

# 內政統計通報

一〇一年第四週

## 100年居家服務使用者滿意度調查結果

內政部統計處

- ◎ 8成5的居家服務使用者對居家服務所提供的各項服務表示滿意。有7成5表示會介紹他人使用。
- ◎ 有接受居家服務所提供的「協助洗澡」、「協助換穿衣服」、「協助吃飯」、「協助起床、站立」、「協助上廁所」等服務者各項滿意度皆在9成以上。
- ◎ 接受居家服務以後，認為對生活與照顧上有明顯改善者計有7成2；認為對家人在照顧負擔上有明顯減輕者計有6成8。
- ◎ 對照顧服務員「按約定時間到家提供服務」、「服務態度」的情形表示滿意者有9成以上，對「照顧技巧」、「解答問題與處理狀況」表示滿意者亦近9成。

內政部為了解已接受居家服務補助使用者在使用過服務後對各項服務的滿意度，以提供我國長期照顧服務輸送體系、資源開發或相關政策規劃之參據，在去(100)年12月4日至6日委託全國意向顧問公司辦理民調，由內政部提供居家服務使用者母體清冊並以縣市別、失能等級與性別分層進行系統抽樣，對接受居家服務補助使用者進行訪問，共完成1,093個有效樣本，在95%信賴水準下，抽樣誤差為正負2.91個百分點，茲將調查結果簡析如下。

- 一、整體滿意度：居家服務補助使用者對居家服務提供的服務表示滿意者有85.49%，其中以低收入戶者、中度失能者之滿意度相對較高。
- 二、居家服務事項滿意度
  - (一) 有使用居家服務「協助洗澡」之居家服務補助使用者表示滿意者有91.78%，其中北部地區使用者之滿意度較高。
  - (二) 有使用居家服務「協助換穿衣服」之居家服務補助使用者表示滿意者有93.92%，其中以獨居、單親家庭及3代家庭者之滿意度較高。
  - (三) 有使用居家服務「協助吃飯」之居家服務補助使用者表示滿意者有93.02%，其中以重度失能者之滿意度較高。
  - (四) 有使用居家服務「協助起床、站立」之居家服務補助使用者表示滿意者有90.49%，其中以使用居家服務時間滿3年-未滿5年及滿1年-未滿2年者之滿意度較高。
  - (五) 有使用居家服務「協助行走」之居家服務補助使用者表示滿意者有87.80%，其中以中度、輕度失能者之滿意度較高。
  - (六) 有接受居家服務「協助上廁所」之居家服務補助使用者表示滿意者有93.89%，其中以未婚者之滿意度較高。
- 三、生活與照顧改善及負擔減輕情形
  - (一) 居家服務補助使用者在接受居家服務以後，認為生活與照顧得到很大的改善者有33.03%，認為有許多改善者有23.75%，還算有明顯改善者有15.32%；認為有明顯改善者合計占72.10%。
  - (二) 居家服務補助使用者在接受居家服務以後，認為對於照顧的家人在負擔上有很大的減輕者為31.87%，認為有許多的減輕者有20.46%，認為還算有明顯減輕者有

15.93%；認為有明顯減輕者合計占68.26%。

#### 四、對照顧服務員的滿意度

- (一) 居家服務補助使用者對照顧服務員「按約定時間到家提供服務」的情形表示滿意者有90.31%，其中以低收入戶及中低收入戶之滿意度較高。
- (二) 居家服務補助使用者對照顧服務員的照顧技巧表示滿意者有86.56%，北部地區受訪者滿意度相對較高，但在性別及各福利身分別之滿意度則相當。
- (三) 居家服務補助使用者對居家照顧服務員的服務態度表示滿意者有92.87%，男、女性滿意的比例相當。

#### 五、對居家服務單位的滿意度

- (一) 居家服務補助使用者表示在第一次申請接受居家服務之前，居家服務單位有和居家服務補助使用者討論要怎樣服務的比例為73.21%，其中有90.44%接受居家服務補助使用者對居家服務單位討論服務內容的過程表示滿意。
- (二) 在接受居家服務的期間，居家服務單位的督導員平均與居家服務補助使用者連絡的時間以「每月都有聯絡」的比例為42.73%最高，半年以上或從來沒有連絡者占11.42%。
- (三) 居家服務補助使用者在接受居家服務期間，需要居家服務單位提供協助的時候，有55.48%表示容易找到居家服務督導員協助，對督導員在問題解答與處理其他狀況所提供的協助表示滿意者則有89.12%。

#### 六、其他事項

- (一) 居家服務補助使用者對親朋好友有同樣的照顧服務需求時，表示會介紹他使用居家服務的比例為74.56%。
- (二) 居家服務補助使用者表示居家服務「沒有需要改善的地方」比例為64.79%，需要改善的建議項目依序為「提高服務時數」、「服務時間儘量能配合申請者」。

#### 第 1 題

1、請問您使用居家服務有多久時間？							
總計	未滿半年	滿半年-未滿1年	滿1年-未滿2年	滿2年-未滿3年	滿3年-未滿5年	滿5年以上	不知道、很難說、沒意見、未回答
100.00	17.85	20.03	24.50	11.95	10.02	9.61	6.04

#### 第 2 題

2.整體來說，您對居家服務提供的服務滿不滿意？					
總計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	38.21	47.28	4.11	0.53	9.87
	85.49		4.64		

第 3 題

3.請問您對居家服務所提供的「協助洗澡」服務，滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助洗澡	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	47.40	44.38	2.80	0.53	4.89	30.68	6.03
		91.78		3.33				

第 4 題

4.請問您對居家服務所提供的「協助換穿衣服」服務滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助換穿衣服	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	48.38	45.54	1.57	0.11	4.41	32.12	4.85
		93.92		1.67				

第 5 題

5.請問您對居家服務所提供的「協助吃飯」服務滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助吃飯	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	53.62	39.40	2.53	4.45	3.10	55.90	12.66
		93.02		6.98				

第 6 題

6.請問您對居家服務所提供的「協助起床、站立」服務滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助起床、站立	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	49.53	40.96	2.00	0.21	7.30	48.04	10.71
		90.49		2.21				

第 7 題

7.請問您對居家服務所提供的「協助行走」服務滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助行走	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	47.42	40.38	2.53	0.18	9.49	41.12	9.86
		87.80		2.71				

第 8 題

8.請問您居家服務所提供的「協助上廁所」服務滿不滿意？								
總計	有使用						未使用	
	計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、未回答	我不需要他人協助上廁所	有需要，但沒有讓居家服務員做這項服務
100.00	100.00	50.69	43.20	1.85	-	4.26	48.46	11.53
		93.89		1.85				

第 9 題

9.請問您接受居家服務以後，您的生活與照顧得到改善的程度如何？（以 1 分代表完全沒改善，10 分代表有很大的改善，請依據您自己的感受，從 1 分到 10 分說出分數）						
總計	有很大的改善 (9-10 分)	有許多改善 (7-8 分)	還算有明顯改善 (5-6 分)	僅有一些改善 (3-4 分)	幾乎沒有改善 (1-2 分)	不知道、很難說、沒意見、未回答
100.00	33.03	23.75	15.32	2.04	3.09	22.77

第 10 題

10.請問您接受居家服務以後，對於照顧您的家人在負擔減輕的程度如何？（以 1 分代表完全沒減輕，10 分代表有很大的減輕，請依據您自己的感受，從 1 分到 10 分說出分數）？						
總計	有很大的減輕 (9-10 分)	有許多減輕 (7-8 分)	還算有明顯減輕 (5-6 分)	僅有一些減輕 (3-4 分)	幾乎沒有減輕 (1-2 分)	不知道、很難說、沒意見、未回答
100.00	31.87	20.46	15.93	3.18	3.64	24.92

第 11 題

11.請問您對照顧服務員「按約定時間到家提供服務」的情形（例如不遲到、不早退）滿不滿意？					
總計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	47.93	42.38	2.68	0.74	6.27
	90.31		3.42		

## 第 12 題

12.請問您對照顧服務員的照顧技巧滿不滿意?					
總計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	43.25	43.31	4.02	1.00	8.42
	86.56		5.02		

## 第 13 題

13.請問您對居家照顧服務員的服務態度(例如有愛心、有責任感、有禮貌)滿不滿意?					
總計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	51.88	40.99	2.06	0.55	4.52
	92.87		2.61		

## 第 14 題

14.請問您每次到您家裡來服務的照顧服務員是不是都是同一個人?					
總計	都是	大部分是(只有少數1、2次不是)	約有半數是	大部分不是	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	83.73	8.83	3.82	2.69	0.93

## 第 15 題

15.在第一次剛剛開始提供居家服務之前,居家服務單位有沒有人和您討論要怎樣服務您?(例如:討論服務的內容和時間)			
總計	有	沒有 (請跳答第 17 題)	不知道、忘記了、未回答 (請跳答第 17 題)
100.00	73.21	20.24	6.55

## 第 16 題

16.請問您對提供服務前,居家服務單位和您討論服務內容的過程滿不滿意?					
總計	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	46.89	43.55	2.44	1.19	5.93
	90.44		3.63		

## 第 17 題

17.請問您在接受居家服務的期間,居家服務單位的督導員平均多久跟您連絡一次?								
總計	每月都有連絡	每 2 個月連絡一次	每 3 個月連絡一次	從來都沒有連絡過	時間不固定	有連絡其他家人	半年一次	不知道、很難說、沒意見、未回答
100.00	42.73	13.58	10.61	6.90	1.34	0.10	4.52	20.22

第 18 題

18.在接受居家服務期間，當您有問題要詢問，或服務上發生一些狀況，需要居家服務單位提供協助的時候，您容不容易找到居家服務督導員協助您？						
總計	非常 容易	還算 容易	不太 容易	非常 不容易	沒有需要居家服 務單位協助 (跳答第 20 題)	不知道、很難說、 沒意見、未回答 (跳答第 20 題)
100.00	33.97	21.51	3.12	2.39	25.31	13.70
	55.48		5.51			

第 19 題

19.請問您對督導員在問題解答與處理其他狀況所提供的協助滿不滿意？					
總計	非常 滿意	還算 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道、很難說、 沒意見、未回答
100.00	49.56	39.56	3.35	1.33	6.20
	89.12		4.68		

第 20 題

20.如果您的親朋好友和您有同樣的照顧服務需求時，您會不會介紹他使用居家服務？					
總計	一定會	可能會	可能不會	不會	不知道、很難說、 沒意見、未回答
100.00	56.08	18.48	2.53	11.44	11.47
	74.56		13.97		

第 21 題

21.請問您對居家服務有什麼需要改善的建議？【可複選，不提示】				單位：%；人/百人
提高服務時數	服務時間儘量能配合 申請者	服務員或督導員服務 技巧的再訓練	服務員或督導員服務態度、熱 誠的再訓練	
9.87	5.72	4.05	3.86	
增加服務項目	服務人員配合度不足	降低服務費用	增加服務次數	
3.81	3.08	2.58	1.72	
服務人員常缺班	降低申請門檻	服務單位借故推拖	沒有需要改善的地方	
1.15	0.67	0.36	64.79 (%)	
不知道、很難說、沒意見、未回答				
7.95 (%)				