



研究論文

機構從事自立支援照顧模式

照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效之研究

陳聰堅¹ *林靜嫻² 林金立³

¹南開科技大學 民生學院

²南開科技大學 福祉科技與服務管理系

³朝陽科技大學 銀髮產業管理系

摘要

台灣於 2018 年 3 月邁入高齡社會，使得照顧服務員人力需求激增；有感自立支援照顧以回復高齡者自主生活能力為目標，兼顧飲食、喝水、排便及活動四大基本照顧，將成為台灣未來之照顧模式。故本研究針對從事自立支援照顧模式之機構照顧服務員，探討其工作壓力感受、休閒活動參與現況及是否影響工作績效情形。使用問卷調查法，採便利取樣，以全台灣實施自立支援照顧模式之機構照顧服務員為研究母群，回收有效問卷樣本數 358 份。從研究結果發現：(1)照顧服務員以中高齡已婚女性居多，教育程度則大學含專科最多，服務年資未滿一年比例最高，相對薪資在 25,000-30,000 元占最高比例，且大都是家庭主要經濟來源，而額外加班 1 小時以上占將近 50%；(2)照顧服務員的工作壓力、休閒活動與工作績效會因個人屬性變項之不同而有部分顯著差異；(3)照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效三者有部分顯著相關；(4)工作壓力對工作績效預測力達顯著水準。以上結果期望未來機構在實施自立支援照顧模式時，安排規劃休閒活動時，增加自立支援照顧相關知識性休閒活動、正視照顧服務員工作職責及角色功能劃分、重視機構責任及升遷與福利，及落實勞基法之工作加班時數管控。

關鍵詞：高齡社會、自主生活能力、四大基本照顧

1. 前言

台灣於 2018 年不但邁入高齡社會，同年衛生福利部推動「高齡友善健康照護機構」認證，創造與建構高齡友善、支持、尊重照護體系，提供高齡者更優質完善的長照 2.0 健康照護計畫。台灣預估於 2026 年就會與日本、南韓、新加坡及歐洲部分國家同列為「超高齡社會」，國家發展委員會人口推估至 2065 年我國每 10 人中，約有 4 位是 65 歲以上老年人口（國家發展委員會，2018）。

根據內政部統計處老化指數，自 82 年底 28.24 上升至 2019 年 12 月底更升至 119.8。人口增長數及增幅皆為歷年新低，因高齡少子化下家中無人能照顧高齡者，照顧工作便落在照顧服務員身上（勞動部，2020）。當高齡者因失能或認知障礙住進醫療機構時，連人類最基本的生理需求（包尿布）、及安全需求（被綑綁）皆無法滿足，嚴重傷害這些被照顧者的尊嚴與獨立生活的能力，影響生活品質。自立支援理念為讓被照顧者在協助下逐漸移除尿布、避免約束、擺脫臥床、坐站訓練、自行移位、適當餵食速度，透過照顧者技巧性的引導與專業性照顧提升機構住民的自主生活能力，增進被照顧者生活品質，重拾自信與尊嚴，此照顧模式是未來照顧趨勢（竹內孝仁，2015）。我國政府自 2016 年開始推動長照 2.0 政策後，為因應長期照顧人力需求，提升照顧品質，開始積極培訓照顧服務員，照顧服務員訓練實施計畫 2018 年 5 月 9 日衛部顧字第 1071960347 號公告規定只要年滿 16 歲學歷不限，身體狀況良好者即可參加正式 90 小時培訓，領有結業證書者，2018 年 10 月規定需要具備以下三種資格之一：高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業或領有照顧服務員職類技術士證或領有照顧服務員訓練結業證明書高中職照顧類相關科系畢業或是大學就讀相關科系，取得照顧服務理論與實務相關課程各 2 學分及照顧服務員 40 小時實習時數證明才能報考，來提升照顧服務員素質（衛福部長照專區，2018）。機構從事自立支援照顧模式之照顧服務員，除了一般照顧服務員日常基本工作外也需兼顧家裡，再加入協助高齡者提升自主生活能力之自立支援照顧模式，其所承受的工作壓力可想而知。

這些照顧服務員在工作之餘藉由安排各種休閒活動，讓累積的工作壓力在休閒活動中得到轉化釋放及短暫的忘卻解脫；休閒生活可以促進身心健康、社會人際的擴展、減輕工作壓力，啟發我們的智能，更進一步促進自我實現，增進照顧品質進而提高工作績效，休閒活動是有其必要性；適當的壓力源是促使工作的動力，增強工作績效的源頭，並非所有的壓力源都是負面的，且工作績效主要受工作者個人之動機、能力、思考模式、人格特質與價值觀而有不同之影響。有感於此，故本研究擬以從事自立支援照顧模式之機構照顧服務員為研究對象，探討不同背景變項之照顧服務員其工作壓力之主要來源，並試著了解照顧服務員工作之餘，從事何種休閒活動型態來舒緩身心釋放壓力，以及他們的工作績效如何，探討休閒活動、工作壓力與工作績效三者之相關性，再根據研究結果提出建議與作為後續相關研究之依據，以及機構推動自立支援照顧模式之休閒活動安排參考。

2. 文獻探討

本節依據研究目的分為：(1)自立支援照顧相關研究；(2)照顧服務員之發展與現況；(3)工作壓力理論與相關研究；(4)休閒活動理論與相關研究；(5)工作績效理論與相關研究；(6)工作壓力、休閒活動與工作績效關係之探討，以作為本研究之理論基礎。

2.1 自立支援照顧相關研究

自立支援之照顧在國外由來已久，日本早在 1980 年起開始推動，歐洲各國則 1999 年起，而美國澳洲等從 2000 年起開始（劉立凡、王俞樺，2019）。2011 年，台灣自立支援專業照顧發展協作者：陳聰堅、林靜嫻、林金立

會理事長林金立赴日學習「自立支援」的理論與技術。了解「恢復被照顧者獨立自主生活能力」才是照顧價值的體現，2013年與日本群馬縣元氣村花水木寮結盟，有別於一次性的參訪交流，林金立理事長的團隊放慢腳步細細體會自立支援照顧的每一道精神與執行方法，從主管到照顧服務員一起重練照顧基本功，前前後後赴日交流13次。為了找出答案，這個非營利組織創辦人不惜成本，全心投入。日本竹內孝仁教授於2005年提出「自立支援」照顧三不政策（不臥床、不尿布、不約束），以及飲食、水分、排便與運動的重視，協助長輩提升自主生活能力，減輕照顧負擔（雷若莉，2015）。「自立支援」是日本介護保險的核心精神，兩大原則包含：所有國人都必須維持自己健康、避免失能；所有服務提供單位必須著重讓長者自立生活。台灣則由林金立理事長在2006年就引進，期間因不約束問題觀念上認為會造成被照顧者的傷害，也可能使照顧者由於護理相關照顧人員的反彈，於2014年才在雲林同仁仁愛之家實證成功，其目標為重視及尊重個案自主、自尊的情況下，協助長者有尊嚴地回復其日常生活功能之自立，在長者自己可以做的範圍內鼓勵並協助長者自己完成（林金立，2017）。

2.2 照顧服務員相關研究

台灣照顧服務員早在日治時代1897年即有一年速成班之看護婦講習所，並無專業可言亦無執照，無統一名稱如：護理助理員、護佐、助理護士、家庭看護工、監護工、家事服務員、在宅服務員、居家服務員等（蔡綺妮，2005）。至1924年因應戰時醫療需要及提升護理品質台灣總督府公布台灣看護婦規則，須高校畢業且修業兩年，於此護理助理正式與護士劃分界線，到了1993年命名為病房助理員，1996年改稱病患服務員（林王美園，2005）。至2003年10月27日行政院衛生署醫字第0920216079號令修正發布第8條附表「護理機構設置標準表」，才採用「照顧服務員」一詞。並在2004年開辦照顧服務員職類技術士技能檢定認證制度（阮玉梅，2004）。到了2017年依據長期照顧服務法照顧服務員應依據長服法之「長照人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」訓練課程規劃，須完成90小時核心訓練課程及實習40小時的課程，取得結業證書，或取得照顧服務員職類技術士證。由於全球高齡少子問題，及面臨照顧服務員短缺問題，不但影響個人、家庭，也造成社會國家的整體經濟問題，本國政府也因應我國長期照顧人力需求，提升照顧服務品質，來鞏固我國社會安全體系，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。

依據2018年衛生福利部台灣醫院照顧服務員的工作職責如下：(1)一般事務工作如病床整理、回應叫人鈴等；(2)一般性技術工作(非專業性)如環境介紹、登記輸出輸入量、床欄及冰枕使用、協助檢查及治療準備等；(3)住民之身體清潔與舒適照護如身體各部位之清潔與大小便及便後清潔協助、更換尿布或衣物及床單等；(4)排泄照護如倒蓄尿袋、協助人工肛門便袋之更換清潔；(5)膳食與給藥；(6)舒適與活動。協助翻身與拍背、姿位改變活動、協助輔具使用等。安全維護如床輪與床欄固定、協助與注意住民身體各種管路之通暢、防止跌倒等；(7)他如餵食與清潔、水分補充等，皆屬其工作範疇（衛生福利部，2018）。

由此可知機構之照顧服務員工作非常繁瑣，再加上以自立支援照顧模式不尿布、不臥床與不約束的目標，重視被照顧者的尊嚴，協助他們提升生活自主與獨立生活的能力。改變台灣照顧模式，因為害怕被照顧者跌倒，以安全第一與避免糾紛的觀念而強制約束臥床；因被照顧者可能來不及去廁所而包尿布，這些以往的長照體制形成了「我是為你好」的常規。自立支援照顧模式的照顧服務員必須改變過去照顧觀念，除了完成基本照顧外，也要了解及解決被照顧者的個別需求，給予適當的協助與鼓勵，幫助他們回復自主生活能力。故本研究欲探討機構實施自立支援照顧模式照顧服務員之工作壓力情形、參與何種休閒活動與工作績效之相關情形。

2.3 工作壓力相關研究

Holmes 與 Rahe (1967)兩位精神科醫師研究發現生活壓力主要的原因來自「改變」，改變單位愈大生活壓力也愈大。依據 Selye Hans (1974)年之壓力理論定義，將壓力視為環境適應性的反應，對外在環境刺激造成生物體身體、心理及行為所造成的影響。Henry 與 Stephens (1977)研究指出生活事件會影響生理健康、心理不平衡而恐慌及憂鬱發生，甚至影響人際關係。蘇東平與卓良珍(1981)兩位心理醫師認為壓力並不是全然來自於不幸或不好的事件，有些令人歡欣節慶放假甚至結婚等也可能造成壓力，因此壓力來自於事件影響強度而非性質。心理學家高尚仁(1996)指出工作上的壓力不單單指工作本身，還有工作上的人際關係、工作分配問題、工作之時間壓力問題等等都可能影響我們身體及心理的健康。另心理學者潘正德翻譯了 Greenberg (1998)書，內容指出任何一個工作者在他的工作上，都有可能承擔某種程度的壓力。這些壓力源除了工作本身的性質，還有工作者在組織中的角色，甚至生涯發展的問題，另外工作中的人際關係以及組織的結構和氣氛等等，然這些壓力源也牽扯至工作者本身工作之外，如家庭問題，生活危機，財務困難和環境因素等等，這些諸多的壓力因素，足以致使工作者本身職業上不健康的情形，甚至發病。對機構高齡者照顧工作之第一線工作人員照顧服務員來說，因現今衛生福利部高度重視病人安全議題，但人力短缺造成照顧人員工時增長工作負荷過重，造成照顧者身體及心理危害，也影響照顧態度及品質，影響病人安全。

依據上述文獻，茲將工作壓力來源構面分成個體本身因素與個體本身以外之資源條件因素：(1)個體本身因素：生理狀況、心理特質；(2)個體本身以外之資源條件因素：物理性資源條件、社會性資源條件，如表 1 所示。

表 1. 工作壓力的來源

工作壓力壓力來源		內容
個體本身因素	生理狀況	個體健康方面問題與威脅
	心理特質	包含自我概念、人格傾向、認知模式、期望標準與問題解決的能力等
個體本身以外之資源條件因素	物理性資源條件	包含財務狀況、醫療照顧系統、環境設施
	社會性資源條件	包含社會福利、救助或服務、社會支持網絡

個人背景變項與工作壓力關係之研究，根據文崇一學者(1990)之台灣居民的休閒生活一書中提到，其研究發現台北都會區影響休閒行為主要變項以教育程度、年齡、性別為比較密切關係。現在多元社會多面向且本研究涵蓋台灣東、西、南、北部，且以工作壓力、休閒活動與工作績效三個變數與個人背景加以探討，故茲從性別、年齡、機構從事自立支援年資、是否為家庭經濟主要來源、目前每月平均薪資（含獎金、加班費）、教育程度、婚姻狀況、宗教信仰、工作地點、除固定排班外，因照顧工作需額外加班之時數，將三位研究員研究結果作整理歸納，以作為後續解果討論，如表 2 所示。

表 2. 工作壓力與個人背景變項之相關研究

研究者對象 背景變項	林威廷(2015) 臺南機構照顧服務員	陳國華(2016) 照顧服務員	林麗鳳(2018) 居家照顧服務員
性別	○	○	○
年齡	●	●	●
工作年資	●	●	○
是否為家庭經濟主要來源	X	●	●
平均薪資	●	●	●
教育程度	●	●	●
婚姻狀況	●	●	○
宗教信仰	X	X	○
工作地點	X	X	X
加班時數	X	X	X

標示說明：●表示研究之背景變項結果達顯著水準
 ○表示研究之背景變項結果未達顯著水準
 X表示研究之背景變項結果未被研究者納入

綜合上述，本研究者發現：在照顧服務員不同背景變項與工作壓力之關係探討，研究結果不盡相同，且依各個變項所分析出之結果亦有所差異，故本研究者認為從事自立支援照顧之照顧服務員依其個人背景因素對工作壓力之關聯性仍值得探討比較。

2.4 休閒活動相關研究

Kelly (1972)根據人的需求將休閒活動分成四大類：無目的的休閒活動、補償性和恢復性的休閒活動、人際性和情感性的休閒活動、角色義務式休閒活動。Dumazedier (1974)論述活動觀點亦建

構在時間觀點上，為滿足個體需求、自在快樂放鬆的活動行為。文崇一(1990)將休閒活動狹隘定義為工作之外，自主且自由控制時間與金錢下，並獲得健康愉悅所從事的活動。廣義定義則為獲得身心健康而主動參與並積極、增進社會參與能力與知識的獲得，只要是能提供健康愉悅生活經驗者都可稱為休閒。Bammel (1992)則認為休閒是一種態度、狀態與心理狀況，完全取決於個人內在的心理狀態學者，強調休閒活動自由放鬆的重要性及其在產生滿意度或成就感方面的核心作用。

休閒活動在現代社會多元化，分類的標準也因各家學者研究目的及對象，還有因時代潮流變化而有所差異，非單一理論一概而論，需全面性綜合才能得到壓力釋放身心靈超然解脫，休閒活化身心靈才能達到身體健康、心理安適、社會祥和人際溝通良好的狀態，全面且多元多樣休閒面面俱到。Kelly 將休閒活動依類型分析：可分為主觀分類法、因素分析法及多元尺度評量法三種分類法。1990 年文崇一依因素分類法將休閒活動分成若干類，並依據此分類的叢聚特性命名。分類的統計單位有活動參與的行為模式、參與的次數、程度或頻率等。此方法的優點是量化且客觀分成社交性、合作性、藝術性、競賽性、體育性、戶外運動性、知識性、康樂性、閒逸性、休憩性、社交服務性、親子性、作業性、室內運動性等等。

本研究依據上述文獻將休閒活動分成六大類——技藝性活動、知識性活動、社交性活動、娛樂性活動、體力性活動、休憩性活動等，並將六大類休閒活動種類及其效益與包含項目如表 3。

個人背景變項與休閒活動關係之研究，茲從性別、年齡、機構從事自立支援年資、是否為家庭經濟主要來源、目前每月平均薪資（含獎金、加班費）、教育程度、婚姻狀況、宗教信仰、工作地點、除固定排班外，因照顧工作需額外加班之時數研究結果作整理歸納，並將三位研究員研究結果作整理歸納，以作為後續結果討論，如表 4 所示。

表 3. 六大類休閒活動種類（構面）及效益與包含項目

休閒活動（構面）	活動效益	包含項目
技藝性活動	讓人們有學習充電的機會，啟發人們的創造力、發揮想像力，找到自己的興趣，表現自我及發揮所長的機會。	樂器、攝影、烹飪、雕刻、園藝、手工藝、美容美髮等
知識性活動	讓人們有求知欲的滿足感，及獲得視覺觸覺等感官上的喜悅感，使心靈成長自我滿足。	教育、閱讀、上網、逛書店、參與藝文活動、寫作、文學欣賞等。
社交性活動	讓人們能有機會擴充人際，參與社交活動機會，並能將所學服務他人的機會，不致產生孤獨感。	參與公益活動、各種志工、拜訪朋友、宗教活動、政治活動等
娛樂性活動	讓人們能藉由活動增加生活的色彩及變化，達到心情放鬆的效果。	逛街購物、出國旅遊、去 KTV 唱歌、看電影、聽音樂、打牌等
體力性活動	讓人們藉由體力性活動流汗排毒健身，預防退化及排便順暢，提升生活品質。	郊遊踏青、球類運動、體操、舞蹈、溜直排輪、武術等
休憩性活動	讓人們達到精神紓壓效果，並能陶冶心智，利用靜態緩和的活動達到身心靈的提升。	賞花、散步、遛狗、陪家人、泡溫泉等

表 4. 休閒活動與個人背景變項之相關研究

研究者對象 背景變項	陳雅慧(2009) 台東醫院護理人員	林威廷(2015) 臺南機構照顧服務員	徐詔麒(2017) 花蓮照顧服務員
性別	○	●	●
年齡	○	●	●
工作年資	○	●	●
是否為家庭經濟主要來源	X	X	X
平均薪資	●	●	X
教育程度	●	●	●
婚姻狀況	●	●	●
宗教信仰	X	X	X
工作地點	X	X	X
加班時數	X	X	X

標示說明：●表示研究之背景變項結果達顯著水準
 ○表示研究之背景變項結果未達顯著水準
 X表示研究之背景變項結果未被研究者納入

綜合上述本研究者發現：在照顧服務員不同背景變項與休閒活動之關係探討，研究結果不盡相同，且依各個變項所分析出之結果亦有所差異，故本研究者認為從事自立支援照顧之照顧服務員依其個人背景因素對休閒活動之關聯性仍值得探討比較。

2.5 工作績效相關研究

工作績效顧名思義為在工作所從事行為所得的成績；績效是員工所做的工作中，對實現企業的目標具有效益和貢獻；績效是在特定的時間內，由特定的工作職能或活動產生的產出紀錄；績效是員工在實現組織或部門目標的過程中，對於組織和部門的貢獻度，以及在過程中表現出來的行為。對於機構而言則是機構員工從事行為在數量（生產力）、質量（效用）及效率等方面完成的情況及評價。因此，工作績效是可以測量及評估的（蔡篤村，1991）。工作績效取決於七個因素：(1)公司或機構之目標；(2)工作表現之標準；(3)對於工作目標表現之反應或稱反饋；(4)工作表現的機會；(5)培訓員工的條件；(6)接受培訓後之能力是否能學以致用；(7)引起員工積極性工作之方法動機。決定因素是目標和動機。這七個因素間相互關連相輔相成，才能提高工作績效，為公司或機構帶來實質的利益（邱天欣譯，2002）。

根據文獻影響工作績效來源，以機構內照顧服務員而言，有來自機構軟體與硬體環境、管理準則及工作分配問題、對工作期待與福利或薪資及升遷管道、工作角色認同與參與工作動機等。因此想要提高照顧品質，重視這些影響因子來提升工作績效。茲將影響工作績效之相關因素整理如表 5 所示。

表 5. 影響工作績效之因素（構面）

工作績效相關因素	內容	參考文獻
參與動機	家庭考慮重於工作要求、工作不符合期待、家庭危機、離鄉背井、強烈的工作動機受到挫折、以非整合性的手段來滿足動機、工作知識不足	曾洧菁譯 (2004) 蔡篤村 (1991) 閔燕燕 (2012) 邱天欣譯 (2002) 高翠霜譯 (2000)
組織中的角色	充分了解或釐清自己在工作中的角色功能，不致負荷過重或功能不足，才能將工作壓力減到最低、了解工作角色能在有限時間內安排工作順序，順利完成指定作業、當工作角色模糊不清容易導致挫敗與壓力產生，須了解組織晉升標準及扮演好工作角色，才能符合組織結構目標的期待、當在組織中主管間期待不同且沒達成共識，容易造成下屬員工不知所云及壓力產生，進而影響工作績效	
工作不滿足	強烈的工作動力既受到挫折、以非整合性的手段來滿足動機、個人的工作標準過低	
工作環境與工作本身	工作本身的問題：如噪音、粉塵、化學毒素、過冷或過熱工作環境、刺激的氣味等、經濟壓力的消極影響、地理位置的消極影響	
工作量	不適當的管理標準或準則、過多的工作量、無效的管理方式、工作要求與文化價值間的衝突、工作分配不均、工作體位性重複性高	

個人背景變項與工作績效關係之研究，茲從性別、年齡、機構從事自立支援年資、是否為家庭經濟主要來源、目前每月平均薪資（含獎金、加班費）、教育程度、婚姻狀況、宗教信仰、工作地點、除固定排班外，因照顧工作需額外加班之時數研究結果作整理歸納，且將三位研究員研究結果作整理歸納，以作為後續結果討論如表 6 所示。

表 6. 工作績效與個人背景變項之相關研究

研究者對象 背景變項	蔡麗珍(2007) 照顧服務員	陳月慧(2008) 機構照顧服務員	林麗鳳(2018) 居家照顧服務員
性別	○	○	○
年齡	○	○	●
工作年資	○	○	●
是否為家庭經濟主要來源	X	X	●
平均薪資	●	●	●
教育程度	○	●	●
婚姻狀況	○	●	●
宗教信仰	X	X	●
工作地點	X	X	X
加班時數	X	X	X

標示說明：●表示研究之背景變項結果達顯著水準
○表示研究之背景變項結果未達顯著水準
X表示研究之背景變項結果未被研究者納入

綜合上述，本研究發現：在照顧服務員不同背景變項與工作績效之關係探討，研究結果不盡相同，且依各個變項所分析出之結果亦有所差異，故本研究認為從事自立支援照顧之照顧服務員依其個人背景因素對工作績效之關聯性仍值得探討比較。

2.6 工作壓力、休閒活動與工作績效之關係與討論

蔡麗珍(2007)研究顯示照顧服務員工作承諾與工作滿足及行為表現有顯著正相關、工作滿足與工作表現部分呈顯著正相關，表示愈認同其工作環境，以及對工作愈保持滿足的心情，還有高工作承諾即積極工作態度、努力工作者，其工作表現也愈好。雖然照顧服務員工作繁忙，但工作壓力需要有出口，運用各種靜態或動態休閒活動來紓解壓力，才能提高工作績效。林威廷(2015)研究發現台南機構照顧服務員工作壓力皆偏高，仍以工作本身感到壓力最大，其次為自各方面所帶來之壓力，包括工作本身、個人因素、組織內部及組織外部，不只是為單一方面之壓力；而其休閒參與頻率意願偏低，認為照顧服務員工作需要陪伴照顧住民，體力勞動所需消耗甚多，若住民配合度不佳，所帶來的情緒影響，更增加其心理與身理的負擔，因此其紓解壓力方式多以放鬆身體方面的活動為主，從事的休閒活動亦偏向靜態休閒活動；在其研究發現過去研究顯示休閒參與和工作壓力成微弱或無相關，較少文獻發現休閒參與及工作壓力有正相關性。林麗鳳(2018)研究顯示工作投入、工作滿足與工作表現之間有顯著相關，認為居家照顧服務員在工作方面投入愈用心，以及對工作愈保持積極態度，努力工作，其工作滿足也會愈高；工作投入之工作承諾與工作態度及行為表現有顯著正相關，認為有高工作承諾之照顧服務員，對工作愈保持積極態度，努力工作者，其工作表現也會愈好。

以上相關研究都以照顧服務員或居家照顧服務員為研究對象，顯見照顧服務員工作壓力偏高、而且休閒活動也屬於靜態方面與工作績效之間也有顯著相關。而本研究對象乃機構實施自立支援照顧模式之照顧服務員，除一般照顧工作之外更需注重被照顧者的自尊、協助其自主能力的回復等自立支援照顧觀念的實施，故本研究以探討自立支援照顧機構之照顧服務員其工作壓力來源，參與何種休閒活動與工作績效之相關性，有其研究之重要性。

3. 研究方法

本研究旨在探討機構從事自立支援照顧模式之照顧服務員，其工作壓力來源、休閒活動參與情形及工作績效之相關研究。採橫斷式研究設計，參考文獻之後自行設計問卷，經過三位專家效度分析，再經過預試分析結果編製正式問卷。問卷調查將母體依台灣地理位置區分成北部、中部、南部及東部從事自立支援照顧之機構，透過網路問卷採集群抽樣再依簡單隨機抽樣方式來收集研究的資料，並以信度分析、描述性統計及獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析與迴歸分析等進行統計分析，以期達成研究目的。

3.1 研究架構與研究假設

本研究依據相關文獻的探討以及針對研究目的，設計出本研究架構如圖 1，研究架構分為四變項：以自立支援照顧機構之照顧服務員個人背景為自變項，再分別以工作壓力、休閒活動與工作績效做為依變項作相關項研究。

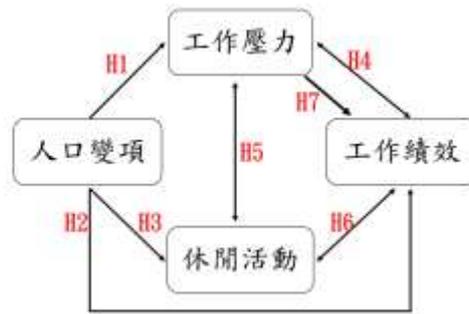


圖 1. 研究架構圖

研究假設說明如下：

H1：不同人口變項在工作壓力上有顯著差異。

H2：不同人口變項在工作績效上有顯著差異。

H3：不同人口變項在休閒活動上有顯著差異。

H4：工作壓力與工作績效有顯著相關性。

H5：工作壓力與休閒活動有顯著相關性。

H6：工作績效與休閒活動有顯著相關性。

H7：工作壓力作為預測變項，假設工作壓力對工作績效達預測力顯著水準。

3.2 研究對象與問卷設計編製

本研究之對象母群體為台灣機構從事自立支援照顧模式之照顧服務員。研究變項之構面參考多位學者相關研究，探討機構從事自立支援照顧模式照顧服務員個人背景變項、工作壓力、休閒活動與工作績效等四部分，各變項相關內涵說明如下：研究問卷設計構面分為：(1)人口統計變項：包括受試者之性別、年齡、機構從事自立支援年資、是否為家庭經濟主要來源、目前每月平均薪資（含獎金、加班費）、教育程度、婚姻狀況、宗教信仰、工作地點、除固定排班外，因照顧工作需額外加班之時數共 9 題；(2)工作壓力構面：生理狀況、心理特質、物理性資源條件、社會性資

源條件等四個因素共 16 題；(3)休閒活動構面：知識性活動、娛樂性活動、體力性活動、社交性活動、技藝性活動、休憩性活動等六個因素共 18 題；(4)工作績效構面：參與動機、組織中角色、工作不滿足、工作環境、工作量等五個因素共 15 題，合計 58 題。除第一部分採用非計量的名目尺度、簡單態度尺度、順序尺度和區間尺度外，其餘則採用李克特(Likert)五點量表作為測量尺度(林嵩麟、王志鵬，2010)。

3.3 問卷之信效度分析

本研究問卷設計係參考相關文獻及研究予彙整分析編製成原始問卷，初步符合表面效度。續將問卷編輯成專家審核之格式，並與指導教授討論後函請三位專家領域學者進行問卷修正，針對問卷用詞、邏輯及研究目的設計，協助效度評鑑並提供建議，再根據指導意見修正問卷內容，藉此提高本研究正式問卷之完整性及適切性，相關匿名學者名單如表 7。

問卷效度審查經由學者專家評鑑內容題項後，提供修正意見。在問卷的第一部分「個人基本資料」題項中，有一位學者專家建議增加加班時數調查，故人口統計變項由 9 題增加至 10 個題項，其餘之工作壓力、休閒活動與工作績效等並無刪題，多為用字遣詞上須與主題做連結之潤飾建議，因此總題數從 58 題增至 59 題。

表 7. 本研究問卷編制專家學者背景

專家姓名 (依姓氏筆畫排列) 專家代碼	服務機構與職稱/職稱
學者 A	南開科技大學福祉科技與服務管理系/副教授
學者 B	國立暨南大學助理教授兼埔基長照教學中心教學組長
專家 C	台灣自立支援學院副院長兼 台灣自立支援照顧專業發展協會秘書長

預試問卷實施依據 1991 年 Lois Oksenberg 等學者在其研究期刊文獻記載自行編修或整併各家問卷經專家效度後之預試樣本數，要求並不多 25~75 份即可，另一位學者 Gay (1992)在期刊發表統計分析的需求調整抽選的樣本數，相關分析研究樣本數至少 30 份。發出預試問卷 30 份，總計回收問卷 30 份，實施日期自 2020 年 2 月 19 日開始，至 2 月 29 日完成，共計 10 天，本研究預試以 SPSS 22.0 統計套裝軟體處理，進行各題項之整體信效度考驗。並依據預試問卷結果編制正式問卷。為檢測構面一致性與穩定性及問卷的可用性，茲將預試問卷每個構面因素做信度分析，以確認題目與構面的平均數及標準差，根據 Guilford (1965)提出 Cronbach's alpha 係數來進行問卷信度的檢定， α 係數愈大顯示因素各問項間的相關性愈大，即內部相關性愈高，當 α 值大於 0.7 代表高信度，介於 0.70 與 0.35 間的信度尚可，小於 0.35 則表信度低。本研究預試問卷結果之工作壓力構面之 alpha 係數是 0.73，表示因素中的題目間有高度的內部一致性；休閒活動構面之 alpha 係數是 0.93，表示因素中的題目間有高度的內部一致性；工作績效構面之 alpha 係數是 0.66，表示因素中的題目

間有中度的內部一致性。就整體而言本研究之浴室問卷工作壓力、工作績效及休閒活動三構面的 Cronbach's alpha 係數在 0.66-0.93 間，表示有中度甚至高度的信度如表 8。

表 8. 預試問卷總體信度與各構面信度統計表(N=30)

量表種類/項目個數	α 係數值	量表種類/項目個數	α 係數值
總體構面/49	0.85	工作壓力構面/16	0.73
休閒活動構面/18	0.93	工作績效構面/15	0.66

3.4 正式問卷與研究工具

本研究問卷經專家效度修正以及預試分析後，編製成正式問卷，將母體依據社團法人台灣自立支援照顧專業發展協會之自立支援推動現況，2020 年全台灣已經有超過 130 家長照機構導入自立支援照顧模式，由於缺乏確切的母體參數指標，本研究欲了解各區域之照顧服務員可能影響對工作壓力、休閒活動與工作績效之知覺感受不同，按地理區域分成北部、中部、東部與南部，採集群抽樣方式，再以簡單隨機方式抽樣增加母體代表性之檢定。茲以一家機構 30 名計算，共 3900 名照服員為計算母樣總數，本研究問卷基於 95% 信心水準，具有 $\pm 5\%$ 的誤差所計算樣本數為 350 份問卷。研究者大都以 Google 網路問卷，經由台灣自立支援照顧發展協會秘書長轉知各自立支援社群網站，或透過電話查詢與各機構主任連絡寄發至機構信箱，透過僅限一次回覆設定網路問卷，小部分以寄發紙本方式，資料蒐集期間自 2020 年 5 月 21 日至 2020 年 6 月 4 日止，共計 15 天，回收 360 份問卷，去除填寫不完整無效問卷 2 份，有效問卷 358 份，有效樣本回收率約 99%。

本研究依 SPSS 研究方法將有效問卷進行資料編碼與統計分析與假設驗證，對於個人背景變項採描述性統計之次數分配表包括次數、百分比、平均數以及標準差等來分析了解各變項間分布情形；以獨立樣本 t 檢定比較分析性別對於工作壓力、休閒活動與工作績效三個構面間有無顯著差異；運用單因子變異數分析個人其餘個人屬性變項對於工作壓力、休閒活動及工作績效三構面間有無顯著差異；以及利用相關性分析來了解工作壓力、休閒活動與工作績效各構面影響程度，需進行各因素之間相關性的探討。本研究以 Pearson 積差相關分析，將樣本資料求得的相關係數列表分析；為了進一步瞭解各構面之間的因果關係，分別以工作壓力為自變項，工作績效為依變項，進行多元迴歸分析等統計方法進行實證分析。

4. 資料分析結果與討論

資料統計分析結果依個人基本資料、休閒活動、工作壓力與工作績效各構面等探討問卷調查後之統計結果，分列如下：

4.1 照顧服務員樣本問卷基本資料統計分析與討論

自立支援機構照顧服務員基本資料統計分析由表 9 結果得知，女性最多占 85.5%；年齡 46-55 歲最多占 33.8%，而 45 歲以下共占 45.3%；學歷以大學（含專科）所占比例最高 38.3%；已婚最多占 33.5%；服務年資未滿 1 年所占比例較高 26.8%，其次是 1-3 年占 26.0%，顯示有越來越多高教育水準的年輕照顧服務員加入自立支援照顧模式；薪資以 25000-30000 元占最多 34.9%；有 59.5% 為家庭主要經濟來源；宗教信仰多為佛教；中部樣本數最多占 32.1%；除固定排班外，因照顧工作需額外加班之時數最多的是 0-1 小時占 55.3%，超過 1 小時以上占 44.7%，顯示從事自立支援之機構照顧服務員常有加班情形。

表 9. 照顧服務員個人變項描述統計表(N=358)

變項	類別	次數	百分比
性別	女	306	85.5
	男	52	14.5
年齡	25 歲以下	11	3.1
	26-35 歲	60	16.8
	36-45 歲	91	25.4
	46-55 歲	121	33.8
	56-60 歲	39	10.9
	60 歲以上	36	10.1
教育程度	國中（含）以下	88	24.6
	高中/職	120	33.5
	大學（專）	137	38.3
	碩士	12	3.4
	博士	1	0.3
婚姻狀況	未婚	76	20.9
	已婚	195	53.7
	同居	11	3.0
	喪偶	24	6.6
	離婚	52	14.3
機構從事自立支援服務年資	未滿一年	96	26.8
	1-3 年	93	26.0
	3-5 年	39	10.9
	5-7 年	26	7.3
	7-9 年	20	5.6
	9 年以上	84	23.5
您是否為家庭經濟主要來源	是	213	59.5
	不是	130	36.3
	其他	15	4.2
目前每月平均薪資（含獎金、加班費）	25000 元以下	84	23.5
	25000-30000 元	125	34.9
	30000-35000 元	77	21.5
		33	9.2

	35000-40000 元	19	5.3
	40000-45000 元	20	5.6
	45000 以上		
宗教信仰	佛教	101	28.2
	道教	94	26.3
	基督教	43	12.0
	天主教	9	2.5
	回教	1	0.3
	一貫道	12	3.4
	無或其他	98	27.4
工作地點	北區：基隆、台北、桃園、新竹、苗栗	47	13.1
	中區：台中、南投、彰化、雲林	115	32.1
	南區：嘉義、台南、高雄、屏東	95	26.5
	東部：宜蘭、花蓮、台東	101	28.2
除固定排班外， 因照顧工作需 額外加班之時數	0-1 小時	198	55.3
	1-2 小時	67	18.7
	2-3 小時	31	8.7
	3 小時以上	62	17.3

依據上述研究結果討論：在 358 位照顧服務員中女性多於男性，與蔡麗珍(2007)、林麗鳳(2018)的研究相似，男女比例兩者差距甚多，原因分析為目前國人對於照顧工作仍保有傳統女性照顧觀念有關。已婚居多亦與蔡麗珍(2007)、林麗鳳(2018)的研究相似，原因分析為現階段社會普遍為雙薪家庭來因應家庭支出。年齡在 26-55 歲的區間居前三名，與蔡麗珍(2007)、林麗鳳(2018)的研究皆以 51 歲以上照顧服務員居多明顯不同，原因分析為自立支援照顧工作理念已被年輕族群所接受。教育程度以大學（專）最多，其次是高中（職），與蔡麗珍(2007)、林麗鳳(2018)的研究結果為國高中最多，而大學排名在後亦明顯不同，原因分析為自立支援照顧工作理念為高學歷之照顧服務員所認同而加入照顧工作。服務年資以未滿一年以及 1-3 年居多，與蔡麗珍(2007)、林麗鳳(2018)的研究結果為平均年資 5.5 年與 4 年以上最多明顯不同，原因分析為自立支援照顧於 2016 年才在雲林同仁仁愛之家實證成功，且在近幾年積極推廣，使得新進生力軍增多。大都為家庭主要經濟者與林麗鳳(2018)的研究相似，原因分析為本研究之照顧服務員年齡區間 26-55 歲正處於家庭經濟開發者的角色。每月平均薪資為 25,000-30,000 最多，與林麗鳳(2018)的研究結果相似，而與蔡麗珍(2007) 10,000-20,000 薪資明顯增加，原因分析為近幾年老年人口快速增加進入高齡社會，政府的重視與民間的需求量倍增，使得照顧服務員薪水提升許多。宗教信仰以佛教以及道教居多，結果與林麗鳳(2018)的研究結果相似，原因分析為我國還是以傳統佛家與道家的信仰為主。工作地點以中部之照顧服務員最多，原因分析為自立支援照顧由中部雲林同仁仁愛之家開始向外推廣，因為地利之便使得中部加入之機構最多。加班時數雖然 0-1 小時最多，但也有將近一半的人加班超過一小時以上，原因分析為自立支援照顧需要更專業且更有耐心的協助及引導被照顧者，使其邁向自立自主的生活模式而延長照顧時間。

4.2 照顧服務員之工作壓力、休閒活動與工作績效描述性統計分析與討論

照顧服務員工作壓力之描述性統計分析

照顧服務員在工作壓力調查結果顯示整體平均數為 3.39，介於「普通」和「同意」之間，表示自立支援照顧機構之照顧服務員工作壓力偏高。工作壓力四因素中，以「社會性資源條件」因素最高、「物理性資源條件」因素最低。此研究結果與林威廷(2015)研究照顧服務員最高工作壓力來自工作環境明顯不同。本研究之自立支援照顧機構照顧服務員最高的工作壓力來自於社會性資源條件也就是來自機構內同事間工作氣氛或機構支持、協助以及保險、福利等。如表 10 工作壓力構面部分所示。

照顧服務員休閒活動描述性統計分析

照顧服務員在休閒活動調查結果顯示整體平均數為 3.45，介於「普通」和「同意」之間。說明照顧服務員對參與休閒活動態度的認同感持正向且肯定的，休閒活動六因素平均數以「知識性活動」同意參與最高，而「體力性活動」則最為不認同參與。此研究結果與林威廷(2015)研究照顧服務員休閒參與度頻率偏低，尤其是文化活動類最低明顯不同。自立支援照顧機構之照顧服務員下班後，還是常參與靜態性休閒活動以增加照顧知能，比例上較少從事體力性活動。如表 10 休閒活動構面部分所示。

照顧服務員工作績效之描述性統計分析

照顧服務員在工作績效調查結果顯示整體平均數為 3.41，介於「普通」和「同意」之間。工作績效各因素平均數依序最高為「參與動機」。顯示照顧服務員在工作績效方面照顧服務員對於參與自立支援照顧參與動機的重視及認同，能從中獲得成就感與發揮所長且能清楚對於自立支援照顧模式能提升工作效率與自我協同能力。如表 10 工作績效構面部分所示。

表 10. 照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效描述性統計(N=358)

構面	因素	平均數	標準差	排序
工作壓力	生理狀況	3.35	0.994	3
	心理特質	3.37	1.016	2
	物理性資源條件	3.13	1.057	4
	社會性資源條件	3.69	0.890	1
休閒活動	知識性休閒活動	3.62	0.847	1
	娛樂性休閒活動	3.46	0.832	3
	體力性休閒活動	3.33	0.737	6
	社交性休閒活動	3.35	0.792	5
	技藝性休閒活動	3.42	0.786	4
	休憩性休閒活動	3.51	0.787	2
工作績效	參與動機	3.58	0.907	1
	組織中角色	3.57	0.829	2
	工作不滿足	3.5	0.822	3
	工作環境	3.32	0.921	4
	工作量	3.11	0.843	5

4.3 照顧服務員不同背景變項對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

本研究將以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析進行不同背景變項對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析，若達顯著差異 $p < .05$ ，各組間有差異，需做事後檢定。同質性 Levene 檢定中， $p > .05$ ，需透過 Scheffe 檢定分析進行事後比較；若 $p < .05$ ，需透過 DunnettT3 檢定分析進行事後比較。

不同性別變項對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以獨立樣本 t 檢定，從研究結果得知不同性別變項對於工作壓力、休閒活動或工作績效各構面皆無顯著差異。此研究結果與林麗鳳(2018)研究照顧服務員之性別對於工作壓力及工作績效無顯著差異結果相似，而與林威廷(2015)研究照顧服務員之性別與工作壓力無顯著差異相似，而其性別與休閒活動有顯著相關明顯不同。

不同年齡層變項對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析，不同年齡層對於工作壓力及工作績效兩構面不具顯著差異，表示不因年齡大小而影響工作壓力及工作績效。而從表 11 分析結果得知不同年齡層對於參與休閒活動構面之差異性具顯著差異，須做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p = .328 > 0.05$ ，透過 Scheffe 法檢定，結果各組別間未達顯著差異。從研究結果得知以平均數而言 25 歲以下參與休閒活動態度明顯大於 60 歲以上，而且參與平均依年齡高低排序遞增，顯示年紀愈輕參與意願愈高，年輕照顧服務員比較有活力，在工作之餘有比較高的意願參與休閒活動。此研究結果與陳雅慧(2009)研究照顧服

務員年齡會影響工作壓力，但不會影響休閒參與結果與本研究明顯不同。而林威廷(2015)、林麗鳳(2018)研究照顧服務員對於工作壓力與休閒參與或工作生活品質皆有顯著差異，有些許差異。

表 11. 照顧服務員不同年齡層對休閒活動之差異分析(N=358)

構面	變項 年齡層	平均數	F 檢定/t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
休閒活動	①25 歲以下	3.83	F=0.30	p=.030 有顯著差異	Scheffe 法檢定 各組別間 未達顯著差異
	②26-35 歲	3.55			
	③36-45 歲	3.47			
	④46-55 歲	3.44			
	⑤56-60 歲	3.31			
	⑥60 歲以上	3.27			

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

機構從事自立支援不同工作年資對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析，從事自立支援不同工作年資對於工作壓力及休閒活動兩構面不具顯著差異，表示工作年資長短不會影響工作壓力及休閒活動上。從表 12 分析結果得知從事自立支援不同工作年資對於工作績效態度具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=.000 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，研究結果顯示從事自立支援照顧年資會影響工作績效，未滿一年與 5-7 年較贊同自立支援照顧模式。此研究結果與林威廷(2015)研究照顧服務員工作年資對工作壓力與休閒參與有顯著差異明顯不同，與陳雅慧(2009)研究照顧服務員工作年資對工作壓力，但其對休閒參與無顯著差異本研究與其略有不同。

表 12. 照顧服務員不同工作年資對工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 工作年資	平均數	F 檢定 /t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
工作績效	①未滿一年	3.30	F=3.27	p=.007 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ①>② ①>⑥ ④>② ④>⑥
	②1-3 年	3.12			
	③3-5 年	3.20			
	④5-7 年	3.33			
	⑤7-9 年	3.22			
	⑥9 年以上	3.13			

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

是否為家庭經濟主要來源對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析結果得知，是否為家庭經濟主要來源對自立支援照顧機構之照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效態度三構面皆不具顯著差異，此研究結果與林麗鳳(2018)居家照顧

服務員為主要經濟者對工作價值觀、工作生活品質、工作壓力會有顯著差異明顯不同。顯示是否為家庭經濟主要來源不會影響自立支援照顧機構之照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效。

目前每月平均薪資（含獎金、加班費）不同對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析從表 13 分析結果得知，每月平均薪資不同對於工作壓力、休閒活動與工作績效皆具顯著差異，皆需做事後檢定。對於工作壓力方面，在同質性 Levene 檢定中， $p=.037 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，結果得知「25,000-30,000 元」與「40,000-45,000 元」對工作壓力反應有顯著差異。研究顯示以薪資而言可能來自工作階層不同，所負擔的工作壓力反應也有所差別；對於休閒活動方面在同質性 Levene 檢定中， $p=.368 > \alpha=0.05$ ，需透過 Scheffe 檢定，結果顯示「45,000 元以上」與「25,000 元以下」對參與休閒活動的態度有顯著差異，研究平均數顯示薪資多寡明顯影響參與休閒活動態度，表示薪資高低會影響參與休閒活動意願；對於工作績效方面在同質性 Levene 檢定中， $p=.004 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，結果「25,000-30,000 元」與「30,000-35,000 元」對工作績效的態度有顯著差異，顯示薪資高低會影響工作績效。此研究結果與陳雅慧(2009)照顧服務員薪資僅對休閒參與有顯著差異不同、與林威廷(2015)、林麗鳳(2018)每月平均薪資不同對於工作壓力、休閒活動或工作生活品質皆有顯著差異相似，本研究自立支援照顧機構之照顧服務員不同薪資對於工作壓力、休閒活動與工作績效皆具顯著差異。

表 13. 不同每月平均薪資對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 每月平均薪資	平均數	F 檢定 /t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
工作壓力	①25,000 元以下	3.05	F=2.356	p=.040 具顯著差異	Scheffe 檢定 ②>⑤
	②25,000-30,000 元	3.10			
	③30,000-35,000 元	2.95			
	④35,000-40,000 元	2.95			
	⑤40,000-45,000 元	3.02			
	⑥45,000 元	2.76			
休閒活動	①25,000 元以下	3.29	F=3.91	p=.002 具顯著差異	Scheffe 檢定 ⑥>①
	②25,000-30,000 元	3.43			
	③30,000-35,000 元	3.46			
	④35,000-40,000 元	3.53			
	⑤40,000-45,000 元	3.71			
	⑥45,000 元	3.80			
工作績效	①25,000 元以下	3.16	F=6.10	.000 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ②>③
	②25,000-30,000 元	3.26			
	③30,000-35,000 元	3.07			
	④35,000-40,000 元	3.14			
	⑤40,000-45,000 元	3.52			
	⑥45,000 元	3.30			

註：*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

不同教育程度對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析不同教育程度對於工作壓力不具顯著差異，顯示不因教育程度高低而影響工作壓力；從表 14 分析結果得知不同教育程度對於參與休閒活動與工作績效皆具高度顯著水準，皆需做事後檢定。休閒活動方面在同質性 Levene 檢定中， $p=0.01 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，結果顯示「大學（專）」與「國中（含）以下」、「大學（專）」與「高中職」、「高中職」與「國中（含）以下」對參與休閒活動的態度有顯著差異；高中職的平均數大於「國中（含）以下」，研究結果顯示教育程度高低會影響休閒活動參與意願；對於工作績效方面在同質性 Levene 檢定中， $p=0.109 > \alpha=0.05$ ，需透過 Scheffe 檢定，結果「大學（專）」與「國中（含）以下」對工作績效的態度有顯著差異，顯示教育程度會影響工作績效。此研究結果與林威廷(2015)之照顧服務員教育程度對工作壓力與休閒參與皆有顯著差異與本研究略有不同，與林麗鳳(2018)對工作壓力無顯著差異，對工作生活品質與工作價值觀有顯著差異與本研究自立支援照顧機構之照顧服務員相似。本研究自立支援照顧機構之照顧服務員不同教育程度對於休閒活動與工作績效皆具顯著差異，但對工作壓力不具顯著差異。

表 14. 不同教育程度對休閒活動與工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 教育程度	平均數	F 檢定/t 值	顯著性（雙尾） /P 值	檢定
休閒活動	①國中（含）以下	3.19	F=11.604	.000 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ③>① ③>② ②>①
	②高中職	3.41			
	③大學（專）	3.62			
	④碩博士	3.70			
工作績效	①國中（含）以下	3.12	F=3.12	.026 具顯著差異	Scheffe 檢定 ③>①
	②高中職	3.17			
	③大學（專）	3.27			
	④碩博士	3.28			

註：*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

不同婚姻狀況對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析結果得知婚姻狀況對於工作壓力、休閒活動與工作績效皆不具顯著差異。此研究結果與林麗鳳(2018)對工作壓力無顯著差異，對工作價值觀有顯著差異，與本研究略有不同。與林威廷(2015)、陳雅慧(2009)之照顧服務員婚姻狀況對工作壓力與休閒參與皆有顯著差異明顯不同，本研究自立支援機構之照顧服務員婚姻狀況皆不影響工作壓力、休閒活動與工作績效。

不同宗教信仰對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析不同宗教信仰對於工作壓力與休閒活動反應皆不具顯著差異，故不因宗教信仰而影響工作壓力及休閒活動；從表 15 分析結果得知不同宗教信仰對於工作績效具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=0.370 > \alpha=0.05$ ，需透過 Scheffe 檢定，結果各組別間

差異程度並未達顯著性。此研究結果與林麗鳳(2018)照顧服務員宗教信仰皆不具顯著差異略有不同。本研究之自立支援照顧機構照顧服務員宗教信仰對工作績效是有顯著差異。

表 15. 不同宗教信仰對工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 宗教信仰	平均 數	F 檢定 /t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
工作績效	①佛教	3.17	F=3.37	p=.003 具顯著差異	Scheffe 檢定各組別間差異程度並未達顯著性
	②道教	3.15			
	③基督教	3.37			
	④天主教回教	3.53			
	⑤一貫道	3.12			
	⑥無或其他	3.19			

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

不同工作地點對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析不同工作地點對於工作壓力不具顯著差異，顯示照顧服務員不因工作地點的不同而影響工作壓力；從表 16 分析結果得知不同工作地點對於參與休閒活動具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=.035 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，結果顯示「北區」與「東區」、「中區」與「南區」、「中區」與「東區」對參與休閒活動的態度有顯著差異。由研究結果得知工作地點會影響休閒活動參與意願；對於工作績效方面亦具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=.882 > \alpha=0.05$ ，需透過 Scheffe 檢定，結果顯示「中區」與「南區」對工作績效的態度有顯著差異。研究顯示不同工作地點會影響工作績效。結果與林威廷(2015)照顧服務員居住狀況對工作壓力與休閒參與有顯著差異些許不同，本研究之自立支援照顧機構照顧服務員工作地點對於工作壓力反應不具顯著差異，但對於參與休閒活動與工作績效具顯著差異。

表 16. 不同工作地點對休閒活動與工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 工作地點	平均數	F 檢定/t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
休閒活動	①北區	3.63	F=12.84	.000 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ①>③ ②>③ ②>④
	②中區	3.63			
	③南區	3.41			
	④東區	3.20			
工作績效	①北區	3.20	F=3.65	.013 具顯著差異	Scheffe 檢定 ②>③
	②中區	3.29			
	③南區	3.12			
	④東區	3.18			

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

除固定排班外，因照顧工作需額外加班時數對工作壓力、休閒活動與工作績效之差異分析

以單因子變異數分析不同加班之時數對於工作壓力不具顯著差異，顯示加班時數不會影響工作壓力。從表 17 分析結果得知不同加班之時數對於參與休閒活動具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=.035 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，結果「1-2 小時」與「0-1 小時」，對參與休閒活動的態度有顯著差異，研究顯示加班時數會影響休閒活動參與意願；對於工作績效方面具顯著差異，需做事後檢定。在同質性 Levene 檢定中， $p=.035 < \alpha=0.05$ ，需透過 DunnettT3 檢定，研究結果「2-3 小時」與「0-1 小時」對工作績效的態度有顯著差異，顯示加班「2-3 小時」比「0-1 小時」有更多時間將自立支援照顧做得更完善，進而提高工作績效。

表 17. 不同加班時數變項對休閒活動與工作績效之差異分析(N=358)

構面	變項 加班時數	平均數	F 檢定/t 值	顯著性 (雙尾) /P 值	檢定
休閒活動	①0-1 小時	3.38	F=3.336	.020 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ②>①
	②1-2 小時	3.64			
	③2-3 小時	3.50			
	④3 小時以上	3.43			
工作績效	①0-1 小時	3.14	F=4.222	.0006 具顯著差異	DunnettT3 檢定 ③>①
	②1-2 小時	3.26			
	③2-3 小時	3.31			
	④3 小時以上	3.29			

註：*** $p<.001$, ** $p<.01$, * $p<.05$

4.4 照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效之相關分析與多元迴歸分析

本研究採用 Pearson 積差相關係數，以樣本求得的相關係數以 γ 表示。相關係數 γ 值介於-1~1 之間，表示變數間呈正相關或負相關。兩構面相關係數絕對值 1 時，為完全相關； $0.7 \leq |\gamma| < 1$ 時，則高度相關；當 $0.3 \leq |\gamma| < 0.7$ ，為中度相關；當 $0.1 \leq |\gamma| < 0.4$ ，為低度相關。當相關係數之絕對值小於 0.1 時，則為微弱相關或無相關。

照顧服務員之工作壓力與休閒活動之相關分析

由表 18 得知照顧服務員之工作壓力之物理性資源條件因素（財務狀況、醫療照顧系統、環境設施）與休閒活動呈現低度到中度相關，尤以知識性活動較高相關，娛樂性活動次之，得知工作壓力與休閒活動有相關。照顧服務員工作壓力愈大，顯示對於機構中辦理免費的自立支援照顧等教育活動參與度愈高，自立支援照顧機構之照顧服務員能從參與自立支援教育性活動能得到照顧專業知能，而減輕工作壓力。此研究結果與陳雅慧(2009)、林威廷(2015)、林麗鳳(2018)照顧服務員工作壓力與休閒活動參與成微弱或無顯著相關性明顯不同。照顧服務員之工作壓力與工作績效之相關分析

由表 19 得知照顧服務員之工作壓力與工作績效大都呈低至中度相關，照顧服務員之工作壓力對於工作績效有影響力，其中工作壓力之物理性資源條件（財務狀況、醫療照顧系統、環境設施）對工作績效之工作不滿足顯著相關係數最高，顯示物理性資源條件因素影響工作績效較大；工作壓力之社會性資源條件（機構內工作氣氛、人際關係與福利措施）因素對工作績效之環境因素顯著相關係數次之，機構內工作氣氛與福利措施給予支持與協助越好會使工作績效也越佳。此研究結果與林麗鳳(2018)照顧服務員工作生活品質、工作價值觀與工作壓力為低度負相關略有不同。

表 18. 照顧服務員之工作壓力與休閒活動之相關分析(N=358)

構面	因素	工作壓力				休閒活動					
		生理因素	心理特質	社會性資源條件	物理性資源條件	知識性活動	娛樂性活動	體力性活動	社交性活動	技藝性活動	休憩性活動
工作壓力	生理因素	1	.689**	.309**	-.130	-.078	.053	.017	.040	.002	-.011
	心理特質		1	.391**	-.15**	-.096	.064	.022	.033	.012	-.006
	社會性資源條件			1	.001	-.005	.086	.121*	.083	.091	.142**
	物理性資源條件				1	.446**	.317**	.251**	.287**	.279**	.295**
休閒活動	知識性活動					1	.539**	.485**	.533**	.545**	.495**
	娛樂性活動						1	.622**	.654**	.582**	.689**
	體力性活動							1	.575**	.561**	.522**
	社交性活動								1	.699**	.711**
	技藝性活動									1	.689
	休憩性活動										1

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

表 19. 照顧服務員之工作壓力與工作績效之相關分析(N=358)

構面	因素	工作壓力				工作績效				
		生理因素	心理特質	社會性資源條件	物理性資源條件	參與動機	組織中的角色	工作不滿足	環境因素	工作量
工作壓力	生理因素	1	.689**	.309**	-.130	.265**	.066	-.128*	.228**	.347**
	心理特質		1	.391**	-.150**	.331**	.118*	-.104	.225**	.308**
	社會性資源條件			1	.001	.291**	.200**	.027	.554**	.407**
	物理性資源條件				1	-.067	.354**	.582**	-.067	-.159**
工作績效	參與動機					1	.238**	.007	.340**	.463**
	組織中的角色						1	.556**	.223**	.154**
	工作不滿足							1	.059	-.120*
	環境因素								1	.582**
	工作量									1

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

照顧服務員之休閒活動與工作績效相關分析

照顧服務員之休閒活動各因素與工作績效相關程度如表 20 所示，由表得知休閒活動與工作績效之間大都是顯著低度正相關，只有休閒活動構面中之知識性活動及社交性活動兩因素與工作績效構面之工作不滿足因素為中度正相關，本研究結果與林麗鳳(2018)工作生活品質與休閒參與成中度正相關些許不同。自立支援照顧機構之照顧服務員常攜伴參加自立支援課程增能，可共同提升自立支援照顧專業知能進而提高工作績效有關。

表 20. 照顧服務員之休閒活動與工作績效之相關分析(N=358)

構面	因素	休閒活動						工作績效				
		知識性活動	娛樂性活動	體力性活動	社交性活動	技藝性活動	休憩性活動	參與動機	組織中的角色	工作不滿足	環境因素	工作量
休閒活動	知識性活動	1	.539**	.485**	.533**	.545**	.495**	-.066	.258**	.398**	.016	-.109
	娛樂性活動		1	.622**	.654**	.582**	.689**	.082	.223**	.295**	.169*	.072
	體力性活動			1	.575**	.561**	.522**	.090	.265**	.262**	.141*	.028
	社交性活動				1	.699**	.711**	.086	.241**	.306**	.109*	.059
	技藝性活動					1	.689	.073	.215**	.292**	.113*	.020
	休憩性活動						1	.053	.203**	.317**	.102	.033
工作績效	參與動機							1	.539**	.485**	.533*	.545**
	組織中的角色								1	.622**	.654*	.582**
	工作不滿足									1	.575*	.561**
	環境因素										1	.699**
	工作量											1

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效之相關性

由表 21 的研究結果三個構面相關分析顯著性 P 值均小於 0.01，達顯著相關。研究結果顯示照顧服務員在工作壓力與休閒活動兩者間相關係數為 0.195**，表示照顧服務員工作壓力、休閒活動間呈現顯著低度正相關；工作壓力與工作績效兩者間相關係數為 0.486**，表示照顧服務員工作壓力與工作績效兩者間呈現顯著中度正相關，顯示工作壓力會影響工作績效；休閒活動與工作績效兩者間相關係數為.0270**表示照顧服務員工作績效與休閒活動間呈現顯著低度正相關。

表 21. 照顧服務員工作壓力、休閒活動與工作績效之相關分析(N=358)

構面	工作壓力	休閒活動	工作績效
工作壓力	1	.195**	.486**
休閒活動		1	.270**
工作績效			1

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

照顧服務員之工作壓力對工作績效之多元迴歸分析

為瞭解工作壓力對工作績效之預測力，本研究以機構之照顧服務員工作壓力構面之各因素「生理因素」、「心理特質」、「社會性資源條件」、「物理性資源條件」為自變項，工作績效為因變數（依變項），進行多元逐步迴歸分析，經逐步迴歸分析診斷結果如表 22 所示，顯示自變項間變異數膨脹係因數 VIF<10 且允差均皆>.1，代表沒有共線性問題，變項間適合做迴歸分析，分析結果顯示，影響工作績效之因素為：生理因素(β=0.10, p>.01)、心理特質(β=0.07, p>.01)、物理性資源條件(β=0.43, p<.001)、社會性資源條件(β=.20, p<.01)四變項，調整後的整體解釋總變異量達 28%。

依據多元迴歸分析結果得知「物理性資源條件」及「社會性資源條件」對工作績效具有顯著的正向影響，研究顯示工作壓力對工作績效預測力達顯著水準，與林麗鳳(2018)對居家照顧服務員研究工作壓力對工作生活品質的解釋力達顯著水準，其解釋為受試者工作壓力愈高則工作生活品質愈低，與本研究結果相同雖皆具顯著水準，但影響自立支援照顧機構之照顧服務員工作績效最高者為「物理性資源條件」，顯示機構對照顧服務員之物理性資源條件越好工作績效也越佳。

表 22. 工作壓力對工作績效多元迴歸分析(N=358)

投入因素順序		工作績效					Adjusted R ²	共線性	
		未標準化係數		標準化係數 β	t-value	p-value		允差	VIF
		迴歸係數	標準錯誤						
常數		1.96	.13		15.48	.000***			
工作壓力	生理特質	.05	.03	.10	1.54	.126	0.28	.52	1.91
	心理特質	.04	.03	.07	1.11	.266		.49	2.06
	物理性資源條件	.21	.02	.43	8.79	.000***		.83	1.20
	社會性資源條件	.11	.02	.20	.4.33	.000***		.97	1.03

註：*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

4.5 研究假設之檢定

綜合以上研究分析結果，得到研究假設之結果檢核，如表 23 所示。

表 23. 研究假設之檢定

假說項目	是否成立
H1：不同人口變項在工作壓力上有顯著差異。	部分成立
H2：不同人口變項在工作績效上有顯著差異。	部分成立
H3：不同人口變項在休閒活動上有顯著差異。	部分成立
H4：工作壓力與工作績效有顯著相關性。	成立
H5：工作壓力與休閒活動有顯著相關性。	部分成立
H6：工作績效與休閒活動有顯著相關性。	部分成立
H7：工作壓力對工作績效具預測力。	成立

表 23 研究假設之檢定說明：H1 人口變項僅有每月平均薪資對工作壓力具顯著差異；H2 人口變項則有因工作年資、平均薪資、教育程度、宗教信仰、工作地點與加班時數等六項對工作績效有顯著差異；H3 則有因年齡、平均薪資、教育程度、工作地點與加班時數等五項之不同對休閒活動有顯著差異；H4 工作壓力構面之生理因素、心理特質、物理性資源條件和社會性資源條件各因素對工作績效構面之參與動機、組織中的角色、工作不滿足、環境因素與工作量皆呈中度顯著相關；H5 休閒活動構面僅有知識性與娛樂性活動因素與工作壓力構面之物理性資源條件因素呈中度顯著相關；H6 工作績效構面僅有工作不滿足因素對於休閒活動之知識性活動、社交性活動與休憩性活動三因素呈中度顯著相關；H7：工作壓力作為預測變項，假設工作壓力對工作績效達預測力顯著水準。

5. 結論

本研究發現推動自立支援照顧之機構照顧服務員：在人口變項部分呈現年輕化且高學歷；照顧服務員常需透過加班時數完成照顧工作；人口變項僅有「每月平均薪資」對工作壓力具顯著差異，顯示工作壓力與薪資多寡有關；而與休閒活動有顯著差異者有五項，為不同之「年齡層」、「教育程度」及「每月平均薪資」、「工作地點」、「加班時數」；與工作績效有顯著差異者有六項，為不同之「工作年資」、「每月平均薪資」、「教育程度」、「宗教信仰」、「工作地點」及「加班時數」；人口變項僅有不同「性別」與「婚姻狀況」對於工作壓力、休閒活動與工作績效三者都沒有顯著差異。照顧服務員釋放工作壓力之排序為積極參與知識性休閒活動，獲得專業自立支援照顧相關知識，建立自信心與成就感；其次是參與娛樂性活動得到紓壓；且照顧服務員參與知識性活動、社交性活動與休憩性活動等休閒活動會影響工作績效；而工作壓力之機構內物理性資源條件（財務狀況、醫療照顧系統、環境設施）與社會性資源條件（機構內工作氣氛、人際關係與福利措施）影響工作績效較大，且依據多元迴歸分析結果得知「物理性資源條件」及「社會性資源條件」對工作績效具有顯著的正向影響，顯示機構財務、環境設施、醫療照顧系統與機構內工作氣氛、人際關係與福利措施等愈好，則工作績效愈佳。依據本研究結果對於機構及相關單位提出以下建議：(1)注重並定期安排照顧服務員休閒活動尤以重視知識性活動部分；(2)重視機構責任制及升遷與福利措施，注意照顧服務員工作加班時數問題。

致謝

本研究承蒙教育部補助 108 學年度教師產業研習研究計畫-教師國內深耕服務，感謝財團法人雲林縣私立同仁仁愛之家協助研究。

參考文獻

1. Bammel, G. (1992). *Leisure and Human Behavior, Second Edition*. Dubuque, IA: Wm.: William C Brown Pub; 2nd.
2. Dumazedier, Joffre. (1974). *Vers une civilisation du loisir*. New York: Elsevier Scientific Publ. Co.
3. Gay, R. L. (1992). *Educational research: Competencies for Analysis and Application*. Merrill, 161-170.
4. Guilford, P. J. (1965). *Fundamental statistics in psychology and education (第四版)*. New York: McGraw-Hill.
5. Henry, J. P., & Stephens, P. M. (1977). *Stress, health and the social environment: A sociobiological approach to medicine*. N.Y.
6. Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213-218.
7. Jerrold S. Greenberg (1998). *Comprehensive Stress Management*. Brown & Benchmark Pub.
8. Kelly, R. John. (1972). Work and Leisure: A Simplified Paradigm. *Journal of Leisure Research*, 4(1), 50-62.
9. Lois, Oksenberg & Charles Cannell & Graham Kalton (1991). New Strategies for Pretesting Survey Questions. *Journal of Official Statistics*, 7(3), 349-365.
10. Selye, H. (1974). *Stress without Distress*. Philadelphia.
11. 文崇一(1990)。台灣居民的休閒生活。台北市：東大出版社。
12. 竹內孝仁(著)，雷若莉(譯)(2015)。竹內失智症照護指南(第初版)。台北市：原水出版社。
13. 阮玉梅(2004)。公共衛生護理學。新北市：永大書局。
14. 林王美園(2005)。照顧服務員實用工作指南。台北市：華杏出版社。
15. 林金立(2017)。自立支援照顧，華人社會照顧革命的蝴蝶效應。《照顧學期刊》，3(1)，1-14。
16. 林威廷(2015)。臺南市機構照顧服務員工作壓力與休閒參與之相關研究。南臺科技大學休閒事業管理系學術論文，臺南市。
17. 林嵩麟、王志鵬(2010)。統計學與 Minitab 分析。臺中市：杜果科技有限公司
18. 林麗鳳(2018)。居家照顧服務員工作價值觀、工作生活品質、工作壓力、留任意願與休閒參與之關係研究。大仁科技大學休閒事業管理研究所學術論文，屏東縣。
19. 邱天欣(譯)，羅博特·貝可(著)(2002)。績效管理立即上手者。台北市：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司台灣分公司。
20. 徐詔麒(2017)。探討花蓮地區照顧服務員參與休閒活動之行為意圖。大仁科技大學休閒事業管理研究所學術論文，屏東縣。
21. 高尚仁(1996)。心理學新論。新北市：揚智文化事業股份有限公司。

22. 高翠雙(譯)(2000)。《績效評估哈佛商業評論》。台北市：天下遠見出版股份有限公司。
23. 國家發展委員會(2018)。人口推估高齡化時程。2019年12月1日取自 https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=695E69E28C6AC7F3
24. 閔燕燕(2012)。A+執行力。新北市：意象文化事業有限公司。
25. 陳月慧(2008)。機構照顧服務員人格特質與工作投入之相關性探討。亞洲大學長期照護研究所碩士論文，台中市。
26. 陳國華(2016)。照顧服務員工作壓力與離職意願關聯之研究。淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文，新北市。
27. 陳雅慧(2009)。衛生署台東醫院護理人員工作壓力、休閒參與及身心健康之研究。國立臺東大學進修部運動休閒管理碩在職專班碩士論文，台東縣。
28. 勞動部(2020)。勞動統計專網。2020年7月15日取自 <https://www.mol.gov.tw/statistics/>
29. 曾涓菁(譯)，Loeb,Robert E. Lefton 與 Jerome T. (著)(2004)。貫徹執行現在就做圓滿達成任務、提升工作績效的完全指南(第初版)。台北市：美商麥格羅·希爾國際股份有限公司台灣分公司。
30. 劉立凡、王俞樺(2019)。自立支援照護與各國發展模式之簡介。《照顧學期刊》，3，2-16。
31. 蔡綺妮(2005)。《照顧服務員護理指引》。台北市：華杏出版社。
32. 蔡篤村(1991)。《資訊管理內部控制與稽核》。台北市：富春文化事業股份有限公司。
33. 蔡麗珍(2007)。不同屬性照顧服務員工作投入、工作滿足、工作表現相關因素之探討—以中部某教學醫院為例。亞洲大學長期照護研究所碩士論文，台中市。
34. 衛生福利部(2018)。醫院照顧服務員管理要點。2020年7月15日取自 <https://dep.mohw.gov.tw/donahc/cp-1047-3438-104.html>
35. 衛福部長照專區(2018)。照顧服務員訓練實施計畫。2020年11月18日取自 <https://www.mohw.gov.tw/cp-18-41215-1.html>
36. 蘇東平、卓良珍(1981)。生活改變之壓力量化研究。《華醫學雜誌》，28，405-415。

A study of work pressure, leisure activity and work performance in resident care assistants in self-supporting care organizations

Chen, T.-C.¹, *Lin, J.-M.², Lin, J.-L.³

¹ College of Human Ecology, Nan Kai University of Technology

² Department of Gerontechnology and Service Management, Nan Kai University of Technology

³ Department of Golden-Ager Industry Management, Chaoyang University of Technology

Abstract

Since 2018, due to the changing of population structure affected by the lower birth rate and aging society, Taiwan has been experiencing an increasing demand for long-term care services. The purpose of self-supporting care is to facilitate the independent living skills of elders which can be categorized into four basic cares: eating, drinking, defecation, and activities which will become important for the long-term care in Taiwan in the future. The study aims to discuss the relevant situations in which resident care assistants experience work pressure, their participation in leisure activities, and whether or not those impact their work performance when they promote self-supporting care of elders. For the purpose of this research the convenience sampling questionnaire survey was used. The researchers distributed the questionnaire to 360 resident care assistants and received 358 completed questionnaires on which quantitative analysis research was conducted. The findings of this study were as follows: (1) The majority of resident care assistants were middle-aged married women, with college and junior college level education, the highest proportion of which had working experience in the care service of less than 1 year, and with relative income around NT\$25,000-30,000. Most of resident care assistants represent the main source of their family income, and those working over an hour of overtime account for nearly 50%; (2) The difference between resident care assistants' work pressure, leisure activity, and work performance is partly remarkable because of the individual variable; (3) There was evidence of significant correlation among the three factors studied; (4) Work achievements and competency fell under a significant influence of work pressure. The abovementioned results show what organizations implementing self-supporting care system and the arranging of leisure activities in the future can expect, how they can increase the related knowledge of leisure activities in self-supporting care, determine the resident care assistants' work responsibility, and divide roles. In addition, this research demonstrated the value of responsibility, promotion, and welfare of those organizations, and the need to maintain the control of overtime hours according to the Labor Standards Act.

Keywords: aging society, independent living skill, four basic cares