

## 「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」

## 高齡者改善工作基層執行之探討

高淑貴\*

## 壹、前言

台灣地區高齡化現象相當明顯，老年人口佔總人口的比率逐年增加，無自顧能力老人人數也因高齡而增加。面對高齡化現象，因應國情，研擬政策，推動「在地老化」(aging in place)成為朝野之共識。(沙依仁 1996; 林如萍 2001; 林妙娟 1995; 林維言 2000; 黃明耀 2005; 劉松齡 2003; 謝長廷 2005)

行政院農業委員會自民國 80 年度起將「高齡者生活改善」列入農業推廣重點工作。民國 87 年召開第四次全國農業會議，在農民福利組中，「強化農漁村高齡者生活輔導，提昇老年農漁民生活品質」是「健全農漁民社會安全體系，增進農漁民福祉」的第一子題。會中建議，應普遍成立農村老人的自助、互助、助人、他助的組織，並舉辦各類活動，鼓勵農村老人參與。(高淑貴 1998)

民國 90 年至 93 年行政院農業委員會執行「邁進二十一世紀農業新方案」，建構農民社會安全體系為重點工作之一。主張以建立農民社會安全體系來降低農業經營者風險、改善福利品質，及提供農業經營者更多有意義的生產及生活選擇。該項工作列舉「獎勵農民團體辦理社會生活支持產業，如休閒、綠色產業及高齡者服務事業」等事項，鼓勵農民團體積極投入相關工作。(行政院農業委員會 2002)

民國 94 年行政院推出台灣健康社區六星計畫(期程為 94-97 年)，包括產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大項。其中與「在地老化」最有關係的首推社福醫療。在社福醫療子計畫裏，就有幾個計畫，如建立社區照顧關懷據點實施計畫、長期照顧服務社區化計畫、健康生活社區化計畫等就與農業委員會長久以來推動的工作有極高的相關性。(謝長廷 2005)

民國 95 年，農業委員會推動「新農業運動」，建構均衡發展三生(生產、生活、生態)三力(創力、活力、魅力)之永續農業，讓「台灣農業亮起來」。其重要工作包括「加速農業創新改革與行銷，建構創力的農業；強化農民健康照護，培育活力的農民；活化農村生態環境，營造魅力的農村。」其中營造農村健康生活及生產

\* 國立台灣大學農業推廣學系教授

支援體系，推廣農村生活改善教育，結合醫療保健資源，加強預防保健工作，並普及銀髮族高齡者生活改善輔導是其強調的施政重點之一。(行政院農業委員會 2006)

## 貳、「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」概述

### 一、「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」執行內容及成效

在「我的E政府」網站中(2006.06.13)，可以看到「採菊東籬下-農村在地安養體系」的資訊，這個資訊清楚的提及營造農村健康生活及生產支援體系計畫的目的、執行機關組織、執行內容及執行成效：「行政院農業委員會為加強照護農業高齡者(指年滿 65 歲)生活，積極推動營造農村健康生活及生產支援體系計畫，透過全國各農會組織 239 班高齡班、2,476 班家政班與 28 處農村社區生活支援中心，以落實「在地老化」，讓高齡者活出自主與尊嚴。」

該資料指出：「農業委員會表示，該項計畫包括輔導各地農會結合在地醫療保健資源，針對 54,490 名農村婦女推動慢性疾病防治及農家營養保健教育訓練工作，教導 12,954 位高齡者注意健康問題，做好日常生活保健，來減緩老化速率，進而舒緩高齡化所衍生之失能與照護問題，促進其獨立自主、調適及互助能力，俾普及農村高齡者預防保健與健康維護工作；同時積極推展老年生涯規劃教育，以支持家庭奉養或安養制度。」

### 二、近年「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」相關計畫之回顧

「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」是 90 年度起至 93 年度農業委員會執行「建構農村聚落居民生活照護支援體系計畫」計畫的延續。為進行該建構計畫，90 年度頒訂「農村婦女開創副業獎助輔導要點」，91 年度配合「發展照顧服務產業方案」，培育居民取得相關証照。輔導組成「生活支援服務班」及「生活支援中心」。92 年度繼續推動上述工作，並執行農會銀髮族服務示範中心計畫。某種程度建構農村高齡者在地老化應有的他助措施。

「建構農村聚落居民生活照護支援體系計畫」計畫的理念為：落實居家照護及在地老化之作法，支持家庭奉養或安養制度。輔導農家成員經營社會支援性照護產業，增加農家收入。其做法為：農會組織農村社區生活支援服務班，班員接受訓練取得證照，提供失能者照顧和保護服務酌收服務費。實施對象：主要為 65 歲以上中低收入戶需他人協助者，提供家務、日常生活照顧、身體照顧等服務。困難點是被服務個案不多，使用者付費的觀念尚未建立。因應策略包括宣導教育，如使用者付費的觀念、侍親教育、鼓勵使用居家服務。與醫院協商，經由出院準備轉介服務個案。(陳秀卿 2002)

在「農村婦女開創副業獎助輔導要點」中，「到宅家事服務、到宅照護服務、家庭托老、家庭托兒（含托嬰）及送餐服務等」都是行政院農業委員會支助與輔導的副業創業經營的業務。

行政院核定之挑戰 2008「照顧服務產業發展方案」國家重點發展計畫，期使照顧服務(例如居家照顧服務、到宅家事服務等酌收服務費)成為可永續經營的產業。(高淑貴 2004)本方案以先行發展具需求急迫性、訓練容易、可企業化且與現行資源不重複之服務項目，並以建構高齡化社會高齡者、身心障礙者之照顧支持系統為研擬之主要內容。照顧服務產業發展方案與農業單位有關之項目有：

1.開放各地方現有閒置之公有地、各地區福利服務中心、農漁會、社區活動中心或各類福利服務中心等，提供經營照顧服務相關產業之場地。

2.輔導現有衛生所、農會、安養護機構、護理之家、長期照護機構多元化經營。

3.加強辦理照顧服務人力培訓，包括督導、照顧管理經營者、居家服務員、病患服務員、醫院及家庭看護工等，由主管機關(內政部及衛生署)統一訂定訓練內容及認證標準，達到「分散訓練、統一認證」，提高人力培訓成效，同時確保照護服務之品質。

4.因應加入 WTO 所可能成的農村失業問題，鼓勵離農人口投入照護服務產業，有效運用農村地區人力。

5.成立「推動照顧服務輔導團」，協助各縣市發展照顧服務產業。

6.為落實推動，另擬「非中低收入戶失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫」以茲配合。

92 年度以後繼續推動上述工作，並在科技計畫項下辦理建構農村社區居家安養環境規劃工作，及在農管計畫項下辦理農會銀髮族服務示範中心。又，「侍親教育」是農村高齡者「在地老化」策略在基層執行時的重要教育主題。透過侍親教育教導人如何善待至親長輩，幫助他們成功老化。(高淑貴 2003)

### 三、「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」實施重點項目

農業委員會規定農會在「強化家政班功能」中要特別強調及討論在地老化與侍親教育等議題，並請有意願的農會以專案申請的方式推動「高齡者生活改善」、「農村社區生活支援中心」、「照顧服務人員訓練」、「田媽媽生活支援班」等工作。說明如下：

#### 1.強化家政班功能

家政班是基層農漁會推動家政推廣工作的主要組織，其成員是農漁村的婦女。自民國 45 年開辦農村家政推廣工作以來，敦親睦鄰一直是家政班所關心的內容。近年大力推動「侍親教育」。「侍親教育」、「健康老化」、「尊嚴老化」、「在地老化」等都是重要議題。

## 2. 高齡者生活改善

高齡者生活改善計畫是 80 年度農村生活改善計畫的工作項目之一，工作重點為(1)尋找需要服務的高齡者，(2)輔導成立自主性的高齡者互助組織(成立高齡班)，(3)評估高齡者需求，研議服務內容，(4)探索社區現有提供高齡者各項服務的資源，(5)結合社區資源，推動高齡者服務工作。

## 3. 農村社區生活支援中心

設置農村社區生活支援中心的主要目的在提供農村居民(主要是農村老人)生活上的支援。生活支援中心的前身是銀髮族諮詢中心、高齡者諮詢服務中心，後另命名為生活支援服務中心。支援項目及內容、對象，視該中心狀況、當地資源、居民需求不同而有別。理想上是能結合醫院、消防、急難救助等機構及志工團體，提供農村居民轉業、就業、照護、轉介及生活的輔導服務。

## 4. 照顧服務人員訓練

照顧服務人員訓練的工作，多年來曾經零星辦理。蘇寄萍(2000)在其對「居家照顧服務員訓練之評估」中提及:1999 年行政院農業委員會「農民營養保健及家政輔導」計畫中，針對高齡輔導實施細則「開創社區資源支援家庭奉養或安養」，在社區內以互助或義工制度的建立，包括熱餐與愛心服務、居家生活照顧、日托服務、在宅服務、居家護理、醫療保健等項目。

91 年度配合行政院「照顧服務產業發展方案」，辦理照顧服務人員訓練，期有效運用農村人力，建構照顧服務系統，並使照顧服務成為可永續經營的產業。照顧服務人員包括督導、照顧管理經營者、居家服務員、病患服務員、醫院及家庭看護工等，由主管機關(內政部及衛生署)統一訓練內容及認證標準，達到「分散訓練、統一認證」，確保照護服務之品質。

## 5. 田媽媽生活支援班

生活支援班包括到宅服務、托嬰、送餐服務、洗澡、餵食、陪同就醫、日常生活照顧等。雖然幫忙，但不剝奪他原有的功能。主要為提供需要服務者生活支援，增加班員的家庭收入。這個班的班址設在班員家，農業委員會補助環境整修，設備添購等。

## 參、「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」執行實例—以農村社區

### 生活支援中心為例

如前所述，「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」包括「強化家政班功

能」、「高齡者生活改善」、「農村社區生活支援中心」、「照顧服務人員訓練」、「田媽媽生活支援班」等項目，其中「農村社區生活支援中心」完全運用志工組織為年長者及失能者提供服務，是近些年積極推動的重點工作，研究者於 2006 年之專案研究，特別針對辦理之農會進行較深入之探討。

#### 一、農會建構「農村社區生活支援中心」的依循準則

行政院農業委員會輔導處「營造農村健康生活及生產支援體系計畫」，推動建構「生活支援中心」工作，提出的依循準則，條列如下：

1. 認識當地長期照護資源，結合長期照顧管理中心成為服務網絡，宣導『照顧服務福利及產業發展方案』，如提供有關失能老人及身心障礙者補助使用居家服務試辦計畫之資訊、諮詢及轉介服務。

2. 倡導農會於長期照顧資源缺乏地區辦理，結合醫院、安養中心（護理之家）、消防、急難救助等機構及志工團體建立支援服務諮詢網，提供轉業、就業、照護、轉介及生活輔導等服務，作為經營照顧服務之基礎。

3. 關懷農村失能者家庭、獨居與孤獨高齡農民（建檔），也可與安養照護中心（護理之家）策略聯盟經營落實照顧農民。提供高齡者、弱勢婦女、青少年等諮詢服務。

4. 遴選、培育與組織專業志工，為拓展功能須積極召集有專長熱誠的志工。如醫師、護理人員、律師、建築師、社工人員、教師、警察等等以強化農村居民諮詢服務工作。

5. 家庭訪視失能者家庭並作紀錄，認識失能者家庭之困難、需求等，提供資訊服務。

6. 經費補助：新辦理鄉鎮補助資本門 10 萬元，為購置生活支援中心專用電腦（資訊設備最高不得超過 6 萬元）、電話及資料儲備等等設備；補助經常門 10 萬元為中心之營運費如電話、水電費、燃料費、資料費、志工保險費及交通補助費、文具、工作人員旅費（最高不得超過 10%）等。續辦每班補助經常門 10 萬元為中心之營運費，內容同新辦班含補助 2 萬元作為訪問農村失能者家庭用，至少訪問 20

戶。

## 二、建構「農村社區生活支援中心」個案舉例

### 1. 五股鄉農會生活支援中心

五股鄉農會民國 89 年成立生活支援中心，目前有 43 位志工，分為六組值班及做家庭訪視等服務工作。以往志工在農會推廣股值班，民國 95 年移至本會信用部營業廳右側。服務項目包括：(1)向服務村別的高齡者會員電話問安(電訪對象為農會 70 歲以上的會員，大約有 1000 多位)，(2)各組負責的農村失能者個案電話問安與家庭訪視，(3)協助引導本會高齡客戶填寫單據、諮詢服務、或是奉茶服務，(4)填寫值班工作日誌並簽到，(5)負責聯絡下一個值班的人。志工值班服務分為上、下午兩個時段：上午 9:30-11:30，下午 1:30-3:30。

失能者的訪視每年固定有 4 次，通常都安排在年節前〈端午節、重陽節、中秋節及、春節〉。各組志工相約帶著自備應景小禮物前往拜訪，使失能者或其家屬感覺溫暖。志工在訪視前會用電話先聯絡對方及和同組志工協調好拜訪的時間，通常會有兩位以上的志工一同前往。去年共訪問 50 位失能者，由於鄉公所不方便給資料(因為個人隱私)，乃找村長幫忙。村長夫人是本會志工，請她安排。失能者最希望的就是志工陪伴聊聊天，本會志工並不陪伴就醫或作護理工作，洗澡、擦背或餵食的工作由社會局專業的照顧服務員做，志工提供轉介資訊服務。志工不宜有情感的介入，不過有志工表示這其實並不容易，因為畢竟人是有感情的動物。問及如何界定高齡者為「失能」，通常指已失去基本生活能力者屬之，如無法自己行動(坐輪椅)或無法自己洗澡、吃飯等，當然植物人也包括在內。有時去探訪植物人是為了給照顧者或家人一點精神上的安慰。

志工另外一項工作就是每年兩次到老人院和老人們聊聊天及帶活動、帶給他(她)們歡樂。又，五股鄉農會目前有六班的高齡班，每班有五十位班員，志工輪流在高齡班擔任助教，在一年四次的開班會過程中也提供一些協助。五股農會高齡班的成效相當地好，班員變得比較活潑有朝氣，高齡者的家人對高齡班相當認同。生活支援中心應該與高齡班配合，方法是比方說高齡班多開幾個班，然後多辦理常態性的活動，由志工來帶領，這樣成效應該比現在以電訪為主來得好。現在已有開始這樣在做，只是尚未做到全面性。

志工的招募遴選、及育才及留才方面：在農會家政活動告知招募志工的消息或在農會的會刊上刊登廣告，盡量讓志工參加本農會辦理的講習會，及農業委員會或縣農會的研習課程增強服務能力。訂定志工服務公約、不定時觀察志工服務態度、值班出缺席的狀況、以及參加研習的態度等做績效評估。優秀者有獎狀、有時也會有

禮物。每年辦兩次工作檢討會,檢討內容包括為何有時受訪對象會不喜歡志工的拜訪、值班狀況(臨時有事不能來者一定要報備並找好遞補的人選,一年缺席三次以上者就要求退出)以及志工在外服務的行為(如到受訪者家中不能隨便翻閱別人家裡的東西)等。

遭遇困難及解決:(1)志工很有服務熱忱,她們希望能有更多的服務,於是農會安排她們到老人院去帶活動(帶動唱)。(2)老人家的身體照顧方面,志工專業能力就略為不足,只有多多充實,盡量安排參加教育訓練活動。(3)目前詐騙多,電訪服務時會被質疑,解決的辦法是①在會刊上刊登志工服務的訊息,②請有需要的高齡者或其家人主動打電話到農會諮詢,③請固定的志工負責固定的老人家問安,以建立信任感。

## 2. 台中市農會生活支援中心

台中市農會在民國 89 年成立生活支援中心。主辦人員表示剛接時壓力很大,因為對志工帶領技巧等很陌生,曾為此到家庭教育中心當志工,親自體驗當志工的情境,希望能對帶領志工有所幫助。

目前生活支援中心的志工有 30 位,志工平均分配於 12 個里,平均一個里有 1 至 2 位志工。依職務分為訪視、推廣、文書、活動、總務等五組。從民國 90 年開始,每個月召開讀書會,每年年初向志工說明工作項目,例如今年有兩個高齡班、一個外籍配偶班的活動需要志工協助,就先在年初請每位志工確認其可協助之工作。

台中市農會善用地方資源:在物資或資金方面,如與文教基金會配合,社區的廟宇若有香客沒帶走的新鮮祭品,如水果等,可當做慰問低收入戶(共 83 戶)的伴手禮。課程方面,留心衛生局或社會局辦的課程或講習,提前知會志工有關訊息,鼓勵他們參加。

95 年度志工訓練補助經費較多,特別安排為期 2 天的志工訓練,課程包括「訪視技巧及社區資源的取得」、及「志工的職責與倫理」等。主辦者儘量參加志工聚會(讀書會),聽聽看大家在工作上遇到的問題,或心得感想,或有另外想到什麼其他想做的事情。

生活支援中心志工活動值班起初設在社區活動中心,但因為歸區公所管理的社區活動中心從 90 年開始想要向農會收取租金,因此,民國 90 年 2 月生活支援中心就搬回農會的 2 樓,做電話問安的工作,民國 93 年再搬到農會的 1 樓設一個圓桌,除了做電話問安,也為農友奉茶,提供訊息,提醒來訪的老年農友老人健檢、預防

注射等的資訊，農友都覺得相當好。另外也固定訪視低收入戶的獨居老人，萬和文教基金會的執行長會提供資金、物資方面的支助。遭遇到的困難方面，由於很多志工有角色重疊的情形，農會志工常與衛生所、區公所的志工重疊，有時辦活動時間相同會有困擾。

### 3.大雅鄉農會生活支援中心

大雅鄉農會在 93 年度開辦生活支援中心的業務，剛開辦時，招募志工等都相當平順，由家政班每班推薦 4 名有興趣的班員組成 32 人的團隊。組隊後農會進行志工訓練，課程包括高齡者的飲食須知、高齡者的完善照顧與安養，團康與帶動唱的技巧等。而志工服務方面，因為大雅鄉各村的老人會非常健全，因而志工第一步先到各村老人會宣傳農會的生活支援中心，也順便於活動時幫老人家量體脂肪、血壓，或準備點心等，藉由親近老人家突破他們的心防並與他們成為朋友。

之後也有定期的志工訓練，讓志工們繼續吸收更多的知識，今年度課程為認識長期照護醫療及老人社會福利資源、高齡者的需求與溝通、安全居家環境營造與意外預防、簡易急救概念等課程。志工以其地緣關係，每 4 人一組服務所屬的村別，可以更落實服務工作。又，志工就其服務區域尋找失能老人並建立資料檔案，以便日後訪查。

目前面臨兩個問題：(1)原本在農會大廳一樓有設有志工電話問安的櫃檯，但後來農會把那個空間租給南山人壽使用。目前志工只能在農會三樓使用電腦或電話。而且志工也暫時不在農會排班。(2)志工不易留人，今年度志工留失不少，原本 32 位到現在只剩下十多位，主要原因是現在經濟不景氣，而當志工是無給職，很多婦女都必須要回歸有給職的工作(到工廠上班或是幫人帶小孩)。所以今年度志工必須重整，再招募。

### 4.後龍鎮農會生活支援中心

後龍鎮農會的生活支援中心於民國 92 年開辦。從剛開始的 35 位志工，到現在有 43 位志工。遴選志工的標準首重品性與服務熱忱，最主要是要有意願，一點都不能勉強。

目前 43 位志工中有 3 位男性，40 位女性，其中有六位是中小學的退休教師。志工們有分為醫療教育、行政文宣、活動策劃三個專業分組，及依據住家地域性分成五個聯絡組。志工們除了隊長副隊長不參與輪班，其他 41 位志工每星期一至星期五早上 8:00-12:00 在農會二樓志工服務台需要輪流值班，每天早上安排兩位志工。志工值班時的工作有：(1)服務台諮詢，(2)對當地高齡者做電話問安，並詳實地



填寫紀錄簿，(3)量血壓，(4)最後打電話提醒下兩位值班的志工等。若是志工臨時有事，也可以事先調班或請人代班，所以志工在值班上從不會有脫班的現象。志工服務台有一部電腦，由志工和指導員共同使用，目前較會使用電腦的志工大約有 10 位，還不太多，所以這也是可以再加強的地方。

農業委員會補助生活支援中心第一年有開辦費資本門 10 萬，後龍農會購置電腦設備及訂做志工服務台旁的置物櫃。志工服務台用心佈置，除了擺放一盆秀涼悉心照顧的蘭花，顯得十分美麗外，小小的空間還設計了二十多格置杯架，分別擺放 43 位志工的茶杯，樣式統一但十分美觀的瓷器茶杯上也分別貼上志工的姓名條，服務的志工服務時就會感覺非常貼心。

志工們和當地的高齡者約時間做「到宅問安」，訪視新的個案時，志工會帶一包農會提供的「台灣好米」作為伴手禮。訪視後，會以電話問安持續做關懷、做追蹤了解，並請住在鄰近的志工有空時就再多走走、多去看看去關心個案，如果發現有需要居家照護的也協助提供資訊，轉介照顧服務員，每年大約做 60 戶。至今已訪視了 165 位高齡者，而且個案一直在增加中。社會局或醫院提供本地失能者資料，志工去做訪視、並做問卷調查，每年做 20 位。失能者問卷訪視的問卷資料完全電腦化。

每年 11 月辦一次志工的檢討會（研討會），會議內容主要有：(1)志工工作心得分享，(2)困難之處研究討論，(3)發工作志願表請志工填寫，調查是否明年度是否續任、輪班時間、及相關問題，(4)請專家學者演講，藉以增進志工的工作能力及工作 EQ 等。

### 5. 龜山鄉農會生活支援中心

龜山鄉農會的志工有 60 位，全部都是農會家政班班員。志工工作內容大致有：(1)每週一至五早上 8:30-11:30 電話問安並填寫紀錄表，同個時段有三位志工，(2)支援農會家政與四健的活動以及社會局辦的活動，如協助通知活動的訊息與活動時協助攙扶高齡者等等，(3)居家訪視、每年訪視 20 位失能者，並做問卷調查，(4)志工協助獨居高齡者做「轉介」的服務，如轉介至「龜山關懷站」（慈德志工隊），因為獨居老人可能需要更多的關懷，(5)關懷生病的志工隊員，前往醫院探視，(6)問安對象往生，志工隊長率同 3 位至 5 位志工前往弔唁。

志工詳細紀錄問安時間與問安內容，從高齡者生活情形、身體狀況、服藥情形、是否有家屬陪伴、精神慰藉或無人接聽等，只要經過勾選即可一目了然。與完全用書寫的紀錄，相對而言，比較節省時間，難怪輪值問安電話的志工一個上午通常就可以聯絡三、四十通之多。

電話問安與居家訪視的志工，依村別分為 9 大組，由在地志工來服務在地高齡者。依工作職務則分為四組，有文書組、行政組、活動組及財務組。龜山鄉農會早在民國 89 年就開始招募志工，那時就已經開始作銀髮族諮詢服務，即電話問安的工作。至民國 91 年改稱為生活支援中心，並擴大工作內容，增加居家訪視與失能者訪視的部分。剛開始生活支援中心的總部設在龜山的大崗，電話問安的工作也在那裡進行，後來因為農會本部對大部分的志工而言交通比較方便，因此就改在農會本部的三樓禮堂入口處的位置來進行電話問安的工作。

志工每月召開「月例會」，檢討該月志工服務的狀況，有遇到困難，或是志工有優秀的表現，都可以在月例會提出，農會總幹事、秘書、推廣股股長與指導員都會列席指導。另外，每年有志工績效評估，由桃園縣農會表揚優良志工。

#### 6. 伸港鄉農會生活支援中心

民國 92 年，伸港鄉農會開辦生活支援中心，開辦的理念是在醫療資源比較缺乏的地方，以志工來執行、運作生活支援中心的一些工作，諸如電話問安、為高齡者量血壓、與訪視失能者等等。而農會也為志工申請加入內政部的「祥和計畫」，志工需要接受考評，同時志工在農會服務的時數也有認證，都可以算在服務記錄本中。

伸港農會目前有志工 26 人，全為女性，其中 4 位為國小教師退休，2 位為護理工作者退休，餘為家庭管理者。排班以分組的方式，志工的工作有每週一、四在農會信用部幫高齡者量血壓，另外在在地下一樓做電話問安，還有到宅訪問失能者，每位志工負責訪問 1 至 2 位失能者，每月至少 1 次電訪與家訪。

曾遭遇的困難包括：1.發掘失能者和獨居老人有一些困難，後來找村長及家政班長協助解決。2.訪視時是否需要帶伴手禮的問題，後來決定第一次訪視時帶小禮物，第二次以後不必帶。3.是否可以給志工一點訪問津貼的問題還在考慮。

#### 7. 仁德鄉農會生活支援中心

在農會推廣股旁邊有一間辦公室專門提供生活支援的服務，裏面布置有沙發、桌、椅、櫃子、電腦，營造一種家的感覺。目前編制內有 32 為志工，均為家政幹部組成，至些組成的家政班員有國中或高職畢業者均有，均識字。志工的組織方面，選隊長、副隊長，分活動、策劃、文宣、訪視、電話問安值班組等。志工平日的工作主要為失能者訪視與電話問安關懷（每週一至五早上 9:00-11:00 在農會輪流值班），並提供諮詢服務（老人家也會主動打電話給農會志工），也在農會服務台協助引導辦事情，有時也協助高齡班活動的推行，如課程安排或擔任教學助教等。志工

在值勤時穿背心、配戴識別證，非常正式，而總幹事也非常看重這群志工，對她們的貢獻非常肯定。

而出去訪視方面，志工利用閒暇時間訪視高齡者，訪視時 6 人一組。第一年訪視 50 位失能者，第二年訪視 30 位失能者。現在生活支援中心有個困難就是有「找個案」的問題，因為失能者有很多都已居住到養護中心，在自己家的已經愈來愈少了。另一方面，很多生活支援中心的志工也都身負其他機關團體的志工，重複的身份，讓志工們多了一些學習的機會與空間，但缺點就是志工們有時就比較忙，排班或辦活動要調配時間可能要費一番功夫。

### 三、農會建構「農村社區生活支援中心」的執行成效

生活支援中心對在地高齡者的「在地老化生活」幫助不小。而最大的成效是受到大部分受訪者的肯定：高齡者感受到實質上的關懷，感覺十分喜悅，再來就是志工本身也獲得很大的成長，學習到很多。

有位受訪志工提到參加志工的理念與心得感想，她快示當志工就是要行有餘力，先把家庭等份內的事安頓好，再出來做志工的工作，這樣家人通常也會支持；而參加志工，通常就是要把自己歸零，抱持一顆無怨無悔的心，把志工的工作當作一件事業來經營，享受服務別人、付出心力的過程，像自己擔任隊長，也是一個學習領導能力的機會，在做也是在學習。

多位受訪者表示：「由農會適度地辦一些課程可以讓高齡者尊重自己，同時也學到一些東西，讓高齡者可以得到自我肯定，相當好。」「婆婆在高齡班中學習用廢紙摺成垃圾盒，做得很有心得，就可以送給子女、孫子女或鄰居朋友，他就會覺得蠻有成就感的。高齡班讓婆婆學到技能同時也打發時間，讓生活較有變化，的確相當不錯。」

「農村社區生活支援中心」是一個讓高齡者得知政府福利政策資訊，也讓所有的參與者(及其家人)得到學習成長的機會。的確，有位指導員指出：辦這些對個人的幫助也很大，因為這可以讓家中長輩（婆婆）走出去，能多得到一些常識，並分享給其他人。也讓家中子弟多了一些尊敬、愛護、關懷長輩的觀念與實際表現，如現在她的兩個兒子見到老人家都會主動打招呼說「阿公阿媽好」，尤其是對自己的奶奶更會晨昏定省與問安，十分懂事、乖巧。而因為小孩表現很懂事，不但當媽媽的她覺得很欣慰，也讓婆婆對她另眼相看，無形中改善了婆媳關係。

受訪指導員提到一位志工的故事：有一位志工，她事業、婚姻不是很好，本來十分沮喪、悲觀，但參加了農會生活支援中心的志工團隊後，在團體與服務的過程中

得到力量，走出自己，走出原本的不愉快，又重新開店，現在活得有聲有色。這位志工能在各方面有這麼大的轉變很為她高興，同時也覺得自己能做這樣的推手，協助推動整個工作覺得非常開心。生活支援中心宣導照顧服務產業中政府提供的社會福利資源，有助於對農會的形象的提升。而侍親教育對倫理道德的提升應該也有所助益。

## 肆、結論與建議

「95 年度營造農村健康生活及生產支援體系計畫-農村生活改善工作成效研習觀摩會」(台灣省農會主辦)，研討主題包括強化家政班功能、高齡者生活改善、農村社區生活支援中心、及長期照護服務成效等。其中「如何發揮農村社區生活支援中心功能及成效」，其結論值得參考：農村社區生活支援中心的功能主要是在關懷農村長者的健康和起居，宜注意以下幾點：(1)農忙期不要去問安，(2)替弱勢者提供協助，(3)健康資訊的宣導，(4)志工的運作很重要，因為志工是整個組織的靈魂人物，(5)志工雖然是無給薪的，但也應該獲得應有的權利，(6)社區關懷據點和支援中心有 95% 的性質相似，可加以結合運用。以農村社區生活支援中心而言，志工是主要的人力資源，第(4)(5)尤其重要。如何選才、育才、用才、留才等都是中心是否能夠順暢運作的關鍵。

走訪農會農村，與承辦人員、志工、農村老人懇談，並隨緣參與相關活動，獲得資料不少，深刻體會辦理「營造農村健康生活及生產支援體系計畫-高齡者生活改善工作」必需群策群力方能竟功。家政推廣人員領導一群志工一起從事這件有意義的工作，縣級督導給予適時的指示協助，省級視導辦理各項研習觀摩與工作會報，讓指導員不必自己摸索就能跨出成功的第一步。有位受訪指導員表示剛接工作時，督導給她一句話：「妳有什麼事不要怕，隨時打電話給我。我一定會隨時跟妳講。」這一句話，讓她像是吃了一顆定心丸。當然，得到農會長官的支持也是事情得以辦妥辦好的重要因素：農會給專門提供生活支援服務的場地並購置必要的設備，讓志工有固定的服務地點等。一位受訪者說：「志工在值勤時均會穿背心、配戴識別證，非常正式，而總幹事也非常看重這群志工，對她們的貢獻非常肯定。」

不容諱言的，有受訪者表示在辦理「生活支援中心」時會覺力不從心，例如訪視失能者需要社會工作的知識或背景，有賴自我充實。她認為多自我充實，參加研習活動，常看「農業推廣充電站」等網站等，都有助於充實自我。

在照護服務方面，有位指導員出，該農會輔導受過訓練的共有 86 位，而到現在為止就業的有 33 位，雖然這個數據顯示就業率仍不高，但這些接受過訓練的人

可當志工、照顧家中生病的人，不一定要就業。這個訓練計畫有效提高貧困家庭的收入，也提供一個更專業的照護環境，更何況照顧服務產業就像是在做功德。「只要有機會、願意試，就能成功」、「多一個選擇機會，創造無限可能」、「照顧他人，創造事業第二春」，這塊市場有很多就業機會，就看你肯不肯、願不願意、能不能放下身段。

「95 年度營造農村健康生活及生產支援體系計畫-農村生活改善工作成效研習觀摩會」中幾位報告者經驗分享的肺腑之言，可供吾人參考：「天生我材必有用」、「推廣是良心事業、人際事業」、「給愛無障礙」、「從心出發，推廣是待人、待心，也要兼具信心，才能發揮潛能」、「推廣要有恆心，才能持之以恆」、「推廣是交朋友，要有俠氣、要熱心」、「推廣要有平常心」、「好奇心是快樂泉源的重要部份」、「要有快樂的心」、「快樂的心奠基在健康身體、安定生活、適度財富的條件上」、「班員從實際參與活動中，確切的去吸取專業技能和經驗，讓他們從實作中培養出真誠的心」、「帶給班員的學習和成長」、「推廣人員辦理推廣活動要以班員興趣為核心」、「要有服務的熱忱」、「人性化、溫馨關懷」、「取之於社會、用之於社會」、「工作順暢執行，和家政班員一起快樂成長」、「在學習中互相成長，在成長中建立友誼」、「要和家政班員踏實的一路走下去」、「每個人的個性、特質和地緣性不同，要用不同的方式去領導」、「照顧他人之際，自己要先照顧好」、「要會借力使力」。願與推廣界先進共勉之。

### 參考書目

1. 行政院農業委員會。2002。行政院農業委員會中程施政計畫。
2. 行政院農業委員會網站 <http://coa.gov.tw>。2006。
3. 我的E政府網站<http://gov.tw>。2006。
4. 沙依仁。1996。老人社區照顧之理論與實際。社區發展季刊 74:162-170。內政部社區發展雜誌社。
5. 林如萍。2001。農村高齡者生活輔導之策略:一個「獨居老人高齡班」的個案分析。農業推廣文彙 46:77-85。中國農業推廣學會
6. 林妙娟。1995。農村高齡者人力資源開發與運用。農業推廣文彙 40:12-19。中國農業推廣學會、台灣省政府農林廳編印。
7. 林維言。2000。從「加強老人安養服務方案」的執行談長期照護制度之建構。社區發展季刊 92:6-18。內政部社區發展雜誌社。
8. 高淑貴。1998。強化農村高齡者生活輔導，提升老年農漁民生活品質。第四次全國農業會議引言報告 183-202。行政院農業委員會。

9. 高淑貴。2003。農村高齡者「在地老化」策略基層執行之研究。農業推廣學報:20:1-24。
10. 高淑貴。2004。農村社會在地老化策略之推動。2020 年亞洲之長期照顧與福利產業國際學術研討會。朝陽科技大學人文暨社會學院社會工作系。
11. 黃明耀。2005。壯有所為，老有所安-當前強化高齡農民福利措施概況。農訓雜誌 188:14-16。
12. 陳秀卿。2002。現階段建構農村聚落居民生活照護支援體系業務。農業推廣文彙 47:81-94。中國農業推廣學會。
13. 劉松齡。2003。激發學習潛能、整合知性課程-農會社區大學、終身學習教育。農訓雜誌 165:18-21。
14. 謝長廷。2005。台灣健康社區六星計畫之理念與期望。跨越季刊 No.005。行政院文化建設委員會。