



## 研究論文

### 中高齡居家照顧服務員工作壓力與生活幸福感之相關研究—以台中市為例

陳聰堅 \*林景澄

南開科技大學 福祉科技與服務管理系

#### 摘要

台灣行政院於 2016 年通過長照 2.0 計畫，除了延續 1.0 的計畫目標擴增服務對象及項目，同時更積極地推動在地老化，因此，讓居家照顧服務員（以下簡稱居服員）在長照政策中需求更大且扮演更重要的角色。但因居服員的工作辛苦，且工作流動率偏高，為進一步了解居服員的工作壓力及生活幸福感，本研究探討中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感的差異及相關性。針對台中市居家服務機構的中高齡居服員，採取便利取樣的方式，發出 365 份問卷，回收有效問卷 341 份，回收率 90%。研究結果顯示：(1)人口特徵：45-49 歲已婚女性居多、高中職畢業占比最高、工作資歷以 5 年以上至 10 年居多、已取得照顧服務員單一級技術證及 CPR 證書者最多；(2)工作壓力：以「居服員的工作是很耗體力的」、「害怕因做錯事造成個案的傷害」、「遇到無法溝通的家屬會有壓力」三個因素為中高齡居服員感到壓力的主因；(3)生活幸福感：以「生命非常有意義及目標」、「對生活中的事件產生好的影響」、「工作上有成就感」的認同度最高。在皮爾森積差相關分析中，整體工作壓力與生活幸福感具顯著的低度負相關，研究結果可提供居服相關機構與學界參考，建議居服相關機構重視中高齡居服員的工作壓力，並定期給予專業培訓及溝通技巧之訓練，以提升其生活幸福感。

關鍵詞：居家照顧服務員、工作壓力、生活幸福感、中高齡

#### 1. 前言

台灣即將在 2025 年邁入超高齡社會，依據國家發展委員會(2020)人口推估，台灣社會在 2040 年時，每二位青壯年人口需扶養一位 65 歲以上的高齡者，於 2045 年平均每三個人當中就有一位是 65 歲以上的高齡者。民眾對居家照顧服務員（以下簡稱居服員）需求也逐年明顯增加，在政府提倡在地老化政策下，居服員的需求量大增，居服員的相關研究更顯得重要。

衛福部於 2018 年 1 月調整長照給付及支付新制後，居服員的平均月薪資收入達到了 3 萬 8,498 元，時薪也提升到 223 元/小時（衛福部，2019），但仍與行政院主計處(2020)所統計之台灣員工平

均月薪 4 萬 2 仟元有些許差距。同時，居服員於培訓後的就職率從 2017 年的 21% 成長到 2019 年的 53% (勞動部, 2020)，有所提升，但仍然偏低。居服員的人力缺口從 2017 年 9 月的 2600 人 (監察院, 2018) 成長到 2019 年 12 月的 9600 人 (監察院, 2020)。

面對偏低的就職率及持續增加的居家照顧人力缺口，是否代表居服員的薪資、職場環境、尊嚴、工作壓力、生活幸福感等等相關問題值得研究探討。基於上述的背景，引發本人以探討「中高齡居家照顧服務員工作壓力與生活幸福感之相關研究—以台中市為例」為本研究之主題。本研究以便利取樣方式針對居服員中占比最大的中高齡族群做為研究對象，以工作壓力及生活幸福感做研究構面，透過：(1) 中高齡居服員在面對工作負荷、專業技能、人際關係及角色壓力時，哪些因素讓他們感受到的壓力最大？不同背景變項的中高齡居服員在面對不同的工作壓力因素時，在感受程度上是否有顯著差異？(2) 中高齡居服對於生活滿意、正向情緒、自我肯定感受程度為何？不同背景變項的中高齡居服員對其生活的幸福感受在程度上是否有顯著差異？(3) 中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感的關係為何來探討。援此，研究之目的希望瞭解：(1) 中高齡居服員因不同的個人背景變項對於工作壓力有無顯著差異；(2) 中高齡居服員因不同的個人背景變項對於生活幸福感有無顯著差異；(3) 中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感有無顯著相關。最後根據研結果能進一步瞭解中高齡居服員的現況並提出相關建議，提供相關單位做為改善照顧政策及福利制度之參考依據。

## 2. 文獻探討

### 2.1 全國暨台中市中高齡居服員人口數

依據衛服部 2020 年 11 月統計，全國居服員至 2020 年 7 月止，從業人口共計有 28,317 人，鐘琳惠與藍福良(2019)在勞動部勞動及職業安全衛生研究所之長照產業人力結構與職場環境問題分析及因應對策研究報告中指出，各縣市皆以女性居服員為主。培訓人員多數年齡層為 45 歲至 55 歲中高齡者 (衛福部, 2016)，而從事居服員之平均年齡分大多分佈於 41 至 50 歲，顯示在居家照顧服務工作中，從參與培訓到實際投入工作行列，大多為中高齡族群，同時以女性居多。居家照顧服務從業人口全國及台中市從業人口統計如表 1 所示。

衛福部於 2018 年 1 月推行長照給付及支付新制，以及彈性工時制度，以吸引更多從事居家照顧服務工作。由圖 1 全國居家照顧服務就業人口走勢圖中可看出，2019 年全國居家照顧服務就業人口數相對於 2018 年的全國居家照顧服務就業人口有明顯的成長。依據衛福部統計，截至 2020 年 7 月底，照顧服務員總計為 64,609 名，居服員計有 28,317 名、社區照顧服務員有 5,895 名及機構照顧服務員 30,397 名，相較 2018 年增加 29,528 人。但居服員的人力缺口從 2017 年 9 月的 2600 人 (監察院, 2018) 成長到 2019 年 12 月的 9600 人 (監察院, 2020)，相較之下，居服員的人力補充仍無法滿足長照的人力需求。在台中市長照據點六都第一成果專案報告(2018)中，台中市居家服務單位由 14 家增加至 62 家，快速成長達 4.4 倍，在居服員人力需求方面，台中市長照 2.0 執行

狀況專案報告(2017)中，預估 2020 年居服員之需求人力為 1,263 人，而台中市於 2019 年之居服員人數已有 2206 人，因此推估至目前，台中市的居服員需求人力是充足的。

表 1. 居家照顧服務全國及台中市從業人口統計

單位：人	老人居家服務—服務員人數 (2009 年-2019 年)					
縣市別	全國			臺中市		
老人居家服務員別	總計			總計		
性別	總計	男	女	總計	男	女
2009 年	4,794	333	4,461	-	-	-
2010 年	5,591	400	5,191	-	-	-
2011 年	6,353	479	5,874	565	34	531
2012 年	7,118	552	6,566	578	36	542
2013 年	7,463	659	6,804	607	41	566
2014 年	7,668	579	7,089	657	49	608
2015 年	8,368	635	7,733	694	43	651
2016 年	8,988	738	8,250	750	51	699
2017 年	9,801	847	8,954	959	102	857
2018 年	13,538	1,412	12,126	2,017	268	1,749
2019 年	21,306	2,882	18,424	2,206	455	1,751

資料來源：行政院性別平等會：居家服務

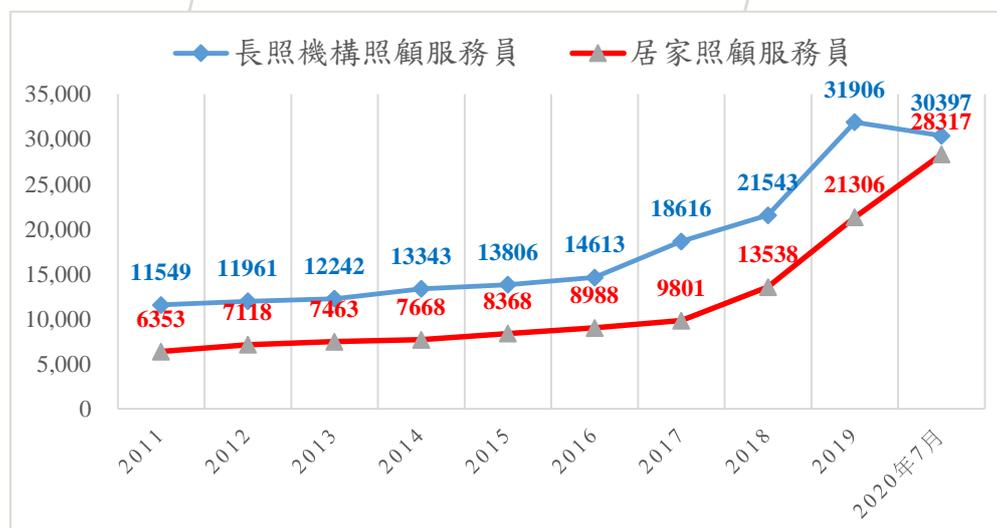


圖 1. 全國居家照顧服務就業人口走勢圖 (數據資料來源：衛福部 2020 年 11 月)

## 2.2 工作壓力相關理論與研究

如果個人持續長時間在過重的工作壓力下，將會進一步使人產生各種生理及心理上的不適狀態(Curtis, 2000; Stanford & Salmon, 1993; Taylor, 1999)。工作壓力是指個人在工作中知覺到個人能力與環境不能配合，而影響到身心健康及健康行為的一連串過程(張寶仁, 1999)；壓力並無好壞

之分，雖然我們常討論它的負面效果，但它也有正面價值。不可諱言，壓力也是工作的一部分（高鳳霞、鄭伯璦，2014）。許多研究證明了壓力與人的疾病有著高度相關性；台中榮民總醫院壓力與疾病：若當外界的危險或威脅無法克服時，個體即會自主性地採取另一項「保守—退縮」的反應（Conservation-Withdrawal reaction），而呈現出副交感神經系統有關之生理變化，例如新陳代謝的合成作用，減低心跳速度、降低血壓及氧氣的消耗量、肌肉放鬆、呼吸緩慢下來，胃壁充血減少而胃酸、腸液分泌增加、胃腸蠕動加快以準備消化狀態，吸收營養，儲存及節省能源，藉以預備下一次再遭受壓力時的攻擊或逃避反應。當外在的危險持續不停，而此兩項的其中任一項反應使用過久，使得心身疲於奔命或缺乏活動（身體內的代謝產物乳酸無法氧化掉而積留在體內等），則會導至身體的崩潰，產生疾病（卓良珍，2018）。

居服員是需要經過培訓的專業工作者，才能為失智者、失能者及身心障礙者提供主要照顧服務；在工作中需面對不同環境、服務對象、同事彼此的人際關係及自身的專業技能是否能勝任突發狀況等，其所產生的壓力，都會影響中高齡居服員的穩定性，長時間的工作壓力下，對個人生活幸福感也會有身心方面的影響。陳曉雯(2020)「居服員工作壓力、工作滿意度與離職傾向之研究—以南投市為例」研究結果發現，居服員的不同背景變項於工作壓力、工作滿意度、與離職傾向皆出現顯著差異；皮爾森積差結果顯示工作壓力與工作滿意度呈現顯著負相( $r=-.498, p<.01$ )，工作壓力與離職傾向呈現顯著正相關( $r=.293, p<.01$ )，工作滿意度與離職傾向呈顯著負相關( $r=-.613, p<.01$ )。討論與結論：居家照護工作複雜性高、心理負擔壓力大，建議相關單位重視並改善其勞動條件，提升工作滿意度，使居服員留在職場。陳香君(2020)「居服員工作壓力及生活品質相關因素之探討」研究結果：居服員的工作壓力、生活品質、社會支持均呈中等程度。性別、教育程度、子女數、機構型態、語言、服務人數於工作壓力有顯著差異性，其最大預測因子為服務人數，並與社會支持程度呈現顯著負相關。魏伊芬(2020)「居服員工作壓力對留任意願的影響-以台北市某居家長照公司為例」研究結果，主要發現如下：

- (1) 不同背景變項對於工作壓力有顯著差異，其中不同年齡與婚姻在「技術低度使用」的工作壓力有顯著的差異；不同工作年資在「角色衝突」的工作壓力有顯著的差異；不同教育程度在「角色模糊」的工作壓力有顯著的差異。
- (2) 居服員的留任意願與「健康狀況」有顯著的正相關，與工作壓力中的四個變項「工作負荷過度」「技術低度使用」「角色衝突」「角色模糊」有顯著的負相關。
- (3) 「健康狀況」與「技術低度使用」二個變項，為留任意願之重要影響因素。健康狀況越好，留任意願越高；技術低度使用工作壓力越高，留任意願越低。

綜合上述中居服員與工作壓力的相關研究，得知工作壓力均與工作滿意、生活滿意、留任意願、社會支持程度等呈現負相關，而與「工作負荷」、「專業技能」、「人際關係」、「角色壓力」等因素有正相關，本研究採取「工作負荷」、「專業技能」、「人際關係」、「角色壓力」為工作壓力構面之因素，探討對於不同背景變項之中高齡居服員是否具顯著差異及對中高齡居服員的生活幸福感之相關性為何。

## 2.3 生活幸福感之相關理論與研究

世界衛生組織(WHO)對生活幸福感的定義:「一種完好的狀態,個體能夠認識到他或她的能力,能夠應對日常生活中正常的壓力,能夠卓越有成效地工作,能夠對他或她的社會有所貢獻。」在這個定義裡提到的狀態與能力是有其自身的含義。從積極的意義上說,精神健康是個人和社會的完好狀態和有效工作的基礎,而不僅僅是沒有精神疾病而已。(劉鐵橋等人,2004)

在生活滿意及正向情緒相關理論,Argyle與Crossland(1987)對於幸福感之定義包含了三個部份:首要體驗快樂情緒強度與頻率、再者是對生活整體滿意程度、整體沒有抑鬱與焦慮及負面之情緒狀態。對中國人來說,幸福感不論在個體內部或外在,都呈現滿足及和諧狀態,是個人主觀經驗,包含正負向情緒及整體生活品質層面滿意度的感受(羅潔伶、蕭偉昌,2015)。陸洛(1998)將幸福感定義是一種正向情緒及對整體生活滿意的主觀感受。施建彬(1995)則認為幸福是個人主觀、正向的感受,非外在客觀標準為評斷依據,幸福感就是個體有正向情緒、沒有負面感受,而且提升整體生活品質滿意程度。

Maslow(1970)認為人生下來即有生理、安全、尊重、愛與歸屬、自我實現等不同的需求層次,當只要能實踐需求後便能得到滿足;而在需求滿足時,才會感到幸福,反之,當需求長期無法得到滿足時,則個體就會產生不幸福感(Argyle, 1987)。林麗惠(2002)指出,生活滿意是「一個多面向的概念,係個人對目前生活的主觀評估過程,包括對整體生活適應感到滿足快樂的程度,及其生命過程中期望目標和實際成就之間的一致程度」。同時,需求層次與幸福感指標有關,只有達成該階段目標,才会有幸福感(陳鈺萍,2004);個體能否達到一生努力追求的方向及目標,是影響幸福感關鍵因素,個體努力達到目標所獲得穩定且長期性的滿足才能叫做幸福(Omodei & Wearing, 1990)。生活滿意度屬於主觀幸福感測量維度之一,著重反映人們在情感方面的心理健度狀態,如何適和應付生活並如何發揮自身潛能並獲得幸福感(洪晟惠、周麗端,2012)。

在自我肯定相關理論中,Claude(1988)「The Psychology of Self-Affirmation: Sustaining the Integrity of the Self」提出自我肯定理論,強調一個整體自我評價統整(self-integrity)的概念,認為許多不同自我功能同時運作,彼此影響,使得自我統整得以維持,因此個人能保持正向的自我形象(self-image)與評價。個人在工作及休閒運動等活動歷程中,發揮其能力,並使個人需求滿足進而感到成就感和價值感(Argyle, 1987; Diener, 1984),因此幸福感是經由個人主動地且積極地參與活動的過程而產生,而非活動的結果(陸洛,1997; Diener, 1984)。缺乏自我肯定對幸福感的影響,方格正等人(2012)在「以緩解與縱貫設計探討憂鬱症患者缺乏自我肯定與憂鬱症狀的關係—以某地區醫院為例」中指出:在人際行為量表中,缺乏自信心分量尺的定義為對自己持有負面的態度,及在人際互動技巧上缺乏自信,覺得自己不值得他人的讚美、協助,或是自己的意見不重要。久而久之可能會減少與他人互動的機會,飽受寂寞的折磨,進而導致憂鬱症狀的持續與惡化;對於生活滿意及生活幸福感也產生了負面的影響。林伶惠(2008)「新竹縣居服員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究」結論顯示居家照顧服務人員對於工作特性的感受越強時,對於居家工作特性屬性越清楚與重視所產生的工作滿意度也會越高,「生活滿意度」也愈高,彼此間呈正相關。張江清

等人(2011)「困境向前行～高雄縣市居服員服務經驗探究」研究結果指出，居服工作是正面的工作意象、與案主情感連結、看到案主功能進步，是突破服務困境的正向力量。鐘唯安(2020)「長照機構居服員工作滿意之探討」研究可以發現，居服員對整體工作表現是呈現滿意，而「自我肯定」之成就感是居服員對此是最感到滿意的事項；以其相關性而言，「自我肯定」與工作滿意同樣為正相關。

綜合上述關於生活幸福感的研究資料及文獻，整理出「生活滿意」、「正向情緒」、「自我肯定」做為本研究「生活幸福感」構面的三個因素，並以此來探討不同背景變項的中高齡居服員對生活幸福感是否有顯著差異，同時探討中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感之相關性為何。

### 3. 研究方法

#### 3.1 研究架構及研究課題

本研究在探討中高齡居服員工作壓力與生活幸福感之現況及其相關性，以台中市的中高齡居服員為研究對象，採量化研究，將「個人不同背景變項」、「工作壓力」、「生活幸福感」三構面編制問卷調查，研究架構如圖 2 所示，研究課題如表 2 所示。

#### 3.2 研究對象與問卷設計編製

本研究對象之母群體為台中市的中高齡居服員，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、教育程度、婚姻狀況、工作資歷、薪資收入、專業證照共 7 題；(2)工作壓力構面：工作負荷、專業技能、人際關係、角色壓力等四個因素共 25 題；(3)生活幸福感構面：生活滿意、正向情緒、自我肯定等三個因素共 16 題，合計 48 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 問卷信效度分析

參考相關文獻及研究，再彙整編製成原始問卷，初步符合表面效度(Face Validity)。為使本研究預試問卷內容更為適切性，委請三位具有專業知識背景學者專家提供專業指導，專業背景介紹如表 3 所示。對於問卷題項之語意、內容及措詞等進行檢驗修訂，以增加問卷內容效度(Content Validity)。

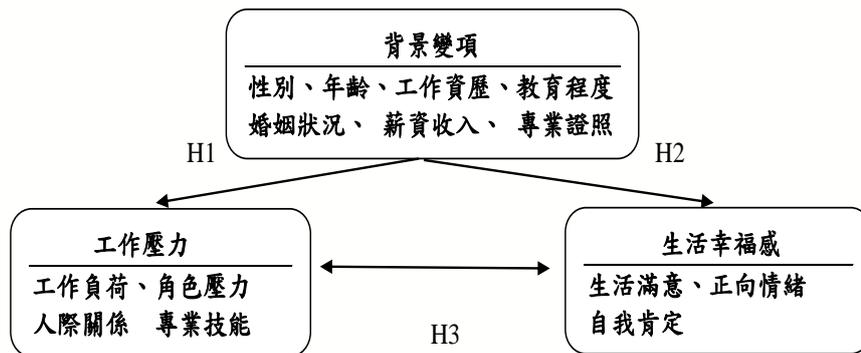


圖 2. 研究架構圖

表 2. 研究課題

課題項目
H1：不同背景變項對工作壓力有無顯著差異。
H1-1：不同性別對工作壓力有無顯著差異。
H1-2：不同年齡對工作壓力有無顯著差異。
H1-3：不同教育程度對工作壓力有無顯著差異。
H1-4：不同婚姻狀況對工作壓力有無顯著差異。
H1-5：不同工作資歷對工作壓力有無顯著差異。
H1-6：不同薪資收入對工作壓力有無顯著差異。
H1-7：有專業證照對工作壓力有無顯著差異。
H2：不同背景變項對生活幸福感有無顯著差異
H2-1：不同性別對生活幸福感有無顯著差異。
H2-2：不同年齡對生活幸福感有無顯著差異。
H2-3：不同教育程度對生活幸福感有無顯著差異。
H2-4：不同婚姻狀況對生活幸福感有無顯著差異。
H2-5：不同工作資歷對生活幸福感有無顯著差異。
H2-6：不同薪資收入對生活幸福感有無顯著差異。
H2-7：有專業證照對生活幸福感有無顯著差異。
H3：中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感有無顯著相關。

表 3. 專業背景

名稱	姓名	服務機關	職稱
相關專業人員	蕭博士	中部某科技大學	助理教授
相關專業人員	洪博士	中部某國立大學	助理教授
相關專業人員	林○○	中部某醫院	護理部主任

再進行問卷預試，預試對象與正式問卷抽取的對象性質須相同，皆是台中市年滿 45 歲（含）以上之中高齡居服員。發放時間自 2020 年 11 月至 2020 年 12 月期間，預試人數共 50 人。以 SPSS 22.0 統計套將軟體進行各題項之項目分析及整體信度考驗。經信度分析各構面 Cronbach's  $\alpha$  值結果彙整如表 4 所示，結果顯示預試問卷具有良好的信度。據此以台中市的中高齡居服員為研究對象，

本研究以 2,206 人為母體大小，信心水準為 95%，誤差範圍為 5%，計算公式依據 Creative Research Systems 之標準樣本大小公式  $ss=Z^2*(p)*(1-p)/c^2$  公式說明：Z=Z 值 (e.g. 1.96 for 95%信心水準)，p=信心區間，c=抽樣誤差；經由公式計算後得出的樣本數至少需要 328 份。採用「便利取樣模式」方式，共發放問卷 376 份，回收有效樣本 341 份，進行描述性統計的次數分配與百分比、描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、Scheffe 法事後檢定、皮爾森相關性分析等統計方法得到結果。

表 4. 預試信度統計量 Cronbach's  $\alpha$

研究構面	衡量因素及題數	Cronbach's $\alpha$ 值		
工作壓力	工作負荷	6	0.813	0.879
	專業技能	6	0.829	
	人際關係	6	0.87	
	角色壓力	7	0.879	0.91
生活幸福感	生活滿意	7	0.878	0.923
	正向情緒	4	0.912	
	自我肯定	5	0.875	

註：Cronbach's  $\alpha$  值 > 0.7 表示信度良好

## 4. 課題分析

### 4.1 背景資料之分析與討論

個人變項分別為：年齡、性別、教育程度、婚姻狀況、工作資歷、薪資收入、專業證照如表 5 所示。分析結果如下：台中市中高齡居服員以女性為主占 90%，其工作年齡層以 45-49 歲居多占 27.6%，相關研究報告顯示，居服員平均年齡為 48.77 歲 (蘇信鳳等人, 2018)。薪資收入介於 2.5-3 萬最多占 30.5%，其次為 3.5 萬以上占 30.2%，衛服部於 2018 年調查，居服員平均月薪資為 3 萬 8,498 元整。教育程度以高中職最多占 40.5%，臺南市政府社會局(2020)長照居家照服員統計分析報告得知，台南市居服員教育程度占比由高至低依序為高中職 > 大學 (含專科) > 國中 > 國小 > 研究所，顯示居服員的教育程度有向上提升的趨勢。婚姻狀況已婚為主，工作資歷 5 年以上為主占 56.9%，專業證照以同時有照顧服務員單一級技術士證及 CPR 證書最多。

表 5. 個人變項分析表

變項	類別	次數	百分比
性別	男	34	10.0
	女	307	90.0
年齡	45-49 歲	117	34.3
	50-54 歲	94	27.6
	55-59 歲	67	19.6
	60-64 歲	54	15.8
	65 歲 (含) 以上	9	2.6
教育程度	國小	14	4.1
	國中	53	15.5
	高中職	138	40.5
	大學 (含專科)	110	32.3
	研究所 (含) 以上	26	7.6
婚姻狀況	未婚	57	16.7
	已婚/同居	196	57.5
	離婚	60	17.6
	喪偶	28	8.2
工作資歷	1 年以下	25	7.3
	1 年 (含) 至 2 年	32	9.4
	2 年以上至 3 年	30	8.8
	3 年以上至 5 年	60	17.6
	5 年以上至 10 年	194	56.9
薪資收入	2.5 萬內	47	13.8
	2.5 萬以上至 3 萬內	104	30.5
	3 萬以上至 3.5 萬內	87	25.5
	3.5 萬以上	103	30.2
專業證照	無, 有受訓證明	124	36.4
	1 張, 照顧服務員單一級技術證	73	21.4
	2 張, 照顧服務員單一級技術證+CPR 證書	144	42.2

## 4.2 中高齡居服員工作壓力、生活幸福感描述性統計分析與討論

### 中高齡居服員工作壓力之描述性統計分析

中高齡居服員在工作壓力調查結果顯示整體平均數為 3.43，介於「普通」和「同意」之間，表示中高齡居服員對工作壓力之感受程度偏高。在工作壓力四因素中，以「工作負荷」因素 3.76 平均數最高，「專業技能」因素 3.71 平均數第二，「人際關係」因素平均數最低。在工作壓力構面中，中高齡居服員對於「工作負荷」因素及「專業技能」因素所感受之壓力趨近於「同意」；對於「工作負荷」題項的認同程度排序分別為「我覺得居服員的工作是很耗體力的」、「我害怕在照顧個案時做錯事，造成個案的傷害」以及「我覺得我的體力不夠，在搬動個案或協助個案個人清潔工作時覺得吃力」。對於「專業技能」題項的認同程度排序分別是「如果遇到無法溝通的家屬，我

會有壓力」、「個案或個案家屬對我傷害性的語言（貶低、抱怨），讓我覺得壓力很大」以及「我需要照顧一位病情惡化或即將辭世的個案，讓我覺得壓力很大」，結果如表 6 工作壓力部分所示。

### 中高齡居服員生活幸福感之描述性統計分析

中高齡居服員在生活幸福感調查結果顯示整體平均數為 3.9 趨近於「同意」，表示中高齡居服員認同其生活幸福感。在生活幸福感三因素中，以「自我肯定」因素平均數 3.9 最高，對於「自我肯定」題項的認同程度排序為「我總是能對生活中的每件事產生好的影響」、「我的工作總是能帶給我成就感」以及「我的工作能幫助需要照顧的弱勢者，造福社會」，顯示台中市中高齡居服員因從工作中能幫助到弱勢者，為案主帶來身理及心理上正向的影響，從中獲得成就感以及對自我的肯定，結果如表 6 生活幸福感部分所示。

表 6. 中高齡居服員工作壓力、生活幸福感描述性統計

構面	因素	平均數	排序
工作壓力	工作負荷	3.76	1
	專業技能	3.71	2
	人際關係	2.91	4
	角色壓力	3.33	3
生活幸福感	生活滿意	3.91	2
	正向情緒	3.81	3
	自我肯定	3.97	1

### 4.3 不同變項對於工作壓力與生活幸福感之差異分析

#### 不同背景變項對於工作壓力構面及因素之差異分析

不同背景變項之教育程度、專業證照對工作壓力構面有無具顯著差異，分析如表 7 所示。結果顯示，教育程度愈高對工作壓力的感受愈大。而無專業證照對於工作壓力的感受大於有專業證照，專業證照是對自身專業知識與技能的肯定，對解決工作上的問題及減少工作壓力會有相對的幫助。

表 7. 不同背景變項對工作壓力構面差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
教育程度	① 國小	3.42	F=4.022	p=.003 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ② < ③ ② < ④ ② < ⑤
	② 國中	3.14			
	③ 高中職	3.41			
	④ 大學 (含專科)	3.5			
	⑤ 研究所 (含) 以上	3.62			
專業證照	① 無, 有受訓證明	3.54	F=3.955	p=.020 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① > ②
	② 1 張, 看護丙級證照	3.33			
	③ 2 張, 看護丙級證照+CPR 證書	3.36			

註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001

不同背景變項之年齡、教育程度、婚姻狀況、工作資歷、專業證照對工作負荷因素有無具顯著差異，如表 8 所示。結果顯示年齡愈小對工作負荷的壓力感受愈明顯；學歷愈高對於工作壓力感受愈明顯。Robbins (1996)認為教育程度較低者，其工作壓力較低。實際研究也發現工作壓力會隨著教育程度增加而上升，學歷在研究所以上之教師的工作壓力顯著高於大學學歷之教師（吳水丕、吳佩珊，2008）。較深的工作資歷對於工作負荷感受明顯高於工作資歷較淺的。居服員職家衝突與督導功能影響職業疲潰之探討研究中指出：居服員是提供「人」長期照顧服務的工作者，是容易產生職業疲潰的族群，需要適時協助與輔導，若無法提供有效抒解方式與管道，可能因日積月累的疲潰，導致居服員的工作表現、離職率、健康、照護滿意度與照護品質等問題（李昭憲等人，2016）。

表 8. 不同背景變項對工作負荷因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
年齡	①45-49 歲	3.7	F=3.281	p=.012 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ① > ⑤ ② > ⑤ ③ > ⑤ ④ > ⑤
	②50-54 歲	3.82			
	③55-59 歲	3.84			
	④60-64 歲	3.83			
	⑤65 歲 (含) 以上	3.04			
教育程度	①國小	3.98	F=2.600	p=.036 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ② < ③
	②國中	3.55			
	③高中職	3.7			
	④大學 (含專科)	3.86			
	⑤研究所 (含) 以上	3.87			
婚姻狀況	①未婚	3.82	F=5.261	p=.001 具顯著差異	Scheffe 檢定 ③ < ④
	②已婚/同居	3.78			
	③離婚	3.51			
	④喪偶	4.1			
工作資歷	①1 年以下	3.83	F=3.325	p=.011 具顯著差異	Scheffe 檢定 ③ < ⑤
	②1 年 (含) 至 2 年	3.6			
	③2 年以上至 3 年	3.41			
	④3 年以上至 5 年	3.73			
	⑤5 年以上至 10 年	3.85			
專業證照	①無, 有受訓證明	3.95	F=7.547	p=.001 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① > ② ① > ③
	②1 張, 照顧服務員單一級技術證	3.6			
	③2 張, 照顧服務員單一級技術證+CPR 證書	3.69			

註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001

不同背景變項之教育程度、薪資收入、專業證照對專業技能因素有無具顯著差異，如表 9 所示。結果顯示教育程度較高者對專業技能感受程度高於教育程度較低者，可能因為教育程度較高者兼具管理職務，對專業技能的壓力感受會大於教育程度較低者。薪資對於專業技能的因素中，薪資收入低的工作族群對於專業技能壓力感受顯著於薪資收入高的工作族群。無專業證照族群對於專業技能的壓力感受大於有專業證照的族群，專業證照是對自身專業知識與技能的肯定，對解決工作上的問題及減少工作壓力會有相對的幫助。

表 9. 不同背景變項對專業技能因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
教育程度	① 國小	3.67	F=3.013	p=.018 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ② < ⑤
	② 國中	3.47			
	③ 高中職	3.69			
	④ 大學 (含專科)	3.74			
	⑤ 研究所 (含) 以上	4.08			
薪資收入	① 2.5 萬內	3.93	F=3.862	p=.010 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ① > ④ ② > ④
	② 2.5 萬以上至 3 萬內	3.8			
	③ 3 萬以上至 3.5 萬內	3.68			
	④ 3.5 萬以上	3.53			
專業證照	① 無, 有受訓證明	3.89	F=6.576	p=.002 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① > ③
	② 1 張, 照顧服務員單一級技術證	3.68			
	③ 2 張, 照顧服務員單一級技術證 +CPR 證書	3.56			

註：\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

不同背景變項之教育程度對於人際關係因素及角色壓力因素有無具顯著差異，結果如表 10 及表 11 所示，顯示教育程度較高族群對人際關係因素及角色壓力因素的壓力感受會大於教育程度較低族群。

表 10. 教育程度對人際關係因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
教育程度	① 國小	2.93	F=3.556	p=.007 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ② < ④ ② < ⑤
	② 國中	2.61			
	③ 高中職	2.86			
	④ 大學 (含專科)	3.01			
	⑤ 研究所 (含) 以上	3.15			

註：\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

表 11. 教育程度對角色壓力因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
教育程度	① 國小	3.16	F=4.167	p=.003 具顯著差異	Scheffe 檢定 ② < ③ ② < ④
	② 國中	2.97			
	③ 高中職	3.38			
	④ 大學 (含專科)	3.41			
	⑤ 研究所 (含) 以上	3.43			

註：\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

不同背景變項對於生活幸福感構面及因素之差異分析

不同背景變項之專業證照對於生活幸福感構面有無具顯著差異，結果顯示有專業證照族群對於生活幸福感之感受程度高於無專業證照族群，如表 12 所示。

表 12. 專業證照對生活幸福感構面差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
專業證照	①無，有受訓證明	3.74	F=6.183	p=.002 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① < ② < ③
	②1 張，照顧服務員單一級技術證	4.02			
	③2 張，照顧服務員單一級技術證 +CPR 證書	3.98			

註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001

不同背景變項之專業證照對於生活滿意因素有無具顯著差異，結果顯示有專業證照族群對於生活滿意之感受程度高於無專業證照族群，如表 13 所示。

表 13. 專業證照對生活滿意因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
專業證照	①無，有受訓證明	3.75	F=6.135	p=.002 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① < ② ① < ③
	②1 張，照顧服務員單一級技術證	4.02			
	③2 張，照顧服務員單一級技術證 +CPR 證書	3.99			

註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001

不同背景變項之專業證照對於正向情緒因素有無具顯著差異，結果顯示有專業證照族群對於正向情緒之感受程度高於無專業證照族群，如表 14 所示。

表 14. 專業證照對正向情緒因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性 (雙尾)	事後檢定
專業證照	①無，有受訓證明	3.66	F=4.609	p=.011 具顯著差異	Scheffe 檢定 ② > ①
	②1 張，照顧服務員單一級技術證	3.95			
	③2 張，照顧服務員單一級技術證 +CPR 證書	3.87			

註：\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001

在不同背景變項中的教育程度、薪資收入及專業證照對於自我肯定因素有無具顯著差異。研究顯示，教育程度較低族群對於自我肯定因素之感受大於教育程度較高族群，如表 15 所示。

在薪資收入方面，Diener 等人(1999)的研究發現，高收入者相較低收入者而言擁有較高的幸福感；鄭佳瑋(2012)成年男性生活壓力、幸福感與生活品質之相關研究結果指出：臺北地區成年男性作者：陳聰堅、林景滢

之「生活壓力」會因「個人平均月收入」的不同而有顯著之差異存在，個人平均收入較低者之「整體生活壓力」顯著高於個人平均收入較高者。雖然不同薪資收入對整體生活幸福感無顯著差異，但在自我肯定的因素中具有顯著差異，對幸福感還是有相關性的影響。專業證照對於自我肯定因素具顯著差異，有專業證照者對於自我肯定因素的感受程度高於無專業證照者。

表 15. 不同背景變項對自我肯定因素差異分析

變項		平均數	F 檢定	顯著性(雙尾)	事後檢定
教育程度	①國小	4.37	F=3.449	p=.009 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ① > ④
	②國中	3.98			
	③高中職	4.05			
	④大學(含專科)	3.84			
	⑤研究所(含)以上	4.09			
薪資收入	①2.5萬內	3.97	F=3.112	p=.026 具顯著差異	Dunnett T3 檢定 ② < ③
	②2.5萬以上至3萬內	3.82			
	③3萬以上至3.5萬內	4.09			
	④3.5萬以上	4.02			
專業證照	①無，有受訓證明	3.8	F=6.392	p=.002 具顯著差異	Scheffe 檢定 ① < ② ① < ③
	②1張，照顧服務員單一級技術證	4.08			
	③2張，照顧服務員單一級技術證 +CPR證書	4.06			

註：\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 4.4 中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感之相關性分析

##### 工作壓力的各項因素與生活幸福感的各項因素間之相關分析

工作壓力構面的各項因素間為中度或高度之顯著正相關；生活幸福感構面的各項因素間均為高度之顯著正相關；工作壓力中的各項因素與生活幸福感中的各項因素均為低度顯著負相關，如表 16 所示。

表 16. 工作壓力的因素與生活幸福感的因素之相關分析

		工作壓力				生活幸福感		
		工作負荷	專業技能	人際關係	角色壓力	生活滿意	正向情緒	自我肯定
工作 壓力	工作負荷	1						
	專業技能	.753**	1					
	人際關係	.746**	.657**	1				
	角色壓力	.521**	.532**	.594**	1			
生活 幸福 感	生活滿意	-.176**	-.156**	-.176**	-.129*	1		
	正向情緒	-.201**	-.163**	-.177**	-.155**	.887**	1	
	自我肯定	-.155**	-.152**	-.161**	-.114*	.972**	.778**	1

註：\*\*\*p<.001, \*\*p<.01, \*p<.05

### 整體工作壓力與生活幸福感之相關分析

整體「工作壓力」與「生活幸福感」之相關值為  $\gamma = -0.192$ ，顯著水準為  $p = .000 < 0.01$ ，結果顯示：中高齡居服員「工作壓力」與「生活幸福感」具顯著低度負相關，如表 17 所示。

表 17. 整體工作壓力與生活幸福感之相關分析

相關	工作壓力	生活幸福感
工作壓力	1	-.192**
生活幸福感	-.192**	1

註：\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ , \*  $p < .05$

#### 4.5 研究課題之檢定及討論

本研究參酌相關文獻探討中高齡居服員工作壓力與生活幸福感之相關研究結果，針對本研究架構與研究目的所提出研究課題。經由量化步驟、設計問卷、發放問卷、進行資料收集並研究分析，研究課題檢定結果如表 18 所示。

表 18. 研究課題之檢定

課題項目	
H1：不同背景變項對工作壓力有無顯著差異。	部份有顯著差異
H2：不同背景變項對生活幸福感有無顯著差異。	部份有顯著差異
H3：中高齡居家照顧服務員工作壓力與生活幸福感有無顯著相關。	有顯著相關

H1：不同背景變項對工作壓力有無顯著差異之課題為部份有顯著差異；不同變項對於工作壓力之各細項因素之檢定分析結果如表 19 不同變項對工作壓力之課題檢定所示，說明如下。

表 19. 不同背景變項對工作壓力之課題檢定

課題項目	有顯著差異	無顯著差異
H1-1：不同性別對工作壓力有無顯著差異。		全部無顯著差異
H1-2：不同年齡對工作壓力有無顯著差異。	工作負荷因素	專業技能因素、人際關係因素、角色壓力因素
H1-3：不同教育程度對工作壓力有無顯著差異。	工作負荷因素、專業技能因素、人際關係因素、角色壓力因素	工作壓力構面
H1-4：不同婚姻狀況對工作壓力有無顯著差異。	工作負荷因素	專業技能因素、人際關係因素、角色壓力因素
H1-5：不同工作資歷對工作壓力有無顯著差異。	工作負荷因素	專業技能因素、人際關係因素、角色壓力因素
H1-6：不同薪資收入對工作壓力有無顯著差異。	專業技能因素	工作負荷因素、人際關係因素、角色壓力因素
H1-7：有專業證照對工作壓力有無顯著差異。	工作壓力構面、工作負荷因素、專業技能因素	人際關係因素、角色壓力因素

H2：不同背景變項對生活幸福感有無顯著差異之課題為部份有顯著差異；不同變項對於生活幸福感之各細項因素之檢定分析結果如表 20 不同背景變項對生活幸福感之課題檢定所示。

表 20. 不同背景變項對生活幸福感之課題檢定

課題項目	有顯著差異	無顯著差異
H2-1：不同性別對生活幸福感有無顯著差異。		全部無顯著差異
H2-2：不同年齡對生活幸福感有無顯著差異。		全部無顯著差異
H2-3：不同教育程度對生活幸福感有無顯著差異。	自我肯定因素	生活滿意因素 正向情緒因素
H2-4：不同婚姻狀況對生活幸福感有無顯著差異。		全部無顯著差異
H2-5：不同工作資歷對生活幸福感有無顯著差異。		全部無顯著差異
H2-6：不同薪資收入對生活幸福感有無顯著差異。	自我肯定因素	生活滿意因素 正向情緒因素
H2-7：有專業證照對生活幸福感有無顯著差異。	生活幸福感構面、生活滿意因素、正向情緒因素	自我肯定因素

H3：中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感有無顯著相關。

在皮爾森積差相關分析中，工作壓力與生活幸福感構面間相關研究結果顯示：「工作壓力」對「生活幸福感」結果  $r = -.192$ ,  $p = .000$  有顯著性低度負相關。同時以線性迴歸中的自變數為工作壓力構面，因變數為生活幸福感構面，得知「工作壓力」對「生活幸福感」具顯著低度負相關。

本研究結果與以下參考文獻的研究結果相同：

- (1) 陳曉雯(2020)「居服員工作壓力、工作滿意度與離職傾向之研究—以南投市為例」研究結果皮爾森積差結果顯示工作壓力與工作滿意度呈現顯著中度負相關( $r = -.498$ ,  $p < .01$ )。幸福感對於員工工作滿意度有著正向的高度相關(張純瑋, 2006)，因此在工作壓力愈低時，幸福感隨著工作滿意度影響愈高，形成負相關的影響。此與本研究之結果相同。
- (2) 柯淑惠(2020)「居服員工作壓力、工作滿意度與留任因素之探討—以南投某區域醫院為例」研究中典型相關分析顯示：工作滿意度與工作壓力(工作負荷、專業技能、人際關係)是負相關；而工作滿意度與幸福感具高度正向相關(張純瑋, 2006)，因此在工作壓力高時，幸福感隨著工作滿意度影響而降低，形成負相關的影響；換言之，工作壓力愈低，幸福感愈高，此與本研究之結果相同。

## 5. 結論與建議

### 5.1 結論

本研究結論整理如下。

- (1) 不同的年齡、婚姻狀況、教育程度、工作資歷、專業證照、薪資收入對中高齡居服員的工作壓力會有顯著的差異；而不同的教育程度、薪資收入、專業證照對中高齡居服員的生活幸福感有顯著差異。
- (2) 工作壓力的「工作負荷」因素是影響中高齡居服員最大的因素，居家照顧服務工作是很耗體力的，因此在搬動個案或協助其個人清潔時更為吃力；同時在服務的過程中，會害怕因一時不慎而造成對個案的傷害，成為產生工作壓力的最主要原因。
- (3) 工作壓力的「專業技能」因素，在面對無法溝通的個案家屬以及個案或個案家屬有傷害性言語（貶低、抱怨）時所感受到的壓力最大，而在執行一般專業照顧時感受到的壓力最小。
- (4) 工作壓力的「角色壓力」因素，中高齡居服員要兼顧工作角色及家庭角色所感受到的壓力，同時也會認為其工作角色是較差的社經地位。
- (5) 生活幸福感的「自我肯定」因素是中高齡居服員在生活幸福感中認同度最高的。中高齡居服員的工作能幫助需要照顧的弱勢者，從工作中獲得成就感，能對生活中的事件產生好的影響，提升了對自我的肯定。
- (6) 生活幸福感的「生活滿意」因素，中高齡居服員能感到生活是有意義有目標，同時可以有彈性的時間可以安排去完成想做的事；但對收入的部分可能因為不穩定的工作時數而產生不安全感。
- (7) 中高齡居服員的工作壓力與生活幸福感為低度負相關，其工作壓力愈低，生活幸福感愈高。

### 5.2 建議

本研究提出以下建議，以供政府單位及居服相關單位、學術界作為參考。專業證照與專業技能對於中高齡居服員的生活幸福感有正向影響，因此建議鼓勵居服員受訓並取得專業證照，定期舉辦在職教育課程，並設計線上或行動學習課程以方便居服人員學習提高專業知識與實用技能。中高齡居服員在面對無法溝通的個案或個案家屬，及有傷害性言語（貶低、抱怨）時所感受到的壓力最大，因此建議相關單位加強對於溝通技巧及面對職場暴力的預防及自我保護的相關課程。工作負荷是影響中高齡居服員工作壓力的最大因素，建議居服單位及居督人員，在配案時對於中高齡居服員的勞務比例與實際情況需慎重評估，避免因過度重力勞動而使工作負荷過大造成相關的傷害，對此同時，提供護具（護腰、護腕、護肩等）以及基本輔具並教導使用方法，如移位板、轉位板等列為居服單位在職訓課程；在擔心因工作疏失對個案會造成傷害而產生的工作壓力，建

議政府針對居服單位加強推動「長照機構責任保險」、「照服員專業責任險」並列入考核指標中。中高齡居服員會認為其工作角色是較差的社經地位，建議政府部門加強宣導居服員的業務形象。對於案家及案主於提供居家服務前，對其所服務內容及規範實施衛教宣導需更詳盡，明確清楚服務界線。

衛福部長照照顧服務法第 9 條(2017.01.26)有明確說明：為吸引居家照顧服務員人力投入及鼓勵久任，服務提供單位（雇主）應善盡雇主責任，適當調升薪資待遇及建立單位內人事管理制度，包括居家照顧服務員因工作所需之交通與油料之負擔方式、獎懲考核制度、升遷機制、證照津貼等事項，提供完整人事制度與職涯願景，並應符合勞動基準法相關規定。基於上述相關說明，提出下列補充：

- (1) 對於中高齡工作資歷較深的優秀居服員輔導轉任居督或管理職，傳承及分享居服工作的寶貴經驗。
- (2) 對於獎懲考核制度，建議居服單位更全面的依據居服員的專業能力、工作規範及態度、服務時數、自我成長及工作倫理等方面進行考核及獎勵，有條件式的增加薪資收入，提升居服員對工作的認同感及生活幸福感，同時也提升照顧服務品質。
- (3) 目前長照政策中僅有「照顧服務員單一級技術証」，而國外例如日本的長期照護人員就有等級區分，對其職務及專業性有更深層的定位。建議我國政府相關部門以長期照顧人員的等級與專業性再加以細分，例如再增加「長期照顧服務士」、「長期照顧服務師」等技術証，不但對居服員的生涯發展更有幫助，並有機會吸引更多年輕族群加入長期照顧的行列。
- (4) 建議政府部門加強管理考核居家服務單位，輔導居服員取得專業證照，在職教育課程，專業知識與實用技能、居家意外緊急處理措施等相關課程列為考核，利用考核機制提升居服單位服務能力。
- (5) 建議居服單位對中高齡居服員於轉場的通勤時間要求能更彈性，並能更加重視居服員在職場及交通方面的保障，例如：投保團體意外險及機車任意險等。

## 參考文獻

1. Argyle, M., & Crossland, J. (1987). The dimensions of positive emotions. *British Journal of Social Psychology*, 26(2), 127-137.
2. Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. London & New York: Routledge.
3. Claude, M. Steele (1998). The Psychology of Self-Affirmation: Sustaining the Integrity of the Self. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 21, pp. 261-302). Academic Press.
4. Curtis, A. J. (2000). *Health Psychology*. Boston: Routledge.
5. Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
6. Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
7. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

8. Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior*. New Jersey, NJ: Prentice-Hall.
9. Omodei, M., & Wearing, A. (1990). Need Satisfaction and Involvement in Personal Projects: Toward an Integrative Model of Subjective Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(4), 762-769.
10. Stanford, S., & Salmon, P. E. (1993). *Stress: From synapse to syndrome*. Academic Press.
11. Taylor, S. E. (1999). *Health Psychology (4<sup>th</sup> ed.)*. Boston: McGraw-Hill.
12. 方格正、楊政璋、武維馨、李佩怡(2012)。以緩解與縱貫設計探討憂鬱症患者缺乏自我肯定行為與憂鬱症狀的關係：以某地區醫院為例。《臨床心理學刊》，6(2)，31-39。
13. 行政院主計處(2020)。108年工業及服務業受僱員工全年總薪資中位數及分布統計結果。2021年9月1日取自<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=46653&ctNode=6357&mp=4>
14. 李昭憲、楊燦、賴家欣、施驊真、高淑華(2016)。居家照顧服務員職家衝突與督導功能影響職業疲潰之探討研究。《美和學報》，35(2)，1-14。
15. 卓良珍(2018)。時代文明病-壓力與疾病。2021年9月1日取自<https://www.vghtc.gov.tw/UnitPage/UnitContentView?WebMenuID=c11d2626-82b4-4e97-893f-9e1728b7c375&UnitDefaultTemplate=1>
16. 林伶惠(2008)。新竹縣居家照顧服務員背景、居家工作特性與工作滿意度之研究。玄奘大學社會福利學系碩士論文，新竹市。
17. 林嵩麟、王志鵬(2010)。《統計學與Minitab分析》出版社。台北：鼎茂圖書
18. 林麗惠(2002)。高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究。國立中正大學成人及繼續教育研究所博士論文，嘉義縣。
19. 洪晟惠、周麗端(2012)。中年世代的家人關係與生活滿意度。《人類發展與家庭學報》，14，95-124。
20. 施建彬(1995)。幸福感來源及其相關因素之探討。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，高雄市。
21. 柯淑惠(2020)。照顧服務員工作壓力、工作滿意度與留任因素之探討-以南投縣某區域醫院為例。南開科技大學福祉科技與服務管理所碩士論文，南投縣。
22. 高鳳霞、鄭伯璦(2014)。職場工作壓力：回顧與展望。《人力資源管理學報》，14(1)，77-101。
23. 陸洛(1998)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。《人文及社會科學》，8(1)，115-137。
24. 陸洛(1997)。工作壓力的歷程：理論與研究的對話。《中華心理衛生學刊》，10(4)，19-51。
25. 國家發展委員會(2020)。《中華民國人口推估(2020至2070年)》。臺北：國發會。
26. 陳香君(2020)。居家照顧服務員工作壓力及生活品質相關因素之探討。弘光科技大學護理研究所碩士論文，台中市。
27. 陳鈺萍(2004)。國小教師的幸福感及其相關因素之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，屏東市。
28. 陳曉雯(2020)。居家照顧服務員工作壓力、工作滿意度與離職傾向之研究—以南投市為例。中臺科技大學醫療暨健康產業管理系碩士論文，台中市。
29. 張江清、林秋菊、蔡和藁、陳武宗(2011)。困境向前行～高雄縣市居家照顧服務員服務經驗探究。《弘光學報》，64，70-89
30. 張純瑋(2006)。新竹科學園區高科技產業員工工作滿意度、幸福感對員工績效之關聯性研究。育達商業技術學院企業管理所碩士論文，苗栗縣。

31. 張寶仁(1999)。勞工之人格特質與工作壓力知覺及工作壓力反應之相關研究。國立臺灣師範大學衛生教育研究所碩士論文，台北市。
32. 勞動部(2020)。108年度性別平等成果報告。2021年9月1日取自<https://www.mol.gov.tw/media/5762180/%E5%8B%9E%E5%8B%95%E9%83%A8108%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%80%A7%E5%88%A5%E5%B9%B3%E7%AD%89%E6%88%90%E6%9E%9C%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf>
33. 臺中市政府社會局(2017)。臺中市長照2.0執行狀況專案報告。2021年9月1日取自<https://www.rdec.taichung.gov.tw/media/209465/7512971771.pdf>
34. 臺中市政府衛生局(2018)。臺中市長照據點六都第一成果專案報告。2021年9月1日取自<https://www.rdec.taichung.gov.tw/media/358432/1070806-9-臺中市長照據點六都第一成果專案報告-衛生局.pdf>
35. 臺南市政府社會局(2020)。統計應用分析報告：長照居家照服員統計分析報告。2021年9月1日取自[https://sab.tainan.gov.tw/News\\_Content.aspx?n=21440&sms=19547&s=7745895](https://sab.tainan.gov.tw/News_Content.aspx?n=21440&sms=19547&s=7745895)
36. 衛生福利部(2016)。長期照顧十年計畫2.0(106~115年)核定本。2021年9月1日取自<https://www.mohw.gov.tw/dl-46355-2d5102fb-23c8-49c8-9462-c4bfeb376d92.html>
37. 衛福部(2019)。提升居家照服員薪資待遇 中央地方共同落實。2021年9月1日取自<https://dep.mohw.gov.tw/doltc/cp-4170-47577-123.html>
38. 鄭佳瑋(2012)。成年男性生活壓力、幸福感與生活品質之相關研究。中國文化大學生活應用科學系碩士論文，台北市。
39. 劉鐵橋、鄧慧瓊、夏衛萍、劉光亞、易艷紅、徐利敏(譯)(2004)。促進精神衛生：概念·新証據·實踐報告概要。2021年9月1日取自[https://www.who.int/mental\\_health/evidence/promotion\\_mental\\_health\\_chinese\\_version.pdf](https://www.who.int/mental_health/evidence/promotion_mental_health_chinese_version.pdf)
40. 監察院(2020)。長照2.0政策實施初探。2021年9月1日取自[https://www.cy.gov.tw/AP\\_Home/Op\\_Upload/eDoc/%E5%87%BA%E7%89%88%E5%93%81/109/109000015%E9%95%B7%E7%85%A720.pdf](https://www.cy.gov.tw/AP_Home/Op_Upload/eDoc/%E5%87%BA%E7%89%88%E5%93%81/109/109000015%E9%95%B7%E7%85%A720.pdf)
41. 魏伊芬(2020)。居家照顧服務員工作壓力對留任意願的影響-以台北市某居家長照公司為例。亞洲大學經營管理學系碩士在職專班碩士論文，台中市。
42. 羅潔伶、蕭偉昌(2015)。主管領導行為與員工幸福感關係之研究。*經營管理論叢*, 10(1), 69-83。
43. 鐘唯安(2020)。長照機構居家照顧服務員工作滿意之探討。國立政治大學勞工研究所碩士論文，台北市。
44. 鐘琳惠、藍福良(2019)。長照產業人力結構與職場環境問題分析及因應對策研究。新北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
45. 蘇信鳳、王秀美、林孟薇、宋惠娟(2018)。居家照顧服務員對失智症照顧知識、態度與自覺照顧能力之探討。*榮總護理*, 35(2), 152-162。
46. 吳水丕、呂佩珊(2008)。大台北地區國小教師工作壓力與休閒參與之關係研究。*工作與休閒學刊*, 1(1), 49-61。
47. 監察院(2018)。監察院107調查「國內照顧服務員之實際發展概況暨政府總體長照人力之具體規劃」案25343修。2021年9月1日取自[312](https://up.ntin.edu.tw/ntinup/uploadfile/監察院107調查「國</a></li></ol></div><div data-bbox=)

## Correlational Study on Occupational Stress and the Well-Being of Middle-Aged and Senior Home-Care Providers in Taichung City

Tsung-Chien Chen, \*Ching-Ying Lin

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

### Abstract

While continuing 1.0 plan to expand service targets and projects, the Long-Term Care 2.0 plan of Taiwan Executive Yuan 2016 actively promotes locally aged. A long-term care policy is a dire need as it plays an important role. However, because of sheer hard work, there's high turnover among the providers. To understand the occupational stress and the well-being of its providers, this study explores the difference and correlation between occupational stress and the well-being of life of middle-aged servants. For middle-aged and senior residents of Taichung Home Service Organizations, a convenient sampling method was adopted by issuing 365 questionnaires, of which 341 valid ones were returned, with a recovery rate of 90%. The research analysis shows that (1) Population profile: the majority are married women in the age group of 45-49, with the highest proportion being high-school graduates with work experience of more than 5-10 years. The number of providers with single-level technical certificate and CPR certificate is the highest; (2) Among specific job stressors, physical strength required to perform duties received the highest attention, as a lack of it might cause injuries to those in their care, and dealing with family members or relatives difficult to communicate with; (3) From the perspective of positivity of the job, economic well-being, a meaningful life with a goal, positive impacts on daily life events, and a sense of achievement that comes from a job well done. This study suggests that home-care coherent units should focus on the work load of the middle-aged and senior home-care providers and provide regular professional training and improve their communication skills to enhance happiness in performing their duties.

Keywords: home-care providers, middle-aged and older adults, occupational stress