

金門榮服處連結地區社會資源網絡以服務照顧榮民眷之研究

金門縣榮服處 副處長呂媽定、專員許應強

壹、研究緣起：

榮民服務各項工作的推動與社會資源網絡的建構息息相關，主要原因是受到榮服處(以簡稱榮服處)機構人員、服務對象及資源分配的限制所影響，就意涵著資源的有限性，因此必須廣結其他社會資源網絡，才能有足夠的能量提供全方位的服務；此外，榮民(眷)對榮服處的服務，通常對服務需求提供視為理所當然的。因此，榮服處就必須從社會資源的掌握進而結合社會資源網絡，才能滿足服務區榮民的需求。所以，瞭解社會資源、結合社會資源與運用社會資源，是當前各榮服處的首要工作。

貳、研究目的：

基於資源的有限性及機構能力的限制，往往榮服處在提供各項服務給榮民時，常常發現須與其他社服機構配合，才能將服務對象作完善的安置或處遇，例如處理榮民照護案件時，所涉及的機構不止是榮服處而已，而是包含金門縣社會局、長期照護、心理衛生、署立金門醫院及金門縣立大同之家等社福機構的協助，甚至為因應兩岸小三通所衍生問題，更應向金門航空站、入出國移民署等尋求協助，為防制榮民錢財等遭遇詐騙，更需與金融機構簽訂支援協定，才能將服務對象的問題徹底解決。因此，如何建立起榮服處與各機構間社會資源的網絡與建立起合作模式以服務照顧榮民眷，是本研究的主要動機。

參、金門地區榮民結構說明

金門地區在民國七十年以前並無專責的榮民服務機構，惟有金門退伍軍人協會、原金門自衛總隊和退輔會金門農場代管部份國軍退除役官兵資料，但對渠等並無太多的服務和照顧，更談不上榮民福利了。因此，金門榮服處在時任金門退伍軍人協會理事長郭堯齡先生，在行

政院退輔會屢次的輔導會談中建言，終獲時任退輔會主任委員趙聚鈺先生同意成立臨時機構，翌年並簽奉行政院核定正式成立「金門縣聯絡中心」，七十六年改制為「金門縣榮民服務處」，金門榮民才有了自己的家，各項榮民服務照顧工作和應享的權益也才漸與台灣同步。

金門榮服處成立之初，為蒐集金門榮民基本資料，特派員深入各行政村村落尋訪，逐一建立「國軍退除役官兵資料卡」管理，並以整批造冊申請榮民證，經為期一年的宣導和整理，全縣榮民數到達一千四百餘人。其背景結構：大陸籍之榮民約佔總人數的百分之六十五，都是隨國軍轉戰來台金的老兵，其他百分之十五為民國三十八年至四十八年參與戰地國軍運補、協助防務工事或擔任軍事勤務之縣籍百姓，還有百分之二十則為民國五十年後金門年輕子弟投考官校和士校之志願役退伍軍士官。其年齡結構：五十歲以上約佔百分之八十，其他均在四十歲以下。

民國八十九年，金門縣榮民人數已成長近二千人，期間經過二十年歲月的熙來攘往，其結構有顯著的變遷。大陸籍榮民從百分之六十五凋零到目前的百分之十五，年齡均逾七十，其中獨居單身榮民約七十人，加上金門籍的獨居高齡榮民近百人。九十年一月一日起，參加八二三戰役之金門自衛隊員加入榮民輔導照顧範圍，金門榮民突然增加至一萬一千餘人，且渠等年齡都在六十歲以上，其中單身者不在少數，也因此金門榮民年齡和背景起了結構性的變化。進一步說，八二三自衛隊榮民皆是金門籍，佔榮民數的百分之七十四，平均年齡七十歲，正值風燭殘年之際，加上年齡結構相仿的大陸籍榮民百分之十五，使得金門七十歲以上的老榮民比例提高到百分之八十九，相對的獨居榮民人數也增加到近二百人，而渠等正需要政府或社會在其生活與健康的問題和需求上有妥善之援助，金門榮服處正是退輔會惟一在戰地外島擔起輔導照顧榮民這項重責大任的單位，有義務和責任結合地方政府及社會公益團體，共同服務照顧這些曾經為國家為社會付出生命歲月的老兵。

肆、文獻探討

所謂工欲善其事，必先利其器，要能有效服務照顧榮民眷，必先從學術理論上奠基，始能指導工作經驗之結合，故而需從學術上學習探討。

何謂「社會資源」？凡為了因應社會需要，滿足社會需求，所有可以提供而足以轉化為具體服務內涵的資源，皆可稱為社會資源。美國 Delaware 大學 Susan Hall 認為資源可界定如下(引自王麗容,2004):

- (一) 可以用來支持或幫助者，例如：地方圖書館是一種極有價值的資源。
- (二) 是指需要時可以擷取的物品，例如食物的供應。
- (三) 是指有效處理困難或問題的能力，例如：人力資源。
- (四) 是指可以用來因應困難情境的方法，例如考試的資訊資源。

社會資源的分類方式繁多，大抵上有兩種類群，一種是分為有形資源與無形資源；另外一種則分為正式資源與非正式資源，以下將逐一加以說明：

(一) 有形資源

- 1、人力資源：包括非營利組織的董(理)監事、專職工作人員、兼職工作人員、志工、顧問、契約人員等。而就專業化的程度，可分為專業人員、半專業人員與非專業人員。
- 2、物力資源：包括捐贈給受服務者的米、棉被、家具、電器或活動需要的教材教具、電腦設備、文具用品等等。
- 3、財力資源：包括(1)私人捐獻：個人捐贈、企業捐贈、基金會贊助。(2)政府贊助：補助或獎助、購買式服務契約。(3)商業活動：會費、營利活動等。
- 4、活動空間：例如場地、音響等，可讓我們提供服務或舉辦活動的適合空間。

(二) 無形資源

- 1、專業技術：例如義診時醫師的醫術，法律諮詢時律師所擁有的法律知識，社會服務時社工師擁有的社會工作技術均是。
- 2、社團組織：公益團體也常是資源面向很重要的一環，例如獅子會、青商會、扶輪社、慈善協會、志願服務協會等，這些團體都被定位為公益團體，也以服務社會為宗旨，適當的結合，有助於工作的推動。
- 3、社會關係：這是人際關係網絡，平時多與一些具有專業或財力雄厚者建立交情，一旦要募集資源，就比較容易開口。

另外一種對社會資源的分類方式，是以社區照顧為出發，發掘誰是「照顧者」(carer)，其內容包括：

(一) 正式資源：正式資源係指機構及專業人員所提供的服務，提供者與受服務者均依照某些規定的程序辦理，一般而言，分為兩種(張英陣，2000：29)：

- 1、公部門資源：係指依法行政並由賦稅制度提供經費，受服務者不需直接付費。例如在推動志願活動時，來自社政單位、衛政單位、民政單位及公立學校所提供的服務均是。
- 2、私部門資源：主要由非營利組織所提供的服務，其提供的服務可能是免費，也可能是由使用者付費，或由第三者(The third party)付費，當然亦可能是營利組織提供公益贊助。在志願服務時許多地方性的非營利社團、機構或企業捐贈，均為私部門資源。

(二) 非正式資源：包括親朋好友鄰居與志工所提供的服務，這些資源比較沒有資格限定的要求，也不要求服務付費，服務提供者的報酬通常是藉著受服務者表達感謝的過程獲得一種情感上的滿足。

伍、資源網絡建構

一、瞭解了社會的資源，其次就要探討「資源網絡的建構」：

資源網絡的建構是在社會工作中非常強調的概念與策略，不論是個案的資源網絡或機構間的合作關係，都是生存與發展的基本條件，然而，資源與網絡是兩個不同的概念。資源包括了資本與資訊，資本包括社會資本、人力資本和經濟資本，對機構而言，三者中最重要的是社會資本，也就是社會關係網絡，有了社會關係網絡，經濟資本就可以建立；而資訊包括了各個層面各種形式的訊息。不論是資本或資訊，若要達到網絡功能發揮整體力量，必須建立在信賴關係之上，這種信賴關係小至人與人之間、人與機構之間的信賴大到機構與機構之間的信賴。信賴和誠信是網絡建構的基本條件，也是社會行銷的前提。有了信賴和誠信，各種資源才得以整合。

所謂「整合」，Hvinden (1994) 認為應包括「合作」(cooperation) 與「協調」(coordination)；而合作與協調的機制則是透過「網絡」(Network)，也就是所謂的社會資本。根據近來對機構間互動模式(interorganizational behavior) 之研究發現，一個機構與其他相關組織間的關係愈密切，互動的頻率愈高，那麼其獲得必須之資源以維持機構的活動與功能的能力愈高。充分的資源以及資源來源的穩定常常是構成機構服務項目多樣性和高水準品質的必要條件，這種合作與互動關係會逐漸形成一種網絡。

二、從個案的角度來看資源的可欲性、互惠性和倫理性：

社會工作面對到的案主可以分為過度使用資源(over-utilization) 與低度使用資源(under-utilization) 兩大類，前者指的是許多社會福利資源都集中在一個案家，後者是沒有申請意願或未能來使用福利服務但有需要的人。遺憾的是，愈是不願意來申請的人，社工愈不易觸及。也因此，資源不一定都給了有需要的人。問題是為什麼不來申請？不外乎4種原因阻礙了資源與需求之間的流通：心理因素、物理因素、制度因素與態度因素。心理因素是指對資源提供者的不信任甚至反感，或過去有不佳的接觸經驗而不願接觸；物理因素是指申請上的手續、交通、時間……等所引起的不便，這些對有需要的人而言都是申請成本，阻礙其使用的意願；制度因素是指制度設計上的不良，例如使用上的設限或經費預算的有限導致服

務的不足；提供者的態度問題，例如責難受害者、敷衍、應付、歧視和先入為主的觀念等對案主負面的對待方式。上述 4 點都會影響資源的使用，也間接的影響網絡的建構。

社會工作的角色之一是要資源連結，但是忽略了資源本身的可欲性（desirability）、互惠性和倫理性，如果這三者不被考慮，網絡也只是空泛。資源是中性的，但持有資源的人或機構就不是中性的了。有時候，需要資源的人如何看待資源或擁有資源的人和機構，就直接影響到這個資源是不是當事人所希望的，這就是所謂的可欲性。資源若要能生生不息，很重要的是互惠性，但互惠又不能違背倫理，否則就成了共犯結構或狼狽為奸，例如，老人養護中心與某某商業副食品公司（糖尿病……等慢性疾病特殊配方的高營養食品）合辦中秋節晚會，即發揮了資源的互惠性，但若所有院內老人都購買該公司的管灌副食品，那就成了促銷活動，有違倫理。類似的狀況也可能出現在青少年育樂中心與某直排輪代理商。無論如何，資源連結時的最高指導原則仍該以案主的最佳利益為考量，而非機構的利益。

三、以機構間的合作、協調整合現有的資源，建構資源網絡：

理想上，資源網絡是一個立體的概念，即包括水平和垂直的整合及分工。不僅是機構間平行的協調和分工合作，同時也有一個垂直的層級節制體系（hierarchy），藉著此種服務網絡建構而成一個專業整合的綜合體，達成其實際的網狀運作效果。

因此，在論及資源整合與運用之際，機構間的互動是個必須討論的議題。按照 Boalland and Wilson（1994）的觀點，機構之間的協調聯繫變得更加重要的原因有二，其一是服務對象的多重需求（譬如：酒癮、長期照顧者、居家照顧者）；其二是成功的謬論：社區在改善有關公共健康問題方面經費花得愈多，照理說回收的品質將會更好，但是往往到了某一頂點後，投入愈多的金錢，所收的成果會愈少。針對成功的謬論做個簡單的解釋：更多社區機構紛紛出現的時候，它們之間是以競爭的方式來爭取更多的案主以及其他的資源，然而它們彼此之間卻很少以合作的方式來達成多元的目標。換句話說，嘗試去達成共同目標的不同機構數愈多，它們往往就愈少會以協調聯繫的方式來

達成目標。因此，當提供不同服務的機構數增加，社區變得更有可能是以綜合性的方式來滿足社會的普遍需要，同時更讓機構從一個協調聯繫的體系中來提供服務。特別是在心理健康、物質濫用、老人、兒童虐待，以及遊民的領域方面，顯示出所提供的服務缺乏協調聯繫。

合作的意涵在於：放棄機構本位主義，以個案或社區整體需求為考量，並在下列三點上共同合作：資訊流通、物理資源的共用、專業間的團隊參與。進一步而言，現今的研究視「協調聯繫」為動態的概念。舉例而言，Reid (1985) 視機構之間的協調聯繫為介於兩個或更多獨立機構間「志願性質的交換」，相互補充必要的資源，以達共同的目標。綜上，資源本身是靜態的，要透過機構之內與之間的妥當運用和合作，才可能發揮到最大的效用；同時，資源也是有限的，不論是人力、物力或權力資源都有耗盡的一天，如何在動態的合作關係中，醞釀與創造新的資源是相當重要的議題。先前提及的資源點存和網絡連合的策略，就是為了能達到最有效的資源配置和管理運用。透過這樣的互助和互惠，結合政府、專業機構、社區、公益組織，排除持續性阻礙協調聯繫方式的原因，並對資源的分配有所無私與正義，方能達成資源整合與運用的極大化。

四、以資源管理的概念經營資源，永續不息：

在開發與運用資源的同時，資源管理的概念相當重要。資源管理牽涉到 3 個步驟：開發 (development)、連結 (Linking) 與維持 (maintaining)，4 種對象：專業、準專業、半專業和非專業，5 項策略：率先啟動 (initiate)、說服 (convince)、議題設計 (set agenda)、活動設計 (activity design)、訊息管理 (information management) 以及成果分享和散佈 (dissemination)，不論是步驟、對象或策略，在考慮資源提供前，除先對現有資源有所分析，使用者的需求為何亦是相當重要的因素，供需之間契合方能對受服務群體有最大的幫助。因此，在推展榮民社區照顧之際，除資源現況瞭解有其必要之外，對於未開發但對榮民而言有需要的資源，應多建構，補資源之不足。

陸、資源管理的策略

一、建構以案主為中心的個人網絡 (Personal Network):

這種策略在集中與案主有聯繫且有支持作用的人，例如家人、朋友、鄰居等。使用的方法是社會工作者與上述案主有關的人士接觸、商議，動員這些相關人士提供資源以解決問題。另外，社會工作者也提供相關人士諮詢與協助，以維持及擴大案主的社交關係與對外聯繫。

二、發展志工聯繫網絡 (Volunteer Linking Network):

這個策略主要用在擁有極少個人聯繫的案主身上，是要為案主尋找並分配可提供協助的志願工作者。讓志工與案主發展個人對個人的支持（支援）關係，例如定期採訪、情緒及心理支持、護送或購物等。社會工作者可為志工提供訓練並給予所需的督導及支持。

三、連結互助團體網絡 (Mutual Aid Network):

此一策略的重點是將具有共同問題，或有共同背景的案主群，串連在一起，為他們建立同儕支持小組。這個策略可加強案主群彼此之間的支持系統，增加夥伴關係、資訊及經驗交流，結合集體力量，加強共同解決問題的能力。

動員鄰居緊急協助網絡 (Neighborhood Helping Network)

主要是協助案主與鄰居建立支持關係，推動鄰人為案主提供幫助，尤其是一些即時性、危機性或非長期性的協助。

四、社區增強力量網絡 (Community Empowerment Network):

以社區為主體建立一個行動網絡或小組，為社區中的成員反應需要，爭取資源去解決本身的問題，並倡導案主的權益。另外，要去協助該網絡（小組）與地區領袖、議員或重要人物建立聯繫。

輔導會政策走向就是要把榮服處建構成地區榮民服務照顧平台，並再三重申「榮民到那裡，服務到那裡」，因而，瞭解【社會資源】、【網絡建構】後，就要能將社會資源詳加管理整合。

一般而言，資源管理主要包括四個重要的要素：資源盤點、開發、連結與維繫，以下將對這些要素加以說明。

柒、社會資源的盤點

為了瞭解在服務過程或機構所欠缺的資源，就必須用資源盤點的方式加以分析。有效的資源盤點要對以下五個問題進行瞭解：

一、誰需要幫助：

要瞭解這個社區中有那些人比較需要幫助，是老人或、身心障礙者、兒童還是婦女？一般來講，事先都有一個社區需求調查，以瞭解社區急需提供的服務。不過，地方仕紳、熱心人士、社區工作者或村里幹事對社區需求相當瞭解，向其請益也是節省時間而能瞭解需求狀況的良好方式。

二、需要什麼幫助：

這些需要幫忙的人，福利需求在那裡，針對他們需求，設計一些方案加以滿足。譬如，獨居老人餐飲服務，有送餐到家也有集中用餐，針對老人的身心狀況，設計符合其狀況的服務。

三、有那些資源可以提供：

社區的資源有限，因此，要提供服務時就要考慮有什麼資源可以結合。譬如送餐服務可以結合社區裡的餐廳，也可以請社區裡的志工服務來協助，經費可以向社區裡的公司募集、向政府機關申請或使用者負擔一部份經費。

四、在什麼時間提供服務：

提供服務的時間要配合受服務者的生活作息，送餐服務就不可以超過一般人的用餐時間。提供服務的人要能準時送達，以免引起抱怨致未能感受其用心。

五、服務內容是什麼：

服務的內容要滿足受服務的需要，不使受服務者有被輕視的感覺，對獨居老人必須態度親切，送餐服務如能結合問安，更可提高服務的品質。

捌、社會資源的開發

一、先就社會資源搜尋：

經過了資源分析，在了解所欠缺的資源後，就需進一步的找尋資源，搜尋資源的常用方法有（張英陣，2000；陳武宗，2004）：

1. 運用辦公室的資源檔案
2. 以電話聯繫
3. 在社區或機構有關的會議中蒐集資料
4. 透過人際網絡及與同事交換資訊
5. 建立個人的資源資料庫

而一般較少運用的方法包括：

1. 以郵寄信件蒐集資料
2. 從督導身上獲得資訊
3. 查閱電話簿
4. 運用電話諮詢專線
5. 看到資源就記在腦袋中

經過一番資源的搜尋，對於可能使用的資源，應為每一個資源建立檔案，以供日後案件發生時可供利用。

二、爾後社會資源的開發：

蒐集資訊，建立檔案，以備嗣後查閱是平常資源結合的功課。如果以資源演變過程的先後順序來看，有下列四種模式（施教裕，1996）：

- (一) 媒體攻勢模式，或稱為攻佔模式：即利用媒體造勢以提高機構在社會大眾眼中的能見度，尤其是塑造機構本身或機構領導者的傳奇事蹟，如此即可在社會大眾心目中闖出一片天地和佔有一席之地。
- (二) 資訊宣導模式，或稱為說服模式：即一再反覆灌輸社會大眾有關機構的訊息，藉以說服社會大眾對機構本身或服務措施的肯定和支持。
- (三) 舉證辯護模式，或稱協商模式：即進一步以具體事蹟或科學證明，藉以辯護機構的專業形象和服務績效，贏得社會大眾的認同和信心。
- (四) 雙向交流模式，或稱為合作模式：即機構與其所處社區之間必須建立一個長期可以互相接納和彼此善待合作的調適關係，如此機構事實上乃成為社區的一部分，社區亦樂於長期認同和支持機構的服務和做法。

這四個模式雖然看起來具有較抽象的概念，卻是在資源結合過程中常見的策略，而社會資源結合最具體的策略，則是志工人力招募與募款兩大方向。在人力招募上，有大眾傳播與人際網絡二大方式（曾華源、曾騰光，2003）：

1. 傳播方式

- (1) 招募傳單或海報：散發機構的傳單或海報，上面刊載招募志工的訊息。此種招募方法的文案內容必須要能引人注意、簡潔有力，也要包含足夠的資訊，讓有意願的人可以主動探詢擔任志工的機會。
- (2) 公益廣告：此種招募方法是利用在電視、廣播或當地報紙中的適當欄位刊登志工招募的訊息；有時非營利組織機構會請社會上知名的人士為其機構的志工招募廣告代言。
- (3) 對社區團體演講：與社區團體結合，利用到社區演講或服務的機會，傳達招募志工的訊息。

(4) 建立網站：網路宣傳無遠弗屆，又快又廣，尤其對年輕朋友，效果顯著。

2. 人際網絡招募方式

(1) 同心圓招募：此種方法是由志工發揮其影響力，去招募其親朋好友鄰居進入志工組織。

(2) 團體招募：此種方法是要在一個有高度認同的團體下來進行招募，而這些團體的成員間要有很強的連結，以及這個團體有共同的價值觀。團體中的成員能體認到「擔任志工」是一件有意義的行為，且成為團體的共同價值，則團體志工就能水到渠成。

玖、社會資源的連結

一、社會資源網絡的建構：

單一組織不可能擁有各類型的資源，必須互通有無，乃發展資源結合的模式。資源的結合通常以網絡的方式呈現，網絡是指由個人、團體或機構所組成的社會系統，系統內的各單位進行交互作用或交換行為以達成目標，或完成一個共同的目的。換言之，社會網絡主要在探討在一定範圍內的不同行動者間的社會互動關係或連結模式（沈慶盈，2000）。從社會網絡的取向分析，組織間的資源連結，會因彼此間的聯繫強度、組織在網絡中的權力結構與相對位置（處在核心或邊陲）、資源交換的互動原則、交換關係內容等這些互動的面向，而影響到各種資源的流向與累積。學者曾分析一個社區藥物濫用的預防網絡，從福利團體之間的連結關係，可分為訊息分享、個案轉介、聯合方案、合作、聯合政策、契約外包、專業團隊等八種形式，其中以分享訊息與個案轉介最多（引自邱瑜瑾，2000：340-342）。

社會資源網絡建構的目的，在提供所有足以轉化服務內涵的客體，彼此相互協調合作，以便共同有效的滿足受服務者的需求。有關資源結合方面，旨在瞭解不同資源結合的方式，各有何優缺點，並據此提出資源結合之策略。社會資源網絡的面向，基本上是立體的概念，包

括垂直與水平兩個面向，垂直的面向就必須考慮服務提供者本身與其他上下游的供給者之間連結與伙伴關係，例如一位獨居老人從醫院回到社區之後，由哪一個單位接續對他的服務即是；水平的面向包括服務提供者本身與同行或同業之間的競合或替代關係，例如身心障礙者水平的資源面向包括教育、衛生、就業與福利等。由於服務網絡之間相互交錯，頗為複雜，確實需要有專業與志工人力不斷投入，引領和協助案主取得必要的福利（賴兩陽，2002）。

要建構一個完整的資源網絡，就必須包括兩個重要的部分，第一個部分是由「點」而「線」而「面」的資源網絡，第二個部分就是垂直與水平的資源結合。大部分的社會資源都以「點」的方式存在，例如社會福利機構、民間慈善團體、社區發展協會等等，如果未給予服務整合，就會呈現分散片段的點狀分佈，雖可以發揮服務的功能，不過常造成資源重疊、浪費或不足的現象。如果將藉由服務連續性的概念與作法，就可直接將各種服務與照顧項目的「點」串連成「線」，並間接的亦將此等服務與照顧項目的各種福利機構團體連結成服務分工和轉介的輸送線。如果各種服務的輸送線夠多，就會交織而成服務「面」，「面」就具有「網絡」的機能，也是志願服務體系較理想的狀況。

社會資源來自於不同的機關、機構或團體，要讓這些資源彼此可以互用，而不會有資源誤置、重疊、浪費的情形，就必須建構整合的機制，這個整合機制通常被稱為服務整合。與服務整合同義的名稱有「合作」、「協調」、「人群服務整合」及「單一窗口」等，服務整合可以是單一組織中提供多元服務，也可以是不同的組織協同提供相關的服務。其目的主要有二（引自張英陣，2000：13）：

- （一）填補服務需求的落差，建立「無縫隙的服務」，為填補服務的落差有時需花費更多的成本，例如個案管理、交通、托兒服務、職業訓練或提高醫療給付等。
- （二）行政人員想藉由服務整合使既有的服務發揮最大的效率，特別是在預算緊縮時想藉此避免資源重疊及浪費。

一般服務整合或只強調其一、二，嚴格的說真正的服務或服務整合應三者兼具。服務整合由於牽涉較多的服務單位，因此必須著重團隊合作，讓參與團隊的各單位建立真正的伙伴關係，同時訓練工作人員使其有能力去「充權」(empowering)所服務的家庭或社區。在資源有限及支離破碎的情況之下，服務整合確屬不易，不過，如不堅持採取服務整合策略，其服務品質與效率將更令人質疑。因此，有效的網絡運作應注意以下的事項(吳來信、黃源協、廖榮利，2004)：

- (一) 網絡成員是參與者(主角)而非搭配者(配角)：網絡的建構是基於自願的結合，參與網絡的部門是基於伙伴關係的互動，它的維繫是建立在個案服務上，參與的成員需定期聚會討論，若某一團體過於強勢，使其他團隊覺得僅是搭配，就會有疏遠的現象，進而危及網絡的穩定性。
- (二) 網絡成員間非正式關係的重要性不亞於正式關係：非正式關係是基於私人情誼，這種網絡關係可去除正式互動之過度僵化所衍生的缺失。雖然，網絡建構往往是基於正式關係的結合，但若有非正式關係在其中，將可產生潤滑作用。
- (三) 增進網絡合作實質績效的可見度：需要藉由網絡服務的個案，其所遭遇的問題或需求皆可能是較複雜的，網絡成員的參與服務提供，也往往是有其必要性的。為滿足案主的需求，就網絡的績效指標加以檢視，增進網絡成員合作的可見性，將可強化成員的士氣。
- (四) 不斷檢視網絡目標的達成度：資源網絡的建構有其願景與目的，在網絡運作上，主責單位需要不斷的藉由網絡成員共同參與擬定的目標，定期或不定期加以檢視，以確定目標達成度。

二、社會資源的連結方式：

為了發掘資源、運用資源，並對資源做有效的利用，建立一個通暢且清楚的連結方式，至為重要，主要方式包括個案管理、通報體系、

轉介服務與連線服務四項，對有心從事更專業服務的志工團隊，尤值得參採。

（一）個案管理

越來越多的資源結合方式，是以「個案管理」進行。在理念上，個案管理是介於案主、服務提供者、機構行政人員間的協調關係，是那「將一切黏在一起的膠水」。在體系上，個案管理是一種資源網絡的服務模式，是整合資源網絡所需要的行政支持、組織安排與社區資源資源等工作項目或組成要素。在過程上，個案管理是包括一連串有系統的相關任務的問題解決過程，以統整、有效能與有效率的方式提供案主所需要之服務。其服務的對象通常有二（王玠、李開敏、陳雪珍，1998）：

- 1、他們所遭遇的問題複雜，需要多個助人者的服務才有可能解決。
- 2、他們在有效地獲得與使用潛在的助人資源方面有特殊困難。

而要達成個案管理的目的，通常有兩個工作重點：

- 1、找出案主所需的各項服務提供者，並增進案主使用資源的動機、知識與技巧，以促進服務的可及性，使案主能有效的取得及運用資源。
- 2、發展及協調案主可用的資源網絡，促進服務提供者之間的合作關係，以增進服務輸送之效率及確保服務之連續性，進而協助案主解決問題。

志願服務工作雖然不是專業服務的工作，不過，如果遇到的案主是有多重問題者，「個案管理」技術可以提供資源網絡結合的面向，有助於案主問題的解決。

（二）通報體系

現行社會福利制度中有一些通報體系，這些通報體系可以讓志工瞭解案主的來源，我們比較熟悉的包括家庭暴力、兒童虐待、中輟生、

獨居老人等等，當這些需要協助的案主經由社工員處理之後，一旦評估需要持續加以輔導，除了社工員之外，志工也常提供服務，例如獨居榮民的關懷訪視。

（三）轉介服務

當志工對受服務者能夠提供的服務有限，而無法滿足其需求時，轉介其至其他機構，提供服務，也是資源結合重要的方式。

（四）連線服務

案主分散社區各處，其日常生活狀況不易瞭解，透過志工親自拜訪固然是好的方式，但是，志工不可能隨侍在側，此時如果案主需要緊急服務，可能無法知悉。因此，利用科技產品，如緊急電話、具有傳訊功能的手錶或網際視訊，就成為方便的工具。這些設備通常也形成聯絡網，可以立即收到訊號，查到訊息來源，提供適切的服務。

拾、社會資源的維繫

社會資源來之不易，必須要做有效的使用，且對於貢獻資源者要給予充分尊重，才能維持細水長流的捐贈，因此，為使資源能夠長久的維繫，可依循下列的原則來進行（吳來信、黃源協、廖榮利，2004）：

- （一）切合案主/社區的需要：社會資源的運用乃是為了要協助案主/社區解決問題，因而，必須要以案主/社區的需要為前提，以期使每項資源皆能充分發揮作用，不至於出現浪費或閒置的現象。
- （二）要顧及資源的負荷：志工對於社會資源的運用，除特殊需要外，應多方尋求資源，擴大資源範圍，變化運用方式，切忌集中於某些提供資源的個人或團體，造成某些資源負荷過重，因而降低資源運用的效果。
- （三）要重視社會的責信：志工要對資源的使用負責，不管是內部或外部資源，資源的使用要透明化外，也要發揮其效率與效能，尤其當資源是由外部捐贈或補助時，要能向使用者和外界說明，以協助捐贈者或補助者建立其社會形象。

- (四) 要與資源提供者建立良好且恆久的關係：為提供案主/社區穩定與持續性的服務，志工要能與資源提供者維持穩定的交流關係，這一方面可以增進服務的品質，另一方面也可向資源提供者報告其所付出的結果。
- (五) 要統整和協調資源的使用：為因應多元和複雜的需求和問題，也為了減少資源使用的重複現象，社會資源的運用必須藉由資源的統整和協調，以發揮其整合性的效果。

以上這些原則，具體言之，就是以下五個原則（大日上師，2003）：

- (一) 尊重意願：尊重提供者的意願，共同研訂運用方案，並實施之。
- (二) 榮譽共享：使提供者接受榮譽表揚，願長期繼續參與。
- (三) 建立友誼：要關心提供者的生活與事業狀態，建立真誠的友誼關係，而不是只在利用別人。
- (四) 取得公信：「社會資源」必須給予收據，並公佈財務徵信，以昭公信。
- (五) 注重時效：機構團體對「社會資源」在明確既定時間內有效地運作。

拾壹、資源運用案例與分析

一、金門地區社會資源與功能：

- (一) 就業服務站：提供榮民(眷)轉介就業、職訓及就業諮詢。
- (二) 國立金門農工職校：支援辦理榮民短期性職技訓練。
- (三) 國立金門大學：支援辦理榮民(眷)進修或職技訓練。
- (四) 縣政府社會局：辦理老人居家服務、安裝獨居老人緊急救援系統及送餐服務。
- (五) 金門大同之家：提供單身榮民自費或公費安養。
- (六) 金門縣立福田家園：提供榮眷教養養護、日托服務、技藝陶冶、職業訓練、臨托服務、復健醫療、緊急安置、喘息服務、福利諮詢。
- (七) 晨光教養家園：提供殘廢榮眷教養養護。

- (八)署立金門醫院：提供榮民(眷)醫療服務及急重症後送協處。
- (九)向日葵之家：提供榮民(眷)精神病患醫治及療養。
- (十)金門縣衛生局：協處傳染病防治、疫苗注射、通報疫情。
- (十一)金門縣警察局及各鄉鎮警察所：協助獨居老榮民訪視、安全巡邏、尋找、防騙及緊急就醫。
- (十二)內政部入出國及移民署金門服務站：協調有關榮民身份認證、護照、簽證、證照遺失或補辦。
- (十三)紅十字會金門支會：有關榮民由大陸返台之重病醫療及重病安寧返回大陸之協處。
- (十四)鄉鎮社區志工及榮欣志工：協助獨居榮民服務照顧。
- (十五)各鄉鎮社區發展協會：提供社區關懷，多元照顧。
- (十六)慈善團體及身心障礙協會、老人協會：提供急難救助、物質及關懷。

二、 榮服處製作社會資源地圖提供榮民眷參考利用：

圖正面(提供相關老人權益與照顧措施)



圖背面(提供各社政、醫療、警政及安養機構位置與連絡方式)



三、 榮服處案例說明與分析：

本處轄區內一般榮民 9842 人、就養榮民 1951 人、身心障礙榮民 1843 人，其中特需照顧榮民 17 人、較需照顧榮民 74 人，特較需照顧遺眷 3 人，若僅憑本機構一己之力，實難有效落實服務照顧功能，因此，積極協調聯繫，整合金門地區內可資運用之照護機構及公、私部門社福資源，提供多元化老人服務措施，強化年長榮民服務照顧，已成為本處當前重點工作，希望透過與其他社服機構建立資源網絡並簽訂支援協定成功地建立一個合作模式，作為爾後服務工作的平台，建立全面性的服務網絡，目前總計金門地區社會資源計有軍、警、醫、社區、金融機構、鄉鎮村里、航站、碼頭、老人活動中心、縣府社會、民政局、就業站、紅十字會等 130 個單位，本處簽訂支援協定計金門紅十字會等 33 個單位，謹就近年發揮實質效益之個案案例摘述：

(一)、與紅十字會金門縣支會連繫整合：

1、94 年 8 月 12 日，紅十字會金門縣支會電告，本處服務對象單

身獨居榮民陳○君，因長期在廈門租居並行中醫治療疾病，近因病情惡化，請協助循小三通管道接返台就醫，嗣經本處責派無公職身分之社區服務組長陳○○前往廈門，協助辦理提領陳員存款美金等，並於 94.08.16 陪同搭船返金，由總幹事與責任區輔導員前往金門水頭碼頭接人，送金門縣立醫院治療，並於 0818 派專人陪同後送台北榮總治療。

2、97 年 2 月 15 日紅十字會金門縣支會電告，台中縣榮服處服務對象支領退休俸榮民鄭○○回大陸湄洲莆田探親時，因不慎跌傷左腕骨折，經協調聯繫並透過兩岸紅十字會於 97.02.17 循小三通由廈門搭乘集美輪 1100 時抵達金門，本處並派員至水頭港與其家屬(女兒鄭○○)會合護送金門醫院急診，嗣後 97.02.19 並協助搭機返台北松山，本處並即協調台中榮服處及家屬聯絡救護車安排進住榮總治療。

(二) 與金門民航站、金門港務處建立資源網絡：

1、97 年 7 月 30 日金門航空站通知，台北市榮服處服務對象支領退休俸榮民奚○○君循小三通欲返台，因天氣影響滯留金門機場，且因旅費不足亟待協助，本處即責派專人前往協處理膳宿，代付旅社住宿費，翌日用早餐後安排華信航空返台，並通報台北市榮服處前往協處。

2、97 年 10 月 17 日下午○時 40 分金門縣港警所接獲大榮航運公司船務通報，有一名老人旅客欲循小三通從水頭港搭航至廈門，到廈門車渡碼頭拒不下船，大陸公安單位將其原航遣回金門水頭碼頭，經警方查詢其具榮民身份遂通知本處派員前往協處，經瞭解後係新竹市榮服處外住就養榮民鄭○○君，民國 13 年次，身懷鉅款、且任意露白，為擔心其財務遺失或遭搶，欲安置其住金城城區飯店，鄭員仍拒不住宿，雖屢勸仍無效，遂由社區組長陪同於車上過夜，並提供膳食，翌日並聯絡其小舅子，再由社區組長陪同搭乘馬可波羅客輪到廈門車渡碼頭將鄭君交其太太陳○○女士，鄭員已安然與家人團聚。

3、97年10月22日金門水頭港務處電告，台南市榮服處服務對象外住就養榮民張○○疑似失智，搭乘當日10時30分馬可波羅輪從廈門欲返台灣高雄，渠身無盤纏，致滯留金門水頭港遊蕩，本處即責派專人前往水頭港協助處理，除提供熱食中餐並協助赴金門機場代購機票，並連絡高雄榮服處及張員兒子張○○於下午1530時安全接回。

(三) 與駐軍、警政單位形成網絡：

1、自民國38年國軍自大陸轉進來台，駐軍與金門地區民眾關係密切，如膠似漆，尤其實行戰地政務後更密不可分，因此近年來駐軍對單身獨居榮民田○○君等47人送餐，對柯○○等每週派醫務兵前往量血壓，關懷訪視，三節由陸軍司令、金門防衛部指揮部指揮官等訪慰、餐敘等，使榮民們倍感溫馨。

2、97年1月22日上午金門服務區金湖責任區，大陸配偶田○○女士來本處反映，其夫就養榮民辛○○因年邁失智，於1月22日清晨趁其妻田女至菜市場擺鮮肉攤時，未著外衣自行外出走失，經鄰居協助遍尋未遇，故來本處請求協尋，本處除即通報金門警察所、新市里里長、里幹事並協調金防部動員工兵連一個排兵力，採軍方「雷霆演習」模式尋找辛員下落，延至當日11時左右由金湖派出所警員於金防部武揚營區旁草叢中尋獲，隨即協請救護車護送至署立金門醫院急救，幸未肇生意外情事，其陸配及民眾均其表感謝與敬佩。

(四) 與會屬安養、醫療機構協調建立支援網絡：

1、金門服務區金湖責任區單身獨居特需照顧榮民王○○，青島人，82歲，年邁早期係兩棲蛙兵，身強體壯，自74年以士官長退後與地區民眾相處和睦甚得人緣，曾娶大陸配偶郭○○離婚，94年返大陸青島探親並娶大陸配偶李○○，惟李女長年在大陸，94年5月中旬王員罹固腔隙性腦中風赴金門縣立醫院就醫，嗣後即行動不變，且漸行失智，有尿失禁等病症，王員因長年住在金門，對金門深有情感不想離金赴台，惟經

協調金門大同之家並無安養床位可行照護，97年5月本處見其失智症病情嚴重，遂協調雲林榮家內住獲同意，乃由責任區輔導員陪同搭機護送至嘉義機場，並由雲林榮家派車接返內住。

- 2、金門服務區金沙責任區榮民兼金馬自衛隊顏○○君，係福建海澄縣人，15年1月10日生，早期隨軍來金後，服役金門防衛司令部，65年11月因限齡以上士退，娶金門籍何○女士為妻，計程車謀生，家庭生活小康，嗣後其妻亡故，95年4月顏員故不慎摔倒骨折，經鄰居反映由責任區護送至金門醫院治療，鑑於顏員年邁，無人可照應其起居生活，遂協調金門縣大同之家予以緊急安置安養，惟95年6月1日金門大同之家以顏員個性好動，不服勸導影響其他住民安寧為由，協請本處輔導榮家安養，基於顏員權益考量，遂於950607由金門縣社會局、大同之家、本處及其親友代表與顏員研商，獲同意輔導會屬榮家自費安養，經協調八德自費安養中心同意，由責任區輔導員於950711護送赴台前往安養。
- 3、金門服務區金沙責任區單身獨居特需照顧榮民李○○君，四川塩亭人，係支領退休俸之榮民，早年服役陸軍裝甲部隊，屢獲各級長官好評獲得各種勳獎章及獎狀多幀，73年以陸軍士官長退後即住金門現址，平常蒔花種菜，身體狀況良好，雖已86歲，除民國98年2月23日因胃潰瘍吐血住署立金門醫院治療，尚無大礙，惟100年6月19日因自覺胸悶，遂由居家伴服員蔡○○先生送至署立金門醫院治療，經醫生診斷必須立即後送就醫，經緊急協調會屬台北榮總同意即行安排，嗣後由署立金門醫院、縣籍立委辦公室及本處等，協調內政部空勤隊於100年6月20日凌晨12時30分由責任區輔導員陪同護送赴台，6月20日凌晨2時40分抵台北榮總並即進住加護病房，當日下午進行四支心導管支架手術，延至6月27日由本處副處長自台北榮總護送返金，目前在家中療養恢復中。

(五) 與金門安養、醫療機構形成支援網絡：

- 1、金門服務區金城責任區金馬自衛隊榮民陳○○君，係福建省人，早期隨國軍轉進來台，及長期任職金門稅捐處，並自稅捐處處長退休，由於未婚，單身獨居，且因年邁多次勸導進住會屬榮家無意願，遂列為特需照顧服務對象，另請鄰居友人協調托護照顧，100年3月10日因88歲高齡且體衰，罹患心肺功能欠佳，腎功能虧損，大小便失尿等經送署立金門醫院住院治療，雖病情已漸穩定，惟生活難以自理，需由專任護理人員照護，本處隨即協調金門縣社會局、大同之家等，獲同意進住縣立大同之家緊急養護，目前在該家飴養天年。
- 2、金門服務區金寧責任區單身獨居榮民楊○先生，雲南楚雄人係大陸來台資深榮民，領有就養津貼，62年12日以陸軍上士退，平日生活規律並以開花車維生，若無要事，則搭公車外出逛街，購物，返家則與鄰居友人閑坐、聊天，惟因86歲年邁，99年2月8日因肺炎住院治療，出院後無法自行炊食，本處即協調金門縣社會局送餐服務，100年5月1日返大陸雲南老家探親，來電告知雙腳不能行動，亟需循小三通返金就醫，本處遂協助協調紅十字會金門支會安排返金，5月3日返金立送署立金門醫院急診室住院留觀，經多方照顧情況好轉出院，惟因無人照顧，經協調金門大同之家獲同意，6月16日進住大同之家安養天年。

(六) 與金門各郵局、金融機構形成支援網絡：

本處為防止年長榮民存款遭詐騙、冒領，自91年起，即依會頒規定，訂頒「加強宣導榮民防騙實施要點」，運用各級服務幹部、榮欣志工，利用訪問時，加強防騙宣導，每年函請地區台銀各分行、各鄉鎮信用合作社、各地郵局等金融機構簽訂支援協定，首長拜會各金融主管等，請其櫃台人員如發現非榮民本人前往提款或鉅額提領時，請即通知本處服務幹部前往處理，以防止盜(冒)領情事，執行以來，服務區內榮民經常往來之郵局，發現榮民異常提領狀況時，均能主動通報本處服務幹部協處，有效防制榮民受騙類案發生。

- 1、金門服務區金城責任區榮民兼自衛隊員袁○○君，青島人，民國 66 年 8 月以陸軍准尉退後，與友人榮民徐○○租賃於金門夏興居住，彼此相互照應，倒也其樂融融，92 年 8 月返大陸探親娶陸配譚○○女士為妻，嗣後夫唱婦隨，也常返山東老家定居，惟因年邁，96 年 7 月經本處協助進住金門縣立大同之家，後因認為大陸生活費較為低，改遷回大陸長住，98 年 8 月 4 日渠等循小三通搭船抵金門郵局辦理退休俸驗證，並提領新台幣壹拾捌萬餘元，臨櫃人員因不識陸配誤以為陪同老榮民詐領鉅款現金，遂通知本處立派責任區輔導員及社區服務組長前往妥處，並對郵務櫃檯人員表謝忱之意。
- 2、金門服務區金湖責任區榮民周○○先生，四川江北縣人，自 70 年 10 月以陸軍士官長限齡除役後，支領退俸，並經輔導安置至金門農場開墾場員，81 年渠返大陸探親，並娶大陸配偶陳○○為妻，82 年生女周○○，一家三口生活簡單，惟據瞭解，其妻陳女士在周員同意下於四川重慶購屋三棟店面及公寓，除以出租租賃所得繳房貸外，不足金額尚需由周員退俸中支應，民國 96 年 7 月 3 日周員赴金門山外郵局提領鉅額款項時，郵局臨櫃服務人員恐其遭詐騙，即通知本處派責任區輔導員及服務組長前往瞭解，始知全盤狀況，周員對郵局人員之用心甚能理解，本處另函該局表謝忱之意。

(七) 以榮服處為平台的個案管理建構社會資源網絡：

- 1、金門服務區金湖責任區單身獨居榮民廖○○君，民 10 年生，廣東興寧縣人，77 年 12 月自陸軍上尉退伍，因脾氣暴躁，個性孤僻，自以為是，致左鄰右舍均敬鬼神而遠之，92 年 7 月因身體不適，經鄰居發現通報，由責任區輔導員會同社區服務組長將其送金門縣立醫院急診室住院治療，俟病情穩定則大吵大鬧叫著出院，嗣經醫生同意返回住處。七月下旬復因腎功能急性衰竭，送金門縣立醫院急診，適值全國進入抗 SARS 期，遭該院以無病床婉拒，再改送國軍金門花崗石醫院收容。病癒，渠因無積蓄，又不願進住會屬榮家且需專人看護，經多次

連絡其大陸兒子廖○○先生，並協調入出境管理局金門服務站等協辦相關證件，讓廖員循小三通方式來金照顧其父，鑑於經費考量及廖○○君屢次喧嘩吵鬧，影響他人安寧遂改返住居安養。93年元月，廖君因年邁，病情又惡化，經協調台北榮總並同意由其子陪同後送就醫，嗣後轉會屬宜蘭員山榮院療養，93年2月7日金門金湖警所來電稱，廖君其子廖○○先生申請來金探親之時程已屆滿，宜請協助，經協調員山榮院及台北境管局，同意廖○○先生延簽，並賡續留於宜蘭員山榮院至94年5月8日廖君亡故火化，其子廖○○先生將骨灰攜回大陸安厝，並多次來電表謝忱之意。

- 2、金門服務區金沙責任區單身獨居特需照顧榮民汪○君，民17年生，江西彭澤人，民67年以陸軍上士支退休俸退，退後先住烈嶼鄉落籍，嗣後改租住金沙鎮沙美，因生活散漫不拘，致居住環境髒亂不已，雖屢次請榮欣志工協助居家環境整理，惟汪君髒臭仍如常，幸其身體健康。今民100年二月初，因責任區輔導員多次訪查未遇，特請榮欣志工特予關懷，二月十一日（農曆春節大年初九）志工反映稱汪君病倒臥床，經責任區輔導員與社區組長前往，協調金沙警所警員、里長及救護車等破門而入，緊急送署立金門醫院急救治療，並發現其身上鉅額現金新台幣206300元，經向汪員詳予說明後，由金門榮服處依規定予以榮財託管。二月十五日署立金門醫院以汪君疑罹涉有開放性肺結核，將汪君移隔離病房治療，延後將檢體送台檢驗確認未感染開放性肺結核改移一般病房治療，由於病情穩定，考量汪員出院返住所，單身獨居，生活無法自理，遂協調金門縣社會局、縣立大同之家採緊急安置方式進住金門大同之家。汪君雖為支領退俸榮民，惟因67年11月即退，退俸低微，考量其83歲高齡年邁，且不願赴台會屬榮家貽養，若採自費安養方式，遇生病請看護等將不敷支應，經徵汪君同意，三月二十二日遂協調國軍金門後備服務中心訪視，協辦改支一次退俸辦理公費進住大同之家。四月二十二日汪君獲同意改支一次退，即協調其戶籍所在地烈嶼鄉公所，由烈嶼責任區社區組長

協辦並轉報低收入戶，六月十日並獲金門縣大同之家通報同意汪君公費安養在案，並請即行辦理交接事宜。鑑於汪君住居髒亂奇臭，恐影響其左鄰右舍整體環境，六月十七日經協調國軍金東守備隊責派官兵七人及金沙鎮公所清潔隊垃圾車，由責任區輔導員率社區組長、志工、官兵等清理垃圾二車並拾回現金五萬餘元，併入其所託管之榮財，六月二十四日提領汪君現金等及收支明細全案移交金門縣立大同之家，汪君目前在該家委辦之福田家園飭養天年。

(八) 其他社會資源網絡之溝建整合：

- 1、本處近年榮民節各項慶祝活動，因經費有限，每年均協請金門酒廠股份有限公司及金門國家公園管理處提供與會人員紀念品，始得順利完成各項慶祝活動，對凝聚榮民向心，甚具助益；另協調地區公民營優質廠商金門酒廠股份有限公司、聖祖貢糖、茂鑫能源科技公司等協助榮民眷就業媒合，對榮民眷工作助益甚鉅。
- 2、金門服務區金湖責任區榮民任○○其妻李○○於 92 年 5 月 17 日亡故後，無力斂葬，本處立即予以慰問，因任員弱智無法維持生計，即協調金湖鎮公所改列中低收入戶，協請金門紅十字會予以慰問，並協調村里長及社會善心人士勸募，計募款二十餘萬元，除協助善後並餘二十一萬餘元，九十三年初，任員不幸年邁亡故，又運用該款辦理善後，其子女並請鎮公所協助永續就業工作，以維生計。
- 3、金門服務區金湖責任區青壯榮民陳○○君不幸於 93 年 3 月 8 日因病亡故，鑑於其妻已往生，遺一年近八旬老母及一對就讀小一及幼稚園中班稚兒，家境堪憐，本處除即前往慰問，並協調媒體予以披露，勸募善款，相續由社會人士伸出援手予以救助，俾協助渡過難關；另協調金門縣社會局，由縣立大同之家妥善安置收容其稚兒教養。
- 4、運用社區服務人員與各鄉鎮之「社區發展協會」、「老人會」

等單位密切互動，本處並與金城東門社區發展協會、前水頭社區發展協會、金湖瓊林社區發展協會、金沙忠孝新邨發展協會、烈嶼東坑發展協會等簽訂支援協定並誘導榮民眷加入，主動參與當地社區活動。

- 5、本處員工、榮欣志工與朝陽功德會等密切互動，除協請其成員，結合本處榮欣志工訪視特較需榮民，協助打掃環境及居家服務，對生病生活困難者予以慰問，對往生榮民亦前往助唸，對榮民（眷）善後處理助益甚鉅。
- 6、積極聯繫金門縣政府，同意本處加入縣府「外籍與大陸配偶照顧輔導專案小組會報」運作，請縣政府民政局、社會局、內政部入出國及移民署金門服務站、金門就業站等單位，提供各項宣導資料；本處近幾年更每年舉辦榮民娶大陸配偶（外籍配偶）之生活輔導或適應成長營活動，服務區內大陸配偶30餘人參加，對渠等生活輔導甚具助益。
- 7、本處秉持「榮民在那裡，服務到那裡」之服務理念，特於服務區內偏遠且交通不便之烈嶼鄉公所區設置服務點，直接服務榮民，每天社區服務組長前往瞭解榮民眷需求狀況，即時協助解決。

拾貳、研究發現與建議

榮民眷服務工作屬於社會工作的一環，而社會資源在社會工作中扮演極為重要的角色，而社會工作的功能中，其中一項即為是運用社會資源。社會資源來源管道多元化、種類亦多樣化，可以適時滿足榮民眷不同特性的需求。然而，社會資源並非綿延不絕，常常會因為社會經濟的景氣發展及不可預測的外在環境因素影響，可能導致社會資源短缺，尤其在現在全球化時代下，經濟不景氣已嚴重影響人類生活，社會福利機構要如何在有限資源下充分發揮其功能，社會資源積極開發、妥善的整合與運用方可把有限資源發揮到事半功倍的效果。

基於服務照顧榮民眷的需求，榮服處工作人員如果能熟知金門地區各項資源，適時有效地進行溝通、轉介，即可使服務的力量更為發揮，

達到確實解決榮民眷問題的目的。與服務照顧有關的資源，可分個人和機構。善心人士、地方士紳、民意代表、鄉鎮區里長等，都屬個人資源；社政單位、公私立安養機構、社福團體、醫療機構、警政單位與媒體等屬於機構資源，從事包括心理輔導、職業輔導、社會服務、犯罪防治、醫療服務、專業學術、傷殘服務，大眾傳播等，使能全面性的運用社會資源，週延的、無縫的、延續的服務照顧榮民眷。

再則，榮服處為照顧榮民的專責機構，受到許多被照顧榮民的信賴，但是，對於其他所衍生的社會問題（家暴、榮眷子女緊急安置……），榮服處礙於其他資源如人力、財力、物力等往往無法提供完善的處遇方案，因此，需要連結社會資源，運用社會資源。不過，在連結社會資源時，往往會有拿人手短的感覺，造成在建立網絡時的主要障礙。因此，讓自己也成為網絡的一環，是克服此障礙的唯一途徑，如果一昧以自我為中心，只是分享別人資源，而不將自己資源與人分享，這將難以建立起有效的社會福利網絡。因此，為了能使各機構資源分享，避免福利在輸送時有重複、浪費，必須在妥善規劃下，才能使可貴的社會資源在涓滴奉獻下，成為服務榮民的活水源頭。

參考書目

1. 內政部社區發展季刊—社會福利資源網絡與行銷
2. 呂媽定(2010.1)—金門之榮民服務與照顧專輯
3. 弱勢者照顧資源網絡的建構—曾中明
4. 社會資源網絡建構與個案管理實務—以中部四區為例—黃源協
5. 邱瑜瑾(1998) 台中市「非營利組織」社會福利體系的網絡結構與變遷之研究：社會網絡理論與政治經濟觀的整合分析。87 年度國科會研究結果摘要報告。
6. 吳來信、黃源協、廖榮利(2004) 社會工作管理。台北：國立空中大學。
7. 施教裕(1996) 志願機構團體在聯勸活動上的因應和推展。社會福利雙月刊(125)，10-14。
8. 陳武雄(2001) 志願服務理念與實務。台北：中華民國志願服務協會印行。
9. 大日上師(2003) 志工團隊的統合與協調。世界和平祈願會主辦，志工基礎訓練教材。
10. 王玠、李開敏、陳雪珍(合譯)(1998) J. R. Ballew and G. Mink 著，個案管理。台北：心理出版社。
11. 王麗容(2004) 社會資源的結合及運用。收錄於內政部、中華民國志願服務協會共同編印社會福利類志工成長訓練教材。
12. 沈慶盈(1999) 個案管理應用於社區照顧之適用性探討。社區發展季刊(88)，254-264。
13. 陳武宗(2004) 社會資源的結合及運用。收錄於內政部、中華民國志願服務協會共同編印社會福利類志工成長訓練教材。

14. 萬育維 (1992) 從福利需求的滿足來看政府、民間與家庭的分工模式。福利社會 (30), 17-18。
15. 張英陣 (2000) 社區資源網絡建構的原則與方法。收錄於施教裕主編「推動社會福利社區化實務工作手冊 (社區資源網絡建構篇)」。台北：內政部。
16. 曾華源、曾騰光 (2003) 志願服務概論。台北：揚智文化公司。
17. 賴兩陽 (2002) 社區工作與社會福利社區化。台北：洪葉文化公司。
19. 蘇景輝 (1998) 結合社區資源，從事社區照顧。社會福利雙月刊 (135), 16-20。
20. 賴兩陽內政部全球資訊網---志願服務的資源結合與運用