

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告 期末報告

老人志工服務經驗與福祉之分析(第2年)

計畫類別：個別型計畫
計畫編號：NSC 100-2410-H-004-144-SS2
執行期間：101年08月01日至102年11月30日
執行單位：國立政治大學社會工作研究所

計畫主持人：呂寶靜

報告附件：出席國際會議研究心得報告及發表論文

處理方式：

1. 公開資訊：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢
2. 「本研究」是否已有嚴重損及公共利益之發現：否
3. 「本報告」是否建議提供政府單位施政參考：否

中華民國 103 年 02 月 13 日

中文摘要：從「成功老化」(successful aging)到「生產力老化」(productive aging)，老人志願服務參與愈受重視，在高齡社會愈來愈多的老人參與志願服務，他們參與志願服務的經驗何？晚近二十年的研究關注在關心參與志願服務的結果(outcome)或對參加者的獲益(benefits)，其中志願服務參加者的獲益與個人屬性或參與情境的關連性更是熱門的研究課題。然在參與獲益研究中所探討的參與情境之變項，主要為參與程度與參與類型，而對個體在參與志願服務過程中社會資源的累積或變動情形，以及志工用人單位的人力資源管理運作等因素如何型塑參與者獨特的志工經驗，隨之帶給參與者相異的獲益，較少探究。因此本研究以參與志願服務的老人為對象，試圖分析老人志工參與經驗的差異對彼等福祉影響效益不同之探討。

本研究為二年期之研究計畫，有鑑於老人志工志願服務參與經驗可能與志願服務運用單位的組織特性息息相關，故第一年先透過焦點團體訪談來分析志願服務運用單位在運用老人志工的狀況；其次為剖析老人志工參與經驗中心理資源和社會資源的累積或變動情形，針對老人志工進行深度訪談。上述兩個步驟所收集之資料可作為第二年設計老人志工參與獲益問卷之參考。

在焦點團體方面，計召開六次焦點團體，邀請31個志願服務用人單位負責志工督導管理的承辦人員參加，討論題綱為：老人志工的運用情形、運用單位的志工人力資源管理、志工團隊的運作情形。其次為深入瞭解老人在各類型服務場域的志願服務經驗，針對上述參與焦點團體之用人單位中選取(1)社會服務類(兩個)、(2)醫療保健類(兩個)、(3)政府機關(兩個)、(4)環境保護類(三個)，合計9個單位，每單位推薦2至3名70歲以上老人志工作為訪談對象，計訪談了20位志工。訪談重點為：(1)志工的服務項目、(2)參與志願服務經驗中的社會關係網絡、(3)參與志願服務的動機、持續性(退出)及影響。

至於問卷調查方面總共寄出80個單位，894份問卷；回收了76個單位，797份問卷。而問卷內容包括：(1)個人狀況與其基本資料、(2)志願服務參與包括：參與程度(含年數、每週服務時數)、參與動機、擔任的工作項目及其性質(含擔任幹部)、參與服務經驗、社會關係及參與獲益、(3)主觀福祉含生活滿意度量表及抑鬱量表，社會支持與社會參與及經濟狀況等。此外，也進行用人單位之問卷調查，以了解志工用人單位督導對銀髮志工之看法。

中文關鍵詞： 志願服務、活力老化、銀髮志工

英文摘要：

英文關鍵詞： Volunteering, Active aging, Senior volunteers.

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫

成果報告

期中進度報告

老人志工服務經驗與福祉之分析
成果報告

計畫類別： 個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 100-2410-H-004-144-SS2

執行期間：100年8月1日至102年11月30日

計畫主持人：呂寶靜教授

計畫參與人員：兼任助理：楊佩蓉

兼任助理：林雨潔

兼任助理：蔡昇倍

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告 完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、
列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年 二年後可公開查詢

執行單位：國立政治大學社會工作研究所

中華民國一〇三年二月十四日

摘要

從「成功老化」(successful aging)到「生產力老化」(productive aging)，老人志願服務參與愈受重視，在高齡社會愈來愈多的老人參與志願服務，他們參與志願服務的經驗何？晚近二十年的研究關注在關心參與志願服務的結果(outcome)或對參加者的獲益(benefits)，其中志願服務參加者的獲益與個人屬性或參與情境的關連性更是熱門的研究課題。然在參與獲益研究中所探討的參與情境之變項，主要為參與程度與參與類型，而對個體在參與志願服務過程中社會資源的累積或變動情形，以及志工用人單位的人力資源管理運作等因素如何型塑參與者獨特的志工經驗，隨之帶給參與者相異的獲益，較少探究。因此本研究以參與志願服務的老人為對象，試圖分析老人志工參與經驗的差異對彼等福祉影響效益不同之探討。

本研究為二年期之研究計畫，有鑑於老人志工志願服務參與經驗可能與志願服務運用單位的組織特性息息相關，故第一年先透過焦點團體訪談來分析志願服務運用單位在運用老人志工的狀況；其次為剖析老人志工參與經驗中心理資源和社會資源的累積或變動情形，針對老人志工進行深度訪談。上述兩個步驟所收集之資料可作為第二年設計老人志工參與獲益問卷之參考。

在焦點團體方面，計召開六次焦點團體，邀請 31 個志願服務用人單位負責志工督導管理的承辦人員參加，討論題綱為：老人志工的運用情形、運用單位的志工人力資源管理、志工團隊的運作情形。其次為深入瞭解老人在各類型服務場域的志願服務經驗，針對上述參與焦點團體之用人單位中選取(1)社會服務類(兩個)、(2)醫療保健類(兩個)、(3)政府機關(兩個)、(4)環境保護類(三個)，合計 9 個單位，每單位推薦 2 至 3 名 70 歲以上老人志工作為訪談對象，計訪談了 20 位志工。訪談重點為：(1)志工的服務項目、(2)參與志願服務經驗中的社會關係網絡、(3)參與志願服務的動機、持續性(退出)及影響。

至於問卷調查方面總共寄出 80 個單位，894 份問卷；回收了 76 個單位，797 份問卷。而問卷內容包括：(1)個人狀況與其基本資料、(2)志願服務參與包括：參與程度(含年數、每週服務時數)、參與動機、擔任的工作項目及其性質(含擔任幹部)、參與服務經驗、社會關係及參與獲益、(3)主觀福祉含括生活滿意度量表及抑鬱量表，社會支持與社會參與及經濟狀況等。此外，也進行用人單位之間卷調查，以了解志工用人單位督導對銀髮志工之看法。

關鍵詞：志願服務、活力老化、銀髮志工

Key words: Volunteering, Active aging, Senior volunteers.

老人志工服務經驗與福祉之分析

Volunteer Work and the Well-being of Older Adults

第一章、研究計畫之背景與目的

第一節、研究背景

一、從「成功老化」(successful aging)到「生產力老化」(productive aging)，老人志願服務參與愈受重視

Rowe & Kahn (1998) 指出「成功老化」(successful aging) 需保有三種關鍵行為或特徵的能力，包括：降低疾病或失能的風險、維持認知與身體的高功能、投入生活 (engagement with life, 或譯為「社會參與」)，此三項要素即為成功老化模式的重要成分。而在持續的投入生活 (continuing engagement with life) 層面，從事快樂的活動是關鍵性的要素，也就是說，成功老化的任務之一即是建立或維持關係和從事社會活動。此外，世界衛生組織於 2002 年提出「活力老化」(active aging) 之概念時，強調健康、參與和安全三大基礎原則。有關參與面向的基礎原則，係強調提供民眾橫貫生命週期之教育及學習機會，如基礎教育、健康教育及終身學習；另也強調當民眾逐漸老化時，亦應鼓勵個人依照其能力、偏好及其需求，積極的投入經濟發展相關的活動與志願服務等工作；除此之外，也應鼓勵民眾充分的參與社區及家庭生活。從上述參與面向的討論中，吾人可知社會參與的樣貌有：參與教育與學習活動、參與經濟性勞動與志願服務、及參與社區及家庭生活。再加上生產性老化 (productive aging) 學者也都認定志願服務是具生產性的活動之一，主張在人口老化的國家，隨著老人人口數的增加以及平均壽命的延長，老人已逐漸成為志願服務成長的生力軍 (Morrow-Howell, Carden & Sherraden, 2005)。爰此，不論在老人研究或老人福利政策領域，老人志願服務參與是值得探究的主題。

二、台灣老人從事志願服務之概況

老人從事志願服務不僅可增進個人的健康與生活滿意度、提升自尊與心理福祉、以及延長壽命 (Mutchler et al., 2003)；而且可補充部分社會服務組織人力資源不足的缺口，因此各國紛紛實施社會服務方案，鼓勵老人參與志願服務，如美國退休老人志願服務方案 (Retired Senior Volunteer Program)。反觀我國的情形，自 1980 年訂頒的老人福利法就有條文規定，又根據 2007 年修正之老人福利法第 28 條之規定，「主管機關應協調各目的事業主管機關鼓勵老人參與志願服務」。配合 2001 年「志願服務法」的訂頒，更創造出積極推動老人參與志願服務的社會氛圍。

依據內政部 (2000、2002、2005) 的「老人狀況調查報告」之資料顯示，國內近年來 50~64 歲者有參加志願活動的比例介於從 2000 年之 15.90% 上升至 2005 年之 22.54%；而 65 歲以上者參與志願活動之比例也從 2000 年之 9.66% 到 2005 年升為 12.49%；以 2005 年為例，固定參加者「50~64 歲」組為 9.45%，而 65 歲以上組為 4.79% (見表 1)。另依據行政院主計處 (2003) 所進行的「臺灣地區社會發展趨勢調查報告—社會參與」之資料顯示，55~64 歲者近一年曾參與志願服務工作的比例為 19.26%，而 65 歲以上者參加志願服務的比例為 9.52%。此外，行政院國家科學發展委員會

高齡社會研究團隊於 2007 年所進行的「高齡社會整合型研究調查」資料所示，45~64 歲者擔任志工的比例為 18.46%，65 歲以上者擔任志工的比例則為 10.09%。中高齡者參與志願服務的比例依各調查之問項的問法而有不同¹，但大致而言，50-64 歲者約占 20%，而 65 歲以上者約占 10%。

表 1-1-1 台灣中高齡者參與志願活動之情形

單位：百分比

年 齡	50~64 歲				65 歲以上				
	參與類型 年代	固定參加 (A)	偶爾參加 (B)	有參加 (C=A+B)	沒有 參加	固定參加 (D)	偶爾參加 (E)	有參加 (F=D+E)	沒有 參加
2005		9.45	13.09	22.54	77.46	4.79	7.70	12.49	87.52
2002		7.33	7.93	15.26	84.61	5.16	2.64	7.80	93.50
2000		6.07	9.83	15.90	83.90	3.78	5.88	9.66	89.85

資料來源：內政部（2000、2002、2005），老人狀況調查報告。

三、有關老人志工的參與經驗與獲益關連性之實證研究

當前社會裡有如此多的老人參與志願服務，他們參與志願服務的經驗何？現在文獻中，有關志願服務的研究主要圍繞在下列三項主題：(1) 側重在志願服務參加者與未參加者兩類人口群個人屬性的比較分析（如 Gerard, 1985; Wilson & Musick, 1997）；(2) 另有一些研究則聚焦在人們參與志願服務動機的探究（如 Schindler-Rainman & Lippit, 1975; Cillespie & King, 1985; Clary, Snyder & Ridge, 1992; Fischer & Schaffer, 1993; Clary & Snyder, 1999; Okun & Shultz, 2003），進而討論人們參與志願服務的動機是否會因個體所處之生命階段任務之影響而有異（如 Okun & Shultz, 2003）；(3) 晚近二十年的研究則愈來愈關心參與志願服務的結果（outcome）或對參加者的獲益（benefits），其中志願服務參加者的獲益與個人屬性或參與情境的關連性更是熱門的研究課題（Greenfield & Marks, 2004; Morrow-Howell et al., 2003; Musick & Wilson, 2003; Thoits & Hewitt, 2001）。然在參與獲益研究中所探討的參與情境之變項，主要為參與程度與參與類型，而對個體在參與志願服務過程中社會資源的累積或變動情形，以及志工用人單位的人力資源管理運作等因素如何型塑參與者獨特的志工經驗，隨之帶給參與者相異的獲益，較少探究。

台灣實證研究中，有關高齡者志工的研究主題，大致可分為三大類型：(1) 針對志願服務機構人力資源運用的討論，主要探究運用志工意願、志工管理與運用策略（如吳家慧，2005；許釗涓，1993；蕭麗華，2008）；(2) 分析高齡志願服務者投入志願服務的動機和影響因素（如蔡啟源，1995；呂朝賢、鄭清霞，2005）；(3) 檢視志願服務參與對參與者福祉的影響。國內有關高齡志工的實證

¹ 內政部「臺閩地區老人狀況調查訪問」之問項為：「請問您目前日常生活中最主要與次要的活動為何（不含從事工作及家務）？(1) 參加老人研習或再進修；(2) 從事休閒娛樂活動；(3) 從事養生保健活動；(4) 照顧（外）孫子女；(5) 從事志工或志願工作；(6) 與朋友聚會聊天；(7) 從事宗教修行活動；(8) 其他___（請說明）；(9) 無」。行政院主計處「臺灣地區社會發展趨勢調查訪問（社會參與）」之問項為「最近一年內，您有沒有參與志願性服務工作？(1) 有；(2) 沒有」。高齡社會研究團隊「高齡社會整合型研究調查」之問項為：「您目前否有在做志工？(1) 有；(2) 沒有」。

研究指出：志願服務與生活滿意度具有正相關（沈佳蓉，2006）；擔任志工的經驗為高齡者的幸福感產生正向影響（賴素燕，2007）；透過志願服務可使高齡者在個人和人際層面均得到充權的感受（粘容慈，2004）；高齡者參與志願服務可獲得心靈滿足與精神快樂，同時有助於彰顯晚年生活的意義與價值，進而協助其邁向成功老化（林麗惠，2006）；此外，呂寶靜（2010）的研究亦指出，擔任志工對高齡者生活的影響包括：人際網絡的拓展、主觀福祉的提升、生活有意義或有目標、及自我成長等。惟上述有關參與獲益之研究僅限定在某類型服務，訪談的對象少，且未深入探究影響參與者幸福感、生活滿意度、快樂之因素。至於國健局「中老年身心社會生活狀況長期追蹤調查」等資料庫也只詢問有無參與的題項，但未進一步探詢擔任志工的經驗，問卷內容雖包括生活滿意度、憂鬱量表之題項，也無法分析志願服務經驗與獲益（福祉）的關連性。

第二節、研究問題意識與研究目的

一、研究問題

- （一）老人擔任志工的多樣性經驗較缺乏深入的剖析：有關老人志願服務參與效益（或獲益），爭論之主題是選擇論（比較健康、快樂的人較可能參加志願服務）或因果論（參加志願服務後變為比較健康、快樂）。本研究特別針對擔任志工的老人為對象進行分析，一者可減輕選擇論所主張的效益，再者可對擔任志工期間參與經驗之歧異性（特別是個人參與的服務內容、擔任的任務項目、以及志工團體的互動關係與社會連帶）進行剖析，進而探究參與經驗與參與獲益的關連性。
- （二）擔任志工的參與獲益與用人單位制度的關連性未受正視：老人志願服務的研究中，對於老人參與獲益之探究主要是以個人屬性居多，其次是參與情境，尚未正視用人單位的人力資源管理策略可能型塑個人的志願服務經驗，而影響其參與效益。誠如在論述老人何以參加生產性活動時，Sherraden 等人（2001）和 Morrow-Howell 等人（2005）都強調制度能力（institutional capacity）的影響。
- （三）志工團隊的運作及成員互動關係尚待探究：在人力資源管理中，有關志工人力運用的策略主要是從用人單位的立場出發，包括用人單位實施各項激勵策略、對志工任務的分配、提供督導和學習的機會、工作人員與志工的關係、以及對志工的獎勵和認可等，然尚未探究增進老人志工幸福感（well-being）的策略。志工用人單位除了機構團體所實施的激勵策略外，也應重視參與經驗中的志工團隊運作，特別是友誼形成和社會連帶的情形，因此社會資源的累積也對福祉有所影響。

二、研究目的

本研究以參與志願服務的老人為對象，試圖分析老人志工參與經驗的差異對彼等福祉影響效益不同之探討。更具體而言，研究目的有：

- （一）剖析老人參與志願服務的多樣性經驗：老人如何選擇到特定的機構團體去當志工？又當志工平日擔任哪些任務或工作項目？參與程度為何？提供他人服務或協助帶來什麼樣的心理資源（如自尊、覺得自己有用）或社會資源？此外，擔任志工對其社會連結或友誼發展的影響為何？

- (二) 瞭解志願服務運用單位對老人之人力資源管理策略，包括如何招募中高齡志工、分派志工任務、提供志工督導和學習的機會、以及所實施之獎勵認可等制度，以及志工團隊的運作情形。
- (三) 探究老人志工參與經驗對其福祉的影響，參與經驗包括參與程度、參與類型、擔任的任務或工作項目、參與過程中累積或變動的心理資源、社會資源及志願服務運用單位之組織特性等。
- (四) 依據結果提供建議，供運用老人志工之機關團體在訂定志工人力資源管理策略以及政府制定志願服務政策或老人福利政策之參考。

三、研究重要性

- (一) 現有文獻中有關在老年期志工經驗對其福祉影響之理論，主要從角色理論出發，主張個人在生命週期晚年的角色喪失，透過擔任志工角色，因角色提升 (role enhancement) 可增進心理福祉。此觀點過於強調個人的因素，而忽略老人擔任志工的機會或限制，故愈來愈多的研究採用生命歷程的觀點，將社會制度對個人志願服務經驗的型塑之考量納入。本研究特別將用人單位的組織特性之制度性因素納入分析，可擴展理論視角。
- (二) 有關志工角色可帶來健康心理福祉之機制中，本研究可捕捉心理資源 (有用的感受及自尊) 及社會資源 (增加社會網絡) 兩種機制對參與獲益之作用力。
- (三) 對於老人志工在志工團體與其他成員的互動情形及社會連帶的建立，提供吾人機會去探究老年期友誼發展或形成的過程。而國內對於老年友誼的研究多側重在朋友發揮的支持功能之探討，故本研究期進一步探究友誼發展或形成的動態過程。

第二章、文獻回顧

第一節、志願服務

一、志願服務的相關定義

志願服務係指「非基於義務而試圖幫助他人，且未獲得酬勞或其他實質報酬的任何活動」(Harootyan, 1996)。而我國的「志願服務法」第三條對於「志願服務」一詞之定義則為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」；所謂「志願服務者(志工)」係指「對社會提出志願服務者」；「志願服務運用單位」指的是「運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體」。此外，志願服務法第四條第三項亦明文指出「目的事業主管機關」為：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

二、志願服務的工作內容或服務項目

志願服務的工作項目相當廣泛，以美國為例，依據 2001 年美國獨立部門 (Independent sector) 所作的全國性志願服務調查，顯示志願服務的工作內容，以直接服務所占比率最高 (23.6%)，其餘依序為：募款 (16.0%)、非正式的志願服務 (15.0%)、宗教活動 (14.0%)、諮詢與諮商 (10.5%)、青少年活動 (10.5%)、活動策劃 (9.8%)、探訪問安 (8.6%)、行政庶務 (7.4%)、擔任董事 (4.5%)、倡導 (4.0%)、及其他 (3.4%)。又以日本為例，日本人對於道路、公園的打掃或都市整頓之類的志願服務參與率較高，其次是資源回收、防災、交通安全宣導等類的服務活動。依據日本總務省 2001 年的調查統計，各項志願服務工作項目 (占總人口數) 的比率依序為：社區、城市再造 (14.0%)；守護自然環境 (8.0%)；創造安全的生活 (5.5%)；兒童服務 (5.3%)；老人服務 (5.1%)；健康、醫療服務 (4.6%)；運動、藝文 (3.1%)；身心障礙者服務 (2.2%)；災害防治 (1.4%)；其他 (3.3%) (林勝義，2006)。

在我國，依內政部統計處 (2002)「民眾參與志願服務情形及看法調查結果摘要分析」之資料顯示，參與志願服務之民眾所從事的志願服務活動以「環保及社區服務」所占比例最高 (32.6%)，其次為「社會福利服務」(31.8%)，其他依序為「教育服務 (15.9%)」、「醫療衛生保健服務」(12.0%)、「消防及救難服務」(7.4%)、「文化休閒體育服務」(5.4%)、「交通服務」(2.5%)、諮詢性或輔導性服務 (2.3%)、「志願服務活動之提昇」(2.1%)、「志工人力之開發」(1.1%)、「聯合活動之發展」(0.8%)、「研究服務」(0.4%)、及「科學服務」(0.3%)。進一步檢視 65 歲以上高齡志工所從事的志願服務活動，以「環保及社區服務」所占的比例居首 (32.3%)，其次為「社會福利服務」(30.3%)，再其次為「醫療衛生保健服務」(19.9%)，第四為「教育服務」(5.9%)。

另依據行政院主計處 (2003)「中華民國九十二年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告」之資料，該調查將志願服務工作者之服務項目區分為 10 類：(1) 醫院之社會服務 (如服務台諮詢服務、量血壓、遞送病歷、病房服務等)；(2) 學校之社會服務 (如愛心導護、課後輔

導、學校安全之維護等)；(3) 環保及社區服務 (如清掃街道、綠化環境、資源回收、生態保育、守望相助等)；(4) 社會福利服務 (如照顧或探視老人；協助舉辦愛心義賣會等活動；生命線、觀護人等諮商輔導)；(5) 文化休閒體育服務 (如圖書館服務、導覽或解說服務、球隊後援會等)；(6) 急難救助及交通服務 (如災害搶救；山難、水難或交通事故之救援；義交、義警等)；(7) 宗教服務 (如寺廟或教會義工、念經團助念、陣頭等義務服務)；(8) 政治團體之服務 (如政黨或競選辦事處等之義工)；(9) 職業團體之服務 (如工會、農會等之義工)；(10) 其他。由該資料可知，在 55~64 歲的志願服務者中，以從事「宗教服務」之比例最高 (占 45.28%)，其次為「環保及社區服務」(39.94%)，再其次為「社會福利服務」(16.67%)，其他則依序為「政治團體之服務」(7.86%)、「職業團體之服務」(6.60%)、「文化休閒體育服務」(5.97%) 等；而 65 歲以上高齡志工所從事的服務項目，前三名的排序和 55~64 歲之志願服務者相同，仍是以「宗教服務」居於首位 (占 52.55%)，其次為「環保及社區服務」(37.76%)，再其次為「社會福利服務」(10.20%)，第四名則是「醫院之社會服務」(8.16%) (見表 3)。

表 2-1-1 中高齡志工從事之服務項目

	55~64 歲		65 歲以上	
樣本數	1,651		2,059	
近一年曾參與志願服務者	318 (19.26)		196 (9.52)	
從事的服務項目				
醫院之社會服務	18	(5.66)	16	(8.16)
學校之社會服務	18	(5.66)	7	(3.57)
環保及社區服務	127	(39.94)	74	(37.76)
社會福利服務	53	(16.67)	20	(10.20)
文化休閒體育服務	19	(5.97)	8	(4.08)
急難救助及交通服務	23	(7.23)	2	(1.02)
宗教服務	144	(45.28)	103	(52.55)
政治團體之服務	25	(7.86)	9	(4.59)
職業團體之服務	21	(6.60)	8	(4.08)
其他	4	(1.26)	2	(1.02)

資料來源：行政院主計處 (2003)，中華民國九十二年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。

此外，根據行政院國家科學發展委員會高齡社會研究團隊於 2007 年所進行的「高齡社會整合型研究調查」，其將志願服務單位分為以下 9 種類型：(1) 醫療機構；(2) 文教機構；(3) 環保團體；(4) 政府機關；(5) 社福機構；(6) 宗教團體；(7) 義警；(8) 義消；(9) 其他。從表 4 可知，在 45~64 歲的志工中，以參加「宗教團體」的比例最高 (占 49.76%)，其次為「環保團體」(14.22%)，再其次為「社福機構」(11.37%)；而 65 歲以上的高齡志工所服務的單位仍以「宗教團體」為最大宗 (占 49.24%)，其次為「政府機關」(15.15%)，再其次為「環保團體」(14.39%)。至於在服務時數方面，兩個年齡世代的志願服務者皆以平均每週服務 6 小時以下占最多數。

表 2-1-2 中高齡志工的服務單位及服務時數

	45~64 歲		65 歲以上	
樣本數	1,143		1,308	
擔任志工	211	(18.46)	132	(10.09)
志願服務單位				
醫療機構	17	(8.06)	3	(2.27)
文教機構	23	(10.90)	7	(5.30)
環保團體	30	(14.22)	19	(14.39)
政府機關	19	(9.00)	20	(15.15)
社福機構	24	(11.37)	10	(7.58)
宗教團體	105	(49.76)	65	(49.24)
義警	3	(1.42)	3	(2.27)
義消	3	(1.42)	1	(0.76)
其他	21	(9.95)	12	(9.09)
平均每週服務時數				
未滿 6 小時	147	(69.67)	81	(61.36)
6-10 小時	31	(14.69)	24	(18.18)
11-15 小時	16	(7.58)	11	(8.33)
16-20 小時	5	(2.37)	4	(3.03)
21-25 小時	3	(1.42)	3	(2.27)
26-30 小時	0	(0.00)	0	(0.00)
31 小時以上	9	4.27	6	(4.55)

資料來源：行政院國科會高齡社會研究團隊（2007），高齡社整合型研究調查。

三、志工的任務/工作項目

參加志願服務之後，可從事的任務或工作項目為何？Jones 等人將志願服務的工作歸納為下列幾項（賴兩陽，2002）：（1）直接的慈善服務：志願服務人員直接與服務對象接觸，面對面提供服務，這是志願服務最常見的一種服務行為。例如，由志工訪視及關懷獨居老人、代民眾填寫資料、協助病人做復健工作、提供圖書服務等，都屬於直接的志願服務；（2）協助機構處理事務：在運用志工的機關、機構或團體之中，協助資料收集、檔案管理、財務會計、接聽電話等行政工作，或者協助運用單位辦理相關活動，包括準備器材、搬運物品、布置會場等庶務性工作；（3）參加自助性團體：由一些具有相同遭遇或共同需求的人，組成自助性的團體，藉以發揮互助合作、情緒支持、資訊交流、經驗分享等功能，例如智障者家長協會、血友病患者之友會、洗腎病患之友會，都是互助性的團體。加入這些團體，提供服務而不支領薪資，也是一種志願服務；（4）協助募捐：協助公益機構、團體，募捐金錢、物資，也是常見的志願服務行為；（5）公共服務：政府為提高公共事務的效能，增進社會公益，而運用志工，提供服務，讓志工有機會參與公共事務的運作，目前，台灣地區提供志願服務的公共事務包括：社政、外交、教育、文化、衛生、環保、警察、消防等部門；（6）參加壓力團體的活動：現代社會，有一些利益團體或壓力團體，為了因應社會發展的需求，倡導新興的議題，經常借重志工的力量，協助其散發傳單、參加集會遊行、出席公聽會、說明會。

第二節、老人參與志願服務的自覺獲益

現有文獻顯示，從事志願服務可增進個人的健康與生活滿意度、提升自尊與心理福祉、以及延長壽命 (Mutchler et al., 2003)。在臺灣，行政院主計處 (2003) 的「社會發展趨勢調查 (社會參與)」顯示，65 歲以上志願服務者之收穫，前三名分別為「結交志同道合的朋友」(占 34.69%)、「肯定自我的價值」(占 32.14%)、以及「擴展人生經驗」(占 30.10%)；至於 55~64 歲志願服務者之獲益，則以「肯定自我的價值」及「擴展人生經驗」並列首位 (34.59%)，其次為「結交志同道合朋友」(33.02%)，再其次為「改善人際關係」(23.90%)。由此可知，對老人而言，參與志願服務之獲益也涵括「自尊的提升」和「社會網絡的擴大」，而其終極的目標是提升福祉，如：生活滿意度、快樂等。有關志願服務對於生理和心理健康的助益效果之討論，通常使用角色認同 (role-identity) 和角色提升 (role-enhancement) 理論觀點，志願服務可增進心理福祉之效果。又從社會整合理論來看，社會整合程度用來描述人在社會鑲嵌程度，透過多元角色的機制，角色可提供意義感及目的感，保護個人在艱困時期的沮喪和孤立，由於助人行為通常會讓人們感覺更快樂和健康，我們會預期志願服務對於健康有正向影響。

志願服務與個人健康福祉兩者之間的因果關係仍難確立，許多研究都面臨到「社會因果論」(social causation) 和「社會選擇論」(social selection) 的問題，即：究竟是健康快樂的人較可能從事志願服務？抑或是志願服務提升了個人的健康快樂？雖然這個問題仍受到爭議，但多數學者均同意志願服務與個人福祉 (包括身體健康和憂鬱) 之間存有互惠關係，例如 Thoits 和 Hewitt (2001) 的研究結果顯示，投入志願服務的時數愈多可增進個人的健康福祉，而健康較佳的人會投入較多的服務時數，換句話說，健康福祉可促進人們投入志願服務，而志願服務的參與同時可加強個人的健康福祉，亦即社會因果和社會選擇之作用同時並存。Morrow-Howell 等人 (2003) 的研究也證實有參加志願服務之老人比起未參加老人具有較佳的健康情形；而投入志願服務時數愈多的老人擁有愈高的健康福祉。

惟志願服務參與如何對參與者產生正向效果 (福祉)，其機制值得深入的探究。Morrow-Howell 等人 (2003) 歸納過去的研究，整理出五項志願服務可帶來獲益的機制，包括：(1) 可提升「有用的感受」和增強「自尊」；(2) 避免角色喪失和社會孤立；(3) 志願服務可提供結構 (structure)、目的 (purpose)、聯繫 (affiliation)、成長 (growth) 及意義 (meaning) 等；(4) 增加社會網絡；(5) 協助他人的利他行為。由此可知，志願服務參與能否達到增進福祉之效果端賴參與經驗能否發揮上述功能而定。

一、影響志願服務獲益的因素

老人志工對志願服務參與帶來的獲益有著不同的感受，故有愈來愈多的研究開始探討影響高齡志工自覺獲益差異的影響因素，側重在志願服務者的個人屬性或參與情境之探討。相關的實證研究指出，志工和福祉兩者間有關係存在，究竟是何種機制或過程造成這樣的關係，Musick & Wilson (2003) 指出五項機制：(1) 因擔任志工可增進心理的資源 (如自尊、自我概念、自我掌握感)，降低憂鬱；(2) 志工增進與人互動的機會，且增進發現社會支持、有用資訊和有用的社會接觸之機會。換言之，擔任志工促進社會整合，此有助於心理健康；(3) 持續的志願服務參與，志工較少憂鬱；(4) 何以志工對老人的心理健康特別具意義，因老人自工作退休，角色改變的脈絡促使具特殊

的獲益；(5) 志願服務的部門，作者分類為世俗的或與教堂有關的（見圖 1）。其研究發現：老人志願服務對憂鬱的影響部分可歸之於社會整合，但心理資源的調節效果相當小；其次以宗教有關的志願服務之獲益較大。另有學者特別關注在志願服務參與對心理福祉的影響與志工本身的角色喪失之連動關係，Greenfield & Marks (2004) 之研究發現，作為一個志願服務組織的志工身分，可調節角色喪失對老人生命目的感之負面效應。

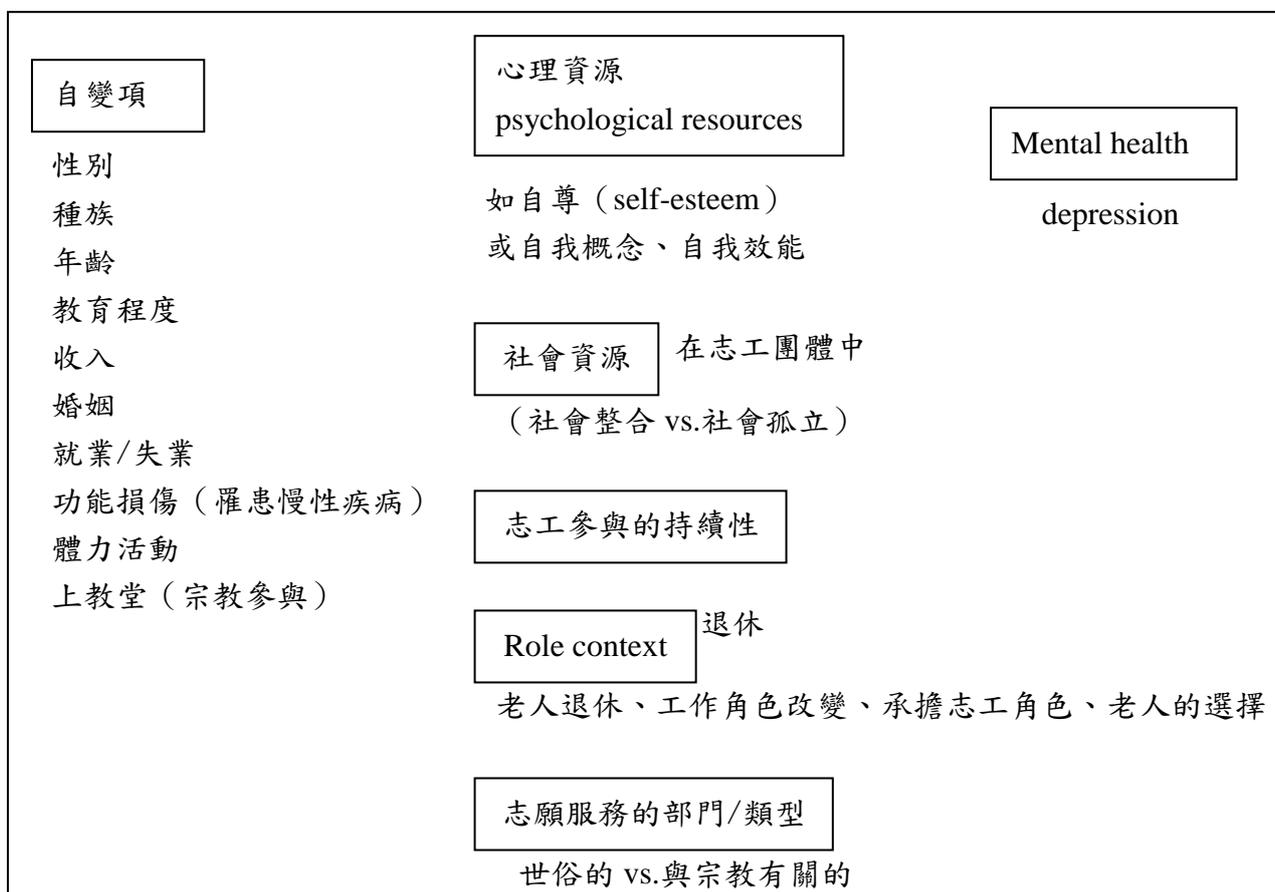


圖 2-2-1 志願服務與憂鬱：心理和社會資源之影響（整理自 Musick & Wilson, 2003）

更詳盡而言，與志願服務參與獲益有關的因素大致可歸納為下列六類，逐項說明如下：

（一）個人的屬性

有些研究顯示，擁有較少個人與社會資源的老人透過志願服務參與而經歷較多的正向結果，譬如 Morrow-Howell 等人(2003)的研究發現，志願服務對於有功能限制的老人可能產生更多的獲益，另也指出收入與教育程度較低的高齡志工獲益相對較高；另 Oman 等人(2000)的研究顯示，高度宗教參與和社會支持的老人從志願服務得到的獲益最多。而參與志願服務也可調節因角色喪失而生命目的感降低之效應（Greenfield & Marks, 2004）。此外，有些研究者強調年齡的差異：高齡者透過志願服務所獲得的益處大於年輕志工，因為老年人面臨了較高的疾病風險以及社會角色的轉變，而志願服務不僅可提供身體和社會活動，同時也提供老年人一個有目的的社會角色。這個假設也獲得一些研究的證實，例如 Van Willigen (2000) 的研究指出，高齡志工比起年輕志工在參與志願服務一段時間後會經歷較大程度的生活滿意度與自評健康之提升。

（二）參與程度

有一些研究則側重在參與程度與心理福祉的關係之探究。在參與程度方面：老人參加志願服務的時數與心理福祉兩者間並非線性關係，兩者呈現倒U型的曲線相關，參與志願服務的時數愈多，其福祉愈高，但志願服務在超過一定的時數後，其正面效果將逐漸遞減，也就是說中度參與獲益最大（Morrow-Howell et al., 2003; Windsor et al., 2008）。

（三）參與服務的工作項目與服務部門

1、志工的服務項目

Windsor 等人（2008）檢視了許多不同類型的志願服務活動與心理福祉之關係，包括募款（fundraising）、委員會工作（committee work）、教學（teaching）、食物製備（preparation of food）、提供交通服務（provision of transport）、庭園維護（garden maintenance）、諮詢（counseling）、教練（coaching）、提供個人照顧（personal care）、及藝術表演/產品（artistic performance/production）。該研究也發現：有關志願服務活動參與類型的性別差異，女性志工傾向從事「募款」、「食物備製」、「交朋友、傾聽或諮詢」等活動，而男性志工則傾向從事「管理或委員會工作」、「教練、仲裁或裁判」之活動。雖然性別對於活動類型與心理福祉的關係具有交互作用，但僅在「管理/委員會工作」與「正向情緒」之關係達統計顯著，女性從事「管理/委員會工作」對於正向影情緒的影響效果為正向，且達統計上顯著。

2、志願服務的部門

由於志工所擔任的活動項目相當廣泛也甚難分類，故 Musick & Wilson（2003）依據志願服務所屬的部門來分類：教會（或宗教）相關的或「世俗的」（secular）的志願服務，後者係指原先社會角色延伸出來的志工角色，如工人參加所屬的工會、住民參加社區守望相助服務隊。其研究發現：對老人而言，參與教會相關的志願服務對於心理健康的影響勝過非宗教的志願服務活動參與。

（四）志願服務對他人有幫助的感受（心理資源）

Krause & Shaw（2000）之研究發現，老人提供情緒支持給其社會網絡成員可增進其自尊（self-esteem），若被協助者因為協助而有所改善，則提供協助者將可能從助人的過程中獲益；相對地，若被協助者的狀況並未改變，這可能會使提供協助的以為自己的協助是不適當的，因助人失敗而產生的自責將會降低提供協助者的自尊。其研究發現，調查三波期間（橫跨 1992-1999 八年）對低社經地位者此效益減弱，但對高社經地位者而言，此效益還是明顯的。

（五）參與志願服務與社會連帶

透過志願服務的參與過程，人們獲得了許多人際接觸的機會，而對社會關係產生影響。誠如 Fisher & Schaffer（1993）所認為的，高齡志工有較少的孤寂感，並可經由服務過程獲得友誼，認識新的朋友。另 Rook & Sorkin（2003）也主張：志願服務活動可提供定期的社會接觸之機會，有助於高齡志工形成新的連帶關係，而有助於較高的自尊、降少的憂鬱、較少的孤單。

還有學者認為，無論是正式或非正式的志願服務活動均能增進個人的非正式網絡與社會支持系統 (Amato, 1990; 引自 Mutchler et al., 2003); Willigen & Minke (1997) 的研究即顯示，志工從事服務工作的過程中，個人的社會支持會不斷增加 (引自蔡佩姍，2006)。此外，從事志願服務不僅提供人們結交志同道合朋友的機會，同時在與服務對象的接觸過程中，學習及運用許多建立人際關係的技巧，有助於改善自己與別人相處的關係 (林勝義，2006)。

(六) 志願服務參與動機與從事志願服務的效果 (outcomes)

在不同的生命週期階段，人們對志工角色會賦予不同的意義，這些意義則會反映在志願服務所追求的目標上，因而抱持不同的參與動機，而其由志願服務所得到的結果也相異。Omoto 等人(2000) 聚焦在兩種志願服務的目標—人際目標與社會目標，亦即人們希望成為志工而獲得關係？抑或是實踐社會責任義務之探究？研究結果呈現：年輕志工比起老年志工擁有較高的『關係動機』(認識志同道合的人、認識並結交新的朋友、認識住在同社區的人)；而老年志工比起年輕志工擁有較高的『服務他人和實踐社會責任』(例如：因為我覺得對社區有責任、基於人道關懷而幫助他人、我認為應該為社區和社區議題從事倡導等)。此外，在從事志願服務六個月後，整體滿意度、相對獲益、及自尊變化皆呈現年齡差異如下：(1) 老年志工比年輕志工擁有較高的整體滿意度；(2) 老年志工的預期獲益高於年輕志工；(3) 自尊的變化，老年志工有小幅的自尊提升。整體而言，老年志工透過志願服務的參與獲得較多的正面影響，包括較高的滿意度、較多的相對獲益、以及正向的自尊變化。

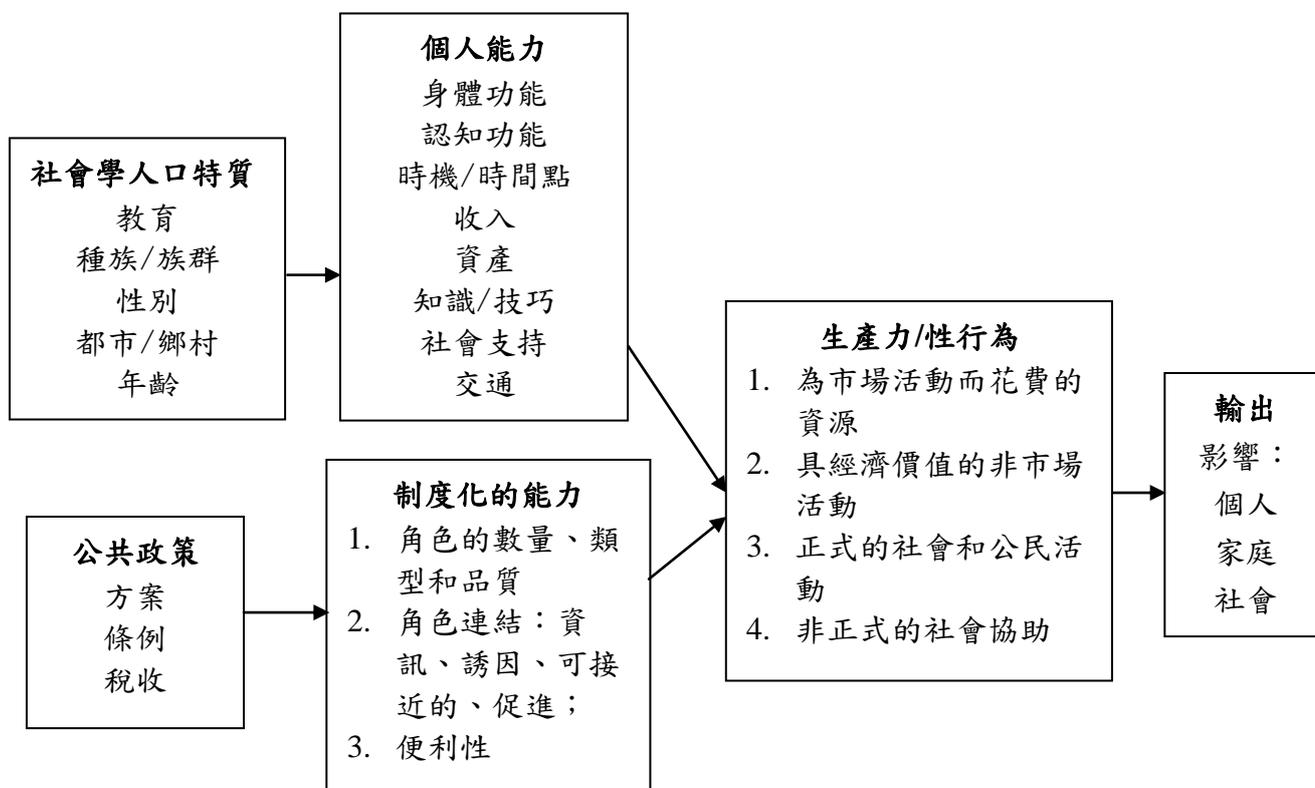


圖 2-2-2 晚年期的生產力 (Sherraden et al., 2001)

第三節、志願服務單位志工人力資源運用管理

一、激勵方式

對於志願服務運用單位，志工被視為是人力資源的一類，故在分析志工之持續與留任時，常引用激勵理論，其中以 Herzberg「激勵—保健理論」(motivation-hygiene theory) 被討論最多，有些因素與工作滿足有關，譬如：成就感、認同、工作本身、責任感、成長等，稱之為激勵因子；另有些因子則易造成人們沒有工作滿足感，譬如：機構政策、督導與管理方式、人際關係及工作條件等，被稱之為保健因子(孫健忠等譯，2005；黃源協，2008)。將激勵理論運用在志工管理上，在外國，常見的正式激勵方式，包括：舉辦餐會、茶會、平時的餐會、國際的志工慶典、機構的年度大會、工作人員與志工的聯誼餐會、平時的茶點時間(張英陣，1997)。而在台灣，依據志願服務法所提及的促進措施，包括：獎勵服務優良的志工、發給志願服務榮譽卡、發給服務績效證明書、優先服相關的兵役替代役。此外，志願服務運用單位為了感謝志工的協助，有時也提供一些福利措施，譬如：辦理意外保險、交通津貼、誤餐費、福利社購物折扣、出版品贈送、劇場招待券、停車免費、圖書館借書等。上述的激勵因子係從組織層次的策略出發，然志工所隸屬的團隊之運作情形、團隊文化以及團體成員的互動關係與社會連帶不僅影響志願服務的效率和本質，也與個別志工的需求滿足有關(林勝義，2006)。

二、志工團隊的友誼發展

在志工團隊中成員因參與合作活動，透過彼此非正式的接觸而形成友誼，而志工的活動則提供成員互動的機會，因而降低模糊及焦慮不安，如此的活動將讓人們免除禁制的我意識及困窘的期待(上述兩種通常伴隨著友誼形成的互動過程而出現)，且有助於對發展友誼可能性的評量以及提供互動的養分，譬如：討論的話題，可交流的經驗等(Blieszner, 1989)。Rook & Sorkin (2003) 研究的處遇方案(Foster Grandparents)可促使老人固定地與其他老人同儕接觸，其研究結果顯示：老人參與方案在建立新的社會連帶(social ties)有顯著的增加，但與預期會獲得的心理健康(以自尊、寂寞、憂鬱三項指標測量之)沒有相關。

二、志願服務參與獲益之理論觀點

(一) 角色理論

老人參與志願服務何以對其福祉有影響之解釋觀點，早期是從角色理論出發，說明老年期因角色喪失(role loss)對其自尊和社會認同造成不利的影響，而參與志願服務賦予老人新的社會角色，因而帶來益處，如：提高生活滿意度、增進身心福祉、及帶來成就感和意義感等(林歐貴英、郭鐘隆譯，2003)。然角色理論對於個體適應老化的過程之說明側重在個人層面，而忽略老人擔任志工的機會或限制、能力和態度與社會結構中的歷史、文化社會脈絡息息相關，故愈來愈多的研究採用生命歷程的觀點來解釋，個體隨著個人生命階段的變動和歷史脈絡中的時間推移，志願服務參與或獲益的變動情形。若要分析生命前期的事件、經驗對老年期從事志願服務的影響，則需要有貫時性資料可用來分析(譬如「美國變遷生活研究」(Americans' Changing Lives Study, ACL)的貫時性調查資料)。又如果是針對目前老人(65歲以上)或即將邁入老年期(50~64歲)的兩個世代進行志願

服務參與之分析，則可考察外在社會制度對個人志願服務經驗的型塑，此也與近年來提倡生產力老化的學者（如 Sherraden et al., 2001; Morrow-Howell et al., 2005）之主張相呼應。

（二）生產性老化概念架構中強調制度能力的影響

在現有解釋志願服務的理論中，過於強調個人的因素，而忽略社會結構和政策的分析，而 Sherraden 等人（2001）提出的概念架構圖就是重視個人和制度的能力。依據此模式，個人從事生產性活動會受到下列因素之影響：（1）社經人口變項：如性別、種族、年齡、教育程度、居住地區等；（2）公共政策：包括政策、服務方案及稅收制度；（3）個人的能力（capacity）：身體功能、認知功能、經濟資源、知識技能、社會支持、及交通工具等；以及（4）制度的能力：所謂制度性的能力係指商業、公立和私立機構、教堂、立法制度、社會或公民團體等可提供、創造、促進老人從事生產性活動的能力。而相異的社會制度所創造出來的志工需求量、志工的角色類型等都會有異。其次是志工角色的連結（linkage to roles）可能也與下列因素有關：訊息、誘因、可接近性以及助長因素等。有關志工機會的訊息如儘可能廣為週知，將可開啟了老人考慮參與之窗，而後才有投入的實際行為之發生。對於這些制度因素的瞭解有助於吾人提出「能力建立」（capacity-building）的建議如下：提供有關角色可獲性的訊息、影響人們對生命中志工角色的評價、透過制度安排以增進接近志工的機會、舉辦志工教育訓練、提供志工督導支持、鼓勵持續參與、以及獲得更正面的結果（Morrow-Howell, et al., 2001）（見圖 2）。至於 Bass & Caro（2001）則歸納出四類因素：社會政策、環境、情境以及個人因素。其中情境因素係在討論角色、責任、社經位置、組織的狀況、運用志工的傳統、對志工角色的期待，社區的脈絡、家庭的情況、以及疾病和健康情形。

第四節、小結

依據生產力老化的理論觀點，老人志工的獲益也與組織的特性息息相關，故將 Musick & Wilson（2003）之概念架構稍加調整，加入組織特性，因其不僅對個別志工的服務經驗有關，且可能會間接影響福祉。因此，本研究提出的概念架構圖如后：

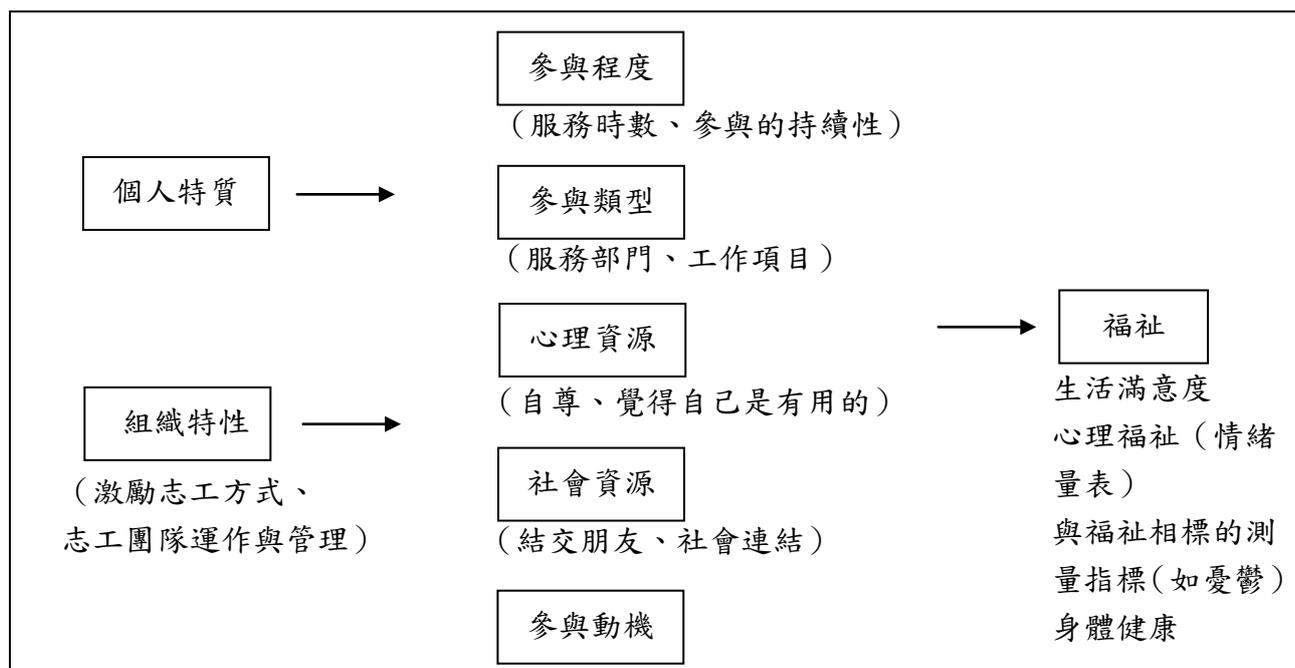


圖 2-4-1 研究架構圖

第三章、研究方法

有鑑於老人志工志願服務參與經驗可能與志願服務運用單位的組織特性息息相關，故第一年先分析志願服務運用單位在運用老人志工的狀況；其次為剖析老人志工參與經驗中心理資源和社會資源的累積或變動情形，針對老人志工進行深度訪談。上述兩個步驟所收集之資料可作為第二年設計老人志工參與獲益問卷之參考。茲說明研究方法。

第一節、焦點團體

有鑑於目前老人志願服務之類型除「宗教服務」外，以「環保及社區服務」、「社會福利服務」、「醫院之社會服務」及「政府機關之社會服務」為主，故有鑑於「社會福利服務」及「醫院之社會服務」較多，故分北區、南區，總計召開 6 場焦點團體，以瞭解各用人單位對老人志工之人力資源管理情形，並考慮城鄉差異，故每場團體之參與者最好都能有北、中、南、東部之代表。

有關焦點團體參與成員之選取，係參考志工運用單位之表現，故從「100 年度內政部表揚全國績優志工團隊名單」、「99 年度全國績優社會福利志工團隊」以及「100 年杜金駝獎獲獎名單」選取。至於衛生保健組則另外參考「100 年全國衛生保健績優志工暨團隊表揚活動（慈心獎）」、「99 年全國衛生保健績優志工暨團隊表揚活動（慈心獎）」及「100 年度健康職場、社區健康營造計畫暨第 5 屆金所獎獲獎名單」，先確定參與團體後，再邀請負責志工管理督導的承辦人參加。目前排定舉辦五場次之焦點團體，舉辦日期及參加成員見表 3-3-1。

表 3-1-1 焦點團體舉辦一覽表

團體類型	單位名稱	備註
一、北區社會福利組	臺北市家防中心－志工團	100 年度全國績優志工 社會福利類
	臺北市中華民國弘道志工協會 －臺北市志工隊	99 年度全國績優社福志工
	新北市八里愛心教養院－志願服務隊	99 年度全國績優社福志工
	新竹市天主教耶穌會新竹社會服務中心 －居家老人服務隊	96 年度全國績優社福志工
	台中市龍井區山腳社區發展協會 －龍山志工隊	99 年度全國績優社福志工
二、北區衛生保健組	長庚醫院林口分院－社會志工隊	97 年度全國績優志工 衛生保健類
	宜蘭縣羅東鎮社區衛生促進會 －衛生保健志工隊	100 年度全國衛生保健 績優志工團隊慈心獎
	臺大醫院－安寧志工	安寧照顧基金會現有合約醫院
	新竹市北區衛生所	100 年度健康職場

		社區健康營造計畫暨第5屆金所獎
	新北市亞東紀念醫院	
三、南區社會福利組	台南市南區國宅社區發展協會 —愛心志工隊	100年度全國績優志工 社會福利類
	內政部南區老人之家—志願服務隊	100年度全國績優志工 社會福利類
	心路社福基金會南區服務處 —志願服務團	100年度全國績優志工 社會福利類
	嘉義縣生命線協會—志工團	100年度全國績優志工 社會福利類
	雲林縣政府社會處 —兒童福利服務中心志願工作隊	99年度全國績優社福志工
	高雄市社會局無障礙之家—志工隊	99年度全國績優社福志工
	高雄市社會局長青綜合服務中心	99年度全國績優社福志工
四、南區衛生保健組	屏東基督教醫院—志願服務隊	97年度全國績優志工 衛生保健類
	行政院衛生署嘉南療養院 —向日葵志工隊	97年度全國績優志工 衛生保健類 服務特色獎
	彰化縣二水鄉衛生所	100年度健康職場 社區健康營造計畫暨第5屆金所獎
	聖馬爾定醫院—愛心志工隊	100年度全國衛生保健 績優志工團隊慈心獎
五、政府機關組	桃園縣政府警察局 —志願服務工作大隊	100年度全國績優志工 警政類
	新北市泰山區公所—志願服務隊	100年度全國績優志工 其他類
	臺北市中正區事務所	100年度金駝獎
	嘉義市政府交通處—觀光導覽志工團	97年度全國績優志工 交通類
	臺北市政府觀光傳播局臺北探索館 —志願服務工作隊	100年度全國績優志工 教育文化類
六、環保與政府組	臺北市北投區吉慶里辦公處	100年推動環境保護有功團體
	太魯閣國家公園管理處—志工聯誼會	100年度全國績優志工 生態保育類
	花蓮縣環境保護局—環保志工大隊	100年度全國績優志工 環境保護類 清淨家園獎
	行政院農委會林業試驗所福山研究中心	99年度績優國家森林志願服務運用單位
	台北市大安區公所	101年度台北市政府優良長青志工

焦點團體之討論提綱，依據 Krueger (1998)建議，問題項目可分為：(1)起始性/開場白 (opening)、(2)準備性/引言問題 (introductory)、(3)過渡性/轉換問題 (transition)、(4)關鍵性/關鍵問題 (key)、(5)特定問題、(6)結束性/結束問題 (ending)、(7)最後問題 (final)，研擬討論提綱。(見表 3-1-2)

表 3-1-2 志工運用單位焦點團體討論題綱

一、引言(開場白)
<p>(一)感謝成員的出席，說明研究目的</p> <p>(二)邀請成員自我介紹姓名、單位</p>
二、各用人單位運用志工的現況
<p>(一)志工的人數、年齡、分配情形(55-64 歲者占__%、65 歲以上者佔__%)、性別、服務年資等。</p> <p>(二)志工們主要參與的志願服務項目(工作項目)或擔任哪些任務？</p>
三、老人志工的運用情形
<p>(一)老人志工人數、佔__%、性別、服務年資等</p> <p>(二)在分配任務時會不會考量老人的年齡和身體狀況？又何以有所考量？</p> <p>(三)老人志工與其他年齡層志工相較，較能勝任的項目為何？又較難勝任的項目為何？</p> <p>(四)老人志工的投入程度與其他年齡層志工之異同？</p> <p>【Proof】：參與時數、服務熱忱、擔任幹部情形等</p>
四、運用單位的志工人力資源管理
<p>(一)激勵、獎勵與促進參與的策略：透過哪些激勵、獎勵的策略以促進志工的參與？又對於不同年齡層的志工是否提供不同的激勵或獎勵策略？</p> <p>【Proof】：志願服務法所提及的促進措施，包括獎勵服務優良的志工、發給志願服務榮譽卡、發給服務績效證明書、優先服相關的兵役替代等。此外，福利措施包括辦理意外保險、交通津貼、誤餐費、福利社購物折扣、出版品的贈送、劇場招待券、停車免費、圖書館借書等。</p>

- (二)針對老人是否有相異的督導管理方法？
- (三)透過何種機制可強化老人志工的參與熱忱？
- (四)當有中高齡志工報名參加志願服務時，您會考量哪些面向？
- (五)提供哪些訓練？又對於老人志工是否有辦理過不同內涵的志工訓練？

五、志工團隊的運作情形

- (一)用人單位與志工團隊的關係為何？
 - 【Proof】：對於志工團隊的運作有哪些政策規定？又提供什麼樣的資源？
- (二)志工團隊平時的運作情形如何？
 - 【Proof】：任務編組方式、幹部選舉方式、排班等
- (三)老人志工參與志工團隊的情形如何？與其他成員的合作與互動關係如何？
- (四)志工團隊如何運作方能有助於成員間友誼發展和形成？
 - 【Proof】：友誼發展的元素，如一起執行任務、年齡相近、特質相近、興趣相似、有共同生命經驗、非正式的聯誼活動等

六、剛剛我們討論至此，大約有___個重點面向，而結論為___。請問各位針對老人人力資源的運用，還有沒有其他的想法？

茲將各用人單位針對志工運用的情形，特別是志工年齡組成及志工從事的工作項目，制表如表 3-1-3。

表 3-1-3 參加焦點團體之用人單位志工運用情形

一、北區社福組		
項目 單位	志工組成與分佈	工作項目
台北市家防中心	1、65歲以上：41.67%(15/36) 2、55~64歲：52.78%(19/36) 3、皆為退休志工 4、男女比1:35 劇團 65歲以上：11/20(55%)	1、家暴或性侵相關新聞剪報 2、櫃台值班(不接通報、福利諮詢電話) 3、社區宣導活動 4、志工隊團務(活動組、總務組) 5、劇團宣導表演
弘道志 台北市志 工協會 隊	大部分是退休人士，年齡主要分佈在在 40~60歲之間 台北區 1、65歲以上：14.29%(10/70) 2、志工的年齡大多數是40~60歲之間 宜蘭區 1、65歲以上：約60% 2、年紀大多為60~70歲	1、獨居長者關懷訪視 2、陪同就醫、購物 3、社區關懷據點 4、大型活動宣傳與支援 5、志工隊團務
八里 愛心 教養院	1、65歲以上：9.88%(8/81) 2、50~64歲：49.38%(40/81) 3、中壯年以上和以下各半	1、生活協助 2、陪同上課 3、社區適應活動 4、支援與宣傳大型活動 5、陪伴院生
居家 老人 服務 中心 隊	社區關懷據點 1、總人數：15~20個 2、大多是50歲以上 3、都是退休人員或家庭主婦	1、活動設計與帶領 2、關懷訪視
山腳 社區 發展 協會 隊	65歲以上：6.67%(3/45) 男女比1:44	1、校園導護 2、社區關懷據點值班與活動支援 3、社區關懷據點關懷訪視(對象30人)

二、北區衛生組		
項目 單位	志工組成與分佈	工作項目
台大醫院 安寧志工	1、1000人 2、65歲以上：218位 3、55~64歲：52.78%(19/36) 4、年紀最高：100歲	1、57組
林口長庚醫院 社會志工隊	社會志工隊 1、76年成立 2、500位志工 3、65歲以上：大概佔了三成，近150位 4、年紀最高：88歲。 5、男女比：男生占兩成 大專志工隊 1、270人	1、櫃台的機動服務(如：填寫病歷表和住院同意書、方向指引、借輪椅) -->老人較常從事的服務 2、病房、病患關懷服務 -->偏中高齡、50~60為主 3、急診關懷服務 4、大門親善服務(如：操作升降梯)
新竹北區衛生所	衛生所志工 1、6人 2、65歲以上：6人，100% 3、性別比：都是女性 社區關懷據點志工 1、年齡分佈以55~65歲為主	1、每天兩小時 2、櫃台服務、指引方向
羅東衛生促進會 衛生保健志工隊	1、98位志工 2、65歲以上：大概22個 3、50~60歲：大概將近60個 4、男女比：5:93	1、八組：門診服務(如：量血壓、身高體重、跟診、指引方向、體檢、抹片檢查、安撫病患)、社區服務組(如：健康小站量血壓啊、測血糖，與醫院辦理健康活動、社區老人關懷、轉介服務)、追蹤(哺乳、抹片、癌症志工)、煙疫防治、防疫、心理衛生
亞東醫院	1、550位志工。 2、51-60歲：42% 3、61-70歲是佔：17%，約70人 4、男女比：男生占18%~19%	1、八大類、36組：檢查服務類、影像服務類、急診服務類、診區服務類、福利關懷類、癌症服務類、綜合服務類(如：病例整理、圖書室管理、活動企劃組、志工時數key in、分藥、捆紗布)、兒童服務類 2、櫃台類和綜合服務類是老人最多的項目

三、南區社服組		
項目 單位	志工組成與分佈	工作項目
國宅社區發展協會 志工隊	1、 92年成立，常態性參與的有88位 2、 那我如果65歲：35人(以領到志願服務手冊為準)，最高齡的是84歲	1、 關懷訪視組(老人參加較多)、文書組、活動組(老人參加最多，如：活動擺攤、老頑童樂團)、特殊機動組
南區老人之家	1、 78年成立，170位志工 2、 65歲以上：54位(男性有10位，女性有44位) 3、 50~64歲：95位 4、 年資通常都是10年以上，最久22年，家庭主婦為多。	1、 原本從宗教分組，後為任務編組，現有7小組 2、 慈恩隊(佛教)、仁愛隊(基督教)、美髮組、縫紉組、康樂組、環保組等等
南路社福基金會 南區服務處	1、 182位志工 2、 55歲以上：58位 3、 65歲以上：3位 4、 年紀最大：82歲	1、 直接服務：直接服務就是陪著身心障礙者，如：去學習課程或是辦理活動或是職場、陪同參與社區、協助義賣設攤、大型活動等等 2、 間接服務：志工間彼此各組的聯繫，如：帶領自己的活動、行政職班和收送文宣、發票這些工作。
嘉義市生命線協會	1、 68年成立，121位志工 2、 50歲以上：27個 3、 60歲以上：2個 4、 65歲以上：1個 5、 男女比46:75	1、 24小時排班電話協談
雲林縣兒福中心	1、 67位志工 2、 65歲以上：1位 3、 50~60歲：18位 4、 男女比12:55	1、 館室管理(體遊室、圖書室) 2、 活動協助(兒童節活動、暑期活動)
高雄市 無障礙之家	1、 103位志工 2、 65歲以上：13位(男2女11) 3、 55歲以上：55位	1、 服務台(民眾諮詢) 2、 社區問安(生活訓練、復健、餵飯、更衣、推輪椅、陪伴出遊) 3、 活動支援、行政支援、福利宣導

<p>長青綜合服務中心 高雄市</p>	<p>1、86年成立，193位志工 2、65歲以上有：88位(男女比19:69)， 年紀最大88歲 3、50歲以上：188位(男女比26:162)</p>	<p>1、16組：諮詢服務、體能室、卡拉ok室， 棋藝服務、導覽服務、美工組、醫療保健組(醫護人員退休後來，主要是護士來這邊做服務)、電腦教室、文康休閒服務車等等</p>
<p>四、南區衛生組</p>		
<p>項目 單位</p>	<p>志工組成與分佈</p>	<p>工作項目</p>
<p>聖馬爾定醫院 愛心志工隊</p>	<p>1、85年成立，270位志工 2、65歲以上：67位，男女比17:50</p>	<p>1、12個組：急診啊、放射科、安寧病房(家屬的陪伴、病人的陪伴，幫病人做按摩、洗頭洗澡、剪指甲)等等。 2、大多是做方向指引、推輪椅、老人服務</p>
<p>屏東基督教醫院</p>	<p>1、255人 2、65歲以上：40位，占15.7%，男女比16:24 3、65~70歲：35位 4、</p>	<p>1、分16組：服務臺、急診、安寧病房我們也有、病友團體(包含乳癌、糖尿病、這個本身他是病友來參加志工)、院牧福音組、彌加故事組、原住民巡迴醫療、兒科病房、放射科、護理之家等等。 2、老人參與比較多：櫃台、彌加故事組、院牧福音組、原住民巡迴醫療、病友組</p>
<p>署立嘉南療養院 向日葵志工大隊</p>	<p>1、88年成立，62位志工 2、65歲以上：15位，占24%，男女比4:11 3、總男女比13:49</p>	<p>1、六個組：病房組(陪伴、手工藝教學、陪同職能治療)、門診組(協助掛號、陪伴家屬、引導)、托老組(長青客棧，主要的服務是失智症老人-->較多老人志工參與)、活動組、行動組跟總務組。 2、其他：圖書館</p>
<p>二水鄉衛生所</p>	<p>1、28、27個志工 2、65歲以上：6位，占22%，男女比1:7， 3、性別比：3:24</p>	<p>1、居家護理運作、門診、奉茶、預防保健、拿病歷、健康活動或講座支援</p>

五、政府機關組

項目 單位	志工組成與分佈	工作項目
台北探索館	1、 133 人 2、 65 歲以上：21 人，男女比 5:16 3、 60 歲以上：40 人，男女比 7:33 4、 大部分是軍公教人員退休的，或家 管人員，或貿易公司私人公司退休 的 5、 總性別比 26:107	1、 導覽志工：導覽志工涵蓋在一般志工裡 面，當我們有團體需要導覽的時候，他 們必須要做導覽和解說的服務。 2、 一般志工(展區值班)：一樓服務台負責 來客詢問，做諮詢服務、送 DM、告訴人 家展場或影片的放映時間、團來報到， 或是借導覽器、失物招領、巡視展場 3、 行政志工：志工服勤的統計、請假、人 力協調、服勤津貼發放
新北市泰山區公所	1、 50-60 歲：108 位，男女比 15:93 2、 60 歲以上：22 位，男女比 10:12 3、 總男女比 27:122	1、 行政志工組：行政志工組有分成(1)固定 服務台服勤的和(2)文康中心服務的，還 有(3)專門做文書(統計時數、登錄)；(4) 參與食物銀行，協助社會課發中低收入 戶。 2、 文化導覽組：自然生態或文史古蹟導覽 3、 社區輔導組：參與社區發展協會的理監 事會，有什麼問題反映給社會課；協助 發協會建檔資料 4、 讀書會輔導組：在圖書館親子館說故 事、進駐其他國小和故事屋說故事 5、 美齡娃娃館志工：志工導覽

六、 環保及社區服務暨政府機關組		
項目 單位	志工組成與分佈	工作項目
福山國家公園	<ol style="list-style-type: none"> 120 個位志工 60 歲以上：58 位，性別比 1:1(女性稍多) 	<ol style="list-style-type: none"> 分成五組 園區的導覽、傳達生態保育相關知識。 自然中心的遊客諮詢服務、播放簡報(分上下館、下館較輕鬆，有些老人會分配至下館)
花蓮縣環保局 環保志工隊	<ol style="list-style-type: none"> 完成訓練並拿到志願服務手冊有 3421 位，以 50 到 70 歲為重 總男女比：63:100(女 2100 位、男 1331 位) 65 歲以上：約 50%，最老 100 多歲 	<ol style="list-style-type: none"> 環保局裡頭的環保志工：引導、問好、倒茶 河川巡守(須受訓及考試、65 歲以下能參加) 社區志工：任務性的巡檢，定點去巡邏汙染情況、拆標籤、檢舉 年紀大轉為手工藝老師、活動參與
太魯閣國家公園 志工聯誼會	<ol style="list-style-type: none"> 250 位志工 65 歲以上：34 位 70 歲以上：16 位，最老 78 歲 學歷背景以大專、老師居多 已退休人員有 88 位 多為花蓮市人 總男女比 137：113 	<ol style="list-style-type: none"> 各個管理站的支援 遊客中心值班 從太魯閣到天祥帶隊(須受訓) 活動支援
大安區公所	<ol style="list-style-type: none"> 45 位志工 總男女 4:41 人 65 歲以上：19 人，最老 82 歲 50-64 歲：26 人 	<ol style="list-style-type: none"> 站服務台、導覽、奉茶、愛心服務、書表填寫引導、諮詢、展期、資料整理、活動支援(如古蹟介紹)
北投區吉慶里辦公處	<ol style="list-style-type: none"> 120 位志工 65 歲以上：約三分之二，最老 98 歲 50 歲到 60 歲：約三分之一 總性別比：女生佔大多數，約佔四分之三 	<ol style="list-style-type: none"> 關懷志工隊 保健志工 守望相助隊(70 歲就不能參加，老人改成留守、撕廣告貼紙、關大門) 綠美化志工隊：規劃社區花園、澆水、施肥 環保志工：每月一天清潔日，進行社區的大小清潔工作(老人拿垃圾袋、推車子) 工作的團隊部分是重疊的

將六組焦點團體訪談的資料，完成逐字稿整理後進行主題分析，編碼見表 3-1-4。

表 3-1-4 老人參與志願服務焦點團體訪談之編碼

	類屬	類屬的定義與範疇	訪談大綱之題項
I. 運用志工的情形	志工的基本資料	人數、年齡、性別、分配情形	Topic 三(一)
	志工的工作內容		Topic 二(一)
II. 老人志工的服務情形	老人的服務項目	老人較常從事的工作內容	
	老人參與志願服務的動機		
	老人志工發揮的功用(老人志工的需求)		
	老人志工與服務對象的互動		
	老人志工的個人獲益		
	任務的分派	如：考量老人的年齡和身體狀況	Topic 三(二)
	任務的調整	志工年長時要如何調整工作項目	Probe 三-1
	老人的優勢	老人志工較能勝任的工作	Topic 三(三)
	老人的限制	老人志工較難勝任的工作	Topic 三(三)
	老人志工投入程度	如：參與時數、服務熱誠、擔任幹部等	Topic 三(四) Probe 三-2
	離開或減少服務時數的原因		
III. 老人志工的人力資源管理	招募的考量、問題與方法	1. 老人願意擔任志工或社會服務類志工的原因 2. 用人單位在招募志工時的顧慮(面談時的考慮) 3. 招募志工的方法或策略	Topic 四(四)
	志工訓練	如：個人成長課程、培力	Topic 四(五)
	獎勵措施與福利	不同年齡層的獎勵策略	Topic 四(一) Probe 四-1
	督導方式與督導關係	1. 督導方式(志工督導)督導對待或督導志工的方法 2. 督導與老人志工的關係	Topic 四(二)
	強化參與熱誠的方法	強化老人志工參與的機制	Topic 四(三)
	老人志工的觀察與因應對策		
	志工退場機制		
	對老人人力資源運用的建議		
IV. 志工團隊的運作情形	志工團隊的運作方式	如：任務編組、幹部選舉方式、排班	Topic 五(一) Probe 五-1
	志工團隊與用人單位的關係	志工團隊運作的規定、用人單位提供的資源、	
	督導與志工團隊的關係	督導與志工團隊的分工合作	
	促進團隊志工情感的方法		
	促進新進志工融入團隊的方法		
V. 志工間的友誼關係	友誼發展的元素：個人特質、相似性、原先的關係網絡		Topic 五(三) Probe 五-3

	類屬	類屬的定義與範疇	訪談大綱之題項
	促進友誼發展的機制：一起值班、其他私下的聯誼活動		Topic 五(四)
	老人志工與其它成員的關係		

第二節、深度訪談

為深入瞭解老人在各類型服務場域的志願服務經驗，針對上述參與焦點團體之用人單位中選取(1)社會服務類(台北市家庭暴力暨性侵害防治中心、八里愛心教養院)、(2)醫療保健類(林口長庚醫院、台大醫院安寧病房)、(3)政府機關(台北探索館、泰山區公所)、(4)環境保護類(福山植物園、太魯閣國家公園、花蓮縣環保局)，合計9個單位，每單位推薦2至3名70歲以上老人志工作為訪談對象。(深度訪談名單見表3-2-1)訪談重點為：Topic I：志工的服務項目、Topic II：參與志願服務經驗中的社會關係網絡、Topic III：參與志願服務的動機、持續性(退出)及影響。(深度訪談大綱見表3-2-2)

表 3-2-1 老人志工深度訪談受訪名冊

序號	性別	年齡	退休前的工作	目前負責的工作內容	擔任志工的年數
A1	女	70	警政署 約聘人員	櫃檯值班與接待訪客	21年
A2	女	66	家管	1. 值櫃檯與接待訪客 2. 戲劇宣導演出	22年
A3	女	69	貿易公司 主管	1. 102年副團長兼行政組組長 2. 值櫃檯與接待訪客 3. 戲劇宣導演出	5年
C1	女	71	當過2年護士，後為家管	社區獨居老人關懷服務、腦神經內科血壓門診	21年
C2	男	66	美商採購人員	醫學大樓大廳志工櫃檯機動服務、方向指引、電腦查詢病患掛號及住院床號等	2年
B1	女	62	家庭主婦	餵食、穿戴鞋襪、陪伴、支援社區適應活動	13年
B2	女	69	家庭主婦	餵食、穿戴鞋襪、陪伴、支援社區適應活動	16
D1	女	61	護理人員	緩和醫療病房分隊志工	13年
D2	男	72	家管	緩和醫療病房分隊志工	10年

E1	女	67	國中老師	資深導覽志工並負責一般展場服務，現任志工隊小組長	12年
E2	男	67	國小校長	負責一般展場服務，曾任志工隊小組長	5年
F1	男	66	工商人士	文化導覽	11年
F2	女	63	國小老師	公所服務台諮詢、引導	3年
F3	女	62	紡織工廠員工	志工隊副隊長，行政志工組-資料統計、服務台諮詢引導，產業文化組-娃衣導覽。	11年
G1	男	62	公務員	福山植物園假日組解說志工	3年
G2	女	64	國中老師	福山植物園平日組解說志工	10年
H1	男	70	台電員工	遊客中心及管理站櫃檯諮詢、帶隊解說、支援活動	2年
H2	女	67	小學老師	遊客中心及管理站櫃檯諮詢、帶隊解說、支援活動	15年
I1	男	64	製麵業	河川巡守、福氣站志工	10多年
I2	男	79	中油總務	環保志工	10多年

表 3-2-2 深度訪談大綱

Topic I：志工的服務項目
<p>一、您目前從事哪些志願服務內容或擔任哪些工作項目？</p> <p>二、你從開始到泰山區公所擔任志工就負責這些任務？這段服務期間你的任務是否有所調整？</p> <p style="padding-left: 2em;">Probe1：調整的情形？</p> <p style="padding-left: 2em;">Probe2：調整的原因為何？</p> <p style="padding-left: 2em;">Probe3：對於服務內容被調整的看法？</p> <p>三、在志工團隊中，志工的年齡相異為何？</p> <p style="padding-left: 2em;">Probe1：你認為老人志工較能勝任的工作有哪些？又較難擔任的工作項目為何(如：不需體力、不需即時反應、不需大量資訊、過去習慣作的項目、運用其專長的項目)？</p> <p style="padding-left: 2em;">Probe2：你認為銀髮志工的長處或優勢為何？(如：時間較有彈性、較有熱誠、對機構的</p>

使命感較高)

四、你們志工團隊中，男性和女性志工擔任的工作項目有無不同？表現有無差異？又一生都是家庭主婦的志工，有無相異之處？

五、你們單位有無志工的退場機制？

Topic II：參與志願服務經驗中的社會關係網絡

一、你和其他志工之間的互動為何？又你覺得你們的關係像什麼(如朋友、工作夥伴、姊妹)？

Probe1：如果像朋友，你們如何變成好朋友？又你和這些志工朋友會從事什麼活動？

Probe2：志工朋友發揮哪些社會支持的功能？

二、你們志工團(隊)的運作方式為何？你參與志工團(隊)的情形為何？

Probe1：志工團(隊)促進志工間的關係採取哪些策略？又如何促進新進志工融入志工團(隊)中？

Probe2：志工幹部的工作內容為何？又你與志工隊長/幹部的關係為何？

三、你和用人單位的志工督導之間的互動情形為何？

四、你和服務對象的接觸情形為何？這些經驗帶給你什麼影響？

Probe：增進心理資源(如自信、自我概念、自我效能等)。

五、用人單位「有運用志工」和「未運用志工」的情況來比較，在提供服務方面有什麼樣的差異(志工對於用人單位的服務，可發揮那些功能)？

Topic III：參與志願服務的動機、持續性(退出)及影響

一、當初你怎麼會想到這個單位來擔任志工？(如：對服務內容有興趣、親友或其他人介紹、離家近)

二、在您從事志願服務的過程中，有沒有什麼讓您印象深刻、難忘或感動的經驗？

三、什麼樣的原因讓您持續從事服務？

Probe1：單位激勵志工的方式(如：車馬費、誤餐費、進修課程、個人督導或團體督導、表揚活動、餐會、戶外旅遊)、志工團隊的情誼、服務對象的承諾。

Probe2：有無中斷服務的情形？

四、在什麼的情形下你可能會考慮退出志工的行列(或不再去該單位擔任志工)?

五、擔任志工對你的生活有什麼影響?

Probe1：影響的面向(如：身體健康、心理/心情、人際關係、學習新的知識和技能、對自我的感受、生活比較充實)

Probe2：和其他同年齡的人/朋友比較，你因為擔任志工而與他們的生活有何不一樣?

Probe3：志工生涯中(除了目前這個志工參與外，也可將其他納入一起比較)，你對志工/從事志願服務的看法為何?隨著時間的推移，有哪些方面的變異?擔任志工讓你對自己的生命有何體悟?

第三節、問卷調查

一、抽樣設計

依據衛福部志願服務資訊網 101 年資料顯示，在中央主管機關所使用之志工人數中，社會福利類(內政部社會司)的志工人數是衛生署志工數的兩倍，也是教育及文化類的近兩倍，而環保署雖是內政部社會司的 1.4 倍(見表 3-3-1)，但大多數是環保志工，其與服務對象的接觸較少且不深入，故用人單位類別中社會福利、衛生保健、政府機關及環保類之比例為 2:1:1:1，預定選取社會福利類 37 個單位，衛生保健類 17 個單位，政府機關類 18 個單位，環保類 16 個單位，合計 88 個單位。

表 3-3-1 101 年推動志願服務業務成果統計表(按年齡)

	隊數	總計				55-64 歲				65 歲以上			
		總計	百分比	男	女	男	女	合計	百分比	男	女	合計	百分比
總計	29,705	285,299		86,560	198,739	46,538	117,293	163,831		40,022	81,446	121,468	
教育部	10,398	30,243	10.60%	7,461	22,782	4,846	16,800	21,646	13.21%	2,615	5,982	8,597	7.08%
文化部	292	8,455	2.96%	2,213	6,242	1,282	4,522	5,804	3.54%	931	1,720	2,651	2.18%
教育文化 合計	10,690	38,698	13.56%	9,674	29,024	6,128	21,322	27,450	16.76%	3,546	7,702	11,248	9.26%
衛生署	882	33,118	11.61%	5,524	27,594	2,805	17,228	20,033	12.23%	2,719	10,366	13,085	10.77%
環保署	2,901	90,738	31.80%	37,095	53,643	18,057	18,624	36,681	22.39%	19,038	35,019	54,057	44.50%
內政部 (民政司)	315	5,319	1.86%	1,388	3,931	661	2,598	3,259	1.99%	727	1,333	2,060	1.70%
內政部	192	1,712	0.60%	155	1,557	59	927	986	0.60%	96	630	726	0.60%

(戶政司)													
內政部 (地政司)	81	1,050	0.37%	479	571	341	446	787	0.48%	138	125	263	0.22%
內政部 合計	588	8,081	2.83%	2,022	6,059	1,061	3,971	5,032	3.07%	961	2,088	3,049	2.51%
內政部 (社會司)	3,366	67,885	23.79%	20,549	47,336	11,298	30,855	42,153	25.73%	9,251	16,481	25,732	21.18%

資料來源：衛生福利部志願服務資訊網

有關社會福利類各志工用人單位之選取來源有：100 年度內政部表揚全國績優志工團隊、99 年度全國績優社會福利志工團隊、97 年度全國績優志工團隊、96 年度全國績優社會福利志工團隊、100 年度金駝獎獲獎名單。除此之外，也聯繫 101 年度志願服務績效評鑑「優等」之台北市、新北市、台中市、高雄市、基隆市、桃園縣、彰化縣、屏東縣等八個縣市的志工業務承辦人，徵詢提供該縣市最近一次辦理志願服務評鑑之評鑑結果績優(含特優)之「社會福利類」及「各目的事業主管機關」之志工團隊名單。衛生保健類各志工用人單位之選取來源有：100 年全國衛生保健績優志工暨團隊表揚活動(慈心獎)、99 年全國衛生保健績優志工暨團隊表揚活動(慈心獎)、安寧照顧基金會、100 年度健康職場、社區健康營造計畫暨第 5 屆金所獎獲獎名單。文化類來自於第 19 屆全國績優文化志工表揚獎勵活動得獎名單中的團隊獎之單位。教育類來自於 101 年度教育部推展家庭教育績優個人暨團隊甄選。環保類來自於環保署 101 年度整潔度暨綠網巡檢績優名單，以及 101 年度志願服務績效評鑑優等之政府機關環保局推薦名單。

根據上述單位名單，選取出 88 個單位並寄出徵詢其意願之信件，共有 80 個單位回覆願意接受問卷調查，問卷計回收 76 個單位。(見表 3-3-2)

表 3-3-2 各單位回覆狀況

數目	徵詢意願	同意受訪	問卷回收
用人單位			
社會福利類	37	34	32
衛生保健類	17	17	16
政府機關與文化類	18	18	18
環保類	16	11	10
合計	88	80	76

2、選取填答問卷者

透過預定選取出的 88 個志願服務用人單位，每個單位抽取 12 位受訪者 (55~59 歲：3 人；60

~64 歲：4 人及 65 歲以上：5 人)²。填答問卷者的資格條件為：

- (1) 在貴單位從事志願服務年滿一年以上。
- (2) 識字且可自行填答問卷者。
- (3) 年齡：(1)55-59 歲 3 人；(2)60-64 歲 4 人；(3)65 歲以上 5 人，共計 12 人。
- (4) 為了資料的豐富性，選取的志工盡量考量其特質的多元性/歧異性，譬如：性別、教育程度及擔任的志工任務/工作項目等。

受訪單位運用之情形有其特色，各個單位回覆可受訪的志工人數不一定可達 12 人，因此，總共寄出 80 個單位，894 份問卷，而一共回收 76 個單位，797 份問卷。(見表 3-3-3)

表 3-3-3 各單位問卷寄送和回收狀況

編號	單位名稱	同意受訪人數	問卷回收份數
社會福利類			
1	臺北市家防中心(志工團)	12	12
2	臺北市中華民國弘道志工協會(臺北市志工隊)	11	9
3	新北市八里愛心教養院(志願服務隊)	11	10
4	新竹市天主教耶穌會新竹社會服務中心(居家老人服務隊)	12	8
5	台中市龍井區山腳社區發展協會(龍山志工隊)	10	11
6	台南市南區國宅社區發展協會(愛心志工隊)	12	12
7	屏東縣南區老人之家(志願服務隊)	12	12
8	高雄市心路社福基金會南區服務處(志願服務團)	12	11
9	嘉義縣生命線協會(志工團)	10	8
10	高雄市社會局無障礙之家(志工隊)	12	12
11	高雄市社會局長青綜合服務中心	12	12
12	雲林縣政府社會處兒童福利服務中心(志願工作隊)	8	8
13	財團法人台灣省私立台北仁濟院	12	12
14	財團法人台灣省私立健順養護中心(中山老人住宅暨服務中心)	11	11
15	財團法人心路社會福利基金會	x	x
16	財團法人婦女新知基金會	12	8
17	財團法人台中市甘霖社會福利慈善事業基金會	x	x
18	財團法人瑪利亞社會福利基金會	12	12
19	社團法人臺中市山海屯生命線協會	9	8
20	內政部中區兒童之家	12	4

² 根據內政部統計處(2010)「地方政府社會處(局)所轄志工」之統計資料顯示，截至 2009 年底，志工(團)隊數共計 2,711 隊，隊員總人數為 153,819 人，平均每隊人數約 57 人。又其中 55-64 歲的志工人數有 30,117 人，約占 19.58%，而 65 歲以上的志工人數為 18,103 人，約占 11.77%。

21	社團法人高雄市服務與學習發展協會	7	6
22	高雄市仁武區烏林社區發展協會	12	11
23	社團法人高雄市志願服務協會	12	x
24	高雄市燭光協會	5	5
25	基隆市政府社會處(婦幼服務志工隊)	12	12
26	社團法人基隆市志願服務協會	12	3
27	基隆市生命線協會	12	12
28	桃園縣政府家庭暴力暨性侵害防治中心(婦幼平安天使隊)	12	12
29	桃園縣生命線志工團	12	5
30	彰化縣政府社會處(長青志工隊)	7	7
31	社團法人彰化縣志願服務協會	12	12
32	中華民國紅十字會台灣省彰化縣支會	12	12
33	屏東縣屏東市頂柳社區發展協會	12	x
34	屏東縣榮民服務處	x	x
35	屏東縣政府社會福利綜合館	12	12
36	社團法人新北市志願服務協會	12	12
37	社團法人中華民國天元慈善功德會	12	12
衛生保健類			
38	桃園縣長庚醫院林口分院(社會志工隊)	12	12
39	宜蘭縣羅東鎮社區衛生促進會(衛生保健志工隊)	12	x
40	彰化縣二水鄉衛生所	12	12
41	嘉義市聖馬爾定醫院(愛心志工隊)	12	12
42	台南市署立嘉南療養院(向日葵志工隊)	12	12
43	新竹市北區衛生所	12	12
44	屏東縣基督教醫院(志願服務隊)	12	12
45	台中市中央健保局中區業務組	12	12
46	桃園縣觀音鄉衛生所(保健志工團隊)	12	12
47	署立基隆醫院(志願服務工作隊)	6	6
48	台中市中國醫藥大學中東區分院	12	11
49	台中市大甲區衛生所(志願服務隊)	12	12
50	花蓮市衛生所(保健志工隊)	12	12
51	敏盛綜合醫院(志願服務隊)	12	12
52	行政院衛生署新竹醫院(志願服務隊)	12	12
53	財團法人天主教耕莘醫院	12	12
54	行政院國軍退除役官兵輔導委員會高雄榮民醫院	12	12
政府機關與文化類			
55	桃園縣政府警察局(志願服務工作大隊)	9	9
56	新北市泰山區公所(志願服務隊)	12	12

57	臺北市中正區事務所	7	7
58	嘉義市政府交通處(觀光導覽志工團)	12	12
59	臺北市政府觀光傳播局臺北探索館(志願服務工作隊)	12	12
60	台北市大安區公所	12	11
61	新北市政府稅捐稽徵處(志工隊)	12	12
62	台中市南屯區公所(志工服務隊)	9	9
63	台南市文化中心(義務服務隊)	12	12
64	新竹市政府文化局(志工服務隊)	12	12
65	台中市立港區藝術中心(志工服務隊)	12	12
66	新北市政府文化局新莊文化藝術中心(文化志工團)	12	12
67	高雄市立圖書館(書香推手志工大隊)	12	12
68	財團法人台南市基督教青年會社會福利慈善事業基金會	9	9
69	台北市立美術館	12	10
70	台北市士林區公所	12	12
71	新北市政府文化局—林本源園邸	12	12
72	新北市政府勞工局	10	10
環保類			
73	臺北市北投區吉慶里辦公處	12	12
74	太魯閣國家公園管理處(志工聯誼會)	12	12
75	花蓮縣環境保護局(環保志工大隊)	12	x
76	新北市三重區光田里辦公處	x	x
77	羅東林區管理處	12	12
78	新竹林區管理處	12	7
79	墾丁國家公園管理處(解說志工聯誼會)	10	10
80	陽明山國家公園	x	x
81	屏東縣永樂社區發展協會	x	x
82	屏東縣社團法人林仔邊自然文史保育協會	x	x
83	新北市中和區秀景里辦公室(河川巡守隊)	12	12
84	高雄市岡山區壽峰里(志工服務隊)	10	10
85	雲林縣古坑鄉田心社區發展協會	3	3
86	彰化縣鹿港鎮萬興社區發展協會(環保志工隊)	x	x
87	彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會(環保志工隊)	12	12
88	彰化縣溪湖鎮北勢社區發展協會(環保志工隊)	12	12
合計		894	797

二、問卷設計

(一) 志工問卷

志工之問卷內容，依據第二章之研究架構圖設計志工之問卷，問卷內容包括：(1)個人狀況與其基本資料、(2)志願服務參與包括：參與程度(含年數、每週服務時數)、參與動機、擔任的工作項目及其性質(含擔任幹部)、參與服務經驗、社會關係及參與獲益、(3)主觀福祉含括生活滿意度量表及抑鬱量表，社會支持與社會參與及經濟狀況等(詳見附件一)

志願服務的獲益(benefit)之編制係參考兩大資料：(1)Clay et al.(1992)的志工功能量表的五項功能來設計，其中職業的功能，因在老人較不彰顯，故側重在其他四項上。其次，在自尊面向上的題項，為了使增進自尊題項的意涵更為完整，參考 Rosenberg 自尊量表，並採用正向概念的題項中之3個題項來呈現之：(1)我認為自己是個有價值的人，至少與別人不相上下；(2)我覺得我有許多優點；(3)我對自己持肯定的態度(如：Krause and Shaw(2000)的研究也是採用此三題題項)。

福祉可能是心理福祉(Psychological Well-Being)，或主觀福祉(Subjective Well-Being)，如果是心理福祉，則 affect 情感量表，如：正向或負向情感量表，測量的時間點可為：「過去一個月內，你是否……」，採用五分量表(1=總是，5=從未)；又如果是主觀福祉，可採用生活滿意(Life satisfaction)，或者是憂鬱量表即可。而 Greenfield and Marks(2004)在主觀福祉中，也將「purpose in life」生命的意義感納入。上述研究中指出志願服務可能對心理福祉中的生命意義感及正向情緒有影響，但對負向情緒沒有影響。因此本研究採用生活滿意度和抑鬱量表(CES-D)作為指標。生活滿意度採用國健局「中老年身心社會生活狀況長期追蹤調查」問卷的量表，係修改自 Life Satisfaction Index-A(LSIA) (Neugarten et al. 1961)；而抑鬱量表(CES-D)則是採用國健局「中老年身心社會生活狀況長期追蹤調查」的問卷，其採用美國「流行病學研究中心抑鬱量表」(Center for Epidemiologic Studies Depression Scale, CES-D) (Radloff, 1977)。

在分析志工和憂鬱、主觀福祉和心理福祉的關係之研究中，有些學者指出志願服務可帶來獲益的五項機制，如 Morrow-Howell 等人(2003)以及 Musick & Wilson (2003)所提出的五項機制。

Morrow-Howell 等人(2003)歸納過去的研究，整理出五項志願服務可帶來獲益的機制，包括：(1)可提升「有用的感受」和增強「自尊」；(2)避免角色喪失和社會孤立；(3)志願服務可提供結構(structure)、目的(purpose)、聯繫(affiliation)、成長(growth)及意義(meaning)等；(4)增加社會網絡；(5)協助他人的利他行為。由此可知，志願服務參與能否達到增進福祉之效果端賴參與經驗能否發揮上述功能而定。

Musick & Wilson (2003)指出五項機制：(1)因擔任志工可增進心理的資源(如自尊、自我概念、自我掌握感)，降低憂鬱；(2)志工增進與人互動的機會，且增進發現社會支持、有用資訊和有用的社會接觸之機會。換言之，擔任志工促進社會整合，此有助於心理健康；(3)持續的志願服務參與，志工較少憂鬱；(4)何以志工對老人的心理健康特別具意義，因老人自工作退休，角色改變的脈絡促使具特殊的獲益；(5)志願服務的部門，作者分類為世俗的或與教堂有關的。

在心理資源方面，可採用 Rosenberg 的量表，但在社會資源方面，其問卷指標參考 Rook and Sorkin(2003)所採用的 Social ties 之指標，如：(1)生活中有無人可提供社會支持或陪伴；(2)過去(方案期間)所建立的新關係之影響；(3)非親屬關係網絡的成員關係和社會支持；(4)覺得受服務對象的依賴程度。擔任志工除了可發展社會連帶之外，也因志願服務可提供他人情緒支持而增進志工的自尊(Krause and Shaw,2000)，如：傾聽他人的感受或問題、提供情感支持以慰藉他人、當他人有壓力

時在旁陪伴、及關心他人的安好等。

(二) 志工用人單位之問卷調查

為了解志工用人單位督導對銀髮志工之看法，特進行用人單位之問卷調查，問卷內容含括：單位志工的人口學屬性(含性別、年齡)、用人單位提供的服務者類型、採用的獎勵措施、志工團隊的運作情形、志工和志工之間的關係、可留任志工的用人單位之條件、銀髮志工之長處優點和限制、督導方式之異同以及招募時有關年齡的規定及退場機制等。此外也詢問志工督導的個人資料。(問卷內容詳見附件二)

第四章、問卷調查結果

第一節、志工用人單位問卷調查結果

一、用人單位之縣市

75 個受調查的用人單位，以位居台北市為最大宗，其次為新北市，再其次為台中市、高雄市。(見表 4-1-1)

二、用人單位之服務類型

用人單位以「社會福利」居多，其次為「政府機關與文化」，再其次為「衛生保健」，而環保單位僅佔 12.0%。(見表 4-1-2)

三、用人單位之成立年數

用人單位成立之年數以成立「15-19 年」居多(佔 28.0%)，其次為「10-14 年」(佔 25.3%)。(見表 4-1-3)

四、用人單位之人口學特性

受調查的 75 個用人單位，計有 14345 位志工，最小規模為志工人數 8 人，最大規模為志工人數 1593 人，平均數為 191 位志工。其中男性志工佔 22.3%，而女性志工人數佔 77.7%。至於年齡分配的情形是「54 歲以下」(含「49 歲以下」和「50-54 歲」兩組)佔 39.3%，其次為「55-59 歲」佔 21.5%；「60-64 歲」佔 19.4%，而「65 歲以上」志工者佔 19.8%。(見表 4-1-4)

五、用人單位之年齡與性別的比例

每個用人單位因其服務類型不同和成立年數不同，所選用的志工之性別和年齡分布有異。65 歲以上志工佔總志工人數的比例以 20% 以下的單位居多，至於各單位志工中女性所佔的比例以「70-80%」和「80-90%」為多。(見表 4-1-5)

六、用人單位激勵志工的措施

如表 5-1-6 所示，依其被採用的比例高低排序：「公開表揚」(佔 97.3%)，「辦理意外保險」(佔 93.3%)，「發放榮譽卡」(90.7%)，「聯誼餐會；慶生會」(佔 88.0%)，「推薦志工至外部表揚」(佔 85.3%)，「發給服務績效證明書」(佔 82.7%)，「旅遊活動」(81.3%)，「觀摩交流」(佔 74.7%)，「住院慰問」(佔 70.7%)，「參加訓練或研習享有免費或優惠」(佔 69.3%)。(見表 4-1-6)

七、用人單位志工團隊運作情形

受調查的 75 個單位均表示「發生衝突時有順暢的反應管道」(佔 100.0%)和「志工隊可達成用人單位交派的任務」(佔 100.0%)，而有八成八的用人單位表示「志工團隊有分層管理機制」(佔 88.8%)。(見表 4-1-7)

八、志工間的關係

在值班的場合外志工間的互動機會，以「多」為多數(佔 46.7%)，「普通」次之(佔 32.0%)，至於志工之間成為好朋友的情形，以「普遍」居多(佔 49.3%)，其次為「非常普遍」(佔 45.3%)。(見表 4-1-8)

九、志工用人單位能使志工留任或繼續參與的特性

志工督導認為能促進志工留任或繼續參與的特性依序排列如下：「單位主管重視志工」(佔 100.0%)；「志工遭遇困難時督導可協助解決」(佔 96.0%)；「督導提供情緒支持；稱讚和肯定」(佔 96.0%)；「讓志工有成就感」(佔 96.0%)；「會依志工特質分配工作」(佔 92.0%)；「資深志工能帶領新志工」(佔 90.7%)；「有機會讓志工體認志願服務的意義」(佔 88.0%)；「提供機會建立志工間的友誼」(佔 88.0%)；「獎勵措施多」(佔 81.3%)；「福利較好」(佔 76.0%)。(見表 4-1-9)

十、志工督導觀察到銀髮志工的長處

由表 5-1-10，志工督導認為銀髮志工的長處/優點，依百分比高低排列如下：(1)「到班率高」(佔 73.3%)；(2)「服務熱誠高」(佔 66.7%)；(3)「較願意與他人分享」(佔 62.7%)；(4)「經驗豐富，易上手」(佔 58.7%)；(5)「較易理解服務對象」(佔 54.7%)；(6)「值班時間可配合需要而調整」(佔 53.3%)；(7)「向心力高」(佔 50.7%)；(8)「老鳥帶菜鳥」(佔 49.3%)；(9)「能臨時機動支援」(佔 48.0%)。(見表 4-1-10)

十一、志工督導觀察到銀髮志工的限制

志工督導觀察到銀髮志工的限制，依百分比高低排列如下：「電腦行政能力弱」(佔 92.0%)；「體力較差」(佔 58.7%)；「容易中斷或減少服務」(佔 48.0%)；「創新不足」(佔 42.7%)；「記憶力不好」(佔 40.0%)。(見表 4-1-11)

十二、志工用人單位的年齡限制

在 75 個受調查志工單位中，有 49 個單位沒有年齡限制(佔 65.3%)，有 26 個單位有年齡限制(佔 34.7%)。(見表 4-1-12)

十三、志工單位的有無退場機制

在 75 個受調查志工單位中，有 49 個單位有退場機制(佔 65.3%)，有 26 個單位沒有退場(佔 34.7%)。(見表 4-1-13)

表 4-1-1 志工用人單位分佈縣市

縣市	回收	百分比
臺北市	11	14.7
新北市	10	13.3
台中市	9	12.0
台南市	4	5.3
高雄市	9	12.0
宜蘭縣	1	1.3
桃園縣	6	8.0
新竹縣	3	4.0
彰化縣	6	8.0
雲林縣	2	2.7
嘉義縣	3	4.0
屏東縣	4	5.3
花蓮縣	2	2.7
基隆市	4	5.3
新竹市	1	1.3
台東縣	0	0
苗栗縣	0	0
南投縣	0	0
澎湖縣	0	0
金門縣	0	0
連江縣	0	0
總計	75	100

表 4-1-2 志工用人單位服務類型

服務類型	次數	百分比
社會福利	32	42.7
衛生保健	16	21.3
政府機關與文化	18	24.0
環保	9	12.0
總計	75	100

表 4-1-3 志工用人單位成立年數

成立年數	次數	百分比
25 年以上	13	17.3
20-24 年	11	14.7
15-19 年	21	28.0
10-14 年	19	25.3
10 年以下	11	14.7
總計	75	100

表 4-1-4 志工性別、年齡分布

項目	次數	百分比
性別		
男性	3196	22.3
女性	11149	77.7
總計	14345	100
年齡		
49歲以下	3536	24.6
50-54歲	2108	14.7
55-59歲	3080	21.5
60-64歲	2777	19.4
65-69歲	1589	11.1
70-74歲	808	5.6
75歲以上	447	3.1
合計	14345	100

表 4-1-5 用人單位志工之性別、年齡分布

所占比例	次數	百分比
65 歲以上		
20%以下	34	45.3
21-40%	28	37.3
41%以上	13	17.3
合計	75	
女性		
70%以下	15	20.0
70-80%	24	32.0
80%-90%	24	32.0
90%以上	12	16.0
合計	75	100

表 4-1-6 志工用人單位獎勵措施

獎勵措施	有	無	合計
公開表揚	73 (97.3)	2 (2.7)	75 (100)
發放榮譽卡	68 (90.7)	7 (9.3)	75 (100)
發給服務績效證明書	62 (82.7)	13 (17.3)	75 (100)
辦理意外保險	70 (93.3)	5 (6.7)	75 (100)
誤餐費	35 (46.7)	40 (53.3)	75 (100)
車馬費	34 (45.3)	41 (54.7)	75 (100)
觀摩交流	56 (74.7)	19 (25.3)	75 (100)
聯誼餐會、慶生會等	66 (88.0)	9 (12.0)	75 (100)
旅遊活動	61 (81.3)	14 (18.7)	75 (100)
推薦志工至外部表揚	64 (85.3)	11 (14.7)	75 (100)
福利社購物	18 (24.0)	57 (76.0)	75 (100)
圖書館借書	13 (17.3)	62 (82.7)	75 (100)
贈送出版物或禮物	28 (37.3)	47 (62.7)	75 (100)
參加訓練或研習享有免費或優惠	52 (69.3)	23 (30.7)	75 (100)
展覽或表演招待卷	21 (28.0)	54 (72.0)	75 (100)
免費停車	22 (29.3)	53 (70.7)	75 (100)
婚喪喜慶慰問	49 (65.3)	26 (34.7)	75 (100)
住院慰問	53 (70.7)	22 (29.3)	75 (100)
其他	4 (5.3)	71 (94.7)	75 (100)

表 4-1-7 志工用人單位志工團隊運作情形

團隊運作情形	有	無	合計
志工團隊有無分層管理機制	66 (88.0)	9 (12.0)	75 (100)
各分隊(組)隊長定期召開會議	71 (94.7)	4 (5.3)	75 (100)
各分隊(組)隊長間分公合作	73 (97.3)	2 (2.7)	75 (100)
發生衝突時有順暢的反映管道	75 (100.0)	0 (0)	75 (100)
志工隊可達成用人單位交派的任務	75 (100.0)	0 (0)	75 (100)

表 4-1-8 志工用人單位志工之間的關係

項目	次數	百分比
<u>值班以外志工間的互動</u>		
非常多	13	17.3
多	35	46.7
普通	24	32.0
少	3	4.0
合計	75	100
<u>志工和志工間的交友情形</u>		
非常普遍	34	45.3
普遍	37	49.3
普通	4	5.3
合計	75	100

表 4-1-9 志工用人單位能使志工留任或繼續參與的特性

獎勵措施	有	無	合計
福利較好	57 (76.0)	18 (24.0)	75 (100)
獎勵措施多	61 (81.3)	14 (18.7)	75 (100)
單位主管重視志工	75 (100)	0 (0)	75 (100)
資深志工能帶領新志工	68 (90.7)	7 (9.3)	75 (100)
志工遭遇困難時督導可協助解決	72 (96.0)	3 (4.0)	75 (100)
會依志工特質分配工作	69 (92.0)	6 (8.0)	75 (100)
督導提供情緒支持、稱讚和肯定	72 (96.0)	3 (4.0)	75 (100)
有機會讓志工體認志願服務的意義	66 (88.0)	9 (12.0)	75 (100)
讓志工有成就感	72 (96.0)	3 (4.0)	75 (100)
提供機會建立志工間的友誼	66 (88.0)	9 (12.0)	75 (100)
其他	2 (2.7)	73 (97.3)	75 (100)

表 4-1-10 志工督導對銀髮志工長處/優點之看法

銀髮志工的長處/優點	有	無	合計
到班率高	55 (73.3)	20 (26.7)	75 (100)
值班時間可配合需要而調整	40 (53.3)	35 (46.7)	75 (100)
能臨時機動支援	36 (48.0)	39 (52.0)	75 (100)
經驗豐富，易上手	44 (58.7)	31 (41.3)	75 (100)
較易理解服務對象	41 (54.7)	34 (45.3)	75 (100)
老鳥帶菜鳥	37 (49.3)	38 (50.7)	75 (100)
服務熱誠高	50 (66.7)	25 (33.3)	75 (100)
較願意與他人分享	47 (62.7)	28 (37.3)	75 (100)
向心力高	38 (50.7)	37 (49.3)	75 (100)
其他	2 (2.7)	73 (97.3)	75 (100)

表 4-1-11 志工督導對銀髮志工限制的看法

銀髮志工的限制	有	無	合計
電腦行政能力弱	69 (92.0)	6 (8.0)	75 (100)
創新不足	32 (42.7)	43 (57.3)	75 (100)
體力較差	44 (58.7)	31 (41.3)	75 (100)
容易中斷或減少服務	36 (48.0)	39 (52.0)	75 (100)
不願意學習新技能	18 (24.0)	57 (76.0)	75 (100)
固執、難溝通	12 (16.0)	63 (84.0)	75 (100)
倚老賣老	7 (9.3)	68 (90.7)	75 (100)
記憶力不好	30 (40.0)	45 (60.0)	75 (100)
需要激勵才會參加活動	17 (22.7)	58 (77.3)	75 (100)
其他	1 (1.3)	74 (98.7)	75 (100)

表 4-1-12 志工用人單位是否有年齡限制

項目	次數	百分比
是	26	34.7
否	49	65.3
合計	75	100

表 4-1-13 志工用人單位是否有退場機制

項目	次數	百分比
是	49	65.3
否	26	34.7
合計	75	100

第二節、志工問卷調查結果

誠如第三章第三節的說明，本次調查回收 797 份問卷，但其中 25 份問卷(8 個單位)的問卷有漏達未能完成補問，故不納入資料之統計分析。

一、用人單位之屬性

772 位志工所屬之用人單位的縣市，以新北市居多(佔 14.9%)；其次為台北市(佔 13.3)；再其次為高雄市(佔 11.7%)；至於台東縣、苗栗縣、南投縣、澎湖縣、金門縣、連江縣等六個縣市並未有志工受訪。而用人單位的服務類型以社會福利居多，環保最少。(見表 4-2-2)

二、志工的基本資料

志工的年齡分佈以「60~64 歲」居多(佔 32.8%)，其次為「55-59 歲」(佔 29.4%)，平均年齡為 63.2 歲。在教育程度方面以「高中職」居多(佔 32.9%)，而專科以上者(含大學與研究所)佔 38%，可見教育程度偏高。至於婚姻狀況，已婚者居多約佔八成。子女數以「2 個小孩」為主(佔 44.0%)，其次為「3 個小孩」(31.2%)(見表 4-2-3)，平均小孩數為 2.45 人。

三、志工的自評健康情形(見表 4-2-4)

1. 自評健康情形：受訪志工自評健康「很好」者佔 45.5%，「好」者佔 37.2%。
2. 與他人相較的健康情形：受訪志工認為自己的健康情形和他人相較「健康很好」者佔 44%，「好」者佔 39.9%。
3. 情緒狀況：受訪者自評過去一星期情緒「很好」者佔 50.8%。
4. 與家人親朋鄰居互動情形：受訪志工自認過去一個星期中與家人、親戚、朋友、鄰居來往的情形「很好」者佔 53.5%。

四、志願服務參與情形

(一) 服務時數與服務情形

在 772 位受訪者，此用人單位是其第一個服務單位者有五成五；而擔任志工的服務年數以「5-10 年」居多，其次為「未滿 5 年」，平均年數為 10.21 年。至於每個月的平均服務時數以「12 小時(含 12 小時)」居多(佔 48.2%)。除了此用人單位外，六成的志工也在其他單位擔任志工(佔 60.6%)，以「1 個單位」居多(佔 31.0%)，其次為「2 個單位」(佔 16.8)；至於在其他單位的每個月服務時數以「12 小時(含 12 小時)」為最大宗(佔 39.0%)。

(二) 參與動機

由表 4-2-6 可知，參與志願服務動機依百分比高低排序之前五項為：(1)服務社會(40.8%)；(2)繼續維持與他人接觸的機會(16.5%)；(3)開拓視野；增廣見聞(11.9%)；(4)行善助人(9.1%)；(5)學習新知或技能(8.9%)。

(三) 從事的志願服務工作項目

志工所從事的工作項目前十名為：(1)活動支援(76.7%)；(2)服務台、諮詢(現場)服務、代民眾填寫資料(54.4%)；(3)接聽電話(如：電話諮詢服務)(42.5%)；(4)訪視或關懷獨居老人、陪伴兒童、身心障礙者或病人(35.2%)；(5)導覽、解說服務(28.4%)；(6)清掃街道(社區)、綠(美)化環境、資源回收、守望相助等(26.2%)；(7)志工行政庶務(如：志工時數登記、志工辦公室值班)(25.5%)；(8)協助文書或檔案處理(23.1%)；(9)展場之維護、巡視與管理(20.2%)；(10)諮商輔導(12.4%)。(見表 4-2-7)

(四) 志工工作項目的性質

受訪志工覺得自己所從事的工作項目具下列特性：(1)有意義的(73.7%)；(2)需要愛心、耐心的(73.2%)；(3)有樂趣的(60.5%)；(4)具挑戰性的(30.3%)；(5)需要體力的(25.9%)；(6)需專業知識(如：文史、自然生態、環境保育等)(20.1%)；(7)需要專業技能(如：電腦操作能力、會計能力、攝影、美編等)(10.5%)；(8)例行的、一成不變的(8.7%)。至於其所從事的工作項目具備助人特性；由表 4-2-9 可知：(1)傾聽服務對象的情緒感受或個人的問題(66.3%)；(2)提供情緒支持來慰藉服務對象(55.0%)。

(五) 參與服務經驗中的社會關係

由表 4-2-10 可知，(1)受訪志工對「我在志工團隊中有結交到可談心、相互關心的朋友」之陳述表示同意者佔 58.0%；(2)「我與志工幹部的互動是良好的」同意者佔 57.6%；(3)「我覺得單位的志工督導能協助我解決問題，或提供情緒支持」同意者佔 54.7%；(4)「我與單位的服務對象是需要直接接觸的」同意者佔 58.4%；(5)「我覺得用人單位是重視志工的」同意者佔 53.1%。

九成以上的用人單位為志工舉辦聯誼會、慶生會或年節活動，而受訪志工「每次都參加」者佔九成三。(見表 4-2-11)

(六) 參與志願服務期間經歷的生命事件

表 4-2-12 顯示：(1)33.2%的受訪志工經歷「自己成為祖父、祖母或外公外婆」；(2)6.3%經歷「配偶死亡或離婚」；(3)26.7%經歷「自己退休或不再從事有酬工作」；(4)15.7%經歷「配偶退休或不再從事有酬工作」；(5)30.2%經歷「自己的父母親死亡」；(6)0.6%經歷「自己的子女死亡」

五、志工獲益

參與志工之獲益，依受訪者回答的同意程度給予分數，非常同意給 5 分，同意給 4 分，無意見給 3 分，不同意給 2 分，非常不同意給 1 分，每項獲益計算其平均值，依百分比高低排次如後：(1)擔任志工讓我有機會服務他人；幫助弱勢者(4.38)；(2)擔任志工讓我更懂得感恩(4.36)；(3)擔任志工讓我有機會盡社會責任、回饋社區(4.35)；(4)擔任志工讓我有機會學習與他人相處(4.32)；(5)擔任志工讓我獲得自我成長(4.30)、擔任志工讓我較快樂(4.30)；(7)擔任志工讓我覺得是個有用的人(4.25)；(8)擔任志工可以交到新朋友(4.24)；(9)擔任志工讓我覺得生活有目標、有方向感(4.22)；(10)擔任志工讓我對自己持有肯定的態度(4.19)；(11)擔任志工讓我認為自己是個有價值的人；至少與別人不相上下(4.17)；(12)擔任志工讓我覺得有成就感(4.15)；(13)擔任志工讓我對自己感到滿意(4.14)；(14)擔任志工讓我覺得自己被需要(4.12)；(15)擔任志工讓我覺得較

不孤單(4.11)；(16)擔任志工讓我有機會去影響他人或改變社會來實踐人道價值或環保理念(4.10)；(17)擔任志工讓我覺得我有許多優點(4.03)；(18)擔任志工可協助我解決個人的問題(3.74)。(見表 4-2-13)

受訪志工隊瑜在服務單位擔任志工服務「非常滿意」者佔 39.0%，「滿意」者佔 56.3%。(見表 4-2-14)

六、志工之社會支持與社會參與

(一) 志工之社會支持(見表 4-2-15)

志工親戚之間「從不見面」者佔 0.3%，「每天見面」者佔 20.6%，「每周至少 2~3 次」者佔 10.6%，「每周至 1 次」者佔 21.8%，「每月至少 1 次」者佔 28.4%，「很少見面」者佔 18.3%。

志工和朋友之間「沒有朋友」者佔 0.1%，「從不聯絡」者佔 0.3%，「每天連絡」者佔 15.8%，「每周至少 2~3 次」者佔 29.1%，「每周至 1 次」者佔 30.8%，「每月至少 1 次」者佔 15.8%，「很少見面」者佔 8.0%。

(二) 志工之社會參與(見表 4-2-16)

在參加宗教活動方面，「偶爾參加」者佔 49.5%，「定期參加」者佔 22.6%，「沒有」者佔 27.8%。另外，參加社區鄰里活動上，有 53.6 受訪者會參加，46.4 的受訪者沒有參加。至於參加老人學習活動方面，有 44.6 的受訪者有參加，55.2 的受訪者沒有參加。

(三) 家人提供社會支持的情形(見表 4-2-17)

在家人提供社會支持的情形方面，本研究分為四大面向，以下將依據社會支持程度由高至低分述如下。

1、聽您講心事或想法：

有 15.7%的受訪者表示「總是」；有 39.8%的受訪者表示「經常」；有 30.4%的受訪者表示「有時」；有 9.6%的受訪者表示「很少」；有 0.9%的受訪者表示「完全沒有」；有 3.2%的受訪者表示「不需要幫助」；有 0.4%的受訪者表示「沒有可以提供幫助的家人」。

2、提供您經濟上的幫助：

有 18.3%的受訪者表示「總是」；有 18.7%的受訪者表示「經常」；有 16.9%的受訪者表示「有時」；有 9.6%的受訪者表示「很少」；有 6.7%的受訪者表示「完全沒有」；有 29.2%的受訪者表示「不需要幫助」；有 0.5%的受訪者表示「沒有可以提供幫助的家人」。

3、幫忙您料理日常生活事務(如打掃、煮飯、代辦雜事)：

有 13.7%的受訪者表示「總是」；有 24.5%的受訪者表示「經常」；有 25.6%的受訪者表示「有時」；有 12.6%的受訪者表示「很少」；有 5.3%的受訪者表示「完全沒有」；有 18.0%的受訪者表示「不需要幫助」；有 0.3%的受訪者表示「沒有可以提供幫助的家人」。

4、當您在決定重要事情時，提供意見：

有 24.7%的受訪者表示「總是」；有 33.0%的受訪者表示「經常」；有 27.8%的受訪者表示「有時」；有 7.3%的受訪者表示「很少」；有 2.3%的受訪者表示「完全沒有」；有 4.5%的受訪者表示「不需要幫助」；有 0.3%的受訪者表示「沒有可以提供幫助的家人」。

由表 4-2-18 可知，受訪志工隊家庭支持的滿溢情形，「滿意」者佔 53.2%，而「非常滿意」者佔 32%。

七、志工之生活滿意度

在老人生活滿意度方面，正向的 9 個題項，以下依據同意程度由高至低依序說明如后：(1) 您是不是期待將來（未來、以後）會有一些令人高興的（歡喜的）事情發生：有 96.0%的受訪者表示同意；(2) 您是不是對您的人生感到（有）滿意：有 95.5%的受訪者表示同意；您是不是對您做的事感覺有意思（有意義的）：有 95.5%的受訪者表示同意；(4) 您的人生，和大多數的人比，您的命是不是比他們都好：有 92.0%的受訪者表示同意；(5) 您是不是覺得自己生活在一個安全及有保障的環境中：有 86.5%的受訪者表示同意；(6) 這些年是不是您人生中最好的日子（這幾年的日子是不是過得較好）：有 86.4%的受訪者表示同意；(7) 您的日子是不是應該可以過得比現在好：有 78.1%的受訪者表示同意；(8) 您這一生是不是可以說大部分都符合您的希望（和您想的、希望的相同）：有 74.1%的受訪者表示同意；(9) 您是不是對自己的生活環境感到滿意（如污染、氣候、噪音、景色……）：有 65.8%的受訪者表示同意。

至於負向的 3 個題項之百分比如後：(1) 您是不是感覺所作的事大多數都是單調枯燥的（無聊、沒趣味的）：有 8.8%的受訪者表示同意；(2) 您是不是感覺老了，而且有一些厭倦（較沒趣味）：有 13.6%的受訪者表示同意；(3) 即使可能（再來一次、重新來過），您是不是願意改變您過去的人生（您會不會想改變）：有 63.6%的受訪者表示同意（見表 4-2-19）。

八、志工之抑鬱量表

本研究採用老人憂鬱量表以了解社區老人的憂鬱情形，分述說明如下。（見表 4-2-20）。

- (一) 不太想吃東西，胃口很差：有 86.4%的受訪者表示「沒有」，有 10.5%的受訪者表示「很少」，有 3.0%的受訪者表示「有時候會」，有 0.1%的受訪者表示「經常或一直」。
- (二) 覺得做每一件事情都很吃力：有 72.9%的受訪者表示「沒有」，有 23.2%的受訪者表示「很少」，有 3.5%的受訪者表示「有時候會」，有 0.4%的受訪者表示「經常或一直」。
- (三) 睡不好覺（睡不入眠）：有 56.6%的受訪者表示「沒有」，有 24.4%的受訪者表示「很少」，有 14.9%的受訪者表示「有時候會」，有 3.6%的受訪者表示「經常或一直」。
- (四) 覺得心情很不好：有 72.2%的受訪者表示「沒有」，有 23.8%的受訪者表示「很少」，有 3.6%的受訪者表示「有時候會」，有 0.4%的受訪者表示「經常或一直」。
- (五) 覺得很寂寞（孤單、沒伴）：有 84.1%的受訪者表示「沒有」，有 12.7%的受訪者表示「很少」，有 2.5%的受訪者表示「有時候會」，有 0.5%的受訪者表示「經常或一直」。

- (六)覺得身邊的人不要和你好(不友善):有 89.1%的受訪者表示「沒有」,有 10.2%的受訪者表示「很少」,有 0.5%的受訪者表示「有時候會」,有 0.1%的受訪者表示「經常或一直」。
- (七)覺得很傷心(艱苦、想要哭):有 88.1%的受訪者表示「沒有」,有 10.1%的受訪者表示「很少」,有 1.4%的受訪者表示「有時候會」,有 0.1%的受訪者表示「經常或一直」。
- (八)提不起勁來做事(沒精神做事):有 77.8%的受訪者表示「沒有」,有 19.2%的受訪者表示「很少」,有 2.6%的受訪者表示「有時候會」,有 0.4%的受訪者表示「經常或一直」。
- (九)覺得很快樂:有 19.6%的受訪者表示「沒有」,有 3.9%的受訪者表示「很少」,有 15.5%的受訪者表示「有時候會」,有 60.9%的受訪者表示「經常或一直」。
- (十)覺得日子(生活)過得不錯:有 19.8%的受訪者表示「沒有」,有 3.1%的受訪者表示「很少」,有 13.9%的受訪者表示「有時候會」,有 63.2%的受訪者表示「經常或一直」。

九、志工之就業和經濟狀況

(一) 就業狀況

有關受訪志工的就業狀況,有 10.2%的受訪志工有全職工作,5.4%有兼職工作,2.5%者為打零工,另外,在沒有工作的受訪志工中,已經退休者為 45.9%,家庭主婦、料理家務者佔 30.6%。

(二) 收入夠不夠應付生活所需

在受訪志工的收入是否足夠應付生活所需上,有 15.1%的受訪志工表示「很足夠」,有 43.0%的受訪志工表示「足夠」,28.6%的受訪志工表示「差不多」,9.4%的受訪志工表示「有點不夠」,4.0%的受訪志工表示「很不足夠」。

表 4-2-1 志工用人單位分佈縣市

縣市	回收	百分比
臺北市	103	13.3
新北市	115	14.9
台中市	86	11.1
台南市	45	5.8
高雄市	90	11.7
宜蘭縣	12	1.6
桃園縣	62	8.0
新竹縣	37	4.8
彰化縣	65	8.4
雲林縣	11	1.4
嘉義縣	32	4.1
屏東縣	46	6.0
花蓮縣	23	3.0
基隆市	33	4.3
新竹市	12	1.6
總計	772	100

表 4-2-2 志工用人單位服務類型

服務類型	次數	百分比
社會福利	299	38.7
衛生保健	185	24.0
政府機關與文化	192	24.9
環保	96	12.4
總計	772	100

表 4-2-3 志工的基本資料

項目	次數	百分比	項目	次數	百分比
<u>年齡</u>			<u>小孩數</u>		
55-59 歲	227	29.4	沒有小孩	36	4.7
60-64 歲	253	32.8	1 個小孩	55	7.1
65-69 歲	170	22.0	2 個小孩	340	44.0
70-74 歲	79	10.2	3 個小孩	241	31.2
75 歲以上	43	5.6	4 個小孩	80	10.4
合計	772	100	5 個小孩	14	1.8
			6 個小孩	4	.5
			7 個小孩	1	.1
<u>教育程度</u>			10 個小孩	1	.1
不識字	6	0.8	合計	772	100
識字(但未就學)	6	0.8			
小學	112	14.5			
初中(職)含肄業	107	13.9	<u>婚姻狀況</u>		
高中(職)	254	32.9	已婚	617	79.9
專科	119	15.4	未婚	25	3.2
大學	137	17.7	同居	2	0.3
研究所	30	3.9	配偶去世	105	13.6
其他	1	0.1	離婚	19	2.5
合計	772	100	分居	3	0.4
			其他	1	0.1
			合計	772	100

表 4-2-4 志工自評健康情形

銀髮志工的限制	非常好	很好	好	不太好	很不好	合計
您認為您現在的健康情形如何？	92 (11.9)	351 (45.5)	287 (37.2)	40 (5.2)	2 (0.3)	772 (100)
您看您的健康情形和您身邊年紀相近的人比較起來如何？	89 (11.5)	340 (44.0)	308 (39.9)	31 (4.0)	3 (0.4)	771 (100)
在過去一個星期中，您認為您的情緒如何？	122 (15.8)	392 (50.8)	233 (30.2)	24 (3.1)	1 (0.1)	772 (100)
在過去一個星期中，您覺得您和家人、親戚、朋友、鄰居相處、來往的情形如何？	161 (20.9)	413 (53.5)	193 (25.0)	5 (0.6)	0 (0)	772 (100)

表 4-2-5 志願服務參與情形

項目	次數	百分比	項目	次數	百分比
<u>第一個服務單位</u>			<u>其他單位擔任志工</u>		
是	425	55.1	0 個單位	303	39.4
否	347	44.9	1 個單位	239	31.0
合計	772	100	2 個單位	129	16.8
			3 個單位	58	7.5
			4 個單位	23	3.0
<u>擔任志工年數</u>			5 個單位	12	1.6
未滿 5 年	202	26.2	6 個單位	5	0.6
5-10 年	236	30.6	7 個單位	1	0.1
10-15 年	197	25.5	合計	770	100
15 年以上	137	17.7			
合計	772	100			
<u>每月平均服務時數</u>			<u>其他單位服務時數</u>		
12 小時(含 12 小時)	372	48.2	12 小時(含 12 小時)	169	39.0
13-24 小時(含 24 小時)	231	29.9	13-24 小時(含 24 小時)	119	27.5
25 小時以上	169	21.9	25 小時以上	145	33.5
合計	772	100	合計	433	100
<u>擔任幹部</u>					
是	233	30.2			
否	539	69.8			
合計	772	100			

表 4-2-6 參與志願服務動機

項目	次數	百分比
學習新知或技能	69	8.9
開拓視野，增廣見聞	92	11.9
傳承知識或經驗	14	1.8
發揮專長	9	1.2
結交朋友	18	2.3
繼續維持與他人接觸的機會	127	16.5
行善助人	70	9.1
服務社會	315	40.8
因宗教信仰的緣故	6	.8
受團體(組織)宣傳之影響	4	.5
受朋友或家人之影響	14	1.8
時間多想打發時間	23	3.0
其他	11	1.4
合計	772	100

表 4-2-7 從事的工作項目

項目	有	沒有	合計
訪視或關懷獨居老人、陪伴兒童、身心障礙者或病人	272 (35.2)	499 (64.6)	771 (100)
服務台、諮詢(現場)服務、代民眾填寫資料	420 (54.4)	352 (45.6)	772 (100)
導覽、解說服務	219 (28.4)	552 (71.5)	771 (100)
活動支援	592 (76.7)	180 (23.3)	772 (100)
協助文書或檔案處理	178 (23.1)	593 (76.8)	771 (100)
圖書／器具之借用或管理(維修)	90 (11.7)	681 (88.2)	771 (100)
財務／會計	27 (3.5)	245 (96.5)	772 (100)
接聽電話(如：電話諮詢服務)	328 (42.5)	444 (57.5)	772 (100)
志工行政庶務(如：志工時數登記、志工辦公室值班)	197 (25.5)	579 (74.4)	771 (100)
展場之維護、巡視與管理	156 (20.2)	616 (79.8)	772 (100)
清掃街道(社區)、綠(美)化環境、資源回收、守望相助等	202 (26.2)	570 (73.8)	772 (100)
愛心導護、課後輔導、學校安全之維護	62 (8.0)	710 (92.0)	772 (100)
諮商輔導	96 (12.4)	676 (12.4)	772 (100)
其他	56 (7.3)	674 (87.3)	772 (100)

表 4-2-8 志工工作項目的性質

項目	次數	百分比
有樂趣的	467	60.5
例行的、一成不變的	67	8.7
具挑戰性的	234	30.3
需要體力的	200	25.9
有意義的	569	73.7
需要愛心、耐心的	565	73.2
需要專業技能 (如：電腦操作能力、會計能力、攝影、美編等)	81	10.5
需專業知識 (如：文史、自然生態、環境保育等)	155	20.1
其他	20	2.6

表 4-2-9 志工工作項目之助人特性

項目	次數	百分比
傾聽服務對象的情緒感受或個人的問題	514	66.3
提供情緒支持來慰藉服務對象	424	55.0
合計	772	100

表 4-2-10 志工參與服務經驗中的社會關係

項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	合計
我在志工團／隊中有結交到可談心、相互關心的朋友	291 (37.7)	448 (58.0)	29 (3.8)	4 (0.5)	0 (0)	772 (100)
我與志工幹部的互動是良好的	293 (38.0)	445 (57.6)	32 (4.1)	2 (0.3)	0 (0)	772 (100)
我覺得單位的志工督導能協助我解決問題，或提供情緒支持	248 (32.2)	422 (54.7)	91 (11.8)	7 (0.9)	3 (0.4)	771 (100)
我與單位的服務對象是需要直接接觸的	191 (24.8)	451 (58.4)	114 (14.8)	11 (1.4)	4 (0.5)	771 (100)
我覺得用人單位是重視志工的	310 (40.2)	410 (53.1)	44 (5.7)	5 (0.6)	3 (0.4)	772 (100)

表 4-2-11 志工參加聯誼會的情形

項目	次數	百分比
舉辦聯誼會的情形		
有	748	96.9
沒有	24	3.1
合計		
志工參加情形		
每次都參加	487	63.1
偶爾參加	232	30.1
甚少參加	23	3.0
從不參加	1	.1
合計	743	100

表 4-2-12 志工參與服務期間歷經的生命事件

生命事件	有	沒有	合計
自己成為祖父、祖母或外公外婆	256 (33.2)	516 (66.8)	772 (100)
配偶死亡或離婚	49 (6.3)	723 (93.7)	772 (100)
自己退休或不再從事有酬工作	206 (26.7)	566 (73.3)	772 (100)
配偶退休或不再從事有酬工作	121 (15.7)	651 (84.3)	772 (100)
自己的父母親死亡	233 (30.2)	539 (69.8)	772 (100)
自己的子女死亡	5 (0.6)	767 (99.4)	772 (100)

表 4-2-13 參與志願服務之獲益

項目	非常 同意 5	同意 4	無意見 3	不同意 2	非常 不同意 1	平均數
擔任志工讓我認為自己是個有價值的人，至少與別人不相上下	235 (30.5)	449 (58.2)	73 (9.5)	12 (1.6)	2 (0.3)	4.17
擔任志工讓我覺得我有許多優點	164 (21.2)	481 (62.3)	117 (15.2)	10 (1.3)	0 (0)	4.03
擔任志工讓我對自己持有肯定的態度	206 (26.7)	512 (66.3)	52 (6.7)	2 (0.3)	0 (0)	4.19
擔任志工讓我對自己感到滿意	197 (25.5)	494 (64.0)	76 (9.8)	5 (0.6)	0 (0)	4.14
擔任志工可以交到新朋友	243 (31.5)	474 (61.5)	50 (6.5)	4 (0.5)	0 (0)	4.24
擔任志工讓我覺得自己被需要	189 (24.5)	496 (64.2)	75 (9.7)	11 (1.4)	0 (0)	4.12
擔任志工讓我覺得較不孤單	194 (25.1)	478 (61.9)	93 (12)	5 (0.6)	2 (0.3)	4.11
擔任志工可協助我解決個人的問題	122 (15.8)	379 (49.1)	230 (29.8)	34 (4.4)	7 (0.9)	3.74
擔任志工讓我覺得有成就感	210 (27.2)	478 (61.9)	76 (9.8)	8 (1.0)	0 (0)	4.15
擔任志工讓我覺得生活有目標、有方向感	228 (29.5)	485 (62.8)	57 (7.4)	1 (0.1)	1 (0.1)	4.22
擔任志工讓我獲得自我成長	270 (35.0)	4464 (60.1)	37 (4.8)	0 (0)	1 (0.1)	4.30
擔任志工讓我較快樂	271 (35.1)	465 (60.2)	35 (4.5)	0 (0)	1 90.1)	4.30
擔任志工讓我更懂得感恩	316 (40.9)	424 (54.9)	28 (3.6)	2 (0.3)	2 (0.3)	4.36
擔任志工讓我覺得是個有用的人	258 (33.4)	452 (58.5)	58 (7.4)	4 (0.5)	1 (0.1)	4.25
擔任志工讓我有機會學習與他人相處	285 (36.9)	454 (58.8)	31 (4.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	4.32
擔任志工讓我有機會服務他人，幫助弱勢者	326 (42.2)	413 (53.5)	31 (4.0)	1 (0.1)	1 (0.1)	4.38
擔任志工讓我有機會盡社會責任、回饋社區	314 (40.7)	418 (54.2)	36 (4.7)	2 (0.3)	1 (0.1)	4.35
擔任志工讓我有機會去影響他人或改變社會來實踐人道價值或環保理念	224 (29.1)	416 (54.0)	120 (15.6)	9 (1.2)	2 (0.3)	4.10

表 4-2-14 在此用人單位擔任志工的滿意情形

項目	非常 滿意 1	滿意 2	無意見 3	不滿意 4	非常 不滿意 5	平均數
整體而言，請問您對於自己在這個單位擔任志工服務的情形滿意不滿意	301 (39.0)	435 (56.3)	35 (4.5)	0 (0)	1 (0.1)	1.66

表 4-2-15 志工之社會支持

項目	頻率						
<u>和親戚之間</u>	從不見面	每天見面	每周至少 2~3 次	每周至少 1 次	每月至少 1 次	很少見面	
次數	2	159	82	168	219	141	
百分比	0.3	20.6	10.6	21.8	28.4	18.3	
<u>和朋友來往</u>	沒有朋友	從不聯絡	每天連絡	每周至少 2~3 次	每周至少 1 次	每月至少 1 次	很少聯絡
次數	1	2	122	225	238	122	62
百分比	0.1	0.3	15.8	29.1	30.8	15.8	8.0
<u>和鄰居來往</u>	從不往來	每天連絡	每周至少 2~3 次	每周至少 1 次	每月至少 1 次	很少見面	
次數	15	168	194	147	75	173	
百分比	1.9	21.8	25.1	19	9.7	22.4	

表 4-2-16 志工之社會參與

項目	沒有	有
<u>參加宗教活動</u>		有 偶爾參加 定期參加
	215 (27.8)	382 (49.5) 174 (22.6)
<u>參加社區鄰里活動</u>	358 (46.4)	414 (53.6)
<u>參加老人學習活動</u>	426 (55.2)	344 (44.6)

表 4-2-17 志工家庭支持情形

項目	總是	經常	有時	很少	完全沒有	不需要幫助	沒有可以提供幫助的家人
聽您講心事或想法	121 (15.7)	307 (39.8)	235 (30.4)	74 (9.6)	7 (0.9)	25 (3.2)	3 (0.4)
提供您經濟上的幫助	141 (18.3)	144 (18.7)	130 (16.9)	74 (9.6)	52 (6.7)	225 (29.2)	4 (0.5)
幫忙您料理日常生活事務 (如打掃、煮飯、代辦雜事)	106 (13.7)	189 (24.5)	198 (25.6)	97 (12.6)	41 (5.3)	139 (18.0)	2 (0.3)
當您在決定重要事情時，提供意見	191 (24.7)	255 (33.0)	215 (27.8)	56 (7.3)	18 (2.3)	35 (4.5)	2 (0.3)

表 4-2-18 志工對家庭支持的滿意情形

項目	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意	平均數
請問您對家人提供給您的各項支持，滿意不滿意？	247 (32.0)	411 (53.2)	104 (13.5)	7 (0.9)	3 (0.4)	

表 4-2-19 志工之生活滿意度

項目	次數	百分比
您的人生，和大多數的人比，您的命是不是比他們都要好	710	92.0
您是不是對您的人生感到（有）滿意	737	95.5
您是不是對您做的事感覺有意思	762	98.7
這些年是不是您人生中最好的日子	667	86.4
即使可能（再來一次、重新來過），您是不是願意改變您過去的人生	469	63.6
您是不是期待將來會有一些令人高興的（歡喜的）事情發生	741	96.0
您的日子是不是應該可以過得比現在好	603	78.1
您是不是感覺所作的事大多數都是單調枯燥的（沒趣味的）	68	8.8
您是不是感覺老了，而且有一些厭倦	105	13.6
您這一生是不是可以說大部分都符合您的希望	572	74.1
您是不是覺得自己生活在一個安全及有保障的環境中	668	86.5
您是不是對自己的生活環境感到滿意（如污染、氣候、噪音、景色……）	508	65.8

表 4-2-20 志工之抑鬱量表

項目	沒有	很少	有時候	經常或一直	平均數
	0	只有一天 1	二至三天 2	四天 3	
不太想吃東西，胃口很差	667 (86.4)	81 (10.5)	23 (3.0)	1 (0.1)	0.17
覺得做每一件事情都很吃力	563 (72.9)	179(23.2)	27 (3.5)	3 (0.4)	0.31
睡不好覺(睡不入眠)	437 (56.6)	188 (24.4)	115 (14.9)	28 (3.6)	0.65
覺得心情很不好	557 (72.2)	184 (23.8)	28 (3.6)	3 (0.4)	0.32
覺得很寂寞(孤單、沒伴)	649 (84.1)	98 (12.7)	19 (2.5)	4 (0.5)	0.19
覺得身邊的人不要和你好 (不友善)	688 (89.1)	79 (10.2)	4 (0.5)	1 (0.1)	0.12
覺得很傷心	680 (88.1)	78 (10.1)	11 (1.4)	1 (0.1)	0.13
提不起勁來做事(沒精神做事)	601 (77.8)	148 (19.2)	20 (2.6)	3 (0.4)	0.26
覺得很快樂	151 (19.6)	30 (3.9)	120 (15.5)	470 (60.9)	2.18
覺得日子(生活)過得不錯	153 (19.8)	24 (3.1)	107 (13.9)	488 (63.2)	1.84

表 4-2-21 志工之工作情形

項目	次數	百分比
有工作(全職)	79	10.2
有工作(兼職)	42	5.4
不固定(打零工)	19	2.5
沒有工作，已經退休	354	45.9
幫家裡工作，有拿薪水	4	.5
幫家裡工作，沒有拿薪水	36	4.7
家庭主婦/料理家務且沒有工作	236	30.6
其他	2	.3

表 4-2-22 志工收入應付生活所需

項目	次數	百分比
<u>請問您覺得您（和您的配偶）現在的收入，夠不夠應付生活所需？</u>		
很足夠	116	15.1
足夠	331	43.0
差不多	220	28.6
有點不夠	72	9.4
很不足夠	31	4.0
合計	770	100

參考書目

- 內政部 (2000)。老人狀況調查報告。台北市：內政部。
- 內政部 (2002)。老人狀況調查報告。台北市：內政部。
- 內政部 (2005)。老人狀況調查報告。台北市：內政部。
- 內政部統計處 (2002)。民眾參與志願服務情形及看法調查結果摘要分析。網址：
<http://www.moi.gov.tw/w3/stat/topic/topic153.htm>。
- 行政院主計處 (2003)。中華民國九十二年臺灣地區社會發展趨勢調查暨社會參與延伸調查報告。
台北市：行政院主計處。
- 沈佳蓉 (2006)。退休教師志願參與學校服務與生活滿意度關係之研究。國立中正大學成人及繼續
教育研究所碩士論文 (未出版)。
- 吳家慧 (2005)。高齡志工有效管理策略之探究--以台北市老人服務中心為例。輔仁大學社會工作學
系碩士論文 (未出版)。
- 呂朝賢、鄭清霞 (2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。台大社工學刊, 12: 1-50。
- 呂寶靜 (2010)。社區關懷據點志工參與志願服務之經驗初探：社會整合的動力與展現。發表於「高
齡社會南區研究成果發表會，2010年9月11日。
- 林勝義 (2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。台北市：五南。
- 林歐貴英、郭鐘隆譯 (2003)。Nancy R. Hooyman & H. Asuman Kiyak 原著。社會老人學。台北市：
五南。
- 林麗惠 (2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究, 4: 1-36。
- 孫健忠、賴兩陽、陳俊全合譯 (2005)。人群服務組織管理。台北市：雙葉。
- 許釗涓 (1993)。高雄市社會服務機構運用高齡志願服務人力之探討。輔仁大學社會工作學系碩士
論文 (未出版)。
- 粘容慈 (2004)。重新發現力量--高齡志工參與志願服務的充權經驗。國立政治大學社會學系碩士論
文 (未出版)。
- 張英陣 (1997)。激勵措施與志願服務的持續。社區發展季刊, 78: 5-64。
- 黃源協 (2008)。社會工作管理。台北市：雙葉。
- 蔡佩姍 (2006)。參與志願服務老人之生命意義探究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論
文。
- 蔡啟源 (1995)。影響高齡持續參與志願服務之因素探討。行政院國科會專題研究計畫成果報告。
- 賴兩陽 (2002)。志願服務的內涵。收錄在中華民國志願服務協會編，志願服務基礎訓練教材 (頁
7-26)。台北市：內政部。
- 賴素燕 (2007)。高齡志工之幸福感研究。台灣師範大學社會教育系在職進修碩士論文 (未出版)。
- 蕭麗華 (2008)。社會福利機構對高齡志工的運用模式--以苗栗縣為例。亞洲大學社會工作學系碩士
論文 (未出版)。
- Bass, S. A., and Caro, F. G. (2001). Productive Aging: A Conceptual Framework. In Nancy
Morrow-Howell, James Hinterlong, and Michael Sherraden (Eds.), *Productive Aging: Concepts and
Challenges* (Pp. 260~284). Baltimore, Maryland: The John Hopkins University Press.
- Blieszner, R. (1989). Developmental Process of Friendship. In Rebecca G. Adams and Rosemary Blieszner

- (Eds.), *Older Adult Friendship: Structure and Process* (pp. 108-128). Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Clary, E. G., and Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5): 156-159.
- Clay E. C., Snyder, M., and Ridge, R. (1992). Volunteers' Motivations: A Functional Strategy for the Recruitment, Placement, and Retention of Volunteers. *Nonprofit Management & Leadership*, 2(4): 333-349.
- Fischer, L. R., and Schaffer, K. B. (1993). *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*. Newbury Park, CA: Sage.
- Gillespie, D. F., and King, A. E. O. (1985). Demographic Understanding of Volunteerism. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 12, 798-816.
- Gerard, D. (1985). "What Makes a Volunteer?" *New Society*, 8: 236-38.
- Greenfield, E. A., and Marks, N. F. (2004). Formal Volunteering as a Protective Factor for Older Adults' Psychological Well-Being. *The Journal of Gerontology*, 59B(5): S258-S264.
- Harootyan, R. A. (1996). Volunteer Activity by Older Adults. In J. E. Birren (Ed.), *Encyclopedia of Gerontology: Age, Aging, and Aged* (Vol. 2, pp. 613-620). San Diego, CA: Academic Press.
- Krause, N., and Shaw, B. A. (2000). Giving Social Support to Others, Socioeconomic Status, and Changes in Self-Esteem in Late Life. *The Journal of Gerontology*, 55B(6): S323-S333.
- Morrow-Howell, N., Carden, M., and Sherraden, M. (2005). Volunteerism, Philanthropy, and Services. In Lenard W. Kaye (Ed.), *Perspectives on Productive Aging: Social Work with the New Aged* (pp. 83-106). Washington D.C.: NASW Press.
- Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario, P. A., and Tang, F. (2003). Effects of Volunteering on the Well-Being of Older Adults. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 58B(3): S137-S145.
- Musick, M. A., and Wilson, J. (2003). Volunteering and Depression: The Role of Psychological and Social Resources in Different Age Groups. *Social Science & Medicine*, 56: 259-269.
- Mutchler, J. E., Burr, J. A., and Caro, F. G. (2003). From Paid Worker to Volunteer: Leaving the Paid Workforce and Volunteering in Later Life. *Social Forces*, 81(4): 1267-1293.
- Okun, M. A., & Schultz, A. (2003). Age and Motives for Volunteering: Testing Hypotheses Derived From Socioemotional Selectivity Theory. *Psychology and Aging*, 18(2): 231-239.
- Omoto, A. M., Snyder, M., and Martino, S. C. (2000). Volunteerism and the Life Course: Investigating Age-Related Agendas for Action. *Basic and Applied Social Psychology*, 22(3): 181-197.
- Rook, K. S., and Sorkin, D. H. (2003). Fostering Social Ties Through a Volunteer Role: Implications for Older-Adults' Psychological Health. *International Journal of Aging and Human Development*, 57(4): 313-337.
- Rowe, J. W. and Kahn R. L. (1998). *Successful Aging*. New York: Dell Publishing.
- Schindler-Rainman, E., and Lippit, R. (1975). *The Volunteer Community: Creative Use of Human Resources* (2nd). San Diego, California: University Associates, Inc.
- Sherraden, M., Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., and Rozari, P. (2001). Productive Aging: Theoretical Choices and Directions. In Nancy Morrow-Howell, James Hinterlong, and Michael Sherraden (Eds.),

Productive Aging: Concepts and Challenges (pp. 260-284). Baltimore, Maryland: The John Hopkins University Press.

Thoits, P. A., and Hewitt, L. N. (2001). Volunteer Work and Well-Being. *Journal of Health and Social Behavior*, 42(2): 115-131.

Van Willigen, M. (2000). Differential Benefits of Volunteering Across the Life Course. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 55B: 308-318.

WHO (2002). Active Ageing: A Policy Framework.

Wilson, J., and Musick, M. (1997). Who Cares? Toward an Integrated Theory of Volunteer Work. *American Sociological Review*, 62(5): 697-713.

Windsor, T. D., Anstey, K. J., and Rodgers, B. (2008). Volunteering and Psychological Well-Being Among Young-Old Adults: How Much Is Too Much? *The Gerontologist*, 48(1): 59-70.

附件一 老人志工服務經驗與福祉之分析—志工問卷

行政院國科會一百年度專題研究
(編號：NSC 100-2420-H-004-144-SS2)

縣市		服務類型	單位	編號
<input type="checkbox"/>				

(1-7)

老人志工服務經驗與福祉之分析—志工

各位志工先生／女士：

您好！我是國立政治大學社會工作研究所呂寶靜教授，目前正從事行政院國科會專題研究「老人志工服務經驗與福祉之分析」，此份問卷之目的係在瞭解您從事志願服務的經驗，懇請您撥空填寫。您所提供的資料只作整體分析用，不會對外發表您個人的資料，請您放心。同時為了表示謝意，我們會在收到您回覆的問卷後，贈送 100 元禮券給您，謝謝您的合作！

政治大學社會工作研究所
呂寶靜教授
102 年 10 月

志願服務單位：_____

A. 個人狀況與基本資料

以下是想瞭解您個人的基本資料，請您依實際狀況在適當的□中打「✓」，或是在空白欄_____填寫最適當的資料。

A1. 請問您是哪一年出生的？

1.民國前 2.民國 _____年 _____月 _____日

A2. 請問您的性別是：1.男 2.女

A3. 請問您所受的最高教育程度是：

1.不識字 2.識字（但未就學）
3.小學 4.初中（職）（含肄業）
5.高中（職） 6.專科
7.大學 8.研究所
9.其他，請說明_____

A4. 請問您目前的婚姻狀況是？

1.已婚【跳答 A5】 2.未婚【跳答 A5】 3.同居【跳答 A5】
4.配偶去世【續答 A4a】 5.離婚【續答 A4a】 6.分居【續答 A4a】
7.其他，請說明_____【跳答 A5】

A4a. 請問您是在什麼時候喪偶／離婚／分居的？民國_____年

A5. 請問您目前有幾位子女？兒子_____位；女兒_____位。

電腦編號

請勿填答

卡號 8

9

0年 10-11

0月 12-13

14

15

16

00年

17-19

0兒 20-21

0女 22-23

- A6. 請問您目前是不是一個人住？ □24
1.是【跳答 A8】 2.不是【續答 A7】
- A7. 請問和您同住的有哪些人？【有同住的請打勾，可複選】
1.配偶/或同居人 2.兒子 3.媳婦 □□□25-27
4.(外)孫子女 5.女兒 6.女婿 □□□28-30
7.(親)兄弟姊妹 8.其他親戚 9.父母 □□□31-33
10.配偶父母 11.看護 12.同儕朋友 □□□34-36

- A8. 請問您是否在子女家輪流住？ □37
1.是 2.不是

- A9. 以下想請問您覺得您的身體健康狀況為何？【請逐項勾選，在適當的□中打「✓」】

自評整體健康		非常好	很好	好	不太好	很不好	
		5	4	3	2	1	
A9a.	1. 您認為您現在的健康情形如何？	<input type="checkbox"/>	□38				
A9b.	2. 您看您的健康情形和您身邊年紀相近的人比較起來如何？	<input type="checkbox"/>	□39				
A9c.	3. 在過去一個星期中，您認為您的情緒如何？	<input type="checkbox"/>	□40				
A9d.	4. 在過去一個星期中，您覺得您和家人、親戚、朋友、鄰居相處、來往的情形如何？	<input type="checkbox"/>	□41				

B. 志願服務參與

- B1. 請問這是您第一個從事志願服務的單位嗎？ □42
1.是 2.不是

- B2. 請問您從什麼時候開始在這個單位擔任志工？自民國_____年起。 □□□年
43-45

- B2a 請問您在這個單位每個月平均服務多少小時？每月平均服務_____小時。 □□時 46-47

- B3. 請問您目前除了在此單位擔任志工之外，是否也同時在其他單位擔任志工？ □48
1.是【續答 B3a 及 B3b】 2.不是【跳答 B4】

B3a. 請問您目前另外還在哪幾個單位擔任志工？ _____個單位。
 B3b. 請問您在其他單位擔任志工的服務時數，每個月的服務時數合計多少小時？ _____小時

□□個 49-50
□□時 51-52

- B4. 請問您參與志願服務之最主要的一項動機為何？【單選】 □53

- 1.學習新知或技能
2.開拓視野，增廣見聞
3.傳承知識或經驗
4.發揮專長
5.結交朋友
6.繼續維持與他人接觸、互動的機會
7.行善助人
8.服務社會
9.因宗教信仰的緣故
10.受團體(組織)宣傳之影響
11.受朋友或家人之影響
12.時間多，想打發時間
13.其他，請說明_____

B5. 請問您在這個單位擔任志工，目前有沒有從事下列工作項目？

【請逐項勾選，在適當的□中打「✓」】

工作項目	有 1	沒有 0
1.訪視或關懷獨居老人、陪伴兒童、身心障礙者或病人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.服務台、諮詢(現場)服務、代民眾填寫資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.導覽、解說服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.活動支援	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.協助文書或檔案處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.圖書／器具之借用或管理(維修)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.財務／會計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.接聽電話(如：電話諮詢服務)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.志工行政庶務(如：志工時數登記、志工辦公室值班)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.展場之維護、巡視與管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.清掃街道(社區)、綠(美)化環境、資源回收、守望相助等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.愛心導護、課後輔導、學校安全之維護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.諮商輔導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.其他，請說明：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

B6. 您覺得自己所負責的志工工作項目（即 B5 勾選的項目）之性質是：【可複選】

- 1.有樂趣的
2.例行的、一成不變的
3.具挑戰性的
4.需要體力的
5.有意義的
6.需要愛心、耐心的
7.需要專業技能（如：電腦操作能力、會計能力、攝影、美編等）
8.需要專業知識（如：文史、自然生態、環境保育等）
9.其他，請說明：_____

卡號 8

9-10

11-12

13-14

15-16

17

B7. 請問您在這個用人單位擔任志工時，所擔任的工作項目是不是具備下列特性？

項目	是 1	否 0
1.傾聽服務對象的情緒感受或個人的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.提供情緒支持來慰藉服務對象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18

19

B8. 請問您現在有沒有擔任志工團／隊之幹部（如：隊長、小組長）？

- 1.有，職稱為_____。

20

2.沒有。

B9. 【參與服務經驗中的社會關係】

以下是針對您在此單位參與志願服務經驗中的社會關係之描述，請問您對每一題敘述的同意程度為何？如果您覺得「非常同意」，請在該題的「非常同意」欄中打勾「✓」，又如果您覺得「不同意」，則請在「不同意」欄中打勾「✓」，依此類推，請逐項作答。

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	
項目	5	4	3	2	1	
B9a. 1. 我在志工團／隊中有結交到可談心、相互關心的朋友						<input type="checkbox"/> 21
B9b. 2. 我與志工幹部的互動是良好的						<input type="checkbox"/> 22
B9c. 3. 我覺得單位的志工督導能協助我解決問題，或提供情緒支持						<input type="checkbox"/> 23
B9d. 4. 我與單位的服務對象是需要直接接觸的						<input type="checkbox"/> 24
B9e. 5. 我覺得用人單位是重視志工的						<input type="checkbox"/> 25

B10. 請問您們單位(或志工團／隊)有沒有為志工舉辦聯誼會、慶生會或年節活動？ 26

1.有【續答 B10a.】

2.沒有【跳答 B11.】

B10a 請問您參加的情形為何？

1.每次都參加

2.偶爾參加

3.甚少參加

4.從不參加

27

B11. 在這個單位擔任志工的這段期間內，請問您有沒有經歷下列的生命事件？【可複選】

1.自己成為祖父、祖母或外公、外婆

2.配偶死亡或離婚

28-29

3.自己退休或不再從事有酬的工作

4.配偶退休或不再從事有酬的工作

30-31

5.自己的父母親死亡

6.自己的子女死亡

32-33

7.以上事件都未經歷

34

B12. 【參與獲益】

每個人從志願服務參與中所獲得的感受都不盡相同，下列各題是有關從事志願服務獲益之敘述，請就您在此單位擔任志工的情況來看，您對每一題敘述的同意程度為何？

目下打勾「✓」。

人生感受	是 1	不是 0
1. 您的人生，和大多數的人比，您的命是不是比他們都要好		
2. 您是不是對您的人生感到（有）滿意		
3. 您是不是對您做的事感覺有意思		
4. 這些年是不是您人生中最好的日子		
5. 即使可能（再來一次、重新來過），您是不是願意改變您過去的人生	(願意改變)	(不願意)
6. 您是不是期待將來會有一些令人高興的（歡喜的）事情發生		
7. 您的日子是不是應該可以過得比現在好		
8. 您是不是感覺所作的事大多數都是單調枯燥的（沒趣味的）		
9. 您是不是感覺老了，而且有一些厭倦		
10. 您這一生是不是可以說大部分都符合您的希望		
11. 您是不是覺得自己生活在一個安全及有保障的環境中		
12. 您是不是對自己的生活環境感到滿意（如污染、氣候、噪音、景色……）		

- 54
- 55
- 56
- 57
- 58
- 59
- 60
- 61
- 62
- 63
- 64
- 65

【抑鬱（CES-D）量表】

C2. 每一個人都有心情變化的時候，在過去這一星期裡，您是不是曾有下列的情形或感覺？

【若有：】您是「很少」（這禮拜大約只有一天）有這種情形，或是「有時候」（這禮拜有二至三天）有，或者「經常一直」（這禮拜有四天以上）有這種情形？

在過去一星期裡，您是不是…	沒有 0	有		
		很少 (只有一天) 1	有時候 (二至三天) 2	經常或一直 (四天) 3
1. 不太想吃東西，胃口很差				
2. 覺得做每一件事情都很吃力				
3. 睡不好覺（睡不入眠）				
4. 覺得心情很不好				
5. 覺得很寂寞（孤單、沒伴）				
6. 覺得身邊的人不要和你好（不友善）				
7. 覺得很傷心				
8. 提不起勁來做事（沒精神做事）				
9. 覺得很快樂				
10. 覺得日子（生活）過得不錯				

卡號 8

- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18

D. 社會支持與社會參與

D1. 請問您和您的親戚(不包括配偶、子女)多久見一次面？

- 1.從不見面 2.每天見面 3.每週至少二~三次
4.每週至少一次 5.每月至少一次 6.很少見面

19

7.家庭主婦/料理家務且沒有工作【續答 E2】 8.其他，請說明：_____【續答 E2】

- E2. 請問您這一生是否曾從事過有酬的工作？ □□34
- 1.是【續答 E3.】
2.否【跳答 E4.】
- E3. 請問您目前的（或「這一生做得最久的」）工作之主要職位是什麼？ □□35-36
- 1.民意代表、行政主管及經理人員（如企業負責人及主管人員、政府行政主管人員、校長等）
2.專業人員（如研究人員、資訊專業人員、建築師、教師、醫師、藥劑師、護理師、會計師、律師等）
3.技術員及助理(半)專業人員（如電機工程技術員、生物科技技術員、財務銷售助理專業人員等）
4.事務工作人員（如打字員、出納、接待員、總機人員等）
5.服務工作人員及售貨員（如嚮導人員、保全人員、商店銷售人員、攤販及市場銷貨員、餐廳服務生等）
6.農林漁牧人員（如農藝作物栽培、家畜飼養、水產養殖等）
7.技術工及有關工作人員（如泥水匠、水電工、礦工、板金工、緞工、裝修工等）
8.機械設備操作及組裝工（如操作工、組裝工、汽車駕駛員等）
9.非技術及體力工（如小販、洗車工、清潔工、自動販賣機收款員、大廈管理員等）
10.軍人，請問您是：1)將官、2)校官、3)尉官、4)士官、5)士兵 □□37
11.其他，請說明：_____
- E4. 請問您和您先生（太太）每個月把不同來源的收入加在一起，總共有多少元可支用？ □□38
1. 3千元以下 2. 3千元至未滿5千元 3. 5千元至未滿1萬元
4. 1萬元至未滿1萬5千元 5. 1萬5千元至未滿2萬元 6. 2萬元至未滿3萬元
7. 3萬元至未滿5萬元 8. 5萬元至未滿7萬元 9. 7萬元至未滿9萬元
10. 9萬元以上 11. 拒答 12. 不知道
- E5. 請問您覺得您（和您的配偶）現在的收入，夠不夠應付生活所需？ □□39
1. 很足夠 2. 足夠 3. 差不多
4. 有點不夠 5. 很不足夠

【問卷到此結束，謝謝您的合作！請您將填畢之問卷放入信封內。最後想請問您的電話號碼_____和姓名_____，好讓我如果還有其他問題想請教您時，比較方便跟您聯絡。再次謝謝您！】 填答日期：民國 102 年 ____ 月 ____ 日

附件二 老人志工服務經驗與福祉之分析—志工用人單位問卷

行政院國科會一百年度專題研究

(編號：NSC 100-2410-H-004-144-SS2)

縣市		服務類型	單位		編號	
<input type="checkbox"/>						

(1-7)

老人志工服務經驗與福祉之分析—志工用人單位

各位志工用人單位督導／管理者：

您好！我是國立政治大學社會工作研究所呂寶靜教授，目前正從事行政院國科會專題研究「老人志工服務經驗與福祉之分析」，期待藉由此份問卷瞭解目前志工用人單位在運用銀髮志工的現況，您所提供的資料只作整體分析用，不會對外發表您們單位的資料，請您放心。因此，非常希望您（或交由主責志工管理業務的同仁）能填答此份問卷。

懇請您撥冗填答本問卷，並利用所附之回郵信封掛號寄回，倘有任何疑問，請不吝與我聯繫（02-29387317），同時為了表示謝意，我們會在收到您回覆的問卷後，贈送 200 元禮券給您，謝謝您的合作，非常感謝您的協助與配合！

敬祝 健康平安！

國立政治大學社工所 教授
呂寶靜 敬上
102 年 10 月

志工用人單位名稱：_____

A. 志工運用現況

電腦專用

以下是想瞭解貴單位基本資料，請您依實際狀況在適當的□中打「✓」，或是在空白欄_____填寫最適當的資料。

請勿填答

A1. 請問貴單位之志工團／隊於民國_____年成立。

卡號 1.8

年

9-11

A2. 請問截至 102 年 9 月止，貴單位／機構(團體)目前的志工總人數為：_____人

12-14

A3. 請問貴單位／機構(團體)目前志工之人口學特性為何？

男 15-16

1. 志工的性別：(1)男性：_____人；(2)女性：_____人

女 17-18

2. 志工的年齡分佈：

年齡	人數
40 歲以下	
41-54 歲	
55-64 歲	
65-74 歲	
75 歲以上	
合計	

人 19-20

人 21-22

人 23-24

人 25-26

人 27-28

人

【合計的總人數=A2 的總人數】

29-31

- A4. 請問貴單位之志工團／隊所提供的志願性服務工作是屬於下列哪些項目？【單選】 □□32-33
- 1.醫療衛生保健之社會服務（含醫院之社會服務，如服務台諮詢服務、量血壓、遞送病歷、病房服務、活動支援等）
 - 2.學校之社會服務（如愛心導護、課後輔導、學校安全之維護等）
 - 3.環保及社區服務（如清掃街道、綠化環境、資源回收、生態保育、守望相助等）
 - 4.社會福利服務（如訪視或照顧老人/兒童/身心障礙者、協助舉辦愛心義賣會等）
 - 5.諮商輔導（如生命線、觀護人等諮商輔導等）
 - 6.文化休閒體育服務（如圖書館服務、各種展覽館之導覽或解說服務等）
 - 7.急難救助（如災害搶救、山難、水難等）
 - 8.交通服務（如交通事故之救援、義交、義警等）
 - 9.宗教服務（如寺廟或教會義工、念經團助念、陣頭等義務服務）
 - 10.政治團體之服務（如政黨或競選辦事處等之義工）
 - 11.職業團體之服務（如工會、農會等之義工）
 - 12.其他，請說明：_____
- A5. 請問貴單位隸屬於下列哪一種部門？ □34
- 1.政府部門 2.非政府部門(民間團體)
 - 3.非政府部門(宗教團體) 4.其他，請說明：_____
- A6. 請問貴單位為激勵志工工作士氣，是否有採取下列措施？
【請在有實施的措施前之□中打「✓」，可複選】
- 1.公開表揚績優志工 2.發給志工服務榮譽卡 □□35-36
 - 3.發給服務績效證明書 4.辦理志工意外保險 □□37-38
 - 5.誤餐費 6.車馬費 □□39-40
 - 7.觀摩交流活動 8.舉辦聯誼餐會、慶生會、春酒或年節活動 □□41-42
 - 9.志工旅遊活動 10.主動為志工申請/推薦到外部接受表揚 □□43-44
 - 11.福利社贈物折扣 12.圖書館借書 □□45-46
 - 13.贈送出版品或小禮物 14.參與課程或研習享有優惠 □□47-48
 - 15.贈送展覽或表演之招待券 16.免費停車 □□46-50
 - 17.婚喪喜慶及住院期間的慰問 18. 其他，請說明：_____ □□51-52
- A7. 【志工團／隊之運作情形】
- A7a. 1. 志工團／隊之功能性： □53
- 1.非常良好 2.良好 3.普通
 - 4.不好 5.非常不好
- A7b. 2. 志工團／隊之自主性： □54
- 1.相當高 2.高 3.普通
 - 4.低 5.非常低

A8. **【志工和志工間的關係】**

- A8a. 1. 根據您的觀察，除了在值班的場合外，志工間互動的機會如何？ □55
1. 非常多 2. 多 3. 普通
4. 少 5. 非常少
- A8b. 2. 根據您的觀察，志工和志工間成為好朋友的情形為何？ □56
1. 非常普遍 2. 普遍 3. 普通
4. 不常見 5. 相當罕見
- A9. 請問貴單位在招募志工時，是否有「年齡」的限制？ □57
1. 是，有關年齡的規定為： _____
2. 否
- A10. 請問貴單位有無實施志工的「退場機制」？ □58
1. 是，有關退場機制的規定內容： _____ □退 59
2. 否，未採取退場機制的理由是： _____ □未退 60
- A11. 根據您的觀察，銀髮志工（65歲以上的志工）之**長處／優點**為何？ **【可複選】** 卡號 2. 8
1. 到班率高(缺席率低) 2. 值班時間可配合用人單位需要而調整 □□9-10
3. 較能臨時機動支援活動(配合度高) 4. 經驗豐富，從事服務時較易上手 □□11-12
5. 老人服務老人，較易接近與理解服務對象 6. 較為熟悉任務，可發揮老鳥帶菜鳥的效果 □□13-14
7. 服務熱誠高 8. 一板一眼的執行任務 □□15-16
9. 較願意與他人分享(心情、經驗及物品) 10. 對用人單位的向心力高. □□17-18
11. 其他，請說明： _____ □19
- A12. 根據您的觀察，銀髮志工（65歲以上的志工）之**限制**為何？ **【可複選】**
1. 電腦與行政文書能力較弱 2. 創新不足 □□20-21
3. 體力比較差，可擔任的服務項目有限 4. 中斷/停止服務、或減少服務時數的可能性較高(如照顧孫子、體力較差、生病) □□22-23
5. 較不願意學習新工作方法和技能 6. 固執、難溝通 □□24-25
7. 倚老賣老 8. 記憶力較不好 □□26-27
9. 需要較多的鼓勵或邀請才會參加活動 10. 較會擔心其身心安全(如搬重物、或外出時的安全) □□28-29
11. 語言受限(只會講台語或不會講台語) 12. 其他，請說明： _____ □□30-31

A13. 請問貴單位在督導或管理銀髮志工（65歲以上的志工）與非銀髮志工時，兩者有沒有什麼樣的相同或相異之處：

相同之處，請說明：_____

同

32-33

相異之處，請說明：_____

異

34-35

B、填答人基本資料

B1. 請問您是哪一年出生的？民國 _____年 _____月

36-37

38-39

B2. 請問您的性別是：1.男 2.女

40

B3. 請問您主責志工管理業務的年資：_____年_____月

41-42

43-44

B4 請問您在用人單位的正式職位名稱是：_____

45-46

本問卷到此結束，
請您再費心檢查一遍，不要有漏答之處。
並請將填畢之問卷裝進信封內彌封好，再次感謝您的協助與合作！

附件三 出席國際學術會議心得報告

計畫編號	NSC 100-2410-H-004-144-SS2
計畫名稱	老人志工服務經驗與福祉分享
出國人員姓名	呂寶靜
服務機關及職稱	國立政治大學社會工作學系 教授
會議時間地點	June 23-27, 2013 Seoul, Korea
會議名稱	The IAGG World Congress of Gerontology and Geriatrics
發表論文題目	Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?

來自大會的信件證明如下：

Dear PAU-CHING LU,

Thank you for your deep support and interest in the IAGG2013.

With your active participation, over 1,800 abstracts for oral/poster presentation from countries have been submitted at the IAGG2013. On behalf of Scientific Program Committee, we are very pleased to inform you that your abstract has been accepted for poster presentation in the format noted below.

The following are provided for information and guidelines.

1. Abstract Acceptance Information

- Abstract No. AF1244
- Abstract Title: Community Participation and Life Satisfaction in Old Age:Who
- Assigned Category: Research Policy & Practice
- Sub-Category: None
- Submitted Presentation Type: Oral Presentation
- Final Presentation Type: **Poster Presentation**

* Details of information will be announced later (Date, Time, Location, etc.)

一、參加會議經過

參加第20屆全球老人學與老年醫學四年舉辦一次的年會（IAGG），五天參與會議的議程如下：

June 23, 2013	
Topic	Open Ceremony & Lecture
June 24, 2013	
Topic	Social Service I
	Title: The effect of support groups on family caregivers of elderly in need of nursing care Speaker: Ayelet BERG-WARMAN, Michal LARON (Israel)
	Title: Comparing the effects of an internet-based support group and face-to-face support groups for family caregivers of elderly in need of nursing care Speaker: Michal LARON , Ayelet BERG-WARMAN (Israel)
	Social Service II
	Title: Spirituality in older persons: The influence of Hospitalization Speaker: Liliana SOUSA and Gorete PEREIRA(Portugal)
	Title: Cultural and social barriers of older Turkish migrants in using health care and social services Speaker: nilufer Korkmaz YAYLAGUL, Suzan YAZICI and George W. LESSON (Turkey)
	Long term care system in East and West. The roles of clients, family care, community care, and state in Korea, Japan, Norway and the Netherlands
	Title: Changing roles in long term care in the Netherlands Speaker: Cretin Van CAMPEN
	Title: Aging population and long term care insurance in South Korea Speaker: Hyun-sil KIM
	Title: Community-based integrated care and LTC workforce in Japan Speaker: Satoko HOTTA
	Title: Sustainable Care, Scandinavian Responses Speaker: Sevin Olav DAATLAND
	Migrant care workers in the context of an ageing world
	Title: Opportunities and challenges of migrant work in the Italian long term care system Speaker: Franceso BARBABELLA
	Title: The role of foreign domestic helpers in family care of the elderly in Hong Kong Speaker: Alice Ming Lin CHONG
	Title: A study of family members complimented by migrant care workers in Singaporean aging families Speaker: Kalyani Kirtikar MEHTA

June 25, 2013

Topic	Long term care policy –cross-nationalcomparison	
	Title: Meeting the workforce needs of the long term care population	Speaker: Edward F. LAWLOR (USA)
	Title: long term care policy in the United States: The last great health policy conundrum	Speaker: Timothy McBride (USA)
	Title:The impact of long term care insurance in Japan	Speaker: Naoki IKEGAMI (Japan)
	Combining caregiving and employment-The end of family solidarity/ filial piety –or its reincarnation?	
	Title: Comparing working carers’ reconciliation strategies in 4 European care regimes	Speaker: Monika REICHERT and Andreas Hoff (Germany)
	Title: Working carers in European survey data	Speaker: Jolanta PEREA-BIALAS and Andreas Hoff (Poland)
	Title: Dynamics of reconciling work and care: longitudinal evidence from the Korean retirement and income study	Speaker: Seung-min PARK (United Kingdom)
	Global approaches to policy support ing work and care in late middle age	
	Title: Harmonisation or divergence in Europe’s welfare system? Implications for policy on family caregiving	Speaker: Sue YEANDLE and Madeleine STARR(United Kingdom)
	Title: Reflections on Australian and New Zealand policy initiatives in the interface between work and care	Speaker: Hal Kendig and Kate O’LOUGHLIN (Australia)
	Title: Caregiving for older people in context of poverty in Sub-Saharan Africa: Recognizing and addressing a ‘ culture lag’	Speaker: Isabella ABODERIN (Kenya)
	Long Term Care III	
	Title: The effects of assistive technology interventions on users and their informal caregivers	Speaker: Ben MORTENSON
	Title: Use of community –based long term care services by family caregivers to older Japanese adults	Speaker: Tomoko, WAKUI
Title: Professional care providers and stakeholders’s view of best practice in the care for persons with dementia in Sweden	Speaker: Christina BOKBERG	

June 26, 2013		
Topic	Long-Term care-countries in the process of searching for sustainable long term care policy strategies	
	Title: Current LTC Challenges in ITALY	Speaker: Giovanni LAMURA
	Title: Policy for long term care insurance and the status of legislation in Taiwan	Speaker: Han-ping HUANG and Ku-yen Lin(Germany)
	Aging in a life-span development and multidisciplinary perspective: The pros and cons of longitudinal cohort studies	
	Title: Reserve and late life cognitive trajectories	Speaker: Boo JOHANSSON(Sweden)
	Title: Long lives and better health?	Speaker: Clemes TESCH-ROEMER(Germany)
	Title: Times are changing –and does ageing change with it? Results from two cohorts in the longitudinal aging study amsterdam	Speaker: Dorly, J. H. DEEG
June 27, 2013		
	Ageing and psychosocial theory II	
	Title: The Fourth age as a social imaginary	Speaker: Chris John GILLEARD(United Kingdom)
	Title: Is the “struggle for recognition” the next step in critical gerontology studies?	Speaker: Mario PARIS(Canada)
	Long Term Care VIII	
	Title: Predictors of unpaid caregiver’s health outcomes in the U. S.	Speaker: Yura LEE and Uris CHI(USA)
	Title: A qualitative study on the introduction of market-friendly policy and its results of the new long –term care insurance system in Korea	Speaker: Yongho Chon(Korea)

(二) 本人此次發表的文章題目是「Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?」是以 Poster 呈現，內容呈現如下：

Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?

Pau-Ching Lu

Graduate Institute of Social Work, National Chengchi University, Taiwan

Introduction

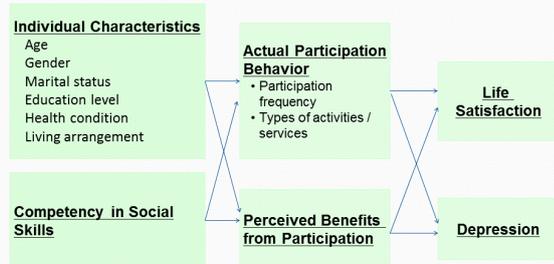
Background

The effects of community participation on the subjective wellbeing of older adults have been well documented in the existent literature. However, the effects may vary with participation type. The aim of this study was to investigate the associations of senior center (community care center) participation and life satisfaction. Two indicators of participation were analyzed: actual participation behavior and subjective perception of participation benefits.

Purpose

1. To give a profile of participation behavior of older adults who participating at senior centers.
2. To analyze the benefits respondents perceived gaining from participation, and furthermore to examine the factors that are related to perceived benefits.
3. To examine the association of senior center participation and life satisfaction.

Conceptual Framework



Methods

This study collected data from an interview survey of senior center participants. We interviewed 400 older adults from 20 senior centers. Regression analysis was applied to capture the effect of perceived benefits on life satisfaction.

Results

1. Participation frequency: 46 percent of respondents participated at the center very often, while 41 percent participated seldom, only 12 percent participated rarely.
2. Types of activities / services: The top three activities that the respondents engaged are: recreation activities (such as playing chess, tea parties), socializing activities and trips. As to types of service they use are, congregate meals and blood pressure monitoring (see Figure 1)
3. Perceived benefits from participation: Table 1 indicated that the benefits respondents perceived from participation are "have more positive emotion", "feel not so lonely", "know more people", "feel more competent in interpersonal interaction", "make more friends", "learn new things", and "be capable of helping others". Using factor analysis, the benefit respondents perceived gaining from participation can be categorized into the following two dimensions: "socializing" and "self growth".
4. The regression analysis of perceive participation benefits showed that: women reported more benefits from participating at senior center than men did. In addition, respondents with higher education, more competencies in social skills, and greater involvement (measured by participation frequency and more types of activity) perceived greater benefits than their counterparts did. As to living arrangement, respondents living only with spouse perceived more benefits than respondents with other types of living arrangement.
5. Greater perceived participation benefits were positively related to life satisfaction; whereas greater involvement in participation is not significantly related to life satisfaction. In addition, women reported more life satisfaction than man did.

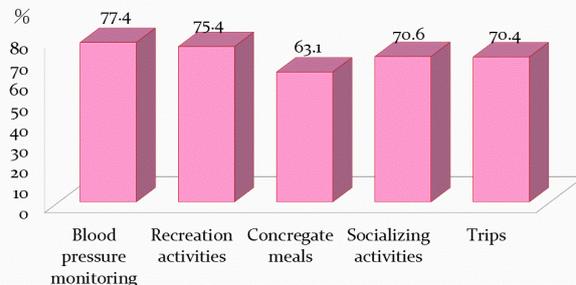


Figure 1: Types of Activities / Services

Table 1: Perceived Benefits from Participation

	Mean	Standard Deviation
Feel not so lonely	4.48	0.642
Have more positive emotion	4.50	0.623
Know more people	4.46	0.698
Feel more competent in interpersonal interaction	4.25	0.657
Make more friends	4.20	0.891
Learn new things	3.90	1.079
Be capable of helping others	3.88	1.061

Table 2: Regression Analysis for Perceived Benefits from Participation, Life Satisfaction, and Depression

Independent variable	Perceived benefits form participation Beta	Life satisfaction Beta	Depression Beta
Constant	22.911	7.034	11.862
Age			
65-74	—	—	—
75 and over	-.297	.148	-.561
Gender			
Female	—	—	—
Male	-1.283**	-.545**	-.893
Marital status			
Single	—	—	—
Married	-1.561	.432	-.850
Health condition			
Good	—	—	—
Fair	.055	-.385	.780
Bad	-.172	-1.420***	4.675***
Education levels			
Illiteracy	—	—	—
Primary school	.135	.141	-.155
High school and up	1.154*	.243	1.438*
Monthly income			
Less than 10,000 dollars	—	—	—
10,001 – 20,000 dollars	.493	.097	-.827
20,001 and over	-.255	.319	-2.086**
Living arrangement			
Live alone	—	—	—
Live with spouse	2.815**	-.538	-.094
Live with spouse and children	2.067*	-.614	.572
Live with children and grandchildren	.340	.196	-1.298
Social skills			
Participation frequency	.341***	.107	-1.167*
Often	—	—	—
Seldom	-.445	-.099	-.909
Rarely	-1.949**	-.439	1.359
Types of activities			
	.398***	.032	-.085
Perceived benefits from participation		.080**	-.155*
F	8.149***	4.436***	8.050***
R ²	.234	.135	.243
Sample	374	374	374

Conclusion

These results support the importance of subjective assessment of their community participation experiences of older adults. The staff in senior centers should take such "participants' view" issue into consideration, when they design and implement programs. More specifically, they should provide opportunity for participants to build up or to maintain social relationships.

會者只好中途離席，再選擇其他場次參與。

(二) 在keynote speech方面，安排四項主題(1)Activing Aging 的概念內涵及實施策略之爭議；(2)數位老化(Digital Aging)，如何運用E化科技發展以提升高齡者的健康和福祉，換言之，Technology and Aging是一項熱門的研究議題。(3)高齡社會中家庭和親屬關係之改變。(4)「高齡友善城市的打造」是熱門的主題，也在跨國研究積極進行中。爭議的焦點有：從誰的角度出發？高齡友善城市指標建構過程是由上而下？抑或由下而上？在打造的過程中，誰能參與？而誰(那些族群、團體)又被排除？反觀台灣社福部國健署刻正努力推動此一方案，期許學術研究也能與國際接軌。我個人參加的場次聚焦在長期照顧外，也參加了Active Aging 和Civil engagement的討論。有關Active Aging 方面，學術社區和實務的做法在於策略和方案的實作，雖有論文發表，但這些策略或方案之成效的實施內容也較為缺乏，如何與evidence-based practice 的取向相互結合也是未來努力的方向。

(三) 除了參加大會安排的活動外，也自費參加兩項活動。

1. Hana care Center：此機構位於首爾附近一個多小時車程的小鎮，其實是一個護理之家，一棟三層樓高的建築，光線充足，也採用單元照顧(unit care system)的概念。內有45個居住單元，8個單人房，29個雙人房，8個四人房，收容量為98位住民，目前配有77位員工(依規定僅需配置56位)。透過適足的照顧人力來提供優質的健康照顧服務。國內財團法人所設的老人福利機構(如雙連老人安養中心)，不論在硬體設施機構或軟體的經營管理和服務提供方面並不遜色，甚更為優越。

2. 長期照顧保險局 (National Health Insurance)：韓國自2008年導入長期照顧保險方案，目前遭遇的挑戰有下列六項：(1)受益人範圍的擴增(如2012年5月佔5.7%，但到2017年預估增加為9.5%；(2)照顧服務人力短缺；(3)長照設施的缺乏；(4)評量存在著變異性；(5)長照設施過度集中在都會地區；(6)照顧品質的關注。上述的挑戰也是台灣民間機構長期照顧住所面臨的課題。在財務制度方面，有三個主要來源，包括(1)保費60%；(2)政府補助20%；(3)使用者付費佔20%(使用居家服務部分分擔15%，而機構或照顧的是自付額20%)。在給付形式方面，採實物給付或現金給付面額。我提出兩項提問：(1)長期保險實施至今，多少人申領現金給付？這些申領者的特性(如人口屬性或區域、族群)為何？(2)實施以來如何因應區域內長期照顧服務資源配置不均之議題。接待的官員或許受限於英文能力，並未確切回答，我個人覺得有些遺憾。



本次到韓國參與的照顧機構：Hana Foundation Hanacare Center

左上圖是照顧機構外觀，右上圖是機構內部大廳。

左下圖是照顧機構內部開放式廚房，提供住民每週一次在照顧員協助下煮食



附件三 出席國際學術會議心得報告

計畫編號	NSC 100-2410-H-004-144-SS2
計畫名稱	老人志工服務經驗與福祉分享
出國人員姓名	呂寶靜
服務機關及職稱	國立政治大學社會工作學系 教授
會議時間地點	June 23-27, 2013 Seoul, Korea
會議名稱	The IAGG World Congress of Gerontology and Geriatrics
發表論文題目	Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?

來自大會的信件證明如下：

Dear PAU-CHING LU,

Thank you for your deep support and interest in the IAGG2013.

With your active participation, over 1,800 abstracts for oral/poster presentation from countries have been submitted at the IAGG2013. On behalf of Scientific Program Committee, we are very pleased to inform you that your abstract has been accepted for poster presentation in the format noted below.

The following are provided for information and guidelines.

1. Abstract Acceptance Information

- Abstract No. AF1244
- Abstract Title: Community Participation and Life Satisfaction in Old Age:Who
- Assigned Category: Research Policy & Practice
- Sub-Category: None
- Submitted Presentation Type: Oral Presentation
- Final Presentation Type: **Poster Presentation**

* Details of information will be announced later (Date, Time, Location, etc.)

一、參加會議經過

參加第20屆全球老人學與老年醫學四年舉辦一次的年會（IAGG），五天參與會議的議程如下：

June 23, 2013	
Topic	Open Ceremony & Lecture
June 24, 2013	
Topic	Social Service I
	Title: The effect of support groups on family caregivers of elderly in need of nursing care Speaker: Ayelet BERG-WARMAN, Michal LARON (Israel)
	Title: Comparing the effects of an internet-based support group and face-to-face support groups for family caregivers of elderly in need of nursing care Speaker: Michal LARON , Ayelet BERG-WARMAN (Israel)
	Social Service II
	Title: Spirituality in older persons: The influence of Hospitalization Speaker: Liliana SOUSA and Gorete PEREIRA(Portugal)
	Title: Cultural and social barriers of older Turkish migrants in using health care and social services Speaker: nilufer Korkmaz YAYLAGUL, Suzan YAZICI and George W. LESSON (Turkey)
	Long term care system in East and West. The roles of clients, family care, community care, and state in Korea, Japan, Norway and the Netherlands
	Title: Changing roles in long term care in the Netherlands Speaker: Cretin Van CAMPEN
	Title: Aging population and long term care insurance in South Korea Speaker: Hyun-sil KIM
	Title: Community-based integrated care and LTC workforce in Japan Speaker: Satoko HOTTA
	Title: Sustainable Care, Scandinavian Responses Speaker: Sevin Olav DAATLAND
	Migrant care workers in the context of an ageing world
	Title: Opportunities and challenges of migrant work in the Italian long term care system Speaker: Franceso BARBABELLA
	Title: The role of foreign domestic helpers in family care of the elderly in Hong Kong Speaker: Alice Ming Lin CHONG
	Title: A study of family members complimented by migrant care workers in Singaporean aging families Speaker: Kalyani Kirtikar MEHTA

June 25, 2013

Topic	Long term care policy –cross-nationalcomparison	
	Title: Meeting the workforce needs of the long term care population	Speaker: Edward F. LAWLOR (USA)
	Title: long term care policy in the United States: The last great health policy conundrum	Speaker: Timothy McBride (USA)
	Title:The impact of long term care insurance in Japan	Speaker: Naoki IKEGAMI (Japan)
	Combining caregiving and employment-The end of family solidarity/ filial piety –or its reincarnation?	
	Title: Comparing working carers’ reconciliation strategies in 4 European care regimes	Speaker: Monika REICHERT and Andreas Hoff (Germany)
	Title: Working carers in European survey data	Speaker: Jolanta PEREA-BIALAS and Andreas Hoff (Poland)
	Title: Dynamics of reconciling work and care: longitudinal evidence from the Korean retirement and income study	Speaker: Seung-min PARK (United Kingdom)
	Global approaches to policy support ing work and care in late middle age	
	Title: Harmonisation or divergence in Europe’s welfare system? Implications for policy on family caregiving	Speaker: Sue YEANDLE and Madeleine STARR(United Kingdom)
	Title: Reflections on Australian and New Zealand policy initiatives in the interface between work and care	Speaker: Hal Kendig and Kate O’LOUGHLIN (Australia)
	Title: Caregiving for older people in context of poverty in Sub-Saharan Africa: Recognizing and addressing a ‘ culture lag’	Speaker: Isabella ABODERIN (Kenya)
	Long Term Care III	
	Title: The effects of assistive technology interventions on users and their informal caregivers	Speaker: Ben MORTENSON
	Title: Use of community –based long term care services by family caregivers to older Japanese adults	Speaker: Tomoko, WAKUI
Title: Professional care providers and stakeholders’s view of best practice in the care for persons with dementia in Sweden	Speaker: Christina BOKBERG	

June 26, 2013		
Topic	Long-Term care-countries in the process of searching for sustainable long term care policy strategies	
	Title: Current LTC Challenges in ITALY	Speaker: Giovanni LAMURA
	Title: Policy for long term care insurance and the status of legislation in Taiwan	Speaker: Han-ping HUANG and Ku-yen Lin(Germany)
	Aging in a life-span development and multidisciplinary perspective: The pros and cons of longitudinal cohort studies	
	Title: Reserve and late life cognitive trajectories	Speaker: Boo JOHANSSON(Sweden)
	Title: Long lives and better health?	Speaker: Clemes TESCH-ROEMER(Germany)
	Title: Times are changing –and does ageing change with it? Results from two cohorts in the longitudinal aging study amsterdam	Speaker: Dorly, J. H. DEEG
June 27, 2013		
	Ageing and psychosocial theory II	
	Title: The Fourth age as a social imaginary	Speaker: Chris John GILLEARD(United Kingdom)
	Title: Is the “struggle for recognition” the next step in critical gerontology studies?	Speaker: Mario PARIS(Canada)
	Long Term Care VIII	
	Title: Predictors of unpaid caregiver’s health outcomes in the U. S.	Speaker: Yura LEE and Uris CHI(USA)
	Title: A qualitative study on the introduction of market-friendly policy and its results of the new long –term care insurance system in Korea	Speaker: Yongho Chon(Korea)

(二) 本人此次發表的文章題目是「Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?」是以 Poster 呈現，內容呈現如下：

Community Participation and Life Satisfaction in Old Age: Who Gets Most from Participating at Senior Centers?

Pau-Ching Lu

Graduate Institute of Social Work, National Chengchi University, Taiwan

Introduction

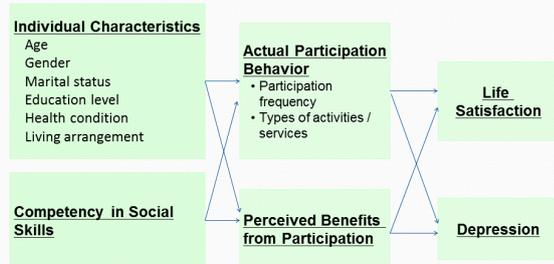
Background

The effects of community participation on the subjective wellbeing of older adults have been well documented in the existent literature. However, the effects may vary with participation type. The aim of this study was to investigate the associations of senior center (community care center) participation and life satisfaction. Two indicators of participation were analyzed: actual participation behavior and subjective perception of participation benefits.

Purpose

1. To give a profile of participation behavior of older adults who participating at senior centers.
2. To analyze the benefits respondents perceived gaining from participation, and furthermore to examine the factors that are related to perceived benefits.
3. To examine the association of senior center participation and life satisfaction.

Conceptual Framework



Methods

This study collected data from an interview survey of senior center participants. We interviewed 400 older adults from 20 senior centers. Regression analysis was applied to capture the effect of perceived benefits on life satisfaction.

Results

1. Participation frequency: 46 percent of respondents participated at the center very often, while 41 percent participated seldom, only 12 percent participated rarely.
2. Types of activities / services: The top three activities that the respondents engaged are: recreation activities (such as playing chess, tea parties), socializing activities and trips. As to types of service they use are, congregate meals and blood pressure monitoring (see Figure 1)
3. Perceived benefits from participation: Table 1 indicated that the benefits respondents perceived from participation are "have more positive emotion", "feel not so lonely", "know more people", "feel more competent in interpersonal interaction", "make more friends", "learn new things", and "be capable of helping others". Using factor analysis, the benefit respondents perceived gaining from participation can be categorized into the following two dimensions: "socializing" and "self growth".
4. The regression analysis of perceive participation benefits showed that: women reported more benefits from participating at senior center than men did. In addition, respondents with higher education, more competencies in social skills, and greater involvement (measured by participation frequency and more types of activity) perceived greater benefits than their counterparts did. As to living arrangement, respondents living only with spouse perceived more benefits than respondents with other types of living arrangement.
5. Greater perceived participation benefits were positively related to life satisfaction; whereas greater involvement in participation is not significantly related to life satisfaction. In addition, women reported more life satisfaction than man did.

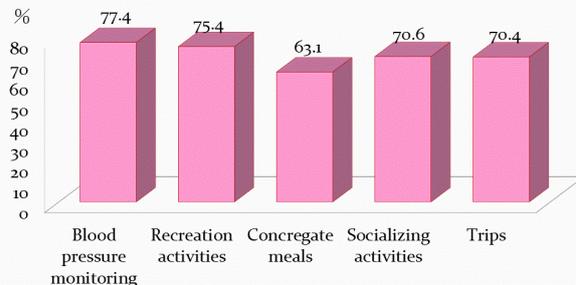


Figure 1: Types of Activities / Services

Table 1: Perceived Benefits from Participation

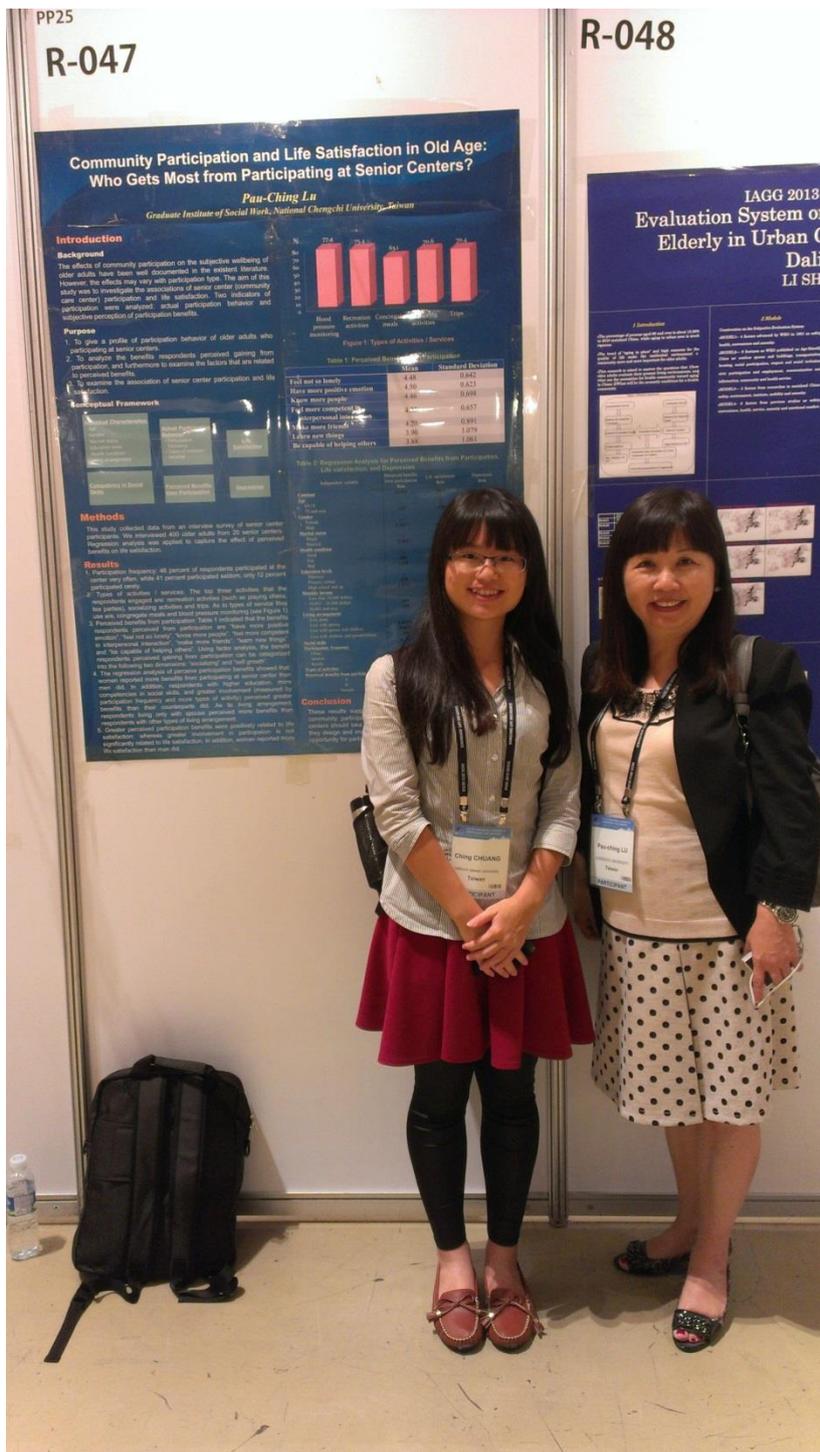
	Mean	Standard Deviation
Feel not so lonely	4.48	0.642
Have more positive emotion	4.50	0.623
Know more people	4.46	0.698
Feel more competent in interpersonal interaction	4.25	0.657
Make more friends	4.20	0.891
Learn new things	3.90	1.079
Be capable of helping others	3.88	1.061

Table 2: Regression Analysis for Perceived Benefits from Participation, Life Satisfaction, and Depression

Independent variable	Perceived benefits form participation Beta	Life satisfaction Beta	Depression Beta
Constant	22.911	7.034	11.862
Age			
65-74	—	—	—
75 and over	-.297	.148	-.561
Gender			
Female	—	—	—
Male	-1.283**	-.545**	-.893
Marital status			
Single	—	—	—
Married	-1.561	.432	-.850
Health condition			
Good	—	—	—
Fair	.055	-.385	.780
Bad	-.172	-1.420***	4.675***
Education levels			
Illiteracy	—	—	—
Primary school	.135	.141	-.155
High school and up	1.154*	.243	1.438*
Monthly income			
Less than 10,000 dollars	—	—	—
10,001 – 20,000 dollars	.493	.097	-.827
20,001 and over	-.255	.319	-2.086**
Living arrangement			
Live alone	—	—	—
Live with spouse	2.815**	-.538	-.094
Live with spouse and children	2.067*	-.614	.572
Live with children and grandchildren	.340	.196	-1.298
Social skills			
Participation frequency	.341***	.107	-1.167*
Often	—	—	—
Seldom	-.445	-.099	-.909
Rarely	-1.949**	-.439	1.359
Types of activities			
Perceived benefits from participation	.398***	.032	-.085
Perceived benefits from participation	.080**	-.155*	—
F	8.149***	4.436***	8.050***
R ²	.234	.135	.243
Sample	374	374	374

Conclusion

These results support the importance of subjective assessment of their community participation experiences of older adults. The staff in senior centers should take such "participants' view" issue into consideration, when they design and implement programs. More specifically, they should provide opportunity for participants to build up or to maintain social relationships.



會者只好中途離席，再選擇其他場次參與。

(二) 在keynote speech方面，安排四項主題(1)Activing Aging 的概念內涵及實施策略之爭議；(2)數位老化(Digital Aging)，如何運用E化科技發展以提升高齡者的健康和福祉，換言之，Technology and Aging是一項熱門的研究議題。(3)高齡社會中家庭和親屬關係之改變。(4)「高齡友善城市的打造」是熱門的主題，也在跨國研究積極進行中。爭議的焦點有：從誰的角度出發？高齡友善城市指標建構過程是由上而下？抑或由下而上？在打造的過程中，誰能參與？而誰(那些族群、團體)又被排除？反觀台灣社福部國健署刻正努力推動此一方案，期許學術研究也能與國際接軌。我個人參加的場次聚焦在長期照顧外，也參加了Active Aging 和Civil engagement的討論。有關Active Aging 方面，學術社區和實務的做法在於策略和方案的實作，雖有論文發表，但這些策略或方案之成效的實施內容也較為缺乏，如何與evidence-based practice 的取向相互結合也是未來努力的方向。

(三) 除了參加大會安排的活動外，也自費參加兩項活動。

1. Hana care Center：此機構位於首爾附近一個多小時車程的小鎮，其實是一個護理之家，一棟三層樓高的建築，光線充足，也採用單元照顧(unit care system)的概念。內有45個居住單元，8個單人房，29個雙人房，8個四人房，收容量為98位住民，目前配有77位員工(依規定僅需配置56位)。透過適足的照顧人力來提供優質的健康照顧服務。國內財團法人所設的老人福利機構(如雙連老人安養中心)，不論在硬體設施機構或軟體的經營管理和服務提供方面並不遜色，甚更為優越。

2. 長期照顧保險局 (National Health Insurance)：韓國自2008年導入長期照顧保險方案，目前遭遇的挑戰有下列六項：(1)受益人範圍的擴增(如2012年5月佔5.7%，但到2017年預估增加為9.5%；(2)照顧服務人力短缺；(3)長照設施的缺乏；(4)評量存在著變異性；(5)長照設施過度集中在都會地區；(6)照顧品質的關注。上述的挑戰也是台灣民間機構長期照顧住所面臨的課題。在財務制度方面，有三個主要來源，包括(1)保費60%；(2)政府補助20%；(3)使用者付費佔20%(使用居家服務部分分擔15%，而機構或照顧的是自付額20%)。在給付形式方面，採實物給付或現金給付面額。我提出兩項提問：(1)長期保險實施至今，多少人申領現金給付？這些申領者的特性(如人口屬性或區域、族群)為何？(2)實施以來如何因應區域內長期照顧服務資源配置不均之議題。接待的官員或許受限於英文能力，並未確切回答，我個人覺得有些遺憾。



本次到韓國參與的照顧機構：Hana Foundation Hanacare Center

左上圖是照顧機構外觀，右上圖是機構內部大廳。

左下圖是照顧機構內部開放式廚房，提供住民每週一次在照顧員協助下煮食



國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2014/02/13

國科會補助計畫	計畫名稱: 老人志工服務經驗與福祉之分析
	計畫主持人: 呂寶靜
	計畫編號: 100-2410-H-004-144-SS2 學門領域: 社會福利
無研發成果推廣資料	

100 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：呂寶靜		計畫編號：100-2410-H-004-144-SS2					
計畫名稱：老人志工服務經驗與福祉之分析							
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （本國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		章/本
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力 （外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p>其他成果</p> <p>(無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	<p>(一) 可就焦點團體以「高齡志工人力運用管理」，和深度訪談所收集之資料以「老年期的志工角色與友誼發展」等主題發表論文。</p> <p>(二) 第二年則可就問卷調查所收集之資料，分析「老人志工參與志願服務的多樣性經驗」、「志願服務經驗與福祉之關連性」、以及「組織特性對志願服務經驗及獲益之影響」等主題，發表若干篇論文。</p>
---	---

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表 未發表之文稿 撰寫中 無

專利： 已獲得 申請中 無

技轉： 已技轉 洽談中 無

其他：（以 100 字為限）

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）