

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與研究背景

由於經濟及社會的持續發展，台灣的家庭結構逐漸由傳統的大家庭，演變成折衷家庭，再變成現在小家庭制度盛行的狀況。而受到家庭中共同居住人數減少，以及婦女人力投入就業市場的影響，原本家庭中對老人、小孩、以及身心障礙者的照顧功能，也相對的減弱，尤以對老人照顧影響最大。依 WHO（聯合國世界衛生組織）之定義，一國之中六十五歲以上人口若超過總人口的七 % 稱為「高齡化社會」；超過十四 % 稱為「高齡社會」。台閩地區早在民國八十二年九月，六十五歲以上人口達一四七萬人，占總人口的七 %，成為高齡化社會，在九十一年七月底台閩地區六十五歲以上人口為二、一、八六六人，突破二百萬人，占總人口八.九一 %（內政部戶政司，2002）有關民國八十八年台閩地區老人福利機構需求概況調查報告（1999）中資料所顯示之「六十五歲以上行動不太方便者佔十二.五 %」來估算，台灣現在有近二十三萬行動不太方便之老人。且六十五歲以上之老人中，有近八五 % 表示養老方式是居住在家，有近七 % 表示長期照顧仍以家庭式或社區式照顧為優先考慮之選擇。依照內政部人口政策委員會推估，台閩地區老年人口比率到一一 年時將升至一四.一二 %，達「高齡社會」之指標。在二 一年全國社會福利會議結論亦揭示：老人福利除提高機構式服務與照顧品質外，更應擴展為居家式照顧，使老人能在家生活並獲妥善照顧。由於年齡逾六十五歲以上老人總人口數年年遞增，且依老人之需求更易推估，需要居家服務之老人亦隨之而增，因此對居家服務業務之推動，為當前老人福利服務工作重要課題，實不容怠慢或疏忽。

為提供符合「就地安置」、「就地老化」及「福利社區化」之原則與「可及性」、「可近性」、「便利性」之服務，居家服務是較為貼近老年人養老需要之服務方式。然社政單位從民國七十年實施「在宅服務」到現今稱之「居家服務」逾二十年，卻也衍生不少弊病。關於居家服務措施的績效與執行狀況，有多位學者、實務工作人員（王玠，1991；王增勇，1992；蘇昭如，

1992；師豫玲，1993；萬育維、孫健忠，1992；羅詠娜，1993）進行研究發現，其困難有（1）承辦人員人力的不足；（2）委託經費不足；（3）委託對象難求且服務品質參差不齊；（4）服務人力的難求；（5）服務範圍廣闊、服務項目未整合；（6）各委託機構服務內容、項目、時間，因機構規定不一，有不同服務範圍；（7）缺乏配合相關機構，服務網絡未建立；（8）居家照顧福利服務輸送體系複雜性與轉介過程曲折，限制了低收入戶的使用。而有關居家服務研究對我國推展居家服務之建議包括：協助成立居家服務員支持團體、提供諮詢輔導訓練；加強督導服務；家屬與居家服務員配合；提高居家服務員工作福利與相關津貼；建立一套完善居家服務績效評核制度；居家服務納入保險體系等（林嘉莉，1992；陸光，1988；謝美娥，1992；羅詠娜，1993）。其中居家服務執行中，人力尤為攸關成敗之關鍵，因此內政部特於八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，將居家服務工作所需階段性訓練、督導及訓練課程內容予以明確規範，目標即為提高居家服務品質，並進而訓練受照顧者家屬習得專業服務技巧，以改善生活品質。由此可知，居家服務員不論是專職（每週服務時數四十小時以上）、兼職（每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時）、志願居家服務員（每週服務時數四小時以上，未滿十八小時）或服替代役之社會役役男，其身分雖有所不同，然在從事居家服務前均應接受居家服務職前訓練，且在執行服務過程中，為提昇居家服務績效，都需要居家服務督導制度之配套措施方能確保服務品質。

有關居家服務推展過程中，居家服務員在服務時會面臨下列問題，就個案方面：由於老人的問題呈現多元性與異質性，有溝通與互動的困難，往往已超越居家服務員的角色和能力所能勝任；就居家服務員本身方面：當老人所提出的問題複雜，不知所措以致無法處理案主需求或未能及時處理時，居家服務員不免覺無成就感，有時會遭受案主或家屬誤解，以致居家服務員會有離職的傾向；就服務單位及督導方面：缺乏定期和長期性志工，且無督導之專業人力，及機構在個案督導與服務管理上，專業人力仍相當缺乏（林茹嵐，2001；梁慧雯，1999）。筆者服務機構內政部彰化老人養護中心，其為推展機構外展服務並因應社會需求，於八十八年五月開始與彰化市公所聯繫，辦理彰化市獨居老人居家服務，目前服務個案達二十位，志願居家服務員二十七位，並由社工員兼辦居家服務業務與督導職責，該中心志願居家服務員雖依規定參加訓練，並均領有居家服務員職前

訓練證書，然在服務過程中，仍會遭遇許多問題與困難，而不知如何因應：如居家服務員使命感太強，將案主問題全攬在身上欲解決卻無能為力而引起挫敗感；居家服務員服務逾越服務本質與目的，造成案主過度依賴之情況；與案主非同居之親友未建立友善關係引起誤會；服務過程性騷擾問題防範；如何避免與案主間有金錢糾紛之困擾.....等等問題與困境。當居家服務員不知如何因應時，透過居家服務督導者個別督導、團體督導、定期與不定期召開居家服務個案研討或居家服務聯繫會報，透過運用行政、支持、教育、調解等督導功能，居家服務員在服務過程所遭遇的問題一一獲得解決或改善。若是居家服務督導功能未發揮，居家服務員服務持續性及居家服務品質將深受影響。

對居家服務人員之專業素養、服務能力、服務品質、自主權限等要求，需透過定期之訓練予以維持，使服務差距盡量縮減，才能達到適合老人需要，及社會責信（Social accountability）所注重之品質保證（Quality assurance）。在居家服務過程中，最易引起質疑者為服務品質之議題；劉嘉年（1996）建議可從三方面來判斷：結構（是否有完善之服務規劃再交由服務人員去執行？服務技術之訓練狀況？）、過程（服務工作有否明確之權責劃分？工作人員服務態度為何？服務人員與老人或家屬互動、溝通之狀況為何？）及結果（老人主觀之整體服務滿意度為何？家屬照護負擔改善狀況為何？）（轉引自蔡啟源，2000）。此乃與居家服務督導功能是否發揮息息相關。

經由上述資料得知，如何使居家服務提供符合案主需求及發揮服務績效，居家服務督導制度落實是相當重要之一環，目前全國推展居家服務已行之有年，而推展居家服務單位對居家服務督導重視程度、認知清楚與否，功能運用狀況與督導功能的有效性品質如何...等等問題，相關探討文獻及研究甚少，由於督導制度攸關專業服務績效成果，經由督導制度功能發揮可確保居家服務品質，若居家服務提供在無人提供諮詢、調節、指導、監督下運作，則可能對案主、機構做出傷害性行為，或居家服務員面臨困境卻無人協助而離職、流失等問題與困境，因此，明確居家服務督導之功能、角色與職責，建立督導模式與方法並儘速培訓督導人才，此乃從事居家服務工作，增進服務績效應當予以重視及檢視之課題，因此觸發筆者研究動機。

而綜觀社會工作實務推展，在有限人力、物力、財力下，常遭遇困難重重，不論從鉅視、微視面或體制外、體制內，常有許多社會工作者無法改變之現狀與無力感，唯一能掌握與改變即是自我專業能力提昇與工作投入以增進服務績效，在居家服務上亦有上述雷同困境，身為一位從事居家服務實務工作者，從檢視工作過程中難題，進而謀求改變，是在諸多困境中較能自我控制及可行之處，因此在目前強調服務績效的社會工作專業中，經由老人居家服務督導者自我評估督導功能運用狀況與品質程度如何，以反省如何增進服務品質及提供更專業化服務，此乃筆者選定此研究主題的重要思維。

## 第二節 研究目的

為針對目前國內居家服務督導功能運用之現況進行研究與分析，以了解老人居家服務督導者，在提供督導過程中督導功能發揮情況，並藉此檢視居家服務督導功能發揮之有效性品質。因此本研究乃聚焦於老人居家服務督導功能運作現況，及老人居家服務督導者自評督導功能之有效性品質為何進行探討。本研究的主要目的如下

1. 經由探討目前老人居家服務督導功能之實務運作內涵，了解不同機構特性與個人特質在教育、支持、行政、調解等四種督導功能運用之狀況，以提供老人居家服務督導者對老人居家服務員提供督導服務時之參考
2. 透過了解不同機構特性、個人特質、督導功能運作狀況，三者其與督導功能有效性品質的差異性關係，以作為提供更具「服務品質」服務之依據。
3. 對於老人居家服務督導功能的運作與有效性品質的發揮提供研究發現的建言以及可行的意見，俾利老人居家服務整體品質的提昇。

### 第三節 研究之意義與重要性

社會工作專業是應變遷中社會諸問題之需，該需要常因時間和環境而改變，服務的對象是複雜的人際間的關係與人和環境的關係，為提供妥善服務，社會工作學生實習時必須有督導，社會工作專業人員從業時必須有督導，非專業的社會工作人員加入專業行列時更應有督導的訓練過程，而非專業的志工或居家服務員從事社會工作提供社會服務時，督導更是重要，經此始能確保服務的成效和達成訓練的目標。老人居家服務督導者負責規劃及分配居家服務工作內容，監督管控居家服務員工作進度與品質，期使居家服務員能發揮才能，適當扮演其角色，以提升服務品質；另老人居家服務督導者應創造良好工作氣氛，提昇居家服務員之工作績效與持續服務，因此老人居家服務督導功能發揮在目前社會服務講求責信與全面品質時代中更為重要。

由於本研究是針對老人居家服務督導者運用教育、行政、支持、調節四種督導功能其發揮之效果，及督導功能之有效性品質進行探討，故研究結果除讓居家服務方案執行者與決策者了解目前國內老人居家服務督導功能之實務運作內涵外，更經由了解老人居家服務督導功能之有效性品質，藉此改善居家服務品質、並提供更優質適切服務予案主，以確保案主的最佳利益，而居家服務執行單位可依此作為增進居家服務績效之參考依據。

## 第二章 文獻探討

### 第一節 居家服務內涵

居家服務是社區照顧工作的一環，在老人長期照護的多元服務中，居家服務是一直持續在推動的服務措施，尤其在家庭照顧功能日益薄弱，且老人進住機構的意願不高情形下（內政部，1997），失能老人對於居家服務照顧的依賴愈來愈高，根據吳淑瓊、張明正（1997）的推估，1995年具有任何一項ADL（Activities of Daily Living 日常生活活動量表，包含：吃飯、大小便控制、擺位、如廁、穿脫衣服、洗澡）或IADL（(Instrumental Activities of Daily Living 工具性日常生活活動量表，包含：使用電話、購物、做飯、做家事、洗衣、戶外交通、服藥、理財)障礙的老人人數為三十萬人，至二、三五年推估功能障礙之失能老人將增加為一百三十萬人，因此社會對於居家式照顧服務模式的需求勢必增加。

#### 一、老人居家服務之定義

「居家服務」這個名詞在「老人福利法」與「加強推展居家服務實施方案」中分別是指涉不同的項目，前者包含為衛政與社政二部份，後者則意旨不涉及專業護理技術的居家服務。而由於衛生與社會兩部門管理權責上之不同，致使「居家服務」、「居家照顧」被用來指稱社政單位所提供的服務，和衛政單位所提供「居家護理」、「居家照護」等涉及醫療護理技術的服務有所區隔；蔡啟源（2000，p254）並指出所謂居家服務為使長期罹病，社會生活功能薄弱，需要依賴他人照料，心智障礙，患有精神疾病，或與人溝通、互動有障礙之老人能安穩、自由、獨立在家，而提供所需要之支持性、復健性、維持性、長期性居住照顧（residential care）服務。在此之照顧（care）意指協助、支持、保護、維持尊嚴，即實際之接觸、瞭解、協助、互動、與支持；照顧服務包括家事服務（domiciliary service）個人照顧（individual

care)、社會性照顧 (social care) 或護理性照顧 (nursing care) 等。而老人每次被照顧之時間雖均為短時數，但因對照顧老人之家屬而言等於是接受「喘息照顧」(respite care) 服務，所以老人之家屬也就成為間接之受益對象。有關老人看護、護理部份，因其涉及醫療行為、技術性護理工作，「護理法」中以明確規定該部份屬由衛生、醫療、護理等相關單位負責。就社會工作之立場而論，社政單位之居家服務宜將服務重點置於社會性照顧 (social care) 層面，及居家服務之重點應置於：關懷、心裡支持、環境照顧 (living environmental care)、社會參與、及人際互動方面，以免造成社會資源、人力、服務之重疊、濫用、或根本不見交集而完全被忽視；林茹嵐 (2001) 亦提出居家服務在理念所要傳達的應是服務提供場域為「需求者的家宅」，而非在於「服務」項目與管轄單位的爭議，只要是能夠對家庭中失能老人及其照顧者有所助益的服務，都應該是居家服務所要考量的內容。

國內各社會福利單位在老人居家服務之名稱使用上略有不同，台灣省稱「居家老人服務」；台北市稱為「居家照顧服務」；高雄市則稱為「老人在宅看護服務」，結合了居家護理的服務工作。依據內政部八十七年頒布之「加強推展居家服務實施方案」，其服務對象為六十五歲以上因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人 (含獨居老人) 及領有身心障礙手冊且日常生活功能需他人協助之居家身心障礙者；而居家服務內涵為：家務及日常生活照顧服務與身體照顧服務。家務及日常生活照顧服務之工作內容包括換洗物之洗滌、修補、居家環境改善、家務服務、文書服務、友善訪視、電話問安、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、法律諮詢服務及其他相關之居家服務。身體照顧服務之工作內容包括協助沐浴、協助穿換衣服、協助進食、服藥、協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步活動，協助使用日常生活輔助器具及其他服務 (內政部社會司，1998)。現今都依據內政部「加強推展居家服務實施方案」辦理居家服務，也統稱居家服務，而本研究界定居家服務係以「加強推展居家服務實施方案」中提供老人居家服務為範疇，不涵括衛政「居家護理」、「居家照護」服務及身心障礙者。

## 二、老人居家服務之歷史沿革及法源依據

## (一) 歷史沿革

到老人之宅第服務在美國是於一九二四年起開始實施，期間經歷多次演變直到一九二三年才固定名稱為：在宅服務

(home-maker service)(蔡啟源，2001)；在歐洲，英國是最早推行居家服務(home-help service)之國家，最早之居家照顧組織是由利物浦商人 William Rathbone 所創(章殷超、李宇芬，1997)；在日本，一九五六年因長野縣之風災而遂開始採行派「家事奉仕員」(家事服務員)赴宅照顧身心有障礙之老人，而此為日本推行老人在宅服務之起源；在一九八三年，通過之「老人保健法」，更促成保健、醫療、福祉三領域之整合，合作共利於推動全國性居家看護業務與制度(轉引自蔡啟源，2001)。

台灣最早是由彰化基督教醫院於民國六十年左右成立社區健康部，提供民眾居家照護；民國七十二年台北市政府社會局開始規畫「在宅服務」(in-home-service)後，即表現出對老人長期照護(long-term care)之注意及重視；而台灣省政府社會處對老人居家服務之推動，則開始於民國七十六年所頒定之「台灣省推行居家老人服務實施要點」，目前各縣市均有推展「居家服務」業務；高雄市政府社會局則在民國七十一年試辦由志工對低收入戶、貧、孤老人提供到家慰問、精神支持陪同就醫、提供文書、休閒、個別性等服務，強調「代理母親」之服務性質。

## (二) 法源依據

為因應高齡化社會的來臨，台灣省政府於民國七十六年十月二十三日訂定「台灣省推行居家老人服務實施要點」，居家老人服務以年滿60歲以上、有下列情形之一者為居家老人服務對象：1. 列冊低收入戶之失依老人；2. 長期患病、行動不便，須特別照顧之老人；3. 子女在外地工作、乏人照顧之老人；4. 其他亟需照顧之老人(台灣省政府社會處，1996)。民國八十八年精省後，已經不依據此實施要點。

台灣省政府為關懷老人邀請相關領域之學者專家規劃「台灣省安老計劃 - 關懷資深國民福利措施」辦理二十六項老人福利措施，其目標分為：1.健康 2.志趣 3.康樂 4.服務 5.安養五大項，其中第四項服務方面應辦理居家老人生活照顧使其生活安定，包括：1.辦理日間托老服務；2.辦理居家老人服務；3.辦理敬老午餐；4.辦理老人諮詢服務。辦理居家老人服務亦明訂 1.應輔助普遍推展辦理居家老人服務，對行動不便或患病在家之孤苦老人，提供受過訓練之社會服務員到家協助做家事、清潔、陪談等服務；2.經常辦理居家服務員訓練以提升服務品質。

依八十六年修訂之「老人福利法」第二條規定，對老人的定義由 70 歲改為年滿 65 歲，在服務方面於第十八條規定：為協助因身心受損至日常生活功能須他人協助之居家老人得到所需之持續性照顧，地方政府應提供或結合民間資源提供下列服務：1.居家護理；2.居家照顧；3.家務服務；4.友善訪視；5.電話問安；6.餐飲服務；7.居家環境改善以及 8.其他相關之居家服務，其實施辦法由地方政府定之。

高雄市老人居家服務實施辦法於民國八十七年十月三十日，高雄市議會第四屆第八次定期大會第四十三次會議通過。明訂居家服務種類及服務項目、民間可提供居家服務團體等；台北市政府社會局依據老人福利法第十八條暨內政部加強推展居家服務實施方案辦理，八十八年下半年及八十九年度辦理居家服務計劃自八十九年七月一日起適用，規定服務對象、項目、補助方式等。（孫得雄，2000）

內政部社會司為落實社會福利「家庭化」、「社區化」原則，結合社會資源共同推動居家服務於民國八十七年三月擬定了「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，明訂了居家服務之實施對象、服務內容、照顧者角色及訓練內容等。為落實老人居家安養服務，於民國八十七年五月七日行政院第二五七七次會議通過「加強老人安養服務方案」，將實施期程定為三年（民國 87 至 90 年），主要措施與居家服務相關者為：全面清查獨居老人，結

合資源提供生活所需之各項服務；設置四百所居家服務支援中心，提供居家服務，預訂於民國九十年達到普遍設置的目標，藉此使得老人晚年仍能生活在自己熟悉的環境中，且能獲得適當且必要的服務，以提昇其生活，然有關居家服務支援中心設置截至九十二年二月為止，僅一九所（內政部社會司，2003）。

而為執行照顧服務產業發展方案，因應非中低收入失能老人及身心障礙者使用居家服務之需求，減輕家庭照顧負擔，發展照顧服務支持體系，結合社會資源共同推動居家服務，並促進就業，內政部特於民國九十二年一月十七日訂頒「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」實驗期程為九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日止。且為因應我國長期照護人力需求，提昇照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，內政部、行政院衛生署於九十二年二月十三日頒訂「照顧服務員訓練實施計畫」。

### 三、居家服務相關背景理論

西方國家在談論到居家服務時，通常會涵蓋兩種意識形態（王增勇，1997）：（1）以老人生活品質為中心之人道觀點，及（2）取代機構照護之成本效益觀點，但在實務運作時，往往為要節省經費，人道考量反倒成為其次。就社會支持理論基礎而言，居家服務有兩項支持之理論（林珍珍譯，1996；陳世堅，2000）（1）持續理論（continuity theory）：認為老年是早年生活的自然延續，而非是一個特定階段，因此個人年老時會傾向於維持一個一貫的行為方式、角色和活動，而為維持早年之生活模式、角色、行為方式及活動，居家服務可協助去除社會的阻力（2）社會崩潰與重建理論（social breakdown & reconstruction theory）：認為環境之各種因素會同時威脅、破壞老人之生活競爭能力，因為隨年齡的增長，能力會遲緩，在被標籤為能力不足之弱者後，老人就成為依賴者。所以居家服務是希望盡量讓老人維持其自我的能力，及其過往的生活模式、行為方式，並協助重建老人之生活信心與

適應技巧，避免老人社交生活的瓦解。就照護理論而言，老人在需要長期照顧協助時，會依個人情況依序求助，不過在同一時間內往往只會有一位主要照顧者，此為 Shanas (1979) Cantor (1983) 所提之代替原則 (principle of substitution)；因此當老人轉向要求居家服務協助時，就是居家服務有代替家屬照顧或機構照護之存在性功能。但是親屬功能性分擔原則 (principle of shared functioning kinship) 之說法卻是 (Litwak, 1985)：老人之需求得由多方面供給，各協助資源各有其特屬之任務與特色，居家服務就是老人需求之一項支援資源，也是對老人家屬之「喘息性服務」。不論從社會支持理論或照護理論角度而言，居家服務就是在提供老人所需之協助，以使其能留在家中或社區中，維持原本持有之角色與功能，進而減輕家屬之負擔 (蔡啟源, 2000)。

#### 四、老人居家服務之人力與專業養成

內政部於民國八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」，明訂居家服務之實施對象、服務內容、照顧者角色及訓練內容，並將居家服務工作所需階段性訓練、督導及訓練課程內容予以明確規範，目標即為提高居家服務品質，並進而訓練受照顧者家屬習得專業服務技巧，以改善生活品質。依其內容居家服務的專業養成係為階段性的訓練，不論是老人居家服務員或老人居家服務督導員，均分為職前訓練、進階訓練及成長訓練，二者差異在於訓練課程不同。有關擔任居家服務督導員的條件為：凡誠心參與居家服務督導工作，且具社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務滿五年以上之專職居家服務等均得為居家服務督導員；而老人居家服務員資格為：凡身心健康、無不良素行，有家事、照顧等相關經驗，且願接受居家服務教育訓練之社會大眾，依其服務時數又分為三類：

- (一) 專職居家服務員：指每週服務時數四十小時以上者。
- (二) 兼職居家服務員：每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時者。
- (三) 志願居家服務員：每週服務時數四小時以上，未滿十八小時者。

且凡居家服務員均應參加職前訓練，訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書，並取得擔任專職、兼職、志願居家服務員之資格，

除居家服務員專業養成訓練外，志願居家服務員亦應接受祥和計畫的階段性訓練，以求對於志願服務有正確的認知。此外，志願居家服務員經過各階段專業訓練結業之後，在時間允許下，可以成為專職或兼職的服務員，因此居家服務訓練可說是第二專長的養成計畫(梁慧雯，1999)。

我國於民國八十九年實施替代役，替代役類別依據「替代役實施條」包括社會治安類(警察役、消防役)、社會服務類(社會役、環保役、醫療役、教育服務役)等，「社會役」為替代役類別之一，主要擔任獨居老人與身心障礙者之居家照顧及機構照顧等輔助勤務(內政部社會司，2000)。內政部社會司為社會役之需用機關，依據替代役實施條例第十八條規定訂定「內政部替代役社會役役男服勤管理要點」，依據替代役實施條例施行細則第九條第一項第三款訂定「社會役役男專業訓練計畫」，配合其他替代役相關法規推動社會役業務。勤務內容如下：

- 1 老人、身心障礙者之社區照顧工作：協助各類社會福利調查事項、針對獨居老人或身心障礙者提功必要性之生活協助，大致包含日常生活照顧、臨時照顧、送餐服務、協助復健服務、精神支持服務(電話問安、關懷訪視)等。
- 2 老人福利機構及身心障礙福利機構之照顧工作：主要以協助社會福利機構執行機構收容對象之照顧(如日間照顧、協助復健服務等)，並輔助機構從事外展服務等。
- 3 一般性之行政支援工作：主要為協助社政部門之一般行政庶務工作。
- 4 其他指派及臨時性之相關輔助性勤務。

因此居家服務執行人力，自八十九年起又增加替代役社會役役男生力軍。

而為執行照顧服務產業發展方案，發展照顧服務支持體系，結合社會資源共同推動居家服務，並促進就業，內政部於民國九十二年訂

頒「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」，雖時間僅自九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日止，卻為我國有關居家服務政策、法案中明列居家服務員及居家服務督導員人力經費之首例，有關居家服務補助計畫之補助項目及標準如下：

- (一) 居家服務費：每小時以新臺幣一百八十元計算。
- (二) 居家服務督導費：每一個案每月最高補助新臺幣五百元。
- (三) 個案評估費：每案以新臺幣三百元為原則。
- (四) 居家服務行政費：由各承辦單位或直轄市、縣(市)政府自行籌措辦理。

另為因應我國長期照護人力需求，提昇照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，內政部、行政院衛生署於九十二年二月十三日頒訂「照顧服務員訓練實施計畫」。受訓對象如下：

- 1、具本國國籍，或領有工作證之外籍人士，且年滿十六歲以上、國民小學以上畢業者。
- 2、身體健康狀況良好，無不良嗜好及傳染病者。
- 3、具擔任照護服務工作熱忱者。

而原已取得居家服務員職前訓練或病患服務人員訓練結業證明者，亦在實施計畫中明訂成為照顧服務員轉銜方式。

由以上資料顯示，政府不僅體認到照顧人力與督導在居家服務推展重要性，且結合衛政與社政部門，經由政策面宣導、鼓勵、執行辦理居家服務業務單位重視居家服務人力培訓與督導，如此居家服務品質的提昇將出現新契機。由於「非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」、「照顧服務員訓練實施計畫」為九十二年甫頒佈之法令，本研究設計乃以民國八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」有關居家服務員及居家服務督導員文獻為參考主體。

## 第二節 老人居家服務督導功能

督導制度是社會工作教育中重要的一環，而在社會工作實務工作中，社會工作督導者督導對象不限社會工作者，尚包括實習學生、志工，及居家服務員等，就居家服務員而言又分為專職居家服務員、兼職居家服務員、志願居家服務員，替代役之社會役役男，如果在同一個居家服務單位，只有單一居家服務員類別，老人居家服務督導者在督導過程又因服務對象、居家服務員個別差異而有不同因應方式；若是同一個居家服務單位，有若干不同居家服務員類別時，老人居家服務督導者在督導過程考慮層面既深且廣，因此面臨更大的挑戰。居家服務督導過程中，督導功能發揮狀況是很重要的一環，因居家服務員類別包含專職居家服務員、兼職居家服務員、志願居家服務員，替代役之社會役役男，老人居家服務督導者在督導過程似有些差異，以下茲先從社會工作督導功能、志願服務督導功能層面探討，進而歸納研究者之老人居家服務督導功能。

### 一、社會工作督導功能

督導的拉丁原文是 Super( over 的意思 ) 和 Videre ( to watch, to see 的意思 )，也就是一個監督者 ( an overseer )，他負責監看另一位工作者的工作品質。督導是專業訓練的一種方法，他是藉由機構內資深的工作者，對機構內的新進工作者或學生，透過一種定期和持續的督導程序，傳授專業服務的知識與技術，以增進其專業技巧，並確保對案主服務的品質 ( 莫藜藜，1995，p237 )。Allan Brown & Iain Bourne 認為督導是一個基本的工具，由機構指定的督導，以個別或是集體的方式協助員工具有能力，並以確保實務品質的標準。督導的目標是以工作手冊為基礎，協助受督導者能勝任而有效的執行他們的工作職務。督導的過程是由定期安排的督導會議實踐督導的任務。在這個互動過程中，受督導者是一個主動的參與者。( 郭玲妃等譯，2000，p6 )

社會工作在台灣仍是一新興的專業，為了要更為這個社會所認可，最根本的要件乃是社工者是否有足夠的之能提供適當的服務，使被服務者滿意，而肯定社會工作的功能，而社工者專業知能的訓

練，除了學校教育在職訓練之外，平時的督導更是重要。

就專業工作而言，社會工作一直是為適應過渡時期的社會問題所需要，而社會的變遷使得人際問題和社會問題的性質一直在改變著，專業成立的要件之一，是獲得社會的肯定及認可，因此，社會工作者如果要經常提供適合問題需要的服務，則要靠嚴密的督導制度，使能勝任愉快。

就機構而言，社會工作是透過機構服務案主，而一個機構往往必須建立科層結構，才能有效運作，因此機構不只以經濟和資源協助案主，更重要的是也以政策規畫來關心案主。所以，在一個複雜的組織中，不同人的工作必須協調和整合，而有效的督導制度就必須了，亦即透過督導制度，以求得工作順利完成，並維繫機構品質管制。

對受督導者而言，單單只是學校知識教育，然後加上短期的職前順練，常不能滿足實務工作的需要，唯有透過定期、持續的督導過程，才能體會並學習有效運用專業的原理原則。

對案主而言，來到社會工作機構求助，當然是希望得到最高品質的服務，使問題獲得解決，並且希望在接受服務過程中，不會受到傷害（莫藜藜，1995；Munson,1993）。

在社會工作談到督導功能概念時，最常被引用說明的，為 Kadushin（1992）所提出之三個主要的功能：行政、教育和支持；Richard 等人增列一項仲裁功能（1990），其他人增加列調節功能，與行政功能做區分；Middleman & Rhodes（1985）認為督導應具有九種的功能，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；Lewis 等（1991）將督導視為一個領導者，扮演著經理（manager）、調解者（mediator），以及指導者（mentor）等三種角色與功能；Shulman（1991）則從工作者與體系的互動觀點，提出督導具有「調解」（mediation）的功能；Holloway（1995）就實務層面將行政、教育和支持三項功能更加具體化，提出更細督導功能分法

包含：檢核與評量、教導與建議、示範、諮詢、支持與分享。事實上，上述這些功能的區分有些是相互重疊。一般而言仍以督導行政、教育、支持三種督導功能涵蓋所有概念，其有助於描述一般督導的任務，並釐清督導者的責任與角色，然其並非能適用於所有不同的情境，特別是涉及到個人與體系間的互動，作為一位身處於行政體系和直接服務間的督導，如何能適當扮演兩者間的溝通橋樑之「協調者」，並協助受督導者與各部門之間保持良好的溝通模式，對組織目標的達成，有其深遠的影響。Shulman (1991) 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之為「調解」(mediation)，故研究者以下茲以 Kadushin 之區分方法，再加上 Shulman 與 Lewis 等所提出「調解」(mediation) 的功能，說明督導功能內容 (王文秀，1999；李芳銘，1989；莫藜藜，1995；黃源協，1999；郭玲妃等譯，2000；葉育秀，2001；蔡啟源，1998)。

#### (一) 行政性功能

了解受督導者在機構政策執行政序上是否正確、有效和適當；所謂行政督導非指行政工作，而是指社會工作提供服務時，在面臨的行政問題上，必須的督導工作，如：指導社工員如何填寫報表、如何寫報告等。督導者要讓受督導者明瞭其職責所在，機構對其之期待；並視其能力、特長、興去而分配適當的工作；也就是將機構政策在服務過程中表現出來。社會工作機構的督導，必須要在規畫、預算組織人力資源與方案評估等領域，發揮相關的知識與技巧。

#### (二) 教育性功能

在於改善受督導者的工作技巧與能力，使工作有效進行，並增進其專業成長，以因應變遷所需要的新智能，進而達到服務案主的目的。此外，督導者要能提供特殊的知識與技巧，以協助受督導者理解並有效地處理機構和社會服務體系的複雜事物。

### (三) 支持性功能：

督導者透過同理的專注、鼓勵，以及分享，表達對受督導者的心理及人際關係的支持，藉以提昇受督導者的士氣和工作滿意度，並增進受督導者的自尊、成就感以及潛能的發揮。社工員為解決社會問題，經常面臨許多挑戰及有壓力的情境。這些壓力需要紓解，而督導者是很重要的支持之一。

### (四) 調節性功能：

Shulman(1991)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之為「調解」(mediation)，即調解工作者和體系間的關係，督導者應協助受督導者與各部門之間保持良好的溝通模式，以共同達成組織目標。其包含不同部門之工作協調；受督導者與組織間衝突問題的緩和、仲介、調解。

## 二、志願服務督導功能

志願服務之基本信念是利他性和社會公益性，且是以人為導向的服務，強調人與人之間的關懷與接納(廖榮利，1991，p304；吳美慧等，1995，p9；蔡啟源，1995，p20-21)。因此針對這些從事志願服工作的人所談的督導，就與一般專業工作所定義的督導不盡相同，但是基本的原則是一致的。督導(supervision)是協助志工能達到最佳狀態，並且讓自己與組織能獲得最大滿足感。督導者(supervisor)就是擔任督導職位的人，他可能就是工作人員或志工，一般而言，是較資深者。受督導者(supervisee)在此就是指志工本身(白秀雄，1992，p423；李保悅，1989，p318)。事實上，在志工進入組織服務時，為了適應新的環境，確保與提高服務品質，必須接受教育訓練，而督導在此即扮演相當重要的角色(曾華源，1997，p31)。若能夠了解督導的意義、善用督導資源，將會使志工的服務工作更有效益，且服務的更愉快，以下是督導的幾個特點(Schnettler，1989，p10；Yallen，1988，p27)：督導對督導者及受督導者而言都是具有挑戰性；督導是個過程(process)，是朝目標邁進且是雙方都必須參與的互動過程；必須真

正了解督導者與受督導者的角色與不同之需求；督導是幫助受督導者更好，而非督導者更好；督導的最終目的是要再督導者與受督導者之間取得平衡點，並能兼顧服務的質與量。

一般而言督導的功能主要就是在行政、教育、支持等三方面，換句話說，督導就是扮演著行政協調者、調節者、教育者或諮詢者的角色（Brashears, 1995, p692）若是擔任志工督導可能有下列幾種情形：本身是機構的工作人員，擔任志工督導的職務；本身是志工，擔任志工督導的職務；擔任該機構的志工督導，又在其他志工隊服務；為該機構的志工又是其他機構的志工督導；同時在好幾個志工隊擔任督導。

志工督導的三大功能：行政、教育、支持，會因每個機構所賦予志工督導的任務與職權不同，在行政功能部份包括：對工作負責任、工作的聯繫、溝通與協調、工作規畫與分配、發掘並運用各志工的所長與經驗、對工作的評價、檢視服務的質與量作為縱橫溝通的橋樑；在教育功能部份包括：對機構政策與規定的了解、工作知識的灌輸、機構與社區資源運用的策略、工作技術和技巧的訓練、增進志工的自我認識與了解、加強志工倫理、提昇服務動機；在支持功能部份包括：適時給予鼓勵與支持、增強自我功能與建立自信、抒解因服務造成的負面情緒、認同服務組織或團體、讓志工有表達挫折、錯誤感受的機會（龍紀萱，1997）。

### 三、老人居家服務督導功能

依據內政部「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，居家服務的專業養成係為階段性的訓練，分成職前訓練、進階訓練及成長訓練，而擔任老人居家服務員資格為：凡身心健康、無不良素行，有家事、照顧等相關經驗，且願接受居家服務教育訓練之社會大眾，依其服務時數分為專職（每週服務時數四十小時以上）兼職（每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時）志願居家服務員（每週服務時數四小時以上，未滿十八小時），且凡居家服務員均應參加職前訓練，訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書，並取得擔任專職、兼

職、志願居家服務員之資格，除居家服務員專業養成訓練外，志願居家服務員亦應接受祥和計畫的階段性訓練，以求對於志願服務有正確的認知。此外，志願居家服務員經過各階段專業訓練結業之後，在時間允許下，可以成為專職或兼職的服務員（梁慧雯，1999）。

目前國內推動居家服務模式孫得雄（2000）指出可分為：縣市政府直接雇用專、兼職居家服務員或招募志工（基隆市、桃園縣、新竹縣、苗栗縣等）；委託志願服務團體、民間福利機構或醫療院所契約合作（台北市、高雄市、新竹市、台中市等）；民間福利機構團體自行辦理方式進行（全省各縣市均有）。而提供服務人員則以由專、兼職居家服務員提供；由專、兼職居家服務員及志願居家服務員共同提供；由志願居家服務員提供等方式進行。在施教裕、賴建仲（1998）所作「老人居家服務現況及整合之探討」研究發現，推動居家服務組織基本資料有關人力分配部份，民間部份志願服務人員居多佔 79.4%；政府部份志願服務人員居多佔 84.7%。經由上述資料可知，目前有關居家服務推展中居家服務員人力包含專職居家服務員、兼職居家服務員及志願居家服務員，而推動居家服務模式為：縣市政府直接辦理、委託志願服務團體辦理、委託民間福利機構、或委託醫療院所契約合作、民間福利機構團體自行辦理。

有關老人居家服務督導，陳明珍（2000）指出老人居家服務督導者負責規畫及分配居家服務員工作內容，並監督管控居家服務員工作進度與品質，使期能發揮才能，適當扮演居家服務員的角色，以提昇服務品質，具體而言老人居家服務督導者工作內容包括：擬定工作年度計畫與年度預算；居家服務人力規畫評估；召募訓練居家服務員，並分配調度居家服務員工作內容；居家服務員工作內容規畫及工作手則、流程、作業標準之制訂；督導居家服務員工作進度與執行及評估其成果；掌握工作品質及成果評估，增加居家服務員服務效能；居家服務員職前及在職訓練規畫與執行；推動上級或機構交付任務及工作；規畫推展創新的計畫及方案；居家服務員之調節與考核；單位內部政策法令的修改與制定；老人福利、社區照顧、居家照護等政策與立法之倡導與修訂；有關上述業務的行政工作、溝通協調；提供居家服務員行政、教育功能、支持、諮詢；擔任個案管理者等。

由上述可看出，老人居家服務督導者的角色是非常多元的，包括調節者、教育者、行政者、支持者、諮詢者、規劃者、引導者、評估者、執行者、監督者、研究發展者、助人者、激勵者、溝通協調者，在二十一世紀強調福利多元化、重視公民權的紀元，居家服務督導的角色更具調節及積極性，包括品質監控者、績效促進者、資源整合及調節、社會福利倡導者。

經由上述有關社工專業及志工督導功能之文獻與討論可發現，所定義的督導雖不盡相同，但是基本原則是一致的，而老人居家服務員不論是專職、兼職、志願居家服務員或服替代役之社會役役男，其身分雖有所不同，然在從事居家服務前均應接受居家服務職前訓練，且在執行服務過程中，為提昇居家服務績效，都需要居家服務督導制度之配套措施方能確保服務品質。依居家服務執行人力以志願服務人員居多及服務項目之專業性，因此研究者採取較綜融社工督導功能層面與志工督導功能層面意涵及居家服務特殊性以探討老人居家服務的督導功能，研究者綜合上述文獻，定義所謂老人居家服務督導功能是指：檢視居家服務的提供以確保服務品質，並避免資源的不當使用或真正需求者無法充分滿足其需要的一連串作為；且創造良好的工作氣氛，提高居家服務員之服務績效，具體而言老人居家服務督導功能包含行政、教育、支持、調解四方面，以下為研究者自行整理老人居家服務督導功能內涵，茲分述如下：

1. 行政功能：在行政制度上，老人居家服務督導者會指導、引導居家服務員，以提供各種協助。包含
  - (1) 擬定居家服務工作年度計畫與年度預算。
  - (2) 居家服務人力規畫評估。
  - (3) 召募訓練居家服務員，並分配調度居家服務員工作內容。
  - (4) 居家服務員工作內容規畫及工作守則、流程、作業標準之制訂。
  - (5) 督導居家服務員工作進度與執行及評估其成果。
  - (6) 掌握工作品質及成果評估，增加居家服務員服務效能。
  - (7) 居家服務員職前及在職訓練規畫與執行。
  - (8) 居家服務員之考核。

- (9) 規畫推展創新的居家服務計畫及方案。
2. 教育功能：是老人居家服務督導者協助居家服務員學習從事服務工作時所需的知能，以能有效完成工作。包含
- (1) 協助居家服務員充實居家服務專業知識、磨練工作技巧：教育訓練內容包括家務處理、個案處遇、記錄撰寫技巧、法律知識、社政法規認識、工作倫理守則、自我探索與調節壓力的調適等。
  - (2) 協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習：包含工作態度與知能要求、對服務對象應注意之規範與倫理、對機構的信約等。
  - (3) 促進居家服務員自我了解、養成專業自我。
  - (4) 協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解並認同。
  - (5) 協助居家服務員了解服務對象的特性與問題。
  - (6) 協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源。
  - (7) 居家服務個案的負荷安排與時間分配。
  - (8) 合作教育的過程，老人居家服務督導者和居家服務員雙方建立督導的專業關係。
3. 支持功能：老人居家服務督導者透過同理的專注、鼓勵，以及分享，表達對受督導者的心理及人際關係的支持，藉以提昇居家服務員的士氣，並增進居家服務員的自尊、成就感以及潛能的發揮。包含
- (1) 適時增強居家服務員的自我功能，並建立信心，以協助適應及處理各種工作上的情緒。
  - (2) 給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感，而願意嘗試新的工作。
  - (3) 協助居家服務員察覺和欣賞工作成效，以激發受督導者的工作情緒和士氣。
  - (4) 給予居家服務員從事專業工作的滿足感和價值感，以認同專業進而願意繼續投身專業工作的行列。
  - (5) 協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力。
  - (6) 作為對外關係的聯絡人，協助居家服務員發展社會網絡。

(7) 發掘並運用各居家服務員的所長與經驗。

4. 調解功能：此涉及到個人與體系間的互動，處於行政體系和直接服務間的老人居家服務督導者應能適當扮演兩者間的溝通橋樑，並協助居家服務員與各部門之間保持良好的溝通模式，以共同達成組織目標。包含

(1) 不同部門之工作協調。

(2) 居家服務員與組織間衝突問題的緩和、仲介、調解。

(3) 有關居家服務業務衝突問題的緩和、仲介、溝通、調解。

### 第三節 有效性品質意涵

老人居家服務督導者督導對象為居家服務員，居家服務員又分為專職居家服務員、兼職居家服務員、志願居家服務員，替代役之社會役役男，若在同一個居家服務單位，只有單一居家服務員類別，老人居家服務督導者在督導過程又因服務對象、居家服務員個別差異而有不同因應方式；若是同一個居家服務單位，有若干不同居家服務員類別時，老人居家服務督導者在督導過程便面臨更大的挑戰。因此面對不同種類被督導對象，老人居家服務督導者運用的督導模式與功能，有其共通性，亦有其差異性，在本研究中探討老人居家服務督導者運用並發揮督導行政、教育、支持、調節等功能以因應不同服務對象狀況、是否使得居家服務員問題獲至解決，然而老人居家服務督導者能運用並發揮督導功能，是否代表督導功能達到有效且有一定品質，則為研究者極有興趣探究與了解，以下茲就品質概念相關文獻做一簡要描述，並進而勾勒督導功能有效品質指標。

#### 一、品質的定義

品質的概念源自於科學化調節的風潮，其影響最深遠的幾位如：Deming、Juran、Feigenbaum、石川馨、Crosby。品質的概念著重於「顧客滿意」的優先意識，其最簡單的定義就是「某一產品或勞務的良好或優越的程度」(周繼文，1995)。雖然，品質的觀念已深植於製造業，但應用於一般醫療、心理衛生、政府、教育和社會服務領域始於一九九〇年代末期。而因為專業間存有不同的文化價值，使得品質的定義指標有著多面向的內涵，但最終目的在提供較佳的服務與提高專業素養(施怡廷、梁慧雯譯，1998)。

正因品質概念牽涉到的觀點是多方面的，要發展社會服務方案的品質績效評量之前，需先克服二個問題，一是辨認品質的不同層面，二是決定品質的哪些層面最重要。Martin(1993)討論社會服務方案的全面品質管理時，就指出十五項一般認定的品質層面(轉引自趙善如譯，1999)。

- (一) 方便性 (accessibility): 方案容易獲得或取得。
- (二) 保證度 (assurance): 方案人員親切、有禮、周到和具專業素養。
- (三) 溝通力 (communication): 以簡單易懂的用語提供方案資料。
- (四) 稱職 (competence): 方案人員具備的專業知識與技能。
- (五) 符合度 (conformity): 方案達到規定標準。
- (六) 禮貌 (courtesy): 方案人員對服務對象的尊重態度。
- (七) 缺失 (deficiency): 方案缺少某項特色或元素。
- (八) 持續性 (durability): 方案的績效或結果不會很快消失。
- (九) 同理心 (empathy): 方案人員試著瞭解服務對象的需要，並提供個別性的關注。
- (十) 人性化 (humanness): 方案提供的方式能保護服務對象的尊嚴與自我價值。
- (十一) 績效 (performance): 方案達到預期目標。
- (十二) 可信度 (reliability): 方案以信賴可靠的方式進行，且隨著時間改變或在服務對象間，儘可能不要有太大差異。
- (十三) 及時性 (responsiveness): 方案適時的輸送服務。
- (十四) 安全性 (security): 在安全無虞的情況下提供方案。
- (十五) 設備 (tangible): 提供方案所需的設施、設備、人員與出版物是適合的。

在這些不同的品質層面中，哪些較重要？Martin (1993) 在一項有針對美國聯邦政府的服務品質與品質導向研究中，就發現 (趙善如譯，1999): 不論服務類型為何，有一組消費者共同認定重要的品質層面，而且能擴大用在社會服務方案的服務對象中，依序為可信度 (reliability)、及時性 (responsiveness)、保證度 (assurance)、同理心 (empathy)、設備 (tangible) 等五項。

既然這五項指標適用於社會服務方案的服務對象身上，在本研究中，研究者將嘗試以五項指標 - 可信度 (reliability)、及時性 (responsiveness)、保證度 (assurance)、同理心 (empathy)、有形的實體 (tangible) 來界定督導功能的有效性品質。

## 二、老人居家服務督導功能有效性品質指標建構

品質最終決定者，應該是服務對象。既然老人居家服務督導的服務對象是居家服務員，那研究者嘗試以居家服務員的角度來定義督導功能有效性品質五項指標的內容。

- (一) 可信度 (reliability): 是指如何能滿足對品質的期望。當方案能以信賴、可靠的方式進行，且隨著時間改變或在服務對象間，儘可能不要有太大差異。因此在老人居家服務督導功能的有效性品質上指的是，居家服務的執行是否能有一套制度與完整的流程，讓居家服務員在參與期間可以有所依循，制度流程不會有太大的修改，不會呈現因人、因時而不一致的情形。
- (二) 及時性 (responsiveness): 代表在最短的等候時間內提供服務。居家服務員在接觸居家服務通常始於報名參與的那一刻，然後就是參與居家服務的整個執行過程。另當居家服務員有任何困擾或不滿，他們可以隨時向老人居家服務督導者提出，居家服務員期望一位樂於協助他們的主管且能給予居家服務員明確清晰的服務方向，良好的教育及指導。
- (三) 保證度 (assurance): 指的是方案人員親切、友善、有禮、周到和具專業素養。老人居家服務督導的執行者是老人居家服務督導者，也是居家服務員在居家服務過程中除老人外最密集接觸人員，老人居家服務督導者的態度及專業素質攸關居家服務的品質，因此，居家服務員在每次與老人居家服務督導者接觸中，老人居家服務督導者應該要表現足夠的親和、行政知識與能力。
- (四) 同理心 (empathy): 是指方案人員試著瞭解服務對象的需要，並提供個別性的關注。每位參與居家服務的居家服務員都有其背後的參與動機與需求，老人居家服務督導者能否敏銳察覺居家服務員的期待與潛力，進而關注居家服務員的個別差異，適時的滿足居家服務員的需求，也才能維持居家服務員的參與力。

(五) 有形的實體 (tangible): 提供方案所需的設施、設備、人員與出版物是適合的。適當且足夠的設備是服務過程中必要的實體, 居家服務執行的過程中, 老人居家服務督導者的專業形象、提供給居家服務員必要的參與空間、資源、相關資訊與訓練等, 讓居家服務員在提供居家服務的過程中感受到尊重與歸屬感。

過去, 並沒有以有效性的觀點來評量居家服務督導者的督導功能品質, 在此研究中, 研究者嘗試以有效性品質的定義來為居家服務督導者在督導功能運用提供一個自我評估的方式, 希望居家服務督導者透過此研究, 自我評量老人居家服務督導功能的品質為何, 進而提供更具品質之督導服務, 提昇居家服務績效。

## 第四節 社會工作服務績效評估

### 一、社會工作服務績效評估意涵

對社會工作而言，不論是透過個案工作、團體工作、社區工作或是行政管理工作等方法提供服務，社會工作人員服務績效之評估應是個持續進行的活動，包含在任一工作計畫之中，如此方能確保服務品質隻改善與提昇，績效評估的目的主要是：(1) 協助行政的決策；(2) 作為改善服務素質的方法；(3) 確定服務介入與期望成果之因果關係；(4) 證明服務方案目標達成之程度；(5) 向有關政府部門和資助團體提供交代；(6) 建立持續不斷的支持等（梁偉康，1990），因此，評估的目的並非僅是在證明或指出服務的成功與失敗，更重要的功能是促進管理決策之進行、改進服務方案之運作、以及最重要的：極大化案主的權益（benefits）（Kettner, Moroney & Martin, 1990）。

House（1993）引用 Kogan（1986）的主張，認為績效評估，可透過三種模式：

- 1 公共控制模式（state or public control）：由具代表性或政治指派的官方管理機構負責評估，如學校；
- 2 專業控制模式（professional control）：由機構內的社工員、督導、及行政者或其他專業人員負責；
- 3 消費者控制模式（consumer control）：透過直接參與公部門或透過私部門之市場機制（market mechanisms）反應機構的責信。

由上述可知，從誰（評估者）來評估的角度來看，社會工作之服務績效，至少可由政府或外來專業團體（公共控制模式），或由工作者來評估（專業控制模式），也可由服務對象或贊助單位（funding agency）（消費者控制模式）來評估。然而，不同的評估者，對服務績效的定義、標準、與目的可能都不一致（Patti, 1987），Scott（1992）依據 Friedlander & Pickle 之研究指出，評估者所選用的不同標準間呈現低相關或負相關之現象，也就是說，某一評估者所選用的標準評估績效為好，另一評估者的標準所評定結果可能是壞。因此，對受評者而

言，往往很難同時實踐所有不同的要求完全要看是由誰來評估。

再從評估誰（評估之對象或內容）來看，評估的立場是在考量誰的需求與目標 - 是組織？評估者（rater）？受評者（ratee）？研究者（researcher）？服務對象？還是某利益團體（interest group）等？都會影響服務績效不同的解釋（Murphy & Cleveland,1995）。

對社會工作而言，績效評量最重要的考量應是服務對象之需求與目標之達成，而此通常可透過三種結果（outcomes）來反應（Patti,1988）：（1）機構成功地協助案主系統改變之程度；（2）機構或工作者之服務品質（service quality）（3）案主滿意度（client satisfaction）。

本研究之有效性品質之評估是主要從老人居家服務督導者之角度出發，去思考老人居家服務督導功能運用狀況與督導功能有效性品質，換言之係採專業控制模式，經由自我評估方式，反應老人居家服務督導者對居家服務員、對專業服務負責之表現。

## 二、服務績效自我評估

社會工作人員對自我服務績效審慎地加以評估，是確保服務品質（quality assurance）保障案主權益之第一步，亦是社會工作人員對專業承諾，尋求專業認定之不二法門（蔡啟源,1995）。Alter & Events（1990）亦認為，社會工作人員對自我評估的承諾（commitment），是社會工作之所以為專業的標誌之一，換言之，社會工作實務者要成為專業工作者，就必須透過自我服務績效之評估或評量，以保證其服務成效，責信於大眾。

為了更加要求實務工作者自我評估能力之提昇，美國社會工作教育委員會（The Council on Social Work Education）在1986年，即新增「所有的社會工作者都應有自我評估的研究能力」之評鑑準則，要求社會工作教育界重視社會工作者自我評估研究能力之培養（Alter & Events,1990），而此亦為台灣本土社會工作教育應努力的方向（曾華

源,1993) 因此,為了社會工作專業的發展,社會工作者都應謹慎地進行自我評估,其不僅是促使專業倫理守則之具體實踐,亦是社會工作專業發展必備的專門知識與技術。

然而,社工人員之服務績效一直仍是個受到爭議的議題,主要原因在於其服務的成果很難用具體、客觀的標準予以衡量,亦很難有立即可見的成效。站在社會工作專業發展的立場,由於社會工作人員有其專業自主性,機構往往很難將社會工作專業行為予以標準化;再加上社會工作是一門重視彈性、創意、分工的專業,行政管理雖然企圖制定標準化之工作流程與行為準則,但仍然很難同時適用於所有的工作情境,而需常常因時、因地制宜,考量情境因素,以免刻板、一成不變的標準程序限制了社會工作者的專業自主性與創意,也正因為機構難以執行統一的標準,對社會工作人員之服務績效進行研判 (making judgment),故社會工作人員本身必須擁有相當的主動性,隨時地、誠實地對自我服務績效進行檢視,以符合專業要求。

一般而言,在服務過程中,社會工作者自我評估之方式除了工作者自身的檢討,如用自我報告 (self-reports) 之方式外,亦可透過同儕評估 (peer evaluation)、督導、行政管理之建議系統、或由工作者自列工作目標,由上級定期評估其目標達成程度等方式進行 (Skidmore,1990)。對本研究而言,由於時間上與經費上的限制,與儘可能不對被研究者造成干擾之考量下,無法藉由直接觀察或參與工作者之工作過程蒐集資料,故採用自我報告方式蒐集工作者對自我工作表現之意見表達。但可能須承擔資料偏誤,與無法完全代表工作過程之問題 (Scott,1992)。

此外, Eldridge (1983) 指出,當自我被評估時,自我覺知 (self-perception) 之發展會結合所有內、外在決定因素 (determinants),再透過個人內在獨特的認知篩選機制之解釋,而形成對自我服務績效之評定,而所謂的決定因素,通常是來自評估技術與作決定之社會心理過程。Austin (1981) 亦認為社會工作者之服務績效是好是壞,是個兼具藝術性與科學性之問題,不同的人、事、物、境,都會影響個人對自我績效之解釋。因此,透過自我評估解釋績效表現,將會面臨

到一個先天上的限制，即個人主觀知覺之判斷（李昭蓉，1996）。因此，在本研究中由老人居家服務督導者自我評估有關督導功能運用狀況，及督導功能有效性品質，其所得研究結果將因不同的人、事、物、環境影響到對督導功能運用狀況及其有效性品質之解釋與結果，及個人主觀知覺之判斷，此為研究上一個先天限制，並影響研究結果。

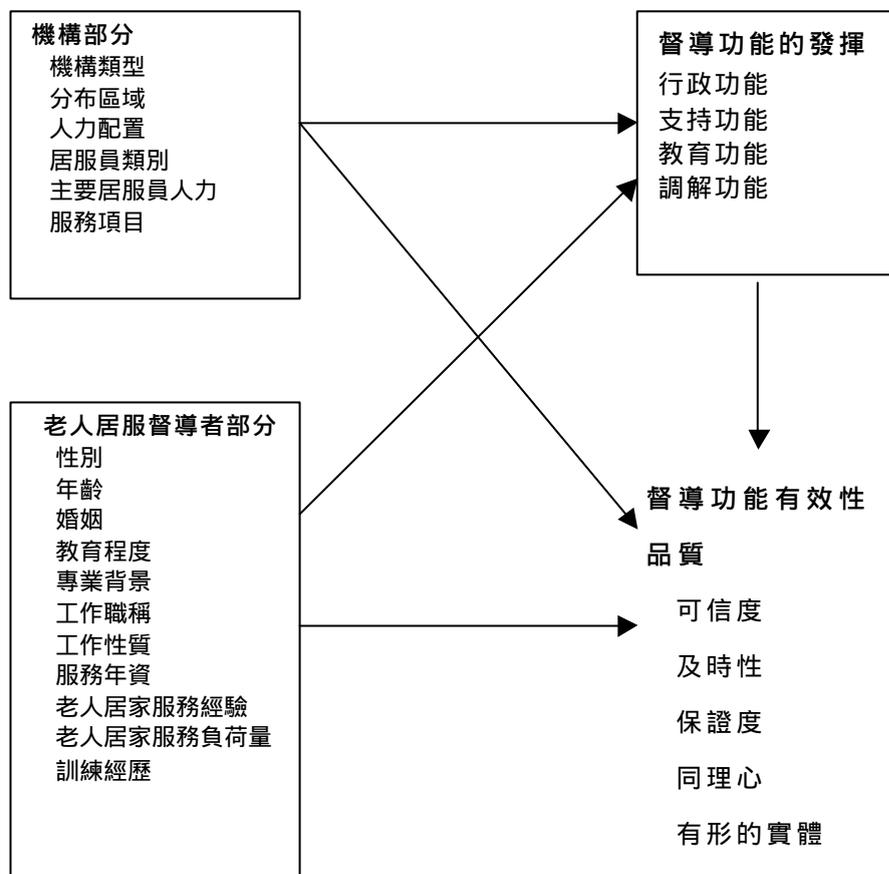
### 第三章 研究方法

由於國內尚未有探討老人居家服務督導功能的研究，因此本研究主要根據前二章的研究目的及整理相關文獻，並以研究者擔任老人居家督導員之實務經驗為依據，建構出本研究的研究架構，主要係針對老人居家服務督導者督導功能發揮之狀況及有效性品質，進行描述與分析。本章主要將說明本研究所使用的方法，包括：研究概念架構、主要的研究問題與假設、研究設計、測量工具以及資料蒐集與分析的方式等。

#### 第一節 研究之概念架構與研究主題

##### 一、研究之概念架構

根據研究目的和相關文獻，本研究採取下列之架構來探討老人居家服務督導者督導功能發揮之有效性品質。



圖三~1-1 老人居家服務督導功能有效性品質之探討之研究概念架構圖

## 二、研究問題

依據以上之研究概念架構，提出本研究所要探討的主要問題如下

- (一) 目前老人居家服務督導功能運用之狀況為何？
- (二) 目前老人居家服務督導功能之有效性品質為何？
- (三) 個人特質不同的老人居家服務督導者，對督導功能發揮之差異性為何？
- (四) 不同老人居家服務機構，對督導功能發揮之差異性為何？
- (五) 老人居家服務督導者服務機構特性、個人特質因素、督導功能運用情形其與督導功能有效性品質之間關係為何？

## 三、研究假設

根據以上的研究問題，以及相關文獻的整理，發展出本研究主要之研究假設，茲分別加以敘述

- (一) 老人居家服務督導者個別特質不同，其在不同督導功能發揮會有所不同。
- (二) 老人居家服務機構不同，其在不同督導功能發揮也會有所不同。
- (三) 老人居家服務督導者個別特質、服務機構特性，與督導功能有效性品質有關。
- (四) 老人居家服務督導功能運用程度愈高，其品質有效性也愈高。

## 第二節 研究設計

### 一、研究性質

本研究主要是探討老人居家服務督導者督導功能發揮之情況與督導功能有效性品質為何，本研究的性質將就以下幾方面加以說明，做為研究設計的依據。

(一)就實證科學的觀點而言，本研究屬於量化研究(quantitative study)研究中之主要概念皆透過操作性之定義，轉化成可以測量的變項，且運用結構性之問卷蒐集資料，最後並以適當的統計程式進行資料之分析，並依此來描述老人居家服務督導功能發揮之情況與督導功能有效性品質。

(二)以研究時間來說，本研究屬於橫斷面研究(cross-sectional study)。本研究僅在同一時段內，針對全省居家服務支援中心之老人居家服務督導者進行問卷調查，以瞭解老人居家服務督導者督導功能發揮之情況與督導功能有效性品質狀況之差異。

(三)以研究方法的角度來劃分，本研究屬於調查性研究(survey research)。本研究是針對老人居家服務督導功能發揮與督導功能有效性品質的狀況，對全省老人居家服務支援中心進行普查，蒐集大量資料，進行統計分析以求能描述其現況，獲取資料的方法是以結構式的問卷做為測量工具，以郵寄問卷方式進行資料之蒐集。

### 二、自我評估研究之長處與限制

#### (一)自我評估研究之長處

社會工作人員對自我服務績效審慎地加以評估，是確保服務品質、保障案主權益之第一步，亦是社會工作人員對專業承諾，

尋求專業認定之不二法門，因此，社會工作實務者要成為專業工作者，就必須透過自我服務績效之評估或評量，以保證其服務成效，責信於大眾。社會工作者自我評估之長處，不僅是促使專業倫理守則之具體實踐，亦是社會工作專業發展必備的專門知識與技術。在本研究中有效性品質之評估是主要從老人居家服務督導者之角度出發，去思考老人居家服務督導功能運用狀況與督導功能有效性品質，係採專業控制模式，經由自我評估方式，反應老人居家服務督導者對居家服務員、對專業服務負責之表現。

## （二）自我評估研究之限制

社工人員之服務績效一直仍是個受到爭議的議題，主要原因在於其服務的成果很難用具體、客觀的標準予以衡量，亦很難有立即可見的成效，在本研究中由老人居家服務督導者自我評估有關督導功能運用狀況，及督導功能有效性品質，故社會工作人員本身必須擁有相當的主動性，隨時地、誠實地對自我服務績效進行檢視，方能符合專業要求；然而可預測的是，研究所得結果將因老人居家服務督導者個人主觀知覺之判斷，及不同的人、事、物、環境等因素對其影響到有關督導功能運用狀況，及其有效性品質之解釋與結果，此為本研究上一個先天限制。

### 第三節 研究變項與操作性定義

#### 一、基本特質

有關老人居家服務督導者基本特質分為二部份，一部份為服務機構特性，包含機構類型、分布區域、人力配置、老人居家服務員類別、服務項目差異、居家服務員最主要人力、居家服務項目等；另一部份為老人居家服務督導者個人特質，包含性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、專業背景、工作職稱、工作性質、服務年資、老人居家服務經驗、老人居家服務工作負荷量、訓練經歷等。茲分述如下：

##### (一) 機構部份

1. 機構類型：指老人居家服務督導者所服務機構之類別，包括：縣市政府、鄉鎮市公所、接受公部門委託辦理之志願服務團體、民間福利機構組織、醫療院所、其他等。
2. 分布區域：指老人居家服務督導者所服務機構之分布區域，類別包括：北區、中區、南區、東區及外島。其中北區是指基隆、台北、桃園、新竹、苗栗等縣市；中區是指台中、彰化、南投等縣市；南區是指雲林、嘉義、台南、高雄、屏東等縣市；東區是指宜蘭、花蓮、台東等縣市；外島是指澎湖、綠島、蘭嶼。
3. 人力配置：指老人居家服務督導者所服務機構中老人居家服務督導者與受督導者之人力比例。
4. 老人居家服務員類別：指老人居家服務督導者所服務機構中，老人居家服務員類別為專職居家服務員、兼職居家服務員、志願居家服務員、替代役社會役役男。
5. 服務項目差異：指服務機構中不同類別居家服務員間或同一個類別居家服務員間，有關居家服務提供是否有差異。

6. 居家服務員最主要人力：指服務機構中居家服務員人數最多的，類別為專職居家服務員、兼職居家服務員、志願居家服務員、替代役社會役役男。
7. 居家服務項目：指服務機構就案主實際需求所提供居家服務項目，類別包括家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務二類，其中家務及日常生活照顧服務是指換洗衣物之洗滌、補修、居家環境改善、家務服務（助理）、文書服務、餐飲服務、友善訪視、電話問安、陪同或代購生活必須用品、陪同就醫或聯絡醫療機構、法律諮詢服務、其他相關之居家服務等；身體照顧服務是指協助沐浴、協助穿換衣服、協助進食、協助服藥、協助翻身（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等。

## （二）老人居家服務督導者部份

1. 性別：指男或女。
2. 年齡：指老人居家服務督導者自行填寫出生年次。
3. 婚姻狀況：分為已婚、未婚及其他。
4. 教育程度：指老人居家服務督導者受測時之最高教育程度；類別包括高中（職）以下、高中（職）、專科、技術學院（大學）及研究所以上等。
5. 專業背景：指老人居家服務督導者大專畢業時之主修科系，類別包括：社會工作系（含社會工作組）、社會系（含理論組）、社福系、青少年兒童福利系、教育、心理、輔導系、醫護系及其他等。
6. 工作職稱：指老人居家服務督導者之工作職稱，類別包括老人

居家服務督導員；專職居家服務員；兼職居家服務員；志願居家服務員；社工員；社工督導員；組長、股長、課長、主任等主管；科員、課員等正式編制人員及其他。

7. 工作性質：指老人居家服務督導者之工作性質，類別包括：專職、兼職。
8. 服務年資：分為四部份：一為指老人居家服務督導者從事社會工作服務的年資；二為在目前機構服務之年資；三為在目前機構之老人居家服務督導年資；四為從事老人居家服務督導的(累加)年資。
9. 老人居家服務經驗：指老人居家服務督導者是否有協助社區中需居家服務老人、從事老人居家服務個案工作、負責策畫、舉辦老人居家服務相關活動、方案、計畫、研討會、訓練研習及辦理老人家服務措施行政事宜等經驗。
10. 老人居家服務工作負荷量：指老人居家服務督導者所有承辦業務中，老人居家服務業務所佔之百分比。
11. 訓練經歷：指老人居家服務督導者是否參加並領有老人居家服務員職前、在職、進階結業證書與老人居家服務督導員職前、在職、進階結業證書。

## 二、老人居家服務督導功能

由受訪之老人居家服務督導者自行評定過去一年來，有關居家服務督導功能是否達到、發揮程度如何的情形，督導功能分為行政、教育、支持、調節等四項功能，運用情形分為完全做到、大部分做到、部份做到、少部份做到、完全未做到。

- (一) 行政功能：指在行政制度上，老人居家服務督導者會指導、引導居家服務員的程度，分為九個項目：訂定居家服務工作年度計畫

與年度預算；依據服務對象分配調度工作內容；依需求召募訓練居家服務員；訂定居家服務員工作守則；定期或不定期對服務對象電訪或複訪；規畫與執行居家服務員職前及在職訓練；辦理居家服務員之考核、評議；規畫推展創新的居家服務計畫及方案；訂定居家服務工作流程。

(二) 教育功能：指老人居家服務督導者改善居家服務員的工作技巧、工作能力、促進與遵守專業倫理的程度，分為十個項目：審閱居家服務員服務紀錄；協助居家服務員充實居家服務專業知識、磨練工作技巧；協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習；促進居家服務員自我了解、養成專業自我；協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解並認同；協助居家服務員了解服務對象的特性與問題；協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源；居家服務個案的負荷安排與時間分配；與居家服務員建立督導的專業關係；定期或不定期召開居家服務聯繫會議及個案研討會。

(三) 支持功能：指老人居家服務督導者透過同理及分享，表達對居家服務員的心理及人際關係的支持程度，分為八個項目：發掘並運用各居家服務員的所長與經驗；能適時增強居家服務員的自我功能，以適應各種工作上的情緒；給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感；協助居家服務員察覺和欣賞工作成效；給予居家服務員從事居家服務的滿足感和價值感；協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力；協助居家服務員發展社會網絡，作為對外關係的聯絡人；能建立居服員工作信心，以處理各種工作上的情緒。

(四) 調解功能：指老人居家服務督導者適當扮行政體系與直接服務間的溝通橋樑，並協助居家服務員與各部門之間保持良好的溝通程度，分為九個項目：能協調不同部門之工作；能成為居家服務員與服務單位間衝突問題解決之橋樑；能溝通居家服務員與服務單位間衝突的問題；能緩和居家服務員與服務單位間衝突的問題；能調解居家服務員與組織服務單位間衝突的問題；能成為有關居

家服務業務衝突問題解決之橋樑；能溝通有關居家服務業務衝突的問題；能緩和有關居家服務業務衝突的問題；能調解有關居家服務業務衝突的問題。

### 三、督導功能有效性品質

由受訪之老人居家服務督導者自行評定有關居家服務督導功能之有效性品質符合可信度、及時性、保證度、同理心、有形的實體等五項指標的情形。符合情形分為非常符合、符合、普通、不太符合、以及非常不符合。

- (一) 可信度：指老人居家服務督導者能滿足居家服務員對督導功能有效性品質的期望程度，即居家服務的執行是否能有一套制度與完整的流程，分為五個項目：居家服務運作流程具標準化使居家服務員清楚明白；居家服務運作流程之執行一致性高，不因案主有別；居家服務運作流程之執行一致性高，不因時間改變而異；居家服務運作流程之執行一致性高，不因居家服務員有所差異；定期或不定期考評居家服務輸送流程成效。
- (二) 及時性：指居家服務員在最短的等候時間內，老人居家服務督導者提供協助，分為五個項目：當居家服務員遭遇服務知識上問題求助時，及時予以回應；當居家服務員遭遇危機事件求助時，及時予以回應；當居家服務員遭遇服務情緒上問題求助時，及時予以回應；當居家服務員遭遇服務技術上問題求助時，及時予以回應；當居家服務員遭遇服務人際問題求助時，及時予以回應。
- (三) 保證度：指老人居家服務督導者親切、友善、有禮、細心和具專業素養，分為五個項目：在與居家服務員接觸過程中，能保持親切態度；在與居家服務員接觸過程中，能彼此尊重的態度；與居家服務員建立專業督導關係，提供專業服務；具備足夠的專業知識，以因應在督導過程遭遇問題；居家服務員服務持續性高。
- (四) 同理心：指老人居家服務督導者能瞭解居家服務員需要，並提供

個別性的關注的程度，分為五個項目：能察覺到居家服務員的需要與問題；能設身處地站在居家服務員立場，回應其需要；在服務過程中，能準確了解居家服務員的需求與問題；能主動關懷居家服務員個別性的需求；能滿足居家服務員個別性合理的需求。

(五) 有形的實體：指提供居家服務方案所需的設施、設備、人員、訓練與出版物是適合的程度，分為五個項目：能提供在居家服務過程中所需人力資源；能提供在居家服務過程中所需物品資源；能提供居家服務員在服務中需具備訓練資源；定期或不定期召開個案會議，研討問題解決；能提供在居家服務過程中，相關社會資源網絡資訊。

## 第四節 研究對象與測量工具

### 一、研究對象與取樣

本研究依據內政部提供九十一年度台灣省一一三所居家服務支援中心資料，其中扣除籌備中五所、停辦一所、解約三所、未直接提供居家服務督導服務八所，餘計九十四所中擔任老人居家服務督導職責之工作人員為研究群體，抽樣方式以普查的方式進行，將研究群體（population）全部選取，作為研究對象，計約一 人。

本研究資料之收集係採郵寄問卷的方式，正式施測時間為九十二年一月十五日至同年二月十五日止，共寄發一 份，實際回收問卷七十三份、有效問卷七十份，有效回收率為百分之七十。經由追蹤，歸納問卷不能完全回收之原因有：老人居家服務督導者業務繁重，無暇填寫問卷；由於人事異動，老人居家服務督導者甫接業務，不知如何填寫；因接受公部門委辦之居家服務業務在新年度未續約，故無法填寫或不願填寫。

### 二、研究測量工具

本研究之測量工具為依據參考文獻與研究目的、研究之概念架構、研究變項、研究操作性定義，由研究者自行設計發展之問卷。為使問卷內容與研究方法能符合研究之目的，在問卷發展之前，研究者除了對國內、外相關研究進行資料蒐集與整理，並以自身工作機會，訪查從事老人居家服務督導者實際工作狀況，以作為問卷設計的基礎；問題性質以結構式、封閉式為主，開放式為輔，問卷之內容分別說明如下：

#### （一）問卷內容

詳細問卷內容如【附錄一】摘述如下：

## 1 基本特質

- (1) 機構部分：項目包括機構類型、分布區域、人力配置、老人居家服務員類別、老人居家服務員間服務項目差異、最主要人力、服務項目等項目，在第參部分第一題 1-6 項。
- (2) 老人居家服務督導者部分：項目包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、專業背景、工作職稱、工作性質、服務年資、老人居家服務經驗、老人居家服務負荷量、訓練經歷等項目，在第參部分第二題 1-11 項。

## 2 老人居家服務督導功能發揮狀況

- (1) 行政功能部分：在第壹部分第 1-4 題、6-9 題及 30 題。
- (2) 教育功能部分：在第壹部分第 5 題及 11-18 題、35 題。
- (3) 支持功能部分：在第壹部分第 10、19-24 題及、36 題。
- (4) 調節功能部分：在第壹部分第 25-29 題及 31-34 題。

## 3 督導功能有效性品質

- (1) 可信度：在第貳部分第 1-5 題。
- (2) 及時性：在第貳部分第 6-10 題。
- (3) 保證度：在第貳部分第 11-13、15、20 題。
- (4) 同理心：在第貳部分第 14、16-19 題。
- (5) 有形的實體：在第貳部分第 21-25 題。

### (二) 信度與效度

為使問卷內容與研究方向更能符合研究目的，及提高測量效度，本研究之問卷設計全部以相關理論、文獻、及實務經驗為基礎，並經由老人居家服務督導者、該領域之學者、專家對問卷之檢視、意見與建議，進行二次試測後，除參酌填答者意見針對問卷中語意不清和分類不夠周延之處，不斷的修改問卷題目。

基本上問卷題目最後之選擇式取其鑑別力 ( discriminant power, DP ) 大於 1 , CR 值 ( critical value , CR value ) 至少達  $p < .05$  顯著水準者 , 以表示題目能區辨出填答者不同的態度取向 ; 再透過 SPSS 信度分析程序求得各題與整體量表之相關係數 , 代表量表之內在一致性 , 並比較刪題後 Cronbach' s alpha ( ) 係數 , 保留刪題後會降低 值的題目。

第二次試測的樣本 , 採立意取樣抽取全省老人居家服務支援中心中的老人居家服務督導者共二十位 , 回收的有效問卷為十五份 , 研究者針對十五份有效問卷中的「督導功能」、「有效性品質」部份採 alpha ( ) 信度係數來測量修改後的問卷內在一致性 , 結果顯示在「督導功能」行政功能之 alpha 信度係數為 0.7405、教育功能之 alpha 信度係數為 0.8753、支持功能之 alpha 信度係數為 0.9298、調節功能之 alpha 信度係數為 0.9758; 在「有效性品質」可信度之 alpha 信度係數為 0.8525、及時性之 alpha 信度係數為 0.9683、保證度之 alpha 信度係數為 0.8615、同理心之 alpha 信度係數為 0.8673、有形的實體之 alpha 信度係數為 0.7985。

## 第五節 資料分析方法

本研究以郵寄問卷調查方式蒐集資料，針對回收之有效問卷進行校對、編碼、登錄等工作，再以社會科學統計套裝軟體( SPSS for WINDOWS8.0 版)處理研究資料，並依據研究概念架構及研究主題，選擇適當的統計方法，進行資料分析，主要內容包括次數分配、百分比、獨立樣本的 t-檢定)、單因子變異數分析、薛費法、皮爾遜積差相關分析等。

### 一、次數分配 ( Frequency Distribution ) 與百分比 ( Percentage )

運用次數分配中有兩個最基本目的：一是了解特殊的變項，二是運用次數分配進一步整理資料 ( Baker, 1994 )。本研究除運用次數分配針對所有研究變項進行除錯之工作外，另藉以描述老人居家服務督導者服務機構特性、個人特質、督導功能運用情形及督導功能有效性品質等資料，並顯示百分比作為比較的標準。

### 二、獨立樣本的 t-檢定 ( t-test )

此法適用於檢定的變項為當自變項為類別變項且分二類、依變項為連續變項時，各組平均數的顯著性考驗，用以比較不同自、依變項間之差異情形。本研究採用此方法來進行老人居家服務督導者服務機構特性、個人特質分別在老人居家服務督導者督導功能變項的差異情形。

### 三、單因子變異數分析 ( One-way ANOVA )

此法適用於檢定的變項為當自變項為類別變項且分三類或以上、依變項為連續變項時，各組平均數的顯著性考驗，用以比較不同自、依變項間之差異情形，若有顯著差異存在，再以 Scheff'e 事後比較法，進形成對的比較。本研究運用單因子變異數分析檢定不同基本特性之老人居家服務督導者在督導功能各層面運用得分之差異情形。

#### 四、薛費法 ( Scheff' e Method )

在使用單因子變異數分析後，針對平均數有顯著性差異的變項之各組進行事後比較，以發現各組之間平均數差異。

#### 五、皮爾遜積差相關 ( Person Product-Moment Correlation )

此法適用於探討兩個連續變項之相關程度與方向，本研究用以了解老人居家服務督導者個人特質中的「教育程度」、「工作年資」、「工作負荷量」、督導功能運用情形與督導功能有效性品質之間的相關情形。

## 第四章 研究發現

本研究係以內政部九十一年度全國居家服務支援中心一覽表資料中，辦理居家服務單位之老人居家服務督導者為研究對象，並從問卷中蒐集研究所需的資料，經研究者將所蒐集之資料逐一加以檢視後，最後獲得七十份有效的問卷資料進行統計分析，在本章中研究者將依研究問題為架構，將資料分析的結果予以陳述，其內容綱要如下：

- 一、老人居家服務督導者的個人特質與其服務機構特性之描述
- 二、老人居家服務督導者對其督導功能運用之情形
- 三、老人居家服務督導者對其督導功能有效性品質之描述
- 四、個人特質因素、機構特性因素與督導功能運用情形之間差異性的關係
- 五、個人特質因素、機構特性因素、督導功能運用情形其對督導功能有效性品質之間的關係

### 第一節 老人居家服務督導者的個人特質與其服務機構特性之描述

本節首先針對回收有效之七十位老人居家服務督導者個人特質，及其服務機構特性的基本屬性予以說明，藉以了解研究對象的個人基本特質，及其服務機構之特性。

#### 一、老人居家服務督導者的個人特質

在表四~1-1 中是呈現這七十位老人居家服務督導者的個人特質的次數分配，包含有：性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、專業背景、工作職稱、工作性質、服務年資、居家服務業務經驗、業務負荷量、老人居家服務訓練經歷等。

本研究老人居家服務督導者之性別以女性居多佔 84.3%，男性佔

15.7%；年齡分佈以 26-35 歲居多合佔 57.2%，其次為 25 歲以下佔 15.7%；婚姻狀況以未婚最多，佔 58.6%，已婚佔 41.4%；教育程度以大學、技術學院最多佔 75.7%，大部份填表者的教育程度為大學、技術學院以上；在專業背景部份，以社會工作系畢業為最多佔 40%，其次是社會系佔 15.7%，再其次為醫護相關科系佔 12.9%；工作職稱以社工員居多佔 45.7%，其次為老人居家服務督導員佔 24.3%；工作性質方面，以專職居多佔 58.6%，兼職佔 41.43%。

工作年資部份，目前機構服務的年資是以 30 年六個月最高，1-3 年居多佔 40.0%，其次為年資未滿一年佔 32.9%，因此老人居家服務督導者，目前機構服務年資逾七成為三年內。從事社會工作服務的年資是以 20 年六個月最高，1-3 年居多佔 37.1%，其次為 4-6 年佔 21.4%，再其次為 7-9 年佔 18.6%。在目前機構之老人居家服務督導年資是以 12 年最高，1-3 年居多佔 47.1%，其次為未滿一年佔 37.1%。從事老人居家服務督導的(累加)年資是以 12 年最高，1-3 年居多佔 50.0%，其次為未滿一年佔 31.4%。

有關居家服務業務經驗部份，以「從事老人居家服務個案工作」項目最多佔 78.6%，其次為「辦理服務措施行政事宜」項目佔 65.7%，再其次為「協助社區中需要服務老人」、「辦理老人居家服務方案、研討會、訓練研習」均佔 64.3%；老人居家服務督導者居家服務在承辦業務中所佔比例部份，以佔「100%」及佔「50-74%」兩項最多，均佔 27.1%，其次為「75-99%」佔 18.6%；有關老人居家服務訓練經歷，老人居家服務訓練經歷分為老人居家服務員及老人居家服務督導員訓練二部份，其中老人居家服務員訓練中，參加並領有居家服務員職前訓練結業證書佔 54.3%，參加並領有居家服務員進階訓練結業證書佔 31.4%，參加並領有居家服務員成長訓練結業證書佔 10%。另老人居家服務督導員訓練中，參加並領有居家服務督導員職前訓練結業證書佔 57.1%，參加並領有居家服務督導員進階訓練結業證書 27.1%，參加並領有居家服務督導員成長訓練結業證書 7.1%。

綜合上述分析可知，老人居家服務督導者以女性未婚居多；五成七年齡處於 26-35 歲之間；大學畢業為主、四成為社會工作系畢業；

工作職稱為社工員居多、工作性質專職為主；目前機構服務年資、社會工作服務年資、目前機構之老人居家服務督導年資、及從事老人居家服務督導的（累加）年資均以 1-3 年為多；在承辦業務中所佔比例部份，以 100 % 及 50-74 % 最多；參加並領有居家服務員及居家服務督導員職前訓練結業證書逾五成、參加並領有居家服務督導員進階訓練結業證書達二成七。

表四~1-1 老人居家服務督導者的個人特質的次數分配表 ( N = 70 )

變項/類型	N ( % )	變項/類型	N ( % )
<b>性別</b>	11(15.7)	<b>工作職稱</b>	
男	59(84.3)	老人居家服務督導員	17(24.3)
女		社工員	32(45.7)
<b>年齡</b>		社工督導員	6(8.6)
25 歲以下	11(15.7)	組長、股長、課長、主任	7(10.0)
26 歲-30 歲	20(28.6)	科員、課員	4(5.7)
31 歲-35 歲	20(28.6)	其他	4(5.7)
36 歲-40 歲	3(4.3)	<b>工作性質</b>	
41 歲-45 歲	9(12.9)	專職	41(58.6)
46 歲-50 歲	3(4.3)	兼職	29(41.4)
51 歲-55 歲	4(5.7)	<b>辦理老人居家服務經驗 (複選題)</b>	
<b>教育程度</b>		協助社區中需要服務老人	45(64.3)
高中職	5(7.1)	從事老人居家服務個案工作	55(78.6)
專科	8(11.4)	負責舉辦居家服務相關活動	40(57.1)
大學、技術學院	53(75.7)	辦理服務措施行政事宜	46(65.7)
研究所及以上	4(5.7)	辦理老人居家服務方案	45(64.3)
<b>專業背景</b>		研討會、訓練研習	
社會工作系 ( 組 )	28(40.0)	其他項目	2(2.9)
社會福利系	2(2.9)	<b>婚姻狀況</b>	
社會系 ( 含理論組 )	11(15.7)	未婚	41(58.6)
青少年兒童福利系	4(5.7)	已婚	29(41.4)
教育、心理、輔導	1(1.4)		
醫護相關科系	9(12.9)		
沒有	15(21.4)		

續表四~1-1 老人居家服務督導者的個人特質的次數分配表 ( N = 70 )

變項/類型	N ( % )	變項/類型	N ( % )
<b>從事社會工作服務年資</b>		<b>累加居家服務督導年資</b>	
未滿一年	9(12.9)	未滿一年	22(31.4)
1-3 年	26(37.1)	1-3 年	35(50.0)
4-6 年	15(21.4)	4-6 年	7(10.0)
7-9 年	13(18.6)	7-9 年	3(4.3)
10-12 年	3(4.3)	10-12 年	2(2.9)
16-18 年	2(2.9)	<b>工作負荷量</b>	
19-21 年	1(1.4)	20%及以下	11(15.7)
<b>目前機構服務年資</b>		21-49%	8(11.4)
未滿一年	23(32.9)	50-74%	19(27.1)
1-3 年	28(40.0)	75-99%	13(18.6)
4-6 年	9(12.9)	100%.	19(27.1)
7-9 年	5(7.1)	<b>居家服務教育訓練</b>	
10-12 年	1(1.4)	<b>老人居家服務員訓練(可複選)</b>	
13-15 年	1(1.4)	參加並領有職前訓練結業證書	38(54.3)
16-18 年	1(1.4)	參加但未能領有職前訓練結業證書	10(14.3)
19-21 年	1(1.4)	參加並領有進階訓練結業證書	22(31.4)
22 年以上	1(1.4)	參加但未能領有進階訓練結業證書	8(11.4)
<b>目前居家服務督導年資</b>		參加並領有成長訓練結業證書	9(12.9)
未滿一年	26(37.1)	參加但未能領有成長訓練結業證書	7(10.0)
1-3 年	33(47.1)	尚未參加任何居家服務員訓練	18(25.7)
4-6 年	5(7.1)	<b>老人居家服務督導員訓練(可複選)</b>	
7-9 年	3(4.3)	參加並領有職前訓練結業證書	40(57.1)
10-12 年	2(2.9)	參加但未能領有職前訓練結業證書	7(10.0)
		參加並領有進階訓練結業證書	19(27.1)
		參加但未能領有進階訓練結業證書	4(5.7)
		參加並領有成長訓練結業證書	5(7.1)
		參加但未能領有成長訓練結業證書	3(4.3)
		尚未參加任何居家服務督導員訓練	17(24.3)

## 二、老人居家服務督導者服務機構特性

在表四~1-2 中是呈現老人居家服務督導者服務機構特性的次數分配，包含有：機構類型、分布區域、人力配置、老人居家服務員類別、老人居家服務員間服務項目差異、最主要人力、服務項目等。

老人居家服務督導者服務機構類型以接受公部門委辦之民間福利機構最多佔 62.8 %，其次為鄉鎮市公所 22.9 %；分布區域以中區居多佔 35.7 %，其次南區 32.9 %；老人居家服務督導者與居家服務員人力比例部分以 1:6 - 1:10 居多佔 44.3 %，其次 1:5 及以下佔 28.6 %；老人居家服務員類別中有兼職居家服務員佔 74.3 %、專職居家服務員佔 51.4 %、志願居家服務員佔 35.7 %、替代役社會役男佔 11.4 %；老人居家服務員間服務項目無差異佔 51.4 %、有差異佔 48.6 %；居家服務最主要人力以兼職居家服務員居多佔 61.4 %，其次為專職居家服務員佔 30.0 %。

居家服務項目在家務及日常生活照顧服務部份，以居家環境改善最多佔 94.3 %，餐飲服務佔 91.4 %，換洗衣物之洗滌、補修佔 88.6 %，家務服務（助理）與友善訪視均佔 85.7 %，最少的的服務項目為法律諮詢服務，僅佔 32.9 %。居家服務項目在身體照顧服務部份，以陪同散步、運動居多佔 90.0 %，協助穿換衣服、協助服藥均佔 85.7 %，協助沐浴、協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床均佔 84.3 %，協助進食、協助使用日常生活輔助器具達八成，顯示在身體照顧服務服務項目上均逾八成以上。

綜合以上的分析結果，可以得知，是項研究老人居家服務督導者所服務機構類型以接受公部門委辦之民間福利機構最多，分布區域以中部為主，老人居家服務督導者與居家服務員人力比例部分以 1:10 及以下佔七成二，老人居家服務員類別中以兼職居家服務員佔七成四為最多，老人居家服務員間服務項目無差異比有差異多，居家服務最主要人力以兼職居家服務員居多，居家服務項目在家務及日常生活照顧服務部份，以居家環境改善最多、最少的的服務項目為法律諮詢服務，在身體照顧服務部份，以陪同散步、運動最多、協助穿換衣服、

協助服藥、協助沐浴、協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床均、協助進食、協助使用日常生活輔助器具等項目亦達八成之多。

表四~1-2 老人居家服務督導者服務機構特性的次數分配表 ( N = 70 )

變項/類型	N ( % )	變項/類型	N ( % )
<b>機構類型</b>		<b>居家服務員最主要人力</b>	
縣市政府	1(1.4)	專職居家服務員	21(30.0)
鄉鎮市公所	16(22.9)	兼職居家服務員	43(61.4)
接受委辦志願服務團體	3(4.3)	志願居家服務員	4(5.7)
接受委辦民間福利機構	44(62.8)	替代役社會役役男	2(2.9)
接受委辦醫療院所	6(8.6)	<b>居家服務項目 ( 複選題 )</b>	
<b>設置地點</b>		<b>* 家務及日常生活照顧服務</b>	
北區	8(11.4)	換洗衣物之洗滌、補修	62(88.6)
中區	25(35.7)	居家環境改善	66(94.3)
南區	23(32.9)	家務服務 ( 助理 )	60(85.7)
東區	12(17.1)	文書服務	57(81.4)
外島	2(2.9)	餐飲服務	64(91.4)
<b>人力配置</b>		友善訪視	60(85.7)
1:30 以上	5(7.1)	電話問安	46(65.7)
1:11-1:20	14(20.0)	陪同或代購生活必須用品	60(85.7)
1:6-1:10	31(44.3)	陪同就醫或聯絡醫療機構	65(92.9)
1:5 及以下	20(28.6)	法律諮詢服務	23(32.9)
<b>老人居家服務員類別 ( 複選題 )</b>		其他相關之居家服務	25(35.7)
專職居家服務員	36(51.4)	<b>* 身體照顧服務</b>	
兼職居家服務員	52(74.3)	協助沐浴	59(84.3)
志願居家服務員	25(35.7)	協助穿換衣服	60(85.7)
替代役社會役役男	8(11.4)	協助進食	58(82.9)
<b>服務項目差異</b>		協助服藥	60(85.7)
有	34(48.6)	協助翻身	59(84.3)
無	36(51.4)	陪同散步 ( 運動 )	63(90.0)
		協助使用日常生活輔助器具	56(80.0)
		其他相關之居家服務	13(18.6)

## 第二節 老人居家服務督導者對其督導功能運用之情形

此部份係針對老人居家服務督導者對其督導功能運用之情形之測量，包含督導行政功能、教育功能、支持功能、調節功能等，本研究問卷以等距尺度測量，測量之計分為 1 分代表完全未做到，2 分代表少部份做到，3 分代表部份做到，4 分代表大部份做到，5 分代表完全做到，以下將針對回收之七十份問卷做老人居家服務督導者對其督導功能運用之情形進行次數分配分析。

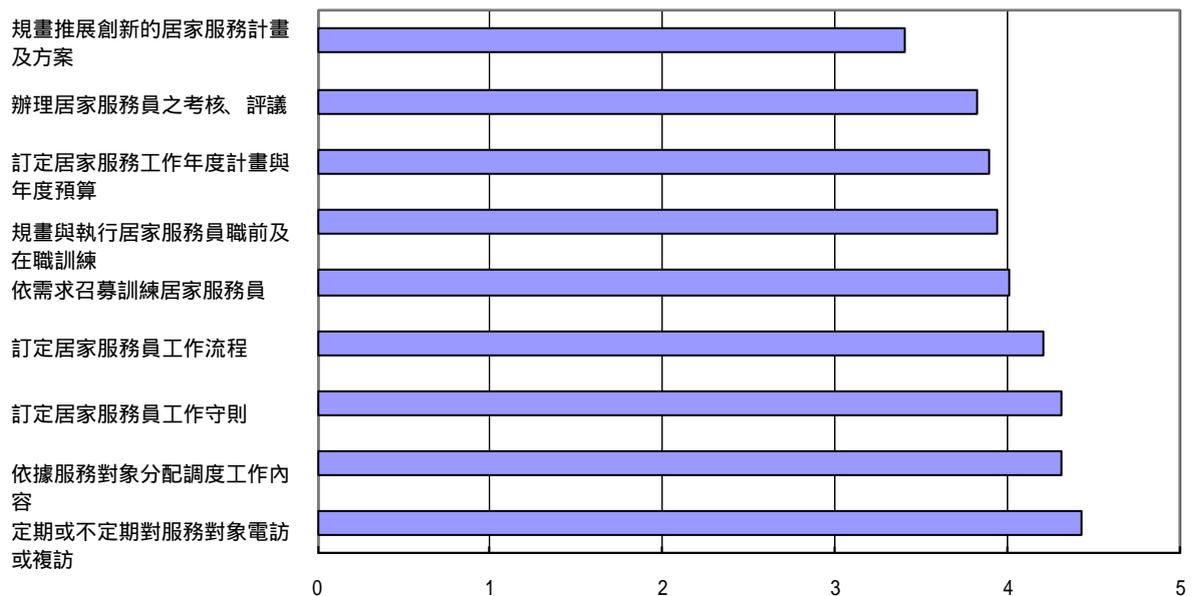
### 一、老人居家服務督導者督導行政功能的描述性分析

此測量面向共有九題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.7899，在表四~2-1 中呈現老人居家服務督導者督導行政功能運用情形，其結果顯示老人居家服務督導者在「定期或不定期對服務對象電訪或複訪」完全做到 57.1 %、大部份做到 31.4 % ；「依據服務對象分配調度工作內容」完全做到 37.1 %、大部份做到 57.1 % ；「訂定居家服務員工作守則」完全做到 61.4 %、大部份做到 25.7 % ；「訂定居家服務員工作流程」完全做到 50.0 %、大部份做到 32.9 % ；「依需求召募訓練居家服務員」完全做到 40.0 %、大部份做到 32.9 % ；「規畫與執行居家服務員職前及在職訓練」完全做到 34.3 %、大部份做到 37.1 % ；「訂定居家服務工作年度計畫與年度預算」完全做到 21.4 %、大部份做到 52.9 % ；「辦理居家服務員之考核、評議」完全做到 37.1 %、大部份做到 25.7 % ；「規畫推展創新的居家服務計畫及方案」完全做到 7.1 %、大部份做到 47.1 % 。

綜合上述，可得知老人居家服務督導者有關督導行政功能運用上，在訂定年度計畫與預算、依服務對象分配工作內容、依需求召募訓練人員、訂定工作守則、定期或不定期電訪或複訪、規畫與執行居服員職前及在職訓練、及訂定工作流程等項完全做到與大部份做到逾七成以上；而在辦理居服員之考核、評議，推展創新的居家服務計畫及方案上完全做到與大部份做到分別達六成及五成。

表四~2-1 老人居家服務督導行政功能變項次數分配表 ( N = 70 )

題目	N ( % )	完全做	大部份	部份做	少部份	完全未	得分平均數	標準差
		到	做到	到	做到	做到		
一 定期或不定期對服務對象電訪或複訪		40 (57.1)	22 (31.4)	6 (8.6)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.43	0.77
二 依據服務對象分配調度工作內容		26 (37.1)	40 (57.1)	4 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31	0.58
三 訂定居家服務員工作守則		43 (61.4)	18 (25.7)	2 (2.9)	2 (2.9)	5 (7.1)	4.31	1.15
四 訂定居家服務員工作流程		35 (50.0)	23 (32.9)	8 (11.4)	2 (2.9)	2 (2.9)	4.24	0.97
五 依需求召募訓練居家服務員		28 (40.0)	23 (32.9)	14 (20.0)	2 (2.9)	3 (4.3)	4.01	1.06
六 規畫與執行居家服務員職前及在職訓練		24 (34.3)	26 (37.1)	14 (20.0)	4 (5.7)	2 (2.9)	3.94	1.02
七 訂定居家服務工作年度計畫與年度預算		15 (21.4)	37 (52.9)	14 (20.0)	3 (4.3)	1 (1.4)	3.89	0.84
八 辦理居家服務員之考核、評議		26 (37.1)	18 (25.7)	16 (22.9)	8 (11.4)	2 (2.9)	3.83	1.14
九 規畫推展創新的居家服務計畫及方案		5 (7.1)	33 (47.1)	20 (28.6)	9 (12.9)	3 (4.3)	3.40	0.95



圖四~2-1 老人居家服務督導行政功能變項平均數長條圖

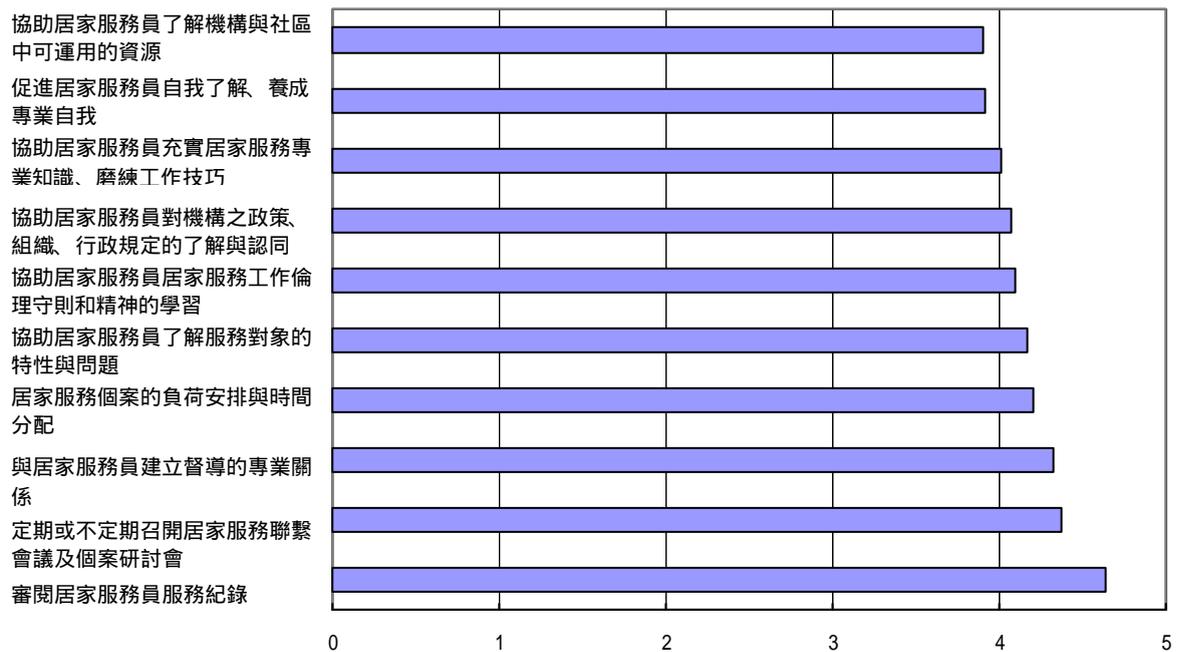
## 二、老人居家服務督導者督導教育功能的描述性分析

此測量面向共有十題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.8679，在表四~2-2 中呈現老人居家服務督導者督導教育功能運用情形，其結果顯示老人居家服務督導者在「審閱居家服務員服務紀錄」完全做到 71.4 %、大部分做到 24.3 %，完全做到與大部分做到高達 95.7 %；「定期或不定期召開居家服務聯繫會議及個案研討會」完全做到 57.1 %、大部分做到 30.0 %；「與居家服務員建立督導的專業關係」完全做到 44.3 %、大部分做到 45.7 %；「居家服務個案的負荷安排與時間分配」完全做到 37.1 %、大部分做到 48.6 %；「協助居家服務員了解服務對象的特性與問題」完全做到 30.0 %、大部分做到 58.6 %；「協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習」完全做到 27.1 %、大部分做到 57.1 %；「協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解並認同」完全做到 32.9 %、大部分做到 45.7 %；「協助居家服務員充實居家服務專業知識、磨練工作技巧」完全做到 22.9 %、大部分做到 60.0 %；「促進居家服務員自我了解、養成專業自我」完全做到 15.7 %、大部分做到 65.7 %；「協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源」完全做到 21.4 %、大部分做到 52.9 %。

綜合上述，可得知老人居家服務督導者有關督導教育功能運用上，在審閱服務紀錄與建立督導的專業關係，完全做到與大部分做到高達九成以上，顯而易見，老人居家服務督導者在審閱服務紀錄與建立督導的專業關係上非常注重；而協助充實專業知識、工作技巧，工作倫理守則和精神的學習，協助了解服務對象的特性與問題，個案的負荷安排與時間分配，召開個案研討會，促進居家服務員自我了解、養成專業自我等，完全做到與大部分做到亦達八成以上；協助對機構行政等規定的了解，及了解機構與社區中可運用的資源二項完全做到與大部分逾七成以上。

表四~2-2 老人居家服務督導教育功能變項次數分配表 ( N = 70 )

題目	N ( % )	完全做	大部份	部份做	少部份	完全未	得分平均數	標準差
		到	做到	到	做到	做到		
一 審閱居家服務員服務紀錄		50 (71.4)	17 (24.3)	2 (2.9)	0 (0.0)	1 (1.4)	4.64	0.68
二 定期或不定期召開居家服務聯繫會議及個案研討會		40 (57.1)	21 (30.0)	5 (7.1)	3 (4.3)	1 (1.4)	4.37	0.90
三 與居家服務員建立督導的專業關係		31 (44.3)	32 (45.7)	6 (8.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.33	0.70
四 居家服務個案的負荷安排與時間分配		26 (37.1)	34 (48.6)	9 (12.9)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.21	0.72
五 協助居家服務員了解服務對象的特性與問題		21 (30.0)	41 (58.6)	7 (10.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.17	0.66
六 協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習		19 (27.1)	40 (57.1)	10 (14.3)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.10	0.68
七 協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解與認同		23 (32.9)	32 (45.7)	13 (18.6)	1 (1.4)	1 (1.4)	4.07	0.84
八 協助居家服務員充實居家服務專業知識 磨練工作技巧		16 (22.9)	42 (60.0)	9 (12.9)	3 (4.3)	0 (0.0)	4.01	0.73
九 促進居家服務員自我了解、養成專業自我		11 (15.7)	46 (65.7)	9 (12.9)	4 (5.7)	0 (0.0)	3.91	0.72
十 協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源		15 (21.4)	37 (52.9)	14 (20.0)	4 (5.7)	0 (0.0)	3.90	0.80



圖四~2-2 老人居家服務督導教育功能變項平均數長條圖

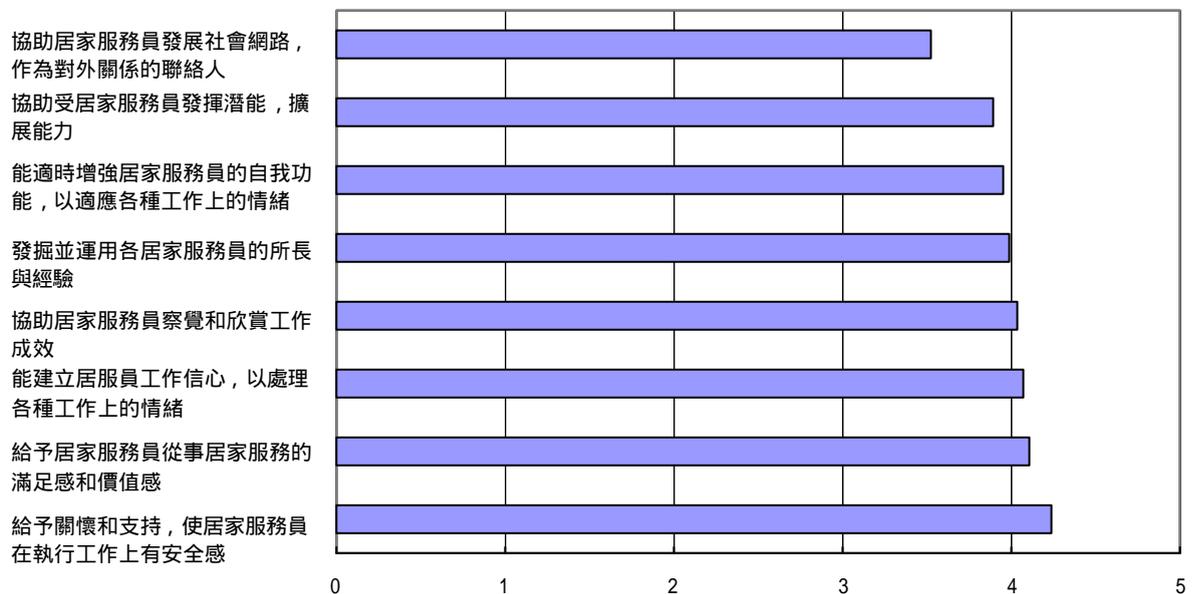
### 三、老人居家服務督導者督導支持功能的描述性分析

此測量面向共有八題，收回問卷後採 Cronbach (1951) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.890，在表四~2-3 中呈現老人居家服務督導者督導支持功能運用情形，其結果顯示老人居家服務督導者在「給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感」完全做到 35.7 %、大部分做到 57.1 %；「給予居家服務員從事居家服務的滿足感和價值感」完全做到 21.4 %、大部分做到 64.3 %；「能建立居服員工作信心，以處理各種工作上的情緒」完全做到 25.7 %、大部分做到 58.6 %；「協助居家服務員察覺和欣賞工作成效」完全做到 %、大部分做到 %；「發掘並運用各居家服務員的所長與經驗」完全做到 20.0 %、大部分做到 61.4 %；「能適時增強居家服務員的自我功能，以適應各種工作上的情緒」完全做到 22.9 %、大部分做到 52.9 %；「協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力」完全做到 20.0 %、大部分做到 52.9 %；「協助居家服務員發展社會網絡，作為對外關係的聯絡人」完全做到 12.9 %、大部分做到 41.4 %。

綜合上述，可得知老人居家服務督導者有關督導支持功能運用上，給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感，完全做到與大部分做到高達九成二以上；而發掘並運用各居家服務員的所長與經驗，協助居家服務員察覺和欣賞工作成效，給予居家服務員從事居家服務的滿足感和價值感，能建立居服員工作信心，以處理各種工作上的情緒等，完全做到與大部分做到亦達八成以上；能適時增強居家服務員的自我功能，以適應各種工作上的情緒與協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力二項完全做到與大部分逾七成以上；協助居家服務員發展社會網絡，作為對外關係的聯絡人僅達五成四。

表四~2-3 老人居家服務督導支持功能變項次數分配表 ( N = 70 )

題目	N ( % )	完全做	大部份	部份做	少部份	完全未	得分平	標準
		到	做到	到	做到	做到		
一	給予關懷和支持,使居家服務員在執行工作上有安全感	25 (35.7)	40 (57.1)	2 (2.9)	3 (4.3)	0 (0.0)	4.24	0.71
二	給予居家服務員從事居家服務的滿足感和價值感	18 (25.7)	44 (62.9)	6 (8.6)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.11	0.67
三	能建立居服員工作信心,以處理各種工作上的情緒	18 (25.7)	41 (58.6)	10 (14.3)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.07	0.73
四	協助居家服務員察覺和欣賞工作成效	15 (21.4)	45 (64.3)	8 (11.4)	2 (2.9)	2 (2.9)	4.04	0.67
五	發掘並運用各居家服務員的所長與經驗	14 (20.0)	43 (61.4)	11 (15.7)	2 (2.9)	0 (0.0)	3.99	0.69
六	能適時增強居家服務員的自我功能,以適應各種工作上的情緒	16 (22.9)	37 (52.9)	15 (21.4)	2 (2.9)	0 (0.0)	3.96	0.75
七	協助受居家服務員發揮潛能,擴展能力	14 (20.0)	37 (52.9)	16 (22.9)	3 (4.3)	0 (0.0)	3.89	0.77
八	協助居家服務員發展社會網絡,作為對外關係的聯絡人	9 (12.9)	29 (41.4)	23 (32.9)	8 (11.4)	1 (1.4)	3.53	0.91



圖四~2-3 老人居家服務督導支持功能變項平均數長條圖

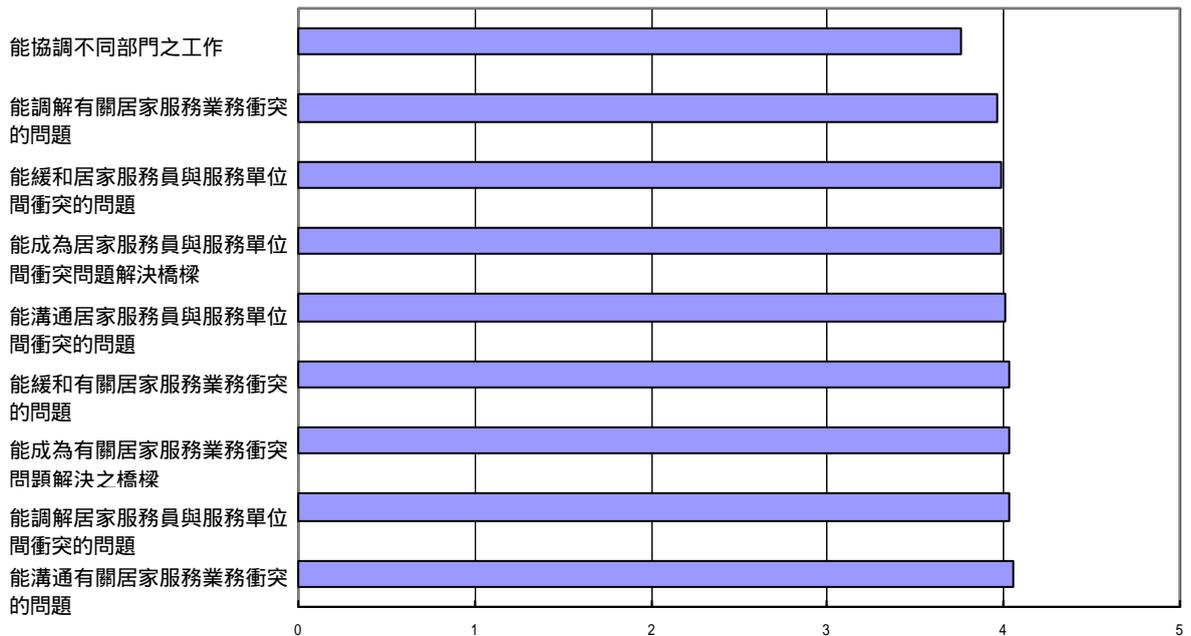
#### 四、老人居家服務督導者督導調節功能的描述性分析

此測量面向共有九題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.9534，在表四~2-4 中呈現老人居家服務督導者督導調節功能運用情形，其結果顯示老人居家服務督導者在「能溝通有關居家服務業務衝突的問題」完全做到 27.1 %、大部分做到 52.9 %；「能調解居家服務員與服務單位間衝突的問題」完全做到 24.3 %、大部分做到 57.1 %；「能成為有關居家服務業務衝突問題解決之橋樑」完全做到 24.3 %、大部分做到 55.7 %；「能緩和有關居家服務業務衝突的問題」完全做到 22.9 %、大部分做到 60.0 %；「能溝通居家服務員與服務單位間衝突的問題」完全做到 8.6 %、大部分做到 67.1 %；「能成為居家服務員與服務單位間衝突問題解決之橋樑」完全做到 17.1 % 大部分做到 67.1 %；「能緩和居家服務員與服務單位間衝突的問題」完全做到 18.6 %、大部分做到 64.3 %；「能調解有關居家服務業務衝突的問題」完全做到 21.4 %、大部分做到 58.6 %；「能協調不同部門之工作」完全做到 12.9 %、大部分做到 55.7 %。

綜合上述，可得知老人居家服務督導者有關督導調節功能運用上，能成為居家服務員與服務單位間衝突問題解決之橋樑，能溝通居家服務員與服務單位間衝突的問題，能緩和居家服務員與服務單位間衝突的問題，能調解居家服務員與組織服務單位間衝突的問題，能緩和有關居家服務業務衝突的問題完全做到與大部分做到逾八成以上；另外在能成為有關居家服務業務衝突問題解決之橋樑，能溝通有關居家服務業務衝突的問題，能調解有關居家服務業務衝突的問題等項目，完全做到與大部分做到達八成；而能協調不同部門之工作，完全做到與大部分做到僅六成八。

表四~2-4 老人居家服務督導調節功能變項次數分配表 ( N = 70 )

題目	N ( % )	完全做	大部份	部份做	少部份	完全未	得分平	標準
		到	做到	到	做到	做到		
一 能溝通有關居家服務業務衝突的問題		19 (27.1)	37 (52.9)	13 (18.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.06	0.72
二 能調解居家服務員與服務單位間衝突的問題		17 (24.3)	40 (57.1)	11 (15.7)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.03	0.72
三 能成為有關居家服務業務衝突問題解決之橋樑		17 (24.3)	39 (55.7)	13 (18.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.03	0.70
四 能緩和有關居家服務業務衝突的問題		16 (22.9)	42 (60.0)	10 (14.3)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.03	0.70
五 能溝通居家服務員與服務單位間衝突的問題		13 (18.6)	47 (67.1)	8 (11.4)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.01	0.65
六 能成為居家服務員與服務單位間衝突問題解決之橋樑		12 (17.1)	47 (67.1)	9 (12.9)	2 (2.9)	0 (0.0)	3.99	0.65
七 能緩和居家服務員與服務單位間衝突的問題		13 (18.6)	45 (64.3)	10 (14.3)	2 (2.9)	0 (0.0)	3.99	0.67
八 能調解有關居家服務業務衝突的問題		15 (21.4)	41 (58.6)	11 (15.7)	3 (4.3)	0 (0.0)	3.97	0.74
九 能協調不同部門之工作		9 (12.9)	39 (55.7)	19 (27.1)	2 (2.9)	1 (1.4)	3.76	0.77



圖四~2-4 老人居家服務督導調節功能變項平均數長條圖

### 第三節 老人居家服務督導者對其有效性品質之描述

此部份係針對老人居家服務督導者對其督導功能有效性品質之測量，包含可信度 (reliability) 及時性 (responsiveness) 保證度 (assurance) 同理心 (empathy) 有形的實體 (tangible) 等，本研究問卷以等距尺度測量，測量之計分為 1 分代表完全不符合，2 分代表不符合，3 分代表普通，4 分代表符合，5 分代表非常符合，以下將針對回收之七十份問卷做老人居家服務督導者對其督導功能有效性品質自評進行次數分配分析。

#### 一、老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 可信度的描述性分析

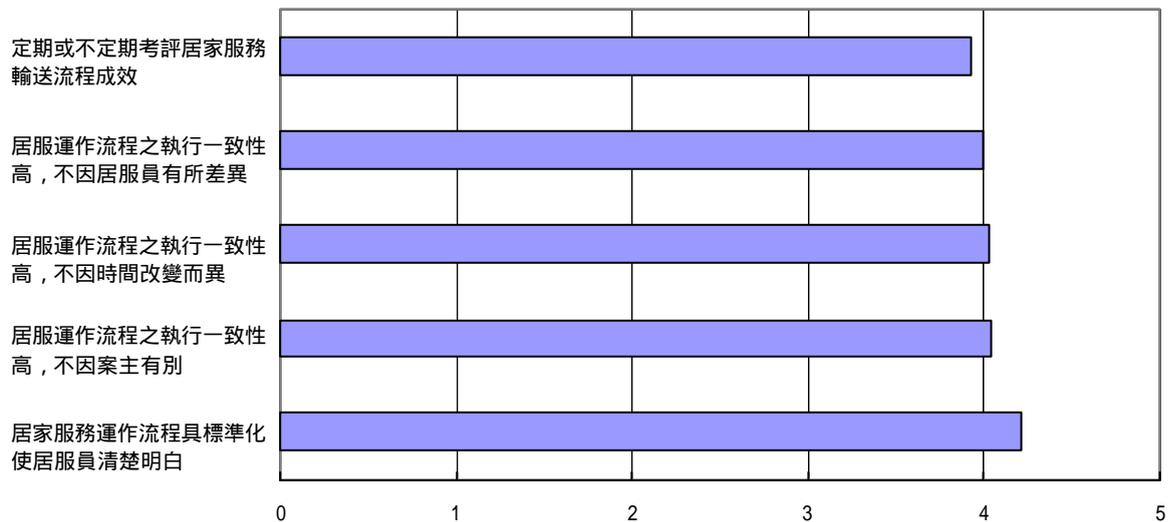
此測量面向共有五題，收回問卷後採 Cronbach (1951) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.8501，在表四~3-1 中呈現老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 可信度指標，其結果顯示老人居家服務督導者在「居家服務運作流程具標準化使居服員清楚明白」非常符合 31.4%、符合 60.0%；「居服運作流程之執行一致性高，不因案主有別」非常符合 30.0%、符合 47.1%；「居家服務運作流程之執行一致性高，不因時間改變而異」非常符合 30.0%、符合 47.1%；「居家服務運作流程之執行一致性高，不因居家服務員有所差異」非常符合 27.1%、符合 50.0%；「定期或不定期考評居家服務輸送流程成效」非常符合 27.1%、符合 47.1%。

綜合上述，可以得知老人居家服務督導者有關督導功能有效性品質 - 可信度指標上，居家服務運作流程具標準化使居服員清楚明白非常符合與符合高達九成以上；而居服運作流程之執行一致性高，不因案主有別，及居家服務運作流程之執行一致性高，不因時間改變而異，與居家服務運作流程之執行一致性高，不因居家服務員有所差異，和定期或不定期考評居家服務輸送流程成效等四項，非常符合與符合僅逾七成。就可信度指標而言，指的是居家服務運作流程之執行一致性高，不因案主、時間改變、居家服務員有別，符合程度愈高，代表可信度指標愈高，然在社會工作專業服務中，強調彈性與注重服

務對象（包含個人、團體、社區等）個別差異是很重要的工作守則，因此在服務過程中，尤其以服務對象最佳利益作考量時，不因案主、時間改變、居家服務員有別之可信度指標執行有時便會呈現不一致情形。

表四~3-1 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 可信度」變項次數分配表  
(N = 70)

N ( % )		非常符合	符合	普通	不符合	完全不符合	得分平均數	標準差
一	居家服務運作流程具標準化使居服員清楚明白	22 (31.4)	42 (60.0)	5 (7.1)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.21	0.63
二	居服運作流程之執行一致性高，不因案主有別	21 (30.0)	33 (47.1)	15 (21.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	4.04	0.81
三	居服運作流程之執行一致性高，不因時間改變而異	21 (30.0)	33 (47.1)	14 (20.0)	1 (1.4)	1 (1.4)	4.03	0.83
四	居服運作流程之執行一致性高，不因居服員有所差異	19 (27.1)	35 (50.0)	13 (18.6)	2 (2.9)	1 (1.4)	3.99	0.84
五	定期或不定期考評居家服務輸送流程成效	19 (27.1)	33 (47.1)	13 (18.6)	4 (5.7)	1 (1.4)	3.93	0.91



圖四~3-1 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 可信度」變項平均數長條圖

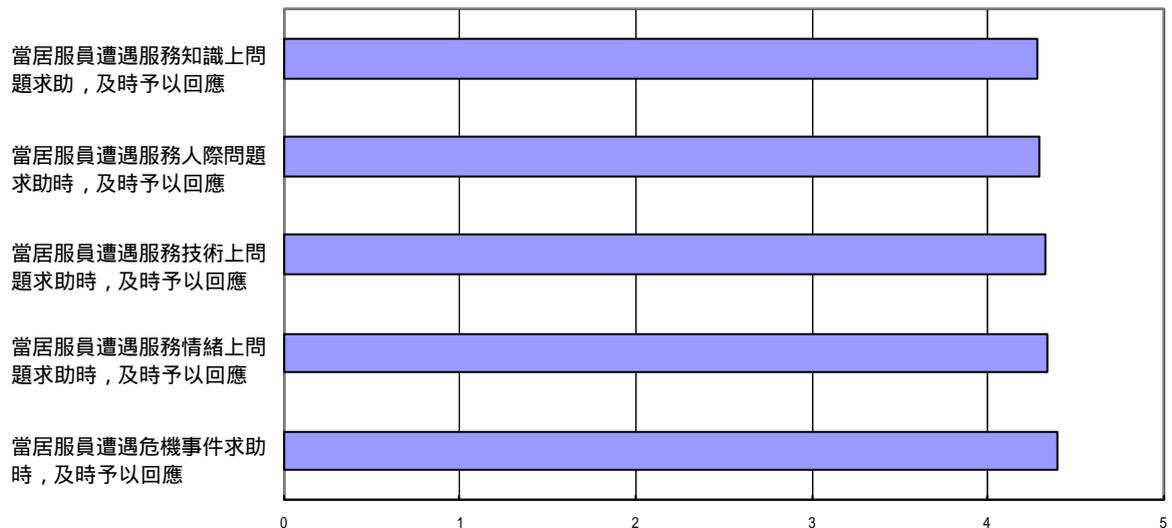
## 二、老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 及時性的描述性分析

此測量面向共有五題，收回問卷後採 Cronbach (1951) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.9234，在表四~3-2 中呈現老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 及時性指標，其結果顯示老人居家服務督導者在「當居服員遭遇危機事件求助時，及時予以回應」非常符合 45.7 %、符合 50.0 %；「當居服員遭遇服務情緒上問題求助時，及時予以回應」非常符合 37.1 %、符合 61.4 %；「當居服員遭遇服務技術上問題求助時，及時予以回應」非常符合 41.4 %、符合 51.4 %；「當居服員遭遇服務人際問題求助時，及時予以回應」非常符合 37.1 %、符合 57.1 %；「當居服員遭遇服務知識上問題求助時，及時予以回應」非常符合 34.3 %、符合 61.4 %。

綜合上述，可以得知老人居家服務督導者有關督導功能有效性品質 - 及時性度指標上，當居服員遭遇服務知識上問題、危機事件、服務情緒上問題、服務技術上問題、服務人際問題求助時，及時予以回應，非常符合與符合均高達九成以上，顯而易見，在效性品質 - 及時性度指標上，老人居家服務督導者對於居家服務員需求之回應性高。

表四~3-2 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 及時性」變項次數分配表  
(N = 70)

題目		N ( % )					得分平均數	標準差
		非常符合	符合	普通	不符合	完全不符合		
一	當居服員遭遇危機事件求助時,及時予以回應	32 (45.7)	35 (50.0)	2 (2.9)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.40	0.62
二	當居服員遭遇服務情緒上問題求助時,及時予以回應	26 (37.1)	43 (61.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.34	0.56
三	當居服員遭遇服務技術上問題求助時,及時予以回應	29 (41.4)	36 (51.4)	4 (5.7)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.33	0.65
四	當居服員遭遇服務人際問題求助時,及時予以回應	26 (37.1)	40 (57.1)	3 (4.3)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.30	0.62
五	當居服員遭遇服務知識上問題求助時,及時予以回應	24 (34.3)	43 (61.4)	2 (2.9)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.29	0.59



圖四~3-2 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 及時性」變項平均數長條圖

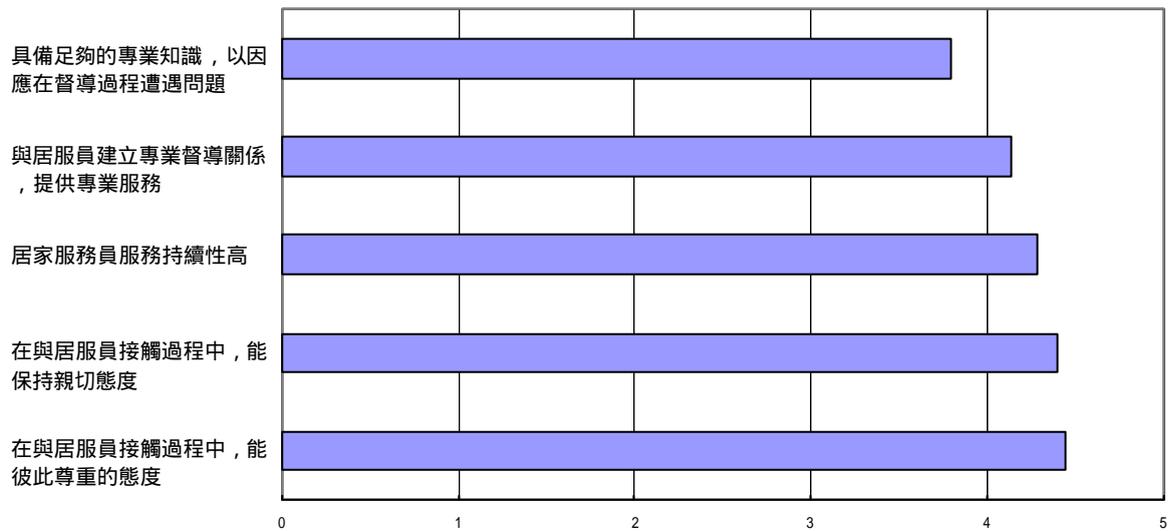
### 三、老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 保證度的描述性分析

此測量面向共有五題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.7871，在表四~3-3 中呈現老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 保證度指標，其結果顯示老人居家服務督導者在「在與居服員接觸過程中，能彼此尊重的態度」非常符合 51.4 %、符合 41.4 %；「在與居服員接觸過程中，能保持親切態度」非常符合 47.1 %、符合 45.7 %；「居家服務員服務持續性高」非常符合 38.6 %、符合 52.9 %；「與居服員建立專業督導關係，提供專業服務」非常符合 28.6 %、符合 58.6 %；「具備足夠的專業知識，以因應在督導過程遭遇問題」非常符合 12.9 %、符合 55.7 %。

綜合上述，可以得知老人居家服務督導者有關督導功能有效性品質 - 保證度度指標上，在與居服員接觸過程中，能保持親切態度，和居服員接觸過程中，能彼此尊重的態度，及居家服務員服務持續性高三項非常符合與符合均高達九成以上；另外在與居服員建立專業督導關係，提供專業服務，非常符合與符合達八成以上；而具備足夠的專業知識，以因應在督導過程遭遇問題非常符合與符合僅達六成八，由此可見，相較其他有效性品質 - 保證度度指標上，老人居家服務督導者認為專業知識的充實，尚有努力的空間。

表四~3-3「老人居家服務督導功能有效性品質 - 保證度」變項次數分配表  
(N = 70)

題目		N ( % )					得分平均數	標準差
		非常符合	符合	普通	不符合	完全不符合		
一	在與居服員接觸過程中，能彼此尊重的態度	36 (51.4)	29 (41.4)	5 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44	0.63
二	在與居服員接觸過程中，能保持親切態度	33 (47.1)	32 (45.7)	5 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40	0.62
三	居家服務員服務持續性高	27 (38.6)	37 (52.9)	5 (7.1)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.29	0.66
四	與居服員建立專業督導關係，提供專業服務	20 (28.6)	41 (58.6)	8 (11.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.14	0.67
五	具備足夠的專業知識，以因應在督導過程遭遇問題	9 (12.9)	39 (55.7)	21 (30.0)	1 (1.4)	1 (1.4)	3.80	0.67



圖四~3-3「老人居家服務督導功能有效性品質 - 保證度」變項平均數長條圖

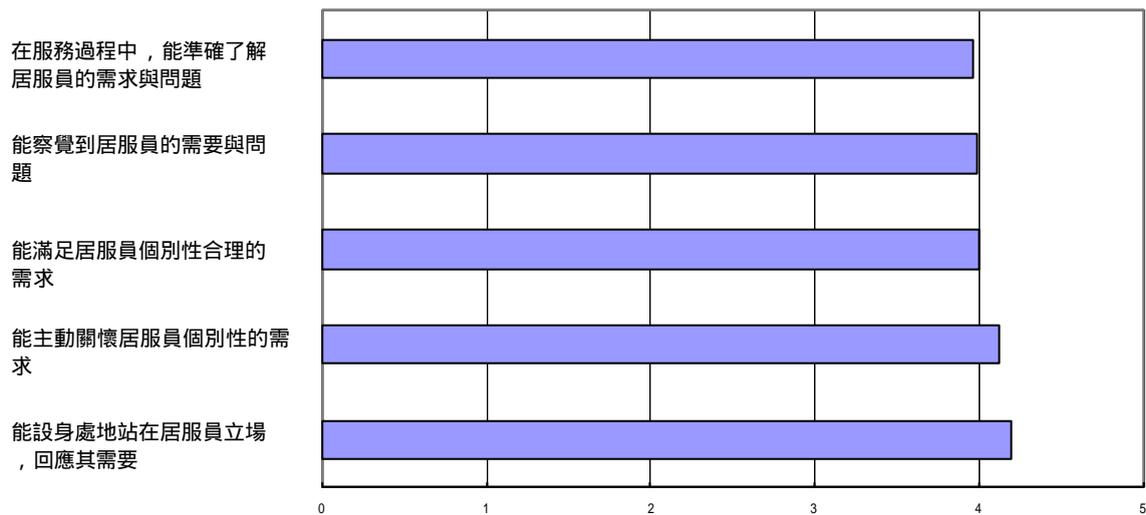
#### 四、老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 同理心的描述性分析

此測量面向共有五題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.8533，在表四~3-4 中呈現老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 同理心指標，其結果顯示老人居家服務督導者在「能設身處地站在居服員立場，回應其需要」非常符合 28.6 %、符合 62.9 %；「能主動關懷居服員個別性的需求」非常符合 34.3 %、符合 45.7 %；「能滿足居服員個別性合理的需求」非常符合 22.9 %、符合 57.1 %；「能察覺到居服員的需要與問題」非常符合 14.3 %、符合 70.0 %；「在服務過程中，能準確了解居服員的需求與問題」非常符合 18.6 %、符合 60.0 %。

綜合上述，可以得知老人居家服務督導者有關督導功能有效性品質 - 同理心指標上，能設身處地站在居家服務員立場，回應其需要，非常符合與符合高達九成以上；另外能察覺到居家服務員的需要與問題、能主動關懷居家服務員個別性的需求、能滿足居家服務員個別性合理的需求，非常符合與符合達八成左右；而在服務過程中，能準確了解居家服務員的需求與問題，非常符合與符合僅達七成八，由此可見，相較其他有效性品質 - 同理心指標上，老人居家服務督導者認為，在服務過程中，能準確了解居家服務員的需求與問題，在服務提供尚有努力的空間。

表四~3-4 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 同理心」變項次數分配表  
(N = 70)

題目		N ( % )					得分平均數	標準差
		非常符合	符合	普通	不符合	完全不符合		
一	能設身處地站在居服員立場，回應其需要	20 (28.6)	44 (62.9)	6 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20	0.58
二	能主動關懷居服員個別性的需求	24 (34.3)	32 (45.7)	13 (18.6)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.13	0.76
三	能滿足居服員個別性合理的需求	16 (22.9)	40 (57.1)	12 (17.1)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.00	0.72
四	能察覺到居服員的需要與問題	10 (14.3)	49 (70.0)	11 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99	0.55
五	在服務過程中，能準確了解居服員的需求與問題	13 (18.6)	42 (60.0)	15 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97	0.64



圖四~3-4 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 同理心」變項平均數長條圖

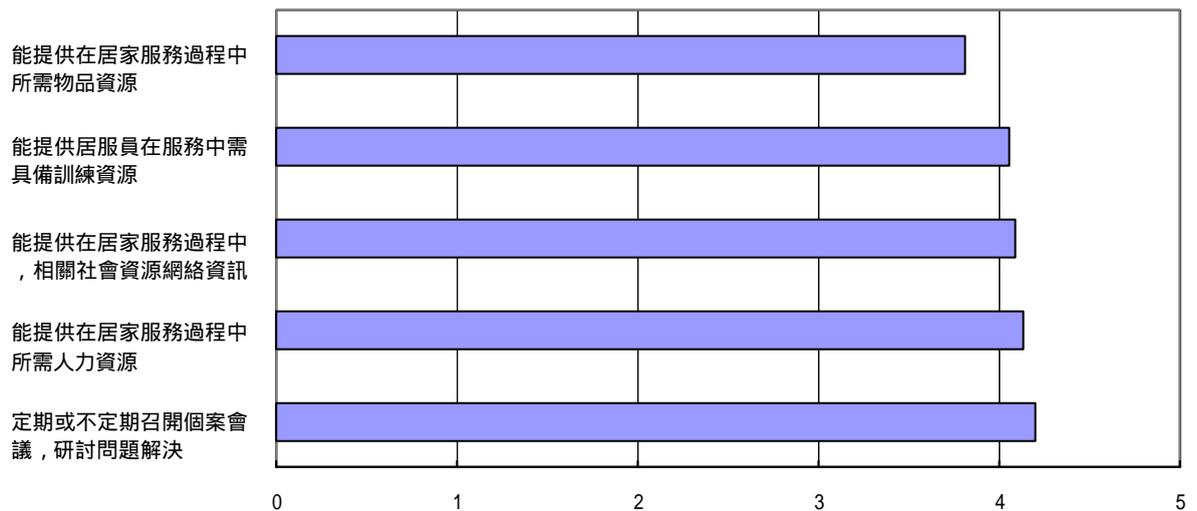
## 五、老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 有形的實體的描述性分析

此測量面向共有五題，收回問卷後採 Cronbach ( 1951 ) 所提出的 alpha 信度係數再測量一次正式問卷的內在一致性，其 alpha 信度係數為 0.8115，在表四~3-5 中呈現老人居家服務督導者督導功能有效性品質 - 有形的實體指標，其結果顯示老人居家服務督導者在「定期或不定期召開個案會議，研討問題解決」非常符合 45.7 %、符合 34.3 %；「能提供在居家服務過程中所需人力資源」非常符合 30.0 %、符合 54.3 %；「能提供在居家服務過程中，相關社會資源網絡資訊」非常符合 25.7 %、符合 60.0 %；「能提供居服員在服務中需具備訓練資源」非常符合 27.1 %、符合 55.7 %；「能提供在居家服務過程中所需物品資源」非常符合 21.4 %、符合 47.1 %。

綜合上述，可以得知老人居家服務督導者有關督導功能有效性品質 - 有形的實體指標上，能提供在居家服務過程中所需人力資源；能提供居服員在服務中需具備訓練資源；定期或不定期召開個案會議、研討問題解決；能提供在居家服務過程中，相關社會資源網絡資訊，非常符合與符合均達八成以上。而能提供在居家服務過程中所需物品資源，非常符合與符合僅達六成八，由此可見，相較其他有效性品質 - 有形的實體指標上，老人居家服務督導者認為，在服務過程中，能提供在居家服務過程中所需物品資源，是較為不足之處，故尚需運用更多資源以達到服務的提供，因此尚有努力的空間。

表四~3-5 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 有形之實體」變項次數分配表  
(N = 70)

題目		N ( % )					得分平均數	標準差
		非常符合	符合	普通	不符合	完全不符合		
一	定期或不定期召開個案會議, 研討問題解決	32 (45.7)	24 (34.3)	11 (15.7)	2 (2.9)	1 (1.4)	4.20	0.91
二	能提供在居家服務過程中所需人力資源	21 (30.0)	38 (54.3)	10 (14.3)	1 (1.4)	0 (0.0)	4.13	0.70
三	能提供在居家服務過程中, 相關社會資源網絡資訊	18 (25.7)	42 (60.0)	8 (11.4)	2 (2.9)	0 (0.0)	4.09	0.70
四	能提供居服員在服務中需具備訓練資源	19 (27.1)	39 (55.7)	9 (12.9)	3 (4.3)	0 (0.0)	4.06	0.76
五	能提供在居家服務過程中所需物品資源	15 (21.4)	33 (47.1)	16 (22.9)	6 (8.6)	0 (0.0)	3.81	0.87



圖四~3-5 「老人居家服務督導功能有效性品質 - 有形之實體」變項平均數長條圖

## 第四節 個人特質因素、機構特性因素與督導功能運用情形之間的關係

本節是針對老人居家服務督導者個人特質因素、服務機構特性，其對督導功能運用情形之間的關係做探討。第一部份是了解老人居家服務督導者個人特質因素和行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能之差異情形；第二部份是了解老人居家服務督導者服務機構特性和行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能之差異情形；而最後一部份，則就本節統計分析結果做綜合性的小結。

### 一、老人居家服務督導者個人特質和督導功能之 t 檢定或變異數分析

老人居家服務督導者個人特質包括：性別、年齡、教育程度、專業背景、婚姻狀況、工作職稱、工作性質、工作服務年資、工作負荷量、居家服務員訓練經歷、老人居家服務督導員訓練經歷等因素，研究者依據變項之性質，使用 t 檢定或變異數分析等統計方法，分別進行變項間關係的探討。意即想了解老人居家服務督導者個人特質的不同在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面有無顯著性差異，其結果如表四~4-1、表四~4-2、表四~4-3、表四~4-4。

在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，年齡、工作職稱、及工作負荷量，在督導功能發揮上呈現顯著性差異。不同年齡層在教育功能、調節功能、整體的督導功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，經筆者使用 scheffe 法進行事後多重比較發現，年齡層 26-35 歲在教育功能、調節功能、整體的督導功能運用是高於年齡層 25 歲及以下；不同的工作職稱在行政功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，經筆者使用 scheffe 法進行事後多重比較發現，老人居家服務督導員在行政功能是優於科、課員；組長等主管在行政功能是優於科、課員；不同的工作負荷量在行政功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，經筆者使用 scheffe 法進行事後多重比較發現，老人居家服務督導者工

作負荷量 100 % 在行政功能優於工作負荷量 20 % 及以下。

除了上述老人居家服務督導者個人特質之外，性別、教育程度、專業背景、婚姻狀況、工作性質、工作服務年資、居家服務員訓練經歷、老人居家服務督導員訓練經歷等因素，經使用 t 檢定或變異數分析的結果發現，在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，女性平均數高於男性者、已婚平均數高於未婚者、研究所畢業平均數高於其他教育程度者、醫護相關科系平均數高於未有專業背景者、老人居家服務督導者專職平均數均高於兼職者。整體而言，其與行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，未呈現顯著性差異。

工作服務年資包含社會工作年資、目前服務機構年資、目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資四部份，其中不同的社會工作年資在行政功能、教育功能、支持功能、調節功能、及整體的督導功能方面，社會工作年資 10 年及以上平均數是高於其他社會工作年資；不同的目前機構服務年資在行政功能、支持功能、調節功能、整體的督導功能方面，10 年及以上平均數是高於其他目前機構服務年資，而在教育功能方面，目前機構服務年資 3 年及以下平均數是高於其他目前機構服務年資；不同的目前居家服務督導年資在教育功能方面 4-9 年平均數是高於其他目前居家服務督導年資；而在行政功能、支持功能、調節功能、整體的督導功能方面，目前居家服務督導年資 10 年及以上是高於其他目前居家服務督導年資；不同的累加居家服務督導年資在教育功能方面，累加居家服務督導年資 4-9 年平均數是高於其他累加居家服務督導年資；而在行政功能、支持功能、調節功能、整體的督導功能方面，累加居家服務督導年資 10 年及以上是高於其他累加居家服務督導年資，然整體而言，不同工作服務年資在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，無顯著性差異。

老人居家服務訓練經歷分為老人居家服務員及老人居家服務督導員訓練二部份，其中不同的老人居家服務員訓練經歷在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，沒有老

人居家服務員職前訓練結業證書者平均數均高於有老人居家服務員職前訓練結業證書者；有老人居家服務員進階訓練結業證書者、成長訓練結業證書者平均數均高於沒有老人居家服務員進階訓練結業證書者、成長訓練結業證書者。不同的老人居家服務督導員訓練經歷在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，有老人居家服務督導員職前訓練結業證書者、進階訓練結業證書者、成長訓練結業證書者等平均數均高於沒有老人居家服務督導員職前訓練結業證書者、進階訓練結業證書者、成長訓練結業證書者。然整體而言，不同老人居家服務員及督導員訓練經歷在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，無顯著性差異。

表四~4-1 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	行政功能		教育功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe
性別		t=-0.439		t=-1.131
男	35.73		39.09	
女	36.49		42.22	
年齡		F=2.417		F=6.120*
25 歲及以下 G1	35.00		36.82	G1 < G2
26 歲-35 歲 G2	36.86		43.28	
36 歲-45 歲 G3	36.56		42.11	
46 歲及以上 G4	35.29		39.43	
教育程度		F=1.462		F=2.619
高中職及以下	34.40		39.60	
專科大學、技術學院	36.28		41.56	
研究所及以上	40.25		47.00	
專業背景		F=3.046		F=1.971
社會工作相關科系	37.00		42.33	
醫護相關科系	37.89		42.56	
無	33.53		39.40	
婚姻狀況		t=-0.010		t=-0.737
未婚	36.37		41.34	
已婚	36.38		42.28	

註：\*  $p < 0.05$

續表四~4-1 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	支持功能		調節功能		督導功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>性別</b>		t=-0.626		t=-1.498		t=-0.977
男	30.73		33.64		139.19	
女	32.03		36.27		147.02	
<b>年齡</b>		F=3.358*		F=5.056*		F=4.151*
25 歲及以下 G1	28.36	G1 < G2	30.55	G1 < G2	130.73	G1 < G2
26 歲-35 歲 G2	32.56		37.07		149.77	
36 歲-45 歲 G3	33.33		36.11		148.11	
46 歲及以上 G4	30.86		36.43		142.00	
<b>教育程度</b>		F=0.499		F=1.562		F=1.806
高中職及以下	30.80		36.80		141.11	
專科大學、技術學院	31.79		35.49		145.11	
研究所及以上	33.75		40.25		161.25	
<b>專業背景</b>		F=0.316		F=0.679		F=1.710
社會工作相關科系	31.83		36.07		147.22	
醫護相關科系	32.78		37.00		150.22	
無	31.27		34.53		138.73	
<b>婚姻狀況</b>		t=-0.812		t=-1.502		t=-0.893
未婚	31.46		35.05		144.22	
已婚	32.34		37.00		148.00	

註：\*  $p < 0.05$

表四~4-2 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	行政功能		教育功能		支持功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>工作職稱</b>		F=3.396*		F=1.311		F=0.752
老人居家服務督導員 G1	37.76	G1 > G5	43.29		33.24	
社工員 G2	35.72	G4 > G5	41.75		31.38	
社工督導員 G3	36.83		40.00		31.50	
組長等主管 G4	39.29		42.86		31.86	
科、課員 G5	28.00		36.75		29.00	
其他	38.25		40.50		32.75	
<b>工作性質</b>		t=1.571		t=1.757		t=1.007
專職	37.20		42.71		32.32	
兼職	35.21		40.34		31.14	
<b>目前機構服務年資</b>		F=1.149		F=0.097		F=0.734
3 年及以下	36.41		41.86		32.04	
4-9 年	35.21		41.21		30.57	
10 年及以上	39.75		41.25		33.00	
<b>社會工作服務年資</b>		F=1.911		F=0.288		F=1.037
3 年及以下	35.86		41.40		32.17	
4-9 年	36.14		41.75		30.96	
10 年及以上	40.33		43.17		33.50	

註 \* p < 0.05

續表四~4-2 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	調節功能		督導功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>工作職稱</b>		F=2.071		F=1.998
老人居家服務督導員	37.71		152.00	
社工員	34.34		143.19	
社工督導員	34.83		143.17	
組長等主管	39.29		153.29	
科、課員	33.00		126.75	
其他	38.50		150.00	
<b>工作性質</b>		t=1.322		t=1.638
專職	36.63		148.85	
兼職	34.76		141.45	
<b>目前機構服務年資</b>		F=1.155		F=0.572
3 年及以下	35.49		145.80	
4-9 年	36.07		143.07	
10 年及以上	39.75		153.75	
<b>社會工作服務年資</b>		F=1.272		F=0.572
3 年及以下	35.11		144.54	
4-9 年	36.14		145.00	
10 年及以上	38.83		155.83	

註 \*  $p < 0.05$

表四~4-3 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之變異數分析

變項名稱	行政功能		教育功能		支持功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>目前居家服務督導年資</b>		F=1.781		F=0.064		F=0.025
3 年及以下	36.22		41.69		31.78	
4-9 年	36.25		42.00		31.75	
10 年及以上	41.00		40.50		32.50	
<b>累加居家服務督導年資</b>		F=0.852		F=0.292		F=0.039
3 年及以下	36.12		41.54		31.74	
4-9 年	36.80		42.80		32.00	
10 年及以上	41.00		40.50		32.50	
<b>工作負荷量</b>		F=3.353*		F=2.058		F=0.677
20%及以下 G1	32.91		39.09		31.09	
21-49% G2	37.13		41.00		32.25	
50-74%	35.42		40.84		31.05	
75-99% G3	35.85		42.15		31.38	
100%.	39.37		44.16		33.16	

註：\*  $p < 0.05$

續表四~4-3 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之變異數分析

變項名稱	調節功能		督導功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>目前居家服務督導年資</b>		F=0.681		F=0.240
3 年及以下	35.63		145.32	
4-9 年	36.50		146.50	
10 年及以上	40.00		154.00	
<b>累加居家服務督導年資</b>		F=0.914		F=0.411
3 年及以下	35.51		144.91	
4-9 年	37.00		148.60	
10 年及以上	40.00		154.00	
<b>工作負荷量</b>		F=0.676		F=1.849
20% 及以下	35.64		138.73	
21-49%	34.88		145.25	
50-74%	35.21		142.53	
75-99%	35.08		144.46	
100%.	37.58		154.26	

註：\*  $p < 0.05$

表四~4-4 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定

變項名稱	行政功能		教育功能		支持功能	
	平均數	t 檢定	平均數	t 檢定	平均數	t 檢定
<b>居家服務員訓練</b>						
	<b>職前結業證書</b>					
沒有	36.91	t=-0.777	42.06	t=-0.490	32.41	t=-0.994
有	35.92		41.44		31.34	
	<b>進階結業證書</b>					
沒有	35.88	t=1.167	41.06	t=1.599	31.35	t=1.705
有	37.45		43.18		32.86	
	<b>成長結業證書</b>					
沒有	36.11	t=1.062	43.89	t=1.341	33.22	t=1.004
有	38.11		41.41		31.62	
<b>居服督導員訓練</b>						
	<b>職前結業證書</b>					
沒有	35.60	t=1.062	40.87	t=1.204	31.37	t=0.748
有	36.95		42.38		32.18	
	<b>進階結業證書</b>					
沒有	35.80	t=1.489	41.31	t=1.094	31.69	t=0.435
有	37.89		42.84		32.21	
	<b>成長結業證書</b>					
沒有	36.26	t=0.626	41.72	t=0.032	31.77	t=0.399
有	37.80		41.80		32.60	
	<b>是否參加居服督導員訓練</b>					
沒有	35.71	t=-0.598	40.35	t=-1.257	31.29	t=-0.565
有	36.58		42.17		32.00	

續表四~4-4 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能之 t 檢定

變項名稱	調節功能		督導功能	
	平均數	t 檢定	平均數	t 檢定
<b>居家服務員訓練</b>				
	<b>職前結業證書</b>			
沒有	36.22	t=-0.511	147.59	t=-0.795
有	35.55		144.26	
	<b>進階結業證書</b>			
沒有	35.60	t=0.576	143.90	t=1.652
有	36.41		149.91	
	<b>成長結業證書</b>			
沒有	35.66	t=0.810	144.80	t=1.233
有	37.22		152.44	
<b>居服督導員訓練</b>				
	<b>職前結業證書</b>			
沒有	35.43	t=0.565	143.27	t=1.048
有	36.18		147.68	
	<b>進階結業證書</b>			
沒有	35.88	t=-0.063	144.69	t=0.863
有	35.79		148.74	
	<b>成長結業證書</b>			
沒有	35.68	t=1.006	145.43	t=0.612
有	38.20		150.40	
	<b>是否參加居服督導員訓練</b>			
沒有	34.53	t=-0.958	141.88	t=-1.063
有	36.28		147.04	

## 二、老人居家服務督導者服務機構特性和督導功能之 t 檢定或變異數分析

老人居家服務督導者服務機構特性包括：機構類型、分布區域、人力配置、居家服務最主要人力、居家服務項目差異等因素，研究者依據變項之性質，使用 t 檢定或變異數分析等統計方法，分別進行變項間關係的探討。意即想了解老人居家服務督導者服務機構特性的不同在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面有無顯著性差異，其結果如表四~4-5。

在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，居家服務最主要人力，在督導功能發揮上呈現顯著性差異。不同的居家服務最主要人力在行政功能、教育功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，經筆者使用 scheffe 法進行事後多重比較發現，居家服務最主要人力為在行政功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於社會役役男；居家服務最主要人力為在教育功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員。

除了上述老人居家服務督導者服務機構特性之外，機構類型、分布區域、人力配置、居家服務項目差異等因素，經使用 t 檢定或變異數分析的結果發現，在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，接受公部門委辦之志願服務團體平均數均高於其他不同的機構類型；外島平均數均高於其他不同的分布區域；而老人居家服務員間服務項目是否有差異在行政、支持、調節等三種不同督導功能及整體的督導功能方面，老人居家服務員間服務項目有差異平均數高於沒有差異。然整體而言，機構類型、分布區域、人力配置、居家服務項目差異等因素在行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體的督導功能方面，無顯著性差異。

表四~4-5 老人居家服務督導者服務機構特性與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	行政功能		教育功能		支持功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>機構類型</b>		F=2.885		F=2.318		F=1.199
縣市政府	26.00		36.00		28.00	
鄉鎮市公所	33.81		39.19		30.31	
志願服務團體	39.33		45.00		34.67	
醫療院所	38.67		44.83		33.50	
民間福利機構	37.02		42.14		32.05	
<b>分布區域</b>		F=0.419		F=1.184		F=0.505
北區	35.50		39.00		30.50	
中區	37.08		41.84		31.92	
南區	36.04		42.87		31.83	
東區	35.58		40.58		31.92	
外島	39.50		45.00		35.50	
<b>人力配置</b>		F=0.016		F=0.116		F=0.317
1:30 以上	36.00		42.00		32.80	
1:11-1:20	36.43		42.43		32.14	
1:6-1:10	36.48		41.55		32.03	
1:5 及以下	36.25		41.45		31.05	
<b>居服最主要人力</b>		F=8.125*		F=2.948*		F=1.493
專職居家服務員 G1	37.1	G1 > G3	42.48	G1 > G3	32.95	
兼職居家服務員 G2	37.26	G2 > G3	42.14	G2 > G3	31.72	
志願居家服務員 G3	27.5	G2 > G4	35.00		28.50	
社會役役男 G4	27.50		38.50		29.00	
<b>服務項目差異</b>		t=0.332		t=-0.400		t=-0.435
沒有	36.17		41.97		32.06	
有	36.59		41.47		31.59	

註：\* p < 0.05

續表四~4-5 老人居家服務督導者服務機構特性與督導功能之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	調節功能		督導功能	
	平均數	scheffe	平均數	scheffe
<b>機構類型</b>		F=2.071		F=2.891
縣市政府	27.00		117.00	
鄉鎮市公所	33.56		136.88	
志願服務團體	39.33		158.33	
醫療院所	37.33		154.33	
民間福利機構	36.45		147.66	
<b>分布區域</b>		F=0.808		F=0.582
北區	36.25		141.25	
中區	35.08		145.92	
南區	37.13		147.87	
東區	34.33		142.42	
外島	38.50		158.50	
<b>人力配置</b>		F=0.724		F=0.203
1:30 以上	37.60		148.40	
1:11-1:20	37.36		148.36	
1:6-1:10	35.23		145.29	
1:5 及以下	35.35		144.10	
<b>居服最主要人力</b>		F=1.577		F=3.886*
專職居家服務員 G1	36.86		149.38	
兼職居家服務員 G2	35.93		147.05	
志願居家服務員 G3	33.00		124.00	
社會役役男 G4	29.50		124.50	
<b>服務項目差異</b>		t=0.566		t=0.045
沒有	35.50		145.69	
有	36.24		145.88	

註：\*  $p < 0.05$

綜合上述資料得知，有關老人居家服務督導者服務機構特性、個人特質因素，其對行政、教育、支持、調節等四種不同督導功能及整體督導功能之差異達顯著情形為：

- 1 不同年齡層在教育功能、調節功能、整體的督導功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，而年齡層 31-35 歲在教育功能、調節功能、整體的督導功能運用是高於年齡層 25 歲及以下。
- 2 不同的工作職稱在行政功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，老人居家服務督導員在行政功能是優於科、課員；組長等主管在行政功能是優於科、課員；另外不同工作。
- 3 不同的工作負荷量在行政功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，老人居家服務督導者工作負荷量 100 % 在行政功能是優於工作負荷量 20 % 及以下。
- 4 不同的居家服務最主要人力在行政功能、教育功能 ( $p < 0.05$ ) 有顯著差異，居家服務最主要人力為在行政功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於社會役役男；居家服務最主要人力為在教育功能方面，專職居家服務員是優於志願居家服務員、兼職居家服務員是優於志願居家服務員。

## 第五節 機構特性因素、個人特質因素、督導功能運用情形其對 有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者督導功能有效性品質，可能會與督導功能運用發揮情形結果有關，而老人居家服務督導者督導功能有效性品質，或許是受到老人居家服務督導者服務機構特性以及個人特質因素影響。本節所要探討的內容，就在於老人居家服務督導者服務機構特性以及個人特質因素與督導功能有效性品質關係，及督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係。

### 一、老人居家服務督導者服務機構特性與督導功能有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者服務機構特性包含機構類型、分布區域、老人居家服務督導者與居家服務員人力配置、老人居家服務員最主要人力、老人居家服務員間服務項目差異等；而督導功能有效性品質分為可信度、及時性、保證度、同理心、有形之實體共五個指標，及整體有效性品質。由表四~5-1 的分析結果顯示：老人居家服務督導者服務機構老人居家服務員最主要人力，在督導功能有效性品質中及時性指標有顯著的差異，其中專職居家服務員高於志願居家服務員；兼職居家服務員高於志願居家服務員。

表四~5-1 老人居家服務督導者服務機構特性與督導功能有效性品質之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	可信度 scheffe	及時性 scheffe	保證度 scheffe	同理心 scheffe	有形之實體 scheffe	有效性品質 scheffe
機構類型	F=0.972	F=3.957	F=1.614	F=3..892	F=2.858	F=2.682
設置地點	F=2.142	F=0.963	F=1.037	F=0.849	F=1.601	F=1.151
人力配置	F=0.352	F=0.281	F=0.297	F=0.771	F=0.117	F=0.021
居服員最主要人力	F=0.906	F=7.136*	F=1.907	F=2.380	F=1.163	F=2.611
		G1 > G3				
		G2 > G3				
服務項目差異	t=-0.282	t=-0.071	t=-0.540	t=-0.339	t=-0.374	t=-0.509

註：\* p < 0.05

## 二、老人居家服務督導者個人特質因素與督導功能有效性品質之間的關係

由表四~5-2 的分析結果顯示：老人居家服務督導者個人特質因素中，老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的正相關；而目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的負相關；另老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質中及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關。

表四~5-2-1 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能有效性品質之 t 檢定或變異數分析

變項名稱	可信度	及時性	保證度	同理心	有形之實體	有效性品質
性別	t=0.902	t=0.059	t=0.029	t=-0.521	t=-0.093	t=-0.319
年齡	F=1.403	F=1.575	F=3.194	F=2.919	F=3.676	F=3.615
專業背景	F=1.250	F=1.065	F=1.740	F=1.055	F=2.208	F=1.719
婚姻狀況	t=-0.467	t=0.788	t=-1.007	t=-0.811	t=0.103	t=-0.212
工作職稱	F=0.294	F=1.743	F=1.111	F=1.443	F=0.976	F=1.243
工作性質	t=1.279	t=1.682	t=1.651	t=2.874	t=0.184	t=2.077
居服員職前證書	t=-0.492	t=-0.722	t=-2.352	t=-1.285	t=-0.547	t=-0.968
居服員進階證書	t=0.528	t=1.275	t=-0.489	t=0.366	t=0.489	t=1.023
居服員成長證書	t=1.485	t=1.374	t=-0.244	t=0.743	t=1.127	t=1.561
居服督導員職前證書	t=0.375	t=1.557	t=-0.186	t=-0.224	t=0.126	t=0.795
居服督導員進階證書	t=-0.056	t=1.768	t=0.774	t=-0.053	t=-1.027	t=0.521
居服督導員成長證書	t=-0.934	t=0.462	t=0.317	t=-0.253	t=-0.997	t=-0.630
是否參加居服督導員訓練	t=0.572	t=-0.904	t=-0.372	t=0.228	t=0.476	t=-0.381

表四~5-2-2 老人居家服務督導者的個人特質與督導功能有效性品質之相關性分析

變項名稱	可信度	及時性	保證度	同理心	有形之實體	有效性品質
教育程度	r=0.057	r=-0.095	r=0.121	r=0.098	r=-0.013	r=0.026
社會工作年資	r=-0.157	r=0.184	r=0.108	r=0.172	r=0.069	r=0.101
現機構服務年資	r=0.300*	r=0.127	r=-0.007	r=0.114	r=-0.047	r=-0.042
現居家服務督導年資	r=-0.269*	r=0.183	r=0.120	r=0.177	r=0.055	r=0.458
累加居家服務督導年資	r=-0.252*	r=0.215	r=0.146	r=0.168	r=0.046	r=0.079
工作負荷量	r=0.110	r=0.425**	r=0.158	r=0.315**	r=0.218	r=0.347**

註：\* p < 0.05    \*\*p < 0.01

### 三、老人居家服務督導功能運用情形與有效性品質之間的關係

老人居家服務督導者督導功能運用情形與其有效性品質之間，的確有明顯的關係。由表四~5-3 的統計分析結果顯示：老人居家服務在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質中可信度、及時性、保證度、同理心，及整體有效性品質指標上也愈高。有此可知，除了老人居家服務督導者部份服務機構特性、個人特質因素之外，老人居家服務督導者督導功能運用情形，與其在有效性品質之間，更具有顯著的關連。

表四~5-3 老人居家服務督導功能與其有效性品質之相關性分析

變項名稱	行政功能	教育功能	支持功能	調節功能	督導功能
可信度	r=0.389**	r=0.588**	r=0.395**	r=0.462**	r=0.538**
及時性	r=0.863**	r=0.550**	r=0.507**	r=0.450**	r=0.695**
保證度	r=0.499**	r=0.728**	r=0.672**	r=0.658**	r=0.705**
同理心	r=0.461**	r=0.624**	r=0.666**	r=0.632**	r=0.692**
有形之實體	r=0.550**	r=0.639**	r=0.533**	r=0.515**	r=0.654**
有效性品質	r=0.715**	r=0.867**	r=0.719**	r=0.693**	r=0.874**

註：\*  $p < 0.05$     \*\*  $p < 0.01$

綜合本節資料，有關機構特性因素、個人特質因素、督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係獲得以下結果：

- 1 老人居家服務督導者服務機構老人居家服務員最主要人力，在督導功能有效性品質中及時性指標有顯著的差異，其中專職居家服務員高於志願居家服務員，兼職居家服務員高於志願居家服務員。
- 2 老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的正相關，但目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質中可信度指標達顯著的負相關。
- 3 另老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質中及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關。

4 老人居家服務在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質中可信度、及時性、保證度、同理心，及整體有效性品質指標上也愈高。

經由以上各節對於資料整理與分析的陳述，對於老人居家服務督導者督導功能運用情形以及其有效性品質，已具有初步的發現。在下一章，研究者將就前述提及的重要發現，加以整合並提出結論，同時對照相關的研究結果，進行綜融性的討論，最後，並依據研究的結論，提出有關老人居家服務督導方面的建議。

## 第五章 結論與建議

### 第一節 研究結論與討論

在整個老人居家服務輸送體系中，老人居家服務督導者是間接面對案主，直接面對、督導居家服務員，以執行、提供老人居家服務主要專業人力之一，亦是老人居家服務員在居家服務績效成果展現上，重要評定對象，特別是在目前政府正極力推動居家服務理念與落實之際，老人居家服務督導者人力之質與量，將是影響老人居家服務績效之重要因素。因此，從老人居家服務督導者之立場出發，全面性了解與評估其專業素質與督導功能運用之品質，相當必要，誠如江亮演（1988,p.343）所言：為因應未來老人的需要及提高服務品質，應加強老人福利工作人員的新觀念和提高工作人員的素質，而此亦為本研究之所在。

本研究藉由老人居家服務督導者督導功能運用情形著眼，乃基於督導功能運用對老人居家服務督導者而言，是其執行老人居家服務業務運作之核心，因此，經以督導功能運用狀況作為評估老人居家服務督導者專業素養及品質有效性之切入點。本研究共計郵寄一份問卷，給擔任老人居家服務督導工作之老人居家服務督導者，並將最後得到七份有效的問卷資料，進行資料的整理與分析，在本節中，研究者將依據研究問題與目的，以及第四章中研究發現的整理，分別摘要重要的研究結果，並提出相關的討論如下：

#### 一、老人居家服務督導者個人特質及其服務之機構特性

根據本研究針對七十位受測之老人居家服務督導者的個人特質、服務機構特性，所做的資料蒐集與分析，可以歸納出以下幾點結論：

##### （一）老人居家服務督導者

目前以女性未婚居多；五成七年齡處於 26-35 歲之間；大學畢業為主、四成為社會工作系畢業；工作職稱為社工員居多、工作性質專職居多佔 58.6 % ；目前機構服務年資、社會工作服務年資、目前機構之老人居家服務督導年資、及從事老人居家服務督導的（累加）年資均以 1-3 年為多；在承辦業務中所佔比例部份，以 100 % 及 50-74 % 最多；參加並領有居家服務員及居家服務督導員職前訓練結業證書逾五成、參加並領有居家服務督導員進階訓練結業證書達二成七。雖然居家服務教育訓練每一階段的訓練時數少則二十一小時、多達五十四小時，但因可申請內政部補助，所以在舉辦訓練方面的相關費用，以及延請師資授課上，是較不虞欠缺的（林茹嵐，2001）。如此政府在有關教育訓練方面經費實質補助，與居家服務單位為提昇居家服務人員素質、維持居家服務品質以利委託案承接相輔相成下，「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」自八十七年頒布後迄今，居家服務教育訓練課程持續在全省各地展開。

依內政部於民國八十七年訂頒「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」中規定，擔任居家服務督導員的條件為：凡誠心參與居家服務督導工作，且具社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務滿五年以上之專職居家服務等均得為居家服務督導員，在本研究中研究對象符合具社會工作、醫護等相關科系學歷條件者高達 78.6%，由此看出，目前服務於居家服務支援中心之老人居家服務督導者，在專業素養程度具有一定水準，此現況應與「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」頒佈、執行有高度相關。事實上，在未頒佈「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」前，雖然我國自民國七十二年即推展居家服務，但由於缺乏對居家服務員及居家服務督導員條件訓練明文規定可依循，因此在八十七年以前，對於居家服務人力推展，各單位各行其事，這可能是長期以來居家服務推展績效不彰原因之一，故就目前老人居家服務督導者，在專業素養程度高水準情形下，對居家服務品質提昇當有裨益。

## （二）老人居家服務督導者服務機構特性

服務機構類型以接受公部門委辦之民間福利機構組織最多佔 62.8 %，分布區域以中部為主，老人居家服務督導者與居家服務員人力比例部分以 1：10 及以下佔七成二，老人居家服務員類別中以兼職居家服務員佔七成四為最多，老人居家服務員間服務項目無差異比有差異多，居家服務最主要人力以兼職居家服務員居多，居家服務項目在家務及日常生活照顧服務部份，以居家環境改善最多、最少的的服務項目為法律諮詢服務，在身體照顧服務部份，以陪同散步、運動最多、協助穿換衣服、協助服藥、協助沐浴、協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床均、協助進食、協助使用日常生活輔助器具等項目亦達八成之多。

就居家服務機構類型在本研究中計有縣市政府自辦、鄉鎮市公所自辦、接受公部門委辦之志願服務團體、接受公部門委辦之民間福利機構組織、接受公部門委辦之醫療院所等，與孫得雄（2000）指出目前國內推動居家服務模式可分為：1.縣市政府直接雇用專、兼職居家服務員或招募志工；2.委託志願服務團體、民間福利機構或醫療院所契約合作；3.民間福利機構團體自行辦理方式進行，二者差異在於本研究中並無民間福利機構團體自行辦理樣本，而增加由鄉鎮市公所自辦樣本。由於本研究是以內政部九十一年度台灣省一一三所居家服務支援中心資料為研究對象，並非以全國辦理居家服務單位為母群體，如研究者服務單位為自行辦理居家服務之公立福利機構，並未包含在上述二項研究對象中，蓋因目前並未有對全國辦理居家服務單位普查資料，以研究者服務單位為例，在彰化縣居辦理家服務單位中並無資料呈列，然實際上確有從事居家服務，由於自行辦理居家服務單位不論公、私部門，若未向縣市政府、主管機關尋求資源協助而自給自足，則全國辦理居家服務單位資料無法詳盡、周全是顯而易見的；另在本研究中增加由鄉鎮市公所自辦樣本，經查看原始資料發現，由鄉鎮市公所自辦樣本中逾七成機構分布區域為中部，以南投縣居多，以南投縣為例目前居家服務推展可分為二種方式，一為縣政府委託民間福利機構組織辦理，一為委託各鄉、鎮、市公所「生活重建中心」辦理，而「生活重建中心」於民國八十九年九二一大地震後設置，原委託由民間福利機構組織辦理，後因種種包含政治力介入因素，現「生活重建中心」交由各

鄉、鎮、市公所自行辦理。

在提供服務人員部份，孫得雄（2000）指出分為 1 由專、兼職居家服務員提供；2 由專、兼職居家服務員及志願居家服務員共同提供；3.由志願居家服務員提供等方式進行。本研究在提供服務人員部份大致與孫得雄研究符合，唯一差別居家服務人力增加替代役之社會役役男，由於我國於民國八十九年實施替代役，替代役類別依據「替代役實施條」包括社會治安類（警察役、消防役）社會服務類（社會役、環保役、醫療役、教育服務役）等，「社會役」為替代役類別之一，主要擔任獨居老人與身心障礙者之居家照顧及機構照顧等輔助勤務。因此居家服務執行人力，自八十九年起又增加替代役社會役役男生力軍，從資料得知八個運用替代役之社會役役男人力之居家服務單位中，除宜蘭縣政府為直接以社區照顧模式運用、管理替代役之社會役役男推展居家服務外，餘為縣市政府將替代役之社會役役男人力交由委託居家服務單位運用，其成效尚待進一步探討與釐清。

另施教裕、賴建仲（1998）所作「老人居家服務現況及整合之探討」研究發現，推動居家服務組織基本資料有關人力分配部份，民間部份志願服務人員居多佔 79.4%；政府部份志願服務人員居多佔 84.7%。而在本研究中同一個單位會有單個或數個不同類別之居家服務員，整體而言，以兼職居家服務員居多佔 74.3%；專職居家服務員次之佔 51.4%；志願居家服務員佔 35.7%；最少為替代役之社會役役男僅佔 11.4%。二者呈現不同研究結果，研究者推測應與本研究是以內政部九十一年度台灣省一一三所居家服務支援中心資料為研究對象，與「加強推展居家服務實施方案既教育訓練課程內容」頒佈執行有高度相關，因研究對象中逾 75.7% 為接受公部門委辦單位，且居家服務最主要人力不論是兼職居家服務員、或專職居家服務員從資料顯示，其所服務項目較志願居家服務員多樣化；而辦理居家服務單位在提供服務時，由於兼職居家服務員、專職居家服務員為支薪人員，在人力運用及調度上可能也會比志願居家服務員容易。

## 二、老人居家服務督導者個人特質、機構特性因素與老人居家服務督導功能運用的關係

本研究針對老人居家服務督導者本身的個人特質，以及其所服務機構特性，與老人居家服務督導功能運用的情形，進行變項間關係的探討，發現老人居家服務督導者在督導功能運用上，的確與某些個人或服務機構特性因素有明顯的關連性存在。以下將摘要其中幾項重要的結論，並依序進行相關的討論：

- 1 老人居家服務督導者參加並完成教育訓練，有助於老人居家服務督導功能之發揮。

在本研究中發現，老人居服務督導者，參加並領有老人居家服務督導員職前、進階、成長訓練者，其督導行政、教育、支持、調節等功能，發揮程度會比沒有接受職前、進階、成長教育訓練的老人居家服務督導者高。由此可知，老人居家服務督導者參加並領有教育訓練證書，其在督導行政、教育、支持、調節功能發揮程度較高。

- 2 任用專職的老人居家服務督導者，其督導功能發揮較高。

從本研究可知，老人居家服務督導者擔任專職老人居家服務督導工作，在督導行政、教育、支持、調節等督導功能上會比擔任兼職老人居家服務督導工作高；另一方面，老人居家服務督導者在辦理居家服務業務負荷量為百分之一百的，在督導行政、教育、支持、調節等督導功能發揮情形，會較其他工作負荷量高，因此辦理居家服務單位，若任用專職且專用的老人居家服務督導者，對於督導功能運用發揮是相當重要。

- 3 職稱為老人居家服務督導員之老人居家服務督導者，其在督導教育、支持功能發揮程度較高；職稱為組長等主管之老人居家服務督導者，其在督導行政、調節功能發揮程度較高。

在本研究中發現，老人居家服務督導者工作職稱不同，其在督

導功能發揮會呈現不同的差異情形，老人居家服務督導者職稱為老人居家服務督導員，其在督導教育、支持功能發揮程度較其他職稱高；而老人居家服務督導者職稱為組長等主管，其在督導行政、調節功能發揮程度會較其他職稱高。在科層組織中，不同的職務有不同的職權，從上述資料得知，擔任組長等主管之老人居家服務督導者，可能因職位所擁有的行政資源、權力較非主管之老人居家服務督導者多且高，在涉及不同層級、部門的居家服務問題因應時，所能解決程度較高，因此在督導行政、調節功能發揮程度較高；而老人居家服務督導員擔任老人居家服務督導者，因其本身職責相較其他職稱的老人居家服務督導者，更明確工作內涵為直接督導居家服務員事宜，督導教育、支持功能發揮可能是老人居家服務督導員在具備專業能力範圍內可及之事，因此在在督導教育、支持功能發揮程度相較其他職稱高。

- 4 老人居家服務督導者在社會工作年資、目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資未滿一年者，其整體督導功能發揮較低。

由研究資料得知，老人居家服務督導者服務年資不同，其在督導功能發揮程度也會有所差異，而老人居家服務督導者在社會工作年資、目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資等未滿一年者，其整體督導功能發揮程度較其他年資為低，這可能是年資未滿一年之老人居家服務督導者對居家服務業務之人、事、物的熟悉度，相較其他年資而言尚未完全進入狀況，因此也影響在督導功能的發揮。

- 5 居家服務單位最主要人力為專職居家服務員，其在督導教育、支持、調節功能發揮程度較高。

在本研究發現，居家服務單位最主要人力的不同，其在督導功能發揮也會有所差異；尤其專職居家服務員，在督導教育、支持、調節功能發揮程度會比兼職居家服務員、志願居家服務員、替代役社會役男高。可能因專職居家服務員每週服務時數至少四十小時

以上，其服務時數明顯比其他類別居家服務員或役男多，因此在提供服務時，遭遇狀況與問題的機會也比較多，面對不同問題呈現，老人居家服務督導者適時運用督導教育、支持、調節功能因應，因此老人居家服務督導者在督導專職居家服務員時，其在督導教育、支持、調節功能發揮程度較高。

### 三、機構特性因素、老人居家服務督導者個人特質因素、督導功能運用情形其對有效性品質之間的關係

在本研究中發現，老人居家服務督導者其督導功能有效性品質，會因為某些機構特性或老人居家服務督導者個人特質的不同而有所差異，而老人居家服務督導者督導功能運用發揮情形，又與其在督導功能有效性品質有著密切的關連，以下將提出其中幾點重要的結論：

- 1 老人居家服務督導者服務年資是影響督導功能有效性品質之可信度的重要相關因素。

在本研究發現，老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質之可信度達顯著的正相關，但社會工作年資卻呈現負相關，且目前居家服務督導年資、累加居家服務督導年資均與督導功能有效性品質之可信度達顯著的負相關。依研究者推測，可能因就可信度指標而言，是指居家服務運作流程之執行一致性高，不因案主、時間改變、居家服務員有別，符合程度愈高，代表可信度指標愈高。然在社會工作專業服務中，強調彈性與注重服務對象（包含個人、團體、社區等）個別差異是很重要的工作守則，因此在提供居家服務過程中，尤其以服務對象最佳利益作考量時，不因案主、時間改變、居家服務員有別之可信度指標執行即呈現不一致衝突情形。至於老人居家服務督導者目前服務機構年資與督導功能有效性品質之可信度為何達顯著的正相關，則尚待進一步研究與釐清。

- 2 工作負荷量與督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質有所關連。

從研究資料顯示，老人居家服務督導者工作負荷量與督導功能有效性品質之及時性、同理心，及整體有效性品質指標達顯著的正相關，老人居家服務督導者工作負荷量即居家服務業務所佔工作百分比愈高，其在督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質愈高，因此，老人居家服務督導者居家服務業務所佔工作百分比愈高，將有助於督導功能有效性品質之及時性、同理心及整體有效性品質提昇。

3 老人居家服務督導功能發揮情形與其有效性品質之間有高度的相關性。

在本研究發現，老人居家服務督導者在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形，與其有效性品質之可信度、及時性、保證度、同理心、有形之實體，及整體有效性品質指標呈顯著正相關，意即老人居家服務督導者在督導的行政、教育、支持、調解等功能及整體督導功能運用情形愈高，其在有效性品質之可信度、及時性、保證度、同理心、有形之實體，及整體有效性品質指標上也愈高。

由此可知，除了老人居家服務督導者部份服務機構特性、個人特質因素之外，老人居家服務督導者督導功能運用情形，與其在有效性品質之間，更具有明顯的關連。



## 第二節 建議

依據本研究所發現的結果，以及各項綜合性的討論，研究者就老人居家服務督導者本身、社會工作專業、居家服務運用單位、以及老人居家服務之政策等方面，提出下列建議以供參考。

### 一、對老人居家服務督導者的建議

在社會工作講求績效化的今日，進入職場後仍應持續不斷充實專業知識，以面對愈形複雜的社會問題，而居家服務對象即案主，有其異質性與差異性居家服務員在服務過程中一遭遇問題與困難，即會尋求老人居家服務督導者，故老人居家服務督導者不僅在社工專業需有豐富專業內涵，有關其他領域如護理、心理、復健、營養等亦需具有基本知識，方能從容因應提供全方位服務。

### 二、對學校專業教育的建議

由於台灣高齡人口快速增加中，未來必有更多高齡人口需社會工作者介入提供各式服務，在學校選修課程若能開設老人福利直接服務相關知識與技術課程供其選修，並聘請兼具學術與實務經驗講師授課，以利學生進入職場時，可減少學術界與老人社會工作實務界的落差。

### 三、對居家服務運用單位的建議

研究者建議居家服務運用單位應聘用社會工作、醫護相關科系專業人才，未來提供服務時，更能切合實際需要，且重視老人居家服務督導者的教育與培訓，依序完成階段性訓練後才能提供更優質服務。

#### 四、對老人居家服務政策的建議

改變居家服務人員的分類方式，志願服務人員與專兼職服務員的服務內容應有所區隔，建議修正「加強推展居家服務實施方案」，將「志願服務居家人員」回歸志願服務體系，以建立專兼職居家服務員訓練課程的完整性與專業性。

持續鼓勵、補助有關老人居家服務員及老人居家服務督導員教育訓練，促使二者資格朝向証照與專業化，而老人居家服務督導員資格限定，在現行規定下，應保留彈性空間，讓多年來從事老人居家服務督導工作者能有機會參加並取得老人居家服務督導員教育訓練結業證書。

依據研究結果，目前全國居家服務支援中心，除部分由公部門自行辦理外，大多數委託由民間機構團體辦理，在福利民營化趨勢下，未來委託方案必愈來愈多，有關契約簽定，除因應政府採購法施行外，並應考量服務持續性對服務對象與品質之影響，故中央主關機關應檢討並訂定有關居家服務公設民營、方案委託之定型化契約，對於契約起迄時間、服務品質等規範在合法下更考量提供案主最佳利益服務。

### 第三節 研究限制

#### 一、研究樣本之限制

本研究考量研究經費及樣本取得的便利性，僅以內政部九十一年度台灣省居家服務支援中心辦理居家服務之老人居家服務督導者為研究對象，未包含全國辦理居家服務單位，故研究結果僅能代表台灣省居家服務支援中心之老人居家服務督導者的現況，不能推論到全國辦理居家服務單位之老人居家服務督導者。

#### 二、研究方法之限制

本研究採郵寄問卷調查，受限於問卷封閉性設計，與研究者無法一一親自訪談，故無法掌握填寫問卷時情境因素的干擾，而量化分析亦僅能就問卷所呈現的內容，探討變項間之關係，故本研究結果可能難免樣本主觀因素之干擾，特別是有效性品質評估部份，每個人對量表尺度之認知程度可能有所不同。

#### 三、時間的影響

由於研究者郵寄問卷原挑選時機，時值新會計年度開始，藉此老人居家服務督導者可回顧過去一年督導工作狀況，以利研究問卷之填寫，然未曾考量到，在福利民營化思潮、政府採購法實施下，現台灣省居家服務支援中心絕大部份由公部門委託民間單位執行，居家服務支援中心簽約為一年一約或二年一約，而研究者於九十二年一月中旬郵寄資料，由於九十一年度辦理居家服務之台灣省居家服務支援中心，部份單位於九十二年度未能續約，故其以不適或不願填寫問卷；而對於新簽約居家服務單位中，少部份若原本即提供居家服務則列入研究對象，大部份先前無辦理老人居家服務項目，則未列入研究對象。因此九十一年度與九十二年辦理居家服務之台灣省居家服務支援中心有部份差異，故雖以普查方式獲得資料，然所測量的資料可能與現況又有些微差異。

#### 四、自我評估研究的限制

社工人員之服務績效迄今仍是個受到爭議的議題，主要原因在於其服務的成果很難用具體、客觀的標準予以衡量，在本研究中乃由老人居家服務督導者自我評估有關督導功能運用狀況，及督導功能有效性品質，而非由督導對象或服務對象即居家服務員或案主之服務滿意度調查，故老人居家服務督導本身若非具有相當的客觀性，並能誠實地對自我服務績效進行檢視，則難以符合專業要求；然而無法避免的是，在本研究中，研究所得結果將因老人居家服務督導者個人主觀知覺之判斷，及不同的人、事、物、環境等因素對其影響到有關督導功能運用狀況，及其有效性品質之解釋與結果，此為本研究上一個先天限制。

參考書目：

< 中文書目 >

- 內政部彰化老人養護中心編印（2001）。九十年度台閩地區推展居家服務工作研討會。彰化：內政部彰化老人養護中心。
- 內政部統計處（2000）。專題分析--中華民國八十九年臺閩地區老人狀況調查摘要分析。台北：內政部統計處。
- 內政部社會司編印（1998）。加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容。台北：內政部社會司。
- 內政部統計處（1997）。中華民國八十五年老人狀況調查報告。台北：內政部統計處。
- 王文秀，施香如，沙大荒譯（1999）。臨床督導工作的理論與實務。台北：張老師。
- 王增勇（1999）。居家服務的規訓機制。關懷全國老人終身教育與獨居照護研討會。東海大學社會工作系主辦。
- 王增勇（1997）。殘補式或普及式福利？- 台北市居家照顧政策之抉擇。社區發展季刊，80，213-232 頁。
- 王玠（1991）。老人宅服務理念與趨勢。紅心會訊。
- 江孟冠（2002）。長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討。國立臺灣大學護理學研究所碩士論文，國立臺灣大學。
- 朱柔若譯（2000）。社會研究方法質化與量化取向。台北：五南。
- 李增祿主編（1995）。社會工作概論。台北：巨流。
- 李昭蓉（1995）。老人福利資源運用與社工人員服務績效關係。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 李玉華（1996）。兒童福利服務督導工作之研究 - 以督導者之觀點為例。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，中國文化大學。
- 李芳銘（1989）。志願工作者對督導認知及其滿意程度之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 林茹嵐（2001）。嘉義市老人居家服務供需觀點之探討。國立中正大學社會福利研究所碩士論文，國立中正大學。
- 周真真（2000）。服務過程中案主權益維護之探討 - 以台北市居家照顧服務為例。國立台灣大學社會學研究所碩士論文，國立台灣大學。
- 施教裕，賴建仲（1998）。老人居家服務現況及整合之探討。社區發展季刊，83，74-91 頁。
- 紅心字會主編（1999）。居家照顧服務經營管理實務須知。台北：紅心字會。

- 孫得雄(2000)。台灣地區老人照顧對策 - 居家服務之研究。台灣省諮議會編印。
- 黃例婷(2002)。探討督導功能的實施內涵—從降低社會工作者的工作壓力談起。社區發展季刊, 99, 382-395 頁。
- 黃惠芬(2002)。長期照護照顧服務員角色執行適切性及工作委任之探討。國立臺灣大學護理學研究所碩士論文, 國立臺灣大學。
- 黃雲生(2001)。社會福利民營化趨勢中非營利組織之資源依賴與組織自主性—以台中市政府老人居家服務之委託為例。南華大學非營利事業研究所碩士論文, 南華大學。
- 黃源協(2000)。九二一震災重建區福利服務輸送模式之探討—以大埔里社區家庭支援中心為例。社區發展季刊, 90, 94-110 頁。
- 黃源協(1999)。社會工作管理。台北:揚智。
- 許俊才(2001)。原住民部落(社區)照顧服務輸送之研究—以南投縣仁愛鄉、埔里鎮居家暨送餐服務為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文, 國立暨南國際大學。
- 郭玲妃等譯(2000)。社工督導。台北:學富。
- 陳伊雪(2002)。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格及志工離隊意向之研究 - 以台中縣、市醫院志工為例。靜宜大學青少年兒童福利系研究所碩士, 靜宜大學。
- 陳亮汝(2002)。社區居家身心功能障礙者居家支持服務使用分析。國立臺灣大學衛生政策與管理研究所碩士論文, 國立臺灣大學。
- 陳翠芳(2001)。居家式暫托服務老人其主要照顧者正面效益及相關因素之探討。國立臺灣大學護理學研究所碩士論文, 國立臺灣大學。
- 陳世堅(2000)。社福與衛生體系平行整合的長期照顧系統模式建構之研究。東海大學社會工作研究所博士論文, 東海大學。
- 陳明珍編著(2000)。居家服務工作手冊。彰化:內政部彰化老人養護中心。
- 陳明珍(2000)。居家服務組織運作暨督導功能。彰化縣八十九年老人老人居家服務督導者教育訓練研習會。彰化:內政部彰化老人養護中心。
- 陳宇嘉(1999)。老人福利機構外展居家服務之研究。南投:台灣省社會處。
- 陳慶雄(1999)。使用居家照顧服務之老人滿意度研究—以紅心字會為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文, 東吳大學。
- 陳美星(1994)。如何運用志願人力推廣在宅服務的效益。社區發展季刊, 65, 57-60 頁。
- 梁慧雯(1999)。老人居家服務志工持續參與服務因素之探討 - 以祥和計畫為例。東海大學社會工作研究所碩士論文, 東海大學。

- 張英陣(2002) 督導人員的角色與互動關係。 社會工作督導理論與技巧研討會。  
屏東科技大學、中國醫藥學院附設醫院主辦。
- 張菊華(1999) 建立老人居家服務志工人力時間銀行制度之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，國立暨南國際大學。
- 曾騰光(1997) 志願工作者的組織承諾與機構人力資源調節策略。 社區發展季刊，78， 35-47 頁。
- 曾騰光(1984) 對志願工作督導調節之探討。 中國社會工作教育學刊，2， 3-86 頁。
- 葉育秀(2001) 陽光社會福利基金會督導功能之現況分析。 社區發展季刊，95， 284-311 頁。
- 廖榮利(2002) 社會工作督導之理論與模式。 社會工作督導理論與技巧研討會。  
屏東科技大學、中國醫藥學院附設醫院主辦。
- 趙善如譯(1999) 社會服務方案績效的評量：方法與技術。台北：亞太。
- 潘玲莉(2000) 基隆市老人居家服務之評估研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。
- 蔡啟源(2001) 老人居家服務之檢析。 社區發展季刊，95， 228-238 頁。
- 蔡啟源(2000) 老人居家服務之探討。 社區發展季刊，91， 252-268 頁。
- 蔡啟源譯(1998) 社會工作行政-動態調節與人群關係。台北：雙葉。
- 劉素芬(2001) 老人居家照顧服務方案評估—以紅心字會為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，國立暨南國際大學。
- 劉慧俐、張佳琪、黃士瑀(1999) 高雄市老人宅服務利用情形之分析。 社區發展季刊，87， 248-253 頁。
- 賴建仲(1998) 老人居家服務整合之研究。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，國立暨南國際大學。
- 龍紀萱(1997) 從實務經驗--談志工督導的任務與角色。 社會福利，133， 46-50 頁。
- 謝美娥等(1997) 建立台北市社區老人照顧網絡之研究 - 失能老人社區照顧需求之調查。 老人教育，8， 52-61 頁。
- 謝美娥(1993) 老人居家福利需求之研究：以台北市老人為例。 國立政治大學學報，67， 163-201 頁。
- 謝季燕(1995) 從人力資源政策談社會工作督導功能。 社區發展，71， 137-143 頁。
- 謝季燕(1991) 高雄市老人在宅人員服務持續之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，東海大學。

- 簡春安 ( 1998 ) 。 社會工作研究法。台北：巨流。
- 羅詠娜 ( 1993 ) 。 居家照顧服務員工作動機與工作滿意度之研究 - 以台北市為例。  
東吳大學社會工作研究所碩士論文，東吳大學。
- 嚴秀雯 ( 2002 ) 。 政府與非營利組織夥伴關係之研究 - 以台北市獨居老人照顧為例。  
國立台北大學公共行政暨政策學系研究所碩士論文，國立台北大學。
- 鐘文君 ( 1999 ) 。 老人居家照顧者與被照顧者互動關係之研究。東海大學社會工  
作研究所碩士論文，東海大學。

### < 英文書目 >

- Abramovice, B. (1988). Long-term Care Administration. New York : The Howorth Press.
- Ahman, B. ( 1999 ) . Advanced Award for Supervisor; Implications for Black Supervisors. London : CCETSW.
- Alter, C., & Evens, W. ( 1990 ) . Evaluating your practice:a guide to self-assessment.  
New York: Springer Publishing Company.
- Austin,M.J. ( 1981 ) . Supervisory Management for the Human Services. Englewood Cliffs,N.J. : Prentice-Hall,Inc.
- Beatrice,D.F.( 1990 ).Inter-agency coordination:a practitioner' s guide to a strategy for effective social policy. Administration in Social Work,14 ( 4 ) ,45-59.
- Eldridge, W.D. ( 1983 ) .Conceptualization self-evaluation of clinical practice. Social Work,28 ( 1 ) ,57-61.
- Gabor,P.A.,& Griinnell,R.M. ( 1994 ) . Evaluation and Quality Improvement in the Human Services. Boston : Allyn and Bacon.
- House E. R. ( 1993 ) . Professional Evaluation: Social Impact and Political Consequences. Sage Publications, Inc.
- Holloway, S. et al. ( 1989 ) . Supervision in the Human Service.The politics of Practice.  
New York; Free P.ress
- Kadushin, A. ( 1992 ) . Supervision in Social Work.3rd ed. New York : Columbia University Press.
- Kettner, P.M., Moroney, R.M., & Martin, L. L. ( 1990 ) . Designing and Managing Programs : an effectiveness-base approach. Sage Publications.
- Lewis, J. A. ( 1991 ) Management of Human Service Programs. CA : Brooks/Cole Publishing Company.
- Martin,L.L. ( 1993 ) . Total Quality Manarement in Human Service Organizations.

- Beverly Hills, Calif: Sage.
- Martin,L.L.,&Kettner P.M. ( 1996 ) Measuring the Performance of Human Service Programs. Beverly Hills, Calif: Sage.
- Murphy, K.R.& Cleveland, J.N. ( 1995 ) .Understanding Performance Appraisal : social, organization, goal-based perspectives. Sage Publications, Inc.
- Patti,R.J. ( 1987 ) .Managing for service effectiveness in social welfare organizations. Social Work,32 ( 5 ) ,377-381.
- Scott, W. R.( 1992 ). Organizations: rational, natural, open systems. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall International,Inc.
- Sengupta, J. K. ( 1995 ) .Dynamics of data Envelopment Analysis: Theory of systems efficiency. Boston: Kluwer Academic Publishers
- Shulman, L. ( 1993 ) . Interactional Supervision. Washington, DC: NASW Press.
- Skidmore,R.A. ( 1990 ) .Social work administration:dynamic management and human relationship. Englewood Cliffs.

## 附錄一 研究問卷

敬愛的老人居家服務督導者，您好：

由於您長時間以來，對老人居家服務工作的投入，使得老人居家服務業務更趨專業化，在此向您道聲辛苦了！

本人現就讀東海大學社會工作系研究所，目前正在陳世堅副教授指導下進行碩士論文，研究題目為「老人居家服務督導功能有效性品質之探討」，目的是想了解您在老人居家服務督導功能發揮情形及督導功能有效性品質為何？您的寶貴意見，將可作為提昇老人居家服務工作績效之重要參考。

由於這項研究，很需要您的協助填答問卷；懇請您在工作繁忙之餘，收到問卷後，能撥出 15 分鐘，回答問卷上的問題，並請填完後寄回。為使資料更完整，問卷上所作編號為統計回收紀錄用，您所提供的個人資料，僅作為學術研究之用途，絕對保密，請放心填答。您的參與將使此研究結果更為翔實。非常感謝您的幫忙與協助！

敬祝

身體健康 平安愉快

東海大學社會工作研究所

研究生 林貞慧 敬上

\*聯絡方式：(Tel) 0928961825 047-258131-172

(Fax) 04-7247214

(E-mail) [lchswr@yahoo.com.tw](mailto:lchswr@yahoo.com.tw)

民國 92 年 1 月

## 問卷

本問卷共分參大部分，請依指示逐題作答，謝謝。

(壹) 以下問題是想瞭解 您從事老人居家服務督導工作在過去一年來，有關督導功能是否達到、發揮程度如何的情形，請將您認為最適合的數字圈起來

	完 全 做 到	大 部 份 做 到	少 部 份 做 到	完 全 未 做 到
1 訂定居家服務工作年度計畫與年度預算。	5	4	3	2 1
2 依據服務對象分配調度工作內容。	5	4	3	2 1
3 依需求召募訓練居家服務員。	5	4	3	2 1
4 訂定居家服務員工作守則。	5	4	3	2 1
5 審閱居家服務員服務紀錄。	5	4	3	2 1
6 定期或不定期對服務對象電訪或複訪。	5	4	3	2 1
7 規畫與執行居家服務員職前及在職訓練。	5	4	3	2 1
8 辦理居家服務員之考核、評議。	5	4	3	2 1
9 規畫推展創新的居家服務計畫及方案。	5	4	3	2 1
10 發掘並運用各居家服務員的所長與經驗。	5	4	3	2 1
11 協助居家服務員充實居家服務專業知識、磨練工作技巧	5	4	3	2 1
12 協助居家服務員居家服務工作倫理守則和精神的學習。	5	4	3	2 1
13 促進居家服務員自我了解、養成專業自我。	5	4	3	2 1
14 協助居家服務員對機構之政策、組織、行政規定的了解 並認同。	5	4	3	2 1
15 協助居家服務員了解服務對象的特性與問題。	5	4	3	2 1
16 協助居家服務員了解機構與社區中可運用的資源。	5	4	3	2 1
17 居家服務個案的負荷安排與時間分配。	5	4	3	2 1
18 與居家服務員建立督導的專業關係。	5	4	3	2 1
19 能適時增強居家服務員的自我功能，以適應各種工作上 的情緒。	5	4	3	2 1
20 給予關懷和支持，使居家服務員在執行工作上有安全感	5	4	3	2 1
21 協助居家服務員察覺和欣賞工作成效。	5	4	3	2 1
22 給予居家服務員從事居家服務的滿足感和價值感。	5	4	3	2 1
23 協助受居家服務員發揮潛能，擴展能力。	5	4	3	2 1
24 協助居家服務員發展社會網絡，作為對外關係的聯絡人	5	4	3	2 1
25 能協調不同部門之工作。	5	4	3	2 1

	完 全 做 到	大 部 份 做 到	部 份 做 到	少 部 份 做 到	完 全 未 做 到
26 能成為居家服務員與服務單位間衝突問題解決之橋樑。	5	4	3	2	1
27 能溝通居家服務員與服務單位間衝突的問題。	5	4	3	2	1
28 能緩和居家服務員與服務單位間衝突的問題。	5	4	3	2	1
29 能調解居家服務員與組織服務單位間衝突的問題。	5	4	3	2	1
30 訂定居家服務員工作流程。	5	4	3	2	1
31 能成為有關居家服務業務衝突問題解決之橋樑。	5	4	3	2	1
32 能溝通有關居家服務業務衝突的問題。	5	4	3	2	1
33 能緩和有關居家服務業務衝突的問題。	5	4	3	2	1
34 能調解有關居家服務業務衝突的問題。	5	4	3	2	1
35 定期或不定期召開居家服務聯繫會議及個案研討會。	5	4	3	2	1
36 能建立居服員工作信心，以處理各種工作上的情緒。	5	4	3	2	1

(貳) 以下問題是想瞭解 您目前從事老人居家服務督導工作品質之有效性為何，請在您認為最符合的答案上圈選之

	非 常 符 合	符 合	普 通	不 符 合	完 全 不 符 合
1 居家服務運作流程具標準化使居服員清楚明白。	5	4	3	2	1
2 居服運作流程之執行一致性高，不因案主有別。	5	4	3	2	1
3 居服運作流程之執行一致性高，不因時間改變而異。	5	4	3	2	1
4 居服運作流程之執行一致性高，不因居服員有所差異。	5	4	3	2	1
5 定期或不定期考評居家服務輸送流程成效。	5	4	3	2	1
6 當居服員遭遇服務知識上問題求助時，及時予以回應。	5	4	3	2	1
7 當居服員遭遇危機事件求助時，及時予以回應。	5	4	3	2	1
8 當居服員遭遇服務情緒上問題求助時，及時予以回應。	5	4	3	2	1
9 當居服員遭遇服務技術上問題求助時，及時予以回應。	5	4	3	2	1
10 當居服員遭遇服務人際問題求助時，及時予以回應。	5	4	3	2	1
11 在與居服員接觸過程中，能保持親切態度。	5	4	3	2	1
12 在與居服員接觸過程中，能彼此尊重的態度。	5	4	3	2	1



5 請問居服員最主要人力為

專職居服員 兼職居服員 志願居服員 社會役役男

6 請問您服務機構就案主實際需求所提供居家服務項目（可複選）

\* 在家務及日常生活照顧服務部份有

換洗衣物之洗滌、補修 居家環境改善 家務服務（助理） 文書服務  
餐飲服務 友善訪視 電話問安 陪同或代購生活必須用品  
陪同就醫或聯絡醫療機構 法律諮詢服務 其他相關之居家服務\_\_\_\_\_

\* 在身體照顧服務部份有

協助沐浴 協助穿換衣服 協助進食 協助服藥  
協助翻身、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 其他\_\_\_\_\_

## 二、老人居家服務督導員部分

以下是想瞭解您個人的基本資料，請您依據實際狀況在適當的 中打✓ 或是在（空白欄）\_\_\_\_\_ 填寫最適當的資料。

1 性別： 男 女

2 出生年：民國\_\_\_\_年生

3 婚姻狀況 未婚 已婚 其他

4 教育程度： 高中職以下 高中職 專科 大學、技術學院（請續答第 5-1 題） 研究所及以上（請續答第 5-2 題）

5-1 大專（技術學院）畢業科系 社會工作系（含社會工作組） 社會福利系  
社會系（含理論組） 青少年兒童福利系 教育、心理、輔導  
醫護相關科系 其他（請說明）\_\_\_\_\_

5-2 研究所及以上畢業系所 社會工作系（含社會工作組） 社會福利系  
社會系（含理論組） 青少年兒童福利系 教育、心理、輔導  
醫護相關科系 其他（請說明）\_\_\_\_\_

6 您的工作職稱 老人居家服務督導員 專職居家服務員 兼職居家服務員  
志願居家服務員 社工員 社工督導員 組長、股長、課長、主任等 科  
員、課員等正式編制人員 其他（請說明）\_\_\_\_\_

7 您擔任老人居家服務督導者是 專職 兼職 志工職

8 您的服務年資

您在目前機構服務（志工而言指志願服務）之年資是 \_\_\_\_年\_\_月

您從事社會工作服務（志工而言指志願服務）的年資是 \_\_\_\_年\_\_月

您在目前機構之老人居家服務督導年資是 \_\_\_\_年\_\_月

您從事老人居家服務督導的（累加）年資是 \_\_\_\_年\_\_月

9 請問您是否有辦理以下老人居家服務經驗（可複選）

協助社區中需要服務老人 從事老人居家服務個案工作  
負責策畫、舉辦老人居家服務相關活動 辦理服務措施行政事宜  
辦理老人居家服務方案、研討會、訓練研習 其他（請說明）----

10 請問居家服務業務在您所承辦的業務中，約佔百分之\_\_\_\_\_

11-1 請問您的老人居家服務員訓練經歷（可複選）

參加並領有職前訓練結業證書 參加但未能領有職前訓練結業證書  
參加並領有進階訓練結業證書 參加但未能領有進階訓練結業證書  
參加並領有成長訓練結業證書 參加但未能領有成長訓練結業證書  
尚未參加任何居家服務員訓練

11-2 請問您的老人居家服務督導員訓練經歷（可複選）

參加並領有職前訓練結業證書 參加但未能領有職前訓練結業證書  
參加並領有進階訓練結業證書 參加但未能領有進階訓練結業證書  
參加並領有成長訓練結業證書 參加但未能領有成長訓練結業證書  
尚未參加任何居家服務督導員訓練

辛苦了！謝謝您協助我們填答。

最後仍希望您再檢查一遍是否已完全答畢，謝謝。

## 附錄二

### 加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容

#### 一、 依據：

- (一)老人福利法。
- (二)身心障礙者保護法。
- (三)社會福利政策綱領暨實施方案。

#### 二、 目的：為因應時代需求，落實社會福利「家庭化、社區化」原則，結合社會資源共同推動居家服務，協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人及身心障礙者得到所需之持續性照顧，以提昇其自我照顧能力，紓緩家庭照顧者壓力，並提供受照顧者家屬習得專業服務技巧，以改善生活品質。

#### 三、 服務對象：

- (一)六十五歲以上因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人 (含獨居老人)。
- (二)領有身心障礙手冊且日常生活功能需他人協助之居家身心障礙者。

#### 四、 服務項目：

##### (一)家務及日常生活照顧服務：

- 1.換洗衣物之洗濯、修補。
- 2.居家環境改善 (以案主基本生活範圍為主)。
- 3.家務服務 (助理)。
- 4.文書服務。
- 5.友善訪視。
- 6.電話問安。
- 7.餐飲服務。
- 8.陪同或代購生活必須用品。
- 9.陪同就醫或聯絡醫療機關 (構)。
- 10.法律諮詢服務。
- 11.其他相關之居家服務。

##### (二)身體照顧服務：

- 1.協助沐浴。

- 2.協助穿換衣服。
- 3.協助進食。
- 4.協助服藥。
- 5.協助翻身、拍背、肢體關節活動、上下床、陪同散步、運動。
- 6.協助使用日常生活輔助器具。
- 7.其他服務。

## 五、實施要項：

### (一)進行需求調查：

各級地方政府應就推展居家服務區域內之服務對象進行需求調查，了解所需之服務項目，推估所需各類居家服務員，作為推動依據。

### (二)招募服務人員：

- 1.各級地方政府為提供服務對象適切之居家服務，應招募居家服務員，並置居家服務督導員，俾藉由工作團隊之運作，提昇服務品質。
- 2.居家服務員：凡身心障礙、無不良奉行，有家事、照顧等相關經驗，且願接受居家服務教育訓練之社會大眾；依其服務時數分類如下：
  - (1)專職居家服務員：指每週服務時數四十小時以上者。
  - (2)兼職居家服務員：指每週服務時數十八小時以上，未滿四十小時者。
  - (3)志願居家服務員：指每週服務時數四小時以上，未滿十八小時者。
- 3.居家服務督導員：凡誠心參與居家服務督導工作，且具社會工作、醫護等相關科系學歷者，或服務滿五年以上之專職居家服務員等均得為居家服務督導員。

### (三)加強教育訓練：

#### 1.居家服務員：

- (1)職前訓練：凡居家服務員均應參加職前訓練；訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書，並取得擔任專職、兼職、志願居家服務員之資格。
- (2)進階訓練：為提昇居家服務品質，居家服務員於從事居家服務滿六個月以上者，可依居家服務督導員之建議，並視實際需要規劃辦理；訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書。
- (3)成長訓練：為增進居家服務員專業知能，經職前訓練及進階訓練及格，且再從事居家服務滿六個月以上者，可依居家服務督導員之

建議，並視實際需要規劃辦理；訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書。

2.居家服務督導員：

(1)職前訓練：凡居家服務督導員均應參加職前訓練：訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書，並取得擔任居家服務督導員之資格。

(2)進階訓練：為提昇居家服務督導品質，居家服務督導員從事居家服務督導工作滿六個月以上者，得視實際需要規劃辦理；訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書。

(3)成長訓練：為增進居家服務督導員專業知能，經督導員職前訓練及進階訓練及格，且再從事居家服務督導工作滿六個月以上者，得視實際需要規劃辦理；訓練期滿後，經考評及格者，發給結業證明書。

3.有關教育訓練課程，請參照「居家服務教育訓練課程內容」辦理。

(四)執行服務計劃：

1.各級地方政府應依需求調查結果，配合各類服務員組成工作團隊，針對服務對象特性訂定服務計畫，確實執行，以改善其生活品質。

2.配合「推動社區福利社區化實施要點」及「推動福利優先區實施計畫」，並整合服務區域內現有之福利機構，鼓勵其開拓外展服務，促使資源有效利用。

六、獎勵：凡從事居家服務經考評著有績效之個人及團體，得由各地方主管機關予以獎勵，成績特優者，得報請中央主管機關獎勵。

七、經費來源：

(一)省(市)、縣(市)政府編列年度預算辦理。

(二)申請內政部相關社會福利獎助經營。

(三)其他。

八、附則：

(一)各級地方政府應依本方案擬訂年度計畫，並於每年五月底前層報本部備查後實施。

(二)有關執行各項居家服務項目時，應遵守相關法令規定。

九、本方案奉核定後實施：

### 附錄三

#### 照顧服務員訓練實施計畫

九十二年二月十三日

台內社字第 0 九二 0 0 六九一五一號

衛署醫字第 0 九二 0 二 0 一七一二號

內政部、行政院衛生署會銜公告

- 一、為因應我國長期照護人力需求，提昇照顧服務品質，促進居家服務員、病患服務人員就業市場相互流通，增加就業機會，並整合居家服務員、病患服務人員訓練課程為照顧服務員訓練課程，特訂定本計畫。
- 二、本計畫之主管機關，在中央為內政部、行政院衛生署，在地方為直轄市、縣（市）政府。
- 三、服務對象：日常生活活動功能或維持獨立自主生活能力不足，需他人協助者。
- 四、服務項目：
  - （一）家務及日常生活照顧服務。
  - （二）身體照顧服務。
  - （三）在護理人員指導下執行病患照顧之輔助服務。但服務範疇不得涉及醫療及護理行為。
- 五、實施要項：
  - （一）受訓對象：
    - 1、具本國國籍，或領有工作證之外籍人士，且年滿十六歲以上、國民小學以上畢業者。
    - 2、身體健康狀況良好，無不良嗜好及傳染病者。
    - 3、具擔任照護服務工作熱忱者。
  - （二）訓練單位：接受直轄市、縣（市）政府委託辦理本計畫者，或符合下列資格之單位且具合格實習訓練場所，或與合格實習訓練場所定有合作計畫者，得擬具計畫，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣（市）政府審查核定：

- 1、依法設立之公益慈善、醫療、護理社團法人，財團法人及公益慈善、醫療、護理人民團體，或設有醫學、護理學或社會工作相關科系所之大專院校。
- 2、醫療機構。
- 3、護理機構。
- 4、經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人福利、身心障礙福利機構。

（三）實習訓練場所：能容納訓練對象完成足夠個案實習之下列單位之一者。

- 1、經直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之醫院。
- 2、經行政院衛生署或直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之護理機構。
- 3、經內政部或直轄市、縣（市）政府評鑑甲等以上之公立或財團法人老人長期照護機構、老人養護機構、身心障礙養護機構。

（四）收費標準：訓練收費標準由直轄市、縣（市）政府核定之。

（五）師資條件：

- 1、與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、營養學、法律或社會工作相關科系所講師以上資格者。
- 2、與授課主題相關之大學以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者。
- 3、與授課主題相關之實務經驗五年以上者（限實習、照顧技巧實務課程）。

（六）成績考核：受訓對象參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有回覆示教課程及臨床實習課程者，始可參加成績考核。

（七）結業證明：

- 1、訓練期滿後，訓練單位應將結訓人員名冊、出席情形及考核成績等相關資料，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣（市）政府備查。
- 2、經考評及格者，由訓練單位核發結業證明書；訓練單位並應將所在地

直轄市、縣(市)政府同意備查之日期 文號載明於結業證明書內，以利查核。

3、結業證明書格式範例：如附件一。

(八)原已取得居家服務員職前訓練或病患服務人員訓練結業證明者之轉銜方式：

1、本計畫公告實施前已取得直轄市、縣(市)政府核發之居家服務員職前訓練、病患服務人員訓練結業證明者，或取得由訓練單位核發、並經直轄市、縣(市)政府相關單位核備之居家服務員職前訓練、病患服務人員訓練結業證明者，得於二年內至原培訓單位或直轄市、縣(市)政府委託之單位申請補訓。

2、辦理照顧服務員補訓之單位(以下簡稱補訓單位)，應檢具原訓練計畫並載明原同意委託辦理或同意備查之機關、訓練人數、結業人員名冊、已核發之結業證明文件及補訓計畫書等資料，並檢據原委託辦理或同意備查機關之公文影本，送所在地直轄市、縣(市)政府核定。

3、訓練期滿後，訓練單位應將補訓人員名冊、出席情形及考核成績等相關資料，送所在地直轄市、縣(市)政府備查。

4、經考核及格者，由補訓單位將原居家服務員職前訓練、病患服務人員訓練結業證明文件換發為照顧服務員結業證明書，並將直轄市、縣(市)政府同意備查之日期、文號載明於結業證明書內，以利查核。

5、補訓課程內容與時數：如附件二。

(九)照顧服務員依規定參加訓練並取得結業證明書者，不同直轄市、縣(市)政府應予以相互採認。

六、訓練課程內容與時數：

(一)訓練課程：略

(二)訓練時數：

- 1、核心課程：五十小時。
- 2、實習課程：四十小時（含回覆示教十小時、臨床實習三十小時）。
- 3、直轄市、縣（市）政府得依其業務需要增列照顧服務員分科內容與時數。

## 附錄四

### 非中低收入失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫

中華民國九十二年一月十七日

台內社字第 0 九二 0 0 六 0 一四九號函

一、為執行照顧服務產業發展方案，因應非中低收入失能老人及身心障礙者使用居家服務之需求，減輕家庭照顧負擔，發展照顧服務支持體系，結合社會資源共同推動居家服務，並促進就業，特訂定本計畫。

二、辦理機關：

(一)主辦機關：在中央為內政部(以下簡稱本部)；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。

(二)協辦機關：行政院經濟建設委員會、行政院勞工委員會、行政院衛生署、行政院原住民族委員會、行政院農業委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會。

三、辦理方式：

(一)居家服務之提供、個案評估，由直轄市、縣(市)政府委託民間單位辦理為原則。

(二)民間單位接受直轄市、縣(市)政府委託辦理居家服務之提供，不得同時作為服務提供及評估單位為原則。

四、服務對象及資格限制：

(一)未接受機構收容安置、未聘僱看護(傭)、未領有政府提供之其他照顧費用補助者。但接受衛生單位之機構喘息服務補助者，不在此限。

(二)非中低收入老人及身心障礙者，因身心功能受損致日常生活功能需他人協助者。

(三)前款所稱身心功能受損致日常生活功能需他人協助之認定標準，應符合下列情形之一：

1、輕度失能：經巴氏量表(日常生活活動功能量表，ADL)評估為六十一分至八十分者。

2、中重度失能：經巴氏量表(日常生活活動功能量表，ADL)評估為六十分以下者。

3、經公辦公營之公立醫院、或經衛生署評鑑合格之區域級以上之醫院、精神專科醫院診斷為失智症，並載明 CDR (Clinical Dementia Rating) 評估結果及分數者：

(1)輕度失能：CDR 達一分者。

(2) 中重度失能：CDR 達二分以上者。

五、服務項目：

- (一) 家務及日常生活照顧服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、居家環境改善、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、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、其他服務。

六、申請程序：申請居家服務補助者，應向戶籍所在地之直轄市、縣(市)政府提出申請，並檢附下列文件：

- (一) 申請書(如附表一)。
- (二) 國民身分證正、背面影本。
- (三) 失智症患者並應檢附經公辦公營之公立醫院、或經衛生署評鑑合格之區域級以上之醫院、精神專科醫院診斷為失智症，並載明 CDR(Clinical Dementia Rating) 評估結果及分數為一分以上之證明文件。
- (四) 其他必要之相關文件。

七、補助標準：

- (一) 輕度失能者，每月最高由政府全額補助八小時之居家服務費，第九小時至第二十小時最高由政府補助百分之五十，使用者自行負擔百分之五十。
- (二) 中重度失能者，每月最高由政府全額補助十六小時之居家服務費，第十七小時至第三十六小時最高由政府補助百分之五十，使用者自行負擔百分之五十。

八、居家服務補助計畫之補助對象：接受直轄市、縣(市)政府委託辦理本計畫之居家服務提供、評估單位，且以民間單位為限。居家服務個案評估員，並應需符合下列條件之一：

- (一) 領有醫師、護理人員、社會工作師、職能治療師或物理治療師證書者。
- (二) 符合社會工作師法第五條、第六條之規定，具有資格得參加社會工作師考試或檢覈者。

九、居家服務補助計畫之補助項目及標準：

- (一) 居家服務費：每小時以新臺幣一百八十元計算。
- (二) 居家服務督導費：每一個案每月最高補助新臺幣五百元。
- (三) 個案評估費：每案以新臺幣三百元為原則。
- (四) 居家服務行政費：由各承辦單位或直轄市、縣(市)政府自行籌措辦

理。

(五) 居家服務補助，每日最高以八小時為限。

十、居家服務補助計畫之申請時間：

(一) 申請補助案件採事前審核原則，直轄市、縣(市)政府應就轄區內服務對象進行需求調查，做為推動之依據。

(二) 直轄市、縣(市)政府應於九十二年一月三十一日以前，彙整轄區內接受委託辦理居家服務提供、評估單位之補助計畫函報本部。九十二年七月一日以後有新增委託單位，應於九十二年六月一日前彙整函送本部。

(三) 直轄市、縣(市)政府社政單位所彙整之補助計畫，應先行送請照顧服務推動小組初審，並確實掌握所需之補助經費額度及人數。

十一、居家服務補助計畫之申請程序：符合第八點有關補助對象之民間單位(含全國性、省級立案之民間單位)，應向計畫服務所在地之直轄市、縣(市)政府提出申請，經初審符合規定者，再由直轄市、縣(市)政府函送本部核辦。

十二、居家服務補助計畫之申請單位應備文件及注意事項：

(一) 應備文件：

- 1、有關申請單位應備文件、審查作業、財務處理、督導及考核，除本計畫另有規定外，請參照本部推展社會福利服務補助作業要點規定辦理
- 2、相關表件以 A4 用紙規格填送本部一式二份。
- 3、接受直轄市、縣(市)政府委託辦理本計畫之委託契約書影本。
- 4、直轄市、縣(市)政府委託辦理本計畫之配合經費證明文件。

(二) 應注意事項：

- 1、確實考量地方特色與需求，依老人及身心障礙者之生活習慣、語言及宗教信仰等，提供最適切之服務。
- 2、照顧服務員與其服務對象如屬配偶、直系血親或直系姻親者，不得支領居家服務費。
- 3、每六十名居家服務個案至少應聘一名居家服務督導員，提供必要之專業服務，未滿六十名居家服務個案以六十名計。
- 4、進用之照顧服務員、居家服務督導員，應取得照顧服務員、居家服務督導員教育訓練結業證明書。
- 5、照顧服務員、居家服務督導員針對服務對象申請資格異動情形，應主動通報直轄市、縣(市)政府，有隱匿且情節重大，直轄市、縣(市)政府得終止委託契約。

6、居家服務督導員應確實督導居家服務品質，每月應電話訪問案主至少一次，每三個月應至少訪視案家一次，並視案主需要不定期實地督導照顧服務員服務情況。

7、服務對象申請居家服務補助之原因消失時，照顧服務員、居家服務督導員或相關人員應主動通報直轄市、縣（市）政府，直轄市、縣（市）政府應停止補助；服務對象不符申請居家服務補助者，直轄市、縣（市）政府已支付照顧服務員之相關費用，由直轄市、縣（市）政府以書面命本人或其法定繼承人自事實發生之日起三十日內返還，屆期未返還者，依法移送強制執行。

十三、直轄市、縣（市）政府應配合辦理事項：

（一）編列配合經費：

- 1、直轄市最低應自籌百分之十五。
- 2、臺北縣、桃園縣、省轄市最低應自籌百分之十。
- 3、其餘各縣（市）最低應自籌百分之五。

（二）直轄市、縣（市）政府受理申請居家服務補助時，應依規定審核相關文件，派員實地訪查、評估服務對象之生活自理能力及需他人照顧之必要性；完成個案評估後，應由直轄市、縣（市）政府核定其補助時數。有關評估量表詳附表二。

（三）同一戶籍內有多位失能者需申請居家服務補助，得依案家之環境及案主個別需求，評估所需之服務項目、時數，並分別核定其補助額度。

（四）個案評估、專業督導工作由直轄市、縣（市）政府自行辦理者，於辦公時間或非實際執行該業務之主辦人員，不得支領評估費、督導費。

（五）對於持續接受居家服務補助之服務對象，直轄市、縣（市）政府應至少每六個月派員重新評估一次。服務對象之身心功能狀況有變化時，得申請重新評估，以確認個案需求。但重度癱瘓者，不在此限。

（六）直轄市、縣（市）政府每年對服務對象應派員抽查了解。

（七）直轄市、縣（市）政府應於每月十日前依附表三及附表四格式，將前一個月辦理情形相關統計資料彙整送本部彙辦。

（八）直轄市、縣（市）政府應加強培訓照顧服務員、居家服務督導員、個案評估人員及相關宣導計畫，以因應照顧人力需求，提昇服務品質及加強民眾支持及運用。相關經費確需申請本部補助者，請依本部推展社會福利服務補助作業要點、本部九十二年度推展社會福利服務補助經費申請補助項目及基準申請補助。

十四、本計畫九十二年度所需經費，由本部及直轄市、縣（市）政府相關經費

項下支應。

十五、本計畫實施期間自九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日。