

科技部補助
大專學生研究計畫研究成果報告

計 畫
名 稱 : 影響民眾參與長照佈老志工計畫意願之因素

執行計畫學生：許庭瑤
學生計畫編號：MOST 109-2813-C-040-062-H
研究期間：109年07月01日至110年02月28日止，計8個月
指導教授：蔡雅芳

處理方式：本計畫可公開查詢

執行單位：中山醫學大學醫療產業科技管理學系（所）

中華民國 110年01月19日

影響民眾參與長照佈老志工計畫意願之因素

摘要

近年老年人口之比例日益增加，長期照護所面臨的問題都逐漸被大家重視。為解決長照人力短缺之問題，政府這幾年也針對長照專業人才之培育、薪酬之調整等方面進行努力。近年更有地方政府提出「佈老志工」計畫來改善長照人力問題。這是一種新型態的志工投入計畫，透過志工加入長照服務來增加長照人力，讓初老及中老年齡層的長者為自己與親友儲存未來之照顧資源。在參與志工的同時，能夠透過服務他人來為自己存老本、預習老年生活，並藉由持續的運動來防止老化。然而這樣的新型態志工服務計畫是否能夠為民眾所接受？本研究探討影響民眾參與長照佈老志工計畫意願之因素。採用混合研究設計，以質性訪談收集並分析質性資料，並輔以問卷調查，共訪談 22 位民眾。109 年 7 月 1 日止至 110 年 2 月 28 日止。研究對象為 108 居住於中部的民眾。主要探討民眾對擔任佈老志工之看法以及影響其參與「佈老志工」計畫的因素。研究結果發現：1. 量性研究結果-受訪者自覺健康狀況 ($X^2=9.9096, P=0.007$) 以及是否有需要照顧的家庭成員會影響其參與佈老志工的 ($X^2=6.545, P=0.011$)。受訪者是否有罹患慢性疾病 ($X^2=1.636, P=0.201$) 以及是否聽過佈老志工不會影響其參與佈老志工的意願 ($X^2=1.636, P=0.201$)。2. 質性研究結果-相較初老及中老年齡層的受訪者，青壯年齡層的民眾更有意願去透入佈老志工服務；受訪者「身體狀況」、「時間因素」及「交通、地點」三種因素最容易影響其參與佈老志工的意願，其餘因素(如：「服務目的」、「服務對象」、「家人意見」、「有無興趣」)較不易對受訪者造成影響。

關鍵字：老人、長青、志願服務

目錄

摘要.....	I
目錄.....	II
壹、研究動機與研究問題.....	1
貳、文獻回顧與探討.....	2
一、長期照護服務.....	2
二、影響民眾選擇長期照護服務的因素.....	3
三、影響民眾參與志工服務的因素.....	4
參、研究方法與步驟.....	4
一、研究設計與研究對象.....	4
二、資料分析.....	5
肆、研究結果.....	5
一、量性研究結果.....	5
二、質性分析.....	6
伍、結論.....	8
一、結論.....	8
二、改善建議.....	8
三、研究限制.....	8
陸、參考文獻.....	9

壹、研究動機與研究問題

隨著現今醫療科技的進步，人均壽命逐漸增加，老年人口比例也逐漸上升，台灣 12 更是在幾年間迅速的從高齡化社會發展成為高齡社會，關於老人生活、健康、心理狀況等等問題，也成為近年備受討論及關注的議題。

我國於 107 年 65 歲以上人口已達 14%，正式進入「高齡化社會」(衛福部統計處，2019)，隨著老年人口快速成長，長照需求也隨之提升。政府所推行的長照 2.0，讓大眾多了許多機會了解並且接觸長照的機會，服務項目也從原先的照顧服務、喘息服務、居家護理、輔具補助、營養餐飲服務、交通接送服務再延伸到設置照護者據點、增加社區整體照顧、更在預防失能方面設立社區照顧據點，進行延緩失能之訓練(衛福部長照專區，2019)。其目的是希望不要等到失能後才提供協助，而是設置更加全面的機制，從預防失能開始進行，增加人均健康人年，減少醫療負擔。但伴隨需要的照護服務內容增加，照護人力的問題也是影響長照服務能否蓬勃發展的因素之一。

根據衛生福利部統計處進行之「106 年老人狀況調查」得知，日常生活有困難之老人中以「子女」為主要家庭照顧者占 44.35%，但現今生育率降低，現有子女比例由 102 年的 98.3%到 106 年的 97.2%，降低了 1.1 個百分點。國家發展委員會於 108 年也推估，未來我國人口扶養比將加重，從今年 2020 年平均每 4.4 個青壯年扶養一位老人，降到 2065 年每 1.2 個青壯年扶養一位老人，青壯年人口負擔將會越來越重。

家中青壯年大多因工作繁忙無暇照顧家中長輩需另聘照護人員，但由於家人不支持、案家不尊重、過於操勞、社會評價不高等因素，導致居服員流動率高，長照人力短缺(李羚榕，2016)。長照 2.0 初上路之時，人力尚缺 1500 人，根據 107 年監察院調查報告推估，至 2020 年人力短缺恐達 8000 人。以往居服員人數一年約成長 1500 人，為因應長照人力短缺之問題，政府積極推動各種措施包括加薪等，根據統計在 2018 年實施加薪後居服員人數提升了六千多人，成長幅度為歷年最高。但居服人員數量提升的同時，長期照顧需求人數也在不斷攀升，以致居服員之人數目前仍是供不應求的狀況(鄧佳芬，2019)。

政府為解決長照人力短缺問題設置許多因應策略，例如：透過基金獎勵資源不足地區人力、改善薪資待遇，進而增加國人投入之誘因；政府賦予照服員專業定位；強化職涯規劃，提供居服員多元的晉升管道；建立培訓制度，鼓勵中高齡、吸引年輕人投入長照服務等(衛服部長照專區，2018)。其中一項為新北市政府近期開始推行的「佈老志工」計畫，由於一般民眾對於老人的刻板印象為體弱多病、沒有工作能力、需要被照顧等，但其實有許多長者仍是老當益壯，不輸年輕人。新北市政府於 2013 年 10 月推動「新北市佈老時間銀行-高齡照顧存本專案」，讓長者先進行 18 小時的居家服務訓練及 8 小時的實習服務，再讓他們實際投入服務的方式，幫助需要的老人。同時將自己擔任志工的服務時數存入「佈老時間銀行」，將來若是自己真正無法行動時，便可藉由兌換時數改由其他志工照顧自己。此計畫不僅能減輕家庭照顧壓力，也為長者建立共助互助的平台，讓互助互惠的觀念延續，更能減輕長照人力問題，是一種特別且珍貴的人力運用方式。本研究探討的問題是希望透過該種新型態照護志工的導入，了解民眾對投入該「佈老志工」計畫的意願，以及影響民眾投入該計畫的原因，以供政府部門規劃發展長照人力計畫，解決長期照護人力缺乏問題時之參考。本研究目的如下：

1. 了解民眾參與「佈老志工」計畫的意願。
2. 分析影響民眾參與「佈老志工」計畫之因素。

貳、文獻回顧與探討

一、長期照護服務

(一)長期照護服務內容

因應我國整體人口逐漸邁入高齡化，自 2007 年起，行政院便核定「長照十年計劃」(簡稱長照 1.0)推動長照相關業務，為了持續增加之多元化長照需求，行政院於 2016 年 12 月再核定「長照十年計劃 2.0」(簡稱長照 2.0)，從居家、社區到住宿式照護機構，多元化服務照顧各種長照需求，建立以社區為基礎的長照服務體系(衛福部長照專區，2016)。

現行長照服務之對象，為失能者、50 歲以上失智者、65 歲以上獨居老人或衰弱老人，透過撥打 1966 長照專線或是向各縣市長期照顧管理中心提出申請，便能得到服務；且若是為家庭照顧者，在服務過程中，身體、心理甚至是經濟狀況有困難，也可透過 1966 或家庭照顧者專線 0800-507272 尋求支援。

根據衛福部照護司(2019)對長照服務種類的區分，可分為如下四種服務類型：

1. 照顧及專業服務：又可分為居家照顧、社區照顧及專業服務。居家照顧為照顧服務員到家中協助失能者，提供其日常身體照顧，包含餵食、翻身、服藥、沐浴等。社區照顧為將失能者送至長照服務單位接受服務，如日間照顧中心、托顧家庭。專業服務則是導入維持或提升自握照顧能力之復能服務，及針對營養、吞嚥困難、臥床或長期活動限制，提供個案照顧指導，讓失能者接受正確的照顧方式，同時減輕家庭照顧者之負荷。
2. 交通接送服務：協助失能者往返醫療院所進行治療或復健。
3. 輔具及居家無障礙環境改善服務：居家生活輔具購置及租賃，如助行器、拐杖、輪椅、移位腰帶、居家照顧床、居家無障礙設施改善。
4. 喘息服務：讓家庭照顧者有短暫休息的時間，服務項目分為三種：社區喘息服務，讓長照個案至日間照顧中心、巷弄長照站、小規模多機能服務中心接受照顧；居家喘息服務，由照顧服務員至家中協助服務，有半天 3 小時或全天 6 小時兩種；機構喘息服務，長照個案至長照住宿式機構接受 24 小時之照顧服務(衛福部長照專區，2019)。

上述四類長照服務衛福部皆有補助，但須經過照顧管理專員評估，根據個案失能狀況擬定照顧計畫和核定額度，再交由個案管理員協助連接服務，提供合適之服務。長照 2.0 已在地老化為目標進行中，根據衛福部統計截至 2019 年 10 月，長照服務涵蓋率已達 43.62%，目前在針對住宿式機構之服務品質提升進行規劃，期待為民眾所詬病之問題能有所改善，讓住宿式機構能穩定發展，永續經營(衛福部長照專區，2019)。

(二)長期照護人力需求

根據 2016 年衛福部於「長照 2.0 核定本」中推估(高推估)，若是加上中重度身心障礙者，2020 年國人長照需求人數將由前一年的 79 萬多人增加至 82 萬多人，並且於 2026 年時，需求人數將會突破 100 萬人。而衛福部於 2019 年之「長期照顧十年計劃 2.0 執行情形、困境及未來規劃」專案報告中，提到長照服務人數之變化，自長照 2.0 實施時 2017 年起直至 2018 年，服務人數由 10.7 萬人成長至 18 萬人，2019 年 1 月至 8 月服務人數也達 23.3 萬人，且人數持續增長中。新申請服務人數也從

2017 年之 7.9 萬人增加至 2018 年之 13.6 萬人，以及 2019 年 1 月至 8 月之 11.9 萬。從以上數據可知，民眾對長照服務需求人數逐漸上升外，新申請服務的人數也在上升。但是從衛福部推估之需求人數對比服務人數，我們可以得知，現今最常提及之長照人力不足，其實就如同數據顯示的樣子，仍然有很大的空間，需要大家共同思考如何去尋找、培養、留住人力。

(三)新北市「佈老志工」計畫

新北市政府於 2013 年起推動「新北市佈老時間銀行-高齡照顧存本專案」。佈老時間銀行是以「存老本 顧未來」之理念，鼓勵初老長者參與志工去服務老老人，希望透過佈老志工的幫助讓長輩能在熟悉的環境中在地老化，並提供家庭照顧者喘息的機會，減輕其壓力。民眾需要經過勞工局辦理之 18 小時基礎訓練及 8 小時實習服務，方能到長輩家中提供陪伴散步、運動、購物，或者送餐及文書處理等志工服務，借助佈老志工的力量幫助需要的長者。民眾擔任志工之服務時數可存於「佈老時間銀行」，而此時數可永續存取且無上限，不僅能為自己的將來做打算，也能將時數轉予親友，儲存未來的照顧資源。

新北市政府積極成立「佈老管理中心」招募志工，並規劃讓志工有一些基本常識及技巧，更在上線服務後提供進階課程，使其更了解照顧長輩之知能。除此之外，佈老志工計畫更有創新的服務模式，隨著不同長輩的需求，共提供四種模式的服務：

1. 兩兩一組：佈老志工兩人一組至長者家中關懷、陪伴長者。
2. 一加一：一名居服員搭配一名佈老志工，至長者家中服務。
3. 公共托老中心：志工於固定時段分組至托老中心服務。
4. 陪伴站：志工至社區陪伴站關懷及帶領健康促進活動。

此計畫共有 29 個區公所、1032 個里及 10 個社會福利中心等共同宣傳招募，截至 2018 年 5 月底近 5 年的時間內，共有 2437 人參與並完成訓練，且有 1581 位志工持續服務，服務長輩數共計 1668 人，而參與之性別比則是女性較男性多出將近 5 成。被服務之長者方面，透過佈老志工服務時數顯示，不論是接受照顧服務的長輩或者居家照護型長輩皆有關懷之需求(林昭文、葉明岱、楊祥鈺，2019)。

二、影響民眾選擇長期照護服務的因素

近來因人口高齡化，家中需要照顧長者的時長增加，但能照顧長輩的青壯年人數卻不足或者沒有足夠時間照顧，因此衍生出長期照顧服務。長照服務不僅是為了減輕家庭照顧者的負擔，讓其能夠正常工作或者有時間喘息，也能讓失能者得到較適當的照顧。居服員透過各種訓練及臨床實習，了解對各種症狀的緊急應變措施，相較於較沒有經驗的失能者之親人，能夠給予失能者更完善的照顧服務(李矜榕，2016)。

一般民眾所希望的照顧方式以居家照顧居多，其次為日間照護，而日間照護的模式關係到交通問題，民眾會選擇交通方便、離家較近的照護機構。另一方面，由於是將親人交給陌生人照顧，服務品質便成為選擇照護服務的重要因素(顏郁靜、林永欣，2010)。根據研究顯示，服務品質感受高的住民願意花費較高的費用，對機構的整體滿意度也比較高(簡秀美，2006)。所以，當居服員具有一定專業知識及應變能力，才會讓家人放心將長輩託付於居服員。部分長者由於較為抗拒請居服員、看護等來照顧他們，他們害怕將自己交給陌生人，此時居服員之素質及態度也是影響長者或長者家屬選擇照護服務之重要因素。綜合上述文獻回顧，認為影響民眾選擇長期照護服務的

可能因素為：照護費用(經濟能力)、照護品質、照護人員的服務態度、便利性、硬體設備，而民眾也會依據上述幾項因素之滿意度來進行選擇。

三、影響民眾參與志工服務的因素

根據衛福部 107 年社區發展季刊資料顯示，民眾持續參與佈老志工者以 60-69 歲居多，其次為 50-59 歲。另外也有研究顯示年齡、宗教信仰、家人/親友是否參與志願服務工作、家人/親友是否曾鼓勵老人參與志工服務與老人參與志願服務有顯著相關(陶文祺，2010)。就職業方面，參加佈老志工者多為「已退休」狀態，加上參與者多數認為自身健康狀況為普通或者非常好(唐瑞、廖年欣，2020)，由此推估因為此年齡層(初老)之志工身體機能較為穩定，並且能夠自理生活，較有餘力擔任志工照顧其他老老人，因此年齡是影響民眾參與佈老志工意願的因素之一。此外，民眾還可能因怕無聊、想維持體力上之勞動或者防止退化等因素，而選擇參加佈老志工。相對於長者，影響青壯年參與志願服務的因素除了上述之家人、朋友曾經參與等因素外，文獻顯示是否接受過祖父母之照顧或者是否曾就讀宗教大學與從事服務老人之活動有顯著差異(蔡惠君，2017)。由此推估，與老人相處之時間也是影響其將來參與志工之意願的因素之一。

長者需要的照顧服務不外乎日常的走動、上下樓、送餐等，參加佈老志工除了可以幫助需要的長者、以時數換取未來照顧之外，在照顧的同時也能提前預習自己老後的生活，其實佈老時間銀行最大的意義，就是在幫助別人的同時，其實也在幫助自己。因此，民眾也可能會因為預期參與佈老志工計畫能夠為其帶來未來的效益，而加入該計畫。

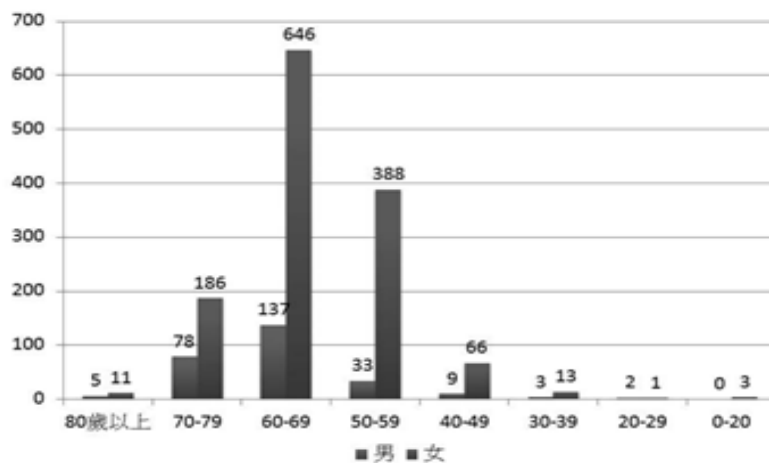


圖 性別與年齡參與佈老志工計畫的分布情況
(資料來源:衛福部 107 年社區發展季刊)

參、研究方法與步驟

一、研究設計與研究對象

本研究採用混和研究的方法，除了採用質性的深入訪談法收集研究資料，同時也搭配簡單的問卷作為輔助調查。研究期間自 109 年 7 月 1 日至 110 年 2 月 28 日，共訪談與調查 22 位民眾。以台中地區民眾為母體，採立意抽樣的方式，找尋可能符合研究

需求年齡層之訪談對象，並進行訪問。採訪年齡分為三個區段，青年(20-30 歲)、中年(31-64 歲)、老年(65-84 歲)，青年及中年各 5 人、老年 12 人，總計訪談對象為 22 人。對於這些年齡層之訪問內容主要包括：

1. 您對於長照人員的認識？
2. 您對於佈老志工的認識？
3. 若您自己成為了老老人是否願意接受佈老志工提供的服務呢？
4. 您擔任佈老志工的意願及經驗？
5. 那些因素會影響您參與佈老志工計畫？

二、資料分析

每次訪談皆同步錄音，並將錄音檔案轉換成逐字稿，作為質性資料分析的依據，採用開放式編碼，以主題分析針對逐字稿的內容進行分析。另外在訪談時也會請受訪者填寫問卷，並將問卷資料以 SPSS 21.0 統計分析軟體進行量化資料分析，以卡方檢定分析民眾自覺健康狀況、家中有無長輩需要照顧等因素對參與佈老志工的影響，以及百分比說明受訪者人口學的分布情況。

肆、研究結果

一、量性研究結果

(一)受訪者人口學分布情況

將本研究共訪談 22 位民眾，並收集 22 份問卷。表 1 為受訪者人口統計變項的分布情況。女性的參與佈老志工的意願略高於男性。年齡方面，20-30 歲、31-64 歲的青壯年族群意願較高，為 80%；65-74 歲、75-84 歲之老年族群參與意願較低，僅有 50%。職業部分由於分布較離散，無法直接斷定其參與意願。此次訪問較多民眾職業分布在已退休狀態，而資料顯示已退休民眾參與佈老志工意願較低。宗教方面各宗教願意參加佈老志工之百分比非常接近，皆大於 50%，可推測宗教與參與意願較無直接關聯性。

(二)影響民眾參與佈老志工之因素

應用卡方檢定分析受訪者是否有罹患慢性疾病對參與佈老志工意願的影響，呈現無顯著影響($X^2=1.636, P=0.201$)。受訪者自覺健康狀況對參與佈老志工意願的影響，呈現顯著影響($X^2=9.9096, P=0.007$)。受訪者是否有需要照顧的家庭成員對參與佈老志工意願的影響，呈現顯著影響($X^2=6.545, P=0.011$)。受訪者是否聽過佈老志工對參與佈老志工意願的影響，呈現無顯著影響($X^2=1.636, P=0.201$)。

表 1 性別、年齡、職業、宗教參與佈老志工意願之分布情形

性別	願意參加	不願意參加	總計	有意願參加之百分比
女性	9	3	12	75%
男性	5	5	10	50%
年齡	願意參加	不願意參加	總計	有意願參加之百分比
20-30 歲	4	1	5	80%
31-64 歲	4	1	5	80%
65-74 歲	3	3	6	50%
75-84 歲	3	3	6	50%
職業	願意參加	不願意參加	總計	有意願參加之百分比
醫療相關產業	2	0	2	100%
自由業	1	0	1	100%
軍公教	1	0	1	100%
商業	1	1	2	50%
學生	2	1	3	67%
已退休	7	5	12	58%
其他	0	1	1	0%
宗教	願意參加	不願意參加	總計	有意願參加之百分比
佛教	5	3	8	63%
道教	2	1	3	67%
基督教	2	1	3	67%
天主教	1	0	1	100%
其他	4	3	7	57%

二、質性分析

將訪談內容錄音檔轉換為逐字稿後進行下列主題分析：

1. 受訪者對佈老志工的認知

根據民眾對問題三之回答得知，由於佈老志工為新北市政府承辦的計畫，而此次訪問以台中地區民眾為主要受訪者，因此普遍受訪者表示只知道弘道老人基金會之「不」老志工，但未聽聞佈老志工。

受訪者 1：「想像母親一樣一直從事長照相關服務到老。」

受訪者 3：「沒有聽過，只知道弘道的『不』老志工。」

受訪者 11：「有看過 91 歲還在當不老志工，覺得很厲害。」

也有部分受訪者表示知道「時間銀行」的概念，但不知其專有名稱，或者不知台灣已引進此概念並發展為佈老志工。

受訪者 1：「有聽過時間銀行，像我現在 4000 個小時，我以後就可以換別人來服

務我的時數，我也捐給別人。」

受訪者 2：「有聽過這種服務，但不知道叫佈老志工。」

受訪者 4：「有聽過志工時數換被服務時數，但不知道叫佈老志工。」

受訪者 21：「有聽過國外有，等於是時數銀行或護照。」

2. 受訪者對於佈老志工之活動之意願

分析所有受訪者資料發現，相較初老及中老年齡層的受訪者，青壯年齡層的民眾更有意願去透入佈老志工服務。20-64 歲由於正值讀書或者工作時期，不願意參與的民眾表示因仍有工作在進行，較沒有空閒時間去做志工。65-84 歲的民眾由於已邁入高齡，表示不願意的民眾部分是因為考量身體狀況而拒絕參與，另一部分則是因為已將時間安排妥當，沒有其餘空閒時間可參與。

受訪者 3：「本身為退休警察，有持續參與警察志工活動，不考慮佈老志工。」

受訪者 4：「身體不方便，要先把自已照顧好，而且目前時間已安排充分，沒有多餘時間做其他的安排。」

受訪者 7：「沒有，因為目前有參加很多活動，會到處參加不同地方辦的活動，但是要去服務別人，意願較低，覺得比較負擔。」

受訪者 17：「目前沒有，仍在工作。」

3. 影響受訪者參與佈老志工之因素

對受訪者來說「身體狀況」、「時間因素」及「交通、地點」三種因素最容易影響其意願，相比之下其餘因素(如：「服務目的」、「服務對象」、「家人意見」、「有無興趣」)較不易對受訪者造成影響。其中「身體狀況」包含體力、關節問題、是否受過傷等；「時間因素」則分為兩大類別，一是自身之時間分配(例：是否仍在工作、家中有無需照顧之對象)，二是服務時長的問題，部分民眾傾向長時間的服務能與服務對象有更深的交流，部分則反之。「交通、地點」因素則是部分受訪者表示擔心服務地點距離過遠，或者自身沒有代步工具不易到達，進而影響其意願。

受訪者 9：「時間，要有空閒的時間；距離，服務地點會不會太遠；服務時間，去案家服務時間的長短(如果只是服務半小時可能會考慮一下，若為一小時或一個半小時這樣較長的時間會比較有意願)。」

受訪者 13：「身體狀況、交通，曾做過學校志工，但因車禍開刀後，腳不方便，便停止志工服務。」

受訪者 16：「是否有工作、是否花時間、是否有需照顧之家庭成員、身體狀況。」

受訪者 22：「時間因素、活動時間長度不宜過長(超過一天)、將來可為自己換取服務。」

根據訪談顯示有意願與沒有意願換取課程的民眾比率各半，有參與意願之民眾表示

受訪者 12：「可以，但要看共同參與的人合不合得來。」

受訪者 20：「可以，反正有空，又可以去活動、交朋友。」

沒有意願的民眾部分是因為對於課程沒有興趣，另一部分的民眾則是因為仍有工作或者已自行安排好活動，無須再透過其他課程打發時間。

受訪者 4：「無，目前活動已安排充足。」

受訪者 13：「沒有，現在已經在弘道中有上課，時間很快就過去，所以沒有考慮。」

受訪者 15：「目前因工作較沒有時間參與課程。」

少數民眾認為團體課程無法顧及每位學員的心情，本身更傾向一對一之陪伴服務。

受訪者 14：「沒有，會比較想要陪伴的，覺得是一對一，有人可以跟自己聊天，但是上課會是一群人的，可能會比較少談到自己的內心，因為以後也可能是獨居老人。」

伍、結論

一、結論

透過量化及質性的混和研究分析，我們認為影響民眾參與佈老志工意願之因素主要以「時間因素」、「身體狀況」及「交通、地點」最具影響力。

1. 時間因素：由質性訪談之結果得知，除參與活動時長會影響民眾的參與意願之外，受訪者本身的時間安排也是影響其意願之重要因素。部分受訪者表示仍有工作在進行會降低其參與意願，另外透過卡方分析之資料顯示，「有無需每天花時間照顧之對象」與「是否有意願參與佈老志工計畫」呈現顯著差異，由此可知家中有需要照顧的對象及有工作者較無多餘時間可自行安排，將影響其參與意願。
2. 身體狀況：在質性訪問過程中，有多數受訪者表示會優先考量自身身體狀況，再決定是否參與志工服務(例:膝蓋、關節曾經受傷造成行動不便之受訪者，則不考慮參與志工服務)。另外，量化統計分析資料中顯示，民眾「自覺健康狀況」與「是否有意願參與佈老志工計畫」呈現顯著差異，表示民眾參與意願會隨著自覺健康狀況而改變。而人口統計變項資料顯示，青壯年族群之參與意願較老年族群高，再透過與質性訪談的交叉比對發現無論何種年齡層之民眾皆會考慮時間因素，但老年族群卻會比青壯年族群更在意身體狀況，故經由上述資料可以得出，身體狀況對於參與意願確實有所影響。
3. 交通、地點：多位質性訪談受訪者表示，若其自身身體狀況限制交通工具的選擇(例:車禍導致無法駕駛，僅能搭乘大眾交通工具)，或者服務地點距離太遠不易到達，皆會影響其選擇參與的意願。

二、改善建議

透過質性訪談問卷之問題三「您是否聽過佈老志工?」之回答顯示，民眾對於佈老志工計畫之名稱較不熟悉，但相對年輕族群來說，老年族群對時間銀行有一定的認知及認識，若將來要將此計畫加以推廣，建議對年輕族加強宣傳(例:將佈老志工計畫與現有之長照課程結合，提供校外參訪等活動或者校內講座宣傳)，進而透過年輕族群將資訊加以推廣，促進參與人次。

此外，受訪者曾在訪談中表示「有意願，但是覺得不太容易申請」，表示民眾可能擔心申請步驟過於繁複，因此卻步。經過我們實際查詢佈老志工之網站發現，申請方式可直接至區公所領取通報表填寫再交由區公所通報，或到新北市社會局之網站下載表單並填寫後郵寄，但並未詳細說明可至網站何處下載，建議可在佈老志工之網站中給予網站連結，方便民眾直接下載。

三、研究限制

本研究原以每 10 歲為一區間做調查，後因考量後續研究分析，將年齡更改劃分為青年、中年、老年三個區間，較大的年齡跨度，可能因其社會閱歷增加，較易看出對志工服務看法之不同，故改變其劃分方式。此外，由於本研究為一對一訪談之質性研究，較無法收集大量樣本，因此可能無法精準的代表台中所有民眾之意見。

陸、參考文獻

- 衛生福利部統計處(2019)。2017年老人狀況調查。取自
<https://lkk.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=d1350b7a0bdca3ae>
- 衛生福利部長照專區(2019)。我想申請長照！取自
<https://1966.gov.tw/LTC/cp-4495-48857-201.html>
- 國家發展委員會(2019)。取自
<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=AAE231302C7BBFC9>
- 馮建榮(2019)。人口持續老化 國發會：青壯年扶養重擔加重。ETtoday新聞雲。取自
<https://www.ettoday.net/news/20190313/1398740.htm>
- 李矜榕(2016)。長期照護人力不足？你請不到人也許是你看不起他。取自
<https://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?nid=73454>
- 監察院(2018)。取自
https://www.cy.gov.tw/News_Content.aspx?n=124&sms=8912&s=12834
- 林周義(2018)。長照人力短缺難補足。中時電子報。取自
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20181209000428-260114?chdtv>
- 鄧桂芬(2019)。政府加薪 照顧服務員去年增6千人創歷年新高。聯合報。取自
<https://udn.com/news/story/7266/3662058>
- 蘇凡(2016)。「佈老志工」讓良善循環 老後生活不孤單。愛·長照。取自
<https://www.ilog-termcare.com/Article/Detail/229>
- 衛生福利部長照專區(2016)。長期照顧的整體政策藍圖。取自
<https://1966.gov.tw/LTC/cp-3635-42393-201.html>
- 衛生福利部長照司(2019)。長照涵蓋率超過43%住宿型長照機構品質持續精進。
取自 <https://dep.mohw.gov.tw/DOLTC/cp-4170-50605-123.html>
- 衛生福利部(2016)。「長期照顧十年計劃2.0核定本」。頁66。
- 衛生福利部(2019)。「長期照顧十年計劃2.0執行情形、困境及未來規劃」。頁2-3。
- 洪玉珠(2019)。高齡社會的人力需求。科學發展。第554期。頁42-49。
- 林昭文、葉明岱、楊祥鈺(2019)。專屬高齡者的志願服務-以新北市佈老時間銀行為例。
- 衛生福利部社區發展季刊。第163期。取自
<https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1124&pid=8137>
- 李矜榕(2016)。「我要成為照顧(居家)服務員！」怎麼做呢？服務員養成步驟報你知。愛·長照。取自
<https://www.ilog-termcare.com/Article/Detail/402>
- 顏郁靜、林永欣(2010)。探討選擇長期照護機構的影響因素分析。取自
http://www.hwai.edu.tw/hca/files/literature/5511.4310_4.pdf
- 簡秀美(2006)。長期照護機構服務品質與住民滿意度之研究。取自
<https://hdl.handle.net/11296/z62tk3>
- 陶文祺(2010)。社區老人志願服務參與行為之相關因素探討。取自
<https://hdl.handle.net/11296/v396u7>
- 唐瑞、廖年欣(2020)。中高齡者及老人志願服務動機對需求滿意度與幸福感之研究。台灣博碩士論文知識加值系統。取自
<https://hdl.handle.net/11296/8t3ees>
- 蔡惠君(2017)。大學生家庭價值觀、老人認知與服務老人意願之相關性研究-以新竹地

區某大學學生為例。取自 <https://hdl.handle.net/11296/6mn722>
劉立凡(2016)。人口老化問題迫在眉睫。科學發展。第 522 期。頁 68-73。新北市政府
佈老時間銀行(2019)。服務內容。取自
<https://lkk.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=d1350b7a0bdca3ae>