

社區長照據點中「使用者參與」模式之實踐：埔里鎮厚熊咖啡館的行動研究^{*}

梁鎧麟^{**}

摘要

2017 年長照 2.0 政策推動以來，以社區為單位的 C 據點成為主要的政策方案之一，提供社區長輩可近性的照顧服務。面對戰後嬰兒潮世代逐漸邁入高齡化，社區照顧現場也因此人口群的進入，民眾的公民素養逐漸提升，為滿足此人口群的需求轉變，歐盟透過「使用者參與（user involvement）」的理論，嘗試改變過去單向服務的工作方法，成為歐盟因應戰後嬰兒潮高齡化的主要服務策略之一。我國同樣面臨戰後嬰兒潮高齡化的衝擊，社區能否參考使用者參與的理論，轉變服務模式以因應戰後嬰兒潮世代的需求，是本文主要的研究課題。本文透過行動研究的反思，主要發現：（1）案主參與的程度高低，確實會讓案主在服務體系中的角色產生轉變；（2）對於案主充權時間的長短，會影響案主自覺需求的層次，進而改變案主在服務體系中的參與程度高低；

^{*} 本文為科技部人文創新與社會實踐研究計畫「營造水沙連大學城：多層次公共性的跨域創新與實踐」（107-2420-H-260-002-HS3）、「地方創生、社群協力與大學社會責任：暨大營造『水沙連大學城』續階計畫」（108-2420-H-260-003-HS1）、「打造水沙連韌性城鎮：地方公民社會的重構與治理」（111-2420-H-260-003-HS1）部分研究成果。

^{**} 國立暨南國際大學高齡健康與長期照顧管理學士學位學程原住民族專班助理教授，
skygod0303@mail.nccu.edu.tw；<https://orcid.org/0009-0006-1804-7327>

(3) 我國社區面對多元化的照顧政策，使用者參與的模式可望能夠成為社區未來推動照顧服務的策略之一。本文透過社區據點的行動研究，與歐盟因應戰後嬰兒潮世代的實踐模式進行對話，期望找出我國社區照顧模式的創新轉型策略，提供實務工作上相關運用之參照。

關鍵詞：社區照顧、長期照顧、使用者參與、照顧咖啡館

一、前言

行政院於 2022 年 11 月 10 日發布「因應超高齡社會對策方案（112-115 年）」，作為我國邁入超高齡國家的相關對應政策方案。綜觀我國整體高齡人口成長趨勢，國家發展委員會推估，我國高齡人口比率於 2026 年將達 20.8%，接近聯合國定義超高齡國家的 21%，而整體高齡人口更將於 2036 年達 28%，進入極高齡國家的行列（行政院，2022），其中戰後嬰兒潮世代將邁入高齡階段，加上少子化現象，是我國高齡人口比例快速成長的主因。面對前述高齡人口成長趨勢，建構高齡自主參與、在地共生社區（會）、世代共融等未來社區照顧願景型態，成為行政院因應超高齡國家挑戰的解方之一。其中，戰後嬰兒潮世代進入高齡人口階段後，因其教育、經濟、社會背景等程度，與現行社區據點中的長輩有高度差異，如何重新審思現行社區據點的服務內容與工作方法，實踐充權觀點、回歸使用者需求角度、提升高齡者於社區據點中的角色與功能，成為相關政策方案所面臨的挑戰。

歐盟在應對高齡社會的問題，於 2012 年起，推出 INNOSERV 的方案（Innovation in Social Service），希望透過歐洲城市的社會服務創新行動方案，來解決歐洲地區所面臨的各式問題（Dahl et al., 2014），並進一步於「2020 配合歐洲旗艦策略（Europe 2020 Strategy）」計畫中，提出創新聯盟（Innovation Union）政策，（鄭夙芬等，2016：107），相關政策方案，主要目的都是希望透過社會創新實踐的手法，充權利害關係人去設計解決方案，來回應各式社會議題（Yang and Sung, 2016: 24），此方法也被納入歐洲社會基金展望 2020 年的策略，希望透過賦予地方更多的權力，來推動相關領域的社會創新方案，改善既有以專業主義為中心的社會福利服務輸送問題（Eurich and Langer, 2015）。其中，

在 INNOSERV 實踐方案中，所彙整的七大改革方法中，¹「以使用者為中心的服務途徑（user-centered services and approaches）」被列為福利服務體系改革的首要策略，顯見找回使用者的角色，成為歐盟 2014 年以來福利服務創新方案的首要策略。

歐盟所提出的 INNOSERV 創新改革方案，重新反思福利服務體系自新公共管理主義盛行以來，服務使用者逐漸被消滅成為一個消極的使用者的現象，主因在於新管理主義下的公共服務，強調效率與成本效益的管理概念，這樣讓服務使用者於福利服務輸送的過程中，角色越來越被淡化；再者，過去社會工作的歷史發展脈絡中，工作方法的建構過程主要是以家長主義與慈善的概念為主，這也讓社會工作的呈現出個人專家主義的決策模式，社會工作的服務對象，逐漸轉變為服務評估過程中的「資訊提供者」角色（Askheim et al., 2019）。也因此，許多社會工作理論強調的「案主自決」概念，似乎在過往的福利服務體系中並沒有被充分的實踐。正因如此，歐盟正視到高齡社會為歐洲社會所帶來的人口結構轉變衝擊，加上邁入高齡階段民眾的公民意識日益高漲，必須以創新的工作方法，來提供這群高齡者相關的服務方案，如社會投資的方法（黃盈豪，2022：6-8），透過積極性方案介入，與服務使用者互動、對話的過程，共同建構符合真實環境需求的服務內容，而「使用者參與（user involvement）」的模式，正是能夠實踐社工看見弱勢者聲音的方法，同時也能夠提升案主對於

1 Dahl 等人（2014）針對 INNOSERV 方案的推動，於「促進福利服務創新」報告書內，明確揭示彙整歐盟數十個城市推動的福利體系改革經驗中，總計有七個福利體系創新個改革原則，包含：（1）以使用者為中心的服務模式；（2）組織決策模式的改變；（3）社會服務決策架構的創新；（4）治理環境的創新；（5）多層次治理的改變；（6）新科技的運用；（7）成效評估的方式等七個原則。

服務的滿意度，並且一起發展解決方案的服務模式（Askheim et al. 2019; Müller and Pihl-Thingvad, 2020: 731）。

在歐洲地區，許多國家認為使用者參與是重要的工作方法，近年來也被運用在社會工作實務上（例如服務輸送過程），不僅融入於社會工作教育的相關課程當中（Laging and Heidenreich, 2019: 11; Tanner et al., 2017: 468），在因應財政危機、移民問題與人口結構改變等重大問題時，也成為福利服務體系創新變革的重要策略（Müller and Pihl-Thingvad, 2020: 731）。由於戰後嬰兒潮世代陸續邁入高齡，讓臺灣的高齡人口結構面臨轉變，其中關鍵在於多數的長者，其教育水準多為國小畢業或不識字；但邁入高齡人口的戰後嬰兒潮世代，其教育水準則多已提升到高中職、專科以上畢業的教育程度，整體教育程度與公民素養逐步提升，也意味未來高齡社會的服務對象已跟過去大不相同。因應這樣的轉變，服務提供者必須思考如何調整服務模式，以因應其需求。根據歐盟的創新經驗來看，具有公民素養的服務對象，隱含著其具備解決問題的潛力，而服務提供者應以賦權的觀點看待服務使用者，如此方能夠滿足此一群體的需求（Müller and Pihl-Thingvad, 2020: 734）。從歐洲因應高齡社會推動的創新服務經驗中，「使用者參與」的服務模式成為重要的方法，充權高齡者參與在服務的決策過程中，與高齡者共同發展新型態的工作方法，是福利服務體系因應超高齡社會的重要創新課題。

綜觀前述，因應我國面對超高齡社會的人口結構衝擊，筆者與埔里基督教醫院（以下簡稱埔基）、愚人之友基金會（以下簡稱愚人），於 2017 年 2 月起共同組成行動研究團隊，在南投縣埔里鎮的社區型長照據點厚熊咖啡館，運用使用者參與的策略推動「高齡者服務創新行動方案」，期望運用歐盟福利體系改革的

策略，在臺灣本土化的場域中推動實驗性的行動方案，並從行動方案的經驗反思中，嘗試找出臺灣本土社區照顧據點，推動使用者參與策略的相關經驗，以提供相關實務工作者因應超高齡社會來臨時，相關創新服務方案與工作方法推動之參照。

二、使用者參與的概念分析

當代社會面臨貧窮、無家者、高齡社會等多元化的議題，為了創造更好的生活環境，常需要人類學家、心理學家、社會工作等跨專業的共同參與，以設計出符合需求並能夠解決問題的方案（Margolin and Margolin, 2002: 25）。然而，過去社會工作領域並不太重視使用者參與決策過程中的重要性，而是較為強調專家主義、專業主義，意即社會工作者會在服務設計的過程中，往往會假設案主沒有能力或沒有興趣參與在服務設計的討論，這無形中也將案主排除在服務設計的決策過程（Beresford, 2013: 140）。社會工作自 1980 年代以來，在新管理主義強調成本效益的政策價值推動下，服務使用者逐漸被削減為被動接受的消極形象，在服務輸送的過程中，使用者本身的角色反而越來越淡化（Askheim et al., 2019）。歐盟因應當代社會議題，反思新管理主義為福利服務體系帶來的衝擊，進而提出 INNOSERV 的福利體系創新方案，重點關注在如何透過使用者參與的驅動力，來帶動福利服務體系的轉型，進而開創出創新的福利服務體系，以因應多元複雜的當代社會環境變遷。「使用者參與」的發展脈絡與概念分析，分述如下：

（一）案主在服務中的角色

在歐洲的福利服務體系創新思潮推動下，其主要關注的核心在於：「滿足人們的需求」、「重新改變治理結構中的社會關係」、「增加接近資源的社會政治能力」三個關鍵因素（Gerometta et al., 2005: 2007）。要達到前述三個創新的核心思維，必須翻轉過往專業主義為主的工作方法，透過社會設計將原本的治理結構帶往後現代的治理結構，進而產生組織或是社群間的連帶變化（Chen et al., 2016: 3），此轉變關鍵在重視使用者需求的新型態治理結構，將社會設計思維融入社會工作技巧中（梁鎧麟，2022：51）。除了過去社會工作中傳統「以案主為中心」的工作方法外，更需要關注如何在處遇服務發展的各個階段，將「案主融入在處遇計畫的設計過程中」，也就是社工必須要創造一個能夠充權案主，共同回應問題的環境，讓案主藉由參與設計的過程，同時具備能夠解決問題的能力（Yang and Sung, 2016: 22）。

過去社會工作的發展脈絡中，工作方法的建構過程主要是以家長主義與慈善的概念為主，這也讓社會工作呈現出專家主義的決策模式。但許多社會工作的研究與理論，強調透過與服務使用者互動、對話的過程，共同去建構去符合真實環境需求的服務內容；使用者參與決策過程的模式，正是能夠實踐社工看見弱勢者聲音的方法，同時也能夠提升案主對於服務的滿意度，並且一起發展解決的方案（Askheim et al., 2019）。使用者參與是一個民主觀點的工作方法，不只讓社工能夠洞察案主的需求，同時也能夠讓社工的專業知識與實務現場進行連結，有助於社工協助案主對抗壓迫與歧視的問題，且讓服務方案更貼近案主的需求（Cossar and Neil, 2015: 230; Duffy, 2012: 721; Gallagher et al., 2012: 78; Humphreys, 2005: 797；連穎、金祈綉，2022：100）。社工透過

工作方法的轉變，從過往專家主義的家長主義，轉變為以使用者參與的處遇計畫設計模式，不僅能夠實踐案主充權的核心價值，同時也能夠讓社工的處遇計畫更貼近使用者本身的聲音。

使用者參與的概念來自於民主與充權的理論模型，讓使用者能夠在決策的過程中有更多的聲音，透過使用者於參與決策過程的發聲，達到使用者參與決策過程的重要價值（Beresford, 2013: 144）。此概念講求重視使用者的聲音，不僅是希望使用者能夠在服務決策的過程發聲，同時也希望藉由使用者參與處遇計畫擬定的過程，能夠發表其自我權利（Forbes and Sashidharan, 1997: 487），讓使用者個人的優勢和既有的服務結合，並積極連結到社會政策和社會變革的行動中（Perkins and Zimmerman, 1995; Rich et al., 1995）。在過去的實踐經驗中，使用者參與能夠消減其在服務使用過程中受到歧視的情況，讓使用者在參與服務的過程中能夠爭取自身權益，這樣的形式在社工實務運作中，也是一種體現案主需求的工作形式；同時，在政策中運用使用者參與方法，則是可以降低政策失敗的可能性，而這樣的工作方法是一種「民主價值」實踐的過程（Goossen and Austin, 2017: 38）。重新找回使用者在處遇決策過程中的聲音，不僅能夠讓社工的處遇計畫更貼近使用者的需求，同時也能夠充分實踐民主的價值，讓使用者透過參與的過程更加了解其自身權益，並知道如何表達自身的需求，也可作為社會工作中引導社區民眾，或是服務使用者共同參與決策的工作方法之一。

（二）使用者參與的概念分析

從過往的實證研究中，看到在社工實務過程中運用使用者參與的方法，能夠提供社工有更多的實證基礎，來進行處遇計畫的

調整與再設計。自 2003 年起，使用者參與在服務方案的設計過程中，成為英國社會工作教育學會積極推動的方案，也讓社工的教育與工作方法逐漸產生創新性的轉變，這也呼應社工專業所強調的「以實證為基礎的工作方法」目標（Goossen and Austin, 2017: 37, 48）。尤其在跨專業團隊合作上，運用使用者參與的方法，有助於社工與其他跨專業團隊之間的合作，更加了解案主自身的需求，並針對需求整合跨專業服務，提供使用者更好的處遇計畫，此方法被廣泛的運用在精障者、身障者、老人社工，及社工教育等多元面向的議題中（Brown and Young, 2008; Gutman and Ramon, 2016; Laging and Heidenreich, 2019; Levy et al., 2016; Rose, 2003; Tanner et al., 2017; Tyler, 2006）。

使用者參與的工作方法，認為使用者不僅只是被服務的角色，同時也具有參與改變問題與社會的能力，這樣的工作方法能夠提升使用者對於服務的滿意度，且能夠與社工一起針對其所遇到的問題共同發展出積極的解決方案（Askheim et al., 2019）。讓使用者長期參與處遇計畫的設計過程，社工成為使用者參與處遇計畫的引導者，在處遇計畫的需求界定、研擬到執行的過程中，將每個階段的目標、過程充分的揭露，讓使用者在參與處遇計畫決策時具備充分的資訊，這都有助於社工與使用者發展出長期、穩定並具有信任的合作關係，也是一個成功的使用者參與模式（Gallagher et al., 2012: 76-78）。使用者參與的工作方法，其主要核心關鍵在於讓使用者發聲，也就是透過會談等方式，讓使用者在處遇計畫擬定與服務的過程中能夠即時反應自身面臨的狀況，目的在於希望使用者能夠傳達其所面臨的實際問題，尤其是使用者面臨的歧視與壓迫的問題，這樣的過程能夠讓社工更加了解使用者的情境，也能夠讓社工的處遇計畫更加貼近使用者的需求（Cossar and Neil, 2015: 230; Humphreys, 2005: 797）。

在使用者參與的過程中，社工不僅能夠藉由讓使用者發聲，得以了解其所面臨的情境，也透過此過程培力使用者，促使其學習而具備有解決自身需求的能力，讓使用者自身產生正向的轉變，而這樣的過程能夠建立起「以實證經驗為基礎」的處遇經驗，提升使用者在處遇計畫中的參與角色，並提升使用者於處遇過程的自身權益（Forbes and Sashidharan, 1997: 486; Goossen and Austin, 2017: 48; Askheim et al., 2019）。Müller and Pihl-Thingvad（2020: 736）進一步提出，使用者會因其在處遇過程中的參與度高低，而呈現出不同的角色，如下圖 1 所示，從使用者參與程度低到高的不同狀態下，使用者在服務處遇過程的角色，也會產生一些改變，從低度參與的資訊提供者角色；到中度參與的服務提供者與使用者角色模糊，讓使用者也能夠轉身變成服務的共同生產者；到高度參與的服務創始者角色，這樣的角色強調服務使用者本身具備公民的力量，因為參與程度的提升充權使用者，讓使用者能夠成為服務創始者的角色。總體來說，因為使用者參與程度的提高，讓使用者從「發聲」的角色，被「充權」成「創始者」的角色，使用者在服務方案或處遇計畫擬定的過程，也因為參與程度的轉變，而讓其角色有所轉變。



圖 1 使用者參與的理論模型

資料來源：Müller and Pihl-Thingvad, 2020: 736.

以使用者的參與程度作為一個向度，從低度參與到高度參與，使用者的參與程度將會影響其在服務過程所扮演的角色，社會工作的傳統專家主義決策模式中，使用者作為資訊提供者，其參與程度低；近代在充權理論的興起後，許多社工期待使用者能夠在處遇過程中扮演更多角，同時也能夠藉由其自身參與在服務提供的過程中，成為共同生產者，一起來改變其所面臨的問題。而使用者參與的概念，是重新分配決策的權力，讓使用者或主要照顧者共同參與在服務發展的過程中，透過將其帶入服務的決策與提供過程，重新改變服務輸送的結構與治理模式，形成以公民力量所驅動的服務革新模式，而這樣的觀念也是社會工作中充權的實踐（Askheim et al., 2019）。

過去社工領域在服務的決策過程中，並不重視使用者參與；而在過度強調專家主義、專業主義的視角下，社工往往會假設使用者沒有能力或是沒有興趣參與，無形中將其排除在服務設計的討論與決策過程（Beresford, 2013: 140）。是以，本文嘗試將使用者參與的工作方法，以行動方案的方式於社區長照據點的場域中進行實踐。透過行動研究的過程，與 Müller and Pihl-Thingvad（2020）所提出的使用者參與之理論架構對話，重新思考在服務與處遇計畫的過程中，不同的使用者參與程度對服務的創新發展有何影響，進而具體實踐案主充權的價值。本文期望透過本土化的行動實踐案例分析，了解使用者參與的工作方法，如何在我國本土化的場域中進行實踐，以提供未來相關政策與實務工作之參照。

三、行動研究設計

行動研究是實務工作者研究的一種型態，可以用來幫助改善在各種不同工作場所的專業實務（professional practices），因此，

行動研究強調「實踐」(praxis)而非只是「實務」(practice)，是行動者對其自我、對自我所處之社會位置、情境、社會經濟政治的環境結構、對自己在某一社會情境下的行動、以及／或對自己行動所產生之影響所進行的自主研究(陶蕃瀛，2004：36)。以下將行動研究場域、研究者的角色、行動研究方案與資料搜集方法，扼要說明本文的行動研究設計。

(一) 行動研究場域

我國因為高齡社會的人口結構改變，早於 2005 年開始於社區中推動「社區照顧關懷據點」政策，透過政策引導社區組織、社團法人、村里辦公室，於社區層級建立老人照顧據點，提供健康促進、餐食等基礎服務。2016 年長照 2.0 正式推動後，衛福部積極鼓勵社區基層服務單位共同投入佈建長照柑仔店，同時透過「失智社區照護據點」、「預防及延緩失能方案」、「醫事機構巷弄長照站」等多樣化的政策，搭配原有的社區照顧關懷據點增加照顧時段轉型成巷弄長照站政策，希望提升我國社區端的高齡照顧服務，以提供居住於社區內的健康、亞健康長輩更多可近性的相關服務。因應長照 2.0 政策的推動，2017 年起各種高齡照顧服務方案如雨後春筍般在社區端長出，然而許多由社區組織自發性辦理長照站的社區，在規定的照顧時段增加後（由長照 2.0 前的一個時段，增加為長照 2.0 後的十個時段），社區於長照站的運作上也面臨許多挑戰與難題（江大樹等，2020）。

基於前述社區辦理巷弄長照站時所面臨的挑戰，筆者於 2018 年 5 月，與埔基、愚人共同於南投縣埔里鎮設立「厚熊咖啡館」的場域，主要目的是希望以行動研究的形式，發展各項因應社區辦理長照站相關挑戰的行動方案，期望以此場域與社區組織協力

合作，共同發展社區端高齡照顧服務方案。在 2018 年 5 月厚熊咖啡館成立後，於場域中因應在地社區組織的高齡照顧議題，筆者與行動團隊也發展出多項行動方案，針對社區端高齡者的照顧課程部分也是其中之一。

筆者與行動團隊透過社會設計的方法，發現社區對於如何安排高齡照顧的「健康促進課程」感到許多困惑，因此，筆者以厚熊咖啡館作為埔里鎮推動社區長照 C 據點創新課程的實驗研究場域，從 2018 年 5 月設立迄今，於每週一至五早上 9 時至 11 時為 33 名社區長輩提供據點課程，包含健康促進、樂齡學習、失智健管、社會參與、靈性關懷等類別。為實踐推動本土化共生社區的照顧模式，以及嘗試尋找歐盟 INNOSERV 方案可能於臺灣本土推動的模式，筆者希望透過自主運作的方式，不受政府相關政策規範的限制，進一步在厚熊咖啡館中實踐「使用者參與」的核心價值，透過行動方案的推動，讓咖啡館的長輩能夠參與服務需求了解、服務設計、服務提供的完整過程。厚熊咖啡館成為實踐高齡者自主參與服務的重要行動研究場域，筆者從行動經驗與反思過程中，期望彙整與分析高齡者運用「使用者參與」理論本土化實踐的操作模式。

（二）研究者的角色

筆者於厚熊咖啡館設立前，與愚人執行長針對「高齡者自主參與」的議題，設定本研究之行動研究方案，並於厚熊咖啡館設立後進行「社區高齡者自主參與」的行動研究方案。方案介入過程中由筆者擔任督導，實際帶領厚熊咖啡館團隊（包含：主任 1 名、社工 2 名、照服員 1 名、行政專員 1 名）執行行動研究方案，研究者於此行動研究中扮演規劃、行動、參與、觀察及反省等角

色，每月召開 1 次行動研究會議，檢討與反思行動方案推動過程中的相關議題；同時，為實踐高齡者自主參與的方案目的，筆者與主任、社工、照服員，每月都會與咖啡館內之長輩召開班會，作為高齡者自主參與的主要對話平台，在班會中高齡者所提之相關意見，皆納入本研究行動研究方案後續推動之反思與修正依據。

（三）行動研究方案

「高齡者自主參與」的行動研究方法，於厚熊咖啡館內的方案執行過程中，由參與的高齡者命名為「老童似」，並遵循行動研究的步驟循環，包含計畫、行動、觀察、反思等步驟。行動研究於計畫擬定後，筆者與厚熊咖啡館的工作團隊便告知所有參與長輩行動研究方案的目的與預計進行方式，以取得研究對象的知情同意；在長輩們同意之後隨即運用使用者參與的方法，由長輩自行命名推動方案的名稱。方案開始運作之後，由筆者與行動團隊進行觀察，並透過行動反思會議與長輩自主的班會討論，作為行動團隊的反思步驟。在方案過程中，原本設定所有參與的長輩都能夠透過行動過程提升參與程度，惟過程中行動團隊仍發現長輩的參與意願、教育程度等多元因素，會影響長輩於行動方案的自主參與程度。因此，筆者與行動團隊討論後，為因應行動研究現場的情況，將行動方案調整為尊重長輩自主意願，修正「高齡者自主參與」行動研究方案。

在筆者與團隊討論決議後，將調整後的行動方案透過班會的方式取得長輩們的共識，並持續進行方案的推動。最終行動方案根據長輩的不同參與程度，可分為三種服務型態：

1. 長輩僅為被照顧者角色：長輩單純使用據點的服務，而據點所提供的服務，則是透過與長輩的諮詢與對話了解長輩的需求。

此種型態的長輩角色，是屬於傳統型態的被照顧者角色，也是目前多數據點中長輩所處的狀態。

2. 長輩既是被照顧者也是照顧者的角色：讓長輩是據點中使用服務的被照顧者，同時也充權長輩投入據點中。長輩能夠協助貢獻的服務項目，如：協助量測血壓、整理環境、成為據點課程師資等項目，讓長輩形成同時是被照顧者與照顧者角色的雙重樣態，而這樣的角色設計，也是希望長輩在據點中不僅接受服務，也能有所付出，營造對於據點的歸屬感，吸引他們能夠有更多的投入。
3. 長輩是服務設計者的角色：為了讓長輩能夠更深入地參與據點的服務，藉由據點內的服務再設計，邀請有意願的長輩成為服務設計師，透過其自身參與據點服務的體驗感受，與其他長輩伙伴，共同研商能夠增進據點使用品質的服務方案，如：據點空間的重新佈置、弱勢長輩的參與服務制度設計、每月課程的安排設計等，讓長輩成為據點的主導者，讓長輩高度參與據點的運作與決策過程，而據點也逐漸被長輩改造成他們所想要的樣子。

從前述行動研究的過程，筆者透過服務的設計，根據長輩的參與意願，引導長輩以各自能夠投入的程度參與據點之運作，而前述的三種長輩參與角色，也呼應 Müller and Pihl-Thingvad (2020: 736) 使用者參與理論模型中，參與者因為投入程度的差異而呈現不同角色，分別為：使用者作為資訊提供者（長輩僅為被照顧者角色）、使用者作為共同生產者（長輩既是被照顧者也是照顧者的角色）、使用者作為服務創始者（長輩是服務設計者的角色）。筆者於後文分析中，將針對行動研究的反思與經驗，與 Müller and Pihl-Thingvad 所提出的使用者參與理論模型進行對話。

(四) 資料搜集方法

在資料蒐集的方法與管理上，本文所採用的方法主要有：田野研究法、文獻分析法與非結構式訪談法。

- 1. 田野研究法：筆者進入場域中帶領團隊，以實踐過程的經驗進行行動研究的反省與經驗彙整，每月召開一次工作團隊的行動會議，每月召開一次工作團隊的行動會議，以及與咖啡館長輩一起召開的班會，檢討反思行動成效與內容。
- 2. 文獻分析法：透過每一次行動會議的會議紀錄進行文獻分析，了解行動方案在過程中對於相關課題的因應策略，相關行動會議列表如附錄一。
- 3. 非結構式訪談法：行動會議的設計採取非結構式訪談形式，允許參與者根據其經驗與觀點自由發言，而研究者在過程中以旁聽者身份引導討論主題，並記錄所有對話內容以供後續分析，在本研究中參與行動會議的訪談對象，如表 1 所示。

表 1 行動會議訪談對象一覽表

項次	姓名	職位／角色	加入時間	編碼
1	陳○○	咖啡館主任／行動研究成員	2018/5- 迄今	A1
2	張○○	咖啡館社工／行動方案帶領者	2018/5-2021/1	A2
3	杜○○	咖啡館專員／行動方案帶領者	2018/5-2022/12	A3
4	邱○○	咖啡館照服員／行動方案參與者	2018/8-2022/12	A4
5	江○○	咖啡館社工／行動方案帶領者	2021/2- 迄今	A5
6	楊○○	咖啡館專員／行動方案參與者	2021/9-2023/12	A6
7	王○○	咖啡館照服員／行動方案參與者	2018/5-2023/12	A7
8	陳阿公	咖啡館長輩／行動方案參與者	2018/5- 迄今	B1
9	林阿嬤	咖啡館長輩／行動方案參與者	2018/5- 迄今	B2

四、行動經驗反思與分析

A1：「我們當然期待所有的長輩都能高度參與，成為我們據點的服務設計者，但是這是有難度的，因為每個長輩的公民意識基礎不同，很難期待所有長輩都能夠有很好的公民意識，並且參與在服務的設計中，所以必須要分不同的長輩對象，去設計不同的參與方案。」

（2019/03/11 行動會議紀錄）

厚熊咖啡館之所以在行動研究方案中設計三個不同的長輩參與角色，主要是考量長輩的公民意識基礎不同，尊重個別長輩的參與意願，就必需要透過不同的服務設計，讓長輩都能夠參與在據點的服務中。行動方案充分實踐「使用者參與」的核心價值，透過不同的案主參與方式，來提升社區長輩對於據點服務參與的投入程度，進而達到高齡者自主參與的目的。在方案執行的過程中，透過控制哪些關鍵因素，能夠引發長輩從低度參與提升到中度或高度參與，也是使用者參與是否能夠實踐的重要課題。

（一）使用者不同參與程度所呈現的角色差異

長輩作為高齡服務的服務使用者，其於服務體系內的參與程度不同，會讓長輩在服務中的角色也有所不同：

1. 低度參與：長輩是被照顧者（資訊提供者）

先了解據點長輩的需求，再由照服員或社工提供相應的服務，這是既有社區照顧政策設計中所建構的服務模式，在臺灣現行社區照顧關懷據點、巷弄長照站中，多是以這樣的模式在運作。而這樣的服務模式中，長輩的自主參與程度是較低的。雖然能夠透過個案會談或是評估量表來了解長輩的需求，並進而依據其需

求擬定處遇計畫，但長輩在服務體系中的角色是被動的，是被照顧者的角色。

A1：「既有的專業訓練給予社工的，都是跟長輩間的單向互動關係，透過量表、個案紀錄等工具，了解長輩的需求，然後再下處遇，可是這樣的處遇都是單向的，是社工給的，長輩的角色比較被動，就是傳統被照顧者的角色。」（2019/03/11 行動會議紀錄）

A2：「確實過去在傳統的社區據點服務時，長輩比較像是資訊的提供者，比較不會讓長輩一起思考怎樣解決。」（2020/09/23 行動會議紀錄）

A3：「社區關懷據點的服務項目裡面一個，最大的誘因就是共餐嘛！共餐這些事變成是所有使用者為中心的中心點、核心啦！社區就會透過了解長輩的飲食喜愛，去處理共餐，目的是希望長輩能出來。」（2021/10/20 行動會議紀錄）

使用者低度參與所呈現的服務型態是一種由上而下的途徑，第一線工作者決定了使用者需求解決的方式，使用者成為資訊提供者的角色（Müller and Pihl-Thingvad, 2020: 737）。在既有的政策服務設計中，無論是社區的據點，或是複合型的服務中心，長輩的參與程度低，其角色是資訊提供者、被照顧者，透過專業工作者了解其需求後媒合相關資源，再提供處遇計畫，協助解決或滿足長輩的需求。長輩低度參與的途徑中，服務是由上而下的單向式服務，長輩在服務體系中的角色是被動的。

2. 中度參與：長輩轉變成服務提供者（共同生產者）

讓長輩從過去被照顧者的角色，願意轉變到參與服務，變成也是據點中的照顧者角色。這需要社工及照服員協助長輩轉變認

知，設計長輩在據點中可以貢獻的工作內容，長輩知道自己可以參與的面向後，就會願意協助提供服務，轉變角色。有這樣的過程，長輩的被照顧者角色框架才能夠破除。

A3：「要改變長輩被動的角色，其實是需要設計的，不是一直要長輩主動一點，長輩就會願意，因為長輩既定的概念都是來咖啡館是接受服務的，但是我們都知道長輩的角色要改變，從被動變主動，這是需要被設計的。」
（2019/10/23 行動會議紀錄）

A4：「我發現阿公阿嬤是願意幫忙的，只是過去沒有人告訴他們，沒有人問他們，但是只要我們把咖啡館需要幫忙的問題丟出來，阿公阿嬤都會主動願意幫忙，也會看到他們投入與參與，咖啡館越來越快樂。」
（2021/10/20 行動會議紀錄）

A5：「提高阿公阿嬤的參與程度之後，其實咖啡館很多服務最後都是阿公阿嬤自己來提供，像是量血壓、環境打掃這些基本的項目，甚至一些比較有才華的阿嬤變成咖啡館的授課老師，這好像也落實了互相照顧的目標。」
（2022/09/21 行動會議紀錄）

要提升長輩在據點中的參與程度，需要透過工作人員進行角色設計，由據點的社工或照服員設計出長輩能夠參與的服務項目，讓長輩明確知道其在據點中能夠協助扮演的角色，將能夠有效提升長輩的參與主動性，而這樣的角色設計，也能夠提升長輩在據點中參與的滿意度。透過提升長輩在服務體系中的參與程度，長輩的被照顧者與照顧者間的角色逐漸被模糊，因為參與服務體系的程度提高，讓長輩也成為據點中的服務提供者，成為服務體系內的共同生產者角色。

3. 高度參與：長輩成為服務的開創者（服務創始者）

厚熊咖啡館為了要讓參與服務的長輩充分實踐使用者參與的機制，於行動方案中設立了「班會」，作為固定討論、決策的運作機制，也使得厚熊咖啡館成為長輩自主運作的團體。² 透過班會的機制，長輩能夠定期討論其所遇到的問題，及想要被滿足的需求，甚至在班會中共同研商解決問題的方法，讓長輩在咖啡館參與服務的過程中享有高度的自主性，而從這樣的運作機制，確實也發現長輩們提高了自主運作的能力。

A5：「農曆年前班會時，陳阿嬤提到家中浴室有漏水問題，但是都找不到水電來幫忙，林阿公因為年輕時在台電當工班，所以就去陳阿嬤家幫忙修繕，讓阿嬤少了找不到水電的困擾，咖啡館好像不知不覺就多了一項服務。」（2022/02/23 行動會議紀錄）

A5：「透過班會的方式，長輩會自己相互討論他們近期所遇到的問題，也會共同討論要如何解決問題，像是因為疫情關係，有長輩需要隔離，其他長輩擔心被隔離長輩會孤單，所以他們就排班幫忙送餐，還有打電話陪聊天，形成由長輩自發性去發展出來的服務項目。」（2022/06/15 行動會議紀錄）

A6：「班會的運作成為咖啡館長輩們的日常，他們會透過班會討論事情、分配工作，很多長輩想做的事情，他們都會自己分配掉，除非需要專業支援的部分，才會尋

2 每月最後一週的週三，長輩們會自行召開「班會」，研商過去一個月「老童似」相關服務中需要強化、改進之處，也會研議下一個月希望排列哪一些類型課程，以及長輩們想要開展解決需求的相關服務，並在班會中自主討論、分配工作，讓有能力參與貢獻服務的長輩，能夠成為厚熊咖啡館的共同生產者，為其他長輩提供相關服務。

求我們的協助，這也看到長輩主動參與，幫忙提供服務，甚至是產生從來沒有的服務。」（2022/06/15 行動會議紀錄）

A1：「透過班會機制設立，長輩自己討論需求、解決方案，然後再自己相互分工解決問題，找解決方法，其實你會看見我們的長輩是很自主的，他們在整個服務過程是很主動的，參與程度也很高，他們就變成一起提供服務、創立服務的角色。」（2022/06/15 行動會議紀錄）

從行動會議的反思討論中，可以發現在據點中創造讓長輩對話與決策的空間後，長輩能夠在這樣的討論機制中，針對他們所遇到的問題提出討論，然後再藉由討論的過程中，共同去尋找出能夠解決的方案。透過這樣的過程，會發現長輩在尋求解決方案時，會透過他們自身的力量，優先思考能夠如何來解決問題，同時也發展出過去厚熊咖啡館所沒有的相關服務。這也驗證了，如果讓長輩高度地參與在服務模式的過程中，從需求的了解、服務的設計、服務的執行，會看到長輩發展出原本咖啡館所沒有設想到的服務內容。而這樣的參與模式，是立基在長輩本身的公民力量所驅動的服務創新模式，也顯現出長輩是能夠發揮其潛能，成為服務創始者的角色。

（二）使用者參與程度變化的影響因素

從前述行動研究的反思與經驗分析中，可以發現在厚熊咖啡館的服務體系中，是漸進式的提升長輩的參與程度，也不斷透過社工與照服員的引導及服務設計，讓長輩能夠於不同階段逐步的加深參與。從一開始長輩單純只是被照顧者（資訊提供者），提升到同時也是服務提供者（共同生產者），到最後長輩們能夠自

主的發覺需求、決策與產生新的服務（服務創始者）。長輩參與程度的變化，其過程除了第一線工作者的引導與設計外，也與「需求的差異」及「充權的過程」有關。

1. 需求層次：長輩自覺需求影響參與程度

長輩的參與程度在厚熊咖啡館運作四年多來，會發現有明顯的改變，而這樣的改變與長輩自覺的需求有很大的關聯性。

A5：「在厚熊會發現長輩跟一般據點不一樣，長輩會自動分工，每天有秩序地去幫忙運作據點的工作，後來也發現有很多長輩們自己訂下的規定，像是每日量測血壓的輪班制度等，長輩們也都會積極去維護這樣的制度持續運作。」（2022/09/21 行動會議紀錄）

A1：「舉例來講我們這一群長輩，四年前的他們跟四年後的他們，如果這四年都一直有持續參與的，他們的需求其實會不一樣。然後有些需求不一樣，是他們對學習的這件事情的要求越來越高，越來越有自己的想法，也會開始去思考他們要怎樣一起來解決需求，對於整體服務的參與程度就會不斷的提升。……長輩的需求層次其實不斷地在改變，從基本的生理需求，到社會互動，到最後很願意貢獻自我，一直在改變需求，這個改變跟他們自我察覺有很大關係。」（2023/06/30 行動會議紀錄）

A7：「其實很明顯，我自己在這四年多以來帶長輩課程時，都會看到長期參與的長輩，其實他們的需求不斷地在改變，從一開始好像只要有課可以上、有餐可以吃就好，很被動，到現在他們越來越知道自己要的是什麼，也會知道其他長輩要的是什麼，有很多自己的想法出來，變得很主動。」（2023/06/30 行動會議紀錄）

長輩會因為需求不斷的改变，對照 Maslow 的需求層次來說，長輩從過去只是希望滿足基本的生理、安全需求，逐漸的轉變到社會、尊重需求，甚至是自我實現的需求，而這樣的需求轉變，也間接的會帶動影響長輩的參與程度。從行動的經驗來看，長輩如果只是期待基本的生理、安全需求的滿足，則其參與服務體系的程度是較低的，是處在被照顧者的被動角色；隨著長輩了解到其社會需求與尊重需求，也認為這些需求在厚熊咖啡館能夠得到滿足時，長輩便願意在咖啡館內表達出來，並且嘗試透過自身的力量去達成，此時長輩的參與程度也提高，變成是共同生產者的角色。

最後，也是整體行動研究方案所期待的，長輩藉由滿足其自我實現的需求，能夠自主參與在服務體系的決策內，並且察覺自身或其他長輩的需求，透過團體之內的相互幫助，形成自我滿足需求的力量，及維護自我實現後的決策結果的力量。從前文的分析中，也發現長輩因為被激發出能夠自覺其自我實現的需求，進而轉變其原本單純被照顧者的角色，不只提升到共同生產者的角色，更進階到服務創始者的角色，而這個過程與長輩自覺其需求層次有很大的關聯性。

2. 充權時間：第一線工作人員對長輩的引導與賦權

如何提升長輩能夠自覺其需求層次，攸關到長輩於服務體系中的參與程度，而在筆者的行動經驗中，影響長輩自覺需求的能力，則是要回歸到社工或照服員於服務過程中對於長輩的充權時間。對於參與方案的長輩來說，過去都是被動的參與社區據點的服務，據點給予長輩什麼課程或服務，長輩就跟著接受，並沒有太多自主決策與選擇的空間。厚熊咖啡館在推動「老童似」行動方案後，希望落實「使用者參與」的核心價值，在方案的實際推

動上，就是希望帶領長輩開始學習「案主自決（覺）」，讓長輩能夠自行察覺其不同階段的需求，並願意向咖啡館社工表達，進而讓社工引導長輩們共同參與，解決其所表達出的需求。

B1：「〇〇（社工）攞會說，上課老師也會說，教我們自己認識、發覺我們自己需要的是什麼。在這學到很多，以前都感覺有吃、不會無聊就好，但是現在不同，感覺自己要有更多的參與，像幫忙咖啡館一些事情，或者是在幫忙其他老人過程中，自己也會感覺快樂，生活越來越不同。」（2020/02/19 老童似班會會議紀錄）

A2：「據點的課程很重要，課程安排不能只有健康促進，也會安排一些教育學習的課程，目的是希望長輩在據點的課程也能夠引發自我的認知。這過程是漸進的，沒有人一開始就學會，所以要長期教育長輩，然後也會看到長輩因為這樣，他們發現自己的需求會改變，從基本的到進階的，長期觀察下來真的蠻有趣的。」（2020/09/23 行動會議紀錄）

A3：「我們常看到很多據點說長輩很被動，但其實長輩的被動是被工作人員寵出來的。透過課程適當地給予長輩概念，長輩也會開始有不同需求的出現，因為長輩會意識到；當長輩意識到，再去引導長輩一起來解決，長輩就會因為要共同解決不同階段的需求，而變得主動。所以長輩是需要引導，其實這很像建築裡面的參與式規劃。」（2020/09/23 行動會議紀錄）

B2：「〇〇（指社工與照服員）他們都告訴我們，上課的時候老師也會說，只有我們自己最清楚我們需要什麼，我們沒有說出來，攞無人知影，所以他們都鼓勵我

們要把需要的說出來。……來這四年多，也會發現自己現在和四年前需要的不一樣。會變，大家的需要攏在改變。」（2022/10/25 老童似班會會議紀錄）

厚熊咖啡館透過社工及據點課程老師不斷教育、引導的過程，讓參與據點的長輩逐漸開始學會及意識到必須要將自身的需求表達出來，而長輩對於自我需求的了解，也會因為不斷教育充權的過程，讓長輩自覺其需求不斷的改變，而形成前述所提及，長輩會因為自覺需求的層次不同，在發覺需求後，經由社工與照服員的引導及服務設計，讓長輩們共同參與在需求解決的過程。在持續教育與引導的過程中，也能發現長輩的自覺需求會從最基本的生理、安全需求，逐漸往上轉移到社會、自尊與自我實現的需求。從本研究的行動方案中，透過成人教育引導長輩在各式課程中學習如何表達自我意見，厚熊咖啡館的主任與社工，也會透過每個月的教師討論會平台，與老童似的授課教師進行教案研討，引導授課教師的教學方式與教案設計，以達到「使用者參與」此一目標。縱觀行動過程，顯見授課教師、社工與照服員對於長輩的充權，及透過據點教師的教案設計、授課方式的引導，確實能夠提升長輩對於需求自覺的能力，而這樣的能力也會進一步加深長輩在服務體系中的參與程度。

除了透過充權的過程培養長輩自覺需求的能力外，行動方案更進一步充權長輩具有「自決」的能力，藉由賦予長輩咖啡館事務的決策權力，進一步引發長輩深度參與服務體系中，也讓他們了解自己的參與對服務體系能有實質影響，進而創造出滿足其需求的新服務。在這過程中，第一線工作人員的陪伴、教育、引導也扮演重要的角色。

A1：「把決策權力交回到參與的長輩手上，是我們想要實踐長輩參與的核心，但是對多數的長輩來說，怎樣

參與決策，因為過去沒有經驗，所以長輩是不知道怎樣進行的。我們必需要透過陪伴、引導、教育的過程，讓長輩知道我們想要充權他們成為什麼樣子，長輩也才會開始知道他在據點中扮演的角色，不會只是一個被照顧者角色，而是在據點中長輩是可以發表意見與參與決策的。」（2019/10/23 行動會議紀錄）

A2：「長輩參與決策要讓他們感受到自己對於決策結果是有影響力的，這樣他們才會願意繼續推動這個模式，所以要在厚熊能做到的範圍下，讓長輩去做決策，這樣這個機制才能永續。」（2020/09/23 行動會議紀錄）

A1：「許多人都會覺得厚熊讓長輩自主決策，長輩真的有辦法嗎？長輩不會做出厚熊無法執行的決策嗎？我們過去的經驗是，決策是需要有前提條件的，比如說要讓長輩開班會討論時，會先讓長輩了解目前的狀況、有哪些資源等資訊，而通常長輩就會在這樣的條件下去做討論的決策，而這樣的過程我們也確實看到長輩的自主性提高了。」（2022/06/15 行動會議紀錄）

厚熊咖啡館提供給長輩自主決策的參與空間與機制，並不是沒有限制的讓長輩去做討論或是相關服務的決策，而是會透過設立條件，讓長輩了解到厚熊咖啡館能夠提供哪些專業、資源，讓長輩能夠在這樣的資源下，針對他們所面臨的需求進行相關的服務設計。如同審議式民主的推動精神，公民進行決策討論時，並不是漫無目的做無效率的討論，而是先透過公民教育的過程，讓參與討論決策的公民了解有哪些先決條件與資源，在前述的條件下進行公民審議，而這樣的討論才能夠決議出可執行的決策。

厚熊咖啡館在行動方案的過程中，充分運用公民審議的精神，把每一位據點的長輩視為公民的角色，而非被照顧者的角色，而這樣的角色設定與一般服務方案有所差異，目的就是希望能夠在行動方案的推動過程中充分實踐「使用者參與」的模式。而我們也確實從行動的觀察與反思中看到，長輩因為角色設定的差異，使其在服務體系中的參與程度與角色產生轉變。透過這樣的高度參與，咖啡館也因此發展出以往所沒有提供的服務，而這些創新服務不僅是長輩自己為解決需求所提出，同時也是長輩們自己參與其中來提供服務，長輩不僅是被照顧者，同時也是服務提供者與創始者的角色。

五、結論與討論

本研究透過行動研究方案的推動，於社區長照據點中，將「使用者參與」的理論設計為社區長照據點的行動研究方案，從行動研究的過程中，期望能夠將使用者參與的理論精神實踐於我國的社區長照據點中，並嘗試與 Müller and Pihl-Thingvad (2020) 所提出的使用者參與理論進行對話討論。綜觀前述的資料分析，本研究提出以下幾點討論與建議：

(一) 提升使用者的參與程度，確實會改變案主在服務體系中的角色。

根據 Müller and Pihl-Thingvad (2020) 所提出的使用者參與理論，其主要的核心關鍵在於「使用者的參與程度」，參與程度低、中、高等不同程度的使用者，在服務體系中會扮演不同的

角色。本研究透過行動場域的方案實踐與反思後，確實驗證了 Müller and Pihl-Thingvad (2020) 所提出的理論，使用者參與程度低時，在服務體系中扮演的是資訊提供者，也就是單純的被照顧者角色；若透過方案進一步引發使用者的參與程度，其參與程度被充權到中等程度時，使用者會從原本的資訊提供者轉變為服務體系中的共同生產者，變成既是被照顧者也是照顧者的角色；最終，若是能夠讓使用者高度參與在服務體系中，其角色會變成服務創始者，也就意味著使用者在服務體系中，從原本單純的服務使用者角色轉變成具備公民意識的參與者，也因為這樣的轉變，使用者能夠自覺其需求，進而透過集體討論與行動的過程，在服務體系中開創出新的服務。

本研究透過行動場域的實踐過程，確實發現有效地提升使用者在服務體系中的角色，最終能夠讓使用者在服務體系產生「自我治理 (self-governance)」狀態，驗證了 Zhllima et al. (2023) 進化治理理論 (evolutionary governance theory) 的觀點。也就是說當使用者在服務體系中的參與程度提升，參與的過程也會逐漸提升其公民意識，進而在組織內部透過互動、溝通、討論，逐步建立起組織運作的新規則，其中也包含組織的新服務型態。我國社區組織的服務對象未來面臨具備教育程度與公民素養的中高齡者，與現行社區長照據點服務對象逐漸產生差異，原因在於相對於現行據點中的長輩，戰後嬰兒潮世代的教育程度與公民意識的基礎相對較高。因此，未來我國社區組織在經營高齡照顧服務時，必須要轉變現行單向的服務提供模式，嘗試提升使用者的參與程度，讓高齡者能夠在據點中產生自我治理的能力，進而讓據點的服務產生雙向互動性，甚至是由據點的中高齡者共同建構起社區長照據點的服務體系，以因應未來社區長照據點服務人口轉變的樣態。

（二）社區工作者必須透過「充權」案主，來提升使用者於服務體系中的參與程度。

落實「以人為本實務」目標的實現，關注使用者的需求，針對使用者偏好及需求進行服務選擇，將對充權理念的實踐有莫大幫助，而在服務體系內進行充權，也造就個人和社會場域改變的可能性（莊俐昕，2021：58-59），從前述的討論中也可發現，充權之所以能夠促使個人與社會場域改變，關鍵在於服務體系內的參與程度高低。本研究發現，社區工作者透過充權案主的過程，能夠引發案主對於其自身需求的自覺程度，也因為充權的關係，案主對於需求的自覺，會從生理需求逐漸提升到自我實現需求的層次，同時也會因為需求層次的提升，進而影響案主在服務體系內的參與程度。

因此，本研究針對 Müller and Pihl-Thingvad（2020）的使用者參與理論提出理論模型的修正（如圖 2）。使用者參與服務體系的高低程度，與社區工作者對於使用者的充權時間長短有密切關聯，透過充權方案的推動，社區工作者能夠協助使用者長出能力（江大樹等，2020：168），使用者也會因此自覺其需求，進而影響其參與程度。從不同的充權觀點來說，自由主義、基變觀點、後結構主義雖然立場迥異，但卻又有互補的功能，提供了實踐操作的切入點，可將充權的實踐分為個人、關係與結構的三個層次（莊曉霞，2020：86）。本研究也發現，在落實使用者參與的過程中，社工對於使用者的充權最為關鍵，而這也正是後結構主義中所強調的關係層次；透過社工對使用者的充權過程，引發使用者認識自己需求的能力，這也是自由主義所聚焦的個體和能力層次；最後，因為長期持續充權而讓使用者轉變，在服務體系內產生自主決定服務的能力，而體制結構也跟隨使用者的轉變而改變，這也正是基變觀點所強調的結構層次。

是以，Müller and Pihl-Thingvad 的使用者參與理論的模型，除了參與程度高低外，也應將「充權時間」與「需求層次」兩面向納入討論，使用者參與模式的推動過程中，必須要考量不同使用者本身的公民意識，若使用者本身具備較高的公民意識，其自主參與的意願也相對較高，同時其對於自身需求的自覺程度，也會坐落在 Maslow 需求層次中較高的需求位階上，對於此類型的參與者，社區工作者需要的充權時間相對比較低，短時間就能夠將使用者的參與程度拉深。反之，若是使用者本身的公民意識程度低，其一開始的自主參與程度與自覺需求層次皆會較低，社區工作者就需要花費比較多的時間來對使用者進行教育充權，以協助使用者逐漸具備相關意識能力，提升使用者的自主參與程度。本研究的行動過程中，也發現不只是社區工作者對使用者的充權會產生作用，使用者間的相互充權，也會促使公民意識低的使用者學習相關知識，提升自主參與的速度，也就是讓富有公民意識的高齡者自主陪伴充權公民意識低的高齡者，進而產生自主互助學習的團體，有助於提升使用者的參與程度。

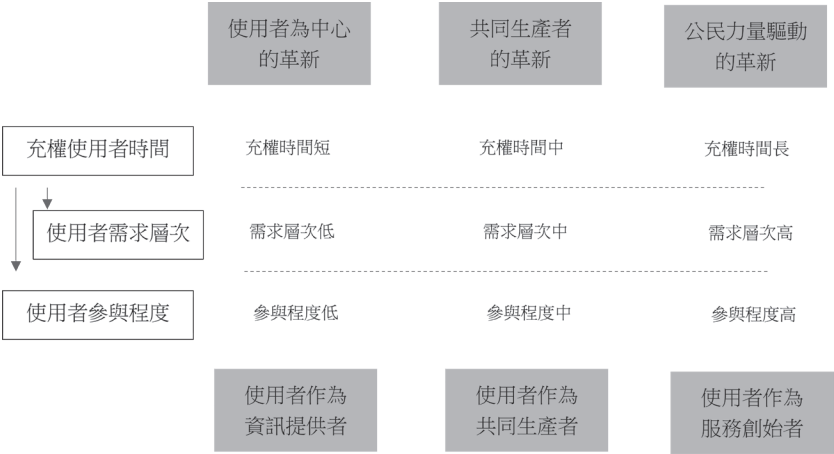


圖 2 修正後的「使用者參與」理論模型

（三）戰後嬰兒潮世代下，「使用者參與」成為社區照顧服務型態的轉型策略之一

我國面對超高齡社會的人口結構改變浪潮，各部會因應具備教育程度與公民素養的民眾邁入高齡化後，陸續提出許多以社區為基礎的服務方案，如衛福部巷弄長照站、社區照顧關懷據點、預防及延緩失能方案、失智社區照護據點、原民會文化健康站、客委會伯公照護站、農業部綠色照顧、教育部樂齡學習中心等，面對各部會的多元政策方案，社區組織如何選擇適合社區本身的服務方案，也就成為社區組織未來執行各項照顧方案的重要課題。同時，我國多數社區組織面臨主要經營團隊與志工高齡化的現象，社區組織如何轉變過往服務方案的單向服務提供模式，轉而充權社區內的中高齡者，共同投入社區照顧服務的行列，轉變過往服務方案將高齡者直接劃歸為被照顧者的方式，也就成為行政院《因應超高齡社會對策方案（112-115 年）》中，達成「增進高齡者健康自主」、「強化社會永續發展」等政策目標的關鍵，以及未來社區推動共生社區照顧模式的重要策略。

蘇芩儀、趙曉芳（2022）對於在地老化的研究中，也發現生活自主性與社區環境的高齡友善，對於長者的生活品質會有正向的影響，惟過往「以個案（長輩）為中心的服務」多數是運用在機構照護的場域中，對於非機構的長輩來說，其生活自主性的實踐也須獲得關注。本研究透過個案的行動研究分析，正可回應前述非機構長輩的生活自主性實踐課題，面對戰後嬰兒潮世代的高齡化，不僅是社區組織服務人力不足問題，同時也需要面對此世代人口的公民素養提升，社區組織不僅只是透過提升使用者的參與程度來補足服務人力不足的問題，而是要透過參與程度提升的過程，讓具備公民素養的戰後嬰兒潮世代，能夠於社區的運作體

系中產生組織的自我治理能力，進而讓社區內的民眾扮演起共同生產者與服務創始者的角色，透過社區長輩參與服務體系的過程，不僅成為共同生產者，同時也因為能夠自覺需求程度，轉變為服務創始者的角色，進而能夠去選擇社區本身所需要的政策資源，或創造出對應需求的新型態服務方案，充分實踐在地老化的生活自主性實踐，「以個案（長輩）為中心的服務」不僅能夠在機構中實踐，同時也能夠成為我國未來社區組織執行相關照顧方案的重要策略方法之一。

（四）「使用者參與」可作為推動「共生社區」的重要方法，並落實於社區培力與相關人員的教育訓練方案中

未來，具備教育程度、公民意識與科技能力的民眾逐步邁入高齡者階段，或是逐漸成為社區據點的被照顧者角色時，社區工作者未來面臨到的高齡群體勢必會與現在據點中的長輩特質有所差異。面對具備一定教育程度、公民素養的未來高齡者們，如何運用使用者參與的技巧，讓這群高齡者未來能夠自己投入與自主參與據點的運作，也就成為未來據點運作的新型態。同時，共生社區的概念成為我國未來因應超高齡社會的主要目標之一時，「使用者參與」的工作方法，也就會成為實踐共生社區中「以居民為主體的照顧模式」之目標實踐的重要方法。有鑑於此，面對未來高齡人口特質的轉變，使用者參與的工作方法，著重在尊重使用者的聲音，引導使用者參與服務的決策過程，而我國過往在高齡相關或社區服務的教育訓練中，並無針對使用者參與的方法進行相關教育訓練的設計。因此，未來如果要能夠充分引導高齡者自主參與服務設計，在縣市政府的社區培力方案、社福人員的

教育訓練中，應該要落實推動「公民參與」、「審議式民主」等教育訓練，以提供社區工作者或社福人員實踐使用者參與的工作能力與方法。

最後，本研究是在大學與實務機構的行動研究方案架構下進行，在此特定的場域與文化背景下進行，研究結果反映了此特定背景下的經驗與挑戰，研究的結論可能難以直接套用至其他不同的社會文化情境中，未來研究可考慮針對我國社區據點，進行大規模普遍性的實證研究，以檢驗使用者參與理論於我國社區脈絡中的適用性與普遍性。其次，本研究使用了質性資料（如參與者的觀點與反饋）因此資料具有一定的主觀性，雖然研究者採用主題分析法來歸納出主要結論，且透過成員檢查來確認資料的有效性，但資料的主觀性仍可能影響研究結果的解釋。因此，考量行動研究過程運用執行研究方法的特性，建議未來研究可考慮結合質化與量化方法，進行混合方法研究以增加結果的客觀性。

參考書目

A. 中文文獻

江大樹等，2020，〈建置社區巷弄長照站的培力與治理策略：水沙連區域的行動研究〉。《社會政策與社會工作學刊》24(2)：143-182。

行政院，2022，《因應超高齡社會對策方案（112-115 年）》。
取用日期：2023 年 12 月 4 日，檢自 <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1411&pid=11909>

梁鎧麟，2022，〈社區工作中的社會設計實踐歷程：「厚熊咖啡館」的行動研究〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》12(2)：45-86。

莊俐昕，2021，〈充權理念的實踐？當前居家式與日間照顧的檢視〉。《社會政策與社會工作學刊》25(2)：47-98。

莊曉霞，2020，〈原住民女性社會工作者的充權經驗：以「原住民族家庭服務中心」為例〉。《社會政策與社會工作學刊》24(1)：79-122。

連穎、金祈綉，2022，〈身心障礙者及其組織以服務使用者角色餐與公共政策：以行政部門兩個身心障礙者權益推動小組為例〉。《社區發展季刊》178：99-110。

陶蕃瀛，2004，〈行動研究：一種增強權能的助人工作方法〉。《應用心理研究》23：33-48。

黃盈豪，2022，〈原住民團結經濟的實踐與挑戰：以 Ina 廚房與社福組織的協作為例〉。《台灣社會研究季刊》122：1-40。

鄭夙芬等，2016，〈社區福利服務中的社會創新——以社區照顧關懷據點為例〉。《社區發展季刊》154：104-117。

蘇芩儀、趙曉芳，2022，〈在地老化實踐、外在連續性與都市老人生活品質研究：以臺北市為例〉。《臺大社會工作學刊》46：83-126。

B. 外文文獻

Askheim, Ole Petter, Peter Beresford, and Cecilia Heule. 2019. "Mend the Gap—Strategies for User Involvement in Social Work Education." pp.151-163 in *Service User Involvement in Social Work Education*. London: Routledge.

Beresford, Peter. 2013. "From 'Other' to Involved: User Involvement in Research: an Emerging Paradigm." *Nordic Social Work Research* 3(2): 139-148.

Brown, Keith, and Natasha Young. 2008. "Building Capacity for Service User and Carer Involvement in Social Work Education." *Social Work Education* 27(1): 84-96.

Chen, Dung-Sheng, et al. 2016. "Social Design: An Introduction." *International Journal of Design* 10(1): 1-5.

Cossar, Jeanette, and Elsbeth Neil. 2015. "Service User Involvement in Social Work Research: Learning from an Adoption Research Project". *The British Journal of Social Work* 45(1): 225-240.

Dahl, Hanne Marlene, et al. 2014. "Promoting Innovation in Social Services: An Agenda for Future Research And Development."

Retrieved date: 2023, July 7, from https://www.researchgate.net/publication/299450861_Promoting_innovation_in_social_services_an_agenda_for_future_research_and_development

Duffy, Joe. 2012. "Service User Involvement in Teaching about Conflict – an Exploration of the Issues." *International Social Work* 55(5): 720-739.

Eurich, Johannes, and Andreas Langer. 2015. "Innovations in European Social Services: Context, Conceptual Approach, and Findings of the INNOSERV Project." *Innovation: The European Journal of Social Science Research* 28(1): 81-97.

Forbes, Joan, and Sashi P. Sashidharan. 1997. "User Involvement in Services – Incorporation or Challenge?" *The British Journal of Social Work* 27(4): 481-498.

Gallagher, Michael, et al. 2012. "Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making." *Children & Society* 26(1): 74-85.

Gerometta, Julia, Hartmut Haussermann, and Giulia Longo. 2005. "Social Innovation and Civil Society in Urban Governance: Strategies for an Inclusive City." *Urban Studies* 42(11): 2007-2021.

Goossen, Carolyn, and Michael J. Austin. 2017. "Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education." *Journal of Social Work Education* 53(1): 37-51.

Gutman, Carolyn, and Shulamit Ramon. 2016. "Lessons from a Comparative Study of User Involvement." *Social Work Education* 35(8): 878-891.

Humphreys, Catherine. 2005. "Service User Involvement in Social Work Education: A Case Example". *Social Work Education* 24(7): 797-803.

Laging, Marion, and Thomas Heidenreich. 2019. "Towards a Conceptual Framework of Service User Involvement in Social Work Education: Empowerment and Educational Perspectives." *Journal of Social Work Education* 55(1): 11-22.

- Levy, Susan, et al. 2016. "Outcomes Focused User Involvement in Social Work Education: Applying Knowledge to Practice." *Social Work Education* 35(8): 866-877.
- Margolin, Victor, and Sylvia Margolin. 2002. "A 'Social Model' of Design: Issues of Practice and Research." *Design Issues* 18(4): 24-30.
- Müller, Maja, and Signe Pihl-Thingvad. 2020. "User Involvement in Social Work Innovation: A Systematic and Narrative Review." *Journal of Social Work* 20(6): 730-750.
- Perkins, Douglas D., and Marc A. Zimmerman. 1995. "Empowerment Theory, Research, and Application." *American Journal of Community Psychology* 23(5): 569-579.
- Rich, Richard C., et al. 1995. "Citizen Participation and Empowerment: The Case of Local Environmental Hazards." *American Journal of Community Psychology* 23(5): 657-676.
- Rose, Diana. 2003. "Partnership, Co-ordination of Care and the Place of User Involvement." *Journal of Mental Health* 12(1): 59-70.
- Tanner, Denise, et al. 2017. "'Making it Real': Evaluating the Impact of Service User and Carer Involvement in Social Work Education." *The British Journal of Social Work* 47(2): 467-486.
- Tyler, Gina. 2006. "Addressing Barriers to Participation: Service User Involvement in Social Work Training." *Social Work Education* 25(4), 385-392.
- Yang, Chen-Fu, and Tung-Jung Sung. 2016. "Service Design for Social Innovation through Participatory Action Research." *International Journal of Design* 10(1): 21-36.
- Zhllima, Edvin, et al. 2023. "The Evolution of Village (Self) Governance in the Context of Post-communist Rural Society." *Politics and Governance* 11(2): 368-379.

附件一、相關行動會議列表

時間	地點	主題	參與人員
2019/03/11 14:00-16:00	厚 熊 咖 啡 館	咖啡館行動會議	陳○○主任、張○○社工、 邱○○社工、杜○○專員、 張○○專員
2019/10/23 14:00-16:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、張○○社工、 邱○○社工、 杜○○專員、張○○專員
2020/2/19		老童似班會	陳○○主任、邱○○社工、 33 位據點長輩、杜○○專員
2020/9/23 14:00-16:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、張○○社工、 邱○○社工、杜○○專員、 張○○專員
2021/10/20 09:00-11:00		老童似班會	陳○○主任、邱○○社工、 33 位據點長輩、杜○○專員
2022/2/23 14:00-16:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、楊○○專員、 邱○○社工、杜○○專員
2022/6/15 14:00-16:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、楊○○專員、 江○○社工
2022/9/21 14:00-16:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、楊○○專員、 夏○○專員、江○○社工
2022/10/25 09:00-11:00		老童似班會	陳○○主任、江○○社工、 33 位據點長輩
2023/6/30 15:00-17:00		咖啡館行動會議	陳○○主任、夏○○專員、 江○○社工、王○○專員、 林○○社工

The Implementation of the “User Involvement” Model in Community Long-term Care Centers: An Action Research Study of the Houxiong Care Café in Puli Township

Kai-Lin Liang*

Abstract

Since the launch of the Long-Term Care 2.0 policy in 2017, community-based "C sites" (community care service points) have become one of the main policy initiatives, providing accessible care services for elderly residents. As the post-war baby boom generation gradually enters old age, their increased needs for community care have raised civic awareness around aging-related issues. The European Union has responded to similar issues by shifting away from traditional, one-way service models to adopt the model of user involvement as a key strategy in addressing the challenges of aging among baby boomers.

This paper explores whether communities in Taiwan can also adopt the theory of user involvement to transform existing service models and better meet the needs of the aging baby boomers. Through reflective action research, this study finds the following:

1. The level of user participation significantly influences the role of service users within the care system.

* Assistant Professor, School of Elder Health and Long-Term Care Management for Indigenous Students Program, National Chi Nan University.
Email: skygod0303@mail.ncnu.edu.tw

2.The level of empowerment given to service users affects their awareness of personal needs, which in turn shapes their level of engagement with the care system.

3.As Taiwanese communities navigate a diverse landscape of care policies, user involvement is a promising strategy for developing future community-based care services.

By conducting action research in a local community care service point and engaging with the EU's approaches to the aging baby boom generation, this study aims to identify innovative strategies that can serve as references for future efforts to transform Taiwan's community care model.

Keywords: community care, long-term care, user involvement, care café