

嘉義市長期照顧管理中心
服務滿意度問卷調查資料分析

結果分析成果報告書

執行機構：智齡科技股份有限公司

計畫主持人：康仕仲

執行期間：112年2月17日至112年6月30日止

聯絡人：謝潔欣

電話：02-55686435

目錄

壹、辦理情形及調查方法概述.....	6
一、辦理情形.....	6
二、調查目的.....	6
三、調查工作及方式.....	6
四、樣本代表性檢定與加權處理.....	8
貳、調查結果分析.....	9
一、基本資料.....	9
(一)填答者身分.....	9
(二)消息來源.....	10
(三)使用的長期照顧服務項目.....	11
(四)使用者教育程度.....	12
(五)使用者婚姻狀況.....	14
(六)使用者居住狀況.....	15
(七)使用者性別.....	16
(八)使用者年齡.....	17
(九)使用者福利別.....	18
(十)使用者長照需要等級.....	19
二、各項長期照顧服務滿意度.....	20
(一)居家服務.....	20
(二)日間照顧服務.....	23
(三)家庭托顧服務.....	25
(四)輔具服務及居家無障礙環境改善服務.....	27
(五)營養餐飲服務.....	29
(六)交通接送服務.....	31
(七)小規模多機能服務.....	33
(八)喘息服務.....	35
(八之一)居家喘息服務.....	35
(八之二)機構住宿式喘息服務.....	37
(八之三)日間照顧中心喘息服務.....	38
(八之四)小規模多機能服務-夜間喘息服務.....	41
(九)專業服務.....	43
(十)A 單位個案管理服務.....	45
(十一)照顧管理服務.....	47
三、整體滿意度及改善建議.....	51
(一)長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔是否減輕.....	51
(二)長期照顧服務對於主要家庭照顧者的照顧技巧是否提升.....	52
(三)長期照顧服務對於家庭間的互動是否有幫助.....	53
(四)長期照顧服務對於主要家庭照顧者的生活品質是否改善.....	54

(五)對於長期照顧服務是否有意願繼續使用.....	55
(六)對於長期照顧服務是否有需要改善之處.....	56
四、比較分析.....	58
(一)居家服務.....	58
(二)日間照顧服務.....	62
(三)家庭托顧服務.....	66
(四)輔具服務及居家無障礙環境改善服務.....	69
(五)營養餐飲服務.....	73
(六)交通接送服務.....	77
(七)小規模多機能服務.....	81
(八)喘息服務.....	84
(八之一)居家喘息服務.....	84
(八之二)機構住宿式喘息服務.....	86
(八之三)日間照顧中心喘息服務.....	88
(八之四)小規模多機能服務-夜間喘息服務.....	91
(九)專業服務.....	93
(十)A 單位個案管理服務.....	98
(十一)照顧管理服務.....	101
五、績效分析(IPA).....	104
(一)居家服務.....	104
(二)日間照顧服務.....	105
(三)家庭托顧服務.....	106
(四)輔具服務及居家無障礙環境改善服務.....	107
(五)營養餐飲服務.....	108
(六)交通接送服務.....	109
(七)小規模多機能服務.....	110
(八)喘息服務.....	111
(八之一)居家喘息服務.....	111
(八之二)機構住宿式喘息服務.....	112
(八之三)日間照顧中心喘息服務.....	113
(八之四)小規模多機能服務-夜間喘息服務.....	114
(九)專業服務.....	115
(十)A 單位個案管理服務.....	116
(十一)照顧管理服務.....	117
參、結論與建議.....	118
一、結論.....	118
二、建議.....	120
附件一、長期照顧服務滿意度問卷調查表.....	122

壹、辦理情形及調查方法概述

一、辦理情形

- (一) 本次調查共計抽樣4,667人，成功電話訪問2,704人。
- (二) 有效完訪問卷為2,658份，無效問卷為46份(其中22份個案編號重複、23份重複撥打、1份無個案編號且名單中敘明資格不符申請)。

二、調查目的

- (一) 為了解並獲得客觀之長照服務使用回饋，以瞭解嘉義市民對嘉義市政府長期照顧管理中心(簡稱照管中心)的長期照護服務使用滿意度，做為未來改善之重要參考。
- (二) 透過民眾之意見回饋，了解其需求並進行服務方針的調整，使服務符合民眾需求。

三、調查工作及方式

- (一) 調查期間
112年4月27日至112年5月31日。
- (二) 調查對象
居住在嘉義市且於110年10月至111年10月有使用長期照顧服務之民眾為調查對象，依照管中心提供的個案調查。
- (三) 調查方式
本調查採問卷調查法，使用112年嘉義市長期照顧管理中心服務滿意度問卷調查表，透過電話訪問方式進行問卷調查。
- (四) 調查主要問項
本調查設計主要內容以共同題項及各項服務滿意度調查為主，輔以整體滿意及改善建議調查作為意見反映管道。問卷以李克特量表(Likert scale)將各題項因素分為5種尺度，在滿意度方面則

分別為「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」等五個選項。計分方式分別給予1分、2分、3分、4分、5分。

(五) 問卷設計

本次問卷調查包含：居家服務、日間照顧服務、家庭托顧、輔具服務及居家無障礙環境改善服務、營養餐飲服務、交通接送服務、小規模多機能服務、喘息服務（居家喘息服務、機構住宿式喘息服務、日間照顧中心喘息服務、小規模多機能夜間喘息服務）、專業服務、A單位個案管理服務、照顧管理服務，共計有11項長期照顧服務，調查問卷內容依據嘉義市長期照顧管理中心112年4月14日嘉市長照字第1120000566號核定之問卷，問卷內容詳如附件一。

四、樣本代表性檢定與加權處理

本次調查實際完成2,658份有效樣本，為檢視樣本與母體結構是否一致，將性別、年齡及身份別逐一進行卡方適合度檢定（Test of Goodness-of-Fit）。若檢定結果與母體結構有顯著差異，則進一步採用反覆加權，以確保樣本具代表性。加權方式採用「多變項反覆加權」（Raking）方式，依序以性別、年齡及身份別變項進行權數調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配皆無顯著差異為止。

調查樣本資料經過加權處理後，統計檢定顯示，加權後的樣本資料結構分布與母體結構一致，無顯著差異。

加權前後之樣本結構概況與代表性檢定結果請參見下表。

項目		母體		加權前樣本		加權後		卡方檢定檢果
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
總數		4667	100.0	2658	100.0	2658	100.0	
性別	男性	1811	38.8	984	37.0	1031	38.8	加權前： p=0.036 與母體結構有顯著差異 加權後： p=0.074 與母體結構無顯著差異
	女性	2856	61.2	1674	63.0	1627	61.2	
年齡	18歲以下	21	0.4	15	0.6	11	0.4	加權前： p=0.365 與母體結構無顯著差異 加權後： p=0.528 與母體結構無顯著差異
	29歲以下	28	0.6	16	0.6	16	0.6	
	39歲以下	13	0.3	9	0.3	8	0.3	
	49歲以下	73	1.6	39	1.6	43	1.6	
	50-54歲	58	1.2	33	1.2	32	1.2	
	55-64歲	305	6.5	173	6.5	173	6.5	
	65-74歲	922	19.8	524	19.7	527	19.8	
	75-84歲	1597	34.2	949	35.7	910	34.2	
	85-94歲	1476	31.6	825	31.0	841	31.6	
	95歲以上	174	3.7	75	2.8	98	3.7	
身份別	社會救助法低收入戶	202	4.0	109	4.1	105	4.0	加權前： p=0.239 與母體結構無顯著差異 加權後： p=0.317
	長照低收入戶	351	7.5	191	7.2	211	7.9	
	中低收入戶	398	8.5	217	8.2	237	8.9	
	一般收入戶	3716	80.0	2141	80.5	2105	79.2	

								與母體結構無顯著 差異
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

貳、調查結果分析

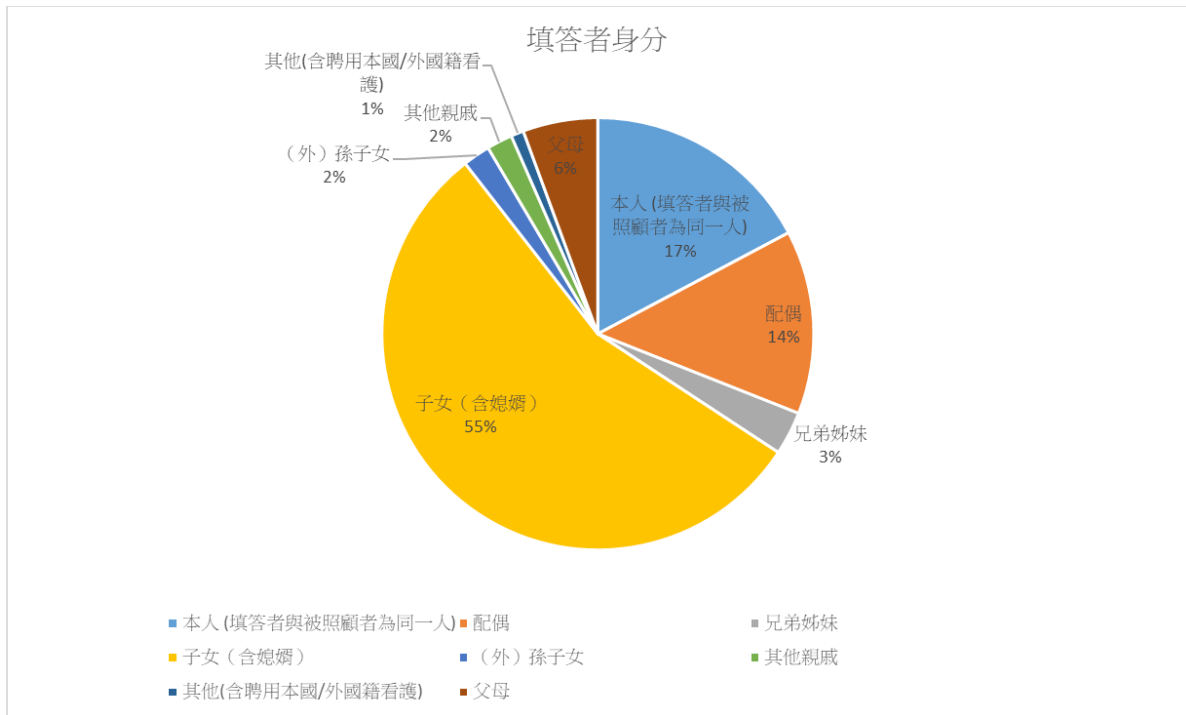
一、基本資料

(一) 填答者身分

說明：

從下表顯示，2,658位填答者中，以「被照顧者」之子女（含媳婿）最多有1,468人，佔55.2%；其次為「被照顧者」本人，有458人，佔17.2%；「被照顧者」之配偶，有386人，佔13.8%，居第三，其餘選項皆未超過一成。

請問您和「被照顧者」關係是		
填答者身分	人數	百分比
本人（填答者與被照顧者為同一人）	458	17.2
配偶	366	13.8
兄弟姊妹	86	3.2
子女（含媳婿）	1468	55.2
（外）孫子女	54	2.0
其他親戚	51	1.9
其他（含聘用本國／外國籍看護）	25	0.9
父母	149	5.6
總計	2658	100.0



(二) 消息來源

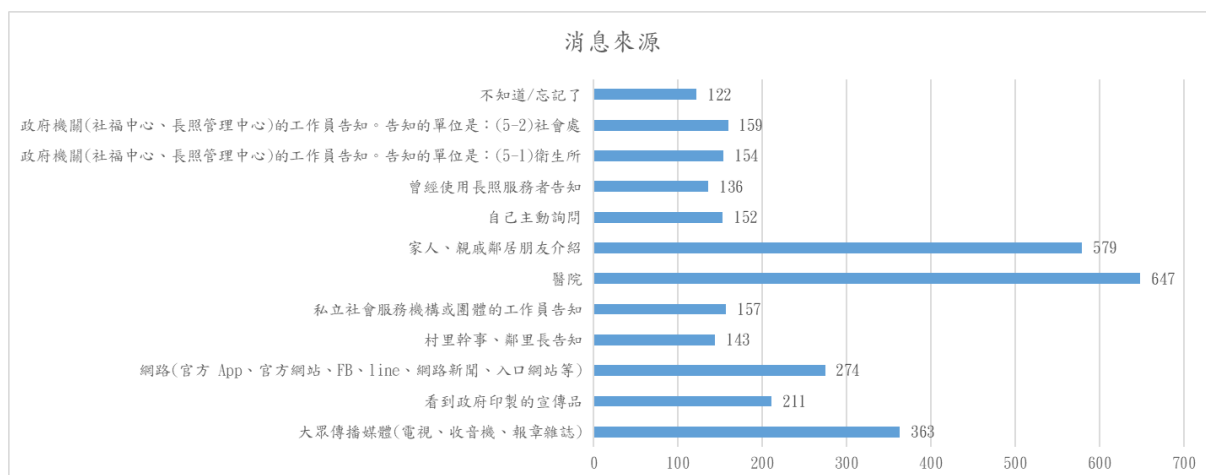
說明：

1. 本題為複選題。

2. 從下表顯示，填答者的消息來源，以「醫院」最多，有647人，佔20.9%；其次為「家人、親戚鄰居朋友介紹」，有579人，佔18.7%；第三為「大眾傳播媒體（電視、收音機、報章雜誌）」，有363人，佔11.7%，其餘選項皆未超過一成。

得知長期照顧服務的消息來源		
消息來源	人數	百分比
大眾傳播媒體（電視、收音機、報章雜誌）	363	11.7
看到政府印製的宣傳品	211	6.8
網路（官方 App、官方網站、FB、line、網路新聞、入口網站等）	274	8.9
村里幹事、鄰里長告知	143	4.6
私立社會服務機構或團體的工作員告知	157	5.1
醫院	647	20.9
家人、親戚鄰居朋友介紹	579	18.7
自己主動詢問	152	4.9
曾經使用長照服務者告知	136	4.4
政府機關（社福中心、長照管理中心）的工作員告知。告知	154	5.0

的單位是：(5-1)衛生所		
政府機關(社福中心、長照管理中心)的工作員告知。告知的單位是：(5-2)社會處	159	5.1
不知道/忘記了	122	3.9
總計	3097	100.0



(三) 使用的長期照顧服務項目

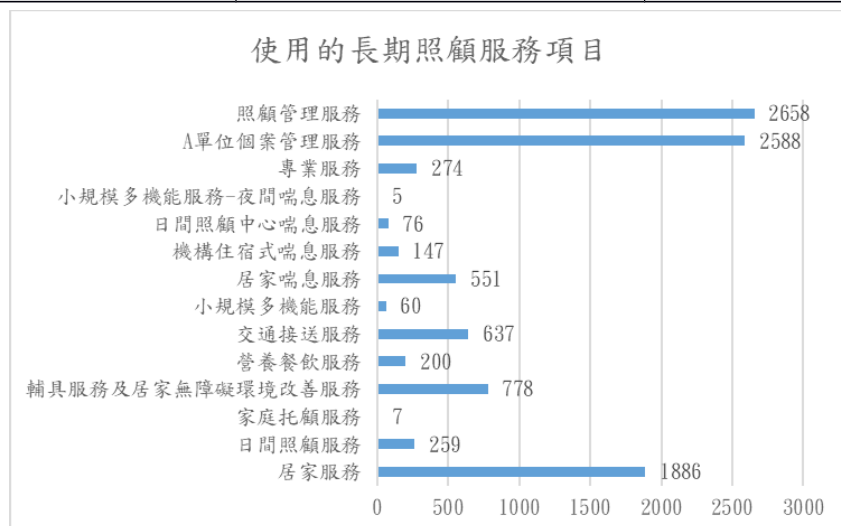
說明：

1. 本題為複選題。

2. 從下表顯示，除「照顧管理服務」為每位使用者皆會使用外(2,658人)，其次為「A單位個案管理服務」(2,588人)；再者最多人使用的項目為「居家服務」(1,886人)，其他項目依序如「輔具服務及居家無障礙環境改善服務」(778人)、「交通接送服務」(637人)、「居家喘息服務」(551人)、「專業服務」(274人)、「日間照顧服務」(259人)、「營養餐飲服務」(200人)、「機構住宿式喘息服務」(147人)、「日間照顧中心喘息服務」(76人)、「小規模多機能服務」(60人)、「家庭托顧服務」(7人)、「小規模多機能服務-夜間喘息服務」(5人)。

使用的長期照顧服務項目		
長期照顧服務項目	人數	百分比
居家服務	1886	18.6
日間照顧服務	259	2.6
家庭托顧服務	7	0.1
輔具服務及居家無障礙環境改善服務	778	7.7
營養餐飲服務	200	2.0
交通接送服務	637	6.3
小規模多機能服務	60	0.6
居家喘息服務	551	5.4
機構住宿式喘息服務	147	1.5
日間照顧中心喘息服務	76	0.8

小規模多機能服務- 夜間喘息服務	5	0.1
專業服務	274	2.7
A 單位個案管理服務	2588	25.6
照顧管理服務	2658	26.2
總計	10128	100.0



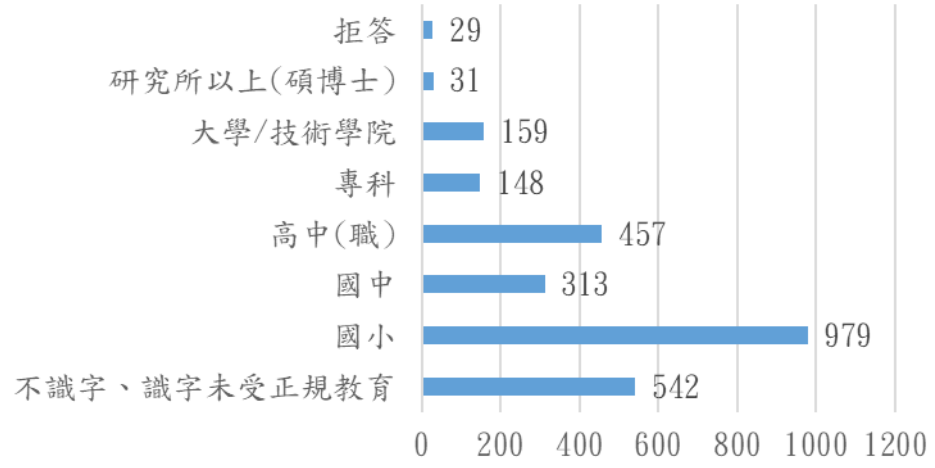
(四) 使用者教育程度

說明：

「被照顧者」教育程度以「國小」居多，佔36.8%，其次依序為「不識字、識字未受正規教育」者佔20.4%、「高中(職)」者佔17.2%、「國中」者佔11.8%，其餘選項皆未超過一成。

「被照顧者」教育程度		
教育程度	人數	百分比
不識字、識字未受正規教育	542	20.4
國小	979	36.8
國中	313	11.8
高中(職)	457	17.2
專科	148	5.6
大學/技術學院	159	6.0
研究所以上(碩博士)	31	1.2
拒答	29	1.1
總計	2658	100.0

「被照顧者」教育程度

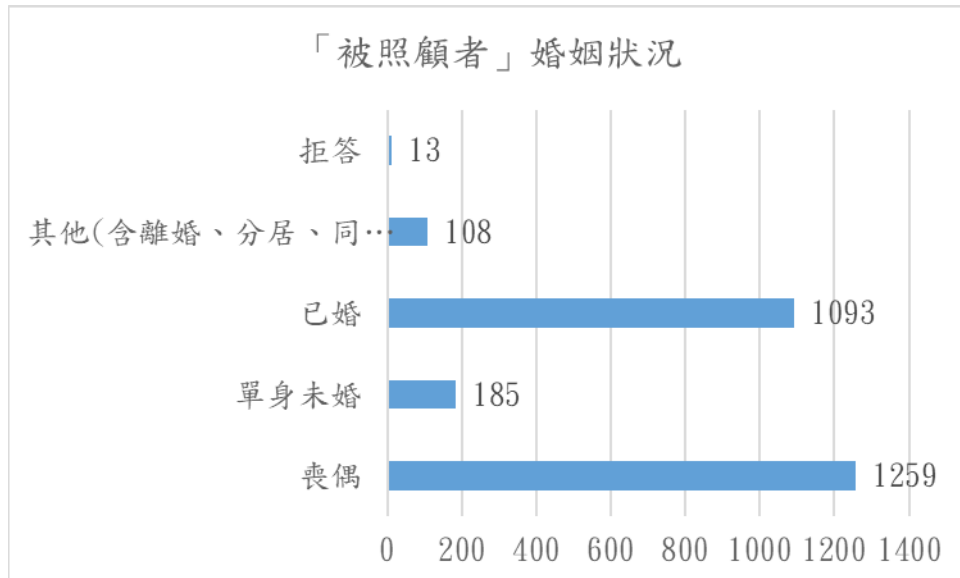


(五) 使用者婚姻狀況

說明：

「被照顧者」的婚姻狀況，以「喪偶」者居多，佔47.4%，其次為「已婚」者佔41.1%，其餘選項皆未超過一成。

「被照顧者」婚姻狀況		
婚姻狀況	人數	百分比
喪偶	1259	47.4
單身未婚	185	7.0
已婚	1093	41.1
其他(含離婚、分居、同居、不知道)	108	4.1
拒答	13	0.5
總計	2658	100.0

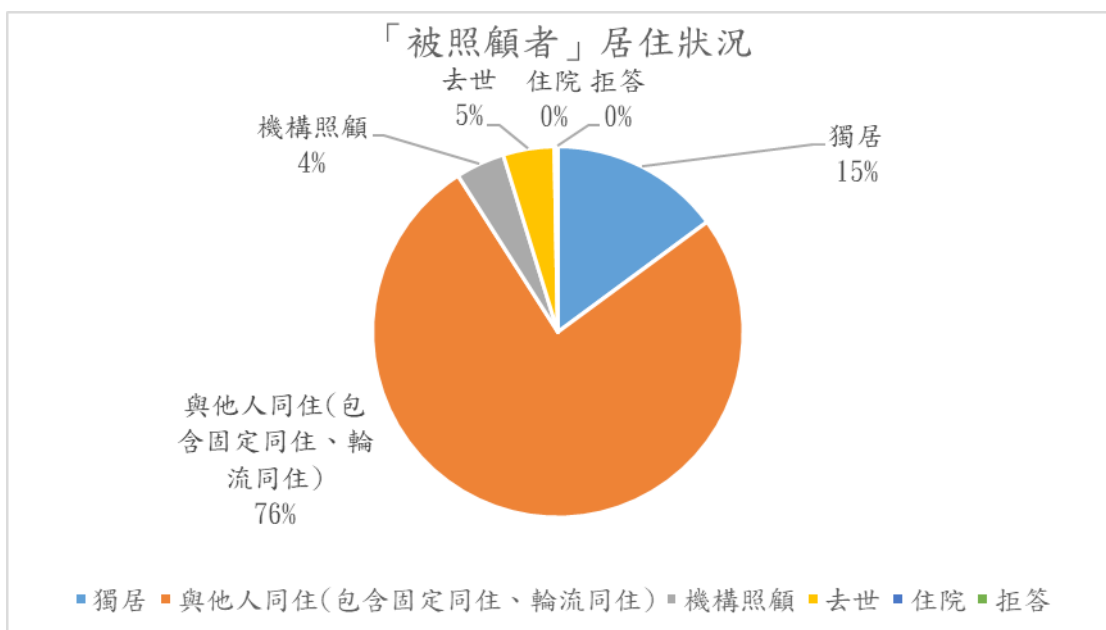


(六) 使用者居住狀況

說明：

「被照顧者」的居住狀況，以「與他人同住（包含固定同住、輪流同住）」者居多，佔76.1%，其次為「獨居」者佔14.9%，其餘選項皆未超過一成。

「被照顧者」居住狀況		
居住狀況	人數	百分比
獨居	396	14.9
與他人同住（包含固定同住、輪流同住）	2022	76.1
機構照顧	114	4.3
去世	119	4.5
住院	6	0.2
拒答	2	0.1
總計	2658	100.0

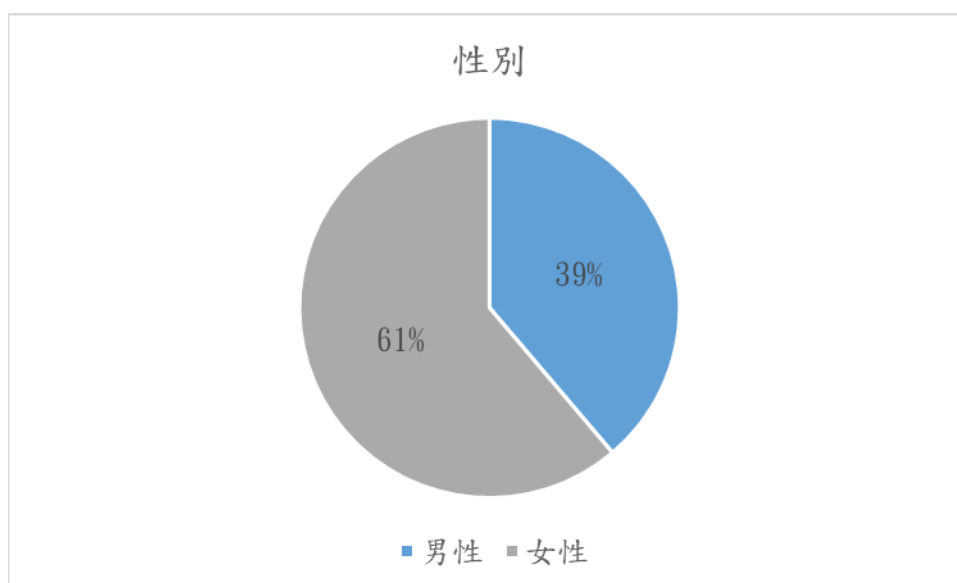


(七) 使用者性別

說明：

1. 此基本資料來源為個案總表資訊。
2. 本次調查受訪者中之「被照顧者」以「女性」居多，佔61.2%，「男性」佔38.8%。

「被照顧者」性別		
性別	人數	百分比
男性	1031	38.8
女性	1627	61.2
總計	2658	100.0

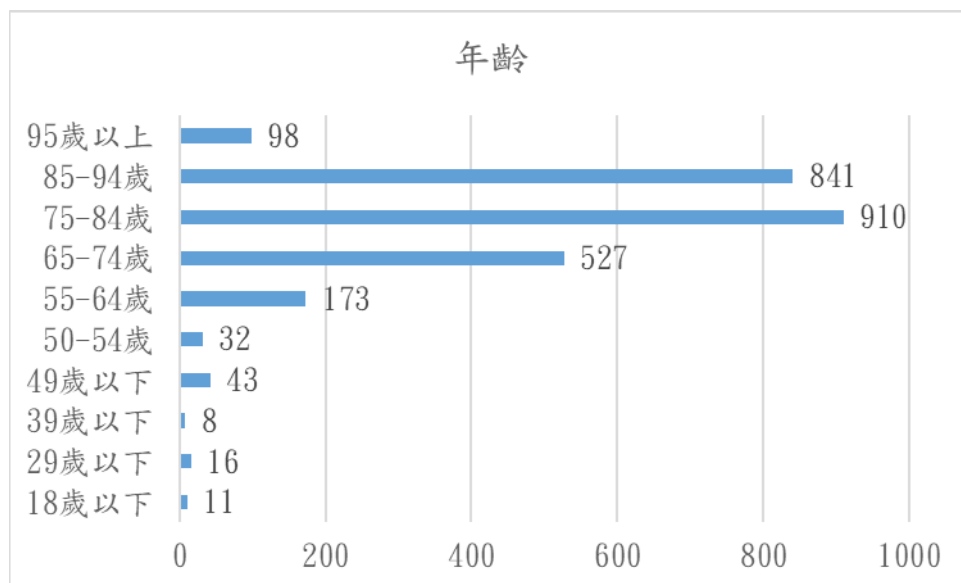


(八) 使用者年齡

說明：

1. 此基本資料來源為個案總表資訊。
2. 本次調查受訪者中之「被照顧者」年齡分佈以「65歲以上」居多，共佔89.4%。

「被照顧者」年齡		
年齡層	人數	百分比
18歲以下	11	0.4
29歲以下	16	0.6
39歲以下	8	0.3
49歲以下	43	1.6
50-54歲	32	1.2
55-64歲	173	6.5
65-74歲	527	19.8
75-84歲	910	34.2
85-94歲	841	31.6
95歲以上	98	3.7
總計	2658	100.0

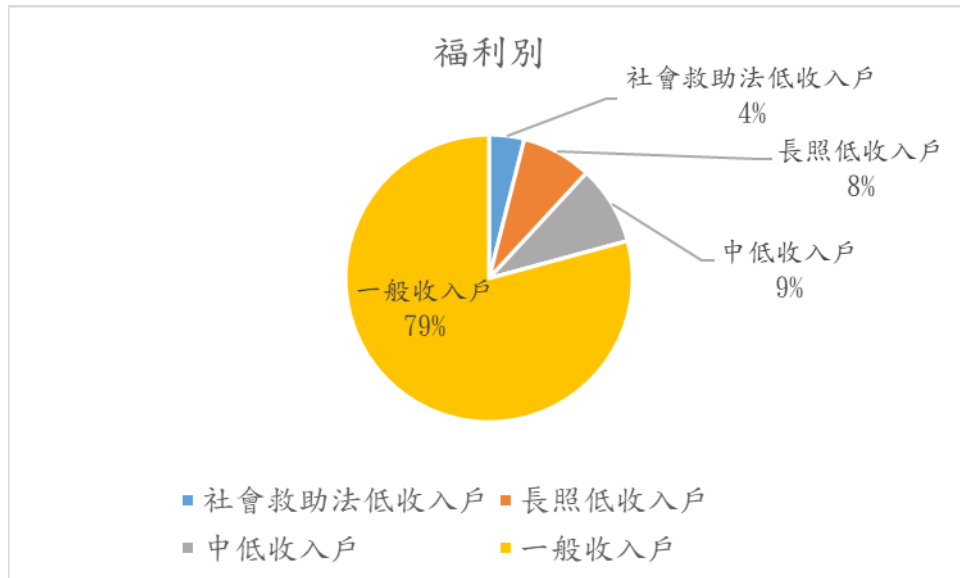


(九) 使用者福利別

說明：

1. 此基本資料來源為個案總表資訊。
2. 本次調查受訪者中之「被照顧者」以「一般收入戶」居多，佔79.2%。

「被照顧者」福利別		
福利別	人數	百分比
社會救助法低收入戶	105	4.0
長照低收入戶	211	7.9
中低收入戶	237	8.9
一般收入戶	2105	79.2
總計	2658	100.0

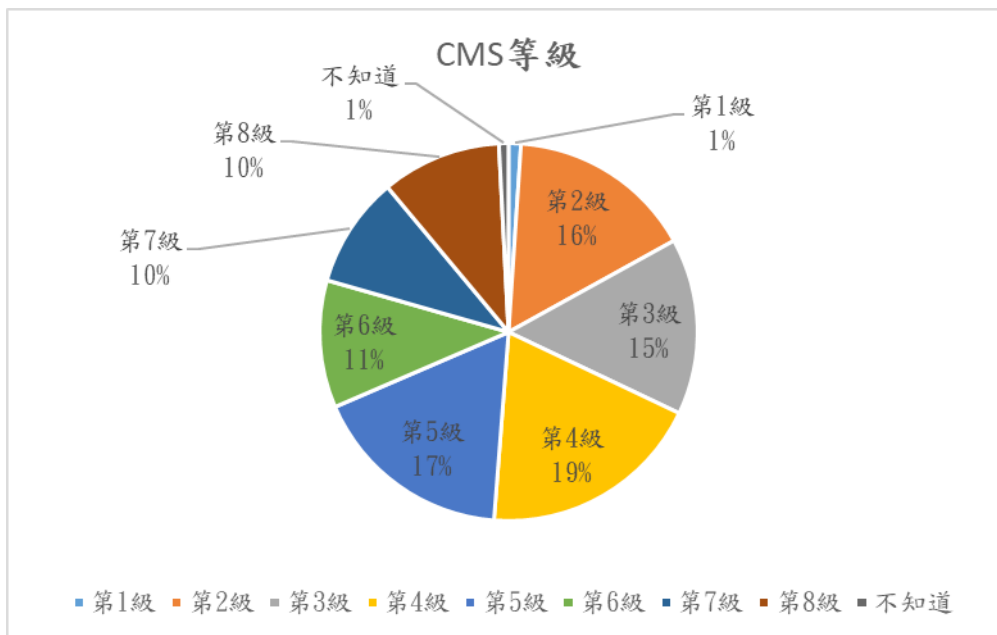


(十) 使用者長照需要等級

說明：

1. 此基本資料來源為個案總表資訊。
2. 本次調查受訪者中之「被照顧者」以「第4級」居多，佔19.2%。

「被照顧者」 CMS 等級		
CMS 等級	人數	百分比
第1級	28	1.1
第2級	423	15.9
第3級	401	15.1
第4級	510	19.2
第5級	459	17.3
第6級	290	10.9
第7級	252	9.5
第8級	273	10.3
不知道	22	0.8
總計	2658	100.0



二、各項長期照顧服務滿意度

(一) 居家服務

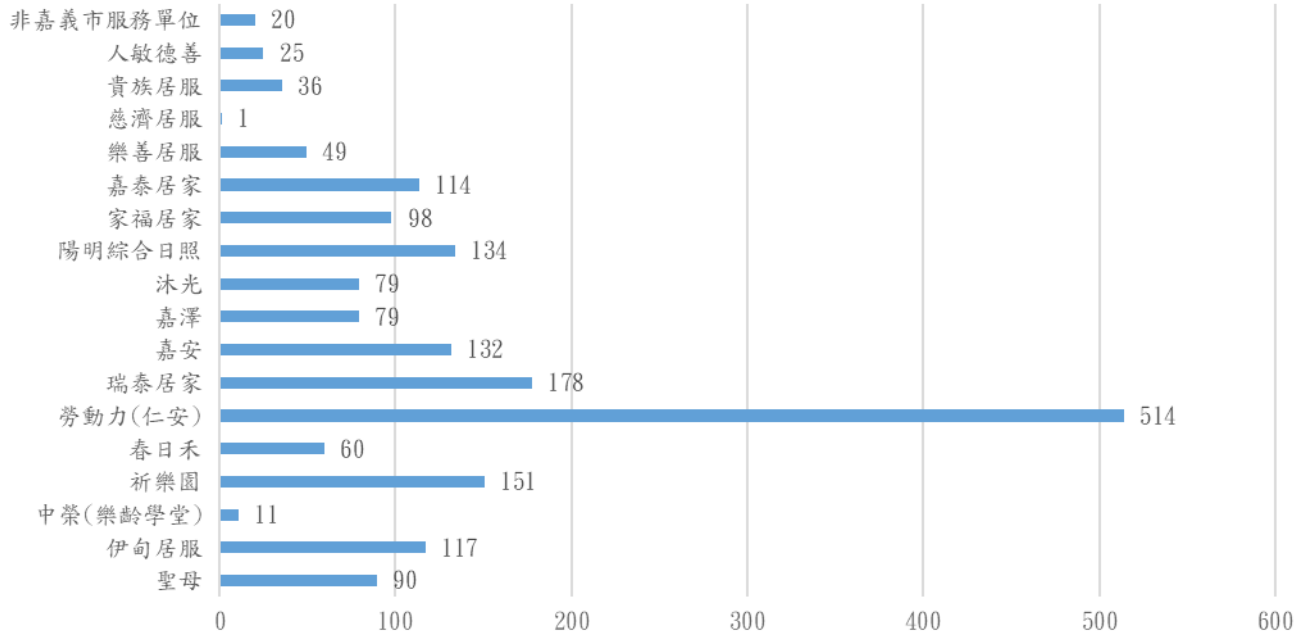
1. 服務單位

說明：

本次調查提供居家服務之單位以「勞動力(仁安)」居多，佔27.2%，其餘選項皆未超過一成。

提供居家服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
聖母	90	4.7
伊甸居服	117	6.2
中榮(樂齡學堂)	11	0.6
祈樂園	151	8.0
春日禾	60	3.2
勞動力(仁安)	514	27.2
瑞泰居家	178	9.4
嘉安	132	7.0
嘉澤	79	4.2
沐光	79	4.2
陽明綜合日照	134	7.1
家福居家	98	5.2
嘉泰居家	114	6.0
樂善居服	49	2.6
慈濟居服	1	0.1
貴族居服	36	1.9
人敏德善	25	1.3
非嘉義市服務單位	20	1.1
總計	1886	100.0

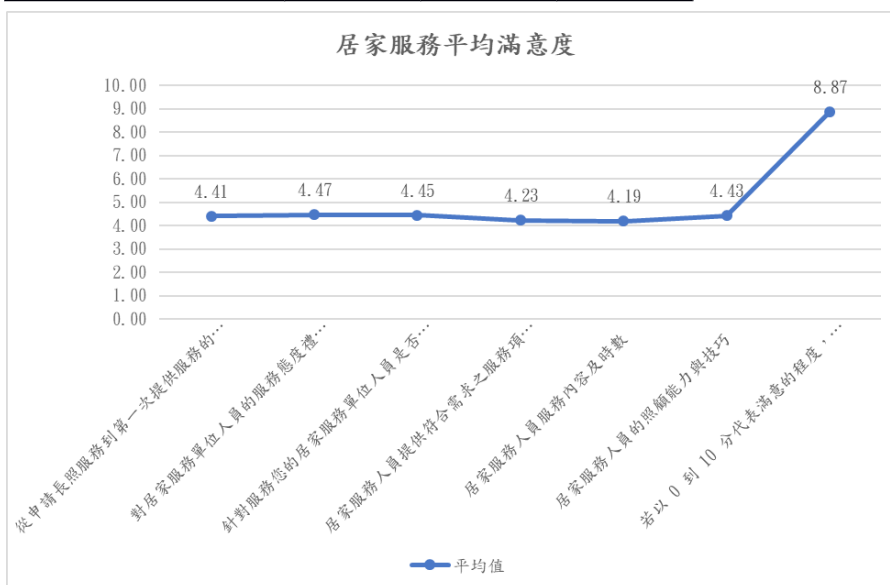
提供居家服務的單位



2. 居家服務滿意度

對於居家服務平均滿意度，以「對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切」最為滿意，平均滿意度為 4.47 分；以「居家服務人員服務內容及時數」平均滿意度最低，為 4.19 分。

居家服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
從申請長照服務到第一次提供服務的時間	1	5	4.41
對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切	1	5	4.47
針對服務您的居家服務單位人員是否滿意	1	5	4.45
居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務	1	5	4.23
居家服務人員服務內容及時數	1	5	4.19
居家服務人員的照顧能力與技巧	1	5	4.43
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	2	10	8.87



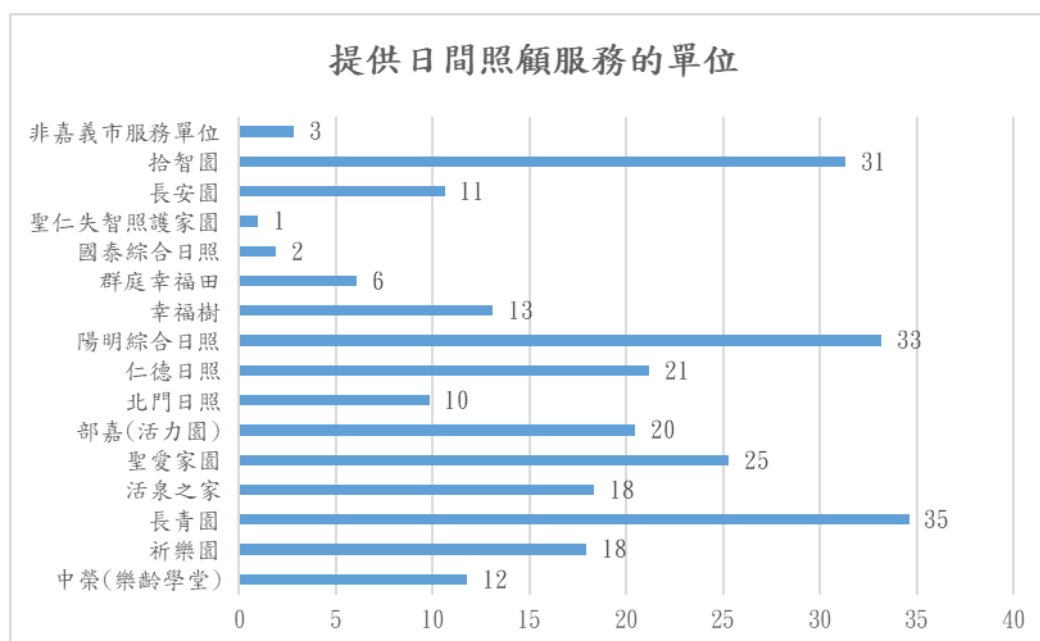
(二) 日間照顧服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供日間照顧服務單位以「長青園」居多，佔3.3%；其次為「陽明綜合日照」佔12.8%，再者為「拾智園」佔12.1%，其餘選項皆未超過一成。

提供日間照顧服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
中榮(樂齡學堂)	12	4.5
祈樂園	18	6.9
長青園	35	13.3
活泉之家	18	7.1
聖愛家園	25	9.8
部嘉(活力園)	20	7.9
北門日照	10	3.8
仁德日照	21	8.2
陽明綜合日照	33	12.8
幸福樹	13	5.0
群庭幸福田	6	2.3
國泰綜合日照	2	0.7
聖仁失智照護家園	1	0.4
長安園	11	4.1
拾智園	31	12.1
非嘉義市服務單位	3	1.1
總計	259	100.0

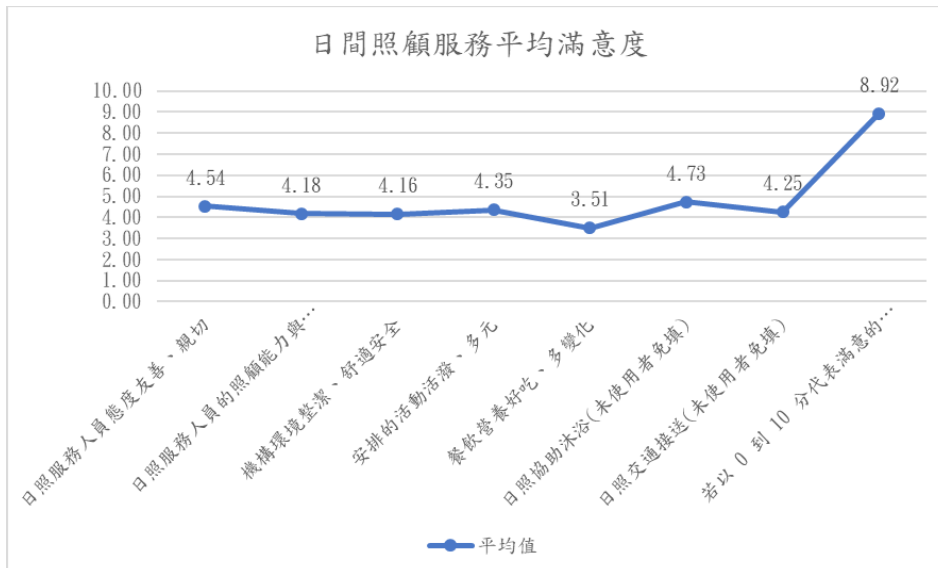


2. 日照

2. 日間照顧服務滿意度

對於日間照顧服務平均滿意度，以「日照協助沐浴」最為滿意，平均滿意度為 4.73 分，以「餐飲營養好吃、多變化」平均滿意度最低，為 3.51 分。

日間照顧服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
日照服務人員態度友善、親切	3	5	4.54
日照服務人員的照顧能力與技巧	3	5	4.18
機構環境整潔、舒適安全	3	5	4.16
安排的活動活潑、多元	3	5	4.35
餐飲營養好吃、多變化	1	5	3.51
日照協助沐浴（未使用者免填）	3	5	4.73
日照交通接送（未使用者免填）	3	5	4.25
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	6	10	8.92



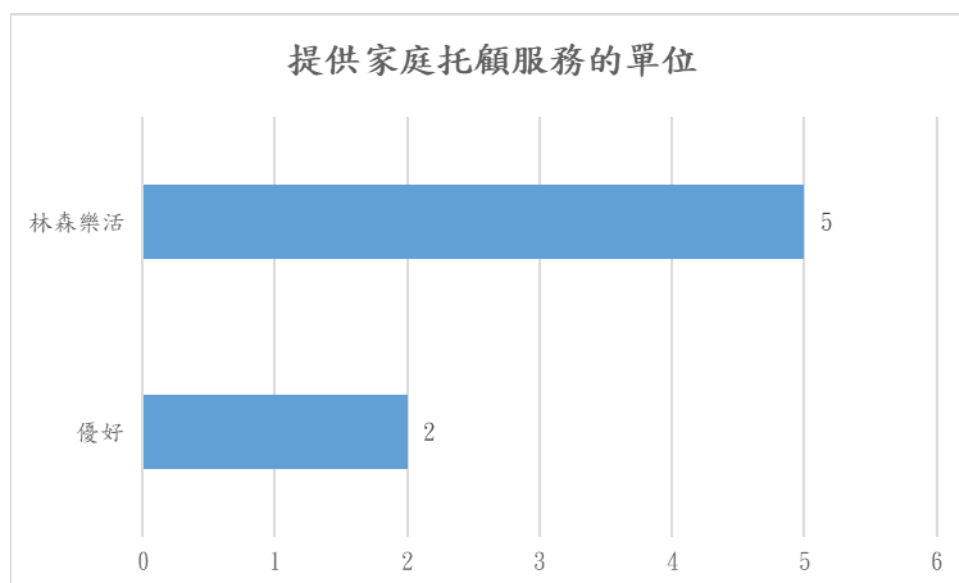
(三) 家庭托顧服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供家庭托顧服務之單位以「森林樂活」居多，佔71.1%，其次為「優好」，佔28.9%。

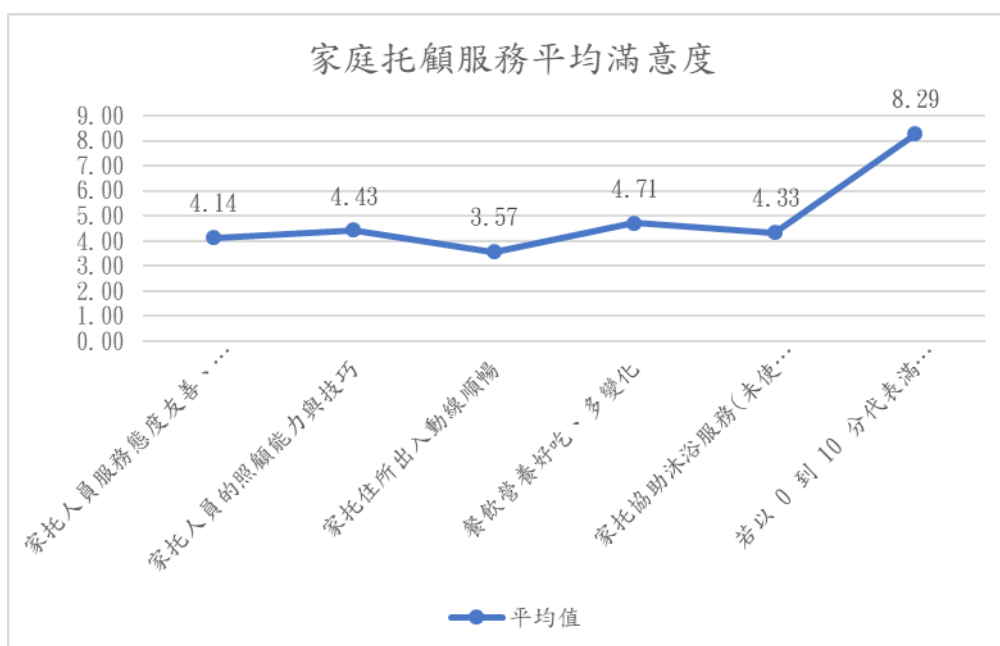
提供家庭托顧服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
優好	2	28.9
森林樂活	5	71.1
總計	7	100.0



2. 家庭托顧服務平均滿意度

對於居家服務平均滿意度，以「餐飲營養好吃、多變化」最為滿意，平均滿意度為 4.71 分。滿意度最低為以「家托住所出入動線順暢」平均滿意度最低，為 3.57 分。

家庭托顧服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
家托人員服務態度友善、親切	3	5	4.14
家托人員的照顧能力與技巧	4	5	4.43
家托住所出入動線順暢	2	5	3.57
餐飲營養好吃、多變化	3	5	4.71
家托協助沐浴服務(未使用者免填)	3	5	4.33
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	7	10	8.29



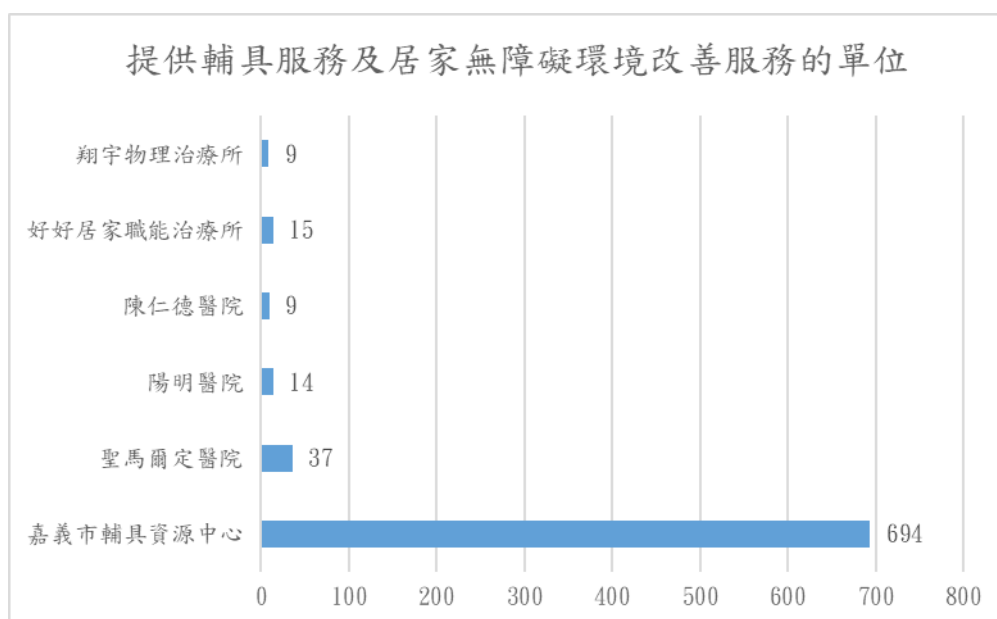
(四) 輔具服務及居家無障礙環境改善服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供輔具服務及居家無障礙環境改善服務之單位以「嘉義市輔具資源中心」居多，佔89.2%，其餘選項皆未超過一成。

提供輔具服務及居家無障礙環境改善服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
嘉義市輔具資源中心	694	89.2
聖馬爾定醫院	37	4.7
陽明醫院	14	1.7
陳仁德醫院	9	1.2
好好居家職能治療所	15	1.9
翔宇物理治療所	9	1.2
總計	778	100.0

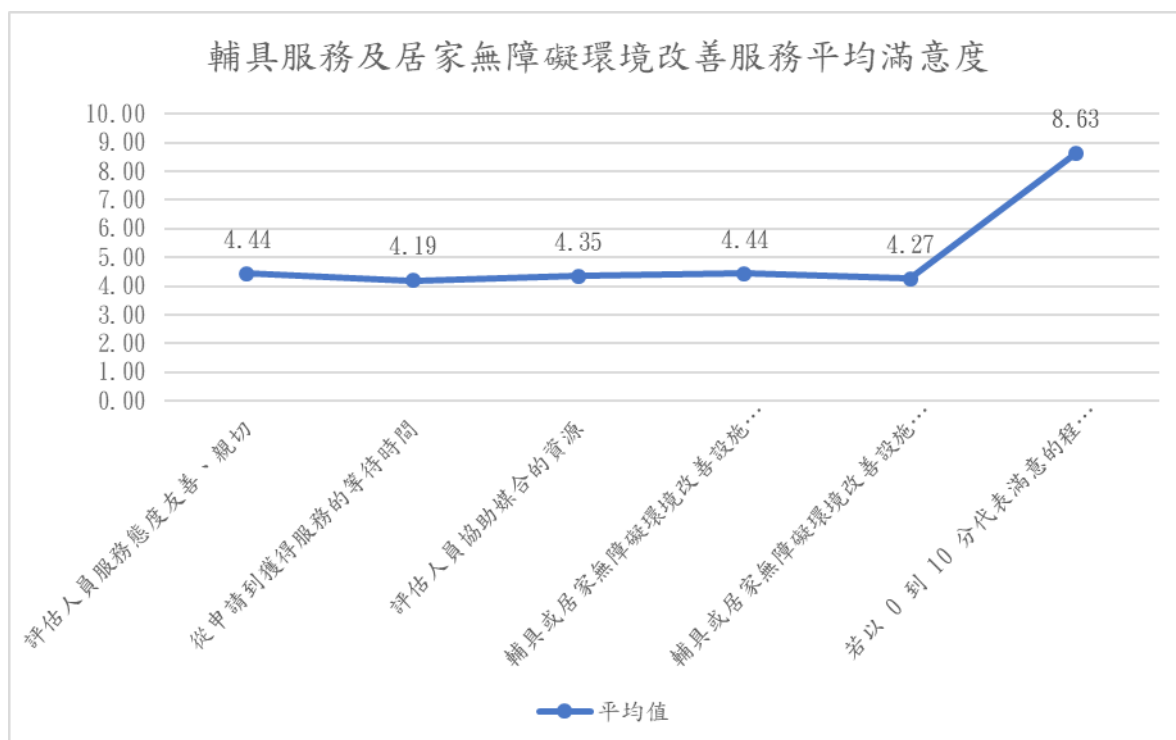


2. 輔具服務及居家無障礙環境改善服務平均滿意度

對於輔具服務及居家無障礙環境改善服務服務平均滿意度，以「評估人員服務態度友善、親切」及「輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求」最為滿意，平均滿意度為4.4分；以「從申請到獲得服務的等待時間」平均滿意度最低，為4.19分。

輔具服務及居家無障礙環境改善服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值

評估人員服務態度友善、親切	1	5	4.44
從申請到獲得服務的等待時間	1	5	4.19
評估人員協助媒合的資源	2	5	4.35
輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求	1	5	4.44
輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度	2	5	4.27
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	3	10	8.63



(五) 營養餐飲服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供營養餐飲服務之單位以「嘉義基督教醫院」為主要提供服務之單位。

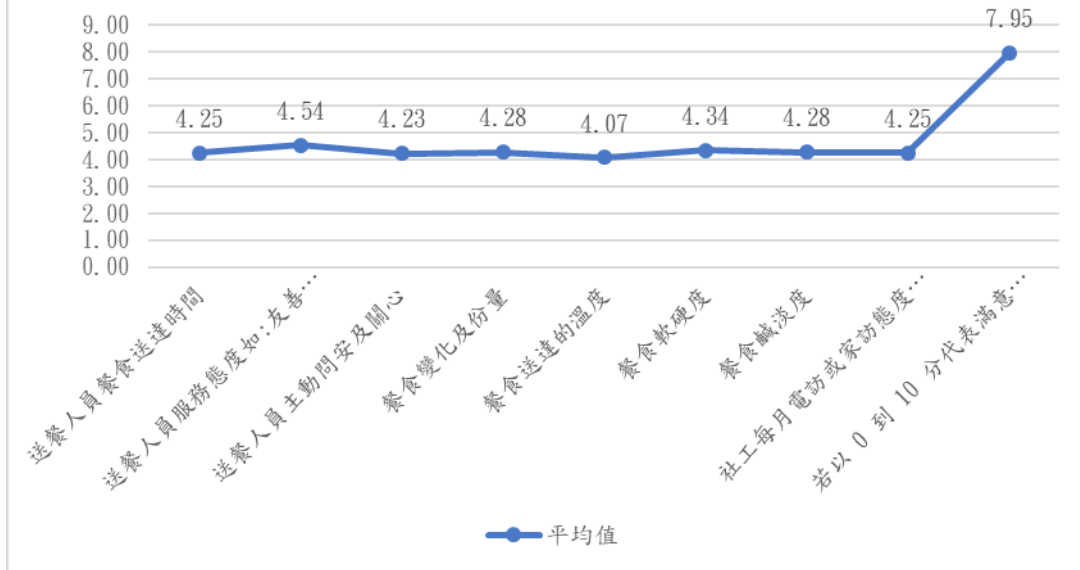
提供營養餐飲服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
嘉義基督教醫院	200	100.0%
總計	200	100.0%

2. 營養餐飲服務平均滿意度

對於營養餐飲服務平均滿意度，以「送餐人員服務態度如：友善親切」最為滿意，平均滿意度為 4.54 分；以「餐食送達的溫度」平均滿意度最低，為 4.07 分。

營養餐飲服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
送餐人員餐食送達時間	2	5	4.25
送餐人員服務態度如：友善親切	2	5	4.54
送餐人員主動問安及關心	2	5	4.23
餐食變化及份量	2	5	4.28
餐食送達的溫度	1	5	4.07
餐食軟硬度	2	5	4.34
餐食鹹淡度	1	5	4.28
社工每月電訪或家訪態度友善、親切	3	5	4.25
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	3	10	7.95

營養餐飲服務平均滿意度



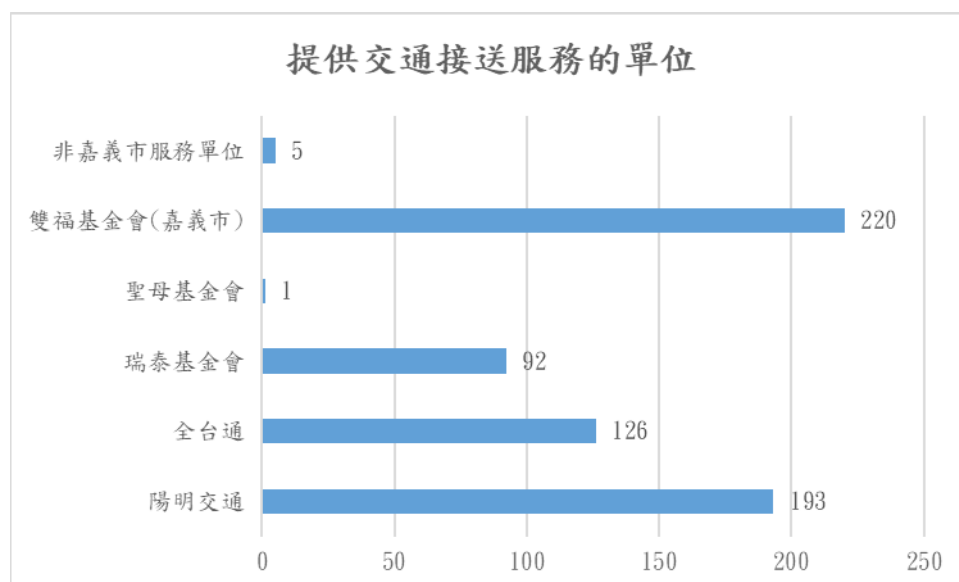
(六) 交通接送服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供交通接送服務之單位以「雙福基金會(嘉義市)」居多，佔34.5%，其次依序為「陽明交通」佔30.3%、「全台通」佔19.8%、「瑞泰基金會」佔14.5%，其餘選項皆未超過一成。

提供交通接送服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
陽明交通	193	30.3
全台通	126	19.8
瑞泰基金會	92	14.5
聖母基金會	1	0.2
雙福基金會(嘉義市)	220	34.5
非嘉義市服務單位	5	0.8
總計	637	100.0

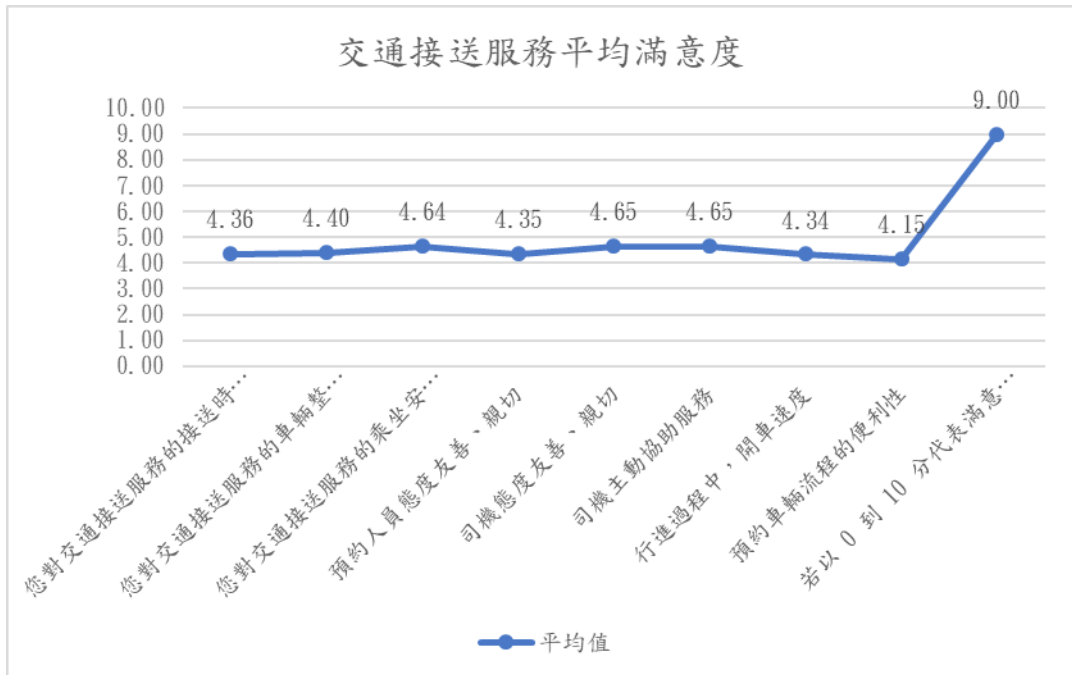


2. 交通接送服務平均滿意度

對於居家服務平均滿意度，以「司機態度友善、親切」及「司機主動協助服務」最為滿意，平均滿意度為 4.65 分；以「預約車輛流程的便利性」平均滿意度最低，為 4.15 分。

交通接送服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
您對交通接送服務的接送時間感到	1	5	4.36
您對交通接送服務的車輛整潔感到	2	5	4.40

您對交通接送服務的乘坐安全感到	2	5	4.64
預約人員態度友善、親切	2	5	4.35
司機態度友善、親切	2	5	4.65
司機主動協助服務	2	5	4.65
行進過程中，開車速度	3	5	4.34
預約車輛流程的便利性	1	5	4.15
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	2	10	9.00



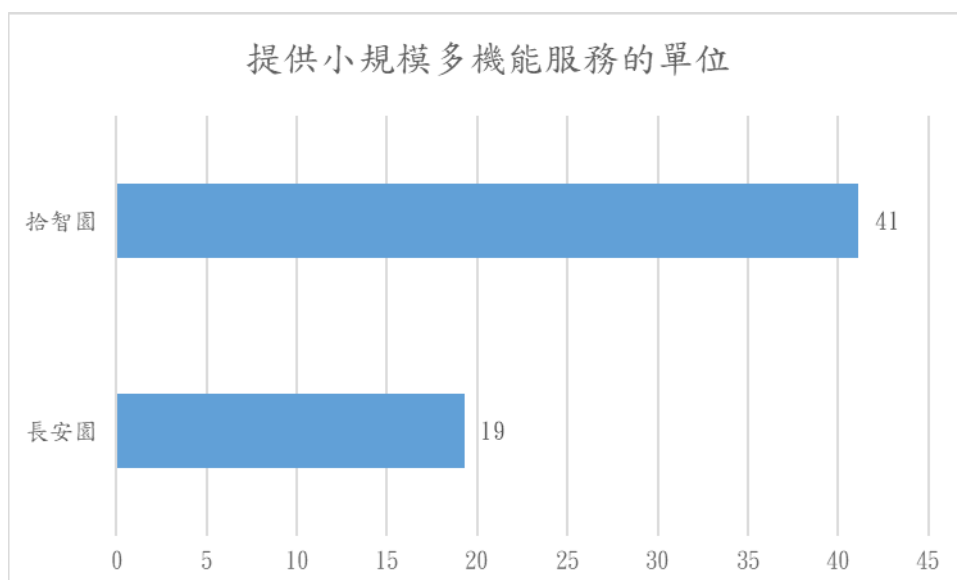
(七) 小規模多機能服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供小規模多機能服務之單位以「拾智園」居多，佔68%，其次為「長安園」佔32%。

提供小規模多機能服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
長安園	19	32.0
拾智園	41	68.0
總計	60	100.0



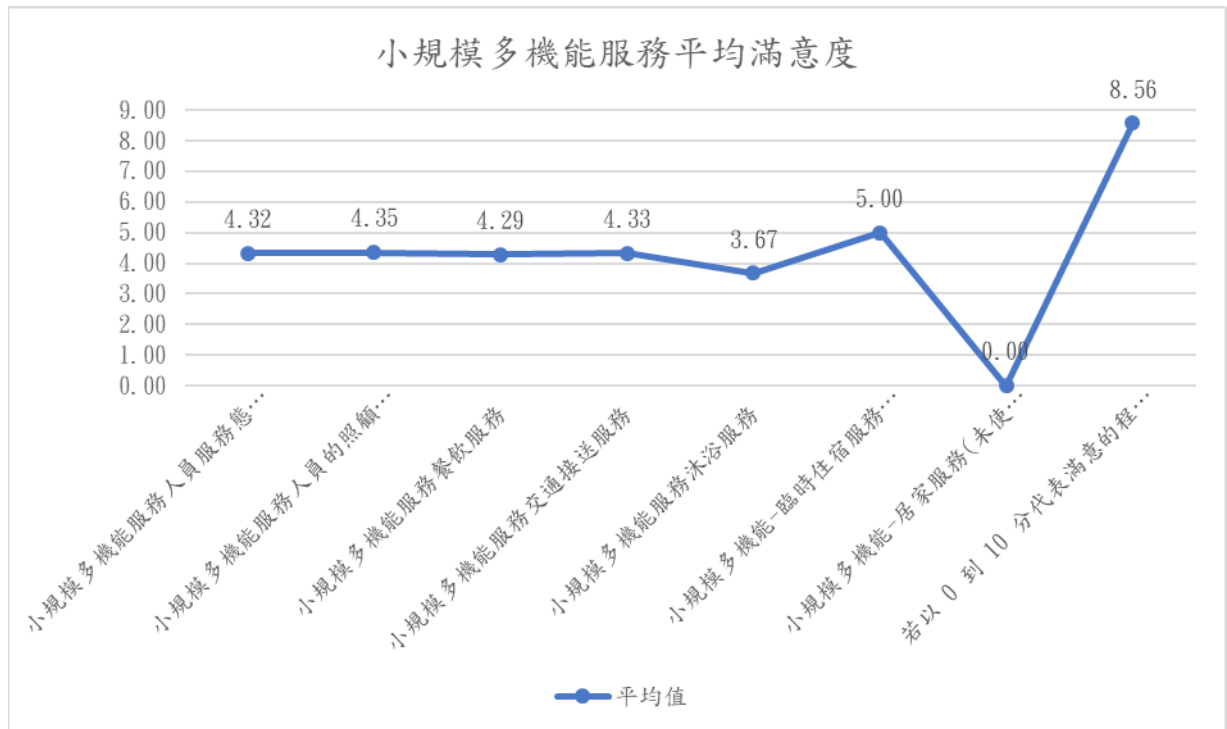
2. 小規模多機能服務平均滿意度

對於小
平均滿
模多機
務」外，
能服務

小規模多機能服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	3	5	4.32
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	4	5	4.35
小規模多機能服務餐飲服務	3	5	4.29
小規模多機能服務交通接送服務	4	5	4.33
小規模多機能服務沐浴服務	3	5	3.67
小規模多機能-臨時住宿服務(未使用者免填)	5	5	5.00
小規模多機能-居家服務(未使用者免填)			0.00
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	7	10	8.56

規模多機能服務
意度，除「小規
能-臨時住宿服
以「小規模多機
人員的照顧能力

小規模多機能服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	3	5	4.32
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	4	5	4.35
小規模多機能服務餐飲服務	3	5	4.29
小規模多機能服務交通接送服務	4	5	4.33
小規模多機能服務沐浴服務	3	5	3.67
小規模多機能-臨時住宿服務(未使用者免填)	5	5	5.00
小規模多機能-居家服務(未使用者免填)			0.00
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	7	10	8.56



(八) 喘息服務

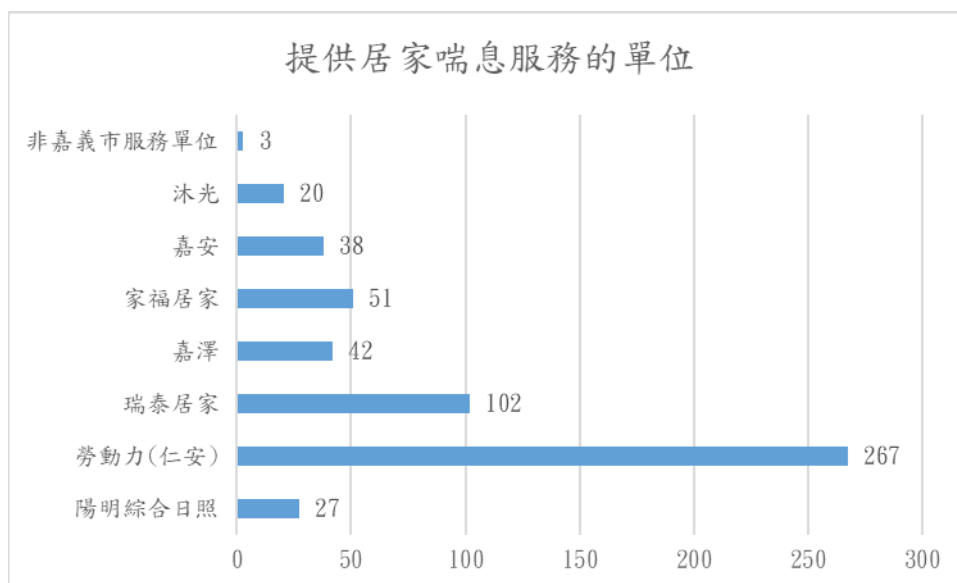
(八之一) 居家喘息服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供居家喘息服務之單位以「勞動力(仁安)」居多，佔48.5%，其次為「瑞泰居家」佔18.5%，其餘選項皆未超過一成。

提供居家喘息服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
陽明綜合日照	27	4.9
勞動力(仁安)	267	48.5
瑞泰居家	102	18.5
嘉澤	42	7.7
家福居家	51	9.2
嘉安	38	6.9
沐光	20	3.7
非嘉義市服務單位	3	0.5
總計	551	100.0

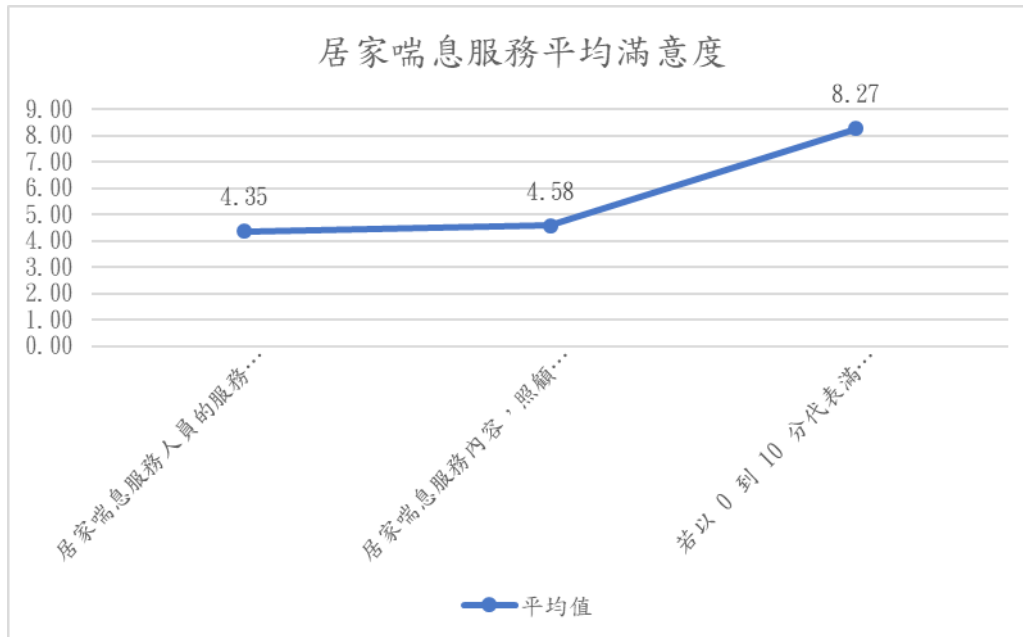


2. 居家喘息服務平均滿意度

對於居家喘息服務平均滿意度，以「居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識」最為平均滿意度為.58分；以「居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切」平均滿意度最低，為5分。

居家喘息服務平均滿意度

題項	最小值	最大值	平均值
居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切	1	5	4.35
居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識	2	5	4.58
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	5	10	8.27



(八之二) 機構住宿式喘息服務

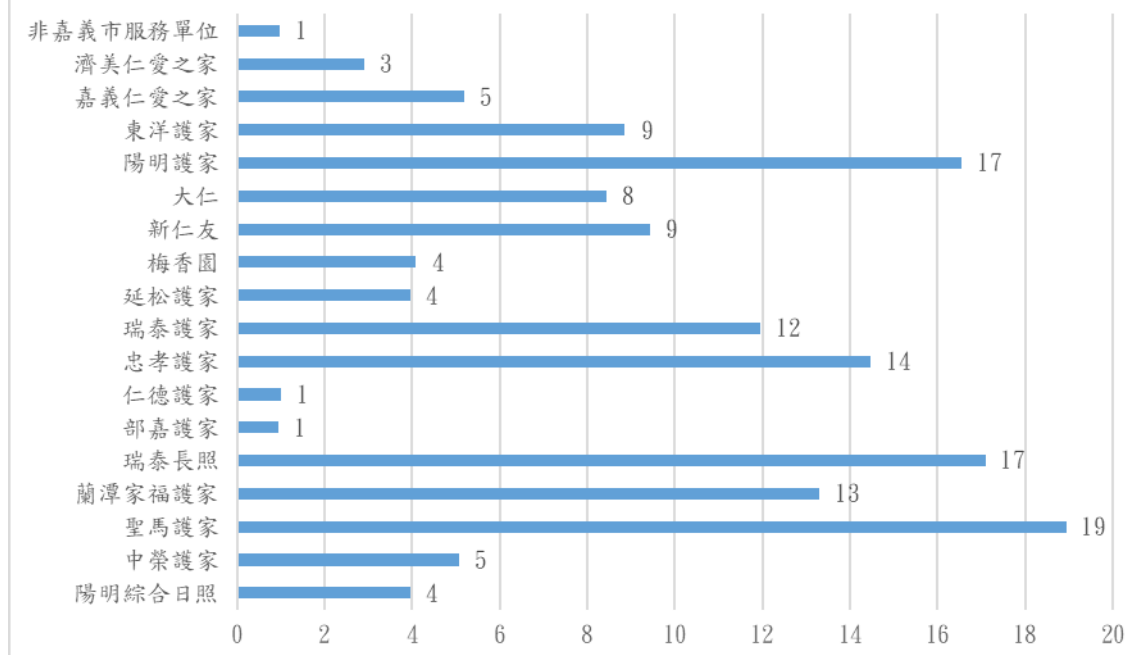
1. 服務單位

說明：

本次調查提供機構住宿式喘息服務之單位以「聖馬護家」居多，佔12.9%，其次依序為「瑞泰長照」佔11.6%、「陽明護家」佔11.2%，其餘選項皆未超過一成。

提供機構住宿式喘息服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
陽明綜合日照	4	2.7
中榮護家	5	3.4
聖馬護家	19	12.9
蘭潭家福護家	13	9.0
瑞泰長照	17	11.6
部嘉護家	1	0.6
仁德護家	1	0.7
忠孝護家	14	9.8
瑞泰護家	12	8.1
延松護家	4	2.7
梅香園	4	2.8
新仁友	9	6.4
大仁	8	5.7
陽明護家	17	11.2
東洋護家	9	6.0
嘉義仁愛之家	5	3.5
濟美仁愛之家	3	2.0
非嘉義市服務單位	1	0.7
總計	147	100.0

提供機構住宿式喘息服務的單位

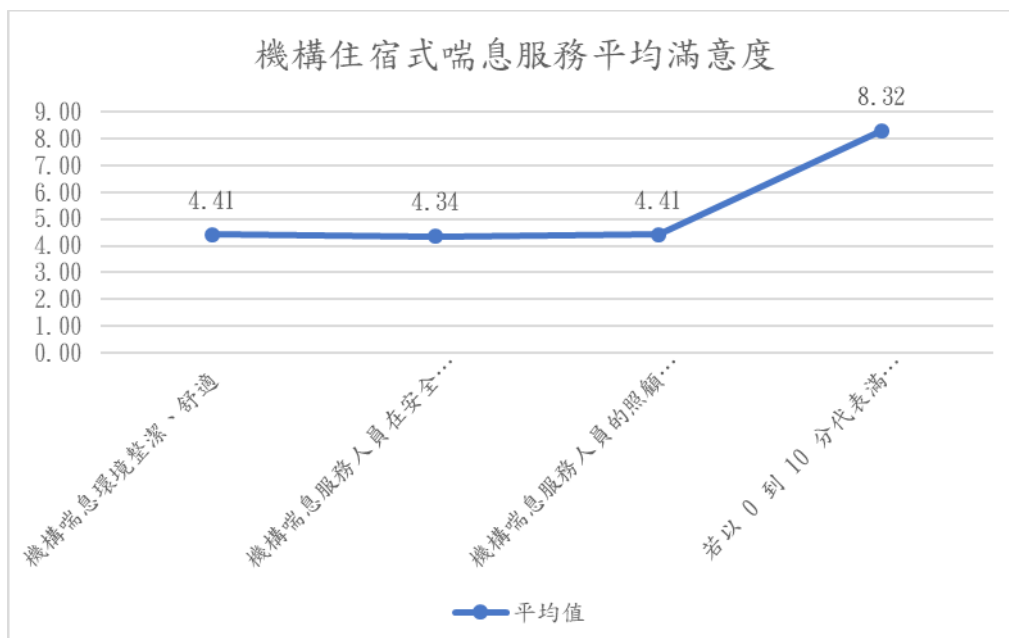


2. 機構

2. 機構住宿式喘息服務平均滿意度

對於機構住宿式喘息服務平均滿意度，以「機構喘息環境整潔、舒適」及「機構喘息服務人員的能力與技巧」最為滿意，平均滿意度為 4.41 分；以「機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務」平均滿意度最低，為 4.34 分。

機構住宿式喘息服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
機構喘息環境整潔、舒適	3	5	4.41
機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務	3	5	4.34
機構喘息服務人員的照顧能力與技巧	3	5	4.41
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	3	10	8.32



(八之三) 日間照顧中心喘息服務

1. 服務單位

說明：

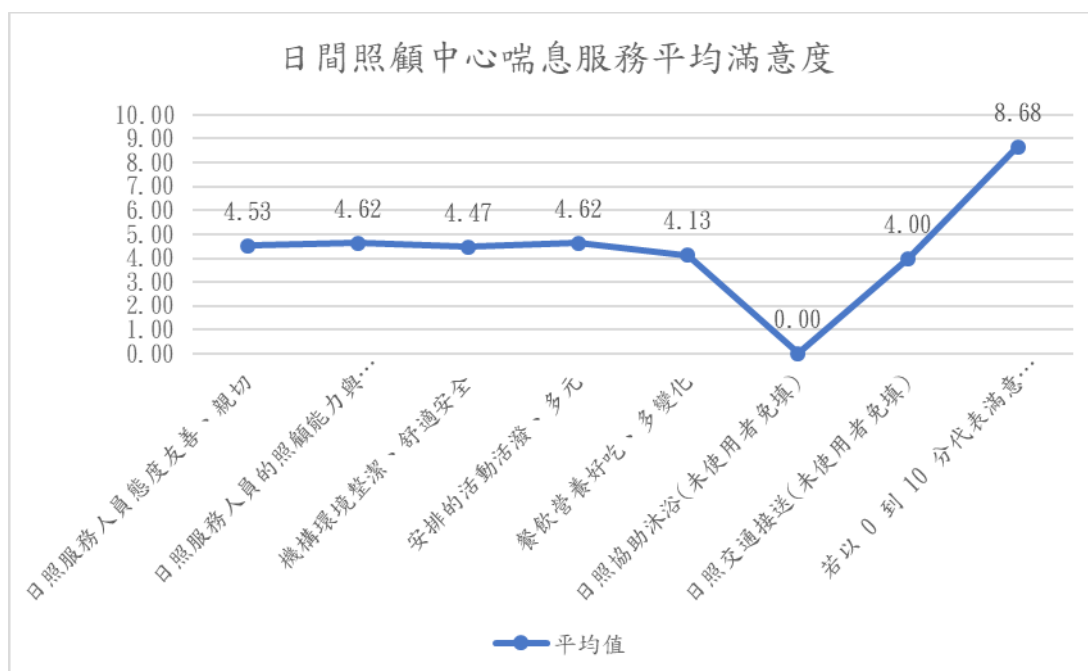
本次調查提供日間照顧中心喘息服務之單位以「陽明綜合日照」居多，佔28.3%，其次依序為「拾智園」佔20.8%、「部嘉(活力園)」佔13.2%、「祈樂園」佔10.4%，其餘選項皆未超過一成。

提供日間照顧中心喘息服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
長安園	6	7.5
拾智園	16	20.8
祈樂園	8	10.4
仁德日照	2	2.9
陽明綜合日照	22	28.3
幸福樹	7	9.2
部嘉(活力園)	10	13.2
群庭幸福田	2	2.6
非嘉義市服務單位	4	5.0
總計	76	100.0

2. 日間照顧中心喘息服務平均滿意度

對於日間照顧中心喘息服務平均滿意度，以「照服務人員的照顧能力與技巧」及「安排的活動活
多元」最為滿意，平均滿意度為2分；以「餐飲營養好吃、多變化」平均滿意度最低13為
分。

日間照顧中心喘息服務平均滿意度			
題項	最小 值	最大值	平均 值
日照服務人員態度友善、親切	3	5	4.53
日照服務人員的照顧能力與技巧	3	5	4.62
機構環境整潔、舒適安全	3	5	4.47
安排的活動活潑、多元	3	5	4.62
餐飲營養好吃、多變化	2	5	4.13
日照協助沐浴（未使用者免填）			0.00
日照交通接送（未使用者免填）	4	4	4.00
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	8	10	8.68



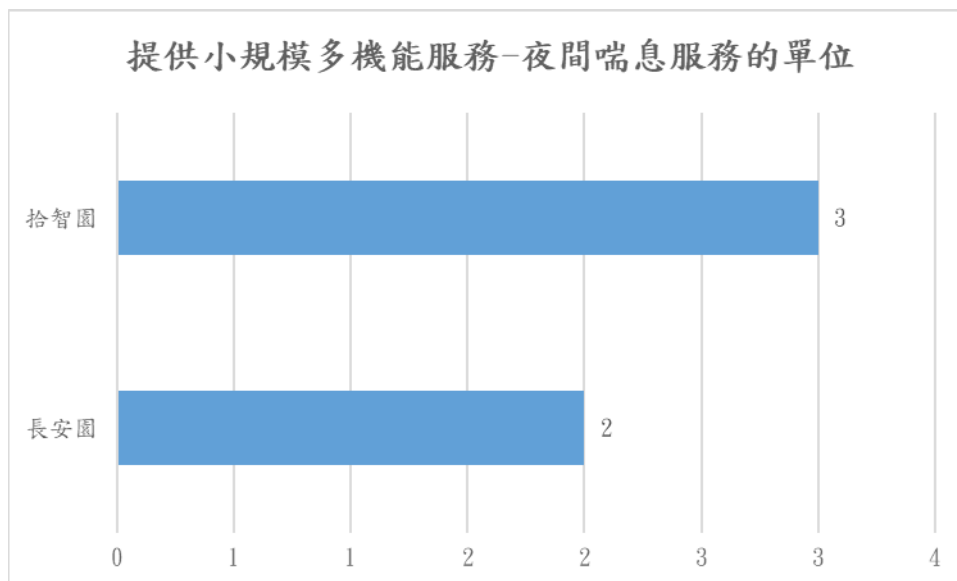
(八之四) 小規模多機能服務- 夜間喘息服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供小規模多機能服務- 夜間喘息服務之單位以「拾智園」居多，佔62.8%，其次為「長安園」佔37.2%。

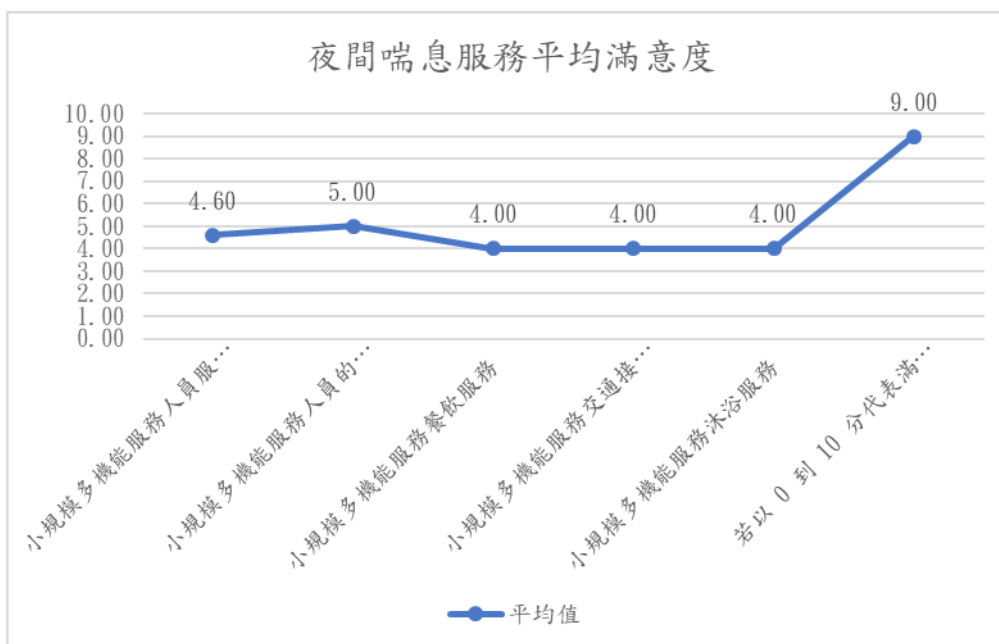
提供小規模多機能服務- 夜間喘息服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
長安園	2	37.2
拾智園	3	62.8
總計	5	100.0



2. 小規模多機能服務中心夜間喘息服務平均滿意度

對於小規模多機能服務中心夜間喘息服務平均滿意度，以「小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧」最為滿意，平均滿意度為 5.00 分。

夜間喘息服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	4	5	4.60
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	5	5	5.00
小規模多機能服務餐飲服務	4	4	4.00
小規模多機能服務交通接送服務	4	4	4.00
小規模多機能服務沐浴服務	4	4	4.00
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	9	9	9.00



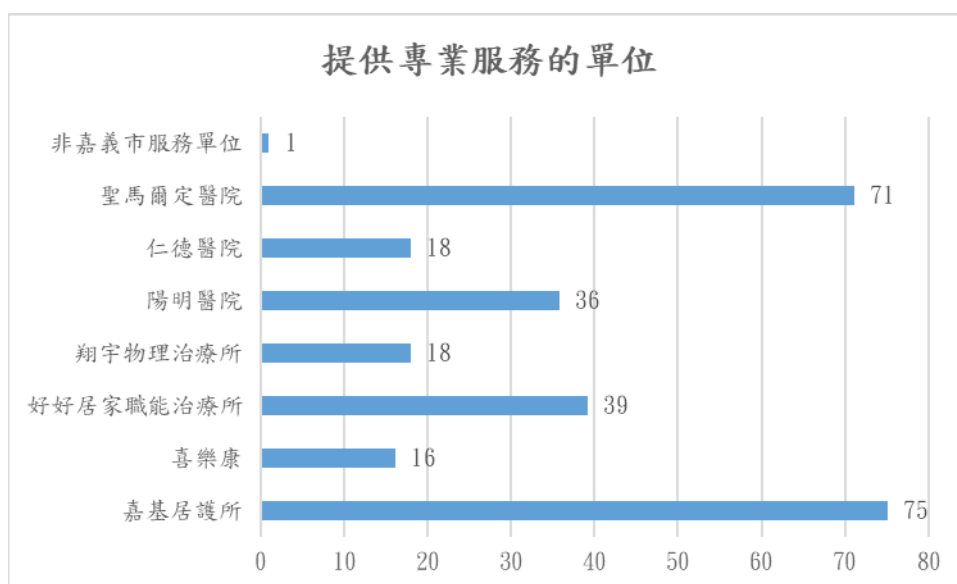
(九) 專業服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供專業服務之單位以「嘉基居護所」居多，佔27.4%，其次依序為「聖馬爾定醫院」佔25.9%、「好好居家職能治療所」佔14.3%、「陽明醫院」佔13.1%，其餘選項皆未超過一成。

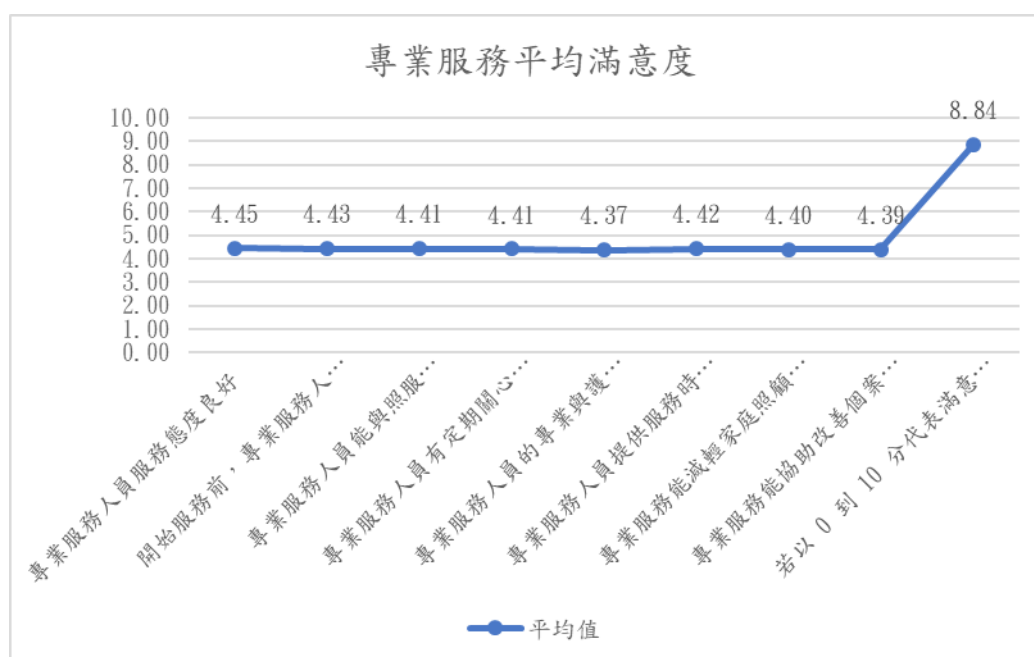
提供專業服務的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
嘉基居護所	75	27.4
喜樂康	16	5.9
好好居家職能治療所	39	14.3
翔宇物理治療所	18	6.5
陽明醫院	36	13.1
仁德醫院	18	6.6
聖馬爾定醫院	71	25.9
非嘉義市服務單位	1	0.4
總計	274	100.0



2. 專業服務平均滿意度

對於專業服務平均滿意度，以「專業服務人員服務態度良好」最為滿意，平均滿意度為 4.45 分；以「專業服務人員的專業與護理技巧」平均滿意度最低，為 4.37 分。

專業服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
專業服務人員服務態度良好	3	5	4.45
開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目	3	5	4.43
專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作	3	5	4.41
專業服務人員有定期關心您的情況	3	5	4.41
專業服務人員的專業與護理技巧	3	5	4.37
專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況	3	5	4.42
專業服務能減輕家庭照顧負擔	3	5	4.40
專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質	1	5	4.39
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	5	10	8.84



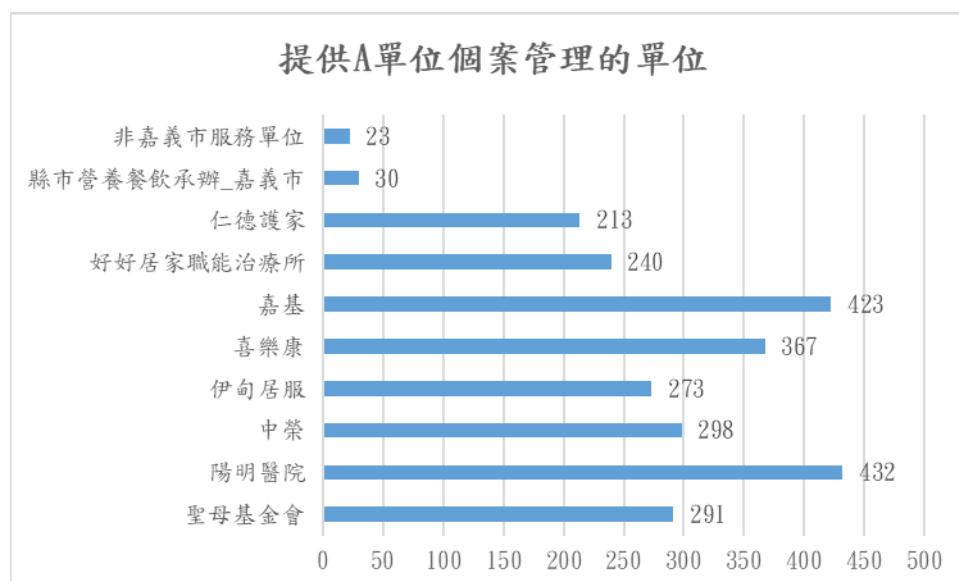
(十) A單位個案管理服務

1. 服務單位

說明：

本次調查提供A單位個案管理服務之單位以「陽明醫院」居多，佔16.7%，其次依序為「嘉基」佔16.3%、「喜樂康」佔14.2%、「中榮」佔11.5%、「聖母基金會」佔11.2%、「伊甸居服」佔10.5%，其餘選項皆未超過一成。

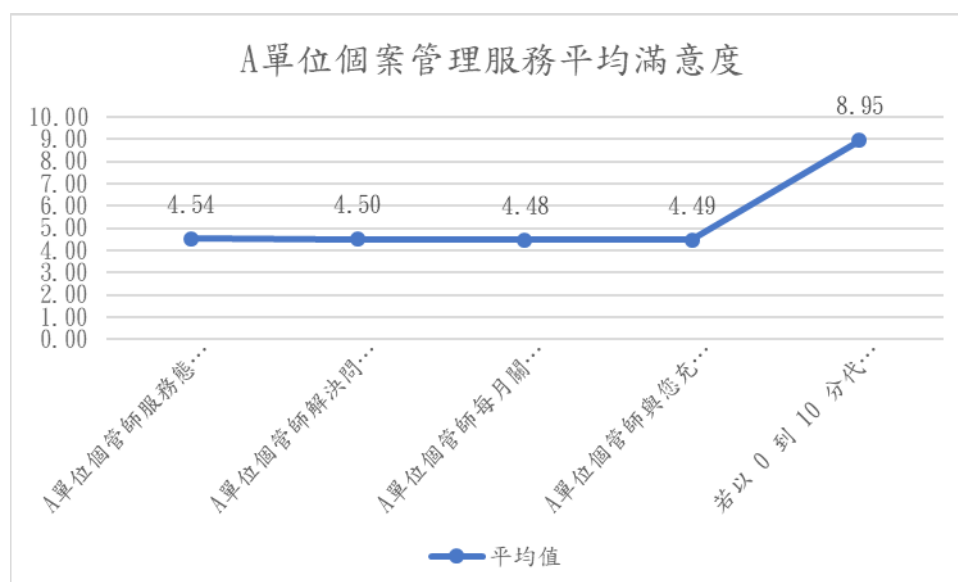
提供A單位個案管理的單位		
服務單位簡稱	人數	百分比
聖母基金會	291	11.2
陽明醫院	432	16.7
中榮	298	11.5
伊甸居服	273	10.5
喜樂康	367	14.2
嘉基	423	16.3
好好居家職能治療所	240	9.3
仁德護家	213	8.2
縣市營養餐飲承辦_嘉義市	30	1.1
非嘉義市服務單位	23	0.9
總計	2588	100.0



2. A 單位個案管理服務平均滿意度

對於 A 單位個案管理服務平均滿意度，以「A 單位個管師服務態度友善、親切」最為滿意，平均滿意度為 4.54 分；以「A 單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況」平均滿意度最低，為 4.48 分。

A 單位個案管理服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
A 單位個管師服務態度友善、親切	2	5	4.54
A 單位個管師解決問題的能力與效率	1	5	4.50
A 單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	1	5	4.48
A 單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求	1	5	4.49
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	1	10	8.95



(十一) 照顧管理服務

1. 從申請到獲得服務的等待時間

說明：對於從申請到獲得服務的等待時間之滿意度，調查顯示有約八成九以上之受訪者持正面評價。

從申請到獲得服務的等待時間		
滿意程度	計數	百分比
非常不滿意(1分)	4	0.1
不滿意(2分)	21	0.8
普通(3分)	257	9.7
滿意(4分)	1064	40.0
非常滿意(5分)	1311	49.3
總計	2658	100.0

2. 照管專員服務態度友善、親切

說明：對於照管專員服務態度友善、親切之滿意度，調查顯示有約八成九以上之受訪者持正面評價。

照管專員服務態度友善、親切		
滿意程度	計數	百分比
非常不滿意(1分)	6	0.2
不滿意(2分)	17	0.6
普通(3分)	251	9.5
滿意(4分)	964	36.3
非常滿意(5分)	1420	53.4
總計	2658	100.0

3. 照管專員解決問題的能力

說明：對於照管專員解決問題的能力之滿意度，調查顯示有約八成九以上之受訪者持正面

評價。

照管專員解決問題的能力		
滿意程度	計數	百分比
非常不滿意(1分)	5	0.2
不滿意(2分)	17	0.6
普通(3分)	266	10.0
滿意(4分)	999	37.6
非常滿意(5分)	1370	51.6
總計	2658	100.0

4. 照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況

說明：對於照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況之滿意度，調查顯示有約八成八以上之受訪者持正面評價。

照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況		
滿意程度	計數	百分比
非常不滿意(1分)	6	0.2
不滿意(2分)	16	0.6
普通(3分)	281	10.6
滿意(4分)	1021	38.4
非常滿意(5分)	1334	50.2
總計	2658	100.0

5. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？

若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分		
滿意程度	計數	百分比
0分	3	0.1
3分	1	0.0

4分	3	0.1
5分	40	1.5
6分	180	6.8
7分	95	3.6
8分	827	31.2
9分	245	9.2
10分	1263	47.6
總計	2658	100.0

6. 低於5分的原因

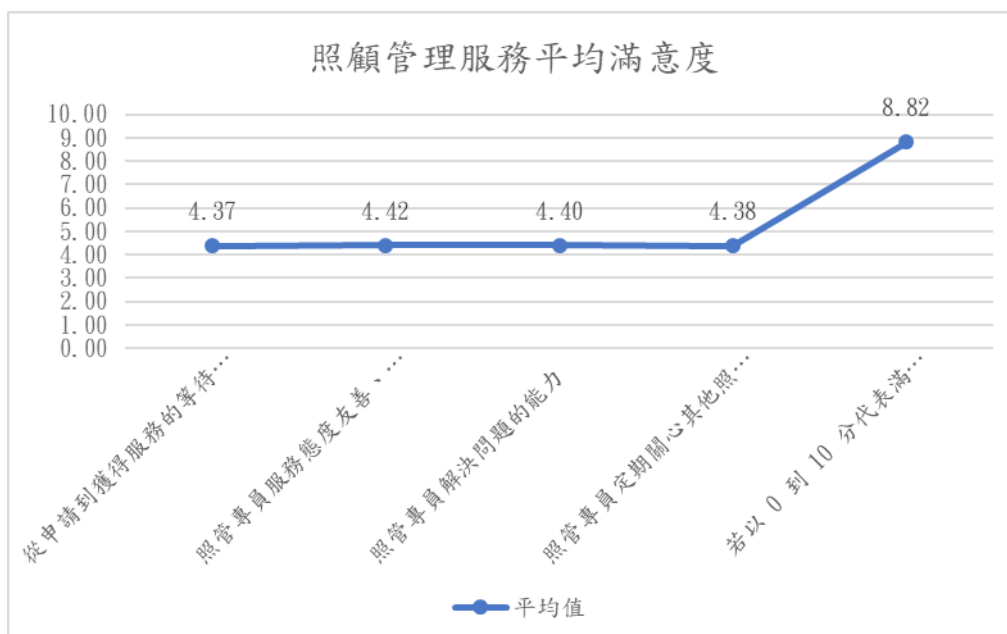
說明：對照顧管理服務單位整體滿意度低於5分的原因，調查顯示以認為服務品質不好及服務態度不好居多，其次為認為服務時數太少。

照顧管理服務低於5分的原因		
題項	計數	百分比
服務時數太少	2	18.4
服務不符合需要	1	8.6
服務品質不好	4	36.7
服務態度不好	4	36.3
總計	11	100.0

7. 照顧管理服務平均滿意度

對於照顧管理服務平均滿意度，以「照管專員服務態度友善、親切」最為滿意，平均滿意度為 4.42 分；以「從申請到獲得服務的等待時間」平均滿意度最低，為 4.37 分。

照顧管理服務平均滿意度			
題項	最小值	最大值	平均值
從申請到獲得服務的等待時間	1	5	4.37
照管專員服務態度友善、親切	1	5	4.42
照管專員解決問題的能力	1	5	4.40
照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	1	5	4.38
若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分	3	10	8.82

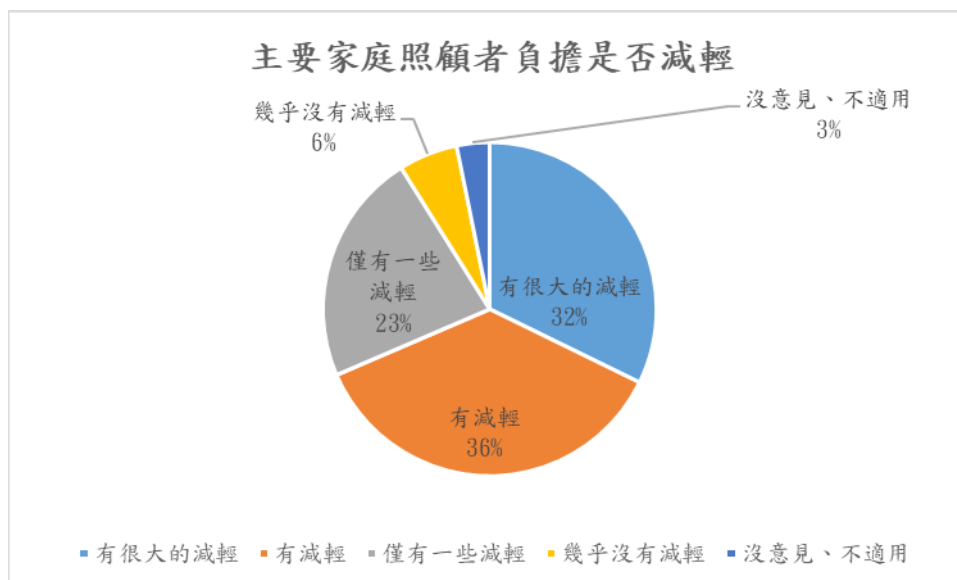


三、整體滿意度及改善建議

(一) 長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔是否減輕

說明:長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔減輕程度,調查顯示有約六成八以上之受訪者認為有減輕負擔。

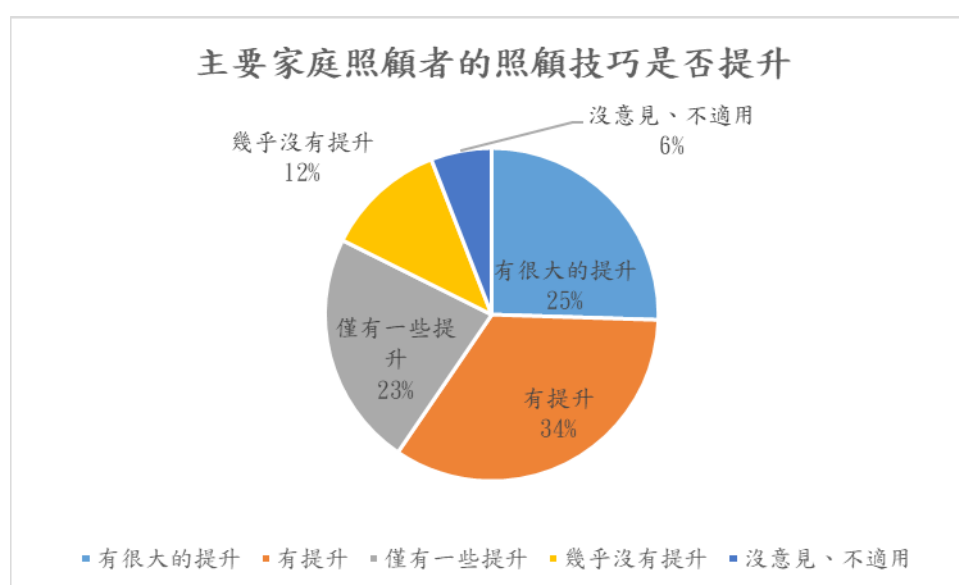
長期照顧服務對於主要家庭照顧者負擔是否減輕		
負擔減輕程度	人數	百分比
有很大的減輕	859	32.3
有減輕	963	36.2
僅有一些減輕	597	22.5
幾乎沒有減輕	153	5.7
沒意見、不適用	86	3.2
總計	2658	100.0



(二) 長期照顧服務對於主要家庭照顧者的照顧技巧是否提升

說明:長期照顧服務對於主要家庭照顧者的照顧技巧提升程度，調查顯示有約五成九以上之受訪者認為照顧技巧有提升。

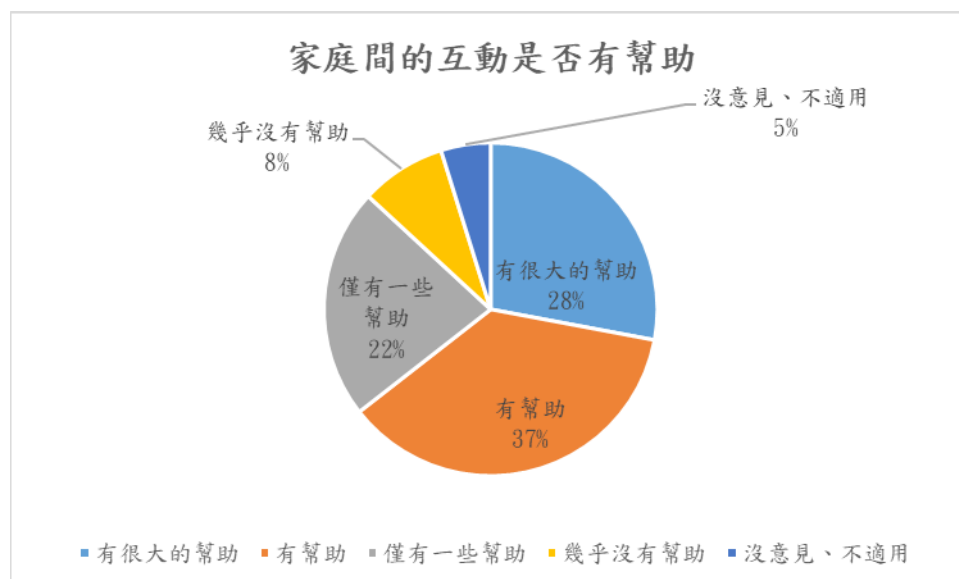
長期照顧服務對於主要家庭照顧者的照顧技巧是否提升		
照顧技巧提升程度	人數	百分比
有很大的提升	680	25.6
有提升	906	34.1
僅有一些提升	604	22.7
幾乎沒有提升	312	11.7
沒意見、不適用	156	5.9
總計	2658	100.0



(三) 長期照顧服務對於家庭間的互動是否有幫助

說明:長期照顧服務對於家庭間的互動幫助程度，調查顯示有約六成四以上之受訪者認為對家庭間互動有幫助。

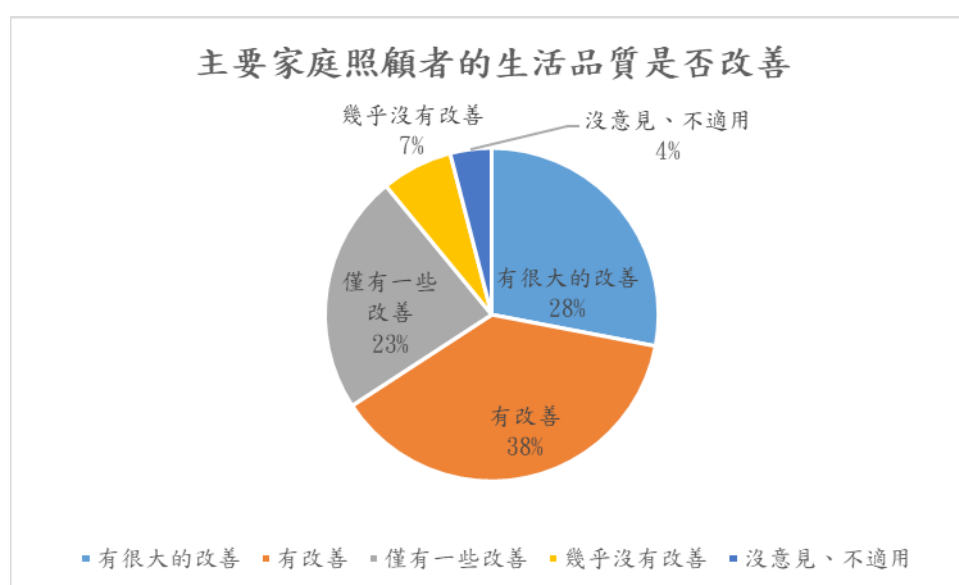
長期照顧服務對於家庭間的互動是否有幫助		
家庭間互動幫助程度	人數	百分比
有很大的幫助	745	28.0
有幫助	969	36.4
僅有一些幫助	593	22.3
幾乎沒有幫助	222	8.3
沒意見、不適用	129	4.9
總計	2658	100.0



(四) 長期照顧服務對於主要家庭照顧者的生活品質是否改善

說明:長期照顧服務對於主要家庭照顧者的生活品質改善程度，調查顯示有約六成五以上之受訪者認為對生活品質有改善。

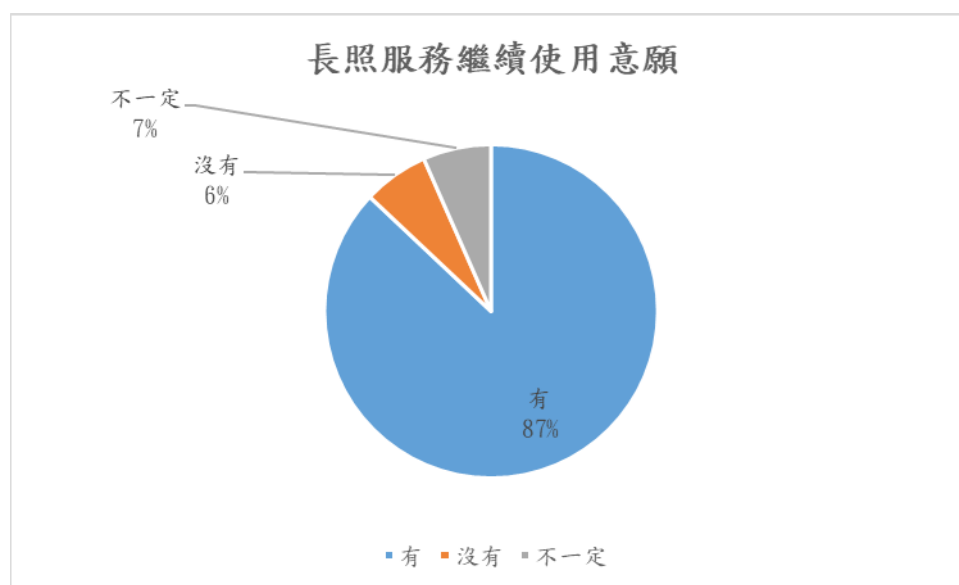
長期照顧服務對於主要家庭照顧者的生活品質是否改善		
生活品質改善程度	人數	百分比
有很大的改善	746	28.1
有改善	1005	37.8
僅有一些改善	613	23.1
幾乎沒有改善	186	7.0
沒意見、不適用	108	4.1
總計	2658	100.0



(五) 對於長期照顧服務是否有意願繼續使用

說明:對於長期照顧服務繼續使用意願，調查顯示有約八成七之受訪者有意願繼續使用長期照顧服務。

長期照顧服務繼續使用意願		
使用意願	人數	百分比
有	2314	87.0
沒有	169	6.4
不一定	175	6.6
總計	2658	100.0

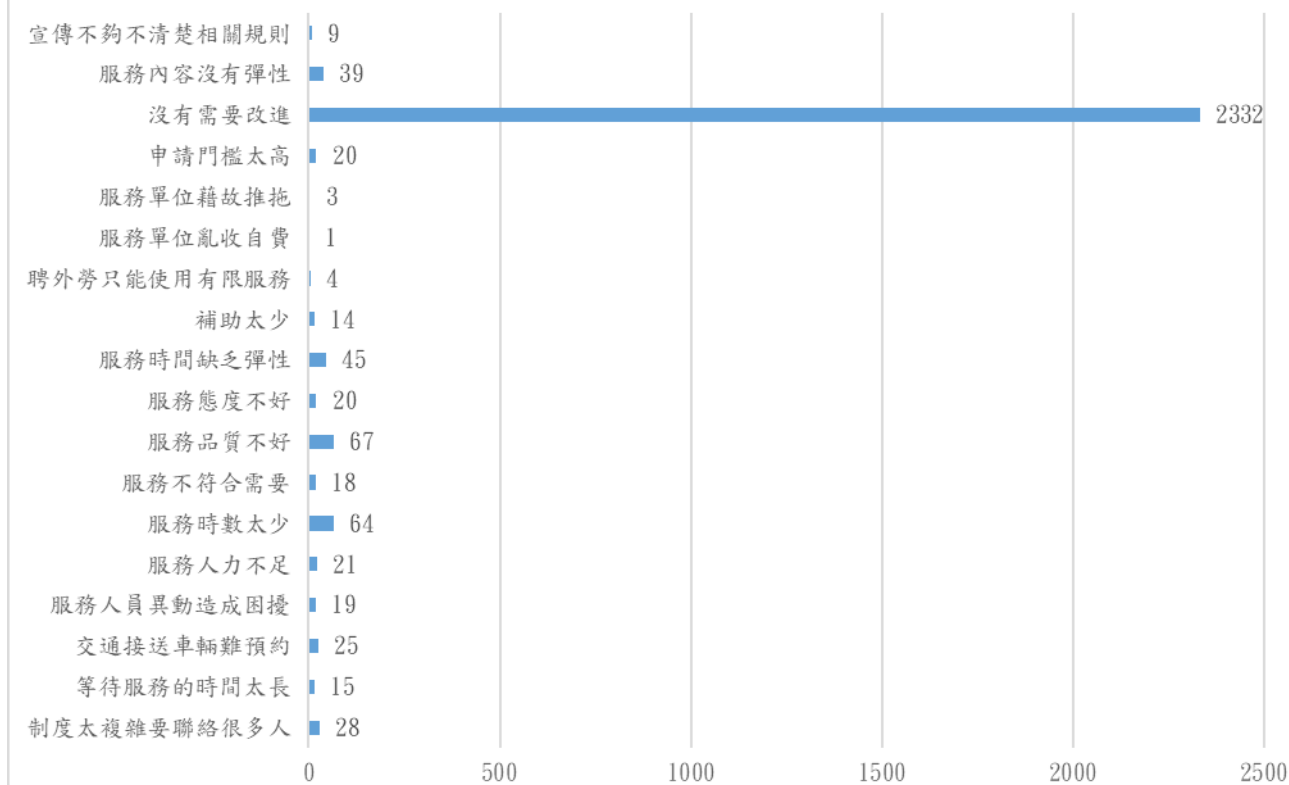


(六) 對於長期照顧服務是否有需要改善之處

說明:對於長期照顧服務需要改善之處,調查顯示有約八成五之受訪者認為沒有需要改進之處。需要改善之處以「服務時數」及「服務品質」居多,其次依序為「服務時間缺乏彈性」、「服務內容沒有彈性」、「制度太複雜要聯絡很多人」。

長期照顧服務是否有需要改善之處		
改善建議	人數	百分比
制度太複雜要聯絡很多人	28	1.0%
等待服務的時間太長	15	0.5%
交通接送車輛難預約	25	0.9%
服務人員異動造成困擾	19	0.7%
服務人力不足	21	0.8%
服務時數太少	64	2.3%
服務不符合需要	18	0.6%
服務品質不好	67	2.4%
服務態度不好	20	0.7%
服務時間缺乏彈性	45	1.7%
補助太少	14	0.5%
聘外勞只能使用有限服務	4	0.1%
服務單位亂收自費	1	0.0%
服務單位藉故推拖	3	0.1%
申請門檻太高	20	0.7%
沒有需要改進	2332	85.0%
服務內容沒有彈性	39	1.4%
宣傳不夠不清楚相關規則	9	0.3%
總計	2745	100.0%

改善建議



四、比較分析

(一) 居家服務

1. 性別差異分析

說明：性別於居家服務各題項間皆無顯著差異。

居家服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
從申請長照服務到第一次提供服務的時間	男性	742	4.41	0.672	0.933
	女性	1148	4.41	0.647	
對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切	男性	742	4.44	0.558	0.092
	女性	1148	4.48	0.551	
針對服務您的居家服務單位人員是否滿意	男性	742	4.43	0.566	0.219
	女性	1148	4.46	0.548	
居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務	男性	742	4.21	0.488	0.272
	女性	1148	4.24	0.508	
居家服務人員服務內容及時數	男性	742	4.17	0.499	0.245
	女性	1148	4.20	0.520	
居家服務人員的照顧能力與技巧	男性	742	4.42	0.570	0.517
	女性	1148	4.44	0.579	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於居家服務各題項間皆無顯著差異。

居家服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
從申請長照服務到第一次提供服務的時間	18 歲以下	6	4.67	0.510	0.220
	29 歲以下	14	4.66	0.627	
	39 歲以下	7	4.75	0.466	
	49 歲以下	34	4.52	0.507	
	50-54 歲	28	4.61	0.564	
	55-64 歲	146	4.43	0.571	
	65-74 歲	379	4.38	0.730	
	75-84 歲	644	4.38	0.644	
	85-94 歲	563	4.42	0.638	
	95 歲以上	67	4.48	0.774	
對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切	18 歲以下	6	4.56	0.539	0.470
	29 歲以下	14	4.43	0.513	
	39 歲以下	7	4.74	0.473	
	49 歲以下	34	4.32	0.473	
	50-54 歲	28	4.48	0.509	
	55-64 歲	146	4.41	0.545	
	65-74 歲	379	4.48	0.597	
	75-84 歲	644	4.45	0.545	
	85-94 歲	563	4.50	0.542	
	95 歲以上	67	4.46	0.573	
針對服務您的居家服務單位人員是否滿意	18 歲以下	6	4.56	0.539	0.287
	29 歲以下	14	4.43	0.513	
	39 歲以下	7	4.61	0.527	
	49 歲以下	34	4.25	0.442	
	50-54 歲	28	4.45	0.506	
	55-64 歲	146	4.40	0.567	
	65-74 歲	379	4.46	0.579	
	75-84 歲	644	4.42	0.558	
	85-94 歲	563	4.49	0.539	
	95 歲以上	67	4.49	0.574	
居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務	18 歲以下	6	4.00	0.000	0.800
	29 歲以下	14	4.37	0.500	
	39 歲以下	7	4.24	0.461	
	49 歲以下	34	4.26	0.446	
	50-54 歲	28	4.17	0.387	

	55-64 歲	146	4.23	0.466	
	65-74 歲	379	4.22	0.528	
	75-84 歲	644	4.22	0.487	
	85-94 歲	563	4.25	0.498	
	95 歲以上	67	4.16	0.634	
居家服務人員服務內容及時數	18 歲以下	6	4.00	0.000	0.862
	29 歲以下	14	4.29	0.470	
	39 歲以下	7	4.24	0.461	
	49 歲以下	34	4.23	0.427	
	50-54 歲	28	4.07	0.540	
	55-64 歲	146	4.20	0.465	
	65-74 歲	379	4.17	0.549	
	75-84 歲	644	4.19	0.499	
	85-94 歲	563	4.21	0.512	
	95 歲以上	67	4.20	0.594	
居家服務人員的照顧能力與技巧	18 歲以下	6	4.56	0.539	0.517
	29 歲以下	14	4.35	0.497	
	39 歲以下	7	4.74	0.473	
	49 歲以下	34	4.32	0.474	
	50-54 歲	28	4.45	0.506	
	55-64 歲	146	4.41	0.575	
	65-74 歲	379	4.43	0.626	
	75-84 歲	644	4.41	0.575	
	85-94 歲	563	4.47	0.544	
	95 歲以上	67	4.42	0.632	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於居家服務各題項間皆無顯著差異。

居家服務					
題項	身份別	總數	平均值	標準差	p 值
從申請長照服務到第一次提供服務的時間	社會救助法低收入戶	87	4.49	0.625	0.095
	長照低收入戶	160	4.50	0.632	
	中低收入戶	179	4.46	0.669	
	一般收入戶	1463	4.39	0.659	
對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切	社會救助法低收入戶	87	4.52	0.503	0.352
	長照低收入戶	160	4.40	0.542	
	中低收入戶	179	4.46	0.557	
	一般收入戶	1463	4.47	0.557	
針對服務您的居家服務單位人員是否滿意	社會救助法低收入戶	87	4.50	0.525	0.646
	長照低收入戶	160	4.41	0.543	
	中低收入戶	179	4.44	0.557	
	一般收入戶	1463	4.45	0.558	
居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務	社會救助法低收入戶	87	4.25	0.530	0.840
	長照低收入戶	160	4.20	0.481	
	中低收入戶	179	4.25	0.475	
	一般收入戶	1463	4.23	0.504	
居家服務人員服務內容及時數	社會救助法低收入戶	87	4.22	0.496	0.925
	長照低收入戶	160	4.18	0.476	
	中低收入戶	179	4.20	0.456	
	一般收入戶	1463	4.19	0.524	
居家服務人員的照顧能力與技巧	社會救助法低收入戶	87	4.49	0.546	0.543
	長照低收入戶	160	4.39	0.540	
	中低收入戶	179	4.46	0.568	
	一般收入戶	1463	4.43	0.582	

(二) 日間照顧服務

1. 性別差異分析

說明：性別於日間照顧服務各題項間皆無顯著差異。

日間照顧服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	男性	75	4.43	0.630	0.062
	女性	184	4.58	0.582	
日照服務人員的照顧能力與技巧	男性	75	4.14	0.389	0.357
	女性	184	4.19	0.437	
機構環境整潔、舒適安全	男性	75	4.18	0.390	0.636
	女性	184	4.16	0.433	
安排的活動活潑、多元	男性	75	4.31	0.493	0.407
	女性	184	4.37	0.547	
餐飲營養好吃、多變化	男性	75	3.41	0.741	0.146
	女性	184	3.55	0.678	
日照協助沐浴(未使用者免填)	男性	26	4.71	0.546	0.878
	女性	72	4.73	0.561	
日照交通接送(未使用者免填)	男性	33	4.22	0.493	0.724
	女性	87	4.26	0.536	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於「日照服務人員態度友善、親切」上顯著差異，「49歲以下」之個案滿意度較低(平均數:3.47);於其他日間照顧服務各題項間皆無顯著差異。

日間照顧服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	39歲以下	1	5.00		0.014
	49歲以下	2	3.47	0.667	
	50-54歲	1	5.00	0.000	
	55-64歲	8	4.87	0.359	
	65-74歲	42	4.64	0.575	
	75-84歲	114	4.58	0.558	
	85-94歲	88	4.41	0.641	
	95歲以上	4	4.68	0.544	
日照服務人員的照顧能力與技巧	39歲以下	1	4.00		0.181
	49歲以下	2	4.00	0.000	
	50-54歲	1	4.00	0.000	
	55-64歲	8	4.37	0.516	
	65-74歲	42	4.26	0.491	
	75-84歲	114	4.16	0.394	
	85-94歲	88	4.13	0.409	
	95歲以上	4	4.68	0.544	
機構環境整潔、舒適安全	39歲以下	1	4.00		0.339
	49歲以下	2	4.00	0.000	
	50-54歲	1	4.00	0.000	
	55-64歲	8	4.25	0.462	
	65-74歲	42	4.21	0.513	
	75-84歲	114	4.16	0.394	
	85-94歲	88	4.12	0.398	
	95歲以上	4	4.68	0.544	
安排的活動活潑、多元	39歲以下	1	4.00		0.668
	49歲以下	2	4.00	0.000	
	50-54歲	1	4.00	0.000	
	55-64歲	8	4.37	0.518	
	65-74歲	42	4.40	0.582	
	75-84歲	114	4.40	0.543	
	85-94歲	88	4.28	0.501	
	95歲以上	4	4.32	0.544	
餐飲營養好吃、多變化	39歲以下	1	3.00		0.301
	49歲以下	2	3.47	0.667	

	50-54 歲	1	3.00	0.000	
	55-64 歲	8	3.14	0.980	
	65-74 歲	42	3.59	0.731	
	75-84 歲	114	3.58	0.635	
	85-94 歲	88	3.44	0.677	
	95 歲以上	4	2.95	1.662	
日照協助沐浴(未使用者免填)	39 歲以下	0			0.297
	49 歲以下	0			
	50-54 歲	0			
	55-64 歲	3	4.68	0.579	
	65-74 歲	17	4.72	0.577	
	75-84 歲	47	4.84	0.428	
	85-94 歲	29	4.56	0.694	
	95 歲以上	3	4.48	0.636	
日照交通接送(未使用者免填)	39 歲以下	0			0.861
	49 歲以下	1	4.00	0.000	
	50-54 歲	0			
	55-64 歲	4	4.26	0.508	
	65-74 歲	23	4.29	0.634	
	75-84 歲	54	4.20	0.445	
	85-94 歲	35	4.31	0.591	
	95 歲以上	3	4.00	0.000	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於日間照顧服務各題項間皆無顯著差異。

日間照顧服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	社會救助法低收入戶	4	4.73	0.513	0.633
	長照低收入戶	17	4.69	0.477	
	中低收入戶	21	4.50	0.713	
	一般收入戶	217	4.52	0.599	
日照服務人員的照顧能力與技巧	社會救助法低收入戶	4	4.25	0.499	0.926
	長照低收入戶	17	4.12	0.500	
	中低收入戶	21	4.16	0.496	
	一般收入戶	217	4.18	0.411	
機構環境整潔、舒適安全	社會救助法低收入戶	4	4.25	0.499	0.631
	長照低收入戶	17	4.19	0.543	
	中低收入戶	21	4.05	0.397	
	一般收入戶	217	4.17	0.412	
安排的活動活潑、多元	社會救助法低收入戶	4	4.00	0.000	0.415
	長照低收入戶	17	4.25	0.576	
	中低收入戶	21	4.43	0.603	
	一般收入戶	217	4.36	0.525	
餐飲營養好吃、多變化	社會救助法低收入戶	4	3.52	0.578	0.822
	長照低收入戶	17	3.43	0.723	
	中低收入戶	21	3.64	0.682	
	一般收入戶	217	3.50	0.703	
日照協助沐浴(未使用者免填)	社會救助法低收入戶	0			0.655
	長照低收入戶	4	4.48	0.999	
	中低收入戶	11	4.71	0.662	
	一般收入戶	83	4.74	0.518	
日照交通接送(未使用者免填)	社會救助法低收入戶	2	4.48	0.699	0.855
	長照低收入戶	6	4.16	0.752	
	中低收入戶	12	4.18	0.596	
	一般收入戶	99	4.25	0.502	

(三) 家庭托顧服務

1. 性別差異分析

說明：性別於家庭托顧服務各題項間皆無顯著差異。

家庭托顧服務

題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
家托人員服務態度友善、親切	男性	4	4.07	0.773	0.660
	女性	3	4.32	0.572	
家托人員的照顧能力與技巧	男性	4	4.26	0.511	0.385
	女性	3	4.66	0.580	
家托住所出入動線順暢	男性	4	3.26	1.292	0.564
	女性	3	3.97	1.740	
餐飲營養好吃、多變化	男性	4	4.48	1.021	0.428
	女性	3	5.00	0.000	
家托協助沐浴服務(未使用者免填)	男性	2	3.94	1.374	
	女性	1	5.00		

a. 因為其中至少有一個群組的觀察值加權總和小於 1，所以無法計算。

2. 年齡差異分析

說明：年齡於家庭托顧服務各題項間皆無顯著差異。

家庭托顧服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
家托人員服務態度友善、親切	18 歲以下	1	3.00		0.424
	29 歲以下	1	4.00	0.000	
	75-84 歲	4	4.24	0.490	
	85-94 歲	1	5.00		
家托人員的照顧能力與技巧	18 歲以下	1	4.00		0.591
	29 歲以下	1	5.00	0.000	
	75-84 歲	4	4.24	0.490	
	85-94 歲	1	5.00		
家托住所出入動線順暢	18 歲以下	1	3.00		0.661
	29 歲以下	1	5.00	0.000	
	75-84 歲	4	2.99	1.382	
	85-94 歲	1	5.00		
餐飲營養好吃、多變化	18 歲以下	1	5.00		0.963
	29 歲以下	1	5.00	0.000	
	75-84 歲	4	4.52	0.980	
	85-94 歲	1	5.00		
家托協助沐浴服務(未使用者免填)	18 歲以下	0			0.657
	29 歲以下	0			
	75-84 歲	2	3.94	1.374	
	85-94 歲	1	5.00		

3. 身份別差異分析

說明：身份別於家庭托顧服務各題項間皆無顯著差異。

家庭托顧服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
家托人員服務態度友善、親切	中低收入戶	3	4.00	0.000	0.583
	一般收入戶	4	4.34	0.916	
家托人員的照顧能力與技巧	中低收入戶	3	4.32	0.563	0.676
	一般收入戶	4	4.54	0.584	
家托住所出入動線順暢	中低收入戶	3	3.31	1.483	0.721
	一般收入戶	4	3.80	1.559	
餐飲營養好吃、多變化	中低收入戶	3	5.00	0.000	0.455
	一般收入戶	4	4.46	1.040	
家托協助沐浴服務(未使用者免填)	中低收入戶	1	3.00	0.000	
	一般收入戶	2	5.00	0.000	

(四) 輔具服務及居家無障礙環境改善服務

1. 性別差異分析

說明：性別於輔具服務及居家無障礙環境改善服務各題項間有顯著差異，男性對於「評估人員服務態度友善、親切(平均數 4.38)」、「從申請到獲得服務的等待時間(平均數 4.10)」、「輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求(平均數 4.38)」、「輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度(平均數 4.18)」相較女性滿意程度較低。

輔具服務及居家無障礙環境改善服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
評估人員服務態度友善、親切	男性	295	4.38	0.633	0.037
	女性	483	4.48	0.641	
從申請到獲得服務的等待時間	男性	295	4.10	0.608	0.003
	女性	483	4.24	0.657	
評估人員協助媒合的資源	男性	295	4.32	0.571	0.350
	女性	483	4.37	0.594	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求	男性	295	4.38	0.579	0.032
	女性	483	4.47	0.568	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度	男性	295	4.18	0.513	0.001
	女性	483	4.32	0.540	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於輔具服務及居家無障礙環境改善服務各題項間有顯著差異，年齡層於「30至39歲」及「50至54歲」之個案對於「評估人員協助媒合的資源(平均數皆為4.00)」相較其他年齡層滿意程度較低。

輔具服務及居家無障礙環境改善服務					
題項	年齡層	總數	平均值	標準差	p 值
評估人員服務態度友善、親切	18歲以下	4	4.22	0.492	0.374
	29歲以下	3	4.64	0.583	
	39歲以下	2	5.00	0.000	
	49歲以下	11	4.42	0.692	
	50-54歲	7	4.71	0.494	
	55-64歲	42	4.60	0.539	
	65-74歲	140	4.50	0.594	
	75-84歲	259	4.38	0.677	
	85-94歲	279	4.43	0.632	
	95歲以上	32	4.46	0.722	
從申請到獲得服務的等待時間	18歲以下	4	4.22	0.492	0.750
	29歲以下	3	3.68	0.566	
	39歲以下	2	4.00	0.000	
	49歲以下	11	4.10	0.316	
	50-54歲	7	4.00	0.808	
	55-64歲	42	4.08	0.693	
	65-74歲	140	4.15	0.644	
	75-84歲	259	4.19	0.633	
	85-94歲	279	4.23	0.656	
	95歲以上	32	4.13	0.606	
評估人員協助媒合的資源	18歲以下	4	4.22	0.492	0.027
	29歲以下	3	4.68	0.566	
	39歲以下	2	4.00	0.000	
	49歲以下	11	4.20	0.417	
	50-54歲	7	4.00	0.808	
	55-64歲	42	4.20	0.684	
	65-74歲	140	4.40	0.547	
	75-84歲	259	4.28	0.604	
	85-94歲	279	4.44	0.559	
	95歲以上	32	4.29	0.615	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求	18歲以下	4	4.22	0.492	0.707
	29歲以下	3	4.00	0.000	
	39歲以下	2	4.00	0.000	

	49歲以下	11	4.51	0.524	
	50-54歲	7	4.45	0.778	
	55-64歲	42	4.54	0.595	
	65-74歲	140	4.45	0.600	
	75-84歲	259	4.41	0.602	
	85-94歲	279	4.43	0.540	
	95歲以上	32	4.53	0.507	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度	18歲以下	4	4.22	0.492	0.473
	29歲以下	3	3.64	0.583	
	39歲以下	2	4.00	0.000	
	49歲以下	11	4.10	0.316	
	50-54歲	7	4.00	0.808	
	55-64歲	42	4.32	0.573	
	65-74歲	140	4.29	0.485	
	75-84歲	259	4.25	0.561	
	85-94歲	279	4.28	0.533	
	95歲以上	32	4.29	0.463	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於輔具服務及居家無障礙環境改善服務各題項間有顯著差異，「中低收入戶」之個案對於「評估人員協助媒合的資源(平均數4.18)」相較其他身份別滿意程度較低。

輔具服務及居家無障礙環境改善服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
評估人員服務態度友善、親切	社會救助法低收入戶	22	4.53	0.731	0.624
	長照低收入戶	65	4.48	0.636	
	中低收入戶	56	4.51	0.578	
	一般收入戶	635	4.42	0.642	
從申請到獲得服務的等待時間	社會救助法低收入戶	22	4.22	0.603	0.892
	長照低收入戶	65	4.19	0.708	
	中低收入戶	56	4.12	0.624	
	一般收入戶	635	4.19	0.639	
評估人員協助媒合的資源	社會救助法低收入戶	22	4.52	0.511	0.013
	長照低收入戶	65	4.49	0.535	
	中低收入戶	56	4.18	0.623	
	一般收入戶	635	4.34	0.586	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求	社會救助法低收入戶	22	4.30	0.557	0.724
	長照低收入戶	65	4.44	0.500	
	中低收入戶	56	4.42	0.573	
	一般收入戶	635	4.44	0.582	
輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度	社會救助法低收入戶	22	4.22	0.519	0.480
	長照低收入戶	65	4.29	0.455	
	中低收入戶	56	4.16	0.614	
	一般收入戶	635	4.27	0.534	

(五) 營養餐飲服務

1. 性別差異分析

說明：性別於營養餐飲服務各題項間有顯著差異，男性對於「送餐人員服務態度如：友善親切(平均數 4.45)」、「餐食送達的溫度(平均數 3.99)」、「餐食鹹淡度(平均數 4.17)」相較於女性滿意程度較低。

營養餐飲服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
送餐人員餐食送達時間	男性	101	4.27	0.721	0.837
	女性	99	4.25	0.650	
送餐人員服務態度如：友善親切	男性	101	4.45	0.583	0.021
	女性	99	4.63	0.485	
送餐人員主動問安及關心	男性	101	4.17	0.885	0.319
	女性	99	4.29	0.897	
餐食變化及份量	男性	101	4.21	0.729	0.168
	女性	99	4.36	0.784	
餐食送達的溫度	男性	101	3.99	0.545	0.017
	女性	99	4.16	0.448	
餐食軟硬度	男性	101	4.28	0.663	0.264
	女性	99	4.39	0.683	
餐食鹹淡度	男性	101	4.17	0.725	0.021
	女性	99	4.40	0.665	
社工每月電訪或家訪態度友善、親切	男性	101	4.22	0.866	0.545
	女性	99	4.29	0.869	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於營養餐飲服務各題項間有顯著差異，年齡層於「95歲以上」之個案對於「餐食軟硬度(平均數3.00)」相較其他年齡層滿意程度較低。

營養餐飲服務					
題項	年齡層	總數	平均值	標準差	p 值
送餐人員餐食送達時間	18歲以下	1	3.00		0.609
	39歲以下	1	4.00		
	49歲以下	5	4.27	0.500	
	50-54歲	8	4.27	0.692	
	55-64歲	41	4.31	0.683	
	65-74歲	68	4.16	0.743	
	75-84歲	50	4.30	0.646	
	85-94歲	25	4.36	0.640	
	95歲以上	1	5.00	0.000	
送餐人員服務態度如:友善親切	18歲以下	1	4.00		0.722
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	5	4.27	0.500	
	50-54歲	8	4.63	0.516	
	55-64歲	41	4.55	0.504	
	65-74歲	68	4.52	0.622	
	75-84歲	50	4.61	0.493	
	85-94歲	25	4.44	0.506	
	95歲以上	1	5.00	0.000	
送餐人員主動問安及關心	18歲以下	1	3.00		0.506
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	5	3.73	0.500	
	50-54歲	8	4.01	1.070	
	55-64歲	41	4.25	0.868	
	65-74歲	68	4.24	0.913	
	75-84歲	50	4.34	0.881	
	85-94歲	25	4.18	0.885	
	95歲以上	1	3.00	0.000	
餐食變化及份量	18歲以下	1	4.00		0.589
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	5	3.73	0.500	
	50-54歲	8	4.38	0.519	
	55-64歲	41	4.16	0.826	
	65-74歲	68	4.36	0.788	
	75-84歲	50	4.38	0.736	

	85-94 歲	25	4.17	0.715	
	95 歲以上	1	4.00	0.000	
餐食送達的溫度	18 歲以下	1	4.00		0.652
	39 歲以下	1	4.00		
	49 歲以下	5	4.00	0.000	
	50-54 歲	8	4.00	0.000	
	55-64 歲	41	4.13	0.519	
	65-74 歲	68	4.06	0.473	
	75-84 歲	50	4.08	0.656	
	85-94 歲	25	4.00	0.307	
	95 歲以上	1	5.00	0.000	
	餐食軟硬度	18 歲以下	1	4.00	
39 歲以下		1	5.00		
49 歲以下		5	4.00	0.000	
50-54 歲		8	4.25	0.711	
55-64 歲		41	4.30	0.644	
65-74 歲		68	4.44	0.689	
75-84 歲		50	4.46	0.584	
85-94 歲		25	4.04	0.765	
95 歲以上		1	3.00	0.000	
餐食鹹淡度	18 歲以下	1	4.00		0.175
	39 歲以下	1	5.00		
	49 歲以下	5	3.73	0.500	
	50-54 歲	8	4.25	0.711	
	55-64 歲	41	4.20	0.720	
	65-74 歲	68	4.39	0.689	
	75-84 歲	50	4.39	0.609	
	85-94 歲	25	3.99	0.853	
	95 歲以上	1	4.00	0.000	
社工每月電訪或家訪態度友善、親切	18 歲以下	1	3.00		0.416
	39 歲以下	1	5.00		
	49 歲以下	5	3.47	0.565	
	50-54 歲	8	4.14	0.989	
	55-64 歲	41	4.23	0.800	
	65-74 歲	68	4.34	0.879	
	75-84 歲	50	4.30	0.872	
	85-94 歲	25	4.13	0.916	
	95 歲以上	1	5.00	0.000	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於營養餐飲服務各題項間皆無顯著差異。

營養餐飲服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
送餐人員餐食送達時間	社會救助法低收入戶	57	4.13	0.739	0.116
	長照低收入戶	84	4.34	0.601	
	中低收入戶	53	4.31	0.725	
	一般收入戶	6	3.84	0.743	
送餐人員服務態度如：友善親切	社會救助法低收入戶	57	4.45	0.537	0.338
	長照低收入戶	84	4.61	0.490	
	中低收入戶	53	4.52	0.623	
	一般收入戶	6	4.67	0.518	
送餐人員主動問安及關心	社會救助法低收入戶	57	4.15	0.842	0.777
	長照低收入戶	84	4.27	0.913	
	中低收入戶	53	4.28	0.902	
	一般收入戶	6	4.01	1.098	
餐食變化及份量	社會救助法低收入戶	57	4.20	0.737	0.435
	長照低收入戶	84	4.38	0.711	
	中低收入戶	53	4.21	0.869	
	一般收入戶	6	4.33	0.516	
餐食送達的溫度	社會救助法低收入戶	57	4.03	0.368	0.837
	長照低收入戶	84	4.10	0.533	
	中低收入戶	53	4.08	0.613	
	一般收入戶	6	4.00	0.000	
餐食軟硬度	社會救助法低收入戶	57	4.30	0.678	0.947
	長照低收入戶	84	4.37	0.674	
	中低收入戶	53	4.33	0.696	
	一般收入戶	6	4.33	0.516	
餐食鹹淡度	社會救助法低收入戶	57	4.20	0.691	0.672
	長照低收入戶	84	4.35	0.704	
	中低收入戶	53	4.26	0.741	
	一般收入戶	6	4.33	0.516	
社工每月電訪或家訪態度友善、親切	社會救助法低收入戶	57	4.28	0.843	0.917
	長照低收入戶	84	4.25	0.890	
	中低收入戶	53	4.26	0.849	
	一般收入戶	6	4.01	1.098	

(六) 交通接送服務

1. 性別差異分析

說明：性別於交通接送服務各題項間有顯著差異，男性對於「司機主動協助服務(平均數 4.59)」相較女性滿意程度較低。

交通接送服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
您對交通接送服務的接送時間感到	男性	283	4.30	0.724	0.067
	女性	354	4.41	0.689	
您對交通接送服務的車輛整潔感到	男性	283	4.37	0.562	0.163
	女性	354	4.43	0.573	
您對交通接送服務的乘坐安全感到	男性	283	4.60	0.676	0.107
	女性	354	4.68	0.609	
預約人員態度友善、親切	男性	283	4.31	0.689	0.212
	女性	354	4.38	0.650	
司機態度友善、親切	男性	283	4.60	0.677	0.062
	女性	354	4.69	0.591	
司機主動協助服務	男性	283	4.59	0.683	0.023
	女性	354	4.70	0.592	
行進過程中，開車速度	男性	283	4.31	0.540	0.277
	女性	354	4.36	0.544	
預約車輛流程的便利性	男性	283	4.10	0.862	0.159
	女性	354	4.20	0.770	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於交通接送服務各題項間皆無顯著差異。

交通接送服務					
題項	年齡層	總數	平均值	標準差	p 值
您對交通接送服務的接送時間感到	29歲以下	2	4.00	1.409	0.522
	39歲以下	2	5.00	0.000	
	49歲以下	11	4.39	0.692	
	50-54歲	9	4.22	1.097	
	55-64歲	50	4.32	0.684	
	65-74歲	162	4.39	0.722	
	75-84歲	199	4.29	0.687	
	85-94歲	181	4.44	0.687	
	95歲以上	22	4.29	0.776	
您對交通接送服務的車輛整潔感到	29歲以下	2	4.00	0.000	0.386
	39歲以下	2	4.00	0.000	
	49歲以下	11	4.51	0.701	
	50-54歲	9	4.66	0.504	
	55-64歲	50	4.39	0.532	
	65-74歲	162	4.40	0.541	
	75-84歲	199	4.38	0.588	
	85-94歲	181	4.40	0.585	
	95歲以上	22	4.65	0.489	
您對交通接送服務的乘坐安全感到	29歲以下	2	4.00	1.409	0.730
	39歲以下	2	5.00	0.000	
	49歲以下	11	4.71	0.667	
	50-54歲	9	4.77	0.679	
	55-64歲	50	4.66	0.589	
	65-74歲	162	4.64	0.660	
	75-84歲	199	4.59	0.684	
	85-94歲	181	4.69	0.584	
	95歲以上	22	4.64	0.606	
預約人員態度友善、親切	29歲以下	2	3.50	0.704	0.328
	39歲以下	2	4.00	0.000	
	49歲以下	11	4.30	0.822	
	50-54歲	9	4.43	0.734	
	55-64歲	50	4.33	0.551	
	65-74歲	162	4.31	0.706	
	75-84歲	199	4.30	0.684	

	85-94 歲	181	4.42	0.635	
	95 歲以上	22	4.53	0.623	
司機態度友善、親切	29 歲以下	2	4.00	1.409	0.881
	39 歲以下	2	5.00	0.000	
	49 歲以下	11	4.60	0.693	
	50-54 歲	9	4.66	0.717	
	55-64 歲	50	4.61	0.641	
	65-74 歲	162	4.65	0.640	
	75-84 歲	199	4.63	0.670	
	85-94 歲	181	4.69	0.575	
	95 歲以上	22	4.70	0.590	
	司機主動協助服務	29 歲以下	2	4.00	
39 歲以下		2	5.00	0.000	
49 歲以下		11	4.50	0.847	
50-54 歲		9	4.55	0.889	
55-64 歲		50	4.57	0.647	
65-74 歲		162	4.66	0.638	
75-84 歲		199	4.62	0.673	
85-94 歲		181	4.72	0.562	
95 歲以上		22	4.70	0.590	
行進過程中，開車速度	29 歲以下	2	4.00	0.000	0.226
	39 歲以下	2	4.00	0.000	
	49 歲以下	11	4.29	0.667	
	50-54 歲	9	4.66	0.504	
	55-64 歲	50	4.27	0.495	
	65-74 歲	162	4.32	0.556	
	75-84 歲	199	4.31	0.550	
	85-94 歲	181	4.38	0.531	
	95 歲以上	22	4.54	0.510	
預約車輛流程的便利性	29 歲以下	2	3.00	1.409	0.605
	39 歲以下	2	4.00	0.000	
	49 歲以下	11	4.09	0.992	
	50-54 歲	9	4.10	1.277	
	55-64 歲	50	4.20	0.662	
	65-74 歲	162	4.14	0.840	
	75-84 歲	199	4.11	0.783	
	85-94 歲	181	4.21	0.827	
	95 歲以上	22	4.29	0.772	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於交通接送服務各題項間皆無顯著差異。

交通接送服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
您對交通接送服務的接送時間感到	社會救助法低收入戶	36	4.37	0.686	0.603
	長照低收入戶	73	4.33	0.657	
	中低收入戶	71	4.47	0.737	
	一般收入戶	457	4.35	0.711	
您對交通接送服務的車輛整潔感到	社會救助法低收入戶	36	4.37	0.641	0.938
	長照低收入戶	73	4.40	0.573	
	中低收入戶	71	4.44	0.561	
	一般收入戶	457	4.40	0.564	
您對交通接送服務的乘坐安全感到	社會救助法低收入戶	36	4.64	0.641	0.552
	長照低收入戶	73	4.73	0.563	
	中低收入戶	71	4.67	0.616	
	一般收入戶	457	4.62	0.656	
預約人員態度友善、親切	社會救助法低收入戶	36	4.32	0.672	0.868
	長照低收入戶	73	4.29	0.669	
	中低收入戶	71	4.35	0.646	
	一般收入戶	457	4.36	0.673	
司機態度友善、親切	社會救助法低收入戶	36	4.67	0.588	0.983
	長照低收入戶	73	4.66	0.589	
	中低收入戶	71	4.62	0.676	
	一般收入戶	457	4.65	0.636	
司機主動協助服務	社會救助法低收入戶	36	4.69	0.580	0.736
	長照低收入戶	73	4.71	0.575	
	中低收入戶	71	4.59	0.704	
	一般收入戶	457	4.65	0.640	
行進過程中，開車速度	社會救助法低收入戶	36	4.37	0.549	0.958
	長照低收入戶	73	4.36	0.540	
	中低收入戶	71	4.34	0.569	
	一般收入戶	457	4.33	0.540	
預約車輛流程的便利性	社會救助法低收入戶	36	4.26	0.774	0.434
	長照低收入戶	73	4.24	0.699	
	中低收入戶	71	4.23	0.801	
	一般收入戶	457	4.12	0.835	

(七) 小規模多機能服務

1. 性別差異分析

說明：性別於小規模多機能服務各題項間有顯著差異，男性對於「小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧(平均數 4.13)」相較女性滿意程度較低。

小規模多機能服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	男性	16	4.13	0.508	0.126
	女性	45	4.39	0.573	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	男性	16	4.13	0.348	0.035
	女性	45	4.43	0.500	
小規模多機能服務餐飲服務	男性	16	4.20	0.413	0.407
	女性	45	4.32	0.517	
小規模多機能服務交通接送服務	男性	16	4.20	0.413	0.358
	女性	41	4.37	0.490	
小規模多機能服務沐浴服務	男性	13	3.15	0.545	0.186
	女性	42	3.82	0.996	
小規模多機能-臨時住宿服務(未使用者免填)	男性	0 ^a			0.022
	女性	2	5.00	0.000	
小規模多機能-居家服務(未使用者免填)	男性	0 ^a			
	女性	0 ^a			

2. 年齡差異分析

說明：年齡於小規模多機能服務各題項間皆無顯著差異。

小規模多機能服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	55-64 歲	1	4.00		0.281
	65-74 歲	14	4.08	0.612	
	75-84 歲	24	4.44	0.587	
	85-94 歲	22	4.36	0.490	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	55-64 歲	1	4.00		0.662
	65-74 歲	14	4.29	0.469	
	75-84 歲	24	4.44	0.507	
	85-94 歲	22	4.31	0.474	
小規模多機能服務餐飲服務	55-64 歲	1	4.00		0.776
	65-74 歲	14	4.29	0.469	
	75-84 歲	24	4.36	0.490	
	85-94 歲	22	4.23	0.527	
小規模多機能服務交通接送服務	55-64 歲	1	4.00		0.863
	65-74 歲	14	4.29	0.469	
	75-84 歲	23	4.37	0.495	
	85-94 歲	19	4.31	0.477	
小規模多機能服務沐浴服務	55-64 歲	1	3.00		0.722
	65-74 歲	13	3.46	0.875	
	75-84 歲	22	3.78	0.999	
	85-94 歲	20	3.69	0.975	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於小規模多機能服務各題項間皆無顯著差異。

小規模多機能服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	長照低收入戶	1	5.00	0.000	0.473
	中低收入戶	3	4.32	0.561	
	一般收入戶	56	4.31	0.567	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	長照低收入戶	1	5.00	0.000	0.391
	中低收入戶	3	4.32	0.561	
	一般收入戶	56	4.34	0.478	
小規模多機能服務餐飲服務	長照低收入戶	1	5.00	0.000	0.334
	中低收入戶	3	4.32	0.561	
	一般收入戶	56	4.27	0.488	
小規模多機能服務交通接送服務	長照低收入戶	1	5.00	0.000	0.351
	中低收入戶	3	4.32	0.561	
	一般收入戶	52	4.31	0.468	
小規模多機能服務沐浴服務	長照低收入戶	1	5.00	0.000	0.358
	中低收入戶	3	3.65	1.122	
	一般收入戶	51	3.63	0.940	

(八) 喘息服務

(八之一)居家喘息服務

1. 性別差異分析

說明：性別於居家喘息服務各題項間皆無顯著差異。

居家喘息服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切	男性	218	4.37	0.840	0.607
	女性	332	4.34	0.760	
居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識	男性	218	4.58	0.631	0.916
	女性	332	4.57	0.552	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於居家喘息服務各題項間皆無顯著差異。

居家喘息服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切	18歲以下	5	4.57	0.812	0.808
	29歲以下	5	4.42	0.885	
	39歲以下	2	5.00	0.000	
	49歲以下	13	4.59	0.513	
	50-54歲	3	4.00	1.010	
	55-64歲	37	4.34	0.802	
	65-74歲	89	4.27	0.860	
	75-84歲	164	4.41	0.766	
	85-94歲	206	4.32	0.814	
	95歲以上	28	4.35	0.657	
居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識	18歲以下	5	4.85	0.396	0.161
	29歲以下	5	4.61	0.545	
	39歲以下	2	5.00	0.000	
	49歲以下	13	4.91	0.294	
	50-54歲	3	4.33	0.583	
	55-64歲	37	4.52	0.685	
	65-74歲	89	4.49	0.679	
	75-84歲	164	4.64	0.541	
	85-94歲	206	4.55	0.565	
	95歲以上	28	4.44	0.592	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於居家喘息服務各題項間皆無顯著差異。

居家喘息服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切	社會救助法低收入戶	13	4.65	0.626	0.323
	長照低收入戶	44	4.48	0.641	
	中低收入戶	53	4.38	0.708	
	一般收入戶	441	4.33	0.819	
居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識	社會救助法低收入戶	13	4.86	0.361	0.207
	長照低收入戶	44	4.66	0.529	
	中低收入戶	53	4.59	0.579	
	一般收入戶	441	4.55	0.594	

(八之二)機構住宿式喘息服務

1. 性別差異分析

說明：性別於機構住宿式喘息服務各題項間皆無顯著差異。

機構喘息服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
機構喘息環境整潔、舒適	男性	75	4.41	0.596	0.974
	女性	72	4.42	0.598	
機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務	男性	75	4.33	0.577	0.728
	女性	72	4.36	0.587	
機構喘息服務人員的照顧能力與技巧	男性	75	4.42	0.665	0.815
	女性	72	4.40	0.683	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於機構住宿式喘息服務各題項間皆無顯著差異。

機構喘息服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
機構喘息環境整潔、舒適	49歲以下	1	4.00	0.000	0.644
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	5	4.40	0.547	
	65-74歲	32	4.26	0.681	
	75-84歲	58	4.46	0.568	
	85-94歲	47	4.47	0.584	
	95歲以上	4	4.34	0.548	
機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務	49歲以下	1	4.00	0.000	0.135
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	5	4.20	0.446	
	65-74歲	32	4.13	0.618	
	75-84歲	58	4.41	0.562	
	85-94歲	47	4.45	0.582	
	95歲以上	4	4.00	0.000	
機構喘息服務人員的照顧能力與技巧	49歲以下	1	4.00	0.000	0.405
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	5	4.20	0.446	
	65-74歲	32	4.26	0.728	
	75-84歲	58	4.46	0.708	
	85-94歲	47	4.51	0.620	
	95歲以上	4	4.00	0.000	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於機構住宿式喘息服務各題項間皆無顯著差異。

機構喘息服務

題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
機構喘息環境整潔、舒適	社會救助法低收入戶	8	4.49	0.535	0.152
	長照低收入戶	15	4.72	0.466	
	中低收入戶	17	4.27	0.590	
	一般收入戶	107	4.39	0.609	
機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務	社會救助法低收入戶	8	4.37	0.516	0.329
	長照低收入戶	15	4.58	0.511	
	中低收入戶	17	4.21	0.560	
	一般收入戶	107	4.33	0.595	
機構喘息服務人員的照顧能力與技巧	社會救助法低收入戶	8	4.37	0.516	0.497
	長照低收入戶	15	4.58	0.511	
	中低收入戶	17	4.21	0.855	
	一般收入戶	107	4.42	0.671	

(八之三)日間照顧中心喘息服務

1. 性別差異分析

說明：性別於日間照顧中心喘息服務各題項間皆無顯著差異。

日間照顧中心喘息服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	男性	22	4.50	0.613	0.883
	女性	54	4.53	0.599	
日照服務人員的照顧能力與技巧	男性	22	4.70	0.578	0.417
	女性	54	4.58	0.594	
機構環境整潔、舒適安全	男性	22	4.46	0.612	0.967
	女性	54	4.46	0.598	
安排的活動活潑、多元	男性	22	4.70	0.578	0.417
	女性	54	4.58	0.594	
餐飲營養好吃、多變化	男性	22	3.97	1.009	0.369
	女性	54	4.17	0.850	
日照協助沐浴(未使用者免填)	男性	0 ^a			
	女性	0 ^a			
日照交通接送(未使用者免填)	男性	0 ^a			
	女性	1 ^b	4.00		

a. 因為其中至少有一個群組是空的，所以無法計算 t。

b. 因為其中至少有一個群組的觀察值加權總和小於 1，所以無法計算 t。

2. 年齡差異分析

說明：年齡於日間照顧中心喘息服務各題項間有顯著差異，年齡層於「40至49歲」之個案對於「日照服務人員態度友善、親切(平均數3.00)」、「日照服務人員的照顧能力與技巧(平均數3.00)」、「安排的活動活潑、多元(平均數3.00)」相較於其他年齡層滿意程度較低。

日間照顧中心喘息服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	49歲以下	1	3.00	0.000	0.018
	55-64歲	2	5.00	0.000	
	65-74歲	11	4.53	0.679	
	75-84歲	32	4.65	0.594	
	85-94歲	30	4.41	0.500	
日照服務人員的照顧能力與技巧	49歲以下	1	3.00	0.000	0.013
	55-64歲	2	5.00	0.000	
	65-74歲	11	4.73	0.633	
	75-84歲	32	4.71	0.575	
	85-94歲	30	4.51	0.509	
機構環境整潔、舒適安全	49歲以下	1	3.00	0.000	0.084
	55-64歲	2	4.53	0.717	
	65-74歲	11	4.54	0.678	
	75-84歲	32	4.53	0.612	
	85-94歲	30	4.41	0.500	
安排的活動活潑、多元	49歲以下	1	3.00	0.000	0.013
	55-64歲	2	5.00	0.000	
	65-74歲	11	4.73	0.633	
	75-84歲	32	4.71	0.575	
	85-94歲	30	4.51	0.509	
餐飲營養好吃、多變化	49歲以下	1	3.00	0.000	0.226
	55-64歲	2	4.53	0.717	
	65-74歲	11	3.68	1.108	
	75-84歲	32	4.26	0.940	
	85-94歲	30	4.14	0.731	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於日間照顧中心喘息服務各題項間有顯著差異，「中低收入戶」對於「日照服務人員態度友善、親切(平均數4.11)」、「餐飲營養好吃、多變化(平均數3.54)」相較其他身份別滿意程度較低。

日間照顧中心喘息服務					
題項	身份別	總數	平均值	標準差	p 值
日照服務人員態度友善、親切	長照低收入戶	5	4.20	0.446	0.044
	中低收入戶	8	4.11	0.687	
	一般收入戶	63	4.60	0.578	
日照服務人員的照顧能力與技巧	長照低收入戶	5	4.20	0.446	0.116
	中低收入戶	8	4.41	0.796	
	一般收入戶	63	4.68	0.559	
機構環境整潔、舒適安全	長照低收入戶	5	4.20	0.446	0.127
	中低收入戶	8	4.13	0.694	
	一般收入戶	63	4.52	0.586	
安排的活動活潑、多元	長照低收入戶	5	4.20	0.446	0.116
	中低收入戶	8	4.41	0.796	
	一般收入戶	63	4.68	0.559	
餐飲營養好吃、多變化	長照低收入戶	5	3.59	0.893	0.046
	中低收入戶	8	3.54	0.963	
	一般收入戶	63	4.23	0.859	

(八之四)小規模多機能服務-夜間喘息服務

1. 性別差異分析

說明：性別於夜間喘息服務各題項間皆無顯著差異。

夜間喘息服務服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	男性	3	4.64	0.578	0.832
	女性	2	4.48	0.725	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	男性	3	5.00	.000 ^a	
	女性	2	5.00	.000 ^a	
小規模多機能服務餐飲服務	男性	3	4.00	.000 ^a	
	女性	2	4.00	.000 ^a	
小規模多機能服務交通接送服務	男性	3	4.00	.000 ^a	
	女性	2	4.00	.000 ^a	
小規模多機能服務沐浴服務	男性	3	4.00	.000 ^a	
	女性	2	4.00	.000 ^a	

a. 因為兩個群組的標準差皆為零，所以無法計算。

2. 年齡差異分析

說明：年齡於夜間喘息服務各題項間皆無顯著差異。

夜間喘息服務服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	65-74 歲	1	4.00	0.000	0.410
	75-84 歲	2	5.00	0.000	
	85-94 歲	2	4.52	0.699	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	65-74 歲	1	5.00	0.000	
	75-84 歲	2	5.00	0.000	
	85-94 歲	2	5.00	0.000	
小規模多機能服務餐飲服務	65-74 歲	1	4.00	0.000	
	75-84 歲	2	4.00	0.000	
	85-94 歲	2	4.00	0.000	
小規模多機能服務交通接送服務	65-74 歲	1	4.00	0.000	
	75-84 歲	2	4.00	0.000	
	85-94 歲	2	4.00	0.000	
小規模多機能服務沐浴服務	65-74 歲	1	4.00	0.000	
	75-84 歲	2	4.00	0.000	
	85-94 歲	2	4.00	0.000	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於夜間喘息服務各題項間皆無顯著差異。

夜間喘息服務服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	中低收入戶	1	4.00	0.000	0.247
	一般收入戶	4	4.75	0.499	
小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	中低收入戶	1	5.00	0.000	
	一般收入戶	4	5.00	0.000	
小規模多機能服務餐飲服務	中低收入戶	1	4.00	0.000	
	一般收入戶	4	4.00	0.000	
小規模多機能服務交通接送服務	中低收入戶	1	4.00	0.000	
	一般收入戶	4	4.00	0.000	
小規模多機能服務沐浴服務	中低收入戶	1	4.00	0.000	
	一般收入戶	4	4.00	0.000	

(九) 專業服務

1. 性別差異分析

說明：性別於專業服務各題項間皆無顯著差異。

專業服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
專業服務人員服務態度良好	男性	113	4.45	0.631	0.940
	女性	161	4.45	0.578	
開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目	男性	113	4.44	0.614	0.732
	女性	161	4.42	0.574	
專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作	男性	113	4.42	0.641	0.998
	女性	161	4.42	0.586	
專業服務人員有定期關心您的情況	男性	113	4.43	0.628	0.791
	女性	161	4.41	0.583	
專業服務人員的專業與護理技巧	男性	113	4.35	0.699	0.596
	女性	161	4.39	0.581	
專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況	男性	113	4.43	0.657	0.958
	女性	161	4.43	0.586	
專業服務能減輕家庭照顧負擔	男性	113	4.42	0.641	0.837
	女性	161	4.40	0.593	
專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質	男性	113	4.42	0.641	0.565
	女性	161	4.37	0.648	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於專業服務各題項間有顯著差異，年齡層於「18歲以下」之個案，對於「專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質(平均數4.00)」相較其他年齡層滿意度較低。

專業服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
專業服務人員服務態度良好	18歲以下	2	4.00	0.000	0.223
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.32	0.583	
	65-74歲	62	4.38	0.584	
	75-84歲	94	4.39	0.638	
	85-94歲	84	4.59	0.569	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目	18歲以下	2	4.00	0.000	0.221
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.32	0.583	
	65-74歲	62	4.42	0.564	
	75-84歲	94	4.33	0.641	
	85-94歲	84	4.55	0.550	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作	18歲以下	2	4.00	0.000	0.388
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.32	0.583	
	65-74歲	62	4.39	0.587	
	75-84歲	94	4.34	0.643	
	85-94歲	84	4.52	0.598	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
專業服務人員有定期關心您的情況	18歲以下	2	4.00	0.000	0.075
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		

	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.21	0.633	
	65-74歲	62	4.36	0.609	
	75-84歲	94	4.33	0.624	
	85-94歲	84	4.57	0.548	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
專業服務人員的專業與護理技巧	18歲以下	2	4.00	0.000	0.210
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.21	0.633	
	65-74歲	62	4.29	0.669	
	75-84歲	94	4.32	0.638	
	85-94歲	84	4.51	0.597	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況	18歲以下	2	4.00	0.000	0.126
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.21	0.633	
	65-74歲	62	4.37	0.612	
	75-84歲	94	4.35	0.629	
	85-94歲	84	4.56	0.594	
	95歲以上	10	4.63	0.508	
專業服務能減輕家庭照顧負擔	18歲以下	2	4.00	0.000	0.160
	29歲以下	1	5.00		
	39歲以下	1	5.00		
	49歲以下	1	5.00	0.000	
	50-54歲	1	5.00		
	55-64歲	19	4.16	0.607	
	65-74歲	62	4.37	0.612	
	75-84歲	94	4.34	0.627	
	85-94歲	84	4.54	0.595	
	95歲以上	10	4.50	0.526	
專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質	18歲以下	2	4.00	0.000	0.032
	29歲以下	1	5.00		

	39 歲以下	1	5.00	
	49 歲以下	1	5.00	0.000
	50-54 歲	1	5.00	
	55-64 歲	19	4.05	0.924
	65-74 歲	62	4.37	0.584
	75-84 歲	94	4.29	0.645
	85-94 歲	84	4.56	0.593
	95 歲以上	10	4.50	0.526

3. 身份別差異分析

說明：身份別於專業服務各題項間皆無顯著差異。

專業服務					
題項	身份別	總數	平均值	標準差	p 值
專業服務人員服務態度良好	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.935
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.44	0.597	
	一般收入戶	226	4.46	0.587	
開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.964
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.44	0.597	
	一般收入戶	226	4.43	0.577	
專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.810
	長照低收入戶	15	4.29	0.820	
	中低收入戶	24	4.44	0.597	
	一般收入戶	226	4.43	0.592	
專業服務人員有定期關心您的情況	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.923
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.36	0.653	
	一般收入戶	226	4.42	0.584	
專業服務人員的專業與護理技巧	社會救助法低收入戶	9	4.21	0.666	0.879
	長照低收入戶	15	4.36	0.739	
	中低收入戶	24	4.36	0.653	
	一般收入戶	226	4.39	0.624	
專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.892
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.36	0.653	
	一般收入戶	226	4.44	0.601	
專業服務能減輕家庭照顧負擔	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.944
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.36	0.653	
	一般收入戶	226	4.41	0.598	
專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質	社會救助法低收入戶	9	4.33	0.708	0.788
	長照低收入戶	15	4.43	0.749	
	中低收入戶	24	4.27	0.913	
	一般收入戶	226	4.40	0.603	

(十) A 單位個案管理服務

1. 性別差異分析

說明：性別於 A 單位個案管理服務各題項間皆無顯著差異。

A 單位個案管理服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
A 單位個管師服務態度友善、親切	男性	1009	4.52	0.599	0.094
	女性	1579	4.56	0.594	
A 單位個管師解決問題的能力與效率	男性	1009	4.46	0.627	0.032
	女性	1579	4.52	0.631	
A 單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	男性	1009	4.45	0.642	0.094
	女性	1579	4.49	0.633	
A 單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求	男性	1009	4.46	0.630	0.088
	女性	1579	4.50	0.632	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於 A 單位個案管理服務各題項間皆無顯著差異。

A 單位個案管理服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
A 單位個管師服務態度友善、親切	18 歲以下	9	4.55	0.526	0.655
	29 歲以下	16	4.76	0.571	
	39 歲以下	8	4.79	0.435	
	49 歲以下	40	4.63	0.541	
	50-54 歲	32	4.60	0.665	
	55-64 歲	172	4.53	0.584	
	65-74 歲	507	4.57	0.594	
	75-84 歲	886	4.54	0.589	
	85-94 歲	819	4.53	0.615	
	95 歲以上	98	4.48	0.553	
A 單位個管師解決問題的能力與效率	18 歲以下	9	4.48	0.663	0.783
	29 歲以下	16	4.63	0.616	
	39 歲以下	8	4.89	0.333	
	49 歲以下	40	4.52	0.807	
	50-54 歲	32	4.51	0.665	
	55-64 歲	172	4.49	0.603	
	65-74 歲	507	4.51	0.648	
	75-84 歲	886	4.51	0.619	
	85-94 歲	819	4.48	0.632	
	95 歲以上	98	4.44	0.597	
A 單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	18 歲以下	9	4.48	0.663	0.614
	29 歲以下	16	4.63	0.616	

	39歲以下	8	4.78	0.444	
	49歲以下	40	4.60	0.597	
	50-54歲	32	4.60	0.553	
	55-64歲	172	4.48	0.660	
	65-74歲	507	4.49	0.663	
	75-84歲	886	4.48	0.621	
	85-94歲	819	4.47	0.635	
	95歲以上	98	4.40	0.652	
A單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求	18歲以下	9	4.55	0.526	0.642
	29歲以下	16	4.63	0.616	
	39歲以下	8	4.89	0.333	
	49歲以下	40	4.55	0.644	
	50-54歲	32	4.57	0.711	
	55-64歲	172	4.47	0.659	
	65-74歲	507	4.50	0.654	
	75-84歲	886	4.49	0.613	
	85-94歲	819	4.48	0.636	
	95歲以上	98	4.42	0.592	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於A單位個案管理服務各題項間皆無顯著差異。

A單位個案管理服務

題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
A單位個管師服務態度友善、親切	社會救助法低收入戶	102	4.50	0.594	0.155
	長照低收入戶	205	4.58	0.581	
	中低收入戶	229	4.62	0.562	
	一般收入戶	2052	4.53	0.601	
A單位個管師解決問題的能力與效率	社會救助法低收入戶	102	4.50	0.610	0.473
	長照低收入戶	205	4.53	0.596	
	中低收入戶	229	4.55	0.636	
	一般收入戶	2052	4.49	0.633	
A單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	社會救助法低收入戶	102	4.53	0.626	0.242
	長照低收入戶	205	4.53	0.560	
	中低收入戶	229	4.52	0.634	
	一般收入戶	2052	4.46	0.644	
A單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求	社會救助法低收入戶	102	4.51	0.610	0.671
	長照低收入戶	205	4.53	0.577	
	中低收入戶	229	4.51	0.650	
	一般收入戶	2052	4.48	0.636	

(十一) 照顧管理服務

1. 性別差異分析

說明：性別於照顧管理服務各題項間有顯著差異，男性對於「從申請到獲得服務的等待時間(平均數 4.34)」、「照管專員服務態度友善、親切(平均數 4.38)」、「照管專員解決問題的能力(平均數 4.36)」相較於女性滿意程度較低。

照顧管理服務					
題項	性別	總數	平均值	標準差	p 值
從申請到獲得服務的等待時間	男性	1031	4.34	0.720	0.017
	女性	1627	4.40	0.691	
照管專員服務態度友善、親切	男性	1031	4.38	0.730	0.024
	女性	1627	4.44	0.689	
照管專員解決問題的能力	男性	1031	4.36	0.730	0.019
	女性	1627	4.42	0.692	
照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	男性	1031	4.34	0.738	0.058
	女性	1627	4.40	0.697	

2. 年齡差異分析

說明：年齡於照顧管理服務各題項間皆無顯著差異。

照顧管理服務					
題項	年齡	總數	平均值	標準差	p 值
從申請到獲得服務的等待時間	18 歲以下	11	4.21	0.696	0.805
	29 歲以下	16	4.44	0.726	
	39 歲以下	8	4.56	0.736	
	49 歲以下	43	4.48	0.595	
	50-54 歲	32	4.34	0.809	
	55-64 歲	173	4.38	0.692	
	65-74 歲	527	4.38	0.708	
	75-84 歲	910	4.38	0.690	
	85-94 歲	841	4.35	0.726	
	95 歲以上	98	4.48	0.621	
照管專員服務態度友善、親切	18 歲以下	11	4.28	0.723	0.815
	29 歲以下	16	4.57	0.725	
	39 歲以下	8	4.56	0.736	
	49 歲以下	43	4.50	0.596	
	50-54 歲	32	4.61	0.604	
	55-64 歲	173	4.41	0.698	
	65-74 歲	527	4.43	0.714	
	75-84 歲	910	4.41	0.722	
	85-94 歲	841	4.41	0.704	
	95 歲以上	98	4.46	0.598	

照管專員解決問題的能力	18歲以下	11	4.21	0.790	0.764
	29歲以下	16	4.50	0.728	
	39歲以下	8	4.56	0.736	
	49歲以下	43	4.53	0.595	
	50-54歲	32	4.58	0.609	
	55-64歲	173	4.37	0.731	
	65-74歲	527	4.40	0.716	
	75-84歲	910	4.40	0.710	
	85-94歲	841	4.38	0.707	
	95歲以上	98	4.41	0.674	
照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	18歲以下	11	4.28	0.723	0.551
	29歲以下	16	4.50	0.728	
	39歲以下	8	4.56	0.736	
	49歲以下	43	4.53	0.595	
	50-54歲	32	4.58	0.610	
	55-64歲	173	4.35	0.751	
	65-74歲	527	4.39	0.728	
	75-84歲	910	4.37	0.717	
	85-94歲	841	4.36	0.715	
	95歲以上	98	4.46	0.598	

3. 身份別差異分析

說明：身份別於照顧管理服務各題項間有顯著差異，「社會救助法低收入戶」及「一般收入戶」對於「從申請到獲得服務的等待時間」、「照管專員服務態度友善、親切」、「照管專員解決問題的能力」、「照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況」平均數約 4.3，相較於其他身份別滿意程度較低。

照顧管理服務					
題項	身分別	總數	平均值	標準差	p 值
從申請到獲得服務的等待時間	社會救助法低收入戶	105	4.36	0.755	0.000
	長照低收入戶	211	4.56	0.601	
	中低收入戶	237	4.46	0.642	
	一般收入戶	2105	4.35	0.713	
照管專員服務態度友善、親切	社會救助法低收入戶	105	4.36	0.782	0.000
	長照低收入戶	211	4.62	0.565	
	中低收入戶	237	4.52	0.655	
	一般收入戶	2105	4.39	0.716	
照管專員解決問題的能力	社會救助法低收入戶	105	4.35	0.766	0.000
	長照低收入戶	211	4.61	0.559	
	中低收入戶	237	4.50	0.662	
	一般收入戶	2105	4.37	0.719	
照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	社會救助法低收入戶	105	4.37	0.772	0.000
	長照低收入戶	211	4.58	0.581	
	中低收入戶	237	4.46	0.675	
	一般收入戶	2105	4.35	0.723	

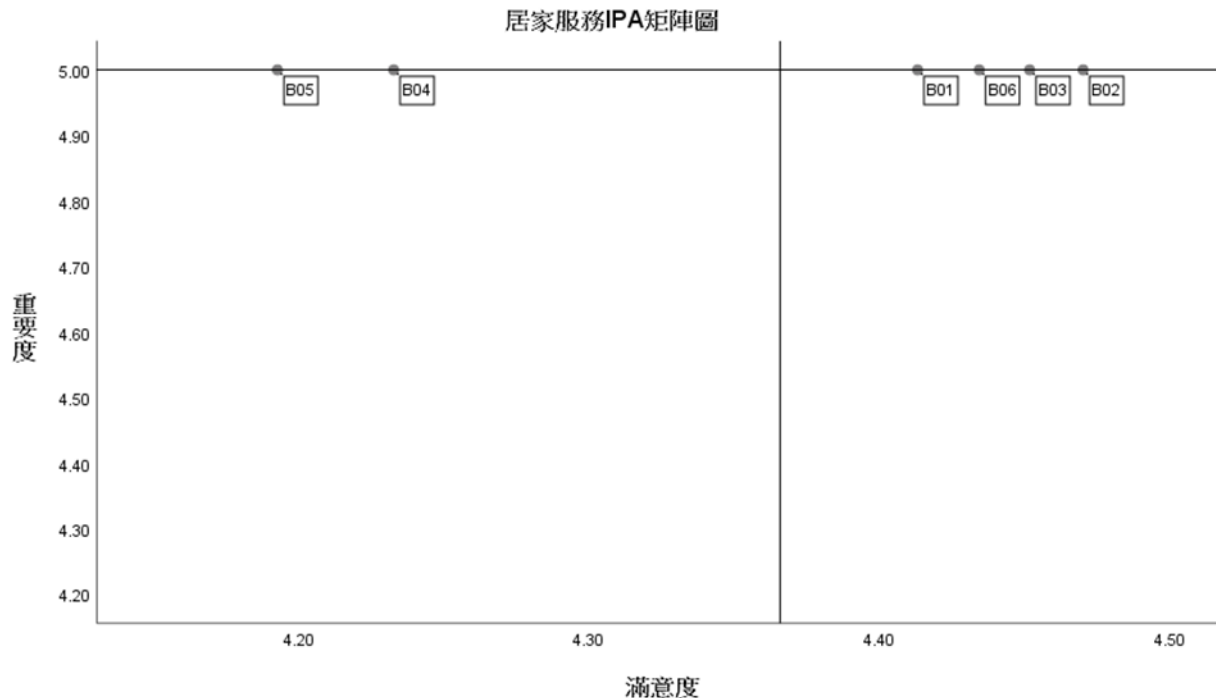
五、績效分析(IPA)

(一) 居家服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「從申請長照服務到第一次提供服務的時間」、「對居家服務單位人員的服務態度禮貌」、「親切針對服務您的居家服務單位人員是否滿意居家服務人員的照顧能力與技巧」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務」、「居家服務人員服務內容及時數」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
B01	從申請長照服務到第一次提供服務的時間	4.41	5.00
B02	對居家服務單位人員的服務態度禮貌、親切	4.47	5.00
B03	針對服務您的居家服務單位人員是否滿意	4.45	5.00
B04	居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務	4.23	5.00
B05	居家服務人員服務內容及時數	4.19	5.00
B06	居家服務人員的照顧能力與技巧	4.43	5.00

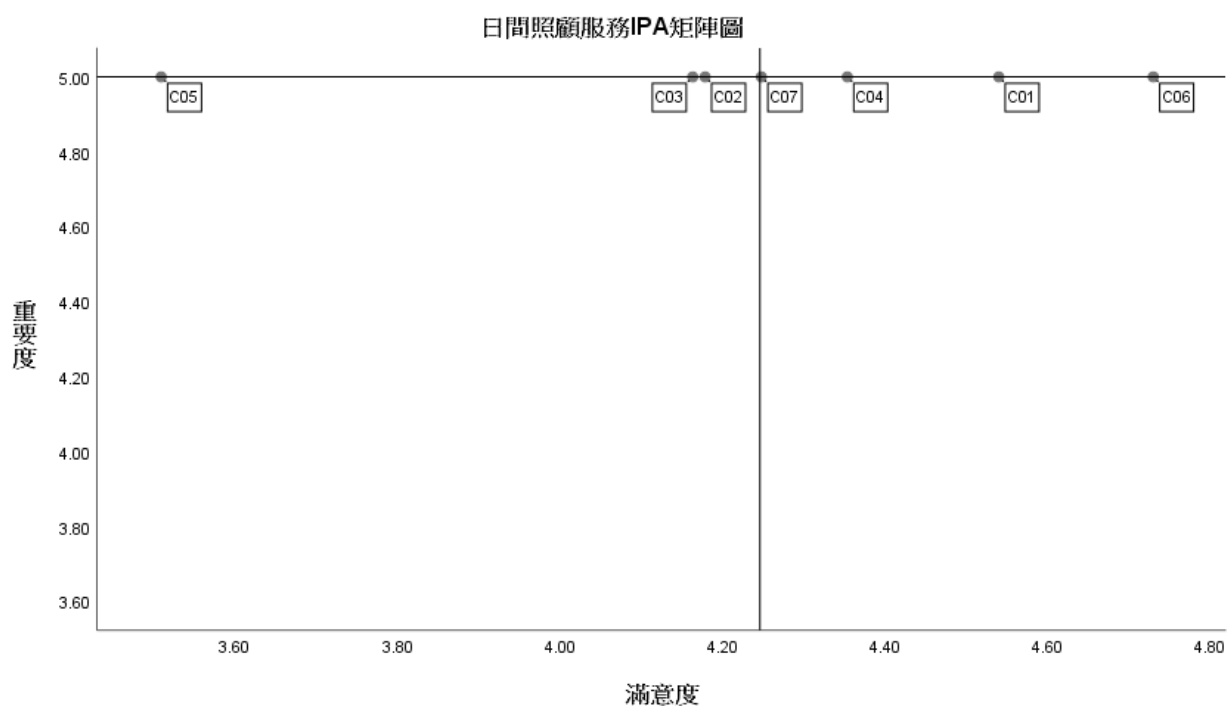


(二) 日間照顧服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「日照服務人員態度友善、親切」、「安排的活動活潑、多元」、「日照協助沐浴」、「日照交通接送」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「日照服務人員的照顧能力與技巧」、「機構環境整潔、舒適安全」、「餐飲營養好吃、多變化」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
C01	日照服務人員態度友善、親切	4.54	5.00
C02	日照服務人員的照顧能力與技巧	4.18	5.00
C03	機構環境整潔、舒適安全	4.16	5.00
C04	安排的活動活潑、多元	4.35	5.00
C05	餐飲營養好吃、多變化	3.51	5.00
C06	日照協助沐浴(未使用者免填)	4.73	5.00
C07	日照交通接送(未使用者免填)	4.25	5.00

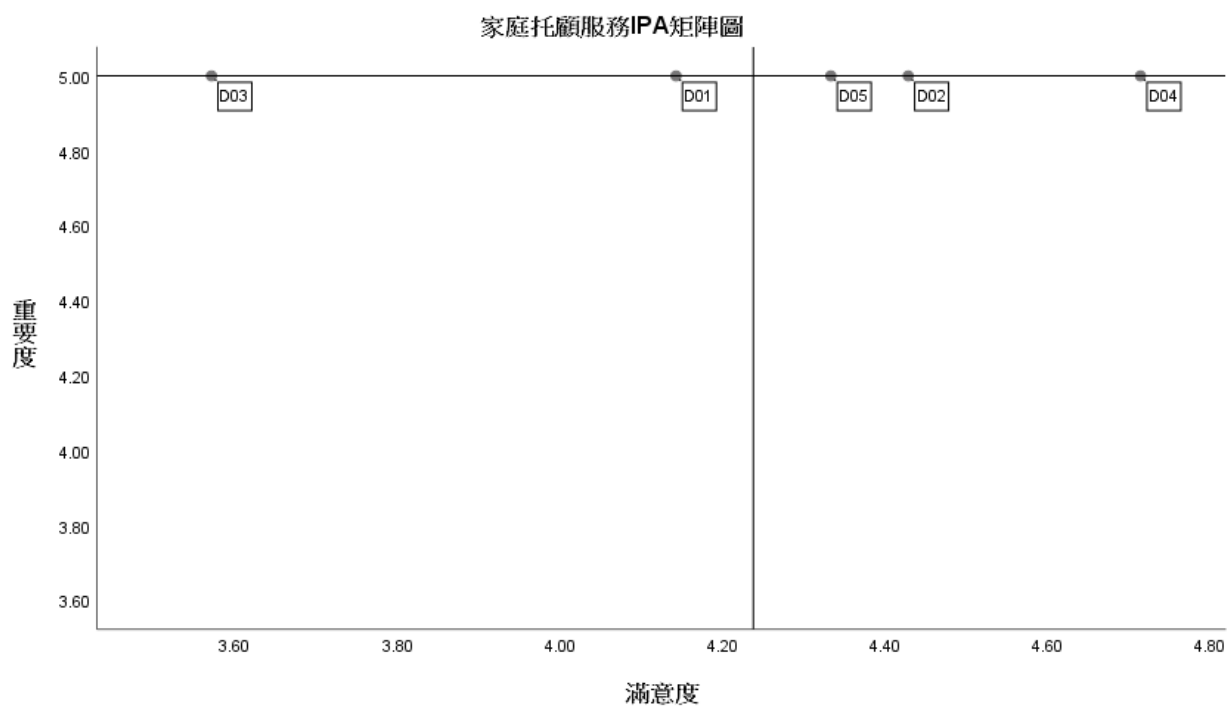


(三) 家庭托顧服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「家托人員的照顧能力與技巧」、「餐飲營養好吃、多變化」、「家托協助沐浴服務」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「家托人員服務態度友善、親切」、「家托住所出入動線順暢」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
D01	家托人員服務態度友善、親切	4.14	5.00
D02	家托人員的照顧能力與技巧	4.43	5.00
D03	家托住所出入動線順暢	3.57	5.00
D04	餐飲營養好吃、多變化	4.71	5.00
D05	家托協助沐浴服務(未使用者免填)	4.33	5.00

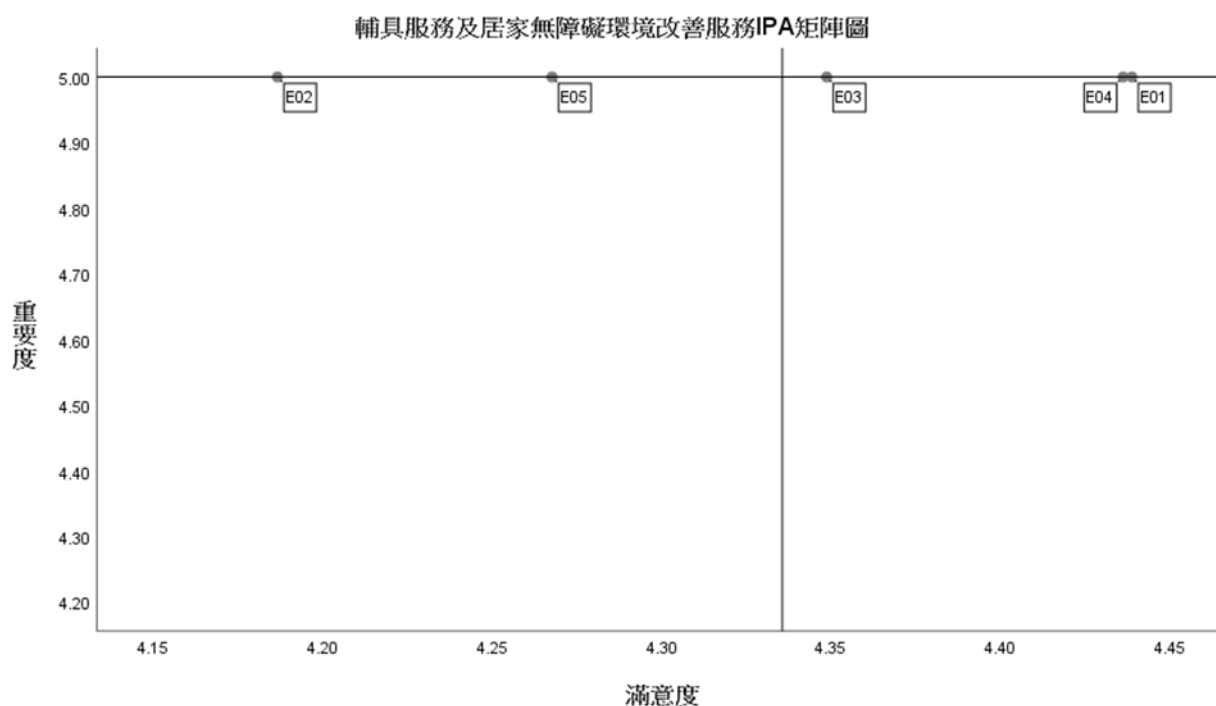


(四) 輔具服務及居家無障礙環境改善服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「評估人員服務態度友善、親切」、「評估人員協助媒合的資源」、「輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「從申請到獲得服務的等待時間」、「輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
E01	評估人員服務態度友善、親切	4.44	5.00
E02	從申請到獲得服務的等待時間	4.19	5.00
E03	評估人員協助媒合的資源	4.35	5.00
E04	輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求	4.44	5.00
E05	輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度	4.27	5.00

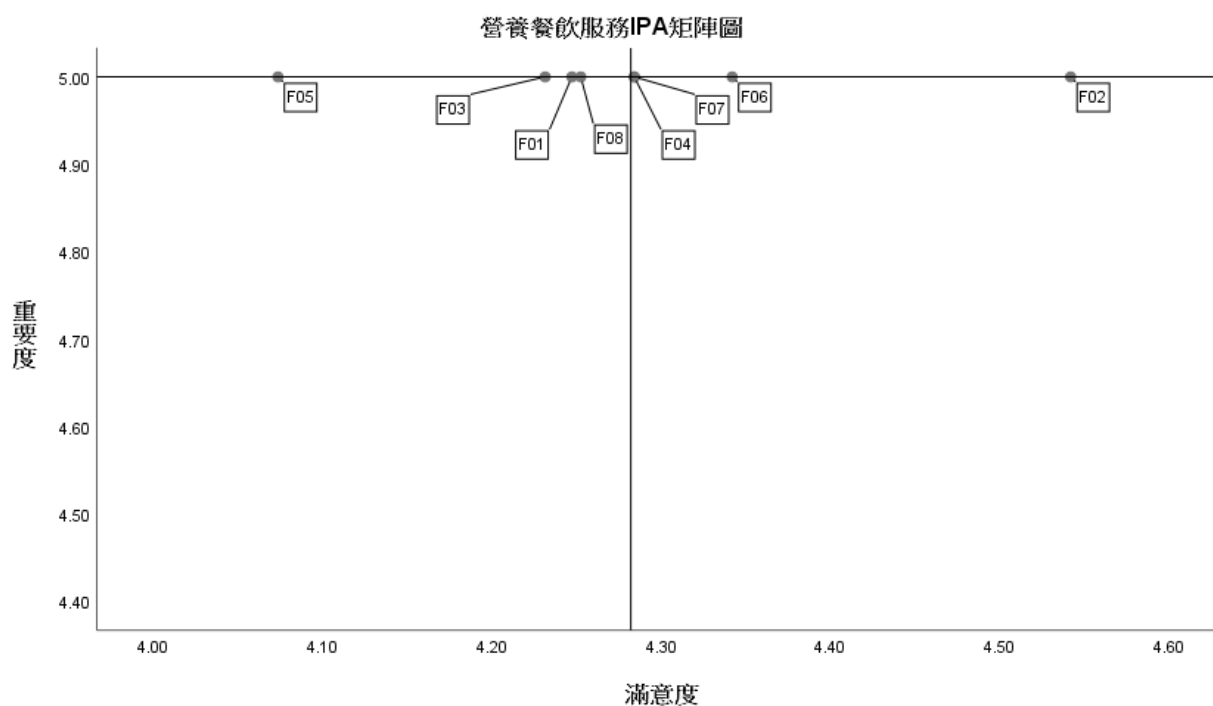


(五) 營養餐飲服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「送餐人員服務態度如:友善親切」、「餐食變化及份量」、「餐食軟硬度」、「餐食鹹淡度」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「送餐人員餐食送達時間」、「送餐人員主動問安及關心」、「餐食送達的溫度」、「社工每月電訪或家訪態度友善、親切」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
F01	送餐人員餐食送達時間	4.25	5.00
F02	送餐人員服務態度如:友善親切	4.54	5.00
F03	送餐人員主動問安及關心	4.23	5.00
F04	餐食變化及份量	4.28	5.00
F05	餐食送達的溫度	4.07	5.00
F06	餐食軟硬度	4.34	5.00
F07	餐食鹹淡度	4.28	5.00
F08	社工每月電訪或家訪態度友善、親切	4.25	5.00

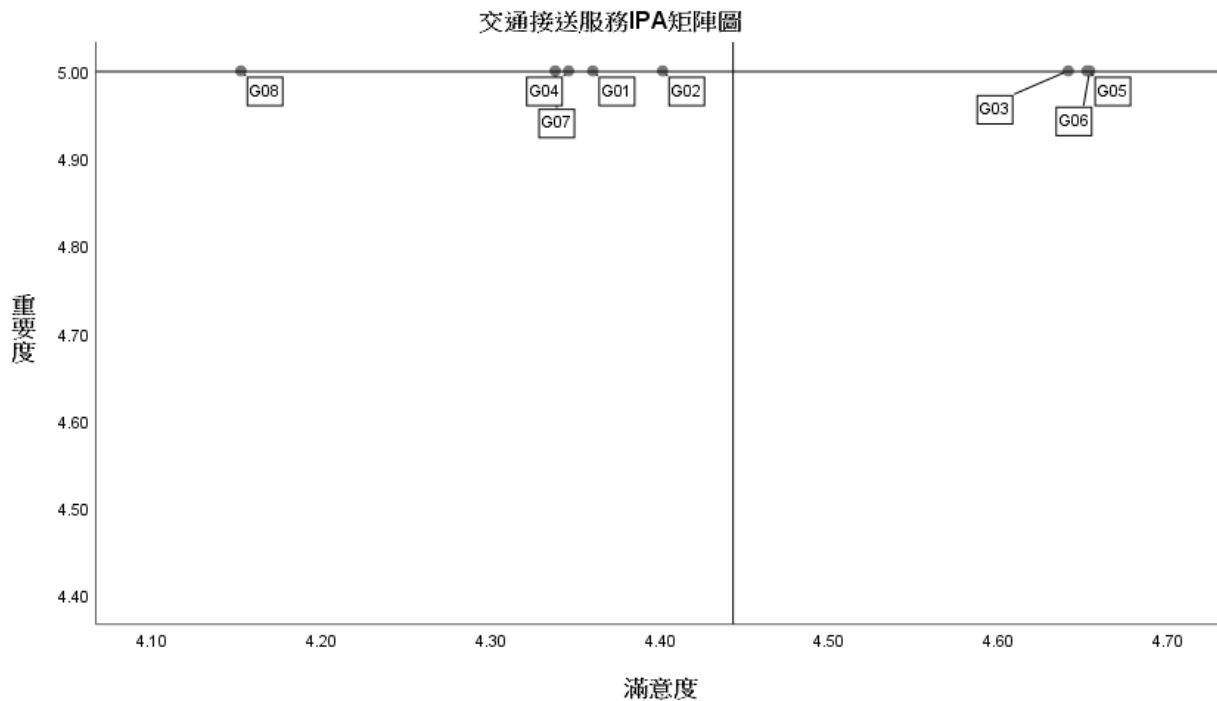


(六) 交通接送服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「交通接送服務的乘坐安全」、「司機態度友善、親切」、「司機主動協助服務」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「交通接送服務的接送時間」、「交通接送服務的車輛整潔」、「預約人員態度友善、親切」、「行進過程中，開車速度」、「預約車輛流程的便利性」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
G01	您對交通接送服務的接送時間感到	4.36	5.00
G02	您對交通接送服務的車輛整潔感到	4.40	5.00
G03	您對交通接送服務的乘坐安全感到	4.64	5.00
G04	預約人員態度友善、親切	4.35	5.00
G05	司機態度友善、親切	4.65	5.00
G06	司機主動協助服務	4.65	5.00
G07	行進過程中，開車速度	4.34	5.00
G08	預約車輛流程的便利性	4.15	5.00

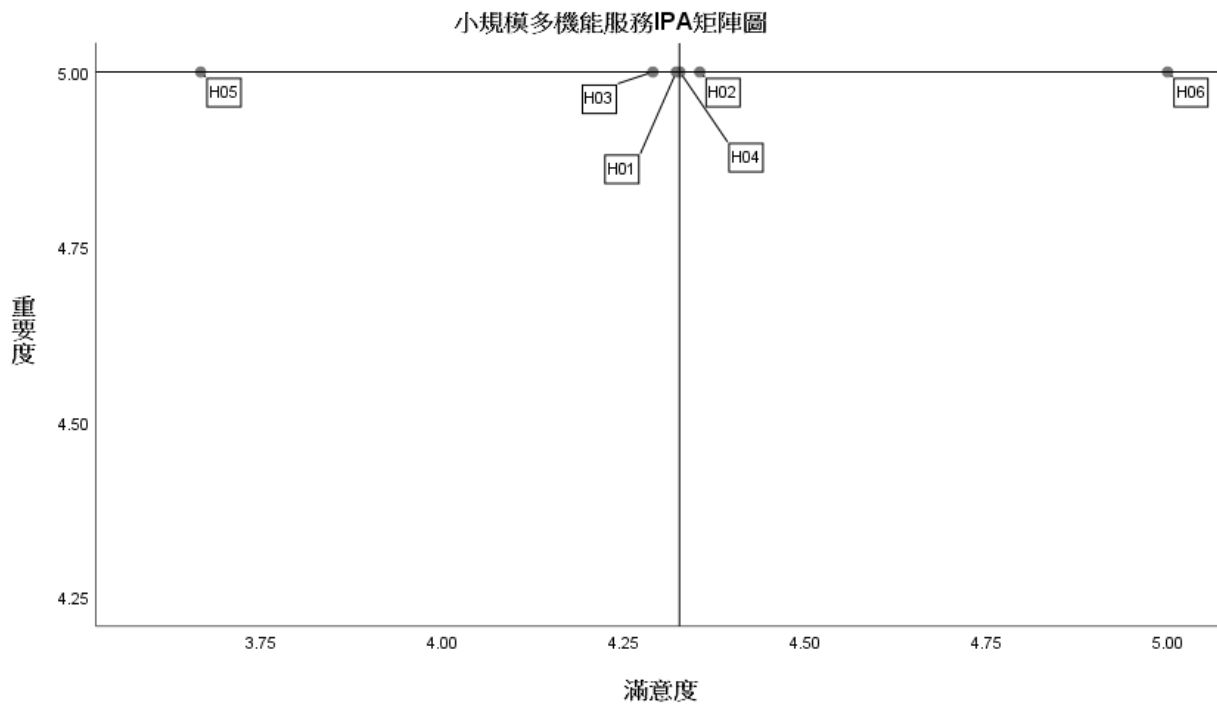


(七) 小規模多機能服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧」、「小規模多機能服務交通接送服務」、「小規模多機能-臨時住宿服務」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「小規模多機能服務人員服務態度友善、親切」、「小規模多機能服務餐飲服務」、「小規模多機能服務沐浴服務」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
H01	小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	4.32	5.00
H02	小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	4.35	5.00
H03	小規模多機能服務餐飲服務	4.29	5.00
H04	小規模多機能服務交通接送服務	4.33	5.00
H05	小規模多機能服務沐浴服務	3.67	5.00
H06	小規模多機能-臨時住宿服務(未使用者免填)	5.00	5.00
H07	小規模多機能-居家服務(未使用者免填)	0.00	5.00



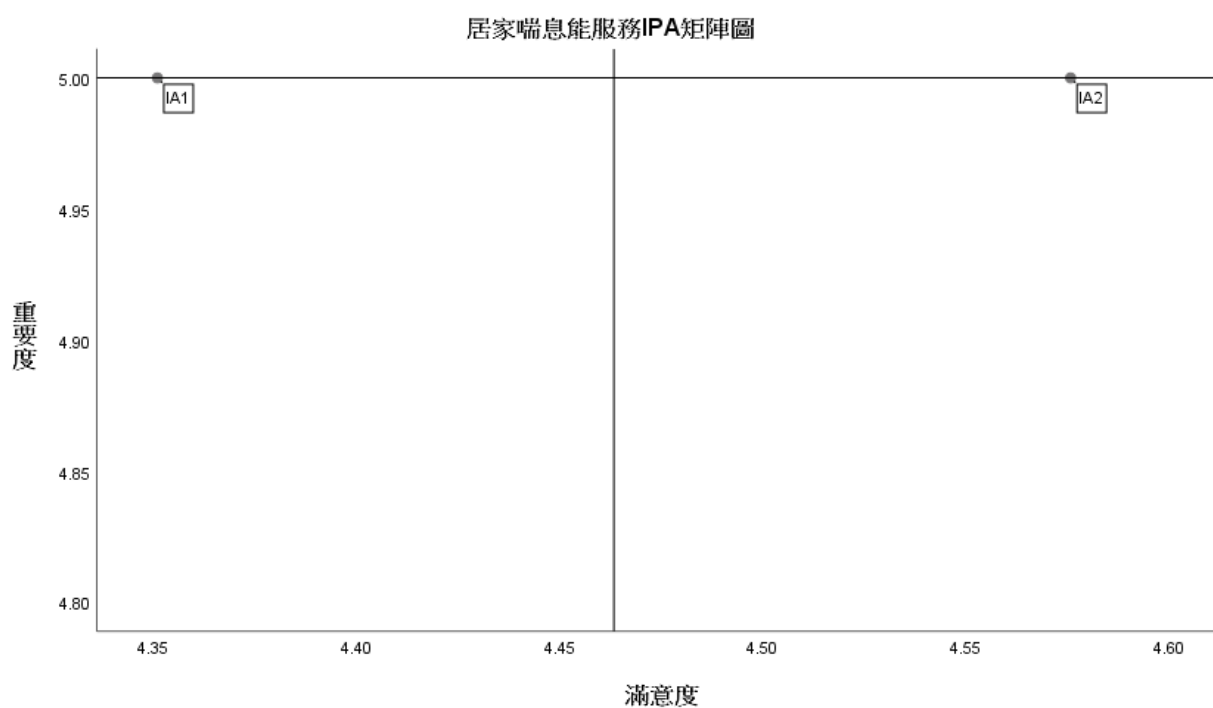
(八) 喘息服務

(八之一)居家喘息服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
IA1	居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切	4.35	5.00
IA2	居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識	4.58	5.00

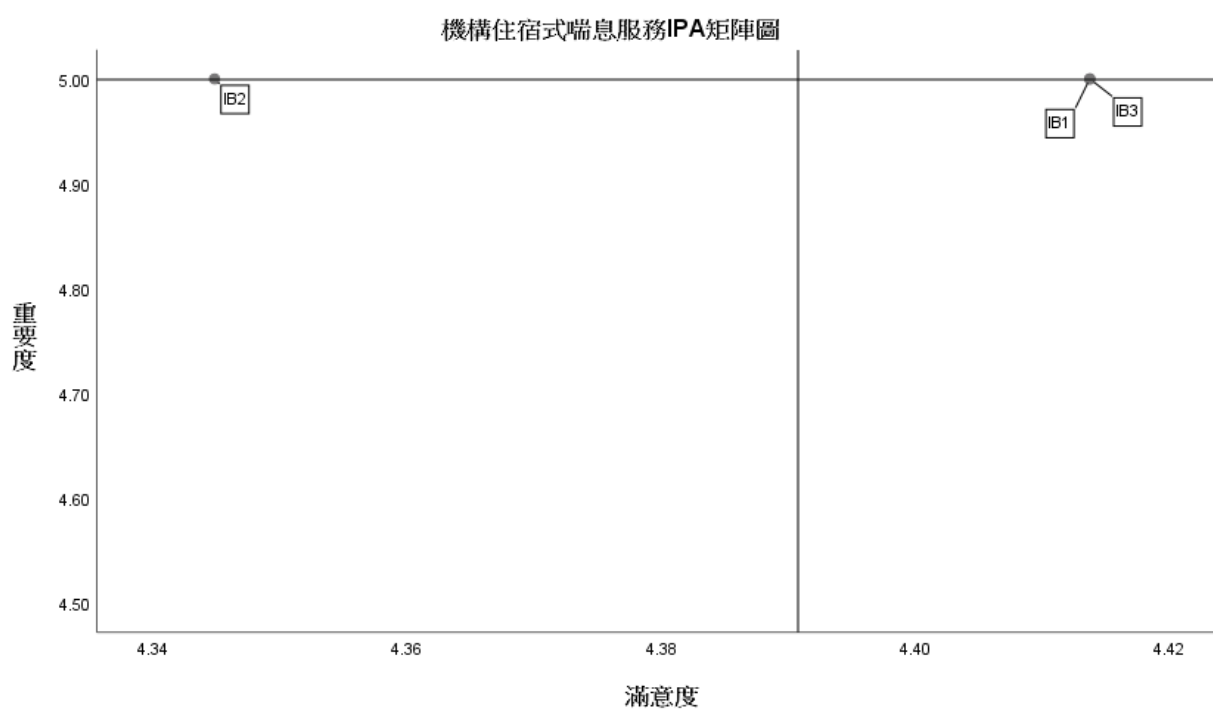


(八之二)機構住宿式喘息服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「機構喘息環境整潔、舒適」、「機構喘息服務人員的照顧能力與技巧」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
IB1	機構喘息環境整潔、舒適	4.41	5.00
IB2	機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務	4.34	5.00
IB3	機構喘息服務人員的照顧能力與技巧	4.41	5.00

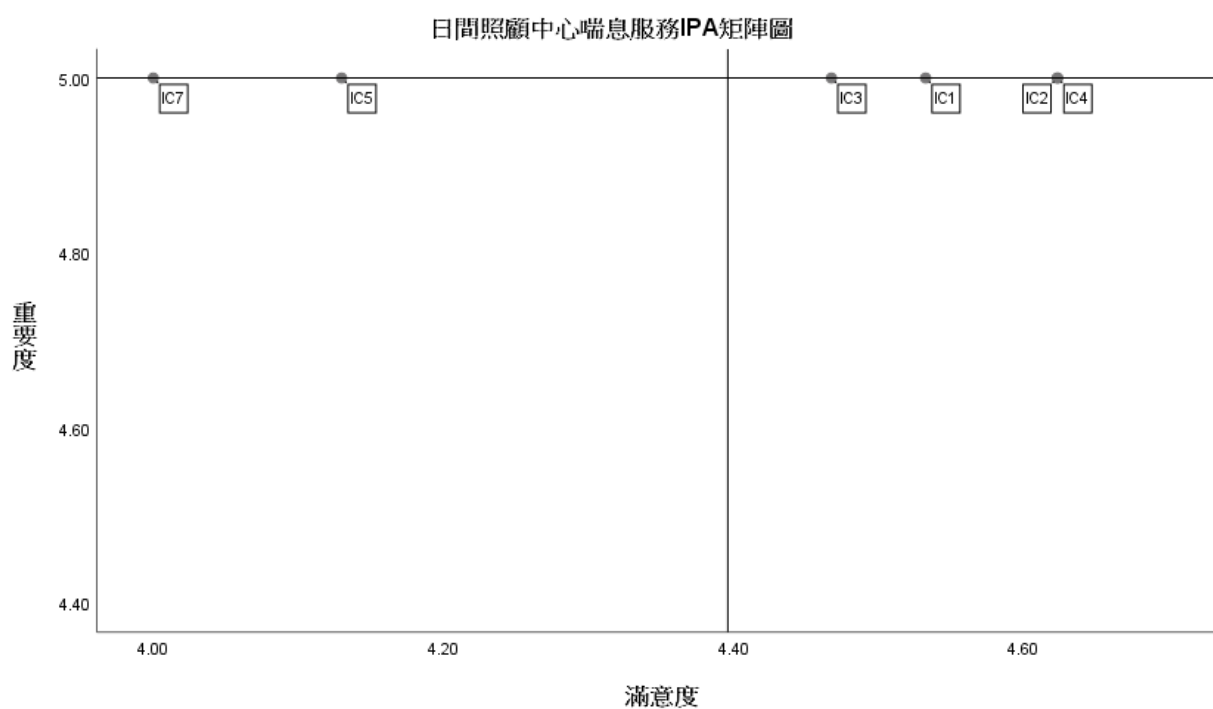


(八之三)日間照顧中心喘息服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「日照服務人員態度友善、親切」、「日照服務人員的照顧能力與技巧」、「機構環境整潔、舒適安全」、「安排的活動活潑、多元」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「餐飲營養好吃、多變化」、「日照交通接送」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
IC1	日照服務人員態度友善、親切	4.53	5.00
IC2	日照服務人員的照顧能力與技巧	4.62	5.00
IC3	機構環境整潔、舒適安全	4.47	5.00
IC4	安排的活動活潑、多元	4.62	5.00
IC5	餐飲營養好吃、多變化	4.13	5.00
IC6	日照協助沐浴(未使用者免填)	0.00	5.00
IC7	日照交通接送(未使用者免填)	4.00	5.00

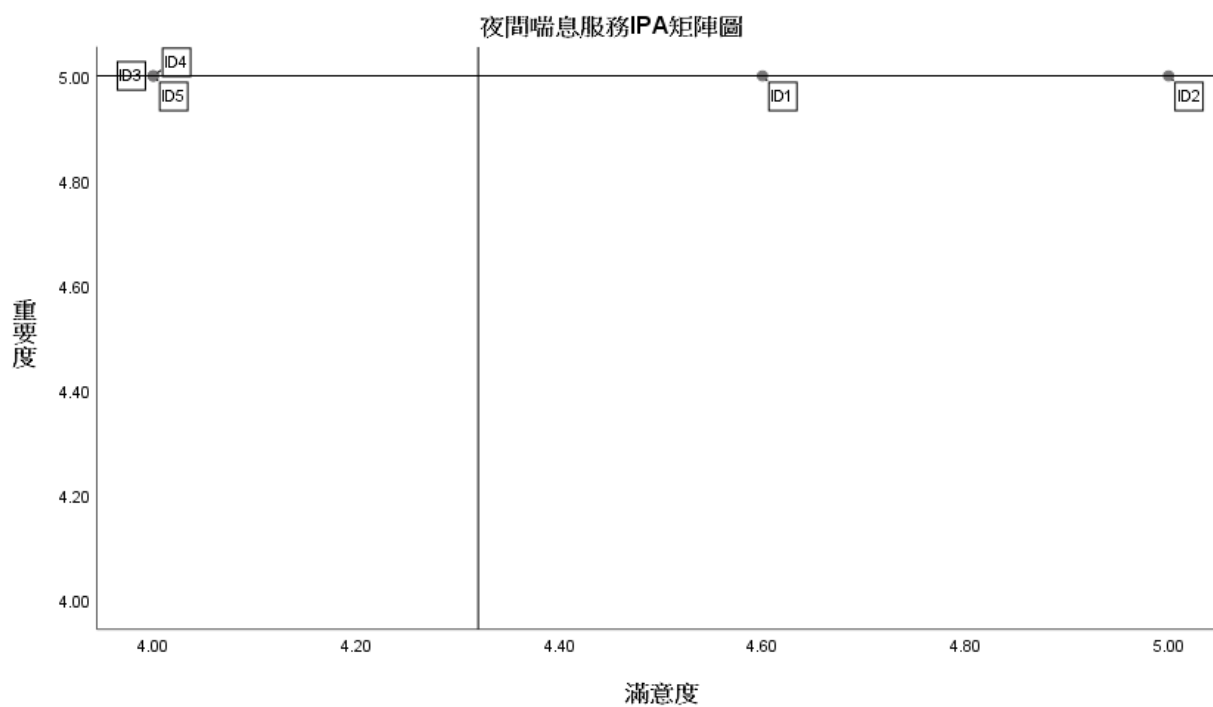


(八之四)小規模多機能服務-夜間喘息服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「小規模多機能服務人員服務態度友善、親切」、「小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「小規模多機能服務餐飲服務」、「小規模多機能服務交通接送服務」、「小規模多機能服務沐浴服務」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
ID1	小規模多機能服務人員服務態度友善、親切	4.60	5.00
ID2	小規模多機能服務人員的照顧能力與技巧	5.00	5.00
ID3	小規模多機能服務餐飲服務	4.00	5.00
ID4	小規模多機能服務交通接送服務	4.00	5.00
ID5	小規模多機能服務沐浴服務	4.00	5.00

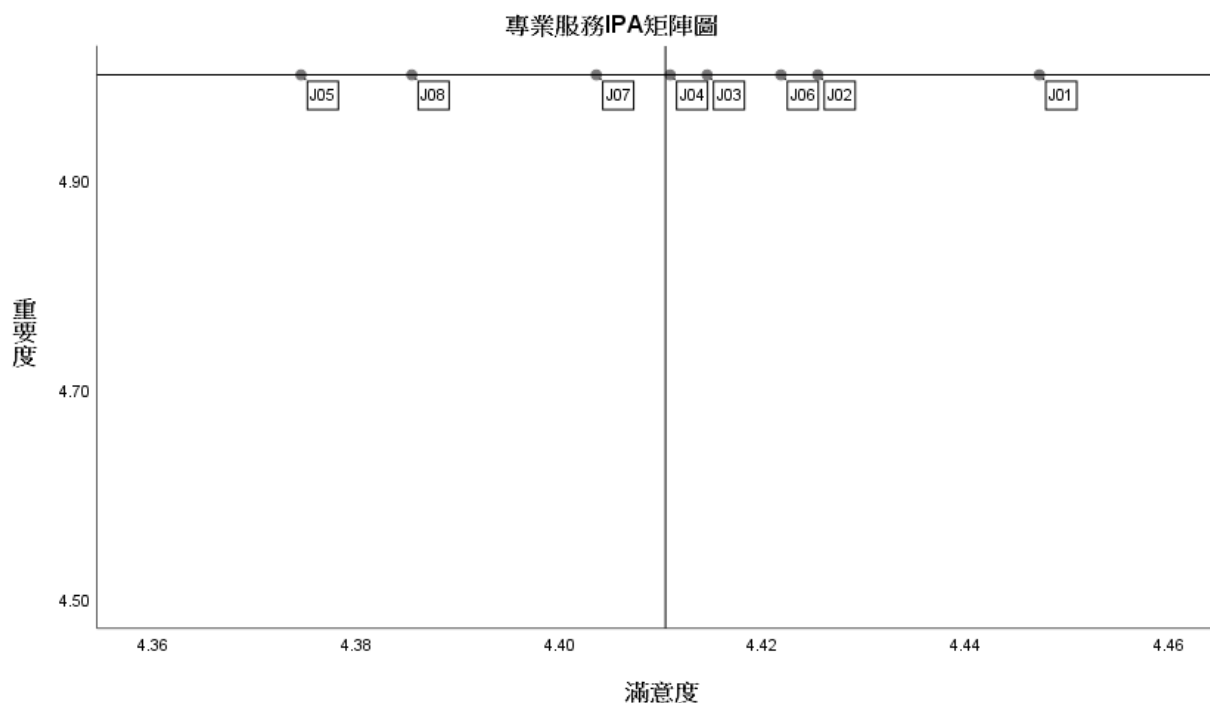


(九) 專業服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「專業服務人員服務態度良好」、「開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目」、「專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作」、「專業服務人員有定期關心您的情況」、「專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「專業服務人員的專業與護理技巧」、「專業服務能減輕家庭照顧負擔」、「專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
J01	專業服務人員服務態度良好	4.45	5.00
J02	開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目	4.43	5.00
J03	專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作	4.41	5.00
J04	專業服務人員有定期關心您的情況	4.41	5.00
J05	專業服務人員的專業與護理技巧	4.37	5.00
J06	專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況	4.42	5.00
J07	專業服務能減輕家庭照顧負擔	4.40	5.00
J08	專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質	4.39	5.00

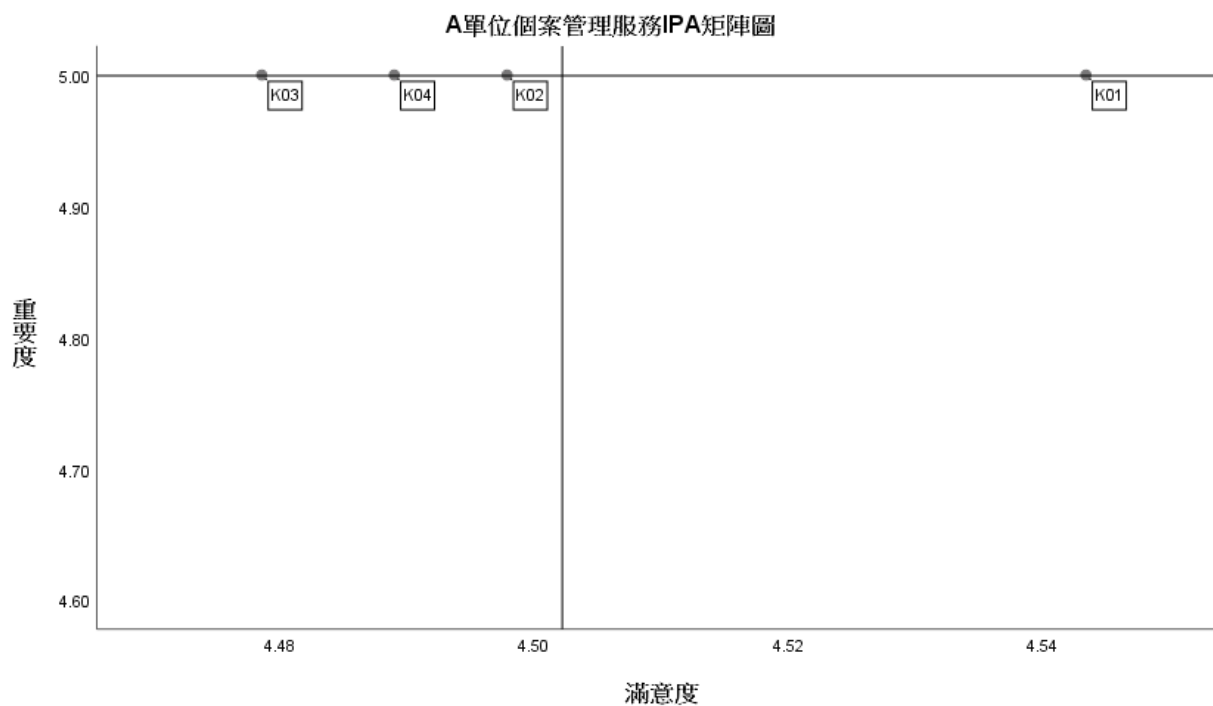


(十) A單位個案管理服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「A單位個管師服務態度友善、親切」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「A單位個管師解決問題的能力與效率」、「A單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況」、「A單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
K01	A單位個管師服務態度友善、親切	4.54	5.00
K02	A單位個管師解決問題的能力與效率	4.50	5.00
K03	A單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	4.48	5.00
K04	A單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求	4.49	5.00

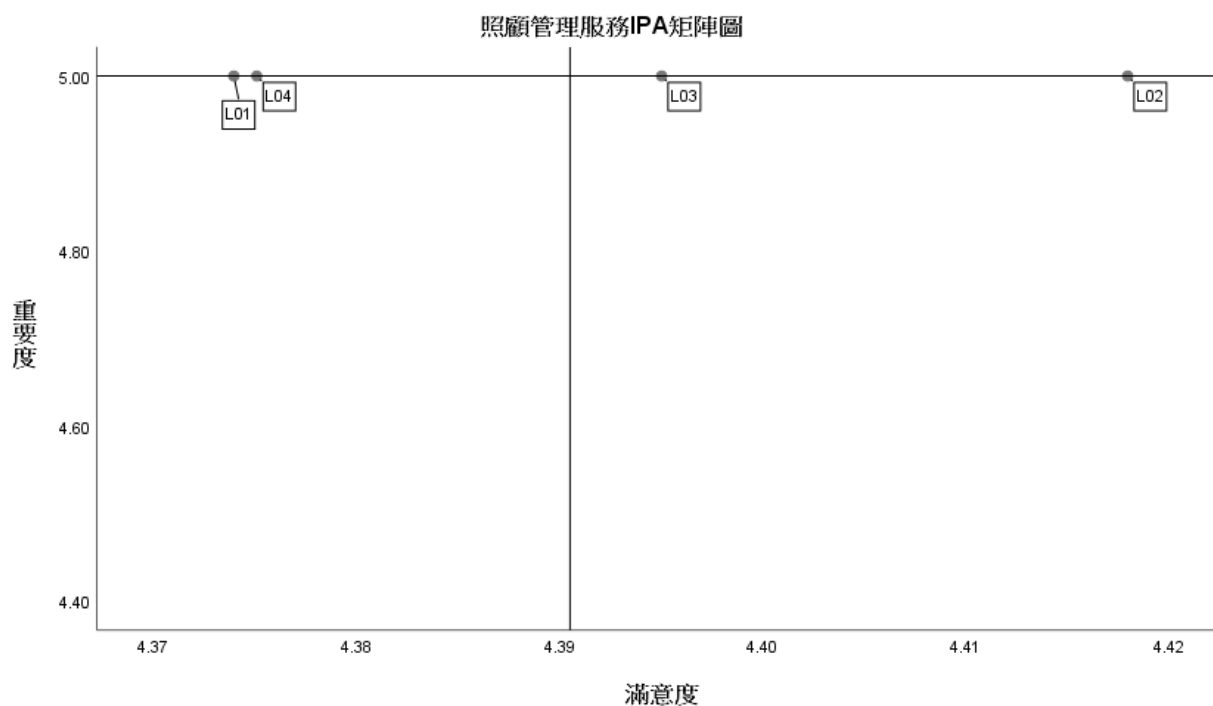


(十一) 照顧管理服務

說明：

1. 項目落在「繼續保持區域」的有「照管專員服務態度友善、親切」、「照管專員解決問題的能力」。
2. 項目落在「有待改善區域」的有「從申請到獲得服務的等待時間」、「照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況」。

名稱	題目	滿意程度 (平均值)	重要性 (平均值)
L01	從申請到獲得服務的等待時間	4.37	5.00
L02	照管專員服務態度友善、親切	4.42	5.00
L03	照管專員解決問題的能力	4.40	5.00
L04	照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況	4.38	5.00



參、結論與建議

一、結論

本次調查之長期照顧服務項目，包含居家服務、日間照顧服務、家庭托顧服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務、營養餐飲服務、交通接送服務、小規模多機能服務、居家喘息服務、機構住宿式喘息服務、日間照顧中心喘息服務、小規模多機能服務-夜間喘息服務、專業服務、A單位個案管理服務及照顧管理服務，共14項。

服務滿意度調查結果分析摘述如次：

(一) 受訪者對於居家服務方面：

各題項平均得分為4.37，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務(平均得分：4.23)」及「居家服務人員服務內容及時數(平均得分：4.19)」低於平均得分。

(二) 受訪者對於日間照顧服務方面：

各題項平均得分為4.25，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「日照服務人員的照顧能力與技巧(平均得分：4.18)」、「機構環境整潔、舒適安全(平均得分：4.16)」及「餐飲營養好吃、多變化(平均得分：3.51)」低於平均得分。

(三) 受訪者對於家庭托顧服務方面：

各題項平均得分為4.24，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「家托人員服務態度友善、親切(平均得分：4.14)」及「家托住所出入動線順暢(平均得分：3.57)」低於平均得分。

(四) 受訪者對於輔具服務及居家無障礙環境改善服務方面：

各題項平均得分為4.34，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度(平均得分：4.27)」及「從申請到獲得服務的等待時間(平均得分：4.19)」低於平均得分。

(五) 受訪者對於營養餐飲服務方面：

各題項平均得分為4.28，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「送餐人員餐食送達時間(平均得分：4.25)」、「送餐人員主動問安及關心(平均得分：4.23)」、「餐食送達的溫度(平均得分：4.07)」、「社工每月電訪或家訪態度友善、親切(平均得分：4.25)」低於平均得分。

(六) 受訪者對於交通接送服務方面：

各題項平均得分為4.44，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「交通接送服務的接送時間(平均得分：4.36)」、「交通接送服務的車輛整潔(平均得分：4.40)」、「預約人員態度友善、親切(平均得分：4.35)」、「行進過程中，開車速度(平均得分：4.34)」、「預約車輛流程的便利性(平均得分：4.15)」低於平均得分。

(七) 受訪者對於小規模多機能服務方面：

各題項平均得分為4.19(扣除未使用者免填之題項)，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」

之間。然「小規模多機能服務沐浴服務(平均得分：3.67)」低於平均得分。

(八) 受訪者對於居家喘息服務方面：

各題項平均得分為4.46，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切(平均得分：4.35)」低於平均得分。

(九) 受訪者對於機構住宿式喘息服務方面：

各題項平均得分為4.39，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務(平均得分：4.34)」低於平均得分。

(十) 受訪者對於日間照顧中心喘息服務方面：

各題項平均得分為4.48(扣除未使用者免填之題項)，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「機構環境整潔、舒適安全(平均得分：4.47)」、「餐飲營養好吃、多變化(平均得分：4.13)」低於平均得分。

(十一) 受訪者對於小規模多機能服務-夜間喘息服務方面：

各題項平均得分為4.32，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「小規模多機能服務餐飲服務(平均得分：4.00)」、「小規模多機能服務交通接送服務(平均得分：4.00)」、「小規模多機能服務沐浴服務(平均得分：4.00)」及「小規模多機能服務沐浴服務(平均得分：4.00)」低於平均得分。

(十二) 受訪者對於專業服務方面：

各題項平均得分為4.41，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「專業服務人員的專業與護理技巧(平均得分：4.37)」、「專業服務能減輕家庭照顧負擔(平均得分：4.40)」、「專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質(平均得分：4.39)」低於平均得分。

(十三) 受訪者對於A單位個案管理服務方面：

各題項平均得分為4.50，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「A單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況(平均得分：4.48)」、「A單位個管師與您充分討論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求(平均得分：4.49)」低於平均得分。

(十四) 受訪者對於照顧管理服務方面：

各題項平均得分為4.39，即滿意度介於「非常滿意」與「滿意」之間。然「從申請到獲得服務的等待時間(平均得分：4.37)」、「照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況(平均得分：4.38)」低於平均得分。

綜合上述 14 個長照服務項目之滿意度，其滿意度平均都在 4 分以上，即其滿意度皆介於「非常滿意」與「滿意」之間。

此外，本調查問及受訪者是否願意繼續使用長照服務，則有約八成七以上之受訪者皆表示願意。對於長期照顧服務需要改善之處以「服務時數」及「服務品質」居多，其次依序為「服務時間缺乏彈性」、「服務內容沒有彈性」、「制度太複雜要聯絡很多人」。

二、建議

另就本次調查工作結果，擬提下列建議：

- (一) 本調查有關大部分受訪者對全部服務內容不甚清楚一節，建議多宣導及交流。
- (二) 本次服務滿意度調查結果，雖然普遍受到肯定，建議針對民眾所提之需改善之處，應可在評估修正。
- (三) 又見各項服務滿意度調查結果，與營養餐飲相關的服務滿意度皆低於平均值可能涉及以下一些因素：
 1. 食物品質：營養餐飲的關鍵是提供均衡、營養豐富的食物，對於長照服務使用者更為重要。如果食物的品質不佳，包括口感、味道、新鮮度等方面存在問題，很可能會感到失望與不滿意。這可能與食物的配料品質、儲存方式或烹飪技術有關，建議營養餐飲服務供應商應該確保食材的新鮮度和品質，採用適當的烹飪技術，以確保提供高品質的食物。
 2. 選擇範圍和多樣性：有些營養餐飲服務可能缺乏選擇範圍和多樣性，使長照服務使用者感到單調。尤其對於有特殊飲食需求、喜好或限制的人來說是一個問題，建議提供多樣化的菜單選擇，包括適應不同飲食需求（如素食、無麩質、無奶製品等）的選項。進一步提供客製化的選擇，以滿足個別客戶的特殊需求。
 3. 交付和配送服務：營養餐飲服務通常需要提供適當的交付和配送服務。如果交付時間不準確、食物溫度儲存不正確或運送過程中出現其他問題，可能會是服務不滿意低的原因之一。建議確保準確的交付時間和配送服務，盡可能採用保溫設備，以確保食物的溫度和品質在運送過程中保持穩定。
- (四) 家托住所出入動線順暢(平均得分：3.57)，介於普通及滿意之間，改善家庭托顧服務的出入動線對於長照服務使用者的便利性和舒適度至關重要。

以下是一些建議來改善家庭托顧服務的出入動線：

 1. 提供無障礙進出：需確保家庭托顧服務的出入口無障礙，讓行動不便的使用者使用輔具，如輪椅或拐杖等，必要時可以考慮安裝坡道或扶手，以方便使用者進出。
 2. 安全性和防滑措施：需確保出入口的地面平坦穩固，減少滑倒和跌倒的風險。建議可以在地面上使用防滑材料或墊子，特別是在潮濕或滑溜的地面上。
 3. 照明和標示：在入口處和走廊上提供良好的照明系統，可以增加長照服務使用者的可視性和安全性。同時，在關鍵位置設置清晰可見的指示牌或標誌，讓使用者能夠快速明確找到正確的出入口。
 4. 隱私保護：可以避免使用者在進出時感到尷尬或不舒服，使用屏風、窗簾或隔間等方法提供隱私保護長照服務使用者。
 5. 空間佈局和設計：出入口區域的空間佈局和設計需符合使用者的需求。例如，提供足夠的空間讓使用者使用輔助器具、方便進行移動。
 6. 居家安全檢查：能夠確保出入口和相關區域的家具、地毯或其他物品不會對使用者造成跌倒或傷害的危險。
 7. 使用者參與：在設計和改善出入動線時，與長照服務使用者及其家人進行溝通和合作。他們可以提供有關他們的需求和偏好的寶貴意見，以確保出入口設計符合他們的實際使用情況。

綜合上述，改善家庭托顧服務的出入動線需要綜合考慮使用者的需求、安全性和便利性。通過提供無障礙進出、安全和防滑措施、良好的照明和標示、隱私保護、適當的空間佈局和設計，以及使用者的參與，可以提高家庭托顧服務的出入動線品質，提供更好的長照服務體驗。

(五) 改善長照服務使用者從申請到獲得服務的等待時間可以針對以下方面進行改進：

1. 簡化申請程序：檢視長照服務的申請程序，確保是簡單、清晰且易於理解的，並且提供清晰的申請指南和資料，幫助使用者了解申請所需的文件和程序。
2. 提供申請支援：設立專門的服務據點或線上平台，協助使用者填寫申請表格、收集所需文件和解答問題。提供支援人員或社工人員，協助使用者完成申請程序。
3. 加強資源配置：增加相關人力和資源，從而應對申請量的增加，使得相對應的人員在適當的時間內處理申請，並盡快進行評估和審核。
4. 建立優先處理機制：對於特殊需要的長照服務使用者，例如緊急情況或健康狀況危急的個案，建立優先處理機制，以確保能夠迅速獲得所需的長照服務。
5. 提供中介協助：與相關機構、社區組織或非營利組織合作，提供中介協助服務，協助使用者尋找適合的長照服務資源並協助申請程序。
6. 加強資訊透明度：提供清晰的資訊，包括預期等候時間、申請進度追蹤、服務提供的流程等，讓使用者能夠了解他們的申請狀態和何時可以預期獲得服務。
7. 改善跨部門合作：加強不同部門之間的合作和溝通，以減少繁瑣的流程和重複的文件提交，建立更高效的資訊共享和流程整合，能夠加快申請和審核的速度。
8. 監測和評估：定期監測和評估申請和服務等待時間，透過持續的監控和改善措施，不斷優化服務流程和等待時間。

綜合上述，改善長照服務使用者從申請到獲得服務的等待時間需要綜合考慮流程簡化、資源配置、優先處理機制、資訊透明度等多個方面。透過這些改進措施，可以減少長照服務使用者的等待時間，提高長照服務的效率和品質。

(六) 綜合民眾對於各項長照服務的建議，民眾期盼能加強各項服務宣導與溝通，針對各項申請辦理手續能夠更便民，且強化各服務單位人員專業能力及效率，共同提升長期照顧服務品質。

附件一、長期照顧服務滿意度問卷調查表

112年嘉義市長期照顧管理中心服務滿意度問卷調查

您好！我們受嘉義市長期照顧管理中心委託正在進行一項調查，希望了解民眾接受長期照顧服務之滿意度，調查結果將作為未來規劃嘉義市福利服務之參考依據，本次訪問資料只會提供統計分析與整體決策之用途，絕對遵守個人資料保護法的相關規定，請您安心回答。

打擾您幾分鐘，請教您幾個問題。謝謝您的合作與支持！

一、基本調查

1. 敬愛「填答者」您好，請問您和「被照顧者」關係是？

(1) 本人（填答者與被照顧者為同一人）

(2) 配偶

(3) 兄弟姊妹

(4) 子女（含媳婿）

(5) （外）孫子女

(6) 其他親戚

(7) 其他(含聘用本國/外國籍看護) _____

2. 請問您是從哪裡得知長期照顧服務的消息?(可複選)

(1) 大眾傳播媒體(電視、收音機、報章雜誌)

(2) 看到政府印製的宣傳品

(3) 網路(官方 App、官方網站、FB、line、網路新聞、入口網站等)

(4) 村里幹事、鄰里長告知

(5) 政府機關(社福中心、長照管理中心)的工作員告知

告知的單位是：

(5-1) 衛生所

(5-2) 社會處

(5-3) 其他(請說明) _____

(6) 私立社會服務機構或團體的工作員告知

(7) 醫院

(8) 家人、親戚鄰居朋友介紹

(9) 自己主動詢問

(10) 曾經使用長照服務者告知

(11) 其他(請說明)_____

3. 請問您使用哪些長期照顧服務呢？（可複選）

(1) 居家服務

(2) 日間照顧服務

(3) 家庭托顧服務

(4) 輔具服務及居家無障礙環境改善服務

(5) 營養餐飲服務

(6) 交通接送服務

(7) 小規模多機能服務

(8) 喘息服務

(8-1) 居家喘息服務

(8-2) 機構住宿式喘息服務

(8-3) 日間照顧中心喘息服務

(8-4) 小規模多機能服務-夜間喘息服務

(9) 專業服務

(10)A 單位個案管理服務

(11) 照顧管理服務

二、居家服務滿意度

請問您有沒有使用居家服務?(未使用者免填)

包含：基本身體清潔、基本日常照顧、測量生命徵象、協助進食或管灌餵食、餐食照顧、協助沐浴及洗頭、足部照護、到宅沐浴車服務、翻身拍背、肢體關節活動、協助上(下)樓梯、陪同外出、陪同就醫、家務協助、代購或代領或代送服務、協助執行輔助性醫療、安全看視、陪伴服務、巡視服務、協助洗頭、協助排泄。

請問提供您服務的單位是：_____?

(1) 聖母 (2) 伊甸居服 (3) 中榮(樂齡學堂)

(4) 祈樂園 (5) 春日禾 (6) 勞動力(仁安)

(7) 瑞泰居家 (8) 嘉安 (9) 嘉澤

(10) 沐光 (11) 陽明綜合日照 (12) 家福居家

(13) 嘉泰居家 (14) 樂善居服 (15) 慈濟居服

(16)貴族居服(17)人敏德善(18)德興居服

項目	非常 滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿 意 (2分)	非常不 滿意 (1分)
1. 從申請長照服務到第一次提供服務的時間					
2. 居家服務人員的服務態度禮貌、親切					
3. 針對服務您的居家服務人員是否滿意					
4. 居家服務人員提供符合需求之服務項目，並準時到達提供服務					
5. 居家服務人員服務內容及時數					
6. 居家服務人員的照顧能力與技巧					
7. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾	_____分				

分？

低於 5 分的原因是：_____

(1) 服務人力不足

(2) 服務時數太少

(3) 服務不符合需要

(4) 服務品質不好

(5) 服務態度不好

(6) 服務時間缺乏彈性

(7) 其他(請說明)_____

三、日間照顧服務滿意度

請問您有沒有使用日間照顧服務？（未使用者免填）

包含：生活照顧、健康促進、文康休閒活動、家屬指導及諮詢服務、備餐服務。

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)中榮(樂齡學堂)(2)祈樂園(3)長青園

(4)活泉之家(5)聖愛家園(6)部嘉(活力園)

(7)北門日照(8)仁德日照(9)陽明綜合日照

(10)幸福樹(11)群庭幸福田(12)國泰綜合日照

(13)聖仁失智照護家園(14)西區慈濟(15)照安瑞康

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 日照服務人員態度友善、親切					
2. 日照服務人員的照顧能力與技巧					

3. 機構環境整潔、舒適安全					
4. 安排的活動活潑、多元					
5. 餐飲營養好吃、多變化					
6. 日照協助沐浴 (未使用者免填)					
7. 日照交通接送 (未使用者免填)					
8. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p>				

	<input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____
--	---

四、家庭托顧服務滿意度

請問您有沒有使用家庭托顧服務？（未使用者免填）

家庭托顧係一種介於居家與社區照顧間的服務模式，由托顧家庭於日間協助照顧失能老人，目前每一托顧家庭收托不得超過 4 人，每日收托時間以 10 小時為原則，不超過 12 小時。

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)優好(2)林森樂活

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 家托人員服務態度友善、親切					
2. 家托人員的照顧能力與技巧					
3. 家托住所出入動線順暢					
4. 餐飲營養好吃、多變化					
5. 家托協助沐浴服務 (未使用者免填)					

6. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？

_____分

低於 5 分的原因是：_____

(1) 服務人力不足

(2) 服務時數太少

(3) 服務不符合需要

(4) 服務品質不好

(5) 服務態度不好

(6) 服務時間缺乏彈性

(7) 其他(請說明)_____

五、輔具服務及居家無障礙環境改善服務滿意度

請問您有沒有使用輔具服務及居家無障礙環境改善服務？（未使用者免填）

包含：提供居家環境評估、輔具需求評估及專業諮詢

提供個別化服務，增進身心障礙者或功能受損者促進其功能或使其活動可以更加安全。

*評估人員為輔具資源中心評估人員

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)嘉義市輔具資源中心(2)嘉義市輔具資源中心西區據點

(3)聖馬爾定醫院(4)陽明醫院(5)陳仁德醫院

(6)好好居家職能治療所(7)翔宇物理治療所

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 評估人員服務態度友善、親切					
2. 從申請到獲得服務的等待時間					

3. 評估人員協助媒合的資源					
4. 輔具或居家無障礙環境改善設施設備符合需求					
5. 輔具或居家無障礙環境改善設施設備的品質程度					
6. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

六、營養餐飲服務滿意度

請問您有沒有使用營養餐飲服務？（未使用者免填）

由送餐單位每週定期提供營養餐飲。

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)嘉義基督教醫院

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 送餐人員餐時送達時間					
2. 送餐人員服務態度如： 友善、親切					
3. 送餐人員主動問安及關心					
4. 餐食變化及份量					
5. 餐食送達的溫度					
6. 餐食軟硬度					
7. 餐食鹹淡度					

<p>8. 社工每月電訪或家訪態度友善、親切</p>					
<p>9. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？</p>	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

七、交通接送服務滿意度

請問您有沒有使用交通接送服務?(未使用者免填)

請問提供您服務的單位是：_____?

(1)陽明交通(2)保康基金會

(3)全台通(4)瑞泰基金會

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 您對交通接送服務的接送時間感到					
2. 您對交通接送服務的車輛整潔感到					
3. 您對交通接送服務的乘坐安全感到					
4. 預約人員態度友善、親切					
5. 司機態度友善、親切					

6. 司機主動協助服務					
7. 行進過程中，開車速度					
8. 預約車輛流程的便利性					
<p>9. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？</p>	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

八、小規模多機能服務滿意度

請問您有沒有使用小規模多機能服務？（未使用者免填）

以日間照顧服務為基礎，擴充居家服務與臨時住宿服務（喘息服務），將同一社區內的照顧資源做結合，並彈性運用，再配合其他長照相關服務。

包含：餐飲服務、交通接送、沐浴服務等。

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)長安園(2)拾智園

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 小規模多機能服務人員 服務態度友善、親切					
2. 小規模多機能服務人員 的照顧能力與技巧					
3. 小規模多機能服務餐飲 服務					

4. 小規模多機能服務交通 接送服務					
5. 小規模多機能服務沐浴 服務					
6. 小規模多機能-臨時住宿 服務(未使用者免填)					
7. 小規模多機能-居家服務 (未使用者免填)					
8. 若以 0 到 10 分代表滿 意的程度，您會給此單位幾 分？	<p>_____分</p> <p>低於5分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

九、喘息服務滿意度

請問您有沒有使用喘息服務？（未使用者免填）

包含：

1. 居家喘息服務：安排照顧服務員至家中提供照顧服務，讓照顧者可獲得短暫休息。
2. 機構住宿式喘息服務：安排被照顧者至長照住宿式機構接受短暫照顧或停留，由機構專業人員提供 24 小時之照顧。
3. 日間照顧中心：安排被照顧者至日間照顧中心接受照顧，由專業人員提供半天 4 小時或全天 8 小時的照顧服務。
4. 小規模多機能服務中心：安排被照顧者至小規模多機能服務中心接受夜間喘息照顧

1. 居家喘息服務

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)陽明綜合日照(2)勞動力(仁安)(3)瑞泰居家

(4)嘉澤(5)家福居家(6)瑞泰護家(7)嘉安(8)沐光

項目	非常 滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿 意 (2分)	非常不 滿意 (1分)
1. 居家喘息服務人員的服務態度禮貌、親切					
2. 居家喘息服務內容，照顧服務員與家屬個案達成共識					
3. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

2. 機構住宿式喘息服務

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)陽明綜合日照(2)博仁(3)中榮護家

(4)聖馬護家(5)蘭潭家福護家(6)瑞泰長照

(7)部嘉護家(8)仁德護家(9)忠孝護家

(10)瑞泰護家(11)延松護家(12)金蓮園

(13)梅香園(14)新仁友(15)大仁

(16)陽明護家(17)東洋護家(18)嘉義仁愛之家

(19)濟美仁愛之家

項目	非常 滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿 意 (2分)	非常不 滿意 (1分)
1. 機構喘息環境整潔、舒適					
2. 機構喘息服務人員在安全的環境下執行服務					
3. 機構喘息服務人員的照					

顧能力與技巧					
<p>4. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？</p>	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				
<p>3. 日間照顧中心喘息服務</p>					
<p>請問提供您服務的單位是：_____？</p> <p>(1)長安園(2)拾智園(3)祈樂園</p> <p>(4)仁德日照(5)陽明綜合日照(6)幸福樹</p> <p>(7)部嘉(活力園)(8)群庭幸福田(9)國泰綜合日照</p> <p>(10)長青園(11)活泉(12)聖愛</p>					

(13)北門日照(14)聖人失智

項目	非常 滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿 意 (2分)	非常不 滿意 (1分)
1. 日照服務人員態度友善、 親切					
2. 日照服務人員的照顧能 力與技巧					
3. 機構環境整潔、舒適安 全					
4. 安排的活動活潑、多元					
5. 餐飲營養好吃、多變化					
6. 日照協助沐浴 (未使用者免填)					
7. 日照交通接送 (未使用者免填)					
8. 若以 0 到 10 分代表滿 意的程度，您會給此單位幾	_____分				

分?	低於5分的原因是：_____ <input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足 <input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少 <input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要 <input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好 <input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好 <input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性 <input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____
----	--

4. 小規模多機能服務中心夜間喘息服務

請問提供您服務的單位是：_____?

(1)長安園(2)拾智園

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 小規模多機能服務人員 服務態度友善、親切					
2. 小規模多機能服務人員					

的照顧能力與技巧					
3. 小規模多機能服務餐飲服務					
4. 小規模多機能服務交通接送服務					
5. 小規模多機能服務沐浴服務					
6. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

十、專業服務滿意度

請問您有沒有使用專業服務？（未使用者免填）

包含：居家及社區復能照護、社區適應、營養照護、進食及吞嚥照護、困擾行為照護、臥床或長期活動受限照護、居家環境安全或無障礙空間規劃

針對個案之使用電話、備餐、處理家務、洗衣服、使用藥物等工具性日常生活活動、吃飯、洗澡、個人修飾、穿脫衣服、上廁所、移位、走路等日常生活活動、自行搭車外出、同儕外出、購物、處理財務等社區適應能力達到復能或增加獨立活動能力。

請問提供您服務的單位是：_____？

(1)嘉基居護所(2)喜樂康(3)慈恩

(4)好好居家職能治療所(5)翔宇物理治療所(6)陽明醫院

(7)仁德醫院(8)聖馬爾定醫院

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 專業服務人員服務態度 良好					

2. 開始服務前，專業服務人員是否有與您和家人充分討論照顧計畫、服務項目					
3. 專業服務人員能與照服員、看護、家屬合作					
4. 專業服務人員有定期關心您的情況					
5. 專業服務人員的專業與護理技巧					
6. 專業服務人員提供服務時會注意您的安全狀況					
7. 專業服務能減輕家庭照顧負擔					
8. 專業服務能協助改善個案的生活及照顧品質					
9. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於5分的原因是：_____</p>				

(1) 服務人力不足

(2) 服務時數太少

(3) 服務不符合需要

(4) 服務品質不好

(5) 服務態度不好

(6) 服務時間缺乏彈性

(7) 其他(請說明)_____

十一、A 單位個案管理服務滿意度

請問您有沒有接觸過 A 級據點個案管理師？（未使用者免填）

請問提供您服務的單位是：_____？

(1) 聖母基金會 (2) 陽明醫院 (3) 中榮

(4) 伊甸居服 (5) 喜樂康 (6) 嘉基

(7) 好好居家職能治療所 (8) 仁德護家

項目	非常 滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿 意 (2分)	非常不 滿意 (1分)
1. A 單位個管師服務態度友善、親切					
2. A 單位個管師解決問題的能力與效率					
3. A 單位個管師每月關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況					
4. A 單位個管師與您充分討					

<p>論照顧計畫、服務項目，服務安排符合需求</p>					
<p>5. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？</p>	<p>_____分</p> <p>低於 5 分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 服務不符合需要</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 服務品質不好</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 服務態度不好</p> <p><input type="checkbox"/> (6) 服務時間缺乏彈性</p> <p><input type="checkbox"/> (7) 其他(請說明)_____</p>				

十二、照顧管理服務滿意度

項目	非常滿意 (5分)	滿意 (4分)	普通 (3分)	不滿意 (2分)	非常不滿意 (1分)
1. 從申請到獲得服務的等待時間					
2. 照管專員服務態度友善、親切					
3. 照管專員解決問題的能力					
4. 照管專員定期關心其他照護服務人員對您所提供服務的情況					
5. 若以 0 到 10 分代表滿意的程度，您會給此單位幾分？	<p>_____分</p> <p>低於5分的原因是：_____</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 服務人力不足</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 服務時數太少</p>				

(3) 服務不符合需要

(4) 服務品質不好

(5) 服務態度不好

(6) 服務時間缺乏彈性

(7) 其他(請說明)_____

十三、整體滿意度及改善建議

1. 請問接受長期照顧服務以後，家人的照顧負擔有沒有減輕？

(1) 有很大的減輕 (2) 有減輕 (3) 僅有一些減輕 (4) 幾乎沒有減輕 (5) 沒意見、不適用

2. 請問接受長期照顧服務以後，家人的照顧技巧有沒有提升？

(1) 有很大的提升 (2) 有提升 (3) 僅有一些提升 (4) 幾乎沒有提升 (5) 沒意見、不適用

3. 請問接受長期照顧服務以後，對於家人間的家庭互動有沒有幫助？

(1) 有很大的幫助 (2) 有幫助 (3) 僅有一些幫助 (4) 幾乎沒有幫助 (5) 沒意見、不適用

4. 請問接受長期照顧服務以後，家人間的生活品質有沒有改善？

(1) 有很大的改善 (2) 有改善 (3) 僅有一些改善 (4) 幾乎沒有改善 (5) 沒意見、不適用

5. 請問您未來還有沒有意願繼續使用長期照顧服務？

(1) 有 (2) 沒有 (3) 不一定

6. 請問您對長期照顧服務有那些不滿意的地方需要改進？(可複選)

- (1) 制度太複雜要聯絡很多人
- (2) 等待服務的時間太長
- (3) 交通接送車輛難預約
- (4) 服務人員異動造成困擾
- (5) 服務人力不足
- (6) 服務時數太少
- (7) 服務不符合需要
- (8) 服務品質不好
- (9) 服務態度不好
- (10) 服務時間缺乏彈性
- (11) 補助太少
- (12) 不補助住宿型機構
- (13) 聘外勞只能使用有限服務
- (14) 服務單位亂收自費
- (15) 服務單位強迫推銷
- (16) 服務單位要我一起詐騙政府補助

(17) 服務單位藉故推拖

(18) 申請門檻太高

(19) 其他(請說明)_____

(20) 沒有需要改進

十四、「被照顧者」的基本資料

1. 「被照顧者」教育程度

- (1) 不識字、識字未受正規教育
- (2) 國小
- (3) 國中
- (4) 高中(職)
- (5) 專科
- (6) 大學/技術學院
- (7) 研究所以上(碩博士)

2. 「被照顧者」婚姻狀況

- (1) 喪偶
- (2) 單身未婚
- (3) 已婚
- (4) 其他(含離婚、分居、同居、不知道)

3. 「被照顧者」居住狀況