

# 靜宜人文社會學報

Providence Studies on Humanities and Social Sciences

**第十卷第三期 2016 年 12 月**

**主題專刊：社區培力與福利服務**

## ◎ 研究論文

臺灣老人住宅服務與創新模式：日本經驗的啟發 / 紀金山

在地非營利事業組織服務轉型初探：財團法人中華基督教福音  
信義道會的服務經驗 / 王秀燕、胡慧嫻、張憲文

試擬青少年被害電話問卷與驗證之研究 / 陳玫伶

代間融合的理念與過程：以青年學生參與社區老人方案為例 / 楊  
秋燕、馬振來、呂季芳、胡慧嫻

實驗方案運用於改善高關懷國中生人際關係技巧之研究 / 李自  
強

台灣地區中大型安置機構少年自立生活自我效能感知研究：以  
生涯資本為觀點的分析 / 胡慧嫻、謝佳綺、陳子婷、張育慈

失智症日間照顧服務的品質要素初探 / 侯建州



## 《靜宜人文社會學報》編輯委員會

- 發行人 唐傳義（靜宜大學校長）
- 總編輯 郭俊巖（靜宜大學人文暨社會科學院院長）
- 執行編輯 賴秦瑩（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系兼任助理教授）
- 編輯委員 王香蘋（弘光科技大學護理系教授）
- 王德睦（國立中正大學社會福利學系教授）
- 王迺宇（靜宜大學法律學系副教授兼系主任）
- 林海清（中臺科技大學文教事業經營研究所兼任教授）
- 蔡盈修（靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授兼系主任）
- 彭瑞金（靜宜大學台灣文學系教授）
- 
- 出版者 靜宜大學
- 地址 (43301)臺中市沙鹿區臺灣大道 7 段 200 號
- 電話 04-26328001 # 17001~17002
- E-mail pu20600@pu.edu.tw
- 網址 <http://www.huso.pu.edu.tw/puchess/index.htm>

本期售價：新台幣 600 元；美金 20 元整。

ISSN 2223-7461



# 目 錄

---

## 研究論文

臺灣老人住宅服務與創新模式：日本經驗的啟發 / 紀金山……	1
在地非營利事業組織服務轉型初探：財團法人中華基督教福音 信義道會的服務經驗 / 王秀燕、胡慧嫻、張憲文 ……………	61
試擬青少年被害電話問卷與驗證之研究 / 陳玫伶……………	93
代間融合的理念與過程：以青年學生參與社區老人方案為例 / 楊 秋燕、馬振來、呂季芳、胡慧嫻……………	121
實驗方案運用於改善高關懷國中生人際關係技巧之研究 / 李自 強 ……………	167
台灣地區中大型安置機構少年自立生活自我效能感知研究：以 生涯資本為觀點的分析 / 胡慧嫻、謝佳綺、陳子婷、張育慈	187
失智症日間照顧服務的品質要素初探 / 侯建州……………	241



# **Providence Studies on Humanities and Social Sciences**

**Vol.10, No.3, December 2016**

## **Special Issue: Community Empowerment & Welfare Services**

### **◎ Research Articles**

Elderly housing service and innovation in Taiwan: illuminated by Japan's experience/ Chin-Shan Chi

The Preliminary Discussion of the Service Transition in Local Nonprofit Organization - The Service Experience of Evangelical Lutheran Free Church/  
Hsiu-Yen Wang, Hui-Ying Hu, Hsien -Wen Chang

Establishing and Confirming the Telephone Questionnaire by the Youth Victim with Their Experience/ May-Ling Chen

The Concept and Process of Intergenerational Inclusion:

A Community Elderly People Services Program/ Chiu-Yen Yang, Chen-Lau Ma, Chi-Fang Lu, Hui-Ying Hu

A Experimental Program of Interpersonal Relationship Skill Applied on High-risk Junior High School Students/ Tzu-Chiang Li

The Self-Efficacy of Youths Living Independently After Leaving Medium-Sized to Large Shelters – An Analysis Based on Career Capital/  
Hui-Ying Hu, Jia-Qi Xie, Zi-Ting Chen, Yu-Ci Zhang

A Study on Quality Elements of Dementia Adult Day Care Services/  
Chien-Chou Hou





## 研究論文

# 臺灣老人住宅服務與創新模式：日本經驗的啟發<sup>\*</sup>

紀金山

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系教授

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 5 日。

<sup>\*</sup>感謝兩位匿名審查委員提供本文寶貴的修改意見。

<sup>\*</sup>作者感謝科技部在本研究構思和資料蒐集期間的經費資助，計畫案編號為 NSC101-2410-H-126 -012 -SS2 )。

## 中文摘要

本研究聚焦日本老人住宅發展趨勢與社會基礎，並從實際案例分析，探討臺灣老人高齡服務可行的創新模式。研究發現日本蓬勃發展中的付費老人之家和附服務的高齡住宅，是其因應高齡社會老人入住需求相對重要的社會機制；臺灣也有幾個組織脈絡不同的成功案例，可以作為推動臺灣老人住宅服務的參酌依據。本文建議學術上應以開放心靈積極面對高齡社會的居住安排議題，系統性探討各種入住設施及組織特質。政策應著眼建立開放的產業制度環境。實務發展則可先以日本附服務高齡住宅為架構，並針對住宅服務的資本密集特性與財務風險議題進行創新。

**關鍵詞：**機構照護、老人住宅、附服務高齡住宅、老人福利、社會企業

## **Elderly housing service and innovation in Taiwan: illuminated by Japan's experience**

Chin-Shan Chi

Professor, Department of Social Work & Child Welfare, Providence University

### **Abstract**

This study focuses on the trends and social foundation of elderly housing in Japan, and adapted case study to explore the feasible innovation of elderly housing in Taiwan. Main research results is as follows: the rapid development of elderly self-paid housing and elderly service-attached housing are relatively important mechanisms to face the residential demand of the elderly in gradually aged society in Japan. In Taiwan, there are some successful elderly living facilities, which however, grow from different social context. Both of them provide some related advices. My Academic suggestions are discussing the elderly residential issues more openly and exploring the characteristics of residential facilities and organizations systematically. The Political implication is building up an openly institutional environment for the industry. In practice, more research on elderly service-attached housing in Japan regarding capital raising and financial risk is needed.

**Keywords: residential care, elderly housing, elderly service-attached housing, elderly welfare, social enterprise**

## 壹、研究緣起與目的

### 一、研究緣起

臺灣人口老化和少子化現象日趨嚴重，加上社會中孝道文化式微、家庭照顧承載力下滑，高齡的居住安排和照顧服務需求正日益殷切。在長期照護領域裡，入住照護通常被視為機構式照護；然而臺灣老人入住型照護，除了針對失能者程度不同所提供的護理之家、長期照顧機構、老人養護等機構式照顧模式外，其實還包含針對生活尚可自理長者所提供之入住服務，按其興辦型態可分為仁愛之家附設老人自費安養設施、純老人自費安養中心、老人公寓、私人自設安養設施、銀髮住宅等。

臺灣過去因孝道文化考量，即便行動不便老人在自有住所活動可能已有困難、家中照顧者在宅可能會有照護疏忽、聘用外勞照護也存在溝通困難文化隔閡等問題，但老人照護的優先選項總被設定為在宅老化，機構式照護則被視為是最後、不得已的選項。因而目前政策及學界論述之中，還是以居家或社區為照護服務的主流模式，相對地入住型態照護便較少受到鼓勵。然而入住型態的照護遞送，對於獨居、失能長者和其主要照顧者而言，是承載力最強的服務模式；紀夙芬（2012）發現入住老人住宅的長者，在專業團隊的照護之下，健康和自我照顧能力均較一般社區長者良好。因此高齡住宅發展的停滯不前，顯示社會需求和現實間有明顯的落差，這不但擴大未來承載長期照護社會需求的服務缺口，也不利於有此需求之長者的健康維持，社會需要以更積極心態去面對入住型態照護需求。

近年來建商開始對銀髮宅和長照躍躍欲試，根據經濟日報（2014/07/21）報導，瞄準長期照護商機，包括遠雄、興富發均投入銀髮住宅市場。從媒體報

導看來，顯然建商對投入銀髮住宅產業態度相當積極，只是因報導中未著墨於老人住宅最重要的長照服務部分，倒是提及購置農地變更，多少點出建商對於藉此圈地進行土地開發的意圖。因此此相關議題的發展方向，亟需政策和學術界更多探討，才能有更正向和具體的想像和規劃。

## 二、研究背景

臺灣和日本的社會情況相當相似，人口老化嚴重且子女願意與長者同住的比例正在下降，只是日本人口老化比率進程比我們早約 20 年，因而日本經驗對於即將快速面對高齡社會、且長照資源更為不足的臺灣，有很大的參考價值。按照日本厚生勞動省老健局（2013）分析，日本近年來在各類高齡入住設施中，繼高齡失智症團體之家之後，成長數量最為顯著的是付費老人之家及服務性高齡住宅，這部分的成長解決了公部門和非營利組織提供入住型照護設施不足的大問題。日本這種快速發展在軟硬體設計符合高齡者需求的高齡住宅，具有結合了住宅、照顧及社區安全網的優勢，是社區重要的一份子，不但不會帶來地方的困擾，還可以釋出資源給社區居民。日本 Abilities Care Net 株式會社土平俊子本部長在研討會中就建議臺灣可以透過和都市附近的地主合作，採取小型化、分散式進行高齡住宅開發，提供服務的高齡住宅讓高齡者居住到臨終。

老人照護需求不能只倚賴單一服務模式，需要隨社會需要含括高度需要醫療照護到獨立生活照顧、從昂貴自費到濟貧福利、從大型化到小型化、從專門照護到多元照護等各種服務類型。我國面對高齡社會挑戰，從產業的發展角度來看，這有賴掌握其服務質量和多元樣態，實務上，臺灣服務體系的建構，一

如社會既有的多元面貌，應提供多重服務模式才能滿足真正複雜的銀髮需求。日本老人住宅發展經驗是不可忽略的可貴借鏡，而另一方面日本的老人住宅發展有其社會基礎，故需就其人口結構、文化因素、經濟因素、政治因素、制度因素等社會基礎，才能理解其發展。因而這種借鏡不是單選題，住宅政策或照護提供者都應更為開放和努力，讓高齡者有機會按其需要去選擇。

### 三、研究目的

本文試圖從日本主要銀髮住宅模式的社會基礎和發展趨勢，探討臺灣老人住宅可以努力的方向。主要研究目的如下：

- (一) 分析日本老人住宅發展趨勢與特質
- (二) 分析日本與臺灣老人住宅個案的發展經驗
- (三) 探討臺灣老人住宅服務的創新與策略

## 貳、文獻檢閱與分析

老人住宅服務體系需求和人口老化、老人居住需求及老人住宅類型、健康與居住狀況、教育和文化因素、經濟因素、制度因素，以及與服務供給者特質有顯著的關連，因此老人人口居住需求的因應策略與做法需從其脈絡加以探討。

### 一、臺灣老年人口與老化速度概況

我國平均餘命延長，老年人口比例也持續增加，根據經建會（2012）統計臺灣老年人口將在我國已於 1993 年老年人口占總人口比率超過 7%，進入高齡化社會。再以主計總處統計，2013 年 7 月底止，我國 65 歲以上老年人口總數已達 2,752,917 人，老年人口所佔比例為 11.77%（主計總處，2014）。此數字看來，臺灣還處在高齡化階段我國人口老化情況相對於其他先進國家並不嚴重。然而，根據經建會（2012）人口之中推計，65 歲以上老年人口所佔比例將於 2018 年超過 14%，而邁入高齡社會；2025 年此比率將再超過 20%，我國將成為超高齡社會之一員。以 65 歲以上老年人口所佔比例從 7%至 14% 的老化速度來看，我國時間約 25 年，法國實際長達 115 年，瑞典為 85 年，英國 47 年，日本為 24 年。美國推估約 73 年。我國的人口老化速度，要比歐美等國來得快，而與日本速度相當。這意味著臺灣人口快速老化之因應時間相當有限。

再從扶養比來看，2012 年扶養比為 34.7%，是歷年最低點，之後將逐年

上升，至 2060 年增加為 97.1%。若僅觀察老年人口對青壯年人口之扶養負擔，2012 年約每 6.7 個青壯年人口扶養 1 位老年人口，至 2060 年將降為每 1.3 個青壯年人口扶養 1 位老年人口。因此我國目前雖然還未進入高齡國家之列，但實際上未來照顧負擔甚為沈重，特別是因應時間卻也所剩不多，有必要及早針對老人長期照護議題採取更為積極的態度。首先應就人口老化程度領先臺灣的先進國家之人口結構變動趨勢與其社會轉型的關連加以探討。

## 二、臺灣老人居住需求及老人住宅類型

### （一）臺灣老人居住需求

陳政雄（2006）根據日本的高齡化社會老年人口比率與老人的居住服務的密切關係，提出高齡化與居住服務的三階段說法。他認為當老年人口比率在 10% 以下時，為了確保照護品質，也節省社會成本，可將分布在各地需要照顧的老人集中到機構設施裡，由專業人員給予較好的服務。當老年人口比率在 10-15% 時，為了確保老人居住環境的安全、舒適，晚年的親情，機構設施需求是必然擴大，必須於社區開發中，依據老年人口比率規劃「老人住宅」。當老年人口比率超過 15% 時，為了照顧多數老人的身心狀況與居住品質，必須全面實施居家服務，24 小時施行外展式照顧，而由社會提供多樣化的支援設施。以陳政雄的說法，臺灣地區老年人口在 2007 年超過 230 萬人，老年人口比率已超過 10%（經濟建設委員會，2012），即應是臺灣地區發展老人住宅的時候。等到 2021 年，臺灣地區的老年人口將超過 391 萬人，屆時老年人口比率將達 16.52%（經濟建設委員會，2012）。屆時臺灣地區應強調在宅服務，把服務送到老人的家裡，讓老人在家裡就可以獲得多樣性的照顧服務，並降低社會負擔。



事實上，臺灣從 2006 年老人人口比已達 10%，2012 年來到 11.7%，但提供老人入住的住宅數量卻仍不多，而呈現出相對於日本發展的遲滯現象。

## （二）臺灣老人住宅類型

臺灣現有提供老人入住設施，因主管機關及功能不同而區分為幾種類型，包含仁愛之家、安養中心、老人公寓、銀髮住宅、養生村等。根據中華民國老人福利聯盟(2012)對臺灣地區老人住宅現況之整理，臺灣地區老人住宅依興辦型態可分為 5 類：(1)仁愛之家附設老人自費安養設施：政府為解決當時退休公教人員及榮民安養居住問題，在民國六十年代委託仁愛之家辦理老人自費安養業務，其後各縣市陸續成立仁愛之家，以公費收容為基礎、60 歲以上健康能自理者為對象，由於政府在各方面有補助，因此此類設施又稱為「半自費」老人安養設施。(2)純老人自費安養中心：未附屬於任何仁愛之家而獨立設置，例如台北市政府社會局老人自費安養中心、中國大陸救濟總會成立之「翠柏新村」。(3)老人公寓：高雄市政府於 1993 年興建「老人公寓松柏樓」，算是全國首座老人公寓，另外還有台南市政府之長青公寓、高雄縣政府的松鶴樓以及台北縣的五股老人公寓、台北市的陽明老人公寓，多採公辦民營方式經營。(4)私人自設安養設施、銀髮住宅：潤泰建設首先於 1993 年在淡水推出潤福生活新象。另外有康寧生活會館等，對象大多為針對收入較高之族群。(5)老人住宅：有鑑於國內人口老化情況趨劇，為因應隨之而來所必須面臨的高齡者居住需求問題，行政院特於 2004 年核定「促進民間參與老人住宅建設推動方案」，以鼓勵民間參與建設老人住宅。紀金山(2014a)認為老人對臺灣老人住宅的分類，若從提供者屬性來分析，更貼近社會資源動能，進而可思考未來導入的參考。如此可將臺灣老人的入住設施區分為：1. 公部門提供的公立和公辦民營設施，如仁愛之家附設老人自費安養設施、老人公寓等。2. 民間部門中非營利

組織提供的安養中心。3. 民間部門中營利型之安養設施、銀髮住宅。

### 三、老人居住意願與狀況

#### (一) 老人居住意願

根據內政部統計處（2009）民國 98 年老人狀況調查報告顯示，65 歲以上老人希望理想居住方式，雖然以「與子女同住」者占 68.49%仍為最高，其次為「僅與配偶或同居人同住」者占 15.57%，其他各類居住方式皆在一成以下，願意「獨居」者比例更只有 6.85%。再根據內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告顯示，65 歲以上老人理想居住方式，亦以「與子女同住」為最高，占 65.7%，其次為「僅與配偶同住」之 16.0%，其餘皆在一成以下，願意「獨居」者比例略升到 9.2%。相對於歐美先進國家，臺灣老人獨自生活的主觀意願很低，這反映了臺灣社會文化的獨特性。若按兩個期別比較顯示，希望「與子女同住」者逐漸減少，希望「獨居」者逐漸增加，其實這種文化獨特性正朝向普同性轉變。

根據內政部統計處（2009）民國 98 年老人狀況調查報告顯示，65 歲以上老人表示未來生活可自理時，願意住進老人安養機構、老人公寓、老人住宅或安養堂者占 19.46%。再根據內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告顯示，僅 1 成 4 表示「願意」住進老人安養機構、老人公寓、老人住宅或社區安養堂，與 98 年比較，表示「願意」者減少 3.6 個百分點。這顯示目前對健康長者提供的居住設施，並未有更高的吸引力，此項產業猶待提升品質。

至於一旦未來生活無法自理時，住進老人長期照顧機構或護理之家意願，

根據內政部統計處（2009）民國 98 年老人狀況調查報告顯示，65 歲以上老人表示未來生活不能自理時，表示願意者占 42.40%。再根據內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告顯示，表示「願意」住進老人長期照顧機構或護理之家者占 43.1%，結果雖沒有顯著增加，但都點出生活自理能力會顯著影響老人入住機構的意願。換言之，老人住宅市場利基規模，取決於所設定的入住長者的生活自理能力。

## （二）老人居住現況

### 1. 老人家庭居住組成：

依內政部統計處（2009）民國 98 年老人狀況調查報告，65 歲以上老人家庭居住組成以三代家庭者占 37.86%為最高，兩代家庭者占 29.83%居次，僅與配偶(同居人)同住者占 18.76%再次之；65 歲以上長者獨居比例約為 9.16%，入住機構者占 2.8%。再依內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告，65 歲以上老人家庭居住組成以三代家庭者占 37.5%為最高，兩代家庭者占 25.8%居次，僅與配偶(同居人)同住者占 20.6%再次之；65 歲以上長者獨居比例約為 11.1%，入住機構者占 3.4%。整體看起來，家庭居住結構正穩定縮小。老人住宅除了長者獨居比例有直接的關連外，在僅與配偶同住的部分，當配偶健康狀況不佳時，也會與老人住宅需求有關。根據兩者合計已接近 1/3 的比例來看，老人住宅發展的確有很高的市場潛力。

### 2. 老人自有住宅比例：

主計處 93 年度之家庭收支調查報告，自有住宅擁有者占全體家庭 86.8%，臺灣的自有住宅比率遠高於國外。根據內政部統計處（2009）65 歲以上老人目前自己保有儲蓄或財產比例中，自己有保存者占 51.97%，沒有保存者占

43.81%。其中資產保有項目，以保存「存款」占 40.15%最高，其次為保存「房子、土地或其他不動產」占 30.24%。根據內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告，65 歲以上老人目前自己保有儲蓄或財產比例中，自己有保存者占 51.9%。其中自己和配偶資產保有項目，以保存「存款」占 66.8%最高，其次為保存「房子、土地或其他不動產」占 50.4%。兩個年度比較，老人自己與配偶保存資產者逐漸增加。

臺灣相較於國外有頗高之自有住宅率，且老人本身保有房子等不動產之比例佔約 1/3 的情況看來，一般情況下「在自宅老化」應該是老人普遍的理想，這也提供以房養老或賣房賃居於老人住宅的經濟基礎。

## 四、老人居住狀況與個人因素

### （一）老人健康狀況

老人健康狀況會導致老人住居進行無障礙設計的新需要，無論是增添住宅內部無障礙設備，以及整體環境之無障礙，而帶出龐大既有居家無障礙生活環境之調整，甚至產生得改變居住地點之需求。

根據內政部統計處（2013）民國 102 年老人狀況調查報告，65 歲以上日常生活活動自理有困難者占 20.8%，較 98 年增加 4.0 個百分點，其中以「上下樓梯」有困難者每百人有 13 人為最多。就性別觀察，女性自理有困難者占 24.9%，高於男性之 16.3%，各困難項目也多呈女性高於男性。就年齡別觀察，隨年齡增加其自理有困難情形亦隨之增加，從 65~69 歲者之 10.4%遞增至 80 歲以上（含 80 歲）之 38.7%。這意味著在長者中身心虛弱比例約有 1/5，這些長者即便在熟悉的家中，原來容易做到的「上下樓梯」、「洗澡」、

「上下床、移動坐位」、「室內走動、平地走動」，等，都逐漸有了困難，長者需要更無障礙生活環境。

老人健康狀況明顯影響老人在家生活的可能性。老人住居不只是需要一般所需的居處，更要考量其生活的方便性，以及無障礙需求，安排的複雜度和難度都要比一般居住需求更高。顯示隨著社會老化比例升高，老人住居設施安排已經變成老人福利服務的重要議題。

## （二）個人教育與經濟因素

邱素琚（2013）整理大量國內外文獻，發現國外老人選擇入住老人住宅因素，老年人健康和收入是重要的影響因素，收入較高者可能為維持隱私和獨立生活，而選擇適合其健康狀況的寧靜舒適生活空間。主要考量為有良好的生活環境，保有隱私、自由和獨立，選擇積極的生活。這樣的歸因其實反映了獨立自主的文化觀點，以及經濟條件的選擇。

國內長者選擇入住老人住宅，則與醫療及健康維護、每月可支配所得、年齡層、教育程度、環境及休閒有關。臺灣由於追求隱私和獨立的文化觀點上不普遍，因而只有較早接受西方社會獨立自主精神的高教育長者，才容易發展出有入住老人住宅的選擇意願。

整體看來，除了個人面對不得不的健康維護之推力之外，文化因素和教育程度都是影響入住選擇的內在偏好脈絡，至於有無能力每月付費的經濟條件，則是入住理想老人住宅的關鍵因素。這都是決定老人住宅產業發展的重要消費基礎。

## 五、老人住宅政策

老人住宅服務的供給主要還受到國家產業的政策因素所影響。Liebig (2001) 描述和比較歐美國家和亞洲開發中對虛弱老人居住安排，發現已開發國家逐漸出現降低護理之家數目、修繕住宅提升自我照顧和獨立、創造社區式照顧等政策，而將照顧責任分攤至國家、地方、非營利組織和家庭。相對地，在亞洲和日本，年長者和家庭共居仍是民德，老人之家是提供給無家庭的貧窮長者，因而政策方向仍朝向拓展家庭的多世代住宅，而不是發展機構式入住設施。至於私人付費住宅，則是因應社會需求的新選項。無論開發中或已開發的國家，針對虛弱的長者，都有相應的社區式照顧和帶有照顧功能的入住設施。在新興國家，社區式照顧意味著提供降低家庭負擔的補充照顧。但是若要支持 80 歲以上身心虛弱老人更基本的移動、如廁、餵食、夜間陪伴等服務需求，社區照顧模式承載度則明顯不足。因此這個人口群帶出了高齡居住安排議題的重要性。

### （一）臺灣老人住宅政策

臺灣老人住宅政策最早是從弱勢之國民住宅政策切入，再論及老人公寓，其後才提出老人住宅政策。在實際的政策沿革中，台北市雖於 1970 年興建福德平價住宅，提供單身老人容身之所。但 1990 年以前政府並未提出具體的老人住宅政策。1990 年內政部有鑒於人口老化趨勢來臨，頒布「獎助建立老人公寓改善老人居住實施計劃」，這可說是臺灣面對老人居住問題的政策開端，在高雄市有「老人公寓松柏樓」、高雄縣有「松鶴樓」、台南市有「長青公寓」、台北縣有「五股老人公寓」，台北市則有「陽明老人公寓」。然而，就入住對象之設定來說，老人公寓入住條件都要求須達到一定年齡以上，設籍當地、能夠

自理生活且具有繳費能力者。由於現有的人住條件設定，使得上大多數入住者，都偏屬中高收入之老人，而與最早政府照顧處於社會弱勢長者的政策不同。

## （二）促進民間參與老人住宅建設推動方案

行政院於 2004 年核定「促進民間參與老人住宅建設推動方案」鼓勵民間企業投資興建老人住宅，並提出以下策略：（1）將老人住宅納為社會福利設施項目，（2）將營利事業組織經營老人住宅業列為營利事業登記項目，（3）協助民間排除用地取得障礙，（4）提高老人住宅容積率，（5）投資獎勵（租稅減免），（6）對老人住宅投資提供低利貸款，（7）建立老人住宅及老人福利機構供需資訊，（8）加強老人住宅建設宣導，（9）營運不善與營運期滿之管理，（10）抗爭排除。希望鼓勵民間興建老人住宅，並藉此整體帶動國內之經濟發展。「促進民間參與老人住宅建設推動方案」帶出的商機，雖然引起臺灣財團和企業的高度興趣，不過實施狀況並不理想。根據蔡宛螢（2009）的整理，行政院「促進民間參與老人住宅建設推動方案」推動以來，台北縣等 16 縣市政府共受理 27 件老人住宅促參案件，其中有 9 件申請人撤回申請，9 件縣市政府駁回申請，1 件政府和民間協議終止契約，唯一完成簽約的屏東歸來老人住宅最後也解約。最後，行政院在 2008 年正式停止試辦「促進民間參與老人住宅建設推動方案」。

## （三）促進民間參與老人住宅建設推動方案的失敗

高齡社會應當推動的老人住宅政策，結果竟然都無成功案例，很讓人感到驚訝與遺憾，政策的失敗原因也值得分析。蔡宛螢（2009）認為民間參與老人住宅發展之障礙，主要有（1）供給端：建築成本高、融資困難、誘因不足、

錯估對象。(2) 需求端：需求量低、認知不足、收費較高。(3) 程序端：審查標準不一、程序過於複雜。(4) 法令端：未定相關罰則、未定退場機制。

紀金山(2014a)認為「促進民間參與老人住宅建設推動方案」政策的失敗，表面上是業者未能提供有效符合老人居住實際需要的服務，實際上也顯示政策不成熟，而未能有效引導和支持有理念的業者投入，甚至反映非營利組織欠缺對老人居住需要的倡議和實踐。這些導致臺灣老人住宅空有市場需要，卻供給不足之失靈現象。然而，早在「促進民間參與老人住宅建設推動方案」推動前，「潤泰生活新象」即已設立，目前營運仍佳。顯示該方案的失敗，相關之配套法規與現實間不能順利銜接應是主因，一方面政府制度面向的問題包含審查標準不一、申請程序過於繁雜，加上法令獎懲機制空洞等。一方面是老人住宅的潛在供給者，在現有制度規範下無法提出合宜的商業模式，導致價值主張不清、目標客層不明、建築成本高、融資困難、產品和服務不符合需要等問題。

若以 2000 年以後日本介護保險制度的實施，讓需要看護的高齡者可選擇服務內容及方式，隨即導致入住附看護的收費式老人住宅的快速增加為例（鄭景文，2005b），也說明相關制度因素對老人住宅產業發展的重要基礎。因而解決之道，應針對民間參與老人住宅發展的障礙，並廣泛參酌國內外老人住宅的創新，進行更細緻的分析和研究。

## 六、老人住宅的社會創新

### （一）社會創新

紀金山(2014b)認為社會創新(social innovation)是希望以新的社會設計貼近、掌握和創造更好的社會。如此探討老人住宅議題，最終還是要導向一種創



新的嘗試。Howaldt& Schwarz 認為創新是提供未來變遷發生的新因素組合，這是一種干預設計，企圖去啟動和建立新的技術、經濟、地位之社會實踐（Howaldt& Schwarz,2010）。重點仍需從其可能的設計，進一步推動和落實（Howaldt & Schwarz,2010）。若從社會建構觀點來看，這樣的社會創新並非一種外在於人的社會實體，而是情境中的行動歷程，而應深究創新模式的社會脈絡。

## （二）社會福利服務多元化趨勢的社會企業

近年來社會福利服務愈來愈多元化，這種趨勢已使得各種服務提供者之公、私部門界線，非營利與營利組織界線逐漸模糊（Yuko suda, 2008），一般認為在這種競爭趨勢下，非營利組織的商業行為，可能會影響其社會價值（Dart, 2004）。但 Yuko suda（2008）對日本的介護保險系統的研究，卻發現在中央政府設置複雜的管控機制下，營利組織會為了營收與正當性，盡量符合原本非營利組織所受的管控和規範，導致營利機構越來越像非營利機構，並出現成本效益降低、愈來愈強調社會使命的制度同型現象（institutional isomorphism），而不必然會產生受盈利動機驅使的競爭同型現象（competitive isomorphism）。這意味著社會服務產業化，一旦有明確的制度規範，在產業內各種服務多元載體間的趨同作用下，將有機會使機構照護產業浮現出既重視經濟目的又重視社會目的之社會企業（social enterprise）特質。

社會企業是將社會使命的熱情與商業手段相結合所提出的一種新構想，其崛起是結合一般企業和非營利組織特質，展現利潤、社會目的雙重底線之經營理念。此運作模式具有增加財務穩定性、提升服務品質、可提供弱勢族群工作機會和促進組織專業化的優點(Dees,1998)。社會企業目前被廣泛認為是歐美各國面對傳統部門無法因應日趨複雜的問題之福利危機，在逐步推動福利改革的

過程中，產生出一種受到廣泛重視的新型態混合(hybrids)組織 (OECD, 1999；Dees, Emerson & Economy, 2001)。社會企業為一種混合光譜式的組織型態，若以對於社會公益有所貢獻的企業，及透過商業化手段賺取盈收的非營利組織兩端加以界定，可區分為企業慈善、社會目的組織、以及混合性組織 (Young, 2001)。在民間部門提供社會服務過程中，廣義的社會企業泛指著非營利團體積極發展新投資或重新組織以提高運作效率，或一般企業重視社會使命參與福利服務的提供，以盡可能滿足所有利害關係人需求；這正是福利多元主義想發揮民間部門力量的期待。

### (三) 老人住宅的組織創新

Pratt (2010)認為有些長者喜歡與退休社區長者互動，有些則喜歡在退休後還住在自己的家，這些長者面對的難題是目前長照系統並未達到理想的綜合、整體、顧客導向系統。若按理想定義來看，長照系統主要是償付導向，而非消費者導向，基本上這種零碎系統很難滿足個別老人不斷轉變的服務需求。然而，Pratt 認為長照消費者需求的快速改變，雖是服務遞送的弱點，但這也是它演化的基石。由於長期照顧具有多元需求，因而過度的制度化並不是最好的選擇，創新便成為突破過度制度化的重要發展方向。因此探討社會企業在老人住宅產業實踐的可行性和創新條件，甚具學術和社會價值，相關研究若能一方面激勵從事照護服務的非營利組織，學習營利組織的創新和財務成本管理，形成更有效率的企業型非營利機構；另一方面創造新的互惠組織，或鼓勵營利機構學習提升服務的責信過程，重視自身的社會價值以貢獻社會，則未來無論福利資源萎縮與否，都將有助於為社會服務供給創造更符合實際需求的協同合作之力量。

## 參、研究方法與過程

本文研究是以日本老人住宅服務的發展經驗出發，目標不是單純學術概念研究，而是為臺灣老人住宅服務提供社會創新之設計和實踐參考。研究過程先就文獻資料掌握老人住宅發展趨勢與特質，其次實際參訪日本及臺灣老人住宅及進行業者訪談，再透過業者及銀行經理的焦點團體座談探討老人住宅創新與可行性，最後進行綜合分析探討。

### 一、研究問題

#### （一）臺灣老人住宅的現實與創新需求

臺灣老人住宅政策與老人需求的落差，並不是這樣的服務供給不重要，而是政策欠缺配套、實務脫離社會多元需求所致。解決落差的關鍵挑戰，在於要讓住宅和環境盡可能的舒適，服務要因應長者需求和時間而轉變、及照顧費用龐大的現實。因此在服務體系未建構完成前，政策若只是於以管理者進行管控，或實務工作者急於以成本效率建立經營模式，都會導致現實感和創新性不足的問題。首要任務是理解服務供給的現實和創新的需求。

#### （二）日本老人住宅服務的發展趨勢與特質

日本是高齡社會的領先國家，高齡化指數比臺灣提早 20 年，若能瞭解日本老人住宅的發展趨勢，將可提升政策想像力，增進實務界的執行力，並可作

為在地創新的參考。

### （三）老人住宅日本及臺灣個案經驗

孔子曾說：「禮失求諸野」，如果國家現行制度行不通，就應從國外或民間既有的成功案例找尋經驗，去掌握臺灣自發型老人住宅的生存和創新基礎。掌握服務供給者如何成功辨識長者會隨時間而改變的長期照顧需求，發展出相應而生的服務。

### （四）臺灣老人住宅的創新與可行性

社會邁向高齡化後，隨之而來將是商機無限的銀髮產業市場，但實際上此類投資額度甚高，一旦政策不明，企業組織便會造成評估困難，經營不易。創新思維應從顧客導向，思考高齡者和家屬最感興趣，且付得起、符合期待和近便的方案之綜合性服務，且探討臺灣老人住宅發展障礙及經營風險，以提供政策和實務的參考。

## 二、研究過程與方法

本文先積極蒐集日本老人住宅發展資料，探討其老年人口與老化速度概況、老人居住狀況與住宅類型設施變動趨勢。

其次針對台日老人住宅業者進行實際參觀、訪談，日本參訪對象有世達志公司的兩個住宅型有料老人住宅、社團法人東京都同胞援護會在原町的高齡者

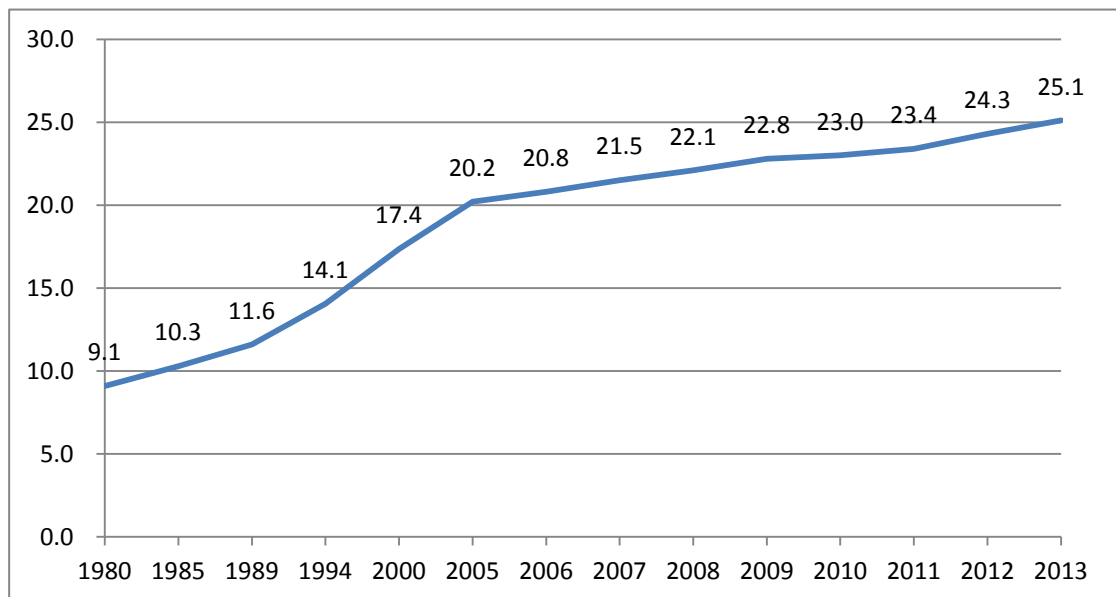
支援設施日照和團體家屋、埼玉縣東京建物的自立型住宅、長谷川介護住宅。臺灣研究實例則有潤福生活新象、雙連老人安養中心、長庚文化養生村。

最後針對將社會企業引入老人住宅的可行性，在台北市舉辦小型焦點團體，透過非營利組織、營利型組織、銀行業者對關鍵議題討論內容，進行創新與可行性分析，以提供政策和實務之參考建議。

## 肆、日本老人住宅發展趨勢與社會基礎

### 一、日本老年人口與老化速度概況

根據日本政府人口統計，日本 65 歲以上的高齡人口在 1980 年為 9.1%，1994 年為 14%，2005 年超過 20%，2013 年已達到 25%。2013 年 10 月日本總人口 127,298,000 人，其中 65 歲以上的高齡人口總數為 31,898,000，高齡化比例為 25.06%。在人口結構上，日本社會的高齡化歷程領先臺灣約 25 年，並累積大量的高齡人口照顧經驗；在社會文化上，日本和我國同為亞洲國家，更曾統治臺灣 50 年，生活邏輯親近度也高。因此其社會老化領先時程與因應經驗，對臺灣甚具參考價值。



資料來源：整理自日本總務省統計局

根據日本厚生勞動省老健局（2013）之推計，目前日本 65 歲以上老人獨居數約為 600 萬人，在趨勢上，老人獨居數不分性別皆持續增加，其中女性約 21%、男性約 12%。老人獨居數的增加已超過老人的增加率，老人獨居增加現象顯示家庭支持功能缺口的擴大，隨著老人身心的衰退，並引發更為迫切的居住、照顧需求。

## 二、日本老人入住設施類型

根據日本厚生勞動省老健局發佈之 2013 年高齡化對策之現狀（P.23），一般家庭之外的老人居住類型：可分為介護老人福祉設施、介護老人保健設施、介護療養型醫療設施、高齡失智症團體之家、養護老人之家、低收費老人之家、老人之家、服務型高齡者住宅等類別。這些設施可依其服務提供內容和強度區分為：

### （一） 提供密集介護服務의 入住設施：

介護老人福祉設施、介護老人保健設施、介護療養型醫療設施。「介護」一詞意涵「支持」「保護」。一般而言，這幾類都需要全日型較密集的醫療或生活照顧服務，也是介護保險法上福祉、保健、療養型醫療等三種服務設施。

1. 介護老人福祉設施，是針對於身體、精神狀況需要被照護，而在家中生活有困難老人之入住設施。設置主體為地方公共團體、社會福祉法人。這接近臺灣的老人養護機構。

2. 介護老人保健設施，是針對病情穩定且以復健為主者之入住設施，介

於「出院後、回家前」的機構，屬於「復健」性質的機構。設置主體為地方公共團體、醫療法人。

3. 介護療養型醫療設施，是需要針對比較長期、日常的醫療照護，或是需要長期性的復健、照護者之入住設施。設置主體為地方公共團體、醫療法人。這接近臺灣的護理之家。

## （二）非醫療服務的入住設施：

對於長者身心狀況不需要密集照顧或醫療服務之入住設施，可分為服務性高齡住宅、老人之家、養護老人之家、輕費老人之家、高齡失智症團體之家。

1. 服務性高齡住宅：依據高齡者居住法第 5 條，專為高齡者打造的租借住宅，某些可做為老人之家，安排高齡者入住，提供生活商談服務、狀況掌控服務等福祉服務的住宅。不提供生活看護，採活用外部服務。以營利法人為主。服務對象為 60 歲以上或未滿 60 歲但需要看護/要支援認定。

2. 老人之家：依據老人福祉法第 29 條，為高齡者打造的住宅，協助洗澡、排泄與用餐上的照顧，也提供打掃洗衣的服務，進行健康管理事業的設施。提供特定設施入住者生活看護。以營利法人為主。服務對象為老人。

3. 養護老人之家：老人福祉法第 20 條之 4，為環境與經濟上窮困的高齡者入住設施，以入居者可自力生活並參加社會活動為目標，進行必要的指導與訓練，也提供其他援助的設施。提供特定設施入住者生活看護。地方公共團體、社會福祉法人。服務對象為 65 歲以上、因環境上或經濟方面的理由，在自宅難以接受養護者。

4. 輕費老人之家：社會福祉法第 65 條老人福祉法第 20 條之 6，低所得



高齡者的住宅，以免費或低價讓老人入住，供應餐點，以及在日常生活中給予必要優惠的設施。提供特定設施入住者生活看護。地方公共團體、社會福祉法人、獲得知事許可的法人。以非營利法人為主。服務對象為 60 歲以上因身體機能低下而對自立生活產生不安、難以受到家人援助者。

5. 高齡失智症團體之家：老人福祉法第 5 條之 2 第 6 項，患有失智症高齡者的共同生活住宅，經營入居者的共同生活住宅，除了提供排泄、入浴用餐等日常生活上的照顧，也進行機能訓練的設施，提供失智症對應型共同生活看護。服務對象為要看護者/要支援者且患有失智症者。

### 三、日本各類老人入住設施變動趨勢

#### （一）住宅設施家數的變動趨勢

根據日本厚生勞動省老健局發佈之 2013 年高齡化對策之現狀資料，從 2000 年到 2012 年來看，有幾項趨勢值得注意：

1. 失智高齡團體家屋的家數最多：這類針對患有失智症高齡者的共同生活住宅，提供排泄、入浴用餐等日常生活上的照顧，及機能訓練的設施。2000 年到 2006 年之間成長最為快速，短短時間已累積成為日本目前數量最多的入住設施。

2. 付費老人之家的快速成長：這類專為高齡者打造的住宅，提供打掃洗衣的服務，也協助洗澡、排泄與用餐上的照顧服務，和提供健康管理服務。這是繼 2000 年到 2006 年間失智團體家屋的高成長之後，在 2006 年到 2012 年間家數成長最快速的入住設施類型。

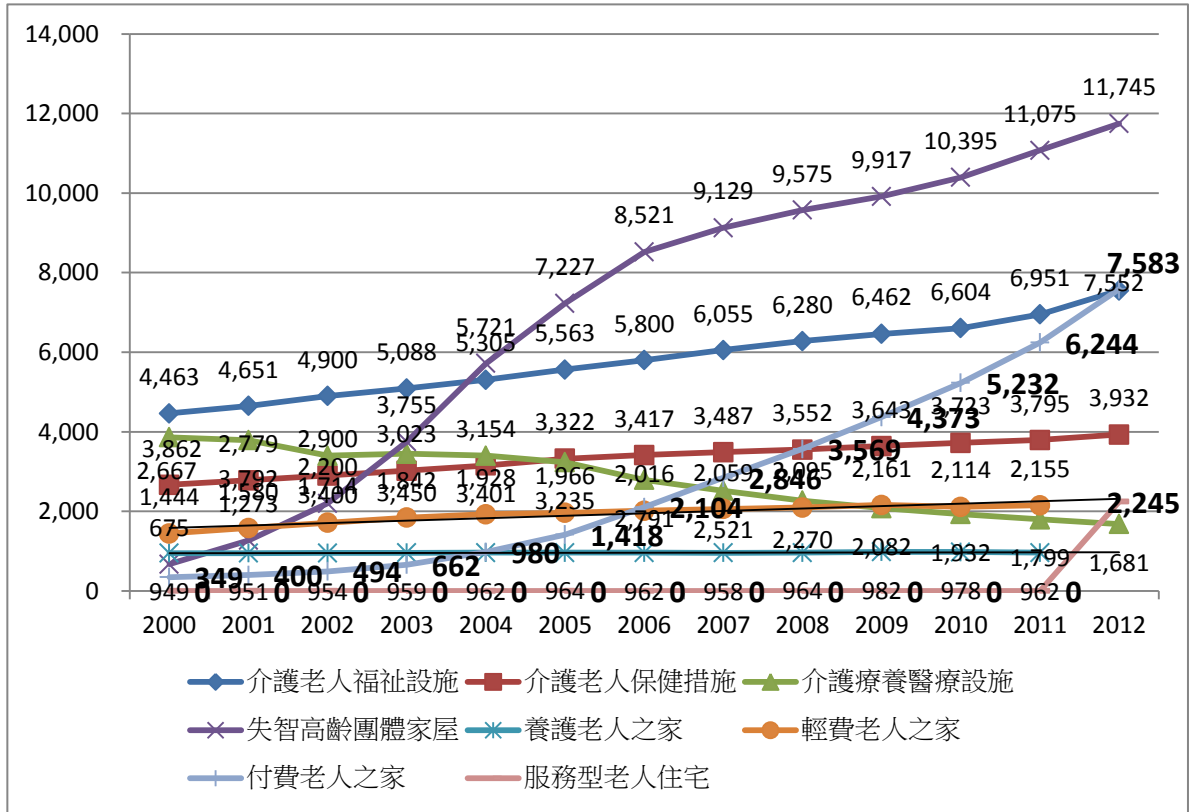
3. 服務型高齡者住宅最近的爆炸成長：這是 2011 年始新增專為高齡者打造的租借住宅，某些亦可做為老人之家，提供長者生活商談服務、及各種生活服務的住宅。2012 年新增的第一年就創立 2245 家，是最具成長爆炸性的居住模式，也最值得細究。

4. 介護老人福祉設施、介護老人保健設施穩定增長：這兩項老人入住設施一直都維持在穩定的高原階段，介護老人福祉設施成長略高於介護老人保健設施。

5. 輕費老人之家維持平平：這是提供老人免費或低價入住，且供應餐點及日常生活必要服務的低所得高齡者入住設施。這種類似老人社會住宅設施高度依賴政府補助，資源及條件限制下營運維持平平、變動不大。

6. 介護療養型醫療設施的衰退：這類強調醫療型設施數，不增反減，12 年間減少一半以上。

7. 養護老人之家的低度運作：這類針對環境與經濟上窮困的高齡者入住設施，提供入居者自力生活及參加社會活動的必要指導與訓練，也提供其他援助設施。這類設施在各類設施中家數最少，變動性也不大。



圖一：日本老人住宅設施件數（2000-2012）

資料來源：整理自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀 (P.19)

## （二）住宅設施核定人數的變動趨勢

根據日本厚生勞動省老健局發佈之 2013 年高齡化對策之現狀資料，前述老人居住類型中，從 2000 年到 2012 年的核定人數有幾項趨勢值得注意：

1. 介護老人福祉設施、介護老人保健設施核定人數最多且穩定成長：這兩項提供醫療看護的居住設施，在前述的家數變動中，雖然不是領先者，但在核定入住人數上卻一直都是穩定領先，顯示這兩類設施入住規模都相對較高。

介護老人福祉設施人數高於介護老人保健設施人數。

2. 付費老人之家核定人數的快速成長：協助洗澡、排泄與用餐上的照顧，也提供打掃洗衣的服務，進行健康管理事業的高齡居住設施，家數成長甚為快速。入住核准人數也維持高成長。

3. 失智高齡團體家屋的人數維持成長：患有失智症高齡者的共同生活住宅，在核准人數雖維持穩定增長，但增幅明顯不如前述的設施數。這顯示其入住規模不如前述幾類。

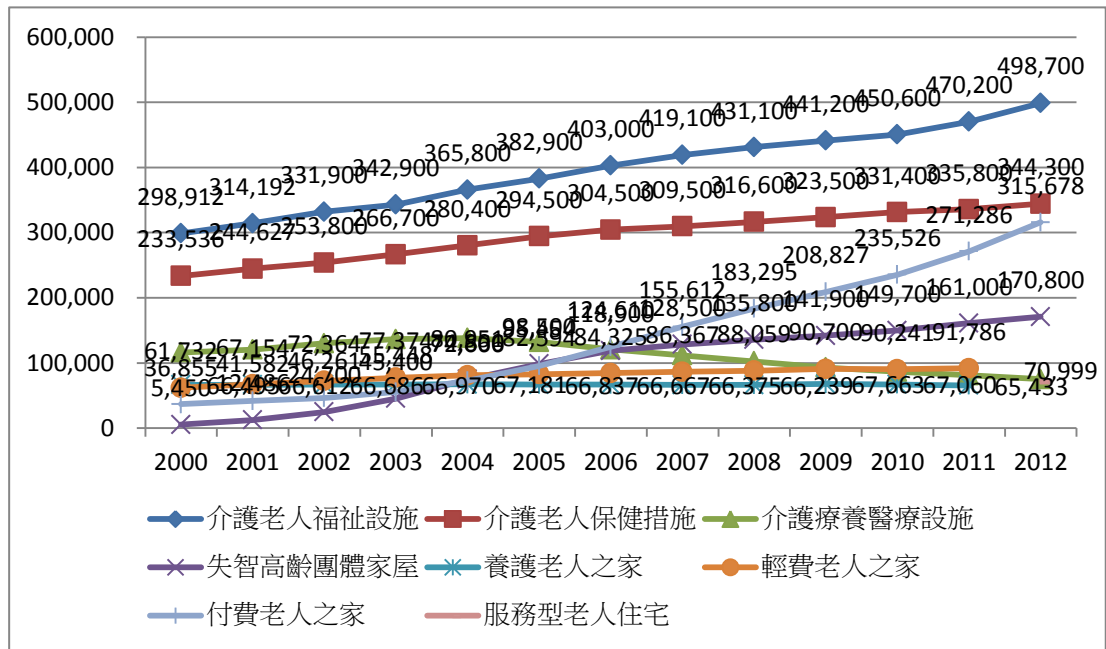
4. 服務型高齡者住宅一年核准人數成長最驚人：2011 年新增的專為高齡者打造的租借住宅，在 2012 年一年就增加 7.1 萬人，是最具成長爆炸性的居住模式。

5. 輕費老人之家人數增加不多：提供低所得高齡者的住宅，以免費或低價讓老人入住，供應餐點，以及在日常生活中給予必要優惠的設施。這種類似老人社會住宅設施的穩定營運、增幅不大。

6. 介護老人福祉設施、介護老人保健設施的穩定成長：這兩項居住設施一直都是穩定成長，介護老人福祉設施成長則略高於介護老人保健設施。

7. 介護療養型醫療設施人數的衰退：這類強調醫療型設施數人數，也是不增反減，12 年間減少近一半。

8. 養護老人之家的低度運作：提供環境與經濟上窮困的高齡者入住設施的入住人數，變動性不大，數量已是最少，全國約 6.5 萬人。



圖二：日本老人住宅設施核定人數（2000-2012）

資料來源：整理自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀(P.18)

#### 四、日本快速成長的老人入住設施與其制度規定

在日本老人入住設施中，根據老人福祉法規定，主要由政府負擔和補助有養護老人之家、特別養護老人之家、及低收費老人之家，這些設施限定由非營利的社會福祉法人或公共團體所經營，但因經費和經營資格的限制，設施數和核定床數的增加並未與日本快速高齡化趨勢相應。相對地，近年來成長數量最為顯著則是付費老人之家，以及服務性高齡住宅，而值得加以討論。

### （一）付費型老人之家的發展

依日本厚生勞動省老健局（2013）高齡化對策之現狀內容，再做進一步介紹如下：

1. 老人之家定義：在定義上，付費型老人住宅是提供老人入住，並提供用餐、看護（入浴・排泄・吃飯）、洗衣打掃等家事、以及健康管理等一種或數種服務之居住設施。

2. 老人之家制度規定：

這類設施是依據老人福祉法第 29 條第 1 項的規定，為老人福祉、及為保持其心身之健康與生活安定而設置的必要設施。設置時必須向各地政府提出申請。特別的是，申請團體的組織性質並不限制，非營利的社會福祉法人、或營利型的股份有限公司等均可申請設立。

設置符合看護保險制度「特定施設入住者生活看護」的範圍，須滿足各地政府指定的基準，如「老人之家設置營運標準指南」中有的房間面積限定，房間內每個人使用的面積需大於 13 m<sup>2</sup>以上等基準規範。

3. 老人之家設施數及核定床數

依日本厚生勞動省老健局（2013）高齡化對策之現狀內容，2011 年付費型老人住宅可分為附介護型老人之家、住宅型老人之家、健康型老人之家等三類。第一種看護型老人之家，是附有照顧等服務的高齡者居住設施，入住者一旦需要看護，即可獲得設施中的照顧服務員提供生活看護服務。第二種是住宅型老人之家，是與生活支援服務單位有緊密連結的高齡者居住設施，入住者一旦需要看護時、入住者可選擇與設施合作之當地訪問看護等服務。第三種是健康型老人之家，僅附入住和用餐服務等高齡者居住設施，入住者一旦需要看護時，必須解除契約強制退院。

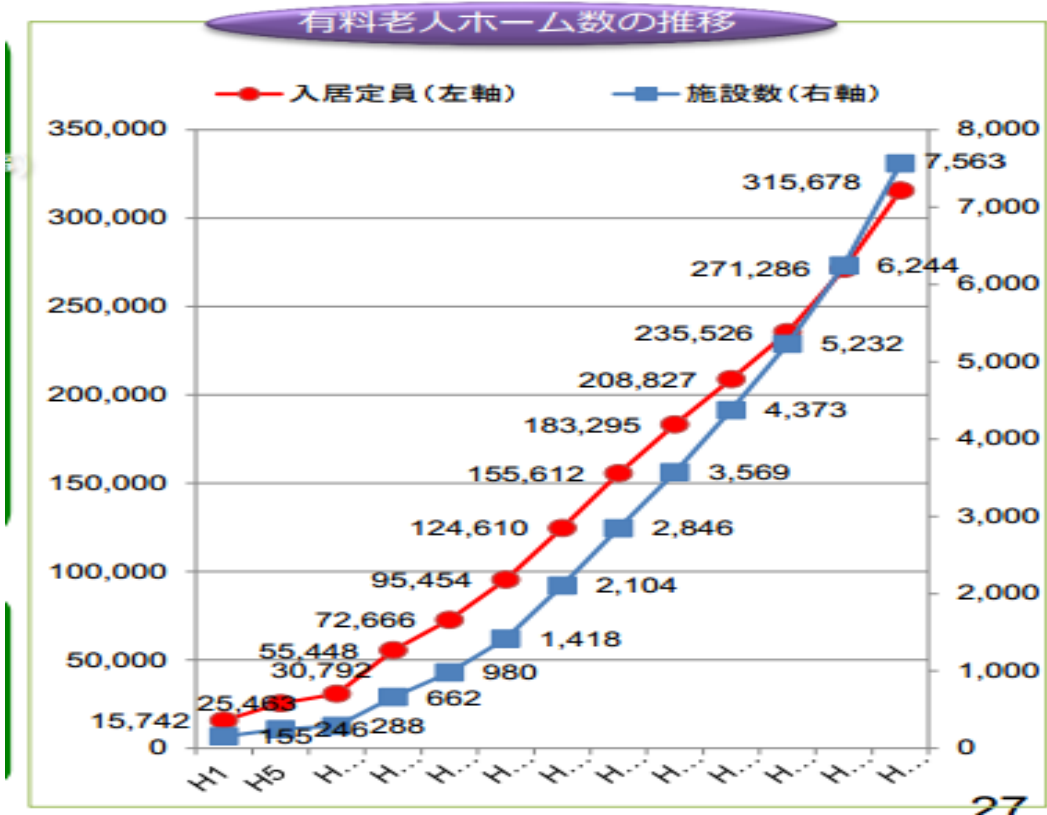
付費型老人之家設施數及核定床數

	設施數	核定床數
附介護型	2838	177490
住宅型	3257	87182
健康型	19	982

資料來源：引自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀(P.30)

4. 老人之家設施數及核定床數的成長現況

日本 2000 年到 2012 年老人之家家數及容納人數的成長如下圖：



圖三：日本老人之家家數及容納人數的成長（2000-2012）

(紅色是:能容納的人數藍色是:設施數量)

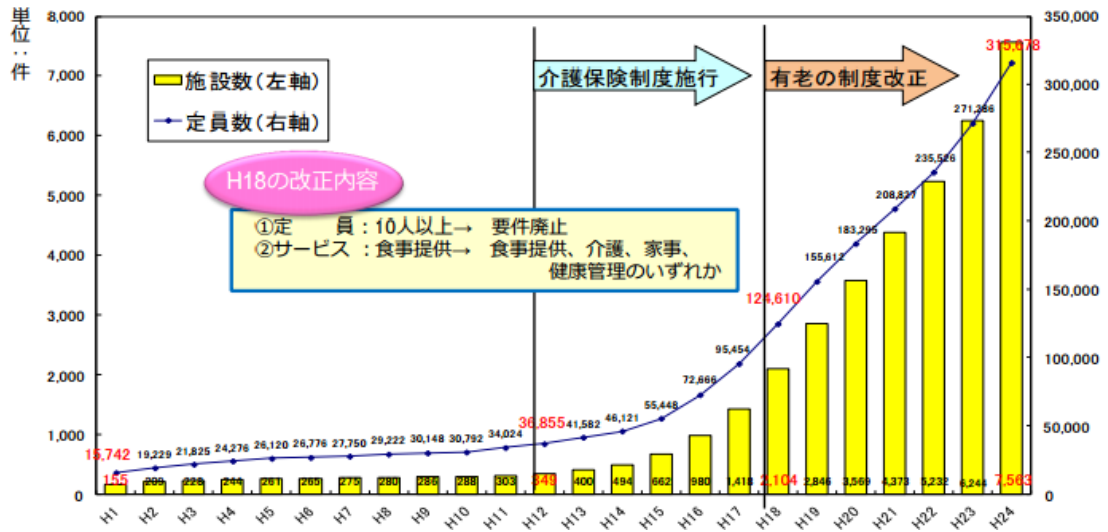
資料來源：引自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀（P.28）

### 5. 付費型老人之家的發展基礎

（1）市場基礎：付費型老人之家在日本的快速成長，與市場大量需求有極大的關連。根據鄭景文（2005a）的整理發現，日本高齡者居住設施中，養護老人之家、特別養護老人之家、及低收費老人之家是根據老人福祉法規定，有政府負擔和補助，由非營利的社會福祉法人或公共團體所經營。在 2004 年底，上述機構的入住率都高達九成以上，平均每家等候人數超過 200 人，入住等待時間約 2 到 3 年。結果使得經濟能力稍加的高齡者，轉而尋求民間的付費型老人之家。

（2）制度基礎：在日本的付費型老人之家快速成長，與制度環境的明朗和開放也有極大的關連。鄭景文（2005b）認為 2000 年以後日本介護保險制度的實施，需要看護的高齡者可自行選擇服務內容及方式，使得入住附介護的收費式老人之家快速增加。另依日本厚生勞動省老健局（2013）的說明，這類老人之家增加主要原因有三：①2000 年因長期介護保險制度創立、給了民間企業較容易經營的環境。②2006 年老人福祉法修正、更改老人之家的定義，增加可服務對象類別，廢止最低人數限制。③現今因高齡者居住的需求擴大，所以申請數有增加的傾向。





圖四：老人之家容納人數成長的主要原因

資料來源：引自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀 (P.29)

## (二) 服務性高齡者住宅的發展

### 1. 定義：

針對高齡者的租借住宅，某些可做為老人之家，安排高齡者入住，提供生活商談服務、狀況掌控服務等福祉服務的住宅。以長期入住契約為主，業者無法自行要求解約等，考量居住者入住之安定感。不收押金、房租、服務費用以外的金額，預付金款項也以保護入居者為前提。

相對於健康型老人之家，入住長者需要照護時就得遷出的限制；服務性高齡者住宅因為附照護服務機能的銀髮住宅，更有利於長做選擇作為終身住宅之用。

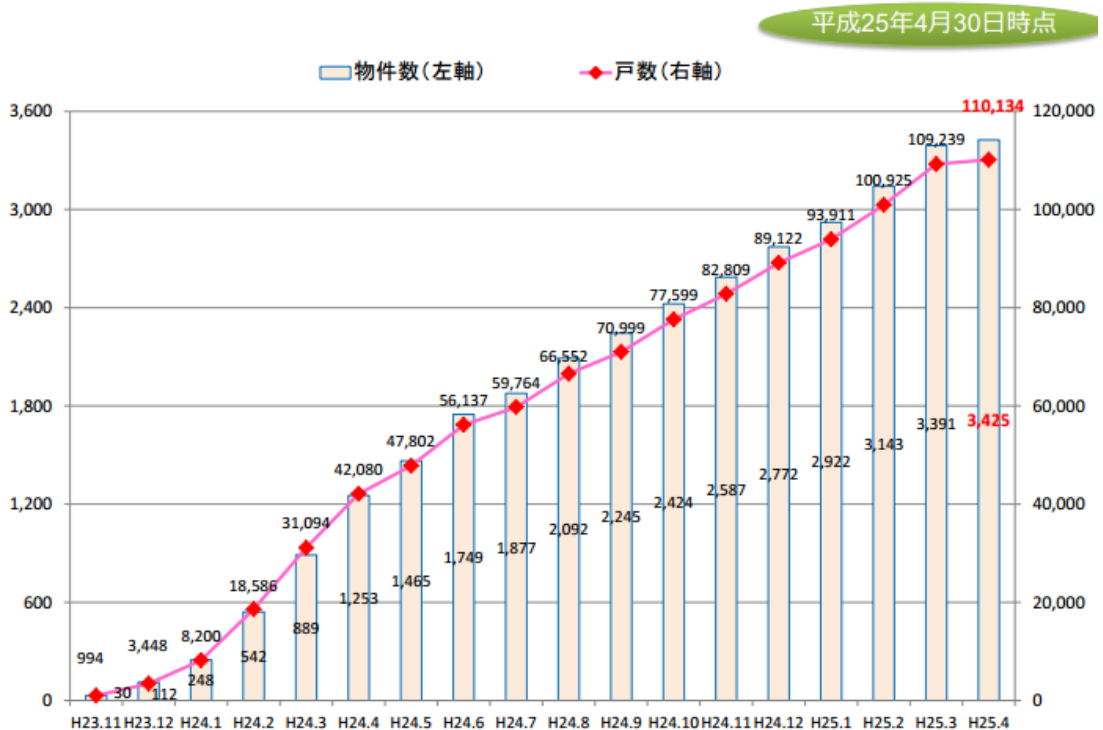
## 2. 制度規定：

依 2011 年公布施行之高齡者居住安定確保相關法律辦理。一般付費老人之家亦可登錄。其登錄基準，每房面積原則為 25 m<sup>2</sup>之無障礙空間，並有走廊寬度、輪椅升降平台、設置扶手等規定。

至少需提供安否確認服務・生活商談服務・用餐・打掃・洗衣等家事援助。因看護保險法改正而創設「定期巡迴隨時對應服務」，可配合長者需求所對應時間，活用訪問介護服務。

## 3. 服務性高齡者住宅的發展概況及成長：

日本服務型高齡者住宅從 2011 年（平成 23 年）10 月相關法律公佈施行後，到 2013 年 4 月為止，一年半左右設施數即出現 3,425 家，核准床數達到 110,134，增長數度甚為驚人。



圖六：服務型高齡者住宅登錄狀況的轉變

資料來源：引自日本厚生勞動省老健局 2013 年高齡化對策之現狀(P.32)

#### 4. 服務性高齡者住宅的發展基礎

服務性高齡者住宅與付費型老人之家很接近，更重視入住長者安定感與入住權益，通常這類設施也不再像一般付費老人住宅得預付高額一次入住金，而是採月租和管理費模式；且考量使用者的多元需要，相關規定更有彈性，包含服務供給者背景和設施規模更開放、入住者身體狀況接受範圍更廣。因此在法律公佈施行後，供需配適更緊密後，市場一下子就擴大了。

(1) 多元的服務供給者：依 2012 年 8 月服務性高齡者住宅事業主體之【實態調查】，參與營運的事業種別中，主要包含看護服務關連法人(46.1%)、不動產・建設業關連法人(17.6%)、醫療法人(16.5%)、社會福祉法人(8.6%)，佔全體的九成(厚生勞動省老健局，2013：33)。

(2) 彈性的服務供給規模：依 2013 年 3 月【服務性高齡者住宅登錄情報】，服務性高齡者住宅的規模，戶數未滿 10 戶者，佔 6.0%；10 戶以上、未滿 20 戶者，佔 23.2%；，20 戶以上、未滿 30 戶者，佔 22.9%；30 戶以上、未滿 40 戶者，佔 19.2%；40 戶以上者，佔 28.7%。住戶每床面積較有彈性，其中以 18-25 平方公尺為多數，佔 73.2%；25-40 平方公尺則有 22.3%。40 平方公尺以上則有 4.4%(厚生勞動省老健局，2013：35)。

(3) 人居者身體狀況的範圍較廣：依 2012 年 8 月服務性高齡者住宅事業主體之【實態調查】，服務性高齡者住宅的入住者的需要看護度，包含「自立」範圍雖廣，但是比較起來，「需要支援」、「需要看護度 1・2」的入住者較多，平均要看護度為 1.8。另一方面，有不少開設期間較短的設施有相當多「需要看護度 4・5」的入住者，表示制度上雖同為「服務性高齡者住宅」但是個

別住宅的機能是非常多樣化的。失智症高齡者的日常生活自立程度「I」佔 4 成。80~90 歲利用人數最多，約佔 5 成（厚生勞動省老健局，2013：36）。

## 伍、日本與臺灣老人住宅個案經驗

### 一、日本個案經驗

#### (一)東京都老人入住設施實地參訪

2016 年 1 月底 2 月初，研究者到東京進行實地參訪，先後拜訪提供老人住宅服務的三家公司及一家非營利組織。

##### 1. 世達志公司；

參訪在川崎的介護型有料老人住宅，由松田副董接待，每間房間有廁所沒浴室。設有護理站，公設，小廚房，交誼廳，房間壓扣門口有警鈴，警鈴響後工作人員要到房間才能解除警報。白天護理人力 2 人，夜間 on call，3-5 照顧人力，有按摩服務。一週兩次床單更換，洗衣乾衣，電梯漂亮有設防護壁毯，為賃居形式。

日本的特養人力比 1 比 1，設備較好，使用介護保險，收費都相同，但介護度要達 3 以上，政府出得多，自負額就少，補助金額跟各地政府狀況及年金條件而有差別。本住宅人力比則為 1 比 2.3，和特養相比收費多了 5 萬日幣，但相對要排隊很久的特養，容易入住（這意味著長者住宅的排擠效果）。

長者住宅申請時要經政府國土交通省核備，營運後不受評鑑，只有餐飲檢查，但因結合日照，才有政府督導。日照部分服務量 21 人，其收費，自費者付 2/10，低收者付 1/10，其餘介護保險出，。

在船堀的附服務高齡住宅和小規模多機能設施。附服務高齡住宅押金 2-3 個月保證金，月費 9 萬 5 日圓，其中 5 萬 5 是租金，1 萬管理費，3 萬服務費（1 日生命確認、環境維護），不供餐，沒別的服務。一樓設有小規模多機能中心，可以用餐每餐約 600 日幣。世達志住宅都是地主蓋的，只有這個點是世達志自己蓋的，希望有點社會貢獻。有 28 間房，4 間空房，蓋的時候政府有 1 成補助，設備折舊都是金融公司設算的。

小規模多機能部份有 90 坪，29 人目前 24 人使用，其中 8 位是樓上高齡住宅的長輩。有 6 個房間可過夜，可吃飯或不吃飯，每週兩次洗澡。中心有自己廚房和供餐，可適合各種狀況。設施政府補助 1/10，喘息房入住頻率最高，費用 16-17 萬日圓，介護保險視情況支付服務費，住戶都在 20 分鐘內車程。工作人員 13 人（5 正職員工，兼職和派遣 8 人），夜間有一名員工。有外部評鑑。

## 2. 社團法人東京都同胞援護會:

參訪東京都同胞援護會在原町的高齡者支援設施，有日照、團體家屋、小規模多機能及特養，理事長佐佐木先生接待，這是成立 30 多年的社會福祉法人，這個點是三年前新開。創辦費用自有 6 成含貸款，4 成經費是中央、都、區補助。有 24 小時生活起居照顧的團體家屋，人力配比依法規 1 比 3。24 小時護理站護理人員是診所外派及巡迴人力。小規模多機能，案主可以來此接受照顧，服務也可外派，但最多停留 30 天，由個案管理師安排，但在鄉下地區也可以用到半年。

小規模多機能的床 50 萬日幣，支援 2 以上可以進入，可以適合各種狀況，可作為終生住宅。廁所房門有多元設計，軟硬體彈性高，可對應各種狀況，容量 25 人。收費方面一般有料老人住宅約 30 萬，小規模多機能 13 萬。剛開始虧損，目前損益平衡。

東京都同胞援護會現有 50 個單位是東京都最大的社會福祉法人之一，五個特養，2 個團家，4 個居家支援單位，另有身障照、母子資源、幼兒園等，有新的團家規劃中。目前特養滿床有 200 位等待，團家滿床有 30 人等待。

政府要求營運資料上網，有第三者審核會，經半年審查，然後公開。社區居民委員會也會參與，配合當地居民需要。要維持高品質、價廉服務，所以很多人想進來，工作人員有 140 天假期，所以有很多人想進來成為工作人員。新宿區目前有邀請考慮再設點。

### 3. 東京建物的誠愛院

誠愛院是日本不動產排名 5-6 的東京建物公司在埼玉縣的自立型住宅，社長渡邊晉也原是東京建物公司員工，一年半前被指派才進入業界，誠愛院與原本兩個附服務有料住宅是被一起賣給這家公司，但仍維持原名。東京建物公司認為這是社會趨勢，前景收益都會不錯所以投入，目前入住率 9 成。

自立型住宅 1-10 樓，24 小時有服務人力，自有餐廳提供三餐，可選或不選，有多用途空間，多元課程體操、太極拳、音樂療法、吞嚥操，有 45 房，入住 41 房，房型不一，價格不一，有雙人房，衛浴大，也設有湯屋，使用率高。健身房、茶室、插花室、交誼廳，但交流少，多停留在舒適房間及外出，像豪宅、空氣好，自己家的感覺，滿意度高，健康不佳時則會轉介至介護住宅。自立型沒補助要繳稅。但國土交通省有 1/10 以下的建築補助，改裝設備另有 1/3 補助，一戶約 100 萬。

### 4. 長谷川介護住宅

長谷川是清潔公司起家，有人力仲介、教育、外食公司，但沒有建設公司。袴田義輝社長及富田部長接待，社長反應敏捷，營利者思維，公司選擇利基型產品，但很注意利基維持，重視人員召募及訓練。大宮住宅開業一個月就滿床。

全單人房每房 18 平方公尺，46 女，16 男，含自立及支援者。介護度平均 2.2，都供餐。每月 185000 元，收費都一樣，只差介保險另外提供之服務費。人力比 2.6：1（國家規定 3：1）。終身住宅開業愈久者介護度愈高，交通便利很關鍵。住民附近佔一半。所長有 11 年經驗，去年剛來，有特養 5 年、喘息 6 年的經驗，具初任福祉士及實務福祉士資格，這裡工作比較容易，照顧難度不高。政府只會查核特養機構，不會查核介護住宅，但 2-3 年有一次督導。公司有訓練學校，確保服務品質，每年可訓練 2000 人。今年公司該公司會增加 20 個新地點。長谷川繳稅，但硬體設備租賃時，國土交通省補助一半。

## （二）主要參訪心得

老人期待的居住服務隨健康狀況而異，健康時通常要求自主性和自由，要有可選擇的服務；亞健康時也要自由，但要多些關懷；失能時，則要有充分的照顧。因此以樓層區分或載明移轉至介護住宅或特養，是重要的。

日本老人住宅服務提供者多元，已不限定須具社會福祉法人資格。非營利組織為弱勢及重症照護提供至為重要的服務，政府提供四成經費及免稅優惠；營利部門為輕度介護及一般長者無障礙住居提供了廣泛可及的服務，政府僅為介護住宅提供 1/10 建築補助及半額設備租賃費補助。雖然老人住宅業良莠不齊，政府只要求資訊公開，由民間選擇自然淘汰。各類服務資訊都相對公開，若發生不當照顧情事或品質不佳，往往會深度影響經營，日本有兩個大型的老人住宅公司，去年都因照顧虐待、跳樓事件，而出現經營權移轉。但由文教機構起家的 Benesse Style Care 公司推動高品質照顧，目前經營的很有口碑。公司經營風格深深反映其企業家精神，解決社會問題，也需具社會公益意識，才能成就互助共好的美事。

## 二、臺灣老人高齡住宅之案例

### (一) 台灣老人入住設施實地參訪

2014 年及 2015 年，研究者到新北市及桃園進行實地參訪，共拜訪提供老人住宅服務的兩公司及一非營利組織。

#### 1. 雙連安養中心：

雙連教會為關心老年事工，實踐老吾老以及人之老之理念，1995 年購買雙連安養中心基地現址籌設綜合性照顧老人 432 床，規劃具有安養照顧、輕度養護、重度養護、長期照護、失智症單元式照護、短期照護、日間照顧，以及社區照顧關懷據點等多功能、多元化、多層級、連續性的一所長期照顧服務機構。2000 年落成啟用首期興建之 182 床，開始提供服務安養及養護長輩。除了自籌款項外也獲得政府的獎助及補助款。2003 年擴建安養 184 床，又於 2007 年擴建失智症照顧專區 66 床，並配合政府推展長期照顧十年計畫政策，延伸辦理社區式及居家式的照顧服務。

目前雙連秉持對長者的關懷與照顧，從安養、養護、失智、長期照護之連續性的照顧，提供全程不間斷地關懷與陪伴。服務項目有安養照顧服務 212 人，養護照顧 154 人，失智照顧 66 人。雙連安養中心提供服務第二年便接受中央及地方政府評鑑榮獲優等獎，奠定至今每屆均榮獲優等獎。

**雙連安養中心服務特色分析:** (1)成功的連續性多層次長期照顧整合服務，雙連安養中心以安養中心為名，但在單一園區中包含了安養、養護、失智、長期照護之連續性的照顧，這樣的模式提供了不間斷地關懷與陪伴，很類似美國的 CCRCs。《康健雜誌》2014 年公布臺灣 40 位社福專家、10 個協會及千餘家



老人機構評選推薦名單，雙連安養中心在全台 10 大優質老人照顧機構中拔得頭籌。(2)有財務效率的組織運作:雙連服務對象目前為總數 432 人，等待入住名單還有一千多人。顯示其經營管理的優越特質。在有理想的規劃和營運策略，實際的運作成果，其實並不是要經過很久的努力，雙連中心執行長蔡芳文在本研究訪談中就說由於有當初興建完成八個月入住率就到達百分之一百了。同時通過有規模的床數和合理的收費標準，這樣一個全台最優的長期照顧機構，並不是個需長期仰賴政府福利資源的社會福利單位，反而從一開始負債一千兩百萬，現在資產已經是好幾十億。(3)組織和員工的正向發展:雙連員工薪資佳、福利好，流動率低。園區寬闊雅致、設備人性化、收費合宜、入住率高；整體經營績效佳，形成良性循環。雙連發展前選址花費許多時間，淺水灣的自然環境理想，園區也大。這是教會非營利組織模式運作的成功典範。

## 2. 潤福銀髮專用住宅

潤泰集團有鑒於臺灣社會人口年齡結構日趨高齡化，於 1991 年設立潤福生活事業股份有限公司，專責從事『銀髮專用住宅』的設計規劃及營運管理服務，由日本引進先進之技術，與日本中銀建物株式會社技術合作，以回饋社會的心，永續經營的理念，為臺灣社會中高齡者盡一份心力。「潤福生活新象」全國首創的「五星級銀髮專用住宅」，1996 年 10 月正式開館營運，建築規劃為地上 17 層地下 2 層之純鋼骨構造建築，房間規劃面積分為 15 坪、24 坪及 30 坪。『潤福生活新象』是臺灣第一座五星級銀髮專用住宅，主張提供中高齡者一個「安全、安心、愉快、有尊嚴」的生活環境。從空間規劃到最細微之處，全都針對老人家的需求，以及生理特徵而設計，可說是國內中高齡居住概念與軟硬體設計的領導者。『潤福生活新象』秉持提供營養均衡的膳食、貼心的護理服務安全的空間設計、健康休閒及生活起居的全方位軟硬體照顧服務，讓子

女安心、放心的將長輩交付予專業的服務團隊；讓銀髮長輩在退休後能夠抱著積極樂活的人生觀，尊嚴的享受一個完全屬於自我的新人生。

潤福服務項目有餐廳供餐服務、生活便利服務、吧台和小賣店服務、住家室內每週一次免費清掃服務、住家設備修繕服務、社區巴士定時定點往返淡水捷運站及醫療院所、緊急送醫服務、水果/蔬菜專車定期來館販售、健康管理服務、休閒養生課程及社團活動、館外活動。

**潤福生活新象服務特色分析：**潤福生活新象是來自企業界的創新作品，潤福生活新象基地面積 1250 坪，總建坪 8800 坪，公設面積約 1400 坪。服務特色主要有前瞻化的理念和規劃、舒適安全硬體設備、貼心的高齡服務內容、企業化服務的管理認證，以及合宜的收費模式。創立後現在有很好的口碑及維持接近滿床的成果。

### 3. 長庚文化養生村

長庚文化養生村總面積約為 25.67 公頃，其中 左側 4.17 公頃，右側 21.5 公頃，全區可活動面積約為 9.6 公頃，中間由計畫道路貫穿分割成左右兩側，環山步道總長 1,456 公尺。長庚文化養生村是台塑關係企業之一，2003 年變更林口特定區計劃將部分醫療專用區轉換為養生文化村專用區。2005 年養生文化村 A 棟正式對外開放營運。長庚文化養生村認為每個人在其多元豐富的人生過程中，都會累積許多有用的經驗，而且各自擁有不同之專長，由此而構成了寶貴的文化，可以奉獻於社會大眾。基此有此深長意義所在，以及為了實踐「老吾老，以及人之老」的理想，提出養生文化村觀念，並且規劃設計出一個讓年長者依然可以過著多彩多姿，而且自在又有尊嚴的生活環境。「養生」的目的，是為了達到健康的生活。「文化」的強調，是為了豐實生活的內

容；養生文化村的規劃是要提供一個使年長者在身體活動、心智認知、生產力和生活滿意方面，都能享受健康樂趣的生活環境。

長庚文化養生村目前設定為健康老人住宅，服務項目除小規模提供照顧的頤安居之外，並沒有提供照顧服務人力。不過未來將再增加養護區，搭配護理之家，將形成一大型完整的連續性長期照顧住宅。現在主要仍聚焦提供健康老人豐富的食住行之生活服務，包含專為銀髮族設計完整的生活空間和鄰里街坊、每戶設有緊急呼叫設施及全天候監控中心和緊急救援服務、社區體育館和生態園區等休閒設施、便利的交通。

**長庚文化養生村服務特色分析：**長庚文化養生村有台塑和長庚企業和醫療的豐富資源，服務特色主要有高品質的養生環境、整體性的照顧規劃、強調休閒文化、住得好付得起。創立後一直都是各界參訪標的。

## (二) 主要參訪心得

雙連老人養護中心從安養和養護，並逐步發展為兼具護理服務和失智長期照顧的連續性照顧單位，而逐漸開展出類似美國連續性照顧退休社區(CCRC)的服務模式。這種優質長照機構進行上下游整合發展模式值得鼓勵。相對上，潤福新象屬於健康住宅，亞健康時有照顧設備和人力不足問題。長庚文化養生村強調健康安養，雖緊鄰長庚護理之家，但缺漏了亞健康照顧模式，因而未能形成連續性照顧退休社區。

由於臺灣土地成本昂貴，因而台灣或許可先以日本附服務高齡住宅為架構，聚焦發展類似美國連續性照顧退休社區中的 **Assisted Living facility** 的樣貌，以提供有迫切生活照顧的身心虛弱長者的入住需求服務，形成具在地和社區融合的中小形式高齡住宅服務量體；然後再從服務經驗中延伸出連續性照顧模式。

臺灣的長照產業在老人福利法的規範下，社會福利特質鮮明，但社會服務的多元性不足。除了幾個公營的仁愛之家，公辦民營的老人公寓外，數量不多；而能貼近社會需要的老人住宅更不多見。過去日本經驗，顯示老人入住設施的發展受到制度環境很大的影響，一旦法規能針對老人需要放寬限制，則民間參與老人之家和高齡住宅的活力就大幅增加，能夠快速滿足社會需求。這部分需要進行政策調整及省視。

## 陸、以社會企業發展臺灣老人住宅的可能性

針對臺灣住宅的服務創新議題，本文再以焦點團體方式，探討以社會企業發展臺灣老人住宅可行性，焦點團體參與者包含兩位銀行經理 A、B，兩位業者 C、D，及一位非營利組織協會秘書長 E。主要探討了入住設施產業評估、入住設施發展的主要障礙、金融業對老人住宅投資或融資評估及可行的創新財務模式。

### 一、入住設施產業評估

#### (一) 臺灣老人入住設施入住率有低估的現象

儘管未來潛力很大，但現在臺灣入住設施佔床率數據卻一直維持 7-8 成。然而，在焦點團體中資深業者認為這數字並不真確。他認為失真的原因，首先是財團法人有來自於政府的補助款，這是按收容的狀況來做補助，會考量到政府補助規定來填報。其次，小型養護機構是以營業額來課稅的，這類機構通常

採取列帳備查方式申報營業額，所以報出來的資料自然偏低。至於公辦民營機構的入住率，則可能受到當初建築申請時的多人房型規劃，不符合現在使用者需求，自然降低可能的入住人數。一位業者 C 就說：

人數啦，我要講的，這中間的背景因素裡面有一個很重要的因素，就是經濟的因素。後來大家學聰明了，所以就是現在公部門看得到的那些報表很多是不正確的。

## (二) 臺灣老人入住設施產業未來有龐大的需求

臺灣長期照顧隨著高齡化和少子化現象，入住設施未來必然會像日本一樣發展快速，特別是在臺灣低度發展的老人住宅這個部分。以機構式照顧狀況來看，業界和銀行都認為未來產業前景需求很強。一位業者，從護理之家來看入住設施說：

護理之家本業不會賠錢，這是市場供需的問題嘛，本業是真的不會賠錢，這個需求是一直存在的，而且越來越大，本業不會賠錢！

## (三) 入住設施發展的主要障礙

### 1. 設施建造或取得投資成本太高

長期照顧入住設施無論是空間、建築、設備都需要大量的資本投入。這是阻礙入住設施成長的大門檻。協會秘書長 E 說：

其實我們比較麻煩的是，NPO 通常沒有太多的管理的概念，所以包括投資、融資和風險管控這件事情，在我們是完全沒有這樣的概念。如果我前面就是沒

有打算要獲利，那麼人家會來找你投資嗎？人家不會找你。這也限制 NPO 在設施上投入的空間。

就連一般業者進入門檻也不小，一位業者 D 說：

整個長照照顧這一塊，雖然發展空間很大。但因為最主要成本，就是那個租金，或建築費用，都很高。

## 2. 政府態度略嫌消極：

雖然臺灣老人入住設施產業需求潛力很大，但市場發展卻沒有相應成長或多元化，主要是政府對發展機構式長期照顧態度消極。影響所及，土地取得、各項建築、安檢設施，都不利單一長照業者做更多嘗試和發展。一位銀行業者 B 說：

我覺得政府在這方面其實應該更積極，像以政府本身的能力，對土地的取得，還有一些相關執照的取得，都有很大的空間可以推動，這對臺灣的長照發展都很有幫助的。像合宜住宅那個東西，他有那麼大的利潤，他都可以在那邊弄。為什麼這一塊，對整個國民這麼重要的，他手上那麼多的資源，甚至可由政府直接出資，為什麼不能做一個？

一位業者 C 說：

單一的長照業者，想積極發展是會有困難的；這需要做一點異業結合。如果政府有心，不見得需要自己來。如果可做成單一窗口，有清楚的督導機制，業界就比較容易做。

## 二、金融業對老人住宅投資或融資的評估

金融業者儘管覺得長期照顧很有市場潛力，但對於機構或老人住宅的融資，基本上仍依照銀行一般授信的標準作業流程辦理，即便申請者是非營利組織或社會企業的組織型態，也無任何差異。因此若政府未提供優惠或輔導的制度條件，若要推動需要高額投資的老人入住設施，就得具足自有資本或了解銀行融資評估要件。

### (一) 銀行授信的考量因素

銀行針對企業授信的考量因素，最重要就是五 P，老人長期照顧產業的融資也不外於此。銀行經理 A 說：

從銀行的觀點來看，要確保整個貸款、確保債權安全性是很重要的考量。銀行要考慮的是說，貸款企業是不是可以存在，投資是不是可以獲利，或是說債權是不是能夠確保，所以第一個 P 是借款人。第二要有還款能力，那當然就是說，借款人很重要。如果是一般護理長，要去背那個建物，少的是一兩億，多的話是五億到十億，我們會因為護理長一個月的所得大概只有五、六萬塊，那就不放心，所以重點是他的 protection 債權保障部分。第三個是資金用途，貸款 purpose 部分要明確。第四個是要借多久，多久能夠還清這個借款，重點就是那個 payment 還款來源的問題。最後一項是 Prospect 就是所謂的展望的問題。

### (二) 銀行授信的實際經驗

就銀行放款業務所接觸的範圍，長照業者提出資金需求時，銀行其實並不會特別願意放款，借款人的還款能力最是關鍵。業者 C 說：

長照業者若是負責人背景是護理長，那還款來源就要放在這個護理之家時，其實我們比較不容易借他錢。相對地，如果是由建設公司來規劃這個事情，還款來源就變成是向經營業者收的租金收入，這反而很明確。因為你做租賃時，你不租給他，也租給別人，銀行不需要去評估這個護理之家經營的好不好，其實銀行真的是外行，而且也沒有這樣的能力去處理這些事情。特別是如果你這個護理之家，有臥床、有怎麼樣什麼的，我們在這個放審會被質疑阿，萬一有人搬不走，什麼啦，變成這個房子拍不掉，拍賣不掉，那都是問題。

### (三) 非營利組織經營老人住宅的融資限制

政府或學界常希望長期照顧經營主體是非營利組織，然而以銀行針對企業授信重要五 P 的考量因素而言，非營利組織若要興辦老人住宅則不見得有利。因為老人住宅在長期需求一定是很大，所以展望評價就很正面；另外貸款資金用途 purpose 很明確。但是除此之外，一般非營利組織身份在貸款時，反而有更多限制。例如非營利組織作為借款人，因為目標若不是為獲利，誰可提供債權擔保？未來還款能力也很可疑。協會秘書長 E 就說：

當社會面臨到高齡化情況的時候，其實 NPO 也遇到很大的問題。NPO 在政府政策保護底下存活，長期以來很少思考成本問題，服務也不夠多元，然後呢，我們的效率，也是有問題的。所以當長期照顧要轉變成產業化的時候，一旦開放其他產業進來，NPO 的存活就遇到問題。以日本經驗來看，長期介護保險開始後，NPO 倒了不少。雖然我們一直在聚集各種類型的專業人員，努力朝幾個方向在發展，包括管理顧問公司、包括我們未來要去多設服務據點提供服務，



有些財務管理人員，他會給我們一些融資建議和方法，但是對於我們來講，我們大概還是比較傾向就是專心的做我們的服務，如何連結其他專業人員變成一個 team，是我們很大的一個問題。特別是財務這塊對我們來講太陌生，所以我們需要靠有專業的人來幫助我們，跨入這個融資的這個部分。

業者 C 說：

我很清楚 NPO 組織，政府交辦什麼他就做什麼，通常沒錢可先墊，所以很難自己去創造什麼。業者則不一樣，我不需要募款，只要覺得可行，timing 對了，就可以很勇敢的進去做，把原有的利潤給放進去，或當做股東投資，相對於在政府限制之下做事，我們其實是比較輕鬆愉快的。

因此整體來看，若要期待藉由非營利組織發展更多在地入住設施或老人住宅，由於組織條件或意願不足，這樣的期待恐將面臨志願失靈的窘境。

#### (四) 以社會企業辦理老人住宅對資本取得的影響

若以社會企業 social enterprise 這個概念，設立一家著眼長期照顧的社會使命，而強調 limit 或者是 less profit 的公司，而向銀行提出融資時，銀行業者認為從授信角度來看，他們還是強調五 P，強調 cash flow，並不會有差異。所以學術夢想還得經過現實的財務考驗。銀行業者 A 說：

我們其實還是看五 P，坦白說，我們針對每個行業就是看五 P。所以我才說，其實我覺得對臺灣的 NPO 來講，有一個很危險的一件事情就是，那個界線畫得太清楚，當這件事情發生的時候，他們慢慢就會被淘汰。我們不曉得那 non-profit 到底能不能跟銀行做融資？我覺得法律上似乎好像也有一點點問題，因為...像醫院現在很多成立社團法人，社團法人跟財團不一樣喔，社團法人定義上就是，我是一群人，我們是提供服務，所以是營利為導向，像 00

醫院，社團法人 00 醫院在台北市，他有五百多個會員，但是他是導向就是 profit。

協會秘書長 E 說：

在未來二十年，臺灣的老照或者是老人公寓或是這塊老人的照顧，不管照顧需求比較高的護理之家，或者是有活動力比較強的老人公寓，我覺得臺灣應該有更創新的東西會出來。這是我非常期待的，…然而臺灣還有很多很複雜的結構，要考量剛經理所講到計畫的 5P 之類的，或者是像長庚養生村在推出時，哇，結果入住率很低。這些對非營利組織而言，創新事實上壓力不小，更著重企業導向的規劃和經營模式，可能是一種解決方案。

銀行業者 B 說：

聽聽你們講社會企業，我們也學很多東西阿，我們對這也是外行的。NPO 的沒有效能，會讓這一條路走不出去，所以大概比較可能的就是用社會企業的邏輯。不過，就像你們剛才給我的回應，我要老實講，銀行其實並不特別認可社會企業這個東西，所以還是會回到企業授信的標準。

### 三、創新財務模式的可行性

學術界和社會大眾常希望長照產業非營利化，但是由於銀行融資並不支持非營利組織，如此一來，融資將是長照產業發展的主要困難。除非能提高財務創新的可行性，臺灣長照模式才能順利往前走。

## (一)創新的財務風險

創新因為沒有太多前例可循，一不小心常常會帶來很大的財務風險。日本 1990 年代後期不少企業界進入老人照顧產業，因經濟景氣下滑和房地產下跌而倒閉。從銀行的觀點來看，確保整個貸款及債權的安全性是很重要的考量。銀行業者 B 說：

日本 M 公司是採取非常高的槓桿在做，就銀行觀點來講，這 risk 是蠻大的，有可能有一天就垮掉了。因為假設說他的經營，當他的 cash in 大於 cash out，他可以維持沒有錯。但有一天，你收支不平衡的時候，那槓桿維持不下去狀況就出來了，我們考慮的是比較後面的 risk 這一塊。

這顯示一般從事長照業者若要規劃老人住宅，除非自有資金雄厚，否則很難通過銀行財務風險評估。

## (二) 租賃模式的風險分攤

老人住宅高額投資的財務風險，還有可能透過將設備與租賃業者合作來降低。這需要去精算各項成本，日本老人住宅業因為愈來愈多這樣的租賃合作模式而快速發展，這部分很值得臺灣發展之參考。業者 C 說：

我去日本看到一個案子，他很特別，他也是上市公司進場。這家公司在一個地方提供服務時，基本上沒有任何的固定成本，你沒有辦法想像。第一個，他簽這個長約，好像是十五年吧，這十五年是有沒有房租增長的問題，為什麼？他們全部是用攤平的計算，而這十五年所有看得到的裝潢，都是屋主的。屋主是一個建設公司，買了這塊地的時候當下就和業者簽好約，蓋成業者要的樣子，然後租十五年。那另外一個，所有建築物本身以外的其他的東西，全部都是租

賃的，所以計算很簡單，我們有一百個床位，一百個床位，算出這個設備設施的費用，就打幾年的約，就把他攤平了；攤提多少錢，長者入住金就是多少錢。

在充分的計算之後，還息就靠使用者入住金攤提了。從日本銀行利息幾乎是 0 % 的狀態，還有可設算出盈餘，當然是可以接受的。這種特點在於財務風險其實都分散了啦，因為他就是由不同的業者在承擔，設備設施的租賃，不動產的租賃，分別去處理阿。所以他只準備了營運金，就是估算經過多久，入住可達損益平衡點的營運金。

### (三).異業結合的風險分攤

在臺灣本業即為興建住宅的建設公司，在過去這十年，他的財力，因為不動產有的地方都大幅上漲，一般說來口袋也很深，較有這個能力來償還。當長照業者沒有辦法直接借到錢時，如果他們和建築公司進行異業結合，因為建築業都可以把土地、建物設定給銀行，而租賃所得則可借貸出週轉金，所有的借款主體都是建設公司，在評估上就會使重要借款人因素變得更為正面。這似乎是臺灣能順利分攤財務風險的可行方案。銀行業者 B 說：

其實我們之前有一個 case 也是這樣，就是說有一個建商，他把房子蓋好了，他也依照護理之家的需求，大概每一層可以有幾床，有單人房、雙人房、三人房，都隔好了，也都把設備大概一個床用五十萬左右設置，然後就出租給護理之家。其實護理之家執行這個業務的，一定是要護理長啦，其實護理長沒有這樣的能力去從一個不動產，從一塊土地，蓋好建物，然後又照他的整個設施的規定，去做比如說有逃生出口，要有多少的一個電梯，你的電梯也要符合規定，所以他整個都是建設公司幫他操作的，那操做好了之後，他就租賃給這個護理之家。這個護理之家其實是這個建設公司弄的，建設公司要借錢容易，

護理長要借錢很難，而且護理長沒有這個 know-how 去針對消防、建築法規、消防法規他都沒辦法，護理長他只有針對執行業務的時候他才有專業。那就銀行的角度就是說，萬一這個護理之家經營不好怎麼辦？建設公司只要再找另外一個護理長來經營就好，所以對銀行來講，就沒有風險上的問題。然後回過頭來你再看喔，建設公司為什麼要這樣做？以臺灣過去三十年的發展的趨勢，不動產大概一年一倍到兩倍，那建設公司呢，他把這個物建呢，他未來可以拆掉重建，拆掉重建，改成高級住宅，他可以再弄三個護理之家，所以他就在養地就對了。其實我目前只有一個建設公司這樣操作，因為他看到了這個機會，第二個，他在養地，但是很多建設公司其實不太了解護理之家在做什麼。

#### (四)入住者端的財務風險分攤

就財務的邏輯來講，老人住宅經營者除非找政府或建商提供建物進行異業結合，否則創新方案得依賴與使用者端連結來降低財務風險。日本高額的一次入住金模式，就是當初產業創新的重要財務基礎。臺灣〇〇老人住宅就是收取高額的入住金押金作為操作模式，只是這得同時兼顧業者財務健全及保護入住老人權益。因此要藉動員服務使用者資源分攤財務風險時，社會信任是重要議題。非營利組織或社會企業，若能從其組織願景、過往服務成果和經驗，將比一般企業更容易匯聚社會信任，這是社會創新的一種可能方向。

## 柒、結論與建議

### 一、研究主要發現

### (一)日本老人入住設施整體發展的新趨勢

日本老人人口比例為 25.06%，其高齡化歷程領先臺灣約 25 年。600 萬老人獨居現象隨其身心衰退，引發了迫切的居住和照顧需求。日本社會老化及其因應經驗，特別是近年來日本老人住宅產業的蓬勃發展。對臺灣甚具參考價值。

日本老人入住設施類型，依其服務提供內容和強度可整理分為提供密集介護服務及非醫療服務的入住設施，服務內容逐漸完整與豐富。付費老人之家在 2006 年到 2012 年是家數成長最快速的入住設施類型，服務型高齡者住宅數量則在近兩年一出現即有爆炸性成長，兩者入住人數成長也最多。日本老人住宅發展的趨勢，主要因為快速增加的高齡人口，使得經濟能力稍佳的高齡者，無法忍耐原本限定由非營利經營的入住設施之服務等待時間，導致轉而尋求民間的付費型老人之家。在長期介護保險制度創立、老人福祉法修正、更改老人之家的定義，增加可服務對象類別，及廢止最低人數限制等制度環境的開放和明朗後，給了民間企業較容易經營的環境，而出現強調入住長者安定感與入住權益之多元服務供給模式，使得入住設施的服務供給及需求的配適更緊密。

### (二) 日本高齡住宅產業的發展經驗

日本政府對付費型老人之家及服務性高齡者住宅等創新入住設施採取低度管理，僅著重資訊透明要求與督導。由於不限定社會福祉法人經營，公司經營者要依規定繳稅，但國土交通省提供小額建築補助，並有設備租賃的半額補助。介護保險依入住對象健康狀況，則提供服務人力費用的給付。研究參訪之付費型老人之家及服務性高齡者住宅案例，分別都有上下游整合和地理區域擴

散之快速發展模式，使得產業浮現多樣化、小型化、連鎖化和集團化的發展現象。

### (三) 臺灣老人住宅產業的發展經驗

臺灣全日型日住設施主要限定為機構式照顧服務，以護理之家、養護中心、長期照顧中心為主，身心衰弱獨居長者僅有少數的仁愛之家、老人公寓和安養中心可運用。雖然雙連教會、長庚集團及潤泰集團也有口碑不錯的成功案例，但經營規模偏向大型化，且未出現日本的產業發展模式。

### (四) 臺灣老人住宅產業的發展限制

臺灣老人入住設施數和入住率有明顯低落現象，但隨著高齡化和少子化，未來入住設施會有很大的需求。目前產業發展限制主要是入住設施無論是空間、建築、設備都需要大量的資本投入，及政府對發展入住設施態度消極。政策需要建構出更貼近社會多元需求的制度環境，並理解金融機構對產業的看法，做出必要的開放與調整，才能有利於做好創新規劃。

### (五) 財務可行的創新模式

金融業者對於長期照顧儘管覺得很有市場潛力，但對於機構或老人住宅的融資，基本上仍依照銀行一般企業授信考量的五 P 作為評估要件辦理，申請者如果是非營利組織反而更難獲得融資，主要關鍵仍在於借款人的還款能力。因此若要期待藉由非營利組織發展更多在地入住設施或老人住宅，這樣的期待恐將面臨志願失靈的窘境，學術夢想或說法不足以說服銀行和通過現實考驗。

資本投入是臺灣長照產業發展的關鍵議題，老人住宅創新得面臨很大的財務風險，財務風險的處理模式決定老人住宅創新。本研究提出租賃模式、異業結合、結合入住者端的財務風險分攤方向可供參考。社會企業若能兼顧業者財務健全及保護入住老人權益將是提出創新模式的關鍵。

## 二、研究建議

### （一）政策建議

政策應貼近社會整體需求以開放明朗為原則。在日本相對漫長的福利服務模式發展中，付費老人之家和服務性老人住宅是在近期才快速成長的，這是因為先有明朗和開放的制度環境，才能引入市場力量以積極回應社會的大量需求。臺灣老人住宅沒有相應成長或多元化的產業，顯示政策需要建構出更貼近社會多元需求且透明的制度環境。

### （二）實務建議

臺灣實務界應因應人口結構、法規空間，掌握老人入住設施產業的發展機會。臺灣已有具服務特色的老人住宅成功經驗，高齡服務住宅未來可先以日本附服務老人住宅為基礎，再依法規發展脈絡和組織條件建構出自己的特色，建立具在地和社區融合的中小形式高齡服務住宅特性。政府或學界雖然常希望長期照顧經營主體是非營利組織，然而住宅業是資本密集產業，從銀行企業授信最重要的五 P 考量而言，以非營利組織形式興辦老人住宅並不有利。非營利組織一旦組織條件或資本不足，若要發展高資本投入的老人住宅服務，恐將面



臨很大的風險。至於社會企業，仍須以財務分攤為創新基礎，可發展租賃模式、異業結合、入住者端的財務風險分攤模式。

### （三）學術建議

過去身心虛弱長者的居住安排，主要得依賴家庭和政府福利資源；然而當高齡社會來臨，這些大量需求的滿足，需要更多元的服務提供者參與。學術研究應以積極開放心態，針對日本社會快速高齡趨勢導致長者入住設施蓬勃發展現象多加研究，探討相關議題，如各種入住設施優劣，住民的生活模式、社會參與、整體幸福感、健康，以及入住費用、年長者搬遷有關的社會及心理因素、入住後住民重新適應及社會化的問題，及住民間、住民與機構管理者間存在著意見不同和衝突的問題，與其外界社區之間的緊張性議題，甚至進一步探討更適當和可負擔的住宅、加強其交通和社區服務、經費支持、服務協作網絡、多元文化和休閒等研究議題。

## 參考文獻

- 中華民國老人福利聯盟（2012）。高齡化住宅政策議題：現況與問題。資料摘自 2014.6.12 [http://www.oldpeople.org.tw/ugC\\_WelfareTopic\\_Detail.asp?hidWelfareTopicCatID=8&hidWelfareTopicID=25](http://www.oldpeople.org.tw/ugC_WelfareTopic_Detail.asp?hidWelfareTopicCatID=8&hidWelfareTopicID=25)
- 主計總處（2014）。全國統計資料/人口/人口靜態統計/現在人口數按年齡分。資料摘自 <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=15408&CtNode=3623&mp=4>
- 日本厚生勞動省老健局（2013）。高齡化對策之現狀。厚生労働省之高齡化政策研討會。資料摘自 2014.6.12 <http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/2r98520000032exf-att/2r98520000032f26.pdf>
- 內政部統計處（2009）。民國 98 年老人狀況調查報告。資料摘自 2014.7.3<http://sowf.moi.gov.tw/stat/Survey/%e8%80%81%e4%ba%ba/98%e5%b9%b4%8%80%81%e4%ba%ba%e8%aa%bf%e6%9f%a5%e5%88%86%e6%9e%90.pdf>
- 行政院經濟建設委員會（2004）。中華民國臺灣民國 93 年至 140 年人口推計。
- 行政院經濟建設委員會（2012）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計。
- 紀夙芬（2012）。老人住宅長者失能程度與退住因素之探討。長庚大學管理學院碩士學位學程在職專班醫務管理組碩士論文。
- 紀金山（2014a）。高齡住宅服務與創新模式：美日經驗對臺灣的啟發。行政院人事行政總處地方行政研習中心主辦，103 年地方治理實務論壇。
- 紀金山（2014b）。非營利組織和政府間的社會創新與合作：台中市社區發展育成中心的行動研究。靜宜人文社會學報，第 8 卷，第 2 期，頁 355-398。
- 陳政雄（2006）。老人住宅整體規劃理念。臺灣老年醫學雜誌，1(3)，122-139。
- 蔡宛螢（2009）。民間參與老人住宅建設之法令分析：以裁併學校改建為例。中央大學建築管理研究所碩士論文。
- 鄭景文（2005a）。日本民間收費老人住宅經營現況。臺灣經濟研究月刊28(10)，

50-55。

鄭景文（2005b）。日本老人住宅產業發展概況。臺灣經濟研究月刊 28（10），  
45-49。

經濟日報(2014/07/21)。建商搶蓋銀髮宅攻長照。全文網址: udn 房市情報 - 市場情報 - 產業動態 - [http://house.udn.com/house/storypage.jsp?f\\_ART\\_ID=310659#ixzz38FpRpT3J](http://house.udn.com/house/storypage.jsp?f_ART_ID=310659#ixzz38FpRpT3J)

Dart, R. (2004).The legitimacy of social enterprise. *Nonprofit Management & Leadership*, 14(4), 411-24.

Dees, G. (1998). The meaning of social entrepreneurship.  
[http://www.fuqua.duke.edu/centers/case/documents/dees\\_SE.pdf](http://www.fuqua.duke.edu/centers/case/documents/dees_SE.pdf).  
Accessed on October 30, 2004.

Dees, J., Emerson, G. & Economy, P. (2001) .*Enterprising nonprofits: A toolkit for social entrepreneurs*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Howaldt, J. & Schwarz, M. (2010). Social Innovation: Concepts, research fields and international trends. International Monitoring (IMO).  
[http://www.internationalmonitoring.com/fileadmin/Downloads/Trendstudien/IMO%20Trendstudie\\_Howaldt\\_englisch\\_Final%20ds.pdf](http://www.internationalmonitoring.com/fileadmin/Downloads/Trendstudien/IMO%20Trendstudie_Howaldt_englisch_Final%20ds.pdf)

Liebig, P. S. (2001) International perspectives on housing frail elders. *Journal of Architectural and Planning Research*, 18(3): 208-222.

OECD.(1999). *Social enterprises*.Organisation for Economic Co-operation and Development.

Pratt, J. R. (2010). Long-term care: Managing across the continuum (3rd ed.). Sudbury: Jones and Bartlett.

Young, D. R. (2001). Organizational identity in nonprofit organizations: Strategic and structural implications. *Nonprofit Management and Leadership* ,12(2),

139-157.

Yuko suda (2008). Boundary change between for-profit and nonprofit service providers and Asian notion of civil society : The long-term care insurance system in Japan.發表於臺灣社會福利學會主辦之「**新世紀社會保障制度的建構與創新：跨時變遷與跨國比較**」國際學術研討會論文集，臺灣：中正大學。

## 研究論文

# 在地非營利事業組織服務轉型初探：財團法人中華基督教福音信義道會的服務經驗<sup>\*</sup>

王秀燕

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系助理教授

胡慧嫻

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

張憲文

財團法人中華基督教福音信義傳道會附設老人養護中心院長

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 5 日。

<sup>\*</sup>感謝兩位匿名審查委員提供本文寶貴的修改意見。

## 中文摘要

本研究以財團法人中華基督教福音信義傳道會為研究單位，以個案研究方法，分析非營利組織如何實現「在地化」的照顧服務理念，以作為從事在地服務之參考。研究發現，中華基督教福音信義傳道會的在地服務經驗，其過程可以以起、承、轉、合來分析，起是，組織源起為挪威差會早期扶貧工作到推展各項在地服務；承是，組織不斷的檢視組織狀況以研擬發展策略；轉是，從診所轉型到老人養護中心、日間照顧；社區關懷據點；居家服務中心；托老所及日間照顧中心等，到遭遇到挑戰如環境變遷、政策和法制面挑戰的積極擬定因應策略，掌握轉型契機；合是，從服務方案創新到在地化服務成功因素，包含積極預應、伙伴關係、發揮效能、責信。從本案例看到地方性非營利服務組織服務轉型趨勢與潛力，首先是新興的社會福利議題，非營利事業組織不會缺席；第二是非營利事業組織提供在地化服務成為重要趨勢；第三政府與非營利事業組織合作的在地服務朝向多元化。

**關鍵詞：**非營利事業組織、照顧服務、在地化

## **The Preliminary Discussion of the Service Transition in Local Nonprofit Organization - The Service Experience of Evangelical Lutheran Free Church**

**Hsiu-Yen Wang**

Assistant Professor, Department of Social Work & Child Welfare, The Taiwan  
Providence University

**Hui-Ying Hu**

Associate Professor, Department of Social Work & Child Welfare, The Taiwan  
Providence University

**Hsien -Wen Chang**

director of Elderly Conservation Center, Evangelical Lutheran Free Church

### **Abstract**

In this study, “Evangelical Lutheran Free Church” was chosen as the main research unit. case study analyzed how non-profit organizations achieved localized care services as a reference in the local services. The study found that the local service experience of Evangelical Lutheran Free Church could be analyzed in a step-by-step time orderly fashion. The organization originated from the Norway Missionary Society. In the early stage, their service was to alleviate poverty and help proliferating local services they continued to review and overcome obstacles while making development driven strategies. Later on, they shifted framework from clinics to elderly conservation center, community care center, home care service center, and day care center to encountering challenges like environmental changes, policy and legal issues to establishing coping strategies positively.

Furthermore, the organization suggested pro-activeness, partnership, effectiveness, and accountability were keys to successfully execute from service program innovations to actualize local services. The study demonstrated a service transformation trends and its forthcoming potentials for local non-profit service organizations. These trends and potentials are listed in the follow: first, the nonprofit organizations will continue to exist and grow in regards to new social welfare issues; second, nonprofit organizations will lead the direction towards localizing services;lastly, local services will diversified upon government and nonprofit organizations cooperation.

**keyword : Non-Profit Organizations, Care Services,localize**



## 壹、緒論

尤漢森（J.Tidemann Johansen）家族，橫跨兩個世紀，歷經 80 多年，前後三代人都喜愛中國文化，對中國存有深厚的感情，與中國教會，特別是陝西教會建立了良好的關係，對促進中國和挪威之間的相互瞭解及信任功不可沒，成為中、挪兩國友好的和平使者。-（俞繼斌，2013）。

財團法人中華基督教福音信義傳道會（Evangelical Lutheran Free Church）與尤漢森家族淵源深厚，尤其是尤漢森的兒子尤約翰（Johan Tidemann Johansen），和第三代尤約翰牧師的大女兒尤寶珍（Nora Margaret Gimse）姊妹，受家庭境影響，也熱愛中國文化，漢語相當流利，所以在其父親尤約翰牧師退休後，她受聘為信義會亞洲部總幹事，克紹箕裘，延續著尤漢森牧師家族在財團法人中華基督教福音信義傳道會在東勢區的各項工作（曹越譯，2013）。挪威差會從早期參與扶貧到設立非營利的診所之後轉型從事為老人養護中心（Elderly Conservation Center）、日間照顧（Day care）；社區關懷據點（Community Care Center）；居家服務中心（Home Care Service Center）；托老所及長期照顧日間照顧中心（Day care Center）等服務，組織歷經 54 年轉型成為今日提供在地老人照顧服務的優質組織，在國內獨樹一格，這個成長歷程，在國內相當罕見。

本研究以財團法人中華基督教福音信義傳道會組織為研究單位，以個案研究方法，運用訪談和文獻、文件的應用與檔案紀錄等資料，分析基督教信義會挪威差會自 1961 年開始，於台中東勢地區成立教會，1963 年開辦施恩幼稚園，1969 年設立信義診所；並在 1996 年成立國內最早的老人日間照顧中心之一；2005 年發展老人社區關懷據點；2010 年長期照顧居家服務中心；2013 年托老所及至 2015 年新社區托老所與日間照顧中心等，54 年組織轉型的發展歷程。

並從其經驗中探究該組織從跨國挪威差會服務為起點到融合東方文化特質在地生根的經營模式，如何徹底實現「在地老化」(Aging in place) 的理念，走出自己特色，成為國內在地非營利事業組織提供在地照顧服務的一個典範。基於此，本研究案例，主要目的有三：

一、理解研究案例如何以創新多變的服務方案來滿足在地需求，以做為非營利組織推展在地服務的實務參考。

二、歸納研究案例為何願意轉型以及轉型歷程的過程，以做為組織轉型和欲推展在地服務模式的參考。

三、理解研究案例如何檢視組織狀況，走出自己特色深耕在地服務，以求能面對鉅視環境變化的挑戰，提供非營利組織永續服務的參考。

## **貳、非營利服務組織面臨的壓力與變遷及在地化服務**

### **一、非營利組織之定義與體制**

#### **(一) 非營利組織之定義**

「非營利組織」(non-profit organizations, NPOs)之名稱與定義，有很多論述，經常與許多名詞互用，如非政府組織(non-governmental organizations, NGOs)、志願服務(voluntart organizations)、慈善組織(charity organizations)、社區部門(community sector)、獨立部門(independent sector)、第三部門(the third sector)、免稅部門(tax-exempt sector)、等(Lewis, 2001; Davies, 2000, Salamon & Anheier, 1997；黃源協，2000)。各有其發展背景與重要的政策意涵。直到，美國國內稅法(the Internal Revenue Code；簡稱 IRC)以「非營利組織」一詞的用語後，才有較明確的名稱。

依據 IRC 第 105 條規定，所謂非營利組織，係指在該稅制下符合免稅條件的慈善組織，包括教育、宗教、科學，這些組織必須是致力於公共利益而非促進私人組織之利益，方可享有免稅待遇之組織(Hodgkinson, 1989)。換言之，非營利組織代表非政府機構，但也不是私人企業的組織，係以公眾利益為目標、社會服務為使命，不以營利為目的民間組織；亦即組織之設立不以私人利潤為目的，而以補充政府能力之不足，增進公共服務效能，提昇民間團體參與力量，建立公民社會為理想之獨立性、公益性的民間社團。

## （二）非營利組織之體制

在國內，提到非營利組織，主要可分為公益性社團法人和財團法人、行政法人等類型。其法源主要來自於民法，除了民法之外，人民團體法、相關的特別法如內政部審查內政業務財團法人設立許可及監督要點、內政部審查內政業務財團法人設立許可及監督要點、社會團體許可立案作業規定以及相關的宗教法規對於「法人」也有相關的規定。相關法規賦予主管機關對非營利組織的核可權、檢查權、減免賦稅資格認定權、捐募活動核可權及解散權等權限，以作為行使上述事項之依據，有關於民法下非營利組織及其他相關的社團法人或財團法人之關係，我們可以依文獻(馮燕, 2000; 法務部, 2016; 內政部, 2016a,b)和實務整理如圖 1，本研究案例屬於公益社團法人基金會。

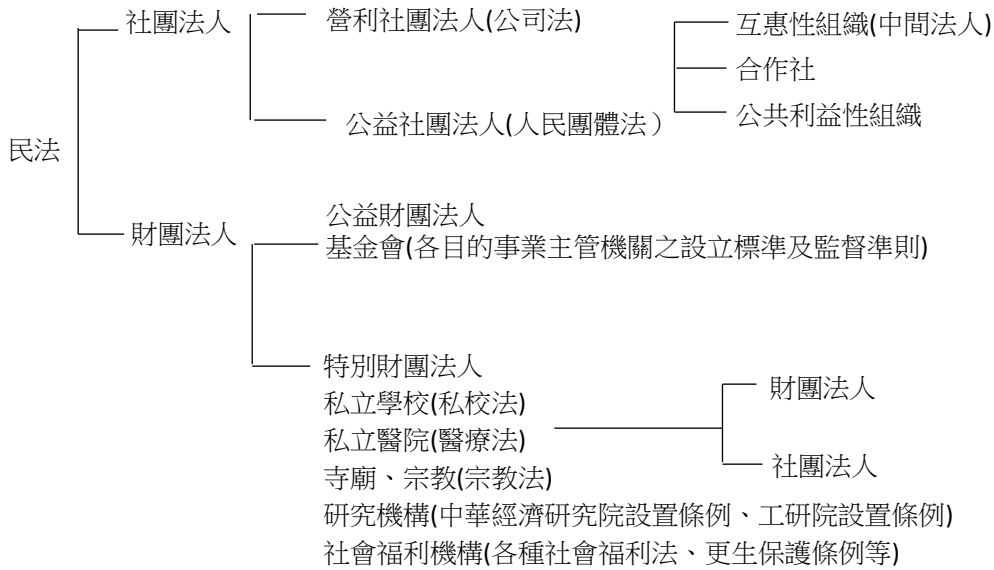


圖 1 非營利體制法人類型圖

資料來源：整理自馮燕（2000）

## 二、非營利事業組織面臨的壓力與變遷

以美國為例，非營利組織改變的主要三種來源為內在的壓力、資源的壓力、模仿的力量。非營利組織早期活動中是受使命所支配，就此觀點而言，非營利組織會有些擔憂浪費或無效率；相反的較注重企業的「需求面」，並向案主及捐款人傳輸使命。而當組織成熟時，特別是規模成長時，科層制度就會隨之而來，通常考量成本會變得更明顯，同樣會增加專業人員的角色，政治權力也一樣會增加。因此，組織的成長、環境和制度式的規範壓力都會引起組織的變遷，此三部分可整理說明如下（孫碧霞、廖秋芬、董國光譯）：

### （一）組織的成長創造了改變的壓力

組織的變遷是因為繼續以同樣的方式做事情、不再有利組織，理論學家稱為資源依賴理論，非營利組織通常會有限度的保留一些錢，以面對環境的現況可能影響其販售貨物或服務之能力、以及籌募資金上所帶來大的改變，影響組織變遷的外部來源主要為經濟、社會（人口）政治。

### （二）環境的壓力常引起組織的變遷

環境的改變能創造新的非營利組織出現的機會。大眾對於環境議題興趣與增長，也導致既存的及新興的非營利組織之改變與擴張。Dimaggio 與 Powell 主張許多的改變可以解釋為模仿壓力的結果或是稱之為制度上的相似。例：教育領域內，許多改變，如增加文化課程整體語言閱讀的方案及數學的操控技巧等，均顯現出受專業的規範所影響，而不是受生命周期的改變或資源壓力所帶來的。

### （三）制度式的規範

非營利組織強調專業主義及此領域中聲譽的重要性，而這兩者都會增加順從的壓力，在許多部門內造成了順從的壓力。

Oster（1995，孫碧霞、廖秋芬、董國光譯）提到非營利組織管理目前處於一個非常刺激的時代，管理人員在行銷策略中，每天面對是否與其他組織競爭或合作。要如何激勵和控制一個高度專業、意識形態的勞動力。以及如何在放棄組織歷史去適應變遷的環境時代，都是很大的挑戰。這也是想探究本案例的部份。

### 三、台灣非營利事業組織轉型

官有垣、杜承嶸(2011)在臺灣非營利部門自 1950 年代迄今的發展特質、轉型與挑戰一文中認為臺灣非營利部門的發展與轉型，其中在轉型部分，包含第一次的轉型從解嚴前的慈善救濟為主，轉變成解嚴後百家爭鳴的局面，組織數量增加亦開始參與政治倡導、議題設定等政策過程，從「慈善」邁向「公民權」；第二個轉型是 2000 年以後，非營利部門承接自解嚴後的熱絡發展，在組織運作上朝向制度化建構，依法申請登記或立案，非正式的團體也開始「機構化」變成符合法律規範的社團法人或財團法人性質的非營利組織（顧忠華，2004）。這些轉變亦可從政府結合非營利事業組織辦理社會福利的經驗，整理成幾個階段：包含（一）70 年代之前：「個案委託」模式；（二）70 年代：「方案委託」的興起；（三）80 年代：「公設民營」模式崛起（四）90 年代迄今：各種福利法規賦予合作依據（林萬億，1997；張世雄、王篤強、鄭清霞、呂朝賢、黃志隆，2013；法務部，2015）。增加非營利事業組織在轉型的選擇和有利的發展的契機。

### 四、在地化服務

在地化（localization）是相對於全球化而來的另一種趨勢和潮流，指一個地區或國家，任何一種經濟或商品流動，必須適應地方需求，才有可能加速發展。在地化可視為一種產品或服務的應用，能夠為某一特定文化或語言地區所接受的情況（智庫百科，2016）。賴兩陽（2004）認為是運用在地力量、在地智慧，解決在地問題，相對於「全球化」之下的概念，也就是不屬於全球化，而強調地方特色的，都可以稱為「在地化」，但「在地」概念是多元的，隨著不同議題，而有不同「在地」認同，以臺灣為例，各直轄市及縣市政府、鄉鎮

市區公所都可視為地方政府，而「村里」更具有在地的特質。然而就福利服務提供而言，在地化是強調運用在地力量，促使某一個特定文化或社區能夠接受這個方式更可凸顯在地特質。以財團法人中華基督教福音信義傳道會組織為研究單位，正是想從服務經驗去了解其如何塑造特定文化讓社區能夠接受服務方式以適應地方需求為何。

## 五、策略管理

策略管理是持續不斷過程，它必須定期檢討，改進和更新以確保組織與時俱進，策略管理是對組織整體長遠之未來方向的思考，以系統分析的方法審視組織與其環境的關係，以釐清組織未來的方向，並可增進組織為將面臨的挑戰預作準備與控制環境的能力。當組織試圖發展策略需透過策略規劃、執行和評估三個面向構成九個步驟（如圖 2），但管理者未適切執行或評估最佳策略也可能會失敗（Robbin and Decenzo, 2004; Tschirhart and Bielefeld, 2012; Griffin, 2013; 黃源協, 2014）。本研究分析財團法人中華基督教福音信義傳道會組織，如何運用 SWOT 分析機會（opportunities）與威脅（threats）、優勢（strengths）與劣勢（weaknesses）形成策略（成長、穩定、縮減、組合策略）執行策略到組織評估其執行結果。

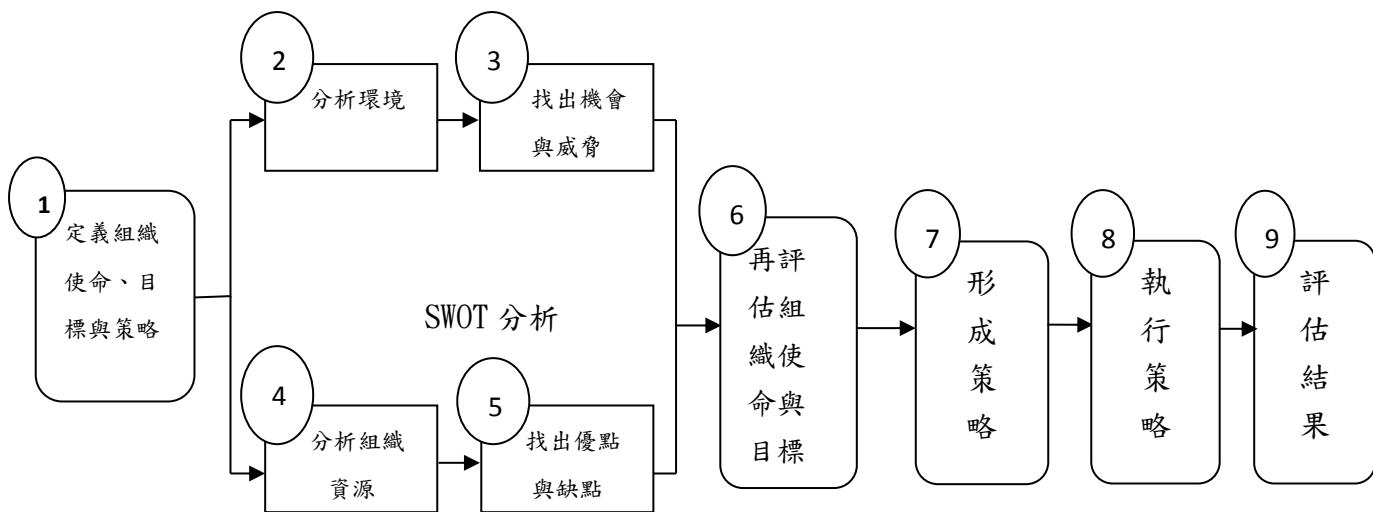


圖 2 策略管理步驟

資料來源：整理自 Robbin and Decenzo (2004)

## 參、研究歷程

### 一、個案研究

個案研究 (case study) 指的是針對單一個人、家庭、團體、組織、社區、社會或現象的深度檢視其特點包含：1. 對人、事、物的描述或解釋；2. 屬於質性研究取向，只聚焦於有深入研究價值的特定個案或在相同個案研究中的多個個案，蒐集的證據資料包括現存的文件、觀察記錄和訪談資料；3. 典型個案研究方法最有效的方式是針對特定個案透過密集式調查 (趙碧華、朱美珍，2000)。本研究針對單一組織「中華基督教福音信義傳道會」為研究，聚焦於該組織，屬於有深入研究價值的特定個案。



## 二、研究場域

本研究以「中華基督教福音信義傳道會」為對象，透過拜訪說明，於 2015 年 9 月同意後，並商請中華基督教福音信義傳道會院長擔任共同協助研究，以同步掌握研究場域動態。

## 三、主要研究途徑

### （一）文本分析

本研究係蒐集與中華基督教福音信義傳道會創立與服務連結之相關文獻做為研究基礎，確定個案後亦從網際網路以及蒐集組織簡介、計畫、出版刊物等作為理解與參照之依據。

### （二）研究訪談

案例確定後，邀請組織創立過程之相關人物院長、主任訪談。

## 四、研究檢驗與回饋

為達研究可信賴性（trustworthiness），擬運用三角檢測（Triangulation）以及成員檢核（member checking）以提高質性研究之嚴謹度（Rubin & Babbi, 2008）。

### （一）三角檢測

1. 除正式訪談外，並隨時以 e-mail、電話等，與組織相關人員在不同時間交談，以檢核訪談內容的一致性。

2. 除直接觀察、訪談外，並請協助之研究者隨時提出相關文本資料，讓資料來源多元化。
3. 由多位觀察人員蒐集資料，多位編碼人員來將觀察到資料予以分類。

## （二）成員檢核

邀請研究參與者證實或否認研究觀察或詮釋，針對報告提出觀察或詮釋對參與者的意義為何。

## 五、資料整理與分析

本研究資料來源以研究案例之文本（計畫、書籍、記錄、簡報等）和訪談資料為主，研究者的筆記為輔。訪談完成將錄音資料繕打成逐字稿並給予編碼，以利後續資料分析。在閱讀文獻、案例之文本資料即逐字稿意義編碼，研究案例經驗、具有起、承、轉、合歷程；依協同研究者協作緣起（起）、內容（承）、轉型遭遇問題與挑戰（轉）、為何可以走出特色與服務方案創新與在地化（合）等架構加以整理、撰寫，以求能理解創造共通知識與經驗的歷程，走出自己特色和深耕服務。

## 肆、起、承、轉、合——中華基督教福音信義傳道會的在地服務

### 一、起-中華基督教福音信義傳道會緣起

挪威差會自 1961 年開始，於台中東勢地區成立教會開始從事扶弱濟貧的工作，1963 年開辦施恩幼稚園（Vartun），見圖 3；1967 年建立教堂；1969 年

設立信義診所，見圖 4；1991 年財團法人設立的診所轉型老人養護中心；1996 年於東勢成立國內最早的老人日間照顧中心之一；2001 年養護中心新建大樓落成；2005 年發展社區老人關懷據點；2010 年長期照顧居家服務中心；2013 年設立托老所〈長青快樂學堂〉；2014 年老人高風險家庭關懷處遇及照顧者支持計畫；2015 年設立新社區托老所〈長青快樂學堂〉與日間照顧中心等。54 年以來組織從扶弱濟貧轉型到在地服務，徹底實現「在地老化」(Aging in place) 的理念，走出自己特色，成為國內在地非營利事業組織提供在地照顧服務的一個典範。



圖 3 游牧師女兒與幼稚園的小朋友  
資料來源：曹越譯（2013）



圖 4 教會診所的行動醫療車在外面出診  
資料來源：曹越譯（2013）

#### （一）源頭：財團法人中華基督教福音信義會與在地服務的

1990 年挪威差會和臺灣教會則各自成立了獨立的財團法人組織（挪威差會－財團法人中華基督教福音信義傳道會，臺灣總會－財團法人中華基督教福音信義會），傳道會只保留豐原和東勢的宣教士宿舍，以及東勢的診所，其餘八座教堂則全數捐贈給信義會。自由教會在臺灣的宣教事工將集中在三個方面：開拓性的工作、神學教育和社會福利服務事工（曹越譯，2013）。因此，從 1961 年從事扶弱濟貧到 1963 年開辦施恩幼稚園以及 1969 年設立信義診所到 1990

年社會福利服務事工開啟了在地的福利服務工作。

## （二）轉型成為服務老人的新事工

當臺灣社會不斷快速發展，醫療資源逐漸豐富，醫院診所也日益增多，於是診所結束，但對於老人方面的關懷與照顧卻很欠缺。1990 年秋天，內政部對所有的醫療院所辦理問卷調查，諮詢他們是否可能為老年人做些什麼樣的服務？診所同工們把這個訊息視為神的旨意，多數人願意在診所歇業後，轉型成為服務老人的新事工。尤約翰牧師和師母看到這個機會，覺得這是持續開展社會關懷事工的一種新方式，他們決定開辦一所老人養護中心。兩位臺灣領導人專程遠赴挪威，參訪學習老人照顧方面的技巧、觀念與哲學，將經驗和知識帶回臺灣。診所在 1991 年 6 月 15 號歇業以後，到 8 月 15 日，僅僅兩個月的時間，老人養護中心已經預備妥當準備開幕（曹越譯，2013）。1969 年在東勢區設立的信義診所正式轉型為信義老人養護中心。

## （三）擴展在地社區照顧服務-了不起的張憲文院長夫婦

感謝神！讓挪威差會在這裏開辦老人服務事工，求神賜給我們足夠的能力和智慧能將這個事工持續下去，在快速高齡化的臺灣，老年人口越來越多，銀髮族產業充滿遠景…忙，很忙，非常忙，喜樂，很喜樂，非常喜樂，尤其是尤約翰牧師/師母就是我們的榜樣！”－（張憲文，2016）

教會老人照顧及其他社會服務的工作，關鍵人物張憲文夫婦。他們倆都在東勢區中崙里客家庄長大，養護中心開辦之初入住老人之一的孫子名叫張憲文（Peter Chang），就是現今老人養護中心院長，他太太王菊珍（Maureen Wang），則是該中心人事主任，見圖 5。雖然丈夫當時還不是基督徒，但在王菊珍帶領下也跟著上教會，也常常在教會幫忙，但他老是覺得聖經不易理解。待他們有了三位女兒後，進一步體認基督化家庭的重要。終於，在結婚九年後的 1987

年和三位女兒一起受洗歸主，見圖 6。他們全家人都是教會的好同工，並積極參與東勢地區的社會服務事工。1992 年，王菊珍至到挪威，參訪老人機構並學習老人服務事工，從中學到很多寶貴的知識和經驗，並把這些心得帶回臺灣，用在老人照顧實務上，比如，為老人們穿上漂亮整潔的衣服、準備衛生可口的餐飲、尊重每一位長輩的差異性並輕聲對他們說話等，協助安排每天的生活，讓他們感受到家庭般的溫暖（曹越譯，2013）。

張憲文院長提到當組織興建養護中心大樓歷經的重大災難歷史，他們仍然堅持理念：

1999 年 9 月 21 日凌晨，重創東勢地的 921 大地震，自己所住的大樓被震倒，被困在第 10 層住家達 5 小時之久，直到平安獲救，但蒙神保守家人毫髮未傷。該棟大樓共 28 名住戶不幸罹難。見圖 5-6（張憲文，2016）。



圖 5 張憲文、王菊珍夫婦，和尤白嘉莉師母  
資料來源：曹越譯（2013）

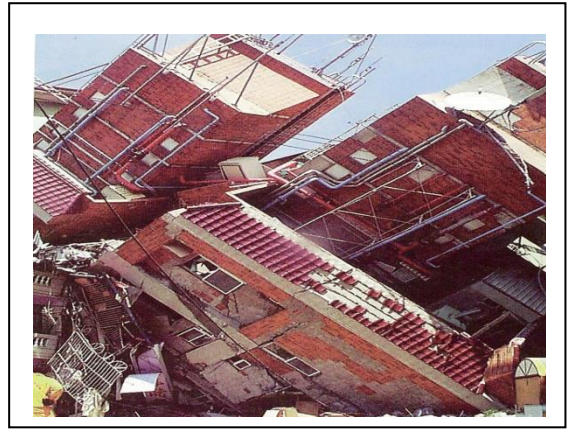


圖 6 這棟大樓曾住著張憲文夫婦和三個女兒  
資料來源：曹越譯（2013）

921 大地震發生前 1999 年 8 月 1 日，養護中心重建工程已經開始，老人只好被暫時安置在隔壁教堂，院長提到蒙神保守，教堂建築歷經大震卻完好如初，老人們除了一位阿公輕微撞傷以外，全體都安然無恙。院長提到：地震後，傳道會即時向「中華社會福利聯合勸募協會（United Way）」申請協助地震受災區的老人照顧相關計畫，該組織數次派員實地訪查服務績效及會計查核，提報該協會特別委員會審議通過，再提請理事會議決後，通過該筆高達新台幣 16,922,722 元專款補助，使得東勢信義老人養護中心得以迅速重建完成。並於 2001 年 4 月落成啟用。

從相關文獻記錄（曹越譯，2013），發現傳道會在臺中地區從事老人服務的事工，除了前述養護中心（49 床）之外，尚有：日照中心（30 位）、護理之家（15 床）、居家服務（186 位），服務人數共 280 位，另外成立社區照顧關懷據點，每週一次利用東勢施恩堂教會，針對社區健康老人，進行電話問安、關懷訪視、健康促進等活動，人數約 180 位。以教會資源及 70 位員工、20 位志工，透過「小型化、多元化、社區化」之服務模式，在東勢地區進行直接、間接服務的老人共約 460 位，這些發展軌跡得自於張憲文（Peter Chang）先生夫婦，負責推展各項業務。

## 二、承-檢視組織狀況研擬發展策略

財團法人中華基督教福音信義傳道會組織為何可以敏銳的覺察到環境改變與掌握在地需求，適時做出回應。其原因是定時檢視組織狀況，以求面對鉅視環境變化的挑戰，組織甚至以轉變型態和服務模式來因應。

### （一）財團法人中華基督教福音信義傳道會組織策略管理

組織定期檢討，改進和更新確保組織與時俱進，依 SWOT 分析，如表一，

形成策略，分析如下：

**1.優勢（strengths）**

信義傳道會組織人才素質與專業士氣高。目前在社區式照顧有專業護理、社工、營養師等背景人員，流動率低；工作環境佳，組織氣氛和諧；屬於小型機構，減少科層的缺失；社區型態，資源連結強。

**2.劣勢（weaknesses）**

組織規模較小，能量提供受限；非營利組織資金受限，影響組織擴張；基層服務人力有限，漸感吃緊；東勢地區，城鄉落差大。

**3.機會（opportunities）**

因應人口老化，組織掌握銀髮商機，提供在地的老人生活照顧服務並與國家長照政策緊密契合。組織運用建構知識系統，讓組織中資訊與知識透過獲取、創造、分享、整合、更新等過程，達到不斷創新及累積，以建構組織的智慧資本，有助於面對服務市場的快速變遷時，做出正確的決策。

**4.威脅（threats）**

組織屬於小型非營利組織面對外部競爭能量不足，資金較薄弱。對於目前政經情勢，變數仍多。新的長照政策走向，尚屬起步階段。面對未來長期照顧的多元經營方式，需面對跨專業競爭。

表 1 財團法人中華基督教福音信義傳道會 SWOT 分析表

S	W
<b>Strength：優勢（組織內部）</b> 人才素質，專業士氣。 工作環境，組織氣氛。 小型機構，減少科層。 社區型態，資源連結。	<b>Weakness：劣勢（組織內部）</b> 規模較小，能量不足。 資金受限，影響擴張。 基層人力，漸感吃緊。 東勢地區，城鄉落差。
O	T
<b>Opportunity：機會（組織外部）</b> 人口老化，銀髮商機。 長照政策，緊密契合。 知識管理，專業背景。 創新基因，靈巧優勢。	<b>Threat：威脅（組織外部）</b> 能量不足，資金薄弱。 政經情勢，變數仍多。 長照政策，尚屬起步。 跨業整合專業競爭。

資料來源：整理自財團法人督教福音信義傳道會（2016a）

## （二）決定因應對策和調整服務方案

透過 SWOT 分析，其中 SO 策略，指的是結合優勢與發展的機會，是最佳的發展情形。因此組織利用專業人力加上社區資源連結、掌握銀髮契機推展在地的老人照顧服務；WO 策略，是克服本身的劣勢，如資金不足、規模小的問題，但仍然可以利用機會，以優質服務來兌現組織使命；ST 策略是利用優勢克服威脅；組織利用專業和以人為核心的服務，建立服務口碑以克服企業跨足，凌駕專業之威脅；WT 雖然是最差狀況，但不但要克服劣勢並且要降低威脅。因組織資金受限，影響擴張以及地理位置屬偏遠，交通不便、長照服務市場競爭等挑戰，但此部份仍可以自己服務特色來取勝。因此，依據分析擬訂



符合環境變遷的需求推展符合在地人文的各類型服務。

在服務方案轉型決策的各個階段充分運用 SWOT 分析，例如 1991 年到 1996 年充分運用 SO 以及 ST 策略，利用優勢克服威脅，形成穩定策略(stability strategies)，在診所歇業後，看到東勢區老人漸增將專業人力轉型成為服務老人的新事工、921 大地震加上法令改變興建養護中心利用內外資源來突破限制。2010 到 2013 年運用 WO 策略，是克服資金不足、規模小，利用機會開辦社區型的服務，以優質服務來兌現組織使命；2014-2016 年分析 SO 以及 ST 與 WO 和 WT 策略，形成成長策略(growth strategies)，與長照接軌、掌握人口變遷趨勢，成為長期照顧提供居家式與機構式完整服務的重要組織。

在服務方案轉型決策過程有三個階段，首先是信義傳道會會執行長、中階幹部、專業工作者等召開共識會議，確認調整以及轉型服務方案；其次向在地意見領袖徵詢意見認同；最後報董事會議通過後即實施，從 1991 年到 2016 年的服務轉型(圖 7)均透過此三個階段完成(財團法人督教福音信義傳道會，2016b)。

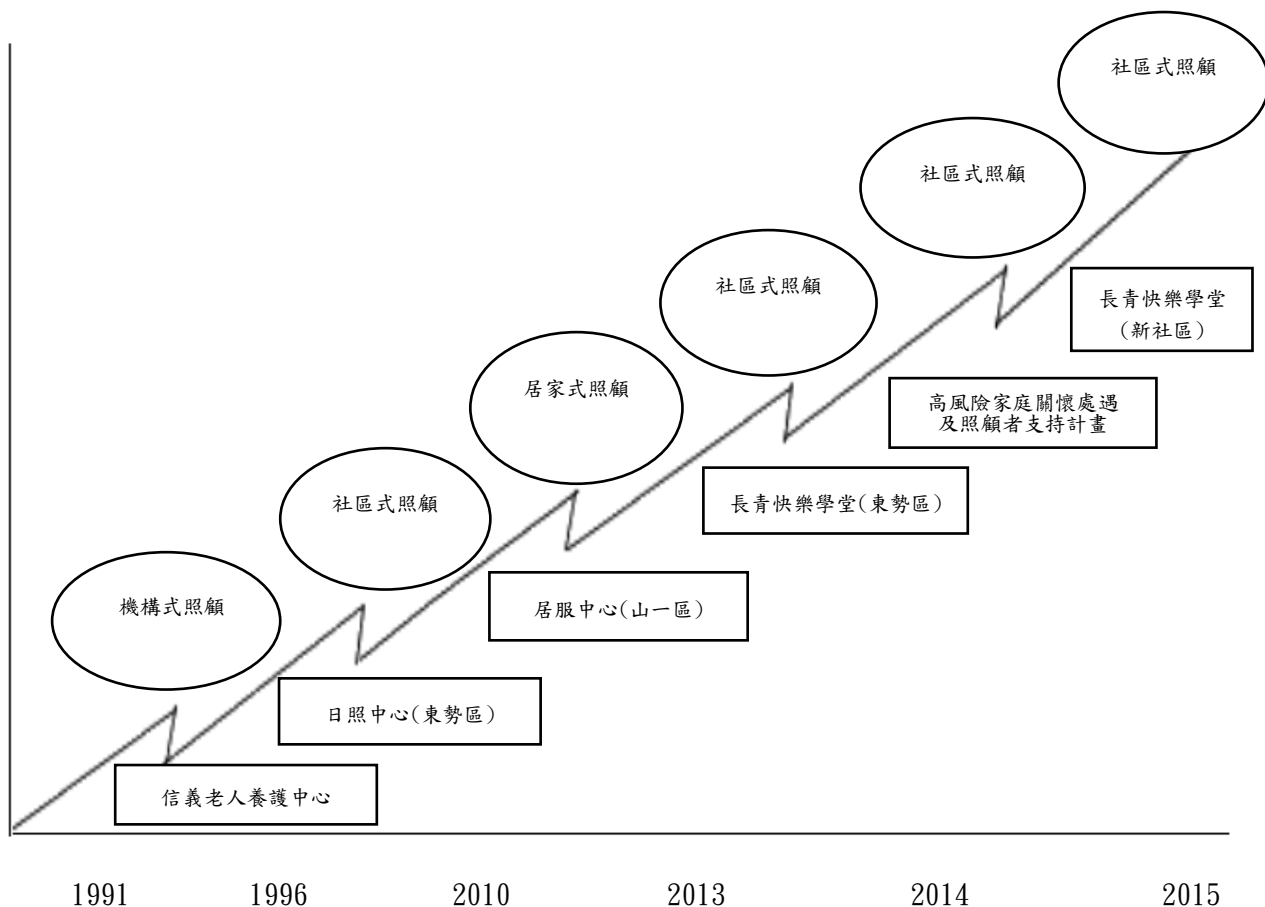


圖 7 財團法人中華基督教福音信義傳道會在地服務方案轉型歷程

資料來源：繪製督教福音信義傳道會組織簡介（2016a）

### 三、 轉-組織轉型，遭遇問題與挑戰

財團法人中華基督教福音信義傳道會從 1961 年於台中東勢地區成立教會從事扶弱濟貧工作、1963 年開辦施恩幼稚園、1969 年設立信義診所到 1991 年開始轉型從事在地的老人照顧服務，如老人養護中心、日間照顧中心、社區關懷據點、居家服務中心等，不斷的創新服務方案，但在轉型過程中難免會遇到問題和挑戰，可整理如下：

### （一）環境變遷帶來壓力引起組織變遷

信義傳道會從到 1990 年臺灣醫療資源逐漸豐富面對環境變遷帶來壓力，診所結束，當年內政部向所有的醫療院所問卷調查，諮詢是否可能為老年人做些什麼樣的服務？診所同工們把這個訊息視為神的旨意，積極因應，多數人願意在診所結束後，轉型成為服務老人的新事工。信義傳道會決定開辦老人養護中心，兩位臺灣領導人專程遠赴挪威，參訪學習老人照顧技巧、觀念與哲學，將經驗和知識帶回臺灣從此在地的老人照顧服務，成為組織的主要服務項目。

### （二）法制面改變帶來的挑戰

在興建新老人養護中心大樓期間，由於遭逢 921 大地震加上法令改變 1997 年老人福利法修正機構適用新法規訂有落日條款，因法令的修正興建老人養護中心用地一再需順應法規改變而調整，耗費多年，但組織憑著創立的使命和毅力，渡過各種危機和挑戰，終於在 2001 年養護中心新建大樓落成。

### （三）組織成長或創新的改變帶來壓力

財團法人中華基督教福音信義傳道會不是財力雄厚的組織，無法模仿大型組織可以迅速擴增服務和增加新穎的設施設備，但組織突破重圍從建立服務口碑開始，以人為核心的服務，漸漸走出自己的經營模式，在社區和服務對象中獲得肯定和支持。

## 四、合-從服務方案創新到在地化

掌握社會變遷趨勢，並以在地需求為導向妥為因應，以提供最貼切的服務-（張憲文，2016）

張院長認為財團法人中華基督教福音信義傳道會為何可以從服務方案的創

新到在地化，有五個成功因素，他以 PPEAR 來形容：

### **(一) 積極預應 (Pro-activeness)**

掌握社會變遷趨勢，從在地出發結合在地需求如扶弱、育幼到高齡照顧服務等為導向欲先因應，提供最貼切的服務，尤其東勢區是台中市老人人口比率最高的區域之一，從 1991 年開辦養護中心到連接長期照顧計畫的日間照顧中心、居家服務到托老所等，與時代發展脈絡和在地需求相呼應。

### **(二) 伙伴關係 (Partnership)**

組織的經營以塑造各層級夥伴關係為要務：

#### **(1) 照顧服務以在地員工為主，堅持不聘外勞**

以愛心、耐心、開心服務銀髮長輩目前支薪員工有 80 人，堅持不聘外勞，員工大都來自在地的客家居民，懂得在地文化獲社區居民認同。

#### **(2) 志工**

一群在自己活著的同時也在意別人的存在，並且因付出而傑出、因關懷而開懷的快樂志工伙伴有 30 人，認同在地服務，員工離職率低。

#### **(3) 教會傳遞耶穌基督服事的精神**

財團法人中華基督教福音信義傳道會效法主耶穌基督服事的精神，牧長兄姊的代禱、關懷、探訪社區弱勢是最大的支持力量。

#### **(4) 經營社區**

最寶貴的資源是社區，與教會、機構、學校有密不可分的互動關係，與社區資源連結，認為可以發揮一加一大於二的效益。

### **(三) 發揮效能 (Effectiveness) 以小搏大**

東勢基督教福音信義傳道會雖然小型 NGO 組織，但組織健全，洞察全球

趨勢以觀念創新、知識管理；宏觀社會趨勢(廣角鏡)；微觀社會弱勢(顯微鏡)；接受國內組織、教育團體參訪；建立學生實習制度，落實企業社會責任(Corporate Social Responsibility；CSR)申請緩起訴/社會勞動等。發揮效能(Effectiveness)以小搏大。

#### (四) 責信 (Accountability) 兌現服務、經得起檢視

這是張院長的理念：

「每一位捐款者是否甘心樂意支持、或持續支持的最大關鍵，就在這個 NGO 的財務是否健全透明並經得起檢視信義將每一筆捐款不分金額大小，公佈在網頁上公開徵信，並接受內政部財務稽查」。

東勢基督教福音信義傳道會每一筆善款除了辦理公開徵信以外，並把經費用在兌現捐款人的指定用途，經得起檢視，這些捐款在組織的記錄或機構的現場隨時均可查到或觀察到，以較具代表性捐款為例，見表 2。

表 2 東勢基督教福音信義傳道會接受各界捐款公開徵信一覽表

編號	年代	捐助者	金額	用途
1	2000	聯合勸募	17,000,000	補助建築及設施設備費
2	2001	陳雨鑫副縣長	430,000	興電梯
3	2014	內政部	10,000,000	服務費
4	2004	聯合勸募	1500,000	七二水災補助
5	2007	九二一震災基金會	4250,000	日照交通車及人事費
6	2012	內政部	1500,000	老人機構院舍改善工程
7	2013	台中市政府	300,000	東勢日間托老所(長青快樂學堂) 開辦設備費
8	2015	台中市政府	300,000	新社東勢日間托老所(長青快樂

				學堂) 開辦設備費
--	--	--	--	-----------

資料來源：整理自財團法人督教福音信義傳道會（2016a）

## (五) 資源策略 ( Resource )

東勢基督教福音信義傳道會認為機構今日可以在地方經營 54 年，得自於三個資源策略的運用：

### (1) 廣結善緣與連結資源

張院長用大象/跳蚤來比喻：

「我用大象/跳蚤來比喻，大象翻身慢，因為大型組織越來越  
大就會類似科層組織效率開始降低，小型組織像跳蚤隨時跳動，  
因層級少決策快加上在地化連結資源廣，容易蹲、點深耕」

### (2) 放眼全球 (Globalization)、深耕台灣 (Localization)

組織董事會成員包含挪威教士，讓組織可以掌握新的訊息以及在老人照顧技巧、觀念與哲學的交流，但這些知識和技術最後也必須事融合成為深耕台灣照顧服務的力量。

### (3) 全球接軌 (Global Convergence)、在地實踐 (Local Practice )

當今社會已進入資訊零時差的年代，高齡化衍生的照顧需求是全球也是世界各國要處理的重要議題，但是東勢基督教福音信義傳道會認為除此以外，他們看重的是在地實踐以及服務是否用在地智慧，解決在地問題，就像傳道會用人哲學和服務方式可以讓在地文化或社區能夠接受，凸顯在地特質。

## 伍、地方性非營利服務組織服務轉型趨勢與潛力

從東勢基督教福音信義傳道會組織的服務轉型經驗來看地方性非營利服務組織服務轉型可能性與潛力為何？至少有三個趨勢：

### （一）對於新興的社會福利議題非營利事業組織不會缺席

非營利事業組織的形成，司徒達賢（1999）認為是環境快速變遷，社會價值多元化以後，社會產生了或意識到一些需要，而這些需要無法經由商業體系中的企業來完成，也無法由政府機構完成。因此有志之士乃組成團體，解決社會的問題，達成本身的理想。在福利資源在輸送過程中非營利事業組織成為輸送的管道和人力之一，由公部門負責的職能轉由社區志願的非營利部門或市場部門承擔的「民營化/私有化（Privatization）」運動（Savas, 1987），成為降低政府赤字，刺激經濟成長的世界風潮。台灣也在這波影響之下方案委託、相關設施的公設民營、和照顧服務產業都是典型案例。因此，類似東勢基督教福音信義傳道會組織在提供在地化服務將不會缺席。

### （二）非營利事業組織提供在地化服務成為重要趨勢

銀髮族照顧服務強調在地老化是世界潮流，不管是社區式、機構式的照顧，在日本、德國等國家的長期照顧保險都朝向小型化、社區化的服務模式，因此，更多的非營利事業組織投入在地照顧服務也成為趨勢。

### （三）政府與非營利事業組織合作的在地服務朝向多元化

以東勢基督教福音信義傳道會的服務為例，和政府合作的在地服務方案相當多元，如機構式的養護中心、社區式日間照顧中心、托老所、關懷據點；居家式照顧的居家服務等，相當多元，已不再是單一模式。

## 陸、結語

財團法人中華基督教福音信義傳道會以一個地方性非營利服務組織 54 年來和在地連結，深耕服務。從本個案研究可以發現幾個重要特色，第一組織必須不斷的檢視組織狀況（SWOT 分析）作為研擬發展策略依據，才能提出創新多變的服務方案來滿足在地需求；第二基督教福音信義傳道會從診所轉型到老人養護中心、日間照顧；社區關懷據點；居家服務中心；托老所及長期照顧、日間照顧中心等，係組織能敏銳掌握台灣非營利事業組織轉型的契機，在遭遇到挑戰，如環境變遷、政策和法制面等壓力時亦能擬訂因應策略是找出組織優勢，正面因應；第三組織從服務方案創新到在地化服務的成功因素，有積極預應、伙伴關係、發揮效能、教會傳遞耶穌基督服事精神與責信並與在地文化相容合。這些特色均可讓我們理解本案例其豐富的在地服務經驗發展，並提供給非營利組織在轉型服務和欲推展在地服務模式的參考。



## 參考文獻

- 內政部(2016 a)。《社會團體許可立案作業規定》。資料檢索日期：2015.03..20。  
網址：<http://glrs.moi.gov.tw>
- 內政部(2016b)。《內政部審查內政業務財團法人設立許可及監督要點》。檢索日期：2015.03..20。網址：<http://glrs.moi.gov.tw>
- 林萬億(1997)影響臺灣民眾社會福利態度的因素。《臺大社會學刊》。25, 1-46。
- 司徒達賢(1999)。非營利組織的經營管理。台北：天下遠見。
- 法務部(2015)。《老人福利法》。資料檢索日期：2016.12.120。網址：  
<http://law.moj.gov.tw>。
- 法務部(2016)。《人民團體法》。資料檢索日期：2015.03..20。網址：  
<http://law.moj.gov.tw>
- 官有垣、杜承嶸(2011)。臺灣非營利部門自 1950 年代迄今的發展特質、轉型與挑戰。《社區發展》，133，65-80。
- 黃源協(2000)。《社區照顧-台灣與英國經驗的檢視》第二版。台北：揚智
- 黃源協(2014)。《社會工作管理第三版》。台北：雙葉。
- 曹越譯(2013)。《心靈的里程》。台中：中華基督教福音信義會(2013)。  
《心靈的里程-序》。台中：中華基督教福音信義傳道會。
- 趙碧華、朱美珍(2000)。《社會工作研究方法》第二版。台北：心理。
- 馮燕(2000)。《非營利組織的法律規範與架構，收錄在蕭新煌主編，非營利部門：組織與運作》。台北：巨流圖書公司。
- 智庫百科(2016)。《在地化(Localization)》。資料檢索日期：2015.03.20。網址：<http://wiki.mbalib.com>
- 財團法人督教福音信義傳道會(2016a)。《組織簡介》。台中：中華基督教福音

信義傳道會。

財團法人督教福音信義傳道會（2016b）。《財團法人督教福音信義傳道會會議記錄》。台中：中華基督教福音信義傳道會。

張世雄、王篤強、鄭清霞、呂朝賢、黃志隆（2013）。《社會福利概論》。台北：空大。

張憲文（2016）。《財團法人督教福音信義傳道會信義教會訪談資料》。台中：靜宜大學。

賴兩陽（2004）。全球化、在地化與社區工作。《社區發展》，107，120-133。

顧忠華（2004）。我對臺灣第三部門研究的中間考察與反省《第三部門》，1，189-206。

Davies, (2000) .The Blackwell Encyclopaedia of Social Work, Oxford : Blackwell  
Hodgkinson, Virginia A., (1989) .Key Challenges Facing the Nonprofit Sector in  
Virginia A. Hodgkinson , Richard W. Lyman and Associates (eds.) The Future  
of the Nonprofit Sector : Challenges, Changes and Policy Considerations. San  
Francisco,California : Jossey-Bass. pp.3-19.

Lewis, D. (2001). The management of non-governmental development  
organizations. London and New York: Routledge.

Oster, S. M (1995) .Strategic management for nonprofit organizations : Theory and  
Cases , OxfordUniversity Press, New York.（孫碧霞、廖秋芬、董國光譯，非  
營利組織策略管理）。台北：紅葉，2001。

Rubin, A., & Babbie, E. (2008). Research methods for social work (6rd. ed.).  
Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Robbins, S .P and,DeCenzo, D. A (2004) 。Fundamentals Of Management,4th  
ed,Pearson Prentice Hall,New York.

Griffin,R.W.(2013) .management Fundamentals.Andover :CENGAGE Learning.

- Salamon, L. & Anheier, H. K. (1997). Defining the nonprofit sector: A crosssector analysis. Manchester: Manchester University Press.
- Savas, S. (1987). Privatization: The Key to Better Government. Chatham, NJ: Chatham House.
- Tschirhart , Mary & Wolfgang Bielefeld (2012). Managing Nonprofit Organizations. San Francisco: John Wiley & Sons.

## 附錄

### 在地非營利事業組織服務轉型初探—財團法人中華基督教福音信義傳道會的服務經驗

#### 研究問題與訪談大綱

研究問題	大綱	分析
緣起與歷史	源頭 服務轉型從何時開始？ 擴展歷史	組織起源、發展歷史、關鍵人物與事件
組織狀況	1. 檢視組織狀況組織 SWOT 分析 2. 如何面對鉅視環境變化挑戰 3. 機構決策過程	組織如何檢視狀況，發展策略以求能面對鉅視環境變化的挑戰
為何要轉型？	1. 為何要轉型？組織以轉變型態和服務模式因應時代變遷？ 2. 原因？看到什麼現象、遭遇問題與挑戰	轉型遭遇問題與挑戰 組織成長創造了改變的壓力 環境壓力常引起組織的變遷 制度式的規範
服務方案創新與在地化	關鍵因素為何？ 1. 如何定義服務方案創新與在地化 2. 特色策略和服務區隔 3. 如何走出自己特色深耕服務 4. 在地需求為何？服務方案來如何滿足者些需求？	服務方案創新與在地化成功的關鍵因素
地方性非營利服務組織服務轉型	可能性與潛力、面對全球發展趨勢 在地化可能性	地方性非營利服務組織服務轉型趨勢與潛力

## 研究論文

# 試擬青少年被害電話問卷 與驗證之研究\*

陳玫伶

朝陽科技大學社會工作系助理教授

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 5 日。

\*感謝兩位匿名審查委員提供本文寶貴的修改意見。作者電子信箱：

mlchen@cyut.edu.tw

## 中文摘要

青少年犯罪一直是相當受到關切的議題，隨著被害理論持續被提出，其中的生活方式暴露理論及日常生活理論經常用來解釋青少年被害。為瞭解青少年人口群犯罪被害狀況，本研究旨在編制一份青少年被害電話調查問卷，用來測量並瞭解國內 12 歲以上、24 歲未滿的青少年族群的被害情形。

問卷編製，除整理被害者理論相關文獻及國內外過去曾進行的被害調查等資料外，還包括六場次來自不同年齡層的青少年及專家學者的焦點團體資料；預試問卷完成後，抽取大台中地區 200 人次青少年樣本，進行試測以檢驗問卷實際使用情形。

文末，除說明正式問卷主要內容外，亦對未來實施相關害調查研究，提出若干研究建議。

**關鍵詞：**青少年、被害、電話問卷

# **Establishing and Confirming the Telephone Questionnaire by the Youth Victim with Their Experience**

May-Ling Chen

Assistant Professor, Department of Social Work, Chaoyang University of  
Technology

## **Abstract**

The encounter personal victimization of juvenile and youth has become a public concern. For getting the clear picture about phenomena of it, researcher is trying to develop a telephone interview survey questionnaire of encounter personal victimization for 12-24 years juvenile and youth. Based on the life-style/exposure theory and routine activity theory, the questionnaire includes the type, the time, the place, of victimization, the victims' characteristics, and report to the police. For developing the questionnaire, six focus group interviews, including 12-15 yrs, 15-18 yrs, 18-24yrs and experts and scholars were called to collect the local information about this area. For the better reliability and validity of the questionnaire instrument, the expert focus group interview was called again, and the pilot study was carry out by telephone interviewing 50 subjects. For insuring the questionnaire can be utilized, 200 subjects in Taichung City were interviewed via telephone by using the designed questionnaire. The data is analyzed and be reported to the expert focus group to confirm the survey questionnaire of encounter personal victimization. In summery, the purpose is to develop the telephone survey questionnaire of encounter personal victimization for the 12-24 years juvenile and

youth which can be utilized for future research in this area.

**Key Words : Youth, Victim, Telephone questionnaire**



## 壹、前言

青少年犯罪一直是被相當關心的議題，但正如同一百多年以來，有關犯罪學研究的發展一樣，對於青少年犯罪的關切多數仍停留在加害人以及犯罪情境兩大面向，而忽略對被害人這個區塊的研究與關注。隨著被害者學的興起，有關被害及被害人的相關研究開始蓬勃發展；事實上，根據被害者相關理論的見解，犯罪被害者在整個犯罪過程中，扮演著相當重要的角色，有時候甚至是因為被害者的出現，才使犯罪者產生。

隨著被害者學的發展，相關的被害理論持續被提出。其中，涉及青少年被害的理論以生活方式暴露理論及日常生活理論最具有解釋力。而隨都市化效應所產生的生活型態改變，甚至是網路世代的興起，新型態的網路犯罪慢慢浮現，諸多的電話及網路詐騙事件日漸增多，種種變遷都說明著青少年犯罪被害現象也隨著生活型態的改變而逐漸產生質變。

對青少年被害的調查研究，國內較常見到的是由相關機構委託專家學者進行單次性的調查研究，較少見到如美國（National Crime Victimization Survey, NCVS）、英國（British Crime Survey, BCS）所執行的年度例行性、全國性的被害調查。有鑑於青少年被害方面的研究，對於預防青少年犯罪發生，具有不可或缺的價值。因此，有學者呼籲要定期進行全國青少年被害調查（許福生，2003），來收集並建立本土性的被害統計與相關被害資訊。

是故，瞭解目前青少年犯罪被害的現況，而這些被害調查的結果不僅有助於政府統計並建立各類犯罪受害頻率、影響等的資料庫，亦將是學術與政府機構作為犯罪分析、犯罪預防的重要依據。「工欲善其事，必先利其器」，在針對青少年而進行的大規模被害調查前，建構乙份貼近目前青少年生活型態的問卷是有其必要性的。

參考國內少年福利法規對少年年齡的界定（12 歲以上 18 歲未滿）及行政

院青少年事務促進委員會對青少年的界定（12 歲以上 24 歲未滿），本研究將 12 以上、18 歲未滿定義為「前青少年時期」，而 18 歲以上、24 歲未滿則界定為「後青少年時期」，問卷適用對象則含括 12 歲以上、24 歲未滿的青少年族群。至於被害則界定在過去一年內的被害經驗，經考量青少年的生活習性，加入妨害電腦使用的被害類別，但有關家庭暴力的被害則排除在外。本研究之目的，試著編製乙份適用於電話調查的標準化青少年被害問卷，冀望日後能用於重複使用，以瞭解逐年青少年被害概況及其變化情形，作為結合青少年社會工作、少年犯罪預防，甚至是法治教育等領域的青少年服務與處遇之參考。

## 貳、文獻探討

根據警政署警政年報（2007）的統計顯示，近年的青少年（12 歲以上至 24 歲未滿）被害人口率（每萬人），無論是前青少年期與後青少年期，均以 2005 年為最高，分別是 40.62 及 193.15。若再就被害類型來看，多數的被害類型也呈現出後青少年期的被害狀況高於前青少年期。這個現象其實不難理解，隨著年齡的增長，青少年的生活習慣多樣化、活動範圍逐漸擴張，其被害的比率與類型均會隨之改變。因此，不同年齡層青少年的被害經驗及其被害類型，確是一值得探究的議題。以下，將分別從理論觀點、被害特徵及相關被害調查研究等方面，建構本研究擬設計問卷的諸問項。

### 一、有關被害者研究的理論

傳統對於犯罪的研究往往多聚焦在探索犯罪行為與犯罪者的特性，有關對被害人研究，直至二次大戰後才開始受到重視；張平吾（2003）提到，具有某些特質之被害人可能亦是誘發犯罪人出現犯罪行為之誘因，若僅根據犯罪加害者單向之研究，恐不足以正確地掌握到犯罪發生原因之真相。事實上，被害者

在整個犯罪過程中，扮演了相當重要的角色，甚至是因為被害者的存在，才使犯罪者產生（陳慈幸，2005）。被害者學是門新興的學科，其主要以犯罪被害人為主要研究對象，其主要的研究內涵為了解被害人的特質、被害人與犯罪者的互動關係（林山田、林東茂、林燦章，2007）。隨著被害者學的發展，相關的被害理論持續被提出。其中，涉及青少年被害的理論當屬生活方式暴露理論及日常生活理論最為貼近。

生活方式暴露理論最常在犯罪被害研究中被引用（張淑慧，2004），該理論認為，個人因為生活方式的差異，會影響到個人暴露在被害情境上的機會；甚至是個人的交友情形，最後也會影響到個人是否被害（陳麗欣，1993）。因此，犯罪者和被害人並非隨機分佈的，個人的上學、就業、持家及休閒娛樂等日常生活活動（即生活方式），不同生活方式關係著個人是否於特定時地與具有特殊人格之特定人接觸，因而導致某些特性之人在某些時空點較易成為被害對象；也就是不同的生活方式，蘊含著不同之被害危險性，常與具有犯罪特性的人接觸交往者，其暴露於危險情境的機會愈多，被害的可能性也就越大。不少的實證研究（江淑如，1989；許春金，1990；謝志龍，2005）均能說明生活方式與被害間的關係。隨著被害理論的發展，生活方式暴露理論進一步引發日常生活理論（Routine Activity Theory）對被害的討論。

日常生活理論的觀點，主要是認為犯罪與人們的日常生活有緊密關係的，隨著日常活動方式的不同，就有可能改變犯罪發生的可能性（周愷嫻、曹立群，2007）。個人的生活習慣以及方式的不同，其被害的機率也會也所不同；例如，時常晚歸或在喜在外招惹是非者，其遭受被害機率也會增高。一個犯罪事件裡頭包含了犯罪者與被害者外，犯罪者會考慮影響犯罪成功的因素，包括了犯罪的時間、地點、知識、法律處罰以及被捕之風險；當被害者有意或無意失去了社會控制的力量，讓犯罪者有機可趁，就可能成為被害者（周愷嫻、侯崇文，2000）。整體而言，日常活動理論說明了生活的一些活動上都會導致犯罪的發

生，由於犯罪者和被害人須具備特殊的生活型態，才使得犯罪事件易於發生。

隨著生活型態的變遷、都市化現象、科技的日新月異，使人類的價值觀、生活型態與活動區域也隨之變遷，間接的也使的犯罪型態與數量、手法開始改變（許春金，2000），例如青少年可以使用機車到更遠的地方，使家庭與社區的控制力下降；而村落也慢慢的轉化為城鎮及都市的都市化效應，人口越來越多，但人們的距離感也越來越疏離，犯罪事件也越來越多，例如人口集中後，組成結構越複雜，各式不同的夜間活動，犯罪事件也隨之增加；且隨網路世代的興起，新型態的網路犯罪也慢慢浮現，諸如許多的電話及網路詐騙事件日漸增多，種種的跡象顯示，青少年的犯罪被害也隨著個人特質、經歷、生活區域、生活型態、接觸對象，甚至是科技的演進，也逐漸產生改變。

## 二、青少年被害特徵

除了暴露觀點與生活作息理論外，青少年還因為具備哪些「條件」，而容易讓自己成為犯罪被害人呢？年齡是首先被考慮的因素，年紀越輕，成為暴力犯罪被害者的機會也就越高（許春金，2007；蔡田木，2002）；Hunter, Boyle & Warden（2004）有關同儕攻擊及霸凌的研究也提到年級別是重要的影響因素。至於性別有無差異呢？傷害、強盜、恐嚇、物品被竊等被害類型，男性有較高的被害機率，而女性在搶奪、性侵害及物品被扒等被害類型有較高的被害機率（蔡田木，2002）。國內大多數有關被害的研究都顯示男性的受害機率比女性來的高（陳麗欣、謝高橋、黃國彥，1990；侯崇文、周榛嫻，1998；鄧煌發，2001）。

而個人特性較為負面者，如較衝動善變、好尋求刺激、有受害恐懼感、缺乏信任感與較不具容忍從眾特質者，以及有中輟經驗或是成績表現較差者，在校園較容易受害（陳麗欣，1995；侯崇文、周素嫻，1998；Pearl, Bryan, & Herzog, 1990）。此外也有研究指出，自我概念較為負向者，如個人自卑心態，自覺懦

弱、笨拙、多病的，以及好欺侮型者較容易被害（江淑如，1989；魏麗敏，2003）。有時候，生理缺陷或心理上的壓力與焦慮，導致無法與他人良好互動，也容易成為被欺負的對象（謝金龍，1988）。事實上，有被害經驗的青少年呈現的是低自尊與高度被害恐懼、沮喪以及缺乏自信（Hunter, Boyle, & Warden, 2004），在社交技巧方面表現也是較不足的（Bonnie, Michael, & Michael, 1996）。

父母的婚姻狀況也是導致青少年被害因素之一（蔡田木，2002），當父母親有一方早逝，或是分居、離婚也會影響青少年被害事件的產生（周憐嫻、侯崇文，2000；侯崇文、黃啟賓，2002；鄧煌發，2001），甚至對青少年重複被害有所影響（陳淑娥，2004）。而父母親的教育程度較低（陳麗欣等，1990；Bonnie, Michael, & Michael, 1996），或是來自父母社經地位較低的家庭（陳麗欣，1995；魏麗敏，2003；Hill & Drolet, 1999），青少年也較容易被被害經驗，此部分可能由於父母的教養能力不足，或是忙於工作，導致監控或照顧的功能降低。

警政單位的各種預防宣導資料，也不斷地強調青少年若有不良的生活習慣，例如喜歡進出電動玩具店、撞球間、KTV，或是從事賭博、色情性質的娛樂，或是放學後未直接回家者，不論是犯罪或是受害的機率均會大增；此外，被害者本身有抽煙、喝酒、吸毒習慣以及非行紀錄等情形（陳麗欣等，1990；陳麗欣，1995；Pearl, Bryan, & Herzog, 1990）也是被害的高危險群。隨著網路科技的發達，青少年依個人特性及與網路接觸時間不等，也會導致不同的網路被害經驗（吳嫦娥，2004）。

至於被害的時間與地點，與被害者的日常活動及生活型態有關，大部份被害事件均發生於家中或距離住家一公里內（蔡田木，2002）；青少年被害事件，有很高比例是在校園內或是上下學期間（江淑如，1989；周憐嫻、侯崇文，2000；魏希勝，2005）。被害的時間，越晚回家，或是深夜出門，以及夜間外出活動、

夜間娛樂應酬，被害的機率將會提升（侯崇文、周素嫻，1998）；蔡田木（2002）的研究指出，一般被害事件發生時間多在晚上 19 時至 22 時間，顯然青少年夜間活動愈頻繁，經常也是其較容易被害的時段。

被害後的反應，不論是成年女性或是男性，超過半數均會將其遭遇告知身邊的人。但是，一般青少年發生被害事件後，大多數皆未求助，或鮮少向老師或家人及警政單位求助，大多選擇不了了之（江淑如，1989；林家弘，2006；周憐嫻、侯崇文，2000），此點倒是值得從事青少年服務的相關工作者多多思考。

### 三、相關的被害調查研究

美國司法統計署自 1972 年開始主持的全國犯罪被害調查 National Crime Victimization Survey（NCVS），其調查結果已成為美國政府統計各類犯罪受害頻率、影響、加害人特質等數據的重要資料，亦常被學術與民間機構作為犯罪分析相關研究之用（U.S. Census Bureau, 2003）。訪談對象為全美 12 歲以上之住民，採分層多階段集叢抽樣，2005 年抽樣 38600 個家戶共 67000 人。家戶一旦被選中，將成為該調查之樣本為期 3 年，其間以 6 個月一期共接受 7 次訪問。每 6 個月會加入一群新的樣本，使本調查全年持續進行。訪談者第一次與受訪家戶之訪談是採取親訪形式，後續幾次的訪談則可用電訪。調查的犯罪被害類型主要分為人身犯罪和財產犯罪兩大類，每次訪談會探詢受訪者在過去 6 個月內的受害經驗。2005 年的調查結果，人身犯罪部分，被害率大致隨年齡遞減，青少年之主要犯罪被害類型與其他年齡層相仿，皆為暴力犯罪，例如 12-15 歲暴力犯罪受害率 44.0（每千人），扒竊被害為 1.3，暴力被害之大宗為傷害，被害率為 39.3，強盜 3.5，強暴則為 1.2（U.S. Department of Justice, 2006）。

始於 1982 年的英國犯罪調查（British Crime Survey，BCS）是由是由英

國內政部主持，委託外部民間研究機構執行之大型被害經驗調查，大致 2 年調查一次，自 2001 年起改採全年持續調查方式。調查對象為住在私人居所的 16 歲以上成年人。調查範圍原本包括英格蘭、威爾斯和蘇格蘭等地區，不過目前蘇格蘭和北愛爾蘭皆各自進行獨立調查。此調查除詢問民眾過去一年的犯罪受害經驗外，也包括受害者對犯罪行為和警政司法機關的態度等，其結果成為英國重要犯罪資訊來源。抽樣架構為郵遞區號地址簿，採隨機抽樣，每區原則上各抽 32 個地址，依人口密度和年齡層進行分層抽樣，同時年輕人和非白人少數種族加重抽樣，2005/06 年總樣本數為 47479 人。研究單位會先寄信給被選中之地址，再撥打電話聯絡。訪員使用筆記型電腦，透過面對面方式進行訪談，詢問家戶的財產犯罪和個人的人身犯罪兩大類型之受害經驗。每年調查內容大部分沿用以往題項，但研究單位亦嘗試開發新問題。以 2005/06 年為例，調查問題包括對犯罪原因的看法、對當地問題的擔憂、司法機關的表現、對警察的經驗、社會凝聚力、身分詐騙、購買贓物等（Grant, Bolling, & Sexton, 2007）。2005 至 2006 年的調查發現，犯罪被害風險最高群體為 16-24 歲男女、單身、無業、家戶中只有一位成人，以及高度失序的區域。以每年調查結果來看，2005/06 之被害率為歷年最低，同年暴力犯罪佔所有受害比例為 23%。近年來逐漸興起之犯罪類型包括手機偷竊、詐騙、科技犯罪、身分盜取等（Jansson, 2007）。

台灣對於犯罪被害的調查，許春金等人曾於 2000 年進行台灣地區犯罪被害經驗調查研究（許春金、莫季雍、陳玉書、孟維德、蔡田木，2000），復於民國 2005 年再次進行犯罪被害調查（許春金、陳玉書、孟維德、蔡田木、黃蘭嫻，2005）。2005 年的調查則採面訪與電訪兩種形式併行，面訪對象為台灣省、台北市與高雄市年滿 12 歲以上居民，以 2004 年台閩刑案統計之住宅竊盜、機車竊盜、詐欺、強盜和搶奪等六類犯罪被害人為母群體，各類型犯罪被害者分別抽樣，合計抽樣 2060 個樣本，最後施測獲得 2025 個有效樣本。問卷內容

包括個人被害經驗、與加害者之熟識程度、被害經驗對受訪者之影響、警察獲知犯罪之原因、警察處理過程、受訪者對警察態度與處理過程之觀感、對犯罪者應受處罰與否之想法等。電話調查部分，則以台灣省、台北市和高雄市 12 歲以上民眾為對象，採分層隨機抽樣，最後成功訪問 18046 人；電話調查結果發現，2004 年有個人被害經驗者之比率為 19.41%，其中一般竊盜案被害次數比率最高達 17.31%，其次為住宅竊盜案 6.32%，搶奪案在白天發生比例 58.1% 較高，機車和汽車竊盜案則較常發生於晚上。而受害者未向警察機關報案之主要原因包括「輕微犯罪損失極小」、「不知道加害人是誰，缺乏證據」、「警察效能不彰、無法破案」、「警察會認為該事件不重要」。

此外，侯崇文與周懷嫻於 1998 年進行的「青少年被害問題調查研究」，受訪對象為台灣地區年滿 12 歲至 18 歲未滿之青少年，透過電話簿抽樣，採用比例隨機抽樣法訪問 2003 位青少年。該調查以十種青少年常見之受害類型，詢問其被害經驗特性、受訪者特性、受訪者家庭和學校特色及被害後的防衛措施等。

綜合上述國內外之大型被害問卷調查，其內容與形式均有相當程度之共通性，包括各類型犯罪被害經驗的頻率、被害事件具體細節、加害人與被害人特徵、造成之損害、處理方式與警政機關作為等。本研究擬設計之問卷初稿即參考上述各問卷內容，再輔以各場次青少年焦點團體內容以及學者專家焦點團體建議等，並經過三階段的試訪與修改後，確定問卷正式內容。詳細之問卷形成過程，繼續說明如後。



### 叁、問卷建構

#### 一、問卷形成

本研究旨在編製乙份瞭解青少年被害現況的電訪問卷，內容除個人與家庭基本資料外，依據文獻檢閱結果，加入有關被害發生的時地因素以及被害後的處理經驗、重複被害等情形。因本研究的青少年對象年齡層涵蓋 12 歲以上至 24 歲未滿，經歷國中、高中職、大專院校甚至是就業等場域，為考慮此段人口群所可能遭遇的多元被害面向，研究者分別以不同對象的焦點團體及電話調查等方式來建構整份問卷，以下分別說明之。

##### （一）焦點團體

本研究針對青少年對象及專家學者（含實務工作者），各分別辦理三場次焦點團體，並於完成正式電話調查後再辦理乙場電訪員的焦點團體。考量不同學制對於青少年生活場域有不同影響，區分國中組（含國中畢業）、高中組（含國中畢業等高中開學及高中肄業）、大學暨成人組三組分別進行；國中組、高中組成員主要透過學校輔導室、相關青少年社福機構推薦；大學暨成人組成員則是透過網路、bbs 徵求並均經過電話訪談確認資格。每一場次各有 5 名成員，合計 15 人，每位成員皆事先告知焦點團體的討論大綱並取得其書面同意書，未滿 18 歲的成員，同時亦取得家長之簽署同意書。

至於專家學者（含實務工作者）的焦點團體，係由同一批成員連續參與三次座談，以協助檢視問卷構面與內涵並提高問卷之內容效度。5 名專家學者分別來自國內犯罪防治與社會工作系所學者（2 位）、調查統計與分析背景學者（1 位）、青少年實務工作者（1 位）及具電話民調背景及青少年犯罪預防工作者（1 位）。

所有場次的會談，皆透過檢視錄音逐字稿方式進行整理分析。青少年對象主要聚焦在有關其個人被害經驗與因應方式等；而專家學者的焦點團體討論內容為針對逐次修訂之問卷內有疑義之處，進行逐題檢視。

電訪員的焦點團體，則是在了解電話調查過程中所遭遇的問題，電訪員實際操作該份電訪預試問卷的經驗分享，讓研究者挖掘出一些盲點或是實際操作的難題，透過微幅修改讓本份問卷更符合實際應用。

## （二）電話調查

因本問卷主要係透過電話實施調查，因此有必要採取相同方法予以預先測試。第一階段的電話調查在所有青少年焦點團體及第一場專家學者焦點團體結束後進行，針對參與過青少年焦點團體之成員抽取 10 人進行電訪，檢測青少年透過電話對於問卷是否有不明白之處，進行表面效度檢驗。第二階段的電話調查，在專家學者第二次焦點團體後，透過電話簿隨機抽樣進行 50 份小樣本預試，除繼續發掘問卷本身之問題外，也藉助電訪員的電訪經驗來發現問題，提供給專家學者進行第三次焦點團體參考，本階段主要修改引導語並調整部分題組順序。第三階段的電話調查則是在第三次專家學者焦點團體結束並對問卷進行最後修改後，進行 200 份樣本的正式測試，以了解本問卷在實際進行電話訪問過程的狀況。

## 二、預試問卷內容

本研究之預試問卷共分為四大部分，引導語部分除針對接電話對象不同（是否為青少年）而有不同之說明外，尚包括告知對方如何查證及確認電訪員的身份。結束引導語內容後即進入問卷主文，以下介紹本份問卷的四大部分：

- 1、確認被害狀況：在詢問受訪者被害狀況前，首先詢問其出生年月，以確認

受訪者確實符合受訪資格，並紀錄受訪者之性別。受訪者被害狀況分為別為財產被害、人身被害、以及性騷擾與性侵害三種。

2、被害類型與內涵：本問卷被害類型共可分為 11 項題組，但電訪員只針對有被害之題組緊接訪問。所有題組中均涉及共同問項，包括被害狀況、損失財物價值、被害發生之時間與地點、詢問加害者身份、人數、性別及年齡等。

3、被害後處理方式：此部分問項內容主要在於瞭解受訪者在經歷被害事件後，是否將被害事件告知他人與告知對象；若未告知任何人，則詢問其未告知之原因為何。

4、個人與家庭基本資料：不論受訪者是否有被害經驗，均須進入第四部分，記錄其個人與家庭基本資料。

### 三、問卷的信效度

本研究依據焦點團體內容、三階段電話調查後，所建構的青少年被害電訪問卷，針對該份問卷實施預測，以驗證該問卷的信度與效度。為考量受訪者不論在什麼時候測量，所得結果前後的一致性程度，研究者在編製問卷題目時已考慮到題目的清晰與準確性以及實施程序標準化等因素，同時又透過三次電話調查（分別為 10 人次、50 人次以及 200 人次）來確保問卷內容的信度。此外，本研究也編製操作手冊，以建構標準化的施測流程，以避免日後電話訪問員在正式使用該問卷時，發生程序錯誤。為提高電話訪談信度，在實際電話訪談前，由具電話調查實際經驗的專家學者對訪員實施講習與模擬演練，以避免因誤解或疏忽而影響本問卷的信度。關於本份問卷的效度，本研究透過三場次青少年焦點團體、三場次學者專家焦點團體以及一場次的電訪員焦點團體，分別對問卷進行逐題檢視，來提昇問卷的內容效度與專家效度。

## 肆、預試問卷的檢驗與修正

研究者在確定預試問卷所有題項後，考慮經費及地域便利等因素，以台中地區 12 歲以上、未滿 24 歲青少年為母群體，透過中華電信地區電話簿做為抽樣架構，採系統隨機抽樣與簡單隨機抽樣，抽取 200 人次進行模擬施測以檢驗該份問卷實際使用情形。以下，說明施測情形與問卷再次修正結果。

### 一、施測過程及被害統計

為考慮青少年生活方式以及平日與假日的差異，研究者特別將試測天數延長至 20 天（施測時數合計約 170 小時），以便能橫跨平日（週一至週五晚間）與假日（含週六、日及國定假日），每一施測日再區分成數時段；所有電訪員共撥出 5479 通電話，扣除拒訪、家中無青少年、無人接聽以及其他原因（例如空號、轉接至傳真機等），施測成功率為 5.86%。平均而言，平日以晚間 20 時前的施測成功率（5.90%）較高，而假日則以 18 時後的成功率為最高（16.92%），此部分倒是頗符合時下青少年的生活作息。200 份成功訪談樣本青少年的基本資料，如表 1。

表 1 電話訪談青少年基本資料表（N=200）

	類別	次數	有效百分比（%）
性別	男	101	50.50%
	女	99	49.50%
	小計	200	100%

年 齡	年齡別	次數	有效百分比	
	12~14	66	33.00%	
	15-17	67	33.50%	
	18-23	67	33.50%	
	小計	200	100%	
被 害 率	有/無被害	次數	有效百分比	
	無被害	143	71.50%	
	曾有一種被害	43	75.43%	
	有二種被害	8	28.50%	14.04%
	有三種被害	5	8.77%	
	有五種被害	1	1.76%	
	小計	57	100%	100%
	合計	200	100%	

關於被害類型方面，以次數來看，電腦被害的次數是最多的（20次）；一成的受訪者表示曾遭受過電腦被害，其次依序為竊盜（9.5%）、侮辱（5.5%）及被破壞物品（5.0%）。此外，有不少受訪者表示曾遭受過重複被害的情況，在2次以上的重複被害中，又以妨害電腦使用以及詐騙最為普遍，顯示青少年在網路安全與預防詐騙方面，仍有待加強教育。在被害時段方面，除妨害電腦使用的被害時段不容易確定外，其餘各類型被害仍多發生在青少年最常活動的上午或下午時段。有關各被害類型及被害次數情形，請見表2。

表 2 各種被害類型之被害次數統計 (N=200)

被害類型	妨害電 腦使用	竊盜	毀棄 損壞	詐騙	侮辱	強盜 搶奪	恐嚇	妨害 自由	傷害	性騷擾	妨害 性自主	
沒有被害	180	181	190	197	189	199	197	199	196	193	200	
(%)	90.0%	90.5%	95.0%	98.5%	94.5%	99.5%	98.5%	99.5%	98.0%	96.5%	100.0%	
有被害	20	19	10	3	11	1	3	1	4	7	0	
(%)	10.0%	9.5%	5.0%	1.5%	5.5%	0.5%	1.5%	0.5%	2.0%	3.5%	0.0%	
詳細被害次數	1 次	7	12	5	1	0	1	0	0	1	6	0
	(%)	35.0%	63.2%	50.0%	33.3%	0	100.0%	0	0	50.0%	85.7%	0
	2 次	4	6	3	2	3	0	3	1	1	0	0
	(%)	20.0%	31.6%	30.0%	66.7%	42.9%	0	100.0%	100.0%	50.0%	0%	0
	3 次	5	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	(%)	25.0%		10.0%	0	0	0	0	0	0	14.3%	0
	4 次	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	(%)	5.0%	5.3%	0	0	14.3%	0	0	0	0	0	0
	5 次	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
	(%)	10.0%	0	0	0	42.9%	0	0	0	0	0	0
	6 次	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	(%)	5.0%	0	10.0%	0	0	0	0	0	0	0	0

就整體被害率來看，男性被害率略高於女性被害率（詳細統計資料，請見表 3）；不同年齡層有不同種類的受害類型，12 歲至 14 歲的青少年以竊盜被害為最多，15 歲至 17 歲以及 18 歲至 23 歲的青少年則以妨害電腦使用情形為最多（統計結果，如表 4）。

表 3 被害類型與性別之交叉統計表 (N=200)

被害類型	有/沒有被害	性別		總和 (%)
		男 次數 (%)	女 次數 (%)	
妨害電腦使用	沒有	89 (88.1)	91 (91.9)	180 (90.0)
	有	12 (11.9)	8 (8.1)	20 (10.0)
竊盜	沒有	91 (90.1)	90 (90.9)	181 (90.5)
	有	10 (9.9)	9 (9.1)	19 (9.5)
毀棄損壞	沒有	94 (93.1)	96 (97.0)	190 (95.0)
	有	7 (6.9)	3 (3.0)	10 (5.0)
詐騙	沒有	101	96 (97.0)	197 (98.5)
	有	0	3 (3.0)	3 (1.5)
妨害名譽及信用	沒有	95 (94.1)	94 (94.9)	189 (94.5)
	有	6 (5.9)	5 (5.1)	11 (5.5)
強盜搶奪	沒有	101	98 (99.0)	199 (99.5)
	有	0	1 (1.0)	1 (0.5)
恐嚇	沒有	101	96 (97.0)	197 (98.5)
	有	0	3 (3.0)	3 (1.5)
妨害自由	沒有	100 (99.0)	99	199 (99.5)
	有	1 (1.0)	0	1 (0.5)
傷害	沒有	99 (98.0)	97 (98.0)	196 (98.0)
	有	2 (2.0)	2 (2.0)	4 (2.0)
性騷擾	沒有	97 (96.0)	96 (97.0)	193 (96.5)

	有	4 (4.0)	3 (3.0)	7 (3.5)
強制性交	沒有	101	99	200
強制猥褻	有	0	0	0

被害事件發生後，大部分的受訪者仍以告訴父母親為第一選擇（20 人次），依次為報警（19 人次）、告訴同學（18 人次）；但仍有部分受訪者（15 人次）選擇不願意將受害狀況告知任何人。未告知家人的受訪者，以認為該情況是小事一件為最多（39 人次）；未報警的受訪者，同樣以認為該情況是小事一件為最多（44 人次），兩者皆以妨害電腦使用為最多數的被害類型，顯然有很大比例的青少年在受到損失後，選擇息事寧人，或是自認損失不大，怕麻煩而放棄追究。



表 4 被害類型與年齡之交叉統計表 (N=200)

被害類型	有/沒有被害	年齡			總和 (%)
		12-14 次數 (%)	15-17 次數 (%)	18-23 次數 (%)	
妨害電腦使用	沒有	60 (90.9)	58 (86.6)	62 (92.5)	180 (90.0)
	有	6 (9.1)	9 (13.4)	5 (7.5)	20 (10.0)
竊盜	沒有	58 (87.9)	59 (88.1)	64 (95.5)	181 (90.5)
	有	8 (12.1)	8 (11.9)	3 (4.5)	19 (9.5)
毀棄損壞	沒有	62 (93.3)	64 (95.5)	64 (95.5)	190 (95.0)
	有	4 (6.1)	3 (4.5)	3 (4.5)	10 (5.0)
詐騙	沒有	65 (98.5)	66 (98.5)	66 (98.5)	197 (98.5)
	有	1 (1.5)	1 (1.5)	1 (1.5)	3 (1.5)
妨害名譽與信用	沒有	59 (89.4)	63 (94.0)	67	189 (89.5)
	有	7 (10.6)	4 (6.0)	0	11 (10.5)
強盜搶奪	沒有	66	67	66 (98.5)	199 (99.5)
	有	0	0	1 (1.5)	1 (0.5)
恐嚇	沒有	64 (97.0)	67	66 (98.5)	197 (98.5)
	有	2 (3.0)	0	1 (1.5)	3 (1.5)
妨害自由	沒有	65 (98.5)	67	67	199 (99.5)
	有	1 (1.5)	0	0	1 (0.5)
傷害	沒有	63 (95.5)	67	66 (98.5)	196 (98.0)
	有	3 (4.5)	0	1 (1.5)	4 (2.0)
性騷擾	沒有	64 (97.0)	65 (97.0)	64 (95.5)	193 (96.5)

	有	2 (3.0)	2 (3.0)	3 (4.5)	7 (3.5)
強制性	沒有	66	67	67	200
交強制	有	0	0	0	0
猥褻					

## 二、電訪員焦點團體與問卷修正

在 200 人次正式施測結束後，研究者再邀請 5 名撥打超過 600 通電訪記錄之電訪員參與焦點團體，瞭解訪員在電訪過程對使用該問卷的意見與建議。首先，在引導語部分，有受訪者對於「犯罪」的字眼較敏感，甚至有受訪者直接將訪談與電話詐騙相連結，導致受訪失敗。研究者依據訪員意見，調整語句內容，將引導語內有關「犯罪」的字眼拿掉。

在詢問個人與家庭資料時，有些受訪者認為此類題目與被害狀況並無關係，因此對於回答多有保留。針對此部分，在開始詢問個人與家庭資料前，研究者修正加入更細緻的指導語，力求降低受訪者的戒心。另針對部分有關個人人口變項的題項，原本的問法是希望能達到價值中立的意涵，但適得其反的結果，反造成受訪者對問題無法意會或隨意回答的情形，針對此些問項，研究者將題目改為開放式問法，由電訪員將回答結果再轉錄成選項之一。

對於問卷用詞的理解，有些年紀較輕的受訪者（例如 12、13 歲），對於猥褻、妨害自由、侮辱等語句較難理解，針對較艱澀的法律用語，研究者也在訪員操作手冊內補充加入較白話的解釋，透過訪員口語化的解釋題意，讓受訪者較能明白題目意思。

除了對問卷本身的修正建議外，電訪員也提到訪員訓練及施測現場配置等方面的意見。其中關於訪員篩選，訪員建議要考慮能同時操持流利的國、台語，另本身也要具備樂於與青少年互動的特質；而施測前講習與演練，訓練訪員能

區別各種被害狀況，學習電訪流程與技巧，讓訪員在實際操作時能立即判斷。正式施測時，研究者安排有電訪經驗的研究生擔任現場督導，有訪員表示現場督導有協助訪員心理建設與情緒支持的作用。電訪員焦點團體的意見，也相當值得後續實際施測時的考量。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

本研究旨在編制一份具有實用價值的青少年被害電話調查問卷，考量問卷效度與信度，在問卷制訂過程，除參考被害者相關理論、國內外過去曾進行的被害調查等文獻資料外，還邀請不同年齡層的青少年及專家學者共舉辦六場次的焦點團體，透過所得資料作為編定問卷內容的依據；預試問卷完成後，進行 50 人次及 200 人次的試測，檢驗問卷的可行性與實際運用可能遇到的問題；最後，再透過訪員焦點團體，經過微幅修改後確定正式問卷內容。

整份問卷，共包含四部分，除問卷開頭的引言外，依序為被害狀況、被害類型與內涵、被害後的處理方式及個人與家庭資料。第一部分的被害狀況，包含 11 種青少年最常發生、依據被害情節由輕到重依序排列的被害類型，整併為三大類，分別是財產被害（包括妨害電腦使用、竊盜、毀棄損壞、詐欺）、人身被害（包括妨害名譽及信用、強盜與搶奪、恐嚇、妨害自由、傷害）及與性有關的犯罪（包括性騷擾、強制性交與強制猥褻）。考慮受訪者的感受，在詢問第三類與性被害有關的問題前，特別加入一段說明語，以降低受訪者的不安並提高電訪成功率。

第二部分為實際被害類型與內涵，並加入有關加害人特性的問項；另較為特殊的問項（例如被害者後續治療、加害者使用的加害方法、加害人所持武器

等)，則在被害狀況較為嚴重之被害種類後（例如強盜搶奪、恐嚇、強制性交等）詢問。第三部分為被害後的處理方式，內容包括是否有告知他人、告知對象以及未告知家人或警察的原因等。

第四部分主要是受訪者基本資料，無論受訪者是否有實際被害經驗，均必須回答此部分問項，此部分有關受訪者的個人與家庭背景資料，將有利於後續研究分析以及擬定相關服務的參考依據。此部分內容主要包括個人人口變項與個人活動概況，以及父母學歷、婚姻關係、工作狀況與財務狀況等。

## 二、對未來研究的建議

本研究所編定之青少年被害問卷，適合用來測量並瞭解國內 12 歲上、24 歲未滿的青少年族群，有關其個人犯罪被害的狀況。透過文獻檢閱、焦點團體及電話調查等為主要問卷編製方法，惟目前國內有關大規模青少年犯罪被害的實證研究仍不多見，研究者的自編問卷諸問項是否確實能涵蓋擬探究主題之內涵，仍有待後續研究持續加以檢驗；在研究過程中仍有如下其他發現，可供未來研究參考。

電話調查最大的優勢就是其普及性、符合經濟與方便性，若能仿效美、英等國，藉助標準化測量工具進行全國性、年度性的被害調查，不論是對於瞭解台灣地區整體青少年被害情形、增減趨勢或是擬定相關青少年犯罪被害預防、福利政策等，均有相當的助益。

本研究進行試測仍是透過紙本問卷施測，除成本較高外，電訪時必須在紙本問卷翻找、紀錄，不僅耗時且容易出錯。後續調查研究時，可透過電腦輔助電話調查（Computer-Assisted Telephone Interviewing, CATI）設備進行電話訪談，不僅容易進行訪談，同時可立即產生統計分析結果。與傳統的電話調查相比，CATI 資料收集的過程較為省時，大大提升問卷資料的質與量，且可減少

傳統資料編碼與轉換過程發生錯誤的機率。

電訪日期與電訪時段的選擇會左右受訪成功率，施測過程發現，假日（如週末、暑假、國定假期）的訪談成功率較平日高，上午與午睡時段（14 點）前的訪談成功率較午後高；而平日晚間訪談成功對象多為未滿 18 歲之青少年，假日訪談 18 歲以上、未滿 24 歲青少年則較易成功，這現象與不同年齡層青少年的生活作息有關。

電話調查雖有其優勢所在，但是電訪員的篩選與訓練也是不可忽視的環節；訪員訓練除能讓電訪員對於調查主題能有嚴謹與清楚概念、培養其挫折耐受力外，也能讓電訪員透過模擬演練學習電訪原則與應對技巧。而現場督導的設置，除確認調查進度與解決現場突發狀況外，同時還能扮演情緒支持的角色。

當然電話調查也並非全無限制，若問卷題項過多導致訪談時間過長時，易導致受訪者不耐煩而掛斷電話；而當前詐騙案件仍然相當猖獗，民眾先入為主的心理，導致對於有關犯罪議題的電話調查反而拒訪率偏高。

## 參考文獻

- 江淑如（1989）。少年恐嚇被害之研究-「生活方式-暴露」理論之驗證。東吳大學社會研究所碩士論文。
- 吳嫦娥（2004）。未成年人網路偏差與被害問題透視。《**透視犯罪問題**》，4，26-30。
- 周憐嫻、曹立群（2007）。《**犯罪學理論及其實證**》。台北：五南。
- 林山田、林東茂、林燦章（2007）。《**犯罪學**》。台北：三民。
- 林家弘（2006）。高中（職）生校園被害型態之相關因素研究-以台南縣為例。國立中正大學犯罪防治所碩士論文。
- 周憐嫻、侯崇文（2000）。影響青少年被害因素的探討。《**犯罪學期刊**》，5，79-106。
- 侯崇文、周憐嫻（1998）。《**青少年被害問題調查研究**》。台北市：行政院青年輔導委員會。
- 侯崇文、黃啟賓（2002）。由校園環境探討學生偏差行為之發生與被害經驗。《**中央警察大學警學叢刊**》，32（5），145-176。
- 張平吾（2003）。《**被害者學概論**》。台北：三民。
- 張淑慧（2004）。台北市未成年人網路被害經驗初探。《**青少年問題處遇國際學術研討會**》。台南：長榮大學。
- 許春金（2000）。《**犯罪學**》。台北：三民。
- 許春金（2007）。《**犯罪學**（第五版）》。台北：三民。
- 許春金、莫季雍、陳玉書、孟維德、蔡田木（2000）。《**台灣地區犯罪被害經驗調查研究**》。台北：法務部、內政部警政署委託研究。
- 許春金、陳玉書、孟維德、蔡田木、黃蘭嫻（2005）。《**94年台灣地區犯罪被害調查報告**》。內政部警政署委託研究報告。
- 許福生（2003）。青少年犯罪與被害預防，《**青少年政策白皮書**》，109-122。行政院青輔會。

- 陳慈幸（2005）。**組織犯罪與被害者學：二個犯罪學論理之延伸概念**。嘉義：濤石。
- 陳麗欣（1993）。**國民中學學生被害恐懼感之研究**。台北：五南。
- 陳麗欣（1994）。**國中校園暴行暨其被害恐懼感之研究-從被害者學觀點分析之**。發表於83年12月15日國立新竹師範學院初等教育學系學術研討會。
- 陳麗欣（1995）。從被害者學觀點探索校園暴行被害經驗、加害行為與被害恐懼感之關係-以國中學生鬥毆現象為例分析之，**犯罪學年刊，創刊號**，77-112。
- 陳麗欣，謝高橋，黃國彥（1990）。國民中學校園學生暴行之研究—從被害者學觀點分析。**教育與心理研究**，13期，155-198。
- 蔡田木（2002）。**個人犯罪被害特性及其成因之研究**。中央警察大學犯罪防治研究所博士論文。
- 鄧煌發（2001）。**國中生輟學成因及其與偏差行為相關性之研究**。中央警察大學犯罪防治研究所博士論文。
- 謝志龍（2005）。國中校園暴力被害分析。**犯罪與刑事司法研究**，4，83-117。
- 魏希聖（2005）。Analyzing school violence in the united states: a symbolic interactionist approach。**教育與社會研究**，8，115-137。
- 魏麗敏（2003）。校園欺凌行為、家庭環境與學校氣氛之關係。**台中師院學報**，17，21-50。
- 警政統計年報（2007年版）。台北市：警政署。
- Bonnie, D. ; Michael, B. & Michael R. B. (1996) . Predictors of victimization experiences of adolescents with disabilities in transition, **Exceptional Children** 63 (1) , 7-13.
- Grant, C., Bolling K., & Sexton, M. (2007) . **2005-6 British Crime Survey**

( **England and Wales** ) **Technical Report Volume I**. London: Home Office.

Hill, S. C. & Drolet, J. C. (1999) . School-related violence among high school students in the United States, 1993-1995. **The Journal of School Health**, **69** ( 7 ) , 264-272.

Hunter, S. C. ; Boyle, J. & Warden, D. (2004) . Help seeking amongst child and adolescent victims of peer-aggression and bullying: The influence of school-stage, gender, victimization, appraisal, and emotion. **British Journal of Educational Psychology**, **74** (3), 375-390.

Jansson, K. (2007) . **British Crime Survey - Measuring Crime for 25 Years**. London: Home Office.

Pearl, R. ; Bryan, T. & Herzog, A. (1990) . Resisting or acquiescing to peer pressure to engage in misconduct: Adolescents' expectations of probable consequences. **Journal of Youth and Adolescence**, **19** ( 1 ) , 43-55.

U.S. Census Bureau (2003) . **National Crime Victimization Survey: Interviewing Manual for Field Representatives**. NCVS-550. Washington, DC: U.S. Census Bureau.

U.S. Department of Justice (2006) . **Criminal Victimization in the United States : 2005 Statistical Tables**. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice.



## 研究論文

# 代間融合的理念與過程：以青年學生參與社區老人方案為例<sup>\*</sup>

楊秋燕

靜宜大學食品營養學系高齡健康產業組博士生

台灣社會發展研究學會副秘書長

馬振來

靜宜大學食品營養學系高齡健康產業組博士生

童綜合醫院品質管理中心主任

呂季芳

靜宜大學食品營養學系高齡健康產業組博士生

彰化縣政府社會工作師

胡慧嫻<sup>\*\*</sup>

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 5 日。

<sup>\*</sup>感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

<sup>\*\*</sup>通訊作者為胡慧嫻：[hihu@pu.edu.tw](mailto:hihu@pu.edu.tw)

## 中文摘要

隨著我國醫藥衛生進步，使得國人生活富庶，平均壽命延長，致使老年人口急劇增加，此期間，不同世代間將因著相互的隔閡，資源的分配不均議題情境，將促使世代間互動越來愈困難。本研究係由作者指導一組學生(計六名)承接社區照顧關懷據點委託辦理社區老人懷舊團體方案進行之研究。其**研究目的**的如下：透過青年投入老人服務，老人與青年均能獲益。其目的在了解研究參與者對代間融合的意義與優勢看法，並呈現其服務老人的意願改變過程。**研究方法**有二：一、次級資料收集法：研究者平均每隔週與青年學生小組討論服務方式，督導團體工作之進行，並記錄討論過程。焦點訪談法：運用焦點團體訪談方法，針對青年學生運用懷舊團體建構代間融合過程，進行小組團體焦點訪談。**研究結果**：經過研究者輔導後，整個研究參與者團隊呈現積極正向，在老人與青年們之間，從排斥到包容，從勉強接納到關係的融合，使代間的融合內涵充分展現，是本研究最重要的發現與結果。

**關鍵詞**：代間融合、懷舊團體、社區照顧據點

## **The Concept and Process of Intergenerational Inclusion: A Community Elderly People Services Program**

**Chiu-Yen Yang**

Geriatric Health Industry Ph.D. student, Dept. of Food and Nutrition, Providence  
University

**Chen-Lau Ma**

Geriatric Health Industry Ph.D. student, Dept. of Food and Nutrition, Providence  
University

**Chi-Fang Lu**

Geriatric Health Industry Ph.D. student, Dept. of Food and Nutrition, Providence  
University

**Hui-Ying Hu**

Associate Professor, Department of Social Work and Welfare of Children,  
Providence University

### **Abstract**

Under the progress of medical and health services in Taiwan, people's living standard and the average life expectancy have been promoted. It results a sharp increase of elderly population. At the moment, due to the allocation of mutual estrangement, lack of resources, issues of generational interaction become more and more difficult. This research was based on a group of six students undertaking an elderly group work of reminiscence in a community care station, Taichung. Its purposes are stated as follows: Through the services involvement of young students, elderly members and students were benefited. It is to make students understanding

the meanings and strengths of intergenerational inclusion. The process of students' willingness to serve elderly people was revealed. There are two methods in this research: 1. **A secondary data collection method:** Based on the every two-week discussions, approaches of elderly services and group-work supervision were conducted by the researcher. Contents of discussion with the young student team were recorded. 2. **Focus groups method:** Focus group interviews method were applied, the discussion of the integration process through reminiscence group-work between the young students and elderly group members were recorded as well. Results: After the supervision of researcher, the entire team workers presents positive outcome. From exclusion to inclusion, from barely acceptance to fusion relationship, the young students and elderly people members were included. The fusion connotation intergenerational fully demonstrated. It is the most important findings and results in this study.

**Keywords:** intergenerational inclusion, reminiscence group-work, community care station

## 壹、緣起

### 一、問題陳述

建國一百年以邁向公平、包容與正義的新社會為目標的社會福利政策綱領中，第三項、福利服務第（十三）條指出，政府應結合民間倡導活躍老化，鼓勵老人社會參與，提供教育學習機會，提升生活調適能力，豐富高齡生活內涵。並強化代間交流，倡導家庭價值，鼓勵世代傳承，營造悅齡親老與世代融合社會。其中鼓勵老人社會參與及鼓勵世代傳承，營造悅齡親老與世代融合社會是對各級政府提供的老人福利服務極為重要的政策。如果國家能夠建立世代傳承、營造悅齡親老與世代融合正就是發展代間融合的關鍵途徑。

當前台灣地區六十五歲以上之人口佔全國總人數比例已達12.51%（內政部，2016），即將邁入聯合國所稱老人國。隨著我國醫藥衛生進步，使得國人生活富庶，平均壽命延長，致使老年人口急劇增加，此期間，不同世代間將因著相互的隔閡，資源的分配不均議題，世代間的互動不足，世代間相互隔離，甚至不相容之情境，將會逐一的浮現。年齡歧視在福利先進國家早已發生，在台灣，雖然有傳統孝道思想，但部分的敬老尊賢的概念正逐步消失中，年齡歧視的議題在今日台灣也逐步出現，從歐盟的社會排除（social exclusion）觀點來進行觀察，台灣社會會因年齡世代之差異與距離，而產生相當大的動態排除。Mathieson et al.（2008）指出，「社會排除」是：（1）多層面的，涵蓋社會，政治，文化和經濟方面，和工作在不同的社會層次；（2）是動態的，以不同的方式進行影響，在不同的社會層面中，隨著時間的推移度進行排除；（3）是關係性的：以人際關係的角度來看，有兩個方面。一則側重於排斥破壞人們之間關係，造成了弱勢者缺乏社會參與，也缺少社會保障及社會融合和權能。此外，從關係的觀點來看，排除是不同權能造成不平等的社會關係所形成的產物。

這當中，年齡是其中一個重要的社會因素，都會影響年輕世代對高齡世代的動態排除可能性。台灣為避免此一現象之發展，在民國百年的社會福利政策綱領中納入世代傳承、營造悅齡親老與所謂的「世代融合」政策，正是防微杜漸，對世代間的正向關係應有極大的助益。

當前「代間」(intergeneration) 這個詞被用來描述一種社會現象，亦即描述年老和年輕的世代間的關係。「透過代間的連結而對家庭中的孩子及年輕人的學習、發展和安全皆有長期的影響。這樣的連結對家庭中的老人相等地重要，影響他們的目標感、滿足感和生活滿意度」，相關的研究都針對老人與兒少青年相互融合的經驗探討 (Kingson, 1989; 林歐貴英, 2010; 劉仿桂, 2010; 范家榮, 2010; 蕭明輝、吳長勝、蔡恩子, 2014; 王明鳳、鄭合君, 2014)。所謂代間融合方案 (intergenerational inclusion program) 指的是由另一個世代 (generation) 的年輕人針對老人提供服務，進行服務方案的設計、執行與成效，並借此幫助此兩個世代的人彼此的瞭解與認識 (Bengtson, Biblarz and Roberts, 2002; 林歐貴英, 2010)。此種方案是不同世代的人相互合作，以支持彼此而提供一種滋養機制。

本研究係由作者指導一組學生承接社區照顧關懷據點委託辦理社區老人懷舊團體方案，透過此組青年大學生參與社區老人服務過程，每週一次進行服務之輔導與訪談，從排斥到融合的經驗，其目的在了解代間互動服務後融合的歷程情形，其中對於青年本身經驗感受及服務社區老人之收穫做探討與分析，期待結果有利未來老人代間融合服務建議之依據。

## 二、研究目的

綜合以上的分析，茲說明本研究之目的如下：

1. 透過青年投入老人服務之輔導，了解其服務老人的意願改變過程。

2. 了解代間服務活動對自己個人生涯與老人長輩的益處及其觀念之改變情形。
3. 了解研究參與者對代間融合的意義與優勢看法。

## 二、文獻探討

### 一、代間理論

#### （一）週期代間理論

週期代間理論（Cyclical Generation Theory）是由Howe and Strauss（2007:41）所提出，他們進行了大量的研究探討有關代間的差異，認為世代（Generations）是歷史之中最強大的力量。追蹤其長時間系列秩序，甚至可以預測衡量其未來發展。Howe and Strauss（2007）認為，個人是由其生活的事件所形塑。每一個事件在時間上，無論是太空船爆炸或John F. Kennedy遭暗殺事件，會形塑了該世代及其行事。每個事件都創造了個人一個獨有的文化特質。Howe and Strauss（2007）藉此進一步主張，各世代所經歷的重大事件會形塑生活型態的原因，是與事件發生當時其個人所屬之世代年齡高低有關。Howe and Strauss（2000）提出了兩種社會事件會影響不同世代形成週期代間差異出現是：世界危機（secular crisis）和精神覺醒（spiritual awakenings）。此種世界危機最為典型的是戰爭或革命，如內戰或革命。另一種類型的覺醒，這是在一個時期中，社會的內在價值發生變化。因此，年輕的世代通常被界定為活動的反叛者。

#### （二）直線代間理論

這是最為普遍性的看法，Craft（2011）指出，所謂「直線代間理論」是各世代隨時間的變化而有差異，但未與世界危機和精神覺醒有關。Twenge（2006）提出「Me世代」，包括在20世紀70年代出生者、80年代、90年代和今日。Bauerlein（2008:16）對美國年輕人進行的調查，顯示各直線代間之差異令人沮喪的結果和令人不安的影響。

### （三）小結

本研究係針對週期或直線代間理論進行回應，欲改變下一世代與上一世代之間的區隔與差異，也對社會事件影響不同世代形成週期代間差異進行融合，期待上下世代之間的區隔與差異，透過代間服務與互動達成融合的可能性。

## 二、社會排除、社會包容與社會融合

### （一）社會排除（social exclusion）

Mathieson et al.（2008）指出，「社會排除」是：（1）多層面的，涵蓋社會，政治，文化和經濟方面，和工作在不同的社會層次；（2）是動態的，以不同的方式進行影響，在不同的社會層面中，隨著時間的推移度進行排除；（3）是關係性的：以人際關係的角度來看，有兩個方面。一則側重於排斥破壞人們之間關係，造成了弱勢者缺乏社會參與，也缺少社會保障及社會融合和權能。此外，從關係的觀點來看，排除是不同權能造成不平等的社會關係所形成的產物。這當中，年齡是其中一個重要的社會因素，都會影響年輕世代對高齡世代的動態排除可能性。

### （二）社會包容（Social Inclusion）

本研究另一個關注的議題是社會包容（Social Inclusion），社會排除的相反



詞可能是社會包容，其過程包括社會貧困的消除與和社會排除。一般而言，要促進社會包容，相關的政策制定和實踐的因素都會論及貧困和社會排除。一個包容的社會（*inclusive society*）是一個高於不同種族、性別、階級、世代和地理差異的標準，要確保機會均等，無論其出身，其軍事和經濟力量低於公民權。在一個包容的社會，社會互動之由一套商定的社會制度治理。社會能確保所有公民都能此制度運作的容量，是包容的社會的一個標誌。一個包容性社會也是一個當面對新的挑戰時，如氣候變化等，能讓每個公民都有發言權，每個公民都有其責任（*Atkinson & Marlier, 2010*）。世代間的融合是一個包容社會中極其重要的內涵。

### （三）社會融合（*Social Integration*）

社會排除的相反詞可以是社會融合，*Brannen & Moss*（2004）指出，在理論層面上，「社會融合（*Social Integration*）」係指個人（行動者、機構或個體）彼此進入對方社會空間的概念，它指的是行動之個人之間的關係及行動之個人如何接受社會規則。一個社會系統的「融合」意味著在社會結構中某一部分之互惠的互動。不論「融合」一詞的直接意義為何，它是設定其人際關係或相互作用是和諧的。「融合」也涉及衝突及秩序的概念，所以，同一個概念可以應用於穩定的社會關係形式和不同的社會單位和團體之間平衡的互補。廣義而言，「融合」係用於界定相關多種不同元素連結進入該社會整體、系統、社區及其他單元中。「融合」的概念是功能主義基本理論，它界定一個系統單元關係的模式，在一方面，藉此作用避免擾斷系統；在另一方面，它們合力促進單元運作（*Anderson, 1996*）。

社會融合（*Social Integration*）是一個複雜的概念，部分人認為，此乃一個積極正向的目標，意即全人類有平等的機會與權利。在此情況下，增進高社會融合度意味著改善生活的機會；對另部分人來說，越多的「社會融合」可能

產生強迫的一致性。並且，另一些人對於「社會融合」，一詞本身完全不必一定意味著期望或不期望的狀態。它只是針對既定的社會人際關係形式所做的一種描述方式。因此，從後者來看，社會融合的一種形式可以比其他形式更能提供一個更加繁榮、公正和人道的脈絡；但它也有可能如此：即使此種形式的社會融合與其他種形式的社會融合有顯著不同，後者並沒有比前者較佳或較差。二者顯然無關（Beresneviūtė, 2003）。

#### （四）小結

本研究透過研究者對青年學生之指導，提供社區老人懷舊團體工作服務，針對學生年齡上的社會排除概念作回應，不僅期待達成社會包容的代間互動模式，也要發展出真正的年齡上代間社會融合的可能性。

### 三、個人中心理論（person-centered theory）

懷舊團體工作一向都以個人中心理論作為基礎（Berg, 2010）。實務上，也可以看見代間互動所需要的質素也蘊含在個人中心理論中。個人中心理論是由 Carl Rogers（引自 Corey, 2005）於 1950 年代在美國所創立的一個心理治療理論，又稱「案主中心理論」。是有別於心理分析學派以強調人的正向成長和發展，著重工作者個人的態度，包括一致性（Congruence）、真誠性（Genuineness）和同理心（Empathy）等。個人中心理論對人有以下幾個基本假設及其工作方式：

1. 該理論認為，人有社會性及向善向上的傾向，人性是有理性的並且能切合實際。因此，工作者應建立真誠的治療關係。

2. 該理論也認為，人有力爭上游之潛能，會設法維護自己的生命，也會追求自我實現，並提升自己生活的經驗，因此，工作者應積極回應（positive feedback）案主的問題。
3. 理論認為人之間即使潛能有差異，但人都會盡可能改善自己的生活，因此，工作者應無條件積極關注（unconditional positive regard）案主。
4. 理論認為人基本上是自主的，所以每個人均有發展的機會，也會運用自己的各種能力，來引導其生活。因此，工作者應作到內外一致的接納關懷。
5. 理論認為如果人處在一個不受批判與威脅的情境中，並能客觀的省視自己的問題時，他就能對其未來作出積極性的抉擇，因此，工作者應以同理心回應，使人處在一個不受批評與威脅的環境中。
6. 理論認為人基本上是建設性的、可信賴與善良的，因此，工作者應與案主充分溝通。
- 7.

### （一）小結

整體來說，本研究服務過程中，研究者對於青年工作者進行方案輔導時，要求工作者在懷舊團體工作過程中，對於社區老年案主採取積極的回應、正向一致性、真誠性和同理心將可以促成老年案主之自我成長，甚至達到自我實現的可能性。在懷舊團體工作與世代互動過程中，個人中心理論詮釋了二者的關係，使代間融合更具有實踐發展的機會。

## 參、研究方法

本章旨在說明研究設計、研究的嚴謹度與倫理與研究工具三方面，其中研究設計上以質化研究論述之，並強調研究的嚴謹度，並遵守倫理的規範實施研究。

## 一、研究設計

社會工作屬於社會科學研究的一環，如社會科學研究一般可分為質化研究與量化研究兩種取向。本研究係屬質化研究，主要係訪談七位執行方案之年輕學生，請就其與社區老人互動與融合之感受提出看法。

### (一) 資料收集方法與內容

本研究之資料收集主要方法與內容有二：

1. 次級資料收集法：研究者自 104 年 9 月開始至 12 月期間，平均每隔週與青年學生小組討論服務方式，輔導團體工作之進行，並記錄討論過程，相關服務紀錄做為研究之次級資料，予以分析，再呈現於研究結果。
2. 焦點訪談法：研究者於 104 年 12 月期間，運用焦點團體訪談方法，針對青年學生運用懷舊團體建構代間融合過程，進行小組團體焦點訪談，並進行編碼，逐字稿之資料分析，再呈現於研究結果。

### (二) 焦點訪談法

依研究文獻探討結果，本研究之問題說明如下：

1. 方案開始時，你從事老人長輩服務的動機為何（即方案開始時，做為年輕人的你，為何願意服務老人）？
2. 到目前為止，從事此一服務方案對自己個人生涯有何益處？
3. 到目前為止，從事此一服務方案對老人長輩個人有何益處？
4. 到目前為止，你覺得你學到那些與老人長輩溝通的技巧？與以前所學的會談有何差異？
5. 到目前為止，您所感受的世代融合的意義為何？

### （三）研究參與者

依研究文獻探討及前述問題，本研究之研究參與者篩選說明如下：

1. 大四學生參與社區老人服務方案之學生。
2. 年齡在二十二歲以上並同意接受訪談之學生。

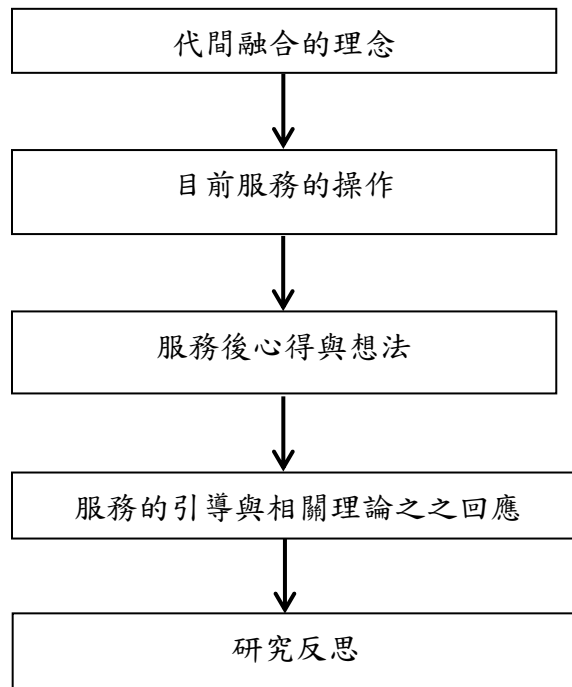
經過方案小組之組成後，研究參與者共計六名，研究者要求研究參與者不再以方案週誌呈現，而採取回應本研究問題為重點之表達方式。其基本資料歷表如下：

編號	性別	年齡	語言	教育程度
A1	女	22	國	大學
A2	女	22	國、台	大學
A3	女	23	國、台	大學
A4	女	22	國、台	大學
A5	男	23	國、台	大學
A6	女	22	國、台	大學

## 二、研究的嚴謹度與倫理

本研究在資料蒐集方面採用質性訪談與心得筆記整理的方式進行，特別確保研究之可信性、可靠性、遷移性與可確認性，以回應質化研究之嚴謹度問題（潘淑滿，2009）。在研究倫理上，研究者告知成員方案資料訪談與心得筆記，將整理成為範例研究內容，強調承諾與互惠、隱私與保密、客觀與真誠的態度，與研究對象訪談時，採開放、彈性的方式，撰寫報告時，遵守客觀立場、真誠態度以研究對象提供資料、相關文獻來描述。

### 三、研究流程架構



## 肆、研究結果與分析

研究者本著因應高齡社會衍生的挑戰與機會，鼓勵青年投入高齡照顧服務，提供青年生涯發展更多空間，也為老年人與青年人的世代隔閡尋找融合的方法，促進更多的青年人願意投入長照服務系統。茲就本次研究者與研究參與者進行之督導研討及其心得報告之整理如下：

### 一、服務長輩的動機

#### （一）經過老師講解與輔導，才決定服務社區服務老人

大部分研究參與者當初是因為方案規劃時必需找一個機構或社區，並由老師介紹推薦一個社區，並前往拜訪，才決定要到該社區服務老人。但部分研究參與者採取比較多元的態度來面對，對於長輩的服務早有心理的準備，並不存在有排斥的想法，因此當老師提出建議來服務某一社區時，毫不遲疑的接受；但也有部分研究參與者因為早期不愉快的經驗，相當排斥。然而，因為同一組中大多數同學都同意到社區服務老人，只好勉強同意參與。不過經過了老師講解與輔導，並進行實際的了解後，這樣原有的想法也改變了。

當初是因為方案規劃時必需找一個機構或社區，並由老師介紹推薦一個社區，並前往拜訪，才決定要到該社區服務老人。…採取比較多元的態度來面對，對於長輩的服務有心理的準備，其排斥的想法並不存在，因此當老師提出建議來服務某一社區時，毫不遲疑的立即接受。

（A1）

同學本來對於服務社區老人並未有相關的準備，經過我的說明與輔導後，有極大的轉變，大多願意嘗試看看。（0922 團督筆記）

## （二）開放的、多元的接受，聽故事是一件愉快的事

研究參與者也表示一開始接觸方案時本來就是開放的、多元的接受，不局限自己學習的範疇，學習階段就是要多方的嘗試，才能從中找到自己真正興趣所在，因此，除了在其他人口群之服務經驗外，可以再加上老人的實務是一個很好的機會，特別是她自己過去就曾在弘道老人基金會不老騎士計畫中擔任志工，對於服務老人並不排斥。另外，研究者透過與同學進行個人的反思，回想自己的家人長輩，便能運用同理心發展出與社區老人的人際關係。例如，有位同學就敘述道自己與外公也有相當好的關係，聯想到聽外公說故事是一件令她愉快的事，因此，參與社區老人服務是一個連續正向的發展。

在一開始選擇實習領域時，自己的選擇及想法是多元的，我並不侷限或單一指定說要哪個領域，相反的，我很開放、很多元的都能接受！…現在方案實習還可以再加上社區和多一點的老人實務，這對我來說也是一個很好的機會…。第一次接觸老人領域是在我大二暑假，那時參加了弘道老人福利基金會舉辦的不老騎士活動，其中擔任了志工的角色，在那段時間對老人也有了不算長、也不算短的接觸。我對老人的印象，最直接、最快的連想就在我的外公，外公務農也成天往田裡跑，我對他的感覺既親近又疏遠，相當的矛盾，但我知道他們都有其人生智慧，所以我最想也是最喜歡做的一件事之一就在於——聽故事。…我認為每位老人都有其人生歷練，會想聽聽他們提起、述說多年來精彩絕華的故事劇本。但我知道想聽故事前，首先要做的就是建立好的關係，但長輩們的情緒有時也是不好捉摸，喜怒哀樂、各種脾性都不會是一時就能掌握，所以我會想要去挑戰看看！實習，就是累積經驗的



開始，不用害怕辛苦，保持著「我要學習」的態度，和夥伴們一同迎向未知的挑戰。（A1）

想要嘗試不一樣的領域…未嘗試過的社區老人領域，也讓自己可以學習不一樣的事情，進而充實自己，也不局限自己學習的範疇，學習階段就是要多方的嘗試，才能從中找到自己真正興趣所在，也因為社區老人長輩的友善，讓我想要為他們服務，與老人長輩一同完成許多事情。（A4）

研究者透過與同學進行個人的反思，回想自己的家人長輩，便能運用同理心發展出與社區老人的人際關係。（0922 團督筆記）

### （三）不排斥服務老人，運氣、緣分占了一大部分

研究參與者（如 A3，A6）認為會參與社區老人服務方案是運氣、緣分占了一大部分，若不是前一個機構不符小組的實習期待的話，是不會將老人設定成服務對象的，另一原因是因為曾在老人福利機構實習的經驗所以不排斥服務老人。認為，西寶社區的長輩年齡與原在實習機構中的老人較年輕，這代表著其生命歷程是有相當不同之處，社區與機構長輩來自的區域也有所差異，所以彼此在人生故事的架構上是有較大差別，但社區不然。他們認為每件事都是好事，如果他還不是，只是因為還沒走到最後。

我會說運氣、緣分占了一大部分，假使…是沒有這樣的機會將老人設定成服務對象的，另一部分的原因是，自己於暑期間實習的機構為老人福利機構，但不同地方的長輩可能會給予我不一樣的感覺，因此並不排斥服務老人。（A3）

過程的確是有些艱辛，但我總是會一直想起一句話「每件事都是好事，如果他還不是，只是因為還沒走到最後。」…一開始服務長輩的動機為何？我只能說是緣分所致，因為機緣巧合。由於過去服務的機構都與老人無多大關係，所以其實我對老人的定義一直很模糊，看過其他學長姐服務的經驗以及案例，我一直以為他們就像是年紀大一點的孩子，甚至不一定會喜歡配合我們的活動。所以我們在設計活動的時候都不知不覺一再地降低門檻，雖然本意是希望長輩們都能玩得開心，但現在想想真的是太小看這些長輩們了。（A6）

#### （四）從陌生恐懼排斥到學習與彌補

部分參與者表示一開始是排斥不高興，其原因是來自於部分參與者（如 A2）對於老人與社區領域的陌生，從大一開始就沒有打算接觸老人領域，對於方案需要服務老人感到恐懼，因為 A2 有點潔癖害怕老人身上的味道，及其爺爺、外公外婆也在這幾年內因病過世，因此，認為老人代表死亡及病痛不想面對老年的議題。透過撰寫的過程中翻了很多書，也查了很多資料，讓 A2 重新思考爺爺奶奶們的生活，以及重新去面對自己，心態上從排斥轉變成學習，並期許透過服務社區老人的過程，彌補來不及與爺爺共處的時光。其次研究參與者也認為長輩是很不好建立關係的，防備心會更重，覺得蠻不知所措，懷疑是否真的對老人長輩有幫助？但透過研究者教導過程中，讓研究參與者扮演孫子女的角色，使研究參與者發現進行訪視可增加讓老人長輩感受到服務者如他們的孫子女，也體會社區大家都很關心著他們，也讓老人長輩不覺孤單。

小組在決定要去西寶社區執行方案時…不在學校…得知這個消息時，我感到很不高興。我的不高興來自於我對於老人與社區領域的陌生，

從一年級開始我就沒有打算接觸老人領域，所以對於老人服務也從來沒有去了解，也幾乎沒有與老人接觸的經驗，我對於方案需要服務老人感到恐懼，一方面因為自己有點潔癖我害怕老人身上獨特的味道，另外一方面因為我的爺爺在一年多前過世，外公外婆也分別在這幾年內離開我們，三個人皆是因為生病而走的，所以我害怕再次面對死亡及病痛的議題。…在討論的過程中我發現，對於老人服務的理論及內涵等都讓我感到很陌生，透過撰寫的過程中翻了很多書，也查了很多資料，讓我重新思考爺爺奶奶們的生活，以及重新去面對自己，心態上從排斥轉變成學習，並期許透過服務社區老人的過程，彌補來不及與爺爺共處的時光。(A2)

一開始我認為老人長輩是很不好建立關係的，對於我們也有可能排斥的心理，而且訪視的老人長輩是獨居或高關懷居多，對於我們防備心會更重吧！一想到這裡我覺得蠻不知所措的，因為不知道自己能不能做好關懷、陪伴的事情，是否真的對老人長輩有幫助呢？這些都是我所顧慮的事情。所以在進入服務的時候，拜託了社區發展協會的志工先帶我們訪視過一次，在一旁學習，並從中得知老人長輩的近況，找到可以談話的點。(A4)

認為長輩是很不好建立關係的，防備心會更重，覺得蠻不知所措，懷疑是否真的對老人長輩有幫助？但透過研究者教導過程中，讓研究參與者扮演孫子女的角色，使研究參與者發現進行訪視可增加讓老人長輩感受到服務者如他們的孫子女，也體會社區大家都很關心著他們。  
(1012 團督筆記)

### （五）逃避其他領域的服務，才選擇服務社區老人

部分研究參與者（例如 A5）最初會選擇老人領域其實是因為擔心自己無法身任性侵、兒虐等事件的社工工作，但自從與長輩接觸之後，便很享受其中的工作以及與長輩們的相處，但自從與長輩接觸之後，便很享受其中的工作以及與長輩們的相處。事實上，他們認為每一個地方所從事的工作都不相同，接觸到的長輩也不一樣，所以到這裡也是做更多的學習。

從大一開始便在服務老人為主的機構擔任志工，並且服務了約兩年左右的時間，之後實習也在天主教曉明社會福利基金會從事與老人相關的實習業務，自己最初會選擇老人領域其實是因為擔心自己無法身任性侵、兒虐等事件的社工工作，但自從與長輩接觸之後，便很享受其中的工作以及與長輩們的相處，所以也一直在這個領域裡投入與學習，而這一次前往社區的方案，是我第三個與長輩接觸的工作，雖然說在每一個地方都是接觸長輩，但是其實每一個地方所從事的工作都不相同，接觸到的長輩也不一樣，所以到這裡也是做更多的學習，而且因為自己過去兩個地方都沒有與長輩面對面接觸的機會，所以我覺得能夠有這次的機會是很重要的學習，所以也決定到社區去和長輩做更多的直接接觸與訪視。（A5）

## 二、互動融合後感受對個人生涯之益處

### （一）對於往後的人生生涯有其意義

研究參與者 A1 認為這樣的服務對於往後的人生生涯是有意義的，因為這是一種「趨勢」，也就是我們遲早都會面臨到的老化問題。及早了解老化並與老人有好的互動，慢慢了解長輩的心情，這是一個相當好的學習，即使將來不

會從事老人社會工作，也會在不同的領域中接觸到老人，因此這樣的學習是必要的。認為最有收穫的地方在於逐步學習，以有效的方式使長輩回想從前，讓其對於後段的人生中能得到心理的滿足。

在現階段的實習，我認為對於往後的人生生涯是有意義，也有所幫助的！怎麼說呢？因為這是「趨勢」也是我們將來遲早都會面臨到的問題，現在正好可以提早接觸、早點時間去了解和省思。…經由方案執行，慢慢的去感受長輩們的心情，真正的去發掘他們心中所想。假若未來不當老人領域的社工，不過在其他領域多少還是會接觸到老人，在漫長的職業生涯中，我會更容易去達到同理、感受他們的需求。(A1)

## (二) 初期的擔心在服務後獲得解答

研究參與者 A2 認為老人不輕易讓人了解他的心事，也不一定願意分享過去的甘苦，此外，也可能會對年輕人不停地叨念，甚至覺得他們不珍惜目前富裕的生活，同時也擔心老人會覺得他們不受教，或是抗壓性不足，也擔心自己對老人早期的辛苦與困境，難以感同身受。但是，也認為自己與志工有甚麼不同呢？其主要的差異在每次活動和關懷訪視時都能學習帶入社工的角色，並且每次與老師討論後都會有種恍然大悟的感覺，更了解社工的特色。透過研究者對參與方案小組同學的建議與講解，也使 A3 其了解懷舊是「懷社區長輩的舊」。A3 也發現其實老人並沒有他想像那麼具有批判性，反而常常用溫和的方式教導他們。這都是在參與方案之前所沒有想到的事。

在每一次到社區執行方案時，我總會想到老師所說的：社工能做甚麼？為什麼我們來做與志工不同？所以在每次的活動和關懷訪視時，我總

希望我們能學習帶入社工的角色，讓我們與志工或是一般老師不同。  
而在每次與老師討論前我總是很迷惘，到底該如何做才是好的，但每次與老師討論後都會有種恍然大悟的感覺（A2）

也在與老師數次討論、反覆釐清的過程中，明瞭到懷舊的重點，什麼是懷舊？是單純說說以前做了什麼？吃了什麼？玩了什麼嗎？那最重要的目的為何？透過老師對小組的建議與講解，讓我了解到懷舊是「懷社區長輩們的舊」，且每週的主題、內容不是我們自己憑空想像出來的，而活動進行中可透過五個W及一個H問句的方式引領老人回憶過往，對我個人來說經由此方案，最有收穫的地方在於，逐步學習如何以有效的方式使長輩回想從前，讓其對於後段的人生中能得到滿足（A3）

以前我覺得說老人長輩是很睿智的，不輕易讓人得知自己的心事，也不一定願意分享過去的甘苦，說不定對我們會是不停地碎念，覺得我們不夠珍惜現在的富裕生活，也擔心老人長輩覺得我們不受教，或是抗壓性太低吃不了苦，也害怕著因為時代背景的不同，會很難感同身受老人長輩當時的辛苦與困境。而在帶懷舊系列活動的時候，發現其實老人長輩並沒有我想像中的那麼具有批判性的話語，反而是用很溫和的方式在教導我們，而且老人長輩都不藏私，很願意教予我們很多老人長輩所會的能力，像有阿嬤就很樂意與我分享她做的藝術作品，每個都很精緻漂亮，做得栩栩如生，我都自嘆不如（A4）

我發現同學每次與我討論後，都會表示有種恍然大悟的感覺，也覺得更加了解社工的特色。透過我對參與方案小組同學的建議與講解，也會使同學了解懷舊是「懷社區長輩的舊」。(1017 團督筆記)

### (三) 雖然做得不多卻獲得很好的回應

研究參與者 A4 發現自己雖然做得不多，但是老人都能給予很好的情感回應，包括分享童年的往事，也和他們一同享受在活動中，經過這次的經驗也讓他們對老人的恐懼與距離消失，了解老人願意與他們分享，這是他們最大的收穫。A6 一開始也擔心會不歡迎他們。沒想到每位老人都願意接受他們的關懷與服務。而且發現每位他都有不同的生命故事，陪著社區老人拔掉雜草，整理菜圃，雖然汗流卻也與近了距離。

藉著活動來懷舊，與其他的老人長輩一同玩樂，分享童年的趣事，也和我們一同享受在活動其中，才讓我改觀，發現雖然我們做得不多，但是老人長輩都看在眼裡，也給予我們情感回應，這是我最大的收穫。

(A4)

經過這一次的經驗也讓我們對長輩的恐懼與距離消失，甚至是將這個經驗與其他在以老人為主的社區進行方案實習的夥伴進行分享，例如有一組在其他社區帶領活動的同學，正巧與我安排了相似的活動，所以在活動帶領前我們也一起討論活動的細節、注意事項及帶領方式等等，從小組及社區學習到的經驗給了我很多的想法，也透過這些分享讓我們的活動都更加地順利，也幫助自己回想整體活動的優劣以及對活動細節的觀察及分析。(A5)

很擔心長輩們會不歡迎我們。沒想到每位長輩們雖然不一定知道要怎麼與我們相處，但也都願意接受我們的關懷。每位長輩都有不同的故事，我們分成了兩組，我們這組的有個爺爺曾經帶我們去看他的菜園，帶著笑自信地告訴我們地上那是九層塔，他剛種下南瓜，隔壁那個是木瓜再遠一點那個是火龍果，那個時候看著爺爺臉上的笑容，驚嘆的同時也覺得很滿足。而另一組的同學則是陪著奶奶一起去除草，大太陽下陪著奶奶拔掉雜草，整理菜圃，雖然汗流了不少卻也與奶奶拉近了距離。我自己印象最深刻的是我們這組有個奶奶有著重聽眼睛也看不太清楚的狀況，頭一次訪的時候喊了很久卻都無法與奶奶對話，因此我們請社區的志工再帶我們前往一次，希望能從他們的訪視方式學習以後該怎麼與奶奶相處。(A6)

#### (四) 每位老人都是說故事的人，得到的是莫名的感動成長

A6 也藉由這樣服務讓他與自己家中的長輩多了很多交流的機會，發現每位老人都是滿懷故事的「說故事的人。」此外 A5 也指出，方案的活動也讓自己回想整體活動的優劣以及對活動細節的觀察及分析。而且每次的服務工作都會讓他有新的斬獲，更清楚自己想要的究竟是什麼。這說明了服務結果會使他們對老人的認知更加的成長。A6 認為來到西寶社區雖然是因為方案實習的緣故，但他相信除了學分，得到更多的是那些說不清道不明的感動以及成長吧！

每一次長時間的服務工作都會讓我有新的斬獲，更清楚自己想要的究竟是什麼，從高中開始自己對將來的工作就有了一些想像，雖然當初的想法並不成熟，對社工也不是十分的了解，當時只想著我希望能夠服務窮困的家庭，幫助孩子求學、完成學業等等，但從來沒有想過案



主的問題可能是十分多元的，也因為這樣的原因，我放棄了從事兒少社會工作的想法，轉而往老人的領域去學習。(A5)

一開始我們真的毫無頭緒不曉得應該做什麼，一直到老師給了我們：「懷舊。」的方向，懷他們的舊，與社區裡的長輩們一起去回憶那些童年。值得一提的是，藉由這樣的主題我與家中的長輩多了很多交流的機會，這才發現每位長輩都是滿懷故事的「說故事的人。」(A6)

…雖然我們還不成熟，也還有很多必須要改進的缺點，我卻希望接下來在這社區服務的半年期間可以帶給社區一些什麼，希望他們日後想起我們時能想起的是我們留給他們的各種開心的回憶，以及與社區的左鄰右舍感情更加緊密。雖然來到西寶是因為方案實習的緣故，但我相信當我們離開這裡時除了學分，得到更多的一定是那些說不清道不明的感動以及成長吧！(A6)

### 三、互動融合後感受對老人長輩之益處

#### (五) 有人關心不至與社會脫節參與活動達到生命統整

A1 也認為他們所做的社區做關懷訪視，是針對高關懷的老人，陪伴及談話，有人關心不至與社會（區）脫節，若關懷訪視中發現有福利需求問題時，也能第一時間通知協會，讓其能做出妥善的處理。A2 認為老人藉由他們所帶領的團體活動，回想起他們的童年樂趣也能讓老人達到生命統整的目的。老人們在敘述自己的生活經驗時，A3 看見眼神中所散發出來的光采，令他感動，因為經由老人向他人說出自己人生經歷，從中發覺其原來做了許多的事，還與許多人建立了情感，豐富了生命，但也讓他驚覺到，服務老人群體時，應抱持

著「把握當下」因為他們的時間不多了，此外也看到有一位老人，從開始一個人靜靜的坐著，到後期漸漸地開口和旁人說話。因此他們的服務達到了老人與他人互動、接觸的機會，

因此當我們在社區做關懷訪視時，想讓需要高關懷的長輩們有多一份被關愛（懷）之感，讓長輩們有個人陪伴、說話，不至於因此與社會（區）脫節，而若有任何福利或需求問題，我們也能第一時間通知協會，讓其能做出妥善的處理。（A1）

我們所在意的根本不是重點，我們應該專注在於老人的社交以及生命統整。另外我到了方案競賽才明白，原來擁有好的生命統整竟能讓長輩接受自己的人生，我才知道原來生命統整這麼重要。（A2）

透過方案的帶領，我們能更有架構性的針對西寶社區老人設計活動，讓老人除了能到社區中心參與活動外，也能懷舊過去，以達到生命的統整。（A2）

但經由實際參與老人方案後，我認為長輩們在敘述自己的生活經驗時，眼神中所散發出來的光采，其實是非常令人感動的，但同時也讓我驚覺到，服務對象屬於老人這樣的群體時，需抱持著「把握當下」的想法，而這也是我在暑期實習所體會到的部分，即使你可以等一個適合的機會才去實施服務方案，但長輩們卻沒有多久的時間可以去等待了，因此能做就盡量做，現在的時光才是最重要的，而非遙遠、但伸手卻不可及的未來。（A3）

經由第一次的手做風箏與第二次的沙包活動來看，長輩們對此一子方案有很高的參與及滿意度，過程中，多數長輩都樂於與他人分享過去的回憶與經驗，例如：在沙包這項主題時，社區的爺爺奶奶會和各桌的成員敘述其童年時代是怎麼做沙包、玩沙包，當中裝填的材料又是什麼、要縫成什麼樣的形狀才好抓握的等等話語。老人藉由小組所帶領的團體活動回想起他們的童年樂趣，雖然心中的感受不一定如小時候那般，但最重要的是，透過五個 W 和一個 H 問句、每週設定主題之相關物品做為媒介的方式，使其因此對生活感到滿足，明瞭自己的生命是有意義的，為什麼會這麼說呢？這是因為長輩經由向他人說出自己人生經歷這樣的過程，從中發覺其原來做了許多的事，還與許多人建立了情感，豐富了生命。(A3)

對社區長輩來說，此服務方案還增進了其與他人互動、接觸的機會，舉一個令我印象深刻的奶奶為例，她是第一次來到社區發展協會參與活動，所以給人的感覺是較為害羞、沉默的，但也可能是與她的個性有關，但不管如何，於活動進行中，我觀察到這位長輩有些逐漸改變之處，從一個人靜靜的坐著，到後期會因同桌長輩的詢問，漸漸地開口和旁人說話，以上這些是我認為可以帶給長輩們的益處。(A3)

#### (六) 感受到青年人如孫子女般的陪伴與關懷

研究參與者 A6 很驚訝有位老人住的地點很好，家中也很整潔，生活過得不錯，但卻是所有家訪的個案中最寂寞的一個。原來內心的寂寞外表是看不出來的，因此認為所做的關懷不能只流於表面，是要讓對方感覺到被關心。A4 則認為很頻繁的去探訪老人，可以讓老人熟習及習慣他們的陪伴與關懷，感受

到他們如孫子、女般的關心，也讓老人不覺得孤單。

其中有位長輩住的地段還算不錯，家中也很整潔，生活機能也不錯，我們原本也覺得他應該不用我們的關懷，沒想到志工姊姊告訴我們：他是所有家訪的個案中最寂寞的一個。那次受到了滿大的震撼，我們都以為他過得很好，但其實不然，很多時候內心的寂寞外表是看不出來的，正如我們難過的時候也不會讓人看出來一樣。所謂的關懷並不能只流於表面，而是要真的讓對方感覺到被關心。我突然想到經常看到的社會大眾指責一些領低收入補助的人居然拿名牌手機的事，很多時候事情真的無法只看表面。(A6)

所以在進入服務的時候，拜託了社區發展協會的志工先帶我們訪視過一次，在一旁學習，並從中得知老人長輩的近況，找到可以談話的點，我們也很頻繁的去探訪老人長輩，讓老人長輩熟習及習慣我們的陪伴與關懷，達到彌補家庭這部分的缺乏，讓老人長輩感受到我們這些孫女、孫子以及社區的大家都很關心著他們，也讓老人長輩不孤單。(A4)

後來我看到老人長輩很期待我們每一次的活動，因為我們的活動與社區發展協會的活動課程都是在禮拜四，只是會錯開周次來帶領活動，並非每周都是我們帶活動，不過我們會陪同志工一同送餐，以及陪伴老人長輩做運動，所以當我們出現在社區發展協會的時候，老人長輩都會興高采烈地問我們今天是不是我們帶活動嗎？才發現到原來我們的活動其實勾起老人長輩童年的美好回憶 (A4)

#### 四、互動融合後學得之老人溝通技巧

(一) 最易打動心的方式就在於撒嬌，獲取信任關係的技巧在於傾聽

研究發現，研究參與者 A1 對於方案的執行能更提升服務老人的要領與服務經驗，也因其接觸老人的經驗可以快速提升與老人的互動，藉由此次的實習經驗，帶來社工實務專業的提升，增強自己反思的能力，這對於未來自己成為社會工作者有極大的助益。研究者也在輔導過程中，建議同學採取子女適度對長輩撒嬌模式進行溝通。結果研究參與者嘗試後，發現和老人說話最容易打動心理的方式確實就在於撒嬌，而獲取信任關係的溝通技巧在於傾聽，而肢體的語言也極為重要。

一再再讓我們更加認識服務老人的要領以及提升此服務經驗。(A1)

也因有接觸的經驗，所以也能快速提升自己和長輩的互動，無論如何，我相信藉由此次的實習經驗，除了能帶給我專業上的提升外，也增強了自己許多的反思，並且無疑的是，這對未來會是很大的助益。(A1)

我發現和長輩說話最快速、最容易打動心的方式就在於撒嬌，而獲取信任關係的第一溝通技巧就在於傾聽，認真的傾聽能讓長輩感受到我們是真心誠意的再聽他取的分享，說話時眼神直視、面帶笑容也是很好的肢體動作，而談話內容則盡量依著長輩的喜好去做開頭，若論在校所學的會談技巧，用在與長輩的談話上則就比較沒有那麼專業，不過多少還是有用之處！例如：傾聽、同理、摘要、澄清、自我揭露等都會用得到，但對於面直技巧我個人目前還不敢使用，原因在於我們還非真正、正式的工作對等關係，怕會因此而打壞了原先建立好的關係，所以我大多都以視情況、挑選主題的方式與長輩的對話方式居多。

(A1)

研究者也在輔導過程中，建議同學採取子女適度對長輩撒嬌模式進行溝通。結果研究參與者嘗試後，發現和老人說話最容易打動心理的方式確實就在於撒嬌，而獲取信任關係的溝通技巧在於傾聽。(1012 團督筆記)

## (二) 沉默並不一定代表不想回答，給予等待的時間極為重要

執行方案對 A2 來說最大的益處有二，除了社工專業的學習以外，也讓 A2 有很多的機會去學習如何與長輩們相處，透過相處的過程去彌補研究參與者過去所沒有參與的兒孫之樂。其次，透過研究者輔導，研究參與者 A3 也發現，溝通的過程中需要有更多的耐心，因為老人身體機能的退化會影響其回應、思考的速度，對談中的沉默並不一定代表其不想回答，因此給予等待的時間顯得極為重要。他也發現聽到不一樣的生命故事或經歷，可從他們身上學到了以前從未接觸的事物，這些皆是在學校無法接觸到的。

執行方案對我來說最大的益處有二，除了社工專業的學習以外，也讓我很  
我有很多的機會去學習如何與長輩們相處，透過相處的過程去彌補我  
過去所沒有參與的兒孫之樂。(A2)

不一樣的地方在於，溝通的過程中需要有更多的耐心，這是因為老人  
身體機能的退化會影響其回應、思考的速度，對談中的沉默並不一定  
代表其不想回答，因此給予等待的時間顯得極為重要。(A3)

我發現到與老人的相處是非常有趣的，從他們的口中聽到了不一樣的

生命故事或經歷、從他們身上學到了以前從未接觸的事物，這些皆是在學校無法接觸到的，我慶幸自己選擇了社區這個領域、老人這個群體，這是我的感想。(A3)

### (三) 不論多少擔心觀察肢體語言，也就學得老人的溝通技巧

參與者最擔心的就是無法與老人長輩們以台語談話，而且生活背景差異大，太少與老人長輩互動，沒有共同話題，也怕自己會沒有耐心可以慢慢地與老人溝通，怕自己說錯話或讓老人不舒服，研究者也在輔導過程中，教導同學語言雖是溝通的關鍵因素，但可以運用觀察技巧來做部分的補強，同學因此也就會注意老人長輩的表情，也會觀察他們的肢體語言，深怕自己不得體，如此也就學得與老人的溝通技巧。讓 A5 學習了極多的技巧與反思了相關的服務內容與專業技巧。

當初我最擔心的就是無法與老人長輩們談話，因為很少講台語，所以沒有很流利，而且生活背景差異大，怕沒有共同話題，也怕自己會沒有耐心可以慢慢地與老人長輩溝通，因為真的太少與老人長輩互動，很怕自己說錯話或是讓老人長輩不舒服，所以我每一次與老人長輩談話都很注意老人長輩的表情，也會觀察他們的肢體語言，深怕自己不得體。(A4)

每一個階段的服務其實都對我有不同程度的影響，第一次的確立想往老人領域方向走，第二次讓我學習了非常多的技巧與反思了更多的服務內容、專業技巧甚至是個人心理層面的事情，而這次到目前為止，給了我相當多與長輩接觸的經驗，或許過去我所接觸到的絕大多數都是較不健康、或者是孤獨的長輩，而這次多數時間接觸到的長輩都是

健康、充滿活力的長者，剛經歷了活動帶領，而這次的經驗也讓我學習與體認到更多的事情 (A5)

研究者也在輔導過程中，教導同學語言雖是溝通的關鍵因素，但可以運用觀察技巧來做部分的補強，同學因此也就開始會注意老人長輩的表情，也會觀察他們的肢體語言。(1012 團督筆記)

## 五、互動融合後感受會談技巧差異

### (一) 老人其實有非常多的「可能」：也可以完善打理自己的生活

實際參與老人方案後，A1 發現自己過去的想法、認知甚至理解都改變了。老人其實有非常多的「可能」：他們也可以完善打理自己的生活；就算生理功能大不如前，但也可以依賴輔具做自己想做的事。也會像小孩非的惡意鬧脾氣。A1 也發現，其實把「話」慢慢說，多數長輩還是能聽懂、瞭解所表達的意思。只要勇敢去說，保有不怕說錯，就算說錯了大家笑笑就好心態，才不會有服務障礙。

在我就讀社工系又實際參與老人方案後，我發現自己的想法、認知甚至是理解都改變了許多。老人其實「可以」非常多：老人，也可以完善打理自己的生活。老人，就算生理功能大不如前，但也可以依著輔具做自己想做的事。老人，會像小孩鬧脾氣並不是惡意，而是可以用此情緒方式來獲得注意。(A1)

當初和長輩說話我最擔心的部分就在於語言，由於自知臺語說的不甚「輪轉」，所以擔憂會有溝通不良的問題，但我發現，其實把「話」



慢慢說，多數長輩還是能聽懂、瞭解所表達的意思。而最大的感想就在於，勇敢去說、不怕說錯，就算說錯了，大家笑笑就好，也沒關係，未來還有很長的時間要繼續實習，相信到時語言問題，也不會再是障礙之一了。(A1)

## (二) 從防備信任到開放，從率真、親切到貼心

A2 表示，透過一次次的接觸，從防備到信任，老人也對 A2 更加的開放，讓 A2 看見了更多不同的老人面貌，除了固執這些缺點，A2 也看到了老人的率真、貼心、親切，執行方案讓他大開眼界，也給予了他學習與長輩們相處的機會。

實際參與老人方案後，雖然仍會看見老人固執的一面，但是除了固執之外，我也看到了更多不同的老人樣貌，像是社區有一位九十歲的阿嬤，在每次見到我時，總喜歡跟我說日文捉弄我，但其實他只是想要我多與她對話，在帶活動時阿嬤雖然一直抱怨自己年紀大、眼睛不好等等，但仍會看到他玩得很開心，向身旁的人分享過去的經驗。透過一次次的接觸，從防備到信任，長輩也對我們更加的開放，讓我看見了更多不同的老人面貌，除了固執這些缺點，我也看到了老人的率真、貼心、親切，執行方案讓我大開眼界，也給予了我學習與長輩們相處的機會。(A2)

## (三) 老人的溝通與互動方式年紀是因素外，機構與社區老人仍有相當大的不同

老人的溝通與互動方式，年紀是一項因素外，機構與社區老人仍有相當大的不同，因社區老人的年齡相較於，實習機構中的長輩來說是年輕的，這代表

著其生命歷程是有相當不同之處的，再者，社區與機構長輩來自的區域也有所差異，機構的老人來自各地，所以彼此在人生故事的架構上是有較大差別。因此其所學習的實習便有新而不同的概念。

我覺得會讓我有不同感受的地方在於，老人的年紀是一項因素，因西寶社區的年齡相較於實習機構中的長輩來說是年輕的，這代表著其生命歷程是有相當不同之處的，再者，社區與機構長輩來自的區域也有所差異，機構的老人來自各地，所以彼此在人生故事的架構上是有較大差別，但社區不然，他們可能是在細節上所不同，這些是我所認為的。(A3)

#### (四) 老人會撒嬌需要他人滿滿的關心與陪伴，單純的陪伴也有其意義

A3 也發現老人就像個孩子一般，需要他人滿滿的關心與陪伴，他們也會撒嬌；另外一方面，其最常做的事是回憶從前，訴說以往的經歷，同時也會感嘆著自己已經沒有生活目標，失去生活重心。在訪視的幾位長輩當中，有些人重聽、視力退化等等情形，因此閒聊的過程中，需有更多的耐心去重複詢問其問題，不因長輩聽不清、聽不懂而放棄溝通。不流利的語言反而增進了研究參與者與老人們之間的互動，雖然也發生了許多笑話。進行關懷訪視的過程中，專注傾聽、同理是經常運用的三個技巧，與長輩閒聊時，會不自覺地使用；認為即使不使用上述的技巧，單純的陪伴也是有其意義的，不聊天不代表不關心長輩，坐在一旁也是種關懷，兩個人的空間比一個人要來得溫暖。

當知道方案實習的對象是社區長輩時，不免對其有些想像，即使暑期實習的地方是安養與養護的機構也是一樣，原因是這兩者是非常不一樣的場所阿，總地來說，老人就像個孩子一般，需要他人滿滿的關心

與陪伴，有時他們也會撒嬌，而另外一方面，其最常做的事即是回憶從前，訴說以往的經歷，同時也會感嘆著自己已經沒有生活目標，不知道要做什麼才好，頓失生活重心。(A3)

就以每週一次的關懷訪視為例，在我們訪視的幾位長輩當中，有些人的身體狀況逐漸下降，重聽、視力退化等等情形，因此閒聊的過程中，需有更多的耐心去重複詢問其問題，不因長輩聽不清、聽不懂而放棄溝通，聽不懂指的是語言使用的部分，當初在訪視前，我最擔心的即是此處，不知道自己不流利的台語是否會影響彼此關係的建立，但事實證明這一切是我多慮了，因為不流利的語言反而增進了我們之間的互動，雖然也發生了許多笑話。進行關懷訪視的過程中，專注傾聽、同理是經常運用的三個技巧，與長輩閒聊時，其實會不自覺地使用，除此之外，有時也會運用簡述語意、具體化等等技巧，我認為即使不使用上述的技巧，單純的陪伴也是有其意義的，不聊天不代表不關心長輩，坐在一旁也是種關懷，兩個人的空間總比一個人要來的溫暖，有時會從一開始的簡單陪伴，逐漸有些細微的互動，例如：聊天，以上是我想到的。(A3)

#### (五) 不流利的台語反是互動的橋樑

A4 發現老人並沒有很難相處，雖然台語沒有很流利，可是老人都跟他說講國語，而且老人長輩會教他們講台語，相處的感覺就像是朋友一樣無話不說，氣氛也不尷尬，似乎不流利的台語反是互動的橋樑。A4 都是以老人們的生活與身體健康著手，逐漸聊到比較私人的事情，然後慢慢地獲得他們想要得知的事情。

現在我發現其實老人長輩並沒有這麼難相處，而且十分地友善，雖然我台語沒有很流利，可是老人長輩都跟我們說可以講國語，而且老人長輩會教我們怎麼講台語，相處的感覺就像是朋友一樣無話不說，氣氛也沒有尷尬，而且老人長輩還蠻喜歡我們的，有時候會牽著我們的手一起散步，其實我覺得溝通技巧其實沒有太大的差別，對於老人長輩我們都是以他們的生活與身體健康著手，逐漸聊到比較私人的事情，然後慢慢地得知我們想要得知的事情，對於老人長輩我們也會比較注意他們的身體狀況，擔心程度會比較高一點。(A4)

其實每次家訪或者是帶活動時都很感謝社區的長輩們不嫌棄我們的破台語，一直記得我們的破台語引發了多少有趣的事，例如有夥伴在詢問奶奶年紀時講成：奶奶，你今天幾歲？瞬間奶奶與我都愣住，只有同學還一臉理所當然，事後被笑了很久。爺爺奶奶們都是真的將我們看作自己的孫子孫女來看待，每次來到社區都會有種被很多的愛包圍的感覺，非常的溫暖。我覺得這是個很有故事的社區，社區裡臥虎藏龍，有很了解藥草、自己就是半個醫生的爺爺，也有房子像個充滿祕密的舊書店，把自己生活的空間布置得無比舒適的爺爺，我們還見過一個爺爺把兇惡的狗馴服的服服貼貼，還有很會做中國結的奶奶、你和他講國語他就和你講日語的可愛奶奶以及非常會玩各式古玩的奶奶等等。每次看著各位長輩都常常讓我覺得自己會的真的很有限，也很擔心自己還能帶給社區什麼。(A6)

#### (六) 過去所學習的技巧便幫上很大的忙

A5 認為以前接長輩的諮詢電話時需要保持著中立、專業等狀態，在這次方案上竟能夠使用這些技巧，認為也相當的重要而且有許多的收穫，例如一次

A5 進到長輩家中，長輩跟說他有四個女兒，其中一個因為感情事情吃藥離開了，當時其他夥伴的反應是有點愣住了不知道該怎麼做下一步地回應，而 A5 認為過去所學習的技巧便幫上很大的忙。

也不像接長輩的諮詢電話時需要保持著中立、專業等狀態，但是能夠使用上這些技巧我認為也相當的重要而且會有許多的收穫，這也是我與其他的夥伴們間的一個差異，例如說當一次我們進到長輩家中，長輩跟我們說他有四個女兒，幾個大學畢業了、而其中一個因為感情事情吃藥，然後就離開了，當時其他夥伴的反應是有點愣住了不知道該怎麼做下一步地回應，而我馬上想到的事情是「長輩為什麼會突然想說這個？」，我認為當時所學習的技巧便幫上了我很大的忙，不過自然也還是需要有所彈性地使用，例如在機構中的諮詢電話我們所代表的是機構而非個人，所以我們個人的資訊是沒有意義的，但是對於我們所接觸的長輩，我們的出發點是關懷及訪視，我認為需要給的是更多的關心與溫暖，倘若表示我們代表的是社區，就顯得不太盡人情，可能也會讓長輩不太開心，所以我們都還是會與長輩聊聊生活的近況，與長輩互相分享。(A5)

#### (七) 了解老人跟他們一樣，心裡都住了一個孩子

A6 指出，與老人一起做風箏時，他們爭著向 A6 等同學說小時候如何製作風箏，認真與他們討論這樣的風箏跟小時候的比起來如何，究竟飛不飛得起來，那瞬間 A6 突然發現，其實老人跟他們一樣，心裡都住了一個孩子，只是年紀大了漸漸的那個孩子就不怎麼活躍了，這些長輩讓他起初所擔心活動帶不起來的疑慮都化為多餘。

其實每次帶活動都會很擔心長輩們會不會喜歡？這個活動這樣設計究竟會太難還是太簡單？事實證明，我們每次都設計得過於簡單，後來想想也是，我們在懷的是這些長輩們的舊，沒道理他們會比我們更不熟悉。但經由這些活動，可以發現長輩們都或多或少懷起了自己的舊，做風箏時爭著向我們說小時候怎麼製作風箏的，認真與我們討論這樣的風箏跟小時候的比起來究竟飛不飛得起來，那瞬間我突然發現其實他們跟我們一樣心裡都住了一個孩子，只是年紀大了漸漸的那個孩子就不怎麼活躍了，這些長輩讓我一開始擔心的活動帶不起來都化為多餘的擔心。（A6）

## 六、代間融合後的感受與看法

針對代間融合後的感受與看法，研究參與覺得能聽到許多智慧的結晶、智慧的精華，發現他們說那個時代哪有什麼零食可以吃時，不僅感受到長輩們生活雖然辛苦，還是繼續堅強的過每一天，更覺得此不僅是社工專業的學習，也能彌補過去所沒有參與的兒孫之樂。

我喜歡聽故事，聽許多智慧的結晶、智慧的精華、智慧的生活以及做人處事的道理，我認為每位老人都有其人生歷練，會想聽聽他們提起、述說多年來精彩絕華的故事劇本。（A1）

但當我真正開始做關懷訪視及懷舊活動帶領時，有些想法我開始漸漸改觀了！在做關懷訪視時，雖然有些長輩家境或許不是很好，但發現他們不因此自暴自棄，相對的算是樂觀，生活雖然辛苦，但還是繼續堅強的過每一天；而獨居的長輩中也有年紀極大，但他的生活觀、飲食自給自足，而非自願自艾、怨懟社會，著實讓我因此位長者而有改

觀之跡象。對於懷舊活動時，也有讓我嚇一跳的地方在於，社區長輩每位都好熱情！或許是因為看到我們「孫子輩」所已多了寬容、開放的心態，能讓我們快速打入的熱情當中，這些是我之前未先設想到的部分，原以為會有多數長輩會遠離人群，但著實不然，也是有許多長輩還是懷著年輕人的心，參加各種大小活動的！（A1）

執行方案對我來說最大的益處有二，除了社工專業的學習以外，也讓我有機會去學習如何與長輩們相處，透過相處的過程去彌補我過去所沒有參與的兒孫之樂。（A2）

而在方案的一開始我還是不曉得該如何是好，執行方案兩個月過去了，雖然在這一方面還有很大的進步空間，但是我發現開始有些長輩會拉著我的手與我分享他們的兒孫，分享他們過去的經驗，儘管我仍然不曉得該如何做，長輩卻已經開始信任我，願意告訴我那麼多的事情，肯定我們在社區的服務。（A2）

很有趣的是，在我們設計懷舊問卷時組員都各別打電話向家中的長輩詢問了他們的古早味是什麼？我的奶奶直接就罵我說：那個時代哪有什麼零食可以吃！念了我非常久的現在的小孩太好命，之後在社區帶活動的時候偶爾也會遇到有長輩這樣跟我們說，每每都讓我會心一笑，也更加感恩。過去我總是認為他們是年紀大的小孩，但實際相處我發現他們其實是說故事的人，他們帶著很多的故事來與我們分享，將我們看做他們的孫子孫女，支持且盡心參與我們的每次活動。（A6）

#### （一）回憶起外公外婆，增加了自己與家中長輩的互動交流機會

部分參與者亦會回憶起外公外婆一樣固執，對於某些小事情上總有些堅持，

接著便能不帶成見的與長輩互動，給予其尊重，這些都說明了參與者感受到服務方案使他們改變了對老人的看法，增加了自己與家中長輩的互動交流機會。

因為我從小生活在都市，與鄰居並不熟悉，加上與爺爺奶奶、外公外婆一年僅會碰面一至二次，也無法更深入的了解他們，所以以前我覺得老人大概就跟爺爺奶奶、外公外婆一樣固執，對於某些小事情上總有些堅持，例如：奶奶總堅持他必須在準時在幾點做甚麼事情，儘管肚子餓也一定要在六點半才吃晚飯。(A2)

因為我們不瞭解長輩的過去，所以我們能不帶成見的與長輩互動，給予其尊重。也因為我們因為實習把時間空出來，與社區志工相比我們，我們待在長輩家中的時間會相對比較充足，讓長輩能更沒有壓力的與我們聊天。(A2)

我會說這樣的服務改變了我對老人的看法，並增加了自己與家中長輩的互動、交流機會，服務前，覺得老人們為什麼會一直回顧過往的經歷、生活？為何不能把眼光放在未來呢？再者，有時也會不耐煩於老人們反覆提及某些回憶或是建議，心中只覺得無趣與煩躁。(A3)

此服務方案增加了我與家中長輩的互動與交流機會，在設計懷舊問卷時，小組成員打電話詢問爺爺奶奶以前常吃食物是什麼，以做為參考，我也不例外，詢問爺爺的過程中笑料百出，發生多次我聽不懂你說的話，你也聽不懂我說的話，但這樣的情形沒有打消想與爺爺的閒聊的念頭，反而增進了彼此的互動，例如：關心生活近況等等，再者，也因聊到以前種種，讓我第一次體認到，原來爺爺的人生是這麼的豐富，



具有故事性，同理可證，當小組成員帶領社區長輩進行「懷舊」團體活動時也是如此。(A3)

## (二) 有願意照顧長輩直至終老的感受

偶然間參與者也會發現部分長輩的特殊性，如有一位阿嬤的手很巧，能化平凡為神奇，讓人驚艷，而良好的互動更使氣氛有極大的加分作用。整個活動不僅對老人有所衝擊，也對年輕人有極大的衝擊，效果不言可喻。部分參與者表示，協助長輩整理住家的環境後，特別有願意照顧長輩直至終老的感受。

阿嬤的手很巧，很普通的線或是紙張，她都能化平凡為神奇，真的很讓人驚艷；老人長輩其實很需要人陪伴，像我們每個禮拜都會去拜訪老人長輩，逐漸地老人長輩會期待我們的到來，也會和我們分享以前生活逗趣的事情，以及現在生活的樂趣是什麼啊，也會關心我們的健康與課業，這是我從未料想到的。(A4)

在過程中不斷地尋求答案是我真的想為老人長輩做些什麼，做這個服務方案。其實一開始進入社區的時候，老人長輩很常問我們的一句話就是：你們來這裡要做什麼？是呀！我們來社區是為了做什麼呢？只是單純的想要完成方案的實習，還是真的想為老人長輩做服務呢？在過程中不斷地尋求到的答案是我真的想為老人長輩做些什麼，做這個服務方案不只對老人長輩有些衝擊，對我們而言相對地也是種衝擊。(A4)

這一次訪視走進長輩的家中，讓我又回想起了自己當初這樣的想法，如果是為了長輩整理住家的環境、照顧長輩直至終老，也和最初的想

法相接近，也會是我非常喜歡的一件事情，雖然將來可能沒辦法一次做到所有我希望做的事情，但是對自己的未來有越來越明確的想法，也許將來會有機會能夠一一的實現，而自己現在的收穫就是找到這些目標，並且繼續努力！（A5）

## 伍、結論

本研究經過研究者的協助輔導後，研究參與者團隊呈現積極正向，在老人與青年們之間，從排斥到包容，從勉強接納到關係的融合，使代間的融合內涵充分展現，是本研究最重要的發現與結果。茲將結論分述如下：

一、在服務長輩的動機部分，大多研究參與者表示由老師介紹推荐，才決定服務社區服務老人，雖然有些參與者是為了逃避其他領域的服務，才選擇服務社區老人，但大多數參與者自覺能有開放的、多元的心接受它，也覺得不排斥服務老人，是運氣、緣分占了一大部分，也懷著聽故事是一件愉快的事來提供服務，也有參與者從陌生恐懼排斥到學習與彌補。初期的害怕是對內在價值的差異不了解，這與 Howe and Strauss（2000）提出的社會的內在價值發生變化概念相符。Howe and Strauss（2000）指出社會事件會影響不同世代形成週期代間差異出現，有世界危機（secular crisis），也有精神覺醒（spiritual awakenings）。其中一種類型的精神覺醒，這是一個時期中，社會的內在價值發生變化，青年人常是自我改變價值觀而不自覺。

二、在互動融合後感受對個人生涯之益處部分，研究參與者會表示，這對於往後的人生生涯有其意義，而且初期的擔心在服務後也都能獲得解答，更

感受到自己雖然做得不多卻獲得很好的回應，而且看到、聽到老人都是說故事的人，都得到的是莫名的感動成長。

三、在互動融合後感受對老人長輩之益處部分，研究參與者表示老人有人關心將不至與社會脫節，而且參與活動可達到生命統整，其中更可感受到青年人如孫子女般的陪伴與關懷，這是最值得肯定的一部分。

四、在互動融合後學得之老人溝通技巧部分，研究參與者發現，最易打動心的方式就在於撒嬌，獲取信任關係的技巧在於傾聽，沉默並不一定代表不想回答，給予等待的時間極為重要，不論多少擔心觀察肢體語言，也就學得老人的溝通技巧。

五、在互動融合後感受會談技巧差異部分，研究參與者發現，老人從防備信任到開放，從率真、親切到貼心，其實老人有非常多的「可能」，可以完善打理自己的生活，老人的溝通與互動方式年紀是因素外，機構與社區老人仍有相當大的不同。他們也發現，老人會撒嬌，更需要他人滿滿的關心與陪伴，即使是單純的陪伴也有其意義。此外，不流利的台語反而是互動的橋樑，也了解老人跟青年一樣，心裡都住了一個孩子，這是以前從未想到的事。

六、在代間融合後的感受與看法部分，研究參與者發現，方案執行後，會常回憶起外公外婆，也因為方案增加了自己與家中長輩的互動交流機會，最關鍵的重點是部分參與者甚至覺得有願意照顧長輩直至終老的感受。Beresnevièiūtė（2003）指出社會融合（Social Integration）是一個複雜的概念，不少人認為，此乃一個積極正向的目標，意即全人類有平等的機會

與權利。在此情況下，增進高社會人口群如果有高的融合度意味著提昇生活品質的機會，這是在融合後，從量變所產生的質變，值得肯定。其次，Brannen & Moss（2004）指出，「社會融合（Social Integration）」係指個人（行動者、機構或個體）彼此進入對方社會空間的概念，它指的是行動之個人之間的關係及行動之個人如何接受社會規則。一個社會系統的「融合」意味著在社會結構中某一部分之互惠的互動。不論「融合」一詞的直接意義為何，它是設定其人際關係或相互作用是和諧的。透過方案服務，確實促進了人際關係或相互作用的和諧。

## 參考文獻

- 內政部(2016)。  
105 年第 3 週內政統計通報。台北:內政部統計處。2016/01/16  
取自 [www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=10225](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=10225)。
- 王明鳳、鄭合君(2014)。  
〈陪伴與培力~社區長者代間服務方案成效之探討〉。  
《美和學刊》，59-98。
- 林歐貴英(2010)。  
〈老幼代間方案之概念和發展〉。2015/12/31 取自  
[https://lms.cit.cyut.edu.tw/sys/read\\_attach.php?id=2328261](https://lms.cit.cyut.edu.tw/sys/read_attach.php?id=2328261)。
- 范家榮(2010)。  
〈老人養護機構代間方案之陪同經驗分析：多元文化觀點的  
初探〉。《社區發展季刊》，131，438-450。
- 蕭明輝、吳長勝、蔡恩子(2014)。  
〈機構院民照顧的另類模式：以南區老人之  
家代間互動方案為例〉。《社區發展季刊》。144，275-286。
- 劉仿桂(2010)。  
〈代間學習之益處與臺灣代間學習的研究現況〉。《北縣教育》。  
71，56-59。
- Atkinson, A. B. and E. Marlier (2010). *Analysing and Measuring Social Inclusion in a Global Context*. New York: United Nations.
- Anderson, C. J. (1996) . Political Action and Social Integration. In: *American Politics Quarterly* Vol. 24. Issue 1. P. 105-124.
- Bauerlein, Mark (2008), *The Dumbest Generation: How the Digital Age Stupefies Young Americans and Jeopardizes Our Future (Or, Don't Trust Anyone Under 30)*, New York, NY, USA: Jeremy P. Tarcher/Penguin.
- Bengtson, V. T. Biblarz and R. Roberts(2002). *How Families Still Matter: A Longitudinal Study of Youth in Two Generations* CUP.
- Beresneviciūtė, Vida (2003). Dimensions of Social Integration: Appraisal of Theoretical Approaches. *Ethnicity Studies*, Vilnius: Institute for Social Research.

- Berg, G. (2010). *The Importance of Food and Mealtimes in Dementia Care*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Brannen, J. P. Moss & A. (2004). *Mooney Working and Caring in the Twentieth Century: Change and Continuity in four-generation families*. London: Palgrave.
- Craft, Thomas Edwin Jr. (2011). *Understanding Inter-and Intra-Generational Communication Methods Utilizing a Framework of Message Sensitivity*, Dissertations. Paper 8. <http://digitalcommons.wku.edu/diss/8>.
- Corey, G. (2005). *Theory and Practice of Counselling & Psychotherapy*. Belmont, CA: Brooks/Cole. ISBN 0-534-53605-0.
- Kingson, E. R. (1989). The Social Policy Implications of Intergenerational Exchange. In S. Newman & S. Brummel (Eds.), *Intergenerational programs: Imperatives, strategies, impacts, trends* (pp. 91-99). Binghamton, NY: Haworth Press.
- Mathieson, J., Jennie Popay, Etheline Enoch, Sarah Escorel, Mario Hernandez, Heidi Johnston and Laetitia Rispel (2008). Social Exclusion: Meaning, measurement and experience and links to health inequalities A review of literature. *WHO Social Exclusion Knowledge Network Background Paper 1*, London: Commission of Social Determinants of Health.
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069*. New York: Harper Perennial.
- Strauss, W., & Howe, N. (1997). *The fourth turning*. New York: Broadway.
- Twenge, J. M. (2006). *Generation me: Why today's young Americans are more confident, assertive, entitled - and more miserable than ever before*. New York: Free Press.

## 研究論文

# 實驗方案運用於改善高關懷國中生 人際關係技巧之研究\*

李自強

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系助理教授

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 10 日。

\*本文初稿曾發表於 2016 年 5 月 20 日靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系「社區培力與福利服務」學術研討會，感謝回應人、主持人於會中的斧正。對於本文三位的審查委員的寶貴意見，作者同表謝意。作者 e-mail：[tcli@pu.edu.tw](mailto:tcli@pu.edu.tw)

## 中文摘要

本實驗方案以人際關係技巧為規劃重點，透過 8 次的團體課程分別包括負面情緒、社交技巧與團隊合作等三個單元，團體成員是 8 位某國中的高關懷學生，團體帶領者與觀察者則是由 9 位大學社工系四年級的同學分別擔任，實驗方案的評估工具則有個別、團體觀察紀錄以及實驗方案執行前、後的個別訪談紀錄。

資料分析所見，如何學習處理情緒及社交技巧是高關懷學生習得較有效果的人際關係技巧。根據研究發現，研究者提出相關建議以為社會工作及相關領域後續處遇高關懷青少年的參考。

**關鍵詞：**高關懷國中生、人際關係技巧、實驗方案



## **A Experimental Program of Interpersonal Relationship Skill Applied on High-risk Junior High School Students**

Tzu-Chiang Li

Assistant Professor, Social Work and Child Welfare Department, Providence  
University

### **Abstract**

This experimental program, based on interpersonal relationship skill, attempted to find how negative emotion, social skill and team cooperation would influence 8 high-risk junior high school students. Using a group-work design, this program including eight time group courses and the group leader and observer come from nine fourth-grade students of social work. Evaluation tools of this experimental program including individual, group observe record and interview data.

Analysis of those data presented some supports for interpersonal relationship program positive impact on dimensions of negative emotion and particular social skills. Result from this program was used to develop the high-risk youth prevention policy that represents the process of change in this program.

**Keywords: high-risk youth, interpersonal relationship skill, experimental program**

## 壹、前言

高關懷學生是指因著個人、家庭、學校、社會等環境不利因素影響，而在主流價值體系中難以獲致成功經驗的青少年而言，高關懷行為容易導致他們後續出現偏差問題甚至是犯罪行為，因此需要提供更多社會福利資源，以協助其成長。事實上，對於這群高關懷少年的適性發展進行投資，有著兩個層面的意義；其一是避免讓他們進一步被邊緣化；另一方面，則是提醒相關領域工作者以諒解與關懷的態度，及早辨識出有發展危機的少年，適時地介入處遇，以協助少年及早克服發展障礙，增加其社會生活的適應（李自強，2007）。

兒少偏差行為的防治與保護工作，是多面向且複雜的。近二十年來我國高關懷對象的輔導方案漸採雙軌並行的方式，在教育系統，1994年起由教育單位建立通報、協尋機制，以加強找回並協助中輟、犯罪或之虞的學生回歸傳統正式教育制度；進而透過辦理高關懷學生的認輔制度以及復學和多元型態中介教育措施，擴大協助支持有可能重複中輟之適應不良的高關懷學生；至於涉及警察、司法矯正或職業系統，但與學校關係疏離或不具學生身份的兒少，則由政府及民間社福單位提供高關懷兒少輔導服務（曾儀芬、王秀美、黃福慧，2014）。

人際關係發展是青少年時期重要的發展任務之一，但是在校園內，有些高關懷學生因為無法控管自己的負面情緒，意氣用事易導致做事衝動或者和同學起衝突，因而衍生出種種違規或觸法行為；另一方面，高關懷學生因本身缺乏表達溝通能力的社交技巧，衍生和同學不睦、被同學排擠的情況發生，使得自己的人際關係問題日趨嚴重；或是因為缺乏團隊合作觀念，凡事以自我為出發點，使其在團體中是不受歡迎的，進而造成人際關係不佳。針對高關懷學生易出現的種種脫序行為，若能認知到與其人際關係的影響有關，及早給予輔導，可以避免因為標籤化而出現後續的偏差或觸法行為。

為能有效改善高關懷學生的人際關係，本實驗方案規劃共計 8 次為期一學期的團體課程，邀請 8 位經某國中確認的高關懷學生參加團體，由 9 位大學社工系四年級同學分別擔任團體領導與觀察的角色，經由團體工作的介入方式，期待能改善這群高關懷學生的人際關係，進而降低這群高關懷學生後續出現的違規或是偏差行為。實驗方案的評估工具包括個別、團體觀察紀錄與實驗方案執行前、後的個別訪談紀錄。

在方案實施之後，透過高關懷學生對團體的回饋及在各階段的問卷與訪談的反應，以瞭解本方案對於高關懷青少年學習如何改善自我人際關係的成效。另方面，根據研究發現，研究者亦提出相關建議，以為社會工作與學校輔導領域後續處遇高關懷青少年的參考。

## 貳、文獻探討

### 一、高關懷學生的意涵

高關懷學生指的是高危險青少年，也可稱為危機邊緣少年。而本實驗方案所指的高關懷學生，主要是指 12 到 15 歲人際關係不佳之國中學生。在討論高關懷學生的特質前，首先應就「高關懷少年」一詞加以討論，在文獻檢閱的過程中發現，「高關懷少年」以及近似如「高危險群少年」、「危機少年」、「虞犯少年」、「危險少年」、「危機邊緣少年」等用詞經常被交互使用，彼此的界線既不明確亦無清楚的定義，不同的定義往往隨著不同的場域而呈現差異。「高危險青少年」泛指一群極有高可能性陷入某種危險，而目前尚未陷入該危險的青少年（李冠蓉，2002）。而「危機邊緣少年」是指其目前的生活型態，相較於其他同儕，可能使其未來在生理、心理及社會發展上，有更高機率承受到負面

影響，也意謂著比一般少年在發展上及未來行為表現上面臨更大的危機（宋家慧，2001）。

至於高關懷少年的定義，鄭斐升（2014）的研究指出，高關懷少年是因受到個人、家庭、學校、社會、經濟、文化等因素影響，容易發生偏差行為或使生活陷入困境，因此需要提供更多地社會福利資源以協助其成長的青少年。教育部的友善校園學生事務與輔導工作作業計畫，對於高關懷學生的定義則是包括有中輟之虞、嚴重行為問題、成癮行為、情緒困擾、學習適應與人際關係不佳等問題的學生。苗迺芳、李景美、劉美媛、何慧敏、魏秀珍（2007）的研究更清楚指出，高關懷學生係指曾出現包括藥物濫用、不良娛樂方式、性問題、逃學與違反校規、反抗權威、逃家、攻擊、偷竊與搶奪行為及內向性情緒等問題行為，而被學校輔導室列為重點輔導的國中在學學生。大致而言，上述諸名詞所指述的特定少年人口群均有著如下的共同意義：因個人身心狀況、家庭、學校、社會、文化等不利因素之影響，而在傳統社會價值體系中難以獲致成功經驗的少年，這些少年因生活適應的危機易於發生偏差或觸法等行為問題。

青少年面臨到心理、生理和社會適應的挑戰，若因家庭、學校、同儕團體、社會無法提供青少年的需求，則青少年容易發展出無法被認同或不被接受的高危險行為或適應失調的行為（陳怡東，2002）。高關懷學生為個人因生理或心理狀態，以及家庭、學校、社會、文化環境等不利因素的影響，在既有的教育體系下不易獲得成功經驗，甚至面臨教育或學業失敗，容易發生輟學、暴力、藥物濫用、自我傷害等行為傾向的青少年（連廷嘉，2004）。

宋家慧（2001）也提到，危機邊緣少年乃因為學習挫敗、出入不良場所、逃學、逃家、藥物濫用、自我傷害或犯罪等生活型態，致使其身心發展受不良之影響，而導致危機行為的發生。吳芝儀（2000）則解釋危機邊緣少年係因為個人、家庭、學校或社會等不利因素之影響，使得少年於環境中難以獲得成功且正向之鼓勵經驗，故容易發生偏差之行為問題。劉惠萍（2008）提及，高關

懷少年常有人際關係不佳、學習成就低落、低自我評價與低自尊、自我控制性低、處事能力缺乏與家庭功能喪失的特質，以學校教育與輔導的角度，確實需要給予加倍的關懷與注意。事實上，研究者的某位研究生在其實習報告曾提到，其實高關懷學生並不是壞只是不擅長念書罷了，他們多半於成長環境中被迫面對及承受不少連成年人都很難調適的壓力，外表稚嫩的臉龐下卻擁有著錯綜複雜的故事，他們只是藉由某些行為為自己發聲，表達出自我無法用言語溝通的情緒與想法，只是這樣的行為無法被社會所接受，加上極少數人願意耐心地去支持和關懷他們，惡性循環之下導致情況愈來愈糟。

青少年問題行為的處遇需防微杜漸，在問題行為剛產生時，能夠進行行為修正及正確觀念的介入，及時予以改善與輔導，是避免問題擴大化的有效預防策略。對於高關懷學生的輔導宜儘早，能使其有預防犯罪和矯正偏差行為的功能，而這也是本實驗方案進入某國中校園提供服務的考量原則之一。

## 二、人際關係與高關懷學生

隨著社會環境的變遷，人際互動的往來頻繁，擁有良好的人際關係就顯得相當重要，尤其是在青少年階段，同儕之間的友誼、互動關係，具有相當的影響力，而且同儕間的人際互動也是青少年學習社會化、社會適應的重要階段，影響青少年日後的人格發展與行為表現。陳李綢（2009）即指出，人際關係能增進自我的了解、滿足社會化的需求，也是情緒支持的來源、更能減輕寂寞的感覺、促進心理健康，對個人的人格發展是有其重要影響力的。

青少年時期一向被認為是個體具有較高衝動性、喜好感官尋求（sensation seeking），並且容易從事風險行為（risk-taking）的發展時期（陳巧雲，2013）。處於狂飆期的青少年因為生理上的快速變化，使得其在情緒上容易產生很大的波動，造成心理上的騷動與不安。因此，青少年極易尋求途徑以宣洩這些負面、

不愉快的情緒，而偏差行為即是常見的不良適應行為。許多研究顯示情緒困擾（尤其是沮喪與焦慮）普遍存在於青少年階段，影響個體心理社會功能之適應狀態；同時，發現其與學業問題、社會問題、偏差行為、藥物濫用等行為有顯著相關存在，由此可知負面情緒與青少年偏差行為具密切關聯性，尤其是生氣情緒較易導致暴力傷害行為發生（彭怡芳，2002）。

2014 年四月份出版的親子天下雜誌，透過大型問卷調查所做的情緒力大調查顯示，有近九成六的輔導老師認為近年來有情緒困擾的學生愈來愈多，這些學生在情緒的調整與表達上出現問題，包括外顯行為及內隱心理狀態，影響了人際交往或日常生活。校園中的霸凌、衝突行為，真實反映出他們在面對情緒時的困境。事實上，情緒是自然存在的，感受也沒有對錯之分。但情緒反應的恰當與否以及情緒調節的方式則需靠後天學習。個人若能妥善地管理情緒，自我效能、學習成就、人際關係都會順利。

對於青少年出現偏差原因的探討，Agnew 提出的一般化緊張理論（General Strain Theory），其中的核心觀念為「負面情緒狀態」，負面情緒狀態通常是由下列各種情形所衍生，例如未達到正向價值之目標（即期望與實際有落差）、期望與成就之差距（雖然已有好的表現，但還是不如經濟、社會地位勝過自己的同儕）、正向價值刺激之移除（例如失去所愛的人）以及負面刺激之出現（遭虐待或處罰）。一旦個人面對負面或是具有破壞性的社會人際關係時，極易產生憤怒、挫折、失望、憂鬱和恐懼等情緒，而這些情緒將會影響個人是否會出現犯罪行為，而青少年就是以偏差行為來解決或因應負面社會關係所引致的壓力（吳啟安、譚子文，2013；蔡宗晃、詹毓玫、李家順，2011）。因此，青少年的負面情緒與其偏差行為有密切關係，在負面情緒沒有正當紓解下，有可能會有不當的暴力情況產生，而這些都有可能造成人際關係不佳的原因。

有關人際關係技巧的另一重要內涵即是社交技巧。社交技巧簡言之，就是有效的說服藝術，傳遞清晰且具說服力的訊息，引導團體協商並解決爭議，

能與他人合作以達共同目標。早期社交技巧的定義偏重於可被觀察的外顯行為，或者是強調內隱的認知技巧。社交技巧視為一種能力，以及社會技巧是個人要開始維持與他人正向關係所需的重要條件，缺乏能力則會受排斥或不受他人喜愛（王文秀，1995）。林怡吟（2015）也指出，社交技巧包含在與人互動的情境中能夠適當表達正負向情感的能力以及適當的傳達語言或非語言的回應，此種能力會在各式各樣與人互動的情境中表現出來。具備社交技巧的能力，才能建立社會支持及友誼，對成人或同儕的要求做出適當反應以適應社交情境的變動；因此有良好的社交技巧，才能在不同的環境中生存。

整理關於社交技巧概念的定義，李雅芬（2003）認為社交技巧須包含以下四要素，分別是人際間的情境是由語言反應及非語言反應組成的、不同的情境有不同的社交技巧表現、個人所表現出來的社會行為是學得的反應能力，而當瞭解個體缺乏某種社交技巧時，可藉由訓練方式來加以塑造。根據文獻檢閱所顯示，本實驗方案假設透過團體情境的安排，經由角色模擬機會，可以讓高關懷學生習得適當的社交技能與表達能力。而社交技巧的提升，能使高關懷學生在遇到人際困境時有效地運用溝通技巧，協商並解決爭議，進而改善高關懷少年的人際關係。

此外，人際關係與協調的技巧就是團隊合作的基石，事實上，每個人一天的作息中大約有百分之六十以上的時間是與人在一起的，完全自己獨處的時間是相對較少的。面對一個講求團隊合作的時代，人際關係除了與個人是否快樂有關之外，近年來相關的研究也指出，人際關係與事業、工作滿意度、生理健康及心理健康有關。對於青少年來說，人際關係的好壞，則是對其生活適應與身心狀況都有重大影響。

如果青少年在團體中的人際關係良好，則易透過成員彼此之信任感、信心、支持及不帶有價值之有效溝通等，順利解決衝突與進行決策；而個人應具備的合作能力則包括提供領導、尊重別人、群組溝通、反思回饋、避免及衝突

處理等面向（邱瓊慧、喬祺、許智超，2002）。因此，本實驗方案認為團隊不斷的互動以及良好的衝突管理，可以促使團隊成長，並且在這過程中，成員間的關係也會互相緊密，人際關係也會相對的提升。因此，團隊合作可以成為一個良好的媒介，有效減少高關懷學生後續的偏差行為。

綜前所述，人際關係發展是青少年時期重要的發展任務之一，但是有些青少年因為自己無法控管自己的負面情緒，做出不適當的情緒反應，如意氣用事容易導致做事衝動或者容易和同學起衝突，因而衍生出校園霸凌的問題，容易造成人際關係不佳；而有些青少年本身缺乏表達溝通能力的社交技巧，不知道該如何與他人相處，於是衍生和同學不睦、被同學排擠的情況發生，使得自己的人際關係問題日趨嚴重；另外還有些青少年因為缺乏團隊合作觀念，凡事以自我為中心，自我意識強烈，不懂得分工合作，不關心周圍的人、事、物，當同學有困難時，不會主動幫忙，使其在團體中是不被受歡迎的，進而造成人際關係不佳。高關懷學生在校出現偏差行為，若能認知到與其人際關係的影響有關，及早給予輔導而非加以標籤化，可以避免因為貼上負面標籤而產生之後續偏差行為。

經過這些前述文獻整理對於高關懷學生特質的理解後，觸發以人際關係技巧作為本實驗方案規劃高關懷學生處遇的主題。因此，著重在降低高關懷學生的負向情緒、透過團隊合作模式學習有效的社交技巧，以避免高關懷學生因為自身的人際關係不佳而導致之後所引發衝動行為的處遇策略是相當必要的。

### 叁、研究設計

以下說明本研究的研究對象、實驗方案的實施方式與成效評估方法。



## 一、研究對象與場域

本方案的研究對象為 8 位就讀於某國中的男性高關懷學生，以三年級同學占絕大多數，二年級的同學僅有 1 位。依據輔導室提供的潛在名單，再加上本研究團隊實際訪談後所篩選出的高關懷學生，其背景資料均符合相關高關懷行為的樣態，少數幾位經常翹課逃學的高關懷學生，因考慮無法確實掌握其能否全程出席，因此予以捨棄而未獲邀請。本實驗方案團體課程的進行係利用每週四下午學校的班級活動時間實施，不致影響高關懷學生的上課與學習。實施場地係利用學校輔導室既有的空間，團體進行時無其他人員進出，進行過程也不致受到干擾。

## 二、團體進行與評估

為考慮到高關懷學生的耐心與專注力，每次團體進行 90 分鐘，其中，除包含環繞有關人際關係內容的討論、演練外，還包括團體開始前的暖場、團體結束前的分享與整理等。八次團體內容的設計，根據文獻檢閱結論，分別安排以人際關係為主的課程內容，第一次除加入增進成員熟識感等內容外，前兩次的主題為負面情緒；三至五次為社交技巧，最後三次則是安排有關團隊合作的課程；有關課程回顧與對成員的回饋也是安排在最後一次的課程內。研究者身兼本實驗方案督導，在每個單元團體結束後，透過團體督導方式召集所有團體工作人員進行討論，除給予工作者正面回饋外，對於團體執行中的一些突發狀況亦給予適度的督導與反思。

考量高關懷學生人數較少，無法進行一定規模的統計分析；同時，也因為這些高關懷學生在校也同時接受輔導室或是其他單位的相關課程與處遇，易影響了處遇成效評估的精確度，所以本實驗方案的成效評估主要以質性資料呈

現，包括團體觀察紀錄、個別成員觀察紀錄與活動結束前後個別高關懷學生的訪談資料等。

## 肆、研究發現

本實驗方案設計成效評估時，經與團體帶領者共同討論，研究者提及是否要考慮評估資料來源的多面向，最後設計出三種不同的表單，分別是活動團體與個人觀察紀錄表、各單元結束個別成員半結構訪談大綱以及實驗方案執行前、結束後的半結構個別訪談大綱(包括參加成員及其輔導教師)。至於高關懷學生的回饋單，考慮其書寫能力與意願，在回饋單的設計方面則盡量以勾選或是簡答的方式來設計。實驗方案進行前中後，彙整上述觀察與訪談所得資訊，其中有幾項研究發現，茲分述如下。

### 一、高關懷學生實驗方案的介入策略

人際關係是青少年時期的一大重心，對於高關懷學生而言，人際關係的發展亦是影響其是否會出現高關懷行為的重要因素之一。事實上，人際關係的內涵是相當多元的，但是我們相信「負面情緒」、「社交技巧」與「團隊合作」是可以透過教育而學習到的，在文獻檢閱與行前團督的討論過程裡，我們期待透過團體方案活動的參與，提供高關懷學生學習正確的情緒管理與抒發管道之方法；藉由活動中成員間的經驗分享及互動，增進高關懷學生之社交技巧；以及藉由參與團體方案活動使高關懷學生體認團隊合作，則能強化其溝通能力、提升高關懷學生的團隊向心力與凝聚力，透過實驗方案八次單元活動能學習到正向之人際關係技巧進而改善其偏差行為。整個實驗方案其實尚含括針對該國中全部二、三年級的同學進行相關主題的班級宣導，團體帶領者亦同時將班宣

過程拍攝成影片放在 youtube 影音平台供大眾觀賞，惟班級宣導及影音宣導此兩部分之成效，並不在本文討論範疇內，在此不再贅述。

會選擇以團體活動的方式來帶入人際關係技巧學習的原因，主要是在方案執行前訪問學校導輔老師，某位老師提到「他們是被學校規定而參與團體方案的，同學難免會對於要求參加團體方案的動機與目的產生懷疑、焦慮不安，所以他們可能出現被動、沉默、或公然表示不配合的態度與行為，甚至會有少部份同學認為被迫參與團體，是對他們的一種懲罰…」。

考慮本實驗方案高關懷學生的團體確實是非自願性組成的，面對這群抗拒性的成員（reluctant members），在設計實驗方案的活動策略時，有活動帶領者表示，「我們想要藉由輕鬆活潑且具有多元彈性及豐富有趣的活動課程設計，提高同學參加的意願…」；而且在關係建立方面，「輕鬆有趣的活動內容重視伙伴平等關係的建立，而不是傳統講授式的單向介入…」，良好的互動關係與同理接納的態度，是處遇具成效的第一步。因此，我們最後定調以生動有趣的團體活動設計作為提升高關懷學生人際關係技巧之介入策略。

至於團體活動執行過程如何應對成員抗拒、不合作的態度與表現呢？江振亨、劉亦純與鄭卜銘(2010)曾提醒，在團體中面對不合作個案時，有效的團體領導者需不斷的充實與修正技術，對歷程保持敏銳覺察並不斷累積經驗；領導者得隨時保持自我覺察、彈性與開放性，並以溫暖、同理與積極的基本態度來面對這些非自願性個案，以免受自我情緒的干擾或個案的阻抗，使得團體推展困難、傷及自身及個案。研究者在每個單元(2 或 3 次的課程)結束後，邀請所有工作者進行團體討論，給予工作者立即回饋外，對於團體執行中的一些突發狀況亦給予適度的督導、反思與修正，以作為下一單元團體帶領時的參考或提醒。

## 二、高關懷學生實驗方案的處遇成效

本實驗方案以國中高關懷學生為研究對象，透過負面情緒、社交技巧與團隊合作的團體活動設計，來作為提升其人際關係技巧的介入主題。並以上述三個單元主題建構觀察指標與擬具半結構訪談大綱，其中的研究發現，茲分述於後。

### （一）面對情緒，學到先想想再說

改善高關懷學生的人際關係技巧，讓他們學習如何控管自己的情緒以及有無適當的因應處理方式是相當重要的，尤其是透過活動，使成員能尋找適合自己的抒發管道，進而改善負面情緒帶來的困擾。

「如果有不好情緒的時候，我會冷靜思考再與人溝通…(S1)」

「國一時較為衝動，升上國三時較會想，但也不是參加這次的活動而改變，但因活動而學到更多的情緒抒發管道…(S2)」

「現在不會再輕易動手，會用冷處理的方式對待他人…(S5)」

情緒的學習與改變也不是一蹴可及的，有成員即表示，「活動次數太少，目前未有明顯的感想收穫…(S7)」、「因為活動次數太少，感覺沒學到甚麼…(S4)」。

當然也有成員提到，「別人勸我的時候，我還是再看當下的心情來決定是否接受勸說…(S3)」。

連續兩週學習有關如何面對自己的負面情緒以及因應的抒發管道的課程，高關懷學生表現出的是對活動內容的高度興趣，覺得活動有趣又好玩，但是絕大多數成員對於課程次數太少都覺得意猶未盡，對於實驗方案成效的檢驗也難免會有所影響的。

## (二) 從學習溝通到尊重他人

這三週的課程聚焦在學習社交技巧，透過活動設計讓成員學習如何與他人相處，並且複習之前活動所學的社交技巧，再融入溝通、讚美、傾聽、專注等元素，讓成員習得理想的社交互動方式，使成員學習如何在團體中表達個人意見及想法以及尊重他人。從逐週的觀察紀錄可以看到，成員隨著參加課程的次數增加，與其他成員的熟悉度愈加密切，彼此間溝通互動的頻率與品質也出現變化，「在活動中，會主動與成員討論，與成員間互動融洽，且會配合活動及尊重他人意見，有助於團體活動順利進行」，「過程中，能逐漸投入且狀況良好，與其他成員互動更為頻繁」。

而透過課程的學習，成員有如下的想法：

「在活動參與前，如與他人意見不合時，便會情緒不佳，與他人吵架或是打架；但在活動參與後，願意先試著與他人溝通看看，還是不行，才會吵架，但已不會動手打架了…(S4)」

「與朋友相處時，不再會發生意見不合的現象，大家都能很配合彼此…(S3)」

「之前遇到與他人意見不同時，會動手打人；但參與團體後，會試著跟他人溝通…(S7)」

「如果別人意見比較好的話，採用他人意見。當與朋友意見不同時，不會發生衝突，且會尊重他人…(S6)」

當然也有成員表示，「現在跟以前都一樣，都是因為打架才會認識朋友，因為不打不相識嘛…(S2)」、「活動前後沒有甚麼差別，反正就是從聊天開始，而且我會直接問他可不可以跟他交朋友…(S1)」、「雖然參與了多次活動，但仍不知道如何主動與他人交朋友，反正也不需要自己主動，就會慢慢熟悉起來…(S8)」。

整體而言，成員在活動課程中，確實是有學習到如何與人相處，甚至是尊重他人。但是，若要瞭解是否具有延宕效應或是是否能運用在實際生活中，可

能還需要安排後續的追蹤輔導。

### （三）從單打獨鬥到互助合作

最後這三週的課程設計主要是透過活動，培養成員彼此間互信、互助的觀念，讓成員學習如何分工共同達成目標，體悟到團體中合作的重要性，使每位成員了解彼此在團隊中是不可或缺的；進而透過活動增進團體成員間凝聚力，而學習改善其人際關係。

「團體是大家團結一起活動，而個人就只是一個人進行一件事。我比較喜歡團體，覺得大家一起完成事情的感覺很好…(S2)」

「我比較喜歡團體活動，因為團體做事情比較快…(S4)」

「我喜歡團體大家一起完成，因為可以跟大家一起討論…(S7)」

「至少團體可以大家一起玩，比較熱鬧好玩…(S5)」

當然也有成員(S8)提及，他「從來就沒有遇到過困難，還是比較喜歡單獨行動，因為團體還要看他人臉色，個人就可以自行完成」。觀察紀錄也顯示，「活動進行中，有同學一直搗亂、干擾，根本無法進行活動」，因此就有成員表示，「不想跟討厭的人合作，不知道如何改善，因為自己沒有耐心去理會不喜歡的人…(S6)」。事實上，培養高關懷學生學習團隊合作觀念，並不是件容易的事，不過，透過團體活動的學習方式可以是非常有趣愉快的。而團體帶領者的責任，則是在活動進行中引導高關懷學生學習一些合作技巧，並且適時讓成員反思團隊合作是否比個人單打獨鬥更具成效。

## 伍、結論與建議

人際關係是青少年階段的生活重心，由於青少年的社會互動是建立在相似經驗的基礎上，因此他們學習如何與友伴相處、和同儕分享相似的問題和感

受，同儕團體也提供許多青少年期發展任務的學習機會。而大部分的高關懷學生因為人際關係處理不佳，造成其無法建立正向的人際關係，進而出現學校適應不良，甚至是後續的偏差與犯罪行為。

本實驗方案的執行，合作學校的積極配合與大力協助是讓這個計畫能夠順利完成的重要因素之一，而這也是學校與社會工作跨領域合作的最佳示範。參與本研究的高關懷學生，透過學校輔導室所提供的背景資料顯示，他們共有的特點就是經常與人衝突、對師長不禮貌、不愛上課等人際溝通不良、缺乏處事能力以及缺乏控制能力的危險因子。針對這些個人面向的危險因子，在本實驗方案活動中的反思與學習，將會有助於改善其人際關係，以達到改變其現況的目的。其次，從教育的觀點來看，可以發現學生出現的高關懷行為與學校學習困擾有密切的關係（劉玉玲，2005），而實驗方案所提供有趣活潑的活動內容，不僅符合青少年好動的特質，又能滿足其追求新鮮感的需求，對高關懷學生而言，絕對是能激起其學習動機的替代方式。

整個實驗方案的進行雖然前後歷時將近一個學期，但是對於高關懷學生的實際介入處遇僅有八週的時間，在這麼短的時間內要看到高關懷學生參加完活動後，其人際關係方面有明顯的改變是有困難的。但是觀察紀錄呈現的有趣現象是，「成員在團體中罵髒話爆粗口的次數有明顯的減少」，而且因為八個高關懷學生一起參加這個團體，彼此間的感情有變更好；另一方面他們的凝聚力有明顯增加，「剛開始進行團體的時候，都要我們在旁邊一直叫一直督促，到後來分組進行時，都會有成員自動擔任領導的角色帶領小組完成活動」，到了活動後期，他們「是會互相幫忙而不是像一開始那樣有時會旁觀不融入」，尤其是在進行第三單元有關團隊合作的活動時，這樣的情形就更為明顯。

至於單元活動的設計仍應多考慮高關懷學生本身好動、不易專注的特性，某些靜態性質的活動，高關懷學生完全不感興趣且幾無動力參與，成員在活動進行中頻頻出現不耐煩或是虛應的態度，而工作人員當然也就沒有機會將成員

引領進入反思或討論的階段，導致活動設計與原訂的方案目標是有落差的。此外，本實驗方案兼採團體與個人的觀察紀錄及訪談資料作為方案成效的評量依據，觀察指標與訪談大綱的建構是否確實能涵蓋擬探究主題之內涵，仍有待後續研究持續加以檢驗。最後，實驗方案的帶領者與觀察者係仍在社工系就讀的大四學生，在面對高關懷學生，他們的言語表達與肢體動作又是不同於一般青少年，工作者的團體帶領與課程操作等技巧仍有待更密集的個別與團體督導方式來予以充權。雖然本實驗方案仍有其信、效度的限制，但是由團體中成員的真實反應以及訪談內容來看，團體的操作確實引發成員不少共鳴，成員願意主動參與團體課程，並引發更多的自我揭露與討論，這也是本實驗方案預期外的成效。

不論是人際關係不佳或是其他的高關懷行為，基本上都是長期累積的結果，當這些高關懷學生透過實驗方案的活動設計與工作者的適度引導學習到有助其人際關係的觀念或技巧，活動結束後，若缺乏後面的持續介入，只怕其延宕效應會隨著時間因素而遞減。而家庭與學校因素對於高關懷學生有著相當的影響力，這是無庸置疑的。參加實驗方案只是針對關懷學生提供處遇的開端而已，後續的追蹤與服務應涵括高關懷學生在不同系統中的表現情形。2014 年甫公布的學生輔導法，對於社會工作背景的工作者進駐校園有了清楚的法律依據，日後類似方案成果的相關訊息與資料，即可轉達給學校輔導室或是專業輔導人員，建構以高關懷學生為主體的後續服務處置。



## 參考文獻

- 王文秀（1995）。**人際行為心理學**。台北：巨流。
- 江振亨、劉亦純、鄭卜銘（2010）。非自願性戒癮團體帶領之技巧與原則。**矯正月刊**，**214**，3-6。桃園：法務部矯正人員訓練所。
- 吳芝儀（2000）。國中階段中輟學生輟學經驗與危機因素之研究。**犯罪學期刊**，**5**，179-232。
- 吳啟安、譚子文（2013）。負面人際關係、低自我控制對青少年偏差行為的影響-接觸偏差同儕的中介作用。**青少年犯罪防治研究期刊**，**5**（1），35-62。
- 宋家慧（2001）。**危機邊緣少年自我效能團體工作方案之績效評估研究**。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 李自強（2007）。危機邊緣少年戶外冒險方案之績效評估研究-以自我效能為指標。**兒童及少年福利期刊**，**12**，77-96。台中：內政部兒童局。
- 李冠蓉（2002）。**個案管理中輟預防方案對於國中一年級高危險群中輟傾向的影響**。國立台東教育大學教育研究所碩士論文。
- 李雅芬（2003）。**受歡迎與被拒絕兒童社交技巧、生活適應之比較研究**。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林怡吟（2015）。運用藝術治療促進自閉症者之社交技巧。**諮商與輔導**，**353**，27-30。
- 邱瓊慧、喬祺、許智超（2002）。網路科技輔助國小學童發展合作技巧之可行性。**台南師院學報**，**35**，17-34。
- 苗迺芳、李景美、劉美媛、何慧敏、魏秀珍（2007）。高關懷國中生父母的親職教育需求評估-以物質濫用預防為例。**新臺北護理期刊**，**9**（1），25-37。
- 連廷嘉（2004）。**高危險群青少年衡鑑量表編製及其應用之研究**。高雄師範大學輔導研究所博士論文。

- 陳巧雲（2013）。論負面情緒如何影響衝動型暴力青少年的行為能力？**青少年犯罪防治研究期刊**，**5**（2），77-108。
- 陳李綢（2009）。中學生人際關係量表之發展。**測驗學刊**，**56**（3），343-368。
- 陳怡東（2002）。高危險群少年之服務過程與結果評估-以台北市北區少年服務中心為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 彭怡芳（2002）。緊張、負面情緒與青少年偏差行為之研究-以台南地區為例。國立成功大學教育研究所碩士論文。
- 曾儀芬、王秀美、黃福慧（2014）。執行高關懷兒少輔導方案機構間合作現況之探討：以澎湖縣為例。**台灣社區工作與社區研究學刊**，**4**（1），83-130。
- 劉玉玲（2005）。青少年發展-危機與轉機。台北：揚智。
- 劉惠萍（2008）。焦點解決團體對國中高關懷青少年輔導效果之分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文。
- 蔡宗晃、詹毓玫、李家順（2011）。低自尊與負面情緒對非行青少年的影響。**犯罪學期刊**，**14**（1），1-30。
- 鄭斐升（2014）。執行高關懷青少年戶外冒險體驗教育方案引導轉移經驗之探討。朝陽科技大學社會工作系碩士論文。

## 研究論文

# 台灣地區中大型安置機構少年自立生活自我效能感之研究：以生涯資本為觀點的分析\*

胡慧嫻

靜宜大學社會工作與兒童少年福利系副教授

謝佳綺

天主教善牧基金會台東縣德蕾之家社工員

陳子婷

靜宜大學社會工作與兒童少年福利系碩士班研究生

張育慈

靜宜大學社會工作與兒童少年福利系碩士班研究生

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 20 日。

\*感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

## 中文摘要

自立生活能力培養是國內於兒少安置福利系統中重要的處遇方案，其目的在於結合公私部門的服務、資源和網絡，協助安置少年學習自立生活的相關技能，減少從機構轉進社區生活歷程的阻礙，強化獨立生活能力。從過去的相關文獻與研究顯示，安置少年離開福利系統之後，除了就業技能與學歷之外，其挫折忍受力、問題解決能力和希望感，以及少年所擁有的社會支持網絡能否發揮對少年的支持功能，使其在生活中獲得成就感和自信，都是影響獨立生活良好與否的重要因素。這些研究結果與生涯資本所闡述的概念正可以相互呼應。在 Luthans 和 Youssef 於 2004 年討論競爭優勢理論時，指出當人具備好的生涯資本時，其對未來生活的選擇性增多，其適應性就可能提升。生涯資本包含了心理資本、人力資本與社會資本，前者，包含自我效能、希望、樂觀和復原力；人力資本指的是透過教育、經驗來建構的知識、技巧和能力；後者則是網絡、信任和規範的組合。因此，本研究期待能夠瞭解，透過安置系統所進行的自立生活方案，究竟對於少年的自立生活能力資本投入哪些資本？少年現存的社會資源情況又如何？對於少年的心理資本（自我效能感）產生何種影響？藉由這些調查，企圖拼湊目前安置少年的生涯資本面貌。

本研究的研究對象為 14 歲至 23 歲的安置少年，以普查抽樣獲得十三所中大型政府及民營兒少安置機構，共計 375 份有效樣本，並使用描述統計分析、單因子變異數分析等方法進行資料分析與處理。最後，根據研究結果進行討論，並提出研究限制以供未來研究參考。

**關鍵詞：**安置少年、生涯資本、自我效能

# **The Self-Efficacy of Youths Living Independently After Leaving Medium-Sized to Large Shelters – An Analysis Based on Career Capital**

**Hui-Ying Hu**

Associate Professor of the Department of Social Work and Child Welfare at  
Providence University

**Jia-Qi Xie**

Social Worker at De Lei Shelter from Good Shepherd Social Welfare Foundation

**Zi-Ting Chen**

Master's Student in Department of Social Work and Child Welfare at Providence  
University

**Yu-Ci Zhang**

Master's Student in Department of Social Work and Child Welfare at Providence  
University

## **Abstract**

The ability to live independently is an important program for the sheltering of children and youths in Taiwan. Its purpose is to combine both public and private services, resources and networks in helping sheltered youths learn skills related to independent living by reducing obstacles for the change from living in shelters to communities and strengthening their ability to live independently. Related literature and researches from the past show that other than employability skills and

education, one's tolerance for failure, problem solving skills, sense of hope and whether his social support network can help him feel accomplished and confident are all important factors that affect how well he lives independently. These research results correspond with the idea of career capital. Luthans and Youssef stated in their 2004 discussion on the theory of competitive advantage that if a person has good career capital, they have more options for their future and their adaptability increases. Career capital includes psychological capital, human capital and social capital. The first capital includes self-efficacy, hope, optimism and resilience. Human capital stands for the knowledge, skills and abilities obtained through education and experience. The last kind of capital is the combination of network, trust and rules. Thus, the researchers hope to understand what capitals are being put into youths' independent living skills through independent living programs run by the shelter system. How are their existing social resources? How do they affect the youths' psychological capital (sense of self-efficacy)? The researchers attempted to picture the current career capital of sheltered youths.

The subjects of this research are sheltered youths between the age of 14 and 23. Census sampling was used in 13 medium-sized to large public and private children and youth shelters. Descriptive statistics and one-way analysis of variance were used in analyzing the 375 valid samples. Lastly, the researchers discussed the research results and stated the limitations to the research for future reference.

**Keywords: sheltered youth, career capital, self-efficacy**

## 壹、前言

自立生活能力培養是國內兒少安置福利系統中重要的處遇方案，其目的在於結合公私部門的服務、資源和網絡，協助安置少年學習自立生活的相關技能，減少從機構轉進社區生活歷程的阻礙，強化獨立生活能力。從實務經驗、過去的相關文獻與研究顯示，安置少年離開福利系統之後，除了就業技能與學歷之外，其挫折忍受力、問題解決能力和希望感，以及社會支持網絡能否使少年在生活中獲得成就感和自信，都是影響獨立生活良好與否的重要因素。這結果與 Luthans 和 Youssef (2004) 所闡述的生涯資本概念正可以相互呼應：當人具備好的生涯資本時，其對未來生活的選擇性增多，其適應性就可能提升。Luthans 和 Youssef (2004) 認為生涯資本包含了心理資本、人力資本與社會資本，而安置機構自立生活方案正是一種協助少年建構生涯資本的處遇方案。因此，本研究期待能夠瞭解，透過安置系統目前所進行的處遇和自立生活方案，究竟培養了少年哪些人力資本？少年現存的社會資本情況又如何？對於少年的心理資本（自我效能感）產生何種影響？企圖藉由調查拼湊出目前安置少年的生涯資本面貌。

## 貳、文獻探討

### 一、自立生活概念之探討

關於「自立」(Independence) 的概念，往往與社會文化有關 (Markus & Kitayama, 1991)，因此自立的概念必須從文化脈絡來討論。從字面上的意義來看，「自立」(Independence) 其實是從英文翻譯而來。根據牛津現代簡明英漢

雙解辭典（2009）中，Independence 翻譯成獨立、自主與自立；而形容詞 Independent 則翻譯成獨立的、自主的、自立以及有主見的。綜合 Oxford advanced learner's dictionary of current English（2010）、Longman dictionary of American English（1997）與 Macmillan English dictionary for advanced learners of American English（2002）等不同英英字典的解釋，則「自立」的意思是指在不依賴他人或不需要他人許可之下，人有能力賺取足夠的金錢、自己做決定、照顧自己並安排生活。

從西方文化來看，西方文化講究個體的獨立性和個體化，並認為獨立自主為重要的發展任務。青少年期被視為個體由兒童漸漸成為成人的時期，在美國，離開父母的家更被視為是長大成人的重要指標。少年藉著離開原生家庭和不依靠父母自己居住，努力並學習在經濟、功能、情緒各方面的獨立自主（林惠雅，2007a；Anderson & Sabatelli, 1999；Mather, 1997；Pascarella & Terenzini, 1991）。

對於自己能夠做決定、自我照顧、經濟獨立的意涵，是類似於「自主」的概念。但西方的研究文獻，如 Mather（1997），Noom, Dekovic & Meeus,（1999；2001）在探討有關少年不僅討論自立也討論自主。因此，「自立」與「自主（autonomy）」是有必要做一概念上的討論。Noom, Dekovic 和 Meeus（2001）提出自主包含三個向度：一是態度自主，即自主的認知元素，指的是自我目標設定選擇的能力；二是情緒自主，即自主的情緒元素，指的是對自己目標的信心，同時顯示對他人目標的關心以及情緒獨立於同儕的知覺；三是功能自主，指發展和選擇策略以達成目標的能力、自我能力、和自我控制的知覺。此外，自主並沒有絕對的單一的意涵，它不僅是一段動態的發展歷程，同時更需要多元能力的配合（引自林惠雅 b，2007）。Yeh & Yang（2009）針對當代華人社會建構了自主的概念模型，其中除了個人「主動察覺到自主之需要」外，也必須在認知、功能與情緒方面培養相應的能力，包含有能力評估自己各種決定的



行為結果（認知能力），據以規畫及調整行為方向，以有效的策略達成自己的目標（功能能力），並對自己的決定及行為表現深具信心，即使過程中或有不順利、不如預期，也能夠在情緒上自我調適，肯定自己的選擇（情緒能力）。由此可知，自主發展應是從小到大都在面對的任務，並且在生理和心理方面均要獨立。而在西方文化中「自立」隱含了成年、能自給自足離家生活、自主（autonomy）、自決和設定目標。

因此，本研究將自立生活界訂在四個面向，首先是日常生活上自我照顧和在經濟上的自給自足。其次是處理情緒的能力，第三是處理關係的能力，例如協調親子關係、處理衝突等等。第四則是問題解決能力，指在行為上獨立自主，包含了設定目標、達成目標、自我負責、自我決定、評估行為結果的能力。

## 二、我國自立生活方案內涵之探討

台灣在 1994 年開始重視到機構安置到自立生活間的落差，以及面臨無處可收容困境的少年勢必進入自立生活中，便採借美國的自立生活方案，開始了自立生活服務（杜慈容，1999）。針對自立生活協助與服務的政策法令已經有了相關的規定。根據兒童及少年福利與權益保障法，綜合第 23 條 1 項第 6 款和第 23 條第 1 項第 12 款均規定，對於無謀生能力或在學少年、無扶養義務人或扶養義務人無力維持其生活者、結束安置無法返家之少年，必須提供自立生活適應協助；第 111 條規定年滿十八歲經評估無法返家或自立生活之安置少年，得繼續安置到年滿二十歲或畢業為止，並應予以生活輔助與培養自立生活能力。此外，根據兒童及少年福利機構設置標準第 18 條，便規定安置教養機構應提供自立生活技巧養成與分離準備以及追蹤輔導服務；還有根據兒童及少年性剝削防制條例實行細則第 32 條規定兒童及少年返家後，主管機關應予輔導及協助至少一年或至其年滿二十歲。

在協助少年自立生活的協助方案內容上，研究者綜合整理國內外相關實務機構（如中華育幼機構兒童關懷協會、善牧基金會、Child Welfare League of America, CWLA、Casey Family Program<sup>1</sup>等）<sup>2</sup>、研究與文獻（如杜慈容，1999、何思穎，2011、莊耀南，2010、胡中宜，2012、McDowall，2009）<sup>3</sup>對自立生活方案內容的討論，則自立生活方案內的學習活動（或課程）的規劃大抵均以

<sup>1</sup> 為美國提供寄養服務與兒童福利的機構

<sup>2</sup> 完整的資料有內政部中區兒童之家、中華育幼機構兒童關懷協會(CCSA)的服務方案內容，並輔以其他機構的部分資料輔助。中華育幼機構兒童關懷協會(2007)將自立能力分為家務管理、餐飲管理、儀表衛生、交通知能、法律常識、人際互動、資源運用、家庭互動、健康管理、心理健康、就學計畫、就業計畫、居住知能、理財知能、休閒管理。另外，善牧基金會(2013)自行發展的自立能力評估指標有生活技能，如簡單烹飪、健康飲食觀、衣物清潔、衣著適當、住所清潔與安全、基本修繕、交通安全常識、使用公共交通工具、規劃休閒生活、正確使用與規劃金錢，還有認同形成如自我認同、愛情認同、人際認同，以及建立支持性的關係與社區連結、就學、就業、和生心理健康如身體保健與管理、性知識、基本醫療常識、情緒管理、壓力管理。美國兒童福利聯盟(Child Welfare League of America, CWLA)(2005)的自立生活能力評估和美國的 Casey Family Program<sup>2</sup>(2016)發展出一套評估標準 Ansell-Casey life skills assessment，將自立生活能力分為人際溝通、日常生活能力、就業就學技能、家庭生活、自我照顧、人際關係、財務管理、職涯規劃、職場生活。

<sup>3</sup> 例如杜慈容(1999)大致整理出自立生活須具備的能力應包含 1.物質條件：經濟獨立、尋找住所、基本生活自理能力、金錢管理、就學就業能力 2.非物質條件：人際關係、自我負責能力、自我決定能力。何思穎(2011)歸納自立生活能力須包含 1.生活技能包括：自我管理、人際溝通技巧、家事管理、財務管理、使用交通、法律知識、使用社會資源與建立支持網絡、住所安排；2.就學能力：了解學業性向、獲得升學資訊；3.就業能力：了解各種職業資訊、工作態度、求職面試技巧；以及 4.健全身心能力：正確的自我概念、情緒管理、建立利他觀念。莊耀南(2010)將自立生活所需要的能力條件分成 1.物質層面包含：經濟穩定、住所維持、就業能力、交通工具使用、自我照顧；以及 2.社會與情感層面：社會支持、思考判斷與決策能力、自信、同儕關係、人際關係、生涯發展規劃、自我負責。胡中宜(2012)的青少年自立生活力量表發展與驗證研究中，認為自立生活能力應包含 1.生活技巧包括生活自理能力如炊食、家務清潔、個人衛生、租屋、交通能力，還有財務管理、休閒管理如規劃休閒生活和時間管理，以及健康管理如疾病瞭解、醫療資源運用、健康飲食習慣；2.社會能力則為社交能力、人際溝通互動、就業能力、就學能力以及資源連結與問題解決能力；3.心理能力則含括自我控制、自我負責能力、自我認同、獲得機構與原生家庭的情感依附、以及情緒管理與創傷復原能力。McDowall(2009) 研究將自立生活能力分成生活技巧、自我認同、支持網絡與社區連結、生心理健康、教育、就業、住宿、金錢管理、休閒生活。Stone(1987)研究則分為 1.具體層面：住所尋找、金錢管理、健康照護、使用社區資源、性教育、工作計畫、就學、就業、家事管理、旅遊常識、休閒娛樂；2.較不具體層面：做決定、負責任、自尊、人際關係、建立支持網絡、自我認同、情緒處理、與家庭和平相處(引自杜慈容，1999)。

少年自立生活所需具備的能力為起點來進行。研究者認為就國內外學者提出的自立生活項目可得知自立生活包含一些需要達成的能力和任務，所涵括的範圍很廣泛，但大多會包含生活自理、住所尋找、財務管理、就業、就學、人際關係與溝通。從實務中來看，自立生活方案的課程大致上有生活技能培養、租屋訓練、財務課程、就業訓練、人際關係、情緒管理（請參見表 2-1）。

表 2-1 自立生活面向的內涵

	基本 生活 自理	住 所 尋 找	財 務 管 理	就 業	就 學 與 教 育	人 際 關 係 與 溝 通	自 我 認 同	自 尊 與 自 信	情 緒 管 理	建 立 支 持 網 絡	使 用 社 會 資 源	自 我 負 責	健 康 照 護	其 他 生 活 技 能
杜慈容(1999)	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓		✓
何思穎(2011)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓
莊耀南(2011)	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓		✓		✓
CCSA(2011)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
胡中宜(2012)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
善牧基金會 (2013)	✓	✓	✓				✓		✓	✓				✓
Stone(1987)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
CWLA(2005)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓
McDowall(2009)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓
Ansell-Casey life skills assessment (2010)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓

### 三、自立生活自我效能感相關概念與理論之探討

#### （一）自我效能概念定義之探討

自我效能是社會學習理論的核心，是個體學習到行為的知識後，如何將知識轉化成行為與影響其行為表現的主要中介因素（Bandura, 1986）。這是個體對自己完成某種行為或產生某個結果所需行為的能力信念，是一種能力預期（Bandura, 1977a）。是對自己能否在一定層面上完成某一活動所需能力的判斷、

信念或自我把握與感受 (Bandura, 1986)。亦是個體對於自己有效控制生活各方面的能力的知覺或信念 (Bandura, 1989)。因此，自我效能是指個體對自己的能力的主觀判斷、預期與評估，並在特定情境能不能夠完成某個活動或任務的信心。也就是對自我能力的判斷和知覺後的結果就形成一種信念，即為自我效能或自我效能感 (郭本禹、姜飛月，2008)。

社會學習理論主張個體的行為反應受到個人的認知、環境和行為三者交互作用影響，即三元交互決定論 (Bandura, 1986)。個人的認知影響行為，行為也會改變所處環境，且行為也受到環境和個人認知所影響。這意味著個人的信念、自我概念等認知會左右其行為 (高申春，2011)，因此，若少年安置期間能成功學習到自立技能，且獲得支持與肯定，那麼就會有信心認為自己有能力離院自立生活；反之，在經歷許多失敗經驗與負面評價後，少年便認為自己做不到、學不會。

## (二) 自立生活自我效能感之探討

依據前述討論，研究者將自立生活自我效能感定義為安置少年對自己處理自立生活中任務和挑戰的能力的判斷和信心。換言之，即安置少年是否相信自己有能力去良好、順利地展開自立生活，以及對自己是否具備自立生活的知識、技能和應付困難或挑戰能力的滿意程度。有較高自立生活自我效能感的安置少年，面對未來離開機構的各種自立生活挑戰，較能相信自己是有能力去解決困難；相反的，安置少年將會容易感到緊張或害怕，遇到困難時可能容易逃避、放棄。

## (三) 影響自立生活自我效能的理論探討--社會認知生涯理論

社會認知論指出人、行為和環境往往會彼此雙向影響 (Bandura, 1986)，例如社會經濟條件，會影響到職業選擇以及學習機會 (Lent, Brown &

Hackett, 1994)。因此，本研究選擇以 Lent 等人所提出的社會認知生涯理論<sup>4</sup>作為討論影響自立生活自我效能的重要基礎，並運用和擷取該理論模式對自我效能的影響部分，作為本研究架構之依據。

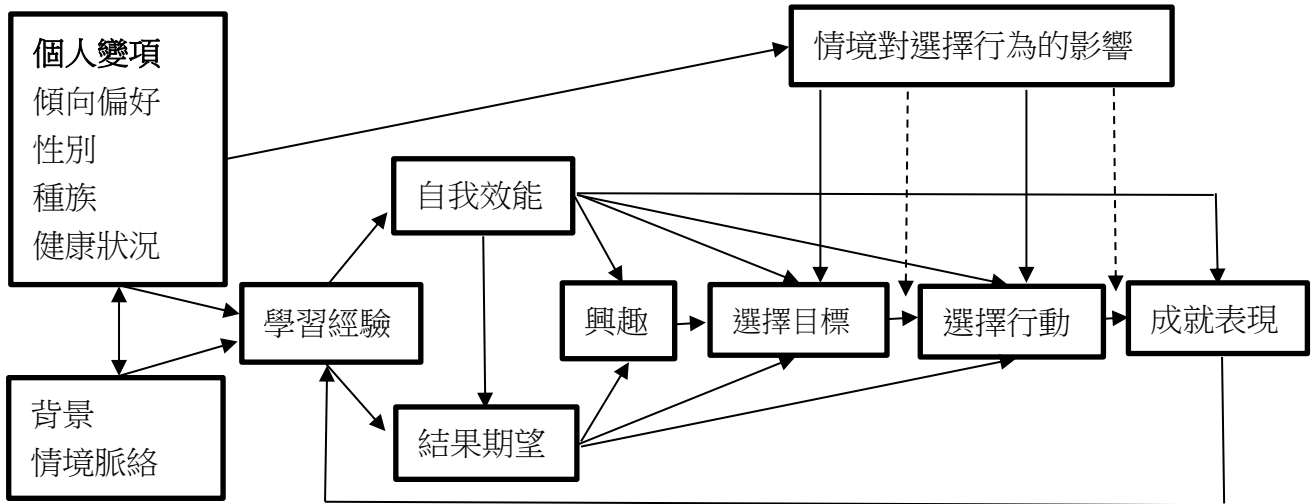


圖 2-2 社會認知生涯理論模式圖

資料來源：Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.

Lent 等人發現許多社會認知生涯理論的相關研究主要聚焦在個人認知變項的討論，忽略與環境有關的變項，而加重強調環境因素在理論模式中的重要性，例如個人變項、情境脈絡、學習經驗。如圖 2-2 所示，Lent 等人（1994）指出這些環境因素會影響生涯發展以及彼此相互作用將影響生涯相關的自我效能與結果預期，再影響興趣和選擇行為。於此理論中，個人變項與情境脈絡，對於生涯決定中可能成為支持的力量，也可能是阻礙的來源；無論是支持或阻礙，皆會影響個體自我效能，進而影響其生涯決定。

<sup>4</sup> Lent, Brown 和 Hackett (1994) 所提出的社會認知生涯理論是整合 Bandura(1977b, 1986) 的社會學習理論、社會認知理論和 Hackett 與 Betz (1981) 的生涯自我效能理論以及其他生涯相關研究為基礎所建構的理論模式。

其中，個人變項（person inputs）是指遺傳性、生物性因素（biological attributes），例如性別（gender）、種族（race/ethnicity），調查研究發現特定職業選擇中有性別和種族的差異，不同種族和性別會有不同職涯相關經驗和學習機會，也決定生涯相關自我效能的發展，進而影響職業生涯發展。然而，這些因素也具有心理社會意義，性別可以包含生物性和社會建構的，種族也有同樣的區別。生涯發展會受社會環境/情境和內在認知影響（例如自我效能和結果預期）。在社會認知生涯理論中，情境脈絡（contextual affordances）是指個體所感受到的支持、機會和阻礙，例如物質和社會資源、獲得的教育品質、多樣的生涯相關活動機會、角色模範、從事特定任務的情緒和經濟上的支持，以及文化和性別角色社會化過程（Lent, Brown, Nota, & Soresi, 2003）。

Lent 等人（1994）認為個人所處的環境，若有多元化的直接或替代的職涯相關經驗，經過反覆的參與、重要他人的回饋並獲得技能，而形成自己對特定任務的自我效能感。因此，學習經驗（Learning experience）是指自我效能來源，例如參與活動的直接經驗、替代經驗、模仿他人、角色楷模、重要他人給予的回饋。於是性別、種族對興趣、目標選擇、成就表現的影響，會透過學習經驗影響自我效能和結果預期。因此在本研究中，將會以安置少年的個人背景、情境脈絡、學習經驗作為影響少年自立生活自我效能的重要變項。

#### 四、生涯資本觀點中的自立生活能力之培養

資本（capital）的概念可以追溯自馬克斯的資本理論。在馬克斯的主張，資本是企業為了預期的利潤，運用來再投資與再生產的剩餘價值（林南，2005）。從資本的觀點來看，則自立生活能力的培養，就是一種為了能夠自立生活所需要儲備或之初的資本。在 Luthans 和 Youssef（2004）指出，包含人力資本、社會資本和心理資本三種的生涯資本是個人很重要的競爭優勢資本。因此，這

些生涯資本(career capital)就是少年長期個人性與社會性資源所累積出來的，能對未來的發展有新機會與希望的競爭優勢下的資本。(陳煒婷，2015)。

### (一) 人力資本

在 Luthans 和 Youssef (2004) 的主張中，人力資本的觀點往往從教育、技能、能力和競爭力轉換而成。人力資本指的是人所具備的知識、技術、能力等(周新富、王財印，2006)，個人的人力資本累積通常會涉及到父母的教育程度、家庭社經地位、成長環境所提供的社會及經濟條件、這些對子女現在與未來的教育經驗都會有很大的影響(林世清，2013)。人力資本的累積需要投入大量時間與努力學習，是一個長期導向與累積的過程。透過教育的過程可以提升人力素質、專業知識與技能，以及工作效率與生產力(李敦仁，2007)。對於安置機構的自立生活少年而言，人力資本的內涵可以是教育程度、社團、志願服務、打工、才藝課程等學習的經驗累積，甚至安置機構本身的環境就是一種人力資本累積的重要設境(setting)，其所規劃與安排的自立生活方案活動課程亦是一種教育與學習的資本累積，透過這些累積的過程將所學轉化為自立生活的能力。

### (二) 社會資本

社會資本可以分為網絡、規範與信任(Luthans & Youssef, 2004)。社會網絡是由環繞在個人周圍的社會關係所形成的網絡(黃俐婷，2003)。Coleman (1988)對社會資本的說明強調人際網絡的價值，類似社會支持網絡的概念，是由關係中取得的資源，為了從某項事件獲得利益，行動者需要參與資源的交換與轉換，這正好說明人際關係結構與資源的重要性。因此安置機構自立生活少年所擁有的朋友、家庭、機構工作人員、社工員、親戚等均為社會網絡的一部份，藉由系統與少年的交流，形成一個少年在自立生活中的網絡。規範(norms)和規則在不確定的情況下會變成重要的原因是提供行為準則與穩定度的重要

依據 (Luthans & Youssef, 2004)。對於華人社會而言，社會規範和標準是一種絕對的社會權威，並不僅僅只是參考的依據 (楊國樞, 1992)。另外，信任 (trust) 可以增加長久關係的溝通、知識的分享和持續的回饋 (陳煒婷, 2015)。尤其前述的社會網絡的交流與維繫正需要彼此的信任感建立才得以維持。

### (三) 心理資本

心理資本是個體在成長發展段中，展現出積極正向的心理狀態，是一種促使個體成長與工作能力提升的重要心理資源 (Luthans, Luthans & Luthans, 2004)。對 Luthans 等人 (2004) 而言，正向的心理資本由自我效能、希望感、樂觀和復原力所建構而成，是超越人力資本、社會資本的個體內在心理資源 (請參見圖 2-2)。在 Luthans & Youssef (2004) 的主張中，他們認為高自我效能者會選擇具備挑戰性的任務，願意堅持不懈面對困難，努力嘗試達成目標。希望感指的是對未來抱持正向主觀經驗的代表 (陳煒婷, 2015)。Luthans & Youssef (2004) 認為高希望感者，會驅使自己發展欲達成目標的途徑。樂觀是以一種正向型態來詮釋事物 (陳煒婷, 2015)，黃馨儀 (2014) 引用 Luthans 在 2002 年的論述，認為樂觀反應心理資本中，關於積極看待結果和歸因事件的一面，包括積極的情緒、動機和對未來的預見。

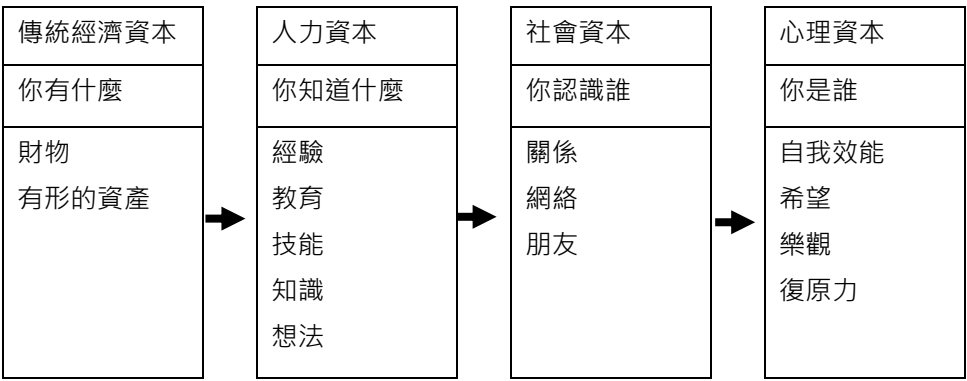


圖 2-2 擴大的資本競爭優勢

資料來源：Luthans, F, Luthans, K. & Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47 (1), 45-50.



#### （四）生涯資本觀點與情境脈絡、學習經驗和自立生活自我效能之關係

將 Lent 的社會認知生涯決定論中的情境脈絡、學習經驗和自我效能與生涯資本觀點中的主要概念人力資本、社會資本與心理資本做一檢視。則研究者認為可以將安置機構自立生活少年的情境脈絡視為一種人力資本累積的資源，而自立生活少年的社會支持（情感性與資訊性支持），恰可以反應少年的社會資本，自立生活自我效能則是其自立生活所依賴的心理資本之一。在本研究中，也將以生涯資本觀點裡的三種資本概念，在後續的研究結果當中加以探究自立生活少年的生涯資本情況。

## 參、研究方法

### 一、研究架構與假設

#### (一) 研究架構

依據研究目的與相關文獻所獲得的結論，形成圖 3.1 的研究架構，同時提出本研究的研究問題與假設。

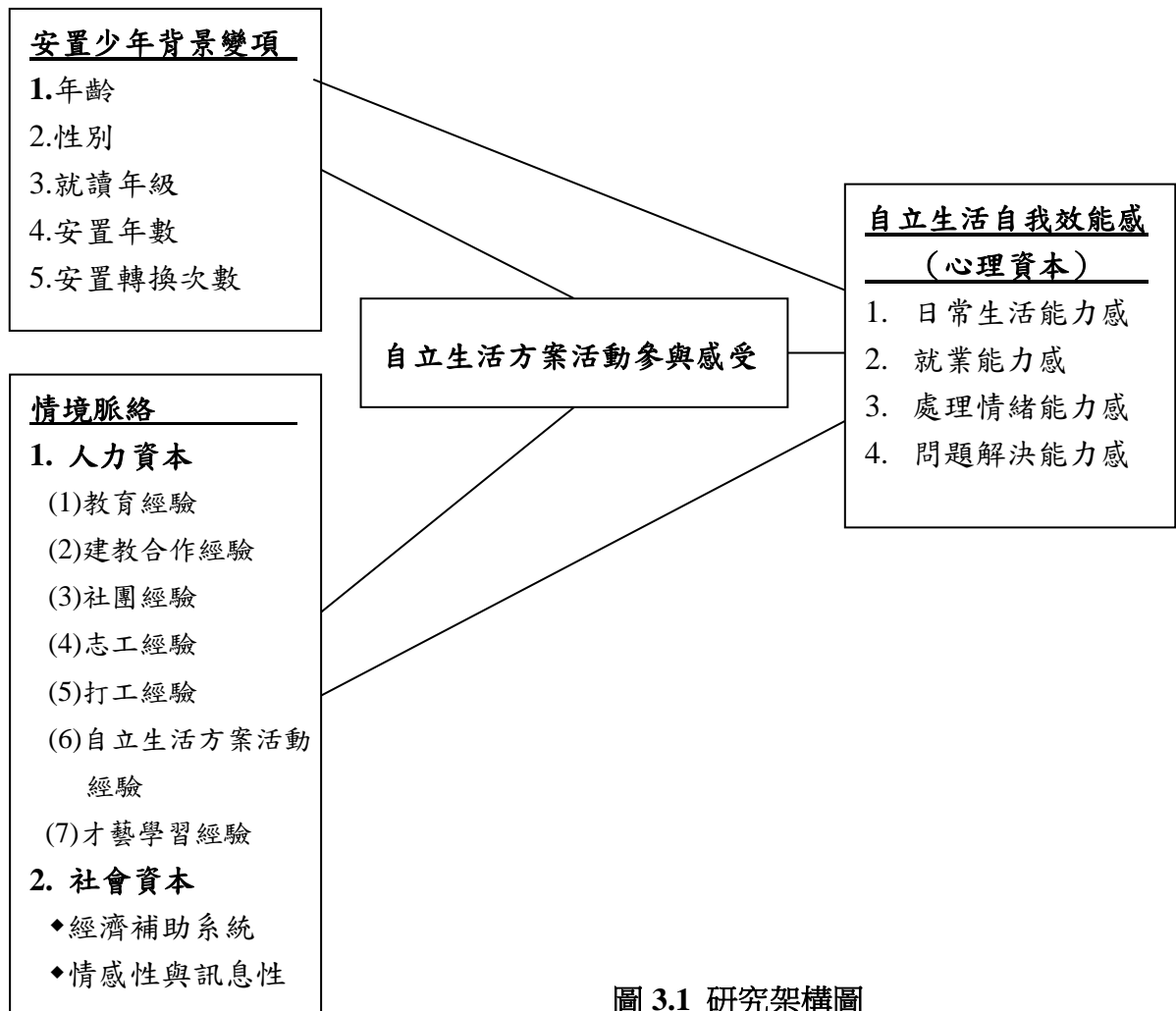


圖 3.1 研究架構圖

## （二）研究問題與假設

本研究所要探討的問題為「自立生活少年的生涯資本情況如何？」，此問題可以細分為「自立少年的人力資本情況如何？」，「自立少年的社會資本或社會支持情況如何？」和「自立少年的心理資本或自我效能感情況如何？」。其所延伸的主要研究假設，依據為「安置少年的基本背景變項、情境脈絡與參與自立生活方案活動的感受不同，分別在其自立生活的自我效能感上有顯著差異」。

## 二、抽樣與回收

### （一）抽樣與問卷回收說明

根據本研究主題，研究團隊邀請自立生活安置少年以 2015 年中大型以上的兒少安置機構裡，年齡 14 歲至 23 歲之安置機構少年為主要研究對象。研究者先與機構聯繫，瞭解機構內，安置時間至少 6 個月以上的少年人數，並向機構提出申請。獲得機構同意之後，請機構代為邀請合於研究條件之研究對象填寫問卷。研究團隊與機構聯繫到訪時間，若情況與時間許可，研究團隊則親自到機構集體施測，若時間與情況不允許，則郵寄問卷請機構代為施測。施測時間為 2015 年 3 月至 2016 年 4 月。共獲得 13 所機構協助（請參見表 3-1），回收 450 份問卷，回收率為 100%，經扣除填答不完整、不符合研究對象標準（包含填答不完整、年齡未滿 14 歲、無安置經驗、安置時間未滿 6 個月以上之安置及自立少年），有效樣本數為 375 份，有效問卷比率為 83.33%（請參見表 3-1）。

表 3-1：問卷回收概況一覽表

編 號	機構名稱	發出數	回收 數	有效樣本 數	無效樣 本數
1	衛福部北區兒童之家	55	55	55	0
2	衛福部新竹少年之家	104	104	61	43
3	衛福部中區兒童之家	31	31	28	3
4	衛福部南區兒童之家	30	30	27	3
5	衛福部南區老人之家少年教養所	46	46	40	6
6	衛福部澎湖老人之家少年教養所	60	60	55	5
7	臺中市私立鎮瀾兒童家園	23	23	23	0
8	南投仁愛之家附設育幼所	14	14	14	0
9	高雄市私立基督教山地育幼院	37	37	35	2
10	高雄市私立大慈育幼院	6	6	4	2
11	台東基督教阿尼色弗兒童之家	9	9	9	0
12	臺南市私立希望之家	25	25	15	10
13	佛教私立禪光育幼院	10	10	9	1
小計		450	450	375	75

說明：發出 450 份問卷，回收 450 份問卷，總計份 375 有效問卷，問卷回收率 100%，

有效問卷比率 83.333%。

## (二) 研究樣本基本資料說明

本次邀請的安置機構自立生活少年，以女生居多，將近六成（215，57.30%）。超過四成為 17 歲和 19 歲與以上的少年，各有 94 位（25.1%）。超過六成（228 位，60.80%）的少年目前就讀高中職，僅超過一成（38 位，10.1%）的少年就讀大專。有六成（230 位，61.3%）的少年自述目前的安置機構是他第一次被安置的機構。被安置的總時間則兩年以下，兩年至八年與八年以上均各佔三成左右。值得注意的是，雖然這些自立生活少年均為安置機構內的少年，但其安置的情況卻不一定在機構裡生活，有 12 位少年就學學期中居住在學校宿舍，也有 3 位是住在自立宿舍（請參見表 3-2）。

表 3-2：背景變項重新分組一覽表(N=375)

變項名稱	次數	(%)	變項名稱	次數	(%)
<b>(1)性別</b>			<b>(4)目前住宿</b>		
男	160	(42.70%)	安置機構	360	(96.00%)
女	215	(57.30%)	自立宿舍	3	(0.80%)
			學校宿舍	12	(3.20%)
			在外租屋	0	(0.00%)
<b>(2)年齡</b>			其他	0	(0.00%)
14--15 歲	48	(12.80%)	<b>(5)安置機構轉換次數</b>		
16 歲	57	(15.20%)	一次	97	(25.90%)
17 歲	94	(25.10%)	二次	34	(9.10%)
18 歲	82	(21.90%)	三次	9	(2.40%)
19 歲與以上	94	(25.07%)	四次以上	5	(1.30%)
			沒有換過	230	(6.30%)
<b>(3)教育程度</b>			<b>(6)總安置時間(N=374)</b>		
國中	109	(29.07%)	二年以下	132	(35.20%)
高職或高中	228	(60.80%)	二年以上未滿八年	123	(32.80%)
專科或大學	38	(10.13%)	八年(含)以上	119	(32.00%)

### 三、測量工具信效度考驗

本研究以自編問卷作為測量工具。問卷內容是以研究架構為主軸，參考相關文獻並將研究變項概念操作化定義之後研擬而成。所編制測量工具為「自立生活安置兒少背景量表」，「自立生活安置兒少情境脈絡量表」、「安置兒少自立生活方案活動參與感受量表」、和「安置兒少自立生活自我效能感量表」。其中，「安置兒少自立生活方案活動參與感受量表」、和「安置兒少自立生活自我效能感量表」均為六點尺度測量量表。每一份量表的編制說明如下。

#### （一）自立生活安置兒少背景量表

包含性別、出生日期、教育程度、住宿情形、安置時間、安置轉換次數共六個問題。

#### （二）自立生活安置兒少情境脈絡量表

##### 1.人力資本

- （1）教育經驗：指安置少年的學業成就。
- （2）建教合作、職場實習、和技藝班經驗：包含現在或以前有參加、沒有參加共兩個選項。
- （3）社團經驗：請安置少年選答有參加或沒有參加單一選項。有社團經驗者，則請其填答社團類型：包含服務社團、育樂社團（例如熱舞社、棒球社、動漫社）、學生會（例如系學會、畢聯會、班聯會）和宗教社團，可複選。
- （4）志工經驗：請安置少年選答有志工經驗或沒有志工經驗單一選項。有志工經驗者，則請其填答志工參與的類型，這包含老人志工（例如陪伴或拜訪老人、募集發票、送餐、才藝表演等等）、社區志工（例如淨灘、打掃環境、整理資源回收、整理環境、布置場地等等）、社福機構志工（例如整理環境、

文書處理、照顧流浪動物等等)、活動志工(例如協助辦活動、方向指引、接待、整理環境、布置場地等等)和醫院志工(例如方向指引、宣傳活動、才藝表演等等),或其他,可複選。

(5) 打工經驗:請安置少年選答有打工經驗或無打工經驗單一選項。有打工經驗者,則請其填答打工類型:指安置少年打工職業種類,包含服務業(例:餐廳服務生、店員、銷售員)、事務類(例:學校或補習班工讀生、文書助理或秘書)、技術類(例:機車修理、廚師、作業員、焊接工、印刷工)和補教業(例:家教、補習班老師)、非技術類(例:發傳單、清潔人員、舉廣告看版)或其他,可複選。

(6) 自立生活方案活動經驗:指安置少年參加自立生活方案課程、相關自立生活技能學習、或與社工和生輔討論有關自立生活的事情,包含基本生活自理、租屋、金錢管理、就業、生涯規劃、人際關係與溝通、情緒管理、認識自己、認識與使用社區資源、情感教育,共十一項,可複選。

(7) 才藝學習經驗:請安置少年選答有學才藝或沒有學才藝單一選項。有學習才藝經驗者,則請其填答才藝類型:包含運動類(例:跑步、跳舞、籃球、排球、游泳、溜冰、其他)、音樂類(例:歌唱、吉他、鋼琴、爵士鼓、其他)、語言類(例:英文、日文、台語、客家話、其他)、課業類(例:國文、數學、英文、理化、生物、其他)和其他類(例:畫畫、做菜、做甜點、煮咖啡、美髮、彩妝、指甲彩繪、變魔術、照相、演戲、木工、修機器或汽機車、其他),可複選。

2.社會資本:指安置少年目前透過網絡、制度或規範所獲得協助。這包含經濟補助、情感性與訊息性支持三種。

(1) 經濟補助:包含沒有補助、生活費補助、學雜費補助、低收入戶補助、學業獎助學金、就業補助、租屋補助、其他共八個選項,可複選。

(2) 情感性與訊息性支持:指安置少年在生活中獲得哪些人的關懷、支持、

鼓勵，以及建議、忠告、商量，包含無（沒有人）、朋友（包括校內、機構內、機構外、校外朋友、網友）、男/女朋友、志工哥哥/姊姊、社工（包括機構、政府、學校社工）、機構人員（廚房阿姨、生輔員）、學校老師、同事、老闆、兄弟姊妹、父母、其他共十二個選項，可複選。

### （三）安置兒少自立生活方案活動參與感受量表

指安置少年參與自立生活方案活動之後，主觀認為參與此活動對自立生活的幫助程度的感受。自立生活方案活動參與感受採用六點尺度量表：「非常有幫助」6分，「有幫助」5分，「有點有幫助」4分，「有點沒幫助」3分，「沒幫助」2分和「非常沒幫助」1分。受試者分數越高代表少年認為此活動對自立生活的幫助越大，反之，代表此活動對自立生活的幫助越小。

### （四）安置兒少自立生活自我效能感量表

自立生活自我效能感量表主要測量安置少年對未來自立生活的信心程度，採用六點尺度量表，為正向計分，給分依序為「非常有信心」6分、「有信心」5分、「有點有信心」4分、「有點沒信心」3分、「沒信心」2分、「非常沒信心」1分。當受試者分數越高代表自立生活自我效能感越高，反之，代表自立生活自我效能感越低。題項共分為四個因素，分別為：

- 1.日常生活能力感：指日常生活上自我照顧能力，例如搭乘大眾交通工具、適當穿著、維持身體與環境整潔、健康照護、尋找住處、時間管理、理財等能力的信心程度。
- 2.就業能力感：指寫履歷、找尋職缺、面試應徵、面對工作上難題等能力的信心程度。
- 3.處理情緒能力感：指控制情緒、正向排解壓力和負面情緒等能力的信心程度。



- 4.問題解決能力感：指尋找資源解決困難、獨立判斷與評估、自我決定等能力的信心程度。

### （五）測量工具信效度考驗說明

#### 1.內在效度評估

為求審慎，量表編制之初，研究者先進行內在效度評估，函請 3 位安置少年（女）與一位從事兒少安置並參與自立生活方案的工作者進行內容效度審查，依其所提供之建議進行問卷初稿修正，使題目語意及用詞更明確，以符合受試者的理解程度及增加其填答意願。

#### 2.內在一致性與建構效度考驗

研究團隊在正式施測後，對於「安置兒少自立生活自我效能感量表」再進行「內在一致性」和建構效度考驗（因素分析）。在 Cronbach 部分  $\alpha$  係數為.942，依據因素分析與刪題結果，確認為「就業能力感」、「問題解決能力感」、「處理情緒能力感」、「日常生活能力感」等四個因素，總解釋變異量為 65.98 %（請參見表 3-1）。

表 3-3：刪題後的自立生活自我效能感量表之因素分析及 Cronbach  $\alpha$  值摘要表

因素名稱	題項	因素負荷量	解釋變異量(%)	總解釋變異量(%)
就業能力	E7.需要租房時，我能夠自己找房子	.704	43.261	43.261
	E10.我有信心寫出一份完整履歷表	.812		
	E11.我有信心自己參加工作面試	.875		
	E12.我有信心在面試時做自我介紹	.809		
	E13.我有信心主動找職缺	.840		
	E14.我有信心學會工作所需的技能	.584		
	E15.我有信心面對工作上的困難	.597		
處理情緒能力	E17.我有信心避免與別人起衝突	.670	10.205	53.466
	E18.我有信心控制自己的情緒	.696		
	E19.我有信心適當發洩心裡的壓力	.766		
	E20.就算心情不好，我能夠不傷害自己的身體	.694		
	E21.我有信心不會因為一時衝動，就很快做決定	.785		
	E22.即使很生氣，我能夠不對別人使用暴力	.723		
	E23.就算心情不好，我也能夠控制說話的口氣	.791		
問題解決能力	E28.我有信心解開和別人的誤會	.653	6.880	60.346
	E29.我有信心拿回我借給別人的東西	.692		
	E30.我有信心能尋找資源來解決法律糾紛	.780		
	E31.發生車禍時，我有信心能處理	.723		
	E33.我有信心能自己去申辦手機	.582		
	E34.我能夠決定未來的方向	.638		
	E35.無法做決定時，我能夠問別人的意見	.559		
日常生活能力	E1.我有信心能維持身體清潔	.868	5.634	65.980
	E2.我有信心能依照當天情形做合適的穿著	.753		
	E5.我能夠維持房間的整潔	.683		
總量表 Cronbach $\alpha$ 值=.942				

## 五、主要研究分析方法說明

本研究主要在探究安置少年的生涯資本，以及人力資本、社會資本和自立生活方案的參與情況在其自我效能感受（即心理資本）上呈現的差異。因此，研究團隊以描述性統計（Descriptive statistics）和單因子變異數分析（one-way，ANOVA）來達成此研究目的並驗證研究假設（請參見表3-4）。

表 3-4 「台灣地區中大型安置機構少年自立生活自我效能感之研究」調查之統計方法一覽表

研究問題		統計方法	
研究問題一	安置少年的人力資本情況包含其教育、志工、社團、打工與參與自立生活方案的活動經驗的情況如何？	次數分配、平均數、標準差、百分比	
研究問題二	安置少年的社會資本，也就是安置少年的社會支持情況如何？	次數分配、平均數、標準差、百分比	
研究問題三	安置少年的心理資本，也就是其自立生活的自我效能感情況如何？	次數分配、平均數、標準差、百分比	
研究假設	自變項	依變項	統計方法
安置少年的基本背景變項、情境脈絡分別在其參與自立生活方案活動的感受與自立生活的自我效能感上有顯著差異			
研究假設一	不同安置機構少年背景變項	自立生活方案活動感受	單因子變異數分析
研究假設二	不同安置機構少年情境脈絡	自立生活方案活動感受	單因子變異數分析
研究假設三	不同安置機構少年背景變項	自立生活自我效能感	單因子變異數分析
研究假設四	不同安置機構少年情境脈絡	自立生活自我效能感	單因子變異數分析
研究假設五	安置機構少年自立生活方案活動感受	自立生活自我效能感	單因子變異數分析

## 肆、研究結論

### 一、中大型安置機構自立生活少年擁有的人力資本

超過六成（228 位，60.8%）的自立生活少年目前就讀高中職，僅超過一成（38 位，10.1%）的少年就讀大專（表 3-2）。其中又有六成 206 位（60.4%）少年<sup>5</sup>課業成績表現在全班前 20 名。不過值得注意的是，回答課程成績表現的少年有 341 位，另有 34 位少年未填寫課程成績表現。研究團隊在施測現場的觀察是當少年不滿意自己的課業成績表現時，他們就不願意填寫。超過五成三（201 位）的少年具備建教合作、職場實習或技藝班學習經驗。331 位的少年有參與社團的經驗，其中有八成以上參與過育樂性質的社團。超過七成（274。

<sup>5</sup> 在本文中，自立生活少年在以下簡稱少年

表 4-1-1：人力資本之次數分配與百分比統計表 1(N=375)

變項名稱	次數	(%)	變項名稱	次數	(%)
<b>(1)班上成績排名</b>			<b>(4)志工經驗</b>		
10 名內	103	(30.21%)	沒有志工經驗	100	(26.67%)
11-20 名	103	(30.21%)	有志志工經驗	275	(73.33%)
21-30 名	92	(26.98%)	<b>志工類型(複選)(n=261)</b>		
31 名以上	43	(12.61%)	a. 老人志工	198	(52.80%)
未填寫	34	(9.1%)	b. 活動志工	118	(31.47%)
<b>(2)建教合作、職場實習、或技藝班的經驗</b>			c. 學校志工	123	(32.80%)
現在或以前有參加過	201	(53.60%)	d. 社福機構志工	33	(8.80%)
沒有參加過	174	(46.40%)	e. 兒少志工	50	(19.2%)
<b>(3)社團經驗</b>			f. 環保志工	42	(16.1%)
沒有參加	44	(11.73%)	g. 社區志工	119	(31.73%)
有參加	331	(88.27%)	h. 醫療志工	12	(3.20%)
<b>社團類型(複選)(n=315)</b>			i. 其他(國際志工)	1	(0.003%)
a. 服務社團	64	(17.10%)	<b>(5)打工經驗</b>		
b. 學生會社團	22	(5.87%)	沒有打工過	179	(47.73%)
c. 育樂社團	274	(73.07%)	以前或現在有打工	196	(52.27%)
<b>打工類型(複選)(n=196)</b>			a. 服務業	150	(40.00%)
			b. 事務類	12	(3.20%)
			c. 技術類	37	(9.87%)
			d. 補教業	1	(0.27%)
			e. 非技術類	19	(5.07%)
			f. 其他(考場工作人員、婚紗業、院內工讀、噴牆、端菜)	11	(2.90%)

位,73.1%)的少年參與過志工服務,其中有五成以上參與過老人志工者最多,學校志工、社區志工和活動志工也分別有三成左右的少年參與過。將近五成的

少年有過打工的經驗（196 位，52.27%），有近四成具備打工經驗的少年是在服務業工作（請參見表 4-1-1）

表 4-1-2：人力資本之次數分配與百分比統計表 2--年齡與自立生活方案活動差異經驗 (N=375)

	基本生活自理		租屋		金錢管理		就業		生涯規劃		人際關係與溝通	
	次數（%）		次數（%）		次數（%）		次數（%）		次數（%）		次數（%）	
沒有參加	22	(5.9%)	237	(63.2%)	61	(16.3%)	117	(31.2%)	33	(8.8%)	24	(6.4%)
有參加	353	(94.1%)	138	(36.8%)	314	(83.7%)	258	(68.8%)	342	(91.2%)	351	(93.6%)
14-15 歲	48	(12.80%)	6	(1.60%)	37	(9.87%)	24	(6.40%)	40	(10.67%)	45	(12.00%)
16 歲	49	(13.07%)	11	(2.93%)	40	(10.67%)	35	(9.33%)	54	(14.40%)	52	(13.87%)
17 歲	87	(23.20%)	40	(10.67%)	80	(21.33%)	66	(17.60%)	83	(22.13%)	84	(22.40%)
18 歲	78	(20.80%)	33	(8.80%)	73	(19.47%)	58	(15.47%)	77	(20.53%)	78	(20.80%)
19 歲以上	91	(24.27%)	48	(12.80%)	84	(22.40%)	75	(20.00%)	88	(23.47%)	92	(24.53%)
	情緒管理		健康照護		認識自己		使用社區資源		情感教育			
	次數（%）		次數（%）		次數（%）		次數（%）		次數（%）			
沒有參加	29	(7.7%)	33	(8.8%)	28	(7.5%)	107	(28.5%)	51	(13.6%)		
有參加	346	(92.3%)	342	(91.2%)	347	(92.5%)	268	(71.5%)	324	(86.4%)		
14-15 歲	44	(11.73%)	43	(11.47%)	42	(11.20%)	34	(9.07%)	40	(10.67%)		
16 歲	50	(13.33%)	52	(13.87%)	53	(14.13%)	40	(10.67%)	46	(12.27%)		
17 歲	85	(22.67%)	83	(22.13%)	83	(22.13%)	69	(18.40%)	82	(21.87%)		
18 歲	77	(20.53%)	73	(19.47%)	76	(20.27%)	62	(16.53%)	73	(19.47%)		
19 歲以上	90	(24.00%)	91	(24.27%)	93	(24.80%)	63	(16.80%)	83	(10.00%)		

自立生活少年對於參與自立生活方案的經驗當中，「基本生活自理」、「人際關係與溝通」、「認識自己」、「情緒管理」、「生涯規劃」和「健康照護」均有超過九成的少年參與過（請見表 4-1-2）。從中亦可發現 19 歲與以上年齡的少年在「基本生活自理」、「人際關係與溝通」、「健康照護」、「認識自己」和「情緒管理」部分有 90 人至 93 人不等曾經參與過。而本次調查在 19 歲與以上年齡組的自立生活少年共有 94 位，意即超過九成五的 19 歲與以上年齡少年均參與了「基本生活自理」、「人際關係與溝通」、「健康照護」、「認識

表 4-1-3：人力資本之次數分配與百分比統計表 3--才藝學習經驗(N=375)

變項名稱	次數 (%)		變項名稱	次數 (%)	
才藝學習經驗					
沒有	43	(11.47%)			
有	332	(88.53%)			
才藝類型(複選)(n=332)					
a. 運動類			d. 課業類		
跑步	133	(35.47%)	國文	116	(30.93%)
跳舞	103	(27.47%)	數學	91	(24.27%)
籃球	137	(36.53%)	英文	88	(23.47%)
排球	79	(21.07%)	理化	58	(15.47%)
游泳	90	(24.00%)	生物	56	(14.93%)
溜冰	23	( 6.13%)	其他(會計,社會,歷史、食	17	(0.05%)
其他(獨輪車、羽球、桌球、柔道、 跆拳道、棒球、法式滾球、 橄欖球、手足球、袋棍球、 自行車)	46	( 0.12%)	品化學、公民、地 理、地科、體育、餐 飲、機械)		
b. 音樂類			e. 其他類		
歌唱	107	(28.53%)	畫畫	86	(22.93%)
吉他	65	(17.33%)	做菜	121	(32.27%)
鋼琴	52	(13.87%)	做甜點	82	(21.87%)
爵士鼓	33	( 8.80%)	煮咖啡	40	(10.67%)
其他(薩克斯風,豎琴,揚琴,口琴,烏 克麗麗,陶笛,長笛,貝斯,中 提琴,小提琴,太鼓、森巴 鼓、二胡、國樂、中阮、打 擊、吹喇叭)	46	( 0.12%)	美髮	48	(12.80%)
			彩妝	48	(12.80%)
			指甲彩繪	30	( 8.00%)
			變魔術	7	( 1.87%)
			照相	47	(12.53%)
			演戲	34	( 9.07%)
			其他(拼布,手工藝品,園 藝,扯鈴、啦啦隊)	8	( 2.10%)
c. 語言類					
英文	65	(17.30%)			
日文	25	( 6.70%)			
台語	72	(19.20%)			
客家話	19	( 5.10%)			
其他(泰文、緬甸語、阿美族語, 越南語、母語、原住民語、 韓語)	18	( 0.05%)			

自己」和「情緒管理」的活動學習（請見表 4-1-2）在才藝學習的人力資本累積上，從表 4-1-3 可以發現近九成（332 位，88.53%）的自立生活少年均有才藝學習的經驗。才藝學習經驗多元，其中運動類的跑步、籃球、音樂類的歌唱、課業類的國文和做菜，均有超過百位的自立生活少年表示曾經學習過。

## 二、中大型安置機構自立生活少年的朋友是最倚重的社會資本

自立生活少年在其所得獲得經濟支持方面，有七成獲得學雜費補助，近七成獲得生活費補助，四分之一左右的少年可以獲得學業獎助金，或申請到低收入戶補助。值得注意的是有 53 位（14.1%）認為自己沒有獲得補助，研究者認為或許是因為居住在安置機構的原因，所以少年認為在自立生活部分並沒有獲得相關的經濟支持；也可能是他們不清楚自己有獲得哪些的經濟支持，因此在填答上以未獲得經濟補助回答（請參見表 4-2-1）。

表 4-2-1：社會支持之次數分配與百分比統計表 1--經濟補助(複選) (N=375)

變項名稱	次數(%)
沒有補助	53 (14.1%)
生活費補助	248 (66.1%)
學雜費補助	263 (70.1%)
低收入戶補助	91 (24.3%)
學業獎助學金	97 (25.9%)
就業補助	5 ( 1.3%)
租屋補助	2 ( 0.5%)
其他(原住民補助)	2 ( 0.5%)

自立生活少年在「情感性與訊息性支持」的社會資本累積情況可以發現，朋友仍是自立生活少年最重要的社會資本(請參見表 4-2-2)。在不同的面向上，幾乎都有八成以上的自立生活少年向朋友分享心情，包含「當我臉臭臭心情不

好時，誰會關心我？」、「當我遇到不順利或不如意時，誰會給我鼓勵？」、「當我沒信心去做某件事時，誰會給我鼓勵？」、「遇到不懂的事情時，我會找誰問？」、「當無法做決定時，我會找誰給我建議？」和「當我成功做到一件事，我會跟誰說？」。但是在下面的三個面向上，自立少年雖然也運用朋友的社會資本，但是比例上只有六~五成不等，這包含「要不要繼續念書，我會和誰討論？」、「當我沒有錢時，我會找誰幫忙？」和「對於要找哪種工作，我會找誰商量？」。細究這兩類（八成以上的求助，與六成以下的求助），則可以發現，自立少年對朋友多在分享心情，即情感性支持部分；而在具體的資訊性支持部分，自立少年運用朋友的程度則會下降（請參見表 4-2-2-1~表 4-2-2-2）。

表 4-2-2-1：社會支持之次數分配與百分比統計表 2 (N=375)

	當我臉臭臭心情不好時，誰會關心我？		當我遇到不順利或不如意時，誰會給我鼓勵？		要不要繼續念書，我會和誰討論？		當我沒信心去做某件事時，誰會給我鼓勵？		當我沒有錢時，我會找誰幫忙？	
	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)
無	18	(4.8%)	15	(4.0%)	20	(5.3%)	19	(5.1%)	46	(12.3%)
朋友	333	(88.8%)	313	(83.5%)	228	(60.8%)	300	(80.0%)	195	(52.0%)
男/女朋友	125	(33.3%)	113	(30.1%)	82	(21.9%)	112	(29.9%)	53	(14.1%)
志工哥姊	27	(7.2%)	32	(8.5%)	23	(6.1%)	26	(6.9%)	9	(2.4%)
社工	130	(34.7%)	138	(36.8%)	160	(42.7%)	133	(35.5%)	46	(12.3%)
機構人員	172	(45.9%)	193	(51.5%)	205	(54.7%)	173	(46.1%)	124	(33.1%)
學校老師	117	(31.2%)	119	(31.7%)	123	(32.8%)	104	(27.7%)	37	(9.9%)
老闆/老闆娘	10	(2.7%)	9	(2.4%)	3	(0.8%)	7	(1.9%)	3	(0.8%)
同事	10	(2.7%)	6	(1.6%)	2	(0.5%)	5	(1.3%)	4	(1.1%)
兄弟姊妹	138	(36.8%)	116	(30.9%)	107	(28.5%)	122	(32.5%)	85	(22.7%)
父母	127	(33.9%)	130	(34.7%)	161	(42.9%)	127	(33.9%)	145	(38.7%)
其他(姑姑,家人、同學)	7	(1.9%)	5	(1.3%)	8	(2.1%)	7	(1.9%)	9	(2.4%)

其次，機構的工作人員是少年第二順位會運用的社會資本，各面向的運用程度在三成至五成不等的程度。僅有「當我沒有錢時，我會找誰幫忙？」的面



向上，自立生活少年運用父母親資源的排名高過機構工作人員（請參見表 4-2-2-1~表 4-2-2-2）。

表 4-2-2-2：社會支持之次數分配與百分比統計表 3 (N=375)

	遇到不懂的事 情時，我會找誰 問？		對於要找哪種 工作，我會找誰 商量？		當無法做決定 時，我會找誰給 我建議？		當我成功做到一 件事，我會跟誰 說？	
	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)	次數	(%)
無	13	(3.5%)	19	(5.1%)	14	(3.7%)	18	(4.8%)
朋友	301	(80.3%)	248	(66.1%)	299	(79.7%)	316	(84.3%)
男/女朋友	80	(21.3%)	78	(20.8%)	99	(26.4%)	118	(31.5%)
志工哥姊	34	(9.1%)	27	(7.2%)	23	(6.1%)	33	(8.8%)
社工	127	(33.9%)	145	(38.7%)	140	(37.3%)	156	(41.6%)
機構人員	191	(50.9%)	184	(49.1%)	184	(49.1%)	207	(55.2%)
學校老師	152	(40.5%)	93	(24.8%)	112	(29.2%)	126	(33.6%)
老闆/老闆娘	8	(2.1%)	7	(1.9%)	7	(1.9%)	9	(2.4%)
同事	8	(1.9%)	5	(1.3%)	5	(1.3%)	8	(2.1%)
兄弟姊妹	112	(29.9%)	104	(27.7%)	117	(31.2%)	141	(37.6%)
父母	126	(33.6%)	152	(40.5%)	137	(36.5%)	182	(48.5%)
其他(姑姑,家 人、同學)	5	(1.3%)	7	(1.9%)	6	(1.6%)	10	(2.7%)

### 三、中大型安置機構自立生活少年的自立生活心理資本

本研究對自立生活少年在自立生活上的心理資本是以自我效能感為測量重點。結果顯示少年的日常生活能力感（平均數為 **5.38**）數值最高，其餘依序是問題解決能力感（平均數為 4.83），情緒處理能力感（平均數為 4.74），就業能力感（平均數為 4.56）（請見表 4-3-1 與表 4-3-2）

表 4-3-1：安置少年自立生活自我效能感量表之次數分配與百分比統計表 1(N=375)

題目	非常有信心	有信心	有點有信心	有點沒信心	沒信心	非常沒信心	平均數(標準差)	平均數排序
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)		
<b>問題解決能力感</b>							4.83(1.16)	
28.我有信心解開和別人的誤會	144 (38.40%)	97 (25.87%)	96 (25.60%)	26 (6.93%)	10 (2.67%)	2 (0.53%)	4.89(1.11)	3
29.我有信心拿回我借給別人的東西	140 (37.33%)	118 (31.47%)	77 (20.53%)	26 (6.93%)	10 (2.67%)	4 (1.07%)	4.91(1.12)	2
30.我有信心能尋找資源來解決法律糾紛	109 (29.07%)	108 (28.80%)	96 (25.60%)	45 (12.00%)	12 (3.20%)	5 (1.33%)	4.65(1.19)	6
31.發生車禍時，我有信心能處理	102 (27.20%)	89 (23.73%)	112 (29.87%)	49 (13.07%)	17 (4.53%)	6 (1.60%)	4.51(1.23)	7
33.我有信心能自己去申辦手機	147 (8.00%)	100 (26.67%)	74 (19.73%)	26 (6.93%)	20 (5.33%)	8 (2.13%)	4.81(1.29)	4
34.我能夠決定未來的方向	139 (37.07%)	102 (27.20%)	81 (21.60%)	38 (10.13%)	8 (2.13%)	7 (1.87%)	4.81(1.20)	4
35.無法做決定時，我能夠問別人的意見	192 (51.20%)	106 (28.27%)	55 (14.67%)	15 (4.00%)	4 (1.07%)	3 (0.80%)	5.22(1.00)	1
<b>處理情緒能力感</b>							4.74(1.27)	
18.我有信心控制自己的情緒	129 (34.40%)	101 (26.93%)	90 (24.00%)	32 (8.53%)	17 (4.53%)	6 (1.60%)	4.73(1.23)	3
17.我有信心避免與別人起衝突	129 (34.40%)	97 (25.87%)	86 (22.93%)	36 (9.60%)	16 (4.27%)	11 (2.93%)	4.68(1.31)	5
23.就算心情不好，我也能夠控制說話的口氣	93 (24.80%)	86 (22.93%)	107 (28.53%)	52 (13.87%)	20 (5.33%)	17 (4.53%)	4.34(1.37)	7
22.即使很生氣，我能夠不對別人使用暴力	170 (45.33%)	84 (22.40%)	73 (19.47%)	28 (7.47%)	13 (3.47%)	7 (1.87%)	4.93(1.25)	2
19.我有信心發洩心裡的压力	129 (34.40%)	101 (26.93%)	91 (24.27%)	31 (8.27%)	15 (4.00%)	8 (2.13%)	4.73(1.25)	3
21.我有信心不會因為一時衝動，就很快做決定。	123 (32.80%)	88 (23.47%)	98 (26.13%)	45 (12.00%)	13 (3.47%)	8 (2.13%)	4.64(1.26)	6
20.就算心情不好，我能夠不傷害自己的身體	209 (55.73%)	73 (19.47%)	53 (14.13%)	21 (5.60%)	10 (2.67%)	9 (2.40%)	5.13(1.24)	1

表 4-3-2：安置少年自立生活自我效能感量表之次數分配與百分比統計表 2(N=375)

題目	非常有信心	有信心	有點有信心	有點沒信心	沒信心	非常沒信心	平均數（標準差）	平均數排序
	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)	次數 (%)		
<b>就業能力感</b>							<b>4.56(0.97)</b>	
11.我有信心自己參加工作面試	106 (28.27%)	75 (20.00%)	97 (25.87%)	70 (18.67%)	15 (4.00%)	12 (3.20%)	4.40(1.35)	5
12.我有信心在面試時做自我介紹	108 (28.80%)	79 (21.07%)	98 (26.13%)	60 (16.00%)	16 (4.27%)	14 (3.73%)	4.43(1.36)	4
13.我有信心主動尋找職缺	111 (29.60%)	103 (27.47%)	99 (26.40%)	45 (12.00%)	7 (1.87%)	10 (2.67%)	4.63(1.23)	3
10.我有信心寫出一份完整的履歷表	95 (25.33%)	83 (22.13%)	105 (28.00%)	62 (16.53%)	19 (5.07%)	11 (2.93%)	4.37(1.32)	6
7.需要租房時，我能夠自己找房子	86 (22.93%)	96 (25.60%)	94 (25.07%)	70 (18.67%)	16 (4.27%)	13 (3.47%)	4.34(1.32)	7
15.我有信心面對工作上的困難	127 (33.87%)	112 (29.87%)	91 (24.27%)	32 (8.53%)	10 (2.67%)	3 (0.80%)	4.81(1.12)	2
14.我有信心學會工作所需的技能	136 (36.27%)	120 (32.00%)	87 (23.20%)	22 (5.87%)	7 (1.87%)	3 (0.80%)	4.93(1.06)	1
<b>日常生活能力感</b>							<b>5.38(0.84)</b>	
1.我有信心能維持身體清潔	272 (72.53%)	67 (17.87%)	29 (7.73%)	5 (1.33%)	2 (0.53%)	0 (0.00%)	<b>5.61(0.73)</b>	1
2.我有信心能依照當天情形做合適的穿著	211 (56.27%)	110 (29.33%)	41 (10.93%)	9 (2.40%)	3 (0.80%)	1 (0.27%)	<b>5.37(0.86)</b>	2
5.我能夠維持房間的整潔	174 (46.40%)	119 (31.73%)	58 (15.47%)	22 (5.87%)	2 (0.53%)	0 (0.00%)	<b>5.18(0.93)</b>	3

所有的題項中平均數在五分以上者有「我有信心能維持身體清潔」的自評分數最高，其餘依序為「我有信心能依照當天情形做合適的穿著」，「無法做決定時，我能夠問別人的意見」，「我能夠維持房間的整潔」與「就算心情不好，我能夠不傷害自己的身體」（請參見表 4-3-1 與表 4-3-2）。檢視這些題項，則可以發現，大多數是安置機構於日常生活當中就能協助少年練習的事項。

尤其在生活自理的部分，天天練習，因此，少年評價自己能力時，信心程度是高的。相對之下，因為僅有一半的自立生活少年有過打工的經驗（表 4-1-1），因此就業能力感的信心評價就會顯得低。

#### 四、中大型安置機構自立生活少年在參與自立生活方案感受差異情況

##### （一）少年的教育程度與安置環境的轉換經驗在參與自立生活方案助益感受呈現差異

自立生活少年教育程度在「健康照護活動」活動的助益感受有顯著性的差異（ $F$  值為 5.295， $p<0.01$ ），經過 Scheffe 事後考驗後，可發現大專組的自立生活少年對此活動的感受明顯高於其他組別。而有無轉換安置處所的經驗在「生活自理活動」活動的助益感受也呈現顯著性的差異（ $F$  值為 3.188， $p<0.05$ ），從平均數可知未曾轉換安置機構者的評價高於有轉換安置機構者。少年的住宿情形在「就業活動」的感受上呈現顯著性的差異（ $F$  值為 3.200， $p<0.05$ ），從平均數仍可知在外住宿者對於就業活動的幫助性評價高於居住在安置機構者（請參見表 4-4-1-1~4-4-1-2）。研究者認為從表 4-4-1-1 與 4-4-1-2，似乎顯示教育程度較高（大專程度也表示年紀較長）、有無在外居住，以及生活的穩定度（有無轉換機構）對於自立生活方案活動的助益會較有感受，也可以進一步思考生活環境的穩定度對自立生活少年在學習自立生活能力上的可能影響，但這都需要在未來進一步的釐清。

表 4-4-1-1：背景變項與與自立生活方案活動參與感受差異分析一覽表 1 (N=375)

變項	活動感受 (n=353)	生活自理 (n=138)	租屋活動 (n=314)	金錢管理 (n=314)	就業活動 (n=258)	生涯規劃 (n=342)	人際關係 (n=351)	情緒管理 (n=346)	健康照護 (n=342)	認識自己 (n=347)	資源活動 (n=268)	認識社區 (n=268)	情感教育 (n=324)
性別	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	均數	平均數	平均數
男	5.362	5.214	5.289	5.343	5.181	5.236	5.178	5.327	5.178	5.248	5.276	5.276	5.276
女	5.408	5.195	5.302	5.247	5.254	5.286	5.195	5.246	5.259	5.179	5.242	5.242	5.242
F 值	0.360	0.022	0.021	0.972	0.703	0.292	0.02	0.87	0.69	0.39	0.11	0.11	0.11
年齡	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
14-15 歲	5.540	5.500	5.365	5.531	5.516	5.533	5.422	5.617	5.404	5.428	5.511	5.511	5.511
16 歲	5.388	5.364	5.400	5.314	5.259	5.250	5.180	5.231	5.132	5.025	5.239	5.239	5.239
17 歲	5.414	5.225	5.375	5.348	5.181	5.250	5.224	5.373	5.386	5.275	5.317	5.317	5.317
18 歲	5.218	5.061	5.178	5.190	5.104	5.064	4.987	5.123	5.026	5.065	5.027	5.027	5.027
19 歲以上	5.372	5.174	5.235	5.117	4.921	5.499	5.361	5.196	5.026	5.289	5.424	5.424	5.424
F 值	1.282	0.967	1.010	1.413	1.633	1.355	0.90	1.88	1.77	1.14	1.29	1.29	1.29
Scheffe 事後考驗													
教育程度	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
國中 G1	5.434	5.381	5.264	5.333	5.344	5.363	5.243	5.410	5.158	5.197	5.302	5.302	5.302
高中職 G2	5.325	5.163	5.291	5.258	5.172	5.189	5.130	5.172	5.221	5.179	5.201	5.201	5.201
大學專科 G3	5.605	5.211	5.395	5.344	5.189	5.432	5.361	5.526	5.421	5.400	5.441	5.441	5.441
F 值	2.806	0.734	0.384	0.317	1.575	2.305	1.06	5.295**	1.21	0.79	1.16	1.16	1.16
Scheffe 事後考驗								G1>G2, G3>G1, G3>G2					
住宿情形	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
安置機構	5.520	5.109	5.152	4.652	4.783	5.461	5.428	5.139	5.277	5.437	5.297	5.297	5.297
在外居住	5.417	5.000	5.167	5.100	5.167	5.417	5.000	5.455	5.333	5.100	5.091	5.091	5.091
F 值	0.240	0.395	0.304	3.20*	1.95	0.56	0.57	0.46	0.12	0.47	0.19	0.19	0.19
Scheffe 事後考驗													

\*  $p<.05$  ; \*\*  $p<.01$  ; \*\*\*  $p<.001$

表 4-4-1-2：背景變項與與自立生活方案活動參與感受差異分析一覽表 2 (N=375)

變項	生活自理 活動感受 (n=353)	租屋活動 感受 (n=138)	金錢管理 活動感受 (n=314)	就業活動 感受 (n=258)	生涯規劃 活動感受 (n=342)	人際關係 活動感受 (n=351)	情緒管理 活動感受 (n=346)	健康照護 活動感受 (n=342)	認識自己 活動感受 (n=347)	資源活動 認識社區 感受 (n=268)	情感教育 活動感受 (n=324)
安置年數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
二年以下	5.175	5.054	5.132	5.212	5.117	5.074	5.000	5.095	5.083	5.021	5.118
二到八年	5.462	5.282	5.466	5.374	5.373	5.372	5.173	5.413	5.295	5.360	5.289
八年(含)以上	5.548	5.246	5.365	5.268	5.200	5.361	5.390	5.420	5.439	5.324	5.433
F 值	1.328	.800	1.053	.971	1.085	.846	.676	1.206	.773	.708	.622
Scheffe 事後考驗											
安置轉換次數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
無轉換	5.409	5.165	5.278	5.281	5.207	5.237	5.188	5.300	5.237	5.205	5.268
有轉換	5.066	5.348	5.279	5.177	5.210	5.381	5.318	5.379	5.067	5.372	5.271
F 值	<b>3.188*</b>	.298	.740	.513	.280	.979	1.178	1.210	1.006	.536	.487
Scheffe 事後考驗											

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$  ; \*\*\*  $p < .001$ 

## (二) 少年的志工服務、社團學習、才藝學習與打工經驗在自立生活方案助益感受呈現差異

在表 4-4-2 可以得知自立生活少年的人力資本在感受自立生活方案幫助性上，並非以正式的學校教育為主軸，反而是以所謂的「潛在教育」活動為主要的助益性感受的差異來源。細究表 4-4-2-1 與表 4-4-2-2，呈現出幾個特點：

1. 具備**志工經驗者**在半數的活動感受上可以呈現出差異，包含「生活自理活動」、「金錢管理活動」、「健康照護活動」、「認識自己活動」和「認識社區資源活動」。顯然志工的經驗累積，將對於自立少年如何評價自立生活方案活動（課程）有著一定的幫助（請參見表 4-4-2）。

2. 具備**才藝學習經驗**者則在自立生活少年評價「生活自理」、「租屋活動」、「健康照護」與「情感教育」活動有無幫助性的感受上呈現顯著差異。
3. 擁有**社團經驗**的自立生活少年在「健康照護活動」感受上呈現顯著性差異。
4. 具備**打工經驗**的自立生活少年在評價「健康照護」活動幫助性感受上呈現顯著性差異。

表 4-4-2-1：情境脈絡與自立生活方案活動參與感受差異分析一覽表 1 (N=375)

變項	生活自理活動 感受 (n=353)	租屋活動感受 (n=138)	金錢管理活動 感受 (n=314)	就業活動感受 (n=258)	生涯規劃活動 感受 (n=342)	人際關係活動 感受 (n=351)	情緒管理活動 感受 (n=346)	健康照護活動 感受 (n=342)	認識自己活動 感受 (n=347)	認識社區資源 活動感受 (n=268)	情感教育活動 感受 (n=324)
平均數											
<b>班級排名(n=324)</b>											
1 - 10 名	5.3514	5.3469	5.3670	5.3485	5.3445	5.3083	5.1182	5.3867	5.2549	5.3203	5.3546
11-20 名	5.3860	5.0117	5.2609	5.1667	5.2238	5.2297	5.1812	5.2932	5.2728	5.2079	5.2460
21-30 名	5.4873	5.2407	5.3169	5.2621	5.1224	5.1991	5.1617	5.3047	5.2063	5.2717	5.1853
31 名以上	5.5245	5.2560	5.3711	5.5000	5.2857	5.4657	5.4587	5.3347	5.3964	5.3448	5.3501
F 值	0.813	0.886	0.982	1.117	1.163	0.768	1.047	0.867	0.929	0.953	0.983
<b>建教合作、職場實習經驗</b>											
是	5.3822	5.2410	5.3103	5.2795	5.1968	5.2969	5.2394	5.2995	5.2368	5.2715	5.2882
否	5.3951	5.1455	5.2786	5.2990	5.2532	5.2264	5.1266	5.2581	5.2102	5.1282	5.2208
F 值	0.028	0.540	0.130	0.038	0.427	0.608	1.112	0.234	0.077	1.707	0.436
<b>社團經驗</b>											
是	5.4013	5.2320	5.3096	5.3158	5.2443	5.2857	5.2078	5.3203	5.2508	5.2241	5.2813
否	5.2821	4.9231	5.1818	5.0667	5.0286	5.0833	5.0263	4.9444	5.0000	5.0741	5.0556
F 值	0.965	2.032	0.805	2.787	2.327	1.869	1.135	<b>7.490**</b>	2.570	0.686	1.943

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$  ; \*\*\*  $p < .001$

表 4-4-2-1：情境脈絡與自立生活方案活動參與感受差異分析一覽表 2(N=375)

變項	生活自理活動 感受 (n=353)	租屋活動感受 (n=138)	金錢管理活動 感受 (n=314)	就業活動感受 (n=258)	生涯規劃活動 感受 (n=342)	人際關係活動 感受 (n=351)	情緒管理活動 感受 (n=346)	健康照護活動 感受 (n=342)	認識自己活動 感受 (n=347)	認識社區資源 活動感受 (n=268)	情感教育活動 感受 (n=324)
平均數											
<b>志工經驗</b>											
是	5.4583	5.1887	5.3473	5.3384	5.2692	5.3156	5.2414	5.3500	5.2841	5.2808	5.3074
否	5.1798	5.2500	5.1333	5.1167	5.0732	5.1136	5.0235	5.0610	5.0361	4.9846	5.1000
<i>F</i> 值	<b>10.379*</b>	0.165	<b>4.411*</b>	3.850	3.830	3.820	3.118	<b>8.601**</b>	<b>4.950*</b>	<b>5.524*</b>	3.100
<b>打工經驗</b>											
是	5.3587	5.1932	5.3018	5.3106	5.2273	5.2308	5.0833	5.1910	5.1492	5.1838	5.1834
否	5.4201	5.2200	5.2897	5.2474	5.2169	5.3018	5.3012	5.3780	5.3072	5.2348	5.3355
<i>F</i> 值	0.650	0.041	0.019	0.405	0.015	0.622	4.213	<b>4.879*</b>	2.741	0.219	2.230
<b>才藝學習經驗</b>											
是	5.4151	5.2605	5.3134	5.3133	5.2484	5.2911	5.2179	5.3139	5.2334	5.2267	5.2891
否	5.1429	4.8421	5.1333	5.0400	4.9688	5.0286	4.9118	4.9697	5.1333	5.0000	4.9333
<i>F</i> 值	<b>4.621*</b>	<b>5.311*</b>	1.471	2.857	3.623	3.080	2.943	<b>5.788*</b>	0.346	1.252	<b>4.136*</b>
<b>經濟補助</b>											
是	5.5106	4.8824	5.4048	5.2222	5.3000	5.3265	5.3404	5.3333	5.3043	5.3077	5.3095
否	5.3693	5.2479	5.2794	5.2973	5.2089	5.2550	5.1639	5.2721	5.2126	5.1921	5.2482
<i>F</i> 值	1.596	3.645	0.954	0.293	0.561	0.304	1.290	0.249	0.422	0.559	0.163

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$  ; \*\*\*  $p < .001$



## 五、中大型安置機構自立生活少年在自立生活自我效能感受差異情況

(一) 自立生活少年僅性別在其「日常生活自我效能感」上呈現顯著性差異  
自立生活少年性別在「日常生活自我效能感」上呈現顯著性差異( $F$  值為 11.259,  $p<0.01$ )。少女「日常生活自我效能感」的評價高於少年。而轉換安置經驗在整體的「自立生活自我效能感」上呈現出顯著性差異( $F$  值為 2.476,  $p<0.05$ )。無轉換經驗者對自己的「自立生活自我效能感」高於有轉換安置經驗者。

### (二) 自立生活少年的才藝學習、志工服務、社團參與與打工經驗在不同的自立生活自我效能感因素上呈現顯著性差異

由表 4-5-2 的呈現，可以得知自立生活少年的人力資本在自立生活自我效能感（即心理資本）上的差異，並非以正式的學校教育為主軸，反而是以所謂的「潛在教育」活動為主要的差異來源（請參見表 4-5-2）：

1. **才藝學習經驗**在自立生活自我效能感上可以呈現出差異，皆達顯著差異。顯然才藝學習的經驗累積，將對於少年如何評價自己的自立生活能力有著一定的幫助。
2. **志工服務經驗的有無**則在少年評價自己整體的「自立生活自我效能感」、也在「日常能力自我效能感」、「處理情緒能力自我效能感」與「問題解決能力自我效能感」活動有無幫助性的感受上呈現顯著差異。

少年的**社團經驗有無**在整體的「自立生活自我效能感」、「就業能力自我效能感」、「處理情緒能力自我效能感」與「問題解決能力自我效能感」感受上呈現顯著性差異。有著社團經驗者在評價自己的「就業能力自我效能感」、

表 4-5-1：背景變項與自立生活自我效能感差異分析一覽表(N=375)

變項	自立生活 自我效能感	就業能力 自我效能感	問題解決能力自 我效能感	處理情緒能力自 我效能感	日常能力 自我效能感
性別	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
男生	115.8375	32.0313	34.2375	33.8313	15.7375
女生	114.4512	31.8233	33.4698	32.6977	16.4605
F 值	0.504	0.076	1.378	2.312	<b>11.259**</b>
年齡	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
14-15 歲	115.8364	31.3455	34.6485	33.2091	16.6333
16 歲	117.0000	31.5088	34.9649	34.5263	16.0000
17 歲	111.8617	31.2021	32.7447	31.8830	16.0319
18 歲	114.8171	32.2073	33.6220	32.8659	16.1220
19 歲以上	120.4557	34.6985	34.7047	35.1058	15.9467
F 值	0.924	0.961	0.746	1.261	0.863
教育程度	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
國中	114.3119	31.0275	34.2294	32.6881	16.3670
高職或高中	114.4211	31.9474	33.3289	33.1184	16.0263
專科或大學	120.8684	34.2368	35.3684	34.9737	16.2895
F 值	2.067	2.824	2.102	1.465	1.070
住宿情形	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
安置機構	121.3750	34.9083	36.3444	34.0556	16.0667
在外居住	120.5833	33.2500	35.7500	34.8333	16.7500
F 值	1.294	1.309	1.676	0.433	0.511
安置年數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
二年以下	113.1220	32.1336	33.2560	31.6013	16.1311
二到八年	116.0567	32.1073	33.8131	34.0892	16.0472
八年(含)以上	116.1737	31.6100	34.8139	33.5225	16.2273
F 值	0.551	1.004	0.609	0.719	0.467
安置轉換次數	平均數	平均數	平均數	平均數	平均數
無轉換	115.8522	31.9522	34.1957	33.5522	16.1522
有轉換	107.5018	29.6063	31.4233	31.0566	15.4156
F 值	<b>2.476*</b>	1.797	2.145	1.600	2.101

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$  ; \*\*\*  $p < .001$

3. 「處理情緒能力自我效能感」、「問題解決能力自我效能感」均高於沒有社團經驗者。
4. 自立生活少年的**打工經驗**有無則在少年評價自己「就業能力自我效能感」上呈現顯著性差異。有打工經驗者評價自己的「就業能力自我效能感」高於未有社團經驗者。

表 4-5-2：情境脈絡與自立生活自我效能感差異分析一覽表( $N=375$ )

變項	自立生活 自我效能感	日常能力 自我效能感	就業能力 自我效能感	處理情緒能力 自我效能感	問題解決能力 自我效能感
(平均數)					
<b>班級排名</b>					
10 名以內	115.2869	16.4089	32.3409	32.7823	33.7548
11-20 名	116.1322	16.2569	32.2602	33.4210	34.1941
21-30 名	113.8873	16.0006	31.0479	33.1463	33.6925
31 名以上	113.0987	15.6176	31.3620	32.6548	33.4643
<i>F</i> 值	1.038	1.271	1.023	1.009	1.276
<b>建教合作、職場實習經驗</b>					
是	116.6368	16.3234	32.6169	33.3930	34.3035
否	113.2011	15.9540	31.0977	32.9368	33.2126
<i>F</i> 值	3.169	2.923	4.173	0.379	2.839
<b>社團經驗</b>					
是	115.9607	16.1934	32.2024	33.5287	34.0363
否	108.1364	15.8409	29.7273	30.5682	32.0000
<i>F</i> 值	<b>6.914**</b>	1.103	4.618*	<b>6.757*</b>	<b>4.134*</b>
<b>志工經驗</b>					
是	116.9745	16.3818	32.3236	33.8073	34.4618
否	109.7300	15.5200	30.7800	31.4600	31.9700
<i>F</i> 值	<b>11.321**</b>	<b>12.843***</b>	3.381	<b>8.047**</b>	<b>11.931**</b>
<b>打工經驗</b>					
是	115.0102	15.9949	32.8724	32.5663	33.5765
否	115.0782	16.3240	30.8603	33.8547	34.0391
<i>F</i> 值	0.001	2.325	<b>7.407**</b>	3.053	0.509
<b>學才藝經驗</b>					
是	116.4036	16.2620	32.3614	33.5331	34.2470
否	104.5349	15.3023	28.4419	30.4651	30.3256
<i>F</i> 值	<b>15.965***</b>	<b>8.168**</b>	<b>11.561**</b>	<b>7.120**</b>	<b>15.481***</b>
<b>經濟補助</b>					
是	115.7925	15.8302	32.5094	33.5849	33.8679
否	114.9193	16.2050	31.8137	33.1149	33.7857
<i>F</i> 值	0.099	1.463	0.423	0.196	0.008

\*  $p<.05$  ; \*\*  $p<.01$  ; \*\*\*  $p<.001$

(三) 自立生活少年有無參與「生活自理」、「租屋」、「金錢管理」、「生涯規劃」、「人際關係」、「情緒管理」、「健康照護」、「認識自己」、「認識社區資源」和「情感教育」活動課程在其自立生活自我效能感上呈現顯著性差異

由表 4-5-3-1 和表 4-5-3-2 的呈現，可以得知自立生活少年有無參與「生活自理」、「租屋」、「金錢管理」、「生涯規劃」、「人際關係」、「情緒管理」、「健康照護」、「認識自己」、「認識社區資源」活動和「情感教育」課程，在其自立生活自我效能感上呈現顯著性差異。整體來看，有過參與課程經驗者其自我效能感的自我評價分數均高於為參加該活動課程者。

其次，有無參與「生涯規劃」、「情緒管理」、「健康照護」、「認識自己」、「認識社區資源」活動和「情感教育」等課程的少年在其「日常生活」、「就業能力」、「處理情緒能力」和「問題提解決能力」等自我效能感的評價上均呈現顯著性差異（請參見表 4-5-3-1 和表 4-5-3-2）：

1. 「生活自理」活動課程參與者在「日常能力自我效能感」、「就業能力自我效能感」、「問題解決自我效能感」評價上呈現顯著性差異。
2. 「租屋」活動課程參與者，在「就業能力自我效能感」和「問題解決自我效能感」評價上呈現顯著性差異。
3. 「金錢管理」活動課程參與者在評價其自身的「日常能力自我效能感」和「問題解決能力自我效能感」呈現顯著性差異。
4. 「人際關係」的活動參與經驗在「日常生活能力自我效能感」、「處理情緒能力」和「問題提解決能力」呈現顯著性差異。
5. 「情感教育活動」的參與經驗在「日常生活能力自我效能感」和「問題提解決能力」呈現顯著性差異。
6. 「就業」活動課程的參與則僅在「就業能力自我效能感」評價上呈現顯

著性差異（ $F$  值為 7.677， $p < 0.01$ ）。

表 4-5-3-1 自立生活方案活動經驗與自立生活自我效能差異分析一覽表 1 ( $N = 375$ )

變項	自立生活 自我效能感	日常能力 自我效能感	就業能力 自我效能感	處理情緒能力自 我效能感	問題解決能力自 我效能感
(平均數)					
<b>生活自理活動經驗</b>					
是	115.6657	16.2266	32.0963	33.3314	34.0113
否	105.0455	14.9545	28.9545	30.7727	30.3636
$F$ 值	<b>6.790*</b>	<b>7.799**</b>	<b>3.961*</b>	2.662	<b>7.130**</b>
<b>租屋活動經驗</b>					
是	119.0580	16.3551	33.8986	34.0435	34.7609
否	112.7046	16.0338	30.7553	32.6793	33.2363
$F$ 值	<b>10.328**</b>	2.064	<b>17.288***</b>	3.191	5.219*
<b>金錢管理活動經驗</b>					
是	116.0159	16.2643	32.1752	33.3089	34.2675
否	110.0328	15.5738	30.5574	32.5246	31.3770
$F$ 值	<b>5.294*</b>	<b>5.636*</b>	2.581	0.614	<b>11.159**</b>
<b>就業活動經驗</b>					
是	116.1047	16.2791	32.6008	33.1047	34.1202
否	112.7009	15.8718	30.3932	33.3504	33.0855
$F$ 值	2.682	3.069	<b>7.677**</b>	0.095	2.201
<b>生涯規劃活動經驗</b>					
是	116.4240	16.2661	32.2865	33.6199	34.2515
否	100.7273	14.9697	28.0303	28.6364	29.0909
$F$ 值	<b>22.443***</b>	<b>11.897**</b>	<b>10.755**</b>	<b>15.165***</b>	<b>21.525***</b>
<b>人際關係活動經驗</b>					
是	116.0057	16.2479	32.0883	33.5385	34.1311
否	100.9583	14.7500	29.3333	27.9583	28.9167
$F$ 值	<b>15.109***</b>	<b>11.845**</b>	3.298	<b>14.155***</b>	<b>16.181***</b>

\*  $p < .05$  ; \*\*  $p < .01$  ; \*\*\*  $p < .001$

表 4-5-3-2 自立生活方案活動經驗與自立生活自我效能差異分析一覽表 2 ( $N=375$ )

變項	自立生活 自我效能感	日常能力 自我效能感	就業能力 自我效能感	處理情緒能力自 我效能感	問題解決能力自 我效能感
(平均數)					
情緒管理活動經驗					
是	116.1214	16.2919	32.1272	33.5202	34.1821
否	102.1724	14.4828	29.3448	29.1379	29.2069
F 值	15.480***	21.092***	4.014*	10.295**	17.610***
健康照護活動經驗					
是	116.4035	16.2807	32.3216	33.5760	34.2251
否	100.9394	14.8182	27.6667	29.0909	29.3636
F 值	221.744***	15.275***	12.937***	12.189**	18.979***
認識自己活動經驗					
是	116.0807	16.2363	32.1643	33.5101	34.1700
否	102.1786	15.1071	28.7857	29.1071	29.1786
F 值	14.865***	7.685**	5.758*	10.057**	17.143***
認識社區資源活動經驗					
是	117.9851	16.2948	32.8657	34.0970	34.7276
否	107.6729	15.7944	29.5234	30.8879	31.4673
F 值	24.755***	4.416*	17.131***	16.031***	21.847***
情感教育活動經驗					
是	115.9043	16.2500	32.1389	33.3796	34.1358
否	109.5686	15.5294	30.4706	31.9216	31.6471
F 值	5.119*	5.289*	2.366	1.835	7.061**

\*  $p<.05$  ; \*\*  $p<.01$  ; \*\*\*  $p<.001$

## 伍、結語：對於自立生活方案的思考與建議

### 一、如何幫助安置機構自立生活少年累積生涯資本？

本研究與實務經驗的觀察一致，顯示自立生活方案確實能使少年對於求職、租房、生活自理等能力的自信心提升。但陳俊仲（2009）、徐錦鋒（2012）和胡中宜（2012）均提醒方案課程或者學習活動的形式是一個重要的變數：若方案內容形式為靜態的授課或講座，缺乏實際操作時，極可能降低少年在方案課程中的學習動機，影響能力的儲備。此外，胡中宜（2012）的研究也發現許多少年已具備基本自立生活技能，但沒有信心離開機構自己在外生活。因此，學習歷程所累積的生涯資本是否足以幫助安置機構自立生活少年具備自立生活的信心與能力？仍然值得深思。從本研究結果，研究者對於國內中大型兒少安置機構的自立生活方案提出兩點建議。

#### （一）生涯資本的累積必須依靠多元的協助方案

自立生活方案的活動（課程）雖然對於提升自立生活信心有所幫助，但從變異數分析，亦可知道，潛在教育課程比正式學校教育（包含建教合作、職場實習經驗）更能幫助少年體認自立生活方案活動課程的助益，提升自立生活自我效能感。那麼即使舉辦潛在教育課程或活動，會增加機構工作人員的負擔，但仍應謹慎規劃如何運用諸如社團、才藝學習或者志願服務等多元的協助方案，連結其中的經驗與自立生活準備之間的關連性，相信更能幫助安置機構中的自立生活少年學習自立生活的技能與提升自立生活信心。



## （二）特定的能力必須依賴特定的協助方案

本研究發現，自立生活少年的就業自我效能感，僅在少年擁有打工經驗，以及有參與自立生活方案的就業活動經驗時方有提升。這顯示特定的自我效能感必須藉助特定的學習活動方可提升。那麼實務上，機構工作人員就必須堅持以開放少年打工的機會為前提，設法規劃協助少年培養打工的能力，爭取打工的權益，並採取開放的方式來和少年討論如何準備打工的議題。

## 二、自立生活方案社工員是否有足夠知能幫助少年自立生活？

### （一） 社工員能覺知自立生活所需要的裝備嗎？

自立生活能力的培養需要多元配套，那麼在自立生活方案裡的社會工作者在協助少年自立生活的過程裡，是否已經準備好去理解少年的自立生活景況是什麼？與自己的自立生活歷程有何差異？

#### 1.對日常生活的覺察

在研究團隊的實務觀察和經驗中，發現並非所有的社會工作者都是在準備好的狀態下提供協助。尤有甚者，曾有安置機構的工作人員認為孩子離開機構後，很快將積蓄花光是因為不知節制地花錢所致。但是當研究團隊與這些工作人員逐一計算每個月的開銷時，工作人員才終於理解實際情況遠比他想像中的生活必要開銷有了好幾千元的差距。也曾有自立生活少年在面對老闆的求職面試現場，不斷地回頭向在現場向社工求救的情況。又或者，當自立生活協助方案的社工不斷地要求自立生活少年要記帳以便學會理財時，請問社工自己會不會記帳或理財？是因為收入比少年高所以不用記帳？還是因為社工已經懂得理財？事實上，社工不一定要會記帳或理財，也不一定要能清楚說明自己的詳細開銷是多少？求職面試時也不一定充滿信心和準備好答案。但獨自生活可能面臨的挑戰是什麼？有否因為成長歷程中所具備的生涯資本不同，而失去了理

解少年自立生活需求的基本功課？研究者以為社會工作者有必要先協助自己覺察日常生活所需要的能力，再談協助少年自立。

## 2.對華人或本土文化的覺察

西方對「自立」的定義，是否合適用於華人文化對自立的看法呢？Yeh, Liu, Huang, & Yang (2007) 明確指出是存有文化偏誤，不一定適合用於台灣的華人社會。這是因為在華人文化中重視的是家族主義，傳統家庭文化是共生、相依 (interdependence)，即使子女成年後，親子在生活、經濟上也往往繼續維持緊密的連結關係 (吳麗娟 1998)。在儒家與孝道倫理之下，父母必須為子女負起行為責任，也會涉入本該是子女自主決定的個人事務，子女在做任何決定也必須考慮父母的想法 (余德慧，1992；葉光輝，1997、2009)。換言之，華人文化認為個體不必要對於從家族或家庭中獨立，這樣的的文化與西方文化個人的主體性、個體化與自主性非常不同。林惠雅 (2007b) 針對台灣大學生自主發展的研究中，從親子關係的面向整理出五種自主發展歷程：1.從小到大自我依賴，2.突然躍進，3.激進抗爭，4.試探後放棄，5.逐步漸進或局部自主。其中，有些少年因為家庭緣故，必須從小開始照顧自己、做決定，並且常常無法自原生家庭獲得情感支持，但其實他們並未準備好去做這些事情，在只能自我依賴之下，他們很容易感到孤單與寂寞。這樣的研究結果，與在實務場域中觀察到安置機構少年有些相似：因家庭變故，要學會張羅飯菜餵飽自己、洗衣、打掃等等，日常生活上自我照顧是具備的，但凡事自我依賴也讓他們更易孤單也渴望被愛。研究也發現，大學生認為「自主」是個人所擁有的權力，例如個人的主權、自由度；或者是自我的認知和決策能力，例如有主見、自我判斷、自我決定、自我負責等等；除了「自主」外，也要考慮雙方的情況、和別人共存或合作 (林惠雅，2007b)。換句話說，同樣談的自立與自主，但是在華人社會的文化脈絡底下，社會工作者恐怕要先釐清，華人社會裡對個人的自立生活主張為何？倘若社會工作者協助的少年們並未獲得家族連帶的支持，我們要發展出

什麼樣的一套自立生活技能來協助少年？

## **(二) 自立生活能力的培養不僅需要方案規劃，也需要社工員的個別協助與關懷**

自我效能影響個體目標的選擇、行動與否、付出努力的程度、面臨困難時堅持多長時間，並思索是幫助還是阻礙自己（Bandura,1997b）。而且，個體的行為和情緒狀態也同時受到效能預期和結果預期的影響（Bandura,1997b）。也就是當個體必須採取行動時，會衡量自己應付情境的能力，以表現適當的行為，並判斷此項行為是否能獲得良好的結果。當自立生活少年透過許多協助方案累積其生涯資本時，不論其後續的自立生活行動如何使其適應獨立生活，但至少自立生活的信心(自我效能感)能夠幫助少年願意跨出自力生活的第一步，也願意面對自立生活中的挑戰。

具體而言，Bandura（1977a）認為個體是透過四種途徑獲得對自己能力的訊息而形成自我效能感，包括成就表現、替代經驗、言語說服、生理與情緒狀態。因此研究者認為，若欲提升少年的自立生活信心，那麼關鍵將會是社會工作者是否能在方案執行過程中，掌握這四個影響自我效能的重要因素來協助少年。這不僅有賴於團體性質的方案，更需要社會工作者在一對一的協助時，儘可能理解、關懷並提供適時的支援，讓社會工作者可以為其示範具備社會功能的行為，也能夠成為有力的支持者。

## 參考文獻

- 中華育幼機構兒童關懷協會（2007）。**育幼院院生離院與就學調查分析報告**。  
社團法人中華育幼機構兒童關懷協會。
- 何思穎（2011）。**少年獨立生活能力之研究：以北部地區安置機構社工員觀點為例**。中國文化大學社會福利學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 余德慧（1992）。中國社會的人際苦痛及其分析。見楊中芳、高尚仁合編：**中國人中國心：人格與社會篇**。台北市：遠流。
- 吳麗娟（1998）。父母自我分化、教養態度對青少年子女自我分化、因應策略及適應影響之研究。**教育心理學報**，**30**（1），91-123。
- 李敦仁（2007）人力資本、財物資本、社會資本與教育成就關連性之研究：Coleman 家庭資源理論模式之驗證。**國立政治大學教育與心理研究**，**30**（3），111-141。
- 杜慈容（1999）。**童年受虐少年「獨立生活」經驗探討-以台北市少年獨立生活方案為例**。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 周新富、王財印（2006）。社會資本在家庭代際人力資本傳遞作用之探討。**國立台北教育大學學報**，**19**（2），281-306。
- 林世清。（2013）。我的孩子輸在起跑點了嗎？—談家庭經濟資本對子女教育成就之影響。**家庭教育雙月刊**，（45），80-83。
- 林南（2005）社會資本。台北：弘智出版社。
- 林惠雅（2007a）。青少年獨立自主發展之探討。**應用心理研究**，**35**，153-183。
- 林惠雅（2007b）。大學生對自主的界定及其發展歷程：以親子關係為脈絡。**應用心理研究**，**33**，231-251。
- 胡中宜（2012）。**青少年自立生活能力量表之發展與驗證—以實務應用為取向**。內政部兒童局。

- 徐錦鋒(2012)。對我國自立生活方案的芻議。*臺灣社會工作學刊*, 10, 47-96。
- 高申春(2011)。人性輝煌之路：班杜拉的社會學習理論。臺北市：城邦。
- 莊耀南(2010)。「自立生活」對歷經機構安置青少年之意涵。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 郭本禹、姜飛月(2008)。自我效能理論及其應用。上海市：上海教育出版社。
- 陳俊仲(2009)。育幼機構院生的多重弱勢歷程研究-兒童保護或社會排除。中正大學社會福利學系碩士論文，未出版，嘉義市。
- 陳煒婷(2015)偏遠地區原住民青少年生涯資本與生涯抉擇之相關性研究。東海大學社會工作系碩士論文。台中：東海大學。
- 黃馨儀(2014)。國小教師組織支持、心理資本與工作投入關係之研究。國立嘉義大學碩士論文。嘉義市：國立嘉義大學。
- 葉光輝(1997)。台灣民眾之孝道觀念的變遷情形. 90 年代的台灣社會: 社會變遷基本調查研究系列二 (下). 台北: 中央研究院社會研究所籌備處專書。
- 葉光輝。(2009)。台灣民眾的代間交換行為：孝道觀點的探討。本土心理學研究，31, 97-141。
- Ansell-Casey Life Skills Assessment (ACLSA).Retrieved April 5, 2010. form : [http://www.caseylifeskills.org/pages/lp/lp\\_domain\\_acls\\_index.htm](http://www.caseylifeskills.org/pages/lp/lp_domain_acls_index.htm)
- Bandura (1997a). Self-efficacy: the exercise of control. New York : W.H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy : Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.

- Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action : A social cognition theory*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Casey Family Program(2016). Ansell-Casey life skills assessment. 上網日期:2016年 05 月 15 日. 取自 <http://www.casey.org/casey-life-skills-resources/>
- Child Welfare League of America (2005). *CWLA Standards of Excellence for Transition, Independent Living, and Self-Sufficiency Services*. Washington DC : Child Welfare League of America.
- Coleman, J. S. (1988). *Social capital in the creation of human capital*. *American journal of sociology*, S95-S120.
- Hackett, G., & Betz, N. E. (1981). A self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of vocational behavior*, 18(3), 326-339.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79-122.
- Lent, R. W., Brown, S. D., Nota, L., & Soresi, S. (2003). Testing social cognitive interest and choice hypotheses across Holland types in Italian high school students. *Journal of Vocational Behavior*, 62(1), 101-118.
- Luthans, E, & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 146-160.
- Luthans, E, Luthans, K. & Luthans, B.(2004). Positive psychological capital: Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1),45-50.

- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological review*, 98(2), 224.
- Mather, P.C. (1997). The autonomy development of traditional-aged Colleges students: A multiple case study. *Dissertation Abstract International*, 58(2-A):355.
- McDowall, J.(2009).Create Report Card 2009: Transitioning From Care. Australia, CREATE Foundation.
- Montgomery, P., Donkoh, C., & Underhill, K. (2006). Independent living programs for young people leaving the care system: The state of the evidence. *Children and youth services review*, 28(12), 1435-1448.
- Noom, M. J., Dekovic, M., & Meeus, W. (2001). Conceptual analysis and measurement of adolescent autonomy. *Journal of Youth and Adolescence*, 30(5), 577-595.
- Noom, M. J., Deković, M., & Meeus, W. H. (1999). Autonomy, attachment and psychosocial adjustment during adolescence: a double-edged sword?. *Journal of adolescence*, 22(6), 771-783.
- Yeh, K. H., & Yang, Y. J. (2009). A Cross-Cultural Comparison of the Coexistence and Domain Superiority of Individuating and Relating Autonomy. *International Journal of Psychology*. 44, 213-221.
- Yeh, K. H., Liu, Y. L., Huang, H. S., & Yang, Y. J. (2007). Individuating and relating autonomy in culturally Chinese adolescents. *Casting the individual in societal and cultural contexts*, 123-146.





## 研究論文

# 失智症日間照顧服務的品質要素初探<sup>\*</sup>

侯建州

中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系助理教授

---

收稿日期：2016 年 8 月 20 日，接受刊登日期：2016 年 12 月 20 日。

<sup>\*</sup>感謝兩位匿名審查委員提供寶貴的修改意見。

## 中文摘要

臺灣老年人口比例不斷地增加且老化速度遽增，高齡族群的長期照顧是重要的社會議題，因此罹患失智症的老人人口亦隨之增加，而失智症的醫療、照護費用與社會衝擊與負擔均大。再加上在地老化之社區照顧理念下，失智症日間照顧成為重要的失智症照顧方式；是故，失智症日間照顧的服務品質管理與品質要素就是關鍵的議題。

本研究目的係探討失智症日間照顧的服務品質要素與其內涵。本研究針對臺灣北部某失智症日間照顧中心進行研究；本研究以深度訪談法來蒐集資料，取樣原則為資訊豐富個案，透過研究守門人之引介，本研究共訪談 6 位受訪者，包含 3 位失智長輩之家庭照顧者與 3 位失智症日間照顧服務之實務工作者。

本研究發現，失智症日間照顧的服務品質上包含九類品質要素，而其分屬於三個面向內：（1）環境機構面向：安全性、可近性；（2）人員服務面向：夥伴/協力關係、溝通與協調、可接受性/回應性/個別化、才能/技術與知識、家庭全面性；（3）服務成效面向：服務態度/保證性、成效持久性。

綜上，本研究之建議如下：（1）失智症日間照顧服務實務上，應優先掌握並確保環環相扣且具重疊性的品質要素；（2）建議將服務態度設為失智症日間照顧服務的人員甄選、服務績效與監控上的重要指標；（3）家庭照顧者的心態與財務準備、失智症日間照顧中心的服務穩定度、政府的政策支持等，均為失智症日間照顧長久服務之重要因素。

**關鍵詞：**失智症、日間照顧服務、品質管理、長期照顧、組織管理

## **A Study on Quality Elements of Dementia Adult Day Care Services**

**Chien-Chou Hou**

Assistant Professor, Department of Medical Sociology & Social Work, Chung Shan  
Medical University

### **Abstract**

As Taiwan's aging population rapidly increases, long-term care for older adults has become an important social issue in the society. Moreover, the concurrent increase of Dementia population, the associated medical costs and care issues affect the society greatly. Dementia Adult Day Care Services as a care method might be a solution. Thus, the care quality and management of Dementia Adult Day Care Service became a focal issue in community-based long-term care development.

The purpose of this paper was to examine quality indicators and content for Dementia Adult Day Care Services. This study used in-depth interviews to obtain rich data from six interviewees, three Dementia family caregivers and three Dementia service providers.

The results of the qualitative analysis found nine care quality indicators organized in three domains: (1) environmental and institutional domain: safety and accessibility; (2) professional service domain: partnership; communication and coordination; acceptability, responsiveness and individualistic; and talent, skills and knowledge; family; (3) performance domain: service attitudes, assurance; and

durability.

Based on the results, this paper makes four suggestions: (1) quality is built based on the accumulation and interactions from service practices; (2) care attitude may be an important indicator for selecting employees and monitoring the service performance; (3) attitudes of family caregivers, financial planning, workers' stability, long-term care policy are all important indicators for continuing services and maintaining quality in Dementia Adult Day Care Services.

**Key words: Dementia, Adult Day Care Services, quality management, long-term care, organization management**

## 壹、前言

在全球人口高齡化的趨勢下，臺灣人口日益老化的情況也相當明顯。依內政政部 2016 年第 30 週內政統計通報可知，人口總增加率 0.7‰ 下，65 歲以上高齡者比率逐年提升，0-14 歲之幼年人口比率則因出生率下降而逐年降低（行政院內政部統計處，2016）。未來，依據行政院國家發展委員會統計資料推算，男、女性零歲平均餘命將由 2013 年分別為 76.7 歲及 83.3 歲，增至 2061 年的 81.0 歲及 87.7 歲，男性增加 4.3 歲，女性增加 4.5 歲；若以人口比率而論，我國老年人口已在 82 年占總人口比率超過 7%，進入高齡化社會；推計將於 2018 年此比率超過 14%，使我國成為高齡（aged）社會，2025 年此比率將再超過 20%，我國將邁向超高齡（super-aged）的社會（行政院國家發展委員會，2014）。由此可知，老年人口比例不斷持續地增加，而且老化速度遽增，因此，高齡族群的長期照顧是社會相當關注的議題。

在老化的社會中，罹患失智症的老人人數亦隨之增加；相關研究指出，未來 25 年失智症的疾病負擔將增加 76% 以上；我國失智症者的醫療照護費用及醫療利用率均明顯高於非失智症病患；顯然失智症的醫療及照護費用的逐年上升，對國家社會經濟與負擔有不小的衝擊（行政院衛生福利部，2014；Youn, et al., 2005）。

對於失智症的照顧，在地老化（aging in place）之老人社區照顧模式已是世界各先進國家所倡導的重要照顧理念。失智症日間照顧為社區式照顧模式的一種，係指失智長輩老人白天至機構由專業人員提供照顧活動，傍晚由家庭照顧者接回家中與家人相處；失智症日間照顧服務，除了基本的生活照顧服務與護理照護服務外，更有多元化的社會活動，包含社工人員、職能治療師等專業人員，以職能治療、遊戲治療、懷舊治療、社會活動等團體活動之方式，促進失智長輩的社會互動、身心功能，以延緩失智的進程（李孟芬等，2013；社團

法人臺灣失智症協會，2015）。目前全國的失智症日間照顧中心共有 27 個單位辦理，分佈於 17 縣市（行政院衛生福利部，2016），可見其重要性日漸提升中。

再者，在消費者主義的當今社會，即使不是商業服務，身為社會服務亦強調所謂的服務品質。品質指某事物卓越程度，不同的人對品質有不同的認識和見解，對於品質的要求標準亦不同（Nutley & Osborne, 1994；引自黃源協，2013），而社會服務領域的品質更不易界定。然而，對於社會服務的品質的要求確實為社會所關注。

在此背景脈絡與關注動機下，本研究欲探討失智症日間照顧服務的品質要素之內涵，盼藉由供給者與使用者的想法來對於此議題有些實務性的建構及反思。本研究以臺灣北部某失智症日間照顧服務中心為例，對於失智症日間照顧服務的相關利害關係人進行訪談與探究，希望透過本初探性研究可以對於失智症日間照顧機構的服務成效及品質管理有所啟發，以提供相關政府部門政策制定、社福機構服務運作、失智症家庭服務使用之參考。

## 貳、文獻探討

### 一、失智長輩與家庭照顧者的需求

#### （一）失智長輩的需求

失智症是指因腦部病變而造成的疾病，病程慢性進展，臨床症狀乃以記憶力減退之認知功能障礙（鄧世雄，2004）。失智症的類型，可以分為最常見的為阿茲罕默症，以及多發性腦中風血管性失智症（Miyoshi, 2009）；失智症的主要特徵為記憶力喪失、認知功能退化，其影響個人生活、社會與職業功能，同時也常伴隨著如遊走、妄想、幻覺等許多失調行為。失智症初期常會被認為是一般老年退化的現象，致使失智長輩常遭延誤就醫，罹病後長時間的症狀與問題，也可能使家人在心理及生理上有著難以負荷的壓力，於是失智長輩可能會被送至醫院、日間照顧、安養機構等機構接受專業照護（李宗派，2005；侯建州，2015；甄瑞興等，2010）。

失智長輩之需求與其症狀輕重有關，依據輕、中及重度失智長輩的需求狀況有不同的服務層次及需求：（1）輕度失智長輩：針對輕度失智症患者，主要需求在社區式服務層面，例如交通接送及服務、家務活動的協助、社會參與等。

（2）中度失智長輩：中度失智長輩照護需求方面，主要提供持續性的安全監護及保護措施之服務，如裝設安全監視系統、提供日間或夜間家庭照顧服務。

（3）重度失智長輩：對於重度失智長輩而言，需日常生活之生理各項照顧需求，相對而言，較適合機構式全天候照顧（侯建州，2015；黃惠玲等，2008）。

綜上所述，失智長輩之需求主要可分為醫療暨生理照顧需求、心理及情緒支持之需求，因此需要維持失智長輩之日常生活自理能力或提供照顧服務，並提供活動維繫家人情感、增加人際互動滿足失智症長者的心理支持。

## （二）失智症家庭照顧者的需求

相對於失智長輩，其家庭照顧者的需求亦為重要（Brodaty & Donkin, 2009）。失智症家庭照顧者的需求主要分為醫療照顧、照顧負荷及情感與情緒需求三個需求層面（侯建州，2015；黃敏鳳等，2004）。其中，照顧者負荷是關鍵議題，其係指照顧工作使造成照顧者個人生活限制，且會使整個家庭產生負擔或衝擊（Poulshock & Deimling, 1984；引自曾雪鳳，2014；湯麗玉等，2000）。

失智症家庭照顧者的壓力源，包括生理壓力、心理壓力、社會壓力、經濟壓力等層面；生理壓力層面可能有睡眠不足、體力改變、健康變差等情況；心理壓力層面則有孤單、不耐煩、生氣、無力感、憂鬱等情緒；社會壓力層面包括社交機會減少、人際網絡變差、娛樂活動減少、家庭生活改變等；經濟壓力層面主要由於照顧工作影響需請假或辭職而有職場經濟壓力，再加上醫療住院費用、看護費及安養費等支出（侯建州，2015；陳昱名，2013；湯麗玉等，2000），因此照顧者之壓力恐嚴重影響生活品質與心理健康。

再者，Xiao, et al.（2013）也提及對於失智症照顧者的文化需求不能忽略。由上，失智症家庭照顧者在照顧與因照顧負荷而有多種的照顧壓力，在失智症照顧者及失智長輩的雙重需求下，失智症家庭確實有許多需社會協助之需求。

## 二、失智症日間照顧服務

失智長輩的問題並非僅生理問題，更有情緒與認知的問題，使得家庭照顧者負荷不低，於是發展出正式照顧以協助失智症家庭，如居家服務、機構照顧服務、日間照顧服務等相關社會福利資源以緩解其家庭或照顧者的負荷（郭昱君，2008；黃雅君，2007；鄭鈞懋，2013；蕭文高，2013）。

所謂日間照顧，係針對身體、認知或社會心理功能不足之老人，提供低於24小時的白天照顧服務，服務內容包含提供日常生活照顧、健康管理服務、



復健訓練、文康休閒活動、心理暨社會支持服務、交通接送服務與居家連結服務等（王潔媛，2003；呂寶靜，1997；林明禎，2011；陳佳妤，2009）。

日間照顧的功能與目的，分為受服務之老人及其家屬或家庭照顧者兩類。對老人而言，以促進其生活自立、消除社會孤立、延緩功能退化、促進身心健康為目的；對其家屬暨家庭照顧者而言，日間照顧亦有暫時性休息、身體和心理上的健康、持續就業的可能、持續照顧的能力、生活品質以及減輕壓力等（林明禎，2011；鄭鈞懋，2013）。

失智症日間照顧中心，通常分為醫療模式及社會模式兩種；其各有預設理念和功能。醫療模式重視照顧計畫、復健活動及個人照顧服務，關注健康的維持；而社會模式著重於提供休閒娛樂、互動性、創造性的活動，再加上環境讓失智長輩覺得較溫馨、像家的氣氛，強調社會關係與社會功能（謝美娥，2005；Leitch, Zarit, Townsend, & Greene, 2001）。

綜言之，失智症日間照顧服務主要功能有使失智長輩病情延緩，亦能使病友與家庭照顧者結交新朋友，增加與家人的話題、正式與非正式支持；此外，也能使其照顧者在照顧病患之虞，能有喘息的時間與空間（黃敏鳳等，2004；鄭鈞懋，2013）。

### 三、失智症日間照顧服務品質要素

品質之定義，於較早期的 1974 年，Zimmer 認為品質為產品之特性，並取決於等級、價值及優劣之程度；到了 1986 年，Deming 指出品質是以經濟的方式生產出市場上最有用的商品；於是，以往較強調價格、階級及等級，現在已逐漸以消費者為導向（李孟芬等，2013；林明禎，2011；黃松林，2009）。至於社會服務領域之品質，黃松林（2009）認為在社會照顧的專業品質，多數並非是金錢或市場管理機制所能衡量，當然此亦顯示社會照顧服務的品質頗難有客觀之界定標準。

檢閱相關文獻，少見失智症日間照顧議題之研究，更遑論失智症日間照顧之品質研究。與失智症日間照顧服務有關的研究，有謝美娥（2005）於 2005 年對於行政院建構長期照護先導計畫之日間照顧服務之使用進行研究，惟其是先導計畫階段與目前實務運作已有些不同，且其並未聚焦於品質之探討。

若談論所謂長期照顧或社會服務之服務品質，則有黃源協（2013）、張宏哲（2013）、黃松林（2009）、林明禎（2004）與 Francis & Netten（2004），分別論及所謂的服務品質。整體而言，服務品質的大方向上，包含量方面與質方面；量涉及服務量的足夠度（adequacy），適合於服務對象對於量之需求；質則指服務使利害關係人感覺有質感、切合其使用之適切性（appropriate）（林明禎，2004）。具體來說，服務品質要素綜整包含：可及性（availability）、可近性（accessibility）、可接受性（acceptability）、可負擔性（affordability）、連續性（continuity）、可信賴性、彈性、溝通、服務態度、個別化、資訊的公開性、有形資產、安全性、可近性、夥伴/協力關係（collaboration）、保證性（assurance）、才能/技術和知識、同理心、參與、選擇、回應性、公平性、效率、持續性、效能及持久性（durability）等要素（林明禎，2004；張宏哲，2013；黃松林，2009；黃源協，2013；Francis & Netten, 2004）。

若進一步聚焦於日間照顧或失智症，則有王宜雯（2010）著墨於失智症照顧的品質指標，而林明禎（2011）與蔡惠雅、張玉龍、詹火生（2015）聚焦於老人日間照顧服務品質。林明禎（2011）表示因為對於老人日間照顧品質要素研究闕如而提出諸如可近性、可接受性、可獲性、可負擔性、溝通性、才能性、善意性、同理性、信賴性、反應性、適應性、風險性、關係性、舒適性、參與性、滿足性、有形性等 17 項。蔡惠雅、張玉龍、詹火生（2015）也提出許多老人日間照顧服務使用者所認為之品質內涵，研究者進一步分析，整理成以下品質要素：充權力、服務態度、參與、選擇、希望感、回應性、可信賴性、家庭全面性、夥伴/協力關係、服務整合度等。此外，王宜雯（2010）提出服務

提供階段之失智症照顧品質指標中，研究者也彙整成包含資訊、才能/技術和知識、個別化、自主性、有形資產、同理心、持續性、持久性等品質要素。

綜上，不論是長期照顧、社會服務或是聚焦於日間照顧，所謂的品質要素都有許多相似之處；故本研究擬以取交集的做法，綜整各品質要素作為參考基礎，再進一步建構與探討。

## 參、研究方法

本研究目的係探討失智症日間照顧的服務品質要素與內涵。由於失智症日間照顧服務的品質要素研究闕如，再加上專屬於失智症日間照顧服務的品質要素之內涵，應有其深度描述與情境脈絡說明，所以採取質化研究方法以呈現脈絡性及全貌性。

本研究對象基於研究時間與資源之故，加上研究者熟悉掌握度考量，故針對臺灣北部某失智症日間照顧中心進行研究，本研究訪談該中心之利害關係人，包含服務輸送端與服務需求端，以利呈現供需兩面的意見。

本研究採取質化研究的深度訪談法，取樣原則為資訊豐富個案，透過研究守門人之引介，本研究共訪 6 位受訪者，一方面是針對失智長輩之家庭照顧者<sup>1</sup>，進行深度訪談，以勾勒其需求樣貌及對服務成效的期待；另一方面，訪談服務管理者、服務供給者，以瞭解其對於目前日間照顧服務之作法、未來品質管理之期許、對於品質之期待等；兩方面各有 3 位受訪者，詳細受訪者清單如下。

---

<sup>1</sup> Brodaty & Donkin (2009) 指出，失智症老人的照顧品質中，家庭照顧者甚為關鍵。因此本研究受訪者中家庭照顧者占半數，以凸顯其重要性。

表 1 受訪者背景清單

代號	受訪者背景
E1	失智症日間照顧中心 社工督導
E2	職能治療所 職能治療師
E3	失智症日間照顧中心 照顧服務員
E4	失智症長輩之女性照顧者 / 長輩為輕度失智女性
E5	失智症長輩之男性照顧者 / 長輩為中度失智女性
E6	失智症長輩之男性照顧者 / 長輩為中度失智女性

資料來源：研究者自行整理

研究訪談時，遵守研究倫理為之，訪談時間約 90-120 分鐘不等，以研究者設計之半結構訪談大綱為主，採半結構的訪談模式，一方面讓受訪者於基本架構內陳述，一方面也讓受訪者能自在地表達其意見。訪談結束後，繕打成逐字稿，再搭配研究者的訪談筆記，展開質化研究的分析，以呈現失智症日間照顧的品質要素，期待以此拋磚引玉而有多相關之研究產出。

## 肆、研究發現

本研究訪談失智症日間照顧中心社工督導、照顧服務員（以下簡稱照服員）、職能治療所職能治療師，以及 3 位失智症長輩之主要家庭照顧者後，發現失智症日間照顧服務之品質要素如後。

### 一、安全性

失智長輩對於不熟悉的對象與環境會產生焦慮的狀況，為兼顧長輩之安全感，會比較常被安排至固定的活動空間，並由特定照服員進行活動與安排。安全性為日間照顧服務提供最基本之要素，對於失智長輩而言，物理環境的安全性當然必要，甚至如 E3 所述，心理的安全性亦為品質要素之一。

「安全一定是最基本的！長輩最容易就是跌倒，所以安全維護很重要，我們有一個家屬他把長輩轉來我們這邊的時候，他來的時候唯一強調一件事就是安全性！因為長輩一但跌倒那種傷害是很大的。」（E1，失智症日間照顧中心社工督導）

「我覺得長輩其實會比較熟悉哪一個，他就好像會認定他是很安全感的，他跟熟的就會有安全感，然後突然換一個沒有辦法掌控他的需求的那個情緒，他就會很躁鬱，他心情就會很焦躁很煩那樣。」（E3，失智症日間照顧中心照顧服務員）

### 二、可近性

服務提供之距離，是家庭照顧者選擇日間照顧服務中心的重要考量之一，尤其對於自行接送長輩之照顧者，距離較近服務也易取得，照顧者對於照顧上有相關問題亦可就近與服務單位接觸或瞭解長輩受服務的狀況。

「我媽媽發現失智症是很早期就發現了，那目前來講我們也很早送到○○○（提供失智症日間照顧之老人社會福利機構名稱）…因為我們住很近，就這邊而已，我們都可以自動去接送。」（E5，中度失智長輩之男性照顧者）

然而失智症日間照顧中心的可近性議題，難以因個家庭而量身訂做，可能唯有各地普設才是解決之道。

### 三、夥伴/協力關係

社工人員、護理師及照服員間的協調而使服務之完整性提高，社工人員負責與家庭照顧者會談，了解長輩及照顧者之家庭、心理與服務需求，護理師則針對長輩的健康狀況與用藥情形做統整，而提供最直接會接觸到長輩與照顧者的照服員各種資訊，而有夥伴關係與協力合作性。

「上面的社工、護理師、督導，他們也會告訴我說這個長輩他大概的狀況是什麼樣，因為他們事先都會跟家屬做一些訪談，也都會把一些內容注意的事情跟我講。社工就會把一些相關的資料、背景來跟我們講，我們就知道不要踩到地雷！」（E3，失智症日間照顧中心照顧服務員）

由 E3 受訪者之陳述也可知，夥伴關係除工作人員間，也包含照顧者與工作人員之間的協力。若失智症照顧者與日間照顧服務工作人員彼此有緊密互通有無、討論長輩需求，將可有適切服務。

### 四、溝通與協調

#### （一）家庭照顧者與服務提供者之間

照服員較會與自行接送之家庭照顧者接觸，因此當失智長輩有什麼狀況，照顧者會告知照服員長輩的情形及需注意之事項，然而長輩在日間照顧機構服

務過程中有特殊情況，照服員亦會直接告知照顧者；對於無法自行接送之照顧者及當長輩發生特殊狀況時，較多是由社工人員或護理師以電訪之方式與照顧者進行溝通與討論。

「會跟家屬比較多的接觸是自己來接送的，因為他們每天來接送，所以我們的照服員就會跟他一下這個長輩今天在這邊的狀況，照顧的過程當中有其他的事件的話，我們的社工或護理師也會先打電話給家屬…，就是工作人員會把長輩一天的狀況讓家屬去知道。」(E1，失智症日間照顧中心社工督導)

「基本上他們都會打電話跟我溝通啦，因為我媽還有其他的糖尿病、腎臟病，所以說我會跟機構說我媽有這些病，那可能他有吃這些藥，那因為我之前其實有提供藥單，那就是要讓機構知道說比如說他有腎臟病，那他在飲食方面他可能對於某些食物太鹹的他不能吃，豆類的他不能吃，你一定要讓機構完全知道說失智者他並不是只有失智這個病，他還有其他的病。」(E6，中度失智長輩之男性照顧者)

而服務供給上，失智長輩有個別之需求與狀況，家庭照顧者與照服員之間會互相溝通、交流彼此的照顧方式，以解決長輩所發生之問題。

「我覺得就只是說(失智長輩)他在發生問題行為的時候，我們會告訴他說我們是怎麼解決的。也有可能是我們不知道的，有一些是家屬會提供我們這種情況的時候，他通常在家裡是怎麼解決。」(E3，失智症日間照顧中心照顧服務員)

## (二) 長輩與服務提供者之間

對於剛接觸日間照顧服務或比較難融入團體之長輩，照服員會利用引導溝通之方式與長輩進行互動，以共通語言或長輩較有興趣的話題，讓長輩漸漸融入團體。

「有時候長輩覺得他好像沒有辦法融入的感覺，但是我們就是盡量帶活動；大

部分是講台灣話的長輩比較多，但是我們還是適度的到那邊還是要引導一下聽不懂台語的長輩。」(E3，失智症日間照顧中心照顧服務員)

## 五、可接受性/回應性/個別化

每個失智長輩都有其獨特性，因此會經由長輩的生活背景來了解長輩行為背後的原因以及合宜之對應方式，如失智長輩會有遊走之狀況，且專注力不容易集中，但透過照顧者了解長輩的生活史可發覺其興趣與專長，服務提供者可依照其個人之個別性來提供較適合此長輩的服務與活動。

「其實那裡面就比較談的是屬於個別的服務提供，我們就是必須要從長輩的一個背景去了解他有些行為，是從他的一些過去的生活背景去了解他有些行為問題，從那過程當中去找原因！原來其實他過去曾會打麻將，所以那時候我們就嘗試陪他打麻將，結果發現效果非常的好，他非常專心他不會再遊走了，他在那個時段就是坐下來一個小時就是一個小時他不會站起來。」(E1，失智症日間照顧中心社工督導)

由上，透過個別化、對其需求之回應性，以增加失智長輩的可接受性，以提供適切的服務。此外，對於失智長輩的照顧者來說，也有個別化的作法來符合其所需資訊，亦對其要求做到回應性的行動。

「高血壓的一個狀況，她都登（錄）進去，這個每個人有不同的狀況、在意的東西不一樣，我就比較在意我會我就會問。我們去接時，因我們想知道，他們會跟我們講我媽媽今天心情好不好，那小中風…走路狀況。」(E5，中度失智長輩之男性照顧者)

## 六、才能/技術與知識



失智症日間照顧服務的工作人員，最基本需具備的專業知能與技巧包含活動設計與安排、對失智症之症狀與特徵的了解、生命跡象的監控及處理危機之應變力等。

「技巧的部分比如說失智長者有一些脫序的行為，那你這些行為發生的時候有沒有那個能力去應變去處理，再來就是要活動的一個安排。」(E1，失智症日間照顧中心社工督導)

「專業能力的點應該是放在基礎訓練上，譬如說失智症的症狀、病程，然後長輩的特質，某一些既有的照顧的過程裡面必須要處理的，譬如說他們要做生命生理跡象監控。為什麼帶他上廁所？你要記錄他上廁所的時間、他這個攝取的水分輸入輸出量或是健康的問題，我覺得專業性是放在這裡！」(E2，職能治療所職能治療師)

關於才能/技術與知識，有來自制度或任用機構安排之訓練，服務提供單位依照服員的服務與學習上之需求，替其尋找多元的課程，讓照服員進行在職訓練，利於其在照顧長輩能具有專業性及多變化的活動；對照服員本身也可與不同的專業工作者有跨專業的學習。

「我們每年都會有20小時的在職訓練，有時候外面有那不錯的課程他就會讓我們去外面參加受訓，如果沒有什麼適當的課程，機構就會問說你們覺得需要加強哪一方面的技能。」(E3，失智症日間照顧中心照顧服務員)

除正式安排的課程外，工作者個人的學習動機也很重要。工作者個人的工作熱誠與用心程度是關鍵，例如活動設計可以藉由書籍或訓練課程來編排內容，如為求服務的多樣性或專業性，可利用內外在資源充實自我。

「你能不能用心去規劃，那其實這個部分需要時間去養成啦！可是如果你對這個工作有熱忱，那你覺得想要真心為這些長輩服務的話，其實你就會去思考，那我可以提供什麼？那我應該要再去學習什麼？我還要在學那些，因為其實外面的課程有很多，比如說有關懷舊治療的課程，或是認知學習的那個課程或是

其實有很多書籍可以去看！活動教案的一些設計。」(E1, 失智症日間照顧中心社工督導)

因此，由受訪者意見可知，才能/技術與知識是必要的服務品質要素，而自修與受訓為確保該要素之方法。

## 七、家庭全面性

在失智症日間照顧上，服務介入或涵蓋層面可能包含全家與全面議題。因為工作人員針對失智長輩的狀況進行了解，但若有失智症照顧者隱瞞失智長輩問題行為，社工人員與護理師需全面瞭解，也會適度協助解決。但若照顧者不願提供完整訊息，或恐影響其他長輩權益也可能終止服務。總之，日間照顧不適只有服務期間的「安置」，對於全面需求與情況應予關注，甚至會有全家一起關心的情況。

「其實我們的目的是解決這個長輩的一些問題或困難，可是可能有些東西(家屬)他並沒有完全的說，就隱瞞下來，那有可能是怕中心不再收他。之前有另外一個長輩他是有暴力傾向，所以我們很擔心的是其他長輩會不會被打；我們知道他女兒照顧壓力很大，所以我們在這過程當中不斷地跟他女兒聯繫，了解他的用藥情形，可是他女兒的回應就是他在家裡一切都很好，他沒有辦法跟我們提供很完整的一個資訊，那我們會擔心說這樣的狀況其實會引發一些衝突，所以就跟他女兒講如果這個部分還是沒有辦法改善的話，就沒有辦法再收他，那他就覺得是我們這邊的問題是我們這邊怎樣！當碰到就是像這樣的家屬的時候，其實我們嘗試是要跟他共同去討論，如何去協助這個長輩可以更適應，因為我們知道其實這長輩是有照顧的需求，可是我們沒有辦法因為我們要考量到其他的長輩還有其他家屬的觀感。」(E1, 失智症日間照顧中心社工督導)

再者，關於日間照顧服務成效，主要是期望讓失智長輩能維持在穩定的狀態、延緩退化，同時讓照顧者能有較充足的時間休息與思考後續照顧計畫。

「因為透過日照中心的活動，還有這邊的人際互動，他是維持在一個穩定的狀態，那我覺得對家屬來講其實那是另一種喘息的空間。家屬他在一個穩定的狀態的時候，他就可以有比較足夠時間去思考怎麼樣去做對我長輩來講是比較好的。」(E1，失智症日間照顧中心社工督導)

由上，可知失智症日間照顧服務涉及家庭的全面性，其應為品質要素之一。

## 八、服務態度/保證性

失智長輩雖然在認知方面有障礙，且表達能力可能也較無法完整地回應，但其對人事物的情緒性感受很強烈、對於自尊需求度高，因此工作人員若能以真誠、有耐心及尊重的態度與長輩相處，則可使失智長輩感到有自尊、被接納。

「其實長輩的感受性是很強的，他能夠去感覺到你對他到底是不是真心地去關心他，還是其實你只是敷衍，所以我就說他們的態度重要過於技巧。家屬會去看說你有沒有照顧的能力，可是對長輩來講你對他的那個態度其實是很重要的！」(E1，失智症日間照顧中心社工督導)

「我覺得我們工作人員給他尊重是很重要；他們想很多，只要你一點點覺得不耐煩還是怎樣，他就會覺得他的心緒就會起變化。你尊重他，他自己也知道他是老人，(要讓)他覺得人家還尊重他，他還是很有用的。」(E3，失智症日間照顧中心照顧服務員)

當然，有應有的專業服務態度一方面除了是對失智長輩的服務需求外，也與專業人員自己職業表現有關，工作人員在服務需接受失智長輩的特殊行為或異常情緒的狀況。

「他是以什麼樣的心態來做這個工作最重要，這取決於他能不能好好地安撫好長輩，他如果說只是領一份薪水的工作，他時間到就下班的話，他對長輩可能就不會很投入、不會很關心，那你如果不關心的話你就相對沒有辦法把長輩安

撫下來，長輩就不會快快樂樂的過來（日間照顧中心）。」（E3，失智症日間照顧中心照顧服務員）

「我覺得基本上你要能夠對老人敞開、願意去擁抱他們，不然的話其實你很難去做這，如果你只是把他當作是一個工作，失智症長輩常常會有一些脫序的行為，那如果你沒有辦法真心去敞開你的胸懷去接納他們、擁抱他們的話，那當他有脫序行為產生的時候，你就會覺得很生氣！」（E1，失智症日間照顧中心社工督導）

工作者的工作態度也會正向地影響家庭照顧者，如照服員耐心地與長輩相處，一方面增加家庭照顧者對服務提供單位的滿意度，也會對照顧責任感到值得。

「我覺得他們照服員也是很親切，因為我們是自己接送所以…舉例來講可能我去的時候可能會待十分鐘到二十分鐘，可能跟照服員聊天，差不多就跟當朋友一樣，不是一接了就走，還滿多部分的可能接送的就把長輩送到家可能他就拜拜了。」（E5，中度失智長輩之男性照顧者）

綜上，由受訪者的意見可知，失智症日間照顧服務的保證性，主要在於對於服務對象之福祉的努力作出保證，實務上即展現服務態度、適切的服務表現。

## 九、成效持久性

由受訪者回答可知，失智長輩如中斷服務或家庭照顧者沒安排活動讓長輩參與，長輩還是會因此喪失腦部思考與活動的機會，使得其精神狀況與整體專注力、反應力及生理狀況受到影響，例如假日或長假失智長輩沒接受服務，假期結束後，再次回到日間照顧中心，長輩都需要短暫的時間恢復原有服務時的功能狀態。

「人家放假那兩天，其實家屬也沒有辦法帶（失智長輩）他做什麼，或沒有安

排，他回去（家中）就是只能坐在那邊，所以就會發現禮拜一來的時候，怎麼每個人不管是精神狀態，還是反應能力，真的是很像都有點減低。所以他們就形容說每次放個假回來都『變形』了；尤其過年，所以家屬其實很害怕的是過年。」（E1，失智症日間照顧中心社工督導）

「像過年他長假過後長輩來到這裡就笨笨這樣，就跟以前變成遲鈍，然後就不知道怎麼辦，然後要過了幾天之後才又恢復像來這裡的狀況一樣。」（E3，失智症日間照顧中心照顧服務員）

因此，服務成效的持久性是重要的品質要素，但是就受訪者所談，目前失智症日間照顧的服務成效持久性並不高。

## 伍、研究結論與建議

### 一、研究結論

本研究發現，失智症日間照顧的服務品質上包含九類品質要素，而此九類在依其內涵可以再分為以下三個面向：

#### 1.環境機構面向

機構環境面較涉及設施硬體方面，若要改善或促進該品質要素，可能要由鉅視面的政策或居間面的組織機構經營策略著手。具體品質要素有：安全性、可近性。

#### 2.人員服務面向

人員服務面，則是可以由微視面的日間照顧服務團隊就各方面予以努力來提升或維持服務品質。實務上的品質要素包含：夥伴/協力關係、溝通與協調、可接受性/回應性/個別化、才能/技術與知識、家庭全面性。

#### 3.服務成效面向

服務成效面，係指失智長輩所獲得的服務效益，由本研究發現服務態對最為關鍵，而服務效果的持久性並不高，因此，這應需要「長期」照顧與介入。品質要素諸如：服務態度/保證性、成效持久性。

## 二、研究討論與建議

### 1.品質要素的重疊性與雷同度

本研究發現，受訪者所認為與服務品質有關的服務行為或失智長輩處境內涵，有時候同時被不同的品質要素所包含，而此，究竟是文獻所談品質要素（王宜雯，2010；林明禎，2004；林明禎，2011；張宏哲，2013；黃松林，2009；黃源協 2013；Francis & Netten, 2004）的列舉互斥性不足，亦或是這就是失智症日間照顧服務的品質要素特性？

詳細檢視文獻所談品質要素確實各要素間略有重疊意涵，主要要視從哪些實務內涵來解釋。而本研究發現，所謂服務品質要素的概念，是人為建構，也確實有些品質間彼此緊扣且關連，如可接受性、回應性、個別化等品質要素表現在日間照顧服務實務上，是相當近似的服務行為，甚至溝通與協調也與上述品質要素緊密關連。

因此，失智症日間照顧服務實務上，環環相扣且具重疊性的品質要素，應為服務的關鍵重點，故建議實務服務上應以其為首要掌握指標。

### 2.服務態度是服務保證性的關鍵

本研究發現服務態度是失智症日間照顧服務非常重要的品質要素，適切的服務態度有助於失智長輩的自尊提升、失智症家庭照顧者的權能感建立，且本研究發現服務態度對於服務成效的保證性上是重要的關連因素。

再加上文獻顯示，失智長輩的失調行為，使得失智症家庭在心理及生理上有著難以負荷的壓力（李宗派，2005；甄瑞興等，2010），其中心理及情緒支持需求與人際家庭關係尤其重要，失智症家庭照顧者的情感與情緒是重要需求

(侯建州, 2015; 黃敏鳳等, 2004), 而此均需以適切的服務態度來支持著失智長輩與照顧者 (Brodaty & Donkin, 2009)。

綜上, 服務態度的重要性不言可喻, 故本研究建議將服務態度設為失智症日間照顧服務的人員甄選、服務績效與監控上的重要指標。

### 3.服務成效的持久性不足下的配套

本研究發現, 服務成效的持久性不足, 此如同就醫後服用藥物, 該藥物的藥效持久性不足, 於是可能醫囑要長期服藥一樣, 失智症日間照顧服務一旦中斷, 恐有稍微退化的情況, 因此, 失智症日間照顧服務勢必要長期接受與服務。

由上可知, 對於失智長輩的福祉而言, 若要維持其社交功能與延緩退化, 可能長期需要接受日間照顧服務, 亦即要「長期抗戰」下, 家庭照顧者的心態與財務準備實為必要, 當然以供給端來說, 失智症日間照顧中心的服務與運作穩定度亦顯重要, 還有政府政策之支持更具有巨視面影響。

## 參考文獻

王宜雯（2010）。失智症照顧品質監測指標研究：以德菲法方式建構。臺北：國立臺北護理學院長期照護研究所碩士論文。

王潔媛（2003）。老人使用日間照顧服務適應過程之探討-以台北市為例。臺北：國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。

行政院內政部統計處（2016）。105年第30週內政統計通報（105年6月底人口結構分析）。網址：  
[http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=10820](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=10820)。檢索日期：2016年6月26日。

行政院國家發展委員會（2014）。「中華民國人口推計（103至150年）報告」。網址：<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455#.VVnkffmSySo>。檢索日期：2016年5月18日。

行政院衛生福利部（2014）。失智症防治照護政策綱領暨行動方案。臺北：衛生福利部。

行政院衛生福利部（2016）。全國失智症日間照顧中心服務單位一覽表。網址：  
[http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/4933/File\\_166658.pdf](http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/ashx/File.ashx?FilePath=~/File/Attach/4933/File_166658.pdf)。檢索日期：2016年7月21日。

呂寶靜（1997）。台灣地區老人日間照護方案功能之初探：從老人使用者及其家屬的觀點出發。政治大學社會學報，27，89-120。

李孟芬、石決、曾薔霓、邱泯科、曾煥裕、趙曉芳、王潔媛、陳柏宗（2013）。長期照顧概論：社會政策與福利服務取向。臺北：洪葉。

李宗派（2005）。探討失智症者之安全照顧。臺灣老人保健學刊，1（1），8-40。

林明禎（2004）。談老人社區照顧服務輸送品質。社區發展季刊，106，141-150。

林明禎（2011）。社會服務品質的建構與提昇－以老人日間照顧為例。臺灣健康照顧研究學刊，11，23-44。



社團法人臺灣失智症協會（2015）。「失智症社會支持中心」。網址：

[http://www.tada2002.org.tw/Support.Tada2002.org.tw/support\\_resources03.html](http://www.tada2002.org.tw/Support.Tada2002.org.tw/support_resources03.html)。檢索日期：2015 年 10 月 13 日。

侯建州（2015）。失智症家庭 vs 失智症日間照顧服務之供需分析—以臺灣某失智症日間照顧中心為例。《兒童青少年與家庭社會工作評論》，3，245-257。

張宏哲（2013）。長期照顧服務品質確保機制的建立—品質資訊的蒐集和公開。《社區發展季刊》，141，161-172。

郭昱君（2008）。台灣失智症患者照護成本與生活品質之研究。臺北：國立陽明大學衛生福利研究所碩士論文。

陳佳妤（2009）。台北市日間照顧服務實施現況與前瞻發展之研究。臺北：東吳大學社會工作學系碩士論文。

陳昱名（2013）。老年失智症病患家庭照顧者之照顧負荷。《崇仁學報》，7，1-22。

曾雪鳳（2014）。失智症家庭照顧者壓力、負荷與生活品質之探討。臺北：國立臺北護理健康大學生死教育與輔導研究所碩士論文。

湯麗玉、葉炳強、陳良娟、謝碧容（2000）。失智症家屬支持團體成效初探。《應用心理研究》，7，171-190。

黃松林（2009）。老人長期照顧產業中的社會照顧品質。《臺灣健康照顧研究學刊》，7，1-12。

黃敏鳳、徐亞瑛、楊培珊、葉炳強（2004）。失智症患者及家庭照顧者接受日間照護之服務需求情形探討。《長期照護雜誌》，7（4），355-370。

黃惠玲、徐亞瑛、黃秀梨、陳獻宗（2008）。失智症照顧服務之可行模式。《研考雙月刊》，32（4），22-33。

黃雅君（2007）。不同疾病嚴重度失智症患者居家、日間照護、護理之家服務之成本效性分析。臺中：亞洲大學長期照護研究所碩士論文。

黃源協（2013）。《社會工作管理（第三版）》。臺北：雙葉。

- 甄瑞興、周歆凱、蔡明足、王心怡、林於諍、郭穎樺、謝佩秀、吳宗燕、劉秀雯、翁林仲（2010）。多層面模式之失智症照護經驗。《北市醫學雜誌》，7（4），424-434。
- 蔡惠雅、張玉龍、詹火生（2015）。視角的轉變——從服務使用者觀點看我國老人日間照顧服務品質。《台灣社區工作與社區研究學刊》，5（2），1-46。
- 鄧世雄（2004）。失智症社區照顧服務。《社區發展季刊》，106，237-244。
- 鄭鈞懋（2013）。失智症家屬照顧歷程-以新竹市某日照中心為例。臺北：實踐大學社會工作學系碩士論文。
- 蕭文高（2013）。南投縣日間照顧中心老人生活品質影響因素之研究。《社會政策與社會工作學刊》，17(1)，89-130。
- 謝美娥（2005）。失智症日間照顧服務使用狀況與其評估——以嘉義聖馬爾定與三鶯地區健順失智症日間照顧中心為例。《中華心理衛生學刊》，18(3)，39-69。
- Brodsky, H., & Donkin, M. (2009). Family caregivers of people with dementia. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 11(2), 217-228.
- Francis, J. & Netten, A. (2004). Raising the quality of home care: A Study of service users' view. *Social Policy & Administration*, 38(3), 290-305.
- Leitch, S. A., Zarit, S. H., Townsend, A., & Greene, R. (2001). Medical and social adult day service programs: A comparison of characteristics, dementia clients, and their family caregivers. *Research on Aging*, 23(4), 473-98.
- Miyoshi, K. (2009). What is 'early onset dementia'? *Psychogeriatrics*, 9, 67-72.
- Moullin, M. (2002). *Delivering Excellence in Health and Social Care*. Maidenhead: Open University Press.
- Xiao, L. D. , Bellis, A. D. , Habel, L. , & Kyriazopoulos, H. (2013). The experiences of culturally and linguistically diverse family caregivers in utilising dementia services in Australia. *BMC Health Services Research*, 13,

427.

Youn, J. C. , Lee, D. Y. , Kim, K. W. , & Woo, J. I. (2005). Epidemiology of dementia. *Psychiatry Investig*, 2, 28-39.

