

# 新竹關西地區的社區照顧關懷網絡

吳竹芸・羅秀華

## 壹、前言

台灣地區65歲以上人口已居總人口數的10.4%，且老化現象持續成長著。因應人口老化對策中，「社區照顧關懷據點」（簡稱關懷據點）是行政院2005年核定「台灣健康社區六星推動方案」的一環，內政部規劃三年設置2,000處關懷據點，由社區自主發展預防照護服務，以貼近居民生活需求，提供關懷訪視、電話問安、諮詢及轉介服務、餐飲服務以及健康促進活動等。

新竹縣2008年底人口數為503,273人，其中65歲以上56,363人，占11.2%。其中老人比率超過15%之鄉鎮有：新埔(16%)、關西(18%)、橫山(19%)、北埔(19%)及峨眉(23%)。縣府於2007年底辦理全縣36個關懷據點評鑑，有七個據點受評為「特優」，其中六個在關西地區。關西人的竹

芸帶著對家鄉的特殊情感，而深入探究這些據點的實踐梗概與價值。本文取得六個評鑑特優據點16位夥伴的同意後進行訪談與探究分析。

## 貳、在社區中借力使力

福利服務社區化強調社區內需要被照顧的人，能夠獲得適切的支持與協助，俾能夠有尊嚴而獨立生活於家中或社區內。關懷據點的實施原則強調社區自主參與，透過居民的志願服務，結合正式及非正式的社會資源，提供老人初級預防照顧服務。我們相信：

每個社區都有一些優勢及潛能：任何社區或多或少有著既存的資源能量，能運用之來因應生活問題。社區優勢可界定為面對困境時社區所具有解決問題的能力，當社區發掘並認同存在的優勢及潛能，將

更有信心應對變遷。除了社區內各公私部門的機構、社團外，社區裡往往存在著許多尚未被充分利用的軟、硬體資源，特別是閒置已久的社區福利服務中心、老人會館、文康中心，或是可被運用的廟宇或教堂，以及一些潛在的志工人力。

正向看待社區所表達的期待與理想：實務工作者應正向看待社區所表達對於生活環境的期待與抱負，支持其努力達到理想生活情境的可能。社區能力具有交互動態的特質，包含下述三面向：（1）社區信念系統：當社區遇到困境與挑戰時，能夠凝聚成員力量，相信能夠克服困難，相互扶持來突破難關。（2）組織型態：一個完善的社區組織其具有彈性、能尊重成員需求、成員之間能相互支持與合作，進而擴展社會支持及社會資源，建立社區網絡。（3）溝通過程：成員間能以開放的情緒表達，相互同理，彼此尊重，建立解決問題的合作模式，共同商討目標（張秀玉，2006；趙善如，2006）。

社區與其外在環境互動的可能性：透過與環境的互動來激發社區潛力，更能在資源連結狀態下創造另一種「能量」（synergy）（施束鐘，2002）。透過社區與不同社群成員的連結互動，不但提供成員生活所需的友伴關係並創造參與機會，而非正式的社會網絡互動皆能協助社區發揮內在潛能，有助於建立社區內外更穩固的互動關係（Saleebey, 1996）。

## 參、社區概況

關西鎮位於新竹縣東北方，為三面環山的盆地，西面為帶狀平地，東南北三面連峰，面積125.5平方公里，屬縣內平地鄉鎮中面積最大者。北二高自關西下交流道，直接映入眼簾的是翠綠的群山，再往鎮內走約一公里可發現一座歐式建築的關西天主堂，會有來到小歐洲之錯覺。市區聚集基層政府部門（鎮公所、衛生所、派出所、消防局等）、還有當地的商店、飲食店、市場等。

依據2004年的調查，關西鎮人口有86.9%為廣東客家系，是道地的客家庄。客家人是個遷徙的民族，大致是從廣東沿海至台北淡水及苗栗中港登陸，乾隆五十六年逐漸來到關西（彭振雄，2006）。這些客家移民安居落戶必有其原有的語言、文化、宗教、習俗，相對的也將食、衣、住、行、育、樂帶入。徐正光（1991）談到族群特色時說，新竹客家人的宗親觀念濃厚，喪禮中抬棺的清一色是同宗。所謂「五百年前是一家」，因此，新竹縣各姓宗親會特別多。

關西鎮有21里，297鄰，9,117戶，32,451人。當竹縣總人口從2005年的477,677人，增至2008年的503,273人時，關西人口卻呈現負成長（表1），然而65歲以上卻從5,380人增至5,814人。因著山明水

秀，飲用水質特佳，是理想居所，關西高齡人瑞向來極多，八十歲以上有1,512位，約占全鎮人口的5%，日據時代就有「長壽之鄉」的美譽。

表1 關西地區2005-2008年之老年人口數

年 份	新竹縣 總人口數	新竹縣 65 歲以上人口數	關西鎮 總人口數	關西鎮 65 歲以上人口數
2005	477,677	51,823(10.85%)	32,896	5,380(16.35%)
2006	487,692	53,727(11.02%)	32,713	5,587(17.08%)
2007	495,821	55,151(11.12%)	32,673	5,717(17.50%)
2008	503,273	56,363(11.20%)	32,451	5,814(17.92%)

關西鎮成立有20個社區發展協會，六個評鑑特優據點均由協會承辦，其中，北山(A)、東興(B)、金錦(C)、玉山(D)與上林(F)等協會成立於1992年，仁安(E)則成立於1998年。北山、金錦、玉山、上林與仁安等社區居民多從事農耕，是自給自足的農村。各協會多為配合政策又兼具區域文化特色之民間社團，服務多以「社區需求」為本，有各項休閒、文康聯誼及研習進修活動、長壽俱樂部、媽媽教室、民俗才藝班、道路排水溝維護、綠美化、舉辦自強活動等。

北山社區：北山里東鄰關西市街，位居關西門戶，有1,047人，其中65歲以上225人，佔21.5 %。除前述活動辦理之外，北山於2002年成立客家民謠與十八式氣功班，2004年成立客家弦樂班，其民俗才藝班尚有客家劇團—桃花過渡、問卜、客家

文武場等學習特色。由於年輕人外出工作，只有假日或晚上才回家，老人多留居家鄉。

東興社區：是關西鎮行政中心所在，以東興里為範圍，是鎮內最小里，也是早期開發地區。關西信仰中心—太和宮在此社區內，是居民平時泡茶、聊天、運動的場所，民俗節日活動也多在此舉辦。社區內有市場、東泰戲院及商店林立，可說是50年代的關西鬧區（楊明勳，2007）。後因車站遷移及經濟型態轉變，逐漸式微。社區有707人，其中65歲以上175人，佔24.8%，人口老化嚴重，年輕人多在外工作，留下老年人在家照顧孫子或獨自生活。

金錦社區：金錦山地區舊稱馬武督（mavudo泰雅族語），位於關西東北山區，屬彩和山系（馬關連峰）外鳥嘴山—

馬武督山系間的谷地，義民廟後方帽盒山為關西玉山石礦區，此地原為泰雅族追逐山林、安居生息的地方（邱創森，2008b）。社區有2,186人，65歲以上433人，佔19.8%。社區內義民廟為居民信仰中心，廟旁的社區活動中心為居民平時泡茶、聊天、交誼的場所。

玉山社區：玉山里位於關西鎮東南方，是四大山峰圍繞之低窪地帶，為古早泰雅族原住民盤踞之地，可眺望一片綠油油的青山大樹森林。山川秀麗，風景絕佳，氣候宜人，且無廢水及空氣污染，重視環保與自然生態保育。社區有638人，65歲以上164人，佔25.7%。里內有派出所、國小及幼稚園；亦建有信仰寄託的太元宮廟宇，每年三節歡祝慶典，是推動文化保存與復興的場所。太元宮也是居民平時聯絡感情的地方，香油錢是玉山從事社區發展、舉辦大小活動的經費來源。

仁安社區：仁安里位於關西鎮北邊，社區有1,454人，65歲以上225人，佔15.5%。有新桃發電廠設於社區內，每年提撥盈餘回饋地方發展，仁安每年獲取較高額回饋金。

上林社區：人口數為1,064人，65歲以上267人，佔25.1%。社區內有元和宮，是信仰與居民活動場所。發展五任理事長至今組織已相當完備，制度亦已上軌道，各項活動成果成績斐然，尤以媽媽教室已成立韻律、客家民謠、氣功、太極拳與家政

等班別。

關西人們多是幾十年的街坊老鄰居，生活中有著相互依賴的濃濃情誼。當長輩們選擇留在自己的家鄉生活，環境熟悉而習慣，大夥兒三不五時串串門子，日子過得優閒而快活。

## 肆、以內部力量經營關懷據點

「社區是個資源綠洲」，關西推動據點服務，莫不竭力尋找可用資源。社區資源指稱用以維繫生活和持續的成長與發展，滿足居民需求，協助解決問題的一切力量，人力、物力、財力、組織及無形資源（李建興，2000；黃源協，2006；林蘭因，2007）。社區資源包括內部與外部資源，內部資源指稱個人的人格特質或家庭生活，外部資源包括正式與非正式資源，前者涵政府機構、營利與非營利組織所提供服務；後者包括親戚、朋友、鄰居、志工等（賴兩陽，2006；黃源協，2006；羅秀華、張美珠主編，2007；萬育維，2007）。而組織之間必須互通有無，整合之並透過相互合作與協調，以表現資源效用。

### 一、人的力量

#### （一）宗族力量大，發揮互助精神

客家人重視親戚及同族關係，日常生

活中存在相互關懷的動力。客家人宗親觀念濃厚，只要社區發生重大事故，大夥義不容辭、分工合作，共同協助渡過難關。客家人聚集的地方，親戚關係往往盤根錯結，是社會構成的重要根據（鍾永豐，2004）。

本來都是親戚、同宗的，所以我們鄉下的組織和都市的都不一樣，我這裡百分之九十幾以上都是在地人口，而且住了七、八代，都是宗親啊，叔母、伯母、姪女都是這樣子的（關係）...。（A-1.2-1）

我是覺得怎麼樣大呢？就我李家裡面來講的話，有11戶在我那裡住啊，平時呢幾乎天天就在串門子，誰今天晚一點回到家，整庄子的都會知道，自我知道到現在從來就沒有發生過小偷，更何況某個人入院了，某個人生病了，某個人怎麼樣子了，幾乎整庄的人就知道了。（A-1.2-2）

## （二）宗教文化活動凝聚社區意識

鎮內有一堅固廟宇—太和宮，位於關西鬧區。建廟原因是早期開墾時不斷受到生番騷擾，居民無法安定生活。熱心人士為謀求地方安寧，遂向當時開墾的佃農募款，興建一座可以做為防衛中心的廟宇。全鎮居民會至此祭拜，祈求健康、平安、

豐收、風調雨順、國泰平安，是全鎮主要的信仰中心。

太和宮已有二百多年歷史，現在的祭祀圈是由十個里輪流，由輪值各里信徒領調，組織祭典委員會，正月20日（天穿日）在三官大帝靈前拈調，選出總爐主擔任主祭官，負責當年度一切祭典禮儀，聘請主任委員、總幹事規劃推動所有祭典活動。所有經費由輪值該里全體信徒調金分擔，並參與整年度祭典的人力調度；其他各里則按三節，照信徒人口數收取香油錢贊助，年復一年（邱創森，2008a）。2009年輪到北山社區負責各項祭典活動，動員社區大小老少居民，籌辦祭祀活動並加強社區意識；此外，十大聯庄的其餘九個里共襄盛舉，除了自由捐獻香油錢，里民也熱情參與祭典，讓鎮內居民有更多的互動與交流。

如果說一個大聚落的話就是在廟裡面去聚落了，到廟裡面大家同一個信仰，就那邊聚集，..這次我們北山里輪到太和宮祭典，所以理事長就覺得說從來沒有看過那麼盛重，大家把它看得很盛重，年輕人啊全部都一起來，要抬神轎啊，什麼普渡啊，放水燈啊，做什麼這些...他們年輕人都會幫忙。（A-2）

此外，土地公信仰與人民生活息息相關，客家人暱稱土地公為「伯公」。祂是地方基層的行政神，猶如人間的里鄰長。關西地區大大小小庄里都有供奉土地公，



數量之多，代表著與人民生活之密切，祂不僅教化人心，更有加強結合聚落組織的社會功能（杜立偉，1999）。關西經常以祭祀活動為橋樑，藉由參與祭典活動凝聚社區群體的認同意識（薛琴，2003）。另一客家習俗是即使子孫分家或外移，非不得已絕無把祖先牌位填出之例，其堅持子孫回祖祠祭祖的習慣，往往形成共同祭祖和聚會中心（徐正光，2007），也顯示客家人對宗族之向心力。

社區老人更是將其視為精神寄託及心靈支持力量，許多文化活動是從寺廟展開。早期因為許多社區活動中心或集會所都是緊鄰寺廟建立，因此，宗教在民間的力量不容小覷。受訪據點中，有東興（太和宮）、玉山（太元宮）、上林（元和宮）等三個場地借用當地廟宇來辦理服務。

我們希望能永續下去，如果說我們據點文化成立的話，有我們自己的家，但是廟那邊我們是希望提供長久的一個點，老人家去拜拜，你就可以順便量個血壓，去聊天、喝個茶，我覺得有時候去看是蠻好玩的，早上有時候過去坐下去跟他們聊天...。（B-1-25）

萬育維（2007）提到宗教有其強烈的社會意義，宗教聚會提供人與人交往的機會，也擴大了社會支持網絡，維持社會的

持續，有整合和社會控制的功能。宗教對社會的貢獻包括穩定社會、文化傳承、社會福利和國際交流，其中以社會福利功能最受到福利學者的重視。

### （三）尋找社區文化特色並發揚光大

進而從社區中尋找特有文化，才能發揮社區特色及創意。發現社區文化與價值，將其納入社區工作內容，進一步形成文化認同。陳玉蟾（2007）指出關西社區特色有許多，諸如東興里日據時期是木匠聚集之處，社區蒐集不少老木匠的文物、木製產品，這些年來挖掘曾經風華一時的木匠師傅，希望借重其巧手，讓家中損壞桌椅賦予新生命，也提供木匠師父重新一展長才。玉山里有豐富的地理景觀，該里一直是社區發展的模範生；而北山里八音班水準高、認養公園、關懷據點和其他課程也辦得有聲有色。

我們最近在朝一個方向，因為我們請木匠很多，...，所以我們會跟老人家講，老人家就有工作做啦！（B-1-24）

關西各社區或多或少都有客家山歌與民謠班等社團活動，北山於2003-2005年間分別成立客家民謠班、弦樂班與客家劇團，透過民眾參與發揚客家文化，讓居民共同學習及分享，以增進彼此的情感及認同，並對社區有更多責任感及凝聚力。

我們有參加全國社區表演活動，每個縣社區要有一隊代表參加文場，文場是指悠揚樂器及音樂表演，例如說唱藝術或是弦樂等，而武場則是指較有活力的國武、鑼鈸、舞獅舞龍、國術、跳馬陣…宋江陣…這些都是武場。這樣子我們表演客家文武場，就是說以我們客家人的歌曲為主，有文場有武場的樂器合併，以打鼓引導出樂器，…。(A-2-3)

不管是計畫、活動或政策推動，其工作內容必須與「在地文化」相扣連。為達到社區生命共同體和培養社區意識，透過文化活動可凝聚社區的認同及情感；了解當地的風俗習慣、宗教信仰以及社區居民的特性，以發現社區潛藏的動力。

#### (四) 社區居民凝聚力強，參與度高

關西是個純樸的客家小鎮，住民多世代居住於此。訪談中發現居民凝聚力是動員快速及持續提供據點服務的優勢，只要領導者透過個人關係即能帶動參與，而東興、玉山及仁安等更將之視為社區特色。

關西地區的社區規模不大，據點成立初期，每個社區能在最短時間內動員組織起來，是社區凝聚力的最好見證，雖偶有少數有心人士會因某些利益而說閒話，或刻意打壓、攻擊據點主責人員，但這些畢竟在社區中為少數人所為，不足以影響據

點服務推動決心，大部分居民肯定據點服務，也樂於參與據點活動。

我們之所以會得獎，就是大家內聚力很強，我們剛成立的時候，我們是用媽媽教室成員為主，裡面有二十幾位，那媽媽教室的志工，他年齡層次是稍微高一點，但是他們都很熱心。(B-1-1)

#### (五) 透過組織成員溝通、討論，共商策略

從溝通過程面向來看，社區成員能以開放態度來參與和表達意見，相互尊重他人意見，共同溝通、討論目標及解決方案，建立合作模式（張秀玉，2006；趙善如，2006）。這樣的過程不但減低居民的無力感，也讓居民參與公共事務，增強社區認同。

我們這個社區有一個特殊，別的社區所沒有的，共計一個核心幹部有十二、三個（人），天天晚上聚會，拉弦、唱歌、演戲等，都是很基本那十幾個。(A-1)

有什麼事情要聯繫的話，像公文需要聯繫的話，天天就可以講啊！ㄟ，要成立社區劇團、誰要當鐘點老師、誰要怎樣就可以討論啊！天天都可以開籌備會啊！(A-2)

## (六) 志工人力

關懷據點主要工作人力是志工，往往從幾個熱心人士開始，憑著一股傻勁和熱情，抱持著試試看的心情投入。當服務提供是由當地居民來擔任，由自己人照顧自己人，較不會有生疏感。據點一個重要功能是針對社區中的獨居、失能、身障、弱勢的老人能充分掌握並提供高度關懷。因此，是否有足夠的志工人力及志工的教育訓練就顯得重要。

我們社區有個志工參與部，很多這些計畫的成形藉由我們志工開會，大致我們的小組會議有個共識後，大致idea是我們這邊想出來的，小組會議討論出一個結果以後再講，那志工就會知道我們下個月要辦什麼活動…。(B-1-6)

此外，有些據點以及縣府會向勞委會申請多元短期就業專案，爭取臨時工協助推展據點服務。據點開辦初期，協會有鑑於多元就業人力是暫時的，長期而言或需要安排志工人力來銜接。金錦聘用三名多元就業人力都是在地人，其中二名過去在社區中也從事志工服務，這對據點服務有加乘效果；玉山及仁安也有相似情形。

## 二、有形物資的力量

### (一) 物品

在農村型的關西地區，居民彼此分享食物或農作物是屢見不鮮，竹芸的生活經驗中，就不斷上演「以物易物」的戲碼，竹芸母親向鄰居友人借了空地種菜，採收時會將豐收的蔬菜分送親朋好友，鄰居也會將種植的作物或農產品（菜包、水粳）分送享用，偶爾還可分享到肉類食物。有時一整星期都不用上市場買菜，是傳統社會分享與關懷的表現。訪談六個據點也應證上述情形，來自志工或服務對象的物質資源，如青菜、豬肉、水桶等，一方面節省服務支出，另方面促進情感交誼。

還有那些老人家自己家中種的菜，大部分老人家種菜都沒有賣，他們吃不完就帶來，還有他們的私房菜，子女給他們的私房菜，他吃不完也帶來。(A-2-6)

### (二) 據點場所的打點

金錦於2007年1月在社區活動中心成立關懷據點，該中心坐落廟旁；玉山據點於同年7月成立，使用場地是由小小的貨櫃改造而來，座落信仰中心「太元宮」之側。上林社區則在協會理事長鑑於社區內元和宮為居民生活的重要活動場所，因而爭取廟旁的閒置空間辦理據點服務；東興社區亦運用寺廟信仰空間。北山則是整理荒廢多年的社區托兒所，其既有的廚房設備及流理台等設施，是辦理老人餐飲服務的最佳場所。



這個我想跟主任委員，還有總幹事商量，說這個反正沒有人用，那我們設一個據點在這裡，這裡門口大一點，而且廟整個需要人氣旺一點，人口盡量來往多一點，熱鬧一點比較好，所以我們就設在這邊.....他們也蠻歡迎的啦。(F-1-1)

### 三、地方財力資源

#### (一) 新桃回饋金

關西地區有特別的「新桃回饋金」。因著新桃電力公司2003年在仁安里內設置

發電廠，將每年盈餘提撥960萬元回饋地方建設之用。為有效運用該基金，新桃委託鎮公所把關及審核所有申請案件，而為避免分配爭議，特訂定「新桃回饋金分配運用管理自治條例」，作為各團體申請補助的依憑。將新桃回饋金指定60%用在建設、20%用在社會、另外20%用在民政（表2），並優先分配一定金額給仁安里；其餘5,760,000元平均分配鎮內其他20里，平均每里每年可獲得288,000元回饋金，但依用在社會部分的比例，實際可運用的僅57,600元。

表2 關西地區新桃回饋金分配一覽表

里別	分配比例	分 配 金 額(年)		平均每一里分配金額(年)	
仁安里	建設（60%）	2,304,000 元	3,840,000 元	2,304,000 元	3,840,000 元
	社會（20%）	768,000 元		768,000 元	
	民政（20%）	768,000 元		768,000 元	
其他 20 里	建設（60%）	3,456,000 元	5,760,000 元	172,800 元	288,000 元
	社會（20%）	1,152,000 元		57,600 元	
	民政（20%）	1,152,000 元		57,600 元	
總計	9,600,000 元/年				

研究者整理自關西鎮公所提供資料，2009

#### (二) 服務對象及家屬捐款

據點服務項目中以餐飲服務成本最高，因此北山、玉山以及上林都向餐飲服務對象酌收材料費。其中，北山及玉山每月收取500元，週一至週五均提供午餐；

上林則是每週五提供餐飲服務，每人酌收100元。此外，北山表示，部分參與老人會與家人反應餐食不錯又便宜，因此有些家屬表達感謝之意並自動樂捐。

由協會處理或是大家樂捐，因為我們這樣做，很簡單的這一個老人家一個月吃五百塊，他們是覺得很值得，都會有人樂捐。（A-1-6）

我就跟你講，只要開口就有了，哈...哈...哈...，我們老人家一個人出500元，一開始先出300元，後來東西漲價了就500元（一個月）...（D-1-8）

### （三）尋找民間單位捐款

許多協會辦理各種活動，除了向政府申請補助，還會尋求民間單位贊助，縣議員、鎮民代表、里長等地方人士也都是募款來源，但民間捐款金額並不穩定，協會必須與地方人士維持長期友好關係，以期獲得更多資源支持活動辦理。

民間樂捐的部分只有三萬多，去年...，這邊拿一萬塊給我，用那個傢俱，傢俱那是個消耗品，像那操得那麼嚴重，操得差不多了，也要買了，太久沒經費啊，只能這樣子做啊，跟一個講他就樂捐...。（B-1-20）

馥藝企業社我們有，我們這邊的公司，經費有時他們會樂捐。（D-1-8）

## 四、小結

研究中看見社區自主動力，慢慢表現社區服務概念，也啟發社區資源網絡建

構。關懷據點是以非正式資源為主，一旦發現社區老人有特殊需求，會轉介機構或團體提供服務。

## 伍、協同的力量

### 一、建立跨部門的資源整合系統

關西地區可參與老人社區照顧服務的網絡資源有：

#### 1、社政系統：

縣府社會處、鎮公所社會課、宣苑養護中心（提供老人養護服務）、華光智能發展中心（提供身心障礙者服務）、托兒所以及關西老人會館、各社區活動中心或集會所等。

#### 2、衛政系統：

縣府衛生局、長期照護管理中心、衛生所及民間醫療診所等。衛生所結合在地樹德、十信、日興、博仁、陳隆豐骨科、謝小兒科、有田、朱內兒科、關心眼科等九家醫療診所資源共同成立「關西鎮社區醫療群」，除了提供衛生醫療保健服務、24小時諮詢專線服務之外，如遇病人需轉至醫院診治、由該醫療群協助轉診至大型醫院。

#### 3、民政系統：里鄰長、里辦公處。

#### 4、其他相關單位與團體：

各級學校、警察消防單位、農會、關西農民活動中心、各社團等。

5、商業部門：新桃電力公司。

6、宗教系統：

太和宮、潮音寺、關西天主堂等經常是居民聚集的場所。

7、非正式資源：

親戚、朋友、鄰居、社區志工等。

### (一) 運用現有專業人力

協會決定成立關懷據點時，會聯繫有合作經驗的部門，包括衛生所、農會、學校以及社團等，也會透過協會幹部的人情關係，邀請有特殊專長或專業知識的人士協助辦理相關講座，提供居民日常生活所需資訊，並進而建立社區人才庫。

還有學校關西高中、幼稚園、托兒所、機構、親子會、消防隊及環保署等，這些都和社會資源結合，光明協會理事長、關西鎮新竹女中的…她來講課。  
(A-2-3)

我去年有跟玉山國小連結校護來跟我們做健康講座，還有芳薰香職業工會的理事、理事長他們來這邊幫我們做義診... (D-1-7)

那個有醫生，有場地，有經費，有志工，這樣子...還有老師，舞蹈老師，山歌班的老師，氣功班的教練，都有啊，這是人力資源方面。(F-1-7)

此外，農會經常在社區辦理家政、烹飪、手工藝等活動，據點也紛紛與農會結合辦理健康促進活動。每年的仙草節是關西鎮上的年度大事，當天除了邀請鎮上各團體節目表演之外，也會辦理創意仙草料理比賽，各社區派員爭取榮譽，紛紛拿出創意兼具美味的仙草料理。進而，整合農會資源辦理老人高齡生活改善班，經費不但由農會全額負擔，課程講座也由社區中具有專業知能人士擔任，如保命防跌、環保節約、蚊蟲防制、親子互動等豐富多元的學習內容。

對!! 農會全額補助老人高齡生活改善班，規定須滿65歲的老人，而且需要50個老人以上，才可以開課，結果最終報名了67個人，還有人想報名，太多人了，就不行...，連續上八周，一星期一次，讓老人有事情做，有做相框、沙畫、摺紙等，結訓時還有發出席獎，他們都玩得很快樂。(A-2-2)

另外，東興結合衛生局共同推動「社區用藥安全計畫」，將老人用藥安全結合據點訪視服務，據點志工與執業藥師志工加上東安、進安、高平堂三家藥局為東興用藥諮詢站，如居民有用藥問題可隨時說明及提供衛教。此外，東興也針對據點志工規劃用藥安全相關訓練。

這個就可以結合起來，所以今年我們就結合所有衛生局的志工，藥師支援進來，作家訪，作老人的藥理普查，還有健康護照…。(B-1-8)

我們會建立幾個點，等於我們特約商店一樣，比如說東安、進安、高平堂這幾家有藥師的，我就會跟他講…，晚上的話老人家就會打電話也可以問我太太，所以現在他們藥局那些藥品回收少了好幾次，過期藥他們也照吃，我們客家人很勤儉，捨不得丟，就是留起來，掃了好幾次掃不完，所以像我們這些東西都能掃回來…。(B-1-9)

## (二) 建立轉介服務，以提供連續性的照顧服務

關懷據點實施計畫目標之一，就是結合照顧管理中心等相關福利部門提供多元服務，以建立連續性之照顧體系。由社政部門及長期照護管理中心共同研商轉介服務流程，當社區發現有特殊需求的老人時，能通報轉介至長期照護中心，以期提供連續性的照顧服務。

## 二、社區團體間的協力網絡

社區資源網絡是以關懷據點為中心，積極與資源部門及其他據點作橫向連結，

以擴大本身的資源效用。資源網絡是指由團體或機構所組成的社會系統，系統內各單位進行交互作用或交換行為以達成共同標的(賴兩陽，2006)。近年來，政府倡導福利社區化概念，主張凝聚社區意識由居民互助合作提供服務，連結社區各項資源，建構整合性的社區支持網絡來照顧社區內的弱勢族群(鄭琳倩、許水鳳，2007)。

關西地區關懷據點的推動是採「母雞帶小雞」方式進行，由於在地各社團、協會平時就多有互動及往來、交誼，不管是開會或活動等正式場合，還是私下的情誼，工作上或是生活上都會彼此分享心得。一般來說，每個據點都習慣與其他二至三個據點互動，當其中一個據點成立之後，就會鼓吹較為熟悉的協會也來設置據點，就這樣一個傳一個。而且，推動過程中如遭遇問題，彼此也會交換意見，尋求解決之道。據點之間透過資訊傳遞、相互觀摩及經驗交流的學習、成長，進而建立協力夥伴關係。

從太和宮十大聯庄祭祀圈輪流主辦及每年仙草節各社區聯合參與慶祝來看，不同社區在一些公共事務上也會有攜手合作的行動。研究者田野訪查期間，與受訪者閒聊中發現，看似各協會各自辦理據點服務，仔細推敲則協力夥伴關係早已在各協會中萌芽。以北山為例，理事長是東興總幹事的舅舅，因為是親戚關係，又同是關

懷據點的主責人員，東興總幹事諸多有關社區發展概念都來自於舅舅，平時也透過非正式場合談論、溝通而有了共識。也因此，東興社區成立據點時，許多經驗及資訊均來自於北山，由於彼此的信任關係與分享機制，透過老手帶新手，讓東興據點服務能快速地順利進行。當然，運用親戚關係的人際脈絡，更增強其協力合作的機會，這是這個網絡帶來最大的附加價值。

由於東興借用太和宮為據點服務場所，因為一直以來東興就和太和宮有許多互動，以及彼此有需求能夠相互支持；當太和宮有祭祀活動時，東興也是義不容辭地動員社區志工全力協助，久而久之，長期的相互支持、合作，也建立了彼此的合作模式。資源網絡主要透過活動合作而形成，社區組織因而獲得所需資源。

### 三、政府與民間的夥伴關係

社區主責經營據點，政府則主要是「補助者」的角色，縣府另扮演業務督導、經費補助、資源整合與連結及其他行政上的支援等角色；公所不但介於縣府與社區，須負起行政協調與支持責任，在串連基層資源網絡上更是重要，透過基層而了解社區生態，能整合更多資源，促使據點服務輸送更加緊密。

縣府及公所大力宣導：關懷據點推動初期，縣府及公所扮演重要的促成角色，邀集13個鄉鎮（市）公所召開說明會，要

求各公所積極在轄內宣導達成據點設置目標值；此外，協助協會申請計畫的撰寫。縣府的態度及公所的配合是政策得以落實的重要元素。

積極爭取公部門經費：內政部補助項目有：第一年開辦費（最高補助新台幣10萬元）、業務費（每月最高補助新台幣1萬元）、以及志工保險、誤餐與交通費等；縣府比照內政部補助每個據點每個月1萬元業務費；公所則是以活動申請方式，逐案補助經費，依活動大小及參與人數多寡決定補助金額，每個活動以補助二萬元以內為原則。

紅十字會的督導：縣府還於2006年委託紅十字會新竹縣支會辦理關懷據點的督導工作，目的是提升各關懷據點的服務品質及永續經營。

由專業人員（督導員）每月至少一次巡迴訪視，提供據點推動過程中的諮詢輔導、行政協助、方案規劃、志工人力培訓等輔導內容。（研究者訪談縣府承辦人員隨手筆記，2009.3.18）

### 四、小結

「整合社區內外資源，建立社區福利服務網絡，以確保福利服務落實於基層」是福利社區化重要目標（賴兩陽，2006）。延續這樣的概念，關懷據點服務亦是由政府與社區攜手合作、相輔相成。



## 陸、結語

王慧伶（2008）發現，老人在參與據點項目數、接受電話問安的頻率與時間、參與健康促進活動的頻率與時間與老人生活品質有顯著相關。而呂椿偉（2008）指出，中央政府以計畫形式併以補助款為誘因，發揮以計畫作為地方政府施政之指導，也保留由縣市政府可依各社區發展決定執行空間，提出合於本土的治理模式。此外，郭小燕（2008）發現，關懷據點提供社區老人就近性與在地性的服務，滿足老人共識凝聚上有正面影響，改善了社區氣氛；對政府部門而言，關懷據點分擔政府照顧的具體實踐。蕭文高（2007）表示，每個社區組織參與關懷據點計畫之動

機以及網絡建構的策略並不相同，參與關懷據點對社區與組織帶來改變，並表現許多社群主義的價值。

關西的發展經驗，據點服務提供者能充分運用地人，以在地人了解當地生活形態、文化及語言之外，更能夠站在自己人的立場提供服務，一方面多了一份熟悉感及親切感，另方面能夠展現多元的能力。若基層政府工作人員也是在地人的話，對據點工作更是助力。因為在地人熟悉社區環境及了解地方需求，較能掌握及連結社區資源，更能體會及感受在地人的情緒。因此，社區工作一直強調在地化，也就是能順應當地文化及情境發展屬於當地的服務特色。（本文作者現為新竹縣政府社會處社工員；天主教輔仁大學社會工作學系助理教授）

## 參考文獻

- 王慧伶（2008）。社區照顧關懷據點服務與老人生活品質之相關性研究－以高雄市為例。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 李建興（2000）。社區資源。社會工作辭典，頁258。台北：內政部社區發展雜誌社。
- 杜立偉（1999）。關西土地公田野初探。新竹文獻雜誌創刊號。新竹縣政府。
- 呂椿偉（2008）。台北縣市政府執行「建立社區照顧關懷據點實施計畫」治理模式之研究。國立台灣大學社會科學院政治學研究所碩士論文。
- 林蘭因（2007）。資源網絡建構之探討－從立心基金會老人服務經驗出發。天主教輔仁大學社會工作學系碩士論文。
- 邱創森（2008a）。關西太和宮的小故事。牛欄河畔第23期。新竹縣關西鎮鄉土文化協會。

- 邱創森（2008b）。關西金錦山的義民廟。牛欄河畔第24期。新竹縣關西鎮鄉土文化協會。
- 施束鍾（2002）。擺渡人生－從優勢觀點看都市原住民單親婦女的生活世界(以台北縣阿美族為例)。國立台灣大學社會工作學系碩士論文。
- 徐正光（1991）。徘徊於族群和現實之間。客家社會與文化。台北市：正中書局。
- 徐正光（2007）。台灣客家研究概論。台北市：行政院客家委員會、台灣客家研究學會。
- 陳玉蟾（2007）。「社區愛鄉博覽會」後記。牛欄河畔。第20期。新竹縣關西鎮鄉土文化協會。
- 郭小燕（2008）。社區照顧關懷據點形成過程分析：以桃園縣蘆竹鄉為例。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 張維安、謝世忠（2004）。台灣客家族群史。台北市：行政院客家委員會。
- 張秀玉（2006）。正向角度的思維：發展遲緩兒童家庭優勢評量之概念與面向的探討。社區發展季刊。114：173-190。
- 黃源協（2006）。社會資源網絡建構與個案管理實務－以中部四區為例。社區發展季刊。115：65-77。
- 彭振雄（2006）。從調查傳統建築看關西人文風貌。牛欄河畔。關西鎮鄉土文化協會。
- 新竹縣關西鎮鄉土文化協會（2004）。北山社區自然公園。牛欄河畔。第五期。
- 萬育維（2007）。社會福利服務－理論與實踐。台北市：三民書局。
- 楊明勳（2007）。話說東興社區。牛欄河畔。第17期。新竹縣關西鎮鄉土文化協會。
- 趙善如（2006）。從復原力觀點解析單親家庭的福利服務－以高雄市為例。社區發展季刊。114：147-158。
- 鄭琳倩、許水鳳（2007）。新移民家庭服務。社區化的福利服務（頁56-78）。台北市：松慧。
- 薛 琴（2003）。關西太和宮調查研究暨修復計畫。新竹縣文化局。
- 賴兩陽（2006）。社區工作與社會福利社區化。台北市：洪葉文化出版社。
- 羅秀華、張美珠主編（2007）。社區化的福利服務。台北市：松慧文化。
- 蕭文高（2007）。台灣社區工作的政策典範與治理－社區照顧關懷據點的省思。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- Saleebey, D.(1996).The Strengths Perspective in Social Work Practice. Longman, N.Y.