

榮欣志願服務如何結合在地資源提供個別化輔助服務之探討

第一章 緒論

第一節 研究背景

台灣自民國 82 年，老人人口達全人口的 7%，正式邁入高齡化社會。98 年底止，台灣 65 歲以上老人計有 2,457,648 人(約 240 萬人)，占總人口 10.6%，老化指數 65.05%，均呈持續增加之現象化。台灣人口老化速度之快，令人擔憂。

因著大時代的變遷，台灣有一群獨特的高齡族群-榮民。民國三十八至四十四年隨政府由大陸轉進來台的外省籍軍人約有六十萬人，這群隨政府轉進來台的外省籍軍人退伍後，被稱為「榮民」。在高齡榮民群體中，單身者不在少數，依行政院國軍退除役官兵輔導委員會(以下簡稱退輔會)2010 年 11 月的統計資料截至 99 年，榮民總數為 462,427 人，65 歲以上的榮民總數為 260,663 人，佔榮民總數的 56%。單身榮民為 65,182 人，佔榮民總數的 14%。究其原因，乃由於早期部隊在所謂「一年準備、二年反攻、三年掃蕩、五年成功」的口號下，訂定〈軍人結婚條例〉嚴禁適婚之士官兵結婚，爾後又因軍人薪俸微薄無法成家，或期待重返大陸而未娶妻生子，這些軍人在臺灣退除役後，成為臺灣公民社會中的「榮譽國民」，這些榮民和臺灣公民社會間，無論是社群、文化、語言(口音)、鄰里、家庭間，都缺乏脈絡，使得榮民在謀生、就業、婚姻、醫療保健和老年安養等，都因為缺乏家庭和鄰里社群的支持，而容易發生生活支持系統失靈的現象，因而衍生出今日獨居榮民老而無依的社會問題。政府公務機關在原額編制暨人事費占公務預算比例的限制之下如何結合社會熱心公益人士，建立志願服務體制，以一方面能更利推動公務機關之業務，另一方面達到節約人力及提高行政效率之雙重效用，正是我國政府建設的重要課題(甘雯，1993；江宗文，1997)

就高齡榮民的安養方式而言，目前有 73,207 位榮民住在公私立的安養機構中，有 198,356 位居住在家中，佔高齡榮民的 76%(行政院國軍退除役官兵輔導委員會，2010)。因此，在地老化的推動相當重要。退輔會於民國 90 年 1 月 20 制定「行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點」，以應因單身榮民高齡化需求，由退輔會擬定具體服務照顧項目，期望藉由各榮服處資源服務平台，連結會屬機構及各級政府社福資源，達成資源互惠目標，提升服務照顧品質，讓年老榮民得以頤養天年，獲得妥善的服務照顧。

根據「行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮欣志願服務實施要點」，民國八十五年在全省各縣市榮服處運用志工、社區服務體系及榮欣志工等人力，至今有八十八個服務隊，主要加強照顧獨居榮民與遺眷為主，有計畫至榮民(遺眷)住地實施居家訪視，隨時協助解決急困，並依榮民(遺眷)生活、身體、居住狀況，建檔列冊，定時探視。98 年 4 月止總計訪視 37 萬 4,618 人次。以台中市榮民服務處的榮欣隊為例，99 年完成基礎及專業訓練合格志工計 141 人，編組為 1 大隊、5 個志工中隊，98 年 9 月 1 日至 99 年 8 月 31 日合計服務 16,405 人次，服務時數計 10,712 小時，平均每位榮欣志工年度服務 116.34 人次、服務 75.97 小時。

雖然有榮欣隊的推動，但研究指出高齡榮民佔台中市高齡人口數 15.89%，但能使

用社會福利資源者僅佔 2.46%(李福民, 1997)。因此, 如何開發在地資源協助高齡榮民在地安養已成為重要課題。

第二節 研究動機與目的

一、研究動機：

本研究係依輔導會 100 年度研究發展計劃(99.12.02 輔秘字第 0990001119 號函)所規範執行, 主要原因基於現有榮民服務處資源的有限性及機構能力的限制, 往往榮民服務處榮欣志工在提供各項服務給榮民時, 常常發現須與其他社會服務機構配合, 才能將服務對象作完善的安置或處遇, 例如處理獨居榮民整理環境需求案件時, 所涉及的機構不止是榮民服務處而已, 而是包含縣府社會局、甘霖基金會、居家服務支援中心及長期照顧中心等社福機構的協助, 才能將服務對象的問題徹底解決。因此, 如何建立起榮民服務處榮欣志工與各機構間社會資源的聯繫與建立起合作模式提供個別服務, 建立標準模式是本研究的主要動機。

二、研究目的：

為能探討榮欣志願服務落實結合在地資源提供個別化輔助服務, 協助高齡榮民在地老化, 本研究將以台中市榮民服務處的榮欣隊的運作模式為研究對象, 本研究的研究目的如下:

- 一、台中市榮欣隊運作現況之探討。
- 二、台中市榮民服務的在地資源運用現況及未來在地資源網絡發展之探討。
- 三、建立榮民個別化輔助服務模式之探討。

第三節 研究範圍

輔導會的服務體制和一般福利單位不同, 它是由各地區榮服處構成一個「服務體系」, 每個榮服處由輔導員、社區志願服務組長及服務員組成; 輔導員為正式的公務人員, 社區志願服務組長與服務員均為一年一聘的約聘人員。各地榮服處將其管轄區域劃分為若干服務區, 大約 1,000 至 1500 個榮民組成一區, 每一區配置有一位服務組長, 再視地形與交通狀況配置不同數量的服務員, 大約每 2-3 區有一輔導員管轄(趙彥寧, 2001)。一般甄試遴聘服務區熱心之榮民(眷)為社區志願服務組長、榮欣志工, 作為輔導會的第一線服務人員, 就近服務照顧榮民(眷), 並協助辦理及推動外展式服務照顧事宜。

各榮民服務處亦設有「榮欣志工」服務隊, 推展志願服務, 藉由「榮民服務榮民, 榮民照顧榮民」以增強榮民服務處之工作效能。以台中市榮民服務處為例, 99 年全年由「榮欣志工」服務案件計 173 次, 服務榮民眷 6541 人次。榮欣志工也依住家附近認養榮民眷, 經常給予問安及關懷訪視及申請急難救助, 計認養較需照顧 129 人, 99 年全年訪視 11634 人次。以上的數據看似龐大, 還有協助就養榮民鑲牙、老花眼鏡的申請, 輪椅、手杖等輔具的申請及轉送, 義肢等輔具的維修, 亡故後的善後服務等皆需榮欣志工協助及辦理。然、榮民服務處除為高齡榮民的服務照顧之外, 還有協助青壯榮民的就學、就業、就醫、法律服務、急難救助等事項, 皆有賴榮欣志工協助辦理。以榮民服務處有限的人力及政府有限的預算要想把每件事那是「非常艱難的任務」。因此, 如何運用結合地方資源, 增強榮民服務處的工作助力, 提供多元服務協助榮民服務處達成服務照顧榮民眷的目標。

研究者有幸從事榮民(眷)服務照顧工作近 7 年, 為深入瞭解問題的原因及重要性,

本研究以 99 年台中市未合併前，台中市地區（八區）為範圍，藉榮欣志工對榮民訪視服務照顧，榮欣志工服務人員要投入情感及深度訪視，並為之解決問題，廣泛使渠等能體會感受瞭解輔導會關懷心意；同時尋求連結社會資源，有效運用目前榮欣的人力資源，提供多元且個別化措施，轉介社福團體尋求資源取代部分人力消耗輔助建構社福安全網，確立服務處中介角色定位，有效的掌握榮民（眷）需求，提供適時、適切的服務。

第四節 研究方法與流程

一、研究方法

本研究將採用質性的深度訪談法，深度探討台中市高齡榮民運用在地資源現況。質性的深度訪談以「個別訪談法」個別訪談法(individual interview method)。

個人深度訪談法以一對一個別訪談的方式進行，強調經由一對一、面對面深入性的會談過程，可以收集到個人相當深入且更符合個人事實的真實性資料。一般而言，個人會談進行的時間約 1-2 小時，至於會談的次數則依據資料收集的狀況需求而定。並使用錄音設備，在訪談後轉述成文字並分析之(Holloway 1997；Seidman 1998)。在本研究中，個人深度訪談法，是以半結構式訪談指引進行資料的收集。參與個人訪談成員包含有接受榮欣志工居家訪視服務的榮民。訪談樣本數將依據資料飽和度(data saturation)而定，意謂從會談資料所分析的主題(theme)已出現重複現象而且已無新的主題或概念出現，此時既可停止收案。資料分析是採用 Colaizzi' s(1978)分析法，共包含七大步驟：1. 訪談者反覆仔細傾聽會談錄音內容，直到感覺到對整個訪談內容有個整體性的了解，之後將錄音內容逐字謄寫，變成逐字稿；2. 由第一步驟完成的逐字稿中，摘取有意義的陳述，最為分析的基本資料；3. 由這些有意義的陳述中萃取出所代表的意義；4. 組合各種意義中共有的特性形成主題(Theme)；5. 針對本研究所探討的現象結果盡致描述；6. 本研究現象之本質結構已被明白敘述；7. 將研究結果給受訪者檢視，以確認研究結果符合個案所述。擬訪談 10-15 位的高齡榮民及方式收集資料，各組志工近二年運用在地資源的現況及選擇方式及意願。透過深度訪談方式的資料，再進一步設計榮民運用在地資源的現況調查，擬抽樣調查 120 位高齡榮民，瞭解台中市榮民對在地資源的瞭解度、運用意願、運用成效及需求等。期待透過質性與量化研究調查，形成充分探討榮欣志工結合在地資源的發展模式。而質性研究法：適用於較少被發覺或探討的研究領域或主題，量性研究法(Quantitative research method)

量性研究方法可用來描述變數，測試各變項間的關係及檢查其因果關係。故強調以客觀性角度從統計分析和控制方式去刪除研究中的偏差(徐 2000；Polit&Hungler 1999)。本研究中，量性研究法主要是採用問卷調查法。

二、研究流程：

本研究採取主要的方法有三項：

(一) 相關學者的著述及志工文獻研究

本研究在探討榮欣志願服務如何社會福利資源的連接與運用，因此，什麼是社會福利、社會福利的相關學說理論、以及台中市福利資源是如何連結，就成為本研究的基礎。研究者蒐集國內、外相關之著述、論文及網路資料進行整理、分析、研究。在論文部份置重點於對台中市的社會福利研究現行作法，希望藉以瞭解其研究範圍與研究成果，並作為本研究之論述依據與參考。

(二) 現行政府相關社會福利政策及台中市社會福利作法之彙整與探討

本研究首先探討國家的社會福利政策，政府相關的社會政策綱領、社會政策白皮書、相關的施政計畫、政策方案等。再以研究者目前工作地之城市（台中市）為範圍，探討台中市政府目前社會福利的作法，進而探討台中市榮民服務處榮欣志工隊在服務照

顧榮民眷時，結合地方資源面對有那些罅隙或有那些作法可以再加強改進的。

(三) 問卷調查法

本研究之問卷分階段完成，以達成研究目的及主旨。

第一次問卷是以探討榮欣志工協助高齡榮民使用社會福利資源的狀況，以及使用何種地方的資源及未使用資源的原因為何。採電腦隨機抽樣，並請台中市榮民服務處社區服務組長(兼榮欣志工)依榮民名冊親自到府訪視並填答問卷。希望在這些探討中；1、發現高齡榮民與地方社福資源的連接與運用現況。2、藉以檢討榮欣志工在服務照顧高齡榮民與社會福利資源的連接與運用方面還有那些可以再加強與改進的。

圖1-1茲以研究進行步驟及甘梯圖陳述進行步驟及執行進度

執行日期 事項	100年							
	一 月	二 月	三 月	四 月	五 月	六 月	七 月	八 月
準備階段及資料蒐集	◎	◎						
文獻查證及計畫階段			◎	◎				
社會資源蒐集與問卷設計				◎	◎			
整理研究資料並整理相關資料					◎	◎		
分析問及卷形成原因歸納整理						◎	◎	◎
分析結果								◎

本研究題目是依據輔導會所制定99年度研究發展計畫(99.12.02輔秘字第0990001119號函)所規範，相關研究內容在學術研究現有資料中尚未發現，研究之主題內容在輔導會現行作法中，本研究旨在探討榮欣志工隊管理對現行作法之滿意度及各隊在執行過程之中所應再注意及加強之處，並提出建議藉供參考。本研究流程如下：

- 1、形成研究動機與目的
- 2、研究主題確定
- 3、與研究主題相關文獻之確立
- 4、相關文獻探討與整理
- 5、彙整中央社福政策及地方社福資源
- 6、研究方法與架構
- 7、榮欣志工隊服務成效及現況
- 8、形成原因之歸納
- 9、結論與建議

第五節 名詞解釋

為利於社會一般人士閱讀本論文，茲將與「國軍退除役官兵輔導委員會」及所屬機構，有關的名詞分別解釋如下：

一、榮欣志工：由輔導會招募榮民、眷以榮民為服務目的，以志工性質協助各地區榮民、眷辦理相關的服務照顧。

二、志願服務：民眾出於自由意志非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲得報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助服務。

三、志願服務者（簡稱志工）：指對社會提出志願服務者。

四、志願服務運用單位：指運用志工的機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。

五、志願服務隊：凡認同並響應志願服務，誠心參與服務協助拓展社會福利服務工作者，每二十人即可組織志願服務隊，每隊設隊長、副隊長。各隊成立後，應將志願服務計劃及立案證書函報主管機關及目的事業主管機關備查。

六、運用單位之運作：指志工運用單位對志工的管理、運用以及相關的措施，諸如領導、激勵、工作分派、工作指導、志工督導的作為、整體的工作成效及評估等。

七、榮民：凡符合「國軍退除役官兵輔導條例」第二條所規定之國軍退除役官兵及金馬自衛隊人員等，得向行政院國軍退除役官兵輔導委員會於各縣市所設榮民服務處申請「榮譽國民證」，取得榮譽國民證稱之為「榮譽國民」，簡稱為「榮民」。

八、榮服處：行政院國軍退除役官兵輔導委員會於各縣市所設服務照顧榮民眷之機構，稱之為「榮民服務處」，簡稱為「榮服處」。

九、輔導員：行政院國軍退除役官兵輔導委員會及其所屬機構編制內，薦任 6 至 8 職等屬社會行政職系的公務人員。

十、社區服務組長：行政院國軍退除役官兵輔導委員會各縣市榮民服務處基於工作需要，於所在地依據志願服務法所招聘的志願服務人員（非公務人員）。

十一、服務區：又稱「責任區」。行政院國軍退除役官兵輔導委員會各縣市榮民服務處基於工作需要，依據地區特性及榮民人數分佈狀況，將所屬縣市劃分為若干「服務區」，每服務區設置「社區服務組長」乙人，以利服務照顧之遂行。

第二章 文獻探討

面對社會環境快速變遷及服務需求多元化，輔導會不斷調整服務策略，以創新、精簡、求變的態度，進行改造工程，建構具高效能、親切、簡潔的服務資源網，視榮民為顧客，以企業型之服務理念，時時站在榮民（眷）的立場，事事為榮民（眷）的利益與便利設想，期使榮民（眷）享有「以客為尊」的服務品質（輔導會，2003）。

第一節、榮服處主要業務：榮欣志工訪視與服務照顧

（一）訪視

目前輔導會編設 369 個服務區，遴聘熱心之榮民（眷）擔任社區志願服務組長 386 人、社區志願服務員 23 人，服務組長與榮欣志工的工作為在外訪視榮民（眷）、定期回報與紀錄狀況給輔導員瞭解，以及發送三節慰問金、急難救助等，是榮民（眷）最易接觸到的第一線服務人員。

「勤訪」、「親跑」，是瞭解榮民（眷）需求，做好服務工作的不二法門。依據輔導會99年2月13日修正「外住榮民及遺眷訪視服務作業要點」，各榮服處應考量其單位人力、轄區榮民（眷）人數、城鄉狀況，劃分服務責任區，定時訪視榮民（眷）。訪視對象概分為三大類：

第一類「特需照顧者」，指單身或有眷獨居且符合下列情形之一者：(1) 年長或重大傷病致行動不便、身體狀況欠佳；(2) 疑有精神異常、失智、弱智或失能現象；(3) 飼養動物致有遭受動物攻擊之虞；(4) 個性孤僻、較少與鄰居往來；(5) 年長且獨居於偏遠地區。因「特需照顧者」屬高危險群，每3至10天訪視一次，並依個案實際狀況提高訪視密度及深度

第二類「較需照顧者」，指年長，生活能自理之單身或有眷獨居者，每1個月訪視一次。

第三類「一般照顧者」，指上述兩類以外之情形者，自行訂定訪視聯繫方式、目標及時程，以有效瞭解、掌握服務對象需求為原則。

此外，榮服處需與特需照顧者與獨居者生活者周圍之雜貨小店、鄰居、宗教、慈善、社福志工及社福團體等建立良好互動，使其能夠完成榮服處的託付作業，如協助服務照顧，或如發現重大狀況，立即通報榮服處立即處理問題。

(二) 服務照顧

1. 急難救助與慰助

榮欣志工發現榮民自軍中退伍後，大部份因不具民間專業技能，缺乏謀生能力，生活困苦，尤以就養榮民亡故後，其遺眷生活頓失依靠，輔導會適時給予慰助，以紓緩其困境，其作法如下（輔導會，2003）：

(1) 急難救助：榮民（眷）亡故無力安葬、罹患重病、遭遇重大意外災害、生活困苦，適時適度發給救助金，助其渡過難關。

(2) 三節慰問：輔導會與各縣市榮民服務處，對生活貧困榮民、獨居榮民遺眷、低或中低收入戶、或重殘、重癱之遺眷，列入三節重點慰問對象，使其感受政府關懷。

(3) 遺孤認養：訂頒「各服務、安養機構推動榮民遺孤認養運動實施要點」，由榮服處、榮家（含安養中心）利用訪問榮民之時機，鼓勵經濟條件較佳，具有愛心之榮民（眷），共同發揮大愛精神，幫助失依榮民遺孤，使其安心求學。

(4) 社會救助：志工對於長期需救助扶持之榮民（眷），由榮服處協助其向地方政府申請低或中低收入戶生活補助、身心障礙津貼和居家護理服務等，以善用社會資源。

2. 獎助學金、營養午餐補助金

(1) 為鼓勵榮民子女向學，設置清寒榮民子女獎助學金，對於未支領軍方「退休俸、贍養金或生活補助費」之清寒榮民子女，成績合於標準者，發給獎助學金。另為彌補公務預算之不足，向公益財團法人機構及民間企業募集獎助學金，以嘉惠敦品向學之榮民子女。

(2) 就養及未領退休俸榮民娶大陸配偶，其子女就讀國民中學、國民小學者，每學期補助營養午餐費用。已接受公務機關其他相關伙食費或餐會之補助款者，不得重複申領。

3. 大陸配偶輔導照顧

榮服處結合社會資源應於每年主辦「大陸配偶生活適應講座暨成長營」，以座談會方式邀請榮民及大陸配偶鼓勵攜伴參加，座談內容以生活輔導、家庭婚姻諮商及社會福利法規說明為主要重點，並擴大與各地方政府相關單位結合，以協助瞭解台灣生活文化背景及法律觀念，使渠等迅速融入台灣社會生活環境。

4. 調處糾紛維護榮民權益

榮民權益受損或糾紛、訴訟事件，榮服處聘有法律顧問，提供免費諮詢服務或協助糾

紛，如遇有訴訟案件推介法律顧問或律師，享有協助訴訟、調處之優惠，以減輕榮民負擔，維護榮民之權益。

二、因應外在環境的榮欣志工人力資源運用

隨著社會變遷、科技進步以及經濟蓬勃發展，因人生活水準逐步提升，對於工作與生活的期望亦愈來愈高。面對以顧客為導向的時代，職場必須提供高品質的服務，以強化市場的競爭力，而榮欣志工則為運用單位最重要資產。

當個人在職場面臨壓力時，必須時時刻刻瞭解自己已儲備多少能量，以及於職場中尚缺乏哪些條件？各級服務人員應該把握時間及自我充實，按自己的能力多學習及培養主動積極的態度，方能因應嶄新與多變的社會環境（駱俊宏等，2007）。

「人」是組織最重要的財產，組織憑藉著內部員工辛勤打拼凝聚出來的士氣，得以成長壯大，也因此建構優質的人力資源平台，便成為一組織無不全力以赴的目標（陳文隆，2007）。隨著大環境及全球化浪潮快速變化，各類組織均試圖打破陳規，為人力資源掌控可進可退的因子，並且把最好的人才，用在最有用的地方。組織對個人績效考核是人力資源有效管理的重要方法之一，運作的確實性，可促使組織上下層級的溝通，激勵員工表現，提供員工個人成長和發展機會，並使主管定期檢討部屬的工作表現，工作績效欠佳或低落之員工輔導等多重功能（梁偉康，1990）。

三、地方資源的運用：

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。這種資源的類型，最接近社區支援網絡（community supportive network）或「社會網絡」（social network），一向為志工所關心的照顧資源，Froland(1981)等人將非正式照顧資源分成以下五種（引自蘇景輝，1998）：

1、個人網絡：個人網路包括家人、朋友、鄰居等。個人網絡策略即是志工要與案主現有聯繫且有支持作用的個人網絡成員接觸、商議，盡量動員這些成員來提供支援及解決問題，志工同時也對這些成員提供諮詢、協助，以擴大、維持他們對案主的協助。

2、志工聯繫網絡：當有的案主擁有極少個人網絡時，志工要為案主尋找，分配可提供援助的人，例如定期探訪、情緒支持、護送就醫及購物等。志工同時要為提供服務技能的訓練，並給予督導、支持等。

3、鄰居協助網絡：此一策略主要是協助案主與鄰居建立關係，號召、推動鄰居為案主提供協助，尤其是一些即時性、危機性、非長期性的協助。

4、互助網絡：此一策略的重點是將具有共同問題的案主組織起來，建立互助小組。這種互助小組可以加強成員的支持系統、增加同伴的資訊及經驗交流，結合集體力量，加強共同解決問題的能力。

5、社區增強力量網絡：主要是為案主群建立一個行動小組。讓此行動小組為其成員反映需要、爭取資源、倡導權益等。志工也協助行動小組與地區領袖、代表、重要人物建立聯繫。在「社會工作辭典」裡定義社會福利為：「一種國家的方案、給付與服務體系，以協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求，此乃社會維持的基礎。」(Barker, 1999) 在美國社會工作人員協會（National Association of Social Workers, NASW）也有上述相同的定義（張英陣，1998）。在社會福利新論（2004）一書中，蔡漢賢、李明政分別蒐集下列學者有關社會福利的定義如下：林國明與蕭新煌兩位認為（2000）：社會福利是透過組織化的集體活動，用來協助及保障社群中的個人獲得適當的生活需求的滿足，增進個人或家庭應付社會事故（如疾病、死亡、失業及老年等）的能力，並使能過著符合社群普行標準的文明狀態的生活。這已將社會福利界定在集體化與組織化的行動，並以普遍的標準為底線。蔡漢賢（2003）也將社會福利定義為：意指政府與民間以有組織、有系統的作為，協助個人或團體改進自身狀況與整體生活以呼應社區水準稱之。它可以質化，也可以量算。傳統的壽、富、康寧、攸好德、老終命是質化的解釋；用指標數據說明優劣狀況是量算，至於它的廣狹精粗，可隨國力而有維持、滿足、提昇生活不同層次標準。蔡漢賢將社會福利的多寡、精粗、優劣與國力畫上等號，換言之：國力強時、社會福利會比較多。Wickenden（1965）社會福利包括社會福利法規、社會福利方案、現金津貼及社會服務，其目的在滿足全體國民之社會需要，以及改進整體社會的秩序。研究者認為這種說法與「社會政策」相輔相成，也可以說是社會政策的思維方向。

Mishra（1981）認為社會福利是：使人類需要（human needs）得以滿足的社會安排或

結構模式。這種說法將社會福利過於簡化，其內容需要再加以充實。Barker (1987) 指出：社會福利是國家為滿足國民的社會、經濟、教育及健康之需要而建立的一種社會制度，其內涵包括提供福利方案、社會津貼以及社會服務。Barker 將社會福利區劃為國加的，內容似欠缺整體社會應負擔的區塊，這是美中不足的。林萬億在當代社會工作 (2004) 一書中將「社會福利」這個定義分解成下列幾個核心概念：

一、社會福利是「國家的」(nation's) 這裡所說的「國家的」指的是它不是私人的，或是個別的，而是公共的、集體的。但是，並不是說社會福利的規劃與執行一定排除私人的或民間的。在「公共福利」(public welfare) 之外，還是有一些福利由志願部門 (voluntary sector) (如宗教、社團等)，以及營利部門 (如市場或個人開業等) 所提供，都應該算入社會福利的範圍。

二、社會福利包括方案、給付與服務體系也就是說社會福利體系包含的不只是給錢、衣服、食米、棺材等的救濟，還包括了提供服務 (社會工作、法律、醫療、護理、教育、心理等)，更重要的是它是有計畫、持續的行為。

三、其目的是協助人民滿足其社會、經濟、教育與健康需求社會福利無意取代人民靠自己及家庭所能滿足的需求，而是協助滿足其需求。生、老、病、死是每一個人一生中無可避免的社會事故 (socialcontingency)，何況說；還可能遇到貧窮、殘障與失業。因此，由他人協助幾不可免。而協助的範圍包括社會的 (如照顧、支持、關係重建、參與等)、經濟的 (如所得維持、稅賦減免、就業安全等)、教育的與健康的。

四、社會福利是社會維持的基礎：人民滿足了社會、經濟、教育與健康的需求，才可能維持社會進步與穩定。資本主義體制是反對社會福利的，因為社會福利主張所得再分配、公平與正義，是花錢花人力的事業，但是，資本主義體制為了活下去，不得不推行社會福利，因為沒有社會福利，勞資對立更嚴重，社會不安，社會成本提高。

研析上述諸學者之定義，吾人可以發現：社會福利主要在運用民間和政府的機構團體，所推動的各種完整體系的組織活動；其主要目的：是針對某些被認定的或預見可能發生的社會問題，提供及時與適切的預防、補救、或解決的途徑，進而維持並提高個人、團體、及社群的福祉。(林顯宗，1992)

第二節 志願服務與資源運用

歐美的志願服務具有「公民參與」或「社區」的概念。我國的傳統慈善事業是以個人情感出發、不定期的助人行為，其精神在於關心社會，透過社會參與及付出的過往來解決社會問題，這是和今日西方推動之志願服務有異。隨著社會變遷的影響，志工的參與動機和行為表現已出現變化，過去我們認為志願服務是慈善、利他的，目前在民主社會中，志願服務已不是單純的慈善行為，所以有必要對於志工決定參與志願服務的動機再做瞭解。

由於志願服務對社會發展有積極性作用，所以受社會所重視。然而，就前述政府統計資料中顯示，當前國人參與志願服務的比率偏低，持續性亦不足。動機是人類行為驅力，它是個人表現某一行為的意願和內在的需求。當需求未滿足時，會產生不安的緊張狀態，驅使個體朝向環境中有關的刺激或目標有所行動。當需求得到滿足，內在心理不安的狀況解除，個體才會停止活動 (張春興，1989；蔡承志，1987)。因此，個人行為受到動機的影響，而從許多實證研究也發現志工參與志願服務的動機，不但影響參與後的工作滿足，同時也是機構規劃志願服務工作的基礎。因此，本文擬就國人參與志願服務行為特質和滿足感進行探討，並期能提出增加民眾參與志願服務之可行作法。

一、參與動機與激勵理論

激勵是一種管理活動，管理者規劃適當的工作環境，以誘導和激發員工產生工作熱忱，

使他們能發揮個人潛能，而有效地達成組織目標。激勵和滿足是兩個相互關聯而又有區別的概念。如果激勵指的是某種目標或欲望得以實現，也就是取得某種結果的動力，那麼滿足就是獲得結果所體驗到的滿意感受。

志工管理與一般機構管理最大的不同，在於它的對象是一群志願參與服務的人，志工提供服務的目標不是在追求績效（曾華源等人，1998），所以對於志工的管理是不能以命令或要求的方式達到機構的目標，而是必須考慮如何運用適當激勵的措施，以吸引他們持續參與並努力投入服務。因此，當志工進入機構或組織參與服務之後，接下來所考量的是他們是否願意繼續投入志願服務的工作，是否願意讓他們志願服務的工作更加完善，這一課題牽涉到激勵的策略和志工的工作滿足，也直接影響到志工的流動。志工持續參與的假設是當志工在參與的過程中得到滿足，將會促成志工繼續留在機構參與付出。一般而言，激勵理論可大略分為內容學派、過程學派及增強理論三大派別（許士軍，1982；林勝義，1986；黃孟藩、趙萍及王鳳彬，1995）。內容學派有 Maslow 的需求理論（1943）、Alderfer 的 ERG 理論和 Herzberg 的「激勵-保健理論」

（Motivation-Hygiene）（1959）。這些理論均屬於內在個人激勵。Maslow 認為人具有五種階層性需求；生理的（physiological）、安全的（safety）、情感的（belong）、自尊的（esteem）及自我實現的（self-actualization）等，最能作為激勵人類行為之誘因。Alderfer 將個人的需求分為存在需求（existence）、關係需求（relatedness）及成長需求（growth）。Herzberg 認為保健因素是影響工作不滿足的因素，包括政策與管理制度的合理性，上級領導型態是否重視公平與授權，員工與主管關係是否良好，工作環境是否孤立，所擔任職務的地位是否明確等，這些即是促使工作維持一定水準的因素。至於影響工作滿足的激勵因素，包括成就感、受到讚賞與肯定、工作有升遷機會、是否能得到成長與發展等，這些是激發個人產生持續工作意願的因素。對於志工而言，獲得工作滿足是影響持續參與的要件，而機構方面則應提供志工不斷成長與完善的管理制度與環境，以激勵其持續參與服務。綜合上述理論，激勵志工的方法包含了提供安全的工作環境、好的人際關係、受到重視、促供自我成長與實現之機會等。

過程理論包含了預期價值論（Expectancy-value Theory）與平衡理（Balance Theory）。預期價值論係由 Vroom（1964）提出，假設人的行為都是有目標的，一個人採取某一行動會受到兩個因素所支配，即需求的強弱程度及行動的結果是否能滿足此人的需求，當期望值與一個人的期望總和愈相近，則激勵就愈有效果。因此，志工管理者若能事前充分瞭解志工參與動機，規劃適合志工參與的

管理模式，讓志工獲得他們預期的回報，對於志工將是很好的激勵。Adams 所提出的平衡理論，又稱為社會對照理論，他認為員工感到公平是工作滿足和工作有積效的原因，個人輸入與輸出所獲得結果之比率會和他人做比較，若結果合理就認為公平。因此，在志工管理上，工作分配與獎勵制度非常重要，並且要以公平為原則。行為學派增強理論的觀點認為對於個人行為給予正面肯定與獎賞，將會鼓勵此行為之發生；反之，個人不適當的行為遭到懲罰、消滅等，將可以減少不受歡迎的行為。

如前所述，激勵措施不只要參照志工內在個人參與動機，以增強鼓勵個人某些行為，同時過程論亦指出機構的環境及管理制度、個人內在需求滿足與否、是否對個人成長有助益，都是持續參與的重要因素。

二、參與動機之類型

動機（motive）是人類行為的內在驅力。動機理論推論得知，志工參與服務的行為，往往是由數種內外動的動力交互作用而成的，其參與的動機也非常不同。雖然志工的動機是多元的，但有些學者嘗試以較典型的幾種動機將其分類，以助於辨認。志工們依動機可分成下列五項（Stenzel & Feeney, 1976；陳金貴，1994）

1、社會服務志工：這些志工主要是幫助他人或為別人做事，通常受到與他們直接互動的服務對象之激勵，這些人通常服務於衛生、教育或休閒機構中。

2、議題取向的志工：這些志工關心特定的社會議題，例如人權、環境保護或家庭計畫等。通常他們去教育大眾有關講題情況，並且催化社會變遷。

3、完美或自我表現的志工：這些志工參加團體的主要目的為的是喜悅或是個人表現，通常參與有關藝術、運動和娛樂的團體。士職業或經濟上的自我利益志工：這些志工從事商業社會。

4、職業或經濟上的自我利益志工：這些志工從事商業社會、專業協會或企業家的組織，其動機來自期待參與志願服務能加強他們的事業、工作地位或經濟權力。

5、慈善或基金的志工：這些志工們著重在為志工組織捐款或募款，而非提供直接服務。林勝義、陸光（1990）試著將志願服務參與動機分為主動和被動兩種，主動是因個人的興趣喜好，而被動是受環境、機構及他人的要求或鼓勵。國外不乏有關志願服務的研究和對於志工參與動機之研討，其中 Schindler-Rainman 和 Lippit（1975）大致將志工參與志願服務的動機分為三個動力因素，即自我取向（own-force）、人際取向（interpersonal-force）和情境取向（Schindler-Rainman & Lippit，1975），而 Perlmurrer 和 Cnaan（1993）及 Hodkinson 等人（1992）的研究發現，亦可回應到前述的動機分類。這三種動機分述如下：

1、自我取向（own-force）：是否參與志願服務以個人的感覺價值和判斷來決定。這種參與動力是重視自我的感覺，如求取經驗的需求、成就的需求、獲得個人的內在滿足、確保活動方案或機構的持續，而個人可以從此二者中受益。其中有些人著重學習、有助個人成長的自我實現機會，而有些人著重服務、責任和是否償還曾接受他人服務的債。這是以自己的感受和價值觀來決定是否參與志願工作。

2、人際取向（interpersonal-force）：強調外在因素導向，參與志願服務受他人或所屬的團體所影響，如可以結交朋友、朋友或工作同事的極力邀請、可以從雇主身上得到鼓勵、所居住的社區有大多數的人都參與志願服務。這是受團體的規範、志工活動的社會地位、對未來社會關係網絡和工作的助益，以及是否會冒險和有社會支持來決定。

3、情境取向（situational-force）：針對政策或社會情境因素所表現的反應：包括參與組織的特質因素、個人參與服務的因素等。例如擬參與的志願服務是一種挑戰、受到機構物理環境吸引、社會認可的需求、表達社會責任感的需求、回饋社會、讓他人能從中得到益處、履行社區責任、有參與改變社會不平等的機會。有些人著重對案主的幫助性程度，能否從參與活動中獲得回饋，以及著重參與事件過程。另外有些人比較喜歡具反應性和政策性的志願服務活動，認為志工活動能給他們感受舒服、有滿足感，如參與委員會和決策之董事會。Schindler-Rainman 和 Lippit（1975）由以上三個取向歸納出志工參與志願服務的五個動機：

1、自我實現或服務、責任和對於接受服務恩情之回報：以自我實現為動機取向者，認為擔任志工是一種學習、刺激和個人成長。至於以服務取向為動機者，視擔任志工是一種特殊的貢獻，可以滿足需求及社會性的行動。

2、內在取向或他人取向：內在取向者重視情境中「自我內在力量」，即個人感受、個人相關的感覺和個人的價值為決定參與志工的方針。他人取向者較重視團體的規範、志工活動中可見的地位、服務工作與社會關係連接的結果，以及冒險與支持的情境因素。

3、直接互動或間接決策的影響力：直接互動者重視直接與案主接觸、從看到事情的變化上得到回饋、和長者或兒童之間的互動、有分享的機會及喜歡和他人一起在團隊中一起工作。決策影響力重視間接層面進入其影響性、決策和活動規劃的地位，如參加委員

會和決策董事會。

4、更多社會的福祉或人際和團體成員間的意義：更多社會的福祉是指透過服務滿足社區的需求，社會的意義和社區的關聯性是志工做選擇的標準。至於人際和團體成員間的意義是指其參與的決定是自於共事者有良好的形象，參與可得到人際支持，並且會對於其家庭、朋友及所屬團體帶來某些意義。

5、自主、互賴、依賴或支持取向：自主取向強調有充分的自由做想做的事、可以免除例行及令人厭倦的事、可以冒險和有新的刺激。互賴取向重視同儕之間的關係、和同事之間的相互支持、工作關係是否有積極性。至於支持取向強調明確適宜的工作內容、訓練、工作上有沒有督導及協助，重視工作方針，遵循已發展完整的規範及程序。

三、我國志工參與行為特質與類型

(一)國外研究

就國外研究來看，Hodkinson 等人（1992）研究個人的慈善行為（捐款及擔任志工）其背後的原因，有 55% 的人認為擁有較多人應該去幫助生活貧乏的人，有 43% 的人認為從參與中可以得到個人的內在滿足，而有 41% 的人則認為助人行為和自己的宗教信仰相互吻合。研究結果進一步發現到引發這些慈善行為的原因如下：

1. 回饋社會，讓他人能從中得到益處。
2. 朋友或工作同事的極力邀請。
3. 確保活動方案或機構的持續，而個人可以從此二者中受益。
4. 服務他人的一種方式。
5. 對於自己或他人創造一份記憶。
6. 履行社區責任。
7. 節稅。
8. 可以從雇主身上得到鼓勵。

Perlmutter 和 Cnaan (1993) 對於人群服務組織志工的角色研究顯示，志工參與的動機為：

1. 機構提供具挑戰性的角色。
2. 有參與改變社會不平等的機會。
3. 所居住的社區大多的人都參與志願服務。
4. 可以使社會更美好。
5. 自己有很多空閒的時間。

這些動機均分屬於情境、人際和自我取向，只不過都沒有提出較偏重何種取向。

(二)國內研究

有關國人實際參與志願服務背後的主要影響因素已有一些研究。台灣的志願服務常被視之為是在做善事，有濃厚的道德性和「私利性」。曾騰光（1994）研究發現我國大學生對志願服務的認知是偏向具道德性慈善的利他觀念。林萬億（1992）調查發現，國人做善事（如：捐款）的比例高於參與志願服務的比例；從事志願服務與做善事的主要動機是服務他人，其次是積陰德，第三是回饋社會。丁仁傑（1997）研究發現國人參與宗教性志願服務是基於秩序觀、佈施觀和功德觀，透過非隨機性的私人社會網絡建構志願服務的團體行動。內政部統計處（2001）「國民生活狀況調查」報告中顯示，國人未來一年想參加的志願服務活動以社會福利居多，其次是環保與社區服務和教育。其中女性和年齡越輕者，越多人想參加社會福利和教育，而男性和年齡越大者越想從事環保與社區服務。不過，對參與行為想要產生何種作用之自我覺知，並不一定和預期參與結果相同。張玲如、張莉馨、李毓珊（1997）研究發現參與志願服務的理由是回饋社會和增進經驗與知識。蘇孟秋（1999）研究發現參與美術館志工活動的主要原因是

自我充實美術知識和願意貢獻社會。依照葉旭榮（1997）研究老人福利機構的各年齡志工參與行為意向模式（participatory behavior intention model），發現影響參與志工的最主要因素是便利性（有無面臨阻礙）和自我能力（個人有無資源、機會和能力）之行為控制知覺（perceived behavioral control）因素，而非自利、利他、社會責任等個人態度因素。江宗文（1998）研究發現志工動機主要為追求知識技巧、表達社會責任、自我成長。方祥明（1995）的研究表示志工愈覺得服務工作挑戰性、創造性、成就感、能發揮抱負與專長，並令人愉快時，則離隊意向會越低。

這些研究顯示參與志願服務並非犧牲奉獻的一種完全利他行為，志願服務似乎是含有報酬或自利之因素。可以發現志工希望在提供志願服務時，其專長得以發揮，而且工作富挑戰性、創造性，此時督導應以滿足其成就感為主，督導風格的取向應偏向較少的監督、支配，讓其能在工作中盡情發揮，但是避免流於放縱，而多以情緒支持取向為主，藉由情緒支持達到控管的目的。曾華源等人（1998）研究志工期望在志願服務工作中得到的收穫（見表 10-1），參與志願服務最希望得到的收穫是「自我成長」其次是「幫助別人，貢獻個人力量給社會」，再其次是「看到需要協助的人得到協助及生活改善」。比較多人不同意可以從志願服務中得到的收穫是「得到再就業的幫助」，不過在次數分配上呈現兩極化的看法。另外，「對自己的專職工作有幫助」、「得到社會大眾的讚賞和肯定」、「做好事、積陰德」、「把服務當休閒活動」、「心情不好時可以得到支持」、「不想閒著」等項目的同意程度偏低，且異質性比較大，也就是說有很大比例的人是不同意這些說法的，而「被別人拉來的，沒有什麼想法」的不同意程度最高，可見大多數人加入志願服務工作時都懷抱一些目標，而且偏重情境取向和自我取向。從以上中外實證研究中反映出志工參與動機，顯然以社會性取向及個人成長的需求為主，志工參與動機可歸納為七類：（1）學習和自我的成長；（2）可以增進和擴大人際關係；（3）個人對社會的責任任，可以改善社會；（4）充實生活（5）受到社區、重要他人的影響；（6）做善事、積陰德；（7）對個人有幫助。如果以 Schindler-Rainman 和 Lippit（1975）分類屬性為基礎，還是可以將國人參與志願服務動機之實證研究結果歸納為三類（方祥明，1995；王麗容，1992；江宗文，1998；林萬億，1993；施麗娟，1984；張玲如、張莉馨、李毓珊，1997；曾華源等人，1998；黃明慧，1987；劉明翠，1992；蘇孟秋，1999）：

1. 自我取向：個人成長、獲得社會經歷、充實生活、成就感、積陰德。
2. 人際取向：接觸人群、結交朋友、親友都是志工。
3. 情境取向：回饋社會、服務他人社、社會責任感。

這些實證研究資料顯示，國人志願工作參與動機與服務，雖和西方民主社會志願服務價值觀有某種程度之差異存在，但是從上述研究中發現，國人參加志願服務的主要動機，並不侷限於傳統的積陰德想法，反而是前述個人自我取向影響志工參與志願服務，但不純粹都是直接利益的。也有調查顯示，有不少人會願意投入社區服務與環保。但是有些定義將志願服務視為立基於愛心觀點的社會團結或利他主義之活動。有許多人仍認為志願服務終究是補充性、輔助性的與業餘性的；如台灣省社會處《志願服務工作手冊》（1988）對志願服務的定義為：「志願服務是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時餘力餘財餘知來表達對社會的愛意、對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務。」這種關懷服務的概念和志願服務法對志願服務定義是「輔助性的」相似。雖然國人對於參與志願服務的動機仍較偏向完成個人的目標，與過去之認知有所差異，但是實際願意有參與行動的人仍然不足，所以真正內在心理之動機為何，恐怕還需要再做研討。綜上所述，參與志願工作之動機是交雜著個人內在心理滿足因素與外在人際與情境互動結果。參與志願服務同時是兼有利他與利己的因素。有

些人可能以利他因素為主要考慮，但也有許多人是以利己因素為出發點，是由個人認知價值所決定，不一定是利他性的動機所決定，有時甚至是非利他性動機比利他性動機更強（Green et al., 1984）。

四、志工持續參與和工作滿足相關因素

(一) 持續參與行為之類型

從實際參與志願服務來看，每一個組織都有核心的與邊緣的成員，視其參與程度而定。通常核心的志工在組織中花很多時間，對於組織的承諾較高，而且對其他志工有高度的期望。邊緣的志工只做他們被要求該做的事。在某些確定的情況下，有意義的命令與請求志工分享價值做為控制機制是有效果的，但是個人的關係仍是所有志工完成工作最主要的力量。陳武雄(1998)將志工的參與分積極的作法與消極的作法。積極的作法包括：1.穩紮穩打型；2.積極主動型；3.急公好義型；4.默默行善型；5.細水長流型。消極的作法包括：1.曇花一現型；2.虎頭蛇尾型；3.有名無實型；4.沽名釣譽型；5.另有目的型。馬慧君(1997)研究埔里地區五個志願工作團體成員參與之類型，歸納描繪志工實際參與的型態有五種：

1.觀望猶豫型：這可能是由重要他人的引發或自己的內在動機（如想獲得所屬志工團體的身分、想吸收新的知識和課程）而參與志願服務。參與過程中，家庭狀況或志工個人角色的要求，以及就業工作的時間配合度不足，使他們仍停留在嘗試的階段，其投入的時間、工作層面與技巧較少，從志願服務得到成就感或滿足感少。

2.保留謹慎型：這種參與較屬於個人的特質，如喜歡獨處、需要有人陪伴參與志願服務、不願意因為志工工作而造成家庭、事業的衝突。但是在就業工作的時間配合度與社區認同感上比觀望猶豫型的志工高。他們只在自己能力許可或對自己不會有太大影響時才願意投入。其投入的時間、工作層面與技巧深入還是不夠。雖然從志願服務本身得到成就感或滿足感較少，但他們會覺得志願服務可以帶給他們附帶滿足。

3.配合投入型：此一類型的志工具利他的和認同志願服務的價值觀念。個人具有如同理心、自信等人格特質、或有不錯的人際關係。志工參與的動機和需求可能受社會事件、他人的引介、自己本身的問題狀況，或是看到外界的狀況而引發。大部分是因為就業工作的時間影響志願服務的參與。志工之間的人際關係與志願服務環境是促使志工繼續留在志願服務工作中的重要因素。他們投入的時間較多、工作層面廣、技巧也較為深入，可以從志願服務本身得到成就感、滿足感或快樂。從事志願服務的附帶滿足也是肯定的。

4.協調指揮型：這種志工具利他的價值觀，能認同志願服務的觀念，有高度服務意願與熱誠。引發志工參與志願服務原因可能是社會事件的出現、他人的引介、自己本身的問題狀況，或外界的狀況。這類志工的家人對參與志願服務的支持度不錯，就業工作的時間能與志願服務時間配合，但是志工還是必須兼顧家庭、事業與志願服務，以取得三者之間的平衡和協調。他們熟悉志願服務內容，投入相當的時間與精力，為潛在領導人物。他們可以從志願服務本身得到成就感、滿足感或快樂及附帶的滿足。

5.全力以赴型：此類型的志工具利他的價值理念，並具有相當高的熱誠與服務意願。他們大部分具有宗教信仰。引發志工參與志願服務的動機或需求可能是社會事件的出現、重要他人的引介、志工自己本身的問題狀況或外界的狀況。他們的家人支持度相當高，就業工作與志願服務的時間能互相配合，而且能在家庭、事業與志願服務三者之間取得平衡和協調。除了必要的工作、家庭時間之外，幾乎其他時間都可以投入志願服務工作，甚至因此在某種程度上犧牲自己事業，而將服務人群視為相當重要的事情。此類型的志工投入志願服務已有一段時間，相當熟悉志願服務內容，常扮演領導角色，對其他志工成員具有號召力，在志工團體中有重要地位。其投入時間多，工作

層面與技巧也很廣泛同時也從志願服務中得到相當的成就感、滿足感或快樂。他們也擁志願服務的附帶滿足，如社會關係的拓展、知識技能的進步等。

這五種不同參與型態受不同刺激因素所影響，但不限於個人內在心理因素，還包括人際因素與情境因素交互影響。Schindler-Rainman 和 Lippit (1975) 對於志工持續參與原因綜合上述各個理論之外，也考慮其地可能性。

1. 成就感的獲得：感受到有能力改變事情，在參與和投入的過程中，覺得可以改變或協助他人的生活，甚至影響到國家的政策或國際上的事件。

2. 受到重視和激賞：得到激賞並且對於共事者和工作情境有影響力。他們的建議和觀點被採納、受邀參與計畫，他們得到信任並且委以更多的責任。

3. 自我實現感的獲得，如做了自己想做的事、覺得更有能力勝任工作、學習新事務、把學習經驗轉換成自己生活的一部分。

4. 重要他人及團體的支持，如朋友、家人、雇主的支持和肯定。

5. 組織的支持，如配合志工做調整以適合他們的時間表、以各種方式支持志工的參與、提供聚會場所、補助交通費等必要的費用。

上述之理論似乎假設，人之所以會努力工作是因為有需求或滿足需求後而來的，或是知覺酬賞的激勵效能，這樣的假設是完全忽視個人內在價值和責任感的因素對個人工作動機的作用（有關東西方在激勵上的看法，詳見第十五章對志工的督導管理工作）。

(二) 志願服務的工作滿足與持續參與之關係

雖然志願服務被視之為自發性行為或自主性參與活動，但是行為持續或產生志願服務認同感，則和參與志願服務中所能獲得的心理滿足感有關係。工作滿足 (job

satisfaction) 是指工作者在人和情境的交互影響之下，表現出積極情感性的工作態度

(許士軍, 1977; 吳清基; 1980; 黃口麗莉、李茂興, 1990)，主要是受到(如個人格特質、能力認知與期望)和工作環境(如組織氣候、領導方式)兩因素的交互影響。

曾華源等人(1998)研究志工認為吸引自己持續參與志願服務的因素，根據表 10-2 來看，比較多人同意的項目包括「有益於社會的良性發展」、「有助於自我成長」、「無爭無私的奉獻」、「能增強人際關係能力」、「能得到自我肯定的機會」等。而同意程度較低的有「對家庭有幫助」、「對自己的專職工作有具體幫助」、「符合原先的期望」、「能實現自我理想」等。至於最不同意的項目是「對就業有幫助」。工作滿足對於個人及機構都帶來正面的功能(黃口麗莉、李茂興, 1990; 林勝義, (1986)。對個人而言，工作滿足在志工生活滿意度及身心，健康都有正面的影響，同時可以激發個人潛能和理想的追求。對機構而言工作滿足可以減少志工流動，並且對於服務輸送更加積極。

Miller、Powell 和 Seltzer (1990) 研究發現，志工的工作滿足和組織承諾會影響志工的離職意願和離職行為，而工作滿足和人際關係有關。總之，志工覺得機構制度健全、工作結構明確、同事關係與督導關係和諧有意義，就會有較高的滿足感。對於志願工作者參與動力的研究中，工作滿足之研究是重要課題。有關工作滿足理論相當多，而國內社會服務領域中，針對志願工作者工作滿足相關議題所進行的研究已有數十篇。根據近十多年來國內現有的實證研究資料，與志工工作滿足相關之因素，分述如下：工作結構因素方面，包括必須要有明確的工作程序與角色；(劉明翠, 1992; 黃明慧, 1989; 黃春長, 1984; 黃舒玲, 1994; 蕭秀玲, 1984)、適當的工作規劃、不至於角色負荷過重(林啟鵬與陳宇嘉, 1984; 黃明慧, 1989; 黃春長, 1984; 黃淑霞, 1989)。個人內在因素方面，包括良好的自我概念(劉宗馨, 1990)有宗教信仰(陳儀珊, 1985)、外傾人格(嚴幸文, 1993)、重視社會關係的擴展(陳儀珊, 1985; 施麗娟, 1984)、個人社會環境的支持(林美珠, 1994; 葉俊郎, 1993)和生命線男性的志工(黃春長, 1984; 黃蒂, 1988)，這些均與志工工作滿足有正相關。王麗容(1992)之研究顯示，

婦女投入志願工作是自我滿足取向高於他取向（other orientation），其中影響志工持續參與的因素來自於自主性、成就感、勝任感和自尊感，同樣施麗娟（1984）及嚴幸文（1992）的研究也都發現，自我成長的工作動機、個人成長和成就感的獲得與工作滿足有顯著相關。曾華源等人（1998）研究發現吸引志工持續參與是自我和人際關係能力成長，以及對社會的貢獻。林宛瑩（1995）更認為志工在團隊中個人的影響力和所擁有的權對志工持續參與也有影響。組織氣候因素方面，指人際互動的環境和環境的支持，其中包括志工夥伴之間的人際關係（施麗娟，1984；黃明慧，1989；黃蒂，1988；黃舒玲，1994）、良好的督導關係和領導（黃春長，1984；蕭秀玲，1984）、與專職人員的工作關係良好、重感情（葉俊郎，1993；曾華源等人，1998），顯示組織中志工之間、志工與志工管理者之間的人際關係和諧，彼此相互接納相當重要。劉明翠（1992）研究發現，督導對於志工的回饋訊息和讚美肯定的訊息充足時，組織承諾會增加。嚴幸文（1992）研究指出，志工重視組織的歸屬感，亦即機構專業人員是否重視志工、將志工視為組織一員，影響志工對組織的滿足。對志工來說，既然當初的參與動機是志願參與，是自發性的，不受任何人逼迫的，為什麼志工在進入組織參與志願服務之後會離開組織？曾華源等人（1998）研究志工認為機構應有哪些措施與做法較能吸引志工的參與，根據表 10-3 來看，以「督導者在工作上對志工的支持與協助」、「提供更多教育訓練」、「好的督導人選與體制」、「強化聯誼性活動」、「有彈性的工作自主權」等屬於內在滿足與人際關係之項目的同意程度較高。而「儲值回饋計畫」與「明確呈現個人工作成效」的同意程度較低。不同意的則有「國外旅遊獎勵」、「志工之升遷制度」、「盛大的表揚活動」等三項外在獎賞措施。

蘇信如（1985）研究結果顯示組織的運作越傾向於理性化，其服務方案較講求效率，則志工較常覺得不受重視，離隊率亦高。可見若機構太過任務導向，重視的是工作的完成，志工不但感受不到情感上的關懷，也會覺得受組織忽視，可見志工非利益取向，而且督導風格應以情感的關懷為主。

（三）持續參與志願服務相關因素之系統關係由上述的研究結果可知，個人內在的滿足、機構志工的制度、環境、人際支持和回饋，以及社會參與度，都和工作滿足與組織承諾有關。因此，志工持續參與服務主要因素可歸納如下：

1. 內在滿足（激勵）因素：

- （1）個人內在的感受上：個人的成長、期待的滿足和成就的獲得。
- （2）人際關係上：重要他人與志工間的支持、與他人一起工作的經驗。
- （3）努力得到讚賞與肯定。
- （4）社會參與上：達到奉獻社會、助人的程度。

2. 機構管理（保健）因素：

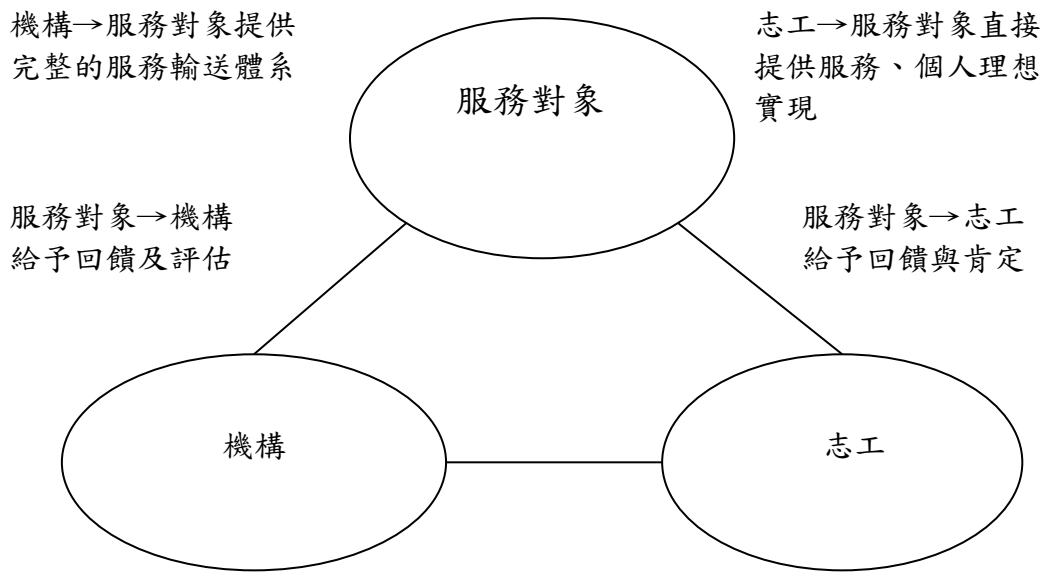
- （1）合宜的制度規劃。
- （2）良好的環境及專業人員的支持與協助。
- （3）工作授權。
- （4）良好的工作關係及組織士氣。
- （5）對服務品質的重視。
- （6）完整的志工養成計畫。

上述研究大都是屬於國內志願服務工作滿足相關因素之研究。然而，志工參與和持續參與志願服務之動機是相當複雜性的。滿足是認知而產生的積極性情感傾向，對行為有激勵或抑制作用（Sheashore & Taber, 1975）。根據黃春長（1984）、黃舒玲（1994）的研究，志工滿足度與離職率是負相關。至於王麗容（1992）的研究卻顯示繼續參與和工作滿足無關。因此，工作滿足是否就會持續參與志願服務工作此一問題值得關注。

或許滿足只是保健因子，可以持續參與工作，但是是否就會積極認真地投入服務工作，則需要其他因素配合。因此，許多研究則改以組織承諾（organizational commitment）為研究變項。但是許多研究證實工作滿足與組織承諾有相關，但是亦有研究

（Girdon,1985）證實無關。研究結果仍是南轅北轍。不過由於許多工作滿足的研究均強調個人對工作的滿意和收穫，而自我效能因素側重個人預估能從工作中有所貢獻和成長，其意義比工作滿足感還廣。在曾騰光（1994）研究中，以「自我效能」因素取代「工作滿足」因素來探討對組織承諾的影響。依相關分析可知「自我效能」與「組織承諾」之間有顯著相關性存在，並成為組織承諾重要的預測因素。但是對「組織之感受」的各因素，不論是否有歸屬感或覺得組織支持，只有相關存在，但均不成為預測組織承諾的變項。因此，在預測志工對組織的投入上，個人對組織工作的內控信念，似乎比個人心理上對組織或工作滿意度還來得重要。

志工參與和持續志願服務之動機複雜性增加，研究顯示受個人因素、情境因素和二者互動關係因素之影響（丁仁傑，1997；王麗容，1992；高瑞明、楊震東，1994；張東隆，1984；曾騰光，1994；嚴幸文，（1993）。以體系之觀念來看，志願服務的內在系統中，均可包含志工、機構、服務對象三個基本元素，三者形成一個完整的三角互動關係系統，透過各項活動為機制，以維繫三者的關係（如圖 1-2）。因此，志願服務的持續與發展，其關鍵在於三者之間的轉換系統是否能滿足雙方的預期與需求，在不斷的符合預期之回饋中，三方面的關係獲得增強。任一系統若不能達到雙方的滿意，關係的維持上就會出現危機（葉良琪，1999）張玲如、張莉馨、李毓珊（1997）研究精神病院志工的工作滿意度影響因素，最主要是增進知識，其餘依序為家人支持、宗教因素和教育程度。其中家人支持與訓練和機構對志工人力資源管理活動參與有高度相關。不過這可能是樣本部分來自病患家屬和服祐對象特殊性所致。鍾任琴（1990）研究志工工作滿足之影響因素，結果在組織氣候中，關懷導向因素是最為關鍵的因素，其他因素如人情支持、工作標準、獎賞公平、服務年資和研習訓練等因素雖然有顯著影響，但所占比例不高。王麗容（1992）研究台北市婦女志工參與服務關因素是自我導向高於他人導向，而與服務滿足相關之因素是組織良好人際互動和支持環境，其中與宗教因素無關，而和生活環境支持有關，但教育程度與利社會思想和個人興趣有正相關。至於繼續參與與工作滿足無關，但與機構支持和同僚關係有關，與自我成長和自我實現無關。這些研究和曾騰光（1995）研究志工組織承諾相似，志工參與服務之動力是支持性組織文化、親和性督導和工作自主性為主，遠高於個人對工作的貢獻與成長之自我效能因素。國內研究結果與國外研究影響志工留在組織之因素相似，如 Miller、Katerberg 和 Hulin（1979）研究是志工個人態度因素 Girdon（1985）研究是志工個人成就和情境因素（人際關係與工作內容），Miller（1985）研究是志工個人時間方便性和工作內容範圍。



機構→志工（招募、工作規劃、分派、訓練、督導、激勵、回饋）

志工→機構（人力增加、服務多樣）

圖 1-2 志工、機構與服務對象關係

五、對激發參與志願服務動力之省思

(一)對利他行為之省思

早期的志願服務較常訴諸道德理想，因此在分析研究或探討志願工作參與動機時，內心常會對志願工作者持有一種刻板印象，即他們具有悲天憫人的胸懷，基於犧牲奉獻、與人為善的因素，是個人體認「人人為我」的道理後，表現出「我為人人」之胸懷而投入志願服務中。然而，人之所以會參與志願服務的原因，真是具有如此崇高的道德性嗎？許多的研究結論並非完全都是如此。在國外方面的研究，如 Gillespie 和 King（1985）研究發現志工的參與動機有幫助他人、貢獻社區、獲得訓練與技能、充實人生及社會認可之需求。Aves（1969）研究發現英國醫院志工的參與動機為利他主義、個人利益、興趣使然、享受人生意義及社會接觸。而林萬億、林振春（1992）研究發現國內公務機構的志願工作者參與原因依序是：純粹為了服務別人、獲得社會經歷、回饋社會、自我成長和打發時間與結交朋友。在選擇服務機構的原因上有配合個人興趣、交通便利和比較能貢獻社會，這些結果顯示志工服務的考慮層次是以個人的取回為優先。何時與為何人們會去做志工？志願服務中「利他」的重要性度如何？Frank（1978）-Hoffman（1981）-Schwartz（1977）討論是否有真正的利他行為的存在。Triveis（1971）提出相互利他主義演化論的觀點，認為人類享食物、知識，並且在危機時刻中相互支持。大多數人部瞭解在經濟方面的相互利他，而建立長期相互利益體系，並且會期待很快有所回收。雖然互惠要一段時間之後才可能會持續互動，但是這是可以預期的。合作與相互利他主義有一個假設，即是交換要能夠相互平衡與公平。在長期關係中，雙方期待最終是要公平的，而關係支持九度是看雙方之期望是否一直被滿足。志願服務與系統化之相互利他的差異關鍵，在於志願服務並沒有強烈的預期互惠或有檢查機制來做保證。反而志願服務比較偏向情緒、道德或同理心感覺，而與利他主義相連接。定義志願服務為一種對接受者來說是比擔任志工還超越市場價值的一種行為，亦即志工是受精神利益（psychic benefits）所激發，而非決定於生物社會或經濟上必須，也沒有社會政治上的強迫。志工是自由選擇他們志願行動，而完全沒有預期回報。在此一定義中，志願服務本質上是利他的，雖然此一理解中沒有必然的演化性，

但是利他行動有可能會減少個人生存和潛在後代下(不為自己和後代)。Simon (1990)的貢獻在於指出理性模式如何表現出利他行為。因為我們沒有能力在意識上評估行為是否真正減少不合理,並且我們有學習適當行為之能力,所以只要社會性利他需求不過分,最後會帶來全體利益,故志願行為是學習而來的和利他行為,此外,Murnighan、King和Metzger(1993)認為大多數從事志願服務都沒有面對到危險,只是付出一些成本而已。研究亦顯示受試者認為組織中真正利他是不存在的。當人的困難需求為他人所覺知時,通常個人基於同理心的理解會提供援助,但是一般性困難或危險性高,或未能被覺知時,則個人會經由認知判斷的過程,以決定是否能提供援助。長期性提供援助要付出很高的代價,所以利他行為必須是個人付出成本低的。對大多數組織來說,志願服務是必要的,依照定義來說,志願組織沒有志工就不存在,而大多數從事志願服務者都沒有面對到是付出一些成本而已。大部分參與實驗研究的人都同意,最後的代價使這一個動機變成有價值時,就會出現利他行為。尤其是越是在沒有他人的情境中,因為這不會有社會良心問題,個人越會考慮自己,而有人在場時比較會引發同情心、同理心和道德義務,或利他行為之要求。由此看來,志工在奉獻時間和知能為機構提供社會服務時,心理似乎會有盤算的,這又符合預期價值論之觀點。

(二) 獎勵措施對志願服務持續參與行為和服務滿足之影響

整體說來,志願服務的實際持續參與並非以利他為主要影響因素。那麼獎勵被視為具有滿足需求作用,是否與激發動機有密切關係?我國的志願服務法也被批評有過多的實質獎勵。依據林勝義(1994)檢視國內現有四篇針對各類志工調查,顯示不僅國內現行獎勵太多,如環保護工獎勵、社政單位金駝獎、社教義工獎、文化義工獎等等獎項,獎勵標準與獎勵價值差異太大,而且高金錢價值的實物獎勵偏多,如金牌、出國旅遊,以及重複敘獎情形普遍,造成過多爭議。實質獎勵恐怕容易產生過度辯護效果,傷害志願工作者的內在心理動機和彼此之間的感情。持續志工服務動力的激勵需要採取這種方式才有效嗎?值得深究。鍾任琴(1990)的研究顯示激勵對工作滿足的影響很小;曾華源等人(1998)的研究也傾向不認為獎勵和盛大表揚活動有助於吸引志工持續參與行為。根據上述研究結果和討論來看,恐怕是和諧的組織文化和人際關係滿足,以及自我成長和顯現工作意義與價值較為重要。過度獎勵不僅有違志願服務之價值基礎,更無法直接激勵持續參與。

總括說來,志工認為機構吸引志工參與的措施與作法,必須以情感與尊重為主,包括有好的督導體制與人選,使他們工作上能夠適時得到協助和有工作表現與成就。此外,機構也應提供教育訓練與聯誼活動,使他們有更多智能上的成長與情感上的連結。志工並不在意個人工作績效的呈現,以及一般性獎勵,包括升遷、表揚、旅遊等。志工重視跟機構的整合性和一體性、被視為工作機構的一分子,除了工作順利、少有挫折外,也重視情感的連結。

(三) 宗教性志願服務與公民社會志願參與之爭議

就上述調查結果來看,國人參與志願服務之普遍性仍然不足,而排除宗教性志願服務將使參與人數下降更多,很現實的事實是只剩下有10.5%的參與人口(內政部,2001),遠不如民主國家參與比率。因此,對於參與志願服務的動機,許多人仍帶有把志願服務視為是慈善性、補充性、輔助的與業餘的看法,並且是個人情感出發、不定期的助人行為,與個人目標的完成有關。這種情形是否有害志願服務對民主社會發展之影響,然而台灣這幾年經濟衰退,似乎影響到志願服務參與。此外,調查顯示有將近一半的人願意參與,而現有參與的人除了是透過參與的組織提供服務機會外,大多數是靠親友引介(內政部,2001;曾華源,1998)。如何擴大變成當前重要課題。

其實台灣宗教性志願服務對於社區工作和社會救助有確實積極之作用。王順民(2001)

指出，慈濟志工深入社區內做環境保護和資源回收，以及社會救助服務，並在社區發生危機時，能立即組織民眾提供協助。在台灣近幾年社區危機發生時（九二一震災、颱風、水災和空難），慈濟志工提供最快速服務，獲得社會極大肯定，顯示宗教凝聚社會資源與人力的能力相當大。雖然施教裕（1999）指出近些年來我國志願服務在形式、內涵與運作上有很大改變。從過去參與領域多以慈善救助和緊急救援為主，擴大至社會公益；參與內涵從愛心關懷到半專業化的諮詢、支持和輔導，而機構運用志願服務者也從愛心號召、短期運用，到有計畫招募培訓，甚至講求人力資源管理運用。但是，這並非排除宗教性志願服務，而是強調運用志願服務人力內涵之擴大。目前通過的志願服務法，其精神在於激起民眾對於社會的關心，以專業的訓練及管理方式，透過社會參與的過程，激發社會成員對社會的責任感和增強社會責任之分擔。國內許多人視志願工作為愛心慈善印業餘性質的工作，而非貢獻專業所長，回饋社會，這是反映出有待加強公民社會下的志願服務價值，不過若期待透過志願服務來提升民主社會價值觀，或許還需要積極宣導開發志願服務。因此，有待重新界定志願服務之假設和內涵，其中志願服務之動機是否僅能以宗教性慈悲、利他和不求回報的視角做界定，還是要擴大至包含誘發互惠動機之取向來規劃志願服務之制度。

(四)志願服務的品質與責信爭議

許多政府官員提及運用志工是想替代專職人力，並且視志願服務是免費運用之人力（陳庚金，1995；徐立德，1996），但是不論是公私部門運用志工提供服務時，已經面臨品質和責信之要求。Lucas（1996）指出對於志工的組織性控制立基於下列三要素：（1）個人關係；（2）運用志工達成組織滿意的任務；（3）期望志工分享其價值與想法。Billis（1989）認為志工參與機構志願服務時，心態上必須將強調非正式、成員間的關係、合作的個人期待，以及強調系統和過程的科層組織做結合。因此，志工所持的到機構與工作表現，若是與機構的期待不符時，將會影響機構是否繼續運用志工的決策，也會導致志工持續服務之動力不足，雖然曾華源等人（1998）的研究顯示志工自己認為應加強志工服務能力、明確化工作結構，但是卻不贊成機構要重視志願服務工作績效和設置志工升遷或發展制度。這和蘇信如（1985）研究結果相同，即當組織重視理性運作和效率，講求專業服務品質時，會使志工覺得不受機構肯定和重視。因此，如何領導這群熱心有餘但是服從不足的志工以提升服務品質，值得思考。

志工可以是有正負向影響的人力資源，其參與動機與對機構管理取向之態度，將影響其表現。前述許多研究均指出當志工投入志願服務時，並非只是情感衝動的行為，而會衡量每個活動帶給他們的成本和效益。人們有許多理由做志願服務，除了對社會公眾有益的理由外，志工也要知道對他們知能的提升、人際關係的拓展和生涯發展是否有幫助。如果一個志願組織對志工有一套完善的管理和發展制度，更能激勵志工之服務意願，而且能給志工更好的專業化形象。因此，在這些因素影響下，志願服務的慈善性不再被視之為必然唯一，機構性質不同，志願服務參與對象之動機與滿足因素亦或多或少有差異。施教裕（1999）建議志願服務機構營運管理宜有所轉型和因應此一趨勢，對於建構志願服務制度上，應該更講求運用管理知能。因此，運用志願服務人力資源提供直接服務時，除了需要強調機構志工制度規劃與管理工作專業化之外，尤其是志願服務法通過之後，還需要認識志工為需要負擔相當程度成本的人力資源。

六、結語

志願服務是一項人力資源運用的工作，國人參與志願服務的動機、對志願服務所抱持的價值觀，亦是影響志願服務推展的重要因素。許多人群服務組織的行政者時常誤認志工人力只有正面積極效果，而不知道如何運用志工。他們學習過的管理技巧，並不能使他們區別領有薪資的工作人員與未領薪資的志工有何不同。雖然志工對於組織來

說是一種助力，並且志工也會帶來新的能源、觀念、財源與資源，影響機構的生存與發展。在傳統的非營利社會機構，志工提供協助及人力，例如在一些委員會、資金籌措及方案推展上，與工作人員都是組織所不可或缺的人力資源（Rapp & Poertner,1992）。但是如果不能運用志力資源，也有可能帶來更複雜的組織效能問題。面對上述研究結果，機構的使命感和價值基礎為何，如何和為何運用志工；機構管理志工方式是否反映對人性善惡論的假設，以及受到福利多元主義影響；機構對於志工的管理制度的訂定、工作分派、訓練等是否要強調績效；滿足志工的需求或激發參與動機之一些措施，視會加強志工的組織承諾和工作滿足，或是會造成志工人力的流失，對機構而言，這都是必須深思的問題。

第三節 榮欣志願服務倫理關係

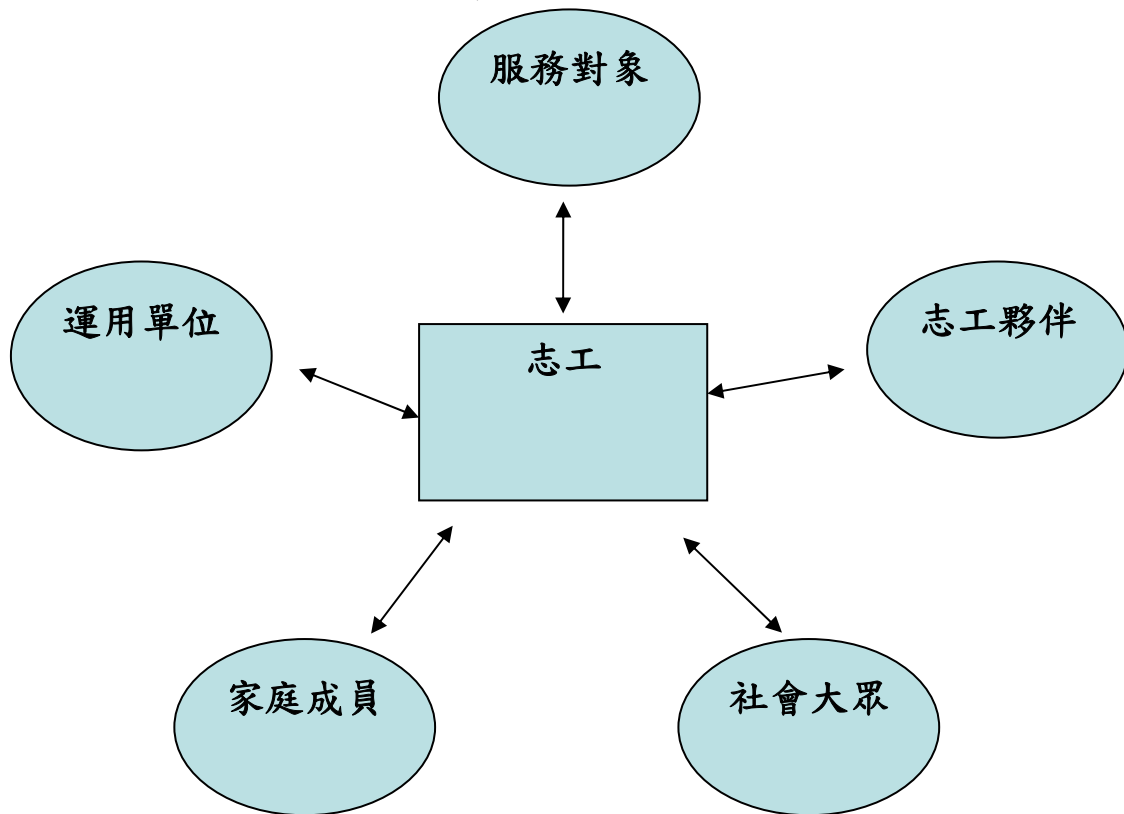


圖1-3 志願服務倫理關係圖

第四節 對激發參與榮欣志願服務動力之省思

(一) 對利他行為之省思

早期的志願服務較常訴諸道德理想，因此在分析研究或探討志願工作參與動機時，內心常會對志願工作者持有一種刻板印象，即他們具有悲天憫人的胸懷，基於犧牲奉獻、與人為善的因素，是個人體認「人人為我」的道理後，表現出「我為人人」之胸懷而投入志願服務中。然而，人之所以會參與志願服務的原因，真是具有如此崇高的道德性嗎？許多的研究結論並非完全都是如此。在國外方面的研究，如 Gillespie 和 King (1985) 研究發現志工的參與動機有幫助他人、貢獻社區、獲得訓練與技能、充實人

生及社會認可之需求。Aves (1969) 研究發現英國醫院志工的參與動機為利他主義、個人利益、興趣使然、享受人生意義及社會接觸。而林萬億、林振春 (1992) 研究發現國內公務機構的志願工作者參與原因依序是:純粹為了服務別人、獲得社會經歷、回饋社會、自我成長和打發時間與結交朋友。在選擇服務機構的原因上有配合個人興趣、交通便利和比較能貢獻社會,這些結果顯示志工服務的考慮層次是以個人的取回為優先。何時與為何人們會去做志工? 志願服務中「利他」的重要性度如何? Frank (1978)-Hoffman (1981)-Schwartz (1977) 討論是否有真正的利他行為的存在。Triveis (1971) 提出相互利他主義演化論的觀點,認為人類享食物、知識,並且在危機時刻中相互支持。大多數人部瞭解在經濟方面的相互利他,而建立長期相互利益體系,並且會期待很快有所回收。雖然互惠要一段時間之後才可能會持續互動,但是這是可以預期的。合作與相互利他主義有一個假設,即是交換要能夠相互平衡與公平。在長期關係中,雙方期待最終是要公平的,而關係支持九度是看雙方之期望是否一直被滿足。志願服務與系統化之相互利他的差異關鍵,在於志願服務並沒有強烈的預期互惠或有檢查機制來做保證。反而志願服務比較偏向情緒、道德或同理心感覺,而與利他主義相連接 定義志願服務為一種對接受者來說是比擔任志工還超越市場價值的一種行為,亦即志工是受精神利益 (psychic benefits) 所激發,而非決定於生物社會或經濟上必須,也沒有社會政治上的強迫。志工是自由選擇他們志願行動,而完全沒有預期回報。在此一定義中,志願服務本質上是利他的,雖然此一理解中沒有必然的演化性,但是利他行動有可能會減少個人生存和潛在後代下(不為自己和後代)。Simon (1990) 的貢獻在於指出理性模式如何表現出利他行為。因為我們沒有能力在意識上評估行為是否真正減少不合理,並且我們有學習適當行為之能力,所以只要社會性利他需求不過分,最後會帶來全體利益,故志願行為是學習而來的和利他行為,此外,Murnighan、King 和 Metzger (1993) 認為大多數從事志願服務都沒有面對到危險,只是付出一些成本而已。研究亦顯示受試者認為組織中真正利他是不存在的。當人的困難需求為他人所覺知時,通常個人基於同理心的理解會提供援助,但是一般性困難或危險性高,或未能被覺知時,則個人會經由認知判斷的過程,以決定是否能提供援助。長期性提供援助要付出很高的代價,所以利他行為必須是個人付出成本低的。對大多數組織來說,志願服務是必要的,依照定義來說,志願組織沒有志工就不存在,而大多數從事志願服務者都沒有面對到是付出一些成本而已。大部分參與實驗研究的人都同意,最後的代價使這一個動機變成有價值時,就會出現利他行為。尤其是越是在沒有他人的情境中,因為這不會有社會良心問題,個人越會考慮自己,而有人在場時比較會引發同情心、同理心和道德義務,或利他行為之要求。由此看來,志工在奉獻時間和知能為機構提供社會服務時,心理似乎會有盤算的,這又符合預期價值論之觀點。

(二) 獎勵措施對志願服務持續參與行為和服務滿足之影響

整體說來,志願服務的實際持續參與並非以利他為主要影響因素。那麼獎勵被視為具有滿足需求作用,是否與激發動機有密切關係?我國的志願服務法也被批評有過多的實質獎勵。依據林勝義 (1994) 檢視國內現有四篇針對各類志工調查,顯示不僅國內現行獎勵太多,如環保護工獎勵、社政單位金駝獎、社教義工獎、文化義工獎等等獎項,獎勵標準與獎勵價值差異太大,而且高金錢價值的實物獎勵偏多,如金牌、出國旅遊,以及重複敘獎情形普遍,造成過多爭議。實質獎勵恐怕容易產生過度辯護效果,傷害志願工作者的內在心理動機和彼此之間的感情。持續志工服務動力的激勵需要採取這種方式才有效嗎?值得深究。鍾任琴 (1990) 的研究顯示激勵對工作滿足的影響很小;曾華源等人 (1998) 的研究也傾向不認為獎勵和盛大表揚活動有助於吸引志工

持續參與行為。根據上述研究結果和討論來看，恐怕是和諧的組織文化和人際關係滿足，以及自我成長和顯現工作意義與價值較為重要。過度獎勵不僅有違志願服務之價值基礎，更無法直接激勵持續參與。

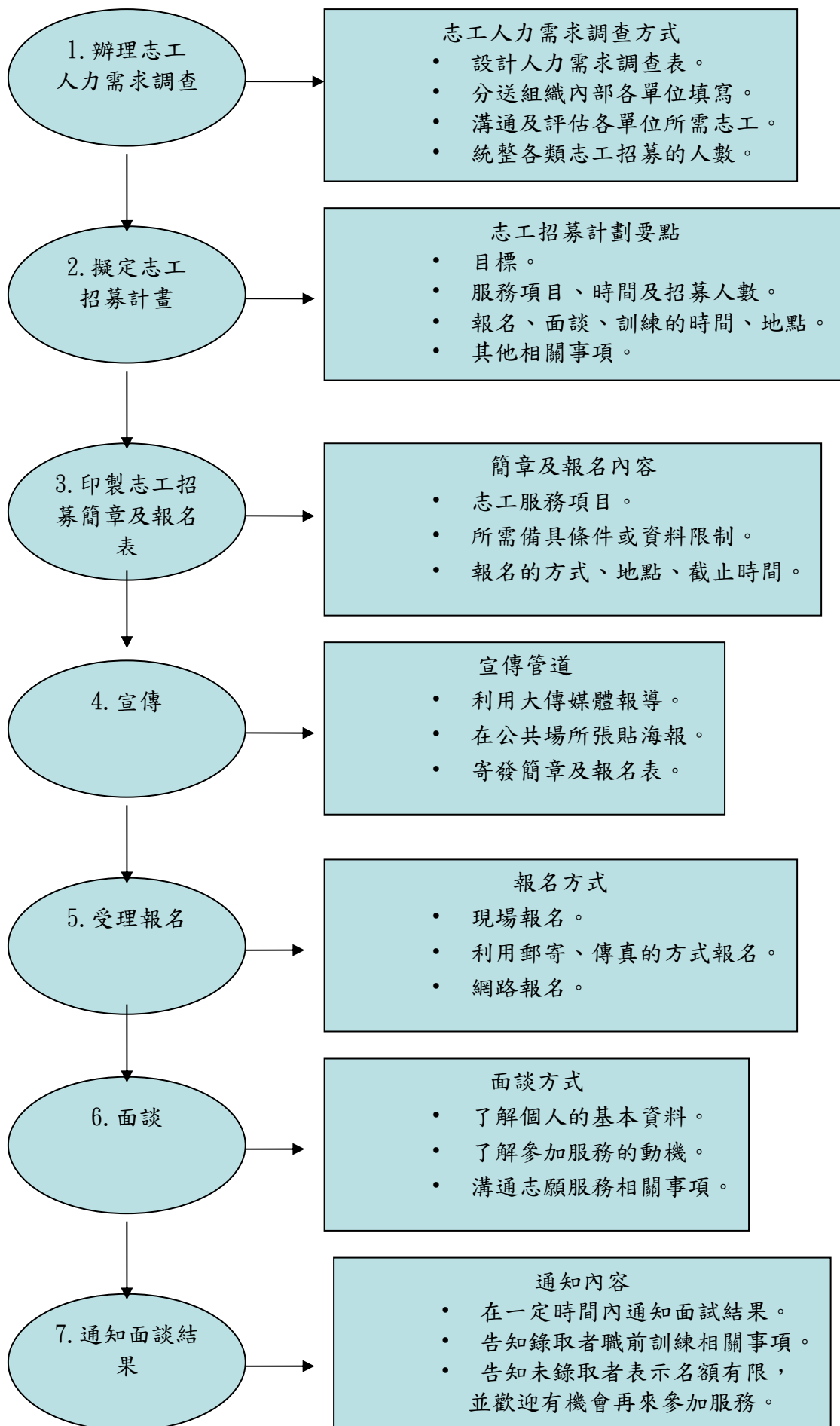
總括說來，志工認為機構吸引志工參與的措施與作法，必須以情感與尊重為主，包括有好的督導體制與人選，使他們工作上能夠適時得到協助和有工作表現與成就。此外，機構也應提供教育訓練與聯誼活動，使他們有更多智能上的成長與情感上的連結。志工並不在意個人工作績效的呈現，以及一般性獎勵，包括升遷、表揚、旅遊等。志工重視跟機構的整合性和一體性、被視為工作機構的一分子，除了工作順利、少有挫折外，也重視情感的連結。

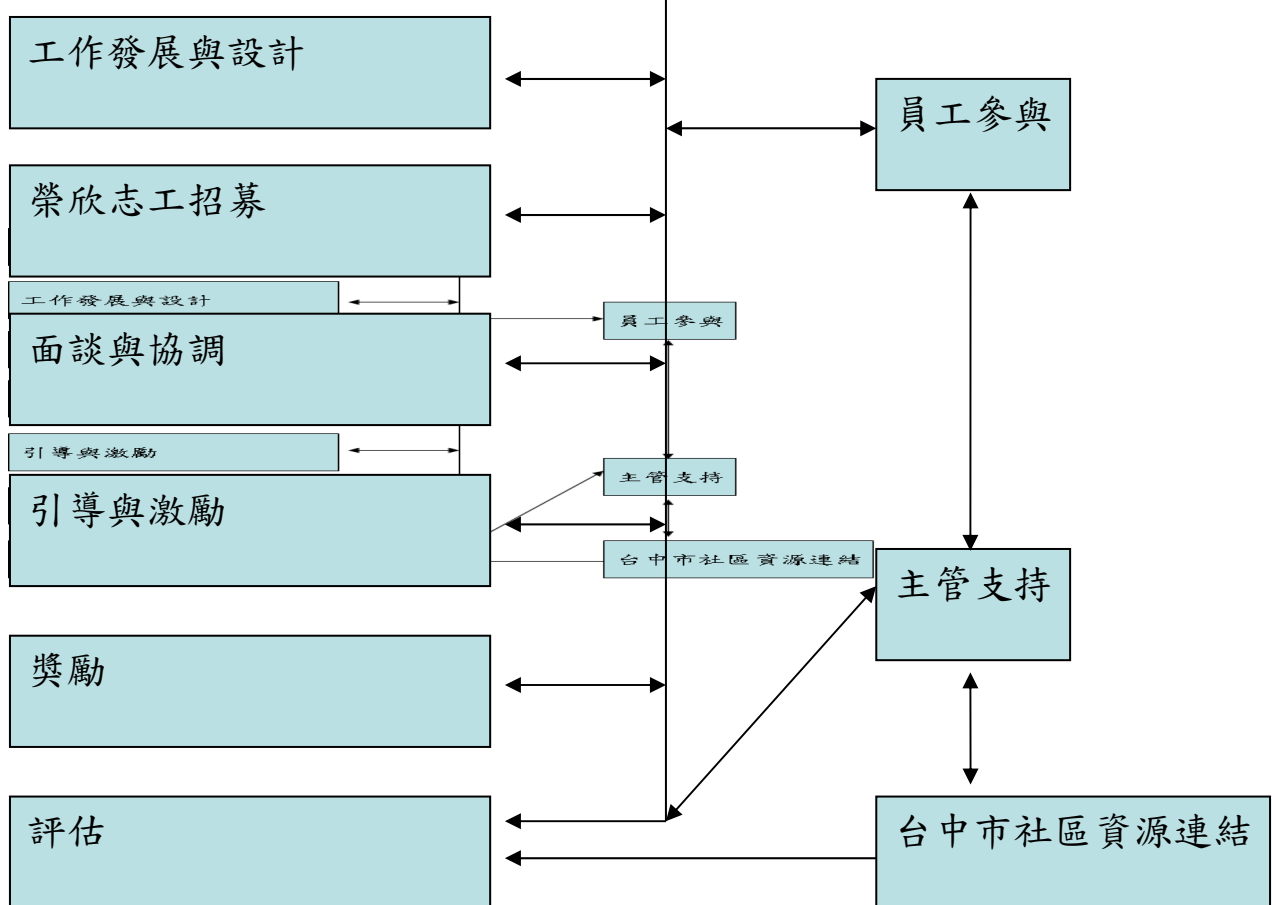
(三)圖 1-4 榮欣志工的招募及遴選流程 (如下圖)

(四)志願服務的品質與責信爭議

許多政府官員提及運用志工是想替代專職人力，並且視志願服務是免費運用之人力(陳庚金，1995；徐立德，1996)，但是不論是公私部門運用志工提供服務時，已經面臨品質和責信之要求。Lucas (1996) 指出對於志工的組織性控制立基於下列三要素：(1) 個人關係；(2) 運用志工達成組織滿意的任務；(3) 期望志工分享其價值與想法。Billis (1989) 認為志工參與機構志願服務時，心態上必須將強調非正式、成員間的關係、合作的個人期待，以及強調系統和過程的科層組織做結合。因此，志工所持的到機與工作表現，若是與機構的期待不符時，將會影響機構是否繼續運用志工的決策，也會導致志工持續服務之動力不足，雖然曾華源等人 (1998) 的研究顯示志工自己認為應加強志工服務能力、明確化工作結構，但是卻不贊成機構要重視志願服務工作績效和設置志工升遷或發展制度。這和蘇信如 (1985) 研究結果相同，即當組織重視理性運作和效率，講求專業服務品質時，會使志工覺得不受機構肯定和重視。因此，如何領導這群熱心有餘但是服從不足的志工以提升服務品質，值得思考。志工可以是有正負向影響的人力資源，其參與動機與對機構管理取向之態度，將影響其表現。前述許多研究均指出當志工投入志願服務時，並非只是情感衝動的行為，而會衡量每個活動帶給他們的成本和效益。人們有許多理由做志願服務，除了對社會公眾有益的理由外，志工也要知道對他們知能的提升、人際關係的拓展和生涯發展是否有幫助。如果一個志願組織對志工有一套完善的管理和發展制度，更能激勵志工之服務意願，而且能給志工更好的專業化形象。因此，在這些因素影響下，志願服務的慈善性不再被視之為必然唯一，機構性質不同，志願服務參與對象之動機與滿足因素亦或多或少有差異。施教裕(1999) 建議志願服務機構營運管理宜有所轉型和因應此一趨勢，對於建構志願服務制度上，應該更講求運用管理知能。因此，運用志願服務人力資源提供直接服務時，除了需要強調機構志工制度規劃與管理工作專業化之外，尤其是志願服務法通過之後，還需要認識志工為需要負擔相當程度成本的人力資源。

(五)圖 1-5 榮民服務處運用志工人力的步驟：如下圖





第五節台中市社會福利資源概況

本研究主體在「弱勢高齡榮民」，本節探討台中市社會福利資源也以「榮欣志工結合弱勢高齡提供服務」為主軸。台中市為人口密集的都市，行政區域範圍廣泛，台中市至99年4月底65歲以上老人計77,052人，約占總人口7.15%。老人福利團體33個；養護機構24家、安養機構3家，長期照護機構2家，共可收容1,738床；服務機構1所，福利服務中心1所。老人福利業務94年度編列3億651萬2千元。設有老人福利課，並置專職人員4位、約雇1人、臨時工6位。

依據98年「中央對各縣市執行社會福利績效考核報告--有關老人福利部份」台中市有關老人福利相關措施摘要概述如下：一、市府每年召開2次「老人福利促進委員會」，邀請學者專家及市府相關單位參與，針對各項老人相關議題提出討論，並將會議決議與結論列管追蹤。

二、針對榮欣志工辦理「志工在職及新進人員志工訓練」，有關老年社會工作、老人保護知能等專

業課程均納入研習訓練課程。

三、老人「居家服務」台中市99年度編列585萬8454元，執行率100%。另向內政部申請補助經費629萬5256元，執行516萬5922元，執行率82%。服務低收入戶及中低收入戶計1萬2899人次，平均每1人次經費約855元。

四、辦理中低收入老人「營養餐飲」服務，市府98年度編列200萬元，每月服務中低收入老人計274人，4,516人次，全年計服務5萬4184人次；一般戶老人146人，2,193人次，全年計服務2萬6314人次。

五、針對本市獨居老人每隔6個月由村里幹事、各區公所承辦人詳細清查更新名冊一次，99年底列冊關懷獨居老人人數711人，市府編列「緊急救援」系統經費270萬元，執行138萬9,000元，執行率51.44%，服務111人。

六、市府設有「老人保護專線」(0800-099995),「緊急庇護」場所 2 所。結合民間團體長期照護中心、德康養護中心、社會關懷服務協會等,針對個案需求老人給與適時適切的服務照顧。

七、本市八個行政區皆設有「長青學苑」,辦理老人文康、休閒活動等。市府 98 年度編列 2306 萬 1000 元,藉以充實老人文康休閒活動。

八、針對中低收入「老人生活津貼」市府預算編列 2 億 7336 萬 6800 千元。全市有 4,674 人受益。

九、中低收入老人「重病住院看護費補助」市府編列預算 331 萬元,對於低收入老人每人每日補助 1500 元,中低收入老人補助 750 元。98 年計有 44 位老人受益。

十、中低收入老人「特別照顧津貼」市府編列 156 萬元,98 年計有 24 位老人受益。

十一、中低收入老人「住宅修繕」編列預算 50 萬元,93 年實際服務計有 10 位老人受益。

十二、低收入戶老人「公費安養」編列預算 574 萬 8000 元,結合私立老人安養護機構辦理並簽訂契約,委託執行老人安養護工作,98 年實際委託安養護人數 23 人。

十三、本市自行開發之「老人社會福利」項目包括:(1) 70 歲以上老人免費健康檢查選擇性項目、(2) 低收入戶老人裝置義齒補助、(3) 老人免費乘車、(4) 日間照顧服務、(5) 建立居家服務資訊管理系統、(6) 預防老人走失愛心手鍊協尋服務、(7) 建立識別形象—照顧服務員工作服統一製作與發放、(8) GIS 資訊科技於社會福利之運用研究計畫等 8 項。台中市的老人及身心障礙者「社會福利資源」狀況,經研究者依據台中市政府所印製之「台中市長期照顧資源手冊」及「台中市政府之網路資料」加以蒐集整理,其分布狀況約略可區分如下:對於志工結合地志工所提供服務區區分

	東區	南區	西區	北區	中區	西屯	南屯	北屯	合計	
社區關懷據點	3	1	2	2	2	2	2	1	2	15
居家服務支援中心	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
護理之家	1	4	1	2		1	1	2		12
養護中心	2	3	3	3	1	6		6		24
居家護理	2	2	1	1	3	4	2	2		17
日間托老			1							1
安寧病房			1	1		1				3
安寧護理之家			1							1
日間照顧			1	4		2	1	4		12
呼吸照護中心		1	1	1		1	1			5
呼吸照護病房	2	1	1	3	2		1	2		12
呼吸治療居家照護機構	2	1		1		1				5
安養中心			1	1		1				3
長期照護中心			1	1						2
伊甸社福基金附設服務中心				1						1
陽光社福基金附設服務中心							1			1
創世植物人安養院								1		1
立達啟能訓練中心				1						1
十方啟能中心								1		1
大連智能發展中心				1						1
台中育嬰院			1							1
瑪利亞啟智學園								1		1

宜智學園										1
愛心家園										1
至德聽語中心										1
失智照顧機構									1	3
長青學苑	1	1	2	2	1	1	1	1		10
社區大學	2	1	1	1	1					6
甘霖社福基金會（送餐服務）										1

另外台中市還有下列有關地方之社會福利措施約略如下：

- (一) 中低收入老人生活津貼。
- (二) 百歲人瑞敬老津貼。
- (三) 中低收入戶老人特別照顧津貼。
- (四) 低收入戶六十五歲以上老人裝置義齒。
- (五) 中低收入戶老人重病住院看護。
- (六) 七十歲以上老人免費健康檢查。
- (七) 中低收入戶老人住宅修繕補助。
- (八) 低收入戶孤苦無家屬殘疾老人公費安養。
- (九) 敬老福利生活津貼。
- (十) 獨居老人緊急救援守護連線服務。
- (十一) 老人保護服務。
- (十二) 中低收入戶七十歲以上老人健保減免。

小結：

從上述資料顯示，在台中市由機構收容服務或由機構到家服務計有 29 項 161 個機構，及 12 項社會福利作為，散佈在 8 個行政區，對老年或身心殘障者進行各類之服務照顧，尚不包括現金給予或器材（輔具）補助，也不包括由社區自辦的各種文康、娛樂、自助與休閒性的福利服務項目，內容繁多。榮民服務處的志工對上述的社會福利資源能掌握或瞭解多少？若能充分瞭解並能知曉其所在處所及獲得方式，對榮民之服務照顧必能得心應手。反之，就只能以榮民服務處有限的人力與資源，對榮民的服務照顧所呈現的就是「事倍功半」與「心餘力拙」。

第三章 研究方法

第一節 研究問題

在文獻探討中已瞭解（一）地方資源的定義。（二）志工的相關學說與理論。（三）台中市社福資源的分類。（四）榮欣志工運作的現行作法。（五）本研究所在地區（台中市）社會福利資源概況及連結。研究者期望以上述的文獻來探討下列三個問題，進而達成研究目的：

- 一、台中市榮欣隊運作現況之探討。
- 二、台中市榮民服務的在地資源運用現況及未來在地資源網絡發展之探討。
- 三、建立榮民個別化輔助服務模式之探討。

第二節 研究對象

一、選擇研究對象的原因

本研究之目的在榮欣志工連結地方資源，因此研究對象自然是「榮欣志工與社會福利資源和高齡榮民」。在社會福利資源部份；選擇研究者所工作的地區台中市為研究範圍，如此可以使資源目標明確且範圍易於界定。在高齡榮民方面；也以研究者工作的地區台中市高齡榮民為對象，如此資源的範圍與榮民的對象完全一致。

二、研究母群

本研究母群係以研究者所研究的地區「台中市」之高齡榮民為研究對象，因此台中市之高齡榮民即為「研究母群」。依據台中市榮民服務處電腦資料篩選，台中市榮民有 2 萬 4092 人，這 2 萬 4092 人即是本研究的「研究母群」。

三、研究樣本

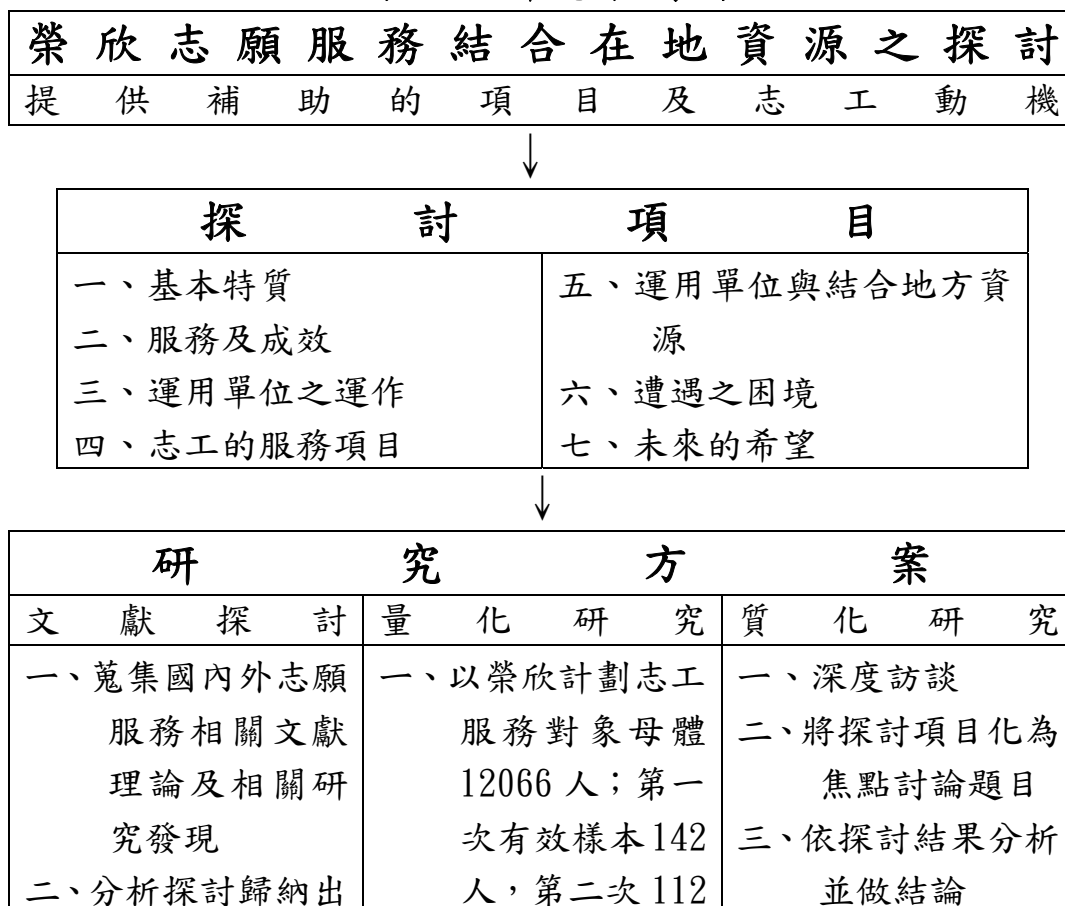
本研究分兩階段實施，第一階段於 100 年 4 月實施，其目的在發現榮民使用社會資源的狀況，以及使用何種社會資源，未使用社會資源的原因為何。因台中市榮民服務處有 17 個服務區，所以採電腦隨機抽樣計 180 份，請 17 位社區服務組長依電腦抽樣名冊親自到府訪視填答。

第二次問卷係 100 年 5 月實施，採特定對象（針對已獲得結合社會資源者）訪視。台中市榮民服務處在台中市設有 17 個服務區，分別以這 17 個服務區為範圍，在各服務區內已獲得使用社會福利資源的高齡榮民，採隨機抽樣，各抽訪 7 人，合計 126 人。其目的在發現榮欣志工協助高齡榮民已使用社會資源的資訊來源，及對已使用社會資源的滿意度。

第三節 研究架構

本研究架構重點在與榮欣志工如何連結社會福利資源的運用，因此，先運用政府資料以了解政府的社會福利政策，及研究者所在地有那些社會福利資源。再了解榮民運用社會福利資源的現況以及滿意度。最後可以發現榮民服務處有那些作為可以再加強，這也就是連接與運用的加強，用以落實對弱勢高齡榮民的服務照顧。根據研究動機與目的，及文獻探討資料結論，確定本研究之架構如下圖：

圖 1-4 研究架構圖



結論	人 二、依探討項目設計 問卷 三、相關係數分析並 做結論。	
----	---	--



結 論 與 建 議

資料來源：作者自製

第四節 研究假設

行政院國軍退除役官兵輔導委員會為妥善照顧榮民，善用地方社會福利資源，提升服務照顧品質，於99年1月16日輔壹字第0990012649號函策頒「服務照顧年長榮民與服務資源整合計畫」，並要求各縣市榮民服務處據以策訂各縣市之執行計畫，同時規定各縣市榮民服務處於每月10日前將月執行成果彙整陳報，更用以作為各機構年度工作績效評比之重要依據。基於上述原因，研究者假設：各榮民服務處均能依據計畫「志工整合所在縣市的服務（社會福利）資源，提升服務照顧品質，落實照顧弱勢高齡榮民。」換言之，榮欣志工與地方社會福利資源的連接與運用均能依據計畫執行，弱勢高齡榮民也已獲得應有之社會福利資源與妥善照顧。

第五節 研究工具

本研究針對「榮欣志工與高齡榮民資源之間的連接」來探討，採問卷調查方式實施。問卷的設計是以研究目的、研究架構、研究假設為主題，分兩次實施，並以研究者工作的地區（台中市）為範圍。

第一次問卷是以探討高齡榮民使用社會福利資源的狀況，以及使用何種社會福利資源，未使用社會福利資源的原因為何。針對65歲以上高齡榮民全體為母群，採電腦隨機抽樣。問卷設計以第一題「是否有使用社會福利資源」為主要，以下區分兩部份，第一部份針對「未曾」使用社會福利資源者，第二部份針對「已有」使用社會福利資源者，最後以高齡榮民給與（主要生活費來源）及家庭狀況，進一步了解上述形成之原因。

第二次問卷係針對特定對象（已獲得使用社會福利資源者）實訪問卷訪視。問卷的重點在了解受訪者所使用那些社會福利資源？其資訊來源？何人協助取得？及其滿意度？為能作進一步分析，在問卷中也請受訪者告知其家中使用社會資源者是何人？家中最高學歷為何？高齡榮民給與（主要生活費來源）及家庭狀況。

第四章 資料分析

本研究問卷區分兩次，採不同內容、目的及方式實施。因此，在本章資料分析也以兩次的問卷分別分析。第一次問卷係100年4月實施，以65歲以上高齡榮民為母群，採電腦隨機抽樣，其目的在發現高齡榮民使用社會資源的狀況，以及使用何種社會資源，未使用社會資源的原因為何。在第一次問卷完成，發現已使用社會福利資源者人數過少，不足以代表已使用社會福利資源之研究分析，於是在100年5月實施第二次問卷，採特定對象（針對已獲得使用社會資源之高齡榮民）訪視。台中市榮民服務處在台中市設有17個服務區，分別以這17個服務區為範圍，在各服務區內已獲得使用社會資源的高齡榮民，採隨機抽樣，各抽訪7人。其目的在發現高齡榮民使用何種社

會福利資源，已使用社會福利資源的資訊來源，及對已使用社會福利資源的滿意度。

第一節 第一次問卷回收

本研究根據研究母群（台中市 65 歲以上高齡榮民）採電腦隨機抽樣，實際發出問卷 180 份，並請台中市榮民服務處社區服務組長依電腦隨機抽樣之名冊按戶訪問。回收問卷中有效問卷 142 份，佔發出問卷 78.9%。無效回收樣本 38 份，佔發出問卷 21.1%。經審視無效回收樣本，其原因大部份是：(1) 與子女同住外縣市，訪視不到。(2) 大陸探親未歸。(3) 出國與子女同住，尚未返回。(4) 眷村改建中，暫時租屋住外縣市，連絡不上。

母群與抽樣比	(一) 項目	人數	佔母群百分比	佔研究樣本百分比	研究母群 (台中市 65 歲以上高齡榮民)
					12066
	研究樣本 (電腦隨機抽樣)	180		1.5%	
	有效回收樣本	142		1.2%	78.9%
	無效回收樣本	38	0.3%	21.1%	

第二節 第一次問卷基本資料分析

榮民本人退休給與狀態 (一) N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
支俸 (含公教月退俸、生補費)	89	62.7%
就養給與	41	28.8%
皆無 (無支俸、無就養)	12	8.5%

依台中市榮民服務處電腦資料顯示：高齡支俸榮民人數為 6908 人 (因電腦資料欠缺，因此本數字不含支公教月退俸者)，佔高齡榮民人數 57%，抽樣數與實際數相差 5.7%。高齡就養榮民人數為 2559 人，佔高齡榮民人數 21.2%，本次抽樣就養榮民佔有效問卷 28.8%，抽樣數與實際數相差 7.6%。從這兩個數字已顯示抽樣數中，皆無者 (亦即無支俸、無就養給與者) 明顯較少，這與實際相符。

榮民本人居住狀況 (一) N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
單身獨居	18	12.7%
有眷獨居	5	3.5%
有眷合居	119	83.8%

台中市單身榮民人數 1448 人，佔高齡榮民人數 12%，與本次抽樣單身獨居榮民佔有效樣本數 12.7%，數據非常接近。至於有眷榮民，以研究者現有資料尚無法辨別有眷獨居與有眷合居之比例或人數，但以單身獨居榮民數可以推算有眷榮民數。換言之，有眷榮民抽樣數所佔比例與實際數，亦應非常接近。研究者也依此數據可以看出，抽樣比例與實際比例概略相符。

第三節 第一次問卷現況資料分析

是否有志工協助使用社會資源狀況 N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
答「有」使用者	22	15.5%
答「從未」使用者	120	84.5%

這個問題顯現，在有效問卷 142 份中，答「有」使用者計 22 人，佔 15.5%，而「從未」使用社會資源者 120 人，佔 84.5%。若以台中市 65 歲以上高齡榮民佔台中市高齡人口數 15.89% 來看，台中市高齡榮民使用社會福利資源者僅佔台中市高齡人口數 2.46% (研究者無法取得台中市高齡人口使用社會福利資源狀況，僅能以此推算)。從

這個數據中可以瞭解到高齡榮民對社會福利資源的使用率偏低，而輔導會及榮民服務處皆認同「高齡榮民是社會弱勢的一群」，因此，榮民服務處志工工作尚有極大的努力空間。

答「從未」有志工協助使用社會資源者的原因（可以複選） N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
身體狀況良好，沒有需要。	50	35.2%
個性保守，不願麻煩他人。	5	3.5%
申請手續麻煩，不願申請。	1	0.7%
家庭狀況尚好，沒有需要。	45	31.7%
不知道有那些社會資源可以運用。	32	22.5%
其他。	9	6.3%

在上面的這個問題中，「從未」有志工協助使用社會資源者，以因「身體狀況良好」及「家庭狀況良好」者較多，足證榮民能遵循社會規範，對社會資源的使用亦能掌握「不該用、就不用」的原則。因「個性保守，不願麻煩他人」及「申請手續麻煩，不願申請」所佔的比例較少，相信只要有人協助，渠等就能克服困難。值得注意的是因「不知道有那些社會資源可以運用志工協助」而未使用者達 22.5%，這足以顯示榮民在這方面資訊的缺乏，這也可以證明前題（表 4.3.1）所顯示，使用社會資源偏低的原因之一。至於填答「其他」者，皆因「資格不符」，或因本人領有月退休俸，或已領有榮民就養給與者，或因子女事業有成，收入較高以致無法取得所想要的社會資源。

若有志工同仁知道有適合的社會資源是否想爭取運用 N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
答「想」爭取運用者	83	58.5%
答「不想」爭取運用者	37	26.1%

本題也在針對回答「未使用」社會資源的 120 人作答，在有效問卷中發現有 26.1% 的人，知道有適合的社會資源也興趣缺缺，「不想」爭取運用，這部分或許可以做另一主題深入探討，但依研究者長期與榮民接觸所獲得的概念，應與榮民「副文化(subculture)或稱次文化」有關，渠等根深柢固的觀念：「我是榮民，輔導會是我的依靠，我年老體弱時，輔導會會照顧我。」因此，服務照顧的觀念就侷限在輔導會及榮民服務處，對其他的社會資源也就興趣缺缺，「不想」爭取運用。

「現在」或「曾經」志工協助所使用協助的社會資源有 N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
居家服務	4	2.8%
領有老人生活津貼	11	7.8%
領有殘障津貼	3	2.1%
殘障輔具補助	1	0.7%
社會救助	1	0.7%
公費或具補助款的機構收容	1	0.7%
參與長青學苑學習	1	0.7%
就業服務機構	0	0
中低收入戶	0	0
其他	0	0

對於已使用社會資源的 22 人中，以領有「老人生活津貼」者為最多，這是政府對中低收入老人的一種生活補助。其餘項目使用者明顯較少，這顯示老人生活津貼是一種

實質的補助，且對高齡榮民而言申領是較易獲得的（榮民支俸或就養不符申領資格，其配偶仍可依法申領），在高齡者的認知中，「領取老人生活津貼」是合理的，甚至會主動詢問如何領取，其它的項目會因高齡者的需求不同而有不同的選擇。

是那個機構提供的社會資源與志工有相關 N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
市政府（含區公所、里鄰長）	17	12.0%
居家服務支援中心	4	2.8%
宗教團體	1	0.7%
志工團體	0	0
醫療機構	0	0
其他	0	0

這題的填答可與上題（表 4.3.4）相互對應，如上題使用「居家服務」者 4 人，本題由「居家服務支援中心」提供者也是 4 人，兩者相符。在本題中由「宗教團體」提供者 1 人，及由「市政府」提供者 17 人，兩者合計與上題扣除「居家服務」之數目相同。在這個問項中可以發現榮民所使用的社會資源大多來自地方政府，極少來自政府所委託的民間社會福利機構。究其原因：一般人的概念，社會福利的取得是政府的事，自然是找政府機構才可靠（尤其現今社會中詐騙事件層出不窮）。其次是民間的社會福利機構受政府委託辦理社會福利事業，亦受政府的管理與監督，在民眾的心理上亦認為這是政府的社會福利。

社會資源是何人幫助取得（誰幫助你取得的） N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
自己或家人主動申請	13	9.2%
榮民服務處志工協助辦理	8	5.6%
宗教團體志工協助	1	0.7%
鄰長主動協助	0	0
社區發展協會人員協助	0	0
其他	0	0

在所取得的社會資源過程中，絕大多數都是高齡榮民自己或家人主動申請，再則就是志工協助，惟感意外者，這與前面的分析，榮民服務處有很大的努力空間，再次獲得印證。

榮民曾使用社會福利資源現在暫未運用的原因 N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
目前暫時沒有需要	0	0
使用者已亡故	0	0
家庭經濟已獲改善	0	0
其他	0	0

這項問題是在瞭解曾經使用社會福利資源的高齡榮民，而現在已沒有繼續使用的原因。在這次問卷中所獲得的答案是「0」，這也證明高齡榮民一旦獲得使用社會福利資源即長期使用，沒有特殊原因，是不會停止的。這亦符合社會福利「易放難收」的理論。表 4.2.1 榮民本人退休給與狀態（一） N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
支俸（含公教月退俸、生補費）	89	62.7%
就養給與	41	28.8%
皆無（無支俸、無就養）	12	8.5%

支俸榮民（含公教月退俸、生補費）榮欣志工運用社會資源狀況 N=89

項目	回答樣本數	佔支俸人數百分比
有使用社會資源	17	19.1%
沒有使用社會資源	72	80.9%
有適合社會資源會使用	46	51.7%
有適合社會資源也不想使用	26	29.2%

就養榮民運用社會資源狀況 N=41

項目	回答樣本數	佔就養人數百分比
有使用社會資源	4	9.8%
沒有使用社會資源	37	90.2%
有適合社會資源會使用	28	68.3%
有適合社會資源也不想使用	9	21.9%

皆無（無支俸，無就養）榮民運用社會資狀況 N=12

項目	回答樣本數	佔就養人數百分比
有使用社會資源	1	8.3%
沒有使用社會資源	11	91.7%
有適合社會資源會使用	9	75.0%
有適合社會資源也不想使用	2	16.7%

上面可以看到中這次有效問卷填答者退休給與狀態。再進一步的分析，雖然無論有、無退俸或有、無就養使用社會資源都普遍偏低，但這三者中又以就養及皆無退休給與者皆超過 90% 沒有使用社會資源。在輔導會及榮民服務處的觀念中認定就養榮民是弱勢中的最弱勢，志工最需要應是最需要社會資源的一群，然而使用狀況卻是最差，深值再探討。

至於在沒有使用社會福利資源者中，若「有適當的社會資源」是否想使用，在這項填答者中，以皆無給與及就養榮民對「想使用」的需求較高，這又顯示皆無給與及就養榮民對社會資源的需求有較高的期待。唯，對就養榮民而言，雖屬低所得的一群，但因領有政府的就養給與，其它有關政府的社會資源運用就受到限制，然而，渠等的「就養給與」又不能比照「低或中低收入戶」，低或中低收入戶所有的社會資源渠等也不符使用資格，造成渠等使用社會資源偏低，有適合社會資源會想使用者偏高的原因之一。

榮民本人居住狀況（一） N=142

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
單身獨居	18	12.7%
有眷獨居	5	3.5%
有眷合居	119	83.8%

單身獨居榮民運用社會資源狀況 N=18

項目	回答樣本數	佔支俸人數百分比
有使用社會資源	0	0%
沒有使用社會資源	18	100%
有適合社會資源會使用	8	44.4%
有適合社會資源也不想使用	10	55.6%

有眷獨居榮民運用社會資源狀況 N=5

項目	回答樣本數	佔支俸人數百分比
有使用社會資源	0	0%
沒有使用社會資源	5	100%

有適合社會資源會使用	3	60%
有適合社會資源也不想使用	2	40%

有眷合居志工協助榮民運用社會資源狀況 N=119

項目	回答樣本數	佔支俸人數百分比
有使用社會資源	22	18.5%
沒有使用社會資源	97	81.5%
有適合社會資源會使用	72	60.5%
有適合社會資源也不想使用	25	21.0%

以上數字可以獲得一個意外的發現，即是獨居者（無論是單身獨居或有眷獨居）大部分是一般所謂的「具高危險因子群」，對社會資源的期待會比較高，但是，從本問卷中發現彼等都沒有使用社會資源，這與一般社會的認知差距頗大。究其原因，研究者認為或許是資訊的缺乏，或許是個性的保守，或許因資格不符（榮民本人支俸或就養，無配偶或家屬）所造成，似有待再作深入探討。在沒有使用社會資源者中，對「有適當的社會資源」是否想使用，在這項填答者中，又以有眷合居榮民的需求較高，研究者認為，有眷合居榮民因有家屬同住，在家人的影響下，對社會資源的資訊獲得較多，再者家人的需求亦可能納入高齡榮民的考慮中。單身獨居者會以榮家為最終考慮（即使榮民本人不想進住榮家，其鄰居親友也勸其進住榮家），因此需求不似有眷者強烈。

第四節 第一次問卷資料分析小結

針對台中市 65 歲以上高齡榮民因為志工協助獲得資源狀況所做之問卷分析，研究者發現下列結果：

- （一）高齡榮民使用社會福利資源者，僅佔台中市高齡人口的 2.46%，研究者無法證實與社會一般高齡市民相比是否偏低，但榮民服務處志工連結資源仍有努力空間。
- （二）獨居（含單身獨居及有眷獨居）之高齡榮民使用社會福利資源者較有眷屬照顧者為偏低。
- （三）就養榮民及無退休給與之高齡榮民使用社會福利資源者，較領有月退休俸者偏低。
- （四）高齡榮民對社會福利資源的認知不足，志工大部分仍以現金（急難救助）獲得為主。
- （五）榮欣志工對高齡榮民社會福利資源的取得幫助有限。
- （六）就養榮民無法比照市政府之低或中低收入戶，因此，市政府之低或中低收入戶所可以取得之社會福利資源，就養榮民無法取得。影響弱勢高齡榮民對社會福利資源取得與運用。
- （七）受副文化（或次文化）之影響，高齡榮民大多數的認知是：彼等之服務照顧資源可由輔導會及榮民服務處取得。對其它社會福利資源之取得與運用較為不重視。

第五節 第二次問卷回收

第一次問卷使用社會福利資源者 22 人，對已使用社會福利資源相關因素無法作有效分析，於是實施本（第二次）問卷，全部針對已使用社會福利資源者實施，希望能對榮欣志工的連接與運用社會福利資源做更深入的分析與瞭解。

依據台中市榮民服務處資料顯示，現有使用社會福利資源的榮民為 689 人，若以第一次問卷答「有」使用社會福利資源的高齡榮民佔高齡榮民總人數（12066 人）的 15.5%。則「有」使用社會福利資源的高齡榮民應是 1870 人。因此，這個數字（689 人）的正確性令人懷疑，因現有數字僅是由各志工所服務區就其所知填報，不確實的原因甚多，其主要原因有下列三項：（1）榮民基於個人因素不願告知，而社區志工也就不知道。（2）社區志工訪視不夠落實，是否使用社會福利資源也就沒有發現。（3）有眷

榮民每一年訪視一次，資料不易更新，是否使用社會福利資源更不易發現。雖然如此，本次問卷抽樣的母群仍以榮服處的資料（689 人）為準，用以推測其餘。

母群與抽樣比（二）

項目	人數	佔母群百分比	佔研究樣本百分比
榮服處資料現有使用社會福利資源之高齡榮民			689
研究樣本（隨機抽樣數）	126		18.3%
有效樣本	112		16.3% 88.9%
無效樣本	14		2.03% 11.1%

本次問卷係針對已使用社會福利資源之高齡榮民，以台中市 17 個服務區為架構，每個服務區以現有已知使用社會福利資源之榮民，採隨機抽樣 7 人。應獲得樣本數（發出問卷數）126 份，實獲有效樣本數 112 份，佔發出問卷 88.9%。無效樣本數 14 份，佔發出問卷 11.1%。其無效之原因：(1) 有 3 份受訪榮民未達 65 歲高齡之要求。(2) 有 8 份受訪榮民在醫院住院治療中，未能受訪。(3) 有 3 份受訪榮民因兒女住外縣市，現居外縣市安養（養護）中心，未能受訪。

第六節 第二次問卷基本資料分析

榮民及其家人使用社會福利資源狀況

N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
榮民本人	51	45.5%
榮民配偶	50	44.6%
榮民子女	10	8.9%
榮民父母	1	0.9%

從上述分析可以看出高齡榮民及其配偶使用社會福利資源佔多數，亦有少數因子女或父母而使用者。依研究者多年工做所知，榮民之配偶及父母所以使用社會福利資源之原因，也因其已達高齡，方依法令申請而獲得。至於子女部份，恐因其以身心障礙而申請使用。

榮民本人退休給與狀態（二） N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
支俸（含公教月退俸、生補費）	64	57.1%
就養給與	37	33.0%
低或中低收入戶	0	0
皆無（無支俸、無就養）	11	9.8%

使用社會福利資源者仍以支俸者居多，其原因在高齡榮民中，支俸榮民所佔的比例同屬 57%，採樣與榮民結構吻合。高齡就養榮民佔高齡榮民數 21.2%，與本問卷有效回收數略有落差。無支俸及無就養榮民數佔高齡榮民數雖無資料顯示，但與第一次問卷數據相近。因此研究者認為本抽樣狀態符合常態。

榮民本人居住狀況（二） N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
單身獨居	20	17.9%
有眷獨居	4	3.6%
有眷合居	88	78.5%

這次問卷中吾人也可發現有眷合居者使用社會福利資源較高，單身獨居與有眷獨居者偏低，此種現象與第一次問卷（表 4.2.2）的結果相符，且與第一次問卷數據相近。研究者再進一步分析發現有眷合居中高齡榮民與配偶及子女同住者 40 人，高齡榮民僅與配偶同住者 36 人，高齡榮民僅與子女同住者 11 人，高齡榮民與子女及父母同住者

1 人。從這個數據顯示有眷高齡榮民大多數與配偶及子女同住，這亦印證有家人照顧的老人容易獲得較多的社會福利服務（因家人會設法爭取）。

榮民本人或其家人最高學歷 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
小學	23	20.5%
國（初）中、職	12	10.7%
高中、職	21	18.8%
專科	24	21.4%
大學	27	24.1%
研究所以上	5	4.5%

從榮民本人及其家屬最高學歷分佈相當平均，可以發現社會福利資源的知識的取得及其使用「與學歷並無直接關聯」。並不是因為高學歷者較低學歷容易取得社會福利資源，也並不是因為低學歷者會因學歷之關係在取得社會福利資源方面產生障礙。

第七節 第二次問卷現況分析

高齡榮民（眷）現使用的社會福利資源狀況 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
居家服務	34	30.4%
送餐服務	6	5.4%
居家護理	8	7.1%
醫療補助	0	0
輔具補助	0	0
公費或具政府補助款之機構收容	4	3.6%
社區關懷據點服務	2	1.8%
政府津貼（含老人、殘障、中低收入）	68	60.7%
就業訓練	0	0
就業媒合	0	0
其他	0	0

這個問題可以複選，在有效樣本 112 份中，本題選填統計有 122 份，顯示有 10 人選填 2 項，換言之；有 10 人同時使用 2 種不同的社會福利資源。研究者以使用社會福利資源最多的兩項「使用居家服務」及「領政府津貼」做進一步分析如下：

志工在高齡榮民及其家人使用居家服務狀況 N=34

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
榮民本人	31	91.2%
榮民配偶	3	8.8%
榮民子女	0	0
榮民父母	0	0

高齡榮民及其家人領政府津貼狀況 N=68

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
榮民本人	14	20.5%
榮民配偶	47	69.1%
榮民子女	6	8.8%
榮民父母	1	1.5%

從上述兩項分析在協助志工服務過程中可以發現高齡榮民使用「居家服務」佔多數（研判多屬單身獨居或有眷獨居者），榮民配偶以「領政府津貼」為多數（研判多屬老人生

活津貼)。再以這項結果與第一次問卷比較，可以明確發現其結果相符。

在中發現使用「送餐服務」及「社區關懷據點服務」兩項有待加強，然「醫療補助」及「輔具補助」兩項無人選填，研究者認為這是因為榮民及其眷屬有所需要時，可以向輔導會及榮民服務處提出申請，且輔導會及榮民服務處也可以滿足榮民及其眷屬的需求，而不須再向其他社會福利機構提出申請。「就業訓練」及「就業媒合」兩項雖然也無人選填，研究者認為這是因為輔導會及榮民服務處經常舉辦類似活動，榮民及其眷屬對社會其他的「就業活動」需求則相對較少。另一原因則是高齡榮民本身已不需就業輔導，其眷屬大部份也因已完成就業或越就業輔導年齡，對就業需求較少所致。

榮民是否常去社區老人活動中心參與活動 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
每週至少去一次	6	5.4%
每月至少去一次	1	0.9%
不定時，偶爾去一次	19	17.0%
從未去過	86	76.8%

在這個問項中研究者發現高齡榮民與社區的互動太少，社區內有關老人社會福利的資訊獲取不足，以致渠等運用社會福利資源較低，這也印證了老年確實需要榮欣志工的協助連結的結果。

研究者在這項數據出來之後也大膽的判斷，高齡榮民的生活型態趨向 Elaine Cumming 與 William Henry 的「撤離理論」。這種現象對老年人（不僅僅是榮民）都是不好的。應設法以「活動理論」為基礎，鼓勵老年人（重要的是高齡榮民）參與社區活動，做個快樂的老人。（江亮寅，民 90）

志工有無告知榮民是否參加社區大學或長青學苑學習活動 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
現在正在參加學習	3	2.7%
過去曾經參加學習	2	1.8%
從未參與學習	107	95.5%

政府推動終身學習多年，最響亮的口號是「活到老要學到老，學到老才能活到老。」社會掀起一片學習熱潮，各縣市及鄉鎮普遍開設社區大學及長青學苑，使老年人在學習中獲取生活中更多的知識（含社會福利知識），進而使老年生活多元化以增加樂趣，真正做個快樂的老人。再從上面這個數據看我們的高齡榮民，參與學習者太少，老年知識獲取不足，與前面調查分析的結果一致。這種現象若不加以改善協助榮民取得資訊告知，對我們高齡榮民而言將是一種負面的影響。

榮民使用社會福利資源的資訊來源 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
市政府（含區公所、鄰里長）	63	56.2%
志工團體	3	2.7%
宗教團體	0	0
居家服務支援中心	6	5.4%
醫療機構	1	0.9%
家人或親戚朋友告知	22	19.6%
榮民服務處志工告知	17	15.2%
其他	0	0

榮民的社會福利資源大多數來自市政府（研判大多數是鄰里長提供），其次是榮民的家人或親戚朋友，這與第一次問卷相似。榮民服務處工作志工協助提供相關資訊雖排列

第三，但所佔比例僅 15.2%，實有再加強這方面工作的空間。

榮民使用社會福利資源係何人協助取得 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
自己或家人主動申請	47	42.0%
宗教或志工團體協助	1	0.9%
里鄰長主動協助辦理	44	39.3%
社區發展協會人員協助	2	1.8%
榮民服務業人員協助	12	10.7%
其他	6	5.4%

經審視回收問卷填答「其他」者，在附記中均有加注「居家服務支援中心」，再審視結果一致。用這題來映證已能明確發現高齡榮民所使用的社會福利資源大多數來自「榮民自己或家人的主動申請」及「里鄰長的協助」。榮民服務處志工對高齡榮民的社會福利資源的提供與協助雖有幫助，但所提供的協助相當有限。各地榮民服務處對設在各服務區的榮欣志工應加強「運用社會福利資源」的在職訓練及教育，使其平日在訪視榮民眷時，即將此列為重要工作。發現榮民眷有需要時能主動提供資訊與協助，並積極幫忙爭取方為服務之上策。

榮民對市政府目前的老人社會福利措施滿意度 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
很滿意	5	4.5%
滿意	68	60.7%
普通	36	32.1%
不滿意	3	2.7%
很不滿意	0	0

高齡榮民對台中市政府的社會福利措施普遍尚稱「滿意」，一般而言：人們對社會福利的需求是越多越好。然而，在這個問卷中也印證高齡弱勢榮民能獲得社會的些微重視，即存著感恩的心，並沒有反映「越多越好」的心態。

榮民對目前所使用榮欣志工告知的社會福利資源滿意度 N=112

項目	回答樣本數	佔有效回收樣本數
很滿意	7	6.3%
滿意	66	58.9%
普通	37	33.0%
不滿意	2	1.8%
很不滿意	0	0

這一題所需要瞭解的是「榮民對目前所使用的社會福利資源滿意度」，所得到的答案與上題相同。這也許因為榮民是目前社會中最弱勢的一群，對能獲得社會福利資源認為已是難能可貴，自然不會有更多的奢求。或是因為社區意識抬頭的影響，鄰里間能主動照顧高齡者，也能使高齡老人對生活環境滿意度提高，同樣也能使其對所使用的社會福利資源滿意度提高。

第八節 第二次問卷資料分析小結

針對台中市 65 歲以上高齡榮民已使用社會福利資源者所做之問卷分析，研究者發現下列結果：

- (一) 支俸榮民使用社會福利資源者較就養或其他者居多(志工可申請中低收入戶)。
- (二) 有眷合居者使用社會福利資源者較獨居者(含單身獨居及有眷獨居)居多。
- (三) 使用社會福利資源的多寡與榮民本人或家人的學歷無關。

(四) 高齡榮民使用社會福利資源者，研究者發現榮民以使用「居家服務」者居多，榮眷以使用「老年生活津貼」者居多。

(五) 榮民參與社區活動明顯不足，經由社區有關老人福利資訊的取得，也同樣不足，因此有關社會福利資源的使用率會偏低。

(六) 榮民再學習參與社區的動能不足，社會福利的知識獲取不易，對高齡榮民將是負面的影響。

(七) 高齡榮民所使用的社會福利資源資訊(誰告訴你的)大多數來自鄰里長或家人，榮民服務處榮欣志工的幫助有限，深值檢討。

(八) 高齡榮民所使用的社會福利資源的取得(誰幫你申請的)大多數也是來自鄰里長或家人，榮民服務處的幫助極微，深值檢討與再加強。

(九) 高齡榮民對現在所使用的社會福利資源及老人福利政策，大多數都「滿意」，足證榮民有感恩的心，對社會的要求並不多。

第五章 結論與建議

第一節 本研究發現

一、高齡榮民使用社會福利資源偏低

高齡榮民占台中市高齡人口數 15.89%，但能使用社會福利資源者僅占 2.46%。從這個數據中，吾人可以發現社會中居於弱勢中的弱勢，亟需社會關懷的高齡榮民，能適切使用社會福利資源者竟是如此的低，相信這不是吾等所預知的，也不是吾等所願見的。依據中正大學社會福利系副教授吳明儒之研究：目前台灣地區 65 歲以上國民約 226 萬，領取各項津貼者已達 70% 左右。其中 33.7% 領取 3000 元的敬老津貼，6.7% 領取中低收入老人生活津貼，其餘有領取老農津貼或原住民津貼等。(中國時報，96 年 6 月 12 日，A15 版) 由這個數據來做比較，高齡榮民使用社會福利資源者(若加上就養給與)亦明顯偏低。

二、高齡榮民使用社會福利資源僅限於「居家服務」及「老年生活津貼」社會福利資源名目繁多，政府所採取照顧老年人的措施也不斷因應社會須要而增加，如制定老人福利相關法律，訂頒「六星計畫」「大投資、大溫暖計畫」等。但高齡榮民及其眷屬所使用者僅侷限在「居家服務」及「老年生活津貼」，對其它社會福利資源能使用者極少，若不是不知道有其它社會福利資源，或許就是因為次文化的影響，對其刻意的疏忽而不去運用。

三、榮民服務處對高齡榮民使用社會福利資源的幫助有限

在兩次問卷中都發現：「榮民服務處對高齡榮民使用社會福利資源的幫助有限」。這些問卷是榮民服務處的榮欣志工親自依名冊去訪談填答，這可以顯示填答的可靠性，但也顯示出榮民服務處在服務照顧方面的缺失。從訪談結果認為這可以從兩方面來看：其一是各屯區社區志工隊對社會福利資源的認知不足，不知如何能適時適切提供高齡榮民所需。其二是平日對榮民(眷)的訪視流於形式，對榮民(眷)的所需未能及時發現與適時提供協助。更嚴重者是兩者俱有，這是榮民服務處志工要在加強教育及深切檢討的。

四、高齡榮民使用社會福利資源的資訊以鄰里長為主要來源，鄰里長在地方上是與民眾最接近的基層公務人員(廣義的公務人員)，朝夕與鄰里民眾接觸，各種資訊的傳達自然以鄰里長最直接、也最快速。鄰里長為高齡榮民使用社會福利資源資訊的主要來源，這是可以理解的。但榮民服務處相關人員經常訪視榮民(眷)，對資訊的提供不及鄰里長的三分之一(約 27%)，其原因是否與前項發現相同，研究者認為相去不遠。

五、高齡榮民取得社會福利資源鄰里長是主要的幫助者，榮民服務處相關人員對高齡榮民提供社會福利資源的協助，不及鄰里長的四分之一(約 25%)，這項發現似乎與

前兩項發現相符。這亦證明榮民服務處的社區志工工作有待落實，走馬看花似的服務既不能發現問題，也不能解決問題，對高齡榮民沒有任何幫助。榮民訪視（人數）政策的要求，固然可以拉近與榮民（眷）的「心理距離」但在「實質幫助」上似乎發生了死角，可以有再改善的空間。

六、獨居榮民（含單身及有眷獨居）使用社會福利資源較有眷合居者為低獨居高齡榮民（含單身及有眷獨居）在輔導會及榮民服務處皆認為其為高危險群，少則每月訪視一次，如列為特需照顧者就要每 2~3 天訪視一次。是項人員理應是最需要得到社會福利資源以加強其服務照顧的，但本研究發現渠等是最缺乏社會福利資源的一群。究其原因有二：其一是有眷者在眷屬的照顧中，可由其眷屬依家庭的需要主動尋求社會福利資源，因此有眷合居者使用社會福利資源的比例會較獨居者為高。其二是榮民副文化（或稱次文化）的影響，高齡都是早年隨政府來台，其思想觀念固著且不易改變，他們大多數的認知是：彼等之服務照顧有輔導會及榮民服務處，其它的社會福利資源較不重視，同時又認為其它的社會福利資源是一種施捨，寧可不要。

七、支俸榮民使用社會福利資源較就養及皆無者（無就養及無支俸）為高就養榮民是依靠政府每月發給之就養生活給與渡日，申請就養時已對其所得及財產完成調查，是屬達一定年齡且無工作能力及財產有限之人，方能核准其就養。依吾等之觀念：「就養榮民生活較為辛苦，理應對社會福利資源的需求較為殷切」。然而，本研究的發現並不是如此，究其原因「乃是因政府政策所造成」。因政府許多社會福利措施並未將領有就養給與榮民之比照低或中低收入戶，對其獲取使用社會福利資源造成障礙。例如：以高齡榮民最需要的老人營養餐食（一般稱之為「送餐服務」）即規定低收入戶及中低收入戶免費，其他一般戶一餐 65 元。然而，就養榮民不能比照低收入戶或中低收入戶免費，造成障礙。

八、榮民本人及其家屬之學歷對是否使用社會福利資源無關在時報基金會主辦的「面對公與義；全球化的發展與分配」研討會中立法委員李紀珠發表論文指出在知識經濟下，擁有並善用知識的人，機會無窮，知識弱者，自然成為弱勢，但政府的教育政策卻不足以保障弱勢族群的受教權，台灣社會漸陷入階級流動困難的局面，甚至有些家庭無法提供第二代足夠的經濟與教育資源，而陷入「貧窮循環」。(中國時報，96.05.20，A9 版) 研究者在進行本項研究時亦將其學歷納入探討，唯、並未發現榮民本人或其家屬學歷高低會影響獲得及其使用社會福利資源。這亦證明只要知道有需要且資格符合的社會福利資源，高齡榮民即可以經由適當的方式取得。目前在「學歷方面」，並未發現李紀珠委員所指出的狀況。

九、高齡榮民與社區互動不足，影響社會福利資源的取得在本研究中一再發現「高齡榮民社會福利資源的取得大多數來自鄰里長」，換言之，也就是來自社區的協助。又在本研究發現高齡榮民使用社會福利資源比例偏低，究其原因，在本研究中發現高齡榮民與社區互動不足，從未去過社區活動中心者達 76.8%，對相關資訊的取得極為不利。社區的長青學苑及社區大學亦有 95.5% 的高齡榮民從未參加學習（或許根本不知道有老人學習機構，更不知到這是社會福利資源的一環），對社區重要資訊及老人福利措施的知識皆茫然不知。在社會福利資源「知識取得」方面，這或許也應驗了李紀珠委員的報告。在擔任基金會工作亦瞭解其社會福利服務的推動主軸在里鄰、社區及學校，各項社會福利服務措施皆經由里鄰、社區及學校進行宣導與推動執行。但在研究中發現高齡榮民與里鄰、社區互動不足，又極少參與長青學苑、社區大學相關活動，因此，榮欣志工協助高齡榮民在取得與運用社會福利資源方面自然有不利的影響。

十、高齡榮民副文化與語言隔閡影響資訊取得

研究者在本文中多次提到榮民「副文化」是形成高齡榮民使用社會福利資源偏低的

原因之一，但從高齡榮民參與社區活動不足來探討，研究者又發現高齡榮民「鄉音重」與社區民眾溝通不易，在溝通不良的情形下高齡榮民自然減少或不再到社區活動中心等場所活動。如此：在以社區為主的社會結構中，高齡榮民對社會福利資源的「資訊取得」及「使用協助」必然減少，這又應驗了「撇離理論」對高齡者的傷害。

第二節 建議

一、在本研究主題方面

(一) 協調相關部會研修法令、使就養榮民能比照中低收入戶取得更多社會福利資源之使用

社會救助法第四條、第五條已將中低收入戶「計算標準」，第七條將「救助競合之處理」予以明確規範。中央及地方政府各項社會救助（老人福利）措施均依照該法為基準。如台中市政府之「中低收入老人生活津貼」、「中低收入老人特別照顧津貼」、「中低收入老人重病住院看護」、「中低收入老人住宅修繕補助」、「老人營養餐食」等。這些都是以中低收入老人為服務照顧對象，但就養榮民在法令上不能等同於中低收入戶，於是屬於中低收入老人所能享有的社會福利資源，高齡就養榮民則無法使用。法律扶助法第三條「本法所稱無資力者，係指符合社會救助法之低收入戶或其每月可處分之收入及可處分之資產低於一定標準者。」高齡就養榮民在需要法律扶助時，就只能找榮民服務處的法律顧問給予法律諮詢服務，而無法獲得實質的扶助。

現行就養榮民的「就養給與」是屬於社會救助的一環，若能研修法令，將就養榮民能比照中低收入戶，對就養榮民而言，即可以獲得更多的社會福利資源，對就養榮民的實質生活照顧當可提升。

(二) 連接地方行政組織、建構里鄰榮民服務網、增進服務照顧榮民的廣度與深度各縣市榮民服務處對榮民服務網的建構多數是運用自身現有的組織與人力（脈），然，縣市幅員大小不同，地區狀況有異，榮民眷人數眾多，各自背景差距甚大，服務處的人力與經費都有限，若想運用有限的人力與經費做好榮民眷的服務照顧工作實屬不易。因此，在現有的狀況下，榮欣志工如何開拓服務照顧資源，提供輔助形的服務則屬各縣市榮民服務處首應面對的課題。

榮民居住的形態可區分為群居與散居，散佈在山巔或海邊，個人的生活形態又可分為：有眷同居，有眷獨居，單身合居，單身獨居等，他們的個性又可區分為：有的個性開朗、與鄰居相處和睦，有的個性孤僻、少與鄰居交往。由上述簡單的區分，我們可以很明顯的發現單身獨居的散居榮民及有眷獨居的散居榮民是服務照顧比較不容易的一群，然而，這一群中又以個性孤僻、少與鄰居交往的榮民眷往往又是所謂的高危險群，是特別需要服務照顧的一群。榮民服務處以其自身的力量常有事倍功半的感觸，因此，這類榮民居住地的鄰居、尤其是鄰里長，就是我們最好的觸角，若能善加連接，不僅能讓地方感受到我們的服務老年人的熱忱，更能消弭服務死角，提升服務品質。

(三) 鼓勵散居榮民走入社區、主動連接社會福利資源榮民集居的社區大部份是眷村改建的社區，其鄰里長也大多數是榮民眷，因此屬於社區鄰里的或地方的社會福利資源，鄰里長都會主動告知，也會主動協助辦理，若是散居榮民就不同了。本研究發現取得社會福利資源者大多數來自社區鄰里長所提供，又發現高齡榮民使用社會福利資源偏低，及與社區互動不足，吾人將這三者連接即可發現「高齡榮民與社區互動不足」是問題的主因，相信這也是散居榮民未能適時連接與運用社會福利資源的原因。若能適時鼓勵高齡榮民走入社區，對其取得與運用社會福利資源必然有幫助。

(四) 集居榮民社區編組榮欣志工隊、建構服務平台、鼓勵榮民參與以連接與運用地方資源榮民眷集居社區大多數是眷村改建後的社區，社區內居住者也大多數是高齡榮

民及其眷屬，其鄰里長多數是榮民或榮民子女，具有高度的服務熱忱。榮民服務處若能與其結合，主動建構服務平台，就必然能掌握特殊需求，適時提供協助。各縣市榮民服務處已設有「榮欣志工隊」，可鼓勵榮民參與，必要時在榮民眷集居社區（以眷村改建後的社區為重點）結合地方資源，設置「屯區榮欣志工小隊」，發揮「榮民服務榮民」、「榮民照顧榮民」的精神，如此不僅可以運用志工充實榮民服務處的人力，也可以發揮榮民活力，讓高齡榮民成為活動族的一群，更可以在「助人自助」的滿足中，改變自我的觀念，提升各榮服處的服務照顧品質，減少問題的發生。在台灣，已有許多年長者加入「老人服務老人」的行列，他們不僅是「活動族」的一群，更能感受到那一份「助人自助」的滿足，社會上有許多志願服務的隊伍，有許多地方都有榮民眷的身影。其工作類型可區分為：社會服務類、醫療服務類、教育與文化服務類、及其它政治、經濟、宗教活動類等。這是榮民眷投入社會，形成社會資源的一種方式，若各榮服處能妥適連接，則地方上的志願服務隊伍就會成為服務照顧榮民的幫手，發揮相加相乘效果。

（五）連接地方學習機構、鼓勵高齡榮民在學習中走入社區、瞭解如何取得與運用社會福利資源老人教育學家 H.Y.McClusky 指出：教育活動可以滿足老人五種需求，第一種是應付老化的需求，第二種是滿足表現的需求，第三種是滿足有用的需求，第四種是滿足影響力的需求，第五種是滿足超越自我的需求常言道：「活到老、學到老」，又謂：「學到老、活到老」。這都是鼓勵人們學習的認知，政府推動終身學習在各縣市設立各類學習場所，如長青學苑、長青大學（曉明長青大學）、社區大學（大墩、光大、五權、文山、大坑、黎頭店等社區大學）及空中大學等亦是基於這種認知。然而，許多年長者在認知和行動上有很大的差距，在「老了沒用了」、「不好意思」等心態影響下放棄了再學習的生涯規劃。老人學習機構是地方社會福利資源的一環，所開課程會因應當地老人的須求而有各種變化，如老人養生、保健、才藝、醫療知識、老化過程的生理心理常識與理論等。當然也包括屬於老人的社會福利資源介紹，以及協助其取得。輔導會對年長榮民的再學習並無經費補助，僅在就業輔導項下列有學分補助，然而，年長榮民的再學習並非為就業，輔導會應編列經費補助鼓勵年長榮民走向社區、走向陽光，不要每天只呆在屋裡、坐在搖椅上或麻將桌上，各榮欣志工應主動與地方學習機構連接，提供榮民相關資訊，鼓勵榮民培養並接受再學習，使榮民能自我提升老年生活品質。

（六）榮民服務處職員及社區服務組長須增加有關「社會福利資源運用」的專業教育訓練榮民服務處的職員大多數是「社會行政」職系，也都是從事「社會工作」的重要幹部，但這些同仁幾乎都不具「相同」或「類似」專長，而直接面對榮民第一線的榮欣志工亦復是如此。在一般大學社會工作學系（或相關學系）畢業的學生，在校時要修習相關專業課程，還要到社會福利機構實習必要的時數（以東海大學為例：分別於二、三年級暑假各實習 280 小時），具理論基礎，亦有實務經驗。要做一位專業的社會工作者還要經過社會工作師（或社會工作員）考試及格取得證照。反觀輔導會現行作法，在輔導現役上校以上軍人轉業政策下，僅須經過檢覈考試及格即可，到職後雖有「志工在職訓練」，但並無有系統的社會工作理論與實務的「專業訓練」，各項工作在不斷摸索中進行，沒有專業的「理論基礎」，與其它社會福利機構的社會工作者比較，也沒有專業的「工作技巧」，於是許多工作就發生「事倍功半」的情形，「連接社會福利資源」即為一例。

（七）輔導會協助各榮民服務處依其所在地、建立其地方「社會福利資源的資訊系統」，「社會福利資源」除行政院의統一規範外，各縣市及鄉鎮區都會因其各地方的人文環境、地理環境、經費狀況、民眾參與（志願服務）等因素而有所不同，再者因政黨政

策或選舉政見的影響，各地方的施政重點及所顯現的社會福利資源會有所不同，申請的難易也會有所差異。

榮民服務處是服務照顧榮民的政府機構，妥善運用輔導會資源照顧榮民眷（尤其是高齡者）自是責無旁貸，然、輔導會資源有限，高齡榮民人數眾多，僅以輔導會的資源必然是心有餘而力不足，因此、連接與運用地方社會福利資源就成為當前重要課題。為協助各縣市榮民服務處掌握地方社會福利資源及瞭解榮民（眷）使用狀況，建議將現有榮民訪查資料檔（A32 檔）加以整理，並加入運用「地方社會福利資源」資料庫，使 A32 檔能發揮最大功能，更使各榮民服務處能易於瞭解、掌握、連接與運用地方社會福利資源。建構完成後，不僅可以落實服務照顧高齡榮民（眷），也可以運用「地方社會福利資源資料庫」服務照顧大陸（含外籍）配偶，新退榮民及青壯榮民（眷）等。

（八）重視無形的社會（福利）資源，建構有形的服務照顧網絡本研究探討的社會福利資源均環繞在「有形的社會福利資源」，但從社會福利的定義中，吾人可以發現「有形的」社會福利資源就是「有限的」社會福利資源，用此有形的社會福利資源來服務照顧高齡榮民，固然可以提升服務照顧品質，但因其資源有限，對高齡榮民的服務照顧工作也會產生罅隙，再者有許多對高齡榮民的服務照顧並非在有形的社會福利資源，因此，無形的社會福利資源開發與建構就非常重要了。所謂「無形的社會福利資源」，研究者認為：除現有在地方政府所可以查詢到的社會福利資源（這是有形的社會福利資源），其它一切可運用來服務照顧高齡老人的人力、物力、財力皆屬之。

二、在學術研究方面

這篇研究後，研究者發現其結果有許多與吾人原本的認知有極大差距，這也就是說：「理當如此、卻非如此。」這個結果令研究者頗為興奮，其原因在可以藉此發現問題，進而針對問題設法解決。在吾人平日的工作中是否還有類似「習以為常」的現象，因此輔導會可以針對不同主題，進行研究，若其結果與其原本認知相同，可以證明輔導會推動工作的方向正確。若其結果與其原本認知不同，可以瞭解其差異在那裡，再針對重點掌握施政方向，即可以達到事半功倍之效。

（一）研究者認為相同主題亦可以在其他榮民服務處再實施，其原因：

1、在以其他縣市作相同主題的研究，可能會發現不同的結果本研究的地區在台中市，這是一個都會型的都市，台北市、高雄市、台南市雖然也是都會型的都市，但人口結構，工商業活動狀況都不同，社會福利資源也有差異，相信所作出的研究結果也會不同。若再以苗栗縣、屏東縣、花蓮縣等幅員廣大的縣份作研究，也許又有另外一種結果。

2、研究時間的差距，也有可能發現不同的結果

研究者在榮民服務處工作已 7 年，過去無論是參加榮民分區座談會，從未聽聞有榮民眷提到「社會福利」一詞，唯有在今年例外，會場上有榮民提出「社區的社會福利」問題，足證這個問題已逐漸受到榮民的重視。隨著時間的變化，榮民逐漸重視本身應享有的社會福利資訊，再加上輔導會的重視及工作同仁的宣導與協助，相信下次再作這項研究時會有其他的發現。

（二）在落實榮民服務照顧，研究者認為可以增加其他主題方面的探討：落實榮民的服務照顧研究，可由榮民服務處來做，並且依其主題作深入性的探討，然輔導會在這種針對性主題的研究並不多，研究者僅列舉三項提供參考，還有其他可以研究的主题，不一一列舉。

1、新退榮民（以募兵制新退年輕榮民）對輔導會服務照顧需求之探討國軍大量擴充募兵制員額，退伍後即取得榮民資格，這種新退榮民與高齡榮民的服務須求應不相同，政府推動募兵制後的新退榮民非常年輕，剛自軍中退伍步入社會，在軍中服役時對社

會的期待，對退伍後發展的期許，都充滿著很高的憧憬。進入社會後受到許多因素的限制，原有的憧憬在不斷挫折中磨損，此時他們需要的是什麼？若輔導會及榮民服務處能深入瞭解，並針對需要能適時給予協助，相信對凝聚榮民向心必然有所幫助。看看青壯新退榮民需要些什麼？是就學嗎？他們需要的是那一類的學科。是就業嗎？他們遇到那些問題？需要那些幫助？當我們深入瞭解後才能知道如何輔導，當方向走對了，才能發揮輔導服務的效益。再者「今日的青壯榮民、就是明日的高齡榮民。」今日把他們的問題解決了，待明日他們成為高齡榮民時，輔導會及榮民服務處的服務照顧工作就比較容易，這是可以深入探討的主題。

2、眷村改建後榮民眷居住環境改變、如何強化榮民服務處服務照顧工作之探討眷村改建後榮民眷居住在新的社區，高樓大廈櫛比鱗次，表面上看這仍是眷區，但從實質上看，整體的服務照顧工作已然發生變化。過去，眷村低矮平房，左鄰右舍互動密切，任何突發事故大家相互幫忙，榮民服務處可以很快獲得資訊，迅速協助處理。過去眷村榮民（眷）資訊取得及服務照顧的中心是「眷村自治會」，改建後自治會沒有了。現在住在大樓裡，門戶緊閉，互動減少，任何事故他人都不易察覺。大部份的社區大樓電梯都需要電子感應器才能操作，對榮民服務處的工作同仁平日訪視工作造成困擾，訊息的獲得造成困難，服務照顧工作必然要改變方式，這是值得吾人探討的主題。

3、高齡榮民娶大陸配偶在台生活、工作與適應之研究高齡榮民娶大陸配偶已不在少數，相關學術機構對大陸配偶在台的問題也做許多的研究，唯並未見針對高齡榮民所做的研究。研究者嘗針對高齡榮民娶大陸配偶的動機，大陸配偶願嫁高齡榮民的動機相互比較，發現毫不相干，甚至南轅北轍。再看大陸配偶在台的生活與工作，以研究者所聽到的是抱怨與苦水，滿腹牢騷再加悔不當初者居多。內政部亦做過調查，發現大陸在台配偶對台灣的認同感偏低。造成這種現象的原因實在值得深入探討。當然，年輕人娶大陸配偶與高齡榮民娶大陸配偶所得的結果會不同，就養榮民與支俸榮民娶大陸配偶所得的結果也會有差異。但吾人今日所面對的是榮民，娶大陸配偶出現問題的又大多數是高齡榮民，輔導會對這個議題雖然非常重視，經常辦理相關法令說明及邀請相關部會蒞會授課說明，對會屬機構主管及承辦人亦詳細說明政府政策、作業規定等，各機構承辦人也以多年經驗，依個案狀況分別處理，但少見對此問題作深入研究，當承辦人調離就會形成經驗斷層，因此，這似乎也可以作為一個探討的主題。

第三節 研究限制

一、相關研究不足、無法做比對

研讀相關學術論文，可以看到有許多探討有關「志工及老人福利」、「老人服務照顧」、等的研究。在「志工連接與運用社會福利資源」方面，可以找到局部的探討，如：「老人與安養機構的連接」、「老人與居家服務的連接」、「老人與社區網絡的連接」等。就是找不到「志工與社會福利資源的連接」。在大學網站找到類似論文題目，再請該校研究生幫忙到學校圖書館印出參考。本研究的發現，無法找到已有的資料作比對，有待再繼續研究，以獲取更佳的研究成果。

二、「地方福利資源」範圍太廣、高齡榮民恐有認知誤差社會福利資源範圍廣泛，有政府所提供、有民間慈善機構提供、有宗教團體提供、有社會福利基金會提供、還有民間善心人士所提供，對於所提供的項目、內容、方式、時機也不盡相同。本研究所作問卷雖有列舉，且最後一項有「其他」，以供受訪者自行說明填註，但受訪者僅就列舉項目選填，「其他」欄位並未發生作用。顯見受訪者只以列舉項目為社會福利資源的範圍，並未考慮其他社會福利資源。這是爾後再作類似研究所應該重視的。

三、相關資料有限、分析恐有疏漏在整個研究的過程中，相關資料的蒐集極為困難，如：一般市民使用社會福利資源的數據，一般市民使用何種社會福利資源的數據，社

會福利的經費有多少（政府社會福利的經費可在預算中看到，但民間的經費及所募得的款項則無法獲知）如何分配使用的等等。在研究高齡榮民使用社會福利資源的現況時，若能有一個比對，研究結果的價值將會更高。

四、顧慮老年人填答意願及能力、問卷設計的簡化多數老年人因視力較差，手寫字也會顫抖，以及學識的限制，若問卷題目較多或內容稍嫌複雜，就會影響其填答意願。因此在問卷設計時即以題目簡單，數量不宜過多，以達到研究所要的目的就好。因此，對一般研究者而言：可能會認為問卷題目及內容過於簡化。

第四節 結論

一、榮欣志工妥適運用社會福利資源服務照顧榮民、可達事半功倍之效

社會福利資源是集政府與民間共同力量，以協助社會弱勢者，使其能滿足生活上的基本需求，及應付社會突發事故的能力。高齡榮民絕大多數是早年隨政府來台，可以說是上無片瓦、下無立錐，簡單的說就是兩手空空。經過幾十年的艱苦，有的結婚成家小有所成，但大部份（無論是單身或成家）仍是辛苦渡日，尤其是未配眷舍者須租屋居住，生活更是困難。這些高齡榮民顯然已是社會的弱勢者，亟需社會福利資源的照顧。社會福利資源的取得與使用有其限制性，政府機關或相關社會福利機構都制定辦法，並給予適切的審核與管制，使社會福利資源用在當用的人，不致形成浪費。在本研究中發現高齡榮民使用社會福利資源偏低，「當用而未使用」這是對高齡榮民極為不利的地方，在輔導會及榮民服務處的工作人員除善用自身資源外，更應設法協助高齡榮民瞭解社會福利資源的意義，幫助其取得所應取得的社會福利資源。妥適運用社會福利資源以照顧高齡榮民，不僅可以減輕生活壓力，更可以讓其老年生活過的自在而有尊嚴。對榮民服務處而言，若能妥適協助高齡榮民運用社會福利資源，則社會福利資源可以協助榮民服務處照顧高齡榮民，減輕榮民服務處的工作負擔，這是一舉兩得的事，實應加強推動才是。

二、社會福利的觀念會影響高齡榮民連接與運用社會福利資源吾人皆知「老」（高齡）是人生的一種過程，不是病症。但是，當人們年長（高齡）時，會比年少或青壯時須要更多的衣食住行育樂需求，身體的逐漸衰弱，疾病的困擾，再再都是老人福利的當前課題。尤其是高齡者年老體弱、疾病纏身，無固定經濟來源及財力困窘時，社會福利對高齡者而言其重要性實非當事人所能體會。敬老是民族「崇功報德」的具體表現，西方以「資深公民」、「金色年華」來禮讚老人。然而，政府設立輔導會對榮民（尤其是高齡榮民）的服務照顧，則在「崇功報德」的理念下所採取的作為。我國文化上的崇老、敬老，並不是同情、憐憫，而是人道與人性的表現。因此，吾人在對高齡榮民爭取、連接與運用社會福利資源時，應以正向的心理、積極的作為，方能達到預期的目的。當前先進國家社會福利的觀念已從「救急概念」（Residue Concept）走向「發展概念」（Developmental Concept），政府和民間也從「福利國家」（Welfare State）轉變為「競爭性國家」（Competitive State）規劃老人

福利政策就必須在高齡期做到「全人關懷」及需要面的「科技整合」。(蔡漢賢，2004)榮民服務處在連接與運用社會福利資源落實照顧高齡榮民時，對高齡者及社會福利資源的相關理論應具有正確認知，在實務的運用時才能得心應手。

三、志工的社會資源遍佈於社會每個角落、有心人方能有效運用許多人都將社會資源歸類為「金錢或物質」，但在服務照顧高齡者的當下有時金錢或物質並非老年人所必需的，許多老年人所需的是「精神與時間」的服務照顧。如陪同老年人散步與聊天，陪同老年人就醫或購物，協助老人購置（準備）餐飲或整理家務……等。這些都不需要任何的金錢或物資，但它所需要的是精神與時間、愛心與耐心。研究者在長年服務照顧高齡榮民眷的經驗中，發現獨居者（無論是單身獨居或有眷獨居）的老年人，有許

多並不缺乏金錢或物質，他們需要的是關懷與關心。榮民服務處的榮欣志工常礙於服務對象的眾多或距離的偏遠，常有心餘力拙的感覺。若吾人能在高齡榮民眷的居家附近找到適當的人或機構給與協助，這對高齡榮民眷的心靈照顧及服務品質的提升會有明顯幫助。

四、因應M型社會的來臨，對榮民的服務照顧工作應及早規劃志工人力資源所謂M型社會，指的是在全球化的趨勢下，富者在數位世界中，大賺全世界的錢，財富快速攀升，另一方面，隨著資源重新分配，中產階級因失去競爭力，而淪落到中下階層，整個社會的財富分配，在中間這塊，突然有了很大的缺口，跟「M」的字型一樣，整個世界分成了三塊，左邊的窮人變多，右邊的富人也變多，但中間這塊，就忽然陷下去，然後不見了。(大前研一,2006;商業周刊,986期)上述的說法是大前研一在2006年，以其對中產階級20年觀察所發表的新論「M型的社會」，此書一出震撼日本。但觀察台灣社會，雖有學者表示憂心，也有學者表示樂觀。「M型的社會」若在台灣成型(事實上已正在逐漸形成中)，研究者認為輔導會對榮民的服務照顧應未雨綢繆，其主因在「台灣若成為M型的社會」，就是台灣工商企業的組合發生了極大的改變，M型的右邊是高科技研發人才或是高級的管理人才，他們是高所得的，榮民若要站上這一塊，就必須靠在軍中或退伍後的苦讀，否則是不可能站上這一塊。M型的左邊是靠不固定的勞力生存，他們是低所得的。M型中間塌陷的那一塊是生產製造業，也就是一般所稱的傳統產業或是中級管理人員，以榮民目前就業狀況是以這一塊居多，若它們外移到勞力密集、工資低廉的國家。這種現象已逐漸形成之中，榮民(尤其是年輕榮民)就業將更形困難，所得也隨之減少，家庭的問題與困難將隨之增加，社會問題浮現的同時，榮民的服務照顧即將面臨新的考驗。今日年輕榮民的問題，就會變成日後老年榮民更多的問題，輔導會應對這些問題以整體的眼光預謀對策、從根本上未雨綢繆。

五、結語

志願服務是一項人力資源運用的工作，國人參與志願服務的動機、對志願服務所抱持的價值觀，亦是影響志願服務推展的重要因素。許多人群服務組織的行政者時常誤認志工人力只有正面積極效果，而不知道如何運用志工。他們學習過的管理技巧，並不能使他們區別領有薪資的工作人員與未領薪資的志工有何不同。雖然志工對於組織來說是一種助力，並且志工也會帶來新的能源、觀念、財源與資源，影響機構的生存與發展。在傳統的非營利社會機構，志工提供協助及人力，例如在一些委員會、資金籌措及方案推展上，與工作人員都是組織所不可或缺的人力資源(Rapp & Poertner,1992)。但是如果不能運用志工人力資源，也有可能帶來更複雜的組織效能問題。面對上述研究結果，機構的使命感和價值基礎為何，如何和為何運用志工；機構管理志工方式是否反映對人性善惡論的假設，以及受到福利多元主義影響；機構對於志工的管理制度的訂定、工作分派、訓練等是否要強調績效；滿足志工的需求或激發參與動機之一些措施，視會加強志工的組織承諾和工作滿足，或是會造成志工人力的流失，對運用機構人力而言，這都是必須深思的問題。

參考文獻

一、中文部分

- 1、Charles Zastrow (1998)，社會福利與社會工作，張英陣等譯，洪葉文化事業有限公司。
- 2、Dean H.Hepworth，Ronald H.Rooney，Jo Ann Larsen (1999)，社會工作直接服務：理論與技巧(上)，許臨高主編，洪葉文化事業有限公司。
- 3、Dean H.Hepworth，Ronald H.Rooney，Jo Ann Larsen (1999)，社會工作直接服務：理論與技巧(下)，許臨高主編，洪葉文化事業有限公司。
- 4、大前研一(2006)，M型社會，商周出版社。
- 5、王茜穎(2007年8月)，商業周刊1029期。
- 6、江亮寅等編著(民90年6月)，老人與殘障福利，國立空中大學。
- 7、沙依仁等(民85年1月)，人類行為與社會環境，國立空中大學。
- 8、宋麗玉等合著(民91)，社會工作理論—處遇模式與案例分析，洪葉文化事業有限公司。
- 9、林萬億(民91)，當代社會工作—理論與方法，五南圖書出版股份有限公司。
- 10、吳武典等編著(民85年1月)，心理衛生，國立空中大學。
- 11、洪德旋等編著(民86年1月)，社會政策與立法，國立空中大學。
- 12、張德聰等編著(民90年2月)，成人問題與諮商，國立空中大學。
- 13、葉至誠(2002)，社會福利服務，揚智文化出版社。
- 14、詹火生等編著(民86年6月)，社會學，國立空中大學。
- 15、蔡漢賢等合著(2004)，社會福利新論，松慧出版社。
- 16、曠文琪(2006年10月)，商業周刊986期。
- 17、陳武雄(民90年3月)，志願服務理念與實務。
- 18、曾華源、曾騰光等著(2009年3月)，志願服務概論。
- 19、陳燕禎著(2007年3月)老人福利理論與實務。
- 20、林勝義著(2009年10月)志願服務與志工管理

二、論文部分

- 1、江雅筑(民95)，台中市老人使用居家服務經驗之探討，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 2、林碧惠(民80年)，臺北都會區老人福利組織整合之研究，東吳大學社會學研究所碩士論文。
- 3、徐名筠(民94)，台中市獨居老人對居家服務的認知及其相關因素之探討，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 4、陳慧君(民93)，台中市北區居家服務支援中心「居家服務方案」之成果評估研究，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 5、張嘉玲(民94)，台中市獨居老人社會福利服務使用狀況及其相關因素之探討，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 6、郭政怡(民94)，台中市獨居老人生活狀況之研究，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 7、詹譽賢(民95)，老人參與日間照顧各類休閒活動之研究(以台中市老人日間照顧中心為例)，東海大學社會工研究作所碩士論文。
- 8、利坤明(民91)，志願服務推動之探討—以台中市志工為例，東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文。
- 9、李福民(1997)，榮民服務處連接與運用地方社會福利資源落實照顧弱勢高齡勞民之

探討(以台中市榮民服務處為例)，行政院國軍退除役官兵輔導委員會台中市榮服務處。

10、韓玉瑛(96年2月)社工人員在人情情境中資源運用原則之研究。

11、林靜瑜(95年7月)老人居家服務督導功能發揮與居家服務員工作滿意度之相關性研究。

三、政府資料

1、行政院國軍退除役官兵輔導委員會榮民統計月報，第575期，民95年11月。

2、行政院「大投資、大溫暖」計畫(民96年4月11日)，公務人力發展中心編印研習手冊。

3、台中市政府社會局施政白皮書，民92年6月。

4、台中市長期照顧資源手冊，台中市長期照顧管理中心編印。

5、內政部(90年3月)社區發展季刊93期國際志願服務年專刊

四、網路資料

1、六星計畫，<http://sixstar.cca.gov.tw/>

2、內政部社會司社政年報(94、95年)，<http://sowf.moi.gov.tw/>。

3、社會福利政策綱領，行政院93.02.13院臺丙內字第0930081882號，<http://sowf.moi.gov.tw/>。

4、社會資源(台北市生命線協會)，<http://www.lifeline.org.tw/>。

5、林顯宗，社會福利服務業，<http://www.evta.gov.tw/>。

6、高雄市社會資源，<http://www.enpo.org.tw/>。

7、新世紀、新思維—積極性的社會福利(看見進步台灣—總統施政之回顧與願景)，<http://www.president.gov.tw/>。

8、行政院國軍退除役官兵輔導委員會

<http://www.vac.gov.tw/cxls/index.asp?pno=510>(引自2010/12/29)

附錄二

訪談題綱

一、您對榮欣志工最感滿意的服務項目為何？那些服務項目最感滿意？有何建言需要提供資源協助。

二、您對榮欣志工覺得連結社會資源個人反映事項為何？為何覺得不滿意？有何建言作為改進意見之參考，以獲得妥善的服務？

三、您認為榮欣志工應該要設置較多服務據點，便利榮民來接觸與使用？目前現況是否滿意？有何建言以提供改善之建議？

四、您認為榮服處設計的文書表格應該容易閱讀與填寫？目前現況是否滿意？有何建言以提供改善之建議。

五、您認為志工所舉辦的活動能讓我覺得有效益(幫助)？目前現況您覺得滿意嗎？有何建言以提供改善之建議。

六、榮欣志願服務人員應具備充份的專業知識，並可提供相關諮詢與服務？本處服務您覺得滿意嗎？有何建言以提供改善之建議

中市北屯榮欣績優 獲志工團體獎

記者許順德／臺中報導
 臺中市榮服處志工北屯分隊及三名志工，日前至臺北市議會大禮堂接受退輔會表揚，主委曾金陵頒獎鼓勵外，對他們無怨無悔

為榮民長者付出以肯定；處長鄭國靖與一百四十一名志工無不欣喜若狂，表示將繼續站在崗位上默默地服務、照料榮民與眷屬。這次受到行政院退輔會表揚的是

臺中市榮民服務處北屯分隊，獲得榮欣志工團體獎；年度績優榮欣志工人獎項，則由志工熊道文、王麗光及朱涵英等人獲得殊榮。

處長鄭國靖對榮欣志工默默工作、辛勞付出，表達最誠摯感謝之意，他表示，為讓榮民眷服務工作更適切周到、更符合榮民需求，在獲獎後，志工團隊將會更有精進服務作為。

鄭國靖指出，他一再向志工伙伴熱心公益無私精神表示敬佩，由衷地感謝協助榮民眷照顧工作外，期勉大家

以既有基礎精益求精，共同為營造溫馨和諧社會，繼續努力加油。

大隊長陳天汶表示，感謝大家對志工大隊事務積極熱心的參與，使各項服務工作能夠順利圓滿推展；志工們同時發揮大愛精神繼續服務榮民表達敬佩之意。

熊道文指出，能獲獎受到肯定他很高興，會在榮民伯伯照料更上層樓，逐次提昇對年長榮民眷服務的高度效能，竭盡所能為榮苦功高年邁榮民伯伯服務。



中市榮服處榮欣志工北屯分隊夥伴們，與退輔會主委曾金陵（右六）等合影留念。（記者許順德攝）