

台南縣榮民服務處制度性結合社區資源服務年長獨居榮民之可行性研究

一、研究動機與目的

台南縣榮民服務處(以下簡稱「台南縣榮服處」)為(原)台南縣轄區內 14,000 餘位榮民服務，由於轄區範圍廣闊，服務對象眾多，加上政府精簡，增添人力毫無可能，儘管服務人員竭盡心力，亦可能有疏漏之處。為克服結構性地困境，更周全地照顧榮民（眷），結合社區資源應是可行之道。

政府能力有限，而社會或社區資源無窮。長久以來，我國各級政府機關、學校，乃至於一般民眾，以開發與利用社會或社區資源的方式，成就許多善行。無可諱言，有些機關、單位、個人在使用部分社會或社區資源時，涉嫌濫用，有的抱持責任轉移心態，甚至也有的被視為伺機「打抽豐」或「揩油」。榮民服務處若要妥善利用社會或社區資源，達成周全照顧榮民（眷）的任務，不能僅僅依賴「打游擊」的方式，而是必須朝制度化的方向設計。

台南縣榮服處根據行政院除役官兵輔導委員會（以下簡稱「輔導會」）100 年 1 月 27 日會務會報高主任委員指示，訂定「100 年『照顧年長榮民與服務資源整合』計畫」，其實施構想為：以台南縣榮服處為服務平台，與轄區內各相關社福單位與會屬機構建立聯繫機制，藉平日之相互協調、聯繫、逐次建立支援協議（定），掌握地區社福資源，服務照顧年長榮民。其具體作法包括聯繫輔導會、轄區內公部門單位、社區支持網絡。至於社福資源之整合運用，包括掌握運用轄區內的社政單位、醫療機構、安養機構以及其他社區支持網絡如非營利社福組織、營利組織或機構、社區資源、鄰居朋友等。

在上述計畫的內容中，台南縣榮服處試圖與轄區內各相關社福單位「建立聯繫機制」、「逐次建立支援協議（定）」，顯然是希望將社區資源的運用制度化，結合成一個更完整的年長榮民服務照顧體系，這是本研究以「台南縣榮民服務處

制度性結合社區資源服務年長獨居榮民之可行性」為題的最主要原因。換言之，本研究探討的焦點是「如何做」或「如何落實」的方法。

本研究不用「運用」或「利用」社區資源而用「結合」社區資源的理由是，台南縣榮民服務處絕無任何轉移部分服務榮民責任之動機。其次，榮民服務處是一個隸屬於政府的社會服務機關，也是社區的一份子，雖然服務的是特定對象，但於必要時也願意提供其他對象服務，以這種融入社區的精神，社區資源才願意跟它「結合」。第三，所謂「社區」，是指以榮民居所為中心的社區，因此，「結合社區資源」是指榮民服務處結合每一位榮民居住社區的資源，為他們服務。第四，本研究以「年長獨居榮民」為對象，理由是這個群體是最需要關懷與照顧的對象之一，社區中擁有資源的個人或團體也最有意願將資源使用在他們身上。第五，本研究設定為一先驅性研究，也就是從最容易形塑制度的構面切入，若能試行成功，再逐步擴大，建構成一個涵蓋台南縣為範圍的社區資源網絡，以結合「所有」社區資源服務「所有」榮民、榮眷為最終目標；台南縣榮民服務處若能達成此一目標，或可為其他地區仿效，甚至推展至全國。

二、社區資源與年長者社區照顧

(一) 社區與社區資源

社區（community）並無明確的地點，也無法確切指出其範圍，但是卻存在一群人的感覺裡，例如台灣各地早期所稱之「寮」、「庄」、「厝」、「埔」等概念均代表現代意義的社區。簡單地說，社區是居住在特定地方的一群人，具有地緣感覺與集體意識並從事共同的日常活動（徐震、李明政，2001：35-36；蔡宏進，1996：5）。因此，社區概念包含四個基本要素：

1. 一群居民：該群居民的人口特徵反映在社區成員的組成上；
2. 地理空間：包括自然環境與公共設施等生活空間；
3. 社會互動：居民間建立社會網絡並形成社會互動；

4.心理情感：居民間存有相當共識、心理依賴與歸屬感。

我國村里制度形成後，社區的地理空間具象逐漸明確且深植人心。舉例來說，內政部於1991年5月1日頒行「社區發展工作綱要」，將原來的「社區理事會」改名為「社區發展協會」，使社區發展工作法制化，而「社區」之劃定「以歷史關係、文化背景、地緣形勢、人口分布、生態特性、資源狀況、住宅型態、農、漁、工、礦、商業之發展及居民之意向、興趣及共同需求等因素為依據」(第5條)；也就是說，社區的範圍不必與村里的範圍一致。但是，社區發展協會實際之組成卻幾乎都與村里範圍一致，足見地理空間已經成為居民心理情感的重要基礎(許繼峰，2008：128-130)。此外，由於村里或社區發展協會均有其組織結構與組織運作，因此，組織體系似乎成為國人體認社區概念的重要因素。

就個人與社區關係的角度來看，社區可提供五種重要功能：

- 1.互助：社區是互助合作的體系，可提供居民安全、服務、關懷與照顧；
- 2.參與：社區的各種機構、團體與活動，可滿足的居民參與感；
- 3.經濟：社區是生產、分配、消費與銷售體系，可滿足居民生活的基本需求；
- 4.社會化：透過鄰里團體、社區活動與社區學校等機構的所有文化活動，對居民的社會化發揮重要影響；
- 5.社會控制：社區的價值、規範、風俗習慣與生活方式等，對居民產生相當程度的約束力與控制力。

一個社區之所以能發揮上述五種功能，乃因社區有其資源。所謂社區資源(community resources)是指用來協助社區解決問題、滿足居民需要與成長、促進社區發展的一切動力因素。社區資源通常可歸納為五大類(李宗勳，2001)：

- 1.人力：包含個別專家學者、社區民眾及組織性的政府機關、民間團體、企業等資源。
- 2.物力：包含硬體設備、場地、房舍、器材等資源。
- 3.財力：金錢或經費。
- 4.知識：包含一切有用的資料、資訊與智力等資源。

5.人文精神：社區意識、參與感、責任感、歸屬感、榮譽感等精神力量。

總之，社區資源是指一個社區中能夠為其成員提供服務與協助的金錢、物資與人力，一方面使該成員自力更生，另一方面也能維持其人權與福祉。常用的「社區資源」包括公私立機構、學校、人民團體、志工等等。

(二) 社區照顧

在社區的五種功能中，互助功能顯然最為重要，社區服務則是發揮這種功能的主要工作，包括提供社區居民衛生、福利、教育、就業、娛樂與環境安全等服務。對年長獨居居民而言，最需要的服務當然是社區照顧。

所謂社區照顧 (community care) 是指利用社區的各種正式與非正式資源，協助需要長期照顧的居民，例如老人、身心障礙者、精神病患與慢性病患等，使其居住在自己的家中，生活在自己的社區裡，又能獲得必要的照顧 (黃源協，2000：21-30)。由於社區照顧的上述對象相對而言是社區中缺乏權力者

(powerless)，所以，社區照顧需要使那些被照顧者「充權」(empowerment)，也就是提供他們主宰自己生活之必要支持、技巧與理解，使他們在無力感的情境下變得有權力，而且去使用這些照顧資源，這也是一個讓被照顧者為自己的情境 (生活與服務) 負起責任的過程 (Johnson, 1998: 328-328; Skidmore, 1994: 104; Orme and Glastonbury, 1993: 189)

社區照顧有三個主要概念 (Bayley, 1973; Sharkey, 2007: 24-44；黃松林與許秀月，2006：1-8)：

- 1.在社區內提供照顧 (care in the community)：把被照顧者留在熟悉社區的家庭生活中，由專業人員到府提供居家服務；
- 2.由社區提供照顧 (care by the community)：動員社區資源、發動社區人力提供照顧，專業並非唯一要件；
- 3.與社區一起照顧 (care with the community) 或社區互助照顧 (care within the community)：政府與民間合作形成夥伴關係，共同擔負照顧責任。

(三) 年長者社區照顧

就年長者社區照顧而言，1960 年代北歐國家推動在地老化（aging in place）觀念，作為照顧老人的目標，其具體策略為「以居家與社區為基礎的服務」（home and community-based services），希望年長者能在自己家中獲得持續性照顧（吳淑瓊與莊坤祥，2001）。

主張「社區互助照顧」概念的 Peter Sharkey（2007: 46-47）根據英國經驗指出，獨立部門（independent sector）是社區照顧不可獲缺的，這個部門由志願與私人組織組成，包括慈善團體、自助組織、小型家庭企業與大型商業性照顧組織，它們透過與法定機構簽訂合約，提供從日間照顧到居家照顧的各方面服務，被稱為「混合式照顧經濟」（mixed economy of care）。慈善或志願團體對獨立部門的貢獻最大，英國有一個叫「轉捩點」（Turning Point）的志願組織，在 2006 年經營 200 個點，提供有著複雜需求的人們各項服務，每年服務約 10 萬人。

美國的老人照顧方案與服務除了居家服務與社區方案之外，還有支持性服務與保護性服務。居家服務包括居家照顧、送餐；社區方案包括營養方案、社區年長者中心、日間照顧；支持性服務包括電話確認與友善訪視、喘息照顧、心理健康諮詢；保護性服務是為了確保年長者的權利與福祉，例如防止虐待老人。社區資源如志願組織或團體在上述這些方案與服務中扮演重要角色（Cox, 2005: 72-83）。

在我國，1995 年「全國社區發展會議」正式提出「福利社區化」理念，次年，內政部頒布「社會福利社區化實施要點」，強調社區照顧、家庭與社區資源網絡在提供老人照顧上具有相輔相成之重要性。2005 年行政院提出「六星計畫」，其中包括以在地人提供在地服務為基本精神，鼓勵民間設置社區關懷據點，提供在地的初級預防照護服務，並依老人需求連結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。2008 年，政府啟動「馬上關懷專案」，運用村里在地化急難救助系統，利用及早發現、馬上關懷、及時援助，協助福利的轉介與資源連結，充分發揮社區照顧機制的功能（陳燕禎，2009: 173-174）。學者指出，我國老人照顧的問題之一是缺乏社區資源網絡的溝通平台。不過，對台

南縣年長榮民而言可說無此項問題，因為台南縣榮服處可以作為服務平台（陳燕禎（2009：179-180））。

三、研究設計

（一）本研究以社會科學中的「實徵研究」（empirical research）為取向，利用觀察、調查為基礎，從獲取的資料中，分析結合社區資源服務年長獨居榮民之可行性。為了聚焦，本研究首先需要釐清「社區資源」與「年長獨居榮民最需要的服務」，以及兩者的關連性。

（二）根據台南縣榮服處「100年『照顧年長榮民與服務資源整合』計畫」，社區資源包括轄區內的社政單位、醫療機構、安養機構、非營利社福組織、營利組織或機構、村里長及鄰居朋友等等。年長獨居榮民最需要的服務包括護送就醫、居家生活照顧（如送餐服務、家務服務、居間環境改善、居家照顧、居家護理等）、關懷服務（如危機處理、心理諮商輔導、定期友善訪視與電話問安）、生計照顧（如特殊性給與、臨時性救助、預防詐騙等）。以研究者服務榮民的多年經驗，發現年長獨居榮民最需要的服務包括：居家關懷、居家服務、環境整理、送餐服務、陪伴就醫、年節慰問、經濟援助、機構服務及危機處理等。因此，本研究的調查內容包括：

1. 有能力提供年長獨居榮民所需服務的社區組織或機構；
2. 這些組織或機構的服務能量（人力、物力、時間）與服務項目；
3. 這些組織或機構過去服務過年長榮民的項目及經驗；
4. 這些組織或機構未來提供年長獨居榮民服務的意願；
5. 這些機構未來願意提供年長獨居榮民服務的方式（例如與榮民服務處形成策略性夥伴關係、簽約、頒發服務證明、收取費用等等）。

（三）由於研究時間極其有限，且無研究經費，本研究採取深度訪談法，訪談對象包括村里長、社會服務及慈善團體、寺廟等三類相關人士。本研究事先擬具

訪談大綱一份（如附錄一），於訪談之前先送交受訪者。

1. 首先，蒐集（原）台南縣 31 個區內登記有案的社會服務及慈善團體，加以過濾篩選，然後再商請社會局相關主管人員協助從中選取運作良好且最有能力提供服務的名單。其次，商請社會局相關主管人員提供未在（原）台南縣登記但信譽卓著之組織名單。從以上名單中選 5 個組織或機構進行訪談，並蒐集書面資料（如簡介）。

2. 其次，蒐集（原）台南縣 31 個區內登記有案的寺廟名單，商請民政局相關主管人員協助，從中選取最有能力提供服務的名單、服務項目。從以上名單中選 3 個寺廟的管理委員會進行訪談，並蒐集書面資料（如簡介）。

3. 第三，在（原）台南縣 31 個區內選取 7 位里長進行訪談。

（四）訪談時間自 100 年 10 月 4 日至 11 月 11 日止，所有訪談內容做成紀錄（如附錄二），以供後續分析之用。至於訪談實際執行的情況，以下進一步說明。

1. 里長：請台南市政府民政局陳仲杰主任秘書，從原台南縣里長 521 人推薦績優里長 7 人，分別為：嘉福里（佳里區）、龍山里（七股區）、港東里（西港區）、太北里（新營區）、西勢里（永康區）、東河里（東山區）及大竹里（白河區），涵蓋台南縣山區、近海、平地及都市區域。
2. 社會服務及慈善團體：請台南市政府社會局陳榮枝副局長，從原台南縣登記有案 380 個團體及未登記但信譽卓著之組織，推薦 5 個團體或組織，分別為：紅十字會台灣省台南縣支會、台南縣博愛菁莪愛心會、台南縣志願服務協會、佛山觀音巖慈善功德會及台南縣九天慈心功德會。
3. 寺廟：請台南市政府民政局陳仲杰主任秘書，從原台南縣政府於民國 99 年獲得表揚的 56 間寺廟中推薦績優 3 間寺廟，分別為：太子爺廟、慶安宮及南鯤鯓代天府。

（五）訪談期間，請台南縣榮服處服務綜合承辦人李長聯專員及該轄區社區服務組長陪同，進行深度訪談並蒐集書面資料，訪談對象基本資料（如表一）所示。

表一 深度訪談對象基本資料

類別	受訪人姓名	單位與職稱	區域	備註
里長	林炳達	嘉福里里長	佳里區	近海
	王文財	龍山里里長	七股區	近海
	方郭秀雲	港東里里長	西港區	平地
	王獻章	太北里里長	新營區	市區
	陳素珍	西勢里里長	永康區	市區
	吳火生	東和里里長	東山區	山區
	張秀雁	大竹里里長	白河區	山區
社會服務及慈善團體	金衛民	紅十字會台灣省台南縣支會總幹事	新營區	
	馬景清	台南縣博愛菁莪愛心會總幹事	永康區	
	張議心	台南縣志願服務協會總幹事	新營區	
	林阿桂	佛山觀音巖慈善功德會經理	柳營區	
	謝依伶	台南縣九天慈心功德會理事長	新化區	
寺廟	曾文貞	太子爺廟執行秘書	新營區	
	張志勝	慶安宮主任委員	善化區	
	陳耀堂	南鯤鯓代天府秘書	北門區	

四、訪談內容分析

本研究在訪談受訪者時，首先瞭解該單位的基本資料，如服務宗旨、目標、里範圍、里人口數等概況，並請受訪者提供如簡介等書面資料。然後，按照訪談大綱順序詢問受訪者，過程中不打斷受訪者的陳述；訪談結束後，將受訪者回答的內容，歸類在每一個訪談題綱之下，做成紀錄。以下依據本研究待答問題之順序，也就是訪談大綱順序，分別分析里長、社會服務及慈善團體、寺廟三類人士受訪紀錄內容。

(一) 是否有能力提供年長獨居榮民所需之服務？

在里長部分，論及該里是否有能力提供年長獨居榮民所需之服務時，他們

的回答摘要如下：

本里設有社區志工隊、媽媽教室、長壽俱樂部、北門區輔據維修點、老人文康活動中心等，服務里民，主要對象以老人為主，並與社區照顧關懷據點、社區發展協會保持互動密切連繫，……滿足里民的需求及年青人的認同（林炳達里長，訪談）。

本里……經常與社區照顧關懷據點及社區發展協會聯繫並辦活動，以增加社區向心力、凝聚力（王文財里長，訪談）。

本里目前與村里關懷推展協會、港東社區發展協會及台南縣真世言慈善功德會互動密切，……對里民關懷訪視、環保、防汛、安全維護等工作配合運作良好（方郭秀雲里長，訪談）。

本里目前與太子社區關懷據點、太子社區發展協會及新營太子宮管理委員會等組織或團體，互動交流頻繁，……社區資源可相互支援，順利推動各項服務工作（王獻章里長，訪談）。

我住家開設眼鏡行，也是服務中心……。因派系及理念關係，轄區社區發展協會、關懷中心等組織較少互動，但常與永康區里長聯誼會、台南市里長聯誼會等組織互動，……曾有貧困年長里民，因病住院無錢繳費，發動善心人士樂捐或濟助物質，以解決困境。若發現里民困苦需救助者，我會運用人脈找外面資源，如高雄慈德愛心會常協助捐錢或物資，順利解決問題（陳素珍里長，訪談）。

本里辦公室旁設有社區關懷據點、東和社區發展協會，由本人兼主任、理事長等職務，對於全里事務工作之推動，得心順手，……並與各組織或團體互動良好（吳火生里長，訪談）。

本里辦公室與社區發展協會、社區關懷據點為鄰，……社區發展協會非常配合本里工作的推展（張秀雁里長，訪談）。

幾乎所有受訪的里長與社區網絡中的團體與組織互動良好，均能運用社區發展協會及村里關懷中心的輔導，隨時注入用心的服務，透過社區共同做好關懷老人的工作，讓年長獨居者心安，健康老人活得尊嚴。其中，陳素珍里長因社區

結構性的問題，比較傾向以個人的力量運用資源提供老人服務。

在社會服務及慈善團體部分，論及該組織是否有能力提供年長獨居榮民所需之服務時，他們的回答摘要如下：

本支會與原台南縣轄區學校、機關及公司、企業等，經常互動聯繫，營業項目包括社會服務、訓練等工作（金衛民總幹事，訪談）。

本會的經費與物資，均由各企業家及愛心人士捐助及募款所得，並與……永美愛心協會（仁德）及友聯慈善會等組織，經常聯繫協調，並配合辦理各項活動，成效良好（馬景清總幹事，訪談）。

本協會內設有居家服務、交通接送、志願服務及老人送餐等任務編組，……並與該轄區內永康榮民醫院及佳里榮家等單位，經常交流互動及聯繫，配合辦理各相關活動（張議心總幹事，訪談）。

本寺廟……設有慈善功德會，……大家有錢出錢，有力出力，發揮「人飢己飢，人溺己溺」的精神（林阿桂經理，訪談）。

本會通常與世界和平會、德天慈善會等慈善團體聯繫，交流互動切磋並吸取經驗。……並關懷服務案主（謝依伶理事長，訪談）。

所有受訪的社會服務及慈善團體均表示，依據各自的特色及擅長項目，在有限資源下，運用專業（長）對獨居老人或貧困弱勢者提供適切的關懷服務照顧，充分發揮其功能，協助解決社會問題。

在寺廟部分，論及該寺廟是否有能力提供年長獨居榮民所需之服務時，他們的回答摘要如下：

本寺廟……長期與太子社區發展協會、太子關懷據點密切結合，並積極推動社區總體營造，……俾利提供社區居民各項關懷服務及生活扶助（曾文貞執行秘書，訪談）。

本寺廟為台南縣列管的「三級古蹟」之一，……並有 50 餘間廟宇，經常交流互動熱絡，……每年於天上聖母聖誕日，發放低收入戶慰問金、頒發媽

祖獎助學金等活動（張志勝主任委員，訪談）。

本寺廟信徒遍及海內外，……為台灣居民精神所憑依。另每年重大祭典活動，善心人士、信徒捐贈的白米、食油等日常用品，則捐贈給台南縣原北門區……鄉、鎮公所轉發轄區貧民清寒者，以示關懷慰問之意（陳耀堂秘書，訪談）。

寺廟是地方精神信仰中心，受訪的三家寺廟均靠著地方提供的人力或的捐獻的善款與物資，服務生活貧困或無依清苦者，老人及弱勢者的關懷與照顧是它們的重點工作。

（二）服務能量與服務項目

論及服務能量與服務項目時，受訪里長的回答摘要如下：

本里……每週一至週四志工（4人）輪值關懷訪視，分別於5個鄰據點，探訪特定對象，週五由里長帶志工（6人）訪視偏遠地區特殊列管對象。目前本里辦理送餐服務……是北門地區最早實施送餐服務的里。每週一至週五有4位志工負責製作28份餐盒，並分派志工按時送餐至獨居老人家裏，……家境清寒老人免費，若經費不足，則由善心人士樂捐或里長自行墊付（林炳達里長，訪談）。

本里……目前送餐服務，由專人送至龍山宮，低收入戶老人有7人，自行前往龍山宮領取餐盒……。里內設有志工隊，編組4個班（9-12人）每週一至週五由隊長帶隊，志工（4-5人）輪流關懷訪視年長老人並記錄資料。若發現需長期居家照顧的人，則請社福團體或長照中心派員居家服務。……對於生活貧困急需救助老人，則找愛心人士認養，或慈善團體如七股居士林廟會捐助，以解決困境（王文財里長，訪談）。

本里目前送餐服務……由專人志工烹飪製作20餘份餐盒，再分由志工送達西港區各里行動不便、獨居低收入戶家中，本里現有3人符合資格……。關懷志工隊分成2組，每星期二、四，分2組訪視弱勢居民，其中以身心障礙、年長獨居老人為主……。另每3個月辦理老人慶生會……。對於善心人士捐贈的大米、食油等日常食品，濟助清寒貧困里民；……每年端午節、中秋節及重陽節舉辦聚會活動，分贈粽子、月餅等禮物（品）（方郭秀雲里長，訪談）。

本里與太子社區發展協會結合……。另太子關懷服務據點是太子社區的社

福平台，社區志工約 300 餘人，各鄰鄰長為該區域志工聯絡人，提供社區居民各項關懷服務及生活扶助。其中個案訪視每週乙次、個案電話訪談每週二、三、四上午。獨居老人（邊緣人）送餐服務，已辦理 10 年，目前有 15 人，每日午、晚餐 2 次，由專人送達家中，經費由社區居民樂捐，每月 100 元彙集支付。結合太子爺廟的資源，對於清寒貧困者急難救助 1 萬元，情況特殊者，視案情另加發金額慰助（王獻章里長，訪談）。

轄區西勢國小營養午餐……，另 1 萬 5 千元由我補貼，以照顧弱勢貧困家庭。目前本里有博愛菁莪愛心會送餐服務，愛心便當送到住家眼鏡行，照顧中低收入戶有 4 人，中午按時前來領用。另有一自助餐店，老闆派人送餐服務（年老獨居貧困者）有 15 人。另環保義工有 50 餘人（年齡 50-60 歲），每 2 星期清掃周邊道路乙次……。我每年固定捐出 2 個月里長薪水奉獻，並尋求社會資源，找立委、市議員及台電及中油等單位，辦理各項活動（陳素珍里長，訪談）。

本里與社區關懷據點、東和社區發展協會的工作結合在一起，並與長青協會、媽媽教室等，配合互動良好。社區關懷訪視志工有 25 人，分為 5 組，每週星期一～星期五輪流分組訪視，平日女性志工（3 人）居家訪視，男性志工（2 人）坐鎮關懷中心，保養器具、整理環境及臨時緊急狀況處置等。符合送餐里民 3 人……，由志工在中餐前送達住處。發現有里民需急難救助者，會請善心人士捐款救濟……。里內組成環保義工有 50 餘人，利用每月第二週星期六，整理清掃重要道路及周邊區域（吳火生里長，訪談）。

本里志工編組有行政組、電訪組、外訪組、文宣組及活動組等 5 組，其中外訪組有 24 人，每小組 4 人，除星期一不排志工外，每天分區（以鄰為單位）有一小組人外訪：宅公、宅癯、臥床、殘障、生病及弱勢居民等人，資料登載備查。本里原由志工送餐服務，現由白河區公所統一由「蓮心園」餐廳製作便當並外送至住家，符合送餐資格對象（低、中低收入戶、年長獨居貧困者等）計有 6 人。對於個案清苦里民，遭逢重大事故時，協助申辦急難救助金，並發動募款即時救濟或送安養院，以解決困境。環保志工有 60 餘人，於每月第二、四週，清掃整理社區環境（張秀雁里長，訪談）。

絕大多數里長會與社區發展協會、村里關懷中心以及其他熱心人士密切協調配合，都有多或少的人力，甚至進行編組，一週之內至少有六天進行各項服務工作，老人的關懷與照顧是其中一環。此外，並經常舉辦活動，以增進社區里民凝聚力及向心力。這些里通常服務項目包括：志工關懷訪視、送餐服務、生活貧

困急難救助及環境整理。

在社會服務及慈善團體部分，論及該組織的服務能量與服務項目時，5位受訪組織的負責人或幹部表示：

目前居家服務工作個案計 65 人，由居家服務人員（12 人）按排定時間，至柳營區、鹽水區等地區服務照顧案主；另為救助罹患重大傷病或遭逢重大變故之低收入家庭或個人，以現金發放為主，實物發放為輔，每一個案救助金額最高以新台幣 2 萬元為額度，本於「救急」之原則，救助金之發放以一次為限。另每年歲末辦理「寒冬送暖」活動，關懷照顧貧困弱勢的老人，贈送棉被、毛毯等禦寒物品（金衛民總幹事，訪談）。

本會每學期頒發獎助學金，給永康區成績優異的清寒學童，……已遍及永康區 11 所國小及 5 所國中。另附設之博愛路食堂工作站，專為中低收入戶獨居老人炊食飯菜及送餐服務，每天為永康區獨居老人（含中低收入戶及身心障礙者）免費提供中餐服務，目前服務之獨居老人計 120 人。……送餐志工 35 人，……依劃分的 5 條路線，將午餐便當分送至永康區每位獨居老人手上，並填寫送餐紀錄表，瞭解每位獨居老人生活狀況。另每年不定期救助貧困物資、低收入戶歲末慶暖冬活動、端午節送肉粽及致贈年節物資等，惠及更多獨居老人、身心障礙者及貧困家庭（馬景清總幹事，訪談）。

本協會服務項目計有：居家服務、培訓志工及社會性服務工作。目前居家服務員有 55 人，服務範圍：永康區、七股區、將軍區等地區，個案有 300 餘人，分別對獨居老人、身心障礙者及急難家庭之居家服務。交通接送員 11 人，服務核予個案之住家至醫院間交通接送……。老人送餐志工 8 人，由指定便當店製作，分送中餐於鹽水區及柳營區之中低收入戶獨居老年計 70 餘人（張議心總幹事，訪談）。

通常有人通報或來信告知需救助案主，即指派各地區派員查訪，若屬實需救急（助）者，視個案 3~5 千元，死亡者 1 萬元，以示關懷慰問。本會救助對象為一般社會大眾，不管家境貧富，如驟然家庭發生事故、重大手術住院及營養午餐無力繳款者，本於「救急」原則，即時以金錢救助並關懷（林阿桂經理，訪談）。

通常以個案關懷訪問為主，致贈救助金為輔，視個案致贈禮金 1-3 千元。……遇有通報個案，視其狀況，請會員利用時間前去協助處理。這些個案以年長無依、貧困者及特殊育幼院童等（謝依伶理事長，訪談）。

社會服務及慈善團體的服務人力大多數為志工或義工，它們依其類別及特性專業（長）分別提供各種服務：居家服務、急難救助、送餐服務、獎助學金、交通接送、個案關懷訪問。

在寺廟部分，論及該寺廟論的服務能量與服務項目時，他們的回答摘要如下：

本寺廟志工約 300 餘人……。運用廟會或平時樂捐等款項，提供社區居民符合急難救助者，每人 1 萬元，特殊案件視狀況再增加金額慰助。轄區太子國中及新興國小 5、6 年級學生，每學期製服及書籍免費。弱勢子女就學方面，……發放研究所 1 萬元、大學 6 千元、高中（職）3 千元、國中 2 千元及國小 1 千元。善心人士捐贈或委託贈品……於三節或不定時發放給清寒及弱勢家庭……。另寺廟旁活動中心可設立收容中心，一、四樓可容納災民暫住（曾文貞執行秘書，訪談）。

目前本寺廟約有志工 30 餘人，經常協助通知並發放自強戶（低、中低收入戶）慰問金，金額約 1-2 千元，亦發放米、食油等民生日常用品予單親或弱勢家庭，並於每年於媽祖誕辰（農曆 3 月 23 日）頒發媽祖獎助學金。這些慰問金、獎學金及物品等，均由寺廟香油錢或善心人士捐助，提撥部分金錢（約 50 餘萬元）或物資做慈善工作（張志勝主任委員，訪談）。

本寺廟管理委員會分 7 個組辦事，推行各項工作。辦理大型祭典活動志工有 500 餘人，分工各司其事。大約 10 年前，本寺廟運用信徒捐獻的香油錢，提撥一部分經費辦理公益慈善，濟助低收入戶、年長貧困者，透過附近縣市政府、鄉鎮公所或村里辦公室函文提供清寒名冊，每人發給 3-5 千元慰助金。……貧困無依或清寒者，均透過附近縣市政府、區公所等單位提供的名冊，轉發實物（白米、食油等）給各轄區內年長貧戶或弱勢清苦者（陳耀堂秘書，訪談）。

受訪寺廟依據其大小及信徒多寡，有不同的服務志工規模。與其他機構不同的是，寺廟有來自於信徒的捐款及善心人士捐贈的實物，它們在資源上較為豐沛，因此以熱忱奉獻作功德的精神，從事各種慈善公益活動，使年老貧困或弱勢家庭，能夠感受到社會的溫暖及照顧。它們可以提供的服務項目包括：臨時性救助、生活扶助及臨時收容等。

(三) 過去服務過年長榮民的項目及經驗

在問及三類受訪者過去是否有服務過榮民以及他們服務年長榮民的經驗時，他們的回答摘要如下：

本里榮民大約有 7 人，有些年長獨居榮民已經往生了，當年他們都很配合本里關懷訪視及志工服務工作。目前有中壯榮民黃福源先生，是我們社區發展協會常務監事，經常協助社區服務工作，深獲里民好評。過去有少數固執不聽勸導服務的人，最後造成中風，需由志工或家人照護，形成人力資源浪費；不過大多數的人，都會聽從配合我們的社區服務（林炳達里長，訪談）。

本里榮民有 823 戰役、一般榮民，現有榮民 10 餘人、遺眷 3 人，一般生活尚正常，常利用志工隊關懷訪視，詢問生活概況，互動還好（王文財里長，訪談）。

本里榮民大約有 8 人、遺眷 1 人，他們會配合參加各種活動，平常以關懷訪視為主，有些還當志工服務里民，彼此關心互動，尤其社區發展協會李清泰總幹事、陳志誠副總幹事熱忱服務照顧里民，配合推動各項活動，值得稱讚（方郭秀雲里長，訪談）。

本里原有榮民 30 餘人，於附近農場服務，目前僅剩榮民眷 10 餘人，平常大家都熟識，互有往來，近年來因年老較少外出，大都以居家關懷或個案電訪為主。另原里民○○○小姐遠嫁屏東縣關山鄉榮民，榮民亡故後，因故罹患精神病症，返回娘家居住，協助遷戶籍並辦理殘障及低收入戶，解決生活困境，該員曾擔任義工服務回饋（王獻章里長，訪談）。

本里年長榮民大約有 10 人，年齡約 80 餘歲，有子女照顧，其中乙人有眷獨居（子女外地工作），我們大都認識，平時遇見關懷問安，他們有事情需要服務時，會打電話或至店面來談事情，很支持認同我的服務（陳素珍里長，訪談）。

本里目前榮民有 10 餘人、遺眷 5 人，其中榮民以 823 戰役之榮民較多。年長榮民周蘊痴先生，經常到社區關懷據點泡茶閒聊，與里民相處和樂，若發現有異常或多日未來關懷據點，就會請人電話問候。另遺眷因有子女照顧，一般生活正常，偶會參加媽媽教室，每月農曆 15 日舉辦自助式聚餐活動，大家同樂彼此聯絡感情（吳火生里長，訪談）。

本里有乙位年長榮民已亡故，目前遺眷○○○獨居（有半俸），曾患高血壓身體不適，經鄰居通報後，由本人協助送醫。○○○女士平常幫農戶做點小工，賺點零用錢；惟……，已將她列為外訪關懷重點對象，預防突發狀況發生（張秀雁里長，訪談）。

沒有特別服務過。本支會以人道為出發點，運用極為有限的經費，希望做到「雪中送炭」而非「錦上添花」之功效，真正能夠使每一筆急難救助金之發放能深入社會各個有迫切需要的角落，期待急難救助服務之推展，將本支會服務之觸角深植於社區中，讓我們的社會因大家的參與和投入而更美好（金衛民總幹事，訪談）。

沒有服務過。本會為永康區獨居老人送餐服務，5年來送餐工作，因為有廣大的愛心人士投入志工行列及社會大眾不斷的捐助食材物資，讓送餐工作目前仍然穩定進行中，我們不僅注重便當的菜色，也兼顧老人家的口感咀嚼問題，目前受惠送餐的老人家數已達120人，而我們也規劃了5條不同路線由愛心志工們分送，讓獨居老人在中午前都能享用到熱騰騰的愛心便當（馬景清總幹事）。

本協會曾於永康區，居家服務○○○年長榮民，由於剛開始不瞭解其生活背景及個性等因素，造成服務上之困擾，惟經該轄區社區服務組長協助溝通後，居家服務工作方能順利完成（張議心總幹事，訪談）。

不確知服務過。本會救助對象為一般社會大眾，不管家境貧富，如驟然家庭發生事故、重大手術住院及營養午餐無力繳款者（林阿桂經理，訪談）。

本會曾服務榮民個案○○○榮民，疑有輕微失憶症，曾因證件、健保卡等遺失，協助申辦迅速取得證件；亦因車禍受傷於永康榮院住院期間，主動至醫院關懷照顧，李員最感念本會前任郭鎮慶理事長之服務照顧（謝依伶理事長，訪談）。

本寺廟社區的里民……對於年長的榮民，大都透過太子關懷據點的志工，實施關懷訪視、電話問安、個案訪視及急難救助等服務照顧，並藉由不定時於活動中心，邀請附近居民共餐共食同享大鍋菜的溫馨滋味（曾文貞執行秘書，訪談）

本人是榮民，在寺廟已服務30餘年，目前擔任主任委員，曾任光文里3屆里長，不論里民、榮民眷或信徒，若有服務需求時，均會運用有限資源盡力協處，適時解決問題（張志勝主任委員，訪談）。

不確定有無服務過。本寺廟因無人力實地查訪審查，貧困無依或清寒者，均透過附近縣市政府、區公所等單位提供的名冊，轉發實物（白米、食油等）給各轄區內年長貧戶或弱勢清苦者（陳耀堂秘書，訪談）。

在受訪的 15 個對象中，有 11 個曾經服務過年長榮民，有 4 個（紅十字會台南縣支會、博愛菁莪愛心會、佛山觀音巖慈善功德會、南鯤鯓代天府）基於資源有限或服務對象重點關係，未曾有過或不確知有無服務年長榮民的經驗，它們屬於社會服務及慈善團體或寺廟。從訪談中得知，大多數年長榮民都能配合社區居家關懷或電訪、參與各項聚會。對於特殊個案，里長或慈善組織盡力協處，適時解決問題，並預防突發狀況，例如進行關懷訪視、電話問安、急難救助等等；對於病患或身體不適者，會由志工協助照護；對於少數固執不聽勸導的人，也會尋求相關人員協助。這 11 個曾經服務過年長榮民的受訪者，有的能說出轄區內榮民的實際人數，有的甚至能立刻說出榮民的姓名，也有的能對服務過的個案敘述事件始末，令人印象深刻。

（四）未來提供年長獨居榮民的意願

論及未來是否有提供年長獨居榮民的意願時，15 個受訪對象的回答摘要如下：

服務榮民與一般里民一樣，不分彼此，只要是居住在嘉福里的居民，都是我們要服務照顧的，但是對於年長獨居的老人，則列入特定服務的對象，關切他們身體狀況，並提供適切的服務（林炳達里長，訪談）。

服務里民不分彼此，對於年長獨居或特別需要照顧的人，都會登記列管，也是特別照顧對象，長期以來志工服務不間斷，會依據其需求條件，給予妥善服務（王文財里長，訪談）

獨居老人是本里關懷的重點，本里造冊管制，推動老人服務工作是經常性的……（方郭秀雲里長，訪談）。

本里推動社區服務工作，結合社區關懷據點，……經常提供年長獨居老人及弱勢者的服務（王獻章里長，訪談）。

年長里民服務是我工作重點，榮民也是里民，只要里民有需求服務，我隨時提供服務（陳素珍里長，訪談）。

由於本里聚落較集中，年長的里民是我們關懷訪視的重點，並列冊管制，若發現有異常或臨時事故，經通報本人或手機接到服務需求事情，均會通知就近志工協助或本人親自到現場處理（吳火生里長，訪談）。

另對於年長者，每月辦理 1-2 次，邀請老人於活動中心共餐，由媽媽教室成員負責輪流烹煮，每次約有 20 餘人參加，本人發起帶領，……使年長者感受到社區充滿溫馨（張秀雁里長，訪談）。

協助關懷獨居長者，提供電話問安、關懷訪視，以及從事參與各項相關服務工作，已是本支會工作的重點。若榮服處有此需求，可透過台南市政府長期服務照顧中心委託轉介辦理並配合服務需求，以滿足個案。另對於最需要的弱勢貧苦者，給予急難救助，伸出援手給予關懷（金衛民總幹事，訪談）。

榮服處在永康區有年長獨居榮民，經實地訪查後，若有符合條件者，將列入送餐服務對象，免費提供中餐服務（馬景清總幹事，訪談）。

榮服務有個案需求，可透過轉介委託方式辦理，本協會接獲個案後，建構合作模式，提供居家老人完善的服務（張議心總幹事，訪談）。

本會只要有人通報或書面資料案件需救助者，經派員查訪符合救助及關懷對象者，給予急難救助金（林阿桂經理，訪談）。

本會對於通報或會員自行獲悉之個案，只要符合年長獨居、貧困者或特殊兒童等，都會利用時間關懷訪問（謝依伶理事長，訪談）。

如貴處榮民眷有需求案件，亦可向本寺廟提出申請救助；或於三節時，提供民生日常用品，由貴處轉發給清寒貧困榮民眷……（曾文貞執行秘書，訪談）。

由於本寺廟為信養廟，本人也是榮民，轄區榮民眷有困難需救助時，基於「救急不救窮」原則，將本於慈心適時提供救助，使其獲得及時的幫助與救援（張志勝主任委員，訪談）。

目前本寺廟還再募款興建各種硬體建設，金錢濟助年長貧困者暫停辦理，

惟實物（白米、食油等）方面，透過公家單位函文提供名冊，適時提供救助服務（陳耀堂秘書，訪談）。

從訪談中得知，里長們均本諸「服務榮民與一般里民一樣」的原則，不分彼此。絕大多數單位或機構，均將關懷老人視為服務重點，也是經常性的工作；另對於年長獨居或特別需要照顧的人，列入特定服務對象，依其需求給予服務。除了南鯤鯓代天府之外，其他 14 個單位或機構均願意協助服務年長獨居榮民；只要台南縣榮服處提出請求，它們均願意利用有限的資源，適時關懷訪問、臨時性救助、送餐服務或轉介個案，協助解決困境。

（五）未來參與服務年長獨居榮民的條件

針對 14 個願意參與服務年長獨居榮民的單位或機構，進一步詢問未來參與服務年長獨居榮民需要哪些條件，例如：與榮民服務處形成策略性夥伴關係、簽約、頒發服務證明、收取費用等等，他們回答內容的摘要如下：

服務里民是我的工作，只要里民有需求，都會盡力幫助並解決問題，榮服處若有提出服務需求，我願意配合辦理（林炳達里長，訪談）。

服務工作要具有愛心、熱忱，只要發現年長老人有需要服務照顧，我都會盡力幫助參與，並樂意配合服務處關懷年長獨居榮民，使老人能安心於里內終老（王文財里長，訪談）。

本里由於志工們的支持，分擔老人服務照顧工作，運作良好。秉持「老人照顧好，就少負擔」的信念，並即時解決里民問題，我會盡力用心服務他們，這樣做得心安，不求回報，讓他們在本里獲得妥善照顧（方郭秀雲里長，訪談）。

本里運用太子爺廟的資源，服務里民，創造地方特色，也願意提供社區資源與榮服處分享，以供轄區榮民可近性、可及性及便利性的服務（王獻章里長，訪談）。

由於里民對我的支持及認同，居民愈來愈多，服務工作不分黨派，只要認真付出，熱忱服務，一定會得到肯定。榮服處若提出里內榮民有需求服務時，我會協助辦理並解決，使他們獲得妥善照顧（陳素珍里長，訪談）。

本里年長者大都認識，平常都有往來，榮服處若有個案需求服務時，隨時通知本人關注，共同協助個案，俾在本里獲得妥善的照顧（吳火生里長，訪談）。

服務里民是里長的工作，榮服處若有本里的個案，需要本人服務時，秉持志工服務奉獻的精神，樂於付出，全力關懷及照顧，讓案主於本里有安適的生活（張秀雁里長，訪談）。

本支會長期關懷弱勢族群，僅根據最需要者，給予適當讀幫助（金衛民總幹事，訪談）。

愛心會秉持著「人飢己飢，人溺己溺」的理念，願意與榮服處橫向聯繫，期望溫暖每個需要幫助的老人，分送到每個需要的角落，協助更多社會上弱勢族群，感受到人間的溫暖（馬景清總幹事，訪談）。

本協會秉持「濟世為懷」的胸襟，願意與榮服處抱著「助人為樂」的心情，讓我們共同來負擔社會的責任，照顧真正需要照顧及扶助真正需要扶助的同胞（張議心總幹事，訪談）

本寺廟基於慈悲為懷，普渡眾生，願意奉獻心力，服務社會一般大眾，促使社會安和樂利，達到祥和的境地（林阿桂經理，訪談）。

榮服處轄區內有個案需服務時，基於有限的人力及財力，願意與貴單位聯繫，共同服務弱勢年長者，並本於「多多發揮愛心，多行善事」，不求回饋（謝依伶理事長，訪談）。

願意與貴榮服處形成策略性夥伴關係，配合有需求的弱勢榮民眷，共同為地方居民奉獻服務（曾文貞執行秘書，訪談）。

本寺廟熱心參與社會公益慈善活動，並致力社會教化工作，願意與各公家單位橫向聯繫，奉獻心力發揮愛心與熱忱，服務回饋社會（張志勝主任委員，訪談）。

從訪談中得知，上述 14 個單位或機構對於參與服務年長獨居榮民均不求回饋。有的表示，只要榮服務提出服務需求或個案時，就願意配合辦理；有的表示，願意形成策略性夥伴關係或橫向聯繫，秉持「老人照顧好，就少負擔」的理念，

提供社區資源與榮服處分享。

五、研究發現

從以上訪談分析中，可綜合歸納以下幾項重要發現。

- (一) 所有受訪單位或機構都有能力提供年長獨居榮民服務、照顧，只是能力多少有些區別，這與該提供年長榮民服務、照顧擁有或掌握的資源有關。絕大多數里長經常與社區照顧關懷據點及社區發展協會聯繫，並能運用相關資源適時提供年長榮民服務、照顧。社會服務及慈善團體則是各有擅長的專業，可提供年長獨居榮民特定的服務、照顧，但資源相對有限。寺廟憑著地方人力的聚合及精神信仰中心，獲得各界捐獻善款與物資，能力相對優勢。
- (二) 所有受訪單位或機構都有多或少的人力，可提供年長獨居榮民服務、照顧，它們可提供服務項目廣泛，包括：關懷訪視、電話問安、諮詢轉介、送餐服務、健康促進活動、臨時性救助、環境整理、居家服務、急難救助、交通接送、個案關懷訪問、物資救助、臨時性救助、生活扶助。絕大多數的里長、社會服務及慈善團體甚至進行編組，一週之內至少有六天可提供服務，特殊個案甚至可獲得更密切的關懷。
- (三) 大多數受訪單位或機構過去都有服務年長榮民之經驗，最難能可貴的是，曾經服務過年長榮民的受訪者能夠說出轄區內榮民的實際人數，甚至姓名與服務個案始末。由於大多數年長榮民都能配合社區居家關懷或電訪，使這些單位或機構的感受趨向正面。不過，也有極少數年長榮民固執不聽勸導。
- (四) 絕大多數受訪單位或機構未來均願意提供年長獨居榮民服務，尤其里長抱著「服務榮民與一般里民一樣」的心態，不分彼此。社會服務及慈善團體、寺廟也都願意與榮服處分享有限資源，只要有個案需求，可透過轉介委託

方式提供年長獨居榮民服務。

(五) 願意提供年長獨居榮民服務的單位或機構均抱著不求回報的服務態度，只要榮服處提出服務需求或個案時，願意配合辦理。有的認為可以和榮服處建立策略性夥伴關係或橫向聯繫，共同負擔照顧年長獨居榮民的責任。

從以上訪談分析中將研究發現整理成表二。基於以上研究發現，台南縣榮服處制度性結合社區資源服務年長獨居榮民之可行性相當高，主要理由是絕大多數受訪單位或機構有能力、有經驗且有意願服務年長獨居榮民。

表二 各單位（機構）可提供年長獨居榮民服務情況

單位／機構	能力	能量	時間	項目	經驗	意願	方式
嘉福里	有	志工 21 人	週一至週五	關懷訪視、提供中餐、送餐服務	有	有	無條件、提出需求
龍山里	有	志工 40 人	週一至週五	關懷訪視、急難救助	有	有	無條件配合
港東里	有	志工 33 人	週一至週五	關懷訪視、提供中餐、送餐服務、物資救助	有	有	無條件
太北里	有	志工 300 人	週一至週五	關懷訪視、生活扶助、送餐服務、急難救助	有	有	無條件
西勢里	個人網絡	義工 50 人	週一至週五	送餐服務、環境整理	有	有	無條件、提出需求
東和里	有	志工 25 人 義工 50 人	週一至週五	關懷訪視、送餐服務、急難救助、環境整理	有	有	無條件、提出需求
大竹里	有	志工 24 人 義工 60 人	週二至週日	關懷訪視、急難救助、環境整理	有	有	無條件、提出需求
紅十字會 台南縣支會	有	居家服務員 12 人	週一至週五	居家服務、急難救助、物資救助	無	有	無條件
博愛菁莪 愛心會	有	志工 45 人	週一至週六	提供中餐、送餐服務、物資救助	無	有	橫向聯繫
志願服務協會	有	居家服務員 55 人、 交通接送員 11 人、志工 8 人	週一至週五	居家服務、交通接送、送餐服務	有	有	無條件

佛山觀音巖慈善功德會	有	志工視活動種類參加	視個案或活動時間	急難救助、公益慈善	無	有	無條件
九天慈心功德會	有	會員 130 人	視個案時間	個案關懷訪問、急難救助	有	有	橫向聯繫
太子爺廟	有	志工 300 人	視個案或活動時間	急難救助、生活扶助、物資救助、公益慈善	有	有	策略夥伴
慶安宮	有	志工 30 人	視個案或活動時間	急難救助、物資救助、公益慈善	有	有	橫向聯繫
南鯤鯓代天府	有	志工視活動種類參加	視個案或活動時間	急難救助、物資救助、公益慈善	不確知	無	
合 計			15 個單位或機構				

六、建議

本研究選擇原台南縣里長（7）、社會服務及慈善團體（5）、寺廟（3）三種類型共 15 個單位或機構進行訪談，期盼能瞭解轄區社區資源，試圖發現其可運用的社福資源，並加以有效利用，服務年長獨居榮民。基於時間及經費限制，本研究選取之單位或機構均屬於較為績優者，因此研究結果趨向樂觀。根據研究發現，台南縣榮服處制度性結合社區資源服務年長獨居榮民具有可行性，可提供輔導會各榮服處參考；惟為更周全服務照顧年長獨居榮民，制度性結合地區社福資源網絡，提出以下建議。

（一）發現與掌握各單位或機構之專長

在本研究的發現中可以瞭解，里長是基層的尖兵和社區網絡的軸心，也是在地和全天候的社區關懷志工，其角色和功能不容忽視。社會服務及慈善團體、寺廟以服務供給為主，其主要功能為提供外展服務、關懷服務、居家服務、臨時性救助及生活扶助；其中，社會服務及慈善團體各有其專業領域。因此，如何發現與掌握各單位或機構之專長是未來的工作重點。首先，榮服處應建立年長獨居榮民服務需求事項；其次，瞭解哪些機構或單

位可提供這些需求，其資源、服務能量與項目內容為何；最後，將資源形成一橫向整合，建立社區支援網絡。在作法上，榮服處各責任（服務）區輔導員（服務組長）應積極拜訪上述部門負責人，瞭解並掌握社區內社福資源，然後再加以歸類、整合，分別建立資料庫，配合年長獨居榮民實際需求，以便作有效的運用。

（二）榮服處應主動出擊，積極結合社區資源

研究發現，大多數的里長、社會服務及慈善團體、寺廟等受訪者，均不求回報地願意提供照顧年長獨居榮民的資源。因此，台南縣榮服處應主動與轄區公部門、私部門、志願部門及商業部門聯繫，建立服務照顧聯繫及通報管道，藉平日之相互協調、聯繫，逐步建構良好的「合作夥伴」或「策略性夥伴」的關係，獲取相關社福資源與有效整合資源相互支援運用，以落實服務照顧年長獨居榮民工作。

（三）加強與社區資源提供者建立良好且恆久的關係

為提供年長榮民穩定與持續性的服務，榮服處要與資源提供者建立制度性的關係，一方面可以精進服務品質，另一方面也可以使資源提供者樂於付出，以周全年長弱勢榮民之服務照顧。所謂制度性的關係，並不是靠訂定辦法、規定、準則之類的文件形成，而是經過逐步且密切的互動，自然形成的一種多多少少定規的行為。辦法、規定、準則是僵化的，是發生問題之後用來推卸責任用的，社福、慈善團體乃至於里長、志願團體最不喜歡這種文件，如果利用這種文件作為建構合作夥伴或策略性夥伴關係的基礎，很容易澆熄服務奉獻的熱忱。在作法上，榮服處可以與社區資源提供者簽訂類似合作備忘錄之類的架構性文件即可，實質的操作靠平時的互動形成一種定規的行為。同時，既然雙方是「合作」或「夥伴」關係，榮服處本身也應秉持互惠原則，釋出服務資源，提供社區中的需求者，例如榮服處各責任（服務）區輔導員（服務組長）可以應其他單位或機構之請求，協助突發事件或提供緊急服務；再者，輔導會所屬之福利設施也可提供適

當的容量，供社區民眾使用。

(四) 相互尊重、建立友誼

社會資源來之不易，除了必須要做有效的使用，且應對資源提供者給予充分尊重，才能細水長流。資源維繫必須平常就下功夫，才能使社會資源的供給源源不絕，並提供適切的服務照顧。由於許多資源提供者並不需要回報，因此在作法上，應該彼此建立真誠的友誼關係，例如在榮服處舉辦聯誼會場合，邀請資源提供者與會，彼此聯絡感情，藉以交換服務照顧心得與經驗，並提供建言，有助於服務品質的提升；若資源提供者服務成效良好，表現卓著，於榮服處舉辦重大集會場合或慶祝活動，接受表揚並致贈感謝狀，或者適時頒發服務證明，表彰服務成效，俾使提供者接受榮譽表揚，願長期繼續參與。

為使年長獨居榮民生活上獲得更周全妥善照顧，輔導會各榮服處可參酌上述提出之建議，有效整合資源相互支援運用，並制度性結合社區資源，可擴及嘉惠弱勢榮民（眷）之服務照顧，建構成具高效能、親切、簡潔的服務資源網，以彌補服務照顧之罅隙，防範意外，俾利服務照顧工作更臻於完善，有助於提昇服務品質與效能，塑造輔導會優良形象。

參考文獻

一、英文部份

- Bayley, Michael. 1973. *Mental Handicap and Community Care; A Study of Mentally Handicapped People in Sheffield*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Cox, Carole B. 2005. *Community Care for an Aging Society: Issues, Policies, and Services*. New York: Springer.
- Johnson, Louise C. 1998. *Social Work Practice: A Generalist Approach*, 6th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Orme, Joan and Bryan Glastonbury. 1993. *Care Management: Tasks and Workloads*. Hampshire, England: Macmillan.
- Sharkey, Peter. 2007. *The Essentials of Community Care*, 2nd ed. Hampshire, England: Palgrave Macmillan.
- Skidmore, David. 1994. *The Ideology of Community Care*. London: Chapman and Hall.

二、中文部份

- 李宗勳，2001，〈從「新公共服務」及「組際學習」新視野檢視台北市社區、學區安全聯防行動方案〉，國家政策研究基金會《國政研究報告》，憲政(研)090-043 號。
- 吳淑瓊與莊坤祥，2001，〈在地老化：台灣二十一世紀長期照顧政策方向〉，《台灣衛誌》，第 20 期，頁 192-201。
- 徐震、李明政主編，2001，《社會工作倫理》，台北：五南。
- 許繼峰，2008，〈台灣地區村級治理模式：以嘉義縣民雄鄉三興村為例〉，收錄於郝志東、廖坤榮主編，《兩岸鄉村治理比較》，北京：社會科學文獻出版社。頁 121-133。
- 陳燕禎，2009，《老人服務與社區照顧：多元服務的觀點》，台北：威仕曼文化。
- 黃松林與許秀月，2006，《社區照顧哲學觀點與健康促進實務》，社會福利專題研習教材第 12 輯，南投：內政部社福研習中心。
- 黃源協，2000，《社區照顧：台灣與英國經驗的檢視》，台北：揚智文化。
- 蔡宏進，1996，《社區原理》，台北：三民。

附錄一 訪談大綱

一、基本資料：

(一) 貴單位(機構)服務宗旨、目標(里範圍、人口數等)概況敘述。

(二) 貴單位(機構)組織架構、人員編組及服務範圍(區域)。

二、貴單位(機構)與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

三、貴單位(機構)對社區內提供服務的能量(人力、物力、時間)如何？擅長的服務項目為何？

四、貴單位(機構)過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

五、貴單位(機構)未來提供年長獨居榮民服務的意願(經常性、臨時性)為何？

六、貴單位(機構)未來在何種條件(方式)下願意參與服務年長獨居榮民？(例如與榮民服務處形成策略性夥伴關係、簽約、頒發服務證明、收取費用等等)

附錄二 訪談紀錄

(一)

訪談對象：佳里區嘉福里林炳達里長

日期：100 年 10 月 4 日

時間：09：30～10：30

地點：嘉福里里長辦公室

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有 12 個鄰、378 戶，人口數大約有 1,130 餘人，勞動人力主要以務農為主，工廠勞務為輔，民風純樸。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里目前設有托兒所、社區志工隊、媽媽教室、長壽俱樂部、北門區輔據維修點、老人文康活動中心等，服務里民，主要對象以老年人為主，並與社區照顧關懷據點、社區發展協會保持互動密切連繫，同時配合整體社區營造，目前已有豐碩的成果。尤其自 95 年起獲農委會水保局補助，利用私人 10 筆土地，加速農村再生營造計畫「社區花園(綠美化)」，使社區環境更美化，里民有舒適休憩活動的場所，以滿足里民的需求及年青人的認同。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里與社區服務照顧關懷據點、社區發展協會，經常配合及支援辦理服務里民的工作，目前兼社區發展協會總幹事。服務項目有：電話問安、關懷訪視、保健服務、文康休閒、衛教宣導、轉介服務、諮詢服務、文書服務、居鄰守護及送餐服務等 10 項。每週一至週四志工（4 人）輪值關懷訪視，分別於 5 個鄰據點，探訪特定對象，週五由里長帶志工（6 人）訪視偏遠地區特殊列管對象。目前本里辦理送餐服務備受好評，已持續 9 年了，是北門地區最早實施送餐服務的里。每週一至週五有 4 位志工負責製作 28 份餐盒，並分派志工按時送餐至獨居老人家裏，每份 30 元，家境清寒老人免費，若經費不足，則由善心人士樂捐或里長

自行墊付。藉送餐服務時機，可瞭解老人身體狀況並予以關懷，落實服務工作，另週六、日，則由他們的子女或親友自行服務照顧，以盡其責任。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本里榮民大約有 7 人，有些年長獨居榮民已經往生了，當年他們都很配合本里關懷訪視及志工服務工作。目前有中壯榮民黃福源先生，是我們社區發展協會常務監事，經常協助社區服務工作，深獲里民好評。過去有少數固執不聽勸導服務的人，最後造成中風，需由志工或家人照護，形成人力資源浪費；不過大多數的人，都會聽從配合我們的社區服務，減少病痛及中風病症，安享晚年。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：服務榮民與一般里民一樣，不分彼此，只要是居住在嘉福里的居民，都是我們要服務照顧的，但是對於年長獨居的老人，則列入特定服務的對象，關切他們身體狀況，並提供適切的服務。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：服務里民是我的工作，只要里民有需求，都會盡力幫助並解決問題，榮服處若有提出服務需求，我願意配合辦理，使整個社區祥和安樂。

（二）

訪談對象：七股區龍山里王文財里長

日期：100 年 10 月 4 日

時間：14：30～15：30

地點：龍山里漁民活動中心

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有 16 個鄰、662 戶，人口數大約有 2100 餘人，地處近海區域，勞動人力主要以養殖、捕魚為主，農業為輔。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里目前設有志工隊、巡守隊、長壽會、圓極舞、媽媽教室、土風舞

班、氣功班及歌友會等社團或組織，以服務里民及運動健身等活動，尤其長壽俱樂部使老人有適當的休閒場所，彼此增進情感。經常與社區照顧關懷據點及社區發展協會聯繫並辦活動，以增加社區向心力、凝聚力。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里設有社區照顧關懷據點，服務項目有：關懷訪視、電話問安、文康休閒服務、保健服務、衛教宣導、轉介服務-家事服務、居家護理、送餐、安養養護等。目前送餐服務，由專人送至龍山宮，低收入戶老人有 7 人，自行前往龍山宮領取餐盒，目的讓老人走出戶外活動，以瞭解身體狀況。里內設有志工隊，編組 4 個班（9-12 人）每週一至週五由隊長帶隊，志工（4-5 人）輪流關懷訪視年長老人並記錄資料。若發現需長期居家照顧的人，則請社福團體或長照中心派員居家服務。另於社區照顧關懷據點每星期三下午，人人診所醫護人員派員巡迴醫療，促進健康保健。對於生活貧困急需救助老人，則找愛心人士認養，或慈善團體如七股居士林廟會捐助，以解決困境。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內涵為何？有什麼感觸？

答：本里榮民有 823 戰役、一般榮民，現有榮民 10 餘人、遺眷 3 人，一般生活尚正常，常利用志工隊關懷訪視，詢問生活概況，互動還好。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：服務里民不分彼此，對於年長獨居或特別需要照顧的人，都會登記列管，也是特別照顧對象，長期以來志工服務不間斷，會依據其需求條件，給予妥善服務。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：服務工作要具有愛心、熱忱，只要發現年長老人有需要服務照顧，我都會盡力幫助參與，並樂意配合服務處關懷年長獨居榮民，使老人能安心於里內終老。

(三)

訪談對象：西港區港東里方郭秀雲里長

日期：100 年 10 月 6 日

時間：14：30～15：30

地點：港東里里長辦公室

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有 4 個聚落，22 個鄰、563 戶，人口數大約有 1800 餘人，勞動力主要以務農為主，工廠勞務為輔，地處曾文溪畔，民風樸實。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里目前與村里關懷推展協會、港東社區發展協會及台南縣真世言慈善功德會互動密切，並分別擔任理事長、常務理事。里內主要設有河川巡守對隊、水利防汛志工隊（環保志工 55 人）及關懷志工隊（33 人）等組織或團體，對里民關懷訪視、環保、防汛、安全維護等工作配合運作良好。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里目前送餐服務已做了 6 年多，由專人志工烹飪製作 20 餘份餐盒，再分由志工送達西港區各里行動不便、獨居低收入戶家中，本里現有 3 人符合資格，每個餐盒政府補助 50 元。另中午於關懷中心備有 1 桌餐，提供服務人員、洽公或休憩里民食用。關懷志工隊分成 2 組，每星期二、四，分 2 組訪視弱勢居民，其中以身心障礙、年長獨居老人為主，居家關懷訪視記錄存案備查，且固定 5 個地點實施量血壓、衛教宣導等。另每 3 個月辦理老人慶生會，邀請他們於關懷中心歡聚，行動不便老人派志工載送，彼此關心互動閒聊，使老人歡欣不已。對於善心人士捐贈的大米、食油等日常食品，濟助清寒貧困里民；附近佳湘麵包店經常贈送麵包等食品，分別請志工贈送給低收入戶分享食用。每年端午節、中秋節及重陽節舉辦聚會活動，分贈粽子或月餅等禮物（品），凝聚里民向心力及關懷服務。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本里榮民大約有 8 人、遺眷 1 人，他們會配合參加各種活動，平常以關懷訪視為主，有些還當志工服務里民，彼此關心互動，尤其社區發展協會李清泰總幹事、陳志誠副總幹事熱忱服務照顧里民，配合推動各項活動，值得稱讚。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：獨居老人是本里關懷的重點，本里造冊管制，推動老人服務工作是經常性的，我會更加關心、貼心服務，使他們能感受到愛心關注，安享老人生活。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本里由於志工們的支持，分擔老人服務照顧工作，運作良好。秉持「老人照顧好，就少負擔」的信念，並即時解決里民問題，我會盡力用心服務他們，這樣做得心安，不求回報，讓他們在本里獲得妥善照顧。

（四）

訪談對象：新營區太北里王獻章里長

日期：100 年 10 月 11 日

時間：14：00～15：00

地點：太北里里長辦公室

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有 21 個鄰、687 戶，人口數大約有 2100 餘人，地處新營區市郊，乃屬傳統鄉村型態社區。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里目前與太子社區關懷據點、太子社區發展協會及新營太子宮管理委員會等組織或團體，互動交流頻繁，境內有全省太子爺開台祖廟—新營太子宮，平日香火鼎盛，乃推動社區發展最大助力，也是居民信仰中心。本人目前於新營太子宮擔任主任委員，社區資源可相互支援，順利推動各項服務工作。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長

的服務項目為何？

答：本里與太子社區發展協會結合，提供六大項服務工作：(一)推動社區—守望相助巡守隊；(二)社福醫療—太子關懷據點；(三)人文教育—風火輪文史志工隊；(四)環保生態—環保義工隊；(五)環境景觀—環保義工隊；(六)產業發展—太子學習工坊。另太子關懷服務據點是太子社區的社福平台，社區志工約 300 餘人，各鄰鄰長為該區域志工聯絡人，提供社區居民各項關懷服務及生活扶助。其中個案訪視每週乙次、個案電話訪問每週二、三、四上午。獨居老人（邊緣人）送餐服務，已辦理 10 年，目前有 15 人，每日午、晚餐 2 次，由專人送達家中，經費由社區居民樂捐，每月 100 元彙集支付。結合太子爺廟的資源，對於清寒貧困者急難救助 1 萬元，情況特殊者，視案情另加發金額慰助。本里亦為 6 個行政區域（新營、鹽水、白河、柳營、東山、後壁）輔具維修中心，每 3 個月定時定點免費服務，

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內涵為何？有什麼感觸？

答：本里原有榮民 30 餘人，於附近農場服務，目前僅剩榮民眷 10 餘人，平常大家都熟識，互有往來，近年來因年老較少外出，大都以居家關懷或個案電訪為主。另原里民○○○小姐遠嫁屏東縣關山鄉榮民，榮民亡故後，因故罹患精神病症，返回娘家居住，協助遷戶籍並辦理殘障及低收入戶，解決生活困境，該員曾擔任義工服務回饋；惟精神病症日趨嚴重復發，協助強制就醫，目前於○○○○○醫院療養。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：本里推動社區服務工作，結合社區關懷據點，逐漸找回社區漸漸流失的人情味，並落實老人及弱勢者的關懷照顧，經常提供年長獨居老人及弱勢者的服務，尤其於農產收成或特定節日等，不定時邀請里民共同聚餐，彼此融合分享生活心得及聯絡感情，以凝聚里民向心力。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本里運用太子爺廟的資源，服務里民，創造地方特色，也願意提供社區資源與榮服處分享，以供轄區榮民可近性、可及性及便利性的服務。

(五)

訪談對象：永康區西勢里陳素珍里長

日期：100 年 10 月 21 日

時間：14：00～15：00

地點：里長住家（文明眼鏡行）

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有 31 個鄰、2251 戶，人口數大約有 7100 餘人，在地僅 300 餘戶，其餘均由外地陸續移居本里居民，勞動人力主要以務農為主，工商（雞販）為輔，地處永康郊區。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里由於人口眾多，本人任 2 屆里長，服務里民工作有口皆碑，聲名遠播，人脈又廣，各級民意代表如立委、市議員等，都會主動詢問需求服務事項，尤其與市議員互動良好，爭相需求服務事項。平時里民有服務需求，大都由本人或我先生出面協助解決，而我住家開設眼鏡行，也是服務中心，抱持隨到隨服務精神，他們都會到我店面來找我談事情，彼此建立感情互動良好。因派系及理念關係，轄區社區發展協會、關懷中心等組織較少互動，但常與永康區里長聯誼會、台南市里長聯誼會等組織互動，相互幫助及交流學習。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里地處低窪，八八水災造成住家淹水，本人奔走主動協助里民申請補助，有 800 餘戶獲得 4 萬元，另 1140 餘戶 5 仟元，里民有目共睹，備受里民讚譽。本里因位於焚化爐污染區域，每年回饋金有 305 萬元，其中 100 萬元存放區公所，作為本里公共建設福利等用途，其餘回饋金發放里民。轄區西勢國小營養午餐每年補助 5 萬元，另 1 萬 5 仟元由我補貼，以照顧弱勢貧困家庭。目前本里有博愛菁莪愛心會送餐服務，愛心便當送到住家眼鏡行，照顧中低收入戶有 4 人，中午按時前來領用。另有一自助餐店，老闆派人送餐服務（年老獨居貧困者）有 15 人。另環保義工有 50 餘人（年齡 50-60 歲），每 2 星期清掃周邊道路乙次，維

護居家環境及社區美觀。由於本里居民多且分布範圍廣，服務重要事項常運用廣播器（7台），於7處服務據點廣播周知，便利服務里民。我每年固定捐出2個月里長薪水奉獻，並尋求社會資源，找立委、市議員及台電及中油等單位，辦理各項活動，如中秋節烤肉聚餐、重陽節敬老活動等，凝聚里民向心力及聯絡感情。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本里年長榮民大約有10人，年齡約80餘歲，有子女照顧，其中乙人有眷獨居（子女外地工作），我們大都認識，平時遇見關懷問安，他們有事情需要服務時，會打電話或至店面來談事情，很支持認同我的服務。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：年長里民服務是我工作重點，榮民也是里民，只要里民有需求服務，我隨時候傳服務。例如曾有貧困年長里民，因病住院無錢繳費，發動善心人士樂捐或濟助物質，以解決困境。若發現里民困苦需救助者，我會運用人脈找外面資源，如高雄慈德愛心會常協助捐錢或物資，順利解決問題。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：由於里民對我的支持及認同，居民愈來愈多，服務工作不分黨派，只要認真付出，熱忱服務，一定會得到肯定。榮服處若提出里內榮民有需求服務時，我會協助辦理並解決，使他們獲得妥善照顧。

（六）

訪談對象：東山區東河里吳火生里長

日期：100年11月10日

時間：09：00～10：00

地點：東河里里長辦公室

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有16個鄰、407戶，人口數大約有1100餘人，聚落較集中，居民大多為平埔族人，以務農（種稻、瓜類等）為主，民風保守淳樸。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里辦公室旁設有社區關懷據點、東和社區發展協會，由本人兼主任、理事長等職務，對於全里事務工作之推動，得心順手，本人亦擔任東山區里長聯誼會副會長、東河宮主任委員；並已擔任 3 屆村長、1 屆鄉民代表，手機 24 小時開機，秉持「隨叫隨到」的服務精神，地方人脈廣，並與各組織或團體互動良好。每年農曆 9 月 4、5 日舉辦平埔族夜祭，傳承固有文化，盛大熱鬧非凡，吸引人潮觀賞盛會。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里與社區關懷據點、東和社區發展協會的工作結合在一起，並與長青協會、媽媽教室等，配合互動良好。社區關懷訪視志工有 25 人，分為 5 組，每週星期一～星期五輪流分組訪視，平日女性志工（3 人）居家訪視，男性志工（2 人）坐鎮關懷中心，保養器具、整理環境及臨時緊急狀況處置等。符合送餐里民 3 人（低收入戶 2 人、視障 1 人），由志工在中餐前送達住處。發現有里民需急難救助者，會請善心人士捐款救濟，惟人數不多（2-3 人）。里內組成環保義工有 50 餘人，利用每月第二週星期六，整理清掃重要道路及周邊區域，保持環境整潔及衛生。另每年端午節、中秋節及重陽節等節日，於廟前聚餐擴大慶祝，以連絡感情，凝聚里民向心力。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內涵為何？有什麼感觸？

答：本里目前榮民有 10 餘人、遺眷 5 人，其中榮民以 823 戰役之榮民較多。年長榮民周蘊痴先生，經常到社區關懷據點泡茶閒聊，與里民相處和樂，若發現有異常或多日未來關懷據點，就會請人電話問候。另遺眷因有子女照顧，一般生活正常，偶會參加媽媽教室，每月農曆 15 日舉辦自助式聚餐活動，大家同樂彼此聯絡感情。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：由於本里聚落較集中，年長的里民是我們關懷訪視的重點，並列冊管制，若發現有異常或臨時事故，經通報本人或手機接到服務需求事情，均會通知就近志工協助或本人親自到現場處理，深獲里民認同。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：為里民服務是我的工作，我經常在關懷據點與里民間聊泡茶，里民常來此地休憩，使里民有適當的場所互動交流。本里年長者大都認識，平常都有往來，榮服處若有個案需求服務時，隨時通知本人關注，共同協助個案，俾在本里獲得妥善的照顧。

(七)

訪談對象：白河區大竹里張秀雁里長

日期：100年11月10日

時間：14:00~15:00

地點：里長辦公室

一、問：請問您貴里範圍（區域）、人口數等概況。

答：本里有14個鄰、572戶，人口數大約有1800餘人，聚落較分散，居民以務農（種稻、蓮藕）為主，民風淳樸友善。

二、問：請問您貴里與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本里辦公室與社區發展協會、社區關懷據點為鄰，附近有大竹國小，社區發展協會非常配合本里工作的推展，並設有長青協會、媽媽教室及槌球隊等，槌球隊常至外地比賽常得獲獎牌，使年長者有適當的休閒運動。為配合衛教宣導，白河區衛生所定期舉辦一系列課程，如減重班、認識糖尿病等，對里民有實質的幫助，獲得良好的迴響。另每年白河區農會協助本里辦理「蓮藕節」的活動，吸引觀光人潮，擴大行銷蓮藕相關產品，以增加農民收益。

三、問：請問您貴里對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本里志工編組有行政組、電訪組、外訪組、文宣組及活動組等5組，其中外訪組有24人，每小組4人，除星期一不排志工外，每天分區（以鄰為單位）有一小組人外訪：宅公、宅孃、臥床、殘障、生病及弱勢居民等人，資料登載備查。本里原由志工送餐服務，現由白河區公所統一由「蓮心園」餐廳製作便當並外送至住家，符合送餐資格對象（低、中

低收入戶、年長獨居貧困者等)計有6人。對於個案清苦里民，遭逢重大事故時，協助申辦急難救助金，並發動募款即時救濟或送安養院，以解決困境。環保志工有60餘人，於每月第2、4週，清掃整理社區環境，對於「登革熱」撲滅蚊蟲工作，每個月檢查勸導，以維護居民健康，去年曾獲得白河區環境衛生評比第一名，獲頒獎金2萬元及電腦乙部的獎勵。另每日輪值的志工亦須整理內部整潔工作，共同為社區奉獻付出，服務觀念普獲青壯年人認同，里民安居樂業。

四、問：請問您貴里過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本里有乙位年長榮民已亡故，目前遺眷○○○獨居(有半俸)，曾患高血壓身體不適，經鄰居通報後，由本人協助送醫。○○○女士平常幫農戶做點小工，賺點零用錢；惟衛生習慣較差，鄰人不願接近她，已將她列為外訪關懷重點對象，預防突發狀況發生。

五、問：貴里未來對於提供年長獨居榮民服務的意願(經常性、臨時性)為何？

答：本里於端午節、中秋節及重陽節等重要節日，與社區發展協會共同舉辦聚餐活動，於本里六順宮前廣場辦桌餐，並備有舞台車餘興節目，只要「用心」服務，定會贏得里民認同及團隊和諧。另對於年長者，每月辦理1-2次，邀請老人於活動中心共餐，由媽媽教室成員負責輪流烹煮，每次約有20餘人參加，本人發起帶領，甘願做、歡喜做，用心服務老年人並促進彼此情感交流，使年長者感受到社區充滿溫馨。

六、問：貴里未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：服務里民是里長的工作，榮服處若有本里的個案，需要本人服務時，秉持志工服務奉獻的精神，樂於付出，全力關懷及照顧，讓案主於本里有安適的生活。

(八)

訪談對象：紅十字會台灣省台南縣支會金衛民總幹事

日期：100年10月21日

時間：09:00~10:00

地點：台南縣支會辦公室

一、問：請問您貴會服務宗旨、目標。

答：本支會是一個慈善的服務團體，以發展博愛服務事業為宗旨。我們的力量雖然有限，但社會的資源是無窮的，如何藉助社會無限的資源來推動紅十字運動，創造祥和的社會，是我們挑戰的目標。全體工作同仁會走入基層，結合群眾力量、解決民眾困難，讓有苦難的地方就有紅十字會，冀望我們的社會更和諧、讓博愛服務的光輝照亮台灣。目前商品項目：（1）老人保健服務—舉辦健康講座、提供慢性疾病防治諮詢、量血壓；（2）居家照顧服務—照顧服務原職前訓練、提供中低收入戶、身心障礙者服務；（3）賑災救難—協助政府提供救災裝備及賑災物資、寒冬送暖關懷獨居老人、急難救助服務。

二、問：請問您貴會與鄰近地區或轄區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本支會與原台南縣轄區學校、機關及公司、企業等，經常互動聯繫，營業項目：（1）社會服務—慈善、福利事業；（2）教育訓練—輔佐本會志工團隊結合政府及社會資源組訓各項訓練工作，包括：急救員班，有高級班、教練班，心肺復甦術訓練班，駕駛人員急救員班，安全衛生人員教育訓練班；（3）招募志工—辦理志工訓練與運用，歡迎有志青年投入志工行列。目前辦公室有 6 人，劃分行政組、訓練教育組及居家服務組，辦理各項業務；另編組：急救訓練隊（20 人）、居家服務隊（12 人）及水上救生隊（50 人）等 3 隊，推動執行服務、訓練等工作。

三、問：請問您貴支會對轄區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：從五〇年代的烏腳病，六〇年代的醫療保健，七〇年代的急救訓練，八〇年代的居家照顧，九〇年代的備災中心，紅十字會台南縣支會數十年來，莫不時時刻刻為照顧縣內弱貧族群，救援災難中難民而戮力奉獻。本支會近年接受政府委託進行居家照顧專業服務員之訓練，目前居家服務工作個案計 65 人，由居家服務人員（12 人）按排定時間，至柳營區、鹽水區等地區服務照顧案主；另為救助罹患重大傷病或遭逢重大變故之低收入家庭或個人，以現金發放為主，實物發放為輔，每一個案救助金

額最高以新台幣 2 萬元為額度，本於救急之原則，救助金之發放以一次為限。另每年歲末辦理「寒冬送暖」活動，關懷照顧貧困弱勢的老人，贈送棉被、毛毯等禦寒物品。本支會已納入地方政府災害應變體系，以人力物力配合執行救災任務。且為發揮區域聯防，整合救災人力，成立備災中心，此為政府與民間結合從事災害防救的典範，亦為自 921 後努力從事備災及救災服務所獲致的肯定。

四、問：請問您貴支會過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：沒有特別服務過。本支會以人道為出發點，運用極為有限的經費，希望做到「雪中送炭」而非「錦上添花」之功效，真正能夠使每一筆急難救助金之發放能深入社會各個有迫切需要的角落，期待急難救助服務之推展，將本支會服務之觸角深植於社區中，讓我們的社會因大家的參與和投入而更美好。另持續推動居家志願服務，提供社區獨居長者與孤苦生活自理受限者，持續性電話問安、關懷訪視、協助日常生活或陪病送醫等服務。

五、問：貴支會未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：我國已進入高齡化社會，老年人口不斷增加，本支會已經深刻體認到高齡化社會所帶來的衝擊，因此，協助關懷獨居長者，提供電話問安、關懷訪視，以及從事參與各項相關服務工作，已是本支會工作的重點。若榮服處有此需求，可透過台南市政府長期服務照顧中心委託轉介辦理並配合服務需求，以滿足個案。另對於最需要的弱勢貧苦者，給予急難救助，伸出援手給予關懷，協助他們展開新生活，以發揮人溺己溺、人飢己飢之博愛人道服務精神。

六、問：貴支會未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本支會長期關懷弱勢族群，僅根據最需要者，給予適當讀幫助，俾全力投入社會服務工作，以愛心溫暖社會，以服務造福人群。

(九)

訪談對象：台南縣博愛菁莪愛心會馬景清總幹事

日期：100 年 10 月 21 日

時間：15：30～16：30

地點：愛心會辦公室

一、問：請問您貴會服務宗旨、目標。

答：本會成立於民國 92 年，愛心宗旨除了每學期捐助永康區貧困學童午餐費外，更於 95 年設立博愛食堂工作站，開始關懷永康區獨居老人送餐工作，期望能透過送餐過程給長者們更多的關懷和溫暖。本會宗旨與目的：(1) 藉由送餐服務機緣，瞭解獨居老人生活及健康狀況，防止其因乏人照顧，造成生命或健康危難；(2) 瞭解獨居老人對社會福利的需求，透過民間資源力量，提供獨居老人適切之醫療、家事及關懷等服務；(3) 瞭解各村里對弱勢獨居老人關懷生活照顧情形，如發現週遭有符合資格的老人亟需送餐服務，向本會反映納入送餐審查。

二、問：請問您貴會與鄰近地區或轄區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本會的經費與物資，均由各企業家及愛心人士捐助及募款所得，並與轄區 7-11 超商、身心障礙協會、復興國小、大灣高中、南灣里社區、永美愛心協會（仁德）及友聯慈善會等組織或團體，經常聯繫協調，並配合辦理各項活動，成效良好。

三、問：請問您貴會對轄區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本會每學期頒發獎助學金，給永康區成績優異的清寒學童，這份傳愛的工作，已遍及永康區 11 所國小及 5 所國中。另附設之博愛路食堂工作站，專為中低收入戶獨居老人炊食飯菜及送餐服務，每天為永康區獨居老人（含中低收入戶及身心障礙者）免費提供中餐服務，目前服務之獨居老人計 120 人。擔任廚工的志工 10 餘人，每天上午 7 時許即前往食堂洗、切菜及炒煮，完成即分裝便當。送餐志工 35 人，於每天上午 9 時 30 分許至工作站，依劃分的 5 條路線，將午餐便當分送至永康區每位獨居老人手上，並填寫送餐紀錄表，瞭解每位獨居老人生活

狀況。另每年不定期救助貧困物資、低收入戶歲末慶暖冬活動、端午節送肉粽及致贈年節物資等，惠及更多獨居老人、身心障礙者及貧困家庭，加諸更多的關懷與溫暖。本會於99年、100年獲台南縣、市感謝狀，並評定為熱心社會福利之團體，100年更榮獲台灣省政府表揚狀，績優慈善及公益團體殊榮。

四、問：請問您貴會過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：沒有服務過。本會為永康區獨居老人送餐服務，5年來送餐工作，因為有廣大的愛心人士投入志工行列及社會大眾不斷的捐助食材物資，讓送餐工作目前仍然穩定進行中，我們不僅注重便當的菜色，也兼顧老人家的口感咀嚼問題，目前受惠送餐的老人人數已達120人，而我們也規劃了5條不同路線由愛心志工們分送，讓獨居老人在中午前都能享用到熱騰騰的愛心便當。志工們送餐服務不僅僅只是將便當送到老人家手中，並且會停留和他們聊聊天問問他們的近況及健康問題，讓他們可以溫暖的感受到仍舊有許多具有愛心的社會大眾一起在關懷與支持著他們！

五、問：貴會未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：愛的工作是不能停止的，我們藉由愛心會的成立，祈望匯集所有愛與關懷，將愛分送到每個弱勢家庭手中。榮服處在永康區有年長獨居榮民，經實地訪查後，若有符合條件者，將列入送餐服務對象，免費提供中餐服務。施比受更有福，在施與受的過程中，我們共同分享到愛的喜悅，而這也是博愛菁愛心會成立的最重要的宗旨。

六、問：貴會未來在何種條件下願意參與年長獨居榮民？

答：隨著社會變遷，愛心會發現，有許多貧困家庭在形成，而這些新貧家庭的受害者，就是兒童及老人，愛心會秉持著「人飢己飢，人溺己溺」的理念，願意與榮服處橫向聯繫，期望溫暖每個需要幫助的老人，分送到每個需要的角落，協助更多社會上弱勢族群，感受到人間的溫暖。

(十)

訪談對象：台南縣志願服務協會張議心總幹事

日期：100 年 10 月 27 日

時間：14：30～15：30

地點：協會辦公室

一、問：請問您貴會服務宗旨、目標。

答：本協會於 86 年 12 月 7 日正式成立。係由一群志同道合的各階層人士，本著自發的意願，共同為著研商如何發動社會整體力量，協助政府推動社會福利工作；如何鼓勵工商企業界，興辦民間社會福利事業；如何結合社會上熱心公益人士，建立志願服務工作體制。因此，本會係結合志願服務工作人員，提供志願服務，培植義務幹部，訓練義務領袖，運用專業方法，協助解決社會問題，並發掘及結合社會資源，配合政府推行政令，推展社會福利與各項社會建設為宗旨。

二、問：請問您貴會與鄰近地區或轄區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本協會內設有居家服務、交通接送、志願服務及老人送餐等任務編組，由總幹事負責督導全般工作事宜。目前服務範圍：永康區、七股區、將軍區、鹽水區及柳營區等區域，並與區域內永康榮民醫院及佳里榮家等單位，經常交流互動及聯繫，配合辦理各相關活動。

三、問：請問您貴協會對轄區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本協會服務項目計有：居家服務、培訓志工及社會性服務工作。目前居家服務員有 55 人，服務範圍：永康區、七股區、將軍區等地區，個案有 300 餘人，分別對獨居老人、身心障礙者及急難家庭之居家服務。交通接送員 11 人，服務核予個案之住家至醫院間交通接送，起點和訖點必須住在台南市境內。老人送餐志工 8 人，由指定便當店製作，分送中餐於鹽水區及柳營區之中低收入戶獨居老年計 70 餘人。另對兒童高風險家庭及 6 歲以下弱勢家庭實施訪視工作。

四、問：請問您貴協會過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼接觸？

答：本協會曾於永康區，居家服務○○○年長榮民，由於剛開始不瞭解其生活背景及個性等因素，造成服務上之困擾，惟經該轄區社區服務組長協助溝通後，居家服務工作方能順利完成。為因應時代需求，落實社會福利「家庭化、社區化」原則，協助因身心功能受損，導致日常生活需他人協助之老人及身心障礙者，得到所需之持續性照顧，以提升其自我照顧能力，疏解家庭照顧者壓力，避免案主過早機構化處置，並改善與提昇老人及身心障礙者的居家生活品質，讓更多需要照顧的老人、身心障礙者，無論在日常生活上或身體照顧上都能得到妥適的照顧與服務。

五、問：貴協會未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：本協會除結合社會資源，滿足案主不同需求外，更積極投入各個居家老人的建檔工作，藉由一個有效的個案管理系統，讓案主能獲得有效的老人及身心障礙者福利服務資源。因此，榮服務有個案需求，可透過轉介委託方式辦理，本協會接獲個案後，建構合作模式，提供居家老人完善的服務。

六、問：貴協會未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本協會秉持「濟世為懷」的胸襟，願意與榮服處抱著「助人為樂」的心情，讓我們共同來負擔社會的責任，照顧真正需要照顧及扶助真正需要扶助的同胞，使人間溫情因為更多人參與服務而更濃郁，更芳香。

（十一）

訪談對象：佛山觀音巖慈善功德會負責人林阿桂經理

日期：100年11月2日

時間：11：30～12：30

地點：佛山觀音巖餐廳

一、問：請問您貴會服務宗旨、目標。

答：位於柳營鄉旭山村的佛山觀音巖創建於民國25年，主祀的「瑤池金母」信徒頗眾，且多為工商企業界，大家共同出力奉獻，於95年第二度完成重建，千坪七層大樓的寺廟建築宏偉，金碧輝煌，為台南縣一貫道溪

北最大道場。未來將續增建安老院、育幼院等公益設施，希望把五濁惡世化為蓮花邦，共創彌勒世界淨土家園。

二、問：請問您貴會與鄰近地區或轄區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本寺廟各地區有道場，並設有慈善功德會（隸屬中華民國一貫道慈善功德會），壇主負責各該地區道親及社會慈善公益，每月定期聚會交換意見及研討會務，大家有錢出錢，有力出力，發揮「人飢己飢，人溺己溺」的精神。

三、問：請問您貴會對轄區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本會秉持「救急不救窮」原則，善盡社會公益責任，服務大眾。每年初策劃年度工作計畫，將辦理的各項活動表，寄發給各地的道親，道親會自動地依表訂時間參予活動，並依人力需求，志工主動前來加入工作行列。若另有其他臨時重要工作，則於每月聚會時，轉達各地區的壇主，依工作性質、類別，請相關專長之志工服務。通常有人通報或來信告知需救助案主，即指派各地區派員查訪，若屬實需救急（助）者，視個案 3~5 千元，死亡者 1 萬元，以示關懷慰問。例如：日前有 3 名國中生於假日在溪邊戲水，聞訊有人溺斃通報後，儘速派員瞭解案情狀況，迅速伸出援手救助，以撫慰家屬。亦有特殊案例（如貧困無依、弱勢家庭）每月資助 1 萬元，於一定期限內資助，使其獲紓困並自立。另於莫拉克颱風重創台南縣，由本人代表捐款新台幣 100 萬元給台南縣政府作為救災經費，並在八八水災後成立收容中心、重建教室等，協助救災工作，不遺餘力；亦提供國際人道援助南亞海嘯、日本大地震等。這些捐款均由道親及善心人士捐獻，以發揮慈悲大愛精神。

四、問：請問您貴會過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：不確知服務過。本會救助對象為一般社會大眾，不管家境貧富，如驟然家庭發生事故、重大手術住院及營養午餐無力繳款者，本於「救急」原則，即時以金錢救助並關懷，使案主獲致撫慰並深受感動，獲得社會佳評。

五、問：貴會未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：本會只要有人通報或書面資料案件需救助者，經派員查訪符合救助及關懷對象者，給予急難救助金。若亡故無力殮葬者，可協助辦理喪事，另區公所核准的低收入戶者，本寺廟旁有靈寶塔亦可提供塔位免費服務。

六、問：貴會未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本寺廟基於慈悲為懷，普渡眾生，願意奉獻心力，服務社會一般大眾，促使社會安和樂利，達到祥和的境地。

(十二)

訪談對象：臺南縣九天慈心功德會謝依伶理事長

日期：100年11月9日

時間：10:30~11:30

地點：新化區茶師傅飲品店

一、問：請問您貴會服務宗旨、目標。

答：本會於96年7月籌備，由志同道合31人為發起人，散居於原台南縣16個鄉鎮，依法於96年12月16日正式成立，為台南縣社會服務及慈善團體之成員。本會宗旨：結合善心人士，以慈心至理悲天憫人之大愛精神，廣結善緣、群聚愛心、行善佈施、廣植福田，以臻大同世界。

二、問：請問您貴會與鄰近地區或轄區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本會通常與世界和平會、德天慈善會等慈善團體聯繫，交流互動切磋並吸取經驗。平常與育幼院、養老院及教養院等單位常有活動聯絡，並關懷服務案主。100年7月31日本會一行20餘人，搭乘遊覽車赴屏東伯大尼之家，作「愛心之旅」參訪活動。

三、問：請問您貴會對轄區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本會成立近4年，會員有130餘人，各司其職，會費及贊助捐款有限，通常以個案關懷訪問為主，致贈救助金為輔，視個案致贈禮金1-3千元。我們會員以志工服務奉獻精神，遇有通報個案，視其狀況，請會

員利用時間前去協助處理。這些個案以年長無依、貧困者及特殊育幼院童等，運用我們曾服務的個案經驗，複製類似個案，以獲得認同，服務案主深受感動。

四、問：請問您貴會過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本會曾服務榮民個案—李○○榮民，疑有輕微失憶症，曾因證件、健保卡等遺失，協助申辦迅速取得證件；亦因車禍受傷於永康榮院住院期間，主動至醫院關懷照顧，李○○最感念本會前任郭鎮慶理事長之服務照顧。

五、問：貴會未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：本會對於通報或會員自行獲悉之個案，只要符合年長獨居、貧困者或特殊兒童等，都會利用時間關懷訪問。本會基於教化人心向善，主要在於「心」的大小，不在於錢財多寡，有能力時「用心」去服務有需求之大眾，善緣的凝聚，從好的開始，最後會得到善報。

六、問：貴會未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：榮服處轄區內有個案需服務時，基於有限的人力及財力，願意與貴單位聯繫，共同服務弱勢年長者，並本於「多多發揮愛心，多行善事」，不求回饋，以行善佈施，廣植福田、慈悲為懷的精神，服務眾生。

（十三）

訪談對象：太子爺廟曾文貞執行秘書

日期：100年10月11日

時間：15：30～16：30

地點：太子宮辦公室

一、問：請問您貴寺廟服務宗旨、目標。

答：本寺廟位於太北里社區，新營區西郊，古地名為太子宮堡，為全省太子爺開台鼻祖，平日香火鼎盛，乃推動社區發展最大之助力，也是居民信仰中心，99%居民皆以「太子宮」為宗教信養與平日活動中心，故宗教意味濃厚，地方並因廟之興盛而繁榮。憑著地方人力的聚合、財力的

捐獻，服務救助無數生活貧困或無依清苦者，落實老人及弱勢者的照顧關懷，造福鄉里。並創新地方特色，提升社區形象、清新及活潑之目標，俾利提供社區居民各項關懷服務及生活扶助。

二、問：請問您貴寺廟與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本寺廟藝陣團隊被評定為民俗藝陣觀摩對象，目前有牛犁車鼓陣、鼓花陣、宋江陣等藝陣，清明時更有難得一見之紅腳鴿苓賽。長期與太子社區發展協會、太子關懷據點密切結合，並積極推動社區總體營造，重見太子宮堡之歷史風華，發揚社區文化史。

三、問：請問您貴寺廟對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：本寺廟志工約 300 餘人，以熱忱奉獻作功德的精神，為社區公益貢獻心力，帶動志工組織，緊緊凝聚社區居民情誼。運用廟會或平時樂捐等款項，提供社區居民符合急難救助者，每人 1 萬元，特殊案件視狀況再增加金額慰助。轄區太子國中及新興國小 5、6 年級學生，每學期製服及書籍免費。弱勢子女就學方面，如信徒子女教育獎學金或戶籍在本寺廟社區學生，發放研究所 1 萬元、大學 6 仟元、高中（職）3 仟元、國中 2 仟元及國小 1 仟元。善心人士捐贈或委託贈品（如米、麵、衛生紙等）屯放庫存區，於三節或不定時發放給清寒及弱勢家庭，使他們能獲得照顧並安心生活。另寺廟旁活動中心可設立收容中心，一、四樓可容納災民暫住。與太子關懷據點配合，建構災害防治通報系統，即時廣播調集各項資源，並有衛星電話提供緊急聯繫。

四、問：請問您貴寺廟過去有無服務過年長榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：本寺廟社區的里民，經通報個案，派人實地瞭解查訪，儘速發放金錢或物質救助，及時救援解決困境。對於年長的榮民，大都透過太子關懷據點的志工，實施關懷訪視、電話問安、個案訪視及急難救助等服務照顧，並藉由不定時於活動中心，邀請附近居民共餐共食同享大鍋菜的溫馨滋味，找回濃濃的古早味，透過彼此歡聚交流，找回愛！找回溫情！

五、問：貴寺廟未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：本寺廟對於居住原台南縣轄區居民及認同的信徒，只要提出申請救助的

案件，經審查合於資格條件者，均會予以協助辦理。如貴處榮民眷有需求案件，亦可向本寺廟提出申請救助；或於三節時，提供民生日常用品，由貴處轉發給清寒貧困榮民眷，發放完畢後，名冊送交本寺廟存案備查。

六、問：貴寺廟未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本寺廟服務網，由於地方人力聚合及財力的捐獻，社區資源的整合，才能成為社區福利訊息傳遞的平台，歷年來已服務照顧無數的社區弱勢或有需要的社區居民，因此，亦願意與貴榮服處形成策略性夥伴關係，配合有需求的弱勢榮民眷，共同為地方居民奉獻服務，以發揮宗教慈悲為懷及博愛濟世的精神。

(十四)

訪談對象：善化慶安宮管理委員會張志勝主任委員

日期：100年10月31日

時間：14:00~15:00

地點：慶安宮辦公室

一、問：請問您貴寺廟服務宗旨、目標。

答：善化慶安宮位在善化鬧區中山路上，相傳已有300多年歷史，名列縣定古蹟。荷蘭人據台期間，曾經在此開設「荷語教習所」，並掘一「荷蘭井」供飲用水。清朝時改建為「文昌祠」，設學堂教育地方子弟。清同治年間嘉南地區發生大地震，文昌祠震毀，後重建成廟宇，擴大規模，定名為「慶安宮」，主祀天上聖母（媽祖），另配祀關帝聖君、觀音佛祖以及原供奉在文昌祠的5尊文昌君神像。本寺廟為信仰廟，以媽祖娘娘救眾生慈悲為世人，扶為解厄鎮太平；苦心消災賜福為眾生，漁船平安海平靜，家家安樂福滿庭。因此，每年於天上聖母聖誕日，發放低收入戶慰問金、頒發媽祖獎助學金等活動。

二、問：請問您貴寺廟與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：本寺廟為台南縣列管的「三級古蹟」之一，與善化區10所國小、國高中各2所有聯繫，並有50餘間廟宇，經常交流互動熱絡，彼此分享經驗。

三、問：請問您貴寺廟對社區內提供服務的能量（人力、物力、時間）如何？擅長的服務項目為何？

答：目前本寺廟約有志工 30 餘人，經常協助通知並發放自強戶（低、中低收入戶）慰問金，金額約 1-2 仟元，亦發放米、食油等民生日常用品予單親或弱勢家庭，並於每年於媽祖誕辰（農曆 3 月 23 日）頒發媽祖獎助學金。這些慰問金、獎學金及物品等，均由寺廟香油錢或善心人士捐助，提撥部分金錢（約 50 餘萬元）或物資做慈善工作。以寺廟名義辦理社會救助，使社會增添溫暖與愛心。本寺廟亦協助公家單位辦理文化相關之活動，使民眾對古蹟維護及保存有深刻的體認與助益。

四、問：請問您貴寺廟過去有無服務過年長榮民？服務的內涵為何？有什麼感觸？

答：本寺廟由於無能力審查，對於善化區公所提供合於資格者的救助名冊，依有限的財力發放救助金，使自強戶能獲得社會的關懷與慰助。至於年長獨居榮民只要符合救助條件，透過里長陳報區公所審查，每年定期於媽祖誕辰日辦理社會慈善公益活動，使他們能獲得金錢或物資，感受到社會的溫暖及照顧。本人是榮民，在寺廟已服務 30 餘年，目前擔任主任委員，曾任光文里 3 屆里長，不論里民、榮民眷或信徒，若有服務需求時，均會運用有限資源儘力協處，適時解決問題。

五、問：貴寺廟未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：由於本寺廟為信養廟，本人也是榮民，轄區榮民眷有困難需救助時，基於「救急不救窮」原則，將本於慈心適時提供救助，使其獲得及時的幫助與救援。

六、問：貴寺廟未來在何種條件下願意參與服務年長獨居榮民？

答：本寺廟熱心參與社會公益慈善活動，並致力社會教化工作，願意與各公家單位橫向聯繫，奉獻心力發揮愛心與熱忱，服務回饋社會。

(十五)

訪談對象：南鯤鯓代天府陳耀堂秘書

日期：100 年 11 月 11 日

時間：10：00～11：00

地點：南鯤鯓代天府辦公室

一、問：請問您貴寺廟服務宗旨、目標。

答：南鯤鯓代天府是台灣王爺的總廟，位於台灣省台南市北門區，奉祀「五府千歲」即「李、池、吳、朱、范」俗稱五王、或鯤鯓王。廟宇創建於明末清初(公元 1662 年)，因創建於台灣開闢初期，故亦被稱為開山廟，其與台灣的開發，有密不可分的關係，為台灣居民精神所憑依，祂保佑我們的祖先開拓這塊荒島，為我們創造了美麗的家園，其功厥偉，神恩浩蕩，今已被列為國定古蹟。

二、問：請問您貴寺廟與鄰近地區或社區內其他組織或團體的互動情形如何？

答：自開府以來，神靈顯赫，威靈照耀全台，于今信徒遍及台灣海內外，分靈廟宇有萬餘座，每年朝聖香客達 600 萬人次，為台灣王爺信養中心。因本寺廟信徒遍及海內外，但為管理上的方便，由台南縣原北門區，即北門鄉、將軍鄉、七股鄉、西港鄉，學甲鎮及佳里鎮等六鄉鎮之信徒，共同組織「南鯤鯓代天府管理委員會」，由信徒選舉信徒代表 51 名，再由信徒代表選舉管理委員 15 名，監察委員 5 名，共同管理。另將全省劃分 10 個組(每組 4 人)，分別負責各縣市會務聯繫、交流等工作。

三、問：請問您貴寺廟對社區內提供服務的能量(人力、物力、時間)如何？擅長的服務項目為何？

答：本寺廟管理委員會分 7 個組辦事，推行各項工作。辦理大型祭典活動志工有 500 餘人，分工各司其事。大約 10 年前，本寺廟運用信徒捐獻的香油錢，提撥一部分經費辦理公益慈善，濟助低收入戶、年長貧困者，透過附近縣市政府、鄉鎮公所或村里辦公室函文提供清寒名冊，每人發給 3-5 千元慰助金。惟目前階段性工作，正積極募款興建雲霄寶殿、香客大樓等硬體建設，花費鉅資投入，預計 4-5 年完工。俟硬體完成後，

始有充裕經費賡續辦理社會慈善救助工作。現本寺廟從事社會教化，對文化建設古蹟維護亦列為重點，不遺餘力。另每年重大祭典活動，善心人士、信徒捐贈的白米、食油等日常用品，則捐贈給台南縣原北門區（北門鄉、將軍鄉、七股鄉、西港鄉，學甲鎮及佳里鎮）鄉、鎮公所轉發轄區貧民清寒者，以示關懷慰問之意。

四、問：請問您貴寺廟過去有無服務過年長獨居榮民？服務的內容為何？有什麼感觸？

答：不確定有無服務過。本寺廟因無人力實地查訪審查，貧困無依或清寒者，均透過附近縣市政府、區公所等單位提供的名冊，轉發實物（白米、食油等）給各轄區內年長貧戶或弱勢清苦者，使他們能獲得救助，感受到寺廟及善心人士的溫暖。

五、問：貴寺廟未來對於提供年長獨居榮民服務的意願（經常性、臨時性）為何？

答：目前本寺廟還再募款興建各種硬體建設，金錢濟助年長貧困者暫停辦理，惟實物（白米、食油等）方面，透過公家單位函文提供名冊，適時提供救助服務。