

產學合作成為照顧服務人力解方之可能性探討

柯秀薇

國立臺東大學教育學系研究所博士候選人
國軍退除役官兵輔導委員會馬蘭榮譽國民之家秘書

一、前言

目前已開發及發展中國家人口結構趨勢為高齡化及少子化。依國家發展委員會高齡化時程說明臺灣人口老化速度已於 2018 年轉為高齡社會，推估臺灣將於 2025 年邁入超高齡社會（65 歲以上人口占總人口比率達到 20%）。臺灣老人照顧、長期照顧成為重要的社會議題之一；長期照顧需求人數大量增加，但臺灣社會家庭結構功能改變，家庭的照顧功能逐漸式微，照顧家庭成員轉變為尋求以專業人力照顧為主。因此長期照顧服務人力是臺灣能否建置完整長期照護服務輸送體系的關鍵因素。

（一）長期照顧服務人力分類

臺灣目前長期照顧服務人力，分類為「照顧管理人力」、「照顧服務人力」。前者可分為照管專員及照管督導。後者約類分為基本照顧服務人力（照顧服務員）及專業照顧服務人力（社工、護理及復健等醫事人員）。本文探討基本照顧服務人力即照顧服務員人力不足問題。

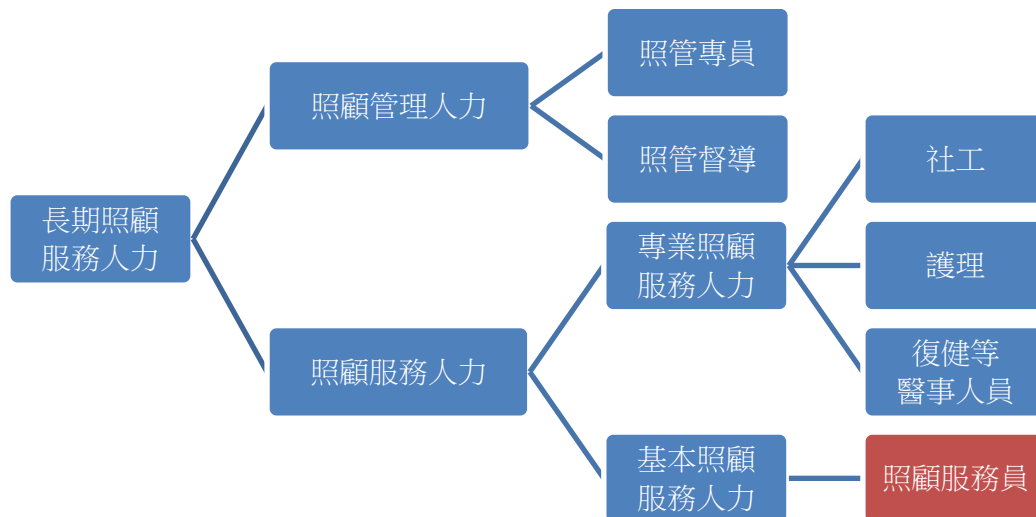


圖 1 臺灣長期照顧服務人力分類表
資料來源：作者自行繪製。

（二）政府因應照顧服務人力不足策略

臺灣長照服務目前最缺乏基本照顧服務人力（照顧服務員），根據衛福部（2016）的專案報告中說明，目前的因應做法為：改善照顧服務員薪資條件及工作福利；簡化行政作業，研議「用人單位自訓自用」、補助民眾參訓費用、鼓勵

新移民、中高齡及二度就業人口投入；並與教育部合作，促進老人照顧相關科系與長照單位實習機制及產學合作，吸引年輕世代投入。

另規定現職照顧服務員每年須接受 20 小時以上在職訓練課程；明定各單位應聘具有社工或護理專業之居家服務督導員，主責照顧服務督導等措施，提升專業能力。衛福部經過各種宣導管道，為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；鼓勵並結合專業團體拍攝紀錄片，規劃設計照顧服務員制服或背心，俾利增加職業識別度與尊榮感，強化照服員專業形象。增加照顧服務員職涯發展機會與多元發展管道等各項作為試圖改善目前長照人力不足困境（衛福部，2016）。

二、產學合作成為照顧服務人力的解方

（一）殷鑑未遠、欲速則不達

依據衛福部在立法院第 9 屆第 1 會期向社會福利及衛生環境委員會中提出專案報告「長照人力發展之困境與挑戰」檢討現況說明以往取得照顧服務員結業證明書者計有 11 萬 263 人，至 104 年底實際從事長期照顧服務相關工作者僅 2 萬 3,286 人，顯見受訓者眾而實際從事照服工作者少。檢討培訓照顧服務員人力之所以未能充分投入影響因素有二：早年培訓人員多數年齡層為 45 歲至 55 歲中高齡者，現多已高齡退出勞動市場外；其次，曾經從事照顧相關工作，但目前未再從事之原因，主要為工作辛苦與福利不佳、薪資過低及專業形象有待提升等（衛福部，2016）。

對照上述政府因應照服人力不足策略，鼓勵居家及社區服務單位參與照服員培訓工作，提升培訓效能；研議用人單位自訓自用、即訓即用。然而實務工作經驗顯示，需求機構並非人力訓練單位或具備培育人才專業，要求用人單位自訓自用無疑為遷就機構需要、放棄專業要求，讓機構徵才事倍功半。

其次，僅要求現職照顧服務員每年必須接受 20 小時以上在職教育訓練課程，而未併同相關檢核機制或實際督導制並無法確保可有效提升專業能力；明定各單位應聘具有社工或護理專業背景居家服務督導員，主責照顧服務督導措施則容易因督導專業背景與專長不同（偏重醫療取向或家庭社會取向），影響機構照服員提供服務的一致性、適切性及完整性。運用經濟誘因，補助民眾參訓費用；或鼓勵特定對象，例如新移民、中高齡及二度就業人口投入照顧服務領域，衡諸過往經驗，容易形成教育資源浪費，完成培訓卻未從事實際照顧服務工作。為照顧服務員設計制服或背心、結合專業團體拍紀錄片、透過各種宣導管道等措施，對於職業尊榮感與專業形象，僅能發揮短暫表淺的作用。

（二）產學合作完善職涯進階及專業資歷

教育部為因應長期照護社會政策，將培育長照服務人力往下扎根至高中教育階段，自 96 學年度開始試辦照顧服務科。近年來各校申請試辦照顧服務科學校數逐年遞增。至 106 學年度教育部核定 7 校開班，但只開成 5 班；107 學年度核定有 17 校招生，僅 11 班開成；108 學年度有 19 校申請。至 109 學年度有 22 校申請開班。試辦照顧服務學校招生情形為，106 學年度申辦學校平均招生率約為 39%；107 學年度平均招生率約為 25%。僅少數學校招生情況較佳(蔡孟愷, 2019)。

據《AnkëCare 創新照顧》雜誌報導，試辦高中職設照顧服務科成效最亮眼的學校是南投縣五育高中。學校每學期開設兩班照服科，其中一班是普通班；另一班是針對就業導向設立的專班或三明治課程，採用全學年實習建教合作班，讓學生高一及高三在校學習，高二全學年在合作機構接受職業技能訓練。五育高中又與衛福部南投醫院、佑民、南基、新泰宜和竹山秀傳等 5 所醫院，以及霧峰澄清、本堂澄清和太平澄清等 5 所臺中市醫院，總計 8 間醫療機構共同簽立成為合作策略聯盟，學校與醫療機構締結教育合作關係，透過課程支援、見習等方式，提供學生完整學習資源和多元就業管道，培育國內照服人力需求(簡鈺璇, 2021)。

南投縣五育高中自 2015 年開辦以來，招生數從 35 人成長至 82 人，畢業後有超過 5 成學生投入一線的照服工作。校長邱勝濱表示，就業導向專班的實習天數增加，畢業後若與機構簽約工作，五育高中輔導免試升學中臺科技大學老人照顧系進修部，可在畢業後一邊工作、一邊攻讀學位，替學生的長照專業職涯做長遠規劃，有 88% 就業導向班的學生畢業後投入長照業。校方與機構產學合作，保障畢業生就業後仍能每週撥兩天至科大進修，既穩固機構 4 年的人力，又讓學生同時握有學歷和一線工作經驗(簡鈺璇, 2021)。

三、結語與建議

綜上所述，為因應高齡長照人力需求增加，配合國家長期照顧產業發展及人才培育計畫，教育部國民教育署祭出公費制，補助高中職照顧服務科學生 3 年學雜費全免，鼓勵年輕學子投入照顧服務產業。教育部運用公費制度吸引更多年輕學子選擇以半工半讀加入長期照護產業，這是個好的開始。本文建議教育單位參考上述現有高中職學校作法，依據學生需求進行分流教育。學校同時與機構和大專院校簽約，一方面提供建教合作模式，保障學生就業機會與薪資，讓學生及早進入職場作中學，累積更多工作實務經驗，但並不脫離專業學習課程以及學校同儕與師長的支持環境。另一方面，解決目前長期照護基層人力流失與照服員高齡化問題。

臺灣教育體制規劃如果自高中職學校開始培育照顧服務人才，定位與產業結合、產學合作，讓學生初入學習長照領域即能明確知悉從事長期照護產業職涯路徑（照服員、指導員、督導等）及相應需學習具備的專業能力與資歷；運用學校資源輔導相關證照考取及職場人際關係學習、情緒壓力調適等，提升個人適應狀況及職場尊嚴，熟稔職涯晉升管道、漸進累積專業能力與資歷。

建議以教育制度（高中職、大學相關科系）有計畫地、長期規劃、培育照服人才為主流方向，慢慢地取代現行照顧服務員 90 小時職前教育訓練，方能讓照顧服務管理體系逐漸走向專業化；具有專業能力的照顧服務員提供服務方能凸顯專業形象，增加職業認同；如此才可能改變目前社會大眾看待照顧服務員為看護工的刻板印象。

參考文獻

- 黃志忠（2018）。臺灣長期照顧政策及照顧服務人力發展之探討。2016年兩岸社會福利研討會，193-206。
- 國家發展委員會（2020）。中華民國人口推估（2020至2070年）。取自https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=695E69E28C6AC7F3
- 蔡孟愷（2019）。高級中等學校培育長期照顧人力現況與未來展望。臺灣教育評論月刊，8(11)，117-120
- 簡鈺璇(2021)。未來生力軍五育高中-傾全校之力招生逆勢成長。《AnkēCare 創新照顧》雜誌。取自<https://www.ankecare.com/article/1134-22814>
- 衛生福利部（2016）。長期照顧十年計劃2.0（106-15年）(核定本)。99-105。取自<https://www.mohw.gov.tw/dl-46355-2d5102fb-23c8-49c8-9462-c4bfeb376d92.html>
- 衛生福利部（2016）。長照人力發展之困境與挑戰—改善照顧服務員薪資及勞動條件、精進服務模式、強化人才培育、滿足原鄉及偏遠地區長照需求，並檢視外籍看護工進用政策之利弊與未來展望。取自<https://www.mohw.gov.tw/dl-14733-74458734-394b-44a2-a922-98e5556ce4ab.html>

