

第一章 緒論

所謂「福利服務社區化」的主要精神就是以社區為基礎，以社區中的個人和家庭為中心，以推行政府的社會福利工作及滿足當地居民的特性需要為目標，結合政府及社區內外的人力、物力資源，人人參與，自助互助，來解決社區居民之需要（施教裕，1999）。基此，台灣從 1998 年開始推動「社會福利社區化」實驗方案，試圖在社區中建立福利網絡，以落實在地服務，隨著社區福利化全面推動，其已成為國內福利服務輸送的新思維，內政部近年來對地方政府的社區發展工作評鑑，也將「福利社區化」列為評鑑重點項目之一，從行政院到內政部，福利社區化已成為社政單位社區工作的重點。

同時，2005 年行政院提出「台灣健康社區六星計畫」，以新故鄉社區營造計畫為基礎，擴大其面向與範圍，包括產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作為社區發展的目標，促進社區健全多元發展，鼓勵社區透過自我評鑑的方式，提出社區整體發展的藍圖與配套需求，整合政府目前相關部會既有計畫資源，分期分階段予以輔導，協助其發展（台灣社區通，2006），內政部於 2005 年 3 月所推出的「社區照顧關懷據點」計畫即在此背景之下形成，希望透過政府補助開辦費和業務費，結合民間團體設立服務據點，透過社區化的服務方式，運用在地志願服務人力提供長輩關懷訪視、電話問安、送餐服務和辦理健康促進等各項初級預防照護服務，讓老人家在自己所生活的社區中可享受各項福利措施和所需服務，並增進其社區參與感，以延緩其進入機構的時間，達成老人家在地老化的理想（內政部，2005）。

然在符合計畫效益下，自第四年即 2008 年開始，內政部將依據據點辦理績效，搭配獎勵機制提供補助，績效不佳者，不予補助，另開始將不再補助新開辦之據點開辦費用，期望據點能朝向自給自足之永續發展為目標；而高雄市於 2006 年針對社區照顧關懷據點之績效評估（趙善如等，2006）中發現，現行社區照顧關懷據點在經費來源方面，仍多以內政部補助為多，尚缺乏自給自足之能力，人力運用方面，仍無法以專責人員協助社區照顧關懷據點之服務推動，因此如何面對永續發展之潮流與趨勢，並在有限資源下，發展永續之道，將是高雄市社區關懷據點未來之目標與方向。

目前國內有關社區組織永續發展的研究，多採單一個案研究方式，以深度訪談、相關文獻探討及參與觀察等方法，探討社區組織運作、社區資源連結情形、永續發展與社區之關係等（呂嘉泓，2000；湯宏忠，2002；施國隆，2002；楊智安，2004），永續發展之議題逐漸在社區組織中被探討與研究，然因各研究者所著重之永續發展面向不同，多從各角度論述此一概念，目前尚未有相關研究從福利社區化的角度探討社區相關組織的態度與因應策略。

因此，本研究目的即在於針對高雄市66個社區照顧關懷據點進行問卷調查，探討其對永續發展的態度，建構永續發展的指標，並進一步透過焦點團體瞭解永續發展的指標內涵，同時，再次透過問卷調查確認據點對永續發展之意向，希望藉此提供相關公部門、據點有具體的參考方向。本研究之研究目的如下：

1. 建立高雄市社區照顧關懷據點永續發展之指標。
2. 探討高雄市社區照顧關懷據點永續發展之指標的內涵。
3. 形成高雄市社區照顧關懷據點永續發展之意向。
4. 提供公部門主管機關與高雄市社區照顧關懷據點，在未來發展據點永續經營之參考。

第二章 文獻探討

第一節 老人福利服務社區化

一、福利服務社區化之定義

福利社區化一詞，依據1995年「全國社區發展會議」分組研討的結論中之定義，福利社區化是將「社會福利體系」與「社區發展工作」充分結合的一種具體措施與工作方法（邱汝娜等，2004）；1996年內政部制訂的「推動社會福利社區化實施要點」中將福利社區化界定為「結合社會福利體系與社區發展工作，整合社區內、外資源，建立社區福利服務網絡，以確保福利服務落實於基層」（賴兩陽等，2000）。

施教裕（1999）針對福利社區化提出廣義與狹義之定義：

1. 廣義而言，意旨落實社區照顧的宗旨和作法，只要是任何普遍和就近提供各種社區型或居家型的服務和照顧，即符合福利社區化的期許和目標。
2. 狹義而言，意旨以組織重組、服務整合、資源開發和志工培訓為策略，以社區組織和團隊工作為推動技巧，透過政府輔助、公設民營、或契約委託或鼓勵民間參與的供給模式，以促進服務與照顧為工作執行手段，以經濟及身心社會功能較差的弱勢者為優先服務對象，和兼顧重建或增強案主及其照顧者原有非正式社會支持網絡為服務要領，使案主及其家屬在各種機構式、社區式或居家式的服務措施中享有消費者選擇的權益，藉以提高案主個人生活品質，同時協助建立一個社區居民彼此之間可以休戚與共、互助互惠和互相關懷的生命共同體。

但另一方面，也有學者對於福利社區化的的界定有所疑義，黃源協（1999）與楊瑩（1999）均曾指出社會福利所包括的範圍甚為廣泛，可包括現金給付的年金、津貼與社會救助、以及各種直接服務輸送的福利服務，但福利社區化所強調的重點僅在於福利服務，而非社會福利之現金給付的部份，此外，福利社區化的社區工作模式並非僅社區發展一項便可盡其功，而是也需要運用到其它多項的社區工作模式，所以他們主張福利社區化是「福利服務體系」與「社區工作」的結合會更為適切，因此本研究認為在一般所謂福利社區化名詞中，應加上服務二字，將可以更精準呈現以服務為主軸的核心精神。

由上述文獻可知對於社會福利社區化的定義，目前尚未達成一致的共識，如同林勝義（1998）所指：學術界仍然有許多不同的看法，第一種看法認為這是以「社區為基礎」(community-based)的服務措施，滿足社區居民對福利的需求；第二種看法強調「社區照顧」的理念，倡導「去機構化」(deinstitutionalization)、「正常化」(normalization)，希望由社區或家庭提供照顧服務；第三種看法認為，福利社區化就是政府與民間資源在社區結合，成為「社區伙伴關係」(community partnership)來推展社會福利；本研究所欲探究的社會福利服務--社區關懷據點，實則兼具上述三種不同看法的集合，在當前整體福利服務的實施中，值得更深入探討其所代表的福利服務社區化的理念。

二、福利服務社區化的理念

「福利服務社區化」的主要精神就是以社區為基礎，以社區中的個人和家庭為中心，以推行政府的社會福利工作及滿足當地居民的特性需要為目標，結合政府及社區內外的人力、物力資源，人人參與，自助互助，來解決社區居民之需要（施教裕，1999）；依據內政部訂定之「推動社會福利社區化實施要點」（賴兩陽，2002）則指出，福利社區化的目的是：

1. 增進有組織、有計畫的福利輸送體系，迅速有效照顧社區內之兒童、少年、婦女、老年、殘障及低收入之福利。
2. 強化家庭及社區功能，運用社會福利體系力量，改善受照顧者之生活品質。
3. 結合社會福利體系與社區發展工作，整合社區內外資源，建立社區福利服務網絡，以確保福利服務落實於基層。

楊孝濬（1997）指出，福利社區化具有滿足地區特殊福利需求之功能，福利社區化必須結合社區內外社會福利資源，福利社區化亦必須透過整體性之規劃，充分社區居民之參與，並能確保福利服務之效率，才能使福利社區化之工作落實而據實效，並透過政府和民間充分合作才能明確而有效執行的；湯宏忠（2002）認為福利社區化的主要精神就是以社區為基礎，並以社區中的個人和家庭為中心，推行政府的社會福利工作及滿足當地居民的特性需要為目標，結合政府及社區內外的人力、物力資源，人人參與，自助互助，來解決社區居民之需要。

由上述可見，以社區為基礎，即是社會福利社區化很重要的基本核心理念，但施教裕（1999）認為事實上多數社區本身並沒有足夠的資源和能力來提供服務，所以要落實福利社區化，則其先決條件或行動基礎是社區必須具有或足以提

供照顧或服務的資源和能力，亦因此，其另外提出了兩個理念，包括：使社區能服務(service of community)和為社區而服務(service for community)，一方面希望政府投入更多福利資源於社區中，無論是公營或公設民營或補助民間設置更多社區型福利設施和居家服務項目，使社區福利資源生態可以逐漸達到普遍和充足的目標與期許，另一方面則進一步希望藉由社區重建、社區自助、或社區網絡重組的方式，以恢復或發揮休戚相關的社區意識，和自助互助的社區功能，不僅關注個人需要的滿足，而且重視社區團結的凝聚，如此政府與民間之間、社區與個人之間始能維持或具備適當的互動和運作機能，終而形成周延和連續的福利服務網絡，使社區能成為福利供給的基本單位。

三、老人福利服務社區化

在我國，社區照顧之概念與社會福利社區化息息相關；依據「推動社會福利社區化實施要點」，福利社區化的核心工作即是在落實「社區照顧」，顯見「社區照顧」為「福利社區化」重要工作內容的一環（賴兩陽，2002），社區照顧著重以社區中弱勢或失能者，甚至其家屬為照顧對象。其強調的精神，就是透過民間組織、志願團體扮演主要的照顧角色；從1994年制訂的社會福利政策綱領之基本原則第七項明訂：「結合學術與民間組織，共同發展合作模式的服務輸送體系」及「加強社區老人安、療養設施，結合社區資源建立居家照顧服務網絡」；並於「社會福利政策綱領實施方案」的福利服務部分第二項規定：「採取補助、委辦、公設民營等方式，並充分運用志願服務人力，由政府支援經費及設施，透過民間組織提供多樣化及合適性服務」。另外1996年訂定的「推動社會福利社區化實施要點」、1998年推動的「加強老人安養服務」與「老人長期照護三年計畫」，以及2001年「建構長期照護體系先導計畫」中，均強調由志願團體、民間組織或是志願服務人力來扮演社區照顧中的重要主軸（黃源協，2000:277-285）。

也因此，為能全面的提供在地的初級預防照護服務，內政部2005年規劃推動「建立社區關懷據點實施計畫」，為期3年，以「由社區提供照顧」的工作模式，即是以社區營造及社區參與為基本精神，鼓勵並輔導社區內立案之社會團體普及化設置社區照顧關懷據點（蘇麗瓊、黃雅鈴，2005）。在此計畫中，內政部針對高齡化社會，家庭結構核心化的社會問題，配合台灣健康社區六星計畫之推動，以及社區營造及社區自主參與為基本精神，倡導社區照顧服務，發展社區自助精神，推出了「建立社區關懷據點實施計畫」，透過政府補助開辦費和業務費，開始結合民間團體設立服務據點，透過社區化的服務方式，運用在地志願服務人

力提供詢及長輩關懷訪視、電話問安、送餐服務和辦理健康促進等各項初級預防照護服務，讓長者在自己所生活的社區中即可享受各項福利服務和所需服務，並增進其社區參與感，以延緩其進入機構的時間，達成老人家在地老化的理想。

第二節 我國及高雄市社區關懷據點之發展

我國

一、緣起與發展

我國社區關懷據點的發展，源自於政府部門嘗試將上述社會福利社區的概念落實於社區之中，為能全面的提供在地的初級預防照護服務，內政部 2005 年 3 月規劃推動了「建立社區關懷據點實施計畫」，為期 3 年，以「由社區提供照顧」的工作模式，即是以社區營造及社區參與為基本精神，鼓勵並輔導社區內立案之社會團體普及化設置社區照顧關懷據點（蘇麗瓊、黃雅鈴，2005）。針對高齡化社會，家庭結構核心化的社會問題，配合台灣健康社區六星計畫之推動，以及社區營造及社區自主參與為基本精神，倡導社區照顧服務，發展社區自助精神，並透過政府補助開辦費和業務費，開始結合民間團體設立服務據點，透過社區化的服務方式，運用在地志願服務人力提供長輩關懷訪視、電話問安、送餐服務和辦理健康促進等各項初級預防照護服務，讓老人家在自己所生活的社區中可享受各項福利措施和所需服務，並增進其社區參與感，以延緩其進入機構的時間，達成老人家在地老化的理想。

行政院（2007）規劃之長期照護我國長期照顧十年計畫中，對於社區照顧關懷據點之推動亦有所關注。期望未來社區照顧關懷據點與行政院衛生署推動之社區健康營造計畫能進行資源整合，另一方面也將社區照顧關懷據點在長期照護體系中進行定位，期望社區照顧關懷據點方有可能達到初級預防照顧服務之功能，並達到結合在地民間團體資源及志願服務人力之計畫目標。

二、執行單位

為了推動「社區關懷照顧據點計畫」之落實，該計畫由內政部統籌，並設定成立數之目標值，範訂由直轄市及各縣（市）政府主辦全力推展。由於該政策乃希望由社區組織自行提案的方式辦理，且為普及社區關懷照顧據點之設置，內政部設定之承辦對象包含：1）立案之社會團體（含社區發展協會）；2）財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明訂辦理社會福利事項者；3）其他社區團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。其執行位的分

工架構為：政策由上而下，內政部規劃-直轄市、縣（市）政府輔導-社區組織推動；而啟動方式則由下而上：社區組織研提計畫及經費需求，並自籌20%~30%的配合款（經常門20%，資本門30%自籌）-直轄市、縣（市）政府核轉-內政部核定補助。「社區照顧關懷據點」計畫雖為中央政府重點推展政策，但為激發社區自主力量落實福利社區化-老人社區照顧內涵，採取計畫補助辦理之方式推展，同時依據內政部推展社會福利補助作業要點之規定必須自籌部分經費配合辦理。

三、服務內容

1.服務對象及項目

由於內政部將「社區照顧關懷據點」計畫定位為初級預防照護服務，因此設定在居家的獨居老人、自理能力輕度缺損需他人協助之老人及身心障礙者，且據點補助經費係由內政部推動老人服務預算下支應，因此，社區照顧關懷據點服務對象主要以老人為主，而服務對象之來源大致可分為兩種：一由各鄉鎮市公所提供關懷名單（如：獨居老人名單）；另為各關懷據點自行進行「社區老人需求調查」發掘需求個案。惟目前各據點皆處設置初期，服務對象依身分別統計未臻完善，無法進一步得知受服務對象之各項分析。

社區照顧關懷據點以結合照顧管理中心等相關福利資源，提供關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元服務，建立連續性之照顧體系為目標，而接受內政部補助之承辦單位必須辦理「關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進」四種服務項目中的三項為原則。

其中，有關關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等各項服務建議辦理事項，內政部於「建立社區照顧關懷據點參考手冊」中提及。「關懷訪視紀錄表」內含基本資料（如：身分證字號、婚姻狀況、緊急連絡人等）及訪視狀況（包含：居家環境、健康狀況、就醫情形、服務提供四類，各類以勾選方式填寫），「電話問安紀錄表」以四分量表紀錄老人接聽情形、口頭表達、健康狀況、生活狀況、親友互動、精神狀況及總評等，而「老人健康登記表」需登載老人脈搏、血壓及耳溫等測量紀錄。至「健康促進活動」之辦理，無特殊限定，舉凡體適能運動、手工藝創作、研習講座、成長團體等皆可。

2. 服務人力

為了充分運用「志願服務部門」之資源，該計畫的所有服務員是以志工身分參與服務，惟內政部有提供相關的志工教育訓練（如志工在職訓練、志工督導訓練等）經費補助及志工交通費、保險費、誤餐費、志工背心之補助。而志工的管理及運用，則歸屬於計畫承辦單位。此外為彌補志工專業不足的缺點，該計畫可由直轄市、縣（市）政府在經費額度內編列每月3000元之「督導費」，以提升志願服務之品質，且提供金額不等的志工教育訓練補助以辦理志工在職訓練。

四、實行政策

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。

五、補助對象及經費編列狀況

「社區關懷照顧據點」的設置為行政院九十四年到九十六年的重點工作目，其預算係採逐年編列的方式辦理。以內政部對每一據點所編列補助額度包含初期開辦費新台幣10萬元，約為新台幣32萬4,250元，如辦理送餐服務者，可另外再申請每人每餐50元之補助經費。補助對象及基準如下：

1. 補助民間團體

- 1) 開辦費：最高補助新台幣10萬元，如電腦、辦公桌椅、傳真機、影印機、文康休閒設備、健康器材、溫度計、血壓計及電話裝機費等，以設置社區照顧關懷據點所需設施設備為主，並優先補助老人可使用之設備。
- 2) 業務費：每月最高補助新台幣1萬元，如水電、書報雜誌、瓦斯費、文具耗材、茶水、文宣印刷費、活動講師費、器材維護費等，以補助社區照顧關懷據點之經常性支出為主。
- 3) 申請單位若有志工保險費、志工誤餐費、志工交通費（限外勤服務）等需求，可提出申請，尚未接受志工基礎及特殊訓練並領取紀錄冊者，請配合當地社會局規劃辦理；若自行辦理志工或社區人力培訓者，亦得併案提出申請。
- 4) 原已辦理日間照顧、老人營養餐飲等單位，若有足夠空間可設置據點者，視

辦理項目補助新台幣5-10萬元開辦費，另每月最高補助新台幣1萬元業務費部分。

2. 補助直轄市、縣（市）政府

補助地方政府督導費用，每1據點每月督導費為新台幣3000元，協助行政事務、服務輸送、人力培訓、方案規劃、推動與評估等事宜。

3. 申請單位申請經常支出如業務費、志工相關費用、志工訓練及社區人力培訓等項目，應編列20%以上之自籌款；申請資本支出如開辦費（設備）及督導費，應編列30%以上之自籌款。

六、據點設置分析

據點設置量方面，社區照顧關懷據點設置數量與全國村里數有關，內政部規劃於每三至四個村里設置一據點，以全國村里數7,813（95年內政部資料）計算，全國至少應設置2,000個據點，據此目標內政部自2005年5月起以三年期程並於各年度設立目標值實施，94年度（計畫實施第一年）設置目標值為400個據點，95年度目標值1,000，96年度目標值為2,000點（行政院，2007）。

據點性質方面，依內政部資料統計後發現，至2006年8月12日止全國795個據點，以人民團體所占量最多（646個，占全國據點總數之81.26%），其中又以社區發展協會為多共計435，占全國據點數之54.72%，社區型協會（例如文史團體等）次之（89個，占11.19%），社會福利型協會則有51個，占6.42%；此外，由公部門所設置的社區照顧關懷據點中，民政體系（村里辦公處及區公所）有55個，占全國據點數之6.92%，農會有9個，占1.13%，社政體系（社福中心）有8個（占1.01%），而財團法人基金會，以社會福利型基金會占多數（34個，4.28%），此外，台北縣有6個關懷據點由醫院或養護中心設置之，惟機構性質不符中央補助標準，係由承辦單位運用既有資源辦理

另內政部為能落實建立社區關懷據點實施計畫，於2006年1月頒訂「建立社區照顧關懷據點輔導計畫」，明訂中央及地方的輔導工作機制，協助社區關懷據點穩定成長，其中中央政府的輔導工作機制有召開全國性督導聯繫會報、成立分區輔導團、編制實務操作手冊，地方政府則是召開據點聯繫會報、辦理巡迴訪視及據點輔導、評估據點營運績效（內政部，2006）。

高雄市

在中央政府政策的指引下，高雄市政府亦擬定「高雄市社區照顧關懷據點實施計畫」(2005)，計畫中指出以社區營造及社區自主參與為基本精神，鼓勵民間團體設置社區照顧關懷據點，由社區提供在地服務，建立社區自主運作模式，以貼近長者生活需求，營造健康的社區環境及品質，並結合居家服務、日間照顧等相關福利資源，提供關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元服務，建立尊嚴性、連續性、全面性之照顧網絡。至 2008 年 4 月止，高市共有 66 個社區關懷據點，包括楠梓區 9 個、左營區 13 個、鼓山區 6 個、三民區 14 個、鹽埕區 1 個、前金區 3 個、新興區 3 個、苓雅區 4 個、前鎮區 5 個、旗津區 2 個、小港區 6 個（高雄市政府社會局，2008）。

為能強化社區關懷據點服務功能，提升服務效能，該計畫具體指出輔導策略與內容，包括運用內政部補助督導費、聘用專業人員擔任據點督導工作，進行每月 1-2 次訪視及諮詢輔導；每季召開一次據點督導聯繫會報，每年辦理 2 次據點服務工作人員在職訓練，並編印服務手冊；定期評估據點營運績效，且每年辦理服務績效評鑑；年終辦理據點服務績效表揚與成果發表，示範觀摩（高雄市政府社會局，2006）。

高雄市府社會局為瞭解社區照顧關懷據點之實施績效，在 2006 年委託趙善如等（2006）以七大面向（年度計畫執行情形、空間規劃與運用、宣導與服務推廣、志工人力運用與管理、服務項目與執行績效、與公部門行政作業配合情形、特殊表現），瞭解 16 個社區照顧關懷據點的經營狀況，研究結果發現，年度計畫執行方面，以依限完成核銷手續表現最佳，有八成八（14 個據點）；空間規劃與運用方面，以內部空間規劃使用結果最佳，有三成八（6 個據點）；宣導與服務推廣方面，以結合社區資源推動初級預防照護服務表現最佳，有四成四（7 個據點）；志工人力運用與管理面向方面，以為志工辦理保險的情形最佳，有六成九（11 個據點），而是否依志願服務法加入祥和計畫並執行各向法令應辦事項最需改善；服務項目執行績效方面，以服務推動具體規劃的表現最佳，有四成四（7 個據點），表現最需改善項目為老人身心狀況評估問卷填寫情形；行政作業配合情形方面，以參與長青綜合服務中心每三個月召開聯繫會報情形表現最佳，有六成九（11 個據點），最需改善項目為參與長青綜合服務中心辦理教育訓練。

另外，在黃松林（2006）對高雄市社區關懷據點模式之研究中發現，社區照顧關懷據點「人力運用」上，欲使用專職人員有其困難，最多是專責人員，但無法是全職的專職人員服務其中；另外「經費」來源方面，主要的經費來源以內政部補助佔71%為最多。由此可知社區照顧關懷據點在人力與經費方面，人力不足導致無法全職從事社區照顧據點之服務，經費仍多以公部門之供給為主，尚缺乏自己自足之能力，此外內政部為期望發展社區自助互助精神，在符合計畫效益下原則補助3年，自第4年起，依據據點辦理績效，搭配獎勵機制提供補助，績效不佳者，不予補助，另於2008年，亦將不再補助新開辦之據點開辦費用，期望據點能朝向自給自足之永續發展為目標。

因此，由上述可知，社區關懷據點的運作不僅在人力運用上面臨困境，在經費上亦需面對政府部門日益減低補助款的壓力，因此對社區關懷據點，其應如何繼續發展，增強其永續經營的能力，以能完完全全落實社會福利社區化所強調的社區基礎理念，即顯得格外重要，亦為本研究欲探討之處。

第三節 社區關懷據點的永續發展

一、永續發展發展沿革

永續發展（Sustainable Development）一詞最早是由「國際自然和自然資源保護聯盟」（International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, IUCN）、聯合國環境規劃署（United Nations Environment Program, UNEP）、及世界野生動物基金會（World Wild Fund for Nature, WWF）三個國際保育組織在1980年出版的「世界自然保育方案」報告中提出（盧誌銘和黃啟峰，1995）。同年3月，聯合國大會也向全球發出呼籲：「必須研究自然的、社會的、生態的、經濟的，以及利用自然資源體系中的基本關係，確保全球的永續發展」（蕭代基，2002）。

1987年，聯合國世界環境與發展委員會（World Commission on Environment and Development, WCED），於聯合國第42屆大會，發表了「我們共同的未來（Our Common Future）」永續發展至此受到各國的重視。隨後，瑞典皇家科學院率先建立永續發展研究所（IISD）、世界資源研究所（World Resources Institute, WRI）、國際環境發展研究所（IIED）、聯合國環境規劃署（United Nations Environment Programme, UNEP）等三個著名國際機構，聯合宣明：「永續發展為我們的指導原則」，並遵照此原則去研究世界問題（呂嘉泓，1999）。世界銀

行、亞洲開發銀行的資助項目，都強調以永續發展為基本目標（盧誌銘、黃啟峰 1995，）。由此看來均顯現永續發展的研究與施行，已成為各國在制定發展計畫時優先考慮的基本原則之一。

二、永續發展的定義

根據聯合國「布倫特蘭委員會」的宣示，永續發展（Sustainable Development）的基本意涵為意「滿足當代需要，同時不損及後代子孫滿足其本身需要之發展」（OECD，2001：2）。針對永續發展所關注的主要議題面向，Mohan Munasinghe曾提出一個整合性的分析架構，其認為永續發展包括：經濟、社會及環境等三個主要面向（Munasinghe，1993）。

1. 經濟面向：永續發展下的經濟觀點是指，當經濟活動達到淨效益最大值時，亦要維持產生經濟效益之資本的存量（例如：自然資本、人力資本等），並確保人類生活之最低需求。
2. 生態面向：永續發展下的生態觀點是強調「生態系統的穩定性」，因此維持生物多樣性是一個關鍵因素，也就是必須維持環境系統適應各種變化的回復力（resilience）與調適能力。
3. 社會面向：永續發展下的社會觀點是以「人」為本，也就是尋求社會和文化的和諧與穩定性，增進社會資本（social capital）存量，所需要做的是提昇人的素質、促進代內公平（特別是消彌貧窮）、保持全球文化的多樣性，及善用有關永續的本土知識。

在這三個面向之間，經常存在相互抵換（tradeoffs）的運作關係，在經濟成長與生態穩定間是經濟政策對環境影響之評估，以及風險與效益分析、風險管理、生物多樣性保育等問題，亦即須減除資源利用對生態環境的不當負荷；在經濟成長與社會公平間則有世代內的公平性、消除貧窮問題，亦即同一世代內社會階層間的所得分配問題，需要透過消除貧窮與增加就業等方法代來達成；在社會公平與生態穩定間則強調世代間的公平性，必須保留後代子孫享受與使用資源及環境的權利，現代社會更應鼓勵提昇人民、企業與政府之公德心與社會責任感、發展多元化的社會型態與社會網絡、鼓勵非政府組織、基層民眾參與公共事務之程度。

另學者盧誌銘及黃啟峰（1995）認為永續發展意指：

1. 永續發展要以保護自然環境為基礎：要求資源利用與環境保護相互協調，

在追求發展的同時必須以環保為前提，包括控制污染、改善環境品質、保護生態系統的完整、保護生物多樣性、保證以永續發展的方式使用資源，在地球承載能力之內追求人類的永續發展。

2. 永續發展鼓勵經濟成長：但在發展的過程中，不僅重視量的成長，更要追求質的改善，要提高效益、節約資源、減少廢棄物、改變傳統的消費模式、研發潔淨生產技術和提倡理性的消費。
3. 永續發展以全面改善並提高生活品質為目的，要追求社會全面的進步，必須環境與發展並重，物質與精神協調，兼顧社會各層面的均衡，尤其要協助弱勢群體，並且講求創造一個保障平等、自由、人權的社會。

綜合上述文獻，本研究所將從社區的面向來探討與檢視永續發展的概念，並更進一步以「社區關懷照顧服務據點」面向來探討，分析其永續發展之可行性。

三、社區永續發展的意涵

何謂社區永續發展？呂嘉泓（2000）認為社區永續發展是社區內外的組織及個人會彼此互動，運用社區各種資源，透過互動共同整合資源，甚至可透過規劃與合作，開發新的資源或投入更多的社區發展資源，透過種種努力與運作，加強社區民眾的感受與形成社區意識，促使更多的人與資源投入社區，形成一良性的資源及成果的循環，在此主要的行動者即包括社區內、外兩單位，如社區組織、居民、政府部門、企業、其他社區及專業社工人員等。

另外，李永展（2005）從建構永續社區計畫的概念下，定義永續社區，認為永續社區為滿足現有和未來居民、其子孫和其他使用者的各類需求，促進高生活品質，並提供機會和選擇；其居民以有效利用自然資源、提升環境、促進社區凝聚力和社會包容、及加強經濟繁榮等方法來達成永續社區。依據該定義界定了七個永續社區的關鍵因素：

1. 社會及文化：包括對於社區認同感及歸屬感、對不同文化背景和信仰者的包容尊重及參與、鄰里內友善合作及助益的行為、文化休閒社區體育及及他活動的機會、低犯罪率低反社會率以及顯見的有效及對社區友善的治安方式、人人在社會上都能被包容並有相似的生活機會。
2. 治理：意指有策略的、願景的、具代表性的、可信任的治理系統，這些系統強化了包容的、主動的和有效的個人及組織參與；經由政府、商業或社區等所產生有力的及有效的領導與夥伴關係，並有有力的、具包容性的社區

部門及志願部門；市民價值感、責任感及自尊感；透過各層面之有效實施、監督及回饋進行不斷的改善。

3. 運輸及連結：意指與工作、學校、健康、其他服務有好的運輸服務及通信服務，包括社區內及社區間的交通設施、鼓勵安全的步行及自行車設施、可及且適當的地方停車設施、廣泛可取得且有效的電信通訊及網際網路人口。
4. 服務：包含適當的、可及的公立、私立、社區及志願服務部門的完整性
5. 環境：意指提供地方使民眾能採取對環境友善的方式居住，包括在建成環境和服務供應上（例如能源效度、土地及水資源等）目前及未來的資源有效使用、採取使負面環境衝擊減到最小並提高正面影響的生活方式、保護及改善自然資源與生物多樣性、在現在的決定和行動中替未來世代做適當的考量。
6. 經濟：意指範圍寬廣的工作及訓練機會、足夠的土地和營建以支持經濟繁榮和經濟變遷、有活力的工作及企業之創造、與更大經濟體相連結的強大工商社群。
7. 住宅及建成環境：意指具有品質的建成環境及自然環境。

吳明儒、呂朝賢、陳昭榮（2008）從社區組織活化（revitalization）面向切入，認為建構永續發展社區的重要元素，有六個概念，包含：（1）對社區發展的理解（comprehension）；（2）方案本身及其參與者的信譽（credibility）；（3）信心（confidence）；（4）能力（competence）；（5）對方案的目的與目標以及參與者之間感覺到自在（comfort）；（6）對於方案提出建設性的批判（critiques）。透過這六個概念，亦建構出社區發展組織未來在永續發展上應具備的五項能力，包含：（1）資源能力（resource capability），表示社區有能力去吸引、經營與募捐滿足社區需求與發展所需資源的能力；（2）組織能力（organizational capability），表示與社區有關組織在服務輸送、需求反映與組織管理運作的能力；（3）方案規劃能力（programmatic capability），則是對於社區發展、需求、與滿足需求方案規劃及創新的能力；（4）網絡能力（networking capability），則是與社區有關之組織之間互信、互賴與合作解決問題的能力；（5）政治上的能力（political capability），則是反映在促進社區居民參與、具有衝突管理與協能功能、教育利益關係人、議題倡導等層面的能力。

四、社區與永續發展相關研究

社區永續發展因應社區福利化之趨勢，在近幾年逐漸為研究者探討，下述表 2-1-1 實證研究中有關社區永續發展多數以深度訪談、參與觀察作為研究法；由研究結果發現社區永續發展為一動態與連續的過程，並強調連結社區當地資源、著重居民的教育訓練、觀念和態度的改變，亦培養社區獨立運作的能力，為其社區永續發展之重要因素。依據上述研究中，相關社區組織實施永續發展之經驗整理如下：

1. 山美的社區營造營造經驗：推展生態永續發展（呂嘉泓，2000）

- (1) 成立觀光單位。
- (2) 成立觀光促進委員會。
- (3) 委員會下設置河川管理組負責封溪、巡河之工作；村民組織保育隊，接手巡河工作。
- (4) 成立山美社區發展委員會。
- (5) 達娜伊谷成立自然生態公園並開始收費。
- (6) 舉辦第一屆（魚固）魚節。
- (7) 社區與村中各項活動與發展計畫，皆透過村辦公室與社區發展協會互助合作，共同推動完成。

2. 華崙社區推展永續發展模式經驗（李仁豪，2005）：

環境保護方面：

- (1) 注重復育，建構原生物種之棲地環境，進行社區生態調查與維護。
- (2) 應用社區生態資源特色建立聚落自明性。
- (3) 重視維護古厝、老街、聚落等古樸具地方特色之設施。
- (4) 確實採用生態工法、環保建材或綠建築，進行資源重覆利用的典範。
- (5) 動員清除垃圾、廢棄物，並加強植栽及綠美化。
- (6) 有效施行資源節約、廢棄物回收再利用，或發展再生能源。
- (7) 建立地方生物資料庫及教育地方居民環境保護之機制。
- (8) 其他有益於社區環境永續維護的措施：社區景觀維護。

經濟發展方面：

- (1) 在地方產業基礎上發揮創意，提出計畫，落實產業的永續發展。
- (2) 以創造就業機會作為「在地植根」的介面與基礎。
- (3) 有效將閒置產業空間活化再利用。
- (4) 善於運用政府補助改善利於當地產業發展的基礎建設：持續執行社區

心點子創意規劃案。

(5) 其他足以有效推動當地經濟永續發展的措施：推動社區農特產。

社會公平與正義方面：

- (1) 建立社區事物認養機制，並有效執行管理維護：自發性社區服務與社區參與。
- (2) 建構社區組織及人才，並結合地方團體、學校，朝向自給自足。
- (3) 重視區域連結，並能在和外來參訪者互動與尊重下，帶動社區成長。
- (4) 透過社會安全保障與住居品質改善，住民的滿意度與尊榮感顯著提升：成立社區守望相助隊。

3. 澀水社區

澀水社區是九二一地震後才形成的社區，在浩劫重建中，澀水不但有來自各相關單位的重建資金支援，社區本身也憑藉著社區活動的舉辦、專家們專業知識的指導、民間機構資源的適時運用等，成立了社區重建委員會，居民們不但主動參與社區道路與景觀的動線規劃與環境維護，更在諸多規劃團隊的專家帶領下，開始醒思澀水社區未來文化產業發展的潛力與展望。經多年努力後，現今澀水社區的環境景觀，已在休閒步道、親水公園、陶藝教室、特色民宿的裝扮下更顯魅力無窮；而產業文化方面，除繼續大力推廣當地已負盛名的阿薩姆紅茶外，陶藝教室的陶藝DIY活動、紅茶採集體驗行程安排，亦相當受到遊客們的喜愛。

表 2-3-1 社區永續發展相關實證研究摘要表

年代	研究題目	研究對象	研究方法	研究結果
2000	社區營造在永續發展中之角色—以嘉義縣山美社區為例	嘉義縣山美社區	單一個案研究方式，以深度訪談、相關文獻探討及參與觀察等方法	推展生態永續發展 (1) 成立觀光單位 (2) 成立觀光促進委員會 (3) 委員會下設置河川管理組負責封溪、巡河之工作；村民組織保育隊，接手巡河工作 (4) 成立山美社區發展委員會 (5) 達娜伊谷成立自然生態公園並開始收費 (6) 舉辦第一屆(魚固)魚節 (7) 社區與村中各項活動與發展計畫，皆透過村辦公室與社區發展協會互助合作，共同推動完成。
2004	社區永續發展—以南投縣桃米社區為例	南投縣桃米社區	深度訪談、參與觀察	社區永續發展之要素： (1) 社區領導者與社區核心幹部、非營利組織(新故鄉文教基金會)、專業團隊、政府與企業，在社區永續發展上都扮演相當重要的角色

				<p>(2) 在社區發展的策略上，著重居民的教育訓練、觀念和態度的改變，亦培養社區獨立運作的能力</p> <p>(3) 在生態村的經營，著重生態的保育</p> <p>(4) 在經濟發展與生態環境中取得平衡</p>
2005	農村社區推動永續發展模式之探討—以彰化縣永樂社區及華崙社區為例	彰化縣永樂社區、華崙社區	深度訪談、參與觀察、資料蒐集	<p>一、趨近永續社區的社區永續發展要素包括：</p> <p>(1) 擴大社區參與</p> <p>(2) 見群組織運作</p> <p>(3) 運用社區資源</p> <p>(4) 落實環境保護</p> <p>(5) 提升經濟發展</p> <p>(6) 維護公平正義</p> <p>(7) 政府部門</p> <p>(8) 專業團隊</p> <p>(9) 夥伴團體</p> <p>二、「農村社區推動永續發展模式」是一種可以實際操作的模式，包括整合內部資源及連結外部資源、由下而上的營造模式</p> <p>三、社區在推動環境保護、經濟發展、社會公平正義的最主要影響因素分別為能否以環保教育促進社區環保意識、社區共識、派系-理事長與村里辦公室是否和諧</p>

檢視過往研究可發現，關於社區發展研究，國外已進展到如何以社區來落實永續生活的階段，反觀國內研究，除了部份學者在概念上提出觀點之外，大致上整個研究社區的焦點，仍在於社區組織的運作、國家對社區的介入、文化政策研究、產業發展、教育（鄉土教育、學習型社區）等面向上，從「永續發展」面向作為分析切入點的研究並不多見；因此，本研究希望透過「社區關懷據點」，以其執行狀況的基礎，透過永續發展的理念，建立永續發展的指標，瞭解其永續發展之意向，形成對永續發展的建議，藉以回應永續發展的可能性。

五、社區關懷照顧據點的永續發展

1980年代社區照顧意涵著由「在區照顧」與「由社區照顧」，隨著社會福利多元議題的被倡導，志願團體、非正式的照顧資源愈被重視(Wick, 1982)，在當前混合經濟觀點、福利多元議題的推動，以及老人人口逐年增加的情形下，「由社區照顧」提供社區照顧模式也已是我國政府當前推動相關福利之實施策略(黃源協, 2000)。為更加落實由社區照顧的理念與服務，內政部於2005年擬定「建立社區照顧關懷據點實施計畫」，以社區營造與社區參與為基本精神，藉由在地

的初級預防照顧服務，再依需求及各級政府所推動的社區照顧、機構照顧及居家服務等各項照顧措施，建立連續性的服務網絡（內政部，2005；蘇麗瓊、黃雅鈴，2005）。因此可知道社區照顧關懷服務據點之實施理念與工作模式是以「由社區」提供照護服務之社區照顧理念為核心，建構以社區為基礎的在地化服務模式。

根據上述社區福利化、社區照顧關懷據點、永續發展之相關文獻，本研究認為社區關懷據點永續發展是指其是屬於一個動態與連續之過程，包括據點經營與在地長者福祉兩者平衡之概念，其內涵包括關懷據點之運作、承辦單位的支持、在地社區的資源與人口等，以滿足使用者之基本需要，同時可以尋求各式人力、物力、財力資源的挹注，以創造一個永續的策略。

第三章 研究方法

本研究為期一年，研究目的為建立高雄市社區關懷據點永續發展之指標，並探討其內涵，形成高雄市社區關懷據點永續發展之意向，提供公部門主管機關與高雄市社區關懷據點，在未來發展據點永續經營之參考，以下將針對本研究之設計與資料蒐集、對象、工具、步驟與資料分析進行說明。

第一節 研究設計與資料蒐集

基於研究目的，本研究之設計兼具質性與量性之研究方法，由於永續發展所牽涉之面向甚廣，然聚焦於社區之福利服務層面又已有文獻陳述，且為了解高市全市據點之意見，因此研究者選擇先以量性之問卷調查法（普查），初步形成多數高市據點對永續發展指標之建構，再進一步經由質化之焦點團體法，期使指標之內涵有更飽和的資料，藉以作為建立據點永續發展意向探討之根據，接下來，再次實施問卷調查（普查），瞭解多數高市據點願意永續經營的態度，並形成對未來相關政策之建議。

本研究擬用調查研究法與焦點團體法作為資料蒐集方法，以下進一步針對調查研究法與焦點團體法之簡介與在本研究使用情形進行介紹：

1. 調查研究法

調查研究法是一個非常古老的研究技術，在社會科學中，調查研究是使用頻率最高的研究方法。Rubin 與 Babbie (1987) 指出調查具有描述、解釋和研討的功能，主要是用來探討個體，有時也用來分析別人的主體（引自趙碧華、朱美珍，2000）；一般常用的調查研究有問卷（questionnaire）、訪問（interview）或觀察（observation）等技術（王文科，1996）；其中問卷調查係指研究者將問題制作成文字形式的問題卷，發給受調查者填寫，亦由於題目的作答由受調查者自行實施，又稱「自填式問卷調查」（王玉民，1994）；訪問調查是由訪員持問卷訪問受訪者，並記錄其回答的一種方法；觀察就是使用客觀的「外來者」的身份，去對於受訪者進行評量（趙碧華、朱美珍，2000）。

趙碧華、朱美珍（2000）指出調查研究法有以下的優點：

- (1) 適合大樣本取樣，只要小心的選用隨機抽樣法，謹慎的設計問卷，就可以針對一特定對象進行問卷調查。
- (2) 透過調查研究法的研究發現，比實驗法的研究發現，更具有一般性、普

遍性。

- (3) 調查法的有限內在效度可以彌補外在效度，特別是橫斷面的研究。
- (4) 調查研究法允許研究者同時分析多個變項，並對研究發現的關係進行推論，但須注意因果關係的判別，有時需要縱向的研究加以協助分析。
- (5) 具有彈性、一個研究主題可以同時詢問多個問題，提供在分析上很大的彈性。

本研究使用調查研究法，透過高雄市政府長青綜合服務中心協助發文，共進行兩次量化問卷調查，首先為形成高雄市社區關懷據點永續發展指標，於 2008 年 4 月中旬進行「高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷」調查（普查），再於 2008 年 9 月，進一步為探討高雄市社區關懷據點對於永續發展之意向，再次進行「高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷」調查（普查）。

2. 焦點團體法

焦點團體能提供詳細的資訊來源，而這些資訊是傳統的研究方法所無法獲得的。它是一種能有效地獲取人們對他人想法的反應，因此，很適合用在態度與意見的研究上（Saulnier, 2000）；以下研究者就相關學者對焦點團體的介紹，整理出其適用本研究的特點包括：

- (1) 焦點團體最常被使用在問題的歸因、建議、政策的發展、策略模式的形成以及方案的規劃上，另外在研究方法上也時常與量的研究合併使用（歐素汝，1999）。因此也正切合此次研究者欲透過焦點團體的方式，期能對社區關懷據點運作指標內涵與永續發展策略規劃，有較完整與深入的研究。
- (2) 焦點團體的開放回答方式使研究有機會得到大量豐富且以受訪者自己的話來表達的資料。研究者可以得到較深層的涵義、作重要的連結及區辨其表達和意義上的細微不同（歐素汝，1999）。
- (3) 焦點團體讓受訪者可以回應團體其他成員的回答，這種團體背景的合力效果引發個別訪談中未發現的想法或資料（歐素汝，1999）。因此，研究者認為透過焦點團體的進行能有效的澄清社區關懷據點對永續發展指標內涵具體想法，可以避免只透過研究者詮釋的偏差。

本研究使用焦點團體法，藉以增加運作指標內涵之飽和度與多樣性，於永續發展指標問卷之普查回收統計後，根據其前五項重要指標，依序為據點的志工、

健康促進活動的辦理、據點的財源、電話問安與關懷訪視的辦理、在地資源的結合等，設計焦點團體題綱，並由高雄市政府社會局長青綜合服務中心推薦較具永續發展潛力的社區關懷據點進行邀請，藉由焦點團體引導其對永續發展指標內涵之討論，場次依機構屬性分為社區發展協會及里辦公處與社福宗教慈善團體等兩場次，同時，針對南部五縣市之公部門相關業務承辦人另辦理一場次之焦點團體，藉以瞭解其對高市據點此五項指標之看法與各縣市之作法，共計辦理三場次焦點團體。

第二節 研究對象

本研究之對象為全體高雄市之社區照顧關懷據點，根據高雄市政府社會局長青綜合服務中心所提供資料，至 2008 年 4 月止，高市共有 66 個社區關懷據點，包括楠梓區 9 個、左營區 13 個、鼓山區 6 個、三民區 14 個、鹽埕區 1 個、前金區 3 個、新興區 3 個、苓雅區 4 個、前鎮區 5 個、旗津區 2 個、小港區 6 個，故本研究以此整體為研究對象。

本研究第一階段，於 2008 年 4 月中旬進行「高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷」調查，共發出問卷 66 份，回收 61 份（92.4%）；第三階段於 2008 年 9 月再進行「高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷」調查，共發出問卷 65 份（因其中有一據點於研究過程中已撤點），回收 63 份（96.9%）；問卷填答者為據點領導者或相關重要之工作人員。

另本研究在第二階段所進行之焦點團體，第一場次為社區發展協會、里辦公處代表，共邀請八個單位計十位據點承辦人員參與（表 3-2-1），於 97 年 5 月 21 日上午 9 時 30 分舉行；第二場次為社福宗教慈善團體民間團體代表，共邀請六個單位計六位據點業務承辦人員參與（表 3-2-2），於 97 年 5 月 28 日上午 9 時 30 分舉行；第三場次為南部四縣市政府之社區照顧關懷據點相關業務承辦單位代表，共邀請四單位計六位據點承辦人員參與（表 3-2-3），於 97 年 6 月 23 日下午 2 點舉行。三場次焦點團體之訪談對象基本資料如下：

表 3-2-1 第一場次焦點團體參與成員資料表

關懷據點名稱	承辦單位	參與者職稱
屏順	高雄市左營區屏順社區發展協會	里長(兼協會理事)
光輝	高雄市左營區光輝社區發展協會	志工二位名

明義	高雄市前鎮區明義社區發展協會	理事長、總幹事
濟南	高雄市小港區濟南社區發展協會	里長(兼協會總幹事)
果貿	高雄市左營區果貿社區發展協會	理事長
灣愛	高雄市三民區灣愛社區發展協會	里長(兼協會會計)
長城	高雄市前金區長城社區發展協會	理事長
德行	高雄市三民區德行社區發展協會	里長(兼協會理事長)

表 3-2-2 第二場次焦點團體參與成員資料表

關懷據點名稱	承辦單位	參與者職稱
亞鐳	社團法人高雄市亞鐳慈善會	社工
信望愛	高雄市信望愛社區關懷協會	總幹事
長春	高雄市長春老人關懷服務協會	總幹事
鳳林觀音	社團法人高雄市鳳林觀音慈善會	社工
鹽埕埔	高雄市鹽埕埔文化協會	常務理事
重生	高雄市基督教關懷老人協會	志工

表 3-2-3 第三場次焦點團體參與成員資料表

服務單位	參與者職稱
高雄縣政府社會處	社工
屏東縣政府社會處	社工
台南縣政府社會處	社工 3 名
台南市政府社會處	社工

第三節 研究工具

本研究所需之問卷與焦點團體題綱，分別詳述如下：

(一) 高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷 (附錄一)

1. 工具編制

依據文獻、社區關懷據點評鑑資料、本研究之目的及研究者實務經驗等，先由研究者自行編制設計，再與高雄市政府社會局長青綜合服務中心相關業務承辦人員進行問卷編制討論會議後，並經專家檢驗形成正式問卷，本研究聘請三位專家(表 3-3-1)，針對研究者所編制之「高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷」進行檢驗。

表 3-3-1 第一階段問卷之專家相關資料一覽表

專家姓名/職稱	現任職務
黃松林 助理教授	朝陽科技大學老人服務事業管理學系助理教授
黃彥宜 助理教授	亞洲大學社會工作學系助理教授
徐進傳 總幹事	高雄縣岡山鎮大後協社區發展協會總幹事

(1) 檢驗方式：針對問卷中每個指標之內容適切性進行檢驗，內容適切性分數在 1 至 3 分之間給分，分數越高代表指標越適切。另外，也請專家對於題目的用詞是否恰當給予意見。

(2) 檢驗結果：

- a. 仍維持 20 個指標，並參考專家意見對指標說明語進行增修。
- b. 據點的空間：說明語增列「投保公共責任險」一項。
- c. 據點承辦單位的理監事：說明語「對服務長者的認同」修正為「對服務者的意願」，增列理監事間的通力合作。
- d. 據點的志工：說明語「服務熱忱」修正為「投入時間」。
- e. 送餐服務的辦理：說明語增列「集中用餐的場所」。
- f. 在地鄰里關係：說明語「自助互助精神」刪除，「對社區長者的關心」修正為「社區居民對服務長者的意願」。
- g. 據點承辦單位的領導者：說明語「經濟能力」刪除，加入「募集與連結資源的能力」。
- h. 在地社區長者的背景：指標修正為「在地社區長者的背景與需求」，說明語增列「獨居人口」、「性別」、「身障人口」、「參與社區關懷據點的意願」。
- i. 活動參與者對據點的回饋：說明語「口耳相傳」刪除，修正為「邀約朋友參與」。

2. 工具內容

本研究之「高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷」分成三大向度之永續發展指標，共有 20 項指標，分別為：

- (1) 社區區關懷據點：包含據點的空間、財源、志工、設備、健康促進活動的辦理、電話問安與關懷訪視的辦理、送餐服務的辦理、據點開放的時間、行政能力、在地資源的結合、服務的範圍、諮詢管道、宣傳、活動參與者對據點的回饋等，並設說明語說明指標意涵（題號為, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,

12, 14, 15, 17, 20 題，共 14 題）。

- (2) 據點承辦單位：包含據點承辦單位的理監事、領導者、背景等，並設說明語說明指標意涵（題號為 3, 16, 19 題，共 3 題）。
- (3) 在地社區：包含在地的產業發展、在地鄰里關係、在地社區長者的背景與需求等，並設說明語說明指標意涵（題號為 4, 13, 18 題，共 3 題）。

問卷填答方式為受訪者認為最重要的前十項永續發展指標題號填入問卷最後的空格，且無須按照題號或重要性順序，以增加填答的方便及容易性，同時提供空白處，供受訪者表達對於未列入在二十項指標之其他指標之意見。

(二) **焦點團體題綱**：分成社區關懷據點及各縣市政府兩類（附錄二、附錄三）

- 1. 社區關懷據點焦點團體題綱：依據高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷之結果，由研究者自行編制設計，共擬定三題題綱，題綱討論包含在前五項永續發展指標中，各據點經營優勢之處、可突破之處，以及對於政府之建議。
- 2. 各縣市政府焦點團體題綱：依據高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷之結果，由研究者自行編制設計，共擬定四題題綱，題綱討論包含前五項永續發展指標中各縣市據點經營之特色、政府配套輔導措施及建議等。

(三) **高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷**（附錄四）

1. 工具編制

依據本研究之目的、期中報告審查委員之意見，並結合第一階段之「社區關懷據點永續發展指標問卷」調查結果與三場次焦點團體結果，先由研究者自行編制，再與高雄市政府社會局長青綜合服務中心相關業務承辦人員進行問卷編制討論會議後，並經專家檢驗形成正式問卷，本研究聘請三位專家（表 3-3-2），針對研究者所編制之「高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷」進行檢驗。

表 3-3-2 第三階段問卷之專家相關資料一覽表

專家姓名/職稱	現任職務
黃松林 助理教授	朝陽科技大學老人服務事業管理學系助理教授
黃彥宜 助理教授	亞洲大學社會工作學系助理教授
洪彰君 總幹事	高雄市自由社區發展協會總幹事

(1) 檢驗方式：於問卷當中有關社區照顧關懷據點基本資料及永續發展意向之內容適切性進行檢驗，內容適切性分數在 1 至 3 分之間給分，分數越高代表指標越適切。另外，也請專家對於題目的用詞是否恰當給予意見。

(2) 檢驗結果：

1) 社區照顧關懷據點基本資料方面

- a. 將行政區直接列入問卷編碼。
- b. 據點有無聘用專職人員：修改題目用詞為「據點有無聘用工作人員來辦理據點服務與活動？」，並增列第 5-1 題「所聘用的工作人員為？」。
- c. 據點空間來源：合併「里辦公處/活動中心租借提供」為同一選項。
- d. 據點轉介服務人次：修改題目用詞為「據點提供有特別需求長者之轉介(通報)服務人數？」。
- e. 據點辦理健康促進有哪些項目：新增「定期測量骨密度」此一選項。
- f. 據點目前主要關懷訪視服務對象的背景、據點目前取得電話問安與關懷訪視服務長者名單的來源：合併為第 15 題，並修改題目用詞為「據點目前主要的關懷訪視服務對象的背景及資料來源」，以及增列第 15-1 題「服務對象的資料來源」、第 15-2 題「請問據點所限定的服務對象背景有哪些」、第 15-3 題「請問據點是如何得到這些特殊需求服務對象的資料？」。
- g. 據點志工人數：修改題目用詞為「目前每週一次(含)以上會固定到據點服務的志工人數約____人？」。
- h. 據點志工主要身份：修改題目用詞為「據點志工主要來源」，並刪除「服務使用者本身或家屬擔任」此一選項。
- i. 第 21-1 題無志工隊原因：新增「志工流動性高」此一選項。
- j. 第 22-1 題據點對志工的明文規定：新增「志工訓練時數」此一選項。
- k. 第 23-1 題據點鼓勵志工的方法有：新增「投保平安保險」此一選項，並將原「口頭或獎狀獎勵」各區分為「口頭公開表揚」與「獎狀獎品公開表揚」。
- l. 新增第 9 題「經常到據點活動的服務使用者(長者)，平均每天約有人？」、第 19 題「據點志工主要族群」與第 20 題「據點志工主要性別」。

2) 永續發展意向方面

- a. 據點能建立志工隊/團：修改題目用詞為「據點能以志工隊/團來運作」，說明語增列「成立志工團隊」、「設置分隊(組)長」、「可以進行任務分工」三項。
- b. 據點能設置種子志工：說明語增列「可補助種子志工相關費用」一項。

- c. 據點能引導志工對據點經營理念有認同感：說明語增列「增強志工在服務過程中能有所收穫」、「能處理志工對據點經營理念的疑惑」兩項。
- d. 據點能實施志工績效評估：說明語刪除「適當處理志工之間的衝突」一項。
- e. 據點能有自籌經費的能力：說明語增列「與在地社區產業（農漁牧產品、手工藝品、民俗藝品、觀光導覽）結合共同發展」一項。
- f. 據點能結合當地正式資源：說明語增列「安養或養護機構」、「工會」、「農會」、「漁會」、「合作社」、「社區巡守隊」、「社區媽媽教室」、「社區商家」八項。
- g. 據點能結合當地非正式資源：說明語修改為「社區退休長輩」、「服務使用者之家屬」、「朋友與鄰居」、「一般社區人士等」四項。
- h. 據點能掌握有訪視問安需求的在地長者名單：修改題目用詞為「據點能掌握有特別需求受訪視問安的在地長者名單」。
- i. 據點能針對訪視問安者的服務需求提供追蹤或轉介：修改題目用詞為「據點能針對有特別需求受訪視問安者提供追蹤及轉介（通報）」。
- j. 新增第 6 題「據點承辦單位之領導者能支持據點業務之經營」。

2.工具內容

本研究之「高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷」分成社區關懷據點基本資料以及永續發展意向兩部分，共有 40 大題，分別為：

- (1) 社區關懷據點基本資料：共 25 大題，包含據點名稱、所在行政區、據點開辦時間、據點承辦單位的性質、據點專兼任工作人員、據點空間來源、據點服務的里數、據點每週固定開放時間、經常到據點活動的服務使用者人數、據點的服務使用者付費、據點服務內容與頻率、據點志工之服務內容固定到據點服務的志工人數、據點志工加入祥和計畫、據點志工主要屬性、據點組織志工隊、據點對志工是否有明文規範、據點鼓勵志工的措施、據點志工訓練、據點常使用的資源種類與內容等。
- (2) 永續發展意向：以三大面向進行編制，共 15 題，包含志工管理（第 1~5 題）、在地資源的結合（第 6~10 題）、據點活動的辦理（第 11~15 題）等。計分方式採等距尺度之 Likert 五點計分法，選項為非常不需要、不需要、需要、很需要、非常需要，分別給予 1 分至 5 分，得分越高，表示受訪者在永續發展意向的需要程度越高。

問卷填答方式主要為受訪者根據現況資料，以及對於自己所在據點的永續發展需要作答。

第四節 研究步驟

1. 成立研究小組：研究小組成員包括研究主持人、研究助理與研究生，小組之主要任務有定期討論研習各種相關文獻，共同討論研究過程，編制研究工具，分析並撰寫研究結果以及處理計畫進行中所遭遇的各種問題，小組將定期召開會議。
2. 相關文獻之蒐集與整理閱讀：小組成員將針對本研究主題，有系統地收集相關文獻進行查證與閱讀，主要之目的在於由過去書籍與研究文獻，瞭解福利社區化、社區關懷據點之發展與內涵、永續發展等相關知識。
3. 編制高雄市社區關懷據點永續發展指標調查問卷：根據相關文獻與實務報告，編制高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷，並進行專家檢驗。
4. 進行問卷調查：以高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷，郵寄問卷調查高雄市全體 66 個社區關懷據點。
5. 擬定焦點團體題綱：依據高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷結果，進行焦點團體題綱編制。
6. 確定參與焦點團體座談會成員之名單並進行邀請：透過高雄市社會局長青綜合服務中心推薦，邀請有意願且較具永續發展準備之高雄市社區關懷據點，進行共兩場次之焦點團體，二場次共十六人參與。另外，亦邀請南部五縣市政府之社區照顧關懷據點相關業務承辦單位代表，進行一場次之焦點團體，共計十人。確定邀請名單後，先以電話邀請，獲得同意後，再將公文、開會資料、討論議題等相關資料寄往工作單位。
7. 編制焦點團體手冊（附錄五）：依據焦點團體題綱、焦點團體參與者人員名單及提供永續發展相關知識，編制焦點團體手冊，用以協助當天焦點團體之進行之使用。
8. 進行焦點團體座談會（附錄六）：場地佈置、互相認識、說明研究目的與初步結果、說明邀請方式、說明討論議題、引導團體成員針對議題充分討論，每次團體約進行 2 至 2.5 小時，共進行三場次焦點團體，於高雄市政府社會局長青綜合服務中心進行。
9. 焦點團體資料分析：每次焦點團體座談會均採全程錄音方式記錄，會後將錄音資料轉譯為逐字稿，再逐字進行質性分析，針對每個議題討論歸納出主軸及概念。最後，再進行跨團體資料之歸納、對照與分類。
10. 編制高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷：依據研究之目的、期中報告審查委員之意見，焦點團體結果及高雄市政府社會局長青綜合服務中心相關業務承辦人員等之意見，編制問卷，並進行專家檢驗。

11. 進行問卷調查：依據高雄市社區關懷據點永續發展策略調查問卷，對於高雄市 65 個社區關懷據點進行調查，探討其對於永續發展之意向。
12. 資料整理與分析：將本研究之執行過程與結果，加以紀錄、整理並分析。
13. 形成報告並發表

第五節 資料分析

本研究的資料分析方式包含量化與質性分析，說明如下：

一、量化分析

研究者將問卷調查所得結果，以代碼輸入電腦，應用統計套裝軟體SPSS / Windows14.0進行資料建檔，依研究目的及變項特性對資料進行分析，本研究的資料處理如下：

1. 社區照顧關懷據點永續發展指標：根據各社區照顧關懷據點問卷填答結果，使用複選題次數分配及百分比統計來表現永續發展指標重要性順序排列。
2. 社區照顧關懷據點基本資料之描述：以次數分配、百分比等描述性統計來敘述研究對象的基本資料。
3. 永續發展意向及其相關影響因素：以次數分配、百分比等描述性統計來敘述研究對象之永續發展意向需求程度，並以獨立樣本t檢定、one-way ANOVA、Pearson積差相關統計方法來分析社區照顧關懷據點與永續發展意向之關係

二、質化分析

本研究對於焦點團體所蒐集之資料，經由下列步驟進行處理與分析：

1. 製作逐字稿：焦點團體過程中將錄音記錄，並於每次焦點團體結束後儘速將錄音內容轉化為逐字稿輸入電腦中，以作為分析之參考。
2. 進行編碼：在逐字稿中編碼規則如下：場次--參與者，例如：1-L，即表示第一場次L參與者之資料。
3. 資料整理及歸類：逐字稿製作完成後，將逐字稿中與本研究有關的重要概念劃上記號，並去除無關與重複的資料，根據永續發展指標內容加以註記命名，並將其分類至不同類別中，依據本研究的分析脈絡進行分類及分析。
4. 形成基本論述：原始資料經分析與歸納後，再重新閱讀及整理相關文獻，以豐富的概念協助研究者解釋資料，尋求意義的呈現。
5. 引用：研究者會針對研究主題及觀察到的現象做文字敘述，之後再引用一段受訪者的談話作為作證。

第四章 研究結果

依據研究目的，本章將分別依下列部份來呈現結果，包括：據點永續發展指標與內涵、據點發展現況、據點永續發展意向與相關影響因素等方面。

第一節 據點永續發展指標

本研究發現，高市社區關懷據點之領導者認為關懷據點永續發展之前五項重要指標依序為據點的志工、健康促進活動的辦理、據點的財源、電話問安與關懷訪視的辦理及在地資源的結合等，其餘依序為據點的空間、在地鄰里關係、據點的設備、據點的行政能力、據點的宣傳、據點承辦單位的領導者、在地社區長者的背景與需求、據點開放的時間、活動參與者對據點的回饋、據點的諮詢管道、據點承辦單位的背景、據點承辦單位的理監事、據點服務的範圍、送餐的辦理及在地的產業發展等等項目，詳細結果如下（表 4-1-1）。

表 4-1-1 高雄市社區關懷據點永續發展指標排序

N=61

排序	指 標 (內容說明)	個數 (%)
1	據點的志工 【例如：志工的人數、獎勵、訓練、督導、分組、投入時間、穩定度、對據點經營的認同、及長者志工人力的開發等。】	57 (93.4)
2	健康促進活動的辦理 【例如：活動類別多、有專業師資、活動使用者付費、長者健康器材種類多、活動空間大、活動場所數量多、長輩體適能的增強、活動使用人數多、長者參與活動設計、長者活動的成果展、運用長者服務長者、活動使用者的需求評估、服務結果的評估、服務行銷等】	50 (82.0)
3	據點的財源 【例如：活動使用者付費、手工藝或農產品的販售、社區據點的導覽、申請內政部業務費補助、申請社會局相關經費補助、承辦單位自籌、民間捐款等。】	46 (75.4)
4	電話問安與關懷訪視的辦理 【例如：易取得社區長輩的訪視名單、訪視志工的能力、訪視志工的訓練、督導、獎勵、轉介個案的能力、受訪長輩的接受度、訪視記錄表容易填答、個案數的多寡、運用長者服務長者、個案的需求評估、服務結果的評估等。】	46 (75.4)
5	在地資源的結合 【例如：結合在地商家或公司行號、長者社團、學校、里辦公處、社區發展協會、區公所、衛生所、宗教團體、長者人才、醫院或診所等。】	46 (75.4)
6	據點的空間 【例如：可靠近社區長輩經常出入的地方、有無障礙空間的設置、到據點的交通動線安全性、注重環境美化與佈置、環境清潔、光線明亮、有投保公共責任險等。】	36 (59.0)

排序	指 標 (內容說明)	個數 (%)
7	在地鄰里關係 【例如：社區居民對服務長者的意願、社區居民參與各項社區活動的意願、社區居民彼此互動的頻率等。】	36 (59.0)
8	據點的設備 【例如：辦公文書設備、電腦設備、活動及視聽設備、交通工具等。】	34 (55.7)
9	據點的行政能力 【例如日、月報表、核銷經費、處理公文、有專責人員、文書建檔、資訊電腦化、參與各式評鑑、競賽、撰寫申請補助計劃等。】	32 (52.5)
10	據點的宣傳 【例如：多元的宣傳管道、製作宣傳品、醒目的據點招牌、媒體行銷等。】	27 (44.3)
11	據點承辦單位的領導者 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、領導者個人的人際關係、募集與連結資源的能力、相關職務等背景。】	25 (41.0)
12	在地社區長者的背景與需求 【例如：社區的長者人口比例、獨居長者人口比例、長者性別比例、長者身障人口比例、長者年齡分佈比例、長者健康狀況、長者教育程度、長者經濟能力、長者宗教信仰、長者同住者人數多寡、長者的住宅型態與類型、參與社區關懷據點活動的意願等。】	21 (34.4)
13	據點開放的時間 【例如：每週開放的時段、每週開放的天數、開放時段的固定等。】	21 (34.4)
14	活動參與者對據點的回饋 【例如：口頭獎勵、物質資源的提供、邀約朋友參與、捐款、參與者家人的贊助、持續參與活動等。】	20 (32.8)
15	據點的諮詢管道 【例如：與其他社區關懷據點觀摩、討論、合作、徵詢專家學者或公部門承辦人員的意見等。】	18 (29.5)
16	據點承辦單位的背景 【例如：由宗教團體、慈善團體、社區發展協會、老人社福團體或里辦公處等承辦。】	17 (27.9)
17	據點承辦單位的理監事 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、理監事間的通力合作等。】	16 (26.2)
18	據點服務的範圍 【例如：里數的多少、地理範圍的大小等。】	14 (23.0)
19	送餐服務的辦理 【例如：供餐的管道、集中用餐的場所、受服務者收費、受服務者名單的取得、送餐的交通工具、送餐的人力、受服務者人數的多寡、運用長者服務長者、協助據點辦理會議聚餐、接受服務者的需求評估、服務結果的評估等。】	11 (18.0)
20	在地的產業發展 【例如：農產品、手工藝品、民俗技藝、觀光導覽（如古蹟、風景區）、漁產品等。】	8 (13.1)

第二節 據點永續發展指標之內涵

本研究針對社區發展協會、社福團體為主之據點，以及縣市政府據點承辦人員之三場次焦點團體逐字稿與初步分析整理如下。

一、第一場次焦點團體結果

在第一場次針對社區發展協會為主的據點之結果中，共提出的策略包括據點志工的分工、訓練與獎勵回饋，健康促進活動的辦理，電話問安與關懷訪視的辦理，據點經營可以結合的資源與方式等方面形成各項策略。

表 4-2-1 第一場次焦點團體結果整理表

(一) 據點志工的分工、訓練與獎勵回饋	
策略	文字描述
§ 志工時間 安排 1. 固定時段 2. 採輪班	<p>「據點的志工喔，一開始就是幾位熱心的媽媽，就是沒頭路的來幫忙，後來也覺得時間不好分配，開放時間是早上九點到十二點，下午是兩點到四點半，這是後來加的」(1-B)</p> <p>「因為我們是輪班，我們是早上九點到中午十一點，那下午兩點到四點」(1-D)</p>
§ 志工訓練 1. 運用種子 志工	<p>「一般種子志工就是他會主動來參加、上課的比例會蠻高的」(1-B)</p> <p>「像在我們據點當中就有這樣的情況，所以一般的受訓都是派他，他很熱心，而且他也喜歡自我表現，這個很重要，有些人去學了，但是他沒辦法再教別人一遍，那他的表達能力跟他也喜歡表現，所以每次我都找他來，像我們的槌球訓練就是找他來之後，然後再招集所有的志工，來加以講解，加以實施」(1-E)</p> <p>「那有些學習能力比較好的志工，讓她有成就感，他有學到許多專業的東西，讓她回去有一種小老師的方式，來跟大家分享說我們聚點可以服務的事情」(1-G)</p> <p>「所以應該是如果你要她做哪一件事，應該是要指派種子志工去教她，這樣對志工訓練上也比較可行，每個據點的人力資源都不一樣，那我們本身是照這樣子來作的，所以很少參加其他團體的訓練」(1-E)</p> <p>「我們每月都會召開一次志工會議，然後我們會利用志工會議的時候互相去學習，或者分享在服務過程中碰到的狀況，那是不是用這個方式真的可以在據點內培植這個相關作業上比較有專業，比較有能力的人喔，然後在自己的據點內協助自己的同伴」(1-G)</p> <p>「那有些學習能力比較好的志工，讓他有成就感，他有學到許多專業的東西，讓他回去有一</p>

種小老師的方式，來跟大家分享說我們聚點可以服務的事情」(1-G)

「你來的時候就會做很多事情，例如量血壓，還有像電動按摩椅的操作，也是老鳥帶小鳥，喔，你來了就教你怎麼弄，大概就是那樣互相學習的，並沒有特別上什麼課，然後大家來學習」(1-B)

2. 資深志工與新進志工相互學習與協助

「那他去當志工不知道怎麼作，那麼我們就一個資深的配一個新的志工，就是訓練他如何如何作，實際上如何操作」(1-E)

「他們在當志工當中是非常有成就感的，可以去指引，啊你要怎麼做，要怎麼用，會互相去牽制啊，會互相教人家，就會有一份成就感出來」(1-A)

3. 參與訓練需要是可以固定的人員

「那我會覺得要參加課程訓練的人就是要固定的人，要從頭到尾，全程就是這幾個人參與，實際上有學習到東西。這樣的效果應該會是很好的」(1-G)

4. 由總幹事來協助訓練志工

「訓練部分喔，那個填表部分，那有的志工不會寫啦，那就拜託我們總幹事啦！那總幹事就全權來教啦」(1-C)

「那剛剛聽到 C1 的情形，我跟他有些類似，我也是有一個很付出的總幹事啦，讓我非常的感動，我整個關懷站都歸他在管的，我從來都不管志工」(1-D)

5. 志工訓練強調心理成長

「我是比較希望是心理提升那方面的想法，有些她來她就是不願意，或者是有的來是來幫里長的，就只處理里長的，那我就覺得這樣沒達到我們關懷據點的目的，我是那樣想的，但是不一定要透過怎樣的專業訓練，我覺得就是心理上那方面的想法是需要成長的」(1-B)

6. 訓練地點可以因地制宜

「我們據點旁邊就是有一個大教室可以上課，那我們志工就是可以容納在那邊上課……，希望我們長青還有有關單位喔，給我一點協助喔，因為我那邊是小港，是高雄的最南邊，所以每次有課程時，我們的志工都很想上，但是就是路途遙遠，那我們那邊的志工就是中午要煮飯的，要照顧老人家和小孩子，所以我要叫他們出來上這個課程有點困難，他們很想但是路途遙遠，都沒有辦法出來，那是不是長青這邊或是高醫這邊有一些課程可以分散到地方去」(1-D)

7. 鼓勵參與外部訓練

「我們就是會鼓勵我們社區志工去參加外面舉辦的研習，就是那種志工的初級訓練，與特殊訓練這部份，外面都有很積極的在辦，那我們都是鼓勵志工去參加外面的課程，然後我們就是參加完了以後，把他的資料那個冊子拿回來，那因為外面的課程是專業的，那他們聽其實很有幫助啊」(1-C1)

8. 加入祥和與否的考量

「我們很想參加那個祥和計畫…….那我是覺得參加這個部份，來**激勵我們的志工**，也是不錯的，就是盡量參加外面整體的訓練，那對我們的據點真的也是幫助蠻大的」(1-C1)

「那個研習嘛，但是那個志工部分喔，我們很想參加那個祥和計畫，就是跟政府的社工室，有要那個資料回來，可是我覺得他的**東西太複雜**了，但現在還沒填完，要填的一堆啊」(1-C)

「還有那個祥和計畫，我也有去問，結果他那個**程序真的太麻煩**了，要寫一堆，是不是可以建議要簡化一下。」(1-A)

「加入祥和不用配合他們很多活動，但他們都會 mail 過來，但是我有時候真的沒空，也沒有辦法配合他們的活動。但是他每年就是要你提永續經營的計畫，年底的時候，都要一個年度計畫表，有一次我忘了填，他就催來了，所以我才知道你每年都要做一個**年度計畫**，其實我是覺得有些事情，**你用一點心下去，就應該很簡單**，其實都是差不多同樣的動作，…所以我們剛開始成立的時候，我們所有員工的資料啊，還有教育程度，全部都要送給那個祥和，所以就是陸陸續續那個祥和會有一些資料過來我們這邊」(1-D)

§ 志工獎勵

與回饋

1. 旅遊與配套

1) 按照年紀輪

2) 計點數

3) 志工優先參與，並可家眷

4) 志工旅遊免費

「那我們有時候我們會去**旅遊**，然後**由志工年長留到最年輕的**，然後這次要招待，然後就是**免費去玩**，用年齡層來分，這樣也比較好，而不是誰表現的好，誰表現的不好，這樣就會有挫折感嘛，那這樣的做法是不錯的啦」(1-C)

「當然我們也是會有一些福利給他們，那我們志工福利也是每年招待旅遊一次，越來越多了，結果後來大家就覺得我做比較多，做比較少，也都是**旅遊優待一次**，那後來我們就是有規定一個辦法出來，你今天出來**當志工就計一點**，收集到一百點，去旅遊一天不用錢」(1-A)

「我就說好，所以我們志工每天都是要來計點，誰來了就給他一點，**累積一百點**，那我們就給他們**免費旅遊**，那還有給他**送一個小小的禮物**，我自己就是花一點點錢，買那個環保筷，一百點就送一個，還有招待旅遊，所以他們就是會很高興，那我們是最近才公布的嘛，所以到九月可以到二百點，所以到兩百點的，我們就是再送好一點的東西」(1-D)

「C1 談到的**旅遊**，我也是一樣，我每年一定辦一次旅遊，那我不分年紀，**你報名就來**，我們一台車額滿就好，我們**以志工為先**，那他的眷屬就是要自費，那**出去玩我都是用免費**」(1-D)

2. 共同烹飪，聯繫感情

「那我們辦活動時都會**煮一點小東西**，那廚房也是一個很不錯的地方，大鍋大碗通通都有就對了，那**吃吃喝喝**是中國人的享受，也較能帶動大家，但是我們都不會花太多錢，讓大家有一個凝聚力啦，那剩下的東西都會發給志工，感謝他們一下嘛，讓我們上次包水餃，然後就通通就都給志工，那這樣也是一種回饋啦」(1-C)

3. 兼具象徵團隊的運動

「我們志工也是兩個月要出來打掃全里，大概六點就要出門，大概打掃到九點，我就買**長袖的**，**小丑魚那一件**，去年給一件，今年也給一件，所以我想**這種回饋啦**，**志工就會很願意來**」

服裝	(1-D)
4. 將志工照片印製於日曆，讓里民認識志工	<p>「他們付出多少，我會回饋多少，所以我每年就是固定一套衣服給他們，那這個是我可以從里裡面找一些資源，所以錢不夠，我要自己去找錢」(1-D)</p> <p>「那我還讓他穿在身上，然後再一起拍團體照，然後到月底的時候，我會全體都送一個日曆，然後就把他拍在上面，所以挨家挨戶都會有一個，然後我們的志工，那我們的里民就是可以看到志工在上面，這是我媽媽，這是我的誰這樣，那他們就會很感動，很有感覺」(1-D)</p>
5. 結交朋友，情緒支持	<p>「他們最大的樂趣其實也不是玩，而是在活動當中、當志工當中結識朋友，這是他們的重點，他們比較是需要這樣子」(1-A)</p> <p>「我們志工有的喔，是身兼好幾個職位，那他們也是非常樂意，因為他們在當志工當中，他們會得到很多的樂趣，為什麼他們會願意兼了好幾份工作，因為可以跟大家一起談天這樣，可以增加他們生活上的一種情趣」(1-A)</p>
§ 志工分組	
1. 輪值時間具彈性化	<p>「我們都是用輪值的，因為我們有教室，旁邊有卡拉 OK，所以兩邊都有志工，健康促進這邊要兩個志工，那卡拉 OK 那邊只要一個就可以了，所以我們一天就是要三個志工在輪，有些是輪一個半天，那有的是可以輪整天的，輪到他們的時候，輪整天的時候也沒有關係」(1-D)</p>
2. 志工自主分工	<p>「那我們是各自認養區塊，那他們就是會禮拜一到禮拜天，行程排下來，那他們就會自己去負責自己的工作」(1-A)</p> <p>「我們那邊的人力要很多，目前為止我們的志工大約是四十位到五十位，就這樣，有些可能比較沒有辦法來，但是大部分都保持在五十位啦，那有些是只能掃地，但不能照顧關懷站的老人，那我們就這樣區分開來」(1-D)</p>
3. 設立組長	<p>「是我們每一組都會找一個組長，那他們要做志工，例如每天在公園打掃，要拔草，他們自己互相聯絡，在我們的巡守隊，他們請假也不用經過我，他們自己調」(1-A)</p>
4. 分組以固定成員為主，強化彼此間的熟悉	<p>「那我送餐這個區域實在是比較難經營，這個每天都要，需要洗菜煮飯，所以我就把這些人分成四批，不能讓有些人這個月都在這裡，所以就是一組一個禮拜，要怎麼煮，這一組的人去煩惱，所以久而久之這組的人就比較親近」(1-L)</p>

(二) 健康促進活動的辦理

策略	文字描述
1. 提高場地與器材的可近性	<p>「那我們的據點又有幾個按摩椅，放一些益智玩具，魔術方塊，那有的來原本都是不動的，看看報紙，但是後來就玩出興趣了，那就固定會來，坐坐按摩椅啊，那我也覺得還OK，看看電視之類的，那我們據點的電視都是一直都開著的，愛看電視的就看電視，不愛看電視的就坐坐按摩椅，整體感覺還不錯啦！」(1-B)</p> <p>「我現在就是思考要再另闢一個活動就是卡拉OK，我現在要在活動中心，因為本來在二樓，要開會還要辦活動，所以就是想要另闢一間專區，那現在也是太熱，沒有冷氣，今年六月，大概就會弄好了，所以就可以比較舒適地給人唱歌，那在順便把關懷站的便當給他們，我想到時候卡拉OK會人擠人」(1-L)</p> <p>「在社區分成兩邊都辦量血壓，大家比較會來」(1-L)</p>
2. 提高辦理時間的可近性	<p>「那我們是每天都量血壓，一到六，都有，...用XX醫院的資源，...每個禮拜四，長輩就會來量，其他時間就是我們自己的志工量血壓，會有很多人」(1-E)</p>
3. 固定時間辦理活動	<p>「我們社區的志工一個月兩次，第一個禮拜跟第四個禮拜的星期天早上，專門量血壓，量血糖」(1-L)</p>
4. 讓民眾感受到物超所值	<p>「以前是只有量血壓，現在再加一個量血糖，喔大家就很願意來，因為血糖要花錢，因為試紙、棉花、針啊等等開銷實在太多了」(1-L)</p>
5. 結合醫療、志願服務資源，辦理講座、檢查及關懷	<p>「血糖是請我們XX的醫療人員，在星期假日的時候」(1-L)</p> <p>「甚至我們禮拜六有利用XX的來檢測血糖，用XX醫院的資源，這個是不用錢的，因為我們的健康講座都是跟他們結合在一起的」(1-E)</p> <p>「還有慈濟的，他也跟我搭配得蠻好的，像是健康促進活動，他就是有在公園裡頭辦血糖血壓，提供器材給我們，然後我們的志工跟他們搭配，還有那個巡迴健康車啊，出去就是免費給人家健康講座啊」(1-H)</p> <p>「我們XX慈善會長期都有辦裡腎友的關懷，也會在據點辦理腎臟檢查，同時也會找在地醫療診所，幾乎都合作過。」(1-H)</p>
6. 同一時段結合多樣活動	<p>「我們長輩很喜歡在公園下棋、聊天，所以如果是要辦文康性的活動，一定要挑公園，然後順便量血壓，長輩都會較願意過來參加，還有就是要打滾球，也是吸引長輩來的方式」(1-H)</p>
7. 提高成員參與、榮譽感	<p>「我們也是做了一個老人的PK賽，就是卡拉OK的PK賽，感覺還不錯，...就是你報名的人喔可以去比賽喔，那你沒有報名的觀眾，你不會閒在那邊，你可以在那邊做裁判」(1-C1)</p>

<p>8. 社區間互相觀摩交流、辦比賽</p> <p>9. 提高宣傳的可近性</p> <p>(1). 主動個別化的邀請長輩參與活動</p> <p>(2). 口語取代文字</p> <p>(3). 結合訪視服務</p>	<p>「那像去年博覽會的時候，也是有把作品帶來，他們有一個 idea，就是把老人的作品放在會場，然後也幫老人做個名牌，年紀跟名字都註記上去，就是有一個展示區放在那邊，也是不錯，很有榮譽」(1-L)</p> <p>「我們到各個滾球的社區去開會，去參訪，讓我們知道各個社區的優點，那我會建議說是不是開會可以用分區的方式，然後去看看其他據點的優點，讓大家都有成長的空間」(1-A)</p> <p>「尤其是在做一些檢測，個別的部分，那我們就主動地打入他們的地區，有時候會到他們居住的地方，去邀請他們在地的一些長輩，請他們出來參與這些活動，就是用這種主動出擊的方式」(1-G)</p> <p>「我都是用廣播，因為長輩都看不懂 DM 的字」(1-H1)</p> <p>「然後還有就是關懷站用電話問安的時候，志工就順便通知長輩他們。」(1-H1)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(三) 電話問安與關懷訪視的辦理

策略	文字描述
1. 建立志工家訪服務形象	「大家都會知道我們的存在，因為穿著背心，…。我們志工出去都是七八個，都是用走的，因為我的社區是小小的，那我們的志工就是穿著背心」(1-H)
2. 記得受訪長輩的姓名	「你叫得出他的名字，他就會很感動，所以我裡面的長輩，我每一個都認識，哪就是因為你真心地關懷他，那我只是用這樣做而已」(1-H)
3. 結合在地鄰長進行家訪	「另外就是我們這種集合式的關懷訪視的活動，我們就是利用鄰長，結合我們的志工去訪視，…所以我們的特色是志工再加上鄰長，那麼人家就不會拒絕了，因為當初我們的志工去的時候，吃了很多閉門羹」(1-E)
4. 以志工熟悉的鄰里作為訪視分配的根據	「我們志工除了在我們里裡面，還有其他隔壁里的，所以我們是由他熟悉的地方為他訪的地方，那大家比較熟，就比較能夠接近，而且談得來，也比較能夠進入，不然否則都常常吃閉門羹，還會被狗追」(1-G)
5. 結合血壓測量	「然後我們志工都一起出去，血糖血壓計也一併帶出去」(1-H)
6. 志工共同訪視	「我們主要是兩位志工一組，直接到長輩家中陪他聊天，順便量血壓」(1-A)
	「然後我們志工都一起出去，…我們出去都是七八個」(1-H)

7. 固定的訪視時間	「 每個月都是 15 號 」(1-H)
8. 固定的訪視者與分工	<p>「那就是專人的去高關懷，這個人是你打的，那就是專屬你，那他就會跟你互動的很好，那如果你是志工沒有固定，你就是根本對他都不了解，那你怎麼去關懷他」(1-H)</p> <p>「那麼電話問安我們有兩個專人，對這一方面非常專長，不是我們社區的志工，用外來專門的人員，問安完了之後，假如有什麼狀況的話，我們就專門派志工去登門拜訪」(1-E)</p>
9. 進行個案分類 (1). 高風險家庭 (2). 低收入戶 (3). 慢性疾病	<p>「針對高風險的家庭，譬如說老伯伯在家裡，大陸妹都到外面去上班啊，我們自己就實際有遇到老伯伯在家昏倒，我們趕緊送醫急救。」(1-A)</p> <p>「我都是用這種比較關懷弱勢的那種，第一就是那個低收入戶，我最關照，再來就是有生病的那一些人，那我都不是用錦上添花，都要雪中送炭」(1-H)</p>
10. 配合節日，透過訪視邀請長輩參與，增加據點與長輩的多元互動	<p>「像我母親節是用金莎，那我們的志工是用 DIY 喔，把金莎用到康乃馨裡面，去訪視時，你叫得出他的名字，他就會很感動，所以我裡面的長輩，我每一個都認識，哪就是因為你真心地關懷他，那我只是用這樣做而已，那我就是用比較弱勢的啦」(1-H)</p> <p>『我們的活動很多，有母親節後，父親節也要跟著辦，... 所以我的社區都是依照那個節日在規劃，這些社區的獨居老人、還有送便當這些，端午節時每個都大概六粒到七八粒，送給這些獨居老人，每年年底也會邀請 65 歲以上的爸爸媽媽來吃尾牙」(1-L)</p>
11. 需要考慮實際狀況與志工承載力的訪視記錄撰寫	<p>「就是我們上次有上那個研習課程嘛，X 教授有教我們那個家系圖的部分，喔，那個太細了，我會覺得說，可不可以簡化一點啊，因為家訪時，本來其實我跟你很熟喔，可是我們也不要砂鍋問到底，嗯，有的時候我有這種感覺，大家點到就好」(1-H)</p> <p>那個填表部分，那有的志工不會寫啦，那就拜託我們總幹事啦！那總幹事就全權來教啦」(1-C1)</p>
12. 結合在地資源進行轉介	<p>「我都會用轉介的，那我社區裡面有一個安養中心，他都跟我蠻配合的，他是跟我說，如果我介紹進去比較沒錢的，他就特別關照」(1-H)</p> <p>「衛生所除了協助據點的健康檢查之外，我們可以轉介個案給他們，因為他們現在有一個轉介的機構，主要是居家服務的提供，那我們在訪視過程當中發現有需要的長輩，就會跟衛生所說，以前都是找安養院嘛，那現在衛生所有這個服務，所以轉介出去，是可以有人幫忙接住的。」(1-A1)</p>
13. 對關懷個案訪視進度的掌握	「我會思考 自己這個月至少要訪多少人 ，盡量達到當初自己撰寫計畫上的目標。」(1-G)

續下表

(四) 據點經營可以結合的資源與方式 (包括人力、物力與財力)

策略	文字描述
1. 向公部門、國營事業申請專案	<p>「我們有申請衛生所的案子，所以可以跟衛生所有互動，加上跟社政的部分，所以我們是用這個方式做整合，雖然比較不擔心穩定性的狀況，但是如果只仰賴據點的經費，可能就沒辦法那麼充裕」(1-G)</p> <p>「我們有台電公司的專案，主要是給辦活動的經費，但是要通過審核，不見得每次申請每次都有，那社會局跟衛生所幾乎每年一定要去申請的。」(1-H)</p> <p>「就是有申請煉油廠的睦鄰基金，每次申請就是兩萬塊。」(1-A)</p>
2. 結合據點領導者自身的資源	<p>「多少要加上我們當里長自己要掏腰包自己出啊」(1-A)</p> <p>「那是因為我們里長本身是社區發展協會的理事長，所以在運作上面會比較方便，因為他就是把這些志工喔，因為人手不夠嘛，就是利用鄰長開會的時候，就呼籲鄰長出來，因為鄰長對自己本身的居民是比較熟，所以做起來老人家就是比較願意來」(1-B)</p> <p>「節慶的活動都是里跟社區發展協會共同來舉辦，那因為里長是我們協會的總幹事，所以送餐都是他在負責」(1-E)</p> <p>「佛光慈善會在辦活動時都會捐一些獎品，那也是因為我本身是慈善會的，也比較好使用到這個資源，但也因為我本身有經營靈骨塔、棺木這些，有認識到一些師父，所以在幫助弱勢上都較有資源可以協助」(1-H)</p> <p>「據點所需要的器材、辦活動要用的物資，我們大多會去跟議員要。」(1-A)</p>
3. 志工投入在禮物、手工藝的製作，降低成本	<p>「志工自己做，比較不會花到太多的錢，因為用到許多資源，像康乃馨也是DIY，用起來也才十幾塊，所以志工的向心力也是蠻重要的，因為他看見我們付出愛心，所以就會跟著做，我就是這樣帶著她們的。」(1-H)</p>
4. 參與的長輩自己對據點的回饋	<p>「因為我有提供代步車給長輩，所以他們自己多少都會回饋一些給關懷站，有時候有五千、一萬塊的都有，比較不算是正式的募款，都是私底下的愛心捐款。」(1-H)</p>
5. 結合巡守隊，服務不打烊	<p>「做到現在，有人捐車捐什麼給我們，讓我那台車真的服務很多長輩，然後又結合我們那個巡守隊，我們差不多24小時不打烊啦，他需要的時候，你就在他旁邊，比你什麼給他都還重要」(1-H)</p>

二、第二場焦點團體結果

在第二場次針對社福、宗教等民間團體為主的據點之結果中，共提出的策略包括據點志工的招募，健康促進活動的辦理，電話問安與關懷訪視的辦理，據點經營可以結合的資源與方式等方面形成各項策略。

表 4-2-2 第二場次焦點團體結果整理表

(一) 據點志工的招募	
策略	文字描述
1. 在社區中找尋熱心的居民	「坦白講我們跟社區真的不熟，志工的部分來講，我們現在是規劃想要嘗試在鄰里之間看有沒有辦法在這條路上，然後就找到很熱心的人」(2-A)
2. 沿用本來機構中提供服務的志工 (1) 長者服務	「因為我們本身的這些關懷老人的志工都是長期服務好幾年，最少也有兩三年以上了，有些甚至十幾年了，只要進來我們這邊很少離開…幾乎沒有啊，有離開兩位是因為搬家還是怎麼樣因素才離開，其他都沒有離開。」(2-C)
(2) 教會事工	「我們志工的資源因為我們都是教會的媽媽，那有的就是在據點，就是有的弟兄姊妹在據點裡面值班嘛！其他就是我們有教會的人、或是學苑的人」(2-F) 「我必須很老實這樣講，但是這東西你抵觸的過程，我們就會做得很奇怪……我們大部分會用我們自己教會的人。」(2-B)
3. 使用地檢署緩起訴的勞務義工，不穩定性高	「勞務義工，目前我們在地檢署派過來的義工將近有 40 位，在我們這邊服務，所以我們據點都是用勞務義工比較多，在那邊提供服務……他們的服務時間最少是 40 小時，最多 240 小時，他們是怕萬一在裡面如果有一些有不良企圖的話，去服務期間沒問題，等到你結束以後，後來會發生什麼狀況，我們也是要考慮到這問題…，目前我們關懷據點都只能用勞務義工來服務，勞務義工是一定要來的，不來都不行，所以我們都用這樣子來輪班」(2-C)
4. 透過網頁或機構聯合招募，效果不佳	「我們目前一直在招募志工，透過我們的網頁，透過社會局的網頁，甚至透過資訊中心的網頁，結果都沒有人願意來，他們連報名的意願都沒有，我們怎麼…如何把他們留下來呢？…像那個長青中心之前也是用聯合招募志工，我們這些服務老人的單位一起招募，結果都跑到長青中心去，我們招不到半個人啊，也都報名到他們那邊去啊！所以到目前為止還沒辦法解決問題」(2-C)
5. 志工會選擇道教輕鬆的地點服務，	因為自從志願服務法立法通過以後，我們都招不到志工了，都跑到公部門去了，像那個科工館啦、美術館啦，圖書館那邊一大堆 100 多人在那邊等，都不願意到我們這邊來。那個民政課他們也是有志工很多啊，不過他們的服務性質不一樣啊，提供號碼牌、

據點是吃力的，往往就造成招募的困難	送一下開水杯水啊，阿那邊有冷氣環境不一樣啊，我們這邊的服務不一樣，沒有冷氣啊，都要到處去跑，所以招不到志工啊，志願服務法可以便宜那些公部門，我們這些真正在做服務的私部門招不到志工啊！」(2-C)
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

(二) 健康促進活動的辦理

策略	文字描述
<p>S場地的使用</p> <p>1. 結合各式資源，將辦理場地分散在社區各地，增加服務使用者可近性</p> <p>2. 按照活動的性質選擇場地</p> <p>3. 據點非私人所有時，日後有收費的規劃較不易落人口實空間</p> <p>4. 據點空間過小，需要與社區結合辦理大型活動</p> <p>5. 社區長輩對活動場地的使用有其慣性</p>	<p>「我就是有向那個社會局申請那個行動卡拉 OK，所以我行動卡拉 OK 是每個月辦一次，然後在我們鹽埕區裡面各個不同的公園地區，已經辦了仁愛公園、新化公園」(2-E)</p> <p>「區公所那裡也有一個點，在幫長輩量血壓，禮拜一禮拜二，然後我們二四五是法式滾球，我們就是盡量把每天的那個時間就是…其實我們晚上還有有氧韻律，禮拜五在那個親水公園，然後禮拜四是在大安公園，我們就沒辦法像這樣子在據點活動，變得我只能出去辦這樣。」(2-E)</p> <p>「健康促進……我們是…我們都是找外面的場地，像老人活動中心，或者像去年我們10月有在中都的立體停車場。」(2-C)</p> <p>「那我們在大安公園也有一個法式滾球場，就是我們去年就設的正式滾球的場地，所以長輩蠻有聚集在公園的地區，所以那裡也是蠻活絡的。」(2-E)</p> <p>「因為我們是自己提供的地方，不是我們鹽埕區他們提供的老人活動中心或什麼，據點是是我私人自己提供的地方，場地上還是比較有所限制，所以感覺上長輩來這邊不是說很自然就對了，…如果說我們真正有一個是公共的空間，不是我私人提供的空間，這樣子的話來收費，那種比較沒有爭議性，我是覺得說我要避開那種感覺。」(2-E)</p> <p>「我們也有一個困擾就是只要辦大型的活動就要借用外面的場地，不然就沒辦法容納，主要是要讓大家來我們的據點，要讓他們了解讓他們來參與，結果據點本身都沒有辦法作這種事情。」(2-C)</p> <p>「因為我們對面齣…我們過一條馬路就是十全路三民公園的老人活動中心啊！阿他們長久以來都在那邊活動比較多啊！阿他們空間比較大阿，阿我們這邊受到的限制很多」(2-C)</p> <p>「因為我們環境其實是一個很舒服的空間，他進去就像咖啡廳，他有一個舞台，然後我們有設一個飲料吧台，然後他是自費」(2-A)</p>

<p>6. 據點的硬體設備舒適性，也是吸引長輩的重點</p>	<p>「坐下來阿天氣又熱大家受不了，我們又沒有冷氣用電風扇，他們就真的受不了。一樓沒有冷氣，地下室有電風扇、通風器在吹都有，阿就是坐在一樓的時候真的受不了，太熱了，阿所以說有些長輩都不願意到我們那邊來」(2-C)</p> <p>「所以像我們活動中心裡面還包括一些什麼健康設備其實都有，健康器材、量血壓那個、下棋啊、書報區都在那個活動中心」(2-A)</p> <p>「我有換另外一個方式，就是不去收他們的費，但是就是說不定時的找他們吃飯，那然後我們去吃飯我們是 Go Dutch(各自付費)，所以就是說吃吃飯的大家都會來」(2-E)</p>
<p>7. 提高辦理時間的可近性</p>	<p>「阿我們的卡拉 OK 是有收錢啦！一首歌收十塊錢的那種，投幣式一首歌收十塊錢。不過得顧慮版權」(2-A)</p>
<p>§經費的考量</p>	<p>「所以我們講座講師的部分就是申請公益彩券補助，我們財源還包括公益彩券去補講師費」(2-A)</p>
<p>1. 休閒娛樂自費</p>	<p>「我們就是盡量引誘他們出來參與我們的活動，像我們有做那個旅遊嘛！就是邀請他們來這樣子，我們這次也很感謝里長就邀了一攤人這樣，(要錢嗎?) 一個人一百塊而已啊！那是保險費啊，剩下的就是教會出的」(2-F)</p>
<p>2. 公部門的補助</p>	<p>「今年我又跟那個…社區大學，我跟他們結合，請他們社區大學的老師過來教我們滾球，我就是開始用開班的，那個就是 65 歲以下的話就必須要收費，65 歲以上是免費。」(2-E)</p>
<p>3. 自費加上組織的補助</p>	<p>「健康促進像在親水公園那邊，人還算蠻多，阿老師是利用…因為他本身是牙科醫師的太太，所以人家他也不在乎這些就對了……就是他利用下班的時間，然後出來帶。」(2-E)</p>
<p>§結合教育、醫療衛生、社區私人、辦理運動、檢測，彼此互惠</p>	<p>「另外像三民第二衛生所是我們長期合作的對象，因為他們只要我們有辦活動他們就會出來支援，幫我們量血壓、測血糖。阿如果其他的檢查他們會事先登記，阿他們再定點去接受檢查這樣子。」(2-C)</p> <p>「我們健康促進的那個量血壓的，或者是一些那個體適能也是跟我們的區衛生所」(2-E)</p> <p>「我們去年有跟我們的衛生所辦健檢，就是他們去聯絡…我們附近有 X 大嘛！他們去聯絡 X 大的資源，就是他們的設備啊開到我們據點，然後我們去做宣傳，請長者來到這邊來做一些檢驗，對這衛生所也可以跟他們合作健康檢查。」(2-A)</p>

<p>§設計問卷進行需求評估</p> <p>§宣傳的訴求</p> <p>1. 對鄰里的陌生與待突破</p> <p>2. 結合訪視服務</p> <p>3. 結合電台報導</p> <p>§活動對參與者有實質幫助</p>	<p>「(所以以你們長輩這裡的特色，你們活動怎麼去符合他們的需要?) 我們都會做問卷問看看他們需要什麼啊!」(2-D)</p> <p>「基本上是那棟有包括長青學苑，所以有人來上課都知道我們，那其實在鄰里之間有些的確會不知道說我們據點在這裡啦! 因為常就會有人說原來你們據點在這邊，阿設備也會有人一開始不知道，然後撞到喔，這邊是幹嘛上來看一看，也有就是說在鄰里的宣傳度我們還沒有到很高的一個地步，是我們本身裡面的活動來活動的人比較多。」(2-A)</p> <p>「然後我們有辦什麼活動的時候，都會藉由志工在做關懷訪視的時候再做宣傳，就請他們多多出來啊!」(2-D)</p> <p>「我們有鳳鳴電台，我們就會請他... 比如說我們卡拉OK的時候，他都會送我們禮物啊! 阿有時候特別那個他也會報導，對對對，我們就希望說他在報導新聞的時候報導...」(2-F)</p> <p>「阿我們辦的健康促進其實是每週一都有一個功法班，我們有教氣功，那對長者來講是促進他們健康很大，就固定他們就會自動自發在那個時間就來打，就在我們場地裡面，那在他們來講他們都反應說其實對他們身體是有幫助的一個部分，那氣功的部分是他們血脈運行之類的」(2-D)</p>
<p>(三) 電話問安與關懷訪視的辦理</p>	
<p>策略</p>	<p>文字描述</p>
<p>1. 受訪長輩名單取得需與里長打好關係</p>	<p>「就是長青給我們一份資料，400多個人，但是我們全部去review一次之後，其實那個錯誤很多。很多人根本都沒有住在那邊，那個籍都是錯的」(2-E)</p> <p>「有我把名單我們向那個區公所拿整個里的65歲以上的名單，然後請他們就是說，「你們里內有哪些個比較需要幫忙的，叫他們給我們電話，或者怎麼樣。那有的里長很好他們都真的有他們里內的那個居家的電話，但是有的里其實都沒有，那些沒有的</p>

就變成是我們志工挨家挨戶去問」(2-E)

「我們向那個區公所拿整個里的65歲以上的名單，然後請他們就是說，「你們里內有哪些個比較需要幫忙的，叫他們給我們電話，或者怎麼樣……那今年我又向他們要了一份就是低收的，因為他們今年在發放米嘛…阿我一聽說他們要分米，這些名單一定是比較弱勢的，所以我就又向他們申請這份資料給我，就是給他們一份公文，然後請他們給你這份資料。」(2-E)

「那現在我們社區的長輩需要提供關懷的，我們也是用我們這些原來的志工在提供服務，勞務義工很少派他們出去，勞務義工就是保留在電話問安、據點的值班、或者活動的支援這樣。」(2-C)

「我們一般獨居老人的電話問安跟關懷都是同一個人，阿他們分配的對象就是3至5位啦，3至5位都固定的對象，電話問安跟關懷都是同一個志工在服務。」(2-C)

「我們用固定的志工訪問固定的長輩，但是我的作法是全部有的資料我去掃過這裡面，然後再去從裡面找出比較…大部分都是一般，但是你有需要進一步去做關懷訪視的那些，其實關懷訪視是我們這個據點很重要的部分，就像他講的訪視跟問安。我們很重訪視」(2-B)

「其實我們的志工是很多，但是做關懷訪視跟電話問安的這個就要篩選，其他志工我們就用在健康促進跟大型活動。阿因為出去做訪視的需要一點專業，所以我們篩選的就是願意出去做的，阿人數也不是很多，大概就四組負責，目前是五個里。」(2-B)

「有要求說可能兩三個月還是要打一次看看這個人還在不在」(2-A)

「一般我們固定的志工就是最少3天要打一次，阿如果他們身體狀況不好的話就每天打。」(2-C)

「(所以顯然他那個交接要寫的很清楚，不然也不知道說…明天的志工不知道…)對對，他會寫報表回來啊對」(2-C)

「我們有分類，像有些行動上比較不方便，又不願意出來跟大家互動，還有子女白天工作不在的」(2-C)

2. 進行關懷訪視的
志工需有較高專業
知識

3. 固定的訪視者的
確認與分工作法

4. 固定的訪視時間

5. 需考慮實際志工
承载力

6. 進行個案分類，
也較有聊的話題

<p>(1) 互動意願低</p> <p>(2) 行動不便</p> <p>(3) 白天獨居</p> <p>(4) 失能</p> <p>7. 以志工的居住區作為訪視分配的根據</p>	<p>電訪的部分通通都會做，然後現在就是說重點的就比如說身體狀況不好、那真的是獨居，比較沒有人照顧的這些長輩，那我們再去提供家訪的部分」(2-A)</p> <p>「我們分類就是像獨居的、還有就是失能的、還有就是一般的，就是分這樣子」(2-F)</p> <p>「因為我們有分類了，像他健康的，或是與家人同住的，這個就是不用去關心，我們那個都篩選了，但是我們會…大概半年一年我們會翻過來去看看，就重新再篩一次，就是有的就已經死了。」(2-F)</p> <p>「花了很大的時間在身體情形不好的長輩，讓我們志工比較有話題可以跟他聊啦！因為有的比較一般性的，我們志工也不知道有什麼話題可以聊，所以聽起來你們比較是聚焦在身體有一些病痛啦、開刀啦這些的，對對對，……因為我們有分類了，像他健康的，或是與家人同住的，這個就是不用去關心」(2-F)</p> <p>「因為我們的志工我有跟他們講說齣…就是說你最主要傳達的就是說他有沒有跟家人居住，然後他…因為我們是等於是全部掃就對了，我們不是說只是說那些真正獨居的老人我們在關懷而已，我們是65歲以上全部都那個先review一次。」(2-E)</p> <p>「因為都是同一個區，他們可以順路跑啊，一個上午就可以跑好幾戶了，譬如說我原本跑這條路的，再增加據點需要家訪的名字就對了，我們就劃分區域」(2-C)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(四) 據點經營可以結合的資源與方式 (包括人力、物力與財力)

策略	文字描述
<p>1. 參與的長輩自己對據點的回饋</p>	<p>「他們會自動樂捐一些啦！因為他們知道我們…我們都會跟他們講說這棟建築物那麼貴…水電又漲了，他們會自動自發的去…好那我一個月捐一百塊兩百塊，用樂捐的方式。」(2-A)</p>
<p>2. 據點不使用時，提供外包給其他團體使用</p>	<p>「活動中心的部分我們早上一到七都營業嘛！就無休，就過年可能休息，或是有人包場，我們也可以包場，就活動中心場地租給人家，他們想要唱歌不要有人的時候，可以把那個場包起來。」(2-A)</p>
<p>3. 經營者自行尋找閒置空間，再透過公部門協調取得</p>	<p>「其實很多的資源必須我們自己去開發的啦！那我們現在就是…其實我們在那個公教大樓3樓有一個閒置空間，他原來就是那個公教福利中心，那我之前有向我們局長他就是…請局長他們能不能就是局戶之間能夠去商討，然後把那個空間的話拿起來當一個我們社區的活動空間，因為他就剛好在我們那個市立圖書館的下面，所以他是每</p>

個人能夠過來的…算是一個中心點，就是我們那邊的大菜市場就是了」(2-E)

4. 配合公部門（特別是區公所）辦理活動，以建立與公部門的合作關係，同時能覺察內政部的政策調整

「就是說區公所在辦什麼活動我們都無條件的配合，所以相對的他們也是有什麼活動的時候就會…我們是在 21 里之外的，他也會算我們一份。因為我們找去參加的人絕對不屬於他們里長的人，所以他們就會蠻肯定我們的啦！」(2-E)

「那公部門有沒有辦法幫我們取得，因為是公部門對公部門，區公所也是公部門底下在管理的，其實公部門公文往來通知一下，也可以讓在地的區公所知道在他們當地的範圍有多少的據點有多少的東西在這樣運作。」(2-B)

「他們內政部能夠核銷的科目喔…改掉也不通知我們，阿我們去提出預算，結果他不補助，變成我們補助沒辦法核銷啊！這一點我真的很沒辦法認同。因為去年有補助的部分今年沒有啦！結果沒有通知我們，阿我們還是照常寫預算，阿結果沒辦法核銷。」(2-C)

5. 與里長釐清經營者的立場，尋求在地領導者支持

「我們…等於是你要有一個觀念，你不是要去跟里長爭什麼業績，你就是要讓我不是要跟你們爭什麼，我是要替你們服務的，所以他們就會相對的說，或許他們已經知道說我不是要在他們身上取到什麼東西啦！所以他們也是蠻配合的，有點認同我們啦！……我們是我去支援他，那他有需要的時候會打電話過來找我。他們最了解他們里內的人，你有很多事情你多去跟他聊天，那就會感覺跟他比較密切就對了，阿結束的時候你也能夠讓他知道你能夠幫他什麼忙，他就會來找你這樣。」(2-E)

三、第三場次焦點團體結果

在第三場次針對縣市政府的社區照顧關懷據點承辦人員之焦點團體結果分析，分成各縣市政府的核心架構與執行重點、設計機制以及實際操作來說明據點永續經營的政府輔導策略。

表 4-2-3 四縣市政府社區照顧關懷據點之核心架構與執行重點

縣/市政府	核心架構	執行重點
A 縣市政府	主要由三位縣市政府社工負責，分區輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化健康促進活動辦理，每週定時定點舉辦，融入長輩生活，增強長輩回饋 2. 透過政府結合跨局處資源，培訓健康關懷指導員人力，輔導據點活動辦理 3. 鼓勵據點組織區域聯盟，強化多元活動辦理 4. 建構在地社區資源網絡，如衛生所（營造、衛教、篩檢）
B 縣市政府	<ol style="list-style-type: none"> 1. 分區辦理據點 2. 跨科室結合，包括老人活動中心、長青課與行政課結合 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強調據點優生學，整合部門，結合日托 2. 先行招募、培訓當地志工，透過志工進行判斷據點成立與否之長者需求評估 3. 透過據點試辦，一週一次，評估據點能力並自人才培訓 4. 設置生活輔導員（十位長者：一位輔導員） 5. 加強與組織領導者的聯繫，掌握社區生態 6. 主動連結在地社區資源網絡，如公所 7. 策略統一並力行貫徹執行，如使用者收費
C 縣市政府	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由一位縣市政府社工員主責 2. 委託某大學負責據點督導，市政府負責評鑑及補助 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委託某大學負責分區據點督導，如舉辦志工培訓、成果展等 2. 市政府負責補助經費，並評鑑據點及某大學之督導據點績效
D 縣市政府	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置專案辦公室「村里關懷中心專案」 2. 縣市政府設置九位社工、九位輔導員（地方人士擔任） 3. 業務分組：創意宣導組、關懷輔導組及考核訓練組，每組社工、輔導員各三人，據點分區輔導 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社工與輔導員分工，社工主要做行政規劃，輔導員做政策執行，即社工為對內，輔導員對外，若輔導員無法維持時由社工出面維持據點 2. 強化訪視問安服務之特色 3. 期待使村里關懷中心成為福利平台

表 4-2-4 第三場次焦點團體結果整理表

(一) 四縣市政府設計機制	
策略	文字描述
內部整合	<p>我們處內還有跨部門合作，跟行政課合作，行政課負責社區發展協會，所以我們辦據點的社區通常是經由他們評估覺得可以，他們會先操作帶動，之後的輔導工作才由我們長青課來負責據點的輔導跟聯繫會報跟訓練……老人活動中心他還有另外一個功能，就是他會去做長青課程的規劃還有一些巡迴的場次，所以有些課程他會開放給我們社區關懷據點，我們會邀請可能在課程操作上比較弱的社區或是協會，我們會讓老人中心的巡迴課程到社區去帶動他們操作起來，他們也是一個關鍵 (3-H)。</p>
<p>據點優生學-由公部門決定是否可成立據點，採階段性評估</p> <p>1. 第一階段地方關懷訪視</p>	<p>我們辦據點的社區通常是經由他們 (行政課) 評估覺得可以，他們會先操作帶動，之後的輔導工作才由我們長青科來負責據點的輔導跟聯繫會報跟訓練。(3-H)</p> <p>我覺得是階段性的不一樣，我們會第一階段，第二階段，第三階段，第一階段就是大家所說的火鶴傳情那時候是以地方關懷訪視為主，我們會先帶據點的志工評估，領導者對於接下來三年的計畫是不適合，評估不適合，我們就不會讓他們，寫方案跟戴健康促進，他就會一直停留在做關懷訪視這一塊，我們一樣會有個案轉介，其他單位需要那些鄰里有人做獨居老人關懷，他把個案轉給我們的時候，我們一樣會聯絡他們，所以我們第一階段會帶志工跑這些東西，直到志工有一個團隊出來，那個社區也覺得他們願意到下一個階段之後，我們才會把辦據點的東西帶進去，我們辦據點有要求第一個就是有一個固定的空間，一個禮拜辦一次，他們必須要集中用餐而且使用者付費，這四個是他們要到下一個階段進行頻估的過程 (3-H)</p>
2. 據點試辦評估過程	<p>我們一開始也是花時間從這一個階段到下一個階段的時候，他們要先試辦一個禮拜辦一次時，快的話就是試辦一個月，就是每四周都有活動可以讓他們正式申請方案，慢的話就是兩三個月都在試，因為有時候正式開始一個禮拜辦一次又要集中用餐。志工問題就很多了，要安排老師上課，誰要來上課，志工開會有問題，這個志工覺得另外一個志工上的不好，所以，有時候要花時間跟志工討論開會，所以這個過程是另外一個過程 (3-H)。</p>
3. 鼓勵據點舉辦兩天以上活動，並補助生活輔導員經費	<p>那下一個階段，我們會鼓勵據點志工有能力而且成熟後，我們會鼓勵他們可以辦兩天以上的，但前提是這個志工對自己要有意願，其實我們到今年，有些社區辦的很好，但是他們志工的人力沒有那麼多可以負擔一個禮拜辦兩天，所以他們就是維持一個禮拜一天。縣政府不管他們是辦一天還是兩天我們都一樣會有人力的培訓過程 這是其中一個，那進入一個禮拜辦兩天，我們縣政府，這邊</p>

<p>4. 進行社區需求調查</p>	<p>會補助生活輔導員部分的補助，那他們來申請方案的時候，會有那塊的經費（3-H）。</p> <p>以某計畫中關懷訪視進行整個社區的需求調查，一次半都四、五十人，有可能這一次這十個人來，下一次，別的十個老人來了，久而久之，這一村子裡的 200 個老人至少 100 個多個（3-G）。</p>
<p>整合訓練資源-由公部門統籌辦理據點所需之教育訓練與專業輔導人力</p> <p>1. 健康關懷指導員</p> <p>2. 輔導員</p> <p>3. 生活輔導員</p>	<p>像我們有了健康關懷指導員，這是我們發明的。我們今年針對，95、96 這幾年，據點常常在請的團體，每一次都要花好大一筆錢，效能又很好，乾脆縣府花錢請他們來上，像我們今年有邀請 4 個團體，一個是民俗文化的團體，一個是林 XX 老師的活力音樂團體，一個是委託縣營養師公會的營養餐飲，還有另一個委託某大的休保系為了因應內政部要我們做前後測的那個部份，所以今年有委託了 4 個團體來做專業輔導……那我們指導員的培訓，各種的輸入都有，我們也請團體來分享他們的教案（3-G）。</p> <p>健康促進活動我們目前在做的是說我們有把重心放在輔導員身上……我們今年訓練了後，我們有強迫他們有幾個禮拜要去據點裡面辦健康促進的活動，就是我們之前有請林 XX 老師來幫我們帶，那目前的部份，因為因應到他們都只有半年為一期，所以我們目前又要在重新訓練志工，我們固定都有在辦一些志工，只是說方向會不一樣，那我們今年會加進去關於「音樂律動」這部份，就是要搭配健康促進的活動，變成說我們要訓練種子志工，等到以後服務員退場以後，有這些種子志工來代替服務員上場做我們的規劃（3-E）</p> <p>生活輔導員，不管他願不願意來培訓，我們每年都會辦這個培訓，只是要領那筆錢，一定要有受訓的證書。基本上我們每年就是會辦生活輔導員的訓練，還有音療的部分，我們有請老師來上課再來就是身心活化機能的訓練（3-H）。</p>
<p>建構在地社區資源的脈絡</p> <p>1. 強化與區公所、衛生所之溝通</p>	<p>我們也請全縣衛生局的人來一起開會跟他們講據點的事情，也跟他们講的很清楚我們不是要增加你們的業務，而是目前有在做的，像是衛生所本來就要辦一些衛教宣導健康篩檢的部份，那我們比較特別的是健康營造中心，大多是衛生所在承辦，那健康活動中心本來就會辦一些健康議題的東西，那這些東西再加進去增加它的多樣性（3-G）</p>

<p>2. 強化區公所職責</p>	<p>我們剛開始在推據點的話，也是請區公所這邊來推展這個據點(3-F)</p> <p>我們在社政主管會報的時候，公所的科長課長或是承辦人員都會來那時候我們的科長，課長就會跟他們說明這一塊我們需要他們配合還有我們不管在經費上或是評鑑上有關據點的東西我們都會報告給公所，讓他們知道他們的社區關懷據點在做什麼，所以現在也有很多公所會自動的幫我們推這一塊，就是如果他們的社區有點想要成立的時候公所會去幫忙催促或是協助，那很多時候業務上的聯繫我們都是直接跟公所的承辦人員聯繫(3-H)。</p> <p>我們今年有召集公所跟社區發展協會一起辦成果展(公所也加入了據點，他有什麼功能?)如果公所支持推動社區關懷據點的話，因為他們很就近，所以他們有很多資源可以協助社區例如他們社區人力不足的時候，他們絕對不會來找到縣政府的人他們會去找公所的社會課幫忙(3-H)。</p> <p>那一樣是說我們一樣是區公所來辦理的很重要的角色的部分，凡是要申請據點的話，都是一些初審的工作，都要從區公所包括核銷的部分，都是要從區公所的部分...我們剛開始在推據點的話，也是請區公所這邊來推展這個據點(3-F)。</p>
<p>鼓勵據點策略聯盟</p>	<p>我們今年開始有希望他們自己籌組一個區域聯盟，就是這個鄉鎮7~8個據點我們給妳一筆錢，你們固定開會也可以聯合辦活動每個月集會一次，那這一個月集會的時候你們就可以彼此分享這一個月你們辦過什麼健康促進活動，那如果4個據點成為一個聯盟的話，一個月不用想4個活動，想一個就好了，在參考其他人的(3-G)。</p>
<p>訂定使用者付費之規範，後續運用交由據點自行統籌運作</p>	<p>有些社區是真的沒有辦法負擔及中用餐的部分，我們就規定他們至少要收到150塊因為他們上課要用到材料費納，一個禮拜辦一天以上的就要收到250塊。兩天以上的她要進來評選生活輔導員我們要給他們這份給付的話就要收300塊以上。.....這筆錢不是我們收，是社區發展協會自己收，甚至有些是老人自己收自己處理...不然就是老人自己當會計，沒有讓社區法展協會經手，有些會這樣，那這筆錢我們當初就要跟老人說這筆錢是用在他們身上。(3-H)</p>
<p>公部門主動對於社區生態的瞭解與掌握</p>	<p>一但社區發展協會要面臨據點的理監事一旦改選的時候我們見要面臨這個據點永續的問題，每次他們理監事改選的時候，我們也要非常的關切他對這個東西的理念是怎麼樣，他會不會帶走整批志工，所以我們會覺得據點志工跟據點領導者是走在永續經營的前面(3-H)。</p> <p>那我們社區發展協會的話，也是會考量到就是理監事的改選問題，那理監事改</p>

	選問題的話，不同派系的話，那可能就是這一派的人會去交另一派的人據點去做什麼或者是怎麼樣的活動，可能就是，有可能就是沒有辦法來承接到據點的一個業務，所以這個就是在社區發展協會的考慮到的一個問題存在點（3-F）。
委託學校專業者培植據點	我們縣市政府跟區公所還有我們某大學這邊就是很密切的來做合作……在學校方面的話，他們就是有很多負責督導方面……他們也會對志工做培訓，那些就是像老師剛才講的，他們會對志工做一些種子的培訓……督導費用內政部補助七成，三成縣市要自籌……還有觀摩啊，還有成果展啊，還有今年可能會根據我們據點設計一個自己的一個據點的 LOGO……還有訪視……我們會有分區，然後分區的開那個業務，全市性的業務，全市性的會議（3-F）。
使關懷中心成為福利整合平台	我們關懷中心有個很重要的地方就是所謂的平台，在各村里中的平台，加強志工的一些職能，就是不論是用外聘督導也好或是我們自己自辦的一些訓練，或是說輔導員去教都好，我們希望把關懷中心變成是社會福利的一個平台，所以變成說今天村里的或是民眾村裡面的人，只要有需求就可以到關懷中心來去要求資源，或者是說去要求轉介都好，就是進到我們社會處這邊來尋求資源（3-E）。
由社工員和輔導員（地方人士）進行輔導	我們其實剛開始成立的時候，就是有兩組人馬，一組是社工員，一組是輔導員，那我們社工人力就是在加上督導的部分，就有九位，那其他我們還有九位的輔導員，那我們社工員是相關科系的部分，比較屬於在行政面，就是譬如說政策的制定跟整個流程行政作業的部分，是由我們社工員來處理，那輔導員的部分，其實我們的輔導員大概都是中年人，就是本來就是地方人士，他們都是在地方上有一點點的，也不算是民意基礎，就是說他們跟地方的社區啊，或是村里長也好，他們本身關係都相當良好，所以才會被就是結合來當我們這個辦公室的成員（3-E）
志工受訓成為生活輔導員，進而成為講師，強化志工回饋機制	志工那邊就是透過人力培訓讓他升為生活輔導員，也是加強他的向心力和成就感，另外一邊迴圈也是一樣，這也是我們著力的，那也是之前去參訪某縣的，他說他們那時候都鼓勵志工說你就好好做，好好做之後你就可以升為生活輔導員（3-G）
政策執行一致，並加強政策與社區的溝通	我們有規定說每一年每個社區的經費，收費要再調漲的時候，也是由我們承辦的同仁下去做這個相關的說明，那每次聯繫會報我們也會一直宣導，所以就是原則性的東西一開始抓好就是到最後不能放……其實我覺得那個收費其實也是我們就是很努力的地方，因為其實那個東西不是很努力妥協的，很容易說明的，可是我真的覺得一開始要讓協會跟志工要先接受這個講法，他們才有可能讓他們要辦據點來的學員接受這個想法（3-H）

(二) 四縣市政府實際操作	
策略	文字描述
集中用餐，增強老人回饋	健康促進活動後面還要再加一個集中用餐，才可以在加強老人回饋的活力。(3-G)
志工培訓 1. 進行志工授證	生活輔導員，不管他願不願意來培訓，我們每年都會辦這個培訓，只是要領那筆錢，一定要有受訓的證書(3-H)。
強化健康促進活動的辦理 1. 活動多樣化、趣味化 2. 以活動帶動長輩對據點的參與感及認同感	<p>在地支援的結合關懷之前，我的原因是因為他可以促進健康促進活動的品質，所以現在我們縣內在加強的是盡量讓健康促進活動可以多樣化，趣味化，讓老人喜歡來這裡，不然你開一個據點。老人都不要來，沒有用。(3-G)</p> <p>不可能我第一優先也是叫他從這一個健康促進去，就像高雄縣一樣，先用活動帶動整個老人的這個參與感，然後讓他對這據點有認同，才有機會可以有文康休閒服務這樣子的狀況，除了據點日以外的時間，他會習慣到這個據點來(3-G)</p>

第三節 據點現況

據點現況包括：據點基本資料、據點活動辦理、據點志工管理、資源運用等項目，分別說明如下：

一、據點基本資料（表 4-3-1）：

1. 據點行政區位置：以三民區設置據點數為最多，有 13 個（20.6%），其次為左營區 12 個（19%）、楠梓區 9 個（14.3%），鹽埕區最少，有 1 個（1.6%）。
2. 據點開辦年份：以民國 96 年為最多，有 24 個（38.1%），其次為民國 94 年有 21 個（31.7%），民國 95 年有 19 個（30.2%）。
3. 據點至今開辦多久：以滿一年未滿兩年為最多，有 25 個（39.7%），其次為滿兩年未滿三年者 21 個（33.3%），以未滿一年者最少，有 3 個（4.8%）。
4. 據點承辦單位的性質：以社區發展協會承辦為最多，有 23 個（36.5%），其次是社福團體 20 個（31.7%），以宗教慈善團體為最少，有 9 個（14.3%）。
5. 據點聘用工作人員：以有聘用者為最多，有 36 個（57.1%）；在有聘用的工作人員方面，以聘用專任人員為最多有 24 個據點（66.7%），其次為專兼任人員皆有 7 個（19.4%），兼任人員 5 個（13.9%），其中兼任人員多為里辦公處工作人員或鄰長兼任。
6. 據點的空間來源：以里辦公處或活動中心租借提供為最多，有 28 個（44.4%），其次為廟宇教會租借提供，有 13 個（20.6%），其他包括敬老亭、國宅管理站或自宅提供等為最少，有 3 個（4.8%）。
7. 據點服務涵蓋里數：以 1 個里為最多，有 29 個（46%），其次為 5（含）個里以上，有 15 個（23.8%）。
8. 據點一週開放的天數：以開放 5 天為最多，有 29 個（46%），其次為 6 天，有 20 個（31.7%）。
9. 據點開放日的類型：以開放週一至週五為最多，有 26 個（41.3%），其次是開放週一至週日的部分天數，有 22 個（34.9%）。
10. 據點開放時段的類型：以開放「上午與下午時段」為最多，有 41 個（65.1%），其次是「上午、下午與晚上時段」有 13 個（20.6%），其他包括開放「上午、晚上時段」或「三天上午、下午時段，兩天整天開放」等，有 4 個（6.3%）。
11. 經常到據點活動的長者人數：以「20 人及以下」為最多，有 36 個（57.1%），其次為「21~40 人」，有 13 個（20.6%）。
12. 據點服務使用者付費：以「沒有收費」為最多，有 52 個（82.5%），其次是「需

自費項目才單次收費」，有 11 個 (17.5%)。

13. 據點的服務內容 (可複選): 以「關懷訪視」、「電話問安」及「健康促進」等三項服務為最多，有 37 個 (58.7%)，其次是「關懷訪視」、「電話問安」、「健康促進」及「餐飲服務」等四項服務，有 25 個 (39.7%)。

綜合上述，據點行政區位置分佈，以三民區為最多，其次為左營區、楠梓區，據點開辦年份多集中於民國 96 年開辦，開辦時間以滿一年未滿兩年為最多，承辦據點單位之性質多為社區發展協會，據點多有聘用工作人員，其空間來源多從里辦公處或活動中心租借。

據點服務的里數以一個里為最多，據點一週開放的天數，以開放五天為最多，開放類型以週一至週五為最多，開放的時段多為「上午與下午時段」，經常到據點活動的長者人數，以 20 人及以下為最多，多數據點都沒有收費，據點所提供的服務內容，大多為提供「關懷訪視」、「電話問安」及「健康促進」等項目。

表 4-3-1 據點基本資料

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
據點行政區位置			據點的空間來源		
三民區	13	20.6	里辦公處/活動中心租借提供	28	44.4
左營區	12	19.0	廟寺教會租借提供	13	20.6
楠梓區	9	14.3	承辦機構提供	10	15.9
鼓山區	6	9.5	一般房屋租借	9	14.3
前鎮區	5	7.9	其他	3	4.8
小港區	5	7.9	據點服務涵蓋里數		
苓雅區	4	6.3	1 個里	29	46.0
新興區	3	4.8	2 個里	11	17.5
前金區	3	4.8	3 個里	5	7.9
旗津區	2	3.2	4 個里	3	4.8
鹽埕區	1	1.6	5 (含) 個里以上	15	23.8
據點開辦年份			據點一週開放的天數		
民國 94 年	20	31.7	3 天	1	1.6
民國 95 年	19	30.2	4 天	3	4.8
民國 96 年	24	38.1	5 天	29	46.0
據點至今開辦多久			6 天	20	31.7
未滿一年	3	4.8	7 天	10	15.9
滿一年至未滿兩年	25	39.7	據點開放日的類型		
滿兩年至未滿三年	21	33.3	週一至週五全開放	26	41.3
滿三年及以上	14	22.2	週一至週日全開放	10	15.9
據點承辦單位的性質			週一至週五選擇部分天開放	5	7.9
社區發展協會	23	36.5	週一至週日選擇部分天開放	22	34.9
社福團體	20	31.7	據點開放時段的類型		
里辦公處	11	17.5	上午與下午時段	41	65.1
宗教慈善團體	9	14.3	上午、下午與晚上時段	13	20.6
據點有無聘用工作人員			其他	4	6.3
有	36	57.1	只有上午時段	3	4.8
沒有	27	42.9	只有下午時段	2	3.2
聘用工作人員是專任或兼任 (N=36)					
專任人員	24	66.7			
專兼任人員皆有	7	19.4			
兼任人員	5	13.9			

續下表

承上表

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
經常到據點活動的長者人數			據點服務使用者付費		
20 人及以下	36	57.1	沒有收費	52	82.5
21~40 人	13	20.6	需自費項目採單次收費	11	17.5
41~60 人	7	11.1	據點服務內容		
60 人及以上	7	11.1	關懷訪視、電話問安、健康促進	37	58.7
			關懷訪視、電話問安、健康促進、 餐飲服務	25	39.7
			關懷訪視、電話問安、餐飲服務	1	1.6

二、 據點活動辦理

以下將分別針對據點在關懷訪視與電話問安服務、健康促進活動及餐飲服務等項目之服務現況進行說明：

(一) 關懷訪視與電話問安服務

關懷訪視與電話問安服務現況如下（表 4-3-2）：

1. 關懷訪視每月平均人數：以「30 人及以下」的據點為最多，有 31 個（49.2%），其次為「31~60 人」有 17 個（27%）。
2. 關懷訪視每月平均人次：以「30 人次及以下」、「30~60 人次」的據點為最多，各有 20 個（31.7%），其次是「60~90 人次」、「120 人次及以上」各有 8 個（12.7%）。
3. 電話問安每月平均人數：以「30 人及以下」的據點為最多，有 18 個（28.6%），其次「31~60 人」有 15 個（23.8%），「61~90 人」、「121 人及以上」各有 13 個（20.6%）。
4. 電話問安每月平均人次：「120 人次及以上」的據點為最多，有 25 個（39.7%），其次為「30~60 人次」有 14 個（22.2%）。
5. 據點提供轉介服務：以有提供轉介服務的據點為最多，有 39 個（61.9%）。
6. 轉介服務人數：以轉介 3 人及以上為最多有 21 個（53.9%），其次是轉介 1 人有 11 個（28.2%）。
7. 受轉介的單位（可複選）：以民間社福機構為最多有 15 個（23.8%），其次為「社會局長青綜合服務中心」有 14 個（22.2%），再其次為「醫院診所」、「里辦公處」各有 10 個（15.9%）。
8. 協助關懷訪視及電話問安的志工人數：以「10 人及以下」的據點為最多，有

33 個 (52.4%)，其次是「11~20 人」有 20 個 (31.7%)，有 2 個 (3.2%) 據點為「31 人及以上」。

9. 電話問安及關懷訪視是否有固定值班表：有 51 個(81%)據點有固定的值班表為最多。
10. 關懷訪視服務的對象：以沒有限定服務對象的據點為最多，有 33 個(52.4%)，其次為有限定服務對象有 30 個(47.6%)。詳細說明如下：
 - (1)沒有限定服務對象的據點，訪視名單來源(可複選)：以「據點自行發掘」為最多，有 24 個(72.7%)，其次為「社會局長青綜合服務中心」有 22 個(66.7%)，再其次為「里辦公處」有 16 個 (48.5%) 及「區公所」有 15 個 (45.5%)。
 - (2)有限定服務對象的據點，其服務對象背景(可複選)：以「未與子女同住者」為最多，有 26 個 (86.7%)，其次是「中低收入者」有 16 個 (53.3%)，「慢性疾病者」有 15 個 (50%)。
 - (3)有限定服務對象的據點，訪視名單來源(可複選)：以「據點自行發掘」及「里辦公處提供」為最多，各有 14 個 (46.7%)，其次是「社會局長青綜合服務中心」，有 12 個 (40%)，「區公所」有 11 個 (36.7%)。

綜合上述，據點之關懷訪視每月平均人數以「30 人及以下」為最多，每月平均人次及以「30 人次及以下」、「30~60 人次」為最多，電話問安每月平均人數，以「30 人及以下」為最多，每月平均人次及以「120 人次及以上」為最多。

多數據點會提供轉介個案的服務，轉介服務人數以轉介 3 人及以上為最多，受轉介的單位以民間社福機構為最多，協助關懷訪視及電話問安的志工人數以「10 人及以下」為最多，多數據點有固定的志工值班表來從事關懷訪視及電話問安服務。

據點大多沒有限定關懷訪視的服務對象，有限定服務對象的據點，其對象以「未與子女同住者」其訪視名單來源，多為「據點自行發掘」，沒有限定服務對象的據點，其訪視名單來源以「據點自行發掘」及「里辦公處提供」為最多。

表 4-3-2 關懷訪視與電話問安服務現況

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
關懷訪視每月平均人數			據點有無提供轉介服務		
30 人及以下	31	49.2	有	39	61.9
31~60 人	17	27.0	沒有	23	38.1
61~90 人	8	12.7	轉介多少人 (N=39)		
91~120 人	4	6.3	1 人	11	28.2
121 人及以上	3	4.8	2 人	7	17.9
關懷訪視每月平均人次			3 人及以上	21	53.9
30 人次及以下	20	31.7	受轉介單位 (可複選)		
31~60 人次	20	31.7	民間社福機構	15	23.8
61~90 人次	8	12.7	社會局長青綜合服務中心	14	22.2
91~120 人次	7	11.2	醫院診所	10	15.9
121 人次及以上	8	12.7	里辦公處	10	15.9
電話問安每月平均人數			宗教慈善團體	9	14.3
30 人及以下	18	28.6	其他(區公所、衛生所、安養中心等)	9	14.3
31~60 人	15	23.8	社會局三科	4	6.3
61~90 人	13	20.6	長照中心	2	3.2
91~120 人	4	6.3	協助關懷訪視及電話問安的志工人數		
121 人及以上	13	20.6	10 人及以下	33	52.4
電話問安每月平均人次			11~20 人	20	31.7
30 人次及以下	12	19.0	21~30 人	8	12.7
31~60 人次	14	22.2	31 人及以上	2	3.2
61~90 人次	10	15.9	志工執行關懷訪視及電話問安		
91~120 人次	2	3.2	是否有固定值班表		
121 人次及以上	25	39.7	是	51	81.0
			否	12	19.0

續下表

承上表

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
關懷訪視服務的對象背景有無限定			有限定服務對象的據點，其服務對象的背景 (N=30，可複選)		
沒有限定	33	52.4	未與子女同住者	26	86.7
有限定	30	47.6	中低收者	16	53.3
沒有限定服務對象之據點，訪視名單的來源 (N=33，可複選)			慢性疾病者		
據點自行發掘	24	72.7	身心障礙者	12	40.0
社會局長青綜合服務中心	22	66.7	高風險者	10	33.3
里辦公處	16	48.5	獨居者	2	6.7
區公所	15	45.5	其他	2	6.7
衛生所	7	21.2	有限定服務對象之據點，訪視名單的來源 (N=30，可複選)		
社福團體	5	15.2	據點自行發掘	14	46.7
其他	4	12.0	里辦公處	14	46.7
			社會局長青綜合服務中心	12	40.0
			區公所	11	36.7
			社福團體	3	10.0
			其他	2	6.6
			衛生所	1	3.3

(二) 健康促進活動

據點健康促進活動現況如下(表 4-3-3)：

1. 健康促進活動每月平均場次：以「4場及以下」的據點為最多，有 36 個 (62.1%)，其次是「17場及以上」有 10 個 (17.2%)。
2. 健康促進活動每月平均參與人次：以「160人次及以上」的據點為最多，有 27 個 (42.9%)，其次是「40人次及以下」有 12 個 (19%)。
3. 健康促進活動辦理項目(可複選)：以「血壓測量」、「健康講座」的據點為最多，分別有 54 個 (85.7%)、52 個 (82.5%)，再其次為「郊遊節慶活動」48 個 (76.2%)、「休閒運動班」40 個 (63.5%)、「體適能測驗」34 個 (54%)，其他包含卡拉 OK、心理篩檢、生命教育、作品成果展、按摩椅、腳底按摩紓壓、電影欣賞、說故事等有 9 個 (14.3%)。

綜合上述，據點之健康促進活動每月平均場次以「4場及以下」為最多，每月平均參與人次以「161人次及以上」為最多，辦理的活動項目以「血壓測量」及「健康講座」為最多。

表 4-3-3 健康促進活動現況

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
健康促進活動每月平均場數			健康促進辦理項目（可複選）		
4場及以下	36	62.1	血壓測量	54	85.7
5~8場	5	8.6	健康講座	52	82.5
9~12場	5	8.6	郊遊節慶活動	48	76.2
13~16場	2	3.4	休閒運動班	40	63.5
17場及以上	10	17.2	體適能測驗	34	54.0
健康促進活動每月平均參與人次			血糖測量	31	49.2
40人次及以下	12	19.0	全身健康檢查	20	31.7
41~80人次	11	17.5	骨質密度測量	12	19.0
81~120人次	10	15.9	其他	9	14.3
121~160人次	3	4.8			
161人次及以上	27	42.9			

（三）餐飲服務（表 4-3-4）

1. 餐飲服務每月平均參與人數：以「10人及以下」的據點為最多，有8個（30.8%），其次是「11~20人」、「31人及以上」各有7個（26.9%）。
2. 餐飲服務每月平均參與人次：以「280人次及以下」的據點為最多，有13個（50%），其次是「841人次及以上」有6個（23.3%）。

綜合上述，據點之餐飲服務每月平均提供人數以「10人及以下」為最多，參與人次以「280人次及以下」為最多。

表 4-3-4 餐飲服務現況

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
餐飲服務每月平均參與人數 (N=26)			餐飲服務每月平均參與人次 (N=26)		
10 人及以下	8	30.8	280 人次及以下	13	50.0
11~20 人	7	26.9	281~560 人次	5	19.2
21~30 人	4	15.4	561~840 人次	2	7.7
31 人及以上	7	26.9	301 人次及以上	6	23.3

三、據點志工管理

據點志工管理現況如下 (表 4-3-5)：

1. 每週一次以上固定到據點服務的志工人數：以「7 人及以下」的據點為最多，有 23 個 (36.5%)，其次是「8~14 人」有 20 個 (31.7%)。
2. 據點志工加入祥和計畫：以沒有的據點為最多，有 36 個 (57.1%)。
3. 據點志工來源 (可複選)：以承辦單位原有的志工為最多，有 48 個 (76.2%)，其次為據點業務新招募志工有 45 個 (71.4%)。
4. 據點志工主要年齡層 (可複選)：以「中壯年」的據點為最多，有 55 個 (87.3%)，其次為「老年長者」有 33 個 (52.4%)。
5. 志工性別分佈：以女性為主的據點為最多，有 55 個 (87.3%)。
6. 據點組織志工隊：以有組織志工隊的據點為最多，有 49 個 (77.8%)；在沒有組織志工隊的據點中，其原因 (可複選) 以「志工人數太少」為最多有 7 個 (50%)，其次是「志工流動性高」有 6 個 (42.9%)。
7. 據點對志工的明文規範：以有明文規範的據點為最多，有 53 個 (84.1%)；其規定的內容中 (可複選) 以「工作內容」45 個 (84.9%) 及「工作分組」43 個 (81.1%) 為最多，其次為「服務時數的規定」有 41 個 (77.4%)，其他內容有 3 個 (4.8%)，包括「自行選擇時間安排」、「禁煙、嚼檳榔」、「試用辦法」等。
8. 據點對志工的鼓勵措施 (可複選)：以有制訂志工鼓勵措施的據點為最多，共 61 個 (96.8%)；其獎勵內容以「投保平安保險」為最多，有 53 個 (86.9%)，其次為「免費定期餐宴」38 個 (62.3%)、「參加旅遊補助」37 個 (60.7%)，其他獎勵內容有 6 個 (9.5%)，包括「戶外聯誼或會議」、「外展誤餐費、交通津貼」、「生日月份之慶生」、「長青學院上課半價或免費」、「慰問志工住院、

眷喪」等。

9. 據點的志工訓練：以有提供志工訓練的據點為最多，有 27 個 (90.5%)，其志工訓練的方式 (可複選) 以「輪流推派不特定之志工參與外界訓練」的據點為最多，有 39 個 (68.4%)，其次是「據點自行訓練」28 個 (49.1%)，「推派固定的種子志工參加外界訓練」有 22 個 (38.6%)。
10. 據點推派固定種子志工參加訓練的人數：以「5 人(含)以上」的據點為最多，有 12 個 (54.5%)。

綜合上述，每週一次以上固定到據點服務的志工人數，以「7 人及以下」為最多，據點志工多沒有加入祥和計畫；據點志工來源以承辦單位原有志工為最多，志工主要年齡層以「中壯年」為最多，性別以女性居多。

據點多數有組織志工隊，而沒有組織志工隊的據點中，主要原因為「志工人數太少」、「流動率高」，據點多數對於志工有明文規範，其規範內容以「工作內容」及「工作分組」為主，據點多數有制訂志工鼓勵措施，其獎勵內容以「投保平安保險」為最多，據點多數有提供志工訓練，其訓練方式以「輪流推派不特定之志工參與外界訓練」為最多，能推派固定種子志工參與訓練的據點，以能推派「5 人(含)以上」為最多。

表 4-3-5 據點志工管理現況

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
每週一次以上固定到據點服務志工人數			據點對志工是否有明文規範		
7人及以下	23	36.5	有	53	84.1
8~14人	20	31.7	沒有	10	15.9
15~21人	12	19.0	明文規範的內容(N=53,可複選)		
22~28人	2	3.2	工作內容	45	84.9
29人及以上	6	9.5	工作分組	43	81.1
據點志工有無加入祥和計畫			服務時數	41	77.4
沒有	36	57.1	服務倫理	30	56.6
有	27	42.9	獎勵辦法	27	50.9
據點志工來源(可複選)			志工訓練時數	25	47.2
既有的志工	48	76.2	其他	3	4.8
為承辦據點業務而新招募的志工	45	71.4	據點是否有鼓勵志工的措施		
其他	1	1.6	有	61	96.8
據點志工主要年齡層(可複選)			沒有	2	3.2
中壯年	55	87.3	志工獎勵之內容(N=61,可複選)		
老年長者	33	52.4	投保平安保險	53	86.9
大專青年	7	11.1	免費定期餐宴	38	62.3
國高中青少年	4	6.3	參加旅遊補助	37	60.7
志工性別分佈			口頭公開表揚	33	54.1
女性居多	55	87.3	車馬費	30	49.2
男女各半	7	11.1	贈送志工運動服	25	41.0
男性居多	1	1.6	獎狀獎品公開表揚	21	34.4
據點有無組織志工隊			其他	6	9.5
有	49	77.8	據點沒有組織志工隊的原因(N=14,可複選)		
沒有	14	22.2	志工人數太少	7	50.0
據點沒有組織志工隊的原因(N=14,可複選)			志工流動性高	6	42.9
志工人數太少	7	50.0	沒有需要	4	28.6
志工流動性高	6	42.9	經費不足	3	21.4
沒有需要	4	28.6	缺乏志工帶領者	2	14.3
經費不足	3	21.4			
缺乏志工帶領者	2	14.3			

續下表

承上表

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
據點是否有志工訓練			推派固定種子志工參與訓練的人數(N =22)		
有	57	90.5	1人	2	9.1
沒有	6	9.5	2人	3	13.6
志工訓練方式(N =57, 可複選)			3人	4	18.2
輪流推派不特定之志工 參與外界訓練	39	68.4	4人	1	4.5
據點自行辦理訓練	28	49.1	5人(含)以上	12	54.5
推派固定之種子志工參 與外界訓練	22	38.6			

四、資源運用

據點資源運用現況如下(表 4-3-6):

(一) 據點所使用的外在資源之類型(可複選)以「教會或廟寺」為最多,有 53 個(84.1%),其次是「高雄市政府社會局」48 個(76.2%),「內政部」有 46 個(73%),「里辦公處」41 個(65.1%),「一般社區人士」35 個(55.6%)。

(二) 據點所使用的外在資源之內容(可複選)

1. 據點常使用的教會或寺廟資源:以「場地」為最多,有 27 個(50.9%)。
2. 據點常使用的社會局資源:以「經費」為最多,有 41 個(85.4%)。
3. 據點常使用的內政部資源:以「經費」為最多,有 45 個(97.8%)。
4. 據點常使用的里辦公處資源:以「場地」為最多,有 26 個(63.4%),其次是「人力」有 24 個(58.5%)。
5. 據點常使用的一般社區人士資源:以「人力」為最多,有 31 個(88.6%)。
6. 據點常使用的衛生所資源:以「人力」為最多,有 22 個(64.7%)。
7. 據點常使用的社區發展協會資源:以「人力」為最多,有 26 個(78.8%)。
8. 據點常使用的醫院診所或安養中心資源:以「人力」為最多,有 22 個(66.7%)。
9. 據點常使用的區公所資源:以「場地」為最多,有 11 個(35.5%),其次是「經費」有 10 個(32.3%)。
10. 據點常使用的社福團體資源:以「人力」為最多,有 14 個(48.3%)。
11. 據點常使用的學校資源:以「場地」為最多,有 18 個(69.2%),其次是「人力」有 14 個(53.8%)。

12. 據點常使用的慈善團體資源：以「經費」為最多，有 11 個（52.4%）。
13. 據點常使用的服務使用者或其家人資源：以「人力」為最多，有 18 個（85.7%）。
14. 據點常使用的民意代表資源：以「人力」及「物品」為最多，各有 8 個（40%），其次是「經費」有 7 個（35%）。
15. 據點常使用的社區商家資源：以「經費」、「物品」及「場地」為最多，各有 8 個（40%）。
16. 據點常使用的文化藝術表演團體資源：以「人力」為最多，有 13 個（92.9%）。
17. 據點常使用的公營事業資源：以「經費」為最多，有 8 個（66.7%）。
18. 據點常使用的私人企業資源：以「經費」為最多，有 7 個（70%）。

綜合上述，據點常使用的外在資源類型中，以「教會或寺廟」、「高市政府社會局」、「內政部」、「里辦公處」、「一般社區人士」居多；「里辦公處」、「一般社區人士」、「衛生所」、「社區發展協會」、「醫院診所或安養中心」、「社福團體」、「學校」、「服務使用者或家人」、「民意代表」及「文化藝術表演團體」等以提供據點人力資源為主；「教會或寺廟」、「里辦公處」、「區公所」、「學校」及「社區商家」等以提供據點場地資源為主；「社會局」、「內政部」、「慈善團體」、「社區商家」、「公營事業」及「私人企業」等以提供據點經費資源為主；「民意代表」及「社區商家」以提供據點物品資源為主。

表 4-3-6 據點資源運用現況

N=63

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
據點所使用之外在資源類型 (可複選)			據點常使用的內政部資源 (N=46, 可複選)		
教會或廟寺	53	84.1	經費	45	97.8
高雄市政府社會局	48	76.2	協助計畫書撰寫	5	10.9
內政部	46	73.0	人力	3	6.5
里辦公處	41	65.1	物品	1	2.2
一般社區人士	35	55.6	據點常使用的里辦公處資源 (N=41, 可複選)		
衛生所	34	54.0	場地	26	63.4
社區發展協會	33	52.4	人力	24	58.5
醫院診所或安養中心	33	52.4	物品	14	34.1
區公所	31	49.2	經費	11	26.8
社福團體	29	46.0	協助計畫書撰寫	10	24.4
學校	26	41.3	其他	3	7.3
慈善團體	21	33.3	據點常使用的一般社區人士資源 (N=35, 可複選)		
服務使用者或其家人	21	33.3	人力	31	88.6
民意代表	20	31.7	經費	7	20.0
社區商家	20	31.7	物品	4	11.4
文化藝術表演團體	14	22.2	據點常使用的衛生所資源 (N=34, 可複選)		
公營事業	12	19.0	人力	22	64.7
私人企業	10	15.9	其他	6	17.6
據點常使用的教會或廟寺資源 (N=53, 可複選)			物品	5	14.7
場地	27	50.9	經費	2	5.9
人力	17	32.1	協助計畫書撰寫	2	5.9
經費	10	18.9	場地	1	2.9
物品	9	17.0	據點常使用的社區發展協會資源 (N=33, 可複選)		
協助計畫書撰寫	3	5.7	人力	26	78.8
據點常使用的社會局資源 (N=48, 可複選)			經費	16	48.5
經費	41	85.4	物品	12	36.4
協助計畫書撰寫	13	27.1	場地	12	36.4
人力	7	14.6	協助計畫書撰寫	12	36.4
物品	3	6.3	其他	4	12.1
場地	3	6.3			

續下表

承上表

項目	個數	百分比	項目	個數	百分比
據點常使用的醫院診所或安養中心資源 (N=33, 可複選)			據點常使用的服務使用者或家人資源 (N=21, 可複選)		
人力	22	66.7	人力	18	85.7
物品	4	12.1	經費	4	19.0
經費	3	9.1	物品	3	14.3
場地	2	6.1	場地	1	4.8
據點常使用的區公所資源 (N=31, 可複選)			協助計畫書撰寫	1	4.8
場地	11	35.5	據點常使用的民意代表資源 (N=20, 可複選)		
經費	10	32.3	人力	8	40.0
人力	9	29.0	物品	8	40.0
物品	5	16.1	經費	7	35.0
協助計畫書撰寫	5	16.1	據點常使用的社區商家資源 (N=20, 可複選)		
據點常使用的社福團體資源 (N=29, 可複選)			經費	8	40.0
人力	14	48.3	物品	8	40.0
經費	11	37.9	場地	8	40.0
物品	9	31.0	人力	3	15.0
其他	6	20.7	協助計畫書撰寫	3	15.0
協助計畫書撰寫	4	13.8	據點常使用的文化藝術表演團體資源 (N=14, 可複選)		
場地	3	10.3	人力	13	92.9
據點常使用的學校資源 (N=26, 可複選)			其他	1	7.1
場地	18	69.2	據點常使用的公營事業資源 (N=12, 可複選)		
人力	14	53.8	經費	8	66.7
物品	2	7.7	場地	4	33.3
經費	1	3.8	人力	1	8.3
據點常使用的慈善團體資源 (N=21, 可複選)			協助計畫書撰寫	1	8.3
經費	11	52.4	其他	1	8.3
人力	9	42.9	據點常使用的私人企業資源 (n=10, 可複選)		
物品	5	23.8	經費	7	70.0
場地	2	9.5	物品	3	30.0
協助計畫書撰寫	2	9.5	場地	3	30.0
			人力	2	20.0

第四節 據點永續發展意向與相關影響因素

一、據點的永續發展意向分佈

據點永續發展意向分成志工管理、在地資源的結合、健康促進活動、電話問安及關懷訪視，共四大項，說明如下（表 4-4-1）：

1. 在發展志工管理的意向方面：在「據點能引導志工對據點經營理念有認同感」及「據點能設置種子志工」兩題上，都有超過六成的據點認為非常需要或很需要；在「據點能以志工隊/團來運作」、「據點能有效的進行志工招募」及「據點能實施志工績效評估」三題上，則有超過五成的據點認為非常需要或很需要。
2. 在發展在地資源結合的意向方面：在「據點能結合當地正式資源」、「據點承辦單位之領導者能支持據點業務之經營」、「據點能結合當地非正式資源」及「據點能有自籌經費的能力」四題上，都有超過六成的據點認為非常需要或很需要；值得注意的是在「據點能實施服務使用者付費」一題上，僅有兩成五的據點認為非常需要或很需要。
3. 在發展健康促進活動的意向方面：在「據點能提出增進長輩參與健康促進活動的方法」及「據點所辦理的活動能讓參與長者健康具體改善」兩題上，都有超過六成的據點認為非常需要或很需要；在「據點能注重參與長輩在人際關係上的需求」一題上，則有超過四成九的據點認為非常需要或很需要。
4. 在發展關懷訪視及電話問安的意向方面：在「據點能掌握有特別需求受訪視問安的在地長者名單」一題上，有五成以上的據點認為非常需要或很需要；在「據點能針對有特別需求受訪視問安者提供追蹤及轉介/通報」一題上，有超過四成六的據點認為非常需要或很需要。

表 4-4-1 社區關懷據點永續發展意向分佈

N=63

意向 向度	題 目	非常不需要 不需要	需要	非常需要 很需要
志 工 管 理	據點能有效的進行志工招募	1(1.6)	28(44.4)	34(54.0)
	據點能以志工隊/團來運作	2(3.2)	26(41.3)	35(55.6)
	據點能設置種子志工	1(1.6)	23(36.5)	39(61.9)
	據點能引導志工對據點經營理念 有認同感	0(0.0)	21(33.3)	42(66.7)
	據點能實施志工績效評估	1(1.6)	30(47.6)	32(50.8)
在 地 資 源 的 結 合	據點承辦單位之領導者能支持據 點業務之經營	0(0.0)	23(36.5)	40(63.5)
	據點能實施服務使用者付費	25(39.7)	22(34.9)	16(25.4)
	據點能有自籌經費的能力	1(1.6)	24(38.1)	38(60.3)
	據點能結合當地正式資源	0(0.0)	22(34.9)	41(65.1)
	據點能結合當地非正式資源	2(3.2)	22(34.9)	39(61.9)
健 康 促 進 活 動	據點能提出增進長輩參與健康促 進活動的方法	1(1.6)	23(36.5)	39(61.9)
	據點所辦理的活動能讓參與長者 健康具體改善	1(1.6)	24(38.1)	38(60.3)
	據點能注重參與長輩在人際關係 上的需求	1(1.6)	31(49.2)	31(49.2)
電 話 問 安 及 關 懷 訪 視	據點能掌握有特別需求受訪視問 安的在地長者名單	2(3.2)	29(46.0)	32(50.8)
	據點能針對有特別需求受訪視問 安者提供追蹤及轉介(通報)	0(0.0)	34(54.0)	29(46.0)

二、據點永續發展意向得分(表 4-4-2)：

1. 在發展志工管理的意向方面：該意向共有 5 題，得分範圍在 14 至 25 分，平均得分為 19.3 分，得分指標為 77.2 分。
2. 在發展在地資源結合的意向方面：該意向共有 5 題，得分範圍在 14 至 25 分，平均得分為 18.7 分，得分指標為 74.8 分。
3. 在發展健康促進活動的意向方面：該意向共有 3 題，得分範圍在 7 至 15

分，平均得分為 11.5 分，得分指標為 76.7 分。

4. 在發展關懷訪視及電話問安的意向方面：該部分共有 2 題，得分範圍在 5 至 10 分，平均得分為 7.6 分，得分指標為 76 分。
5. 永續發展意向總分：將各向度加總共有 15 題，得分範圍在 44 至 74 分，平均得分為 57.1 分，得分指標為 77.2 分。

綜合上述得知，據點在永續發展意向分佈方面，包括發展志工管理意向中的「據點能引導志工對據點經營理念有認同感」、「據點能設置種子志工」，發展在地資源結合意向中的「據點能結合當地正式資源」、「據點承辦單位之領導者能支持據點業務之經營」、「據點能結合當地非正式資源」及「據點能有自籌經費的能力」，發展健康促進活動意向中的「據點能提出增進長輩參與健康促進活動的方法」及「據點所辦理的活動能讓參與長者健康具體改善」等題，都有超過六成的據點認為非常需要或很需要；據點在發展永續意向各向度得分方面，以發展志工管理意向之得分指標較高，其次為發展健康促進活動意向。

表 4-4-2 據點永續發展意向各向度分數

意向向度	Mean	S.D.	Max	Min	得分指標	95%CI
志工管理	19.3	3.6	25	14	77.2	18.3 ± 20.2
在地資源結合	18.7	3.3	25	14	74.8	17.9 ± 19.6
健康促進活動	11.5	2.3	15	7	76.7	10.9 ± 12.1
關懷訪視及電話問安	7.6	1.7	10	5	76.0	7.1 ± 8.0
永續發展意向總分	57.1	9.4	74	44	77.2	54.7 ± 59.5

註：得分指標計算(Mean/max)*100%

三、影響據點永續發展意向之相關因素

以下將就據點基本資料、據點服務內容、據點志工管理及據點資源運用，與據點永續發展意向得分進行檢定，其結果如下（見表 4-4-3、表 4-4-4）：

1. 比較健康促進活動每月平均場次（表 4-4-3）發現，據點每月平均舉辦健康促進活動場次越多，其在發展永續意向 (Pearson $r=0.288$, $p<0.05$)、發展在地資源結合的意向 (Pearson $r=0.265$, $p<0.05$)、發展健康促進活動的意向 (Pearson $r=0.293$, $p<0.05$)、發展關懷訪視及電話問安的意向 (Pearson $r=0.301$, $p<0.05$) 等得分均較高。

2. 比較健康促進活動舉辦類型總數（表 4-4-3）發現，健康促進活動舉辦類型總數越多，其在發展永續意向 (Pearson $r=0.279$, $p< 0.05$)、發展志工管理的意向(Pearson $r= 0.343$, $p< 0.01$)、發展在地資源結合的意向 (Pearson $r=0.251$, $p< 0.05$)等得分均較高。
3. 比較據點擁有的外在資源類型數（表 4-4-3）發現，據點擁有的資源類型數越多，其在發展永續意向 (Pearson $r=0.349$, $p< 0.01$)、發展志工管理的意向(Pearson $r=0.369$, $p< 0.01$)、發展在地資源結合的意向 (Pearson $r=0.311$, $p< 0.05$)等得分均較高。
4. 比較據點服務使用者之有無付費在發展在地資源結合意向平均分數後發現（表 4-4-4），自費項目採單次收費的據點其平均分數統計上顯著高於無自費項目的據點之平均分數，兩者平均分數差異是 2.1 分 ($t=2.073$, $df=62$, $p< 0.05$)。
5. 比較據點有無明文規範志工工作分組在下列各意向之平均分數後發現（表 4-4-4）：
 - (1) 據點在志工工作分組有明文規範者，其在發展永續意向平均分數統計上顯著高於無明文規範者之平均分數，兩者平均分數差異為 7.7 分 ($t=3.146$, $df=62$, $p< 0.01$)。
 - (2) 據點在志工工作分組有明文規範者，其在發展在地資源結合意向平均分數統計上顯著高於無明文規範者之平均分數，兩者平均分數差異為 3 分 ($t=3.713$, $df=62$, $p< 0.01$)。
 - (3) 據點在志工工作分組有明文規範者，其在發展健康促進活動意向平均分數統計上顯著高於無明文規範者之平均分數，兩者平均分數差異為 1.7 分 ($t=2.876$, $df=62$, $p< 0.01$)。
 - (4) 據點在志工工作分組有明文規範者，其在發展關懷訪視及電話問安意向平均分數統計上顯著高於無明文規範者之平均分數，兩者平均分數差異為 1.3 分 ($t=3.735$, $df=62$, $p< 0.01$)。

表 4-4-3 據點服務內容與發展永續意向之相關性 (N=63)

項目		發展永續 意向總分	志工管理 意向	在地資源 結合意向	健康促進 活動意向	關懷訪視電 話問安意向
健康促進活動每月平均場次	Pearson	0.288*	0.182	0.265*	0.293*	0.301*
健康促進活動舉辦類型總數	Pearson	0.279*	0.343**	0.251*	0.127	0.162
據點擁有的外在資源類型數	Pearson	0.349**	0.369**	0.311*	0.241	0.222

說明：* P<0.05 ** P<0.01

表 4-4-4 據點基本資料與發展永續意向之檢定 (N=63)

項目	發展永續意向		志工管理		在地資源結合		健康促進		關懷訪視及電		
	N	mean	t 值	mean	t 值	mean	t 值	mean	t 值	mean	t 值
據點服務使用者付費											
需自費項目採單次收費 (1)	11	60.8	1.461	20.5	1.208	20.5	2.073*	11.7	0.321	8.1	1.145
沒有付費 (2)	52	56.3		19		18.4		11.5		7.4	
據點有無明文規範志											
工工作分組											
有 (1)	45	59.3	3.146**	19.7	1.595	19.6	3.713**	12.0	2.876**	7.9	3.735**
沒有 (2)	18	51.6		18.1		16.6		10.3		6.6	

說明：* P<0.05 ** P<0.01

第五章 結論與討論

以下將提出本研究結果之整理形成結論，並針對相關結論提出討論與建議。

第一節 結論

依據研究結果，本研究形成結論如下：

一、建立社區關懷據點永續發展指標

高雄市社區關照顧懷據點提出前五項永續發展指標，依序為「據點的志工」、「健康促進活動的辦理」、「據點的財源」、「電話問安及關懷訪視的辦理」、「在地資源的結合」。

二、建立高雄市社區照顧關懷據點之現況

1. 據點基本資料

據點行政區位置分佈，以三民區為最多，其次為左營區、楠梓區，據點開辦年份多集中於民國 96 年開辦，開辦時間以滿一年未滿兩年為最多，承辦據點單位之性質多為社區發展協會，據點多有聘用工作人員，其空間來源多從里辦公處或活動中心租借。

據點服務的里數以一個里為最多，據點一週開放的天數，以開放五天為最多，開放類型以週一至週五為最多，開放的時段多為「上午與下午時段」，經常到據點活動的長者人數，以 20 人及以下為最多，多數據點都沒有收費，據點所提供的服務內容，大多為提供「關懷訪視」、「電話問安」及「健康促進」等項目。

2. 據點服務內容

(1) 關懷訪視與電話問安服務

據點之關懷訪視每月平均人數以「30 人及以下」為最多，每月平均人次及以「30 人次及以下」、「30~60 人次」為最多，電話問安每月平均人數，以「30 人及以下」為最多，每月平均人次及以「120 人次及以上」為最多。

多數據點會提供轉介個案的服務，轉介服務人數以轉介 3 人及以上為最多，受轉介的單位以民間社福機構為最多，協助關懷訪視及電話問安的志工人數以「10 人及以下」為最多，多數據點有固定的志工值班表來從事關懷訪視及電話問安服務。

據點大多沒有限定關懷訪視的服務對象，有限定服務對象的據點，其對象以「未與子女同住者」其訪視名單來源，多為「據點自行發掘」，沒有限定服務對象的據點，其訪視名單來源以「據點自行發掘」及「里辦公處提供」為最多。

(2) 健康促進活動

據點之健康促進活動每月平均場次及以「4場及以下」為最多，每月平均參與人次及以「161人次及以上」為最多，辦理的活動項目以「血壓測量」及「健康講座」為最多。

(3) 餐飲服務

據點之餐飲服務每月平均提供人數以「10人及以下」為最多，參與人次以「280人次及以下」為最多。

3. 據點志工管理

每週一次以上固定到據點服務的志工人數，以「7人及以下」為最多；據點志工來源以承辦單位原有志工為最多，志工主要年齡層以「中壯年」為最多，性別以女性居多。

據點多數有組織志工隊，而沒有組織志工隊的據點中，主要因為「志工人數太少」、「流動率高」，據點多數對於志工有明文規範，其規範內容以「工作內容」及「工作分組」為主，據點多數有制訂志工鼓勵措施，其獎勵內容以「投保平安保險」為最多，據點多數有提供志工訓練，其訓練方式以「輪流推派不特定之志工參與外界訓練」為最多，能推派固定種子志工參與訓練的據點，以能推派「5人(含)以上」為最多。

4. 資源運用

據點常使用的外在資源類型中，以「教會或寺廟」、「高市政府社會局」、「內政部」、「里辦公處」、「一般社區人士」居多；「里辦公處」、「一般社區人士」、「衛生所」、「社區發展協會」、「醫院診所或安養中心」、「社福團體」、「學校」、「服務使用者或家人」、「民意代表」及「文化藝術表演團體」等以提供據點人力資源為主；「教會或寺廟」、「里辦公處」、「區公所」、「學校」及「社區商家」等以提供據點場地資源為主；「社會局」、「內政部」、「慈善團體」、「社區商家」、「公營事業」及「私人企業」等以提供據點經費資源為主；「民意代表」及「社區商家」以提供據點物品資源為主。

三、形成高雄市社區照顧關懷據點永續發展意向

據點在永續發展意向分佈方面，包括發展志工管理意向中的「據點能引導志工對據點經營理念有認同感」、「據點能設置種子志工」，發展在地資源結合意向中的「據點能結合當地正式資源」、「據點承辦單位之領導者能支持據點業務之

經營」、「據點能結合當地非正式資源」及「據點能有自籌經費的能力」，發展健康促進活動意向中的「據點能提出增進長輩參與健康促進活動的方法」及「據點所辦理的活動能讓參與長者健康具體改善」等題，都有超過六成的據點認為非常需要或很需要；據點在發展永續意向各向度得分方面，以發展志工管理意向之得分指標較高，其次為發展健康促進活動意向。

四、探討影響據點永續發展意向之相關因素

1. 據點每月平均舉辦健康促進活動場次越多，其在發展永續意向、發展在地資源結合的意向、發展健康促進活動的意向、發展關懷訪視及電話問安的意向等得分均較高。
2. 健康促進活動舉辦類型總數越多，其在發展永續意向、發展志工管理的意向、發展在地資源結合的意向等得分均較高。
3. 據點擁有的資源類型數越多，其在發展永續意向、發展志工管理的意向、發展在地資源結合的意向等得分均較高。
4. 據點自費項目採單次收費的據點其平均分數統計上顯著高於無自費項目的據點之平均分數。
5. 據點在志工工作分組有明文規範者，其在發展永續意向平均分數、發展在地資源結合意向平均分數、發展健康促進活動意向平均分數、發展關懷訪視及電話問安意向平均分數等之統計上均顯著高於無明文規範者之平均分數。

第二節 討論及建議

一、強化據點之健康促進活動的辦理

Green and Kreuter (1991)定義健康促進是結合教育、環境、支持等影響健康因素，以幫助健康生活的活動，其目的在於使人們對自己的健康能獲得更好的控制；本研究結果顯示，據點每月平均舉辦健康促進活動場次越多，其發展永續意向、發展在地資源結合的意向、發展健康促進活動的意向、發展關懷訪視及電話問安意向等得分均較高；據點的健康促進活動舉辦類型總數越多，其發展永續意向、發展志工管理的意向、發展在地資源結合的意向等得分越高；由此可見健康促進活動的辦理往往也意味著據點對永續發展之企圖心，特別是其對結合在地資源之需求是較為強烈的。

根據Smith-Philips, Yee, Yee, & Fleishman (1992) 等人的研究指出，老年人參與以社區為導向的健康促進計劃後，對健康的態度有正向的改變，負起更多個人的健康責任，增進對相關健康知識的認知，以及朝向建設性的行為改變以從事更健康的生活型態（引自劉劍華，2001）；就據點而言，廣義的健康促進活動的辦理，不管是講座、檢測、身體活動等，包括場地、人力、技術、經費等方面的資源實有必要，缺一不可，當前據點常常是不知健康促進如何辦理，也不知如何將它做為吸引長輩參與的誘因，加上相關專業人力、技術、場地或經費之隔閡，有些據點就放著按摩椅、健身器材，被動的讓長輩使用，或檢測長者血壓卻只將血壓數據當成流水帳紀錄，甚至只辦理三個月一次健康講座，在頻率或長者需求上顯得無力回應，而長輩最熱衷的卡拉OK，往往也因其屬於坐式生活，能達到的健康效益遠不及動態活動。

所謂活動場次，對健康促進而言，其實就是辦理頻率的增加、時間的持續甚至重複的辦理，藉以讓長輩在健康行為上形成良好的習慣，若能配合適當的強度，將可是長者能感受到身心健康的正面影響；趙善如等人（2007）評鑑高雄市社區照顧關懷據點指出，服務活動多元化且服務能量高，有助於長輩的參與；陳媽芬、林晉榮（2006）指出以美國為例，1990年中期以後，老人身體活動的研究便蓬勃發展，特別是在身體活動量（physical activity level）方面的評估與身體活動有關的影響因子，在其研究結果中也與國內外學者有相近的看法：老人身體活動量越高，其生活品質越好；Mummery等人（引自洪升呈，2005）指出中、高運動量組的老人，其心理健康狀態顯著優於低運動量組；林瑞興（1999）指出老人透過低強度的運動訓練可增加其肌力、柔軟度、移動性與平衡感，藉由許多身體活度量的累積仍可會得健康的效果…，以最低風險提供最適當的身體活動量來獲得最大利益，而且能導致長久性的生活形態改變，養成終生規律運動習慣。

「阿我們辦的健康促進其實是每週一都有一個功法班，我們有教氣功，那對長者來講是促進他們健康很大，就固定他們就會自動自發在那個時間就來打，就在我們場地裡面，那在他們來講他們都反應說其實對他們身體是有幫助的一個部分。」

(2-D)

「先用活動帶動整個老人的這個參與感，然後讓他對這據點有認同，才有機會可以有文康休閒服務這樣子的狀況，除了據點日以外的時間，他會習慣到這個據點來。現在我們縣內在加強的是盡量讓健康促進活動可以多樣化，趣味化，讓老人喜歡來這裡。」(3-G)

因此，要建置與提高此一據點辦理健康促進活動的機制，就當前據點經營現

況之下，研究者認為應考慮將健康促進活動視為據點活動辦理的主體，訪視與問安為輔，一方面使據點能將有限的工作人力、資源、經費投注於此，形成據點口碑，一方面，藉由健康促進活動參與者口耳相傳成效，能讓較不外出活動者逐漸走出來，或可讓參與者因對據點之認同，協助擔任發掘鄰居個案以轉介據點訪視問安工作之媒介；而活動辦理能定時、定點（甚至發展外展的活動點），訓練身體活動之種子志工，活動先求持續再求多元，具體回饋參與者健康改進狀態，讓不同據點參與者互相觀摩甚至競賽或讓參與者感受成效後，逐步進行使用者付費或鼓勵其樂捐等等均可視為相關配套；黃源協（2001）表示在社區照顧下，建立與培養使用者付費的觀念，特別是政府經費補助與政策的不穩定性，是一個不爭的事實，因此應可視案主的情境逐步擬定一套合理的收費制度，將是資源可否合理且有效率使用的關鍵，更是永續經營所不可或缺的機制。

「區公所那裡也有一個點，在幫長輩量血壓，禮拜一禮拜二，然後我們二四五是法式滾球，我們就是盡量把每天的時間固定下來...」(2-E)

「我們社區的志工一個月兩次，第一個禮拜跟第四個禮拜的星期天早上，專門量血壓，量血糖」(1-L)

至於據點所需要的相關教練師資與場地等，透過公部門結合衛生所、運動團體、學校、長青中心傳承大使、社區大學、退休護理人員等，甚至據點主動發掘社區居民中之相關人才，均為可行之道，特別是單位與單位間，若相關業務辦理能互相受惠，其可行性將更大為提高。

二、開發與結合多樣化的據點外在資源

本研究結果顯示據點擁有的外在資源類型數越多，其發展永續意向、發展志工管理的意向、發展在地資源結合的意向等得分均較高；對據點經營而言，多元化的資源可以供應據點在人力、經費、場地、物品等之需要，據點能開發各式種類的資源往往意味一個據點對發展永續的企圖心。

究竟據點經營用到哪些資源？根據研究結果顯示，包括宗教團體、社會局、內政部、里辦公處、社區人士、衛生所、社區發展協會、醫院診所與安養中心等，都有一半以上的據點會使用這些資源（區公所也有幾近一半的據點會使用），這些資源當中，有許多都是跨部門的各單位，包括社政、民政、衛政等單位的認同、協調與整合是勢在必行，如同陳世堅（2000）指出社政與衛政在行政隸屬關係上，存在的只是平行互動關係卻完全沒有垂直互屬關係，這促使中央部門決策以迄地

方機關運作之間，社政與衛政單位各自行政，禮尚往來，互動不良，以致造成了服務輸送系統中的灰色地帶與三不管地帶；面對據點所需的公部門資源若能夠透過整合，不僅可以有利據點服務輸送的執行，更能提高各公部門相關業務之服務成效。

而較少據點使用的私人企業、社區商家、民意代表、服務使用者或其家人、慈善團體等資源，顯示據點在發揮其在地的特色當中，相關較為橫向的私人或民營的資源之可近性並未提高，研究者認為其原因可能為科層制度下的縱向關係被強調，或據點之服務無法清晰具體提供外界有力的宣傳與說服，以致不易讓外界資源識別與認同據點的重要性與精神，這往往也是福利服務工作之共同面對之問題，如同 Stoner (1986) 指出社會服務組織必須引進行銷的概念，行銷已被視為促進人群服務之有效且良好的方式，為了能夠生存及達成使用，一個組織應有良好的行銷功能，以便能吸引充分的資源、並將這些資源分配給各種不同人群；因此，讓據點可以有「做好事」、「為子孫做榜樣」等形象，並可以透過紀錄片方式呈現服務過程或服務使用者之回饋，喚起外在資源的感動，亦屬可行。

從外在資源提供的資源內涵發現，據點「人力」資源主要來自里辦公處、一般社區人士、衛生所、社區發展協會、醫院診所或安養中心等，顯見據點在獲取人力資源之管道為數較多，而所需人力以專業、社區在地組織與居民為主，前者提供活動辦理必要的教導來源，後者則提供了活動辦理所需的人脈支援；據點「場地」資源方面，主要來自宗教團體、里辦公處、區公所及學校等，多為社區在地資源，顯示可近性是場地的優先因素，據點申請成立時之坪數要求（15 坪及以上）事實上是遠不及據點能結合的場所資源來的有意義。

同時，據點「經費」資源方面，主要來自社會局、內政部及區公所等，公部門仍是重要的支持者，黃松林(2006)針對高市社區照顧關懷據點之調查亦認為據點之經費仍多以公部門之供給為主，尚缺乏自己自足之能力；研究者認為開源的方法可針對活動之使用者付費，採單次收費的方式逐步去開發使用者付費之氛圍，形成資源連結與提升服務品質之良性循環；此外，撰寫專案計畫、強調感動的活動宣導亦是多元的經費爭取管道，配搭培力專業團隊的進駐，整體檢視據點特色與承辦組織等狀況，逐步培力其撰寫相關計畫之能力。

三、落實分組之據點志工管理

本研究結果顯示，在永續發展之意向中，相較於其他意向之得分，以「志工管理」意向的得分指標最高，顯示社區照顧關懷據點對於志工管理需求之強烈性與其在據點永續之重要性；進一步探討，據點有明文規範志工分組之內容，其在發展永續意向、發展在地資源結合的意向、發展健康促進活動的意向與發展關懷訪視及電話問安的意向之平均分數均較無分組規範之據點高，因此可見志工管理中，志工分組應是據點目前最應先著手之事務。

志工分組可以對其角色、工作內容與相關所需之訓練都能有一較明確之認定與釐清；徐淑靜（2005）建議可從志工興趣、專長等進行編組基礎，並尊重志工本人之意願；江明修（1999）提出志工服務組織的志工工作常出現重複性或經常性或繁瑣次要工作，在資源無法妥善規劃下會讓志工覺得不受重視；美國最近調查進一步亦發現志工高流動率原因依次是：非營利事業組織管理不善、未善用志工時間、未善用志工才華、未妥善界定志工任務等（劉淑瓊，2002）。從社區照顧關懷據點之現況中也可發現，據點因業務繁多與志工人力有限，「有時志工會認養好幾個工作，志工人力有限阿。」(1-A)，「有些可能比較沒有辦法來...一個志工都要負責很多事情，像是掃地阿，照顧長輩。」(1-D)，志工往往身兼多職，分組之規定多流於形式，長久而來，使志工對於業務之熟悉、認同感及工作效率等都將有所影響，甚至引發志工間對工作分配的糾紛，但若分組執行的好，將增進志工間的感情，並讓事情的完成更有效率。

「那我們是各自認養區塊，那他們就是會禮拜一到禮拜天，行程排下來，那他們就會自己去負責自己的工作。」(1-A)

「是我們每一組都會找一個組長，那他們要做志工，例如每天在公園打掃，要拔草，他們自己互相聯絡，他們請假也不用經過我，他們自己調。」(1-A)

「那我送餐這個區域實在是比較難經營，這個每天都要，需要洗菜煮飯，所以我就把這些人分成四批，不能讓有些人這個月都在這裡，所以就是一組一個禮拜，要怎麼煮，這一組的人去煩惱，所以久而久之這組的人就比較親近」(1-L)

另外，據點能設置種子志工亦為據點之發展志工管理意向中，有超過六成的據點認為較為需要，徐淑靜（2005）提及應讓志工有機會進入決策核心，考慮設計志工的升遷制度，讓資深優秀而貢獻卓越的志工，可以循序漸進進入決策核心，不僅可為志工群帶來激勵，也可將志工的觀念與思考注入決策核心；Drucker（1994）亦認為人們加入非營利事業組織，是因為他們與機構的理念相通，期望

藉由組織來盡一份公民的責任，然其需要有個人收穫和為人服務的充實感，否則他們就會變得越來越疏離；而種子志工的設計，即是讓資深或較有投入者，一方面能接受較專業的訓練，以協助據點發展健康促進或訪視問安等工作，另一方面，也提升其成就感，在當前據點多為中年女性為主的志工特色中；考量中年女性志工之參與動機，包括表達社會責任、接觸社會、他人肯定、貢獻自身能力（林秀英，2003）之因素，據點可在訓練課程中，可多安排自我成長、社會參與議題等相關課程，增進中年女性志工之參與動機，另據點配套的獎勵與頭銜之給予亦提供其在家庭場域之外，發展屬於其個人之重要價值，引導其對據點理念的認同與更投入。

綜合上述，本研究將針對長青綜合服務中心及社區照顧關懷據點相關建議，如下：

1. 在強化據點健康促進活動的辦理方面：

(1) 建議長青綜合服務中心：

- 1) 協助提供辦理各類相關活動之訓練、在地教練與種子志工之配搭、相關體能改善紀錄工具之提供與應用。
- 2) 協助結合衛生單位：衛生局、衛生所知相關老人保健或社區健康營造業務計畫。
- 3) 退休護理人員、傳承大使、社區大學、運動組織等等資源的連結。

(2) 建議社區照顧關懷據點：

- 1) 可考慮活動辦理以健康促進為主，吸引民眾，再結合推廣關懷訪視與問安活動。
- 2) 健康促進活動應該定時、定點持續辦理，先求持續，再求多元種類。
- 3) 健康促進活動辦理時，據點需要學到能具體回饋並反映給長者，使其瞭解其健康狀態的方法，並願持續參加。
- 4) 逐步從持續性健康促進活動中，找到使用者付費的機制。

2. 開發與結合多樣化的據點外在資源：

(1) 建議長青綜合服務中心：

- 1) 民政、社政、衛生單位的結合勢在必行。
- 2) 可協助據點撰寫專案計畫以爭取其他項目經費補助，應有培力團隊進駐，整體檢視據點特色與承辦組織等狀況。

(2) 建議社區照顧關懷據點：

- 1) 經費資源朝非公部門的方向開發：據點服務對外應有具體化之宣傳與說服，引起外界認同，需要有配套的形象包裝與行銷（據點是做好事、今日的壯年，明日的老人，今日我服務老人，明日他人為我服務…）。
- 2) 從單次收費到持續收費，資源連結與服務品質形成良性循環。

3. 落實分組之據點志工管理

- (1) 種子志工不僅要有、要學，更要能回去教，因此，領導者要能肯定、接受種子志工的學習與進步，並賦予種子志工必要之頭銜與獎勵。
- (2) 熟悉中年女性志工的特質，回應其在此發展階段的需求。
- (3) 引導志工從對領導者的認同到對據點經營理念的認同。
- (4) 分組有助於志工對於執行的項目的熟悉與累積性，建立成就感，減少糾紛。

參考文獻

- 內政部 (2005)。建立社區照顧關懷據點參考手冊。
- 內政部 (2006)。建立社區照顧關懷據點實施計畫。台北：行政院內政部。
- 王文科 (1996)。質的教育研究法。師大書苑。
- 王玉民 (1994)。社會科學研究方法原理。洪葉文化事業有限公司。
台南市：國立成功大學社會科學研究所。
- 台灣社區通 (2006)。《台灣社區通六星計畫》。
(http://sixstar.cca.gov.tw/06_plan/community.php)
- 江明修 (1999)。第三部門：經營策略與社會參與。台北：智勝文化。
- 行政院(2007)。我國長期照顧十年計畫—大溫暖社會福利套案之旗艦計畫。
- 吳明儒、呂朝賢、陳昭榮 (2008)。社會能力指標與地理資訊系統 (DIS) 應用之研究：以台南市社區發展協會為例。全國社區培力成果發表及經驗交流研討會。
- 呂嘉泓 (2000)。社區營造在永續發展中之角色--以嘉義縣山美社區為例。國立中正大學政治學研究所。
- 李仁豪 (2005) 農村社區推動永續發展模式之探討-以彰化縣永樂社區及華崙社區為例。私立逢甲大學都市計畫所。
- 李永展 (2005)。建構永續社區的技能。五南出版社
- 林秀英 (2003)。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例。國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所
- 林勝義 (1998)，「如何以社區發展方式推動福利社區化—蘇澳經驗」，社區發展季刊，87，52-57。
- 林瑞興 (1999)。增加身體活動量對老年人的重要性。大專體系，46，頁 87-93。
- 邱汝娜、陳素春、黃雅鈴 (2004)。照顧服務社區化-當前老人及身心障礙者照顧服務之推動與整合規劃。
- 施國隆 (2002)。社區營造文化政策永續發展可能性之探討。私立世新大學社會發展研究所。
- 洪升呈 (2005)。身體活動隊老年人心理健康的影響。大專體育，78，頁 153-157。
- 徐淑靜 (2005)。慈濟基金會社區志工管理之研究-以桃園地區為例。元智大學資訊社會學研究所。
- 高雄市政府社會局 (2006)。高雄市 95 年度社區照顧關懷據點服務績效評鑑指標協調暨說明會議手冊。
- 高雄市政府社會局(2008)。http://w5.kcg.gov.tw/socbu/
- 陳世堅 (2000)。社福與衛生體系平行整合的長期照顧系統模式建構之研究。東海大學社會工作學系博士論文。
- 陳媽芬、林晉榮 (2006)。社區老人身體活動與生活品質相關之研究。體育學報，39 (1)，頁 87-100。
- 湯宏忠 (2002)。鄒族原住民社區永續發展之探討-以阿里山鄉山美社區經驗為

- 例。國立中正大學社會福利學系。
- 黃松林 (2006)。社區照顧關懷據點模式之研究—以高雄市為例。南部七縣市社區照顧關懷據點觀摩暨實務研討會會議手冊。
- 黃源協 (1999)。福利社區化的迷思與省思—以鹿港實驗計畫為例。社區發展季刊，87，121-134。
- 黃源協 (2000)。社區照顧-台灣與英國的經驗檢視。揚智出版社。
- 黃源協 (2001)。社區照顧政策與實務之研究。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告 (NSC 89-2412-H-260-004)。
- 楊孝滌 (1997)。福利社區化的實務運作。社區發展季刊，77，50-56。內政部。
- 楊智安 (2004)。國姓鄉居民對社區營造永續發展態度之研究。私立大葉大學休閒事業管理學系碩士班。
- 楊瑩 (1999)。社區工作模式在福利社區化過程中之運用—以鹿港實驗計畫為例。社區發展季刊，87，35-51。
- 趙善如、蕭誠佑、郭惠怡、江玉娟、陳素華、馮秀玉 (2006)。社區照顧關懷據點經營管理績效評估研究。南部七縣市社區照顧關懷據點觀摩暨實務研討會會議手冊。
- 趙碧華、朱美珍 (2000)。研究方法-社會工作暨人文科學領域的運用。雙業書廊。
- 劉淑瓊 (2002)。運用志工參與社區總體營造參考手冊。台北：行政院青年輔導委員會編印。
- 劉劍華 (2001)。社區健康營造之老年人其社區參與程度及健康促進生活方式對生活品質之相關研究。國立台北護理學院護理研究所。
- 歐素汝 (1999)。焦點團體：理論與實務。弘智文化事業有限公司。
- 盧誌銘、黃啟峰 (1995)。全球永續發展的起源與發展。工業技術研究院能源與資源研究所。
- 蕭代基，2002，〈台灣環境保護與永續發展的展望〉，「台灣的未來」學術研討會
- 賴兩陽 (2002)。社區工作與社會福利社區化。洪葉文化事業有限公司。
- 蘇麗瓊、黃雅鈴 (2005)。老人福利政策再出發--推動在地老化政策。社區發展季刊，110，p 5-13。

Drucker, P. (1994). The practice of management. London : Heinemann, "What business can learn from nonprofit," Harvard Business Review, July-August, (1989), 88-93.

Green, L. W., & Kreutter, M. W. (1991). Health promotion planning an education and environmental approach. London : Mayfield.

Munasinghe, M. 1993. Environment Economics and Sustainable Development. Washington, D.C. : World Bank.

Stoner, M. R.(1986).Marketing of Social Services-Gains Prominence in Practice. Administration in Social Work,(10)4,41-52.

Wick, M.(1982). Community Care and Elderly People. In. A. Walker(eds).Community

Care-Family, the State and Social Policy, pp.97-140.London: Basil
Blackwell&Martin Robertson.

高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷

敬愛的理事長：

您好，非常感謝您協助填答本問卷！

本問卷是想瞭解您對社區關懷據點永續發展的看法，請依據您經營據點的相關經驗，從以下二十項指標中挑選出您認為社區關懷據點能夠永續發展的最重要前十項指標（您可少於十項，但請勿超過十項，填答時，無須按題號順序或重要性的順序），並在以下最後的空格中寫出所挑選的題號。

您的意見將做不記名的結果處理，同時也將做為我們接下來探討永續發展策略之重要參考意見，再次感謝您的協助！煩請您於民國 97年4月22日（星期二）前填妥問卷資料，傳真（07-7719070，洪曉婷研究助理）或回郵（802 高雄市苓雅區四維二路 51 號 7F 高雄市老人研究發展中心收）寄回均可。

敬祝 平安！

研究主持人 高雄醫學大學醫社系鄭夙芬副教授
協同主持人 高雄醫學大學醫社系陳武宗副教授
敬啟

2008年4月

題號	指 標 (內容說明)
1	據點的空間 【例如：可靠近社區長輩經常出入的地方、有無障礙空間的設置、到據點的交通動線安全性、注重環境美化與佈置、環境清潔、光線明亮、有投保公共責任險等。】
2	據點的財源 【例如：活動使用者付費、手工藝或農產品的販售、社區據點的導覽、申請內政部業務費補助、申請社會局相關經費補助、承辦單位自籌、民間捐款等。】
3	據點承辦單位的理監事 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、理監事間的通力合作等。】
4	在地的產業發展 【例如：農產品、手工藝品、民俗技藝、觀光導覽(如古蹟、風景區)、漁產品等。】
5	據點的志工 【例如：志工的人數、獎勵、訓練、督導、分組、投入時間、穩定度、對據點經營的認同、及長者志工人力的開發等。】
6	據點的設備 【例如：辦公文書設備、電腦設備、活動及視聽設備、交通工具等。】
7	健康促進活動的辦理 【例如：活動類別多、有專業師資、活動使用者付費、長者健康器材種類多、活動空間大、活動場所數量多、長輩體適能的增強、活動使用人數多、長者參與活動設計、長者活動的成果展、運用長者服務長者、活動使用者的需求評估、服務結果的評估、服務行銷等】
8	電話問安與關懷訪視的辦理 【例如：易取得社區長輩的訪視名單、訪視志工的能力、訪視志工的訓練、督導、獎勵、轉介個案的能力、受訪長輩的接受度、訪視記錄表容易填答、個案數的多寡、運用長者服務長者、個案的需求評估、服務結果的評估等。】

9	送餐服務的辦理 【例如：供餐的管道、集中用餐的場所、受服務者收費、受服務者名單的取得、送餐的交通工具、送餐的人力、受服務者人數的多寡、運用長者服務長者、協助據點辦理會議聚餐、接受服務者的需求評估、服務結果的評估等。】
10	據點開放的時間 【例如：每週開放的時段、每週開放的天數、開放時段的固定等。】
11	據點的行政能力 【例如日、月報表、核銷經費、處理公文、有專責人員、文書建檔、資訊電腦化、參與各式評鑑、競賽、撰寫申請補助計劃等。】
12	在地資源的結合 【例如：結合在地商家或公司行號、長者社團、學校、里辦公處、社區發展協會、區公所、衛生所、宗教團體、長者人才、醫院或診所等。】
13	在地鄰里關係 【例如：社區居民對服務長者的意願、社區居民參與各項社區活動的意願、社區居民彼此互動的頻率等。】
14	據點服務的範圍 【例如：里數的多少、地理範圍的大小等。】
15	據點的諮詢管道 【例如：與其他社區關懷據點觀摩、討論、合作、徵詢專家學者或公部門承辦人員的意見等。】
16	據點承辦單位的領導者 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、領導者個人的人際關係、募集與連結資源的能力、相關職務等背景。】
17	據點的宣傳 【例如：多元的宣傳管道、製作宣傳品、醒目的據點招牌、媒體行銷等。】

18	在地社區長者的背景與需求 【例如：社區的長者人口比例、獨居長者人口比例、長者性別比例、長者身障人口比例、長者年齡分佈比例、長者健康狀況、長者教育程度、長者經濟能力、長者宗教信仰、長者同住者人數多寡、長者的住宅型態與類型、參與社區關懷據點活動的意願等。】
19	據點承辦單位的背景 【例如：由宗教團體、慈善團體、社區發展協會、老人社福團體或里辦公處等承辦。】
20	活動參與者對據點的回饋 【例如：口頭獎勵、物質資源的提供、邀約朋友參與、捐款、參與者家人的贊助、持續參與活動等。】

請在上述二十項中，將您認為最重要的前十項永續發展指標題號填入以下空格（可少於十項，但請勿超過十項，填答時，無須按題號順序或重要性的順序排列）。再次請您於4/22（二）以前，將本頁以傳真或回郵方式寄回即可，非常感謝您的協助。

討論題綱

一、依據調查結果(頁5)，高市社區關懷據點辦理人員認為與據點永續發展有關的前五名指標為「據點的志工」、「健康促進活動的辦理」、「據點的財源」、「電話問安與關懷訪視的辦理」、「在地資源的結合」。想請您談談在您經營據點經驗當中，針對上述這幾個指標，您在哪些部份很有經營心得？是用了哪些撇步才可以做得好呢？

二、延續上題，在前述幾點中，您認為還有沒有可以突破之處？需要有哪些改變呢？

三、最後，未來在社區關懷據點的經營上，您會給予內政部社會司與高雄市長青中心哪些建議呢？

討論題綱

- 一、依據我們的調查結果(頁5)，高市社區關懷據點辦理人員認為與據點永續發展有關的前五項指標為「據點的志工」、「健康促進活動的辦理」、「據點的財源」、「電話問安與關懷訪視的辦理」、「在地資源的結合」。想請您談談在貴縣市之據點運作經驗當中，教有特色的據點是如何經營

- 二、延續上題，在前述幾點指標中，貴縣市政府是否有進行哪些配套的措
施來輔導據點？

- 三、未來貴縣市在社區關懷據點的輔導業務當中，願景為何？

- 四、最後，對於社區關懷據點的永續經營，您有哪些建議？

高雄市社區照顧關懷據點永續發展意向調查問卷

辛勞的社區照顧關懷據點夥伴，您好：

這是由高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託執行的調查研究，非常感謝您在今年四月份協助填答本研究之「高雄市社區照顧關懷據點永續發展指標調查問卷」，在此附上該調查結果（附件一），我們高雄市的據點多數都認為「志工管理、健康促進活動辦理、據點財源、電話問安與關懷訪視活動的辦理、在地資源的結合」等五大項目為其中最重要的永續發展指標。

現在，我們再次根據大家的意見，擬出「高雄市社區照顧關懷據點永續發展意向調查問卷」，所謂永續發展意向是指據點可以「有效運作經營且持續關心在地長者福祉的各種所需之發展」，藉由您的填答，我們將會彙整出所有高市據點的永續發展意向，期望提供高雄市社區照顧關懷據點未來永續經營策略之重要參考。

本次調查研究，主要是以郵寄問卷的方式詢問 貴單位主要推展社區照顧關懷據點業務者（含理事長、總幹事、鄰里長、專任人員或相關幹部等，其中擇一位填答者即可），懇請您撥冗填答此問卷，於 **9月19日（五）** 以前以郵寄（附回郵信封）或傳真的方式儘速擲回。本研究對您所提供的資料都將保密，請安心填答。

若對本研究有任何疑問請與本研究工作人員洪曉婷小姐聯繫，聯絡電話 07-7710055 轉 3703，傳真 07-7719070。

敬祝 愉快 平安

再次感謝您的協助與合作

委託機關：高雄市政府社會局長青綜合服務中心

執行機關：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系

中華民國 97 年 8 月 29 日

高雄市社區關懷據點永續發展意向問卷

一、據點基本資料

*1.據點編號：_____

*2.據點行政區位置：

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 新興區 | <input type="checkbox"/> (2) 前金區 | <input type="checkbox"/> (3) 苓雅區 |
| <input type="checkbox"/> (4) 鹽埕區 | <input type="checkbox"/> (5) 鼓山區 | <input type="checkbox"/> (6) 旗津區 |
| <input type="checkbox"/> (7) 前鎮區 | <input type="checkbox"/> (8) 三民區 | <input type="checkbox"/> (9) 楠梓區 |
| <input type="checkbox"/> (10) 小港區 | <input type="checkbox"/> (11) 左營區 | |

3.據點開辦時間： 民國_____年_____月開辦此據點

*4.據點承辦單位的性質是：

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 社區發展協會 | <input type="checkbox"/> (2) 里辦公處 | <input type="checkbox"/> (3) 社福團體 |
| <input type="checkbox"/> (4) 宗教慈善團體 | <input type="checkbox"/> (5) 其他_____ | |

5.據點有無聘用工作人員來辦理據點服務與活動：

- (1) 有 (請續答5-1題)

5-1.所聘用的工作人員為 (可複選)

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 專職人員 | <input type="checkbox"/> (2) 兼職人員 |
| <input type="checkbox"/> (3) 多元就業人力 | <input type="checkbox"/> (4) 其他_____ |
| <input type="checkbox"/> (2) 沒有 | |

*6.據點空間來源為何：

- | | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 為承辦機構財產 | <input type="checkbox"/> (2) 一般房屋租借 | <input type="checkbox"/> (3) 自宅提供 |
| <input type="checkbox"/> (4) 里辦公處/活動中心租借提供 | <input type="checkbox"/> (5) 廟宇教會租借提供 | <input type="checkbox"/> (6) 市政府局處提供 |
| <input type="checkbox"/> (7) 軍方租借提供 | <input type="checkbox"/> (8) 其他_____ | |

*7.據點目前服務的里數： 共有 _____個

8.據點每週固定開放時間 (可複選)：_____

星期	時段		
<input type="checkbox"/> (1) 星期一	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (2) 星期二	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (3) 星期三	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (4) 星期四	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (5) 星期五	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (6) 星期六	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段
<input type="checkbox"/> (7) 星期日	<input type="checkbox"/> (a) 上午時段	<input type="checkbox"/> (b) 下午時段	<input type="checkbox"/> (c) 晚上時段

9. 經常到據點活動的服務使用者（長者），平均每天約有_____人

10. 據點的服務使用者（長者）有無付費：

- (1) 有，定期收固定費用：_____元
- (2) 有，需自費項目才會單次收費
- (3) 沒有收費
- (4) 其他_____

*11. 據點服務內容與頻率（自 97 年 1 月至 6 月底，**可複選**）：

- (1) 關懷訪視平均每月約服務_____人，_____人次
- (2) 電話問安諮詢轉介平均每月約服務_____人，_____人次
- (3) 健康促進活動平均每月約服務_____場，_____人次
- (4) 餐飲服務平均每月約服務_____人，_____人次

12. 據點提供有特別需求長者之轉介（通報）服務人數（自 97 年 1 月至 6 月底）：

- (1) 有，約_____人（**請續答第 12-1 題**）

12-1. 主要會轉介（通報）到哪些單位：（可複選**）**

- (1) 社會局長青中心 (2) 社會局第三科
- (3) 民間社福機構 (4) 醫院診所
- (5) 宗教慈善團體 (6) 鄰里辦公處
- (7) 其他_____
- (2) 沒有

13. 據點辦理健康促進有哪些項目（自 97 年 1 月至 6 月底，**可複選**）：

- (1) 進行體適能前後測 (2) 定期測量血糖 (3) 定期測量血壓
 (4) 持續辦理休閒運動班 (5) 全身健康檢查 (6) 舉辦健康講座
 (7) 聯誼郊遊節慶活動 (8) 定期測量骨密度 (9) 其他_____

14. 據點志工協助電話問安與關懷訪視服務：

- (1) 有，約_____人（請續答第 14-1 題）

14-1. 是否有固定值班表？

- (1) 是 (2) 否
 (2) 沒有

15. 據點目前主要的關懷訪視服務對象的背景及資料來源：

- (1) 關懷訪視服務對象的背景沒有限定（請續答 15-1 題）

15-1. 服務對象的資料來源：（可複選）

- (1) 社會局長青中心 (2) 里辦公處 (3) 衛生所
 (4) 區公所 (5) 據點自行蒐集 (6) 社福團體
 (7) 其他_____

- (2) 關懷訪視服務對象的背景有限定（請續答 15-2 及 15-3 題）

15-2. 請問據點所限定的服務對象背景有哪些（可複選）

- (1) 以未與子女同住者為多 (2) 以慢性疾病者為多
 (3) 以高風險者為多 (4) 以低收入者為多
 (5) 以身心障礙者為多 (6) 其他_____

15-3. 請問據點是如何得到這些特殊需求服務對象的資料？（可複選）

- (1) 社會局長青中心 (2) 里辦公處 (3) 衛生所
 (4) 區公所 (5) 據點自行蒐集 (6) 社福團體
 (7) 其他_____

16. 目前每週一次（含）以上會固定到據點服務的志工人數約_____人

17. 據點志工有沒有加入祥和計畫：

- (1) 沒有
 (2) 有

18.據點志工主要來源：(可複選)

- (1) 原承辦單位既有的志工
 (2) 為承辦據點業務而新招募的志工
 (3) 其他_____

19.據點志工主要族群：(可複選)

- (1) 國高中青少年 (2) 大專青年 (3) 中壯年 (4) 老年長者

20.據點志工主要性別：

- (1) 女性為多 (2) 男性為多 (3) 男女各半

21.據點有無組織志工隊：

- (1) 沒有 (續答第 21-1 題)

21-1.無志工隊原因：(可複選)

- (1) 沒有需要 (2) 志工人數太少
 (3) 缺乏志工帶領者 (4) 經費不足
 (5) 志工流動性高 (6) 其他_____

- (2) 有

22.據點對志工是否有明文規定：

- (1) 有 (請續答第 22-1 題)

22-1.據點對志工的明文規定有 (可複選)

- (1) 工作分組 (2) 工作內容 (3) 服務時數
 (4) 獎勵辦法 (5) 服務倫理 (6) 志工訓練時數
 (7) 其他_____

- (2) 沒有

23.據點是否有鼓勵志工的措施：

- (1) 有 (請續答 23-1 題)

23-1.據點鼓勵志工的方法有 (可複選)

- (1) 贈送志工運動服 (2) 參加旅遊補助 (3) 免費定期餐宴
 (4) 車馬費 (5) 口頭公開表揚 (6) 獎狀獎品公開表揚
 (7) 投保平安保險 (8) 其他_____

- (2) 沒有

24.據點是否有志工訓練

(1) 有 (請續答 24-1 題)

24-1.據點的志工訓練

(1) 推派固定之種子志工參與外界訓練，約_____位

(2) 輪流推派不特定之志工參與外界訓練

(3) 據點自行辦理訓練

(2) 沒有

25.據點常使用的資源 (請先勾選左列，並請記得對已勾選的左列資源，續填其右欄的使用內容) (可複選):

使用的資源	使用的內容 (可複選)		
<input type="checkbox"/> (1) 社會局	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (2) 內政部	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (3) 鄰里辦公處	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (4) 社區發展協會	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (5) 教會或廟宇	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (6) 醫院診所或安養中心	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (7) 衛生所	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (8) 區公所	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (9) 社福團體	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (10) 民意代表	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (11) 社區商家	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (12) 文化藝術表演團體	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (13) 私人企業	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____

使用的資源	使用的內容 (可複選)		
<input type="checkbox"/> (14) 學校	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (15) 公營事業	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (16) 慈善團體	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (17) 服務使用者或家人	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (18) 一般社區人士	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (19) 其他人或團體 _____	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (20) 其他人或團體 _____	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____
<input type="checkbox"/> (21) 其他人或團體 _____	<input type="checkbox"/> (a) 經費 <input type="checkbox"/> (d) 場地	<input type="checkbox"/> (b) 人力 <input type="checkbox"/> (e) 協助計畫書撰寫	<input type="checkbox"/> (c) 物品 <input type="checkbox"/> (f) 其他_____

(請至第二部分，繼續作答)

二、高雄市社區照顧關懷據點永續發展意向

以下有關據點可以有效運作經營且持續關心在地長者福祉的各種永續發展方式，請您根據自己所在據點的需要（即使在目前的實施是有所困難），勾選（V）您的意見，並請逐題作答，每題皆為單選題，再次謝謝您的協助。

永 續 發 展 意 向	需 要 性				
	非 常 不 需 要	不 需 要	需 要	很 需 要	非 常 需 要
1. 據點能有效的進行志工招募（如：清楚招募志工的管道；招到合適的志工；招到足夠的志工等）					
2. 據點能以志工隊/團來運作（如：成立志工團隊；志工團隊有領導者；設置分隊（組）長；可以進行任務分工；定期開會；可以向據點承辦單位反映服務輸送時的困難或建議等）					
3. 據點能設置種子志工（如：有固定高度投入之志工；可以接受相關培訓；並將培訓成果帶回據點中以協助其他志工獲益；可補助種子志工相關費用等）					
4. 據點能引導志工對據點經營理念有認同感（如：注重與志工情感交流；與志工平時維持聯繫；增強志工在服務過程中能有所收穫；能處理志工對據點經營理念的疑惑等）					
5. 據點能實施志工績效評估（如：有明確的志工管理規則，對志工平日表現能具體回饋；志工的服務能符合志願服務理念等）					
6. 據點承辦單位之領導者能支持據點業務之經營（如：領導者能關心在地長者的需求與福祉；願意持續提供在地長者服務；願意接受據點經營之相關訓練；願意與其他據點經驗交流；能處理據點經營上的困難等）					
7. 據點能實施服務使用者付費（如：能精算出符合成本的收費；能向參與長輩說明收費原因；參與長輩願意認同服務而付費等）					

永續發展意向	需 要 性				
	非常不需要	不需要	需要	很需要	非常需要
8. 據點能有自籌經費的能力（如：撰寫專案計畫；宣傳行銷據點的服務內容並進行募款；瞭解當地可運用之公、私部門；與在地社區產業（農漁牧產品、手工藝品、民俗藝品、觀光導覽）結合共同發展等）					
9. 據點能結合當地正式資源（如：鄰里長；協會理監事；民意代表；衛生所；區公所；醫院；診所；安養或養護機構；藥商；公營事業；文化藝術表演團體；學校；工會；農會；漁會；合作社；宗教團體；社福團體；體育團體；慈善會；社區巡守隊；社區媽媽教室；社區商家等）					
10. 據點能結合當地非正式資源（如：社區退休長輩；服務使用者之家屬、朋友與鄰居；一般社區人士等）					
11. 據點能提出增進長輩參與健康促進活動的方法（如：能將活動推到據點以外的地方，讓長輩就近參加；有固定辦理活動的時間，辦理活動頻率增加；不隨意更動辦理活動的時間；能辦理滿足長輩需要的活動；活動的辦理很有多樣性；能舉辦社區間相互觀摩及比賽等）					
12. 據點所辦理的活動能讓參與長者健康具體改善（如：實施體適能前後測；針對長者健康需求設計活動；持續對長者的健康給予回饋；對有需醫療服務之長者進行轉介或追蹤等）					
13. 據點能注重參與長輩在人際關係上的需求（如：辦理聯繫情感的活動；能讓參與長輩相互交流回饋、建立互助氣氛、及時處理參與長輩人際衝突等）					
14. 據點能掌握有特別需求受訪視問安的在地長者名單（如：能從各單位獲取有特別服務需求的在地長者名單，如未與子女同住、慢性疾病、低收、身心障礙、高風險等之名單）					
15. 據點能針對有特別需求受訪視問安者提供追蹤及轉介（通報）（如：訪視者能明確瞭解受訪者狀況與服務需求、據點能瞭解相關轉介（通報）資源，例如社福經濟醫療等、據點能進行追蹤與轉介（通報）等）					

非常感謝您以上的勾選，若有您認為是您所經營之據點重要永續發展方向，但不在上述中所提及，您可於下列空白處寫下您寶貴的意見。

高雄市老人研究發展中心 97 年度專題研究

高雄市社區關懷據點永續發展可能性之探討

【焦點團體手冊】--社區發展協會

時間：2008 年 5 月 21 日(三)上午 9 時 30 分

地點：高雄市老人研究發展中心

(802 高雄市苓雅區四維二路 51 號 7F)

目 錄

◎ 計劃簡介.....	3
◎ 討論題綱.....	4
◎ 高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷調查結果及說明	5
◎ 與會參與人員相關名單.....	7
◎ Note.....	8

計畫簡介

本計畫為「高雄市社區關懷據點永續發展可能性之探討」，是由高雄市政府社會局長青綜合服務中心委託高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系執行，主要目的在於了解高雄市社區關懷據點永續發展之指標，以作為未來形成高雄市社區關懷據點未來永續經營策略之參考。

今年四月份，本研究曾針對高雄市66個社區關懷據點進行問卷調查，瞭解其對於永續發展指標的看法，其調查結果請見本資料第四頁「高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷調查結果」，本次焦點團體即希望根據該調查結果，更進一步與據點有深入的對話，藉以瞭解對相關指標的具體作法與內涵之建議。

據此結果，我們將於9月份會再次透過問卷調查，瞭解各據點對永續發展所可能採取的具體作法與內涵，藉此形成之策略希望可以作為相關公部門及據點之參考。

討論題綱

一、依據調查結果（頁 5），高市社區關懷據點辦理人員認為與據點永續發展有關的前五項指標為「據點的志工」、「健康促進活動的辦理」、「據點的財源」、「電話問安與關懷訪視的辦理」、「在地資源的結合」。想請您談談在您經營據點經驗當中，針對上述這幾個指標，您在哪些部分很有經營心得？是用了哪些撇步才可以做的好呢？

二、延續上題，在前述幾點中，您認為還有沒有可以突破之處？需要有哪些改變呢？

三、最後，未來在社區關懷據點的經營上，您會想給予內政部社會司與高雄市長青中心哪些建議呢？

高雄市社區關懷據點永續發展指標問卷調查結果及說明

(共發出 66 份，回收 61 份，回收率為 92.42%)

N=61

排 序	指 標 (內容說明)	個數 (%)
1	據點的志工 【例如：志工的人數、獎勵、訓練、督導、分組、投入時間、穩定度、對據點經營的認同、及長者志工人力的開發等。】	57 (93.4)
2	健康促進活動的辦理 【例如：活動類別多、有專業師資、活動使用者付費、長者健康器材種類多、活動空間大、活動場所數量多、長輩體適能的增強、活動使用人數多、長者參與活動設計、長者活動的成果展、運用長者服務長者、活動使用者的需求評估、服務結果的評估、服務行銷等】	50 (82.0)
3	據點的財源 【例如：活動使用者付費、手工藝或農產品的販售、社區據點的導覽、申請內政部業務費補助、申請社會局相關經費補助、承辦單位自籌、民間捐款等。】	46 (75.4)
4	電話問安與關懷訪視的辦理 【例如：易取得社區長輩的訪視名單、訪視志工的能力、訪視志工的訓練、督導、獎勵、轉介個案的能力、受訪長輩的接受度、訪視記錄表容易填答、個案數的多寡、運用長者服務長者、個案的需求評估、服務結果的評估等。】	46 (75.4)
5	在地資源的結合 【例如：結合在地商家或公司行號、長者社團、學校、里辦公處、社區發展協會、區公所、衛生所、宗教團體、長者人才、醫院或診所等。】	46 (75.4)
6	據點的空間 【例如：可靠近社區長輩經常出入的地方、有無障礙空間的設置、到據點的交通動線安全性、注重環境美化與佈置、環境清潔、光線明亮、有投保公共責任險等。】	36 (59.0)
7	在地鄰里關係 【例如：社區居民對服務長者的意願、社區居民參與各項社區活動的意願、社區居民彼此互動的頻率等。】	36 (59.0)
8	據點的設備 【例如：辦公文書設備、電腦設備、活動及視聽設備、交通工具等。】	34 (55.7)
9	據點的行政能力 【例如日、月報表、核銷經費、處理公文、有專責人員、文書建檔、資訊電腦化、參與各式評鑑、競賽、撰寫申請補助計劃等。】	32 (52.5)

(續下表)

(承上表)

排序	指 標 (內容說明)	個數 (%)
10	據點的宣傳 【例如：多元的宣傳管道、製作宣傳品、醒目的據點招牌、媒體行銷等。】	27 (44.3)
11	據點承辦單位的領導者 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、領導者個人的人際關係、募集與連結資源的能力、相關職務等背景。】	25 (41.0)
12	在地社區長者的背景與需求 【例如：社區的長者人口比例、獨居長者人口比例、長者性別比例、長者身障人口比例、長者年齡分佈比例、長者健康狀況、長者教育程度、長者經濟能力、長者宗教信仰、長者同住者人數多寡、長者的住宅型態與類型、參與社區關懷據點活動的意願等。】	21 (34.4)
13	據點開放的時間 【例如：每週開放的時段、每週開放的天數、開放時段的固定等。】	21 (34.4)
14	活動參與者對據點的回饋 【例如：口頭獎勵、物質資源的提供、邀約朋友參與、捐款、參與者家人的贊助、持續參與活動等。】	20 (32.8)
15	據點的諮詢管道 【例如：與其他社區關懷據點觀摩、討論、合作、徵詢專家學者或公部門承辦人員的意見等。】	18 (29.5)
16	據點承辦單位的背景 【例如：由宗教團體、慈善團體、社區發展協會、老人社福團體或里辦公處等承辦。】	17 (27.9)
17	據點承辦單位的理監事 【例如：對承辦據點業務的支持、對提供長者服務的意願、理監事間的通力合作等。】	16 (26.2)
18	據點服務的範圍 【例如：里數的多少、地理範圍的大小等。】	14 (23.0)
19	送餐服務的辦理 【例如：供餐的管道、集中用餐的場所、受服務者收費、受服務者名單的取得、送餐的交通工具、送餐的人力、受服務者人數的多寡、運用長者服務長者、協助據點辦理會議聚餐、接受服務者的需求評估、服務結果的評估等。】	11 (18.0)
20	在地的產業發展 【例如：農產品、手工藝品、民俗技藝、觀光導覽(如古蹟、風景區)、漁產品等。】	8 (13.1)