



社會資源運用之探討— 以「屏東縣私立椰子園老人養護之家」 為例

鄭善明・蔡秀蘭・鄭淑琪

摘 要

本文是在探討屏東縣長治鄉「屏東縣私立椰子園老人養護之家」社會資源開發、整合與運用之情形，首先探討該家為住民提供福利服務時之各種社會資源，並做出結論以做為未來運用社會資源參考依據，其結論有（一）經費補助來源多元化、彈性化。（二）個案管理整合。（三）人際關係建構策略。（四）開發社會資源並建立原有資源價值。（五）各老人安置機構彼此間是合作伙伴關係非競爭關係。共五項，以作為該加未來提供住民福利服務參考依據。

關鍵字：老人養護機構、社會資源

Abstract

The article exploring that Pingtung of Yeh Tzu Yuan Private Nursing House using the social resources. The first, discussing the aged agency of social resources in the different welfare services. And the end, the article inclusion are constructed. There are five inclusions. The first, budget is multi-approach supplied. The second, intergrating case management. The third, personal interaction constructed. The forth, developing social resources and established the native resources value. The last, The aged agencies are

partners.

Key words: the aged agency, nursing house, social resource

壹、前言

由於全世界醫療衛生進步、科技的快速發展，促使人民生活水準與品質大幅提昇，亦提升了人民平均餘命延長，並增進人口老化的速度。我國在西元 1993 年 9 月正式邁入聯合國世界衛生組織界定 65 歲以上老年人口數佔總人口數的 7% 以上，即被認定為「老年化、高齡化社會」，根據內政部社會司(2009)、內政部統計處(2009)、李瑞金等(2008)、黃源協、蕭文高，(2006)表示，我國老人人口數在西元 1993 年 9 月底，65 歲以上的老年人口為 1,485,200 人，占總人口之 7.09%，已達聯

合國世界衛生組織所訂的高齡化社會指標。西元 2008 年 12 月 31 日，老年人口增加到 2,402,220 人，占總人口的 10.43%。

為因應高齡化社會來臨，老年人的日常生活照顧議題近年來頗受到重視，尤其內政部近期推動提昇老人福利機構安養護服務品質讓老人均能獲得在地且妥適的照顧服務，是故老年人生活照顧機構的數量與服務品質備受重視，期使老年人能在人性化、關懷化的機構中，獲得良好的生活照顧，根據內政部社會司(2009)統計資料，顯示出老人福利機構有逐年增加的趨勢，由表 1 示之。

表 1 老人福利機構數

縣市別	2008 年 12 月底 人口數	2008 年 12 月底 老年人口數	老年人口 比率	長期照顧、安養機構(2008.12.31)			
				家數	床位數	收容 人數	收容率
總 計	23,037,031	2,402,220	10.43%	1,043	53,184	38,300	72.0%
台北市	2,622,923	322,975	12.31%	162	6,605	5,307	81.7%
高雄市	1,525,642	146,052	9.57%	81	3,827	2,709	70.8%
台北縣	3,833,730	297,492	7.76%	202	8,820	6,503	73.7%
宜蘭縣	460,902	59,126	12.83%	35	1,609	1,089	67.7%
桃園縣	1,958,686	157,603	8.05%	58	3,011	2,314	76.9%
新竹縣	503,273	56,363	11.20%	16	975	639	65.5%
苗栗縣	560,397	74,009	13.21%	12	1,014	698	68.8%
台中縣	1,557,944	135,190	8.68%	29	1,889	1,379	73.0%
彰化縣	1,312,935	154,859	11.79%	55	3,282	2,159	65.8%

南投縣	531,753	70,294	13.22%	15	1,407	746	53.0%
雲林縣	723,674	106,562	14.73%	20	1,030	880	85.4%
嘉義縣	548,731	84,243	15.35%	25	1,016	833	82.0%
台南縣	1,104,552	140,880	12.75%	66	3,388	2,413	71.2%
高雄縣	1,243,412	125,703	10.11%	58	2,862	1,986	69.4%
屏東縣	884,838	108,515	12.26%	53	3,027	2,109	69.7%
台東縣	231,849	29,988	12.93%	9	661	390	59.0%
花蓮縣	341,433	41,862	12.26%	13	1,162	825	71.0%
澎湖縣	93,308	13,911	14.91%	2	121	72	59.5%
基隆市	388,979	41,899	10.77%	26	1,668	1,155	69.2%
新竹市	405,371	37,672	9.29%	14	585	467	79.8%
台中市	1,066,128	84,490	7.92%	35	2,224	1,606	72.2%
嘉義市	273,793	29,131	10.64%	13	1,049	617	58.8%
台南市	768,453	71,681	9.33%	42	1,792	1,208	67.4%
金門縣	84,570	10,759	12.72%	1	120	95	79.2%
連江縣	9,755	961	9.85%	1	40	11	27.5%

再根據屏東縣政府社會處(2009)統計中，目前屏東縣內已立案之老人安養機構、養護機構有 53 家，「財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家」即是屬於立案機構之一，是以養護性質為老年人提供福利服務。「財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家」原名為「椰子園安養中心」成立於民國 83 年 3 月 1 日其業務範圍為收養日常生活無法自理及屏東縣市地區之失依鰥寡、孤獨需要扶助的老人。西元 1999 年蘇董事長邀請熱心善心人士協同籌備於當年 4 月 23 日正式成立名稱為「財團法人屏東縣私立椰子園老人養護之家」，西元 2002 年 8 月 29 日經屏東縣政府立案許可

並辦理財團法人登記，該家即成為合法性的老人福利服務社會資源。

社會資源具備「取之於社會、用之於社會」特色，Voydanoff (1995)、李宗派(2000)、許臨高等(2008)、羅秀華(2000)皆指出，社會工作是由社會工作者運用社會資源，包含了物力資源、人力資源（諸如：家庭、團體、社區）等協助被服務者解決其問題、減輕其痛苦，故特別強調社會工作與被服務者（即案主）兩者間的系統關係極為緊密，倘若我們缺乏社會資源時，人類生活將因缺乏互助合作的體系與機會而致使人類走向極大困境中。社會資源無時無刻存在於我們周遭當中，只是案主本

身並未體認出自己的資源與優勢而導致自己常常陷入困境當中無法自我協助與解決其問題。

在社會工作專業體系中，專業社會工作者、專業助人機構責是要扮演極為重要的角色，一方面要協助案主開發社會資源、另方面要促進案主充分運用社會資源的動機與能力，更重要的是社會工作者與案主共同建構與案主有關的社會資源並健全化其社會支持網絡，在老人養護機構中社會資源的確認、開發、統整、協調、管理、適當運用對於老人未來的發展是有極大助益，亦會確保老人福利機構永續經營下去。

貳、社會資源內涵探討

一、社會資源定義與類型

社會資源存在於人類社會各個角落，

根據王明仁(2000)表示，社會資源有兩類，一是社會資源，是指社會為協助無法適應社會環境而造成自我功能失調的個體提供各項人力、物力、財力、社會制度或福利服務措施。期使個體因獲得外在諸多相關福利服務資源而恢復自我功能，重新適應社會環境。二是一般資源，是指提供物質及精神方面各種建設、人力、物力、財力等資源，使期能對人類生活有益處，培養健全人格與富足的生活。

社會資源的開發、整合與運用終極目標是協助個體能獲得豐裕的人力、物力、財力、福利服務等，以增強個體因應外在社會環境壓力，並促使個體自我功能充分發揮，而能適切的適應社會環境的變動，筆者參考了 Froland et al (1981)、張英陣(2000)、賴兩陽(2002)、羅秀華(2000)等專家、學者資料，加以歸類出社會資源的類型，如表 2 示之並說明之。

表 2 社會資源類型

學者姓名	年代(西元)	社會資源內容或類型
Barker	1991	1. 生物社會心理資源：社會機構、政府方案、志願工作者、自助團體、自然協助者等。 2. 環境資源：居住地區地理環境等。
Froland et al	1981	非正式資源：個人網絡、志工聯繫網絡、鄰居協助網絡、互助網絡、社區增權網絡。
Halley	1992	1. 非正式(自然)社會資源：家庭、朋友、鄰居、同事等。 2. 正式資源：社會組織、正式協會成員、工會等。 3. 社會資源系統：透過社會立法或志願公民的社會行動來提供服務(如：個體透過學校、日托中心等提供服務。)
Johnson	1987	1. 正式資源：政府經費補助、方案規劃、社會福利機構與團體等。 2. 非正式資源：個人網絡、鄰居網絡等。
林萬億	1992	1. 人力資源：人具備多元化身份、不同參與程度與不同的

學者姓名	年代(西元)	社會資源內容或類型
		<p>生活經驗。</p> <p>2. 物力資源：包含各種物品與設施，這些物品有些是存在與個體相關的社區，有些是存在個體的家中或存在個體的意識中。</p> <p>3. 財力：包含了社區如何籌募與如何使用。</p> <p>4. 社會組織與人群關係：即社會組織的力量是最大的人力形式，包括宗教團體、各種理事會、扶輪社、獅子會、青商會、等。</p>
李建興	1994	<p>1. 有形資源：人力、物力、財力與社會組織等。</p> <p>2. 無形資源：社區意識、人類互助的倫理規範。</p>
李宗派	2000	<p>1. 人力資源：包含了勞工、勞心及個體之人際關係（社區領袖、各行業專家、學者、領導人物、社會工作師等）。</p> <p>2. 物力資源：包含了天然資源、生物資源等。</p> <p>3. 財力資源：包含了社會服務經費籌措，可透過義賣、捐贈、贊助、獎勵、巡迴表演、音樂藝術、地方文化活動等達至財物籌措之目標。</p> <p>4. 人文資源：包含了愛護自己鄉土、同胞及回饋心態。</p> <p>5. 人緣資源：保人力資源、物力資源、財力資源、人文資源融合在一起。</p>
張英陣	2000	<p>1. 正式資源：機構或專業人員提供服務。</p> <p>1.1 公部門資源：依法行政並由賦稅制度提供經費，包含了社政單位、衛政單位、民政單位等。</p> <p>1.2 私部門資源：非營利組織所提供服務，包含了地方性非營利社團、機構或企業捐贈。</p> <p>2. 非正式資源：親朋好友、鄰居與志工等所提供的服務。</p>
羅秀華	2000	<p>1. 內在資源：可以解決問題或滿足需求的個人人格特質與家庭生活品質。</p> <p>1.1.1 個人特質</p> <p>1.1.2 家庭動力</p> <p>2. 外在資源</p> <p>2.1.1 非正式社會資源—自然協助者，是指不同住的親戚、朋友、鄰居、同事、同儕、同鄉等</p> <p>2.1.2 志願服務人員</p> <p>2.1.3 正式資源：經過一定法定程序成為財團法人和社團法人的民間服務部門：包含了，財團法人、社團法人之民間單位社福機構、基金會、人民團體、服務中心、安療養院機構及政府服務機構等。</p> <p>3. 物力資源：包含了土地、建築物、設施設備等實質存在的社會資源。</p> <p>3.1.1 財力資源—政府各項預算、企業贊助、民間捐款、</p>

學者姓名	年代(西元)	社會資源內容或類型
		服務收費及類似社會福利聯合勸募的制度化福利經費籌措工作等。

此表由筆者參考相關專家、學者觀點予以整理

由表 2 來看，社會資源的定義或類型雖各家說法未必完全一致，但大部分都在人力、物力與財力等社會資源範圍內，筆者把社會資源定義與類型加以描述如下。

(一)人力資源部分

1.定義：指有關助人行為或有益的人，可被運用於社會大眾，是人類社會最珍貴的資源。

2.類型：社區領袖、專家、學者、領導人、社會工作師、志願服務者、社團組織、各類機構組織等。

(二)物力資源部分

1.定義：除了可運用於社會福利各項活動之物質資源或設備外，且可運用於社會服務工作推廣之設施。

2.類型：學校、各地區之文化館、公園、其他公共建築物等。

(三)財力資源部分

1.定義：社會福利服務經費之籌措，一般除了社會福利機構自籌外，還可透過公共義賣、勸募、捐贈、贊助等方式來獲取社會財力資源。還有可透過政府相關部門申請經費補助等。

2.類型：任何有關金錢運用於社會福利機構等。

(四)人文資源部分

1.定義：是指個體居住地區相關人類生活模式所需之資源。

2.類型：社區意識、精神力量、居民參與感、居民歸屬感等。

(五)人緣資源部分

1.定義：視為人類生活互動最重要媒介因素，亦即所稱之人際關係。

2.類型：社區居民良好的人際互動模式、互相照顧等。

在現今老人福利服務的思潮下，特別強調在地老化的觀念，亦即，期望老年人能在自己熟悉的環境中好好生活，故自西元 1980 年代以降，老人福利服務輸送體系走向社區化、福利機構小型化等，期使我們能運用老年人周遭的社會資源來提供照顧服務，使福利服務輸送體系能達至可近性、可及性的目標。因此，老人養護機構中專業人員應具備的專業能力就是社會環境快速變遷而走向多元化與快速化的時代，社會資源的開發、運用與整合應採取多面向的思考，在目前大環境不景氣的時代下，應加以整合、協調各種社會資源，以適切的為老人養護機構功能充分發揮。

二、提供社會資源運用的理念

目前社會組織已逐漸走向專業化的趨勢，然各組織間的互動亦為頻繁，老人養護之家亦是具有此情形，故在有限的社會資源下，不同的老人養護機構該如何整合、協調與充分運用社會資源是目前及為熱門的問題，以「案主最佳利益」為優先考量的架構下，各個老人養護機構應走向合作而非競爭、統整而非分歧，故對於開發社會資源及運用之理念參考相關文獻 Sofaer & Myrtle (1991)、李宗派(2000)、張莉嫻(2000)，如下分述之：

(一)同情互助理念

即人類應抱持著「人飢己飢、人溺己溺」的同情心去協助社會上較為弱勢族群。換言之，人們自動自發、心甘情願的捐獻自己的錢財物品來幫助他人，或者是以血緣、地緣、組織社團或有關的連結來表達人們互助合作、互為關懷的提供社會資源。

(二)行善積功德理念

即抱持著宗教教義與宗教信仰的觀念進行愛世人之工作，神愛世人，人類也應該去愛他周遭的他人，協助遭遇困苦難過之人才可得到神的恩典與祝福。在我國傳統思想中，要富者去施捨幫助弱勢者，這不僅幫助弱勢者也能為自己積功德，即為「幼有所長、老有所終」。

(三)社會交換理念

人類所組成的組織或團體，彼此間應該不斷的互動交流，故人與人、人與組織、

組織與組織間關係是密切合作，互相分享社會資源，才能把助人的功能充分發揮。而其中的交換的社會資源可能包含了社會服務、金錢財物、相關專業訊息等。

(四)資源依賴理念

社會組織發展的成功是賴於市場網絡權力的極大化，亦即，所獲取的社會資源極大化。因為因應社會環境的不確定性與高度變動化，社會組織應積極的與其他組織建立良好的合作關係，彼此間社會資源共享才能把外在環境控制因素給降低。

(五)社會成就理念

社會上具備豐富財源者，因著熱心公益事業或參與慈善事業而建構出社會大眾的認同、信任與愛戴，而且同時經由個體的付出幫助弱勢族群後，內心的社會成就感因應而生，並能達至自我實現的境界。

(六)社會歸屬感理念

個體以推動社會公益事業為己任並積極參與助人工作，透過此行動而能認同社會服務為自己人生之目標與任務，並能獲得社會大眾肯定而產生社會歸屬感。

(七)社會正義理念

在有限社會資源情境中，人類應積極的去除社會不公不益的事情，則必須積極參與社會改革，藉此提倡社會正義，自動自發的捐助、主動的參與社會服務，期使社會能透過社會資源妥善的運用而達至社會正義之日。

三、社會資源開發、整合與運用原則

對於社會資源開發、整合與運用原則，筆者整理了 Mizrahi (1999)、Yessian (1995)、Chaskin & Joseph (1997)的資料，加以整理歸納如下：

(一)社會資源開發原則

對於社會資源開發原則，當務之急就是個體所任職的社會福利機構所處在地理環境中之特質瞭解，其原則，如下分述之：

- 1.要確認地理環境中的服務標的人口群：例如是老人、兒童、婦女、身心障礙者等。
- 2.要確認地理環境中的特徵：例如該社區的地理界線、地理特性、社會問題及該地區的文化主流價值等。
- 3.要認識地理環境中人民的差異性：例如不同族群的生活方式等。
- 4.要清楚瞭解地理環境內部結構模式：例如社會資源可用性為何？誰可以控制社會資源與決定福利服務輸送體系等？

(二)社會資源整合原則

1.無縫隙服務為最高原則：及整合社會資源與服務體系，確實瞭解被服務者的需求，積極開發資源後，配合被服務者的需求加以整合社會資源，以補充被服務者需求為滿足之特質，並能提供一套持續性的福利服務且也不會造成社會資源浪費。

2.最好以「社區」為單位進行社會資源整合：社區中包含了各式各樣的族群、不同的社會、經濟、地位的人口群，且也包含了多元化的社會組織、學校、團體等，

倘若加以整合出一套完整的社會資源管理，再加上清楚的瞭解社區本質與問題後，才能把珍貴的社會資源適切的協助社區中未被滿足的人口群，而能把其功效發揮極致。

(三)社會資源運用原則

1.強調地方化、社區化：由地方社區開發資源後，要配合社區的本質而提供各項福利服務，以確實滿足地方社區讀特性與社會資源分佈運用。

2.強調理性化與制度化：社會資源不易開發與取得，故在運用社會資源時，申請補助要依據法令規定來辦理且要依法規確實使用，如此，才可確保社會資源能在公平、公正與公開的要求下充分發揮其功能。

3.強調具體化績效呈現：建構一套社會資源管理事非常不易的事情，但要把社會資源予以量化，給予不同地區、不同族群社會資源時，最重要的是評估社會服務的成果與績效，社會資源充分的運用結果以具體的量化表現，才能獲得社會責信。

參、椰子園老人養護之家與社會資源

一、老人養護之家社會福利運作情形

該家所提供的服務對象為年滿六十歲以上失能老人，且未有法定傳染性疾病(如開放性肺結核、傳染性皮膚病及梅毒)、愛滋病、精神病、SARS 等，其服務內容如

下分述之。

(一)生理需求方面

由護士協助住民做護理評估及診斷、生命徵象監測、按時服藥與換藥及所需護理照護。照顧服務員協助飲食控制，每日定時、定量供餐及重病的餵食或灌食；由工作人員輔助住民運動治療，協助其上下床、使用拐杖、走路、助行器、操作輪椅，並引導其養成自行運動的習慣。

(二)日常生活需求方面

由照顧服務員協助盥洗清潔，協助住民沐浴、更衣、刮鬍子、修剪指甲、清理耳鼻污垢、清洗衣物及床單被套，並定時提供住民翻身拍背、更換紙尿褲；由社會工作者與志願服務者協助鼓勵住民盡可能自己動手處理事務、增進自我自信心，並且培養興趣，手腦並用，防止老化而促進健康，例如：下棋、賓果遊戲、繪畫活動、唱歌、園藝、摺紙活動、禱告等，提昇照護品質，體驗多采多姿生活，豐富長者生命，找出樂趣與希望。

(三)心理需求方面

社會工作者提供專業之心理諮詢、輔導，瞭解住民身心各方面之反應和需求，協助其身心靈的發展平衡。鼓勵住民正面思考，達到自我情緒管理與控制，進而保持愉悅的心情，積極樂觀態度，讓生活更美好、更快樂並藉由宗教力量為長輩帶來無限大的精神寄託。

(四)護理需求方面

每日為個案測量血壓、脈搏、呼吸，並將住民之狀況填寫於護理紀錄，依每位住民不同，擬定個別照護計畫，針對疾病予以衛教，並按醫囑協助給藥，同時教導住民正確的服藥方式。糖尿病患者，予以足部護理，每週必要時協助測量血糖，以利醫師開藥治療，控制病情。

(五)復建需求方面

復健是一種動態的活動，讓住民能夠維持其身體、心理、精神、社會功能能達最高可能之水準，復健項目包括物理治療（冷、熱、電療）、站蹲練習、平行桿運動、轉角樓梯練習及職能治療...等。

(六)醫療服務

提供看診服務；若遇有重症特殊住民及須住院治療時，除有該家之特約醫院（例如：署立屏東醫院、國仁醫院、國新醫院...等），可為住民提供住院醫療服務外，鄰近之各大醫療院所（例如義大醫院、健仁醫院、高雄榮總醫院、...等），同為該家之醫療網路資源。

(七)活動安排與設計

持續的活動與刺激對長者而言是極重要的，因為隨著年齡越來越多，伴隨肢體感覺各機能退化、加上罹患慢性病，需持續不斷的照顧療養與復健，給予適應的活動安排與設計，可使住民的退化速度減緩，並擁有良好的精神狀態。而其活動內容大致如下。

1.日常休閒活動：每日安排律動健康操、戶外日光浴時間、園藝欣賞、心靈溝通、看電視、下午茶、水果、點心時間、個別宗教信仰時間及懷舊音樂欣賞，每週也有安排美術課、做手工藝、品茶、電影欣賞、卡拉 OK、十巧手指操...等活動。

2.日常生活需求活動：每月安排一次義剪理髮活動、每週採購一次長輩的生活必需品。

3.宗教靈性活動：透過外在宗教團體

提供服務，諸如，基督教--威盛信望愛--隔週一次，由基督教弟兄姐妹歌唱詩歌講解聖經故事，並為住民們禱告。而佛、道教--慈濟功德會--每月月底來一次，帶領各位師兄姐為住民祈福，並帶領團康活動及帶動唱。

4.住民作品展示活動：為鼓勵住民動手創作，由社會工作者教導住民在和樂的氣氛下共同創作，如：著色、摺紙、拼圖、撕貼畫...等手工藝品創作，並將住民完成之作品在機構內予以展示，讓家屬或外界參觀，給予工作人員及長輩肯定與鼓勵。

5.戶外活動及踏青：不定期帶住民到戶外呼吸新鮮空氣，看看綠色植物及週遭環境，並紓解壓力，或到附近廳舍參加其他相關活動。

6.慶生會：固定每月舉辦一次慶生活動，為當月壽星辦理慶生會，也讓其他住民共同歡樂慶祝。

7.相關節慶活動：透過節慶的活動使住民知道節慶的由來及意義，並設計適合住民的應節活動，讓所有長輩及工作人員一同同歡。

8.小團體方案活動：社會工作者發揮其專長及配合本縣市社會工作系學生實習，辦理方案或小型團體活動，以溝通情感或達到情緒治療的目的。

由上述該家的服務內容來看，其服務範圍不外是醫療保健服務、日常生活照顧服務、社會性照顧服務、休閒娛樂服務及相關社會工作服務，且在社會工作方法內涵中，確實包含了社會個案工作、社會團體工作與社區工作，故在進行上述相關專

業服務時，其所需要的社會資源將於下一段作討論。

二、椰子園老人養護之家社會社會資源

該家位址在屏東縣長治鄉繁昌村，其地理位置離南二高交流道口車程約 15 分鐘至 20 分鐘，其交通四面發達，可直接通達屏東市與三地門鄉，周遭環境皆為椰子園與檳榔樹，住民生活環境極為幽雅且有一定的戶外活動空間，該加目前住民人數

大約 150 位左右，低收入戶原住民老年人佔三分之一老年人口數，屏東縣政府/高雄市政府轉介約有十分之一老年人口數，因此，該家在照顧住民的理念與品質是深受社區居民與社會大眾認可，該家除了接受各地方上的社會資源外，他們也積極的老人福利服務推展至鄰近的村莊，特別在該鄉針對獨居老人提供了日常生活環境整潔外亦與獨居老人建立社會互動關係，其社會資源運用情形以表 3 示之。

表 3 社會資源運用一覽表

社會資源所在地區	社會資源運用項目	社會資源運用內容
繁華村	村長	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.送餐服務 3.支持服務網之建構
	村幹事	1.電話問安 2.送餐服務
榮華村	村幹事	1.電話問安 2.送餐服務
繁榮村	繁榮村村長	1.送餐服務 2.醫療或就醫服務
	鄉民代表	1.送餐服務 2.醫療或就醫服務 3.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	農會代表	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.送餐服務 3.支持服務網之建構
	農會理事	1.送餐服務

社會資源 所在地區	社會資源運用項目	社會資源運用內容
		2.支持服務網之建構
	調解委員	1.送餐服務 2.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
繁隆村	村長	1.送餐服務 2.支持服務網之建構
	鄉公所主任秘書	1.經濟或財物協助 2.資源（資訊）提供
	發展協會理事長	1.送餐服務 2.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	鄉公所秘書	1.志工服務（為民服務） 2.資源（資訊）提供 3.支持服務網之建構
	陳宗得診所	1.醫療或就醫服務 2.支持服務網之建構
德榮村	德榮村村長	1.電話問安 2.送餐服務 3.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	村幹事	1.電話問安 2.送餐服務 3.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	第六鄰鄰長	1.電話問安 2.送餐服務
	第一鄰鄰長	1.電話問安 2.送餐服務
	社區發展協會	1.活動義演 2.電話問安 3.送餐服務 4.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	社區關懷據點	1.活動義演 2.電話問安 3.送餐服務 4.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
崙上村	崙上村村長	1.社會支持（須定期關懷訪視）
	村幹事	1.經濟或財物協助 2.資源（資訊）提供 3.社會支持（須定期關懷訪視）
	社區協會理事長	1.場地據點提供 2.活動義演 3.經濟或財物協助

社會資源 所在地區	社會資源運用項目	社會資源運用內容
		4.日間照顧 5.支持服務網之建構
進興村	進興村村長	1.志工服務（為民服務） 2.經濟或財物協助 3.電話問安 4.支持服務網之建構
	衛生所	1.志工服務（為民服務） 2.醫療或就醫服務
	鄉公所	1.志工服務（為民服務） 2.活動義演 3.經濟或財物協助
	圖書館	1.志工服務（為民服務）
潭頭村	潭頭村村長	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.電話問安 3.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	社區發展理事長	1.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	太子宮主任委員	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.經濟或財物協助
香揚村	香揚村村長	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.電話問安
	發展協會理事長	1.電話問安
	帥虎宮主任委員	1.經濟或財物協助
德成村	德成村村長	1.社會支持（須定期關懷訪視） 2.居家服務（家務助理或身體照顧服務等）
	第四鄰鄰長	1.電話問安
	第五鄰鄰長	1.電話問安
	第六鄰鄰長	1.電話問安
	社區發展協會	1.電話問安
	社區班長	1.電話問安
德協村	德協村村長	1.社會支持（須定期定期關懷訪視） 2.電話問安
	第十三鄰鄰長	1.電話問安
	第五鄰鄰長	1.電話問安
	第四鄰鄰長	1.電話問安

社會資源 所在地區	社會資源運用項目	社會資源運用內容
德和村	德和村村長	1.電話問安
	德和村民	1.電話問安 2.志工服務（為民服務）
	老人會會長	1.社會支持（須定期關懷訪視）
繁昌村	繁昌村村長	1.送餐服務 2.交通服務
	發展協會理事長	1.志工服務（為民服務） 2.場地據點提供 3.社會支持（須定期定期關懷訪視）
	鄉民代表	1.經濟或財物協助 2.送餐服務 3.日間照顧
長興村	長興村村長	1.志工服務（為民服務） 2.社會支持（須定期關懷訪視） 3.電話問安 4.居家服務(家務助理或身體照顧服務等)
	村幹事	1.電話問安
	長治衛生所醫護人員及志工	1.志工服務（為民服務） 2.資源（資訊）提供 3.醫療或就醫服務
	長治鄉公所	1.志工服務（為民服務） 2.社會支持（須定期關懷訪視） 3.電話問安 4.支持服務網之建構
	慈濟基金會	1.經濟或財物協助

由上述該家社會資源運用情形來看，其社會資源範圍、類型、來源等具備多元化特質，現加以分述之：

(一)人力資源部分：村長、村幹事、鄉民代表、農會代表、農會理事、調解委員、鄉公所主任秘書、發展協會理事長、醫師、鄰長、宗教團體委員、老人會會長、村民及志工、宗教團體非營利組織。

(二)物力資源部分：場地據點提供、

物品提供協助、資源（資訊）提供。

(三)財力資源部分：經濟或財物協助、支持服務網之建構。

(四)人文資源部分：志工服務（為民服務）、場地據點提供、社會支持（須定期關懷訪視）、電話問安、支持服務網之建構。

(五)人緣資源部分：志工服務（為民服務）、場地據點提供、活動義演、社會

支持（須定期關懷訪視）、電話問安、送餐服務、交通服務、醫療或就醫服務、居家服務（家務助理或身體照顧服務等）、日間照顧、臨短托或喘息服務。

三、椰子園老人養護之家運用社會資源特色

椰子園老人養護之家經由社會大眾支持，妥善運用當地地區社區資源，為需要安置的長者提供日常生活照顧、心理發展的需求滿足與社會性人際互動建構等社會福利服務，使在該家的住民能或得良好的生活與照顧，該家運用社會資源的特色分析如下：

(一)以社區為核心

該家位處屏東縣長治鄉，鄉內所有的各村、部落的基層單位皆為該家提供社會資源的基礎，再加上當地的人士提供各種社會資源，建構初以社區為核心的社會資源網絡。

1.正式資源內容有：村長、鄉民代表、鄰長、農會、調解委員會、衛生所、老人會代表、社區發展協會、社區照顧關懷據點、宗教團體等。

2.非正式社會資源有：志願服務者、醫師、村民等。

(二)強調社區意識

該家雖從所處林鄰近社區獲取相關社會資源後，他們亦把家內的服務推展至社區，透過家內的居家服務員回饋給社區的獨居長者或者是貧窮家庭長者，並結合志

願服務者為社區內的上述族群提供各種身心靈發展的服務。

(三)密切連結住民的非正式資源

該家每年固定的節慶會與住民其他家人座談或辦活動，使住民的家人能密切的關懷自己的長者，再者，亦可讓其家人瞭解該家所提供的各種福利服務現況，以建構出對住民及其家人的福利服務績效的結果。

(四)學校實習生與學生志願工作者適當運用

該家因地理環境事宜，與該縣市三所大學（永達技術學院、大仁科技大學、美和技術學院）有社會工作、醫護等相關科系密切合作，不僅提供學生實習機會與場所，亦鼓勵該家工作人員至社會工作系持續進修，藉由與學術單位的合作，透過社會團體方案多元化、專業化實施，使其福利服務品質日益提升，社會資源來源亦將綿延不斷的持續化。

(五)社會資源管理、運用制度化與合理化

制度化與合理化是一個機構永續發展的磐石，尤其是當社會大眾把自己的財力、物力、人力奉獻給機構時，其期望無非是希望機構能有一套妥善的管理措施來協助弱勢族群，唯有如此，才能讓社會大眾責信而願意繼續提供社會資源。該家已具被完善的董監事會，在行政組織中設有財務管理，並在固定時間發行刊物，內容則會把相關社會福利服務、捐款、捐物名

單公布，且也會把所獲得社會資源的運用情形公諸於世，以徵信於大眾。

肆、結論

社會資源在社會工作專業助人體系中扮演極為重要的角色，社會工作的功能中，其中一項即為是運用社會資源。社會資源來源管道多元化、種類亦多樣化，可以適時滿足案主不同特性的需求，然而，社會資源並非綿延不絕，常常會因為社會經濟的景氣發展及不可預測的外在環境因素影響，可能導致社會資源短缺，尤其在現在全球化時代下，經濟不景氣已嚴重影響人類生活，社會福利機構要如何在有限資源下充分發揮其功能，社會資源積極開發、妥善的整合與運用才可把有限資源發揮事半功倍的效果。尤其該家在屏東縣長治鄉，該鄉屬於農村型的居住模式，如何在目前高度失業潮環境中，開創出屬於自己運作的模式極為重要，筆者建議建構健全社會資源網絡的策略可用以下觀點分述之。

(一)經費補助來源多元化、彈性化

該家應建構出完善的福利服務方案，以利向政府部門進行經費補助策略或購買式契約服務，促進福利服務輸送與上述經費來源運用充分配合。亦即，積極與政府部門建立良好互助伙伴關係，目前該家約有半數住民是由政府部門轉介而來的個案，此方案應持續進行，為政府公部門分擔照顧人民負擔亦是社會福利機構的本

分，且公部門與私部門密切合作，才能建構出一套完善的專業助人體系。

(二)個案管理整合

該家應把目前的住民需求加以分類，並透過瞭解實際情況之需求，運用協調、整合方式或是財力、物力、人力與相關法規來建構出社會資源網絡。而在社區內的社會資源可透過社區的守門人（一般指村長、協會理事長等）協助，藉由基礎的需求調查來探討社區內需要被照顧長者的需求，藉此可協助專業工作者瞭解他們的需求，才能建構出社會資源開發、整合與運用的策略。如同 Rothman & Sager (1998) 表示，社會工作者應對於案主多方面的需求應以社區社會資源網絡為基礎，進而能因應案主多元化的需求滿足。

(三)人際關係建構策略

可透過該家董事長、董事會成員、專業主管等主動積極加入基層公部門（例如：鄉公所、衛生所、農會等）、社區內組織、社會團體，定期參與他們的連誼會或協調工作會，或者鼓勵該家志願服務者配合其他組織之合作性工作，以達到志願性交換服務，這種作法不僅把該家的服務範圍擴大化，更重要的是對該家的形象是有一定的助益，並能拓展該家的行銷。

(四)開發社會資源並建立原有資源價值

在西元 1980 年代以降，福利多元主義下之民營化組織大致都面臨到社會資源獲取的競爭性，卻不斷的開發新資源而忽略

了原有社會資源的價值，機構領導者應建構出一套符合自己組織內的社會資源網絡，並定期的親自與提供社會資源人員召開說明會議或進行組織目前及未來的服務方針，使社會大眾能瞭解自己提供的社會資源對社會的助益，甚至也能瞭解到組織內未來發展方向而能協助開拓社會資源。

Parker & Bradley (2003)、黃源協等(2004)表示，在進行助人介入服務或方案時，以案主需求為導向的福利服務在社會資源有限情況下，會產生執行不易的結果。所以，該家在社會資源建構過程中，不要每次有需求時才找原有社會資源提供者尋求支持，這容易造成社會資源的中斷，該家平日與社會資源維繫關係並建構該家社會價值才是創造新的社會資源的不二法門。

(五)各老人安置機構彼此間是合作伙伴關係非競爭關係

各老人安置機構在機構內不斷維護原有價值與建構新的價值，必定會創造出新的一番風貌而不至與其它機構相類似，故該家應加強開發與其它老人安置機構溝通、互助合作的機會，而不要落入紅海市場競爭激烈的情境，如同黃秀媛譯(2005)表示，組織內的領導者要找出社會資源的

冷點並釋出適當社會資源以發揮更大效益。該家對於積極爭取政府公部門委託案時不要與其他老人安置機構產生互相激烈競爭，反而各自發揮其特色而能獲得適切的委託案，唯有如此，該家的組織目標與方針不會因獲得政府委託案而改變，並能開創出新的視野而能在老人福利服務領域中創造更多、更新的服務方案。

社會資源開發、整合與運用是在社會福利服務輸送體系中佔有極重要的角色與職責，更重要的是可促進社會福利機構服務品質，而在社會福利服務輸送體系中，社會資源主要來源不外乎有四大面向，一是政府部門，二是商業（企業）部門，三是非營利組織，四是志願性部門(Hanvey & Philpot, 1996)。但在 21 世紀全球經濟不景氣時代下，該家除了積極思考各種可能的整合及組織各種社會資源以建構符合機構目標的社會資源網絡，並充分提升該家福利服務績效。

（本文作者：鄭善明現為美和技術學院社會工作系助理教授；蔡秀蘭現為屏東縣私立椰子園老人養護之家專員；鄭淑琪現為美和技術學院社會工作系實習教師）

參考文獻

- 王明仁(2000)。社會福利資源的開拓與整合—以中華兒童繫家庭扶助基金會為例。社區發展季刊，89 期，94-106 頁。台北：內政部。
- 內政部社會司(2009)。老人福利機構現況。<http://Sowf.moi.gov.tw/04/07/2/2/-2xls>。
- 內政部統計處(2009)。老人人口數。<http://Sowf.moi.gov.tw/04/01.htm>

- 林萬億(1992)。社區資源整合與運用，社教雙月刊，51期，5-9頁。台北：台北市政府。
- 李建興(1994)。運用社會資源協助社區發展可行途徑之研究。台北：內政部。
- 李宗派(2000)。探討社會資源之開發與管理原則。社區發展季刊，89期，53-61頁。台北：內政部。
- 李瑞金、陳琇惠、郭俊巖、王秀燕、李明政(2008)。社會政策與立法。台北：松慧出版社。
- 許臨高等(2008)。社會個案工作—理論與實務。台北：五南圖書出版公司。
- 黃源協、陳伶豬、童伊迪(2004)。個案管理與照顧管理。台北：雙葉書廊。
- 黃秀媛譯(2005)。藍海策略—開創無人競爭的全新市場。台北：天下遠見。
- 黃源協、蕭文高(2006)。社會政策與立法。台北：雙葉書廊。
- 張英陣(2000)。社區資源網絡建構的原則與方法。收錄於「推動社會福利社區化實務工作手冊（社區資源網絡建構篇）」。台北：內政部。
- 賴兩陽(2002)。社區工作與社會福利社區化。台北：洪葉文化事業有限公司。
- 謝玉新(1993)。透過社區發展運用自然與人文資源，社會福利，108期，29-33頁。
- 羅秀華(2000)。社會資源。社會工作辭典（4版），303頁。台北：內政部。
- Barker, R. L. (1991). The social work dictionary (2nd). NASW, Silver Spring, Maryland.
- Chaskin, R. J. & Joseph, M. (1997). Implementing comprehensive community development: Possibilities and limitations, Social work, 42(5), p435-444.
- Froland C., Pancoast, D. L., Chapman, N. J. and Kingboks, P. J. (1981). Helping networks and human services. Beverly Hills: Sage.
- Halley, A. A. (1992). Delivering human services(3rd). New York: Longman.
- Hanvey, C. & Philpot, T. (1996). Sweet charity: The role and working of voluntary organizations. New York: Routledge.
- Johnson, N. (1987). The welfare state in transition: The theory and practice of welfare pluralism. Sussex: Wheatsheaf Book Ltd.
- Mizrahi, T. (1999). Strategies for effective collaborations in the human services, Social policy, 29(4), p5-20.
- Rothman, A. & Sager, L. E. (1998). Case management-integrating individual and community practice. Boston: Allyn & Bacon.
- Yessian, M. R. (1995). Learning from experience: Integrating human services, Public welfare, 53(3), p34-41.