

韓國社會福祉設施

—自願服務活動的問題與改善方案

譯自：社會福祉一九九一年秋季號

Park Tae-Young 著

(皮漁善大學社會福祉系教授)

姜 一 圭 譯

(國立政治大學公共行政所博士班)

序

人類爲了追求幸福而不斷的努力，而向高度發展產業的社會，人類的要求愈來愈增大，爲了滿足社會要求政府應施行各種的福祉設施。

目前的福祉設施由特定階層爲對象，而脫離不了維持生活的水準，但預測未來的廿一世紀時，人口的高齡化、各種殘障者、社會不適應者之增加，對應各種福祉課題的家族機能惡化等。福祉課題不只是限定於部分特定的階層上，而是關於全體民衆生活的問題，只靠政府的福祉設施是不可能解決的（註①）。地區居民意識福祉設施，由直接、間接的參與福祉課題，生活必須上的服務應組織化、「地區居民的參與」是解決福祉課題的重要因素。

在我國福祉設施上最重視的部分是設施保護，由於社會迅速的變遷中，設施保護變的更加重視。設施的使用者（註②）對福祉要求是設施的多樣化、專門化、綜合化、現代化等。但是人權輕視的憂慮、設施和地區社會之隔絕、與家族斷絕在設施生活上的情緒不安定、管理上的缺陷（設施病）Hospitalism等之問題。亦對設施保護有批判的態度，在克服這些設施問題，並且給予需要保

護設施者提供服務、政府應該支持保護設施制度改善及支持地區居民的參與者，且設施上必須活用自願奉仕者。

社會福祉設施上，活用自願奉仕者來保護設施是比基本原理還要忠實的（註③）。由於正常化（normalization）理念的抬頭更加激烈。從設施保護到巨宅保護，甚至更加延深到地區保護的方向。福祉設施爲地區社會的公共設施，現實上設施生活者就是地區居民，自願奉仕者亦是地區居民時，設施上最基本的就是活用自願奉仕者，但是部分社會福祉設施外，大部分社會福祉設施在活用自願奉仕者的基本認識上缺乏，或是活用自願奉仕者的基本認識歪曲，由於各種限制不能達到有效的結果。

故本研究的基準通過文獻研究，設施內的生活對象，關於社會福祉設施爲中心，活用自願奉仕者問題的了解及改善、尋找妙策。是社會福祉自願奉仕活動的活性化爲目的。

社會福祉設施自願奉仕活動的必要性

到目前我國對福祉的努力是經濟服務爲中心的「接受福祉」或「奉獻的福祉」方面的追求。地區居民的福祉增進由「一起參與

「福祉」相對的少（忽略）（註④），但是最近我們社會發展而產生急速的民主化的進展，使得居民參與的趨勢愈來愈大，福祉社會的建設並非由喊口號而建立，應該由社會福祉關係者和政府的福祉增進為主導性努力和地區居民的自發性參與為社會福祉增進是必須的。這種居民自發性參與的代表稱之謂自願奉仕活動。

在社會福祉活動上自願奉仕者是自發性的參與這種自願奉仕活動，使我們的生活演變為更具有民主性的生活方式，社會的風氣變的更具有人性氣息的開始。而更帶來正確的社會計畫，個人的成熟及對於社會意識的更加增進，以及紐帶關係之敦篤（註⑤），自願奉仕活動並非由自願奉仕者的存在而成立。老人、殘障者、兒童、不良人、患者等具有社會上的要求且包括他們的家族、地區社會、社會福祉關係者等具有社會要求存在的前題。相對的只存在於社會要求的話自願奉仕活動是不可能成立的。自願奉仕活動是多樣化社會性要求和福祉增進的發展上的參與是自願奉仕之間的社會性應答關係（註⑥）。

（在我國社會福祉部分上具有強烈社會性並要求非為設施部分。為社會福祉設施經營合理化和專門化，設施經營上諸般的問題和改善策，由政府建議和活用設施地區位置的

自願奉仕者，通過設施生活者參與自願奉仕活動，使設施生活者的生活品質提升，此為保護設施的品質向上和設施的社會化及由設施生活者所自願奉仕活動為中心的，設施上活用自願奉仕者的必要性之敘述。

1 設施保護的品質向上

在設施保護上，有各種社會性要求的增加，設施職員的待遇改善，設施經營費用支付的合理化，設施制度的改善、設施環境改善等，在制度服務上有對應的極限，故須要有自願奉仕活動制度性福祉（救助金）或生活保護等的經濟性保障和社會福祉設施等的設立，由設施保障、保護、治療等的專門性人格的服務保障來分別。（註⑦）。

目前經濟運行為盈餘的階段，而對設施保護上會愈來愈具有相當的關切。對象者在設施上生活，收容保護的設施對設施生活者而言像是家庭一樣的。在現實的設施保護純粹是從低階的情況有大幅度的改善為止，不能終止活用者的生活，設施生活者的生活可達到人間生活之保障水準為止，他們的生活間隔（gap）由自願奉仕活動來彌補。

人間的生活中制度性福祉施策可以說是很完備，但是也有部分是無法充足的。那就是安定的人情味兒，這是由人類內心所湧出來的滿足感，這部分是由隣居的關係上所適

應社會的現象出現，特別是在幼兒時期的情緒上安定，使設施生活兒童影響一生的要因。

扮演自願奉仕者的角色中保安性以外，也有先驅性角色、批判性角色、教養性角色、開發性角色等（註⑧），即使達到設施保護水準的滿足階段，但設施保護上還會有新的要求，並且要積極的對應先驅角色及設施保護上達到建設性的實際效果，批判性角色和設施生活者與地區居民之間的人性紐帶關係必須由橋樑性的角色來活用自願奉仕者，這是設施生活者的生活水準向上有直接關係。

2 社會化的設施

社會福祉設施的社會化是設施關係者對設施生活者的人權保障、生活圈擴大、自立助長為根據、保護內容向上、設施生活者和地區社會生活兩者同時必須追求等質性的，而同時為了滿足鄰近地區社會的福祉要求，提供地區社會設施方面的物質、人格、資訊資源與開放社會的狀況，且有助於居民相互學習及體驗的社會福祉設施與地區社會相互作用之過程。（註⑨）

追求這種設施的社會化為前題，設施生活者的生活水準與地區社會性的生活水準差異愈少，才可能有設施社會化。我國設施保

護水準的設施社會化難題是一些設施水準相對的低，所以爲了設施社會化的先驅條件是設施生活的的生活水準提升到地區居民的生活水準相同。

設施社會化促進的主題是設施活用者與其家族設施關係者、鄰近地區居民（自願奉仕者）及政府（註⑩），爲展開設施社會化的實踐場面有保護設施生活者的地區化，與家族關係、設施的專門技能、地區社會提供設備、設施經營的參與等，特別是在設施經營上，地區居民的參與的內容是居民的意思，且反映了設施經營及設施上的活用自願奉仕者、居民參加設施行事等（註⑪），活用自願奉仕者爲設施社會化促進的外部要素之一。

3. 引起設施生活者自願奉仕活動

最近被服務的對象者（設施生活者）的自願奉仕活動之參與趨勢抬頭。以往繼續被服務的客體設施生活者，也自願參加自願奉仕活動，此爲設施生活者的心理社會性的慾求、充足情緒安定之企圖，在設施病（hospitalism）（管理上的缺陷）的減輕一翼（負擔），在自願奉仕活動的層面來看，「自願奉仕者市民化」是自願奉仕活動並非是由特別的人類來施行，而是由普通的人類來施行的普通活動，可以說是漸漸具有此種意識

。（註⑫）

以往被服務的客體設施生活者反而被稱爲服務主體的變化意義有三個層面，第一、是技術上的有知識（問題意識）層面，這就是接受服務者與服務者（自願奉仕者）擁有顯著相同問題。即殘障者對殘障者有自願奉仕活動的動機時，可以了解殘障的各種具體上的問題，而指導克服方法之問題時，可以利用自己本身所經歷體驗，可以一慣性的來傳達。

第二、自尊意識性（自我意識）層面，設施生活者成爲服務主體而漸漸的恢復自我尊重之情感，由於殘障者的本身可以自願奉仕，而且通過殘障者本身也可以與一般人沒有差異的服務，使得自己本身也了解擁有能力之事實，再一次的評價自己。

第三、市民運動性（社會意識）層面，設施生活者成爲服務主體，而了解了一些社會上不平等問題，以往脫解不了且執着於設施生活者的個人層面，去廣泛的觀察認識社會性 social insight。可以使問題社會化，更使得無力的設施生活者本身把問題客觀的了解，且領悟到自己是具有價值性的，這就是所謂的市民運動。

設施生活者去做自願奉仕活動時，設施生活者除了做服務主體之外，設施生活者所

服務的很可能與一般自願奉仕者服務的性質不同。事實上設施生活者自願奉仕與自己相同問題的人爲服務對象時，可發揮當事者性，即視力障礙者對視力障礙者爲對象自願奉仕活動時，可以發揮當事者性，但與自己是不同的障礙者爲對象自願奉仕時，不會產生當事者性，下列爲當事者性之特徵：

第一、脫烙印化：被相同的同僚服務的恥辱感，這反而成爲傳統性的相扶相助。由於服務主體與服務客體是對稱關係。

第二、脫病理化：專家通常認爲對象者有無限性的「要保護者」，擁有問題的人很容易有委託化（clientification）之情況出現，「擁有問題者」並非是「問題人」可能「問題」在那人的環境、社會條件，也可能是那人的一種特性，把問題完全否定規範是把那人視爲否定的，脫病理化是否定把問題看成「要保護性」且相似於正常化（normalization）理念。

設施生活者所自願奉仕活動的對象並非一定對於擁有相同問題者施行服務，也可能是有多樣的多種問題對象，設施生活者擁有的問題及其狀況而言有多多少少的差異，他們爲了參與自願奉仕活動，必須要從自願奉仕者中的指導者來專門性服務並配合他們。

現代的社會福祉要求「孤獨性的普遍化」及「少數者特別化」之傾向。這種社會福祉要求滿足之要素是「地理性的適當」(距離近)且「情況上的類似」(即擁有類似問題的也是重要的。以這種層面來說不只設施生活者，而且也對於整個社會內具體有相當的重要意義。

社會福祉設施自願奉仕活動的問題及改善策

在社會福祉設施上活用自願奉仕者的必要性迫切之情況下；現實上活用自願奉仕者方面含有許多問題，並非完全視為設施面的問題。

設施與自願奉仕者，兩者所調整的專門機關，也問是支持自願奉仕活動的政府及一般居民等共同的問題。我國社會福祉設施中收容設施有六一八個所，在這生活人數有七五、八三三人，設施職員有七、八九六人(註⑬)，他們在設施自願奉仕者活動的調查無全盤性的資料，故引用上被提示部分的基本資料，從設施到活用自願奉仕上，所表示的各種問題之中有，自願奉仕活動的認識與自願奉仕活動的程序、自願奉仕者活用過程、要素支援之確保、對自願奉仕者的精神報償方面為中心及其問題與改善策之敘述如下

：

1. 對自願奉仕活動的認識

自願奉仕活動是不管何人、何時、何地以一個人的立場來活動的，特別是社會福祉設施上活用自願奉仕者，以領先言及到非常重要的部分。但是自願奉仕活動的地區居民，活用自願奉仕者的社會福祉設施關係者及政府關係者有相當數的自願奉仕活動認識未洽或歪曲，在這些之中，以社會福祉設施所關聯的部分為研究中心。

對自願奉仕者有自願奉仕活動機關的要求及建議事項的詢問調查內容之中，「自願奉仕者活動機關協助及關切之不足」，活用自願奉仕者機關的自願奉仕者態度及理解改變「自願奉仕者的認識不足」等的現象出現，(註⑭)又在調查中活用自願奉仕者無經驗的在全體調查的設施七十二佔二十五個(三四·七%)。若以後提供自願奉仕者時，是否有活動的意思，詢問問題中，回答沒有活用的意思佔設施的十八個(二五·七%)。(註⑮)到目前為止，以上的事實在社會福祉設施上活用自願奉仕者並沒有正確的認識。

社會福祉設施對自願奉仕者之態度上有較多調查的餘地，在英國 Volunteer Center 的發表內容如下：(註⑯)

第一、對於自願奉仕者有一種警戒態度，承認自願奉仕者需要性，但是在意識及無意識間的有警戒和抵抗心的態度，尤其是自願奉仕者是專門家的情況下會更嚴重，這是預防自願奉仕者會侵入職員本身的業務，而有抵抗的態度。

第二、在需要自願奉仕者以好意性的對待，在以外的態度上漠不關心。以這種態度是因為設施職員認為需要自願奉仕者時，隨時都可以活用，而且只希望自願奉仕者做設施所需要範圍下的事項。自願奉仕者個人的要求及地區社會的要求上無敏感處理。

第三、以低姿勢的態度對自願奉仕者，自願奉仕者是比较設施職員，有社會地位及中年富有階層的人時，容易表現的態度，故很容易發生無責任感的自願奉仕活動。

第四、以撐權性的態度來對付自願奉仕者，當自願奉仕者沒有達到(做到)要求的事項時，以不客氣且用刪除的壓力，認為自願奉仕者隨時可以代置，設施職員對自願奉仕者以官僚性或雇用人的方式來取高壓性態度。

第五、相互有保安性及依賴性的態度，設施生活者與自願奉仕者互相有友好性及親近的競爭者關係。在這種關係之中有相互發展及成長的進展，相互扮演刺激的角色。

以上是設施方面對自願奉仕者的態度，其中前四項態度是活用自願奉仕者的設施應該對自願奉仕者必須有所理解及改進方面的態度，這些是對於自願奉仕活動有阻礙作用的原因。

對自願奉仕活動應該認識及改善方面的有下列幾項內容。第一、社會福祉設施的經營者或對職員直接性自願奉仕活動認識及改善方法，各種全國性大會、研究討論會及各種設施協會別及各設施別的大會、研究研討會、國立社會福祉修員教育節目上自願奉仕活動的重要性與必要性方面的內容來讓他們認識了解，自願奉仕活動的正確觀念。

第二、在自願奉仕活動的運作機關上，通過設施經營者及自願奉仕活動擔當者為對象的教育節目或建談會及協助會方面來認識改善自願奉仕活動。

第三、在設施經營及職員方面的間接認識改善之方法有，社會福祉新聞及各設施協會機關的自願奉仕活動事例的舉例方法、成功事例及失敗事例的揭載，並通過原因分析，來正確了解自願奉仕活動。

第四、應改善對未來的設施職員有自願奉仕者的認識。大學社會福祉學與國立社會福祉修員的社會福祉師資格證之取得教育節目「自願奉仕者論」的開設也是一種方法

之一。

第五、經過研究者自願奉仕活動要求理論之鼎立，確固理論根據來提前來施行改善自願奉仕活動的認識，以上所有之事項。

2. 自願奉仕活動的設計

自願奉仕者所參與的自願奉仕活動的部分有教育指導、努力奉仕及商談佔大部分，在諮問及專門醫師部分、募捐部分、研究調查部分、保健醫療部分等却佔少數情形，(註⑰)自願奉仕者一般的特徵為二十歲左右商卒以上的學歷且有宗教的女性，自願奉仕者對機關的要求事項中「自願奉仕者有明確的角色及業務提供」，(註⑱)以上的事實是表示自願奉仕活動Program的單存化的程度。

認識自願奉仕活動的重要性之後，對地區居住的自願奉仕者提供開發多樣的節目，給予設施自願奉仕活動活性化的重要部分。自願奉仕節目可以用各種方法來整理分類，但最基本的是設施上忠實經營目的為力點的節目開發。以社會福祉設施種別來看，活用自願奉仕者的節目如表(一)。

自願奉仕活動的期間以短期、中期、長期活動節目所分類，短長活動節目是一時性、季節性的節目為主軸，例在大學生放假期間為設施兒童的學習指導或露營指導。中長

期自願奉仕活動節目是以自願奉仕活動的生活性質來展開多樣化的節目，例主婦對殘障兒童生活輔導或齒美容師，在設施上的服務，對於短期活動節目適合的自願奉仕者配給中，長期的節目或小於中、長期活動節目適合的自願奉仕者配給短期的節目時，會產生無法進行自願奉仕活動的結果，故以自願奉仕活動的期間來開發多樣的自願奉仕活動節目，開發多樣的中、長期自願奉仕活動節目，為了中、長期自願奉仕活動節目活性化，需要政府在自願奉仕關係的財政支援及自願奉仕活動的社會經歷化，由自願奉仕活動期間服兵役可縮短或代置等的制度性保安裝置之必要性。

3. 自願奉仕者的活用過程

在社會福祉設施上自願奉仕者活用的過程有orientation的形式化問題指導監督的疏忽、記錄維持及評價上未洽，自願奉仕者的氣質向上及能力培養上的再教育未洽，與設施職員的意見不合等，還有，自願奉仕者對自願奉仕者對自願奉仕者活用機關上，大多數要求事項中以佔最高比率的是提供自願奉仕者的教育及訓練，自願奉仕者對自願奉仕活動上最困難之處為專門知識及技術方面不足，現實上，自願奉仕者的教育由社會福祉設施來施行，還不如由專門性自願奉仕者

表(一)、設施種別自願奉仕者活用程序表

設施種別程序	設施種別活用程序	共同活用程序
<p>兒童福祉設施</p>	<p>學習指導、興趣課目指導、藝、體及特技指導(鋼琴、畫圖、跆拳道、辯論、書法、珠算、農樂、打字、各種體育等) 日日父母及兄弟姊妹的扮演、運動會及旅行, 在放假中的露營, 設施地區의 各種機關及設施訪問、智障兒童治療指導, 缺陷兒童支持、兒童用品(衣類、學用品、玩具)的收集提供, 設施兒童帶入家庭中招待。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各種業務補助 • 努力服務 • 商談服務 • 醫療 • 齒、美容 • 車與開車技術之提供 • 訪問 • 宗教指導 • 各種行事補助
<p>殘障者福祉設施</p>	<p>參與兒童福祉設施的自願奉仕活動程序生活指導(關心、講話、傾聽) 朗讀、介紹服務、殘障者 Recreation、手語指導、步行訓練補助、各種技術指導(漆器、手藝、手織、木工業、陶土、印刷等) 再活用器具提供、寫信、打電話、洗澡及吃飯、服務、殘障者職業提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各種募捐之參與 • 各種調查研究 • 訪問了解各種福祉設施且施行自願福祉活動。 • 設施經營之檢

	<p>及聯絡殘障者治療補助、殘障者專用衣服、玩具樂器等製作, 殘障程度別生活品之製作等。</p>	<p>討</p> <ul style="list-style-type: none"> • 錄影帶、電影之放映 • 設施設備及器具修理 • 團體指導服務 • 設施之建立
<p>婦女福祉設施</p>	<p>母子設施是兒童福祉設施中自願奉仕活動程序的一部分, 男性化的娛樂指導, 母親教育(子女指導、生活指導等) 職業指導及聯絡、性愛教育、各種興趣教育、母子共同參與節目、各種資訊介紹等。</p> <p>婦女職業報導設施是各種技術指導(設計、裁縫、編輯、美容、手藝等) 各種興趣指導(插花、水彩、書法、禮節等) 情緒上安定的服務。</p>	
<p>老人福祉設施</p>	<p>老人談話對象、寫信、老人生活必須品手冊提供、觀光旅行設施, 再活用器具的提供, 折扣治療補助、飲食及洗澡服務、臨終健康服務、老人體操指導、輕鬆的體育活動、敬老生日慶祝改善、參與老人結緣事業等。</p>	
<p>其它設施</p>	<p>專門性的商談服務、治療補助、各種興趣指導。</p>	

調整機關來施行。(註⑱)

社會福祉設施方及自願奉仕者的初次會面是在自願奉仕者的設施訪問或另有與設施職員的會面為起緣，活用自願奉仕節目上，適合的人可申請自願奉仕者，且了解他們的家庭生活，社會經驗及擁有的技術等來支配合適的職責(職位)。給予自願奉仕者設施業務上能動性的參與動機，更明確的了解自願奉仕者本身的角色，在新的情況下以 orientation 減少不安感，orientation 所操作的內容包括設施歷史、目的、組織、事業內容、財政等之設施上基礎介紹的部分及設施的政策、規則及設施設備與備品之介紹，對於設施職員與基準自願奉仕者之介紹、責仕業務方面的說明，關於各種記錄製作法與提出時期等。

由自願奉仕者所遂行的自願奉仕活動，使得自願奉仕者更有效率，必須要有指導監督的必要因素。指導監督內容如下：(註⑳)

(一) 第一、自願奉仕者活動時，必要的諸般行政方面指導及支援。第二、自願奉仕者遂行的活動上所必須的專門性指導。第三、通過自願奉仕者活動，可以自己成長與自我實現的企圖。第四、對於自願奉仕者能力與活動成果方面提供評價機會。這些指導監督以有效率的遂行方法是討論形式來進行，個別指

導及團體指導來並行為妥當。

為了自願奉仕活動活性化需要記錄保管體制，對自願奉仕活動計畫的支援申請書、活動報告書、評價書、身像(身份)明細書、契約書等之資料製作及保管，是自願奉仕活動的重要性與責任感並讓自願奉仕者了解評價資料的活用。通過自願奉仕活動的評價，確認自願奉仕活動之計畫是否健全的進行。了解對設施生活者之影響及效果。設定是否繼續進行，可尋找自願奉仕活動上的改善且有效的進行自願奉仕活動，評價方法在活動節目上稍微有差異，在共同的方面通過設問紙(問卷)調查，評價會開催來施行，由評價的時期基礎評價、中間評價、最終評價、事後評價來分別施行。

根據自願奉仕者活動評價的各種資料來準備自願奉仕者之再教育節目。萬一在社會福祉設施上無法施行再教育節目時，必須以各種設施協會單位或鄰近地區不同種類的設施來共同施行方法。

自願奉仕者與設施職員維持良好的關係是對自願奉仕活動的主要因素。自願奉仕者與設施職員的關係並非是對立性的競爭關係，而是相互保安性相互依存性關係，為了維持形成這種關係，設施職員應該讓自願奉仕者徹底了解設施的服務過程或專門機能，明

確的認識自願奉仕活動的一貫性、持續性、責任性。自願奉仕者也應努力成為協力施行設施職員的實現的方針。設施職員在反覆的工作環境下容易日常性，故通過自願奉仕的發展性批判，刺激對自己工作姿態，並謙虛的接受或設施生活者保護水準向上。(註㉑)

4. 自願奉仕活動消耗的資源

自願奉仕活動的特徵是無報酬性、自願奉仕者不是有一定的報酬之有級職員，以自願奉仕活動本身為目的的人。以往自願奉仕活動上的經費，即交通費、餐飲費、其它活動經費，由自願奉仕者自己來負擔。在一九八〇年以後，由自願奉仕活動進行的活潑以來，費用負擔的形式漸漸更換了角色，社會福祉設施在活用自願奉仕者的困難是以對自願奉仕活動消耗的預算不足，而自願奉仕者也希望補助支援自願奉仕活動上的最少限的經費。(註㉒) 故在社會福祉設施上自願奉仕活動的財源確保方面，由活用自願奉仕者先行條件之抬頭。

在自願奉仕活動上消耗財源的明細是活用資源奉仕者的經費(交通費、餐飲費、活動時尋查資料費用、其它)自願奉仕活動擔當者人權費及對自願奉仕者精神上的報償費用、自願奉仕者專用室費用等。

自願奉仕活動財源的確保方案上，設施本身預算自願奉仕活動資源項目之設定支援方法與地區別設施種別來組成自願奉仕活動基金的支援方案，政府對活用自願奉仕者的設施來支援自願奉仕活動的預算方案，由個人或企業體來支付自願奉仕活動所消耗的經費時，對於稅徵上給予間接的優惠來支援預算效果上之企圖。（註⑳）

⑤ 對自願奉仕活動的精神報償

爲了自願奉仕活動的活性化及持續化，自願奉仕者一貫性的事後管理，對自願奉仕者精神方面之報償是必要的。這是對自願奉仕活動很容易造成無常性與相馳的誤會。但是爲了自願奉仕活動的活性化方案，給予自願奉仕者精神方面勉勵與支持之報償，而非爲了得到精神性報償去做自願奉仕活動。目的與手段相互顛倒矛盾（誤謬）時，表示自願奉仕活動上的認識有所問題。這些過程必需要自然而然的形成。

調查自願奉仕者對自願奉仕活動所滿足的程度，內容中不滿足的要因是「比所期待的成就感還要低」（註㉑）在此有各種要素作用，但精神上報償的未備也應佔一部分。在調查自願奉仕活動時，活用自願奉仕者設施或機關上所收到的報償內容中，自願奉仕者簡易親睦週旋，自願奉仕者與設施生活者

及職員的親睦聚會，交通費、餐飲費的支付、各種行事之招待、各種誘因物送發、感謝狀贈送、書信往來（問安、生日卡等）、教育機會提供、（關聯教育及興趣教室等）定期性聚會等，（註㉒），但是並無此種報償策，自願奉仕者的時機未備振作，更須要加強。（註㉓）

而言及的報償節目以外，自願奉仕者在國內參加練修節目，自願奉仕者身份證的發行，提供自願奉仕活動時，使用的制度、紀念品贈送、獎牌及感謝狀敬贈，以自願奉仕節目與時間來分發獎牌、用自願奉仕活動的照片來展示、用自願奉仕活動手記、發刊及依賴大眾傳播上報導等多樣的方案，當然這種報償節目的施行上，必須確保言及先行自願奉仕活動預算上所消耗的費用。

社會福祉設施自願奉仕的姿勢

社會福祉設施爲了追求自願奉仕活動的活性化，設施主動的完備在自願奉仕活動的諸般條件與準備，但自願奉仕者本身在自願奉仕活動上，沒有具備根本之姿勢時，無法達到有效的自願奉仕活動。

下列爲自願奉仕者所具備的基本的姿勢中，與設施自願奉仕者有關聯的內容：（註

⑳

1 理解設施目的與內容

將要自願奉仕活動的設施是怎樣的類型，幼兒設施上也有很多智障兒的、男孩較多的、女孩較多的、來分別有各種設施氣氛與性格、不管要做怎樣類型的自願奉仕活動，但事先要了解設施目的與內容以後才能夠計畫。

在自願奉仕者的善意是否對設施生活者受歡迎，故必須了解設施上的情況，爲了設計適合設施生活者真正所須要的要求，必須了解設施內容與機能。

2 注意不可用同情或好奇心之眼光來對待

設施訪問時會有好奇心的眼光來看設施生活者的傾向，有些自願奉仕者問設施兒童「媽媽在那裏啊？」「怎麼會來到這裏呢？」等問題。以滿足自願奉仕者的好奇心，然而以「好可憐喔！」「可悲啊！」等的表情來同情，人類應該對人類有「以人類來尊重的態度對待」基本知識。在這種情況之下，把自己的地位比設施生活者提升一層，在心裏上有輕視（滅視）而感情用事，並使得設施生活者的人格受損，不是慈善性行爲的自願奉仕者，很容易只有自我滿足的行爲來同情或好奇心的眼光止揚。

3 與設施職員維持協力關係

設施職員和自願奉仕者有不同角色與方法，以服務設施生活者，故兩者之間必須是協力關係，但是在同一天，兩者同時為設施生活者服務，所以很容易產生競爭或對立的關係之形成。若兩者關係變的如此，自願奉仕活動就會獨善。設施上基本經營方針就會變的混亂，活用自願奉仕者就容易變的不需要了。

由於設施職員在長久反復的業務上，被刺激或習慣而慢性化的情況下，通過自願奉仕者以嶄新自由的感覺來直言建議，使設施帶來活力。在這種情形下，自願奉仕者本身的建議表明過於關心或為批判而批判的建議。注意！不應對特定的設施生活者密切，使設施的全體環境失調等，在自願奉仕活動上，不可以獨立施行。應與設施職員有坦白的意見交換或聯絡調整等來展開之必要性。

4. 與地區社會有橋樑性角色

在設施生活很容易與地區社會隔離，最近朝向設施社會化與開放的設施趨勢下，設施方面與地區社會化維持擁有紐帶關係，讓地區居民更了解設施，讓他們關心設施，使近鄰關係維持自由及努力，在設施上的自願奉仕者是「外部人」並扮演著「內部人」的角色，使地區社會與設施有 *bridge* 的连接角色。更明確的說，地區全體的居民相互連帶性

為基礎。全部地區居民（包括設施生活者）維持人類生活，設施的機能也由地區居民所創新。

5. 重視設施生活者的私生活

設施生活者的自身生活根據地是設施，全部的生活由設施所形成，對他們來說設施是代替家庭一樣的，故應保障私生活，即有情緒、精神上的安定，在設施上自願奉仕活動的設施生活者之私生活也應該有所保障，不可混亂他們的生活 *rhythm*，特別是在成長途中的設施兒童，很容易以外來的事務所刺激，左右兒童的一生，不注意的言行舉動，很可能否定設施兒童的生活態度，在願奉仕活動中從設施生動者聽到的秘密也應該保障。

此外，自願奉仕者應有的態度是自願奉仕活動的持續與創造，讓家庭與工作場所方面了解，自願奉仕者本身的質方面的向上，認識自願奉仕活動的極限，為自願奉仕活動的事前準備等。

結 論

社會福祉有保障的福祉和參與的福祉所構成，（註②）保障的福祉中最代表的部分是設施保護，在參與的福祉上最代表性的就是自願奉仕活動，在這兩者的調諧是解決福

社課題，人間的生活上所必須的條件。

在設施上的自願奉仕活動可以使設施保護水準向上，設施社會化的促進，包括設施生活者被服務的當時者也應參加自願奉仕活動助長，帶來質上的提升，又在地區居民參與自願奉仕活動也可以企圖共同增進，在這種觀點所收容保護的社會福祉設施為中心，活用自願奉仕者方面的問題與改善策的摸索如下：

對於自願奉仕活動的認識及未洽甚至歪曲的問題是設施經營或對職員的直接性的教育與自願奉仕活動擔當者的教育及通過協助會的自願奉仕活動方面的認識改善，活用各種出版物的方案與設施職員培養過程上，以「自願奉仕者論」的概說方案，還有依研究者對自願奉仕活動的理論定立之要求。

自願奉仕活動的 *program* 單純化與徧重化之問題，是各社會福祉設施種別及活動期間別更應細分化，使自願奉仕的活動 *program* 上 *rain* 多樣化開發為中、長期活動 *program* 上應有保安裝置的制度。

活用自願奉仕者過程中出現的問題是 *orientation* 的形式化，指導監督的疏忽，記錄的維持及評價的未洽，與設施職員的意見不一致等，關於這些改善策為 *orientation* 的忠實化、指導監督、記錄保管體制的完備及

評價的內部化、通過維持設施職員與自願奉仕活動的協力關係，來使自願奉仕活動的活性化。

在自願奉仕活動中消耗財源的未確保，對活用自願奉仕者方面有很大的阻礙，爲了解決設施本身制定預算，調整自願奉仕活動基金之支援方案、政府設定支援補助金項目方案，在自願奉仕活動中所消耗的經費在稅徵上自願動員的優惠等。

對自願奉仕者精神報償未洽的問題，在基準報償的 program 外，參加國內外練修 program，自願奉仕者的身份證發行，提供自願奉仕活動時，使用的服裝、紀念品贈送、獎狀及感謝狀敬贈、獎牌授與、自願奉仕活動照片公募展示、自願奉仕活動事記召集發刊及依賴大眾傳播報導等之方案。

在社會福祉設施上，諸般爲自願奉仕活動具有活性化的事項，但自願奉仕者本身的姿勢有歪曲時會有困難。故在設施自願奉仕者基本上應有的姿勢爲了解設施目的和內容，且注意不用同情或好奇心的眼光來看，與設施職員維持協力，關係地區社會與設施有橋樑性角色，尊重設施生活者的私生活等。

爲社會福祉設施自願奉仕活動的活性化是政府對設施補助金的適正支援與解決設施經營制度的矛盾，對地區居民自願奉仕活動

的認識改善等，但設施上儘量活用自願奉仕者的部分與範圍起，積極的施行活用自願奉仕者來先行諸般事項會較快解決。

附註

註①：全國社會福祉協議會，福祉施設とボランティア活動，東京：全國社會福祉協議會，一九八五年，頁一一二。

註②：在社會福祉設於的「受容場」到「生活場」的演變，而交換對象者之指稱，設施收容者是「設施生活者」由來，而且在這兩種概念與地區內的設施，包括需要設施的人，以包括性的來說「設施使用者」。

註③：拙稿，「社會福祉施設保護の現況與改善」，「社會福祉研究」，第十六輯，大邱大學社會福祉研究所，一九八七年，頁一〇〇—一〇四。

註④：Young-Ho Kim, Volunteer 活動的理念「自願奉仕者論」，漢城：韓國社會福祉協議會，一九八四年，頁四一—四二。

註⑤：Huy-il Jo, 「自願奉仕活動的機能與角色」由上敘述頁五一。N.A.S.W, Encyclopedia of social work 18th

ed, Vol.2, 1987, p. 844.

註⑥：大阪ボランティア協會，ボランティア参加する福祉，京都：ミネルヴァ書房，一九八五年，頁一四。

註⑦：同註⑥，頁一九。

註⑧：全國社會福祉協議會，ボランティア活動ハフツク，東京：全社協，一九八一年。

註⑨：神奈川縣社會協議會，施設社會化の理念と展開，神奈川：神奈川縣社協，一九八〇年，頁三。秋山智久，「施設の社會化とは何か」，社會福祉研究第二十三號，鐵道弘濟會，頁四一。

註⑩：秋山智久，同註⑨，頁三九。

註⑪：神奈天縣社會福祉協議會，同註⑨，頁四—五。

註⑫：小田兼三，松原一郎，變革期の福祉ヒボランテイア，京都：ミネルヴァ書房，一九八七年，頁一七五—一九一。

註⑬：保健社會部，一九八八年，主要業務資料，一九八八年二月，頁三六。

註⑭：Key-Sun Kim, 「自願奉仕活動的方面及關於活性化之研究」，「社會福祉」通過八十四號，韓國社會福祉協

議會，一九八四，頁一四八。

註⑨·Young-Gil Ju「實證的研究爲 Young-Gil Ju「實證的研究爲 Young-Gil Ju」，碩士學位論文，延世大學行政大學院，一九八六年，頁八五—八六。

韓國女性開發院，女性自願活動人力銀行，八十八年度，社會評價資料，一九八八年，頁二六。

註⑩·韓國女性開發院，公共部門及社會福祉部門的女性遊休人力活用之研究，漢城：韓國女性開發院，一九八五年，頁二一五—二一八，頁二三六—二三八。

註⑪·Jin-Young Jung：關於我國的自願奉仕 Program 之研究：「論文集」第一一號，漢城女子大學，一九八二年，頁二〇〇—二〇二，再引用。

註⑫·Key-Sun Kim，同註⑭，頁一三七—一三八。

韓國女性開發院，同註⑮，頁二二〇—二二二。

Young-Gil Ju，同註⑭，頁七五。

註⑬·Key-San Kim，同註⑭，頁一四八。

Young-Gil Ju，同註⑭，頁八五—八六。

註⑯·Key-San Kim，同註⑭，頁一四七—一四八。

韓國女性開發院，女性自願活動人力銀行，同註⑮，頁二三—二六。

Young-Gil Ju，同註⑭，頁八一，頁八五—八六。

註⑰·Huy-il Jo，「自願奉仕活動的敘述」自願奉仕論，同註⑮，頁九四。

註⑱·石井哲夫，吉澤英子，「施設における實習教育」，東京書籍，一九八六年，頁二一六—二一七。

註⑲·Key-Sun Kim，同註⑭，頁一四三—一四四。

Young-Gil Ju 同註⑭，頁八六。

韓國女性開發院，女性自願活動人力銀行，同註⑮，頁二三、二六、三〇

，現代社會研究所，自願奉仕活動實態調查研究，漢城：現代社會研究所，一九八五年，頁六三—六四。

註⑳·韓國女性開發院，同註⑮，頁二六八—二六九。

註㉑·現代社會研究所，同註⑲，頁六二—六三。

註㉒·Key-San Kim，同註⑭，頁一四二—

一四三。

Young-Gil Ju，同註⑭，頁八三。

韓國女性開發院，女性自願活動人力銀行，前敘述頁二九。

註㉓·韓國社會福祉協議會，社會福祉政策與再研究集，漢城：韓國社會福祉協議會一九八八年，頁一六。

韓國女性開發院，女性自願活動銀行，同註⑮，頁三四。

註㉔·野上芳彦，「ボランティア活動入門」，東京：柏樹社，一九八四年，頁一一—一二。

東京ボランティアター，施設とボランティア活動，ボランティア活動シリーズ No. 14，一九八三年，頁四—六。

全國社會福祉協議會，「日本のボランティア」東京：全社協，一九八八年，頁一三八—一三九。

全國社會福祉協議會，「ボランティア活動資料集」，東京：全社協，一九七六年，頁五〇—五一。

註㉕·小田兼三，松原一郎，同註⑲，頁二二〇—二二二。