

# 服務連線動起來，互助盡孝有人幫： 推動社會經濟照顧模式的一條路

黃珮婷 弘道老人福利基金會主任  
李幸娟 弘道老人福利基金會專員

## 摘要

臺灣人熱心做志工，但志工們也可能因種種因素、角色易位，成為需要幫助的對象。近年時間銀行被許多國家熱烈討論，尤其是運用於高齡照顧之中，臺灣也有縣市開始進行實驗性方式，透過志工佈建、服務交換，運用志願服務人力，補充照顧的不足，而弘道也運用時間貨幣和銀行的概念，發展 20 多年，歷經階段演變、政策發展，以「互助連線」的模式推動。目前 100 多處互助連線據點中，亦有外部團體、在地志願服務組織和社區照顧關懷據點，並隨需求發展出「單次性關懷活動」，如慶祝、關懷、圓夢；或「連續型服務陪伴」，如訪視、陪伴和急性照顧。未來，強調跨區域的交換，提高提領的成功率，也期待影響中央及各縣市政府的發展，讓互助連線的社區網絡更加綿密。

關鍵詞：志願服務、時間銀行、時間貨幣、互助連線、高齡社會

## 壹、前言

我很喜歡看各式的高齡議題刊物，了解每位關注高齡的寫者，如何開始一篇文章，怎麼闡述重要的觀點，在開始這一篇看似生澀的社會經濟照顧模式文章前，我希望這是一篇會讓大家除了思考高齡照顧的服務模式、財務發展、體制佈建外，有一種不同的高齡照顧切入和思考模式。

近幾年時間銀行被許多國家熱烈討論，尤

其是運用於高齡照顧之中，在臺灣也有縣市開始進行實驗性方式，透過志工的佈建、服務的交換，運用志願服務人力，補充照顧的不足，而弘道也運用時間貨幣和銀行的概念，發展 20 多年，歷經階段的演變，現在以「互助連線」的模式持續推動。

「全國互助連線」其實緣自於歐美日等國的「時間貨幣」、「時間銀行」等觀念，並融合在地習慣與觀念延伸發展而來的「互助」方案。

「時間貨幣」概念興起於 1980 年代的美國，而後擴至全球；全世界有超過 1000 個以上的「時間銀行」（Time banks）組織。這種概念是用自己的勞務或知識，提供他人解答或幫助，來換取自己需要的服務，是一種非經濟交換方式的交易。美國芝加哥、英國倫敦等城市，在這幾年開始意識到，幫助別人、為人付出得到的回饋與尊重，讓他們覺得被需要，而有存在感。以美國華盛頓特區等幾個大城興起的「時間幣」（Time dollar）組織，以及日本的「照護門票」（tickets for caring relationship）系統，正是城市居民渴望認同的產物。

## 貳、互助連線的發展歷程

第一階段的方案發展中，弘道成立許多志工站，開始進行老人服務，不過當時的設計，需搭配各地成立志工站，進行統一的時數登錄與管理，難以在各地發展，互助精神彰顯不易，同時在 2005 年佈建社區照顧關懷據點的政策推出後，開始有許多在地組織的發展，展開老人服務，因此在方案推動和政策發展下，進行了討論與修正。

### 一、成立志工站：概念推行

第一階段的方案發展中，弘道成立許多志工站，開始進行老人服務，不過當時的設計，需搭配各地成立志工站，進行統一的時數登錄與管理，難以在各地發展，互助精神彰顯不易，同時在 2005 年佈建社區照顧關懷據點的政策推出後，開始有許多在地組織的發展，展開老人

服務，因此在方案推動和政策發展下，進行了討論與修正。

（一）著重於在地社區志願組織的培育，健全其組織運作：人力時間銀行的時數儲存與提領，是制度面上個人層次的操作概念，但其運作的實質內涵則是著重於組織層次的網絡培育，個人的時數存提，皆需透過健全的志願服務組織運作，方能實現，因此人力時間銀行的核心價值應以培育健全的社區型志願服務組織為主，這也成為弘道除了服務在地志工站，也將觸角延展至社區照顧關懷據點的培力。

（二）接納社區志願組織型態的多元性，發展非制式性的社區志願組織：人力時間銀行要結合的提領區是以可提供長期照護服務的志願團體，因此應不需透過制度的推動勉強將所有加入的團體都統整為一制式化的組織。如本會除了發展自身的志工站外，亦推動機構連線、外部團隊連線，使加入人力時間銀行的組織都可維持其原有的自主面貌，亦可減少不必要的組織重整成本。

（三）發展互助服務型的志願照顧人力，而非單純慈善服務型的志願照顧人力：一般的志工，多以服務弱勢家庭為主，而非以個案的「需求性」為主，因此需鼓勵發展一般家戶的互助服務，方能有效開發提領服務。因為參與人力時間銀行之志工多為一般戶，非弱勢戶，因此志工的服務對象應擴及一般戶，才能發揮提領功能，讓互助增加對等性，而非傳統弱勢照顧。

(四) 制度單純化：過於複雜的制度會造成組織溝通協調的成本。因此，在點數制度的設計中，不論志工服務內容的複雜度，都以時間為基礎，以同值點數計算之，以減少認定上的成本，並避免志工將志願服務貨幣化或分級化。

(五) 人力時間銀行的建立非加重家庭照顧的負擔，亦非取代其他的社區照顧服務：人力時間銀行主要培育社區志願組織，提供長期照護的互助服務，以累積社區的社會資本。其開發的志願人力，都非目前的家庭照顧者，而是尚未找到提供貢獻管道因而暫時閒置的家庭照顧者，是人力儲備制的概念。因此不會增加目前家庭照顧者的負擔；而人力時間銀行服務的提供應只是社區多元照顧的其中服務之一，而非要取代其它現有服務，目前推動的各項社區照顧服務仍應積極推動。

## 二、小型社群組織：在地推動

第二階段在前任執行長林依瑩的推動下，以小型社群組織為概念，設計了一套實驗方案，期待透過實驗方案，先激發出社區互助的力量，再不斷的修訂志工人力時間銀行之運作規則，如學習香港推出貨幣的發放、服務的連結、會員的意見傳遞等，期待志工人力時間銀行建立起「我幫你，你幫我」厝邊隔壁之互助情誼，選定當時臺中縣龍井鄉龍西村 - 「龍龍幫幫家族」成為全國第一個推行點。

「龍龍幫幫家族」推動時間貨幣後，志工與長者間打破服務者 / 被服務者之間的區隔，成功帶動長者投入志願服務領域 (2007 年 5 月協助 3 位據點長者取得基礎訓練與特殊訓練證書)；長者協助據點事務，如環境整理、帶領外丹功、負責據點點心等，而志工更因此發掘自身專長，如收驚、剪髮、拼布製作等。此外，會員人數

表 1 社區互助排行榜

名次	項目	比率 (%)
第一名	按摩	28.2
第二名	協助據點事務，如量血壓、點歌、包裝禮品、打掃、資源回收、泡茶、帶領健康操等	10.3
第三名	煮點心	7.3
第四名	交通接送	7
第五名	送菜、拿紙箱	6.2
第六名	代購物品	4.9
第七名	打掃	3.5
第八名	教拼布、撞球、小吃	2.9
第九名	請吃點心	2.4
第十名	借筆記	2.3

資料來源：弘道老人福利基金會



圖 1 龍龍幫幫家族跳蚤市場 - 貨幣交換

資料來源：弘道老人福利基金會

從 35 位提升到 53 位，顯示小型社群團體在地推動具有可行性。

截至 2008 年 1 月 31 日，6 個社區會員數達 230 人、共計 847 筆服務紀錄，詳見表 1「社區互助排行榜」，其中比較特殊的服務項目有暫住服務、塔羅牌占卜、種菜抓菜蟲與包裝水果、跑腿送公文、辦敬老愛心卡與導護時間調班等。同時觀察方案推動，發現讓長輩能自在地互動、互助並不容易，不過協助據點事務的服務項目變多了，需要肢體接觸的按摩也有 239 筆，可以想見長輩與志工間的互信、互助正逐漸被互助券激發出來。

這個階段小型組織互助發現，以社區組織之實際需求為出發點，可以讓民眾更容易瞭解時間貨幣的運作與意涵，若社區中有人能夠投入進行交換和媒合服務，交換的成功性便會提升，同時也需大力投入社區互助行為的開發，因此是否有專業人員以駐點方式長期投入社區協助推廣應為關鍵因素，如辦理說明會、服務交換會，將時間



圖 2 龍龍幫幫家族時間貨幣跳蚤市場志工剪影

資料來源：弘道老人福利基金會

貨幣視為社區參與的媒介，才能持續滾動交換。

### 三、互助券：文化社群「價值」

本會在推動在地小型組織互助後，2010 年研發「互助券」正式推動全國互助連線服務，弘道發放互助券的意義並非只是單一的增值兌換服務，將服務「市場化」、「商品化」、「貨幣化」只是為了公開地確認它們的文化社群「價值」，承載著豐富文化社群意義的工具，交換不再被認為是尋求利益，而是包含了更多樣的可能性：服務或物品只是用來滿足社群成員的需要，而互助券（貨幣）只權充一種紀錄和促使服務更容易進行的工具，甚至有助促進社群成員之間的關懷、友愛和互助互補。既然互助券的發展並非只是商品化和市場化，我們也關注互助券的發展，發現貨幣的發行、紀錄、儲存、兌換，對於中高齡以上志工具具有困難度，例如紀錄和保存，有許多志工在服務過程中，互助券遺失就會成為交換的阻礙。例如 2010 年當年度發出 1,700 張的互助券，實際使用互助券提領服務人數僅有 80 位（提領率僅 4.7%）。



圖 3 志工提領父親節同樂會 - 帶桌遊同樂

資料來源：弘道老人福利基金會



圖 4 高齡志工慶生會

資料來源：弘道老人福利基金會

#### 四、全國互助連線中心：全國佈點

到了 2010 年後弘道正式成立「全國互助連線中心」，更進一步以有系統、有組織方式逐步在全國佈點，鼓勵有意願或已從事老人服務團體申請加入，以團體概念認證志工服務的提供和累積的志願服務時數，並藉由據點負責人協調聯繫，即可幫自己或關心的親友滿足一個小小的夢想，互助連線中心的服務交換十分多元及彈性，且年齡不限定 65 歲以上。期待找回臺灣社會獨有濃濃人情味，並讓互助、互信重現你我身邊。

時間銀行的運作機制是以育成中心 (Incubators) 之概念進行規劃的，人力時間銀行主要開發的志工人力是社會網路與社會資源的社區中原本已經潛在存在的力量，應以「培育」的方式促成組織與人力的運轉，而非以「管理」的角度，亦非單純使用現有既存的資源進行資源的運用與分配。如此一來，方能實質促成提領的具體化，即發展足夠多的社區互助網絡，

提供充裕照顧互助的服務能力。

2010 年互助連線據點申請設立數為 30 點，2013 年增加為 56 點，以全年度皆至少實際運作各 1 次成功申請提領及服務執行方可認證為互助連線據點，運作率達 100%。針對有實際運作互助連線據點授予認證，讓虛擬概念實體化，加深互助連線據點的認同度。同時鼓勵大專青年學子以社團名義成立「互助連線青年團」，為有心從事志願服務的學生提供另一種選擇管道，也舒緩當服務使用者居住地沒有互助連線據點，能就近執行提領項目的難題。2013 年以學校名義組成加入本方案者為致理技術學院、耕莘健康管理專科學校、大葉大學休閒事業管理系等 3 所學校。

#### 五、感恩傳情：遠距傳遞「心」與「行動」

2011 至 2012 年互助連線項目從慶祝／慶

生會、關懷訪視、圓夢外，更多了環境大掃除、代購物品及觸發大量提領的「感恩傳情」等，傳情的研發除擴大了提領量，亦突顯互助連線所要傳遞的精神—盡孝處處有人幫，跨越空間的距離，透過遠距傳遞，讓申請提領者的心與行動，透過其他互助連線據點的夥伴代為傳給家中長者。2013年除既有常態性提領外，更計畫搭配節慶—母親節、父親節、阿公阿嬤節，進行大規模傳情。至2014年，單年度互助連線點為73點，交換服務已經高達1000件。至2017年，互助連線據點超過100點，因為連續型和緊急型態的服務增加，因此單一次大規模傳情暫停，是期待深化互助連線服務，並回到真正的需求滿足和交換。

## 參、核心初衷的交換互惠

經過多年的時間銀行推動歷程，現今的互助連線服務，發展出「單次性關懷活動」、「連續型服務陪伴」，單次性有慶祝類、關懷類、圓夢類，連續型則有訪視類、陪伴類和急性照顧類型，依據志工申請提領的需求協助媒合，同時因為在各階段歷程發展中，我們發現社區網絡建構的重要性，目前的100多處互助連線據點，亦有外部團體、在地志願服務組織和社區照顧關懷據點，近幾年更發現志工或家屬的急性需求，當志工/家屬遇到緊急狀況需要協助時，能隨時提出需求，由社工就近協助媒合服務，提供最及時的協助，更能幫助到志工和家人，因此建構了創新的「互助AIO照顧服務」。

隨著本會志工與遠方的家屬年齡漸長，需要他人協助的機率亦提高，本會志工可憑100小時志願服務時數交換1小時居家服務時數。目前尚在推廣階段，志工表示當有需要時可以申請居家服務，讓他們對志願服務更有認同感，也使本方案能發揮更深遠的效益。2017年共有5案提出申請，累計交換314小時的照顧服務。

## 一、急性需求不慌亂，太平志工交換AIO照顧服務

熱心的志工，常常四處奔波照顧弱勢，但可能因為種種因素、角色易位，成為需要幫助的對象，2016年底弘道更嘗試讓志工人能以100小時服務時數轉換成1小時的AIO照顧服務時數。

當志工或家屬遇到緊急狀況需要如沐浴、陪同就醫、照顧指導等服務時，便可提取所存的志工時數，社工能就近媒合照顧秘書提供最即時又有彈性的服務。

今年61歲的志工朱佩珍是弘道太平志工站的志工，已服務超過16年，曾是921受災戶的她，受到外界眾多的幫助，因此她常告訴自己有能力時要多回饋給他人，因此擔任志工，關懷弱勢長者。有次載送物資探訪的途中，朱佩珍被巷弄中竄出的汽車撞傷，手部嚴重骨折，太平志工站站長林戎戎探望佩珍姐時，提出「互助連線AIO服務」提領的計畫。

2天內弘道便派照顧秘書到醫院協助她沐浴，讓剛開完刀渾身疲憊的她，彷彿獲得新生。

出院後，照顧秘書也繼續到她家中做照顧服務，讓照顧支援沒有斷層，此一「互助提領」讓她覺得開心，也表示一旦康復要繼續擔任志工，幫助更多的人。

## 二、守護家門口安全 - 大寮與員林的砍樹服務

「住在田尾的爸爸家，門口的大樹常常因為枝葉茂密，擋住了出門的路，但是因為獨居，少有人來訪，也不知道該怎麼開口尋求幫忙。」就在一次社工與婚後住大寮的女兒聊到娘家父親的生活困擾時，社工靈機一動，想到了員林志工站的服務，便申請互助連線，尋求員林志工站的幫忙，連結到住在田尾的志工，每個月志工會到爺爺家好幾次，幫爺爺砍去太過茂密的枝葉，讓爺爺的家裡透進陽光，出入也更加安全，更重要的是，有人陪伴關懷，了解爺爺的生活需求和安全，讓遠在高雄的女兒更加安心。

志工每每分享都十分開心，有幾次到爺爺家訪視，發現爺爺不在家中，非常緊張，騎著機車繞來繞去後，發現爺爺在家附近的田裡種菜，才鬆了一口氣，爺爺也很開心的分享菜給志工，這段志工與爺爺情誼已經許多年，成為相伴的老朋友，美好的社區照顧樣子 就像是你家我家彼此串門子，時常有人關心探望，即使獨居也不孤獨，這也是互助連線很重要的精神價值。

## 三、安心終老有去處 - 臺中女兒與樹林爸爸

家住在臺中的一位志工有天與弘道社工聊

天，分享到擔心家住在樹林的父親生活沒有重心和去處，也擔心因為距離沒有辦法時常回家探望，在社工的媒合之下，向弘道的樹林志工站提出申請，社工在當週便開始進行訪視，了解到家住在樹林的爺爺身體狀況尚可，行動也方便，很適合到附近樹林志工站參與活動，便鼓勵長輩走出家門，和其他長輩一起運動，社工還會 LINE 爺爺參加活動的照片給臺中的女兒，讓在遠端的家人了解爺爺的生活狀況，因為參加活動，爺爺有了更多笑容和生活去處，是互助連線的最佳案例了！最近爺爺離開了人世，女兒和社工分享，因為互助連線的啟動，讓爺爺的晚年生活變得豐富、沒有遺憾，也讓她更安心的生活，也更堅信志願服務的力量。

## 肆、此起彼落的實驗發展

近年新北市政府運用時間銀行概念發展服務互助，透過培育「佈老志工」進入社區及長照服務單位陪伴長者儲存時數，未來需要時可運用，也鼓勵捐出時數，再次貢獻給需要的人。臺中市政府也正在積極發展時間銀行的服務交換規劃，統計臺中市志願服務的人數與累積時數，希望啟動交換，讓志願服務增添更多互助，建立社會網絡。

去年底衛福部邀請多位專家學者、縣市政府及弘道，分享時間銀行的發展與實務運用狀況，多數專家學者建議區隔出志願服務及時間銀行的概念，鎖定時間銀行的發展核心、互助的範疇以及創造的社會互助脈絡，進而設計推動

策略，若發展推廣至全國服務提領時，也需要跨區域提領和互助，才容易讓提領更彈性和多元。

楊雅惠在 2017 年曾指出，時間銀行在社區內推動，居民就近照顧，守望相助，敦親睦鄰，乃是最為便捷的方式。進一步若採跨社區聯合推動，串聯不同組織，合作調度人力，運作上更具彈性。例如：倘若子女與年邁長輩分居南北兩地，在臺北工作的子女可透過臺北公益服務所存時數，提供南部長輩運用之配額，乃是變通方式。為強化人力調度之順暢度，免於青黃而倒之慮，則時間銀行宜具相當規模，提高供給與需求相互契合之機率，呼應了弘道發展互助連線過程中的平臺創造的場域、機會和交換模式。

弘道與新北市政府在推動時間銀行有個共

同的價值，以時間銀行的脈絡，將志願服務視為因為付出而累積的社會資本，這些社會資本能在有需要的時刻提領和交換，比照 20 多年前發展之初的概念，「當志工的人有福了！現在的服務交換未來的需要。」我們仍持續以這個精神推動，並認定互助據點，強調跨區域的交換，幫助提領的成功機率，也期待影響中央及各縣市政府的發展和結合，讓互助連線的社區網絡更加綿密。

社會照顧模式有各種可能，當照顧人力不足成為熱議話題，便提升了時間銀行的價值和選擇，不管是「佈老志工」或是「互助連線」，志願服務除了義務與公益外，能更正向的形成銀行模式，讓生命更加互惠。

---

### 參考文獻

1. 林依瑩、李幸娟。2009。《推動時間貨幣之探討》。北投社大。
2. 賴兩陽。2011。志願服務、時間銀行與服務學習之比較。《社區發展季刊》134：428-440。
3. 楊雅惠。2017。時間銀行可納入公益與長照。《工商時報》（11月03日）。

