

南 華 大 學
非營利事業管理研究所
碩士論文

照顧服務員的就業與勞動條件之探討

—以嘉義縣居家服務的照顧服務員為例

Considers service person's discussion of
employment and the work condition ~

Take the Chiayi County home care service's
attendance service person as an example

研 究 生：張正穎

指 導 教 授：傅篤成 教授

中華民國 九十八 年 十二 月 二十二 日

南 華 大 學
非 營 利 事 業 管 理 學 系
碩 士 學 位 論 文

照顧服務員的就業與勞動條件之探討—
以嘉義縣居家服務的照顧服務員為例

研究生：張正穎

經考試合格特此證明

口試委員：涂瑞德
傅馬誠
蘇怡人

指導教授：傅馬誠

系主任(所長)：呂朝品

口試日期：中華民國九十八年十二月二十二日

謝誌

對於年滿四十歲的我，完成我人生中這一大事，心中充滿了感激，真摯感謝生我育我的父親母親、姐姐、內人(依瑩)、論文指導教授傅老師及兩位口試教授蘇老師與涂老師、在南華大學非營系所教導我的授課師長與同窗們、還有我職場生涯中歷任機構的主管與同事們、以及一些支持我的朋友們。在我氣餒時有您們的鼓勵與支持，在我困惑時有您們的指引與帶領！

這些日子以來，內人依瑩最為辛苦，平日忙碌於老人社會工作，還要處處包容我、支持我，給我這個在醫院工作的社會工作者最大支持，讓我有著無比的力量能完成此篇論文。此時，正也是內人身懷大寶之時，這篇論文，敬獻給父母及內人最好的禮物。感謝！

中文摘要

隨著人口結構高齡化與疾病、生活型態的改變，民眾對照顧服務需求日益增加，對照顧服務員的需求日益增加。台灣老年人口截至 2008 年底為 2,402,220 人，佔全國總人口(23,037,031 人)10.43%；根據內政部 2007 年 4 月的人口資料，嘉義縣目前 65 歲以上的老人人口數為 82,199 人，佔嘉義縣人口的 14.88%，比起全國 65 歲以上的 10.05%高出許多，高居全國第一名。如此快速成長的高齡社會中長期照顧的需求，需發展大量且穩定的照顧服務員的人力，方能因應現有及未來長期照顧的龐大需求，協助家庭及失能長者在自己熟悉的家中及社區安老。

照顧服務員為非典型勞動中高度勞動且低所得的族群，台灣地區每年皆培訓約一萬名上下接受過照顧服務員訓練，實際投入率僅 2%-10%留在居家服務職場工作，其餘一部份有意願之就業人力大部份流向醫院或機構式照顧服務，造成居家照顧服務 (home care) 人力短缺之問題。

本研究以嘉義縣的居家服務的發展為例，探究嘉義縣居家照顧服務員的就業狀況。嘉義縣政府共委託二家居家服務單位承接居家服務的業務，研究者將這兩家居家服務聘用狀況與勞動條件做調查比較分析；並以結構化的「問卷法」針對 746 人，隨機發出 400 份問卷，進行首次研究資料的調查，為進一步蒐集相關資料，本研究更運用「訪談法」分三次進行，分別為「焦點團體訪談法」、「電話訪談法」、「深度訪談法」，歷經兩年時間，試圖透過嘉義縣 65 歲以上的老人人口居代表性的角度調查研究，提出有關居家照顧服務在政策面、管理面上，兩方面共九點研究建議。

關鍵字：長期照護，非典型勞動，居家照護，居家服務

Abstract

Along with an aging society, the service demand of day-care for the elder is increasing enormously. By the end of 2008 the elder population is about 2,402,220, accounted for the national total population (23,037,031 people) of 10.43%. According to the Ministry of Interior in April 2007, Chiayi County has 82,199 people that over 65 year-old, accounted for the Chiayi County population of 14.88%. The figure is higher than the nation's 10.05% totally. The fast growth of elder's medium and long-term attendance demand is a severe challenge for the society.

The workforce for the service of elders is a non-typical employment with low payment working group. The government trains approximately 10,000 people to serve the elder. The ROI (return-on- investment) of the training is only about 2% to 10%.

This research takes Chiayi County's home care service units as examples. The Chiayi County government entrusts two home care service units. The employment and working conditions of these two home care service units are investigated with comparative analysis. We send out 400 questionnaires to the 746 employees of the target research service units. Along with the focus group and the in-depth interview, we spent two years in the research. The results provide suggestions in policy making and management aspects for the service units and the government as well.

Key words: long-term attendance, non-typical employment, day-care unit, home care

目 錄

謝誌	I
中文摘要	II
英文摘要	III
第一章 緒論	1
第一節 研究源起.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究名詞解釋.....	3
第二章 文獻探討	6
第一節 居家服務的發展.....	6
第二節 照顧服務員的發展現況與困境.....	12
第三節 非典型勞動.....	20
第三章 研究設計與個案描述	24
第一節 研究設計.....	24
第二節 研究方法.....	25
第三節 研究對象.....	27
第四章 嘉義縣居家服務之分析	28
第一節 嘉義縣居家服務提供單位照顧服務員聘用狀況.....	29
第二節 嘉義縣照顧服務員的就業分析.....	38
第五章 研究結論與研究建議	57
第一節 研究結論.....	57
第二節 研究建議.....	64
參考書目	67
附錄一 嘉義縣農會照顧服務人力資源評估表	70
附錄二 居家服務員聘用及服務契約書	72

圖目次

圖 2-1 派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係	21
圖 3-1 研究設計架構圖	24
圖 4-1 性別	38
圖 4-2 受訪年齡組別	38
圖 4-3 學歷	39
圖 4-4 語言能力	39
圖 4-5 宗教信仰	40
圖 4-6 婚姻狀況	40
圖 4-7 受訓類別	41
圖 4-8 謀職時間	42
圖 4-9 求職管道	43
圖 4-10 謀職時有無遇到困難	44
圖 4-11 謀職時遇到困難的類型	44
圖 4-12 從事照顧服務工作的原因	45
圖 4-13 目前工作現況	46
圖 4-14 目前服務機構	46
圖 4-15 需要媒合工作意願	53
圖 4-16 願意工作的內容	53
圖 4-17 期待工作型態	54
圖 4-18 願意上班時間	54
圖 4-19 期待工作地點	55
圖 4-20 期待工作機構	55

表目次

表 1-1 居家服務人力就業概況.....	2
表 1-2 病患服務員及居家服務員的補訓課程.....	5
表 2-1 居家服務費用補助標準.....	8
表 2-2 內政部辦理失能老人及身心障礙者補助使用居家服務成果彙 整.....	8
表 2-3 居家服務經費及人力相關統計.....	9
表 2-4 照顧服務員就業途徑及勞動條件彙整表.....	12
表 2-5 照顧服務員及居家服務督導員歷年來的培訓人數.....	14
表 2-6 居家服務人力就業概況.....	14
表 2-7 照顧服務員職類丙級技術士技能檢定.....	14
表 2-8 照顧服務員人力需求推估摘要表，2007、2010、2015、2020	15
表 2-9 外籍看護工與照顧服務員之比較.....	15
表 2-10 外籍勞工及看護工薪資.....	17
表 3-1 不同類型調查法的使用頻率.....	25
表 3-2 研究調查對象.....	27
表 4-1 嘉義縣居家服務提供狀況（2006/12/31）.....	28
表 4-2 甲家照顧服務員現況表.....	29
表 4-3 勞基法實行細則第 7 條與甲家居家服務員勞動契約之對照表	31
表 4-4 乙家照顧服務員現況表.....	35
表 4-5 嘉義縣照顧服務員勞動條件調查表.....	36
表 4-6 醫院工作與居家服務之照顧服務員之比較.....	52

第一章 緒 論

第一節 研究源起

居家照顧服務是社區照顧服務中重要的一環，台灣的居家照顧服務早於 1983 年在台北市首先開始，其目的為照顧老人、身心障礙者、及長期臥病者在家中就能得到所需要的照顧，以免脫離親密的家人及熟悉的社區，而住進機構（紅心字會，1999 年）。使個案在合適的場域(right place)、適當的時段(right timing)、以適當的價格(right cost)、由適當的照顧者(right provider)提供恰如所需的照顧服務(right level of services)(陳惠姿，2004 年)。行政院自 2000 年 12 月起開始推動「政府部門創造就業機會方案」使用 655 億元，創造四萬四千個工作機會，提供十萬人就業，並培訓十一萬人次。行政院勞委會於 2001 年 2 月推動「永續就業希望工程」，促進地方產業發展與文化創意。行政院於 2001 年 5 月 31 日施行「緊急僱用措施」，共提供 7,306 個工作機會。勞委會於 2002 年 6 月 1 日規劃「多元就業開發方案」，提供失業者（尤其中高年齡）更多元化的就業管道。

政府為因應國內人口老化發展及各項福利需求日益增加，並藉由照顧產業之發展，擴大相關勞力需求，有效促進就業，固依照行政院張前院長於 2001 年指示研擬「照顧服務產業發展方案」，其結合民間力量，共同發展照顧服務支持系統。2002 年納入「挑戰 2008：國家發展重點計劃」之一，作為未來六年發展照顧服務產業之指導方針；後來為加強「福利」及「產業」平衡發展之精神，2003 年核定修正為「照顧服務福利及產業發展方案」，其中居家服務的經費為 5.5 億元，是最主要的社區照顧服務。2007 年 3 月行政院核定「我國長期照顧十年計畫——大溫暖社會福利套案之旗艦計畫（以下簡稱長照十年計畫）」服務項目中的「照顧服務」，即以日常生活活動服務為主，包括：居家服務、日間照顧、家庭托顧服務。2007 年的推估費用，居家/社區照顧服務 23.06 億元、居家護理 0.23 億元、居家復健 0.36 億元、喘息服務為 0.27 億元。照顧服務高達 96%居家/社區服務，其中居家服務亦是最大宗。

台灣老年人口截至 2007 年 3 月止為 2,298,852 人，佔全國總人口(22,880,454 人)10.05%；2008 年底為 2,402,220 人，佔全國總人口(23,037,031 人)10.43%(內政部統計資訊服務網，2007、2009)。行政院長照十年計畫推估長期照顧服務需求人口數，2007 年為 245,511 人，2010 年為 270,324 人，2015 年為 327,185 人，2020 年為 398,130 人；然而 2008 年兩性零歲平均餘命為 78.57 歲，男性為 75.59

歲，女性為 81.94 歲（內政部統計資訊服務網，2009）。面對如此快速成長的長期照顧需求，如何推動各式的長期照顧服務成為政府與民間部門共同努力的目標。長照十年計畫對各式照顧務項目分類如下：一為以協助日常生活活動服務為主，即所謂「照顧服務」，包括：居家服務、日間照顧、家庭托顧服務；二為維持或改善服務對象之身心功能，也將居家護理、居家復健（物理治療及職能治療）納入；三為增進失能者在家中自主活動的能力，故提供輔具購買、租借及居家無障礙環境改善服務；再其次以喘息服務支持家庭照顧者。居家服務仍是在各式服務中的最大量。

然而，居家服務在長期照顧中佔有如此重要的角色，卻面臨照顧服務員嚴重缺額的問題。在 2004 年行政院經濟建設委員會的「長期照護保險可行性研究報告中」，推估 2006 年的照顧服務員的需求數，最低為 13,377 人，最多可達 33,444 人。2007 年行政院長照十年計畫中，2007 年居家服務所需之居家照顧服務員之人力最少需要 4,516 人，最多可達 39,291 人。但內政部的統計數字指出 2006 年照顧服務員僅為 3,661 人（詳如表 1-1），未達前二項報告的最低推估。而且 2006 年的照顧服務員（3,661 名）僅較 2005 年（3,616 名）增加 45 名，增加速度相當緩慢。長照十年計畫指出未來照顧服務員人力需求到 2010 年時，為 4,890~42,535 人；2015 年為 5,689~49,487 人；至於 2020 年則為 6,564~57,140 人。為落實在地老化，提供居家服務的照顧服務員扮演相當重要的角色，但目前投入照顧服務員的人數卻是遲緩增加，為何無法吸引就業人力投入居家服務的工作，其中的原因相當值得探究。

表 1-1 居家服務人力就業概況

項目	照顧服務員	居家服務督導員	合計
2002 年	1,631	192	1,823
2003 年	2,303	296	2,599
2004 年	3,310	339	3,649
2005 年	3,616	428	4,044
2006 年	3,661	450	4,111

內政部統計資訊服務網，2007

1999 年起嘉義基督教醫院首度在嘉義縣政府的支持下，成立嘉義縣居家服務中心，本著關懷社區的宗旨，以醫療資源作基礎，並結合專業服務團隊，以社區照顧服務模式，與嘉義縣政府共同攜手耕耘老人及身心障礙者居家照顧工作。（嘉義基督教醫院院史）此舉結合了醫療衛生與社會福利服務資源，運用個案及社區工作方法，提供老年人及身心障礙者連續性的協助，以滿足個案多元化的需求。

第二節 研究目的

本研究以嘉義縣從事居家服務的照顧服務員為研究對象，以探討照顧服務員的勞動條件及就業環境。由於居家服務的目的是將服務送到需要服務者的自己熟悉的生活環境裡，項目包含（一）家務及日常生活照顧服務（二）身體照顧服務。隨著人口結構高齡化與疾病、生活型態的改變，民眾對照顧服務需求日益增加，對照顧服務員的需求日益增加。根據內政部 2007 年 4 月的人口資料，嘉義縣目前 65 歲以上的老人人口數為 82,199 人，佔嘉義縣人口的 14.88%，比起全國 65 歲以上的 10.05% 高出許多，高居全國第一名，所以推估出在嘉義縣有長期照顧需求的人口數會有 10,137 人之多。行政院核定的長期照顧十年計畫，著重於社區型的照顧服務，但針對擔任此重責大任的照顧服務員，所培訓人數和實際投入社區服務的人數一直出現很大的落差；台灣在高齡化發展之後，農委會有一些因應措施，例如：農村資源中心成立、協助推動照顧服務的訓練，而嘉義縣農會在整個嘉義縣角度來看，是很積極地推動照顧服務員的人力培育，期待做好農村人力運用的轉型。因此，本研究是結合嘉義縣農會培育照顧服務員的場域，進行相關的研究調查。

我們參閱相關照顧服務員發展困境的研究分析，發現可能的主因為：（1）不論和相同老化的國家「日本」相比，或是和本國國內服務業中其他工作類別比較，此類職業的正面社會形象尚未建立（2）此類勞動條件不佳（3）職業生涯缺乏成長，無法吸引年輕人投入（4）外籍看護工政策易放難收，本國照顧服務產業不易發展。因此，本研究的研究目的如下：

- 一、探討嘉義縣居家服務發展現況。
- 二、探討嘉義縣居家服務員的就業現況。
- 三、探討照顧服務員非典型勞動¹狀況。

希望透過具有全國性老化代表意義之「嘉義縣」的居家服務探討，來一窺此類「照顧服務員」的就業與勞動條件。

第三節 研究名詞解釋

以下針對「居家服務」及「照顧服務員」進行名詞解釋：

¹ 指其雇用契約為定期，或非全職。包括有：短期且持續換約（short-term rolling contracts）、外包工（subcontracted work）、非正式工作（casual work）、臨時工（temporary work）、自由工作（freelance work）。其中所謂自由工作者（freelancer）較特殊，具自雇性質，出售一己的服務或工作成果給不同雇主，其間缺少長期合作關係。像是特約記者（stringers）、特派員（correspondents）可屬此類。

一、居家服務：

早期國內各政府單位對老人居家服務的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（台灣省諮議會，2000）。居家服務亦有稱「在宅服務」、「居家照護」、「居家照顧」等不同名詞。1998年3月內政部「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」，而統一了「居家服務」使用名詞。其中此法的第二條明定居家服務的目的為：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。

居家服務，顧名思義即是「提供案主在家就可享受到的服務（案主即為受服務者）」。主要是協助長期臥病者、身心障礙者及老人，使他們能夠獨立自立且安穩地住在自己的家中，運用社會資源達到自由生活的目的，而不需將他們送到醫院或長期安置在療養院中。其主要功能在以服務到家的方式，使案主不需離家便能獲得照顧，亦可使案主得以留在熟悉環境中，繼續享受家庭的溫暖及社區的豐富（中華民國紅心字會，1999）。居家服務的內涵分為二大類，第一類為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。第二類為身體照顧服務：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。

二、照顧服務員

「照顧服務員」一詞在2003年10月修訂「照顧服務福利及產業發展方案」時，政府才明定統一。在未統一前，社政體系稱之為「居家服務員」，衛政體系稱之為「病患服務員」，「護佐」、「看護工」、「監護工」、「護理助理員」、「助理護士」等名詞均有使用（邱泯科&徐伊玲，2005）。為建立照顧服務專業化，提高照顧服務員服務品質，「照顧服務福利及產業發展方案」於2003年公告「照顧服務員訓練實施計畫」，統一「居家服務員」及「病患服務員」之訓練課程；各部會協力培訓服務人力，第一期計畫期間共約培訓1萬5,000名照顧服務相關人力，其中農家成員約1,200名，原住民約600名；完成照顧服務員職類丙級技能檢定相關基準作業，於2004年第3梯次開辦檢定測試。2005年依據照顧服務福

利及產業發展方案，內政部公告「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」第 13 點規定：照顧服務員應取得照顧服務員教育訓練結業證書或照顧服務員職類丙級技術士證、居家服務督導員應取得居家服務督導員教育訓練結業證書，並自 2005 年 1 月 20 日起實施。

緊接著，內政部於 2005 年 2 月 14 日起公告實施照顧服務員訓練實施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，得於三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。原已領取居家服務員職前訓練或病患服務人員訓練結業證明者之補訓課程，病患服務員需再補訓八小時，居家服務員則需再補訓 20 小時，補訓內容如下表：

表 1-2 病患服務員及居家服務員的補訓課程

病患服務員（合計 8 小時）		居家服務員（合計 20 小時）	
課程單元	時數	課程單元	時數
一、照顧服務相關法律基本認識	2	一、人際關係與溝通技巧	2
二、照顧服務資源簡介	1	二、基本生理需求	4
三、家務處理	1	三、營養與膳食	2
四、家庭照顧需求與協助	2	四、家庭照顧需求與協助	2
五、臨終關懷及認識安寧照護	2	五、急症處理	2
		六、臨床實習	8

（內政部老人福利法規彙編，2007）

第二章 文獻探討

第一節 居家服務的發展

居家照顧服務 (home care) 起源於歐洲，最初是當母親生病或短缺離家時，為暫時代理母親照顧家庭而設，使家中成員得以維持正常生活，而後漸漸擴大服務對象，包括家庭中的病人、老人、殘障者 (王玠, 1991)。居家照顧目前是世界各國高齡化社會優先推動的公共政策，以確保老人可以儘可能在最熟悉的環境頤養天年。居家照護主要是針對居家且罹患不同程度疾病者，提供多元的到宅服務，如護理、治療及支持性服務。居家照護的範圍從正式組織的技術性照顧到非正式網絡中朋友或家庭成員所提供的家事服務等皆包括在其中。具體項目包括：居家健康-醫療型、居家健康-私人型、安寧照護、高科技服務、耐用醫療設備、居家訪視、居家送餐、家事及生活照顧及照顧者 (Evashwick, 2001)。法國自1962年Laroque報告中開始重視老人議題，1970年大力推廣居家服務政策，中央政府鼓勵地方政府發展年金以及發展居家服務全範圍的居家服務，並縮減護理之家的預算，以提高居家服務操作經費 (Boudreau&Bechet, 1992)。

依據內政部 2002 年老人生活狀況調查發現：老人認為最理想之養老居住方式為：與子女同住或隔鄰而居住者佔 54.74% 為最高，其次為與配偶同住者 22.70%，認為居住於老人福利機構者僅有 3.05%，獨居者佔 6.03%。因此，老人仍以期望與子女同住或與配偶同住，換言之，老人認為居家是最理想的養老居住方式。所以發展居家支持性服務為應為長期照顧政策的主軸，以使高齡者晚年仍能生活在自己所熟悉的環境中並獲得妥善的照顧。由此可知，居家服務的發展更顯重要。

政府推動居家服務最早始於台北市政府，於 1983 年 7 月開始規劃實施，至 1986 年推廣至全市，由社會局聘雇全職在服務員從事服務。台灣省則於 1986 年間由桃園縣等六個縣市試辦居家服務。行政院分別於 1998 年 5 月及 2002 年 6 月核定第一、二期「加強老人安養服務方案」，此方案自第二期起，與行政院經濟建設委員會「照顧服務福利及產業發展方案」相互搭配，該方案係針對老人及身心障礙者照顧服務相關福利與產業發展結合之議題，而本方案則為涵括老人福利各個面向之整體服務規劃。此方案第二期之具體成效包含：居家服務補助對象擴大至一般戶失能民眾、各縣市開辦獨居老人緊急救援連線、完成「建構長期照護體系先導計畫」、完成全國未立案老人安養護機構清查輔導、開辦「敬老福利生活津貼」、開設 0800-228585「老朋友專線」、完成「照顧服務員技術士技能檢定制」等 (行政院, 2005)。

居家服務的法制法則於 1997 年修訂老人福利法，其修正重點之一為第十八條，條文內容如下：

第十八條 為協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之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居家服務：

- 一 居家護理。
- 二 居家照顧。
- 三 家務服務。
- 四 友善訪視。
- 五 電話問安。
- 六 餐飲服務。
- 七 居家環境改善。
- 八 其他相關之居家服務。

前項居家服務之實施辦法，由地方政府定之。

為協助各縣、市政府積極推動老人居家服務，內政部除於 1998 年 3 月 17 日函頒「加強推展居家服務實施方案暨教育訓練課程內容」外，並鼓勵各縣、市政府及鄉（鎮、市、區）公所普遍設置居家服務支援中心；作為社區推展居家服務，或提供家庭照顧者諮詢或轉介服務，並就近提供居家服務員相關支援服務的據點，以期更有效率提供老人周全的福利服務。預訂設置共 400 所，1999 年設置 100 所，2000 及 2001 年各設置 150 所。截至目前為止，設置 109 所，近年來設置的速度已停滯。

雖然各縣市政府已不再增設居家服務支援中心，但居家服務的發展仍是成長的。依據 2005 年台內社字第 0940060812 號令訂頒「居家服務提供單位營運管理規範」，第二條指出所稱居家服務提供單位，指直轄市、縣（市）政府，或經直轄市、縣（市）政府委託辦理居家服務之公益慈善、醫療、護理社團法人、財團法人、人民團體，或醫療、護理、老人福利、身心障礙福利機構。換言之，居家服務提供單位不需先成立居家服務支援中心，只要符合上述組織資格即具備資格承接各縣市政府的居家服務工作。

所謂居家服務，即是將服務送到需要服務者自己熟悉的生活環境裡。服務項目包含（一）家務及日常生活照顧服務（二）身體照顧服務等。為使居住在家中老人，仍能享受政府溫情關懷，全省 21 個縣（市）及台北、高雄兩直轄市有老人居家服務之提供。另各縣、市政府亦經常辦理居家服務專業訓練，增進照顧者專業知能及心理調適與情緒支持，俾能持續有恒地提供老人適切的服務。對此，內政部每年亦編列經費補助各地方政府積極辦理，在居家服務員服務費方面，每小時補助 180 元，每一個案每月最高補助 25 小時；其中低收入戶老人服務費由本部全額補助，中低收入老人則補助百分之七十，一般老人則可以自費的方式向縣、市政府申請提供居家服務；至督導費，每管理一個中低收入老人個案，每月最高補助 500 元；其餘教育訓練或綜合性活動，最高補助 30 萬元，2001 年度起

該項作業由行政院主計處社算置地方政府，由地方政府自行辦理。2002 年度內政部為配合照顧服務產業發展方案，已於 2002 年 6 月開辦「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」，將補助對象擴及至一般失能國民。補助內容如下表 2-1：

表 2-1 居家服務費用補助標準

失能程度		輕度	中重度	極重度
補助時數				
經濟狀況		補助狀況		
低收入	全額補助	20 小時	32 小時	72 小時
中低收入		8 小時	16 小時	32 小時
一般				
中低收入	70%補助	12 小時	20 小時	40 小時
一般	50%補助			

居家服務的服務案量歷年皆呈持續成長。參照表 2-2 依服務時數而言，2002-2004 年成長幅度較大，高達 20 倍的成長量，但 2004-2006 年的成長量幅度較小，為 1.82 倍的成長。另參照表 2-3，儘管服務人數是每年增加，但是經費支出 2003 年的 983,497,000 元卻高過 2004 年的 878,653,000 元，由此可見居家服務的發展，深深受到政府以預算控制發展的影響。

表 2-2 內政部辦理失能老人及身心障礙者補助使用居家服務成果彙整

年別		2002 年	2003 年	2004 年	2005 年	2006 年
服務人數	輕度	583	2,568	5,330	6,217	6,030
	中重度			4,947	4,611	4,710
	極重度	1,212	4,244	3,267	5,410	6,552
	合計	1,795	6,812	13,544	16,238	17,292
服務人次	輕度	11,490	126,859	302,082	413,913	419,033
	中重度			704,148	682,578	624,836
	極重度	43,493	405,395	234,020	965,482	1,152,500
	合計	54,983	532,254	1,240,250	2,061,973	2,196,369
服務時數	輕度	16,962	200,061	545,125	668,543	697,478
	中重度			1,160,103	1,076,635	999,565
	極重度	84,401	699,161	291,652	1,765,628	2,127,069
	合計	101,363	899,222	2,096,022	3,510,807	3,824,112

資料更新時間：2007 年 2 月

說明：

1. 非中低收入居家服務計畫，自 2002 年 6 月 1 日開辦。
2. 極重度居家服務補助，自 2004 年 7 月 1 日開辦。
3. 至設算地方政府之中低收入居家服務，依行政院社會福利推動委員會長期照顧制度規劃小組 2005 年度「改善長期照顧居家式服務各項措施規劃報告」調查，約為 5,907 人。

表 2-3 居家服務經費及人力相關統計

項目	內政部補助		地方政府預算		總計	
	經費	服務人數	經費	服務人數	經費合計	人數合計
2002 年	16,772	1,795	426,134	8,224	442,906	10,019
2003 年	550,000	6,812	433,497	18,165	983,497	24,977
2004 年	550,000	13,544	328,653	16,007	878,653	29,551
2005 年	578,818	16,238	365,198	20,029	944,016	36,267
2006 年	731,342	17,292	379,963	20,029	1,111,305	37,321

說明：

1. 單位仟元。
2. 2002 年度由就業安定基金補助。內政部補助經費欄，含就業安定基金 2005 年補助 55,190,000 元、2006 年補助 150,000,000 元。
3. 資料來源：內政部社會司「社會福利績效考核」，更新日期：2007 年 2 月

行政院於 2007 年 3 月核定「我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫」，對於服務項目以協助日常生活活動服務為主，即所謂「照顧服務」，包括：居家服務、日間照顧、家庭托顧服務；依老人失能程度及家庭經濟狀況，提供合理的照顧服務補助，失能程度分為三級：輕度、中重度和極重度，失能程度愈高者獲得政府補助額度愈高。照顧服務補助對象在補助額度下使用各項服務時，仍需部分負擔費用，部分負擔的費用則與失能者之經濟狀況有關，收入愈高者，部分負擔的費用愈高。

有關居家服務服務對象及資格限制，詳述如下：

- (一) 未接受機構收容安置、未聘僱看護(傭)、未領有政府提供之特別照顧津貼、日間照顧費或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) 失能老人及身心障礙者，因身心功能受損致日常生活功能需他人協助；其認定標準應符合下列情形之一：
 - 1、一般失能老人及身心障礙者：
 - (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；或八十一分以上，且經工具性日常生活量表

(IADL) 評估上街購物及外出、食物烹調、家務維持、洗衣服等四項中有二項以上需要協助者。

(2) 中重度失能：經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為三十一分至六十分者。

(3) 極重度失能：經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為三十分以下者。

2、失智症患者：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 達二分者。

(3) 極重度失能：CDR 達三分以上者。

3、慢性精神病患者：

(1) 輕度失能：經社會功能量表評估為三十四分至五十一分者；或經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為八十一分至一百分，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為十九分至二十一分者，並參考行為量能評估表、家庭支持功能評估表核定其補助居家服務所需時數。

(2) 中重度失能：經社會功能量表評估為十六分至三十三分者；或經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為六十一分至八十分，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為十六分至十八分者，並參考行為量能評估表、家庭支持功能評估表核定其補助居家服務所需時數。

(3) 極重度失能：領有身心障礙手冊，經社會功能量表評估為十五分以下者；或經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為六十分以下，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為十五分以下者，並參考行為量能評估表、家庭支持功能評估表核定其補助居家服務所需時數。

4、智能障礙者：

(1) 輕度失能：經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為八十一分至一百分，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為十四分以下者。

(2) 中重度失能：經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為六十一分至八十分，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為十四分以下者。

(3) 極重度失能：領有身心障礙手冊，經巴氏量表（日常生活活動功能量表，ADL）評估為六十分以下，且經工具性日常生活量表（IADL）評估為九分以下者。

5、自閉症者：

- (1) 輕度失能：經自閉症者生活功能及居家服務需求評估量表評估為四十六分至五十四分者。
- (2) 中重度失能：經自閉症者生活功能及居家服務需求評估量表評估為十九分至四十五分者。
- (3) 極重度失能：經自閉症者生活功能及居家服務需求評估量表評估為十八分以下者。

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，其居家服務費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，其居家服務費最高由政府補助百分之五十，使用者自行負擔百分之五十。
- (三) 極重度失能者：
 - 1、低收入、中低收入者：每月最高由政府全額補助三十二小時之居家服務費。第三十三小時至第七十二小時，其居家服務費最高由政府補助百分之七十，使用者自行負擔百分之三十。
 - 2、非中低收入者：每月最高由政府全額補助三十二小時之居家服務費。第三十三小時至第七十二小時，其居家服務費最高由政府補助百分之五十，使用者自行負擔百分之五十。
- (四) 本計畫之適用對象：極重度失能者包含低收入者、中低收入者及非中低收入者；輕度、中重度失能者，以非中低收入者為限

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 180 元計算。
- (二) 居家服務督導費：每一個案每月最高補助新臺幣 500 元。
- (三) 個案評估費：每案以新臺幣 300 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) 專案計畫管理費：每案最高補助百分之五。
- (六) 居家服務補助，每日最高以 8 小時為限。

(失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫，2005)

第二節 照顧服務員的發展現況與困境

隨著人口結構高齡化與疾病、生活型態的改變，民眾對照顧服務需求日益增加，對照顧服務員的需求日益增加。目前國內長期照顧人力絕大多數透過各專業學會、協會的繼續教育來培訓，養成教育中所開設有關於老人或長期照顧相關課程相當有限，且各單位均亟待政府部門協助。又根據內政部 2006 年統計資料顯示，台灣地區目前共有 33,455 人受過照顧服務員訓練，卻僅約 3,661 人留在居家服務職場工作，實際投入率 2-10%，其餘人力大部份流向醫院或機構式照顧服務，造成居家服務人力短缺之問題²（內政部，2007）。

照顧服務員目前的就業型態大致可分為機構服務、居家服務、家務服務、家庭看護及醫院看護。「機構服務」主要在老人安養機構、養護機構、長照機構及護理之家服務。通常需要輪三班，應享有勞基法之相關保障。「居家服務」目前由財團法人、社團法人、勞動合作社三種類型的組織提供服務，此三類的勞動條件並不相同，如財團法人組織的照顧服務員適用勞基法，應享有勞健保及退休金；社團法人組織的照顧服務員基本上不適用勞基法(但處於模糊地帶)；應享有勞、健保(但有些單位請照顧服務員將勞、健保投保在職業工會)；勞動合作社的照顧服務員是社員，也是雇主，不適用勞基法(不需提供勞、健保)。「家務服務」及「家庭看護」主要由公司型態來提供，多為仲介型態，不適用勞基法。「醫院看護」的照顧服務員受雇在醫院看護病人，通常由看護協會或職業工會仲介、抽成，且由照顧服務員一名照顧一位病患的方式，受病患家屬指揮管理。

表 2-4 照顧服務員就業途徑及勞動條件彙整表

就業狀況	服務單位	勞動條件	管理規範
機構服務	老人養護機構 長期照護機構 安養機構 護理之家	適用勞基法，應享有勞健保及退休金	受機構的行政監督管理
居家服	財團法人	適用勞基法，應享有勞健保及退休金	受居服單位之監督管理

²實際從事照顧服務工作之人力數為 3,661 人，此係指任職於居家服務機構的照顧服務員之人數，而未涵括任職於各類機構的照顧服務人員數；依內政部統計資料顯示，2005 年任職於各類機構之照顧服務員人數為 7,142 人，因機構入住者中老人的比率占八成，故服務人數為 5,714 人，兩者合計為 9,375 人。

務	社團法人	基本上不適用勞基法(但處於模糊地帶);應享有勞、健保(但有些單位請照顧服務員將勞、健保投保在職業工會)	有下列二種可能方式: 1. 受居服單位之監督管理 2. 部分居服單位採類似仲介方式媒合,不管理
	勞動合作社	照顧服務員是社員,也是雇主,不適用勞基法(不需提供勞、健保)	受居服單位之監督管理
家務服務	仲介單位(公司)	仲介,不適用勞基法	由仲介公司介紹到案家服務,服務內容及品質受案家指揮、監督
家庭看護	家庭	不適用勞基法	照顧服務員到案家,服務內容及品質受案家指揮、監督
醫院看護	醫院	是否適用勞基法或享有勞、健保,仍待討論	照顧服務員受雇在醫院看護病人,通常由看護協會或職業工會仲介、抽成,且由照顧服務員一名照顧一位病患的方式,受病患家屬指揮管理。 (台北市的市立醫院 2003 年試辦住院病人全責照顧模式,病房助理【照顧服務員】)由醫院管理指揮

(吳玉琴, 2006)

照顧服務員每年皆培訓約一萬名上下(8,124-11,129名)的人力,2006年更有縮減的現象,只培訓8,124名,是歷年來最低的培訓人數(詳見表2-5)。每年投入居家服務就業的照顧服務員,自2003年後即成長幅度很小,皆在三千多名(詳見表2-6)。2005年照顧服務員職類丙級技術士技能檢定開辦之後,參與檢定者有12,650人,及格人數有7,812名,及格率為62%。

表 2-5 照顧服務員及居家服務督導員歷年來的培訓人數

項目	照顧服務員		居家服務督導員		合計	
	場次	人數	場次	人數	場次	人數
2003 年	234	9,798	29	263	263	10,061
2004 年	266	9,777	46	625	312	10,402
2005 年	372	11,129	57	1,242	429	12,371
2006 年	205	8,124	14	500	219	8,624

資料來源：內政部社會司、各縣市政府

更新日期：2007 年 2 月

表 2-6 居家服務人力就業概況

項目	照顧服務員	居家服務督導員	合計
2002 年	1,631	192	1,823
2003 年	2,303	296	2,599
2004 年	3,310	339	3,649
2005 年	3,616	428	4,044
2006 年	3,661	450	4,111

說明：1. 本資料係以「失能老人及身心障礙者補助使用居家服務計畫」之成果為主。

2. 資料來源：社會司、各縣市政府

3. 更新日期：96 年 2 月

表 2-7 照顧服務員職類丙級技術士技能檢定

年度	應檢人數	及格人數	及格率(%)
2005 年	8,107	5,547	0.68
2006 年	4,543	2,265	0.50
合計	12,650	7,812	0.62

資料來源：行政院勞委會職訓局

更新日期：96 年 2 月

內政部長照十年計畫推估照顧服務員需求人數，市是以低、中、中高及高推估值，再配合「每月平均使用時數」及「每月最高補助時數」兩種估算方法，各年份均有 8 個推估值。2007 年所需之居家照顧服務員之人力最少需要 4,516 人，最多可達 39,291 人；2010 年為 4,890~42,535 人；2015 年為 5,689~49,487 人；至於 2020 年則為 6,564~57,140 人。2007 年所需之機構照顧服務員人力最少需要 3,709 人，最多可達 7,543 人；2010 年為 4,710~9,582；2015 年為 6,378~12,977 人；至於 2020 年則為 8,046~16,374 人。綜上，2007 年所需之照顧服務人力最少為 8,225 人，最多可達 46,834 人；2010 年為 9,600~52,117 人；2015 年為 12,067~62,464 人；至於 2020 年則為 14,610~73,514 人（內政部，2007）。由此可見，不論是照顧服務員的現況或未來需求，都是面臨嚴重不足的困境。

表 2-8 照顧服務員人力需求推估摘要表，2007、2010、2015、2020

年份	推估時數類別	社區照顧服務員				機構照顧服務員		總計	
		低推估	中推估	中高推估	高推估	低推估 (人)	高推估 (人)	低推估	高推估
2007	低推估時數	4,516	6,774	9,032	11,290	3,709	7,543	8,225	18,833
	高推估時數	15,717	23,575	31,433	39,291			19,426	46,834
2010	低推估時數	4,890	7,335	9,780	12,225	4,710	9,582	9,600	21,807
	高推估時數	17,014	25,521	34,028	42,535			21,724	52,117
2015	低推估時數	5,689	8,534	11,379	14,224	6,378	12,977	12,067	27,201
	高推估時數	19,795	29,692	39,589	49,487			26,173	62,464
2020	低推估時數	6,564	9,847	13,129	16,411	8,046	16,374	14,610	32,785
	高推估時數	22,856	34,284	45,712	57,140			30,902	73,514

註：

1. 高推估時數為最高補助額度時數，低推估時數為實際使用數。
2. 低推估為建構長期照護體系先導計畫實驗社區實際使用時數，中推估為低推估之 1.5 倍，中高推估為 2 倍，高推估為 2.5 倍。
3. 每位照顧服務員以每月工作 160 小時來推算所需之工作員數

由於照顧服務員嚴重的人力不足，政府開放外籍看護工從事失能老人的照護工作，以補充國內照顧人員短缺的需求，外籍家庭看護工截至 2006 年止已高達 144,238 人（內政部統計資訊服務網，2007）。但外籍看護工的照護工作，因生活習慣的差異、語言的限制、照顧技巧不足、甚或勞動條件的糾紛等，而影響失能老人的照顧品質。2003 年 2 月間，國策顧問劉俠遭心神喪失的印尼監護工薇娜攻擊致死；2006 年 9 月菲傭比西塔心神喪失，刺殺王姓雇主一家造成四傷慘劇；同年 11 月 14 日越籍看護阿美砍殺雇主，造成雇主家一死一重傷，越傭亦重傷並將一生癱瘓。這些案例並非全然是外籍看護工的個人責任，台灣未提供一個良善的外勞勞動環境反而是關鍵所在。與本國提供照顧服務、家事服務者相較，外籍看護工因為有價格較低廉、全日待命，雇主並可額外命令其從事非照顧工作等「優點」，不具低收入戶資格的一般家庭自然捨「本」就「外」，雇用外籍人士從事照顧工作。但現有龐大外籍看護工，實質上已經造成受照顧者權益損害，並限制我國相關照顧服務發展的可能，在此狀況下照顧服務員更沒有生存的空間（邱泯科、徐伊玲，2005）。因此，如何積極提升台灣照顧服務員人數，則是降低外籍監護工人數持續攀升的根本之道。

表 2-9 外籍看護工與照顧服務員之比較

比較項目	照顧服務員	外籍看護工
一、與本土文化相容性		
語言可溝通	○	×
文化背景相同	○	×

二、專業訓練與督導		
服務人員經過專業訓練	○	×
擁有專業督導體系	○	×
三、申請程序		
專人到府協助辦理申請	○	×
審核時間短	○	×
四、負擔費用		
政府補助部分費用	○	×
不需提供服務人員吃飯及住宿費用	○	×
五、服務項目		
日常生活協助	煙	煙
家庭照顧者得申請本國喘息照顧服務	○	×
六、其他		
全天候 24 小時照顧	×	○

(內政部-長照十年計畫，2007)

行政院核定的長期照顧十年計畫，著重於社區型的照顧服務，這些服務皆有賴於照顧服務員的執行，但照顧服務員的培訓人數和實際投入社區服務的人數一直出現很大的落差。參閱相關照顧服務員發展困境的研究分析可主要分為下面幾個面向：

一、 職業正面的社會形象尚未建立：

居家照顧服務員在社會上一直就有專業性不被承認、被一般大眾認為與傭人相差不遠的窘境，再加上勞動條件不好，自然造成一般大眾不願投入此行。而且照顧服務員常會被與外籍監護工相比較。照顧服務員職類丙級技術士的證照雖已上路，但獲得證照之照服員的專業性地位，社會對其肯定仍有限。

二、 勞動條件不佳：

照顧服務員的人數一直無法隨著失能老人快速增加的照顧需求而增加，主要在於照顧服務員勞動條件與權益未能受到合理保護，雇用關係不明，職業的社會形象尚未建立，薪資水準太低，工時過長等不利因素，導致照顧服務員流動率高，專業培養不易，受訓後又流失嚴重的狀況（邱泯科、徐伊玲，2005）。

三、 職涯缺乏成長可能

目前居家服務的推動主要由政府透過公開招標方式委託非營利組織來提供，照服員的薪資福利往往視政府補助資源的多寡而訂，由於委託契約隨著每年

的招標而有異動，多數的承辦單位以方案執行的概念來進行，一旦方案結束，服務及照服員也隨之結束。換言之，照服員的未來職涯發展，很少有單位會考量。因此，照服員多以時薪計算、鮮少加薪；沒有年終獎金；更重要的是甚少有職涯的進階發展，如升等。因此，目前照服員多是由弱勢族群來擔任，如單親婦女、中高齡婦女、低學歷、中低收入戶等。因此，無法吸引年輕人投入相關工作。

四、 外籍看護工政策易放難收，本國照顧服務產業不易發展

外籍看護工之引進，因勞委會考量老人照顧勞動人力之需求，除了在職訓系統中開辦居家看護人力培訓課程之外，亦自 1992 年起開放引進外籍看護工，照顧在家需要看護之病患。然而自引進開放之後，由於此時國內迫切需要照護人力、公私部門照顧服務供給量一直不足、照顧政策規劃牛步化、各部會多頭馬車進行、整合度低，造成「價廉」「便利」的外籍看護工人數成長快速，截至 2007 年 4 月底止，外籍監護工已高達 156,915 人。目前而言，照顧資源間的分化、數量的有限性，使得入住機構，以及引進外籍看護工兩種照顧模式成為民眾的最愛（鄭文輝等，民 93），外籍看護工為我國重要照顧人力實無庸置疑。勞委會 2006 年外籍勞工運用及管理調查指出外籍看護工平均薪資為 18,069 元，其中經常性薪資 15,998 元，加班費 1,846 元，其他非經常性薪資 225 元。外籍看護工的平均薪資 18,069 元遠低於二十四小時的台灣看護 40,000-60,000 的行情，詳如表 2-10：

表 2-10 外籍勞工及看護工薪資

單位：元

項目別	平均薪資	經常性薪資	加班費	其他
外籍勞工	21,514	16,544	4,505	465
製造業	21,606	16,530	4,595	481
營造業	20,347	16,728	3,364	255
外籍看護工	18,069	15,998	1,846	225

資料來源：勞委會職業訓練局「外籍勞工運用及管理調查」（資料時間：2006 年 6 月）。

如何提昇照顧服務員的勞動條件已成為近幾年來國家政策必提到的重點政策之一，如 2002 年經建會規劃推展的「照顧服務福利及產業發展方案」即希望藉由照顧服務產業的發展帶動本國勞力的投入，不僅可因應照顧需求的增加，可進一步促進就業。但政府在規劃培訓照顧服務人力外，應構思如何提高家屬雇用本國照顧服務員意願，及強化照顧服務員投入居家及機構內失能者照顧動機的對策與方案，以有效解決照顧服務在專業人力方面的困境。內政部為強化現有照顧服務員晉升制度，針對服務滿五年以上之優秀照顧服務員，鼓勵補助參加居家服務督導員職前訓練，或其他進階訓練，以協助轉任督導員或其他職務。2006 年 7 月 28 日台灣經濟永續發展會議結論中指出：「提昇我國照顧服務員之勞動條件，並規劃正規技職教育中設立照顧服務相關系，以培育充分的人力投入服務。」（台灣經濟永續發展會，2006）。2007 年長照十年計畫指出應盡速解決照顧服務員缺

乏意願留在社區中提供照顧服務之問題，進而研擬居家服務員留任措施。

曾怡華（2006）的研究指出改善照顧服務員工作條件的策略包括提升民眾認知、改善工作環境、提升照顧服務員薪水、加強機構福利、促進服務員支持網絡的建立、發展男性照顧服務員、採小型化機構。萬育維、羅詠娜（1993）研究中對於解決居家照顧人力資源短缺之建議，方法包括兩種方向：匄

- （一）提高投入誘因：經由專業或半專業訓練，配合證照制度，提昇居家服務員的社經地位，其中建議除了家事服務之外，應該提昇居家照顧人員提供個人照顧（personal care）或居家看護之能力；再者應增加工作福利與相關津貼。
- （二）避免人員流失：包括強化督導功能、建立獎懲制度與社會條件配合三項。目前雖然欲透過服務職類整合，兩類工作人員能相互流通，並以丙級證照提升其專業地位之措施改善勞動條件，但若沒有其他相關政策配合改善待遇、升遷等問題，可能成效有限。

觀諸歐美先進國家，由於早已進入高齡社會，對於長期照顧制度的建立不遺餘力，但同時也面臨照顧需求大增而照顧服務人力不足之問題，其所採行的因應對策，一方面為開發與增加照顧服務人力供給來源，直接解決人力不足問題，另一方面則透過強化受照顧者獨立生活能力來降低照顧服務的需求，從而減輕照顧服務人力不足的壓力。此外，強化政府部門的就業媒合機制亦是提高照顧服務人力運用效能的必要手段之一。人口高齡化已是未來不可避免的趨勢，上述歐美先進國家因應長期照顧人力不足之作法，足資我國參考與借鏡，（謝佳宜，2006）：

- （一）引進新勞動者進入照顧服務部門：為增加照顧服務人力的勞動供給，並開拓新的勞動力來源，歐洲許多國家近年招募長期失業或尋職不易者、未就業者從事照顧服務工作；而美國則協助福利依賴者（即接受社會救助之低收入者）接受簡單訓練後輔導參與照顧工作，都有相當的成效。同時，為了解決國內相關勞動力短缺問題，已經有部分國家選擇引進外籍看護工來滿足家庭的照顧需求。另外，也有許多國家採行措施以鼓勵男性勞工進入傳統的照顧領域工作，有效提高照顧服務部門的工作形象與條件。
- （二）提升照顧服務的工作條件：增加照顧服務員與照顧部門的福利與待遇，是提升此部門就業與降低流動率最直接有效的方法。許多國家的經驗顯示，提高照顧工作者的薪資報酬，即有助於提高就業意願，另美國亦透過提供醫療保險或交通補助以吸引勞動者投入照顧行列。此外，有些國家嘗試賦予照顧工作者更多的責任感，以提高照顧工作者的工作動力，也經由適度的競爭來提升工作效率、增加工作滿意度，使照顧工作成為較具吸引力的工作，也更能有效地增加照顧服務人力的供給。

(三) 強化家庭照顧的角色與功能：不管長照制度如何發展，家庭與親屬照顧仍是失能者照顧的主軸，故應瞭解家庭照顧的重要性，並在政策上有效地支持與強化家庭與非正式照顧，提供必要的支持性服務如喘息服務，即可減少對正式照顧如機構服務的需求。亦有國家提供受照顧者的家庭成員訓練成為家庭照顧助理，並給予薪資報酬，不但將傳統家庭責任外部化，創造更多的工作機會，也會使家庭照顧者的生活更為容易。以上透過強化家庭照顧功能之作法，均能有效減少照顧服務人力不足的壓力。

第三節 非典型勞動

非典型的僱用模式自 90 年代以來已經逐漸受到各界的重視。有別於傳統以全時、長期、且近於終身的僱用模式，非典型僱用模式的特性在於其變動性以及彈性的僱用方式。與傳統階層式組織最大的區分就在受僱者與雇主的關係上，特別是企業如何控制員工方式之多樣化。非典型僱用的發展「其來有自」，主要驅力有五：電腦與通信科技變革、女性勞動力大量投入就業市場、失業人口擴大且居高不下，公部門民營化與市場化之推動，以及經濟國際化所帶來愈趨激烈之企業競爭等。在此驅力下，進成傳統工作內涵、工作組織型態，以及個人與工作場所、甚至個人與企業間之關係均隨之發生變化，外顯表徵則為部分工時工作，以及外包、自僱工作者、個人工作室、工作分擔、臨時性或特定性僱用、勞動派遣、家內勞動、電傳勞動等既已存在或新生之工作型態之利用率均隨之場多。因其有別於傳統之經常性、全時性僱用模式，故而稱之「非典型僱用」(陳正良，2001)。所謂「非典型僱用型態」是因應全球化時代來臨，企業經營者的眼光是國際性的格局，投資、資本、技術、人才…等即自由流向適合投資的較低勞動成本且具一定工業技術的國家，所以企業主也在不斷地尋求降低經營成本的各類方式，於是乎，自營作業者(self-employed)、暫時性工作者(temporary workers)、作家(freelancers)、定期契約工作者(fixed-term contract workers)、部分時間工作者(part timers)、派遣勞動者(dispatch workers)、在家工作者(home workers)、甚至歐美特有的電傳勞動者(e-workers)…等均屬「非典型僱用型態」的範圍。

學生、低年齡勞動者或已婚女性等一部份勞動者，會選擇非典型型勞動。但大部份的非正規職務勞動者，並非自願地從事非典型勞動。組織的經營管理也要因應組織正規構成人員及邊緣勞動者(marginal employees)加以區別而分別管理。但對與非典型勞動者，需給予構造上有差別的非典型勞動者制度上的補償，方能獲得正當性。特別國家應對非典型勞動者之社會構造上的不平等及差別，建構制度化補償的社會安全體系，如使失業保險或勞資保險等社會保險制度也能適用於非正典型勞動者之方案(朴容昇，2001)。傳統上人們對於非典型工作型態採取的是負面的看法，因為它們的工作是不規則的，間斷性的，或者部分時間工作的，它們可能是因為工作能力不夠，或有其他因素的羈絆，使它們無法在經濟核心的部分從事全時間的工作。但是 1980 年代後企業間大規模的合併、購併、縮編以及擴增非永久性勞工的使用，在在對這些所謂「邊際性」的勞動力產生不同的意義，尤其是許多大型企業開始將它們的白領、專業、技術性的勞工也邊際化時，人們才發覺到這已經是一種新的工作趨勢。換言之，在非典型僱用型態，有兩種極端的類型，一種就是高度專業、高度技術的白領階級，例說程式設計師、軟體設計師這種，另外一種就是高度勞動的、低所得的，例如像服務生、保全人員、警衛、大樓清潔工。

資方使用非典型勞動者的動機基本上有以下幾種方式：低廉的福利成本、即時性的勞動力、減少人力庫存、缺乏全時間勞力時、因應長期

性僱用員工的替換、縮編的成本、在旺季補充短缺的勞動力以及節省徵才與適用成本（潘世偉，2007；鄭津津，2002）。從勞方參與非典型勞動的主要動機為：以作為一時之間無法獲得經常性工作的跳板、選擇工作的自由度高、可配合特殊生活規劃的需求、工作環境的轉換性高、工作時間較有彈性、獲取更多的工作經驗。

綜上所分析，我們可以得知居家服務的照顧服務員的工作型態多為派遣勞動者。勞動派遣係指「派遣機構與派遣勞工訂定派遣契約，於得到派遣勞工同意後，使其在要派機構指揮監督下提供勞務之勞動型態」。勞動派遣最主要的特徵是「僱用」與「使用」的分離，派遣機構僱用派遣勞工，雙方簽訂派遣契約，使派遣勞工前往與派遣勞工無契約關係的要派機構提供勞務；派遣機構與要派機構之間則定要派契約，派遣勞工給付勞務之利益直接歸於要派機構，要派機構則將使用派遣勞工之對價交付予派遣機構（鄭津津，2002）。依勞委會出版的「派遣勞工權益參考手冊」提供派遣勞工者（以下稱派遣機構）與使用派遣勞工者（以下稱要派機構）簽訂提供與使用派遣勞工之商務契約（以下稱要派契約），而派遣勞工在與派遣機構維持勞動契約前提下，被派遣至要派機構之工作場所，並在要派機構之指揮監督下提供勞務。所以勞動派遣具有以下特色：

- （一）是一種涉及三方當事人的勞動關係。
- （二）派遣勞工與派遣機構間為勞動契約關係。
- （三）派遣機構與要派機構間為商務契約關係。
- （四）要派機構與派遣勞工間雖無勞動契約關係，但派遣勞工係在要派機構之指揮監督下提供勞務。

茲將派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係圖示如下：

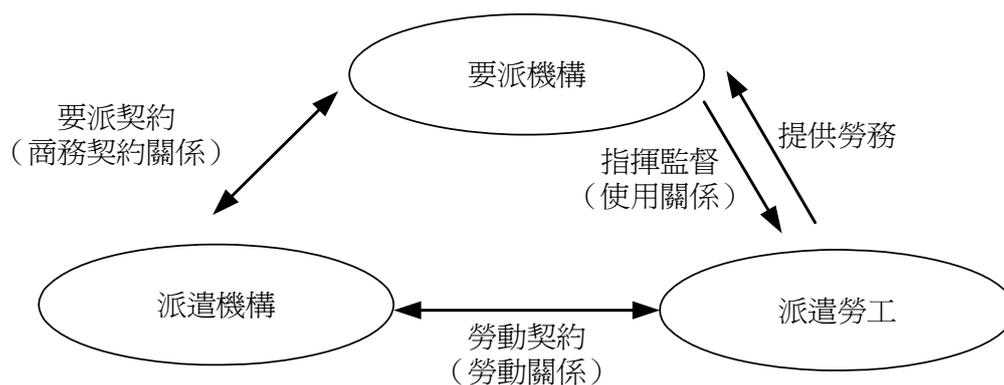


圖 2-1 派遣機構、要派機構與派遣勞工間之關係

換言之，「派遣機構」係指居家服務提供單位，「派遣勞工」係指照顧服務員，「要派機構」係指案家。居家服務提供單位與照顧服務員是「僱用關係」，根據陳惠姿（2004）研究，平均每位照顧服務員服務 4 至 6 個個案（約 80 小時/月的

服務量)，每 60 個個案就需要聘任一位督導員，負責輔導以及監測服務品質。案家與照顧服務員是「使用關係」，由居家服務提供單位與案家共同簽訂要派契約。另外，照顧服務員係屬於高度勞動的、低所得型的勞動派遣，其勞動權益更值得我們深入探討。

勞動派遣關係由勞動派遣契約及要派契約構成，理論上要派機構因要派契約之約定，而對派遣勞工具有一部或全部之指揮監督權。業務承攬及勞務承攬皆由民法承攬契約之相關規定加以規範，實際應用上二者之區別在於業務承攬以完成一定之定作物為標的，為典型之承攬型態；反之勞務承攬則以勞務為標的，其勞務地點及勞務過程通常受到一定的限制，為非典型之承攬型態。業務承攬與勞動派遣之概念可謂涇渭分明，派遣機構一般不直接介入勞務提供過程中之指揮監督，業務承攬則由承攬人負責指運監督勞工，完成契約所訂之內容。勞務承攬與勞動派遣概念上雖可分辨，唯外觀上及實際運作上區別不易，有人主張應將勞務承攬納入勞動派遣法之管理範圍（郭慧淳，2006）。居家服務的照顧服務員有人納入勞務承攬的範圍之中，但不論居家服務是否為勞務承攬或為勞動派遣，研究者皆主張應納入勞動派遣法的應用範圍，以保障照顧服務員的勞動條件。

非典型勞動之所以會引起廣泛重視，除了因其與傳統勞動型態不同，無法全數適用現行勞動法規之外，更因為它所可能引發的問題而受到注目，比如弱勢族群（中高齡者、婦女、移民等）無法找到傳統勞動型態的工作，多只能從事非典型勞動，而在欠缺法律規定之下，一般認為其所應享有之權益可能遭受雇主侵害而無法可管。又例如因為工作場所的改變，對於工作時間、勞工安全衛生等的認定亦發生問題（郭慧淳，2006）。居家服務特性為對象的多樣性有年老或年輕者、有男有女、有老人或身心障礙者，由於其服務場所為案主的生活領域、居家服務工作範圍又模糊，常使居家服務員的專業性與勞動權益未受到重視。而服務時必須在案主或及其主要照顧者的家庭空間中，為隱密性高的工作環境，其勞工安全衛生亦常無保障。

依據勞委會資料顯示，我國 2004 年派遣人力計有 11 萬 3 千人，經建會預估至 2008 年時將增至 30 萬人，我國經濟部商業司於 1999 年 10 月核准通過，「人力派遣業」為其營業的營業項目，不難發現國內人力派遣產業已跟隨著全球的趨勢蓬勃地發展中。主計處調查統計也指出，2003 年工業及服業廠商僱用部分工時員工人數為 19 萬 3 千人，佔 10.85%，並預估至 2004 年會增至 12.12%。除了產業結構與人事成本降低的影響外，採行個人帳戶的勞退新制也被視為勞動鬆綁的措施，再加上強制雇主每月配合提繳 6%~15% 的退休金的規定，勢必使得非典型的僱用人數越趨擴增。2006 年 8 月 17 日由行政院青輔會、教育部、勞委會、經濟部及經建會共同主辦的「全國青年人力資源發展會議：青年就業促進」，會議結論即特別提到「加強對非典型僱用勞工的保障」：

1. 檢討勞動基準法勞動契約、工資、工時(包括部分工時)之相關規定，加強對非典型僱用勞工的保障，注重青年就業起薪的差異性進行相關研究。
2. 增修部分工時相關法規及宣導，以保障青年派遣勞工權益。

依據行政院勞工委員會1997年10月30日(86)台勞動一字第047494號函釋，其他工商服務業及所屬勞工應自1998年4月1日起適用勞動基準法。所以派遣機構應適用勞動基準法。是以，派遣勞工若受僱於派遣機構或其他適用勞動基準法之事業單位，雙方約定之各項勞動條件，均不得低於該法所定之最低標準，且僱用派遣勞工之派遣機構當然應遵行所有勞動法令規定之雇主義務。派遣勞動相關的勞動權益分析如下：

1. 派遣員工適用於勞動基準法，應享有勞保、健保等基本保障。
2. 一般派遣工作屬勞基法定期契約工作，與不定期契約勞工所享有之權益差異在於：
 - (1)定期契約期間屆滿，則原有之勞雇關係即行消滅。
 - (2)定期勞動契約，勞工期滿離職時，不得向雇主請求加發預告期間工資及資遣費。
 - (3)定期契約期間若短於一年，勞工將無法享受勞動基準法第三十八條規定之特別休假權利。

除以上三點外，其他勞動條件，例如工作時間、休息時間、延長工時、休假、例假、請假、產假、職災補償等，則定期契約勞工與不定期契約勞工均屬相同。派遣員工亦享有雇主強制提撥的6%新制退休金。遣公司不應藉由各種理由向派遣員工收取任何服務費用。正式錄取後，派遣公司應主動與派遣員工簽訂“聘僱契約書”以保障派遣員工的權益，並載明所有勞動條件。

第三章 研究設計與個案描述

本研究以瞭解嘉義縣居家服務的發展現況，以探討從事居家服務的照顧服務員的就業與勞動條件。以下分別就研究架構設計、研究方法及研究對象分析之。

第一節 研究設計

從事居家服務的照顧服務員目前多為非典型勞動的就業模式，此就業型態的形塑因素，本文分別以就業狀況、求職過程、職場環境、及工作期待進行探討照顧服務員在非典型就業中的實際樣貌。

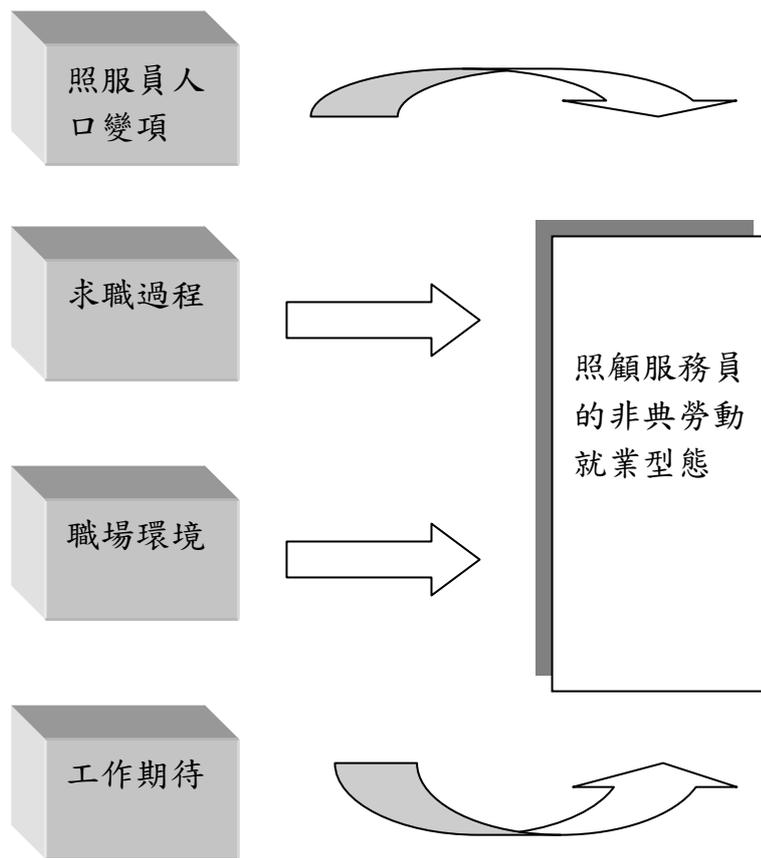


圖 3-1 研究設計架構

第二節 研究方法

一般而言，研究法可分為三類：實驗法、觀察研究法和調查研究法。如果變項可以操弄，可以採取實驗法；如果研究的目的是要描述自然狀況下的行為，觀察研究法就是適當的方法；如果我們想要知道人們想些什麼，就去問他們，則採用調查研究法（Herzog，1996）。對於從事居家服務照顧服務員的就業狀況與型態的瞭解，需由研究者向照服員請教他們的經歷、想法及感受，因此適合運用調查研究的研究法來蒐集相關資料，以進行分析探討。

「調查研究」是自我報告式的測量方法，由兩種元素構成：刺激（或稱問項）與反應（或稱答案）。調查也可因執行的方式或項目設計的形式加以分類。執行的方式有口頭式與書面式兩種。口頭調查稱為訪談（interview），書面調查是為問卷（questionnaire）。問項設計的格式可以是沒有結構的，也可以是有結構的。結構化的答項，通常稱為封閉的（closed），或是有多個可供選擇的答項。未結構化的答項，通常稱為開放的（open）或是自由的答項，是指那些回答者可以盡情地說或寫任何答案的答項（Herzog，1996）。若根據問項刺激與答案的結構化程度分，最常見的三種組合為：結構化的問卷法、結構化的訪談法、未結構化訪談法。因此，本研究主要運用結構化的問卷法、結構化的訪談法來進行研究資料的蒐集與分析。

表 3-1 不同類型調查法的使用頻率

刺激方法	答案形式	
	封 閉	開 放
有結構化	問卷法（常）	問卷法
	訪談法（常）	訪談法
未結構化	問卷法（罕）	問卷法（罕）
	訪談法（罕）	訪談法（常）

註：常=常見之組合；罕=罕見之組合（Herzog，1996）

本研究首先以「問卷法」進行首次研究資料的調查，問卷設計方式以封閉式的結構性問卷為主。本研究的調查問卷主要結合嘉義縣農會進行「嘉義縣農會照顧服務人力資源評估問卷」³，於 2005 年 3 至 4 月進行相關調查。

為進一步蒐集相關資料，本研究運用「訪談法」，分三次進行。第一次為焦

³ 研究者參與嘉義縣農會進行「照顧服務員的就業與勞動條件之探討-以嘉義縣農會之參與為例」，擔任研究員，該研究報告已於 2005 年 11 月完成。

點團體訪談，透過嘉義縣農會在 2005 年 4 月 23 日辦理「農村照顧服務人力資源」的工作研討會，針對參與研討會的照顧服務員分組進行焦點座談，探討照顧服務員的就業過程、困境與對工作的期待採用多人以上的共同對談互動，以獲得更豐富的資料，也因此有著腦力激盪、情緒支持、交互對證及澄清事情發生的當下狀況；這樣的「焦點團體訪問法」(focus group)，使得訪談者與研究對象間為「伙伴關係」。

第二次運用電話訪談，針對嘉義縣承辦居家服務單位的主管，瞭解照顧服務員的勞動條件，於 2005 年 9 月 15 日完成。第三次則運用深度訪談法(in-depth interview)，於 2007 年 5 月 17 日拜訪兩家嘉義縣居家服務提供單位的相關承辦人，瞭解照顧服務員勞動條件的現況。

訪談法的進行，本研究主要以結構式的訪談大綱，但進行過程運用「不要有固定的訪談次序」的原則，以激發較多較深的反應，討論過程就不能像書面問卷一般固定、僵化、標準化。訪談過程以鼓勵「即興式」、「意料之外」的反應，讓受訪者有機會去互動、表達、詮釋和發揮意見。

第三節 研究對象

台灣在高齡化發展之後，農委會有一些因應措施，例如：農村資源中心成立、協助推動照顧服務的訓練。根據內政部 2005 年度委託輔仁大學調查，嘉義縣農會自 2003 年 7 月 7 日至 2005 年 6 月 17 日辦理照顧服務員訓練，共計辦理 13 梯次 191 場照顧服務員訓練，訓練時數合計 372 小時，共計 10,580 人次參加，訓練經考試合格者 746 人。可見嘉義縣農會很積極地推動照顧服務員的人力培育。因此，本研究結合嘉義縣農會培育照顧服務員的場域，進行相關的研究調查。

問卷調查方式進行，主要透過嘉義縣農會推廣課針對考試合格者 746 人，以隨機抽樣方式發出「嘉義縣農會照顧服務人力資源評估表」問卷共 400 份，問卷內容如後附錄一評估表。於 2005 年 4 月 8 日共回收問卷 180 份，回收率 44.75%，有效問卷 179 份，受訪者遍佈嘉義縣十八鄉鎮市。

焦點團體訪談法過嘉義縣農會在 2005 年 4 月 23 日辦理「農村照顧服務人力資源」的工作研討會，共有 98 位照顧服務員參加，分成十組進行焦點討論。探討照顧服務員的就業過程、困境與對工作的期待採用多人以上的共同對談互動。電話訪談法主要於 2005 年 9 月先用電話訪問嘉義縣這兩家居家服務提供單位的業務主管人員各一名；2007 年 5 月 17 日再分別向這兩家居家服務提供單位的主要業務承辦人員各一名做深度訪談。訪談狀況詳如表 3-2：

表 3-2 研究調查對象

研究調查方式	調查時間	調查對象	代碼
問卷法	2005 年 4 月	嘉義縣農會培訓的照顧服務員 400 名，有效問卷 179 份	
焦點團體訪談法	2005 年 4 月 23 日	98 位照顧服務員	A01-A10
電話訪談法	2005 年 9 月	甲家居服提供單位主任 1 名	B1
		乙家居服提供單位護理長 1 名	B2
深度訪談法	2007 年 5 月 17 日	甲家居服提供單位主任 1 名	C1
		乙家居服提供單位社工員 1 名	C2

說明：電話訪談法與深度訪談法的調查對象均為該單位業務主管或主要業務承辦人員。

第四章 嘉義縣居家服務之分析

根據內政部 2007 年 4 月的人口資料，嘉義縣目前 65 歲以上的老人人口數為 82,199 人，佔嘉義縣人口的 14.88%，比起全國 65 歲以上的 10.05% 高出許多，高居全國第一名，第二名為雲林縣 14.21%，第三名為澎湖縣 13.95%。嘉義縣的長期照顧需求人口推估為 10,137 人⁴。

根據內政部社會司的統計，2006 年 12 月 31 日嘉義縣居家服務當月的服務案量為 463 位，當月的服務人次為 3,953 人次，當月的服務時數為 7,065 小時。若依服務人數，自費比例佔 6.7%；若依服務人次，自費比例佔 2.2%；若依服務時數比例，自費比例佔 2.7%。由此可見，目前居家服務的使用，多因政府的補助，自費購買的比例仍偏低。

表 4-1 嘉義縣居家服務提供狀況 (2006/12/31)

服務對象	項目	服務人數			服務人次			服務時數		
		全額補助	自費 50%	完全自費	全額補助	自費 50%	完全自費	全額補助	自費 50%	完全自費
輕度失能		131	7	0	740	21	0	971	49	0
中重度失能		113	12	0	916	42	0	1528	84	0
極重度失能		96	5	0	1027	15	0	2003	28	0
中低收入極重度失能		92	7	0	1182	10	0	2370	32	0
合計		432	31	0	3865	88	0	6872	193	0
總計		463			3953			7065		

(整理自內政部社會司提供之資料，2007/5/30)

⁴ 依據 2007 年 4 月的內政部人口數，參照 2005 年 9 月 8 日「建構長期照顧制度-中央與地方對話座談會」之嘉義縣政府長照人口需求推估，研究者自行估算之，估算過程如下：

<嘉義縣長期照顧需求人口推估>

- 65 歲以上人口 82,199 人
需要長期照顧老年人口為 $82,199 \times 9.97\% = 8,195$
- 身心障礙人口需長期照顧人口推估：
64 歲以下身心障礙身心障礙總人口數為 21,346 ($36,634 - 15,288 = 21,346$)
需要長期照顧人口為 $21,346 \times 9.1\% = 1,942$
- 全縣需長期照顧人口：
65 歲以上老人 8,195 人 + 64 歲以下身心障礙者 1,942 人 = 10,137

第一節 嘉義縣居家服務提供單位照顧服務員聘用狀況

嘉義縣政府共委託二家居家服務單位承接居家服務的業務，以下分甲家及乙家機構二家分析之：

一、甲家居家服務提供單位

甲家居家服務提供單位於 1999 年開始承接嘉義縣政府的居家服務的業務，服務鄉鎮包括太保市、朴子市、布袋鎮、民雄鄉、溪口鄉、新港鄉、六腳鄉、東石鄉、義竹鄉、鹿草鄉、水上鄉、大埔鄉、阿里山鄉等 13 個鄉鎮，目前居家服務總個案數 715 名，10 社工員，照顧服務員共計 73 名。

甲家居服提單位運用照顧服務員分專職服務員及兼職服務員二類，目前專職人員共 2 名，比較 2005 年的資料，專職人員一直維持 2 名的人數，佔照顧服務員人數的 3%，其餘 71 名的照顧服務員多為兼職服務員。照服員的教育程度：國小 10%、國中 30%、高中職 53%、大專 7%。照服員的年資 1 年以下佔 11%；1 年以上未滿 3 年佔 35%；3 年以上未滿 5 年佔 26%；5 年以上佔 28%。照顧員的年齡分佈比例，21 到 30 歲佔 5%；31 到 40 歲佔 31%；41 到 50 歲佔 41%；51 到 60 歲佔 19%；61 到 65 歲佔 2%。男性照顧服務員只有 1 名，佔 1.3%。甲家居服提供單位主任表示，居家的照服員對彈性工作型態的需求較高，所以多為兼職服務員：

「工作上，醫院與機構部分是屬於有經濟壓力者常積極工作者，居家部分則是屬於彈性工作者（C1）」

2 名專職照顧服務員皆具有照顧服務員證書及丙級技術士的證照。兼職服務員則 100%具有照顧服務員的證書，54%的兼職服務員具有丙級技術士的證照。詳如表 4-2：

表 4-2 甲家照顧服務員現況表

	女性	男性	小計	照顧服務員 證書人數	丙級證照 人數
專職服務員	2	0	2	2	2
兼職服務員	70	1	71	71	38
合計人數	72	1	73	73	40

「專職服務員」的計薪方式採固定月薪（本薪）18000-22000 元，2 週上班 84 小時。享有健保、勞保、勞工退休準備金、團體保險、端午獎金、中秋獎金、年終獎金、國內在職進修、員工旅遊、健康檢查、服務年資的年休假。設有績效獎金，視個人表現而頒發、每月的交通津貼，固定 2000 元、春節獎金則與醫院員工相同，每年視營運狀況調整）、福利金、醫療優待（掛號費全免、門診住院自費項目優待）。專職人員的加薪方式依年資及週年津貼調整之。目前尚無升遷管道，仍在規劃中。

「兼職服務員」的計薪方式採每小時 100-110 元，健保、勞保、勞工退休準備金、團體保險、端午獎金、中秋獎金、國內在職進修、員工旅遊、健康檢查、證照津貼（也以個人工作時數分，80 小時以上 500 元、100 小時以上 1000 元）、交通津貼（10 元/時）、春節獎金（專職基數計成，約 80%）、福利金、醫療優待（掛號費全免、門診住院自費項目優待）、車程津貼。專職服務員的福利較兼職服務員多三項：年終獎金、服務年資的年休假及績效獎金。兼職人員的加薪則採時薪調整方式。目前尚無升遷管道，仍在規劃中。

由於大埔區及阿里山鄉（北四村）因當地人口少，造成照顧服務員少、服務少，缺乏照顧服務力，甲家居服提供單位提供照顧服務員上課訓練，補助交通費。目前居服個案增加快，但培訓人員不及增加之速度，而且有不少受訓的照顧服務員，其自身家庭亦有照顧需求，受訓完後先回家照顧家人，真正進入職場的服務員不若受訓人員多。目前的解決照顧服務員人力不足的方式採跨區域支援。

甲家居家服務提供單位與照顧服務員有訂定勞動契約，詳如附錄二。根據勞委會的「派遣勞工權益手冊」明定：「派遣機構與派遣勞工須訂定勞動契約，而勞動契約係約定勞雇雙方權利義務之契約，依據勞動基準法施行細則⁵第 7 條規

⁵勞動基準法施行細則第 7 條 勞動契約應依本法有關規定約定左列事項：

- 一 工作場所及應從事之工作有關事項。
- 二 工作開始及終止之時間、休息時間、休假、例假、請假及輪班制之換班有關事項。
- 三 工資之議定、調整、計算、結算及給付之日期與方法有關事項。
- 四 有關勞動契約之訂定、終止及退休有關事項。
- 五 資遣費、退休金及其他津貼、獎金有關事項。
- 六 勞工應負擔之膳宿費、工作用具費有關事項。
- 七 安全衛生有關事項。
- 八 勞工教育、訓練有關事項。
- 九 福利有關事項。
 - 一〇 災害補償及一般傷病補助有關事項。
 - 一一 應遵守之紀律有關事項。

定，契約內容應約定工作場所、工資、工作時間、休假、安全衛生、勞工教育訓練等事項。」詳見附錄二甲家居家服務提供單位所提供之「居家服務員聘用及服務契約書」，其契約內容與勞動基準法實行細則第7條相比較，可發現其勞動契約的內容並未完整包涵勞基法第7條所規範的勞動契約內容，未包括者的項目有第一項工作場所及應從事之工作有關事項、第六項勞工應負擔之膳宿費、工作用具費有關事項、第七項安全衛生有關事項、第一〇項災害補償及一般傷病補助有關事項。其餘項目皆有包括，詳如下表4-3：

表 4-3 勞基法實行細則第7條與甲家居家服務員勞動契約之對照表

勞動基準法實行細則第7條	甲家居服提供單位之勞動契約
一 工作場所及應從事之工作有關事項。	無
二 工作開始及終止之時間、休息時間、休假、例假、請假及輪班制之換班有關事項。	甲方以聘用日起兩個月為試用期，必要時得延長試用期一個月，若試用期任一方認為不適任該工作，則可終止聘僱契約。
三 工資之議定、調整、計算、結算及給付之日期與方法有關事項。	第參條第(三)小項:每月定時將薪資撥入銀行帳戶(兼職居服員每小時為新台幣壹佰元整)。
四 有關勞動契約之訂定、終止及退休有關事項。	伍、乙方若需自請離職，須於一個月前填寫離職申請單簽請核准，並遵守相關辦理離職的規定，及完成個案的交接工作；違約者須償付違約金，違約金以壹個月薪資計算(以離職前六個月之平均薪資為計算標準)。
五 資遣費、退休金及其他津貼、獎金有關事項。	第參條第二項:(二)依照乙方每月的薪資，提撥6%入勞工退休新制的帳戶。
六 勞工應負擔之膳宿費、工作用具費有關事項。	無
七 安全衛生有關事項。	無
八 勞工教育、訓練有關事項。	第貳條第(五)小項:定期參與本中心的在職教育訓練及相關活動。

- 一二 獎懲有關事項。
- 一三 其他勞資權利義務有關事項。

<p>九 福利有關事項。</p>	<p>參、甲方在乙方服務期間內，得提供下列福利：</p> <p>(一) 若乙方每週服務滿二十二小時以上，得提出在甲方申辦勞健保。</p> <p>(四) 得申請加入職工福利委員會，並享有相關福利。</p>
<p>一〇 災害補償及一般傷病補助有關事項。</p>	<p>無</p>
<p>一一 應遵守之紀律有關事項。</p>	<p>貳、乙方在服務期間須遵守下列規定，如未遵守相關規定，經勸導無效時，將予以停職：</p> <p>(一) 尊重所有服務的個案，不以自己的想法及需求挑選個案。</p> <p>(二) 尊重中心督導員評估個案需求的專業性，若有問題可提出討論，不可自行變更服務內容及時間。</p> <p>(三) 遵守本中心的工作倫理及工作手冊內的規定，並定時繳回相關的報表及資料。</p> <p>(四) 定期接受本中心督導員，及主管人員的督導及考核，並針對缺失的部分予以改善。</p>
<p>一二 獎懲有關事項。</p>	<p>伍、乙方若需自請離職，須於一個月前填寫離職申請單簽請核准，並遵守相關辦理離職的規定，及完成個案的交接工作；違約者須償付違約金，違約金以壹個月薪資計算（以離職前六個月之平均薪資為計算標準）。</p>
<p>一三 其他勞資權利義務有關事項。</p>	<p>肆、乙方若因特殊狀況需辦理留職停薪者，須通知督導員安排個案服務事宜，並依循本院留職停薪辦法之相關規定辦理；若勞健保由醫院扣繳者，需每月定期將勞健保費用交回中心，繳回人事室協助扣繳事宜。</p>

甲家居服提供單位對於其照顧服務服員的管理與勞動條件的發展，提供資料如下（林玉琴，2006）：

（一）健全的組織管理：

1. 人事規章資訊公開
2. 遵守勞動基準法
3. 透明的薪資待遇：基本薪、考核津貼、證照津貼、加班津貼
4. 完善的員工福利
 - A. 年節禮金、禮品：中秋、端午、春節、勞動等節日發放禮金或禮品。
 - B. 其他補助：生日禮卷、結婚禮金、員工或配偶生產禮品、住院慰問禮卷、喪葬慰問金。
 - C. 保險：勞保、健保、團體保險 50 萬、福委會團保（壽險 10 萬及意外險 90 萬）。
 - D. 退休金：依勞工退休金條例規定，提撥退休金至勞保局專戶（94.7.1 起）。
 - E. 伙食：員工餐廳用餐優待。
 - F. 員工旅遊：國內外旅遊經費補助。
 - G. 住宿：對於有住宿需求之單身員工，提供設施完善之宿舍（需負擔水電費用）。
 - H. 托兒所為已婚員工設置托兒所，免除員工奔波接送幼兒的困擾與後顧之憂。
 - I. 醫療優待：本院員工及其眷屬至本院就醫可享有醫療優待。
 - J. 備有免費員工汽機停車場。
 - K. 商店優惠：院內福利社、便利商店、美食街或院外特約商店，購買皆提供折扣優待。
 - L. 運動設施：設置室內外籃球、排球、羽球場、桌球室以供運動健身。
 - M. 福委會休閒中心：設置視聽室、卡拉 OK 室、閱覽室、沙發電影院、洗衣部。
 - N. 社團活動：現有賞鳥、羽球、籃球、桌球、高爾夫、攝影、登山、拼布、木笛社。

（二）明確且制度化的職務規範：

1. 訂定單位服務管理工作手冊，就服務管理制定契約書、收費標準、使用須知、繳款通知單、派案單、照顧記錄表及督導記錄表等書表。
2. 為確保服務員清楚明瞭服務對象之服務內容，社工員事前提供派案單，以書面具體敘述服務對象基本資料、服務項目、服務時間及注意事項等；並於第一次提供服務時到場引薦及說明，同時簽訂服務契約書。

3. 服務員每次服務，均需詳實填寫照顧記錄表，除勾選服務項目，並簡述服務情形，結束後由服務對象或家屬簽章。記錄表原則每週交給社工員及社工督導審閱，每月至少 2 次。
4. 排班考量兼重公平性、規則化及彈性化。

(三) 重視知識技能及成長學習：

1. 聘任之服務員均需取得合格照顧服務員結業證書。
2. 醫院定期辦理新進人員訓練、品格第一推廣、靈修活動訓練及 CPR 測試。
3. 每月辦理個案報告，邀請專家學者指導。
4. 辦理各項專業在職訓練。
5. 設置圖書資料室。
6. 為協助服務員通過行政院勞工委員會照顧服務員職類丙級技術士術科檢定，加強辦理模擬情境演練測試。取得技術士證者，依每月服務個案時數每月發放證照津貼，每月最高 1000 元。

(四) 安全有防護的工作環境：

1. 新進人員健康檢查補助。
2. 每年免費胸部 X 光檢查。
3. 每年免費流感疫苗注射。
4. 每 2 年免費健康檢查。
5. 提供工作制服、工作提袋。
6. 提供工作手套、口罩。
7. 提供血壓計、血糖機、理髮器等器具。

(五) 實質激勵與成就動機並重：

1. 服務管理工作手冊中制定工作考核評比規則，社工員、社工督導及主任每月進行服務員考核。
2. 為提昇考核效益，公佈所有考核結果，並公開獎懲；全職人員每四個月再考核乙次，額外發放績效考評獎金。
3. 於 95 年首度辦理服務員出國參加研討會，選派標準即依據考核成績。
4. 提昇工作的成就感與自我肯定。
5. 提倡工作責任及自主權。

(六) 營造和諧團隊的同事關係：

1. 設有服務員專屬辦公室兼休息室：滿足愛與歸屬感需求，凝聚向心力，強化組織認同。而因著環境的便利性，社工員和社工督導可以相當彈性且立即的與服務員個別督導。
2. 午餐的約會：建立服務員平日的互動支持網絡，彼此分享工作中的喜怒

哀樂，疏解工作壓力。社工員亦參與其中，在自然情境下，瞭解服務員的心境。

3. 不定期辦理員工感性聯誼活動：提昇服務動力，進而強化組織的認同度。
4. 代班支援機動性的內化：服務員之間是彼此需要且互助。
5. 辦理養生保健班。

二、乙家居家服務提供單位

乙家居家服務提供單位自 1999 年承接嘉義縣居家服務單位，提供失能老人居家服的範圍以嘉義縣之大林鎮、梅山鄉、中埔鄉、竹崎鄉、番路鄉為主，身心障礙-精障類的居家服務則包括，嘉義縣全縣的十八鄉鎮。乙家居服提供單位聘用照顧服務員全屬於兼職服務員，未有專職服務員，共計 26 名兼職服務員及 3 名社工人員，精障服務個案 50 名，失能老人 99 名。26 名照顧服務員全部具有照顧服務員的證書，具有丙級證照者共 10 名，佔乙家照顧服務員的 38%，較甲家的 54% 為低；男性照服員有 5 名，佔 19%，遠高於甲家 1%。

表 4-4 乙家照顧服務員現況表

	女性	男性	小計	照顧服務員 證書人數	丙級證照 人數
專職服務員	0	0	0	0	0
兼職服務員	21	5	26	26	10
合計人數	21	5	26	26	10

乙家居家服務提供單位聘用兼職服務員未納入該組織的正職員工，其計薪方式為以時薪 180 元計算之。提供的福利包括團體保險、國內在職進修、員工旅遊、至指定醫院就診優待、春酒摸彩聯歡活動、機構觀摩研習。乙家居家服務提供單位因為將政府補助之居家服務費：全額補助 180 元，半額補助 90 元和案家半自付額 90 元，全額（180 元/時）給付給提供服務之服務員，未扣取任何行政費用，因此沒有無加薪制度。辦理居家服務業務所需之行政費、服務員之在職進修費用、春酒摸彩聯歡活動及其業務相關費用皆由乙家居家服務提供單位自行吸收。服務員之機構觀摩參訪、旅遊活動，乙家居家服務提供單位亦協助支付大部分之費用。服務員之團體保險及意外險，本會協助支付一半之費用。照顧服務員工作滿五年、富敬業精神、服務卓越，依其意願皆可晉升為居家督導員。乙家居家服務提供單位並未與照顧服務員訂定勞動契約。當人力不足時，常會請外界的人力仲介公司幫忙，可是政府補助的金額不高，仲介公司的配合度亦不高，亦會出現服務員人力素質不齊的現象

「院內常常調不出人力來，會請外界人力資源仲介幫忙，但有關喘息部分，因為政府給予金額太少，醫院標準是每人每小時 110 元，故仲介業者不願意支援，相對仲介素質不齊。(C2)」

對照 2005 年 9 月針對嘉義縣目前接受政府委託辦理照顧服務的兩個由醫院主辦的機構，以電話訪問的方式向該機構督導人員詳細瞭解後，整理如表 4-5。對應 2007 年的訪談資料可發現甲家居服提供單位男性照顧服務員明顯降低(7.7%降至 1.3%)，乙家居服提供單位男性照顧服務員明顯增加(2.3%增加至 19%)。薪資計算方式，甲家居服提供單位維持原來作法，分專職及兼職服務員。乙家居服提供單位的照顧服務員計薪大幅調升為每小時 180 元。整體而言，甲家居服提供單位提供照顧服務員的薪資較低，但福利措施較為完整包括勞保、健保、勞退、在職訓練、員工訓練等，而且雙方訂定勞契約；乙家居服提供單位提供照顧服務員的薪資較高，但福利措施較少，而且並無訂定勞動契約。

表 4-5 嘉義縣照顧服務員勞動條件調查表

項目	甲家居服提供單位	乙家居服提供單位
人數 (男、女)	78 名(男 6 女 72)	43 名(男 1 女 42) 居家與醫院看護混合
時薪	有聘請專職 2 位 22000 元/月，其餘為兼職 110 元/時(已含車馬費 10 元/時)。	以 900 元/12 小時、1800 元/24 小時收費(已扣除行政費 100 元/12 小時)。如為嘉義縣低收入戶補助 4 小時 720 元、8 小時 1250 元
有無勞保	有，但需每月滿 88 小時以上者才加保	無
勞保加保人數	40 位，需 88 小時以上，其他多為農保	無
勞保加保保額	以每月變動薪申報	無
有無健保	有	無
健保加保人數	無法告知	無
健保加保保額	以健保保額最低薪資計	無
有無退休金	有	無
退休新舊制	新	無
退休金提撥率	6%	無
旅遊	1 次/年，1 至 2 天	無

在職教育訓練	4 小時/月	有
佳節獎金(端午、中秋、過年)	服務滿一年者發 1000 元， 半年以上者發 500 元	過年出勤 600 元 生日禮金 200 元
職災撫卹	依勞保	因職災就醫，由醫院負擔
休假制度	專職人員有	無
團體保險	意外險 100 萬 醫療險 5 萬	無
新制提撥狀況	以新制	無
每月最高薪資	三萬多	五萬四仟
每月最低薪資	伍仟元以上	0
平均薪資數	約一萬八千元	二萬五仟元

2005 年 9 月 20 日製表

曾怡華(2005)探討影響嘉義縣居家服務照顧服務員工作滿意度之研究結果發現，在個人基本資料上，嘉義縣居家照顧員以已婚、高中職學歷的中年婦女居多；大部分的嘉義縣居家照顧服務員從事這份工作是家中主要的經濟來源，全家每個月平均收入與支出在 1-2 萬之間，從事年資以 5 年居多；從事動機以想賺錢貼補家用為最多，大部分在從事照顧服務員之前是沒有工作的；照顧服務員的來源大多為自行應徵。在工作條件上，就業型態以兼職，時薪 100 元、每週服務 21-40 小時者居多；在工作狀況上，大部分的照顧服務員例假日及國定假日有休假、不需於夜間工作；認為到個案家服務上的困難在於「要求原本工作之外的服務」，以及認為「案家的空氣不佳」是工作環境上覺得有不安全衛生最主要的項目；個人對於機構所提供的福利感受上最多依序為「職業訓練」、「交通費補助」、「尾牙」。在工作滿意度上，受訪者的工作滿意度主要是來自於「工作成就感」這個面向；照顧服務員對於工作的時薪滿意度最低。經由差異性分析發現，男性、擁有丙級技術士執照、家庭支持度越高、時薪越高、例假日及國定假日有休假、不需要夜間工作、有定期的健康檢查、組織規模小、承辦時間較長的組織及共同管理的機構，其工作滿意度會較高。

由以上訪查狀況，可以確知嘉義縣照顧服務員之勞動條件狀況，是沒有百分之百地完全均處在勞基法的保護之下。然而根據行政院勞委會研究，台灣目前失業年齡以 15-24 歲為失業人數最高，其次是 25-44 歲之男女性，教育程度以高中程度失業率最高，至於勞工未就業的原因以待遇太低為主，其次係年齡限制，再其次係技術程度不合。由於全球企業經營均走向節省薪資成本、節省資遣費、節省退休金為必然之趨勢！加上我國在非典型僱傭上，目前有關非典型工作勞動型態係以外包為主，其次是定期契約及派遣勞動；其中外包因屬承攬關係，目前不適用勞基法。

第二節 嘉義縣照顧服務員的就業分析

一、 照顧服務員的人口變項分析：

在此次研究中，受訪者性別：在受訪者中，女性佔 94%、男性佔 6%，女性從業人口比例高達九成四，這顯現女性為現今從事照顧服務人力的主力。「有些案家喜歡女性照顧服務員去，認為女性會比較細心，也比較會煮飯。(A4)」政府也明定男性照服員不得服務女性案主。

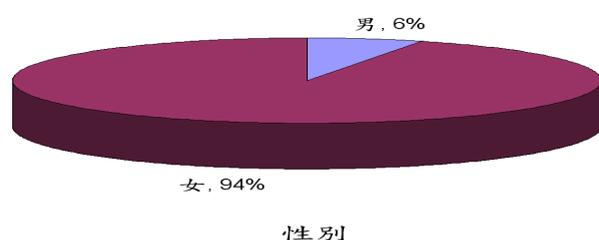


圖 4-1 性別

受訪者中年齡部分，我們得到平均年齡是 45 歲，最小年齡 22 歲、最大年齡 70 歲以及中位數為 41 歲，故在高達九成四的女性就業人口現象中，主要年紀大多在青壯年期。我們可以思考，是否與台灣基層失業人口中，大部分為青壯年（25 至 44 歲）及中高年齡（45 歲至 64 歲）有關

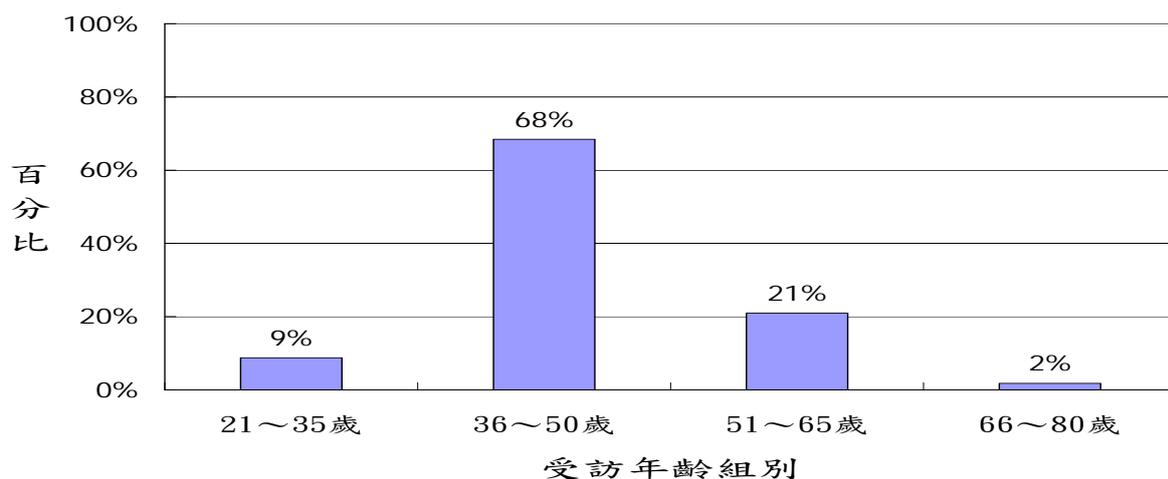


圖 4-2 年齡別

受訪者學歷背景：自學能力者近 0%、國小學歷者 10%、國中學歷者 27%、高中職學歷者 54%、大學(專)學歷者 9%、碩士學歷者無、博士學歷者無；可見主要以高中職學歷者為主，如搭配嘉義縣就業輔導站之就業需求資料，可深入瞭

解以嘉義縣而言，勞工就業政策與就業意願間其就業供需是否失去平衡？我們亦可以再進一步地分析照顧服務就業者，學歷與年齡間之關係。

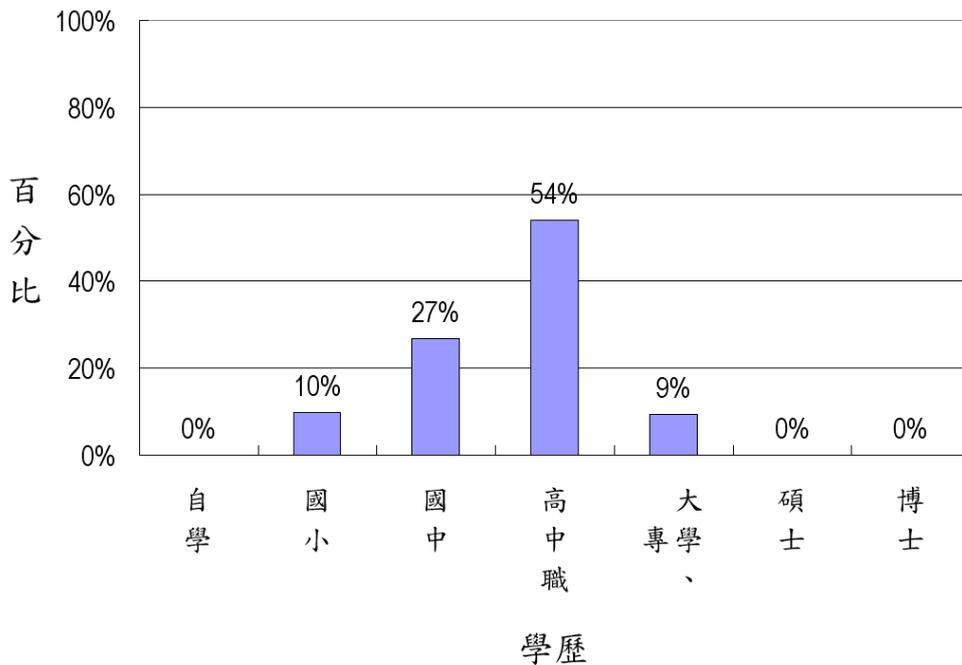


圖 4-3 學歷

受訪者語言能力：台語 99%、國語 95%、客語 3%、原住民語 1%，嘉義縣地區台語普及程度優於國語，這與區域性的文化語言有關。

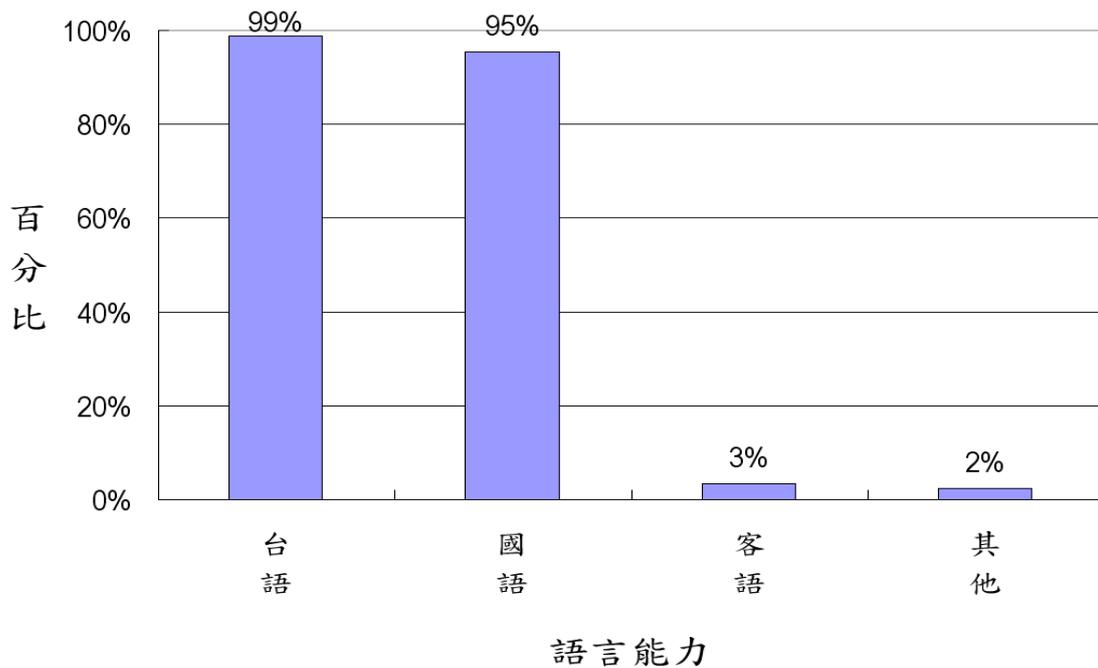


圖 4-4 語言

受訪者宗教信仰：佛教 44%、民間信仰 18%、道教 15%、無信仰 8%、基督教 6%、一貫道 6%、天主教 2%，目前主要宗教信仰還是佛教，不過這與台灣民間信仰的道教有明顯的 26% 之落差。

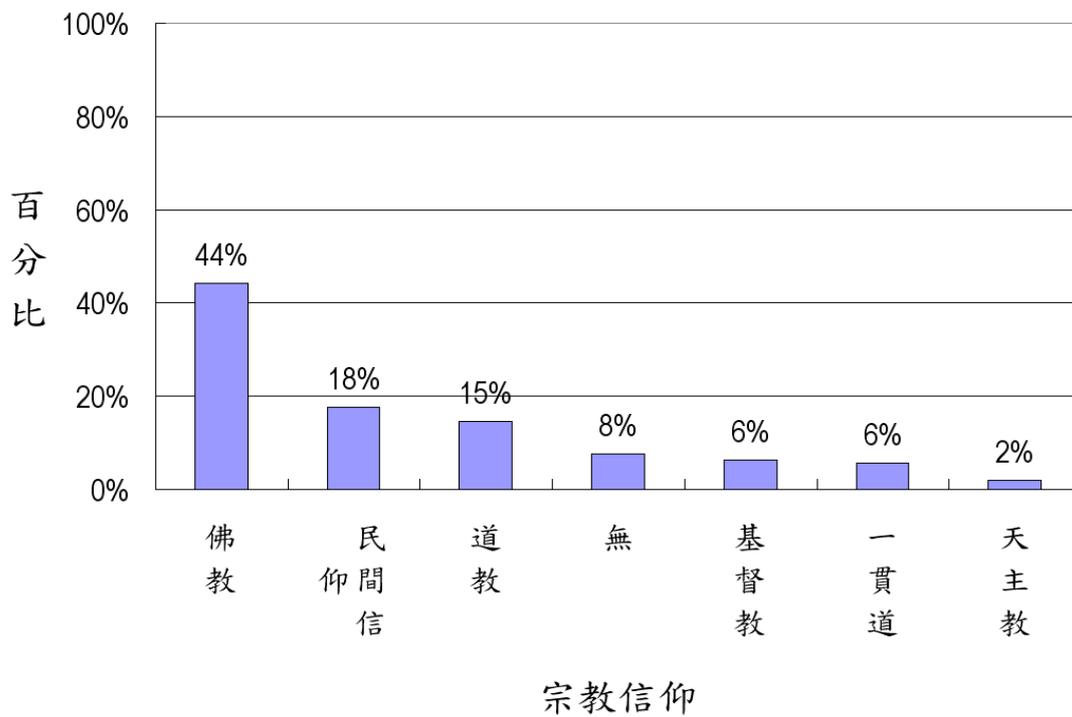


圖 4-5 宗教

受訪者婚姻狀況：未婚 5%、已婚 84%、離婚 7%、喪偶 4%。顯現參與照顧服務的就業者多為已婚家庭，是否也因為此類就業者女性佔九成四，代表嘉義縣地區有一定程度的經濟壓力迫使女性外出就業？

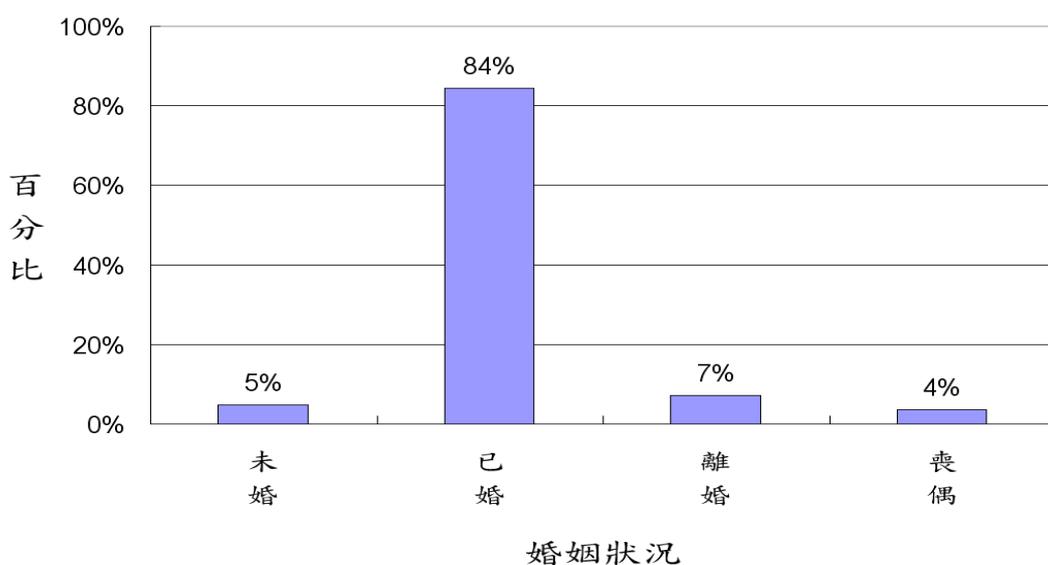


圖 4-6 婚姻

受訪者曾參加受訓類別，居服員職前訓練-初階 60 小時佔 52%、居服員在職訓練-進階 42 小時佔 29%、居家服務員-補訓 20 小時佔 21%、病服員教育訓練-90-120 小時佔 36%、病服員教育訓練-補訓 8 小時佔 24%、照顧服務員訓練-90-120 小時佔 41%；我們知道此次受訪者均接受過相關訓練，其中以初階居服員職前訓練（初階 60 小時）為最多。

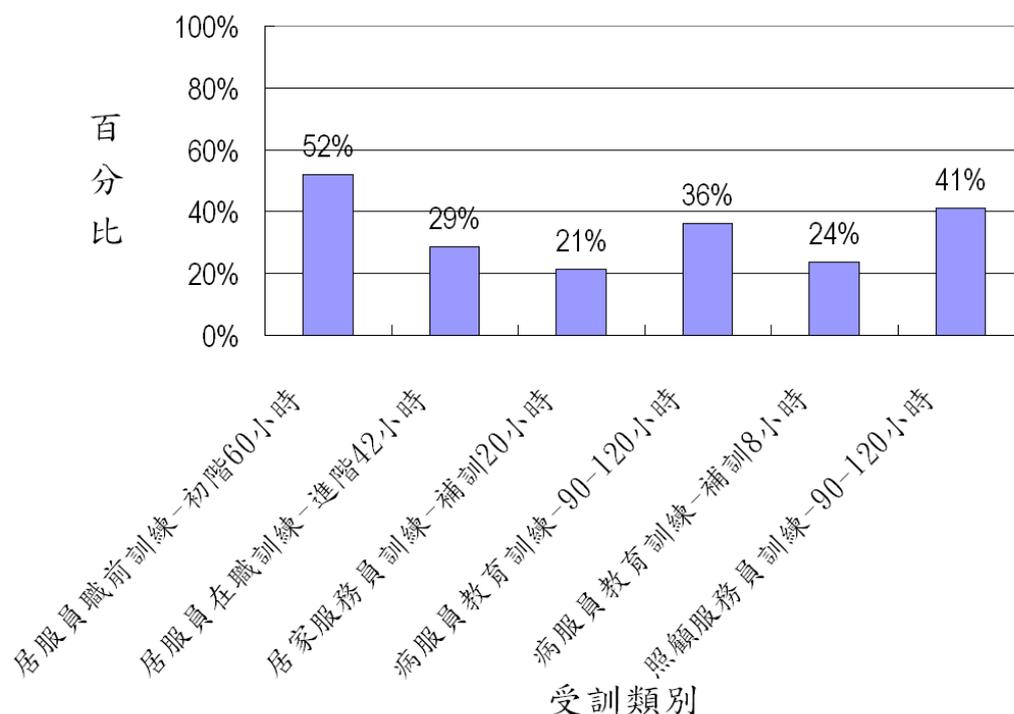


圖 4-7 受訓類別

居服提供單位的受訪者表示從事照顧服務員的人通常具有經濟壓力或者是打發時間二類型的人。

「從業人員的類型一為因卡債壓力，很賣力工作，因口碑佳常被指定。二為因卡債壓力來，但賺的錢夠支付還款就好。三為閑閑沒事才做。(C2)」

照顧服務員的年齡層多為中高齡，但案家不喜歡年紀太大的服務員，但是年紀輕的照顧服務員卻流動率大，不易聘請。

「50 歲到 60 歲佔一半，40 歲到 50 歲有 15 個，其他約 10 個是 40 歲以下；家屬會嫌照服原年紀大，但年輕者流動率大；有 40 位照服員年資超過五年。(C2)」

男性照顧服務員比例偏低，而且面試時，有要求不能具有抽煙吃檳榔的習慣，所以不易錄取到男性照服員。但在服務上，男性照服員有其優勢，有案家表示男性照服員服務較專業，不會愛聊天來打發時間，而且可以給案家較大的安全

感。但是男性照服員亦有其劣勢，依縣府規定，男性照服員只能照顧男性個案，但服務的對象以女性居多，有時不易媒合。

「男性照服員服務口碑高，工作上較專業，不會推個案到處聊天，能給予案家安全感；但規定只能照顧男性個案，而喘息服務個案幾乎都是女性。很多有意願的男性，因外觀上要求不能抽煙吃檳榔，所以不符合規定不能錄取。(C2)」

二、 照顧服務員求職過程：

照顧服務員的訓練相當頻繁，根據內政部 2005 年度委託輔仁大學調查，嘉義縣農會自 2003 年 7 月 7 日至 2005 年 6 月 17 日辦理照顧服務員訓練，共計辦理 13 梯次 191 場照顧服務員訓練，訓練時數合計 372 小時，共計 10,580 人次參加，訓練經考試合格者 746 人。但受訓完的照服員就業意願不高，受完訓實際到職場工作者比例並不高。有受訪者表示建議可以提高照服員的任用年齡至七十歲，讓更多人投入照服員的工作。

「訓練很多，自 1998 年開始至今招訓有上千人，現況是政府經費補助的（例榮民服務處、保母工會、農會），來就業意願不高，倒是自費學習者，持續參與意願高，這還是不了解。(C2)」

「居家照顧員年齡層逐漸偏高，現在內部有在討論說，未來將 65 歲的限制延長到 70 歲。(C1)」

受訪者在受訓完，需花多少時間而找到工作？一個月內有 69%的人、二個月至三個月有 12%的人、三個月至半年內有 9%的人、半年以上有 18%的人；我們可知道一個月內高達 69%的人找到工作、半年內高達 82%的人找到工作，顯示參加受訓後可以增加專業能力以及就業的競爭力。

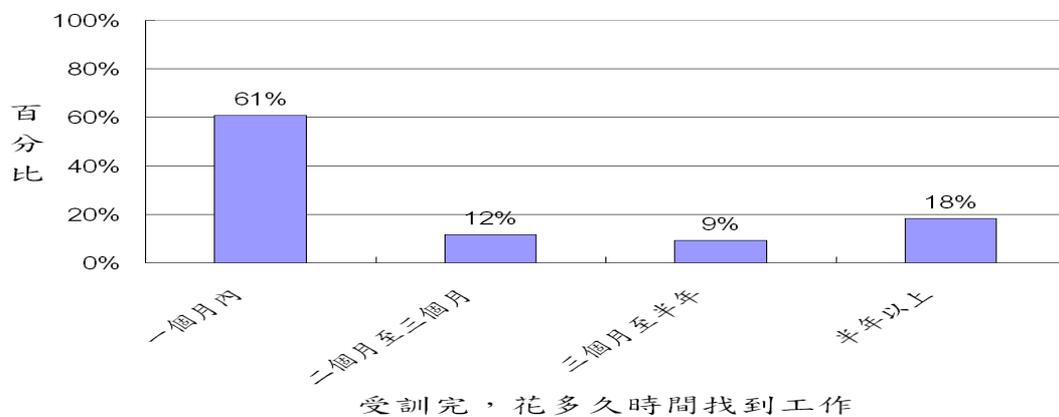


圖 4-8 謀職時間

目前已進入職場的照服員，大多表示很好找工作，受訓完就直接到受訓單位工作：「目前在工作者，多表示受訓完還蠻好找工作的。(A2)」。但亦有照服員表示找工作困難重重，而且有不公平之處。特別是不在原本受訓單位工作時，找其他單位困難度就高很多，許多任用單位都表示要用自己訓練的人，但因為照顧服務員的訓練多為政府提供經費補助，委託單位辦理，應不能在聘用資格上有限制，影響到照顧服務員就業的權益。

「應徵工作時，有些單位會因為我不是在他們醫院受訓的，就不錄用我，不知該如何找工作？(A5)」

「某醫院護理長就有表示，不是自己訓練出來的人，不是很好用，所以他們都要用自己訓練的人。(A4)」

「目前的訓練都是委託訓練的，所以受委託訓練的單位不能因為不是自己訓練的人就不用，這是公然違法的，這要回去好好瞭解一下。(A8)」

「但有的表示受訓完，雖說會錄用，但是等很久才開始工作，打電話去問，社工員也不能給予明確開始上班的日期。(A9)」

求職管道透過人力仲介公司為 66%、醫院為 23%、親友好友為 18%、農會為 15%、自己找徵才訊息為 13%、社福機構為 6%、政府就業服務站為 3%，求職管道主要是透過「人力仲介公司」為主。

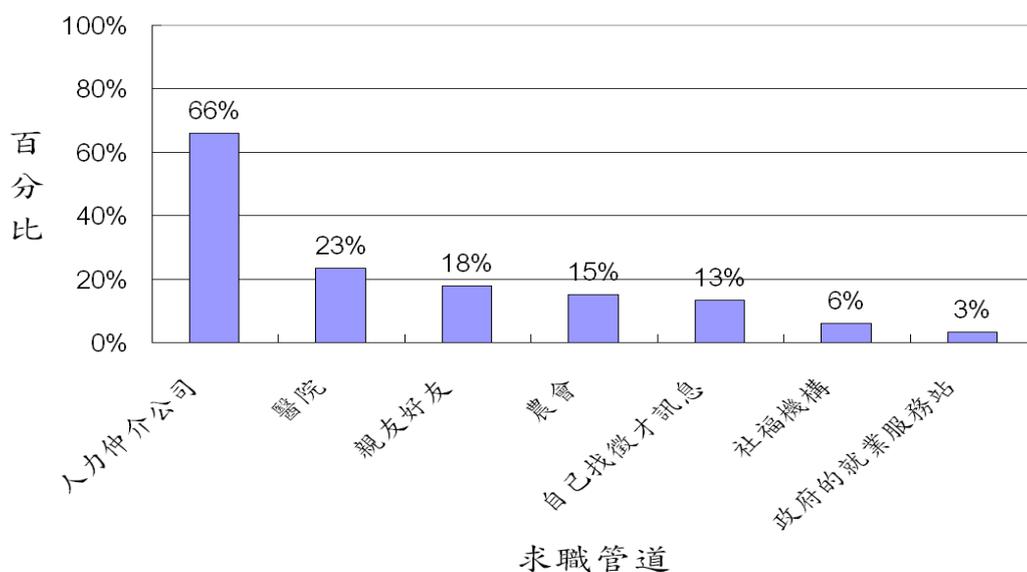


圖 4-9 求職管道

尋找照顧服務工作過程中，有無遇到困難？在回收的有效問卷裡有 76%的人遇到困難，24%的人沒有，顯示出每四人即有三人遇過困難，這是很高的比例。有受訪者表示受訓完要接著工作，不要間斷，一旦中斷，就不容易再找工作。「我之前做過，停了一陣子，要再找工作，就不太好找了。(A1)」

尋找照顧服務員的工作過程中，遇到困難種類有：薪資過低或不穩定 26%、照顧技巧不夠純熟 22%、排班時間不穩定 20%、無法配合上班時間 15%、不知趣哪裡應徵 13%、上班地點太遠 12%、家人反對 11%、體力不佳 8%、年紀過大 5%、競爭者太多 3%，前三大類為 1. 薪資過低或不穩定 2. 照顧技巧不夠純熟 3. 排班時間不穩定，故相對我們亦可以看出照顧服務員主要考量薪資的問題，目前並較無競爭者的擔憂，只佔 3%，顯示從事照顧服務員的供給小於職場的需求。

尋找照顧服務工作，有無遇到困難？

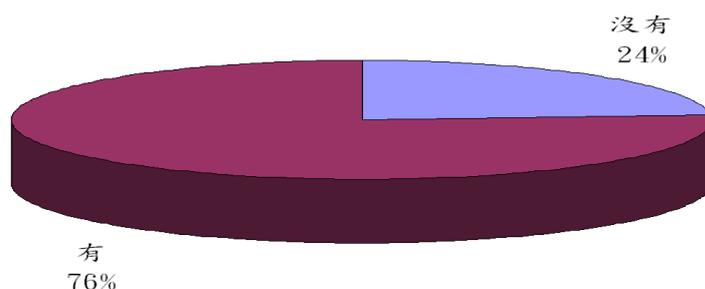
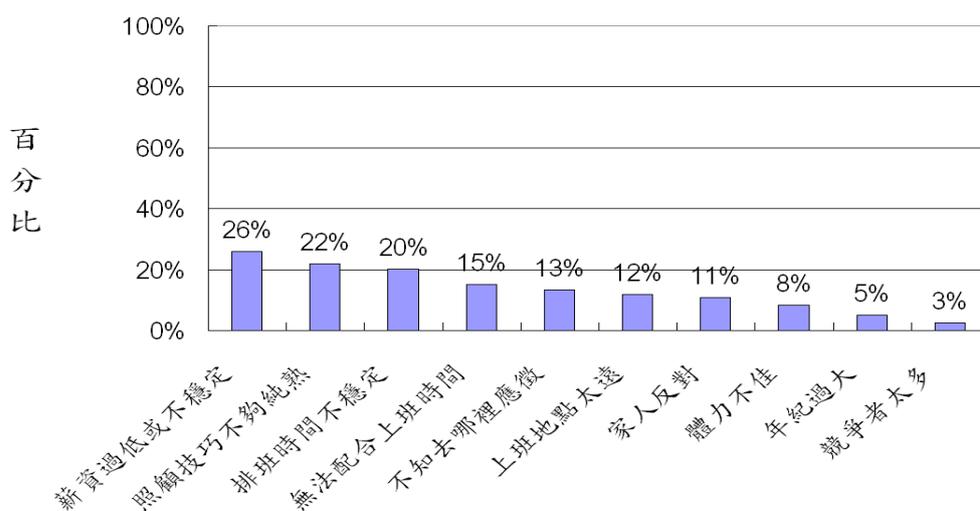


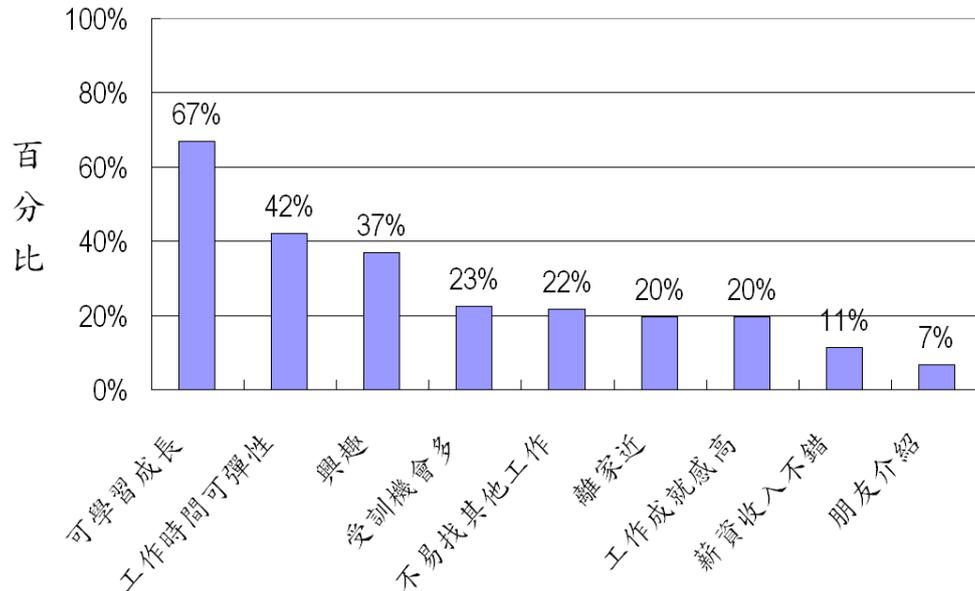
圖 4-10 謀職時有無遇到困難



尋找照顧服務工作，遇到的困難

圖 4-11 謀職時遇到困難的類型

選擇照顧服務工作的人，原因有：可學習成長 67%、工作時間可彈性 42%、興趣 37%、受訓機會多 23%、不易找其他工作 22%、離家近 20%、工作成就感高 20%、薪資收入不錯 11%、朋友介紹 7%。主要原因是：回歸人的本性，學習成長；以及現實因素，彈性工作。



選擇照顧服務工作的原因

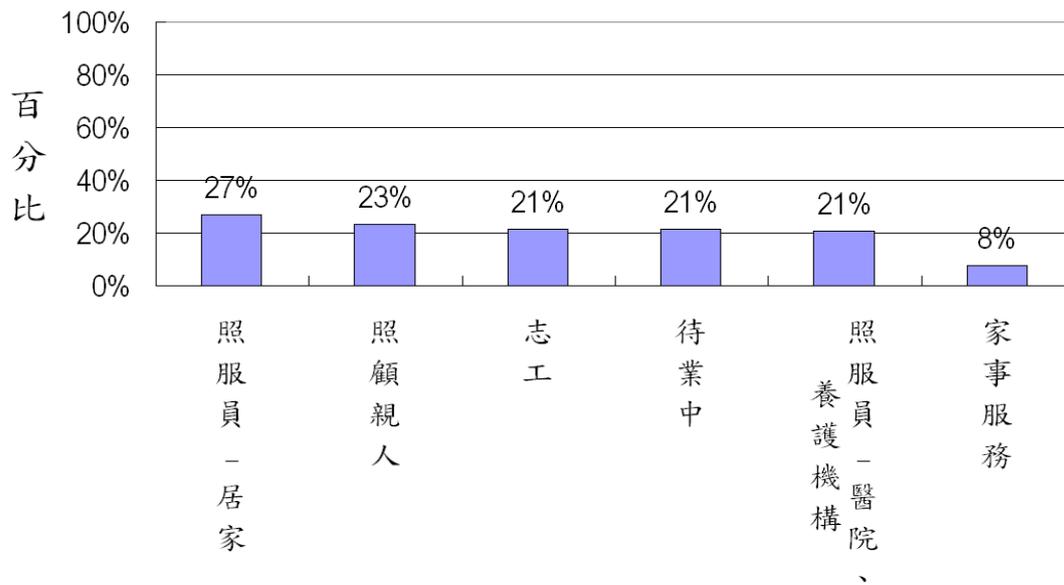
圖 4-12 從事照顧服務工作的原因

目前受訪者的工作現況：照服員-居家有 27%、照顧親人有 23%、志工有 21%、待業中 21%、照服員-醫院、養護機構有 21%、家事服務有 8%。這邊顯示出有 79% 仍在工作、21% 仍屬待業中。有受訪者表示醫院的工作都優先錄取年輕者，年紀大者就業機會比較少。

「要在醫院工作，他們通常要比較年輕的，所以我們這種年紀大的就很難被錄用，學習 100 小時後卻找不到工作。(A1)」

有照顧服務員表示「從事照顧服務員很辛苦、薪資又低、又沒保障，所以還在考慮要不要走這一行 (A2)」。但也有人表示年紀大，能就業的職種很有限，所以還是投入照顧服務員的行列。

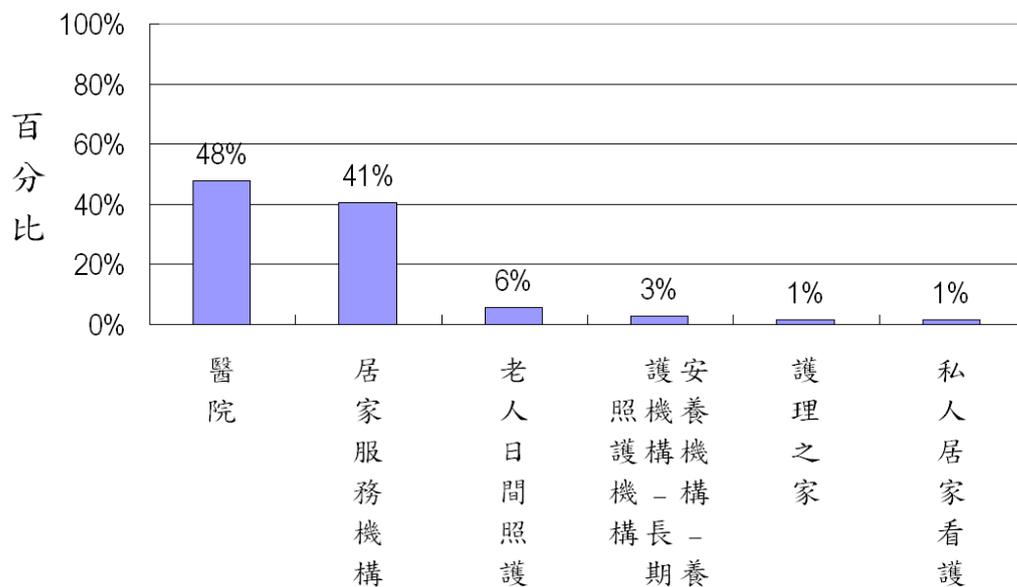
「照顧服務員這一行真的不好做，可是想想自己年紀大了，要找其他工作又不好找，還是要有個經濟來源依靠，所以還是繼續做。(A1)」



工作現況

圖 4-13 目前工作現況

目前仍在工作的服務機構類別：醫院佔 48%、居家服務機構佔 41%、老人日間照護佔 6%、安養機構-養護機構-長期照護機構佔 3%、護理之家佔 1%、私人居家看護佔 1%。有 89%的人主要是在醫院、居家服務機構服務。



目前服務機構

圖 4-14 目前服務機構

三、照顧服務員的職場環境：

(一) 社經地位低

從事居家服務的照顧服務員，最常被與外勞作比較，社經地位相當低。有些案家認為是政府派來的免費服務員，對其服務認為是理所當然，很少感謝。長照中心應將服務範圍界定清楚，以免照服員常被案家作無理的要求。

「案家會將居家照顧員與外勞作比較，包括錢的支出、稱呼、照顧範圍（家庭幫傭），使得居家照顧員自認是一件卑賤的工作，遭受的眼光及社經地位低。（C1）」

「有些案主或案家常將我們當台勞使喚，未受到尊重。（A4）」

「有些案家認為我們是政府派來的，為他們做是理所當然，不會感謝，只會要我們做牛做馬。（A4）」

「照服員被要求打掃、炒菜、洗衣服；而不是規定的個案服務範圍；衛生局的長照中心的社區經理在派案時，要將界定說明清楚。（C2）」

(二) 容易遇到性騷擾

由於是照服員個人一人獨自到案家服務，照顧上的問題往往要獨自承擔，壓力很大。特別很容易遇到性騷擾，對照服員的身心易造成傷害，有些資深照服員表示，要學會當下即時地處理性騷擾，事後單位或第三者再來處理，常會造成照服員二次傷害。

「居家服務是到案家工作，剛開始對案家的狀況並不清楚，一個人獨自去，有時候是蠻危險的，若有事發生，都是要自己單獨處理，工作壓力大。（A4）」

「有時會受到案主的性騷擾，服務異性個案時，衣服會穿多一些，或適時指正，亦會跟社工員反應。不過通常這樣的事，請求上面協助處理的效果並不大，因為常會各說各話，而且社工員通常年輕未婚不太會處理這樣的事。所以當下情境能適當立即處理，效果會比較好。（A4）」

「照服員碰到性騷擾、醫院反映到長照中心要拒絕個案，長照中心未向各案說明，反而說個案因性騷擾，造成個案說照服員個人不檢點。（C2）」

（三）容易職業傷害

除了性騷擾外，個案的特殊狀況亦常讓照服員身心俱疲，如照顧過動兒的小孩或體重過重的老人，洗澡、翻身皆相當吃重，很容易職業傷害。受傷也只能自己承擔，有受訪者表示很擔心自己年老後，這些職業傷害會嚴重影響自己的老年生活。

「有時案家有身心障礙的小孩，像曾遇過家中有過動兒，就會無來由的打我，又不能對他怎樣，他的父母頂多也只是抱歉一下，年終送個禮盒之類的，也無法改善，就只好繼續讓他打。(A4)」

「從事照顧服務員的工作實在很粗重，常要扛、要翻身移位，若遇到體型高大的個案，有的重達八十幾公斤，實在很辛苦，常會受傷，這些職業傷害也只能由我們自己承擔，以後老了、病了就不知該怎麼辦？(A4)」

「居家照顧員在服務時，早到、晚到都不好，早到會給案家錯誤觀念；晚到時案家會要求補足時數，甚至在後來有糾紛時被拿來做爭執點。(C1)」

「照顧個案因入院，照服員撲空，喘息連車馬費都沒有支援，如果因家屬延遲返家，需要照服員持續等候，每小時 100 元計算。(C2)」

照顧服務員因為需要耗費大量的勞力，很容易受到職業傷害，特別是累積性的傷害，對於照顧服務員的老年生活很容易造成影響。另外，若發生心理傷害如性騷擾、被歧視等負面照顧經驗，亦不容易復原。這些身心傷害往往由照顧服務員自行承擔。

「照顧工作很容易受傷，可能初期看都不是什麼大病，可是長期累積下來，到時候若成大病，也只能自己面對，實在沒什麼保障。(A10)」

「有一些照顧經驗很不好，到現在還留在我的心中，我還不知該如何去突破這些陰影。(A4)」

（四）需要會帶人的督導

照顧服務員的單位督導通常為社工員或護理人員，主要的工作在處理排班調班的事情，或照顧服務員與案家發生糾紛之事。「社工員常介入處理的個案狀況有跨區支援、案家指定某些有口碑之居家照顧員、案家指控家中金錢東西遺失(大多老人家健忘)及被案家騷擾時的事件處理與班表調整、機動支援、每月個案輔

導。(C1)」多數認為成功的督導主要是很會帶人，團體氣氛很好，伙伴彼此之間的向心力好。

「服務單位的主管很重要，看他如何帶人，像我們單位向心力就很夠，我們現在每個月都有個案研討，大家都愛來，大家感情很好。(A10)」

(五) 需要機構做好個案的健康評估

部份照顧服務員指出社工員或護理人員並未做好個案的健康評估，讓他們的服務常會陷入危險之中，這會讓照顧服務員覺得自己的人身安全嚴重受損，感受相當不好。而且機構派案，照顧服務員不能無故拒絕接案。「機構派案，我們不能挑，若不好做，也是要硬著頭皮做。(A2)」

「個案的狀況，護理、社工人員沒有做好的評估，有時做下去，才知個案有傳染病，實在很沒有保障。社工員叫我們自己要會觀察，若個案常常很癢，就有可能是疥瘡，可是這個應該是社工員派給我們個案時，就應事前告知的。(A5)」

「我原本服務的單位，服務的個案都對我很滿意，可是其他的照顧服務員對我有意見，常跟護士說我的壞話，後來有一次服務一個個案時，我不知道他有傳染病，還幫他按摩，護士看到才趕快跟我說，可是我都做下去了，我就當下發脾氣，怪護士為何不早點跟我說，結果醫院就說我態度不好，將我辭職了，我現在沒工作。(A7)」

(六) 薪資低與工作機會不穩定

嘉義縣兩家居服提供單位，係屬於醫院型態，屬於較大型的就業單位，所以照服員表示「雖然薪資低，可是畢竟是大機構，有制度，比較有保障。(A8)」但薪資低與工作機會不穩定仍是照服員相當在意的事。

「每月薪資不穩定，個案生病住院或往生，收入就會馬上減少，剛開始做時，案量不多，一個月收入才五、六仟塊。(A4)」

「我們服務單位要我們每個月跟案主收錢，拿回服務中心給社工員，可是往往收了錢後，半個月後薪資才發給我們。(A5)」

「時薪過低，外面臨時清潔工一小時也有二佰塊，我們才一佰塊，真的蠻低的。薪資不能單看時薪高低，也要看整體的福利，不能單看時薪較低，就表示比較不好。(A3)」

「薪資低，而且工作不穩定」是從事照顧服務員的普遍心聲，特別多數的的照顧服務員多採時薪制，當個案生病、轉住機構或往生時，工作時數立刻下降，馬上影響到當月的工作收入。

「薪資低，而且不穩定，每個月都要繳錢，都會擔心個案又生病了，或走了，工作的時數又少了。(A5)」

「這個照顧服務員實在不是很好做，每天在外面風吹雨曬的跑班，晚上回去還要寫一堆報表、報告，還常常要開會，訓練，很多時候都是用自己的時間的，真的不是很好賺。(A6)」

「我們的交通費是依照服務時數去計算的，服務遠路程者耗油且車輛耗損高，意外風險更高 (A8)。」

「嘉義市因為有長照管理中心負責評估分配個案，所以案量大致很穩定，若有個案生病住院，照服員很快就有新案可以做，所以大致滿班。嘉義縣在新增個案的部份蠻慢的，有時候要等上好幾個月，這樣每個月的薪資落差就達五、六千元之多。(A7)」

面對個案狀況的不穩定，完全由照顧服務員自行吸收的情形，值得居家服務提供單位深思其公平性。不過，亦有照顧服務員體諒地表示居服提供單位的經營亦不容易。

「我們雖然薪資低，可是醫院要經營我們這個服務也是很辛苦，政府給的補助又不多，所以也不要怨了。(A2)」

(七) 政府的政策不穩定，單位有極大的財務壓力

對居家服務提供單位而言，執行居家服務最困擾的是政府的政策不穩，政策資源亦不明確，有時要減量，有時又要衝量，很容易影響到服務的穩定性及服務品質，特別是政府經費經常晚撥付，居服提供單位需自備周轉金，造成居服提供單位極大的財務壓力。

「政府因預算問題，會有將單位呈報的預估服務量臨時減半，或上半年的案量使用超過規劃，以至於下半年不能接新案甚至喊停，或是下半年到9月時才核准新案量，又要在短短兩到三個月內把服務量衝高補齊。(C1)」

「照服員的薪資，都不是政府先撥近來，而是請款，一到三月份的請款，政府

到六月才撥款，但平日仍是由醫院墊款支出，所以金錢週轉很重要，也造成一般社團有意願者參與者因這麼大一筆錢，財力上無法預先支付，所以沒辦法加入服務陣容。(C1)」

(八) 工作內容繁重

工作內容的繁重是照顧服務員多數的心聲。相較於其他的照顧工作，往往辛苦許多。「我是在做日托照顧服務員，想說還有一些時間，就去做居家服務，沒想到去做的第一天接三個個案，就累倒了，後來就一直生病，那個案家要求好多，我連自己家裏都沒掃這麼乾淨，還要我將沙發等大家俱搬開，清掃裏面，我實在一個人搬不動。(A9)」而且工作場所是需要從一個案家到另一個案家，天氣狀況與交通亦會增加工作的困難度與疲累感「天氣不好亦會產生工作壓力，因為要從一家個案中跑到另一家個案，天氣不好就會很辛苦。(A3)」

(九) 丙級證照考照不易

多數照顧服務員肯定考丙級證照的價值，而且考照的意願極高。但是對於考照，照顧服務員表示困難度相當高，特別照顧服務員的學經歷普遍偏低，年紀較長，考照的確不容易。

「對多數的照顧服務員而言，丙級證照不好考，但他們都表示這個考照很重要，若考過，相信未來會比較有保障。(A4)」

「考證照實在不好考，筆試比較容易，術科比較難，而且現在很多單位都在開訓練課程，可是常常同樣的事，護理長教的不一樣，實在不知道要聽誰的。第一次辦照顧服務丙級證照，政府好像在摸索，不是很清楚，我們也只好跟著團團轉。年紀大了，還要考證照，實在很吃力，看年輕的準備得很賣力，以後該如何跟別人比呢？(A1)」

(十) 對單位的福利安排不滿意

有些照顧服務員對於居服提供單位對照服員的福利安排並不滿意，雖然會辦尾牙或發送禮盒，但其穩定性並不高。由於工作的穩定性不高，所以部份照顧服務員不敢退在之前工作崗位的相關保險。

「我們是沒什麼福利的，偶而過節發個鳳梨酥之類的禮盒，但像今年就什麼都沒有，還要我們跟主任要。去年有辦個尾牙，摸彩獎品竟然有一個是垃圾桶，大概只有二十元的價值吧！那個不是我抽到的，要是我抽到，我一定當場大聲

說出，我要捐出這個“高貴禮物”，讓社工員帶回去。(A3)」

「許多照服員未由機構投保勞健保，自己跟一些其他行業的工會保。如此現象，一方面有的服務單位未減少雇主負擔，所以也不積極保勞健保，一方面怕自己將工會的部份停掉，若照服員的工作不穩定，未來就沒什麼保障。(A7)」

整體來說，在醫院工作的照服員與居家服務的照服員有蠻大落差，比較如下，但若問彼此是否要交換工作，多數表示不願意，因此兩種服務都有優缺點，相關比較詳如表 4-6。在醫院工作的照顧服務員通常薪資較高且穩定，福利保障亦較高，工作時間是固定的，但採日夜輪班。因為在醫院提供服務，所以在照顧上有任何問題，可以馬上請醫生護士協助，工作支持力較高，一般社會大眾對他們的觀感亦較專業，社會地位亦比較為案家或一般人肯定。反觀照顧服務員的薪資較低且較不穩定，福利保障低亦較低，工作時間不固定，較為彈性，是照顧服務員普遍認為的優點，但是因為是獨自一人去個案家，若有照顧問題發展，大部份要靠照顧服務員自行處理，常會被認為是台勞、傭人，社會地位較低。

表 4-6 醫院工作與居家服務之照顧服務員之比較

項目	醫院工作的照顧服務員	居家服務的照顧服務員
薪資	薪資較高且穩定	薪資較低且不穩定
福利保障	較高	較低
工作時間	固定，日夜輪班	不固定，較為彈性
支持力	在醫院有醫生護士，有問題馬上有人協助	獨自一人去個案家，若有問題發生，大部份要靠自己
社會觀感	較為專業，社會地位較為案家或一般人肯定	常被視為台勞，傭人，社會地位較低，較不被尊重

四、工作期待

受訪者中（含工作者與待業中），有 62% 需要媒和工作，所以他們期待提供他們更多工作機會。

需要媒和工作？

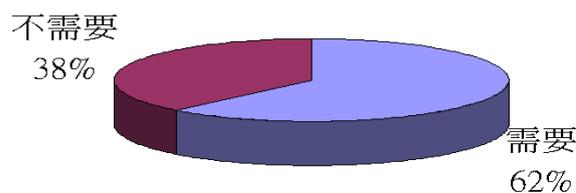
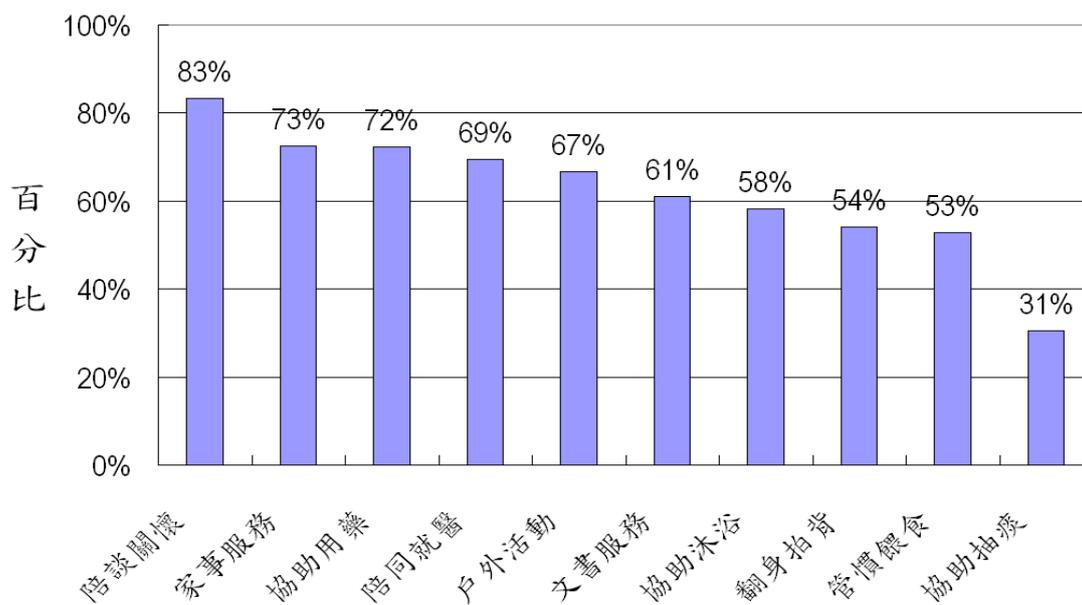


圖 4-15 需要媒合工作意願

受訪者願意媒介工作的內容：陪談關懷 83%、家事服務 73%、協助用藥 72%、陪同就醫 69%、戶外活動 67%、文書服務 61%、協助沐浴 58%、翻身拍背 54%、管灌餵食 53%、協助抽痰 31%，從這看出前五項屬性相近且服務對象較為一般，故比例較高，後四項服務對象居屬特殊對象，願意或有能力作此類的工作偏低，尤其是協助抽痰。



願意工作的內容

圖 4-16 願意工作的內容

受訪者中期待工作型態：全職 28%、兼職 28%、志工 9%、都可 36%，需要媒介工作的受訪者有 56%，是期待提供有給職。

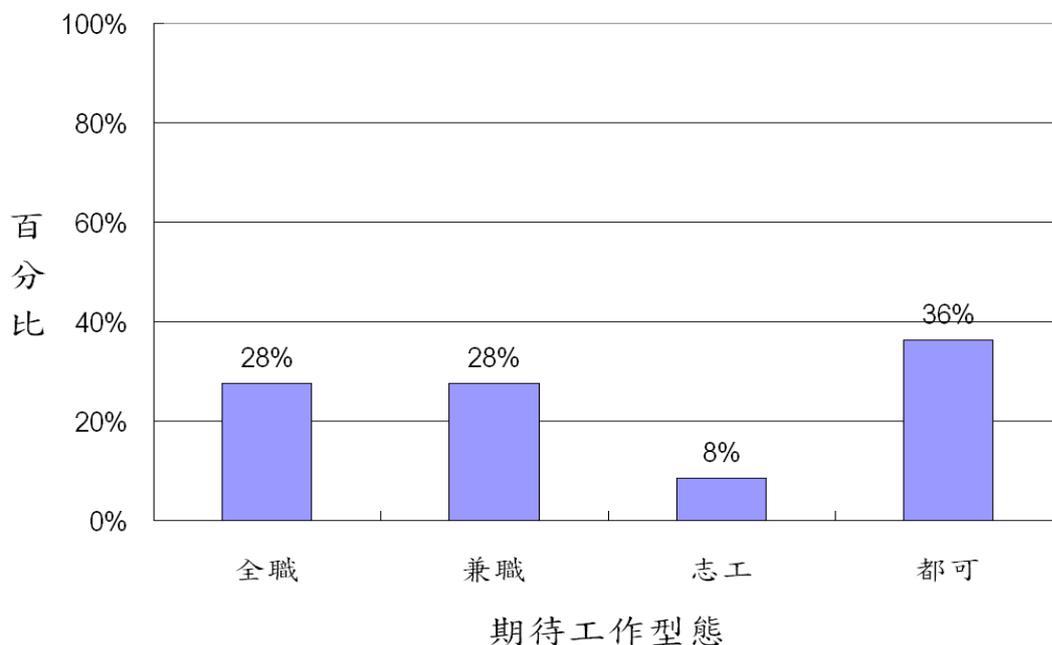


圖 4-17 期待工作型態

受訪者中願意上班的時間：週一至週五-上午 75%、週一至週五-下午 73%、週一至週五-晚上 14%、週末-上午 37%、週末-下午 37%、週末-晚上 11%；故以週一至週五上下午為主。

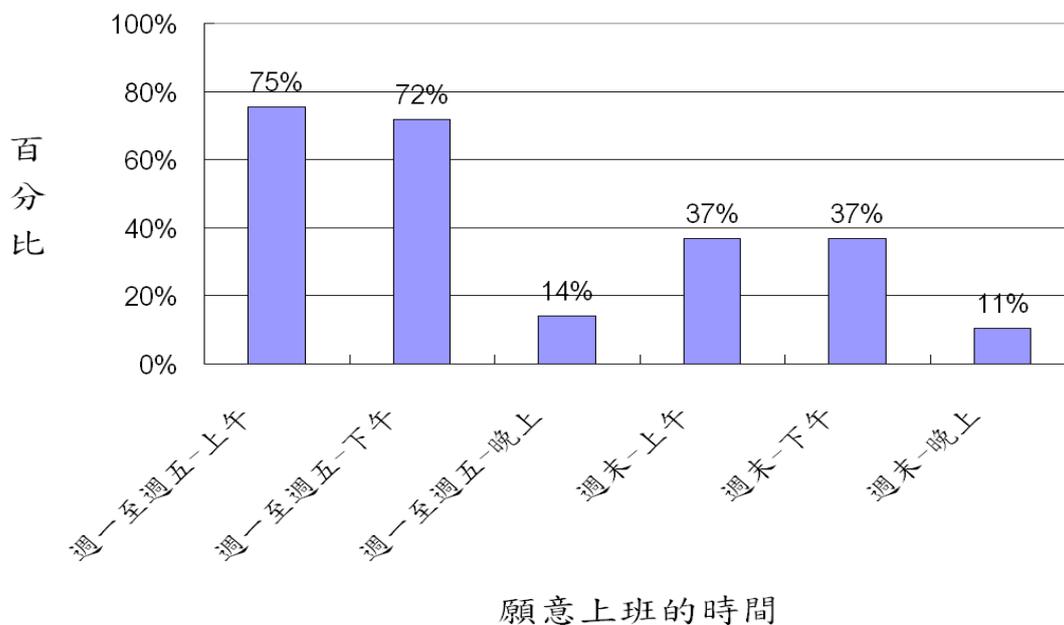


圖 4-18 願意上班時間

受訪者中期待工作地點：嘉義縣 69%、嘉義市 14%、其他縣市 1%、都可以 16%，願意在嘉義縣市工作的人（含都可以）佔了 99%，幾乎全部的人有意願在嘉義縣市工作，突顯出照顧服務產業的「在地性」。

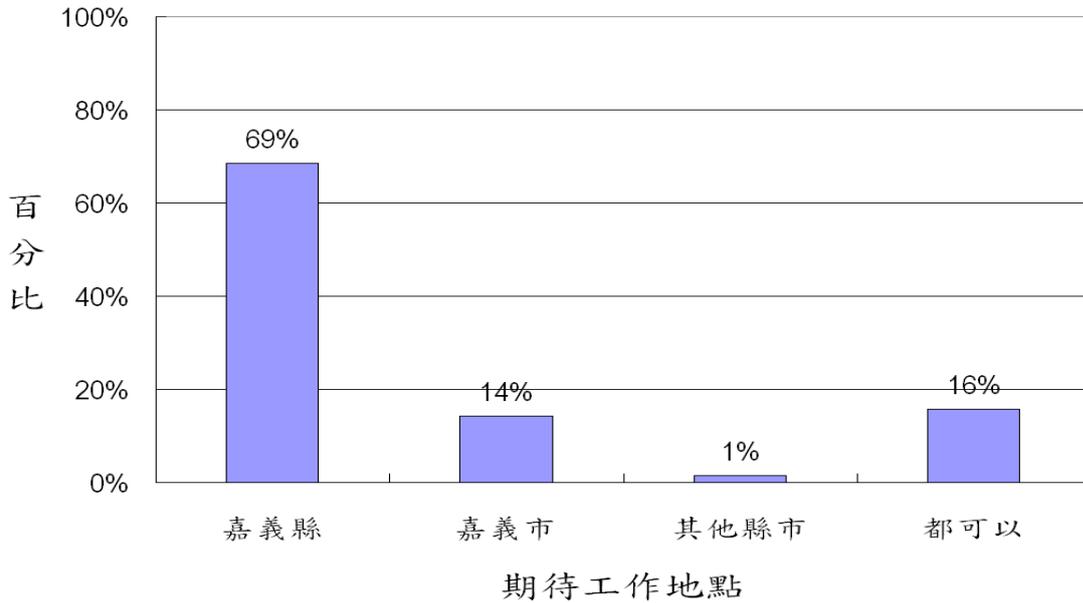


圖 4-19 期待工作地點

受訪者中期待工作機構：居家服務機構 60%、老人日間照護 52%、家事服務 34%、醫院 32%、私人居家看護 27%、護理之家 15%、安養機構、養護機構、長期照護機構、10%。

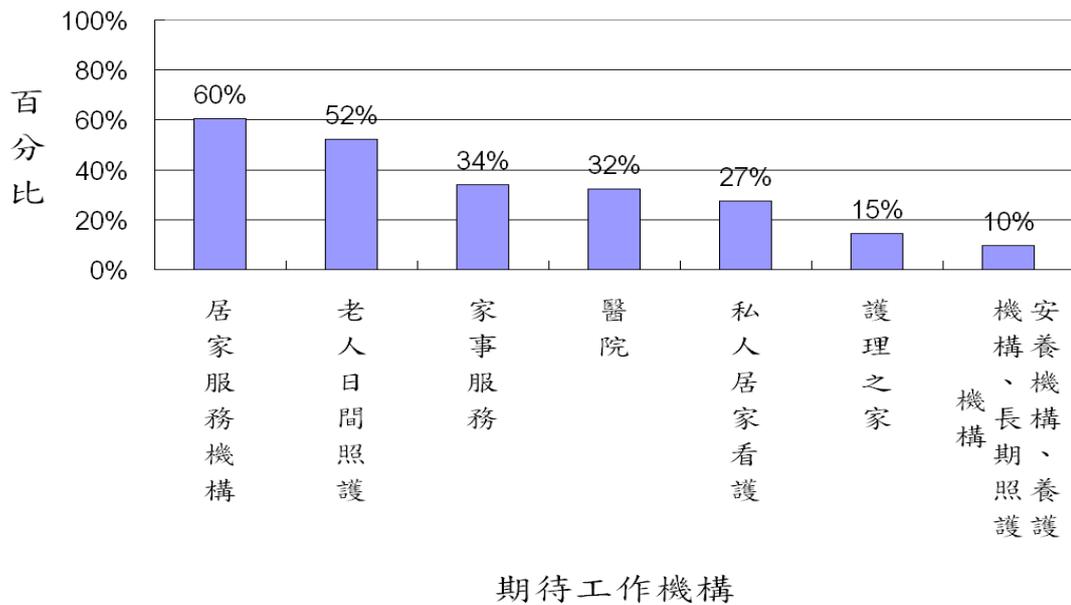


圖 4-20 期待工作機構

照顧服務員普遍希望有一個照顧服務員的勞動聯盟組織，如工會或者是勞動合作社，以保障他們的權益。

「希望可以成立照顧服務員的公會/工會,這樣我們才有保障。之前有討論過照顧勞動合作社，希望可以積極發展，若有成立，一定要告訴我們，我們要參加。(A7)」

第五章 研究結論與研究建議

第一節 研究結論

嘉義縣 2006 年 65 歲以上老人人口數為 82,199 人，佔全縣人口的 14.88%，比起全國 65 歲以上的 10.05% 高出許多，高居全國第一名，長期照顧需求人口推估為 10,137 人。根據內政部社會司的統計，2006 年 12 月 31 日嘉義縣居家服務當月的服務案量為 463 位，當月的服務人次為 3,953 人次，當月的服務時數為 7,065 小時。若依服務人數，自費比例佔 6.7%；若依服務人次，自費比例佔 2.2%；若依服務時數比例，自費比例佔 2.7%。由此可見，目前民眾申請居家服務使用，多因政府的補助，自費購買民眾的比例仍偏低。

嘉義縣政府共委託二家居家服務單位承接居家服務的業務，以下分甲家及乙家機構二家分析之：

一、甲家居家服務提供單位

甲家居家服務提供單位於 1999 年開始承接嘉義縣政府的居家服務的業務，服務鄉鎮包括太保市、朴子市、布袋鎮、民雄鄉、溪口鄉、新港鄉、六腳鄉、東石鄉、義竹鄉、鹿草鄉、水上鄉、大埔鄉、阿里山鄉等 13 個鄉鎮，目前居家服務總個案數 715 名，10 社工員，照顧服務員共計 73 名。甲家居服提單位運用照顧服務員分專職服務員及兼職服務員二類，目前專職人員共 2 名。

「專職服務員」的計薪方式採固定月薪（本薪）18000-22000 元，2 週上班 84 小時。享有健保、勞保、勞工退休準備金、團體保險、端午獎金、中秋獎金、年終獎金、國內在職進修、員工旅遊、健康檢查、服務年資的年休假。設有績效獎金，視個人表現而頒發、每月的交通津貼，固定 2000 元、春節獎金則與醫院員工相同，每年視營運狀況調整）、福利金、醫療優待（掛號費全免、門診住院自費項目優待）。專職人員的加薪方式依年資及週年津貼調整之。目前尚無升遷管道，仍在規劃中。

「兼職服務員」的計薪方式採每小時 100-110 元，健保、勞保、勞工退休準備金、團體保險、端午獎金、中秋獎金、國內在職進修、員工旅遊、健康檢查、證照津貼（也以個人工作時數分，80 小時以上 500 元、

100 小時以上 1000 元)、交通津貼(10 元/時)、春節獎金(專職基數計成,約 80%)、福利金、醫療優待(掛號費全免、門診住院自費項目優待)、車程津貼。專職服務員的福利較兼職服務員多三項:年終獎金、服務年資的年休假及績效獎金。兼職人員的加薪則採時薪調整方式。目前尚無升遷管道,仍在規劃中。

甲家居家服務提供單位與照顧服務員有訂定勞動契約,其契約內容與勞動基準法實行細則第 7 條相比較,可發現其勞動契約的內容並未完整包涵勞基法第 7 條所規範的勞動契約內容,未包括者的項目有第一項工作場所及應從事之工作有關事項、第六項勞工應負擔之膳宿費、工作用具費有關事項、第七項安全衛生有關事項、第一〇項災害補償及一般傷病補助有關事項。

二、乙家居家服務提供單位

乙家居家服務提供單位自 1999 年承接嘉義縣居家服務單位,提供失能老人居家服的範圍以嘉義縣之大林鎮、梅山鄉、中埔鄉、竹崎鄉、番路鄉為主,身心障礙-精障類的居家服務則包括,嘉義縣全縣的十八鄉鎮。乙家居服提供單位聘用照顧服務員全屬於兼職服務員,未有專職服務員,共計 26 名專職服務員及 3 名社工人員,精障服務個案 50 名,失能老人 99 名。26 名照顧服務員全部具有照顧服務員的證書,具有丙級證照者共 10 名,佔乙家照顧服務員的 38%,較甲家的 54%為低;男性照服員有 5 名,佔 19%,遠高於甲家 1%。乙家居家服務提供單位聘用兼職服務員未納入該組織的正職員工,其計薪方式為以時薪 180 元計算之。提供的福利包括團體保險、國內在職進修、員工旅遊、至指定醫院就診優待、春酒摸彩聯歡活動、機構觀摩研習。

對照 2005 年 9 月與 2007 年 5 月的訪談資料可發現甲家居服提供單位男性照顧服務員明顯降低(7.7%降至 1.3%),乙家居服提供單位男性照顧服務員明顯增加(2.3%增加至 19%)。薪資計算方式,甲家居服提供單位維持原來作法,分專職及兼職服務員。乙家居服提供單位的照顧服務員計薪大幅調升為每小時 180 元。整體而言,甲家居服提供單位提供照顧服務員的薪資較低,但福利措施較為完整包括勞保、健保、勞退、在職訓練、員工訓練等,而且雙方訂定勞契約;乙家居服提供單位提供照顧服務員的薪資較高,但福利措施較少,而且並無訂定勞動契約。

由以上訪查狀況,可以確知嘉義縣照顧服務員之勞動條件狀況,是沒有百分之百地完全均處在勞基法的保護之下。然而根據行政院勞委會研

究，台灣目前失業年齡以 15-24 歲為失業人數最高，其次是 25-44 歲之男女性，教育程度以高中程度失業率最高，至於勞工未就業的原因以待遇太低為主，其次係年齡限制，再其次係技術程度不合。由於全球企業經營均走向節省薪資成本、節省資遣費、節省退休金為必然之趨勢！我國在非典型僱傭上有關非典型工作勞動型態，目前係以外包為主，其次是定期契約及派遣勞動。

此次研究中，照顧服務員受訪者性別：在受訪者中，女性佔 94%、男性佔 6%，女性從業人口比例高達九成四，這顯現女性為現今從事照顧服務人力的主力。政府也明定男性照服員不得服務女性案主。

受訪者中年齡部分，我們得到平均年齡是 45 歲，最小年齡 22 歲、最大年齡 70 歲以及中位數為 41 歲，故在高達九成四的女性就業人口現象中，主要年紀大多在青壯年期。我們可以思考，是否與台灣基層失業人口中，大部分為青壯年（25 至 44 歲）及中高年齡（45 歲至 64 歲）有關？是否與嘉義縣產業特性是農業為主，在非農忙期間，婦女二度就業人口即為從事此照顧服務就業的主要人力資源提供者

受訪者學歷背景：自學能力者近 0%、國小學歷者 10%、國中學歷者 27%、高中職學歷者 54%、大學(專)學歷者 9%、碩士學歷者無、博士學歷者無；可見主要以高中職學歷者為主。

受訪者語言能力：台語 99%、國語 95%、客語 3%、原住民語 1%，嘉義縣地區台語普及程度優於國語，這與區域性的文化語言有關。受訪者宗教信仰：佛教 44%、民間信仰 18%、道教 15%、無信仰 8%、基督教 6%、一貫道 6%、天主教 2%，目前主要宗教信仰還是佛教，不過這與台灣民間信仰的道教有明顯的 26% 之落差。

受訪者婚姻狀況：未婚 5%、已婚 84%、離婚 7%、喪偶 4%。顯現參與照顧服務的就業者多為已婚家庭。

受訪者曾參加受訓類別，居服員職前訓練-初階 60 小時佔 52%、居服員在職訓練-進階 42 小時佔 29%、居家服務員-補訓 20 小時佔 21%、病服員教育訓練-90-120 小時佔 36%、病服員教育訓練-補訓 8 小時佔 24%、照顧服務員訓練-90-120 小時佔 41%；我們知知道此次受訪者均接受過訓練相關訓練，其中以初階居服員職前訓練（初階 60 小時）為最多。

居服提供單位的受訪者表示從事照顧服務員的人通常具有經濟壓力

或者是打發時間二類型的人。照顧服務員的年齡層多為中高齡，但案家不喜歡年紀太大的服務員，但是年紀輕的照顧服務員卻流動率大，不易聘請。男性照顧服務員比例偏低，而且面試時，有要求不能具有抽煙吃檳榔的習慣，所以不易錄取到男性照服員。但在服務上，男性照服員有其優勢，有案家表示男性照服員服務較專業，不會愛聊天來打發時間，而且可以給案家較大的安全感。但是男性照服員亦有其劣勢，依縣府規定，男性照服員只能照顧男性個案，但服務的對象以女性居多，有時不易媒合。

照顧服務員的訓練相當頻繁，根據內政部 2005 年度委託輔仁大學調查，嘉義縣農會自 2003 年 7 月 7 日至 2005 年 6 月 17 日辦理照顧服務員訓練，共計辦理 13 梯次 191 場照顧服務員訓練，訓練時數合計 372 小時，共計 10,580 人次參加，訓練經考試合格者 746 人。但受訓完的照服員就業意願不高，受完訓實際到職場工作者比例並不高。有受訪者表示建議可以提高照服員的任用年齡至七十歲，讓更多人投入照服員的工作。

受訪者在受訓完，需花多少時間而找到工作？一個月內有 69%的人、二個月至三個月有 12%的人、三個月至半年內有 9%的人、半年以上有 18%的人；我們可知道一個月內高達 69%的人找到工作、半年內高達 82%的人找到工作，顯示參加受訓後可以增加專業能力以及就業的競爭力。

目前已進入職場的照服員，大多表示很好找工作，受訓完就直接到受訓單位工作。但亦有照服員表示找工作困難重重，而且有不公平之處。特別是不在原本受訓單位工作時，找其他單位困難度就高很多，許多任用單位都表示要用自己訓練的人，但因為照顧服務員的訓練多為政府提供經費補助，委託單位辦理，應不能在聘用資格上有限制，影響到照顧服務員就業的權益。

求職管道透過人力仲介公司為 66%、醫院為 23%、親友好友為 18%、農會為 15%、自己找徵才訊息為 13%、社福機構為 6%、政府就業服務站為 3%，求職管道主要是透過「人力仲介公司」為主。

尋找照顧服務工作過程中，有無遇到困難？在回收的有效問卷裡有 76%的人遇到困難，24%的人沒有，顯示出每四人即有三人遇過困難，這是很高的比例。有受訪者表示受訓完要接著工作，不要間斷，一旦中斷，就不容易再找工作。

尋找照顧服務員的工作過程中，遇到困難種類有：薪資過低或不穩定 26%、照顧技巧不夠純熟 22%、排班時間不穩定 20%、無法配合上班時

間 15%、不知趣哪裡應徵 13%、上班地點太遠 12%、家人反對 11%、體力不佳 8%、年紀過大 5%、競爭者太多 3%，前三大類為 1. 薪資過低或不穩定 2. 照顧技巧不夠純熟 3. 排班時間不穩定，故相對我們亦可以看出照顧服務員主要考量薪資的問題，目前並較無競爭者的擔憂，只佔 3%，顯示從事照顧服務員的供給小於職場的需求。

選擇照顧服務工作的人，原因有：可學習成長 67%、工作時間可彈性 42%、興趣 37%、受訓機會多 23%、不易找其他工作 22%、離家近 20%、工作成就感高 20%、薪資收入不錯 11%、朋友介紹 7%。主要原因是：回歸人的本性，學習成長；以及現實因素，彈性工作。

目前受訪者的工作現況：照服員-居家有 27%、照顧親人有 23%、志工有 21%、待業中 21%、照服員-醫院、養護機構有 21%、家事服務有 8%。這邊顯示出有 79% 仍在工作、21% 仍屬待業中。有受訪者表示醫院的工作都優先錄取年輕者，年紀大者就業機會比較少。但也有人表示年紀大，能就業的職種很有限，所以還是投入照顧服務員的行列。

目前仍在工作的服務機構類別：醫院佔 48%、居家服務機構佔 41%、老人日間照護佔 6%、安養機構-養護機構-長期照護機構佔 %、護理之家佔 1%、私人居家看護佔 1%。有 89% 的人主要是在醫院、居家服務機構服務。

從事居家服務的照顧服務員，最常被與外勞作比較，社經地位相當低。有些案家認為是政府派來的免費服務員，對其服務認為是理所當然，很少感謝。長照中心應將服務範圍界定清楚，以免照服員常被案家作無理的要求。由於是照服員個人一人獨自到案家服務，照顧上的問題往往要獨自承擔，壓力很大。特別很容易遇到性騷擾，對照服員的身心易造成傷害，有些資深照服員表示，要學會當下即時地處理性騷擾，事後單位或第三者再來處理，常會造成照服員二次傷害。

除了性騷擾外，個案的特殊狀況亦常讓照服員身心俱疲，如照顧過動兒的小孩或體重過重的老人，洗澡、翻身皆相當吃重，很容易職業傷害。受傷也只能自己承擔，有受訪者表示很擔心自己年老後，這些職業傷害會嚴重影響自己的老年生活。

照顧服務員的單位督導通常為社工員或護理人員，主要的工作在處理排班調班的事情，或照顧服務員與案家發生糾紛之事。多數認為成功的督導主要是很會帶人，團體氣氛很好，伙伴彼此之間的向心力好。部份照顧

服務員指出社工員或護理人員並未做好個案的健康評估，讓他們的服務常會陷入危險之中，這會讓照顧服務員覺得自己的人身安全嚴重受損，感受相當不好。而且機構派案，照顧服務員不能無故拒絕接案。嘉義縣兩家居服提供單位，係屬於醫院型態，屬於較大型的就業單位，屬於較有制度者，但是照服員表示薪資低與薪資不穩定仍是照服員相當在意的事。

對居家服務提供單位而言，執行居家服務最困擾的是政府的政策不穩，政策資源亦不明確，有時要減量，有時又要衡量，很容易影響到服務的穩定性及服務品質，特別是政府經費經常晚撥付，居服提供單位需自備周轉金，造成居服提供單位極大的財務壓力。

「薪資低，而且工作不穩定」是從事照顧服務員的普遍心聲，特別多數的照顧服務員多採時薪制，當個案生病、轉住機構或往生時，工作時數立刻下降，馬上影響到當月的工作收入。工作內容的繁重是照顧服務員多數的心聲。相較於其他的照顧工作，往往辛苦許多。而且工作場所是需要從一個案家到另一個案家，天氣狀況與交通亦會增加工作的困難度與疲累感。

照顧服務員因為需要耗費大量的勞力，很容易受到職業傷害，特別是累積性的傷害，對於照顧服務員的老年生活很容易造成影響。另外，若發生心理傷害如性騷擾、被歧視等負面照顧經驗，亦不容易復原。這些身心傷害往往由照顧服務員自行承擔。

多數照顧服務員肯定考丙級證照的價值，而且考照的意願極高。但是對於考照，照顧服務員表示困難度相當高，特別照顧服務員的學經歷普遍偏低，年紀較長，考照的確不容易。

面對個案狀況的不穩定，完全由照顧服務員自行吸收的情形，值得居家服務提供單位深思其公平性。不過，亦有照顧服務員體諒地表示居服提供單位的經營亦不容易。

有些照顧服務員對於居服提供單位對照服員的福利安排並不滿意，雖然會辦尾牙或發送禮盒，但其穩定性並不高。由於工作的穩定性不高，所以部份照顧服務員不敢退在之前工作崗位的相關保險。

整體來說，在醫院工作的照服員與居家服務的照服員有蠻大落差，比較如下，但若問彼此是否要交換工作，多數表示不願意，因此兩種服務都有優缺點。在醫院工作的照顧服務員通常薪資較高且穩定，福利保障亦

較高，工作時間是固定的，但採日夜輪班。因為在醫院提供服務，所以在照顧上有任何問題，可以馬上請醫生護士協助，工作支持力較高，一般社會大眾對他們的觀感亦較專業，社會地位亦比較為案家或一般人肯定。反觀照顧服務員的薪資較低且較不穩定，福利保障低亦較低，工作時間不固定，較為彈性，是照顧服務員普遍認為的優點，但是因為是獨自一人去個案家，若有照顧問題發展，大部份要靠照顧服務員自行處理，常會被認為是台勞、傭人，社會地位較低。

受訪者中（含工作者與待業中），有 62% 需要媒和工作，所以他們期待提供他們更多工作機會。受訪者願意媒介工作的內容：陪談關懷 83%、家事服務 73%、協助用藥 72%、陪同就醫 69%、戶外活動 67%、文書服務 61%、協助沐浴 58%、翻身拍背 54%、管灌餵食 53%、協助抽痰 31%，從這看出前五項屬性相近且服務對象較為一般，故比例較高，後四項服務對象居屬特殊對象，願意或有能力作此類的工作偏低，尤其是協助抽痰。

受訪者中期待工作型態：全職 28%、兼職 28%、志工 9%、都可 36%，需要媒介工作的受訪者有 56%，是期待提供有給職。

受訪者中願意上班的時間：週一至週五-上午 75%、週一至週五-下午 73%、週一至週五-晚上 14%、週末-上午 37%、週末-下午 37%、週末-晚上 11%；故以週一至週五上下午為主。受訪者中期待工作地點：嘉義縣 69%、嘉義市 14%、其他縣市 1%、都可以 16%，願意在嘉義縣市工作的人（含都可以）佔了 99%，幾乎全部的人有意願在嘉義縣市工作，突顯出照顧服務產業的「在地性」。

受訪者中期待工作機構：居家服務機構 60%、老人日間照護 52%、家事服務 34%、醫院 32%、私人居家看護 27%、護理之家 15%、安養機構、養護機構、長期照護機構、10%。

照顧服務員普遍希望有一個照顧服務員的勞動聯盟組織，如工會或者是勞動合作社，以保障他們的權益。

第二節 研究建議

台灣高齡社會快速成長的長期照顧的需求，需發展大量且穩定的照顧服務員的人力，方能因應長照的龐大需求，協助家庭及失能長者在自己熟悉的家中及社區安老。但照顧服務員的人力培育一直遇到許多困境。工作是個人累積勞動力資本（工作技能、工作年資、工作經驗、工作職位…等）及建構生活型態、生活內涵與社會關係網路重要的一環，也是一般人取得社會經濟地位與社會資源的主要管道。因此，本研究以嘉義縣的居家服務的發展為例，探究嘉義縣照顧服務員的就業狀況，透過此研究，本研究的建議如下：

一、政策面：

- (一) 在非典型僱佣上，目前我國有關非典型工作勞動型態係以外包為主，其次是定期契約及派遣勞動；其中外包因屬承攬關係，目前不適用勞基法。世界各國非典型僱佣型態的勞動者，多數是女性及青少年，也多半未享有與全職工作者相同的福利；呼應著本研究中所調查的，女性佔 94%，照顧服務員之勞動條件狀況，是沒有百分之百地完全均處在勞基法的保護之下，未來應朝向提升非典型僱用勞動條件，並進而法制化，以確保照顧服務員的勞動條件。
- (二) 根據文獻探討中可知，歐、美、日、澳…等世界先進國 2002 年部分工時之勞動力比例均超過 30%，隨著服務業發展的世界潮流，我國在部分工時之勞動力會由 2002 年的 1.2% 逐年增加。但我國在有關部分工時勞工之權益（如同照顧服務員之勞動權益），僅以部分時間工作勞工權益參考手冊說明，並無具體法律規範，這是未來在改善照顧服務員勞動環境上，所必須要再努力的方向。至於定期契約勞工部分，經 2005 年 7 月勞退新制施行之後，有可攜帶型個人帳戶年金制，將有所保障。
- (三) 在現有的照顧服務員人力資源推動措施上，訓練與就業仍未能同步成長，受過照顧服務員訓練的人數後續能進入職場就業者相當的低。因此在現行政策上，應積極討論「訓用合一」的發展，以有效提升照顧服務員的就業人數。
- (四) 建議成立照顧服務員的自治性組織，如照顧服務員的工會或照顧服務員勞動合作社。賦權照顧服務員具有自我組織與自我管理的能力，

方能發揮以照顧服務員為主體的職場發展。目前照顧服務員多為被聘顧之勞方，自主性仍相當弱，許多勞動條件仍需資方（居服提供單位）願意主動提供，照顧服務員仍屬於相對弱勢。因此，未來政府需積極輔導相關團體發展照顧服務員自主性的組織。

- （五）政府政策不穩定與政策資源/經費延遲撥放之現況，是居家服務提供單位在經營居家服務發展上一大困境，由於目前自費比例仍偏低，主要仍依賴政府的資源來發展，因此，政府單位應儘快改善資源不定的現況，方能讓居家服務提供單位可以朝向穩定成長的發展，如此一來，必有助於照顧服務員勞動條件的提升。
- （六）不論和臨近相同老化狀況嚴重的國家，例如：「日本」相比，或是與國內其他服務業中的其他工作類別比較，此類職業的正面社會形象仍舊較差，而政府政策中自勞委會到社會司，沒有良好的實質鼓勵措施，職業生涯缺乏成長，無法有效吸引年輕人等的就業人力投入居家服務的工作，無法達到自由市場競爭的規模，容易落入類似夕陽產業，最終，此一定逐漸壯大的銀髮產業，可能成為亞洲鄰近他國的國民生產毛額，實為政府應重視之處。

二、管理面：

- （一）本研究歷經二年的時間，在研究初期與研究末期各訪談了一次照顧服務員的勞動條件，發現照顧服務員的勞動條件有明顯的提升，如薪資、福利、成長訓練等，表示居服提供單位對於照顧服務員有正向的看法。另外有關照顧服務員的薪資福利，若單從時薪/月薪進行檢視，並不儘客觀，因為本研究發現，居服務提供單位對於照顧服務員的各式的勞動條件有愈來愈多的發展。因此，檢視照顧服務員的勞動條件時，應整體考量之，而非單從薪水視之。
- （二）照顧服務員面對居家服務個案所產生的狀況（如生病住院、轉住機構、死亡等），而影響到照顧服務員的薪資下降之風險，目前全由照顧服務員個人承擔，其公平性及合理性似乎可議。建議居家服供單位位需考量風險共同分擔的可行性，以免影響到照顧服務員合理的所得權益。
- （三）照顧服務員們的督導員，雖是負責輔導以及監測服務品質為主，但機構督導對照顧服務員的敏感度要夠，主動關心照顧服務員，碰到問題要予以安慰及支持，瞭解離職者的真正原因，做好照顧服務員與機

構間之溝通橋樑。另外。照顧服務員的督導員應具備照顧技巧的實務經驗與能力，以提供照顧服務員實質的督導與協助。

本研究限於人力物力，僅能探討嘉義縣居家服務發展的現況，這也因為嘉義縣人口老化程度是為全國縣市排行第一名，故此研究有其一定程度的代表性意義。但是，嘉義縣畢竟為農業形態的縣治，很多情況與問題將會與台灣其他非農業形態縣治，或異於農業區域的都會區形態行政區域，例如：直轄市、縣轄市…等而有所差異；若能考量城鄉差距，使自都會至鄉村、由北至南、本島至離島…等，擴大此類研究，如此將有更廣泛的有關照顧服務員的全面探討（廣度）。再者，訪談對象若能往上訪問到中央部會主管機關主管，例如：內政部社會司、經建會…等主要決策制定者或政策制定小組成員，詳細瞭解中央政策決定過程，如此在研究上更能有更深刻的脈絡（深度），這是給未來再從事類似研究者的建議。

參考書目

壹、中文部分

內政部，2005，「加強老人安養服務方案」，行政院 94 年 8 月 31 日院臺內字第 0940037657 號函核定。

內政部，2005，老人狀況調查報告，台北，內政部。

內政部，我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫（核定本），2007/4/21，取自

<http://sowf.moi.gov.tw/newpage/tenyearsplan.htm>。

內政部老人福利法規彙編（2007），照顧服務福利及產業發展方案第二期計畫，2007/4/28 取自<http://sowf.moi.gov.tw/04/02/02.htm>。

內政部委，2005「我國長期照顧資源開發規劃研究」。

內政部居家服務支援心中補充資料，2007/4/21 取自
http://sowf.moi.gov.tw/04/05/05_4.2.doc。

內政部統計資訊服務網（2007），內政部辦理失能老人及身心障礙者補助使用居家服務成果彙整表，2007/4/12 取自

<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/1/1-23.htm>。

內政部統計資訊服務網（2007），居家服務經費及人力相關統計，

<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/1/1-24.htm>。

內政部委託輔仁大學。「我國長期照顧資源開發規劃研究」，2005。

內政部統計資訊服務網（2007），近年我國老年人口數一覽表，2007/4/12 取自 <http://sowf.moi.gov.tw/04/07/1/1-03.htm>。

內政部統計資訊服務網（2007），歷年外籍看護工在台人數統計表，2007/4/12 取自 <http://sowf.moi.gov.tw/04/07/1/1-20.htm>。

王玠，1991，「老人在宅服務理念與趨勢—鳥瞰我國施行現況」，紅心會訊，8：14-15。

王增勇。「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，東海大學社工系，1999。

台灣經濟永續發展會，2006，「台灣經濟永續發展會議總結報告」。2007/1/20 取自

<http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/61041727271.doc>。

朴容昇，2001，「雇用彈性化時代之人力資源管理（HRM）戰略」，第七屆亞洲社會論壇：勞動領域之公平正義：僱用之彈性化，非正規勞動及非典型勞動之擴大。台灣彰化。

行政院主計處，2002、2004，「人力資源統計年報」。

林玉琴，2006，照顧服務員就業支持～以嘉義市基督教醫院居家服務中心

- 為例，2006 全國照顧產業人力資源策略發展趨勢研討會論文集。台中，弘道老人福利基金會。
- 邱泯科、徐伊玲，2005，「老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討」，*社區發展季刊*，110：284-300。
- 孫得雄，2000，「台灣地區老人照顧對策-居家服務之研究」，台灣省諮議會委託研究。
- 盛惠煜，2003，「加強非典型僱傭型態勞動者之勞動條件保護研究」。台灣銀行季刊，55：4。
- 郭慧淳，2006，「我國勞動派遣法制化之研究-從非典型勞動談起」，國立中正大學法律學研究所勞動法與社會法組碩士論文。
- 陳正良，2001，「台灣之非典型雇用現況與發展」，第七屆亞洲社會論壇：勞動領域之公平正義：僱用之彈性化，非正規勞動及非典型勞動之擴大。台灣彰化。
- 陳秀卿等，2000，強化高齡者農業與生活經營研討會，行政院農業委員會、中國農業經營管理學會、屏東科技大學。
- 陳惠姿，2004，「長期照護資源的供給面分析」。社會暨健康政策的變動與創新趨勢：邁向多元、整合的福利體系國際學術研討會。
- 勞委會，2006，派遣勞工權益參考手冊。台北：勞委會。
- 勞委會，2007，勞動統計櫥窗--外籍勞工統計，2007/5/22 取自
http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=viewnews&ts=46483044:28a6&theme=&layout=
- 曾怡華，2005，「影響照顧服務員工作滿意度之探討-以嘉縣居家服務為例」，國立中正大學社會福利研究所碩士論文。
- 焦興鎧，1997，「對部分時間工作者之法律保障-歐美國家之經驗」。政大法律評論，五十八期。
- 潘世偉，2007，非典型僱用與勞資關係，2007/4/2 取自
<http://www.cpwu.org.tw/cfpwcm/34/1201.htm>。
- 鄭文輝、林志鴻，2004，「推動長期照護保險可行性的研究」，行政院經濟建設委員會。
- 鄭津津，2002，「從美國勞動派遣法制看我國勞動派遣法草案」，中正法學集刊，10:37-98。
- 謝佳宜，2006，歐美先進國家因應長期照顧服務人力不足之作法。行政院經濟建設委員會網頁，2007/1/11 取自
http://www.cepd.gov.tw/style1/style1_sec2.jsp?businessID=3590&linkID=194&parentLinkID=0&gosec2=y
- 簡春安、鄒平儀，1998，社會工作研究法。台北：巨流。
- 行政院內政部社會司，2007，社會福利績效考核，2008/12 取自
<http://sowf.moi.gov.tw/29/assessment.htm>

貳、西文部份

Boudreau, Jean & Bechet Bernard, (1992) “Home Care Policies and social protection in France.” In International Social Security Association, Geneva:Switzerland.

Evashwick, Connie J. (2001) “The Continuum of Long-Term Care.” California: Delmar Thomson Learning.

Herzog, Thomas, (1996), 社會科學研究方法與資料分析, 朱柔若譯, 台北: 揚智。

附錄一、

嘉義縣農會照顧服務人力資源評估表

- 1、性別：①男 ②女
- 2、學歷：_____
- 3、出生年月日：_____年_____月_____日
- 4、籍貫：_____省_____縣市
- 5、語言(可複選)：①國語 ②台語 ③客語 ④其他
- 6、宗教信仰：①佛教 ②天主教 ③道教 ④基督教 ⑤一貫道 ⑥民間信仰
- ⑦無 ⑧其他：_____
- 7、婚姻：①未婚 ②已婚 ③離婚 ④喪偶
- 10、血型：①A型 ②B型 ③O型 ④AB型
- 11、曾受訓類別(可複選)：①居服員職前訓練(初階60小時) ②居服員在職訓練(進階42小時) ③居家服務員訓練(補訓20小時) ④病服員教育訓練(90-120小時) ⑤病服員教育訓練(補訓8小時) ⑥照顧服務員訓練(90-120小時) ⑦其他：_____
- 12、請問當初受訓完，你花了多久時間找到工作？①一個月內 ②二個月至三個月 ③三個月至半年 ④半年以上
- 13、請問您找照顧服務工作時，主要是透過那些管道？(可複選)①農會 ②醫院 ③社福機構 ④政府的就業服務站 ⑤人力仲介公司 ⑥親友好友 ⑦自己找徵才訊息 ⑧其他：_____
- 14、請問當您找照顧服務工作時，是否遇到下列困難？(可複選)①無 ②不知去那裏應徵 ③體力不佳 ④照顧技巧不夠純熟 ⑤年紀過大 ⑥家人反對 ⑦無法配合上班時間 ⑧競爭者太多 ⑨上班地點太遠 ⑩排班時間不穩定 ⑪薪資過低或不穩定 ⑫其他：_____
- 15、請問你選擇照顧服務工作的主要原因為何(可複選)？①興趣 ②不易找其他工作 ③受訓機會多 ④朋友介紹 ⑤薪資收入不錯 ⑥離家近 ⑦工作時間可彈性 ⑧可學習成長 ⑨工作成就感高 ⑩其他：_____

16、工作現況(可複選)：①照服員(醫院、養護機構) ②照服員(居家)
③家事服務 ④志工 ⑤照顧親人 ⑥待業中 ⑦其他工
作(說明之)：_____

17、目前服務機構名稱：_____

①醫院 ②護理之家 ③安養機構、養護機構、長期照護機
構

④老人日間照護 ⑤居家服務機構 ⑥私人居家看護

18、每月工作平均時數：約_____小時

19、目前平均每月收入待遇：約_____元

20、請問您期待的每月收入待遇：約_____元

21、是否需要協助媒合工作？①是 ②否(以下免填)

22、下列那些工作，您能做？(可複選) ①家事服務 ②文書服務 ③戶外活
動 ④陪談關懷 ⑤陪同就醫 ⑥協助用藥 ⑦協助沐浴 ⑧翻身拍
背 ⑨管灌餵食 ⑩協助抽痰

23、您期待的工作型態為何？①全職 ②兼職 ③志工 ④都可

24、您期待的工作地點：①嘉義縣 ②嘉義市 ③其他縣市：_____

④都可以

25、請勾選您可以的上班時間？(可勾選多個時段)

時段	週一至周五	周末
上午		
下午		
晚上		

26、您期待上班的機構(可複選)？ ①醫院 ②護理之家

③安養機構、養護機構、長期照護機構 ④老人日間照護 ⑤居家服務
機構

⑥私人居家看護 ⑦家事服務 ⑧其他單位(說明之)：_____

附錄二、

居家服務員聘用及服務契約書

○○○○○ 居家服務中心（以下簡稱甲方）於 年 月 日起聘用 （以下簡稱乙方）擔任本中心兼職居家服務員，並依照下列事項辦理及進行服務。

壹、甲方以聘用日起兩個月為試用期，必要時得延長試用期一個月，若試用期任一方認為不適任該工作，則可終止聘僱契約。

貳、乙方在服務期間須遵守下列規定，如未遵守相關規定，經勸導無效時，將予以停職：

- (一) 尊重所有服務的個案，不以自己的想法及需求挑選個案。
- (二) 尊重中心督導員評估個案需求的專業性，若有問題可提出討論，不可自行變更服務內容及時間。
- (三) 遵守本中心的工作倫理及工作手冊內的規定，並定時繳回相關的報表及資料。
- (四) 定期接受本中心督導員，及主管人員的督導及考核，並針對缺失的部分予以改善。
- (五) 定期參與本中心的在職教育訓練及相關活動。

參、甲方在乙方服務期間內，得提供下列福利：

- (一) 若乙方每週服務滿二十二小時以上，得提出在甲方申辦勞健保。
- (二) 依照乙方每月的薪資，提撥 6% 入勞工退休新制的帳戶。
- (三) 每月定時將薪資撥入銀行帳戶（兼職居服員每小時為新台幣壹佰元整）。
- (四) 得申請加入職工福利委員會，並享有相關福利。

肆、乙方若因特殊狀況需辦理留職停薪者，須通知督導員安排個案服務事宜，並依循本院留職停薪辦法之相關規定辦理；若勞健保由醫院扣繳者，需每月定期將勞健保費用交回中心，繳回人事室協助扣繳事宜。

伍、乙方若需自請離職，須於一個月前填寫離職申請單簽請核准，並遵守相關辦理離職的規定，及完成個案的交接工作；違約者須償付違約金，違約金以壹個月薪資計算（以離職前六個月之平均薪資為計算標準）。

陸、甲乙雙方應遵守本契約之內容，不得無故更改。

甲 方：

負責人：

簽章

乙 方：

簽章

身分證字碼：

地 址：

中華民國

年

月

日