

## 農村銀髮族諮詢專線志工服務績效之評估

蘇寄萍

近年來，台灣農村人口急速的高齡化，農村銀髮族群明顯增加。根據台灣地區農業基本調查農家戶口抽樣調查報告，1985年農村65歲以上高齡人口數326,084人，佔全農戶人口之6.96%，此時已進入老人國的行列；至1999年，已增至338,241人，比率增為9.21%。又根據台灣農業年報統計資料顯示，台灣地區農場經營主之平均年齡在65歲以上者佔總農業人口之比率，由1985年之14.3%，增加為1999年之32.5%，即約每三人就有一位高齡者，農業人口之高齡化可見一般<sup>[1]</sup>。然而，老人需求的多樣多變，及目前老人服務工作零散片段的現象，迫切期望透過專家之指導，熱心人士參與（家政班員為志願服務），發揮功能；提供老人福利、法規、政策之諮詢服務。提供老人及其家人心理、社會、生理、休閒等諮商服務。參與關懷老人服務行列，並推廣相關老人議題至每個角落，讓農民及早做自身的生涯規劃。有鑑於此，農委會特別舉辦「農村銀髮族諮詢專線志工服務及訓練」課程，透過鄉鎮農會推廣設置農村高齡者諮詢服務中心，強化農村高齡者諮詢服務，透過農會家政志工提供農村老人營養保健、醫療照護及福利措施等資訊服務，以認識老化與老化所衍生的問題。

本報告係分析評估2000年本場辦理三次志工初級訓練，及2001年透過董氏基金會心理衛生組辦理志工訓練之成果。本研究採問卷調查之方式，在台北縣五股鄉、桃園縣龜山鄉、楊梅鎮進行調查。選取志工樣本五股鄉42人，龜山鄉40人，楊梅鎮30人，共112人。調查內容包括年齡、教育程度、參與訓練之項目、自認被稱讚最多的優點、認為「身體的健康」、「心理的健康」即成為志工的動機及期許與目標的看法等項，做一比較研究。

### 一、志工基本資料分析

(一) 調查結果由表1得知，志工有112人，平均年齡是48.5歲，以41-50歲最多佔62.5%。教育程度以高中職佔最多有50.5%。志工參與訓練項目以2-3項者最多佔65.1%；大都以參加農會、改良場或衛生所等單位之訓練為主，會參加內政部『祥和計畫』<sup>[2]</sup>認知、進階、成長、領導四階段訓練課程計64小時者，有9人。

(二) 志工們自認被稱讚最多的優點：熱心公益佔56%、有愛心善解人意佔31%、親切合群佔13%。志工們的專長：烹飪佔40%、唱歌佔38%、跳舞佔22%。別人曾建議志工們改進的：個性太急講話太快佔74%、多愛自己一點佔18%、勇敢對別人說不佔8%。志工假日之消遣活動：爬山佔50.9%、家人團聚佔33.9%、書局或看書佔17%、作家事佔14.3%、逛街佔9.8%。

(三) 志工們認為「身體的健康」就是：一切之財富的看法佔83%、等於有了一切佔21.4%、保持心情愉快佔18.2%。志工們認為「心理的健康」就是：心中充滿快樂的看法佔30%、家人的幸福佔26%、凡是少計較佔24%、自我肯定佔20%。

## Evaluation of Performance of the Volunteers Advisory Service Line for Senior Citizens in Rural Area

Jih-Pyng Su

### Summary

This research was conducted to evaluate the performance "Advisory Service Center for Senior Citizens in Rural Area" established in the extension sections by the Farmer's Associations of Wugu, Guishan, and Yangmei townships. The statistics about the motives of home economics volunteers, the extent of volunteer participation, the acceptance of elder people, the satisfaction toward the activities arranged by farmer's associations were collected. The research involved 112 volunteers and 2817 elder people. The average age of volunteers was 48.5 years old. About 63.4 % of them were between 41 to 50 years old. However, 50.5 % of them were high school or vocational school graduates. About the motive of being a volunteer, 63.4 % of them expressed to repay the society. About the anticipation and object of being a volunteer, 31 % of them expressed to acquaint themselves with more people.

Among the elder people being greeted through telephone, 63.8 % were male and 36.2 % were female; among them 7.8 % were light-elder people (65-74 years old), 31.7 % mid-elder people (75-84 years old), and 60.5 % old-elder people (above 85 years old) respectively. Most of the greeted elder people, about 47.5 % of them were elementary school graduate. Those who believed themselves to be healthy accounted for 65.8 %, and 93.4% of them lived with their family, 74.2 % of them were willing to be greeted through telephone. Volunteers assisted farmer's association to handle the health checks of elder people and the seminars of nutrition and health. They also helped to pick up the elder people. There were 948 elder people participated the health checks and seminars, last for 30 days in 42 villages and neighborhoods. There were 56.9 % of the checked elder people weighted abnormally, 47.2 % of them were abnormal in cholesterol figure, 43.8 % of them have abnormal in uric acid figure. The courses and activities were highly appreciated by the elder people so they repaid the farmer's associations greatly. The volunteers are all willing to continue their telephone services in order to care the elder people.

Key words: evaluation, senior citizen, advisory service line.

表 5. 電話問安服務老人健康檢查結果分析

Table 5. The health check result of aged person greeted through telephone.

項 目 Item	正 常 Normal		不 正 常 Abnormal	
	人 數 Person	百 分 比 Percentage	人 數 Person	百 分 比 Percentage
尿酸 UA	533	56.2	415	43.8
總膽固醇 Chol	501	52.8	447	47.2
三酸甘油脂 TG	665	70.1	283	29.9
空腹血糖 Ac Sugar	736	77.6	212	22.4
血紅素 Hb	902	95.1	46	4.9
肝功能 Liver function	879	92.7	69	7.3
高血壓 Hypertension	662	69.8	286	30.2
身體質量指數 BMI	409	43.1	539	56.9

## 六、志工訓練

志工訓練112名，透過董氏基金會心理衛生組安排課程，收獲良多，希望明年能增加工作經驗分享發表會。上線服務大部分以志工打出去問安較多，由銀髮族農民打進來諮詢者較少，但透過下鄉健康檢查及營養講座，打進來的比例提高23%。

服務老人，志工皆持肯定且願學習自我成長，以「施比受更有福之理念」繼續在服務中心值班。為落實農民福利，積極推廣以社區資源支持家庭奉養制度，以鄉鎮農會推廣設為基礎，建立單一窗口，提供轉業、就業、生活輔導等服務。未來諮詢服務中心擴充：包括親子、青少年問題，結合地方公所、衛生所、消防、圖書館、學校社區、衛生促進會等資源，積極加入福利事業之轉介，以擴充諮詢服務中心之功能<sup>99</sup>。

## 參考文獻

- 1.陳秀卿。2000。因應跨世紀農村高齡化之策略及作法。2000年全國農漁村高齡者生活改善績優表揚暨研討會。台南場農業推廣中心。p. 6。
- 2.祥和計畫。1999。志願服務教育訓練課程。桃園縣志願服務協會—財團法人怡仁愛心基金會。p. 3。
- 3.林雅琪。1998。埔里地區福利社區化方案評估—以老人『電話問安』與『居家關懷』為例。暨南國際大學社會政策與社會工作學系。p. 6。
- 4.魏忻忻。2002。國人肥胖定義—BMI超過27。聯合報。2002. 04. 16。
- 5.陳秀卿。2002。農會多功能服務—生活照護支援服務。發展農村婦女小型事業研討會。桃園場農業推廣中心。p. 26。

里9天，計188人參與；講座課程安排有快樂的銀髮族、老人常見的疾病與保健、正確的用藥常識、居家照護、理財與遺囑準備、健康操（十巧手）、飲食與健康。由表5調查得知受檢的老人體重值不正常者「BMI（身體質量指數）」<sup>46</sup>最多佔56.9 %、其次是總膽固醇值不正常者有47.2 %、再其次是尿酸值不正常者有43.8 %。講座辦理非常成功，志工帶老人參與（開轎車接送！），製作健康飲食點心品嚐，每場多是熱鬧、溫馨、感人。

表 4. 電話問安服務個案日常活動量表

Table 4. The daily activity index of aged person greeted through telephone.

	項 目 Item	人 數 Person	百 分 比 Percentage
使用電話能力 Telephoning	可自理 By self	2473	87.8
	會接電話不會接號 Receive, not dial	178	6.3
	完全不會使用電話 Unable to use	107	3.8
	未填寫 Unknown	59	2.1
上街購物 Shopping	可自理 By self	2366	84.0
	獨立執行小額購買 Small amount	124	4.4
	需人協助 Need assistant	273	9.7
	未填寫 Unknown	54	1.9
做飯 Cooking	可自理 By self	2178	77.3
	會將做好飯菜加熱 Dish heating	203	7.2
	需人協助 Need assistant	335	11.9
	未填寫 Unknown	101	3.6
洗衣 Cloth washing	可自理 By self	2121	75.3
	會洗小件衣服 Small amount	114	4.1
	需人協助 Need assistant	386	13.7
	會用洗衣機 By washer	99	3.5
	未填寫 Unknown	97	3.4
交通方式 Transportation	自己搭乘公車或開車 By car or bus	2192	77.8
	會搭計程車不會搭公車 By taxi	101	3.6
	需人協助乘車 By taxi or car need assistance	383	13.6
	未填寫 Unknown	141	5.0
	服藥能力 Medicine care	可自理 By self	2397
若備妥會自行服藥 By self after preparation	194	6.9	
無法自行服藥 Unable to use	71	2.5	
未填寫 Unknown	155	5.5	
處理財物能力 Financial affairs management	可自理 By self	2358	83.7
	需人協助 Need assistant	254	9.0
	無法自行處理 Unable to use	87	3.1
	未填寫 Unknown	118	4.2
接受問安服務 Greeting service	是 Yes	2090	74.2
	否 No	307	10.9
	未填寫 Unknown	420	14.9

表3.電話問安服務個案日常活動獨立指標分析

Table 3. The daily activity independence index of aged person greeted through telephone.

	項 目 Item	人 數 Person	百 分 比 Percentage
洗澡 Bathing	可自理 By self	2628	93.3
	需人協助 Need assistant	189	6.7
穿脫衣服 Dressing	可自理 By self	2654	94.2
	需人協助 Need assistant	163	5.8
如廁 Elimination	可自理 By self	2671	94.8
	需人協助 Need assistant	146	5.2
進食 Dining	可自理 By self	2671	94.8
	需人協助 Need assistant	146	5.2
移位能力 Moving ability	可自理 By self	1304	46.3
	需人協助 Need assistant	79	2.8
	臥床 Drawn 未填寫 Unknown	14 1420	0.5 50.4
使用輔具 Auxiliary tools	拐杖 Stick	144	5.1
	輪椅 Wheel chair	45	1.6
	助行器 A walking aid	14	0.5
	未填寫 Unknown	2614	92.8
大小便控制 Elimination control	可自己控制 Self control	1178	41.8
	偶而會失禁 Dysuria	56	2.0
	失禁 Gatism	23	0.8
	未填寫 Unknown	1560	55.4

#### 四、電話問安服務老人個案日常活動量分析

由表4調查得知，在使用電話能力上會接電話不會撥號者有6.3%，上街購物需人協助者有9.7%，做飯需人協助者有11.9%，需人協助洗衣者有13.7%，須人協助搭乘計程車或私用車者有13.6%，若事先備妥可自行服藥者有6.9%，需人協助處理財務者有9.0%，願意接受問安服務者比例高有74.2%。

#### 五、老人健康檢查分析

普及高齡者活動計畫辦理，由農會志工分組工作：訪視組（訪視、尤其關懷獨居老人），活動組（康輔、帶動唱、慶生活動），文宣組（POP製作、紀錄、電腦建檔），推廣組（到村里主動出擊）。五股鄉辦理了11個村14天，計397人參與；龜山鄉辦理了21個村7天，計363人參與；楊梅鎮辦理了10個

表 2. 電話問安服務老人個案基本資料分析

Table 2. The basic information of aged person greeted through telephone.

項 目 Item	人 數 Person	百 分 比 Percentage
性別 SEX		
男 Male	1797	63.8
女 Female	1020	36.2
年齡 Age		
65-74	220	7.8
75-84	893	31.7
85 ≤	1704	60.5
教育程度 Education		
不識字 Illiterate	1240	44.0
小學 Primary school	1332	47.3
國中 Junior high school	107	3.8
高中 Senior high school	99	3.5
大專以上 College ≤	39	1.4
語言 Language		
台語 Taiwanese	1854	65.8
客語 Hakka	924	32.8
國語 Mandarin	34	1.2
原住民語 Aboriginal	5	0.2
健康情形 Health		
很好 Very good	1854	65.8
普通 Common	718	25.5
不好 Not good	245	8.7
補助項目 Subsidized item		
低收入戶 Low income	42	1.5
中低收入戶 Moderate income	175	6.2
身心障礙戶 Physical defect	28	1.0
未填寫 Unknown	2572	91.3
居住狀況 Living conditions		
獨居 Single	109	3.9
與配偶同住 With spouse	484	17.2
與子女同住 With children	2146	76.2
與親友同住 With relatives	5	0.2
其他 With others	73	2.6

表 1. 志工基本資料分析

Table 1. The basic information of volunteers.

特 性 Characteristic	五股鄉 Wugu		龜山鄉 Guishan		楊梅鎮 Yangmei	
	人 數 Person	百分比 Percentage	人 數 Person	百分比 Percentage	人 數 Person	百分比 Percentage
年齡 Age						
31-40	3	7.1	2	5.0	2	6.7
41-50	23	54.8	27	67.5	20	66.7
51-60	15	35.7	11	27.5	7	23.3
61 ≤	1	2.4			1	3.3
教育程度 Education						
國中 Junior high school	16	38.1	20	50.0	12	40.0
高中職 Senior high school	22	52.4	17	42.5	17	56.7
大專以上 College ≤	4	9.5	3	7.5	1	3.3
志工參與訓練之項目 Training courses						
1	-	-	1	2.5	1	3.3
2-3	25	59.5	29	72.5	19	63.3
4-6	15	35.7	8	20.5	5	16.7
7 ≤	2	4.8	2	5.0	5	16.7

(四) 成為志工的動機：回饋社會的看法佔63.4 %、充實自己佔54.5 %、增加人際關係佔15.2 %。對志工的期許與目標：廣結善緣的看法佔31 %、充實自己佔26 %、服務人群佔24 %、希望明天會更好佔19 %。

(五) 董氏基金會心理衛生組於2001年7月20、21日初級、10月19日進階班，安排『喜相伴農村志工認證培訓』，課程有志工守則、認識憂鬱症、兩性親密關係建立、紓解壓力放鬆演練、溝通技巧、傾聽銀髮族心聲、老人心理面面觀，並於進階班時頒獎給志工隊大隊長以資鼓勵。

## 二、電話問安<sup>®</sup>服務老人個案基本資料分析

由表2調查得知問安服務老人個案有2,817人，男士佔多數有63.8 %。年齡以85歲以上老老者佔多數有60.5 %，教育程度是小學畢業者較多有47.3 %，語言以台語較多有65.8 %，自認健康良好者佔多數有65.8 %，接受中低收入補助者有6.2 %，與子女同住比例較高有76.2 %。

## 三、電話問安服務老人個案日常活動獨立指標分析

由表3調查得知，在洗澡、穿脫衣服、如廁、進食有93.3 %以上可自理，需人協助移位者有2.8 %，需使用拐杖者有5.1 %，大小便偶爾會失禁者有2.0 %。