

老人養護機構運用外籍監護工 之效益與困境

郭 林 瑋

壹、前 言

近年來，台灣地區的人口結構呈現迅速老化的現象，截至民國八十一年底，65歲以上老年人口佔全國總人口的比例已突破7%，符合了聯合國定義的「老人國」標準。隨著人口老化的結果，不僅使人們健康狀況不良的期間延長，更使得一般人可能在罹患疾病和殘障的威脅下度過。根據內政部「中華民國八十九年老人狀況調查報告」的資料顯示，該年老年人口已有192萬餘人，占總人口數的8.3%，較八十五年（註1）增加了0.44%；其中約有173,000人為失能老人（指進食、洗澡、穿衣、大小便控制、及位移困難等日常生活功能障礙者），占該年老年人口的9%，較八十五年又增加了3.56%，而這也說明了失能老年人口的日益增加。

對於老人的安養與照護，數千年來，在我國社會中，一直都是由家庭來負擔這項工作，因為老人在家中的地位較高，所以大部分的老年人無論健康或生病，均視居於自己家中為最佳的選擇，換言之，老人安養與養護的問題，常於家中得到解決（徐立忠，1989：57-62）。然而，隨著社會

的急遽變遷，現今維持家庭功能價值觀已不如過去，且人口結構的改變，老年與子女同住的比率下降，以及婦女走出家庭就業等情形，也使得愈來愈多老人必須仰賴機構來提供長期照顧。然而，綜觀現今國內養護機構普遍僱用外籍監護工來進行老人照護工作的情形，可知是一種不可避免的趨勢。因此，對於養護機構如何運用、管理引進的外籍監護工，來節省成本開支，並又能持續維護其服務品質，便成了值得關心、探索的重要課題。

政府於民國八十一年開始引進外籍監護工進入機構，擔任起照顧「老人」的工作。當時的台灣社會因為經濟的快速成長，產業結構轉型，又加上人民的教育及生活水準提升，與國人的工作價值觀念轉變，使得被視為粗重、骯髒、辛苦的工作面臨找不到人的窘境，而造成基層勞動力不足，故在市場需求的驅使下，迫使政府不得不引進外勞以解決短期缺工的問題（李碧姿，1997；陳金福，1999）。在此同時，也間接影響機構照護人員的招募。因此，就在機構照護也同樣面臨國內監護工難請、流動率高、工作不穩定以及與醫院

競爭等困境，而機構老人無人可照顧的窘境下（萬育維、李碧姿，1998：205），政府始開放機構引進外籍監護工以作為問題解決的策略。根據勞委會職訓局（註2）的報表統計，截至民國九十一年底，在外的外籍監護工已佔總外勞人口的37.45%（約11萬餘人），且有逐年增加（註3）之趨勢。由此推知，我國長期照護人力可說已逐漸為外籍監護工所取代，更遑論機構在外籍監護工的僱用。

因此本文首先將介紹外籍監護工的引進背景及措施，接著再討論機構在外籍監護工人力上的運用及管理狀況，最後再針對機構在外籍監護工的管理問題進行檢討，以作為實務工作者（包含管理者、社會工作人員）以及未來政府修訂外籍監護工引進我國政策，或長期照護人力培訓的參考。

貳、外籍監護工的引進背景及措施

早在1980年代中期，國內廠商即已僱用外勞，然而當時政府並未正式開放引進，因而屬於非法僱用。直到1980年代後期基層勞力短缺的現象明顯，外勞來台打工已是事實，加上雇主的遊說（若不開放，又不取締，乃對守法的雇主不公平），政府擔心產業過度外移，以及學理上補充性外勞可提高社會淨效益之論點等因素威迫下，政府終於在民國七十八年十月，頒布了「十四項重要建設工程人力需求因應措施方案」，讓十四項重要建設的得標業者，可專案申請引進外勞（藍科正，2001）；繼而於民國八十年十月再頒布「因應當前人

力短缺暫行措施」，將適用對象擴大至紡織業、金屬基本工業等民間「六行業十五職種」（吳挺鋒，1996）。故至民國八十年止，外籍勞工申請的適用對象仍只限於工業、工程等行業。

在這波以「外勞」這帖萬靈丹來解決國內勞動力供需失衡問題的風潮下，勞委會於八十一年四月二十三日頒布「因應家庭照顧殘障人力短缺暫行措施」開放外籍監護工的申請。在該暫行措施之公告中，主要措施有三：(1)加強辦理看護人員職業訓練；(2)加強監護工就業機會宣導；(3)基於國內社會需求及監護工人力供需失衡現象，得專案申請聘僱海外補充監護工。民國八十一年五月八日勞委會發布實施「就業服務法」及七月二十七日發布實施「外國人聘僱許可及管理辦法」，使得政府所有外勞引進與管理措施，有了法源依據。隨後，民國八十一年八月五日公告「受理政府重大公共工程得標者申請聘僱外籍營造工暨家庭申請聘僱外籍監護工，及辦理國內招募時之合理勞動條件」，明訂申請資格等相關規定，外籍監護工引進措施正式開跑（曹毓珊，2002：7），但此時的外籍監護工引進，仍僅限於家庭僱用。之後，政府因機構照護面臨國內監護工難請、流動率高、工作不穩定以及與醫院競爭等困境，機構老人無人可照顧的壓力下，而後再開放機構外籍監護工的申請。關於社福機構申請招募外籍監護工之相關事項，政府主管機關前後共公布四次的公告（見表一）。以下將分別分析各次公告中，「外籍監護工僱用的人員比例」及「外籍監護工的聘僱標準」的相關規定。

表一 歷次有關機構外籍監護工申請招募規定的主要公告

時間	主要公告
民國 81 年 8 月 20 日	公告「受理社會福利暨精神病患收容養護機構申請聘僱外籍監護工的有關事項」 (以下本文或簡稱「第一次公告」)
民國 83 年 11 月 1 日	公告「社會福利機構暨精神病患收容養護機構申請聘僱外籍監護工核配人數比例有關事項」 (以下本文或簡稱「第二次公告」)
民國 87 年 5 月 18 日	公告「調整重大工程得標業者聘僱外籍勞工之工程經費法人力需求模式中『平均薪資』暨外籍監護工、外籍幫傭相關申請規定」 (以下本文或簡稱「第三次公告」)
民國 88 年 7 月 29 日	公告「受理公私立老人福利機構申請招募外籍監護工及調整製造業核配原則等有關事項」 (以下本文或簡稱「第四次公告」)

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站 <http://www.evta.gov.tw>。筆者自行整理。

首先，政府於民國八十一年八月二十日公告「受理社會福利暨精神病患收容養護機構申請聘僱外籍監護工的有關事項」，使其養護機構監護工的人力繼外籍家庭監護工開放後進入開放申請的行列。其公告事項如下：

一、合於下列條件之一，可申請聘僱外籍監護工

- 1.已立案並辦妥財團法人登記之私立收容養護中度、重度殘障者或精神病患之養護機構。
- 2.公立收容養護中度、重度殘障者或精神病患之養護機構。
- 3.經主管機關立案，辦妥財團法人登記，以收容植物人、老人癡呆症之社會福利機構。

二、申請要點

- 1.外籍監護工之聘僱人數，依各機構之服務對象，以一比五之比例為原則，即各機構每收容五名受養護者，可配置監護工一人，為應於在國內招募後，無法滿足其需求時，使得就該不足人數，提出申請聘僱外籍監護工。
- 2.外籍監護工之年齡在 25 歲以上。
- 3.外籍監護工不得從事任何醫療行為及法定護理工作（註 4）。
- 4.申請外籍監護工之前，應以合理的聘僱標準，向當地公立就業服務機構辦理國內求才登記，以使本國人民有受僱機會。並於辦理求才登記之同一天開始在國內三家報紙連續刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿四日，如確定無法

獲得監護工者，經證明，始得就國內招募監護工不足部分提出申請。

5.本國籍監護工合理月薪為 15,000 元至 23,000 元（不含膳宿）。

6.申請文件中除國內招募聘僱名冊外，亦需有外籍監護工之住宿安排及其他生活管理計畫等。

於第一次的公告之後，陸續又有三次的公告。而在這四次的公告內容中，關於「外籍監護工僱用的人員比例分配」及「外籍監護工的聘僱標準」等內容修訂部分，分述如下：

(一)申請僱用外籍監護工的人員比例分配

在歷次的公告中，人員比例的規定，並無太大的改變（見表二）。

民國八十三年十一月一日，政府主管機關公布「社會福利機構暨精神病患收容養護機構申請聘僱外籍監護工核配人數比例有關事項」的公告。在此次公告中，修正第一次公告中「一比五之比例」為「一比三之比例」，也就是每收容三名受養護者，得配置監護工一人，於國內辦理招募

而未能獲得需要人力之後，得申請引進外籍監護工。

隨後，政府主管機關於民國八十七年五月十八日公布「調整重大工程得標業者聘僱外籍勞工之工程經費法人力需求模式中『平均薪資』暨外籍監護工、外籍幫傭相關申請規定」之公告，仍維持著外籍監護工聘僱人數的「一比三」之比例原則，但增列了「最多以其立案床數五分之一為上限」之規定以為人員限制。直到民國八十八年七月二十九日所公告的「受理公私立老人福利機構申請招募外籍監護工及調整製造業核配原則等有關事項」，對於養護機構申請聘僱外籍監護工的「一比三」比例原則仍維持不變外，已不見「最多以其立案床數五分之一為上限」之規定，而改為「外籍監護工最多不得超過其本國監護工人數」。

(二)外籍監護工的聘僱標準

在外籍監護工的聘僱標準上，歷次公告間的變動較多（見表三）。

表二 歷次公告中機構外籍監護工聘僱人數規定的變動

時 間	機構外籍監護工聘僱人數規定之修正
第一次公告 (81/08/20)	外籍監護工之聘僱人數，依各機構之服務對象，以一比五之比例為原則，即各機構每收容五名受養護者，可配置監護工一人。
第二次公告 (83/11/01)	修正第一次公告中「一比五」之比例為「一比三」之比例，也就是每收容三名受養護者，得配置監護工一人。
第三次公告 (87/05/18)	維持外籍監護工聘僱人數的「一比三」之比例原則，增列了「最多以其立案床數五分之一為上限」之規定以為人員限制。
第四次公告 (88/07/29)	延續「一比三」之比例原則，廢止「最多以其立案床數五分之一為上限」之規定，改為「外籍監護工最多不得超過其本國監護工人數」。

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站 <http://www.evta.gov.tw>。筆者自行整理。

表三 歷次公告中外籍監護工聘僱標準的變動

時 間	外籍監護工聘僱標準規定之修正
第一次公告 (81/08/20)	規定申請外籍監護工之前，應以合理的聘僱標準，向當地公立就業服務機構辦理國內求才登記，並於辦理求才登記之同一天開始在國內三家報紙連續刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿四日，如確定無法獲得監護工者，經證明，始得就國內招募監護工不足部分提出申請。
第二次公告 (83/11/01)	將「於辦理求才登記之同一天開始在國內三家報紙連續刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿四日」之規定改為「於辦理求才登記後第二天起，在國內新聞紙一家刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿二日」。
第三次公告 (87/05/18)	延續第二次公告之內容。
第四次公告 (88/07/29)	將第二次公告內容中的「自刊登廣告期滿之翌日起滿二日」之規定改為「自刊登廣告期滿之翌日起滿七日」。

資料來源：行政院勞工委員會職業訓練局網站 <http://www.evta.gov.tw>。筆者自行整理。

在第一次的公告中，規定申請外籍監護工之前，應以合理的聘僱標準，向當地公立就業服務機構辦理國內求才登記，並於辦理求才登記之同一天開始在國內三家報紙連續刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿四日，如確定無法獲得監護工者，經證明，始得就國內招募監護工不足部分提出申請。對於此規定一直沿用至民國八十七年五月政府公布了第三次的公告，才加以修正，修正的內容為「申請外籍監護工之前，應以合理的聘僱標準，向當地公立就業服務機構辦理國內求才登記，並於辦理求才登記後第二天起，在國內新聞紙一家刊登求才廣告三天，自刊登廣告期滿之翌日起滿二日，如確定無法獲得監護工者，經證明，始得就國內招募監護工不足部分提出申請。」然而，在第四

次的公告中，為了增加國人的就業機會，遂將應徵期限由原本的二日延長至七日。

機構外籍監護工自民國八十一年八月開放聘僱起，前後工歷經四次主要的公告。總體而論，政府為因應機構照護人力的需求，在外籍監護工聘僱比例原則的限制上雖趨於放寬，但在政策的原始規劃上並未偏離，也就是說，政府對於機構在引進外籍監護工的規定上，皆是以國內監護工招募後，仍無法滿足其需求時，才得就該不足人數，提出申請聘僱外籍監護工，而且在「增長應徵期限」與「外籍監護工人員進用比例限制」等部分內容的修訂，也皆站在保障國人就業權益之規劃，並謹守外勞引進為「補充性」人力之原始政策主軸。另外在「老人福利機構設立許可辦法(註5)」第十四條之規定：「老人福利機

構之服務人員，其中外籍人員不得逾二分之一」，其目的亦是保障本籍勞工就業之權益。然而，在機構請不到人的情形下，實際上仍以外籍監護工為主（李碧姿，1997：35）。

參、機構外籍監護工的運用及管理現況

在楊麗珠與趙淑員（2000）調查發現，護理之家的病患服務員之薪資待遇為每月 24,568 元至 31,840 元之間，其每日工作時數，多為 12 小時計，每月之休假天數，由二天至六天不等。另外在杜敏世等（2000）研究亦指出，外籍監護工的薪資約為本地病患服務員薪資的一半，若依照病患服務員單元時間人力成本計算，本地受訓過的病患服務員日薪為 1,300 元以上，而外籍監護工則為 800 元以下，除此之外，因為一般外勞看護不像本國病患服務員受到勞基法實施之保護，故鮮少爭取適當休假、福利及年節獎金等。因此雇主在不需支付離職金、退休金等費用下，而為了能降低人事成本，自然習慣聘僱外籍監護工。

人事成本低廉除了是機構聘僱外籍監護工最大的誘因外，另一優勢便是這群外籍監護工有不少本身在其國家曾受過大學護理或相關教育，對於照顧方法有概念，故在護理人員的指導下，很快就能勝任照顧工作，而且運用外籍監護工照顧不能溝通、意識不清的居民或上夜班時段班別，更能達到省錢及不錯的品質（杜敏世，2000）。因此，就在上述兩大誘因誘惑下，造成國內大小型養護機構都偏好聘僱外籍監護工以作為老人照護人力之補充。

對於在機構中提供照護服務的部分，除了護理人員之外，監護工可說是扮演了最重要的角色。故其服務的好壞，也就直接影響到老人所應受到的照護品質。因此，對於機構內監護工的管理與訓練對照護品質所造成的影響，在綜合國內外學者之研究後，整理如下：（Celia, 2001；Barbara, 2000, 1992；李素貞等，1998；李碧姿，1997；熊秉荃等，1992）

一、角色模糊，工作繁瑣

「監護工」一詞主要起源於照護機構或醫院體系，是指擔任照顧院民生活起居等事宜，並不涉及任何醫療行為及法定護理工作的人員。而此項工作的職稱繁多，或稱佐理員、看護工、護佐、以及病房服務員等（李碧姿，1997：3）。監護工的工作內容，主要是從事老人照顧工作，但在熊秉荃等（1992）及李素貞等（1998）研究中卻也顯示佐理員在參與醫囑的執行情形也相當普遍，包含口服給藥、肌肉注射、更換鼻胃管、鼻胃管灌食、抽痰等技術性護理活動。此外，有時更要負責許多額外的雜役，例如：洗衣服、烘衣服、洗碗、煮飯等。監護工的工作內容繁瑣與被浮濫使用的程度，早已逾越了原本的工作本質！

二、上有政策，下有對策

在面對繁重的工作壓力下，監護工會自行演變出一套工作模式，也就是將工作過程簡單化或形式化，例如在餵食時，會將吃得慢的居民圍成一圈，然後輪流餵食；或者是為了省去帶居民上廁所的麻煩，而幫每個人都包上尿布；或者是認為

老人起來走路太危險，而將其約束等。換言之，監護工爲了能完成機構所規定的工作，以及減少麻煩等情形下，便犧牲了住民的自主權及感受及需求。另外，機構在對於監護工的照顧管理，若無適切之規定，則監護工以自由心證方式行之，遂導致紅包或送禮文化的現象。

三、語言隔閡，障礙重重

語言上的隔閡普遍存在於住民與外籍監護工之間。因爲語言上的障礙，導致無法溝通而產生不滿甚至衝突與虐待，例如：老人一再地撕扯尿布，而監護工因爲要忙別的事情又加上言語無法溝通時，便會產生拍打老人或直接將老人束縛的情形；或者是監護工執意要老人做某件事時，亦會導致老人出現攻擊或辱罵監護工的行爲產生。語言溝通障礙的問題，不單只有發生在被照顧者身上，也發生在照顧者家屬的身上，甚至連雇主或護理人員等，有時亦有同樣的困難，例如：當護理人員在進行照護技巧教學時，因爲無法使用國語教學，而僅能輔以簡單或實際操作的方式教導，不禁使得照護技巧教學的效果大打折扣。

四、訓練不足，權益受損

機構在無訓練人力以及語言溝通的雙重困境下，常會藉由「代代相傳」的方式，也就是藉由舊外籍監護工帶新外籍監護工的模式來執行照顧的訓練。面對這種非經由正規訓練，而在無師自通下所提供的服務內容，不僅是苦了老人，對其「該」如何執行的認知更是令人質疑。例如：老人未進洗澡間，就先在臥室將其衣物脫光，

再推至洗澡間洗澡；或是在協助老人更換尿布時，未將床簾拉上以保隱密性。換言之，其執行方式，雖在工作上快了許多，但卻也忽略了執行的正確性以及老人的隱私權保障。

五、種族歧視，無所不在

在梅爾色等（Mercer, 1993）研究指出，有 77.7%的監護工曾有過言語歧視與行爲歧視的經驗（引自 Celia, 2001）。另外，在希莉亞（Celia, 2001）的研究同樣也顯示出有 73%監護工有過被歧視的經驗，其中有 56%的人表示來自機構住民，其次有 40%的人表示來自工作人員，最後有 23%的人表示來自住民家屬。而在面對這些種族歧視問題的處理時，所使用的方法包含有「忽視」、「正視」、或「逃避」等方式，但是，大部分的人員還是多採用「忽略」（ignore it）的方法。例如她們會將住民所表現出的不當行爲，歸因於是疾病或老邁所引起的。此外，在奉訥（Foner, 1994）的研究也指出，種族歧視的問題嚴重影響機構內的團體分化，例如機構內的監護工會依族群的不同，而形成各自不同的互動團體（引自 Celia, 2001）。

六、職權模糊，關係曖昧

對於外籍監護工的督導之責，有時常會落在社工員的手上。但是，因爲機構對社工員的角色定位上多界定在協助活動辦理以及對外的聯繫上，而又加上沒有做好分層負責與充分授權的情形下，故常造成社工員無法可循，無權可管。即使有，也常因爲機構主管對於遣返外籍監護工所造成的介紹成本增加與時間等待之考量，而

不做處理的情形下，只好睜一隻眼閉一隻眼，到最後甚至已是眼不見、耳不聞。因此，外籍監護工與社工員彼此間的關係也就這樣一直處於曖昧不明的狀態。

肆、機構外籍監護工管理之檢討

政府自民國八十一年開始引進外籍監護工進入機構擔任起照護的工作，以解決老人照護人力缺工的問題，但卻也因文化上、技術上的差異衍生了長期照護品質的危機與倫理上的兩難問題。以下將針對機構營運管理、人員職業認同，以及直接服務上的倫理議題等三個面向來進行檢討。

一、機構營運管理

截至目前為止，政府對於外勞的介入都只停留在引進的層面，至於引進後的訓練及再教育工作均丟給機構自行辦理負責，然而，基於照顧服務品質的維護，政府對於機構內工作人力的配置仍有所規範，並予以定期考核。外勞政策的開放，成爲了許多機構引進外勞人力來節省成本的必然趨勢。不可諱言的，在最少的資本作最大的成果爲機構管理指標的前提下，工作人員的體力與精力被壓縮，所導致的無力、倦怠，甚至對案主身體或心理的虐待、疏忽……等，皆造成照顧品質的下降，也嚴重違背了案主有權要求「有品質、適當的服務」(萬育維、王文娟，2002)。

在機構極大化成本效益下，外籍監護工的工作負擔不斷地被加重，消耗了太多的時間與體力，而導致分身乏術，對於照顧老人的時間便變得有限，就更別提去滿足老人個別性的需求，尤其是需要耗費在

所需照顧的人數較多時間陪伴的工作，例如：上廁所、復健、散步等，所以監護工在不願多花時間下，通常不是替老人包上尿布，不然就是拒絕陪伴老人做復健或散步，或是以「等一下」或「沒時間」等言詞來敷衍老人的需求。換言之，在精疲力竭時，根本就談不上所謂的服務品質。

另外，外籍監護工爲了完成機構所規定的工作，一切依機構所規定行事，故缺乏尊重老人在服務過程中的選擇權，亦就是服務的提供者在乎的是工作的完成與否，而不是服務的提供是否爲老人真正所需。因而，在機構過度強調成本效益的過程中，服務品質相對地也一點一滴地被侵蝕。因此，對於一個機構管理者而言，如何在成本效益及服務品質上取得平衡點，是需要加以好好思索的。

二、人員職業認同

老人養護機構監護工之工作性質多屬庶務性、非專業，且高情感投入，更需與老人之正、負情緒相互互動。蕭金菊(1995)曾就家庭主要照顧者之研究指出，主要照顧者在身心情緒上的問題以緊張、焦慮、身體病痛、睡眠不足、體力無法負荷等最感到困擾，且主要照顧者投入愈多心力於照顧工作上，若缺乏替換人力，長期工作會感到身心情緒均無法負荷。另外在楊珮琪(1990)的研究亦指出，家屬在提供照顧的過程中因長期工作下來，仍無法因親情之關連性而提供無壓力之照顧服務。有此可知，機構監護工之工作壓力必然沈重，更何況這份照護工作已形成一項職業，而只要是工作，必存在著工作倦怠，

若在工作職場中存有著強烈的倦怠感，則容易於職場中產生退縮或其他負面的影響。

高離職率會影響服務的態度，同時也會阻礙了照護品質的提升，因此，住民在評量服務品質上，也相當在意監護工流動率的高低（Barbara, 2000）。小型養護機構負責人大都認為，讓看護人員留下來的主要誘因是薪資，但薪資並非看護人員去留唯一的考量。看護人員在面對養護老人的情緒困境、人際互動困境和非理性行為時，即可能產生工作壓力，而缺乏職業認同（余紅柑，1998）。馬斯拉奇與傑克森（Maslach & Jockson, 1981）指出監護工在承擔照顧者的角色後，長久以來會導致照顧者產生倦怠感，雖對身體功能沒有明顯的影響，但心理、社會的功能確有受影響，且監護工工作壓力，若無法得到有效的抒解，可能因長期負荷壓力而影響監護工的健康，甚至影響監護工所提供的服務品質而產生虐待或疏忽被照顧者的情形（引自余紅柑，1998）。

另外，在泰利斯－奈亞可等（Tellis-Nayak & Tellis-Nayak, 1989）研究指出，以往對於監護工的研究多著重在技術和訓練上，而忽略了監護工的生活背景以及機構本身的組織與文化的影響。也就是說忽視監護工進出兩個環境（生活環境與工作環境）的衝擊以及對照護品質的影響（引自李碧姿，1997：10）。因此，機構管理者除了關心人事和訓練等問題外，更應關懷監護工的需要，賦予他們理想，重視他們的角色以及提高他們的自尊，使其對職業產生認同，才能產生照顧老人的趨動力，也

才能終止監護工和住民間的惡性循環，以提升服務品質。

三、直接服務上的倫理議題

社會工作者在服務的過程中，常會碰到老人案主送禮，而卻不知道該如何處理，接受與否之間不易拿捏；更遑論外籍監護工在遇上這樣的情形時的處理態度。如又加上機構對於外籍監護工的管理並無適切之規定，那麼送紅包（禮）的文化現象就更加氾濫。雖然「紅包」是一種住民對服務者工作上的肯定，並無不可，但這種惡例殊不知會惡性循環地造成照顧上的「差別待遇」，換言之，可能是以紅包、送禮文化來換取較好的服務品質。然而這樣的事件對於沒錢或沒權的老人而言，是相當的不公平。因此，機構在面對著送禮的倫理議題時，是應該更加謹慎的處理，而不是將其視為個人事件，由監護工們採自由心證處理。

另外，在照顧的過程中，監護工常會因太過忙碌，而無法一一去滿足老人們個別性的需求，又加上對「老化」存有迷思，導致對老者的偏見，例如：認為老人無力處理自己的事，故視之如同小孩，因而輕易地為老人作決定，或者是違反老人的意志為其爭取所謂的「權益」，有時更因妨礙了工作人員的工作，故將其束縛。然而，這樣的行為可說是完全將老人嬰兒化，抹煞其自主權，甚至造成老人身體功能的加速退化。因此，機構在面對監護工於直接服務的過程中，所產生的偏見與過份忽視老人自主權的問題時，也應多加留意，並採教育的方式來修正迷思，以棄絕偏見。

如此，才能真正確保其服務品質！

伍、結語

民國八十一年，政府在面臨照護人力不足的壓力下，引進外籍監護工以解燃眉之急起，截至目前（民國九十二年八月）為止，已有十一萬多的外籍監護工在台工作，並肩負起大半的照護工作。對一般家庭雇主而言，偏好僱用外籍監護工的考量，是基於薪資低廉。然而，對機構業者而言，除了人事成本低廉的考量因素外，更大的誘因是外籍監護工在工作上的配合度高，業者在管理運用上也較為方便。因

此，就經濟成本、人力管理等層面的考量，僱用外籍監護工確實較僱用本籍監護工有較佳的優勢以助機構營運。但是，對於因便利而造成的外籍監護工的使用失當情形，以及因語言、文化差異所帶來的種種問題，仍不可忽視。因此，對於本文所提的種種問題、困擾，若能得到妥善的處理與改善，將更能發揮其成本效益，進而提供給機構住民更完善的照顧服務品質，也讓服務使用者更加安心滿意。

（本文作者為東吳大學社會工作學系碩士班研究生）

註釋：

註 1：內政部「中華民國八十五年老人狀況調查報告」：該年六十五歲以上人口計 169 萬人，占 7.86%，其中有 9 萬 2 千位為無生活自理能力之老人，占 5.44%。

註 2：行政院勞工委員會職業訓練局網站 <http://www.evta.gov.tw/>

註 3：民國 85 年底為 16,308 人；86 年底為 26,233 人；87 年底為 41,844 人；88 年底為 67,063 人；89 年底為 98,508 人；90 年底為 103,708 人；91 年底為 113,755 人。

註 4：所謂法定護理工作，係指專業的技術性工作，包括：打針、抽痰、導尿、灌腸等侵入性工作。

註 5：中華民國八十七年十一月二十五日台(87)內社字第 8790751 號令發布。

參考書目：

- 1.內政部社會司（2002）老人福利法暨相關法規彙編。台北：內政部。
- 2.內政部統計處（2000）中華民國八十九年老人狀況調查報告。台北：內政部。
- 3.行政院主計處（1996）台灣地區老人狀況調查報告。台北：行政院主計處。
- 4.行政院勞工委員會職業訓練局（2002）就業服務法。台北：職業訓練局。
- 5.行政院勞工委員會職業訓練局（2000）就業服務法解釋令彙編。台北：職業訓練局。
- 6.成之約（2001）外籍幫傭與監護工引進對國內就業影響之初探，「外籍勞工、經濟發展和勞動市場變化」學術會議。嘉義：中正大學勞工關係學系暨勞工研究所。
- 7.杜敏世等（2000）護理之家照護成本之初探，長期照護，4 (1)：35-47。
- 8.李碧姿（1997）機構外籍監護工管理現況及老人服務主觀感受之初探—以台北市私立立

- 案養護機構為例。陽明大學衛生福利研究所碩士論文。
- 9.余紅柑(1998)老人養護機構監護工作者職業認同與工作倦怠之相關研究。東海大學社會工作研究所碩士論文。
 - 10.李素貞、戴玉慈、郭憲文(1998)長期照護機構護理照護活動之調查,中國醫藥學院雜誌,7(4):135-144。
 - 11.吳挺鋒(1996)外勞休閒生活的文化鬥爭。東海大學社會學研究所碩士論文。
 - 12.徐立忠(1989)老人問題與對策。台北:桂冠。
 - 13.萬育維、王文娟(2002)老人與身心障礙社會工作實務倫理議題,見於徐震、李明政主編,社會工作倫理。台北:五南。
 - 14.陳金福(1999)勞工行政與勞工問題。台北:五南。
 - 15.曹毓珊(2002)老人家庭照顧者僱用外籍家庭監護工對照顧關係影響之研究。台灣大學社會學研究所碩士論文。
 - 16.萬育維、李碧姿(1998)機構外籍監護工服務提供及老人接受服務感受之初探—以台北市私立立案養護機構為例,東吳大學社會工作學報,4:195-138。
 - 17.熊秉荃、戴玉慈、徐亞瑛、陳月枝、黃久美(1992)老人長期療養機構護理人員及佐理員之角色與功能,護理雜誌,39(4):49-55。
 - 18.楊麗珠、趙淑員(2000)台灣各級醫療機構病患服務員人口特徵與工作背景探討,護理雜誌,47(4):22-29。
 - 19.楊佩琪(1990)影響老人癡呆症之主要照顧者照顧意願之因素探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
 - 20.賴令玉、田玟(2001)台閩地區護理之家進用外籍監護工適用性問題,長期照護,5(1):41-47。
 - 21.蕭金菊(1995)家屬長期照顧慢性病老人對支持性服務需求之探討。東海大學社會工作研究所碩士論文。
 - 22.藍科正(2001)外勞引進對台灣勞工就業之影響,「外籍勞工、經濟發展和勞動市場變化」學術會議。嘉義:中正大學勞工關係學系暨勞工研究所。
 23. Barbara J Bowers, Marion Becker (1992) Nurse's aides in nursing homes: The relationship between organization and quality. *The Gerontologist*, 32 (3): 360-366.
 24. Barbara J Bowers, Sarah Esmond, Nora Jacobson (2000) The relationship between staffing and quality in long-term care facilities: Exploring the views of nurse aides. *Journal of Nursing Care Quality*, 14 (4): 55-64.
 25. Celia Berdes, John M Eckert(2001) Race relations and caregiving relationships: A qualitative examination of perspectives from residents and nurse's aides in three nursing homes. *Research on Aging*, 23 (1): 109-126.