臺北市政府地政局及所屬機關110年研究報告提要表

填表人：　鍾紹敏　　電話：02-23062122分機403　　填表日期：110年11月4日

研究項目	高齡志工參與志願服務及其活躍老化之研究-以臺北市各地政事務所為例		
研究單位及人員	臺北市建成地政事務所 鍾紹敏辦事員	研究期間	109年5月至110年11月10日

報告內容摘要	建議事項	建議參採機關
本研究旨在探討臺北市各地政事務所高齡志工參與志願服務及其活躍老化之關聯性，對高齡志工進行問卷調查及統計分析，獲致結論如下： 1.「志願服務參與情形面」： (1)高齡志工普遍認同其於地政業務志願服務工作之表現。 (2)高齡志工彼此間相處融洽並與機關同仁們互動良好。 (3)高齡志工身心狀態佳並願意長期投入服務工作。 (4)高齡志工參與志願服務工作為其帶來充分的心靈獲益。	1.「志願服務參與情形面（針對志工運用單位）」： (1)規劃再學習機制，設計一系列多樣化培訓課程，結合社會資源聯合辦理。 (2)服務內容彈性調整，可視志工專長能力給予稍具挑戰性工作。 (3)善用志工人力資源，釋出部分適宜由志工執行之業務。 (4)重視志工團隊的交流互動，多加辦理志工聯誼活動。 (5)建立妥善的志工退場機制，如針對因年齡健康因素需離隊之高齡志工，可予以表揚及感謝。 2.「活躍老化程度面（針對高齡志工）」： (1)選擇適合自己的服務	臺北市各地政事務所

2.「活躍老化程度面」: (1)高齡志工普遍擁有良好的身體健康觀念與習慣。 (2)高齡志工能以積極、正面心態面對老化過程帶來的不適。 (3)高齡志工與親友互動緊密並願意拓展社交生活。 (4)高齡志工樂於終身學習並具有適應變動生活環境之能力。	機關，可考量自身專長、興趣及體力等要素。 (2)重視人際交流與社會互動，珍惜與人互動之機會。 (3)學習自我調適與放鬆身心，平日培養起良好的保健觀念，並勇於開拓社交生活。 (4)以永續學習的態度來因應變遷的社會，於志工服務的過程中有助於高齡長者持續累積服務經驗與技能。	

目　　錄

壹、緒論

一、 研究動機 1

二、 研究目的 2

三、 研究範圍 3

四、 研究方法 4

貳、文獻探討

一、 志願服務理論及相關研究 4

二、 高齡志工與地政事務所志願服務相關探討 10

三、 活躍老化理論及相關文獻 13

參、資料分析

一、 研究架構 22

二、 研究工具 23

三、 研究分析方法 26

四、 問卷信度分析 27

五、 研究結果與分析 28

肆、結論與建議

一、 結論 46

二、 建議 50

伍、參考文獻 57

陸、附錄 59

壹、緒論

一、 研究動機

世界各國人口老化現象已是普世議題，根據世界衛生組織（World Health Organization，即 WHO）之定義，當國家中 65 歲以上之人口達總人口比例 7%以上時為「高齡化社會」，達 14%以上為「高齡社會」，達 20%以上最終稱為「超高齡社會」。以此標準觀察，我國已於 1993 年正式步入高齡化社會（國家發展委員會，2016），並於 2018 年 3 月達到高齡社會的門檻（內政部統計處，2018），預計於 2026 年老年人口將高達總人口比率的 20%（國家發展委員會，2016）成為超高齡社會；我國從 1993 年至 2018 年約 25 年的時間即進入高齡化社會，相較許多先進國家約有 50-100 年的變遷時間，人口老化速度非常之快，同時面臨老年人口壽命延長、少子化等現象挑戰，可知人口結構失衡已是政府極需重視的課題。

面對人口老化之衝擊，及隨之而來社會活動力衰退之隱憂，參照世界衛生組織(WHO)於 2002 年提出之「活躍老化」(active ageing）政策架構，主張從健康、參與以及安全三大面向提昇高齡者之生活品質，鼓勵高齡者投入志願服務即是有助達成「活躍老化」(active ageing）的途徑之一。政府日漸重視志願服務業務之推展，於 2001 年頒布「志願服務法」，為志願服務正式揭開序幕；我國志工人數亦

逐年成長，依據衛福部統計資料，截至 2017 年 12 月 31 日止，全國領取志願服務紀錄冊之志工共計 109 萬 7,786 人，其中高齡志工者約有 22 萬 3,845 人，占志工總人數比率為 20.39%，比例實屬不低，因此「高齡志工的開發與運用」已成為當前拓展志願服務的重點工作之一。

高齡者藉由擔任志工，持續豐富個人生命歷程及發揮專才，並於社會參與的過程中有效促進身心健康及生活品質，對個人、家庭及社會帶來積極正面影響，亦切合了世界衛生組織於「活躍老化」政策框架中「提高老年期生活品質，並達到最適宜的健康、社會參與及安全的過程」之目標。在眾多志願服務中，公部門志工是為增進行政效率、提升服務量能，而奉獻餘力於公共事務之志願服務者，成為許多高齡者選擇的社會參與管道，以下便以臺北市各地政事所高齡志工為例，探討從事志願服務是否對其活躍老化程度帶來顯著影響。

二、 研究目的

本次研究目的是探討「高齡志工參與志願服務」及其達到「活躍老化」之關聯性，期望透過研究結果敘明高齡長者參與志願服務可帶來的正面效益，並達到鼓舞及激勵更多高齡長者參與志願服務之效果，另一方面亦增進志工運用單位對高齡志工之瞭解，以利志願服務業務之精進。

（一）探討高齡志工志願服務參與情形與活躍老化之關聯性

本研究將活躍老化分為 4 面向，分別為「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」，進一步探討高齡志工參與志願服務對上述活躍老化 4 面向之影響：

1. 高齡志工參與志願服務是否對其身體健康帶來正面影響？

2. 高齡志工參與志願服務是否對其心理健康帶來正面影響？

3. 高齡志工參與志願服務是否對其家庭及社交關係帶來正面影響？

4. 高齡志工參與志願服務是否對其持續學習及生活環境適應帶來正面影響？

（二）探討「性別」、「年齡」及「年資」差異是否影響高齡志工志願服務參與情形。

（三）探討「性別」、「年齡」及「年資」差異是否影響高齡志工活躍老化程度。

三、 研究範圍

本研究之標的對象為臺北市政府地政局轄下之中山所、建成所、士林所、大安所、古亭所及松山所等 6 個地政事務所中年滿 55 歲以上之高齡志工，透過文獻探討及問卷分析等研究方法，探究從事志願服務與其活躍老化間之關聯性。

四、 研究方法

本研究除了應用「文獻分析法」統整及分析國、內外有關高齡志工志願服務與其活躍老化關聯性之理論，亦運用「問卷調查法」蒐集、統計標的對象相關資料。

(一)文獻探討法

研讀國內外志願服務及活躍老化相關理論、期刊及國內碩博士論文，加以統整分析後作為研究之論述基礎。

(二)問卷調查法

本研究採以封閉式問卷調查標的對象意見及態度，藉由量化分析技術探究高齡志工志願服務及其活躍老化兩者間之關聯程度；問卷架構係參考研究者張德永、廖芸娜(2016)之訪談題目，及吳舜堂、陳欽雨(2017)所設計之問卷，考量與本次研究主題切合度，並衡酌地政志工工作特性所設計，發放予 6 所志工共計 106 人填寫，後以問卷調查結果進行相關統計分析。

貳、文獻探討

為研究高齡地政志工參與志願服務與其活躍老化之關聯性，以下分別就高齡志工及地政事務所志願服務現況、志願服務及活躍老化理論相關文獻進行探討，作為本研究之論述基礎。

一、 志願服務理論及相關研究

（一） 志願服務相關定義與特質

志願服務於近代成為世界各國關注之焦點，聯合國即於1985 年宣布每年的 12 月 5 日為國際志願服務日，並將 2001 年訂為國際志工年且提出四大目標，分別為「加強對志願服務的認知」、「為志願服務創造有利條件」、「加強志願服務的經驗交流」及「促進志願服務的發展」，為因應國際趨勢，我國政府亦於同年度公布實施「志願服務法」，將志願服務制度予以明文化規定。

1. 志願服務的定義

依據我國志願服務法第三條之規定，「志願服務」之定義為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」；此外，聯合國有關志願服務的定義則為「個人依其志趣之所近，不計報酬，而以有組織、有目的的方法，從事調整與激進個人對環境的適應之工作稱為志願服務，參與該項工作者為志願服務員。」。學者陳武雄（2004）亦針對志願服務意涵歸納後得出以下七點原則：

（1）非勉強拉扶的參與，而是自由意志的選擇。

（2）非是要「薪」的工作，而是要「心」的服務。

（3）非虛晃一招的「作秀」，而是實事求是的「做事」。

（4）非全付精神的投入，而是餘時餘知的奉獻。

（5）非全恃人力智力的提供，仍需財力物力的配合。

（6）非要求絕對「專業」，仍要求致力「鑽業」。

（7）非僅憑一志的轉化，更須行動的表現。

由上述可知，志願服務為一自發性、不求實際利益回報的奉獻行為，以時間、精力或財力回饋社會，以促進整體社會福祉為目的之行善之舉。

2.志願服務的特質

學者孫本初將志願服務特質歸納出十點，分別為：自發性、義務性、服務性、非物質性、互補性、多元性、持續性、互惠性、成長性及無限定性。曾華源（2002）則歸納出志願服務工作的特質，包括：

（1）志願服務並非是謀求個人經濟利益之行為。

（2）志願服務並非是外力強迫性的利他行為。

（3）志願服務據有社會責任感，並為實踐社會理想或改善社會問題而表現出來的一種積極性的社會行動。

（4）志願服務並非是個人的義務性行為，而是個人行有餘力

與餘時的情況下的參與。

（5）志願服務可以滿足個人的心理需求。

3.高齡志工的定義

經查未有相關文獻直接定義高齡志工之涵義，故拆解「高齡者」與「志工」兩詞彙分別解釋，「高齡者」依據我國「老人福利法」第 2 條之規定係指年滿六十五歲以上之人，又依「志願服務法」第 3 條之定義，「志願服務」係「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」，而志願服務者(簡稱志工)即是從事志願服務者，是故市面多數研究皆結合「老人福利法」及「志願服務法」之定義，將高齡志工定義為年滿 65 歲以上對社會從事志願服務之人（吳家慧、蘇景輝，2007)，惟本次研究考量整體地政志工年齡，另採取「終身學習法」中第 3 條有關樂齡學習之定義：「指終身學習機構所提供 55 歲以上人民從事之學習活動」，選擇以 55 歲以上之地政志工作為本次研究之標的對象。

(二)高齡者參與志願服務之理論

高齡者的社會參與可分為兩種類型：一種為有酬勞的工作，

另一種為無酬的志願性服務工作（黃國彥、詹火生，1994)。1991年提出之「聯合國老人綱領」針對參與部分之敘述：高齡者應能持續與社會互動，參與相關福利的政策制定，並且與年輕世代分享知識與技能（張怡，2003)。而學者賴永和（2001）指出，高齡者志願服務與生活適應相得益彰，即志願服務的程度越高，「心理」、「社會」、「生活」適應層面與生活的適應越好。

1.活動理論

「活動理論」由哈維赫斯(Havighurst, 1963)及其同儕提出，主張高齡者應延續中年期的活動或是尋找一些替代性的活動以代替失去的角色或變遷的角色。高齡者的活動參與和自我概念有密切的關連性，高齡者如要順利進入老化過程，就必須保持足夠程度的社區活動參與，如此能夠從社區活動當中取得一個積極正向的自我形象（江亮演，1992)。學者 Prabhakar 亦提出，具備高活動力的高齡者，將享有較好的生活滿意度及較佳的問題因應能力（李瑞金，2010)，故鼓勵高齡者在面對老化的過程中，維持中年期的活動與態度，維繫社會關係，改善角色改變帶來之傷感、被排除感，而確認正向的自我概念。

2.老年次文化理論

「老年次文化理論」由學者 Rose 於 1965 提出，主張高齡者

由於生理、心理、社交、經濟等各方面的撤離，導致社會調適能力的下滑，彼此間因有共同特性而自然結合成一團體，兼以社會對高齡之偏見與歧視、局限了高齡者活動範圍，而形成一種所謂「老年次文化」(徐立忠，1997)。根據老人次文化理論，高齡者在「老人次文化團體」中互動與聯繫，可以給予彼此心靈的支持，因有共同的語言、相近的年齡及身心狀態而產生持續的社交關係，久而久之便能夠形成另一個新的社會互動網絡，得以提升其生活品質及自我概念(蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華，2010)。

3.角色替代理論

角色替代理論係由學者 Cottrell 於 1940 年代將其適用於個體老化過程，隨著個體年齡的遞增，必須面臨不同階段角色的轉變，而高齡者步入老年階段，將逐漸結束其原有的角色類型，嘗試接納新的社會地位及角色（徐麗君、蔡文輝，1985）。許多高齡者在退休後，面對角色更替帶來生活型態轉變有兩種常見反應，其一是「消極的撤退」，如學者 Burgess（1951）提出之概念「無角色之角色」，係指僅履行無意義的社會職責，退出任何的社會活動；另一種為「積極的適應」，指高齡者能坦然接受原有社會角色的喪失，以正面心態參與新的社會活動，建立良好的社會關係與互動網絡（傅家雄，1991）。基於此，角色替代理

論鼓勵高齡者尋求新的替代性、有意義角色，填補原有角色失去後造成之心靈空虛及生活上的空白，而參與志願性服務即為獲取新角色的途徑，高齡者亦得以增加與他人之互動機會，健全其身心靈的發展狀態。

二、 高齡志工與地政事務所志願服務相關探討

（一） 高齡志工現況

臺灣社會高齡人口數量快速增加，人口結構的老化意味者高齡者需求成長相對迅速，增加整體社會的負擔。但相對地，如果將高齡者由「負擔」視為社會的「資產」，或許能為大眾增加了許多資源。根據 110 年衛生福利部統計處之統計資料顯示（如下表），地方政府於過去五年間志工人口逐步成長，109 年底總數已來到 35 萬多人，其中 65 歲以上志工人數為 9 萬 8,077 人，佔總體比例將近 28% ，其中人數第二多的年齡區間落在 55 至 64 歲，來到了 9 萬 827 人，約佔總體比例 26%，前述兩年齡區間人數相加高達 18 萬人，超過志工總人數之一半，可得知高齡人口是志願服務領域中不可或缺的主力。

表 2-2-1 直轄市、縣(市)政府社會處(局)所轄志工各年齡層人數成長情形（資料來源：衛生福利部統計處）

年別	總人數	志工人數按年齡分類

	計	未滿12歲	12-17歲	18-29歲	30-49歲	50-54歲	55-64歲	65歲以上
2016	264,699	927	13,389	27,550	52,272	39,979	73,327	57,255
2017	288,591	1,110	17,513	31,922	55,014	39,237	73,441	70,354
2018	302,398	1,305	17,520	31,934	54,229	42,119	77,736	77,555
2019	321,743	1,342	18,712	33,415	55,638	43,846	83,057	85,733
2020	354,441	1,398	18,476	37,328	61,431	46,904	90,827	98,077

以人力資源再造的角度觀察，高齡者投入志願服務不僅能發揮所長，將生活累積下來的智慧、經驗與技術回饋給社會大眾，且其能透過服務的過程中增進社會互動、保持身體活力，將「社會負擔」的偏差印象轉化為「社會貢獻」，故社會大眾不應低估高齡人口於人力資源發展上的潛能。

（二） 地政事務所志願服務發展情形

時至今日，公部門服務流程公開透明，外加網際網路資訊發達，越來越多民眾具備自行申辦地政業務之能力，造就各地政事務所往來之人群川流不息，除為所方帶來繁重業務量之外，也造成公職人員身心靈上的壓力，志工人力運用即為日趨繁忙的地政機關提供了緩解方法。現行臺北市各地政事務所的志工服務項目如下：

(1)引導服務。

(2)指導查閱土地重測前、後地號對照。

(3)指導查閱當年期土地公告現值。

(4)指導使用電腦查詢服務系統。

(5)協助身心障礙人士辦理各項申請案件。

(6)提供相關地政及稅務法令諮詢服務。

(7)協助民眾填寫各類申請書表及辦理登記、測量案件。

(8)指導民眾申報登錄不動產成交案件實際資訊。

(9)宣導不動產交易安全及提供諮詢服務。

志工無論是擔負引導服務或是地政業務諮詢工作,皆是作為地政機關的門面於第一線服務群眾，加速洽公民眾瞭解各項業務申辦流程,有助提升整體行政效率;尤其志工為非屬機關之第三方人員,可成為洽公民眾與機關間互動溝通的橋樑,有益於公共形象的維護。

目前臺北市各地政事務所皆有專屬之志工團隊，且每年由隊內成員推舉出隊長及副隊長各一名，負責聯絡成員及維繫團隊感情;而機關方面,亦由志工業務專責人員依據「臺北市政府地政局及所屬地政事務所運用志願服務推動要點」辦理志工招募、排班、保險、教育訓練及舉辦年度聯繫會報等事宜。陳金貴（2001）指出公部門的志工團隊有以下特點：(1)隸屬於行政機關之下(2)負責支援性及輔助性的工作(3)團隊成員是志願性參與(4)在一定服務條件下，成員得領取車馬費

及誤餐費的津貼(5)行政機關設置專門人力負責志工團隊的督導及聯絡(6)行政機關得編列預算以支援志工團隊運作。伴隨臺灣政府對志願服務領域的重視，公部門志工之運用與管理亦藉由行政規則逐步建立明確制度，落實志工業務運作同時保障志工權益。

三、 活躍老化理論及相關文獻

為因應世界人口老化議題，世界衛生組織(WHO)於 2002 年定義「活躍老化」為「提升民眾老年期生活品質，並達到最適宜的健康、社會參與及安全的過程」；林麗惠指出「活躍老化」涵蓋健康、參與及安全等三層面，共 10 向度：生理健康、心理健康、參與生產力活動、社會活動、學習活動、休閒活動、家庭活動、經濟安全、生命安全及環境安全(張德永、廖芸娜，2016)。相關議題受到全球人民及跨國組織的關注，聯合國早於 1991 年便提出了「老化綱領」，建議高齡者應追求「獨立、參與、照顧、自我實現、尊嚴」等五大原則，並於 1999 年訂定「國際老人年」，提倡各國邁向「接納所有年齡層的社會」；而後世界衛生組織(WHO)則在 2002 年提出「活躍老化」政策架構，主張從健康、參與以及安全三大面向上，提昇高齡者之生活品質，「活躍老化」之概念已廣受世界各國及學界之重視及討論。

（一） 活躍老化的內涵—成功老化與活躍老化

「活躍老化」概念的發展與成功老化(Successful aging)之研究密不可分，成功老化此一領域更早成為老人學的研究範圍，主流的研究模式有二，分別為學者 Baltes 與 Baltes 提出的模式，及學者 Rowe 與 Kahn 的成功老化模式。Baltes 與 Baltes 模式包含三個元素：「選擇」(selection)，「最適化」(optimization)，以及「補償」(compensation)，意指透過多重自我的調整目標和社會比較，老年人仍可以和年輕人擁有一樣的生活滿意度和看待自我的觀點，此定義下成功老化為一具價值觀、規範性的目標，並且強調個人行為的可塑性；學者 Rowe 與 Kahn 則將成功老化定義為具有能力維持以下三個關鍵的行為或特性：疾病或失能的低風險、心智與身體的高功能、以及對老年生活的積極承諾，三者交集俱皆達成時即為最成功的老化狀況(徐慧娟、梁淅西、陳正芬、陸玓玲，2016；林麗惠，2006)。而後，WHO 提出活躍老化概念(2002)，強調「使健康、參與、和安全達到最適化機會的過程，以便促進民眾老年時的生活品質」此觀點，雖是承接成功老化之概念，但兩者不全然相似。

1. 成功老化 (Successful aging)

成功老化觀念興起於 1940 年代的社會科學領域，主要源自於多位老年學學者針對高齡者生活滿意度之研究，並在 Rowe 與 Kahn 的致力鑽研下於 1980 年代發揚光大，引用前述兩位學者對「成功老化」的論述：成功老化取決於個體的選擇和行為，相當重視個體的自主性，即可藉由自身的選擇（例如：生活型態的改變）和努力（例如：運動與社交）而達成，並將「成功老化」分成六個層面：健康自主、經濟保障、家庭、社會親友、學習、生活適應良好等(林麗惠，2006)。此外，美國麥克阿瑟基金會亦將「成功老化」定義為三要素之組合及維持，分別是：(1)降低罹患疾病與因疾病而生失能的機率、(2)維持良好的心智認知與體能狀態、(3)積極的社會參與，以上要素即為成功老化的重要成分（如圖所示），三者缺一不可。

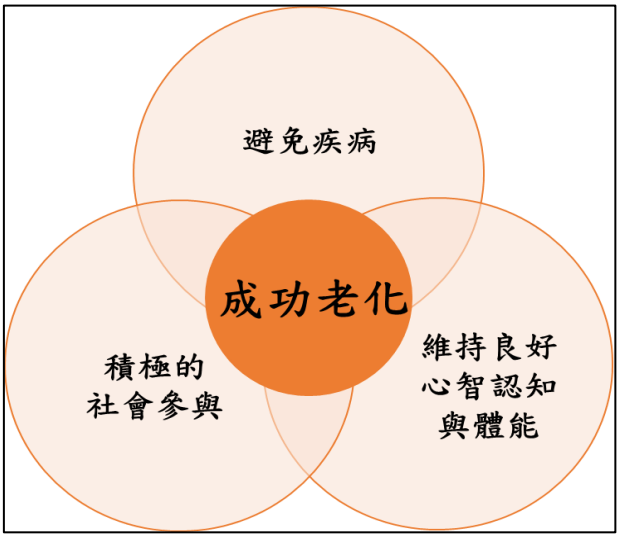


圖 2-3-1 成功老化組成要素圖

2. 活躍老化（Active aging）

「活躍老化」雖是老人學領域之新興概念，其事實上為相關老化研究匯聚成之產物。OECD 於 1998 年即開始提倡活躍老化政策，相關報告指出：「活躍老化指的是個人及家庭在工作、學習、休閒與擔當照顧的一生中，所能享有之高度選擇彈性，公共政策透過消除既存限制以促成活躍老化，並提供終身學習或醫療處遇之支持以增加個人的選擇，進而維持人們邁入老年期的自主性」（蕭文高，2010），幾年後 WHO（2002）亦提出活躍老化概念之定義：「使健康、參與、和安全達到最適化機會的過程，以便促進民眾老年時的生活品質」，「活躍」係指持續地參與社會、經濟、文化、靈性與公民事務，不僅止於身體活動能力或勞動力參與，亦即高齡者若能積極主動參與社區或國家活動、擴展社交生活圈，便是「活躍」之展現（陳正芬，2017）。而參照李世代（2010）對於「老化」定義之論述：「所有隨著時間發生之構造功能性變化及交互調適，面臨壓力存活能力減低，甚至死亡等多發性成因之所有複雜、奧妙、不一致性變化的總合體」，可知老化為必然性並最終帶來個體死亡的過程。綜上所述，「活躍老化」概念之出現，目的係倡導藉由高齡者自身的選擇與調適，維持充沛的身心靈活力，同時建立良好的社會互動

關係，可減緩老化過程帶來的壓力與不適應，使高齡者保有自主與獨立，享有高品質之晚年生活。

（二） 活躍老化的基礎理論

1.撤退理論

於 1961 年由 Cumming 與 Henry 提出，撤退理論主張高齡者退出社會為一必然的正常現象，由於高齡者面臨身心齡活動力之衰退，為求寧靜愉快的老年生活，因盡量減少職場、社交場合等社會參與活動，從現有的社會角色、人際網絡中撤離，保有足夠精力來安享晚年。學者同時主張，撤退現象除了對高齡者個體有益外，對社會亦帶來正面影響，其認為高齡者勞動力下降而自然離開職場，將有助於就業市場達到增補新血、新陳代謝之效果。然而撤退理論限縮高齡者的自主意識，忽略個體的人格特質、偏好及社會文化之差異，有些高齡者即使從職場退休，也不代表著退離社會而是期待新的社會角色，選擇繼續活躍於人際網絡與社交生活圈中。

2.持續理論

「持續理論」主張高齡者能持續早年生活所形塑下來的人格特質及角色認定，並不會因老化過程而對其特質或行為模式產生巨變。代表學者為 Atchley，其認為個體的人格特質才是

其從社會撤離或是持續活動之關鍵決定因素，而個人的持續狀態共有兩種類型：其一是內在層次，例如情感、意見、性格傾向、偏好等；另一者為外在層次，包括角色關係及活動。是故人們有一種追尋延續不變的傾向，在過去、現在及未來間保持一種延續性的關係，並以不同模式發展個體特有的老年生活。

3. 心理社會發展理論

1950 年代學者 Erikson 提出心理社會發展理論，將人生發展從嬰兒期至老年期分成 8 階段，每個階段皆會遭遇不同發展危機，而對個體帶來積極或消極之心理影響，且反應至下個階段的情境，順利度過發展階段危機者將更容易邁向人生生涯的穩定與成熟，下表為心理社會發展理論之八個階段表：

表 2-3-2 Erikson 心理社會發展論

期別	年齡	發展危機	發展順利之心理特徵	發展障礙之心理特徵
1	0-1 歲嬰兒期	信任 v.s. 不信任	對人信任、有安全感	面對新環境時焦慮不安
2	1-3 歲幼年期	自主獨立 v.s. 羞怯懷疑	能按社會要求表現目的性行為	缺乏自信、行動畏首畏尾
3	3-6 歲學齡前期	主動 v.s. 愧疚	主動好奇、行動有方向、開始有責任感	畏懼退縮、缺乏自我價值

4	6-20 歲青春期	勤奮 v.s. 自卑	有求學、做事、待人接物的能力	缺乏生活基本能力、充滿失敗感
5	20-30 歲青年期	統合 v.s. 角色混亂	具有明確自我觀念及自我追尋的方向	生活無目的方向、感到徬徨迷失
6	30-45 歲成年期	親密 v.s. 孤獨	與人相處有親密感	與社會疏離時感到孤獨寂寞
7	45-65 歲中年期	愛心關懷 v.s. 頹廢遲滯	熱愛家庭關懷社會、有責任心、有義務感	不關心他人與社會、生活缺少意義
8	65 歲以上老年期	完美無瑕 v.s. 悲觀沮喪	隨心所欲、安享餘年	悔恨舊事、孤獨淒涼

（三） 活躍老化的架構與指標

1. 活躍老化的架構

WHO（2002）將「活躍老化」分為三層面，分別是：「健康」、「安全」及「參與」，下表為各層面之概念及其政策設計（莊俐昕、黃源協，2013）。

表 2-3-3 活躍老化架構

層面		
健康	概念意涵	當個體邁向高齡階段時，因高齡疾病風險及失能機率之降低，同時提高健康保護措施，使個體長壽且能享有獨立自主的晚年生活。
	政策設計	1. 預防並降低大量失能、慢性病與過早死亡所帶來的負擔。

		2.降低造成疾病的危險因子、增進生命歷程中維持健康的相關因子。 3.發展可持續獲得、接受高品質且友善老人的健康和社會服務。 4.提供照顧者教育訓練。
參與	概念意涵	當個體邁向高齡階段時，得以接受整體社會環境、就業市場、政府政策之支持，使個體可依自身偏好選擇進行有酬或無酬活動，持續社會參與。
	政策設計	1.提供人們終身教育與學習的機會。 2.根據老人的需求、偏好與能力，認可並促進老人積極參與經濟發展活動、正式與非正式性工作及志願服務工作。 3.鼓勵老人全心參與家庭社區生活。
安全	概念意涵	當個體邁向高齡階段時，其社會、財產與身體安全的權利與需求可以獲得確保，使其安心並有尊嚴的生活。
	政策設計	減少高齡婦女享有安全的權利與需求上所遭遇之不平等。

2.活躍老化的指標

隨著 WHO（2002）提出活躍老化的三大概念架構，歐盟於 2012 年進一步提出活躍老化指標（Active Ageing Index，簡稱 AAI），分為四大層面：「就業」、「社會參與」、「獨立安全健康的生活」及「活躍老化的潛力與支持性環境」，一共 22 項量化指標，可供政策規劃或評估者衡量各國高齡社會政策的發展情形，並標示低度參與經濟、社會活動、缺乏自主生活能力的弱勢老年群體，下圖為活躍老化指標圖（范瑟珍，2014）：

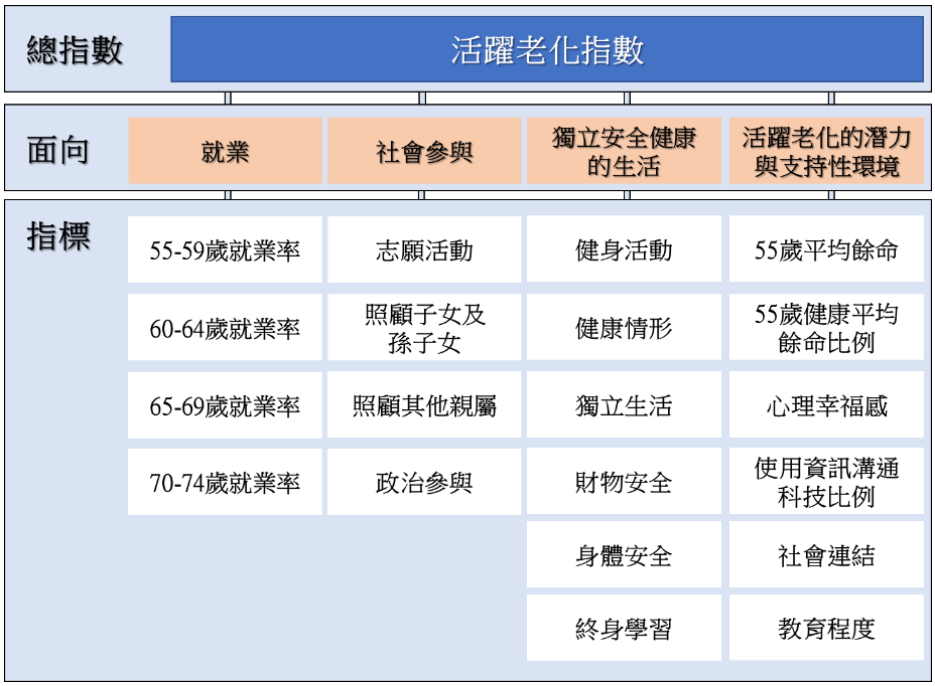


圖 2-3-3 活躍老化指數

註：「財物安全」包含 3 項指標：(1) 65 歲以上與 65 歲以下所得中位比；(2) 沒有落入貧窮的風險；(3) 沒有嚴重的物質匱乏。

除了國外的觀點外，國內亦逐漸發展出活躍老化指標之相關研究，學者徐慧娟和張明正（2004）分析臺灣高齡者活躍老化的現況後，提出六項活躍老化之指標：日常生活的功能正常、工具性日常生活正常、認知功能正常、無憂鬱症狀、良好社會支持與投入老年生產力活動。此外，學者林麗惠（2012）於研究活躍老化的指標後，得出五項結論：

（1）活躍老化涵蓋健康、參與及安全三個層面，共 10 個向度：生理健康、心理健康、參與生產力活動、社會活動、學習活動、休閒活動、家庭活動、經濟安全、生命安全及環境安全。

（2）活躍老化共包含44個指標題項,各項指標均有其重要性。

（3）健康層面,強調保持身體功能,進而維持自我照顧能力。

（4）參與層面,強調願意走出家門,拓展自己的社交生活圈。

（5）安全層面,強調能瞭解並適時應用保健資訊及用藥資訊。

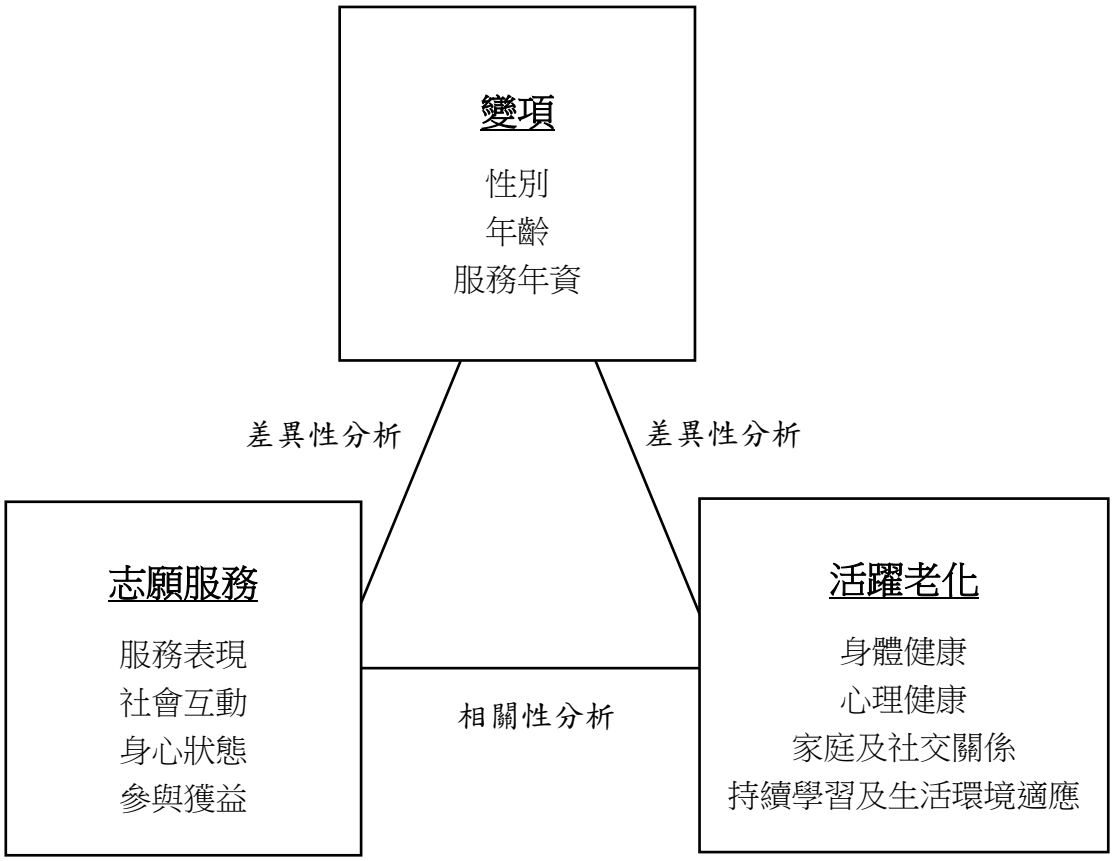
國內研究文獻多依國外觀點，並融合臺灣社會文化情境加以調整而成,雖然尚屬新興領域,但對於定義的探討和指標之訂定，涵蓋面向較多元且能顧及國情（李世代，2010）。

參、資料分析

本研究依據研究目的及相關文獻理論為基礎，以統計學量化方法進行研究設計與分析。本章分為研究架構、研究工具、研究分析方法、問卷信度分析等四節，分述如下：

一、研究架構

本研究以臺北市各地政事務所年滿55歲以上之高齡志工為研究對象,探究參與志願服務之情形與其活躍老化程度之關聯性,及不同變項下是否造成活躍老化程度的差異。本研究之研究架構如圖所示：



本研究之調查工具為「臺北市各地政事務所志工參與志願服務及其活躍老化關係問卷調查表」，問卷分為三部分呈現，第一部分探究志工參與志願服務之服務情形及身、心理狀態層面，第二部分為志工於活躍老化構面中四個層面之表現情形，第三部分則為個人基本資料之調查。問卷題目皆採「李克特五點量表」，係指五等級式之評分方法，評分範圍從選項 1（即"非常不同意"）至選項 5（即"非常同意"），請受訪者依認同程度勾選回答。前述問卷調查表內容如下：

（一）志願服務參與情形量表

本研究所採用之志願服務參與量表係參考呂寶靜、楊佩蓉、林雨潔、蔡昇倍(2014)設計之「老人志工服務經驗與福祉之分析問卷」，考量與本研究題目方向之切合度，同時根據高齡地政志工之服務情形加以調整，分為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」等四項構面，其定義分別如下：

1. 服務表現：即個人服務情形良好與否，例如能否順利協助民眾解決疑問。
2. 社會互動：與志工團隊成員及機關同仁之互動關係良窳。
3. 身心狀態：個人身體及心理狀態健康與否。
4. 參與獲益：個人參與志願服務可收獲之價值，包括滿足感、歸屬感、提升自尊等。

前述四構面共計 20 格題項，問題內容整理如表所示：

表 3-2-1 志願服務參與量表

構面	題號	問卷內容
服務表現	1	我明白地政志工的各項服務內容。
	2	我具備地政相關之專業知識及能力。
	3	我能準時出席志願服務工作。
	4	我不會無故缺席志願服務工作。
	5	我能遵守地政志工的服務守則及服務倫理。
社會互動	6	我與機關同仁的互動良好。
	7	服務遭遇困難時，能及時獲得機關同仁協助解決問題。
	8	我覺得機關是重視志工的
	9	我樂於參與各項志工活動。

	10	我在志工團隊中有結交到可談心、相互關心的朋友。
身心狀態	11	我的身體健康狀況良好。
	12	我的心理、精神狀況良好。
	13	投入志願服務，不會對我的健康狀況帶來負荷。
	14	投入志願服務，不會為我帶來負面情緒。
	15	若是身心狀態允許，我願意長期投入志願服務。
參與獲益	16	我認為志願服務是件有意義的事。
	17	服務民眾的過程，能為我帶來快樂及滿足感。
	18	協助民眾解決疑問，能為我帶來成就感且提升自信。
	19	我認為自己是志工團隊的一份子。
	20	我認為投入志願服務有助於自我實現。

（二） 活躍老化程度量表

此部分之問卷題目係參考張德永、廖芸娜（2016）設計之志工訪談表，以及吳舜堂、陳欽雨（2017）設計之「個人背景因素與社會支持、社會參與及活躍老化之關係」研究問卷，於活躍老化項下細分為「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」共四項構面，其內涵說明如下：

1. 身體健康：個人對自我身體健康之認知及態度。

2. 心理健康：個人對自我情緒之瞭解程度及控制能力。

3. 家庭及社交關係：與配偶、子女等親朋好友互動之良窳。

4. 持續學習及生活環境適應：個人對於持續學習之認識程度

及意願，及社會適應情形。

前述四構面共計 20 格題項，問題內容整理如表所示：

表 3-2-2 活躍老化程度量表

構面	題號	問卷內容
身體健康	1	我重視自身的身體健康狀態。
	2	我注重均衡飲食。
	3	我有運動習慣。
	4	我會定期進行健康檢查。
	5	我瞭解並預防高齡者相關疾病（例如：高血壓、失智症）。
心理健康	6	我能自我接納、自我肯定。
	7	我能處理日常生活中不愉快的情緒。
	8	我能面對老化過程帶來的壓力（例如：視力退化、體力衰退）。
	9	我能面對老化過程帶來的失落感（例如：離開職場、親人離世）。
	10	我能坦然面對未來。
家庭及社交關係	11	我能與同住親屬保持良好互動。
	12	我會做家事或照顧同住親屬。
	13	我會與親友定期聯絡或聚會。
	14	我樂於參加社團或社區活動。
	15	我樂於擴展自己的社交生活圈。
持續學習及生活環境適應	16	我知道終身學習的管道（例如：社區大學）。
	17	我樂於參與各式終身學習課程。
	18	我瞭解休閒活動的重要性。
	19	我樂於參與各式休閒活動。
	20	我能持續學習並適應新環境。

三、 研究分析方法

本研究於量表回收後儲存建檔，採用 SPSS 統計軟體進行研究資料分析，分析方式如下：

(一)描述性統計分析

用途為瞭解各變相資料之分布狀況，針對本市各地政事務所高齡志工之基本資料，如性別、年齡及年資等背景屬性變項，進行次數及百分比統計，並比較各變項分布數值的差異。

(二)獨立樣本 T 檢定

針對兩個獨立不相關的樣本進行平均數差異檢定，本研究以獨立樣本 T 檢定來分析不同性別的本市各地政事務所高齡志工於志願服務參與及活躍老化的差異情形。

(三)變異數分析

針對三組以上不同個人背景屬性進行差異性檢定，本研究以變異數分析來分析本市各地政事務所高齡志工於不同年齡層及年資時的志願服務參與及活躍老化之差異情形，比較其平均數是否有顯著差異。

(四)皮爾森積差相關

以皮爾森積差相關分析本市各地政事務所高齡志工於志願服務參與及活躍老化構面間之相關情形。

四、 問卷信度分析

信度是指測量結果的一致性、穩定性及可靠性，即探究對同一現象或事務進行重複觀察是否可以得到相同的資料值，此分析方法

適用於社會科學測量，如各種問卷調查及心理量表等。本研究以克隆巴赫係數（即 Cronbach’s α值）檢視問卷內容之信度，α值越高表示各層面的內部一致性越高。測量出的α值介於 0.350 以上至 0.700 為可接受信度，若α值達到 0.700 至 0.980 之間，即可相信問卷之量表構面具有良好信度，α值低於 0.350 則屬低信度。本研究經分析結果顯示，「志願服務參與量表」及「活躍老化程度量表」各構面α值皆高於 0.800，呈現高信度表現，故本研究問卷具備一致性及穩定性。

表 3-4-1 各構面信度分析

志願服務參與情形量表	
構面	Cronbach’s α值
服務表現	0.874
社會互動	0.880
身心狀態	0.909
參與獲益	0.933
活躍老化程度量表	
構面	Cronbach’s α值
身體健康	0.884
心理健康	0.941
家庭及社交關係	0.891
持續學習及生活環境適應	0.916

五、 研究結果與分析

本研究以本市各地政事務所年滿 55 歲以上高齡志工為研究對象實施問卷調查，本章將就問卷調查結果進行分析。

(一)描述性統計分析

1.問卷回收情形

本研究對本市各地政事務所高齡志工共發出 106 份問卷，回收數量為 83 份，回收率為 78%，扣除未完整填答之問卷後，有效問卷數量為 77 份，有效問卷回收率為 73%，統整結果如下表：

表 3-5-1 問卷回收統計表

發放數量	回收數量	回收率	有效數量	有效回收率
106	83	78%	77	73%

2. 回收樣本基本資料分析

本研究問卷基本資料項目包含性別、年齡及年資，各項目之次數與比例分配情形分述如下：

（1） 性別:填答者以女性為多數,佔整體比例之 62.3%。

（2） 年齡：填答者多為 65-70 歲之年齡層，佔整體比例之 36.4%，最少為 75 歲以上年齡層，僅佔整體比例之 9.1%。

（3） 年資：填答者年資多為 16 年以上，佔整體比例之 48.1%，最少為未滿 1 年者，僅佔整體比例之 6.5%。

表 3-5-2 樣本結構分析

統計項目	類型	人數	比例（%）
性別	男性	29	31.5
	女性	48	62.3
年齡	55-60 歲	11	14.3
	60-65 歲	15	19.5
	65-70 歲	28	36.4
	70-75 歲	16	20.8
	75 歲以上	7	9.1
年資	未滿 1 年	5	6.5
	1-5 年	14	18.2
	6-10 年	9	11.7
	11-15 年	12	15.6
	16 年以上	37	48.1

（二）研究量表分析

此處透過問卷量表各構面之平均數分析，探討填答者於「志願服務參與」及「活躍老化程度」等量表之感受。本研究依據李克特 5 點量表以回答「1」為最低分（非常不同意），回答「5」為最高分（非常同意），故分數越高即代表填答者對題目之認同程度越高。以下為各量表構面之填答情形：

1. 志願服務參與量表

志願服務參與量表分為 4 個構面，分別為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」，依分析結果顯示「身心狀態」、「參與獲益」之平均數並列最高，表示高齡志工於參與志願服務的過程中，於本身身心狀態之認定良好，對於參與志願服務可收獲之

價值（如滿足感、歸屬感、提升自尊等）亦持有高度正面肯定；而「社會互動」此構面之認同度最低，代表高齡志工於參與志願服務的過程中，與團隊成員、機關同仁之互動關係上，填答態度相對而言較不正面。

表 3-5-3 志願服務參與量表平均數

構面	題項數	平均數
服務表現	5	4.54
社會互動	5	4.52
身心狀態	5	4.58
參與獲益	5	4.58

表 3-5-4 志願服務參與情形分析

排名	構面	參與情形分析
1	身心狀態	高齡志工對於本身身體、精神狀況之評定良好，並且目前臺北市各地政事務所之志願服務工作（引導服務、櫃檯諮詢）安排妥適，不會對志工身心狀況造成負荷。
	參與獲益	參與獲益之定義包含自我實現、成就感、滿足等精神層面獲益。參與志願服務工作一般被認為能帶給人們快樂及心靈上充實，對照本次研究調查結果顯示，高齡志工對於參與獲益即抱持高度認同。
2	服務表現	服務表現涉及地政專業具備與否，目前臺北市各地政事務所之高齡志工部分僅協助引導服務，而不具備地政專業背景，故而此構面之感受度較不明顯。
3	社會互動	社會互動涉及高齡志工與機關、志工團隊成員互動情形之評量，目前臺北市各地政事務所高齡志工多為單獨排班值勤，與其他志工團隊成員互動機會稍嫌不足，造成此構面之認同度較低。

2. 活躍老化程度量表

活躍老化程度量表分別為「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」等 4 構面，依分析結果顯示「心理健康」之平均數最高，即本市各地政事務所高齡志工對於自我情緒覺察及控制能力之表現較為理想；而「家庭及社交關係」構面之平均數最低，表示本市各地政事務所高齡志工對於親友互動等社交層面之活躍度較低。

表 3-5-5 活躍老化程度量表平均數

構面	題項數	平均數
身體健康	5	4.44
心理健康	5	4.46
家庭及社交關係	5	4.41
持續學習及生活環境適應	5	4.42

表 3-5-6 活躍老化情形分析

排名	構面	活躍老化情形分析
1	心理健康	心理健康涉及自我認知、面對老化之抗壓能力與情緒控管能力等概念。依研究結果顯示，高齡志工心理層面之活躍老化程度良好。
2	身體健康	身體健康指涉對自身身體狀況之注重與維持，並能順利度過老化帶來之影響。依研究結果顯示，絕大多數高齡志工皆注重身體健康，且能適應老化過程的不適，整體活躍老化情形仍屬良好。
3	持續學習及生活環境適應	包含終身學習與休閒活動之參與程度。依研究結果顯示，高齡志工多數明白終身學習管道，惟對於學習課程之參與意願較低，故而此

		構面之活躍老化程度相對不高。
4	家庭及社交關係	包含高齡志工與家庭親友之相處關係、社交互動之積極性兩面向。依研究結果顯示，少數高齡志工與親友互動較不頻繁，或是對於社團、社區活動缺乏興趣，故而此構面之活躍老化程度相對較低。

（三）研究變項差異性分析

1. 不同性別於「志願服務參與情形」及「活躍老化程度」之差異性分析

（1）不同性別於「志願服務參與情形」之差異性分析

以獨立樣本 T 檢定分析不同性別於志願服務參與情形之各構面之差異性，僅「參與獲益」有顯著差異，其餘構面在性別變項下無顯著差異。此外，男性於各構面之平均數皆高於女性，代表男性對其志願服務參與情形之認同度較為理想。

表 3-5-6 性別於志願服務參與情形之 T 檢定分析表

構面	T 值	P 值
服務表現	1.433	0.153
社會互動	1.607	0.112
身心狀態	1.472	0.145
參與獲益	2.072	0.042

註解：T 值=男性平均志願服務參與情形-女性平均志願服務參與情形
P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，不具有顯著差異）

（2）不同性別於「活躍老化程度」之差異性分析

以獨立樣本 T 檢定分析不同性別於活躍老化程度之各構面

之差異性，分析結果顯示各構面在性別變項下無顯著差異。此外，男性於各構面之平均數皆高於女性，代表男性對其活躍老化程度之認同度較為理想。

表 3-5-7 性別於活躍老化程度之 T 檢定分析表

構面	T 值	P 值
身體健康	1.195	0.236
心理健康	1.182	0.241
家庭及社交關係	1.189	0.238
持續學習及生活環境適應	0.704	0.484

註解：T 值=男性平均志願服務參與情形-女性平均志願服務參與情形
P 值=顯著性（當 P 值小於 0.05 時，具有顯著性差異；當 P 值大於 0.05 時，不具有顯著差異）

2. 不同年齡層於「志願服務參與情形」及「活躍老化程度」之差異性分析

（1）不同年齡層於「志願服務參與情形」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年齡層之差異性，不同年齡層於「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」等 4 構面皆無達到顯著差異。分析上述構面之問卷題目，發現受試者於題號 5「我能遵守地政志工的服務守則及服務倫理」、題號 7「服務遭遇困難時，能及時獲得機關同仁協助解決問題」及題號 12「我的心理、精神狀況良好」等 3 題之變異數分析達到顯著差異，又其中題號 12 之問卷調查結果，可以 Sceffe 進行事後檢定，得出 60-65 歲之受試者於該題之平均值顯著高於 70-75 歲

之受試者。

表 3-5-8 年齡於志願服務參與情形之單因子變異數分析表

構面	題項	P 值（顯著性）	Scheffe 事後檢定
服務表現	1.我明白地政志工的各項服務內容。	0.187	
	2.我具備地政相關之專業知識及能力。	0.122	
	3.我能準時出席志願服務工作。	0.426	
	4.我不會無故缺席志願服務工作。	0.339	
	5.我能遵守地政志工的服務守則及服務倫理。	0.038	55-60 歲最高 70-75 歲最低
社會互動	6.我與機關同仁互動良好。	0.084	
	7.服務遭遇困難時，能及時獲得機關同仁協助解決問題。	0.024	55-60 歲最高 65-70 歲最低
	8.我覺得機關是重視志工的。	0.283	
	9.我樂於參與各項志工活動。	0.099	
	10.我在志工團隊有結交到可談心、相互關心的朋友。	0.629	
身心狀態	11.我的身體健康狀況良好。	0.077	
	12.我的心理、精神狀況良好。	0.026	65-70 歲最高 70-75 歲最低
	13.投入志願服務，不會對我的健康帶來負荷。	0.485	

	14.投入志願服務，不會為我帶來負面情緒。	0.795	
	15.若是身心狀態允許，我願意長期投入志願服務。	0.210	
參與獲益	16.我認為志願服務是件有意義的事。	0.185	
	17.服務民眾的過程，能為我帶來快樂及滿足感。	0.329	
	18.協助民眾解決疑問，能為我帶來成就感且提升自信。	0.293	
	19.我認為自己是志工團隊的一份子。	0.352	
	20.我認為投入志願服務有助於自我實現。	0.523	

（圖表說明：當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著差異；當 P 值大於 0.05 時，表示不具有顯著性差異。P 值越小時，差異越顯著。）

依據上述分析顯示不同年齡層於「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」等 4 構面皆無達到顯著差異，進一步分析其可能原因如下：

表不同年齡層於志願服務參與情形未達顯著差異分析

構面	原因分析
服務表現	此構面探究受試者擔任地政志工之服務情形。受試者可能多數具備地政專業背景，本身為地政士或機關退休人員，因此年齡差異不至於對服務表現造成落差；僅少部分為非具備地政專業背景之人員，因此無法對統計數據帶來顯著差異之影響。
社交互動	此構面關聯到受試者個人之社交情形及主觀互動感受，年齡之差異較不是影響其於志願服務過程中社交互動觀感之主要因素。
身心狀態	此構面請受試者針對其身體、心理狀態兩部分進行自我評估，並評量參與志願服務之影響。多數受試者既

	選擇長期參與志願服務工作，可能係因本身身心狀態維持良好，故本研究無法探測出年齡變項造成之差異。
參與獲益	此構面請受試者評量其於志願服務過程獲得之精神層次獲益，因多屬個人主觀感受之評量，故年齡層不同無法造成顯著差異。

（2）不同年齡層於「活躍老化程度」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年齡層之差異性，不同年齡層於「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」等 4 構面之問卷題項皆無達到顯著差異性，故無法進行 Scheffe 事後檢定。

表 3-5-9 年齡於活躍老化程度之單因子變異數分析表

構面	題項	P 值（顯著性）	Scheffe 事後檢定
身體健康	21. 我重視自身的身體健康狀態。	0.500	
	22. 我注重均衡飲食。	0.171	
	23. 我有運動習慣。	0.260	
	24. 我會定期進行健康檢查。	0.657	
	25. 我瞭解並預防高齡者相關疾病（例如：高血壓、失智症）。	0.146	
心理健康	26. 我能自我接納、自我肯定。	0.228	
	27. 我能處理日常生活中不愉快的情緒。	0.241	
	28. 我能面對老化過程帶來的壓力（例如：視力退化、體力衰退）。	0.233	
	29. 我能面對老化過程帶來的失落感（例如：離開職場、親人離世）。	0.288	

	30.我能坦然面對未來。	0.120	
家庭及社交關係	31.我能與同住親屬保持良好互動。	0.348	
	32.我會做家事或照顧同住親屬。	0.318	
	33.我會與親友定期聯絡或聚會。	0.233	
	34.我樂於參加社團或社區活動。	0.623	
	35.我樂於擴展自己的社交生活圈。	0.690	
持續學習及生活環境適應	36.我知道終身學習的管道（例如：社區大學)。	0.067	
	37.我樂於參與各式終身學習課程。	0.092	
	38.我瞭解休閒活動的重要性。	0.548	
	39.我樂於參與各式休閒活動。	0.543	
	40.我能持續學習並適應新環境。	0.258	

(圖表說明：當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著差異；當 P 值大於 0.0 時，表示不具有顯著性差異。P 值越小時，差異越顯著。)

依據上述分析顯示不同年齡層於「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」等 4 構面皆無達到顯著差異性，分析其可能原因如下：

表不同年齡層於活躍老化程度未達顯著差異分析

構面	原因分析
身體健康	此構面主要探究不同年齡層受試者有無關注身體健康之意識，依本次研究結果顯示年滿 55 歲以上高齡志工皆具備相當之身體健康觀念與習慣，因社會上保健觀念普及並追求健康風氣旺盛，因此活躍老化程度未因年齡有顯著差異。
心理	此構面主要探究不同年齡層受試者之自我認知能力、

健康	面對老化之抗壓能力與情緒控管能力，依本次研究結果顯示年滿 55 歲以上高齡志工普遍擁有健康之心理狀態，可能因年齡級距落差不大，因此多數長者面對老化之心理素質接近。
家庭及社交關係	此構面主要探究不同年齡層受試者與親友互動情形及社交活絡程度，依本次研究結果顯示，整體而言高齡志工不因年齡因素影響其社交網絡，多數高齡志工已從職場退休而具備相似家庭社交樣態，因此未達顯著差異。
持續學習及生活環境適應	此構面主要探究不同年齡層受試者對於終身學習及休閒活動之看法與意願，依本次研究結果顯示高齡志工對終身學習及休閒活動之態度不因年齡有顯著差別，可能因年齡級距落差不大，同質性高以致感受未有顯著差異。

3. 不同年資於「志願服務參與情形」及「活躍老化程度」之差異性分析

（1）不同年資於「志願服務參與情形」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年齡層之差異性，不同年齡層於「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」等 4 構面皆無達到顯著差異。進一步分析上述構面之問卷題目，發現受試者於題號 2「我具備地政相關之專業知識及能力」、4「我不會無故缺席志願服務工作」、15「我樂於擴展自己的社交生活圈」及 17「服務民眾的過程，能為我帶來快樂及滿足感」等 4 題之變異數分析達到顯著差異。進一步將以上 4 項具顯著差異題目之調查結果進行 Scheffe 事後檢定，得出年資 1-5 年之受試者

之平均值低於其他年資受試者；題號 2 之最高平均值落在 16 年年資以上之受試者，其餘 3 題之最高平均值則是落在未滿 1 年之受試者身上。

表 3-5-10 年資於志願服務參與情形之單因子變異數分析表

構面	題項	P 值（顯著性）	Scheffe 事後檢定
服務表現	1.我明白地政志工的各項服務內容。	0.224	
	2.我具備地政相關之專業知識及能力。	0.025	16 年以上者最高 1-5 年者最低
	3.我能準時出席志願服務工作。	0.301	
	4.我不會無故缺席志願服務工作。	0.008	未滿 1 年者最高 1-5 年者最低
	5.我能遵守地政志工的服務守則及服務倫理。	0.470	
社會互動	6.我與機關同仁互動良好。	0.657	
	7.服務遭遇困難時，能及時獲得機關同仁協助解決問題。	0.302	
	8.我覺得機關是重視志工的。	0.093	
	9.我樂於參與各項志工活動。	0.173	
	10.我在志工團隊有結交到可談心、相互關心的朋友。	0.274	
身心	11.我的身體健康狀況良	0.747	

狀態	好。		
	12.我的心理、精神狀況良好。	0.819	
	13.投入志願服務，不會對我的健康帶來負荷。	0.109	
	14.投入志願服務，不會為我帶來負面情緒。	0.149	
	15.若是身心狀態允許，我願意長期投入志願服務。	0.007	未滿 1 年者最高 1-5 年者最低
參與獲益	16.我認為志願服務是件有意義的事。	0.124	
	17.服務民眾的過程，能為我帶來快樂及滿足感。	0.013	未滿 1 年者最高 1-5 年者最低
	18.協助民眾解決疑問，能為我帶來成就感且提升自信。	0.101	
	19.我認為自己是志工團隊的一份子。	0.381	
	20.我認為投入志願服務有助於自我實現。	0.357	

(圖表說明：當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著差異；當 P 值大於 0.0 時，表示不具有顯著性差異。P 值越小時，差異越顯著。)

依上述分析結果顯示不同年資於「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」等 4 構面皆無達到顯著差異。分析原因如下：

表 4-1-5 不同年資於志願服務參與情形未達顯著差異分析

構面	原因分析
服務表現	此構面探究受試者擔任地政志工之服務情形。受試者多具備地政專業背景，故不同年資對於其服務專業度、服務表現之影響並不明顯。

社交互動	此構面關聯到受試者個人之社交情形及主觀互動感受，故不同年資對於其社交活絡程度之影響並不明顯
身心狀態	此構面請受試者針對其身體、心理狀態兩部分進行自我評估，並評量參與志願服務之影響。受試者年資與其身心狀態並無顯著強烈關聯性。
參與獲益	此構面請受試者評量其於志願服務過程獲得之精神層次獲益，多屬個人主觀感受之評量，即便是年資較淺之高齡志工，亦可能滿足於參與服務獲益。

（2）不同年資於「活躍老化程度」之差異性分析

以單因子變異數分析比較不同年資之差異性，不同年資於「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」等 4 構面之問卷題項皆無達到顯著差異性，故無法進行 Scheffe 事後檢定。

表 3-5-11 年資於活躍老化程度之單因子變異數分析表

構面	題項	P 值（顯著性）	Scheffe 事後檢定
身體健康	21. 我重視自身的身體健康狀態。	0.233	
	22. 我注重均衡飲食。	0.106	
	23. 我有運動習慣。	0.681	
	24. 我會定期進行健康檢查。	0.301	
	25. 我瞭解並預防高齡者相關疾病（例如：高血壓、失智症）。	0.168	
心理健康	26. 我能自我接納、自我肯定。	0.376	
	27. 我能處理日常生活中不愉快的情緒。	0.444	
	28. 我能面對老化過程帶來的壓力（例如：視力退化、體力衰退）。	0.155	
	29. 我能面對老化過程帶來的失	0.076	

	落感（例如：離開職場、親人離世）。		
	30.我能坦然面對未來。	0.135	
家庭及社交關係	31.我能與同住親屬保持良好互動。	0.271	
	32.我會做家事或照顧同住親屬。	0.435	
	33.我會與親友定期聯絡或聚會。	0.817	
	34.我樂於參加社團或社區活動。	0.812	
	35.我樂於擴展自己的社交生活圈。	0.527	
持續學習及生活環境適應	36.我知道終身學習的管道（例如：社區大學）。	0.634	
	37.我樂於參與各式終身學習課程。	0.220	
	38.我瞭解休閒活動的重要性。	0.233	
	39.我樂於參與各式休閒活動。	0.184	
	40.我能持續學習並適應新環境。	0.563	

（圖表說明：當 P 值小於 0.05 時，表示具有顯著差異；當 P 值大於 0.0 時，表示不具有顯著性差異。P 值越小時，差異越顯著。）

依上述分析結果顯示不同年資於「身體健康」、「心理健康」、「家庭及社交關係」、「持續學習及生活環境適應」等 4 構面皆無達到顯著差異。分析原因如下：

表 4-1-6 不同年資於活躍老化程度未達顯著差異分析

構面	原因分析
身體健康	此構面主要探究不同年資受試者有無關注身體健康之意識，而受試者年資與其本身身體健康意識無直接顯著關聯性。
心理	此構面主要探究不同年資受試者之自我認知能力、面

健康	對老化之抗壓能力與情緒控管能力，而受試者年資與其本身心理健康狀況無直接顯著關聯性。
家庭及社交關係	此構面主要探究不同年資受試者與親友互動情形及社交活絡程度，而受試者年資與其本身社交狀態無直接顯著關聯性。
持續學習及生活環境適應	此構面主要探究不同年資受試者對於終身學習及休閒活動之看法與意願，而受試者年資與其對終身學習及休閒活動之態度無直接顯著關聯性。

（四）高齡志工參與志願服務及其活躍老化之相關性分析

本節主要運用皮爾森積差相關性係數分析，探討臺北市各地政事務所高齡志工志願服務參與情形與活躍老化間之相關性。本研究之各構面相關性說明如下：

1. 志願服務參與情形與「身體健康」構面

志願服務參與情形分別為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」，以上 4 構面皆與「身體健康」構面達顯著正相關。其中，最高度相關之構面為「身心狀態」，代表受試者對自我身心狀態之評定越良好，對於維持身體健康之要求亦越高；最低度相關之構面為「服務表現」，顯示受試者服務表現之良莠，相對而言不影響其於身體健康方面之注重。

2. 志願服務參與情形與「心理健康」構面

志願服務參與情形分別為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」，以上 4 構面皆與「心理健康」構面達顯著正相關。其中，最高度相關之構面為「社會互動」，代表受試者心理狀態越健康，對於志願服務中之社交互動關係越抱持正面的態度；最低度相關之構面為「參與獲益」，顯示受試者心理狀態較不影響其於服務過程獲得之參與價值。

3. 志願服務參與情形與「家庭及社交關係」構面

志願服務參與情形分別為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」，以上 4 構面皆與「家庭及社交關係」構面達顯著正相關。其中，最高度相關之構面為「身心狀態」，代表受試者對自我身心狀態之評定越良好，與親友之社會互動意願亦越高；最低度相關之構面為「服務表現」，顯示受試者服務表現之良莠，相對而言並不影響其於家庭及社交關係之互動性。

4. 志願服務參與情形與「持續學習及生活環境適應」構面

志願服務參與情形分別為「服務表現」、「社會互動」、「身心狀態」、「參與獲益」，以上 4 構面皆與「持續學習及生活環境適應」構面達顯著正相關。其中，最高度相關之構面為「身心狀態」，代表受試者對自我身心狀態之評定越良好，對於參與終身學習與休閒活動之意願亦越高；最低度相關之構面為「服務表現」，顯示受

試者服務表現之良莠，對於學習與生活適應之影響性相對較低。

表 3-5-12 志願服務參與情形與活躍老化程度之相關性分析

相關係數		志願服務參與情形			
		服務表現	社會互動	身心狀態	參與獲益
活躍老化程度	身體健康	0.737	0.756	0.813	0.812
	心理健康	0.756	0.785	0.784	0.747
	家庭及社交關係	0.656	0.721	0.742	0.688
	持續學習及生活環境適應	0.615	0.729	0.794	0.759

(圖表說明：表格中之相關係數 0.3 以下為低相關，0.3~0.7 為中等相關，0.7 以上為高度相關，相關係數越大代表關聯性越強，負值代表負相關。)

肆、結論與建議

一、 結論

(一)臺北市各地政事務所高齡志工志願服務參與情形

1. 高齡志工普遍認同其於地政業務志願服務工作之表現

目前臺北市各地政事務所主要是招募地政業務諮詢志工，於此前提下，本研究受試者可能多數具備地政士專業背景，或為地政機關退休人士，僅少數為非專業志工，整體而言受試者皆具備相當地政專業，並能遵守地政志工的服務倫理及執勤規範。

2. 高齡志工彼此間相處融洽並與機關同仁們互動良好

於志願服務過程中，高齡志工得以頻繁與機關同仁互動，彼此互信合作以共同完成為民服務工作，目前臺北市各地政

事務所亦定期辦理志工聯誼活動，藉此表達對志工之重視，並透過這種社交互動場合，拉近機關與志工、志工彼此間之關係，並達到使志工間相互熟悉、建立情誼之效果。

3. 高齡志工身心狀態佳並願意長期投入服務工作

身心狀態將是影響高齡志工得否繼續服務的關鍵因素，本研究中高齡志工關於身心狀態的自我評量多屬積極、正面，亦認為服務工作不會對其身心狀態帶來負荷，而願意長期地投入服務行列。

4. 高齡志工參與志願服務工作為其帶來充分的心靈獲益

高齡長者得於參與志願服務過程中體悟「助人為快樂之本」的道理，並透過服務他人帶給自身成就感與自我肯定，除此之外亦能累積服務經驗與技能，俗話說從做中學，服務的過程即在促使高齡長者永續學習，而有助於其追求自我實現。從問卷調查得知，高齡志工多數滿意於服務過程帶來的心靈與精神獲益。

(二)臺北市各地政事務所高齡志工活躍老化程度

1. 高齡志工普遍擁有良好的身體健康觀念與習慣

隨著年齡增長，高齡長者勢必面對體力退化、身體機能衰退的現象，如何持續保持身體健康可說是一大課題。志願服務

工作可視為高齡志工活動筋骨的良好時機，增加其外出走動、與人互動之機會，有助於達到運動與休閒的目標。目前臺北市各地政事務所高齡志工普遍重視自身身體狀態，並有良好的養生知識與習慣。

2. 高齡志工能以積極、正面心態面對老化過程帶來的不適

樂觀正面的心理有助於高齡長著減緩老化帶來的壓力與恐懼。高齡志工於服務時應常保輕鬆和平的心態，藉由服務他人來療癒自我、充實心靈，收穫助人帶來的快樂與成就感，促使自己邁向活躍老化的道路。依問卷調查結果顯示，目前臺北市各地政事務所高齡志工整體而言皆具備良好的心理健康。

3. 高齡志工與親友互動緊密並願意拓展社交生活

親屬、朋友是陪伴高齡長者度過晚年的重要角色，如果缺乏社會互動將可能使高齡長者逐漸與社會脫節、離群索居。親屬的支持與關心除了可以豐富高齡長者的生活外，亦能使其較無後顧之憂地從事志願服務，而朋友同儕間亦能鼓舞彼此投入服務工作，互相激勵、一同成長。依問卷調查結果顯示，目前臺北市各地政事務所高齡志工整體而言與親友保持良好的互動性，並樂於參與社交活動。

4. 高齡志工樂於終身學習並具有適應變動生活環境之能力

俗話說「活到老，學到老」，為人處事往往須順應潮流、與時俱進，故終身學習的習慣及適應生活的能力對於高齡長者十分重要。透過參與志願服務，高齡志工能持續增進專業知識技能，而相關的學習課程及活動，亦能幫助其獲取新知、開拓視野，培養其持續適應變動社會的能力。依問卷調查結果顯示，目前臺北市各地政事務所高齡志工多數認同終身學習與休閒活動的重要性，並能落實到日常生活中。

(三)志願服務參與情形對活躍老化之影響

當受試者對於參與志願服務之滿意度、投入程度越高，則其於活躍老化面向之表現即越好，兩者呈現高度正相關；反之，當受試者身心狀態不良或缺乏社會互動意願時，其於活躍老化面向之表現可能較不理想。志願服務參與情形與活躍老化兩者之關係表示如下圖：

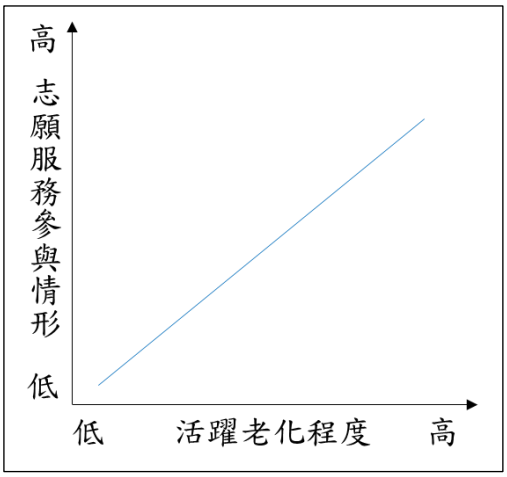


圖 4-1-1 志願服務參與情形與活躍老化兩者關係

二、 建議

(一)高齡志工志願服務參與面向

針對高齡志工志願服務參與情形，志工運用單位可依據下列建議事項改善現有機制，促使越來越多高齡長者願意投入地政志工行列，減緩人口老化現象下的不良影響。

1. 規劃再學習機制

（1） 設計多樣化培訓課程：

現行志工訓練課程包含基礎訓練、特殊訓練、領導訓練及成長訓練等，目前各地所多以安排志工地政專業訓練為主，輔以保健、心靈成長等其他種類之教育講座，除了設計地政專業訓練課程供志工持續精進外，建議可依志工需求辦理多樣化課程，提供~~志工~~選擇的空間，例如針對疫情辦理傳染病防治教育訓練，協助高齡志工認識相關傳染病知識。此外，建議深化課程內涵，例如提供完整系列課程，而非短暫學習，更有助於志工真正吸收到新知識與技能。例如針對非具地政背景之志工，設計一系列地政業務的教導課程，由機關同仁或邀請地政實務專業講師辦理講習，協助志工取得地政專業知識，並由業務同仁適時協助輔導執行相關業務服務。

（2） 妥適之課程安排

課程安排須考量高齡志工的精神及體力狀態，例如課程時間、長度及難易程度等皆須妥適規劃，盡量避免在夜間時段開課以致打擾高齡志工作息，或太過艱澀難懂之課程內容，造成高齡志工學習上的負擔。提供課程之目的應是滿足高齡志工學習及自我成長需求，而非為其帶來身心負面影響。目前各地所教育訓練多於平日下午舉辦，且訓練時間約2小時，應不至於造成高齡志工負荷，至於規劃課程內容部分，建議專業訓練課程不宜過度講解理論學理，而應分享實務經驗為主，並搭配淺顯易懂的論述方式，使高齡志工得以融會貫通。

（3） 善用社會資源，結合其他志願服務機構

機關單獨辦理培訓課程時，將受到財力、物力、人力及時間之限制，很難完全滿足不同志工多樣化的需求，此時若能結合社會上其他志願服務機構，以整合資源、共同協力為行動指引，齊心規劃豐富多元的培訓課程，將能使更多志工產生學習興趣，課程品質也因資源富足進而提升。現行各地所有聯合教育訓練機制，即有達整合資源之效果，亦建議多鼓勵所屬志工參與臺北市志願服務推廣中心之課程，其不

僅辦理許多各式各樣的實體訓練課程及線上課程，亦提供相關社福機構課程消息，可供高齡志工依所需進行學習。

2. 服務內容彈性調整

（1） 考量個人情況

於充分了解高齡志工之專長、特質後，安排適宜之工作內容。以本市各地所為例，志工得依據地政專業具備與否，分為專業諮詢志工及巡迴服務志工，使高齡者皆能適才適所，充分發揮所長。

（2） 服務內容應具備挑戰性

反覆例行之服務內容可能使高齡志工失去服務熱忱與動力，故服務內容應適時進行調整，增加服務之挑戰度與變化性，促使高齡者有意願持續投入志願服務。以本市各地所為例，於取得非具備地政專業之志工同意後，對其進行地政專業教育訓練，培養其取得地政相關專業知識；而具備地政專業之志工，因早已熟稔地政業務，機關可交付其他任務來增添服務之挑戰度，諸如邀請高齡地政志工出席機關對外活動，一同進行業務宣導等。

3. 善用志工人力資源，協助機關業務推行

機關可釋出適合交由志工協助執行之行政業務，補充機

關人力不足之情況，為日趨繁忙的行政部門分擔龐大的工作量。以本市各地所為例，得將最新政策資訊、法令函釋傳遞予志工，使其於櫃檯服務時一併向民眾宣導，加速業務推行效率，亦可邀請志工協助機關對外宣導活動、擔任活動分享人及講師等工作，例如邀請志工一同出席里鄰宣導活動，或請具備某領域專長之志工擔任教育訓練的講師等，亦提供志工本身學習與成長之機會。

4. 重視志工團隊的交流互動

社會互動與人際網絡的培養，有助於高齡長者適應晚年生活，不至於離群索居。參與志願服務即是高齡長者拓展人際關係的方法之一，故機關應該重視志工團隊的建立與維繫，定期舉辦志工聯誼活動，例如聯誼晚會、戶外踏青健行活動等，或多辦理機關聯合的教育訓練場次，有助於培養志工成員的情誼及向心力，可達到延續服務意願與熱忱的效果。現行各地所每年皆舉辦志工聯繫會報及聯合教育訓練，建議可秉持促進團隊互動之目標，多加辦理此類交流活動。

5. 建立妥善的志工退場機制

高齡長者將晚年奉獻予志願服務活動中，為日益繁忙的公務機關帶來一大助力，是機關的珍貴資產，亦是不可或缺的

工作夥伴。機關應安排妥善的高齡志工退場機制，當其因年齡或健康等因素需離隊時，可予以表揚及感謝，如採行致贈感謝狀、安排與機關首長面談與合影等措施，使離隊志工充分感受到機關誠摯的謝意，並彰顯機關對所屬志工之尊重及關懷；另針對因年齡、健康或其他因素致影響服務表現之高齡志工，機關得於推動計畫或相關行政規範訂定柔性退場機制，協助其卸下志工一職。各地所目前多將志工退場機制明訂於志願服務推動計畫中，建議可依前述內容辦理離隊高齡志工表揚感謝措施，同時輔導不適任志工離開，落實志工管理之目的。

(二)高齡志工活躍老化面向

高齡志工越是積極的參與志願服務等社會活動，越有助於減緩自身的老化現象，故針對活躍老化面向，建議高齡志工可採取下列作法，促使自己持續朝著活躍老化的目標努力。

1. 選擇適合自己的服務機關

高齡志工於選擇服務機關時，可考量本身的專長、興趣、時間、體力、服務性質及服務機關地點等要素。以專長為例，俗話說術業有專攻，高齡長者可投入本身擅長的領域，如具地政士資格之長者選擇至地政事務所擔任諮詢志工，即得以運用專業、發揮所長；以個人興趣為例，愛好古蹟、歷史文物之

長者，可考慮至博物館擔任解說志工，投入本身喜好的事物中，將有助於延續服務的動力與熱情。

2. 重視人際交流與社會互動

活絡的人際交流與社會互動，有益高齡長者適應社會、維持心靈健康，避免封閉的晚年生活，而參與志願服務即是拓展人際網絡的良好機會，高齡長者可於服務過程中熟識機關同仁、志工夥伴，及與各式各樣的服務對象相處，例如高齡志工可積極參與機關辦理之聯誼活動與訓練課程，增加與人互動之機會。

3. 學習自我調適與放鬆身心

（1） 重視良好作息、均衡飲食及運動習慣的培養，有益身心靈健康，同時抵禦老化過程的壓力及負面情緒。

（2） 與親朋好友維持長期的良好情誼，一旦遭遇老化過程的壓力與不適時，可即時尋求親朋好友的支持與陪伴，不會孤立無援。

（3） 積極參與各式社團或社區活動，並從中與志趣相投的朋友交流談天，得以紓解日常生活壓力及放鬆身心。

4. 以永續學習的態度，因應變遷的社會

現代社會變化萬千，若高齡長者能秉持「活到老，學到

老」的精神與時俱進，將有助於提升其社會適應能力。高齡志工除了可參與機關辦理之專業教育訓練外，目前臺北市志願服務推廣中心亦有相關成長、特殊教育訓練，邀請各領域的專家授課分享，將使高齡志工的學習歷程更加豐富。

此外，教育部目前為鼓勵非正規教育機構辦理課程認證，截至 2020 年 8 月止已通過認證 724 個終身學習機構，可供高齡長者持續進修。是故現今有越來越多的終身學習管道及休閒育樂活動，如社區大學、空中大學及救國團課程等，可幫助高齡長者於學習的過程中建立自信心與成就感。

伍、參考文獻

張德永、廖芸娜(2017)，博物館高齡志工參與志願服務及其活躍老化之研究~以臺北市立美術館為例。國立臺灣師範大學。

陳正芬(2017)，成功老化或活躍老化？輸送基礎以及未來轉型之探討對〈社區據點服務品質與成功老化提升程度關連性之初探：政府角色認知的調節效果〉的對話與回應。國立政治大學公共行政學系。

呂寶靜、楊佩蓉、林雨潔、蔡昇倍(2014)，老人志工服務經驗與福祉之分析成果報告。國立政治大學社會工作研究所。

余佳諾、王宏文(2019)，社區照顧關懷據點之合產分析：高齡志工及活躍老化。國立臺灣大學公共事務研究所。

曾進勤(2003)，從充權的觀點談高齡人力資源開發運用以—高雄市長青人力資源中心為例。社區發展季刊第 103 期。

王篤強、陳琇惠、施麗紅(2011)，某縣公部門人員對於志願服務法的理解與相關態度的調查。社區發展季刊第 136 期。

劉怡苓(2009)，不同社區型態與高齡志工社區參與動機之探討－以高雄縣兩社區為例。國立高雄第一科技大學。

陳玉華(2016)，創新高齡服務之國際倡議趨勢。國立臺灣大學生物產業傳播暨發展學系。

白又先(2009)，台北地區退休人士休閒態度及生活適應之研究。中國文化大學。

林麗惠(2004)，高齡者對成功老化條件及策略之初探。國立中正大學。

林麗惠(2006)，高齡者參與志願服務與成功老化之研究。國立中正大學。

林麗惠(2012)，活躍老化指標建構及其對老人教育政策之啟示。國立中正大學。

陳麗光、鄭鈺靜、周昀臻、林沛瑾、陳麗幸、陳洳軒(2011)，成功老化的多元樣貌。台灣老年學論壇第 9 期。

蔡承家、阮惠玉、陳依卿、劉秀華(2010)，社區老人的志願服務。美和科技大學。

李世代(2010)，活躍老化的理念與本質。社區發展季刊第 132 期。

蕭文高(2010)，活躍老化與照顧服務：理論、政策與實務。社區發展季刊第 132 期。

吳舜堂、陳欽雨(2017)，高齡長者社會支持、社會參與與活躍老化關係之研究。國立台北科技大學通識教育中心、世新大學企業管理系。
林語如(2009)，影響國民中小學退休教師參與學校志工行為意向因素之研究。國立政治大學公共事務學系。
傅嘉瑜(2006)，高齡者社團參與類型、參與程度與生活滿意度關係之研究。國立政治大學社會學研究所。
徐慧娟、張明正(2004)，臺灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析。台灣社會福利學刊 200412(3:2)期。
莊俐昕、黃源協(2013)，社區照顧關懷據點成效評估：服務提供者觀點之分析。社區發展季刊第 141 期。
徐慧娟、梁淅西、陳正芬、陸玓玲(2016)，活躍老化指標建構暨影響因子探討。台灣公共衛生學會聯合年會學術研討會手冊。
徐麗君、蔡文輝(1985)，老年社會學。臺北:巨流。
徐立忠(1997)，高齡學導論。高齡學叢書。
李瑞金(2010)，活力老化-銀髮族的社會參與。社區發展季刊第 132 期。
江亮演(1992)，社區福利與志願服務。社區發展季刊第 57 期。
黃國彥、詹火生(1994)，銀髮族之社會資源。國立嘉義師範學院編印。
賴永和(2001)，國民中小學退休教師生活適應及其影響因素之研究。國立高雄師範大學。
吳家慧、蘇景輝(2007)，老人服務中心高齡志工管理策略探討。社區發展季刊第 118 期。
張怡(2003)，影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展季刊第 103 期。
陳武雄(2004)，志願服務理念與實務。臺北:揚智文化事業股份有限公司。
曾華源(2002)，推動志願服務以增進社區發展。社區發展季刊第 100 期。
傅家雄(1991)，老年與老年調適。臺北:正中。
范瑟珍(2014)，人口結構與人口依賴關係之探討。國發會人力發展處。

陸、附錄

臺北市各地政事務所高齡志工志願服務與活躍老化關係

問卷調查表

親愛的高齡志工夥伴，您好：

首先對您在志工服務崗位上不辭辛勞的付出，表示誠摯的感謝。

隨著人口老化的浪潮席捲全球，如何有效協助高齡長者發展晚年生活的意義與價值，順利克服老化過程的壓力與不適應，即是政府當前處理的重大議題，而參與志願服務便是高齡長者人力資源運用的途徑之一，高齡長者於服務過程中能發揮所長、成就自我，故本問卷旨在探討本市各地政事務所高齡志工參與志願服務，對其活躍老化之影響，以供日後志工運用單位管理措施及業務精進之參考，並鼓舞更多高齡長者投入志願服務。

本問卷採取不記名方式填答，個人資料絕對保密，請您安心作答。

您的意見彌足珍貴，請依個人實際感受填寫，為期本問卷能貼近問題以利做出正確的分析，請務必逐題作答，切勿遺漏。

在此由衷地感謝您的耐心與協助，謹致上最高的謝意。

臺北市建成地政事務所

110 年度自行研究專題小組 敬上

第一部分：志願服務參與情形量表（填答說明：請依據您擔任地政事務所志工的實際體驗，於每項敘述旁的五個方格中，勾選一個最能表示您對該敘述的同意程度。）

1. 我明白地政志工的各項服務內容。
   □非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
2. 我具備地政相關之專業知識及能力。
   □非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
3. 我能準時出席志願服務工作。
   □非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
4. 我不會無故缺席志願服務工作。
   □非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意
5. 我能遵守地政志工的服務守則及服務倫理。
   □非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

6.我與機關同仁互動良好。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

7.服務遭遇困難時，能及時獲得機關同仁協助解決問題。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

8.我覺得機關是重視志工的。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

9.我樂於參與各項志工活動。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

10.我在志工團隊中有結交到可談心、相互關心的朋友。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

11.我的身體健康狀況良好。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

12.我的心理、精神狀況良好。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

13.投入志願服務，不會對我的健康狀況帶來負荷。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

14.投入志願服務，不會為我帶來負面情緒。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

15.若是身心狀態允許，我願意長期投入志願服務。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

16.我認為志願服務是件有意義的事。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

17.服務民眾的過程，能為我帶來快樂及滿足感。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

18.協助民眾解決疑問，能為我帶來成就感且提升自信。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

19.我認為自己是志工團隊的一份子。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

20.我認為投入志願服務有助於自我實現。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

第二部分：活躍老化程度量表（填答說明：請依據您擔任地政事務所志工的實際體驗，於每項敘述旁的五個方格中，勾選一個最能表示您對該敘述的同意程度。）

21.我重視自身的身體健康狀況。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

22.我注重均衡飲食。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

23.我有運動習慣。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

24.我會定期進行健康檢查。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

25.我瞭解並預防高齡者相關疾病（例如：高血壓、失智症）。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

26.我能自我接納、自我肯定。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

27.我能處理日常生活中不愉快的情緒。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

28.我能面對老化過程帶來的壓力（例如：視力退化、體力衰退）。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

29.我能面對老化過程帶來的失落感(例如:離開職場、親人離世)。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

30.我能坦然面對未來。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

31.我能與同住親屬保持良好互動。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

32.我會做家事或照顧同住親屬。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

33.我會與親友定期聯絡或聚會。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

34.我樂於參加社團或社區活動。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

35.我樂於擴展自己的社交生活圈。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

36.我知道終身學習的管道（例如：社區大學）。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

37.我樂於參與各式終身學習課程。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

38.我瞭解休閒活動的重要性。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

39.我樂於參與各式休閒活動。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

40.我能持續學習並適應新環境。

□非常同意 □同意 □普通 □不同意 □非常不同意

第三部份：個人基本資料（為期本問卷能貼近問題以利做出正確的分析，請務必逐題勾選）

1.性別

□ 男 □ 女

2.年齡

□ 55-60 歲 □ 60-65 歲 □ 65-70 歲 □ 70-75 歲 □ 75 歲以上

3.服務年資

□未滿 1 年 □ 1-5 年 □ 6-10 年 □ 11-15 年 □ 16 年以上

填表日期：110 年 月 日

請填妥後，交給各所志工業務承辦人員，感謝您的合作！