國立臺北大學社會學系《三鶯人文社會資料庫》
2026 年 10 月

老人日間照顧中心的社會學觀察
——以社工實習經驗為例

李睿臻

摘要

以老人日間照顧中心實習經驗為例，運用社會學理論分析高齡照顧場域中的互動 及制度。透過場域、集體記憶、科層體制、異化勞動及情緒勞動等，探討高齡者、 工作人員與照顧制度之間的關係。運用社會學視角重新理解老人日間照顧中心， 看見高齡者在照顧場域中的社會位置與互動模式，並了解制度與情緒如何共同形 塑照顧工作的日常，進一步深化對高齡照顧及社會工作專業的理解。

◎ 如需引用，格式如下：

李睿臻 (2026) 老人日間照顧中心的社會學觀察—以社工實習經驗為例。國立臺北大學社會學系《三鶯人文社會資料庫》。

壹、前言

一、實習機構介紹-老人日間照顧中心

根據美國成人日間照顧協會（National Adult Day Service Association, NADSA）將日間照顧中心定義為為社區成年人提供社交和部分健康服務，並提供照顧者喘息的機會，而多數日間照顧中心會提供社交活動、交通接送、餐飲、健康照護、治療性活動(NADSA，2026)。而臺北市日間照顧服務機構依主要服務對象區分失能身心障礙者及老人日照，而我所實習的機構為老人日照，是針對經長期照顧管理中心評估長照需要等級在第 2 級(含)以上居住臺北市年滿 65 歲以上失能者或 50 歲以上失智者，提供照顧服務。

二、實習內容概述

(一) 個案工作

實習過程中選擇了一位中心的個案，透過日常陪伴及觀察，與之建立關係，去了解個案概況進行需求評估，再依其照顧需求訂定相應之照顧目標。介入過程中會結合社會工作相關之理論，設計介入策略，最後再進行成效評估。

(二) 資料整理

實習期間協助中心進行文件整理與歸檔之工作。老人日間照顧中心的文件相當多元，其中包括個案照顧紀錄、藥單、交班單、定期複評、照服員技術評值、防火與公共安全管理資料、感染管控等。這些文件需依照中心的文件管理制度，由照顧服務員[1]、專業人員(社工、護理師或職能治療師)、督導等依照職位一層一層往上，有一定的順序。另外資料需依照其類別、日期進行分類與排序，整理並放進對應的資料夾中。

[1] 提供中心長者日常生活照顧及身體照顧之服務員，本文以下簡稱為「照服員」。

(三) 活動協助

中心的照服員每天都會帶領長輩進行不同的活動，像是體適能、認知活動、節慶活動、感官活動和懷舊活動等，由於中心的長輩大多都有失智之情況，這些活動可以延緩他們的認知退化、並有促進社交互動、減少或消除行為問題、穩定情緒等功能。而實習過程中會進到單元[2]內，觀察長輩們在團體內的活動狀況，並關注那些沒有一起參與活動的長輩，在他們面前進行示範、引導，鼓勵參與活動。

貳、老人日間照顧中心與社會學

一、高齡身分轉換，資本、慣習與社會位置的重新建構

老人日間照顧中心提供了長輩另外一種不同於過往生命經驗的社會空間。Bourdieu 強調場域是依據社會文化而生成的社會空間，起因於每個場域皆有自己的一套規則以及運作邏輯，場域可以定義為「一個網絡，或是一個在位置與位置之間客觀關係的輪廓」(周冠廷，2017)。當高齡者進入了新的場域，原有的資本會被重新定義，原先建立的慣習也需要重新調整，以回應場域的規則。

進入新的場域，長輩會有不同的角色轉換，原先在社會中所累積的經濟資本、社會資本、文化資本，這些原本具有價值的資本會被重新建構，取而代之的是新的規則和邏輯。在日照中心裡，除了一些懷舊活動，基本來說不太會強調長輩們過往的職業、身分，而中心的課程設計多半著重在認知、體適能、衛教，因此日照中心的制度及安排決定了哪些能力會被視為是重要的，身體功能、行動、語言形成一種身體資本，其價值高於長輩過往所累積的職業及身分，影響長輩在團體之中的參與程度以及影響人際互動狀況。

[2] 實習之日間照顧中心依長者不同的失能程度及照顧需求，劃分為三個照顧單元，並提供相對應之照顧服務。

在觀察長輩之間的互動時發現，有些認知和行動都比較好的長輩會嘲笑功能比較不好或者體態比較臃腫的長輩，也有些長輩會不願意坐在會流口水的長輩旁邊。另外中心有一個長輩只會講粵語，因為無法與他人交流，多半都保持沉默。雖然日照中心的課程及作息都較為固定，長輩之間的權力差異不會像社會中那麼明顯，但正是這些資本，能讓他們在失去原有的社會角色後，比別人好一點，仍能有權力的展現，這些資本成為了高齡者維持自我價值的重要資源，藉此抵抗老化所帶來的自我認同危機。從中可見日照中心並非沒有權力關係，而是在新的場域中，以不同的資本重新建構長輩之間的位置與互動。

另一方面，這些長輩也會因為過往的身分、職業而建立了一些慣習，然而進入日照中心後，是需要遵守集體規範和安排。可以觀察到長期處於支配別人的職業場域，比如像是老師或是軍人，他們在過往經驗之中建立的一些有價值的慣習，可能會使長輩仍舊保持原本習慣去指揮他人，不過畢竟教師不再是課堂的主導者、軍人也不再擁有權威，在日照中心，這些高齡者需要重新定位自己在團體中的角色，學習轉變為參與者。當場域改變而個體的慣習仍停留在過去，兩者間產生的落差，可能導致適應上的困難，所以需要社工、照服員協助進行引導重新建立新的角色以面對新的空間。

進入了高齡階段，必然會失去其原有之社會角色，而日照中心一方面提供了高齡者新的人際關係網絡以及重建生活秩序的機會，另一方面，也重新定義哪些能力具有價值。因此老人日間照顧中心並非只是提供照顧服務的機構，也是一個具有自身規則與權力運作邏輯的社會場域。高齡者在其中透過不同形式資本重新定位自身位置，也會在互動過程中持續建構新的身分認同與社會關係。

二、老人日間照顧中心裡的集體記憶之塑造

集體記憶是指群體成員在共同生活與互動過程中所建構、保存與再現的社會記憶。個人的記憶在社會框架中被理解與組織，因此記憶本身具有社會性。當一

個群體透過重複的活動、儀式或象徵符號來強化共同經驗時，便會逐漸形成集體記憶，進而產生群體認同與歸屬感。

在老人日間照顧中心的實習過程中，我有觀察到每天在正式活動開始之前，長輩們都會在照服員的引導之下，先進行現實導向的活動，像是確認日期、星期、季節與天氣等資訊，接著會共同唱一首固定唱的歌並隨著節奏拍手，在每天活動結束時，也會透過再唱歌作收尾。雖然長輩依照不同失能程度，不一定每個長輩都有辦法都跟著唱或做動作，但有些狀況好的長輩都會參與其中。隨著熟悉的旋律響起，原本安靜坐著或各自做自己的事情彼此沒有互動的長輩，會逐漸將注意力集中到活動中。

從集體記憶的角度來看，這種每日重複進行的唱歌儀式，不單只是活動流程的一部分，而是一種持續建構集體記憶的過程。透過固定且重複的參與經驗，長輩們逐漸建立共同的活動記憶，也在過程中形成對團體的歸屬感與認同感。歌曲、旋律以及活動流程成為群體共享的象徵符號，使長輩即使在不同的身體與認知狀態下，仍能透過共同參與維持與團體的連結。

日照中心每日的唱歌活動具有儀式性的特徵。它具有固定的時間與流程。每天的活動皆從現實導向與唱歌開始，並以唱歌結束，形成一套穩定且可預測的結構。另外它也具有重複性。相同的歌曲被反覆演唱，長輩們在長時間參與過程中逐漸熟悉歌詞與旋律，且它具有集體參與性，是所有長輩共同參與的群體活動。當這樣的儀式每天持續進行時，便會逐漸形成一種共同經驗。長輩們可能已經忘記昨天午餐吃了什麼，卻仍能記得熟悉的旋律與歌詞，他們也可能無法清楚描述活動內容，但當歌曲響起時，卻能自然的跟著拍手、哼唱。唱歌活動中的歌曲不只是音樂，更成為承載集體記憶的載體。每當相同歌曲出現時，便會喚起過去參與活動的經驗，使長輩重新連結自己與團體之間的關係，是一種記憶再現的過程。

這種現象在失智症長者身上尤其明顯。失智症會影響個人的認知功能與近期記憶，不過即使認知能力逐漸退化，音樂相關長期記憶較容易被記住。當熟悉歌曲播放時，長輩可能回想起過去的人生經驗，也可能重新投入當下的團體活動。音樂因此也能成為連結過去與現在的重要橋梁。

除了認知層面的記憶之外，唱歌活動也涉及身體記憶的形成。許多長輩即使無法跟唱，仍然能夠在照服員的引導下，在音樂響起時做出拍手的動作。這些反應並非完全依賴語言或認知能力，而是透過長期重複參與所形成的身體習慣。當特定旋律出現時，身體自然產生相應動作，顯示記憶不僅存在於認知層面，也存在於身體經驗之中。透過音樂與身體的結合，唱歌活動能夠以更穩定的方式維持集體記憶。

從社會認同的角度來看，唱歌活動也具有重要意義。社會認同是指個人透過所屬群體來理解與定義自己，並從群體成員身分中獲得價值感與歸屬感。對許多日照中心長輩而言，退休、身體功能退化以及家庭角色改變，使其原有的重要社會身分逐漸被削弱。例如，過去作為工作者、照顧者或家庭經濟支柱的角色，可能因年齡增長而不再具有原本的重要性。在角色轉變的過程中，部分長輩可能產生失落感、孤獨感或社會參與不足的問題。日照中心成為長輩新的社會場域，而唱歌活動則提供了建立群體認同的重要機會。當大家一起唱歌、拍手與互動時，個人原有的背景差異會被淡化，無論過去的身分，在唱歌活動中，大家都成為團體的一份子。

涂爾幹認為，集體活動中的同步行動能夠產生一種特殊的情感力量，使個人感受到自己屬於更大的共同體，進而強化群體凝聚力。對日照中心長輩而言，這種共同參與所產生的連結感，有助於提升團體歸屬感與社會支持感受。除了認同功能之外，唱歌活動也具有情緒支持作用。部分長輩在活動開始前可能顯得沉默、缺乏互動，甚至出現孤單或焦慮的情緒。然而在共同唱歌的過程中，透過音樂、

互動與陪伴，長輩能夠感受到自己並非孤立存在，而是群體中的一員。這種被接納與被陪伴的感受，對於面臨老化、疾病或生活變遷的長者而言具有重要意義。

從象徵互動的角度來看，歌曲本身也具有象徵功能。對日照中心長輩而言，歌曲不只是旋律與歌詞，而是代表共同活動經驗的象徵符號。當歌曲出現時，長輩不只是回應音樂刺激，同時也重新確認自己與團體之間的關係。透過共同理解與共同參與，歌曲成為維繫群體關係的重要媒介。

這些集體記憶並非自然形成，而是透過工作人員持續引導與安排所建構出來的。照服員每天固定安排相同活動流程，使長輩反覆接觸相似經驗。同時，唱歌被安排在活動開始與結束的重要時刻，使其具有象徵性意義。透過這些制度化安排，集體記憶得以被穩定維持，並逐漸成為日照中心文化的一部分。

從組織文化的角度來看，唱歌活動在長期發展下已超越原本的暖身或娛樂功能，而成為機構文化的重要元素。當新長輩加入時，會透過觀察與參與逐漸學習這套活動模式，而工作人員即使更換，也會延續這個習慣。透過不斷重複與傳承，活動的共同經驗得以持續存在。可見集體記憶並非靜態保存，而是在持續重新詮釋中被延續。

然而集體記憶也並非一成不變。隨著世代變遷，不同年齡層長輩擁有不同的成長背景與音樂經驗。像是八十多歲與六十多歲長輩熟悉的歌曲可能存在明顯差異。當新的高齡世代逐漸進入日照中心後，原有活動內容可能需要適度調整，才能維持其凝聚群體與喚起記憶的功能。長輩同時也參與家庭、宗教團體、社區組織等不同社會群體，因此可能擁有多種不同的集體記憶與認同來源。不過雖然日照中心不一定是長輩唯一的認同來源，但仍提供了重要的社會支持網絡與互動空間。

老人日間照顧中心每日進行的唱歌活動，實際上卻是一種具有高度社會意義的集體儀式。透過固定的活動流程、重複參與、共同經驗以及情感連結，長輩們逐漸建構並維持屬於團體的集體記憶。這些記憶不僅有助於維持時間感與生活秩序，也能提供情緒支持與社會歸屬感。對於因退休、身體退化或角色轉變而失去部分社會身分的長輩而言，日照中心提供了一個重新建立社會連結的場域，而唱歌活動則成為促進認同感與凝聚力的重要媒介。透過日常生活中持續且微小的互動，集體記憶得以被建構與延續，個人也能在群體之中找到自己的位置與價值。

三、照顧服務中的制度

(一) 科層體制

韋伯主張科層體制(bureaucracy)是指基於理性的規則，而產生的理性的、有效率的組織型態(香月孝史，2020)。科層體制有以下五種特徵，遵從理性的規則、階級制度、文件管理、專業化與非個人化以及專業分工。在日照中心提供照顧服務的同時，也可觀察到科層體制如何展現並影響制度。

1.遵從理性的規則

科層體制強調所有工作必須依照制度與規定進行，在日照中心裡，文件歸檔是有固定的流程，像是需要蓋含有個人姓名以及職稱的章並在下面紀錄時間後才能歸檔，而檔案資料需要依照月份排序，新資料放置於舊資料之前，另外每一份檔案夾前面都有目錄頁，方便查找也確保了文件的分類。

然而在實際操作上，能看到許多資料排列混亂、年度間的資料交雜、資料類別錯誤等問題。可見科層體制透過標準化的規範建立的制度，這樣的行政會造成負擔，在有限的人力下，制度不一定能完全落實，制度和實務運作間會產生落差。

2.階級制度

科層體制具有明確的上下層級與權責關係，需要依照固定的順序逐步做確認。而這種制度也會反映於這些紙本資料之中。從照服員、專業人員、再到督導，整個流程是依照職位一層一層往上，是有一定的順序，蓋章的位置也有規範。這樣的制度，透過逐層確認，可以確保文件的內容正確性，也能有清楚的責任歸屬。

然而此種逐層確認的程序也提高了行政成本，當紀錄的文件量過於龐大時，常常會出現前一層級遺漏簽章，需要找回前一個人補蓋章。所有資料都需要花不少時間在等待前面的人。可見層級制度在讓組織運作更具系統性的同時，也讓流程較為僵化。可見階級制度在確認資料正確性的同時，也可能降低行政效率，使組織運作呈現較高的僵化程度。

3.文件管理

科層體制會透過書面保存資訊。在日照中心中，會保存個案的照顧紀錄、藥單、每日的交班單、活動紀錄等文件，這些文件可使人追朔個案的概況，也有助於跨專業人員都能快速的了解個案概況。這些文件能認人掌握個案資訊及照顧歷程，不過會花大量時間去做建檔。

4.專業化與非個人化

這體現在所有紀錄標準都需要依照專業與一定的制度去執行，而不仰賴個人情感獲主觀判斷，制度、照顧紀錄不會因為個人喜好而做改變，這樣才能維持一致性，維持標準化。然而這樣的制度也可能使個案經驗被簡化，個案生活中的、情感經驗及主體感受較難完整呈現，因此制度雖有助於提升客觀性，也可能難以理解整體的脈絡。

5.專業分工

科層制度中，透過專業分工去提升效率，不同職位的依據專業能力負責不同的工作，像是照服員照顧個案、專業人員去看藥物紀錄或活動紀錄，去維持機構運作。專業分工有助於提升服務品質及工作效率，而在日照中心裡不同職位的工作人員，會透過交班等時間進行討論，確保照顧人員都清楚個案的概況。

從日照中心的運作機制，可見科層體制的樣貌。透過理性規則、文件管理、專業分工等，使機構得以建立穩定的服務流程，在面臨工作人員輪班時，能透過書面資料維持照顧工作，提升組織管理的效率。

另外科層體制也反映了韋伯所提出鐵牢籠的概念。當現代社會因追求理性、效率與規則，會使個人受到制度限制，需要依循既定程序行動，不過這也存在了一些問題。龐大的文件量和繁瑣的行政程序，使得工作過程之中耗費大量時間與人力，且可能因人力不足而有缺漏。另外個案在制度中也可能被簡化。科層體制不單是一種組織管理的模式，更會形塑專業人員如何去理解個案以及提供照顧服務。

(二) 科層體制中的異化勞動

馬克思提出在高度制度化的工作之中會產生四種異化，人會和自己的勞動成果、勞動過程、其類本質和他人產生疏離。當在科層體制下的分工、標準化之中，工作者會成為制度運作中的一部分。在現代福利國家的模式下，評鑑、績效管理、行政標準作業流程已然成為機構運作之重要基礎，因此可從馬克思的異化概念來理解日照中心裡的行政工作。

1.與勞動成果的異化

中心裡的文件紀錄是用來了解個案需求，確保照顧服務順利進行的重要媒介，也是工作人員做專業判斷的依據。不過在評鑑制度下，文件逐漸成為證明機構符合規範的重要工具，工作中需要不斷確認是否有蓋章、文件是否完整以及格式有

沒有符合規範等。文件會從工具變成制度的成果。當專業人員只專注於完成紀錄和行政，個案在過程中可能被簡化為一份資料，而非具有主體性的服務對象。

2.與勞動過程的異化

中心的文件工作包含重複性的蓋章、文件排序、歸檔，這些程序是高度標準化且重複性的，使工作變得機械化。當勞動過程受到制度所控制，照顧工作會被切割成好幾段的行政程序。制度雖能維持服務品質、紀錄服務歷程並提供做為評鑑的依據但其異化之效果同樣會存在於工作之中。

3.與其類本質的異化

在高度科層化的制度之中，專業人員是維持制度運作的重要角色。專業人員原本內容在與個案互動、建立關係、做需求評估和計畫，但當大量的行政工作進入，會壓縮了與個案工作的時間，工作者可能會感受到自身是制度中的零件，被制度所消磨。

4.與他人的異化

照顧工作需要花時間與個案建立關係，然而制度佔據工作時間，有時工作焦點會轉向文件和程序，工作者與個案間的關係也會受制度所影響，制度逐漸成為組織運作的核心，人際關係則服從於制度要求。

行政制度有其重要性，完整得文件記錄能維持照顧的穩定性，降低醫療及照護風險，也有助於跨專業間的合作，亦能透過評鑑制度管理維持服務的品質。制度並非單純的壓迫。服務需要進行管理，但過度制度化也可能忽視某些價值，需要在制度治理與照顧工作間維持一定的自主性，而非成為制度運作的工具。

四、日照中心社工在團隊管理中的情緒勞動

在日照中心裡，情緒勞動不只存在於工作者與長輩和家屬之間，也存在於工作團隊內。其中很常展現於社工協調照服員關係的過程之。照顧工作本身具有高度情緒性，工作者需要面對長輩失智或失能的情況，在面對長輩不願配合，就需要不斷進行引導並思考不同照顧策略。實習的日照中心裡，照服員會由 2-3 人組成一個小團隊提供一個單元的長輩照顧服務。而照服員每個月會進行輪班，然而每位照服員的對工作節奏、照顧判斷和危機意識的敏感度皆不太相同，直接的照顧工作又容易影響到長輩的安全問題，活動使用的教具要避免失智長輩誤食，也要避免背對長輩，隨時注意長輩的移動狀況，因此有時照服員間會產生較大的衝突。面對此狀況社工就要花許多時間去介入和協調，處理團隊間因情緒產生的失衡。

在面對照服員因壓力而產生的情緒，為維持團隊運作及管理，社工需要透過承接情緒，讓照服員能感受到被理解。實習過程中看見社工面對照服員表達在配合時的問題而心情不好時，是去認真傾聽，注意到此照服員的處境及承受的工作負荷，看見其背後的努力，降低情緒張力。這樣的情緒勞動不只是安撫，而是將團隊間對立的情緒轉換成符合組織期待的合作關係，將照服員從批判轉為教導與合作的位置。另外也需協助較不熟悉照顧工作的照服員理解自身行為對團隊造成的影響，使其能調整工作方式。

社工的情緒勞動一方面讓照顧現場累積的情緒壓力獲得出口，另一方面也將個人情緒重新導向。社工除了處理個案、家屬與行政工作之外，也須承接照服員在照顧現場累積的情緒壓力。這些情緒包括工作負荷帶來的疲憊、合作摩擦造成的挫折，以及未被理解的委屈。社工需要傾聽、同理並回應這些情緒，找出解決方法，避免衝突進一步擴大。社工不僅是在管理他人的情緒，也必須持續管理自己的情緒表達，以符合專業角色的期待。

然而這導致社工長期處於情緒交換的中心，需要反覆承接、消化並轉化他人的負面情緒，這樣得專業工作容易產生情緒耗竭。從情緒勞動的觀點來看，這是照顧組織將管理工作責任納入其專業角色後所產生的結構性結果。社工的情緒勞動既是組織維持秩序的重要資源，也是消耗極大的勞動形式。

參、限制與心得

本文主要以於老人日間照顧中心實習期間的觀察與經驗為基礎結合社會學理論進行分析。不過由於觀察場域僅限於單一日間照顧中心，且實習時間有限，因此所呈現的互動模式、組織文化，不能代表所有日間照顧中心的實際情形。不同機構可能因經營理念、人力配置、服務對象等因素，展現不同的照顧與權力運作，因此分析具有一定限制。

日間照顧中心不僅只是提供照顧服務的場所，更是一個充滿社會互動與意義建構的場域。從中可以看見長輩、家屬、社工及照服員之間持續透過互動建構角色和權力關係，共同形塑照顧經驗與機構文化。從社會學理論的去觀察，能理解日照中心裡互動背後的社會結構、文化價值及制度規範，也了解到社工除了提供服務外，也需要具備反思制度與理解社會脈絡的能力。

肆、參考文獻

周冠廷(2017)。布迪厄的移地研究：遊戲場域的資本與階級(碩士論文：國立陽明交通大學)。取自台灣博碩士論文系統。https://hdl.handle.net/11296/hj6h37。

香月孝史(2020)。社會學超圖解(連雪雅譯)。野人文化出版。

臺北市政府社會局。(2020 年 6 月 3 日)。日間照顧。擷取自 https://dosw.gov.taipei/cp.aspx?n=3E3C1D86A51BF473。

National Adult Day Services Association. (n.d.). *About adult day services*. Retrieved July 14, 2026, from https://www.nadsa.org/about/about-adult-day-services/。