

## 摘要

台灣即將於 2025 年邁入超高齡社會，接踵而來的挑戰是面臨退化和失能的老年人口增加，為了滿足照護需求並減輕家庭的負擔，政府從最初的長期照護 1.0 發展到長期照護 2.0，此轉變也使民眾對於長照的接受度逐漸的提升，對於在地老化和就近在社區受到照顧也受到採用，使得近年來日間照護服務持續擴展。然而，日間照顧服務所提供之服務內容與預期之間是否存在認知差距至關重要，這種差距可能會對服務使用的連續性產生影響。為了更好地了解如何與長期照護需求對齊，本研究以期望失驗理論為理論基礎，建立研究架構並以全國老化最嚴重的雲嘉地區接受過日間照護服務的主要照顧者為研究對象，探討在長期照護 2.0 政策下，個案家屬對服務的預期認知和滿意度是否一致與探討可能影響此一致性或差異的潛在因素。本研究採用橫斷式研究法，運用問卷調查法和便利抽樣方式收集資料，共回收 194 份有效問卷。

描述性統計結果顯示，參與者主要居住在嘉義地區，其中女性佔 62.9%。年齡介於 41 至 50 歲之間，多數已婚，教育程度為大學或專科，全職工作的比例高達八成，而 74.2% 的被照顧者持有身心障礙手冊。以參與者之人口統計變項與日照服務的軟、硬體設備及工作人員層面的感受進行差異性分析，結果顯示部分項目存在顯著差異。意即會因參與者的居住地、性別、教育程度以及被照顧者是否持有身心障礙手冊則對服務的軟、硬體設備和工作人員的感受存在顯著差異。而透過模式驗證的結果發現，參與者對日照服務的期望會正向顯著影響負向失驗；參與者對日照服務的績效則會負向顯著影響負向失驗並正向影響服務滿意度；在負向失驗方面，負向顯著影響參與者對於日照服務的持續使用意圖；而參與者對服務的滿意度則與對日照服務的持續使用意圖間呈現正向顯著關係。

本研究根據研究結果提出建議，對於長照服務政策的宣導內容應隨著社會型態進行變化，尤其在發展相對較不發達之處，須找出突破點，長照需求評估機制

建議可在有限度的幅度內進行調整，以利更符合需求；而在日間照顧中心則須著重在工作人員的專業技能培訓及獎勵機制擬定，與主要照顧者建立參與及溝通機制，使長照服務在提供過程中，更貼近需求，促進長期照護環境更加完善。

**關鍵字:**日間照顧、長照 2.0、長期照顧服務、期望失驗理論