

壹、緒論

一、研究背景與重要性

依國家發展委員會（2016）統計資料顯示，臺灣65歲以上的人口比例在1993年底已突破7%，正式進入高齡化社會；若以中推計預估未來的人口變化，65歲以上人口比例將於2018年突破14%，而在2025年達到20%。由此可知，臺灣從高齡化社會轉型至高齡社會估計將花費25年的時間，但從高齡社會邁入超高齡社會預計僅需歷時7年，相較於其他國家而言，臺灣人口老化的速度可說極為快速。此外，從目前的人口結構來看，2005年底時，臺灣戶籍登記人口之65歲以上高齡者計有221萬人，占總人口9.74%，截至2016年為止，65歲以上高齡者增加至313萬，占總人口比例達13.33%（內政部，2017），過去10年間，臺灣65歲以上高齡人口占總人口比例即增加2.48%，這樣的趨勢在未來仍會持續增長，而照顧及安養的需求亦相對隨之增多。

衛生福利部（2015a）資料顯示，1993～2014年底取得照顧服務員結業證書者有101,829人，取得技術士證照者則有29,379人，但從事照顧服務工作者僅有21,763人，留任比率為16.59%，由此數據可看出有高達八成以上的人力流失，其問題在於已培訓的人力未能充分投入勞動市場，而導致照顧人力的供需之間發生缺口現象。衛生福利部甚至指出，照顧人力最為缺乏者為第一線服務之照顧服務員，估計需再增加近40,000個照顧、社工及醫療人力，其中30,000人左右是照顧服務人才的缺口（衛生福利部，2015b）。

機構式的照顧服務人才係指在老人福利機構（包含長期照護型、養護型及失智照顧型）中執業者，占照護人力76.9%，其以照顧高齡者

的生活起居為主，服務過程與相處時間較長，能第一時間察覺被照顧者的需求與健康變化，也為需要密集照顧的高齡者提供完整且專業化的照護型態，進而減輕家屬在精神上和體力上的負擔。然而，在社會大眾的認知中，機構式照顧服務人才的工作內容為協助進食、大小便處理、房務整理、清潔、身體照顧等活動，故認定此職業並不需要具備特定專精之知識和技巧（呂寶靜，2012），造成照顧服務員的薪資低、不適當的訓練或工作條件差等狀況，而影響其服務滿意度、招募及留任意願，即便目前照顧服務員單一級技術士檢定已正式上路，但社會大眾對其專業性的肯定仍有待保留。從照顧服務需求不斷增加，服務人力卻有限，甚至可能減少的情形下，將來需要照顧的高齡者可能面臨有錢也不一定買得到服務之狀況，故分析目前國內機構式照顧服務人才的工作能力和專業性，即成為當前重要且迫切之議題。

二、研究目的

為了培養高齡照顧服務產業的專業人才，本研究將以職能分析觀點統整機構式照顧服務人才的專業經驗，包括：照顧服務所需具備的知識、技巧、態度等能力要素與行為特性，這些經驗與知識可作為指引其他機構式照顧服務人才發展的參考，給予長期照顧服務體系在政策發展上的具體建議，也可對我國現有的政策制定提供明確方向，促進長期照顧服務領域的人才培育。因此，本研究之目的在於從職能分析觀點，針對臺灣「機構式」照顧服務人才，探討其工作上的專業經驗，期能從其經驗探究出對我國長期照顧服務人力發展的啟示，作為相關機構日後培育照顧服務人才之參考。研究目的與所欲探討之問題如下：

- （一）分析我國機構式照顧服務人才所應具備的專業能力及內涵；
- （二）探討我國機構式照顧服務人才尚應加強的專業能力；