

長青研究發展通訊第十九期

發行單位：高雄市政府社會局長青綜合服務中心 發行人：許玗妃

委辦單位：高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系 總編輯：陳武宗

網址：<http://w4.kcg.gov.tw/~seniorww/oldresearch/index1.htm> 主編：張江清

研究中心地址：高雄市四維二路 51 號 7F 電話：(07)7250834、7710055 轉 221370

電子郵件信箱：dr911@yam.com



92 年度高雄市長青綜合服務中心服務使用狀況調查結果報導

張江清整理 高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系講師

高雄市長青綜合服務中心（以下簡稱長青中心）歷經 86 年 12 月、87 年 6 月、88 年 5 月、89 年 5 月、89 年 12 月、90 年 7 月、90 年 12 月、91 年 7 月、92 年 1 月、92 年 12 月共十次的服務滿意度調查，從其調查結果顯示：

高雄市長青綜合服務中心歷年問卷調查分析比較圖

	86年12月	87年6月	88年5月	89年5月	89年12月	90年7月	90年12月	91年7月	92年1月	92年12月
服務項目	81.7%	76.5%	79.3%	89.4%	83.5%	89.3%	88.9%	96.6%	96.8%	96.2%
服務態度	57.7%	73.9%	73.4%	94.8%	81.0%	77.2%	82.4%	88.9%	91.8%	95.1%
硬體設施	73.8%	66.4%	75.3%	92.3%	79.4%	77.6%	83.6%	93.3%	94.5%	97.4%
環境清潔	82.1%	76.3%	77.7%	95.2%	89.1%	82.7%	84.4%	92.9%	97.7%	93.9%
餐廳服務	38.6%	37.6%	34.4%	89.3%	56.6%	70.6%	64.6%	78.4%	84.7%	77.4%

資料來源：各年度調查之彙總

本次調查主要目的在於瞭解老年人使用長青中心福利服務的現況，以及探討使用者基本資料、環境設備、服務內涵及服務態度和整體機構服務滿意度的關係。調查對象是設籍高雄市使用長青中心服務的老年人，依據各空間使用人次比例配額抽取樣本，主要採一對一面訪的方式進行，資料收集時間自 92 年 11 月 29 至 12 月 25 日，總共選取 500 位長輩，實際回收 430 份問卷，其中有效問卷為 427 份。

在 427 未受訪者中，以男性稍多，65~74 者歲居多，高中職畢業，大部分來自苓雅區，與配偶及子女同住，距離長青中心愈遠，使用比例愈低。受訪的長輩約 1/3 已來長青中心活動五至六年，每週平均來 3.4 次，大部分是花 10~30 分鐘交通時間，使用自行騎車來到中心。受訪者大部分使用過休閒文康類型的服務，最多人上過長青學苑的進修課程，佔 56.2%。不同樣本特質在服務滿意度有些差異，如：女性受訪者比男性受訪者較滿意；75 歲以上的長輩在服務內涵、服務態度、環境設備這三方面均比 65 以下的受訪者較滿意；在整體服務表現的滿意度方面，受國小以下教育程度者較滿意。91.8% 的受訪者表示會再來使用中心的服務，92.0% 的受訪者表示會介紹其他親朋好友來使用本中心服務。

整體來說，對長青中心服務內涵的滿意程度高達 96.2%，服務態度的滿意程度高達 95.1%，環境設備的滿意程度高達 97.4%，對各項服務使用的整體感覺滿意程度高達 96.8%，其中惟對餐點品質方面滿意程度較低，僅佔 69.6%（整體餐廳服務是 77.4%），因此改善餐廳料理是未來工作的重點。基本上，長輩感謝工作人員的熱情服務，肯定長青活動中心是一個很好的休閒地方，不只可以打發時間，也可以藉此學習到很多課程，為銀髮族找出快樂、上進的需要，豐富了長輩的退休生活。

九十三年度高雄市長青綜合服務中心 「老年福利服務小型研究」獎助入圍名單

入圍研究主題	研究者	就讀校系
護理之家住民長期照護服務使用情形及其相關因素探討	范淑玲	陽明大學 社區護理研究所
從服務學習的觀點檢視醫院高齡志工學習現況及效益之研究	王穩淳	中興大學 農業推廣教育研究所
銀髮族參與福利服務機構之生活滿意度調查 ~以高雄市長青綜合服務中心為例	陳靜伶	樹德科技大學 休閒事業管理學系
老人公園休閒活動之影響因素探討 ~以高雄市三民公園為例	陳麒文 扶旭昇 張道丞 陳家龍 劉忠信 謝其蒼 何明俐 黃馨儀	高雄醫學大學 醫學社會學與社會工 作學系
老人參與休閒活動之休閒滿意度研究 ~以高雄市楠梓區為例	游筑堅	樹德科技大學 休閒事業管理學系