

# 我國照顧服務員勞動市場就業 分析與勞動力提升研究

---

**A Study of Employment Analysis of Nurse Aides Care  
Workers' of Labor Market and Labor Promotion**





# 我國照顧服務員勞動市場就業分析與 勞動力提升研究

## **A Study of Employment Analysis of Nurse Aides Care Workers' of Labor Market and Labor Promotion**

勞動部勞動及職業安全衛生研究所

# 我國照顧服務員勞動市場就業分析與 勞動力提升研究

## **A Study of Employment Analysis of Nurse Aides Care Workers' of Labor Market and Labor Promotion**

研究主持人：徐雅媛、林國榮

計畫主辦單位：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

研究期間：中華民國 108 年 6 月 1 日至 108 年 12 月 10 日

**\*本研究報告公開予各單位參考\***  
惟不代表勞動部政策立場

勞動部勞動及職業安全衛生研究所  
中華民國 109 年 6 月

# 摘要

我國自1993年邁入高齡化社會，2019年成為高齡社會，預估2026年成為超高齡社會。面對高齡人口照顧問題，行政院自2018年全面推動「長期照顧十年計畫2.0」，據推估照顧服務員自2017年9月起短缺5,687人，2020年人力短缺將逾6千人；依據衛生福利部統計，截至2017年底止全國領有照顧服務員訓練結業證明書者共計12萬9,571人，而任職於長照領域之照顧服務員人數為2萬8,417人。

本研究以照顧服務員為研究對象，蒐集國內外相關制度及法規文獻、透過個案就業歷程追蹤並召開座談會、質性訪談及問卷調查，瞭解照顧服務員之就業歷程及離職因素。整合勞動部勞動力發展署職業訓練課程資訊管理系統資料檔（TIMS）、勞保資料及衛生福利部長照人力全國領有照顧服務員在職人員資料庫串接，掌握接受職業訓練之照顧服務員，結訓後有無實際就業、薪資、及失業勞工從事照顧服務之就業獎勵津貼訓後90日、12個月、18個月是否就業成效評估，並對國內新興智慧健康照護產業，進行長照人力及喘息服務資料分析及效益評估。

研究發現(一)由資料庫篩選 2012 年至 2016 年有參加照顧服務員訓練課程 30,358 位學員，就業歷程研究發現，受訓學員訓後 33%~35%投入照顧服務產業、主要為 40-59 歲、高中職以下學歷；年輕、大學學歷在照顧服務產業求職具優勢，但人力流失嚴重；男性人力流失較女性明顯；東部地區學員訓後就業率高、人力流失程度亦高；照顧服務職類課程輔導失業者、原住民就業成效較佳；長照中心/護理之家、醫療單位培訓學員訓後就業率較高；長照 2.0 施行後照顧服務產業薪資成長幅度達 17.6%。(二)問卷顯示照顧服務員訓後未從事服務原因為薪資過低、體力無法負荷及照顧自己家人、證照問題。

研究結論及建議(一)增加「用人單位自訓自用」訓練能量，獨立負擔家計者、中高齡就業者宜納入優先培訓對象(二)保障長照人力勞動條件，研訂多元補助標準加給可行方式(三)優化銀髮智慧生活便利站整合平台，促進長照及喘息服務人力媒合(四)導入長照從業人員科技應用課程(五)優化長期照顧補助機制，提升從業人員經濟誘因(六)發展

照顧服務員多元、彈性薪制系統(七)增加照服員職涯發展(八)發展創新多元長照服務企業模式(九)照服員技術士證照與職涯發展連結(十)大專院校長照科系人力培植。

關鍵詞：長期照顧、照顧服務員、就業歷程、穩定就業、離職因素

# Abstract

Taiwan crossed the threshold for an aged society in 2019 and is on course to become a hyper-aged society by 2026 when one out of five people will be aged 65 or older. To solve the elderly people caring problem, the Executive Yuan has promoted the "Long-term Care 10-year Plan 2.0" since 2018. It is estimated that Taiwan will lack 5,687 nurse aides in long-term care starting September 2017, and the shortage of manpower will exceed 8,000 in 2020. According to the statistics from the Ministry of Health and Welfare, as of the end of 2017, there were a total of 129,571 people who received caregiving certificates; however, the number of nurse aides staying in this field is only 28,417 people. The reasons for the low retention rate of the nurse aides include low salary level, lack of professional growth, poor career development, and so forth.

This study collects and analyzes relevant regulations, systems, and literature about nurse aides in long-term care and employs various methodologies including in-deep interviews, questionnaire surveys, and focus group discussions to understand nurse aides' employment processes and their turnover factors. This study also integrates and analyzes relevant databases including the TIMS, Labor Insurance Database, and Long-term Nurse aides Database.

Research findings are as follows: (1) From the database, 30,358 students participated in care attendant training courses from 2012 to 2016. The employment history study found that 33% ~ 35% of the trainees entered the care service industry after training, consisting mainly of those who were 40-59 years old and with high school degrees or below. The young and those with university degrees have an advantage in job search in the care service industry, but the manpower loss is serious, and male manpower loss is more obvious than the female. The post-training employment rate of the trainees in the eastern region is high, and the degree of manpower loss is also high. Unemployed people and aboriginals have better employment results. Long-term care centers, nursing homes, and medical unit trainees have higher employment rates after training; after Long-Term Care 2.0 was implemented, the salary growth rate of the care service industry has reached 17.6%, (2) The questionnaire shows the reasons why the caregiver does not engage in service after training; the reasons are the salary is too low, physical strength is not enough, and the caring of family and license issues.

Research conclusions and recommendations are as follows: (1) Increase the "employer's self-training and self-use" training abilities, and those who independently support family members and middle-aged and elderly employees should be included as the priority training targets, (2) Providing good long-term labor conditions, developing diversified subsidy standards, and adding feasible methods, (3) Optimizing the integration platform of Aged Smart Life Convenience Station, promoting long-term and respite matchmaking services, (4) Introducing technology application courses for long-term workers, (5) Optimizing the long-term care subsidy mechanism and enhancing economic incentives of employees, (6)

Developing diversified and flexible salary system for caregivers, (7) Increasing career development opportunities of caregivers, (8) Developing innovative and diversified long-term service business models, (9) Linking up service technician certifications and career development, and (10) Encouraging development of human resources from long term care departments in colleges and universities.

Keywords : Long-term care, Nursing aide, Career development experiences, Employment stability, Employee turnover



# 目次

摘 要.....	i
Abstract.....	iii
目 次.....	v
圖目次.....	vii
表目次.....	x
第一章 計畫概述.....	1
第一節 前言.....	1
第二節 目的.....	4
第三節 工作項目.....	5
第四節 研究過程與架構.....	8
第二章 文獻探討.....	10
第一節 長期照顧服務及長照產業.....	10
第二節 長期照顧服務之人力資源發展.....	23
第三節 長期照顧服務就業獎勵措施.....	30
第四節 長期照顧智慧科技應用.....	32
第五節 我國長期照顧服務之職業訓練.....	46
第六節 我國照顧服務員專業證照檢定.....	53
第七節 長期照顧服務人員資格認證及登錄.....	58
第八節 先進國家照顧服務專業人力檢定及培訓.....	65
第九節 影響照顧服務員留任及離職之因素.....	72
第三章 研究方法及步驟.....	79
第一節 跨部會資料庫串接.....	79
第二節 問卷調查及量表設計.....	81
第三節 深入訪談研究規劃.....	84
第四節 焦點團體座談會研究規劃.....	89
第四章 照顧服務員訓後就業歷程追蹤資料分析.....	91
第一節 資料庫分析說明.....	91
第二節 不同身分別學員訓後就業歷程差異分析.....	96

第三節 學員訓後就業成效差異分析.....	129
第四節 訓後學員投保薪資差異分析.....	141
第五節 本章小結.....	152
第五章 問卷調查結果.....	157
第一節 問卷調查研究設計.....	157
第二節 訓後從未從事照顧服務工作者問卷調查結果.....	164
第三節 訓後曾經從事照顧服務工作者問卷調查結果分析.....	176
第四節 目前持續從事照顧服務工作者問卷調查結果分析.....	231
第五節 本章小結.....	286
第六章 質化研究結果.....	291
第一節 照顧服務員離職及未就業訪談結果.....	291
第二節 照顧服務相關職業訓練課程現況及改善訪談結果.....	297
第三節 政府相關措施制訂與規劃建議訪談結果.....	300
第四節 本章小結.....	310
第七章 討論.....	313
第八章 結論與建議.....	319
第一節 結論.....	319
第二節 建議.....	321
第三節 研究限制.....	325
後記.....	326
參考文獻.....	327
附錄 1 本計畫照顧服務員就業歷程問卷調查問卷量表.....	330
附錄 2 本計畫問卷調查前測報告.....	337
附錄 3 國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會審查核可證明.....	342

# 圖目次

圖 1 本研究執行流程圖.....	8
圖 2 本研究工作架構圖.....	9
圖 3 我國長期照顧需要人口推估.....	11
圖 4 長期照護模式之類型.....	13
圖 5 長照產業價值鏈、服務需求及目標對象之關連性.....	13
圖 6 社會效益債券的運作架構.....	17
圖 7 施行社會效益債券之國家.....	19
圖 8 社會效益債券節省政府經費示意圖.....	20
圖 9 長期照顧 SIB 之執行架構參考圖.....	23
圖 10 我國照顧服務員職涯發展機會與多元發展管道.....	28
圖 11 我國照顧服務員人數.....	29
圖 12 智慧化照顧服務管理資訊系統架構.....	42
圖 13 日本介護福祉士資格取得流程圖.....	70
圖 14 本研究跨部會資料庫串接示意圖.....	80
圖 15 2012 年至 2016 年參加照顧服務職業訓練課程人數.....	92
圖 16 受訓學員結訓前後就業情形追蹤.....	96
圖 17 兩性學員結訓前後就業情形追蹤.....	99
圖 18 不同年齡層受訓學員結訓前後就業情形追蹤.....	103
圖 19 不同教育程度受訓學員結訓前後就業情形追蹤.....	107
圖 20 不同地區受訓學員結訓前後就業情形追蹤.....	111
圖 21 一般身分學員照顧職類課程訓後就業情形.....	113
圖 22 新住民學員照顧職類課程訓後就業情形.....	114
圖 23 中低收、低收入戶中有工作能力學員照顧職類課程訓後就業情形.....	115
圖 24 中高齡學員照顧職類課程訓後就業情形.....	116
圖 25 身心障礙學員照顧職類課程訓後就業情形.....	117
圖 26 失業學員照顧職類課程訓後就業情形.....	118
圖 27 原住民學員照顧職類課程訓後就業情形.....	119
圖 28 獨立負擔家計學員照顧職類課程訓後就業情形.....	120

圖 29 參加大專院校辦理照顧職類課程學員就業情形.....	132
圖 30 參加社福相關團體辦理照顧職類課程學員就業情形.....	133
圖 31 參加長照中心/護理之家辦理照顧職類課程學員就業情形.....	134
圖 32 參加勞動合作社照顧職類課程學員就業情形.....	135
圖 33 參加職業工會照顧職類課程學員就業情形.....	136
圖 34 參加醫療單位照顧職類課程學員就業情形.....	137
圖 35 2011 年至 2019 年訓後學員於事業單位平均投保薪資.....	145
圖 36 2011 年至 2019 年訓後學員投保於醫療單位之平均薪資.....	146
圖 37 2011 年至 2019 年訓後學員投保於居住型照顧服務業之平均薪資.....	147
圖 38 2011 年至 2019 年訓後學員投保於社會工作服務業之平均薪資.....	147
圖 39 2011 年至 2019 年訓後學員投保於人力仲介與人力供應業之平均薪資.....	148
圖 40 2011 年至 2019 年訓後學員投保於家事服務業之平均薪資.....	149
圖 41 2011 年至 2019 年訓後學員投保於職業工會之平均薪資.....	150
圖 42 訓後從未從事照顧服務工作者目前從事行業.....	164
圖 43 訓後從未從事照顧服務工作者目前從事職業.....	168
圖 44 訓後從未從事照顧服務工作原因.....	172
圖 45 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位.....	176
圖 46 訓後曾經從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間.....	181
圖 47 訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道.....	184
圖 48 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式.....	188
圖 49 訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資.....	191
圖 50 訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數.....	195
圖 51 訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況.....	199
圖 52 訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數.....	202
圖 53 訓後曾經從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況.....	205
圖 54 訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利.....	209
圖 55 訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利.....	213
圖 56 訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況.....	217
圖 57 訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資.....	220
圖 58 訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度.....	224

圖 59 訓後曾經從事照顧服務工作者未持續從事照顧服務工作原因.....	227
圖 60 目前持續從事照顧服務工作者服務單位.....	231
圖 61 目前持續從事照顧服務工作者尋找工作時間.....	236
圖 62 目前持續從事照顧服務工作者求職管道.....	239
圖 63 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式.....	243
圖 64 目前持續從事照顧服務工作者平均薪資.....	246
圖 65 目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數.....	250
圖 66 目前持續從事照顧服務工作者輪班狀況.....	254
圖 67 目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數.....	257
圖 68 目前持續從事照顧服務工作者長照給付支付基準服務狀況.....	260
圖 69 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利.....	264
圖 70 目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利.....	268
圖 71 目前持續從事照顧服務工作者休假狀況.....	272
圖 72 目前持續從事照顧服務工作者工作年資.....	275
圖 73 目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度.....	279
圖 74 照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項.....	282

# 表目次

表 1 本研究內容與研究方法規畫表.....	7
表 2 照顧服務員品質需求與長期照顧 SIB 設計的品質特性之關聯性.....	22
表 3 我國長期照顧服務能量.....	29
表 4 七項智慧型系統項目與高齡者整體生活六面向需求的對應.....	33
表 5 勞動部勞動力發展署補助辦理照顧服務員職業訓練情形.....	51
表 6 我國長期照顧十年計畫－居家服務人力.....	52
表 7 我國長期照顧十年計畫－居家服務教育訓練.....	52
表 8 我國「照顧服務員」單一級技能檢定合格數.....	56
表 9 長期照顧服務人員認證資格及應備文件表.....	60
表 10 員工離職相關因素表.....	74
表 11 影響照顧服務員留任與否的因素.....	78
表 12 本計畫問卷調查量表主要問項架構.....	83
表 13 2019 年 1 月各縣市長照資源布建情形.....	86
表 14 2017 年各縣市照顧服務人力分布情形.....	87
表 15 深訪對象配置-照顧服務員.....	88
表 16 深訪對象配置-照顧服務單位（機構）.....	88
表 17 照顧服務員基本資料.....	94
表 18 不同辦訓機構訓練學員人數.....	95
表 19 受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率.....	98
表 20 兩性學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率.....	100
表 21 不同年齡層受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率.....	104
表 22 不同教育程度受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率.....	108
表 23 不同地區受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率.....	112
表 24 不同身分別就業人數與就業率彙整表.....	122
表 25 不同投保狀況學員就業人數與就業率彙整表.....	124
表 26 訓後學員流動狀況彙整表－按性別、年齡、教育程度分.....	127
表 27 訓後學員流動狀況彙整表－按辦訓地區分.....	128
表 28 訓後學員不同辦訓地區不同時間點就業率彙整表.....	131

表 29 不同辦訓單位訓後就業人數與就業率彙整表.....	140
表 30 訓後學員不同時間點之平均薪資彙整表.....	143
表 31 訓後學員投保於不同類型事業單位之平均薪資彙整表.....	151
表 32 照顧服務員調查樣本分布.....	159
表 33 照顧服務員調查樣本分布.....	159
表 34 照顧服務員問卷調查樣本輪廓.....	161
表 35 照顧服務員證書及證照持有狀況.....	163
表 36 未從事照顧服務員者目前從事行業－按人口特性分.....	166
表 37 未從事照顧服務員者目前從事職業－按人口特性分.....	170
表 38 訓後從未從事照顧服務工作原因－按人口特性分.....	174
表 39 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分.....	178
表 40 訓後曾經從事照顧服務工作者工作縣市.....	180
表 41 訓後曾經從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間－按人口特性分 .....	183
表 42 訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分.....	186
表 43 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分.....	190
表 44 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分.....	193
表 45 訓後曾經從事照顧服務工作者平均工作時數－按人口特性分.....	197
表 46 訓後曾經從事照顧服務工作者輪班狀況－按人口特性分.....	201
表 47 訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數－按人口特性分.....	204
表 48 訓後曾經從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分.....	207
表 49 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（金錢）－按人口特性分.....	211
表 50 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（非金錢）－按人口特性分.....	215
表 51 訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況－按人口特性分.....	219
表 52 訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分.....	222
表 53 訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度－按人口特性分.....	226
表 54 訓後曾經從事照顧服務工作者未持續從事照顧服務工作原因－按人口特性分.....	229
表 55 目前持續從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分.....	233
表 56 目前持續從事照顧服務工作者工作縣市.....	235

表 57 目前持續從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間－按人口特性分 .....	238
表 58 目前持續從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分 .....	241
表 59 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分 .....	245
表 60 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分 .....	248
表 61 目前持續從事照顧服務工作者平均每週工作時數－按人口特性分 .....	252
表 62 目前持續從事照顧服務工作者輪班狀況－按人口特性分 .....	256
表 63 目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數－按人口特性分 .....	259
表 64 目前持續從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分 .....	262
表 65 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利－按人口特性分 .....	266
表 66 目前持續從事照顧服務工作者非金錢員工福利－按人口特性分 .....	270
表 67 目前持續從事照顧服務工作者休假狀況－按人口特性分 .....	274
表 68 目前持續從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分 .....	277
表 69 目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度－按人口特性分 .....	281
表 70 照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項－按人口特性分 .....	284



# 第一章 計畫概述

## 第一節 前言

我國自 1993 年起，已達聯合國世界衛生組織所定義的高齡化社會(aging society)之標準，65 歲以上老年人口比率達 7.1% (149 萬 801 人) [1]，2018 年並進入高齡社會(aged society)。至今，老年人口(65 歲以上)比率持續攀升，幼年人口(0-14 歲)比率持續下降，截至今(2019)年 10 月底止，我國 65 歲以上人口比率為 15.13% (356 萬 9,905 人)，0-14 歲人口比率為 12.78% (301 萬 5,668 人)，「老化指數」[2]自 1991 年 24.79% 一路升高至 2019 年 10 月 118.38%。依國家發展委員會(以下簡稱國發會)推估，2026 年我國將邁入超高齡社會(super/hyper aged society)，老年人口比率將達 20.6% (488.1 萬人)；2061 年，老年人口比率將續升高至 38.9% (715.2 萬人)。隨著老年人口快速成長，慢性病與功能障礙的盛行率將急遽上升，相對的失能人口也將大幅增加，其所導致的長期照顧需求與負擔也隨之遽增。因此，國家必須發展出以人為中心的整合照護體系(Integrated Care)，以達永續發展的長遠願景。而對於高齡化社會的政策目標訂定，必須注重全社會的改造，讓社會的發展樣貌不受年齡所限制，藉以打造無齡化的友善環境與氛圍[3]。其中，完善之長照產業、職業訓練、智慧科技、照顧服務員專業人力的檢定及培訓，即成為發展以人為中心的整合照護體系之重要一環。

照顧服務員在社會大眾認知中係指從事生活進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體照顧等活動之工作者，故常被誤解此職業並不需具備特定專精之知識和技能，任何婦女，特別是經歷過育兒工作的中年婦女均可從事，此種無需技能的認知，造成薪資低、不適當的訓練或工作條件差等狀況；又因大多數從業者是兼職，無法納入年金或全民健康保險的範圍；再加上居家照顧服務員的工作地點在個案的生活領域，其工作範圍之界定較為廣泛而模糊，上述種種因素都導致居家照顧服務員的流動率更顯著高於護理之家的照顧服務員[4]。然而，實證研究指出，不穩定的工作人力對組織而言不僅會增加員工培訓之成本，亦可能會影響服務品質，進而影響服務對象的生活品質[5][6]。因此，政

府在推動「長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）」時，穩定之長期照護服務之人力資源發展，至關重要。

Colombo et al.(2011) [7]綜合 20 個 OECD 國家增進長期照顧人力招募與留任政策，包含：(1)擴大招募對象－努力開發過去忽略的潛在就業人口，例如招募長期失業人口、少數族群、男性、離職的服務員等，補助培訓並輔導就業；(2)提高待遇與福利－是各國最常採用的策略，例如日本政府公定服務價格，每三年調整一次，目的即在於保障照顧服務員的待遇水準；又成立基金，補貼照顧服務員的薪資和證照津貼；(3)改善工作條件－例如：給予工作輔導與支持，補助購買升降機等儀器設備 以預防職業傷害，補助交通成本，給予開會受訓的工時薪資補貼等；(4)教育與訓練－雖然教育訓練成本很高，但是在品質管理策略中，認為「技術人力發展」是提升服務品質的必要策略，因此須給予政策鼓勵，包含補助訓練學費、補助課程設計與教材製作、補助參與訓練的時間成本，協助學員取得證照等；(5)協助職涯規劃－提供就業諮詢與支持，規劃進修與升遷管道等；(6)提升形象與尊重－包含就職單位的形象提升、個人專業認定、對照顧服務員的肯定與尊重等。在專業認定上，補助持續教育費用，給予特定技術訓練，例如：失智與虐待的預防技巧訓練，以增進服務人員的專業技術。

除以上招募與留任策略外，OECD 國家還提出「增進服務產值」的概念，希望發揮現有資源的產值，增加服務的質量產出。提出和居家服務有關為：「善用現有人力資源」和「引進科技」兩大策略。在「善用人力資源」方面，國家可建立專業授權制度，由專業人員訓練、監督與領導照顧服務員執行簡易技術性服務，不但可以提升服務員的專業產值，也可擴大專業服務的提供，提升整體照護成效。在「引進科技」方面，例如加拿大利用居家遠距照護，減少個案住院，強化個案自我管理能力；又如荷蘭的「transition program」，藉由資訊系統提升服務的連結；又如紐約在護理之家採用電子病歷，可增進工作人員和督導間的溝通，減少醫療疏失。[8]

本部近年來持續推廣「職涯諮詢」與「訓用合一」的就業方案，讓民眾從職業訓練體系有效連結到企業內學習獲得新技能，協助民眾找到好品質的工作，並且真正提高薪資。其中，該計畫施政綱要的第一條第(二)款第1項「協助辦理照顧服務員職業訓練，

加強運用就業獎勵措施鼓勵國人從事照顧服務工作」為 106 至 109 年度為本部重點施政方案：依衛生福利部所訂定之「照顧服務員訓練實施計畫」作為施訓基準規範，持續辦理照顧服務員職業訓練，以充實本國長照人力；配合長照體系發展及充實照顧服務人力， 規劃及運用就業獎勵措施，鼓勵國人從事照護機構、居家服務單位及日間照顧中心之照顧服務工作。

## 第二節 目的

爰此，本計畫主要之研究目的，在於以照顧服務員為研究對象，蒐集國內外相關制度及法規文獻、透過個案就業歷程追蹤並召開座談會、質性訪談及問卷調查，並以個人職涯支持網絡(career support networks at work)的觀點，瞭解照顧服務員之就業歷程及離職因素。進而整合勞動部勞動力發展署職業訓練課程資訊管理系統資料檔(Training Information Management System, TIMS)、勞保資料及衛生福利部長照人力全國領有照顧服務員在職人員資料庫串接，掌握接受職業訓練之照顧服務員，結訓後有無實際就業、薪資、及失業勞工從事照顧服務之就業獎勵津貼訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業成效評估，並對國內新興智慧健康照護產業，進行長照人力及喘息服務資料分析及效益評估，以提供勞動力發展署職業訓練施政參採。

### 第三節 工作項目

依循前揭研究目的，本研究運用包含文件分析法(document analysis)、巨量數據分析法(big data analytics)、問卷調查法(questionnaire survey)、深度訪談法 (in-depth interview)及焦點團體座談法(focus group interview)等五項研究方法，以照顧服務員為研究對象，並以個人職涯支持網絡的觀點，掌握接受職業訓練之照顧服務員，結訓後有無實際就業、薪資、及失業勞工從事照顧服務之就業獎勵津貼訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業成效評估，並對國內新興智慧健康照護產業，進行長照人力及喘息服務資料分析及效益評估，進而提供勞動力發展署職業訓練施政參採。規劃之研究工作項目包括：

#### 一、 蒐集並參考國內外相關制度及法規文獻

針對長照產業、職業訓練、智慧科技、照顧服務員專業人力的檢定及培訓相關文獻 30 篇。

#### 二、 進行照顧服務員職業訓練及就業歷程追蹤並召開座談會 3 場

(一) 邀請產官學研代表，包含勞動政策、各縣市政府長期照顧管理中心及照顧服務員訓練單位、公立就業服務機構、居家照護人力媒合業者等。

(二) 針對照顧服務員職業訓練執行過程，課程設計與實務連結、就業服務之資源連結、政府僱用及就業獎助、就業機會與智慧科技健康照護產業發展等進行交流座談。

#### 三、 針對曾接受各縣市政府及公立就業服務機構培訓之照顧服務員，進行深度質性訪談 10 次，了解就業歷程及離職因素資料蒐集。

#### 四、 進行勞發署臺灣就業通及公立就業服務機構從事「缺工就業獎勵」照顧服務員問卷調查 450 份，探討照顧服務員訓用合一現況，分析我國現行照顧服務員訓後就業歷程及離職因素。問卷調查，探討照顧服務員的就業歷程與就業環境之相關因素，包含：人口學變項(性別、年齡、族群、婚姻、居住狀態、教育程度、照顧服務員工作歷程、工作地點及家庭收入)；職場情境變項(勞動條件、工時、排班、薪資、福利、服務人數、工作體力負荷、職業生涯發展)；就業歷程變項(受訓

機構、訓後就業行業、單位、職稱、培訓課程結業後未從事照顧服務員職務、就業後又離職原因）。

五、進行跨部會「勞發署職業訓練課程資訊系統資料檔(TIMs)」、勞保、衛生福利部長照人力全國領有照顧服務員在職人員資料庫串接及統計分析，建立我國長照人力接受照顧職類訓練照顧服務員，訓練及就業基礎數據。

(一)針對勞發署職業訓練課程資訊系統資料檔(TIMs)、勞保、衛生福利部長照人力全國領有照顧服務員在職人員資料庫串接，分析曾接受照顧職類訓練結訓學員，進行性別、年齡、教育程度、參訓身分、參訓地區與就業率之間統計。

(二)針對接受職業訓練之照顧服務員，結訓後就業者薪資待遇、結訓後順利再就業所花費的時間、結訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業、轉職及離職就業追蹤。

(三)針對失業勞工從事照顧服務之就業獎勵津貼訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業成效。

六、針對國內新興智慧科技健康照護產業，進行長照人力及喘息服務資料分析及效益評估，提出我國照顧服務員訓後就業歷程及離職因素之具體建議。

七、提供研究倫理審查證明相關文件：研究計畫中涉及人體試驗相關內容，應檢附醫學倫理委員會或人體試驗委員會核准文件。

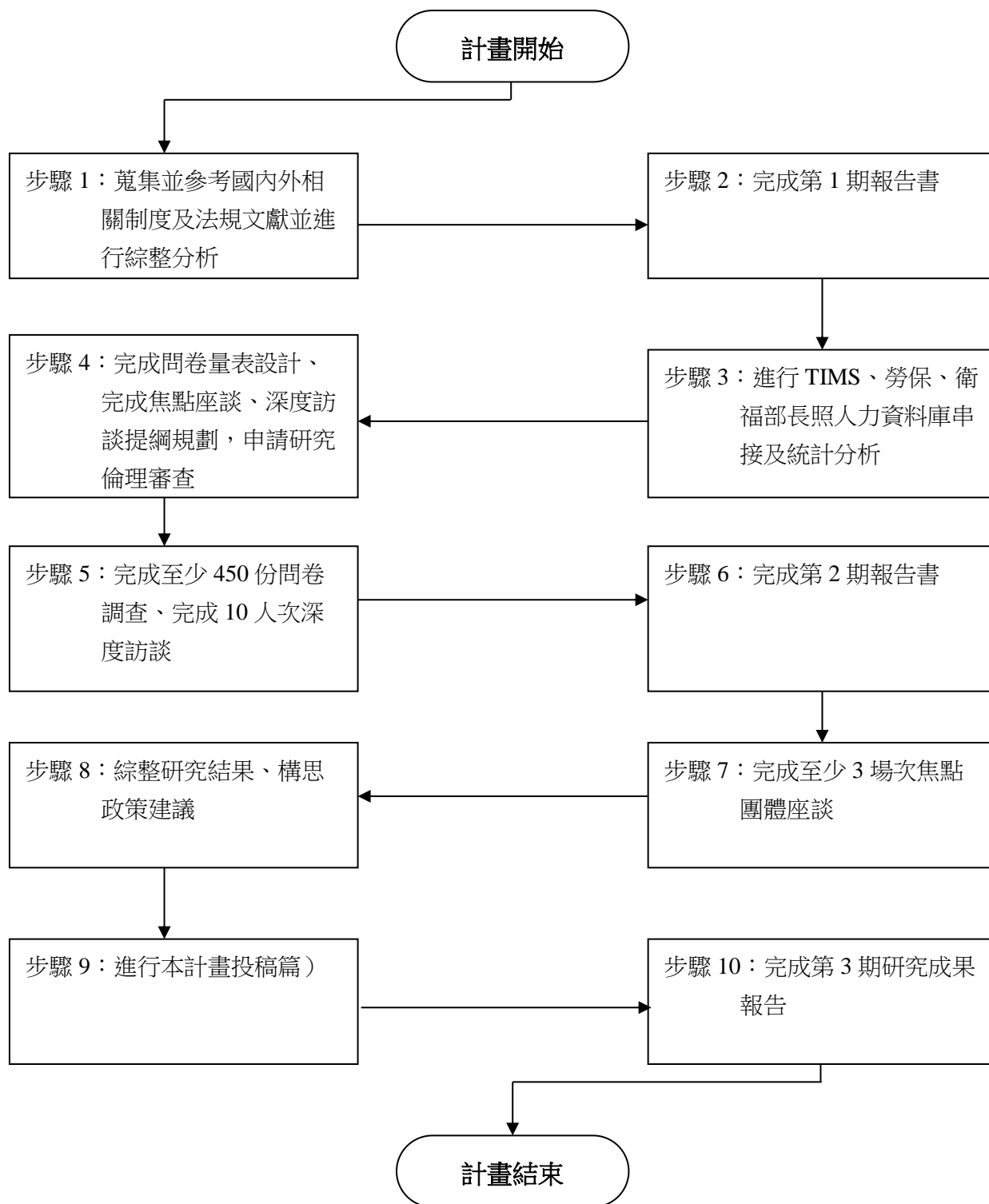
本研究內容與對應之研究方法規劃如表 1 所示。各研究方法之詳細運用方式於後續各章節詳加說明。

表 1 本研究內容與研究方法規畫表

研究內容 \ 研究方法	文獻 分析	資料庫串 接及分析	問卷 調查	深度 訪談	焦點團體 專家座談
長照產業、職業訓練、智慧科技、照顧服務員專業人力的檢定及培訓相關文獻	V				
針對接受職業訓練之照顧服務員，結訓後就業者薪資待遇、結訓後順利再就業所花費的時間、結訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業、轉職及離職就業追蹤。		V			
失業勞工從事照顧服務之就業獎勵津貼訓後 90 日、12 個月、18 個月是否就業成效		V			
照顧服務員職業訓練執行過程，課程設計與實務連結、就業服務之資源連結、政府僱用及就業獎助、就業機會與智慧科技健康照護產業發展				V	V
照顧服務員訓用合一現況，我國現行照顧服務員訓後就業歷程及離職因素			V	V	V
針對國內新興智慧健康照護產業，進行長照人力及喘息服務資料分析及效益評估。	V	V	V	V	V
提出我國照顧服務員訓後就業歷程及離職因素之具體建議。	V	V	V	V	V

資料來源：本研究整理。

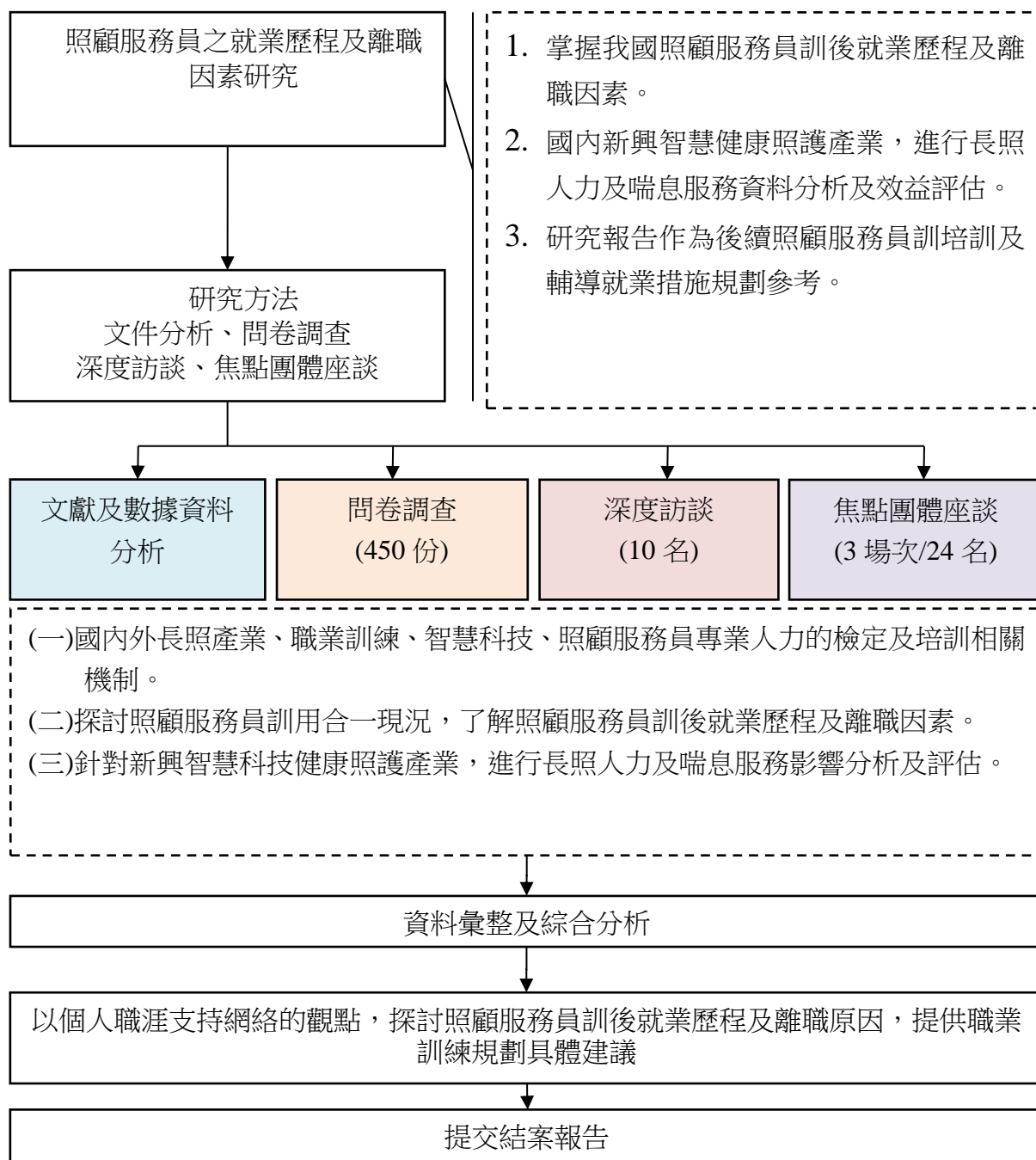
## 第四節 研究過程與架構



資料來源：本研究整理。

圖 1 本研究執行流程圖





資料來源：本研究整理。

圖 2 本研究工作架構圖

## 第二章 文獻探討

照顧服務員的職位一般稱之為 Nurse Aide 或 Nursing Aide 或 Nursing Assistant；有執照的照顧服務員稱 Certified Nursing Aide（簡稱 CNA）或 Certified Nursing Assistance（簡稱 CNA）；在私人家中的照顧服務員，多稱為「私人照顧服務員」(Personal Care Attendant, PCA) 或「居家照顧服務員」(Resident Care Attendant, RCA)；另外，有受過更進階護理訓練的居家照顧者稱呼為 Home Caregiver 或 Home Helper。根據我國長期照顧服務法之定義，「長期照顧」是指身心失能持續已達或預期達 6 個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。依據本計畫之研究範疇，本章針對長照產業、職業訓練、智慧科技、照顧服務員專業人力的檢定及培訓進行文獻盤點與分析。

### 第一節 長期照顧服務及長照產業

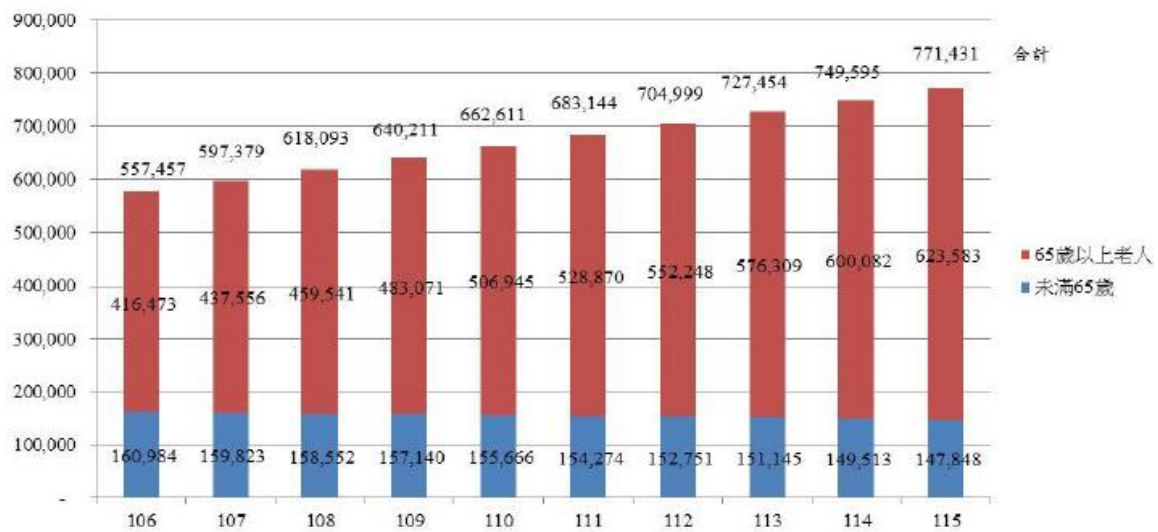
#### 一、長期照顧的定義

在過去的相關文獻中，對於「長期照顧/護」（以下簡稱長照）的界定較常被採用的是 Kane & Kane(1987)的定義：長照(long-term care, LTC)乃指對身心功能障礙者，在一段長時間內，提供一套醫療、護理、個人、與社會支持的照顧；其目的在促進或維持身體功能，增進獨立自主的正常生活能力；而 Weissert(1991)則更廣義地定義長照之服務對象，包含：所有年齡組之人口，罹患慢性病及身心障礙者均為其服務對象，且此服務可在機構、非機構及家庭中提供[9]。此外，林進財等(2005)強調：長照泛指對於因疾病、意外而導致日常功能部分或全部缺乏、喪失者連續供給 3 個月以上之醫療與個人照顧服務；其特質為以生活照顧為主、醫療照護為輔。另外 OECD(2011)指出，長期照顧乃是「一個人伴隨身體或認知功能能力的程度減低所需要的一系列服務，因此較長的時間在於協助其基本日常生活活動依賴，例如洗澡、穿衣、吃飯、上下床（或椅子）、走動和使用浴廁等」。此外，在我國長期照顧服務法第 3 條則明確定義「長期照顧」係指：「身心失能持續已達或預期達六個月以上者，依其個人或其照顧者之需要，所提供之生活支持、協助、社會參與、照顧及相關之醫護服務。」由此可知，長照為一持續性、跨

專業領域的照護概念，其服務對象主要是以身心功能障礙之失能人口為主，雖大部分是 65 歲以上的失能與失智長者，但並不限於 65 歲以上的高齡者。

## 二、我國長期照顧需求人口數的推估

歷年的長期照顧需求調查結果，因涵蓋對象及評估指標等調查方法上的不同而有些許差異，但仍可看出長照需求有逐漸增加的趨勢。李世代等(1999)的調查結果指出，我國 65 歲以上老人的失能率約介於 2.9%至 5.4%之間；吳淑瓊等(2002)的全國長照需要評估調查則發現，50 歲以上人口的長期照顧需要盛行率達 7.3%；2010 年的戶口普查資料則顯示我國老年人的長期照顧需要率為 12.7%。衛生福利部(2016)所核定之「長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）（核定本）」則以戶口普查資料結果進行推估，指出我國長期照顧需要人數將由 2017 年的 55 萬 7 千餘人，至 2026 年增加至 77 萬人以上，其中 65 歲以上老人所占比率更是逐年上升，而 65 歲以下者的需要人數則是大致持平（參見圖 3）。



資料來源：衛生福利部(2016)，頁11。

圖 3 我國長期照顧需要人口推估

### 三、長照產業與荷蘭創新服務模式

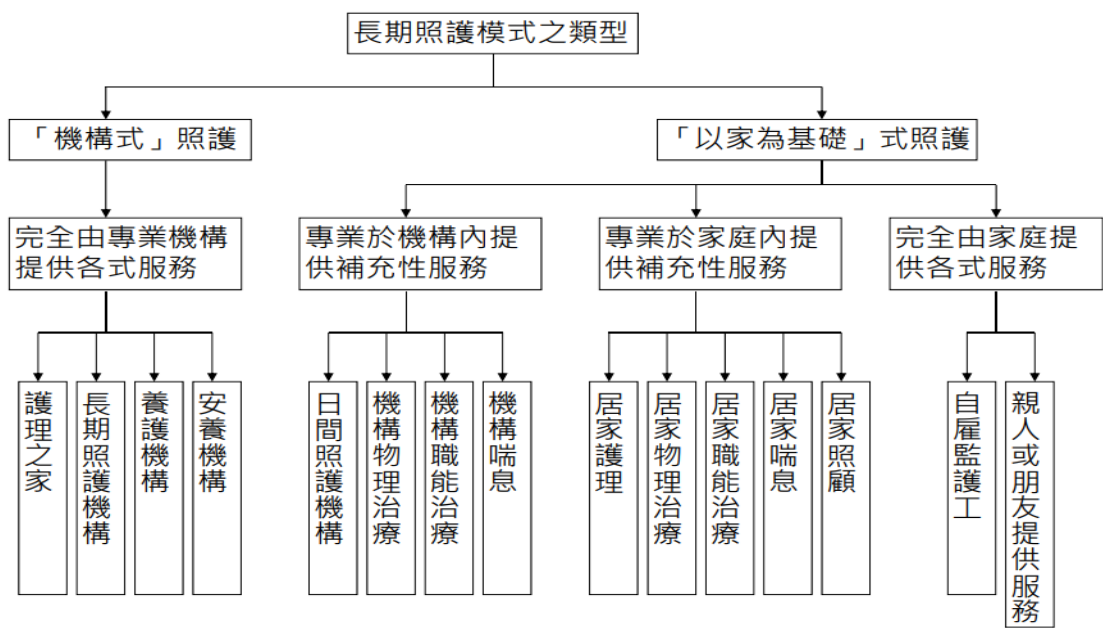
#### （一）長照產業與服務類型

產業係指一個經濟體中，有效運用資金與勞力從事生產經濟物品（不論是物品還是服務）的各種行業。因此長照產業係指透過生產物品或是提供服務，來滿足失能/失智者及其家人/照顧者在長照方面的相關需求，因之所發展出來的行業/產業；所以它有可能是新開發的行業，也有可能是原本已存在、只是隨著高齡化與長照需求的不斷上升，而更為蓬勃發展的行業，例如：科技輔具業、雲端健康照護資訊管理/健康監控系統（資訊業）等（王雲東，2006）[10]。

蔡芳文(2016)[11]則認為，多元長期照顧與產業化體系的定義，係指提供長輩照顧服務與產業化創新產品的功能，是具有多元、連續、創新，而非單一性的。例如，機構式項目的服務對象必須涵蓋「(1)安養照顧、(2)長期照顧、(3)其他長輩福利服務」，對外也提供「居家式、社區式及日間托老」等。多元長期照顧是指機構式照顧服務的組織，應有更強而有力的使命感或企圖心，除了前項照顧服務在硬體的規劃，加入社區環境機能的服务外，更以機構式服務的專業經驗與資源為基礎，延伸機構式服務之功能至日間托老中心《日間托老照顧、失智者日間照顧、身障者日間型照顧（含生活重建與生活照顧）》及社區式與居家式服務（例如送餐服務、電話問安、親臨訪視、健康促進）、社區復健中心、交通服務、日托站(預防性照顧據點)、夜間照顧中心(Evening Care Center)、團體家屋(Group Home)、單元照顧(Unit Care)、照顧住宅(Assisted Living)、家庭托顧(Foster Family)、夜間居家服務、居家營養服務、居家藥事服務、陪診就醫、社區復健及陪同購物等業務。同時，也引進社區各項資源（例如團體、志工、物資等），進到機構式項目內，達到從點、到線、到面完整的長期照顧體系，讓長期照顧服務專業化、普及化、品質一致化，以確保老人或失能者的權益。

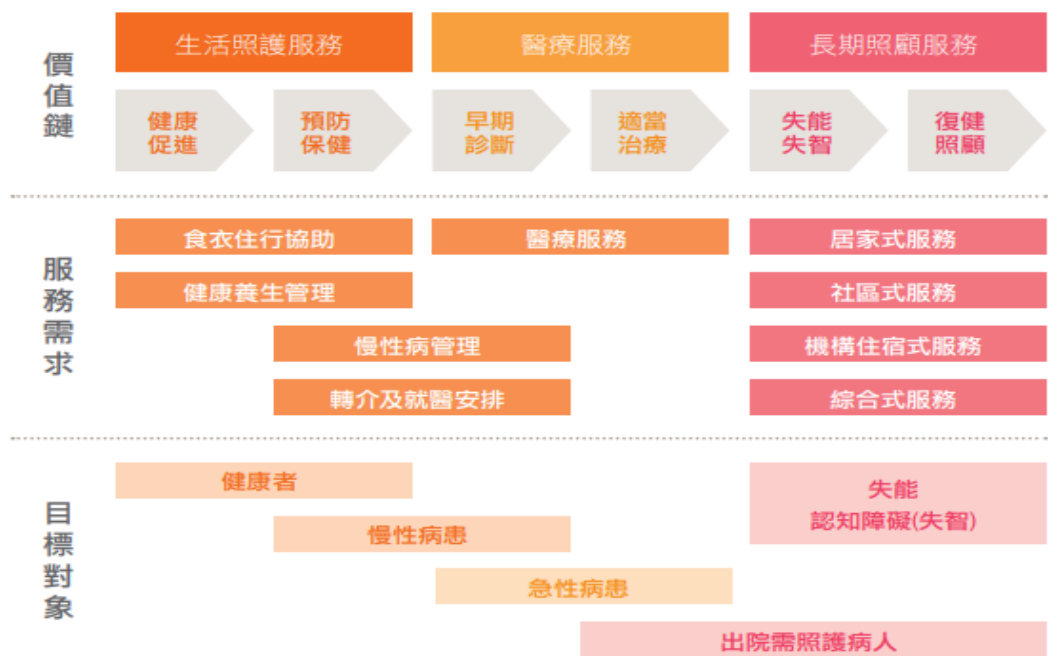
整體長期照顧模式之類型，如圖 4 所示。此外，長照產業之價值鏈從健康促進，延伸到復健照護服務，服務需求從食衣住行到照顧服務，其服務之目標對象包含健康者、慢性病患、急性病患、出院需要被照護者、失能、認知障礙（以下或簡稱「失智」）等。

生活照護服務、醫療服務及長期照顧服務三大價值鏈環節，既息息相關，又有各自之產業獨特性。產業價值鏈、服務需求及目標對象之關連性如圖 5 所示。



資料來源：陳亮恭(2016)。

圖 4 長期照護模式之類型



資料來源：資誠聯合會計師事務所(2018)，頁 8。

圖 5 長照產業價值鏈、服務需求及目標對象之關連性

## （二）荷蘭博祖克模式(Buurtzorg)[ 12][ 13]

### 1.經營理念與運作方式

荷蘭社會企業博祖克(Buurtzorg)由護理師勃洛克(Jos de Blok)於 2007 年創立，博祖克的營業項目包括居家護理、居家家事服務、安寧照護、安養護機構及投資資訊公司等。社區居家護理是博祖克具有卓越成效的業務，勃洛克最初創立博祖克的理想希望以更低的成本達到更好的照護，從一開始只有 4 個人的小型團隊，目前已經成為擁有萬名員工、每年提供超過 7 萬名病患居家照護服務的組織。博祖克以社區為基礎，「Buurt」意指鄰里、「zorg」則為照顧，兩者合起來就是「鄰里照顧」的意思，該模式連結顧客及高品質的專業護理人員，成功創造以家庭為基礎的永續照護模式。

博祖克強調扁平式組織，不同於我國的社區照顧組織架構屬於重直式的，有機構業主、執行長、主任、督導、組長、個案管理師等，博祖克沒有管理者，而是設置「教練」(coach)，教練的位階跟護理人員是一樣的，在團隊成立時是輔助或協助的角色，教練投入時間與團隊一起工作，協助團隊業務的推動，針對的是整個團隊而非個人，並持續關注團隊的運作給予建議。一般來說，博祖克以 8-12 位護理師組成一個團隊，如前述沒有主管，團隊內所有的決議全由團隊共同討論，沒有階級之分。團隊成員有很強的向心力，成員不只要照護老人，也要協助團隊打理相關事務，例如自己安排與參與教育訓練，採高度自治、財務自主的方式運作。勃洛克認為以社區為基礎的照護系統是最有效率的，一個 12 個人的護理團隊約可照顧 5,000-10,000 人的社區。目前博祖克有 10,000 個護理師及助理護士、50 位後勤辦公室成員、22 位教練及 2 位 CEO。

另外，博祖克模式重視結果制，而非計時制，亦即確認病人的照護目標後，客製化訂定幫助他達到目標的各式醫療和居家相關服務，然後按步就班觀察他進步的情況，並隨時修正。為了即時收集完整的結果數據，每位護理人員配備平板電腦，

並內置組織自行開發、以奧馬哈系統(Omaha System)<sup>1</sup>為基礎，搜集病人受照護前後改變的進程，包括個案的近況如何、需不需要引進專業人員進場，所有問題直接輸入雲端，大幅降低護理工作中繁瑣的文書作業。

博祖克運作的具體方式如下：

- (1) 居家護理師首次到府評估時就會跟家屬及被照護者說明照顧計畫，被照護者、家屬、護理師各司其職，角色定位清楚。
- (2) 居家護理師會預作路線圖安排及時間預估，被照護者明確知道護理師的到達時間。
- (3) 被照護者所使用的醫療耗材均已備妥在家（由廠商直接寄送）。居家護理師到達前，家屬已準備好所有醫療耗材及相關用物。
- (4) 重視被照護者自我照顧，能做的自己做，護理師會在旁指導，平均服務一位被照護者僅需 25 分鐘。
- (5) 居家護理師在訪視前已從平板的紀錄清楚知道被照護者的情形，服務過程亦會拍照留存紀錄，並即時完成記錄。
- (6) 家屬會準備咖啡給護理師，「A Cup of Coffee」的意義是很輕鬆跟家屬溝通，聆聽被照護者及家屬的問題並給予建議。
- (7) 博祖克提供一天 24 小時、一週 7 天的服務，晚上提供值班電話，因為平時即掌握被照護者的情況，若非緊急狀況，電話即可解決。

## 2.對我國的啟示

博祖克有許多值得我們學習之處，包括以下幾個面向：

- (1) 組織的借鏡：博祖克組織扁平化，層級簡化，並有教練(coach)隨時可以協助，並有後勤辦公室的支援與支持。

---

<sup>1</sup> 奧馬哈系統（Omaha System）是美國訪視護士協會發展的一個以社區護理實踐為對象的新型護理實踐分類系統，其有助於護理人員促進臨床實踐、語言記錄和訊息管理，被應用於社區護理、延續護理、臨床護理、護理教育和護理研究等多個領域。

- (2) 觀念的借鏡：包括博祖克護理人員團隊自主管理的觀念、被照護者自我照顧的教育等。
- (3) 工具的借鏡：資訊平台及 3C 數位工具的搭配，將文書工作化簡為繁，並能隨時掌握被照護者的狀況。
- (4) 關係的借鏡：被照護者、家屬、照護團隊、其他專業人員（家庭醫師、職能治療師、物理治療師等）建立良好的關係，並各司其職。

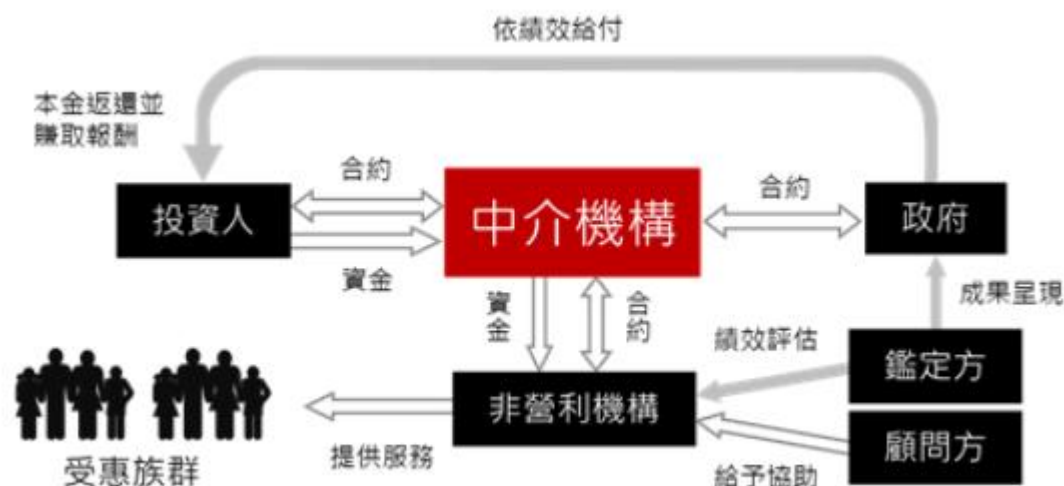
### 三、社會效益債券(Social Impact Bonds)機制導入長照產業之初探

#### （一）社會效益債券的發展

傳統上改善社會問題的計畫通常由政府公部門推動，但服務常淪為單年度計畫，且政府一旦財務緊縮，先犧牲的便是社會公共服務，而「社會效益債券」(Social Impact Bond, SIB)機制可鼓勵民間企業投資社會公共服務，同時也將風險從政府轉移到投資者身上，政府只需支付報酬給成功的方案，無需負擔失敗的風險，因而可多方嘗試各項創新的預防服務，不用擔心會因成效不彰白費政府預算。如此一來，不僅為政府節省經費，讓投資者有機會參與改善社會問題，也能讓非營利組織嘗試更創新的行動方案，使民眾能獲得需要的服務，一舉數得，不只是雙贏，更是政府、投資者、服務提供者、服務接受者各方皆贏。

「社會效益債券」簡單地說，是一種由政府和民間合作、用來解決公衛等各種社會問題的創新投資機制。政府與金融機構合作，發行「社會效益債券」向民間進行募資，提供資金給非營利組織等團體，執行某項改善社會問題的服務計畫，經過一定的時間後，再由獨立的評鑑機構評估效益，若執行成效達到原先設定的目標，就由政府支付約定好的報酬給出資者，若結果沒有達到預期改善目標，政府便無須給付報酬。整體運作架構如圖 6 所示。





註：空心箭頭－期初之文件、服務與現金流；實心箭頭－結案時的服務與現金流。  
資料來源：鄭義(2015)。

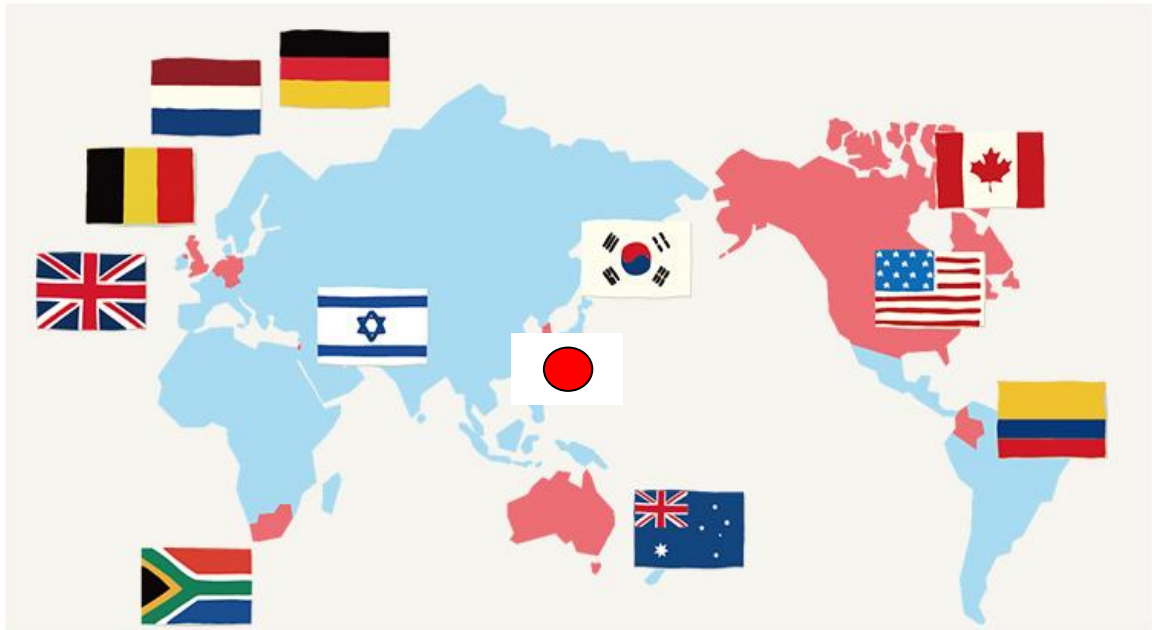
圖 6 社會效益債券的運作架構

一旦選定了社會議題之後，一個完整的 SIB 需要以下的元素：主管機關、提供服務的單位、受惠對象。複雜一些的 SIB 還會有簽約方、顧問方、評鑑方等。說明如下[14]：

1. 社會議題(Social Issue)－如何選擇合適的議題？如前所述，該議題必須重要且日益惡化，但可找到若干社福單位有成功操作的案例，且若 SIB 成案之後，其服務績效可被清楚衡量者。
2. 主管機關(Commissioner)－或稱為委辦方，意指該議題之目的事業主管機關。例如：更生人議題將與法務部有關，就業議題與勞動部有關，兒童安置議題與衛生福利部有關。當議題牽涉到多個部會時，將有兩個以上主管機關。其須與中介機構簽訂合約，當計畫達到目標後提供經費及獎勵給中介機構，再由中介機構將金錢分配給投資方。
3. 服務提供者(Service Providers)－可以是社會企業或者非營利組織。在整個系統中為提供終端服務的角色，從 SIB 的中介機構獲得長期穩定的經費來源，也得到顧問輔導資源以強化其運作的流程與改善服務品質，終致提升解決社會問題與風險承擔的能力，並透過社會效益債券的募資能力，強化其組織體系且得以擴大規模。

4. 受惠族群(Beneficiary)－通常有過去的經驗，可取得衡量成效的基準，得以計算預期的社會成本；在未來施行的期間中，將被分為實驗組以及對照組，來平減環境變化之下成效的波動，目的在於區分何者為 SIB 的貢獻，何者只不過是社會進步所帶來的背景效益。
5. 簽約方(Contractor)－或稱中介機構(Intermediary)。與政府訂下合約，成為整個系統的核心角色，為社會效益債券的發行機構，負責從投資方募資，並提供資金予適任的非營利組織或社會企業，一旦如期如實幫助政府解決掉這些令人頭疼的社會問題，也可獲得部分獎勵。
6. 投資方(Investors)：欲透過投資社會效益債券獲取報酬，亦為整個計畫的風險承擔者，當成果未達設定標準時，喪失所投入的資本。若達到設定標準時，便可回收本金，以及獎勵。主要的投資方有 3 種：政府特定目的基金、慈善投資人，以及機構投資人。
7. 顧問方(Consultant)－顧問方：在計畫進行中協助非營利組織達成目標，提供建議與督導其運作，確保此計畫未偏離正軌。
8. 評鑑方(Independent Evaluator)－鑑定方：計畫中的裁判者，為公正獨立的第三方，評估整項計畫完成度及效益，為政府是否給予報酬的評判標準。

SIB 最早於 2010 年出現在英國，用於防範犯罪，之後從 2012 年開始，美國、加拿大、澳洲等 9 個國家陸續跟進，將這個創新模式應用於糖尿病防治計畫等公衛服務及其他社會問題，儘管是極不熟悉的新概念，各國仍嘗試研究實施，2015 年開始日本也加入此行列，目前施行社會效益債券之國家如圖 7 所示。

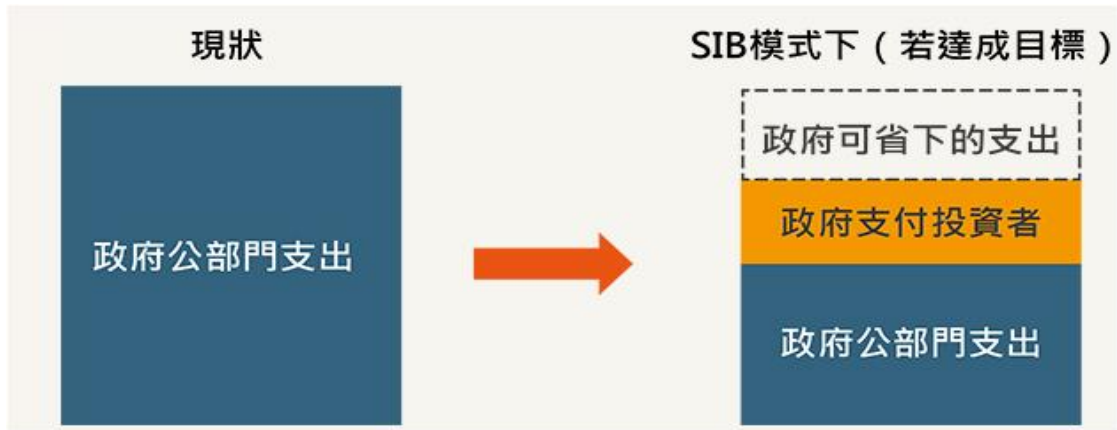


資料來源：林姿君(2016)

圖 7 施行社會效益債券之國家

日本模擬試算引進 SIB 後，光是在幫助勞工就業、介護預防、兒童福利保障等方面，就可望合計減少 6,000 億日圓以上的政府支出。2011 年 75 歲以上長者的醫療費用約 13 兆 3 億日圓，佔全體醫療費用的 34.5%，若將 SIB 應用於介護預防活動方面的話，將可大幅減少醫療費用與保險支出，以預防失智服務為例進行試算，可減少公部門支出 1,700 億日圓。社會效益債券節省政府經費示意圖如圖 8 所示。

林姿君(2016)研究顯示，日本長照產業推行 SIB 是先在地地方上小規模進行預防失智的 SIB 示範計畫，以「學習療法」和「腦健康教室」幫助長者維持或提升大腦機能，由慶應大學的研究機構協助調查，目標於 2016 年把這類預防失智課程的成效，換算成具體金額，製作成方針，完成日本版的 SIB 指導原則與執行模式後，於 2017 年正式開始此機制，未來將再慢慢擴大到各方面的介護預防議題及其他社會議題。



資料來源：鐘惠如(2016)。

圖 8 社會效益債券節省政府經費示意圖

鐘惠如(2016)認為，只要能建立完整的評鑑制度，並善盡監督的責任，SIB 將可成為發展以人為中心的整合照護體系之重要一環。既然財政上無法完全仰賴公部門，其建議政府宜試著研究如何推行 SIB 制度，讓民間企業善盡社會責任，將資金投入前端預防，讓更多團體可以加入，為長者的健康貢獻力量，一起從「3+1」—飲食、運動、習慣與人際等四大面向幫助長者提升「自癒力」，讓長者可獨立自主地生活，也幫政府和社會減輕了財政負擔

## （二）社會效益債券於長照產業之應用

林姿君(2016) [ 15]曾發展照顧服務員品質需求與長照 SIB 設計的品質特性之關聯性矩陣，綜合照顧服務員品質需求與長照 SIB 設計的品質特性，整理出如表 2 的關聯性矩陣，在品質機能展開中，關聯性矩陣的產生是由商品開發小組共同決策，長照 SIB 則可由非營利組織與中介機構共同決策，若品質需求與品質特性間 存在高度相關性，則以◎表示，若是中度相關以○表示，低度相關以△表示，若發現有某些品質項目出現無法對應的狀況，便要思考品質特性是否需要重新設計。當建立完關聯性矩陣後，可進一步對照顧服務員進行訪談或問卷調查，透過計算照顧服務員品質需求之滿意度與實際情況的差距，可計算出品質重要度<sup>2</sup>，排序並求出照顧服務員認為需要改善的品質需求的重要程度，接著利用關聯性矩陣，將相關性轉化為分數 5，◎高度相關的分數為 9 分，○中度相關分數為 3 分，而△低度相關分數為 1 分，將每個品質需求的品質滿意

<sup>2</sup> 品質重要度可參考劉建忠(1996)進行計算，計算方法為（預期之品質需求－對品質需求的滿意 度）＊對品質需求之重視度。

度與相關性進行分數加權便可以排序 出長照 SIB 的品質設計特性重要性高低，找出何者為改善照顧服務員留任率的重點。 若利用表 2 進行說明，便是先計算出表左排各項目的品質重要度（利用問卷調查的結果進行計算），並列於項目的最右欄，接著可計算長照 SIB 設計的品質特性之重要程度，假設欲求出照顧服務員培訓下的第一個項目「照顧實習」的重要度，則將照顧實習下方欄位中每個品質需求的相關分數乘以最右欄對應之品質重要度，便可求得照顧實習這個品質特性的重要度，以此類推，便可求得所有長照 SIB 設計的品質特性重要度，接著進行排序，得出在實行長照 SIB 中最應著手進行改善的部分。

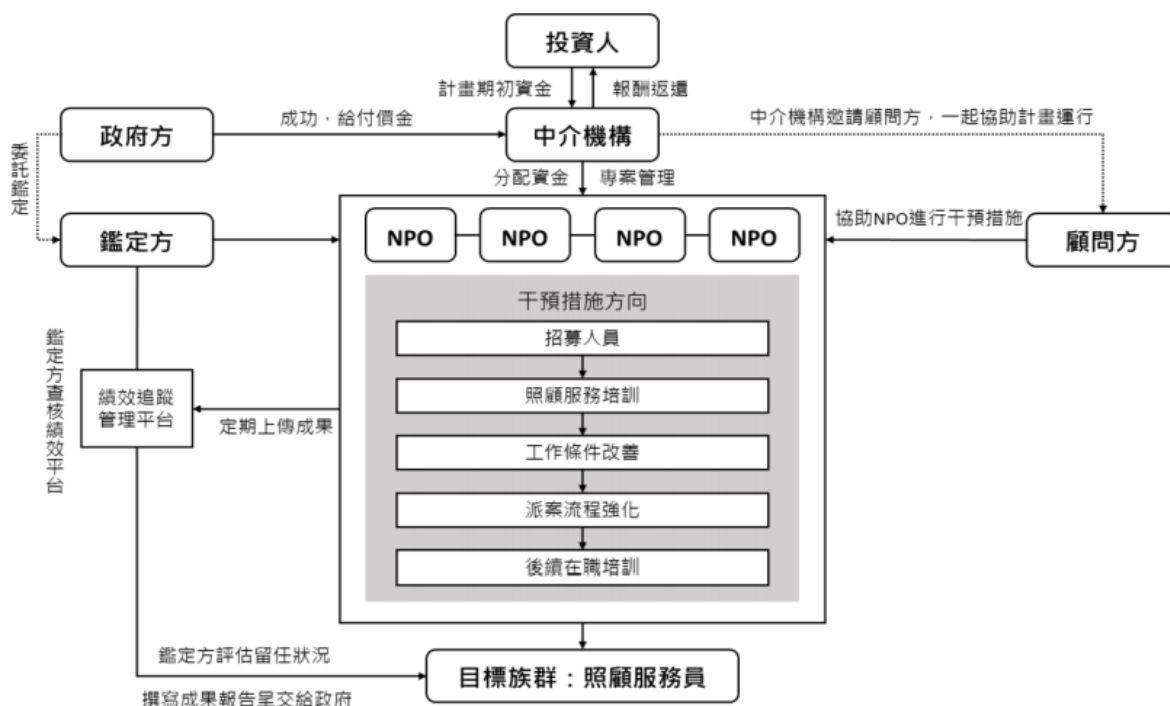
### （三）長照 SIB 的機制設計

林姿君(2016)[15]設計長照 SIB 的機制流程如圖 9 所示，首先，對照顧服務議題有興趣的外部投資方先給予中介機構期初的運作資金，再由中介機構將資金分配給其他合作夥伴或配置於計畫運作的各個環節，非營利組織獲得運作資金後，便可以運用到干預措施的進行上，輔導照顧服務員的過程中若遇到困難，非營利組織將可向中介機構所委託合作的顧問方尋求協助，顧問方這個角色可由在照顧產業中頗具經驗的機構或小組來擔任，定期追蹤並協助非營利組織的干預措施運作，也可給予建議進行修正，協助計畫運行更加順暢。規劃一旦完成後，便進入評估階段，將交由政府方所委託的鑑定方評估計畫執行成效，追蹤照顧服務員的留任率是否有達成原先目標，上升了多少百分比，鑑定方撰寫相關報告後上呈給政府方，若計畫達到原先目標，則政府將給付價金給中介機構，中介機構再返還本金與報酬給投資人，便完成了長照 SIB 的整個運作，若評估結果並未達成原先目標，但評估結果確實造成良好影響並達一定規模，則政府方可部分給付價金，若評估結果發現效益低落或規模不足，則政府可不給付任何價金，SIB 的運作也將告一段落。

表 2 照顧服務員品質需求與長期照顧 SIB 設計的品質特性之關聯性

項目	長照 SIB 設計的品質特性	照顧員培訓				福利與薪資				業務管理			工作型態		形象塑造	
照顧服務員 的品質需求	對應關係															
	◎--高度相關、強烈對應															專業認證
	○--中度相關、有對應															提供制服與更改職稱
工作環境	△--低度相關、似有對應															
	離家距離不要太遠												△	△		
	職業傷害減低	◎	○	○	○	◎										
	督導適時給予協助									◎						
	與同事互動良好			◎						◎						
專業提升	派案數量足夠												○	△		
	有在職訓練及進修	◎	◎	○	◎				○							
	提升照顧技巧	◎	◎	◎	◎				○						○	
福利與升遷	薪資提升						○	◎				○				
	有升遷機會								△		○					
	工作有保障						◎	○				△				
外界觀感	能有專業形象															◎
	被照顧者的家屬能給予尊重											△		○	◎	◎

資料來源: 林姿君(2016), 頁 28。



資料來源: 林姿君(2016)，頁 40。

圖 9 長期照顧 SIB 之執行架構參考圖

## 第二節 長期照顧服務之人力資源發展

在工業化先進國家將「在地老化」(aging in place)確立為長期照顧政策的目標之發展趨勢下，居家式服務和社區式服務成為優先規劃推動的項目，此種趨勢造成對居家服務需求量的劇增，亦凸顯了居家照顧工作人力短缺的問題；加上受過充分訓練且合格的工作人力被視為是提昇社會照顧品質的關鍵因素，故照顧服務員之進用和訓練是老人福利服務關注的議題[ 16]。

照顧服務員在社會大眾認知中係指從事生活進食、大小便處理、家務照顧、清潔、身體照顧等活動之工作者，故認定此職業並不需具備特定專精之知識和技能，任何婦女，特別是經歷過育兒工作的中年婦女均可從事，此種無需技能的認知，造成薪資低、不適當的訓練或工作條件差等狀況；又因大多數工作者是兼職，無法納入年金或健康保險的範圍；加上居家照顧服務員的工作地點在個案的生活領域，其工作範圍之界定較為廣泛而模糊，上述種種因素都導致居家照顧服務員的流動率顯著高於護理之家的照顧服務員[ 4]。然而，實證研究指出，不穩定的工作人力對組織而言不僅會增加員工



培訓之成本，亦可能會影響服務品質，進而影響服務對象的生活品質[5][6]。因此，政府在推動「長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）」時，穩定之長期照護服務之人力資源發展及優化長期照護職業訓練系統，至關重要。

Colombo et al.(2011)[7]綜合 20 個 OECD 國家增進長期照顧人力招募與留任政策，重點摘述如下：(1)擴大招募對象－努力開發過去忽略的潛在就業人口，例如招募長期失業人口、少數族群、男性、離職的服務員等，補助培訓並輔導就業；(2)提高待遇與福利－是各國最常採用的策略，例如日本政府公定服務價格，每三年調整一次，目的即在於保障照顧服務員的待遇水準；又成立基金，補貼照顧服務員的薪資和證照津貼；(3)改善工作條件－例如：給予工作輔導與支持，補助購買升降機等儀器設備 以預防職業傷害，補助交通成本，給予開會受訓的工時薪資補貼等；(4)教育與訓練－雖然教育訓練成本很高，但是在品質管理策略中，認為「技術人力發展」是提升服務品質的必要策略，因此須給予政策鼓勵，包含補助訓練學費、補助課程設計與教材製作、補助參與訓練的時間成本，協助學員取得證照等；(5)協助職涯規劃－提供就業諮詢與支持，規劃進修與升遷管道等；(6)提升形象與尊重－包含就職單位的形象提升、個人專業認定、對照顧服務員的肯定與尊重等。在專業認定上，補助持續教育費用，給予特定技術訓練，例如：失智與虐待的預防技巧訓練，以增進服務人員的專業技術。

除以上招募與留任策略外，OECD 國家還提出「增進服務產值」的概念，希望發揮現有資源的產值，增加服務的質量產出。他們提出和居家服務比較有關的是，善用現有人力資源和引進科技兩大策略。在「善用人力資源」方面，國家可建立專業授權制度，由專業人員訓練、監督與領導照顧服務員執行簡易技術性服務，不但可以提升服務員的專業產值，也可擴大專業服務的提供，提升整體照護成效。在「引進科技」方面，例如：加拿大利用居家遠距照護，減少個案住院，強化個案自我管理能力；又如荷蘭的「transition program」，藉由資訊系統提升服務的連結；又如紐約在護理之家採用電子病歷，可增進工作人員和督導間的溝通，減少醫療疏失[8]。

依據行政院核定之「長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）」，我國吸引年輕世代投入，儲備未來長照人才之長期照顧服務之人力培力方案，說明如下：



(一) 加強及培訓人力來源，訓練對象納入新移民，並鼓勵中高齡及二度就業人口投入

1. 考量我國已自1969年實施義務教育，且新移民返回母國取得學歷證明不易，為增加長期照顧服務潛在培訓人力資源，照顧服務員訓練實施計畫業於2012年7月16日修訂取消國小學歷限制，以擴大大力招募來源。現階段新移民投入長照顧服務的人數偏低，未來亟需加強培訓新移民照顧服務量能，鼓勵新移民投入照顧服務工作。
2. 優先培訓具從事長照工作意願學員，提升訓後就業媒合成效，為鼓勵民眾參加照顧服務員職前訓練，本部業針對特定對象補助參訓費用100%，一般對象則補助參訓費用80%。
3. 另為提升訓練成效，充實照顧服務人力需求，本部積極與衛生福利部、地方政府及民間照顧服務人力用人單位等相關單位研商，未來規劃新增「用人單位自訓自用」訓練模式，研議由用人單位依據自有職缺及結合其他用人單位職缺申請辦訓，學員訓後即可由用人單位直接僱用，達到自訓自用、落實訓用合一之目的，以充實照顧服務所需人力。

(二) 將大專院校老人服務、長期照顧等科系所學生納入長期照顧人力一併規劃，期使教、訓、用有效銜接

1. 目前長照相關所系科範圍包括：長期照顧、老人服務事業、老人照顧、老人福利、長青事業、銀髮產業、健康休閒、健康照顧、健康事業等相關所系科。
2. 鼓勵學校針對產學界需求開設長照相關課程：學校需依產業特色與現今社會求才現狀，尋求自我定位，並積極與業界合作策略聯盟，瞭解產業所需職能，發展實務導向之課程。
3. 深化學生至長照機構實習，使學生體驗職場與實務學習，建立正確工作態度，減少企業職前訓練成本，儲值就業人才。
4. 設置「健康照護產學合作中心」：為培育國家優質長照健康事業人才與產學共同攜手，發揮產學合作之綜效，於2015年10月起補助國立臺北護理健康大學

建置「健康照護產學合作中心」，以因應高齡化之趨勢。該中心之推動目標係整合各校長期照顧之定位方向、長期照顧各類人才需求之課程內涵，推動產學聯盟發展等。

5. 發展長照課程模組及建立長照發展職涯地圖：為鼓勵長照相關科系發展產業需求導向課程，國立臺北護理健康大學業邀集全國長照機構、長照所系科，並召開26場討論會議以及3場大型會議討論長照學生職涯發展趨勢、長照機構對實務課程需求面向等，並研議出長照四大課程模組。
6. 長照四大課程模組：分為「照顧服務員」、「居家服務督導員」、「照顧管理專員」、「經營管理」。本課程模組適合不同學制（五專、二專、大學、四技、二技等）長照學生職涯發展趨勢與未來職涯地圖，並對應到長照機構之需求，縮短學生之學用落差，增加學生未來投入長照產業之願景。
7. 建置長照產學實習媒合平臺：於2016年3月完成「長照產學實習媒合平臺」已開放上線供全國長照相關科系學生、學校、產學界使用。對學生而言，該平臺媒合長照機構之實習機會；對學校而言，藉由長照產學平臺之運作，提供課程、實習、產學媒合等服務，以提升產學合作；對產業而言，長照健康相關機構可藉由平臺提出實務上問題與實習需求。

### （三）保障長照人力勞動條件與人身安全

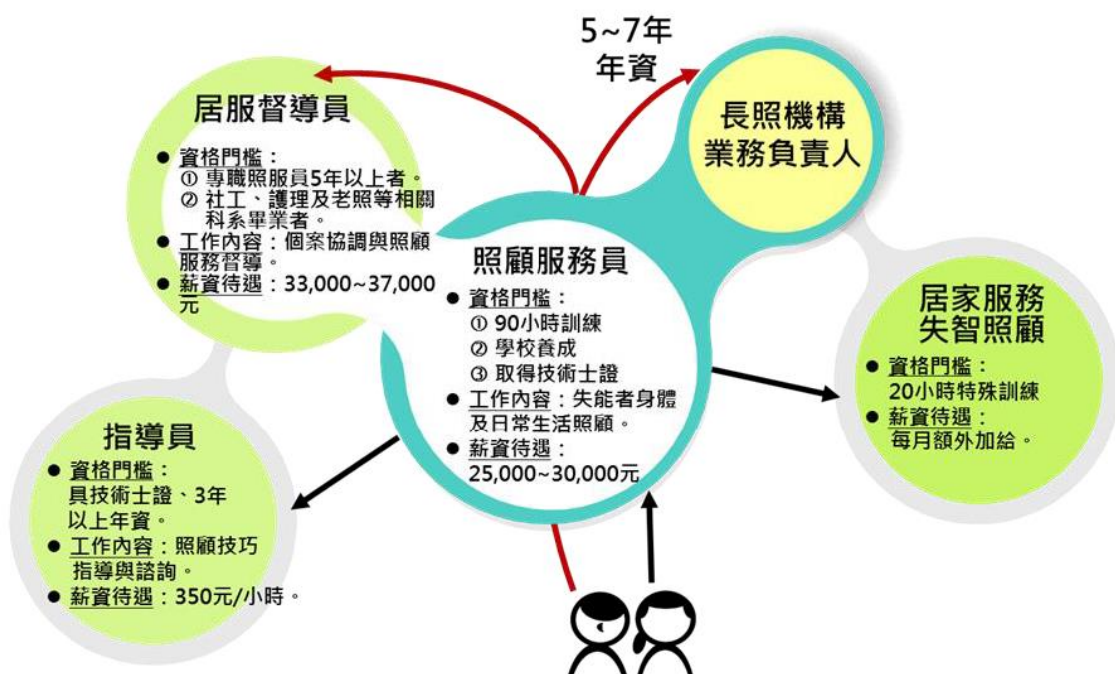
1. 針對居家服務提供單位（雇主）應為其照顧服務員投保勞健保費、職災保費、提撥勞退準備金等，按照照顧服務員投保薪資等級提供補助，強化照顧服務員勞動權益，同時減輕服務提供者營運成本。
2. 目前照顧服務員的薪資主要來自於政府補助的照顧服務費，為強化留任誘因，自2014年7月起將照顧服務費補助自每小時180元調高為200元，惟為有效提升照顧服務員的實質所得，鼓勵國人投入長照工作，未來規劃提高服務補助額度。
3. 研議初任或偏遠地區居家照顧服務員支持性服務措施；目前居家照顧服務員之薪資多數以部分工時（俗稱時薪制）聘僱，係因照顧服務員主要薪資來源

之照顧服務費係以每小時計價為主，但考量由於初任者或服務區域偏遠者因時數不高或服務對象分散，部分工時計薪方式薪資亦無法穩定，容易流失培訓不易之人力，因此，規劃研議補助或獎勵服務提供單位之提供不同給薪方式或支持服務措施，讓有興趣投入照顧服務可依其狀況有不同選擇，穩定及留任照顧服務人力。

4. 為鼓勵失業勞工從事照顧服務工作，提供相關促進就業措施，包括：勞動部提供失業勞工就業獎勵津貼以鼓勵從事機構照護服務工作（每人每月最高7千元，最長18個月，合計最高10萬8千元），未來規劃運用就業安定基金，擴大勞工就業獎勵措施之適用範圍，鼓勵失業勞工受僱居家服務單位及日間照顧中心從事照顧服務工作；提供照護機構或居家服務單位僱用獎助（每月最高1萬2千元，最長12個月），以促進及穩定照顧服務員就業；提供符合聘僱資格但未聘僱外籍家庭看護工之雇主僱用獎助（每月1萬元，最長12個月），以提高聘僱本國照顧服務員之意願。
  5. 獎勵照顧服務員薪資計酬改以月薪計：為穩定照顧服務人力，規劃居家服務單位之照顧服務員以月薪聘僱者且服務與提供服務之意願。時數達一定程度者，研議給予獎勵或津貼之可行方式，以提高照顧服務員實質薪資待遇及工作條件，協助居家服務單位計薪方式轉型。
  6. 鼓勵居服單位調整服務模式，發展可依服務對象所需服務頻率及時數（如走動式服務）之服務方法，對於居家服務提供單位，對於服務對象居住區域、照顧服務員排班及服務路線安排等，提供彈性、多元的服務時數，並可有效提高服務效率及量能者，研議給予居家服務提供單位營運相關補助加乘之可行做法。
- （四）提升長期照顧服務的職業價值建立照顧服務員形象識別並溝通其職業價值與意義，以提升其榮譽感，積極透過各種宣導管道，增進社會大眾對居家服務內容與照顧服務員角色之正確認知；另結合專業團體拍紀錄片，規劃設計照顧服務員制服或背心，增加職業識別度與尊榮感，強化照顧服務員專業形象。

(五) 增加照顧服務員職涯發展機會與多元發展管道(如圖10所示)

1. 推動家庭照顧者之照顧服務實務指導員試辦計畫，透過結合居家服務單位聘僱受過指導員訓練之資深照顧服務員擔任照顧實務指導員，提供目前未接受長照計畫服務且未聘有外籍看護工之家庭照顧者，到宅提供關懷訪視及照顧技巧指導或諮詢服務，減輕家庭照顧負擔、發展多元支持措施，提升家庭照顧品質；有助於提升本國照顧人力勞動條件及職涯發展，增進專業形象及人力分級，提高國人投入長照顧服務意願，促進留任及就業機會。
2. 配合長期照顧服務法相關子法規劃，將具經驗之資深服務之照顧服務員列入長照機構業務負責人之一，鼓勵照顧服務員自行創業，增進職涯發展願景。
3. 規劃試辦依不同時段、區域、服務對象或特殊情況，研訂補助標準加給之可行方式；增加特殊對象照顧差異化給付模式，並發展特殊照顧服務實務技能與訓練課程，建立照顧服務專業化與留任制度，提升整體照顧量能與品質，以滿足服務對象之需求，促進服務提供單位人力及薪資分級規劃。



資料來源：衛生福利部(2016)，頁 105。

圖 10 我國照顧服務員職涯發展機會與多元發展管道

而根據衛生福利部統計，我國照顧服務員人數去(2018)年增至 3 萬 5,000 多人，比前一年度增加 6,600 多人，成長幅度歷年最高（如圖 11 所示）。此外，截至去(2018)年 12 月底，長照服務使用人數增至 18 萬人，比前一年度增加 6 萬 6,000 多人。雖對比衛生福利部低推估及高推估 2018 年的長照需求人數 76.5 萬和 68.6 萬，其服務涵蓋量仍不到三成，但也比過去成績亮眼（如表 3 所示）。過去照顧服務員人數一年約增加 1,500 人左右，去年增加 6,664 人，共 3 萬 5,081 人，其中居家照顧服務員有 1 萬 3,000 多人，社區照顧服務員有 2,300 多人，機構則有 1 萬 9,000 多人。



資料來源：衛生福利部長期照顧司。

圖 11 我國照顧服務員人數

表 3 我國長期照顧服務能量

		2017 年	2018 年	成長幅度
長照服務量	使用人數	11 萬 3706 人	18 萬人	58%
長照服務人力	照顧服務員	2 萬 8417 人	3 萬 5081 人	23%
長照服務單位	日間照顧中心	259 家	355 家	37%
	居家服務所	238 家	420 家	76%
	家庭托顧	85 處	104 處	22%
	失智共照中心	20 處	80 處	300%
註：長照服務人數是以已接受長照需要等級(CMS)評估且派案者為計算。				

資料來源：衛生福利部長期照顧司。

### 第三節 長期照顧服務就業獎勵措施

為協助失業勞工就業及充實照顧服務人力，鼓勵失業勞工投入居家式、社區式及照顧機構等長照單位從事照顧服務工作。本部訂定有「鼓勵失業勞工受僱照顧服務業作業要點」，獎勵領有照顧服務就業獎勵推介卡之失業勞工，經特定雇主僱用從事照顧服務工作，並符合相關規定者，於受僱期間得向公立就業服務機構申請核發就業獎勵津貼。相關規範說明如下：

#### 一、適用對象

##### （一）勞工資格

失業勞工符合下列情形之一者：

1. 失業期間連續達 30 日以上。
2. 非自願離職。
3. 經公立就業服務機構評估。

受僱於居家式、社區式及照顧機構等長照單位從事照顧服務工作之勞工，除須符合前項規定外，尚須領有照顧服務員訓練結業證明書、領有照顧服務員職類技術士證、或高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。

##### （二）雇主適用範圍

1. 提供長期照顧服務法第 9 條所訂居家式、社區式（指提供日間照顧、臨時住宿、團體家屋及小規模多機能之服務）或機構住宿式之長期照顧服務方式者。
2. 外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作資格及審查標準第 20 條所定之機構。
3. 提供衛生福利部社區整體照顧服務體系巷弄長照站之喘息服務者。

#### 二、辦理方式及申請程序

- （一）符合資格之失業勞工向公立就業服務機構辦理求職登記，經公立就業服務機構諮詢，並發給照顧服務就業獎勵推介卡。

- (二) 勞工受僱於符合規定之居家式、社區式及照顧機構等長照單位連續達 30 日以上，且每月薪資不低於中央主管機關公告之每月基本工資及符合相關規定，於受僱每滿 30 日之次日起 90 日內，得檢附相關文件，向公立就業服務機構申請津貼。

### 三、津貼給付標準及期限

- (一) 領有照顧服務就業獎勵推介卡之失業勞工，經前揭之雇主僱用從事照顧服務工作，並符合下列各款規定者，於受僱期間得向公立就業服務機構申請核發就業獎勵津貼：
1. 於同一雇主連續就業滿 30 日。
  2. 每月薪資不低於中央主管機關公告之每月基本工資。
  3. 已依法參加就業保險或職業災害保險。
- (二) 勞工依勞動基準法及性別工作平等法等相關法令規定之假別及日數請假，致每月薪資未達基本工資者，仍得於受僱期間領取津貼。
- (三) 失業勞工應自公立就業服務機構推介之次日起 7 日內，將推介就業情形回覆卡，以掛號郵寄、親自或委託他人送達方式，通知公立就業服務機構。
- (四) 獎助金額：最高新臺幣 10 萬 8,000 元，依就業期間第 1~6 個月，每月核發 5,000 元；第 7~12 個月，每月核發 6,000 元；第 13~18 個月，每月核發 7,000 元。
- (五) 獎勵期限：最長 18 個月。
- (六) 勞工合併領取鼓勵失業勞工受僱特定行業作業要點(缺工就業獎勵)之津貼，最長以 18 個月為限。

## 第四節 長期照顧智慧科技應用

根據衛生福利部調查，2016 年 65 歲以上失能人數達 78 萬人，國家發展委員會更推估至 2030 年將快速增加至高達 120 萬人的規模，高齡照護儼然已成目前社會重視的議題。一般而言，高齡者常有不同健康狀態的變化，例如疾病痊癒後的老人，會繼續需要定期的復健或保健服務；老人利用醫療院所之主要病因為慢性疾病，這些疾病可被管制或控制，卻並不一定可完全治癒。因此，高齡醫療服務使用、復健性、支持性與社會性等長期照護服務需求增加。長期照護服務可區分為機構式、社區式、居家式、支持式及聯結式等服務類型，無論何種照護型態均以提供連續性照護需求為主要訴求。然而，面對龐大的長期照護專業人力缺口問題，如何善用智慧科技，以提升照顧管理效能是重要的關鍵。[17]

世界衛生組織(World Health Organization, WHO)曾定義智慧醫療(eHealth)為「應用資通訊技術在醫療及健康領域，包括醫療照護、疾病管理、公共衛生監測、教育和研究」，並認為 eHealth 可以增進醫療的可近性和降低照顧成本[18]，在探討受訓後的照顧服務員未投入長照產業及留任率偏低原因之際，亦應注意智慧科技所帶來的輔助支援功能，能為照顧服務人力資源的永續發展發揮相輔相成的效能。

### 一、智慧科技應用於長期照顧服務之發展現況

智慧科技應用於長期照顧服務可說是「老人福祉科技」的一環，「老人福祉科技」正式成為一個學術領域，起始自 1991 年 8 月在荷蘭召開的「第 1 次老人福祉科技國際研討會」，為老人福祉科技建立了研究的架構，隨後「國際老人福祉科技學會(International Society of Gerontechnology, ISG)」也於 1997 年在歐洲正式成立。國際老人福祉科技學會也對老人福祉科技定義了相當廣的範疇，包括高齡者的健康、住家、行動力、通訊、休閒和工作等六大面向，幾乎涵蓋了高齡者整體的生活面向[19]。

在上述架構下，徐業良、白麗(2018)[20]整理歸納出七項智慧科技於高齡者生活與照護應用前瞻發展的切入點，包括遠距居家照護系統、智慧型居家復健系統、環境輔



助生活、智慧型行動輔助系統、高齡者通訊平台及社群網路、高齡者陪伴型機器人、高齡者互動娛樂科技（參見表 4）。

表 4 七項智慧型系統項目與高齡者整體生活六面向需求的對應

系統項目	健康	住家	行動力	通訊	休閒	工作
遠距居家照護系統	○	○		○		
智慧型居家復健系統	○		○		○	
環境輔助生活	○	○				
智慧型行動輔助系統			○			○
高齡者通訊平台及社群網路				○	○	○
高齡者陪伴型機器人	○			○	○	
高齡者互動娛樂科技	○			○	○	

資料來源：徐業良、白麗(2018)。

七項系統中「遠距居家照護」可說是以資通訊技術輔助高齡者照護最早發展的領域，各種生理與活動數據透過家中的主機經由網際網路傳送到雲端集中式資料庫儲存，並進行後續分析與處理，使用者（照顧服務員、專業醫護人員）可透過使用者介面，隨時查詢及運用這些資料。物聯網(IoT)技術的興起，提供了遠距居家照護系統發展的新契機，利用物聯網技術，遠距居家照護系統的建置和感測訊號的傳輸更為簡易、便宜、即時；「智慧型居家復健系統」主要提供部分失能的高齡者在居家環境中進行物

理和職能治療，遠距復健軟體讓高齡者可以在家中進行復健，並與復健師即時線上溝通，達到諮詢與復健的效果，尤其是「復健互動遊戲」採用 VR 虛擬實境的技術，患者會把注意力放在玩遊戲上，忘掉復健動作的痛苦與乏味；在「環境輔助生活」的技術發展方面，結合物聯網與人工智慧技術，在環境中建立個人室內定位與追蹤、行為模式和健康指標的辨識與監測、自動緊急呼救等功能，乃至於結合機器人技術，協助高齡者進行各種基本日常生活活動等。至於「智慧型行動輔助系統」發展重點仍在針對高齡者的需求，例如床鋪、座椅、馬桶和輪椅之間的轉位，結合資通訊、感測與機電等先進技術，進行智慧型系統開發，提升高齡者獨立生活與社會參與的能力；在「高齡者通訊平台及社群網路」方面，線上社群網站或通訊平台如 Facebook、Line、WeChat 等，雖早已廣為大眾使用，但對於不熟悉電腦與網路操作的高齡者來說仍存在較高的限制，未來的發展重點應是著重設計建置適合於高齡者的通訊平台及社群網路；在「高齡者陪伴型機器人」，已從「照護機器人」、「心理慰藉機器人」進展到「療癒型機器人」，能對高齡者提供心理及精神層面的療癒效果，例如日本產業技術總合研究所基於「寵物療法」的靈感開發了海豹型機器人「Paro」是最有代表性的陪伴型機器人；在「高齡者互動娛樂科技」方面，設計適合高齡者的互動娛樂科技產品，除了增加生活趣味之外，更可讓高齡者持續腦力活動，如何應用智慧科技為失智症患者設計非藥物治療「嚴肅遊戲(serious game)」，便是值得進一步探討的研發方向。

徐業良、黃于珍(2014)[21]將遠距居家照護系統依其使用目的，分為個人緊急救援、日常生活活動監測、生理訊號長期監測、以及遠距復健系統等幾個主要類型。「個人緊急救援系統(Personal Emergency Response System, PERS)」是遠距居家照護最早期、最成熟的服務模式，早在 1970 年代便是用來提供高風險的高齡者緊急救援的重要科技，Philips Lifeline Service 便是最早、且最為大眾接受的個人緊急救援系統之一。除了實質緊急救援外，家中裝置個人緊急救援系統對高齡者的心理層面也有正面影響；在「日常生活活動監測系統」方面，英國 Tunstall 公司將 Lifeline 個人緊急救援系統感測器的種類加以擴展，除了個人求助按鈕之外，也連接了許多防盜、防災相關的感測器，當居家環境被侵入，或發生火災、一氧化碳過高、積水、跌倒等意外狀況時，可

以藉由感測器收集到資訊，及早預警或做出適當反應；至於「生理訊號長期監測」也是國內外許多遠距居家照護系統最主要的功能，位於美國加州的 **Health Hero Network** 可說是最具代表性的公司之一，該公司的 **Health Buddy System**，搭配周邊的血壓、血糖、體重、吐氣流速等生理訊號量測裝置，照護人員可利用手機、電腦等能夠連上網際網路的設備查詢高齡者生理狀態資料；「遠距復健系統」讓高齡者可以在家中進行復健，並與復健師即時線上溝通，達到諮詢與復健的效果，近年來如虛擬實境、體感攝影等快速發展，因此遠距復健系統常和電玩遊戲機如 **Microsoft Kinect** 或 **Nintendo Wiimoto** 整合進行開發，例如 **MotionCare360** 即是例子。本文也強調無論科技再如何進步，遠距居家照護系統的價值應由專業的健康照護，擴展到子女、家人之間的溝通與關懷，提供高齡者使用遠距居家照護系統的內在動機。

葉于豪(2017)[22]指出智慧健康產業之範疇可涵蓋「智慧健康」、「智慧醫療」與「智慧照護」等三大面向，其中與長期照顧服務較為直接相關者為「智慧照護」領域，其將之區分「遠端監控照護」、「行動輔具」和「照護機器人」等三部分。以美國 **Intel** 與 **GE** 所共同開發的「**Quiet Care** 遠端監控監測平台」為例，透過居家偵測器將高齡者的生命跡象數據透過主機傳送後端醫療院所，讓醫護人員可以提供適時與適當的治療。我國中興保全與新光保全規劃的智慧家居解決方案，則搭配家用量測器材，可以在家中隨時量測身體狀況，所蒐集的不同生理資訊會傳送到後端健康中心，並隨時與專家諮詢。若發現身體有異狀，就會把相關資訊傳送給家人，提醒照顧者有看診需求，同時，遠端健康中心也有醫療人員提供專業服務。至於在「行動輔具」部分，則是藉由智慧設備或醫材的協助，來輔助高齡者進行復健或減輕其因行動不便所帶來的挫折感，例如我國上銀科技所研發的「下肢復健機器人」，此外，我國元智大學年長者福祉中心也開發了「智慧型機器人輪椅」。在「照護機器人」方面，現階段開發是以長者陪伴、照護輔助與居家安全為主要應用重點，例如日本軟銀、我國鴻海與中國阿里巴巴共同研發的「**Pepper**」、日本研究機構 **Riken** 所開發的照護機器人 **RoBear**、我國 **Asus** 所研發的 **Zenbo** 等皆屬此類。此外，我國資策會近年積極開發「智慧護聯網解決方案」，

服務應用包括意外事件偵測通報、生活作息差異分析與行動照護等功能，可有效提昇活動辨識準確度。

熊昭、董宜禎(2018)[23]探討由我國國家衛生研究院所開發的「智慧化科技導入高齡整體照顧模式」，此模式係在當地現有的長照資源基礎上，結合地方政府對在地老化之目標與特色，規劃以資通訊技術及智慧化科技導入之社區整體照顧模式，包括以下全方位整合體系：(1)自出院準備至居家照顧之智慧型管理系統：結合醫院與社區的醫療照護資源，包括出院後準備服務、急性後期醫療服務，以及居家療護之整合性醫療照顧服務模式。此系統也持續遠端追蹤老人的健康狀況，一旦出現異常，立即通知醫療人員等進行遠端照護。(2)社區照顧防護網多功能長照資源平臺：此平臺結合情報分析、資源管控與服務派遣系統的長照資訊平臺，能讓照管專員、個案師、社區志工、社福單位及社區居民在單一窗口介面下，透過不同權限，即可統整並取得社區醫療照護資源、媒合健康促進、派遣需要的居家式及社區式長照顧服務，實踐多元且連續的社區健康照顧防護網，形成高齡托老創新政策。(3)銀髮人力資源平臺：此平臺特別強調對相對健康之老年人的健康促進所扮演的角色，諸如媒合銀髮族二度就業，促進中高齡人口的社會參與，開發就業及志願服務場域上的潛在人力資源，進一步預防衰弱與增進中老年人之身心健康，使整合性服務中心成為社區健康照護服務輸送的通道與載體。(4)長照物聯網、智慧照護開發及協調整合中心：慢性疾病的疾病盛行率遂替換了疾病致死率，也是大多數高齡者不可避免藉由行動智慧型載具與物聯網串聯及大數據整合，收集個案在不同場域的數據，以規劃最適合個案之照護方案。爾後依系統分析結果，規劃個人化建議的照護模式，並定期提供專業人員諮詢。這篇文獻最後綜整了物聯網應用於長照的三層架構，三層各司其職，同時又環環相扣，亦即由底層至上層分別為「感測層」、「網路層」與「應用層」，感測層用來識別、感測與控制底層的各應用單位，透過感測網路將長照等資訊串聯蒐集並傳遞至網路層；網路層是為了將感測資訊傳遞至應用層的應用系統；應用層則結合各種大數據分析技術，滿足社區及企業的不同業務需求。

戴志言、呂明芳(2019)[24]提出將智慧科技應用於照顧服務員的勞動條件應用領域，作者認為目前沒有一套公開且具公信力的考核評鑑系統，因此無法有效管理照顧服務員的升遷及照顧機構的分級，影響照顧服務員的留任意願，作者指出可利用區塊鏈中資料具有公開且無法竄改的特性，用來改善照護產業的資料透明性不佳、公信力不足的兩大問題；具體而言，區塊鏈能夠協助解決工作指派是否公平、保險保障是否對照顧服務員確實投保（區塊鏈保單設計可以提供照顧服務員在服務不同對象時所需的保險內容，以動態彈性的費率條件提供照顧服務員更好的保障條件）、受照顧個案是否能掌握所受服務的決策權、照顧服務員或照顧機構需要分級與評鑑等，於基本上給予實質解決，這對於建全產業的生態應能產生正面助益。亦即透過區塊鏈所建置的管理評鑑機制，可經由照顧機構及受照顧個案對於該服務案件進行評鑑，並將其評鑑資料儲存於區塊鏈中，也進一步對照顧服務員進行分級並給予不同等級的支薪標準或升遷管道，使照顧服務員有更多的經濟誘因來提供優質服務給予受照顧個案。

## 二、智慧科技應用於長期照顧服務之特色案例

### （一）英國照護機構之「iPad Project」

Evans et. al,(2017)[25]以英國 Anchor（英國最大的非營利照護機構）所執行的 iPad Project 為對象，進行三年期的評估。該機構在 2014 年開始共花兩年七階段的时间將 Apple 公司的平板電腦 iPad 引入到該機構所屬的 63 家養護單位，iPad 計畫乃是將智慧科技與傳統活動的整合，但非完全取代傳統活動，使用方式多元，例如從簡單的播放音樂、拍照，玩遊戲、線上購物、使用地圖，再到應用於失智症非藥物治療中的懷舊治療、藝術治療（畫畫、唱歌），形式包括個人活動及團體活動。

iPad Project 參與者包括機構員工、照護員、被照護者及其家人等，並進行完整的追蹤評估調查，包括訪談、問卷、個案分析及實地觀察，稱為「iPad Project」。其中在個案分析方面，共挑選 4 個單位參與，透過機構人員、受照顧者家人的訪談，輔以實地觀察等方式進行；在問卷調查部分，對象為機構員工，共分為五大部分，共 24 題，包括機構人員之前的資訊素養及之前是否有使用 iPad 的經驗、在本計畫中於工作上使

用 iPad 的內容、實際使用 iPad 的認知與感受、在 iPad Project 中所遭遇之困難與障礙、對未來使用 iPad 的建議等。

經過三年的計畫歷程與追蹤，於 2017 年提出該計畫評估報告，結果顯示幾乎所有的養護機構都仍在照護流程中實際使用本計畫提供的 iPad，且有接近 60% 的養護機構幾乎天天使用，受照顧者中則以失智者、學習障礙者及行動不便者對 iPad 接受度最高且展現高度興趣。另，98% 的機構人員均表示，引入 iPad 這類智慧科技產品，能為傳統活動的品質加分，也豐富了受照顧者的生活。在機構員工訪談內容也顯示以往活動規劃設計往往很費時又傷神，且實際帶領活動時也往往因為模式較為固定呆版，造成受照顧者參與意願低，無法達到預期效果，無形中增加機構人員的壓力與挫折感，但執行 iPad Project 之後，智慧照護的靈活性及趣味性有效減低了機構人員的壓力。在受訪家屬方面亦給予正面肯定，他們夠過 iPad Project 增加了與受照顧者之間的互動，多數家屬認為這樣的互動幫助他們更瞭解親人在機構裡的生活情況，也認為可以讓他們更願意投入對於親人的關懷，甚至可以提供失智者一定程度的懷舊治療，同時機構人員也可以藉由這樣的互動活動，增加與家屬的交流，從家屬處得知更多高齡者的人生發展歷程與及生活習性，可實際運用於照護中，對於照護有所幫助。但評估者也指出了此計畫的一些待改善的問題，例如機構的網路基礎建設限制、iPad 的成本過高、機構人員/親屬的資訊素養落差等問題，都是在推動智慧照護的過程中必須加以克服的。

## （二）日本照護機器人之發展

日本老化問題嚴重，高齡者的照護問題早已是國家必須面對的嚴峻課題，為解決照護人力不足的問題，對於機器人的開發始終不遺餘力，且技術已領先全球。葉席吟(2015)[ 26]指出日本發展機器人是國家的層級大力推動，相關國家計畫從 2009 年起便陸續啟動生活支援機器人實用化、照護機器人開發導入計畫。2010 年日本經產省在茨城縣筑波市，成立專責的「生活支援機器人安全驗證中心」，專門負責確認機器人體與人相處等情況時的安全性，內容包括服務型機器人安全規格擬定，及商業化前的規格驗證等。2013 年 6 月日本首相安倍晉三將「照護機器人開發 5 年計畫」列入「日本再興策略」，並編列預算將照護機器人發展作為重點補貼的對象，安倍亦於 2014

年 6 月發表經濟改革的第 3 項基本方針，將機器人產業視為日本策略成長的產業支柱之一，並於 2014 年度啟動照護機器人開發計畫，希望至 2025 年日本的照護機器人每台售價可降至 10 萬日圓，數量達 940 萬台。

日本將照護機器人重點領域分成起臥、行動、排泄、失智守護及入浴等 5 大領域，其中開發商以失智守護輔具發展最為成熟，包括 NEC 的 Papero、富士軟體的 PALRO 及產總研的 Paro 都已上市。除了大型企業，日本政府 2014 年也編列 25.5 億日圓預算，做為獎勵企業於照護機器人的研發費用，其中三分之二主要補助中小企業。

魏聰哲(2015)[27]綜整近年來日本透過產官學合作方式，積極嘗試將新科技元素與醫療照護機器人技術進行融合，藉此擴大醫療照護機器人的應用範圍，包括(1)機器人的柔軟觸覺型感應技術之應用，例如 Touchence 公司積極與東京大學合作，研發出能夠應用於醫療照護機器人的柔軟觸覺型感應模組「Shokaccube」以及「Shokac pad」，以減少醫療照護機器人時不舒適的觸感；(2)人機介面技術之改善：精工株式會社(NSK)與日本電氣通信大學合作，研發出能夠辨認樓梯階梯之位置與形狀，並且安全引導病患上下樓梯的四腳車輪型導盲犬機器人。(3)語音通訊技術之應用：NEC 公司所研發出的「PaPeRo 系列」機器人，可說是醫療照護機器人應用語音通訊技術的典型個案。(4)步行訓練與 ICT 技術之結合：本田技研工業與獨立行政法人國立長壽醫療研究中心合作，為腿力不足的高齡人士們，開發出「節奏步行輔助器」，而從 2012 年 8 月下旬開始驗證該機器的看護預防的效果。魏聰哲(2015)在本文中也指出因開發機器人須投入的成本相當高，這也成為廠商的巨大困境，為拓展海外市場，必須推動日本國內安全性技術規格成為國際標準，日本經濟產業省「生活支援機器人實用化推動計畫」即是在這樣的背景下開展，希望引導各國共同建立照護機器人安全技術之國際認證標準，進而活用日本精實製造技術，建構日本在照護機器人領域上的國際競爭優勢。

### 三、智慧科技應用於長期照顧的型態

蔡芳文(2016)[11]認為，長期照顧服務已經不再只是單純提供住宿和飲食等基本生活需求而已，長輩們已經漸漸重視心靈層面的滿足，如何提供被照顧者生活中的社

會支持、成長、休閒、交誼等服務，已是刻不容緩的課題。基於此，亟需產業界的介入，共同開發符合需求的智慧科技產品及日常生活用品，包括以下：

- (一) 優化資通訊管理系統(Information and Communication Technologies, ICT)與服務連結器(Service Connection Device, SCD)，以期達到一站式的服務平台(One-Stop Services)、4G 智慧社區照顧服務平台、行動 4G 居家照顧服務應用發展計畫，提供生活資訊服務、心靈導護服務、銀髮商務服務、醫療保健服務；讓被照顧者享有餐飲、交通、醫療、居家、休閒、娛樂、家務、居家修繕、終身學習、心靈關懷、與親友語音視訊通話、緊急安全防護等服務。
- (二) 完善智慧居家服務管理系統(Home Care, HOCA)，做好居家養老與社區養老等諸多服務內容功能之連結，讓居家服務團隊的工作業務更為簡便及創造更高的效益。
- (三) 發展主動與被動式安全定位系統(Radio Frequency Identification, RFID)，增加安全感，確保長輩緊急需要支援時的風險降到最低。
- (四) 善用高齡福祉照護科技，開發適老化日常生活用品，包括臥床保護墊、床墊、居家床、沙發、棉被、輔具、浴缸等。建立銀髮智慧生活便利站整合平台，整合機構內部各部門服務及機構外部銀髮產品與銀髮諮詢服務，增進被照顧者在地老化的可近性，改善被照顧者使用服務時的不便利及安全，讓長期照顧政策之推動能夠更有品質，同時在商業產能上也能獲得創新的商機。

以優化資通訊管理系統為例，目前長期照護機構組織之資訊化，多半仍侷限於以電子表單型態提供個案紀錄或資訊公告為主。然而，第一線的直接照護人員的資訊能力普遍不足，往往為了紀錄、量測、流程等品質管理耗費大量人力作業，現今長期照護機構之資訊化及自動化推展亦不普及，衍生照護機構與單位人力與管理上許多問題。因此，發展智慧化照顧服務管理資訊系統(Management Information System, MIS)實有其必要性，藉以讓照護人員能節省更多紀錄抄寫及表單評估時間，更有時間致力於護理照護的專業上；同時讓機構帳務、庫存、營運更順暢，提升照顧機構組織管理績效。智慧化照顧服務管理系統宜因應市場反應與政策需求，擴增更多統計分析及長照保險



申報申復系統，提升系統適應性與價值；智慧化照顧服務管理資訊系統應具備的特色如下：[17]

- (一) 照顧服務作業優化：結合雲端技術開發設計，可因應各種不同型態長照機構如老人安養中心、老人養護中心、獨立型態護理之家、醫院附設護理之家、長期照顧中心、仁愛之家等，各不同機構表單與作業流程，各自組合定義關聯性，提供雲端平台服務。
- (二) 照顧服務品質管理提升：協助長照機構提昇個案照護品質、降低作業成本精省人力及錯誤發生率。而機構經營者可迅速掌握管理資源與資訊，有利全方位的經營管理及輕鬆面對評鑑，進而提高經營效率、競爭力與獲利能力。
- (三) 照顧服務無縫化：連續性健康以「個案連續性照顧服務」為應用訴求，整合4G 寬頻應用、地理資訊系統(Geographic Information Systems, GIS)及位置資訊服務(Location Based Service, LBS)行動服務、智慧穿戴終端設備、雲端平台等應用技術，協助使照護工作者更能聰明地執行工作，以提供長照需求者完整連續性照護服務輸送。
- (四) 照顧服務無邊際擴散：長照顧服務者可利用系統平台對於受照顧者(個案)的狀況和需求進行一體化的追蹤，同時，照管人員亦可運用系統平台檢視個案資料或與其遠端互動。智慧化照顧服務管理系統架構如圖 12 所示，連續性、整合性長期照護網絡，包括機構式、社區式、居家式照護以及喘息服務支援智慧化照顧管理系統，未來無論是政府或高齡健康照護產業，應持續充份應用資通訊科技，提供完整健康管理與照護服務，且運用於相關機構、社區據點以及居家個案，提供多元化照顧服務模式。



資料來源：吳淑芳(2016)，頁 31。

圖 12 智慧化照顧服務管理資訊系統架構

另以善用高齡福祉照護科技為例，隨著科技的日新月異，生活品質不斷提升，國人的壽命更是逐年延長。然而，伴隨著少子化與高齡化的社會趨勢，老年人口比例亦將逐年持續上升。子女數少、家庭照護功能減弱已是當今社會普遍的現象；另一方面，新世代的高齡者，教育水準普遍提升，對於科技接受度較佳、更重視身體健康、追求獨立與生活品質，這些也都是對於新世代銀髮族的寫照。換言之，新一代的高齡者有更強經濟能力與意願，使用科技產品或服務，同時也更懂得健康管理與保健的重要性。因此，在這樣的趨勢下，如何利用高齡福祉科技(gerontechnology)，讓生理機能逐漸衰退的銀髮族仍能享有健康舒適的生活，是可持續發展的重點方向。

參照衛生福利部社會及家庭署所公布之 CNS15390 身心障礙者輔具分類，科技輔具的是目前高齡福祉科技發展重要的一環，依據輔具的主要任務功能進行歸類，約可分為 11 大類，分別是「個人醫療輔具」、「技能訓練輔具」、「矯具與義具」、「個人照顧與保護輔具」、「個人行動輔具」、「居家生活輔具」、「住家及其他場所之家具與改裝組件」、「溝通與資訊輔具」、「物品與裝置處理輔具」、「工具、機器與環境改善輔具」與「休閒輔具」[ 28]。輔具開發理念與原則應以高齡使用者為中心

(user centered)，並結合醫護、健康照護與機械、材料、資訊、電機、設計等領域，共同進行產品設計開發與推廣教育。以創新整合觀點，歸納下列幾項重要發展趨勢[11]：

- (一) 強化高齡使用者經驗(user experience)：福祉科技產品或服務應更重視高齡使用者使用情境，並全面性思考「使用者對於障礙」的定義；好的福祉科技產品設計應具有便利性與通用性。
- (二) 實現友善的智慧生活(smart living)：除了以科技打造由居家到公共空間的無障礙安全便利環境，可藉由物聯網(The Internet of Things)概念，透過網路傳遞資訊並分析大數據(Big Data)，達成食、衣、住、行、育、樂、醫、健、美全方面的智慧生活。
- (三) 落實自我健康管理與健康促進：資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT)的進步，加速了遠距健康照護(Telehealth)的實現，尤其在居家照護領域將成為發展重點方向之一，鼓勵民眾重視自我健康管理並防範疾病發生，提升自我健康意識。
- (四) 建構無所不在的高齡健康樂活圈：「社會參與」與「支持系統」能幫助高齡者走出家庭、走進社會，參與休閒、進修學習或社會服務等活動，確保高齡族群與社會的連結。透過雲端科技、手機智慧裝置與 APP，整合醫療照護與銀髮產業，串聯社區據點，提供如高齡樂活照護站、銀髮樂活社團互聯、樂活情報網等形態，打造全方位高齡健康樂活圈，進而型塑高齡友善的城市。

福祉科技的應用能使失能者或高齡者延續生命的健康，保持良好的社交關係與環境互動關係。藉由跨專業領域的系統性整合，提供失能者、高齡者乃至一般民眾更完善的創新健康照護服務網絡，無論是個人生活品質或產業發展都能得到全面性提升。

我國即將邁入超高齡化社會，面對少子女化及長期照顧人力短缺的困境，尋找創新的智慧科技照護模式與照顧人員相輔相成，已成為不可逆的趨勢。面對長期照護的需求不斷增加，智慧照護的應用，除了機構內部之外，在居家和社區的照護，也有很大的需求。國際高齡照護聯合會(International Federation on Ageing, IFA)於2012年的報告指出[29]，科技長期照護的應用，包括最佳藥物治療(Medication Optimization)、

遠距病人監護(Remote Patient Monitoring)、輔具技術(Assistive Technologies)、遠距訓練與督導(Remote Training and Supervision)、疾病管理(Disease Management)、認知體適能與評估(Cognitive Fitness and Assessment)，及社交網絡(Social Networking)等七大領域。

目前國內的長期照護機構，大部分都沒有資訊室的編制，在人力方面，無論是機構照顧人員及居家照顧服務員的資訊素養及相關訓練亦多所缺乏，未來在引進創新的科技照護產品之際，如何引導相關人員接受相關資訊等相關職業訓練，俾以發揮最大綜效，將是智慧科技能否成功應用於我國長期照顧產業的關鍵重點。

#### 四、新興智慧科技健康照護產業之長照人力培育與問題

因應老年化社會的趨勢，近年來大專院校紛紛成立老人照護與服務管理相關科系。根據教育部資料平臺 2018 年 7 月份大專校院概況統計，我國共計有 39 所學校、46 個相關科系、8,834 名學生在學，相關學系名稱包括老人照顧系、老人服務事業管理系、長期照護系、健康事業管理系等。但與智慧科技照顧產業直接相關的科系仍屬少數，較為相關的僅有陽明大學物理治療暨輔助科技學系、成功大學健康照護科學研究所、南開科技大學福祉科技與服務管理系等，前述的老人照護與服務管理相關科系雖有不分課程與智慧科技照顧有關，但畢竟占比不多，且多為選修課程；其他間接相關的科系則大多為醫學相關領域，例如醫學工程學系、醫學資訊學系等，此等科系的照顧領域亦僅是少數課程，並非主流，可見智慧科技照顧領域在學校階段的人才培育仍有待發展。

因大專院校培育的第一線人才只有三至四成就業，故教育部國教署 106 學年度起試辦高職照顧服務科，107 學年原預計 17 校開班，因家長與學生對於照顧服務的觀感仍停留在傳統的概念，認為入行後沒有進階的職涯發展，工作前景不佳，最後只有 11 校開成，招生狀況不佳。高中職的照顧服務科以培育基層照顧人員為主，在智慧科技照顧領域的課程著墨並不多，亦沒有直接相關的類科。

另外，各大學亦成立了許多以老人為主題的研究中心，例如長庚大學健康老化研究中心、銀髮族產業發展與研究中心、長榮大學高齡產業研究中心、高雄醫學大學長期照護研究中心、中正大學高齡研究基地與高齡教育研究中心、成功大學高齡經濟研

究中心、陽明大學高齡與健康研究中心、實踐大學老人生活保健研究中心等，但以智慧科技照顧產品為主要研究方向的僅有臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心、元智大學老人福祉科技研究中心，在質與量上皆非老人主題的主要研究領域[ 20]。

由以上整理的資料來看，智慧科技照顧領域大多是老人研究主題中的一脈，較少成為單一的研究領域，許多單位將其視為跨領域的學門，而較少設有單一科系或單一研究領域，近來也有學校以學分學程的方式，設計「學分學程」的方式經由基礎課程及各類體驗、產業認識活動，提升來自不同系所學生對高齡社會現象與需求的覺知，並探索本身專業可能的應用與發展。智齡聯盟<sup>3</sup>發展出兩種跨領域教學方法「T 型人才工作坊」及「智齡設計」，至今累計超過 4,700 人次參與此類跨領域教學，讓學生從校園就開始學習如何透過跨領域合作，整合不同背景的專業，接軌產業的實務經驗，合作提出以人為本的科技產品或服務創新方案。[ 30]

劉忠峰(2017)[ 31]歸納新一代智慧健康服務人才主要工作內容與技能，其中與智慧科技照顧相關者如下：

- 善用雲端健康服務平台，進行服務據點日常作業與經營管理以及相關健康（大）數據報表產出與管理。統籌各種健康服務活動之整合與規畫（如：休閒、運動、飲食...等）給接受服務的會員，並且配合社區藥局與社區醫療機構服務居家用藥，協助會員、醫護與用藥之登錄與提醒，並且熟悉相關健康科技之使用與雲端上傳（例如：電子血壓計、血氧機、心電圖機、智慧手錶、居家電腦與網路設定使用...等）。
- 具備規劃健康數位產品之能力，例如：聆聽與體會長者的故事與心聲製作敘事數位作品、規劃銀髮族懷舊體驗虛擬實境(VR/AR)系統、發展健康管理 APP、設計居家生活 3D 物件等。

如前所述，國內學術機構、科技廠商、醫療院所實已陸續投入相關智慧照護產品研究，也獲得了不錯的成效，政府各部會亦投入了可觀的經費和資源，進行許多專案

---

<sup>3</sup> 智齡聯盟是由一群關心教育、社會、產業議題的夥伴組成的實驗教學聯盟，成員來自多所大學、公司和機構。2011 年起，智齡聯盟在教育部智慧生活整合性人才培育計畫的支持下，致力讓高等教育跳脫偏重單一領域的方式，培養學生成為對高齡議題有深度體認的跨領域 T 型人才。

計畫開發智慧照護產品，但因為人才培訓上沒有同時並進，僅受過一般訓練的照護人員不見得有能力操作智慧型照護設備或輔具，加上有實務照護需求、亟需相關智慧照護資源的中小型照護機構僅是計畫中配合測試的場域，設備建置與維護都過度依賴工程人員，當相關計畫結束後，照護者沒有足夠的能力與資源自行經營維運。

## 第五節 我國長期照顧服務之職業訓練

從人力資源管理的角度出發，有關照顧服務員之進用、培訓、激勵和留任是重要的議題。在進用的過程中，招募是關鍵性的活動，招募時有關特定職位的資格規定即反映對該職位所需具備的知識與技能之界定，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[ 32]。各國對於照顧服務員應具備知能的認知會影響其對取得從業資格的範定，由於在大多數國家裡，照顧服務員並不被界定為專業人員，故其不需專門之知識技能，但須具備與照顧相關的基礎技能，且這些技能可透過參加訓練來習得或藉由實作中去培養，故接受特定的訓練就能取得從業的資格。然此種進用資格的規定引發對照顧服務員專業知能不足之疑慮，故有些國家實施國家職業檢定考試或證照以確保從事該職業者具備一定水準之知識技能。

我國「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」第 5 條規定，照顧服務員係指具有下列資格之一者：「領有照顧服務員訓練結業證明書」、「領有照顧服務員職類技術士證」或「高中、職以上學校護理、照顧相關科或組畢業」；老人長期照顧失智照顧型機構照顧服務員除應具前項資格外，並應取得失智症相關訓練證明文件。該辦法顯示，我國照顧服務員採訓練、證照、學歷三者擇一之從業資格。其中，為確立照顧服務的專業性和增加社會大眾對照顧服務員之認可，我國照顧服務員自 2004 年起被納入技術士技能檢定之職類。

本部中程施政計畫（106 至 109 年度）施政綱要第一項第（二）款第 1 目特別揭槩「協助辦理照顧服務員職業訓練，加強運用就業獎勵措施鼓勵國人從事照顧服務工作」：依衛生福利部所訂定之「照顧服務員訓練實施計畫」作為施訓基準規範，持續辦理照顧服務員職業訓練，以充實本國長照人力；配合長照體系發展及充實照顧服務

人力，規劃及運用就業獎勵措施，鼓勵國人從事照護機構、居家服務單位及日間照顧中心之照顧服務工作。

而根據衛生福利部 107 年 5 月 9 日衛部顧字第 1071960347 號公告之「照顧服務員訓練實施計畫」（以下簡稱本計畫）規定之實施要項，我國辦理照顧服務員職業訓練課程重要規定摘述如下：

一、 受訓對象：年滿 16 歲以上、身體健康狀況良好，具擔任照顧服務工作熱忱者。

二、 訓練單位

（一） 接受直轄市、縣（市）政府補助或委託辦理本計畫者，或符合下列資格之單位且具合格實習訓練場所，或與合格實習訓練場所定有合作計畫者，得擬具計畫，以核心課程訓練地之所在為準，送當地直轄市、縣（市）政府審查核定：

1. 依法設立之公益、醫療、護理社團法人，財團法人及公益、醫療、護理人民團體，或設有醫學、護理學、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所之大專院校。
2. 經衛生福利部或直轄市、縣（市）政府評鑑合格之醫療機構、護理機構、老人福利、身心障礙福利機構。
3. 依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。
4. 依工會法設立且與照顧服務相關之工會。

（二） 第三款實習訓練場所得接受直轄市、縣（市）政府補助或委託辦理，或擬具計畫送所在地之直轄市、縣（市）政府審查核定後辦理本計畫，但訓練課程內容以臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量為限。

三、 實習訓練場所：經直轄市、縣（市）政府評估適合辦理且能容納訓練對象完成足夠個案臨床實習課程之下列單位之一者，實習訓練場所得視需要請實習人員提出健康檢查證明文件：

（一） 經直轄市、縣（市）政府督導考核成績優良之醫院。

- (二) 經衛生福利部評鑑合格或直轄市、縣(市)政府督導考核成績優良之護理機構。
- (三) 經衛生福利部或直轄市、縣(市)政府評鑑合格之老人長期照顧機構、身心障礙住宿機構、居家服務提供單位、日間照顧服務提供單位。
- (四) 依長期照顧服務法相關規定設立且經評鑑合格之長期照顧服務機構。
- (五) 原住民族及離島地區提供長期照顧相關服務之衛生所。

#### 四、 師資條件

- (一) 與授課主題相關之大專院校醫學、護理學、復健醫學、營養學、法律、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科系所講師以上資格者。
- (二) 與授課主題相關之大專以上畢業，且具實務工作經驗三年以上者。
- (三) 與授課主題相關之實務經驗五年以上者(限臨床實習課程、實作課程)。

#### 五、 成績考核

- (一) 受訓對象，除核心課程採線上訓練者外，參加核心課程之出席率應達百分之八十以上，並完成所有臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量者，始可參加成績考核。
- (二) 核心課程採線上訓練者，應於線上完成全數課後測驗，並提供最近六個月內之線上學習證明予實習訓練場所，始可參加臨床實習課程；嗣完成所有臨床實習課程、實作課程及綜合討論與課程評量者，始可參加成績考核。

#### 六、 訓練課程內容與時數

- (一) 核心課程：50 小時。
- (二) 實作課程：8 小時。
- (三) 綜合討論與課程評量：2 小時。
- (四) 臨床實習課程：30 小時。



(五) 直轄市、縣(市)政府得依其業務需要增列照顧服務員分科訓練課程內容與時數。但線上訓練之核心課程內容與時數，以衛生福利部辦理者為限。

前揭規定顯示，照顧服務員自 2003 年整合課程後，相關的訓練經費由縣市政府補助民間團體辦理訓練，由縣市政府發給照顧服務員結業證明書。而後由於長照十年計畫的整合，由本部補助經費，由縣市補助民間團體辦訓或民間自行開辦訓練。由於結業證明書由地方政府發給，部分縣市為控制訓練品質，針對訓練單位先做資格標的審查，遴選優質的團體辦理照顧服務員訓練，有效減少部分辦理訓練品質粗糙的民間單位開班。

2014 年迄今，本部勞動力發展署補助辦理照顧服務員職業訓練情形如表 5 所示，顯示各項補助辦理照顧服務員職業訓練結訓人數，由 2014 年 5,675 人逐年增加至 2018 年 8,307 人，增幅 46.4%。又以我國長期照顧十年計畫－居家服務人力（人數如表 6 所示）教育訓練辦理情形觀察，2017 年督導員參與居家服務教育訓練人數為 1,148 人，其中職前訓練 942 人、成長訓練 160 人、進階訓練 46 人；照顧服務員參與居家服務教育訓練人數為 1 萬 4,944 人，近年來，是項教育訓練辦理次數及參與人數皆有顯著增加（如表 7 所示）。

此外，由於衛生福利部 2018 年訂頒之新版「長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準」附表 3 照顧組合表中，新增編號「AA11 照顧服務員進階訓練」給付項目，針對照顧服務人員針對以下對象提供 BA01、BA02、BA04、BA05、BA07、BA13、BA18、BA20、BA23、BA24、BB01~ BB14 及 BC01~ BC14 照顧組合<sup>4</sup>時，加計給（支）付價格 50 元（原民區或離島支付價格 60 元）：

- 一、 對領有身心障礙證明（手冊）之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者、失智症者、頑性（難治型）癲癇症者、植物人及罕見疾病患者。

<sup>4</sup> 照顧組合代碼定義，請詳閱衛生福利部 2018 年版「長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準」附表 3 照顧組合表。

二、 對 50 歲以上經確診之失智症者。

三、 對領有身心障礙證明（手冊），且證明中國際疾病分類標準 ICD 診斷碼註記（腦性麻痺患者：G80；脊髓損傷者：S14、S24、S34）、領有全民健康保險重大傷病證明、或經醫療機構開立診斷證明書之腦性麻痺患者及脊髓損傷者。

然前揭支付基準規定，本組合服務失智症者之照顧服務人員應完成失智症訓練課程；服務本組合其他身心障礙者（不含失智症者）之照顧服務人員應取得「長期照顧服務機構設立標準」附件二社區式長照機構設立標準表所訂身心障礙服務相關訓練證明。因此，政府宜落實「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第 10 條「照顧服務人員，應接受失智症相關訓練後，始得照顧失智症者；接受身心障礙服務相關訓練後，始得照顧未滿 45 歲之失能且領有身心障礙證明或手冊者」之規定，加強辦理相關疾病重症照顧（如：智能障礙者、失智症者、腦性麻痺等）之進階訓練，佐以政策鼓勵加計如（A 碼）照顧組合 AA11/身心障礙進階訓練之服務加計，藉此強化照顧服務員專業素養及進階訓練加值性，進而提升居家照顧服務員之薪資留任誘因。

表 5 勞動部勞動力發展署補助辦理照顧服務員職業訓練情形

單位：人

計畫別	2014		2015		2016		2017		2018	
	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數	開訓人數	結訓人數
補助辦理照顧服務員職業訓練	5,809	5,675	5,952	5,837	5,752	5,669	6,898	6,779	—	23
照顧服務員自訓自用訓練計畫	—	—	—	—	—	—	107	105	236	202
補助地方政府辦理照顧服務員專班訓練計畫	—	—	—	—	—	—	264	262	8,191	8,082
合計	5,809	5,675	5,952	5,837	5,752	5,669	7,269	7,146	8,427	8,307

資料來源：勞動部勞動力發展署，發展署辦理職業訓練人數－按訓練方式及計畫別分。

表 6 我國長期照顧十年計畫－居家服務人力

年	服務 單位 數 (個 )	合計			專職服務		兼職服務		志願服務	
		計	男	女	男	女	男	女	男	女
2009	127	4,794	333	4,461	154	2,250	172	2,137	7	74
2010	132	5,591	400	5,191	260	3,391	135	1,731	5	69
2011	144	6,353	479	5,874	314	4,092	162	1,768	3	14
2012	149	7,118	552	6,566	350	4,476	198	2,061	4	29
2013	162	7,463	659	6,804	462	4,652	196	2,148	1	4
2014	168	7,675	586	7,089	398	4,947	187	2,133	1	9
2015	181	8,368	635	7,733	422	5,337	206	2,365	7	31
2016	186	8,988	738	8,250	534	5,832	199	2,350	5	68
2017	238	9,801	847	8,954	653	6,624	181	2,246	13	84

資料來源：衛生福利部社會福利統計/長期照護資訊網

<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2964-113.html>，瀏覽日期：2019 年  
6 月 25 日。

表 7 我國長期照顧十年計畫－居家服務教育訓練

年	督 導 員								照顧服務員	
	合計		職前訓練		成長訓練		進階訓練		次數	人數
	次數	人數	次數	人數	次數	人數	次數	人數		
2009	157	672	30	318	82	136	45	218	610	10,625
2010	240	1,036	46	529	181	331	13	176	902	14,703
2011	269	1,875	50	824	190	895	29	156	932	15,985
2012	75	1,121	19	414	35	407	21	300	319	12,155
2013	67	684	17	235	30	274	20	175	431	13,570
2014	144	986	49	494	53	194	42	298	724	19,365
2015	138	580	70	247	51	159	17	174	472	12,059
2016	86	650	40	295	31	209	15	146	428	10,899
2017	252	1,148	194	942	28	160	30	46	712	14,944

資料來源：衛生福利部社會福利統計/長期照護資訊網

<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-2964-113.html>，瀏覽日期：2019 年  
6 月 25 日。

## 第六節 我國照顧服務員專業證照檢定

依據本部 2019 年 11 月 6 日勞動發能字第 1080511081 號令最新修正之「技術士技能檢定照顧服務員職類單一級申請檢定資格」，照顧服務員報考資格為：

一、年滿十六歲（含取得長期居留證或依親居留證之大陸地區配偶及取得外僑居留證之外籍人士），取得下列證明文件之一者：

- （一）中華民國 92 年 2 月 13 日以前之居家服務員、病患服務員或照顧服務員訓練結業證明文件。該訓練應經政府機關同意備查。
- （二）92 年 2 月 13 日後之照顧服務員結業證明書（內容需記載地方主管機關同意備查之日期、文號、訓練課程及時數）。
- （三）高中（職）以上照顧服務員職類相關科系所（含高中相關學程）畢業。
- （四）大專校院相關科系所學生，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，並以就讀學校所開具之學分證明（成績單），及符合照顧服務員訓練實施計畫所規定之實習單位所開具之實習時數證明為認定依據。

二、前點所稱相關科系所如下：

- （一）家政類群：家政、照顧服務等科系所。
- （二）兒童與幼保類群：幼兒保育、幼老、特殊（兒童）教育、嬰幼兒保育、幼兒教育、兒童發展（福利）、兒童與發展、兒童發展與家庭教育、家庭教育、青少年兒童福利、生活應用與保健、幼兒保育與家庭服務、兒童教育暨事業經營等科系所。
- （三）社會類群：社會學、社會工作（學）、社會政策與社會工作（學）、社會福利（學）、青少年兒童福利（學）、應用社會（學）、醫學社會與社會工作（學）、人類發展與家庭（學）、生活（應用）科（學）、老人福祉（學）、社會行政、社會行政與社會工作、社會暨公共事務、社

會科學、人類發展（學）、幼老福利、生活服務產業（學）、社會工作與兒童少年福利學、醫學社會暨健康照護等科系所。

（四）社會與心理教育類群：社會心理（學）、心理輔導（學）、心理（學）、教育心理與輔導（學）、教育心理與諮商（學）、輔導與諮商（學）、諮商心理（學）、應用心理（學）、臨床心理（學）、臨床與諮商心理（學）、諮商與臨床心理（學）、心理復健（學）、輔導、教育心理、諮商與教育心理、心理與諮商、諮商與應用心理、社會科教育學等科系所。

（五）長期照顧類群：早期療育與照護、長期照顧（護）、老人照顧（護）、老人福祉（利）、老人福祉與社會工作、老人健康管理、老人服務事業管理、銀髮產業管理、銀髮族活動管理、老人護理暨管理、老人福利與事業、高齡（社會）健康管理、醫務健康照護、長青事業服務、養生與健康行銷學、銀髮養生環境學、銀髮健康促進學、健康產業管理學、銀髮生活產業、養生休閒管理、健康照顧社會工作、醫務暨健康事業管理學、福祉科技與服務管理學、高齡健康促進、未來與樂活產業學、高齡及長期照護事業、健康照護管理學、高齡照顧福祉、高齡暨健康照護管理、長期照顧經營管理、高齡（福祉）服務、健康促進與銀髮保健、醫務管理（學）、老人福利與長期照顧事業、高齡福祉事業管理、樂齡服務產業管理、高齡健康與照護管理等科系所。

（六）醫護衛類群：公共衛生學、醫事技術學、食品營養學、復健治療學、物理治療、職能治療、復健諮商、復健技術、呼吸照顧、護理助產、助產、護理、中西醫結合護理、醫事檢驗、醫事技術、醫事放射、放射技術、影像醫學、醫學檢驗生物技術、醫學影像暨放射技術、公共衛生、食品衛生（營養）、營養、營養保健、口腔衛生學、口腔衛生與健康照護、視光等科系所。

（七）其他經中央主管機關會商中央目的事業主管機關認定者。

三、證照考試內容共分「學科」和「術科」兩大項目：

（一）學科（共 80 題，答錯不倒扣，時間 100 分鐘），考試內容有 6 大項目：

1. 身體照顧
2. 生活照顧
3. 家務處理
4. 緊急及意外事件處理
5. 家庭支持
6. 職業倫理

（二）術科（共 7 題，分甲、乙、丙 3 套題）

每一套題組都有 4 道題目，2 題為必考題，另外 2 題為隨機題組，考試題組為現場抽題決定。

1. 必考題組：

- ☐ 生命徵象測量
- ☐ 備餐、餵食、協助用藥

2. 隨機題組：

- ☐ 成人異物梗塞急救法
- ☐ 成人心肺復甦術(CPR)
- ☐ 洗頭、衣物更換
- ☐ 協助下床及坐輪椅
- ☐ 會陰沖洗及尿管清潔

本部自 2004 年開辦「照顧服務員」單一級技能檢定以來，截至 2018 年 12 月底止，累計核發 45,065 張照顧服務員技術士證，近年來，每年平均核發約 3,000 張技術士證（如表 8 所示）。

表 8 我國「照顧服務員」單一級技能檢定合格數

年度	檢定合格數	累計檢定合格數
2005	5,547	5,547
2006	2,280	7,827
2007	1,660	9,487
2008	1,870	11,357
2009	2,841	14,198
2010	3,619	17,817
2011	3,590	21,407
2012	2,871	24,278
2013	2,703	26,981
2014	2,630	29,611
2015	3,095	32,706
2016	3,890	36,596
2017	4,110	40,706
2018	4,359	45,065

資料來源：勞動部勞動統計查詢網，

<https://statdb.mol.gov.tw/statis/jspProxy.aspx?sys=210&kind=21&type=1&funid=q12023&rdm=idmiphqj>，瀏覽日期：2019 年 6 月 25 日。

依據邱泯科及徐伊玲(2005)訪談國內居家照顧服務員對於證照考試的感受、想法及建議：對於居家照顧服務員而言，證照制度對於其提升專業自信確有幫助，但亦有些受訪者認為考照並非出自於自願，而是來自於受聘機構的壓力，也有些受訪者認為只是希望能在薪水方面可以提升才去考試。由於職業證照的有無並不是擔任照顧服務員的必要條件，故參加技能檢定以獲取單一級技術士證是個人的選擇，而政府或雇主（居家服務單位）則是採鼓勵的態度，然目前建立的證照制度並未與薪資待遇及職涯層級有關連，照顧服務員考證的意願恐會受影響，藉由檢定考試的實施來增進照顧服務員知能之立意恐也大打折扣。

綜觀已發展國家培訓照顧服務員的經驗，職業證照並非任用的資格要件，而是將證照的功能定位在提高專業知能，期能透過證照或檢定考試驅使照顧服務員不斷的進修學習，惟因證照並不是從業之資格要件，故不具強制力，僅能採



取鼓勵的策略以達人力素質提升的目標。然而當獲取證照人數增多、且證照與工作表現被證實呈正相關，則證照可能逐漸發展成為任用資格的憑藉。有鑑於目前臺灣照顧服務員中持有證照者日益增加，呂寶靜、陳正芬(2009)建議政府宜在各項照顧服務單位之評鑑項目中，亦可將照顧服務員人力中持有證照的比例列為評鑑指標之一[ 33]。

此外，職業證照如果是從業資格的要件，不通過國家考試取得證照，則不得從事該類工作，故透過加薪以鼓勵員工取得證照的必要性不高。但職業證照若定位為對從業人員技能之肯定，且作為其學習的標竿，則需考量證照與薪資待遇的關聯性以提高報考動機。然證照和薪資待遇有正向相關之人事制度設計係立基在持有證照者比起未有證照者有較好的工作表現之前提。但若好的工作表現不能為服務提供單位帶來更多的利潤（譬如：更多的人使用服務或調高服務收費標準），則聘僱單位的動機相對不足。為鼓勵照顧服務員積極去獲取證照，且促進服務提供單位儘可能任用有證照的工作者，建議可比照日本的作法，即政府與居家服務提供單位的契約中註明若該機構任職的照顧服務員中有特定的比例持有照顧服務員技術士證照，則可調高每小時報酬支付的計價標準，以確保照顧服務員能力提昇的同時，其照顧報酬亦能相對提升，另政府宜同意服務提供單位得視照顧服務員有無證照之條件，採行相異的計薪方式，以提升居家照顧服務員之薪資留任誘因。

## 第七節 長期照顧服務人員資格認證及登錄

根據「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」第 5 條規定，照顧服務員應具下列資格之一：

- 一、領有照顧服務員訓練結業證明書。
- 二、領有照顧服務員職類技術士證。
- 三、高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業。

老人長期照顧失智照顧型機構照顧服務員除應具前項資格外，並應取得失智症相關訓練證明文件。

而該法第 12 條另規定，照顧服務員每年應接受至少 20 小時在職訓練，訓練內容包括下列課程：

- 一、老人福利概述。
- 二、老人照顧服務相關法令。
- 三、老人照顧服務工作倫理。
- 四、老人照顧服務內容及工作方法。
- 五、其他與老人照顧服務相關課程。

前項在職訓練，由主管機關自行、委託或由經主管機關審查核定之機構、團體及學校辦理。訓練成績合格者，訓練主辦單位應發給結業證明文件，並載明訓練課程及時數。

此外，衛生福利部「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」則規定申請長照人員認證者，應填具申請書，並檢附如表 9 所列文件及繳納費用，向直轄市、縣（市）主管機關提出。認證之申請經審查通過者，由直轄市、縣（市）主管機關發給認證證明文件。該認證證明文件有效期間為 6 年；其有效期限，自證明文件所載日期之次日起算滿六年之末日（第 6 條）。而該法第 7 條則規定，長期照顧服務人員於認證證明文件有效期間屆滿後，有繼續從事長照顧服

務務必要者，應於有效期限前 6 個月內，填具申請書，並檢附文件（含完成規定繼續教育之證明文件）及繳納費用，向原發認證證明文件機關申請更新。

而前揭辦法另規定（第 17 條），長照顧服務機構應於長照人員提供服務前，填具申請書，並檢附下列文件，向直轄市、縣（市）主管機關申請登錄：

- 一、 長照人員認證證明文件正本及其影本（正本驗畢後發還）。
- 二、 長照顧服務機構出具之服務證明文件。

而長照人員至非登錄之長照機構提供支援服務時，應於事前由登錄之長照機構敘明支援之地點、期間、時段及理由，報機構所在地直轄市、縣（市）主管機關核定。主管機關認定前項支援之期間、時段或理由顯非適當時，得予必要之限制，或以書面通知該長照人員，限定其於一定期間內不得從事支援業務（第 18 條）。

由前揭辦法得知，為有效管理長期照顧人員服務品質，我國長期照護從業人員採資格認證及登錄制。須具備一定之從業資格並於地方政府完成登錄合格後始得執業。由於地方政府從業資格審查以及登錄作業須有一定之行政作業期程，再加上各縣市政府在訓後證照換發之便民性，皆會影響照顧服務員就業時間。

表 9 長期照顧服務人員認證資格及應備文件表

資格類別	職業類別	資格（應具下列資格之一）	認證需檢附資料		
			共同文件	資格證明文件（擇一檢附）	訓練證明文件
第二條第一款 照顧服務人員	照顧服務員	一、領有照顧服務員訓練結業證明書。 二、領有照顧服務員職類技術士證。 三、高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業	*申請書 *身分證明文件 正反面影本 1 份。 *最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。 *執業執照規費新臺幣 100 元。（民國 108 年 6 月 2 日前辦理認證者免繳納此規費）	*照顧服務員結業證明書 *照顧服務員技術士證 *高中以上相關科系畢業證書	*失智症相關訓練證明文件 *身心障礙服務相關訓練證明文件
	教保員	一、大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼保、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。 二、高級中等以上學校畢業，領有教保員及訓練員訓練結業證明書。		*大專以上相關科系畢業證書 *高中畢業且領有教保員結業證明書	接受失智症相關訓練後，始得照顧失智者；接受身心障礙服務相關訓練後，始得照顧未滿 45 歲之失能且領有身心障礙證明或手冊者。

資格類別	職業類別	資格（應具下列資格之一）	認證需檢附資料		
			共同文件	資格證明文件（擇一檢附）	訓練證明文件
	生活服務員	一、領有生活照顧服務相關訓練結業證明書。 二、具教保員、訓練員或照顧服務員資格。 三、領有照顧服務員職類技術士證或保母人員職類技術士證。 四、高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業		<ul style="list-style-type: none"> <li>*生活服務相關訓練結業證明書</li> <li>*照顧服務員技術士證</li> <li>*保母技術士證</li> <li>*具有教保員或照顧服務員資格</li> <li>*高中以上相關科系畢業證書</li> </ul>	
	家庭托顧服務員	一、領有家庭托顧服務員訓練結業證明書。 二、具教保員、訓練員、生活服務員或照顧服務員資格。	<ul style="list-style-type: none"> <li>*申請書</li> <li>*身分證明文件正反面影本 1 份。</li> <li>*最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。</li> <li>*執業執照規費新臺幣 100</li> </ul>	家庭托顧服務員訓練結業證明書	
		一、社會工作師考試及格。 二、大專校院社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生及老人照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。		<ul style="list-style-type: none"> <li>*社會工作師證照</li> <li>*左方資格條件第二項之相關科、系、所、學位學程畢業證書</li> <li>*專科（大專院校）以上學校畢業證書、左方資格條件第三項</li> </ul>	完成登錄辦法附件一所定訓練課程之文件；或 106.6.2 前完成長期照顧專業人力共同課程(Level 1)之證明文件

資格類別	職業類別	資格（應具下列資格之一）	認證需檢附資料	
			共同文件	資格證明文件（擇一檢附） 訓練證明文件
第二條第二款	居家服務督導員	三、大專校院非屬前款所列相關科、系、組、所、學位學程畢業，具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗。	元。（民國108年6月2日前辦理認證者免繳納此規費）	之應考資格證明文件，及一年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗證明文件 * 高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業證書，及三年以上老人、身心障礙者福利或照顧服務相關工作經驗證明文件 * 曾專職或專任照顧服務員滿五年以上證明 * 居家服務督導員職前訓練結業證明書
		四、高級中等以上學校護理、老人照顧相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙者照顧服務經驗。 五、曾專職或專任照顧服務員五年以上。 六、領有居家服務督導員職前訓練結業證明書。		
第二條第三款	社會工作師	經社會工作師考試及格，領有社會工作師證書		社會工作師證書

資格類別	職業類別	資格（應具下列資格之一）	認證需檢附資料		
			共同文件	資格證明文件（擇一檢附）	訓練證明文件
第二條第四款	社會工作人員	一、高等考試或相當高等考試之特種考試以上社會行政職系考試及格。 二、普通考試或相當普通考試之特種考試社會行政職系考試及格，並領有照顧服務員訓練結業證明書。 三、具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格者。	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 申請書</li> <li>* 身分證明文件 正反面影本 1 份。</li> <li>* 最近 3 個月內之 1 吋正面脫帽半身照片 2 張。</li> <li>* 執業執照規費 新臺幣 100 元。（民國 108 年 6 月 2 日前辦理認證者免繳納此規費）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 左方資格條件第一項之考試及格證明文件</li> <li>* 左方資格條件第二項之考試及格證明文件及照顧服務員訓練結業證明書</li> <li>* 專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格之證明文件</li> </ul>	完成登錄辦法附件一所定訓練課程之文件；或 106.6.2 前完成長期照護專業人力共同課程(Level 1)之證明文件
	醫事人員	領有中央主管機關核發之醫事專門職業證書之人員		醫事人員證書	
	照顧管理專員	地方政府長期照顧管理中心之照顧管理專員、照顧管理督導。		長期照顧管理中心進用證明	照顧管理專員第一階段訓練證明文件
	照顧管理督導				

資格類別	職業類別	資格（應具下列資格之一）	認證需檢附資料		
			共同文件	資格證明文件（擇一檢附）	訓練證明文件
第二條第五款	中央主管機關公告長照顧服務之個案評估、個案管理、個案管理人員。	中央主管機關公告長照顧服務之個案管理人員，指預防及延緩失能之專業師資、指導員、協助員、失智照護之評估人員、社區整體照顧服務體系及其他計畫相關人員等。		受中央主管機關委託辦理計畫之公文或契約書影本，及執行計畫單位聘僱證明。	自任職之日起六個月內，完成各該計畫所定訓練之證明文件。

資料來源：衛生福利部，「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」。



## 第八節 先進國家照顧服務專業人力檢定及培訓<sup>5</sup>

### 一、英國

英國「社會照顧人力」一詞的範圍係指在社會服務部門提供社會服務的工作者，甚至包括社會工作人員；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)。依據英國健康部 1998 年的調查顯示，估計英國約有一百萬人在二千多個場域從事社會照顧工作，但近 80%的從業人員並未接受訓練或獲得資格認定。為有效提昇照顧品質，衛生部於 1998 年及 2000 年分別訂頒現代化社會服務(Modernising Social Services)與社會照顧品質策略(Quality Strategy for Social Care)，訂頒國家政策層次的訓練規定，規範 50%的成人照顧工作者必須符合國家職業檢定 (National Vocational Qualification，簡稱 NVQ) 二級或相等的程度，預定在 2005 年達成上述目標。再者，健康部也在英格蘭設立了社會照顧委員會(The General Social Care Council in England，簡稱 GSCC)及蘇格蘭、威爾遜、北愛爾蘭各地的委員會(Scotland (SSSC)、Wales(CCW)、Northern Ireland (NISCC))來調整工作人力，促進其教育訓練，並且設定職業認證的標準、資格以及繼續學習的機會。

#### (一) 職業檢定:分級

所謂國家職業檢定(S/NVQs) (蘇格蘭職業訓練檢定/全國職業訓練檢定)係為提升照顧工作人員之知識基礎和技能，特別重視訓練並將照顧員之資格認定列入全國職業技能檢定之範圍，規範社會照顧人員應通過國家職業檢定(NVQ)以獲得擔任之資格，並試圖透過一個完整的職業生涯架構，提供健康照顧體系內從業人員職業升遷的機會，以維持工作與留任動機。健康照顧領域之工作人員的生涯架構層級分為九類，依序為資深督導(more senior staff)、諮詢實務工作者(consultant practitioners)、進階實務工作者(advanced practitioners)、資深/專精實務工作者(senior

---

<sup>5</sup> 本小節內容主要摘述呂寶靜、陳正芬(2009)，頁 193-202。

practitioners/specialist practitioners)、實務工作者(practitioners)、助理/副實務工作者(assistant practitioners/associate practitioners)、資深健康照顧助理/技士(senior health care assistants/technicians)、支持工作者(support workers)及初始入門工作者(initial entry level jobs)。

## (二) 參加職業檢定的資格：「做中學」的訓練

照顧服務員即隸屬於健康領域第一層的初始入門工作者，僅要求極少的正式教育或者相關知識及技能，大多數情況並不要求具備相關工作經驗，但雇用單位在新進人員開始工作的前六週提供職前訓練；有些地區規範 16 歲即可投入社會照顧行列，有些則將年齡規定提昇至 18 歲；另工作前必須到刑事局（Criminal Records Bureau，簡稱 CRB）確認無犯罪紀錄。職前訓練通常由各服務單位自行舉辦，內容涵蓋三大項：(1)機構簡介，包括雇用程序、環境介紹、服務對象簡介等；(2)介紹工作內容：著重於工作相關資訊的提供，特別是處理突發狀況所需具備的知識及技巧；(3)實習，職前訓練主要目的係在協助工作人員具備相關工作技能及經驗，工作項目是在健康照顧體系提供服務，時間約為 12 週。當照顧服務員工作一段時間後，機構督導會視照顧服務員所具備之技巧及擔任工作項目的狀況，建議其參加國家職業檢定(NVQ)。雖然取得國家職業檢定不意謂工作職位之保證，但國家職業檢定係對工作能力之一種肯定，認可照顧服務員具備之知識及技能足以勝任工作，有助於工作士氣的提升。

## (三) 實施情形

1. 職業檢定與薪資：英國實施照顧服務員職業檢定制度後，證照的效果反映在取得證照者的薪資，擁有 NVQ 二級資格檢定者比未具資格者的平均薪資多兩成；且未經檢定者的失業率是經檢定者的兩倍。
2. 通過職業檢定之比率：雖然取得 S/NVQs（蘇格蘭職業訓練檢定/全國職業訓練檢定）有助於薪資的提昇，但依據 McFarlane McLean(2003)對英格蘭、蘇格蘭、威爾遜、北愛爾蘭區 1993-1994 年及 1994-1996 年間受

僱於 11 個地方當局的合法社會服務受僱者調查結果顯示，只有 54% 的工作者表示他們透過僱主去考 S/NVQs，通過檢定者中以取得第二級的資格為多數，但照顧服務員並沒有人取得第三級或第四級的資格。事實上，超過 3/4 的照顧服務員為兼職工作者，而兼職工作者參與各類型訓練的狀況也最差，約有 2/3 的全職照顧服務員曾參與獲得職業檢定資格的訓練；但只有 1/10 的兼職照顧服務員曾參與獲得此資格的訓練。

再者，檢視不同領域的照顧服務員取得國家證照的比例，機構與居家照顧服務員兩者間的差異十分明顯；機構照顧服務員取得證照的比例是居家照顧服務員的兩倍，特別是兒童或身心障礙機構內的照顧服務員，其中又以年輕或男性照顧服務員取得證照的比例相對較高。而居家照顧服務員以中年女性佔大多數，工作型態以兼職為主，對職業生涯的發展較缺乏主動性。

3. 在職訓練：在職訓練方面，全職工作者為獲取職業檢定資格而參與訓練的情況較兼職工作者為佳，雖由雇主支付 90% 的資格訓練費用，然實際參與在職訓練的人數相當有限，無法參與訓練的理由包括：沒辦法休假、沒有資金、或管理者認為訓練與工作不相關；也有少數的人是因為忙於工作、或參與訓練可能造成同事的工作負擔而未參與。

雖然兼職居家照顧服務員對取得證照較無興趣，但其中三分之二者表示有意願接受訓練以提昇自己的工作技巧；且工作者也認為繼續訓練課程對於獲得新的技術與改善服務品質是有益的。另也有一些研究發現在職訓練的正向結果，包括：可改善溝通、增加自信及知識、降低壓力及崩潰感、提高士氣、提昇工作滿意度、以及減少員工受傷率。但缺乏訓練相關訊息提供的管道乃是影響照顧服務員參與訓練的重要因素，究其訊息缺乏的原因，可能是因為工作型態的緣故，由於兼職照顧服務員每日工作的時間很短，較少被告知有關訓練課程的消息。此外，如何提昇缺乏基礎訓練的中高齡、兼職的女性照顧服務員接受訓練的動機，避免加深她們先前對正規教育體系的負面觀

感，特別是他們對傳統教育評量方式無法呈現其工作經驗與能力之疑慮。上述課題均顯示如何針對照顧服務員多樣化的訓練需求規劃訓練方案，乃是下一階段努力的重要目標。

## 二、日本

回顧日本照顧服務人員相關制度發展的歷史，可追溯至 1956 年少數縣市以派遣家政婦幫忙因傷病無法自理生活的老人，後來各地方政府紛紛仿效實施，並以「家庭俸仕員」稱之。而日本有鑑於自身成為全世界最長壽的國家，特於 1989 年訂頒「老人保健福利推動 10 年戰略（黃金計畫）(Gold Plan)」，期能擴增保健福利部門的公共服務基礎設施，該計畫將家庭俸仕員改稱為居家服務員(home helper)，並於 1991 年分為三級，明定各級的受訓時數<sup>6</sup>，凡接受此訓練者於結訓時即擁有資格且被地方政府承認，即可從事居家服務員的工作。但有鑑於失能老人的照顧需求日益攀升，隨後修訂的新黃金計畫亦將居家服務員的培訓列為政策重點，預定在 2004 年將居家服務員的人數提升至 35 萬人，厚生勞動省在 1987 年訂定介護福祉士(care worker)證照制度，期望透過證照制度的建立來提昇照顧品質。

### （一）介護福祉士(care worker)資格取得之途徑與訓練

依據社會福祉士暨介護福祉士法案提案理由說明，介護福祉士是為了因應「對於老人、身體殘障者增加的照護需要，以「培訓針對老人、身體殘障者等之相關福利提供諮詢或照護之專業人才」為目的而創設的職稱，其證照制度於 1987 年 5 月國會中通過，1988 年 4 月開始實施。根據「社會福祉士暨介護福祉士法」的國家資格，「使用介護福祉士的名稱，係指擁有專門知識及技術，陪伴因身體上或精神上之障礙導致日常生活不便者，執行洗澡、上廁所、用餐

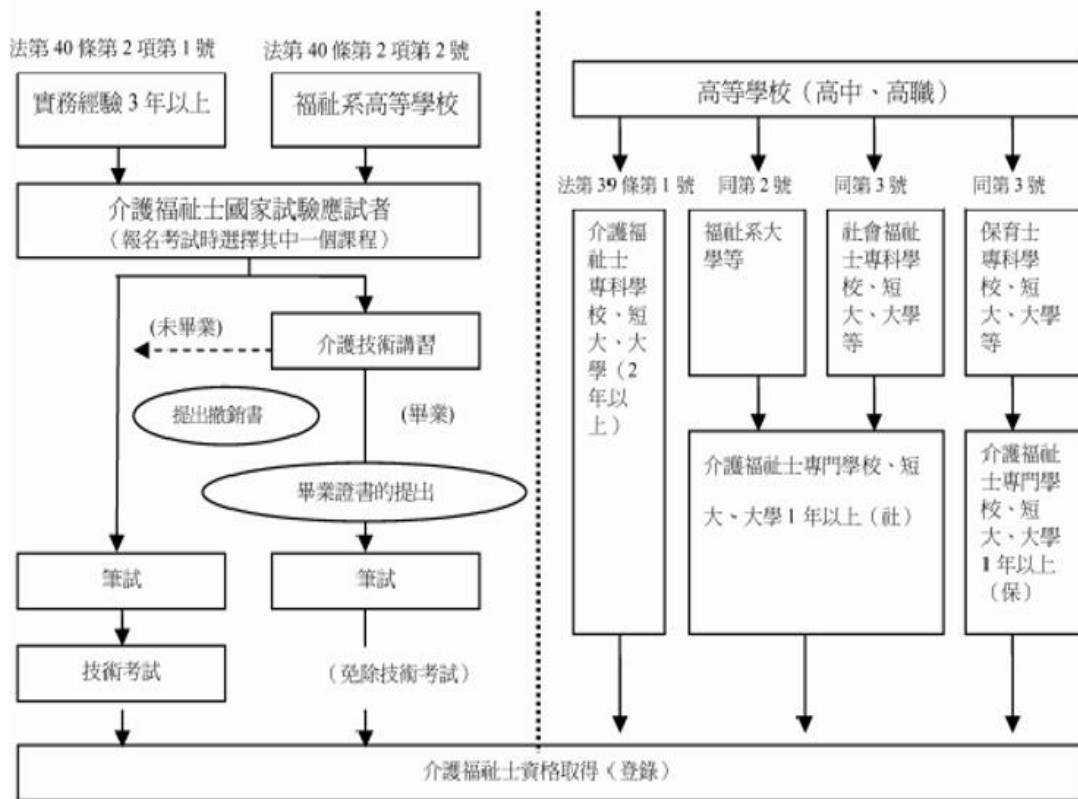
---

<sup>6</sup> (1)第三級是最基礎的居家服務員入門訓練，主要是檢定訓練課程的基本知識概念，培訓課程及實習合計時數共計 50 小時，接受此講習訓練者就可以成為兼時耳其臨時的居家服務員;(2)參加第二級居家服務員講習訓練者可成為全職工作者，培訓課程及實習合計時數共計 130 小時;(3)具備第一級居家服務員訓練資格者則可擔任照顧服務團隊的領導者或是經營者，前提是需先通過第二級且至少有一年的照顧服務經驗，培訓課程及實習合計時數共計 230 小時。

及其他之照顧服務，並對該位日常生活不便者及其家屬提供有關照護之指導為業務者」（法第 2 條第 2 項）。而介護福祉士之資格取得可分為經國家考試與不需考試二類途徑，需經國家考試者是具有三年以上照顧現場的實務工作者、以及由厚生勞動省認定相當於有三年以上的介護經驗之資格者，後者係指在福祉科高中或專科學校修畢厚生省指定之課程和學分數者（僅需筆試，免「術科」考試）；而不需考試者則包括下列三項：(1)具高中學歷並在介護福祉士養成設施接受兩年以上的專門訓練者；(2)指定的大學福利相關學系畢業，進入介護福祉士養成設施接受一年的專門訓練者；以及(3)曾接受社會福祉士或保育士養成設施培訓修畢者再進入介護福祉士養成設施接受一年之訓練者，結業後即取得證照（財團法人設會福祉振興試験センター，2009）。（參見圖 13）

上述介護福祉士資格取得方式可分為實務經驗、培訓機構及學校體制等三個途徑。從照顧人力的來源觀之，培訓機構途徑與學校體制途徑具有吸引且培訓照顧現場年輕的勞動生力軍的功用，支持培訓機構及學校體制途徑者主張該途徑培育的學員對職業倫理有較高的認同傾向，但反對此種途徑者卻質疑不同學校間的差異性。再者，經實務經驗途徑取得資格的介護福祉士雖具有馬上派至現場工作的即戰力，但其學員顯然較為缺乏制度及理論方面的充分知識，惟就確保各種人才途徑的觀點而言，多數人還是主張應該繼續保留三種途徑。又為提昇實務途徑的居家服務員(home helper)取得介護福祉士證照的動機，社會保障審議會照護保險部在 2004 年 7 月 30 日提出的「照護保險制度之修改意見」報告，確定「照顧人員統一為介護福祉士」之方針，2006 年 4 月 1 日修訂的介護保險制度更進一步宣布，自 2009 年起將取消對第三級居家服務員的報酬支付；惟第一、二級的居家服務員仍保留不變，換言之，不僅透過制度要求所有的居家服務員必須取得介護福祉士的證照，亦規範第三級居家服務員必須接受更多的講習訓練（堀田聰子，2005）。另預計在 2012 年開始實施（適用於 2013 年報考者）不論是學校體制或實務經驗之途徑，將全面改成先接受時間不等的講習課程後再參加國家考試，合格後才能具有介護福祉士的資格。截

至 2006 年 5 月，日本取得介護福祉士資格者約 54 萬 5 千人，其中經由培訓機構途徑者約 40%，實務經驗途徑者及福利科系高中途徑且國家考試合格者約 60%；而 2008 年 2 月之官方統計資料顯示，取得介護福祉士人數有 640,402 人。



資料來源：財團法人設會福祉振興 試験センター(2009)

圖 13 日本介護福祉士資格取得流程圖

## (二) 介護福祉士之在職進修

在職進修方面，日本於 2006 年 3 月舉辦全國社會福利協議會中亦針對如何支援介護福祉士的能力開發與事業開發之進修制度進行討論，該會議對於介護福祉士證照取得後的進修制度有下列的決議：(1)第一階段進修:以補足經驗能力之差異，培育能實踐支持有尊嚴的照顧之判斷力，創造完成職志的共通能力基礎；(2)技能進修:以介護福祉士應具備的廣泛範圍的知識、技術為主題的進修學習；(3)第二階段進修:能因應所謂的「組織志向」、「教育志向」、「熟

練志向」的事業經歷之進修；(4)照顧統籌負責人進修：培養擔任執行所有的法人事業體的照設服務之品質的管理、提升、革新等角色之職員的進修。

### (三) 介護福祉士之升遷體系與薪資待遇

與英國類似，日本的居家服務員升遷體系已逐漸建立，特別是日本為因應長期照護保險制度的開辦，新創設「介護支援專門員（一般稱為「照顧管理師」(care manager)國家證照，為介護保險制度中照顧服務的協調者，凡是具醫護專業之證照（如護理師、復健師、藥劑師等）、社會工作師、或完成居家服務員(home helper)二級講習訓練且具備五年實務經驗者，均可參加甄試先取得參加照顧管理師的進修講習資格，待進修講習結束後即可取得介護福祉士的證照。也就是資深的居家服務員(home helper)不僅可在實務經驗滿四年報考介護福祉士，亦可在實務經驗累積滿五年後參加照顧管理師(care manager)的甄試。

根據日本健康照顧研究中心於 2000 年針對照顧服務員現況調查報告，發現不同的檢定等級及證照間存在顯著的年齡差異，有越來越多的年輕照顧服務員（20-29 歲）擁有照顧管理師證照；而通過第一級檢定者以中高年齡層為主，顯示不同年齡層的照顧服務員生涯發展之差別。調查結果亦顯示，50 歲以下的照顧服務員有高達八成表示想要考取介護福祉士，有六成希望考取照顧管理師的證照；推論上述差別主要來自於照顧管理師的薪資遠高於介護福祉士，但照顧管理師需具備的專業知識之要求及工作壓力可能降低中高齡之照顧服務員轉換生涯之動機。從制度面觀之，技能檢定及證照制度的建立無疑有助於照顧服務員的生涯規劃，然為進一步提昇介護福祉士面對廣大範圍的使用者提供基本照顧所需具備的能力，包括對重度失智症、身心障礙者之照顧技巧、管理能力（譬如：服務品質、人力資源、及營運管理）等面向，實有必要培育更能因應的專業人才。

有關照顧服務員的待遇與福利方面，不同等級的照顧服務員之間並未呈現薪資之差異；主要是因照顧服務員的薪資主要來自長期照顧保險之服務給付，而給付費用仍是依據照顧服務員提供的服務時間及型態而定，而非根據其取得

的等級不同而有異。事實上，在長期照護保險未開辦前，大多數居家服務單位係以照顧服務員的工作年資及檢定等級為核薪要件；但當政府開辦長期照護保險後，按時給付的給薪方式導致兼職照顧服務員人數暴增，也促使越來越多的居家服務機構改以聘任兼職或是臨時的照顧服務員為主。

再者，依據日本勞動部及東京照顧聯盟(Tokyo Care Union)提供的資料，僅有 13.5%居家照顧服務員的健康保險是由雇主負擔，另將近一半的服務員是透過配偶公司加入保險。為了提升照顧服務員的薪資待遇，日本長期照護保險於 2006 年修改照顧報酬支付基準，開始採行訪問照護的特定服務提供單位加算「人才要件機制」，當事業體的居家服務員中取得介護福祉士證照的比例在 30%以上，則採加算報酬支付制<sup>7</sup>，以確保在照顧服務員能力提昇的同時，其照顧報酬亦能相對提升。

## 第九節 影響照顧服務員留任及離職之因素

本計畫主要之研究目的之一，即在於瞭解照顧服務員之就業歷程及離職因素。離職與留任乃一體兩面的事，探討影響長期照顧人員的離職因素，可以幫助長照產業制定適當的留才策略，並藉由對這些因素的分析與掌控提升長期照顧人員的留任率。

### 一、影響離職的因素

Mobley, Griffeth, Hand, Meglino(1979)[ 34]等人將歷年學者所研究影響離職的因素歸納為七大類：

---

<sup>7</sup> 當事業體的居家服務員中取得介護福祉士證照的比例占 30%以上，在核付費用時，其報酬支付基準增加為原基本單位數之 20%。也就是說，假設居家身體照護 30 分鐘以上到不滿 1 小時給付 402 單位，則加算後為  $402 \times 1.2 = 482.4$  單位。除此之外，亦會因出勤時間和特定地區而增加報酬支付基準，出勤時間若是夜間(18-22 時)或清晨(5-8 時)，增加原基本單位數之 25%;而深夜(22-6 時)則增加 50%。另特定地區之事業體(大多為離島、多雪地區..等)則增加 15%(介護保險事務情報サイト，2006)。



- (一) 個人：包括人口統計因素與個人特質：如年齡、年資、性別、家庭責任、教育程度、個性、以前服務的公司數、遷居、成就動機等。
- (二) 整體工作滿意度
- (三) 組織及工作環境因素：如薪資、升遷、主管、與同事關係、組織氣候、角色壓力等。
- (四) 工作內容因素：如對工作本身的滿意與工作特性等。
- (五) 外在環境因素：如經濟狀況、對可能工作機會的期望。
- (六) 職業行為：如藍領與白領階級各有不同的離職行為。
- (七) 其他：行為意願、組織承諾、工作投入、希望達成期望等。

也就是說離職並不單純與工作滿意度一個面向有關，雖然它與工作滿意有明顯相關，但是仍受其他環境或是個人因素的影響。

此外，Cotton & Tuttle(1986)運用「後設分析法」(meta-analysis)針對 131 篇離職的研究加以分析，歸納出三大類與離職相關的因素，分別是「外部相關因素」(external correlates)、「工作相關因素」(work-related correlates)、與「個人相關因素」(personal correlates)，如表 10 所示。

表 10 員工離職相關因素表

外部相關因素	工作相關因素	個人相關因素
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 對外在工作機會的認知</li> <li>◆ 失業率</li> <li>◆ 就業率</li> <li>◆ 工會存在與否</li> <li>◆ 組織大小</li> <li>◆ 工作單位大小</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 薪資額</li> <li>◆ 工作績效</li> <li>◆ 工作角色明確性</li> <li>◆ 工作任務重複性</li> <li>◆ 整體工作滿足感</li> <li>◆ 薪資滿足感</li> <li>◆ 內在工作滿足感</li> <li>◆ 對上司領導風格滿足感</li> <li>◆ 對工作同僚滿足感</li> <li>◆ 對升遷機會滿足感</li> <li>◆ 組織承諾</li> <li>◆ 工作自主性高低</li> <li>◆ 工作投入高低</li> <li>◆ 工作壓力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 年齡</li> <li>◆ 年資</li> <li>◆ 性別</li> <li>◆ 工作經歷</li> <li>◆ 教育程度</li> <li>◆ 婚姻狀況</li> <li>◆ 撫養親屬人數</li> <li>◆ 性向與能力</li> <li>◆ 智力</li> <li>◆ 離職意願</li> <li>◆ 符合期望程度</li> </ul>

資料來源：Cotton & Tuttle(1986)，頁 57。

Cotton & Tuttle(1986)經分析結果證實年齡、年資、薪資額、整體工作滿足感、對外在工作機會的認知及個人職涯支持網絡(career support networks at work)等變項在各研究中都與離職呈現相當穩定且一致的關係。至於工作任務重複性、智力等變項與離職的關係則相當薄弱。國內學者則將諸如工作滿足感變項另行歸成「個人態度因素」。黃英忠(1988)則認為影響員工離職的因素最主要還是在於個人，其次才是與企業組織有關的因素。

Price & Mueller(1981)則認為如果研究的目的是「預測」離職時，那麼所有與離職相關的變項都可列為研究的變項。Bluedorn(1982)以實證研究方式檢證其發展的離職模式中則認為諸如年齡、年資、對外在工作機會的認知等變項，除如過去研究所顯示「直接」影響離職的發生外，也可能「間接」先影響工作滿足感、離職意願而影響離職的發生。

由上述影響離職/留任相關因素的文獻探討中，可以發現關於「離職/留任因素」的研究，與「工作滿足」與個人職涯支持網絡有很深的連結。另外，

工作滿足會因個人工作價值觀及工作需求的不同而有所差異，進而影響個人的工作投入。

## 二、個人職涯支持網絡(career support networks at work)

雖然身處相同的工作環境，對於不同職涯特性工作者而言其知覺經驗可能有著很大差異；前述內在生涯經驗影響了在職場工作時的適應和發展。換句話說，工作者的職涯自我概念與工作環境間的人境適配程度(person-environment fit)應為組織管理必須探究之議題。

在職場中經驗到的壓力困擾不僅來自於工作壓力，也可能和長遠職涯發展有關。楊育儀(2012)將職涯壓力經驗歸納為：生活經濟、工作本身特性、個人職涯支持網絡及工作情緒、職涯定位以及職涯前景等五大來源，以此架構為依據探究兩所任職教學醫院護理人員的壓力經驗。綜合研究結果發現，當前任職於教學醫院的護理人員普遍性地面臨與直屬主管、醫師、護理同仁相處之情緒壓力以及和病患溝通困擾，壓力經驗可能反映在其主觀知覺的工作場所環境不佳；也就是說，在醫護領域中友善職場環境之營造應考量人際向度。因此，如何運用職涯理論以尋求個人特性和工作要求之間的最佳適配，不僅顧及現時狀況同時也能納入長期職涯發展觀點以考量護理人員在不同職涯階段的內在需求以及從短期工作到長期發展之間的依循脈絡，配合考核、進階和教育訓練作法，讓護理工作者發展專業過程中可隨時在先後職務轉換中找到適合資源滿足個人職涯需求、實踐以個人發展為中心的職涯路徑，並且發展個人職涯發展支持網絡，將不僅有助於降低短期工作時的困擾，也能讓未來長期照顧人員看到自己在長照產業志業中對個人有意義的未來。此外，跨越組織邊界的職涯支持關係發展固然可能增加不少組織管理的不確定因素甚至威脅，然而，身處現今員工和機構間關係逐漸改變、組織間的界線日益模糊的當下環境，促進這些對專業發展和異質社會資源累積有所幫助之發

展關係(developmental relationships)，對於組織而言也很可能為長照機構帶入日漸需要的社會資源。

此外，過去不少學者檢視數十年有關師徒關係品質及其功能的研究，進而倡導非正式師徒關係(informal mentorship)之管理研究與應用。正式師徒制致力於藉由強化組織媒合以協助員工獲得職涯發展協助，而相對於此，非正式師徒關係之形成則主要仰賴個人社會資本和人際脈絡，在可能接觸的人際互動和社會網絡中形成、趨於穩定、進而建立有助於職涯發展之發展關係，因此，在組織管理作為上應多製造有異質背景和職涯經驗、具備不同職涯發展特性者相互見面及非正式交流機會，除從職涯楷模的經驗示範中(modeling)彼此受益以外，另一方面也著重提供工作者交換想法、給予回饋和具體建議等非正式職涯支持(informal career support)，以幫助長照機構員工建立個人職涯支持網絡(career support networks at work)，並將職涯發展所能得到資源擴及至更為多元的就業機會。而如同前述，產業界間的交流聚會或者跨產業安排（包括跨職業領域）有助於讓以職涯經驗為底的職場互動與相互回饋、學習歷程展現更加多元，得以豐富化組織內部創意和能力精進所需的良性互動及社會資源。

### 三、影響照顧服務員留任的因素

施秋蘭(2018)指出，雖然政府每年編列預算培訓照顧服務員，但實際投入照顧產業的人數遠不及需要照顧的對象，一直存在照顧服務員不足的情況[35]。國內相關探討照顧服務員留任因素的研究整理如表 11 所示，比較留任與不願留任的原因，發現照顧服務員留任的誘因仍不敵所面臨的障礙，使得照顧服務員留任情況不佳。照顧服務員想離開此工作最主要的原因為收入不穩定，一旦被服務對象住院、去世或離開原居住縣市到親友家居住，依規定便要停班，根據統計，從事照顧服務員工作的多半為中高齡婦女，平時也無其他兼職工作，僅仰賴照顧服務員薪資，收入不穩定是轉換工作的重大考量。

另外，外界仍對於照顧服務員存在社會形象較低的刻板印象，有些個案家屬甚至認為照顧服務員等於臨時幫傭，常指派不屬於業務範圍的工作，在專業上無法獲得肯定，也是造成照顧服務員離職的重要原因。照顧服務員雖目前有單一級技術士證的執照考試，可做為專業上的認證，但對於薪資幫助不大，一般民眾也難以理解，照顧服務的專業無法讓旁人肯定與尊重使照顧服務員感覺氣餒。

由於照顧的對象常為行動不便的長者，進行餵食、更衣與沐浴等工作，需要花費許多力氣，容易造成腰椎不適，時間積累後變成職業傷害，使得照顧服務員不得不離開照顧產業。而會想繼續留下的原因多半來自於非物質的報酬，屬於心理層面的滿足，例如可以幫助別人而感到快樂或是工作有成就感，被服務對象對他們的依賴與互信關係，讓照顧服務員覺得自己是被需要的，也肯定了這份工作的價值。另外，有許多人談到是因為真的很需要這份薪水貼補家用，才會選擇繼續擔任照顧服務員。與照顧服務督導員相處的情況，以及與同事間的互動關係是否良好，也是照顧服務員是否滿意工作的原因之一，良好的督導員能提供照顧服務員心理支持，也能適時協助照顧服務員解決工作上的困難，並減少照顧服務員的職業傷害。若照顧服務系統能夠提供成長型的教育訓練，並改善同事間的相處模式，讓照顧服務員之間能分享彼此的專業，也可分享在工作時的情況，相互鼓勵來提高留任的意願。

表 11 影響照顧服務員留任與否的因素

作者（年份）	想轉換工作的原因	想繼續留任的原因
江孟冠(2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入不穩定</li> <li>派案工作時間不穩定</li> <li>給外界三低形象</li> </ul>	
李光廷(2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作壓力大</li> <li>薪資、福利不足</li> <li>與同事相處少，易感孤獨</li> <li>無專業成長機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可學習照顧新知</li> <li>回饋社會</li> <li>工作時間彈性兼顧家庭</li> <li>服務個案的依賴與信任</li> </ul>
吳玉琴(2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入不理想</li> <li>雇用型態不安定</li> <li>勞力負擔過重</li> <li>應付家屬很麻煩</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有幫助人的快樂感</li> <li>有收入可貼補家用</li> <li>有參與社會的充實感</li> </ul>
蔡啟源 (2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作離家遠</li> <li>與主管不愉快</li> <li>面臨外籍看護工的競爭</li> <li>可以找到更好條件的工作</li> </ul>	
藺婉茹(2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>案源不穩定</li> <li>無薪資外的福利，如升遷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可以幫助他人、對社會有意義</li> <li>需要這份薪水</li> <li>工作時間符合需求</li> </ul>
陳家瑜(2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作報酬低</li> <li>福利、升遷機會少</li> <li>工時影響到生活作息</li> <li>未有專業肯定</li> <li>社會地位偏低</li> <li>工作精神壓力大</li> </ul>	
施秋蘭(2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作不穩定</li> <li>外界的刻板印象</li> <li>職業傷害</li> <li>工作壓力大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同事、主管的支持鼓勵</li> <li>得到成就感</li> <li>可有經濟收入</li> <li>工作時間彈性兼顧家庭</li> </ul>

資料來源：本研究整理。

## 第三章 研究方法及步驟

運用之研究方法與步驟，規劃如下：

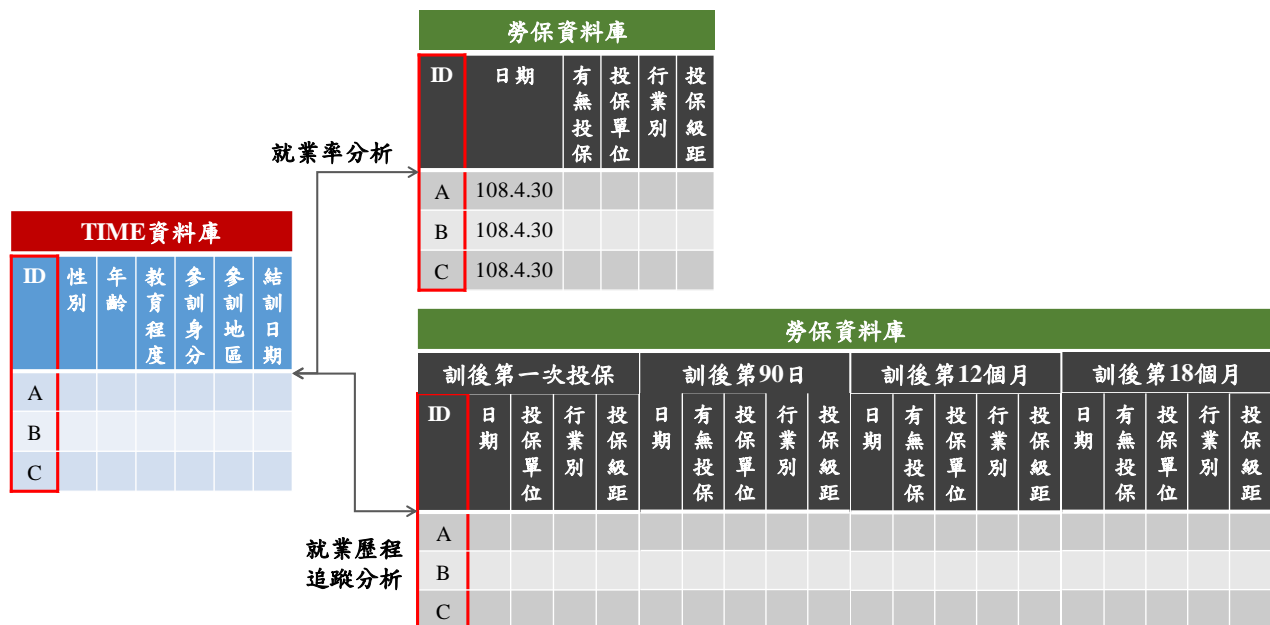
### 第一節 跨部會資料庫串接

#### 一、資料庫串接與分析目的

跨部會資料庫串接與統計資料分析目的為針對曾接受照顧職類訓練結訓學員進行就業率統計及就業歷程分析，瞭解受訓學員在訓後90日、12個月、18個月就業成效評估。

#### 二、資料串接說明

1. 以「勞發署職業訓練課程資訊系統資料檔(TIMs)」為主，資料欄位需求有性別、年齡、教育程度、參訓身分、參訓地區；另以身分證字號串接勞保及勞退資料庫，欄位需求包括照顧服務員投保級距、投保單位投保證號、行業別等資料。
2. 以曾接受照顧職類訓練結訓之學員身分證字號串接勞保及勞退資料庫，自結訓日起第一次有投保資料之時間點作為結訓後再就業之時間，分析訓後就業尋職時間；另串接結訓日起 90 日、12 個月、18 個月三個時間點之勞保資料，欄位需求包括投保級距、投保單位統一編號、行業別，追蹤學員之就業歷程（如是否就業、穩定就業、轉職、退離職場等）及薪資待遇。（詳如圖 14 所示）



資料來源：本研究整理。

圖 14 本研究跨部會資料庫串接示意圖



## 第二節 問卷調查及量表設計

### 一、調查範圍與對象

本研究以前揭之「曾接受照顧職類訓練照顧服務員訓練及就業基礎數據」為調查範疇，透過事後分層將調查對象分，包含：（一）曾接受照顧職類訓練照顧服務員訓練者可能涵蓋訓後未曾從事照顧服務工作者、（二）訓後曾經從事照顧服務工作但目前已退離、（三）持續從事照顧服務工作者三大類，分別探討不參與或退離照顧服務工作之原因，回應本研究瞭解照顧服務員訓後就業歷程及離職因素之目的。

### 二、調查期間與資料期間

於 2019 年 9 月間辦理調查。

### 三、調查方法

本計畫採電腦輔助電話訪問法(Computer Assisted Telephone Interview, CATI)進行問卷調查。產學合作機構－典通股份有限公司擁有具 385 名電訪員人力庫，電訪員背景以大專學歷、職業婦女、家庭主婦為主，年齡層 30-59 歲為主，皆精通國、台語及電腦操作，其中 35% 具有 2 年以上電訪經驗，平均實戰時數達 300 小時以上，具備執行本案之能力，且皆擁有大型電話訪問之經驗。

本研究於正式調查前召開訪員訓練會議，所有訪查員在調查執行前皆需接受為期 2 小時之課程，讓訪員充分瞭解本專案目的及執行方式。訓練會議內容主要包含：

- 專案目的說明
- 問卷內容說明
- 邏輯條件以及須確認情況、方式說明
- 訪問技巧及應對狀況說明
- 訪問檢核規範

## 四、抽樣設計

### （一）抽樣方法

本計畫採「分層隨機抽樣」(stratified random sampling)方式執行。由於各縣市長照資源與照顧服務人力有區域差異，因此量化調抽樣設計按縣市別進行分層，各層下採隨機抽樣方式抽出調查樣本。

### （二）樣本配置

本研究規劃至少完成 450 份份效樣本，樣本配置規劃採比例配置，按參加照顧服務職類課程學員各縣市人數，按比例決定各層應抽樣本數。

## 五、調查內容

本案問卷調查，針對不同照顧服務工作經歷者訪問其就業歷程、職場情境與勞動條件、職訓課程、基本資料等。在職場情境與勞動條件方面，目前從事照顧服務員工作者著重其對職涯發展的看法，而參訓後曾從事照顧服務工作但目前已退離者則著重離職原因。問卷架構如表 12 所示，問卷調查量表詳細規劃內容如附錄 1 所示。

（一）判別題：目前有沒有從事照顧服務工作、受訓完後第一份工作是否為照顧服務員。透過此些題目判別受訪者類型，依據不同類型填寫相應題目。

（二）就業歷程：第一份照顧服務員工作尋職時間、照顧服務員工作尋職管道。

（三）職場情境與勞動條件：主要工作地點、照顧服務工作年資、計薪方式、平均每月薪資、平均每週工時、是否需要輪班、平均每日服務個案數、照顧困難個案服務情形、員工福利、休假情形、職涯發展、退離照顧服務工作原因、受訓後未從事照顧服務員工作的主要原因。

（四）基本資料：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、族群、居住狀態、居住縣市、家庭月收入。

表 12 本計畫問卷調查量表主要問項架構

評估面向	測量意涵	題目	來源
就業歷程	測量參與照顧服務課程者在參訓後之就業狀況。	1.請問您受訓後到第一份照顧服務員工作花了多久時間？ 2.請問您是用哪些方式去找到照顧服務員工作？ 3.請問您從事的照顧服務員的工作地點大多在哪個縣市？ 4.請問您到目前為止照顧服務工作持續多久？ 5.請問您受訓完後第一份工作的行業是？ 6.請問您目前從事哪種職業？	長期照護雜誌 ,9 卷 4 期 ,2005
職場情境與勞動環境	測量參與照顧服務課程者對目前工作環境之看法。	以 16、37~46 題分別測試曾經參與照顧服務課程者對於目前。	社會政策與社會工作學刊 ,13 卷 1 期 ,2009
就業訓練	測量參與照顧服務課程者對於就業訓練課程看法。	1.請問您是接受哪個機構的照顧服務員訓練？ 2.請問您認為受訓的內容是否有助於您從事照顧服務員的工作？	勞動力發展署 ,2018

資料來源：呂寶靜、陳正芬(2009)；林春只、曾明月(2005)；勞動部勞動力發展署(2018)。

## 六、問卷前測試訪規劃

本計畫擬於問卷初稿完成後進行試訪作業(pilot test)，透過本次前測試訪結果做為正式問卷修改依據。本計畫將完訪 13 份有效樣本，以確保受訪者均能正確理解及回應以確保問卷內容適宜。本研究在前測試訪階段僅取得新北市政府

職業訓練中心學員名冊，故根據所掌握之名冊採隨機抽樣方式，完成前測調查所需。

### 第三節 深入訪談研究規劃

#### 一、訪談對象

本計畫規劃透過深度質性訪談，藉由照顧服務員自述照顧服務工作歷程及感受，歸納影響照顧服務員持續與不持續就業之因素。本研究訪談對象為「參訓後持續從事照顧服務工作者」、「參訓後曾從事照顧服務工作者但已退離照顧服務工作者」與「照顧服務單位」。

#### 二、調查方法

本計畫採半結構式深度訪談(semistructured interviews)方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料(primary data)收集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計「訪談提綱」，作為訪談指引方針，然在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談提綱的順序來進行訪問工作；通常，訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。

#### 三、訪談對象配置規劃

為呼應深入訪談研究目的，「參訓後持續從事照顧服務工作者」挑選從事照顧服務工作一年以上者，從其就業歷程從中挖掘穩定就業之關鍵因素，而「參訓後曾從事照顧服務工作者但已退離照顧服務工作者」挑選曾從事照顧服務工作6個月以上者，參與照顧服務工作一定時間者對照顧服務工作有較深的認識與體悟，從其就業歷程中挖掘不利穩定就業之影響因素；在照顧服務單位的訪談對象中，則尋找社區式、機構式、居家式及平台式照顧服務單位代表作為訪談對象，以瞭解不同類型的照顧服務單位。

根據衛生福利部2019年1月統計，各縣市居家服務、日間照顧、家庭托顧長照資源布建情形發現，51.8%的長照機構集中於六都，48.2%的長照機構分散於16

縣市；而從106年照顧服務人力來看， 68.3%的照顧服務人力集中在六都，六都以外縣市照顧服務人力合計占31.7%，顯示六都與非六都提供之長照顧服務務能量存在差異，可能影響照顧服務員就業機會與就業穩定性。（參見表13、表14）

表 13 2019 年 1 月各縣市長照資源布建情形

單位：家、%

項目別	居家服務	日間照顧	家庭托顧	總計	占比
總計	313	281	84	678	100.0
六都地區	188	139	24	351	51.8
新北市	27	24	-	51	7.5
臺北市	19	18	4	41	6.0
桃園市	10	8	-	18	2.7
臺中市	60	30	11	101	14.9
臺南市	27	32	5	64	9.4
高雄市	45	27	4	76	11.2
非六都地區	125	142	60	327	48.2
宜蘭縣	11	9	-	20	2.9
新竹縣	7	12	1	20	2.9
苗栗縣	7	10	-	17	2.5
彰化縣	12	16	3	31	4.6
南投縣	16	12	11	39	5.8
雲林縣	12	22	10	44	6.5
嘉義縣	6	7	-	13	1.9
屏東縣	19	20	15	54	8.0
臺東縣	8	9	7	24	3.5
花蓮縣	8	3	11	22	3.2
澎湖縣	4	7	-	11	1.6
基隆市	4	3	-	7	1.0
新竹市	5	3	1	9	1.3
嘉義市	4	6	1	11	1.6
金門縣	1	2	-	3	0.4
連江縣	1	1	-	2	0.3

資料來源：衛生福利部(2019)，各縣市長照資源布建情形，2019 年 1 月，取自：

<https://www.mohw.gov.tw/dl-46032-0c363391-a104-4bd3-9efc-2c49243fdafa.html>，本研究整理。

表 14 2017 年各縣市照顧服務人力分布情形

單位：人、%

項目別	總計		一般護理之家 照顧服務人力	老人長期照 顧、安養機構 照顧服務人力
	人數	百分比		
總計	19,908	100.0	11,473	8,435
六都地區	13,604	68.3	8,021	5,583
新北市	3,866	19.4	2,185	1,681
臺北市	1,399	7.0	459	940
桃園市	1,275	6.4	787	488
臺中市	2,443	12.3	1,853	590
臺南市	2,231	11.2	1,487	744
高雄市	2,390	12.0	1,250	1,140
非六都地區	6,304	31.7	3,452	2,852
宜蘭縣	476	2.4	111	365
新竹縣	598	3.0	320	278
苗栗縣	309	1.6	188	121
彰化縣	1,004	5.0	645	359
南投縣	621	3.1	471	150
雲林縣	544	2.7	234	310
嘉義縣	496	2.5	321	175
屏東縣	783	3.9	427	356
臺東縣	180	0.9	71	109
花蓮縣	202	1.0	87	115
澎湖縣	39	0.2	31	8
基隆市	370	1.9	117	253
新竹市	135	0.7	68	67
嘉義市	502	2.5	358	144
金門縣	32	0.2	-	32
連江縣	13	0.1	3	10

資料來源：衛生福利部(2017)，「一般護理之家護理人員及照顧服務員人力統計表」；衛生福利部(2017)，「一般護理之家護理人員及照顧服務員人力統計表老人長期照顧、安養機構工作人員」，本研究整理。

考量照顧服務員個人從事照顧服務工作情形與就業市場區域差異因素，訪談對象根據參訓後從事照顧服務工作情形與區域進行分層，樣本配置請參見表 15、表 16，總計規劃完成 10 份訪談紀錄。

表 15 深訪對象配置-照顧服務員

類型	離職照顧服務員	在職照顧服務員
照顧服務員		
六都	1	2
非六都	1	1

資料來源：本研究整理。

表 16 深訪對象配置-照顧服務單位（機構）

類型	家數
照顧服務單位（機構）	
社區式	2
機構式	1
居家式	1
平台式	1

資料來源：本研究整理。

#### 四、訪問提綱

##### （一） 照顧服務員基本資料與受訓情形

1. 基本資料（年齡、教育程度、婚姻狀況、志工經驗、照顧經驗）
2. 參與照顧服務員訓練的主要動機與時間點
3. 受訓機構與內容成效

##### （二） 照顧服務員就業經歷

1. 受訓後找尋工作的類型、方式、求職時間等歷程
2. 從事照顧服務員工作的原因或考量因素
3. 未從事照顧服務員工作的原因或考量因素

##### （三） 照顧服務員職場情境

1. 照顧服務員工作屬於專或兼職、輪班情形、服務年資等
2. 照顧服務員工作計薪方式、薪資、工時、服務個案數等
3. 對照顧服務員員工福利或勞動條件的看法

##### （四） 照顧服務員離職因素與職涯發展

1. 從事照顧服務工作是否能獲得滿足感或學習成長



2. 從事照顧服務工作是否有覺得無力感
3. 從事照顧服務工作是否曾有離職的想法
4. 家人或朋友對您擔任照顧服務員的看法為
5. 擔任照顧服務員，在未來的工作生涯上發展性

## 第四節 焦點團體座談會研究規劃

本案於質量化研究完成後規劃辦理專家焦點座談會，針對調查、訪談結果解讀，提供照顧服務員職業訓練規劃之建議。鑒於區域之間長照資源差異甚大，長照顧服務需求程度不同，本研究按地理區域劃分，於北部地區、中部地區、南部地區各辦理一場專家焦點座談會，共舉辦三場專家焦點座談，邀請區域內產官學研代表提供相關建議。

### 一、會議邀約對象

為求廣納各領域意見，會議邀約對象希冀能包含政府機關、學界、各縣市政府長期照顧管理中心及照顧服務員訓練單位、公立就業服務機構、居家照護人力媒合業者之意見，共同討論照顧服務員職業訓練執行過程，課程設計與實務連結、就業服務之資源連結、政府僱用及就業獎助、就業機會與智慧科技健康照護產業發展等進行交流座談。

各場次將邀約 4-8 位專家學者（不含主持團隊成員），各場次座談會時間約 2 小時。預計邀約與會之專家學者，包含勞動領域、社會學領域、社會工作領域、長期照顧管理中心代表、照顧服務員辦訓單位、照顧服務員人力媒合單位、長照機構等代表等。

### 二、會議討論重點

三場焦點座談會邀集各領域專家學者，針對調查結果進行討論與結果解讀。討論議題包含：

- 照顧服務員就業歷程與離職因素調查問卷量表內容及深度訪談提綱。
- 照顧服務員就業歷程與離職因素調查結果解讀。
- 照顧服務員職場情境調查結果解讀。
- 照顧服務員就業促進措施與就業協助檢討。
- 彙整研究結果，針對照顧服務員課程設計、協助照顧服務員穩定。
- 就業研擬政策方案。
- 其他討論。

## 第四章 照顧服務員訓後就業歷程追蹤資料分析

### 第一節 資料庫分析說明

#### 一、資料分析範圍、對象

- (一) TIMS 檔：資料庫涵蓋時間區間為 2012 年至 2016 年，本研究從中挑選訓練職類大類為「醫事護理及家事類」、中類為「服務工作人員及售貨員」、小類為「陪病人員（特別看護、居家護理）」之學員，扣除重複受訓者共計有 30,358 位學員。
- (二) 勞退單位提繳對象檔：資料庫時間區間擷取 2011 年 1 月至 2019 年 4 月，分析受訓學員投保薪資。
- (三) 勞就保單位被保險人檔：資料庫時間區間擷取 2011 年 1 月至 2019 年 4 月，分析受訓學員投保薪資。
- (四) 事業單位檔：此資料庫分析目的為判別受訓學員是否從事照顧服務相關行業。

#### 二、資料庫整合說明

本研究篩選 2012 年至 2016 年上過照顧服務員相關訓練課程 30,358 位學員，以其身分證字號串連「勞退單位提繳對象檔」、「勞就保單位被保險人檔」，擷取受訓學員取 2011 年至 2019 年 4 月投保狀況。

「勞就保單位被保險人檔」資料庫有完整勞工保險投保資料，然而有投保級距上限 45,800 元，未能反映真實薪資之限制；「勞退單位提繳對象檔」投保薪資雖無上限限制，但未涵蓋投保於職業工會者，故本研究以「勞退單位提繳對象檔」為主，「勞就保單位被保險人檔」為輔，整合 2011 年 1 月至 2019 年 4 月各月投保級距、投保單位保險證號。兩資料庫投保級距選擇依據為：(1)有勞退資料者以勞退資料投保級距為受訓學員薪資；(2)無勞退資料但有勞保資料，

則以勞保資料投保級距為受訓學員薪資；(3)兩者皆無表示該受訓學員無投保勞保，本研究將之視為未就業。

為判別受訓學員訓後是否從事照顧服務相關工作，本研究根據投保單位保險證號串聯「事業單位檔」，納入投保單位產業編號，完成 30,358 位學員就業歷程分析檔。

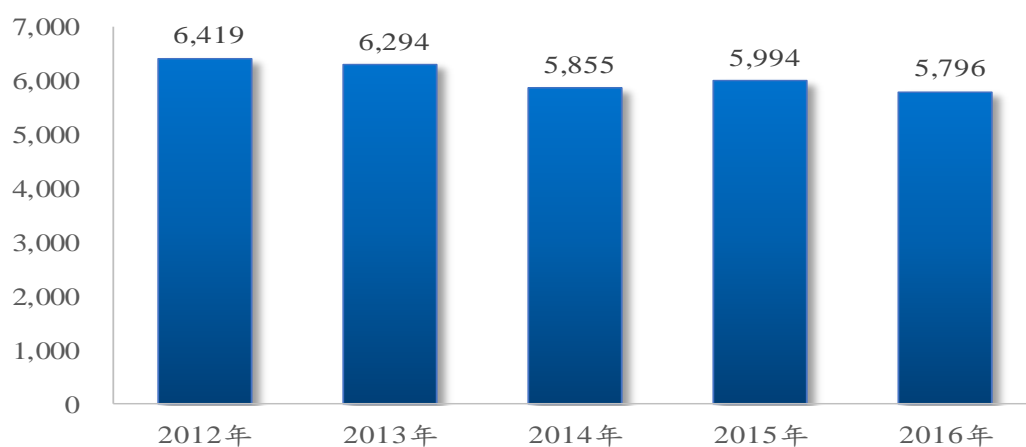
### 三、照顧服務產業行業別定義如下：

- (一) 中分類為：86.醫療保健業、87.居住型照顧服務業、88.其他社會工作服務業、78.人力仲介及供應業。
- (二) 小分類為：942.職業團體、949.其他組織、964.家事服務業。
- (三) 另本研究發現登記為「9690.其他個人服務業」、「8599.未分類其他教育業」的公司有從事照顧服務的可能，故針對此兩行業配合關鍵字挑選。

### 四、受訓學員輪廓

2012 年至 2016 年共計有 30,358 位曾上過照顧職類職業訓練課程之學員，2012 年、2013 年分別有 6,419 位、6,294 位學員，2014 年起人數降低，至 2016 年每年約 5,800 至 6,000 人左右。(參見圖 15)

(單位:人)



資料來源：本研究整理。

圖 15 2012 年至 2016 年參加照顧服務職業訓練課程人數

觀察 30,358 位學員基本資料，女性占 79.1%，男性占 20.9%；年齡方面，55-59 歲(18.9%)、50-54 歲(17.5%)占比最高，其次分別為 45-49 歲(14.2%)、60-64 歲(12.8%)、40-44 歲(11.1%)；教育程度方面，高中/職(43.4%)占比最高，其次為國中(含)以下(27.5%)。(參見表 17)

由於 TIMS 檔無學員居住地區，考量學員參加職訓課程多會以鄰近、交通方便為考量因素，因此以學員受訓地區作為學員可能居住地區進行分析。縣市方面，高雄市(12.1%)、桃園市(10.7%)、臺南市(10.6%)學員人數較多，占比達一成以上。地區方面，六都學員人數占 58.2%、非六都地區學員人數占 41.8%；北部地區學員人數最多(34.9%)，其次為南部地區(32.4%)。

表 17 照顧服務員基本資料

項目別	人數	百分比	項目別	人數	百分比
總計	30,358	100.0	總計	30,358	100.0
性別			縣市別		
男	6,348	20.9	新北市	1,822	6.0
女	24,010	79.1	臺北市	2,730	9.0
年齡			桃園市	3,238	10.7
未滿 24 歲	298	1.0	臺中市	3,012	9.9
25-29 歲	1,182	3.9	臺南市	3,218	10.6
30-34 歲	1,674	5.5	高雄市	3,661	12.1
35-39 歲	2,325	7.7	宜蘭縣	802	2.6
40-44 歲	3,373	11.1	新竹縣	832	2.7
45-49 歲	4,318	14.2	苗栗縣	675	2.2
50-54 歲	5,326	17.5	彰化縣	2,701	8.9
55-59 歲	5,750	18.9	南投縣	1,748	5.8
60-64 歲	3,876	12.8	雲林縣	880	2.9
65-69 歲	1,806	5.9	嘉義縣	311	1.0
70-74 歲	378	1.2	屏東縣	2,051	6.8
75 歲以上	52	0.2	臺東縣	199	0.7
教育程度			花蓮縣	694	2.3
國中（含）以下	8,344	27.5	基隆市	342	1.1
高中/職	13,162	43.4	新竹市	833	2.7
專科	3,897	12.8	嘉義市	609	2.0
大學	4,710	15.5	地區別 1		
研究所以上	245	0.8	六都地區	17,681	58.2
			非六都地區	12,677	41.8
			地區別 2		
			北部地區	10,599	34.9
			中部地區	9,016	29.7
			南部地區	9,850	32.4
			東部地區	893	2.9

資料來源：本研究整理。

## 五、辦訓機構特性

觀察 30,358 位學員參與照顧職類課程的辦訓機構特性，臺中市辦訓機構位訓練學員人數最多(14.2%)，其次為臺南市(10.4%)、彰化縣(10.2%)。地區別方面，位在六都地區的辦訓機構訓練學員人數占 60.8%，非六都地區訓練學員人數占 39.2%；中部地區辦訓機構訓練學員數占 34.7%，其次為南部地區(32.3%)、北部地區(30.0%)，東部地區辦訓機構訓練人數最低，僅占 2.9%。機構類型方面，社福相關團體訓練學員人數最多(53.4%)，大專院校、醫療單位訓練學員人數分別占 12.0%、10.6%，再其次依序為長照中心/護理之家(9.5%)、勞動合作社(7.7%)、職業工會(6.8%)。(參見表 18)

表 18 不同辦訓機構訓練學員人數

項目別	人數	百分比	項目別	人數	百分比
總計	30,358	100.0	總計	30,358	100.0
縣市別			地區別 1		
新北市	2,093	6.9	六都地區	18,448	60.8
臺北市	2,747	9.0	非六都地區	11,910	39.2
桃園市	2,460	8.1	地區別 2		
臺中市	4,299	14.2	北部地區	9,113	30.0
臺南市	3,162	10.4	中部地區	10,532	34.7
高雄市	3,687	12.1	南部地區	9,820	32.3
宜蘭縣	802	2.6	東部地區	893	2.9
新竹縣	847	2.8	機構類型		
苗栗縣	556	1.8	大專院校	3,640	12.0
彰化縣	3,103	10.2	醫療單位	3,223	10.6
南投縣	1,694	5.6	長照中心/護理之家	2,892	9.5
雲林縣	880	2.9	社福相關團體	16,208	53.4
嘉義縣	272	0.9	職業工會	2,057	6.8
屏東縣	2,051	6.8	勞動合作社	2,338	7.7
臺東縣	175	0.6			
花蓮縣	718	2.4			
基隆市	135	0.4			
新竹市	29	0.1			
嘉義市	648	2.1			

資料來源：本研究整理。

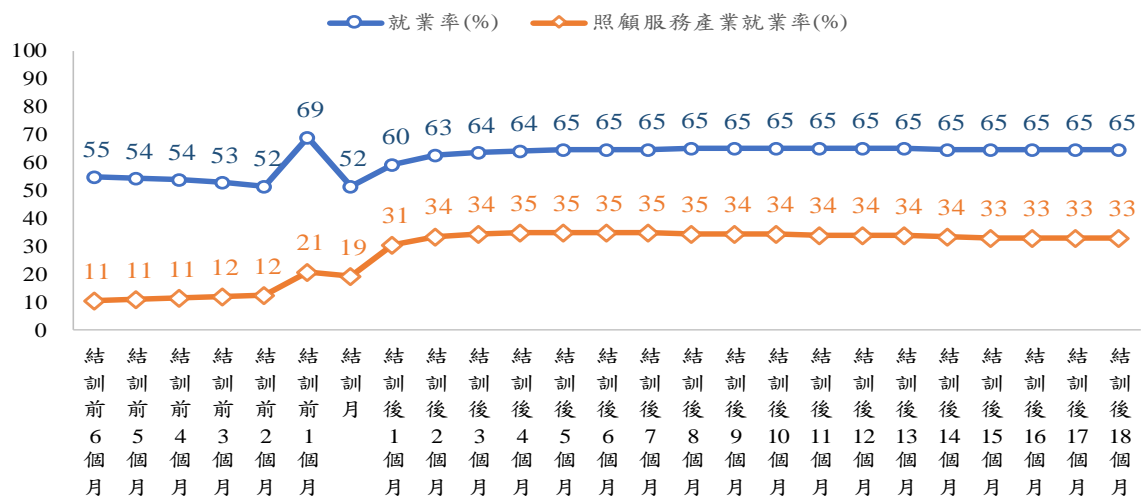
## 第二節 不同身分別學員訓後就業歷程差異分析

### 一、受訓學員訓後就業情形

無論是否在照顧服務產業就業，從總體就業率來看，受訓學員在結訓月有就業的比例為 51.8%，結訓後第 1 個月有就業比例增加至 59.5%，是照顧職類受訓學員就業率重要的成長期，增加幅度達 7.8 個百分點，爾後成長幅度逐漸趨緩，直到結訓後第 18 個月，就業率大致維持在 65% 左右。（參見圖 16、表 19）

進一步關注照顧服務產業就業率發現，在受訓前約一成左右的學員即在照顧服務產業內就業，反映該些學員參加照顧職類課程的動機屬於在職進修。結訓月照顧服務產業就業率為 19.2%，結訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 30.6%，增加幅度達 11.4 個百分點，是照顧服務產業就業率重要的成長期，也反映訓後第 1 個月為求職的黃金時間；爾後就業率成長幅度趨緩，結訓後第 18 個月就業率大致維持在 33%~34% 左右。

從圖 16 就業率、照顧服務產業就業率兩條趨勢線差距來看，結訓前總體就業率與照顧服務產業就業率差距約 40%~44%，結訓後總體就業率與照顧服務產業就業率差距約 29%~31%，結訓後差距縮小，顯示照顧職類職業訓練課程對填補照顧服務產業人力缺口有一定程度幫助。



資料來源：本研究整理。

圖 16 受訓學員結訓前後就業情形追蹤



回應計畫需求，本研究另探討訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點就業變動情形。從受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月的就業狀況發現，整體受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 19.2%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 34.4%，與結訓當月相比，就業率明顯提升 15.2 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 34.2%，相較訓後 90 天的就業率上升了 0.2 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 33.0%，相較訓後 12 個月的就業率下降 1.2 個百分點。（參見表 19）

從受訓學員在結訓後不同時間點就業率的變化，發現參與照顧服務訓練課程學員在訓後 1 個月就業率與整體受訓學員相比，找尋到照顧服務工作的比例明顯較高，提升近 20 個百分點。可以見得參與照顧服務訓練課程學員，在受訓後有效填補照顧服務產業人力缺口。然而在訓後第 6 個月開始發現有受訓學員退離照顧服務產業趨勢，顯示結訓後半年是受訓學員參與照顧服務產業的高峰期，而半年之後勞動力開始逐漸萎縮。

表 19 受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率

單位：人、%、百分點

結訓時間	就業率		照顧服務產業就業人數		照顧服務產業就業率	
		與上月比較		與上月比較		與上月比較
結訓月	51.8	NA	5,820	NA	19.2	NA
結訓後 1 個月	59.5	7.8	9,278	59.4	30.6	11.4
結訓後 2 個月	62.8	3.2	10,209	10.0	33.6	3.1
結訓後 3 個月	63.7	0.9	10,456	2.4	34.4	0.8
結訓後 4 個月	64.4	0.7	10,574	1.1	34.8	0.4
結訓後 5 個月	64.7	0.3	10,581	0.1	34.9	0.0
結訓後 6 個月	64.9	0.2	10,584	0.0	34.9	0.0
結訓後 7 個月	65.0	0.1	10,552	-0.3	34.8	-0.1
結訓後 8 個月	65.3	0.3	10,522	-0.3	34.7	-0.1
結訓後 9 個月	65.2	-0.1	10,438	-0.8	34.4	-0.3
結訓後 10 個月	65.2	0.0	10,426	-0.1	34.3	-0.0
結訓後 11 個月	65.2	0.0	10,385	-0.4	34.2	-0.1
結訓後 12 個月	65.4	0.1	10,377	-0.1	34.2	-0.0
結訓後 13 個月	65.0	-0.3	10,253	-1.2	33.8	-0.4
結訓後 14 個月	64.8	-0.2	10,194	-0.6	33.6	-0.2
結訓後 15 個月	64.6	-0.2	10,089	-1.0	33.2	-0.3
結訓後 16 個月	64.6	-0.0	10,043	-0.5	33.1	-0.2
結訓後 17 個月	64.6	-0.0	10,058	0.1	33.1	0.0
結訓後 18 個月	64.7	0.2	10,004	-0.5	33.0	-0.2

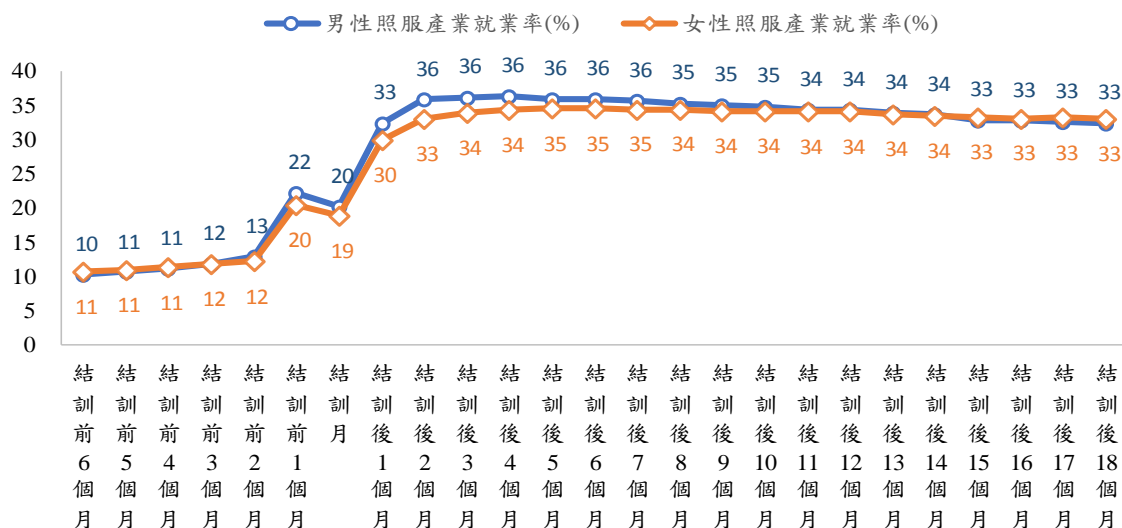
註：底色標記表示就業人數（就業率）最大值。

資料來源：本研究整理。

## （一）性別比較分析

男性受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 20.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 32.5%，增加 12.2 個百分點，爾後就業率成長幅度趨緩，至結訓後第 4 個月男性受訓學員在照顧服務產業就業人數 2,311 人、照顧服務產業就業率 36.4% 達最高峰；自結訓後第 4 個月起照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下降，訓後第 18 個月就業率降至 32.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 3.9 個百分點，培訓人力流失 10.7%。（參見圖 17、表 20）

女性受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 18.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 30.0%，增加 11.1 個百分點，爾後就業率成長幅度趨緩，至結訓後第 5 個月女性受訓學員在照顧服務產業就業人數 8,295 人、照顧服務產業就業率 34.5% 達最高峰；自結訓後第 5 個月起照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下降，訓後第 18 個月就業率降至 33.1%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.4 個百分點，培訓人力流失 4.3%。



資料來源：本研究整理。

圖 17 兩性學員結訓前後就業情形追蹤

比較不同性別受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點的就業，男性受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 20.3%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 36.3%，與結訓當月相比，就業率明顯提升 16.0 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 34.5%，相較訓後 90 天的就業率下降了 1.8 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 32.5%，相較訓後 12 個月的就業率下降 2 個百分點。（參見表 20）

而女性受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 18.9%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 34.0%，與結訓當月相比，就業率提升 15.1 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 34.1%，相較訓後 90 天的就業率上升了 0.1 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 33.1%，相較訓後 12 個月的就業率下降 1 個百分點。

從兩性受訓學員照顧服務產業就業率趨勢發現，兩性照顧服務產業就業率相近，結訓後大致維持在 33%~36%之間，惟男性在訓後 1 個月進入照顧服務產業的比例高於女性，但是隨著訓後的時間拉長，男性學員退離照顧服務市場的比例亦較高。兩性就業率趨勢在結訓後第 14 個月出現交叉點，結訓後 14 個月為男性就業率高於女性，而訓後第 14 個月開始則呈現女性就業率高於男性之現象。若

從勞動力人數來看，追蹤兩性受訓學員訓後就業情形，男性學員在照顧服務工作人力流失情形較女性嚴重。

表 20 兩性學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率

單位：人、%

結訓時間	照顧服務產業就業人數			照顧服務產業就業率		
	總計	男	女	總計	男	女
結訓月	5,820	1,286	4,534	19.2	20.3	18.9
結訓後 1 個月	9,278	2,066	7,212	30.6	32.5	30.0
結訓後 2 個月	10,209	2,279	7,930	33.6	35.9	33.0
結訓後 3 個月	10,456	2,302	8,154	34.4	36.3	34.0
結訓後 4 個月	10,574	2,311	8,263	34.8	36.4	34.4
結訓後 5 個月	10,581	2,286	8,295	34.9	36.0	34.5
結訓後 6 個月	10,584	2,289	8,295	34.9	36.1	34.5
結訓後 7 個月	10,552	2,265	8,287	34.8	35.7	34.5
結訓後 8 個月	10,522	2,248	8,274	34.7	35.4	34.5
結訓後 9 個月	10,438	2,228	8,210	34.4	35.1	34.2
結訓後 10 個月	10,426	2,221	8,205	34.3	35.0	34.2
結訓後 11 個月	10,385	2,188	8,197	34.2	34.5	34.1
結訓後 12 個月	10,377	2,187	8,190	34.2	34.5	34.1
結訓後 13 個月	10,253	2,155	8,098	33.8	33.9	33.7
結訓後 14 個月	10,194	2,140	8,054	33.6	33.7	33.5
結訓後 15 個月	10,089	2,088	8,001	33.2	32.9	33.3
結訓後 16 個月	10,043	2,084	7,959	33.1	32.8	33.1
結訓後 17 個月	10,058	2,077	7,981	33.1	32.7	33.2
結訓後 18 個月	10,004	2,064	7,940	33.0	32.5	33.1

註：底色標記表示就業人數（就業率）最大值。

資料來源：本研究整理。

## （二）年齡層比較分析

未滿 30 歲受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 28.4%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 43.2%，增加 14.8 個百分點，爾後就業率成長幅度趨緩，至結訓後第 5 個月就業率 49.2% 達最高峰；自結訓後第 5 個月起照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 42.0%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 7.2 個百分點，培訓人力流失 14.6%。

（參見圖 18、表 21）

30-39 歲受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 26.4%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 40.3%，增加 13.9 個百分點；結訓後第 4 個月就業率 45.8% 達最高峰，自此之後逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 40.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 5.3 個百分點，培訓人力流失 11.6%。

40-49 歲受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 19.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 37.4%，增加 17.5 個百分點；結訓後第 6 個月就業率 38.6% 達最高峰，自此之後逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 37.2%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.4 個百分點，培訓人力流失 3.7%。

50-59 歲受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 17.7%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 28.6%，增加 10.9 個百分點。結訓後第 7 至 12 個月維持在 33.0% 左右，此後逐漸下降，訓後第 18 個月就業率降至 31.9%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.2 個百分點，培訓人力流失 3.8%。

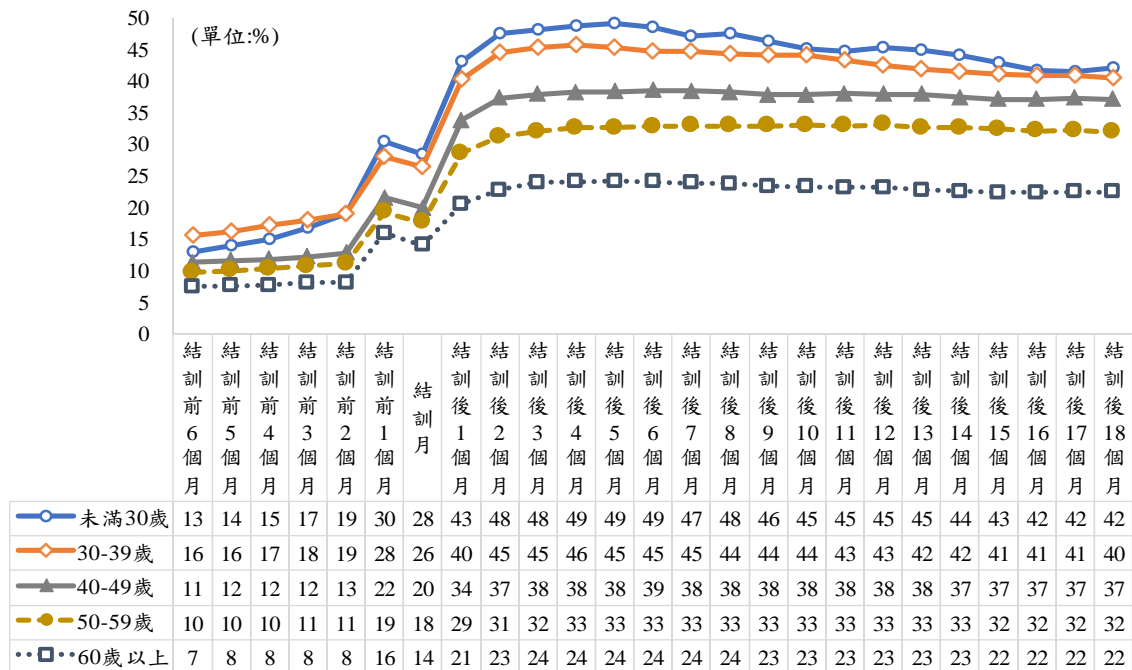
60 歲以上受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 14.0%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 20.5%，增加 6.5 個百分點；結訓後第 5 個月就業率 24.1% 達最高峰，自此之後逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 22.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.6 個百分點，培訓人力流失 6.8%。

比較不同年齡層受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點的就業狀況，未滿 30 歲、30-39 歲學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率分別為 28.4% 及 26.4%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到

了結訓後 90 天，受訓學員的就業率分別為 48.2%及 45.4%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升近 19.0 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率分別為 45.3%及 42.6%，相較訓後 90 天的就業率皆下降近 2.0 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則分別為 42.0%及 40.5%，相較訓後 12 個月的就業率下降近 3 個百分點。

（參見表 21）

40-49 歲、50-59 歲學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率分別為 19.9%及 17.7%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率分別為 38.0%及 32.0%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 15.0 個百分點以上。而在訓後 12 個月的就業率分別為 38.0%及 33.1%，相較訓後 90 天的就業率仍然上升近 1.0 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則分別為 37.2%及 31.9%，相較訓後 12 個月的就業率下降近 1 個百分點。



資料來源：本研究整理。

圖 18 不同年齡層受訓學員結訓前後就業情形追蹤

彙整上述分析，本研究發現：

1. 訓後無論時間長短，年齡愈低皆呈現就業率愈高之趨勢。
2. 從勞動力人數來看，各年齡層照顧服務產業從業人數高峰與結訓後第 18 個月從業人數相較，未滿 30 歲受訓學員人力流失最高(14.6%)，其次為 30-39 歲(11.6%)；40-49 歲(3.7%)、50-59 歲(3.8%)人力流失情形則較低。
3. 從圖 18 各年齡層趨勢圖來看，30-34 歲學員訓後照顧服務產業就業率波動性較高、趨勢線多有轉折，反映 30-39 歲受訓學員投入照顧服務產業情形較不穩定；而 40-49 歲、50-59 歲學員訓後就業率較為穩定持平。

未滿 30 歲、30-39 歲學員參加照顧服務職類課程人數雖少，但在照顧服務產業求職具有較高優勢，然而從長期趨勢來看，未滿 30 歲、30-39 歲學員就業不穩定性、人力流失較其他年齡層來得嚴重，必須進一步瞭解年輕族群參與照顧職類課程動機，以及對照顧服務工作之期待；40-49 歲、50-59 歲學員為照顧職類課程的主要族群，雖然求職不若年輕學員容易，但長期觀察下來此一族群勞動力穩定性較高。

表 21 不同年齡層受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率

單位：人、%

結訓時間	照顧服務產業就業人數						照顧服務產業就業率					
	總計	未滿 30 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲 以上	總計	未滿 30 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲 以上
結訓月	5,820	421	1,055	1,532	1,955	857	19.2	28.4	26.4	19.9	17.7	14.0
結訓後 1 個月	9,278	639	1,613	2,602	3,170	1,254	30.6	43.2	40.3	33.8	28.6	20.5
結訓後 2 個月	10,209	704	1,783	2,873	3,457	1,392	33.6	47.6	44.6	37.4	31.2	22.8
結訓後 3 個月	10,456	714	1,814	2,919	3,544	1,465	34.4	48.2	45.4	38.0	32.0	24.0
結訓後 4 個月	10,574	721	1,831	2,942	3,608	1,472	34.8	48.7	45.8	38.3	32.6	24.1
結訓後 5 個月	10,581	728	1,816	2,952	3,610	1,475	34.9	49.2	45.4	38.4	32.6	24.1
結訓後 6 個月	10,584	720	1,792	2,967	3,635	1,470	34.9	48.6	44.8	38.6	32.8	24.1
結訓後 7 個月	10,552	699	1,789	2,958	3,650	1,456	34.8	47.2	44.7	38.5	33.0	23.8
結訓後 8 個月	10,522	703	1,774	2,945	3,647	1,453	34.7	47.5	44.4	38.3	32.9	23.8
結訓後 9 個月	10,438	686	1,769	2,911	3,643	1,429	34.4	46.4	44.2	37.8	32.9	23.4
結訓後 10 個月	10,426	669	1,762	2,910	3,660	1,425	34.3	45.2	44.1	37.8	33.0	23.3
結訓後 11 個月	10,385	662	1,731	2,925	3,650	1,417	34.2	44.7	43.3	38.0	33.0	23.2
結訓後 12 個月	10,377	670	1,702	2,922	3,670	1,413	34.2	45.3	42.6	38.0	33.1	23.1
結訓後 13 個月	10,253	665	1,674	2,916	3,609	1,389	33.8	44.9	41.9	37.9	32.6	22.7
結訓後 14 個月	10,194	653	1,663	2,884	3,615	1,379	33.6	44.1	41.6	37.5	32.6	22.6
結訓後 15 個月	10,089	636	1,641	2,858	3,589	1,365	33.2	43.0	41.0	37.2	32.4	22.3
結訓後 16 個月	10,043	618	1,639	2,856	3,562	1,368	33.1	41.8	41.0	37.1	32.2	22.4
結訓後 17 個月	10,058	616	1,633	2,870	3,567	1,372	33.1	41.6	40.8	37.3	32.2	22.4
結訓後 18 個月	10,004	622	1,619	2,858	3,531	1,374	33.0	42.0	40.5	37.2	31.9	22.5

註：底色標記表示就業人數（就業率）最大值。

資料來源：本研究整理。



### （三）教育程度比較分析

國中以下學歷受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 16.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 26.7%，增加 10.4 個百分點，至結訓後第 8 個月就業率 30.8%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 29.4%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.4 個百分點，培訓人力流失 4.5%。（參見圖 19、表 22）

高中/職學歷受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 18.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 30.3%，增加 12.1 個百分點，至結訓後第 5 個月就業率 34.9%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 33.0%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.9 個百分點，培訓人力流失 5.5%。

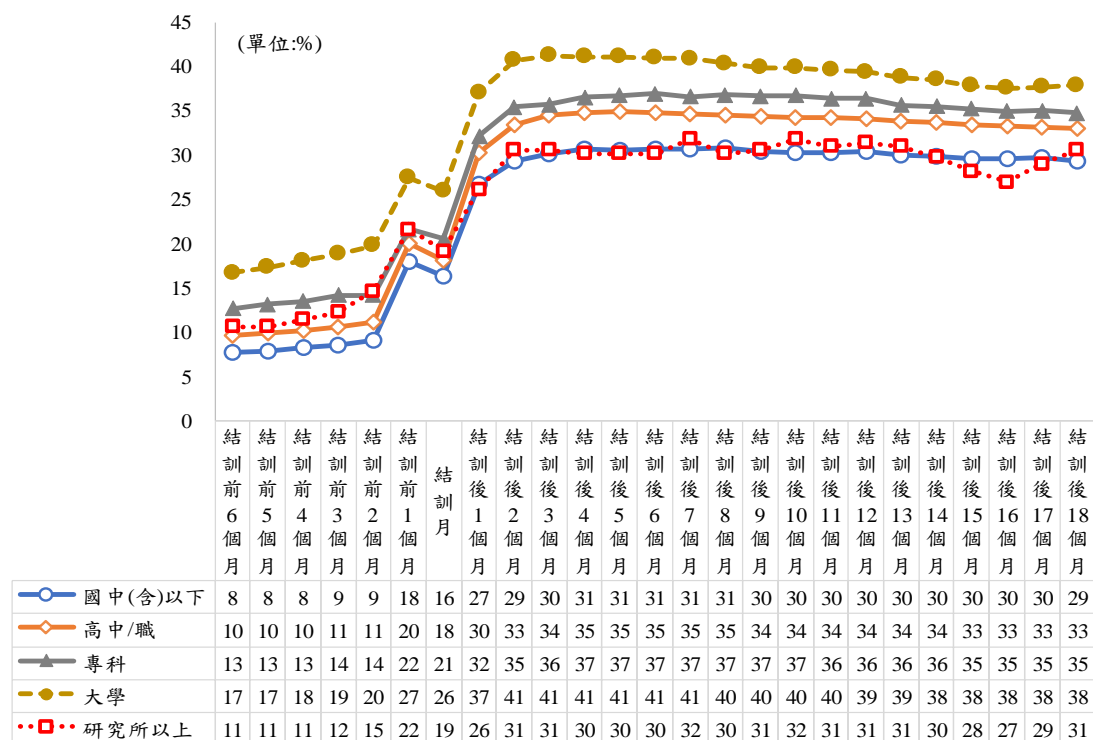
專科學歷受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 20.5%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 32.2%，增加 11.7 個百分點，至結訓後第 6 個月就業率 37.0%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 34.7%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.2 個百分點，培訓人力流失 6.0%。

大學學歷受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 25.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 37.1%，增加 11.2 個百分點，至結訓後第 3 個月就業率 41.2%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 37.9%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 3.3 個百分點，培訓人力流失 8.1%。

研究所以上學歷受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 19.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 26.1%，增加 6.9 個百分點，至結訓後第 7 個月就業率 31.8%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 30.6%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.9 個百分點，培訓人力流失 3.8%。

比較不同教育程度受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點的就業狀況，大學教育程度學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 25.9%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 41.2%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 15.3 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 39.4%，相較訓後 90 天的就業率下降近 2.0 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 37.9%，相較訓後 12 個月的就業率下降 1.5 個百分點。（參見表 22）

而高中/職教育程度學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 18.2%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 34.5%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 16.3 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 34.1%，相較訓後 90 天的就業率下降 0.4 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 33.0%，相較訓後 12 個月的就業率下 1.1 個百分點。



資料來源：本研究整理。

圖 19 不同教育程度受訓學員結訓前後就業情形追蹤

彙整上述分析，本研究發現：

1. 除了研究所以上學歷，訓後無論時間長短，教育程度愈高皆呈現就業率愈高之趨勢。
2. 不同教育程度學員訓後第 1 個月就業率皆較結訓當月成長 10 個百分點以上，僅研究所以上學歷者，訓後第 1 個月求職黃金時間就業率成長 6.9 個百分點最低，顯示研究所以上學歷者，訓後多不參與照顧服務產業。
3. 從勞動力人數來看，各教育程度投入照顧服務產業人數高峰與結訓後第 18 個月從業人數相較，大學學歷學員人力流失最高(8.1%)，其次為專科學歷(6.0%)，國中以下學歷學員人力流失最低(4.5%)。整體來看，教育程度愈高投入照顧服務產業人力流失情形愈嚴重。
4. 從圖 19 趨勢圖來看，研究所以上學歷學員訓後照顧服務產業就業率波動性較高，反映研究所以上學歷學員投入照顧服務產業情形較不穩定；其餘教育程度趨勢線尚屬平緩。

大學學歷學員在照顧服務產業求職較具優勢，無論訓後時間長短，其就業率皆高於其他教育程度，然而從長期趨勢來看，大學學歷學員在結訓後第 3 個月勞動力人數達高峰，爾後人力逐漸流失，較其他教育程度者更早面臨培訓人力流失問題。高中職學歷學員是照顧服務產業主力族群，從長期趨勢來看，人力流失低、勞動力穩定性較高。

表 22 不同教育程度受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率

單位：人、%

結訓時間	照顧服務產業就業人數						照顧服務產業就業率					
	總計	國中 (含) 以下	高中/ 職	專科	大學	研究所 以上	總計	國中 (含) 以下	高中/ 職	專科	大學	研究所 以上
結訓月	5,820	1,362	2,389	800	1,222	47	19.2	16.3	18.2	20.5	25.9	19.2
結訓後 1 個月	9,278	2,226	3,987	1,254	1,747	64	30.6	26.7	30.3	32.2	37.1	26.1
結訓後 2 個月	10,209	2,441	4,395	1,381	1,917	75	33.6	29.3	33.4	35.4	40.7	30.6
結訓後 3 個月	10,456	2,512	4,535	1,392	1,942	75	34.4	30.1	34.5	35.7	41.2	30.6
結訓後 4 個月	10,574	2,555	4,585	1,424	1,936	74	34.8	30.6	34.8	36.5	41.1	30.2
結訓後 5 個月	10,581	2,551	4,589	1,432	1,935	74	34.9	30.6	34.9	36.7	41.1	30.2
結訓後 6 個月	10,584	2,562	4,578	1,440	1,930	74	34.9	30.7	34.8	37.0	41.0	30.2
結訓後 7 個月	10,552	2,563	4,560	1,425	1,926	78	34.8	30.7	34.6	36.6	40.9	31.8
結訓後 8 個月	10,522	2,567	4,545	1,435	1,901	74	34.7	30.8	34.5	36.8	40.4	30.2
結訓後 9 個月	10,438	2,539	4,518	1,428	1,878	75	34.4	30.4	34.3	36.6	39.9	30.6
結訓後 10 個月	10,426	2,524	4,515	1,432	1,877	78	34.3	30.2	34.3	36.7	39.9	31.8
結訓後 11 個月	10,385	2,523	4,504	1,418	1,864	76	34.2	30.2	34.2	36.4	39.6	31.0
結訓後 12 個月	10,377	2,537	4,491	1,418	1,854	77	34.2	30.4	34.1	36.4	39.4	31.4
結訓後 13 個月	10,253	2,504	4,456	1,390	1,827	76	33.8	30.0	33.9	35.7	38.8	31.0
結訓後 14 個月	10,194	2,490	4,434	1,384	1,813	73	33.6	29.8	33.7	35.5	38.5	29.8
結訓後 15 個月	10,089	2,464	4,399	1,374	1,783	69	33.2	29.5	33.4	35.3	37.9	28.2
結訓後 16 個月	10,043	2,467	4,380	1,361	1,769	66	33.1	29.6	33.3	34.9	37.6	26.9
結訓後 17 個月	10,058	2,485	4,362	1,365	1,775	71	33.1	29.8	33.1	35.0	37.7	29.0
結訓後 18 個月	10,004	2,452	4,338	1,354	1,785	75	33.0	29.4	33.0	34.7	37.9	30.6

註：底色標記表示就業人數（就業率）最大值。

資料來源：本研究整理。

#### （四）地區別比較分析

北部地區受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 17.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 29.4%，增加 11.5 個百分點，至結訓後第 7 個月就業率 34.2% 達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 32.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.7 個百分點，培訓人力流失 5.0%。（參見圖 20、表 23）

中部地區受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 16.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 26.7%，增加 10.4 個百分點，至結訓後第 4 個月就業率 30.5% 達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 27.9%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.7 個百分點，培訓人力流失 8.8%。

南部地區受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 22.0%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 33.9%，增加 11.9 個百分點，至結訓後第 5 個月就業率 38.8% 達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 37.7%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.1 個百分點，培訓人力流失 2.8%。

東部地區受訓學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 30.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 46.5%，增加 15.6 個百分點，至結訓後第 3 個月就業率 47.9% 達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 36.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距達 11.4 個百分點，培訓人力流失 23.8%。

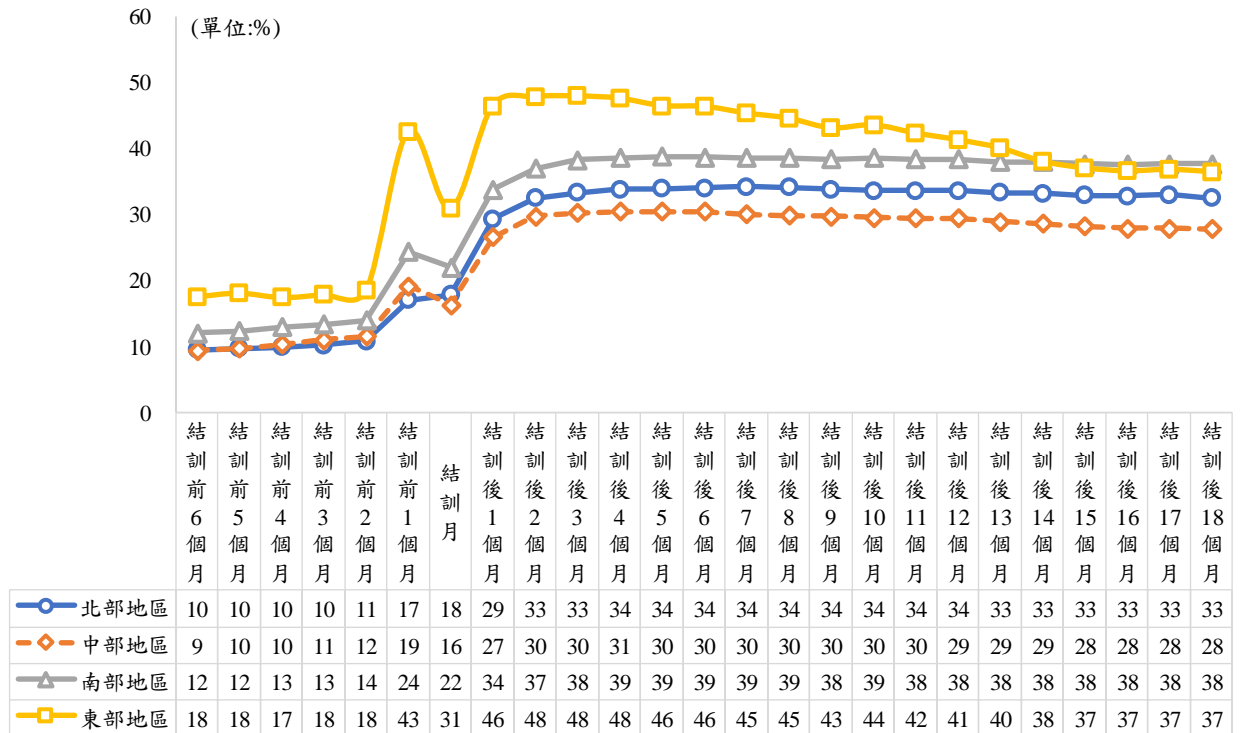
比較不同地區受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點就業狀況，北部地區學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 17.9%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 33.3%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 15.4 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 33.6%，相較訓後 90 天的就業率上升 0.3 個百分點；而在訓後

18 個月的就業率則為 32.5%，相較訓後 12 個月的就業率下降 1.1 個百分點。（參見表 23）

中部地區學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 16.3%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 30.3%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 14.0 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 29.5%，相較訓後 90 天的就業率下降 0.8 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 27.9%，相較訓後 12 個月的就業率下降 1.6 個百分點。

南部地區學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 22.0%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 38.3%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 16.3 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 38.4%，相較訓後 90 天的就業率上升 0.1 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 37.7%，相較訓後 12 個月的就業率下降 0.7 個百分點。

東部地區學員受訓學員訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 30.9%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 47.9%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 17.0 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 41.3%，相較訓後 90 天的就業率下降 6.6 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 36.5%，相較訓後 12 個月的就業率下降 4.8 個百分點。



資料來源：本研究整理。

圖 20 不同地區受訓學員結訓前後就業情形追蹤

彙整上述分析，北部地區及南部地區學員，雖然投入照顧服務就業市場的比例並非各地區最高，但是隨著訓後的時間拉長，照顧服務人力流失狀況較不明顯，亦即在北部地區及南部地區受訓的學員，有較高的比例會持續從事照顧服務工作。東部地區學員訓後初期照顧服務產業就業率最高，但勞動力流失問題也最為嚴重，照顧職類課程所培訓的人力在結訓後第 3 個月即面臨照顧服務產業人力流失問題，至訓後第 18 個月所培訓的人才流失近三分之一。中部地區學員為四區中就業率最低之區域，訓後學員未投入照顧服務產業比例較其他區域來得高，另中部地區面臨培訓人力流失問題雖不若東部地區嚴峻，但中部地區在訓後第 4 個月開始面臨培訓人力流失問題、至訓後第 18 個月培訓人力流失 8.8%，流失情形較北部地區、南部地區高。

表 23 不同地區受訓學員訓後投入照顧服務產業人數與就業率

單位：人、%

結訓時間	照顧服務產業就業人數					照顧服務產業就業率				
	總計	北部地區	中部地區	南部地區	東部地區	總計	北部地區	中部地區	南部地區	東部地區
結訓月	5,820	1,900	1,473	2,171	276	19.2	17.9	16.3	22.0	30.9
結訓後 1 個月	9,278	3,118	2,406	3,339	415	30.6	29.4	26.7	33.9	46.5
結訓後 2 個月	10,209	3,447	2,686	3,649	427	33.6	32.5	29.8	37.0	47.8
結訓後 3 個月	10,456	3,529	2,728	3,771	428	34.4	33.3	30.3	38.3	47.9
結訓後 4 個月	10,574	3,587	2,754	3,808	425	34.8	33.8	30.5	38.7	47.6
結訓後 5 個月	10,581	3,596	2,746	3,824	415	34.9	33.9	30.5	38.8	46.5
結訓後 6 個月	10,584	3,612	2,748	3,810	414	34.9	34.1	30.5	38.7	46.4
結訓後 7 個月	10,552	3,630	2,710	3,807	405	34.8	34.2	30.1	38.6	45.4
結訓後 8 個月	10,522	3,621	2,696	3,807	398	34.7	34.2	29.9	38.6	44.6
結訓後 9 個月	10,438	3,586	2,682	3,785	385	34.4	33.8	29.7	38.4	43.1
結訓後 10 個月	10,426	3,567	2,669	3,801	389	34.3	33.7	29.6	38.6	43.6
結訓後 11 個月	10,385	3,561	2,661	3,785	378	34.2	33.6	29.5	38.4	42.3
結訓後 12 個月	10,377	3,565	2,659	3,784	369	34.2	33.6	29.5	38.4	41.3
結訓後 13 個月	10,253	3,533	2,613	3,749	358	33.8	33.3	29.0	38.1	40.1
結訓後 14 個月	10,194	3,524	2,589	3,741	340	33.6	33.2	28.7	38.0	38.1
結訓後 15 個月	10,089	3,488	2,552	3,718	331	33.2	32.9	28.3	37.7	37.1
結訓後 16 個月	10,043	3,484	2,523	3,709	327	33.1	32.9	28.0	37.7	36.6
結訓後 17 個月	10,058	3,500	2,519	3,710	329	33.1	33.0	27.9	37.7	36.8
結訓後 18 個月	10,004	3,448	2,512	3,718	326	33.0	32.5	27.9	37.7	36.5

註：底色標記表示就業人數（就業率）最大值。

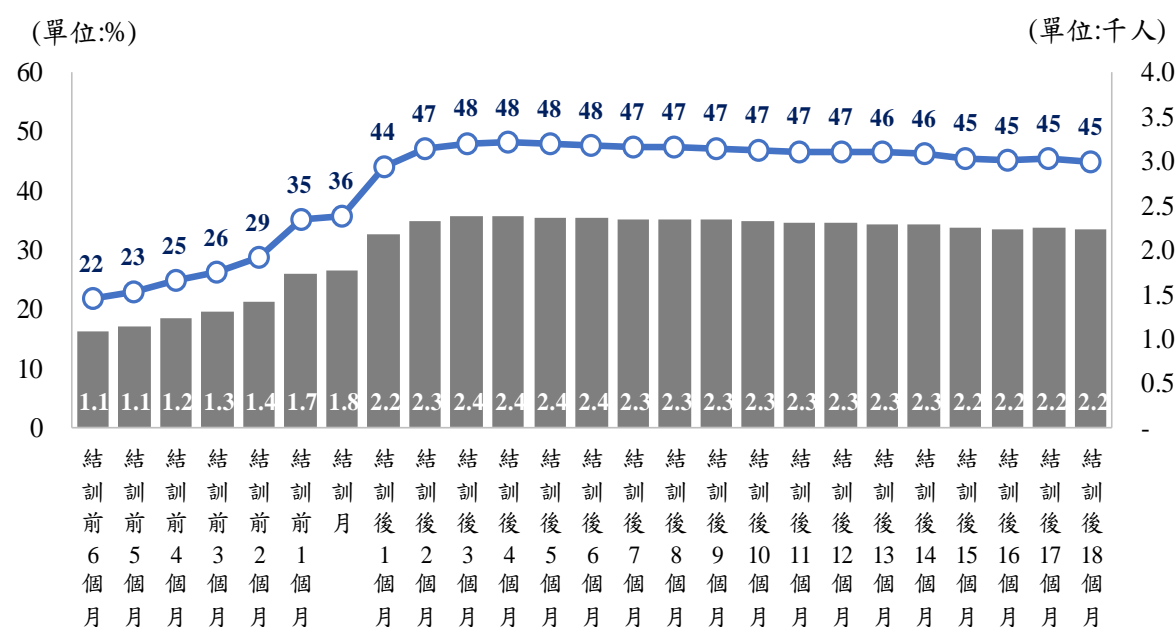
資料來源：本研究整理。



## 二、不同身分別投入照顧服務產業人數與就業率分析

### (一) 一般身分學員

2012 年至 2016 年一般身分學員共計 4,945 人，結訓前照顧服務產業就業率約二至三成，是結訓前投入照顧服務產業比例最高之身分別；結訓當月照顧服務產業就業率為 35.7%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 43.9%，增加 8.2 個百分點，至結訓後第 4 個月就業率 48.1%達最高峰，之後照顧服務產業就業人數、就業率逐漸下滑，訓後第 18 個月就業率降至 44.9%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 3.2 個百分點，培訓人力流失 6.6%。(參見圖 21)



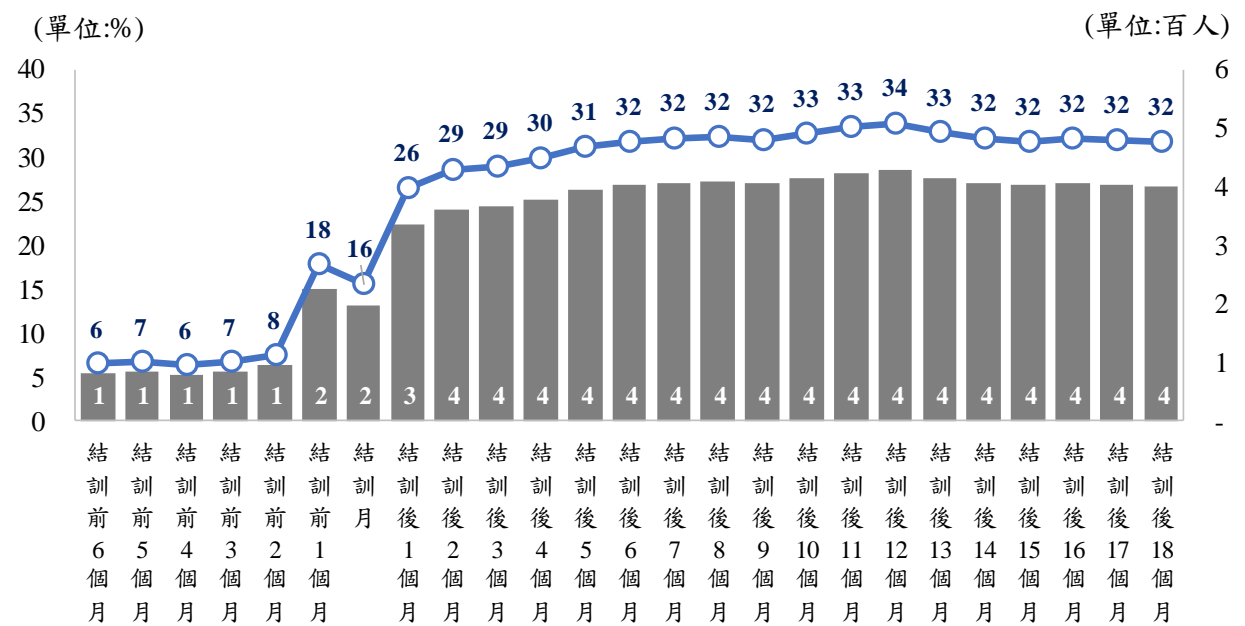
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 21 一般身分學員照顧職類課程訓後就業情形

## （二）新住民學員

2012 年至 2016 年新住民學員共計 1,265 人，結訓前照顧服務產業就業率約 7%；結訓當月照顧服務產業就業率為 15.6%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 26.5%，增加 10.9 個百分點，至結訓後第 12 個月就業率 33.8% 達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 31.7%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.1 個百分點，培訓人力流失 6.3%。（參見圖 22）



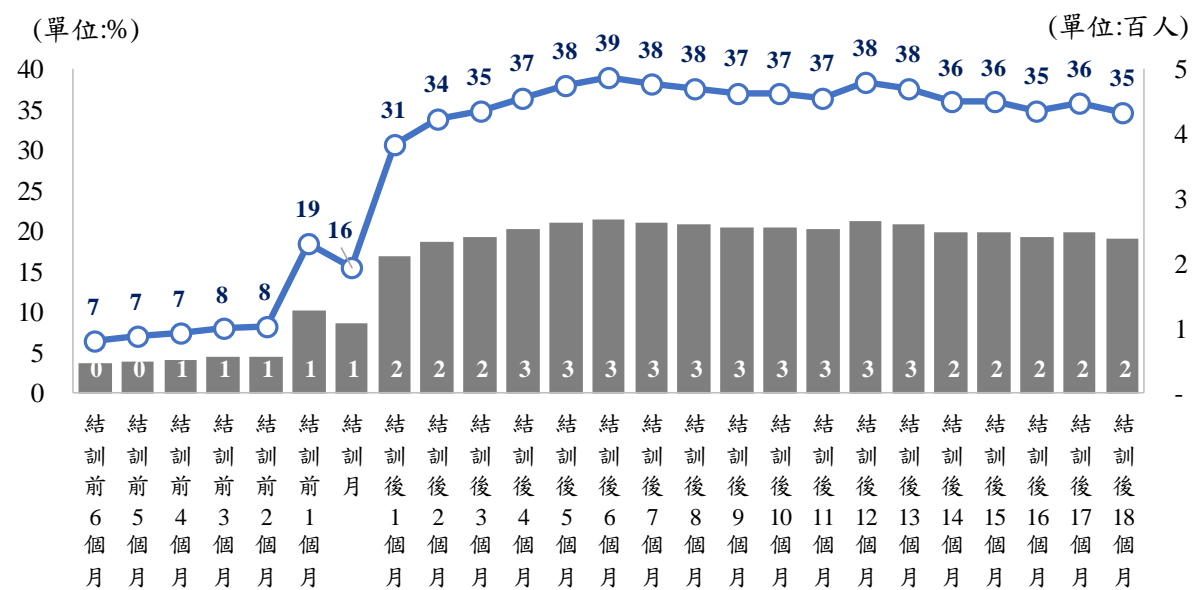
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 22 新住民學員照顧職類課程訓後就業情形

### （三）中低收、低收入戶中有工作能力學員

2012 年至 2016 年中低收、低收入戶中有工作能力學員共計 690 人，結訓前照顧服務產業就業率約 6%~8%；結訓當月照顧服務產業就業率為 15.5%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 30.7%，增加 15.2 個百分點，至結訓後第 6 個月就業率 39.0%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 34.6%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 4.4 個百分點，培訓人力流失 11.2%。（參見圖 23）



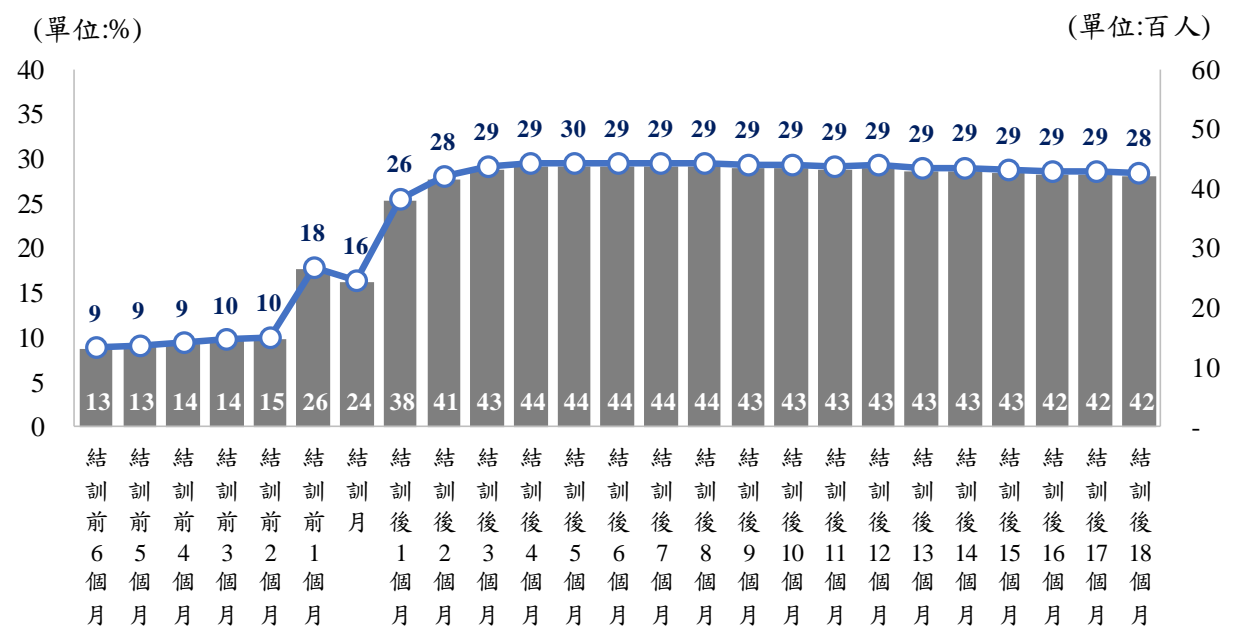
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 23 中低收、低收入戶中有工作能力學員照顧職類課程訓後就業情形

#### (四) 中高齡學員

2012 年至 2016 年中高齡學員共計 14,807 人，是人數最多之身分別。結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 16.4%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 25.6%，增加 9.2 個百分點，至結訓後第 5 個月就業率 29.5%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 28.4%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.1 個百分點，培訓人力流失 3.7%，是培訓人力流失最小之身分別。(參見圖 24)



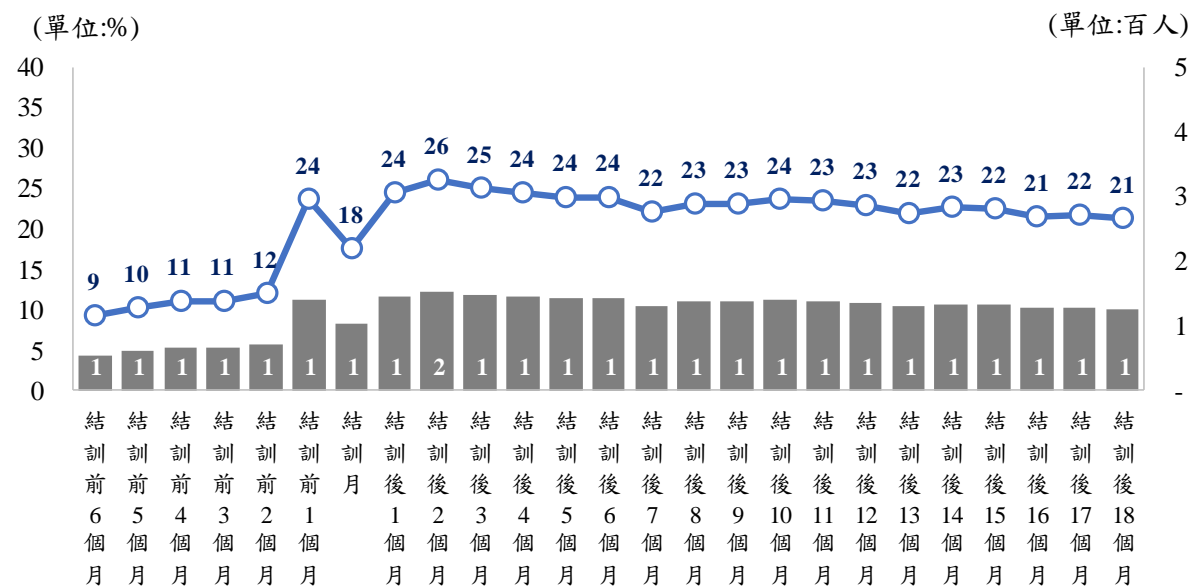
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 24 中高齡學員照顧職類課程訓後就業情形

### （五）身心障礙學員

2012 年至 2016 年身心障礙學員共計 593 人，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 17.5%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 24.5%，增加 6.9 個百分點，至結訓後第 2 個月就業率 26.0%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 21.2%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 4.7 個百分點，培訓人力流失 18.2%，是培訓人力流失高之身分別。（參見圖 25）



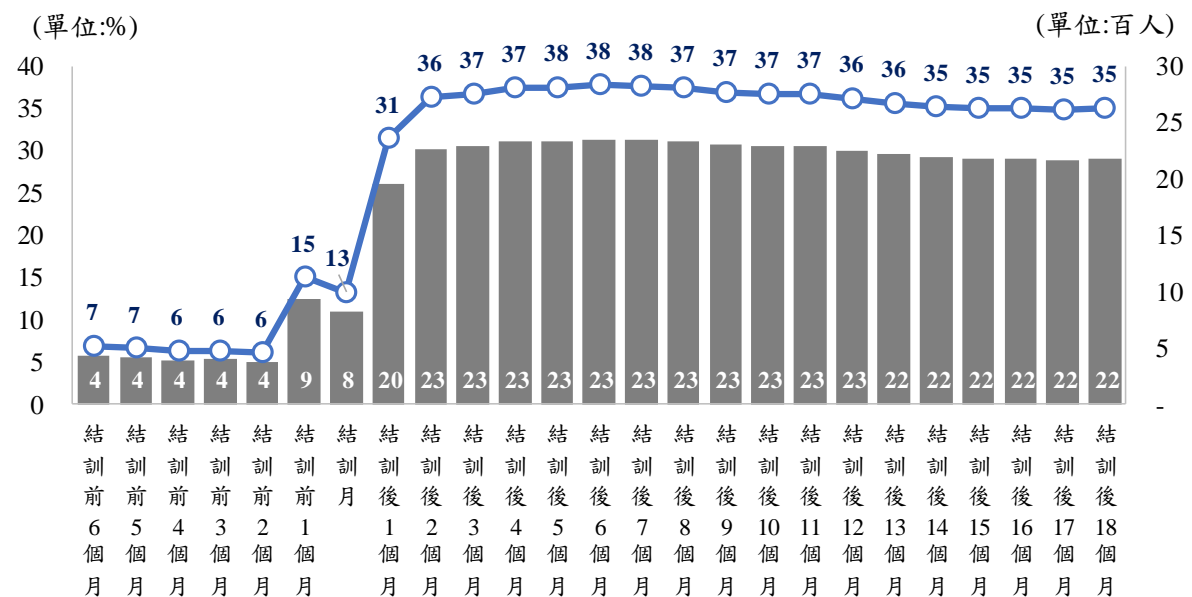
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 25 身心障礙學員照顧職類課程訓後就業情形

## （六）失業學員

2012 年至 2016 年失業學員共計 6,220 人，結訓前照顧服務產業就業率約 6%~7%；結訓當月照顧服務產業就業率為 13.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 31.4%，增加 18.2 個百分點，是結訓後第 1 個月就業率成長最高之身分別；至結訓後第 6 個月就業率 37.7%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 35.0%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.8 個百分點，培訓人力流失 7.3%。（參見圖 26）



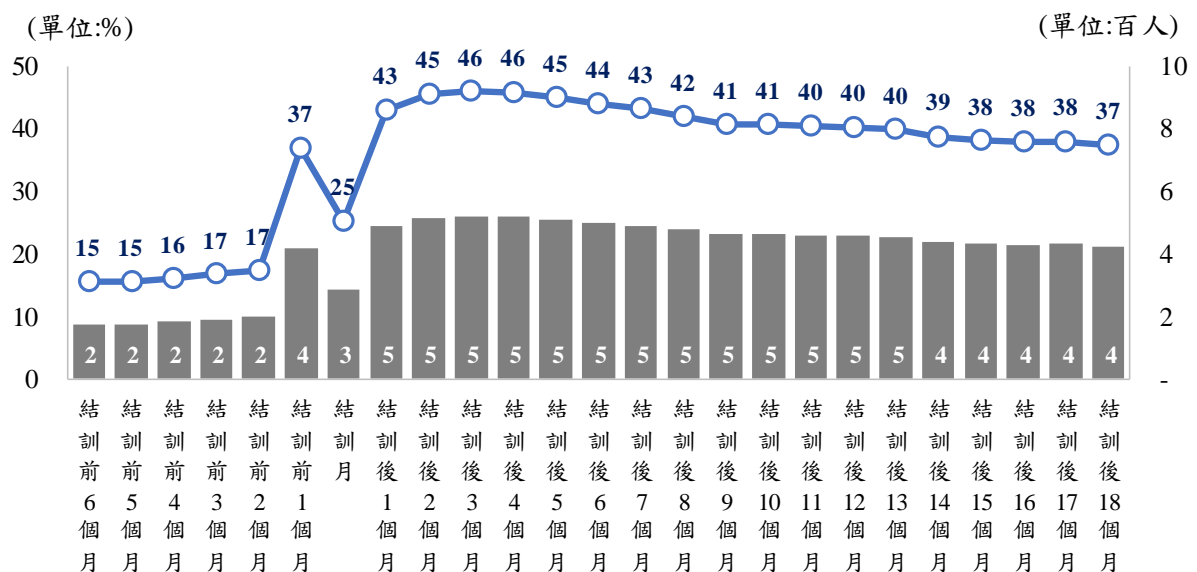
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 26 失業學員照顧職類課程訓後就業情形

### （七）原住民學員

2012 年至 2016 年原住民學員共計 1,136 人，結訓前照顧服務產業就業率約 15%~17%；結訓當月照顧服務產業就業率為 25.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 43.0%，增加 17.7 個百分點，訓後第 1 個月就業率成長幅度僅次於失業者；至結訓後第 3 個月就業率 45.9%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 37.3%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 8.5 個百分點，培訓人力流失 18.6%，培訓人力流失情形嚴重。（參見圖 27）



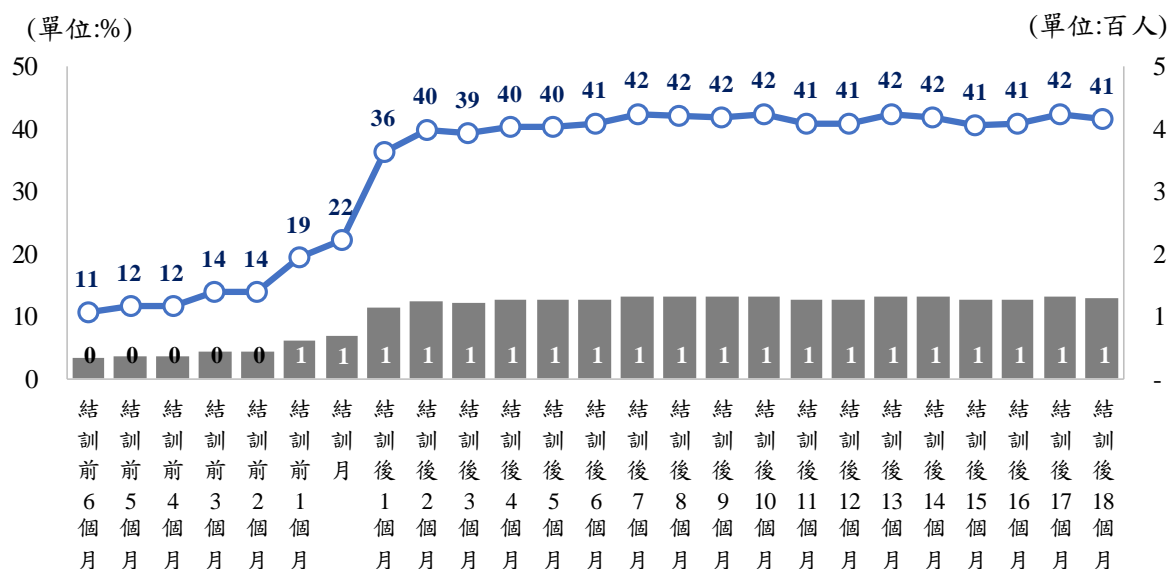
註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 27 原住民學員照顧職類課程訓後就業情形

### （八）獨立負擔家計學員

2012 年至 2016 年獨立負擔家計學員共計 311 人，結訓前照顧服務產業就業率約 11%~14%；結訓當月照顧服務產業就業率為 22.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 36.3%，增加 14.1 個百分點，至結訓後第 7 個月就業率 42.4%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 41.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.0 個百分點，培訓人力流失 2.3%，是培訓人力流失程度最小之身分別。（參見圖 28）



註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 28 獨立負擔家計學員照顧職類課程訓後就業情形

表 24 彙整不同身分別學員在結訓當月、結訓後第 1 個月、訓後就業高峰、訓後第 18 個月等時間點之就業人數與就業率。

一般身分之學員結訓當月就業率最高(35.7%)，其次為獨力負擔家計者(22.2%)，再其次為原住民(25.3%)，其餘身分別結訓當月就業率約一成五左右；結訓後第 1 個月就業率與前月相較，失業者與原住民就業率成長幅度最高，分別為 18.2 個百分點、17.7 個百分點，再其次依序為中低收、低收入戶中有工作能力者（15.2 個百分點）、獨立負擔家計者（14.1 個百分點）、新住民（10.9 個百分點），顯示照顧職類課成對這些族群輔導就業之成效佳。

從培訓人力流失情形角度來看，觀察結訓後就業高峰與訓後第 18 個月就業情形差距，身心障礙者、原住民培訓人力流失情形最為嚴重，訓後第 2、3 個月即面臨人力流失問題，時間點最早，次嚴重者為中低收、低收入戶中有工作能力者；獨力負擔家計者、中高齡培訓人力流失情形最為和緩。

比較不同身分別受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點就業變化狀況，大致可分為四種態樣：



1. 就業率持續提升：獨力負擔家計者在訓後 90 天就業率 39.2%，訓後第 12 個月為 40.8%、訓後第 18 個月為 41.5%，就業率隨時間增加。
2. 就業率逐漸下降：原住民、身心障礙者、一般身分者學員就業率隨著時間拉長，就業率逐漸下降，其中原住民學員就業率下降幅度最高（下降 8.6 個百分點），顯示原住民學員所處就業環境可能有不利就業之情況。
3. 就業率維持穩定：失業者、中高齡學員就業率在訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點大致維持穩定，失業學員就業率維持在三成五左右，中高齡學員就業率維持在近三成左右。
4. 就業率先升後降：中低收、低收入戶中有工作能力者、新註民學員在 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點就業率呈現先升後降趨勢，顯示在訓後一年這個時間點是該些族群的退離時間。

表 24 不同身分別就業人數與就業率彙整表

身分別	一般身分	新住民	中低收入戶中有工作者	中高齡	身心障礙者	失業者	原住民	獨力負擔家計者
參訓學員數(人)	4,945	1,265	690	14,807	593	6,220	1,136	311
結訓當月								
就業人數(人)	1,763	197	107	2,421	104	822	287	69
就業率(%)	35.7	15.6	15.5	16.4	17.5	13.2	25.3	22.2
訓後第 1 個月								
就業人數(人)	2,172	335	212	3,788	145	1,955	488	113
就業率(%)	43.9	26.5	30.7	25.6	24.5	31.4	43.0	36.3
訓後就業率高峰時間點	4 個月	12 個月	6 個月	5 個月	2 個月	6 個月	3 個月	7 個月
就業人數(人)	2,377	428	269	4,371	154	2,348	521	132
就業率(%)	48.1	33.8	39.0	29.5	26.0	37.7	45.9	42.4
訓後 90 天								
就業人數(人)	2,375	367	240	4,316	148	2,283	521	122
就業率(%)	48.0	29.0	34.8	29.2	25.0	36.7	45.9	39.2
訓後 12 個月								
就業人數(人)	2,302	428	265	4,337	136	2,251	457	127
就業率(%)	46.6	33.8	38.4	29.3	22.9	36.2	40.2	40.8
訓後第 18 個月								
就業人數(人)	2,219	401	239	4,211	126	2,176	424	129
就業率(%)	44.9	31.7	34.6	28.4	21.2	35.0	37.3	41.5
訓後第 1 個月就業成長率(百分點)	8.3	10.9	15.2	9.2	6.9	18.2	17.7	14.1
就業高峰與訓後第 18 個月就業人數變動情形(%)	-6.6	-6.3	-11.2	-3.7	-18.2	-7.3	-18.6	-2.3
就業高峰與訓後第 18 個月就業率變動情形(百分點)	-3.2	-2.1	-4.3	-1.1	-4.7	-2.8	-8.5	-1.0

資料來源：本研究整理。

### 三、不同投保狀況學員就業率分析

本研究以結訓前第 2 個月為基準，將學員分為參訓前為無工作者(48.4%)、參訓前投保於職業團體者(20.9%)、參訓前投保非職業團體者(30.8%)。第三種類型學員可能本身即為就業者，其中又可細分為已在非照服產業工作（占 20.0%），以及已在照服產業工作（占 10.8%）。

職業訓練課程旨在幫助無工作者，或投保於職業工會且由職業工會出具失業證明或由本人簽具無工作之切結書者，故以下分析僅針對參訓前無工作者、參訓前投保於職業團體兩類對象分析就業情形。

參訓前無工作者共計 14,688 人，占全體受訓學員 48.4%，是照顧職類職訓課程的主要對象。無工作者在結訓當月就業率 10.6%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 22.7%，增加 12.1 個百分點，至結訓後第 8 個月就業率 28.7%達到最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 27.5%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.2 個百分點，培訓人力流失 4.4%。而從訓後 90 天、12 個月、18 個月三個時間點來看，就業率大致維持穩定。（參見表 25）

參訓前投保於職業團體者共計 6,334 人，占全體受訓學員 20.9%。投保於職業團體者在結訓當月就業率 14.7%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 25.1%，增加 10.4 個百分點，至結訓後第 10 個月就業率 30.3%達到最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 29.3%。就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.0 個百分點，培訓人力流失 3.3%。而從訓後 90 天、12 個月、18 個月三個時間點來看，就業率大致維持穩定。

表 25 不同投保狀況學員就業人數與就業率彙整表

身分別	參訓前為 無工作者	參訓前投保 於職業團體	參訓前投保非職業團體	
			非照服產業	照服產業
參訓學員數（人）	14,688	6,334	6,061	3,275
結訓當月				
就業人數（人）	1,552	928	604	2,736
就業率(%)	10.6	14.7	10.0	83.5
訓後第 1 個月				
就業人數（人）	3,337	1,588	1,542	2,811
就業率(%)	22.7	25.1	25.4	85.9
訓後就業率高峰				
時間點	8 個月	10 個月	12 個月	1 個月
就業人數（人）	4,216	1,920	1,920	2,811
就業率(%)	28.7	30.3	31.7	85.9
訓後 90 天				
就業人數（人）	4,051	1,859	1,806	2,740
就業率(%)	27.6	29.3	29.8	83.7
訓後 12 個月				
就業人數（人）	4,171	1,909	1,920	2,377
就業率(%)	28.4	30.1	31.7	72.6
訓後第 18 個月				
就業人數（人）	4,032	1,856	1,888	2,228
就業率(%)	27.5	29.3	31.1	68.1
訓後第 1 個月就業成長率 （百分點）	12.1	10.4	15.5	2.3
就業高峰與訓後第 18 個月 就業人數變動情形(%)	-4.4	-3.3	-1.7	-20.7
就業高峰與訓後第 18 個月 就業率變動情形（百分 點）	-1.2	-1.0	-0.6	-17.8

資料來源：本研究整理。

#### 四、訓後學員流動分析

為了瞭解參與照顧服務職業訓練課程學員受訓前後投入照顧服務市場的流動情形，本研究比較結訓前 2 個月與訓後第 3 個月、訓後第 3 個月與訓後第 12 個月、訓後第 12 個月與訓後第 18 個月三個時間點的就業變動情況。就業變動情況可分為三類：無改變、投入照顧服務產業（包含從無工作投入照顧服務產業、非照顧服務產業投入至照顧服務產業）、退離照顧服務產業（包含從照顧服務產業轉職至非照顧服務產業、從照顧服務產業離職成為無工作者）。以下針對不同性別、年齡、教育程度及辦訓地區等，分析學員受訓前後的就業狀況。

整體來看，受訓後有 23.9%的學員投入照顧服務產業，其中 13.3%的學員為從無工作投入照顧服務產業者、10.6%的學員為從非照顧服務產業投入照顧服務產業；受訓後有 1.9%的學員退離照顧服務產業者，其中 0.8%為從照顧服務產業轉職至非照顧服務產業、1.1%為從照顧服務產業退離成為無工作者。結訓前 2 個月與訓後 3 個月流動情形比較，呈現投入比例高於退離比例，訓後初期照顧服務產業人力擴張。（參見表 26）

結訓後 3 個月與訓後第 12 個月相比，7.9%的學員投入照顧服務產業，其中從非照顧服務產業投入照顧服務產業者占 3.0%，無工作者投入照顧服務產業占 4.9%；8.1%的學員退離照顧服務產業，其中從照顧服務產業轉職至非照顧服務產業者占 3.6%，從照顧服務產業離職成為無工作者占 4.5%。訓後 3 個月與訓後 12 個月流動情形比較，投入與退離比例相當。

結訓後 12 個月與訓後第 18 個月相比，3.5%的學員投入照顧服務產業，其中從非照顧服務產業投入照顧服務產業者占 1.3%，無工作者投入照顧服務產業占 2.2%；4.6%的學員退離照顧服務產業，其中從照顧服務產業轉職至非照顧服務產業者占 1.8%，從照顧服務產業離職成為無工作者占 2.8%。訓後 12 個月與訓後 18 個月流動情形比較，退離比例高於投入比例，照顧服務產業人力出現流失。

進一步觀察發現，無論在哪一個時間點，照顧服務產業吸納之人力以無工作者投入比例高於從事非照服產業者；退離照顧服務產業者，離職的比例高於轉職的比例，顯示受訓學員人力的流動受家庭影響性高。

表 26 訓後學員流動狀況彙整表－按性別、年齡、教育程度分 資料來源：本研究整理。

項目別	結訓前 2 個月與訓後 3 個月變動狀況			結訓後 3 個月與訓後 12 個月變動狀況			結訓後 12 個月與訓後 18 個月變動狀況			單位：%				
	投入		退離	投入		退離	投入		退離					
	從非照 股產業 投入照 股產業	無工作 投入照 股產業	從照股 產業轉 職非照 股產業	從照股 產業轉 職非照 股產業	從非照 股產業 投入照 股產業	無工作 投入照 股產業	從照股 產業轉 職非照 股產業	從非照 股產業 投入照 股產業	無工作 投入照 股產業		從照股 產業轉 職非照 股產業	從非照 股產業 投入照 股產業	無工作 投入照 股產業	從照股 產業轉 職非照 股產業
總計	10.6	13.3	0.8	1.1	3.0	4.9	3.6	4.5	1.3	2.2	1.8	2.8		
性別														
男	9.8	15.4	0.7	1.1	2.5	5.4	4.2	5.5	1.0	2.2	2.0	3.2		
女	10.8	12.8	0.8	1.1	3.2	4.7	3.5	4.3	1.3	2.2	1.8	2.7		
年齡														
未滿 24 歲	7.0	22.1	0.0	0.7	1.3	8.1	5.4	7.4	1.3	2.0	1.3	4.7		
25-29 歲	8.5	23.6	0.8	1.9	2.5	6.8	4.9	7.3	0.9	3.7	2.8	5.2		
30-34 歲	10.1	18.6	1.4	1.4	3.0	5.7	5.7	6.8	1.6	2.7	2.3	3.3		
35-39 歲	12.9	16.0	0.8	1.3	3.3	5.2	5.0	5.5	1.2	2.5	2.7	3.7		
40-44 歲	12.8	15.2	0.7	1.0	3.5	5.5	4.2	5.2	1.5	2.5	1.5	3.4		
45-49 歲	12.3	14.0	0.8	1.3	3.3	5.3	3.8	4.4	1.7	2.0	1.9	2.6		
50-54 歲	12.0	11.7	0.9	0.8	3.5	5.0	3.6	3.6	1.3	1.9	2.1	2.6		
55-59 歲	11.4	10.4	0.8	1.2	3.3	4.5	3.1	3.6	1.3	1.7	1.9	2.1		
60-64 歲	8.1	10.7	0.7	1.0	2.4	3.6	2.5	4.2	0.9	2.3	1.5	2.3		
65-69 歲	3.4	11.7	0.2	0.8	1.3	3.3	1.7	4.5	0.6	1.9	0.7	3.1		
70-74 歲	0.5	11.6	0.0	0.8	0.3	5.0	0.5	3.2	0.0	2.6	0.0	2.1		
75 歲以上	1.9	17.3	0.0	3.8	0.0	1.9	0.0	9.6	1.9	3.8	0.0	1.9		
教育程度														
國中(含)以下	9.6	13.1	0.5	1.2	2.5	4.6	2.4	4.4	1.0	2.3	1.5	2.8		
高中/職	11.5	13.4	0.6	0.9	3.2	5.0	3.9	4.7	1.3	2.1	1.8	2.7		
專科	10.9	13.0	1.2	1.2	3.5	5.1	3.9	4.0	1.3	2.2	2.1	3.1		
大學	9.9	14.1	1.2	1.4	3.0	4.6	4.8	4.7	1.6	2.3	2.3	3.0		
研究所以上	6.5	12.7	1.2	2.0	2.4	6.1	4.1	3.7	2.4	1.6	2.4	2.4		

表 27 訓後學員流動狀況彙整表－按辦訓地區分

單位：％

項目別	結訓前 2 個月與訓後 3 個月變動狀況				結訓後 3 個月與訓後 12 個月變動狀況				結訓後 12 個月與訓後 18 個月變動狀況			
	投入		退離		投入		退離		投入		退離	
	從非照服產業投入	無工作投入照服產業	從非照服產業投入	無工作投入照服產業	從非照服產業投入	無工作投入照服產業	從非照服產業投入	無工作投入照服產業	從非照服產業投入	無工作投入照服產業	從非照服產業投入	無工作投入照服產業
總計	10.6	13.3	0.8	1.1	3.0	4.9	3.6	4.5	1.3	2.2	1.8	2.8
辦訓地區												
新北市	11.4	14.3	0.6	0.9	2.9	5.1	3.8	4.1	1.5	2.3	2.1	3.0
臺北市	10.3	14.7	0.5	1.1	3.2	5.2	3.3	4.3	1.6	1.8	1.9	3.4
桃園市	10.4	15.9	0.5	1.0	3.1	5.2	3.6	4.9	1.0	2.7	1.8	3.0
臺中市	8.2	10.6	0.6	1.0	2.5	4.5	2.3	4.9	0.9	1.8	1.8	2.7
臺南市	10.9	12.9	0.8	1.0	3.4	4.8	3.0	3.9	1.1	2.6	1.6	1.7
高雄市	13.5	14.9	0.9	0.6	2.8	5.4	3.8	4.3	1.4	2.3	1.8	2.8
宜蘭縣	7.7	7.6	1.2	1.0	3.2	2.5	3.9	3.4	1.5	1.9	1.1	1.1
新竹縣	8.4	12.5	0.5	1.2	2.9	6.6	2.3	4.1	1.0	2.8	1.3	2.9
苗栗縣	9.6	14.2	1.0	2.2	2.7	4.0	4.4	5.2	1.0	2.1	2.7	3.1
彰化縣	9.6	10.2	0.8	1.1	3.0	5.3	3.0	3.8	1.3	1.9	1.6	2.6
南投縣	9.0	12.8	0.7	1.4	2.4	3.3	3.8	5.5	1.3	1.9	1.7	3.3
雲林縣	13.3	11.6	1.6	1.0	3.5	3.9	6.0	3.4	1.8	1.8	2.8	2.7
嘉義縣	11.9	12.9	1.3	2.6	2.3	3.2	4.8	8.0	1.3	2.9	1.9	1.6
屏東縣	11.2	16.6	0.5	1.3	3.3	5.2	3.7	4.7	1.3	1.7	2.0	3.1
臺東縣	9.5	24.1	0.5	0.0	2.0	5.5	8.5	7.0	0.0	3.5	3.0	7.0
花蓮縣	14.1	17.1	1.2	1.7	3.7	6.5	7.8	8.6	1.9	2.4	2.7	5.9
基隆市	16.1	11.1	1.2	1.2	3.5	6.4	6.1	4.1	1.8	1.2	2.3	3.8
新竹市	9.2	10.9	1.1	2.0	3.2	5.3	4.0	3.7	1.1	3.4	1.6	2.5
嘉義市	10.3	9.0	1.0	1.5	3.8	2.6	3.6	5.4	1.1	2.1	1.6	1.6

資料來源：本研究整理。



### 第三節 學員訓後就業成效差異分析

本節從辦訓單位角度，分析不同辦訓單位類型及其所在縣市所培訓之學員訓後就業情形，以學員訓後就業情形作為辦訓單位之成效，作為未來辦訓單位之參考。

#### 一、不同縣市辦訓成效

為了瞭解縣市辦訓單位在學員投入照顧服務市場的成效，以下針對各縣市受訓學員的結訓當月、訓後 90 天、訓後 12 個月及訓後 18 個月做初步的分析，瞭解各個時間點的就業率變化。

在北部地區，結訓當月以新竹縣及桃園市的學員從事照顧服務工作的比例較高，分別為 26.6%及 21.6%；而新竹市的學員從事照顧服務工作比例相對較低為 13.4%。隨著訓後的時間拉長，在訓後 18 個月學員就業率以新竹縣的比例 38.6% 為最高，宜蘭縣學員的就業率則相對較低。若從就業率變動狀況來看，基隆市學員訓後第 18 個月與結訓當月相比，就業率上升 19.0 個百分點為最高，而宜蘭縣的就業率提升 7.9 個百分點為最低。（參見表 28）

中部地區方面，結訓當月以雲林縣的學員從事照顧服務工作的比例較高 (26.3%)，臺中市的學員從事照顧服務工作比例相對較低(13.6%)。隨著訓後的時間拉長，訓後 18 個月學員就業率以雲林縣及苗栗縣的比例較高，分別為 35.7% 及 31.1%，而臺中市學員的就業率則相對較低。若從就業率變動狀況來看，彰化縣學員就業率上升幅度 19.0 個百分點為最高，而南投縣就業率提升 8.6 個百分點為最低。

南部地區方面，結訓當月以嘉義市的學員從事照顧服務工作的比例最高為 29.7%，臺南市的學員從事照顧服務工作比例相對較低為 20.4%，但整體來看南部地區結訓當月有一定程度就業率，皆有二成以上的比例。隨著訓後的時間拉長，訓後 18 個月學員就業率以屏東縣、臺南市及高雄市的比例較高，分別為 38.4%、38.3%及 38.0%，而嘉義市學員的就業率則相對較低。若從就業率變動狀況來看，

臺南市就業率上升幅度 17.8 個百分點為最高，而嘉義市的就業率提升 4.8 個百分點為最低。

東部地區方面，結訓當月以花蓮縣的學員從事照顧服務工作的比例最高為 31.6%，也是全臺各縣市就業率之冠；臺東縣的學員從事照顧服務工作比例則較低為 28.6%。隨著訓後的時間拉長，在訓後 18 個月學員就業率以臺東縣的比例 42.7%高於花蓮縣學員的 34.7%。若從就業率變動狀況來看，臺東縣學員上升 14.1 個百分點高於花蓮縣的 3.2 個百分點。

整體來看各縣市辦訓單位的成果發現，以基隆市、臺南市、高雄市及臺北市辦訓單位的學員，訓後第 18 個月與結訓當月就業率相較，學員投入照顧服務市場比例成長幅度較高；相反的花蓮縣及嘉義市辦訓單位的學員，受訓後進入照顧服務市場增長幅度較低。學員投入比例較高之縣市為直轄市，此可能因直轄市長照服務資源豐富，使得學員可能有較多的就業機會與就業選擇，同時可能因服務需求者眾多，服務能量增加促成照顧服務產業薪資穩定性，使得人力流失率較低。

表 28 訓後學員不同辦訓地區不同時間點就業率彙整表

單位：%、百分點

項目	結訓 當月	訓後 90 天	訓後 12 個月	訓後 18 個月	就業率 變動狀況
總計	19.2	34.4	34.2	33.0	13.8
北部地區					
新北市	15.5	32.5	32.7	31.3	15.9
臺北市	14.8	32.6	33.4	31.5	16.6
桃園市	21.6	36.8	36.5	35.4	13.8
宜蘭縣	16.7	24.9	23.4	24.6	7.9
新竹縣	26.6	35.9	39.1	38.6	12.0
基隆市	14.0	36.5	36.3	33.0	19.0
新竹市	13.4	27.7	28.6	28.9	15.5
中部地區					
臺中市	13.6	26.9	26.6	24.9	11.3
苗栗縣	19.9	36.7	33.8	31.1	11.3
彰化縣	15.0	28.9	30.4	29.4	14.4
南投縣	16.8	30.9	27.3	25.5	8.6
雲林縣	26.3	39.7	37.6	35.7	9.4
南部地區					
臺南市	20.4	36.5	37.9	38.3	17.8
高雄市	21.3	39.0	39.0	38.0	16.8
嘉義縣	23.2	37.6	30.2	30.9	7.7
嘉義市	29.7	37.1	34.5	34.5	4.8
屏東縣	23.5	40.4	40.5	38.4	14.9
東部地區					
臺東縣	28.6	57.3	49.2	42.7	14.1
花蓮縣	31.6	45.2	39.0	34.7	3.2

註：就業率變動狀況以（訓後第 18 個月就業率-結訓當月就業率）計算其變動狀況。

## 二、不同辦訓單位辦訓成效

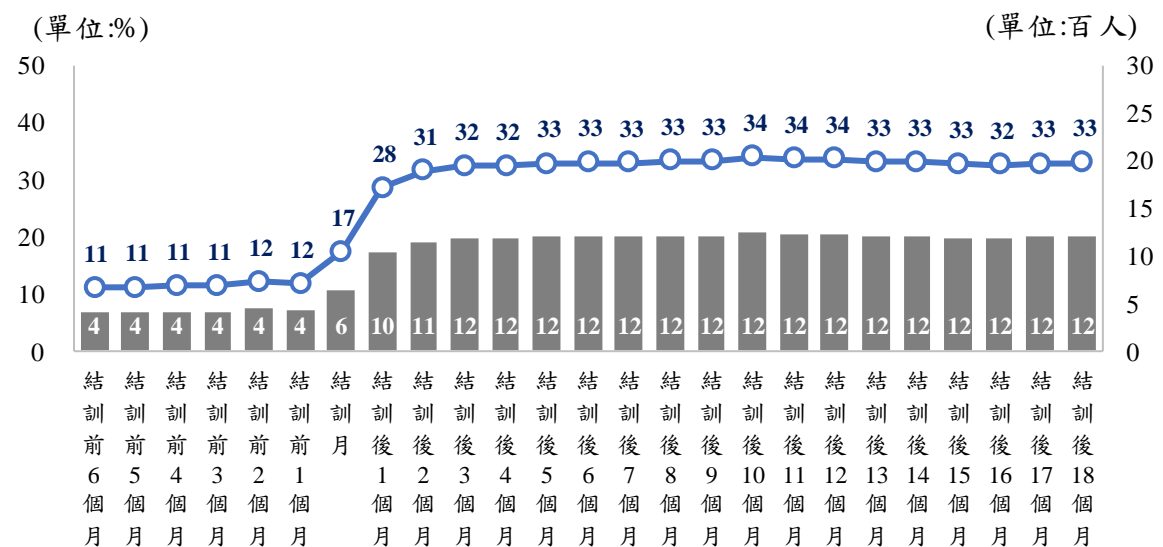
舉辦照顧職類課程之大專院校，2012 年至 2016 年共訓練 3,640 位學員。大專院校所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 17.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 28.5%，增加 11.2 個百分點，至結訓後第 10 個月就業率 33.9%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 32.9%。

### （一）大專院校辦訓單位成效

舉辦照顧職類課程之大專院校，2012 年至 2016 年共訓練 3,640 位學員。大專院校所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產

業就業率為 17.3%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 28.5%，增加 11.2 個百分點，至結訓後第 10 個月就業率 33.9%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 32.9%。

整體來看，大專院校所培訓的學員訓後約有三成三的就業率，自結訓後第 2 個月起至第 18 個月大致維持穩定；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 1.0 個百分點，培訓人力流失 3.0%。（參見圖 29）



註 1：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

註 2：此處大專院校所指為接受勞動部勞動力發展署辦理職業訓練課程者，非泛指一般正規學制之大專院校。

資料來源：本研究整理。

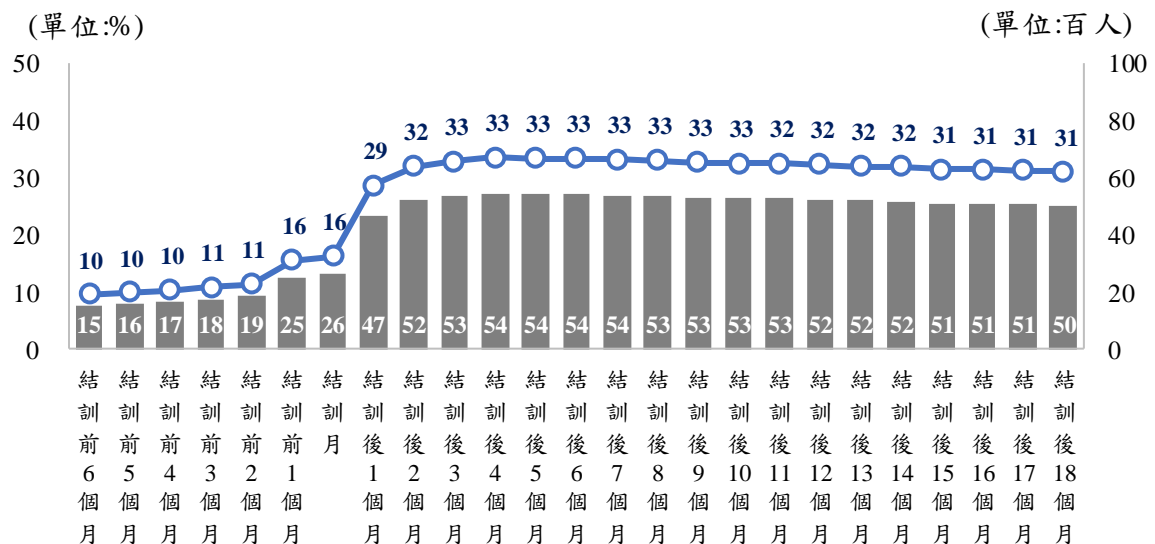
圖 29 參加大專院校辦理照顧職類課程學員就業情形

## （二）社福相關團體辦訓成效

舉辦照顧職類課程之社福相關團體，2012 年至 2016 年共訓練 16,208 位學員，是培訓照顧服務員重要訓練資源。社福相關團體所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 16.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 28.7%，增加 12.5 個百分點，至結訓後第 4 個月就業率 33.5%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 31.0%。

社福相關團體所培訓的學員，自結訓後第 4 個月起就業率呈現緩慢下降趨勢，至結訓後第 18 個月仍維持三成以上的就業率；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.5 個百分點，培訓人力流失 7.4%。

（參見圖 30）



註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

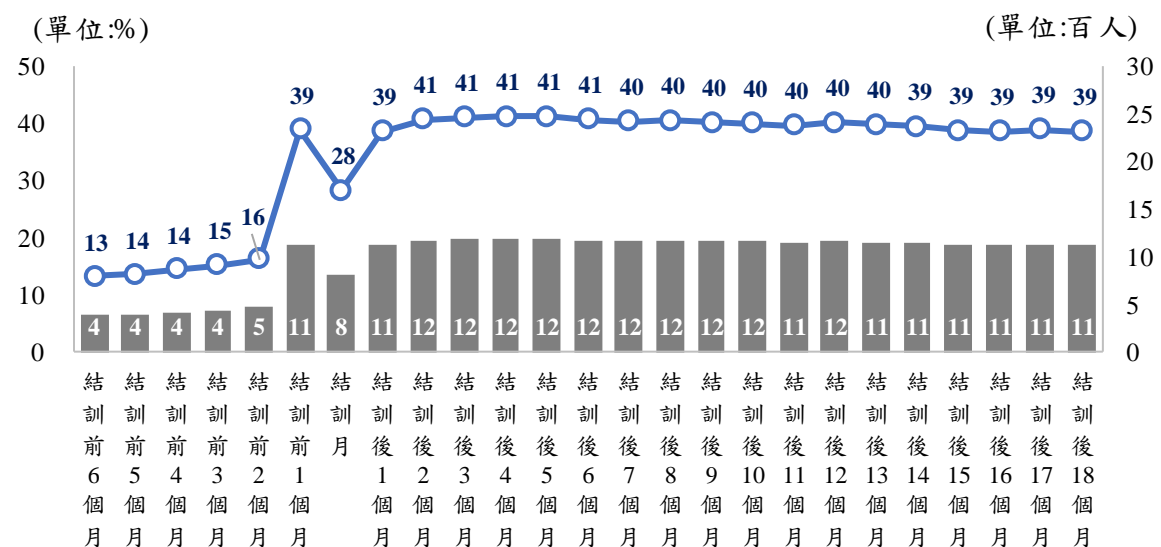
圖 30 參加社福相關團體辦理照顧職類課程學員就業情形

### （三）長照中心/護理之家辦訓成效

舉辦照顧職類課程之長照中心/護理之家，2012 年至 2016 年共訓練 2,892 位學員。長照中心/護理之家所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約 13%~16%；結訓當月照顧服務產業就業率為 28.2%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 38.6%，增加 10.3 個百分點，至結訓後第 4 個月就業率 41.2% 達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 38.6%。

長照中心/護理之家所培訓的學員，自結訓後第 4 個月起就業率呈現緩慢下降趨勢，至訓後第 18 個月維持四成左右的就業率；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.7 個百分點，培訓人力流失 6.5%。

（參見圖 31）



註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

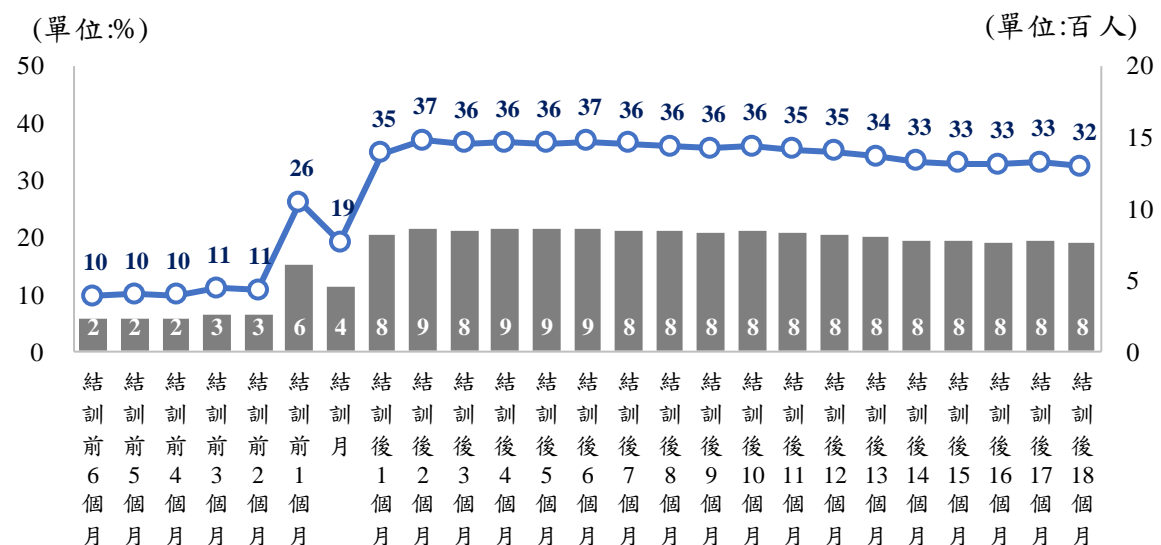
資料來源：本研究整理。

圖 31 參加長照中心/護理之家辦理照顧職類課程學員就業情形

#### （四）勞動合作社辦訓成效

舉辦照顧職類課程之勞動合作社，2012 年至 2016 年共訓練 2,338 位學員。勞動合作社所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 19.1%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 34.6%，增加 15.4 個百分點，至結訓後第 2 個月就業率 36.8%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 32.4%。

勞動合作社所培訓的學員，結訓後第 1 個月就業率大幅成長，至結訓後第 10 個月這段期間，就業率略有起伏但尚屬穩定，爾後呈現緩慢下降趨勢；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 4.4 個百分點，培訓人力流失 12.0%。（參見圖 32）



註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

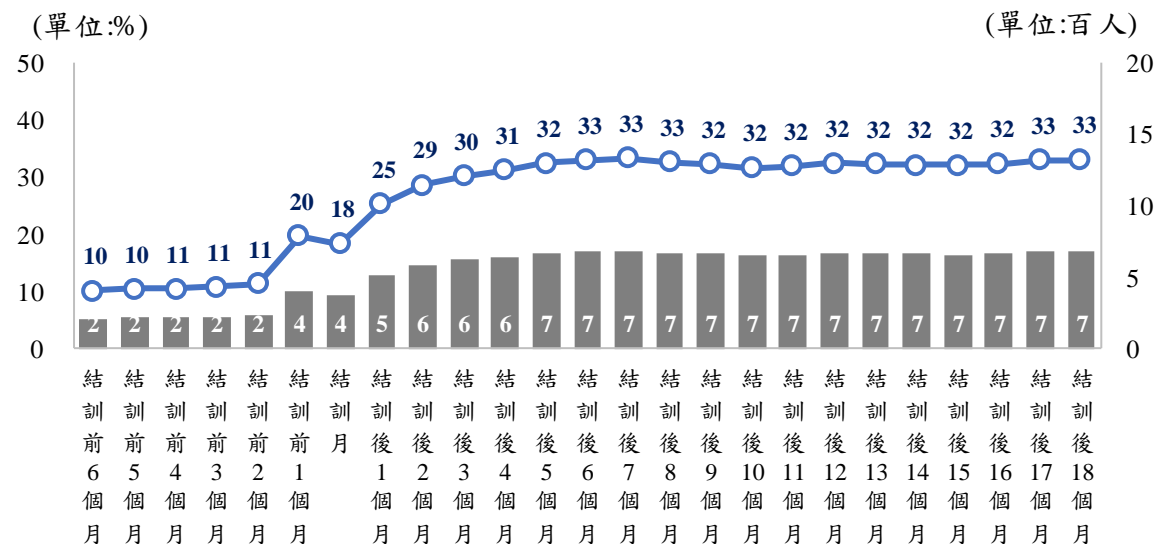
資料來源：本研究整理。

圖 32 參加勞動合作社照顧職類課程學員就業情形

#### （五）職業工會辦訓成效

舉辦照顧職類課程之職業工會，2012 年至 2016 年共訓練 2,057 位學員。職業工會所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成；結訓當月照顧服務產業就業率為 18.4%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 25.3%，增加 6.9 個百分點，至結訓後第 7 個月就業率 33.3%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 33.1%。

職業工會所培訓的學員，訓後就業率雖略有波動，但呈現緩慢成長的態樣，與其他辦訓單位趨勢線持平或緩慢下降不同；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 0.2 個百分點，培訓人力流失 0.7%。(參見圖 33)



註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

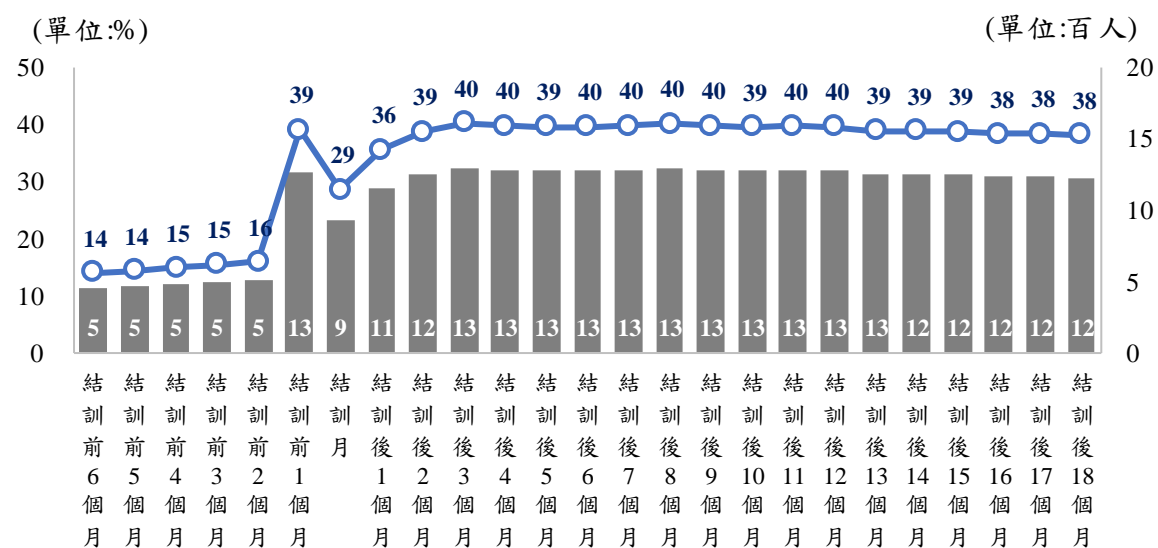
圖 33 參加職業工會照顧職類課程學員就業情形

#### (六) 醫療單位辦訓成效

舉辦照顧職類課程之醫療單位，2012 年至 2016 年共訓練 3,223 位學員。醫療單位所訓練之學員，結訓前照顧服務產業就業率約一成五；結訓當月照顧服務產業就業率為 28.5%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業的比例增加至 35.5%，增加 7.0 個百分點，至結訓後第 3 個月就業率 40.1%達最高峰，至訓後第 18 個月就業率降至 38.0%。

醫療單位所培訓的學員，在訓後 12 個月期間就業趨勢略有波動，自訓後第 12 個月起開始緩慢下降；從培訓人力流失角度來看，就業率高峰與結訓後第 18 個月就業率差距 2.1 個百分點，培訓人力流失 5.3%。(參見圖 34)





註：趨勢圖為照顧服務產業就業率、長條圖為照顧服務產業就業人數。

資料來源：本研究整理。

圖 34 參加醫療單位照顧職類課程學員就業情形

表 29 彙整不同辦訓單位在結訓當月、結訓後第 1 個月、訓後就業高峰、訓後第 18 個月等時間點之就業人數與就業率，進而計算變動率指標，探討不同辦訓單位優勢與成效。

由於長照中心/護理之家、醫療單位本身為照顧服務場域，擁有自訓自用之優勢，故其訓練學員於結訓當月投入照顧服務產業的就業率高於其他辦訓單位，就業率高峰有成長至 40%，至學員訓後第 18 個月仍舊有 38% 的就業率，學員訓後就業成效佳。除了自訓自用之優勢，追蹤學員參訓前就業情形發現，參加長照中心/護理之家、醫療單位所舉辦的課程的學員，參訓前已投入照顧服務相關產業的比率高於其他類型單位，此亦是促成學員有較高就業率之可能原因。

結訓後第 1 個月就業率與前月相較，參加勞動合作社辦理課程的學員，結訓後第 1 個月就業率成長幅度最高(15.4 個百分點)，其次分別為社福相關團體(12.5 個百分點)、大專院校(11.2 個百分點)、長照中心/護理之家(10.3 個百分點)；職業工會訓後第 1 個月就業成長率較緩。

比較不同辦訓單位受訓學員訓後 90 天、12 個月及 18 個月三個時間點的就業狀況，長照中心/護理之家、醫療單位受訓學員，訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率分別為 28.2% 及 28.5%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率分別為 40.9% 及 40.1%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 11 個百分點以上。而在訓後 12 個月的就業率分別為 40.0% 及 39.5%，相較訓後 90 天的就業率皆下降近 1.0 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則分別為 38.6% 及 38.0%，相較訓後 12 個月的就業率約下降 1.5 個百分點。(參見表 29)

勞動合作社辦訓單位受訓學員，訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 19.1%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 34.6%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 17.2 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 34.9%，相較訓後 90 天的就業率下降 1.4 個百

分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 32.4%，相較訓後 12 個月的就業率下降 2.5 個百分點。

大專院校辦訓單位受訓學員，訓後從事照顧服務產業在結訓當月的就業率為 17.3%，隨著受訓的結束，訓後學員的就業率逐漸提升。到了結訓後 90 天，受訓學員的就業率為 32.3%，與結訓當月相比，就業率皆明顯提升 15.0 個百分點。而在訓後 12 個月的就業率為 33.6%，相較訓後 90 天的就業率上升 1.3 個百分點；而在訓後 18 個月的就業率則為 32.9%，相較訓後 12 個月的就業率下降 0.7 個百分點。

觀察不同辦訓單位受訓學員，在結訓後不同時間點就業率的變化，發現原本為長照醫療體系辦訓單位的學員，在結訓當月就業率就已經有二成八的比例，這些學員可能便已經從事照顧服務或醫療相關工作。勞動合作社辦訓單位雖然在受訓後進入照顧服務工作學員的比例明顯較高，但是隨著結訓時間的拉長退離照顧服務市場的比例也較高，人力流失狀況嚴重。大專院校辦訓單位受訓學員，雖然在一開始參與照顧服務工作比例未有明顯提升，但是在訓後 18 個月的就業率並未有顯著下降，可以見得此類辦訓單位就業率呈現緩升緩降的趨勢，是最晚面對培訓人力流失問題的單位。

表 29 不同辦訓單位訓後就業人數與就業率彙整表

辦訓單位	大專院校	社福相關團體	長照中心/護理之家	勞動合作社	職業工會	醫療單位
參訓學員數(人)	3,640	16,208	2,892	2,338	2,057	3,223
結訓當月						
就業人數(人)	629	2,629	816	447	379	920
就業率(%)	17.3	16.2	28.2	19.1	18.4	28.5
結訓後第 1 個月						
就業人數(人)	1,036	4,654	1,115	808	520	1,145
就業率(%)	28.5	28.7	38.6	34.6	25.3	35.5
結訓後就業高峰						
訓後時間點	第 10 個月	第 4 個月	第 4 個月	第 2 個月	第 7 個月	第 3 個月
就業人數(人)	1,235	5,429	1,192	861	685	1,294
就業率(%)	33.9	33.5	41.2	36.8	33.3	40.1
訓後 90 天						
就業人數(人)	1,177	5,332	1,184	848	621	1,294
就業率(%)	32.3	32.9	40.9	36.3	30.2	40.1
訓後 12 個月						
就業人數(人)	1,222	5,240	1,158	816	667	1,274
就業率(%)	33.6	32.3	40.0	34.9	32.4	39.5
結訓後第 18 個月						
就業人數(人)	1,198	5,028	1,115	758	680	1,225
就業率(%)	32.9	31.0	38.6	32.4	33.1	38.0
訓後第 1 個月就業成長率(百分點)	11.2	12.5	10.3	15.4	6.9	7.0
就業高峰與訓後第 18 個月就業人數變動情形(%)	-3.0	-7.4	-6.5	-12.0	-0.7	-5.3
就業高峰與訓後第 18 個月就業率變動情形(百分點)	-1.0	-2.5	-2.7	-4.4	-0.2	-2.1

資料來源：本研究整理。

## 第四節 訓後學員投保薪資差異分析

### 一、受訓學員

為了瞭解不同特性、身分別及辦訓地區等學員，在訓後不同時間點的薪資狀況，以下針對受訓學員的受訓當月、訓後 90 天、訓後 12 個月及訓後 18 個月做初步分析。（參見表 30）

總體來看受訓學員在受訓當月的平均薪資為 21,631 元，隨著受訓的結束，訓後學員的平均薪資逐漸提升，至訓後 18 個月學員平均薪資為 24,203 元，計算從結訓當月一直到訓後第 18 個月薪資成長比例，大約成長 11.8%。

若從不同性別的平均薪資來看，男性的平均薪資較女性高，在結訓當月男性的平均薪資較女性高 1,695 元。隨著訓後的時間拉長，兩性的平均薪資雖然仍有差距，但是差異逐漸縮小至 683 元，顯示女性在訓後的薪資成長率高於男性。

從不同年齡層學員的平均薪資來看，各年齡層的平均薪資大約在 19,000~22,000 元之間，其中以 30-34 歲學員的平均薪資最高為 21,983 元。而在訓後第 18 個月的平均薪資狀況，則以 25-29 歲學員的薪資最高為 24,840 元。若從平均薪資成長率來看，以 65-69 歲學員的成長幅度最大，從結訓當月到訓後第 18 個月成長 16.9%。

在不同教育程度學員的平均薪資來看，在結訓當月薪資狀況隨著教育程度的提升，平均薪資也從國中（含）以下的 20,132 元提升至研究所以上的 28,983 元。隨著訓後的時間拉長，國中（含）以下的平均薪資成長率為各教育程度最高，成長率達 15.3%；研究所以上教育程度的平均薪資，雖然依舊為各教育程度最高接近 29,000 元，但是在平均薪資成長率上卻呈現負成長，下降幅度 0.9%。

若依學員身分別的平均薪資來看，受訓月的平均薪資以一般身份學員的薪資最高為 23,124 元，而中低收、低收入戶中有工作能力者的平均薪資則最低為 19,235 元。隨著訓後的時間拉長，雖然仍然以一般身份學員的平均薪資最高為 24,931 元，但是平均薪資成長率不及一成；相反的雖然中低收、低收入戶中有工

作能力者的平均薪資，在後訓第 18 個月並非最高，但是在薪資成長率上增加 19.2%，為各身份別中最高。

依據不同辦訓縣市學員的平均薪資，結訓當月平均薪資大約在 19,000~24,000 元之間，其中以臺北市辦訓單位的平均薪資最高為 23,840 元；而從訓後第 18 個月的平均薪資來看，以新北市、臺北市及臺東縣的平均薪資最高，分別為 25,887 元、25,703 元及 25,266 元。從平均薪資成長率，新北市的薪資成長率為是各縣市辦訓單位最高，從結訓當月到訓後第 18 個月的成長率約為 20.8%；其次為高雄市，約為 19.2%。

從辦訓機構類型來看學員的平均薪資，結訓當月的薪資以大專院校薪資最高為 23,596 元，其餘辦訓機構的平均薪資則大致落在 20,000~22,000 元之間。隨著訓後的時間拉長，在辦訓第 18 個月的平均薪資，仍然以大專院校的平均薪資最高為 24,759 元，其次為長照中心/護理之家辦訓單位，平均薪資為 24,554 元。若從平均薪資成長率的角度來看，雖然大專院校的平均薪資最高，但是在平均薪資成長率則僅成長 4.9%；反觀醫療單位辦訓單位，雖然在訓後第 18 個月的平均薪資並非最高，但是在平均薪資成長率則提升近二成的比例，另外在勞動合作社辦訓單位，其平均薪資成長率也有 16.6%的成長比例。

表 30 訓後學員不同時間點之平均薪資彙整表

單位：元、%

項目	結訓 當月	訓後 90 天	訓後 12 個月	訓後 18 個月	平均薪資 成長率
總計	21,631	21,201	23,289	24,203	11.9
性別					
男性	22,948	22,520	24,138	24,744	7.8
女性	21,252	20,824	23,066	24,061	13.2
年齡					
未滿 24 歲	19,172	20,757	20,899	21,864	14.0
25-29 歲	21,875	22,227	23,729	24,840	13.6
30-34 歲	21,983	21,967	23,605	24,451	11.2
35-39 歲	21,773	21,213	23,511	24,316	11.7
40-44 歲	21,846	21,249	23,435	24,395	11.7
45-49 歲	21,758	21,044	23,224	24,061	10.6
50-54 歲	21,800	21,084	23,306	24,141	10.7
55-59 歲	21,716	21,017	23,299	24,325	12.0
60-64 歲	21,152	20,947	22,915	24,077	13.8
65-69 歲	20,144	20,769	22,993	23,558	16.9
70-74 歲	19,705	19,836	21,345	21,459	8.9
75 歲以上	21,713	20,421	23,014	24,632	13.4
教育程度					
國中（含）以下	20,132	20,035	22,195	23,209	15.3
高中/職	20,883	20,737	23,030	23,902	14.5
專科	22,341	21,623	23,651	24,617	10.2
大學	23,934	23,272	24,969	25,817	7.9
研究所以上	28,983	26,805	28,120	28,722	-0.9
學員身分					
一般身份者	23,124	22,393	23,962	24,931	7.8
新住民	19,698	20,927	21,773	22,415	13.8
中低收、低收入戶 中有工作能力者	19,235	18,467	21,836	22,923	19.2
中高齡者	21,523	21,070	23,399	24,398	13.4
身心障礙者	19,902	20,472	22,115	22,772	14.4
長期失業者	20,462	20,527	22,020	22,972	12.3
原住民	21,173	21,329	22,824	23,519	11.1
獨力負擔家計者	21,497	20,868	22,947	23,948	11.4

註：平均薪資成長率以（訓後第 18 個月-結訓當月）/結訓當月計算其成長率。

表 30 訓後學員不同時間點之平均薪資彙整表（續）

單位：元、%

項目	結訓 當月	訓後 90 天	訓後 12 個月	訓後 18 個月	平均薪資 成長率
總計	21,631	21,201	23,289	24,203	11.9
辦訓地區					
新北市	21,425	21,712	25,001	25,887	20.8
臺北市	23,840	22,281	24,693	25,703	7.8
桃園市	21,215	22,013	23,631	24,307	14.6
臺中市	21,905	21,678	23,626	24,346	11.1
臺南市	22,409	21,064	22,896	23,904	6.7
高雄市	19,992	19,163	22,742	23,823	19.2
宜蘭縣	21,537	22,065	23,104	23,381	8.6
新竹縣	20,740	21,983	23,327	23,948	15.5
苗栗縣	21,658	21,482	22,575	23,044	6.4
彰化縣	22,273	21,522	23,370	24,502	10.0
南投縣	21,302	20,108	22,465	24,035	12.8
雲林縣	20,955	20,605	22,042	22,495	7.3
嘉義縣	21,474	21,238	22,301	23,013	7.2
屏東縣	20,757	20,396	21,937	22,908	10.4
臺東縣	23,372	22,063	23,968	25,266	8.1
花蓮縣	22,312	22,264	23,800	24,819	11.2
基隆市	23,428	21,488	23,070	24,475	4.5
新竹市	23,383	22,745	23,861	24,587	5.1
嘉義市	22,380	22,653	23,827	24,492	9.4
辦訓機構類型					
大專院校	23,596	22,329	23,469	24,759	4.9
社福相關團體	21,835	20,783	23,240	24,112	10.4
長照中心/護理之家	21,550	21,887	23,718	24,554	13.9
勞動合作社	20,699	20,478	23,369	24,140	16.6
職業工會	21,711	21,527	22,817	23,701	9.2
醫療單位	20,097	21,571	23,136	24,046	19.6

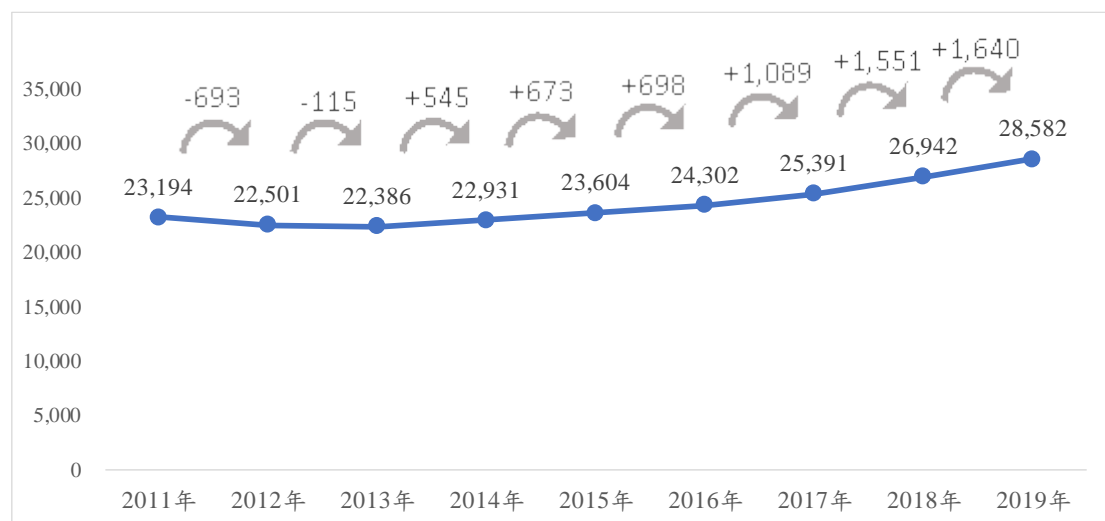
註：平均薪資成長率以（訓後第 18 個月-結訓當月）/結訓當月計算其成長率。



## 二、事業單位角度分析

從受訓學員角度分析平均薪資可能受身兼多職影響，使得學員平均薪資未能反映事業單位給薪情形，意即若受訓學員在兩家以上照顧服務機構工作，從學員角度分析平均薪資將會是多家照顧服務機構發給薪水之總和，無法反映事業單位給薪水準。此外，從學員角度分析發現，薪資隨著時間增加而有成長之趨勢，其背後除了因年資增加影響，另有可能因長照相關政策導入，或是低薪者退離照服產業市場影響，研究成果解釋上恐有偏誤。為克服兼職對薪資之影響，以下將從事業單位角度，分析 2011 年 1 月至 2019 年 4 月平均薪資。

2011 年~2016 年長照 1.0 時期，照顧服務產業事業單位發給受訓學員平均薪資介於 22,386~24,302 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 24,302 元增加至 2017 年的 25,391 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 28,582 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 17.6%，顯示長照 2.0 及長期照顧服務給付及支付新制有達到提升照顧服務員薪資之成效。（參見圖 35）



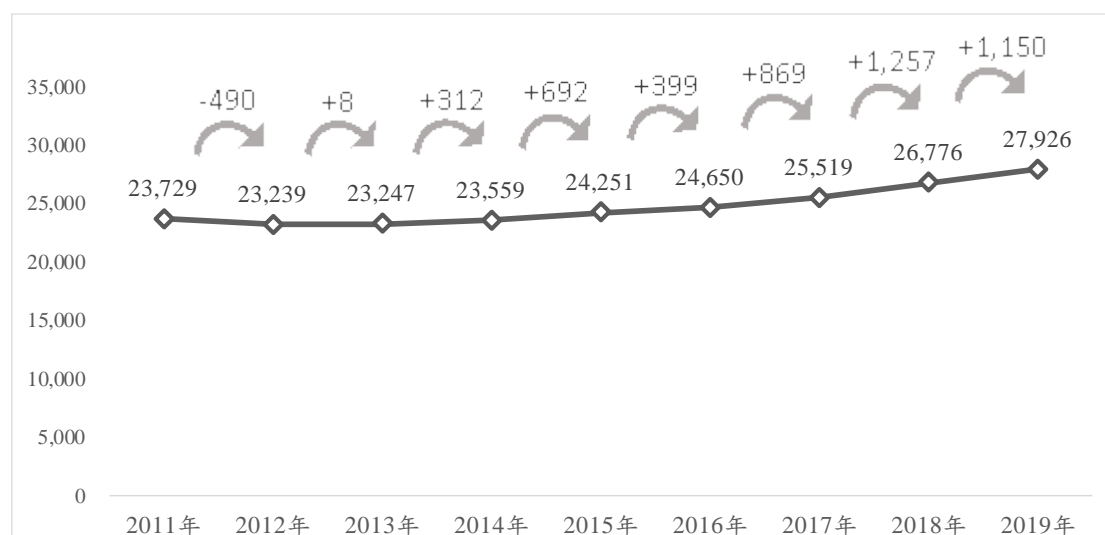
資料來源：本研究整理。

圖 35 2011 年至 2019 年訓後學員於事業單位平均投保薪資

### （一）醫療單位

長照 1.0 時期，醫療單位發給受訓學員平均薪資介於 23,239~24,650 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 24,650 元增加至 2017 年的 25,519

元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 27,926 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 13.3%。（參見圖 36）

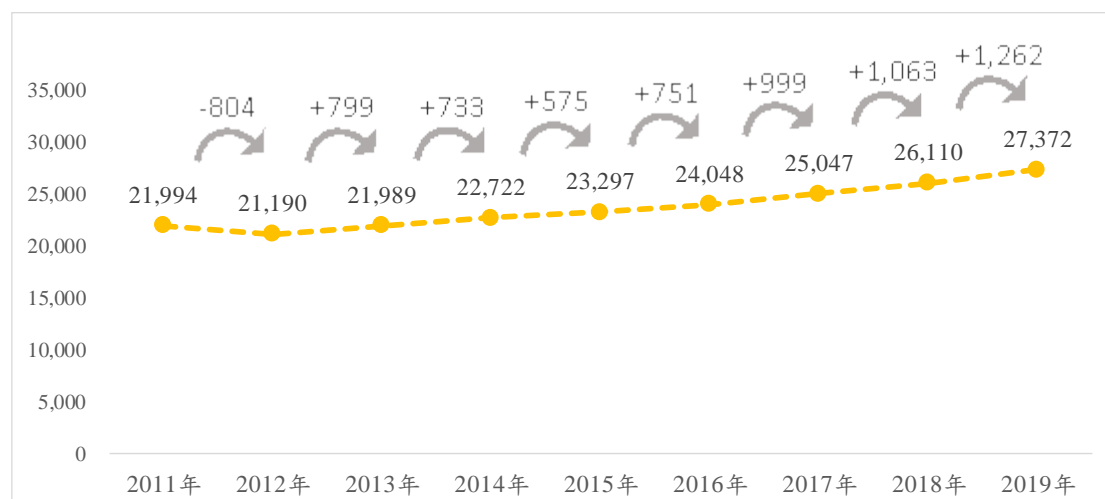


資料來源：本研究整理。

圖 36 2011 年至 2019 年訓後學員投保於醫療單位之平均薪資

## （二）居住型照顧服務業

長照 1.0 時期，居住型照顧服務業事業單位發給受訓學員平均薪資介於 21,190~24,048 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 24,048 元增加至 2017 年的 25,047 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 27,372 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 13.8%。（參見圖 37）

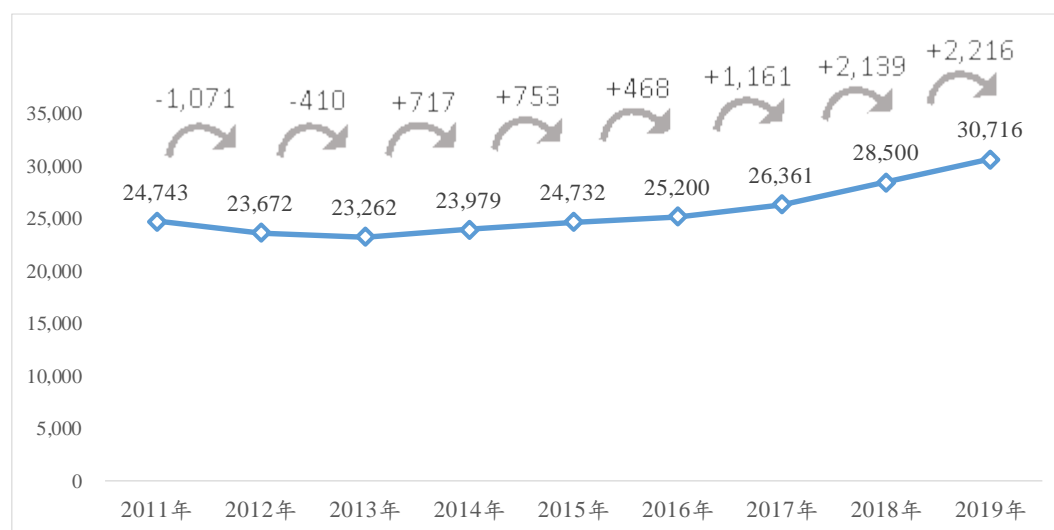


資料來源：本研究整理。

圖 37 2011 年至 2019 年訓後學員投保於居住型照顧服務業之平均薪資

### (三) 社會工作服務業

長照 1.0 時期，社會工作服務業事業單位發給受訓學員平均薪資介於 23,262~25,200 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 25,200 元增加至 2017 年的 26,361 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 30,716 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 21.9%。(參見圖 38)

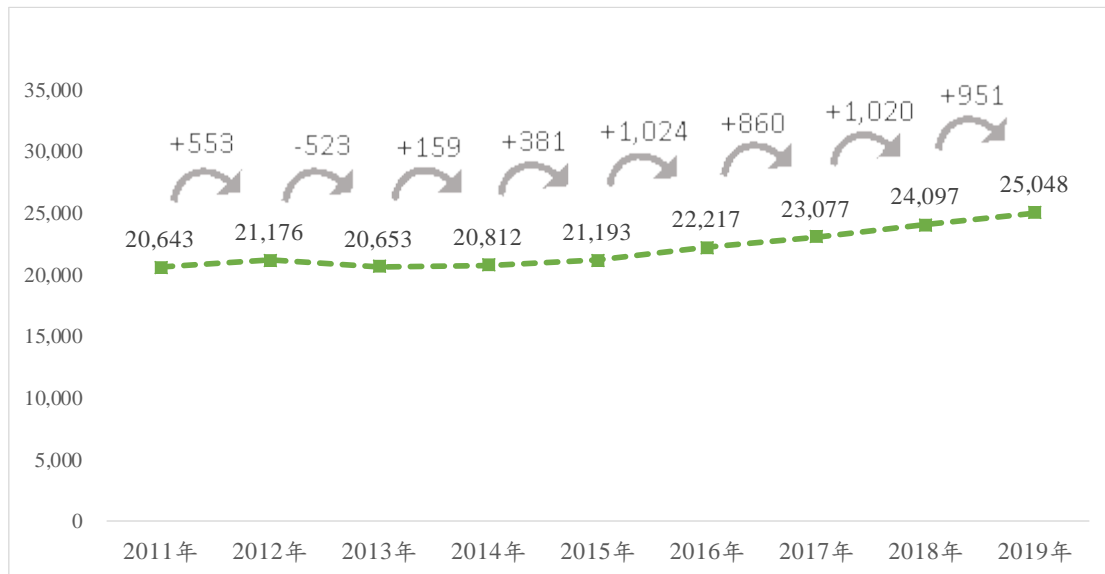


資料來源：本研究整理。

圖 38 2011 年至 2019 年訓後學員投保於社會工作服務業之平均薪資

#### （四）人力仲介與人力供應業

長照 1.0 時期，人力仲介與人力供應業事業單位發給受訓學員平均薪資介於 20,653~22,217 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 22,217 元增加至 2017 年的 23,077 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 25,048 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 12.7%。（參見圖 39）

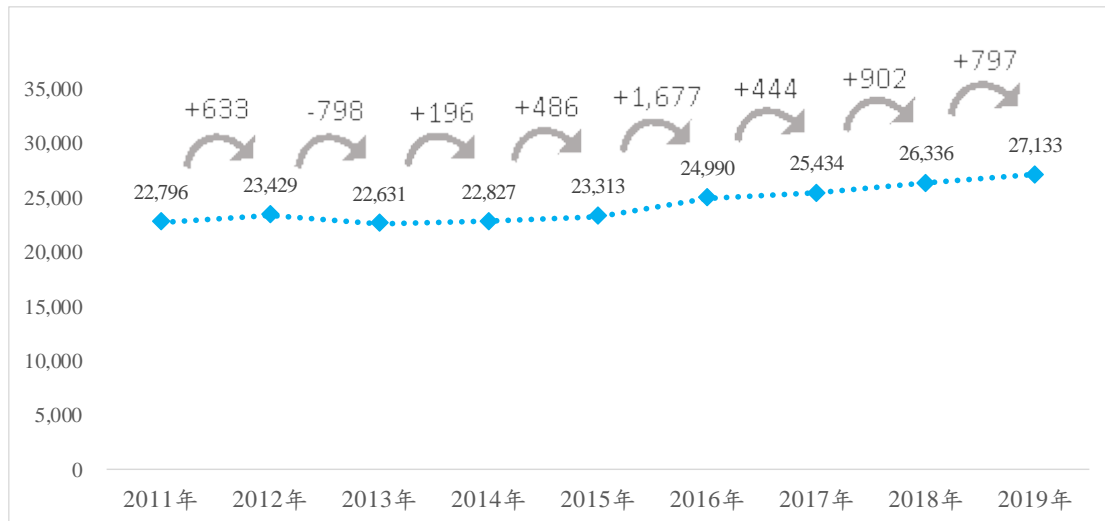


資料來源：本研究整理。

圖 39 2011 年至 2019 年訓後學員投保於人力仲介與人力供應業之平均薪資

#### （五）家事服務業

長照 1.0 時期，家事服務業事業單位發給受訓學員平均薪資介於 22,631~24,990 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 24,990 元增加至 2017 年的 25,434 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資增加至 2019 年的 27,133 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資成長幅度達 8.6%。（參見圖 40）



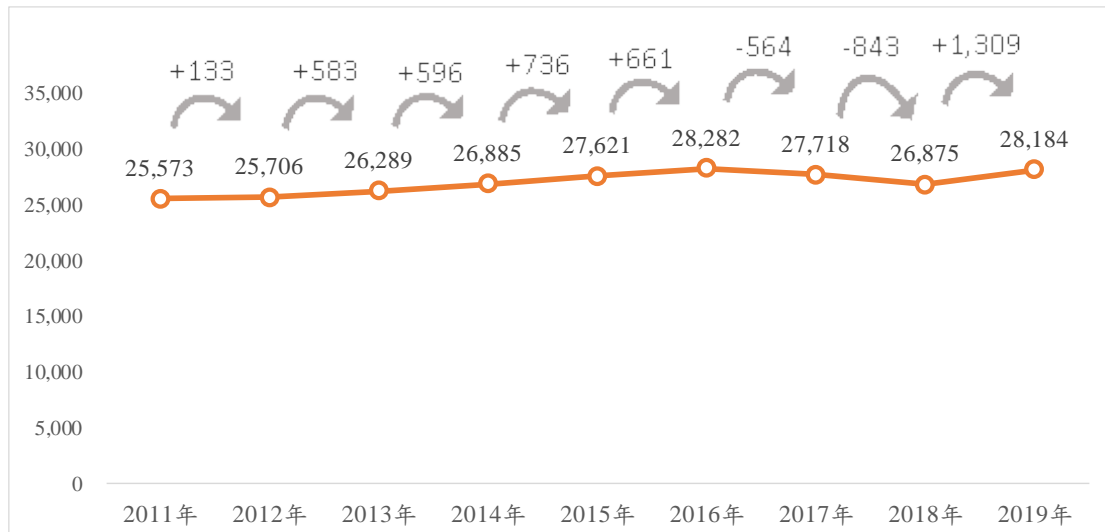
資料來源：本研究整理。

圖 40 2011 年至 2019 年訓後學員投保於家事服務業之平均薪資

#### (六) 職業團體

長照 1.0 時期，受訓學員在職業團體投保薪資平均介於 25,573~28,282 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均薪資從 2016 年的 28,282 元略降至 2017 年的 27,718 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均薪資先降後升，增加至 2019 年的 28,184 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均薪資減少 0.3%。(參見圖 41)

投保於職業團體有一定限制，必須符合「有實際從事勞動或技藝工作，獲致報酬，且屬無一定雇主或自營作業者，才可由本業職業工會加保」，按此限制可知，無一定雇主、自營作業者是在職業團體投保者之特質。由於職業團體與受訓學員之間非僱用關係，投保級距多寡由受訓學員自行決定，可能因此導致職業工會投保受訓學員平均薪資趨勢與其他機構類型趨勢不同，未完全反映長照 2.0 政策效果。



資料來源：本研究整理。

圖 41 2011 年至 2019 年訓後學員投保於職業工會之平均薪資

從事業單位投保級距探討受訓學員平均薪資可發現，在長照 1.0 時期，照顧服務產業給予受訓學員平均薪資約兩萬二至兩萬五千元；長照 2.0 上路後，照顧服務產業給予受訓學員平均薪資呈逐年上升趨勢。（參見表 31）

進一步觀察不同類型事業單位，長照 1.0 時期以醫療單位、社會工作服務業平均薪資較高，約兩萬三至兩萬五，人力仲介與人力供應業則相對較低，約兩萬至兩萬二。進入長照 2.0 時期，事業單位給薪水普遍提升，其中社會工作服務業給薪水提升 21.9% 為最高，此可能受「長照給付及支付新制」論服務計價，以及衛生福利部為保障居家照顧服務員勞動條件，於 107 年 4 月 30 日發函，明定全職居家照顧服務員月薪至少 32,000 元、採時薪制者時薪至少 200 元影響。除了社會工作服務業，醫療單位、居住型照顧服務業、人力仲介與人力供應業等事業單位，長照 2.0 政策施行後平均薪資皆有一成三的成长率。鑒於投保職業團體之受訓學員屬無固定雇主或自營作業者，就業型態較為特殊，表 31 有關職業團體投保級距可能無法反映真實薪資狀態。

表 31 訓後學員投保於不同類型事業單位之平均薪資彙整表

年度	總計	醫療 單位	居住型 照顧服 務業	社會工 作服務 業	人力仲 介與人 力供應 業	家事 服務業	職業 團體
2011 年	23,194	23,729	21,994	24,743	20,643	22,796	25,573
2012 年	22,501	23,239	21,190	23,672	21,176	23,429	25,706
2013 年	22,386	23,247	21,989	23,262	20,653	22,631	26,289
2014 年	22,931	23,559	22,722	23,979	20,812	22,827	26,885
2015 年	23,604	24,251	23,297	24,732	21,193	23,313	27,621
2016 年	24,302	24,650	24,048	25,200	22,217	24,990	28,282
2017 年	25,391	25,519	25,047	26,361	23,077	25,434	27,718
2018 年	26,942	26,776	26,110	28,500	24,097	26,336	26,875
2019 年	28,582	27,926	27,372	30,716	25,048	27,133	28,184
長照 2.0 政策導入 平均薪資成長率	17.0%	13.3%	13.8%	21.9%	12.7%	8.6%	-0.3%

資料來源：本研究整理。

## 第五節 本章小結

自 2012 年至 2016 年，曾接受勞動部勞動力發展署或臺灣就業通照顧服務職類訓練課程參與者共 30,358 位學員，本研究以 TIMS 檔（勞動力發展署職業訓練業務資訊管理系統）為基礎，以身分證自號串接勞就保單位被保險人檔、勞退單位提繳對象檔，瞭解受訓學員投保狀況；為判別受訓學員是否在照顧服務產業就業，本研究進一步根據投保單位保險證號串接事業單位檔，完成 30,358 為學員就業歷程基礎資料，以下綜整受訓學員就業歷程研究成果。

### 一、受訓學員訓後約 33%~35%投入照顧服務產業

受訓學員結訓當月在照顧服務產業就業比例 19.2%，訓後第 1 個月成長至 30.6%，增加幅度 11.4 個百分點，顯示訓後第 1 個月是求職的黃金時間。結訓至訓後第 6 個月就業率呈現緩慢成長趨勢，是受訓學員投入照顧服務產業的高峰，爾後緩慢遞減。整體來看，結訓至訓後第 18 個月大致維持 33%~35%的就業率，穩定持平。

比較受訓學員結訓前後在照顧服務產業就業率發現，結訓前有一成的學員已在照顧服務產業工作，反映該些學員參加照顧職類課程動機屬在職進修。此外，觀察受訓學員照顧服務產業就業率及總體就業率（即不區分是否為照顧服務產業）之差距，結訓前兩者差距約 40%~44%，結訓後兩者差距縮小至 29%~31%，差距縮小反映照顧服務職類課程對填補照顧服務產業人力缺口有一定幫助。

### 二、訓後投入照顧服務產業主力族群為 40-59 歲、高中職以下學歷

從人數觀察，投入照顧服務產業者以 40-59 歲、高中職以下學歷學員最多，是受訓學員投入照顧服務產業的核心人力。觀察此些族群就業歷程趨勢，40-49 歲學員訓後第 6 個月就業率高峰 38.6%，至訓後第 18 個月就業率 37.2%，差距 1.4 個百分點、培訓人力流失 3.7%；50-59 歲學員大致維持 32%~33%左右的就月率，就業率高峰至訓後第 18 個月就業率全距 1.2 個百分點、培訓人力流失 3.8%。



教育程度方面，國中以下學歷學員訓後第 8 個月就業率高峰 30.8%，至訓後第 18 個月下降至 29.4%，差距 1.4 個百分點、培訓人力流失 4.5%；高中職學歷，學員訓後第 5 個月就業率高峰 34.9%，至訓後第 18 個月就業率降至 33.0%，差距 1.9 個百分點，培訓人力流失 5.5%。整體來看，40-59 歲、高中職以下學歷培訓人力流失約 5%左右。

### 三、年輕、大學學歷學員在照顧服務產業求職具優勢，但人力流失嚴重

從就業率來看，訓後無論時間長短，皆呈現年齡愈低就業率愈高之趨勢，年輕學員在照顧服務產業求職較具優勢，但觀察各年齡層就業歷程發現，年輕學員在照顧服務產業就業不穩定性較高，人力流失情形較其他年齡層嚴重。未滿 30 歲學員，結訓後第 5 個月就業率 49.2%達最高，至訓後第 18 個月就業率 42.0%，差距 7.2 個百分點、培訓人力流失 14.6%最嚴重；次嚴重者為 30-39 歲學員，結訓後第 4 個月就業率 45.8%達最高，至訓後第 18 個月就業率 40.5%，差距 5.3 個百分點、培訓人力流失 11.6%。

除了研究所以學歷學員，無論訓後時間長短，教育程度愈高有就業率愈高之趨勢，大學學歷學員在照顧服務產業求職較具優勢，然進一步觀察長期趨勢，大學學歷學員在結訓後第 3 個月就業率 41.2%達最高，至訓後第 18 個月就業率 37.9%，差距 3.3 個百分點、培訓人力流失 8.1%為最嚴重。整體來看，年輕、大學學歷學員訓後投入照顧服務產業初期比例雖高，但約在 3~6 個月即達到就業高峰，開始面對人力逐漸流失問題，至訓後第 18 個月培訓人力流失約一成至一成五左右，建議進一步瞭解年輕、大學學歷者對照顧服務產業工作期待與實務之差距，於照顧服務職類課程訓練時，縮短期待落差、減少退離情況。

### 四、兩性學員訓後就業率相近，惟男性人力流失問題較女性明顯

男性學員在結訓當月照顧服務產業就業率惟 20.3%，結訓後第 4 個月就業率 36.4%達高峰，爾後逐漸下降至 32.5%；女性學員在結訓當月照顧服務產業就業

率為 18.9%，結訓後第 5 個月 34.5%達高峰，爾後逐漸下降至 33.1%。整體來看，兩性就業率相近約三成五左右，然進一步細究會發現男性學員訓後第 1 個月至第 18 個月就業率全距為 3.9、女性學員全距為 1.4，男性學員培訓人力流失較女性明顯，且結訓至訓後第 14 個月這段期間，男性學員就業率高於女性，訓後第 14 個月起就業率出現交叉點，自此之後女性就業率高於男性。

## 五、東部地區學員訓後就業率高、人力流失程度亦高

東部地區學員在結訓當月照顧服務產業就業率 30.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業率成長至 46.5%，增加 15.6 個百分點，是成長率最高之地區，然而東部地區在訓後第 3 個月就業率即達到高峰(47.9%)，是最早臨培訓人力流失問題之區域。東部地區就業率高峰至結訓後第 18 個月就業率差距達 11.4 個百分點，培訓人力流失 23.8%最為嚴重。

培訓人力流失問題次嚴重者為中部地區，中部地區是四區域中就業率最低之區域，訓後學員未投入照顧服務產業的比例較其他區域來得高。中部地區在訓後第 4 個月就業率達到高峰(30.5%)，至訓後第 18 個月培訓人力流失 8.8%，流失情形較北部及南部地區高。

## 六、照顧服務職類課程輔導失業者、原住民就業成效較佳

從訓後第 1 個月就業成長率觀察，失業者、原住民成長率最高，訓後第 1 個月就業率分別較結訓當月增加 18.2、17.7 個百分點，其次依序為中低收、低收入戶有工作能力者（15.2 個百分點）、獨立負擔家計者（14.1 個百分點）、新住民（10.9 個百分點）。

從培訓人力流失角度來看，訓後就業高峰至訓後第 18 個月，原住民培訓人力流失 18.6%最為嚴重，其次為身心障礙者(18.2%)、中低收、低收入戶有工作能力者(11.2%)；而獨立負擔家計者、中高齡培訓人力較為穩定，人力流失情形最為緩和。

## 七、長照中心/護理之家、醫療單位培訓學員訓後就業率較高

從辦訓單位角度分析不同類型辦訓單位學員就業情形發現，長照中心/護理之家、醫療單位因本身為照顧服務場域，擁有自訓自用之優勢，其訓練學員於結訓當月投入照顧服務產業高於其他辦訓單位，且追蹤學員參訓前就業情形發現，參訓前已在照顧服務產業就業之比例高於其他類型單位，此亦是促成學員有較高就業率之原因。

從培訓人力流失角度來看，勞動合作社培訓之學員人力流失問題最為嚴重，訓後就業率高峰至訓後第 18 個月人力流失達 12.0%，且訓後第 2 個月即達就業率高點，是最早面臨培訓人力流失之辦訓單位。

## 八、大專院校辦訓單位培訓人力流失狀況較低

從大專院校辦訓單位學員訓後就業高峰的時間點來看，結訓後第 10 個月為就業率的最高峰。雖然此群學員的就業高峰為訓後第 10 個月，但是進一步觀察趨勢圖，大專院校辦訓單位學員訓後就業率的成長期仍然是在第 1 個月最為明顯，與其他單位成長趨勢相同；不同的是其他辦訓單位培訓之學員在訓後呈現快速到達就業率高峰面臨人力流失問題較早，而大專院校辦訓單位受訓的學員，從事照顧服務員的就業率呈現緩升緩降的趨勢，人力流失情況與其他單位相比較為不同。

## 九、長照 2.0 施行後照顧服務產業薪資成長幅度達 17.6%

2017 年 1 月 1 日「長期照顧十年計畫 2.0」正式上路，並於 2018 年實施長照服務給付及支付新制，將過去依時計價的模式改為論服務計價，本研究關注 2017 年前後受訓學員薪資變化發現，在長照 1.0 時期受訓學員平均薪資約 22,386~24,302 元，長照 2.0 實施後平均薪資逐年增加，從 2016 年的 24,302 增加至 2019 年的 28,582 元，薪資成長幅度達 17.6%，顯示長照政策有達提升照顧服務產業薪資之效。

進一步觀察不同類型事業單位發現，長照 1.0 時期醫療單位、社會工作服務業平均薪資較高，約兩萬三至兩萬五；人力仲介與人力供應業相對較低，約兩萬至兩萬二。進入長照 2.0 時期，事業單位給薪水普遍提升，其中以社會工作服務業平均薪資提升 21.9% 為最高。提升幅度高之原因除了受長照 2.0 政策、長照給付及支付新制影響，衛生福利部為保障居家照顧服務員勞動條件，於 107 年 4 月 30 日發函，明定全職居家照顧服務元月薪至少 32,000 元、時薪至少 200 元，對社會工作服務業照顧服務員薪資有明顯抬升之效果。

此外，較為特別的是有部分受訓學員投保於職業團體，該些受訓學員就業特質為無一定雇主、自營作業者，與職業團體之間非僱用關係，故投保薪資可能無法反映受訓學員的真實薪資，因此從職業團體 2011 年至 2019 年薪資趨勢未發現長照 2.0 政策導入之效果。

## 第五章 問卷調查結果

本研究已申請國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會研究倫理審查 IRB(Institutional Review Board)，審查核可，證明文件檢附於附錄 3。照顧服務員量化調查旨在瞭解結訓後照顧服務員就業歷程及離職因素情形，探討照顧服務員訓用合一現況。抽樣名冊來源為新北市政府職業訓練中心及勞動部勞動力發展署提供之 2012~2019 年照顧服務課程學員名冊。

本調查訪問之照顧服務員受訪者共計 461 人，其中 164 人為訓後從未從事照顧服務工作者(35.6%)、130 人為訓後曾經從事照顧服務工作者(28.2%)、167 人為目前持續從事照顧服務工作者(36.2%)。

### 第一節 問卷調查研究設計

本次調查共計完成 461 位過去曾經接受各縣市政府及公立就業服務機構培訓之照顧服務員。

#### 一、調查範圍、對象

(一) 調查區域範圍：臺灣地區。

(二) 調查對象：曾經接受過勞動部勞動力發展署或臺灣就業通照顧服務相關職業訓練課程之參訓者。

#### 二、調查執行方式與執行期間

本調查採用電腦輔助電話訪問 (CATI 系統) 方式，並配合受訪者需求，輔以多元管道 (如：面訪、Email、傳真) 進行。

調查時間為 2019 年 9 月 5 日 (四) 至 10 月 14 日 (一) 執行。電話訪問平日調查時段於晚間 18:30 至 22:00 進行；星期六、日早、午、晚三班，上午 9:00 至 12:30、下午 13:30 至 17:30、晚間 18:30 至 22:00 進行。

### 三、調查主要問項

為瞭解照顧服務員訓用合一現況，分析我國現行照顧服務員訓後就業歷程及離職因素，本調查內容分為照顧服務員基本特徵、照顧服務員就業歷程與職場環境等三大面向，希望瞭解曾經接受過照顧服務員相關培訓課程者及訓後就業狀況，並分成「訓後未曾從事照顧服務工作者」、「訓後曾經從事照顧服務工作者」及「目前持續從事照顧服務工作者」三類，具體調查內容包括：

- (一) 基本特徵：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、居住縣市及平均月收入等。
- (二) 照顧服務員就業歷程：受訓機構、訓後就業行業、單位、職稱、培訓課程結業後未從事照顧服務員職務、就業後又離職原因等。
- (三) 照顧服務員職場環境：勞動條件、工時、排班、薪資、福利、服務人數、工作體力負荷、職業生涯發展等。

### 四、抽樣設計

#### (一) 調查名冊來源

本研究調查名冊為新北市政府職業訓練中心及勞動部勞動力發展署提供之 2012~2019 年照顧服務課程學員名冊，調查資料排除不全及重複學員者，照顧服務課程學員名冊共計 5,403 人。

#### (二) 抽樣設計及樣本配置

本調查抽樣方法採「分層隨機抽樣」，總計完成 461 份有效樣本。樣本配置採比例配置法，依據勞動部勞動力發展署提供之 2012~2019 年照顧服務課程學員名冊比例，決定各層應抽樣本數。正式調查執行時，受限初期僅掌握新北市政府職業訓練中心學員名冊，爾後才取得勞動部勞動力發展署提供之 2012~2019 年照顧服務課程學員名冊，因此樣本比例稍有偏誤。

表 32 照顧服務員調查樣本分布

項目別	2012~2019 年 學員人數	2012~2019 年 學員人數占比	理想樣本數	實際樣本數
總計	3,410	100.0	461	461
新北市	200	5.9	27	94
臺北市	300	8.8	41	36
桃園市	310	9.1	42	36
臺中市	330	9.7	45	35
臺南市	410	12.0	55	45
高雄市	430	12.6	58	47
宜蘭縣	90	2.6	12	12
新竹縣	90	2.6	12	11
苗栗縣	90	2.6	12	10
彰化縣	300	8.8	41	31
南投縣	180	5.3	24	20
雲林縣	90	2.6	12	10
嘉義縣	50	1.5	7	6
屏東縣	230	6.7	31	28
臺東縣	30	0.9	4	7
花蓮縣	80	2.3	11	10
基隆市	40	1.2	5	5
新竹市	90	2.6	12	10
嘉義市	70	2.1	9	8

資料來源：勞動部勞動力發展署。

## 五、照顧服務員問卷調查樣本輪廓分析

### （一）問卷調查訪問結果

在本次調查受訪者中，有 35.6%為訓後從未從事照顧服務工作者、28.2%為訓後曾經從事照顧服務工作者、36.2%為目前持續從事照顧服務工作者。（參見表 33）

表 33 照顧服務員調查樣本分布

項目別	樣本數
目前持續從事照顧服務工作者	167
訓後曾經從事照顧服務工作者	130
訓後從未從事照顧服務工作者	164
總計	461

資料來源：本研究整理。

## （二）受訪者基本資料分析

本次調查共計完成 461 位受訪者，其中女性占 75.9%、男性占 24.1%；年齡方面以 50-59 歲比例最高(40.8%)，其次為 40-49 歲占 27.8%，再其次為 60-64 歲、30-39 歲，分別占 12.6%及 10.6%，其餘年齡層不足 1 成；教育程度方面以高中/職比例最高(43.2%)，其次為大專/大學、國中及以下及研究所及以上，分別占 37.1%、16.7%及 3.0%；婚姻狀況以有配偶或同居比例最高(53.6%)，其次為未婚、離婚或分居分別占 20.4%、20.0%；家庭平均收入方面以 3 萬至未滿 5 萬元比例最高(31.9%)，其次為未滿 3 萬元(28.4%)，再其次為 5 萬至未滿 7 萬元及 7 萬元至未滿 10 萬元，分別占 12.1%及 11.9%。(參見表 34)

由於從樣本名冊中無法確認受訪者實際從事照顧服務員狀況，因此透過調查資料將受訪者分為三類，分別為訓後從未從事照顧服務工作者為 164 人(35.6%)、訓後曾經從事照顧服務工作者為 130 人(28.2%)、目前持續從事照顧服務工作者為 167 人(36.2%)，後續分析將針對三種不同工作者進行分析。



表 34 照顧服務員問卷調查樣本輪廓

單位：人；%

項目別	總計		訓後從未從事照顧服務工作		訓後曾經從事照顧服務工作		目前持續從事照顧服務工作	
	次數	比例	次數	比例	次數	比例	次數	比例
總計	461	100.0	164	100.0	130	100.0	167	100.0
居住地區								
北部地區	204	44.3	69	42.1	56	43.1	79	47.3
中部地區	106	23.0	39	23.8	30	23.1	37	22.2
南部地區	134	29.1	48	29.3	40	30.8	46	27.5
東部地區	17	3.7	8	4.9	4	3.1	5	3.0
性別								
男性	111	24.1	43	26.2	32	24.6	36	21.6
女性	350	75.9	121	73.8	98	75.4	131	78.4
年齡								
未滿 30 歲	16	3.5	8	4.9	3	2.3	5	3.0
30-39 歲	49	10.6	11	6.7	21	16.2	17	10.2
40-49 歲	128	27.8	42	25.6	44	33.8	42	25.1
50-59 歲	188	40.8	61	37.2	48	36.9	79	47.3
60-64 歲	58	12.6	31	18.9	9	6.9	18	10.8
65 歲以上	22	4.8	11	6.7	5	3.8	6	3.6
教育程度								
國中及以下	77	16.7	25	15.2	25	19.2	27	16.2
高中/職	199	43.2	66	40.2	57	43.8	76	45.5
大專/大學	171	37.1	67	40.9	44	33.8	60	35.9
研究所及以上	14	3.0	6	3.7	4	3.1	4	2.4
婚姻狀況								
未婚	94	20.4	34	20.7	29	22.3	31	18.6
有配偶或同居	247	53.6	98	59.8	68	52.3	81	48.5
離婚或分居	92	20.0	26	15.9	24	18.5	42	25.1
喪偶	28	6.1	6	3.7	9	6.9	13	7.8
家庭平均每月收入								
未滿 3 萬元	131	28.4	50	30.5	41	31.5	40	24.0
3 萬至未滿 5 萬元	147	31.9	46	28.0	45	34.6	56	33.5
5 萬至未滿 7 萬元	56	12.1	16	9.8	17	13.1	23	13.8
7 萬至未滿 10 萬元	55	11.9	24	14.6	8	6.2	23	13.8
10 萬元至未滿 17 萬元	20	4.3	8	4.9	3	2.3	9	5.4
17 萬元以上	7	1.5	-	-	5	3.8	2	1.2
其他	45	9.8	20	12.2	11	8.5	14	8.4

資料來源：本研究整理。

若基本資料橫向比較來看，東部地區的學員，訓後持續從事照顧服務工作者占 29.4%，是所有地區持續從事照顧服務工作比例最低之地區，呼應前述資料庫的狀況，東部地區照顧服務人力流失速度較其他地區快。北部地區的學員訓後持續工作的比例占 38.7%為最高。

從性別比較來看，以女性持續從事照顧服務員的比例 37.4%高於男性的 32.4%；年齡方面以 50-59 歲持續工作比例最高(42.0%)；教育程度以高中/職持續工作比例最高(38.2%)，亦呼應前述資料庫分析，女性、50-59 歲、高中/職教育程度者就業穩定性高，人力流失率低之研究成果。

## （二）受訓學員照顧服務員證書及證照持有狀況分析

本次調查發現，整體受訓後照顧服務員領有照顧服務員結業證書的比例為 98.7%，而有 1.3%的學員並未持有照顧服務員結業證書。其中以「目前持續從事照顧服務工作」者，持有結業證書的比例最高(100.0%)，其次為「訓後曾經從事照顧服務工作」者(98.5%)，而「訓後從未從事照顧服務工作」者的比例最低(97.6%)。(參見表 35)

而受訓後照顧服務員領有單一級（丙級）證照狀況，目前持有單一級（丙級）證照的學員比例為 27.5%，72.5%的學員未持有單一級（丙級）證照。其中以「目前持續從事照顧服務工作」者持有比例最高為 38.9%，其次為「訓後曾經從事照顧服務工作」者為 27.7%，而「訓後從未從事照顧服務工作」者的比例最低僅有 15.9%。

從量化調查結果顯示，受訓後學員持有單一級（丙級）證照的比例來看，學員持有單一級（丙級）證照的比例約三成。

表 35 照顧服務員證書及證照持有狀況

單位：人；%

項目別	總計		訓後從未從事照顧服務工作		訓後曾經從事照顧服務工作		目前持續從事照顧服務工作	
	次數	比例	次數	比例	次數	比例	次數	比例
總計	461	100.0	164	100.0	130	100.0	167	100.0
照顧服務員結業證書								
有	455	98.7	160	97.6	128	98.5	167	100.0
沒有	6	1.3	4	2.4	2	1.5	-	-
照顧服務員單一證照								
有	127	27.5	26	15.9	36	27.7	65	38.9
沒有	334	72.5	138	84.1	94	72.3	102	61.1

資料來源：本研究整理。

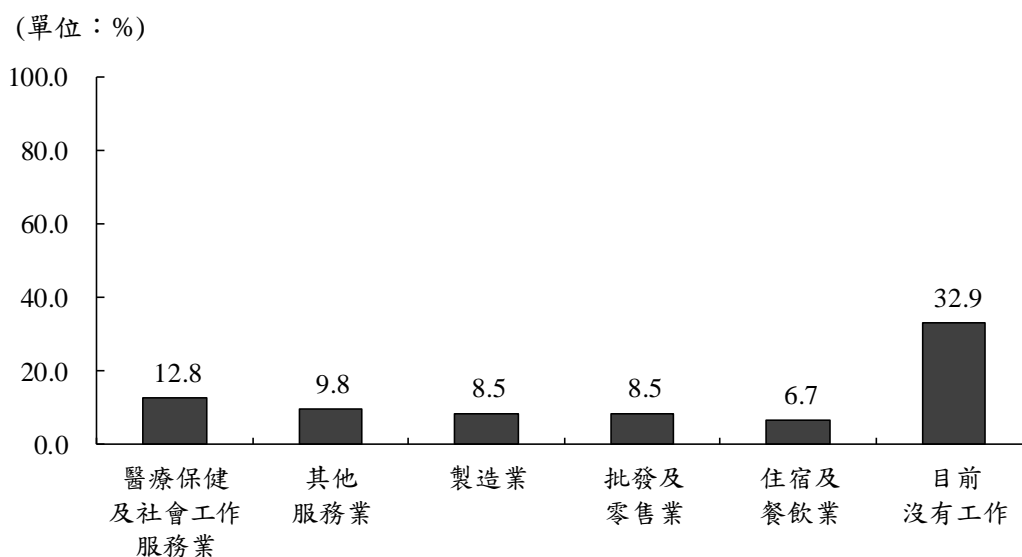
## 第二節 訓後從未從事照顧服務工作者問卷調查結果

本次調查中，訓後從未從事照顧服務工作者完成 164 份有效樣本，其中女性(73.8%)高於男性(26.2%)；年齡方面，50-59 歲占 37.2%、40-49 歲占 25.6%；教育程度方面以大專/大學比例最高(40.9%)，其次為高中/職(40.2%)；婚姻狀況以有配偶或同居比例最高(59.8%)；家庭平均收入方面，未滿 3 萬元比例最高(30.5%)，其次為 3 萬至未滿 5 萬元(28.0%)。

### 一、訓後從未從事照顧服務工作者第一份工作行業及職業

#### (一) 訓後從未從事照顧服務工作者第一份從事行業分布

訓後從未從事照顧服務工作者訓後有 32.9%表示到目前都還沒有找到工作，而有工作者從事行業以「醫療保健及社會工作服務業」比例最高，占 12.8%，其次為「其他服務業」占 9.8%，再其次為「製造業」、「批發及零售業」「住宿及餐飲業」及，分別占 8.5%、8.5%、6.7%，從事其他行業的比率皆不足 5%。(參見圖 42)



樣本數：164 人。

註：僅列出比例高於 5.0%之項目，詳細數據參見附表。

資料來源：本研究整理。

圖 42 訓後從未從事照顧服務工作者目前從事行業

在居住地區方面，中部地區訓後未從事照顧服務工作者目前沒有工作的比例最高占 46.2%，其次為北部地區占 39.1%，再其次依序為南部地區及東部地區，分別為 16.7%及 12.5%。(參見表 36)

在性別方面，訓後未從事照顧服務工作者目前沒有工作以女性的比例為 35.5%，較男性的 25.6%高。另外男性在訓後從事的行業中以醫療保健及社會工作服務業及批發零售業的比例較高，女性則是以醫療保及社會工作服務業及其他服務業的比例較高。

在年齡別方面，30-49 歲訓後未從事照顧服務工作者目前沒有工作的比例較低，皆在兩成以下；而從事的行業則是以製造業的比例相對較高，大約在一成四至兩成七之間。

在教育程度方面，隨著教育程度的提升，訓後未從事照顧服務工作者目前沒有工作的比例也逐漸下降。其中研究所以教育程度者目前從事醫療保健及社會工作服務業的比例較高，占 50.0%。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者表示目前沒有工作的比例為 33.1%，相較沒有持有照顧服務員結業證書者(25.0%)高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照者表示目前沒有工作的比例為 42.3%，相較沒有持有單一級（丙級）證照者(31.2%)高。

表 36 未從事照顧服務員者目前從事行業－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	醫療保健及社會工作服務業	其他服務業	製造業	批發及零售業	住宿及餐飲業	農林漁牧業	教育服務業	支援服務業	公共行政及國防；強制性社會安全
總計	100.0	12.8	9.8	8.5	8.5	6.7	3.7	3.7	3.0	3.0
居住區域										
北部地區	100.0	14.5	10.1	5.8	11.6	2.9	1.4	2.9	4.3	-
中部地區	100.0	5.1	7.7	7.7	7.7	7.7	5.1	2.6	-	5.1
南部地區	100.0	16.7	10.4	14.6	6.3	10.4	4.2	4.2	4.2	4.2
東部地區	100.0	12.5	12.5	-	-	12.5	12.5	12.5	-	12.5
性別										
男性	100.0	16.3	4.7	11.6	16.3	2.3	4.7	-	2.3	7.0
女性	100.0	11.6	11.6	7.4	5.8	8.3	3.3	5.0	3.3	1.7
年齡別										
未滿 30 歲	100.0	37.5	12.5	-	-	12.5	-	-	-	12.5
30-39 歲	100.0	9.1	-	27.3	9.1	9.1	-	9.1	-	-
40-49 歲	100.0	11.9	14.3	14.3	9.5	4.8	7.1	-	4.8	7.1
50-59 歲	100.0	13.1	8.2	6.6	6.6	8.2	3.3	8.2	3.3	1.6
60-64 歲	100.0	9.7	6.5	3.2	16.1	6.5	3.2	-	3.2	-
65 歲以上	100.0	9.1	18.2	-	-	-	-	-	-	-
教育程度										
國中及以下	100.0	4.0	20.0	12.0	4.0	12.0	4.0	-	-	-
高中/職	100.0	6.1	9.1	4.5	7.6	7.6	3.0	7.6	7.6	3.0
大專/大學	100.0	19.4	7.5	11.9	11.9	4.5	4.5	1.5	-	3.0
研究所及以上	100.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	16.7
照顧服務員證書										
有	100.0	13.1	10.0	8.1	8.8	6.3	3.8	3.8	3.1	3.1
沒有	100.0	-	-	25.0	-	25.0	-	-	-	-
單一級（丙級）證照										
有	100.0	11.5	7.7	-	7.7	7.7	3.8	-	3.8	3.8
沒有	100.0	13.0	10.1	10.1	8.7	6.5	3.6	4.3	2.9	2.9

資料來源：本研究整理。

表 36 未從事照顧服務員者目前從事行業－按人口特性分（續）

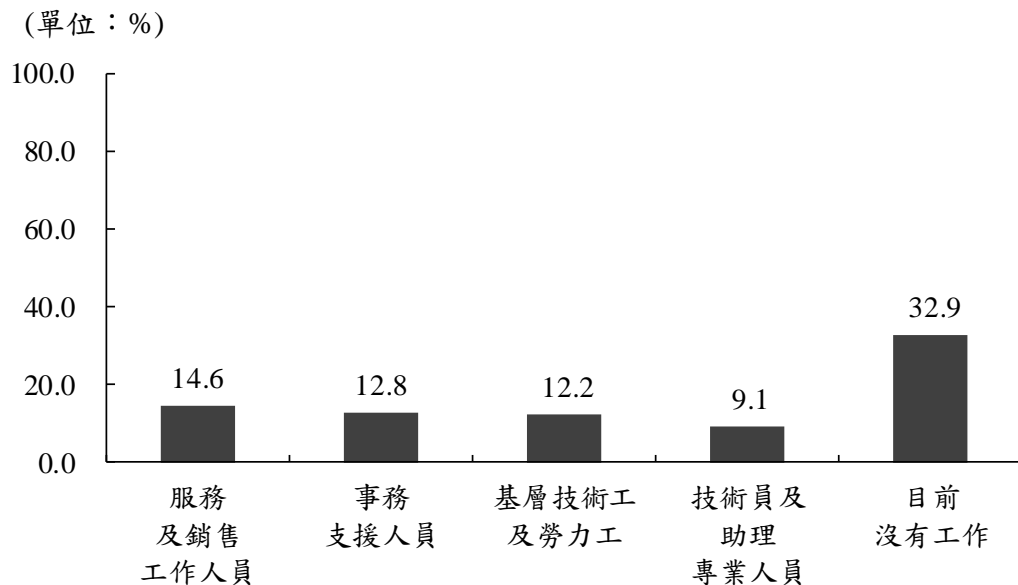
單位：人、%

項目別	金融及保險業	營建工程業	電力及燃氣供應業	運輸及倉儲業	出版、影、音、製作、傳播及通訊服務業	不動產業	專業、科學及技術服務業	目前沒有工作	人數
總計	2.4	1.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	32.9	164
居住區域									
北部地區	-	2.9	-	-	1.4	1.4	1.4	39.1	69
中部地區	2.6	2.6	-	-	-	-	-	46.2	39
南部地區	4.2	-	2.1	2.1	-	-	-	16.7	48
東部地區	12.5	-	-	-	-	-	-	12.5	8
性別									
男性	2.3	2.3	-	2.3	2.3	-	-	25.6	43
女性	2.5	1.7	0.8	-	-	0.8	0.8	35.5	121
年齡別									
未滿 30 歲	-	-	-	-	-	-	-	25.0	8
30-39 歲	9.1	-	9.1	-	-	-	-	18.2	11
40-49 歲	2.4	2.4	-	-	2.4	2.4	-	16.7	42
50-59 歲	1.6	3.3	-	1.6	-	-	1.6	32.8	61
60-64 歲	3.2	-	-	-	-	-	-	48.4	31
65 歲以上	-	-	-	-	-	-	-	72.7	11
教育程度									
國中及以下	-	-	-	-	-	-	-	44.0	25
高中/職	-	3.0	1.5	-	1.5	-	1.5	36.4	66
大專/大學	6.0	1.5	-	1.5	-	1.5	-	25.4	67
研究所及以上	-	-	-	-	-	-	-	33.3	6
照顧服務員證書									
有	2.5	1.9	-	0.6	0.6	0.6	0.6	33.1	160
沒有	-	-	25.0	-	-	-	-	25.0	4
單一級（丙級）證照									
有	3.8	3.8	3.8	-	-	-	-	42.3	26
沒有	2.2	1.4	-	0.7	0.7	0.7	0.7	31.2	138

資料來源：本研究整理。

## （二）訓後從未從事照顧服務工作者從事職業分布

扣除 32.9% 的受訪者目前沒有工作，訓後從未從事照顧服務工作者所從事的職業中，以從事「服務及銷售工作人員」的比例最高，占 14.6%，其次為「事務支援人員」占 12.8%，再其次是「基層技術工及勞力工」，占 12.2%，其他比例皆在一成以下。（參見圖 43）



樣本數：164 人。

註：僅列出比例高於 5.0% 之項目，詳細數據參見附表。

資料來源：本研究整理。

圖 43 訓後從未從事照顧服務工作者目前從事職業

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區訓後未從事照顧服務工作者當中，從事服務及銷售工作人員的比例最高。（參見表 37）

在性別方面，訓後未從事照顧服務工作者當中，無論男性何女性皆以從事服務及銷售工作人員的比例最高，此外，男性有 14.0% 從事事務支援人員，女性有 13.2% 從事基層技術工及勞力工。

在年齡別方面，50-64 歲訓後未從事照顧服務工作者當中，從事服務及銷售工作人員的比例最高，30-39 歲訓後未從事照顧服務工作者當中，從事事務支援人員、服務及銷售工作人員以及基層技術工及勞力工的比例皆為 18.2%，65 歲以上訓後未從事照顧服務工作者當中，從事民意代表主管及經理人員、服務及銷售工作人員以及基層技術工及勞力工的比例皆為 9.1%。



在教育程度方面，國中及以下教育程度訓後未從事照顧服務工作者當中，從事基層技術工及勞力工(28.0%)的比例最高，高中/職、大專/大學教育程度訓後未從事照顧服務工作者當中，從事服務及銷售工作人員的比例最高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後未從事照顧服務工作者當中，從事服務及銷售工作人員(21.9%)的比例最高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照訓後未從事照顧服務工作者當中，從事服務及銷售工作人員的比例皆最高，此外，有持有單一級（丙級）證照訓後未從事照顧服務工作者當中，從事技術員及助理專業人員、事務支援人員的比例皆為 7.7%，未持有單一級（丙級）證照訓後未從事照顧服務工作者當中，從事事務支援人員、基層技術工及勞力工的比例皆為 13.8%。

表 37 未從事照顧服務員者目前從事職業－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	民意代 表主管 及經理 人員	專業 人員	技術員 及助理 專業人 員	事務支 援人員	服務及 銷售工 作人員
總計	100.0	1.2	1.8	9.1	12.8	22.0
居住區域						
北部地區	100.0	-	1.4	10.1	14.5	20.3
中部地區	100.0	-	2.6	2.6	7.7	23.1
南部地區	100.0	4.2	2.1	12.5	12.5	22.9
東部地區	100.0	-	-	12.5	25.0	25.0
性別						
男性	100.0	2.3	2.3	11.6	14.0	18.6
女性	100.0	0.8	1.7	8.3	12.4	23.1
年齡別						
未滿 30 歲	100.0	-	-	25.0	12.5	37.5
30-39 歲	100.0	-	9.1	9.1	18.2	18.2
40-49 歲	100.0	2.4	2.4	11.9	21.4	19.0
50-59 歲	100.0	-	1.6	8.2	13.1	24.6
60-64 歲	100.0	-	-	6.5	3.2	22.6
65 歲以上	100.0	9.1	-	-	-	9.1
教育程度						
國中及以下	100.0	-	-	4.0	-	20.0
高中/職	100.0	-	1.5	1.5	13.6	21.2
大專/大學	100.0	3.0	3.0	16.4	14.9	25.4
研究所及以上	100.0	-	-	33.3	33.3	-
照顧服務員證書						
有	100.0	1.3	1.9	9.4	13.1	21.9
沒有	100.0	-	-	-	-	25.0
單一級（丙級）證 照						
有	100.0	3.8	-	7.7	7.7	26.9
沒有	100.0	0.7	2.2	9.4	13.8	21.0

資料來源：本研究整理。

表 37 未從事照顧服務員者目前從事職業－按人口特性分（續）

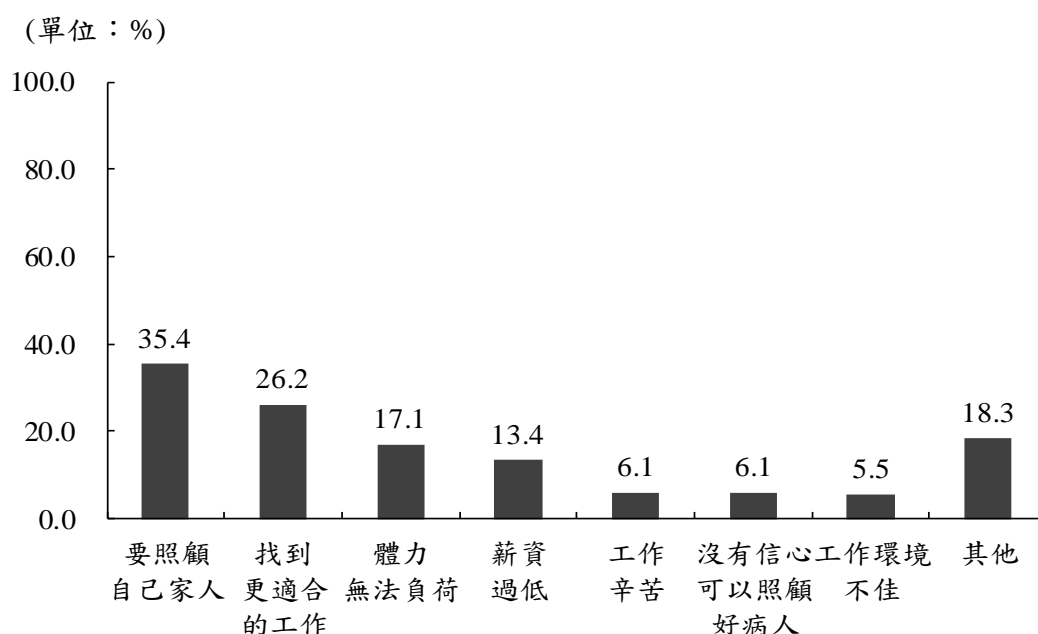
單位：人、%

項目別	農、林、漁、牧業生產人員	技藝有關工作人員	機械設備操作及組裝人員	基層技術工及勞力工	目前沒有工作	人數
總計	1.8	2.4	3.7	12.2	32.9	164
居住區域						
北部地區	1.4	2.9	2.9	7.2	39.1	69
中部地區	2.6	-	-	15.4	46.2	39
南部地區	2.1	4.2	8.3	14.6	16.7	48
東部地區	-	-	-	25.0	12.5	8
性別						
男性	4.7	4.7	7.0	9.3	25.6	43
女性	0.8	1.7	2.5	13.2	35.5	121
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	-	-	25.0	8
30-39 歲	-	-	9.1	18.2	18.2	11
40-49 歲	2.4	7.1	7.1	9.5	16.7	42
50-59 歲	1.6	1.6	3.3	13.1	32.8	61
60-64 歲	3.2	-	-	16.1	48.4	31
65 歲以上	-	-	-	9.1	72.7	11
教育程度						
國中及以下	-	-	4.0	28.0	44.0	25
高中/職	3.0	6.1	4.5	12.1	36.4	66
大專/大學	1.5	-	3.0	7.5	25.4	67
研究所及以上	-	-	-	-	33.3	6
照顧服務員證書						
有	1.9	2.5	3.1	11.9	33.1	160
沒有	-	-	25.0	25.0	25.0	4
單一級（丙級）證照						
有	3.8	-	3.8	3.8	42.3	26
沒有	1.4	2.9	3.6	13.8	31.2	138

資料來源：本研究整理。

## 二、訓後從未從事照顧服務工作原因

參加照顧服務員職業訓練課程後，訓後從未從事照顧服務工作原因以「要照顧自己家人」的比例最高，占 35.4%，其次為「找到更適合的工作」占 26.2%，再其次依序為「體力無法負荷」、「薪資過低」、「工作辛苦」、「沒有信心可以照顧好病人」及「工作環境不佳」，分別占 17.1%、13.4%、6.1%、6.1%及 5.5%。另外，有 18.3%的人表示有其他的原因，其原因有「多數個案只想申請女性照顧服務員」、「職場對剛受訓完的新進人員接受度不高」及「機構希望應徵者持有單一（丙級）證照」等原因。（參見圖 44）



樣本數：164 人。

註 1：僅列出比例高於 5.0%之項目，詳細數據參見附表。

註 2：本題為複選題，故加總超過 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 44 訓後從未從事照顧服務工作原因

從訓後未從事照顧服務工作原因，大致可以分類成五類，分別為工作問題、家庭問題、性別限制、證照問題及職場接受度問題。其中照顧服務工作問題，如薪資過低、體力無法負荷及工作辛苦等原因，在受訓後沒有從事照顧服務工作，約有 36.6%；其次為以家庭問題的比例最高，多數參訓者在受訓後因為家庭需求，因此在結訓後便回到家庭照顧自己的家人約有近四成的比例；再其次為證照問題，

如機構希望應徵者持有單一（丙級）證照，因此受訪者在結訓後無法從事照顧服務相關工作，而需要再去考單一（丙級）證照才可以就業。

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」比例最高。（參見表 38）

在性別方面，男性訓後未從事照顧服務工作者，主因以「找到更適合的工作」（41.9%）比例最高，女性訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」（40.5%）比例最高。

在年齡別方面，30-39 歲訓後未從事照顧服務工作者，主因以「找到更適合的工作」（36.4%）比例最高；40-49 歲訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」、「找到更適合的工作」比例最高，皆為 31.0%；50-64 歲訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」比例最高；65 歲以上歲訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」、「體力無法負荷」比例最高，皆為 27.3%。

在教育程度方面，教育程度為國中及以下、高中/職、大專/大學訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」比例最高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後未從事照顧服務工作者，主因以「要照顧自己家人」（35.6%）比例最高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照訓後未從事照顧服務工作者，主因皆以「要照顧自己家人」比例最高。

表 38 訓後從未從事照顧服務工作原因－按人口特性分

單位：人、%

項目別	要照顧自己家人	工作辛苦	薪資過低	工作福利不佳	薪資不穩定	沒有升遷管道	照顧工作在社會中形象不佳
總計	35.4	6.1	13.4	1.2	1.8	-	0.6
居住區域							
北部地區	34.8	10.1	13.0	-	2.9	-	1.4
中部地區	33.3	-	10.3	-	-	-	-
南部地區	39.6	6.3	16.7	4.2	2.1	-	-
東部地區	25.0	-	12.5	-	-	-	-
性別							
男性	20.9	9.3	14.0	-	7.0	-	-
女性	40.5	5.0	13.2	1.7	-	-	0.8
年齡別							
未滿 30 歲	12.5	12.5	25.0	-	12.5	-	-
30-39 歲	18.2	9.1	27.3	-	-	-	-
40-49 歲	31.0	4.8	16.7	2.4	-	-	2.4
50-59 歲	39.3	8.2	14.8	1.6	3.3	-	-
60-64 歲	48.4	-	3.2	-	-	-	-
65 歲以上	27.3	9.1	-	-	-	-	-
教育程度							
國中及以下	40.0	-	4.0	4.0	-	-	-
高中/職	42.4	6.1	13.6	1.5	1.5	-	1.5
大專/大學	28.4	9.0	16.4	-	3.0	-	-
研究所及以上	16.7	-	16.7	-	-	-	-
照顧服務員證書							
有	35.6	6.3	13.1	1.3	1.9	-	0.6
沒有	25.0	-	25.0	-	-	-	-
單一級（丙級）證照							
有	46.2	7.7	15.4	-	-	-	-
沒有	33.3	5.8	13.0	1.4	2.2	-	0.7

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 38 訓後從未從事照顧服務工作原因－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	工作環境不佳	沒有信心可照顧好病人	找到更適合的工作	家人反對	體力無法負荷	其他	人數
總計	5.5	6.1	26.2	0.6	17.1	18.3	164
居住區域							
北部地區	2.9	5.8	15.9	1.4	17.4	24.6	69
中部地區	5.1	7.7	28.2	-	17.9	12.8	39
南部地區	10.4	6.3	37.5	-	16.7	8.3	48
東部地區	-	-	37.5	-	12.5	50.0	8
性別							
男性	7.0	2.3	41.9	-	11.6	25.6	43
女性	5.0	7.4	20.7	0.8	19.0	15.7	121
年齡別							
未滿 30 歲	25.0	-	25.0	-	-	37.5	8
30-39 歲	9.1	9.1	36.4	-	9.1	9.1	11
40-49 歲	7.1	4.8	31.0	-	9.5	26.2	42
50-59 歲	4.9	11.5	26.2	1.6	16.4	13.1	61
60-64 歲	-	-	22.6	-	32.3	9.7	31
65 歲以上	-	-	9.1	-	27.3	36.4	11
教育程度							
國中及以下	-	4.0	24.0	-	16.0	20.0	25
高中/職	3.0	4.5	18.2	1.5	21.2	21.2	66
大專/大學	9.0	9.0	34.3	-	14.9	13.4	67
研究所及以上	16.7	-	33.3	-	-	33.3	6
照顧服務員證書							
有	5.6	6.3	26.9	0.6	17.5	17.5	160
沒有	-	-	-	-	-	50.0	4
單一級（丙級）證照							
有	3.8	-	19.2	3.8	15.4	15.4	26
沒有	5.8	7.2	27.5	-	17.4	18.8	138

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

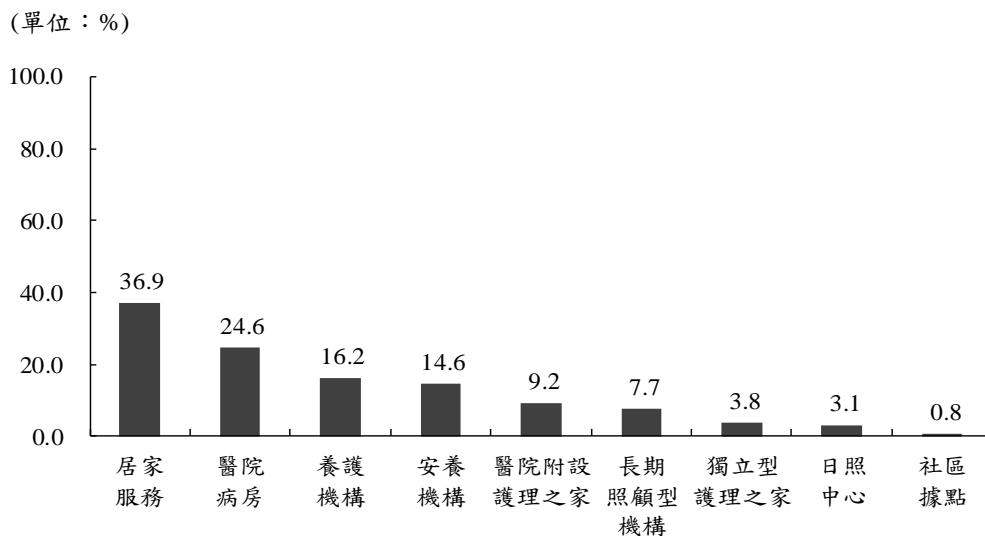
### 第三節 訓後曾經從事照顧服務工作者問卷調查結果分析

訓後曾經從事照顧服務工作者完成 130 份有效樣本，其中女性(75.4%)高於男性(24.6%)；年齡方面，50-59 歲占 36.9%、40-49 歲占 33.8%；教育程度方面以高中/職比例最高(43.8%)，其次為大專/大學(33.8%)；婚姻狀況以有配偶或同居比例最高(52.3%)；家庭平均收入方面，3 萬元至未滿 5 萬元比例最高(34.6%)，其次為未滿 3 萬元(31.5%)。

#### 一、訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位及工作縣市

##### (一) 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位分布

訓後曾經從事照顧服務工作者，過去任職服務單位的類型以居家服務單位的比例最高，占 36.9%，其次為醫院病房，占 24.6%，再其次為養護機構及安養機構，分別占 16.2%及 14.6%，其餘服務單位類型比例不足一成。(參見圖 45)



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 45 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」比例皆最高，大約在三成四至四成之間，北部以及南部地區其次皆為「醫院病房」比例較高，分別占 23.2%及 32.5%；中部地區其次為「安養機構」以及「醫院病房」比例較高，皆占 16.7%。(參見表 39)



在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」以及「養護機構」比例最高，皆為 25.0%；女性訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」(40.8%)比例最高。

在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」比例皆最高，約在三成至六成七之間；30-39 歲者其次為「養護機構」(23.8%)比例較高；40-49 歲者其次為「養護機構」以及「醫院病房」比例較高，皆占 22.7%；50-59 歲者其次為「醫院病房」(31.3%)比例較高。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」比例皆最高；教育程度國中及以下者其次為「安養機構」(24.0%)比例較高；教育程度高中/職者其次為「醫院病房」(31.6%)比例較高；教育程度大專/大學者其次為「養護機構」(25.0%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」比例皆最高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」以及「醫院病房」比例皆最高，未持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，服務單位以「居家服務」比例最高。

表 39 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分

單位：人、%

項目別	醫院附設護理之家	獨立型護理之家	長期照顧行機構	養護機構	安養機構	日照中心
總計	9.2	3.8	7.7	16.2	14.6	3.1
居住區域						
北部地區	8.9	7.1	12.5	14.3	17.9	1.8
中部地區	10.0	3.3	3.3	10.0	16.7	-
南部地區	7.5	-	5.0	22.5	10.0	5.0
東部地區	25.0	-	-	25.0	-	25.0
性別						
男性	15.6	12.5	15.6	25.0	15.6	-
女性	7.1	1.0	5.1	13.3	14.3	4.1
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	-	33.3	-	-
30-39 歲	14.3	4.8	4.8	23.8	14.3	4.8
40-49 歲	11.4	2.3	11.4	22.7	18.2	2.3
50-59 歲	8.3	4.2	6.3	8.3	14.6	4.2
60-64 歲	-	-	11.1	11.1	-	-
65 歲以上	-	20.0	-	-	20.0	-
教育程度						
國中及以下	-	-	8.0	8.0	24.0	4.0
高中/職	12.3	1.8	8.8	10.5	10.5	3.5
大專/大學	9.1	6.8	4.5	25.0	15.9	2.3
研究所及以上	25.0	25.0	25.0	50.0	-	-
照顧服務員證書						
有	9.4	3.1	7.8	16.4	14.8	3.1
沒有	-	50.0	-	-	-	-
單一級(丙級)證照						
有	16.7	2.8	13.9	13.9	11.1	2.8
沒有	6.4	4.3	5.3	17.0	16.0	3.2

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 39 訓後曾經從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分（續）  
單位：人、%

項目別	社區據點	居家服務	醫院病房	其他	人數
總計	0.8	36.9	24.6	3.8	130
居住區域					
北部地區	-	33.9	23.2	1.8	56
中部地區	-	40.0	16.7	6.7	30
南部地區	2.5	37.5	32.5	5.0	40
東部地區	-	50.0	25.0	-	4
性別					
男性	-	25.0	18.8	-	32
女性	1.0	40.8	26.5	5.1	98
年齡別					
未滿 30 歲	-	66.7	33.3	-	3
30-39 歲	-	38.1	14.3	-	21
40-49 歲	-	29.5	22.7	4.5	44
50-59 歲	2.1	35.4	31.3	2.1	48
60-64 歲	-	66.7	11.1	11.1	9
65 歲以上	-	40.0	40.0	20.0	5
教育程度					
國中及以下	-	52.0	20.0	4.0	25
高中/職	-	33.3	31.6	5.3	57
大專/大學	2.3	36.4	15.9	2.3	44
研究所及以上	-	-	50.0	-	4
照顧服務員證書					
有	0.8	37.5	25.0	3.1	128
沒有	-	-	-	50.0	2
單一級（丙級）證照					
有	2.8	30.6	30.6	8.3	36
沒有	-	39.4	22.3	2.1	94

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

(二) 訓後曾經從事照顧服務工作者工作縣市分布

訓後曾經從事過照顧服務工作者，過去服務工作的縣市以新北市的比例最高，占 26.2%，其次為臺北市占 13.8%，再其次為高雄市、臺中市及臺南市，分別占 12.3%、10.8%及 10.0%。(參見表 40)

表 40 訓後曾經從事照顧服務工作者工作縣市

單位：%

縣市	百分比	縣市	百分比	縣市	百分比
新北市	26.2	宜蘭縣	2.3	嘉義市	1.5
臺北市	13.8	苗栗縣	2.3	南投縣	0.8
高雄市	12.3	嘉義縣	2.3	澎湖縣	-
臺中市	10.8	新竹縣	1.5	新竹市	-
臺南市	10.0	雲林縣	1.5	金門縣	-
屏東縣	6.2	臺東縣	1.5	連江縣	-
桃園市	5.4	花蓮縣	1.5	其他地區	-
彰化縣	4.6	基隆市	1.5		

樣本數：130 人。

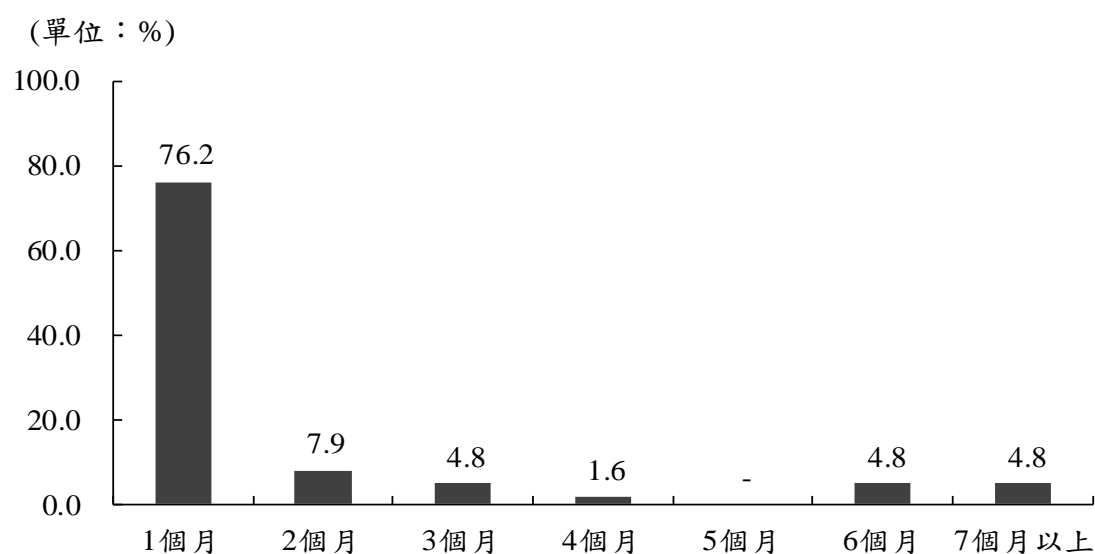
註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

## 二、訓後曾經從事照顧服務工作者尋找工作時間及尋職管道

### (一) 訓後曾經從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間分布

訓後曾經從事照顧服務工作者，在受訓後尋找照顧服務員工作的平均時間為 2.51 個月，其中以找尋 1 個月的比例最高，占 76.2%，其次為 2 個月占 7.9%，再其次為 3 個月、6 個月及 7 個月以上，皆占 4.8%。整體來看，訓後曾經從事照顧服務工作者，於 3 個月內皆可以找尋到照顧服務員的工作。(參見圖 46)



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 46 訓後曾經從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中南部平均時間 2 個月最短，中部平均 3.29 個月最長。(參見表 41)

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中女性平均時間 2.26 個月，較男性 (3.25 個月) 短。

在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中 40-49 歲平均時間 1.88 個月最短，50-59 歲平均 2.87 個月最長。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中高中/職平均時間 1.98 個月最短，國中及以下平均 2.5 個月最長。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書，訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，平均時間 2.52 個月。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中持有單一級（丙級）證照者平均時間 2.03 個月較短，未持有單一級（丙級）證照者平均 2.68 個月較長。

在過去曾經從事機構類型方面，各機構類型曾經從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中服務於醫院病房者平均時間 1.41 個月較短，服務於養護機構者平均 3.53 個月較長。

表 41 訓後曾經從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間—按人口特性分

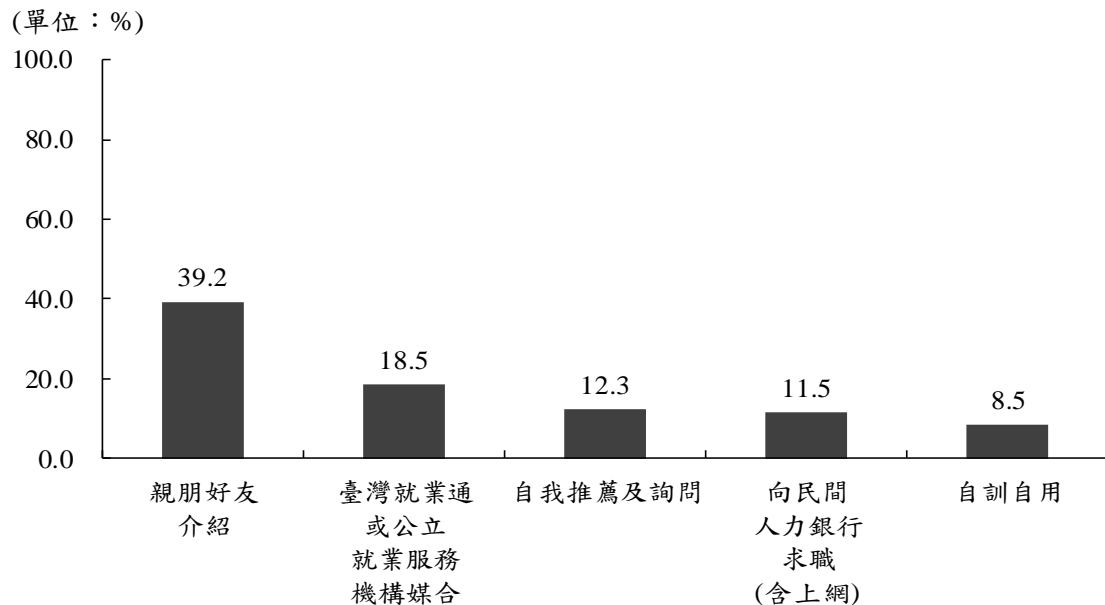
單位：人、%、月

項目別	總計	1 個月	2 個月	3 個月	4 個月	5 個月	6 個月	7 個 月以 上	平均 尋找 時間	人數
總計	100.0	76.2	7.9	4.8	1.6	-	4.8	4.8	2.51	130
居住區域										
北部地區	100.0	73.2	10.7	5.4	1.8	-	5.4	3.6	2.57	56
中部地區	100.0	78.6	7.1	-	-	-	7.1	7.1	3.29	30
南部地區	100.0	76.3	5.3	7.9	2.6	-	2.6	5.3	2.00	40
東部地區	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	1.00	4
性別										
男性	100.0	87.5	6.3	-	-	-	-	6.3	3.25	32
女性	100.0	72.3	8.5	6.4	2.1	-	6.4	4.3	2.26	98
年齡別										
未滿 30 歲	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	-	1.33	3
30-39 歲	100.0	89.5	5.3	-	-	-	-	5.3	1.95	21
40-49 歲	100.0	79.1	9.3	7.0	-	-	2.3	2.3	1.88	44
50-59 歲	100.0	70.2	8.5	4.3	2.1	-	8.5	6.4	2.87	48
60-64 歲	100.0	88.9	-	-	-	-	11.1	-	1.56	9
65 歲以上	100.0	40.0	-	20.0	20.0	-	-	20.0	9.00	5
教育程度										
國中及以下	100.0	75.0	-	16.7	-	-	4.2	4.2	2.50	25
高中/職	100.0	78.9	7.0	3.5	-	-	7.0	3.5	1.98	57
大專/大學	100.0	75.6	14.6	-	4.9	-	2.4	2.4	2.27	44
研究所及以上	100.0	50.0	-	-	-	-	-	50.0	12.50	4
照顧服務員證書										
有	100.0	76.6	7.3	4.8	1.6	-	4.8	4.8	2.52	128
沒有	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-	1.50	2
單一級（丙級）證照										
有	100.0	79.4	2.9	5.9	2.9	-	2.9	5.9	2.03	36
沒有	100.0	75.0	9.8	4.3	1.1	-	5.4	4.3	2.68	94
機構類型										
醫院附設護理之家	100.0	85.7	-	14.3	-	-	-	-	1.29	7
獨立型護理之家	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	-	1.50	2
長期照顧型機構	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	1.00	5
養護機構	100.0	80.0	6.7	6.7	-	-	-	6.7	3.53	16
安養機構	100.0	64.7	17.6	5.9	-	-	11.8	-	1.88	17
日間照護中心	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	3.00	1
社區據點	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	3.00	1
居家服務機構	100.0	75.8	6.1	3.0	3.0	-	6.1	6.1	2.73	35
醫院病房	100.0	82.4	11.8	-	-	-	5.9	-	1.41	17
多種類型	100.0	79.2	4.2	4.2	-	-	-	12.5	3.50	24
其他	100.0	60.0	-	-	20.0	-	20.0	-	2.60	5

資料來源：本研究整理。

## （二）訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道分布

訓後曾經從事照顧服務工作者，受訓後找尋照顧服務員工作管道以親朋好友介紹的比例最高，占 39.2%，其次為臺灣就業通或公立就業服務機構媒合占 18.5%，再其次依序為自我推薦及詢問、向民間人力銀行求職（含上網）與自訓自用，分別占 12.3%、11.5%、8.5%。（參見圖 47）



樣本數：130 人。

註 1：僅列出比例高於 6% 的項目，詳細項目數據參見附表。

註 2：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 47 訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道

在居住地區方面，無論北部、中部以及南部地區，訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；北部地區其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」(23.2%)比例較高；中部地區其次以「自我推薦及詢問」以及「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」(16.7%)比例皆較高；南部地區其次以「自我推薦及詢問」以及「向民間人力銀行求職」(12.5%)比例皆較高。（參見表 42）

在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道，以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」(28.1%)比例最高，女性以「親朋好友介紹」(43.9%)比例最高。



在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；30-39 歲其次以「向民間人力銀行求職」(23.8%)比例較高；40-49 歲其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」(29.5%)比例較高；50-59 歲其次以「自我推薦及詢問」(22.9%)比例較高。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作的求職管道，以「親朋好友介紹」比例最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者訓後曾經從事照顧服務工作的求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作的求職管道，以「親朋好友介紹」比例最高；曾經於安養機構、居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作者，求職管道以「親朋好友介紹」比例最皆高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，求職管道以「親朋好友介紹」以及「向民間人力銀行求職」比例皆最高。

表 42 訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分

單位：人、%

項目別	親朋好友介紹	看報紙	自我推薦及詢問	向民間人力銀行求職	臺灣就業通或公立就業服務機構媒合	網路社群號召徵才訊息
總計	39.2	5.4	12.3	11.5	18.5	2.3
居住區域						
北部地區	39.3	5.4	10.7	10.7	23.2	5.4
中部地區	36.7	6.7	16.7	13.3	16.7	-
南部地區	40.0	5.0	12.5	12.5	10.0	-
東部地區	50.0	-	-	-	50.0	-
性別						
男性	25.0	3.1	18.8	12.5	28.1	6.3
女性	43.9	6.1	10.2	11.2	15.3	1.0
年齡別						
未滿 30 歲	33.3	-	-	66.7	-	-
30-39 歲	42.9	-	9.5	23.8	4.8	4.8
40-49 歲	34.1	6.8	6.8	18.2	29.5	2.3
50-59 歲	39.6	4.2	22.9	-	12.5	2.1
60-64 歲	44.4	11.1	-	-	33.3	-
65 歲以上	60.0	20.0	-	-	20.0	-
教育程度						
國中及以下	48.0	-	8.0	-	16.0	-
高中/職	36.8	10.5	14.0	10.5	17.5	1.8
大專/大學	38.6	-	13.6	20.5	20.5	4.5
研究所及以上	25.0	25.0	-	-	25.0	-
照顧服務員證書						
有	39.1	5.5	12.5	11.7	18.0	2.3
沒有	50.0	-	-	-	50.0	-
單一級（丙級）證照						
有	41.7	2.8	11.1	5.6	19.4	2.8
沒有	38.3	6.4	12.8	13.8	18.1	2.1
機構類型						
醫院附設護理之家	28.6	28.6	14.3	28.6	-	-
獨立型護理之家	100.0	-	-	-	-	-
長期照顧型機構	20.0	20.0	-	-	40.0	-
養護機構	12.5	-	18.8	12.5	25.0	-
安養機構	47.1	11.8	23.5	5.9	17.6	-
日間照護中心	-	-	-	-	-	-
社區據點	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	51.4	2.9	5.7	5.7	14.3	5.7
醫院病房	29.4	-	23.5	29.4	23.5	5.9
多種類型	41.7	4.2	8.3	12.5	20.8	-
其他	60.0	-	-	-	20.0	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 42 訓後曾經從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	應徵招 貼廣告	宗教或 其他民 間團體 介紹	自訓 自用	其他	不知道/ 拒答	人數
總計	3.8	2.3	8.5	8.5	0.8	130
居住區域						
北部地區	3.6	1.8	8.9	5.4	-	56
中部地區	3.3	6.7	6.7	6.7	-	30
南部地區	2.5	-	10.0	15.0	2.5	40
東部地區	25.0	-	-	-	-	4
性別						
男性	-	3.1	15.6	3.1	-	32
女性	5.1	2.0	6.1	10.2	1.0	98
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	-	-	-	3
30-39 歲	4.8	-	9.5	9.5	-	21
40-49 歲	4.5	2.3	6.8	6.8	-	44
50-59 歲	4.2	4.2	10.4	10.4	2.1	48
60-64 歲	-	-	11.1	11.1	-	9
65 歲以上	-	-	-	-	-	5
教育程度						
國中及以下	4.0	4.0	8.0	12.0	-	25
高中/職	3.5	3.5	8.8	8.8	-	57
大專/大學	4.5	-	6.8	6.8	2.3	44
研究所及以上	-	-	25.0	-	-	4
照顧服務員證書						
有	3.9	2.3	8.6	8.6	0.8	128
沒有	-	-	-	-	-	2
單一級（丙級）證照						
有	5.6	2.8	8.3	11.1	2.8	36
沒有	3.2	2.1	8.5	7.4	-	94
機構類型						
醫院附設護理之家	-	-	14.3	14.3	-	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	2
長期照顧型機構	-	-	20.0	-	-	5
養護機構	6.3	-	18.8	6.3	-	16
安養機構	-	-	11.8	-	-	17
日間照護中心	100.0	-	-	-	-	1
社區據點	-	-	-	-	100.0	1
居家服務機構	5.7	5.7	8.6	8.6	-	35
醫院病房	-	-	-	11.8	-	17
多種類型	4.2	4.2	4.2	12.5	-	24
其他	-	-	-	20.0	-	5

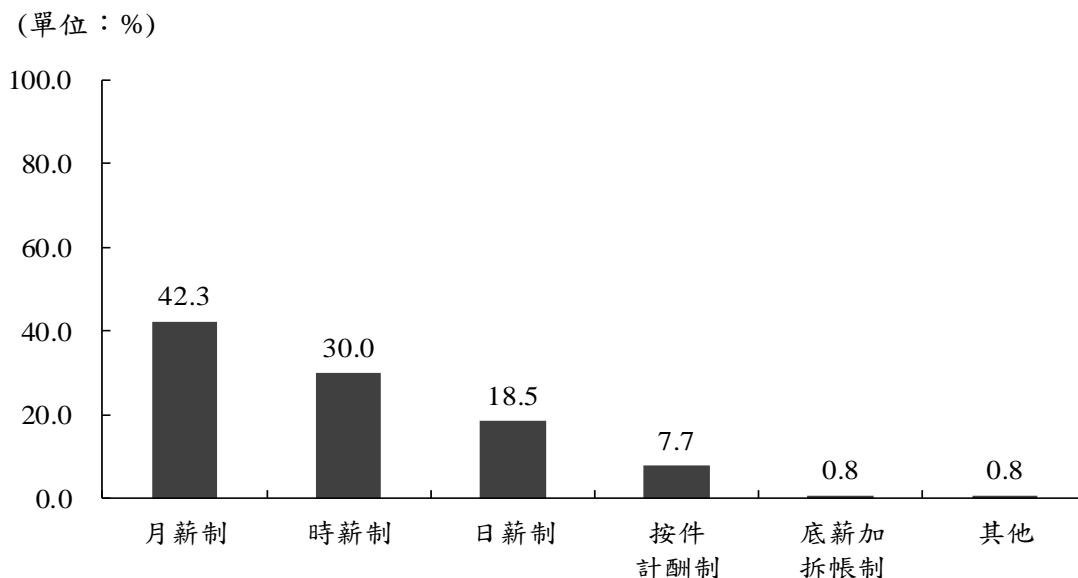
註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

### 三、訓後曾經從事照顧服務工作者勞動狀況分析

#### (一) 計薪方式

約 4 成 2 的受訪者表示，過去擔任照顧服務員的計薪方式為月薪制；其次為時薪制占 30.0%，再其次依序為日薪制、按件計酬制及底薪加拆帳制，分別占 18.5%、7.7%及 0.8%。(參見圖 48)



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 48 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式

在居住地區方面，北部、中部地區訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」比例最高，南部地區以「時薪制」(35.0%)比例最高。(參見表 43)

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」比例最高，其次以「時薪制」比例較高。

在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」比例最高，30-39 歲者其次以「日薪制」比例較高；40-49 歲、50-59 歲者其次以「時薪制」比例較高。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」比例最高，國中及以下、大專/大學者其次以「時薪制」比例較高；高中/職者其次以「日薪制」比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後從事照顧服務工作的計薪方式，以「月薪制」(41.4%)比例最高，其次以「時薪制」(30.5%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，訓後從事照顧服務工作的計薪方式，以「月薪制」比例最高，其次以「時薪制」比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構、多種類型從事照顧服務工作者，訓後從事照顧服務工作的計薪方式，以「月薪制」比例最高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，以「時薪制」(68.6%)比例最高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「日薪制」(70.6%)比例最高。

表 43 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	月薪制	日薪制	時薪制	按件計酬制	底薪加拆帳制	其他	人數
總計	100.0	42.3	18.5	30.0	7.7	0.8	0.8	130
居住區域								
北部地區	100.0	46.4	16.1	28.6	7.1	1.8	-	56
中部地區	100.0	43.3	20.0	26.7	6.7	-	3.3	30
南部地區	100.0	32.5	22.5	35.0	10.0	-	-	40
東部地區	100.0	75.0	-	25.0	-	-	-	4
性別								
男性	100.0	59.4	9.4	21.9	6.3	3.1	-	32
女性	100.0	36.7	21.4	32.7	8.2	-	1.0	98
年齡別								
未滿 30 歲	100.0	66.7	-	33.3	-	-	-	3
30-39 歲	100.0	47.6	23.8	19.0	9.5	-	-	21
40-49 歲	100.0	50.0	13.6	29.5	2.3	2.3	2.3	44
50-59 歲	100.0	35.4	25.0	29.2	10.4	-	-	48
60-64 歲	100.0	22.2	-	55.6	22.2	-	-	9
65 歲以上	100.0	40.0	20.0	40.0	-	-	-	5
教育程度								
國中及以下	100.0	40.0	8.0	40.0	8.0	-	4.0	25
高中/職	100.0	36.8	28.1	26.3	7.0	1.8	-	57
大專/大學	100.0	50.0	13.6	29.5	6.8	-	-	44
研究所及以上	100.0	50.0	-	25.0	25.0	-	-	4
照顧服務員證書								
有	100.0	41.4	18.8	30.5	7.8	0.8	0.8	128
沒有	100.0	100.0	-	-	-	-	-	2
單一級(丙級)證照								
有	100.0	41.7	22.2	33.3	2.8	-	-	36
沒有	100.0	42.6	17.0	28.7	9.6	1.1	1.1	94
機構類型								
醫院附設護理之家	100.0	100.0	-	-	-	-	-	7
獨立型護理之家	100.0	100.0	-	-	-	-	-	2
長期照顧型機構	100.0	60.0	-	40.0	-	-	-	5
養護機構	100.0	81.3	-	6.3	6.3	6.3	-	16
安養機構	100.0	64.7	5.9	17.6	5.9	-	5.9	17
日間照護中心	100.0	100.0	-	-	-	-	-	1
社區據點	100.0	-	-	100.0	-	-	-	1
居家服務機構	100.0	8.6	8.6	68.6	14.3	-	-	35
醫院病房	100.0	23.5	70.6	-	5.9	-	-	17
多種類型	100.0	37.5	29.2	25.0	8.3	-	-	24
其他	100.0	40.0	20.0	40.0	-	-	-	5

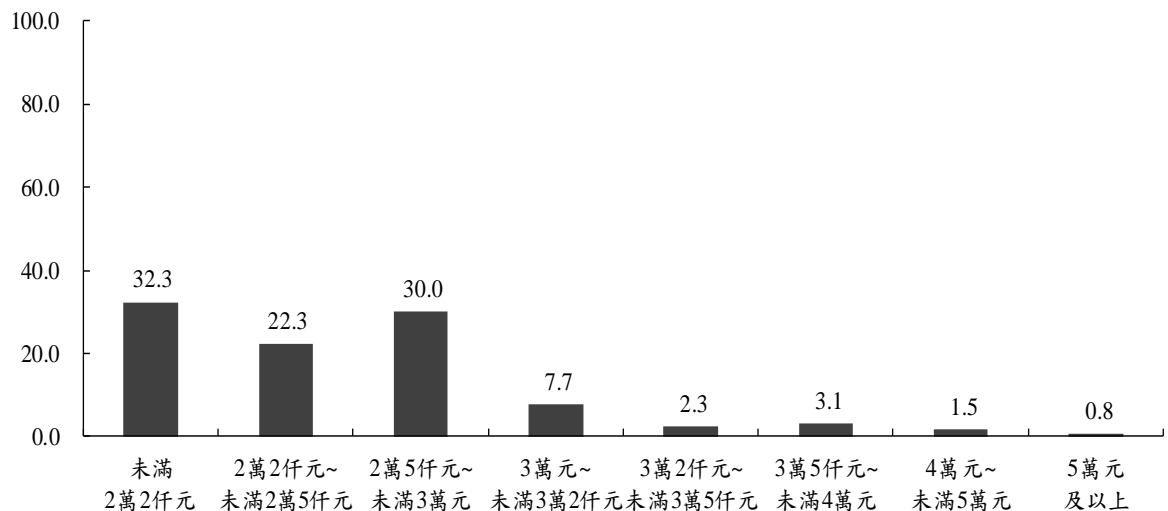
資料來源：本研究整理。

## （二）訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資

訓後曾經從事過照顧服務工作者表示，平均薪資為 24,573 元，其中過去擔任照顧服務員的平均月薪以未滿 2 萬 2 仟元的比例最高，占 32.3%；其次為 2 萬 5 仟元~未滿 3 萬元，占 30.0%，再其次為 2 萬 2 仟元~未滿 2 萬 5 仟元，占 22.3%。

（參見圖 49）

（單位：%）



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 49 訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資

在居住地區方面，北部地區訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(33.9%)比例最高，為 26,366 元；中部地區訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(43.3%)比例最高，為 22,433 元；南部地區以「2 萬 2 仟元至未滿 2 萬 5 仟元」(35.0%)比例最高，為 23,875 元。（參見表 44）

在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(37.5%)比例最高，為 27,094 元；女性訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(37.8%)比例最高，為 23,750 元。

在年齡別方面，30-39 歲訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(38.1%)比例最高，為 25,095 元；40-49 歲訓後曾經從事照顧

服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(40.9%)比例最高，為 25,307 元；50-59 歲訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(45.8%)比例最高，為 23,729 元。

在教育程度方面，教育程度國中及以下訓後曾經從事照顧服務工作者，平均薪資以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(56.0%)比例最高，為 22,560 元；教育程度高中/職訓後曾經從事照顧服務工作者，平均薪資以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(36.8%)比例最高，為 25,184 元；教育程度大專/大學訓後曾經從事照顧服務工作者，平均薪資以「2 萬 2 仟元至未滿 2 萬 5 仟元」(27.3%)比例最高，為 25,205 元。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(32.8%)比例最高，為 24,590 元。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(36.1%)比例最高，為 25,264 元；未持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作者平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(36.2%)比例最高，為 24,309 元。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於安養機構、居家服務機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」比例最高，分別為 24,294 元、22,614 元；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(37.5%)比例最高，為 24,969 元；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 2 仟元至未滿 2 萬 5 仟元」(35.3%)比例最高，為 27,676 元；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 2 仟元至 2 萬 5 仟元」比例皆最高，為 24,458 元。



表 44 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分

單位：人、%、元

項目別	總計	未滿 2 萬 2 仟元	2 萬 2 仟 元至未滿 2 萬 5 仟 元	2 萬 5 仟 元至未滿 3 萬元	3 萬元至 未滿 3 萬 2 仟元
總計	100.0	32.3	22.3	30.0	7.7
居住區域					
北部地區	100.0	25.0	12.5	33.9	16.1
中部地區	100.0	43.3	26.7	26.7	-
南部地區	100.0	32.5	35.0	25.0	2.5
東部地區	100.0	50.0	-	50.0	-
性別					
男性	100.0	15.6	18.8	37.5	15.6
女性	100.0	37.8	23.5	27.6	5.1
年齡別					
未滿 30 歲	100.0	-	33.3	-	33.3
30-39 歲	100.0	23.8	33.3	38.1	-
40-49 歲	100.0	20.5	25.0	40.9	9.1
50-59 歲	100.0	45.8	14.6	18.8	10.4
60-64 歲	100.0	55.6	11.1	33.3	-
65 歲以上	100.0	20.0	40.0	20.0	-
教育程度					
國中及以下	100.0	56.0	8.0	24.0	8.0
高中/職	100.0	26.3	24.6	36.8	3.5
大專/大學	100.0	25.0	27.3	25.0	13.6
研究所及以上	100.0	50.0	25.0	25.0	-
照顧服務員證書					
有	100.0	32.8	21.1	30.5	7.8
沒有	100.0	-	100.0	-	-
單一級(丙級)證照					
有	100.0	22.2	27.8	36.1	2.8
沒有	100.0	36.2	20.2	27.7	9.6
機構類型					
醫院附設護理之家	100.0	-	28.6	57.1	-
獨立型護理之家	100.0	-	50.0	-	50.0
長期照顧型機構	100.0	20.0	20.0	60.0	-
養護機構	100.0	18.8	31.3	37.5	6.3
安養機構	100.0	35.3	17.6	17.6	29.4
日間照護中心	100.0	100.0	-	-	-
社區據點	100.0	100.0	-	-	-
居家服務機構	100.0	54.3	8.6	28.6	2.9
醫院病房	100.0	11.8	35.3	23.5	5.9
多種類型	100.0	33.3	25.0	33.3	4.2
其他	100.0	20.0	40.0	20.0	-

資料來源：本研究整理。

表 44 訓後曾經從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分（續）

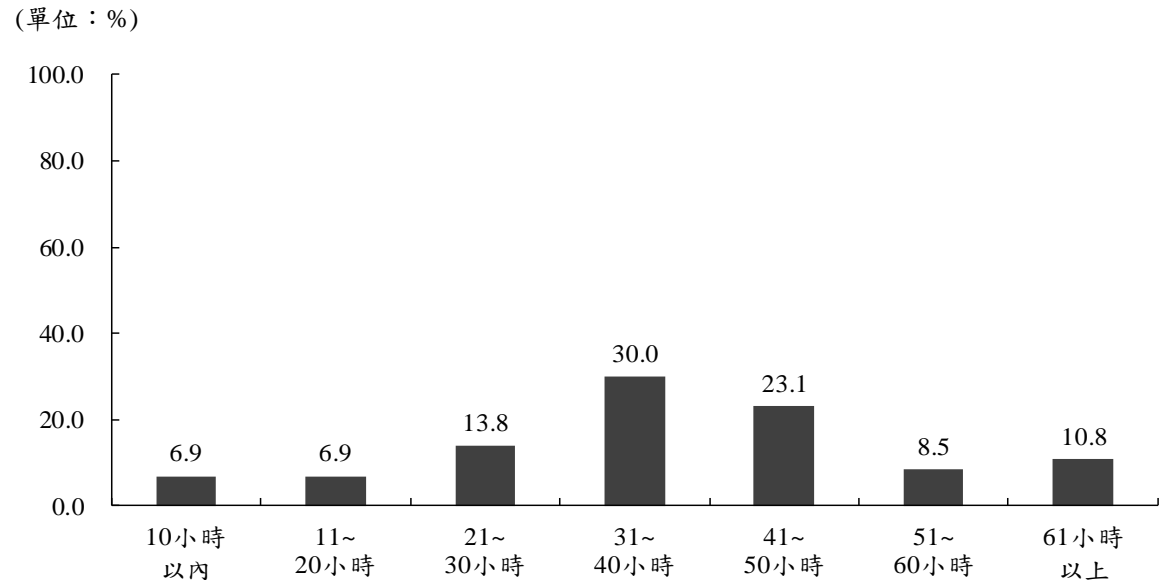
單位：人、%、元

項目別	3 萬 2 仟 元至未滿 3 萬 5 仟 元	3 萬 5 仟元至 未滿 4 萬元	4 萬元 至未滿 5 萬元	5 萬元 及以上	平均 薪資	人數
總計	2.3	3.1	1.5	0.8	24,573	130
居住區域						
北部地區	5.4	3.6	3.6	-	26,366	56
中部地區	-	3.3	-	-	22,433	30
南部地區	-	2.5	-	2.5	23,875	40
東部地區	-	-	-	-	22,500	4
性別						
男性	3.1	6.3	3.1	-	27,094	32
女性	2.0	2.0	1.0	1.0	23,750	98
年齡別						
未滿 30 歲	-	33.3	-	-	30,667	3
30-39 歲	-	-	-	4.8	25,095	21
40-49 歲	2.3	-	2.3	-	25,307	44
50-59 歲	4.2	4.2	2.1	-	23,729	48
60-64 歲	-	-	-	-	21,500	9
65 歲以上	-	20.0	-	-	25,900	5
教育程度						
國中及以下	-	-	4.0	-	22,560	25
高中/職	3.5	1.8	1.8	1.8	25,184	57
大專/大學	2.3	6.8	-	-	25,205	44
研究所及以上	-	-	-	-	21,500	4
照顧服務員證書						
有	2.3	3.1	1.6	0.8	24,590	128
沒有	-	-	-	-	23,500	2
單一級（丙級）證照						
有	2.8	8.3	-	-	25,264	36
沒有	2.1	1.1	2.1	1.1	24,309	94
機構類型						
醫院附設護理之家	14.3	-	-	-	27,214	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	27,250	2
長期照顧型機構	-	-	-	-	24,700	5
養護機構	6.3	-	-	-	24,969	16
安養機構	-	-	-	-	24,294	17
日間照護中心	-	-	-	-	17,500	1
社區據點	-	-	-	-	17,500	1
居家服務機構	-	2.9	2.9	-	22,614	35
醫院病房	5.9	11.8	5.9	-	27,676	17
多種類型	-	-	-	4.2	24,458	24
其他	-	20.0	-	-	25,900	5

資料來源：本研究整理。

### （三）訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數

訓後曾經從事照顧服務工作者表示，過去擔任照顧服務員時，一週平均工時為 37.4 小時，其中以 31~40 小時的比例最高，占 30.0%；其次為 41~50 小時占 23.1%。（參見圖 50）



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 50 訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數

在居住地區方面，北部、中部地區訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 35.7 小時、36.3 小時；南部地區以「31 至 40 小時」、「41 至 50 小時」比例最高，為 39.8 小時。（參見表 45）

在性別方面，男性及女性訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 39.1 小時、36.8 小時。

在年齡別方面，30-59 歲訓後曾經從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 37.9 小時、39.1 小時以及 35.0 小時。

在教育程度方面，教育程度國中及以下訓後曾經從事照顧服務工作者，平均一週工作時數以「41 至 50 小時」(32.0%)比例最高，為 40.6 小時；教育程度高中/職訓後曾經從事照顧服務工作者，平均一週工作時數以「31 至 40 小時」、「41

至 50 小時」比例最高，為 36.6 小時；教育程度大專/大學訓後曾經從事照顧服務工作者，平均一週工作時數以「31 至 40 小時」(34.1%)比例最高，為 37.7 小時。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」(29.7%)比例最高，為 37.6 小時。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有以及未持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 37.8 小時、37.2 小時。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於安養機構、醫院病房、多種類型從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「41 至 50 小時」比例最高，分別為 42.6 小時、46.8 小時以及 37.5 小時；曾經於養護機構、居家服務從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 35.6 小時、29.6 小時。

表 45 訓後曾經從事照顧服務工作者平均工作時數－按人口特性分

單位：人、%、小時

項目別	總計	10 小時 以內	11 至 20 小時	21 至 30 小時	31 至 40 小時
總計	100.0	6.9	6.9	13.8	30.0
居住區域					
北部地區	100.0	8.9	12.5	12.5	26.8
中部地區	100.0	3.3	6.7	16.7	36.7
南部地區	100.0	7.5	-	15.0	27.5
東部地區	100.0	-	-	-	50.0
性別					
男性	100.0	-	9.4	15.6	34.4
女性	100.0	9.2	6.1	13.3	28.6
年齡別					
未滿 30 歲	100.0	33.3	-	-	33.3
30-39 歲	100.0	4.8	9.5	14.3	33.3
40-49 歲	100.0	4.5	6.8	9.1	34.1
50-59 歲	100.0	10.4	8.3	16.7	25.0
60-64 歲	100.0	-	-	22.2	33.3
65 歲以上	100.0	-	-	20.0	20.0
教育程度					
國中及以下	100.0	-	4.0	20.0	24.0
高中/職	100.0	8.8	7.0	12.3	28.1
大專/大學	100.0	6.8	9.1	11.4	34.1
研究所及以上	100.0	25.0	-	25.0	50.0
照顧服務員證書					
有	100.0	7.0	6.3	14.1	29.7
沒有	100.0	-	50.0	-	50.0
單一級（丙級）證照					
有	100.0	11.1	5.6	2.8	36.1
沒有	100.0	5.3	7.4	18.1	27.7
機構類型					
醫院附設護理之家	100.0	14.3	-	-	28.6
獨立型護理之家	100.0	-	50.0	-	-
長期照顧型機構	100.0	20.0	-	20.0	20.0
養護機構	100.0	6.3	12.5	6.3	50.0
安養機構	100.0	-	-	17.6	23.5
日間照護中心	100.0	-	-	-	-
社區據點	100.0	-	-	-	-
居家服務機構	100.0	8.6	11.4	25.7	37.1
醫院病房	100.0	5.9	-	-	23.5
多種類型	100.0	8.3	8.3	16.7	20.8
其他	100.0	-	-	-	40.0

資料來源：本研究整理。

表 45 訓後曾經從事照顧服務工作者平均工作時數－按人口特性分（續）

單位：人、%、小時

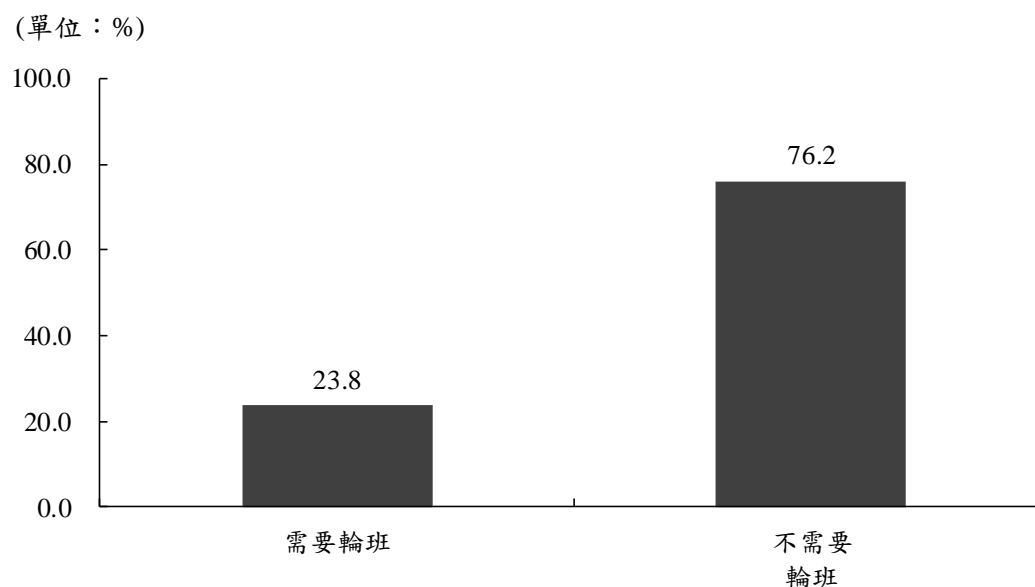
項目別	41 至 50 小時	51 至 60 小時	61 小時 以上	平均 時數	人數
總計	23.1	8.5	10.8	37.4	130
居住區域					
北部地區	17.9	10.7	10.7	35.7	56
中部地區	26.7	3.3	6.7	36.3	30
南部地區	27.5	10.0	12.5	39.8	40
東部地區	25.0	-	25.0	45.0	4
性別					
男性	12.5	21.9	6.3	39.1	32
女性	26.5	4.1	12.2	36.8	98
年齡別					
未滿 30 歲	-	33.3	-	31.7	3
30-39 歲	19.0	-	19.0	37.9	21
40-49 歲	22.7	13.6	9.1	39.1	44
50-59 歲	22.9	8.3	8.3	35.0	48
60-64 歲	33.3	-	11.1	39.4	9
65 歲以上	40.0	-	20.0	43.0	5
教育程度					
國中及以下	32.0	8.0	12.0	40.6	25
高中/職	28.1	7.0	8.8	36.6	57
大專/大學	13.6	11.4	13.6	37.7	44
研究所及以上	-	-	-	25.0	4
照顧服務員證書					
有	23.4	8.6	10.9	37.6	128
沒有	-	-	-	25.0	2
單一級（丙級）證照					
有	25.0	8.3	11.1	37.8	36
沒有	22.3	8.5	10.6	37.2	94
機構類型					
醫院附設護理之家	28.6	14.3	14.3	40.7	7
獨立型護理之家	50.0	-	-	30.0	2
長期照顧型機構	-	40.0	-	35.0	5
養護機構	-	18.8	6.3	35.6	16
安養機構	35.3	11.8	11.8	42.6	17
日間照護中心	100.0	-	-	45.0	1
社區據點	100.0	-	-	45.0	1
居家服務機構	14.3	2.9	-	29.6	35
醫院病房	35.3	5.9	29.4	46.8	17
多種類型	25.0	4.2	16.7	37.5	24
其他	40.0	-	20.0	45.0	5

資料來源：本研究整理。

#### （四）訓後曾經從事照顧服務工作者輪班狀況

訓後曾經從事照顧服務工作者表示，過去擔任照顧服務員輪班狀況，有 76.2%表示工作沒有輪班的情形；另外，有 23.8%的受訪者表示有輪班的情形。

（參見圖 51）



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 51 訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況

在居住地區方面，各地區訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以南部地區 85.0%較高。（參見表 46）

在性別方面，無論男性或女性訓後曾經從事照顧服務者，工作輪班狀況以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以女性 82.7%較高。

在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以 50-59 歲 81.3%較高。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以大專/大學 81.8%較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例較高，占 76.6%。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以有持有單一級（丙級）證照 77.8%較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、居家服務機構、醫院病房、多種類型從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以居家服務機構 100.0%較高；曾經於安養機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務者工作輪班狀況，以「需要輪班」比例較高，達 52.9%。



表 46 訓後曾經從事照顧服務工作者輪班狀況－按人口特性分

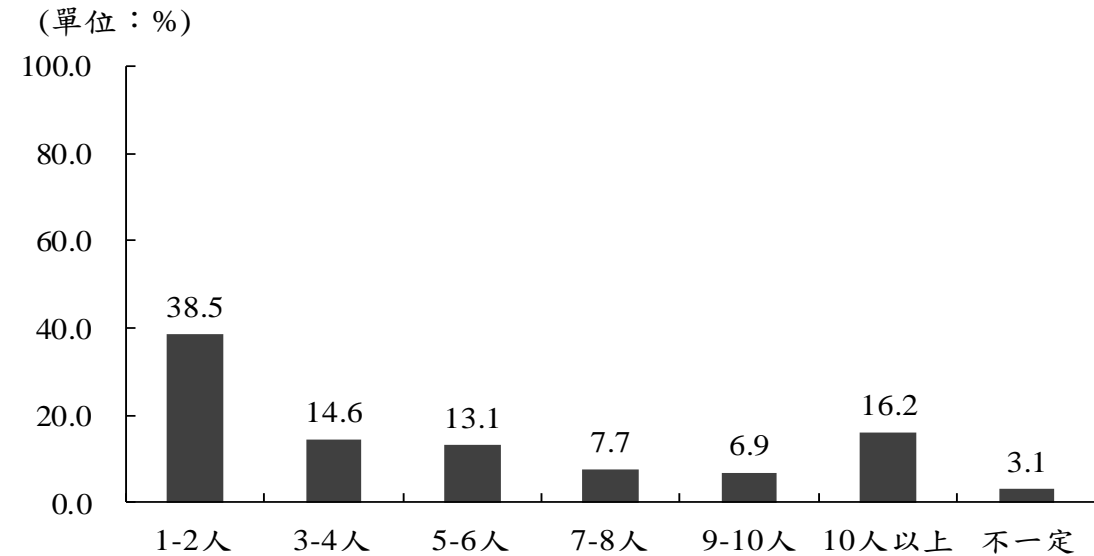
單位：人、%

項目別	總計	需要輪班	不需要輪班	人數
總計	100.0	23.8	76.2	130
居住區域				
北部地區	100.0	26.8	73.2	56
中部地區	100.0	26.7	73.3	30
南部地區	100.0	15.0	85.0	40
東部地區	100.0	50.0	50.0	4
性別				
男性	100.0	43.8	56.3	32
女性	100.0	17.3	82.7	98
年齡別				
未滿 30 歲	100.0	-	100.0	3
30-39 歲	100.0	28.6	71.4	21
40-49 歲	100.0	29.5	70.5	44
50-59 歲	100.0	18.8	81.3	48
60-64 歲	100.0	11.1	88.9	9
65 歲以上	100.0	40.0	60.0	5
教育程度				
國中及以下	100.0	28.0	72.0	25
高中/職	100.0	24.6	75.4	57
大專/大學	100.0	18.2	81.8	44
研究所及以上	100.0	50.0	50.0	4
照顧服務員證書				
有	100.0	23.4	76.6	128
沒有	100.0	50.0	50.0	2
單一級（丙級）證照				
有	100.0	22.2	77.8	36
沒有	100.0	24.5	75.5	94
機構類型				
醫院附設護理之家	100.0	57.1	42.9	7
獨立型護理之家	100.0	-	100.0	2
長期照顧型機構	100.0	20.0	80.0	5
養護機構	100.0	43.8	56.3	16
安養機構	100.0	52.9	47.1	17
日間照護中心	100.0	-	100.0	1
社區據點	100.0	-	100.0	1
居家服務機構	100.0	-	100.0	35
醫院病房	100.0	11.8	88.2	17
多種類型	100.0	29.2	70.8	24
其他	100.0	20.0	80.0	5

資料來源：本研究整理。

#### (五) 訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數

訓後曾經從事照顧服務工作者表示，過去擔任照顧服務員平均照顧個案數以 1-2 人的比例最高，占 38.5%；其次為 10 人以上，占 16.2%；再其次為 3-4 人及 5-6 人，分別占 14.6%及 13.1%。(參見圖 52)



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 52 訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數

在居住地區方面，各地區訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，北部地區其次以「10 人以上」(21.4%)比例較高；中部地區其次以「3-4 人」(26.7%)比例較高；南部地區其次以「5-6 人」(20.0%)比例較高。(參見表 47)

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，其次以「10 人以上」比例皆較高。

在年齡別方面，各年齡層訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，30-39 歲其次以「3-4 人」比例較高；40-59 歲其次以「10 人以上」比例皆較高。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，國中及以下其次以「10 人以上」(28.0%)比例較高；高

中/職其次以「5-6 人」(14.0%)比例較高；大專/大學其次以「3-4 人」(18.2%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」(31.9%)比例最高，其次以「3-4 人」、「10 人以上」(14.8%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，有持有單一級（丙級）證照者，其次以「3-4 人」(16.7%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者，其次以「10 人以上」(18.1%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於安養機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「7-8 人」比例最高；曾經於居家服務機構、醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」比例最高。

表 47 訓後曾經從事照顧服務工作者平均照顧個案數－按人口特性分

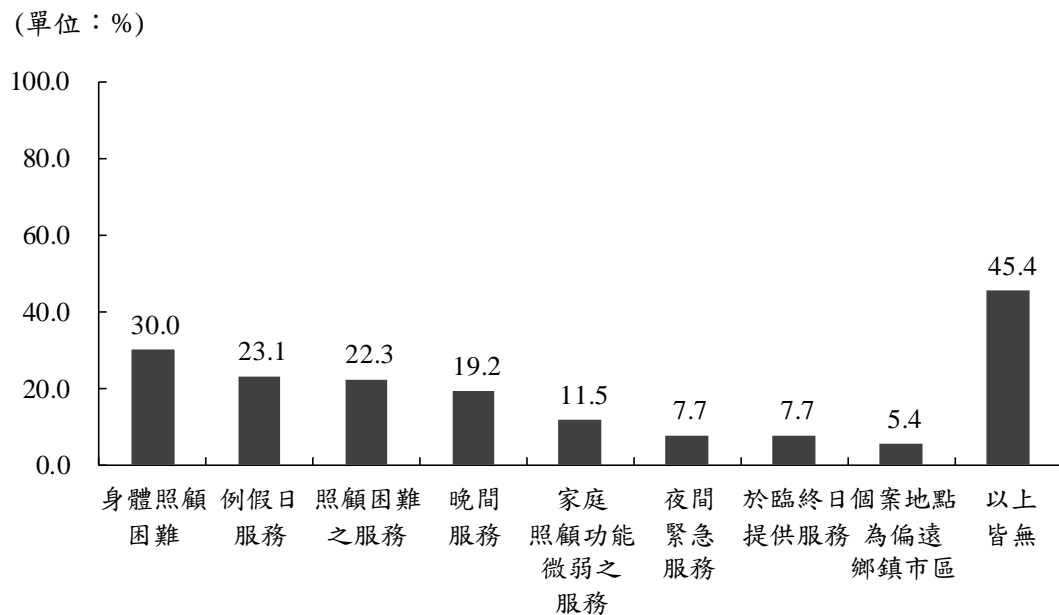
單位：人、%

項目別	總計	1-2 人	3-4 人	5-6 人	7-8 人	9-10 人	10 人 以上	不一 定	人數
總計	100.0	38.5	14.6	13.1	7.7	6.9	16.2	3.1	130
居住區域									
北部地區	100.0	35.7	16.1	10.7	8.9	5.4	21.4	1.8	56
中部地區	100.0	33.3	26.7	6.7	10.0	6.7	10.0	6.7	30
南部地區	100.0	45.0	5.0	20.0	5.0	10.0	12.5	2.5	40
東部地區	100.0	50.0	-	25.0	-	-	25.0	-	4
性別									
男性	100.0	25.0	18.8	12.5	9.4	9.4	21.9	3.1	32
女性	100.0	42.9	13.3	13.3	7.1	6.1	14.3	3.1	98
年齡別									
未滿 30 歲	100.0	33.3	66.7	-	-	-	-	-	3
30-39 歲	100.0	42.9	19.0	9.5	9.5	9.5	9.5	-	21
40-49 歲	100.0	25.0	11.4	18.2	13.6	4.5	22.7	4.5	44
50-59 歲	100.0	43.8	10.4	14.6	2.1	8.3	16.7	4.2	48
60-64 歲	100.0	55.6	33.3	-	-	-	11.1	-	9
65 歲以上	100.0	60.0	-	-	20.0	20.0	-	-	5
教育程度									
國中及以下	100.0	36.0	16.0	8.0	-	8.0	28.0	4.0	25
高中/職	100.0	47.4	12.3	14.0	3.5	7.0	12.3	3.5	57
大專/大學	100.0	27.3	18.2	13.6	18.2	4.5	15.9	2.3	44
研究所及以上	100.0	50.0	-	25.0	-	25.0	-	-	4
照顧服務員證書									
有	100.0	39.1	14.8	13.3	7.8	7.0	14.8	3.1	128
沒有	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	2
單一級（丙級）證照									
有	100.0	50.0	16.7	11.1	8.3	2.8	11.1	-	36
沒有	100.0	34.0	13.8	13.8	7.4	8.5	18.1	4.3	94
機構類型									
醫院附設護理之家	100.0	14.3	-	-	-	28.6	42.9	14.3	7
獨立型護理之家	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	2
長期照顧型機構	100.0	-	40.0	-	-	-	60.0	-	5
養護機構	100.0	6.3	-	31.3	25.0	6.3	25.0	6.3	16
安養機構	100.0	11.8	17.6	11.8	23.5	17.6	17.6	-	17
日間照護中心	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	1
社區據點	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	1
居家服務機構	100.0	40.0	34.3	22.9	-	-	-	2.9	35
醫院病房	100.0	70.6	5.9	5.9	5.9	-	11.8	-	17
多種類型	100.0	62.5	4.2	4.2	4.2	8.3	12.5	4.2	24
其他	100.0	80.0	-	-	-	-	20.0	-	5

資料來源：本研究整理。

#### (六) 訓後曾經從事照顧服務工作者特殊照顧服務狀況

訓後曾經從事照顧服務工作者表示，過去擔任照顧服務員提供特殊照顧服務以提供身體照顧困難的比例最高，占 30.0%；其次為例假日服務占 23.1%，再其次為照顧困難之服務、晚間服務及家庭照顧功能微弱之服務，分別占 22.3%、19.2%及 11.5%。其餘特殊服務未達一成，另外有 45.4%的受訪者表示從未提供以上的特殊照顧服務。(參見圖 53)



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 53 訓後曾經從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況

在居住地區方面，北部地區訓後曾經從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」(28.6%)比例較高；中部地區以「個案地點為偏遠鄉鎮市區」(40.0%)比例較高；南部地區以「照顧困難之服務」(30.0%)比例較高。(參見表 48)

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」比例皆最高，男性其次以「個案地點為偏遠鄉鎮市區」(25.0%)比例較高；女性其次以「照顧困難之服務」(23.5%)比例較高。

在年齡別方面，30-49 歲訓後曾經從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」(38.1%)比例較高；50-59 歲者以「照顧困難之服務」(25.0%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下訓後曾經從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「晚間服務」(24.0%)比例較高；教育程度高中/職以「身體照顧困難」(33.3%)比例較高；教育程度大專/大學以「身體照顧困難」(31.8%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後曾經從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」(29.7%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「照顧困難之服務」(27.8%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者，以「身體照顧困難」(33.0%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，以「身體照顧困難」以及「個案地點為偏遠鄉鎮市區」比例皆較高；曾經於醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，以「晚間服務」比例皆較高。

表 48 訓後曾經從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分

單位：人、%

項目別	個案地點為偏遠鄉鎮市區	於臨終日提供服務	照顧困難之服務	身體照顧困難	家庭照顧功能微弱之服務	晚間服務
總計	5.4	7.7	22.3	30.0	11.5	19.2
居住區域						
北部地區	1.8	8.9	14.3	28.6	5.4	14.3
中部地區	6.7	10.0	26.7	36.7	23.3	16.7
南部地區	10.0	5.0	30.0	27.5	10.0	27.5
東部地區	-	-	25.0	25.0	25.0	25.0
性別						
男性	-	3.1	18.8	37.5	6.3	21.9
女性	7.1	9.2	23.5	27.6	13.3	18.4
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	33.3	33.3	33.3	-
30-39 歲	4.8	4.8	28.6	38.1	19.0	19.0
40-49 歲	6.8	4.5	22.7	36.4	11.4	18.2
50-59 歲	2.1	12.5	25.0	22.9	4.2	18.8
60-64 歲	11.1	-	-	11.1	11.1	11.1
65 歲以上	20.0	20.0	-	40.0	40.0	60.0
教育程度						
國中及以下	8.0	12.0	12.0	20.0	12.0	24.0
高中/職	7.0	7.0	29.8	33.3	12.3	22.8
大專/大學	2.3	4.5	20.5	31.8	9.1	9.1
研究所及以上	-	25.0	-	25.0	25.0	50.0
照顧服務員證書						
有	5.5	7.8	21.9	29.7	10.9	18.8
沒有	-	-	50.0	50.0	50.0	50.0
單一級（丙級）證照						
有	8.3	11.1	27.8	22.2	19.4	25.0
沒有	4.3	6.4	20.2	33.0	8.5	17.0
機構類型						
醫院附設護理之家	-	14.3	42.9	42.9	-	14.3
獨立型護理之家	-	-	50.0	50.0	50.0	50.0
長期照顧型機構	20.0	40.0	60.0	60.0	20.0	20.0
養護機構	-	-	31.3	37.5	-	18.8
安養機構	-	5.9	17.6	41.2	-	5.9
日間照護中心	-	-	-	-	-	-
社區據點	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	14.3	8.6	8.6	22.9	20.0	-
醫院病房	-	11.8	29.4	35.3	17.6	52.9
多種類型	4.2	4.2	25.0	16.7	12.5	33.3
其他	-	-	-	20.0	-	20.0

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 48 訓後曾經從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	個案地點為 偏遠鄉鎮 市區	於臨終日提 供服務	以上皆無	人數
總計	23.1	7.7	45.4	130
居住區域				
北部地區	16.1	8.9	51.8	56
中部地區	40.0	3.3	43.3	30
南部地區	22.5	7.5	37.5	40
東部地區	-	25.0	50.0	4
性別				
男性	25.0	3.1	43.8	32
女性	22.4	9.2	45.9	98
年齡別				
未滿 30 歲	33.3	-	33.3	3
30-39 歲	33.3	4.8	33.3	21
40-49 歲	18.2	9.1	43.2	44
50-59 歲	18.8	8.3	54.2	48
60-64 歲	22.2	-	55.6	9
65 歲以上	60.0	20.0	20.0	5
教育程度				
國中及以下	20.0	16.0	52.0	25
高中/職	21.1	8.8	45.6	57
大專/大學	27.3	2.3	43.2	44
研究所及以上	25.0	-	25.0	4
照顧服務員證書				
有	22.7	7.8	45.3	128
沒有	50.0	-	50.0	2
單一級（丙級）證照				
有	25.0	11.1	38.9	36
沒有	22.3	6.4	47.9	94
機構類型				
醫院附設護理之家	28.6	14.3	42.9	7
獨立型護理之家	50.0	-	50.0	2
長期照顧型機構	40.0	20.0	40.0	5
養護機構	18.8	12.5	50.0	16
安養機構	11.8	-	47.1	17
日間照護中心	-	-	100.0	1
社區據點	-	-	100.0	1
居家服務機構	22.9	-	48.6	35
醫院病房	41.2	23.5	29.4	17
多種類型	16.7	8.3	41.7	24
其他	20.0	-	60.0	5

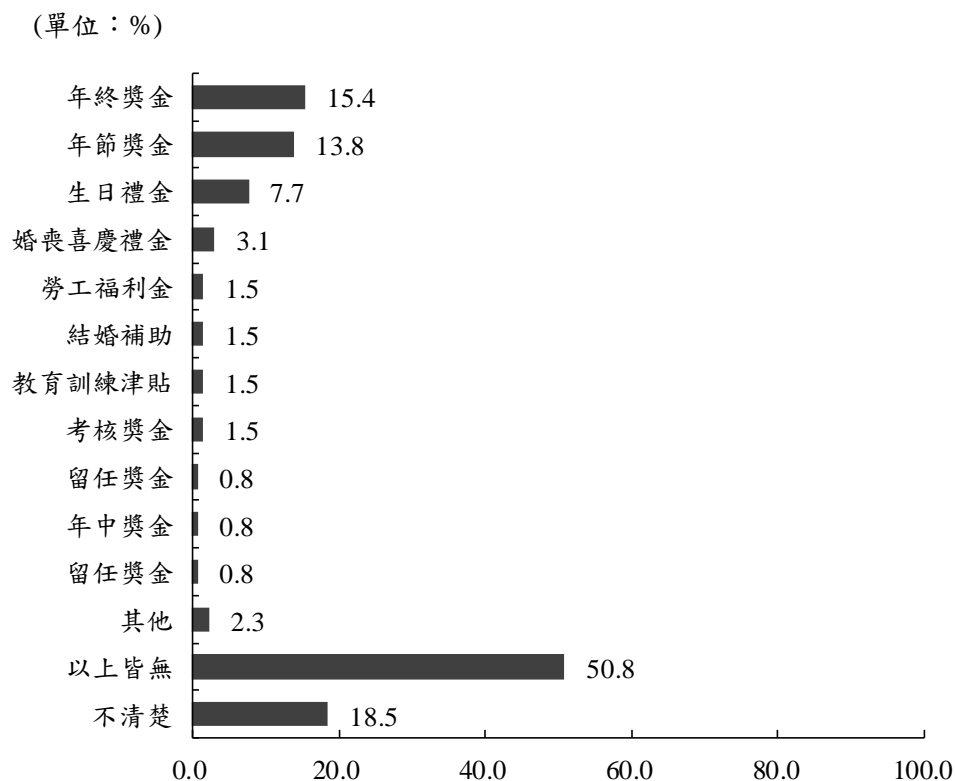
註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。



#### (七) 訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利

訓後曾經從事照顧服務工作者表示過去擔任照顧服務員時，單位提供金錢方面的員工福利以年終獎金的比例最高，占 15.4%；其次為年節獎金占 13.8%。其餘金錢方面員工福利皆未達一成，另外有 50.8%的受訪者表示，單位並未提供任何金錢方面員工福利，也有 18.5%表示並不清楚單位提供的員工福利。(參見圖 54)



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 54 訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利

在居住地區方面，北部、南部地區訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年終獎金」比例皆較高；中部地區以「年節獎金」(23.3%)比例較高。(參見表 49)

在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年終獎金」(31.3%)比例較高，女性以「年節獎金」(11.2%)比例較高。

在年齡別方面，30-39 歲訓後曾經從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年節獎金」(23.8%)比例較高；40-49 歲者以「年終獎金」(15.9%)比例較高；50-59 歲者以「年終獎金」以及「年節獎金」比例皆較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、高中/職，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年終獎金」比例皆較高；教育程度大專/大學，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」(15.9%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年終獎金」(14.8%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年終獎金」(19.4%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者，以「年終獎金」、「年節獎金」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」(25.0%)比例較高；曾經於安養機構從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年終獎金」、「年節獎金」以及「生日禮金」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年終獎金」以及「年節獎金」比例皆較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「結婚補助」(5.9%)比例較高；曾經於多種類型從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」(20.8%)比例皆較高。

表 49 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（金錢）－按人口特性分

單位：人、%

項目別	年終獎金	年節獎金	生日禮金	婚喪喜慶禮金	考核獎金	勞工福利金	教育訓練津貼
總計	15.4	13.8	7.7	3.1	1.5	1.5	1.5
居住區域							
北部地區	16.1	10.7	10.7	5.4	1.8	-	1.8
中部地區	13.3	23.3	10.0	3.3	-	-	3.3
南部地區	17.5	12.5	2.5	-	2.5	2.5	-
東部地區	-	-	-	-	-	25.0	-
性別							
男性	31.3	21.9	12.5	6.3	3.1	3.1	3.1
女性	10.2	11.2	6.1	2.0	1.0	1.0	1.0
年齡別							
未滿 30 歲	33.3	-	-	-	-	-	-
30-39 歲	19.0	23.8	9.5	4.8	-	9.5	4.8
40-49 歲	15.9	13.6	9.1	4.5	2.3	-	-
50-59 歲	12.5	12.5	8.3	2.1	-	-	2.1
60-64 歲	11.1	11.1	-	-	11.1	-	-
65 歲以上	20.0	-	-	-	-	-	-
教育程度							
國中及以下	16.0	12.0	-	-	4.0	-	4.0
高中/職	15.8	12.3	10.5	1.8	1.8	3.5	-
大專/大學	13.6	15.9	9.1	6.8	-	-	-
研究所及以上	25.0	25.0	-	-	-	-	25.0
照顧服務員證書							
有	14.8	13.3	7.8	3.1	1.6	1.6	1.6
沒有	50.0	50.0	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照							
有	19.4	13.9	8.3	2.8	-	2.8	5.6
沒有	13.8	13.8	7.4	3.2	2.1	1.1	-
機構類型							
醫院附設護理之家	42.9	-	28.6	14.3	-	14.3	-
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	-	-
長期照顧型機構	20.0	-	-	-	-	-	-
養護機構	18.8	25.0	6.3	-	-	-	-
安養機構	29.4	29.4	29.4	11.8	-	-	-
日間照護中心	-	-	-	-	-	-	-
社區據點	-	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	8.6	8.6	-	-	5.7	-	2.9
醫院病房	-	-	-	-	-	-	-
多種類型	16.7	20.8	8.3	4.2	-	4.2	4.2
其他	20.0	20.0	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 50 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（金錢）－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	結婚 補助	年中 獎金	留任 獎金	生育 補助	其他	以上 皆無	不清 楚	人數
總計	1.5	0.8	0.8	0.8	2.3	50.8	18.5	130
居住區域								
北部地區	3.6	-	1.8	-	5.4	53.6	10.7	56
中部地區	-	3.3	-	3.3	-	43.3	23.3	30
南部地區	-	-	-	-	-	52.5	25.0	40
東部地區	-	-	-	-	-	50.0	25.0	4
性別								
男性	3.1	-	3.1	3.1	3.1	46.9	6.3	32
女性	1.0	1.0	-	-	2.0	52.0	22.4	98
年齡別								
未滿 30 歲	-	-	-	-	-	66.7	-	3
30-39 歲	4.8	-	4.8	-	-	42.9	14.3	21
40-49 歲	2.3	-	-	-	4.5	43.2	20.5	44
50-59 歲	-	-	-	2.1	2.1	52.1	25.0	48
60-64 歲	-	11.1	-	-	-	77.8	-	9
65 歲以上	-	-	-	-	-	80.0	-	5
教育程度								
國中及以下	-	4.0	-	-	4.0	44.0	28.0	25
高中/職	-	-	-	-	1.8	54.4	17.5	57
大專/大學	4.5	-	2.3	2.3	2.3	50.0	13.6	44
研究所及以上	-	-	-	-	-	50.0	25.0	4
照顧服務員證書								
有	1.6	-	0.8	0.8	2.3	50.8	18.8	128
沒有	-	50.0	-	-	-	50.0	-	2
單一級（丙級）證照								
有	-	-	-	2.8	5.6	52.8	11.1	36
沒有	2.1	1.1	1.1	-	1.1	50.0	21.3	94
機構類型								
醫院附設護理之家	-	-	-	14.3	-	28.6	14.3	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	50.0	50.0	2
長期照顧型機構	-	-	-	-	-	60.0	20.0	5
養護機構	6.3	-	6.3	-	-	37.5	25.0	16
安養機構	-	-	-	-	17.6	11.8	23.5	17
日間照護中心	-	-	-	-	-	-	100.0	1
社區據點	-	-	-	-	-	100.0	-	1
居家服務機構	-	-	-	-	-	60.0	17.1	35
醫院病房	5.9	-	-	-	-	76.5	17.6	17
多種類型	-	-	-	-	-	58.3	8.3	24
其他	-	20.0	-	-	-	60.0	20.0	5

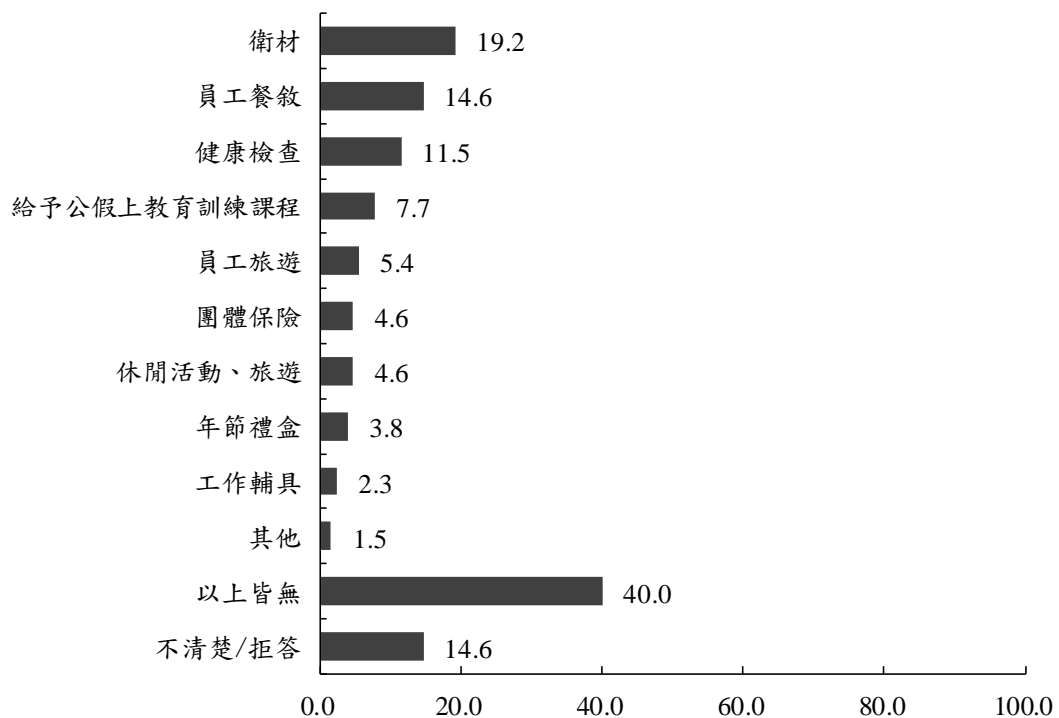
註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

#### （八）訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利

訓後曾經從事照顧服務工作者表示過去擔任照顧服務員時，單位提供非金錢方面的員工福利以衛材的比例最高，占 19.2%；其次為員工餐敘占 14.6%，再其次為健康檢查占 11.5%，其餘非金錢方面員工福利項目未達一成。另外有 40.0% 的受訪者表示，單位並未提供任何非金錢方面員工福利，也有 14.6% 表示並不清楚單位提供的員工福利。（參見圖 55）

（單位：%）



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 55 訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利

在居住地區方面，中部、南部地區訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「衛材」比例皆較高；北部地區以「衛材」、「員工餐敘」比例皆較高。（參見表 50）

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「衛材」比例皆最高，其次以「員工餐敘」比例皆較高。

在年齡別方面，30-39 歲訓後曾經從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「衛材」(33.3%)比例較高；40-49 歲者以「員工餐敘」(18.2%)比例較高；50-59 歲者以「衛材」以及「員工餐敘」比例皆較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、大專/大學，訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」比例皆較高；教育程度高中/職，訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「員工餐敘」(12.3%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」(18.8%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」比例皆最高，其次以「員工餐敘」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構及安養機構以從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「健康檢查」(14.3%)比例較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」以及「健康檢查」比例皆較高。

表 50 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（非金錢）－按人口特性分

單位：人、%

項目別	衛材	員工餐敘	健康檢查	給予公假上教育訓練課程	員工旅遊	休閒活動旅遊	團體保險
總計	19.2	14.6	11.5	7.7	5.4	4.6	4.6
居住區域							
北部地區	19.6	19.6	14.3	10.7	5.4	3.6	5.4
中部地區	16.7	6.7	10.0	6.7	3.3	10.0	6.7
南部地區	20.0	15.0	10.0	5.0	7.5	2.5	2.5
東部地區	25.0	-	-	-	-	-	-
性別							
男性	25.0	21.9	12.5	12.5	12.5	6.3	9.4
女性	17.3	12.2	11.2	6.1	3.1	4.1	3.1
年齡別							
未滿 30 歲	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-
30-39 歲	33.3	4.8	14.3	9.5	9.5	4.8	4.8
40-49 歲	13.6	18.2	13.6	4.5	9.1	4.5	4.5
50-59 歲	16.7	16.7	4.2	6.3	2.1	4.2	4.2
60-64 歲	22.2	-	11.1	22.2	-	11.1	-
65 歲以上	20.0	20.0	40.0	20.0	-	-	20.0
教育程度							
國中及以下	28.0	20.0	16.0	8.0	-	16.0	4.0
高中/職	8.8	12.3	8.8	7.0	7.0	-	5.3
大專/大學	25.0	15.9	11.4	9.1	6.8	4.5	2.3
研究所及以上	50.0	-	25.0	-	-	-	25.0
照顧服務員證書							
有	18.8	14.8	11.7	7.0	5.5	3.9	4.7
沒有	50.0	-	-	50.0	-	50.0	-
單一級（丙級）證照							
有	19.4	11.1	8.3	8.3	8.3	8.3	2.8
沒有	19.1	16.0	12.8	7.4	4.3	3.2	5.3
機構類型							
醫院附設護理之家	14.3	28.6	-	-	28.6	-	14.3
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	-	-
長期照顧型機構	20.0	20.0	-	-	20.0	20.0	-
養護機構	31.3	18.8	12.5	12.5	12.5	6.3	12.5
安養機構	29.4	17.6	23.5	11.8	5.9	5.9	11.8
日間照護中心	-	-	-	-	-	-	-
社區據點	-	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	11.4	8.6	14.3	8.6	-	5.7	-
醫院病房	11.8	5.9	11.8	5.9	-	-	-
多種類型	20.8	25.0	8.3	4.2	4.2	-	4.2
其他	40.0	-	-	20.0	-	20.0	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 50 訓後曾經從事照顧服務工作者員工福利（非金錢）－按人口特性分  
（續）

單位：人、%

項目別	年節 禮盒	工作 輔具	其他	以上 皆無	不清楚/ 拒答	人數
總計	3.8	2.3	1.5	40.0	14.6	130
居住區域						
北部地區	7.1	1.8	-	35.7	12.5	56
中部地區	-	-	3.3	40.0	16.7	30
南部地區	2.5	5.0	2.5	45.0	15.0	40
東部地區	-	-	-	50.0	25.0	4
性別						
男性	6.3	-	3.1	25.0	15.6	32
女性	3.1	3.1	1.0	44.9	14.3	98
年齡別						
未滿 30 歲	-	33.3	-	-	33.3	3
30-39 歲	4.8	4.8	-	38.1	9.5	21
40-49 歲	4.5	2.3	-	31.8	13.6	44
50-59 歲	4.2	-	-	47.9	18.8	48
60-64 歲	-	-	11.1	55.6	11.1	9
65 歲以上	-	-	20.0	40.0	-	5
教育程度						
國中及以下	-	-	4.0	36.0	8.0	25
高中/職	3.5	-	-	50.9	17.5	57
大專/大學	6.8	6.8	-	29.5	13.6	44
研究所及以上	-	-	25.0	25.0	25.0	4
照顧服務員證書						
有	3.9	2.3	1.6	39.8	14.8	128
沒有	-	-	-	50.0	-	2
單一級（丙級）證照						
有	2.8	5.6	-	44.4	16.7	36
沒有	4.3	1.1	2.1	38.3	13.8	94
機構類型						
醫院附設護理之家	-	-	-	14.3	42.9	7
獨立型護理之家	50.0	-	-	50.0	-	2
長期照顧型機構	-	-	-	40.0	20.0	5
養護機構	6.3	6.3	-	12.5	18.8	16
安養機構	11.8	5.9	-	11.8	17.6	17
日間照護中心	-	-	-	100.0	-	1
社區據點	-	-	-	100.0	-	1
居家服務機構	2.9	-	2.9	48.6	11.4	35
醫院病房	-	-	-	58.8	17.6	17
多種類型	-	4.2	4.2	50.0	8.3	24
其他	-	-	-	60.0	-	5

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

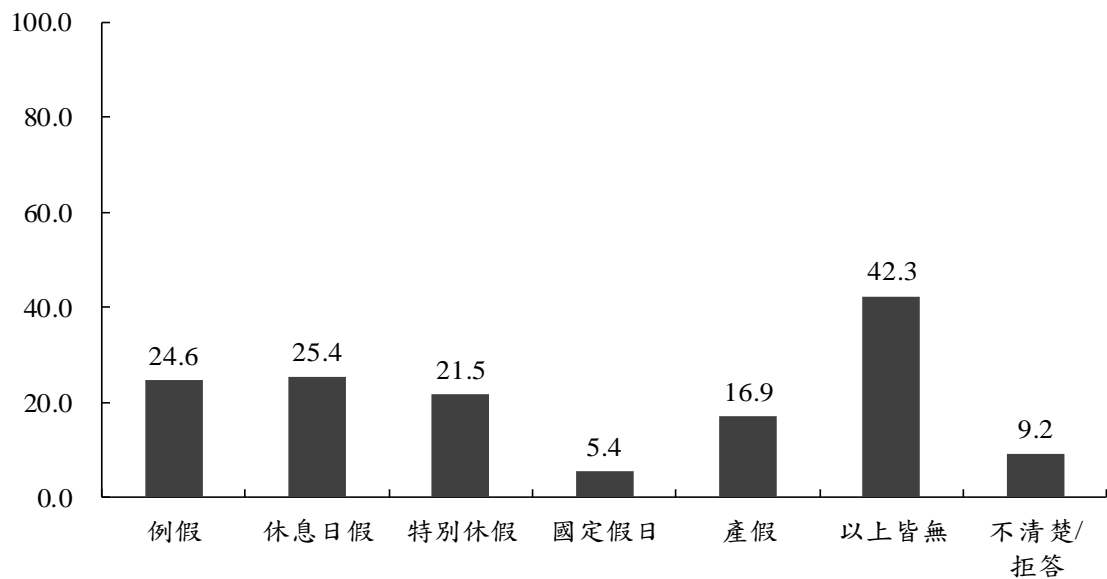
資料來源：本研究整理。



### （九）訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況

訓後曾經從事照顧服務工作者表示過去擔任照顧服務員時，單位提供的休假狀況以提供休息日假的比例最高，占 25.4%；其次為例假占 24.6%。另外有 42.3% 的受訪者表示，單位未提供任何的休假，也有 9.2% 表示並不清楚單位提供的休假狀況。（參見圖 56）

（單位：%）



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 56 訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況

在居住地區方面，北部地區訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」、「例假」比例皆較高；中部地區以「休息日假」、「國定假日」比例皆較高；南部地區以「例假」比例較高。（參見表 51）

在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」(34.4%)比例較高；女性以「休息日假」以及「例假」比例皆較高。

在年齡別方面，30-39 歲、50-59 歲訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「例假」比例皆較高；40-49 歲者以「休息日假」(31.8%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、高中/職，訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」比例皆較高；教育程度大專/大學者以「例假」(36.4%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」(25.8%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」(27.8%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者，以「例假」(25.5%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」(50.0%)比例較高；曾經於安養機構從事照顧服務工作者，以「例假」以及「特別休假」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，以「例假」(31.4%)比例較高；曾經於醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，以「休息日假」比例皆較高。

表 51 訓後曾經從事照顧服務工作者休假狀況－按人口特性分

單位：人、%

項目別	休息 日假	例假	國定 假日	特別 休假	產假	以上 皆無	不清楚/ 拒答	人數
總計	25.4	24.6	21.5	16.9	5.4	42.3	9.2	130
居住區域								
北部地區	32.1	32.1	23.2	17.9	5.4	35.7	7.1	56
中部地區	20.0	13.3	20.0	16.7	6.7	50.0	10.0	30
南部地區	20.0	25.0	22.5	17.5	2.5	45.0	10.0	40
東部地區	25.0	-	-	-	25.0	50.0	25.0	4
性別								
男性	31.3	28.1	34.4	31.3	6.3	25.0	6.3	32
女性	23.5	23.5	17.3	12.2	5.1	48.0	10.2	98
年齡別								
未滿 30 歲	33.3	100.0	33.3	-	-	-	-	3
30-39 歲	23.8	28.6	23.8	19.0	4.8	38.1	9.5	21
40-49 歲	31.8	25.0	27.3	20.5	9.1	36.4	9.1	44
50-59 歲	20.8	25.0	14.6	14.6	4.2	47.9	10.4	48
60-64 歲	33.3	-	33.3	-	-	66.7	-	9
65 歲以上	-	-	-	40.0	-	40.0	20.0	5
教育程度								
國中及以下	24.0	16.0	8.0	20.0	4.0	44.0	16.0	25
高中/職	21.1	19.3	19.3	10.5	5.3	47.4	7.0	57
大專/大學	31.8	36.4	31.8	20.5	6.8	36.4	6.8	44
研究所及以上	25.0	25.0	25.0	50.0	-	25.0	25.0	4
照顧服務員證書								
有	25.8	25.0	21.9	17.2	5.5	41.4	9.4	128
沒有	-	-	-	-	-	100.0	-	2
單一級（丙級）證照								
有	27.8	22.2	19.4	19.4	8.3	41.7	13.9	36
沒有	24.5	25.5	22.3	16.0	4.3	42.6	7.4	94
機構類型								
醫院附設護理之家	28.6	14.3	28.6	28.6	-	14.3	-	7
獨立型護理之家	-	50.0	-	-	-	50.0	-	2
長期照顧型機構	20.0	-	20.0	40.0	-	40.0	-	5
養護機構	37.5	37.5	50.0	37.5	6.3	12.5	18.8	16
安養機構	17.6	23.5	5.9	23.5	17.6	41.2	11.8	17
日間照護中心	-	100.0	-	-	-	-	-	1
社區據點	-	-	-	-	-	100.0	-	1
居家服務機構	25.7	31.4	22.9	11.4	2.9	37.1	14.3	35
醫院病房	29.4	17.6	11.8	-	5.9	70.6	-	17
多種類型	29.2	20.8	25.0	16.7	4.2	50.0	4.2	24
其他	-	-	-	-	-	80.0	20.0	5

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

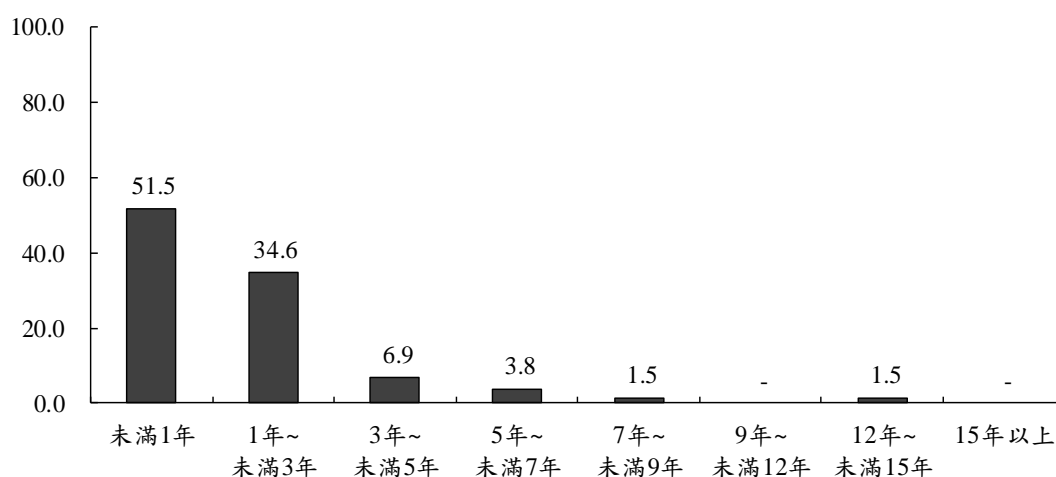
資料來源：本研究整理。

#### 四、訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資及離職原因

##### (一) 訓後曾經從事照顧服務工作者從事照顧服務員工作年資

訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資平均為 1.64 年，其中以未滿 1 年的比例最高，占 51.5%，其次是 1 年~未滿 3 年，占 34.6%，再其次為 3 年~未滿 5 年，占 6.9%。(參見圖 57)

(單位：%)



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 57 訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資

從上述分析中發現，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資大多落在 1 年之內，而年資未滿 3 年工作者的比例則占了九成以上。由此可知大多照顧服務員在工作 3 年之內都會退離照顧服務員工作，僅有不到一成的受訪者會從事 3 年以上，顯然照顧服務員工作歷程中，工作 1 年及 3 年是決定工作者是否會持續從事照顧服務員工作的關鍵。

在居住地區方面，各地區除了東部地區之外，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「未滿 1 年」比例皆較高，平均年資分別為北部地區 1.45 年、中部地區 1.57 年以及南部地區 1.84 年。(參見表 52)

在性別方面，無論男性或女性，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「未滿 1 年」比例皆較高，平均年資分別為男性 1.13 年以及女性 1.80 年。

在年齡別方面，30-39 歲訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」(47.6%)比例最高，平均年資為 1.45 年；40-59 歲者以「未滿 1 年」比例皆較高，平均年資為 40-49 歲 1.54 年，以及 50-59 歲 1.61 年。

在教育程度方面，各教育程度訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「未滿 1 年」比例皆較高，平均年資分別為國中及以下 1.87 年、高中/職 1.86 年，以及大專/大學 1.25 年。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「未滿 1 年」(51.6%)比例最高，平均年資為 1.65 年。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照者，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」(50.0%)比例最高，平均年資為 1.83 年；未持有單一級（丙級）證照者，以「未滿 1 年」(58.5%)比例最高，平均年資為 1.56 年。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構以及醫院病房從事照顧服務工作者，訓後曾經從事照顧服務工作者的工作年資，以「未滿 1 年」比例皆較高，平均年資分別為 0.92 年、1.44 年以及 2.89 年；曾經於居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作者，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為 1.31 年以及 2.33 年。

表 52 訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	未滿 1 年	1 年~未 滿 3 年	3 年~未 滿 5 年	5 年~未 滿 7 年	7 年~未 滿 9 年
總計	100.0	51.5	34.6	6.9	3.8	1.5
居住區域						
北部地區	100.0	57.1	30.4	5.4	3.6	1.8
中部地區	100.0	53.3	33.3	10.0	3.3	-
南部地區	100.0	45.0	40.0	7.5	5.0	-
東部地區	100.0	25.0	50.0	-	-	25.0
性別						
男性	100.0	59.4	34.4	6.3	-	-
女性	100.0	49.0	34.7	7.1	5.1	2.0
年齡別						
未滿 30 歲	100.0	100.0	-	-	-	-
30-39 歲	100.0	42.9	47.6	4.8	-	4.8
40-49 歲	100.0	56.8	34.1	2.3	4.5	-
50-59 歲	100.0	52.1	29.2	12.5	4.2	2.1
60-64 歲	100.0	33.3	55.6	-	-	-
65 歲以上	100.0	40.0	20.0	20.0	20.0	-
教育程度						
國中及以下	100.0	44.0	28.0	20.0	8.0	-
高中/職	100.0	56.1	29.8	3.5	3.5	3.5
大專/大學	100.0	50.0	43.2	4.5	2.3	-
研究所及以上	100.0	50.0	50.0	-	-	-
照顧服務員證書						
有	100.0	51.6	34.4	7.0	3.9	1.6
沒有	100.0	50.0	50.0	-	-	-
單一級（丙級）證照						
有	100.0	33.3	50.0	11.1	-	5.6
沒有	100.0	58.5	28.7	5.3	5.3	-
機構類型						
醫院附設護理之家	100.0	71.4	28.6	-	-	-
獨立型護理之家	100.0	100.0	-	-	-	-
長期照顧型機構	100.0	60.0	20.0	-	20.0	-
養護機構	100.0	68.8	25.0	6.3	-	-
安養機構	100.0	47.1	41.2	5.9	5.9	-
日間照護中心	100.0	100.0	-	-	-	-
社區據點	100.0	-	100.0	-	-	-
居家服務機構	100.0	45.7	48.6	2.9	2.9	-
醫院病房	100.0	64.7	5.9	11.8	-	5.9
多種類型	100.0	29.2	41.7	16.7	8.3	4.2
其他	100.0	60.0	40.0	-	-	-

資料來源：本研究整理。

表 52 訓後曾經從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分（續）

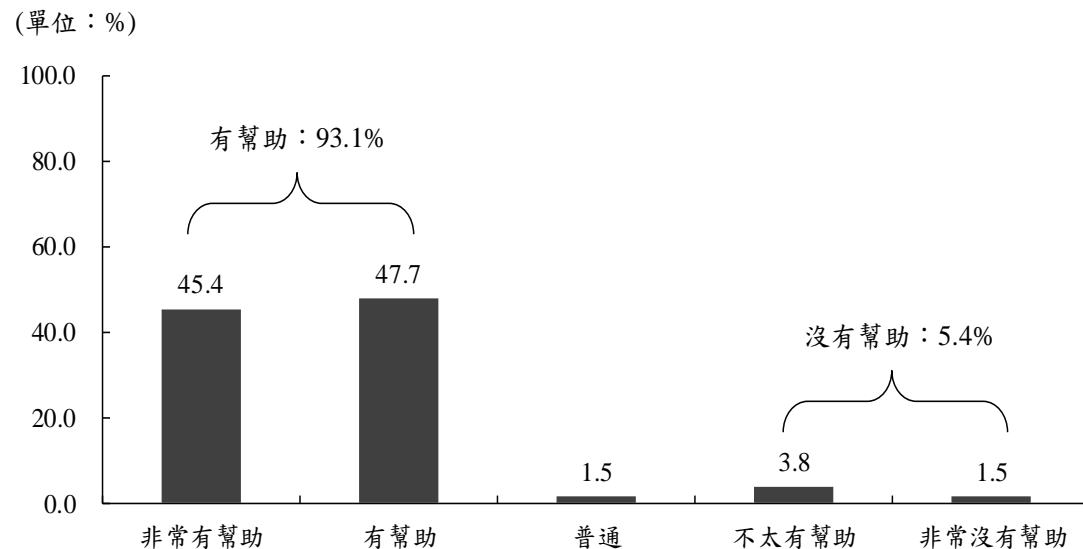
單位：人、%

項目別	9 年~未 滿 12 年	12 年~未 滿 15 年	15 年以 上	平均 年資	人數
總計	-	1.5	-	1.64	130
居住區域					
北部地區	-	1.8	-	1.45	56
中部地區	-	-	-	1.57	30
南部地區	-	2.5	-	1.84	40
東部地區	-	-	-	2.79	4
性別					
男性	-	-	-	1.13	32
女性	-	2.0	-	1.80	98
年齡別					
未滿 30 歲	-	-	-	.81	3
30-39 歲	-	-	-	1.45	21
40-49 歲	-	2.3	-	1.54	44
50-59 歲	-	-	-	1.61	48
60-64 歲	-	11.1	-	2.42	9
65 歲以上	-	-	-	2.59	5
教育程度					
國中及以下	-	-	-	1.87	25
高中/職	-	3.5	-	1.86	57
大專/大學	-	-	-	1.25	44
研究所及以上	-	-	-	1.34	4
照顧服務員證書					
有	-	1.6	-	1.65	128
沒有	-	-	-	.90	2
單一級（丙級）證照					
有	-	-	-	1.83	36
沒有	-	2.1	-	1.56	94
機構類型					
醫院附設護理之家	-	-	-	.69	7
獨立型護理之家	-	-	-	.20	2
長期照顧型機構	-	-	-	1.71	5
養護機構	-	-	-	.92	16
安養機構	-	-	-	1.44	17
日間照護中心	-	-	-	.83	1
社區據點	-	-	-	1.50	1
居家服務機構	-	-	-	1.31	35
醫院病房	-	11.8	-	2.89	17
多種類型	-	-	-	2.33	24
其他	-	-	-	1.17	5

資料來源：本研究整理。

## （二）訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度分析

訓後曾經從事照顧服務工作者，有 93.1% 的受訪者認為課程有幫助（非常有幫助為 45.4%，有幫助為 47.7%），而有 5.4% 的受訪者表示課程沒有幫助（不太有幫助為 3.8%，非常沒有幫助為 1.5%），另外有 1.5% 的受訪者表示普通。（參見圖 58）



樣本數：130 人。

資料來源：本研究整理。

圖 58 訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度

在居住地區方面，北部地區訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 94.6% 認為「有幫助」比例較高；南部地區訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，7.5% 認為「沒有幫助」比例較高。（參見表 53）

在性別方面，男性訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 93.8% 認為「有幫助」比例較高；女性訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 6.1% 認為「沒有幫助」比例較高。

在年齡別方面，50-59 歲訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 97.9% 認為「有幫助」比例較高；30-39 歲訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 14.3% 認為「沒有幫助」比例較高。



在教育程度方面，教育程度高中/職訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 94.7%認為「有幫助」比例較高；教育程度國中及以下訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 8.0%認為「沒有幫助」比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書，訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 93.0%認為「有幫助」，另有 5.5%認為「沒有幫助」。

在持有單一級（丙級）證照方面，未持有單一級（丙級）證照，訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 93.6%認為「有幫助」比例較高；有持有單一級（丙級）證照，訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 5.6%認為「沒有幫助」比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，以「有幫助」比例皆超過 9 成較高；曾經於安養機構以及醫院病房從事照顧服務工作，訓後曾經從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，以「沒有幫助」比例皆超過 1 成較高。

表 53 訓後曾經從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度－按人口特性分

單位：人、%

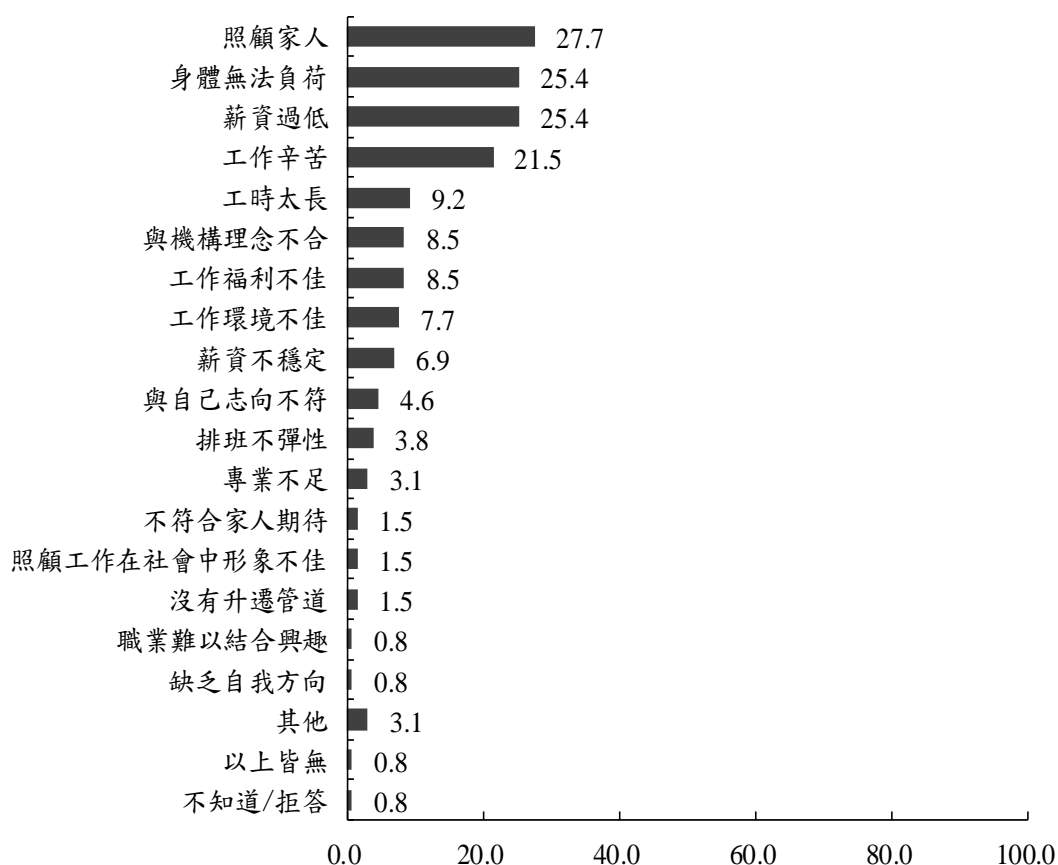
項目別	總計	有幫助	非常有幫助	有幫助	普通	沒有幫助	不太有幫助	非常沒有幫助	人數
總計	100.0	93.1	45.4	47.7	1.5	5.4	3.8	1.5	130
居住區域									
北部地區	100.0	94.6	46.4	48.2	1.8	3.6	1.8	1.8	56
中部地區	100.0	93.3	43.3	50.0	-	6.7	6.7	-	30
南部地區	100.0	90.0	40.0	50.0	2.5	7.5	5.0	2.5	40
東部地區	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-	-	4
性別									
男性	100.0	93.8	50.0	43.8	3.1	3.1	3.1	-	32
女性	100.0	92.9	43.9	49.0	1.0	6.1	4.1	2.0	98
年齡別									
未滿 30 歲	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	3
30-39 歲	100.0	85.7	38.1	47.6	-	14.3	14.3	-	21
40-49 歲	100.0	90.9	36.4	54.5	2.3	6.8	4.5	2.3	44
50-59 歲	100.0	97.9	54.2	43.8	-	2.1	-	2.1	48
60-64 歲	100.0	100.0	55.6	44.4	-	-	-	-	9
65 歲以上	100.0	80.0	40.0	40.0	20.0	-	-	-	5
教育程度									
國中及以下	100.0	88.0	32.0	56.0	4.0	8.0	4.0	4.0	25
高中/職	100.0	94.7	43.9	50.9	1.8	3.5	3.5	-	57
大專/大學	100.0	93.2	54.5	38.6	-	6.8	4.5	2.3	44
研究所及以上	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	4
照顧服務員證書									
有	100.0	93.0	45.3	47.7	1.6	5.5	3.9	1.6	128
沒有	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	2
單一級（丙級）證照									
有	100.0	91.7	41.7	50.0	2.8	5.6	-	5.6	36
沒有	100.0	93.6	46.8	46.8	1.1	5.3	5.3	-	94
機構類型									
醫院附設護理之家	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-	7
獨立型護理之家	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	2
長期照顧型機構	100.0	100.0	20.0	80.0	-	-	-	-	5
養護機構	100.0	93.8	43.8	50.0	6.3	-	-	-	16
安養機構	100.0	88.2	29.4	58.8	-	11.8	5.9	5.9	17
日間照護中心	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-	-	1
社區據點	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	1
居家服務機構	100.0	97.1	57.1	40.0	-	2.9	2.9	-	35
醫院病房	100.0	82.4	29.4	52.9	-	17.6	17.6	-	17
多種類型	100.0	95.8	54.2	41.7	4.2	-	-	-	24
其他	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-	5

資料來源：本研究整理。

## （三）訓後未持續從事照顧服務工作原因

訓後曾經從事照顧服務工作者表示未持續從事照顧服務工作的原因，以照顧家人的比例最高，占 27.7%；其次為身體無法負荷及薪資過低，皆占 25.4%；再其次依序為工作辛苦，占 21.5%，其餘原因皆一成不到。（參見圖 59）

(單位：%)



樣本數：130 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 59 訓後曾經從事照顧服務工作者未持續從事照顧服務工作原因

在居住地區方面，北部地區訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「身體無法負荷」(28.6%)比例較高；中部地區以「照顧家人」、「身體無法負荷」比例皆較高；南部地區以「照顧家人」(35.0%)比例較高。(參見表 54)

在性別方面，男性訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「薪資過低」(37.5%)比例較高；女性訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」(30.6%)比例較高。

在年齡別方面，30-39 歲訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」以及「薪資過低」比例皆較高；40-49 歲者以「薪資過低」(40.9%)比例較高；50-59 歲以「身體無法負荷」(33.3%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下，訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」以及「身體無法負荷」比例皆較高；教育程度高中/職訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」(28.1%)比例較高；教育程度大專/大學，訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「薪資過低」(34.1%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」(27.3%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」(33.3%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「身體無法負荷」(27.7%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構以及醫院病房從事照顧服務工作者，訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「身體無法負荷」比例皆較高；曾經於居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作者，訓後未持續從事照顧服務工作原因，以「照顧家人」比例皆較高。

表 54 訓後曾經從事照顧服務工作者未持續從事照顧服務工作原因－按人口特性分

單位：人、%

項目別	照顧家人	薪資過低	身體無法負荷	工作辛苦	工時太長	工作福利不佳	與機構理念不合
總計	27.7	25.4	25.4	21.5	9.2	8.5	8.5
居住區域							
北部地區	21.4	25.0	28.6	25.0	12.5	7.1	1.8
中部地區	30.0	26.7	30.0	20.0	-	13.3	20.0
南部地區	35.0	27.5	15.0	15.0	10.0	7.5	10.0
東部地區	25.0	-	50.0	50.0	25.0	-	-
性別							
男性	18.8	37.5	15.6	21.9	15.6	6.3	6.3
女性	30.6	21.4	28.6	21.4	7.1	9.2	9.2
年齡別							
未滿 30 歲	33.3	-	-	-	-	-	-
30-39 歲	33.3	33.3	14.3	14.3	9.5	14.3	14.3
40-49 歲	15.9	40.9	25.0	29.5	13.6	11.4	6.8
50-59 歲	20.8	16.7	33.3	25.0	8.3	6.3	8.3
60-64 歲	77.8	-	22.2	-	-	-	-
65 歲以上	80.0	-	20.0	-	-	-	20.0
教育程度							
國中及以下	36.0	16.0	36.0	16.0	4.0	8.0	4.0
高中/職	28.1	21.1	26.3	24.6	12.3	10.5	10.5
大專/大學	20.5	34.1	20.5	22.7	6.8	6.8	4.5
研究所及以上	50.0	50.0	-	-	25.0	-	50.0
照顧服務員證書							
有	27.3	25.8	25.8	21.9	9.4	8.6	8.6
沒有	50.0	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照							
有	33.3	22.2	19.4	19.4	8.3	5.6	8.3
沒有	25.5	26.6	27.7	22.3	9.6	9.6	8.5
機構類型							
醫院附設護理之家	28.6	28.6	28.6	28.6	14.3	-	-
獨立型護理之家	50.0	-	-	-	-	-	-
長期照顧型機構	40.0	40.0	20.0	60.0	-	-	20.0
養護機構	25.0	18.8	31.3	25.0	12.5	6.3	12.5
安養機構	11.8	35.3	41.2	11.8	17.6	5.9	-
日間照護中心	-	-	-	-	-	100.0	100.0
社區據點	-	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	40.0	28.6	11.4	14.3	5.7	8.6	5.7
醫院病房	5.9	11.8	47.1	41.2	11.8	5.9	5.9
多種類型	29.2	25.0	25.0	20.8	8.3	12.5	12.5
其他	60.0	40.0	-	-	-	20.0	20.0

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 54 訓後曾經從事照顧服務工作者未持續從事照顧服務工作原因－按人口特性分（續）

項目別	單位：人、%						人數
	工作環境不佳	薪資不穩定	與自己志向不符	排班不彈性	專業不足	其他	
總計	7.7	6.9	4.6	3.8	3.1	3.1	130
居住區域							
北部地區	10.7	1.8	1.8	5.4	1.8	7.1	56
中部地區	3.3	13.3	6.7	-	10.0	-	30
南部地區	7.5	7.5	7.5	5.0	-	-	40
東部地區	-	25.0	-	-	-	-	4
性別							
男性	9.4	3.1	3.1	6.3	3.1	9.4	32
女性	7.1	8.2	5.1	3.1	3.1	1.0	98
年齡別							
未滿 30 歲	33.3	-	-	-	-	33.3	3
30-39 歲	9.5	9.5	4.8	4.8	-	-	21
40-49 歲	6.8	4.5	9.1	2.3	4.5	4.5	44
50-59 歲	8.3	10.4	2.1	6.3	4.2	2.1	48
60-64 歲	-	-	-	-	-	-	9
65 歲以上	-	-	-	-	-	-	5
教育程度							
國中及以下	8.0	4.0	4.0	4.0	-	-	25
高中/職	3.5	8.8	3.5	1.8	1.8	5.3	57
大專/大學	13.6	4.5	6.8	6.8	6.8	2.3	44
研究所及以上	-	25.0	-	-	-	-	4
照顧服務員證書							
有	7.8	7.0	4.7	3.9	3.1	2.3	128
沒有	-	-	-	-	-	50.0	2
單一級（丙級）證照							
有	11.1	11.1	8.3	2.8	-	-	36
沒有	6.4	5.3	3.2	4.3	4.3	4.3	94
機構類型							
醫院附設護理之家	-	-	-	-	14.3	-	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	50.0	2
長期照顧型機構	-	-	-	-	-	-	5
養護機構	6.3	-	12.5	-	-	-	16
安養機構	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	-	17
日間照護中心	100.0	-	-	-	-	-	1
社區據點	-	-	-	-	-	-	1
居家服務機構	2.9	11.4	5.7	2.9	-	2.9	35
醫院病房	23.5	17.6	5.9	17.6	-	11.8	17
多種類型	8.3	4.2	-	-	4.2	-	24
其他	-	-	-	-	20.0	-	5

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。  
資料來源：本研究整理。

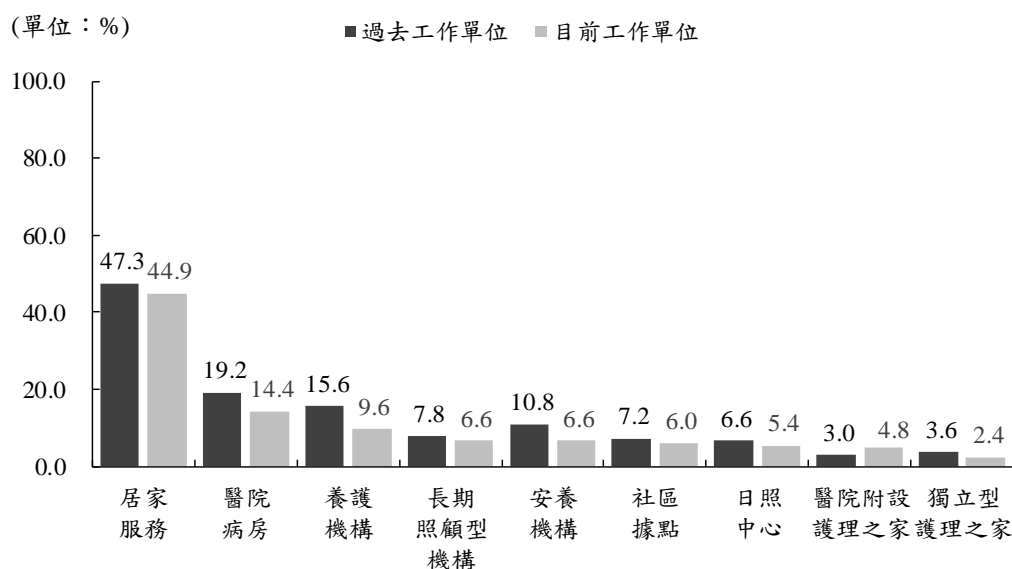
## 第四節 目前持續從事照顧服務工作者問卷調查結果分析

目前持續從事照顧服務工作學員完成 167 份有效樣本，其中女性(78.4%)高於男性(21.6%)；年齡方面，50-59 歲占 47.3%、40-49 歲占 25.1%；教育程度方面以高中/職比例最高(45.5%)，其次為大專/大學(35.9%)；婚姻狀況以有配偶或同居比例最高(48.5%)；家庭平均收入方面，3 萬至未滿 5 萬元比例最高(33.5%)，其次為未滿 3 萬元(24.0%)。

### 一、目前持續從事照顧服務工作者服務單位及工作縣市

#### (一) 曾經從事照顧服務工作者服務單位

目前持續從事照顧服務工作者，過去任職服務單位的類型以居家服務單位的比例最高，占 47.3%，其次為醫院病房占 19.2%，再其次為養護機構、安養機構，分別占 15.6%及 10.8%，其餘服務單位類型比例不足一成。而現在任職服務單位的類型以居家服務單位的比例最高，占 44.9%，其次為醫院病房占 14.4%，其餘服務單位類型比例不足一成。(參見圖 60)



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 60 目前持續從事照顧服務工作者服務單位

在居住地區方面，各地區目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」比例皆最高，北部以及中部地區其次為「醫院病房」比例皆較高；南部地區其次為「養護機構」(17.4%)比例較高。(參見表 55)

在性別方面，無論男性或女性，目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」比例皆最高，其次以「醫院病房」比例皆較高。

1. 在年齡別方面，各年齡層目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」比例皆最高；30-39 歲者其次為「養護機構」(17.7%)比例較高；40-49 歲者其次為「養護機構」以及「醫院病房」比例較高；50-64 歲者其次為「醫院病房」比例較高。
2. 在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」比例皆最高；教育程度國中及以下、高中/職者其次為「醫院病房」比例較高；教育程度大專/大學者其次為「養護機構」比例較高。
3. 在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書，目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」(44.9%)比例皆最高，其次為「醫院病房」(14.4%)。
4. 在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照，目前持續從事照顧服務工作者服務單位，以「居家服務」比例皆最高，其次為「醫院病房」比例皆較高。



表 55 目前持續從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分

單位：人、%

項目別	醫院附 設護理 之家	獨立型 護理 之家	長期照 顧行 機構	養護 機構	安養 機構	日照 中心
總計	4.8	2.4	6.6	9.6	6.6	5.4
居住區域						
北部地區	6.3	2.5	8.9	10.1	7.6	2.5
中部地區	-	2.7	5.4	-	2.7	8.1
南部地區	2.2	2.2	4.4	17.4	6.5	8.7
東部地區	40.0	-	-	-	20.0	-
性別						
男性	5.6	5.6	8.3	11.1	8.3	5.6
女性	4.6	1.5	6.1	9.2	6.1	5.3
年齡別						
未滿 30 歲	20.0	-	-	20.0	-	40.0
30-39 歲	-	5.9	11.8	17.7	5.9	5.9
40-49 歲	2.4	2.4	4.8	11.9	9.5	4.8
50-59 歲	6.3	1.3	7.6	7.6	3.8	5.1
60-64 歲	5.6	5.6	5.6	5.6	11.1	-
65 歲以上	-	-	-	-	16.7	-
教育程度						
國中及以下	14.8	-	7.4	7.4	11.1	-
高中/職	2.6	4.0	2.6	6.6	6.6	4.0
大專/大學	3.3	1.7	11.7	15.0	5.0	6.7
研究所及以上	-	-	-	-	-	50.0
照顧服務員證書						
有	4.8	2.4	6.6	9.6	6.6	5.4
沒有	-	-	-	-	-	-
單一級(丙級)證照						
有	4.6	1.5	6.2	7.7	1.5	6.2
沒有	4.9	2.9	6.9	10.8	9.8	4.9

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 55 目前持續從事照顧服務工作者服務單位－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	社區據點	居家服務	醫院病房	其他	人數
總計	6.0	44.9	14.4	3.0	167
居住區域					
北部地區	3.8	46.8	12.7	2.5	79
中部地區	5.4	51.4	21.6	5.4	37
南部地區	8.7	41.3	10.9	2.2	46
東部地區	20.0	-	20.0	-	5
性別					
男性	2.8	36.1	16.7	5.6	36
女性	6.9	47.3	13.7	2.3	131
年齡別					
未滿 30 歲	-	20.0	-	-	5
30-39 歲	5.9	35.3	11.8	-	17
40-49 歲	9.5	45.2	11.9	2.4	42
50-59 歲	5.1	48.1	15.2	3.8	79
60-64 歲	5.6	50.0	16.7	-	18
65 歲以上	-	33.3	33.3	16.7	6
教育程度					
國中及以下	3.7	40.7	22.2	3.7	27
高中/職	5.3	51.3	14.5	5.3	76
大專/大學	8.3	40.0	10.0	-	60
研究所及以上	-	25.0	25.0	-	4
照顧服務員證書					
有	6.0	44.9	14.4	3.0	167
沒有	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照					
有	4.6	47.7	18.5	3.1	65
沒有	6.9	43.1	11.8	2.9	102

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

(二) 目前持續從事照顧服務工作者工作縣市

目前持續從事照顧服務工作者，服務工作的縣市以新北市的比例最高，占 19.2%，其次為臺北市占 18.6%，再其次分別為臺南市及高雄市，分別占 12.6%及 10.2%。(參見表 56)

表 56 目前持續從事照顧服務工作者工作縣市

單位：%

縣市	百分比	縣市	百分比	縣市	百分比
新北市	19.2	屏東縣	4.8	苗栗縣	0.6
臺北市	18.6	新竹縣	3.6	嘉義市	0.6
臺南市	12.6	宜蘭縣	1.8	澎湖縣	-
高雄市	10.2	雲林縣	1.8	基隆市	-
桃園市	9.0	花蓮縣	1.8	金門縣	-
彰化縣	8.4	新竹市	1.8	連江縣	-
臺中市	7.8	嘉義縣	1.2	其他地區	-
南投縣	5.4	臺東縣	1.2		

樣本數：167 人。

註：本題為複選題。

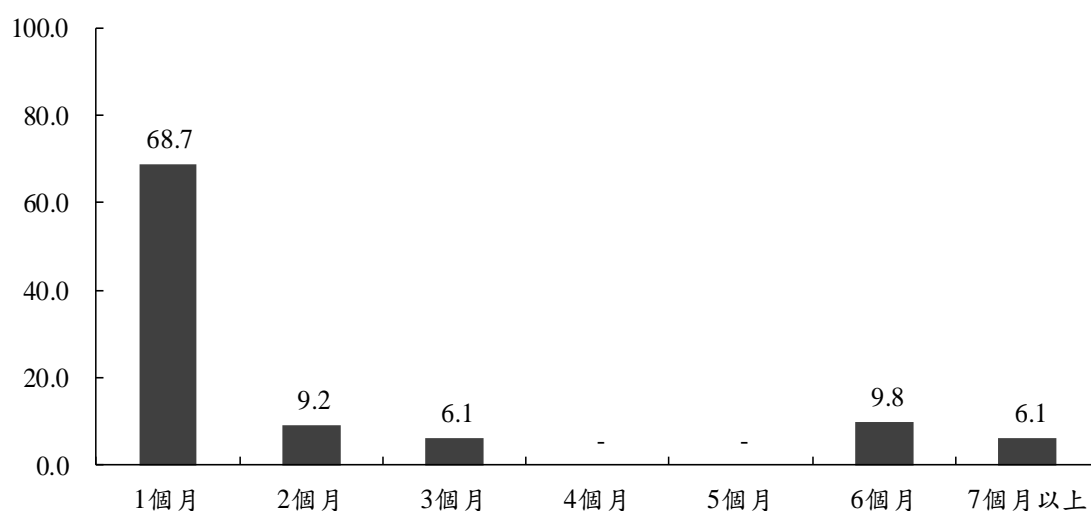
資料來源：本研究整理。

## 二、目前持續從事照顧服務工作者找尋工作時間及尋職管道

### (一) 目前持續從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間

目前持續從事照顧服務工作者，平均找尋照顧服務員工作的時間為 2.68 個月，其中以 1 個月的比例最高，占 68.7%；其次為 6 個月占 9.8%，再其次為 2 個月，占 9.2%。(參見圖 61)

(單位：%)



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 61 目前持續從事照顧服務工作者尋找工作時間

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中北部平均時間 2.39 個月最短，中部平均 3.12 個月最長。(參見表 57)

在性別方面，無論男性或女性，目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中男性平均時間 2.47 個月，較女性 (2.74 個月) 短。

在年齡別方面，各年齡層目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中 30-39 歲平均時間 2.25 個月最短，60-64 歲平均 4.06 個月最長。

在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中大專/大學平均時間 1.95 個月最短，國中及以下平均 3.81 個月最長。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書，目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，平均時間 2.68 個月。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照，目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中持有單一級（丙級）證照者平均時間 2.38 個月較短，未持有單一級（丙級）證照者平均 2.88 個月較長。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經服務於長期照顧型機構、養護機構、安養機構、社區據點、居家服務機構、醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「1 個月」比例最高，其中服務於多種類型者平均時間 1.45 個月較短，服務於社區據點者平均 4.33 個月較長；曾經服務於安養機構從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，找到第一份照顧服務員工作時間以「6 個月」比例最高，平均時間 5 個月。

表 57 目前持續從事照顧服務工作者找到第一份照顧服務員工作時間－按人口特性分

單位：人、%、月

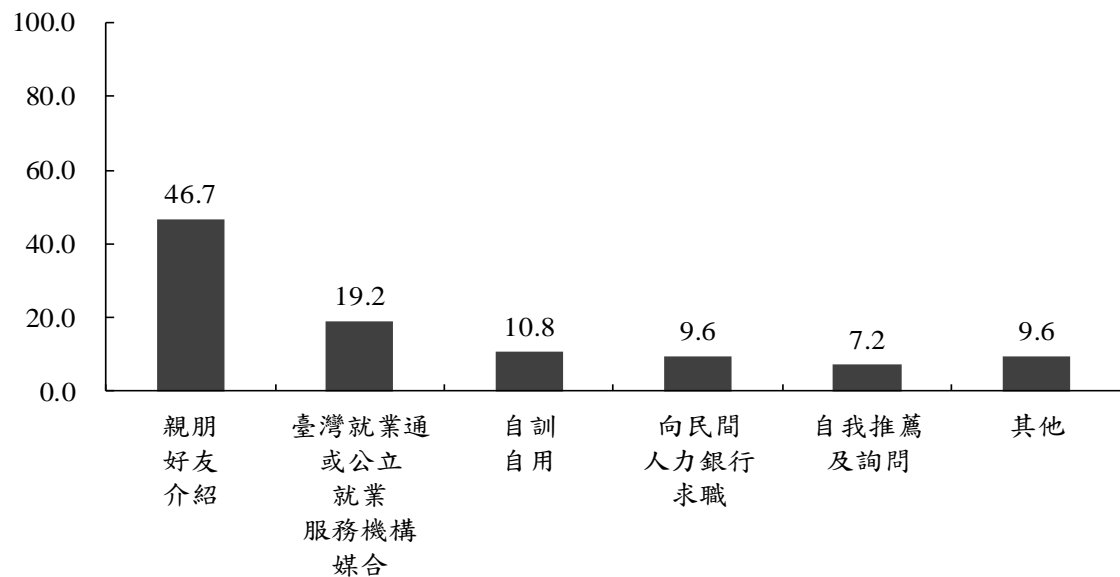
項目別	總計	1 個月	2 個月	3 個月	4 個月	5 個月	6 個月	7 個 月以 上	平均 尋找 時間	人數
總計	100.0	68.7	9.2	6.1	-	-	9.8	6.1	2.68	167
居住區域										
北部地區	100.0	67.1	12.7	3.8	-	-	11.4	5.1	2.39	79
中部地區	100.0	77.8	-	8.3	-	-	5.6	8.3	2.92	37
南部地區	100.0	65.1	11.6	4.7	-	-	11.6	7.0	3.12	46
東部地區	100.0	60.0	-	40.0	-	-	-	-	1.80	5
性別										
男性	100.0	63.9	13.9	8.3	-	-	8.3	5.6	2.47	36
女性	100.0	70.1	7.9	5.5	-	-	10.2	6.3	2.74	131
年齡別										
未滿 30 歲	100.0	60.0	20.0	20.0	-	-	-	-	1.60	5
30-39 歲	100.0	62.5	6.3	12.5	-	-	18.8	-	2.25	17
40-49 歲	100.0	75.6	9.8	-	-	-	7.3	7.3	2.56	42
50-59 歲	100.0	71.8	7.7	5.1	-	-	9.0	6.4	2.65	79
60-64 歲	100.0	50.0	11.1	11.1	-	-	16.7	11.1	4.06	18
65 歲以上	100.0	60.0	20.0	20.0	-	-	-	-	1.60	6
教育程度										
國中及以下	100.0	61.5	3.8	11.5	-	-	7.7	15.4	3.81	27
高中/職	100.0	72.6	8.2	5.5	-	-	6.8	6.8	2.86	76
大專/大學	100.0	70.0	11.7	3.3	-	-	13.3	1.7	1.95	60
研究所及以上	100.0	25.0	25.0	25.0	-	-	25.0	-	3.00	4
照顧服務員證書										
有	100.0	68.7	9.2	6.1	-	-	9.8	6.1	2.68	167
沒有	100.0	-	-	-	-	-	-	-	.	-
單一級（丙級）證照										
有	100.0	75.0	6.3	6.3	-	-	6.3	6.3	2.38	65
沒有	100.0	64.6	11.1	6.1	-	-	12.1	6.1	2.88	102
機構類型										
醫院附設護理之家	100.0	85.7	14.3	-	-	-	-	-	1.14	7
獨立型護理之家	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	1.00	4
長期照顧型機構	100.0	70.0	-	10.0	-	-	10.0	10.0	2.30	10
養護機構	100.0	78.6	-	14.3	-	-	7.1	-	1.64	15
安養機構	100.0	30.0	-	10.0	-	-	40.0	20.0	5.00	10
日間照護中心	100.0	77.8	11.1	-	-	-	11.1	-	1.67	9
社區據點	100.0	66.7	-	11.1	-	-	11.1	11.1	4.33	10
居家服務機構	100.0	66.7	13.0	4.3	-	-	8.7	7.2	3.12	70
醫院病房	100.0	75.0	5.0	5.0	-	-	10.0	5.0	2.20	21
多種類型	100.0	63.6	27.3	9.1	-	-	-	-	1.45	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

## （二）目前持續從事照顧服務工作者求職管道

目前持續從事照顧服務工作者，受訓後找尋照顧服務員工作的管道以親朋好友介紹的比例最高，占 46.7%，其次為臺灣就業通或公立就業服務機構媒合占 19.2%，再其次依序為自訓自用、向民間人力銀行求職（含上網）與自我推薦及詢問，分別占 10.8%、9.6%、7.2%。（參見圖 62）

（單位：%）



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 62 目前持續從事照顧服務工作者求職管道

在居住地區方面，無論北部、中部以及南部地區，目前持續從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；北部、南部地區其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高；中部地區其次以「自我推薦及詢問」(13.5%)比例較高。（參見表 58）

在性別方面，無論男性或女性，目前持續從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；男性其次以「向民間人力銀行求職」(19.4%)比例最高，女性其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」(22.1%)比例最高。

在年齡別方面，各年齡層目前持續從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；30-39 歲其次以「自我推薦及詢問」、「向民間人力銀行

求職」以及「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高；40-59 歲其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例較高；60-64 歲其次以「自我推薦及詢問」、「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」以及「自訓自用」比例皆較高。

在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務工作者求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作求職管道，以「親朋好友介紹」比例最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經服務於各類型機構者，目前持續從事照顧服務工作求職管道，以「親朋好友介紹」比例皆最高；曾經於長期照顧型機構從事照顧服務工作者，其次以「向民間人力銀行求職」比例較高；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例較高；曾經於安養機構從事照顧服務工作者，其次以「自訓自用」比例較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，其次以「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，其次以「看報紙」比例較高；曾經於社區據點從事照顧服務工作者，其次以「看報紙」、「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」、「網路社群號召徵才訊息」以及「宗教或其他民間團體介紹」比例皆較高；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，其次以「向民間人力銀行求職」以及「臺灣就業通或公立就業服務機構媒合」比例皆較高。



表 58 目前持續從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分

單位：人、%

項目別	親朋好友介紹	看報紙	自我推薦及詢問	向民間人力銀行求職	臺灣就業通或公立就業服務機構媒合	網路社群號召徵才訊息
總計	46.7	3.6	7.2	9.6	19.2	1.8
居住區域						
北部地區	34.2	2.5	6.3	11.4	27.8	2.5
中部地區	59.5	2.7	13.5	8.1	10.8	-
南部地區	56.5	6.5	4.3	8.7	13.0	2.2
東部地區	60.0	-	-	-	-	-
性別						
男性	52.8	2.8	5.6	19.4	8.3	2.8
女性	45.0	3.8	7.6	6.9	22.1	1.5
年齡別						
未滿 30 歲	40.0	-	-	60.0	-	-
30-39 歲	52.9	-	11.8	11.8	11.8	5.9
40-49 歲	47.6	-	4.8	14.3	16.7	-
50-59 歲	41.8	6.3	7.6	6.3	25.3	2.5
60-64 歲	55.6	-	11.1	-	11.1	-
65 歲以上	66.7	16.7	-	-	16.7	-
教育程度						
國中及以下	51.9	3.7	11.1	3.7	18.5	-
高中/職	56.6	2.6	5.3	6.6	18.4	1.3
大專/大學	33.3	5.0	6.7	16.7	20.0	3.3
研究所及以上	25.0	-	25.0	-	25.0	-
照顧服務員證書						
有	46.7	3.6	7.2	9.6	19.2	1.8
沒有	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照						
有	35.4	3.1	9.2	6.2	20.0	-
沒有	53.9	3.9	5.9	11.8	18.6	2.9
機構類型						
醫院附設護理之家	42.9	-	-	14.3	14.3	14.3
獨立型護理之家	75.0	25.0	25.0	-	-	-
長期照顧型機構	30.0	10.0	10.0	20.0	10.0	-
養護機構	53.3	-	6.7	-	26.7	-
安養機構	50.0	-	10.0	10.0	-	-
日間照護中心	11.1	-	22.2	11.1	33.3	-
社區據點	50.0	10.0	-	-	10.0	10.0
居家服務機構	42.9	1.4	7.1	11.4	27.1	1.4
醫院病房	66.7	9.5	4.8	4.8	4.8	-
多種類型	54.5	-	-	18.2	18.2	-
其他	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 58 目前持續從事照顧服務工作者求職管道－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	應徵招貼 廣告	宗教或其 他民間團 體介紹	自訓 自用	其他	人數
總計	1.8	1.8	10.8	9.6	167
居住區域					
北部地區	2.5	2.5	15.2	6.3	79
中部地區	-	2.7	10.8	2.7	37
南部地區	2.2	-	2.2	17.4	46
東部地區	-	-	20.0	40.0	5
性別					
男性	2.8	5.6	8.3	2.8	36
女性	1.5	0.8	11.5	11.5	131
年齡別					
未滿 30 歲	-	-	20.0	-	5
30-39 歲	5.9	5.9	-	11.8	17
40-49 歲	-	2.4	11.9	14.3	42
50-59 歲	1.3	-	11.4	8.9	79
60-64 歲	5.6	5.6	11.1	5.6	18
65 歲以上	-	-	16.7	-	6
教育程度					
國中及以下	-	-	14.8	-	27
高中/職	-	-	10.5	13.2	76
大專/大學	5.0	5.0	8.3	10.0	60
研究所及以上	-	-	25.0	-	4
照顧服務員證書					
有	1.8	1.8	10.8	9.6	167
沒有	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照					
有	-	4.6	16.9	15.4	65
沒有	2.9	-	6.9	5.9	102
機構類型					
醫院附設護理之家	-	-	-	28.6	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	4
長期照顧型機構	-	10.0	10.0	-	10
養護機構	6.7	-	6.7	-	15
安養機構	-	-	20.0	10.0	10
日間照護中心	-	-	11.1	22.2	9
社區據點	-	10.0	-	10.0	10
居家服務機構	2.9	1.4	15.7	10.0	70
醫院病房	-	-	4.8	9.5	21
多種類型	-	-	9.1	9.1	11
其他	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總大於 100.0%。

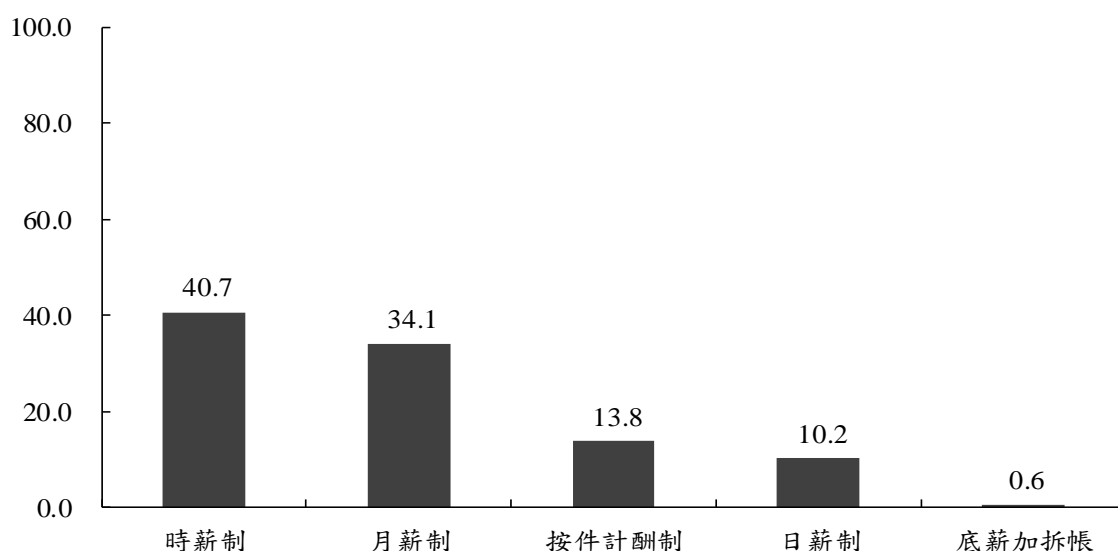
資料來源：本研究整理。

### 三、目前持續從事照顧服務工作者勞動狀況分析

#### (一) 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式

約 4 成的受訪者表示，目前擔任照顧服務員的計薪方式為時薪制；其次為月薪制占 34.1%，再其次依序為按件計酬制、日薪制及底薪加拆帳制，分別占 13.8%、10.2%及 0.6%。(參見圖 63)

(單位：%)



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 63 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式

在居住地區方面，各地區目前持續從事照顧服務工作者計薪方式，以「時薪制」比例皆最高；北部、南部地區其次以「月薪制」比例皆較高；中部地區其次以「月薪制」(18.9%)比例較高。(參見表 59)

在性別方面，男性目前持續從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」(44.4%)比例最高；女性目前持續從事照顧服務工作者計薪方式，以「時薪制」(45.8%)比例最高。

在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」(52.9%)比例最高；40-64 歲者以「時薪制」比例皆最高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、大專/大學目前持續從事照顧服務工作者，計薪方式以「月薪制」比例皆最高；教育程度高中/職者，以「時薪制」(50.0%)比例最高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作計薪方式，以「時薪制」(40.7%)比例最高，其次以「月薪制」(34.1%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作計薪方式，以「時薪制」比例皆最高，其次以「時月制」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構、養護機構以及安養機構從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者計薪方式，以「月薪制」比例皆最高；曾經於社區據點以及居家服務機構從事照顧服務工作者，以「時薪制」比例皆最高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「日薪制」(52.4%)比例最高；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，以「日薪制」以及「時薪制」比例皆最高。

表 59 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分

單位：人、%

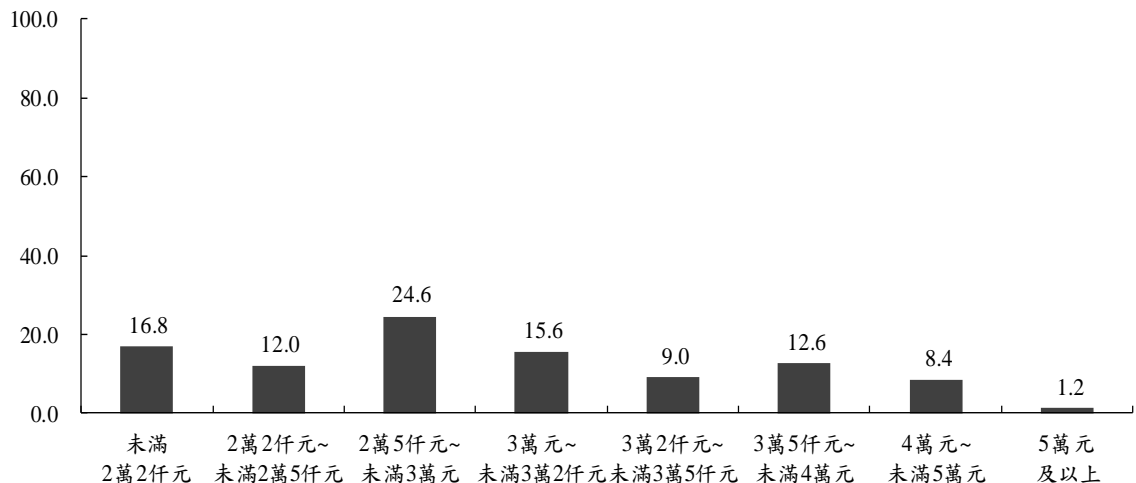
項目別	總計	月薪制	日薪制	時薪制	按件計酬制	底薪加拆帳制	其他	人數
總計	100.0	34.1	10.2	40.7	13.8	0.6	0.6	167
居住區域								
北部地區	100.0	38.0	8.9	39.2	13.9	-	-	79
中部地區	100.0	18.9	16.2	51.4	8.1	2.7	2.7	37
南部地區	100.0	34.8	8.7	37.0	19.6	-	-	46
東部地區	100.0	80.0	-	20.0	-	-	-	5
性別								
男性	100.0	44.4	16.7	22.2	16.7	-	-	36
女性	100.0	31.3	8.4	45.8	13.0	0.8	0.8	131
年齡別								
未滿 30 歲	100.0	60.0	20.0	-	20.0	-	-	5
30-39 歲	100.0	52.9	5.9	11.8	23.5	5.9	-	17
40-49 歲	100.0	26.2	9.5	50.0	11.9	-	2.4	42
50-59 歲	100.0	34.2	8.9	45.6	11.4	-	-	79
60-64 歲	100.0	33.3	11.1	44.4	11.1	-	-	18
65 歲以上	100.0	16.7	33.3	16.7	33.3	-	-	6
教育程度								
國中及以下	100.0	40.7	14.8	25.9	18.5	-	-	27
高中/職	100.0	25.0	11.8	50.0	10.5	1.3	1.3	76
大專/大學	100.0	41.7	6.7	36.7	15.0	-	-	60
研究所及以上	100.0	50.0	-	25.0	25.0	-	-	4
照顧服務員證書								
有	100.0	34.1	10.2	40.7	13.8	0.6	0.6	167
沒有	100.0	-	-	-	-	-	-	-
單一級(丙級)證照								
有	100.0	32.3	9.2	43.1	12.3	1.5	1.5	65
沒有	100.0	35.3	10.8	39.2	14.7	-	-	102
機構類型								
醫院附設護理之家	100.0	85.7	-	14.3	-	-	-	7
獨立型護理之家	100.0	75.0	-	-	25.0	-	-	4
長期照顧型機構	100.0	80.0	-	10.0	10.0	-	-	10
養護機構	100.0	80.0	6.7	13.3	-	-	-	15
安養機構	100.0	70.0	10.0	-	20.0	-	-	10
日間照護中心	100.0	77.8	-	22.2	-	-	-	9
社區據點	100.0	30.0	-	70.0	-	-	-	10
居家服務機構	100.0	7.1	-	70.0	21.4	-	1.4	70
醫院病房	100.0	19.0	52.4	9.5	14.3	4.8	-	21
多種類型	100.0	18.2	36.4	36.4	9.1	-	-	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

## （二）目前持續從事照顧服務工作者平均月薪

目前持續從事過照顧服務工作者表示，平均薪資為 29,482 元，其中擔任照顧服務員的平均月薪以 2 萬 5 仟元~未滿 3 萬元的比例最高，占 24.6%；其次為未滿 2 萬 2 仟元占 16.8%，再其次為 3 萬~未滿 3 萬 2 仟元、3 萬 5 仟元~未滿 4 萬元，分別占 15.6%及 12.6%。（參見圖 64）

（單位：%）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 64 目前持續從事照顧服務工作者平均薪資

在居住地區方面，北部、南部地區目前持續從事照顧服務工作者平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」比例皆最高，分別為 29,886 元與 29,424 元；中部地區以「未滿 2 萬 2 仟元」(27.0%)比例最高，為 29,284 元。（參見表 60）

在性別方面，男性目前持續從事照顧服務工作者平均薪資，以「未滿 2 萬 2 仟元」(22.2%)比例最高，為 30,347 元；女性以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(26.0%)比例最高，為 29,244 元。

在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者平均薪資，以「3 萬元至未滿 3 萬 2 仟元」(29.4%)比例最高，為 27,941 元；40-59 歲以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」比例皆最高，分別為 29,976 元與 30,051 元；60-64 歲以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」以及「3 萬 5 仟元至未滿 4 萬元」比例皆最高，為 28,056 元。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、高中/職者目前持續從事照顧服務工作者，平均薪資以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」比例皆最高，分別為 29,407 元與 29,461 元；教育程度大專/大學者，平均薪資以「未滿 2 萬 2 仟元」以及「3 萬元至未滿 3 萬 2 仟元」比例皆最高，為 28,825 元。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」(24.6%)比例最高，為 29,482 元。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」比例皆最高；有持有單一級（丙級）證照者，平均薪資為 31,185 元；未持有單一級（丙級）證照者，為 28,397 元。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構、安養機構、居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務工作平均薪資，以「2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元」比例皆最高，分別為 27,000 元、27,000 元、29,700 元以及 26,364 元；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，以「3 萬元至未滿 3 萬 2 仟元」(33.3%)比例最高，為 28,267 元；曾經於社區據點從事照顧服務工作者，以「未滿 2 萬 2 仟元」(40.0%)比例最高，為 24,300 元；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「4 萬元至未滿 5 萬元」(23.8%)比例最高，為 33,619 元。

表 60 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分

單位：人、%、元

項目別	總計	未滿 2 萬 2 仟元	2 萬 2 仟 元至未滿 2 萬 5 仟 元	2 萬 5 仟 元至未滿 3 萬元	3 萬元至 未滿 3 萬 2 仟元
總計	100.0	16.8	12.0	24.6	15.6
居住區域					
北部地區	100.0	16.5	11.4	20.3	17.7
中部地區	100.0	27.0	8.1	21.6	8.1
南部地區	100.0	10.9	10.9	32.6	19.6
東部地區	100.0	-	60.0	40.0	-
性別					
男性	100.0	22.2	2.8	19.4	16.7
女性	100.0	15.3	14.5	26.0	15.3
年齡別					
未滿 30 歲	100.0	40.0	-	20.0	40.0
30-39 歲	100.0	23.5	17.6	-	29.4
40-49 歲	100.0	16.7	4.8	31.0	16.7
50-59 歲	100.0	13.9	12.7	25.3	15.2
60-64 歲	100.0	16.7	22.2	27.8	-
65 歲以上	100.0	16.7	16.7	33.3	-
教育程度					
國中及以下	100.0	7.4	14.8	44.4	11.1
高中/職	100.0	17.1	13.2	25.0	13.2
大專/大學	100.0	21.7	8.3	16.7	21.7
研究所及以上	100.0	-	25.0	-	-
照顧服務員證書					
有	100.0	16.8	12.0	24.6	15.6
沒有	100.0	-	-	-	-
單一級(丙級)證照					
有	100.0	13.8	7.7	23.1	12.3
沒有	100.0	18.6	14.7	25.5	17.6
機構類型					
醫院附設護理之家	100.0	-	14.3	42.9	28.6
獨立型護理之家	100.0	-	-	25.0	25.0
長期照顧型機構	100.0	10.0	20.0	40.0	20.0
養護機構	100.0	20.0	13.3	6.7	33.3
安養機構	100.0	10.0	20.0	40.0	20.0
日間照護中心	100.0	-	11.1	22.2	44.4
社區據點	100.0	40.0	20.0	20.0	-
居家服務機構	100.0	18.6	12.9	20.0	11.4
醫院病房	100.0	9.5	4.8	19.0	9.5
多種類型	100.0	36.4	-	54.5	-
其他	100.0	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。



表 60 目前持續從事照顧服務工作者計薪方式－按人口特性分（續）

單位：人、%、元

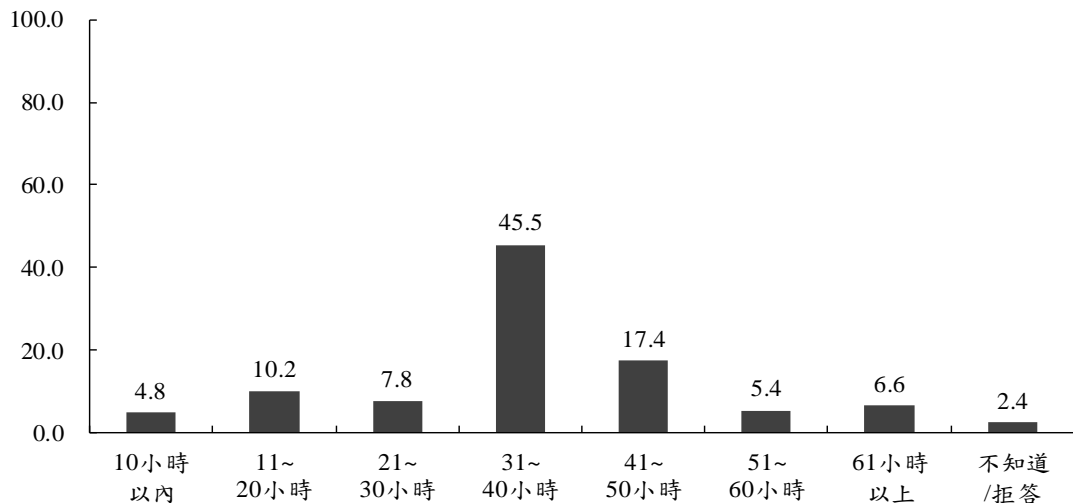
項目別	3 萬 2 仟 元至未滿 3 萬 5 仟 元	3 萬 5 仟元至 未滿 4 萬元	4 萬元 至未滿 5 萬元	5 萬元 及以上	平均 薪資	人數
總計	9.0	12.6	8.4	1.2	29,482	167
居住區域						
北部地區	10.1	12.7	11.4	-	29,886	79
中部地區	13.5	8.1	8.1	5.4	29,284	37
南部地區	4.3	17.4	4.3	-	29,424	46
東部地區	-	-	-	-	25,100	5
性別						
男性	8.3	16.7	13.9	-	30,347	36
女性	9.2	11.5	6.9	1.5	29,244	131
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	-	-	24,900	5
30-39 歲	11.8	17.6	-	-	27,941	17
40-49 歲	11.9	7.1	9.5	2.4	29,976	42
50-59 歲	8.9	12.7	10.1	1.3	30,051	79
60-64 歲	5.6	27.8	-	-	28,056	18
65 歲以上	-	-	33.3	-	31,000	6
教育程度						
國中及以下	7.4	7.4	3.7	3.7	29,407	27
高中/職	5.3	15.8	10.5	-	29,461	76
大專/大學	15.0	10.0	6.7	-	28,825	60
研究所及以上	-	25.0	25.0	25.0	40,250	4
照顧服務員證書						
有	9.0	12.6	8.4	1.2	29,482	167
沒有	-	-	-	-	.	-
單一級（丙級）證照						
有	13.8	15.4	12.3	1.5	31,185	65
沒有	5.9	10.8	5.9	1.0	28,397	102
機構類型						
醫院附設護理之家	-	-	14.3	-	30,429	7
獨立型護理之家	-	50.0	-	-	33,375	4
長期照顧型機構	10.0	-	-	-	27,000	10
養護機構	13.3	13.3	-	-	28,267	15
安養機構	10.0	-	-	-	27,000	10
日間照護中心	-	11.1	-	11.1	32,778	9
社區據點	10.0	10.0	-	-	24,300	10
居家服務機構	10.0	15.7	11.4	-	29,700	70
醫院病房	14.3	19.0	23.8	-	33,619	21
多種類型	-	-	-	9.1	26,364	11
其他	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

### （三）目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數

目前持續從事照顧服務工作者表示擔任照顧服務員時，一週平均工時為 35.6 小時，其中以 31~40 小時的比例最高，占 45.5%；其次為 41~50 小時占，17.4%，再其次為 11~20 小時，占 10.2%。（參見圖 65）

（單位：%）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 65 目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數

在居住地區方面，北部、中部以及南部地區目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 35.1 小時、37.2 小時以及 35.0 小時。（參見表 61）

在性別方面，男性及女性目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 35.3 小時、35.6 小時。

在年齡別方面，30-64 歲目前持續從事照顧服務工作者平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，其中以 30-39 歲平均工作時數 37.9 小時較高。

在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務工作者，平均一週工作時數以「31 至 40 小時」比例皆最高，其中以國中及以下平均工作時數 38.1 小時較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」(45.5%)比例最高，為 35.6 小時。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有以及未持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 36.5 小時以及 34.9 小時。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構、養護機構、安養機構、社區據點以及居家服務機構從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務工作平均一週工作時數，以「31 至 40 小時」比例皆最高，分別為 37.5 小時、36.3 小時、33.0 小時、30.0 小時以及 31.8 小時；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「61 小時以上」(42.9%)比例最高，為 49.3 小時；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，以「21 至 30 小時」、「31 至 40 小時」以及「41 至 50 小時」比例皆最高，為 35.0 小時。

表 61 目前持續從事照顧服務工作者平均每週工作時數－按人口特性分

單位：人、%、小時

項目別	總計	10 小時 以內	11 至 20 小時	21 至 30 小時	31 至 40 小時
總計	100.0	4.8	10.2	7.8	45.5
居住區域					
北部地區	100.0	7.6	7.6	7.6	45.6
中部地區	100.0	2.7	13.5	10.8	35.1
南部地區	100.0	2.2	13.0	6.5	47.8
東部地區	100.0	-	-	-	100.0
性別					
男性	100.0	8.3	8.3	8.3	36.1
女性	100.0	3.8	10.7	7.6	48.1
年齡別					
未滿 30 歲	100.0	40.0	-	-	40.0
30-39 歲	100.0	-	5.9	11.8	47.1
40-49 歲	100.0	7.1	9.5	16.7	42.9
50-59 歲	100.0	2.5	12.7	3.8	46.8
60-64 歲	100.0	5.6	11.1	5.6	44.4
65 歲以上	100.0	-	-	-	50.0
教育程度					
國中及以下	100.0	-	-	18.5	48.1
高中/職	100.0	3.9	15.8	5.3	38.2
大專/大學	100.0	8.3	8.3	6.7	51.7
研究所及以上	100.0	-	-	-	75.0
照顧服務員證書					
有	100.0	4.8	10.2	7.8	45.5
沒有	100.0	-	-	-	-
單一級(丙級)證照					
有	100.0	3.1	9.2	7.7	50.8
沒有	100.0	5.9	10.8	7.8	42.2
機構類型					
醫院附設護理之家	100.0	-	-	14.3	57.1
獨立型護理之家	100.0	-	-	-	50.0
長期照顧型機構	100.0	-	10.0	-	40.0
養護機構	100.0	13.3	6.7	-	40.0
安養機構	100.0	-	10.0	20.0	60.0
日間照護中心	100.0	-	-	-	88.9
社區據點	100.0	-	30.0	10.0	50.0
居家服務機構	100.0	7.1	14.3	7.1	47.1
醫院病房	100.0	-	4.8	4.8	23.8
多種類型	100.0	9.1	-	27.3	27.3
其他	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

表 61 目前持續從事照顧服務工作者平均每週工作時數－按人口特性分（續）

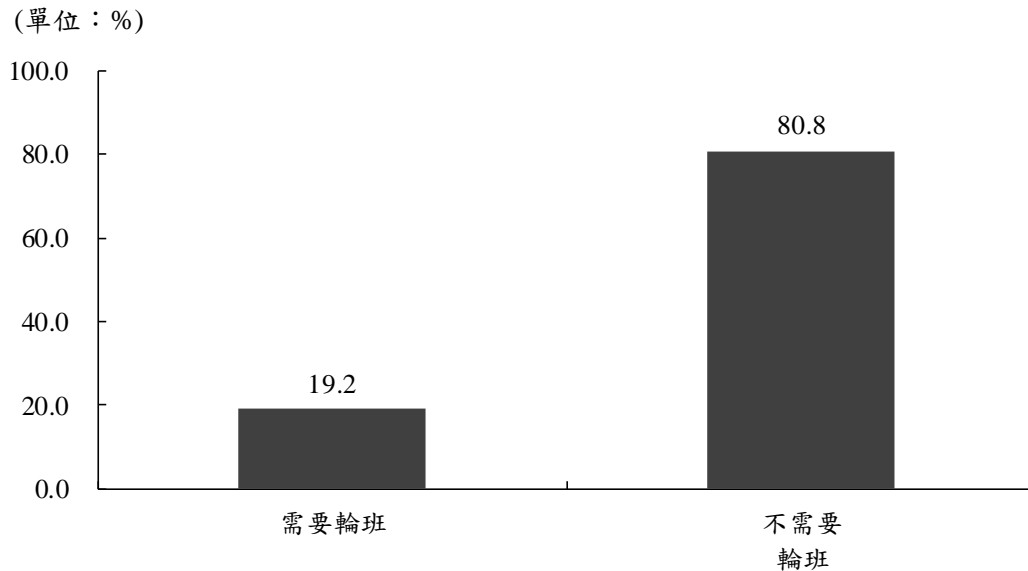
單位：人、%、小時

項目別	41 至 50 小時	51 至 60 小時	61 小時 以上	不知道/ 拒答	平均 時數	人數
總計	17.4	5.4	6.6	2.4	35.6	167
居住區域						
北部地區	12.7	7.6	6.3	5.1	35.1	79
中部地區	21.6	2.7	13.5	-	37.2	37
南部地區	23.9	4.3	2.2	-	35.0	46
東部地區	-	-	-	-	35.0	5
性別						
男性	22.2	2.8	8.3	5.6	35.3	36
女性	16.0	6.1	6.1	1.5	35.6	131
年齡別						
未滿 30 歲	20.0	-	-	-	25.0	5
30-39 歲	17.6	17.6	-	-	37.9	17
40-49 歲	9.5	4.8	4.8	4.8	32.5	42
50-59 歲	20.3	5.1	6.3	2.5	36.3	79
60-64 歲	22.2	-	11.1	-	36.1	18
65 歲以上	16.7	-	33.3	-	46.7	6
教育程度						
國中及以下	18.5	3.7	7.4	3.7	38.1	27
高中/職	22.4	6.6	6.6	1.3	35.7	76
大專/大學	11.7	3.3	6.7	3.3	34.0	60
研究所及以上	-	25.0	-	-	40.0	4
照顧服務員證書						
有	17.4	5.4	6.6	2.4	35.6	167
沒有	-	-	-	-	.	-
單一級（丙級）證照						
有	16.9	3.1	9.2	-	36.5	65
沒有	17.6	6.9	4.9	3.9	34.9	102
機構類型						
醫院附設護理之家	28.6	-	-	-	36.4	7
獨立型護理之家	-	25.0	-	25.0	41.7	4
長期照顧型機構	20.0	10.0	-	20.0	37.5	10
養護機構	20.0	13.3	6.7	-	36.3	15
安養機構	-	10.0	-	-	33.0	10
日間照護中心	11.1	-	-	-	36.1	9
社區據點	-	10.0	-	-	30.0	10
居家服務機構	20.0	2.9	-	1.4	31.8	70
醫院病房	19.0	4.8	42.9	-	49.3	21
多種類型	27.3	-	9.1	-	35.0	11
其他	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

#### （四）目前持續從事照顧服務工作者輪班狀況

目前持續從事照顧服務工作者表示，擔任照顧服務員輪班狀況，有 80.8% 表示工作沒有輪班的情形；另外，有 19.2% 的受訪者表示有輪班的情形。（參見圖 66）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 66 目前持續從事照顧服務工作者輪班狀況

在居住地區方面，各地區目前持續從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以中部地區 100.0% 較高。（參見表 62）

在性別方面，無論男性或女性目前持續從事照顧服務者，工作輪班狀況以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以女性 84.0% 較高。

在年齡別方面，各年齡層目前持續從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以 30-39 歲 88.2% 較高。

在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以高中/職 90.8% 較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例較高，占 80.8%。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以有持有單一級（丙級）證照 83.1%較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構、社區據點、居家服務機構、醫院病房、多種類型從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務者工作輪班狀況，以「不需要輪班」比例皆較高，其中又以居家服務機構 98.6%較高；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，以「需要輪班」比例較高，達 53.3%；曾經於安養機構從事照顧服務工作者，以「需要輪班」以及「不需要輪班」比例各半。

表 62 目前持續從事照顧服務工作者輪班狀況－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	需要輪班	不需要輪班	人數
總計	100.0	19.2	80.8	167
居住區域				
北部地區	100.0	21.5	78.5	79
中部地區	100.0	-	100.0	37
南部地區	100.0	23.9	76.1	46
東部地區	100.0	80.0	20.0	5
性別				
男性	100.0	30.6	69.4	36
女性	100.0	16.0	84.0	131
年齡別				
未滿 30 歲	100.0	60.0	40.0	5
30-39 歲	100.0	11.8	88.2	17
40-49 歲	100.0	21.4	78.6	42
50-59 歲	100.0	13.9	86.1	79
60-64 歲	100.0	27.8	72.2	18
65 歲以上	100.0	33.3	66.7	6
教育程度				
國中及以下	100.0	25.9	74.1	27
高中/職	100.0	9.2	90.8	76
大專/大學	100.0	30.0	70.0	60
研究所及以上	100.0	-	100.0	4
照顧服務員證書				
有	100.0	19.2	80.8	167
沒有	100.0	-	-	-
單一級（丙級）證照				
有	100.0	16.9	83.1	65
沒有	100.0	20.6	79.4	102
機構類型				
醫院附設護理之家	100.0	71.4	28.6	7
獨立型護理之家	100.0	25.0	75.0	4
長期照顧型機構	100.0	30.0	70.0	10
養護機構	100.0	53.3	46.7	15
安養機構	100.0	50.0	50.0	10
日間照護中心	100.0	22.2	77.8	9
社區據點	100.0	20.0	80.0	10
居家服務機構	100.0	1.4	98.6	70
醫院病房	100.0	19.0	81.0	21
多種類型	100.0	9.1	90.9	11
其他	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

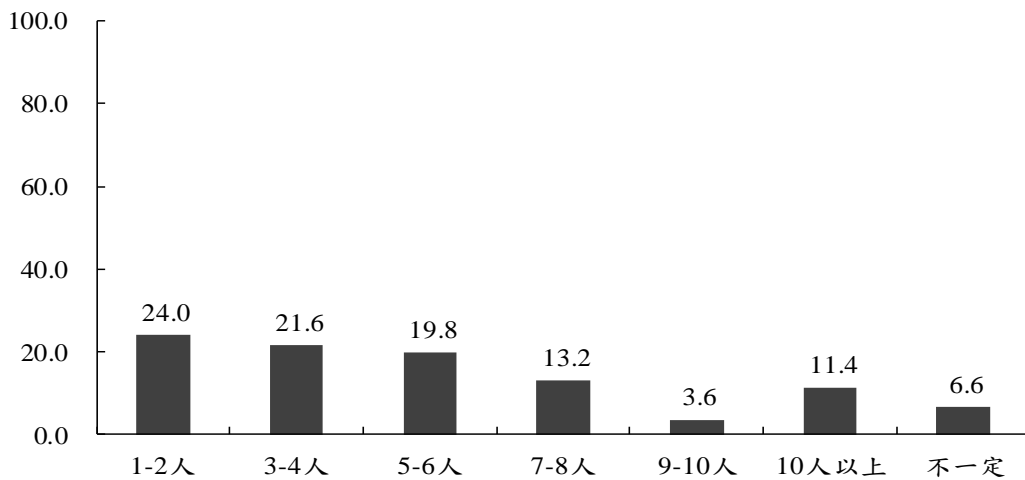


#### （五）目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數

目前持續從事照顧服務工作者表示，擔任照顧服務員平均照顧個案數以 1-2 人的比例最高，占 24.0%；其次為 3-4 人，占 21.6%；再其次為為 5-6 人占 19.8%。

（參見圖 67）

（單位：%）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 67 目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數

在居住地區方面，北部地區目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」(24.1%)比例較高；中部地區以「3-4 人」(37.8%)比例較高；南部地區以「5-6 人」(32.6%)比例較高。（參見表 63）

在性別方面，男性目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「1-2 人」以及「7-8 人」比例皆較高；女性以「1-2 人」(24.4%)比例較高。

在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「7-8 人」(35.3%)比例較高；40-59 歲以「1-2 人」、「3-4 人」以及「5-6 人」比例皆較高；60-64 歲以「1-2 人」(27.8%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數，以「5-6 人」(25.9%)比例較高；高中/職以「1-2 人」以及「3-4 人」比例皆較高；大專/大學以「1-2 人」(23.3%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」(24.0%)比例最高，其次以「3-4 人」(21.6%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆最高，其次以「3-4 人」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於安養機構、醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務工作平均照顧個案數，以「1-2 人」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，以「3-4 人」(47.1%)比例較高；曾經於長期照顧型機構從事照顧服務工作者，以「7-8 人」(30.0%)比例較高；曾經於養護機構以及社區據點從事照顧服務工作者，以「10 人以上」比例皆較高。

表 63 目前持續從事照顧服務工作者平均照顧個案數－按人口特性分

單位：人、%

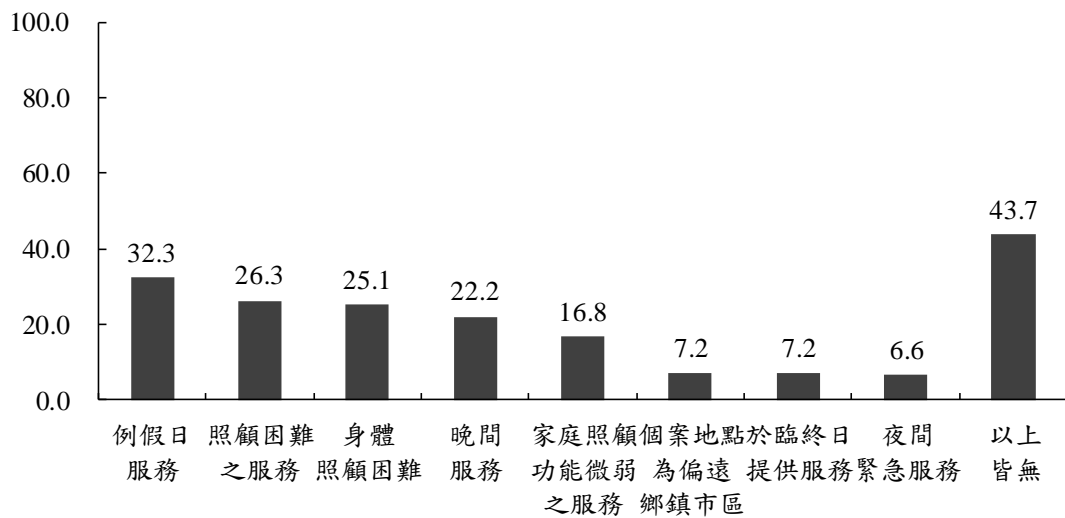
項目別	總計	1-2 人	3-4 人	5-6 人	7-8 人	9-10 人	10 人以上	不一 定	人數
總計	100.0	24.0	21.6	19.8	13.2	3.6	11.4	6.6	167
居住區域									
北部地區	100.0	24.1	22.8	19.0	11.4	2.5	11.4	8.9	79
中部地區	100.0	32.4	37.8	8.1	10.8	-	5.4	5.4	37
南部地區	100.0	19.6	8.7	32.6	17.4	6.5	13.0	2.2	46
東部地區	100.0	-	-	-	20.0	20.0	40.0	20.0	5
性別									
男性	100.0	22.2	13.9	13.9	22.2	5.6	13.9	8.3	36
女性	100.0	24.4	23.7	21.4	10.7	3.1	10.7	6.1	131
年齡別									
未滿 30 歲	100.0	20.0	20.0	-	40.0	-	-	20.0	5
30-39 歲	100.0	17.6	11.8	11.8	35.3	-	17.6	5.9	17
40-49 歲	100.0	23.8	23.8	23.8	11.9	2.4	9.5	4.8	42
50-59 歲	100.0	22.8	22.8	22.8	10.1	3.8	11.4	6.3	79
60-64 歲	100.0	27.8	22.2	11.1	5.6	11.1	16.7	5.6	18
65 歲以上	100.0	50.0	16.7	16.7	-	-	-	16.7	6
教育程度									
國中及以下	100.0	22.2	22.2	25.9	3.7	11.1	3.7	11.1	27
高中/職	100.0	26.3	26.3	19.7	9.2	1.3	14.5	2.6	76
大專/大學	100.0	23.3	15.0	18.3	21.7	3.3	10.0	8.3	60
研究所及以上	100.0	-	25.0	-	25.0	-	25.0	25.0	4
照顧服務員證書									
有	100.0	24.0	21.6	19.8	13.2	3.6	11.4	6.6	167
沒有	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
單一級(丙級)證照									
有	100.0	24.6	21.5	18.5	16.9	4.6	9.2	4.6	65
沒有	100.0	23.5	21.6	20.6	10.8	2.9	12.7	7.8	102
機構類型									
醫院附設護理之家	100.0	14.3	-	-	-	28.6	42.9	14.3	7
獨立型護理之家	100.0	-	-	50.0	25.0	-	25.0	-	4
長期照顧型機構	100.0	20.0	20.0	10.0	30.0	-	10.0	10.0	10
養護機構	100.0	6.7	-	20.0	13.3	13.3	26.7	20.0	15
安養機構	100.0	30.0	-	20.0	20.0	-	10.0	20.0	10
日間照護中心	100.0	-	-	22.2	55.6	-	11.1	11.1	9
社區據點	100.0	10.0	-	20.0	-	10.0	40.0	20.0	10
居家服務機構	100.0	15.7	47.1	25.7	8.6	1.4	-	1.4	70
醫院病房	100.0	71.4	-	4.8	14.3	-	9.5	-	21
多種類型	100.0	54.5	9.1	18.2	-	-	18.2	-	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

#### （六）目前持續從事照顧服務工作者特殊照顧服務狀況

目前持續從事照顧服務工作者表示，擔任照顧服務員提供特殊照顧服務以提供例假日服務的比例最高，占 32.3%；其次為照顧困難之服務占 26.3%，再其次為身體照顧困難、晚間服務及家庭照顧功能微弱之服務，分別占 25.1%、22.2% 及 16.8%。其餘特殊服務未達一成，另外有 43.7% 的受訪者表示從未提供以上的特殊照顧服務。（參見圖 68）

（單位：%）



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 68 目前持續從事照顧服務工作者長照給付支付基準服務狀況

在居住地區方面，北部地區目前持續從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」(35.4%)比例較高；中部以及南部地區以「例假日服務」以及「照顧困難之服務」比例皆較高。（參見表 64）

在性別方面，無論男性或女性，目前持續從事照顧服務工作者提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」比例皆最高，男性其次以「晚間服務」(25.0%)比例較高；女性其次以「照顧困難之服務」以及「身體照顧困難」比例皆較高。

在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「身體照顧困難」(29.4%)比例較高；40-64 歲者以「例假日服務」比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、高中/職目前持續從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」比例皆較高；教育程度大專/大學以「身體照顧困難」(31.7%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書目前持續從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」(32.3%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照目前持續從事照顧服務工作者，提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」比例皆最高；有持有單一級（丙級）證照者，其次以「照顧困難之服務」以及「晚間服務」比例皆較高；未持有單一級（丙級）證照者，其次以「照顧困難之服務」(24.5%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於居家服務機構以及多種類型從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務工作提供特殊照顧服務狀況，以「例假日服務」比例皆較高；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，以「身體照顧困難」(20.0%)比例較高；曾經於安養機構以及醫院病房從事照顧服務工作者，以「晚間服務」比例皆較高；曾經於長期照顧型機構從事照顧服務工作者，以「例假日服務」、「身體照顧困難」以及「家庭照顧功能微弱之服務」比例皆較高；曾經於社區據點從事照顧服務工作者，以「晚間服務」以及「家庭照顧功能微弱之服務」比例皆較高。

表 64 目前持續從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分

單位：人、%

項目別	例假日服務	照顧困難之服務	身體照顧困難	晚間服務	家庭照顧功能微弱之服務	個案地點為偏遠鄉鎮市區
總計	32.3	26.3	25.1	22.2	16.8	7.2
居住區域						
北部地區	35.4	25.3	26.6	25.3	16.5	1.3
中部地區	27.0	27.0	21.6	18.9	18.9	13.5
南部地區	28.3	28.3	23.9	15.2	15.2	10.9
東部地區	60.0	20.0	40.0	60.0	20.0	20.0
性別						
男性	27.8	19.4	13.9	25.0	8.3	2.8
女性	33.6	28.2	28.2	21.4	19.1	8.4
年齡別						
未滿 30 歲	20.0	40.0	20.0	-	40.0	-
30-39 歲	23.5	23.5	29.4	11.8	11.8	11.8
40-49 歲	35.7	28.6	31.0	23.8	9.5	2.4
50-59 歲	31.6	24.1	24.1	21.5	20.3	8.9
60-64 歲	33.3	16.7	11.1	22.2	16.7	11.1
65 歲以上	50.0	66.7	33.3	66.7	16.7	-
教育程度						
國中及以下	48.1	29.6	29.6	33.3	11.1	11.1
高中/職	30.3	27.6	19.7	21.1	18.4	9.2
大專/大學	30.0	23.3	31.7	20.0	18.3	3.3
研究所及以上	-	25.0	-	-	-	-
照顧服務員證書						
有	32.3	26.3	25.1	22.2	16.8	7.2
沒有	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照						
有	33.8	29.2	27.7	29.2	21.5	6.2
沒有	31.4	24.5	23.5	17.6	13.7	7.8
機構類型						
醫院附設護理之家	42.9	-	14.3	42.9	-	-
獨立型護理之家	25.0	25.0	-	50.0	-	-
長期照顧型機構	20.0	10.0	20.0	10.0	20.0	-
養護機構	-	13.3	20.0	6.7	-	6.7
安養機構	30.0	20.0	20.0	40.0	-	-
日間照護中心	-	33.3	22.2	-	22.2	-
社區據點	10.0	-	-	20.0	20.0	10.0
居家服務機構	42.9	35.7	31.4	14.3	27.1	11.4
醫院病房	33.3	28.6	28.6	38.1	4.8	4.8
多種類型	63.6	36.4	36.4	54.5	18.2	9.1
其他	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 64 目前持續從事照顧服務工作者特殊照顧狀況－按人口特性分（續）

單位：人、%

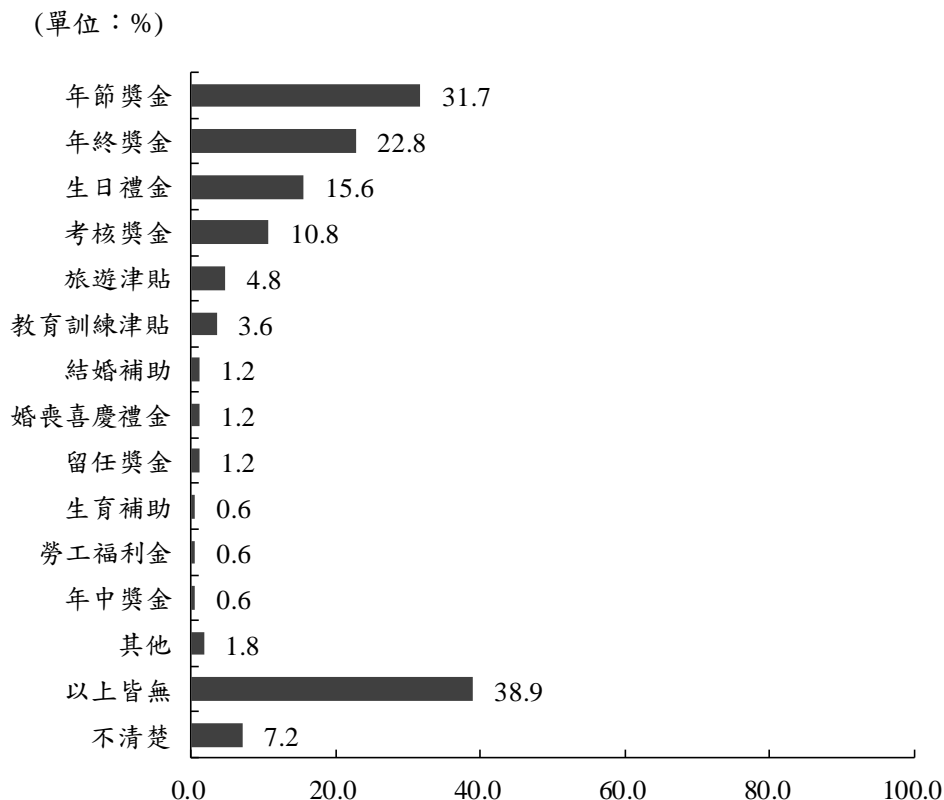
項目別	於臨終日 提供服務	夜間 緊急服務	以上皆無	人數
總計	7.2	6.6	43.7	167
居住區域				
北部地區	8.9	3.8	46.8	79
中部地區	5.4	2.7	40.5	37
南部地區	6.5	13.0	43.5	46
東部地區	-	20.0	20.0	5
性別				
男性	8.3	2.8	52.8	36
女性	6.9	7.6	41.2	131
年齡別				
未滿 30 歲	-	-	60.0	5
30-39 歲	11.8	5.9	52.9	17
40-49 歲	4.8	4.8	47.6	42
50-59 歲	6.3	8.9	38.0	79
60-64 歲	5.6	5.6	55.6	18
65 歲以上	33.3	-	16.7	6
教育程度				
國中及以下	7.4	14.8	37.0	27
高中/職	9.2	1.3	39.5	76
大專/大學	5.0	10.0	50.0	60
研究所及以上	-	-	75.0	4
照顧服務員證書				
有	7.2	6.6	43.7	167
沒有	-	-	-	-
單一級（丙級）證照				
有	3.1	3.1	40.0	65
沒有	9.8	8.8	46.1	102
機構類型				
醫院附設護理之家	-	14.3	57.1	7
獨立型護理之家	-	25.0	25.0	4
長期照顧型機構	-	-	70.0	10
養護機構	13.3	6.7	60.0	15
安養機構	10.0	-	50.0	10
日間照護中心	-	-	66.7	9
社區據點	-	-	60.0	10
居家服務機構	5.7	4.3	32.9	70
醫院病房	9.5	9.5	47.6	21
多種類型	27.3	27.3	18.2	11
其他	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

(七) 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利

目前持續從事照顧服務工作者表示擔任照顧服務員時，單位提供金錢方面的員工福利以年節獎金的比例最高，占 31.7%；其次為年終獎金占 22.8%，再其次依序為生日禮金、考核獎金，分別占 15.6%及 10.8%。其餘金錢方面員工福利皆未達一成，另外有 38.9%的受訪者表示，單位並未提供任何金錢方面員工福利，也有 7.2%表示並不清楚單位提供的員工福利。(參見圖 69)



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 69 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利

在居住地區方面，北部、南部地區目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年節獎金」比例皆較高；中部地區以「年終獎金」(24.3%)比例較高。(參見表 65)

在性別方面，男性目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年終獎金」(27.8%)比例較高，女性以「年節獎金」(34.4%)比例較高。



在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利，以「年節獎金」以及「年終獎金」比例皆較高；40-64 歲者以「年節獎金」比例皆較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下、高中/職，目前持續從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」比例皆較高；教育程度大專/大學者以「年終獎金」(30.0%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書目前持續從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」(31.7%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照目前持續從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」比例皆最高，其次以「年終獎金」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構、養護機構、安養機構以及居家服務機構從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，金錢方面員工福利，以「年節獎金」比例皆較高；曾經於社區據點以及多種類型從事照顧服務工作者，以「年終獎金」比例皆較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「年節獎金」以及「年終獎金」及「考核獎金」比例皆較高。

表 65 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利－按人口特性分

單位：人、%

項目別	年節獎金	年終獎金	生日禮金	考核獎金	旅遊津貼	教育訓練津貼	留任獎金	婚喪喜慶禮金
總計	31.7	22.8	15.6	10.8	4.8	3.6	1.2	1.2
居住區域								
北部地區	36.7	25.3	20.3	11.4	5.1	6.3	1.3	1.3
中部地區	18.9	24.3	8.1	8.1	2.7	-	-	2.7
南部地區	32.6	17.4	15.2	8.7	6.5	2.2	2.2	-
東部地區	40.0	20.0	-	40.0	-	-	-	-
性別								
男性	22.2	27.8	16.7	5.6	5.6	11.1	-	-
女性	34.4	21.4	15.3	12.2	4.6	1.5	1.5	1.5
年齡別								
未滿 30 歲	20.0	40.0	20.0	20.0	-	20.0	-	-
30-39 歲	35.3	35.3	11.8	5.9	-	-	-	-
40-49 歲	26.2	23.8	21.4	14.3	11.9	2.4	-	-
50-59 歲	35.4	20.3	15.2	10.1	2.5	3.8	2.5	2.5
60-64 歲	38.9	16.7	11.1	11.1	5.6	5.6	-	-
65 歲以上	-	16.7	-	-	-	-	-	-
教育程度								
國中及以下	44.4	11.1	18.5	11.1	-	-	-	-
高中/職	30.3	21.1	17.1	11.8	6.6	3.9	-	2.6
大專/大學	28.3	30.0	13.3	10.0	5.0	5.0	3.3	-
研究所及以上	25.0	25.0	-	-	-	-	-	-
照顧服務員證書								
有	31.7	22.8	15.6	10.8	4.8	3.6	1.2	1.2
沒有	-	-	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照								
有	32.3	26.2	21.5	15.4	7.7	3.1	3.1	3.1
沒有	31.4	20.6	11.8	7.8	2.9	3.9	-	-
機構類型								
醫院附設護理之家	42.9	28.6	-	-	-	14.3	-	-
獨立型護理之家	50.0	75.0	25.0	-	-	25.0	-	-
長期照顧型機構	40.0	20.0	-	-	10.0	10.0	-	-
養護機構	33.3	13.3	20.0	20.0	6.7	-	6.7	6.7
安養機構	50.0	40.0	20.0	10.0	-	10.0	-	-
日間照護中心	44.4	33.3	-	11.1	-	11.1	-	11.1
社區據點	-	30.0	-	-	-	-	-	-
居家服務機構	35.7	17.1	27.1	14.3	8.6	1.4	1.4	-
醫院病房	14.3	14.3	4.8	14.3	-	-	-	-
多種類型	18.2	36.4	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 65 目前持續從事照顧服務工作者金錢方面員工福利－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	結婚 補助	年中 獎金	勞工 福利 金	生育 補助	其他	以上 皆無	不 清楚	人數
總計	1.2	0.6	0.6	0.6	1.8	38.9	7.2	167
居住區域								
北部地區	2.5	1.3	-	1.3	1.3	32.9	6.3	79
中部地區	-	-	2.7	-	2.7	43.2	13.5	37
南部地區	-	-	-	-	2.2	45.7	2.2	46
東部地區	-	-	-	-	-	40.0	20.0	5
性別								
男性	2.8	2.8	-	-	2.8	41.7	5.6	36
女性	0.8	-	0.8	0.8	1.5	38.2	7.6	131
年齡別								
未滿 30 歲	-	-	-	-	-	40.0	-	5
30-39 歲	-	-	-	-	5.9	35.3	11.8	17
40-49 歲	-	-	-	-	2.4	38.1	7.1	42
50-59 歲	2.5	-	1.3	1.3	1.3	35.4	8.9	79
60-64 歲	-	5.6	-	-	-	44.4	-	18
65 歲以上	-	-	-	-	-	83.3	-	6
教育程度								
國中及以下	3.7	-	-	-	-	48.1	-	27
高中/職	1.3	-	1.3	1.3	2.6	35.5	6.6	76
大專/大學	-	-	-	-	1.7	38.3	10.0	60
研究所及以上	-	25.0	-	-	-	50.0	25.0	4
照顧服務員證書								
有	1.2	0.6	0.6	0.6	1.8	38.9	7.2	167
沒有	-	-	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照								
有	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	29.2	4.6	65
沒有	1.0	-	-	-	2.0	45.1	8.8	102
機構類型								
醫院附設護理之家	14.3	-	-	-	-	42.9	-	7
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	25.0	-	4
長期照顧型機構	-	-	-	-	-	30.0	10.0	10
養護機構	-	-	-	6.7	-	40.0	6.7	15
安養機構	-	-	-	-	-	30.0	-	10
日間照護中心	-	-	11.1	-	-	22.2	11.1	9
社區據點	-	-	-	-	-	50.0	20.0	10
居家服務機構	1.4	-	-	-	4.3	27.1	10.0	70
醫院病房	-	4.8	-	-	-	81.0	-	21
多種類型	-	-	-	-	-	54.5	-	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-

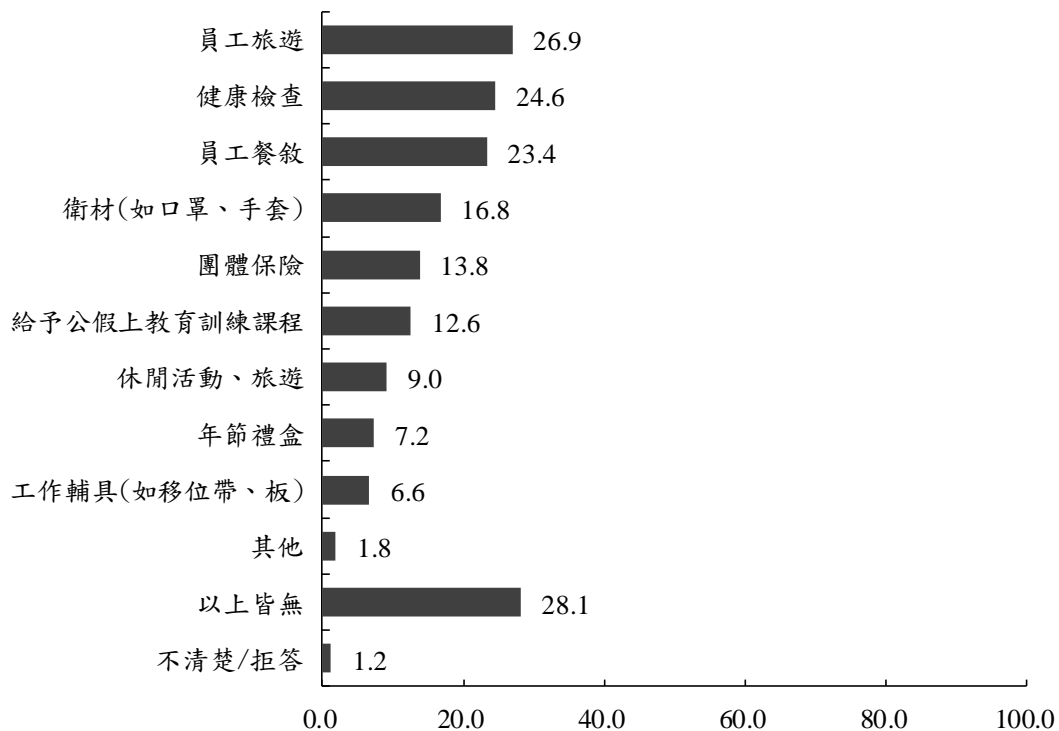
註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

#### （八）目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利

目前持續從事照顧服務工作者表示擔任照顧服務員時，單位提供非金錢方面的員工福利以員工旅遊的比例最高，占 26.9%；其次為健康檢查占 24.6%，再其次依序為員工餐敘、衛材、團體保險及給予公假上教育訓練課程，分別占 23.4%、16.8%、13.8%及 12.6%。另外有 28.1%的受訪者表示，單位並未提供任何非金錢方面員工福利，也有 1.2%表示並不清楚單位提供的員工福利。（參見圖 70）

（單位：%）



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 70 目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利

在居住地區方面，北部地區目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「員工旅遊」(31.6%)比例較高；中部、南部地區以「健康檢查」比例皆較高。（參見表 66）

在性別方面，男性目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「健康檢查」(33.3%)比例較高，女性以「員工旅遊」(27.5%)比例較高。

在年齡別方面，30-39 歲目前持續從事照顧服務工作者非金錢方面員工福利，以「健康檢查」(35.3%)比例較高；40-59 歲者以「員工旅遊」比例皆較高；60-64 歲者以「員工餐敘」(44.4%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下，目前持續從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「衛材」(25.9%)比例較高；教育程度高中/職者，以「員工旅遊」(34.2%)比例較高；教育程度大專/大學者以「員工餐敘」(36.7%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書目前持續從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「員工旅遊」(26.9%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照目前持續從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「員工旅遊」(33.8%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者以「員工旅遊」以及「健康檢查」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，非金錢方面員工福利，以「健康檢查」以及「員工餐敘」比例皆較高；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，以「員工餐敘」(26.7%)比例較高；曾經於安養機構以及醫院病房從事照顧服務工作者，以「健康檢查」(50.0%)比例較高；曾經於社區據點從事照顧服務工作者，以「員工餐敘」、「衛材」、「團體保險」、「給予公假上教育訓練課程」以及「休閒活動、旅遊」比例皆較高；曾經於居家服務機構從事照顧服務工作者，以「員工旅遊」(45.7%)比例較高；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，以「健康檢查」以及「衛材」比例皆較高。

表 66 目前持續從事照顧服務工作者非金錢員工福利－按人口特性分

單位：人、%

項目別	員工 旅遊	健康 檢查	員工 餐敘	衛材	團體 保險	給予公 假上教 育訓練 課程	休閒 活動、 旅遊
總計	26.9	24.6	23.4	16.8	13.8	12.6	9.0
居住區域							
北部地區	31.6	21.5	24.1	13.9	10.1	16.5	10.1
中部地區	21.6	27.0	18.9	21.6	24.3	5.4	10.8
南部地區	23.9	28.3	26.1	19.6	10.9	8.7	6.5
東部地區	20.0	20.0	20.0	-	20.0	40.0	-
性別							
男性	25.0	33.3	27.8	11.1	11.1	16.7	8.3
女性	27.5	22.1	22.1	18.3	14.5	11.5	9.2
年齡別							
未滿 30 歲	40.0	40.0	40.0	20.0	-	20.0	-
30-39 歲	5.9	35.3	11.8	17.6	23.5	29.4	11.8
40-49 歲	33.3	28.6	23.8	14.3	7.1	14.3	4.8
50-59 歲	29.1	16.5	21.5	17.7	16.5	8.9	11.4
60-64 歲	16.7	27.8	44.4	16.7	5.6	5.6	5.6
65 歲以上	33.3	50.0	-	16.7	33.3	16.7	16.7
教育程度							
國中及以下	11.1	18.5	14.8	25.9	22.2	7.4	7.4
高中/職	34.2	27.6	14.5	17.1	17.1	9.2	13.2
大專/大學	26.7	25.0	36.7	11.7	6.7	18.3	5.0
研究所及以上	-	-	50.0	25.0	-	25.0	-
照顧服務員證書							
有	26.9	24.6	23.4	16.8	13.8	12.6	9.0
沒有	-	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照							
有	33.8	27.7	27.7	13.8	10.8	7.7	9.2
沒有	22.5	22.5	20.6	18.6	15.7	15.7	8.8
機構類型							
醫院附設護理之家	28.6	28.6	-	14.3	28.6	14.3	14.3
獨立型護理之家	-	50.0	50.0	50.0	50.0	25.0	25.0
長期照顧型機構	20.0	30.0	30.0	10.0	10.0	20.0	10.0
養護機構	13.3	20.0	26.7	6.7	-	13.3	20.0
安養機構	20.0	50.0	30.0	20.0	10.0	20.0	-
日間照護中心	33.3	33.3	44.4	11.1	-	33.3	-
社區據點	-	10.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
居家服務機構	45.7	22.9	24.3	18.6	17.1	7.1	8.6
醫院病房	4.8	19.0	14.3	14.3	9.5	14.3	4.8
多種類型	9.1	18.2	9.1	18.2	9.1	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 66 目前持續從事照顧服務工作者非金錢員工福利－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	年節 禮盒	工作 輔具	其他	以上 皆無	不清楚/ 拒答	人數
總計	7.2	6.6	1.8	28.1	1.2	167
居住區域						
北部地區	12.7	10.1	-	25.3	2.5	79
中部地區	5.4	2.7	5.4	24.3	-	37
南部地區	-	4.3	2.2	34.8	-	46
東部地區	-	-	-	40.0	-	5
性別						
男性	11.1	-	-	25.0	5.6	36
女性	6.1	8.4	2.3	29.0	-	131
年齡別						
未滿 30 歲	-	-	-	-	-	5
30-39 歲	17.6	-	5.9	23.5	-	17
40-49 歲	7.1	9.5	-	31.0	2.4	42
50-59 歲	7.6	7.6	2.5	29.1	-	79
60-64 歲	-	5.6	-	27.8	5.6	18
65 歲以上	-	-	-	33.3	-	6
教育程度						
國中及以下	7.4	3.7	-	44.4	-	27
高中/職	6.6	6.6	2.6	23.7	1.3	76
大專/大學	8.3	8.3	1.7	26.7	1.7	60
研究所及以上	-	-	-	25.0	-	4
照顧服務員證書						
有	7.2	6.6	1.8	28.1	1.2	167
沒有	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照						
有	7.7	7.7	3.1	18.5	-	65
沒有	6.9	5.9	1.0	34.3	2.0	102
機構類型						
醫院附設護理之家	14.3	-	-	42.9	-	7
獨立型護理之家	25.0	-	-	-	25.0	4
長期照顧型機構	10.0	-	10.0	20.0	-	10
養護機構	13.3	6.7	-	26.7	-	15
安養機構	20.0	10.0	-	30.0	-	10
日間照護中心	-	-	-	-	-	9
社區據點	-	-	10.0	50.0	-	10
居家服務機構	4.3	10.0	1.4	15.7	1.4	70
醫院病房	4.8	4.8	-	61.9	-	21
多種類型	9.1	9.1	-	54.5	-	11
其他	-	-	-	-	-	-

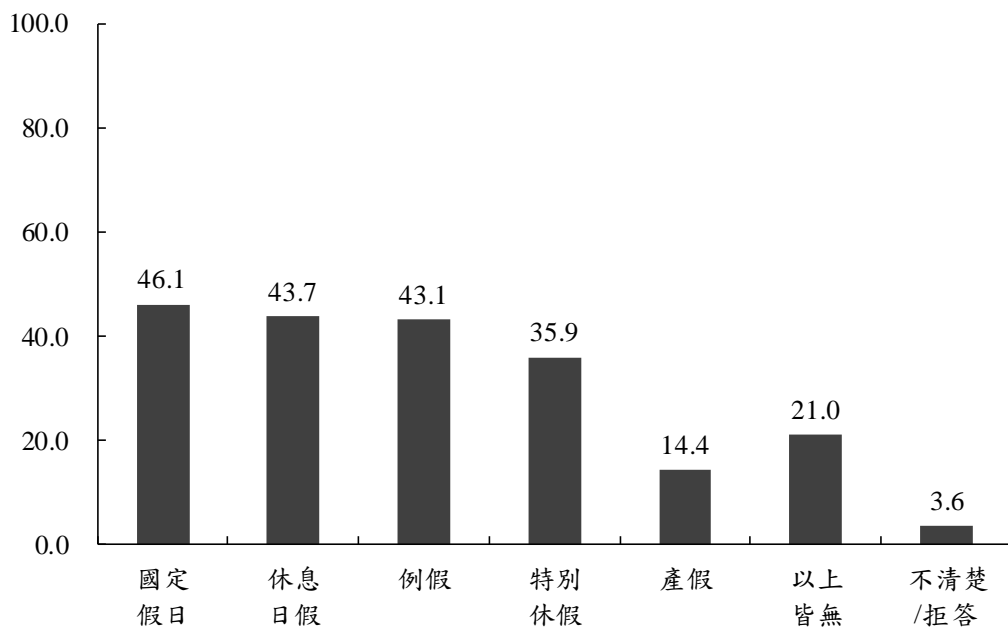
註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

#### （九）目前持續從事照顧服務工作者休假狀況

目前持續從事照顧服務工作者表示擔任照顧服務員時，單位提供的休假狀況以提供國定假日的比例最高，占 46.1%；其次為休息日假占 43.7%，再其次為例假占 43.1%。另外有 21.0%的受訪者表示，單位未提供任何的休假，也有 3.6%表示並不清楚單位提供的休假狀況。（參見圖 71）

（單位：%）



樣本數：167 人。

註：本題為複選題，故加總大於 100%。

資料來源：本研究整理。

圖 71 目前持續從事照顧服務工作者休假狀況

在居住地區方面，北部地區目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」(50.6%)比例較高；中部、南部地區以「國定假日」比例皆較高。（參見表 67）

在性別方面，無論男性或女性目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」比例皆最高；男性其次以「休息日假」比例較高，女性其次以「例假」比例較高。



在年齡別方面，350-64 歲目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」比例皆較高；40-49 歲者以「休息日假」(50.0%)比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下，目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」比例皆較高；教育程度大專/大學，以「休息日假」(53.3%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」(46.1%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論是否持有單一級（丙級）證照，目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「國定假日」比例皆較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構以及醫院病房從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者休假狀況，以「休息日假」(60.0%)比例皆較高；曾經於養護機構從事照顧服務工作者，以「國定假日」以及「休息日假」比例皆較高；曾經於安養機構從事照顧服務工作者，以「休息日假」以及「例假」比例皆較高；曾經於社區據點以及居家服務機構從事照顧服務工作者，以「國定假日」(70.0%)比例皆較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，以「休息日假」(23.8%)比例較高；曾經於多種類型從事照顧服務工作者，以「特別休假」(36.4%)比例較高。

表 67 目前持續從事照顧服務工作者休假狀況－按人口特性分

單位：人、%

項目別	國定 假日	休息 日假	例假	特別 休假	產假	以上 皆無	不清楚/ 拒答	人數
總計	46.1	43.7	43.1	35.9	14.4	21.0	3.6	167
居住區域								
北部地區	46.8	50.6	41.8	36.7	11.4	16.5	2.5	79
中部地區	43.2	21.6	40.5	21.6	10.8	35.1	5.4	37
南部地區	52.2	47.8	50.0	45.7	21.7	19.6	2.2	46
東部地區	-	60.0	20.0	40.0	20.0	-	20.0	5
性別								
男性	55.6	52.8	47.2	44.4	25.0	19.4	2.8	36
女性	43.5	41.2	42.0	33.6	11.5	21.4	3.8	131
年齡別								
未滿 30 歲	80.0	80.0	80.0	40.0	40.0	20.0	-	5
30-39 歲	52.9	47.1	64.7	23.5	11.8	17.6	11.8	17
40-49 歲	31.0	50.0	35.7	33.3	11.9	19.0	2.4	42
50-59 歲	50.6	40.5	40.5	43.0	13.9	20.3	1.3	79
60-64 歲	50.0	33.3	38.9	22.2	16.7	22.2	11.1	18
65 歲以上	33.3	33.3	50.0	33.3	16.7	50.0	-	6
教育程度								
國中及以下	40.7	29.6	25.9	40.7	14.8	22.2	7.4	27
高中/職	43.4	40.8	44.7	32.9	9.2	23.7	1.3	76
大專/大學	50.0	53.3	45.0	36.7	18.3	18.3	5.0	60
研究所及以上	75.0	50.0	100.0	50.0	50.0	-	-	4
照顧服務員證書								
有	46.1	43.7	43.1	35.9	14.4	21.0	3.6	167
沒有	-	-	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照								
有	44.6	43.1	43.1	43.1	13.8	23.1	-	65
沒有	47.1	44.1	43.1	31.4	14.7	19.6	5.9	102
機構類型								
醫院附設護理之家	28.6	42.9	28.6	42.9	28.6	14.3	-	7
獨立型護理之家	50.0	50.0	25.0	75.0	25.0	-	-	4
長期照顧型機構	50.0	60.0	40.0	40.0	40.0	10.0	-	10
養護機構	60.0	60.0	53.3	53.3	13.3	20.0	6.7	15
安養機構	40.0	60.0	60.0	50.0	40.0	20.0	10.0	10
日間照護中心	88.9	77.8	77.8	66.7	44.4	-	-	9
社區據點	70.0	50.0	60.0	20.0	10.0	-	10.0	10
居家服務機構	51.4	38.6	47.1	30.0	5.7	11.4	4.3	70
醫院病房	9.5	23.8	14.3	19.0	9.5	71.4	-	21
多種類型	18.2	27.3	18.2	36.4	-	45.5	-	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

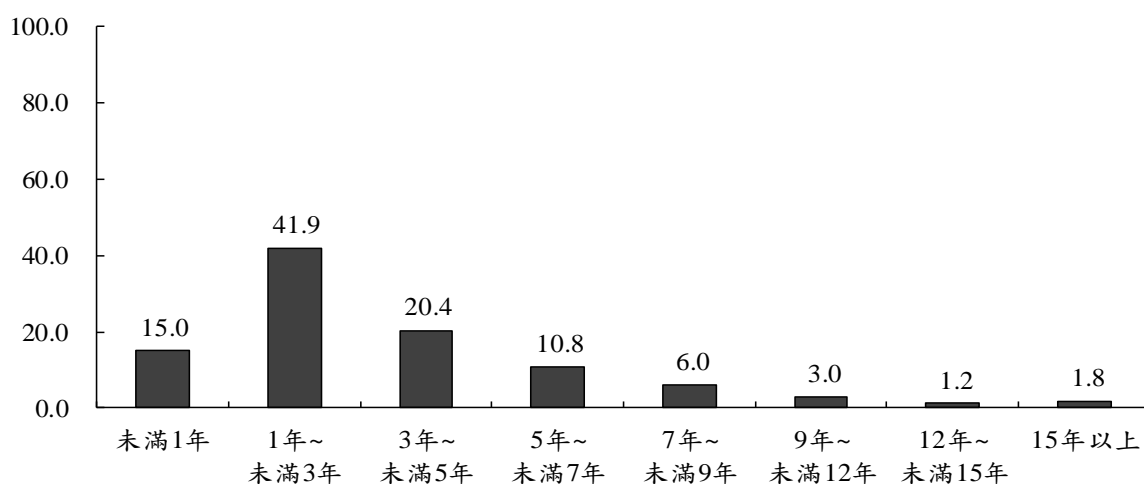
資料來源：本研究整理。

#### 四、目前持續從事照顧服務工作者工作年資

##### (一) 目前持續從事照顧服務工作者工作年資

目前持續從事照顧服務工作者工作年資平均為 3.5 年，其中以 1 年~未滿 3 年的比例最高，占 41.9%，其次是 3 年~未滿 5 年，占 20.4%，再其次為未滿 1 年、5 年~未滿 7 年，分別占 15.0%、10.8%。(參見圖 72)

(單位：%)



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 72 目前持續從事照顧服務工作者工作年資

在居住地區方面，各地區目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為北部地區 3.2 年、中部地區 3.8 年以及南部地區 3.2 年。(參見表 68)

在性別方面，無論男性或女性，目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為男性 3.1 年以及女性 3.6 年。

在年齡別方面，目前各年齡層持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為 30-39 歲 2.4 年、40-49 歲 2.8 年、50-59 歲 4 年以及 60-64 歲 3.9 年。

在教育程度方面，各教育程度目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為國中及以下 4.5 年、高中/職 3.4 年以及大專/大學 3.2 年。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書者，目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」(41.9%)比例最高，平均年資為 3.5 年。

在持有單一級（丙級）證照方面，無論有或沒有持有單一級（丙級）證照者，目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為 4.1 年以及 3 年。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構、居家服務機構、醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，目前持續從事照顧服務工作者的工作年資，以「1 年~未滿 3 年」比例皆較高，平均年資分別為 3.9 年、1.7 年、2.8 年、4.5 年以及 2.9 年；曾經於長期照顧型機構以及社區據點從事照顧服務工作者，以「3 年~未滿 5 年」比例皆較高，平均年資分別為 4.1 年以及 5.7 年。

表 68 目前持續從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分

單位：人、%

項目別	總計	未滿 1 年	1 年~未 滿 3 年	3 年~未 滿 5 年	5 年~未 滿 7 年	7 年~未 滿 9 年
總計	100.0	15.0	41.9	20.4	10.8	6.0
居住區域						
北部地區	100.0	20.3	35.4	25.3	12.7	5.1
中部地區	100.0	10.8	43.2	16.2	8.1	8.1
南部地區	100.0	8.7	54.3	15.2	10.9	6.5
東部地區	100.0	20.0	20.0	20.0	-	-
性別						
男性	100.0	13.9	47.2	16.7	13.9	2.8
女性	100.0	15.3	40.5	21.4	9.9	6.9
年齡別						
未滿 30 歲	100.0	20.0	20.0	60.0	-	-
30-39 歲	100.0	23.5	47.1	17.6	5.9	-
40-49 歲	100.0	19.0	45.2	19.0	4.8	7.1
50-59 歲	100.0	12.7	39.2	20.3	13.9	7.6
60-64 歲	100.0	11.1	44.4	11.1	22.2	-
65 歲以上	100.0	-	50.0	33.3	-	16.7
教育程度						
國中及以下	100.0	11.1	37.0	14.8	14.8	11.1
高中/職	100.0	15.8	38.2	19.7	14.5	5.3
大專/大學	100.0	15.0	46.7	25.0	5.0	5.0
研究所及以上	100.0	25.0	75.0	-	-	-
照顧服務員證書						
有	100.0	15.0	41.9	20.4	10.8	6.0
沒有	100.0	-	-	-	-	-
單一級(丙級)證照						
有	100.0	10.8	36.9	18.5	18.5	7.7
沒有	100.0	17.6	45.1	21.6	5.9	4.9
機構類型						
醫院附設護理之家	100.0	-	14.3	14.3	42.9	-
獨立型護理之家	100.0	25.0	50.0	25.0	-	-
長期照顧型機構	100.0	30.0	10.0	30.0	-	20.0
養護機構	100.0	-	40.0	33.3	20.0	-
安養機構	100.0	20.0	70.0	10.0	-	-
日間照護中心	100.0	11.1	55.6	22.2	11.1	-
社區據點	100.0	20.0	20.0	30.0	10.0	10.0
居家服務機構	100.0	18.6	47.1	18.6	10.0	4.3
醫院病房	100.0	9.5	33.3	14.3	9.5	19.0
多種類型	100.0	9.1	54.5	18.2	9.1	-
其他	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

表 68 目前持續從事照顧服務工作者工作年資－按人口特性分（續）

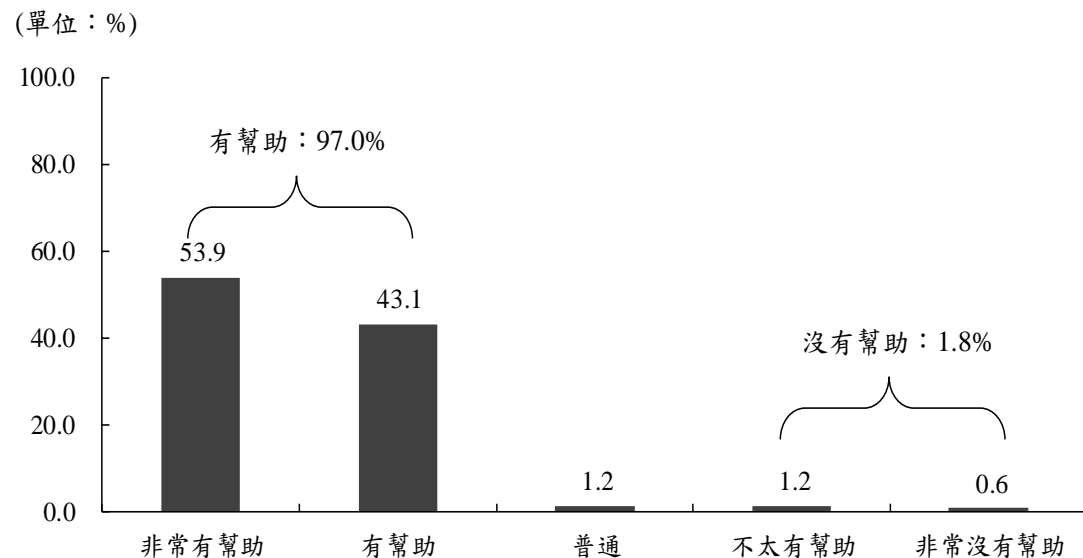
單位：人、%

項目別	9 年~未 滿 12 年	12 年~未 滿 15 年	15 年以 上	平均 年資	人數
總計	3.0	1.2	1.8	3.5	167
居住區域					
北部地區	-	-	1.3	3.2	79
中部地區	8.1	2.7	2.7	3.8	37
南部地區	2.2	2.2	-	3.2	46
東部地區	20.0	-	20.0	7.4	5
性別					
男性	5.6	-	-	3.1	36
女性	2.3	1.5	2.3	3.6	131
年齡別					
未滿 30 歲	-	-	-	3.0	5
30-39 歲	5.9	-	-	2.4	17
40-49 歲	4.8	-	-	2.8	42
50-59 歲	1.3	1.3	3.8	4.0	79
60-64 歲	5.6	5.6	-	3.9	18
65 歲以上	-	-	-	2.9	6
教育程度					
國中及以下	3.7	3.7	3.7	4.5	27
高中/職	3.9	1.3	1.3	3.4	76
大專/大學	1.7	-	1.7	3.2	60
研究所及以上	-	-	-	1.4	4
照顧服務員證書					
有	3.0	1.2	1.8	3.5	167
沒有	-	-	-	.	-
單一級（丙級）證照					
有	6.2	-	1.5	4.1	65
沒有	1.0	2.0	2.0	3.0	102
機構類型					
醫院附設護理之家	14.3	-	14.3	7.4	7
獨立型護理之家	-	-	-	2.0	4
長期照顧型機構	-	10.0	-	4.1	10
養護機構	6.7	-	-	3.9	15
安養機構	-	-	-	1.7	10
日間照護中心	-	-	-	2.6	9
社區據點	-	-	10.0	5.7	10
居家服務機構	-	-	1.4	2.8	70
醫院病房	14.3	-	-	4.5	21
多種類型	-	9.1	-	2.9	11
其他	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

## （二）目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度分析

目前持續從事照顧服務工作者，有 97.0% 的受訪者認為課程有幫助（非常有幫助為 53.9%，有幫助為 43.1%），而有 1.8% 的受訪者表示課程沒有幫助（不太有幫助為 1.2%，非常沒有幫助為 0.6%），另外有 1.2% 的受訪者表示普通。（參見圖 73）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 73 目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度

在居住地區方面，中部地區目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 100.0% 認為「有幫助」比例較高；北部地區有 2.5% 認為「沒有幫助」比例較高。（參見表 69）

在性別方面，女性目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 97.7% 認為「有幫助」比例較高；男性有 5.6% 認為「沒有幫助」比例較高。

在年齡別方面，40-49 歲、60-64 歲目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度，有 100.0% 認為「有幫助」比例較高；30-39 歲有 5.9% 認為「沒有幫助」比例較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下目前持續從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 100.0%認為「有幫助」比例較高；教育程度大專/大學者有 3.3%認為「沒有幫助」比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書，目前持續從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 97.0%認為「有幫助」，另有 1.8%認為「沒有幫助」。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照，目前持續從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 100.0%認為「有幫助」比例較高；未持有單一級（丙級）證照者有 2.9%認為「沒有幫助」比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於養護機構、安養機構、社區據點以及多種類型從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，認為職訓課程幫助程度，有 100.0%認為「有幫助」比例皆較高；曾經於醫院病房從事照顧服務工作者，有 4.8%認為「沒有幫助」比例較高。



表 69 目前持續從事照顧服務工作者認為職訓課程幫助程度－按人口特性分

單位：人、%

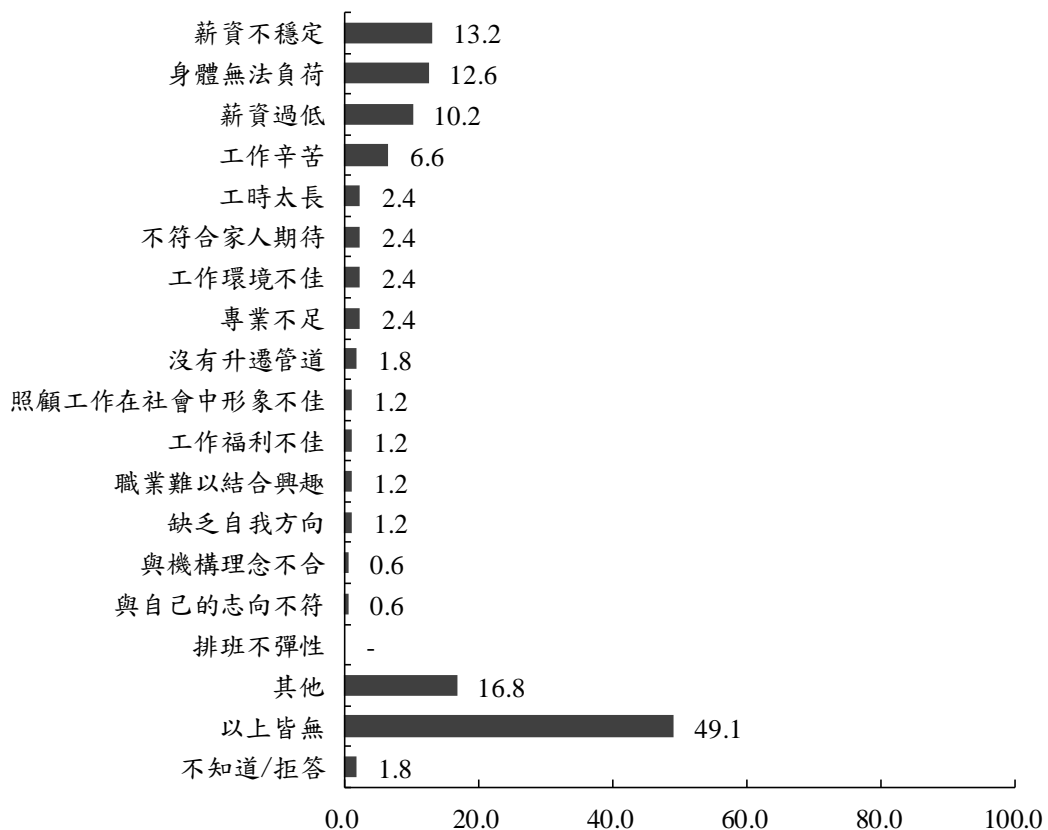
項目別	總計	有幫助	非常有幫助	有幫助	普通	沒有幫助	不太有幫助	非常沒有幫助	人數
總計	100.0	97.0	53.9	43.1	1.2	1.8	1.2	0.6	167
居住區域									
北部地區	100.0	94.9	51.9	43.0	2.5	2.5	1.3	1.3	79
中部地區	100.0	100.0	45.9	54.1	-	-	-	-	37
南部地區	100.0	97.8	65.2	32.6	-	2.2	2.2	-	46
東部地區	100.0	100.0	40.0	60.0	-	-	-	-	5
性別									
男性	100.0	94.4	50.0	44.4	-	5.6	2.8	2.8	36
女性	100.0	97.7	55.0	42.7	1.5	0.8	0.8	-	131
年齡別									
未滿 30 歲	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-	5
30-39 歲	100.0	88.2	47.1	41.2	5.9	5.9	5.9	-	17
40-49 歲	100.0	100.0	66.7	33.3	-	-	-	-	42
50-59 歲	100.0	96.2	54.4	41.8	1.3	2.5	1.3	1.3	79
60-64 歲	100.0	100.0	38.9	61.1	-	-	-	-	18
65 歲以上	100.0	100.0	16.7	83.3	-	-	-	-	6
教育程度									
國中及以下	100.0	100.0	48.1	51.9	-	-	-	-	27
高中/職	100.0	97.4	50.0	47.4	1.3	1.3	-	1.3	76
大專/大學	100.0	95.0	60.0	35.0	1.7	3.3	3.3	-	60
研究所及以上	100.0	100.0	75.0	25.0	-	-	-	-	4
照顧服務員證書									
有	100.0	97.0	53.9	43.1	1.2	1.8	1.2	0.6	167
沒有	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
單一級(丙級)證照									
有	100.0	100.0	63.1	36.9	-	-	-	-	65
沒有	100.0	95.1	48.0	47.1	2.0	2.9	2.0	1.0	102
機構類型									
醫院附設護理之家	100.0	100.0	57.1	42.9	-	-	-	-	7
獨立型護理之家	100.0	100.0	50.0	50.0	-	-	-	-	4
長期照顧型機構	100.0	90.0	60.0	30.0	10.0	-	-	-	10
養護機構	100.0	100.0	53.3	46.7	-	-	-	-	15
安養機構	100.0	100.0	70.0	30.0	-	-	-	-	10
日間照護中心	100.0	88.9	66.7	22.2	-	11.1	11.1	-	9
社區據點	100.0	100.0	60.0	40.0	-	-	-	-	10
居家服務機構	100.0	97.1	54.3	42.9	1.4	1.4	1.4	-	70
醫院病房	100.0	95.2	47.6	47.6	-	4.8	-	4.8	21
多種類型	100.0	100.0	27.3	72.7	-	-	-	-	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-

資料來源：本研究整理。

### （三）照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項

目前持續從事照顧服務工作者，對於未來繼續從事照顧服務員的職涯發展，擔心及迷惘的事項以薪資不穩定的比例最高，占 13.2%；其次為身體無法負荷占 12.6%，再其次依序為薪資過低及工作辛苦，分別占 10.2%及 6.6%。另外，有 49.1% 的受訪者表示，對於照顧服務員的職涯發展沒有任何擔心與迷惘的事項。（參見圖 74）

（單位：%）



樣本數：167 人。

資料來源：本研究整理。

圖 74 照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項

在居住地區方面，北部、南部地區目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「薪資不穩定」比例皆較高；中部地區以「薪資不穩定」、「身體無法負荷」以及「薪資過低」比例皆較高。（參見表 70）

在性別方面，無論男性目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「薪資過低」(19.4%)比例較高；女性以「身體無法負荷」(14.5%)比例較高。

在年齡別方面，40-49 歲目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「薪資不穩定」比例皆較高；30-39 歲者以「薪資不穩定」以及「身體無法負荷」比例皆較高。

在教育程度方面，教育程度國中及以下目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「身體無法負荷」(7.4%)比例較高；教育程度高中/職者，以「薪資不穩定」以及「身體無法負荷」比例皆較高；教育程度大專/大學者，以「薪資不穩定」(18.3%)比例較高。

在持有照顧服務員結業證書方面，有持有照顧服務員結業證書目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「薪資不穩定」(13.2%)比例較高。

在持有單一級（丙級）證照方面，有持有單一級（丙級）證照，目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「身體無法負荷」(15.4%)比例較高；未持有單一級（丙級）證照者，以「薪資不穩定」(15.7%)比例較高。

在過去曾經從事機構類型方面，曾經於長期照顧型機構以及居家服務機構從事照顧服務工作，目前持續從事照顧服務工作者，對職涯方面擔心與迷惘事項，以「薪資不穩定」比例皆較高；曾經於養護機構以及社區據點從事照顧服務工作者，以「身體無法負荷」比例皆較高；曾經於安養機構、醫院病房以及多種類型從事照顧服務工作者，以「薪資過低」比例皆較高。

表 70 照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項－按人口特性分

單位：人、%

項目別	薪資不穩定	身體無法負荷	薪資過低	工作辛苦	專業不足	工作環境不佳
總計	13.2	12.6	10.2	6.6	2.4	2.4
居住區域						
北部地區	16.5	13.9	10.1	7.6	3.8	-
中部地區	10.8	10.8	10.8	5.4	-	2.7
南部地區	10.9	8.7	8.7	4.3	2.2	6.5
東部地區	-	40.0	20.0	20.0	-	-
性別						
男性	11.1	5.6	19.4	8.3	2.8	2.8
女性	13.7	14.5	7.6	6.1	2.3	2.3
年齡別						
未滿 30 歲	20.0	20.0	20.0	-	-	-
30-39 歲	23.5	23.5	11.8	-	-	5.9
40-49 歲	16.7	7.1	11.9	9.5	-	2.4
50-59 歲	12.7	13.9	8.9	6.3	3.8	2.5
60-64 歲	-	5.6	11.1	11.1	5.6	-
65 歲以上	-	16.7	-	-	-	-
教育程度						
國中及以下	3.7	7.4	3.7	3.7	-	3.7
高中/職	13.2	13.2	9.2	9.2	2.6	-
大專/大學	18.3	15.0	15.0	5.0	3.3	5.0
研究所及以上	-	-	-	-	-	-
照顧服務員證書						
有	13.2	12.6	10.2	6.6	2.4	2.4
沒有	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照						
有	9.2	15.4	12.3	10.8	3.1	1.5
沒有	15.7	10.8	8.8	3.9	2.0	2.9
機構類型						
醫院附設護理之家	-	14.3	28.6	-	-	-
獨立型護理之家	-	-	-	-	-	-
長期照顧型機構	10.0	-	-	-	-	-
養護機構	-	13.3	6.7	-	-	-
安養機構	-	-	10.0	-	-	-
日間照護中心	-	33.3	11.1	-	11.1	-
社區據點	-	20.0	-	10.0	-	-
居家服務機構	28.6	15.7	10.0	10.0	4.3	5.7
醫院病房	4.8	4.8	9.5	4.8	-	-
多種類型	-	9.1	27.3	18.2	-	-
其他	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

表 70 照顧服務員對職涯方面擔心與迷惘事項－按人口特性分（續）

單位：人、%

項目別	不符合家人期待	工時太長	沒有升遷管道	其他	以上皆無	不知道/拒答	人數
總計	2.4	2.4	1.8	16.8	49.1	1.8	167
居住區域							
北部地區	2.5	1.3	3.8	17.7	45.6	1.3	79
中部地區	-	-	-	18.9	43.2	5.4	37
南部地區	4.3	4.3	-	15.2	60.9	-	46
東部地區	-	20.0	-	-	40.0	-	5
性別							
男性	2.8	-	2.8	16.7	52.8	2.8	36
女性	2.3	3.1	1.5	16.8	48.1	1.5	131
年齡別							
未滿 30 歲	-	-	-	-	60.0	-	5
30-39 歲	-	-	-	23.5	35.3	-	17
40-49 歲	2.4	2.4	-	26.2	52.4	-	42
50-59 歲	-	2.5	2.5	13.9	45.6	2.5	79
60-64 歲	16.7	5.6	5.6	5.6	66.7	-	18
65 歲以上	-	-	-	16.7	50.0	16.7	6
教育程度							
國中及以下	3.7	-	-	11.1	59.3	-	27
高中/職	1.3	2.6	2.6	17.1	48.7	3.9	76
大專/大學	3.3	3.3	1.7	20.0	41.7	-	60
研究所及以上	-	-	-	-	100.0	-	4
照顧服務員證書							
有	2.4	2.4	1.8	16.8	49.1	1.8	167
沒有	-	-	-	-	-	-	-
單一級（丙級）證照							
有	1.5	3.1	1.5	18.5	43.1	1.5	65
沒有	2.9	2.0	2.0	15.7	52.9	2.0	102
機構類型							
醫院附設護理之家	-	-	-	14.3	42.9	-	7
獨立型護理之家	-	-	-	25.0	75.0	-	4
長期照顧型機構	-	-	-	-	90.0	-	10
養護機構	-	-	-	-	80.0	-	15
安養機構	-	-	-	10.0	70.0	-	10
日間照護中心	-	-	-	11.1	33.3	-	9
社區據點	-	10.0	-	20.0	50.0	-	10
居家服務機構	4.3	2.9	2.9	22.9	32.9	2.9	70
醫院病房	4.8	4.8	-	14.3	57.1	-	21
多種類型	-	-	9.1	27.3	45.5	9.1	11
其他	-	-	-	-	-	-	-

註：本題項為複選題，故加總超過 100.0%。

資料來源：本研究整理。

## 第五節 本章小結

本調查訪問之照顧服務員受訪者共計 461 人，其中 164 人(35.6%)為訓後從未從事照顧服務工作者、130 人(28.2%)為訓後曾經從事照顧服務工作者、167 人(36.2%)為目前持續從事照顧服務工作者。

### 一、訓後從未從事照顧服務工作者現況

(一) 有 32.9%受訓後從未從事照顧服務員工作者目前未從事工作

受訓後從未從事照顧服務員工作者，有 32.9%的受訪者目前未從事任何的工作，另外有 67.1%目前有從事工作，其中第一份從事行業以醫療保健及社會工作服務業的比例最高，占 12.8%，其次為其他服務業占 9.8%。另外，有 32.9%的受訪者目前未從事任何的工作。從事職業方面，以服務及銷售工作人員的比例最高，占 14.6%，其次為事務支援人員、基層技術工及勞力工，分別占 12.8%及 12.2%。

(二) 三成五以上受訓者因為照顧家人為從事照顧服務員工作

受訓後未從事照顧服務員工作者，未從事照顧服務員原因以照顧家人的比例最高，占 35.4%，其次為找到更適合的工作，占 26.2%。從調查中發現，訓後未從事照顧服務員工作因素大致可分成五類，其中以家庭問題的比例最高。多數受訪者表示因為需要照顧家人，因此在上過照顧服務員職業訓練課程之後，並未進入照顧服務員就業市場，轉而回到家庭照顧家中成員。由此可見，在參與照顧服務職業訓練課程的學員中，有部分學員是因為家中有需要照顧服務的成員，進而促使他們期望可以學習照顧服務技巧。另外，也有部分的受訪者表示因為找到更適合的工作，因此在受訓後未從事照顧服務員工作。

### 二、訓後曾經從事照顧服務工作者狀況

(一) 居家服務單位為過去工作主要單位

過去服務的單位類型，大多以居家服務類型的單位為主，占 36.9%；其次為醫院病房，占 24.6%，再其次為養護機構及安養機構，分別占 16.2%及 14.6%。服務縣市方面以新北市及臺北市為主，分別占 26.2%、13.8%。

## （二）找到第一份照顧服務員工作時間平均為 2.51 個月

受訓後找尋照顧服務員工作時間，平均為 2.51 個月；其中以 1 個月的比例最高，占 76.2%，其次為 2 個月占 7.9%，再其次為 3 個月、6 個月及 7 個月以上，皆占 4.8%。從調查中可以發現，近 8 成的受訪者在受訓後皆在 1 個月內都可以找到照顧服務員工作，顯示照顧服務工作市場仍有較大的需求。而在求職管道方面，透過親朋好友介紹的比例最高占 39.2%，其次為臺灣就業通貨公立就業服務機構媒合，占 18.5%。

## （三）曾經從事過照顧服務工作者以月薪制為主

分析訓後曾經從事過照顧服務工作者單位提供受訪者的勞動條件狀況：

- 1.計薪方式：以月薪制為主占 42.3%，其次為時薪制占 30.0%。
- 2.平均月薪：平均薪資為 24,573 元，其中以未滿 2 萬 2 仟元的比例最高占 32.3%，其次為 2 萬 5 仟元~未滿 3 萬元，占 30.0%。
- 3.一週平均工作時數：平均工作時數為 37.4 小時，其中以 31~40 小時的比例最高占 30.0%，其次為 41-50 小時占 23.1%。
- 4.輪班狀況：有 76.2%的受訪者表示工作沒有輪班的狀況，另外有 23.8%的人表示有輪班。
- 5.平均照顧個案數：以照顧 1-2 人的比例最高，占 38.5%，其次為 10 人以上，占 16.2%。
- 6.特殊照顧服務狀況：以服務身體照顧困難的比例最高占 30.0%，其次為例假日服務，占 23.1%。
- 7.單位提供員工福利：金錢方面員工福利以年終獎金的比例最高占 15.4%，其次為年節獎金占 13.8%。非金錢員工福利方面，以衛材比例最高占 19.2%，其次為員工餐敘占 14.6%。
- 8.休假狀況：單位以提供休息日假的比例最高占 25.4%，其次為例假占 24.6%。

#### （四）未持續從事照顧服務工作原因以照顧家人為主

過去曾經從事過照顧服務工作者，平均從事照顧服務員的工作年資為 1.64 年，其中以未滿 1 年的比例最高占 51.5%，超過 5 成的受訪者從事照顧服務員工作皆未超過 1 年；其次為 1 年~未滿 3 年占 34.6%。受訪者認為照顧服務職業訓練課程對於工作的幫助，有九成以上受訪者表示有幫助，僅有 5.4%的受訪者表示沒有幫助。顯示照顧服務職業訓練課程對於照顧服務員工作有一定的幫助，提供有意願從事照顧服務員工作者進入此工作的協助。

受訓後未持續從事照顧服務工作原因以照顧家人的比例最高，占 27.7%，其次為身體無法負荷及薪資過低，皆占 25.4%。從訓後曾經從事照顧服務工作者調查發現到，大多都是因為需要照顧家人，因此在成為照顧服務員之後，並未長期投入工作，而是回到家庭照顧家中成員，也呼應了受訓後未從事照顧服務員工作者，未從事的原因同樣以照顧家人的比例最高一事，顯示民眾參與照顧服務職業訓練課程，有部分原因是出自家中有需要照顧服務的成員，進而期望可以學習照顧服務技巧。

另外從受訪者輪廓中發現，大多從事照顧服務員工作多為中高齡者；在調查中也發現，多數受訪者表示照顧服務員的工作辛苦，使身體無法負荷工作的強度，且未提供相對應的薪資水準，因此導致在從事照顧服務員一段時間後，離開照顧服務員工作市場。

### 三、目前持續從事照顧服務工作者狀況

#### （一）居家服務單位為主要工作單位

而在過去服務的單位類型，大多以居家服務類型的單位為主，占 47.3%；其次為醫院病房占 19.2%。目前服務的單位類型也是以居家服務類型的單位為主，占 44.9%，其次為醫院病房占 14.4%。服務縣市方面以新北市及臺北市為主，分別占 19.2%、18.6%。



(二) 找到第一份照顧服務員工作時間平均為 2.68 個月

受訓後找尋照顧服務員工作時間，平均為 2.68 個月；其中以 1 個月的比例最高，占 68.7%，其次為 6 個月占 9.8%。從調查中可以發現，8 成以上的受訪者在受訓後皆在 3 個月內都可以找到照顧服務員工作，顯示照顧服務工作市場仍有較大的需求。而在求職管道方面，透過親朋好友介紹的比例最高占 46.7%，其次為臺灣就業通或公立就業服務機構媒合占 19.2%。

(三) 持續從事過照顧服務工作者以時薪制為主

分析訓後持續從事過照顧服務工作者單位提供受訪者的勞動條件狀況：

- 1.計薪方式：以時薪制為主占 40.7%，其次為月薪制占 34.1%。
- 2.平均月薪：平均薪資為 29,482 元，其中以 2 萬 5 仟元~未滿 3 萬元的比例最高，占 24.6%，其次為未滿 2 萬 2 仟元，占 16.8%。
- 3.一週平均工作時數：平均工作時數為 35.6 小時，其中以 31~40 小時的比例最高占 45.5%，其次為 41~50 小時占 17.4%。
- 4.輪班狀況：有 80.8%的受訪者表示工作沒有輪班的狀況，另外有 19.2%的人表示有輪班。
- 5.平均照顧個案數：以照顧 1-2 人的比例最高，占 24.0%，其次為 3-4 人，占 21.6%。
- 6.特殊照顧服務狀況：以例假日服務的比例最高占 32.3%，其次為照顧困難之服務占 26.3%。
- 7.單位提供員工福利：金錢方面員工福利以年節獎金的比例最高占 31.7%，其次為年終獎金，占 22.8%。非金錢員工福利方面，以員工旅遊比例最高占 26.9%，其次為健康檢查，占 24.6%。
- 8.休假狀況：單位以提供國定假日的比例最高占 46.1%，其次為休息日假占 43.7%。

(四) 對於照顧服務員職涯發展的擔心與迷惘主要以薪資不穩定為主

目前持續從事過照顧服務工作者，平均從事照顧服務員的工作年資為 3.5 年，其中以為 1 年~未滿 3 年的比例最高占 41.9%，其次為 3 年~未滿 5 年，占 20.4%，可以發現 5 成以上的受訪者從事照顧服務員工作年資大約都在 3 年以內。受訪者認為照顧服務職業訓練課程對於工作的幫助，有九成以上受訪者表示有幫助，僅有 1.8%的受訪者表示沒有幫助。顯示照顧服務職業訓練課程對於照顧服務員工作有一定的幫助，提供有意願從事照顧服務員工作者進入此工作的協助。

目前持續從事照顧服務工作者，對於照顧服務員職涯發展的擔心與迷惘以薪資不穩定的比例最高，占 13.2%；其次為身體無法負荷占 12.6%。從照顧服務員的給薪方式及擔心事項的結果來看，目前照顧服務員給薪方式多以時薪制提供，且每個月服務個案數不穩定，可能為目前持續從事照顧服務工作者擔心薪資不穩定的原因。另外由於從事照顧服務員工作多為中高齡者，身體狀況與體力較無法負擔照顧服務員的工作內容，也是對未來職涯發展擔心的主因。

#### 四、整體照顧服務員未從事照顧服務工作原因

整合訓後未從事照顧服務工作原因，以及曾經從事照顧服務工作但目前已退離之原因，從全體照顧服務員來看，「需要照顧家人」的比例最高占 20.4%，其次為「體力無法負荷」占 13.2%，再其次為「薪資過低」占 11.9%，其餘未從事或未持續從事的原因比例皆不到一成。上述分析結果顯示，訓後學員未從事或未持續從事的原因仍然以需要照顧家人的比例最高，由此可以看出家庭需要是影響學員是否投入照顧服務工作之重要影響因素。

## 第六章 質化研究結果

### 第一節 照顧服務員離職及未就業訪談結果

本節針對 5 位照顧服務員、5 家照顧服務單位（機構）及 3 場焦點座談會做整合性的分析，透過勞工端、雇主端及相關領域專家學者不同角度的切入，作全盤性的專家意見彙整分析。以下針對照顧服務員就業狀況離職因素進行質性研究成果分析。

#### 一、照顧服務工作內容辛苦，實際工作場域與想像有落差

##### （一）工作內容繁重導致體力無法負荷

呼應前述的量化調查結果，從事照顧服務員工作者多為以中高齡及女性為主，中高齡工作者相較青年工作者在身體及體力上無法負擔較為粗重工作內容。因此在照顧工作上時常因為身體狀況、需要照顧家庭而無法配合工作時間及工作內容勞累等問題，讓照顧服務工作者考慮退離此工作，尋找相對輕鬆的工作。

*照顧服務員離職因素不外乎幾點，大多因為身體狀況、工作時間不固定、工作勞累及職業傷害等問題，所以才會離開照顧服務員工作。（專家 A）*

*根據勞動力發展署的統計，從事照顧服務員工作的人大多是女性或是中高齡的人，所以他們在從事照顧服務員工作比較會因為身體痠痛、工作時間需要配合家裡的作息時間或是工作太多太勞累等原因，所以離開照顧服務員的工作。（專家 C）*

*我在從事照顧服務員工作之後，發現我現在的體力比不上我同年齡的人，甚至年紀比我大的人體力都比我好，所以我才會覺得辭掉工作。因為我覺得繼續從事這份工作不是長久之計。（深訪 A）*

##### （二）工作內容與想像中有落差

目前照顧服務員訓練課程在受訓基本的 96 小時以及通過基礎的考核測試之後，便可以拿到照顧服務員結訓證書，並且以證書就可以從事照顧服務的工

作。在 96 小時的訓練中也包含到照顧服務單位（機構）實習，讓受訓的學員在實際從事照顧服務工作之前，瞭解照顧服務工作的內容以及工作場所環境。

但在目前的實習場所中，大多會提供受訓學員在醫院、安養機構等照顧服務單位（機構）內實習，學員在實習真正可以接觸到的面向較為侷限。由於照顧服務包含的面向十分廣泛，其中有社區型、機構型、機構型等不同照顧模式的單位，並非僅僅在短短幾天的實習中就可以瞭解到所有照顧服務的全貌。對於實習與實際工作內容的差異，可能也是造成受訓後學員在真正從事照顧服務工作之後，認為工作內容與自己想像中的內容有所差異，進而退離照顧服務工作市場。

*實習去臨床，就是大概實習個五天吧，我覺得太匆促了，因為其實是老人不是五天就可以看得完的，我們為了這些他規定的稽核項目，我快速的在五天之內把他看完，但是很多只能看到比較表淺的一些技術入門，就像我考基護一樣，但是沒有辦法看到比較完整。（深訪 I）*

*剛結訓的照顧服務員經驗不足，應安排從輕症個案進行照護，待經驗及能力純熟後，再安排接觸重症個案。培訓課程的術科及見習時間應延長，確保每位照顧服務員完整的觀摩及實作。（專家 T）*

## 二、部分照顧服務員因屆齡退休

且因為從事照顧服務員工作者多為中高齡的特性，也容易面臨工作者年齡已經到達屆齡退休的年限，更讓照顧服務員就業市場缺額逐漸增加。在多方因素的影響之下，也看到國內照顧服務市場的缺口日益擴大。

*在我們機構其實有部分的照顧服務員已經工作很久了，在最近幾年他們的年齡也已經到達法定的退休年齡，所以才離開照顧服務員工作。（專家 H）*

*其實我們醫院在長期照顧服務一開始推行的時候就有在培訓照顧服務員，院內很多照顧服務員也都是從那時候就一直在服務的。當然經*

過了 10 年之後，他們的年紀也到了可以退休的年齡，所以才會離開。

(專家 J)

### 三、社會對於照顧服務員工作印象不佳

#### (一) 照顧服務工作進入門檻低

因應整體社會高齡化的現象，我國於民國 96 年起透過長期照顧十年計畫，鼓勵民間參與提供照顧服務並且發展居家服務、日間照顧、居家護理及長期照顧機構等多元的服務項目，也是建立照顧服務制度及服務網絡的先驅性計畫。由此照顧服務員也成為近年來的新興職業，透過完善的訓練過程及證照考核制度，提供高齡化社會充足的照顧人力基礎。然而照顧服務計畫推行至今，社會對於照顧服務員工作內容的瞭解仍然有限，社會常常認為照顧服務員工作是進入門檻低的工作。其原因可能為照顧服務員的證照制度僅有單一級（丙級）證照，相較廚師、美容或營建工程職類工作，因此導致部分有意願從事照顧服務工作者寧願進入其他的工作領域。

相較於護理師在工作前，學校或機構會提供完善的課程像是專業理論基礎、實務操作內容及培訓制度，照顧服務員容易讓社會認為是進入門檻低的工作。建議照顧服務員證照制度走向專業化、專精化，以提升照顧服務員的形象（專家 B）

很多爸爸媽媽認為照顧服務員就像是看護，沒有專業技術工作也很辛苦所以不希望自己的小孩未來從事相關的工作。（專家 I）

民眾對照顧服務員的社會觀感仍然偏低，導致相關科系畢業生、年輕人不願意投入照顧服務工作。（專家 E）

當時我開始從事照顧服務員，我周邊的親朋好友都很驚訝我會做這個工作。因為他們都認為這個工作辛苦、薪水又沒有很高，為什麼不要去做其他像是在辦公室的工作。（深訪 A）

很多人其實都只看到片面，認為照顧服務員就是要幫病人把屎把尿，所以都不想要進來當照顧服務員。而且也會擔心會有疾病，或是被感染等等的問題（深訪J）

## （二）照顧服務工作既有刻板印象

長久以來民眾對於照顧服務員的刻板印象還停留在早期看護、外傭照顧長者的錯誤印象，使得受服務者本身或其家屬，將照顧服務員當作外傭指使，或是提出不合理照護要求，社會大眾也經常把照顧服務員及看護視為同一類的工作。然而，照顧服務員都是透過政府受訓合格的認可，就職之前需要接受過 96 小時的訓練，並且在實際從事照顧服務工作之後，需要定期接受在職訓練，提升照顧服務員的工作技巧與專業知識。在長照 2.0 上路之後，雖然政府加強宣導照顧服務員的工作內容及專業形象，但是固有的刻板印象仍然無法輕易解除民眾對於照顧服務員的印象。

另外在傳統的性別角色期待與家庭文化觀念下，將女性較為溫柔、細心的特質形象直接連結到家庭照顧者的角色上，因此女性被視為照顧服務人力首選，不論是受服務者或家屬也都希望由女性照顧服務員照顧。這也侷限了想要進入照顧服務市場的男性工作者，由於社會大眾對於照顧服務員的期待與刻板印象，因此男性照顧服務員在照顧服務市場仍然為少數。

傳統社會價值觀對性別角色的刻板印象，認為照顧服務員應該是女性的工作而非男性。案主跟家屬也大多期望是由女性的照顧服務員來協助，這也成為妨礙男性照顧服務員投入居家服務的阻力。（專家S）

## 四、照顧服務員缺少升遷管道

### （一）單位偏好僱用社工員擔任督導職務

近年來衛生福利部積極規劃照顧服務員多元升遷管道，除資深照顧服務員可升督導外，已修訂長照顧服務法相關子法，明定一定年資以上之照顧服務員可晉升管理階層，例如：擔任長照機構業務之共同負責人、主要負責人；此外，鼓勵照顧服務員創業成為「照老闆」，進一步發展職涯願景。然而透過深度

訪談中發現到，其實照顧服務員的升遷管道並非如此順利，照顧服務員督導的工作內容相似於社工員，單位寧願僱用社工員而並非由照顧服務員晉升管理階層。這樣的差異讓許多照顧服務員寧願轉投入社工、護理師等工作，而非持續從事照顧服務員工作。

*針對我們機構內的照顧服務員，也會鼓勵他們進修讀書，未來可以轉往個案管理師、社工員或是講師等，以增加照顧服務員未來發展性。*

*（專家H）*

*其實我認為照顧服務員工作沒有任何的升遷管道，工作再怎樣做都還是照顧服務員。就算升上去當照顧服務員督導他們的工作其實跟社工差不多，薪水跟照顧服務員相比也沒有多多少。（深訪B）*

## （二）缺乏明確升遷管道提供給新進照顧服務工作者

為了面對逐漸加劇的高齡化社會，投入充足的照顧服務員人力為未來長期照顧的重點。目前成為照顧服務員管道包含三種，分別為受訓參加「照顧服務員專業訓練課程」取得結業證書、考取「照顧服務員單一級技術士技能檢定」取得照顧服務員技術士證以及高中（職）以上學校護理、照顧相關科（組）畢業者皆可從事照顧服務員工作。

雖然政府投入大量資源在長期照顧市場，希望藉此提升臺灣從事照顧服務員的人數，但是效果不彰。除了薪資的問題之外，無法提供有意願從事照顧服務工作者明確的升遷管道也成為就業者退怯的原因之一。其中從相關科系畢業的年輕就業者，在求學時學習到豐富的長期照顧相關知識與實務技巧，畢業後希望透過從事照顧服務員工作，進而在工作中發揮自己所長。但是依照目前照顧服務員工作可以發現，年輕照顧服務工作者無法找到明確的升遷管道，因此紛紛轉往從事社工師或是其他類型的工作。

*機構內也是有很多年輕的照顧服務員，但是都大概待 2-3 年。相較中高齡的照顧服務員，年輕照顧服務員都是希望未來可以有持續晉升的機會，因此在進來瞭解照顧服務的內容後，就會離開機構到外面自己接案或是開機溝。（深訪I）*

我們機構的居服員也有一學校畢業就進來當照顧服務員，不過比例相對還是少。很多相關科系畢業的學生，都不願意進來照顧服務市場從事照顧服務員，其實目前照顧服務員並沒有一個升遷的管道，像護理師那有進階制度，因此很多相關科系畢業的學生都不願意進來這個產業。

(深訪 G)

## 五、照顧服務員勞動條件相較其他職業不佳

### (一) 相對剝奪感造成照顧服務員退離勞動市場

多數照顧服務單位已經開始實行政府所規範之政策，並且提供更好的薪資福利期望留住更多的照顧服務員。除了基本的薪資外，部分照顧服務單位更提供夜班加給、教學獎勵金或績效獎金等金錢員工福利回饋給照顧服務員，例如在醫院照顧服務員與護理師皆提供相同的福利項目。然而從深度訪談發現到，雖然單位仍然提供照顧服務員與護理師相同的員工福利，但是提供的薪資卻是不盡相同。這也讓照顧服務員感受到相對剝奪感的情緒，認為自己所從事的工作無法得到與其他同事相同的報酬，而產生對於照顧服務工作的消極情緒致使最後退離照顧服務工作。

目前照顧服務員薪資計算方式以月薪制為主，另外在員工福利的發放上，我們都是比照院內護理師發放，包含提供夜班加給、教學獎勵金等，大家拿到的員工福利都是一樣的。(專家 J)

我在醫院工作時，雖然醫院也會提供績效獎金、夜班加給等，但是跟其他護理師相比，我們得到的加給就是比較少。像是如果護理師拿到的是 5,000 元，我們大概只會拿到 2,000 元而已。(深訪 A)

### (二) 不同單位間薪資差異大，無法留住有意願從事者

衛生福利部在民國 107 年開始實施長照 2.0 的政策，透過建立社區整體照顧模式，希望實現在地老化的長遠目標。在長照 2.0 政策中，提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，建立以社區為基礎的照顧型社區，期能提升具長期照顧需求者與照顧者的生活品質。



為了因應實現在地老化的目標，衛生福利部針對居家式長期照顧服務員的薪資計算方式進行了修正，從過去的鐘點制改為現在的任務制，因此也大大改變居家照顧服務員的薪資狀況。然而在此次的修法中，僅有針對居家式照顧服務部份做調整，對於其他類性如機構式、社區式或醫院類型的照顧服務機構，未有較明顯的差異。從不同機構類型的平均薪資來看，居家式照顧服務員的薪資大約落在 3 萬元至 3 萬 5 千元之間不等，反觀社區式日間照顧中心薪資，平均薪資不到 3 萬元。

*我們機構內的照顧服務員薪資大概都在 2 萬 8 左右，雖然薪資比不上居服的，但是我們的工作時間比較固定，都是從早上 8 點一直到下午 5 點就會結束，如果老人提早離開的話，我們也不會強制要求他們一定要留到 5 點。(深訪 F)*

*在我們日照中心的居服老師薪水大概在 2 萬 8 到 3 萬之間，但是我覺得其實很低。因為其實居服老師他們都是需要第一線照顧中心的長者，可是薪水卻沒有很高，也可能因為這樣我們中心在找居服員的時候找了蠻長的一段時間。(深訪 H)*

## 第二節 照顧服務相關職業訓練課程現況及改善訪談結果

### 一、職業訓練課程加入與受服務者溝通應對課程

根據照顧服務員訓練實施計畫的訓練內容，在 96 小時的照顧服務員訓練課程中多為從事照顧服務員工作時，對於受服務者的需求應該如何協助等實務面訓練內容，在如何與受服務者的溝通應對訓練課程相對較少，這也導致部分照顧服務員在進入就業市場後，因為與受服務者之間溝通問題而退離照顧服務工作。另外也有受訪者表示，在工作後經常面對受服務者離世卻無法做好心理及壓力調適，而萌生離職的念頭。因此未來在照顧服務員訓練課程中，可以加入與受服務者溝通、應對進退課程或是教導照顧服務員在面對死亡，應該要如何進行心理調適減少內心壓力。

除了照顧服務員的基礎訓練課程，建議在課程中加入與接受服務者的溝通應對內容，減少照顧者與接受服務者之間的溝通問題。(專家 G)

我在受訓後就直接在實習的單位擔任照顧服務員，雖然工作中同事之間都很幫忙，但是常常會遇到我服務的病患離世，讓我的心情一直無法適應。我也有去請問學姐是怎樣調適心情但是還是無法釋懷，所以我就離開醫院到其他照顧服務單位工作。(深訪 B)

## 二、加入照顧服務員勞動條件、保障等相關課程

為加強長照顧服務務之普及性及在地化，並且提高長期照顧服務品質，政府對於照顧服務員的勞動條件及保障都有相應的規劃。針對居家照顧服務員期望月薪 3 萬 2 千元、時薪 200 元以上的薪資水準，希望藉以提升照顧服務員的服務品質，也吸引更多有意願從事照顧服務工作的人。然而透過調查發現，有部分照顧服務員對於自身的薪資水準及權益保障項目不甚瞭解，建議政府未來在規劃照顧服務訓練課程時，納入目前照顧服務員工作應該獲得的薪資條件及權益保障等內容。

照顧服務員訓練課程建議加入照顧服務員勞動條件、勞動保障等相關內容，讓參訓者充分瞭解照顧服務員就業保障及權益。(專家 A)

我待過的單位照顧服務員的薪水大約在 3 萬元左右，專業加給也要看單位會不會提供給你，基本上大型的單位提供的福利會比較好。(深訪 A)

## 三、訓練課程多為實務面缺乏理論課程

依據目前照顧服務職業訓練實施計畫內容，可以看到受訓過程中除了教導參訓者基礎的照顧技巧之外，也會提供理論性的課程如身體結構與功能的課程。然而從深度訪談中瞭解到，訓練課程對於理論性的課程僅限於較基礎且簡單的課程，再進階的課程內容則需要透過自學或是在職訓練等方式來加強自身的能力。由於職業訓練課程大多注重實作、技巧性的課程，造成照顧服務員在實際

工作場所中經常遇到受服務家屬的詢問，卻無法即時回應家屬的疑問，而需要再經由資深的照顧服務員或護理師說明才可以解決家屬的問題。

*照顧服務職業訓練課程除了基礎性的相關訓練，也會提供受訓者到單位或是機構實習，讓他們提早瞭解照顧服務員的工作現況。(專家 F)*

*在參加照顧服務職業訓練課程中，其實學到的大多都是照顧病人的技巧，在理論面像是一些醫學理論的課程就比較少。所以在受訓後還是要自己另外學習這方面的知識，病人家屬都會說為何你什麼都不知道。(深訪 A)*

#### 四、針對不同機構類型提供深入課程

根據目前照顧服務員 96 小時職業訓練課程內容來看，大多集中在基礎訓練以及實務操作等課程。然而照顧服務的涵蓋範圍廣，除了一般的居家照顧之外，針對不同類型的照顧者所需要的專業技能及知識也有所不同。例如一般常見的失智症照顧、日間照顧中心、機構式照顧及居家式照顧方式都截然不同，如何在僅有的 96 小時內學到所有照顧服務的技巧其實相對困難。因此在照顧服務員受訓後，應該針對不同的照顧服務單位（機構）或是疾病照顧方式，開設較為深入的訓練課程提供給學員，讓學員除了基礎的照顧技巧之外，可以學習到更進階、更深入的相關知識，也能夠在進入實際的工作場域後，減少受訓與實務之間的差異，進而提升照顧服務員留任的比例。

*照顧服務員需接受職前 90 小時綜合訓練課程，但課程內容不足以符合實務需求，應安排照顧服務員針對不同病症接受專業訓練。(專家 T)*

*照顧服務工作的供給及需求面向應切分清楚，不同體系出身的照顧服務員進入到對應的工作環境。建議推動照顧服務員的回流教育並導至正規教育，累積照顧服務員的專業。(專家 P)*

*職前 90 小時綜合訓練課程不足以應付實務需求，機構需額外辦理約一個月的教育訓練來協助新進照顧服務員進入狀況。(專家 Q)*

日照中心來說的話，我們基本上照顧服務員他要做的事情跟可能在照顧服務訓練不太一樣，因為照顧服務訓練來講的話，他比較會是著重在身體照顧，那以日照來講的話，每一間日照會有一點不太一樣啦，那我們家的日照的照顧服務來說，他要負責做活動帶領，所以對於一些像是活動設計規劃這些，他們必須要有一些基本的概念，對，那這個部分來講的話是照顧服務訓練是不會學到的東西。(深訪F)

其實日間照顧比較多是要做的就是像是活動帶領這一些的課程，那他們受訓的其實好像是沒有這一些課程的。所以機構內都位請外師來教他們課程，他們也會看老師怎麼帶，然後去模仿去學習，那慢慢變成自己的能力這樣子。(深訪H)

### 第三節 政府相關措施制訂與規劃建議訪談結果

#### 一、設立照顧服務員證照等級化、專業化制度

不論在量化或是質化調查中，都可以發現照顧服務員證照制度已經不足以衡量照顧服務員的等級。也因為僅有單一級（丙級）的證照制度，造成社會上對於照顧服務員的觀感不佳，認為照顧服務員工作是進入門檻較低的工作。為了提升照顧服務為社會觀感與形象，透過照顧服務員證照考核制度，更細緻的將照顧服務員依照能力分成不同等級，也可以讓照顧服務工作走向更專業化、專精化。

另外，深度訪談中也可以發現，部分照顧服務員單位針對照顧服務員若持有單一級（丙級）證照，在每個月的薪資上提供 1,000~2,000 元不等的專業加給薪資項目。由此可以見得是否持有單一級（丙級）證照，對於照顧服務員薪資收入上有明顯的幫助。這也呼應了大多訪談者所提到對於照顧服務員證照的期許，希望可以透過照顧服務員證照等級化、及專業化制度，讓照顧服務員的薪資水準有顯著的提升。

相較於護理師或是其他職類的工作，照顧服務員的專業性還是受到大眾質疑。透過不同等級的分類，期待政府將照顧服務員證照制度走向專業化、專精化，藉以提升照顧服務員在社會觀感中的形象。(專家B)

現在照顧服務員的證照制度只有提供到單一級(丙級)而已，反觀廚師、美容師或是水電工，他們的證照都可以考到乙級甚至甲級。照顧服務員的證照制度無法顯現哪些照顧服務員的服務技巧及能力比較好，只是看到所有照顧服務員都有證照，但是無法判斷哪一位的能力比較好。(深訪A)

## 二、統一各縣市核發照顧服務員證照時間與流程

從照顧服務員及專家學者的分享中發現到，學員們在受訓後並無法馬上得到結訓證書或是照顧服務員證照，而是需要再等待 2 週至 1 個月的時間才可以得到正式的證書或證照。然而，現行的照顧服務單位大多希望來尋職的照顧服務員已經持有正式的結訓證書或單一級(丙級)證照，以確保受服務者的服務品質。因為冗長的行政流程，也導致部分受訓後就業者寧願先去可以立即上工的工作機會，而放棄從事照顧服務員工作，更流失部分潛在的照顧服務工作者。

另外各縣市政府在核發照顧服務員證照時程不一，且需要提供的申請資料也未有統一的標準，也可能造成受訓後的照顧服務員對於申請照顧服務員證照時，無法知道要準備怎樣的資料以及需要申請時間。

很多照顧服務員在考完照顧服務員檢定之後，還要等一段時間才可以拿到照顧服務員證書。但是大多機構都希望僱用已經有單一級(丙級)證照的人。由於政府單位行政程序冗長，造成許多受訓後急著要進入就業市場的學員先去找尋可以即刻上工的工作，而非照顧服務員工作。(專家A)

我們在受訓後會先拿到一個臨時的照顧服務員結訓證書，正式的證書要過大約 2-3 個禮拜才會拿到。雖然機構也會僱用只有臨時照顧服務

員結業證書的人，但是很多家屬還是希望可以是已經有證照的人來服務。

(深訪B)

### 三、調整從事照顧服務員就業認定方式

隱性就業族指的是他們的職業狀態並未反映在政府有關部門的統計、記錄或其他管理勞動就業的形式中，導致在政府的統計數據中無法真實呈現這群人的工作情形。如翻譯、開網店、自由撰稿人、家教等工作，都會被納入此類的就業者族群，而在家中從事照顧工作或是家務工作的勞動者，也可以會被屏除在政府的統計數據之外，因此低估實際勞動力人口在就業市場的比例。

依據衛生福利部統計，截至 106 年底止全國領有照顧服務員訓練結業證明書者共計 12 萬 9,571 人，然而任職於長照領域之照顧服務員人數卻僅有 2 萬 8,417 人。政府原先希望廣納中高齡及二度就業者開設照顧服務員專班，提供中高齡及二度就業者在受訓後可以立即工作的訓練課程。

然而不論是量化或是深度訪談調查都發現到，有部分參訓者是因為家中有需要照顧的家人，因此參加照顧服務職業訓練課程。在受完訓練後就會直接回歸到家中照顧家人，而不會進到照顧服務就業市場，這也是為何從事照顧服務員的人數大大少於領有照顧服務員訓練結業證明書的原因。

勞動力發展署及各縣市政府，針對中高齡及二度就業開設照顧服務員專班，創造中高齡及二度就業者工作機會；另外也開設原住民專班，期望解決原鄉部落照顧服務員人力缺口。(專家D)

其實在參加照顧服務職業訓練課程時，很多學員都是因為家裡有需要照顧的家人，所以才來學照顧服務的服務技巧，不是真的想要從事照顧服務員的工作。像跟我一起參加的朋友，最後就因為需要照顧家裡的長輩，所以沒有跟我一起從事照顧服務員的工作(深訪B)

### 四、平台式單位(機構)

#### (一) 平台式照顧服務員媒合模式

自民國 82 年起，臺灣社會開始邁入高齡化社會，並且預估到了民國 115 年，臺灣的老年人口將會突破 20%，並且邁向超高齡化社會，未來我國社會老年人比例也逐漸提升。依據衛生福利部的預估，長照 2.0 服務對象之長照需求人口約有 70 萬人，然而根據統計，實際使用長照各項服務者僅有 11.3 萬人，亦即不到兩成的人使用長照 2.0 的服務，照顧服務員人力明顯不足以負荷我國老年人口所需的照顧人口市場。為了因應老年人口的增加，各種的照顧服務單位（機構）如雨後春筍般產生，希望透過增設照顧服務單位（機構），招攬更多有意願從事照顧服務工作者進入市場。

隨著科技日新月異，新興照顧服務模式也隨之出現。透過下載平台系統，以會員制方式進入平台查看不同地區的照顧服務員，並且可以，隨時輕鬆預約照顧人力。預約服務前可以先看到照顧服務員的資料及平價，搭配線上即時通訊雙向溝通，讓案主及照顧服務員雙方皆可以瞭解彼此的需求，減少資訊不對稱之問題。

然而，平台式的照顧服務派遣模式雖然提供照顧服務員相對彈性的工作時間，在薪資待遇上面也可以取得較高的獲益，但是卻乏照顧服務督導事前對於個案的家訪與評估，可能容易遇到申請者低報受服務者實際狀況，造成照顧服務員在工作上的負擔。

*假如透過一般的人力仲介媒合的話，他就有人力成本，那我們透過這種資訊平臺的自動媒合的服務，他的人力就需求就很少，所以相對的，照顧服務員他實際拿到的獲益就比較高。（深訪 C）*

*家天使的都是自費案子，那自費案子其實他的時間其實說實在我們自費案子他幾點到幾點，就是幾點到幾點，然後呢，但是就是家屬有需求，他才會提出來這個需求，所以並非固定，那當然有一些是固定的案子。那自費的價格比較高，那對短期服務的人來講，家天使的會比較適合，長期服務的，有的到最後面不是都是走到養護中心，要不就是請外勞。（深訪 J）*

我沒有反對他們在平臺接，可是我的居服員幾乎不願意，原因是什麼，原因是他們現在接的案子，居服督導一定會先去看過，對，裡面是什麼樣的狀況，裡面有什麼樣那個，我們大概都會先知道，所以他進去的時候他不會自己一個人去跟人家面對面談那個事情，這是對一個新的居服進這個場域很重要。(深訪 G)

## (二) 平台式照顧服務員勞動狀況

從前述量化調查發現，部分照顧服務學員在受訓後未進入照顧服務市場因為需要照顧家人，由此可以發現有多數位從事的學員本身家中便有需要照顧的家人，由於照顧時間長無法有多餘的時間可以到一般單位（機構）工作，因此雖然這些學員領有照顧服務結訓證書，但是仍然無法進入照顧服務市場。

為了解決此種狀況，平台式的照顧服務員媒合模式因應而生，在平台式的照顧服務員並未有最低工作時數的限制，可以隨著照顧服務員可行的時間進行排班；並且照顧服務員的工作時薪，除了最開始有限制最低時薪為每小時 200 元，在排班超過一定時數後，照顧服務員可以針對自己的服務專業及服務品質，提高自己的工作時薪以增加自身的收入。

平台式的照顧服務單位在每個月都會有幾場的照顧服務員招募會，目的在於說明目前平台式機構的營運方式、服務方式、單位抽成比例以及薪資計算方式，並且希望透過招募許多有意願進入照顧服務市場之訓後學員，期望提供更多照顧服務人力，解決目前照顧服務使用比例不足的狀況。

在平台式的照顧服務員媒合系統，照顧服務員的工作品質與狀況皆透過使用服務的受服務者評分，並且所有評分狀況使用者皆可以查詢到此照顧服務員狀況，透明公開的評分狀況也提供受服務者在挑選照顧服務員的依據。平台式單位在照顧服務員提供受服務者照顧服務時，皆會訂定勞動契約，並且在照顧服務員與受服務者之間發生糾紛時也會進行調解，在服務完成後平台則會與照顧服務員收取 10~20%不等的代收費，藉以持續平台的營運。



在台灣有參加照顧服務員訓練的人多，但是為什麼都沒有從事？其實很多人家裡都已經需要照顧了，根本沒有很多時間可以在外面工作，不然出去工作還要再請人來照顧。所以我們平台都是提供那些沒有辦法從事全職的人，他們可以在有閒的時間來排班，多賺一點錢。(深訪C)

平臺營運大多都是兼職的服務員。那我們這種兼職，他強調的就不是那種長期或長時數的，他強調的我們八成的單子都是短時數、臨時的、迫切的需求。譬如說，早上 order 下午到，下午 order 晚上到，晚上 order 第二天早上到這種，那這種正好也是現在社會上的空缺。(深訪C)

我們的平台在照顧服務員結束服務後，都會讓售服務的人評分，這些數據都會公開在平台上，所以使用者都可以看到每個照顧服務員的狀況，如果真的很嚴重的照顧服務員，我們也會請他不要在我們平台刊登了。(深訪C)

其實在家天使的平台上都是臨時照顧的案子比較多，可能因為臨時沒有人可以照顧所以請我們幫忙照顧幾個小時。每個單子我們跟家天使大概都是需要提供 10~20% 不等的代收費給他們，不過大部分的錢還是都會在我們拿到，也沒有被收多少。(深訪J)

### (三) 平台式單位營運限制

雖然平台式單位提供照顧服務員新興的從業方式，也讓照顧服務員可以有彈性的排班，但是在接案上也是有許多的困難與限制。其一為平台式的受服務者大多為短期性、自費性的照顧服務案主。在自費式的照顧服務狀況，大多可能因為家中需要照顧的家人，因為臨時找不到可以照顧的人力，或是可以接受補助的時數已經無法再申請，因此到平台尋找可以臨時協助照顧的人力。雖然這樣的模式，照顧服務員可以獲得較高的照顧服務時薪，但是也因為大多為臨時性個案，而無法作為長期培養的照顧者來經營。

其二便是平台式的照顧服務媒合系統僅做照顧服務員與受服務者之間的媒合，並未提供照顧服務員案主的家庭狀況與依賴程度。在這樣雙方資訊不平等

的狀況下，案主可能會低報受服務者的狀況、照顧服務員無法瞭解案主家庭狀況等問題，讓照顧服務員與案主之間容易產生溝通上的問題及衝突。

*其實在家天使接的案子大部分都是自費的案子，所以去服務的家庭大多家境都比較優渥，而且大多家裡都已經有外傭或是看護了，我們去服務大多都是臨時的，也無法長期持續服務下去。(深訪J)*

*透過平台式的照顧服務派遣系統，其實在照顧服務員的安全上相當沒有保障。因為如果是透過機構轉介給照顧服務員的個案，居服督導都會事先確認過案主的家庭狀況、依賴程度等，也會陪他們到案主家中瞭解狀況，如果遇到案主有攻擊行為或是無法照顧的狀況，機構都有能力可以協助照顧服務員放棄此案主，但是透過平台式接案就無法提前知道狀況。(深訪H)*

## 五、屏東縣第一照顧服務勞動合作社

### (一) 照顧合作社營運模式

照顧服務勞動合作社亦是另外一種照顧服務單位（機構）的營運模式，本計畫透過參訪「屏東縣第一照顧勞動合作社」瞭解合作社的經營與運作模式，發現另一種照顧服務單位（機構）的提供模式。根據內政部臺灣老化指數指標統計，屏東縣老化指數為我國排名第四，可以見得屏東縣的老年人口日趨嚴重；並且屏東縣在過去 7 年來人口外流逾 1.8 萬人，居全國第三高。在人口持續老化及外流的雙重壓力之下，如何建構社區化、普及化、平價化的長照體系，讓長者在熟悉的社區在地安養、在地老化，是當前屏東縣的老年人口迫切的需求。

在這樣的時空背景之下，屏東縣萬丹鄉在災後生活重建服務中心的輔導下，成立了屏東縣第一照顧勞動合作社。而傳統的照顧服務單位（機構）的營運模式大多存在著聘僱關係，難免發生剝削情況；因此在屏東縣第一照顧勞動合作社的經營模式則是採用勞動合作社的方式，勞動社裡的每個人賺的是一份薪水，結餘再分配給社員，假若社員的薪水較高，在同業之間就會有競爭力，且透過

自主管理的模式，讓每一個社員都是老闆。這樣的經營模式不僅讓在地的老弱婦孺能得到良好的社區照顧，大家相互幫助工作才可以讓合作社永續經營，也可以發展社會的產業。

*除了勞動合作社的經營模式，其他機構類型對於照顧服務員的薪資都會遭到剝削，因此我決定以勞動合作社的模式創辦屏東第一家照顧服務單位。我們創立屏東第一照顧服務合作社的目的，第一是要讓老人可以得到良好的照顧、第二減輕家屬負擔、第三創造就業機會、第四終結低薪。(專家Y)*

## (二) 在地性組織提供就業機會

根據內政部的統計，屏東縣不僅出現人口外流問題，老年人口的比例也相對較高。在這樣的前提之下，籌備成立照顧合作社似乎為提升屏東縣老人生活品質，以及減少屏東縣失業人口問題的最好方式。從這樣的時空背景之下屏東縣創立第一家照顧服務合作社，並且優先招募屏東縣的失業人口，鼓勵他們參與照顧服務訓練課程，進到照顧服務市場。不僅可以減少屏東縣的失業人口問題，也大大增加屏東縣在地的就業機會。

照顧服務員工作進入門檻相對其他工作低，從目前從事照顧服務員的規定，除了相關科系畢業、考取單一級（丙級）證照，另外就是參加 96 小時的照顧服務員訓練課程，在受訓後通過測試，就可以進入照顧服務市場開始從事工作。照顧服務員工作時間彈性、進入門檻較低，也讓許多中高齡者、二度就業工作者都可以容易進入照顧服務市場。

106 年以來，長期照顧的服務制度也從 1.0 一直進入到了 2.0，也大量納入需要照顧的對象，在未來照顧服務不僅是需要照顧重病的病人，年長者與失智症者已經成為未來長期照顧最主要的族群；並且為了實踐在地老化的目標，傳統的照顧服務已經無法跟上未來發展的狀況。如何做到讓年長者可以在地老化，實現「在地創生」的概念也是將來的重點。

因此透過在地民眾參與照顧服務的一環，不僅逐漸時限在地老化的理念，透過在地民眾投入也更加凝聚社區內的共同意識，進一步的達到在地創生的最終理想。

*屏東縣在經歷 88 風災之後，許多民眾都沒有可賴以為生的工作，為了解決屏東縣災後失業人口，也為了可以讓屏東縣的老人有更多的照顧，我就想到我們何不創立一個照顧合作社，不僅可以提供屏東縣就業機會，也可以有效的照顧屏東縣的老人，讓他們可以在地老化。(專家 Y)*

### (三) 照顧合作社營運限制

#### 1. 合作社社員是否適用勞基法保障，仍待勞政單位統一解釋

相較於屏東縣第一照顧合作社的經營模式，為所有設員都投勞保與健保的狀況，有些照顧合作社則是強調照顧服務員與合作社之間並聘僱關係，合作社之間是利潤分享，沒有其他的義務與需求。因此其他的合作社營運狀況，則是需要照顧服務員到職業工會參加勞健保，才可以享有保障。

另外，照顧合作社並不提撥勞工退休金，雖然合作社的社員分紅與利潤提高，但是萬一成員在服務的過程中發生意外或是其他狀況時，社員其實是沒有任何保障，這也可能造成合作社經營的困境。

民進黨立委吳玉琴就直指<sup>8</sup>，有些合作社則是向社員強調，合作社是利潤分享，彼此不是聘僱關係，要社員到職業工會加保勞健保，而且合作社也不提撥勞退金，雖然社員分紅利潤因此提高了，但萬一成員發生意外，根本毫無保障。

#### 2. 合作社內部並未有充足預備金

從焦點座談會的討論中可以發現到，屏東縣第一照顧合作社是「盡量」將盈餘全數發放給照顧服務員，並且一切公開透明。但是從專家學者的角度來看，

---

<sup>8</sup> 中央廣播電台，「長照小革命/居家照服勞動合作社高薪背後的秘密」，<https://www.rti.org.tw/news/view/id/2033117>，瀏覽日期：2019 年 9 月 30 日。

一個健全的合作社營員模式，多少需要保留一部份的盈餘，做為未來合作社遭遇風險的準備或是未來發展之用，否則在未來如果合作社一旦發生營運問題，合作社並未有足夠的預備金，就有可能會發生危機。

### 3.合作社與社員之間是否為聘僱關係

根據政府對於合作社的規範與說明發現，合作社是指根據合作原則建立的以優化社員（單位或個人）經濟利益為目的的非盈利企業形式，並且依據平等原則，在互助組織之基礎上，以共同經營方法謀社員經濟之利益與生活之改善。

從上述的說明可以發現，合作社與社員之間其實並未有聘僱關係，所有社員皆是股東且都為獨立個體，也因為如此，目前照顧合作社與社員之間的關係也是有許多種說法。從一般的角度來看，一旦照顧合作社與社員雙方確定為聘僱關係之後，合作社便有義務提供照顧服務員投保勞健保。在合作社協助照顧服務員投保勞健保後，在勞健保與勞退金的部分，就可能會增加照顧合作社15%~20%的營運成本，如果合作社還需要提撥未來發展金以及風險準備金，照顧合作社的營運成本可能會增加到40%以上。

另外一個方向來看，合作社之間如果有聘僱關係，也有提供員工福利等項目，照顧合作社是否已經從非盈利企業形式，逐漸轉變成營利的企業形式。在政府法規的規範之下，照顧合作社是否被視為一個營利的公司，並且需要受到法律的規範繳納營利事業所得稅等，比照一般公司的營運模式。

綜觀上述增加的成本狀況來看，照顧合作社的營運成本在種種項目的提升之下，平均營運成本可增加40%以上，也就可能導致合作社派遣的照顧服務員薪水大大縮減，在長期照顧的市場上，也可能不再取得高薪水的優勢。

## 第四節 本章小結

本節彙整質化深度訪談及專家學者座談會討論內容，將 2 場專家學者座談會、5 家照顧服務單位及 5 位照顧服務員對於照顧服務員就業歷程及離職因素看法，歸納以下幾項重點：

### 一、照顧服務工作社會形象與觀感不佳

透過照顧服務員量化調查及深度訪談後發現，照顧服務員工作在目前社會的形象與觀感仍然不佳，大多民眾對於此工作依舊認為是較低下且技術性較低的工作。因此照顧服務員唯有提升自身的工作技能及自身價值，在現今的就業市場中才能快速及有效的改善社會對於照顧服務員的觀感。因此，政府在對於照顧服務員的證照制度，應該加強其等級制度加強照顧服務員專業化及專精化的形象，並且透過政府宣導，讓社會大眾加以瞭解照顧服務員工作內容及專業化形象，藉以提升照顧服務員在社會的價值。

### 二、照顧服務員訓練僅提供基礎性課程

從深度訪談發現，照顧服務員訓練課程內容為了能讓參訓者迅速瞭解工作內容及照顧技巧，因此課程多以照顧服務等實務面為主鮮少有理論性課程。在照顧服務員進入職場後，除了工作中實務的照顧技巧，照顧服務員也需要面對受服務者家屬詢問關於護理方面的問題，然而訓練課程中並無法確實提供參訓者完整的理論性課程訓練，造成照顧服務員在面對家屬提問時，無法即時解決家屬的問題。因此除了實務面的照顧服務技巧課程，也建議加入照顧服務理論性課程，讓照顧服務員在與受服務者家屬溝通時，可以即時解決家屬的問題。另外，因應今年衛生福利部對於照顧服務員的薪資狀況與勞動條件保障，政府在推行照顧服職業訓練課程實施計畫，應該考量照顧服務為對於現行勞動條件保障的認知，提供有意願從事照顧服務員者對於其環境的輪廓。

### 三、針對不同照顧類型並未提供更深入的課程

從座談會及深度訪談發現，照顧服務員 96 小時的訓練課程為了能夠讓參訓者快速學習到照顧服務的知識與技巧，大多提供基礎性及全面性的照顧服務課程。然而照顧服務工作其實涵蓋的範圍甚廣，在 96 小時的訓練課程中，可以學習到的內容非常有限。在學員的實習中大多也是到相對輕鬆的照顧服務單位（機構）進行實習，實習的時數也稍嫌不足，也可能造成受訓後的照顧服務學員發現，自己預想的照顧服務工作內容與實際從事的工作場域有較大的出入，導致學員退離照顧服務市場。

為了提供照顧服務員對於照顧服務工作更深入的瞭解，建議在課程設計上應該針對不同照顧類型、照顧單位或照顧疾病，提供照顧服務員不同的進階課程。讓照顧服務員可以依照各自的興趣或工作所需，透過再訓練課程的方式，提升自己在照顧服務方面的知識與技巧。

### 四、各縣市照顧服務員證照申請流程及時間缺乏統一標準

從座談會及深度訪談調查中發現，照顧服務員在受訓後仍需要等待一段時間才可以得到正式的照顧服務員證照。在等待的期間，如果受訓者遇到更好的工作機會，就可能立即上工而非進入照顧服務就業市場。另外也發現不同縣市對於照顧服務員證照發放，所需要的申請資料及申請時間也不一致，可能造成受訓後的照顧服務員，對於照顧服務員證照申請流程容易不知所措。因此建議簡化照顧服務員證書及證照的手續與流程，提高參訓者於受訓後可以立即到單位或機構就職。

### 五、中高齡照顧服務員較無法負擔其辛苦工作內容

根據勞動力發展署統計，從事照顧服務員工作者多為中高齡者，可見中高齡對於照顧服務工作缺口的重要性。然而從調查中發現，多數受訪者表示照顧服務員工作內容辛苦且工作時間長，使得中高齡工作者因為體力限制而退離此類工作，這可能也導致許多中高齡者對於進入照顧服務工作望而卻步。建議透過工作輔具及工作內容再設計等方式，提高中高齡就業者進入照顧服務員就業市場的比例。

## 六、訓後就業認定方式忽略隱性照顧服務就業者

從前述調查中發現，參與照顧服務職業訓練課程有部分學員在結訓後並未進入照顧服務工作市場，轉而投入家庭照顧家人，可見也是有一定比例的學員，因為家裡的需求，而選擇參加照顧服務課程並且在結訓後回到家庭照顧家人。依據目前判定照顧服務員是否就業的標準，照顧服務員必須進入照顧服務單位就業才能夠被判定為有從事照顧服務員工作；但是在參訓的學員中，有一部份學員因為回到家庭照顧家人則被判定為未從事照顧服務員工作，可能低估實際從事照顧服務工作人數。因此建議未來在評估照顧服務員就業標準時，納入回到家庭照顧家人的比例，以準確評估實際從事照顧服務員工作人數。



## 第七章 討論

### 一、我國照顧服務員留不留任因素

我國照顧服務員不願留任的原因，包含：（一）根據相關研究文獻分析，從事照顧服務員工作的多半為中高齡婦女，平時也無其他兼職工作，僅仰賴照顧服務員薪資，一旦被服務對象住院、去世或離開原居住縣市到親友家居住，勢必要另找案主，收入不穩定是轉換工作的重大考量。（二）照顧服務員存在社會形象較低的刻板印象，有些個案家屬甚至認為照顧服務員等於臨時幫傭，常指派不屬於業務範圍的工作，在專業上無法獲得肯定。（三）照顧的對象常為行動不便的長者，進行餵食、更衣與沐浴等工作，容易造成腰椎不適，時間積累後變成職業傷害。

想繼續留任的原因包含：（一）幫助別人而感到快樂或是工作有成就感，被服務對象對他們的依賴與互信關係，讓照顧服務員覺得自己是被需要的，肯定這份工作的價值。（二）工作中與照顧服務督導員及與同事間的互動關係是否良好，是照顧服務員是否滿意工作的原因之一，良好的督導員能提供照顧服務員心理支持，也能適時協助照顧服務員解決工作上的困難，並減少照顧服務員的職業傷害。若照顧服務系統能夠提供成長型的教育訓練，並改善同事間的相處模式，讓照顧服務員之間能分享彼此的專業，也可分享在工作時的情況，相互鼓勵來提高留任的意願

### 二、國內新興智慧科技健康照護產業發展及效益評估

國內長期照顧服務發展，如何提供被照顧者生活中的社會支持、成長、休閒、交誼等服務，目前智慧科技產品開發，包括以下：

- （一）部分長期照顧及資通信業者正積極優化資通訊管理系統(Information and Communication Technologies, ICT) 與服務連結器(Service Connection Device, SCD)，以期達到一站式的服務平台(One-Stop Services)、4G 智慧社區照顧服務平台、行動 4G 居家照顧服務應用發展計畫，提供生活資

訊服務、心靈導護服務、銀髮商務服務、醫療保健服務；讓被照顧者享有餐飲、交通、醫療、居家、休閒、娛樂、家務、居家修繕、終身學習、心靈關懷、與親友語音視訊通話、緊急安全防護等服務。

- (二) 新北市政府曾推動「新北市長期照顧志願服務人力銀行推動計畫」今(2019)年 10 月起並轉型為「長期照顧志工銀行」，結合完善智慧居家服務管理系統(Home Care, HOCA)，做好居家養老與社區養老等諸多服務內容功能之連結，讓居家服務團隊的工作業務更為簡便及創造更高的效益。
- (三) 部分業者已發展出主動與被動式安全定位系統(Radio Frequency Identification, RFID)，增加安全感，確保長輩緊急需要支援時的風險降到最低。
- (四) 高齡福祉照護科技，建議開發適用老化日常生活用品，包括臥床保護墊、床墊、居家床、沙發、棉被、輔具、浴缸等。建立銀髮智慧生活便利站整合平台，整合機構內部各部門服務及機構外部銀髮產品與銀髮諮詢服務，增進被照顧者在地老化的可近性。

### 三、照顧服務員訓後究業歷程資料庫統計分析

#### (一) 受訓學員訓後約 33%~35%投入照顧服務產業

受訓學員結訓當月在照顧服務產業就業比例 19.2%，訓後第 1 個月成長至 30.6%，增加幅度 11.4 個百分點，顯示訓後第 1 個月是求職的黃金時間。結訓至訓後第 6 個月就業率，是受訓學員投入照顧服務產業的高峰，爾後緩慢遞減。整體來看，結訓至訓後第 18 個月大致維持 33%~35%的就業率，穩定持平。

#### (二) 訓後投入照顧服務產業主力族群為 40-59 歲、高中職以下學歷

投入照顧服務產業者以 40-59 歲、高中職以下學歷學員最多，是受訓學員投入照顧服務產業的主要人力結構。觀察此些族群就業歷程趨勢，40-49 歲學員訓後第 6 個月就業率高峰 38.6%，至訓後第 18 個月就業率 37.2%，差距 1.4 個百分

點、培訓人力流失 3.7%；50-59 歲學員大致維持 32%~33%左右的就月率，就業率高峰至訓後第 18 個月就業率全距 1.2 個百分點、培訓人力流失 3.8%。

### （三）年輕、大學學歷學員在照顧服務產業求職具優勢，但人力流失嚴重

從就業率來看，訓後無論時間長短，皆呈現年齡愈低就業率愈高之趨勢，年輕學員在照顧服務產業求職較具優勢，但觀察各年齡層就業歷程發現，年輕學員在照顧服務產業就業不穩定性較高，人力流失情形較其他年齡層嚴重。未滿 30 歲學員，結訓後第 5 個月就業率 49.2%達最高，至訓後第 18 個月就業率 42.0%，差距 7.2 個百分點、培訓人力流失 14.6%最嚴重；次嚴重者為 30-39 歲學員，結訓後第 4 個月就業率 45.8%達最高，至訓後第 18 個月就業率 40.5%，差距 5.3 個百分點、培訓人力流失 11.6%。

### （四）兩性學員訓後就業率相近，惟男性人力流失問題較女性明顯

男性學員在結訓當月照顧服務產業就業率惟 20.3%，結訓後第 4 個月就業率 36.4%達高峰，爾後逐漸下降至 32.5%；女性學員在結訓當月照顧服務產業就業率為 18.9%，結訓後第 5 個月 34.5%達高峰，爾後逐漸下降至 33.1%。整體來看，兩性就業率相近約三成五左右，然進一步細究會發現男性學員訓後第 1 個月至第 18 個月就業率全距為 3.9、女性學員全距為 1.4，男性學員培訓人力流失較女性明顯，且結訓至訓後第 14 個月這段期間，男性學員就業率高於女性，訓後第 14 個月起就業率出現交叉點，自此之後女性就業率高於男性。

### （五）東部地區學員訓後就業率高、人力流失程度亦高

東部地區學員在結訓當月照顧服務產業就業率 30.9%，訓後第 1 個月在照顧服務產業就業率成長至 46.5%，增加 15.6 個百分點，是成長率最高之地區，然而東部地區在訓後第 3 個月就業率即達到高峰 47.9%，是最早呈現培訓人力流失之區域。東部地區就業率高峰至結訓後第 18 個月就業率差距達 11.4 個百分點，培訓人力流失 23.8%最為嚴重。

### （六）照顧服務職類課程輔導失業者、原住民就業成效較佳

從訓後第 1 個月就業成長率觀察，失業者、原住民成長率最高，訓後第 1 個月就業率分別較結訓當月增加 18.2、17.7 個百分點，其次依序為中低收、低收入

戶有工作能力者（15.2 個百分點）、獨立負擔家計者（14.1 個百分點）、新住民（10.9 個百分點）。

#### （七）長照中心/護理之家、醫療單位培訓學員訓後就業率較高

從辦訓單位評估學員就業情形發現，長照中心/護理之家、醫療單位因本身為照顧服務場域，擁有自訓自用之優勢，其訓練學員於結訓當月投入照顧服務產業高於其他辦訓單位，且追蹤學員參訓前就業情形發現，參訓前已在照顧服務產業就業之比例高於其他類型單位，此亦是促成學員有較高就業率之原因。

從培訓人力流失顯示，勞動合作社培訓之學員人力流失問題最為嚴重，訓後就業率高峰至訓後第 18 個月人力流失達 12.0%，且訓後第 2 個月即達就業率高點，是最早面臨培訓人力流失之辦訓單位。

#### （八）長照 2.0 施行後照顧服務產業薪資成長幅度達 17.6%

2017 年 1 月 1 日「長期照顧十年計畫 2.0」正式上路，並於 2018 年實施長照服務給付及支付新制，將過去依時計價的模式改為論服務計價，本研究關注 2017 年前後受訓學員薪資變化發現，在長照 1.0 時期受訓學員平均薪資約 22,386~24,302 元，長照 2.0 實施後平均薪資逐年增加，從 2016 年的 24,302 增加至 2019 年的 28,582 元，薪資成長幅度達 17.6%，顯示長照政策有達提升照顧服務產業薪資之效。

### 四、照顧服務員問卷調查成果統計分析

（一）由問卷顯示照顧服務工作原因，包含：工作問題、家庭問題、性別限制、證照問題及職場接受度問題。其中照顧服務工作問題，如薪資過低、體力無法負荷及工作辛苦等原因，因此在受訓後沒有從事照顧服務工作，約有 45.1%；其次為以家庭問題的比例最高，多數參訓者在受訓後因為家庭需求，因此在結訓後便回到家庭照顧自己的家人約有近四成的比例；再其次為證照問題，如機構希望應徵者持有照服員證照，因此受訪者在結訓後無法從事照顧服務相關工作，而需要再去考照服員證照才可以就業。

(二) 訓後曾經從事照顧服務工作者表示未持續從事照顧服務工作的原因，以照顧家人的比例最高，占 27.7%；其次為身體無法負荷及薪資過低，皆占 25.4%；再其次依序為工作辛苦、職涯未見前景，占 21.5%，其餘原因皆一成不到。

(三) 目前持續從事照顧服務工作者，對於未來繼續從事照顧服務員的職涯發展，擔心及迷惘的事項以薪資不穩定的比例最高，占 13.2%；其次為身體無法負荷占 12.6%，再其次依序為薪資過低及工作辛苦，分別占 10.2%及 6.6%。

從前揭本研究主要研究發現顯示，不論目前是否持續從事照顧服務工作者，絕大多數受訪者皆認為長期照顧職業訓練課程內容，對職場工作有幫助；而照顧服務員離職或未能穩定就業的因素，則大多可歸納為薪資過低、體力無法負擔、家庭問題、證照問題及職涯未見前景問題等。

## 五、深度訪談及焦點團體座談質性研究成果分析

### (一) 照顧服務工作社會形象與觀感不佳

透過照顧服務員量化調查及深度訪談後發現，照顧服務員工作在目前社會的形象與觀感仍然不佳，大多民眾對於此工作依舊認為是較低下且技術性較低的工作。因此，政府在對於照顧服務員的證照制度，應該加強其等級制度加強照顧服務員專業化及專精化的形象，並且透過政府宣導，讓社會大眾加以瞭解照顧服務員工作內容及專業化形象，藉以提升照顧服務員在社會的價值。

### (二) 照顧服務員訓練僅提供基礎性課程

除了實務面的照顧服務技巧課程，也建議加入照顧服務理論性課程，讓照顧服務員在與受服務者家屬溝通時，可以即時解決家屬的問題。另外，因應今年衛生福利部對於照顧服務員的薪資狀況與勞動條件保障，政府在推行照顧服職業訓練課程實施計畫，應該考量照顧服務為對於現行勞動條件保障的認知，提供有意願從事照顧服務員者對於其環境的輪廓。

### (三) 針對不同照顧類型並未提供更進階的課程

照顧服務員 96 小時的訓練課程大多提供基礎性及全面性的照顧服務課程，在學員的實習中大多也是到相對輕鬆的照顧服務單位（機構）進行實習，實習的時數也稍嫌不足。為了提供照顧服務員對於照顧服務工作更深入的瞭解，建議在課程設計上應該針對不同照顧類型、照顧單位或照顧疾病，提供照顧服務員不同的進階課程。

#### （四）各縣市照顧服務員資格認定申請流程及時間缺乏統一標準

照顧服務員在受訓後仍需要等待一段資格認定時間。深度訪談發現，不同縣市對於照顧服務員資格認定所需要的申請資料及審核時間也不一致。因此建議簡化照顧服務員證書及證照的手續與流程，提高參訓者於受訓後可以立即到單位或機構就職。

#### （五）中高齡照顧服務員較無法負擔較辛苦之工作內容

多數受訪者表示照顧服務員工作內容辛苦且工作時間長，使得中高齡工作者因為體力限制而退離此類工作，這可能也導致許多中高齡者對於進入照顧服務工作望而卻步。建議透過工作輔具及工作內容再設計等方式，提高中高齡就業者進入照顧服務員就業市場的比例。

#### （六）訓後就業認定方式忽略隱性照顧服務就業者

從前述調查中發現，參與照顧服務職業訓練課程有部分學員在結訓後並未進入照顧服務工作市場，轉而投入家庭照顧家人，可能低估實際從事照顧服務工作人數。因此建議未來在評估照顧服務員就業標準時，納入回到家庭照顧家人的比例，以準確評估實際從事照顧服務員工作人數。

## 第八章 結論與建議

### 第一節 結論

#### 一、增加「用人單位自訓自用」訓練能量，獨立負擔家計者、中高齡就業者就業穩定度高，宜納入優先培訓對象

本研究問卷調查及深度訪談結果顯示，照顧服務員「用人單位自訓自用」之就業率及就業穩定度最高。因此勞動部宜積極與衛生福利部、地方政府及民間照顧服務人力用人單位等相關單位研商，增加「用人單位自訓自用」訓練能量，由用人單位依據自有職缺及結合其他用人單位職缺申請辦訓，學員訓後即可由用人單位直接僱用，達到自訓自用、落實訓用合一之目的，以充實照顧服務所需人力。此外，獨立負擔家計者、中高齡者培訓後就業穩定高，人力流失情形亦最為緩和，宜列為未來長期照顧職業訓練優先召訓對象。

#### 二、優化銀髮智慧生活便利站整合平台，促進長期照顧及喘息服務人力媒合

積極輔導長期照顧及喘息服務人力媒合平台。平台應建立嚴格的照顧服務員篩選機制，確保照顧服務的品質，輔導業者建立銀髮智慧生活便利站整合平台，整合機構內部各部門服務及機構外部銀髮產品與銀髮諮詢服務性，藉以改善被照顧者使用服務時的不便利及安全，讓長期照顧政策之推動能夠更有品質，同時促進長期照顧服務人力，尤其短期喘息服務人力媒合，得以更有效率。

#### 三、積極導入相關訓練課程，提升長期照顧從業人員科技應用能力與素養

以高齡使用者為中心(user centered)，結合醫護、健康照護與機械、材料、資訊、電機、設計等領域，開發高齡福祉照護科技 (gerontechnology)輔具，例如開

發適合老化日常生活用品，包括臥床保護墊、床墊、居家床、沙發、棉被、輔具、浴缸等。

我國目前的照護員訓練內容對於智慧科技領域的培訓較為欠缺，建議未來逐步增加相關訓練內容，並可增列為學術科考試項目；另外，各大專院校的長照或老年照顧科系雖已有若干智慧照顧及科技輔具相關課程，但因較少有智慧科技照顧實作或實習機會，未來如何在理論與實務上相互結合是重點所在；再者，照顧服務與智慧科技在過往可能被視為如平行線的領域，隨著時代的演進， $\pi$  型人才的整合與培育亦是發展照顧產業需思考的重點。



## 第二節 建議

### 一、持續優化長期照顧補助機制，提升從業人員經濟誘因

依「鼓勵失業勞工從事照顧服務工作作業要點」之規定，失業連續 30 日以上或符合非自願離職等情形的失業勞工，向公立就業服務機構辦理求職登記，並經推介受僱於符合規定的居服單位及日照中心連續 30 日以上，平均每周工作時數分別達 30 小時及 35 小時，且符合相關規定，則依就業期間長短，每月可領取 5 千元至 7 千元的就業獎勵津貼，每人最長發給 18 個月。1-6 個月每月核 5000 元，7-12 個月每月核 6000 元，13-18 個月每月核 7000 元。

從訓後留任至 18 個月的追蹤，訓後一個月從事長期照護工作者由訊後當月的 19.2% 提升至 30.6%，訓後第 5, 6 個月就業率達高峰，為 34.9%，爾後漸減至 18 個月就業率為 33.0%。補助對於擴充長期照護人力有具體擴充之成效，雖然人力有流失，但 18 個月仍有 3 成以上的就業率。本研究綜合大數據、量性調查及質性研究結果，發現薪資雖是留任的重要因素，但有家庭需求、個人成就、及機構特質等因素也是影響留任的重要因素，因此，本研究提出如下建議，期能讓補助成效持續及擴大。

#### （一）短期：鼓勵聘任單位共同負起留任職責

由本研究結果得知，「鼓勵失業勞工從事照顧服務工作作業要點」之就業津貼，對於擴充長期照護人力有具體成效，建議持續辦理鼓勵失業勞工照顧服務工作之補助。

#### （二）中期：發展照顧服務分級證照

除了依訓後時間漸增補助獎勵金外，也能將專業能力發展放入補助範圍，提供專業證照或特殊照護訓練（如失智症、身心障礙者之照顧技巧、管理能力）之訓練補助，並將完訓後簽約留任作為增加獎補助依據，並獎勵單位試辦照服能力分級，此補助除可促進專業增能與個人成就感外，也可提升照護品質。

#### （三）長期：將補助投入發展家庭托顧及輔導發展機制

依本研究調查結果顯示，訓後有 3 成以上因照顧家人因素未能從事或離開照服職場，因此，建議發展家庭托顧及輔導發展機制，讓這些受訓後具備照服能力，但因照顧家人因素無法投入就業職場者，可以兼顧照顧家人與就業之發展。

## 二、發展照顧服務員多元、彈性薪制系統，兼顧勞資雙方權益平衡

衛生福利部已於 2018 年 4 月 30 日發函各地方政府，明定照顧服務員雇主發薪應符合下列原則：（一）採月薪制的全時居家照顧服務員，每月最低薪資至少 3 萬 2,000 元；（二）採時薪制的居家照顧服務員，每小時薪資至少 200 元，另外照顧服務員往訪個案家的交通工時，每小時不得低於基本工資 140 元；（三）採拆帳制者，換算成月薪或時薪，仍不得低於上述薪資基準。

由本研究大數據分析發現，2011 年~2016 年長照 1.0 時期，照顧服務產業事業單位為受訓學員投保的薪資平均介於 22,386~24,302 元。長照 2.0 上路後，受訓學員平均投保薪資從 2016 年的 24,302 元增加至 2017 年的 25,391 元，實施長期照顧服務給付及支付新制後至今，平均投保薪資增加至 2019 年的 28,582 元。若以長照 2.0 上路前的 2016 年為基期，2019 年平均投保薪資成長幅度達 17.6%，顯示長照 2.0 及長期照顧服務給付及支付新制有達到提升照顧服務員薪資之成效。但依據目前衛生福利部的居家服務薪資調查發現 2018 年底平均月薪為 31363 元，其中論月計酬平均薪資為 35016 元、論時計酬平均薪資為 29696 元、論服務逐項計酬平均薪資為 34531 元、底薪加拆帳制平均薪資為 42350 元。顯示居服與其他類型照服員在長照 2.0 支付新制後差距開始有拉大的趨勢。

由本研究問卷調查結果發現，照服員薪制多樣化，包括論月計酬、論時計酬、論服務逐項計酬、底薪加拆帳制等。不同服務類型薪制各異，住宿型及日間照護型機構主要以月薪制為主，社區據點及居家服務以時薪制，醫院病房為日薪制。然而到底哪一種計薪方式較為合宜，或對照服員的保障較高，則需謹慎推論，因為照服員的服務場域類型差異很大，且全台長照資源及個案開發的狀況也有不一致，例如本研究從地域性看東部就業率高人才流失率也高，中部則是就職率最低，

是否與長照資源案源發展有關需要後續觀察，但也反映出照服員的薪制必須因地區、因服務類型而異。

因此，本研究建議照服員薪制宜從服務類型、資源布建、人口密度、個案發掘量、服務地域特性等多元因素加以思考。例如居服單位目前已有長照 2.0 長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）給付及支付基準，且已將原民區或離島支付價格加權給付納入。資源布建較完整區域，以此支付基準對照服員所得較有利，但對於資源布建不足區及個案量少區，則需考量支付加權外的基本保障，如採底薪加拆帳制。而現有的原民區或離島區劃是否能反映出各區域真實需求，宜有後續追蹤。而住宿型機構以月薪制，其增長空間較小，但從專業發展及照護品質的角度，若未來若有長照保險支付，應考量從照護個案比及病例組合(case mix)（照顧困難度比例）計算薪資，方能反映出專業能力與負擔的對等性。除服務類型差距外，照服員個人需求及機構營運者的量能等均會影響到薪制，因此，一面鼓勵機構發展更多元的薪制（非單一薪制），再方面也應鼓勵勞資溝通，盡可能平衡勞資權益，讓長期照顧產業得以永續經營。此外，針對投保在工會之照服員，如：零工型態等，若能將平均報酬證明做為投保依據，而非現行狀況以最低投保薪資投保，將能更有效維護照服員勞工權益，並進行勞退休金權益維護。

### 三、增加照顧服務員職涯發展機會，擴展彈性、多元服務支持模式

政府宜積極提升長期照顧服務的職業價值，建立照顧服務員形象識別並溝通其職業價值與意義，以提升其榮譽感，積極透過各種宣導管道，增進社會大眾對居家服務內容與照顧服務員角色之正確認知；另結合專業團體拍紀錄片，規劃設計照顧服務員制服或背心，增加職業識別度與尊榮感，強化照顧服務員專業形象。

此外，政府及產業應增加照顧服務員職涯發展機會與多元發展管道，配合長期照顧服務法相關子法規劃，將具經驗之資深服務之照顧服務員列入長照機構業務負責人之一，鼓勵照顧服務員自行創業，增進職涯發展願景。另焦點團體專家

建議，宜透過結合居家服務單位聘僱受過指導員訓練之資深照顧服務員擔任照顧實務指導員，提供目前未接受長照計畫服務且未聘有外籍看護工之家庭照顧者，到宅提供關懷訪視及照顧技巧指導或諮詢服務，減輕家庭照顧負擔、發展多元支持措施，提升家庭照顧品質；有助於提升本國照顧人力勞動條件及職涯發展，增進專業形象及人力分級，提高國人投入長照顧服務務意願，促進留任及就業機會。

#### 四、照顧服務員技術士證照與職涯發展連結

為鼓勵照顧服務員積極去獲取證照，且促進服務提供單位儘可能任用有證照之工作者，日本政府與居家服務提供單位的契約中註明若該機構任職的照顧服務員中有特定比例持有照顧服務員技術士證照，則可調高每小時報酬支付的計價標準，以確保照顧服務員能力提升的同時，其照顧報酬亦能相對提升。而我國目前由於職業證照的有無並非是擔任照顧服務員的必要條件，僅能定位為對從業人員技能之肯定，且作為其學習標竿，因此，未來在擴大推廣照顧服務員技術士證照時，需考量證照、薪資待遇及報考動機是否具關聯性。

#### 五、大專院校長照科系人力培植

根據行政院核定之「長期照顧十年計畫 2.0（106~115 年）」，為了吸引年輕世代投入，儲備未來長照人才之長期照顧服務之人力培力方案，該計畫特別揭槩「將大專院校老人服務、長期照顧等科系所學生納入長期照顧人力一併規劃，期使教、訓、用有效銜接」之計畫目標，因此，針對照顧服務員人力供需，建議未來宜將目前國內大專院校之長照系所校務基本資料與勞保串接，辦理相關數據研究，期能更能精準掌握長照產業人力資源培訓及投入效益。

### 第三節 研究限制

- 一、本研究資料庫分析與量化調查對象為曾經接受過勞動部勞動力發展署或臺灣就業通照顧服務相關職業訓練課程之參訓者，未涵蓋其他參訓管道者，研究成果僅適合解釋，曾參與照顧服務相關職業訓練課程參訓者的就業歷程。
- 二、本研究以勞退單位提繳對象檔為主，勞就保單位被保險人檔為輔，盡可能呈現受訓學員訓後真實薪資，然實際有從事照顧服務工作但未投保勞保者、薪資低報、投保職業工會者有投保級距上限等限制。
- 三、根據行政院主計總處之行業標準分類中，並無長期照顧產業或照顧服務產業明確對應分類，因此可能會受事業單位營業屬性影響而有偏誤；另外從資料庫分析僅能判別學員是否在照服相關產業工作，無法判定是否從事照顧服務員工作。
- 四、工作環境、機構管理方式與管理制度對照服員訓後穩定就業亦有關鍵影響。然而本研究於計畫期間僅掌握 TIMS、勞退及勞保資料庫，僅能探討不同基本資料學員訓練前後之就業情形與就業薪資變化，缺乏就業環境面相關資料進行深究。

## 後記

本研究計畫主持人為徐副研究員雅媛，並由黃研究員春長、游研發役助理研究員鎮豪共同參與。

另外感謝致理科技大學林教授國榮、蕭副教授晴惠、國立臺北護理健康大學黃副教授秀梨、國立政治大學成教授之約等人協助辦理。

研究執行期間，獲得新北市政府職業訓練中心、勞動力發展署等行政主管機關協助，並提供諸多建議，使本研究更臻於完善，謹此一併致謝。

## 參考文獻

- [1]行政院經濟建設委員會、行政院衛生署、內政部、行政院勞工委員會、行政院原住民族委員會、行政院國軍退除役官兵輔導委員會：長期照護保險規劃報告 2009。
- [2]衛生福利部中央健康保險署：「全民健康保險居家醫療照護整合計畫」2016，取自 <http://www.nhi.gov.tw/Resource/webdata>.
- [3]張文瓊、吳淑瓊，「整合健康與長照顧服務務：國際經驗與政策啟示」，《社區發展季刊》2014，145，98-110。
- [4] Kemper, P., Heier, B., Barry, T., Brannon, D., Angelelli, J., Vasey, J., & Anderson-Knott, M. "What Do Direct Care Workers Say Would Improve Their Job? Differences Across Settings." *The Gerontologist*, 48(Special Issues 1) 2008, 17-25.
- [5] Potter, S., J., Churilla, A., & Smith, K. "An Examination of Full-Time Employment in the Direct-Care Workforce." *The Journal of Applied Gerontology* 2006, 25(5), 355-374.
- [6] Stone, R. I., & Wiener, J. M. *Who Will Care for Us? Addressing the Long-Term Care Workforce Crisis*. Washington, D. C.: The Urban Institute American Association of Homes and Services for the Aging 2001.
- [7] Colombo F et al., "How to prepare for the future long-term care workforce." In : *Help Wanted? Providing and Paying for Long-Term Care*, OECD Publishing 2011.
- [8]吳淑瓊、陳亮汝、張文瓊：「臺灣居家服務人力：現況與未來發展」，《社區發展季刊》2013，141，101-112。
- [9]吳淑瓊、呂寶靜、盧瑞芬，《配合我國社會福利制度之長期照護政策研究》（研究報告出版編號：研考 II-1289）1998。臺北：行政院研究發展考核委員會。
- [10]王雲東，「長照顧服務務與產業中人力的需求與培育」，收錄於詹火生編輯，《臺灣長照產業的發展與挑戰》2016，臺北：財團法人中技社。
- [11]蔡芳文，「長照之多元機構服務模式與科技創新應用」，收錄於詹火生編輯，《臺灣長照產業的發展與挑戰》2016，臺北：財團法人中技社。
- [12]紀淑靜，「荷蘭博祖克 (BUURTZORG) 觀摩報告」，《全連護訊》2019，129，<http://www.nurse.org.tw/filecenter/E/129%E6%9C%9F%E8%AD%B7%E8%A8%8A.pdf>，瀏覽日期：2019 年 12 年 20 日。

- [13]呂郁芳，「荷蘭博組克服服務 VS 台灣長照 2.0 服務」，《台灣社區衛生護理學會 2018-2019 年會訊》2018，<http://www.tchna.org/paper2.aspx?entry=48>，瀏覽日期：2019 年 12 月 20 日。
- [14]鄭義，「淺談社會效益債券(SIB)」，《就業安全》2015，14(2)，112-118。
- [15]林姿君(2016)，《社會效益債券機制設計與成本效益——以長期照顧為例》，國立中山大學財務管理學系碩士論文，高雄：國立中山大學財務管理學系
- [16] Brannon, D., Barry, T., Kemper, P., Schreiner, A., & Vasey, J. (2007). "Job Perceptions and Intent to Leave among Direct Care Workers: Evidence from the Better Jobs Care Demonstrations" *The Gerontologist*, 47(6), 820-829.
- [17]吳淑芳(2016)，「高齡社會之醫療需求、預防與照顧」，收錄於詹火生編輯，《臺灣長照產業的發展與挑戰》，臺北：財團法人中技社。
- [18]World Health Organization. National eHealth Strategy Toolkit.2012  
[https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/str/D-STR-E\\_HEALTH.04-2012-PDF-E.pdf/](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-E_HEALTH.04-2012-PDF-E.pdf/)
- [19]徐業良，「老人福祉科技產業的機會和挑戰」，《福祉科技與服務管理學刊》2014，2(1)，83-90。
- [20]徐業良、白麗，「智慧科技於高齡者生活與照護應用之前瞻發展建議」，《福祉科技與服務管理學刊》2018，6(3)，325-338。
- [21]徐業良、黃于珍，「善用資通訊科技協助高齡者照護——從遠距居家照護到溝通與關懷」，《公共治理季刊》2014，2(2)，58-68。
- [22]葉于豪，「銀髮族健康照護智慧化趨勢剖析」，《電工通訊季刊》2017，2017 年第 2 季，59-69
- [23]熊昭、董宜禎，「銀髮智慧健康照護與福祉科技發展」，《社區發展季刊》2018，161，130-140。
- [24]戴志言、呂明芳(2019)，「區塊鏈技術應用：智能合約制居家照護系統」，《經濟前瞻雙月刊》，181，81-86。
- [25] Evans, S. B., Bray, J., Evans, S. C.. "The iPad project: Introducing iPads into care homes in the UK to support digital inclusion." *Gerontechnology* 2017, 16(2), 91-100.
- [26] ]葉席吟，「高齡化社會之醫療照護機器人發展-我國政策與日韓推動比較」2015，引自 <https://portal.stpi.narl.org.tw/index/article/10181>。
- [27] 魏聰哲，「淺析日本醫療照護機器人之技術與政策」，《經濟前瞻雙月刊》2015，159，93-99。



- [28] 李淑貞、余宇軒，《CNS 15390 身心障礙者輔具分類技術手冊》2011，臺北：內政部多功能輔助資源整合推廣中心。
- [29] International Federation on Ageing. Long Term Care and Technology. Senior Officials Meeting (SOM) Final Report 2012.
- [30] 康仕仲、林喬茵，「智齡科技跨領域設計人才培育」，《遠東白皮書 6-智慧科技於高齡者照護之前瞻發展與應用》2018。
- [31] 劉忠峰，「新一代智慧健康服務與人才培育之發展」，《輔具之友》2017，40，23-32。
- [32] Mettner, P. M. 人群服務組織管理 (孫健忠、賴兩陽、陳俊全 翻譯) 2005. 台北:雙葉。.
- [33] 呂寶靜、陳正芬，「我國居家照顧服務員職業證照與培訓制度之探究：從英國和日本的做法反思臺灣」，《社區政策與社會工作學刊》2009，13(1)，184-233。
- [34] Mobley, W. H., “Intermediate linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover”, *Journal of Psychology* 1977, 62, 237-240
- [35] 施秋蘭，《臺灣長期照顧政策的推動與實踐-居家服務人力供應之研究》，中國文化大學國家發展與中國大陸研究所博士論文 2018，臺北：中國文化大學國家發展與中國大陸研究所。

## 附錄 1 本計畫照顧服務員就業歷程問卷調查問卷量表

### 開場白

OOO 小姐/先生您好：

勞動部勞動及職業安全衛生研究所為瞭解照顧服務員的勞動現況，特舉辦本次調查，您是我們從缺工就業獎勵的照顧服務員，您的意見非常重要，所有調查結果僅作整體分析應用，個別資料絕不對外公布，亦不會做相關勞動檢查，敬請支持合作填答。

如果您對本調查有任何疑問，請洽**致理科技大學(02)2331-5133 分機 601~608 曾小姐**，我們將詳細為您解說。

### 壹、【基本資料】

Q1.請問您的性別：☐ (01)男 ☐ (02)女

Q2.請問您的年齡？(單選)

- |                                      |                                      |  |  |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> (01)未滿 20 歲 | <input type="checkbox"/> (02)20-24 歲 | <input type="checkbox"/> (03)25 歲-29 歲 | <input type="checkbox"/> (04)30 歲-34 歲 |
| <input type="checkbox"/> (05)34-39 歲 | <input type="checkbox"/> (06)40-44 歲 | <input type="checkbox"/> (07)45 歲-49 歲 | <input type="checkbox"/> (08)50 歲-54 歲 |
| <input type="checkbox"/> (09)54-59 歲 | <input type="checkbox"/> (10)60-64 歲 | <input type="checkbox"/> (11)65 歲以上    |  |

Q3.請問您的教育程度？(單選)

- |                                    |                                    |                                    |                                     |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)國中及以下 | <input type="checkbox"/> (02)高中(職) | <input type="checkbox"/> (03)大專(學) | <input type="checkbox"/> (04)研究所及以上 |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|

Q4.請問您認為自己是？(依以下列選項作為優先認定基礎，單選)

- |                                  |                                  |                                      |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)閩南人 | <input type="checkbox"/> (02)客家人 | <input type="checkbox"/> (03)榮民榮眷    | <input type="checkbox"/> (04)外省人 |
| <input type="checkbox"/> (05)原住民 | <input type="checkbox"/> (06)新住民 | <input type="checkbox"/> (07)其他(請說明) |                                  |

Q4-1.請問您具備以下哪些身分？(可複選)

- |                                   |                                      |                                      |                                   |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)一般身分 | <input type="checkbox"/> (02)失業者     | <input type="checkbox"/> (03)二度就業婦女  | <input type="checkbox"/> (04)中高齡者 |
| <input type="checkbox"/> (05)原住民  | <input type="checkbox"/> (06)身心障礙者   | <input type="checkbox"/> (07)中低/低收入戶 | <input type="checkbox"/> (08)農漁民  |
| <input type="checkbox"/> (09)新住民  | <input type="checkbox"/> (10)其他(請說明) |                                      |                                   |

Q5.請問您的婚姻狀況為何？(單選)

- |                                 |                                     |                                    |                                 |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)未婚 | <input type="checkbox"/> (02)有配偶或同居 | <input type="checkbox"/> (03)離婚或分居 | <input type="checkbox"/> (04)喪偶 |
|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|

Q6.請問您您的居住狀況？(單選)

- |                                 |                                    |                                   |                                 |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)獨居 | <input type="checkbox"/> (02)有家人同住 | <input type="checkbox"/> (03)朋友同住 | <input type="checkbox"/> (04)其他 |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|

Q7.請問您現在居住在哪个縣市？(單選)

- |                                  |                                  |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)新北市 | <input type="checkbox"/> (02)臺北市 | <input type="checkbox"/> (03)宜蘭縣 | <input type="checkbox"/> (04)桃園縣 |
| <input type="checkbox"/> (05)新竹縣 | <input type="checkbox"/> (06)基隆市 | <input type="checkbox"/> (07)新竹市 | <input type="checkbox"/> (08)台中市 |
| <input type="checkbox"/> (09)苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (10)彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11)南投縣 | <input type="checkbox"/> (12)雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13)台南市 | <input type="checkbox"/> (14)高雄市 | <input type="checkbox"/> (15)嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (16)屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> (17)澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (18)嘉義市 | <input type="checkbox"/> (19)台東縣 | <input type="checkbox"/> (20)花蓮縣 |
| <input type="checkbox"/> (21)金門縣 | <input type="checkbox"/> (22)連江縣 |                                  |                                  |

Q8. 請問您家中每月總收入平均大約是多少(包含您及您同住的家人，單選)

- |                                      |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> (01)未滿 3 萬元 | <input type="checkbox"/> (02)3 萬至未滿 5 萬 | <input type="checkbox"/> (03)5 萬至未滿 7 萬 |
|--------------------------------------|---|---|

☐ (04) 7 萬至未滿 10 萬

☐ (05) 10 萬至未滿 17 萬

☐ (06) 17 萬元以上

☐ (07) 不知道/拒答

## 貳、【照顧服務員就業歷程與職場環境】

Q9. 請問您目前有沒有持有照顧服務員結業證書？

☐ (01) 有

☐ (02) 沒有

Q10. 請問您目前有沒有持有照顧服務員單一級證照？

☐ (01) 有

☐ (02) 沒有

Q10-1. 請問您是否有申請過政府就業相關補助？

☐ (01) 缺工就業獎勵

☐ (02) 照顧服務就業獎勵

☐ (03) 跨域就業津貼

☐ (04) 臨時工作津貼

☐ (05) 求職交通補助金

☐ (06) 其他(請說明)

Q11. 請問您申請缺工/照顧服務員就業獎勵之前有沒有從事過照顧服務員的工作？(單選)

☐ (01) 有

☐ (02) 沒有[跳答 Q14]

Q12. 請問您在申請缺工獎勵之前照顧服務員工作做了多久？ \_\_\_\_年 \_\_\_\_月

Q13. 請問您是接受哪個單位的照顧服務員訓練(受訓機構)？(可複選)

☐ (01) 醫療及護理機構

☐ (02) 老人福利機構

☐ (03) 身心障礙福利機構

☐ (04) 長期照顧服務機構

☐ (05) 大專院校

☐ (06) 公益、醫療、護理社團法人

☐ (07) 公益、醫療、護理財團法人

☐ (08) 公益、醫療、護理人民團體

☐ (09) 不知道/忘記了

Q14. 請問您受訓完後的第一份工作是否為照顧服務員？(單選)

☐ (01) 是

☐ (02) 否[跳答 Q15]

Q15. 請問您受訓完後是否有從事照顧服務員工作？(單選)

☐ (01) 是

☐ (02) 否

Q16. 請問您目前是否有正在從事照顧服務員的工作？(單選)

☐ (01) 有

☐ (02) 沒有

[目前從事照顧服務員工作者：Q16 回答 1]

[曾從事照顧服務員工作但之後退出者：貳 Q14 回答 1 且 Q16 回答 2、貳 Q15 回答 1 且 Q16 回答 2]

[受訓後一直未從事照顧服務員工作者：貳 Q14 回答 2 且 Q16 回答 2]

**受訓後一直未從事照顧服務員工作者回答 Q14-Q19**

Q17. 請問您受訓完後第一份工作的行業是？(單選)

☐ (01) 農林漁牧業

☐ (02) 礦業及土石採取業

☐ (03) 製造業

☐ (04) 電力及燃氣供應業

☐ (05) 用水供應及污染整治業

☐ (06) 營建工程業

☐ (07) 批發及零售業

☐ (08) 運輸及倉儲業

☐ (09) 住宿及餐飲業

☐ (10) 出版影音製作傳播及通資訊服務業

☐ (11) 金融及保險業

☐ (12) 不動產業

☐ (13) 專業、科學及技術服務業

☐ (14) 支援服務業

- ☐ (15) 公共行政及國防；強制性社會安全      ☐ (16) 教育業  
☐ (17) 醫療保健及社會工作服務業      ☐ (18) 藝術、娛樂及休閒服務業  
☐ (19) 其他服務業

Q18. 請問您目前從事哪種職業？(單選)

- ☐ (1) 民意代表、行政主管、企業主管及經理人      ☐ (3) 技術員及助理專業人員  
☐ (2) 專業人士      ☐ (5) 服務工作人員及售貨員  
☐ (4) 事務工作人員      ☐ (7) 技術工及有關工作人員  
☐ (6) 農林漁牧工作人員      ☐ (9) 非技術工及體力工  
☐ (8) 機械設備操作工及組裝工      ☐ (11) 自行創業  
☐ (10) 軍人      ☐ (13) 不知道/拒答  
☐ (12) 其他（請說明）

Q19. 請問您受訓後未從事照顧服務員工作的主要原因是？(可複選)

- ☐ (01) 要照顧自己家人      ☐ (02) 工作辛苦  
☐ (03) 薪資過低      ☐ (04) 工作福利不佳  
☐ (05) 薪資不穩定      ☐ (06) 沒有升遷管道  
☐ (07) 照顧工作在社會中形象不佳      ☐ (08) 工作環境不佳  
☐ (09) 沒有信心可照顧好病人      ☐ (10) 找到更合適的工作  
☐ (11) 家人反對      ☐ (12) 體力無法負荷  
☐ (13) 其他（請說明）      ☐ (14) 不知道/拒答

-----受訓後一直未從事照顧服務員工作者結束題組-----

**曾從事照顧服務員工作但之後退出者回答 Q20-Q35**

Q20. 請問您認為受訓的內容對您從事照顧服務員的工作有幫助？(單選)

- ☐ (01) 非常有幫助      ☐ (02) 有幫助      ☐ (03) 普通  
☐ (04) 不太有幫助      ☐ (05) 非常沒有幫助

Q21. 請問您受訓後到第一份照顧服務員工作花了多久時間？ \_\_\_\_\_月

Q22. 請問您是用哪些方式去找到照顧服務員工作？(可複選)

- ☐ (1) 親朋好友介紹      ☐ (2) 看報紙  
☐ (3) 自我推薦及詢問      ☐ (4) 向民間人力銀行求職(含上網)  
☐ (5) 臺灣就業通或公立就業服務機構媒合      ☐ (6) 網路社群號召徵才訊息  
☐ (7) 應徵招貼廣告      ☐ (8) 宗教或其他民間團體介紹  
☐ (9) 看電視、聽廣播      ☐ (10) 自訓自用  
☐ (11) 其他（請說明）      ☐ (12) 不知道/拒答

Q23. 請問您曾經從事照顧服務員的工作地點大多在哪個縣市？(可複選)

- ☐ (01) 新北市      ☐ (02) 臺北市      ☐ (03) 宜蘭縣      ☐ (04) 桃園縣  
☐ (05) 新竹縣      ☐ (06) 基隆市      ☐ (07) 新竹市      ☐ (08) 台中市

- |                                  |                                  |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (09)苗栗縣 | <input type="checkbox"/> (10)彰化縣 | <input type="checkbox"/> (11)南投縣 | <input type="checkbox"/> (12)雲林縣 |
| <input type="checkbox"/> (13)台南市 | <input type="checkbox"/> (14)高雄市 | <input type="checkbox"/> (15)嘉義縣 | <input type="checkbox"/> (16)屏東縣 |
| <input type="checkbox"/> (17)澎湖縣 | <input type="checkbox"/> (18)嘉義市 | <input type="checkbox"/> (19)台東縣 | <input type="checkbox"/> (20)花蓮縣 |
| <input type="checkbox"/> (21)金門縣 | <input type="checkbox"/> (22)連江縣 |                                  |                                  |

Q24. 請問您從事照顧服務工作的總年資？\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

Q25. 請問您曾從事照顧服務工作的單位類型？(可複選)

- |                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)醫院附設護理之家 | <input type="checkbox"/> (02)獨立型護理之家  |
| <input type="checkbox"/> (03)長期照顧型機構  | <input type="checkbox"/> (04)養護機構     |
| <input type="checkbox"/> (05)安養機構     | <input type="checkbox"/> (06)日照中心     |
| <input type="checkbox"/> (07)社區據點     | <input type="checkbox"/> (08)居家服務     |
| <input type="checkbox"/> (09)醫院病房     | <input type="checkbox"/> (10)其他 (請說明) |

Q26. 請問您最近一份照顧服務員工作計薪方式是？(單選)

- |  |                                    |                                      |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)月薪制       | <input type="checkbox"/> (02)日薪制   | <input type="checkbox"/> (03)時薪制     |
| <input type="checkbox"/> (04)按件計酬(拆帳式) | <input type="checkbox"/> (05)底薪+拆帳 | <input type="checkbox"/> (06)其他(請說明) |

Q27. 請問您最近一份照顧服務員工作平均一個月的薪水大約多少？(單選)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (01)未滿 2 萬 2 仟元          | <input type="checkbox"/> (02)2 萬 2 仟元至未滿 2 萬 5 仟元 |
| <input type="checkbox"/> (03)2 萬 5 仟元至未滿 3 萬元     | <input type="checkbox"/> (04)3 萬至未滿 3 萬 2 仟元      |
| <input type="checkbox"/> (05)3 萬 2 仟元至未滿 3 萬 5 仟元 | <input type="checkbox"/> (06)3 萬 5 仟元至未滿 4 萬元     |
| <input type="checkbox"/> (07)4 萬元至未滿 5 萬元         | <input type="checkbox"/> (08)5 萬元及以上              |

Q28. 請問您最近一份照顧服務員工作平均一週的時數大約多久？(含加班時數，居家照顧服務員含轉場交通時間) (單選)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> (01)10 小時以內    | <input type="checkbox"/> (02)11 至 20 小時 | <input type="checkbox"/> (03)21 至 30 小時 |
| <input type="checkbox"/> (04)31 至 40 小時 | <input type="checkbox"/> (05)41 至 50 小時 | <input type="checkbox"/> (06)51 至 60 小時 |
| <input type="checkbox"/> (07)61 小時以上    | <input type="checkbox"/> (08)不知道或拒答     |   |

Q29. 請問您最近一份照顧服務員工作是否需要輪班？(單選)

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)是 | <input type="checkbox"/> (02)否 |
|--------------------------------|--------------------------------|

Q30. 請問您最近一份照顧服務員工作平均每日要照顧多少個案數？(單選)

- |                                    |                                     |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01)1-2 人 | <input type="checkbox"/> (02)3-4 人  | <input type="checkbox"/> (03)4-6 人  |
| <input type="checkbox"/> (04)4-8 人 | <input type="checkbox"/> (05)9-10 人 | <input type="checkbox"/> (06)10 人以上 |
| <input type="checkbox"/> (07)不一定   |                                     |                                     |

Q31 請問您最近一份照顧服務員工作有沒有下列的情況(AA 碼)？(可複選)

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> (01)個案地點為偏遠鄉鎮市區   |
| <input type="checkbox"/> (02)於臨終日提供服務(於長照需要者臨終日或前 1 日或後 1 日提供居家服務)   |
| <input type="checkbox"/> (03)照顧困難之服務(長照需要者曾有抗拒照顧或有攻擊行為、長照需要者罹患之疾病具有傳染性或特殊身體狀況、經長照需要等級評定為第 5 級以上，且為慢性精神病、自閉症、智能障礙、腦性麻痺、失智症、脊髓損傷及罕見疾病之身心障礙者) |
| <input type="checkbox"/> (04)身體照顧困難  |

- ☐ (05) 家庭照顧功能微弱之服務(對長照需要等級評定第 5 級以上，且家庭照顧者為年齡超過 75 歲或領有身心障礙者證明(手冊)或獨居之長照需要者到宅提供 BA01、BA02、BA03、BA04、BA06、BA07、BA08、BA10、BA11、BA12 及 BA14 照顧組合)
- ☐ (06) 晚間服務(於晚間 8 點至 12 點提供照顧及專業服務)
- ☐ (07) 例假日服務(於週六、週日或國定假日提供照顧及專業服務)
- ☐ (08) 夜間緊急服務(於晚上 12 點至隔日 6 點緊急提供非照顧計畫既定之照顧及專業服務)
- ☐ (09) 以上皆無

Q32. 請問您最近一份照顧服務員工作，除上所述每月固定收入以外，請問您服務的機構整年度有額外提供哪些金錢方面的員工福利？(不單指現金獎金，餐券、住宿券、提貨券等有現金價值票券皆算)  
(提示，可複選)

- |  |                                      |                                       |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 年節獎金(端午節/中秋節等) | <input type="checkbox"/> (02) 年中獎金   | <input type="checkbox"/> (03) 年終獎金    |
| <input type="checkbox"/> (04) 考核獎金           | <input type="checkbox"/> (05) 生日禮金   | <input type="checkbox"/> (06) 留任獎金    |
| <input type="checkbox"/> (07) 勞工福利金          | <input type="checkbox"/> (08) 婚喪喜慶禮金 | <input type="checkbox"/> (09) 教育訓練津貼  |
| <input type="checkbox"/> (10) 結婚補助           | <input type="checkbox"/> (11) 生育補助   | <input type="checkbox"/> (12) 其他(請說明) |
| <input type="checkbox"/> (13) 以上皆無           | <input type="checkbox"/> (14) 不清楚    | <input type="checkbox"/> (15) 不想回答    |

Q33. 請問您最近一份照顧服務員工作有提供哪些非金錢方面的員工福利？(提示，可複選)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (01) 給予公假上教育訓練課程 | <input type="checkbox"/> (02) 休閒活動、旅遊      |
| <input type="checkbox"/> (03) 團體保險        | <input type="checkbox"/> (04) 員工旅遊         |
| <input type="checkbox"/> (05) 員工餐敘        | <input type="checkbox"/> (06) 工作輔具(如移位帶、板) |
| <input type="checkbox"/> (07) 健康檢查        | <input type="checkbox"/> (08) 衛材(如口罩、手套)   |
| <input type="checkbox"/> (09) 其他(請說明)     | <input type="checkbox"/> (10) 不清楚/拒答       |

Q34. 請問您最近一份照顧服務員工作有沒有提供以下休假？(提示，可複選)

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 例假  | <input type="checkbox"/> (02) 休息日假   |
| <input type="checkbox"/> (03) 國定假日  | <input type="checkbox"/> (04) 產假     |
| <input type="checkbox"/> (05) 特別休假(依照勞基法規定勞工工作滿 6 個月後，依規定告知即給予特別休假，並由勞工排定之) |                                      |
| <input type="checkbox"/> (06) 以上皆無  | <input type="checkbox"/> (07) 不清楚/拒答 |

Q35. 請問您目前沒有繼續從事照顧服務員工作的主要原因？(可複選)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (01) 缺乏自我方向       | <input type="checkbox"/> (02) 職業難以結合興趣 |
| <input type="checkbox"/> (03) 專業不足         | <input type="checkbox"/> (04) 工作辛苦     |
| <input type="checkbox"/> (05) 薪資過低         | <input type="checkbox"/> (06) 工作福利不佳   |
| <input type="checkbox"/> (07) 薪資不穩定        | <input type="checkbox"/> (08) 沒有升遷管道   |
| <input type="checkbox"/> (09) 照顧工作在社會中形象不佳 | <input type="checkbox"/> (10) 工作環境不佳   |
| <input type="checkbox"/> (11) 不符合家人期待      | <input type="checkbox"/> (12) 與自己的志向不符 |
| <input type="checkbox"/> (13) 與機構理念不合      | <input type="checkbox"/> (14) 身體無法負荷   |
| <input type="checkbox"/> (15) 排班不彈性        | <input type="checkbox"/> (16) 工時太長     |
| <input type="checkbox"/> (17) 其他(請說明)      | <input type="checkbox"/> (18) 不知道/拒答   |

-----曾從事照顧服務員工作但之後退出者結束題組-----

目前從事照顧服務員工作者回答 Q34-Q52

Q36.請問您認為受訓的內容是否有助於您從事照顧服務員的工作？(單選)

- ☐ (01)非常有幫助                      ☐ (02)有幫助                      ☐ (03)普通  
☐ (04)不太有幫助                      ☐ (05)非常沒有幫助(請說明原因)

Q37. 請問您受訓後到第一份照顧服務員工作間隔了多久時間？ \_\_\_\_\_月

Q38.請問您是用哪些方式去找到照顧服務員工作？(可複選)

- ☐ (1)親朋好友介紹                      ☐ (2)看報紙  
☐ (3)自我推薦及詢問                      ☐ (4)向民間人力銀行求職(含上網)  
☐ (5)臺灣就業通或公立就業服務機構媒合                      ☐ (6)網路社群號召徵才訊息  
☐ (7)應徵招貼廣告                      ☐ (8)宗教或其他民間團體介紹  
☐ (9)看電視、聽廣播                      ☐ (10)其他（請說明）  
☐ (11)不知道/拒答

Q39.請問您從事的照顧服務員的工作地點大多在哪個縣市？(可複選)

- ☐ (01)新北市                      ☐ (02)臺北市                      ☐ (03)宜蘭縣                      ☐ (04)桃園縣  
☐ (05)新竹縣                      ☐ (06)基隆市                      ☐ (07)新竹市                      ☐ (08)台中市  
☐ (09)苗栗縣                      ☐ (10)彰化縣                      ☐ (11)南投縣                      ☐ (12)雲林縣  
☐ (13)台南市                      ☐ (14)高雄市                      ☐ (15)嘉義縣                      ☐ (16)屏東縣  
☐ (17)澎湖縣                      ☐ (18)嘉義市                      ☐ (19)台東縣                      ☐ (20)花蓮縣  
☐ (21)金門縣                      ☐ (22)連江縣

Q40.請問您到目前為止照顧服務工作的總年資？ \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月

Q41.請問您曾從事照顧服務工作的單位類型？(可複選)

- ☐ (01)醫院附設護理之家                      ☐ (02)獨立型護理之家  
☐ (03)長期照顧型機構                      ☐ (04)養護機構  
☐ (05)安養機構                      ☐ (06)日照中心  
☐ (07)社區據點                      ☐ (08)居家服務  
☐ (09)醫院病房                      ☐ (10)其他（請說明）

Q42.請問您目前從事照顧服務工作的單位類型？(可複選)

- ☐ (01)醫院附設護理之家                      ☐ (02)獨立型護理之家  
☐ (03)長期照顧型機構                      ☐ (04)養護機構  
☐ (05)安養機構                      ☐ (06)日照中心  
☐ (07)社區據點                      ☐ (08)居家服務  
☐ (09)醫院病房                      ☐ (10)其他（請說明）

Q43 請問您目前照顧服務員工作計薪方式是？(單選)

- ☐ (01)月薪制                      ☐ (02)日薪制                      ☐ (03)時薪制  
☐ (04)按件計酬(折帳式)                      ☐ (05)底薪+折帳                      ☐ (06)其他(請說明)

Q44 請問您目前照顧服務員工作平均一個月的薪水大約多少？(單選)

- ☐ (01)未滿 1 萬元                      ☐ (02)1 萬至未滿 2 萬                      ☐ (03)2 萬至未滿 3 萬  
☐ (04)3 萬至未滿 4 萬                      ☐ (05)4 萬至未滿 5 萬                      ☐ (06)5 萬至未滿 6 萬  
☐ (07)6 萬元以上                      ☐ (08)不知道或拒答

Q45.請問您目前照顧服務員工作平均一週的工作時間大約多久？(含加班時數，居家照顧服務員含轉場交通時間)(單選)

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> (01) 10 小時以內    | <input type="checkbox"/> (02) 11 至 20 小時 | <input type="checkbox"/> (03) 21 至 30 小時 |
| <input type="checkbox"/> (04) 31 至 40 小時 | <input type="checkbox"/> (05) 41 至 50 小時 | <input type="checkbox"/> (06) 51 至 60 小時 |
| <input type="checkbox"/> (07) 61 小時以上    | <input type="checkbox"/> (08) 不知道或拒答     |  |

Q46.請問您目前照顧服務員工作是否需要輪班？(單選)

- ☐ (01) 是 ☐ (02) 否

Q47.請問您目前照顧服務員工作平均每日要照顧多少個案數？(單選)

- |                                     |                                      |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 1-2 人 | <input type="checkbox"/> (02) 3-4 人  | <input type="checkbox"/> (03) 4-6 人  |
| <input type="checkbox"/> (04) 4-8 人 | <input type="checkbox"/> (05) 9-10 人 | <input type="checkbox"/> (06) 10 人以上 |
| <input type="checkbox"/> (07) 不一定   |                                      |                                      |

Q48.請問您目前的照顧服務員工作有沒有下列的情況(AA 碼)？(可複選)

- ☐ (01) 個案地點為偏遠鄉鎮市區
- ☐ (02) 於臨終日提供服務(於長照需要者臨終日或前 1 日或後 1 日提供居家服務)
- ☐ (03) 照顧困難之服務(長照需要者曾有抗拒照顧或有攻擊行為、長照需要者罹患之疾病具有傳染性或特殊身體狀況、經長照需要等級評定為第 5 級以上，且為慢性精神病、自閉症、智能障礙、腦性麻痺、失智症、脊髓損傷及罕見疾病之身心障礙者)
- ☐ (04) 身體照顧困難
- ☐ (05) 家庭照顧功能微弱之服務(對長照需要等級評定第 5 級以上，且家庭照顧者為年齡超過 75 歲或領有身心障礙者證明(手冊)或獨居之長照需要者到宅提供 BA01、BA02、BA03、BA04、BA06、BA07、BA08、BA10、BA11、BA12 及 BA14 照顧組合)
- ☐ (06) 晚間服務(於晚間 8 點至 12 點提供照顧及專業服務)
- ☐ (07) 例假日服務(於週六、週日或國定假日提供照顧及專業服務)
- ☐ (08) 夜間緊急服務(於晚上 12 點至隔日 6 點緊急提供非照顧計畫既定之照顧及專業服務)
- ☐ (09) 以上皆無

Q49.請問您目前照顧服務員工作，除上所述每月固定收入以外，請問您服務的機構整年度有額外提供哪些金錢方面的員工福利？(不單指現金獎金，餐券、住宿券、提貨券等有現金價值票券皆算)(提示，可複選)

- |  |                                      |                                      |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (01) 年節獎金(端午節/中秋節等) | <input type="checkbox"/> (02) 年中獎金   | <input type="checkbox"/> (03) 年終獎金   |
| <input type="checkbox"/> (04) 考核獎金           | <input type="checkbox"/> (05) 生日禮金   | <input type="checkbox"/> (06) 留任獎金   |
| <input type="checkbox"/> (07) 勞工福利金          | <input type="checkbox"/> (08) 婚喪喜慶禮金 | <input type="checkbox"/> (09) 教育訓練津貼 |
| <input type="checkbox"/> (10) 結婚補助           | <input type="checkbox"/> (11) 生育補助   | <input type="checkbox"/> (12) 旅遊津貼   |
| <input type="checkbox"/> (13) 其他(請說明)        | <input type="checkbox"/> (14) 以上皆無   | <input type="checkbox"/> (15) 不清楚    |
| <input type="checkbox"/> (16) 不想回答           |                                      |                                      |

Q50.請問您目前照顧服務員工作有提供哪些非金錢方面的員工福利？(提示，可複選)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> (01) 給予公假上教育訓練課程 | <input type="checkbox"/> (02) 休閒活動、旅遊      |
| <input type="checkbox"/> (03) 團體保險        | <input type="checkbox"/> (04) 員工旅遊         |
| <input type="checkbox"/> (05) 員工餐敘        | <input type="checkbox"/> (06) 工作輔具(如移位帶、板) |



- ☐ (07)健康檢查
- ☐ (08)衛材(如口罩、手套)
- ☐ (09)其他(請說明)
- ☐ (10)不清楚/拒答

Q51.請問您目前照顧服務員工作有沒有提供以下休假？(提示，可複選)

- ☐ (01)例假
- ☐ (02)休息日假
- ☐ (03)國定假日
- ☐ (04)產假
- ☐ (05)特別休假(依照勞基法規定勞工工作满 6 個月後，依規定告知即給予特別休假，並由勞工排定之)
- ☐ (06)以上皆無
- ☐ (07)不清楚/拒答

Q52.請問您在職涯方面，您最迷惘或擔心的事情為何？(可複選)

- ☐ (01)缺乏自我方向
- ☐ (02)職業難以結合興趣
- ☐ (03)專業不足
- ☐ (04)工作辛苦
- ☐ (05)薪資過低
- ☐ (06)工作福利不佳
- ☐ (07)薪資不穩定
- ☐ (08)沒有升遷管道
- ☐ (09)照顧工作在社會中形象不佳
- ☐ (10)工作環境不佳
- ☐ (11)不符合家人期待
- ☐ (12)與自己的志向不符
- ☐ (13)與機構理念不合
- ☐ (14)身體無法負荷
- ☐ (15)排班不彈
- ☐ (16)工時太長
- ☐ (17)其他（請說明）
- ☐ (18)不知道/拒答

-----目前從事照顧服務員工作者結束題組-----

Q53. 未來致理科技大學將針對參與照顧服務員課程者進行深度訪談，瞭解就業歷程議題並提供微薄的車馬費，請問您願不願意接受訪談？

- ☐ (01)願意
- ☐ (02)不願意
- ☐ (03)視情況而定(屆時再連絡)

-----結束訪問-----

## 附錄 2 本計畫問卷調查前測報告

為增加調查的準確性，本調查團隊針對照顧服務員就業歷程及離職因素量化問卷，在正式調查前進行問卷測試。針對問卷內容詳加檢討，並且與分署討論後加以修正。

### 一、前測調查目的

本研究於正式調查執行前，針對問卷初稿辦理前測試訪調查作業，確認問卷設計可行性、選項完整及周延性，以及了解受訪者對問卷內容的理解程度與最佳訪問、說明方式，作為正式訪問調整依據。

### 二、前測(試訪)調查時間及方法

本次前測(試訪)調查依照貴所核定可執行之調查問卷，於 108 年 8 月 29 日至 8 月 30 日 18:30 至 22:00 執行，採電腦輔助電話訪問法進行。

### 三、前測(試訪)調查對象

前測試訪採簡單隨機抽樣（simple random sampling）方式，共計完成 14 份有效樣本，有效樣本結構如表 A -1 所示：

**WA-1 前測試訪有效樣本結構**

對象	試訪份數
總計	14
訓後從未從事照顧服務工作者	6
訓後曾經從事照顧服務工作之後退離者	3
目前持續從事照顧服務工作者	5

資料來源：本研究整理。

### 四、前測電話接觸狀況

- 本次前測調查共計撥打 60 通電話，成功訪問 14 份有效樣本。參考 The American Association for Public Opinion Research (簡稱 AAPOR) 之定義，本調查之接觸率為 44.2%，成功訪問率為 60.9%，拒訪率為 13.5%，電話訪問之完整接觸狀況請參考表 A-2。
- 由於前測時間僅有兩天，因此針對無人接聽、忙線等無法判定是否為合格電話之情況無法進行不同時間 3 次回撥；以及預定訪問時間內無法接觸之受訪者，亦無法於受訪者可接受訪問的時間內回撥。正式執行時，將確實執行 3 次不同時間回撥，定能提高接觸率及成功訪問率。
- $\text{接觸率} = (I+P+R+O)/(I+P+R+O+UH)$ ：為 44.2%
- $\text{成功訪問率} = I/(I+P+R+O)$ ：為 60.9%
- $\text{拒訪率} = R/(I+P+R+O+UH)$ ：為 13.5%

**表 A-2 照顧服務員問卷前測電話接觸紀錄**

接觸狀況	撥號數	百分比 (%)	有效撥號(%)
總計	60	100.0	100.0
I：成功訪問	14	23.3	26.9
P：預定訪問時間內無法接觸	2	3.3	3.8
R：中途拒答與拒訪	7	11.7	13.5
O：其他	0	-	-
UH：無法判定是否為合格電話數	29	48.3	55.8
公司行號	0	-	-
傳真	0	-	-
配額已滿	0	-	-
無合格受訪者	1	1.7	-
電話無效(空號、故障、暫停使用等)	7	11.7	-

資料來源：本研究整理。

## 五、平均每份樣本訪問時間

依據前測結果，在不包含尋找及過濾合格受訪者花費的時間，成功訪問一份完整問卷約需 13.5 分鐘。其中從未從事照顧服務工作者，成功訪問一份完整問卷約需 6.7 分鐘；訓後曾經從事照顧服務工作之後退離者，成功訪問一份完整問卷約需 15.7 分鐘；目前持續從事照顧服務工作者，成功訪問一份完整問卷約需 20.1 分鐘。

## 六、問卷修改建議

前測(試訪)由電訪人員進行電腦輔助電話訪問，主要研究人員與資深電訪督導彙整訪問情況，作為後續問卷修改之依據。以下綜整前測(試訪)結果並研提修正建議。

### (一) 問卷調整建議

#### 1. Q33 請問您最近一份照顧服務員工作有提供哪些非金錢方面的員工福利？

- **訪問情況：**部分受訪者表示機構(單位)未提供任何的非金錢方面員工福利。
  - **調整建議：**選項內容建議增加「以上皆無」選項，以區分其他員工福利及都沒有的狀況。
2. **Q52 請問您在職涯方面，您最迷惘或擔心的事情為何？**
- **訪問情況：**部分受訪者表示在職涯發展中，並沒有任何迷惘或是擔心的事情。
  - **調整建議：**選項內容建議增加「以上皆無」選項，以區分其他迷惘或擔心的事情及都沒有的狀況。
3. **Q4-1 請問您參加職業訓練的學員身分是？**
- **訪問情況：**受訪者如果未提示學員身份分類選項，僅會回答一般身份的答案。
  - **調整建議：**將部分選項整併，並且與受訪者逐一確認是否具備這些身份，加以瞭解受訪者實際狀況。
4. **是否申請缺工獎勵/照顧服務員就業獎勵？**
- **訪問情況：**從目前的調查名冊中，無法確認受訪者是否有申請過缺工獎勵或是照顧服務員就業獎勵。
  - **調整建議：**增加題目「Q10-1 請問您是否有申請過政府就業相關補助？」，詢問受訪者是否曾經申請過就業相關補助，加以補充受訪者申請相關補助狀況。

## (二) 問卷輔助說明建議

### [1] **Q37 請問您受訓後到第一份照顧服務員工作間隔了多久時間？**

- **訪問情況：**部分受訪者無法理解題意，不確定是找尋工作的時間抑或是參加職訓一直沒有工作的空白期時間。
- **調整建議：**請訪員訪問時，如果遇到不清楚題意的受訪者，補充說明「從受訓後一直到找到第一份照顧服務員工作的時間」，加強說明題意。

[2] **Q48** 請問您目前的照顧服務員工作有沒有下列的情況(AA 碼)? 題目中「家庭照顧功能微弱之服務」選項意思。

- **訪問情況：**部分受訪者難以理解「家庭照顧功能微弱之服務」的意思。
- **調整建議：**本研究對「家庭照顧功能微弱之服務」的定義為對長照需要等級評定第 5 級以上，且家庭照顧者為年齡超過 75 歲或領有身心障礙者證明(手冊)或獨居之長照需要者到宅提供 BA01、BA02、BA03、BA04、BA06、BA07、BA08、BA10、BA11、BA12 及 BA14 照顧組合。若受訪者對「家庭照顧功能微弱之服務」定義有疑問，請訪員加強說明。

### 附錄 3 國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會審查 核可證明

#### 國立臺灣大學 行為與社會科學研究倫理委員會

Research Ethics Committee  
National Taiwan University  
No. 1, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei, Taiwan 10617, R.O.C  
Phone: 3366-9956 Fax: 2362-9082

#### 審查核可證明

核可日期：2019 年 7 月 29 日

倫委會案號：201907ES021

核可證明有效期限：2019 年 8 月 15 日起至 2019 年 12 月 10 日

計畫名稱：辦理照顧服務員之就業歷程及離職因素研究

校/院/系/計畫主持人：致理科技大學/商貿外語學院/國際貿易系/林國榮 教授

計畫文件版本日期：【研究計畫書，2019 年 7 月 12 日】、【知情同意書，2019 年 7 月 25 日】、  
【問卷，2019 年 7 月 25 日】

上述計畫業經 2019 年 7 月 29 日 國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會同意，符合研究倫理規範。本委員會的運作符合本校行為與社會科學研究倫理準則與規範及政府相關法律規章。

本案需經研究經費補助單位核准同意後，該計畫始得執行。

計畫主持人最遲應於本核可證明到期前的 6 週，提出持續審查申請表，本案需經持續審查，方可繼續執行。在計畫執行期間，若有計畫變更或嚴重不良反應事件，計畫主持人須依國內及本校相關法令規定通報本委員會。

行為與社會科學研究倫理委員會主任委員 謝世忠



#### Ethical Review Approval National Taiwan University

Date of approval: July 29, 2019

NTU-REC No.: 201907ES021

Validity of this approval: from August 15, 2019 to December 10, 2019

Title of protocol: A Study of Employment Processes and Turnover Factors for Nurse Aides in Long-term Care

University/ College/ Department/ Principal Investigator : Chihlee University of Technology / College of International Business and Foreign Languages / Department of International Trade/ Professor KUO-JUNG LIN

Version date of documents : 【Research Protocol, July 12, 2019】，【Informed Consent Form, July 25, 2019】，【Questionnaires, July 25, 2019】

The protocol has been approved by Research Ethics Committee of National Taiwan University and has been classified as exempt on July 29, 2019. The committee is organized under, and operates in accordance with, Social and Behavioral Research Ethical Principles and Regulations of National Taiwan University and governmental laws and regulations.

Approval by funding agency is mandatory before project implementation.

Continuing Review Application should be submitted to Research Ethics Committee no later than six weeks before current approval expired. The investigator is required to report protocol amendment and Serious Adverse Events in accordance with the National Taiwan University and governmental laws and regulations.

Chairperson Shih-chung Hsieh  
Research Ethics Committee



國家圖書館出版品預行編目資料

我國照顧服務員勞動市場就業分析與勞動力提升研究  
/ 黃春長等著. -- 1 版. -- 新北市：勞動部勞研所，  
民 109.06

面；公分

ISBN 978-986-5441-28-9(平裝)

1.勞工就業 2.勞動力 3.照護服務員

556.8

109005283

我國照顧服務員勞動市場就業分析與勞動力提升研究

著（編、譯）者：黃春長、林國榮、黃秀梨、徐雅媛、成之約、蕭晴惠、游鎮豪

出版機關：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

22143 新北市汐止區橫科路 407 巷 99 號

電話：02-26607600 <http://www.ilosh.gov.tw/>

出版年月：中華民國 109 年 6 月

版（刷）次：1 版 1 刷

定價：600 元

展售處：

五南文化廣場

台中市區中山路 6 號

電話：04-22260330

國家書店松江門市

台北市松江路 209 號 1 樓

電話:02-25180207

- 本書同時登載於本所網站之「研究成果／各年度研究報告」，網址為：  
<https://laws.ilosh.gov.tw/ioshcustom/Web/YearlyReserachReports/Default>
- 授權部分引用及教學目的使用之公開播放與口述，並請注意需註明資料來源；有關重製、公開傳輸、全文引用、編輯改作、具有營利目的公開播放行為需取得本所同意或書面授權。

GPN: 3232; 22963

ISBN: 978-986-5441-28-9

勞動部勞動及職業安全衛生研究所

INSTITUTE OF LABOR, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, MINISTRY OF LABOR



地址：新北市汐止區橫科路407巷99號

電話：(02) 26607600

傳真：(02) 26607732

網址：<http://www.ilosh.gov.tw>

ISBN 978-986-5441-28-9



9 789865 441289

GPN:1010900741

定價：新台幣600元