

台南市社區老人照顧機構社會工作人力角色定位之研究

計畫類型：一般個人型研究

計畫編號：CN9640

執行期間：民國 96 年 1 月 1 日起至民國 96 年 12 月 31 日

執行單位：嘉南藥理科技大學社工系

計畫主持人：曾蕃霓

中華民國九十七年三月二十四日

一、摘要

目前，由於人口老化、疾病屬性轉型、家庭結構轉變、社會福利意識興起，以及女性勞動參與率提高等背景因素之影響，使得未來老人福利照顧領域內社會工作人力的角色，益加呈現其重要性。然而，社會工作人力在老人照顧機構，仍受制於機構規模與成本考量，較不容易列為人力聘僱的優先選擇。本研究主要係為瞭解台南市社區老人照顧機構中，專職社會工作者的人力配置與角色定位，以及實務情況與限制。

二、研究動機與研究問題

台灣地區老人照顧機構中，社會工作者人力的需求、配置、以及角色定位，在人口正在快速老化過程中，益發凸顯其重要性。內政部統計處（2006）資料指出，2005年65歲以上老年人口有221萬多人，約佔總人口的9.74%，已經是一個高齡化的國家。相較於1980年時的4.28%，其成長幅度不容忽視。進一步觀察發現，1905年至1990年間，65歲以上的老年人口平均每年成長1.5%；1990年至2036年間，65歲以上的老年人口平均每年成長5.5%。上述資料顯示，人口結構呈現老化趨勢，不容忽視。除了人口老化之外，近年來，受到疾病型態轉型的影響，使得台灣地區人口的主要死因，由以傳染病為主，轉為需要長期照顧的慢性病。根據內政部統計處（2000）「中華民國八十九年老人狀況調查報告」顯示，有七成六的老人罹患慢性疾病。其中，每十位老人就有一位需要他人照顧。由於，長期照顧服務的需求主體，係為老年人口群。因此，預料將伴隨著潛在照顧需要之快速提升，本研究將以老人照顧機構社會工作人力為主要關懷的主體。

目前，由於人口老化、疾病屬性轉型、家庭結構轉變、社會福利意識興起，以及女性勞動參與率提高等背景因素之影響，使得未來老人福利照顧領域內社會工作人力的角色，益加呈現其重要性。然而，社會工作人力在老人照顧機構，仍受制於機構規模與成本考量，較不容易列為人力聘僱的優先選擇。此為本研究思考照顧政策定位，以及所對應老人社會工作專業人力需求、配置、能量耗竭、與照顧服務品質等相關問題的意識緣起。

本研究的地理區域範圍與研究對象，將限定為台南市社區已立案老人安養護機構中的專業與專職社會工作人員。依據內政部統計處和社會司（2006）資料，截至民國94年底，台南市的老年人口數為65,757人，老年人口比率為8.69%。而老人安養護機構已立案者計有33家，床數為1,452床。本研究主要係為瞭解老人照顧機構中，專職社會工作者的人力配置與角色定位。本研究問題與主題之設定，包含下列各項：（一）將探討不同照顧機構社會工作人力的特質差異，以及薪資待遇、工作配合度、工時、所佔比例、及僱用之考量等因素，分析其所對應的照顧服務品質。（二）進而分析在職繼續教育措施的引進，對於國內社會工作人力的維持與儲備，將產生哪些影響。（三）同時，亦可做為政府照顧服務方案，引進社會工作在職繼續教育策略，以及未來老人福利照顧領域，社會工作人

力配置、開發、規劃、與權能增進等政策之參考。

三、結果與討論

依據內政部社會司（2006）統計資料顯示，民國 91 年台灣從事老人福利領域的社會工作者有 151 人，而至民國 94 年，則有 168 人。相較於其他領域的社會工作者，兒童福利領域民國 91 年有 151 人，至民國 94 年有 139 人。青少年福利領域民國 91 年有 83 人，至民國 94 年有 99 人。婦女福利領域民國 91 年有 130 人，至民國 94 年有 162 人。身心障礙福利領域民國 91 年有 136 人，至民國 94 年有 115 人。比較前後幾年統計資料，不同福利服務領域的差異，老人福利領域，呈現人力微幅增加的趨勢情況，顯示我國老人社會工作者的專業人力需求較高。然而，就社會工作科系的學生而言，老人社會工作領域往往並非優先的就業方向與興趣選擇。如何開發與穩定老人社會工作的專業人力，則是因應高齡化社會而產生的重要課題。

本研究主要係為瞭解老人照顧機構中，包括安養機構、養護機構、長期照護機構、及護理之家，專職社會工作者的專業人力配置與角色定位。本研究將探討不同類型照顧機構中社會工作專業人力的特質差異，以及薪資待遇、工作配合度、工時、所佔比例、及僱用之考量等因素，分析其所對應的照顧服務品質。並進而分析社會工作者的再教育措施引進，對於國內老人社會工作者流動率之影響。同時，亦可做為政府照顧服務產業推動方案，以及老人社會工作教育政策之參考依據。

本研究徵詢實務社會工作人員的意願，採取立意抽樣方式，邀請其接受本研究計畫深度訪談，以進一步深入地瞭解這些直接服務提供者與執行者的實務經驗，以及對於社會工作角色定位和服務提供等方面的想法與相關建議。本研究所訪談的對象，設定為具有老人社會工作領域一年（含）以上的工作經驗者，共取得 12 位社會工作者的訪談資料。本研究所使用的工具，為擬定的訪談大綱。採取開放式提問的方式，讓訪談對象自由地陳述與分享其工作經驗與相關感受。以所蒐集的樣本資料豐富度，決定訪談對象的人數與訪談進度。

本研究針對 12 位社會工作者進行實地訪談，依據受訪者的基本資料及研究結果發現，接受訪談的社會工作者，在老人照顧領域中多由女性擔任，平均年齡為 26-30 歲居多。在婚姻狀態方面，以未婚居多。教育程度方面，以大學以上學歷為最多。而畢業科系方面，以社會工作系為主，其餘均為社會工作相關科系，例如青少年兒童福利系。薪資水準方面，每月薪資以 2 萬 5 千至 2 萬 7 千元為多。平均在該機構的服務年資為 1 年 2 個月；從事老人社會工作領域的經驗至少是 1 年以上。福利措施方面，每月平均休假天數為 8 天。每天工作的時間約為 8-10 小時左右，最多為 12 小時，平均負責個案為 40-60 位。大多數社會工作者有午休情形，平均午休時間為 1-1.5 小時。每一位受訪的社會工作者，均曾且持續參加過機構外的在職訓練與教育課程。

本研究將分別從下列幾個層面，探討與分析老人社會工作者人力特質與實務

經驗，藉此深入了解老人照顧機構中社會工作人力的角色定位。本研究討論的主題面向，包括：個人特質、生命經驗、組織制度、專業定位、專業訓練與養成、進入、離開或持續（留守）老人社會工作領域的原因、老人社會工作領域培力（人力培養）的政策建議等幾個方面。

首先，個人特質而言，接受訪問的社會工作者均認為，從事老人領域的社會工作，須具備的人格特質主要是「耐心」，而且強調「要更有耐心」。亦即，與其他領域的社會工作者相較，從事老人社會工作者，需要更多的耐心，尤其是結合社工「傾聽」的能力。願意耐心地聽老年長者說話，知道及了解他們現在正在想什麼，可能需要什麼。此外，一些老人社會工作的受訪者亦提及，「要肯做」及「不怕髒」，亦是需要具備的重要工作特質。尤其是，老人照顧機構提供的服務類型，包括外展式的「居家服務」模式，此時，社會工作者必須到不同老人家中進行需要（求）的評估。因此，對於老人居家環境與衛生情況的接受度，亟需較為寬廣些。亦即，在進行服務的事前，即先做好心理建構；則在提供服務的過程中，較能調適與接受。同時，能夠接受人生的「生老病死」，亦是很重要的工作態度與自我調適。畢竟，老人社會工作的領域，較容易接觸到這個人生「晚年」階段的過程。

其次，就生命經驗而論，接受訪問的老人社會工作者大多數表示，在尚未從事或接觸老人社會工作領域之前，對於老人並沒有特別喜歡或不喜歡。但是，實際踏入與從事這項社會工作領域後，藉由工作的接觸，比較或開始能夠了解或喜歡老人，更知道如何與這個族群的服務對象互動及對話。而有部分受訪的社會工作者，因為有與家中祖父母長輩實際相處的正向經驗，對於從事老人社會工作更具有一份特殊的情感與使命感。甚至，這些受訪的社會工作者，其生命歷程中的某些特殊事件，更讓他們願意持續這份工作。再加上，受訪的社會工作者在服務的過程中，與老人家接觸及互動的經驗，尤其是所服務長者們的回饋，往往是支持社會工作人力持續下去的最主要動力來源。

有位受訪的社會工作者提到：

譬如說，阿公阿嬤的年紀很大，他因為可能沒辦法記住你是誰。可是，當你長久提供服務的時候，你還沒進門，他就知道你來，能叫出你的名字的時候，其實對我們工作者是一個很大的喜悅。然後，當你去做訪視或提供服務的時候，他們臉上所顯露出的笑容；然後，跟你會口頭噓寒問暖。我覺得，那是一種看不見的成效。(Swa2)

主要原因在於，要獲得所服務老人回報與回饋的機率，實在很低。再加上，老人較為保守與防衛，與這個高齡的服務族群建立關係，相當不容易。因此，只要老人家給這些受訪的社會工作者一些回饋，往往就會覺得是很大的動力。

有位受訪的社會工作者，即表示：

因為做老人部份，沒有像一般的服務對象可以得到立即的回報。因為可能他們的年紀也有差，所以在表達（口語的表達能力）有差。還有一些獨居的老人可能防衛心比較強，如果要跟他們建立關係，其實要花很多時間。你可能服務了一年，只有一點點的回報。(Swa2)

同時，有位受訪的社會工作者指出，所服務的老人家也會表達他對工作者的

注意與關心，例如：

他會注意你哪一天沒有來上班，就是可能他會說：「你昨天是不是沒有來上班？我昨天都沒有看到你呢！」，就是你會感受到有人很注意你有沒有來啊！然後也是會對你噓寒問暖啊！像颱風天會說：「你騎車要小心點喔！」。(Swa3)

再者，就組織制度而言，接受訪問的老人社會工作者表示，在薪資待遇或福利措施這個部份，它可能會影響，但不是主要的因素，薪資待遇尚屬可接受的範圍。在工作負擔方面，工作時間約介於 8-12 小時之間，工作量不小。在機構的督導機制方面，大多數受訪的社會工作者均指出，並沒有很實質運作的督導機制，尤其是缺乏社工督導。絕大多數老人照顧機構均為「一人社工」的編制，僅有極為少數有兩人以上的社工。專業的社工督導機制，難以執行與實踐。而組織或機構的主管，所能提供非專業社工的督導，實質的助益仍然有限且較為受限。至於，同一行政區域跨機構的社工同儕督導，由於地理區位的鄰近性，是目前少數的老人社會工作者會尋求的支持與支援網絡。

在組織或機構領導者的理念與領導風格方面，有不同的類型，包括：完全參與、充分授權、家族企業、外聘專業等領導方式。至於，在支持團隊方面，包括與護理、及照顧服務人員的互動模式。受訪的社會工作者大多數表示，與組織內其他工作人員或團隊的互動，大體上還不錯。而在職訓練與教育方面，受訪者均表示組織或機構會提供參加社工專業研習的機會，提升其工作學習與成長；同時，亦會給予交通費用的相關補助。

至於，就專業定位分析，受訪的社會工作者認為，依其所服務機構「領導者」的認定（如何界定），老人社會工作的專業定位及職責，包括：個案管理、方案撰寫、募款、社會資源連結、辦進住（院）民退住事宜與評估、辦活動、因應政府評鑑等角色與能力。若就社會工作者的角度而言，受訪者個人認為，自己在老人照顧領域的定位，應以社會工作的專長為主，包括個案和家屬的會談、個案資料建檔與管理、福利資源申請與諮詢、情緒支持、休閒活動規劃與設計、協助者、倡導者等角色及功能。

有位受訪的社會工作者，提及：

其實說個案的會談，說真的就是社工方面才是真正要去做，然後資料的建檔。其實說真的那都是活動還是說，因為活動都是有些就是有立即性的嘛，日期訂下去啦！你就是當然要去做，做完之後，才有那個時間去做這個會談的部份。(Swa4)

同時，亦有位受訪的社會工作者，談到：

我覺得是跟社會局方面也是啊！就是幫院民他們申請一些福利那類的，因為有時候，雖然說我們上課好像會覺得說，好像對他們，讓他們有情緒支持啊什麼，但是我覺得對他們來講最迫切的，就對家屬來講最迫切的，就是在金錢方面的一些補助，再來就是讓他們的生活可以比較快樂一點點，因為其實他們在那邊時間很長啊！一整天能做的活動也有限，可能我們有提供很多東西啊！棋子、報紙、跳棋，我們還有個小花園。(Swa1)

再者，有受訪的社會工作者，提到對社會大眾的倡導者角色：

針對社會大眾倡導，讓他們知道社會上有這些照顧人的需求，倡導一些可以、願意投入這個

工作的人，因為其實照顧員的量還是很需要，所以如果倡導，可以讓他們投入這個工作。(Swa7)

還有他們一些對老人的認識、認同度，因為一般來說，老人的部份，大眾印象都還不是很好，這個部份還是需要倡導的。(Swa6)

就專業訓練與養成而論，接受訪問的老人社會工作者認為，須具備下列這些相關課程與科目的學習與訓練，包括：個案管理、方案撰寫與執行、募款、社會資源連結、福利法規、老人疾病的認識與了解、實習與志工經驗、老人休閒活動管理、音樂治療、老人生命歷程。

有位受訪的社會工作者，提及：

我覺得福利法規、老人疾病，我覺得可針對某幾個。可能因為我在那邊遇到的就是失智症的很多。(Swa12)

有位受訪的社會工作者，談到：

我覺得實習很重要，實習還有當志工這個部份也很重要。其實可以多鼓勵優秀在學學生去機構裡面當志工，或是說去實際的接觸，然後他們才會知道說，以後他如果說有心要從事社工這個部份，然後他需要在在學的時候加強那一部份的學習。不要說你畢業之後才知道說我，啊~我那时候怎麼沒有在學校學什麼科目、什麼科目，那時候已經來不及了。(Swa10)

受訪的社會工作者大多數均表示，仍會持續性在職進修與研習，提升「專業知能」。當問及受訪者，自費參與老人社會工作者「支持或成長團體」的意願、需要程度（或有無需要性）、以及可能性為何時？均表示願意參加支持或成長團體，且認為及肯定其需要性。然而，當談到實際參與的可能性時，受訪者大多指出，必須考量時間與地理區域等因素。主要原因在於，其每週休假兩天，有些機構是採排班輪休方式，不一定能配合參加支持或成長團體的時間。再加上，同一縣市或區域的老人照顧領域社會工作者並不多，往往必須跨縣市或區域才能參與此類支持或成長團體。以致於，大為降低受訪的社會工作者實際參加的可能性。此外，由於目前並沒有針對老人社會工作者所組成的支持或成長團體。僅為本研究所提出的構想，希冀建議未來政府的照顧人力政策，能將此老人社會工作者的支持或成長團體，列入政策規劃的考量。

有受訪的社會工作者，分別指出：

可能時間上的配合吧！然後還有地域上的限制。(Swa8)

要不然就是地點的關係，因為我發現，前一陣子，像我想看看台南有什麼研習課，台南的話真的比較少，就可能最近的也要跑到高雄去，我覺得距離上有點麻煩。(Swa11)

此外，就進入、離開或持續（留守）老人社會工作領域的原因，加以分析。受訪的社會工作者提到，最初選擇進入此領域的因素為何？包括：同學引薦、想待在自己的家鄉，就找離家近的工作等。而影響後來的選擇，有哪些因素呢？其中，最主要且最關鍵因素為何？受訪的社會工作者談到，實際接觸後覺得還不錯，就持續做下去。亦有受訪者表示，係因為工作氣氛與和領導者的理念不同，所以決定離開。至於，未來的選擇所考量因素為何？對於此領域的熟悉度、組織政策、薪資水準、工作氣氛、領導者理念、福利措施、工作時間等。

最後，本研究探討有關老人社會工作領域培力（人力培養）的政策建議。在

老人照顧組織或機構方面，受訪的社會工作者認為，必須提供相對應的薪資與福利措施，以及專業進修機會。傾聽社會工作者（員工）的心聲，給予支持與回應、了解社會工作的角色定位與職責性質。

薪資與福利措施可以相對提高，這樣可以讓從事老人工作者比較願意去做，留的住人，提供一些專業人員進修的機會，充實自己的技能。(Swa9)

比如說，可能就是聽聽我們平常的抱怨、對機構的抱怨、然後對薪水多少的抱怨、對工作量的抱怨，當然如果可以依照政府的一些政策，然後給機構去改變。(Swa5)

要稍微了解一下社會工作，因為我覺得社會工作的人，最大的困擾就是，你其他的同事不知道你社會工作人員要做什麼。那可能有時候我們是在帶一些活動，或者是在做一些教具，就是可能我們知道自己在做什麼，可是他們覺得說你為什麼那麼悠閒，我們在那邊忙的要命，一個人坐在那邊剪紙之類的。他們會覺得說，你做的工作對他們可能比較沒有意義，不像他們照顧他生活起居，幫他洗澡，把他弄的乾乾淨淨的，護士可能幫他們換藥之類的。可是我們可能他們看到的是，你在跟他們聊天、下象棋啊！可能在他們眼中，他會覺得說你是在偷懶，沒有在工作。他對你的工作是不了解的，或者很多奇怪的雜事也找你，因為他們想說你那麼閒坐在那裡，幫我幹麻一下這樣子。(Swa7)

其次，在社會工作學校教育（社會工作系、老人服務事業管理系、社會福利系）方面，受訪的社會工作者主張，透過強制服務學習（志工服務機構與時數之規定）、見習或實習等方式，讓學生有機會能夠對於老人社會工作有較為「正向」的認知與了解。如此，將有助於提升學生投入老人社會工作領域的興趣及意願。

我覺得，是要給學生對老人一些比較正面的吧！……所以我覺得，應該讓學生在學生的時候，就有機會到這些機構看看，就不一定要說去實習啊！但是可以稍微了解，找幾間比較好的老人機構讓學生去了解說，其實並不是他們想的那麼恐怖、那麼糟糕。(Swa3)

還是說盡量可以就是說，製造機會讓他們有跟老人家做接觸。製造機會可能就是說半強迫一點的，就是說你有去做老人志工，可以在分數或是說有其他的激勵作用這樣子。(Swa4)

只能說學生的興趣很重要，如果你在一開始能釐清自己有興趣的部份，針對有興趣的學生，比較多這類似的發展課程的訓練的話。我覺得，他們會擁有比較多技能，那未來在從事老人服務上會比較順暢，自然而然就比較留的住。(Swa8)

再者，老人社會工作專業的認證與考核制度方面，包括專精或分類分級社工的規劃，例如老人社會工作師、照顧管理師，類似國外行之有年的 care manager 的概念等。就此而言，受訪的社會工作者均主張，有必要採行分類分級的老人社會工作專業認證與考核制度。且認為，如此可使社會工作者較願意長久地留（待）在老人照顧領域，持續工作及耕耘。然而，前提是必須要有相對應的配套措施，亦即薪資水準的調升或提高。如此，才能提升專業證照的「實習相對性」之社會價值及認可程度。

有必要，雖然我們現在統稱社工師，那如果可以分級分類，如在老人部份你可以社工師、照顧管理師，如果你把這些制度擬出來的時候，當我考上這部份的時候，其實你會看到你有這個職照，你會比較想從事這方面，可以留住的這部份。因為社工師普遍不好考，如果這些你研發出其他的，因為考的東西一定會範圍狹小，那我會針對我有興趣的部份一直作加強，那我在考的部份

可能機率會比較高。(Swa12)

我感覺這樣的話，可能會做的更久。因為你如果說走上證照面的話，感覺就是那種專業度又不一樣，就像社工員與社工師給人家的感受不一樣，當然這可能要給這個人做，做比較久。(Swa5)

應該會，但是我覺得啊！就是如果你提供證照，那可能你薪資部份可能要高一點。不然很多像我們社工的可能會覺得說，反正考那張沒什麼用，幹麻去考，就是可能會需要一些實質的福利。

(Swa6)

此外，在老人社會工作的角色定位方面，包括制度面、政策面、及法制面的權責規範而論。受訪的社會工作者，指出：

比較有權力。當我們在介入的時候，如果家屬不配合，我們可以利用這些公權力做介入，如果沒有公權力我們說在多也是無效的。很多東西如果沒有公權力，其實社工介入的成份就不大，我們只能盡量做溝通協調，但我們沒有辦法一定強迫，那有公權力的時候要介入就比較快。

(Swa10)

針對老人照顧領域工作內容的部分，有受訪的社會工作者主張，政府則可做下列的政策或法令規範：

當然就是著重的就是個案的會談，個案記錄的會談，然後再來就是說社會福利資源的聯結嘛，我覺得至是比較重要的吧！那其次的活動帶領部份、辦理進退住，還有就是說社工，我覺得還重要就是說，家屬聯繫上的態度啦！還有就是說問題的解決、與家屬溝通的技巧，我覺得這三部份是我覺得還滿重要的。那其他像活動帶領、進退住那個，就是不是社工，都還可以去辦理的。

(Swa9)

有關老人照顧領域社會工作人力角色定位與功能的部分，有受訪的社會工作者主張，政府則可加強對機構管理者的教育與宣導：

有點難耶！好像主要就是看你.....，不然就是要加強對機構管理者，例如說老闆他們的宣導，因為我發現有些老闆也弄不太清楚社工在做什麼，他可能就只是因為政府那邊的法規規定，你幾個院民就是要請一個社工員，不然你就是要被罰，所以他就請啦！像我們機構是因為我們組長還滿撼衛我們這一塊的，他可能會去跟護理長說，社工員就是歸我管，護士就是歸你管，所以就是變成我們的工作會有比較清楚的界線。可是像我聽說，其他機構的有些社工員，可能要做很多奇怪的事情，就可能不是社工該做的事情，例如量血壓或者是買東西...，很多都是由社工員去做，可能就是等於別人沒有做的雜事，都是由社工員去做，就可能老闆他也不知道社工員要做什麼，所以他就覺得反正擺著就隨便看他要做什麼。(Swa11)

綜合上述研究結果與發現，提出以下建議：

同時，有關老人社會工作領域培力（人力培養）的政策，本研究建議在老人照顧組織或機構方面：（一）必須提供相對應的薪資與福利措施，以及專業進修機會。（二）傾聽社會工作者（員工）的心聲，給予支持與回應、了解社會工作的角色定位與職責性質。

在社會工作學校教育方面，本研究主張，透過強制服務學習（志工服務機構與時數之規定）、見習或實習等方式，讓學生有機會能夠對於老人社會工作有較為「正向」的認知與了解。如此，將有助於提升學生投入老人社會工作領域的興趣及意願。

再者，老人社會工作專業的認證與考核制度方面，本研究認為，有必要採行分類分級的老人社會工作專業認證與考核制度。包括專精或分類分級社工的規劃，例如老人社會工作師、照顧管理師，類似國外行之有年的 care manager 的概念等。且認為，如此可使社會工作者較願意長久地留（待）在老人照顧領域，持續工作及耕耘。然而，前提是必須要有相對應的配套措施，亦即薪資水準的調升或提高。如此，才能提升專業證照的「實習相對性」之社會價值及認可程度。

此外，在老人社會工作的角色定位方面，包括制度面、政策面、及法制面的權責規範而論。根據本研究結果，建議：（一）針對老人照顧領域工作內容的部分，政府應在相關政策或法令層面，加以規範，釐清老人社會工作者的責任與義務。（二）有關老人照顧領域社會工作人力角色定位與功能的部分，本研究則主張，政府則應加強對機構管理者的教育與宣導。

四、研究成果自評

本研究執行完成之工作項目及成果如下：（一）藉由照顧服務特質的瞭解，釐清老人社會工作者間之功能與角色定位。（二）由社會工作本質的觀照，落實工作者與被照顧者雙贏之保障。（三）歸納整理出敘事方法在照顧領域中可能的應用，並發展支持老人社會工作專業人力持續權能增進的策略。

五、參考文獻

本研究相關之參考文獻如下：

- 內政部社會司（2006）。老人福利。網址：<http://sowf.moi.gov.tw/04/07/07.htm>。
- 內政部社會司（2005）。社會工作之「統計資料」，網址：<http://sowf.moi.gov.tw/08/new08.htm>。
- 內政部統計處（1997）。中華民國八十五年老人狀況調查報告。
- 內政部統計處（2000）。中華民國八十九年老人狀況調查報告。
- 內政部統計處（2001）。中華民國九十年臺灣地區國民生活狀況調查報告。
- 內政部統計處（2002）。內政統計通報（民國91年第42週），網址：<http://www.moi.gov.tw/W3/stat/home.asp>。
- 王增勇（2005）。說故事，作社工。
- 行政院主計處（2003）。中華民國九十一年台灣地區人力資源調查統計年報。
- 行政院主計處（2004a）。「統計分析」之國情統計通報（第019號）。網址：<http://www.dgbasey.gov.tw/dgbasey03/report/report.asp>。
- 行政院主計處（2004b）。「統計分析」之國情統計通報（第157號）。網址：<http://www.dgbasey.gov.tw/dgbasey03/report/report.asp>。
- 吳淑瓊（1994）。「從健康服務的供需探討我國老人健康照護問題」，經社法制論叢，第14期，頁85-100。
- 吳淑瓊、張明正（1997）。台灣老人健康照護之現況分析，台灣省家庭計畫研究所。

- 呂寶靜 (2001)。《老人照顧：老人、家庭、正式服務》，台北：五南。
- 邱亨嘉 (1996)。《全民健康保險對長期照護體系影響之研究》，中央健康保險局八十五年委託研究報告。
- 麥可·懷特、大衛·艾普斯頓 (2001)。《故事·知識·權力：敘事治療的力量》(Narrative means to therapeutic ends)，廖世德譯。台北：心靈工坊。
- 黃志忠、黃偉訓 (2003)。「社工人員繼續專業教育的新方式—運用網際網路教學之初探」，*社區發展季刊*，第 92 期，頁 321-332。
- 楊培珊、徐國強 (2003)。「一位獨居老人由獨立生活到進住照護機構的過程—談社工人員在長期照護系統之間扮演的角色」，*長期照護雜誌*，第 7 卷第 1 期，頁 49-60。
- 楊漢泉 (1993)。「台灣地區老人醫療照顧現況與問題探討」，*社區發展季刊*，第 46 期，頁 71-83。
- 萬育維譯 (2004)。《老人照護工作—護理與社工的專業合作》。台北：洪業出版社。
- 趙善如、趙仁愛譯 (2001)。《老人社會工作：權能激發取向》，柯克斯(Enid O. Cox)，巴森斯(Ruth J. Parsons)著。台北：揚智文化。
- 關銳瑄 (1996)。《老人社會工作實務》，台北：桂冠。
- Beaver, M. L. and Miller, D.(1985). *Clinical Social Work Practice with the Elderly: Primary, Secondary, and Tertiary Intervention*. Homewood, Ill.: Dorsey Press.
- Bond, J. Coleman, P. G. and Peace, S. M.(1993). *Ageing in Society: an Introduction to Social Gerontology* (2nd). London: Sage Publications.
- Brandsen, C. K.(2001). *A Public Ethic of Care: Implications for Long-Term Care and Social Work Practice*. USA: Michigan State University.
- Brubaker, E.(1987). *Working with the Elderly: a Social Systems Approach*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Drummond, M. F.(1980). "Some Case Studies," in *Principles of economic appraisal in health care, ch8*. Oxford: Oxford University Press.
- Fires, J. F.(1980). "Aging, Natural Death, and the Compression of Morbidity," *New England Journal of Medicine*, 303: 130-135.
- Fires, J. F.(1983). "The Compression of Morbidity," *The Milbank Quarterly*, 61(3): 397-419.
- Greene, R. R.(1986). *Social Work with the Aged and their Families*. New York: Aldine de Gruyter.
- Gruenberg, E. M.(1977). "The Failure of Success," *The Milbank Memorial Quarterly*, 55: 3-24.
- Kittay, E. F.(1999). *Love's Labor: Essays on Women, Equality, and Dependency*. New York: Routledge.
- Manton, K. G.(1982). "Changing Concepts of Morbidity and Mortality in the Elderly Population," *The Milbank Quarterly*, 60(2): 183-244.

- Mooney, G. H.(1978). "Planning for the Care of the Elderly," *Scottish Journal of Political Economy*, 25(2): 149-164.
- Pauly, M. V. and P. Zweifel(1996). *Financing Long-Term Care: What Should Be the Government's Role?.* Washington, D.C.: The AEI Press.
- Twigg, J. and K. Atkin(1994). *Carers Perceived: Policy and Practice in Informal Care.* UK: Open University Press.
- Wiener, J. M., L. H. Illston, and R. J. Hanley(1994). *Sharing the Burden: Strategies for Public and Private Long-Term Care Insurance.* Washington, D.C.: The Brookings Institution.
- World Health Organization(1984). "*The Uses of Epidemiology in the Study of the Elderly,*" WHO Technical Report Series No. 706. Geneva: WHO.

