

# 醫院高齡志工退休可平？

賴怡伶 · 鄭讚源

## 壹、前言

世界衛生組織在 2002 年提出活躍老化的概念，各國紛紛提出高齡相關政策並積極推行，「健康」、「社會參與」以及「社會安全」成爲老年生活主要三大目標（葉至誠，2012）。然而，隨著人口結構改變，高齡少子化成爲已開發國家面臨的一大挑戰，特別在社會參與上出現「老人服務老人」的現象，故高齡人口成爲志願服務招募之人力來源。

根據衛生福利部志願服務資訊網（2014）的統計，目前從事志願服務之志工團隊有 26,575 隊，志工人數達 920,368 人，其中 65 歲以上高齡志工共有 142,312 人，占全國總志工人數約 15%（相較於 2012 年成長 2%）；50-64 歲中高齡志工共有 281,554 人，占全國總志工人數 30%（相較於 2012 年成長 2%）。由此可見，中高齡人口成爲臺灣志願服務主力。這群時間彈性、知識、技能、社會經歷豐富的高齡長輩自職場退休後，平均有 10-15 年的時間可以從事志願服務，在志願服務參與過程

中不僅可以自我滿足，也協助組織提升服務品質、解決人力資本不足的問題，尤其在中小型組織。然而，隨著服務品質、績效管理的概念引進志工領域，特別是近年在醫療領域的志願服務開始要求滿意度、考核、服務品質、病人安全等，以及醫院評鑑也將志工管理與運用列入醫院評鑑條文中。組織運用高齡志工不僅是社會參與場域的提供，也開始思考高齡志工運用的適用性與安全。在實務上，對於高齡志工退休的討論也成爲新興議題。

本文旨在探討醫院志工與就醫民眾對於高齡志工退休制度的看法。志工爲本制度推行的直接影響者，志工本身隨著年齡的增長勢必遇到去留的問題，過去沒有正式高齡志工退休制度時，只能黯然離隊。隨著高齡志工退休的議題興起，本研究嘗試透過問卷量表來調查此兩類受訪者對於制度的想法。

## 貳、文獻探討

### 一、高齡志工定義

臺灣目前六十五歲為企業及組織明訂退休的年齡，亦是各項社會福利補助資格的門檻，根據我國「老人福利法」第二條，法定老人是指年滿六十五歲以上之高齡者（全國法規資料庫，2012）。因此，本研究中高齡之定義以法定六十五歲以上為之。其次，依據志願服務法第三條對於志工之定義為「志願服務乃民眾基於對公共事務及公益的目的，以不求回報的精神，誠心奉獻個人知識、體力、技能、時間與勞力來貢獻社會（全國法規資料庫，2012）」。因此，65歲以上高齡長者在正式的服務場域，利用自身的優勢投入志願服務，並且確實遵守機構規範，用心服務人群，亦為本文定義之「高齡志工」。

## 二、高齡志工身心發展

生老病死是人生不可避免的發展。特別從生理層面來看，人一出生就漸漸往老化、死亡方向前進，即使現代科技可以延緩老化、維持生理功能，但是卻改變不了衰老的事實。一般隨著年齡增長，可能出現生理系統、身體機能的老化，包括認知退化、身體器官的衰竭、神經系統的退化（羅黨興、羅瓊娟，2012）。從心理層面來看，依 Erikson 生涯發展階段，高齡者此階段主要著重人生的自我統整，若能有健全的老年生活、事業成功、家庭美滿，有助於自我統整良好；相反的，可能出現絕望、沒有生活目標。亦有學者認為，有些高齡長者隨著生理機能的影響，加上從職場退休後又面臨子女離家的空巢期，可能會減少社會參與，亦可能出現社會退縮、

焦慮、孤獨感、固執、返老還童等現象（鄧明宇，2011）。而那些調適較不佳的高齡長者也可能會出現焦慮、恐慌、憂鬱或者失智等老年精神異常的問題（吳佳蕙，2011）。因此，有豐富的老年生活安排，有助於老年期的適應。

從國內外老年幸福感相關研究顯示，高齡者投入志願服務有助於社會參與，亦可達到馬斯洛需求層次中自尊、自我滿足與實現之需求，且可能提高生活樂趣、人際互動、並有較佳的情緒狀態（邱佐宇，2013、莊雯琪，2010、賴素燕，2007）。再者，志願服務參與有助於高齡長者彌補角色地位轉換可能產生的失落（Greenfield & Marks, 2004）。綜合上述，高齡者有好的退休生涯規劃有助於身心的平衡，特別是志願服務的參與透過人際互動、知識的學習與交流、助人過程的滿足，將有助於個人身心發展。

## 三、高齡志工運用特殊性

高齡志工的運用相較於一般年輕志工有其個別上的特殊性，在組織管理與運用上優、缺點參半（Principi et al., 2012）。Suzanne & Paula（2013）提到，有些高齡志工在職場上培養高度的工作技能與專業知識，因此在參與志願服務時，也可能對於管理者提出高度的要求；再者，有些高齡志工必須配合家人的作息，包括出遊、接送孫子女等，致使組織人力調配產生不穩定。因此，高齡志工相較於一般志工是具有潛在的差異，也就是說，高齡志工的獨特性與價值是需要管理者有更多接納，

該如何對待這群年輕時有功，年邁後對於組織更是如同家人的高齡長輩，管理者需

要對高齡志工的需求與特殊性有所認識。

表 2-1 高齡志工運用的 SWOT 分析

優 勢 (Strengths)	劣 勢 (Weaknesses)
1.知識、經驗、技能豐富 2.具有較多時間、服務機動性高 3.具有高度承諾 4.人際互動較圓滑，對於團體有潤滑效果	1.身體機能與能力下降，服務內容受限 2.新知識學習與運用不易，需要較多特殊的培訓，如電腦運用 3.服務產能較不如以往
威 脅 (Threats)	機 會 (Opportunities)
1.須配合家庭作息：如接送孫子女 2.以管理立場，高齡志工在人力運用上缺乏彈性，可發揮的任務較少 3.組織工作內容與環境有時不適合高齡志工	1.呼應政府鼓勵高齡志工社會參與、以利活躍老化的政策 2.高齡志工參與社會活動，具有鼓舞社會的正面能量

資料來源：參考 Suzanne & Paula (2013). Volunteering and Older Adults. Human Resources and Skills Development Canada Community Development and Partnership Directorate. 研究者自行整理。

#### 四、高齡志工需要退休嗎？

一般志工領域對於退場一詞主要用在不適任的志工夥伴身上，對於有服務功績的高齡志工，研究者認為應該用『退休』一詞較適當。18 世紀工業脈絡下德國首先推出退休制度，之後陸續推出退休金，在當時的時代背景與制度下，雖強制退休卻同時兼具退休金保障。21 世紀的現代，正式職場領域也因著考量組織新陳代謝、組織成本與生產力，以及老年生涯規畫而有退休制度，許多高齡長輩晚年皆依靠退休金以及年輕時積蓄生活。在職場有正式法規明定退休制度，反觀，這群具有高功績的高齡長輩在志願服務領域服務多年後，面臨身體老化而無法勝任志願服務工

作，是否也該有一套因應高齡化而制訂的退休制度？此議題與志工本身如何看待老化；就醫民眾對於高齡志工服務的觀感、服務工作的安全性、可靠性；組織人力調派與管理的運用；政府積極鼓勵高齡者社會參與等因素有關。

討論高齡志工是否應該退休的議題，首先需要從情感面來思考，特別是高齡志工在組織服務多年，組織與高齡志工的情感也隨著服務年資而十分深厚。因此，退休的首要衝擊是情感面的失落；其次，在制度上因為品質與績效管理的要求，組織為了要兼顧服務的專業性與安全性，往往不敢將太複雜且具技術的服務交由高齡志工來執行，而必須加重年輕志工的服務負擔，相對出現工作安排上適當性、公平性

的問題。再者，就醫民眾對於高齡志工的服務觀感、品質要求、安全性也值得思考。基此，組織與其被動的等待高齡志工因個人因素不適任而提出離開的要求，或不恰當的工作調整與人力的調派，不如積極規劃高齡志工退休制度，讓制度可以真正照顧高齡志工的情感需求、保有其個人尊嚴、滿足就醫民眾對品質的要求、以及平衡組織內部管理的公平性及適當性。

## 參、研究方法

本研究乃探索性研究。由於目前國內外對於高齡志工是否該退休之文獻並不豐富，故研究者嘗試以嘉義基督教醫院志工隊、來院就醫患者與家屬為研究對象，透過問卷調查以了解其如何看待高齡志工退休制度。本研究挑選嘉義基督教醫院作為研究個案，主要是因該院於 100 年開始推行高齡志工退休制度（該院稱為榮譽退休制度）迄今已有五年之久，目前共有 7 名志工退休，故希冀藉由嘉義基督教醫院的經驗來探討志工對於退休制度的想法。

### 一、樣本來源

本研究針對民眾與志工對於高齡志工退休制度推行看法之調查，共發放志工版問卷 285 份，回收有效問卷 227 份、無效問卷 7 份，回收率 82%；民眾版問卷 370 份，回收有效問卷 345 份、無效問卷 19 份，回收率 98%。

### 二、計分方式

受訪者依照題目敘述圈選最適當的答案，量表以順序尺度分成五個項度，分別是「非常同意」=5 分、「同意」=4 分、「普通」=3 分、「不同意」=2 分、「非常不同意」=1 分，分數越高越認同。

## 三、量表內容

本問卷分為志工和民眾共二個版本，各有四部分，分別為高齡志工服務觀感、高齡志工管理、榮譽退休制度可行性評估、人口學基本資料。問卷採用結構式問題設計。目前民眾版問卷題目共 47 題（含人口學變項 13 題），志工版問卷共 63 題（含人口學變項 16 題）。

## 四、資料處理

量化研究回收之問卷個別採用 SPSS 21.0 之套裝統計軟體進行描述統計分析，如次數分配、平均數等用以了解樣本資料狀態。

## 五、研究倫理

本研究謹守研究倫理之保密及匿名原則。此外，本研究受試資料蒐集前，會先通過臨床試驗規範（GCP）教育訓練 6 小時，並通過受訪醫院之人體試驗倫理委員會之研究計畫倫理審查（IRB）後始發放問卷。

## 肆、研究結果

### 一、問卷基本資料

本研究針對受訪者資料分析結果如下

表 4-1 受測者基本資料。從資料中顯示，嘉基志工隊男女比約 1：2，與大部分志願服務參與女性多於男性之性別研究調查資料相符（呂寶靜，2014）。在受訪樣本中，不論是志工或者受訪民眾，有高比例者有退休規劃，顯示現代人開始重視退休後的生活規劃，特別在志工樣本中有 48.5%的志工有一個以上的志願服務單位，顯示嘉基志工積極參與多元的志願服務內容；並且有 77.1%的志工伙伴生活規劃不只志工服務，仍有其他休閒嗜好，亦表示志工之生活規畫是較多元且豐富，此剛好與遠見雜誌第 338 期（高宜凡，2014），調查 800 位 50 歲以上退休中高齡退休者最喜歡的休閒活動結果相呼應（運動 63%、看電視、書報 18.8%、聯誼 12.4%、園藝 10.1%、帶

孫子 9.1%、志工參與僅 5.5%），亦可看出中高齡者由於生活有較多彈性可應用時間，因此，生活規劃往往較多元，志工服務則僅是其中之一的選項。

此外，兩類受訪者皆喜歡與高齡長輩互動，並且家中有一位家人當志工比例有 1/4 以上。除了志工受訪者對於志工服務內容較熟悉外，民眾受訪者也有 40%有被志工服務經驗，其中 87%被服務經驗良好。綜合上述，民眾受訪者對高齡長輩是友好的，且近 1/2 民眾有被志工服務經驗或自身有家人當志工，因此，民眾對於高齡志工的服務是有經驗或者對志願服務是有初步概念的，此有助於本研究探討其對於高齡志工退休制度的看法。

表 4-1 受測者基本資料

	民眾版 (345份)	志工版 (227份)
性別	將近35%男性、65%女性	將近30%男性、70%女性
年齡平均	約43.6歲	約56.4歲
學歷	約50%是專科/大學學歷	高中職、大學/專科各占40%
職業	商業/服務業為主，醫療產業、家管其次	商業/服務業為主，家管其次
退休經驗	有4%退休，82%未退休	近50%退休，35%未退休
退休安排	44%有退休規劃	65%有退休規劃
與65高齡者同住	無56.8% 1位以上同住42.5	無67.4% 1位以上同住32.6%
同住互動狀態	每周至少5-6天互動者有82%	每周至少5-6天互動者有76%
喜歡與65歲以上高齡長輩互動	71.3%喜歡	81%喜歡
家中有人當志工	24.6%有一位以上家人當志工	38.8%有一位以上家人當志工
被志工服務感受	40%被服務過 被服務經驗有87%民眾感受良好	×

在其他場域當志工	×	48.5%有一個以上的志工服務單位，且有77.1%除了志工以外的休閒嗜好
志工年資	×	1-5年25.1% 6-10年20.3% 11-20年49.3% 20年以上3.5%

資料來源：研究者自行整理

## 二、志工與民衆對於高齡志工退休制度的看法

透過問卷調查，本研究嘗試將各子題依平均分數多至寡列出，以呈現兩類受訪者看重的焦點為何，本研究將受試者最認同之前十名議題以及較不認同的後十名議題分別製成下表 4-2 受試者平均分數前後十名結果分析。其研究結果發現如下：

### (一) 個人感受 VS. 組織管理

從表 4-2 中發現，志工平均前十名的選項分別是：對於組織要推行高齡志工退休制度並不會影響服務意願、願意配合組織退休、即使 80 歲要退休也會盡心服務、身為志工隊一員備感光榮、組織提供一個安全的工作環境讓志工可以盡心服務等等，其發現志工對於組織有較高度的認同、且這群志工在組織中服務多年，對於組織推行退休制度是信任的，並覺得有始有終服務到 80 歲是很光榮的。此發現與原先實務界認為退休制度的推行會直接衝擊志工，其可能產生負面效應以及社會參與的剝奪結果相異。然而此發現，研究者認為與嘉基志工隊長期營造的組織文化有

關，信任、溫暖、開放的組織文化讓志工可以信任組織所推行的退休制度、並且願意配合組織執行。再者，亦可能與志工伙伴本身多有其他休閒活動有關，因此，由本研究發現退休制度並不會對高齡志工生活產生太大的影響以及情感衝擊。

此外，民眾則看重組織管理層面應該要能提供高齡志工服務解決管道、尊重、安全的工作環境、以及需要個別化訓練內容、表揚活動、服務內容調整以因應高齡志工的的特殊性。就此發現，社會大眾對於高齡者參與志願服務是高度接納的，且認為組織有責任照顧高齡志工的身心需求，所以在服務規劃以及管理上應該提供高齡志工安全的服務環境，以及讓其感受被尊重。

### (二) 退休制度是否該推行？推行標準？

綜合上述觀點，受訪者認為應該有好的服務氣氛、安全工作環境、以及信任、開放的組織文化，此唯有組織看重志工的貢獻與服務價值，願意長期營造高齡友善的服務環境應能成就。即使如此，天下無不散的筵席，當志工隨著年紀增長，身體因素、家庭因素也可能會限制服務的內

容、範圍、以及服務時間、交通安全等。此外，即使組織願意為其調整工作屬性與服務內容，但是對於高齡志工本身亦可能產生無用感或失落、在與其它青壯年志工一起服務過程中，也可能出現服務的壓力與競爭性，服務的去留都將使高齡志工身心感受壓力。表 4-2 中受訪者平均後十名結果，對於醫院高齡志工的服務想法認為未必能提供正確訊息、且認為有時也未必能及時處理。其結果與醫院服務訊息多變、服務流程複雜有關，故，不論是民眾或者志工本身皆認為醫院的志願服務工作複雜度高，高齡志工未必能真正勝任。此外，也一致認為組織推行高齡志工退休制度並不會剝奪高齡者的社會參與，也不需特別為了高齡志工有相較其他志工的表揚活動。此發現，與實務界擔心退休制度推行會與國家政策中鼓勵高齡者社會參與的目的相違背，然而本研究之發現卻大異其趣。

此外，另一個新發現是志工對於服務到 80 歲，其家人會繼續支持其當志工的平均分數並不高，此顯示，志工本身也認為家人並非會同意其持續在醫院服務到 80 歲。此部分通常與交通往來安全性有關，家人因為考量高齡志工前往服務單位的交通安全，故不贊成繼續當志工。另外，志工與民眾對於高齡志工在醫院服務是否會因為健康因素限制其從事較需要體力的服務（如推輪椅），結果顯示部分受訪者不認為會受到健康因素限制。此外，也認為在醫院服務未必會因此有高感染風險。此發現與實務管理者原先的認知相異，研究者認為此與教育訓練以及感染管控之宣導有關，特別是近幾年國人注重身體保健與運動、飲食習慣的調整，國家政策也努力宣導與推廣，因此受訪者認為健康因素非直接影響高齡志工服務品質，甚至有的高齡長輩身體健康程度與服務熱忱較年輕志工佳。

表 4-2 受試者平均分數前後十名結果分析

志工版 平均前十名	平均	民眾版 平均前十名	平均
退休制度可以讓體能不佳之高齡志工有尊嚴的退休	4.46	服務時遇到問題，志工管理者需要提供問題解決管道	4.37
身為嘉基志工隊團隊一員，我感到很光榮	4.43	志工管理需要尊重高齡志工感受	4.35
80 歲要退休，但我仍會盡心服務	4.42	嘉基提供一個安全工作環境讓志工可以盡心服務	4.32
不會因為退休，改變我在家中地位	4.41	需要舉辦高齡志工表揚活動	4.28
當志工到 80 歲退休，我覺得很光榮	4.39	服務內容安排需要視高齡者的體能狀況	4.27
嘉基推行高齡志工退休制度是恰當的	4.36	組織需要針對高齡志工設計適合的教育訓練內容	4.26

當我 80 歲，我願意配合組織辦理退休	4.36	制度可以讓體能不佳之高齡志工有尊嚴的退休	4.26
嘉基提供一個安全工作環境讓志工可以盡心服務	4.35	提供高齡長輩服務機會，讓其滿足人際互動需求	4.24
退休制度推行不會影響我當志工意願	4.33	65 歲高齡志工有較多時間從事服務	4.24
退休制度設計需要將高齡志工體能狀況做為評估內容	4.31	退休制度設計需要將高齡志工體能狀況做為評估內容	4.24
<b>志工版 平均後十名</b>		<b>民眾版 平均後十名</b>	
65 歲高齡志工可以提供正確訊息	3.96	65 歲高齡志工會主動關懷民眾需求	4.03
表揚典禮應該較其他活動隆重	3.92	65 歲高齡志工可以提供正確訊息	3.81
高齡志工服務可以提高嘉基社會形象	3.86	健康因素會限制高齡志工從事需要體力的服務	3.81
65 歲高齡志工可以及時處理民眾需求	3.84	表揚典禮應該較其他活動隆重	3.80
健康因素會限制高齡志工從事需要體力的服務	3.82	65 歲高齡志工可以及時處理民眾需求	3.75
服務年齡 80 歲為上限是恰當的	3.59	高齡長輩願意出來當志工，我不介意服務品質	3.59
當我 80 歲，家人可以支持我到嘉基當志工	3.26	高齡志工在醫院服務可能會有感染風險	3.44
高齡志工幫我推輪椅我會擔心	3.25	高齡退休制度會剝奪高齡志工社會參與機會	3.20
高齡退休制度會剝奪高齡志工社會參與機會	3.21	高齡志工幫我推輪椅我會擔心	3.19
高齡志工在醫院服務可能會有感染風險	3.14	服務年齡 80 歲為上限是恰當的	3.09

資料來源：研究者自行整理

綜合以上結論，志工與民眾對於高齡志工是否到一定年齡或條件時應該退休，可以從圖 4-1、4-2 中發現，受訪者一致認為高齡志工服務到一定年齡時應該要退休，年齡的界定其認為 75 歲最為恰當、其次為 80 歲、70 歲，且認為目前嘉基推行高齡志工退休制度是恰當的。此結果令研究者覺得很新奇，原先以為志工與民眾對

於志工服務的普遍看法皆為活到老服務到老、甚至無服務年限，且對於組織推行退休制度是持反對意見。然而，本研究卻發現民眾與志工認為服務年齡上限應該是 75 歲居多，特別是國人平均餘命約在 80 歲，提早退休不僅可以讓更多人有機會進來當志工，且也讓志願服務的經驗與美好停留在精華的 65-75 歲的少老人階段。

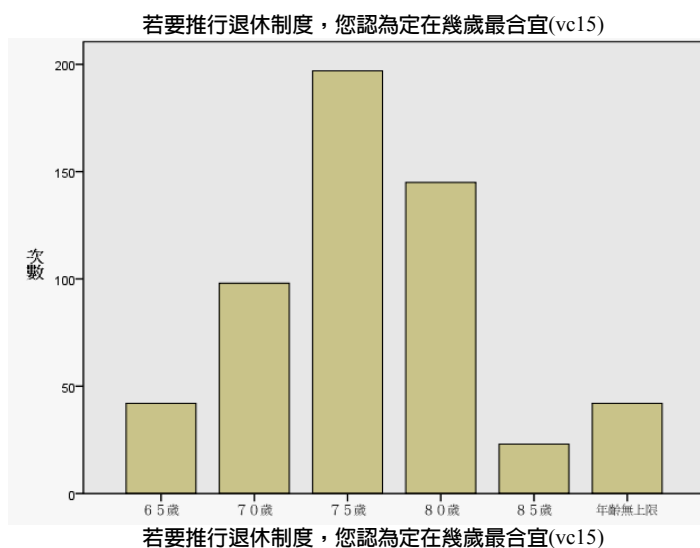


圖 4-1 民眾與志工對於退休制度年齡看法

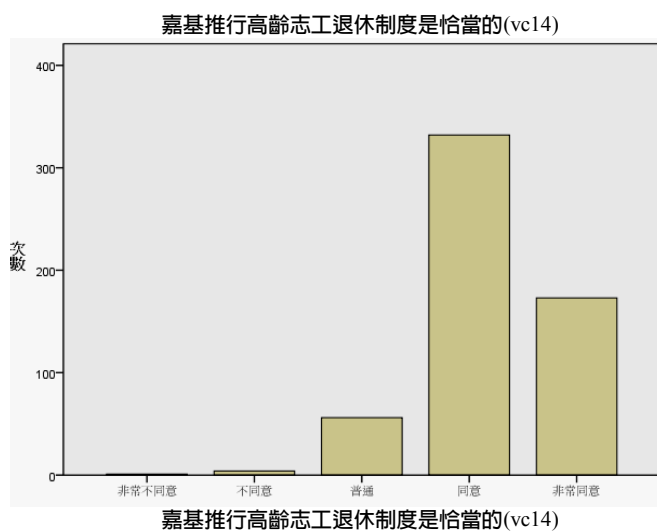


圖 4-2 民眾與志工對嘉基推行退休制度看法

## 伍、結論與建議

到底高齡志工需不需要退休，研究者認為這議題會牽涉到組織如何看待高齡志

工的價值。「活到老做到老」反而不是對長輩最友善的態度，因為若沒有好的制度保護，當高齡志工面臨工作挑戰、安全性、品質要求，持續服務反而是一種壓力。退

休並非代表高齡者無用、沒有價值，反而是尊榮的象徵，如同聖經上一句話：「白髮是榮耀的冠冕」（箴言：16章：31節）。天下無不散的筵席，高齡志工最終仍舊會面臨離開組織的一天，倘若組織能正視高齡志工運用的限制，當其無法勝任服務時可以風光退休，又何嘗不是高齡友善的作為。再者，退休制度也是一種約束組織必須正視高齡志工關懷的措施，管理者不可因個人喜好、時間因素而減少對退休志工關懷的程度。透過制度化讓高齡志工退休後的生活是受到關懷，且與組織有更多正式的連結，如此不僅照顧高齡志工的心理健康需求，也解決了組織運用高齡志工的困境。

針對本研究結果，提供想推行高齡志工退休制度的組織一些建議：

### 一、組織應該塑造信任、和諧與關懷的管理氣氛

組織平時管理的方式以及組織文化所營造出來的氣氛會影響制度推行的順利與否。給予志工更多尊重、信任以及協助志工成長的志願服務團體會更容易推行高齡志工退休制度。

### 📖 參考文獻

- 吳佳蕙（2011）。**老人的精神異常問題**。老人心理學（第七章，頁4-20）。臺中：華格那。
- 呂寶靜（2014）。**性別、老年與志願服務參與**。社區發展季刊，149，230-241。
- 邱佐宇（2013）。**南投縣高齡志工社會支持與幸福感關係之研究**。未出版碩士論文。南開科技大學福祉科技與服務管理研究所，南投縣。
- 高宜凡（2014）。**國人退休生活大調查-軍公教最滿意退休生活**。養得起的未來。遠見雜誌，338，46-54。

### 二、制度推行前需與志工有較長期的溝通與制度宣導

讓志工明白退休制度的目的、意涵、制度相關措施，透過溝通與宣導幫助高齡志工做退休預備。

### 三、制度內容應邀請志工代表一同討論、協商雙方共識

制度的推行最擔心造成高齡者社會剝奪與情感失落。因此，制度內容應該透過雙方協商共同制定、並且有正式溝通管道以利後續制度的推廣。

### 四、組織高層的支持

組織需要認清志工運用並非無成本支出，志工管理過程中皆需要有形無形資源的注入。在高齡志工退休制度的規畫中，可能會涉及退休後相關福利措施的制定，此部分需要組織高層主管大力支持。

（本文作者：賴怡伶為嘉義基督教醫院社會工作室社工師；鄭讚源為國立中正大學社會福利學系副教授）

**關鍵詞**：高齡志工、退休制度

- 莊雯琪 (2010)。雲林縣高齡志工老化態度與幸福感關係之研究。未出版碩士論文。國立中正大學成人及繼續教育所，嘉義縣。
- 葉至誠 (2012)。高齡者社會參與。臺北：智文化。
- 鄧明宇 (2011)。老人的心理健康。老人心理學 (第六章，頁 9-14)。臺中：華格那。
- 賴素燕 (2007)。高齡志工之幸福感研究。未出版碩士論文。臺灣師範大學社會教育研究所，臺北市。
- 羅黨興、羅瓊娟 (2012)。退休後的心理調適與生活經營。新北市：揚智文化。
- 衛生福利部志願服務資訊 (2014)。103 志願服務成果統計表 (全國)。2014 年 11 月 29 日摘自  
[http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210006&serno=200805210008&menudata=VolMenu&contlink=ap/date\\_view.jsp&dataserno=201505150001&logintype=null](http://vol.mohw.gov.tw/vol/home.jsp?mserno=200805210006&serno=200805210008&menudata=VolMenu&contlink=ap/date_view.jsp&dataserno=201505150001&logintype=null)
- 全國法規資料庫 (2012)。老人福利法。摘自 2014 年 4 月 7 日  
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E8%80%81%E4%BA%BA%E7%A6%8F%E5%88%A9%E6%B3%95>
- 全國法規資料庫 (2013)。志願服務法。摘自 2014 年 4 月 7 日  
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1=%E5%BF%97%E9%A1%98%E6%9C%8D%E5%8B%99%E6%B3%95>
- Greenfield, E. A., & Marks, N. F. (2004). *Formal volunteering as a protective factor for older adults' psychological well-being*. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 59(5), 258-264.
- Principi, A., Lindley, R., Perek-Bialas, J., & Turek, K. (2012). *Volunteering in older age: an organizational perspective*. International Journal of Manpower, 33(6), 685-703.
- Suzanne L.C., Paula S.S. (2013). *Volunteering and Older Adults*. Human Resources and Skills Development Canada Community Development and Partnership Directorate.