

計畫名稱：在社區開啟銀髮人力運用實驗計畫執行成果

一、目的：借鏡日本銀髮人才中心經驗、以活躍老化觀點促進高齡人力運用，以擴充對高齡人力運用的想像，拓展高齡者從事勞動的多元可能性。

二、說明：

1. 臺灣預估於 2025 年邁入超高齡社會，65 歲以上老年人口將占總人口 20%。除人口高齡化之外，臺灣的勞動人口也正邁向老化，不僅 55 歲以後的勞參率下降，60-64 歲降至 36%、65 歲以後更降至 8.8%，和美國、日本、韓國落差在 19%-36% 之間。此一現象背後，反應中高齡人力資源的閒置，以及勞動市場存在對高齡者就業的不友善或排除問題，也再次凸顯發展積極中高齡人力運用策略的必要性。
2. 對於高齡人力運用的想像，多單純為傳統個人就業職涯的延長，較缺乏站在高齡者身心變化需求，因而可能延續傳統被動式職業媒合模式，導致促進人力運用成效受限。
3. 因此，本計畫旨在借鏡日本經驗，以活躍老化觀點促進高齡人力運用，以擴充對高齡人力運用的想像，拓展高齡者從事勞動的多元可能性。
4. 並期能引介日本基於「人與社區為中心」思維下發展的高齡人力運用措施，除了注重高齡者的就業及勞動議題，也關注老人社會參與的價值如何融入人力運用政策，發展以社區為基礎的高齡人力運用樞紐。

本計畫期能以日本銀髮人才中心成功經驗為借鏡、發展本地的高齡人力資源再運用模式、減少因高齡或超高齡社會來臨帶來的衝擊。

三、服務對象

本計畫的服務對象為，有意願在退休後透過媒合工作同時滿足社會參與和經濟支持（賺取一點零用金），通常既沒有失能、貧困到需由政府的福利與照顧體系介入，但其本身能力和條件也沒有優良

到能夠於年齡漸長的狀況下，自行在勞動市場上找到退休後適合的工作。換言之，這群市場競爭力弱但卻有工作意願的高齡者，皆非社福與勞動領域優先關照的對象，而不被兩個體系看見、或處於體系交接模糊地帶的人。這群人則應成為高齡人力運用措施的目標對象。因此，規劃社區高齡人力運用組織的角色與定位，需認知到各區域高齡者組成與需求的異質性。

四、工作內涵及階段

本計畫以三個階段進行：

剛開始由專家學者組成任務小組，成為計畫核心，透過不斷討論、意見交流、實地訪查、策略擬定、實務督導…等等，支持計畫永續經營。

第二階段培訓種子工作人力、此階段人和為重：任務小組和種子人力、種子人力之間、種子人力和社區，個督和團督及往後每周至少一次的分享會相對重要。

第三階段設立於社區的試辦點，深入社區、透過鄰里關係、透過問卷調查、了解高齡者在社區的需求。

4-1 第一階段：形成核心

- (1) 邀請專學者任務小組、組原有本會理事吳淑瓊（本會高齡就業委員會召集人）李光廷（日本歸國學者）、王慧珠（彭婉如基金會退休執行長）、張裕焯（勞工領域倡議者）、陳瑪利（台灣婦女展業協會退休秘書長）。
- (2) 透過不斷討論、意見交流、實地訪查、策略擬定、實務督導…等等，支持計畫行進；並由王慧珠和陳瑪利兩位組員擔任第一線督導。
- (3) 邀請主婦盟生活消費合作社福祉林邦文委員、促成和天母站的聯繫、成為未來可以一起在議題上合作的夥伴。
- (4) 參訪：主婦盟生活消費合作社天母站、南機場臻佶祥社會

服務協會。

- (5) 辦理說明會、招募種子人力：拜訪天母地區教會、里長、社區關懷據點、社區長青（老人）大學說明本計畫內涵、及期待協助推介適合人選。
- (6) 辦理訓練課程，確定課程內容、邀請講師、確定場地。

4-2 第二階段：培育高齡工作者

(1) 進入社區：向社區介紹本計畫。

(2) 拜訪社區：社區以天母地區為目標。走訪當地里長、教會、社區關懷據點、社區長青（老人）大學、商家、居民說明本計畫，得到的回饋大都雷同、幾乎只要說到高齡都會聯想到長照 2.0、但對長照大部分的概念是模糊不清甚至錯誤的，因此經過核心小組討論將本階段工作目標定調為培訓社區高齡關懷種子、定名為「社區長者互助圈」。

(2-1) 招募：報名 18 名，雖超過目標量（12 名）、但因為成員平均年齡 70 歲、因此超收、課程也微調。

(2-2) 培訓：實際參與課程 16 名

(2-3) 社區長者互助圈課程內容及概況

課程名稱	講 師
手機應用	講師：王美惠、王慧珠 長者通常只使用手機 LINE 的功能和外界互動，因此課程首當其衝加強 LINE 功能的使用，如：換照片、加好友、更換名字；還教學員如何剷除廣告、半夜傳信息不吵到別人等…對長者來說非常實用的技巧。學員紛紛表示、原來手機這麼好玩、以後就可以自己來、不用再看少年ㄟ臉色！另外課程也加強 GOOGLE MAP 的應用，教學員知道出門不是那麼困難、好山好水、好吃好玩都在 GOOGLE MAP，沒想到學員

	們玩得不亦樂乎、連連驚呼太方便了。
台灣長照政策的形成與未來	<p>講師：吳淑瓊 教授</p> <p>吳教授從全世界第一個老人人口進入 7% 的國家法國開始談起長照的由來、並由自身參與的經驗來講說長照 1.0 的源起、和如何進入長照 2.0 的過程。學員在教授大白話的解說下、對長照脈絡有個清晰的想像、也了解這個政策和自身的關係。紛紛表示的確很需要這些知識。</p>
自我照顧與智慧使用長照	<p>講師：林邦文 博士、 主婦聯盟消費合作社北北福祉小組</p> <p>林博士首先介紹主婦聯盟消費合作社的理念、運作，並介紹天母站成員，隨後由楊麗君老師講解如何在線上找長照資源、也指導學員如何使用四錢包、長照資源地圖，楊老師也傳遞「新家人團隊」的概念，非常符合長者互助圈的理念。增加學員隊的社區共伴、互助的認知。之後在林博士講解營養要素後、天母站的夥伴端出好吃的餐點、一下子場面熱絡起來，小小市集油然而生。學員表示有知識、有美食真是有趣的一堂課。</p>
好用的 APP	<p>講師：張裕焯 理事長(數位女力協會)</p> <p>APP 對長者來說是陌生的、但 APP 却給手機族帶來生活便利、因此特別安排這堂課。</p> <p>張老師指導使用手機基礎功能如：設定文字大小、亮度、音量、放大鏡、朗讀、來電報號等、這些功能都是長者需要的、因此大家學起來特別有勁。學會進入 APP STORE，發現可以使用的 APP 竟是這麼多、長者更是驚呼連連、</p>

	最後老師請大家下載警政服務、視訊報案的APP、以保自身安全，學員也大嘆時代已經這麼進步這麼方便啦！
參訪多功能輔具資源整合推廣中心	李淑貞 主任(多功能輔具推廣中心) 參訪多功能輔具推廣中心主要想讓學員認識社區資源、因為中心就在天母社區裏。 中心安排學員坐在自己挑選的各種類型的輪椅上、然後一一介紹各種輔具、拐杖、助行器跟大家坐著的輪椅。這對學員來說是非常新鮮的嘗試，頻頻發問，彷彿對萬一需要被照顧不再那麼擔心。
社區互助的第一步	王慧珠 理事 經過幾次課程、學員已經堆疊了對長照的認知、本會王理事從找到變老的意義、價值切入鼓勵成員，活出尊嚴、也要照顧好自己的身心靈、並學習和年輕人互為生命導師。王理事舉了許多身邊親友遭遇的實例、引起學員同感、也能學習從新的角度看老這回事。最後王理事引用英國 Participle 協助長者自主的互助圈 Circle 模式鼓勵學員思考、天母社區是否能走向這種模式發展高齡社會互助模式。學員反應有需要、如何做？
天母社區長照發展	周志展 處長(士林靈糧堂社會福利協會) 士林靈糧堂在天母區耕耘長者照顧服務近四十年、周處長學校社工系畢業後既加入這項服務、因此由他娓娓道來，打開學員的記憶。周處長說到他們在天母地區的服務 1983 年就開始：

	<p>1983-1997：以引導長者社會參與為中心，鑑於參加者以女性居多、於是她設計一個搶救宅男大作戰活動、想辦法增加男性參與率。</p> <p>1998-2001：以獨居長者為主軸、開始獨居個案管理、關心獨居長者的生理心理及社會力。</p> <p>2002-2007 失能長者照顧服務為主。長照 1.0</p> <p>2008-2016 建構社區服務網絡，社區關懷據點</p> <p>2017-迄今 進入長照 2.0、</p> <p>經過周處長的講演、學員才明白原來矗立在社區的松年大學還提供了這多項服務、有這樣的機構存在、讓人可以安心老。</p>
日本的社區整體照護體制	<p>李光廷 副教授</p> <p>熟悉日本照顧政策的李老師開宗明義說日本老人政策目標等於實現「社區整體照護體制」。該目標於戰後嬰兒潮(團塊世代)邁入後期老人階段(75 歲以上)的 2025 年實現；75 歲以上者身心老化加劇，估計利用介護保險、醫療保險的比率大幅提高，然而，現行介護保險制度恐不足以對應，因此規劃以「社區整體照護」體制突破難關，世界各國也都順應這個潮流、舒緩少子化、高齡化的問題。學員也擔心老後缺乏照顧人力的狀況、聽到日本建立這個模式，很期待台灣政府也能找出我國的解決方案。</p>
綜合討論	<p>王慧珠 理事</p> <p>王理事將整體課程稍作複習後、學員紛紛表示：學到很多；老師們講的很棒；了解長照 2.0、也應該讓別人知道；會用手機出門、真的很方便；希望課程不要停、我們應該多了解</p>

和我們相關的資訊；後來去逛醫療器材店比較敢問。

王理事逐項說明社區長者問卷內涵、並邀請大家填寫，也請學員先從熟悉的親朋好友開始訪問，看起來大家有些不知所措。

上課生活照



天天帶在身邊的手機、原來功



能這麼多！真有趣！



吳教授娓娓道來長照歷史



學員受益良多，頻頻發問



主婦聯盟帶來自我照顧理念，

也帶來天母區主委介紹產品



少年ㄟ老師很懂長者的需要，

一步一步慢慢來、教會用 APP



震撼教育、坐在輪椅上課



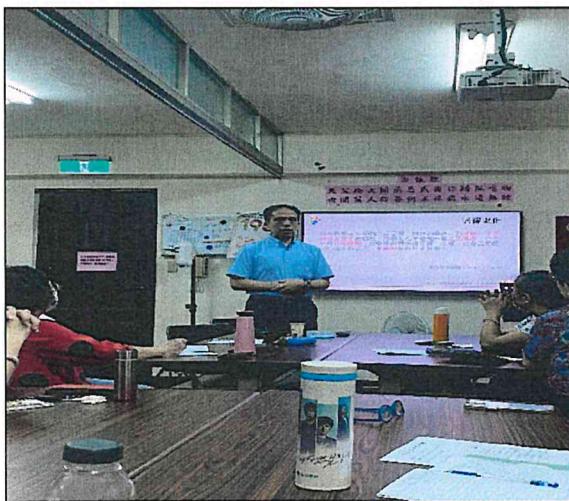
都是助行器、看誰走得快



再來想想變老的意義、價值



英國的模式，在台灣可行？



陪在地成長的周處長，講述天母



地區照顧服務發展，深感幸福



李教授帶來日本的社區整體照護



制度、值得學習。



結訓了、獎勵認真學習的成員，全勤學員當然要特別表揚。

4-3 第三階段設立於社區的試辦點，深入社區、透過鄰里關係、分發問卷、了解高齡者在社區的需求。

(1) 透過完成培訓的學員、從熟識的鄰居、親友開始做問卷調查，雖然不曾做過問卷訪談，學員分享過程覺得有意義、自己和受訪者都有幫助。從連絡受訪者開始、拉近雙方距離，當對方提出相關問題、學員不一定能回答、但能告訴對方從哪裡找資源，增強了自己的信心。

(2) 學員聯絡熟識的地方人士、據點、教會、松年大學等，進入場域說明、分發問卷、逐條說明。

(3) 在這個過程，我們發現許多有趣和值得注意的事：例如，都會型的老社區、年輕一代、二代在國外的居多，家中人口單薄、一旦有認識的人來訪、很熱情的說個不停，但是邀對方外出參加據點等活動，通常被拒絕，推測這些長者過去社經地位越高越難走出來。

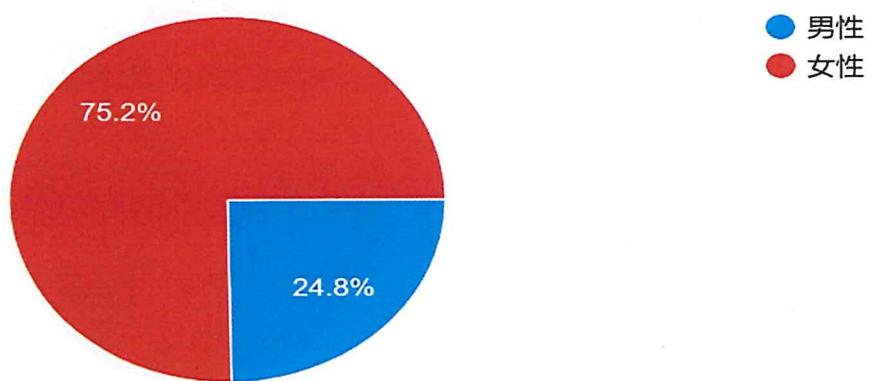
(4) 問卷回收 222 份（分發數量無法統計、由學員視需求、自行影印分發）。收回問卷分析如下：

社區長者互助圈問卷分析

1. 問卷發放方式：結構式問卷，紙本和線上發放。
2. 回收份數：222 份

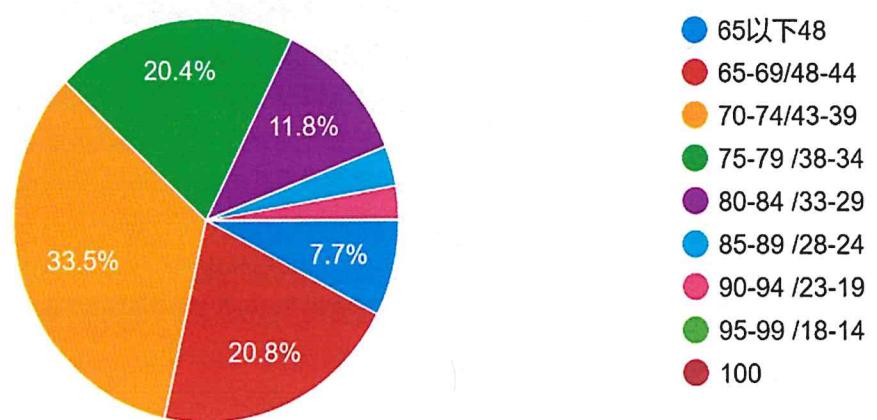
性別：

218 則回應



年齡分析

221 則回應



目前居住狀況，住在幾樓、是否有電梯。如：住三樓、有電梯

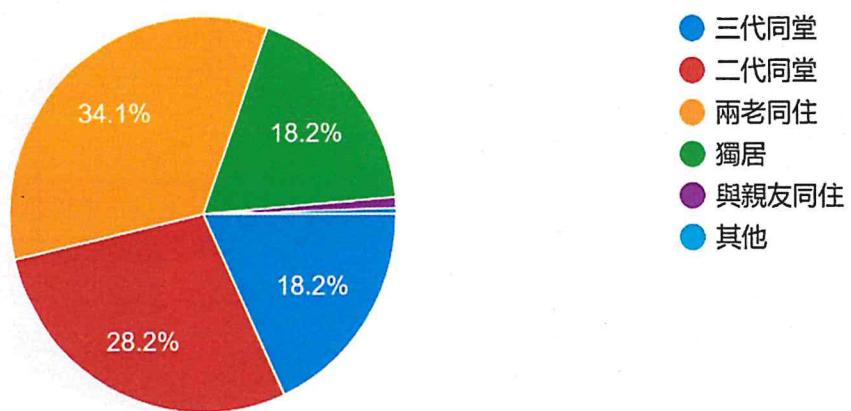
(209 則回應)

一樓、二樓以上有電梯：162，77.5%

二樓以上無電梯：47，22.5%

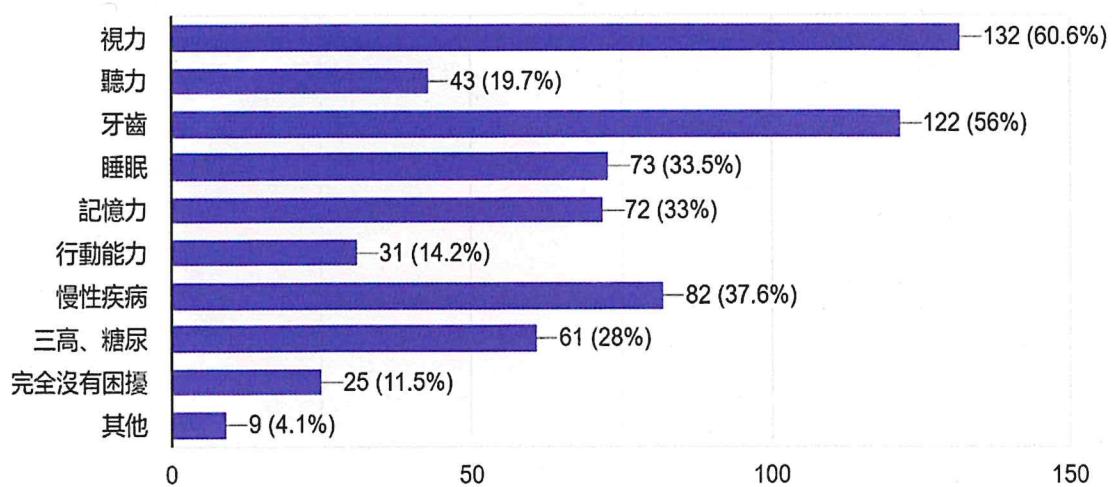
同住狀況

220 則回應

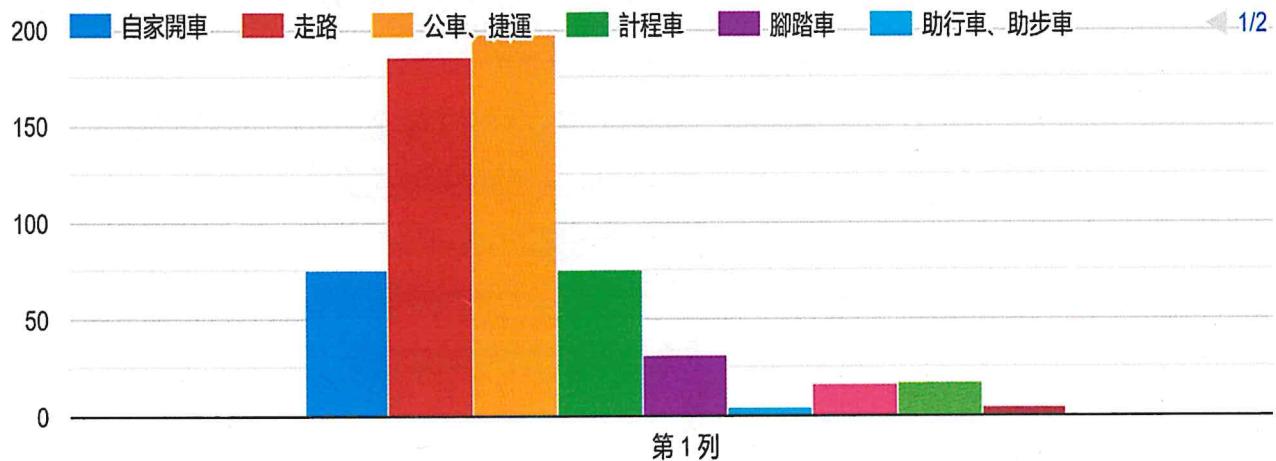


身體健康狀況覺得困擾 (可複選)

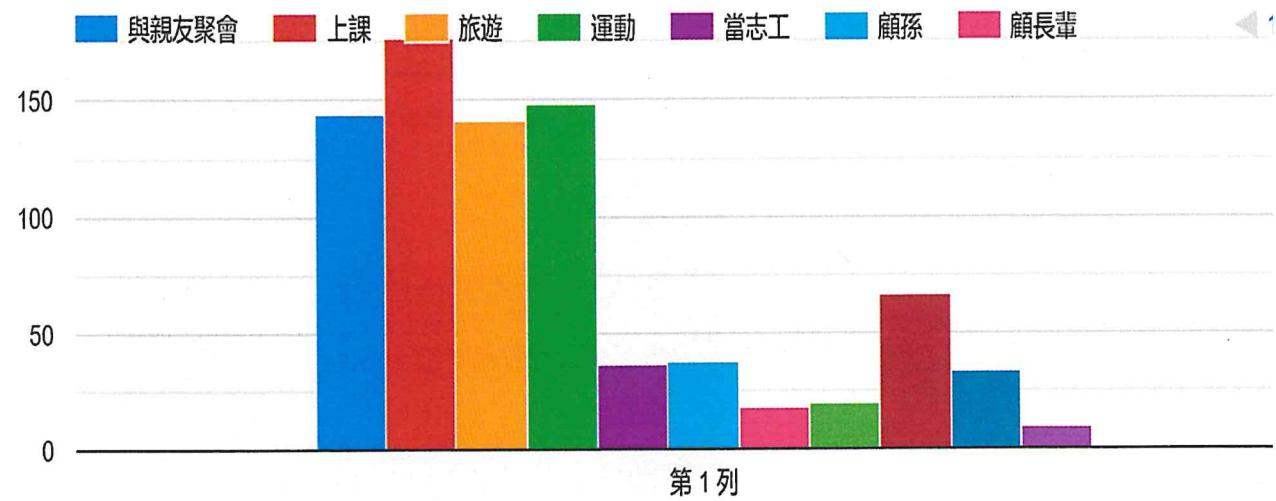
218 則回應



出門時大都利用 (可複選)

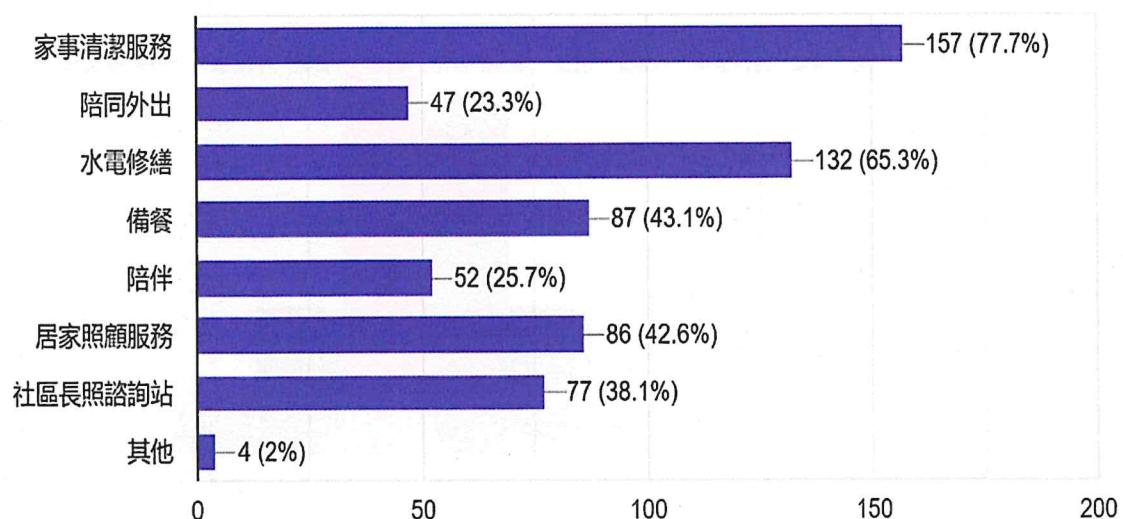


我日常參與的活動是 (可複選)

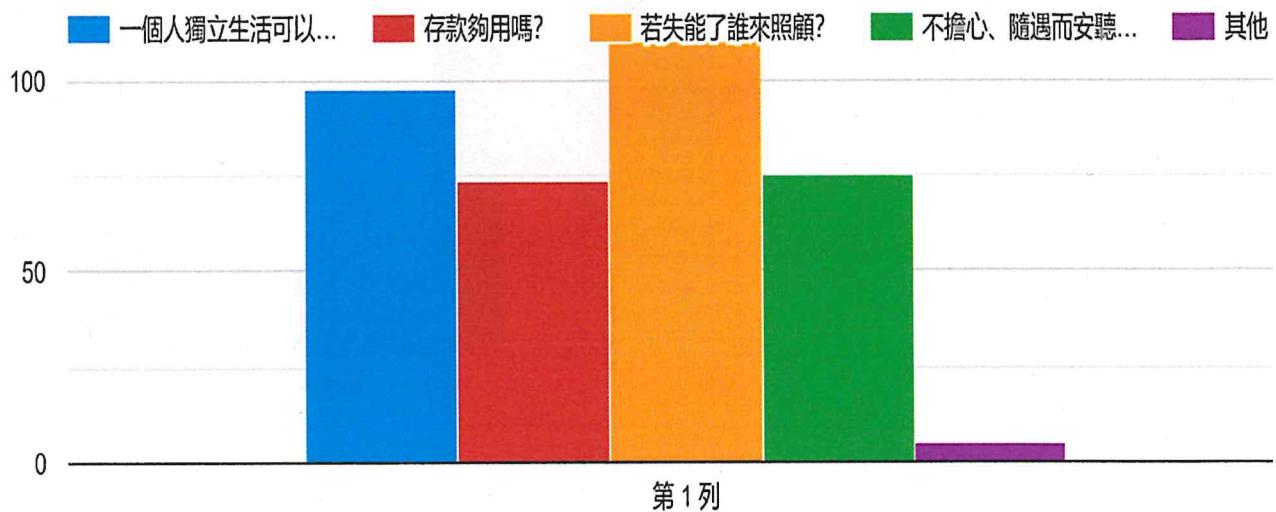


於目前或者未來，我可能需要（可複選）

202 則回應



對老後生活有否擔心以下幾點（可複選）



資料分析

A-1 受訪者基本資料

(1) 受訪者性別：女性占 75.2%；男性占 24.8%。

(2) 受訪者年齡：

65-69 歲佔 20.8%、70-74 歲佔 33.5%，65-74 佔了 54.3%

A-2 居所上下樓方便性：22.5%之訪者有上下樓不方便之疑慮。

A-3 同住狀況：52.3% 有外部資源介入訪視需求

(1) 18.2% 獨居

(2) 34.1% 兩老同居

A-4 身體狀況之擔憂：

(1) 第一位，視力，60.6%

(2) 第二位，牙齒，56%

(3) 第三位，慢性疾病，37.6%

(4) 第四位，睡眠，33.5%、記憶力則是 33% 居第五。

A-5 外出之移動方式：搭大眾運輸工具(公車、捷運)、走路為主。

A-6 日常參與之活動：上課、旅遊、與親友聚會、運動為主。

A-7 可能需求：第一位，家事清潔服務：77.7%；第二位，水電修

繕：65.3%；第三位，備餐：43.9%；之後居家照顧服務：42.6%；

社區長照諮詢站的需求也高達 37.8%。

A-8 老年生活擔心事項：回答數 362 (可複選)

- (1) 獨活 27%
- (2) 存款 20%
- (3) 照顧 30%
- (4) 不擔心 21%。
- (5) 其他 2%

A-9 其他：以社交、照顧、學習資源之期待為主。

小結

- (1) 本問卷顯著之受試對象為：65-76 歲女性為主。
- (2) 自居住所外出之行動便利，22.6%受訪者之居住所上下樓有行動便利或可預期未來不便利之虞。亦即：住宅上下樓設施改善設施之需求，高推估佔全體受訪者之 1/5。並外出之移動方式以步行、搭乘大眾運輸工具為主，因社區之安全通道、大眾運輸工具之建設密度，為改善外出便利性之要項。
- (3) 同居狀況 52.3%之受訪者為獨居、老老同居狀況。亦即：社區定期訪視之需求佔全體受訪者之 1/2。
- (4) 受訪者之醫療、可能醫療資源，以視力改善、咀嚼吞嚥能力、

慢性疾病、睡眠改善為主。

(5) 受訪者社會參與形式以上課、旅遊、與親友聚會、運動為主，屏除家庭、親友聚會，公共資源建設可思考著重在：各主題之課程、以及運動、旅遊活動，並以細部規畫上需重視各式活動同時能滿足的社交性需求。

(6) 生活服務之需求與可能需求，以家事清潔服務、水電修繕為普遍需要；另基於受訪者生活擔心事項以存款、照顧為主，兩相交叉比對，居家照顧服務、備餐等政府長期照顧服務項目為特定對象之主要需求，並存款多寡、照顧、備餐需求或有相關。值得注意，認為可獨立生活，與不擔心生活者各有 27%、21%，為自願性、現狀、期待，獨立生活之參考值。

(7) 其他事項，以社交、照顧、學習資源為主，特別是天母、士林地區對老人活動中心一類之融合社交、照顧、學習據點多有具體訴求。

六、支出明細

項目	總計	自籌	主婦聯盟公益 金補助	說明
講師費	48,000		48,000	培訓課程
督導費	20,000	20,000		核心小組會議 費
車馬費	36,000		36,000	學員訪問社區 長者、150*2/ 元*人
場地費	20,000	10,000	10,000	培訓場地
雜項	6,000		6,000	文具、影印等
總計	130,000	30,000	100,000	

七、執行成效

1. 組成專家核心任務小組、並推派兩名成員成為本計畫的督導。
2. 招募及培訓 16 名種子工作人力。
3. 蒐集 220 份問卷，並作分析。

八、結語

感謝主婦聯盟公益金贊助本計畫。當我們執行計畫進入社區時、遇到的困難（1）和社區信任關係尚未建立、（2）社區對長者服務有固定模式，如長者據點、松年大學等很難轉換人力運用；（3）對長照的認識模糊、認為和自己無關。因此本實驗計畫學員培訓部分、著重在對長照的認識；和社區的關係、則透過學員用問卷、訪問親朋好友散發出去。未來期待能和結訓的學員合作，深入社區、帶出宅在家的長者、參加社區活動，一起活力老化。

您好！我們是一群居住在天母社區的初老者、想了解社區長者生活樣態與需求、看看我們大家能否為社區相互提供些甚麼協助、因此提了以下問題、麻煩您回答、謝謝您！

社區長者互助圈 敬上

性別：男性 女性

出生民國 _____ 年

● 目前居住狀況

住家：_____ 樓 電梯大樓 非電梯大樓

同住狀況：與兒孫同住 與兒女同住 兩老同住

獨居 與親友同住 其他 _____

● 身體健康狀況覺得困擾（可複選）

視力 聽力 牙齒 睡眠 記憶力

行動能力 慢性疾病 三高、糖尿 完全沒有困擾

其他 _____

● 出門時大都利用（可複選）

自家開車 走路 公車、捷運 計程車

腳踏車 助行車 助步車 電動代步車

機車 其他 _____

【背面尚有題目】

● 我日常參與的活動是（可複選）

與親友聚會 上課 旅遊 運動 當志工

顧孫 顧長輩 打麻將 唱歌 園藝

其它 _____

● 於目前或者未來，我可能需要（可複選）

家事清潔服務 陪同外出 水電修繕 備餐

陪伴 居家照顧服務 社區長照諮詢站

其他 _____

● 對老後生活有否擔心以下幾點（可複選）

一個人獨立生活可以嗎？ 存款夠用嗎？

若失能了誰來照顧？ 不擔心，隨遇而安聽天由命

其它 _____

● 趣味問答

我知道有長期照顧需求時可以打這支電話洽詢

1955

1966

1977

● 我還有話要說：

謝謝您接受訪問，祝您平安喜樂健康！

