

專屬高齡者的志願服務— 以新北市佈老時間銀行為例

林昭文・葉明岱・楊祥鈺

楔子一：從陪伴認識老化，增加預防及延緩失能之知能

蘇奶奶 96 歲，於先生退休後跟旅居國外的子女一起居住，但先生及子女相繼因意外、疾病往生，奶奶返臺與孫子 2 人同住，孫子平日工作期間奶奶獨自在家，孫子擔心奶奶獨自在家，增加身心退化的風險。在佈老志工陪伴下奶奶能外出運動、散步及購物，也能有話家常的對象；佈老志工說：看到奶奶老化的情形，也提醒我們對未來老化的過程預做準備。

楔子二：服務過程中增加長輩與社會互動機會

賴爺爺 78 歲，因為視覺障礙及體力不佳無法自行外出，家人工作期間爺爺只能獨自待在家中，因此常悶悶不樂，在佈老志工陪伴下，賴爺爺因此能外出散步及購物，心情變得較過往開朗。

楔子三：補充照顧能量，主要照顧者獲得喘息

李太太多年前中風，李先生為了照顧太太無法繼續工作，每天陪伴照料太太，照顧壓力常讓李先生感到精疲力盡，在佈老志工陪伴下，李太太有更多外出運動的機會，李先生也因此獲得喘息。

從上述的例子中顯示佈老志工的服務對於延緩長輩身心老化所展現出的意涵，這樣的服務推展印證了在高齡社會中，長輩最需要陪伴與關懷，長輩透過志工陪伴增添了社會人際互動關係，並增加能分享生活點滴的夥伴，長輩身心狀態的調整，讓長輩對於自身的生活態度有所改觀。另外，佈老志工的服務也提供主要照顧者支持能量與喘息機會；參與服務的佈老志工們藉由服務訓練及陪伴長輩，增加其預防及延緩退化的相關知能，進而認識老化過程，即早為自己的老年生活做準備及因應。

我國自 1993 年正式邁入高齡化社會後（內政部，2017），老年人口因少子化及國人平均餘命的延長等因素不斷提升，衍伸出高齡社會面對的難題包含人口快速

老化、家庭照顧壓力加劇及照顧服務人力不足。為使長輩的關懷與陪伴需求獲得滿足，將初老及健康的長輩充分導入到自助、互助、共助的服務供需平台上，使老年人力資源再度貢獻於社會服務中，也讓擔任佈老志工的民眾對於自身的老年生活有更多的規劃。因此，新北市佈老時間銀行的推動理念即是讓初老及健康長者的服務能量及人力再提升，在長照人力需求無法即時滿足照顧需求之際，佈老時間銀行的推動在此時注入穩定的支持力量，故而佈老時間銀行是惠而不費，存老本顧未來的不二法門。

壹、高齡社會共同面對的難題

一、人口快速老化

隨著醫療及社會的進步，我國老年人口及其比率逐年顯著的增加，1949 年老年人口僅占總人口數 2.5%，1993 年 9 月超過總人口比率 7%，進入高齡化社會（Ageing Society），2018 年 3 月超過 14% 的老年人口，進入高齡社會（Aged Society），國家發展委員會推估 2025 年可能超過 20%，進入超高齡社會（Super Aged Society）之列（國家發展委員會，2018）。

人口按年齡區分為 0 至 14 歲的「幼年人口」，15 至 64 歲的「工作年齡人口」，及 65 歲以上的「老年人口」，由這三種年齡群之比例，可以看出一個國家或社會的人口結構及人力資源，扶養比即此人力指標之一，其中又可區分為扶幼比（幼年人口除以工作年齡人口）及扶老比（老年

人口除以工作年齡人口），1949 年扶幼比 72.89%，扶老比 4.43%；1993 年扶幼比 37.12%，扶老比 10.48%；2018 年扶幼比 18%，扶老比 20.1%，扶老比已經超過扶幼比；國家發展委員會推估 2025 年扶幼比 19%，扶老比 29.4%（內政部，2017）。扶老比持續上升，顯示工作人口將承擔更多的照顧壓力，然而在人口老化快速的社會，服務人力亦將老化及減少，在照顧服務供給及需求的天秤兩端現已逐漸呈現出失衡的狀況。

二、長照政策未滿足照顧需求

長輩最需要關懷與陪伴，過往無聊就到醫院像在「走灶腳」，因為可看到老朋友，噓寒問暖外也相互關懷。這在國外也常見，如英國 Conwell 案例，它藏著亞健康和獨居長者生活的辛酸和銀髮照顧的真實面 - 這群長者最需要的，不是藥，不是醫生護士，而是一個每天起床的目的，一個可以自己照顧自己的安排，一個人際網絡，一個有人噓寒問暖或談談話的地方。（楊寧茵，2015）

Age UK 成立了整合照顧服務部門，希望成為政府和民眾間服務與需求的連結點。而他們最重要的突破，就是引進訓練有素的「志工」成為整合服務的串連者，也因此大幅提高了病人和使用者的滿意度。充滿服務熱忱的志工在這種情況下就發揮關鍵效應，他們願意花時間和老人家聊天、進行活動，幫助他們設計自己的健身計畫，達成各種小小的想望，提供給他們包括身心靈的各項服務，而這一點一滴的努力，竟意外改變了老人家的心態，也

改變了他們的身體狀況，最重要的，降低了他們上醫院的頻率！結果，立下「一年就讓社區老人急診室就診率減少 1/3」這項大功的小兵，不是醫生，不是護士，不是社工人員，也不是外勞，而是「志工」。（楊寧茵，2015）

另外，在專業照顧服務員部分，2013 年全國培訓 6 萬 5,500 名照顧服務員，但實際投入服務者約 5,500 人（衛生福利部，2017），又依據新北市 2013 年 7 月居家服務的統計資料顯示，每年有 180 萬小時照顧服務需求，而實際上能提供的時數僅有 120 萬小時，顯示居家服務的提供能量明顯無法趕上人口老化速度的需求。

三、照顧者壓力

在目前居家服務或機構喘息服務尚未普及且未能即時提供臨時托顧服務的情況下（尤其在假日或夜間的照顧時段），致使照顧者面臨照顧負擔過重的壓力而難有喘息機會，特別是現今的少子女化小家庭中所面臨的照顧負荷更加沉重。

另依據中華民國家庭照顧者關懷總會（2007）對家庭照顧者調查結果發現：家庭主要照顧者中有 69.6% 為女性，55.3% 睡不好，46.7% 心情低落，且每日連續睡眠時間都少於 5.99 小時。當社會照顧能量已處於力不從心的窘境，而家庭照顧體系面臨瓦解，對整體照顧能量而言，無疑是雪上加霜，因此對照顧者的支持系統與資源亟須快速佈建。

貳、他山之石—以瑞士時間銀行為鑑

時間銀行，雖然在這個詞中包含了「銀行」兩個字，但是他們交易的標的物並不是「錢」，而是「時間」（林厚勳 Henry，2017）。新北市政府參考 2012 年瑞士聯邦社會保險部（BSV）為因應嚴重高齡化社會的人口結構問題，所採用的「時間銀行」經驗，推動「新北市佈老時間銀行」。

瑞士時間銀行在推動時，參與人數的多寡是非常重要的，必須要有足夠的人數持續參與，才能讓整個體制完整建立。在這個部份上，該國許多的老年組織都大力支持相關發展，政府也投入 15 萬瑞郎（約為台幣 450 萬元）作為初期營運經費，協助架設網站與營運機構，確保就算初期計畫執行失敗，已經存入銀行的時數的人也能獲得免費的義工服務；除此之外，政府也在法規上面進行修法，讓時間銀行的概念有了法源依據與法律保障（林厚勳 Henry，2017）。

瑞士的時間銀行基金會，透過互助的形式，作為短暫的長照人力補充，協助想在家養老的人有公開透明的管道找到人來幫忙（方常均，2018）。時間銀行基金會的目標是盡可能讓老年人在家自主生活，如此老人可以得到協助與陪伴，此外心理也能獲得寄託。最重要的是可以減輕退休者與政府的財政壓力。（緹琪，2018）。

服務者的身分限定為 60 歲以上的退休人士，而被服務者為 80 歲以上較為年長的老人。服務者的申請條件包含居住在聖加侖市、喜歡與人作伴、身心狀況良好，以及擁有時間。申請人必須先進行面談，通過面試後，拿到明訂權利與義務的合

約，瑞士時間銀行可以提供更加多元的服務，例如：照顧者可以透過基金會獲得喘息服務，協助駕駛服務和護送、陪伴做飯和吃飯、文書處理、家事服務、休閒活動、人力協助及幫助家庭照顧者獲得休息時間（緹琪，2018）。

在正式服務前，時間提供者必須接受專業訓練，然後透過供需媒合；出勤後必須簽署證明文件，工作時間方得以存入個人的時間帳戶，時間提供者所累計的服務時間是以小時為單位，而且最多只能存入750個小時（緹琪，2018）；聖加侖市的「時間銀行」照護計畫只是瑞士區域性的作法，已經參與計畫的住民若是搬離聖加侖市，在未來並無法享有等量或等值的時間照護服務（方常均，2018）。

參、新北市佈老時間銀行推展之現況及展望

一、緣起

新北市佈老時間銀行透過盤點新北市老人服務供需能量，了解服務提供現況及困境，進行政策規劃。運用公部門能量，以局處協商分工合作的機制推展服務，過程中並透過區公所、里長、老人關懷服務據點以及報章雜誌、電子媒體..等多元及在地管道進行宣傳及倡導，使大眾更加了解佈老時間銀行，也讓有需要的民眾能夠及時獲得服務。

二、推動理念

佈老時間銀行以「存老本 顧未來」的核心價值，鼓勵初老志工服務老老長輩，同時也鼓勵民眾發揮自助互助精神，使目前需要關懷陪伴的長輩獲得適切服務，並可以在熟悉的社區及生活環境中在地老化；藉由佈老志工協助補充照顧能量，提供照顧者喘息機會，解決人口快速老化、居家服務照顧量不足之問題；佈老志工在服務的同時，投資也保障自己未來的受照顧能量，隨著服務不斷循環，亦將循環式的福利深耕於社區鄰里間。

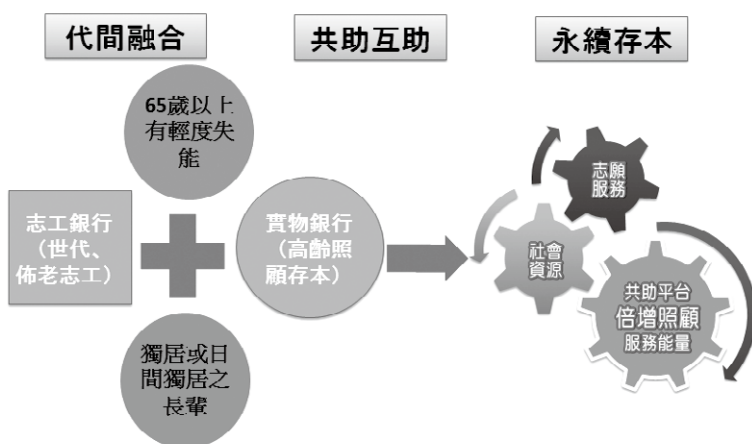


圖 1 佈老時間銀行推動理念

三、規劃及運行方式

為使佈老時間銀行能夠在地推展運行，在執行過程中即因應實務需求逐步調整運作模式及做法，相關規劃及具體運作方式如下：

(一) 整合跨機關資源

1. 由社會局擔任主責規劃窗口，透過盤點新北市老人服務供需能量了解服務提供現況及困境，進行初步規劃，並由市府首長帶領，自 2013 年 10 月初期推動時即

定期召開跨局處會議，透過局處協商分工合作的機制，持續以滾動式修正方式進行推動，使服務推展能持續進行。

2. 佈老時間銀行 SWOT 分析

為適切且貼近民眾的需求，營造友善銀髮城市及提升居家服務品質，以 SWOT 進行分析，找出內部及外部需面臨的課題，檢視新北市老人服務推動概況，使佈老時間銀行在規劃上可擬訂適切之推展策略。

表 1 佈老時間銀行 SWOT 分析表

內部能力 外部因素	優勢 Strength	劣勢 Weaknesses
	1. 新北市政府各局處橫向及縱向聯結能量佳。 2. 新北市轄內人口多。 3. 新北市民間、團體、企業單位多、具有服務能量。	1. 缺乏預算經費。 2. 長照人力不足。 3. 偏區佈老志工媒合不易。 4. 大眾對佈老時間銀行了解不足。
機會 Opportunity	SO	WO
1. 高齡人口增加快速。 2. 照顧服務需求逐年成長。 3. 亞健康及輕度失能長輩關懷，陪伴需求較難獲得滿足。	1. 推動初期由府層級主管跨局處統合各局處資源能量，使服務規劃能快速推展。 2. 設置佈老管理中心，綜整佈老時間銀行推動、佈老志工招募與訓練、服務規劃、派案等服務推動相關業務 3. 佈老志工服務時數可儲存，並給未來的自己或親友，亦可捐贈公益使用。	1. 透過佈老志工進行關懷陪伴，補充照顧能量。 2. 佈老志工運用 4 種模組提供多元服務。 3. 至各服務長輩的據點提供健康促進活動。
威脅 Threat	ST	WT
1. 人口老化迅速，服務人力亦將逐漸老化及減少。 2. 民眾對老年照顧知識不足。	1. 運用自助存本觀念，鼓勵民眾及團體、企業、學校參與。 2. 辦理基礎及進階陪伴訓練。	1. 結合民間資源成立基金，運用管理。 2. 多樣態新聞媒體露出及宣導。

（二）招募及訓練

1. 招募

成立佈老管理中心作為統一招募與受理佈老志工報名窗口；透過 29 區公所、1,032 里、10 個社會福利服務中心及民間團體協助宣傳與招募佈老志工，讓區公所、里辦公室、老人服務據點等能共同投入志工招募及服務申請的行列，強化服務近便性。

2. 訓練

為使佈老志工在服務長輩前能具備服務知能，特規劃 18 小時佈老志工基礎訓練，讓欲擔任佈老志工之民眾了解佈老時間銀行推動內涵；自 2014 年基礎訓練完成後，檢視佈老志工在執行面對於長輩之身體、心理及社會狀況及生活樣態仍顯生疏，且缺乏互動和服務經驗，因此納入 8 小時實習機制。

於服務執行過程中，發現佈老志工們上線服務後希望了解更多與長輩相關之知能，因此設計進階訓練課程，提供輔具、失智症及憂鬱症簡介及簡易量表操作、中醫保健、老人食品安全、桌遊團體活動、老人用藥基本常識等課程。2018 年參考資深佈老志工建議及運行後實務觀察結果，於初階訓練或實習階段邀請有經驗的志工分享服務經驗，或小組討論經驗交流；進階訓練增加面臨老化與死亡議題的態度與調適、銀髮族 EQ 管理、防跌倒訓練、簡易活化腦部活動、移位技巧訓練及輔具介紹等課程。

（三）建置資訊系統掌握服務量能

建置可媒合、派案及管理長輩及佈老

志工之資訊系統，透過資訊管理有效操作並節省行政作業流程。

（四）深入社區宣導推廣

新北市政府於佈老時間銀行推動初期即認識到佈老志工的服務人數、服務供給能量係影響服務推動的關鍵因素，因此需先有足夠的志工人力並透過適切的媒合，才能進行服務提供，新北市政府採行之宣導作為包括：

1. **設計海報廣發週知：**製作宣傳 DM 與海報廣發至各行政機關、區公所、里辦公室及民間單位等，期使宣傳效果擴及全市。

2. **透過捷運燈箱廣告、各式電子媒體、廣播及平面新聞媒體等進行露出，**擴展宣傳能量。

3. **透過大型活動、聯繫會報及座談會等途徑進行宣導，**並於各區公所、里長定期會議及活動中進行宣導，以期佈老時間銀行之推展能為在地社區週知，提升民眾參與率。

4. **建置網頁專區：**為使各世代族群皆能了解佈老時間銀行，故於新北市政府及社會局網站建置專區，提供專案簡介、答客問、報名方式和相關聯絡資訊等開放市民朋友閱覽查詢。

（五）創新服務模式

佈老志工提供陪伴散步、陪伴運動、陪伴購物、文書服務及送餐服務等 5 項關懷陪伴服務。佈老時間銀行成立初期以佈老志工兩兩一組或搭配居服人員一起進入家庭中服務長輩，以補充照顧服務能量，

運行後發現不同長輩的服務需求，而逐步發展四項服務模組：

1. **兩兩一組**：佈老志工以 2 人 1 組形式，至社區長者家中進行關懷及陪伴服務。

2. **一加一**：結合居家服務單位，由居家服務員及佈老志工搭配，至失能長者家中服務。

3. **公共托老中心**：安排佈老志工，於固定時段分組至公共托老中心服務。

4. **陪伴站**：安排佈老志工至社區陪伴站進行關懷陪伴及帶領健康促進活動。

（六）品質管理

佈老時間銀行推動初期即設立佈老管理中心及諮詢專線，招募有意願的市民報名參訓，同時受理並發現有服務需求者，再由中心進行派案服務及監督管理，以確保服務品質。由佈老管理中心全面性的規劃及推動佈老志工的服務運行，以政府部門媒合佈老志工至長輩家中服務的規劃，減少民眾對於外人入家門服務的擔憂，讓服務需求及供給即時且適切結合。

（七）提供自主、在地的服務

藉由多元宣導將各項資訊深入社區居民，由社區民眾、老人服務據點及單位人員自發性加入，參與佈老志工訓練，透過訓練課程強化本身服務知能，服務社區中有需要的長輩，讓社區中長輩可以在自己家中或社區陪伴站、公共托老中心獲得就近的關懷陪伴服務。

（八）建立循環式福利

佈老時間銀行雖由政府部門進行初步

規劃推動，然其所需經費乃至服務人力皆來自於民間，且透過「存老本 顧未來」的核心價值鼓勵民眾投入服務、儲蓄服務時數，以投資式服務的概念，讓民眾在服務的同時也保障自己未來的照顧能量，因此佈老時間銀行的持續推動代表著照顧能量的不斷提供，也將循環式福利的落實於社區鄰里間。同時也翻轉過往長期照顧體制以專業人力協助失能長輩的服務提供方式，佈老時間銀行以自助、助人的精神提供社區中長輩更友善的服務。

（九）廣納合作團隊，強化照顧服務能量

佈老時間銀行除整合府內各相關局處及其所屬相關單位能量，建立垂直整合、水平分工的工作模式，由各機關相互合作支援及推動外，更連結社區照顧關懷據點、銀髮俱樂部、老人共餐點、樂齡學習中心、公共托老中心、社區陪伴站等單位，由佈老志工陪伴長輩前往或定點式的提供關懷陪伴服務，同時也邀請專家學者及民間單位，隨時提供佈老時間銀行推動上的具體建議。

（十）保證存取兌換

以時間銀行概念進行規劃，建置佈老時間銀行系統、儲存佈老服務時數，提供佈老志工服務存摺，並建立服務時間的存取機制。結合民間財力設立專業兌換居家服務之專案基金，以確保未來供做保證兌換專業服務之財源穩定，另也透過佈老管理中心永續培力佈老志工，兌換服務時數及派案服務。

（十一）提升擔任志工的尊榮感

為使佈老時間銀行永續運行，讓佈老志工感受到其身分角色的獨特性、尊榮感，規劃以下作為：

1. 核發佈老志工訓練結業證書 - 民眾完成 18 小時基礎訓練及 8 小時實習後，市府核發結業證書，至此始能稱為佈老志工，為志工身分認證。

2. 提供佈老志工身分識別物件 - 依佈老志工的服務形象設計佈老志工背心、服務證及志工記錄個人服務時數的存本專摺。

肆、服務特色

新北市佈老時間銀行推動迄今已近 5 年，透過在地民眾共同照顧在地長者，以互助自助的方式補充長期照顧人力，已逐漸展現初步成效，且於推動過程中匯集出服務特色：

一、在地安老－服務切中長輩需求

佈老志工針對輕度失能長輩、亞健康長輩、日間獨居長輩提供關懷陪伴服務，在服務導入前期透過佈老管理中心了解長輩身心狀況確認服務需求方進行媒合，讓服務輸送更貼近個人需求，如 70 歲行動不便的黃爺爺每日由居家服務員協助備餐，每週搭配佈老志工陪伴進行簡易運動，爺爺見到佈老志工時總會邀請志工一起唱歌，並希望能延長志工陪伴的頻率，也願意在志工陪伴下進行簡易運動，在志工的陪伴下，爺爺能安居在自己的社區之中。

二、康健緩老－增加長輩社區參與機會

經由佈老志工的陪伴讓長輩更能放心外出，不論是陪同外出運動、購物，甚至前往共餐點用餐、參加據點健康促進活動，增加長輩與社區接觸互動的機會。蘇奶奶在佈老志工陪同下，更願意外出購買物品及前往公園進行簡易運動，透過每周的服務更搭起了佈老志工和長輩間的情誼。

三、敬老懂老－世代交流的開展

佈老志工在服務提供前需完成服務訓練相關課程，藉以了解長輩的身心特徵及服務注意事項，初老的志工透過訓練課程及服務了解老化的歷程，並能對於未來老年生活有更多的預先規劃，也能將所學所見所聞用於照顧家人親友，在服務長輩的同時，還能为未來的自己及身邊的親友提供預防保健的知能。佈老時間銀行鼓勵初老志工服務老老長輩，當長輩接受服務時，世代間的交流即在無形中開展，透過互動不僅讓受服務的長輩接受新知、促進健康，提供服務的志工們亦能從長輩身上學習到無價的生命經驗。

伍、服務能量成果

一、已投入佈老志工服務執行概況

截至 2018 年 5 月底止，完成 18 小時基礎訓練及 8 小時服務實習之佈老志工累計達 2,437 人（持續服務之佈老志工人數達 1,581 人，服務長輩數計 1,668 人），累計服務時數達 25 萬 5,464 小時。

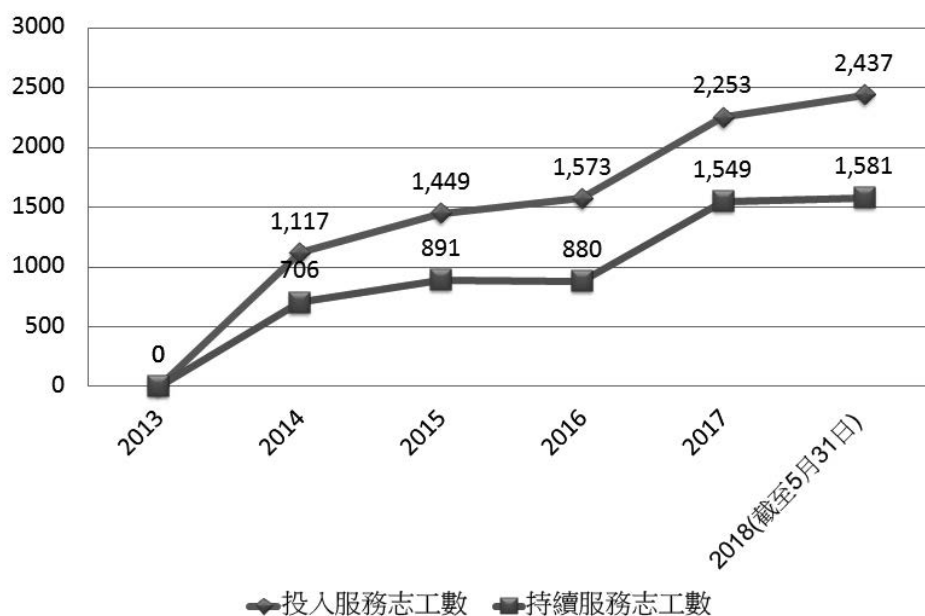


圖 2 佈老志工服務執行概況

二、佈老志工年齡及性別分布數

截至 2018 年 5 月底持續服務之 1,581 名佈老志工，性別比為 17:83(男:女)，女性

對於志願服務的投入較男性多出近 5 成，其中以 60-69 歲之女性佈老志工居多，占比為 40.8%。

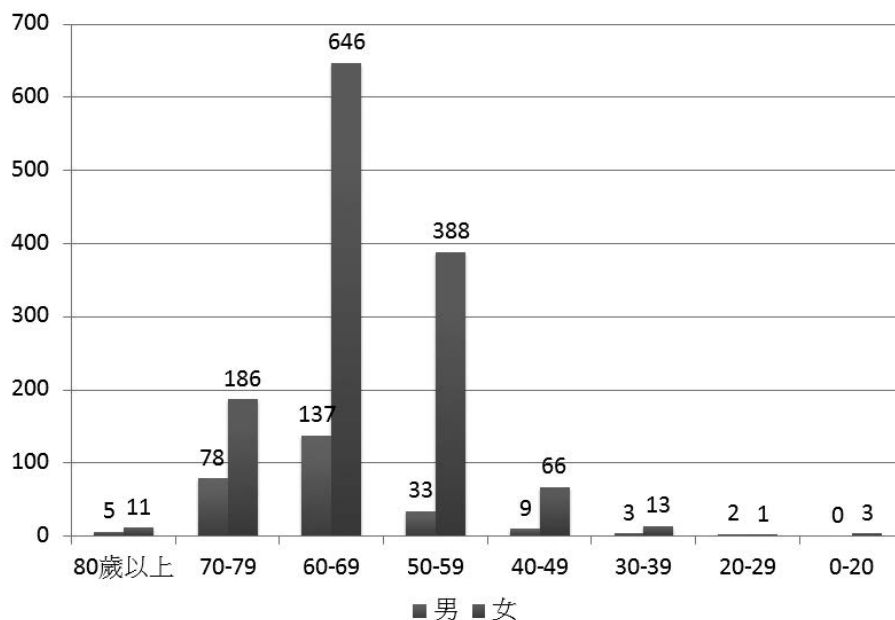


圖 3 持續服務之佈老志工年齡及性別人數分布

三、歷年接受服務長輩人數統計

佈老志工服務模組分為(1)兩兩一組、(2)一加一、(3)公共托老中心、(4)陪伴站，截至2018年5月底統計資料顯示接

受服務長輩人數以陪伴站為多，占比為47.5%，主要因陪伴站係以團體活動的方式提供社區長輩服務，故長輩人數多於其他三類服務模組。

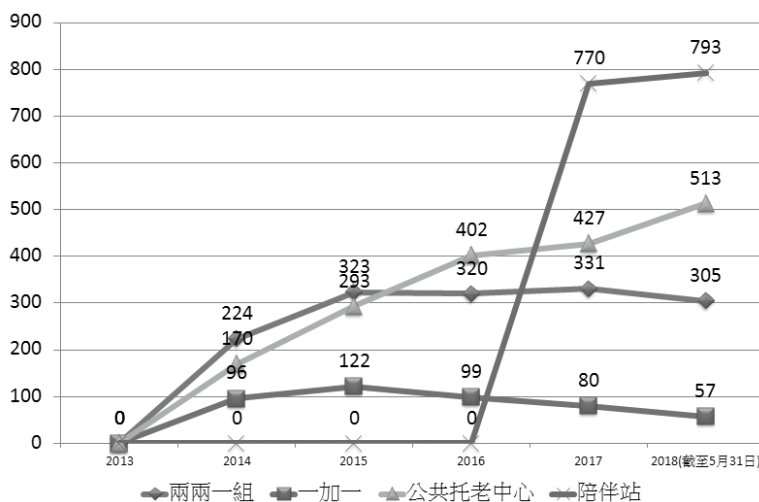


圖 4 歷年服務長輩數

四、佈老志工服務時數統計

佈老志工服務時數歷年統計(2014-2017年)以公共托老中心之服務模組所提供服務時數居冠，兩兩一組居次，且兩類

服務模組的服務時數持續升高，顯示不論是接受日間照顧服務的長輩或居家型的長輩都有關懷陪伴的需求。

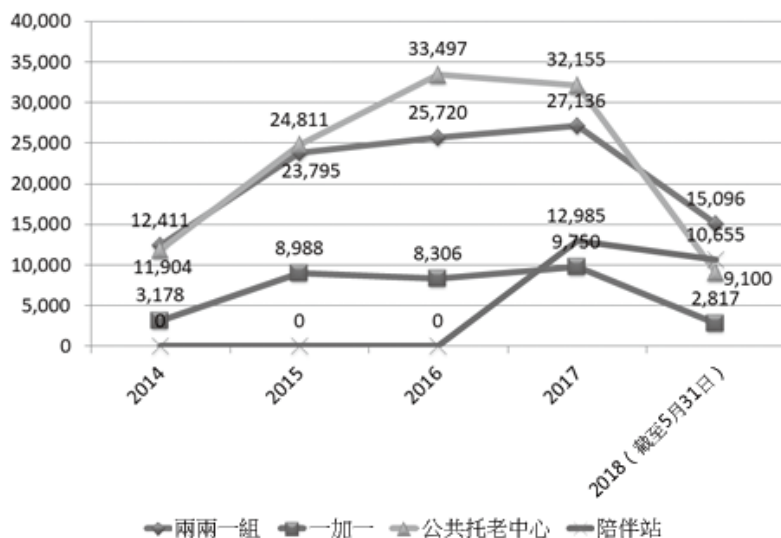


圖 5 歷年服務長輩數

陸、新北市佈老時間銀行與瑞士時間銀行的比較

有別於瑞士時間銀行由政府部門挹注經費後交給民間單位承接，新北市佈老時間銀行係由公部門透過盤點新北市老人服務供需能量，了解現況及困境後，再進行服務規劃，以下分析二者之差異：

一、共同點

（一）都是政府主辦。

（二）都有時間銀行系統儲存個人時間帳戶。

（三）均須經訓練合格且由政府單位媒合服務，且須經督導管理。

（四）理念目標相似，瑞士時間銀行與新北市佈老時間銀行的目標是透過互助的形式，作為短暫的長照人力補充，協助有服務需求的長輩找到協助人力，讓長輩可以得到協助與陪伴，心理也能獲得寄託。

（五）都是在原服務區域內兌換，新北市佈老時間銀行的服務兌換不能跨他縣市或區域兌換。瑞士聖加侖市的「時間銀行」照護計畫仍只是瑞士區域性的作法，已經參與計畫的住民若是搬離聖加侖市，在未來並無法享有等量或等值的時間照護服務。

二、差異點

（一）保險制 VS 計畫制及兌換使用對象

接受時間銀行計畫的人，所照顧他人的時數會被記錄下來，而等到未來自己需

要有人協助照護的時候，就可以從銀行方申請相等時數的免費照顧服務，（林厚勳 Henry 2017）。新北市將佈老志工照顧服務老人時數存入佈老時間銀行的個人時間帳戶，未來其本人或指定人，有同樣照顧需求時，也可以獲得同樣時數的陪伴服務或以 3 小時陪伴服務兌換 1 小時的專業人員的照顧服務，專業人員之費用由民間指定捐款專款專用經費支付。

（二）法律規範 VS 行政規定

瑞士時間銀行制度在推動時政府在法規上面進行修法，讓時間銀行的概念有了法源依據與法律保障（林厚勳 Henry, 2017），新北市佈老時間銀行則以行政規範承諾服務之執行與推動。

（三）服務項目差異

瑞士時間銀行提供之喘息服務，內容包含：協助駕駛服務和護送（例如陪伴看醫生、去墓園、陪伴購物）、陪伴做飯和吃飯、文書處理（寄信、協助通信、填寫表格、電腦使用的協助）、家事幫忙（熨燙、洗滌、整理床鋪、丟垃圾）、休閒活動（旅遊、遊戲、朗讀、喝咖啡、參觀文化活動）、人力協助（從事小型園藝、鏟雪、修房）及幫助家庭照顧者獲得休息時間等服務（緹琪，2018）。新北市佈老志工的服務項目，由居家服務工作內容中抽取出非專業性的 5 項陪伴服務：陪伴散步、陪伴運動、陪伴購物、文書服務及送餐服務，透過關懷陪伴補充照顧服務能量。

（四）儲存時間限制

瑞士時間銀行之個人帳戶，服務時間為以小時為單位，而且最多只能存入 750 個小時（緹琪，2018）；新北市在服務時數上未限制存入上限。

（五）服務者資格限制及被服務之對象年齡之限制

瑞士時間銀行服務者的身分限定為 60 歲以上的退休人士，而被服務者為 80 歲以上較為年長的老人。同時申請人必須與時間銀行人員進行面談，說明服務的動機與目的，通過面試後，才能拿到明訂權利與義務的合約（緹琪，2018）。新北市時間銀行則以甫退休的初老長輩服務老老長輩為概念，除被服務者及兌換服務者的年齡必須滿 65 歲外，並未限制擔任佈老志工的年齡。

柒、新北市佈老時間銀行服務的省思與建議

一、服務的省思

佈老時間銀行自 2013 年 10 月起於新北市推行至今，因服務規劃因素僅能於新北市轄內進行服務兌換，無法跨縣市服務及兌換，因此當佈老志工因故離開新北市或指定兌換服務的親友居住於新北市以外的縣市，將面臨服務累積後無法兌換的情形；惟服務推動過程中，服務時數持續存入，而提領兌換部分仍顯少數，透過佈老志工年齡人數分析，發現以 60-69 歲之志工人數居多、50-59 歲志工人數居次，推估此一年齡層之志工身體機能尚屬穩健

且生活能夠自理，能外出擔任志工服務他人，且佈老志工係懷抱助人利他的奉獻精神，因此顯少提領兌換服務使用。

然而當佈老志工逐漸老化，隨之而來的即是服務的提領兌換，加以高齡人口持續增加，故需持續宣導行銷以增加投入服務的志工人力，協助更多長輩，並且不斷精進服務推動內涵，方能針對在地長輩提供適性的服務。

二、未來發展的建議

新北市佈老時間銀行係全國首創以公部門為推動主軸的服務，推展至今已近五年，以公部門規劃推展並導入民間能量讓服務持續往前推動，產生了循環式社會福利，以在地安老的行動策略打造出銀髮友善城市。佈老時間銀行提供長輩在地就養新的服務及選擇，也讓甫退休的初老維持其生產力，佈老志工能持續感受到自我的價值，長輩及佈老志工在互動過程中，彼此都增加社會參與的機會，延緩兩者的老化及退化速度，達到健康樂活的老年生活。

未來也期待中央能將時間銀行政策推行於全國，讓善的服務得以擴大循環及持續推展，使全國長輩均可受惠，佈老志工的服務及兌換可不受居住地限制，把愛留給所愛，執行善的方案。

捌、結語

新北市佈老時間銀行的推動源自於補充新北市照顧服務能量的不足，透過招募及培訓佈老志工，使需要關懷陪伴的長者

獲得適切服務，得以在熟悉的社區及生活環境中接受服務，進而培養出敬老與尊老社會氛圍、建構出一個共助互助的平台，而佈老志工在服務他人的同時也可以為自己累積未來的照顧資本。在佈老時間銀行的整體推展架構中，除了長輩獲得妥適的關懷服務外，佈老志工在服務長輩的過程中，可以體察到老化的情形並藉此提醒自己做預防及規劃。

新北市佈老時間銀行期許自身除了

擔任專案執行者的角色外，也不吝向外界分享知識與技巧，肩負起專案推廣者的角色，向其他縣市政府傳達這些自助、互助、共榮的願景概念，鼓勵一同響應。

（本文作者：林昭文為新北市政府社會局副局長；葉明岱為新北市政府社會局佈老管理中心督導；楊祥鈺為新北市政府社會局社會工作科股長）

關鍵詞：佈老志工、時間銀行、高齡、志願服務

參考文獻

內政部戶政司全球資訊網 (2018)。人口統計資料。

<https://www.ris.gov.tw/346>。資料擷取日期 2017.06.20。

中華民國家庭照顧者關懷總會 (2007)。2007 年第二屆家庭照顧者日家庭照顧者調查。

<https://www.familycare.org.tw/policy/10635>。資料擷取日期 2017.06.20。

國家發展委員會 (2018)。人口推估。取自 (105 至 150 年) 數據—中推估

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72。資料擷取日期 2017.06.20。

衛生福利部統計處 (2018)。長期照顧統計。取自 <https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-3550-113.html>。資料擷取日期 2017.06.20。

方常均 (2018)。直擊瑞士 | 事先預存，未來提領 時間銀行的老後照顧計畫。人文創意。

<https://ankemedia.com/2018/7174>。資料擷取日期 2017.06.20。

林厚勳 Henry (2017)。瑞士「時間銀行」不存錢只存「時間」，未來老年化的長照問題就靠它！科技報橘。2017.10.31。

<https://buzzorange.com/techorange/2017/10/31/swiss-timebank-works-well/>。資料擷取日期 2017.06.20。

楊寧茵 (2015)。老人家進醫院像在「走灶腳」？英國 Age UK 志工小兵立大功 一年減少 1/3 長者急診室就醫率！社企流。2015.09.09。

<http://www.seinsights.asia/article/3290/3324/3488>。資料擷取日期 2017.06.28。

緹琪 (陳雅婷) (2018)。讓 60 歲的照顧 80 歲的，瑞士「時間銀行」怎麼做。天下雜誌。2018.04.26。

<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5089573>。資料擷取日期 2017.06.20。