	
	6	18(9.1)	
	7	22(11.2)	
	8	18(9.1)	
	9	11(5.6)	
	10	6(3.0)	

執行工作業務感受到壓力程度表十二($n=169$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
團體方案的 規劃與設計	0	9(5.3)	平均數 4.60 眾數 5 中位數 5 標準差 2.496 最大值 10 最小值 0
	1	10(5.9)	
	2	18(10.7)	
	3	25(14.8)	
	4	17(10.1)	
	5	33(19.5)	
	6	13(7.7)	
	7	18(10.7)	
	8	17(10.1)	
	9	6(3.6)	
	10	3(1.8)	

執行工作業務感受到壓力程度表十三($n=191$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
團體工作或 活動的執行 (每天例行活動 的排定與執 行;節慶活動的 辦理;小團體工 作)(懷舊團 體、肢體團體 等)	0	10(5.2)	平均數 4.51 眾數 5 中位數 5 標準差 2.436 最大值 10 最小值 0
	1	7(3.7)	
	2	28(14.7)	
	3	24(12.6)	
	4	23(12.0)	
	5	44(23.0)	
	6	16(8.4)	
	7	10(5.2)	
	8	19(9.9)	
	9	4(2.1)	
	10	6(3.1)	

執行工作業務感受到壓力程度表十四($n=190$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
團體進行中 引導老人互 動(引導互 動、支持、幽默)	0	23(12.1)	平均數 3.66 眾數 5 中位數 4 標準差 2.233 最大值 10 最小值 0
	1	10(5.3)	
	2	24(12.6)	
	3	31(16.3)	
	4	31(16.3)	
	5	39(20.5)	
	6	14(7.4)	
	7	6(3.2)	
	8	9(4.7)	
	9	2(1.1)	
	10	1(0.5)	

執行工作業務感受到壓力程度表十五($n=181$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
與機構其他 專業人員間 的合作 (建立跨專業 人員聯繫會 報、跨專業人員 研討會、共同訪 視、評估與處遇 會議)	0	14(7.7)	平均數 4.17 眾數 5 中位數 4 標準差 2.289 最大值 10 最小值 0
	1	9(5.0)	
	2	21(11.6)	
	3	27(14.9)	
	4	26(14.4)	
	5	36(19.9)	
	6	19(10.5)	
	7	13(7.2)	
	8	12(6.6)	
	9	3(1.7)	
10	1(0.6)		

執行工作業務感受到壓力程度表十六($n=183$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
維持和營造 老年人與家 屬間的連結 (家屬座談會、聯 誼會、親友探訪、 院民外出返家或住 院期間與親人聯 繫)	0	22(12.0)	平均數 4.15 眾數 3 中位數 4 標準差 2.557 最大值 10 最小值 0
	1	8(4.4)	
	2	19(10.4)	
	3	29(15.8)	
	4	22(12)	
	5	28(15.3)	
	6	15(8.2)	
	7	17(9.3)	
	8	18(9.8)	
	9	4(2.2)	
10	1(0.5)		

執行工作業務感受到壓力程度表十七($n=165$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
處理住民危 機事件 (住民跌倒、走 失、打架衝突事 件)	0	7(4.2)	平均數 4.91 眾數 5 中位數 5 標準差 2.585 最大值 10 最小值 0
	1	9(5.5)	
	2	20(12.1)	
	3	12(7.3)	
	4	20(12.1)	
	5	38(23.0)	
	6	14(8.5)	
	7	11(6.7)	
	8	18(10.9)	
	9	10(6.1)	
	10	6(3.6)	

執行工作業務感受到壓力程度表十八($n=80$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
是否有負責 機構公關行 銷與媒體的 業務執行(宣 導、刊物等)	0	8(10.0)	平均數 4.16 眾數 5 中位數 4 標準差 2.712 最大值 10 最小值 0
	1	6(7.5)	
	2	12(15.0)	
	3	9(11.3)	
	4	7(8.8)	
	5	16(20.0)	
	6	6(7.5)	
	7	5(6.3)	
	8	3(3.8)	
	9	7(8.8)	
	10	1(1.3)	

執行工作業務感受到壓力程度表十九($n=64$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
機構募款方 面的業務(申 請政府或民間 單位活動方案 補助)	0	5(7.8)	平均數 5 眾數 5 中位數 5 標準差 2.922 最大值 10 最小值 0
	1	4(6.3)	
	2	5(7.8)	
	3	6(9.4)	
	4	8(12.5)	
	5	11(17.2)	
	6	4(6.3)	
	7	5(7.8)	
	8	5(7.8)	
	9	8(12.5)	
	10	3(4.7)	

執行工作業務感受到壓力程度表二十($n=104$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
機構志願服 務人員招募	0	11(10.6)	平均數 4.34 眾數 2 中位數 4 標準差 2.751 最大值 10 最小值 0
	1	4(3.8)	
	2	16(15.4)	
	3	13(12.5)	
	4	12(11.5)	
	5	14(13.5)	
	6	6(5.8)	
	7	13(12.5)	
	8	8(7.7)	
	9	3(2.9)	
	10	4(3.8)	

執行工作業務感受到壓力程度表二十一($n=70$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
機構志願服 務人員教育 訓練 (志願服務訓練 程序、職前訓練 部分、在職訓練 部分、擬定訓練 計畫、教育訓練 執行與聯繫、結 束之評估與報 告)	0	9(12.9)	平均數 4.01 眾數 5 中位數 4 標準差 2.522 最大值 10 最小值 0
	1	4(5.7)	
	2	6(8.6)	
	3	8(11.4)	
	4	12(17.1)	
	5	15(21.4)	
	6	6(8.6)	
	7	3(4.3)	
	8	4(5.7)	
	9	1(1.4)	
10	2(2.9)		

執行工作業務感受到壓力程度表二十二($n=89$)

工作業務及 描述	執行此項工作所感受 到的壓力程度	次數(%)	統計數據
接受大專院 校實習生職 責(策劃或規 劃實習、受理申 請、擬定實習課 程並陳核、執行 實習計畫)	0	5(5.6)	平均數 4.66 眾數 5 中位數 5 標準差 2.522 最大值 9 最小值 0
	1	8(9.0)	
	2	7(7.9)	
	3	9(10.1)	
	4	10(11.2)	
	5	17(19.1)	
	6	9(10.1)	
	7	9(10.1)	
	8	11(12.4)	
	9	4(4.5)	
10	0(0)		

附錄三：參與本研究之資料回覆名單

內政部直轄

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
1	內政部北區老人之家(含頤苑)				
2	內政部中區老人之家	4.			
3	內政部南區老人之家	7.			
4	內政部東區老人之家	1.			
5	內政部澎湖老人之家	1			
6	內政部彰化老人養護中心				
7	財團法人台灣省私立台北仁濟院附設仁濟安老所	2.			
8	財團法人臺灣省私立光明仁愛之家	1			
9	財團法人臺灣省私立健順養護中心	3.			
10	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家	2.			
11	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設成功養護中心	2.			
12	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設苗栗養護中心	2			
13	財團法人台灣省私立菩提仁愛之家				
14	財團法人利河伯社會福利基金會附設臺灣省私立基督仁愛之家	2.			
15	財團法人臺灣省私立普門仁愛之家	1.			
16	財團法人樹河社會福利基金會附設台灣省私立悠然山莊安養中心	3.			
17	財團法人台灣省私立高雄仁愛之家				
18	財團法人臺灣省私立孝愛仁愛之家				
19	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家附設新竹老人養護中心				
20	台中市立仁愛之家				
21	財團法人臺灣省私立嘉義博愛仁愛之家	3.			
22	財團法人臺灣省私立嘉義濟美仁愛之家	2			
23	財團法人臺灣省私立嘉義仁愛之家				
24	財團法人臺灣省私立台南仁愛之家				

北區（基隆市、台北市、台北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣）

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
25	臺北市立浩然敬老院	11.	48	臺北市私立一心老人養護所	
26	臺北市政府社會局老人自費安養中心	3.	49	臺北市私立明德老人養護所	
27	臺北市至善老人安養護中心		50	臺北市私立大園老人養護所	
28	臺北市文山老人養護中心	1	51	臺北市私立仁群老人養護所	
29	臺北市兆如老人安養護中心		52	臺北市私立仁家老人養護所	
30	台北市私立松德老人養護所		53	臺北市私立台欣老人養護所	1
31	臺北市私立慧光老人養護所	2.	54	臺北市私立大同老人養護所	
32	臺北市私立健全老人養護所		55	臺北市私立建順老人養護所	
33	財團法人臺北市私立新生老人養護所		56	臺北市私立敦煌老人養護所	1
34	財團法人臺北市私立康狀老人養護所		57	臺北市私立建興老人養護所	1.
35	財團法人臺北市私立大安老人養護所		58	臺北市私立德寶老人養護所	
36	財團法人臺北市私立平安老人養護所		59	臺北市私立三德老人養護所	
37	財團法人天主教失智老人社會福利基金會附設臺北市私立聖若瑟失智老人養護中心		60	臺北市私立大慶老人養護所	
38	臺北市私立仁泰老人養護所		61	臺北市私立松青園老人養護所	1.
39	財團法人臺北市私立恆安老人養護中心	2	62	臺北市私立松瑞園老人養護所	
40	財團法人臺北市私立愛愛院		63	臺北市私立法泉老人養護所	1.
41	財團法人臺北市私立仁愛院	1.	64	臺北市私立龍江老人長期照顧中心(養護型)	
42	財團法人臺北市私立中文老人養護所		65	臺北市私立晉安老人養護所	
43	財團法人臺北市私立恆生老人養護所		66	臺北市私立懷澤老人養護所	2.
44	財團法人臺北市私立惠心老人養護所		67	臺北市私立懷慈老人養護所	
45	財團法人臺北市私立慧華老人養護所		68	臺北市私立仁仁老人養護所	
46	財團法人臺北市私立華夏陽明山生活山莊老人安養中心		69	臺北市私立延壽老人養護所	1
47	臺北市私立一仁老人長期照護中心				

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
70	臺北市私立群英老人養護所		105	臺北市私立崇順老人養護所	
71	臺北市私立台大老人養護所		106	臺北市私立祥暉老人養護所	
72	臺北市私立天恩老人養護所		107	臺北市私立祥霖老人養護所	
73	臺北市私立上上老人養護所	1	108	臺北市私立瑞暉老人養護所	
74	臺北市私立葉爸爸老人養護所	1.	109	臺北市私立行義老人養護所	
75	臺北市私立葉媽媽老人養護所		110	臺北市私立義行老人養護所	
76	臺北市私立華安老人長期照護中心	1	111	臺北市私立聖心老人養護所	
77	臺北市私立嘉恩老人養護所		112	臺北市私立頌恩老人養護所	1.
78	臺北市私立新常安老人養護所		113	臺北市私立榮健老人養護所	
79	臺北市私立長泰老人養護所		114	臺北市私立榮康老人養護所	
80	臺北市私立青青老人養護所		115	臺北市私立林園老人養護所	
81	臺北市私立倚青苑老人養護所		116	臺北市私立常喜老人養護暨長期照護中心	
82	臺北市私立康庭老人養護所		117	臺北市私立賢暉老人養護所	
83	臺北市私立宜親老人養護所		118	臺北市私立安欣老人養護所	1.
84	臺北市私立松園老人養護所		119	臺北市私立展欣老人養護所	
85	臺北市私立祇福老人養護所	1	120	臺北市私立祥家老人養護所	1
86	臺北市私立瑞生老人養護所		121	臺北市私立童音老人養護所	
87	臺北市私立麗生老人養護所		122	臺北市私立瑞安老人養護所	1
88	臺北市私立安家老人養護所		123	臺北市私立銀髮族老人養護所	1
89	臺北市私立永青老人養護暨長期照護中心		124	臺北市私立安輝老人養護所	
90	臺北市私立天下知老人養護所		125	臺北市私立福德老人養護所	
91	臺北市私立北投老人養護所		126	臺北市私立文德老人養護所	
92	臺北市私立台安老人養護所		127	臺北市私立佳泰老人養護所	
93	臺北市私立全民老人養護所		128	臺北市私立東昇老人養護所	1.
94	臺北市私立全家老人養護所		129	臺北市私立恆愛老人養護所	
95	臺北市私立安立老人養護所		130	臺北市私立祥鶴老人養護所	1
96	臺北市私立宏安老人養護所		131	臺北市私立慈安老人養護所	
97	臺北市私立陽明山老人養護所	1	132	臺北市私立慧誠老人養護所	
98	臺北市私立怡靜老人養護所		133	臺北市私立錦祥老人養護所	1
99	臺北市私立長暉老人養護所		134	臺北市私立心慈老人養護所	
100	臺北市私立廣福老人養護所		135	臺北市私立景安老人長期照顧中心(養護型)	1.
101	臺北市私立德惠老人養護所	1	136	臺北市私立美安老人長期照顧中心(養護型)	1.
102	臺北市私立倚青園老人養護所	1.	137	臺北市私立松竹園老人長期照顧中心	
103	臺北市私立高德老人養護所	1.	138	臺北市私立群仁老人養護所	
104	臺北市私立崇喜老人養護所	1	139	臺北市私立榮祥老人養護所	1

140	臺北市私立安安老人長期照顧中心(養護型)		166	苗栗縣私立聖亞社區養護中心	
141	臺北市私立荷園老人長期照顧中心(養護型)	1.	167	苗栗縣私立聖庭老人長期照顧中心(養護型)	1
142	財團法人感恩社會福利慈善基金會承辦羅東鎮養護所(公設民營)	2.	168	苗栗縣私立清暉老人養護中心	
143	財團法人宜蘭縣私立蘭陽仁愛之家	1	169	苗栗縣私立美麗家園老人長期照顧中心-養護型	
144	財團法人天主教靈醫修女會附設宜蘭縣私立瑪利亞長期照護中心	4	170	財團法人桃園縣私立牲光老人養護中心	
145	財團法人宜蘭縣私立天主教弘道仁愛之家		171	財團法人桃園縣私立國宏老人養護中心	1
146	財團法人天主教遣使會附設宜蘭縣私立聖方濟安老院	1	172	財團法人桃園縣私立大舜老人養護中心	1.
147	財團法人宜蘭縣私立竹林養護院	2.	173	財團法人桃園縣私立怡德養護中心	
148	財團法人宜蘭縣私立親水園老人養護之家	1	174	財團法人桃園縣私立怡德養護中心承辦桃園縣蘆竹鄉長期照顧中心-養護型	
149	財團法人宜蘭縣私立鴻德養護院	1	175	桃園縣私立祥安安養護中心	
150	財團法人宜蘭縣私立宏仁老人長期照顧中心(養護型)		176	桃園縣私立伯園養護中心	1
151	財團法人天主教靈醫會附設宜蘭縣私立聖嘉民老人長期照顧中心(養護型)	2.	177	桃園縣私立慈家老人養護中心	1.
152	宜蘭縣私立紫竹老人養護中心		178	桃園縣私立愈健養護中心	1.
153	宜蘭縣私立全國老人養護院		179	桃園縣私立吳木同安養護中心	
154	宜蘭縣私立安親老人養護院		180	桃園縣私立家輔養護中心	
155	宜蘭縣私立健康老人養護院		181	桃園縣私立明新安養護中心	
156	宜蘭縣私立救仁老人養護之家		182	桃園縣私立庭園養護長期照顧中心(養護、長期照護型)	
157	宜蘭縣私立寬仁養護之家	1	183	桃園縣私立友愛養護中心	1
158	宜蘭縣私立廣親老人長期照顧中心(養護型)		184	桃園縣私立祐康長期照顧中心(養護型)	
159	宜蘭縣私立長青老人養護中心		185	桃園縣私立龍德長期照顧中心(養護型)	
160	苗栗社區老人安養護中心(戊山園)	1.	186	基隆市立仁愛之家	
161	苗栗苑裡社區老人養護中心	2	187	財團法人基隆市私立博愛仁愛之家	2
162	財團法人苗栗縣私立向陽社會福利慈善事業基金會附設苗栗縣私立東照長期照護機構	1	188	財團法人台北市私立恆安老人養護中心(委辦基隆市立仁愛之家養護大樓)	3.
163	財團法人苗栗縣私立華康長期照護機構	1.	189	新北市立仁愛之家	
164	財團法人苗栗縣私立海青老人養護中心		190	新北市五股老人公寓	
165	苗栗縣私立誠意老人長期照顧中心(養護型)		191	財團法人新北市私立天主教安老會	1.

192	財團法人臺北縣私立廣恩老人養護中心				
193	財團法人中華文化社會福利基金會 附設新北市私立翠柏新村安養中心				
194	財團法人臺灣基督長老教會雙連教會 附設新北市私立雙連安養中心	6.			
195	財團法人新北市私立瑞光老人養護 中心	2.			
196	新北市私立宏祈老人養護中心	1.			
197	新北市私立新陽光老人長期照顧中 心(養護型)				
198	新北市私立新中老人養護中心				
199	新北市私立祥好尊榮老人養護中心				
200	新北市私立永祥老人養護中心				
201	新北市私立及人老人養護中心				
202	新北市私立祐安老人養護中心				
203	新北市私立皇冠老人養護中心				
204	新北市私立惟思老人養護中心	1.			
205	新北市私立夏雨老人長期照顧中心 (長期照護型)	1			
206	新北市私立今光愛心老人養護中				
207	財團法人基督教中華協力會附設新 竹市私立伯大尼老人養護中心				
208	財團法人新竹縣私立保順養護中心				
209	財團法人台灣省天主教會新竹教區 附設新竹縣私立長安老人養護中心				
210	財團法人台灣省天主教會新竹教區 承辦竹北老人安養中心				
211	新竹縣私立任崧養護中心				
212	新竹縣私立長春養護中心				
213	新竹縣私立廣慈長期照顧中心(養護 型)				
214	新竹縣私立勝光長期照顧中心(養護 型)				

中部地區（台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣）

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
215	財團法人台中市私立永耕社福基金會附設台中市私立永耕老人養護中心	2	235	台中市私立慈恩老人養護中心	1
216	財團法人台灣省台中市順天宮輔順將軍廟附設私立輔順仁愛之家		236	台中市立仁愛之家(公立)	2.
217	財團法人台中市私立長生老人長期照護中心		237	台中市私立惠恩老人養護中心	
218	財團法人臺中市私立公老坪社會福利慈善事業基金會附設臺中縣私立田園老人養護中心	3.	238	台中市私立長生老人養護中心	
219	財團法人基督教福音信義傳道會附設台中市私立信義老人養護中心	1.	239	台中市私立真理老人養護中心	
220	財團法人臺中市私立普濟社會福利慈善事業基金會附設臺中市私立普濟老人養護中心	1.	240	台中市私立欣德老人長期照顧中心(養護型)	
221	財團法人台灣省私立永信社會福利基金會附設台中市私立松柏園老人養護中心		241	台中市私立永春老人長期照顧中心(養護型)	
222	財團法人臺中市私立廣達社會福利慈善事業基金會附設臺中市私立廣達老人長期照顧中心	2	242	台中市私立杏林老人養護中心	
223	台中市私立天成老人長期照顧中心		243	台中市私立老人田園養護中心	
224	台中市私立德康養護中心	1	244	台中市私立玫瑰園老人養護中心	
225	台中市私立祥和老人養護中心		245	台中市私立國光老人養護中心	
226	台中市私立仁和老人養護中心		246	台中私立安健老人養護中心	
227	台中市私立宏泰老人養護中心		247	臺中市私立至善園老人養護中心	1.
228	台中市私立曉陽老人長期照顧中心(養護型)		248	台中市私立名家老人長期照顧中心(養護型)	
229	台中市私立福祿貝老老人養護中心		249	台中市私立大愛老人養護中心	
230	台中市私立貝思特老人長期照顧中心(養護型)		250	台中市私立全家老人養護中心	
231	台中市私立大墩老人養護中心		251	台中市私立泰安老人養護中心	
232	台中市私立長庚老人養護中心		252	台中市私立長生老人養護中心	1.
233	台中市私立永和老人養護中心		253	台中市私立桃太郎老人養護中心	
234	台中市私立信望愛老人養護中心		254	台中市私立松群老人養護中心	

255	台中市私立大甲老人養護中心		282	彰化縣私立日英老人養護中心	
256	台中市私立永和老人長期照顧機構 (養護型)		283	彰化縣私立和慷老人養護中心	1
257	財團法人南投縣私立南投仁愛之家	1.	284	彰化縣私立大德老人養護中心	
258	財團法人南投縣私立傑瑞社會福利 基金會附設南投縣私立傑瑞老人安 養中心		285	彰化縣私立明昇老人養護中心	1.
259	南投縣私立寶優老人養護中心	1	286	彰化縣私立博愛老人養護中心	
260	南投縣私立保生老人養護中心		287	彰化縣私立松柏老人長期照護中心	
261	雲林縣私立博愛老人養護中心		288	彰化縣私立主光老人養護中心	
262	財團法人雲林縣私立同仁仁愛之家	2	289	彰化縣私立聖仁老人長期照護中心	
263	財團法人天主教中華道明修女會附 設私立福安老人療養所		290	彰化縣私立竣光老人長期照顧中心	
264	雲林縣私立古坑老人長期照顧中心 (長期照護型)				
265	雲林縣私立慈暉老人養護中心				
266	雲林縣私立朝陽老人養護中心	1.			
267	雲林縣私立慈愛老人養護所	1			
268	雲林縣私立僑真老人養護中心				
269	雲林縣私立華山老人養護中心				
270	財團法人彰化縣私立廣成老人安養 中心				
271	財團法人彰化縣私立珍瑩老人養護 中心				
272	財團法人彰化縣私立慈恩老人養護 中心				
273	財團法人彰化縣私立愛如心老人養 護中心				
274	財團法人彰化縣私立慈惠老人養護 中心				
275	財團法人彰化縣私立茉莉園老人長 期照顧中心				
276	彰化縣私立馨園老人長期照護中心	1			
277	彰化縣私立北斗老人養護中心				
278	彰化縣私立埔心老人養護中心	1.			
279	彰化縣私立長生老人養護中心				
280	彰化縣私立大眾老人養護中心	1			
281	彰化縣私立竹子老人養護中心				

南部地區（嘉義縣、嘉義市、台南市、高雄市、屏東縣）

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
291	台南市立仁愛之家	2.	309	財團法人私立枋寮老人養護中心	
292	台南市私立聖功老人養護中心	1.	310	財團法人屏東縣私立永安老人養護中心	1.
293	財團法人台南市天主教仁愛修女會附設台南市私立老吾老養護中心		311	財團法人私立聖欣老人養護中心	1.
294	財團法人台南市私立吾愛吾家養護中心		312	私立順心老人長期照顧中心（養護型）	
295	財團法人臺南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會附設臺南市私立臨安老人養護中心	1.	313	私立佳南養護之家	1
296	台南市私立中華老人養護中心		314	私立順仁老人養護中心	
297	台南市私立大恩老人養護中心		315	私立旭泰老人養護中心	1.
298	台南市私立祐健老人養護中心		316	高雄市政府社會局仁愛之家	1.
299	台南縣私立大同養護中心		317	財團法人高雄市私立濟眾老人養護中心	2.
300	財團法人臺南市私立萬安社會福利慈善事業基金會經營台南市官田老人養護中心		318	財團法人高雄基督教信義醫院附設高雄市私立方舟養護之家	1.
301	台南縣私立萬安養護中心		319	高雄市私立新松柏養護之家	
302	財團法人台灣省台南市台灣首廟天壇附設台南縣私立天壇老人養護中心	3.	320	高雄市私立華榮養護中心	1
303	財團法人台南縣私立麻豆社會福利慈善事業基金會附設台南縣私立麻豆老人養護中心	1.	321	高雄市私立和信養護中心	1
304	財團法人臺南縣私立佛教觀音村社會福利慈善事業基金會附設臺南縣私立觀音村老人養護靜修院	1.	322	高雄市私立健生老人養護中心	
305	財團法人臺南縣私立上崙社會福利慈善事業基金會附設臺南縣私立懷安老人養護中心	1.	323	高雄市私立關懷老人養護中心	1
306	財團法人屏東縣私立長青老人養護中心		324	高雄市私立天誠老人養護中心	
307	財團法人屏東縣私立清境家園社會福利慈善事業基金會附設屏東縣私立清境家園長期照護中心		325	高雄市私立安安養護之家	
308	財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家	4.	326	高雄市私立慈慧養護中心	

327	高雄市私立永康老人養護中心		352	高雄市私立慈祐老人長期照顧中心(養護型)	1.
328	高雄市私立崇祐養護中心	1	353	高雄市私立普祐老人長期照顧中心(養護型)	
329	高雄市私立新立養護中心		354	高雄市私立安泰老人長期照顧中心(長期照護型)	
330	高雄市私立新東海老人養護中心		355	高雄市私立合信老人長期照顧中心(養護型)	1
331	高雄市私立富華養護中心	1	356	高雄市私立大順老人長期照顧中心(養護型)	
332	高雄市私立新榮總養護中心		357	高雄市私立九如老人長期照顧中心(養護型)	1.
333	高雄市私立仁祥養護之家		358	高雄市私立崇恩老人長期照顧中心(養護型)	
334	高雄市私立佑昌養護之家	1	359	高雄市私立達仁老人長期照顧中心(養護型)	
335	高雄市私立孝升老人養護中心		360	高雄市私立日新老人長期照顧中心(養護型)	
336	高雄市私立健安老人養護中心		361	高雄市明山慈安居老人養護中心	1
337	高雄市私立新健安老人養護中心		362	高雄市私立四季庭園老人養護之家	
338	高雄市私立鴻安老人養護中心	1	363	財團法人高雄市私立永安老人養護中心	
339	高雄市私立新吉祥養護之家		364	財團法人高雄市私立張簡秋風社會福利慈善事業基金會附設高雄市私立松喬老人養護中心	
340	高雄市私立新如意養護之家		365	財團法人高雄市私立愛心老人養護中心	
341	高雄市私立人慈養護之家	1.	366	財團法人高雄市私立合信興老人養護中心	1
342	高雄市私立人愛養護之家	1	367	財團法人高雄市私立萃文書院社會福利慈善事業基金會附設萃文佛恩養護院	2
343	高雄市私立良安老人養護中心	1.	368	財團法人高雄市私立淨覺社會福利慈善事業基金會附設高雄縣私立淨覺老人養護中心	1.
344	高雄市私立冠安老人養護中心	1.	369	高雄市私立合家村老人養護中心	
345	高雄市私立新禾康養護之家		370	高雄市私立宏仁老人養護中心	1.
346	高雄市私立祥和老人養護中心	1	371	高雄市私立湖內老人養護之家	1.
347	高雄市私立安和養護中心		372	高雄市私立安祥老人養護中心	
348	高雄市私立春暉長期照顧中心(養護型)	1.	373	嘉義市私立國泰長期照護中心	
349	高雄市私立長群長期照顧中心(養護型)		374	嘉義市私立展順老人長期照護中心	
350	高雄市私立家恩長期照顧中心(養護型)		375	財團法人嘉義市私立瑞泰老人長期照護中心	2.
351	高雄市私立高安老人長期照顧中心(養護型)	1.	376	嘉義市私立誠泰老人養護中心	

377	嘉義市私立東洋老人養護中心				
378	財團法人利河伯社會福利基金會附設嘉義縣私立基督養護中心	1.			
379	財團法人嘉義縣私立開元殿福松老人養護中心	1.			
380	嘉義縣私立長春老人養護中心	1			
381	嘉義縣私立尚愛老人養護中心				
382	嘉義縣私立慶安老人長期照顧中心(養護型)				
383	嘉義縣私立南新老人養護中心				
384	嘉義縣私立雙福寶慈濟佛門老人養護中心				
385	嘉義縣私立中林養護中心				
386	嘉義縣私立慈保養護中心				
387	嘉義縣私立詠康老人養護中心				
388	嘉義縣私立番路僧伽老人養護中心				
389	嘉義縣私立養生老人長期照顧中心(養護型)	1.			

東部地區(花蓮縣、台東縣)及外島地區

序號	機構名稱	回覆份數	序號	機構名稱	回覆份數
390	金門縣立大同之家		400	花蓮縣私立祥安養護中心	1.
391	連江縣立大同之家		401	花蓮縣私立全民養護中心	
392	花蓮縣私立崇恩老人養護之家		402	花蓮縣私立長春老人養護之家	1
393	財團法人基督教芥菜種會附設花蓮縣私立主牧安養中心	2.	403	財團法人台灣省台東縣天主教聖十字架修女會附設天主教私立聖十字架療養院	
394	財團法人花蓮縣私立博愛居安廬老人安養中心	1	404	財團法人台東縣私立台東仁愛之家	
395	財團法人天主教會花蓮教區附設花蓮縣私立聲遠老人養護之家	1.	405	財團法人北部台灣基督長老教會東部中會附設台東縣私立長青老人養護中心	1
396	財團法人中華基督教伯特利會總會附設花蓮縣私立長榮養護院	1.	406	財團法人台東縣私立柏林老人養護中心	
397	財團法人花蓮縣私立吉豐老人養護所	2	407	台東縣私立愛心老人養護中心	
398	花蓮縣私立長青老人養護中心		408	台東縣私立仁和養護中心	2
399	花蓮縣私立長生老人養護中心		409	台東縣私立大愛老人養護中心	1.

410	台東縣私立豐禾老人養護中心				
411	台東縣私立一心老人養護中心				
412	臺東縣私立九如長期照顧中心(養護型)	1			
413	臺東縣私立清境家園長期照顧中心(養護型)				
414	臺東縣私立慈心老人長期照顧中心(養護型)				