

強化我國照顧服務員職前教育訓練之心智決策模式—以日本為例

陳睿霖 *裴駿

南開科技大學 福祉科技與服務管理所

1. 研究背景與目的

世界人口正面臨嚴重老化及少子化雙重問題，我國更是全球人口老化快速的地區之一，故政府於 2015 年 5 月 15 日正式通過「長期照顧服務法」，並即將於 2017 年 6 月 3 日正式施行。而日本有關高齡者照顧的專業教育訓練與實務培訓方面，是亞洲各國公認實施最完善的國家，已於 2000 年 4 月施行介護保險制度。其照顧服務理念為人人平等，強調在宅重視、自立支援及地域福祉，與聯合國的照護理念相當。更提倡在地老化，落實在宅重視、自立支援及地域福祉等，積極提高照護人員素質以提昇照護品質(小笠原浩一, 2009)。日本照顧服護人員(即介護福祉士)之培訓方式，採證照制度，並提升為國家認定，強調其專業性，並藉此提升其社會地位。綜上，皆足以顯示其照顧服務員的教育訓練早已成熟。而國內因應即將實施之長期照護保險制度，大量培訓專業照顧服務員實刻不容緩。照顧服務員係屬長期照顧服務法中第一線照顧人力。本研究將探討我國現行初任照顧服務員所需之教育訓練課程內容，以及參考日本現行介護福祉士職前培訓課程內容，分析比較兩者差異，提出對我國現行照顧服務員養成教育課程改善建議，為本國照顧服務員之職前教育訓練帶來新契機與做法，繼而培養出更優秀、更專業的照顧服務員。

2. 研究方法

本研究以「修正式德菲法(Modified Delphi Method)」(Hurly & Hommons, 1995)進行研究。先蒐集、整理相關文獻研究結果，經綜合分析並歸納出提升我國照顧服務員職前教育訓練之關鍵訓練課程，並以「心智圖」呈現，進行德菲法專家問卷，以確立由文獻探討提出之關鍵訓練課程及所需時數。本研究依據行政院公共工程委員會(2008)於「專家學者建議名單資料庫建置及除名作業要點」對專家之定義，遴選出相關專業背景專家共 13 位。問卷採用對研究問題蒐集國內及日本官方相關培訓課程內容，彙整後作為問卷內容依據；本次問卷評量尺度為 1 到 9 (1:極不同意; 9:極同意)，依數值之高低，表示專家對於該項課程項目的認同程度。

經第一次問卷調查後，求出「平均數」及「四分位差」。「平均數」顯示出專家對於該關鍵因素的認同程度，「平均數」越大，相對重要程度越高；「四分位差」則是判定意見離散程度(簡茂發、劉湘川, 1993)。統計分析出該「平均數」值皆 ≥ 7 ，「四分位差」 ≤ 0.6 ，顯示專家們意見趨於一致性統合。

3. 結果與討論

專家問卷結果顯示，我國照顧服務員職前教育訓練課程項目修正可分「增加新課程」及在已有的課程中「增加時數」2 大部分(詳如圖一)。在「增加新課程」部分，專家一致同意新增：(1)失智症認識及(2)身心障礙者的理解等 2 大課程，共 9 小時。專家指出近年罹患失智症人口快速成長，若照顧服務員能了解此類患者，便能做出適當的處置，故新增「失智症認識」課程項目，有益於患者與照顧服務員。至於新增「身心障礙者的理解」課程，係因身心障礙之種類繁多，尤其是其心理層面需諸多支持，了解本類患者有助於雙方良好的互動與感受。

在已有的課程中「增加時數」部分，專家一致同意：(1)活動與運動時數由原 4 小時增加 12 小時；(2)基本生理需求課程時數由原 4 小時增加至 16 小時；(3)家務處理時數由原 2 小時增加至 3 小

時；(4)家庭照顧需求與協助由原 2 小時增加至 3 小時；(5)人際關係與溝通技巧時數由原 2 小時增加至 6 小時；(6)綜合討論與課程評量由原 2 小時增加至 5 小時。總增加時數 29 小時（詳如圖 1）。其中增加時數最多之課程為「基本生理需求」，課程內容建議增加加強入浴、保持清潔、整理容貌、排泄及睡眠等基礎知識與照護等 12 小時課程內容；另增加次多時數之「活動與運動」課程，則建議增加 8 小時含加強體位及姿勢等基本知識、移乘的照護、輪椅移動及移乘的照護等課程內容，可減少照顧服務員之傷害，使照護工作更標準且更易於執行。

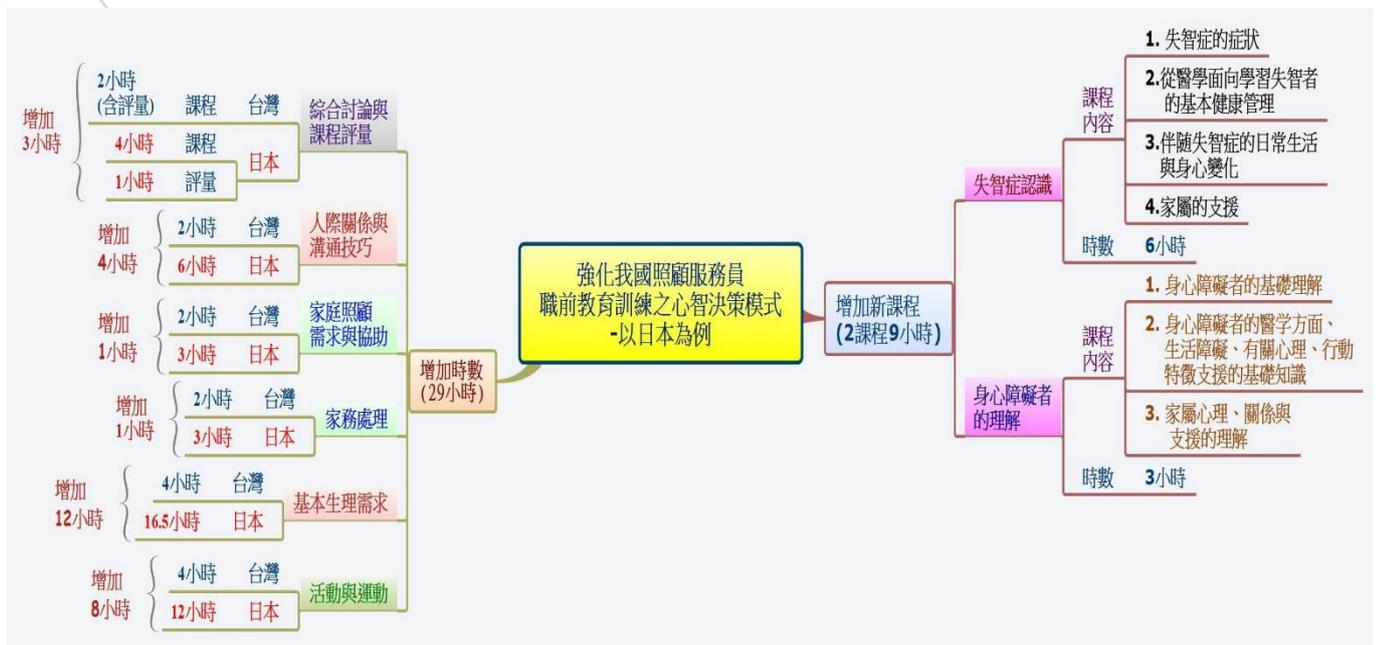


圖 1. 強化我國照顧服務員職前教育訓練之心智決策模式-以日本為例之課程項目心智圖

參考文獻

- Murry Jr, J. W., & Hammons, J. O. (1995). Delphi: A Versatile Methodology for Conducting Qualitative Research. *Review of Higher Education*, 18(4), 423-436.
- Mitchell, V. W. (1991). The Delphi technique: An exposition and application. *Technology Analysis & Strategic Management*, 3(4), 333-358.
- 小笠原浩一(2009)。介護保險制度與社會福祉過去、現在、未來。日本：東北福祉大學。
- 孫易新(2014)。心智圖法理論與應用。臺北市：商周出版。
- 行政院公共工程委員會(2008)。專家學者建議名單資料庫建置及除名作業要點。臺北市：行政院公共工程委員會。
- 簡茂發、劉湘川(1993)。電腦會議式大慧調查法及其在教育上之應用。 *資訊與教育*, 35, 6-11。
- 陳政全(2009)。以 DEMATEL 方法探討建廠專案工程的關鍵成功因素。中華大學科技管理學系碩士論文。
- 鄭又暎(2011)。心智決策模式分析新產品開發風險管理研究。國立雲林科技大學資訊管理系博士碩士論文。
- 日本介護福祉士會。介護福祉士資格。 <http://www.jaccw.or.jp/fukushishi/shutoku.php>