



研究論文

從「職能」觀點初探我國居家照顧服務員分級制度

*鄭鈞元

輔英科技大學 高齡及長期照護事業系

摘要

本研究結合職能觀點，聚焦我國長期照顧服務中居家照顧服務員的角色，希冀達至具體研究目的有二：一為瞭解建置居家照顧服務員分級制度的理由；二為瞭解居家照顧服務員分級制度的標準。研究者以半結構式訪談共 8 位居家服務單位之所長、主任、督導及組長，並以質性探究之詮釋學方法進行訪談內容的剖析，歸納出研究結果：就建立居服員分級制度的理由而言，主要有：(1)目前長照居服單位經營者缺乏居服員職能分級概念；(2)目前學校培育人才內容缺乏職能分級概念；(3)居服員分級制度的建立，有助於提升其專業性，降低社會負面觀感等三個主要因素。另外，就居服員分級制度的標準而言，結果有：(1)依實務工作經驗（年資或時數）；(2)規範進階教育訓練課程及時數；(3)須建立公平分級認證單位及機制。本研究藉由理念基礎與實徵文獻對於研究結果的辯證與批判，提出基於職能觀點對於居家照顧服務員分級制度及進一步研究之建議。

關鍵詞：職能、居家照顧服務員、居服員、分級制度

1. 前言

隨著醫學進步，人類整體平均餘命提升，人們對長期照顧的需求已超越過去世代，因此長期照顧資源及長期照顧專業人力之需求也與日俱增（黃志忠，2016；蕭文高，2017）。隨著世界先進國家將「在地老化」(aging in place)視為長照政策目標之發展趨勢下，居家式及社區式照顧服務模式便成為優先規劃推動的項目（呂寶靜、陳正芬，2009）。如同行政院衛生署於 1997 年發表「衛生白皮書—跨世紀衛生建設」，正式提出長期照顧的發展方針為「居家與社區式照顧占 70%，機構式照顧占 30%」，明確指出以「居家式服務」和「社區式服務」為發展主軸，正式將「在地老化」概念放入長期照顧的國家政策計畫當中（劉金山，2013）。

基於以上的發展趨勢及長照政策規劃背景，造成居家服務需求量遽增，也凸顯了居家照顧工作人力短缺的問題，因此人力培育受到高度重視。行政院於 2007 年配合「我國長期照顧十年計畫」之要求訂定「長期照顧人才培育實施計畫」，此為我國長期照顧首次針對人力培育訂定計畫，其中

主要由社政、衛政、勞政及教育等四個主管機關進行長期照顧服務人才培育規劃。但根據衛福部統計，截至 105 年底，參加照顧服務員訓練結訓領有結業證書，以及取得照顧服務員技術士證照者共計 12 萬 2180 人，然實際從事照顧服務工作者僅占 24.5%；106 年 9 月全國領有照顧服務員訓練結業證明書且任職於長照領域，實際從事照顧服務工作之占比則僅 21%（監察院，2018）。

為何參加照顧服務員培訓者考證意願低、持續進修意願不高？根據邱泯科與徐伊玲(2005)的研究發現，某些居家照顧服務員認為考照並非出於自願，而是來自受聘機構的壓力，甚至也有受訪者表示基於希望未來能提升薪水而去考照。然而從我國規範的資格來看，取得證照並非必要條件，且目前建立的單一級證照制度並未與薪資待遇及職涯層級有關連，以至於參與培訓者、考照者遠多於實際從事者之現象。

另外，根據教育部統計，大專校院「老人與失能成人照護學類」的學生人數從 94 學年的 882 人，在 107 學年已經增加為 6530 人，近 13 年來增加了 6.4 倍；開設相關科系的學校也從 94 學年的 5 校，成長到 107 年 33 校，也就是說已經有 2 成的大專校院設有相關科系。若再把「護理及助產」或「其他醫藥衛生」等涉及「長照」或「高齡」跨領域科系所也納入計算，107 學年的學生達到 7387 人，開設相關科系的學校共有 43 校。近 10 年累積學士畢業生 8962 人、專科畢業生 2176 人（教育部統計處，2019）。但畢業後投入長照相關領域者，卻只有四成三（國語日報，2016）。除此之外，教育部為促進長照服務長遠發展，自 2007 年開始在高中職試辦「照顧服務科」，將培育長照服務人力工作向下紮根至高中教育階段，目前全台共 19 所學校、學生 245 人，但 2018 年平均招生率僅 25%（創新照顧，2021b）。

就讀老人相關科系畢業學生不願進入照顧體系工作？又為何高中職設置照顧服務科，面臨招生困難之窘境？除工作辛苦、薪水未必好、社會地位不高等一般認知外，被認定為非專業工作屬性及其缺乏發展願景更是讓許多願意投入此行業者卻步的原因。例如，為加強輔導新住民參與照顧服務員培訓課程，照顧服務員訓練計畫已取消國小學歷限制，足以可知導致國人對照顧服務的認知是低技能的，無須較高的正規教育（呂寶靜、陳正芬，2009）。另外，一般民眾接受 90 小時以上照顧服務員訓練課程即可取得照顧服務員資格，對於教育階段培育之學生而言，實無動機要花 2-5 年等正規教育時間來取得照顧服務員的資格（劉金山，2013）。

由此可見，我國現行的居家照顧服務培訓機制及相對應的考照制度皆缺乏明確的分級制度，以至於讓未來有意或目前實際從事居服工作者，減低考證意願及持續進修、訓練的動機，甚至影響就業動機。這些種種阻礙因素，皆突顯照顧服務員分級制度的必要性。況且，我國衛福部所公佈之「2025 衛生福利政策白皮書」中提及發展長期照顧人力目標之一便是規劃照顧服務人力分級，以建立照顧服務員職涯發展，甚至，立委與學界代表於 2021 年 2 月 2 日在立法院舉辦公聽會，共同呼籲催生照顧服務專業人員國家考試制度。但目前僅有勞動部照顧服務員單一級技術士技能證照，且缺少進階分級制度，如此推動照顧服務師的國家考試，將造成民間機構用人的衝擊。

許多先進國家已針對照顧服務員所需具備之能力給予分級，並依分級方式設定不同工作與職業位階，以提升照顧服務員之照顧能力（吳肖琪等人，2015）。經濟合作暨發展組織 OECD 在 2011

年出版了一項計畫「需要幫忙嗎？如何提供與支付長期照顧(Help Wanted? Providing and Paying for Long-term Care)」，其中針對各國長期照顧政策與內容進行討論與檢討，包含各國對基礎照顧服務人員的分類、訓練計畫及模式的分析（吳玉琴，2013；王怡分，2017）。本研究選擇以日本及英國作為居家照顧服務員分級制度之參考，乃是基於此兩個國家所推動的居家照顧制度雖不同但各具特色，日本是自 2000 年推動介護保險；英國則是自 2000 年訂頒「國民健康及社區照顧法案」採稅收方式作為推動社區照顧之財源（呂寶靜、陳正芬，2009）。不同的長期照顧制度將形塑居家服務方案的運作，也影響其衍伸的人力資源管理策略。因此，本研究以文獻探討方式，蒐集並分析國外有關照顧服務員的分級制度與規範，作為本研究之半結構式訪談題項；其次，邀請居家服務單位之所長、主任、督導及組長進行半結構式訪談(Semi-Structured Interviews)。最後，期待透過本研究結果，初窺居家照顧服務員建立分級制度的理由及標準，以作為未來人才培育之參考。

2. 居家照顧服務員職能及分級制度文獻分析之探討

2.1 職能定義

職能(Competency)的觀念興起於 1970 年代初期，為美國哈佛大學教授 McClelland 率先提出。他發現智力並不是決定工作績效的唯一因素，還找出一些卓越績效行為背後的因素，例如：態度、認知、以及個人特質等等，稱之為職能(competence) (McClelland, 1973)。而有別於 McClelland 的個人職能，Boyatzis 界定的職能是一般性的，他提出個人職能的定義為某個人所具備的某些基本特質，而這些基本特質則是導致個人在工作上，表現出更好、更有效率的工作績效及成果之基本關鍵特性 (Boyatzis, 1982)。Spencer 與 Spencer (1993)則根據 Freud 潛意識理論所提出的職能之冰山模型(The Iceberg Model)認為，職能是一連串能力的綜合，像一個巨大的冰山，包含水面上與水面下兩個部分：水面上則為知識與技能，容易被人發現同時也是可以透過訓練與發展方式去獲得這些知識與技巧；而在水面下為個人潛在基本特質，例如動機、特質、自我概念屬於較不易為人發現。綜合以上學者對「職能」提出不同的看法與定義後，「職能」不只是要求個人應具備的知識與技能，更是一個知識、態度及技能等相關的集群體 (Parry, 1998)；職能並非都是與生俱來的能力，它是可以透過訓練與發展的方式來增進績效的 (Raelin & Coolege, 1995; Parry, 1998; Raymond, 1999)。因此，本研究將居家照顧服務員的職能定義為居家照顧服務員所需具備的能力，而該能力是一組知識、態度以及相關技能的集群體，該能力將影響居服員在工作情境及擔當重任時的實際反應，也能有效預測其在工作場域中的績效與行為表現，不僅包括居服員個人目前已具備的特質和行為，亦涵蓋其未來可能發展的潛在能力與學習能力。

2.2 日本和英國實施照顧服務人力分級制度之作法

從人力資源管理的觀點來看，有關長期照顧服務人員的進用、培訓、激勵以至於留任皆是重要的議題。而在進用的過程中，招募活動是具關鍵性的，因為在進行招募時將會針對特定職務工作的資格予以規定，而該規定即是反映出對該職務所需具備的知識與技能，通常是以教育程度、工作經

驗、取得證照或受過訓練作為指標（黃源協，2008；呂寶靜、陳正芬，2009）。除了專業知識技能外，長期照顧服務工作者的實務還受到環境價值觀、目標和單位組織結構的影響，職業分級(career ladder)將可以有效地衡量專業人員在單位或機構中的成就和貢獻（莊東憲等人，2020）。以下將針對日本和英國之居家照顧服務在居家照顧職業分級上之作法予以探討，以作為本研究之參考。

日本

日本有鑑於成為全世界最長壽之國家，特於 1990 年訂頒「高齡者保健福利推動 10 年策略」（又稱「黃金計畫」，Gold Plan），將早於 1956 年起使用之「家庭俸仕員」改稱為「居家服務員」，並於 1991 年將其分為三級，更明定各級之受訓時數及內容（呂寶靜、陳正芬，2009）。但有鑒於失能老人照顧需求日益增加，以及為確保照顧人力的質與量，實施「專業人才培育」以及「多層級培訓課程」。前者是指，1987 年立法通過「社會福祉士及介護福祉士法(Certified Social Worker and Certified Care Worker Act)」，於隔年實施學校專業教育養成機制與國考證照機制，培育「介護福祉士」(Certified Care Worker)。而後者是指，日本透過開辦各種不同時數的照顧培訓課程，試圖於短期內大量培育國人具備基本的照顧知能，確保從事照顧工作人力（徐明仿、李德純，2021）。

另外，1990 年日本厚生省（現為厚生勞動省）制定了「居家服務員養成研修制度」，將居家服務員分為三個等級，分別是：3 級為進行家務援助：僅具有提供家事援助之資格；2 級進行身體介護：是最基本的居服員資格；1 級則擔任協調者及困難事例的介護（李佳儒，2011）。直至 2013 年的介護保險法修正後，將日本現行的介護從業人員分為以下內容（創新照顧，2021a）：

- (1) 生活援助從事者（1 級）：主要從事洗滌、清掃、整理衣物、煮飯、代購等家事服務與領藥等身體接觸性介護以外的業務，但不包括須介入介護本人以外的生活協助。無學經歷、性別及年齡等限制，須接受 59 小時培訓。
- (2) 介護職員初任者（2 級，最基本之居服員資格）：須參加 130 小時「介護職員初任者研修」入門資格的培訓課程，通過此研修者，可擔任居家或機構之介護工作，為高齡者或障礙者進行用餐、更衣、沐浴等各種專門支援知識與技術。
- (3) 介護福祉士（3 級，須具備國家考試及格者）：具資格者，可根據高齡者的狀況提供相對應的介護服務，並可和其他相關職種的專業人員進行相互協調與合作。
- (4) 介護支援專門員（4 級）：具此資格者，須具國家資格的醫療、保健、福利等相關領域之工作人員，且至少具備 5 年實務經驗以及 900 日以上的照護現場經驗證明，方能參加「介護支援專門員實務研修考試」；及格者，須再參加「介護支援專門員實務研修」講習與演練 87 小時及居家照護支援事業所實習 3 天，結業後才可登錄領取「介護支援專門員證」，才可以進行個案照顧計畫之安排及協助高齡者利用介護保險等事宜。

由以上日本的介護從業人員分級制度可以窺知，日本是以活用國內人才為前提，嘗試於「把關照顧服務品質」以及「減輕照顧人力缺口」此二議題間，取得國人與社會可接受的平衡點，且此平衡點是符合日本長照政策理念與照顧服務理念（徐明仿、李德純，2021）。

英國

社區照顧(community care)的理念起源於英國，其崛起是源自於對 17 世紀貧窮法案(the Poor Law)以來之機構收容的省思(黃源協, 2004; 林淑萱, 2009)。其基本內涵是指整合全部社會資源，運用正規照顧和非正規照顧網絡，為需要照顧人士在家庭或者社區中提供全面照顧，幫助其正常生活，也是英國當前老人及失能者服務輸送的主流。第二次世界大戰後，醫院和養老機構已無法滿足日益增長的失能、半失能和老年人群，英國中央政府希望地方政府能支持該人群接受社區照顧；1980 年以前的社區照顧服務供給者的主要責任仍在地方政府，理念上是「在社區照顧」(care in community)；1980 年以後照顧理念則逐漸轉變為「由社區照顧」(care by community)，也就是將社區照顧的責任移轉至家庭、鄰里、社區等非正規組織，地方政府不再是照顧服務的直接供給者，而是協調者和購買者的角色(黃源協, 2004)。

英國的社區照顧包括健康照顧與社會照顧(包括家務服務、餐飲服務、日間照顧等)，前者由國民健康服務體系(National Health Service, 簡稱 NHS)掌管，後者則屬地方政府的責任英國政府。為能建立健康照顧與社會照顧服務提供的規範系統以及促進公部門的照顧服務效率，英國分別在 2000 年、2004 年頒訂照顧標準法案(Care Standard Act 2000)及「照顧服務效率輸送」(Care Service Efficiency Delivery, 簡稱 CSED)方案，也藉此方案成立「社會服務責任委員會」(Councils with Social Services Responsibilities, 簡稱 CSSRs)，發展出六大環環相扣的工作目標：(1)有效促進居家照顧的現代化；(2)評估與照顧管理；(3)需求預估與能量規劃；(4)居家照顧的再改造；(5)改進艱鉅的實務；(6)改變社區設備與餐飲服務(林淑萱, 2009)。

在英國，「社會照顧」(social care)則常被用來界定與規範在法定部門和獨立機構(通常是指日照中心或住宿型機構)內非社會工作專業背景的人員之責任與義務(周日清, 2000; 呂寶靜、陳正芬, 2008)，也以「社會照顧人員」一詞定義在社會服務部門提供社會服務的工作者，惟當用在第一線提供照顧之工作人員則稱為「直接照顧工作人員」(direct care worker)或「支持性工作人員」(support worker)(呂寶靜、陳正芬, 2008)，而這些社會照顧人員必須通過全國職業檢定才可獲得資格擔任之(呂寶靜、陳正芬, 2009)。

其中對於健康領域之工作人員的生涯架構層級則區分為九類(Fearfull, 1997; Wright et al., 2008)，其中第一層級者是「初始入門工作者」(initial entry level jobs)，照顧服務員即隸屬於此層級，僅要求極少的正式教育或者相關知識與技能，且多數情況也不要求具備相關工作經驗，只需在正式工作前由雇用單位提供為期六週之職前訓練，當從事照顧服務員一段時間後，將建議其參加國家職業檢定(呂寶靜、陳正芬, 2009; Fearfull, 1997; Wright et al., 2008)。第二層級則是「直接照顧工作人員」(direct care worker)，其職位名稱為「健康照顧助理」或是「健康照顧技術士」，則須取得國家職業檢定之資格方可擔任(呂寶靜、陳正芬, 2008)。

由以上日本及英國的經驗可以得知，居家照顧服務員該職業在證照化的過程中，對於該職業之「角色描述」可提供具體明確的規範，再配合分級制度設計相對應的技能檢定與職業證照，將可辨

識出具有充分專業職能之人員；在這之前，不論是正式或非正式的教育、訓練課程，才能對應其該職業之職能需求而設計其內容。另外，透過分級制度建構居家照顧服務員的生涯階層(career ladder)，也可促進居家照顧服務員不斷精進專業知能之途徑。

反觀我國照顧服務員的分類，只分有證者及無證者，加上現行開辦的照服員職類丙級技術士證，考量照護弱勢失能者之身體健康及生命安全，屬全能照顧範疇，其工作技能均應一次到位，且服務品質不應有等級之分，因此在考證設計上，照服員職類只採單一級認證(吳肖琪等人, 2015)。另外，在照顧能力訓練，我國照服員訓練課程，包含核心課程、回覆示教及臨床實習，共 90 小時，完成訓練者，即具擔任照服員之資格。相較於國外上百小時的訓練課程，我國的訓練課程明顯較為不足。未來若能參考國外照顧服務員的分級制度，並根據目前我國居家式照顧服務的屬性，建置完善的分級制度及相對應的人才培育方式，應可鼓勵且吸引人才投入或留任。

3. 研究設計

3.1 研究對象選取

質性研究主要是從研究對象的觀點來瞭解現象的意義，因此，選擇合適的研究對象可以讓研究者獲得最大的學習與資料蒐集之效果，這種選擇合適研究對象的過程稱之為立意取樣(Merriam, 2002)。研究者從 109 年度高雄市、屏東縣居家式長期照顧服務機構評鑑結果中，挑選了高屏地區 7 家提供居家服務的單位共 8 位所長、主任、督導及教育組長(如表 1 所示)。

表 1. 受訪者基本資料表

| 代碼 | 性別 | 職稱 | 服務年資 | 單位區域 | 109 年度居家式長照機構評鑑結果 |
|------|----|----|------|------|-------------------|
| 1F-S | 女 | 督導 | 5 年 | 屏東 | 合格 |
| 2F-D | 女 | 主任 | 3 年 | 高雄 | 合格 |
| 3F-D | 女 | 所長 | 12 年 | 高雄 | 合格 |
| 4M-D | 男 | 主任 | 6 年 | 高雄 | 合格 |
| 5F-D | 女 | 主任 | 27 年 | 高雄 | 合格 |
| 6F-S | 女 | 督導 | 3 年 | 高雄 | 合格 |
| 7M-S | 男 | 組長 | 6 年 | 高雄 | 合格 |
| 8F-S | 女 | 組長 | 3 年 | 高雄 | 合格 |

3.2 研究方法

本研究針對職能觀點初探我國居家照顧服務員分級制度進行質性探究，所採用的是詮釋學角度的深度訪談。視研究者或訪員與受訪者為一種互動的過程，藉由說者與聽者的溝通經驗與文化情境的理解，不斷地在詮釋過程中創造新的意義(畢恆達, 1996)。因此，本研究者基於對居家照顧服務制度、培育人才方式的熟稔為先備知能，親自邀約研究對象以聊天方式進行半結構式訪談

作者：鄭鈞元

(Semi-Structured Interviews)。在透過聊天方式下營造與研究對象對話較為輕鬆自在的氛圍，藉此可直接體驗研究對象對居家照顧服務的服務內容、服務環境與分級規劃，以建立共享的文化脈絡系統，促進彼此的理解與溝通，有助於研究者對於訪談內容的詮釋。

3.3 研究歷程與限制

本研究在進行訪談之前，乃先行召開兩場次焦點座談，詢問及徵求專家學者與居服單位代表的意見，藉以確認與調整研究的重點與方式。原本規劃訪談研究對象時也一併進行訪談該單位之居服員，然而，鑑於二點理由而做調整：(1)焦點座談中專家學者雖肯定多元方式進行之理想性，但僅數小時之訪談無法真正瞭解所謂的「實況」；另外，參加焦點座談的居服單位代表們也否定訪談單位居服員的可行性，參加焦點座談的代表們認為，本研究主要在於探討居服員分級制度的可能性，而訪談居服員時，代表們擔心居服員會僅以薪資福利、年資作為分級依據，進而表示過多對目前服務單位的不滿，認為此會造成「單位」有被「負評」之感覺，屆時將難以邀請受訪對象，所以改為著重居服單位主管的「自陳觀點」；(2)原規劃採當面訪談方式，但因疫情關係，讓受訪對象忙於處理防疫工作以及限制外來者進入單位，因此最後僅能採個別化視訊方式進行訪談，每位受訪者訪談時間約 1 小時，訪談內容包括：居家照顧服務員需要分級的理由、標準及分類。

3.4 資料處理及反思

本研究利用視訊方式採半結構性訪談，資料蒐集以現場錄影、錄音及研究者筆記，事後由 1 位就讀高齡長照系大學四年級資深助理轉為逐字稿的方式進行，而該名助理曾協助研究者進行長達二年的產學合作訪談調查，並經原受訪者檢核無誤與修改後完成訪談稿件。其次，由研究者與助理進行資料的開放性編碼工作，並參照文獻探討與研究目的等加以分段標示重點、內容分類、重點歸納、彼此檢核。最後，再由研究者檢視後完成資料彙整與詮釋。基於研究者秉持的質性探究傾向於建構主義典範所強調的研究真實性與倫理標準，而非實證主義所重視的研究信度與效度問題(胡幼慧、姚美華, 1996)。因此，本研究在整個研究過程中，為能於最後呈現具有品質的研究結果，於是關注三個重要面向：就研究對象內在的一致性而言，研究者須採取同理的態度去聆聽，站在研究參與者的角度來了解他們的觀點；就資料的可靠性及遷移性特質而言，研究者針對訪談大綱、歷程與研究結果的呈現，持續地進行理論與實踐之間的交互思辨；就資料的真實性而言，在訪談內容轉錄逐字稿的過程中力求嚴謹，並請受訪對象複核，以求真實、有效地表達訪談內容。

4. 研究重點剖析

本研究結果共分為兩個重點加以剖析，分別是：研究對象對於居服員職能概念的理解及居服員職能標準，其中第一點是具體回應研究目的之一「瞭解居服員分級理由」；第二點則是回應研究目的二「瞭解居服員分級制度的標準」。茲詳述如下。

4.1 建立居服員分級制度的理由

目前長照居服單位經營者缺乏居服員職能分級概念

居家式照顧服務員在分級制度建立理由集群的第一個要素，即是目前長照居服單位經營者缺乏居服員職能分級概念。居服員職能概念，是居家式照顧服務員在進行專業照顧服務所需之專業能力。就像受訪者提到：

「國內長照服務起步較日本及歐美國家慢，國內長照領域居服員及居服機構的經營管理者多數無能力分級概念與意識。」(1F-S)

「目前多數居家服務單位對職能概念並不熟悉，而且多數居服單位負責人採用居服員標準，僅著重於是否擁有單一及照服員技術士證而已，並無就職能觀點進行工作分類或分級。」(4M-D)

目前學校培育人才內容缺乏職能分級概念

居家式照顧服務員在分級制度建立理由集群的第二個要素，即是目前學校培育人才內容缺乏職能分級概念。教育訓練單位目前無論在正規或非正規的培訓內容，僅就照顧服務內容進行培育，但卻忽略基於職能概念進行培育內容的分類及進階訓練。就像受訪者所提的細節：

「國內過去與現今的居服員多以二度就業者占多數，無論是現今的照顧服務員培訓或正規學校培訓，皆未以職能為標準設計課程內容，未來由學校培育養成的高齡照護畢業生投入長照領域，若能建置以專業能力分級制度的居家服務職場，有助於提升居服員的專業形象與社會大眾認同感。」(1F-S)

「依照現在的 BA 代碼仍有不同的困難程度，以及所需要的專業技術，但目前現有的學校培育課程卻缺乏與目前長照實務工作有直接對應的職能課程，因此因應工作經驗和不間斷的教育訓練，實屬必要。」(6F-S)

居服員分級制度的建立，有助於提升其專業性，降低社會負面觀感

居家式照顧服務員在分級制度建立理由集群的第三個要素，即是居服員分級制度的建立，有助於提升其專業性，降低社會負面觀感。以下是受訪者所提到的細節：

「若能建置以專業能力分級制度的居家服務職場，有助於提升居服員的專業形象與社會大眾認同感。」(1F-S)

「目前社會大環境對長照工作者的觀念還是挺不友善的，如果未來能建立居家照顧服務員分級制度，該專業度才能更被建立，並提升其社會地位。」(7M-S)

「分級制度因居家照顧服務員的專業技能媒合個案的服務需求，提供更好的服務品質，也達成案家屬對於服務專業更高品質的認可。」(2F-D)

4.2 居服員分級制度的標準

依實務工作經驗（年資或時數）

居家式照顧服務員在分級制度建立標準集群的第一個要素，即是依居服員實務工作經驗（年資或時數）標準進行分級。受訪者對此提到的細節：

「我認為實際工作經驗的年資很重要，因為工作經驗越久，就代表居服員較有能力處理一些疑難雜症。因此我會建議須將居服員實務工作經驗年資當成分級認證之最低要求。」(1F-S)

「目前居服員流動率也很高，如果能就實際服務工作年資進行分級標準，進而成為升遷之誘因或工作內容之分類，將有助於留住人才。」(3F-D)

「居服員分級標準首先應考慮實務工作經驗年資，因為工作經驗是否豐富，將會影響其專業服務內容及品質。」(5F-D)

規範進階教育訓練課程及時數

居家式照顧服務員在分級制度建立標準集群的第二個要素，即是規範居服員進階教育訓練時數標準進行分級。細節如下：

「若要建立居服員分級制度，在教育訓練上必須規範必要完成之訓練課程或教育時數。因為這樣才可以讓居服員除獲得專業認證外，也可以讓居服員提供較好的品質服務。」(1F-S)

「運用證照、年資考核制度且經過高時數的照護訓練，如此居服員的專業皆可受到重視，也能將長照資源運用在實際有需求的個案身上。」(2F-D)

「居服員分級制度可依基本服務（129 小時）、基本服務（大專院校長照相關科系畢業）、困難個案照顧及教學依序分為四個等級，且必須要求完成其相對應的課程內容及時數，才可以真正落實分級。」(3F-D)

「必須設計專業課程提供居服員學習，並將課程內容分為初階、進階、成長（如同居服督導員），而且需要透過測試，評定學員達到其標準。」(6F-S)

「我個人認為應該分為四級，包括：(1)具單一級證照；(2)具照顧實務指導員證照；(3)具有個人或與其他人合作發表一篇有關照顧服務之學術文章；(4)具照顧實務指導經驗 1000 小時。」(7M-S)

「除擁有單一級證照之外，還需要設計進階課程，例如可參考日本介護士的分級制度及課程內容、時數的設計。」(8F-S)

須建立公平分級認證單位及機制

居家式照顧服務員在分級制度建立標準集群的第三個要素，即是須建立公平分級認證單位及機制。受訪者所提內容如下：

「台灣未來如要實施居服員專業能力分級制度，未來要達到什麼目標？能力分級之目的應具體明確。而且需有能力分級認證單位，居服員未來所持的分級證書建議全國適用。因為有專業、公平的公正認證單位，才會這樣的分級制度有其意義存在。」(1F-S)

「我認為居服員的分級制度的執行是否統一、由哪個單位認證、在任職前就必須要分級還是任職後，這些都是需要值得深思考慮的問題。」(2F-D)

「如果未來居服員的分級可由政府統籌規劃，每半年就有技術施測檢定，而且還需要與目前的單一證照有所區隔，畢竟由民間團體舉辦，擔憂不夠嚴謹。」(6F-S)

5. 結論與建議

5.1 結論

研究者根據研究結果可歸結出本研究的二大項結論，分別是居服員須建立分級制度的理由及建立分級制度的標準所歸納出的結果，茲說明如下。

建立居服員分級制度的理由

歸納訪談結果，目前單一級居服員制度讓許多專科或大學本科畢業生發展受限。訪談的長照業界多數認為「職能分級」是可以解決此問題的一大制度性解方。但是，受訪者認為目前長照業界普遍缺乏職能概念是個事實，而且無論是正規或非正規培育單位僅就應有的照顧知識及技能提供訓練場域，而無基於職能觀點進行課程內容及時數的規範，也是個不爭的事實，以至於無法提升居服員的專業性，也因此導致社會觀感不佳，這更是讓很多年輕學子畢業後不願投入該市場的主因之一。

若以 Wise (2005)所提具專業性的職業特性：(1)具有特殊的知識，且是該職業的從業人員才能瞭解的；(2)身處於該職業的人除了能瞭解專有知識外，尚需能在工作進行中將專有知識付諸實踐；(3)具有認證及執照制度，以確保該職業的從業人員均有足夠的知識與實踐的能力，檢視目前我國居家照顧服務員的專業性，將如同蔡淑鳳等人(2013)與施秋蘭(2013)所言，僅能稱之為「半專業人員」而已。若要真正改善這些現象，受訪者認為唯有積極參考國外已建立分級制度國家的做法，由

上而下的建立完善分級制度，並積極推廣職能觀念，讓居服員職能分級制度有效推動，並利用所建立的居服員職能分級機制，建立相對應的訓練內容及時數。

由受訪者對於建立居服員分級制度的理由來看，與呂寶靜與陳正芬(2009)所提之建議相似，亦即建議更新職前的訓練課程內容、職業證照的應檢資格以及制度化居家照顧服務員之在職訓練，因為唯有如此，才能像日本的介護制度會依其工作經驗而有分級訓練的設計，從一般的基礎知能到較全面的照顧知能（如：失智症照顧、精神病照護等），甚至涵括服務品質的管理或行政管理技能的研習等。

建立居服員分級制度的標準

歸納訪談結果之建議，未來我國居服員之分級制度應該將工作年資、教育訓練內容及時數以及公正的認證單位予以考慮。而居服員的分級制度，受訪者表示應該必需依不同級別設定其應具備之能力：

- (1) 第一級具單一級證照：具比照顧服務員結業證書更上一層之照顧技術，因單一級證照有其具體化的基本操作流程，更該作為其照顧的基底，進一步針對不同狀況作照顧。
- (2) 第二級具照顧實務指導員證照：此課程須至少具備高中學歷、三年居家服務經驗及單一級證照等基本資格，才能接受照顧服務指導員受訓。
- (3) 第三級具有個人或與他人合作發表一篇有關照顧服務之學術文章：已完成第二級訓練並成為教學者後，進一步將實務經驗作為技術報告或學術文章進行發表。目的是讓自己的實務工作經驗與內容，透過用文字方式具體化呈現狀況評估、介入方法以及成效狀況。
- (4) 第四級具照顧實務指導經驗 1000 小時：要成為更高階的居家照顧服務員，務必透過反覆的實做與教學，累積照顧實務指導的經驗，方能對照顧工作之敏感度、評估能力、照顧技術、溝通能力、專業知識等更成熟且運用自如。

根據訪談結果的居服員分級制度，除與國外許多國家的做法相近外，與吳肖琪等人(2015)所做之研究結果亦相近，該研究參考日本、韓國、德國之分級制度，將其照顧服務員分為 3 級，分別是 C1 級應具備基礎照顧能力(general)，可照顧一般失能個案；C2 級須具備照顧複雜特殊個案照護能力(specific)；具備 C3 級之照服員，其業務範圍仍應有部分時數在提供複雜個案的照護，部分時數在處理教學、督導或品管，以避免其工作經驗與實務脫節。而在 C3 級之人才之培育要嚴格控制，由 C2 級照服員工作一定期間後再進階，通過研究設計、報告撰寫、品質管理等相關課程，培訓具備教學、輔導個案照顧計畫擬定與提升照服員照顧品管之能力。

5.2 建議

根據本研究結果，提出以下建議：

- (1) 提升專業門檻，建立分級制度：相較於其他職業而言，現行居家照顧服務員未有其專特的課程及證照考試，且門檻過低、制度過於簡化。就如同多數的受訪者所言，藉由建立專業、分級的居家照顧服務員制度，不僅可以提高國人對居家照顧服務員的地位看法，更能使長期照顧人才得到專業的養成與培育。
- (2) 健全培育制度，提高專業地位：本研究發現，多數的受訪者認為目前照顧服務員的訓練課程，並不足以因應其在居家場域的照顧服務工作。因此，建議應結合教育、衛政及社政單位，根據機構式、居家式、社區式照顧之差異性，分別研議一套完善的正規及非正規培育人才模式與訓練內容。
- (3) 針對居服員分級制度之職能模型做進一步的研究：由於本研究的主題只聚焦在初探居家照顧服務員的分級制度，而其對應的工作任務、知識、技能與態度內容若未能建置，其對應的訓練模式與內容將會受限。因此，建議未來可以針對居服員的職能模型進行研究，並作為後續職能課程建置的依據。

參考文獻

1. Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.
2. Fearfull, A. (1997). Training, Vocational Qualifications and Employee Performance in Care Work in the UK. *International Journal of Training and Development*, 1(3), 158-172.
3. McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for “intelligence”. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.
4. Merriam, S. B. (2002). Introduction to qualitative research. In S. B. Merriam (Ed.), *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis* (pp. 3-17). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
5. Parry, S. B. (1998). Just what is a competency?. *Training*, 35(6), 58-64.
6. Raelin, J. A., & Cooleage, A. S. (1995). From generic to organic competencies. *Human Resource Planning*, 24-33.
7. Raymond, A. N. (1999). *Employee Training & Development*. New York: McGraw-Hill.
8. Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
9. Wise, A. E. (2005). Establishing teaching as a profession: The essential role of professional accreditation. *Journal of Teacher Education*, 56(4), 318-331.
10. Wright, J., Rao, M., & Walker, K. (2008). The UK Public Health Skills and Career Framework-Could it help to make public health the business of every workforce?. *Public Health*, 122(6), 541-544.
11. 王怡分(2017)。我國機構式照顧服務員職能模型建構及對長期照顧培育課程之啟示（未出版之博士論文）。國立中正大學成人及繼續教育研究所博士論文，嘉義縣。
12. 吳玉琴(2013)。照顧服務人力的培育與留任。 *社區發展季刊*，141，113-130。
13. 吳肖琪、黃敬淳、葉馨婷(2015)。照顧服務員分級可行性之探討。 *台灣衛誌*，34(6)，592-604。

14. 呂寶靜、陳正芬(2008)。高齡社會的來臨：為 2025 年的台灣社會規劃之整合研究-台灣社會照顧人力培訓與職業證照制度之研究-以居家照顧服務員為例 (第 2 年)。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。台北：國立政治大學社會行政與社會工作研究所。
15. 呂寶靜、陳正芬(2009)。我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究：從英國和日本的作法反思台灣。《社會政策與社會工作學刊》，13(1)，185-233。
16. 李佳儒(2011)。日本介護保險下的照顧專業發展與課題。《台灣高齡服務管理學刊》，1(1)，75-106。
17. 周日清(2000)。《英國社區照顧：源起與爭議》。台北：五南圖書。
18. 林淑萱(2009)。英國社區照顧改革的省思。《社區發展季刊》，124，180-188。
19. 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。
20. 施秋蘭(2013)。我國長期照顧專業人力培育現況與困境。《銀髮世紀》，56，1-7。
21. 胡幼慧、姚美華(1996)。一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析？，載於胡幼慧（主編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》（頁 141-158）。台北：巨流圖書。
22. 徐明仿、李德純(2021)。日本介護福祉士培育與證照制度之特色與問題。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11(3)，129-162。
23. 國語日報(2016)。大專院校長照人才培育 畢業生僅 43%學以致用。2021 年 10 月 24 日取自 https://www.mdnkids.com/search_content.asp?Serial_NO=%20100582
24. 教育部統計處(2019)。107 學年大專校院「老年人及失能成人照顧學類」學生就讀概況。2021 年 10 月 24 日取自 <https://stats.moe.gov.tw/files/brief/107%E5%AD%B8%E5%B9%B4%E5%A4%A7%E5%B0%88%E6%A0%A1%E9%99%A2%E3%80%8C%E8%80%81%E5%B9%B4%E4%BA%BA%E5%8F%8A%E5%A4%B1%E8%83%BD%E6%88%90%E4%BA%BA%E7%85%A7%E9%A1%A7%E5%AD%B8%E9%A1%9E%E3%80%8D%E5%AD%B8%E7%94%9F%E5%B0%B1%E8%AE%80%E6%A6%82%E6%B3%81.pdf>
25. 畢恆達(1996)。詮釋學與質性研究。載於胡幼慧（主編），《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》（頁 27-46）。台北：巨流圖書。
26. 莊東憲、陳君儀、黃郁雯(2020)。臺灣醫務社會工作專業能力分級制度之初探。《臺大社會工作學刊》，42，145-184。
27. 創新照顧(2021a)。日本經驗 建立照護人員的專業體制。2022 年 2 月 27 日取自 <https://www.ankecare.com/article/1166-23098>
28. 創新照顧(2021b)。未來生力軍 教育現場盤整—各級教育體系具有不同培育面向。2021 年 10 月 24 日取自 <https://www.ankecare.com/2021/22867>
29. 黃志忠(2016)。台灣長期照顧政策及服務人力發展之探討。2016 年兩岸社會福利研討會，193-206。
30. 黃源協(2004)。從「全控機構」到「最佳價值」—英國社區照顧發展的脈絡與省思。《社區發展季刊》，106，308-330。
31. 黃源協(2008)。《社會工作管理（第二版）》。台北：雙葉文化。

32. 監察院(2018)。「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」調查案。2021年10月24日取自 https://www.cy.gov.tw/News_Content.aspx?n=124&sms=8912&s=12834
33. 劉金山(2013)。從長期照顧政策發展趨勢論人力培育規劃之方向。《社區發展季刊》，142，304-316。
34. 蔡淑鳳、陳文意、林育秀、梁亞文(2013)。台灣地區長期照護機構女性照顧服務員工作壓力源與工作適應、離職意願之研究。《台灣公共衛生雜誌》，32(5)，476-490。
35. 蕭文高(2017)。老人照顧服務社會工作者之職能、專業認同、成就感與離職傾向。《社會政策與社會工作學刊》，21(1)，149-195。

A Preliminary Discussion toward the Classification System of Home Care Attendants based on Occupational Competency in Taiwan

*Cheng, C.-Y.

Department of Gerontological and Long-Term Care Business, Fooyin University

Abstract

This research combines functional perspectives and focuses on the role of home care attendants in Taiwan's long-term care services. Our aim is to achieve two specific research goals: one is to understand the reasons for the establishment of a home care attendant grading system; the other is to understand the standards of the home care attendant grading system. We conducted semi-structured interviews with 8 individuals who were the heads, directors, supervisors and team leaders of home service units. The content of the interviews with qualitative exploratory hermeneutics were analyzed. The conclusion of the results was that the establishment of a grading system for residential servants. The reasons were as follows: at present, the operators of long-term residential service units lack the concept of functional classification of residential servants; the current content of the school's cultivation of talents lacks the concept of functional classification; and the establishment of a residential server classification system is helpful to improve their professionalism and reduce the three main factors of social negative perception. In addition, in terms of the standards of the grading system for residential attendants, the results are: practical work experience (years or hours); standardizing the number of advanced education and training courses and time; and establishing a fair grading certification unit and mechanism.

Keywords: competency, home care attendant, grading system