

內政統計通報

一〇一年第七週

100年日間照顧服務使用人之主要照顧者滿意度調查結果

內政部統計處

- ◎ 日間照顧係為提供失能及失智長者的社區式服務模式之一，白天讓老人家藉由交通車的接送，到日間照顧中心接受專業、貼心的生活照顧服務、復健運動課程及健康促進活動等。目前日間照顧使用人約 1 千 3 百餘人，以 75 歲以上者占 72.9% 居大多數，使用人在家之「主要照顧者」為其女兒占 29.5%、兒子占 26.58%、媳婦占 17.72%、配偶或同居人占 15.16%。
- ◎ 有 9 成 7 之主要照顧者對日間照顧中心提供的服務表示滿意。有 9 成 5 之主要照顧者表示日後會繼續將親屬送到日間照顧中心接受照顧，且有 9 成 8 表示如果週遭的其他親友有同樣的照顧需要時，會介紹他使用日間照顧服務。
- ◎ 主要照顧者對日間照顧中心所提供「生活照顧」、「健康照顧」、「環境空間」表示滿意者達 9 成以上；對「服務的時間」、「團體活動」、「生活設備及保健設備」表示滿意者達 8 成 7 至 8 成 9；有使用「交通接送」服務者表示滿意者有 8 成 9。另有 9 成 7 之主要照顧者對日間照顧中心服務人員的服務態度、照顧技巧、互動關心表示滿意。
- ◎ 主要照顧者認為親屬在使用日間照顧服務以後，對其生活品質有顯著改善者合計有 7 成 5，對於自己照顧負荷的程度上有顯著減輕者合計有 8 成 1。有 9 成 5 主要照顧者認為使用後對於使用人的身心健康有幫助。
- ◎ 主要照顧者對於日間照顧福利服務措施認為需要改善的建議項目依序為「增加每天服務的時間」、「希望週末或晚上可以提供服務」、「增加或提升服務設備」及「增加服務內容」。
- ◎ 由於日間照顧所獲得評價頗高，因此本部將持續爭取更多年度預算，同步透過電視媒體、廣播、平面報紙等方式加強宣導，並結合社區照顧關懷據點、民間單位、社會福利團體及村（里）辦公室等基層組織之轉介功能，針對社區有照顧需求之失能者，主動提供服務訊息或轉介長期照顧管理中心，讓更多失能長輩可以得到政府的照顧。

內政部為了解已接受日間照顧服務者在使用過服務後，主要照顧者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，以民國 100 年 11 月 30 日前申請日間照顧服務且已使用一個月以上之使用人 1,313 人，針對其主要照顧者進行訪問，在 100 年 12 月 13 日至 22 日委託全國意向顧問公司辦理民調，使用電話訪問調查（CATI）法，實際完成有效樣本 587 人，訪問成功率為 44.71%，茲將調查結果簡析如下。

- 一、就母體觀察，目前日間照顧服務使用人以女性占 62.83% 多於男性，並以 75 歲以上者占 72.90% 居大多數，至於失能程度以輕、中度失能者各占 30% 較多數。
- 二、調查結果顯示，目前日間照顧服務使用人之主要照顧者，為使用人之女兒占 29.47%、兒子占 26.58%、媳婦占 17.72%、配偶或同居人占 15.16% 為主。
- 三、整體滿意度：整體而言，日間照顧服務使用人之主要照顧者對日間照顧中心提供的服

務表示滿意者高達96.93%。各類失能者之主要照顧者之滿意度均相當。

四、日間照顧服務事項滿意度

- (一) 主要照顧者對日間照顧中心提供「服務的時間」表示滿意者有86.72%。以女兒的滿意度90.75%較高。
- (二) 主要照顧者對日間照顧中心提供給親屬的「生活照顧」服務表示滿意者有94.89%。以兒子的滿意度達99.36%較高。
- (三) 主要照顧者對日間照顧中心為親屬安排的「團體活動」服務表示滿意者有89.44%。以45-64歲之主要照顧者滿意度90.88%較高。
- (四) 主要照顧者對日間照顧中心為親屬安排的「健康照顧」服務表示滿意者有96.08%。以20-64歲之主要照顧者滿意度超過96%較高。
- (五) 主要照顧者對日間照顧中心為親屬安排的「餐點」表示滿意者有73.94%。以國(初)中學歷之主要照顧者滿意度僅63.49%較低。
- (六) 主要照顧者對日間照顧中心的「環境空間」表示滿意者有92.50%。以小學以下學歷之主要照顧者滿意度88.37%較低。
- (七) 主要照顧者對日間照顧中心的「生活設備及保健設備」表示滿意者有86.71%。以配偶或同居人的滿意度79.78%較低。
- (八) 日間照顧使用人主要照顧者對日間照顧中心服務人員的服務態度、照顧技巧、互動關心等有96.76%表示滿意。以媳婦的滿意度92.31%較低。
- (九) 主要照顧者對於親屬使用日間照顧中心提供「交通接送」服務表示滿意者有89.06%。以研究所以以上學歷之主要照顧者滿意度75%較低。

五、使用後對使用人與主要照顧者生活上改善情形

- (一) 主要照顧者對於親屬在使用日間照顧服務以後，對使用人的生活品質認為有許多改善及有很大的改善者有74.96%。兒子認為有許多及很大改善的比例較高。
- (二) 主要照顧者認為親屬在使用日間照顧服務以後，對於自己照顧負荷的程度上有很大及許多減輕者有81.09%。兒子和女兒認為有許多和很大減輕的比例較高。
- (三) 主要照顧者認為親屬使用日間照顧後，對使用人的身心健康有幫助者為95.23%。以65-74歲之主要照顧者認為有幫助的比例89.23%較低。
- (四) 主要照顧者認為親屬使用日間照顧後，對提高使用人參加一些社交活動的意願上有幫助者為72.23%。以65-74歲之主要照顧者認為有幫助的比例64.62%較低。
- (五) 主要照顧者認為親屬使用日間照顧後，與家人間的互動認為有幫助者為79.22%。以專科、大學學歷之主要照顧者認為有幫助的比例較高。
- (六) 主要照顧者認為親屬使用日間照顧後，對提升照顧長輩的技巧與知識有幫助者為77.34%。以65-74歲之主要照顧者認為有幫助的比例較低。

六、未來使用意願及建議事項

- (一) 主要照顧者表示日後會想繼續將親屬送到日間照顧中心照顧者有95.40%。以20-64歲之主要照顧者表示會的比例較65歲以上者為高。
- (二) 主要照顧者表示當初為親屬申請使用日間照顧服務的原因依序為「工作因素沒有時間照顧」、「想讓他有更好的生活品質」。
- (三) 主要照顧者對未來週遭的其他親友如果有同樣的照顧需要時，表示會介紹他使用日間照顧服務者有97.62%。以配偶或同居人者表示會的比例較低。

(四) 主要照顧者對於日間照顧福利服務措施認為需要改善的建議項目依序為「增加每天服務的時間」、「希望週末或晚上可以提供服務」、「增加或提升服務設備」及「增加服務內容」。

第 1 題

1.請問您是○○○先生(女士)【母體名冊上的日間照顧服務使用人】的什麼人(或您與○○○先生(女士)是什麼關係)呢?								
總計	配偶或同居人	父親(配偶或同居人父親)	母親(配偶或同居人母親)	兒子	媳婦	女兒	女婿	兄弟姊妹及其配偶
	15.16	0.68	1.87	26.58	17.72	29.47	1.02	0.85
	(外)祖父母	(外)孫子女及其配偶	其他親戚	朋友或鄰居	照顧服務員	其他	本人回答	
100.00	0.17	2.05	0.51	0.51	0.17	0.34	2.90	

第 2 題

2.整體來說，請問您對日間照顧中心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	52.98	43.95	1.02	0.34	1.71
	96.93		1.36		

第 3 題

3.請問您對日間照顧中心提供「服務的時間」滿不滿意？（例如每天服務時間及每週提供天數）					
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	40.55	46.17	9.71	1.53	2.04
	86.72		11.24		

第 4 題

4.請問您對日間照顧中心提供給您的親屬的「生活照顧」服務滿不滿意？（例如儀容整理、身體清潔、關懷支持、協助如廁、安全維護等）					
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	49.06	45.83	2.04	0.17	2.90
	94.89		2.21		

第 5 題

5.請問您對日間照顧中心為您的親屬安排的「團體活動」滿不滿意？（例如活動內容種類、時間長短、設計安排、帶領技巧等）					
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	47.19	42.25	1.19	-	9.37
	89.44		1.19		

第 6 題

6.請問您對日間照顧中心為您的親屬提供的「健康照顧」服務滿不滿意？（例如量血壓、體溫、身體狀況觀察、注意用藥情形等）					
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	58.60	37.48	1.19	0.17	2.56
	96.08		1.36		

第 7 題

7.請問您對日間照顧中心為您的親屬提供的「餐點」滿不滿意？（例如衛生、營養、菜色、口味、軟硬度、供餐時間等）					
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	32.54	41.40	4.43	0.85	20.78
	73.94		5.28		

第 8 題

8.請問您對日間照顧中心的「環境空間」滿不滿意？（例如安全性、空間大小、清潔維護、環境布置、採光通風等）					
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	49.74	42.76	3.92	0.17	3.41
	92.50		4.09		

第 9 題

9.請問您對日間照顧中心的「生活設備及保健設備」滿不滿意？（例如安全設備、保健護理設備、生活用品設備、休閒設備、復健設備等）					
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	39.35	47.36	5.11	0.17	8.01
	86.71		5.28		

第 10 題

10.請問您對日間照顧中心服務人員的服務態度、照顧技巧、互動關心等滿不滿意？					
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	66.95	29.81	1.53	0.34	1.37
	96.76		1.87		

第 11 題

11.請問您對日間照顧中心的「交通接送」服務滿不滿意？（接送時間、車輛清潔、搭車安全、司機服務等）								
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	沒有接受此項服務	照顧中心沒有提供此項服務
100.00	100.00	54.11	34.95	5.89	1.68	3.37	16.18	2.90
		89.06		7.57				

第 12 題

12.請問您的親屬在使用日間照顧服務以後，他的生活品質得到改善的程度如何？（以 1 分代表生活品質完全沒改善，10 分代表生活品質有很大的改善，請依據您自己的感受，從 1 分到 10 分說出分數）答：_____分（請填入分數）						
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	33.73	41.23	15.67	3.92	3.24	2.21

第 13 題

13.請問您的親屬在使用日間照顧服務以後，對於減輕您照顧負荷的程度如何？（以 1 分代表照顧負荷完全沒減輕，10 分代表照顧負荷有很大的減輕，請依據您自己的感受，從 1 分到 10 分說出分數）？答：_____分（請填入分數）						
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	44.97	36.12	13.46	2.73	1.02	1.70

第 14 題

14.請問您認為您的親屬使用日間照顧後，對於他的身心健康有沒有幫助？					
總計	非常 有幫助	還算 有幫助	不太 有幫助	完全 沒幫助	不知道、很難 說、沒意見、拒 答
100.00	53.15	42.08	3.07	0.85	0.85
	95.23		3.92		

第 15 題

15.請問您認為您的親屬使用日間照顧後，對於提高他參加一些社交活動的意願有沒有幫助？					
總計	非常有幫助	還算有幫助	不太有幫助	完全沒幫助	不知道、很難說、沒意見、拒答
100.00	29.13	43.10	13.46	6.47	7.84
	72.23		19.93		

第 16 題

16.請問您認為您的親屬使用日間照顧後，對於您家人間的互動有沒有幫助？					
總計	非常 有幫助	還算 有幫助	不太 有幫助	完全 沒幫助	不知道、很難 說、沒意見、拒 答
100.00	32.54	46.68	10.05	4.09	6.64
	79.22		14.14		

第 17 題

17.請問您認為您的親屬使用日間照顧後，對於提升您照顧長輩的技巧與知識有沒有幫助？					
總計	非常 有幫助	還算 有幫助	不太 有幫助	完全 沒幫助	不知道、很難 說、沒意見、拒 答
100.00	28.79	48.55	10.56	5.11	6.99
	77.34		15.67		

第 18 題

18.您的親屬使用日間照顧有段時間了，請問您日後會想繼續將他送到日間照顧中心照顧嗎？					
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	83.48	11.92	1.36	0.85	2.39
	95.40		2.21		

第 19 題

19.請問您當初為您的親屬申請使用日間照顧服務的原因為何？【複選題，不提示】					
單位：人/百人；%					
工作因素沒有時間照顧	想讓他有更好的生活品質	沒有體力照顧	照顧的專業技能不足	家中沒有說話的伴	安全考量
41.57	34.92	17.89	16.35	15.16	14.99
太忙沒有時間照顧	與家人互動不佳	讓家人有多一些正常社交生活	很難侍候	減輕家人負擔	不知道、很難說、沒意見、未回答（%）
13.12	5.28	3.58	2.39	1.19	1.02

第 20 題

20.請問您週遭的其他親友如果有同樣的照顧需要時，您會不會介紹他使用日間照顧服務？					
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	90.46	7.16	0.34	1.02	1.02
	97.62		1.36		

第 21 題

21.請問您對日間照顧福利服務措施有什麼建議或需要改進的地方？【複選題，先不提示】						
單位：人/百人；%						
增加每天服務的時間	希望週末或晚上可以提供服務	增加或提升服務設備	增加服務內容	提升照顧技巧	增加照顧人力	降低服務收費
16.87	14.99	10.56	10.05	7.33	7.33	6.81
增加補助項目與費用	地點更靠近我家一點	減少申請手續與流程	加強服務態度	增加日間照顧機構及宣傳	沒有需要（%）	不知道、很難說、沒意見、未回答（%）
4.60	4.26	2.04	1.53	1.53	31.18	9.71