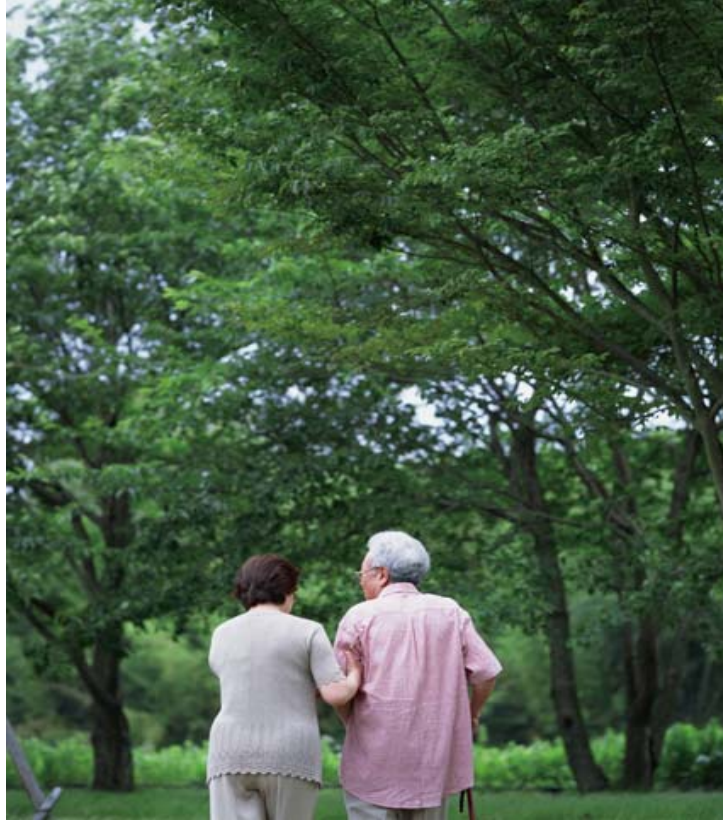


營造一個銀髮族的快樂城

- 提昇銀髮族幸福指數之探討 -



研究機關：地政局

單位：地籍科

研究人員：科員 賴秀宜

研究期間：102年2月1日至102年8月31日

中華民國 102 年 8 月 31 日

目 錄

壹、研究緣起與目的·····	2
貳、問題之背景與現況·····	6
參、參考方法與內容·····	7
肆、研究發現與結論·····	12
伍、建議事項·····	15
陸、參考文獻·····	19

壹、研究緣起與目的

一、研究緣起

根據世界衛生組織的定義，年滿 65 歲稱老年人，即所謂的銀髮族；又根據聯合國定義，老年人口占總人口數比例達 7% 以上的國家為高齡化國家。我國已於 1993 年老年人口占總人口比率超過 7%，估計將於 2018 年此比率超過 14%，我國將邁入高齡社會；2025 年此比率將再超過 20%，我國將成為超高齡社會之一員。

截至 2012 年，我國戶籍登記人口達 65 歲以上老年人口計有 260.2 萬人，占總人口 11.15%，老化指數 76.21%，皆呈現持續增加之現象。由於戰後嬰兒潮世代將邁入 65 歲，估計 2016 年至 2020 年間將為老年人口快速增加時期，在此期間內老年人口每年成長率均將超過 5%，2060 年老年人口將增加為 746.1 萬人，為目前的 2.9 倍。老年人口占總人口比率將由 2012 年之 11.2%，大幅上升為 2060 年之 36.4%。

隨著老年人口的增加，人口老化問題不只是國際議題，更對國人的家庭結構、工作與生活型態、消費方式均有影響，在可預見的未來，對老年人口的醫療照護服務與經濟保障將成為社會財政負擔，我們應正視此問題，制定健全完善的體系與保障制度，營造友善的老化環境。

由於醫療發達、壽命延長，退休後的時間佔據我們人生比例越來越高，面對退休後生活型態的轉變，生活頓失重心，退休後要如何安排生活與做好心理建設，是銀髮族面臨的重要課題之一。如何讓年長者退而不休，在退休前做好準備、為自身安排退休生活；其實只要細心規劃，不適應的壓力即可得到舒解，除了可以享受含飴弄孫的天倫之樂外，還能夠選擇不一樣的生涯規劃。基此，政府應鼓勵銀髮族從事志願服務，提供老年人參與社會活動的機會，推動全民志工政策，讓銀髮族在貢獻其活力與智能上游刃有餘，並且協助老年人建立自我認知社會角色與社會關係，向下紮根使老年人心靈富足、健康快樂，勢必對銀髮族人生下半場的生活品質有著極為正面的影響，為其創造生涯另一個高峰。

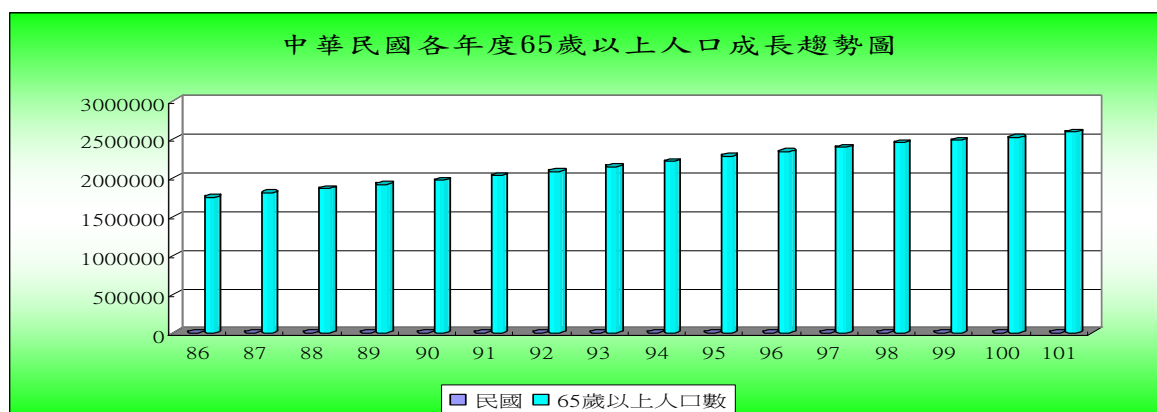
目前臺灣社會有越來越多的退休銀髮族選擇投入志願服務工作，藉著參與社會活動機會來做為退休生涯規劃。銀髮志工推展著重由年輕時即參與體悟，使退休後因習慣已養成，生活不會頓失重心而影響身心靈

健康，進而影響家庭及社會之和諧與幸福，為自己退休生活開啟另一扇窗，活出另一種人生的意義。

二十世紀後的臺灣處於資訊爆炸的時代，許多價值觀念與社會狀況瞬息萬變，但中國社會文化長期累積內化於心的涵養，始終以「仁」為道德中心思想。孔子說：「己欲立而立人，己欲達而達人」，當我們關心如何營造一個適宜銀髮族樂活的城市環境，不僅從幫助高齡人口生活扶助的角度出發，更可以營造銀髮族熱於參與社會各項公益活動以及善用銀髮族本身的專業智能與豐富的經驗「立己立人」，相信不只可改善銀髮族的生活品質，同時在施與受的社會互動中建立老年人的社會認同感與心理尊嚴的滿足。

6 5歲以上人口成長趨勢

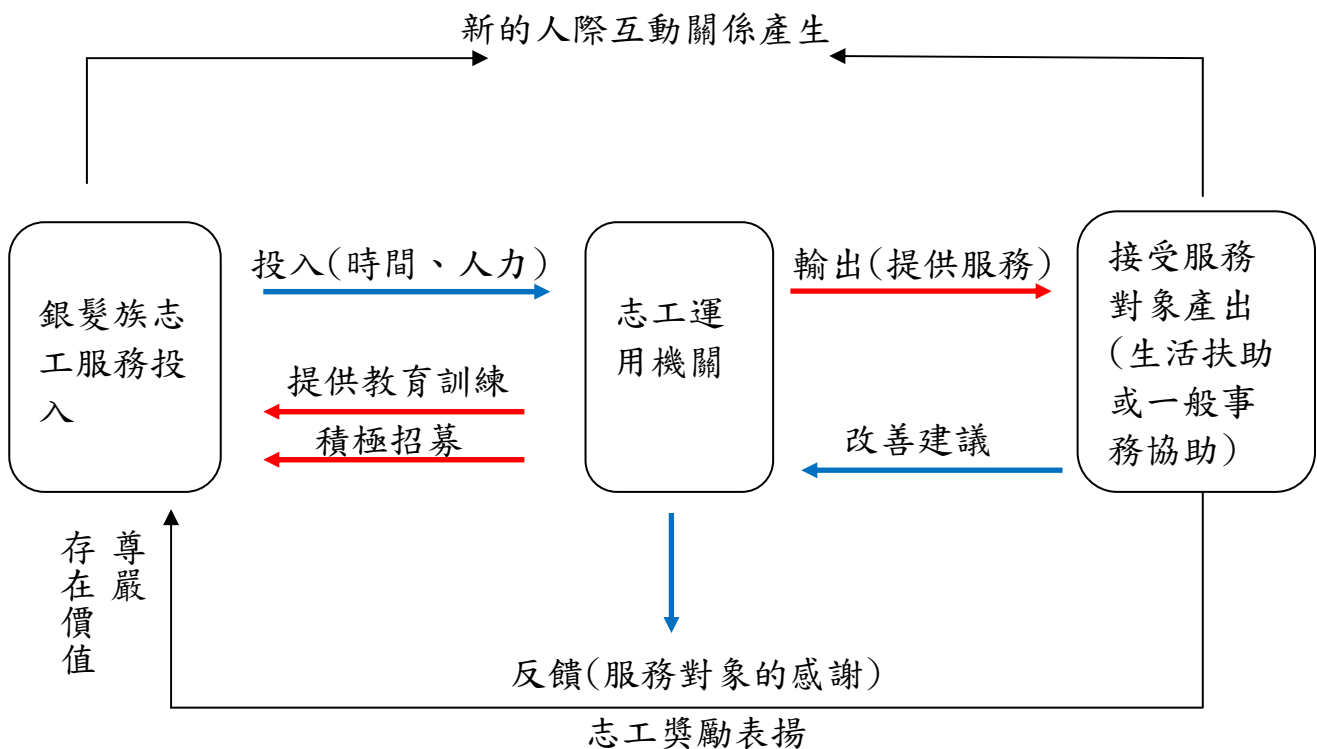
民國	人口數	民國	人口數	民國	人口數
86	1,752,056	92	2,087,734	98	2,457,648
87	1,810,231	93	2,150,475	99	2,487,893
88	1,865,472	94	2,216,804	100	2,528,249
89	1,921,308	95	2,287,029	101	2,600,152
90	1,973,357	96	2,343,092		
91	2,031,300	97	2,402,220		



【註】數據資料來源：內政部戶政司

二、研究目的

本研究之主要目的，係藉著規劃與建立志工服務的社會意識，希望從公益服務觀念的形成，宣導引介的資訊管道，進一步輔以教育課程的學習，透過各種公益服務活動，運用機關的組織作用，提昇銀髮族參與志工服務的質量提昇，協助銀髮族重新認知在社會活動過程中認識自己能扮演何種角色，使其退休生活更具意義與豐富。



上述的投入/輸出流程表可界定出三者之間的互動過程與架構，有下列效益：

(一) 活的有尊嚴、快樂：

銀髮族無論是為家庭或社會付出貢獻，在經歷了數十年的辛勞之後，一旦脫離了原本熟悉的生活環境與職場操作模式，重新面對新的人際互動情境、新的生活作息運作，必然產生心理的迷惘與面對新事物、新觀念時產生的自我封閉與退縮反應。

根據目前針對銀髮族對於身體與心理的現況調查數據顯示，許多人

在退休後產生各種身體機能快速老化、精神官能症的疾病，皆與社會角色轉換過程中心理的退縮與排斥有極大的關聯性。

如何善用政府體系中各部會科室的專業職能，主動積極結合社會上已存在的各種非營利志工組織團體，適時且有效地幫助銀髮族重新定位自身的存在價值，找回社會角色的歸屬感與認同感，進而了解一個適合銀髮族的樂活城市環境，而政府的組織體系在我們公民意識尚未成熟的今天，則應該扮演好「領頭羊」角色，帶動我們的城市社會往更美好的方向邁進。

銀髮族的朋友藉由提供自身的專業智能與豐富的人生經驗，在服務人群的過程中產生自我的認同與肯定，在身心靈不斷提昇的同時，自然能夠坦率的迎接快樂有尊嚴的老年生活。

(二) 分享經驗與智慧

銀髮族擁有長年累積的智慧、知識與經驗，對於這些無價的社會資源，高齡人口不再成為社會資源的負擔，相對的他們樂於分享智慧與經驗，如何妥善運用各層級相關組織整合，審慎地提供一個中心平台，協助銀髮族有足夠的資訊去自由選擇與判斷，讓他們能一方面考量自身的能力與體力、一方面適當配置時間的運用，能夠行有餘力兼顧生活品質與志工服務，能夠參與社會活化的過程，從而再一次的創造自身的存在價值，而成為社會寶貴的資源。

(三) 預防勝於治療

老年人口在面臨人生第二階段的過程時，無可避免的兩課題：

1. 身體自然老化、健康狀況出問題。
2. 心理調適落差，無法清楚的定位自身的社會角色。

銀髮族如何提早做好退休生活的準備、調適自身的心態、養成健康的生活習慣，這些都與銀髮族能否有一個快樂健全的晚年息息相關。許多銀髮族在從工作崗位中退出後，逐漸減少參與社會活動、自覺性的孤立於社群之外、人際關係的結構性崩潰、社會角色的疏離。由於心理不適應社會角色變換，加上要重新去學習面對社會種種情境的轉變，造成心理負擔並加重對於身理狀況的過度反應，以致於加速了老化速度。

利用社會教育課程與社會團體所提供的服務資源，協助銀髮族重視自身所無可避免的課題，有效做好心理狀況的調適並善加規劃自足生活的財務管理及健康醫療的準備，協助銀髮族能夠認知養成良好的生活習慣與生活態度，才能成就健康的身心靈，預備好足夠的心力與體力去享受規劃中的老年生活，也才能行有餘力的思考志工服務的適合性，以及如何成為快樂城市中的一份子。

教育部 2006 年頒布「邁向高齡社會老年人教育政策白皮書」，並以「終身學習、健康快樂、自主與尊嚴、社會參與」作為老年人教育政策之四大願景。亦即希望透過教育學習的整體規劃、協助高齡長者找到健康快樂的生活方式，引導老年人學習如何妥善自我成長，以及對於社會參與的認知，自然而有效率地將自己的智慧與經驗投入有需求的志工服務項目，從而為營造一個銀髮族的幸福城市付出一份心力。

貳、問題之背景與現況

根據各項統計數據顯示，人口快速老化已是現今社會必須正視的現象，甚或到了 2035 年台灣地區預估將有 20% 的人口族群是落在 65 歲以上的區間。內政部統計的「國民生活狀況調查報告」顯示，老年人實際從事社會公益活動的比例約 33% 至 35%，而實際有規律性的從事志工服務的比例僅有 11% 至 13%。因此銀髮族人口是有待開發並具備相當大潛力的族群。

人口老化是自然現象，大略區分成三個面向：

(一) 生物學的老化

生而為人，避免不了時間經過的耗損而產生生理功能喪失或損壞，我們能做的努力是養成良好的生活習慣與身體健康的預防檢查與治療。

(二) 心理學的老化

高齡人口在耗盡一生中最精華的時段為家庭與社會努力貢獻，一旦從職場角色或家庭角色退下來，容易因為心理調適問題處理不善，造成心理上急速的老化現象。

(三) 社會學的老化

由於社會的權能喪失、社會活動參與的減少、社會角色的轉換，造成所謂的社會撤退現象，亦即自己築起一道牆，分隔了自己與社會活動的連繫。

因此要避免或去除人口老化對現今社會的影響，有賴於政府與全民營造一個幸福的城市，而這城市需要全民的參與，更重要的是銀髮族生為這城市的一份子，更要提供自己的智慧與知識來幫助各項志工服務。

老年人做為社會的重要資源，不一定要在職場上或家庭內貢獻心力，也可以在社區或機關團體從事各項公益活動。而推廣營造一個銀髮族的快樂城市，需要大量的服務志工去創造友善的城市氛圍，銀髮族志工服務的理念與推廣，由心出發、身體力行貢獻本身豐富的知識與人生經驗，並與城市各面向的成長同步化，讓老年人無價的資源轉化成對人群服務的寶庫。

參、研究方法與內容

本研究採用之研究方法，主要係包含兩個部分：一、文獻調查法。二、問卷調查法。以期歸納出本研究所需之各項基礎資料，了解目前臺灣地區人口組成中符合銀髮族定義之人口比例、退休人口中經濟自足的程度、銀髮族對志工服務之認識情況、參與志工服務之意願高低。

上述資訊的蒐集整理，對於本研究「營造銀髮族的快樂城」之理論建構提供具有相當重要立論依據。

一、文獻調查法

蒐集與本研究相關的書籍、報導、雜誌、期刊以及學術報告資料，並研讀相關的社會學理論，研究如何以相關的基礎理論去詳述「銀髮族志工服務的參與」，對於「營造銀髮族的快樂城」彼此之間產生的關連性，以及對於社會平衡發展兩者之間的互動程度影響，進而參酌各項目的研究發展，訂定合理適用的「銀髮族志工服務運用計畫」之內容。

二、問卷調查法

設計一組二段式問卷，第一階段(附表一)以一般的基本個人資料篩選銀髮族群中健康良好以上、生活費無虞之目標對象，再請他(她)繼續

填寫第二階段(附表二)之問卷，以深入了解研究對象，對於社會目前有關於志工服務之概念認識。藉由問卷題型之設計可幫助研究目的順利進行區分出銀髮族群的人口結構象限。

附表一 (第一階段): 銀髮族志工服務相關問卷調查

各位銀髮族朋友，您好：

鑒於台灣目前高齡人口比例逐年增加，未來銀髮族的社會角色更形重要。為了解您退休後的生活規劃方式，以及對目前社會上許多志工服務活動的看法。透過這份問卷，煩請提供寶貴意見，以助於學術研究之參考。本研究與個人資料無關，純粹做為學術研究之用，希望您撥冗幾分鐘的寶貴時間勾選此問卷，謹在此致上誠摯感謝，並祝身體健康，諸事順利。

研究人員：賴秀宜敬上

以下各項提問請在適合中打V

(第一階段)個人基本資料

一、性別：男女

二、年齡：

50歲-55歲55歲-60歲61歲-65歲66歲-70歲70歲以上

三、教育程度：國中以下高中職專科大學碩士以上

四、退休時之職業：勞工私人企業自營行業公務人員

五、目前健康狀況：非常好很好普通不怎麼好非常不好

六、退休後是否有工作：無工作有工作偶爾有工作

七、目前居住狀況：安養機構獨居親友同住家人同住

八、目前經濟是否足以支付家庭生活所需：

非常夠足夠普通不足非常不足

九、退休生活費之主要來源：

退休養老金以往儲蓄積累租金收入配偶及子女供養

政府補助(社會補助)

根據上列問卷粗略篩選出適合此研究題目之目標對象，再繼續第二階段之問卷調查。

附表二(第二階段)：銀髮族志工進階調查

一、 是否有從事志工服務之經驗：是否

上題勾選是者，請略述從事單位及服務心得：

_____.

二、 退休生活時間安排方式：

國內外旅遊從事自己興趣之工作休閒運動無一定方式

三、 有關志工服務的認識管道：

親朋好友退休同事媒體傳播政府文宣

四、 參與志工服務的意願：

非常高很高普通很低不想參與

五、 可參與志工的時間：

經常性1週20小時1週10-15小時1週5-10小時

1週5小時以下

六、 參與志工服務是否願意接受相關訓練課程：

很願意願意普通不願意

七、 是否願意從事與自己退休時專業相關的志工服務活動：

八、 很願意願意普通不願意

九、 若有舉辦志工服務說明會與媒合之活動時，是否願意撥冗參加：

很樂意樂意普通不願意

十、 是否願意留下可供聯絡之管道，以利寄發相關之資訊：

不願意願意(請留下您的聯絡方式)

姓名：_____

電話：_____.

E-mail: _____.

地址：_____.

藉由上述問卷調查(取樣人數 200 人)，問卷一刪除 83 人，問卷二刪除 71 人，本問卷符合調查人數 46 人。

分析問卷調查結果顯示，社會上現有退休人口中有一定比例有意願、有精力、有專業能力的銀髮族朋友，由於沒有接觸管道或沒有適當的宣導媒介機關，造成一股社會潛在能量沒有適當的發揮舞台。

我國政府為有效管理規劃各種志工服務組織的運作，於民國 90 年 1 月 20 日公布「志願服務法」，其中就包含了名詞定義、主管機關、志願服務運用單位之職責、志工之權利與義務、促進志願服務之措施、志願服務之法律責任、經費預算編列。為銀髮志工所參與涉及的事務建置一套完整的法律制度以供遵循。

為提供銀髮族朋友之能量得以發揮，研究訂定銀髮族志工服務運用構想，除了依循上述法律規定事項，還必須考量銀髮族群本身之特殊情況與條件配合，方能有效靈活的運用與實施，茲就下列四個面向加以探討：

(一)積極招募銀髮族志工

運用多元管道加強宣導及推展志願服務，使用各類傳播媒體讓各項的志願服務訊息得以順利傳遞。例如新北市政府推行「老年人共餐」活動，參與者除社會局人員及社工外，盡量讓銀髮族朋友們參與各項活動環節的運作，並選定適合老年人觀賞的節目時段，以影片廣告的方式加強宣導，並輔以各基層民眾常前往洽公單位，製作紙類廣告傳單，以及責成鄰、里、村、鄉等地方基礎構成單位的家戶拜訪調查，讓活動的目標意義、實施的地點、方式；參與的成員特性等相關訊息能廣泛的傳達出去。銀髮族志工的招募管道可由幾個方向來討論：

1. 由鄰、里長、鄉市公所等平時與居民接觸的機會，適時的傳遞區域活動範圍內有相關的志工需求種類及人數。

2. 營造民眾前往基層公務單位民眾洽公時行銷的環境，以廣告或海報形式讓有興趣的民眾了解到志願服務的各項訊息。
3. 結合地方的各種非營利單位，讓有意願從事志工服務的銀髮族有更多自由選擇的單位或從事服務的型態。
4. 善用地方各種教育資源，例如大專院校相關社團的活動、社區大學各項觀摩教學等活動，加強宣導與推展。
5. 多聯繫、關心各單位近幾年來退休人員，了解退休人口的生活重心與生活規劃，提供銀髮族相關資訊，並鼓勵善用他們的知識與經驗，從事志願服務的活動。

(二)開辦基礎及特殊訓練課程及心理關懷講座

志工服務的運用機關應先釐清志工需求的人數、時間以及從事該項目志工服務時所需之專業技能知識或各項需求，自行規劃課程加強志工服務的專業能力，讓銀髮族志工人能經由學習產生合宜的專業能力，並且在各項作業標準或法令變更時，適時地加強銀髮族志工專業學習，了解各項新知。

除專業學習外，由於志願服務的自願性與無償性的特質，志工運用機關應加強志工的心理健康課程講座，營造讓銀髮族能自在服務的園地。

(三)辦理意外事故保險

志工服務的運用機關，為保障志工服務過程中之安全以及確保其權益，應符合「志願服務法」中有關志工辦理意外事故保險之規定。相較於一般性志工，銀髮族志工在年齡與體力上，以及適合從事的志願服務工作上，都需要更審慎的評估各項條件作投保的考量：

1. 從事服務項目的專業性。
2. 從事服務項目的體力負荷。
3. 從事服務項目的工作環境。
4. 從事服務項目的危險性存在與否。

適當的為銀髮族安排至安全的環境中從事志工服務乃是各運用機關

必須注重的環節，而且不論其可提供的志願服務時間長短，在從事志工服務的期程中都應確實的為每一位志工朋友們辦理意外事故保險，以保障其權益。

(四)辦理志工獎勵表揚

由於志工服務的自願性與無償性，為維繫志工持續參與的熱情與服務的向心力殊為重要。銀髮志工在享受退休生活之餘，願意奉獻出相當的時間與心力去從事志願服務的事業，心理上的需求因素相對勝於物質上的要求，因此辦理志工獎勵表揚的活動，係藉服務單位表達感激之心，以增加志工向心力，及獲得心理上的滿足與成就感，並加深自我價值的肯定。各種運用志願服務的機關，也可以思考橫向的聯繫共同辦理志工交流獎勵的活動，不僅擴大志工服務的影響面，也能藉由品項各異的志工服務方式去彼此激勵與成長。

肆、研究發現與結論

目前國內銀髮族人口快速成長，在社會結構中的影響力與重要性有相對產生很大的支撐作用，因此如何完善的營造一個適宜的生活環境以及組織規劃該等人口參與的社會公益服務活動，也期使每一位志工於志願服務活動中感染更多人產生參與的興趣，更期待能夠建構我們的社會成為人人樂活的環境。

銀髮族有豐富的人生經驗，有各自不同的專業技能，這些社會成員是有形的建設力量，是無形的社會安定基石。我們努力去營造一個全民參與公益服務的意識，善用社會中各層級的資源，讓城市的活力湧現，進而推動我們生活的城市各方面都能有所提昇。

銀髮族的參與公益服務可就下列兩方面說明：

一、使老年人肯定自我存在的價值：

由於志工是在付出不求回報的過程中，因為感受到人與人的良好互動，並且「做中學，學中做」，在獲得自我心靈快樂滿足的同時，也藉著重新對社會現況的了解學習，獲得自我尊嚴的提昇，更可以讓身心靈有所依歸，而自然的對自己生存於社會中的價值，產生正面的認同與無

私的奉獻，我們可以試著以社會學中共同生產模式加以探討：

(一) 志工運用組織職能的發揮

志工服務可以結合社會中不同類型的群眾力量，在不增加預算的情況下，由各種不同的組織型態方式，有效的增強政府提供的各項服務效能。藉由銀髮族志工服務的參與，許多的運用機關，可以較彈性利用一些諮詢建議的方式，採取非正式化的方法協助民眾去了解相關的政策實施方針、一般作業流程表格填寫，以及所需準備的文件資料，甚或各種心理上或身理上的諮詢服務。從而有效的讓政府提供各項基層單位的職能，在志工的協助辦理之下，能讓有需求的民眾得到完善且妥適的處理。並且由於志工服務的特性：自願性、無報酬性，可以在影響經費最小的範圍內，幫助志工服務運用機關，發揮彈性運用的功能，讓組織機關的運作更趨靈活與完整。

(二) 公民參與共同生產模式

可提供民眾參與公共事務的管道，讓所有的公民都能有接近了解各項攸關民生的公共政策的機會。由於社會的快速成長，政府政策的制定實施，必須仰賴大量的公民參與，才能有效率地調整以因應時空環境的快速變遷；因此提供管道讓更多關心議題的公民參與，才能符合公民社會共同生產模式的理念基礎。銀髮志工具備相當條件的要求下(專業技能、學經歷、體力負荷程度、參與意願高低．．．)，也需要有充分的管道，去了解各種類的公共事務機關，尋求適合自己提供志工服務的機關或選擇自身適用的志工環境與方式。

(三) 全民參與的價值

志工服務適才適所，才能夠使老年人在確知自己的付出是有幫助到其他的人、事、物，從而獲得心理上的滿足與成就感，進而健全自己的身心，肯定自我存在的價值。全民參與的社會是一個民主活化社會的表徵，惟有努力建立參與公共事務管道的多元性，促使更多有志願的民眾，投注熱情成為社會公益服務的一份子。

二、創造老年人不疏離的環境：

(一) 志願服務與社會產生新的互動及人際關係建立

更多銀髮長輩踴躍投入志願服務行列，並且藉由服務人群及參與社會公益活動，提供其豐富經驗與知識發揮長才。鼓勵老年人勇於面對社會角色的變遷，重新選擇自己在社會中可以完美詮釋的角色定位，經由與人群及社會公益活動的互相激勵成長，自然能營造出生活中新的喜悅與活力，更能夠創造銀髮族樂活城市的建設藍圖貢獻一份心力，讓城市的特色與發展成為生活中的一部份，讓愛與被愛之間的互動，在日常生活中充斥在社會的脈絡裡，整個城市都能沐浴在平時互助的民主素養，合作創建發展的愉悅環境中。我們可就公民社會模式加以剖析：

1. 公民社會的概念復興於 1970 年代的東歐，強調在民主的社會中公民應更積極的參與公共事務的整個流程，不僅是直接的從事公益的服務，更應加深公共決策制定面的了解。

2. 從事志願服務是參與公共事務的重要方法，亦是創造社會共同意識不可或缺的環節。因此銀髮族長輩們關心城市的樂活環境營造，就應該提供他們足夠的訊息管道，良好的評估方式，以及適宜的志工服務機會，為老齡人口參與公共事務，建構一個更適宜的機制與合作平台。

(二) 志工服務的推展可為城市生活營造帶來許多面向的助益

1. 社會的融合

藉由志工服務各種公益活動的機會，可使得老齡人口能置身於社會各項活動之中，產生社會認同意識，清楚而確實的了解身為整個城市不可或缺的一份子「我該做什麼，我能做什麼」，經由重新的定義自己生活的意義、生存的價值，那麼社會各族群自然的相互接受、相互幫助、相互融合、各盡其職、各展所能的成為城市的能量來源。

2. 終身學習

銀髮族走出封閉的巢穴，進入活力的社會氛圍中，不僅提供過往豐富的知識與經驗為社會公益添一份助力，更可以拓展視野與人際關係，從中學習一些新的知識、觀念、厚實自身的能力。「做中學，學中做」人一生要保持著活動與學習的習慣，如此方能與社會的發展進化同步成長。

3. 健康的生活

銀髮族的生活模式如果停滯不前，心理與身理的老化現象就會明顯而快速的表現出來。因此保持年輕的心境與規律的活動確實可有效減緩老化速度，而適當的規劃一些空閒的時間與精力，去從事有意義的社會公益活動，不僅可活化老年人的心境，拓展人際互動的範圍，更能從幫助別人的過程中，得到互相祝福的快樂，以及健康生活的確保。

4·活躍的老年生活

老年生活要活的自在、活的精彩、活的健康。鼓勵老年人不要脫離人群社會活動而孤獨終老，要多參與公共事務的運作，才能享受優質的老年生活。而銀髮族參與志工服務正為此提供了一個入口管道，可以貢獻所能協助各項公益活動的推展，同時也提供可以讓老年人自由揮灑熱情的舞台。協助老年人在面對人生的另一個階段時，能有適當的人際互動環境，用正面的思考去面對未來豐富精彩的人生，能有尊嚴的置身於社會運作的各個環節，自信的回應城市發展進步的呼喚。

伍、建議事項

成熟社會的公共事務理想的狀況是需要相當的公民人數來共同參與。鑑於臺灣目前的現況，公民參與的意識及實際投入的人口比例仍然偏低。因此如何教育宣導各項公益服務的意義、如何結合社會各種樣式的資源、如何建立完善的運用機制、如何提高銀髮族人口參與服務無縫接軌的規劃退休生活，最終期望能發揮「眾志成城」的效果，逐步營造出一個銀髮族高幸福指數的快樂城市。首先需要政府、專家們起帶頭作用，一旦社會上公民參與的意識漸漸成熟，政府的角色就可以逐步退至第二線的輔導地位，循序漸進的發展出一套適合我國國情文化的社會公益服務流程。

一、運用法規

首先政府可依「志願服務法」著手，審慎調查評估目前合法設立之志願服務運用單位，由其設立之目的、規模、運作之方式效果，提供參與者之訓練學習課程，累積投入之效果。現今臺灣社會中以各種形式存在的志願團體為數眾多，例如：企業獨自成立各自的基金會、宗教團體

的志工組織、各級政府單位的運用機關、事業性高的協會團體(如律師、會計師、醫師等)，各自有不同的社會公益服務目標及方向，缺乏整合資源的方式與管道，發揮 1+1 大於 2 的效果。因此，思考如何營造銀髮族快樂城的議題，就應謹慎的考量銀髮族的參與是不可或缺的重要因素。

二、運用機關

隸屬於政府單位的各個運用機關(如：戶政事務所、地政事務所、區公所、衛生醫療單位…等)，可考量優先聯繫最近幾年內退休之相關單位人員，藉由主動關心其退休生活狀況及退休生活規劃，建立基本的銀髮族事業人力資料庫，同時也可以適時的鼓勵退休的前輩們，投入熱情與空閒的時間從事公益服務的活動。經由熟悉的作業環境，可以比較容易進入狀況，並且樂意提供專業性的諮詢協助，也可以再度有學習新資訊的機會，重新定位自己的生活價值與社會角色的認同。政府各公益服務運用機關主動的提供服務訊息與服務管道，讓學有專精的政府部門退休人員，在安享退休生活的同時也能適才適所的貢獻些許心力，為城市的幸福加分。各運用機關資源的整合及運用，一般行政習慣以城市為單位而言，可委由民政局配合社會局相關科室之原有人員、設備及考量配置適當數量之聘雇人員，作為各運用單位的中心平台。

三、本局經驗

本府各局室有不同志願服務運用單位，各運用單位皆各自有志工運用之性質、本旨、目標與願景，也因此成就了各運用單位運用志工之特色。

志願服務本府已推展有一段時間了，就本局為例，志願服務運作正常，志工異動率非常低，於內政部及本府獲獎勵最多，志工們皆表示於服務的同時他們學習的更多，獲得的心靈滿足更多，有志工每每遠從清水到市區來服務也不以為路途遙遠，樂此不疲。

面對願意為本局及地政事務所付出的、有專業又勤奮的志工夥伴，不禁思考，要如何進一步推展使這些志工們發揮平時服務民眾外不一樣的專長，使志工們的服務對象跳出原來外部對象，擴展為服務內部志工，凝聚志工彼此之間的感情、發揮特長，讓志工之間互相可以觀摩學

習，亦可為青年志工做技術職性導引學習。志工的服務除使民眾受惠外，志工也能有機會彼此受益。構想推展的方式如下：

- 主辦機關：本局、各地政事務所
- 推展對象：本局、各地政事務所志工
- 推展目的：志工們的服務對象跳出原來外部對象，擴展為服務內部志工，以及協助銀髮族價值觀與時俱進。
- 推展內容：
 1. 建立各志工專長資料（如：摺紙、打球）
 2. 配合青年志工寒暑假期間辦理一日體驗營。
 3. 於志願服務推廣中心辦公廳辦理為原則。
 4. 志工組成讀書會。
 5. 舉辦專家、學者演講會。
- 推展效益：
 1. 發揮志工不一樣的專長。
 2. 凝聚志工彼此之間的感情。
 3. 為青年志工預先做技術職導引。
 4. 志工為導師，發揮專長。
 5. 藉由志工彼此之間互相的討論，達到學習的目的。
- 經費：

由運用單位編列預算經費支應。
- 其他：

運用單位若考量志工專長、或志工人數過少，得加入鄰近運用單位，使人力資源充分利用。

結合現有之社會資源，善用科技的力量，讓公益服務的方式與資訊能與時俱進，緊扣著社會進展的腳步。志願服務運用機關應多多善用各項社會資源考慮培養所需之人才，利用與教育機關開辦學習課程，強化

成員的能力與開拓成員的視野，運用企業資源協助建立「公益服務 e 化」的運作模式，有效率與及時增進服務的品質與效能。

不同團體資源整合與協調，由於本位主義及經驗法則的適用性不盡相同，社會上的各種資源常會出現分配不均或相互排斥的現象，因此服務運用機關要詳細的說明與指導，協助不同團體在面對資源整合協調的時候，都能取得一定的共識與一致的目標，以期降低過程中無必要的損耗。

銀髮族參與公共事務，願意規劃一部份的精力與時間，去從事社會公益服務的運動，有形的福利重要性遠低於無形的心理報償，適當的舉辦各種獎勵活動或特定的表揚大會，更能建立銀髮族的自信與成就感，滿足銀髮族與社會依存的認同感與歸屬感。

「半生事業、半生志業」尤其對於退休的老年人人口而言，用半生去努力工作維持自己一家一室的健全，付出的是人生精華的歲月，而在成為銀髮族的同時，如果能起心動念用下半段人生為社會城市做些貢獻參與社會公益的服務，更能活出另一種充實又精彩的人生面貌。

「工欲善其事，必先利其器」，在思考如何營造一個銀髮族的快樂城市，如何廣泛的邀請銀髮族加入志願服務的行業，以創造活力城市的形成。只要循序漸進的經由宣導公民意識教育公民道德，暢通公民參與管道，提供銀髮族重塑社會認同與生存價值機會，並由政府起頭結合社會資源協調整合運用，再拓展成銀髮族及社會各年齡層主動積極的創建發揮，逐步的形成全民參與公共事務的社會風氣，那麼城市的幸福指數自然能提昇，而終能營造出一個銀髮族樂活城市。

結語：

本研究以「人文關懷為本，社會資源為用」，期許本研究能引發社會各先進因應臺灣高齡化趨勢的問題，投注更多的關懷與協助。盼望臺灣社會能穩固發展，型塑一座銀髮族能安心享受老年生活的快樂城市。

銀光紛飛引歌快
髮鬢霜白猶尋樂
族我同心共鑄城
群力眾聚悠遊市

陸、參考文獻

- 一、102 年第 4 週內政部統計通報(101 年底人口結構分析)。
- 二、志願服務法。
- 三、教育部(2006)。邁向高齡社會老人教育政策白皮書。教育部編印。
- 四、吳老德(2010)。高齡社會理論與策略。台北:五南。
- 五、沙依仁(1996)。高齡學。台北:五南。
- 六、呂朝賢、鄭清霞(2005)。中老年人參與志願服務的影響因素分析。
台大社工學刊，12，1-50。
- 七、李宗派(2007)。老化概念(I):生物科學之老化理論。台灣老人保健
學刊，3(2)，1-24。
- 八、葉蕭科(2005)。高齡化社會與老年生活風格。社區發展季刊，110，
230-241。
- 九、許玟妃(1997)。高齡者社會參與動機、參與行為及參與滿意度之研
究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 十、圖片來源
http://www.ttv.com.tw/ezfiles/ttvc/img/pictures/g/G0308-5_S_MIX53023.jpg