

彰化縣失能老人及身心障礙者使用居家 服務滿意度調查報告

羅啟宏 陳治明 吳麗娜 黃滄懷

建國科技大學通識教育中心

摘要

本調查係針對 99 年度彰化縣失能老人及身心障礙者使用居家服務進行滿意度調查。調查訪問的內容包括基本資料、居家服務使用狀況、居家服務滿意度及訪問員記錄四個部分。其調查方法視狀況採用實地訪問或電話訪問並行方式；而其抽樣設計則採用分層隨機抽樣法，即自彰化縣 26 個鄉鎮市中隨機抽出 242 個樣本，經執行結果，有效訪問樣本共 180 人，占全部樣本 74.4%。

有關居家服務滿意度調查部分，包含 10 個問項，採用李克特(Likert)五點評分法，經評定結果，僅有 1 項有關補助標準之滿意度，其平均得分為 3.98，即其滿意度介於「滿意」與「普通」之間；其餘 9 項都在 4 分以上，即其滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。

此外，本調查問及受訪者是否願意繼續使用本項服務一項，則幾乎所有受訪者皆表示願意，可見本項服務確實已經獲得民眾高度肯定並且有繼續辦理之必要。

關鍵字：失能老人、居家服務、滿意度、社會福利

A Survey of the Satisfaction of the Disabled Elderly and Disable People with the Home Care Service in Changhua County

Lo, Chi-Hung

Chen, Chin-Ming

Wu, Li-Nuo

Hwang, Tsang-Huai

Center of General Education, ChienKuo Technology University

Abstract

This survey was aimed to explore the satisfaction of the disabled elderly and disable people with the home care service in Changhua County in 2010. The contents of this survey were divided into four parts, including: the basic information, the use of the home care service, the satisfaction with the home care service, and the records of the interviewer. On-site interviews and telephone interviews were adopted as the research methods according to the situation. By using the stratified random sampling method, a total of 242 samples were randomly selected from 26 townships in Changhua County. Eventually, as the result of the implementation, a total of 180 samples were valid, accounting for 74.4% of all samples.

As for the satisfaction with the home care service, 10 questions were included in this part and Likert's five-point scale was used in these questions. The assessment results showed that only one of the questions received an average score of 3.98, namely the degree of satisfaction was located between "satisfied" and "neutral"; the other 9 questions all achieved an average score of 4 or above, namely the degree of satisfaction was located between "very satisfied" and "satisfied".

In addition, almost all respondents in this survey gave a definite answer while being asked if they were willing to continue to use this service, showing that the home care service has already won high recognition from the public and is needed to be carried on as a regular service.

Keywords: the disabled elderly, home care service, satisfaction, social welfare

壹、前言

民國 82 年台灣的老人人口占總人口 7%，進入聯合國所定義的高齡化社會；預計民國 106 年將超過 14%，進入高齡社會；而在民國 114 年超過 20%，進入超高齡社會。面對如此快速的人口老化趨勢，行政院為因應老化導致之長期照顧需求，乃於民國 96 年頒布「我國長期照顧十年計畫」，又為貫徹此計畫，並責成縣市政府分別訂定實施計畫據以實施。其計畫涵蓋的服務項目以協助日常生活活動服務為主，即所謂「照顧服務」；而其中一項「居家服務」計畫係結合民間資源協助失能老人及身心障礙者處理生理、心理、情緒及社會適應問題，藉由居家服務使其在家中得到適當照顧，達到減輕家庭照顧負擔之目的，也是促進中高齡民眾就業，讓接受照顧服務員訓練的民眾，在社區中從事居家服務，增加家庭收入，減少外籍看護，推動照顧服務福利與產業。

據此，彰化縣政府於 97 年度開始訂定失能老人及身心障礙者居家服務實施計畫積極推動。為確保該計畫服務品質，中央政府並要求主管機關應加強服務品質監控，除由縣府不定期以電話或實地訪問案主及辦理居家服務支援中心評鑑考核執行狀況外，並得透過服務品質調查，了解服務情況。因此，彰化縣政府社會處特委託建國科技大學通識教育中心針對上述實施計畫辦理「彰化縣失能老人及身心障礙者使用居家服務滿意度調查工作」。希望透過本調查工作，了解縣內居家服務使用者生活起居狀況及使用居家服務狀況，以作為改進居家服務品質及辦理照顧服務訓練之依據。

貳、調查工作概述

本計畫根據彰化縣政府「我國長期照顧十年計畫」、「彰化縣長期照顧整合第一期計畫」及「內政部九十九年度推展社會福利補助經費申請補助項目及基準」結合社會資源及民間單位共同推動居家服務，協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家老人及身心障礙者得到所需之持續性照顧。落實「福利社區化」政策，於社區中設置居家服務支援中心，整合社區各項福利資源網絡。

一、調查區域範圍及對象

(一)調查區域範圍

彰化縣轄內 26 個鄉鎮市。(圖 2-1)

(二)調查對象

以民國 99 年居住於彰化縣內之居家服務使用者為調查對象。

二、調查期間

自民國 99 年 5 月 1 日起至 99 年 11 月 30 日止。

三、調查項目

本項居家服務調查訪問項目，係參考 97 年度彰化縣各區服務支援中心所設計的居家服務滿意度調查問卷，加以綜合修訂完成，其初稿經彰化縣政府社會處指導確定後，才進行調查工作，該訪問表內容包括基本資料、居家服務使用狀況、居家服務滿意度及訪問員記錄四個部分。

四、調查方法

本調查考慮經費及時間因素，原擬以電話訪問為主；惟實際執行時，發現很多失能老人接聽電話溝通困難，故後來儘可能以實地訪問為主。

五、抽樣設計

本調查採分層隨機抽樣法，即將彰化縣 26 個鄉鎮市分為 26 層，各層視個案訪問的可能性及樣本的平衡性，隨機抽出 4 至 16 個樣本，總共 26 鄉鎮市抽出 242 個樣本。

六、資料處理

本調查統計資料乃利用 Microsoft Office Excel 電腦軟體統計運算處理。

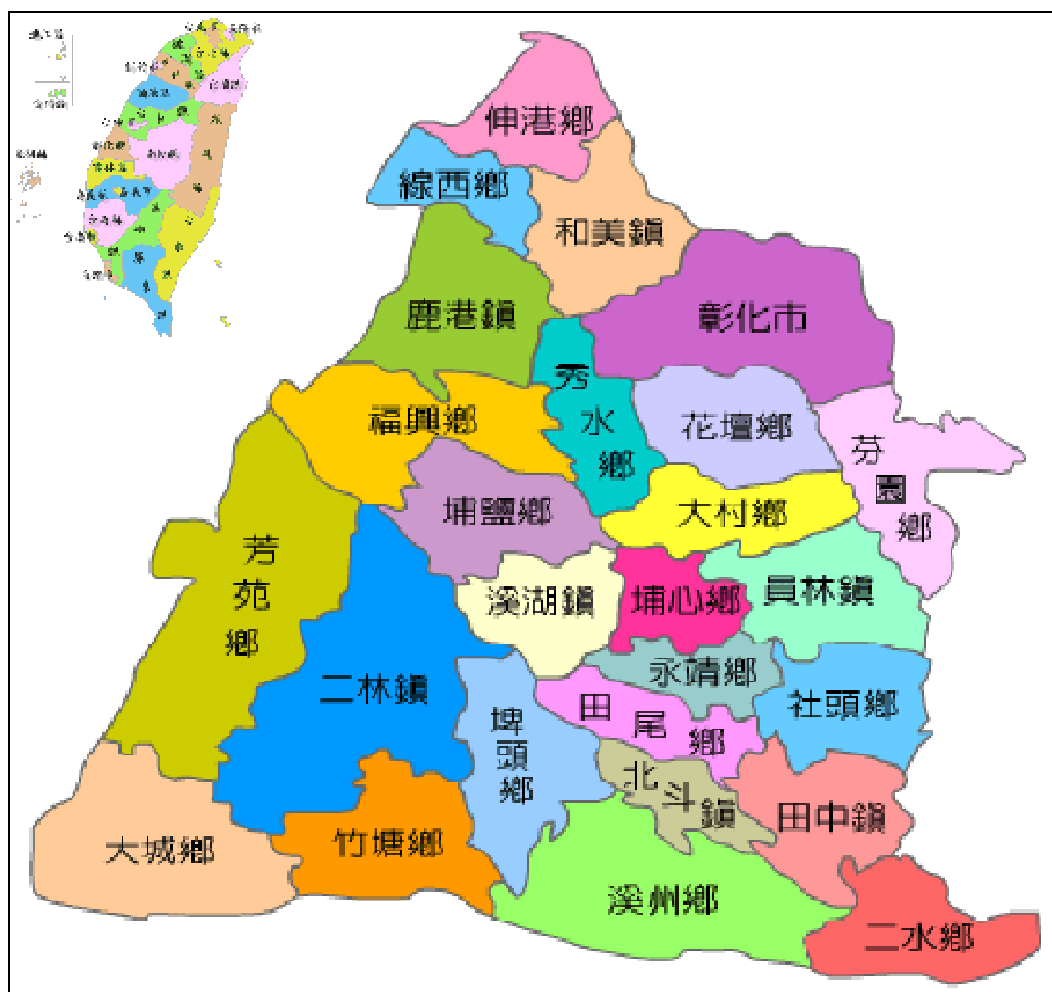


圖 2-1 彰化縣行政區域圖

叁、調查結果分析

本調查抽出 242 個樣本後，經電話或實地訪問結果，有效訪問人數 180 人，占全部訪問人數 74.4%，無效訪問人數 62 人占 25.6%；有效訪問人數中，實地訪問人數 92 人，占 51.1%；電話訪問人數 88 人，占 48.9%。至於無效之訪問人數，其原因包括地址錯誤、已搬家、電話不通、不願意接受訪問或案主住院中等等，故無法接受訪問。(表 3-1)

茲就本調查的基本資料、居家服務使用狀況、居家服務滿意度及訪問員記錄四個部分資料分別析述如次：

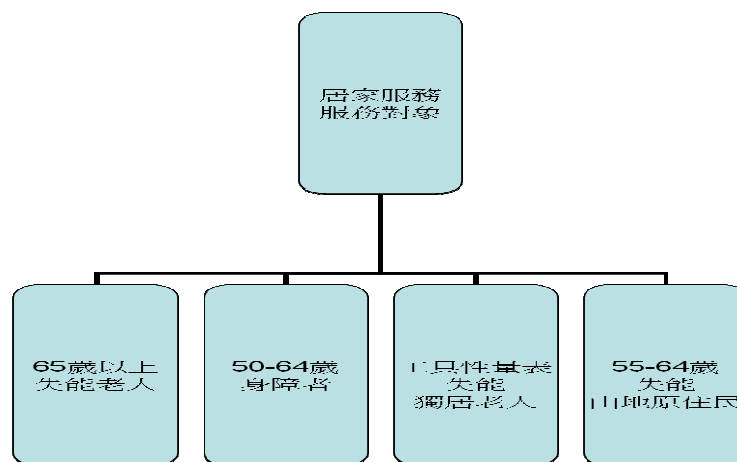
一、基本資料分析

本項調查包括 8 個問項，分別為(一)年齡、(二)性別、(三)身分類別、(四)失能程度、(五)教育程度、(六)婚姻狀況、(七)有無子女、(八)同住人數。

茲將各問項調查結果分析如次：(表 3-2)

(一)年齡

本項受訪者，以年齡言，包括 65 歲以上老人、55 歲以上山地原住民及 50 歲以上之身心障礙者。故本問項之觀察值係從 50 歲起算，每 5 歲一個年齡組，至 80 歲以上，共分 8 個年齡組。其中以 75~79 歲之人數最多，占 22%；其次為 80~84 歲，占 21%；再其次為 80 歲以上，占 17%；以上三個年齡組人數占 60%。故本調查之受訪者係以 75 歲以上老人居多。



(二)性別

本調查受訪者中，男性占 41%，女性占 59%；以女性居多。

(三)身分類別

本調查受訪者之福利身分以一般戶居多，占 67%；其次為中低收入戶占 19%；低收入戶較少，占 14%。其分類係依據「社會救助法」訂定，即家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用 1.5 倍者，稱低收入戶；家庭總收入未達社會救助法規定最低生活費用 1.5 倍至 2.5 倍者，稱中低收入戶；至於家庭總收入超過社會救助法規定最低生活費用 2.5 倍者，則稱一般戶。此項福利身分若每年度變更，可依變更後之身分調整補助時數及標準。

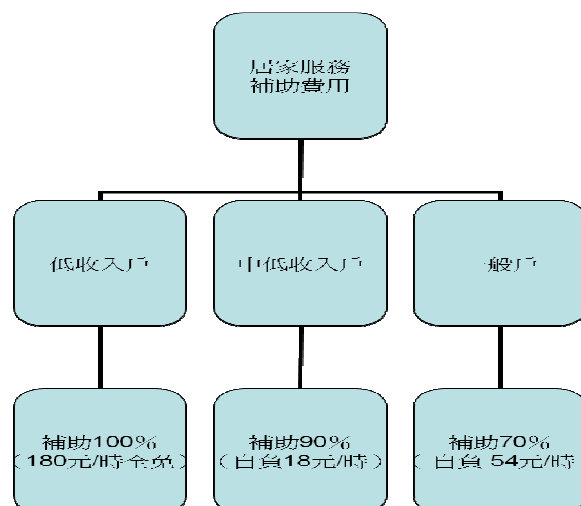


表 3-1 彰化縣失能老人及身心障礙者使用居家服務滿意度調查訪問人數統計表

鄉鎮市別	抽樣訪問人數	有效訪問人數			無效訪問人數
		實地訪問人數	電話訪問人數	小計	
彰化市	6	6	0	6	0
秀水鄉	6	2	4	6	0
花壇鄉	6	4	2	6	0
芬園鄉	6	2	3	5	1
大村鄉	5	3	2	5	0
員林鎮	14	3	7	10	4
埔心鄉	10	2	6	8	2
永靖鄉	10	3	6	9	1
田尾鄉	10	3	6	9	1
田中鎮	9	2	4	6	3
社頭鄉	10	4	5	9	1
二水鄉	10	3	5	8	2
北斗鎮	11	3	3	6	5
埤頭鄉	10	3	4	7	3
溪州鄉	9	3	1	4	5
溪湖鎮	16	4	10	14	2
埔鹽鄉	11	5	2	7	4
二林鎮	10	3	3	6	4
芳苑鄉	10	3	4	7	3
大城鄉	10	3	4	7	3
竹塘鄉	10	3	3	6	4
鹿港鎮	11	9	1	10	1
和美鎮	9	5	0	5	4
線西鄉	4	3	1	4	0
伸港鄉	9	3	1	4	5
福興鄉	10	5	1	6	4
總計	242 [100%]	92(51.1%)	88(48.9%)	180(100%) [74.4%]	62 [25.6%]

註 1：「無效訪問人數」包括地址錯誤、已搬家、電話不通、不願意接受訪問及案主住院中等原因。

註 2：中括號 [] 內的數據表示有效訪問人數與無效訪問人數各占抽樣訪問人數的百分比。

註 3：小括號 () 內的數據表示實地訪問人數與電話訪問人數各占有效訪問人數的百分比。

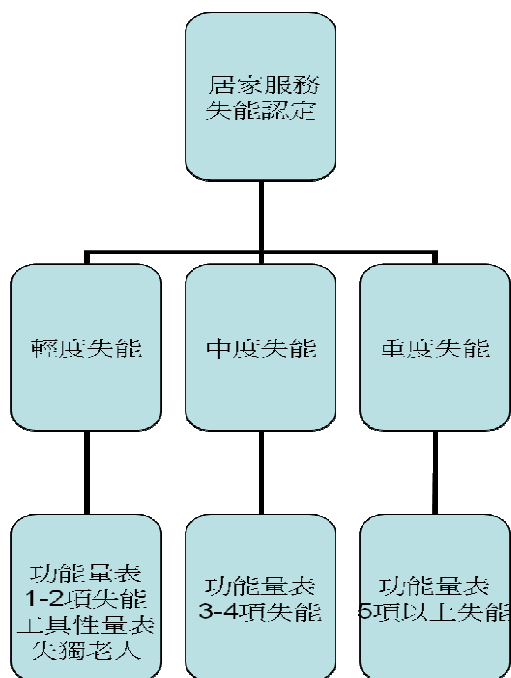
表 3-2 基本資料統計表

變項	觀察值	人數	總人數	百分比
年齡	1.50~54 歲	9	180	5
	2.55~59 歲	9	180	5
	3.60~64 歲	12	180	7
	4.65~69 歲	18	180	10
	5.70~74 歲	25	180	14
	6.75~79 歲	40	180	22
	7.80~84 歲	37	180	21
	8.80 歲以上	30	180	17
性別	1.男	74	180	41
	2.女	106	180	59
身分類別	1.低收入戶	25	180	14
	2.中低收入戶	35	180	19
	3.一般戶	120	180	67
失能程度	1.輕度失能	66	180	37
	2.中度失能	49	180	27
	3.重度失能	65	180	36
教育程度	1.不識字	102	180	57
	2.小學或識字	63	180	35
	3.國(初)中	3	180	2
	4.高中(職)	9	180	5
	5.專科	2	180	1
	6.大學以上	1	180	1
婚姻狀況	1.有配偶或同居	83	180	46
	2.喪偶	80	180	44
	3.離婚或分居	9	180	5
	4.未婚	8	180	4
有無子女	1.沒有	23	180	13
	2.有	157	180	87
同住人數	1.獨居	44	180	24
	2.兩人以上	136	180	76

(四)失能程度

本調查受訪者之失能程度，以輕度失能者較多，占 37%；其次為重度失能者占 36%；中度失能者較少占 27%。其失能等級，係依據 ADLs (activities of daily

living，日常生活活動功能表) 項目界定，即一至二項 ADLs 失能者，稱為輕度失能；三至四項 ADLs 失能者稱中度失能；五項(含)以上 ADLs 失能者，稱重度失能。



(五)教育程度

本調查受訪者以「不識字」者居多，占 57%；其次為「小學或識字」者，占 35%；二者合計即占 92%。

(六)婚姻狀況

本調查受訪者以「有配偶或同居」者居多，占 46%；而「喪偶」者亦有相當高的比率，占 44%；至「離婚或分居」者僅占 5%；「未婚」者則占 4%。

(七)有無子女

本調查受訪者有子女者占 87%，無子女者占 13%。

(八)同住人數

本調查受訪者目前「獨居」的占 24%；「兩人以上」同住的占 76%。

另上述有子女而目前獨居的案主占 22%，而僅與配偶同住的，占 30%，二者合計占 52%，即本調查中有子女的老人有一半不是獨居就是兩老獨守家園，此種現象在鄉下尤其常見。

二、居家服務使用狀況分析

本調查「居家服務使用狀況」部分包含 8 個問項，分別為：(一)申請居家服務的理由、(二)消息來源、(三)已接受居家服務期間、(四)居家服務員性別、(五)居家服務員年齡、(六)平均每月使用服務時數、(七)服務頻率、(八)每次服務時間。

茲將各問項調查結果分析如次：(表 3-3)

表 3-3 居家服務使用狀況統計表

項目	觀察值	人數	百分比
一、已接受居家服務期間	1. 6 個月內	16	9
	2. 6 個月內至 2 年內	74	41
	3. 2 年以上	90	50
二、居家服務員性別	1. 男性	10	6
	2. 女性	170	94
三、居家服務員年齡	1. 40 歲未滿	26	14
	2. 40~59 歲	147	82
	3. 60 歲以上	7	4
四、平均每月使用服務時數	1. 10 小時以內	46	26
	2. 11~25 小時	68	38
	3. 26~50 小時	52	29
	4. 51~90 小時	14	8
五、服務頻率	1. 每天一次	10	6
	2. 每週五至六次	26	14
	3. 每週三至四次	65	36
	4. 每週二次	29	16
	5. 每週一次	48	27
	6. 每二週一次	1	1
	7. 其他	1	1
六、每次服務時間	1. 1 小時	6	3
	2. 2 小時	167	93
	3. 3 小時	3	2
	4. 4 小時	2	1
	5. 超過 4 小時	0	0
	6. 其他	2	1

註：各項有效受訪者人數均為 180 人(100%)

(一)申請居家服務的理由

本問項包括 7 個選項，可複選，故選擇次數可能超過有效訪問人數 180 人，經統計結果為 200 次。其中以「白天家中無人照顧」之選擇次數最多，占 27%；其次為「不想影響家人的工作或活動」，占 23%；再其次為「政府有補助居家服務」，占 17%；以上三種選項合計占 67%。(表 3-4)

表 3-4 申請居家服務的理由(可複選)

選項	選擇次數	百分比
一、政府有補助居家服務費	34	17
二、白天家中無人照顧	53	27
三、不想影響家人的工作或活動	45	23
四、需要有人陪同就醫	16	8
五、服務員可協助做簡單復健	23	16
六、家人需要一段時間休息或外出辦事	15	8
七、其它	14	7
合 計	200	100

(二)消息來源

本問項包括 9 個選項，可複選，故選擇次數可能超過有效訪問人數 180 人，經統計結果為 200 次，其中以「社會福利機構工作人員」之選擇次數最多占 22%；其次為「政府機關人員」，占 18%；再其次為「親友」占 16%；以上三種選項合計占 56%。(表 3-5)

表 3-5 申請居家服務措施的消息來源(可複選)

選項	選擇次數	百分比
一、大眾傳播媒體	4	2
二、政府宣傳品	2	1
三、村里幹事鄰里長	20	10
四、政府機關工作人員	36	18
五、社會福利機構工作人員	43	22
六、家人	30	15
七、親友	31	16
八、醫院	17	9
九、其它	17	9
合 計	200	100

(三)已接受居家服務期間

本問項包含 3 個選項，其中以「2 年以上」的人數最多，占 50%；其次為「6 個月內至 2 年內」，占 41%；「6 個月內」人數最少，占 9%。

(四)居家服務員性別

本問項男性占 6%，女性占 94%。以女性居大多數。

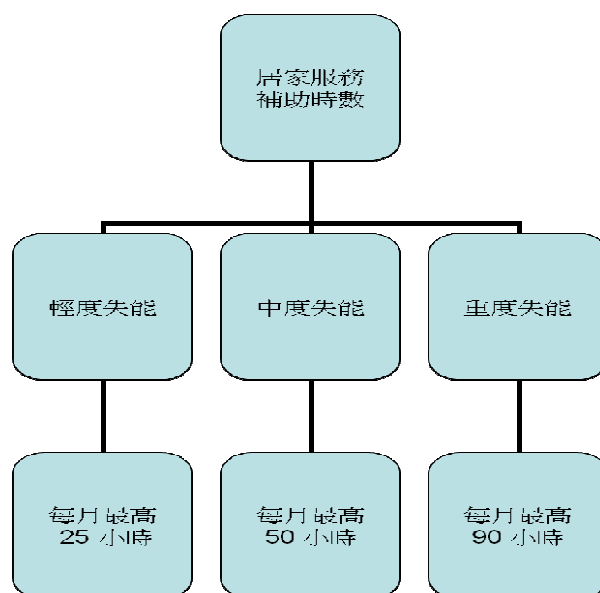
(五)居家服務員年齡

本問項包含 3 個選項，其中以「40~59 歲」人數占絕大部分，為 82%；其次為「未滿 40 歲」，占 14%；「60 歲以上」的僅占 4%。

(六)平均每月使用時數

依照政府規定的補助標準，輕度失能者每月最高補助 25 小時，中度失能者 50 小時，重度失能者 90 小時。本項補助時數由縣府長期照顧管理中心照顧管理專員評估，除評估人員註明期限外，具有 6 個月效力，接受評估者於 6 個月內身心狀況改變，得檢具 3 個月內之身心狀況改變具體證明，向該中心申請重新評估，此外，每 6 個月應接受照顧管理專員重新複評 1 次，並依複評結果調整補助時數及內容。

本問項包含 4 個選項，其中以使用「11~25 小時」的人數最多，占 38%；其次為「26~50 小時」，占 29%；再其次為「10 小時以內」，占 26%；而「51~90 小時」，僅占 8%。



(七)服務頻率

本問項係調查服務員到家服務的頻率，包括 7 個選項，其中以「每週三至四次」最多占 36%，其次為「每週一次」占 27%，再其次為「每週二次」占 16%。此項服務頻率可由使用者與服務員之間在核定的補助時數範圍內自行協商調整。

(八)每次服務時間

本問項包括 6 個選項，其中以「每次 2 小時」居大多數，占 93%。其次為「1 小時」僅占 3%，其餘各選項都很少。

三、居家服務滿意度分析

本調查「居家服務滿意度」部分包含 14 個問項，其中除第 9、11、13、14

共 4 項為一般問答題外，其餘 10 項純為居家服務滿意度之評定，其評分採用李克特（Likert）五點評分法，每一個問項都附有五個選項，評定「非常滿意」給 5 分；評定「滿意」給 4 分；評定「普通」給 3 分；評定「不滿意」給 2 分；評定「非常不滿意」給 1 分。

上述第 9 問項內容係問及受訪者對目前居家服務的內涵項目有無需要增加表示意見，因大多受訪者對全部居家服務的內涵項目不甚了解，故大多表示無意見。再第 10 問項內容係問及受訪者對目前居家服務的補助標準有無需要修訂表示意見，因大多受訪者對本項補助標準尚感到滿意，故大多表示無意見；僅有一些一般戶建議政府提高補助額度，惟據了解，政府已在 99 年度將一般戶的補助額度從 60% 提高為 70%；另有些受訪者建議政府放寬申請資格門檻，以嘉惠更多老人。

至於第 13 問項係問及受訪者是否願意繼續使用本項服務一項，除有一人表示，已可自我照顧，不需再繼續使用外，其餘所有受訪者皆表示願意，其理由(可複選)以「對本項居家服務滿意」為最多，占 38%，其次為「仍需要本項居家服務」，占 31%，二者合計占 69%。可見本項服務已經獲得民眾高度肯定並且有繼續辦理之必要。

另第 14 問項問及受訪者對本項服務有無其他具體建議或意見一項，因受訪者都很客氣，故表示意見的不多。

茲就有關居家服務滿意度之評定題項，即訪問表第三部分第 1、2、3、4、5、6、7、8、10、12 共 10 個選項，每項之調查結果分析如次：(表 3-6、表 3-7)

表 3-6 居家服務滿意度統計分析表

滿意度 項目	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意		合計		得分	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	總分	平均
有無準時	21	12	153	85	6	3	0	0	0	0	180	100	735	4.08
有無認真	43	24	131	73	5	3	1	1	0	0	180	100	735	4.08
有無親切	48	27	126	70	4	2	2	1	0	0	180	100	760	4.22
知識技能	39	22	133	74	7	4	1	1	0	0	180	100	750	4.17
生活品質	34	19	142	79	4	2	0	0	0	0	180	100	750	4.17
減輕負擔	37	21	139	77	4	2	0	0	0	0	180	100	753	4.18
行政督導	48	27	119	66	11	6	2	1	0	0	180	100	753	4.18
服務內容	27	15	148	82	4	2	1	1	0	0	180	100	741	4.12
補助標準	12	7	153	85	15	8	0	0	0	0	180	100	717	3.98
整體措施	25	14	136	76	19	11	0	0	0	0	180	100	726	4.03
合計	334	19	1380	77	79	4	7	0	0	0	1800	100	7441	4.13

表 3-7 各鄉鎮市受訪者使用居家服務滿意度平均得分一覽表

項目 鄉鎮市	有無準時	有無認真	有無親切	知識技能	生活品質	減輕負擔	行政督導	服務內容	補助標準	整體措施
彰化市	4.17	4.17	4.17	4.33	4.50	4.33	4.50	4.17	4.00	4.50
秀水鄉	4.67	4.67	4.67	4.67	4.83	4.83	4.50	4.83	4.33	4.83
花壇鄉	4.33	4.33	4.33	4.50	4.50	4.33	4.33	4.33	3.83	4.17
芬園鄉	4.00	4.00	4.20	4.20	4.00	4.20	4.20	4.00	4.00	4.00
大村鄉	4.20	4.00	4.40	4.40	4.20	4.40	3.60	4.40	4.20	4.20
員林鎮	4.00	4.09	4.00	4.09	4.00	4.09	4.09	3.91	4.00	4.00
埔心鄉	3.87	4.00	4.13	3.87	4.00	4.00	3.75	3.87	3.87	3.87
永靖鄉	4.11	4.22	4.22	4.22	4.22	4.44	4.00	4.11	4.40	4.00
田尾鄉	4.11	4.44	4.44	4.11	4.22	4.11	4.33	4.00	3.78	3.89
田中鎮	4.00	4.33	4.33	4.00	4.00	4.00	4.17	4.00	3.83	4.00
社頭鄉	4.00	4.11	4.11	4.00	4.00	4.00	4.22	4.00	3.78	3.89
二水鄉	4.13	4.50	4.50	4.25	4.38	4.38	4.50	4.13	4.13	3.75
北斗鎮	4.17	4.50	4.50	4.33	4.17	4.17	4.83	4.33	4.40	3.83
埤頭鄉	3.86	4.29	4.43	4.29	4.00	4.00	4.71	4.14	4.29	4.14
溪州鄉	4.50	4.75	4.75	4.75	4.25	4.25	4.75	4.75	4.50	4.50
溪湖鎮	4.07	4.14	4.07	4.14	4.07	4.07	4.00	4.07	4.00	4.07
埔鹽鄉	4.29	4.14	4.29	4.29	4.14	4.14	4.29	4.14	4.00	4.00
二林鎮	3.83	4.00	3.67	3.67	3.83	3.83	3.83	3.83	4.00	4.00
芳苑鄉	4.00	3.71	3.86	4.00	4.00	4.00	3.86	4.00	4.00	4.00
大城鄉	4.14	4.29	4.29	4.29	4.43	4.43	4.14	4.29	4.40	4.14
竹塘鄉	4.00	4.17	4.33	4.00	4.17	4.17	4.50	4.00	4.00	4.00
鹿港鎮	4.00	4.20	4.20	4.10	4.10	4.20	3.90	4.10	3.90	4.00
和美鎮	4.20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.20
線西鄉	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	3.33
伸港鄉	4.00	4.00	4.00	4.00	4.50	4.50	4.00	4.25	3.50	3.50
福興鄉	3.83	4.17	4.17	4.17	4.17	4.17	4.17	4.00	4.00	4.00
彰化縣	4.10	4.20	4.23	4.18	4.18	4.19	4.20	4.14	4.03	4.03

(一)受訪者對居家服務員有無準時到家服務方面：

感到「非常滿意」的占 12%，「滿意」的占 85%，二者合計占 97%；而感到「普通」的占 3%；至於感到「不滿意」或「非常不滿意」的則都沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.08，顯示受訪者對此項滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據了解，大概與現在各地培訓的服務員較多，各支援中心可就近取才，就地服務有關。而且現在的服務員大多以機車代步，交通方便，自然比較能準時到家裡服務。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有二林鎮、埔心鄉、埤頭鄉與福興鄉 4 個鄉鎮。此種現象可能與其為偏遠鄉鎮，有些家戶路途較為遙遠有關。

(二)對居家服務員有無認真的服務精神方面：

感到「非常滿意」的占 24%，「滿意」的占 73%，二者合計占 97%；而感到「普通」的占 3%；至於感到「不滿意」的占 1%，「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.08，顯示受訪者對此項滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據了解，可能與現在服務員大多受過職前訓練，深知自己的任務有關。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）僅有芳苑鄉。

(三)受訪者對服務員有無親切的服務態度方面：

感到「非常滿意」的占 27%，「滿意」的占 70%，二者合計占 97%；而感到「普通」的占 2%；至於感到「不滿意」的占 1%，「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.22，在 10 個滿意度調查項目中算是較高的一項，顯示受訪者對於此項服務的滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據了解，大概與現在服務員大多為中年女性有關，由表 3-3 顯示，本次調查中服務員為女性的占 94%，而年齡介於 40 至 59 歲的占 82%。這些中年女性服務員，具有媽媽的特質，頗能得老人歡心。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有二林鎮與芳苑鄉 2 個鄉鎮。

(四)受訪者對服務員的專業知識與工作技能方面：

感到「非常滿意」的占 22%，感到「滿意」的占 74%，二者合計占 96%；另感到「普通」的占 4%；至於感到「不滿意」的占 1%，感到「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.17，顯示此項服務的滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間，在 10 個滿意度調查項目中算是較高的一項。此種結果，據了解，與近年來政府經常舉辦各類職業訓練有關。本案實地訪問時，有時遇到服務員在場，很多服務員會主動表示，他們曾經參加過何種專業訓練，或領有何種專業證照等。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有二林鄉與埔心鄉 2 個鄉鎮。

(五)受訪者對本項居家服務在改善生活品質方面：

感到「非常滿意」的占 19%，「滿意」的占 79%，二者合計占 98%；而感到「普通」的占 2%；至於感到「不滿意」或「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.17，顯示受訪者對此項滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，反映本項居家服務措施確實已達成行政院 96 年核定的「我國長期照顧十年計畫」所揭櫫的提升民眾生活品質的目標。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）僅有二林鎮感到「非常滿意」的占 21%，「滿意」的占 77%，二者合計占 98%；而感到「普通」的占 2%；至於感到「不滿意」或「非常不滿意」的則都沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.18，顯示受訪者對本項滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據相當多的家屬表示，在身體的照顧服務方面感受較明顯，尤其以服務員協助案主沐浴、翻身、拍背或作肢體關節活動最使家屬感到滿意；因為有些案主不習慣家人為其沐浴或作身體的接觸；另一方面，服務員在這方面的照顧技能，顯然比其家人來得熟練週到。

本項得分若按鄉鎮別分。

(六)受訪者對本項居家服務在減輕家屬的照顧負擔方面：

低於 4 分的（即未達滿意水準的）僅有二林鎮。

(七)受訪者對服務支援中心行政及督導功能方面：

感到「非常滿意」的占 27%，「滿意」的占 66%，二者合計占 93%；而感到「普通」的占 6%；至於感到「不滿意」的占 1%，「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.18，顯示此項服務的滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據了解，近來各支援中心均有定期派員至使用者家中訪問或不定期以電話詢問使用者對本項服務的意見，這些訪問員大多言語親切，所以無論是使用者或其家屬對這項服務的滿意度算是蠻高的一項。

表 3-8 為彰化縣五個服務支援中心資料，僅供參考。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有大村鄉、埔心鄉、二林鎮、芳苑鄉與鹿港鎮共 5 個鄉鎮。

表 3-8 彰化縣長期照顧管理中心居家服務中心一覽表

支援中心名稱	服務範圍	承辦單位	電話
彰化區服務支援中心	彰化、花壇、秀水、芬園、大村等鄉鎮	切膚之愛基金會社會福利慈善事業基金會	7238595 轉 1053 傳真：7237673
田中區服務支援中心	社頭、田中、二水、北斗、溪州、埤頭等鄉鎮	私立珍瑩老人養護中心	8739767、8720177 傳真：8723693
二林區服務支援中心	埔鹽、溪湖、二林、芳苑、大城、竹塘等鄉鎮	私立慈恩老人養護中心	8683143 傳真：8681379
鹿和區服務支援中心	鹿港、和美、伸港、線西、福興等鄉鎮	老五老基金會	7840698 傳真：7841453

支援中心名稱	服務範圍	承辦單位	電話
員林區服務支援中心	埔心、員林、田尾、永靖等鄉鎮	蕨群慈善事業基金會	8713172、8713191 傳真：8723693

(八)受訪者對目前居家服務的內涵項目方面：

感到「非常滿意」的占 15%，「滿意」的占 82%，二者合計占 97%；而感到「普通」的占 2%；至於感到「不滿意」的占 1%，「非常不滿意」的則沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.12，顯示受訪者對此項滿意度是介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，反映政府所規劃的服務內容尚切合民眾的需求。惟調查中亦發現，很多受訪者不知道全部的服務內容，待本調查人員特別為其說明後，有些受訪者表示，以後會好好加以利用其他服務項目。因此，建議有關單位應再加強這方面宣導，甚至要求服務人員在上班的第一天，就應向案主或其家屬詳細說明。如此，相信更能擴大本項服務的效益。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有二林鎮、埔心鄉與員林鎮 3 個鄉鎮。

(九)對目前居家服務的補助標準方面：

依據 98 年度政府規定補助標準，低收入戶服務費用由政府全額補助；中低收入戶由政府補助 90%，民眾自行負擔 10%；一般戶由政府補助 60%，民眾自行負擔 40%；超過政府補助時數者，則由民眾全額自行負擔，每小時的補助經費則是以每小時 180 元計。

本項滿意度受訪者感到「非常滿意」的占 7%，「滿意」的占 85%，二者合計占 92%，在 10 個滿意度調查項目中算是較低的一項；感到「普通」的占 8%；而感到「不滿意」或「非常不滿意」的則都沒有。

若以平均得分來看，其數值為 3.98，顯示受訪者對此項滿意度介於「滿意」與「普通」之間，在 10 個滿意度調查項目中算是最低的一項。此種結果，據了解，對本項補助標準有意見的，大多為一般戶，原規定一般戶補助標準為 60%；惟據了解，政府已在 99 年度提高為 70%，相信多少可以減輕一般戶的經濟負擔；不過也有少部分低收入戶與中低收入戶反映，希望政府放寬核定補助的服務時數。另有受訪者建議政府放寬申請資格門檻，以嘉惠更多老人。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有伸港鄉、線西鄉、田尾鄉、社頭鄉、田中鄉、花壇鄉、埔心鄉與鹿港鎮共 8 個鄉鎮。

(十)整體而言，受訪者對政府舉辦本項居家服務措施方面：

感到「非常滿意」的占 14%，「滿意」的占 76%，二者合計占 90%，在 10 個滿意度調查項目中算是比較低的一項；感到「普通」的占 11%，至於感到「不滿意」或「非常不滿意」的則都沒有。

若以平均得分來看，其數值為 4.03，顯示受訪者對此項滿意度是介於「滿意」與「非常滿意」之間，在 10 個滿意度調查項目中其數值是較低的一項。此種結果，據現場理解，受訪者對政府舉辦本項居家服務措施大多持肯定的態度；惟感

覺現在老人愈來愈多，老人照顧問題也愈來愈嚴重，因此希望政府有更進一步的因應措施。

本項得分若按鄉鎮別分，低於 4 分的（即未達滿意水準的）有線西鄉、伸港鄉、二水鄉、北斗鎮、埔心鄉、田尾鄉與社頭鄉共 7 個鄉鎮。

四、訪問員紀錄

本調查部分係由訪問員記錄訪問內容由何人回答與代答者與訪問對象關係，以及訪問員的意見與建議。

由表 3-9 可知，本調查訪問全部由本人回答者占 45%，全部由別人代答者占 44%，另部分由別人代答者占 11%。

表 3-9 回答者統計

回答者	份數	百分比
一、全部由本人回答	81	45
二、部分由別人代答	19	11
三、全部由別人代答	80	44
合 計	180	100

再由表 3-10 可知，代答者大多是配偶或同居人占 30%，其次為兒子與媳婦各占 20%。

表 3-10 代答者與原受訪者關係

代答者	份數	百分比
一、配偶或同居人	30	30
二、兒子	20	20
三、女兒	11	11
四、媳婦	20	20
五、女婿	2	2
六、兄弟姐妹	0	0
七、其他親戚	3	3
八、鄰居	1	1
九、朋友	0	0
十、照顧者	9	9
十一、其他	4	4
合 計	100	100

肆、結論與建議

一、結論

謹就 99 年度彰化縣失能老人及身心障礙者使用居家服務滿意度調查結果分析摘述如次：

(一) 受訪者對服務員有無準時到家服務方面：感到「非常滿意」或「滿意」的人數合占 97%；平均得分為 4.08，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，可能與現在培訓的服務員較多，各區服務支援中心可就地取才，就近服務有關；加以現在服務員大多以機車代步，交通方便，故多能準時到家服務。

(二) 受訪者對服務員有無認真的服務精神方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 97%；平均得分為 4.08，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，可能與現在服務員大多受過職前訓練，深知自己的任務有關。

(三) 受訪者對服務員有無親切的服務態度方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 97%；平均得分為 4.22，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間；在 10 個滿意度調查項目中算是較高的一項。此種結果，可能與服務員大多為中年女性有關(本調查中女性占 94%，而年齡介於 40 至 59 歲的占 82%)。此年齡之女性，具媽媽特質，頗能得老人歡心。

(四) 受訪者對服務員的專業知識與工作技能方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 96%；平均得分為 4.17，即滿意度介於「非常滿意」或「滿意」之間；在 10 個滿意度調查項目算是較高的一項。此種結果，可能與現在服務員大多受過職前訓練有關，因為本調查小組有時會在現場遇到服務員，他們常會主動表示，曾經參加過何種訓練或領有何種專業證照等。

(五) 受訪者對本項居家服務在改善生活品質方面：感到「非常滿意」或「滿意的合占 98%；平均得分為 4.17，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，充分反映本項居家服務措施，確實已達成行政院 96 年核定的「我國長期照顧十年計畫」所揭櫫的提升居家生活品質目標。

(六) 受訪者對本項居家服務在減輕家屬的照顧負擔方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 98%；平均得分為 4.18，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據相當多的家屬表示，在身體的照顧服務方面感受較明顯，尤其以服務員協助案主沐浴、翻身、拍背或作肢體關節活動最使家屬感到滿意；因為有些案主不習慣家人為其沐浴或作身體的接觸；另一方面，服務員在這方面的照顧技能，顯然比其家人會來得熟練周到。

(七) 受訪者對服務支援中心的行政及督導功能方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 93%；平均得分為 4.18，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，據了解，近來各支援中心均有定期派員至使用者家中訪問，或不定期以電話詢問使用者對本項服務的意見。這些訪問員大多言語親切，態度和

藹，所以無論是使用者或其家屬對這項服務的滿意度算是蠻高的一項。

(八) 受訪者對目前居家服務的內涵項目方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 97%；平均得分為 4.12，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。此種結果，反映本項居家服務內容尚切合民眾的需要。惟調查中亦發現很多受訪者不知道全部的服務內容，待本調查小組為其說明後，才表示以後會好好加以利用其他服務項目。因此，建議有關單位應再加強這方面的宣導，甚至要求服務人員應在上班的第一天詳細的向案主說明。如此，相信更能擴大本項服務的效益。

(九) 受訪者對目前居家服務的補助標準方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 92%；平均得分為 3.98，即滿意度介於「滿意」，與「普通」之間；在 10 個滿意度調查項目中算是較低的一項。此種結果，是因為有一些一般戶認為負擔太重，希望政府提高補助額度；惟此點，據了解，政府已在 99 年度將一般戶的補助額度從 60%調整為 70%，相信多少可滿足一般戶的要求。

(十) 整體而言，受訪者對政府舉辦本項居家服務措施方面：感到「非常滿意」或「滿意」的合占 90%；平均得分為 4.03，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間；在 10 個滿意度調查項目中算是較低的一項。此種結果，據現場理解，大多受訪者認為政府舉辦本項居家服務措施值得肯定；惟有些受訪者覺得現在老人愈來愈多，將來老人照顧問題必定愈來愈嚴重，政府可能必須要有更進一步的因應措施才能滿足老人的需要。

綜合上述 10 個滿意度調查項目，除有 1 項有關補助標準之滿意度其平均得分為 3.98 外，即其滿意度介於「滿意」與「普通」之間；其餘 9 項都在 4 分以上，即其滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。

此外，本調查問及受訪者是否願意繼續使用本項服務一項，則幾乎所有受訪者皆表示願意，可見本項服務確實已經獲得民眾高度肯定並且有繼續辦理之必要。

二、建議

另就本次調查工作結果，擬提下列建議，僅供參考：

(一) 本調查有關部分使用者對全部服務內容不甚清楚一節，除建議有關單位轉知服務員應向使用者詳細說明外，並建議有關單位在每次函知使用者核定補助之服務時數時，宜隨封附上有關「使用者指南」資料，以供參考。

(二) 本調查有關部分低收入戶或中低收入戶希望增加補助之服務時數一節，據本調查統計，該兩種身分中之中度失能者與重度失能者，其平均補助之服務時數分別為 29 小時與 38 小時；而依規定其最高補助之服務時數分別可為 50 小時與 90 小時；二者相較，似乎尚有可增加空間。為特別照顧失能較為嚴重之失能老人，擬建議其補助之服務時數從寬評定，酌予增加。

(三) 本次居家服務滿意度調查結果，雖然普遍受到使用者肯定；惟面對民眾對政府的要求愈來愈高趨勢，建議本項居家服務措施更應持續加強擴大辦理。

(四) 又面對台灣老人人口愈來愈多及老人照顧問題愈來愈嚴重趨勢，考慮

政府及民間單位的力量有限，建議政府有關單位再進一步朝著「社區人照顧社區人」的方向規劃推動。

(五) 關懷今天的老人，就是關懷明天的自己。面對台灣民眾平均壽命的延長，當年老的子女必須照顧年老的父母時，政府與整個社會就必須站出來共同解決這個老人困境問題。

感 謝

*謹此感謝切膚之愛基金會社會福利慈善事業基金會、 歲群慈善事業基金會、私立珍瑩老人養護中心、私立慈恩老人養護中心、老五老基金會協助提供調查資料。

並感謝建國科技大學學生社團愛心慈幼社李承諭、翁士捷、曾弘傑、江依璇同學及雪心教育青年社詹麒鴻、鄭聖諭、林玉芳同學協助問卷調查及資料處理工作。

參考文獻

1. 陳明珍，居家服務業務手冊，臺灣省立彰化老人養護中心發行，2001年。
2. 吳玉琴，「台灣居家服務的現況與檢討」，社區發展季刊，106期，頁132~140，2004年。
3. 張榮輝，「彰化縣居家服務方案評鑑之研究」，東海大學公共事務研究所論文，2005年。
4. 江雅筑，「台中市老人使用居家服務經驗之探討」，東海大學社會工作學研究所碩士論
甲、文，2005年。
5. 陳明珍，「我國失能老人與身心障礙者長期照顧政策之省思與探討」，社區化長期照護季刊，第3期，頁63-96，2006年。
6. 林玉琴，「居家服務使用滿意度評估研究——以嘉義基督教醫院為例」，國立中正大學社會福利學研究所碩士論文，2006年。
7. 林金立，「老人居家服務方案之評估研究——以雲林縣為例」，國立中正大學社會福利所碩士論文，2007年。
8. 內政部，我國長期照顧十年計畫——大溫暖社會福利套案之旗艦計畫，網址：<http://sowf.moi.gov.tw/newpage/tenyearsplan.htm>。
9. 行政院主計處，社會福利統計—老人福利服務，臺北：主計處，2008年。
10. 戴瑩瑩、黃源協，「老人居家服務品質觀點與要素之探討」社區發展季刊，頁272-286，2009年。

11. 陳明珍，“我國居家服務政策發展與省思”，社區發展季刊，頁 287-303，2009 年
12. 彰化縣政府，彰化縣政府辦理我國長期照顧十年計畫－居家服務實施計畫，2010 年。
13. 黃源協、吳書昀、陳正益，“政府推動長期照顧服務機制之評估研析”，研考雙月刊，頁 56-70，2011 年。