

在地老化政策之社會支持網絡發展探究—以劍橋社區為例

壹、研究動機

臺灣的人口高齡化現象早已是眾人皆知的重要議題，近年來由於少子化、社會觀念改變、醫療水準進步等諸多因素，臺灣人口老化的現象日愈加劇。面對老年人口數量的急遽攀升，如何既能妥善照顧年長者的生活品質，又讓他們步向老年時活得更更有價值，是無論政府或社會都無法逃避的長期問題。近年來政府推動「在地老化」政策，鼓勵年長者回歸自己熟悉的環境，以社區做為照顧據點，自主為年長者提供最基礎的預防照顧服務。我們發現到，臺北大學特定區（後簡稱北大特區）雖是新興社區，但區域內不乏年長已退休的長者，並間接從認識的住戶得知，許多社區內設有類似「在地老化」的社區照顧關懷據點。這使我們感到好奇，相較於較少設有據點服務的大部分社區，為何北大特區社區會有此條件設立，以及在地老化政策的實際落實情境為何，又對年長者帶來了哪些幫助或現象。透過實際參與社區志工服務，希望可以向年長者請益智慧結晶的同時挖掘值得探討的社會現象，這是我們的研究動機。

貳、文獻探討

台灣人口老化快速，根據內政部統計處指出台灣自 82 年起邁入高齡化社會以來，65 歲以上老人所占比率持續攀升，103 年底已達 12.0%。衡量人口老化程度之老化指數為 85.7%，近 10 年間已增加 36.7 個百分點。經建會更推估台灣於 2025 年時將倍數成長至 20%，2050 年更將追上日本，估計高達 36.5%(李沃牆，2013)。因此，我國在行政院 1998 年核定的兩個三年計畫下，機構式服務資源大量成長，相關老人社會福利措施也實行不少，如：老人津貼補助等(吳淑瓊、莊坤洋，2001)，但照護機構大量發展所導致過度依賴機構化、成本高的情形衍生(蘇

麗瓊、黃雅鈴，2005)，所以因應國際「在地老化」¹理念，行政院在民國 94 年提出「社區照顧關懷據點計畫」，其目的及做法為：1.由在地人提供在地服務，建立社區自主運作模式，以貼近居民生活需求，營造永續成長、健康的社區環境。2.以長期照顧、社區營造之基本精神，提供老人社區化之預防照護。3.結合照顧管理中心等相關福利資源，提供關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進等多元服務，建立連續性之照顧體系。其承辦單位包含社會福利團體、宗教組織、社區委員會等(高淑貴、周欣宜，2008)，而在地老化方案在這幾年內便逐步發展成各種多元的形式，如：社區式照顧、居家服務、日間托老等，形成一種新穎的老人福利政策(蘇麗瓊、黃雅鈴，2005)。我們的研究在地老化的方案則以社區為實行單位。

以社區為單位的在地老化的實實行單位有相關研究指出：此方案希望讓有照護需求的老人能延長留在家中與社區的時間，保有尊嚴且獨立自主的生活，並強化社區照顧網絡，提升服務成本效益，讓當地老人能受到更優質的居家式照顧，降低對機構式服務的依賴(蘇麗瓊、黃雅鈴，2005)。同時，文中也指出老人對生活主觀看法上，有 66.96%不願意使用安養護機構，仍喜歡住在熟悉的環境之中。

曾有研究者 Cassel 與 Caplan(1974)提出「社會支持(social support)」概念，表示個體透過人與人互動、交流，傳達彼此的情感，對對方的行為、知覺及觀點的表達，給予肯定或提供實質上的幫助。社會支持的來源可視為一種社會支持網絡的建構(呂寶靜，2000；蔡淑娟等，2004)。另有研究指出：身體老化為老人在老邁的過程不可避免的自然現象，代表著身體功能的衰退與失去，此時老人往往會因擔心而感到不安,再加上環境的變異、子女的長大離家、退休，因而產生疏離感、寂寞及孤獨感，慢慢地形成各種心理問題(彭駕駢，1999)。在陳琇惠、林子

¹在地老化起源於北歐國家，於 1960 年代提出，當時民眾不滿機構中缺乏隱私與自主的生活，產生回歸社區和家庭的想法，不想因身體機能退化就離開自己熟悉的生活環境，到機構中療養。在地老化視老化為自然常態，省思老人的生活品質，轉變老人照顧的意識，由機構式消極的收養蛻變為老人追求自主且具有隱私的生活，讓老人持續原有的生活方式，但現今婦女多外出就業，老人無法從家庭獲得支持照護時，發展社區庇護老人生活的資源與環境極為重要，希望以在地的服務照顧在地的老人。(吳淑瓊、莊坤洋，2001)

宇(2012)的研究則指出家庭成員與鄰居朋友為大多數老人重要的社會支持來源，且對於服務需求以社區關懷所占比例最高，表示老人期望可以在自己的生活圈內就近獲得協助與關懷，也印證在地老化發展的需求，讓老人能透過更多的社區參與活動建構出有效的社會支持網絡，以提升老人生活品質。另外，呂寶靜(2005)的研究顯示家庭照顧者支持系統中無法繼續在家中照顧老人的因素有：較年輕、非配偶、女性、有工作需調整工作時間、與受照顧的老人同住、缺乏可幫忙照顧的人力，以及照顧者的照顧意願、動機較弱和所經歷的照顧負荷較大；還有照顧者與老人的品質關係較差，照顧者未感受到的正向、激勵事件。藉此，我們想探究我們所研究的社區中的老人是受到什麼因素而留在社區養老，其家庭照護功能是否能如文獻所述有部分缺陷或者該老人只是單純希望得到情感上的社會支持，同時我們也猜測倘若在家中養老的老人，大多物質生活無虞，也有一定經濟能力支持其生活的條件下，因其衰老、環境變異帶來其孤獨感正是我們想透過實際的觀察與研究，來探討出在地老化方案—社區照顧網絡的建立是否有實質的幫助他們得到更多的社會支持。

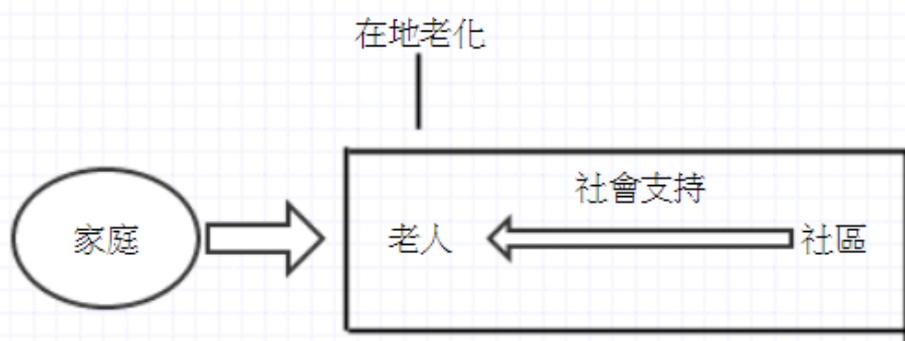
綜上所述，透過文獻探討後，我們將對一個社區在地老化實行狀況作為研究的探討主軸，希望能探究出該社區如何組織並建構出在地老化的照顧網絡，並且探討社區中的老人之間網絡如何形成和其中強度的分析與比較，老人又如何從社區照護網絡中得到社會支持，藉此來探討地老化的落實情形。

參、研究問題與架構

我們欲對劍橋社區的志工隊進行研究，探討志工隊的組成及其志工與老人網絡的建立來源與強度的分析與比較，並以此案例探討在地老化推行的效能與成功的關鍵。

下表為我們的研究架構，以在地老化為主軸，下面分成社會照顧功能和社會支持，前者如有些家庭會請外籍看護來照顧家裡的老人，後者如參與社區的活動

(量血壓)、社區關懷(打電話問後獨居的老人)，綜合前述兩者，構成一個社會支持網絡，我們主要探討的部分是架構圖中方框部分，也就是社區的社會支持網絡部分，而這個網絡如何建構以及是否給老人實質的幫助，我們會深入研究。



(圖 1.研究問題架構)

肆、研究方法

本研究採質性研究方法，以三峽區學勤路、大義路口的「遠雄大學劍橋社區」的志工服務區做為我們的訪問地點。我們實際參與志工服務活動，幫忙社區年長者量血壓、檢視每週紀錄，並觀察年長者之間的互動交流，並配合訪問年長者志工及事前文獻探討，企圖摸索研究目標的雛型。

我們於 2015 年 1 月 26 號、2 月 2 號、2 月 9 號、3 月 2 號、3 月 9 號下午前往劍橋社區幫忙志工服務，期間找了共 24 名受訪者，其中包括 1 名志工長、8 名志工以及 15 名老人，藉由他們的訪談內容中描繪出社會支持網絡的建構模型。

(表 1.受訪者資料)

受訪者代號	身分	備註
-------	----	----

美美阿姨	志工長	住劍橋 6 年
王阿姨	志工	住劍橋 7 年
林蘇 O 美	志工	
黃 O 美	志工	
黃 O 麗	志工	
楊 O 雲	志工	
葉 O 芬	志工	
林 O 香	志工	
李 O 滿	志工	
潘阿姨	受關懷的老人	來劍橋 5、6 年
黃阿姨	受關懷的老人	來劍橋七年
劉小姐	受關懷的老人	來劍橋 6、7 年
一位老先生	受關懷的老人	來劍橋約 1 年
王先生	受關懷的老人	外省人
韓 O 光	受關懷的老人	

吳○勳	受關懷的老人	主委
陳○森	受關懷的老人	
李○雲	受關懷的老人	
賴○倫	受關懷的老人	
吳林○女	受關懷的老人	
廖○珠	受關懷的老人	
劉○玲	受關懷的老人	
鄭○定	受關懷的老人	
蕭○英	受關懷的老人	

伍、內容與分析。

一、背景介紹—劍橋社區與志工隊概況說明

「遠雄大學劍橋社區」乃遠雄集團在北大特區內的一處大型社區大樓，完工於 2007 年，有八棟地上十九樓建築，共 824 戶、約 2000 名住戶，地點位在學勤路與大義路口，緊鄰海洋公園及甫創立的新北市立北大高級中學，步行至臺北大學僅需五分鐘。為了參與優良社區評選，社區管理委員會在 2009 年（民國 98 年）成立社區志工隊，分有關懷、環保、機動等八組，曾在 100 年度新北市大型優良公寓大廈獲評第一名，獎金高達十餘萬元，榮景甚況一時。

志工隊現今運作概況只剩下關懷組，志工登記數量有一百餘人，但實際活躍人數僅二十人左右。目前志工隊由陳阿姨擔任關懷組負責人，於每週一下午兩點

三十分至下午五點定期提供社區居民量血壓、關懷與臨時照顧服務，以及不定期電訪與親訪關懷社區內的獨居老人，協助建立緊急連絡資料，已知有三十名老人正接受社區志工關懷服務。除了關懷之外，志工隊每個月會協辦社區活動，例如端午節包粽子 DIY、冬至供應大量湯圓，以及安排志工內部戶外踏青行程，增進彼此感情。起初志工隊隸屬於社區管理委員會旗下，有管委會的經費補助，自從其他組別解散後，志工隊脫離管理委員會獨立運作，在社區活動協助、志工服務的執行上更顯彈性、多樣化，不受外力拘束。

二、社會支持網絡的建構

我們將描述劍橋社區中老人們的社會支持網絡如何建構，根據我們的訪問與實地志工服務的觀察，我們發現美美阿姨為整個網絡的核心，再往外一層為常出席聚會和協助活動辦理的志工們，第三層為接受志工幫助的老人們，美美阿姨為主要聯絡志工的人，組織人力、推動服務和各種聚會和活動。

(一)美美阿姨

美美阿姨是一名退休的地理老師，從 55 歲就開始參與各種志工活動。於民國 99 年開始當社區關懷組志工、去年(民國 103 年)才接下志工長這項職務，從她的敘述中我們發現美美阿姨十分熱心助人，70 歲的她也十分了解老人的心理需求為何，也很樂意擔任志工長角色：

美美阿姨：我從 55 歲就開始做志工啦，當北投文物館導覽…。2010 年才開始當社區志工，去年才接下聯絡人喔。

我是覺得大家出來聊聊天、講講話我是覺得蠻好的啦！因為自己年紀已大了、因為看到有很多行動不方便，然後有的人就是覺得說來這邊沒有朋友啊、很孤單啦，幾乎都是移民過來。

美美阿姨算是一個社會支持網絡中重要的支持來源之一，從我們五次實際的

量血壓服務過程中，我們觀察到美美阿姨在訪談過程中不斷向志工朋友以及老人們寒暄問候，幾乎聚會中的人都是她認識並可以自然而然聊天的朋友。再從美美阿姨的敘述中也可發現她在志工中扮演著主要聯絡人的角色，志工們彼此間也透過每個月的踏青來聯絡感情：

我的關懷組、社區的就是，獨居的或白天一個人在家的 就是平常就打個電話、每個月辦一次活動，然後請他們下來這樣子。我們是在宴會廳辦活動，像教他們做摺紙啦、摺芒草啦、用芒草做很多東西。然後有時候是上那些環保課，每個月都有辦、大概連續辦了將近一年。我是覺得我們社區還不錯啦，我們辦活動阿，大家一人一菜阿、也是大家都會下來。每個月有一個踏青活動、聯絡大家感情。

從美美阿姨跟社區志工的實際案例互動中也可以發現美美阿姨是十分具有關懷精神關心每個志工，訪談過程中對於志工個案的狀況也算是社區裡面掌握度最高的人，也會針對不同志工的狀況以不同的方式陪伴他們、幫助他們，以下如他所述：

我是常講一句話，那個遠親不如近鄰。那我們現在就是覺得鄰居就像你的親人一樣，然後像上次剛才那個剛剛跟我們輪班的那個紅色的衣服她先生過世了，我們就去陪她，然後就像她有時候有什麼事情啊就會打電話給我啊。然後像那個阿醫生很兇阿，我就陪她去啊。然後剛才有一位也是一個教授、她開刀，我就幫他接小孩，然後接完就放在我家裡、就給他吃點點心、聊聊天啊，然後他就很喜歡阿。我帶了四天、她婆婆沒辦法過來，她就說請我幫忙、然後我就說OK。

除了關懷志工之外，美美阿姨在訪談過程中，也針對不同受服務的老

人不同的狀況與所應得的服務以及解決過程中的事情侃侃而談。美美阿姨更試圖用各種方式給予較不從事社區參與的老人關懷。從她的經驗敘述中，我們發現美美阿姨以漸進式的方式鼓勵老人們融入社區網絡，進而獲得更多社會支持：

有一個老年人齣、一個獨居的男生啦。他本來都，我如果碰到他，他都只有一個人啦、人家跟我講說小孩都不在啦、然後我就跟他講說我是關懷組什麼什麼啦，說你能不能夠給我你的電話，他都說不用，都直接拒絕 可是後來我碰到他幾次，然後就跟他聊一下天，然後他就給我他的電話，破冰了。然後我就說我們有很多活動你要不要參加，然後他又說不用、他講話都是很直接，後我就說有活動我還是打電話、他又說不用。有一次，他竟然主動打給我，他就說他們家電燈熄掉了，那我就說幫你打到物館，他就說不用，他要自己打，然後下一次在碰到他、我就問他弄好沒有，他就說弄好了。然後有一次聚餐，他竟然下來了，就是說你要有耐心。

從上述訪談內容中，我們發現美美阿姨在布置社會支持網絡時並不是想像中順利，但他仍然很有耐心的經營這個網絡，希望把所有老人，不論是否擔任志工，都能透過社區參與得到心理上的慰藉、感到不孤單。美美阿姨也遇到不少類似上述個案的情況，但美美阿姨也都有逐漸改善，盡己所能地讓所有老人都能被關懷、也幫助他們能勇敢與其他人互動，但整體而言，美美阿姨敘述中的個案老人幾仍乎難以與他人互動：

像有一個澎湖，她先生過世了，她先生肝癌，前兩年。因為她住澎湖麻，然後我妹夫也住澎湖，就這樣跟她拉進距離，所以她每一次講，我就在那邊聽她。她有兒子，兒子是教授，所以白天也都不在，也一次我就打她電話，可是都找不到人 我就打她手機，就說她在

回澎湖了，因為她的姊妹什麼的都在澎湖，她的年紀大概比我還要小一點，大概六十幾歲，所以你關懷，你就是要慢慢來 因為有些人個性就是他不愛跟人家 touch 的人。

接著上面所提及的個案老人幾乎都是美美阿姨主動幫他們拓展網絡、給予他們社會支持，並幫他們擴大網絡組織。美美阿姨也提到每個禮拜量血壓的宗旨除了定期注意老人們的健康狀況，其實是希望老人能夠漸漸主動和社區朋友聊聊天，進而脫離孤獨感，但實際成效仍端看老人願不願意主動參與社區活動以及定期量血壓：

像剛才送給我水銀的，她大概搬來兩年，她是以前的產婆，她從這邊走過，我就跟她聊天了，聊聊以後，她就說他來這邊都沒朋友，我就說你就下來阿。

我就說我們量這個，主要不是在量這個啦，主要是大家都能夠下，她後來下來就說她有一個都沒有再用，就提供了。然後她剛走出去我就跟她打招呼，她就說我下次再來。就是說你一定要主動的，這位先生也是，你就一定要主動的有的人就沒有辦法這樣子很快地跟人家混熟。像幼妹啊，這個幼妹就是這個樣子、不太願意跟別人講話啊 我都跟她講說叫他留下來跟大家聊聊天啊。

整體而言，從美美阿姨的角度中，我們發現在地老化實際上參與社會支持網絡建構者是像美美阿姨這種熱心又願意花時間經營的志工，其他的志工和美美阿姨的互動、所得到的社會支持也相較於其他老人來得多，建構出的網絡也幾乎是從美美阿姨與志工為中心點。老人或許從美美阿姨的電訪與關懷中得到社會支持，但從我們在社區量血壓期間觀察中發現量血壓的老人幾乎都沒有定期下來量，也少於志工互動，大部分看到美美阿姨

主動向他們寒暄。美美阿姨則是從幫助她人中得到心理上的快樂，也可以說是與志工、老人的互動下得到許多社會支持：

我的想法是這個樣子，我們不是要求名或求什麼，我們只是很單純的認為自己的身體還不錯，可以做一點點事情，我覺得很快樂。

(二) 志工

前述劍橋社區志工隊有一百多位志工登記在案，實際運作的只有 20 多位志工，而成為志工的原因多是想出來跟大家聊天、聚會，不要一個人無所事事待在家中，志工們主要經由泡湯認識，在美美阿姨的號召下，漸漸熟絡，並以每個星期一下午為固定聚會並提供量血壓的服務，這邊我們以制度上每個星期一下午幫忙量血壓的志工們為網絡第二層的支持者，量血壓的志工共有九位，有配置輪值表，每周有兩到三位志工輪值量血壓，根據我們的訪問其中一位志工李阿姨的內容，得知量血壓是志工隊成立約兩年後才有的活動，在這之前志工們會固定時間到交誼廳聚會聊天。

我們這邊大概成立四、五年有了，所以持續當了三四年，但量血壓大概兩、三年……其實我們大家都是泡湯認識的，大家坦誠相見然後就漸漸成立志工隊……大家就會比較多時間挪出來，聚再一起聊天，我是覺得這樣很好。

根據我們的觀察，志工每次聚會的主題不盡相同，以我們的五次田野紀錄中，志工有一次是為一個老人的孫子舉辦收涎的活動，兩次團購，兩次茶會，參與聚會的還有一些志工召集來的其他老人(像是左鄰右舍)，大家都聊得相當熟絡，彼此分享生活、聊天，還有逗弄別人的孫子；而這五次聚會中，美美阿姨共出席三次，我們發現，美美阿姨有出席的聚會，志工們會以她為中心來聊天，美美阿姨會試圖讓所有與會志工都融入話題當

中，而美美阿姨沒出席的時候，志工之間偏向各聊各的，鮮少開啟共同話題。

志工除了聚會聊天以外，平常也是會負責打電話關心獨居老人，但從我們受訪的王阿姨敘述中可見王阿姨並不如美美阿姨般長期和獨居老人有聯繫，從他的敘述中，我們也漸漸感受到她對於關懷老人這塊也不如美美阿姨來的熱忱，因此給予獨居老人的社會支持不比美美阿姨來得多：

當志工喔，沒有阿，就是沒事嘛找點事情做…。

我本來有一個固定讓我照顧的，現在也沒了。不知道…。慢慢就…。當沒這個…。欸…。怎麼講…。沒這個需求…。我覺得他不需
要了，因為我也常常跟他見面，所以就沒有再打電話。我們就他講
說你需要幫忙就跟我說。就是沒有像以前…。就常常打個電話
甚麼的，我們現在就是會見面嘛。

整體來說，志工之間的網絡建立後，美美阿姨仍是相當重要的社會支持提供者，是維繫與建立志工和其他老人網絡關係的重要來源，我們發現志工中僅有美美阿姨會較為主動的邀約路過交易廳的老人進來聊天，這也是我們會將美美阿姨定位在網絡中心的原因，接著我們對接受關懷(量血壓、關懷組關心對象)的老人進行描述。

(三)接受關懷的老人

根據我們的觀察，來量血壓的老人主要分為兩群，一群是每周都會固定來參與聚會的老人(一部分老人也是輪值表內的志工)，另一群是很少來量，紀錄表上只來量過幾次的老人，根據志工隊編號來量過血壓的老人共有 191 個，第一群老人約有 30 位。根據我們的訪問，志工隊關懷組關懷

過的老人相當多，社區內外都有，但這些志工活動在社區評比後就漸漸沒落，目前只剩關懷組還在活動，固定聯絡社區中的獨居老人並建立緊急連絡資料。

因為你參加評比就是要很多書面的資料還有很多找片，我們的活動拉，然後像我們去，像我們還出去外面做到三峽地區的獨居老人，我們都有去拜訪，逢年過節都有去拜訪，像春暉就是阿達阿達的小孩，我們也去捐助，還有做義賣，反正就是你一必須要有些東西給人家看，剛開始他們是這個樣子。

根據我們的觀察，發現那群較少或第一次來量血壓的老人不會一開始就融入志工們的話題中，通常是由美美阿姨在他們經過交誼廳時主動跟他們寒暄，問他們要不要量血壓；在量血壓時，美美阿姨也會前來關心他們的狀況，量完血壓後，有些受關懷的老人們會漸漸加入他們的話題，聊得很開心，但有些老人是跟志工們點頭示意後就走了，不會繼續在交誼廳和志工們繼續交談，通常這些會量完就走的老人身邊是有家人或是看護陪伴，其中印象深刻的是王先生，他是坐輪椅，且是由看護推他來量血壓，每當量完王先生的血壓後，那看護就會快快的將王先生推走，王先生沒跟志工們交流，唯一能談到話是在王先生套上血壓計設備時的那段時間。而關懷組會不定期慰問打電話關懷的獨居老人，多是個性較喜僻靜，不常出來參加社區活動(志工們都會邀請與詢問)。

受關懷的老人所得到的社會支持多是由志工與美美阿姨單向給予，不像志工與美美阿姨之間有雙向的交流，因此受關懷的老人的社會支持較容易中斷，常是因為他們沒有融入志工之間的網絡，但是美美阿姨總是盡其所能的幫助老人融入這個社區，拓展與維繫受關懷的老人們與志工的關係。

三、社會支持網絡的分析

本研究定義的「社會支持概念」係指人與人之間良好的互動與交流，可滿足彼此受尊重、關愛、被歸屬於某種團體的需求。如前所述，劍橋社區志工隊所建構出的社會支持網絡，是以美美阿姨為中心，進而向第二層的志工群，以及第三群的受關懷老人群擴散。美美阿姨擔任志工長後，她成為了主動積極聯繫、維繫志工隊以及社區老人的角色，支撐了整個志工隊的社會支持網絡，提供也獲得了每個志工隊成員以及受關懷老人相當程度的社會支持；其次，志工群因美美阿姨的號召下相聚活動，透過相聚的機會彼此交流、互助網購商品，也問候、協助社區居民量血壓以及受關懷的老人，我們將之列為第二層的網絡，他們對外提供社會支持，對內也互相給予情感上的支持，而這些網絡的起源都是美美阿姨所建構的。最後，受關懷的老人只單向接受來自美美阿姨以及志工隊的社會支持，相對他們而言是比較被動、少互動的，這裡的網絡串連較為稀疏，我們視為最外圍的第三層社會支持網絡。

我們發現美美阿姨在主導社會支持網絡所付出的貢獻是最多的，一旦她缺席活動場合，雖然志工隊的運作依舊，但在交流時無法如美美阿姨在場時明確帶領一個主題在走，遇到較不熟識的社區年長住戶也會主動去問候認識，拓展彼此的關係網絡，拉大社會支持的範圍，此外，我們亦可從每位志工隊成員都熟識美美阿姨這點看出她對於整個網絡的重要性，她引領我們進入田野的守門員角色使我們首次參與活動便立即拉近與志工隊成員們的互動距離，降低訪問受訪者的難易度，對比之下，活動時經常有路過的青壯年齡層居民穿梭來往，但都不太理會志工隊所提供的服務，志工隊成員亦較不與他們主動互動寒暄，因此有無關鍵角色引入網絡的差異明顯可見。

再者，二十多名較活躍的志工隊成員中，有不喜吵鬧而參加聚會頻率

較少的人，有喜歡交誼每週都會下樓參與的人，亦有並非志工隊成員，但都會出現參與幫忙的男性長者。我們發現經常參與活動的住戶所給予及獲得的社會支持較多，隨著互動頻繁，他們累積了某種程度的社會資本，所得到的情感資源也相對較多。雖然移居三峽並不一定完全比原先住處來得習慣舒適，但透過志工參與他們進入了一個社會支持網絡，在裡頭每個人都有一個位置，透過聊天、互助與合作舉辦一個活動，使他們在情感上得到某種程度的肯定和認同，也間接提高了他們欲搬往其他住處的機會成本。

最後，受關懷的老人多半是志工隊試圖聯繫，以及不定期下樓前來量血壓的社區老人，雖然他們是志工隊欲服務的主要對象，但基於本身或其他限制因素，如不願與外人接觸、外籍看護的阻隔等等，這些阻礙使他們在融入網絡時所得到的社會支持效果大打折扣，不如志工們所得到的社會支持。

就上述分析我們認為，在一個群體中社會支持與社會網絡是緊密相連的，而網絡關係的正向發展與對他人的良好穩定的互動、交流密切相關，這些行為形塑了彼此社會支持的來源，是邁入老年階段、子女遠離的人們不可多得的情感資源，也是活化、尊嚴他們生活的社會資源。

此時適逢國際間提出「在地老化」的理念，行政院在民國 94 年提出「社區照顧關懷據點計畫」，其內容主要為：以社區為單位，由在地人提供長期照護之在地服務，並結合社區內的管理中心。有了這些基礎認知後，我們在其他文獻中發現社會支持對建構社區照顧網絡的重要性，社會支持表示人與人互動、交流彼此的情感的過程中，肯定對方在行為、知覺即觀點的表達，或提供實質性的幫助，除了家庭朋友提供的社會支持外，老人透過參與社區活動和社區提供的服務中得到社會支持，與此同時建構出有效的社會支持網絡。結合上述所說，我們將研究劍橋社區如何組織並建構出其社區照顧網絡，老人如何從社區照顧網絡中得到社會支持，並從中分析網絡的強度與比較，藉此探討在地老化的效能與成功的要素。

我們的研究以社區的社會支持網絡為主，探討網絡對老人的幫助為何。我們透過協助劍橋社區老人量血壓的志工活動進入社區，從中得到許多觀察經驗與訪談資料。現今劍橋社區志工隊僅剩關懷組仍在運作，會不定期關懷社區的獨居老人，並建立緊急聯絡人資料，每個月志工隊都會舉辦活動，每周一有固定的聚會和量血壓的服務。根據我們的觀察與訪問，我們嘗試建構出社區的老人的社會支持網絡，我們發現美美阿姨為整個社會支持網絡的核心，社會支持由美美阿姨開始擴散，維繫志工與接受關懷的老人的情感交流，是最主要的社會支持來源，第二層為實際活動的二十多位志工，志工之間的網絡關係相較於對受關懷的老人較為緊密，且為雙向的交流與互動，第三層也是最外圍的是接受關懷的老人，包含不定時會來量血壓以及關懷組關懷對象的老人，屬被動接受社會支持的角色，美美阿姨仍提供許多社會支持，志工相對給予較少，如果最外圍的老人沒有融入到志工之間的社會支持網絡，沒有雙向的互動，就沒辦法獲得更多的社會支持，受關懷的老人主要由志工隊的電話慰問和緊急聯絡人資料得到社會支持和生活安全上的保障。

總結，要落實在地老化，社區內需要一位主動積極的推動者，否則將難以運行，就像劍橋社區的美美阿姨，努力維持整個社會支持網絡，並提供志工與受關

懷老人社會支持。

參考文獻

- Caplan, G. (1974). *Social support and community mental health: Lectures on concept development*. New York: Behavioal Publication.
- 蘇麗瓊、黃雅鈴，2005，〈老人福利政策再出發—推動在地老化政策〉，《社區發展季刊》110：5-10。
- 內政部統計處，2015，《103 年底人口結構分析》。台北：內政部統計處。
- 李沃牆，2013，〈台灣勞參率衰退與人才赤字增加的隱憂〉，財團法人國家政策研究基金會國政評論，<http://www.npf.org.tw/post/1/12865>。
- 陳琇惠、林子宇，2012，〈老人社會支持滿意度之研究—以南投縣為例〉，《人文社會科學研究》6(4)：100-127。
- 吳淑瓊、莊坤洋，2001，〈在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向〉，《台灣公共衛生雜誌》20：3，192-201。
- 呂寶靜，2005，〈高齡社會的來臨：為 2025 年的台灣社會規劃之整合研究—高齡社會之老人健康與社會照顧〉，《國科會專案研究計畫成果報告》。
- 郭登聰，2014，〈建構「高齡友善城市」：從活躍老化到在地老化的重要課題——以社區照顧關懷據點為例〉，《輔仁社會研究》，4：1-42。
- 高淑貴、周欣宜，2008，〈推動在地老化策略之研究—以「建立社區照顧關懷據點計畫」為例〉，《農業推廣文彙》，53：35-48。
- 呂寶靜，2000，〈老人朋友網絡支持功能之初探〉，《社會政策與社會工作學刊》4(2)：43-90。
- 彭駕駢，1999。老人學。台北：揚智。
- 蔡淑娟等人，2004，〈社會支持系統與老人生活滿意度之關係—以高雄市老人為例〉，《中山管理評論》12(2)，399-427。