

第四章 研究發現

如前章所述，研究者偕同另兩位研究者於民國 94 年 2 月至 4 月中旬在台中市各區針對研究對象進行問卷訪談，以蒐集研究資料。資料蒐集期間，三位研究者共接觸 362 位列冊於台中市獨居老人名冊的老年人，其中有 171 位接受訪問，經剔除未完成之問卷後，最後共計獲得 169 份有效問卷，問卷回覆率達 98.83%。本章將針對所得之 169 份有效問卷，採用適當的統計程序進行分析，以本研究所欲探討的研究問題為主軸，於下文逐一說明分析結果，以回應本研究所設定之研究問題。本章係依照以下的架構來逐一呈現、說明本研究之發現：

- 一、研究對象的基本特質與身心狀態之描述
- 二、研究對象對居家服務的認知狀況
- 三、研究對象的基本特質與身心狀態與其對居家服務的認知狀況
- 四、研究對象所處的情境與其對居家服務的認知狀況
- 五、研究對象接觸居家服務的經驗感受與其對居家服務的認知狀況
- 六、研究對象對居家服務的動機與期望與其對居家服務的認知狀況

第一節 研究對象的基本特質與身心狀態之描述

在本節當中，首先分析了本研究之 169 位受訪者的基本特質，以及其身心狀態，以瞭解台中市獨居老人的基本人口學特性、日常生活功能狀況、工具性日常生活功能狀況、罹患之長期或慢性疾病與情緒狀況。

一、獨居老人的基本特質分析

表四- 1 為受訪對象的基本資料表，此表呈現出受訪對象整體的基本人口學特性。以性別來看，男女差距不大，但女性受訪者(50.9%)略多於男性受訪者(49.1%)。在婚姻狀況上，獨居老人以喪偶的比率最高，佔 67.9%；未婚者亦佔有 20.7%，居第二位，整體來看，至少有 84.7%的獨居老人是在沒有配偶或與配偶分居的狀態之下。不過 77.6%的獨居老人是在有子女的狀態下。獨居老人的宗教信仰，主要為信仰佛教(47.6%)，其次為民間信仰(21.0%)與基督教(12.1%)，另外亦有高達 26.6%的受訪者是沒有任何宗教信仰的。

表四- 1 研究對象的基本特質資料表 (n=169)

變項	類別	次數(%)	變項	類別	次數(%)
性別			宗教信仰		
	男	83 (49.1)		無信仰	45 (26.6)
	女	86 (50.9)		佛教	59 (47.6)
出生地				民間信仰	26 (21.0)
	台灣	79 (46.7)		基督教	15 (12.1)
	大陸	90 (53.3)		無特定信仰	12 (9.7)
經濟別				天主教	6 (4.8)
	一般戶	120 (71.0)		道教	5 (4.0)
	中低收入戶	49 (29.0)		日本教	1 (0.8)
教育程度			身分別		
	沒上過學	53 (31.4)		一般戶	83 (49.1)
	不識字	38 (71.7)		榮民(榮譽)	86 (50.9)
	識字	15 (28.3)	婚姻狀況		
	私塾	5 (4.3)		喪偶	91 (67.9)
	小學	46 (39.7)		未婚	35 (20.7)
	初中	21 (18.1)		已婚	21 (15.7)
	高中(職)	19 (16.4)		離婚	12 (9.0)
	專科	5 (4.3)		分居	10 (7.5)
	大學	12 (10.3)	子女狀況		
	軍校	7 (6.0)		無子女	30 (22.4)
	研究所以上	1 (0.9)		有子女	104 (77.6)
受教育年數			年齡		
	1-5 年	25 (21.9)		65-70 歲?	10 (5.9)
	6-10 年	49 (43.0)		71-75 歲?	29 (17.2)
	11-15 年	27 (23.7)		76-80 歲?	58 (34.3)
	16-20 年	12 (10.5)		81-85 歲?	46 (27.2)
	21-25 年	1 (0.9)		86-90 歲?	22 (13.0)
				91-95 歲?	4 (2.4)
最大值 22	平均數 8.75		最大值 95	平均數 79.84	
最小值 1	標準差 4.65		最小值 69	標準差 5.59	

受訪的獨居老人在年齡的分佈上普遍偏高，61.5%受訪者的年齡是介於 76~85 歲之間，受訪者的平均年齡約為 80 歲(標準差約為 6 歲)，最高齡的受訪者為 95 歲，最年輕的受訪者也有 69 歲。在獨居老人受教育的狀況上來看，有 22.5%的受訪者是沒有受過教育也不識字的，其餘曾受過教育的受訪者之教育程度主要係集中在

私塾、小學到高中職(共佔 78.5%)，以小學教育程度為眾(39.7%)，其次為初中(18.1)、高中職(16.4)。值得注意的是，在這些曾受教育的高齡受訪者中，亦有 21.5%所受的教育是在專科以上。若從受訪者的受教育年數來看，扣除未受教育者，以受 6~10 年教育者為眾，佔 43.0%，其次為 11~15 年(23.7%)、1~5 年(21.9%)，整體來看，近六成五的受訪者受教育年數在 10 年以下(不包含未受教育者)，受教育的平均年數約為 9 年(標準差約為四年半)。

表四- 2 獨居老人身分別與經濟別交叉表

		經濟別		
		一般戶	中低收入戶	總和
身分別	榮民(眷)	84	2	86
	一般戶	36	47	83
總和		120	49	169

表四- 3 獨居老人主要收入來源分析(n= 169)

	次數	百分比(%)
政府津貼或補助	74	43.8
退休金	71	42.0
子女提供	15	8.9
自己存款	6	3.6
親友資助	1	0.6
現在工作所得	1	0.6
其他?	1	0.6

表四- 4 獨居老人身分別、經濟別與主要收入來源交叉表

	主要收入來源							總和
	政府津貼 或補助	退休金	子女提供	自己存款	親友資助	現在工 作所得	其他	
一般戶	16(44.4)	4(11.1)	10(27.8)	4(11.1)	1(2.8)	0(0.0)	1(2.8)	36(100.0)
榮民	14(16.7)	65(77.4)	3(3.6)	1(1.2)	0(0.0)	1(1.2)	0(0.0)	84(100.0)
中低 收入戶	44(93.6)	0(0.0)	2(4.3)	1(2.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	47(100.0)
榮民+中 低收入戶	0(0.0)	2(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(100.0)

表四- 2 為受訪者的身分別與經濟別的交叉分析表,由於中低收入戶與榮民(眷)都有接受政府的生活補助或者終生俸,因此此表有助於瞭解在這 169 位受訪者當中有多少人是可以獲得政府經濟上的供給。由表四- 2 可知,榮民身分與中低收入戶通常是不會重疊的,而完全不屬於榮民也不屬於中低收入戶者僅 36 人,即獨居老人當中有將近八成的人口不是榮民便是中低收入戶。又表四- 3 所顯示的,是獨居老人主要的收入來源,其中有 43.8%來自政府的補助與津貼,另外有 42.0%主要收入來源為退休金,獨居老人中以此二項為主要收入來源者為眾。若進一步將獨居老人的身分別、經濟別與主要收入來源做交叉分析,則可以發現,如表四- 4 所示,獨居老人當中具榮民身分者高達 94.1%係由政府供給其主要經濟收入,獨居老人中具中低收入戶身分者也有 93.6%以政府補助為主要經濟來源,而一般戶中亦有高達 44.4%依賴政府補助為主要經濟來源。綜合來看,則獨居老人當中即有 83.4%需要依賴政府的經濟供給維生,獨居老人對政府高度的經濟依賴由此可見一般。

二、獨居老人日常生活功能與受助狀況分析

從表四- 5 到表四- 8,主要在呈現受訪獨居老人其日常生活功能以及工具性日常生活功能的情形,以及其接受協助的狀況和協助者。

首先,在表四- 5 中可以看見獨居老人在吃飯、洗澡、穿衣、上下床以及上廁所等五項日常生活功能運作上的困難狀況。由表四- 5 可知,八成以上的獨居老人其實在日常生活功能的運作上不需要任何輔助便能夠自理,其比較需要人力協助的項目主要在洗澡,有 10.1%的獨居老人在洗澡時需要他人的協助。在吃飯、穿衣、上下床與上廁所這四個項目上,九成七的獨居老人都可以獨立或藉由輔具的輔助來完成。整體來看,九成以上的獨居老人都能夠自力進行日常生活活動。

由表四- 6 可以得知,在日常生活功能上需接受他人協助的獨居老人幾乎完全都能得到所需的協助,僅上下床這一個項目有一人無法得到協助。在協助者的部分,可以看見主要都是較親密的家人與親友,或者由正式的資源來協助。其中吃飯、上下床與上廁所這三個項目主要都是由家人與親友協助完成,而洗澡、穿衣這兩個項目,除了仰賴家人與親友之外,機構人員的協助也佔很高的比率(洗澡: 35.3%;穿衣: 40.0%)。

表四- 5 獨居老人日常生活功能困難狀況分析表 (n=169)

	<u>困難程度(%)</u>				
	沒有困難	稍有困難	需要輔具	偶需協助	無法自理
吃飯	123 (72.8)	25 (14.8)	19 (11.2)	1 (0.6)	1 (0.6)
洗澡	124 (73.4)	25 (14.8)	3 (1.8)	11 (6.5)	6 (3.6)
穿衣	131 (77.5)	32 (18.9)	3 (1.8)	1 (0.6)	2 (1.2)
上下床	122 (72.2)	36 (21.3)	7 (4.1)	0 (0.0)	4 (2.4)
上廁所	116 (68.6)	39 (23.1)	10 (5.9)	1 (0.6)	3 (1.8)

表四- 6 獨居老人日常生活功能需接受他人協助狀況分析表

	需人協助	有人協助	<u>主要協助者</u>			
			家人	其他親友	僱傭	機構人員
吃飯	2	2	1	1	0	0
洗澡	17	17	8	2	1	6
穿衣	5	5	1	1	1	2
上下床	4	3	1	2	0	0
上廁所	4	4	2	2	0	0

表四- 7 呈現的是獨居老人工具性日常生活功能運作上的困難狀況，其中獨居老人在操作上較感吃力的是室外走動、室內走動與簡單家事這兩個項目，半數以上的受訪者認為到室外走動是有困難存在的，32.8%的受訪者認為自行做簡單的家事是有困難的。不過認為到室外走動有困難的受訪者中，半數以上的人會使用輔具(55.7%)而少依賴他人協助(12.5%)，至於認為做家事有困難的獨居老人中，則有近半數傾向由他人協助完成(43.9%)。在工具性日常生活功能當中，受訪者最不感困難的是服藥(93.7%)與理財(91.6%)這兩項，其他依序是撥打電話(87.4%)、洗衣(81.0%)、煮飯(72.7%)以及購物(71.9%)。而獨居老人最依賴人力協助的項目分別為簡單家事(14.4%)、煮飯(11.4%)以及購物(10.8%)。整體而言，八成五以上的獨居老人在工具性日常生活功能方面是可以獨立運作的。

表四- 7 獨居老人工具性日常生活功能困難狀況分析表 (n=169)

	<u>困難程度(%)</u>				
	沒有困難	稍有困難	需要輔具	偶需協助	無法自理
室內走動	104 (61.5)	36 (21.3)	23 (13.6)	3 (1.8)	2 (1.2)
簡單家事	84 (67.2)	21 (16.8)	2 (1.6)	18 (14.4)	0 (0.0)
煮飯	96 (72.7)	21 (15.9)	0 (0.0)	15 (11.4)	0 (0.0)
洗衣	115 (81.0)	19 (13.4)	0 (0.0)	8 (5.6)	0 (0.0)
購物	100 (71.9)	15 (10.8)	9 (6.5)	15 (10.8)	0 (0.0)
服藥	133 (93.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	6 (4.2)	1 (0.7)
理財	142 (91.6)	4 (2.6)	0 (0.0)	8 (5.2)	1 (0.6)
撥打電話	132 (87.4)	15 (9.9)	0 (0.0)	4 (2.6)	0 (0.0)
室外走動	75 (46.0)	28 (17.2)	49 (30.1)	6 (3.7)	5 (3.1)

表四- 8 獨居老人工具性日常生活功能需接受他人協助狀況分析表

	需人協助	有人協助	<u>主要協助者</u>				
			家人	其他親友	鄰居	僱傭	機構人員
室內走動	6	6	3	2	0	0	1
簡單家事	19	17	6	2	0	3	6
煮飯	15	13	6	1	0	0	6
洗衣	8	7	2	0	1	0	5
購物	16	15	7	2	5	0	1
服藥	8	7	4	3	0	0	0
理財	9	9	5	3	0	1	0
撥打電話	4	3	1	1	1	0	0
室外走動	12	10	6	2	1	1	0

獨居老人在工具性日常生活功能方面所獲得的協助(見表四-8)，與日常生活功能相較，顯得較不充分，僅室內走動與理財這兩個項目，需要人協助的受訪者是得到 100%的協助，其餘的項目均有需要人力協助的獨居老人無法獲得協助。在工

具性日常生活功能的九個項目中，有高達八個項目主要由家人與親友協助，但在洗衣(62.5%)、簡單家事(35.3%)與煮飯(46.2%)這三個項目中，以機構人員為主要協助者的比率均佔三成五，甚至到六成以上。另外值得注意的是，在購物與撥打電話這兩個項目上，鄰居也成為獨居老人重要的協助者，此兩項均有 33.3%的主要協助者為鄰居。換言之，在工具性日常生活活動這一類較不涉及肢體接觸活動功能上，獨居老人的協助者變得較為多元，並且不一定得由親密的家人與親友協助。

綜合以上的分析，可以發現台中市獨居老人無論在日常生活活動或工具性日常生活活動功能上，都有高度自理的能力，僅有少數人或特定活動會需要他人的協助。

三、獨居老人的健康狀況與心理情緒狀態分析

此段旨在說明獨居老人的健康狀況與心理情緒狀態，而其狀態的判斷主要是以受訪者自我評估為準則。

在受訪者自評的健康狀況中，見表四-9，有 50.9%的受訪者認為自己的身體狀況還不錯，偶爾有一些小病；25.4%的獨居老人認為自己的身體硬朗，健康狀況良好，認為自己身體不算好或很不好的獨居老人僅有 23.7%，顯見多數獨居老人對於自己的健康狀況有高度的評價。對於受訪者心理狀況的評估，主要由三道問題來測量，測量結果如表四-10 所示，有 56.0%的獨居老人是經常覺得沒有牽掛，且有將近五成的獨居老人是經常覺得快樂或輕鬆自在，但也有約兩成的受訪者在平常的生活中是感覺不到快樂與輕鬆自在的，而心中時時有所牽掛的獨居老人也有 24.4%。整體而言，獨居老人的心理情緒大多屬正向，似乎不如一般大眾所認為那樣悲苦，但一般以為獨居老人沒有家累，應是無所牽掛的，在這裡則呈現出仍有一些獨居老人心中是有所牽掛的。

表四- 11 則是進一步將受訪者的健康狀況與心理情緒狀況做交叉分析，由表中數值的分佈情形很明顯可以發現，自評健康狀況越不好的，其心理情緒也較為負向，反之，自覺健康狀況越好的，也越常感到生活輕鬆、快樂與沒有牽掛。這樣的結果與一般認為身心狀態會交互影響的情形相呼應。

表四- 9 獨居老人自覺健康狀況分析表 (n=169)

類別	次數	百分比(%)
非常不好	16	9.5
有些毛病不算好	24	14.2
偶有小病，但還不錯	86	50.9
很好，身體硬朗	43	25.4

表四- 10 獨居老人心理情緒狀況分析表 (n=168)

題 項		類別 次數(%)		
		不會覺得	有時覺得	經常覺得
題 項	覺得輕鬆自在	33(19.6)	54(32.1)	81(48.2)
	覺得快樂	38(22.6)	52(31.0)	78(46.4)
	覺得沒有牽掛	41(24.4)	33(19.6)	94(56.0)

註:總人數未達 169 係因有 1 人漏答

表四- 11 獨居老人自覺健康狀況與心理情緒交叉表 (n=168)

		健康自評 次數(%)				總和
		非常不好， 有很多病痛	有些毛病 不算好	偶爾有些小病 ，但還不錯	很好， 身體硬朗	
輕鬆自 在	不會覺得	11 (68.8)	7 (30.4)	14 (16.3)	1 (2.3)	33 (19.6)
	有時覺得	2 (12.5)	11 (47.8)	29 (33.7)	12 (27.9)	54 (32.1)
	經常覺得	3 (18.8)	5 (21.7)	43 (50.0)	30 (69.8)	81 (48.2)
	總和	16 (100.0)	23 (100.0)	86 (100.0)	43 (100.0)	168(100.0)
快樂	不會覺得	10 (62.5)	8 (34.8)	17 (19.8)	3 (7.0)	38 (22.6)
	有時覺得	6 (37.5)	7 (30.4)	26 (30.2)	13 (30.2)	53 (31.0)
	經常覺得	0 (0.0)	8 (34.8)	43 (50.0)	27 (62.8)	78 (46.4)
	總和	16 (100.0)	23 (100.0)	86 (100.0)	43 (100.0)	168 (100.0)
沒有牽 掛	不會覺得	8 (50.0)	10 (43.5)	19 (22.1)	4 (9.3)	41 (24.4)
	有時覺得	4 (25.0)	6 (26.1)	15 (17.4)	8 (18.6)	33 (19.6)
	經常覺得	4 (25.0)	7 (30.4)	52 (60.5)	31 (72.1)	94 (56.0)
	總和	16 (100.0)	23 (100.0)	86 (100.0)	43 (100.0)	168 (100.0)

註:總人數未達 169 係因有 1 人漏答

第二節 研究對象對居家服務的認知狀況

上一節針對研究對象的基本特質與身心功能狀態做一初步的說明，可以對於研究對象整體狀態有一個初步的瞭解。這一節則是針對本研究主要依變項，也就是台中市獨居老人對居家服務的認知狀況做一說明。認知狀況將區分為「對居家服務的瞭解程度」與「對居家服務的主觀看法」二部分，在針對此二部分進行說明前，先針對受訪者對居家服務的基本認識情形做說明。

表四- 12 獨居老人有沒有聽過居家服務此一名詞(n=169)

	次數	百分比(%)
沒聽過	108	63.9
有聽過	61	36.1

表四- 13 獨居老人知不知道居家服務這一類型的服務(n=169)

	次數	百分比(%)
不知道	81	47.9
知道	88	52.1

如表四- 12 所示，在接受訪談的 169 位獨居老人當中，表示曾經聽過「居家服務」此一詞者僅 61 人。訪談過程中，若受訪者表示不曾聽過居家服務，則會簡略說明居家服務是何種服務型態，並進一步詢問受訪者是否知道台中市有施行這一類型的服務，因此，無論受訪者是否曾聽過「居家服務」一詞，都會再詢問其是否知道居家服務。表四- 13 即為進一步詢問之結果，就整體來看，知道居家服務與不知道居家服務的獨居老人約佔各半，但知道居家服務者略多。其中不知道居家服務這一類型服務的佔 47.9%，而知道居家服務者有 52.1%。由此可以發現，受訪者雖有過半數知道居家服務這樣的服務形式，但遠超過半數受訪的獨居老人對於「居家服務」這一個名詞是感到陌生的。值得注意之處在於，居家服務最初推行的主要服務對象即為獨居老人，且台中市政府社會局針對所有列冊的獨居老人所做的電話問安與關懷訪視等工作亦委託台中市各區居家服務支援中心來進行，因此，近六成五的受訪者沒聽過居家服務，近半數的受訪者不知道台中市有居家

服務這一種型態的服務，這是較出乎預期之外的，造成這種現象的可能因素有待進一步去探討。

一、研究對象對居家服務的瞭解程度分析

在瞭解全體受訪者對居家服務初步的認識情況之後，接著要說明的是受訪者對居家服務認知當中的「瞭解程度」部分。由於受訪者須對居家服務有相當的瞭解方能進一步探討其瞭解程度，因此，在本研究中凡分析瞭解程度均是針對曾經接受過居家服務者的 47 筆資料。

表四- 14 台中市獨居老人對居家服務的瞭解程度百分比 (n=47)

項 目	瞭解程度 (%)		
	瞭解	大概瞭解	不瞭解
10.居家服務提供家事務	89.4	4.3	6.4?
11.居家服務提供身體照顧服務	61.7	8.5	29.8?
13.居家服務提供醫療協助服務	57.4	4.3	38.3?
4.實際提供居家服務的是服務員	55.3	17.0	27.7?
3.居家服務支援中心有社工員	48.9	8.5	42.6?
2.居家服務的服務對象	46.8	25.5	27.7
15.居家服務提供休閒及精神支持服務	46.8	6.4	46.8?
14.居家服務提供電話問安服務	34.0	8.5	57.4?
1.政府為什麼提供居家服務	29.8	29.8	40.4?
12.居家服務提供文書服務	27.7	4.3	68.1?
17.每一區都有專責的居家服務支援中心	27.7	12.8	59.6?
6.申請居家服務的方式	25.5	10.6	63.8?
8.居家服務一個小時收多少錢	25.5	17.0	57.4?
7.居家服務的服務流程	21.3	27.7	51.1?
5.接受居家服務前會有護士來評估狀況	19.1	8.5	72.3?
16.居家服務提供居家護理輔助	12.8	8.5	78.7?
9.居家服務的補助規定	8.5	14.9	76.6?

在探討研究對象對居家服務的瞭解程度上，主要係由如表四- 14 中的 17 個題項來測量，其中第 10 到第 16 題主要在測量受訪者對居家服務各項服務內容的瞭解程度，其餘各題則是依據台中市現行居家服務的重點來設計。經統計發現，獨居老人對於「居家服務提供家事服務」瞭解程度最高，89.4%的受訪者表示瞭解居家

服務有提供家事服務，且受訪者對此一題項的瞭解程度遠高於對其他題項的瞭解程度，僅 6.4%的受訪者表示不瞭解有家事服務。受訪者瞭解程度次高的題項是「居家服務提供身體照顧服務」，佔 61.7%；對「居家服務提供醫療協助服務」此一題項的瞭解程度則為第三高，有 57.4%的受訪者表示瞭解。在以上 17 道題項中，僅前述三項以及「實際提供居家服務的是服務員」、「居家服務支援中心有社工員」、「居家服務的服務對象」、「居家服務提供休閒及精神支持服務」、「政府為什麼提供居家服務」等 5 項，有半數以上的受訪者表示瞭解或大概瞭解，其餘 9 道題項則有半數以上的受訪者是表示不瞭解的。顯見獨居老人對於居家服務，比較瞭解的是政府為何提供居家服務、居家服務的服務對象、有社工員、有服務員，並且對家事服務、身體照顧、精神支持等服務項目有高度的瞭解；受訪者對於每一區皆有專責的居家服務支援中心、居家服務申請方式、服務流程、補助規定、服務費用、身體評估等方面都不甚瞭解，且除了瞭解程度較高的四項服務內容之外，受訪者對於其他各項服務內容的瞭解程度均相當低，明顯可見受訪者對居家服務的服務內容缺乏全面性的瞭解。

二、研究對象對居家服務的主觀看法分析

此部分要說明的是受訪的獨居老人對居家服務所抱持的主觀看法，回答此部分的受訪者為知道居家服務這一類型服務的人，即為表示知道居家服務的 88 位受訪者，主要是由如表四- 15 所顯示的 32 個題項來測量。在本研究中，凡分析到獨居老人對居家服務的主觀看法時，均是針對這 88 位知道居家服務的受訪者，但在檢視原始資料後發現，共有 4 筆遺漏值，因此在分析獨居老人對居家服務的主觀看法時係針對此 84 筆有效資料進行分析。下文將區分為「整體看法」、「費用」、「需求性」、「需求滿足性」、「工作人員」、「服務內容」這幾個概念來逐一說明。

(一)對居家服務的整體看法

此部分包括了本問卷中第六部分第二大題的第 2、3、4、8、9 題，由表四- 15 的百分比可以看到，有八成的受訪者認同居家服務是一項好的服務，可見多數的獨居老人是認可居家服務的，但也有 6.0%的受訪者不同意居家服務是一項好的服務，有 4.8%的受訪者認為居家服務好不好要視情況而定，此二者比率雖小，但以一項社會福利服務而言，卻是值得注意的狀況。接著可以看到有近五成的受訪者同意每個人總有一天會需要居家服務，且僅約一成的人不同意此觀點，也就是說，

受訪的獨居老人大致上認為居家服務可說是一項社會上須具備的基本服務。儘管如此,但過半數的受訪者不會去注意居家服務相關的訊息,更有近八成的受訪者(其中包括正在接受居家服務者)沒有想到自己會去使用居家服務。認為每個人總有一天會需要居家服務,但卻沒有想過自己會去使用居家服務,這形成一種有趣的對比。另外值得關心之處,在於有 42.9%的受訪者表示使用居家服務是會感到不好意思的,僅不到四成的受訪者坦然的同意接受居家服務不會感到不好意思,其餘的受訪者對於接受居家服務可以說都有一些心理上的負擔與顧慮。

(二)對居家服務費用的看法

在此部分,主要是透過本問卷第六大題第二部分的第 10、12、13 與 14 題來瞭解受訪者對居家服務費用所抱持的看法。首先看到獨居老人對居家服務補助規定的看法,在前一部份探討受訪者對居家服務的了解程度時便發現絕大多數的受訪者都不甚瞭解居家服務的補助規定,因此,在這裡也出現八成以上的受訪者不知道如何回答此題的情形。對於居家服務目前的收費是否合理,也出現類似的情形,近七成的受訪者也是因為不瞭解而不知道如何表示看法,由此可見,對事物的瞭解程度與對事物所抱持的看法有其關聯性存在。居家服務目前的收費是否合理,表示意見者雖少,但可以比較出,多數是認為目前的收費合理。居家服務是不是值得付費?僅約三成的人同意值得付費,不同意的有 16.7%,視情況再決定是否值得付費的則為 15.5%。在接下來可以更清楚的看到,36.9%受訪者認為居家服務應該是一項免費的服務,僅 17.9%的人不同意居家服務應免費提供。在這裡可以發現,現階段獨居老人對於居家服務仍不傾向付費使用,但高比率的人不太針對此部分表示明確的看法,可見多數受訪者對於居家服務的費用上仍缺乏概念。

(三)對居家服務的需求性

由表四-15 可以看見,在探討獨居老人對居家服務的需求性上,主要是透過第 1、5、6、11 題。從表四-15 所呈現的數據可以發現,分別都有大約五成的受訪者認為居家服務是他們所需要的服務,居家服務對他們而言是有意義、有幫助的。另外也大約有三成的受訪者不認為需要居家服務,居家服務對他們而言是沒有意義與幫助的。但在問到居家服務對他們而言是不是可有可無,則便有各約四成的受訪者表示同意或不同意。整體而言,半數的受訪者認為需要居家服務,居家服務對他們來說有意義與幫助,但是則沒有相對多的人認為非要不可。

表四- 15 台中市獨居老人對居家服務的主觀看法百分比 (n=84)

項 目		主觀看法 (%)				
		同意	普通	不 同意	視情況 而定	不 知道
整體 看法	4.我認為居家服務是一項好的服務	81.0	3.6	6.0	4.8	4.8
	8.我認為每個人總有一天都會需要居家服務	45.2	3.6	9.5	26.2	15.5
	2.我不會去注意居家服務的訊息	54.8	8.3	23.8	1.2	11.9
	3.我沒有想過會去使用居家服務	78.6	4.8	8.3	2.4	6.0
	9.使用居家服務並不會讓我感到不好意思	39.3	9.5	42.9	2.4	4.8
費用	10.我認為居家服務目前的補助限制過多	4.8	1.2	8.3	3.6	82.1
	12.我認為居家服務目前的收費是合理的	22.6	1.2	7.1	0.0	69.0
	13.我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	29.8	2.4	16.7	15.5	35.7
	14.我認為居家服務應該是一項免費的服務	36.9	0.0	17.9	19.0	26.2
需求性	6.我認為居家服務正是我需要的服務	50.0	3.6	26.2	9.5	10.7
	1.居家服務對我而言沒有意義	32.1	7.1	52.4	4.8	3.6
	5.我認為居家服務對我來說是有幫助的	53.6	4.8	28.6	7.1	6.0
	11.我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務	38.1	3.6	41.7	3.6	13.1
需求	7.我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求	46.3	1.2	26.8	13.4	12.2
滿足性	30.我認為居家服務應該可以滿足我所有照顧需要的服務	25.0	9.5	33.3	8.3	23.8
	時間	29.我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	36.9	2.4	9.5	0.0
工作 人員	30.我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	22.6	0.0	31.0	4.8	41.7
	27.我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	54.8	0.0	14.3	1.2	29.8
	31.我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	27.4	1.2	22.6	8.3	40.5
服務 內容	32.我認為居家服務支援中心裡要有社工提供服務	47.6	2.4	8.3	2.4	39.3
	15.我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	19.0	8.3	3.6	0.0	69.0
	16.我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務	30.1	1.2	30.1	2.4	36.1
	17.我認為居家服務的重點是打掃環境	78.6	1.2	0.0	3.6	16.7
	18.我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	38.1	2.4	14.3	11.9	33.3
	19.我認為居家服務的重點是提供文書服務	23.8	4.8	17.9	13.1	40.5
	20.我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	36.9	2.4	15.5	15.5	29.8
	21.我認為居家服務的重點是代購物品	39.3	2.4	9.5	14.3	34.5
	22.我認為居家服務的重點是提供膳食	31.0	1.2	14.3	15.5	38.1
	23.我認為居家服務的重點是醫療協助	40.5	1.2	11.9	13.1	33.3
24.我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	40.5	3.6	9.5	10.7	35.7	
25.我認為居家服務的重點是財務管理	2.4	1.2	41.7	14.3	40.5	
26.我認為居家服務的重點是提供護理服務	20.2	1.2	21.4	13.1	44.0	

(四)居家服務滿足受訪者照顧需求性

從表四- 15 中的第 7 與 30 題可以看到，當問及居家服務是否可以滿足其所有照顧上的需求時，僅有 25.0%的受訪者表示同意，另外約三成的受訪者不認為居家服務能夠滿足他們所有照顧上的需求。在第 7 題所呈現的數據上更可以明顯看見，將近五成的受訪者認為，居家服務僅能滿足其一部分的照顧上的需求，同樣也只有 26.2%的受訪者認為居家服務可以滿足他們所有照顧上的需求。換言之，有較多的受訪者視居家服務為一種補充性的服務，但另外也有約四分之一的受訪者認為居家服務已經是一種可以滿足其所有照顧需要的服務，這四分之一的受訪者具有什麼樣的特性值得進一步去探討。

(五)對居家服務工作人員的看法

此部分主要想瞭解受訪者認為居家服務支援中心裡是不是應該有護士或社工員，以及他們認不認為提供服務的居家照顧服務員是受過訓練的專業人員。針對這一個部分，可以發現有較高比率的受訪者表示不知道，而在有明確表示意見的受訪者中大多認為居家服務支援中心裡應該有社工員提供服務，但認為應該要有護士的比率僅有 27.4%，且同時也有 22.6%的受訪者認為居家服務支援中心裡不需要有護士。另外可以看見，有高達 54.8%的受訪者認為居家照顧服務員是受過訓練的專業人員，僅 14.3%的受訪者不認為居家照顧服務員是受過訓練的專業人員，由此可見居家照顧服務員的專業性是逐漸受到肯定的。

(六)對居家服務的服務內容之看法

這一個部分主要是想瞭解受訪者認為那一些服務項目才是居家服務的重點，也就是說，當受訪者有需要時，居家服務應該能夠提供給他們的服務項目。從表四-15 的數據中可以明顯看出，有高達約八成的受訪者認為居家服務的重點是打掃住家環境，且沒有人不同意居家服務的重點是打掃住家環境，與其他各項服務內容的重要性相較，認為打掃環境是重點的比率遠遠高出其他項目，可以說，在多數受訪者心中，居家服務幾乎等同於打掃住家環境。其他各項服務項目都只有約三至四成的受訪者認為是居家服務的重點，或者根本不為受訪者瞭解。另外值得一提的是，有約三成的受訪者認為居家服務所提供的家是服務其實就類似清潔公司一般。居家服務該定位成什麼樣的服務，值得進一步去思考。

三、研究對象對居家服務的瞭解程度與主觀看法之相關

在瞭解受訪者對居家服務所抱持之主觀看法的分布情況之後，在這一部分要進一步去檢視的是受訪者對居家服務的瞭解程度與其主觀看法之間的相關性。

？瞭解受訪者對居家服務整體的瞭解程度，故計算每一位受訪者對 17 道瞭解程度題項的平均分數，並且以四捨五入進位的方式取整數，以得出一個瞭解程度總分。瞭解程度總分，1 分表示瞭解，2 分表示大概瞭解，3 分則表示不瞭解。

此部分首先就獨居老人對居家服務瞭解程度總分與其對居家服務的主觀看法之間的相關性做分析。在考量本研究資料的特性之後，決定採用無母數檢定中的 Kruskal Wallis 檢定(K-W 檢定)，此統計檢定方法較為嚴苛，但適用範圍較廣。表四-16 即為分析結果，由此分析結果可以發現，對居家服務瞭解程度不同，對於「是否認為居家服務應為一項免費的服務」與「是否認為居家服務的重點是文書服務」有顯著的影響存在，其餘各主要看法與瞭解程度之間則未呈現有顯著的關係。進一步繪製出達到顯著水準的題項之交叉表，見表四-17 與表四-18，則可以發現不論瞭不瞭解居家服務，與是否認為居家服務應為免費服務沒有顯著的差異，最明顯不同之處在於，越瞭解居家服務者，越認為居家服務是否付費應視情況而定。此外可以發現，越瞭解居家服務者越認為文書服務是居家服務的重點，反之，越不瞭解居家服務者越不認為文書服務是居家服務的重點。由此可見越瞭解居家服務者，對於居家服務的服務項目也認識得越多。

表四- 16 獨居老人對居家服務的瞭解程度總分與其主觀看法之 K-W 檢定 (n=47)

對居家服務的主觀看法	瞭解程度總分		
	卡方	自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	5.891	2	0.053
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.941	3	0.816
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	2.023	3	0.568
4. 我認為居家服務是一項好的服務	3.148	3	0.369
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	4.294	3	0.231
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	2.874	3	0.441
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	4.789	3	0.188
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	6.634	3	0.085
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	3.944	3	0.268
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	0.334	2	0.846
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	4.698	3	0.195
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	2.272	2	0.321
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	3.067	3	0.381
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	8.800*	2	0.012
15. 我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	1.708	2	0.426
16. 我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務(-)	1.760	3	0.624
17. 我認為居家服務的重點是打掃住家環境	0.857	1	0.355
18. 我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	4.808	3	0.186
19. 我認為居家服務的重點是提供文書服務	8.135*	3	0.043
20. 我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	2.735	3	0.434
21. 我認為居家服務的重點是代購物品	3.542	3	0.315
22. 我認為居家服務的重點是提供膳食	2.374	3	0.499
23. 我認為居家服務的重點是醫療協助	1.704	3	0.636
24. 我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	6.220	3	0.101
25. 我認為居家服務的重點是財務管理	2.745	3	0.433
26. 我認為居家服務的重點是提供護理服務	1.682	3	0.641
27. 我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	0.634	2	0.728
28. 我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	0.691	2	0.708
29. 我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	3.030	2	0.220
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	3.080	3	0.379
31. 我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	0.742	3	0.863
32. 我認為居家服務支援中心裡要有社工提供服務	1.976	3	0.577

註: *p<0.05

表四- 17 對居家服務的瞭解程度與是否同意居家服務應免費之交叉表

		是否同意居家服務應免費(n=39)			總和
		同意	視情況而定	不同意	
對居家	瞭解	0	3	1	4
服務的	大概瞭解	7	5	18	30
瞭解程	不瞭解	2	0	3	5
度	總和	9	8	22	39

註:總數未達 47 人，係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 18 對居家服務的瞭解程度與是否同意文書服務為服務重點之交叉表

		是否同意文書服務為服務重點(n=35)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
對居家	瞭解	4	0	0	0	4
服務的	大概瞭解	9	3	7	8	27
瞭解程	不瞭解	0	0	2	2	4
度	總和	13	3	9	10	35

註:總數未達 47 人，係因扣除此一主觀看法表示不知道者

在初步檢視對居家服務瞭解程度總分與各主觀看法之間的關係後，接著則是針對相對應設計的瞭解程度與主觀看法逐一進行檢視。

首先要看的是「是否曾想過會去使用居家服務」與對居家服務各項服務內容的瞭解程度是否存有相關性。由表四- 19 可以看見，不論瞭不瞭解居家服務的各項服務內容都與獨居老人是否思考使用居家服務沒有顯著的關係。此外，表四- 20 與表四- 21 也顯示，不管瞭不瞭解居家服務的服務內容，也不會影響獨居老人對居家服務的整體看法。

表四- 19 是否曾想過會去使用居家服務與對居家服務內容瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務內容的瞭解程度 (n=47)	是否曾想過會去使用居家服務		
	卡方	自由度	顯著性
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	2.401	3	0.493
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	1.023	3	0.796
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	3.298	3	0.348
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.921	3	0.820
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	1.857	3	0.603
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	1.592	3	0.661
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	5.365	3	0.147

表四- 20 認不認為居家服務是好的服務與對居家服務內容瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務內容的瞭解程度 (n=47)	認不認為居家服務是好的服務		
	卡方	自由度	顯著性
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.799	3	0.850
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	3.135	3	0.371
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	2.248	3	0.523
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.868	3	0.833
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	3.065	3	0.382
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	3.587	3	0.310
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	2.303	3	0.512

表四- 21 認不認為居家服務有幫助與對居家服務內容瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務內容的瞭解程度 (n=47)	認不認為居家服務有幫助		
	卡方	自由度	顯著性
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	1.120	3	0.772
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	2.655	3	0.448
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	5.733	3	0.125
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	5.634	3	0.131
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	1.153	3	0.764
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	3.378	3	0.337
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.455	3	0.929

表四- 22 對居家服務的瞭解程度與相對應的主觀看法之 K-W 檢定 (n=47)

	卡方	自由度	顯著性
瞭解程度第 3 題*主觀看法第 32 題	5.067	3	0.132
瞭解程度第 4 題*主觀看法第 27 題	2.557	2	0.278
瞭解程度第 5 題*主觀看法第 31 題	2.352	3	0.503
瞭解程度第 6 題*主觀看法第 31 題	1.130	3	0.770
瞭解程度第 11 題*主觀看法第 18 題	8.390*	3	0.039
瞭解程度第 12 題*主觀看法第 19 題	9.898*	3	0.019
瞭解程度第 13 題*主觀看法第 23 題	4.780	3	0.189
瞭解程度第 14 題*主觀看法第 24 題	1.262	3	0.738
瞭解程度第 15 題*主觀看法第 24 題	6.263	3	0.099
瞭解程度第 16 題*主觀看法第 26 題	5.057	3	0.168

註: *p<0.05

從表四- 22 可以看見，瞭不瞭解居家服務提供身體照顧服務與是否同意身體照顧服務為居家服務的重點有顯著的相關，此外，瞭不瞭解居家服務提供文書服務與是否同意文書服務為居家服務的重點亦有顯著的相關。表四- 23 與表四- 24 呈現出其彼此間的關係。凡瞭解有身體照顧服務者，大多都同意身體照顧服務也是居家服務的一項重點，而不同意文書服務為居家服務的重點者則大多為不瞭解居家服務者。

表四- 23 是否瞭解居家服務提供身體照顧與是否同意身體照顧為重點之交叉表

		是否同意身體照顧為服務重點(n=39)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
是否瞭 解居家 服務提 供身體 照顧	瞭解	17		7	4	28
	大概瞭解	2	2			4
	不瞭解	3			4	7
	總和	22	2	7	8	39

註:總數未達 47 人，係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 24 是否瞭解居家服務提供文書服務與是否同意文書服務為重點之交叉表

		是否同意文書服務為服務重點(n=35)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
是否瞭解居家服務提供文書服務	瞭解	7	2	1	2	12
	大概瞭解	1	1	0	0	2
	不瞭解	5	0	8	8	21
	總和	13	3	9	10	35

註:總數未達 47 人，係因扣除此一主觀看法表示不知道者

綜合觀之，在某些面向來說，瞭不瞭解與會產生什麼樣的觀感確實存在著一些關係。在描述過研究對象的基本特質與其對居家服務的認知狀況後，以下各節將逐一針對各個因素與研究對象對居家服務的認知狀況之相關情形做一說明。

第三節 研究對象的基本特質與身心狀態

與其對居家服務的認知狀況

這一節主要在探討研究對象的基本特質、身心狀態與其對居家服務的認知狀況之相關性作一檢視。以下將針對適合與居家服務的認知狀況作相關性探討的變項逐一說明。

一、研究對象的基本特質與其對居家服務的瞭解程度之相關

在獨居老人的基本特質與其對居家服務的瞭解程度中，適合進行討論的變項為獨居老人的性別以及受教育年數。在本研究中，由於考量到受訪對象成長的時代背景，其學制與是否能完整的完成一階段的教育差異性均大，故凡探討到受訪者教育程度時均以分組的受教育年數來進行討論分析，受教育年數從 0 年到 25 年，除 0 年為獨立一組，其餘每 5 年畫分為一組。

表四- 25 獨居老人的性別與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	性別	
	F 檢定	顯著性
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.383	0.539
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	0.941	0.337
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.627	0.433
6. 我瞭解申請居家服務的方式	0.028	0.867
7. 我瞭解居家服務的服務流程	0.122	0.728
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.303	0.585
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.405	0.528
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.036	0.851
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.085	0.772
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.294	0.591
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	0.405	0.528
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	1.560	0.218
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.008	0.928
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.234	0.631

表四- 26 獨居老人的性別與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	卡方	性別	
		自由度	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	0.036	1	0.850
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	1.763	1	0.184
9. 我瞭解居家服務的補助規定	1.815	1	0.178

表四- 27 獨居老人的受教育年數與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	受教育年數	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	2.131	0.117
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	1.148	0.346
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	1.056	0.382
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.113	0.952
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	0.061	0.980
7. 我瞭解居家服務的服務流程	0.641	0.595
9. 我瞭解居家服務的補助規定	0.867	0.469
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.342	0.795
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.497	0.687
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.297	0.827
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	0.660	0.583
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	0.387	0.763
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.711	0.553
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.544	0.656

表四- 28 獨居老人的受教育年數與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	受教育年數		
	卡方	自由度	顯著性
6. 我瞭解申請居家服務的方式	11.674**	3	0.009
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	2.151	3	0.542
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	3.120	3	0.373

註: *p<0.05 **p<0.01

表四- 29 受教育年數與是否瞭解申請居家服務的方式之交叉表

		是否瞭解申請居家服務的方式(n=47)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
受	0 年	1	2	10	13
教	1-5 年	2	0	2	4
育	6-10 年	1	3	11	15
年	11-15 年	3	0	7	10
數	16-20 年	5	0	0	5
	總和	12	5	30	47

表四- 25 至表四- 28 即為性別與對居家服務瞭解程度以及受教育年數與對居家服務瞭解程度之分析結果。表中所呈現的數據顯示，性別與瞭解程度之間是沒有顯著性的相關，也就是說，獨居老人對於居家服務的瞭解程度並不因為其性別的不同而產生顯著性的差異。

受教育年數與對居家服務的瞭解程度之間，大多沒有顯著的相關性，但在受教育年數與是否瞭解居家服務申請方式之間則是產生了顯著性的相關。表四- 29 為此二者觀察值之交叉表，由表可以看出，獨居老人大多不太瞭解居家服務的申請方式，而瞭解與不瞭解，對受教育年數在 1 至 15 年者沒有太大差異，但未受過教育者則幾乎都不了解居家服務的申請方式，反之，受教育年數在 16 年以上者便都瞭解居家服務的申請方式。因此可以說，獨居老人能不能瞭解居家服務，其教育水準不會有顯著的影響，但針對居家服務較為艱澀的部分，則教育程度的差異便會顯現出不同的瞭解程度。

二、研究對象的基本特質與其對居家服務的主觀看法之相關

接著在這裡要討論的是研究對象的基本特質與其對居家服務的主觀看法之間的相關性。以下分別針對研究對象的性別、受教育年數與子女狀況來進行分析。

表四- 30 獨居老人的性別與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	性別		
	卡方	自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.338	1	0.561
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	4.006	1	0.045
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	2.773	1	0.096
4. 我認為居家服務是一項好的服務	0.099	1	0.753
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	3.013	1	0.083
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	4.574*	1	0.032
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.106	1	0.744
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	6.355*	1	0.012
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	1.273	1	0.259
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	0.429	1	0.513
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	3.795	1	0.051
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	0.614	1	0.433
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	0.000	1	1.000
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	0.181	1	0.671
15. 我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	2.941	1	0.086
16. 我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務(-)	1.267	1	0.260
17. 我認為居家服務的重點是打掃住家環境	1.268	1	0.260
18. 我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.330	1	0.566
19. 我認為居家服務的重點是提供文書服務	0.900	1	0.343
20. 我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	0.096	1	0.757
21. 我認為居家服務的重點是代購物品	0.348	1	0.555
22. 我認為居家服務的重點是提供膳食	0.085	1	0.770
23. 我認為居家服務的重點是醫療協助	0.056	1	0.814
24. 我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	0.762	1	0.383
25. 我認為居家服務的重點是財務管理	0.926	1	0.336
26. 我認為居家服務的重點是提供護理服務	0.008	1	0.928
27. 我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	0.899	1	0.343
28. 我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	0.144	1	0.704
29. 我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.909	1	0.340
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	0.003	1	0.954
31. 我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	0.075	1	0.784
32. 我認為居家服務支援中心裡應該要有社工提供服務	0.069	1	0.793

註: * $p < 0.05$

表四- 31 性別與是否認為居家服務正是所需要的服務之交叉表

		是否認為居家服務正是所需要的服務(n=75)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
性別	男性	15	1	2	15	33
	女性	27	2	6	7	42
	總和	42	3	8	22	75

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 32 性別與是否認為每個人總有一天都會需要居家服務之交叉表

		是否認為每個人總有一天都會需要居家服務(n=71)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
性別	男性	12	2	12	6	32
	女性	26	1	10	2	39
	總和	38	3	22	8	71

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

從分析結果可以發現, 性別與「是否認為居家服務正是所需的服務」以及「是否認為每個人總有一天都會需要居家服務」之間分別存有顯著的相關性。表四- 31 與

表四- 32 可以讓我們看見, 女性獨居老人較為認同這兩個看法, 更可以明顯看到的是, 男性獨居老人較多數不同意居家服務正是他們所需要的服務, 反之, 女性獨居老人則大多同意居家服務便是他們所需的服務, 而較少認為居家服務不是他們所需要的。

表四- 33 獨居老人的受教育年數與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	卡方	受教育年數	
		自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	4.896	4	0.298
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	4.384	4	0.356
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	3.781	4	0.437
4. 我認為居家服務是一項好的服務	3.493	4	0.479
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	2.592	4	0.628
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	3.346	4	0.502
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	4.956	4	0.292
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	3.887	4	0.421
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	4.205	4	0.379
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	5.837	4	0.212
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	5.274	4	0.260
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	5.445	4	0.245
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	6.687	4	0.153
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	3.606	4	0.462
15. 我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	1.654	4	0.799
16. 我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務(-)	7.198	4	0.126
17. 我認為居家服務的重點是打掃住家環境	3.098	4	0.542
18. 我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	4.206	4	0.379
19. 我認為居家服務的重點是提供文書服務	3.444	4	0.486
20. 我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	4.998	4	0.287
21. 我認為居家服務的重點是代購物品	4.567	4	0.335
22. 我認為居家服務的重點是提供膳食	5.577	4	0.233
23. 我認為居家服務的重點是醫療協助	6.778	4	0.148
24. 我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	8.575	4	0.073
25. 我認為居家服務的重點是財務管理	3.397	4	0.494
26. 我認為居家服務的重點是提供護理服務	4.893	4	0.298
27. 我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	2.297	4	0.681
28. 我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	1.293	4	0.862
29. 我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.679	4	0.954
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	1.966	4	0.742
31. 我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	3.330	4	0.504
32. 我認為居家服務支援中心裡要有社工提供服務	6.561	4	0.161

表四- 34 獨居老人的子女狀況與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	子女狀況		
	卡方	自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	2.884	1	0.089
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.500	1	0.480
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.035	1	0.851
4. 我認為居家服務是一項好的服務	0.662	1	0.416
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	5.064*	1	0.024
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	4.350*	1	0.037
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	4.647*	1	0.031
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	0.161	1	0.688
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.000	1	0.993
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	0.013	1	0.909
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	0.089	1	0.765
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	0.348	1	0.555
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	0.093	1	0.761
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	0.001	1	0.970
15. 我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	0.044	1	0.834
16. 我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務(-)	0.516	1	0.472
17. 我認為居家服務的重點是打掃住家環境	0.476	1	0.490
18. 我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.000	1	1.000
19. 我認為居家服務的重點是提供文書服務	0.028	1	0.868
20. 我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	0.030	1	0.863
21. 我認為居家服務的重點是代購物品	2.855	1	0.091
22. 我認為居家服務的重點是提供膳食	0.150	1	0.698
23. 我認為居家服務的重點是醫療協助	0.031	1	0.860
24. 我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	0.031	1	0.860
25. 我認為居家服務的重點是財務管理	2.173	1	0.140
26. 我認為居家服務的重點是提供護理服務	0.026	1	0.873
27. 我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	0.013	1	0.909
28. 我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	0.003	1	0.958
29. 我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.714	1	0.398
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	6.192*	1	0.013
31. 我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	3.382	1	0.066
32. 我認為居家服務支援中心裡應該要有社工提供服務	0.564	1	0.453

註: *p<0.05

表四- 35 子女狀況與居家服務是否有幫助之交叉表

		是否同意居家服務有幫助(n=66)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
子女	沒有子女	10	2	0	0	12
狀況	有子女	29	2	5	18	54
	總和	39	4	5	18	66

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 36 子女狀況與是否同意居家服務正是所需要的服務

		是否同意居家服務正是所需要的服務(n=61)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
子女	沒有子女	10	0	0	1	11
狀況	有子女	27	3	6	14	50
	總和	37	3	6	15	61

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 37 子女狀況與是否同意居家服務只能滿足部份的照顧需求

		是否同意居家服務只能滿足部份的照顧需求(n=60)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
子女	沒有子女	1	0	1	10	12
狀況	有子女	15	1	9	23	48
	總和	16	1	10	33	60

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 33 顯示出獨居老人受教育的年數與其對居家服務的主觀看法之間沒有顯著性的差異。表四- 34 則顯示出有沒有子女與其「是否認為居家服務對我來說是有幫助的」、「是否認為居家服務正是需要的服務」以及「是否認為居家服務只能滿足部分的照顧需求」均分別有顯著的相關。從表四- 35 至表四- 37 的分佈情形可以看出, 沒有子女的獨居老人多認為居家服務對他們是有幫助且正是他們所需要的服務, 而有子女的獨居老人則表現出趨向兩極化的意見。不過沒有子女的獨居老人也反映出居家服務只能滿足他們部分的照顧需求。這其中或許隱含著有子女與沒有子女的獨居老人, 其所需要的照顧是存在著差異的。

三、研究對象的身心狀態與其對居家服務的瞭解程度之相關

這一部分所要分析的是研究對象的身心狀態之不同是否會與其對居家服務的瞭解程度之間存在著關聯性。以下分別針對研究對象的健康自評與工具性日常生活活動功能這兩者個別與居家服務瞭解程度之間的關係來進行分析。

從表四- 38、表四- 40 到表四- 42 可以發現，研究對象的健康自評與其對居家服務的瞭解程度以及研究對象的工具性日常生活活動功能(IADL) 與其對居家服務的瞭解程度，彼此之間大多沒有顯著的相關性存在。

表四- 38 獨居老人的健康自評與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	健康自評	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	2.444	0.077
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.581	0.630
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	1.140	0.344
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	1.005	0.400
6. 我瞭解申請居家服務的方式	0.654	0.585
7. 我瞭解居家服務的服務流程	1.500	0.228
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.633	0.598
9. 我瞭解居家服務的補助規定	0.452	0.717
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.550	0.651
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.786	0.509
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	1.638	0.195
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	3.562*	0.022
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.536	0.660

註: *p<0.05

表四- 39 健康自評與是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務之交叉表

		是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務(n=47)			
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	總和
健康自評	很不好	3	1	3	7
	不算好	3	1	6	10
	還不錯	15	0	6	21
	很好	1	1	7	9
	總和	22	3	22	47

表四- 40 獨居老人的健康自評與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	卡方	健康自評	
		自由度	顯著性
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	2.043	3	0.563
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	9.122	3	0.028
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	7.741	3	0.052
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	6.359	3	0.095

表四- 41 獨居老人的 IADL 與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	F 檢定	IADL
		顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	1.822	0.174
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.943	0.397
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	0.544	0.584
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	1.575	0.218
6. 我瞭解申請居家服務的方式	0.757	0.475
7. 我瞭解居家服務的服務流程	1.830	0.172
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.546	0.583
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.025	0.975
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.579	0.565
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	0.617	0.544
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.370	0.693

表四- 42 獨居老人的 IADL 與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度 (n=47)	卡方	IADL	
		自由度	顯著性
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	1.331	2	0.514
9. 我瞭解居家服務的補助規定	6.380*	2	0.041
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	5.367	2	0.068
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	3.768	2	0.152
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	1.327	2	0.515
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	1.151	2	0.562

註: *p<0.05

表四- 43 IADL 總分與瞭不瞭解居家服務的補助規定之交叉表

		是否瞭解居家服務的補助規定(n=47)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
IADL	沒有困難	4	4	12	20
總分	稍有困難	0	2	21	23
	偶需輔具	0	1	3	4
	總和	4	7	36	47

雖然研究對象的健康自評與其對居家服務的瞭解程度以及研究對象的工具性日常生活活動功能(IADL) 與其對居家服務的瞭解程度，彼此之間大多沒有顯著的相關性存在，但健康自評與是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務，IADL 總分與瞭不瞭解居家服務的補助規定，則彼此有顯著的相關性存在。表四- 39 所呈現出的狀況是，當獨居老人的健康狀況處於還不錯的情況下，大多會瞭解居家服務提供了休閒與精神支持服務，而當獨居老人的健康狀況處於不好或很好這兩極的狀況下，便比較不會去了解到居家服務有提供了休閒與精神支持服務。表四- 43 則顯示，獨居老人在工具性日常生活活動功能上越沒有困難，則對於居家服務較為繁瑣的補助規定上也較能夠去瞭解。

四、研究對象的身心狀態與其對居家服務的主觀看法之相關

此部分主要在分析研究對象的日常生活活動功能(ADL) 與其對居家服務的主觀看法、研究對象的工具性日常生活活動功能(IADL)與其對居家服務的主觀看法，以及研究對象的健康自評與其對居家服務的主觀看法，兩兩之間的相關性。表四-44 即為分析之結果。則其中顯示有顯著差異的為「獨居老人的日常生活功能與是否認為居家服務正是所需要的服務」、「獨居老人的日常生活功能與居家服務應不應該是一項免費的服務」、「獨居老人的日常生活功能與是否認為居家服務的重點是打掃住家環境」、「獨居老人的工具性日常生活活動功能總分與是否認為居家服務只能滿足部分的照顧需求」、「獨居老人的工具性日常生活活動功能總分與是否認為居家服務應該是一項免費的服務」、「獨居老人的健康自評與有沒有想過會去使用居家服務」、「獨居老人的健康自評與是否認為居家服務的重點是提供文書服務」、「獨居老人的健康自評與認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持」。

表四- 45、表四- 46 與表四- 47 為上述各組變項的交叉表，上述表格呈現了這一些變項分佈的情形。由表中數據可以發現，獨居老人的日常生活功能若為稍有困難或者有時需要輔具時，比較會認為居家服務正是他們所需的服務，而當獨居老人的日常生活功能處於有時需要人協助的狀況下，便明顯傾向不同意居家服務為他們所需的服務。獨居老人的日常生活功能不論如何，都沒有人不同意打掃住家環境是居家服務的重點，但是當獨居老人的日常生活功能都處於有時需要他人協助的狀態下，則很明顯的會認為，打掃究竟是不是重點要視情況而定。而獨居老人的日常生活功能與工具性日常生活功能都同樣與獨居老人是否認為居家應為免費的一項服務有顯著的差異，且呈現了類似的分佈狀況，在日常生活與工具性日常生活功能上沒有困難的獨居老人對於居家服務是否應付費表示了平均分散的意見，但日常生活功能在稍有困難到需要協助的情況中的獨居老人，卻普遍認為居家服務應該是一項免費的服務。

表四- 44 獨居老人的身心狀態與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	漸進顯著性		
	ADL 總分	IADL 總分	健康自評
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.074	0.116	0.529
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.202	0.248	0.205
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.891	0.921	0.046*
4. 我認為居家服務是一項好的服務	0.045	0.057	0.649
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	0.131	0.482	0.591
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	0.044*	0.296	0.288
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.331	0.020*	0.245
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	0.836	0.653	0.663
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.945	0.087	0.839
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	0.846	0.852	0.482
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	0.070	0.054	0.160
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	0.683	0.346	0.184
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	0.076	0.205	0.424
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	0.006**	0.034*	0.935
15. 我認為居家服務是一項申請手續簡便的服務	0.807	0.743	0.201
16. 我認為居家服務的家事服務就類似清潔公司的服務(-)	0.279	0.823	0.120
17. 我認為居家服務的重點是打掃住家環境	0.000***	0.085	0.593
18. 我認為居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.716	0.857	0.562
19. 我認為居家服務的重點是提供文書服務	0.704	0.088	0.016*
20. 我認為居家服務的重點是幫忙做洗衣、煮飯等家事	0.621	0.382	0.227
21. 我認為居家服務的重點是代購物品	0.471	0.351	0.104
22. 我認為居家服務的重點是提供膳食	0.555	0.850	0.167
23. 我認為居家服務的重點是醫療協助	0.376	0.628	0.126
24. 我認為居家服務的重點是陪伴、關懷、精神支持	0.311	0.749	0.009**
25. 我認為居家服務的重點是財務管理	0.238	0.155	0.720
26. 我認為居家服務的重點是提供護理服務	1.000	0.840	0.169
27. 我認為居家照顧服務員是由受過訓練的專業人員來擔任	0.470	0.638	0.134
28. 我認為居家服務是一項時間上比較有彈性的服務	0.295	0.695	0.421
29. 我認為居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.576	0.235	0.153
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	0.276	0.109	0.225
31. 我認為居家服務支援中心裡應該要有護士提供服務	0.538	0.346	0.782
32. 我認為居家服務支援中心裡要有社工提供服務	0.608	0.469	0.906

註: *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

表四- 45 獨居老人的日常生活功能與相關主觀看法之交叉表(單位:%)

		ADL 總分 (n=84)				
		沒有困難	稍有困難	偶需輔具	偶需協助	總和
居家服務	同意	54.8	38.1	7.1	0.0	100.0
正是我需	普通	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0
要的服務	視情況而定	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	不同意	77.3	18.2	0.0	4.5	100.0
	總和	65.3	29.3	4.0	1.3	100.0
居家服務	同意	93.3	6.7	0.0	0.0	100.0
應該是一	視情況而定	81.3	18.8	0.0	0.0	100.0
項免費的	不同意	45.2	45.2	6.5	3.2	100.0
服務	總和	66.1	29.0	3.2	1.6	100.0
居家服務	同意	66.7	30.3	3.0	0.0	100.0
的重點是	普通	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
打掃住家	視情況而定	66.7	0.0	0.0	33.3	100.0
環境	總和	67.1	28.6	2.9	1.4	100.0

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 46 獨居老人的工具性日常生活功能與相關主觀看法之交叉表(單位:%)

		IADL (n=84)			
		沒有困難	稍有困難	偶需輔具	總和
居家服務	同意	73.3	26.7	0.0	100.0
應該是一	視情況而定	62.5	37.5	0.0	100.0
項免費的	不同意	38.7	51.6	9.7	100.0
服務	總和	53.2	41.9	4.8	100.0
居家服務	不同意	63.6	27.3	9.1	100.0
只能滿足	普通	100.0	0.0	0.0	100.0
我部分的	視情況而定	81.8	9.1	9.1	100.0
照顧需求	同意	39.5	57.9	2.6	100.0
	總和	54.2	40.3	5.6	100.0

註:總數未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 47 獨居老人的健康自評與相關主觀看法之交叉表(單位:%)

		健康自評 (n=84)				
		很不好	普通	還不錯	很好	
沒有想	不同意	0.0	14.3	71.4	14.3	100.0
過我會	普通	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0
去使用	視情況而定	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
居家服	同意	11.9	10.4	47.8	29.9	100.0
務	總和	10.0	15.0	48.8	26.3	100.0
居家服	同意	10.0	5.0	80.0	5.0	100.0
務的重	普通	25.0	0.0	0.0	75.0	100.0
點是提	視情況而定	0.0	27.3	27.3	45.5	100.0
供文書	不同意	6.7	26.7	33.3	33.3	100.0
服務	總和	8.0	16.0	48.0	28.0	100.0
居家服	同意	8.8	23.5	55.9	11.8	100.0
務的重	普通	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0
點是陪	視情況而定	0.0	11.1	33.3	55.6	100.0
伴、精神	不同意	0.0	0.0	37.5	62.5	100.0
支持	總和	7.4	20.4	46.3	25.9	100.0

註:總數未達 84 人,係因扣除此一主觀看法表示不知道者

第四節 研究對象所處的情境與其對居家服務的認知狀況

在這一節當中，主要要探討的是研究對象所處的情境，以及這些情境和其對居家服務產生的認知之間是否存在著什麼樣的關係。本節區分為三個部分來進行說明，首先將針對研究對象所處的情境作描述性的統計，以瞭解研究對象所處的情境為何，接著則分別探討研究對象所處的情境與其對居家服務的瞭解程度和主觀看法之間的相關性。以瞭解研究對象所處的情境不同是否會存有不同的認知狀況。

一、研究對象所處的情境分析

首先需說明的是，此處所謂研究對象所處情境包括居住狀況、居住區、住家便利性、經濟狀況與來源、主要照顧者、正式與非正式支持系統。以下便針對上述各項逐一進行說明。

在本研究中，研究對象的居住狀況泛指其是否有和任何人同住，或者是真實獨居。雖然本研究取樣的母體來自台中市政府社會局的獨居老人名冊，但受訪者仍有可能非真實獨居。從表四- 48 的統計數據可以看見，受訪者真實獨居或與配偶同住者僅佔 84.6%，在 169 位受訪的研究對象中，尚有 26 人是與他人同住。

表四- 48 台中市獨居老人的居住狀況(n= 169)

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
獨居	127	75.1	與曾孫子女同住	1	0.6
與配偶同住	16	9.5	與其他親戚同住	1	0.6
與子女同住	6	3.6	與室友同住	1	0.6
與孫子女同住	5	3.0	其他	10	5.9
與手足同住	2	1.2			

表四- 49 台中市獨居老人住屋的所有權(n=169)

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
自己的	79	46.7	親友借住	17	10.1
租賃	32	18.9	子女的	6	3.6
宿舍	31	18.3	其他	4	2.4

表四- 49 為受訪者住屋的所有權狀況，從表中可以看見，有近半數的受訪者其住屋為自有，其次為租賃(18.9%)，而住屋為宿舍者也佔有 18.3%的比率。對於住屋空間安排的方便性與外出的便利性，或許為習慣使然，約九成以上的受訪者都表示住屋空間的安排與外出都屬便利，或者沒有所謂的方不方便(見表四- 50)。

受訪者居住行政區的分佈，見表四- 51，居住在中區的受訪者佔 12.4%，住在東區受訪者的有 14.2%，西區 6.5%，南區 6.5%，北區 17.8%，西屯區 14.8%，南屯區 13.6%以及北屯區 14.2%。此分佈情況大致與台中市各區所佔之獨居老人人口比相似，亦大致符合本研究初始抽樣的比率。

表四- 50 台中市獨居老人住家便利性(n= 169)

	便利性 次數(%)		
	方便	無所謂方不方便	不方便
住屋室內的安排	131 (77.5)	27 (16.0)	11 (6.5)
外出便利性	140 (82.8)	13 (7.7)	16 (9.5)

表四- 51 研究對象居住行政區分佈(n= 169)

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
中區	21	12.4	北區	30	17.8
東區	24	14.2	西屯區	25	14.8
西區	11	6.5	南屯區	23	13.6
南區	11	6.5	北屯區	24	14.2

表四- 52 獨居老人的經濟狀況(n= 168)

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
不足	23	13.7	剛剛好足夠	59	35.1
稍微吃緊	45	26.8	足夠仍有贖餘	41	24.4

表四- 53 獨居老人月平均收入(n= 169)

	次數	百分比(%)	累積百分比(%)
少於 5000 元	19	11.2	11.2
5001 元~10000 元	54	32.0	43.2
10001 元~20000 元	61	36.1	79.3
20001 元~30000 元	15	8.9	88.2
30001 元~40000 元	6	3.6	91.7
40001 元~50000 元	4	2.4	94.1
50000 元以上	1	0.6	94.7
拒答	1	0.6	95.3?
不知道	8?	4.7?	100.0

獨居老人的經濟狀況，如表四- 52 與表四- 53 所示，最多受訪者表示自己的經濟狀況是剛好足夠的(35.1%)。其次是覺得經濟狀況稍微吃緊，佔 26.8%，24.4%得受訪者則認為自己的經濟狀況是比較寬裕的，不僅足夠且仍有贖餘。再看到受訪者的月平均收入，可以發現絕大多數的獨居老人其平均月收入是在 30000 元以下。以每月收入為 10001 元~20000 元的比率最高，其次為每月 5001 元~10000 元。值得關注的是，有 11.2%的受訪者其每月之收入低於 5000 元，而經濟上深感匱乏不足、難以維生者也大約有 13.7%的比率。

表四- 54 為獨居老人的經濟身分別與月平均收入的交叉表，透過此表可以發現，不同的經濟別與身分別之間，其每月的平均收入明顯存有差異。其中以榮民(眷)的月收入最高，絕大多數的榮民(眷)月收入都在 10001 元以上，而中低收入戶的月平均收入大多則是落在 10000 元以下，但也有少數中低收入戶的受訪者其每月收入在 10001 元以上，甚至到三、四萬。比較值得去注意的現象是，屬於一般戶的獨居老人，其月平均收入的分佈情形與中低收入戶的分佈情形相似，甚至有更高比率的一般戶獨居老人每月的收入不到 5000 元。

表四- 54 獨居老人的經濟身分別與月平均收入交叉表

月平均收入	經濟身分別					總和
	一般戶	榮民(眷)	中低收入戶	雙重身分		
少於 5000 元	11 (57.9)	1 (5.3)	7 (36.8)	0 (0.0)		19 (100.0)
5001 元~10000 元	14 (25.9)	9 (16.7)	31 (57.4)	0 (0.0)		54 (100.0)
10001 元~20000 元	5 (8.2)	47 (77.0)	7 (11.5)	2 (3.3)		61 (100.0)
20001 元~30000 元	1 (6.7)	14 (93.3)	0 (0.0)	0 (0.0)		15 (100.0)
30001 元~40000 元	0 (0.0)	5 (83.3)	1 (16.7)	0 (0.0)		6 (100.0)
40001 元~50000 元	1 (25.0)	3 (75.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		4 (100.0)
50000 元以上	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (100.0)
拒答	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)		1 (100.0)
不知道	4 (50.0)	3 (37.5)	1 (12.5)	0 (0.0)		8 (100.0)
總和	36 (21.3)	84 (49.7)	47 (27.8)	2 (1.2)		169 (100.0)

表四- 55 獨居老人生活照顧需求與主要協助者

變項	類別	次數(%)
是否需要協助(n= 169)	不需要	29 (17.2)
	需要	140 (82.8)
是否有協助者(n=140)	沒有	25 (17.9)
	有	115 (82.1)
主要協助者(n= 115)	直系卑親屬	29 (25.2)
	政府服務	31 (27.0)
	鄰居	23 (20.0)
	配偶	9 (7.8)
	朋友	7 (6.1)
	親戚	4 (3.5)
	志工	4 (3.5)

表四- 56 獨居老人之人際互動狀況(n= 169)

	互動狀況 次數(%)		
	沒有往來	有往來	沒有家人(親友、鄰居)
家人	13 (7.7)	104 (61.5)	52 (30.8)
親友	31 (18.3)	120 (71.0)	18 (10.7)
鄰居	33 (19.5)	136 (80.5)	0 (0.0)

表四- 55 為研究對象在生活上的照顧需求及主要的協助者。由此表可以發現，八成以上的受訪者在生活上都或多或少會需要他人的協助，但在需要協助的受訪者當中，有兩成的獨居老人是沒有人可以協助他們的。接著看到其主要的協助者，以政府的服務為主要協助者佔 27.0%，是所佔比率最高的單位，此外，最常成為獨居老人的主要協助者的，還有獨居老人的直系親屬與鄰居。

表四- 56 為受訪者人際互動的情形，由表四-56 可以看見，八成以上的獨居老人與鄰居有互動。與鄰居互動，並且以鄰居為主要協助者，鄰居可以說是獨居老人值得重視的一項協助資源。

表四- 57 為獨居老人使用正式社會福利資源的情形，此部分所討論的正式福利服務不包括居家服務。從此表可以看見受訪者使用正式福利服務的比率並不高，最多受訪者使用的正式服務為「緊急救援生命連線系統」，但有使用的比率也僅有 14.8%；其次是「老人營養餐食服務」，有 11.8%的受訪者使用此服務，其餘各項服務大多乏人問津。

最後看到的是獨居老人就醫的情形，

表四- 58 呈現出獨居老人就醫的狀況。可以看見，七成五以上的受訪者都需要定期去就醫，而需要定期就醫的受訪者當中有約四成的人明確表示需要他人的協助。最多的受訪者在我就醫的時候是由其直系的晚輩協助(29.9%)，其次則有 27.1%的人表示就醫時是沒有人可以協助的。獨居老人在就醫時的協助者呈現相當多元的狀況，無論親疏遠近，都成為獨居老人就醫時的協助者。

表四- 57 獨居老人使用正式社會福利資源情形(n= 169)

	使用狀況 次數(%)	
	沒有使用	有使用
緊急救援生命連線	144 (85.2)	25 (14.8)
老人營養餐食服務	149 (88.2)	20 (11.8)
改善老人住宅設施設備	166 (98.2)	3 (1.8)
老人保護服務	168 (99.4)	1 (0.6)
老人諮詢專線	168 (99.4)	1 (0.6)

表四- 58 獨居老人就醫情況

變項	類別	次數(%)	變項	類別	次數(%)
定期就醫(n=169)			就醫協助者(n= 107)		
	不需要	41 (24.3)		無協助者	29 (27.1)
	需要	128 (75.7)		直系卑親屬	32 (29.9)
是否需協助者(n=126)				配偶	6 (5.6)
	不需要	77 (61.1)		親戚	6 (5.6)
	需要	49 (38.9)		朋友	6 (5.6)
				鄰居	8 (7.5)
				政府服務	9 (8.4)
				志工	3 (2.8)
				其他	8 (7.5)

二、 研究對象所處的情境與其對居家服務的瞭解程度之相關

在本段當中，旨在探討研究對象所處的情境與其對居家服務的瞭解程度之間是否存在關聯性，故以本節第一部分所說明的情境變項，分別與研究對象對居家服務的瞭解程度進行分析。在此部分較適合與瞭解程度進行相關分析的情境變項為研究對象的居住區域、是否使用正式服務資源、研究對象就醫是否需要協助、以及研究對象生活上是否需要協助。

在本研究中，凡探討瞭解程度與各自變項的關係時，主要採變異數分析，但由於採用變異數分析有較多的條件限制，故經同質性檢定不服從統計假設之題項，便改採無母數檢定當中的 K-W 檢定。表四- 59 至表四- 66 即為此部分的分析結果。分析發現，研究對象是否使用正式服務資源，其對居家服務的瞭解程度都不會有顯著的差異存在。分析結果中呈現顯著相關者為「居住區域與是否瞭解居家服務提供醫療協助」、「居住區域與是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持」、「就醫是否須協助與是否瞭解居家服務的流程」以及「就醫是否需要協助與是否瞭解實際提供服務的是服務員」。若進一步以交叉表檢視其分佈情形，則可以發現，居住在西屯區的獨居老人(同時也為接受居家服務的獨居老人)有很高的比率是不瞭解居家服務支援中心尚提供醫療協助，而南屯區亦有類似的情況，若進一步與其他區的瞭解情形相較，如中區、南區與北區的受訪者幾乎都瞭解有這一項服務項目，則更可見其行政區不同所產生的懸殊性。在是否瞭解居家服務提供了休閒與

精神支持服務上，中區與西屯區的獨居老人不瞭解的比率都遠高於瞭解的比率，反觀東區與北區的受訪者則是都瞭解有休閒與精神支持的服務。不過此部分的討論需提醒讀者注意的是，中區、東區與北屯區在此部分的樣本數均小於 5，因此其推論性是有所限制存在的。表四- 68 顯示，就醫需要協助者比較不了解實際上提供服務的人為服務員，即就醫需要協助者較不清楚前來提供服務者的身分。此外，在是否瞭解居家服務流程上，則就醫需要協助者會比較不瞭解居家服務的流程，此項發現在研究者預期之外，這其中關聯性的產生有待進一步討論。

表四- 59 獨居老人的居住區域與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	居住區域	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	0.242	0.972
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.286	0.955
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.788	0.601
7. 我瞭解居家服務的服務流程	0.539	0.800
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	1.291	0.280
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	0.456	0.860

表四- 60 獨居老人的居住區域與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	居住區域		
	卡方	自由度	顯著性
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	4.583	7	0.710
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	5.43	7	0.608
6. 我瞭解申請居家服務的方式	8.859	7	0.263
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	10.514	7	0.161
9. 我瞭解居家服務的補助規定	3.455	7	0.840
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	7.792	7	0.351
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	5.750	7	0.569
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	8.471	7	0.293
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	15.823*	7	0.027
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	17.720*	7	0.013
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	4.770	7	0.688
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	12.533	7	0.084

註: *p<0.05

表四- 61 居住區域與是否瞭解居家服務提供醫療協助之交叉表

		是否瞭解居家服務提供醫療協助(n=47)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
居住區域	中區	4	0	0	4
	東區	1	0	1	2
	西區	3	1	1	5
	南區	5	0	1	6
	北區	5	0	0	5
	西屯區	4	1	10	15
	南屯區	2	0	4	6
	北屯區	3	0	1	4
	總和	27	2	18	47

表四- 62 居住區域與是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持之交叉表

		是否瞭解居家服務提供休閒及精神支持(n=47)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
居住區域	中區	0	0	4	4
	東區	2	0	0	2
	西區	4	1	0	5
	南區	3	1	2	6
	北區	5	0	0	5
	西屯區	5	0	10	15
	南屯區	2	0	4	6
	北屯區	1	1	2	4
	總和	22	3	22	47

表四- 63 獨居老人是否使用正式服務資源與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否使用正式服務資源	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	2.727	0.106
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	3.376	0.073
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	1.813	0.185
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.091	0.764
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	0.219	0.642
6. 我瞭解申請居家服務的方式	0.020	0.889
7. 我瞭解居家服務的服務流程	0.271	0.605
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.464	0.499
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.946	0.336
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.000	0.995
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.001	0.973
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.131	0.719
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	0.126	0.724
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	3.383	0.072
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.045	0.834
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	2.796	0.101

表四- 64 獨居老人是否使用正式服務資源與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否使用正式服務資源		
	卡方	自由度	顯著性
9. 我瞭解居家服務的補助規定	1.759	1	0.185

表四- 65 獨居老人就醫是否需要協助與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	就醫是否需要協助	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	1.541	0.222
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	2.647	0.112
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	0.134	0.716
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	0.010	0.919
7. 我瞭解居家服務的服務流程	5.361*	0.026
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	1.251	0.270
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.214	0.646
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.822	0.370
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.000	0.994
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.493	0.487
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	0.003	0.955
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	0.353	0.556
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	2.062	0.159

註: *p<0.05

表四- 66 獨居老人就醫是否需要協助與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	就醫是否需要協助		
	卡方	自由度	顯著性
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	3.932*	1	0.047
6. 我瞭解申請居家服務的方式	3.491	1	0.062
9. 我瞭解居家服務的補助規定	3.600	1	0.058
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	1.844	1	0.175

註: *p<0.05

表四- 67 就醫是否須協助與是否瞭解居家服務的流程之交叉表

		是否瞭解居家服務的流程(n=41)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
就醫是	不需要	8	5	6	19
	否須協	2	8	12	22
助	總和	10	13	18	41

註:總數未達 47 人, 係因有受訪者不需就醫

表四- 68 就醫是否需要協助與是否瞭解實際提供居家服務的是服務員之交叉表

		是否瞭解實際提供居家服務的是服務員(n=41)			
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	總和
就醫是	不需要	14	3	2	19
否須協	需要	10	4	8	22
助	總和	24	7	10	41

註:總數未達 47 人, 係因有受訪者不需就醫

三、 研究對象所處的情境與其對居家服務的主觀看法之相關

接著在此部分所分析的是研究對象所處的情境, 與其對居家服務的主觀看法之間的相關性。即研究對象所處的情境不同, 其對居家服務所抱持的主觀看法是否也會產生差異。下文便分別檢視研究對象「是否有同住者」、「生活上是否需要協助」、「是否與家人往來」、「是否使用正式服務資源」、「居住區域」、「是否定期就醫」以及「就醫是否需要協助」等變項的不同, 是否與其主觀看法有顯著的相關。此外, 亦於此部分檢視研究對象的「經濟狀況」、「主要收入來源」、「平均月收入」是否與其對居家服務費用方面的看法有關。

表四- 69 至表四- 72 的統計資料顯示, 居家服務對受訪者而言是否有意義或是否有幫助與其生活上是否需要協助以及是否使用正式服務有顯著的相關; 是否與家人同住則與其是否認為居家服務的重點是文書服務與代購物品有顯著相關; 研究對象居住的區域則與其是否認為居家服務有意義、是否為可有可無的服務以及是否認同居家服務為每個人終會使用到的服務等看法有顯著相關; 此外, 獨居老人是否使用了其他的正式服務資源也與其多項主觀看法有極顯著的相關(參見表四- 69)。

表四- 70 呈現了是否使用正式服務資源的獨居老人與有顯著相關的看法之間的分佈狀態。此三個交叉表都有著相似的分佈狀況, 會使用正式服務資源的獨居老人明顯的較認同居家服務的意義並展現出對居家服務較強烈的需求。

表四- 69 獨居老人所處情境與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	漸進顯著性			
	是否需要 協助	是否與家人 往來	是否使用正 式服務	居住區域
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.050*	0.114	0.014*	0.042*
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.667	0.463	0.787	0.902
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.639	0.112	0.599	0.909
4. 居家服務是一項好的服務	0.302	0.089	0.671	0.192
5. 居家服務對我來說是有幫助的	0.015*	0.209	0.000***	0.210
6. 居家服務正是我需要的服務	0.019	0.501	0.000***	0.145
7. 居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.047*	0.511	0.502	0.319
8. 每個人總有一天都會需要居家服務	0.331	0.446	0.947	0.026*
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.686	0.761	0.196	0.627
10. 居家服務目前的補助限制過多(-)	0.136	0.096	0.900	0.757
11. 居家服務對我而言是可有可無的服務(-)	0.233	0.394	0.001**	0.038*
12. 居家服務目前的收費是合理的	0.668	0.353	0.702	0.773
13. 居家服務是值得付費使用的服務	0.660	0.440	0.745	0.057
14. 居家服務應該是免費的服務(-)	0.338	0.947	0.124	0.269
15. 居家服務是申請手續簡便的服務	0.123	0.155	0.652	0.227
16. 家事服務類似清潔公司的服務(-)	0.494	0.462	0.164	0.560
17. 居家服務的重點是打掃住家環境	0.621	0.704	0.505	0.113
18. 居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.343	0.203	0.850	0.255
19. 居家服務的重點是提供文書服務	0.511	0.004**	0.100	0.199
20. 居家服務的重點是幫忙做家事	0.688	0.180	0.135	0.086
21. 居家服務的重點是代購物品	0.267	0.022*	0.207	0.270
22. 居家服務的重點是提供膳食	0.185	0.552	0.181	0.079
23. 居家服務的重點是醫療協助	0.775	0.559	0.454	0.235
24. 居家服務的重點是陪伴、精神支持	0.814	0.431	0.025*	0.400
25. 居家服務的重點是財務管理	0.996	0.948	0.474	0.500
26. 居家服務的重點是提供護理服務	0.646	0.185	0.899	0.246
27. 居家照顧服務員是受過訓練的專業人員	0.632	0.790	0.588	0.134
28. 居家服務是時間上比較有彈性的服務	0.645	0.888	0.309	0.895
29. 居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.616	0.168	0.230	0.210
30. 居家服務應該可以滿足我所有照顧需要	0.968	0.108	0.355	0.250
31. 居家服務支援中心裡應有護士提供服務	0.450	0.098	0.030*	0.295
32. 居家服務支援中心裡要有社工提供服務	0.223	0.847	0.292	0.470

註: * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

表四- 70 有沒有使用正式服務與相關主觀看法之交叉表

		有沒有使用正式服務		總和
		沒有使用	有使用	
是否認為居家服務有幫助(n=79)	同意	19	26	45
	普通	3	1	4
	視狀況而定	6	0	6
	不同意	20	4	24
	總和	48	31	79
是否認為居家服務正是所需的服務(n=75)	同意	16	26	42
	普通	3	0	3
	視狀況而定	8	0	8
	不同意	18	4	22
	總和	45	30	75
是否認為居家服務可有可無(n=74)	同意	15	20	35
	普通	2	1	3
	視狀況而定	2	1	3
	不同意	27	6	33
	總和	46	28	74

註:總和未達 84 人,係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 71 獨居老人是否定期就醫與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法(n=84)	是否定期就醫		
	卡方	自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.411	1	0.522
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	1.587	1	0.208
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.115	1	0.735
4. 我認為居家服務是一項好的服務	0.058	1	0.810
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	3.602	1	0.058
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	5.113*	1	0.024
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	1.208	1	0.272
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	1.758	1	0.185
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	2.572	1	0.109
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	1.790	1	0.181
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	0.608	1	0.435

註: *p<0.05

表四- 72 獨居老人就醫是否需要協助與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	就醫是否需要協助		
	卡方	自由度	漸進顯著性
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	3.243	1	0.072
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	1.538	1	0.215
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.901	1	0.343
4. 我認為居家服務是一項好的服務	0.150	1	0.698
5. 我認為居家服務對我來說是有幫助的	2.350	1	0.125
6. 我認為居家服務正是我需要的服務	5.492*	1	0.019
7. 我認為居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.287	1	0.592
8. 我認為每個人總有一天都會需要居家服務	1.117	1	0.291
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.434	1	0.510
11. 我認為現行居家服務對我而言是一項可有可無的服務(-)	3.025	1	0.082
30. 我認為居家服務應該是一種可以滿足我所有照顧需要的服務	0.093	1	0.760

註: *p<0.05

表四- 73 是否定期就醫與是否認為居家正是所需要的服務

		是否認為居家服務正是所需要的服務 (n=75)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
是否定期就醫	沒有定期就醫	5	0	2	8	15
	需要定期就醫	37	3	6	14	60
	總和	42	3	8	22	75

註:總和未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者

表四- 74 就醫是否需要協助與是否認為居家服務正是所需要的服務

		是否認為居家服務正是所需要的服務 (n=59)				總和
		同意	普通	視情況而定	不同意	
就醫是	沒有定期就醫	16	2	5	10	33
否需要	需要定期就醫	21	1	0	4	26
協助	總和	37	3	5	14	59

註:總和未達 84 人, 係因扣除此一主觀看法表示不知道者與不需定期就醫者

表四- 71 與表四- 72 的統計資料顯示，獨居老人是否需要定期就醫，以及就醫時是否需要他人協助，都與是否認為居家服務正是其所需的服務有顯著的相關。

表四- 73 與表四- 74 顯示出，需要定期就醫以及就醫時需要他人協助的獨居老人多數認為居家服務正是他們所需要的服務，居家服務在協助就醫方面是受到肯定的。

至於獨居老人的經濟狀況、主要收入來源以及每月的平均收入多寡，由表四- 75 至表四- 77 可以明顯看出，其都與是否認為居家服務值得付費有顯著的相關。因此，獨居老人對於是否付費使用居家服務的概念實仍與其經濟能力息息相關。

表四- 75 獨居老人的經濟狀況與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	經濟狀況		
	卡方	自由度	漸進顯著性
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	2.663	3	0.447
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	8.124*	3	0.044
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	7.901*	3	0.048
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	1.171	3	0.760

註: * $p < 0.05$

表四- 76 獨居老人的主要收入來源與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	主要收入來源		
	卡方	自由度	漸進顯著性
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	1.551	2	0.460
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	2.747	2	0.253
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	6.656*	2	0.036
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	4.165	2	0.125

註: * $p < 0.05$

表四- 77 獨居老人的平均月收入與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	平均月收入		
	卡方	自由度	漸進顯著性
10. 我認為居家服務目前的補助限制過多(-)	1.770	4	0.778
12. 我認為居家服務目前的收費是合理的	4.308	4	0.366
13. 我認為居家服務是一項值得付費使用的服務	14.361*	4	0.013
14. 我認為居家服務應該是一項免費的服務(-)	6.911	4	0.227

註: * $p < 0.05$

第五節 研究對象接觸居家服務的經驗

與其對居家服務的認知狀況

經驗往往與所會產生的認知息息相關，在本節當中，首先就研究對象接觸居家服務的經驗作說明，接著再分別分析研究對接觸居家服務的經驗與其對居家服務認知狀況的相關性。

一、研究對象接觸居家服務的經驗感受分析

此段主要分析了研究對象接觸居家服務的經驗感受，所分析的變項包括接觸居家服務的訊息管道、訊息管道是否幫助其瞭解居家服務、使用居家服務的情形、使用居家服務的付費情形以及接觸居家服務的主觀感受。

首先在表四- 78 中可以看到的是獨居老人接觸居家服務的訊息管道，由此統計數據可以發現，獨居老人最主要是透過社會福利機構而接觸到居家服務的訊息，此比率佔 62.9%，其次是透過鄰居而接觸到居家服務的訊息，但此比率僅佔 10.1%，其餘獨居老人接觸居家服務的管道還包括朋友、鄰里長、電視新聞、報紙新聞、親人、區公所或市府、醫院護理人員以及廣播節目等。獨居老人接觸居家服務訊息的管道多元，但主要仍是透過社會福利機構，獨居老人才接收到居家服務的訊息。表四- 79 為獨居老人對居家服務瞭解的情形，可以看見 45.6%的受訪者在接觸了訊息管道後，雖然知道有居家服務這一項服務，但仍然不太瞭解，另外有 44.4%的受訪者表示大概瞭解，僅 10.0%的受訪者表示清楚瞭解居家服務。表四- 80 即為研究對象所接觸的訊息管道與其在接觸了訊息之後對居家服務瞭解情形的交叉表，透過此表中的資料，可以看見這一些訊息管道是否能夠清楚的將訊息帶給受訪者。結果發現，透過「鄰居」此一管道者，有約九成的獨居老人能夠大致瞭解居家服務，而透過最主要的訊息管道「社會福利機構」接觸居家服務者則有超過五成是不太清楚瞭解的。若再與獨居老人對居家服務的認識情形綜合觀之，足見居家服務的宣導尚有努力空間。此處須注意的是，雖然獨居老人透過前述之訊息管道都未能對居家服務有基本的瞭解，但是不是因為訊息管道未清楚傳達概念所致，則有待釐清，受訪者也可能因為本身便對此項服務缺乏興趣而不瞭解。

表四- 78 獨居老人接觸居家服務的訊息管道(n= 89)*

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
社福機構	56	62.9	報紙新聞	3	3.4
鄰居	9	10.1	親人	3	3.4
朋友	6	6.7	區公所或市政府	2	2.2
鄰里長	5	5.6	醫院護理人員	1	1.1
電視新聞	4	4.5	其他	3	3.4

*表示該題為複選題

表四- 79 獨居老人接觸居家服務的訊息管道後對居家服務的瞭解情形(n= 90)

	次數	百分比(%)
清楚瞭解	9	10.0
大概瞭解	40	44.4
不太瞭解	41	45.6

表四- 80 獨居老人接觸居家服務的訊息管道與了解情形之交叉分析表(n=89)*

	訊息管道 次數(%)										總和
	社福機構	鄰居	朋友	鄰里長	電視新聞	報紙新聞	親人	區公所或市府	醫院護理人員	其他	
不太瞭解	30 (53.6)	1 (11.1)	2 (33.3)	2 (40.0)	2 (50.0)	3 (100.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	1 (100.0)	0 (0.0)	42 (45.7)
大概瞭解	23 (41.1)	5 (55.6)	3 (50.0)	3 (60.0)	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (33.3)	2 (100.0)	0 (0.0)	2 (66.7)	41 (44.6)
清楚瞭解	3 (5.4)	3 (33.3)	1 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (33.3)	9 (9.8)
總和	56	9	6	5	4	3	3	2	1	3	92

*表示該題為複選題

表四- 81 為獨居老人使用居家服務的情形，此表僅針對知道居家服務的受訪者進一步詢問其是否使用過居家服務，結果發現 169 位受訪者中有 48 位正在使用居家服務，故於本研究中，受訪者有使用居家服務與未使用居家服務之比例約為 3：7。據統計，截至民國 93 年 12 月底止，台中市使用居家服務的獨居老人為 271 人(台中市政府社會局,2004)，列冊於獨居老人名冊的人數為 711 人，即使用居家服務的

獨居老人約佔四成。本研究抽樣所得之比率與實際情況有所差距，但進一步探究即可發現，獨居老人名冊並未涵括全部接受居家服務中所謂的獨居老人，此是否為兩套不同認定標準所造成，或因名冊清查上的缺陷便不得而知。總之，在本研究中須注意到樣本抽取的限制。表四- 82 為接受居家服務的受訪者每週使用服務的次數，其中以每週使用一次者最多(47.9%)；其次為每週使用二次服務(41.7%)，近九成的受訪者以每週使用一至二次服務為主，獨居老人使用居家服務的頻率均不高。

表四- 81 獨居老人使用居家服務情形(n= 91)

類別	次數	百分比(%)
從未使用過	40	44.0
過去曾使用過	2	2.2
正在使用，未滿三個月	5	5.5
正在使用，滿三個月	44	48.4

表四- 82 接受居家服務的獨居老人每週使用服務次數(n= 48)

類別	次數	百分比(%)
一次	23	47.9
二次	20	41.7
三次	4	8.3
五次	1	2.1

表四- 83 為接受居家服務的獨居老人對居家服務的感受，分別為受訪者對社工員的感受、對服務員的感受以及對居家服務整體的感受。從表中的資料顯示，近七成的獨居老人對社工員的感覺為很好或不錯，但也有高達約三成的受訪者對社工員沒有印象。對於服務員，也有高於七成的受訪者感覺很好或不錯，但卻也有約一成的受訪者對服務員的感覺是不好的。對於居家服務的整體感受，有 66.7%的受訪者感覺很好或不錯，另外有 27.1%的受訪者覺得普通，有 4.2%的人覺得不好。表四- 84 則是進一步將受訪者使用服務的情形與其感受做交叉分析，以釐清研究對象對服務的感受是否受到刺激強度的影響。在此交叉表中可以發現，研究對象對

於社工員的感受，在使用服務越久之後，反而會呈現沒有印象的狀況。研究對象對於服務員以及對居家服務整體的感受，可以明顯看見，會表示感受不好的研究對象均為接受服務滿三個月者。

表四- 83 接受居家服務的獨居老人對居家服務的感受(n= 48)

	主觀感受 次數(%)				
	感覺很好	不錯	普通	沒有印象	不好
對社工員	18 (37.5)	15 (31.3)	1 (2.1)	14 (29.2)	0 (0.0)
對服務員	19 (39.6)	16 (33.3)	8 (16.7)	0 (0.0)	5 (10.4)
整體感受	21 (43.8)	11 (22.9)	13 (27.1)	1 (2.1)	2 (4.2)
總計	58	42	22	15	7

表四- 84 獨居老人使用居家服務情形與其對居家服務感受之交叉分析表(n=48)

		使用居家服務情形		
		目前正在使用 且滿三個月	目前正在使用 但未滿三個月	總和
對社 工 員	沒什麼印象、感覺	13	1	14
	普通	1	0	1
	不錯	13	2	15
	感覺很好	16	2	18
	總和	43	5	48
對服 務 員	不好	5	0	5
	普通	6	2	8
	不錯	14	2	16
	感覺很好	18	1	19
	總和	43	5	48
整 體 感 受	不好	2	0	2
	沒什麼印象、感覺	0	1	1
	普通	11	2	13
	不錯	10	1	11
	感覺很好	20	1	21
總和	43	5	48	

最後看到的是接受居家服務的獨居老人付費的情形，由表四- 85 的統計資料可知，大多數的獨居老人都是未自費使用居家服務，亦即大多數獨居老人在使用居

家服務時僅使用到補助的額度。在 48 位使用居家服務的研究對象中，僅約一成的研究對象自費使用了居家服務。在付費使用居家服務的 5 位受訪者中，有 3 人每月給付之費用在 180 元以下，1 人每月約支付 1000 元，另外有 1 人每月給付約 10000 元。每月給付 10000 元的這一位受訪者其情況較為特殊，在訪談時，此位受訪者表示是因為生病而臨時需要長時間的服務，故調整服務時間為密集性的服務。

表四- 85 接受居家服務的獨居老人付費情形

變項	類別	次數(%)	變項	類別	次數(%)
需不需要付費(n= 48)			每月支付之費用(n=5)		
	不需要	43 (89.6)	90 元	1 (20.0)	
	需要	5 (10.4)	180 元	2 (40.0)	
付費者(n=5)			1000 元	1 (20.0)	
	自己	4 (80.0)	10000 元	1 (20.0)	
	配偶	1 (20.0)			

二、研究對象接觸居家服務的經驗感受與其基本特質和所處情境之相關

如本研究之研究架構所示，研究對象的經驗感受也可能會受到其基本特質和所處情境的影響，故在進一步檢視研究對象接觸居家服務的經驗感受與其對居家服務的認知狀況之關係之前，於此先行檢視研究對象接觸居家服務的經驗感受與其基本特質和所處情境之相關性。

(一) 研究對象接觸居家服務的主要訊息管道與其基本特質和所處情境

此部分檢視了研究對象接觸居家服務的主要訊息管道與研究對象的基本特質和情境。由於分析研究對象接觸的訊息管道發現，其主要的訊息管道為社會福利機構，因此此部分所指的主要訊息管道僅為研究對象是否透過社會福利機構而瞭解居家服務。此處分析的變項包括是否使用正式服務資源、子女狀況、是否有同住者、經濟身分別、受教育年數以及居住區域。

表四- 86 獨居老人接觸居家服務的訊息管道為社會福利機構與其基本特質和所處情境之 Cramer's V 係數

基本特質和所處情境(n=89)	訊息管道-社會福利機構	
	數值	顯著性漸進值
是否使用正式服務資源	0.189	0.074
子女狀況	0.200	0.087
是否有同住者	0.142	0.181

表四- 87 獨居老人接觸居家服務的訊息管道為社會福利機構與其基本特質和所處情境之交叉表(n=89)

基本特質和所處情境	訊息管道-社會福利機構 次數(%)					
	沒有		有		總和	
經 一般戶	3	(23.1)	10	(76.9)	13	(100.0)
濟 榮民(眷)	25	(55.6)	20	(44.4)	45	(100.0)
身 中低收入戶	5	(17.2)	24	(82.8)	29	(100.0)
分 雙重身分	2	(100.0)	0	(0.0)	3	(100.0)
別 總和	35	(39.3)	54	(60.7)	89	(100.0)
受 0 年	10	(47.6)	11	(52.4)	21	(100.0)
教 1-5 年	8	(61.5)	5	(38.5)	13	(100.0)
育 6-10 年	7	(25.9)	20	(74.1)	27	(100.0)
年 11-15 年	7	(31.8)	15	(68.2)	22	(100.0)
數 16-20 年	3	(50.0)	3	(50.0)	6	(100.0)
總和	35	(39.3)	54	(60.7)	89	(100.0)
居 中區	0	(0.0)	9	(100.0)	9	(100.0)
住 東區	7	(63.6)	4	(36.4)	11	(100.0)
區 西區	2	(33.3)	4	(66.7)	6	(100.0)
域 南區	2	(25.0)	6	(75.0)	8	(100.0)
北區	6	(42.9)	8	(57.1)	14	(100.0)
西屯區	11	(61.1)	7	(38.9)	18	(100.0)
南屯區	4	(33.3)	8	(66.7)	12	(100.0)
北屯區	3	(27.3)	8	(72.7)	11	(100.0)
總和	35	(39.3)	54	(60.7)	89	(100.0)

表四- 86 即為分析結果，從分析結果中可以發現，研究對象是否使用正式服務、是否有子女，以及是否有同住者都與其會不會從社會福利機構接觸到居家服務訊息沒有顯著的相關。但從表四-87 的交叉分析中可以看見，當獨居老人的身分為中低收入戶或一般戶時，則大多會透過社會福利機構接觸到居家服務的訊息，而社會福利機構較少觸及到榮民(眷)身分的獨居老人。此外，此表亦顯示居住在東區與西屯區的獨居老人有過半數不是透過社會福利機構而接觸到居家服務的訊息。

(二) 研究對象是否使用居家服務與其基本特質和所處情境

從表四- 88 的統計結果可以發現，獨居老人是否使用居家服務與其性別、是否使用正式服務資源、就醫是否需要協助以及生活上是否需要協助有顯著的相關。由表四- 89 可以看見，女性獨居老人使用居家服務的比率遠高於男性。此外，有使用其他正式服務的獨居老人大多也使用了居家服務。在就醫與生活上較需要協助者其使用居家服務的比率也較高。

表四- 88 獨居老人是否使用居家服務與其基本特質和所處情境之 Cramer's V 係數

基本特質和所處情境(<i>n</i> =91)	是否使用居家服務	
	數值	顯著性漸進值
健康自評	0.281	0.066
性別	0.225*	0.032
是否有同住者	0.172	0.101
有無家人往來	0.073	0.784
有無親友往來	0.049	0.897
有無鄰居住來	0.196	0.062
是否使用正式服務資源	0.332**	0.002
是否定期就醫	0.204	0.051
就醫是否需要協助	0.314**	0.008
生活上是否需要協助	0.277**	0.008

註: * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四- 89 有沒有使用居家服務與相關變項之交叉表

		有沒有使用居家服務(n=91)		
		沒有使用	有使用	總和
性別	男性	24	17	41
	女性	18	32	50
	總和	42	49	91
是否使用正式服務	沒有使用	34	24	58
	有使用	8	25	33
	總和	42	49	91
就醫是否需要協助	不需要	22	19	41
	需要	7	24	31
	總和	29	43	72
生活是否需要協助	沒有人協助	5	3	8
	有人協助	26	43	69
	不需要	11	3	14
	總和	42	49	91

註:總和未達 91 人, 係因有受訪者不需定期就醫

表四- 90 獨居老人是否使用居家服務與其基本特質和所處情境之交叉表(n=91)

基本特質和所處情境	是否使用居家服務 次數(%)		總和
	沒有	有	
ADL 1	36 (56.3)	28 (43.8)	64 (100.0)
總分 2	5 (21.7)	18 (78.3)	23 (100.0)
3	0 (0.0)	3 (100.0)	3 (100.0)
4	1 (100.0)	0 (0.0)	1 (100.0)
總和	42 (46.2)	49 (53.8)	91 (100.0)
IADL 1	33 (61.1)	21 (38.9)	54 (100.0)
總分 2	8 (25.0)	24 (75.0)	32 (100.0)
3	1 (20.0)	4 (80.0)	5 (100.0)
總和	42 (46.2)	49 (53.8)	91 (100.0)
居住區域 中區	5 (55.6)	4 (44.4)	9 (100.0)
東區	9 (81.8)	2 (18.2)	11 (100.0)
西區	1 (16.7)	5 (83.3)	6 (100.0)
南區	2 (22.2)	7 (77.8)	9 (100.0)
北區	9 (60.0)	6 (40.0)	15 (100.0)
西屯區	3 (16.7)	15 (83.3)	18 (100.0)
南屯區	6 (50.0)	6 (50.0)	12 (100.0)
北屯區	7 (63.6)	4 (36.4)	11 (100.0)
總和	42 (46.2)	49 (53.8)	91 (100.0)
是否瞭解 清楚瞭解	2 (22.2)	7 (77.8)	9 (100.0)
大概瞭解	14 (35.0)	26 (65.0)	40 (100.0)
居家服務 不太瞭解	26 (63.4)	15 (36.6)	41 (100.0)
總和	42 (46.7)	48 (53.3)	90 (100.0)

註:總和未達 91 人係為遺漏值

表四- 90 為不適宜採用卡方檢定的變項與獨居老人是否使用居家服務的交叉表。由表中數據的分配情形可以看見，較會去使用居家服務獨居老人，其日常生活功能與工具性日常生活功能多處於稍有困難與有時需要輔具輔助的狀態，當獨居老人的生活活動功能處於好與不好的兩極端時，便較不會去使用居家服務。另外可以看見，不太瞭解居家服務者其使用居家服務的比率也較低，但是因為不瞭解居家服務而未使用服務，抑或是因為不使用居家服務故不瞭解也沒有動機去瞭解居家服務？孰是因，孰是果則無法在此作一判斷。

(三) 研究對象對居家服務社工員的感受與其基本特質和所處情境

此部分所要檢視的是獨居老人對居家服務社工員的感受是否會受到其基本特質或所處情境的影響。表四- 91 即為分析結果，表中的統計資料顯示，獨居老人的情緒狀態與其對社工員的感受存有明顯可見的差異，獨居老人情緒較好的，對社工員的印象也很好的比率較高，而情緒狀態較不好的，便有很高比率會表示對社工員沒有印象。此外，在不同行政區中，獨居老人對社工員的感受也不盡相同，例如在中區、南區與南屯區的獨居老人便有略高的比率是對社工員沒有印象的。

表四- 91 獨居老人對社工員的感受與其基本特質和所處情境之交叉表(n=48)

基本特質和所處情境	對社工員的感受 次數(%)					總和
	感覺很好	不錯	普通	沒有印象		
受 0年	6 (46.2)	4 (30.8)	0 (0.0)	3 (23.1)	13 (100.0)	
教 1-5年	2 (40.2)	2 (40.0)	0 (0.0)	1 (20.0)	5 (100.0)	
育 6-10年	5 (33.3)	3 (20.0)	0 (0.0)	7 (46.7)	15 (100.0)	
年 11-15年	4 (40.0)	4 (40.0)	0 (0.0)	2 (20.0)	10 (100.0)	
數 16-20年	1 (20.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	5 (100.0)	
總和	18 (37.5)	15 (31.3)	1 (2.1)	14 (29.2)	48 (100.0)	
情 不好	2 (18.2)	3 (27.3)	0 (0.0)	6 (54.4)	11 (100.0)	
緒 普通	8 (34.8)	9 (39.1)	1 (4.3)	5 (21.7)	23 (100.0)	
總 好	8 (57.1)	3 (21.4)	0 (0.0)	3 (21.4)	14 (100.0)	
分 總和	18 (37.5)	15 (31.3)	1 (2.1)	14 (29.2)	48 (100.0)	
居 中區	2 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (50.0)	4 (100.0)	
住 東區	1 (50.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	2 (100.0)	
區 西區	2 (40.0)	2 (40.0)	0 (0.0)	1 (20.0)	5 (100.0)	
域 南區	0 (0.0)	3 (50.0)	0 (0.0)	3 (50.0)	6 (100.0)	
北區	2 (33.3)	3 (50.0)	0 (0.0)	1 (16.7)	6 (100.0)	
西屯區	7 (46.7)	4 (26.7)	0 (0.0)	4 (26.7)	15 (100.0)	
南屯區	2 (33.3)	2 (33.3)	0 (0.0)	2 (33.3)	6 (100.0)	
北屯區	2 (50.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	4 (100.0)	
總和	18 (37.5)	15 (31.3)	1 (2.1)	14 (29.2)	48 (100.0)	

(四) 研究對象對居家照顧服務員的感受與其基本特質和所處情境

接著要討論的是研究對象的基本特質與所處情境之不同是否也會使研究對象對居家照顧服務員有不同的感受。表四- 92 為交叉分析的結果，結果顯示，受教育年數在 16 年以上者，對服務員的感受，所給予的評價顯得較為嚴苛，大多對服務員的感受僅為普通或甚至不好。而研究對象的情緒狀態與其對服務員的感受之間也存有某種形式的關係，就類似研究對象對社工員的感受一般，獨居老人情緒較好的，對服務員的印象也很好的比率較高，而情緒狀態較不好的，便有很高比率會表示對服務員感覺不好。此外，明顯可見的是居住在不同行政區的獨居老人對於服務員的感受也會有所差別。如獨居老人對於服務員的感受，在西區、北區以及南屯區則全都覺得很好或不錯，但居住在南區、西屯區與北屯區的獨居老人對於服務員的感受便不全都是那麼好。

表四- 92 獨居老人對服務員的感受與其基本特質和所處情境之交叉表(n=48)

基本特質和所處情境		對服務員的感受 次數(%)					總和
		感覺很好	不錯	普通	不好		
受	0年	5 (38.5)	6 (46.2)	1 (7.7)	1 (7.7)	13 (100.0)	
教	1-5年	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (100.0)	
育	6-10年	5 (33.3)	5 (33.3)	3 (20.0)	2 (13.3)	15 (100.0)	
年	11-15年	6 (60.0)	2 (20.0)	1 (10.0)	1 (10.0)	10 (100.0)	
數	16-20年	1 (20.0)	0 (0.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	5 (100.0)	
	總和	19 (39.6)	16 (33.3)	8 (16.7)	5 (10.4)	48 (100.0)	
情	不好	3 (27.3)	5 (45.5)	1 (9.1)	2 (18.2)	11 (100.0)	
緒	普通	9 (39.1)	5 (21.7)	6 (26.1)	3 (13.0)	23 (100.0)	
總	好	7 (50.0)	6 (42.9)	1 (7.1)	0 (0.0)	14 (100.0)	
分	總和	19 (39.6)	16 (33.3)	8 (16.7)	5 (10.4)	48 (100.0)	
居	中區	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	4 (100.0)	
住	東區	1 (50.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	2 (100.0)	
區	西區	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (100.0)	
域	南區	0 (0.0)	4 (66.7)	0 (0.0)	2 (33.3)	6 (100.0)	
	北區	4 (66.7)	2 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)	
	西屯區	5 (33.3)	3 (20.0)	5 (33.3)	2 (13.3)	15 (100.0)	
	南屯區	2 (33.3)	4 (66.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)	
	北屯區	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	4 (100.0)	
	總和	19 (39.6)	16 (33.3)	8 (16.7)	5 (10.4)	48 (100.0)	

(五) 研究對象對居家服務的整體感受與其基本特質和所處情境

表四- 93 獨居老人對居家服務的整體感受與其基本特質和所處情境之交叉表(n=48)

基本特質和 所處情境	對居家服務的整體感受 次數(%)					總和
	感覺很好	不錯	普通	沒有印象	不好	
受 0年	6 (46.2)	3 (23.1)	2 (15.4)	1 (7.7)	1 (7.7)	13 (100.0)
教 1-5年	1 (20.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (100.0)
育 6-10年	6 (40.0)	5 (33.3)	4 (26.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (100.0)
年 11-15年	7 (70.0)	0 (0.0)	2 (20.0)	0 (0.0)	1 (10.0)	10 (100.0)
數 16-20年	1 (20.0)	0 (0.0)	4 (80.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (100.0)
總和	21 (43.8)	11 (22.9)	13 (27.1)	1 (2.1)	2 (4.2)	48 (100.0)
情 不好	4 (36.4)	3 (27.3)	4 (36.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	11 (100.0)
緒 普通	9 (39.1)	5 (21.7)	7 (30.4)	0 (0.0)	2 (8.7)	23 (100.0)
總 好	8 (57.1)	3 (21.4)	2 (14.3)	1 (7.1)	0 (0.0)	14 (100.0)
分 總和	21 (43.8)	11 (22.9)	13 (27.1)	1 (7.1)	2 (4.2)	48 (100.0)
居 中區	2 (50.0)	2 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (100.0)
住 東區	1 (50.0)	0 (0.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (100.0)
區 西區	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5 (100.0)
域 南區	2 (33.3)	1 (16.7)	3 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)
北區	4 (66.7)	1 (16.7)	1 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)
西屯區	4 (26.7)	6 (40.0)	4 (26.7)	0 (0.0)	1 (6.7)	15 (100.0)
南屯區	3 (50.0)	0 (0.0)	2 (33.3)	1 (16.7)	0 (0.0)	6 (100.0)
北屯區	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	4 (100.0)
總和	21 (43.8)	11 (22.9)	13 (27.1)	1 (2.1)	2 (4.2)	48 (100.0)

表四- 93 所呈現的是研究對象對居家服務整體的看法與其基本特質和所處情境的交叉分析。由此表可以發現，受教育年數在 16 年以上者，有較高的比率會回答較為中立的答案，而不似受教育年數在 15 年以下者多表示對居家服務種體感受很好或不錯。同樣的，情緒狀態好的獨居老人，對於居家服務的整體感受也會傾向覺得很好。此外，居住在不同行政區的獨居老人對於居家服務的整體感受也會有一些差異存在。

(六) 研究對象是否瞭解居家服務與其基本特質和所處情境

表四- 94 獨居老人是否瞭解居家服務與其基本特質和所處情境之交叉表(n=90)

基本特質和所處情境		是否瞭解居家服務 次數			總和
		清楚瞭解	大概瞭解	不太瞭解	
經濟與 身分別	一般戶	0 (0.0)	7 (53.8)	6 (46.2)	13 (100.0)
	榮民(眷)	9 (19.6)	20 (43.5)	17 (37.0)	46 (100.0)
	中低收入戶	0 (0.0)	12 (41.4)	17 (58.6)	29 (100.0)
	雙重身分	0 (0.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	2 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)
受教育 年數	0年	0 (0.0)	12 (57.1)	9 (42.9)	21 (100.0)
	1-5年	1 (7.1)	4 (28.6)	9 (64.3)	14 (100.0)
	6-10年	1 (3.7)	12 (44.4)	14 (51.9)	27 (100.0)
	11-15年	6 (27.3)	8 (36.4)	8 (36.4)	22 (100.0)
	16-20年	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)	6 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)
健康 自評	非常不好	0 (0.0)	3 (30.0)	7 (70.0)	10 (100.0)
	有些毛病不算好	0 (0.0)	9 (64.3)	5 (35.7)	14 (100.0)
	還不錯	7 (16.7)	19 (45.2)	16 (38.1)	42 (100.0)
	很好	2 (8.3)	9 (37.5)	13 (54.2)	24 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)
居住 區域	中區	0 (0.0)	4 (44.4)	5 (55.6)	9 (100.0)
	東區	1 (9.1)	2 (18.2)	8 (72.7)	11 (100.0)
	西區	1 (16.7)	4 (66.7)	1 (16.7)	6 (100.0)
	南區	1 (12.5)	3 (37.5)	4 (50.0)	8 (100.0)
	北區	4 (26.7)	3 (20.0)	8 (53.3)	15 (100.0)
	西屯區	2 (11.1)	13 (72.2)	3 (16.7)	18 (100.0)
	南屯區	0 (0.0)	7 (58.3)	5 (41.7)	12 (100.0)
	北屯區	0 (0.0)	4 (36.4)	7 (63.6)	11 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)
生活上 是否需 要協助	沒有	0 (0.0)	4 (50.0)	4 (50.0)	8 (100.0)
	有	8 (11.8)	27 (39.7)	33 (48.5)	68 (100.0)
	不需要	1 (7.1)	9 (64.3)	4 (28.6)	14 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)
是否使 用正式 服務	沒有	6 (10.5)	21 (36.8)	30 (52.6)	57 (100.0)
	有	3 (9.1)	19 (57.6)	11 (33.3)	33 (100.0)
	總和	9 (10.0)	40 (44.4)	41 (45.6)	90 (100.0)

最後在表四- 94 所呈現的分析結果為獨居老人是否瞭解居家服務與其基本特質和所處情境之交叉分析。可以發現，具榮民(眷)身分者對居家服務有略高的比率會瞭解居家服務。而健康狀況很不好或很好的人，不瞭解居家服務的比率明顯較高。此外，有使用其他正式服務的獨居老人較沒有使用其他正式服務的獨居老人有更高的比率瞭解居家服務。

三、 研究對象接觸居家服務的經驗感受與其對居家服務的瞭解程度之相關

此段旨在檢視研究對象接觸居家服務的經驗感受若有所不同，其對居家服務的瞭解程度是否也同樣會有所不同。獨居老人對服務的感受與對服務的瞭解程度之間是否存在相關性。此處主要討論的幾個變項為：研究對象是否瞭解居家服務、接觸居家服務的主要訊息管道、對居家服務社工員的感受、對居家照顧服務員的感受以及對居家服務的整體感受。表四- 95 即為分析結果，結果顯示獨居老人對居家服務瞭解程度與其對社工員的感受以及對居家服務的整體感受之間有顯著的相關。若進一步分析各變項與研究對象對居家服務各不同題項的瞭解程度，結果如

表四- 96 至表四- 99，獨居老人是否瞭解居家服務與其是否瞭解實際提供服務者為服務員、每區均有居家服務支援中心、服務對象、電話問安服務以及護理輔助服務之間有顯著的相關，在檢視其分佈情況後可以發現，表示越瞭解居家服務者對上述題項也會越瞭解。獨居老人對社工員的感受與其是否瞭解居家服務有社工員，以及是否瞭解居家服務有提供休閒與精神支持服務之間有顯著的相關。表四- 100 顯示，對社工員沒有印象者，對於居家服務支援中心有社工員以及提供休閒及精神支持服務便明顯的不瞭解。

表四- 95 接觸居家服務的經驗與對居家服務瞭解程度總分之變異數分析

接觸居家服務的經驗感受(n=47)	居家服務瞭解程度的總分	
	F 檢定	顯著性
研究對象是否瞭解居家服務	2.862	0.068
接觸居家服務的主要訊息管道	0.000	0.990
對居家服務社工員的感受	3.095*	0.037
對居家照顧服務員的感受	0.656	0.584
對居家服務的整體感受	3.886**	0.009

註: * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

表四- 96 獨居老人是否瞭解居家服務與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否瞭解居家服務	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	2.640	0.083
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	2.802	0.072
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	6.696**	0.003
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	1.626	0.208
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.193	0.826
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	3.456*	0.040

註: *p<0.05 **p<0.01

表四- 97 獨居老人是否瞭解居家服務與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否瞭解居家服務		
	卡方	自由度	顯著性
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	6.926*	2	0.031
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	5.321	2	0.070
6. 我瞭解申請居家服務的方式	1.574	2	0.455
7. 我瞭解居家服務的服務流程	2.968	2	0.227
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	4.482	2	0.106
9. 我瞭解居家服務的補助規定	4.170	2	0.124
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	3.096	2	0.213
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	4.780	2	0.092
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	6.587*	2	0.037
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	5.601	2	0.061
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	6.090*	2	0.048

註: *p<0.05

表四- 98 獨居老人對居家服務社工員的感受與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	對社工員的感受	
	F 檢定	顯著性
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.706	0.554
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	4.947**	0.005
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	1.262	0.299
6. 我瞭解申請居家服務的方式	1.706	0.180
7. 我瞭解居家服務的服務流程	1.888	0.146
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	2.082	0.117
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.431	0.732
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.990	0.407

註: **p<0.01

表四- 99 獨居老人居家服務社工員的感受與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	對社工員的感受		
	卡方	自由度	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	1.732	3	0.630
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	3.123	3	0.373
9. 我瞭解居家服務的補助規定	5.130	3	0.163
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	2.573	3	0.462
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	3.549	3	0.315
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	3.276	3	0.351
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	3.919	3	0.270
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	8.422*	3	0.038
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	4.020	3	0.259

註: *p<0.05

表四- 100 對社工員的感受與相關瞭解程度之交叉表

相關瞭解程度		對社工員的感受(n=47)				總和
		感覺很好	不錯	普通	沒有印象	
是否瞭解居	瞭解	10	10	1	2	23
家服務支援	大概瞭解	2	1	0	1	4
中心有社工	不瞭解	6	3	0	11	20
	總和	18	14	1	14	47

是否瞭解居	瞭解	8	10	1	3	22
家服務提供	大概瞭解	1	1	0	1	3
休閒及精神	不瞭解	9	3	0	10	22
支持服務	總和	18	14	1	14	47

四、 研究對象接觸居家服務的經驗感受與其對居家服務的主觀看法之相關

為瞭解研究對象接觸居家服務經驗感受與其對居家服務的主觀看法之間的相關性，以下便分別針對研究對象「是否瞭解居家服務」、「對居家服務社工員的感受」、「對居家照顧服務員的感受」、「研究對象對居家服務的整體感受」與其對居家服務的主觀看法進行分析。由表四- 101 可以發現，獨居老人接觸居家服務的經驗感受大多與其對居家服務的主觀看法有顯著的相關。尤其是有使用與沒有使用居家服務者，其對於居家服務的主觀看法會產生顯著的差異，特別是對於居家服務的需求性，以及居家服務對獨居老人的意義上，有使用居家服務的獨居老人與沒有使用居家服務的獨居老人顯現出明顯的差異。由表四- 102 可以發現，有使用居家服務的獨居老人對於使用服務會感到不好意思的有約 35%，而多數沒有使用居家服務的獨居老人都會對使用居家服務感到不好意思。顯見獨居老人對於使用居家服務心中存有顧忌，但有使用居家服務的獨居老人則較少會有如是心理負擔。

另外在表四- 102 可以明顯看見，對服務員感受不好的獨居老人在使用服務上也比較會感到不好意思，而對服務員感覺很好的人則明顯較不會在使用服務時感到不好意思，顯見獨居老人對服務員的感受是會影響獨居老人是否能輕鬆面對服務的。

此外對於居家服務的整體感受越好者，可以明顯從表四- 103，其越同意居家服務正是他們所需的服務，反之，對居家服務沒有什麼印象者便不認為居家服務正是其所需要的服務。故獨居老人對居家服務的整體感受可以說與居家服務是否能滿足其需要之間是息息相關的。

表四- 101 獨居老人接觸居家服務經驗感受與其對居家服務主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法 (n=84)	是否瞭解 居家服務	是否使用 居家服務	漸進顯著性		
			對社工員 的感受	對服務員 的感受	對居服的整 體感受
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.092	0.000***	0.323	0.028*	0.024*
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.253	0.960	0.151	0.398	0.250
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.071	0.751	0.062	0.604	0.813
4. 居家服務是一項好的服務	0.495	0.429	0.565	0.057	0.037*
5. 居家服務對我來說是有助的	0.460	0.000***	0.905	0.160	0.010**
6. 居家服務正是我需要的服務	0.549	0.000***	0.408	0.061	0.000***
7. 居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.352	0.003**	0.009**	0.282	0.051
8. 每個人總有一天都會需要居家服務	0.190	0.285	0.253	0.708	0.320
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.056	0.016***	0.569	0.013*	0.026*
10. 居家服務目前的補助限制過多(-)	0.287	0.185	0.352	0.224	0.322
11. 居家服務對我而言是可有可無的服務(-)	0.053	0.000***	0.850	0.078	0.088
12. 居家服務目前的收費是合理的	0.579	0.232	0.953	0.765	0.587
13. 居家服務是值得付費使用的服務	0.590	0.723	0.949	0.660	0.455
14. 居家服務應該是免費的服務(-)	0.427	0.299	0.092	0.174	0.419
15. 居家服務是申請手續簡便的服務	0.768	0.833	0.876	0.590	0.779
16. 家事服務類似清潔公司的服務(-)	0.508	0.104	0.487	0.389	0.665
17. 居家服務的重點是打掃住家環境	0.028*	0.097	0.649	0.649	0.850
18. 居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.476	0.984	0.263	0.650	0.758
19. 居家服務的重點是提供文書服務	0.110	0.797	0.461	0.955	0.886
20. 居家服務的重點是幫忙做家事	0.269	0.414	0.241	0.223	0.784
21. 居家服務的重點是代購物品	0.044*	0.479	0.698	0.746	0.654
22. 居家服務的重點是提供膳食	0.939	0.677	0.777	0.741	0.965
23. 居家服務的重點是醫療協助	0.814	0.181	0.273	0.734	0.531
24. 居家服務的重點是陪伴、精神支持	0.481	0.064	0.934	0.785	0.503
25. 居家服務的重點是財務管理	0.633	0.475	0.180	0.761	0.310
26. 居家服務的重點是提供護理服務	0.876	0.495	0.138	0.321	0.739
27. 居家照顧服務員是受過訓練的專業人員	0.522	0.092	0.654	0.220	0.196
28. 居家服務是時間上比較有彈性的服務	0.624	0.089	0.109	0.257	0.204
29. 居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.415	0.183	0.289	0.340	0.136
30. 居家服務應該可以滿足我所有照顧需要	0.419	0.803	0.558	0.903	0.453
31. 居家服務支援中心裡應有護士提供服務	0.617	0.415	0.660	0.764	0.387
32. 居家服務支援中心裡要有社工提供服務	0.750	0.187	0.202	0.622	0.458

註: *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

表四- 102 獨居老人接觸居家服務經驗感受與使用服務會不會感到不好意思

		使用服務不會感到不好意思				
		同意	普通	視情況	不同意	總和
是否使用居家服務 (n=79)	沒有使用	9	2	1	20	32
	有使用	24	6	1	16	47
	總和	33	8	2	36	79
對居家照顧服務員的看法 (n=47)	感覺很好	13	3		3	19
	不錯	7	3	1	4	15
	普通	4	0	0	4	8
	不好	0	0	0	5	5
	總和	24	6	1	16	47

表四- 103 對居家服務的整體看法與是否認為居家服務正是所需的服務之交叉表

		認為居家服務正是所需的服務(n=47)				
		同意	普通	視情況	不同意	總和
對居家服務的整體看法	感覺很好	21	0	0	0	21
	不錯	11	0	0	0	11
	普通	8	2	1	1	12
	沒有印象	0	0	0	1	1
	不好	0	1	1	0	2
	總和	40	3	2	2	47

第六節 研究對象對居家服務的動機期望

與其對居家服務的認知狀況

在本節當中，首先仍先描述研究對象對居家服務的動機與期望，以先描繪出研究對象對居家服務抱有何期望與動機。接下來則進一步檢視研究對象對居家服務抱持的動機與期望是否受到其基本特質、所處情境或接觸居家服務的經驗影響。最後亦同樣分析研究對象對居家服務的動機與期望與其對居家服務的認知狀況之相關性。

一、研究對象對居家服務的動機與期望分析

此段主要分析研究對象若有需要是否會主動的使用居家服務、申請或想申請居家服務的動機為何、居家服務選擇決定權在何人手上，以及研究對象預期居家服務可以幫他們做些什麼。

表四- 104 獨居老人若需要協助時是否會主動申請居家服務(n=91)

類別	次數	百分比(%)
主動	30	33.0
被動	61	67.0

表四- 105 獨居老人(想)申請居家服務的動機分析(n=54)*

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
需要協助	38	70.4	便宜	2	3.7
他人代為申請	17	31.5	口碑好	2	3.7
政府有補助不 用白不用	3	5.6	這是適合的服 務形式	2	3.7

*表示此題為複選題

表四- 104 為獨居老人若協助時,是否會主動申請居家服務,結果顯示,有 33.3% 的人會主動去申請,但其餘多數仍會採取被動的姿態申請居家服務。表四- 105 為會主動申請居家服務以及正在使用居家服務者申請居家服務的動機,結果顯示,

約七成的獨居老人是因覺得需要協助而(想)申請居家服務，有約三成的人表示會申請居家服務是因為他人代為申請的。獨居老人會(想)申請居家服務的動機以此二者為主。

表四- 106 獨居老人期望居家服務協助事項分析(n=52)*

類別	次數	百分比(%)	類別	次數	百分比(%)
打掃環境	45	86.5	陪伴	5	9.6
家事	15	28.8	身體照顧	4	7.7
代購物品	14	26.9	文書協助	2	3.8
精神支持	7	13.5	送餐服務	1	1.9
醫療協助	7	13.5	協助復健	1	1.9

*表示此題為複選題

表四- 107 接受居家服務的獨居老人其選擇服務決定權(n=45)

類別	次數	百分比(%)
自己	43	95.6
配偶	1	2.2
鄰居	1	2.2

在表四- 106 呈現的統計資料為正在使用居家服務或者若有需要時會主動申請居家服務的獨居老人期望居家服務協助的服務內容。可以發現，有 86.5%的獨居老人都期望居家服務協助其打掃住家環境，而期望居家服務協助其他服務項目的比率均低於三成。有 28.8%的獨居老人期望居家服務協助做家事，26.9%的獨居老人期望居家服務協助其代購物品，有 13.5%的獨居老人期望居家服務提供精神支持與醫療協助。從表四- 107 的資料可以發現，接受居家服務的獨居老人基本上在選擇與決定服務有很大的自主性，多數選擇使用居家服務的獨居老人都是自己做的決定，僅極少數人為配偶或鄰居代為決定。

二、研究對象對居家服務的動機與期望與其基本特質、所處情境和

接觸居家服務的經驗感受之相關

依據本研究之研究架構，研究對象對居家服務的動機與期望亦可能與其基本特質、所處情境和接觸居家服務的經驗有關，因此在探討研究對象對居家服務的動機與期望與其對居家服務的認知狀況之前，於此先行分析研究對象對居家服務的動機與期望與其基本特質、所處情境和接觸居家服務之相關性。

(一) 研究對象是否會主動申請居家服務與其基本特質、所處情境和經驗感受

首先在表四- 108 的分析結果顯示，獨居老人是否會主動申請居家服務與其性別、主要收入來源、是否使用居家服務以及是否瞭解居家服務均有顯著的相關性存在。如表四- 109 所示，對於是否主動申請居家服務，男性會採較為被動的姿態，相形之下，女性會採取主動與被動的比率約各半。獨居老人主要收入來源為政府補助者，在面對居家服務時也會採取較為被動的姿態。而對居家服務採取較為被動姿態者，往往也較不會去使用居家服務，會使用居家服務者則主動與被動約各半。接下來可以看見，瞭解居家服務者也比較會(想)主動去申請居家服務，而不瞭解居家服務者對申請居家服務的動機也就顯得薄弱，由此顯見，動機與對事物的瞭解之間確實有其關聯性存在。

表四- 108 獨居老人是否會主動申請居家服務與其基本特質所處情境和經驗感受之 Cramer's V 係數

基本特質、所處情境和經驗感受	是否主動申請居家服務(n=91)	
	數值	顯著性漸進值
性別	0.321**	0.002
主要收入來源	0.334**	0.005
是否使用正式服務資源	0.006	0.955
是否使用居家服務	0.378***	0.000
瞭不瞭解居家服務	0.313**	0.012
訊息管道為社會福利機構	0.156	0.142

註: *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

表四- 109 是否主動申請居家服務與相關基本特質、所處情境和經驗感受之交叉表

基本特質、所處情境 和經驗感受		是否主動申請居家服務(n=91)		
		主動	被動	總和
性別	男性	7	35	42
	女性	23	26	49
	總和	30	61	91
主要收入來源	退休俸	19	23	42
	政府補助	6	34	40
	其他	5	4	9
	總和	30	61	91
是否使用居家服務	沒有使用	6	36	42
	有使用	24	24	48
	總和	30	60	90
是否瞭解居家服務	清楚瞭解	6	3	9
	大概瞭解	16	24	40
	不太瞭解	8	33	41
	總和	30	60	90

註:總和未達 91 人係為遺漏值

表四- 110 是否主動申請居家服務與其基本特質、所處情境和經驗感受之交叉表

基本特質、所處情境和經驗感受		是否主動申請 次數(%) (n=91)		
		主動	被動	總和
教育年數	0年	6 (27.3)	16 (72.7)	22 (100.0)
	1-5年	2 (14.3)	12 (85.7)	14 (100.0)
	6-10年	9 (33.3)	18 (66.7)	27 (100.0)
	11-15年	7 (31.8)	15 (68.2)	22 (100.0)
	16-20年	6 (100.0)	0 (0.0)	6 (100.0)
	總和	30 (33.0)	61 (67.0)	91 (100.0)
健康自評	很不好	3 (30.0)	7 (70.0)	10 (100.0)
	不算好	6 (42.9)	8 (57.1)	14 (100.0)
	還不錯	16 (38.1)	26 (61.9)	42 (100.0)
	很好	5 (20.0)	20 (80.0)	25 (100.0)
	總和	30 (33.0)	61 (67.0)	91 (100.0)
是否需要協助	沒有人協助	4 (50.0)	4 (50.0)	8 (100.0)
	有人協助	23 (33.3)	46 (66.7)	69 (100.0)
	不需要	3 (21.4)	11 (78.6)	14 (100.0)
	總和	30 (33.0)	61 (67.0)	91 (100.0)

(二) 研究對象申請服務動機為需要協助與其基本特質、所處情境和經驗感受

表四- 111 顯示，獨居老人申請居家服務的動機是否為需要協助與其是否使用有正式的服務資源有顯著的關聯性。由表四- 112 可以看出，沒有使用其他正式服務資源的獨居老人其會主動申請居家服務的動機會比較是因為需要協助。表四- 113 顯示，當獨居老人的經濟狀況相當困難致難以維生時，便不會因為覺得需要居家服務的協助而申請居家服務。此外，有同住者的研究對象其申請居家服務的動機為需要協助者比率也較少。

表四- 111 獨居老人申請服務動機為需要協助與其基本特質所處情境和經驗感受之 Cramer's V 係數

基本特質、所處情境和經驗感受	申請動機-需要協助(n=54)	
	數值	顯著性漸進值
性別	0.201	0.139
是否使用正式服務資源	0.268*	0.049
是否瞭解居家服務	0.157	0.515

註: *p<0.05

表四- 112 是否使用正式服務與申請居家服務動機是否為需要協助之交叉表

		申請居家服務動機是否為需要協助(n=54)		
		不是	是	總和
是否使用正式服務	沒有使用	5	23	28
	有使用	11	15	26
	總和	16	38	54

表四- 113 獨居老人申請服務動機為需要協助與其基本特質、所處情境和經驗感受之交叉表

基本特質、所處情境和經驗感受		申請動機-需要協助 次數(%)(n=54)				
		否		是		總和
健康	很不好	2	(28.6)	5	(71.4)	7 (100.0)
自評	不算好	3	(30.0)	7	(70.0)	10 (100.0)
	還不錯	7	(28.0)	18	(72.0)	25 (100.0)
	很好	4	(33.3)	8	(66.7)	12 (100.0)
	總和	16	(29.6)	38	(70.4)	54 (100.0)
經濟	不足，難以維生	6	(75.0)	2	(25.0)	8 (100.0)
狀況	稍微吃緊，尚能維生	3	(15.8)	16	(84.2)	19 (100.0)
	剛剛好足夠	4	(22.2)	14	(77.8)	18 (100.0)
	足夠，仍有賸餘	3	(33.3)	6	(66.7)	9 (100.0)
	總和	16	(29.6)	38	(70.4)	54 (100.0)
是否	沒有	11	(26.8)	30	(73.2)	41 (100.0)
有同	有	5	(38.5)	8	(61.5)	13 (100.0)
住者	總和	16	(29.6)	38	(70.4)	54 (100.0)

(三) 期望居家服務協助打掃住家的研究對象與其基本特質、所處情境和經驗感受

表四- 114 的統計資料顯示，在生活上需要他人協助而沒有人協助獨居老人，便不一定期望居家服務協助其打掃住家環境，而生活上需要協助且有人協助以及生活上不需要他人協助者便都較期望居家服務可以協助其打掃住家環境。此外身體狀況較不好與較不瞭解居家服務者，則較不會期望居家服務協助其打掃住家環境。另外可以看到的是，對居家照顧服務員感受較不好的獨居老人全部都是期望居家服務協助其打掃住家環境的。由此可以看見，獨居老人對居家服務保有何期望實與其所需息息相關。然而，儘管身體功能不佳者期望居家服務協助打掃住家環境的比率較低，但有超過半數的獨居老人仍希望居家服務也協助其打掃。

表四- 114 是否期望居家服務協助打掃住家的獨居老人與其基本特質、所處情境和經驗感受之交叉表

基本特質、所處情境和經驗感受		期望-打掃住家環境 次數(%)(n=52)					
		不希望		希望		總和	
經濟	一般戶	0	(0.0)	8	(100.0)	8	(100.0)
身分別	榮民(眷)	3	(11.5)	23	(88.5)	26	(100.0)
	中低收入戶	4	(25.0)	12	(75.0)	16	(100.0)
	雙重身分	0	(0.0)	2	(100.0)	2	(100.0)
	總和	7	(13.5)	45	(86.5)	52	(100.0)
是否需要協助	沒有人協助	2	(50.0)	2	(50.0)	4	(100.0)
	有人協助	5	(11.4)	39	(88.6)	44	(100.0)
	不需要	0	(0.0)	4	(100.0)	4	(100.0)
	總和	7	(13.5)	45	(86.5)	52	(100.0)
IADL 總分	1	3	(12.5)	21	(87.5)	24	(100.0)
	2	3	(12.5)	21	(87.5)	24	(100.0)
	3	1	(25.0)	3	(75.0)	4	(100.0)
	總和	7	(13.5)	45	(86.5)	52	(100.0)
是否瞭解居家服務	清楚瞭解	2	(25.0)	6	(75.0)	8	(100.0)
	大概瞭解	3	(10.7)	25	(89.3)	28	(100.0)
	不太瞭解	2	(13.3)	13	(86.7)	15	(100.0)
	總和	7	(13.7)	44	(86.3)	51	(100.0)
是否使用居家服務	沒有	2	(50.0)	2	(50.0)	4	(100.0)
	有	5	(10.4)	43	(89.6)	48	(100.0)
	總和	7	(13.5)	45	(86.5)	52	(100.0)
對居家照顧服務員的感受	感覺很好	2	(10.5)	17	(89.5)	19	(100.0)
	不錯	2	(13.3)	13	(86.7)	15	(100.0)
	普通	1	(12.5)	7	(87.5)	8	(100.0)
	不好	0	(0.0)	5	(100.0)	5	(100.0)
	總和	5	(10.6)	42	(89.4)	47	(100.0)
對居家服務整體的感受	感覺很好	2	(9.5)	19	(90.5)	21	(100.0)
	不錯	1	(9.1)	10	(90.9)	11	(100.0)
	普通	1	(8.3)	11	(91.7)	12	(100.0)
	不好	1	(100.0)	0	(0.0)	1	(100.0)
	沒有印象	0	(0.0)	2	(100.0)	2	(100.0)
	總和	5	(10.6)	42	(89.4)	47	(100.0)
是否付費使用居家服務	不是	5	(11.9)	37	(88.1)	42	(100.0)
	是	0	(0.0)	5	(100.0)	5	(100.0)
	總和	5	(10.6)	42	(89.4)	47	(100.0)

三、研究對象對居家服務的動機與期望與其對居家服務的瞭解程度之相關

在本段當中，分析了研究對象是否會主動申請居家服務、研究對象申請服務動機為需要協助以及研究對象申請服務動機為他人代為申請等變項，分別與其對居家服務的瞭解程度之相關性。

表四- 115 的分析結果顯示，研究對象是否會主動申請居家服務與其對居家服務總體的瞭解程度有顯著的差異。如表四- 116 所示，會(想)主動申請居家服務的獨居老人，對於居家服務整體的瞭解程度均高，但不會(想)主動申請居家服務的獨居老人對於居家服務整體的瞭解程度也相對的低。

表四- 115 獨居老人對居家服務的動機期望與其對居家服務瞭解程度總分之變異數分析

對居家服務的動機與期望(n=47)	瞭解程度總分	
	F 檢定	顯著性
研究對象是否會主動申請居家服務	7.422**	0.009
研究對象申請服務動機為需要協助	0.584	0.449
研究對象申請服務動機為他人代為申請	0.477	0.493

註: **p<0.01

表四- 116 是否主動申請居家服務與對居家服務瞭解程度總分之交叉表

		對居家服務瞭解程度總分(n=47)			總和
		瞭解	大概瞭解	不瞭解	
是否主動申請居家服務	主動	4	18	2	24
	被動	0	16	7	23
總和		4	34	9	47

再進一步分析各變項與研究對象對居家服務各題項的瞭解程度，其結果如表四-117 至表四- 122 所示，則可以發現獨居老人是否主動申請服務、申請服務的動機都會與某些主觀看法產生顯著的關係。由表四-123 可以看出，獨居老人申請居家服務的原因若為他人代為申請，則對於居家服務的流程與社工員便會較為陌生。

表四- 117 獨居老人是否會主動申請居家服務與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否會主動申請居家服務	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	5.711*	0.021
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	2.350	0.132
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	1.861	0.179
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	1.257	0.268
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	1.552	0.219
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.360	0.552
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.556	0.460
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	1.453	0.234
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.031	0.860
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	1.438	0.237
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.576	0.452
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.046	0.831

註: *p<0.05

表四- 118 獨居老人是否會主動申請居家服務與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	是否會主動申請居家服務		
	卡方	自由度	顯著性
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	3.311	1	0.069
6. 我瞭解申請居家服務的方式	9.874**	1	0.002
7. 我瞭解居家服務的服務流程	9.868**	1	0.002
9. 我瞭解居家服務的補助規定	3.183	1	0.074
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	3.903*	1	0.048

註: *p<0.05 **p<0.01

表四- 119 獨居老人申請服務動機為需要協助與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	申請動機-需要協助	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	0.704	0.406
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.001	0.982
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	3.927	0.054
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.022	0.883
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	0.908	0.346
7. 我瞭解居家服務的服務流程	2.717	0.106
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.153	0.697
9. 我瞭解居家服務的補助規定	0.003	0.959
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.001	0.972
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.248	0.621
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.000	0.984
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	1.146	0.290
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	0.097	0.757
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.038	0.847
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	1.008	0.321

表四- 120 獨居老人申請服務動機為需要協助與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	申請動機-需要協助		
	卡方	自由度	顯著性
6. 我瞭解申請居家服務的方式	0.137	1	0.712
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	4.947*	1*	0.026

註: * $p < 0.05$

表四- 121 獨居老人申請服務動機為他人代為申請與其對居家服務的瞭解程度之變異數分析

對居家服務的瞭解程度(n=47)	申請動機-他人代為申請	
	F 檢定	顯著性
1. 我瞭解政府? 什麼提供居家服務	1.340	0.253
2. 我瞭解居家服務的服務對象是誰	0.643	0.427
3. 我瞭解居家服務支援中心有社工員	5.452*	0.024
4. 我瞭解實際提供居家服務的是服務員	0.342	0.562
7. 我瞭解居家服務的服務流程	5.497*	0.024
8. 我瞭解居家服務一個小時收多少錢	0.040	0.842
9. 我瞭解居家服務的補助規定	0.468	0.498
10. 我瞭解居家服務提供家事服務	0.405	0.528
11. 我瞭解居家服務提供身體照顧服務	0.020	0.889
12. 我瞭解居家服務提供文書服務	0.142	0.708
13. 我瞭解居家服務提供醫療服務	0.294	0.591
15. 我瞭解居家服務提供休閒及精神支持服務	0.000	1.000
16. 我瞭解居家服務提供居家護理輔助	0.272	0.604
17. 我瞭解每一區都有專責的居家服務支援中心	0.772	0.384

註: *p<0.05

表四- 122 獨居老人申請服務動機為他人代為申請與其對居家服務的瞭解程度之 K-W 檢定

對居家服務的瞭解程度(n=47)	申請動機-他人代為申請		
	卡方	自由度	顯著性
5. 我瞭解接受服務前會有護士來評估狀況	1.763	1	0.184
6. 我瞭解申請居家服務的方式	2.956	1	0.086
14. 我瞭解居家服務提供電話問安服務	2.485	1	0.115

表四- 123 申請服務動機為他人代申請與相關的對居家服務的瞭解程度之交叉表

對居家服務的瞭解程度		申請動機-他人代申請(n=47)		
		不是	是	總和
居家服	瞭解	18	5	23
務支援	大概瞭解	3	1	4
中心有	不瞭解	9	11	20
社工員	總和	30	17	47

居家服	瞭解	9	1	10
務的服	大概瞭解	9	4	13
務流程	不瞭解	12	12	24
	總和	30	17	47

四、研究對象對居家服務的動機與期望與其對居家服務的主觀看法之相關

最後在本段中將分析台中市獨居老人對居家的動機與期望與其對居家服務主觀看法之間的相關性。表四- 124 的分析結果顯示獨居老人對居家的動機與期望的不同與其對居家服務的許多主觀看法之間均有顯著的差異。其中研究對象是否會主動申請居家服務更與多項關於服務需求的看法有高度顯著的差異，並且與居家服務付費的看法也存有顯著的差異。

以表四- 125 為例，對居家服務抱持主動姿態的獨居老人通常會認為居家服務並非可有可無的一項服務，居家服務為他們所需要的。從表四- 126 可以看出，會(想)主動申請申請居家服務的獨居老人大多也較同意居家服務市值得付費使用的一項服務。另外表四- 127 顯示，期望居家服務協助其打掃與做家事者，幾乎也都認為居家服務正是他們所需要的服務，可見居家服務當中的家事服務是最多數獨居老人所期待，同時也是最符合其對居家服務認知的服務內容。

表四- 124 獨居老人對居家服務的動機與期望與其對居家服務的主觀看法之 K-W 檢定

對居家服務的主觀看法(n=84)	是否會主動申請居家服務	漸進顯著性	
		期望居家服務協助打掃環境	期望居家服務協助做家事
1. 居家服務對我而言沒有意義(-)	0.003**	0.901	0.034*
2. 我不會去注意居家服務的訊息(-)	0.938	0.259	0.987
3. 我沒有想過我會去使用居家服務(-)	0.025*	0.745	0.620
4. 居家服務是一項好的服務	0.885	0.304	0.497
5. 居家服務對我來說是有幫助的	0.001***	0.517	0.024*
6. 居家服務正是我需要的服務	0.000***	0.418	0.033*
7. 居家服務只能滿足我部分的照顧需求(-)	0.076	0.180	0.332
8. 每個人總有一天都會需要居家服務	0.010**	0.493	0.582
9. 使用居家服務並不會讓我感到不好意思	0.013*	0.988	0.745
10. 居家服務目前的補助限制過多(-)	0.948	0.414	0.226
11. 居家服務對我而言是可有可無的服務(-)	0.000***	0.010**	0.950
12. 居家服務目前的收費是合理的	0.708	0.686	0.959
13. 居家服務是值得付費使用的服務	0.036*	0.385	0.867
14. 居家服務應該是免費的服務(-)	0.059	0.714	0.516
15. 居家服務是申請手續簡便的服務	0.086	0.614	0.144
16. 家事服務類似清潔公司的服務(-)	0.784	0.129	0.485
17. 居家服務的重點是打掃住家環境	0.659	0.702	0.558
18. 居家服務的重點是提供身體照顧服務	0.490	0.724	0.562
19. 居家服務的重點是提供文書服務	0.738	0.220	0.273
20. 居家服務的重點是幫忙做家事	0.642	0.986	0.011*
21. 居家服務的重點是代購物品	0.336	0.274	0.014*
22. 居家服務的重點是提供膳食	0.920	0.381	0.080
23. 居家服務的重點是醫療協助	0.451	0.557	0.404
24. 居家服務的重點是陪伴、精神支持	0.444	0.324	0.177
25. 居家服務的重點是財務管理	0.272	0.353	0.359
26. 居家服務的重點是提供護理服務	0.828	0.026*	0.764
27. 居家照顧服務員是受過訓練的專業人員	0.616	0.903	0.433
28. 居家服務是時間上比較有彈性的服務	0.403	0.811	0.396
29. 居家服務的提供應該是沒有時間限制的	0.127	0.512	0.939
30. 居家服務應該可以滿足我所有照顧需要	0.398	1.000	0.536
31. 居家服務支援中心裡應有護士提供服務	0.416	0.279	0.075
32. 居家服務支援中心裡要有社工提供服務	0.235	0.498	0.310

註: *p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

表四- 125 是否主動申請居家服務與是否認為居家服務可有可無之交叉表

對居家服務的瞭解程度		是否主動申請居家服務(n=84)		
		主動	被動	總和
認為居	不同意	20	15	35
家服務	普通	2	1	3
可有可	視情況而定	1	2	3
無	同意	3	30	33
	總和	26	48	74

註:總和未達 84 人係因扣除此主觀看法回答不知道者

表四- 126 是否主動申請居家服務與是否認為居家服務值得付費使用之交叉表

對居家服務的瞭解程度		申請動機-他人代申請(n=84)		
		不是	是	總和
認為居	同意	15	10	25
家服務	普通	0	2	2
值得付	視情況而定	4	9	13
費使用	不同意	4	10	14
	總和	23	31	54

註:總和未達 84 人係因扣除此主觀看法回答不知道者

表四- 127 是否期望居家服務協助打掃住家環境與相關主觀看法之交叉表

相關主觀看法		期望-居家服務協助打掃環境(n=47)		
		不期望	期望	總和
認為居家	不同意	1	31	32
服務可有	普通	0	2	2
可無(n=45)	視情況而定	2	1	3
	同意	2	6	8
	總和	5	40	45
認為居家	同意	5	36	41
服務正是	普通	0	3	3
所需的服	視情況而定	1	4	5
務(n=51)	不同意	1	1	2
	總和	7	44	51

表四-128 與表四-129 為本研究發現之彙整表，在此二表當中，可以看見本研究之主要變項之間經統計檢定達顯著差異之情形。從表中的資料可以看見，研究對象對居家服務的認知狀況大多是和其所處情境、接觸居家服務的經驗感受以及其對居家服務的動機和期望有顯著的相關，而與個人的基本特質與身心狀態較少有顯著的相關性存在。

表四-128 研究發現彙整表之一

		基本特質與身心狀態					所處情境					
		性別	教育 年數	健康 自評	ADL	IADL	是否 獨居	居住 區域	經濟 狀況	生活 協助	家人 互動	正式 服務
經驗與 動機	是否接受居家服務	*							*		*	*
	是否會(想)主動申請居家服務										*	
對居家 服務 的主 觀 看法	需求 性	1. 居家服務對我而言沒有意義						*	*		*	
		5. 居家服務對我來說有幫助							*		*	
		6. 居家服務正是我需要的服務	*								*	*
	費用	11. 居家服務對我而言是可有可無的						*			*	
		7. 居家服務只能滿足我部分照顧需求							*			
		30. 居家服務應可滿足我所有照顧需要										
		12. 居家服務目前的收費合理							*			
		13. 居家服務值得付費使用							*			
		整體 看法	3. 我沒有想過會去使用居家服務									
	4. 我認為居家服務是一項好的服務											
	8. 每個人總有一天都會需要居家服務		*									
	服務 內容	9. 使用居家服務不會不好意思										
		17. 居家服務的重點是打掃環境										
		19. 居家服務的重點是文書服務									*	
		20. 居家服務的重點是幫忙做家事									*	
24. 居家服務的重點是陪伴、精神支持											*	
26. 居家服務的重點是護理服務												
對居家服 務的瞭解 程度	1. 政府? 什麼提供居家服務											
	2. 居家服務的對象是誰											
	3. 居家服務支援中心有社工員											
	4. 實際提供居家服務的是服務員										*	
	6. 申請居家服務的方式		*									
	7. 居家服務的服務流程										*	
	9. 居家服務的補助規定						*					
	13. 居家服務提供醫療服務						*					
	14. 居家服務提供電話問安服務											
	15. 居家服務提供休閒及精神支持服務			*				*				

註：* 表示雙變項間經統計檢定相關性至少達 $p < 0.05$ 之顯著水準

表四-129 研究發現彙整表之二

		對居家服務的經驗與感受					對居家服務的動機與期望				
		使用居家服務	瞭解居家服務	與社工員接觸經驗	與服務員接觸經驗	對居家服務整體感受	主動申請居家服務	申請居家服務動機 A	申請居家服務動機 B	期望居家服務打掃	期望居家服務做家事
經驗與動機	是否接受居家服務										
	是否會(想)主動申請居家服務										
對居家服務的主觀看法	需求性	1. 居家服務對我而言沒有意義	*			*	*	*			*
		5. 居家服務對我來說有幫助	*			*		*			*
		6. 居家服務正是我需要的服務	*				*	*			*
	費用	11. 居家服務對我而言是可有可無的	*					*		*	
		7. 居家服務只能滿足我部分照顧需求	*		*						
		30. 居家服務應可滿足我所有照顧需要									
	整體看法	12. 居家服務目前的收費合理									
		13. 居家服務值得付費使用						*			
		3. 我沒有想過會去使用居家服務						*			
	服務內容	4. 我認為居家服務是一項好的服務					*				
		8. 每個人總有一天都會需要居家服務						*			
		9. 使用居家服務不會不好意思	*				*	*			
		17. 居家服務的重點是打掃環境		*							
		19. 居家服務的重點是文書服務									
		20. 居家服務的重點是幫忙做家事									*
對居家服務的瞭解程度	21. 居家服務的重點是代購物品		*							*	
	24. 居家服務的重點是陪伴、精神支持										
	26. 居家服務的重點是護理服務								*		
	1. 政府? 什麼提供居家服務						*				
	2. 居家服務的服務對象是誰		*								
	3. 居家服務支援中心有社工員			*				*			
	4. 實際提供居家服務的是服務員		*								
	6. 申請居家服務的方式						*				
	7. 居家服務的服務流程						*		*		
	9. 居家服務的補助規定										
13. 居家服務提供醫療服務											
14. 居家服務提供電話問安服務		*				*					
15. 居家服務提供休閒及精神支持服務			*								

註 1：* 表示雙變項間經統計檢定相關性至少達 $p < 0.05$ 之顯著水準

註 2：動機 A 為需要協助，動機 B 為他人代為申請

