

## 社區照顧關懷據點之志願服務人員運用管理探討— 以原台南縣為例

謝振裕 王春展\* 曾薈霓 盧禹璫

嘉南藥理大學社會工作系

### 摘要

各縣市政府爲了照顧超過總人口 10% 以上的老人以及有需要被照顧的弱勢者，能在原本生活的社區中得到適當的照顧。社區照顧關懷據點即規劃、組織並運用社區既有的資源來輸送老人福利，運作的人力規劃和動員則由居民組成的志願服務隊照顧自己的「厝邊」，發揮鄰里間原有的守望相助精神。

本研究針對台南縣社區照顧關懷據點，以問卷調查、深度訪談及焦點團體等方式，進行對志願服務人員運用管理之探索。其中深度訪談針對 15 個鄉鎮市台南縣村里關懷中心 15 位志工人員進行實地訪談，問卷部分則在 31 鄉鎮中寄出了 1944 份，回收了 1793 份，回收率約爲 92.2%。主要在瞭解其基本背景、志工工作狀況、自我成長、管理與訓練、滿意情形等現況。

研究發現，大部分志工滿意自己能爲社會貢獻，整體上運用及管理志工人力來進行社區關懷是成功的。研究結論如下：1.社區照顧關懷據點需要穩定志工人力 2.志工人力的運用工作狀況良好 3.志工人力運作需要妥善管理 4.公私協力方能推動社區照顧永續經營。

**關鍵字:**社區照顧關懷據點、志願服務、志工、老人

\*通訊作者：嘉南藥理大學社會工作系  
Tel:+886-6-2664911  
E-mail: ccwang@mail.chna.edu.tw

## 壹、緒言

### 一、研究背景

2009 年 4 月 3 日立法院院會三讀通過台南縣市改制直轄市案，2009 年 6 月 29 日，中華民國行政院審議通過「臺南縣市合併改制直轄市」案，並於 2010 年 12 月 25 日成立臺南直轄市。合併之前原台南縣的總人口數 1,102,059 人，台南市 771,512，合併之後總計 1,873,571 人；台南縣老人比例（142,792 人，佔 12.96%）高於台南市（74,154 人，9.61%），合併之後老人比例（216,946 人，11.58%）則稍高於全台灣的

水準（10.69%）（王德睦等人，2011）。未來台灣人口少子高齡化趨勢，顯示關於老人福利的政策規劃、經費、專業人力以及志願服務供給都是當務之急。

合併之前台南縣是一個農業大鎮，在農村社區裡，65 歲以上的長輩偏高，加上青壯年人口大量外移，獨留家裡長者在故鄉。農村老人乏人照顧，若身體上有任何疾病或不適，子女常因工作之故而無法任意請假返鄉照顧，迭生困擾。此外，在心理上，老人家排斥安養護機構制式化之照顧，寧願待在家裡接受鄰居或親戚噓寒問暖，甚至獨居，也不願意離開自己熟悉的家園，這是現今社會非常重要且很無奈的問題。因此，有必要成立經常性的村里照顧網絡，由社

區替代子女對老人家提供照顧，藉由拋磚引玉的效益，期望逐漸擴展至民眾能發自內心來關懷生活周遭的老人，並鼓勵在地人照顧在地人之精神，以恢復農村古老人情味，並進一步達到在地老化的期望。「台南新大同社會社區照顧網絡」在這樣的社會氛圍下成立，它是一個以愛心為出發點的照顧模式，希望各村里的長輩以及有需要被照顧的弱勢者，能在原本生活的社區中得到適當的照顧（臺南縣政府，2003）。

台南縣政府社會局於 2002 年開始規劃村里關懷中心，2002 年 3 月提出「新大同社會社區照顧網實施計畫」，主要理念為「將福利落實到社區」，由社會局統籌規劃執行，結合衛生局、警察局及民政局等局處及社區志願服務組織建構高齡長者的社區照顧服務網絡。社會局負責推動，各村里設置照顧站，服務定位為社區老人日托。照顧站提供基本保健服務或供餐，或輕度失能者的照顧及居家服務轉介。社會局並設計日托標準模式的操作手冊供社區參考。2002 年 8 月社會局將關懷中心由原先日托中心的規劃，改為服務通報窗口及社區內社會福利服務資源的合作平台，且為了避免負面印象將「照顧」站更名為「關懷」中心（臺南縣政府，2003）。

台南縣政府於 2002 年啟動村里關懷中心設置的政策，同年 10 月選定 50 個村里為試辦點正式推展服務；2003 年 9 月推動第二階段村里關懷中心設置，設點方式朝向普及方式進行，成立了 148 處村里關懷中心。2006 年 11 月底止，台南縣 31 個鄉鎮市（2 市、7 鎮、22 鄉）521 個村里中，共設置 269 處村里關懷中心。關懷中心由村里辦公室或社區發展協會運用社區的活動中心或寺廟的空間設置而成（臺南縣政府，2003）。

「台南縣政府新大同社會社區照顧網實施計畫」的主要理念為「將福利落實到社區」，「普及化」為服務輸送網建構的目標，使居民在社區就能獲得滿足基本需要的服務，服務的輸送與提供，採取及時、可近、便利的原則。一般尚未進入「完全無自理能力」狀態的老人，大都不願意且抗拒進住機構式的安養護中心。主要原因是進入機構式安養護中心後，往往需遠離既有的社群，離開家庭、老朋友、親戚、鄰居；再者，自費安養護中心費用，每月需二至三萬元，也非一般老人可以負擔。「村里關懷中心」所提供服務的對

象，即為一般「健康者」至「完全無自理生活能力者」之間的過渡階段者，亦即如偶而無自理能力者，或部分無自理能力者，及提供特殊群體如獨居老人、身心功能障礙者，並提供健康的社區民眾關懷、娛樂、教育、休閒等更豐富的精神生活。

對村里關懷中心的規劃是組織並運用社區既有的資源來輸送老人福利。關懷中心規劃的空間多為各社區處於閒置狀態的活動中心；而中心運作的人力規劃和動員則由居民組成的志願服務隊照顧自己的「厝邊」，發揮鄰里間原有的守望相助精神。村里關懷中心雖是由縣政府推動，縣政府傳達給社區的訊息是「村里關懷中心的運作是要靠社區自己的」，縣政府的角色是推手、協助者（臺南縣政府，2003）。所以關懷中心的服務建構在社區本身連結資源的能力上，而整個關懷中心運作的成敗關鍵，除了運作前的硬體規劃外，就是執行關懷業務的志願服務人力了。

合併之前的臺南縣在社區照顧關懷據點數量與積極性勇冠全台，具有開創性的指標意涵，在縣政府的大力支持下落實執行，並成為六星計畫中「社區照顧關懷據點」的參考模式，並且首創成立照顧服務管理中心，縣市合併之後一直也沿用，落實社區照顧個案管理服務（賴兩陽，2011）。

## 二、 研究目的

本研究團隊旨在研究探討與分析原台南縣社區照顧關懷據點「村里關懷中心」之志願服務人員運用及管理探討，針對社區照顧網中志願服務人力在實際執行面的實施情形，以問卷調查、深度訪談、焦點團體及文獻分析等方式，進行對村里關懷據點中志願服務人員運用情況之探索，主要在瞭解其基本背景、志工作狀況、自我成長、管理與訓練、滿意情形等現況，以及志願服務人力在社區關懷工作中的角色與可能發展，提供給政府機關及權責單位做為延續辦理與改善之參考。

## 貳、文獻探討

### 一、福利社區化

「福利社區化」(community-oriented social welfare) 係指希望結合社會福利體系與社區發展工作，整合社

區內外正式與非正式資源，建立有組織、有計畫的福利輸送體系，使社區內需要得到社會福利的民眾，能迅速的滿足其需求，以確保社會福利落實於基層的一種措施。福利社區化如能統攝包含「在社區內服務」、「由社區來服務」、「為社區而服務」以及「使社區能服務」四項工作，才能建構完整福利社區化的服務體系（賴兩陽，2002）。

依據內政部 1996 年所訂頒「推動社會福利社區化實施要點」的精神與內容來看，「福利社區化」基本的重點工作就是「社區資源的結合」與「社區照顧體系的建立」二者。福利社區化所強調的就是「以社區為基礎，推動福利服務」。內政部「社會福利社區化」奠基在原有社區發展工作上，以「社區照顧」做為核心業務，希望塑造「關懷型社區」。儘管方法與策略有所不同，不過，社區工作的精神卻是一致的，即是希望喚起民眾對社區的認同，激發其自主的精神，使社區民眾能夠自立自強，解決社區問題，規劃社區願景的目標。然而，長久以來，社區工作即與政府關係密不可分，社區組織靠政府輔導，活動經費靠政府補助，現行各部會所推動的社區工作，仍不脫這個模式，無形中影響了社區草根自主的精神，成為現代社區「既想自主，又要依賴」的兩難困境（賴兩陽，2002）。

## 二、社區照顧

「社區照顧」(community care)係指提供適當程度之干預與支持，以使人們能得到高度的獨立自主性，掌控自己生活；並藉由基本生活技能的獲得，以協助他們發揮最大的潛能。同時，給予人民對自己的生活方式及所需之服務，有較大的決定權。對因老年、心理疾病與障礙、身體及感覺機能障礙等問題，所提供給人們的服務與支持，讓他們能夠在自己的家或地方社區裡似家的環境下，盡可能地過著正常的生活，是社區照顧最大的目的，也是政策執行的主要課題。社區照顧的目的是為了讓人們可以住在家中自立生活，故提供各種服務，這些服務包括預防性健康照護與社會照護服務；且強調不只由公部門提供服務，更大部分照顧工作是由非正式網絡提供，也鼓勵非公營單位或非營利組織發展相關服務（周月清，2000）。

英國在社區照顧實施的過程中，為了實現「照顧混合經濟」，政府一方面降低地方政府可使用的資源，以減少地方政府和社會服務機構在照顧供給者的角色；另一方面衛生與社會安全全部對接受所得維持者，住進私立安養護機構或護理之家所需費用，將全額補

助，促使私部門大量成長。在制度實施的過程中，社區照顧的優點可以歸納如下：(一)社區照顧所提供的服務可以立即生效，使受服務者及時得到生活上實質的幫助；(二)社區照顧可以容納更多受服務者，並有預防問題惡化的功能；(三)可減低護理之家或醫院的使用，避免機構式照顧所產生的負面效果；(四)以家庭為重點的政策可回應老人與照顧者需求，並藉由婦女需求的表達和處理，減輕家庭過重的負擔；(五)增強社區照顧的能量，並藉由執行就業、所得、公共支出、住宅、健康照顧和其他社會服務，以改善社區照顧的環境。（周月清，2000；黃源協，2000）。

英國政府的角色逐漸由「供給者」轉變為「使能者」，促進民間志願部門的蓬勃發展，同時強調非正式照顧體系，以分擔政府照顧責任，彰顯「照顧混合經濟」的精神。台灣的福利供給，一向是多元供給的方式，因此，已存有龐大的志願性與非正式部門，與英國從國家照顧到民營化及多元福利的移轉過程不同。不過，台灣民間福利機構與組織，普遍財務狀況不佳，經營不易，而非正式照顧體系亦因社會結構變遷，有日漸式微的趨勢，如果國家給予較多的政策支持與經費補助，相信也可使志願服務機構與非正式部門有更好發展的機會，而有利於福利落實基層。使用者的需求社區照顧的重要面向，特別是參與權與選擇權，讓服務使用者有更多選擇的自由與更多資訊與權力。條件的配合，才能順利推動。台灣福利社區化的推動過程，通常都是政府主導的「由上而下」政策，因此，受服務者需求評量、服務方案的設計、服務滿意程度的瞭解，尚缺乏民眾參與，未來的推動過程應該有效鼓勵民眾參與意見的表達，俾能真正符合社區照顧受服務者的需求（賴兩陽，2002）。

國內學者楊瑩與黃源協在 1999 年曾針對福利社區化與社區照顧的關係進行釐清，社會福利與社區工作交集之下產生福利社區化的工作，代表以社區工作的方法，在社區推動福利服務工作，而福利社區化的核心工作就是「社區照顧」，參見下圖 1 所示：

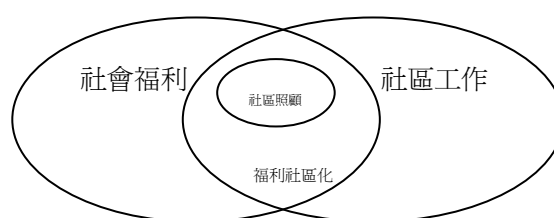


圖 1 社會福利、社區工作、福利社區化與社區照顧關係圖  
（資料來源：陳筠芳，2012：9）

黃源協、劉素珍、蕭文高（2011）從社區治理觀點分析並探討英國社區新政對台灣社區工作的啓示與借鏡，提出五項借鏡要點：伙伴關係經營不善難以成就社區的發展、社區發展工作不宜過度倚重重要「個人」、社區所遭遇的問題並非樣樣皆適合由社區層次做介入、難解的社區衝突將不利於社區的發展、穩定且長期的財政支出不必然能讓社區邁向永續。

### 三、社區照顧關懷據點與志願服務

社區工作學者 Pople (1995)提出社區照顧係一種社區工作實務模式，焦點在培育出社會網絡與志願服務，以關懷社區住民的福利，特別是年長老人、身心障礙者及五歲以下幼童；這種社區照顧模式強調發展自助概念輸送來社會及福利需求，並運用有薪之工作人員（有時稱為組織者）來鼓勵居民從事社區照顧及志願服務。換言之社區照顧需要有專人負責組織社區照顧以輸送實務並動員志願服務團隊。

內政部（2005）於 2005 年配合行政院六星計畫提出在「建立社區照顧關懷據點實施計畫」倡導社區照顧關懷據點之運作模式，包括以下三種：

- 1.鼓勵社區自主提案申請設置據點，結合當地人力、物力及相關資源，進行社區需求調查，提供在地老人預防照護服務。

- 2.輔導現行辦理老人社區照顧服務之相關團體，在既有的基礎上，擴充服務項目（關懷訪視；電話問安、諮詢及轉介服務；餐飲服務；健康促進活動）至 3 項以上，設置據點提供服務。

- 3.由地方政府針對位處偏遠或資源缺乏之社區，透過社區照顧服務人力培訓過程，增進其社區組織能力，進而設置據點提供服務。

志願服務是一種本著自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，採個別或集體組織的行動方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。志願服務不僅於提供直接服務，也拓展至志願組織的管理階層，使得志願服務的角色功能擴大，志願服務者能擔任的角色可分為下列幾種：（曾華源、曾騰光，2003）

- 1.直接服務的角色：直接與服務對象接觸，提供必要的服務，如在社區照顧關懷據點中輪班或提供館室設備服務、居家拜訪、電話關懷、提供餐飲服務等。

- 2.間接服務的角色：透過間接途徑提供服務，如

籌募慈善基金、關懷據點營運經費、撰寫據點服務方案、編輯刊物與成果冊等。

- 3.行政庶務的角色：擔任一般行政庶務工作，協助關懷據點蒐集與整理檔案資料，製作統計月報、撰寫記錄、協助隊務推行等。

- 4.決策諮詢的角色：依據服務經驗和特殊的觀點見解，對關懷據點服務內容與發展方向及方案，提供建設性的建議或諮詢意見，促使志願服務也更多正向改變。

- 5.社會倡導的角色：為受服務老人群的需要與權益，或針對志願服務宗旨有關的社會問題與不公義，進行議題之倡導、請命或遊行等行動，以尋求社會關注和改善。

- 6.管理的角色：管理的志工在協助關懷據點中管理與協調志工群，主要是擔任組織招募、訓練、督導和評估的工作，例如志工隊長常需要負責溝通協調志工團對與受服務對象的意見和需要，以及服務方案的規劃設計、分工與調整，也要與關懷據點的負責人或政府部門溝通協調，以便群策群力。

根據黃松林（2005）的研究，社區照顧關懷據點人力運用是以志工為服務主軸，而人力運用模式有四種。一是完全志工服務模式，無論員工多寡均以志工提供服務與管理。其次，是以兼職員工加上部分志工合作模式，即部分工作管理與直接服務，以兼職員工提供管理服務，志工提供直接服務；再者，中心聘請專職員工加上部分志工模式，它是兼顧部分工作管理與直接服務之差異性質，但以專職員工提供管理服務；最後，社區照顧服務據點完全由專職員工與兼職員工（有志工性質之低薪或兼職員工）提供服務者。

依據黃肇新等人（2005）執行「台南縣村里關懷中心實施成效研究計畫」，村里關懷中心及專案辦公室各有不同的分工。關懷中心主要的人力為「負責人」、「服務員」及「志工」。專案辦公室主要工作人員有「主任」、「社工員」及「輔導員」。志工是村里關懷中心人力的主力，多以女性為主，主要工作內容為關懷訪視、送餐、煮餐、量血壓、關懷中心館室輪值及協助辦理活動等。當服務員補助停止後，志工角色則更形重要。專案辦公室主任負責業務統籌。社工員負責辦理志工訓練、服務員訓練、處理公文和文書、及評鑑業務。輔導員主要工作為巡迴至責任鄉鎮的村里關懷中心查

閱週誌、個案紀錄、志工值班表及查勤；輔導員在各村里關懷中心填寫的輔導紀錄表的項目為：訪視重點、問題概述、問題分析、輔導策略、成效評估、續訪重點六項，輔導員為村里關懷中心的服務員專業能力與行政的直接督導管理者。遇有村里關懷中心服務員出缺，由輔導員負責面試。專案辦公室設立後，輔導員每星期輪流到專案辦公室值班，組長及社工員每星期與兩名輔導員共同討論村里關懷中心的業務。專案辦公室為關懷中心服務的直接督導單位。

方世雄（2006）研究發現台南縣村里關懷中心老人社區照顧網在推展施行上，存有組織設計不良、負責人理念及態度偏差、社區總幹事及村里幹事參與不足、服務人力專業性、永續性不足、社區意識不足、地方派系的糾葛、個案管理未確實、志願人力的推動待加強、正式財源太少、財源穩定性不足等缺失，嚴重影響各部門資源網絡整合與連結。

趙善如等人（2007）針對高雄市社區照顧關懷據點經營管理績效評估的研究，發現 16 個據點中有六成者表現不錯，但仍有三成左右仍有進步空間。有一半以上的據點並沒有將志工團體納入祥和計畫團隊之中，且有三成在志工招募與管理上呈現不佳的情形，因此主張既然志工人力是據點的主要人力，公部門的輔導重點以及經營方向，應加強志工人力的開發與管理。

陳筠芳（2012）針對台南市 2010 年據點服務績效考核結果進行比較，瞭解官方的評鑑與民間的感受是否有落差存在，本研究發現：（一）據點負責人均對彼此的協力關係抱持著正面的反應，其中又以能力構面平均數最高，溝通構面平均數最低。（二）據點服務接受者在社會參與構面的滿意度最低，而在據點服務提供者的技巧與態度構面上滿意度最高。（三）不同性別、年齡、婚姻狀況、主要經濟來源之據點服務接受者在服務滿意度上有顯著差異；最近一個月與配偶、鄰居、朋友、據點服務人員的互動關係在服務滿意度有顯著差異；最近一個月接受據點電話問安、關懷訪視、餐飲服務、健康促進活動的服務接受者在服務滿意度四個構面皆有達顯著水準；據點及補助知曉度在服務滿意度四構面都有顯著差異。（四）據點服務績效考核指標項目未能全然地衡量出照管中心與據點間的協力關係及實際據點提供社區老人服務品質。

廖偉真（2013）針對臺東縣社區照顧關懷據點進行研究，指出據點相關研究多以臺南、高雄等高齡化程度較高地區為主，臺東縣高齡化程度則高於全臺平均，結果發現，臺東縣據點承辦單位多以一般協會為主，且工作人員多為計畫案之下的專職工作者。在地理分布上，臺東縣據點服務的村里涵蓋率雖為全臺最高，但執行上並未落實社區照顧。據點的經費來源，承辦單位多申請一種以上的政府方案補助，且少有使用者付費的做法；因據點執行的輔導機制不夠落實，故據點評鑑成績相較於其他縣市，並不理想。臺東縣社區照顧關懷據點，多為跨區域服務，建議據點單位要積極拓展社區資源，將社區居民納入，成為社區照顧的人力資源。經費可漸進式推動使用者付費的方式。承辦單位也應積極拓展其他民間資源。輔導制度上，可讓資深承辦單位協助新承辦單位，達到內部互助的效果。

根據上述文獻探討，台南縣的社區照顧關懷據點人力運用在 2008 年以前主要為專職服務員加上志工聯合服務模式，之後則以完全志工服務模式（黃松林，2005；黃肇新等人，2005）；方世雄（2006）進一步指出台南縣村里關懷中心存有許多缺失，包括志願人力的推動待加強；趙善如等人（2007）也指出高雄市社區照顧關懷據點有一半以上的據點有三成在志工招募與管理上呈現不佳的情形；陳筠芳（2012）指出台南市據點負責人對官方與民間彼此的協力關係抱持著正面反應，據點服務提供者的技巧與態度構面上滿意度最高；廖偉真（2013）則指出臺東縣社區照顧關懷據點多為跨區域服務，建議據點單位要積極拓展社區資源，將社區居民納入，成為社區照顧的人力資源。

本研究上述文獻探討並審酌研究目的，主要針對當前台南縣社區照顧關懷據點之志工人力運用與管理，進行問卷調查、深度訪談及焦點團體等研究方法，經由多元角度探索以獲得綜合性資訊，期望藉此瞭解志工人力之相關基本背景、工作狀況、自我成長、管理與訓練、滿意情形等現況，進行對志願服務人員運用管理之探索得到重要研究結論。

## 參、研究方法

### 一、研究設計

為調查與探索台南縣內各鄉鎮所設置社區關懷照顧據點「村里關懷中心」志願服務人員之運用管理情形，本研究採取問卷調查、深度訪談、焦點團體與次級資料分析等方式，進行相關研究資料的蒐集、調查及分析。

在問卷調查方面，在 2007 年針對目前已設置的 269 處村里關懷中心之志工人員，進行問卷調查，主要以鄉鎮市行政區域劃分為單位，採取叢集抽樣方式，選取各鄉鎮市中具有代表性的「村里關懷中心」為樣本，藉此能較為全面性地瞭解各服務據點的地理與行政區域差異之志工服務現況。

在深度訪談方面，則徵詢「村里關懷中心」志工的意願，採取立意抽樣方式，邀請其接受本研究之深度訪談，以進一步深入地瞭解這些政策執行者與服務者，對於「村里關懷中心」的志工人力設置、運作、以及服務提供等方面的想法與相關建議。

在焦點團體方面，邀請 16 位「村里關懷中心」領導者與縣政府政策執行負責人進行兩次焦點團體訪談，瞭解村里關懷中心的負責人，在推行村里關懷中心實際執行與志工人力運用管理情形，並探討其與縣政府之間的互動，負責人本身對於志工人力與政策進行探討。

在次級資料分析方面，則針對本政策方案相關的業務統計彙報表格、縣府村里關懷中心相關出版品與文宣、研討會出版品、新聞剪報等資料。以檢視社區關懷照顧據點志願服務人員之運用管理等相關議題，提供檢視與分析做為未來政策修正的參考。

## 二、 研究步驟

本研究由嘉南藥理科技大學社會工作系師生組成研究團隊，先行計畫獲得台南縣政府「台南縣村里關懷中心實施成效研究計畫」(謝振裕等人, 2007) 委託案之後，特別針對志願服務人力進行專題研究，研究及執行步驟包括：分析現況、界定主題與研究目的、文獻探討、釐清研究的現況、主題與目的、成立研究團隊、研究資料蒐集與調查(含問卷調查設計問卷、進行試測、試測分析與抽樣、召開調查訪問員訓練會並進行全面調查、回收問卷並登入；深度訪談方式：擬定討論與訪談大綱、進行相關資料的蒐集)、整理分析資料、彙整研究結果、以及撰寫研究結案報告。

## 肆、 結果及討論

本研究採取問卷調查、深度訪談、焦點團體等方式，進行相關資料的蒐集、調查及分析，以探討台南縣內各鄉鎮所設置社區關懷照顧據點志願服務人員之運用及管理情形，研究結果及討論如後：

### 一、 量化研究結果與分析

為調查南縣內各鄉鎮所設置社區關懷照顧據點志願服務人員之運用管理情形，本研究採取「問卷調查」為主，輔以「電話訪問」兩種量化研究方式，進行相關實證資料的蒐集、調查及分析。

針對當前已設置且「仍在運作」的 243 處村里關懷中心(本研究計畫擬定期間，共計有 269 處村里關懷中心，其中停滯點有 26 處，加以扣除)，其「志工」進行問卷調查，以郵寄問卷方式進行。為提升郵寄問卷的填答與回收率，委請縣政府村里關懷中心專案辦公室負責各區域相關業務的輔導員，協助問卷的回收。每個村里關懷中心至少郵寄 8 份問卷，請 8 位志工填寫，藉此能較為全面性地瞭解各村里關懷中心志願服務人力投入之情況。

本研究所進行調查，志工樣本數估算，依據縣政府所提供 2007 年 1 月份志工值班人數資料(6,218 人)，為提高樣本代表性與更多元意見，所以問卷調查數量訂為 31 個鄉鎮市共 1,944 份(佔 31%)。因為這些郵寄問卷因係請輔導員協助帶回，所以回收率較高。郵寄問卷調查實際回收情況，「志工」的郵寄問卷方面，共計發出 1,944 份，回收 1,793 份，回收率約為 92.2%，問卷回收狀況良好。

#### (一) 志工人力之基本背景分析

問卷調查針對志工人力進行之基本背景資料分析，發現本次調查中，志願服務者(志工人力)的性別方面，以女性居多，佔 58.9%；男性志願服務者，則佔 41.1%。顯示志工人力以女性為主。

年齡方面，主要以 50-69 歲所佔比例最高，約佔 55.6%；其次是 70-90 歲，約佔 26.0%；在其次是 22-49 歲，則佔 18.4%；顯示村里關懷中心的志工人力，主要仍以「中高齡者」為主。

教育程度方面，以小學及以下者居多，佔 50.7%，

其次為國(初)中者，佔 21.5%，再其次為高中(職)，佔 20.1%，專科等其他情形較為少數。顯示志工人力以中小學學歷者為主。

職業方面，以家事管理者居多，佔 36.2%，其次為農、林、漁、牧業者，佔 31.2%，退休等其他情形，則較為少數。顯示志工人力以家管者或基層人力為主。

月收入方面，以無收入者居多，佔 62.0%，其次為未滿兩萬者，佔 19.2%，二萬至未滿三萬元等其他收入情形則較為少數。顯示無固定收入為主要志工人力。

居住在社區的年數方面，以 30-59 年最多，佔 39.6%，其次以 10-29 年，佔 25.0%，再其次以 60-90 年，佔 22.5%。此資料顯示，居住十年以上者，約佔 87.1%。亦即，志工「在地化」的比例頗高。

在志工人數方面，以 21-39 人者居多，佔 66.1%，而其次為 8-20 人，佔 25.0%，最後為 40-84 人，佔 8.9%。顯示志工人數規模大多在中等規模。

## (二) 志工人力之工作狀況

### 1. 每週平均服務時數

在每週平均服務時數方面，以 8 小時以上居多，佔 34.3%，其次為 4~未滿 8 小時者佔 29.1%，兩者差距為中等，仍以服務 8 小時以上者居多。見下表 1 所示（限於篇幅本文只呈現有效樣本之統計分析）。

表 1 平均每星期服務時數

平均每星期服務時數	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
未滿 1 小時	18	1	1	1
1~未滿 2 小時	66	3.7	3.7	4.7
2~未滿 4 小時	461	25.7	26.1	30.8
4~未滿 8 小時	515	28.7	29.1	59.9
8 小時以上	606	33.8	34.3	94.2
偶爾參與	54	3	3.1	97.3
其他	48	2.7	2.7	100
總計	1768	98.7	100	

### 2. 志願服務訓練之參與時數

曾參與志願服務訓練者次數佔 56.2%，訓練達 20 小時內佔 84.4%，其次為訓練達 21 小時以上佔 15.6%，可見參與訓練達 20 小時內比較頻繁。見下表 2 與表 3 所示。

表 2 志願服務訓練之參與

志願服務訓練之參與	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
未參與志願服務訓練者	762	42.5	43.8	43.8
曾參與志願服務訓練者	978	54.5	56.2	56.2
總計	1740	97.0	100	100

表 3 志願服務訓練之參與時數

志願服務訓練之參與時數	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
訓練達 20 小時以內	643	65.7	84.4	84.4
訓練達 21 小時以上	119	12.2	15.6	100
總計	762	77.9	100	

### 3. 曾經參與過之志願服務項目

志工在曾經參與過之志願服務項目方面（複選），以健康促進服務，佔 76.5%，其次為關懷服務，佔 69.7%，餐飲服務等其他服務情形，則較為少數。見下表 4 所示。

表 4 曾參與過之志願服務項目（複選）

曾參與過之志願服務項目	次數	百分比	有效百分比
社會福利資源連結	376	24.0	24.0
健康促進服務	1372	76.5	76.5
關懷服務	1250	69.7	69.7
餐飲服務	533	29.7	29.7
諮詢性服務	470	26.2	26.2
其他服務	67	3.7	3.7
總計	1793		

### 4. 主要服務性質

在主要服務性質方面，志工服務民眾之性質，以直接服務居多，佔 43.5%，其次為兩者皆有，佔 40.2%。見下表 5 所示。

表 5 主要服務性質

主要服務性質	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
直接服務(如照顧老人等)	736	41	43.5	43.5
間接服務(如行政協助等)	277	15.4	16.4	59.8
兩者皆有	680	37.9	40.2	100
總計	1693	94.4	100	



### 5.如何得知志工的資訊管道

如何得知志工的資訊管道(複選),根據本研究調查結果,以由村里關懷中心內成員介紹為主,佔72.6%,其次為由朋友介紹,佔17.3%。見下表6所示。

表6 得知志工的資訊管道

得知志工的資訊管道	次數	百分比	有效百分比
由村里關懷中心內成員介紹	1301	72.6	72.6
由家人及親戚介紹	172	9.6	9.6
由朋友介紹	311	17.3	17.3
由宣傳單海報得知	252	14.1	14.1
由媒體宣傳得知	40	2.2	2.2
由電腦網路得知	7	0.4	0.4
其他	115	6.4	6.4
總計	1793		

### 6.參與志願服務的方式

本次調查中,志工參與志願服務方式,以自己去居多,佔56.2%,其次為朋友一起參與,佔32.9%,顯示大部分之志願服務者參與方式皆於自己去之上。見下表7所示。

表7 參與志願服務的方式

參與志願服務的方式	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
朋友一起參與	578	32.2	32.9	32.9
自己去	987	55	56.2	89.1
與家人一起參與	169	9.4	9.6	98.7
其他	23	1.3	1.3	100
總計	1757	98	100	

### 7.服務工作內容之彈性

在服務工作內容方面,以有彈性居多,佔78.8%,其次為非常有彈性,佔14.9%,沒有彈性等其他情形則較為少數。見下表8所示。

表8 服務工作內容有彈性嗎

服務工作內容有彈性嗎	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常沒彈性	33	1.8	1.9	1.9
沒有彈性	75	4.2	4.3	6.3
有彈性	1361	75.9	78.8	85.1
非常有彈性	258	14.4	14.9	100
總計	1727	96.3	100	

### 8.有無志工保險

本次調查研究中,志工有無保險,以有保險者居多,佔84.0%,其次為沒有保險,佔13.3%,最後不知道,佔2.7%。見下表9所示。

表9 有無志工保險

有無志工保險	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有	1466	81.8	84	84
無	233	13	13.3	97.3
不知道	47	2.6	2.7	100
總計	1746	97.4	100	

### 9.參加志工的聯誼活動

本次調查中,志工參與聯誼活動的頻率,以常常參與者居多,佔64.3%,其次為偶爾參加,佔28.5%,沒有參加等其他情形則較為少數。見下表10所示。

表10 常參加志工的聯誼活動

常參加志工的聯誼活動	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
常常參加	1128	62.9	64.3	64.3
偶爾參加	501	27.9	28.5	92.8
不常參加	37	2.1	2.1	94.9
沒有參加	39	2.2	2.2	97.2
志工間無聯誼活動	50	2.8	2.8	100
總計	1755	97.9	100	

### 10.參加服務活動之滿意程度

在參與服務活動之滿意程度方面,以滿意者居多,佔73.3%,其次為非常滿意者,佔22.6%。顯示大部分的志願服務者參與服務活動之滿意程度,皆於滿意之上。見下表11所示。

表11 對參加服務活動滿不滿意

對參加服務活動滿不滿意	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常不滿意	54	3	3.1	3.1
不滿意	18	1	1	4.2
滿意	1288	71.8	73.3	77.4
非常滿意	397	22.1	22.6	100
總計	1757	98	100	



### 11. 對於志願服務人員的工作安排

本次調查中，志願服務者對於工作的安排，以滿意居多，佔 78.6%，其次為非常滿意，佔 19.1%。見下表 12 所示。

表 12 對志願服務人員的工作安排

對志願服務人員的工作安排	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常不滿意	21	1.2	1.2	1.2
不滿意	20	1.1	1.1	2.3
滿意	1381	77	78.6	80.9
非常滿意	336	18.7	19.1	100
總計	1758	98	100	

### (三) 志工人員之自我成長與工作狀況

#### 1. 學習不同之社會經驗

可學習不同之社會經驗方面，以滿意者居多，佔 78.4%，其次為非常滿意者，佔 19.7%，再其次則為非常不滿意者 1.0% 與不滿意者 0.9%。見下表 13 所示。

表 13 參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗

參加志願服務工作可以學到不同的社會經驗	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常不滿意	18	1	1	1
不滿意	16	0.9	0.9	1.9
滿意	1376	76.7	78.4	80.3
非常滿意	346	19.3	19.7	100
總和	1756	97.9	100	

#### 2. 擴展自己的生活範圍

擴展自己的生活範圍方面，滿意者佔 79.3%，非常滿意者佔 18.8%，可見擴展自己的生活範圍的滿意程度表較高。見下表 14 所示。

表 14 參與志工可拓展自己的生活範圍

參與志工可拓展自己的生活範圍	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常不滿意	14	0.8	0.8	0.8
不滿意	18	1	1	1.8
滿意	1389	77.5	79.3	81.2
非常滿意	330	18.4	18.8	100
總和	1751	97.7	100	

#### 3. 影響參與志願服務之原因

本次調查中，志願服務者對於影響參加志願服務之原因（複選），最多為時間的安排居多，佔 55.1%，

其次為興趣考量，佔 42.1%。見下表 15 所示。

表 15 影響參與志願服務的原因（複選）

影響參與志願服務的原因	次數	百分比	有效百分比
時間安排	988	55.1	55.1
興趣考量	754	42.1	42.1
身體狀況考量	432	24.1	24.1
活動資訊的獲得	369	20.6	20.6
同伴的參與	498	27.8	27.8
地點之選擇	268	14.9	14.9
親友之態度	135	7.5	7.5
其他	60	3.3	3.3
總計	1793		

#### 4. 參與志願服務之主要動機

本次調查中，志工參與志願服務之主要動機方面（複選），以可幫助他人居多，佔 59.2%，其次為貢獻自己的能力，佔 40.4%，有助於自我成長等其他動機，則較為少數。見下表 16 所示。

表 16 參與志願服務最主要的動機

參與志願服務最主要的動機	次數	百分比	有效百分比
幫助他人	1062	59.2	59.2
貢獻自己的能力	724	40.4	40.4
增加交朋友的機會	408	22.8	22.8
有助於自我成長	514	28.7	28.7
社區認同	389	21.7	21.7
其他	11	0.6	0.6
總計	1793		

#### 5. 參與志工後與家人之相處時間

本次調查中，在志願服務者參與志工後，與家人相處的時間，以沒有影響居多，佔 91.6%，其次為變多，佔 4.5%，最後為變少，佔 3.9%。見下表 17 所示。

表 17 參與志工後與家人相處的時間

參與志工後與家人相處的時間	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
變少	68	3.8	3.9	3.9
變多	78	4.4	4.5	8.4
沒有影響	1605	89.5	91.6	100
總計	1751	97.7	100	

#### 6. 參與志工後與朋友關係之改變

本次調查中，在志願服務者參與志工後，與朋友

的關係，以更親密居多，佔 52.5%，其次為沒有影響，佔 47.3%，最後為更疏離，佔 0.2%。見下表 18 所示。

表 18 參與志工會改變與朋友的關係

參與志工會改變與朋友的關係	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
更親密	913	50.9	52.5	52.5
更疏離	3	0.2	0.2	52.7
沒有影響	823	45.9	47.3	100
總計	1739	97	100	

### 7.參與志工的時間

在參與志工的時間方面（複選），以有時間就去為主，佔 61.3%；其次為非星期例假日，佔 40.2%；星期例假日等其他情形，則較為少數。見下表 19 所示。

表 19 參與志工的時間

參與志工的時間	次數	百分比	有效百分比
非星期例假日	720	40.2	40.2
星期例假日	123	6.9	6.9
有時間就去	1100	61.3	61.3
其他	168	9.4	9.4
總計	1793		

### 8.參加志工服務的花費時間

在參加志工服務的花費時間方面，以有時間就去居多，佔 28.6%，其次則為 4~未滿 8 小時，佔 24.9%。兩者差距為中等，仍以有時間就去者居多。見下表 20 所示。

表 20 希望花多少時間來參加志工

希望花多少時間來參加志工	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
未滿一小時	2	0.1	0.1	0.1
1~未滿 2 小時	68	3.8	3.9	4
2~未滿 4 小時	342	19.1	19.6	23.6
4~未滿 8 小時	435	24.3	24.9	48.5
8 小時以上	379	21.1	21.7	70.1
有時間就去	500	27.9	28.6	98.7
其他	22	1.2	1.3	100
總計	1748	97.5	100	

### 9.未來一年內還願意參加志工的意願

本次調查中，受訪志工對於未來一年內還願意參加志願服務的意願，最多的為願意參加，佔 93.3%，

其次為尚未決定，佔 6.4%，最後則為不願意參加，佔 0.3%。見下表 21 所示。

表 21 未來一年內，還願意參加志願服務

未來一年內，還願意參加志願服務	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
願意參加	1629	90.9	93.3	93.2
不願意參加	6	0.3	0.3	93.5
尚未決定	112	6.2	6.4	100
總計	1747	97.5	100	

### (四)志工人員之管理與訓練

#### 1.參與志工需要先接受訓練

本研究調查中，參與志工需要先接受訓練，以同意者居多，佔 77.7%，其次為非常同意者，佔 14.9%；不同意者，則較為少數。見下表 22 所示。

表 22 參與志工需先接受訓練

參與志工需先接受訓練	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
非常不同意	10	0.6	0.6	0.6
不同意	119	6.6	6.9	7.5
同意	1342	74.8	77.7	85.1
非常同意	257	14.3	14.9	100
總計	1728	96.4	100	

#### 2.是否知悉志願服務法的頒布

對於是否知悉志願服務法的頒布，志願服務者以不知道居多，佔 62.2%，其次為知道的，佔 37.8%。顯示，仍有不少志工不知道志願服務法。見下表 23 所示。

表 23 是否知道頒佈「志願服務法」時間

是否知道頒佈「志願服務法」時間	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
知道	636	35.5	37.8	37.8
不知道	1047	58.4	62.2	100
總計	1684	93.9	100	

#### 3.志工的招募與訓練主要應由誰辦理

志工的招募與訓練主要應由誰辦理，根據本研究調查結果，以直轄市及縣市政府最多，佔 55.2%，其次為村里關懷中心，佔 27.5%。見下表 24 所示。

表 24 建立志工人力資源的資料庫，主要應由誰辦理

建立志工人力資源的資料庫，主要應由誰辦理	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
中央政府	87	4.9	5.1	5.1

直轄市及縣市政府	944	52.6	55.2	60.3
村里關懷中心	470	26.2	27.5	87.8
非營利組織	13	0.7	0.8	88.5
社區自主或動員	182	10.2	10.8	99.2
其他	14	0.8	0.8	100
總和	1710	95.4	100	

#### 4. 建立志工人力資源資料庫

建立志工人力資源資料庫，根據本研究調查結果，以直轄市及縣市政府最多，佔 57.9%，其次為村里關懷中心，佔 25.2%。見下表 25 所示。

表 25 建立志工人力資源的資料庫主要應由誰辦理

建立志工人力資源的資料庫，主要應由誰辦理	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
中央政府	147	8.2	8.6	8.6
直轄市及縣市政府	996	55.5	57.9	66.5
村里關懷中心	434	24.2	25.2	91.7
非營利組織	8	0.4	0.5	92.2
社區自主或動員	128	7.1	7.4	99.7
其他	6	0.3	0.3	100
總計	1719	95.9	100	

#### 5. 台南縣政府如何擴展志工服務

台南縣政府如何擴展志工服務，根據本研究調查結果，以獎勵志工最頻繁，佔 68.2%，其次為建立志願儲值方案，累積志願服務點數以被親友及自己未來使用，佔 12.6%。見下表 26 所示。

表 26 南縣政府如何擴展志工服務

南縣政府如何擴展志工服務	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
獎勵志工	1174	65.5	68.2	68.2
建立志願儲值方案，累積志願服務點數以被親友及自己未來使用	217	12.1	12.6	80.8
鼓勵企業、政府減免企業稅收	58	3.2	3.4	84.1
個人稅收減免	63	3.5	3.7	87.8
多做宣傳	205	11.4	11.9	99.7
其他	5	0.3	0.3	100
總計	1722	96	100	

## 二、質化訪談研究結果與發現

### (一) 訪談過程

本研究為了深入瞭解目前台南縣 31 個鄉鎮市（新營市、永康市、鹽水鎮、白河鎮、麻豆鎮、佳里

鎮、新化鎮、善化鎮、學甲鎮、柳營鄉、後壁鄉、東山鄉、下營鄉、六甲鄉、官田鄉、大內鄉、西港鄉、七股鄉、將軍鄉、北門鄉、新市鄉、安定鄉、山上鄉、玉井鄉、楠西鄉、南化鄉、左鎮鄉、仁德鄉、歸仁鄉、關廟鄉、龍崎鄉）社區照顧關懷據點的志工人力實際運作情形，也進行學術性訪談研究，在 2007 年針對實務問題以及不同對象進行訪談研究，提供未來社區照顧關懷據點志工人力改進之參考。

本研究的訪談大綱主要針對志工人員進行訪談，經過專家效度的檢驗與修正編製而成。訪談前除了進行 4 小時的訪談員訓練之外，說明有關質性研究與深入訪談的意義與技術，並就實際訪談問題進行演練，出發練習前也事先聯繫好訪談對象與人數，訪談時先行自我介紹與致贈紀念筆，徵得受訪人員同意後全程錄音以方便事後謄稿，之後再請受訪人員針對訪談內容進行校稿或表達補充意見，所有個別資料會加以保密，並當面感謝受訪人員在百忙之中撥空接受訪談，感謝支持與合作。

### (二) 志工訪談結果與發現

本研究針對 15 個鄉鎮市台南縣社區照顧關懷據點 15 位志工人員進行實地訪談，受訪者基本資料詳如表 26 所示，接受訪談的全都是志工，女性志工明顯多於男性（10 位女性、5 位男性），都沒有其他工作，年齡介於 45-78 歲（7 位老人），教育程度大都國小左右（含 1 位大學、3 位高中職、2 位國中、6 位國小、3 位不識字），服務年數大都超過 1 年以上時間不短（7 位 3 年以上）。

表 26 訪談「志工」受訪者基本資料

代號	性別	工作	年齡	教育程度	服務年數	地理區位	人口戶數	備註
V1	女	沒有	45 歲	國中	2 年	一般	500 以下	1.白河鎮--大林
V2	男	沒有	68 歲	國小	1 年多	一般	500 以下	2.後壁鄉--嘉苓
V3	女	沒有	51 歲	高中	1 年	一般	500 以下	3.西港鄉--金砂
V4	男	沒有	71 歲	大學	2 年	一般	501-1000	4.麻豆鎮--興農
V5	女	有空就去	59 歲	國小	4 年	一般	501-1000	5.善化鎮--溪美
V6	男	沒有	68 歲	國小	1 年多	一般	501-1000	6.歸仁鄉--審頂
V7	男	沒有	59 歲	國中	半年多	一般	1001 以上	7.永康市--崑山
V8	女	沒有	67 歲	不識字	3 年	一般	1001 以上	8.仁德鄉--成功
V9	女	沒有	59 歲	高職	5 年	山區	500 以下	9.東山鄉--東河
V10	男	沒有	78 歲	國小	3 年多	山區	500 以下	10.南化鄉--中坑
V11	女	沒有	64 歲	國小	4 年	山區	501-1000	11.新化鎮--審頂
V12	女	沒有	66 歲	國小	2 年多	山區	1001 以上	12.大內鄉--大內

V13	女	沒有	50多歲	高職	2年	海邊	500以下	13.七股鄉—城內
V14	女	沒有	66歲	不識字	6年多	海邊	501-1000	14.將軍鄉—馬沙溝
V15	女	沒有	60歲	不識字	3年	海邊	1001以上	15.北門鄉—蚵寮

### 1.志工的主要負責工作項目？

本研究針對 15 個鄉鎮市區社區照顧關懷據點 15 位志工進行實地訪談，包括 3 位志工隊長（V1、V5、V7），受訪的志工大都表示來這裡主要為協助關懷中心的運作以及服務老人，包括：家庭訪問關懷老人（V2、V3、V5、V6、V7、V8、V9、V10、V12、V15）、協助關懷中心的運作（V1、V8、V13、V14、V15）、陪老人聊天（V3、V4、V6、V10、V11、V12）、量血壓（V4、V5、V10、V12）、電話訪問（V7）、送餐服務（V4、V7）、轉介服務（V9）等服務老人事項，可見志工參與關懷中心的服務項目眾多，同時也要負責館室服務，以及外出訪視老人、送餐服務等老人服務，對於填補領導者與服務員的不足，發揮重要積極效果，不能小看。

### 2.每次的工作時間與大致工作行程？

接受訪談的志工每次來社區照顧關懷據點的時間並不一致，有些志工的服務時數以天次、週次、半月次或月次輪流排班，也有時間不一定者（V14），每次工作時間也互有長短，每次志工服務四小時以上者不少（V1、V2、V3、V4、V5、V6、V7、V9、V10、V12、V13、V15），可見大部分志工的每次志願服務時數不短，主要在訪視關懷老人與館室服務，對於老人服務的幫助不小，與服務員的固定工作性質不同，也不如領導者機動。

### 3.為何選擇在這裡服務工作？

接受訪談的志工選擇來社區照顧關懷據點服務的原因也是不相同，包括：有時間有興趣來服務老人（V1、V2、V4、V5、V6、V7、V8、V9、V10、V11、V12、V14、V15）、當過服務員想繼續服務老人（V3、V13）。可見志工以參與此項的老人服務工作，大多數是自動自發志願而來的舉動，發揮助人為樂的服務精神，令人感佩。

### 4.覺得這個社區的老人比較需要哪些服務？

接受訪談的志工認為社區照顧關懷據點的社區老人比較需要服務不外乎：居家關懷訪視（V9、V11、V13、V14、V15）、接駁專車（V1、V3）、送餐食物（V2、V6）、運動器材（V2、V7）、醫療團隊服務（V4、V12）、聘請專業人員（V5）、理髮服務（V7）、休閒活動（V8）等服務，志工的想法較重視居家關懷訪視服務等項目，志工認知的老人服務需求項目大致上與縣政府規劃以及中心所提供服務內容相接近。

### 5.面臨到哪些困難問題？

接受訪談的志工面臨到的困難問題，有 6 位志工表示沒有明顯困難（V2、V5、V6、V8、V10、V12），反映有明顯困難問題的為經費不足者不少有 4 位（V1、V4、V9、V15），人力不夠 2 位（V3、V14），以及器材不夠（V7）、老人交通不便（V11）、鄉下老人較保守（V13），可見目前台南縣社區照顧關懷據點有不少志工在服務上並無特別面臨困難問題，但也有近半數志工認為經費補助、器材與人力不夠問題是主要困難問題，特別是想要積極解決上述問題來服務老人，可供縣政府規劃經費補助項目以及激勵志工人力之參考。

### 6.最得意或自豪的事情為何？

接受訪談的志工談到最得意或自豪的事情時，呈現出不同的志願服務成就感來源面向，諸如：大家很和氣（V3、V4、V5、V6、V10、V15）、很多老人家願意來聚在一起（V1、V2、V8）、被老人家接納肯定（V7）、出去做的好（V11）、其他（V9、V12、V13、V14），可見志工覺得很開心可以為老人服務、得到人和以及受到老人接納肯定，可見志工大都以助人為快樂之本，志工在參與社區照顧關懷據點老人服務的心態上頗為正向，很少呈現功利導向，大都呈現人際服務與社會服務的正向精神，特別是老人的合作與肯定，以及志工團隊合作的成就榮譽感，可見絕大部分志工都樂在其中，非常可喜可敬。

### 7.最想推展的服務工作有哪些？

接受訪談的志工在最想推展的服務工作上，包括保健醫療知識（V1、V9、V15）、環境衛生（V2）、放寬送餐服務條件（V7）、專任服務員（V10）、交通服

務(V11)、打整個社區推展出去(V13),沒有特別想法的也不少(V3、V4、V5、V6、V8、V12),可見志工最想推展的服務主要在於老人的照顧與健康方面為主,較少主動推展或倡導服務工作。

8.如果要在這裡有更好的服務績效,你個人需要哪些協助?

接受訪談的志工在談到如想要更好績效所需要的協助方面,例如:希望志工人多好辦事(V1、V2、V4)、志工教育訓練(V7、V13、V15)、政府對志工激勵打氣(V9)、經費增加(V3)、提供硬體設備(V7)等方面,特別是對於志工的人力增加,以及教育訓練(特別是醫療方面)等協助,也有不少志工沒有需要特別協助(V5、V6、V8、V10、V12、V14),這些回應大多與上述面臨到的困難問題反映有關,可見志工作者都期望有更好的服務績效,但是除了期望志願服務者的在地工人力之外,也期望縣政府可以協助提供更多的教育訓練等支援後盾,都是可以努力的方向。

9.如果想要讓這裡的服務更符合民眾的需要,你對於這裡的建議為何?

接受訪談的志工在談到如想要讓這裡的服務更符合民眾需要之建議方面,也大多與上述面臨到的困難問題與需要協助項目有關,仍然是經費方面的建議為主,例如:經費增加(V4、V6、V11、V12)、運動器材保養維修(V2)、提供更好服務場所(V3)、增加志工人力(V1)居家護理服務(V7)、交通安全設施(V9)、其他(V13、V15),沒有建議者也有4位(V5、V8、V10、V14)。可見社區志工在檢討關懷據點運作績效時,仍然期望並建議政府可以負擔或補助經費來源,以利推展更多更符合民眾需要的服務項目。

10.對於這裡的服務成果滿意嗎?為什麼?

接受訪談的志工在談到對於這裡的服務成果的滿意情形,表示滿意者不少有12位(V1、V2、V3、V4、V5、V6、V7、V9、V10、V12、V13、V15),謙虛表示還可以者有3位(V8、V11、V14),可見大多數志工對於關懷中心的服務成果都抱持積極肯定態度,志工大都肯定志工團隊以及和氣服務氣氛,大多數志工都表示滿意值得可喜可賀。

11.其他補充

接受訪談的志工在談到其他補充意見上,多少還是會與上述談話內容有關,特別是強調需要經費補助者過半有5位(V3、V4、V7、V11、V12)、志工人力方面(V1、V2)、設立養老中心(V13),六月中旬就要任期結束不再補助的服務員雇用問題也有(V5),沒有補充意見有4位(V6、V8、V14、V15)。可見目前志工較為關注的問題仍然是經費補助問題,專職服務員以及志工等費用補助也是值得關切的要點,有待縣政府有關當局深入評估與考量應對之道。

### 三、焦點團體結果與發現

本研究進行2場次焦點團體座談會,邀請社區照顧關懷據點領導者與縣政府相關工作人員參與討論志工人力,針對社區照顧關懷據點志願服務人力各個面向所做的討論結果,歸納下列要點:

#### (一) 志工獎勵制度

有關社區照顧關懷據點志工的獎勵制度,與會者提到,應增加志工獎勵的辦法,如此才可以提升志工的「參與意願」。每一個縣市社區每一年都有辦一個績優志工表揚,一個據點縣政府提供一個獎勵名額。目前獎勵的方式及形式,主要是頒給獎狀,以上台接受公開表揚的方式。而社區照顧關懷據點領導者希望,有實際上的獎勵與補助。亦即,社區照顧關懷據點負責人期待縣政府能提供或給予「實質」的獎勵。然而,須加以思考的是,這所謂「實質」的獎勵是否會影響志願服務的本質與最初的動機?本研究認為須特別審慎處理,以免違反志願服務初衷與精神。

#### (二) 因地制宜的志工管理

有關志工管理,有社區照顧關懷據點負責人會因應鄉村與都市的區域,民眾作息的差異,「彈性調整」館室服務及開放時間為,上午七點開始到下午四點。同時,提到「志工採三班制」,即志工分成三個班。三班的其中,第一班是七點到九點,第二班是九點到十一點,第三班是二點到四點。訪視的部分則編四班,以原本三班的人數改編為四班,一班有三至四人。再者,依區域人口密集程度情況,加以區分,較市區的人數比較不用太多,而較偏僻的地方人力則編較多。依志工的年齡、行動能力等特質,分配及排班工作。

例如，早上七點這班的志工，是比較老班，老人比較早起床。較偏僻的地方，就給身體較好的人去訪視。這是因地制宜，因應地方民眾需要的實例。除了顯示社區照顧關懷據點負責人的用心之外，亦相當符合社區發展的基本理念。

此外，焦點團體與會者提到，讓志工隊參加社區營造，為志工辦理去其他社區參訪，參觀別人的社區或是去一些風景區走走。領導者認為，需要給予志工「獎勵」，而不僅是讓志工「出力」而已，這是一個經營方式。一方面以此做為志工獎勵方式的變通作法，另一方面亦可經營與管理志工人力。

### （三）志工會議的功能

為了達成志工團隊成員之間的有效溝通，社區照顧關懷據點負責人提到，「定期召開」志工會議，針對每個月的排班及工作，對社區照顧關懷據點有什麼問題，公開討論。讓志工在會議上公開表達且反映意見，而不是在私底下討論；可能有時菜色有什麼問題，因為每個人的口味真的不同，如果不馬上處理，志工可能菜色不合就不來了。亦即，藉由定期召開的志工會議，有助於凝聚志工對於社區照顧關懷據點的向心力。

### （四）志工招募的困難與展望

對於志工招募的情況，社區照顧關懷據點負責人提到，由於經濟不景氣，大多數家庭的夫妻兩人均要外出工作，以致於「志工招募」往後會漸漸越來越「困難」。因為鄉村和都市地區的情況，還是不太一樣；都市地區大都是會招募一些退休人員較多，也比較固定；但是鄉村地區就不同，比較沒有退休人員，退休人員有時較少住在鄉下，不然有時都去兒女晚輩那裡住，所以在鄉村地區要招募志工也比都市地區來得困難，還有主要民眾的知識水準也比較低，所以社區照顧關懷據點志工的部份要帶動，也可能比較困難。有此顯示，因城鄉區位的不同，鄉村地區的鄉鎮地區面臨志工招募的困難。

### （五）志工角色的調整與轉變

在焦點團體的討論中，與會者也逐漸意識到，社區照顧關懷據點的志工人力運用方面，志工的角色需因應「服務員」專業人力的退場，而必須加以調整與

轉變。與會者表示，有服務員的功能是，如果有時社區照顧關懷據點經營不起來時，還有服務員在裡面，還有一些人力幫忙。因為如果沒有服務員，志工人力又不完整或不足，可能輪職沒多久就差不多沒人力了。以二十人的志工人力而言，一個禮拜輪半天是可以維持運作；但是如果志工人力只剩六個、十個，就已經沒辦法加以應付。並不是有很多人有意願且願意出來從事志願服務工作，有人能出力做志工，已經很令人欽佩。

同時，也有部分與會者意識到，縣政府所傳達的政策意涵。亦即，目前社區照顧關懷據點的服務員人力就是要經過志工訓練產生，也有「志工輪流做有新服務員」的意思，但是未來將朝向沒有有薪之服務員編制。換言之，縣政府逐漸的會把服務員都撤離，勢在必行，據點負責人與志工人力也都有心理準備，期望讓社區照顧關懷據點的志工「接手」下去做。

### 伍、結論

本研究針對台南縣社區照顧關懷據點的志工人力運用與管理方面進行多面向研究方法與探討，歸納出下列結論：

#### （一）社區照顧關懷據點需要穩定志工人力

村里關懷中心或福利社區化理念的運作與推展，需要結合當地人力、物力及相關資源，進行老人關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務、餐飲服務或健康促進活動等據點服務。目前依據縣政府對於村里關懷中心申請設置規則，原則上，申請條件訂有一個中心，至少要 20 個志工的規定，村里關懷中心或社區理念的運作與推展，最重要的服務人員是志工人力；本研究問卷調查發現志工人力主要來源為女性、中高齡者、中小學學歷者、家管者或基層人力者、無固定收入者、在地化長住者、志工規模超過 20 人者。深度訪談研究也發現志工參與眾多服務項目，同時要負責館室服務以及外出訪視老人、送餐服務等，以發揮重要積極效果，不能小看。焦點團體則發現未來如果沒有專職服務員，志工人力如又不完整或不足，可能無法順利經營。可見招募穩定且充足的志工人力資源，有助於關懷據點長久維持正常運作，也是當務之急。

#### （二）志工人力的運用工作狀況良好

本研究問卷調查發現下列良好志工人力運用參與狀況：志工每週服務 4 小時以上者過半、大多完成志願服務訓練、進行多元老人服務、單獨參與志工者多、擁有志工保險、常常參與志工聯誼、滿意志工服務活動、滿意工作安排、滿意可學習不同社會經驗、滿意擴展自己的生活範圍、主要動機在幫助別人、沒有影響家人相處時間、與朋友關係更親密、有時間就會參與志工服務、蔚藍願意記許參與志工服務、同意接受志工訓練、認同獎勵志工來擴展志工服務。志工深度訪談也發現志工投入諸多老人關懷服務工作、志願服務約 4 小時、自動自願助人、認同參與志工團隊、滿意於志願服務。焦點團體研究上也發現志工會議的功能有益於志工成員間的有效溝通與運作。由上可見台南縣關懷據點的志工人力運用工作狀況良好，有益於日後正常運作，與方世雄（2006）所指出村里關懷中心設計不良及之志工人力推動待加強等發現有些出入，儘管如此未來仍可繼續加強朝向優質效能。

### （三）志工人力運作需要妥善管理

影響到志工運作的重要幾個面向，包括領導者、志工的組織、工作的規劃、個人的意願、榮譽感。問卷調查發現志工認同志願服務並願意接受管理與訓練，也大多認為縣市政府應負責招募與訓練及建立人力資源資料庫，並獎勵志工。志工訪談研究也發現他們已認同志工服務，並希望志工人多好辦事、教育訓練以及志工激勵等作為有助於服務績效。焦點團體發現因地制宜的志工運用管理是必要的作為，台南縣村里關懷中心負責人大都會因應鄉村與都市的區域，民眾作息的差異，「彈性調整」館室服務及開放時間；再者，較市區的志工人數比較不用太多，而較偏僻的地方人力則編較多；同時也會依志工的年齡、行動能力等特質，分配及排班工作，這些都是因地制宜，因應地方民眾需要的實例，除了顯示關懷中心負責人的用心之外，亦相當符合社區發展的基本理念；此外，受訪者提到，讓志工隊參加社區營造，為志工辦理去其他社區參訪，參觀別人的社區或是去一些風景區走走，領導者需要給予志工「獎勵」，而不僅是讓志工「出力」而已，亦可有益於妥善管理志工人力。

### （四）公私協力方能推動社區照顧永續經營

本研究問卷調查發現志工普遍願意參與志願服務，也滿意於參與服務活動，同時也認同志工保險、聯誼活動、管理與訓練等管理措施。訪談研究也發現志工樂意參與志願服務，但是對於社區照顧的經費短缺、人力不足與取消專職服務員表示擔憂，屢次表示期望政府增加經費補助以利提升服務效能。焦點團體研究也指出志工人力獎勵與館室服務管理皆需要縣政府經費補助。可見社區照顧關懷據點的志工團隊們雖然感覺到政府經費逐漸縮減著實令人困擾，但是為了社區老人的服務，大家還是很願意持續參與社區照顧關懷據點的志工服務工作，有這麼多熱心、友善與親切的寶貴志工人力資源，如果政府有關當局可以釋出更多經費補助、專職巡迴輔導員、定期評鑑與輔導或專業人力資源協助等措施，應可激勵社區照顧永續經營，相信未來政府與民間力量一起公私協力，如同陳筠芳（2012）所指出據點負責人正面肯定協力關係，朝向達到社區照顧「在地化」與「福利社區化」的理想境界。

本文研究發現也呼應黃源協、劉素珍、蕭文高（2011）從社區治理觀點分析台灣社區工作的五項借鏡主張，特別是穩定且長期的財政支出不必然能讓社區邁向永續，政府應有長期且穩定的經費投入社區發展，但不可反客為主，應該重視社區充權與扶植的實際作為才能邁向社區自主的永續發展。同時也符合 Poppo (1995)所主張社區照顧焦點在培育出社會網絡與志願服務以關懷社區住民的福利，社區照顧的確需要有人負責組織社區照顧輸送實務並動員志願服務團隊。多年以來台南縣市政府的努力成果有目共睹，更可喜的是直到 2013 年大台南市關懷據點密度仍冠居全國第一，雖然有些據點因志工老化而後繼無力遭撤點，全市仍有高達 373 個關懷據點，在政府補助經費有限之下，據點負責人與民間志工團隊仍得維持高度熱誠與組織動能，才能永續經營。

## 參考文獻

- 方世雄（2006）。老人照顧社區化之研究-以台南縣村心為例。國立中正大學政治學所碩士論文。
- 內政部（2005）。「建立社區照顧關懷據點實施計畫」。



王德睦、官有垣、陳柯玫、許金玲、陳榮枝 (2011)。

Press.

臺南縣市合併後社會福利支出與人力預估之分析。社區發展季刊，137 期，253-272 頁。

周月清 (2000)。英國社區照顧：源起與爭議。台北：五南。

陳筠芳 (2012)。社區照顧關懷據點的協力關係與服務滿意度之研究—以臺南市為例。國立臺南大學行政管理學系碩士論文。

黃松林 (2005)。社區照顧據點的作法—概念與實務。南投：社會工作人員研習中心。

黃源協 (2000)。社區照顧：台灣與英國經驗的檢視。台北：揚智。

黃源協、劉素珍、蕭文高 (2011)。英國社區新政對台灣社區工作的啓示與借鏡：社區治理觀點的分析。臺大社工學刊，23 期，1-46 頁。

黃肇新、黃彥宜、謝祿宜、蘇金蟬、鄭維瑄 (2005)。台南縣村里關懷中心實施成效研究計畫結案報告書，長榮大學社會工作系執行，台南縣政府委託研究。

曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智文化。

臺南縣政府 (2003)。臺南縣政府新大同社會營造計畫。

趙善如、蕭誠佑、黃松林、江玉娟、郭惠怡、陳素華、馮秀玉 (2007)。社區照顧關懷據點經營管理績效評估研究—以高雄市為例。社區發展季刊，117 期，186-217 頁。

廖偉真 (2013)。臺東縣社區照顧關懷據點運作之探討。國立臺東大學公共與文化事務學系區域政策與發展研究所碩士論文。

賴兩陽 (2002)。社區工作與社會福利社區化。臺北市：洪葉文化。

賴兩陽 (2011)。五都的社區工作與志願服務發展探析。社區發展季刊，134 期，94-109 頁。

謝振裕、曾薔霓、王春展、盧禹璵 (2007)。台南縣村里關懷中心實施成效研究計畫成果報告書。嘉南藥理科技大學社會工作系執行，台南縣政府委託。

Pople, K. (1995). *Analysing community work: its theory and practice*. Buckingham: Open University

# **The Study of Volunteers Management at Community Care Center : The Case of Former Tainan County**

**Cheng Yu Hsieh Chun Chan Wang \* Chiang Ni Tseng Yu Tsung Lu**

Department of Social Work,  
Chia-Na University of Pharmacy and Science, Tainan, Taiwan 71710, R. O. C.

## **Abstract**

Tainan County Government established many community care centers to serve elders who live in the community in order to let them have a familiar environment when they are in aging. The community care center utilized local volunteers as workers to serve elders. The study deeply interviewed 15 volunteers and surveyed 1793 volunteers and used focus group interviews in order to explore the management of volunteers using in community care center.

The results found that most volunteers liked what they are doing. The researchers found that the management of utilizing volunteers to serve elders in community care center is successful. The conclusions are in the following: 1.Community care center needs enough and stable volunteers., 2. Most volunteers have done good jobs., 3.It's necessary to properly manage the using of volunteers., 4.Collaborative relationship enables the proceeding of community care centers.

**Key words: community care center, voluntary service, volunteer, elders**

---

\*Correspondence: Development of Social Work, Chia-Na University of Pharmacy and Science, Tainan, Taiwan 71710, R. O. C.

Tel:+886-6-2664911

E-mail: ccwang@mail.chna.edu.tw