

居家照顧服務員留任意願之探討

賴亭君¹ 林宜勳² 郭懿芝³ 陳柏思⁴ 黃煒霖² 王啓忠²

背景及目的：因應台灣人口老化以及社會福利需求增加的趨勢，照護人力的需求也隨之增加，但目前初階人力招募困難且流動率高，因此本研究分析花蓮地區居家照顧服務員的留任意願、與其背景資料、工作疲勞及社會支持等之間的相關性。

方法：目前花蓮地區共有兩家基金會承辦政府長照服務中心轉介之居家服務業務。本研究以結構式問卷，普查花蓮居家照顧服務員之人口學變項、工作相關變項、工作倦怠程度、社會支持程度與留任意願之相關量化資料。除了量化分析外，本研究也收集收案對象對於增加留任意願之質性意見。

結果：研究對象為居家照顧服務員共100人，其回收率為80% (80/100)。性別比例女性為主(97.5%)；平均年齡 45.9 ± 6.9 歲；種族以原住民族為主(65%)；多為家中主要經濟來源者(67.5%)；服務年資多為三年以上(85%)。職場疲勞程度分數偏低，特別是對服務對象疲勞，而社會支持程度分數偏高。留任意願滿分為五分，平均為 4.5 ± 0.9 分。對服務對象疲勞程度與留任意願有中度負相關性($r = -0.4, p < 0.01$)。

結論：目前花蓮地區居家照護服務員留任意願高，留任意願與職場疲勞程度呈負相關性，尤其與對工作對象疲勞達中度負相關。

(台灣家醫誌 2018; 28: 1-8) DOI: 10.3966/168232812018032801001

關鍵詞：長期照護、居家照顧服務員、留任意願

前 言

隨著人口結構的改變，高齡者（65歲以上）比率逐年上升，2016年底達13.20%，顯示出老人照護是現今很重要的課題，全國65歲以上老年人口對0-14歲人口之老化指數為98.86，其中以區域別來看，東部的老化指數偏高(119.15)，因此長照服務需要的勞動人力大增，東

部面對的人力缺口也比台灣其他地區高^[1]。世界的老人照護政策均以在地老化為目標^[2]，以社區為基礎的照護中心或居家護理單位的服務模式，較能符合在地老化的目標，使年長者可以待在熟悉的居家環境中，因此未來居家式照顧服務員（居服員）需求相對於機構式的照顧服務員會增加^[3]。

居服員擔負了許多家庭照護工作，

¹臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院教學研究部、²家庭醫學科、³國立臺灣大學醫學院附設醫院神經內科、⁴麻醉科

受理日期：106年4月5日 修改日期：106年5月17日 同意刊登：106年6月7日

通訊作者：王啓忠 通訊地址：花蓮市民權路44號 門諾醫院家庭醫學科

包含了家務及日常生活照顧服務、身體照顧服務、以及在護理人員指導下執行病患照顧之輔助服務^[4]，其工作內容涵蓋範圍相當廣泛且繁雜。居服員相較於機構的照顧服務員，薪資較低且工作時間較不穩定，因此居服員流動率相對較高^[5]。過去長期照護體系的照顧服務員相關研究，多著重於機構中的服務員，很少針對居家的照顧服務員做相關的探討及分析。因此本研究的研究目的為分析花蓮地區居服員的留任意願與其背景資料、工作疲勞、社會支持等等之相關性，期待找出可改進之因子，從而促進台灣整體長期照護之發展。

材料與方法

本研究的研究族群為花蓮地區的居服員，花蓮地區共有兩家基金會承辦政府長照服務中心轉介之居家服務業務，以地域為劃分，2015年10月時有正職居服員共100人。

本研究為橫斷式研究，利用結構式問卷，在2015年10月時透過兩家基金會協助普查花蓮縣居服員之社會人口學變項、工作相關變項、工作倦怠程度、社會支持程度與留任意願。

問卷變項參考過去國內外研究會影響留任意願的因子^[6-15]。社會人口學變項收集性別、年齡、教育程度、宗教、婚姻狀況、月收入、扶養人數、是否為家中主要經濟來源者、以及自覺健康程度；工作相關變項收集每月工作時數、平均服務人數、通勤方式、以及曾經遭遇之工作風險。工作倦怠程度利用台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師研發「職場疲勞量表」^[16-24]評估（工作倦怠程度分三部分：「個人疲勞」、

「對服務對象疲勞」、「工作過度投入」，滿分各100分，分數越高疲勞程度越高）。社會支持程度利用台大健康政策與管理研究所鄭雅文老師研發「工作特質量表」^[16-24]評估（包含「主管／機構支持」以及「親友支持」，因居家服務員工作內容關係而刪除同事支持部分改以親友支持代替，分數越高支持程度越高）。留任意願參考護理人員的留任意願量表^[25]，共五題，其中有三題反向題，共0-5分，分數越高者留任意願越高。

統計分析利用統計軟體SPSS 24.0版進行分析，使用學生氏T檢定、單因子變異數分析進行基本人口學變項（婚姻、教育程度、扶養人口與薪資）與留任意願之相關性以及利用皮爾森積差相關進行職場疲勞程度、社會支持程度與留任意願之相關性檢定。

結 果

本研究共80份有效問卷，回收率為80%。人口學變項之描述性分析如表1。性別比例女性為多數(97.5%)；平均年齡 45.9 ± 6.9 歲，皆分佈於中壯年之區間；種族以原住民族為主(65%)，宗教信仰以基督教及天主教為主（共62.5%）；教育程度多為高中畢業(62.5%)，婚姻狀況多為已婚(65%)；多為家中主要經濟來源者(67.5%)；自覺健康程度多在普通以上（共88.8%）（表1）。工作相關變項之描述性分析，服務年資多為三年以上（共85%）；工作中曾遭遇之風險以骨骼肌肉損傷為多數(63.7%)。

職場疲勞量表、社會支持程度與留任意願之描述性分析如表2，職場疲勞之程度中「個人疲勞」之平均為 44.4 ± 16.3

表1 研究對象人口學變項描述性分析

人口學變項	n (%)	人口學變項	n (%)
年齡 平均 (SD)	45.9 (6.9)	自覺健康程度	
性別		差	9 (11.3)
女	78 (97.5)	普通	38 (47.5)
男	2 (2.5)	好	31 (38.8)
種族		非常好	2 (2.5)
閩南	8 (10.0)	服務年資	
客家	5 (6.3)	< 1年	6 (7.5)
阿美	23 (28.8)	1-2年	6 (7.5)
太魯閣	16 (20.0)	3-4年	19 (23.8)
布農	9 (11.3)	5-9年	25 (31.3)
其他原住民族	4 (5.0)	≥ 10年	20 (25.0)
其他民族	13 (16.3)	收入 (月薪)	
教育程度		< 20,000元	8 (10.0)
國小	5 (6.3)	20,001-25,000元	39 (48.8)
國中	14 (17.5)	25,001-30,000元	28 (35.0)
高中	50 (62.5)	> 30,000元	3 (3.75)
大學	7 (8.8)	每月工作時數	
宗教		< 130小時	10 (12.5)
民間信仰	3 (3.8)	131-150小時	24 (30.0)
佛教	15 (18.8)	151-180小時	34 (42.5)
基督教	41 (51.3)	≥ 181小時	8 (10.0)
天主教	9 (11.3)	每日工作時數	
無	5 (6.3)	4-6小時	15 (18.8)
婚姻狀況		7-9小時	56 (70.0)
未婚	4 (5.0)	> 9小時	6 (7.5)
已婚	52 (65.0)	服務平均人數	
寡居	10 (12.5)	< 3人	1 (1.3)
離異	13 (16.3)	4-5人	30 (37.5)
家中主要經濟來源		6-7人	35 (43.8)
是	54 (67.5)	≥ 8人	13 (16.3)
否	21 (26.3)	交通時間	
需扶養人數		< 1小時	46 (57.5)
0人	6 (7.5)	1-2小時	23 (28.8)
1人	21 (26.3)	≥ 2小時	5 (6.3)
2人	25 (31.3)	工作相關風險	
3人	9 (11.3)	骨骼肌肉損傷	51 (63.7)
4人	6 (7.5)	傳染疾病	11 (13.8)
		精神上之損傷	14 (17.5)

表2 職場疲勞量表、社會支持程度以及留任意願之描述性分析

量表變項 (滿分)	平均	標準差	範圍
職場疲勞			
個人疲勞 (100)	44.4	16.3	10-85
對服務對象疲勞 (100)	29.0	15.9	0-75
工作過度投入 (100)	40.8	17.1	0-75
社會支持程度			
主管／機構支持 (16)	13.3	1.8	8-16
親友支持 (20)	14.7	1.4	5-20
留任意願 (5)	4.5	0.9	1-5

分(滿分100)；「對服務對象疲勞」之平均為 29.0 ± 15.9 分(滿分100)；「工作過度投入」之平均為 40.8 ± 17.1 分(滿分100)。社會支持程度部分中「主管／機構支持」之平均為 13.3 ± 1.8 (滿分16)；「親友支持」之平均為 14.7 ± 1.4 (滿分20)。留任意願部分滿分為五分，平均為 4.5 ± 0.9 分。

人口學變項(婚姻、教育程度、扶養人口與薪資)和留任意願之相關性分析皆沒有統計上顯著之相關性。以皮爾森相關係數分析留任意願與職場疲勞程度與社會支持程度之相關性，居服員對服務對象疲勞程度與留任意願有中度負相關性且達統計上顯著($r=-0.4, p<0.01$)，個人疲勞($r=-0.3, p<0.05$)、工作過度投入($r=-0.2, p>.05$)與留任意願為低度負相關性；社會支持程度與留任意願為低度正

相關性(表3)。

增加留任意願的未來期待，其中以定期舉辦團體心靈分享課程(54.4%)和舉辦聯誼性活動(48.1%)佔大多數，另外薪資由時薪制改為月薪制占43%，公開表揚表現優秀同仁占31.6%。開放式填答的回答中大部分希望可以增加三節獎金及交通補助、同事和主管的支持網絡以及提升居家照顧服務專業形象等面向。

討 論

本研究結果顯示花蓮地區居服員留任意願高，留任意願與職場疲勞程度有負相關性，尤其與對工作對象疲勞呈中度負相關。

與過去機構照服員的研究相比，性別分布都以女性占大多數；平均年

表3 職場疲勞程度／社會支持程度與留任意願之相關性

留任意願	職場疲勞量表			社會支持程度	
	個人疲勞	對服務對象疲勞	工作過度投入	主管／機構支持	親友支持
留任意願	-0.3*	-0.4**	-0.2	0.2	0.1

* $p<0.05$

** $p<0.01$

齡與過去研究也相似，介在40-50歲之間，可能與居服員之來源部分來自於中年婦女二度就業有關；教育程度也與過去研究一致，大多為高中職^[6,13,15]；居服員的收入為家庭主要收入來源占了將近七成，與過去機構照服員研究的結果相似^[15]，過去北部地區和東部地區的研究都顯示出機構的照服員為家庭主要收入者的留任意願較高^[7,21]。留任意願與疲勞量表之相關性部分，本研究與「對服務對象疲勞程度」呈中度相關，另兩面向（「個人疲勞程度」、「工作過度投入程度」）為低度相關；前述文獻與本研究影響程度不同（「個人疲勞程度」、「工作過度投入程度」呈中度相關，「對服務對象疲勞程度」呈低度相關）。這種現象可能是因為前述工作內容本質上之差異有關，機構照顧服務員服務的對象較固定，且在機構內有主管及同事的可以及時幫助，相較之下居服員則必須直接單獨面對不同案主之需求，且須面對個案家屬態度，照護上之困難程度變異性大，與服務對象相關之疲勞程度自然關聯性較高^[26]。但整體而言職場疲勞程度三個面向分數都偏低，可能原因為居家照顧服務員為時薪制，工作時間較彈性，且大多數的居服員服務年資都超過三年，對於工作內容也較為熟悉。

本研究發現收案對象留任意願比預期高，推測可能原因為本次收案對象，年資超過三年以上佔大多數(85%)，另外主管／機構支持程度普遍偏高，也可能是一個影響留任意願的重要因素，此面向題目包含主管是否會關心部屬的工作狀況、主管是否會聽取意見、主管是否對工作是有幫助的以及機構是否能提供成長教育訓練。花蓮地區的基金會每年

會對居家照顧服務員進行滿意度調查，詢問希望增加的技能課程以及有哪些不滿意的地方，並針對問卷回饋做實質的改善和舉辦相關的技能課程。如果以消極面來看，則可能是因為居服員為社會上知識技術層面要求較低之工作，因此服務員其他工作機會可能較少。

本研究最後調查收案對象在何種情況下會增加留任意願，發現其對聯誼性質之活動意願較高，過去研究結果也指出薪資和工作場所的人際互動關係是組成工作滿意度的主要因素^[27]，可能是因為居服員工作性質大多為單打獨鬥為主，且多倚賴縱向與督導之聯繫，較缺乏同事之間的橫向支持，也因此定期舉辦團體心靈分享課程或辦理聯誼性活動較能增加留任意願。

另外，雖然薪資制度也有做為選項之一，但因為時薪制的規範目前尚不明確，因此無法作為比較之依據。從開放式回答中歸納出居服員期盼可以增加三節獎金及各項福利、健全居家照顧服務支持網絡及提升居家照顧服務專業形象等面向，如此將可以吸引更多人投入居家照護領域，以符合日益上升之長照需求量。

本研究的限制為沒有服務對象特質之相關資料，服務對象對居服員的留任意願有一定的程度影響，但本研究並無調查服務對象之地域、背景、以及服務內容。另外，研究限制為調查範圍只限於目前還在職場上的居服員留任意願，無法得知離職者不願留任的原因。

本研究發現目前花蓮地區居家照顧服務員留任意願高，留任意願與職場疲勞程度呈負相關性，尤其與對工作對象疲勞達中度負相關。未來如能增加三節獎金及各項福利、健全居家照顧服務

支持網絡及提升居家照顧服務專業形象等等面向，將可以吸引更多人投入居家照護領域，以符合日益上升之長照需求量。

誌 謝

感謝花蓮縣門諾基金會和一粒麥子基金會居家照顧服務員協助填寫問卷。

參考文獻

- 內政部統計處：內政統計通報。內政部，2015。
- 吳淑瓊、莊坤洋：在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向。臺灣衛誌 2001；20：192-201。
- 陳敏雄：從多層級照護服務的概念探討老人服務模式的連結。台北：中華救助總會社會福利論壇，2005。
- 衛生福利部社會及家庭署：照顧服務培訓課程。2016年9月28日，取自http://e-care.sfaa.gov.tw/MOI_HMP/HMPd001/begin.action。
- 邱泯科、徐伊玲：老人居家照顧服務員考訓現狀與工作困境之探討。社區發展季刊 2005；110：284-300。
- 江孟冠：長期照護管理者之人力資源管理措施與照顧服務員留任關係之探討。國立臺灣大學醫學院護理研究所碩士論文，2002，147頁。
- 宋惠娟、張淑敏：東部某護理之家在職護佐留任因素之探討。長期照護雜誌 2000；4(2)：42-55。
- Abelson MA: Strategic management of turnover: a model for the health service administrator. Health Care Manage Rev 1986; 11: 61-71.
- Atchison JH: Perceived job satisfaction factors of nursing assistants employed in Midwest nursing homes. Geriatr Nurs 1998; 19: 135-8.
- Broughton W, Golden MA: A profile of Pennsylvania nurse's aides: The data from this state belie the stereotypes. Geriatr Nurs 1995; 16: 117-20.
- Cohen-Mansfield J: Turnover among nursing home staff: a review. Nurs Manage 1997; 28: 59-64.
- Garland TN, Oyabu N, Gipson GA: Stayers and leavers: a comparison of nurse assistants employed in nursing homes. J Long Term Care Adm 1988; 16: 23.
- Lin SM, Yin TJ, Li IC: An exploration of work stressors and correlators for nurse's aides in long-term care facilities. J Nurs Res 2002; 10: 177-86.
- Mesirow KM, Klopp A, Olson LL: Improving certified nurse aide retention: a long-term care management challenge. J Nurs Adm 1998; 28: 56-61.
- 陳曼華、李世代、張宏哲、謝碧晴：照顧服務員留任意願因素之探討-以台北縣市長期照護之機構為例。新臺北護理期刊 2006；8：69-77。
- 曾慧萍、鄭雅文：「負荷-控制-支持」與「付出-回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象。臺灣衛誌 2002；21：420-32。
- Cheng Y, Luh WM, Guo YL: Reliability and validity of the Chinese version of the Job Content Questionnaire in Taiwanese workers. Int J Behav Med 2003; 10: 15-30.
- 張晏蓉、葉婉榆、陳春萬、陳秋蓉、石東生、鄭雅文：台灣受僱者疲勞的分布狀況與相關因素。臺灣衛誌 2007；26：75-

- 87。
19. Yeh WY, Cheng Y, Chen CJ, Hu PY, Kristensen TS: Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen burnout inventory among employees in two companies in Taiwan. *Int J Behav Med* 2007; 14: 126-33.
 20. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞量表的編製與信效度分析。台灣衛誌 2008；27：349-64。
 21. 葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥：職場疲勞狀況與工作過度投入之相關因素：以台北市36家職場受僱員工為例。台灣衛誌 2008；27：463-77。
 22. Cheng Y, Huang HY, Li PR, Hsu JH: Employment insecurity, workplace justice and employees' burnout in Taiwanese employees: a validation study. *Int J Behav Med* 2011; 18: 391-401.
 23. Cheng Y, Chen CJ: Modifying effects of gender, age and enterprise size on the associations between workplace justice and health. *Int Arch Occup Environ Health* 2014; 87: 29-39.
 24. Cheng Y, Chen IS, Chen CJ, Burr H, Hasselhorn HM: The influence of age on the distribution of self-rated health, burnout and their associations with psychosocial work conditions. *J Psychosom Res* 2013; 74: 213-20.
 25. 蔡淑妙、盧美秀：護理人員生涯發展及其與留任意願相關性之研究。護理研究 1998；6：96-108。
 26. 李婉禎、林木泉、朱正一：身心障礙照護機構照顧服務員工作倦怠，社會支持與留任意願相關性之探討。醫務管理期刊 2013；14：38-54。
 27. 林春只、曾明月：照顧服務員工作滿意度及其相關因素之探討。長期照護雜誌 2005；9：349-60。

Factors of Affecting Intention to Stay among Home Care Assistants

Ting-Chun Lai¹, Yi-Hsun Lin², Yi-Zhi Guo³, Bo-Si Chen⁴, Wei-Lin Huang²
and Chi-Chung Wang²

Background: Long-term care is an important concern in an aging society. Home care assistants are essential for addressing both the existing and emerging needs of elderly people. However, it is difficult to recruit and maintain sufficient home care assistants. This study examined the factors influencing the intention to stay among home care assistants including baseline characteristics, occupational burnout, and social support.

Methods: The cross-sectional study adopted a questionnaire to survey demographic characteristics, occupational burnout, social support, and intention to stay among the full-time home care assistants recruited from two foundations in Hualien City. In addition to quantitative analysis, this study also collects the qualitative opinions of home care assistants on increasing intention to stay.

Results: Eighty of the 100 recruited home care assistants completed the survey (response rate: 80%). Two third of respondents were aborigines and most were women. The average age was 45.9 ± 6.9 years, and 85% of the respondents had worked for over 3 years. The mean score of intention to stay was 4.5 ± 0.9 (full score=5). Client-related burnout appeared to be a leading factor and moderately correlated to the intention to stay ($r=-0.4, p<0.01$).

Conclusion: In spite of an overall high intention to stay, a negative correlation between burnout and intention to stay was observed among the surveyed home care assistants in Hualien City.

Espicillay

(*Taiwan J Fam Med* 2018; 28: 1-8) DOI: 10.3966/168232812018032801001

Key words: home care assistants, intention to stay, long-term care

¹Department of Medical Education and Research and ²Family Medicine, Mennonite Christian Hospital, Hualien;

³Departments of Neurology and ⁴Anesthesiology, National Taiwan University Hospital, Taipei, Taiwan.

Received: April 5, 2017; Revised: May 17, 2017; Accepted: June 7, 2017.