

新北市雙溪區男性居服員初探-以楊旭凱為例

一、研究背景與居服員進入社區體系

新北市雙溪區已成為超高齡社會（高齡人口超過 20%），因此，人口老化以及長者照顧問題，是當今雙溪區所需要面對重視的議題之一。世界各國陸續推動各項照顧政策與法案，自 1960 年北歐國家提出「在地老化」（Aging in Place）的觀念後，各國皆以此作為老人照顧政策的最高目標。世界衛生組織（World Health Organization, WHO）在 2015 年《世界老化與健康報告》（World Report on Ageing and Health）中提到將所有不同身體狀況的高齡者涵蓋在社區照顧範疇中，是聯合國首要重視的目標（衛生福利部，2023）。

臺灣最早開啟居家照顧服務的是彰化基督教醫院，彰基成立社區健康部，並提供彰化縣內民眾居家照護服務。而高雄市政府在 1983 年辦理「居家老人服務計畫」，招募志工提供老人居家服務，同年臺北市政府辦理「老人在宅服務」，以低收入戶老人及身心障礙者為主要服務對象。《老人福利法》在 1997 年修法後，居家照顧服務正式進入服務法制期。2000 年的「建構長期照護體系先導計畫」開始試辦日間照顧中心、多元照顧中心、居家服務以及家庭托顧等多項有關在地老化之服務。隨著台灣人口結構日益高齡化，長照需求人數隨之增加，2016 年衛生福利部為擴充服務內涵，增加服務彈性，以符合不同族群

照顧需求，並推動社區整體照顧創新服務，擴大長照補助對象，以實現在地老化政策目標，政府再通過「長期照顧十年計畫 2.0」以及為健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，以確保照顧及支持服務品質，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益，在長照 2.0 推動之下，居服員便成為長期照顧服務體系下的尖兵。

長期照顧服務為了因應當今時代潮流與民眾生活需求，在理念上已從過去以機構式安置為主的服務模式，轉變為今日重視社區與居家照顧的服務模式，而在各類長期照顧服務模式中，居家服務是最基礎的骨幹服務。我國近年來推行居家服務照顧，開始聘用正式居服員(以下簡稱居服員)提供服務介入。

二、居服員的角色與定位

在居家照顧服務方面，主要是將服務對象及失能等級額度提高，藉由各縣市衛生局的照顧專員進行個案需求評估及連結相關資源，且失能的個案也能得到更完整的照顧。在照顧服務人力需求方面，進行規劃與發展並納入計畫中。

翁淑珍(2020)研究發現居家照顧服務已邁入專業化，由專職人員從事服務，且居家照顧服務是現今社會人民所重視之服務資源。居服員的角色功能強調居服員與個案之間建立信任關係、良好的溝通能力及和善的互動關係，居服員是助人的協助者。

以現今長照服務使用人數最多的居家服務為例，居家服務它是一種「人」對「人」的服務模式，居服員人力的需求對於服務提供更是十分重要的。

三、與性別平等關聯:居家照服務員的性別差異

雙溪區居服員人數的性別有所差異，女性居服員人數跟男性居服員人數比為的 13:1，顯現出男性與女性居服員人力比例懸殊。在長照的政府規劃之下，提及未來長照服務推動中，長照服務及人力資源需求拓展是其中一項需要被克服的挑戰。

在過去傳統家庭文化中，對於性別的規範，照顧工作責任大多是由女性負責，使男性不僅缺乏察覺先天的照顧能力知能，後天環境亦免除男性承擔照顧責任。因此當有男性從事照顧工作時，社會大眾往往會帶著先入為主的想法放大審視，並且需要承受社會的異樣眼光，導致男性投入照顧市場意願降低。

統整居家服務相關文獻發現，確實大多研究的對象都是以女性為主，較少關注男性在居家服務中的角色及心境，但是在其他照顧相關產業如護理、托育等，都有學者開始探討這些職業中男性的工作初探，也代表著漸漸重視男性在這些照顧產業中的發展及重要性。在認識雙溪區唯一男性的居服員，發現居服員多為女性，當有服務使用者要求希望能以男性居服員進行服務時，在男性居服員比例懸殊的情況下，

導致社工難以派案。另外，同樣的工作內容，男性居服員往往會因為自身性別的限制，導致無法順利接案，例如協助個案洗澡，男性居服員大多只能為男性個案提供洗澡的服務，而許多服務使用者或家屬也認為女性比男性更熟悉照顧工作。

根據內政部於 2010 年針對結訓學員就業意向調查可以得知女性、年齡較大、專科教育程度、受訓單位有就業輔導以及曾在居家服務單位實習者較願意從事居家服務工作。近年來國內外針對居家照顧服務的相關研究，主要以女性居服員為研究對象，探討面向多為描述女性居服員的服務現況、服務經驗以及工作滿意度，並未聚焦於討論性別差異。目前居服員的男女比例有所差異，許多機構仍沒有足夠的男性居服員提供服務，缺乏相關研究探討造成此問題的因素為何，而本次雙溪區男性居服員的初探可以彌補文獻上的空缺。

最後，針對居家照顧服務議題的研究，多數仍採量化研究，只能知道數據呈現的結果，無法了解其內心真實的想法和感受，本初探以質性研究的訪談深入探討男性進入居家照顧服務工作領域的動機、心境與性別所帶來的差異性，並提供未來如何吸引更多男性願意投入居家照顧服務工作領域的方向。

四、CEDAW 條文及應用：

(一)依據 CEDAW 公約第 5 條性別刻板印象:破除性別歧視、打破

性別刻板印象融入於生活之中，於照顧領域面向突破舊有的性別刻板印象。

(二)「性別參與」及「促進健康及照顧工作」均為性平推動重點之一，並鼓勵居服員落實「促進健康及照顧工作」。

五、研究方法

本研究以質性研究方法，透過深度訪談法-半結構式面訪(Semi-structured interview)，提供訪談大綱，讓男性居服員的主動敘說，描述其如何理解、詮釋及回應其進入居家照顧服務工作領域的動機、心境與性別所帶來的差異性。

深度訪談法-半結構式面訪有其技巧，包含：訪綱僅供參考（不一定按照順序問問題）、以開放式問題為主及與受訪者的互動靈活，最後透過主觀的人為觀察、解讀與編碼分析資料。

六、研究對象

本研究由於研究對象只有單一個並且著重於探索更為深入的訊息，研究者採取立意抽樣法(Purposive Sampling)，透過衛生所的居服員名單，進行聯繫和訪談，而為避免選擇性判斷的錯誤，研究者依據研究目的及對母群體的了解來選取樣本。且在訪談前即完整告知研究動機、各項程序的進行方式以及研究倫理等，讓研究參與者簽署研究同意書、訪談同意書等文件，使其確實了解研究過程中的各項權

益，以確保此研究能完整表達其意思，亦會確認研究對象願意協助參與本研究的資料蒐集過程，並接受一次以上的錄音訪談。

本研究的訪談與選取研究對象是同步進行，直到訪談資料不再出現新的訊息為止。

七、研究工具

訪談是訪談者與受訪者共同建構意義的過程，所以訪談是不斷在互動過程中創造新的意義（畢恆達，1998）。深度訪談（in-depth Interview）著重於研究者與受訪者的彈性訪問過程，依受訪者的自由意願分享經驗，了解受訪者的社會文化背景及主觀經驗（潘淑滿，2003）。因此，研究者認為透過訪談進行資料蒐集，其平等、尊重及彈性的特性，能讓受訪對象較為自在的敘說，以獲得更貼近其真實經驗和想法。

為了有效獲得研究參與者對於研究問題的回饋，研究者選取較具彈性且可隨訪談情境靈活運用的半結構式深度訪談。本研究根據研究目的設計「訪談大綱」作為訪談的指引方針，訪談內容不須依據其順序進行而可適度地調整訪談的問題，訪談問題具有開放性。

本所蒐集受訪者在居家照顧服務的工作經驗，透過厚實的經驗資料蒐集，多面向地分析男性居服員的生理與心理狀態，以深入了解研究對象在居家照顧工作領域的想法，最後再歸納其基本資料、工作動

機、工作經驗、留任意願以及個人生命故事。

八、資料整理與分析

訪談以一對一、面對面方式進行，所有的訪談內容除了有錄音設備，也會記下現場觀察、事後想法及研究者省思的訪談，藉由內容分析（Content Analysis）作為分析方法。

針對研究對象進行質性研究訪談，以工作動機、工作面貌、續任原因及生命意義為預定類別，從研究對象的故事中找尋符合個人從事居家照顧服務工作經驗的對應內容，並撰寫訪談逐字稿。在這些訪談的內容進行脈絡性分析，藉由訪談資料的分析整理出研究結果。

以男性居服員陳述自己在從事居家照顧服務時的內容進行資料分析，資料整理與分析為仔細傾聽訪談錄音內容，將訪談的錄音內容謄寫成逐字稿，以獲得個案的原始資料，除了口語文字登錄外，受訪者敘說時的語氣、停頓及語助詞等皆以括號標記，並整合訪談當下的筆記，將言談內容的重點特別標記，以思考的問題延伸詢問受訪者，將不影響語意之贅字刪除，且為避免個人偏差，謹慎核對。

為確保本研究的嚴謹度，採取 Lincoln and Guba (1985) 所提出的信用性、轉移性、審查性以及確定性四個標準考量。本研究以訪談方式進行資料內容蒐集，所有生命故事內容皆來自受訪者的口述，因此受訪者在語言表達上的方式、精確度與自我揭露的意願，都會影

響文本資料本身的內容豐厚度。研究者會遵循研究倫理的規範進行研究，不論是資料蒐集或是深度訪談，皆以研究對象的權益為優先考量，以獲得最真實的反饋。

為增加研究結果之確定性，於研究過程中採取開放式態度接受研究對象的生活經驗特質與個別性，忠實地描述各項資料。

九、研究倫理

研究倫理係指研究者在整個研究過程中，必須遵守對研究行為的規範與要求，倫理規範用來讓研究者理解說明哪些是合法或不合法的行為（Neuman，1997）。

在開始進行研究前，向研究參與者說明研究目的，徵詢確認其參與研究的意願，並簽立研究同意書和訪談同意書，研究過程中受訪者有自主權可中途離開或退出研究，不影響其權利。

訪談結束後，為確保訪談資料的轉錄、繕打沒有資料外流的情況，在訪談資料轉錄之前，先請完成簽署謄稿保密同意書，完成研究後，讓研究參與者先行檢核文字說明，確認有無曲解受訪者所欲表達的內容，以利研究判準之評量。

十、研究結果

當男性或女性要進入「非傳統性別工作」時，會面臨社會價值觀與性別刻板印象的檢視與考驗，須具備極大的勇氣去抵抗世俗的評價。

從過往研究發現，由於居服員始終以女性為主，男性居家的想法在這些研究中容易被忽視，而且較少從性別的角度去作探討。

本研究係以男性居服員為研究對象，探究其進入居家照顧服務工作領域的動機，歸納出研究結果。

(一)影響男性居服員工作動機

林秉聖(2021)指出影響居服員工作動機的因素非常多元，概括為以下三種面向：

- 1、個人因素：曾經就讀或從事社會工作相關的工作、曾有照顧老人經驗以及需要賺取金錢以維持家計者，會有較高意願從事照顧服務事業。
- 2、工作性質：照顧服務工作在目前就業市場中是屬於就業門檻較低的，因此容易吸引退休及中高齡失業族群開闢第二春，也有人認為照顧服務此項工作的照顧對象普遍單純、工作時間彈性、市場需求大，相較於其他行業是較為穩定。另外，照顧服務工作不僅是一份薪水的工作，同時也是在服務需要被幫助的人，這種能賺錢又可為社會奉獻一己之力的職業也打動不少人願意投入照顧服務產業。
- 3、其他因素：許多人會從事居服員是因為在求職的過程中，恰巧身邊親朋好友有人也從事或曾經從事照顧服務相關工作，

便介紹此項職業作為求職時的選擇之一。

4、透過資料分析受訪者-楊旭凱後，發現受訪者進入居家照顧服務工作領域的動機，如下：

(1)個人因素：

A、相同的生命經驗

當個人對於工作上有相同的工作經驗，個人感到在此職位上的付出是有相關聯的，會更有動力投入於工作。

我以前住過院，很重大的，被照顧過。因為之前頸椎受傷，從2樓掉下來，頭部以下全癱瘓，在醫院躺了一年，一年不太能動。因為你不能動，那種需要被幫忙的感覺，醫院裡很多叫脊椎損傷的同伴，第一句話都是說；「要死不能死(台語)，要動也不動」。全部都要靠人家幫忙，照顧你的人算是重要的，假如他是正向的，給你的感覺就是有希望的，假如照顧你的人方式不對，你會想很多。就是曾經有被人家幫助過，所以這也是投入居服員的主要動機。(楊旭凱)

B、付出與回饋

人格特質若能夠與工作環境達到適配，會影響一個人對此職業的滿意度、穩定性以及成就感。

從事居服員工作感覺蠻踏實的，我覺得有替他們做一些他們無法自己達成的事情，他有感受就有回饋，這個比…，不要說薪水的話，有時候是他們跟你謝謝一下，那個感覺而已。(楊旭凱)

(2) 工作性質

A、工作的彈性

研究對象能清楚了解居服員的時間分配，也更能支持他們從事居家照顧服務的工作。

工作上自由好安排的，其實喬時間這件事情，跟我們的督導公司、衛生所、照專、個管師，溝通好的話，我們算是很好做事的。目前為止，衛生所那端算蠻幫忙的，因為我的案主有什麼狀況，個案需要什麼服務，幾乎都沒問題。因為我的 case 都比較麻煩的，所以公司會盡量幫我，工作算自由。(楊旭凱)

(3) 環境因素

A、家人對從事居家照顧服務工作的支持

家庭是很重要的支持系統，家人若能對自己所從事的職業表達認同和支持，會使人更安心地走在職涯道路上，也願意付出更多心力於工作任務。

小孩會知道我在做什麼，像我的案子，小孩都認識我的案主 A 男，爸爸 A 男又打來，想到就打電話來，不管什麼時候，一大早六點多打來，爸爸 A 男ㄟ(笑聲)，有時候沒打電話來，小孩還會提醒我今天是不是有什麼問題怎麼沒打來，家人覺得我在從事助人的工作是非常支持的。(楊旭凱)

B、機會與緣分-家人親戚從事相關職業

機會與緣份牽引著研究對象的生涯發展，使其擁有豐富的生命體驗和自我成長。他因機緣進入了居服員專業領域工作，付出自己的心力於長期照顧工作。

老婆的姐姐也從事跟我一樣的工作，是她告訴我可以從事居服員的工作，我那時候真的不知道有這個工作，所以家人算支持的。(楊旭凱)

(二)男性居服員的工作面貌

在工作環境上，相較於衛生所或是醫院照顧場域，居家服務是一項發生於「私」領域的「公共」服務，對居服員而言的工作場域，卻是案主及其家屬的私人場域，因此，當居服員進入家庭私領域時，需要獲得案主及其家屬的許可與認同，兩者也需要更多的協調和配合。

其中隱密的工作環境、頻繁身體接觸這兩項工作特性，也是讓男性居服員在居家服務這項職業中，相較於女性較容易發生阻礙的因素。隱密的工作環境是指居服員提供服務時，是居服員獨自一人進入案主家裡進行工作，當有一位陌生人需要進入「家」這個私領域時，家屬會非常擔心，再加上由於傳統性別刻板印象認為男性是有攻擊性的、強勢的以及居家服務向來被視為是以女性為主流的職業文化。

因此在傳統觀念及道德法律框架下，使得許多女性個案與家屬更不願意接受男性居服員進入家中提供服務。

1、服務對象

男性居服員的服務對象以男性為主，當服務使用者體型壯碩或多數女性居服員無法協助移動時，為了保護個案安全以及避免居服員在協助個案移位時因力氣不夠造成身體受傷，會優先以男性居服員為主。

因為男性居服員，我的案子其實是跟一般的居服員女性的差別在於都是他們不要的 case 丟給我，剛從事這個工作的時候不知道，工作之後我才了解，個案因為會醉酒、會來亂的(台語)，還有曾經對人家怎麼樣的、摸過人家，還是說這個體重太重(台語)，人家抱不起來，還是可能要推很遠去復健，

那些姐姐居服員(台語)、那些女性的說實在可能也沒有辦法做，要移位，受限體能因素他們做不了。(楊旭凱)

2、男性居服員在工作領域的優勢

(1)生理上賀爾蒙影響，力量普遍較女性居服員好

在居家照顧服務工作領域中，男性居服員的力量是明顯優於女性居服員。男性居服員在服務體型較重的個案時，除了較能保護個案的安全，也能協助個案移位時避免身體受傷。

因為男性居服員，我的案子其實是跟一般的居服員女性的差別在於都是他們不要的 case 丟給我，剛從事這個工作的時候不知道，工作之後我才了解，個案因為會醉酒、會來亂的(台語)，還是曾經對人家怎麼樣的、摸過人家，還是說這個體重太重(台語)，人家抱不起來，還是可能要推很遠去復健，那些姐姐居服員(台語)、那些女性的說實在可能也沒有辦法做，要移位，要幹嘛，他們做不了。(楊旭凱)

(2)男性居服員的職場風險較女性低

居服員必須獨自進入個案家中從事服務工作，由於服務地點是屬於私領域的案主家中，因此來自於服務使用者本人、家屬，甚至於周遭人士的暴力行為，是服務人員所需承擔的職場風險。楊培珊（2000）指出大多數女性居服員在工作中都

曾有過被騷擾或暴力恐嚇的經驗。

我的案子其實是跟一般的居服員女性的差別在於都是他們不要的 case，進來的時候不知道，進來之後我才了解，這個是因為會醉酒、會來亂的(台語)，還是曾經對人家怎麼樣的、摸過人家。(楊旭凱)

我的案子都是比較特殊的，也剛好我上手啦，因為那些，舉個例，你像喝酒的人，像幾個案子都是會喝酒的，你真的叫一個女生去，因為他們的生活就是找幾個志同道合的伴喝酒，他們沒有辦法跟外面的人接觸，所以我不會阻止他們喝酒，我能理解他們的行為，而且他們喝醉講的話我都懂，一般女性的話會害怕，因為會覺得他們是有敵意的或有攻擊性的，以偏鄉來講的話，男生的心態會比較貶低女性，尤其是喝酒下去，他們就會不一樣，所以比較特別的通常都會派給我，因為我再不去做，我的案子是沒有人去接的，我真的不做的話，那些姐姐(台語)不敢去照顧，我要做比較不會綁手綁腳，因為他們已經是沒有人可以接手的人。(楊旭凱)

(3) 男性居服員對男性社交文化的理解

男性的生長脈絡，社會經驗與社交模式在社會化的過程中，有較能共鳴的經驗與相互裡的文化。

像幾個案子都是會喝酒的，你像喝酒的人，像幾個案子都是會喝酒的，你真的叫一個女生去，因為他們的生活就是找幾個志同道合的伴喝酒，他們沒有辦法跟外面的人接觸，所以我不會阻止他們喝酒，我能理解他們的行為，而且他們喝醉講的話我都懂，一般女性的話會害怕，因為會覺得他們是有敵意的或有攻擊性的，以偏鄉來講的話，男生的心態會比較貶低女性，尤其是喝酒下去，他們就會不一樣，所以比較特別的通常都會派給我，因為我再不去做，我的案子是沒有人去接的，我真的不做的話，那些姐姐(台語)不敢去照顧，我要做比較不會綁手綁腳，因為他們已經是沒有人可以接手的人。(楊旭凱)

3、男性居服員在工作領域的劣勢

頻繁身體接觸是居家服務中有許多服務項目是需要接觸服務使用者的身體部位，而女性服務使用者與其家屬反對男性居服員的原因，包括不習慣異性接觸身體，影響男性居服員在選擇服務對象時遭到限制。且相較女性，男性服務使用者比較容易排斥同性之間的觸碰，男性服務使用者較能接受女性居服員提供服務，因而讓男性居服員在服務個案方面有更多限制。

(1) 社會大眾對男性居服員的性別刻板印象

因照顧服務工作領域存在性別偏見和男性從事照顧服務工作不符合傳統社會文化價值，導致男性在服務過程中會遭遇個案或是家屬的不信任。此外，居家照顧服務是在隱密性較高的環境中提供服務，因此當男性居服員要進入家中時，這些服務使用者或是家屬會有更多的顧慮與防備，此為男性居服員的工作挑戰。

因為做這個工作在鄉下是個困擾，我有一次在澳底，就遇到我們的同行，我們雙溪現在好像是兩家還是三家這種公司進駐，因為我很好認，雙溪就我一個男性居服員，然後我的案子他一看就知道，因為我手上的個案他們都做過的，他們沒有辦法做，才丟給我做。然後後來另外一個同事來，就問薪水可以領多少，我就跟他們講，最後他問我一個問題，讓我有點傻眼，為什麼你男生會來做這個？我就問她為什麼這樣問，問完我還沒有回答，他就說：「因為我們這邊是比較沒有辦法接受」。我就說：「你是多看不起自己的工作。」，因為我們的工作對很多人，尤其是老人，還是男的老一輩的人，會覺得說你是幫忙洗澡的(台語)，他們的觀念就是很在意幫忙洗澡這一塊，我覺得他問我這個問題，就是覺得我的工作

很下層。(楊旭凱)

十一、結論

研究所探討雙溪區男性居服員初探，編織成屬於自己的生命故事，以整體觀的方式呈現出雙溪區男性居服員最真實的一面。質性研究的結果因研究對象的獨特性，無法概括至所有的人，但也因為每個人都是獨一無二的個體，每個人都擁有獨特的故事，才值得被覺察與傾聽。

本所透過對話的方式，與雙溪區男性居服員的生命經驗交流互動，把語言、表情與肢體動作轉化為文字，讓同樣打動人心的男性居服員生命故事亦能讓大家有所感受。本訪談了解雙溪區男性居服員進入居家照顧服務領域的工作動機，從中亦可探討性別刻板印象在實際工作場域中對現今男性居服員的影響，試圖消弭社會大眾對於男性居服員產生的性別刻板印象所帶來的阻礙，並發掘出更多同樣身處在居家照顧服務場域的工作人員，對居家服務與照顧工作的認同，乃至於從事居服員的個人，所賦予的價值及意義，進而提升居服員的專業技術能力，並吸引更多多元性別進入居家照顧服務的專業領域。

本所認為政府在推動居家照顧服務的同時，應規劃適宜的長照政策，增加居服員的薪資水準與福利制度，了解居服員的各項需求。隨著長照 2.0 的改革和長期照顧給付及支付基準新制的推動，將過去長照 1.0 以時數計價的居家服務，改採以服務項目為計價單位，不僅使

居家服務單位收入增加，同時也可讓居服員薪資待遇提升。

另外，在長期照顧需求加重的情況下，照顧工作的壓力不斷增加，男性的加入能減輕不少長照負擔。相關單位必須加強居服工作性別平權觀念，尤其是改善社會大眾對男性居服員的偏見，增加男性居服員專業形象宣導，以吸引男性進入居服員工作職場，讓社會大眾看見男性居服員的付出和努力，扭轉照顧服務工作只能由女性勝任之傳統性別刻板印象，以期待多元性別居服員皆願意繼續留任居家照顧服務工作，在長照事業領域中貢獻心力給社會。居家照顧服務工作並未特別適合某一性別從事，若能將男性的優勢和長才帶入居家服務，多元性別皆能夠成為優秀的居服員。

希望透過雙溪區訪談的研究結果，可提供政府機關、長期照顧相關組織機構，了解其工作狀況，給予居服員正向支持、培養專業能力（照顧分級制度的建立）、改善勞動條件（照顧分級制度的運用），運用雙溪區男性居服員的訪談紀錄，讓我們看見更多在不同領域工作所面臨性別差異。

十二、受訪者基本資料

(一)年齡:50 歲左右。

(二)生理性別:生理性別與性別認同一致，皆為男性。

(三)籍貫:新北市。

(四)教育程度:高職畢業。

(五)婚姻狀態(子女):已婚狀態，育有一男一女。

(六)經濟狀態(不動產/是否有津貼):無申請補助與津貼，有不
動產。

(七)居住安排(與家人居住狀況):與家人一起同住，4人一起同
住。

(八)家庭支持:與家人的互動狀態良好。

十三、參考文獻

- (一)畢恆達(1998)。《社會研究的研究者與倫理》。載於嚴祥鸞(主編)，
危險與秘密：研究倫理(頁31-91)。
- (二)衛生福利部(2023)。《長照十年計2.0》。資料檢索日期：2023.10.12。
網址：<https://1966.gov.tw/LTC/cp-6572-69919-207.html>。
- (三)翁淑珍(2020)。《居服員自我角色期待之研究》。新竹：玄奘大學大學
社會工作學系碩士論文。
- (四)衛生福利部(2017)。《106年老人狀況調查報告》。資料檢索日期：
2023.10.19。網址：<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-1767-38429-113.html>。
- (五)潘淑滿(2003)。《質性研究—理論與應用》。臺北：心理。
- (六)Neuman, W. L. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston, NH: Allyn & Bacon.
- (七)楊培珊(2000)。〈女性居服員工作中遭受性騷擾之經驗探討〉。《台灣
大學社會工作學刊》，2，97-149。
- (八)林秉聖(2021)。《居服員留任意願探討》。新北：國立臺北大學社會工
作學系碩士論文。
- (九)內政部(2007)。《我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗
艦計畫》。臺北：內政部。