政治大學社會工作研究所
碩士論文

「一樣的食堂，不一樣的共餐」－宜蘭縣「長青食堂」社區老人共餐經驗之初探

Two different models of congregate meal service －A preliminary study on Evergreen Restaurant users' experiences in Yilan county.

指導教授：呂寶靜　博士
研究生：林明莉

中 華 民 國　１０２　年　７　月　３０　日

誌謝辭

在歷經職場生涯多年後，能再次回到校園進修，非常感謝政大社工所給我這個機會。所謂書到用時方恨少，多年工作不斷積累的實務經驗，雖得以持續精進工作技能但未能繼續充實專業知識，難免仍有黔驢技窮之感。因此，96 年能重新回到校園在政大社工所攻讀碩士學位，繼續學習及進修，回味離開許久的校園生活是種幸福，然以在職身份進修要同時兼顧學業及事業，對我而言也是一大挑戰；尤其是研究所學程中論文的撰寫，真的是最困難的一部分，社政工作的忙碌讓在職的我很難有完整的時間專心寫作，以致於修課完成後 2 年以來一直無法有進度，直至留職停薪專心論文寫作才得以順利完成。

感謝台北市政府及宜蘭縣政府各級長官給予的支持及包容，在地方政府如此忙碌的社政領域工作中，同意讓我在職進修及留職停薪完成碩士學業；感謝政治大學所有師長的指導及我的同學們的支持及協助，讓我能有紮實的學習及收穫，特別是我的指導老師呂寶靜老師，雖然面臨我的修業年限將屆的時間壓力下指導論文讓老師備感壓力，但呂老師秉持一貫嚴謹的治學態度給予指導及不辭辛勞的督促，讓我獲益良多並能順利依規劃時程完成論文寫作；指導之用心沒齒難忘，還有跟我同是在職生的佳玲，一路與我相互扶持，共同分享學習及工作上的甘苦，讓學習過程雖然辛苦但不孤單。感謝謝美娥老師及陳正芬老師擔任我的論文口試委員並給予許多寶貴的意見，使這份論文可以更加完善。感謝宜蘭縣惠好社區及古結社區的理事長、總幹事、志工夥伴及可愛的長輩們大力相助，讓我順利完成研究資料的蒐集。紙短情長，感謝所有這一路上所有給予協助及鼓勵、關心我的人，因為有你們讓我得以順利完成論文，無限感激！

明莉，2013

摘　　要

隨著台灣醫療水準的進步，促使國民平均餘命延長，加上晚婚以及不婚族群增加造成的生育率下降，臺灣人口結構正急劇老化；隨著高齡化社會的到來，如何豐富長者生活，增進社會互動，達成成功老化的目標已是現今推動老人福利重要議題。為了增進老人的生活品質，各國政府紛紛推動各項老人福利服務方案，用來滿足老人的各項需求；其中為了滿足老人的營養需求，提供老人營養餐食服務，營養餐食服務的類型分為定點共餐及送餐到家，定點用餐是屬於提供輕度失能老人的社區式服務，而送餐到家方案是提供中度失能老人的居家式服務。

因宜蘭縣人口老化日愈嚴重，年輕人離鄉背景到外地讀書、就業，家中獨留年老的父母，又老人多保有傳統節儉的美德，有時一餐僅吃白飯配醃漬菜或剩菜吃好幾餐，造成三餐飲食營養失衡，引發各種慢性病的風險增高。因此，縣府自99年起積極鼓勵社區、教會、寺廟及其他立案之非營利組織，共同推動一般社區老人餐飲服務方案，辦理健康老人共餐服務，亦針對行動不便長者提供送餐服務。由此開始，宜蘭縣的老人餐飲服務設置社區供膳點，定名為「宜蘭縣長青食堂」；整合原有餐飲服務系統並增加社區專辦餐飲服務模式，以照顧老人的營養及促進長者社區互動，希望能達到健康、關懷及安心的三大目標。

本研究透過宜蘭縣「長青食堂」社區老人參加社區共餐經驗，以服務使用者的觀點，從社區老人共餐的使用經驗，探討以下議題：一、分析共餐服務的服務使用者特性及參加共餐服務的動機。二、比較並探討兩種不同食堂的用餐環境及服務安排所建構服務模式之差異。三、探討共餐對老人的影響；特別是心理福祉、社會關係及友誼發展之影響。

依據研究問題與目的，本研究採質性研究方法，選定兩個食堂場域各進行約3次的餐食活動觀察食堂服務之運作情形，並由研究者透過觀察方式視資料豐富性與飽和度邀請10位長者進行深度訪談，研究結果茲分述如下：

一、共餐服務的服務使用者特性及參加共餐服務的動機

共餐服務的使用者相較於接受送餐服務者健康狀況尚佳、無經濟壓力、非獨居者，居住安排上大多是三代同堂家庭，但大多有白天獨居的情形且有年紀偏大、社會支持網絡薄弱（如喪偶）、生活範圍受限於社區、教育程度

較低，有社會孤立傾向的老人。而社區共餐服務是以餐食的提供為主要的服務，對社區老人具有近便性、參加條件門檻低及穩定提供與他人互動機會等特色，成為老人社會參與的另一種管道。

二、「顧客導向服務模式」V. S.「半自助服務模式」－兩種不同食堂的用餐環境及服務安排所建構服務模式之差異

首先就兩個食堂服務安排中用餐環境、人力的配置及收費機制三面向，比較其差異性並就服務使用者被賦予餐食準備或善後工作的參與程度，歸納服務模式為「顧客導向服務模式」及「半自助服務模式」。

其次是探討不同食堂之服務模式服務使用者在餐食活動情形、餐食不合的反應及其他活動發展情形，以歸納食堂的服務安排影響服務使用者的服務使用及老人使用餐食服務的影響因素。

三、共餐對老人的影響

老人餐食服務是以改善老人的營養為出發點所推動的服務方案，但共餐方式的餐食服務，除了提供餐食以外，由於長者須從家中外出到定點用餐，增加其社會接觸的機會，進而有助於其社會關係及友誼的發展。因此共餐的效益除能改善長者的營養攝取有助於長者身體健康及心理福祉外，特別是對於服務使用者在社會關係的發展；有更重要的影響。

關鍵字：老人餐食服務、社區定點共餐、長青食堂、老人社會關係

Abstract

Two different models of congregate meal service

-A preliminary study on Evergreen Restaurant users' experiences in Yilan county.

By

Lin Ming Li

With the arrival of aging society, how rich life and increase social interaction of the elderly to reach successful aging is an important issue of elderly welfare nowadays. In order to meet the nutritional needs of the elderly, the nutrition programs for elderly provided.There are two types of nutrition programs for elderly,one is home-delivered meals and the other is congregate meals.

In the existent literature on nutrition programs for elderly, most research focus on home-delivered meals, however, few empirical studies on congregate meals have been conducted. Additionally, the relationship between service delivery process and outcomes is also worth to look into from program planning perspective. This research explored the congregate meal experience of participants and compared the difference between two models regarding environments and operating processes. Further, the research investigated the impact of operating process on social relationship development among users. The qualitative data was collected through three times observation from two canteens in Yi-Lan County, and in-depth interviews with ten participants in congregate meal programs were conducted.

The results showed that older adults who participated in the congregate meal were improved nutrition and health condition because of meal service and companionship in the canteen. Moreover, older adults perceive the promotion of well-being for the sake of living space expanding and structured living style. According to operating process, two canteen models were named as "Monthly

Cuisine Restaurant styled canteen” and “Cafeteria styled canteen” respectively. Due to differences in time and space condition between two canteen models, the developments of social relationship among participants were different. Based on the findings of this research, the study suggests (1) The congregate meal program provides older adults an excellent opportunity for social participation. Besides, the government may utilize canteen site as a platform to provide health promotion and social service program for older adults. (2) Aim to improve the social relationship of participants in the congregate meal canteen; practitioners should design a comprehensive program.

Keywords: the elderly nutrition program
congregate meals
evergreen canteen
social relationship of older adults

國立政治大學 National Chengchi University

目　　錄

第一章 緒論 1

第一節 研究背景與動機 1
第二節 研究問題意識 7
第三節 研究目的 8

第二章 文獻探討： 9

第一節 老人餐食服務的發展脈絡及實施情形 9
第二節 共餐服務使用者的特性、服務使用及服務評價 20
第三節 社會關係與老人友誼 28

第三章 研究方法 42

第一節 研究方法的選取 42
第二節 研究場域與樣本 42
第三節 資料蒐集與分析 47
第四節 研究信效度與倫理 49

第四章 研究發現 52

第一節 "誰"來共餐? 52
第二節 食堂大 PK-顧客導向服務模式 V.S. 半自助服務模式 66
第三節 共餐在老人生命中的迴響 98

第五章 結論與建議 129

第一節 結論 129
第二節 討論與建議 137
第三節 研究限制與研究者的反思 147
參考書目 149
附錄 1:訪談大綱 153
附錄 2:觀察計畫 155

表次

表 1-1-1 臺灣老人餐食服務方案一覽表 3
表 2-1-1 現行內政部辦理的老人福利措施一覽表 10
表 2-1-2 臺灣兩類老人共餐服務方案之比較表 14
表 2-1-3 截至 100 年底宜蘭縣福利人口概況表 15
表 2-1-4 宜蘭縣 99 年度長青食堂使用人數統計表 17
表 2-1-5 宜蘭縣 100 年度長青食堂使用人數統計表 17
表 3-2-1 A 社區食堂受訪者基本資料表 46
表 3-2-2 B 社區食堂受訪者基本資料表 47
表 4-2-1 A、B 食堂共餐使用情形比較表 95
表 4-3-1 用餐環境影響參加者關係發展的有利條件分析表 107

圖次

圖 4-2-1 A 社區食堂配置圖 68
圖 4-2-2 B 社區食堂配置圖 77

國立政治大學 National Chengchi University

「一樣的食堂，不一樣的共餐」

－宜蘭縣「長青食堂」社區老人共餐經驗之初探

第一章　緒論

研究者自 99 年 7 月自台北市政府社會局轉調宜蘭縣政府社會處任職，第一項重點工作就是推動社區老人共餐服務，開辦老人長青食堂。「健康、安心、關懷」是宜蘭縣長青食堂關照宜蘭縣老人生活的體現－自 99 年推動迄今，看到長青食堂計畫在許多社區團體的認同之下，陸續成立許多的食堂據點，也看到許多社區志工每天為食堂準備餐食的用心付出及老人因為接受餐食服務滿意的笑容，讓我感受到長青食堂確實有其成效。惟因研究者是方案的規劃者，對於服務成效的評量經常是從業務單位的角度出發，對於使用服務者的使用狀況，大多是透過與服務單位業務討論中，間接瞭解老人們使用餐食服務的想法，一直沒有機會自己深入去瞭解這些接受餐食服務的老人服務使用情形及對於餐食服務的感受。因此，透過本研究探討服務使用者的服務使用經驗及服務對老人的影響，並作為方案後續推動擬定策略之參考，期待長青食堂計畫可以抓住老人的胃及心，讓老人可以生活的更健康、更快樂。

第一節　研究背景與動機

隨著台灣醫療水準的進步，促使國民平均餘命延長，加上晚婚以及不婚族群增加造成的生育率下降，台灣社會已朝向高齡化及少子化的發展趨勢，致使人口老化的問題更加突顯。根據「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計」臺灣 2012 年 65 歲以上老年人口占總人口比率 11.2%。臺灣已於 1993 年老年人口占總人口比率超過 7%，成為高齡化（ageing）社會；推計將於 2018 年此比率超過 14%，成為高齡社會（aged），2025 年此比率將在超過 20%，成為超高齡（super-aged）社會之一員（行政院經建會,2012）。上揭統計資料顯示臺灣人口結構正急劇老化，隨著高齡化社會的到來，如何豐富長者生活，增進社會互動，達成成功老化的目標已是現今推動老人福利重要議題。

健康與福祉被聯合國認定為老人兩大迫切與普及的社會議題（Antonucci Okorodudu & Akiyama 2002，引自呂寶靜，2012）。依據世界衛生組織之定義，健康為「一種生理、心理及社會安適的狀況，而不是沒有生病或障礙」，至於福祉的意涵則含括生活滿意度及情感平衡等。在高齡化的社會中，如何讓個體過著有品質的老年生活或者歷經老化的安好，是各國老人福利政策追求的目標，而「成

功老化」則是老人福利政策中間層次的目標。根據 Rowe&Kahn（1998）指出，成功老化保有三項關鍵行為或特徵的能力，包括：疾病或失能的低風險、高度的心理和生理功能、積極或主動的投入生活（active engagement with life，或譯為「社會參與」），此三項要素即為成功老化模式的重要成份。至於持續的投入生活之兩項任務為：（1）維持與他人的親近關係；以及（2）持續參與有意義、具目的性的活動。「維持與他人的關係」是重要的核心因素（呂寶靜,2012）。

此外，為了增進老人的生活品質，各國政府紛紛推動各項老人福利服務方案，用來滿足老人的各項需求：最基本需求如收入、棲身之所和食物，以及次級的需求，如教育、休閒、娛樂；當然正式體系所提供的服務也包括那些可以減輕老人身體惡化和心理問題的各項服務。國外學者 Tobin & Toseland（1990:29）依老人身體功能損傷的程度（分為輕度、中度及重度三級）及服務提供的地點（分為社區式、居家式及機構式）兩面向將老人服務的類型分類為九大類（呂寶靜,2011），其中為了滿足老人的營養需求，提供老人營養餐食服務，營養餐食服務的類型分為定點共餐及送餐到家，定點用餐是屬於提供輕度失能老人的社區式服務，而送餐到家方案是提供中度失能老人的居家式服務。

老人為何需要餐食服務？美國有項研究顯示：社區中營養不良的老人占 1-15%，機構或住院的老人則高達 25-85%（Stechmiller,2003），因而老人相關的營養問題值得關注（引自林慧珍、張翠珉,2010:340,引自呂寶靜,2012）。營養對人們而言，可說是存活的基本元素，良好的營養狀況可以維持身體各器官運作正常。老人的消化與營養會受到食物的採購、備製、攝取與享用等因素之影響，而上述這些活動有賴於認知技能、平衡、移動、手操作功能，隨著年齡增長，這些能力產生變化，就會干擾老人的營養型態。食物的採購與交通資源的便利性有關；而食物的備製工作，也與老人的體力以及廚房的設備有關；至於食物攝取與享用，除了受到老人生理狀況的影響外，尚會受到社會心理因素的作用，如：喪偶後可能不適應一個人用餐；或居住情境的改變，從一個人獨自用餐到團體用餐（方雅莉等合譯，2003）。由此可知，老人的營養問題不僅與年齡增長、功能退化有關，也與其社會心理狀態密切相關（呂寶靜,2012）。因此，為解決老人營養的問題，降低因營養不良所引起的疾病，維持身體健康，老人餐食服務因應而生。然而，老人餐食服務的效益並不只是滿足老人營養的需求，還包括促進健康及社會化的功能。

根據美國國會研究部（Congressional Research Service）2011 年的報告，美國老人營養服務方案在美國老人法第三章法案（Older Americans Act:Title Ⅲ）的授權下分配給州政府針對 60 歲以上的人推動定點共餐及送餐到家服務。這個方案的設計是關注食物不安全的問題，透過營養及其相關的服務，促進老人社會化及提升健康及福祉。(The National Agricultural Law Center,2013)。

反觀臺灣社政單位老人福利政策，營養餐食服務被列為是生活照顧面向居家及社區式措施之一，而服務計畫目標係因應國民平均餘命不斷延長，生活自理能力隨年齡增長或健康影響而退損，故提供營養餐食以減少老人炊食之危險及購物之不便（內政部,2012)。由此可知，餐食服務之推動目的是試圖解決失能或獨居老人無能力或不便準備餐食，而以送餐到家為主要服務模式。更進一步分析，臺灣老人餐食服務，依服務對象大致可分為以下三種方案：

一、「失能長者送餐服務」：是針對經日常生活活動功能(ADL)或工具性日常生活活動功能(IADL)評估，日常生活需他人協助之失能老人，提供送餐服務，屬於長期照顧的一環。

二、「社區照顧關懷據點餐食服務方案」：社區照顧關懷據點提供餐食服務方，依服務輸送方式又分為兩種服務：(1）提供社區中獨居、失能之弱勢老人送餐到家服務。(2）提供據點參加活動之社區老人定點共餐服務。此方案之定點共餐服務是與據點其它服務項目（如：長青學苑或健康促進活動）相互搭配，以豐富化據點服務功能。根據黃源協（2011）年針對全臺社區關懷據點進行問卷調查結果顯示：有八成據點辦理餐食服務之定點用餐，而送餐服務僅占四成五。顯見，在社區照顧關懷據點餐食服務是以共餐服務為主要服務模式。

三、「社區老人共餐服」：提供社區老人社區定點共餐服務，部份亦有提供社區送餐服務。

本研究依前述三方案之政策依據、方案目標、服務對象、服務輸送、服務頻率、服務費用及辦理方式等面向製表如后：

表 1-1-1　　臺灣老人餐食服務方案一覽表

方案名稱	政策依據	方案目標	服務對象	服務輸送	服務頻率	服務費用	辦理方式
失能長者餐食服務方案（1999~迄今）	老人福利法	針對生活自理能力退損之老人，提供營養餐食以減少老人炊食之危險及購物之不便	失能及獨居老人	送餐到宅	每週至少 5 次	由政府全額補助每餐 50 元	由中央政府補助地方政府自辦或委託辦理
關懷據點餐食服務方案（2005~迄今）	建立社區照顧關懷據點實施計畫	建立在地的初級預防照護服務	社區老人	餐食服務非必要服務項目，選擇性辦理送餐及共餐	視據點狀況以每週至少提供 1-2 次餐食服務	鼓勵使用者付費	中央補助民間辦理
社區老人共餐方案（2009~迄今）	縣市自訂實施計畫	1.解決老人餐食問題 2.發揮社區互助關懷精神	社區老人	社區共餐為主，部份提供送餐服務	每週 1-5 次餐食服務	鼓勵使用者付費	縣市政府補助民間辦理（含寺廟、教會）

研究者自行整理

總的來說，臺灣目前的餐食服務立法的意旨是”提供營養餐食，以減少老人炊食之危險及購物之不便”。以服務目標來看，餐食服務是要解決老人”無法用餐或不便用餐”的問題，而提供營養餐食是服務策略。因此，服務重點是如何提供餐食，以增加老人餐食使用的便利性，滿足老人基本的飲食需求；具體的來說，是降低食物獲取的不安全。至於餐食服務對於老人營養、健康促進或者是老人心理及社會需求的滿足等議題，在目標中並未強調或揭示。換句話說，餐食服務的目的除了滿足老人基本的飲食需求是明確的以外，其它的目的是模糊的。雖然如此，臺灣和美國也同樣發展出定點共餐及送餐服務；服務類型大致可分為三種：失能長者餐食服務方案、關懷據點餐食服務方案及社區共餐方案，其中失能長者餐食服務方案是以送餐為主要模式；而關懷據點餐食服務方案及社區老人共餐方案是以共餐為主要的服務模式。

餐食服務的成效大致可以歸納為下列三項：(1)餐食服務可避免使用者營養風險之惡化，且可預防健康狀況和生活品質的下降；(2) 降低食物不安全；(3)餐食服務可以增進人際互動（呂寶靜，2012)。此外，美國有項實證研究是從服務使用者觀點歸納共餐服務使用者的獲益如下：受訪者表示中心所提供的餐食是

重要的營養來源，是一天中主要的一餐；其它的受益包括：結交新朋友及維持新友誼、學習新的活動、改善生活品質、覺知是團體一份子的歸屬感、更有趣味，有個地方可以每天去及健康的改善（Gitelson,etal.,2008）。由此可知，提供好的共餐服務除了可滿足老人的營養需求，促進身體健康以外，還包括滿足老人心理及社會層面需求，使其老年生活更加安適。尤其，共餐服務所創造結交新朋友及維持新友誼的環境，可以增進老人維持與他人的關係，提升老人的健康及福祉，達到成功老化的目的。

老人餐食服務方案看似簡單但要發揮良好成效，滿足老人生理、心理及社會需求達到生活滿意，其運作之機制極富挑戰。而如何提供好的餐食服務以滿足老人生理、心理及社會需求，是老人餐飲服務能否充份發揮其功能的重要的關鍵(呂寶靜,2012)。具體的來說，餐食服務分為「餐食」與「服務」兩區塊，「餐食」著重的是營養及餐食處理的衛生及用餐安全的議題，處理的是身體健康層面的議題，服務則關注到服務使用者的福祉及生活品質等更廣泛的心理、社會議題（潘承揚,2013）。除此之外，美國老人餐食服務方案評估報告（1995）指出，共餐服務及送餐到家服務使用者的其中一項差異為”當共餐參加者被詢及特別喜歡共餐中的項目為何?有 76%表示特別喜歡其它的參加者，58%表示是餐食及 30%提到支持性服務。而送餐服務 80%特別滿意餐食，59%是服務人員。”這個結果反映了參加者大致滿意餐食，但這個方案的社會化（socialization）面向也是非常重要的(Department of Health & Human Service Administration on Aging,2013)。由此可知，除了「餐食」、「服務」外，在共餐服務環境中，服務使用者與其他參加者間的「互動關係」，可能都是影響餐食服務成效的重要因素。也就是說，餐食服務要抓住老人的”胃”和”心”，就必須掌握的餐食與服務的品質並提供良好的互動環境，以充分發揮餐食服務的功能及成效。這引發研究者思考，臺灣的老人餐食服務的成效如何?餐食服務中兩種類型的共餐服務是如何創造結交新朋友及維持新友誼的環境，以促進老人成功老化?

檢視目前國內對餐食服務的討論可概分為幾個面向：一、社區對餐食服務的需求。二、餐食服務的運作模式。三、服務使用的溯源因素和使用者特徵。四、服務使用的持續與中止因素。五、服務之於多元文化、種族、族群，以及宗教信仰的適切性（潘承揚,2013）。然前述之研究較少被討論的主題包括，使用者的心理和社會需求滿足程度、使用者與工作者或其他使用者的互動關係、服務單位給予的社會支持等。另外，在餐食服務成效探討部份，國內的研究大多側重餐食服

務整體成效或送餐相關議題，此或許因為共餐服務模式是近幾年開始擴展服務規模，因而尚無針對共餐服務進行深入探討。然而，臺灣的老人餐食服務在實務中較爭議的就是它的服務成效，不同的服務方案成效的評估面向是應依政策倡議的意旨以營養改善即生理健康面來看？抑或者是從促進老人的社會化功能做來看？國外目前已有實證研究證明共餐服務對老人社會化的功能，反觀台灣目前針對不同類型餐食服務成效評估研究不多，而服務成效以現有研究的觀點出發亦甚少針對餐食服務心理及社會面向的成效做深入探討。因此，本研究以老人共餐服務為研究標的，從社區老人參與共餐服務的經驗，探討「餐食」、「服務」及「友伴關係」對老人的影響，並從中分析不同食堂的服務安排如何影響老人的服務使用，以檢視其服務成效，做為政府推動老人餐食服務及成功老化策略擬訂之參考。

國立政治大學 National Chengchi University

第二節　研究問題意識

一、不同共餐服務模式所建構的共餐環境提供之餐食服務有何差異?，服務使用者之經驗為何？

依據陳燕禎、謝儒賢、施教裕等（2005）老人餐食服務模式之探討與建構實證研究結果歸納出單一方案、加值型和整合型等三個國情化的「老人送餐服務模式」。其研究發現目前餐食服務發展以最基礎的「單一型」：生理需求滿足模式為主軸，為純以飲食及維持人的基本生存雖亦隱含關懷慰問加值送餐模式，但仍以生理問題之解決為焦點。上揭研究顯示，餐食服務模式即使是送餐服務在不同的核心價值操作下，其產生的服務成效就會有所不同。因此，本研究欲探究不同的共餐飲服務模式，服務使用者之經驗及使用服務對其生活之影響。

二、使用共餐服務的老人有哪些特質及需求?參加共餐服務對參加老人的影響為何?

就服務使用者觀點而言，「餐食」、「服務」及「友伴互動關係」可說是影響共餐服務成效的重要因素。根據國內外的研究顯示餐飲服務在提供有亟大社會和經濟需求的人，譬如：中低（低）收入老人、獨居、失能、身體衰弱的老人有很好的成效。這顯示有部份的服務使用者可能在未接受餐食服務前，是在面臨營養風險或是食物的取得有困難、無法備餐及社會孤立等多重不利條件之下生活，餐食服務的提供對其生活帶來了立即的改善，因而對於餐食服務的成效有好的評價；而一般老人的生活條件不同於弱勢老人，對於餐食服務可能有不同的需求及期待，因而對於餐食服務的評價也可能會不同。另外，這些服務使用者使用餐食服務之費用大多是由政府全額補助，而一般老人是採使用者付費，負擔費用的程度可能也會影響其對餐食服務的評價。因此，本研究想瞭解參加共餐的服務使用者，在未參加共餐前是如何處理餐食?其使用餐食服務的需求為何?共餐服務如何滿足其需求?及共餐服務的影響為何?

三、共餐服務方案中，服務使用者與其他參加者發展出什麼樣的社會關係?什麼樣特質的老人需要透過共餐活動提供社會化的機制？

維持與他人的關係是成功老化的核心因素。美國的實證研究指出共餐服務參加者的獲益包含結交新朋友及維持新友誼。因此，研究者想了解共餐服務中會發展出什麼樣的社會關係？共餐環境中提供哪些條件有助於社會關係的發展?及哪些特質的老人會在食堂發展社會關係或友誼?

第三節　研究目的

本研究希望透過老人參加社區共餐服務的經驗來探討共餐服務對服務使用者的影響，主要目的為：

一、瞭解服務使用者未參加共餐前的餐食處理情形，及參加服務之動機、理由。

二、瞭解服務使用者在共餐中的關係發展，及找出共餐環境中有助於關係發展的條件。

三、探討服務使用者接受共餐服務對其生活之影響。

四、預計研究結果提供政府及服務單位推動老人共餐服務策略擬訂之參考。

國立政治大學 National Chengchi University

第二章　文獻探討

第一節　老人餐食服務的發展脈絡及實施情形

本節第一部份將從美國及台灣的餐食服務發展脈絡，瞭解餐食服務的內涵；第二部份探討臺灣餐食服務的服務模式及服務方案類別;第三部份透過美國相關文獻整理，描繪共餐服務之概況，並分析臺灣兩種不同共餐方案之差異性；第四部份說明宜蘭縣長青食堂方案辦理現況，以作為後續研究設計的參考。

壹、餐食服務的發展脈絡

根據美國國會研究部（Congressional Research Service）2011 年的報告，美國老人營養服務方案在美國老人法第三章法案（Older Americans Act:Title Ⅲ）的授權下分配給州政府針對 60 歲以上的人推動共餐及送餐服務。這個方案的設計是關注食物不安全的問題，透過營養及其相關的服務，期以促進老人社會化並提升健康及福祉。

美國的老人營養服務方案是從 1968 年示範計畫演變而來，在 1972 年國會修訂（Older Americans Act）以單獨標題授權，在 1978 年併入美國老人法第三章，另於 2006 年國會制定 P.L.109-365 增加營養服務方案新的目標陳述，強調營養及社會化兩個層面及其對促進老人健康的重要性。在法案中明訂方案的目的為(1)減少飢餓及糧食匱乏;(2)促進老人的社會化;(3)、藉由協助老人獲取營養、預防其它疾病及健康促進服務，延緩因營養不良導致的健康惡化及久坐（sedentary）行為，以促進老人的健康與福祉。此方案為美國老人法最重要的方案，在 2011 會計年度共撥付 81 億 7 千 8 百萬元，超過整個美國老人法預算的三分之一〈42 %〉(The National Agricultural Law Center, 2013)。因此，美國老人營養服務方案係以提升老人健康及福祉為目標，透過營養相關服務以促進老人的社會化，從其法令修訂過程及預算編列的規模，可看出老人營養服務方案已被視為老人成功老化的一項重要服務方案

美國的老人營養服務方案，包括（1）共餐服務方案（the Congregate Nutrition Services Program)：在很多不同的場所提供老人餐食及營養相關服務，如：老人中心、社區中心、學校、日間照顧中心等。(2) 送餐到家方案（the Home-Delivered Nutrition Services Program)：送餐服務提供

老人餐食及營養相關服務到家中。(3) 營養服務激勵方案 (the Nutrition Services Incentive Program，簡稱 NSIP)：美國老人法授權美國農業部為國家機構提供現金分配給各州、領地或印度族群購買食物，或補助辦理餐食服務 (The National Agricultural Law Center, 2013)。

而臺灣為因應高齡化社會，社政單位老人福利政策係以經濟安全、健康維護、生活照顧三大規劃面向為政策主軸，並就老人保護、心理及社會適應、社會參與分別推動相關措施。(詳見下表)

表 2-1-1　　現行內政部辦理的老人福利措施一覽表

政策面向	措施
經濟安全	➢ 中低收入老人生活津貼 ➢ 中低收入老人特別照顧津貼
健康維護	➢ 老人預防保健服務 ➢ 中低收入老人裝置假牙補助 ➢ 中低收入老人重病住院看護補助
生活照顧	➢ 居家及社區式照顧 ✧ 居家服務 ✧ 日間照顧 ✧ 營養餐飲 ✧ 輔具購買租借與居家無障礙環境改善 ✧ 長期照顧機構服務 ✧ 創新服務項目 ✓ 家庭托顧 ✓ 交通接送 ➢ 機構式照顧 ✧ 補助民間參與老人福利機構之經營 ✧ 辦理機構評鑑 ✧ 老人福利機構聯繫會報 ✧ 加強未立案機構輔導 ✧ 補助辦理各項訓練研習及休閒、育樂活動 ✧ 辦理公共安全白皮書實施計畫 ➢ 建立社區照顧關懷據點 ➢ 失智症老人多元服務方案
老人保護 (含獨居老人關懷照顧)	➢ 設置相關資訊及資源「單一窗口」 ➢ 強化獨居老人之關懷服務 ➢ 提供緊急救援服務 ➢ 成立「失蹤老人協尋中心」
心理及社會適應	➢ 設置老人諮詢服務中心
社會參與	➢ 長青學苑 ➢ 老人福利服務 (文康活動) 中心 ➢ 行動式老人文康休閒巡迴服務 ➢ 休閒育樂活動 ➢ 重陽節慶祝活動

研究者自行整理　摘要自內政部社會司網站 101.3 月更新之老人福利與政策

其中營養餐飲服務被列為是生活照顧面向居家及社區式措施之一，其計畫目標係因應國民平均餘命不斷延長，生活自理能力隨年齡增長或健康影響而退損，故提供營養餐食以減少老人炊食之危險及購物之不便 (內政部, 2012)。因此，餐食服務之推動目的是試圖解決失能或獨居老人無能力或不便準備餐食，而以送餐到家為主要服務模式。

臺灣老人營養餐食服務是於 1997 年＜老人福利法＞第一次修法將餐食服務納入，賦予正式法源基礎，作為長期照顧政策的社區式服務要項之一。以推動的時程來看，內政部從 1999 年起開始補助民間團體辦理「失能長者送餐服務」，是最早推行的老人餐飲服務，其補助之服務對象主要針對經日常生活活動功能(ADL)或工具性日常生活活動功能(IADL)評估，日常生活需他人協助之失能老人。此方案是由中央政府補助地方政府自辦或委託專業單位辦理，是屬於長期照顧的一環，係為確保弱勢（失能或獨居）老人能得到基本溫飽，提供每週五次的送餐服務。第二階段是「社區照顧關懷據點餐食服務方案」：2005 年內政部訂頒「建立社區照顧關懷據點實施計畫」，係以社區營造及社區自主參與為基本精神，鼓勵民間團體設置社區照顧關懷據點，提供在地的初級預防照護服務，再依需要連結各級政府所推動社區照顧、機構照顧及居家服務等各項照顧措施（呂寶靜,2012）。社區照顧關懷據點之服務項目為電話問安、關懷訪視、餐飲服務、健康促進活動，其中餐食服務亦納為服務選項之一。由於社區照顧關懷據點之功能重在初級預防，因此，其餐食服務除提供社區中獨居、失能之弱勢老人送餐到家服務外，亦提供據點參加活動之社區老人定點共餐服務，與據點其它服務項目如長青學苑或健康促進活動相互配搭，以豐富據點服務功能。台灣的老人餐食服務自此逐漸興起由社區組織及民間團體提供之社區式服務，展開定點共餐服務模式，由於餐食服務是與其他服務相互搭配，因此其餐食服務提供的頻率視據點狀況每週至少提供 1-2 次餐食服務。根據黃源協（2011）年針對全臺社區關懷據點進行問卷調查結果顯示：有八成據點辦理餐食服務之定點用餐，而送餐服務僅占四成五。顯見，在社區式服務的餐食服務類型是以共餐服務為主要服務模式。第三階段是「社區老人共餐服務」：非屬中央政策，而是由地方政府自行推動，透過補助社區組織及民間團體方式，提供社區式的老人餐食服務，鼓勵一般社區老人到社區定點用餐並採使用者付費方式，以解決老人餐食問題，亦有提供社區弱勢老人送餐服務。其與社區關懷據點餐食服務不同之處在於，僅提供餐食服務，無其他配搭服務，每週週一至週五固定供餐。

貳、臺灣餐食服務模式及服務方案分類

陳燕禎、謝儒賢、施教裕等在建構餐食服務模式的研究中，依據用餐方式、餐食提供地點、餐食準備及輸送方式、餐食提供者、餐食備製方式等指標將現行實務餐食服務加以區分，研究結果指出，福利社區化老人餐食服務模式，會因其理念和實務推展之差異而有所不同，甚且在同一個地區也因生態環境而有彈性調整服務模式。送餐模式若依地點來分可分為集中定點用餐及送餐到家，而在共餐地點可分為社區活動中心及非社區活動中心；餐食提供者部份：志工自行烹煮，或以委託契約透過醫院、商家（自助餐、便利商店、餐飲專業）等供餐，居家服務員到家烹煮（陳燕禎、謝儒賢、施教裕,2005年）。除以上的分類外，另有研究者認為使用者自行前往定點取餐回家可視為第三類（潘承揚，2013）。陳燕禎等（2005）進一步依據服務理念、對象、供給模式、目標及執行情境要素等因素，歸納出單一方案、加值型和整合型等三個國情化的「老人送餐服務模式」。（1）單一型送餐模式：純以飲食及維持人的基本生存，也是人道主義者的基本關注之一;(2)加值型送餐模式：主要為飲食生存的照護，再加輔以的社會心理照顧的功能，服務方案的考量稍具多功能化;(3）整合型送餐模式：其出發點以社會心理照顧為主，而飲食生存的維護卻是次要的。此模式送餐者認為人若心理健康，心理受到照顧則一切迎刃而解，因此老人的心理照顧才是餐食的焦點；。該研究發現，目前實務發展以最基礎的「單一型」：生理需求滿足模式為主軸，雖亦隱含關懷慰問加值送餐模式，但仍以生理問題之解決為焦點（陳燕禎、謝儒賢、施教裕等，2005 年）。

由此可知，現行餐食服務的實務模式是由送餐服務為主軸，即使是同樣的送餐服務在不同核心價值的操作下，其服務效能就不同。而現行推動餐食服務的理念是以「飲食生存維護」及「社會心理照顧」兩種核心價值為發展主軸，發展出各式不同的服務模式。本研究所欲探討的兩種共餐服務模式，其中社區照顧關懷據點餐食服務似可歸納較接近加值型，而社區老人共餐服務較接近單一型。

叁、共餐服務類型

由於國內研究目前尚無針對共餐模式深入的研究，因此參考美國老人營養服務方案之共餐服務概況，以瞭解共餐服務之服務內涵。美國共餐營養服

務方案（the Congregate Nutrition Services Program）是在不同的場所提供老人餐食及營養相關服務，如：老人中心、社區中心、學校、日間照顧中心等。60 歲（含）以上的老人及其任何年齡配偶都可以參加共餐方案。另以下的人口群也可獲得餐食：60 歲以下失能者且家戶中主要都是老人，其所在區域有提供共餐服務者、與老人同住並陪伴老人用餐的失能者及在供餐時間提供餐食服務的志工。共餐服務的提供單位也可提供各式各樣營養相關服務，如：營養教育及篩檢、營養評估及適當諮詢；另也提供老人社會參與及志工的機會。以下摘述美國共餐服務提供之服務內容（Department of Health & Human Service Administration on Aging,2013）：

一、美國共餐服務提供之服務內容

（一）營養相關服務：餐食的提供必須符合美國衛生及人群服務部（HHS）及美國農業部訂定的飲食準則的規定外，並可提供下列服務：

1、營養篩檢：定義為透過量表或訪談辨識有營養問題的高危險群，只有25%單位提供。

2、營養評定：定義為一對一透過生理測量對參加者進行評估營養狀況，另回想過去 24 小時之飲食情形、藥物使用史或是實驗室測試，是較少提供的服務項目。

3、營養諮詢：定義為一對一的飲食指導，適當攝取維他命、礦物質、蛋白質、能量和諮詢如何控制慢性疾病如糖尿病或肥胖與飲食的影響。

4、營養供應商的創新服務：創新服務包括客製化服務，譬如提供不同形式的餐食譬如針對宗教因素修改的餐食，假日提供餐食或建立晚餐食品儲藏室、午餐俱樂部、共同採購及接受食物券等。其中修改膳食及其他特殊餐是最常提供的增強服務。

5、一般型態共餐場所提供營養教育服務每月一次，有約三分之一的據點提供每月超過一次、以演講宣傳及印刷品的形式提供。看影片、團體討論及個別討論也常被使用。較少使用工作坊、烹飪課或去超市參訪。

（二）其它的社會支持服務：提供的額外服務包括資訊、轉介、交通接送及休閒服務

1、交通接送服務約 69%單位提供此項服務，每週一至五接送往返，採現場支付費用。少數的交通服務有提供接送共餐地點以外的場所如購物、健康照顧、去拿處方藥、去銀行及完成其它差事。

2、資訊及轉介服務：提供服務資訊或轉介其它機構約有 86%辦理、轉介法定服務或消費保護(70%)、健康照顧的財務(67%)、社會安全(65%)、食物券及 USDA 商品方案(65%)及家事管理或個人照顧服務(61%)。共餐服務場地也提供此服務，故使營養方案成為老人可以連接其它服務的據點的服務。

（三）其它非關營養的諮商：居住問題及財務問題。

（四）健康及醫療服務－除營養外及其健康測量活動。

（五）休閒及社會活動－每周提供五次的休閒活動，形式如下遊戲、玩牌或賓狗遊戲、藝術及手工藝或運動課程或音樂及舞蹈、田野郊遊及教育性課程、看電影、電視等。

（六）其它非營養服務：如：個案管理服務。

二、而臺灣目前提供共餐的餐食服務兩項方案：關懷據點餐食服務方案及社區老人共餐方案（如下表），經分析其異同敘述如下：

表 2-1-2　臺灣兩類老人共餐服務方案之比較表

方案名稱	辦理單位	服務內容	服務對象	服務輸送	服務頻率	服務費用
關懷據點餐食服務方案（2005~迄今）	政府補助民間社福團體或機構辦理	除餐食服務外，另需辦理以下其他兩項服務： ＊電話問安 ＊關懷訪視 ＊健康促進活動	餐食服務大多僅提供參加據點活動的參加者	餐食服務非必要服務項目，選擇性辦理送餐及共餐	視據點狀況以每週至少提供 1-2 次餐食服務	每週提供次數較少的據點，大多採取免費
社區長者共餐服務（2009~迄今）	政府補助民間社區型社團辦理	餐食服務－共餐為主、送餐為輔	社區有用餐需求之社區老人均可參加	社區共餐為主，部份提供送餐服務	每週 1-5 供餐	鼓勵使用者付費

研究者自行整理

（一）相似處：

1、均為政府補助民間社區組織辦理之社區式服務。

2、服務對象居住範圍大多為所在社區之老人。

3、一般民眾鼓勵使用者付費原則，中低收入或失能等弱勢老人採免費或部份負擔（申請政府補助或結合社會資源）。

4、使用場地多為社區活動中心、教會、寺廟或民間組織租賃開放民眾使用之公共空間。

5、服務人員以社區志工為主，少數服務人員為雇用人員，如：廚師。

（二）不同處：

1、服務穩定性：社區共餐服務餐食供應天數每週一至週五，關懷據點餐食服務則無強制僅規定辦理且每週至少兩次供餐即可。

2、服務對象：部份關懷據點餐食服務僅提供參加據點活動的參加者，社區共餐服務則以有用餐需求之社區老人均可參加。

3、服務多樣性：關懷據點活動空間除提供餐食服務外，亦提供健康促進活動及長青學苑等其他服務，社區老人共餐活動空間大部份僅提供用餐，另有部份於活動中心的場地備有卡啦 ok 或健身器材設備可供參加者使用，但無提供其它附加的服務。

肆、宜蘭縣老人餐飲服務辦理情形

一、宜蘭縣老年人口概況

宜蘭縣截至 2011 年底全縣男性總人口數為 233,661 人，女性總人口數為 225,400 人，全縣總人口數為 459,061 人(詳見宜蘭縣福利人口概況表)。其中，老年人口(65 歲以上)為 60,666 人，佔總人口比例為 13.22%；男性為 28,810 人，佔其比例為 6.28%，女性為 31,856 人，佔其比例為 6.94%。老人人口佔總人口比例 13.22%，代表宜蘭縣已即將從高齡化社會邁進高齡社會階段，老人福利推展著實有迫切需要。

表 2-1-3：截至 100 年底宜蘭縣福利人口概況表　　單位：人/%

人口群 / 性別	兒童人口		青少年人口		壯年人口		老年人口		人數總計
	人口數	比例	人口數	比例	人口數	比例	人口數	比例	
男	28,539	6.22%	20,329	4.43%	155,983	33.98%	28,810	6.28%	233,661
女	26,173	5.7%	18,906	4.12%	148,465	32.34%	31,856	6.94%	225,400
合計	54,712	11.92%	39,235	8.55%	304,448	66.32%	60,666	13.22%	459,061

二、老人餐飲服務推動沿革

宜蘭縣老人餐飲服務，是順著臺灣老人餐飲服務發展脈絡，從配合內政部辦理失能長者關懷送餐開始老人的餐食服務。失能長者關懷送餐每年由縣府發包委託專業單位辦理，辦理全縣失能或獨居長者的送餐服務。接續在

2005 年因應中央社區照顧關懷據點設置計畫，開始鼓勵民間團體設置社區照顧關懷據點，截至 101 年底止計有 45 個據點，其中 25 個據點辦理餐飲服務（3 處僅提供送餐服務，其餘 22 處均有辦理共餐服務）。2009 年開始，因宜蘭縣人口老化日愈嚴重，年輕人離鄉背景到外地讀書、就業，家中獨留年老的父母，又老人多保有傳統節儉的美德，有時一餐僅吃白飯配醃漬菜或剩菜吃好幾餐，造成三餐飲食營養失衡，引發各種慢性病的風險增高。縣府因此積極鼓勵社區、教會、寺廟及其他立案之非營利組織，共同推動一般社區老人餐飲服務方案，辦理健康老人共餐服務，此外部份食堂亦針對行動不便長者提供送餐服務。由此開始，老人餐飲服務的行列加入了專辦老人餐飲服務的社區供膳點，每週一至週五供應社區老人午餐。縣府將宜蘭縣的老人餐飲服務定名為「宜蘭縣長青食堂」，整合原有餐飲服務系統並增加社區專辦餐飲服務模式，以照顧老人的營養及促進長者社區互動，希望能達到健康、關懷及安心的三大目標。

三、長青食堂推動概況

（一）訂定「宜蘭縣長青食堂補助作業標準」補助民間團體辦理，補助相關規定摘要如下

1、服務對象：服務具餐飲需求之 65 歲以上人口或原住民鄉 55 歲以上者，且不含安置於社會福利機構內之老人；每一申請團體應至少服務 15(含)位老人以上。

2、補助資格：核准立案之社區發展協會、村里辦公處、寺廟宗教團體及社會福利團體，經本處評估具推動福利社區化業務能力者。

3、辦理方式：

（1）自煮供餐模式：社區自行烹煮。

（2）互助供餐模式：社區結合餐飲業者辦理。

4、補助項目及標準：

（1）餐費：補助中低(低)收入長者每餐 30 元

（2）設備設施費：定點用餐：每桌補助 1,500 元至 6,500 元（桌椅、碗筷等相關設備）、居家送餐：餐盒每人（一次性）補助 450 元

（3）行政作業費（依辦理時間及人數補助 5 至 50 萬）：食材、茶水、志工相關費用（含誤餐、交通、保險、背心）、臨時酬勞費、調味品、瓦斯、雜支（上限 6000 元）。

（二）服務成效

1、宜蘭縣長青食堂目前共有 65 處供膳據點，計有 44 處辦理共餐服務，服務人數共計 1,181 人；其中社區關懷據點老人餐食服務據點計有 22 處，參加人數為 537 人，另單純提供餐食服務據點計 22 處，參加人數為 644 人。

2、自 2009 年訂定「宜蘭縣長青食堂補助作業計畫」，開始由縣府每編列預算補助辦理，補助餐費（經濟弱勢長者）、開辦設備費、行政作業費，補助社區設置長青食堂，截至 101 年底共計有 65 處供膳點（如附件），其中 2 處為失能長者關懷送餐據點、25 處為社區照顧關懷據點餐食服務據點、39 處為專辦老人餐飲服務社區據點，服務人數計 2,489 人（共餐 1,174 人、送餐 1,315 人）。

表 2-1-4　宜蘭縣 99 年度長青食堂使用人數（按性別）

性別 / 使用人數	男性	女性	合計
人	340	427	779
人次	60,794	64,237	125,497

表 2-1-5　宜蘭縣 100 年度長青食堂使用人數（按性別）

性別 / 使用人數	男性	女性	合計
	男性	女性	合計
人	394	441	834
人次	69,890	70,283	140,173

四、共餐服務辦理概況

宜蘭縣長青食堂方案共餐服務的餐食備製，可分為自有廚房烹煮及結合自助餐提供兩種方式；現有食堂以自行烹煮為最大宗，辦理情形如下：

（一）據點無設置廚房以結合自助餐方式供餐，偶爾由志工烹煮食材加菜，提供定點共餐服務。

1、每週一至五供餐。

2、11：00－12:30 志工幫忙長輩打菜至餐桌，統一時段長者至地點用餐，用餐結束長者自行清洗碗筷後返家，部份長者留在據點唱歌。

（二）據點有設置廚房，提供定點共餐服務，依餐食服務是否為主要服務為，

區分為以下二類型：

1、類型一：餐食服務是老人到據點的主要活動（週一至週五在社區），另依老人隨意時間用餐或統一時間用餐分為：

（1）隨意時間用餐

①11：00－12:30 志工幫忙長輩打菜採自助餐盤方式，長者隨意時間入座用餐。

②長輩用完餐後志工協助洗碗盤，部份長者留下唱歌。

③採每月收費，每週不定時穿插健康講座、長青學苑活動。

（2）統一時間用餐

①部份長者於用餐前聚集於據點聊天或使用健身設備、欣賞影片或唱卡啦 ok。

②志工協助烹煮備製餐食，志工百分之八十以上亦為用餐長者。

③11:30 或 11:45 統一用餐。

④收費方式：採每月收費方式，僅古結社區採用餐者每餐隨喜投入餐費（默契約 30 元）。

⑤用完餐後自行洗碗後返家或部份老人留下唱歌

⑥每週不定時穿插健康講座、長青學苑活動。

2、類型二：搭配活動，中午順便用餐（其它活動為主，餐食為輔）；依餐食提供頻率區分如下：

（1）每週二、三、四於上午 8 點 30 分或 9 點開始據點活動，辦理健康促進活動及講座，距離較遠長者提供交通接送服務。由志工於家中製作餐盒後，於活動結束後送往據點，長者可帶回家中食用或留在據點共餐，採免費供餐。

（2）服務單位於每週一至週五固定到 5 個不同社區據點，於上午八點半或九點開始據點活動，辦理健康促進活動或講座，服務單位與社區志工於社區廚房備餐，活動結束後參加活動者一起共餐，共餐結束後由長者自行清洗碗盤後返家。對於單一社區老人而言，每週參加一次活動及共餐，即每月參加四次活動及共餐，須繳費。

（3）每週一至週五上午八點半或九點開始據點活動，辦理健康促進活動、講座或長青學苑課程，中午提供長者共餐，共餐結束後讓長者午睡片刻，繼續下午活動到 3 點 30 分結束，須繳費。

本節總結

美國與台灣在不同的立法意旨下，均發展出定點共餐及送餐到家的餐食服務模式。台灣的餐食服務區分為「失能長者送餐服務」、「社區照顧關懷據點餐食服務方案」、「社區老人共餐服務」三種類型的服務方案，其中「建立社區照顧關懷據點實施計畫」及「社區老人共餐服務」是採共餐模式為主。雖然，各類型方案預設的照顧對象部份重疊（都是服務弱勢老人），但也各有其特殊性（在共餐方案中服務對象一為參加據點活動者；另一則為社區老人）。因此，這引發研究者思考不同類型的餐食服務方案，對參加者有何不同的影響？

另從美國共餐服務的內容，可瞭解美國餐食服務的規劃係循著立法意旨的脈絡下，朝營養及社會化的目標提供服務，其餐食服務除提供餐食外，另附加營養服務如：營養健康評估及營養教育等及老人社會支持服務等；服務內容多樣化。而臺灣的餐食服務從立法意旨來看，是要解決老人”無法用餐或不便用餐”的問題，而提供營養餐食是其服務策略。因此，餐食服務除了滿足老人基本生理需求的目的是明確的；其它目的是模糊的。研究者認為這或許造成實務推動上產生多元服務模式的可能原因。目前台灣的共餐模式中社區關懷據點餐食服務似乎與美國的共餐服務模式較相近，惟其餐食以外之提供之服務項目並非針對餐食服務的相關需求所規劃，餐食服務反倒是其他活動之輔助性方案，即餐食在服務中的主客地位有所差異。這引發研究者思考餐食服務除餐食以外有哪些其他服務，對餐食服務使用者的影響是什麼？滿足服務使用者的哪些需求？

國立政治大學 National Chengchi University

第二節 共餐服務使用者的特性、服務使用及服務評價

在上一節的探討中，對於餐食服務的內涵及實施概況有初步的瞭解後，本節首先探討哪些老人可能是共餐服務使用者;第二部份是從服務使用者進入使用服務的角度，瞭解其可能需求及使用服務概況，第三部份係就服務使用者角度，探究現有餐食服務對服務使用者有哪些具體成效及服務使用者對餐食的評價。

壹、誰是共餐服務使用者?

由於國外較多及共餐服務的相關討論;因此先從美國的相關研究探討服務使用者特質。根據美國餐食服務方案評估報告，探討共餐服務使用者特質根據美國老人營養方案評估報告（The Older Americans Act Nutrition Programs -National Evaluation of the Elderly Nutrition Program, 1993-1995）提出探討使用者特徵為何重要的兩個理由：一、共餐及送餐到家規劃提供的服務對象有所不同。二、在修訂的美國老人法下，老人營養方案適於提供 60 歲以上所有長者，但幾年來標的人口仍是以有社會及經濟需求者為主要服務對象，特別是低收入戶及少數族群，因此針對接受送餐及共餐服務者檢視人口學、經濟、健康、社會、食物、營養特質及服務使用，來決定這個方案是否如預期的目標提供服務及對於標的優先次團體成功的程度。研究結果摘述如下：該計畫成功的針對低收入和少數族裔提供老人營養服務，與全美 60 歲以上的老年人在總人口相比，使用服務者收入較低。他們也更可能是種族或少數族裔群體的成員，獨自生活。一般而言，接受送餐服務者年紀較老、功能受損較嚴重、收入更低、很少離開家園，比共餐之服務使用者更需要各種家庭支持服務；然而這兩個方案的服務使用者在大部份人口學特性是相近的。以下為該評估報告針對一個典型的日餐的膳食計畫的參與者描述的特性，重點放在描述人口特性、健康、營養、生活方式面向，參與者與全美老年人口的整體比較以及分析共餐和送餐參與者之間的差異和相似之處（Department of Health & Human Service Administration on Aging, 2013）:

一、人口特性

（一）參加共餐之平均年齡為 76 歲，送餐者平均年齡為 78 歲，餐食服務是無須經資產調查，但有 79%的共餐使用者是貧窮或近貧，送餐參加者 90%是貧窮或近貧。

（二）大多為非西班牙裔白人老人，在人口學特徵上送餐及共餐使用者特質大

致相近，但也有一些明顯的例外。另根據 1990 年的人口普查資料，接受送餐及共餐者與全國老人相比較傾向年紀大、女性、獨居及收入較低、少數族群者。

（三）健康狀況方面，根據自我診斷報告的健康狀況 2.4%的共餐老人自評有慢性疾病，送餐的則有 3.0%。

（四）共餐參加者多由朋友家人鄰居介紹，送餐參加者多為醫院及社區組織轉介。

（五）社會互動及活動：

1、活動類型：共餐參加者在社會上很活躍；大多數（約 82%）使用電話和家人、朋友或鄰居通話每週 2 次；68%去探訪親戚朋友或鄰居至少每週一次；64%會去教會或宗教服務每週至少一次；20%是社團成員或其它組織至少每月聚會一次；84%參加共餐至少每週 2 次。送餐參加者外出活動力比共餐者低，雖然有 76%使用電話和家人、朋友或鄰居通話每週 2 次，但只有 24%會去教會或宗教服務每週至少一次且只有 6%是社團成員或其它組織至少每月聚會一次；56%去探訪親戚朋友或鄰居至少每週一次；88%每週與送餐服務員見面 4 次。

2、社會互動和活動的數量及來源：參加共餐者與其他支持網絡有較多接觸，送餐者比較多是跟居家服務相關人員接觸。

3、當詢問到特別喜歡共餐的什麼?受訪者中 76%回答「其它的參加者」，58%表示是「餐食」及 30%提到「支持性服務」。這個反映了參加者大致滿意餐食，但這個方案的社會化（socialization）面向也是非常重要的。而送餐服務受訪者 80%特別滿意餐食；59%是服務人員。

（六）服務方案使用人口群的改變趨勢

1、使用者在人口及健康方面的改變：共餐者在 10 年中最大的改變是老化。1981 年時平均年齡是 73 歲，10 年後是 76 歲。這反應了人口高齡化，特別是在地老化的現象。

2、參加者營養攝取的改變：比起十年前參加者攝取更多的鈣、菸酸和鐵多出 4-9 個百分點

3、參加者型態的改變：參加時間較 10 年前長，共餐參加超過一年者有 85%，但 10 年前僅 69%；而送餐部分是 65%，10 年前僅 55%，此可能是因 10 年後社會對餐食服務的資訊更了解。

而國內對於服務使用者特徵描述，並無針對共餐服務的探討，僅有送餐服務或不分模式的服務使用者的相關探討：

1、黃玉琴（2012）針對台北市社區老人送餐服務長者之特性及身心健康狀況研究發現，使用送餐服務的長者基本上屬於輕度到中度失能者。

2、潘承揚（2013）針對台北市老人餐食服務品質的研究結果顯示，餐食服務對象並非完全是經濟貧困者、獨居者、失能者也發現中等經濟能力、健康狀況不差、工具性日常生活功能稍退化但還保有完全日常生活功能，或是與他人同住的長者。但在社會支持與社會互動狀況，一半以上的居住方式為獨居；大多數受訪者社會互動程度都不高，落在中低度參與。

貳、餐食服務使用情形

從上一節共餐服務使用者的探討中，可以瞭解到共餐服務使用者大致可以分為一般老人及生活在不利條件下的弱勢老人。而老人的消化與營養會受到食物的採購、備製、攝取與享用等因素之影響，而上述這些活動有賴於認知技能、平衡、移動、手操作功能，這些能力會隨著年齡增長產生變化，就會干擾老人的營養型態。其中食物的採購與交通資源的便利性有關；而食物的備製工作，也與老人的體力以及廚房的設備有關；至於食物攝取與享用，除了受到老人生理狀況的影響外，尚會受到社會心理因素的作用，如：喪偶後可能不適應一個人用餐；或居住情境的改變，從一個人獨自用餐到團體用餐（方雅莉等合譯，2003，引自呂寶靜，2012）。由此可知，不同生活條件下的老人在餐食的採購、備製、攝取與享用不同因素的影響下，進入到餐食服務體系，對於餐食服務的需求及使用狀況可能不同。以下進一步歸納整理，服務使用者在接受餐食服務之需求期待及服務使用情形。

一、服務使用者對餐食服務的需求及期待

（一）針對獨居長者進行的送餐需求調查，結果顯示需求度為 33.85%，且需要者中有 71.4%認為應天天送餐，50%希望每天能提供午晚兩餐（楊宗蓉,2002）。

（二）發現新北市新莊、泰山地區長者三分之一以上認為餐食服務有必要，並以週一至週五配送到家為最理想;但約七成以上長者因目前尚有能力備餐或有他人協助備餐，所以暫時不需要服務（李靜綺,2006）。

（三）針對社區照顧關懷據點 65 歲以上社區老人餐飲服務需求供需研究結果，有七成受訪者認為社區有必要提供餐食服務，八成希望送到家、四成希望提供午晚兩餐、五成希望天天供餐。另在營養評估結果發現評估其營養狀況，正常者五成四、中度危險者三成六、高度危險者近一成（鄭如芳,2007）。

（四）受訪者多半為自己烹煮準備或者請他人協助準備，然而多數老人由於「家人無法協助準備午餐」及「健康、費用便宜、好吃」等因素，決定使用該項服務（陳莉菁,2008）。在接受餐食服務前的營養攝取與食物安全程度仍然是高的，較常見反應問題為用餐時間不固定或吃的食物不夠營養（潘承揚,2013）。

二、使用服務的影響因素：

餐食服務使用者使用服務與中止服務的分析，旨在探討使用者進入服務體系、持續停留於服務體系以及撤離服務體系之決定因素。這些決定因素可以讓我們瞭解服務的提供與使用者服務需求的關連程度，並反映服務使用者對於服務使用的動機、期待及服務滿意度。國外學者 Choi（1999）（引自潘承揚,2013）的觀點如下：

（一）進入服務契機包括，個人健康狀況惡化，或年齡增長與功能障礙帶來的生活狀況改變；此外，也會受到個人因素，包括年齡、性別、教育程度、收入、心理狀況、生活習慣、態度及信仰，甚至是鉅視環境中的文化與社會脈絡有所影響。其他影響因素還有個人可支配生活費、交通與購物方便性、外出購物是否須攀爬樓梯、居住安排、家人可否協助準備、餐食費用、餐食服務之方便性。國內一項針對台北市社區老人餐食服務研究也指出，受訪者表示使用供餐服務前，為自己烹煮準備餐食或者請他人協助準備，可知多數老人由於「家人無法協助準備午餐」及「健康、費用便宜、好吃」等因素，決定使用該項服務（陳莉菁,2008）。

（二）持續使用服務之原因可能包括 ADLs 失能項目多、罹患生理疾病、曾入住機構、獨居、少數族群成員、貧窮者、領受政府食物券者，持續使用服務時間較長。

（三）中止服務使用之原因，研究指出過去住院或者住進照顧機構時間延長為最主要原因，其次長者搬遷至親屬家，有親屬協助烹煮餐食或安排他人協助準備；第三為長者的健康狀況改善，恢復自行備製餐食能力；第四

原因為對餐食服務品質不滿意、口味不符合亦或胃口不佳；第五是用餐者過世；最後則是長者遷出服務體系外。

從上述的文獻探討來看，生活不利條件下的老人；較容易進入餐食服務系統。而使用服務的動機可能是自行採購、備製餐食有困難，而餐食服務提供餐食，降低其食物獲取的不安全性。因此，部份老人會因為恢復備製餐食能力，而中止餐食服務。另外，餐食服務品質不滿意、口味不符合抑或胃口不佳等因素是中止服務的原因。因此，服務使用者對服務評價及餐食服務的品質可能會影響服務使用者是否繼續使用服務。

叁、餐食服務使用者對服務的評價

在上一段的討論中，可以瞭解到餐食服務使用者服務使用經驗，會影響其對服務評價，而服務評價某個程度也反映了對於餐食服務的滿意程度；透過服務使用者對於服務的評價，可以就服務使用者的觀點，瞭解餐食服務是不是一個好的服務，及什麼是好的餐食服務。以下歸納整理餐食服務使用者對於餐食服務的評價的相關探討。

一、參加餐食服務老人接受餐食服務後達到中高程度滿足狀態，滿意程度最高的前三項為1、每天餐食會固定送到，不用擔心或焦慮2、不用在麻煩家人、親戚朋友幫忙準備餐點3、生活滿意度提高（潘承揚,2013）。

二、針對供餐次數、價格、衛生、口味及協會之人員供餐服務態度多數社區老人滿意程度相當高，午餐準備之方便性提高，均給予高度正向的評價，且全數受訪者皆表示社區供餐服務值得推廣（陳莉菁,2008）。然另有研究指出受訪者反應餐點的提供內容及服務人員表達的同理心、信賴性仍有不足，此三面向對於服務使用者代表什麼樣的意涵?亦很值得深入探討。

三、美國老人營養方案評估報告（The Older Americans Act Nutrition Programs -National Evaluation of the Elderly Nutrition Program, 1993-1995）指出，特別喜歡共餐的什麼?受訪者中76%回答「其它的參加者」，58%表示是「餐食」及30%提到「支持性服務」。而送餐服務受訪者80%特別滿意餐食；59%是服務人員（Department of Health & Human Service Administration on Aging,2013）。

從上揭服務使用者對餐食服務的評價中，可以瞭解在臺灣的服務使用者

對於餐食服務大致是滿意的，主要滿意的項目有服務餐食提供的時間、供餐次數、價格、衛生、口味、餐點提供的內容，而較不滿意的是協會人員表達的同理心、信賴性。而從美國的服務使用者評價可以瞭解到其滿意的項目有高到低依序是「其他參加者」、「餐食」、「支持性服務」。從以上使用者評價的的討論，可以發現服務使用者關心的面向可以歸納為「餐食」、「服務」、「友伴關係」，目前的資料顯示了服務單位所提供的餐食，大致符合服務使用者的期待，惟在服務人員的面向較不足，而這也是服務使用者所期待的好的服務的內涵之一。

肆、餐食服務品質的評量工具

從前揭探討中可以瞭解到，服務使用者使用餐食的經驗，可能會影響其對服務品質的評價。而一項服務是否是一個有品質的服務，將與服務的成效息息相關。臺灣目前服務提供單位在蒐集老人餐食服務成效的資料，多數都將服務成效化約性地以餐食滿意度量表測量，各單位所發展出的量表題項可能有些差異，題數略有增簡，但大抵上架構是雷同的，這些滿意度量表的共同盲點在於僅詢問到使用者對於餐點本身的意見，如菜餚色澤、香氣、口味、新鮮程度、份量、保溫度等，未探詢到其它與服務人員或者無形的心理暨社會層面服務內涵；無法完整且細緻地檢視餐食服務的成效（潘承揚,2013）。因此，一項針對台北市的老人餐食服務品質的研究，根據相關文獻以服務使用者觀點，修改出適合老人餐食服務品質的量表，將服務品質分別從有形性、信賴性、回應性、保證性及同理心五個服務構面來分析，其中有形性構面注重的是服務過程中所需有形部份如：物理設施、設備以及工作人員的儀表、信賴性所注重的是服務人員有能力在約定時間內正確地完成其所承諾的服務、回應性注重的是服務人員有強烈的意願協助顧客，並提供良好且迅速的服務，保證性注重的是服務人員具備知識和禮貌，且能力足以讓顧客安心和信任。最後一項是同理心注重的是用心對待顧客，讓任何一位顧客都感受到極大的關懷與尊重（潘承揚,2013）。

由此可知，餐食服務涵蓋有形的餐點和無形的服務兩個部份。舉凡服務流程所涉及的人事物的處理，都可能會影響服務提供的品質。一個好的餐食服務除了提供美味可口的餐食外及也要兼顧服務人員的態度（有禮貌、可信任、可信賴）及對服務使用者心理需求（如表達關懷、同理、尊重、提供協助）的關照。在前揭使用者的評價可以發現，服務使用者對於餐食提供如菜

色、口味、收費等滿意程度是高的；然服務人員表達的同理心、信賴性較為不足，雖然如此，但相關研究並未指出服務使用者有因此種因素退出餐食服務，所以服務使用者如何看待對服務人員及對服務人員的期待可以進一步探討，以釐清服務人員因素對服務使用者的影響為何?

伍、餐食服務的成效

餐食服務的成效評估有的研究是從服務提供者的角度探討，另有些則是探討服務對老人造成的影響，也就是從使用者觀點出發，由使用者自行評估接受服務對他的影響或滿意。以下就服務使用者觀點探討餐食服務成效。

一、根據國外研究，餐食服務方案之成效大致可以歸納為如下（Gitelson,etal.,2008,引自呂寶靜,2012)：

（一）餐食服務可避免使用者營養風險之惡化，且可預防健康狀況和生活品質的下降：此乃因營養餐食服務之使用者大多數是面臨營養風險的人，而所提供的餐食是每日的主要營養來源，餐食服務可避免營養風險之惡化，維持或改善營養；(Keller,2006)。

（二）降低食物不安全：在現有文獻中，食物不安全側重在食物獲得之討論，但近年來有關老人的研究則強調食物使用之概念，係指食物取得、製備食物、處理或烹調成菜餚和進食的能力。老人因其身體功能失能而導致其食物攝取型態的改變，也阻礙其營養上的福祉。Lee & Frongillo（2001）之研究指出：老人食物不安全與低收入、低教育程度、少數族群、社會孤立，以及功能損傷等因素有關，而營養餐食方案應將改變食物的使用之情形納入考量，以降低食物不安全；

（三）餐食服務可以增進人際互動：在美國一些定點用餐服務在老人中心提供，而餐食服務的參加者也被鼓勵去參加中心所舉辦的活動，讓他們覺得有機會結交新朋友、有團體歸屬感、感到生活有趣、每天固定有個可以去的地方、健康狀況有所改善；

二、國內研究部分，對於餐食服務成效大致為健康、心理狀況的改善及增進社會參與：

（一）健康（生理、心理）方面改善：餐飲使用後長者健康的改善包括，體重、身體質量指數（BMI）、肌酸酐皆有下降（楊宗蓉，2002）、長者的憂鬱傾向明顯下降，營養狀況大幅提昇（黃玉琴,2012)。

（二）社會及心理層面的成效：1、接受餐飲服務後，增加了參與社區活動的次數，服務有強化高齡者社會參與（陳莉菁,2008；陸佩君,2009）2、舒緩照顧者負荷與壓力，維繫家庭成員間關係（黃源協，2005）。

餐食服務的成效經探討國內外相關文獻後發現,一致都認同對服務使用者生理、心理及社會面的正向影響。惟在各面向細項內涵的探討部份，臺灣的研究在心理及社會層面的成效資料較為不足。國外已有實證研究證明了餐食服務提供結交朋友的機會，這對增進老人社會化及拓展社會支持網絡，是很重要的。因此，本研究希望能探討台灣的共餐食服務在滿足老人社會需求的成效及對其生活之影響。

本節總結

綜上，我們可以歸納出在不同生活條件下的老人在餐食的採購、備製、攝取與享用不同因素的影響下，進入到餐食服務體系，對於餐食服務的需求及使用狀況可能不同。因此，要探討服務使用者的使用狀況，須先瞭解其在進入餐食服務系統前的生活狀況，如身體健康狀況、家庭狀況及社會互動情形等。而要探討服務使用者使用餐食服務的情形，可以從使用服務的頻率、時間及活動情形、收費機制、餐食提供的內容及持續使用服務的原因？有否中斷服務?等面向予以分析。而在使用者服務評價的部份，目前的資料顯示了服務單位所提供的餐食，大致符合服務使用者的期待，惟在服務人員的面向較不足，惟對照服務使用中服務中止因素來看，並未有服務使用者反應因此種因素退出餐食服務,所以服務使用者如何看待對服務人員及對服務人員的期待可以進一步探討，以釐清從服務使用者的角度，服務人員在餐食服務中的角色為何？及對服務使用者的影響。

另美國已有相關研究指出共餐的社會化面向成效很重要,且已有實證研究證明了餐食服務提供結交朋友的機會,然國內對於餐食服務社會面向的成效僅指出增加服務使用者社會參與或強化其社會互動;對於餐食服務是如何增進老人的社會參與或強化其社會互動及共餐服務提供結交朋友機會及對其社會支持網絡之影響並未有相關討論，因此，這是本研究第二個討論主題；並於下一節進行相關文獻整理及探討。

第三節　社會關係與老人友誼

老人餐食服務除了滿足老人生理需求，促進身心健康外，另一個更重要的功能是促進老人的社會化，而從成功老化的觀點來說是維持與他人關係是核心要素。因此，本節首先從社會關係的界定，釐清社會關係、社會網絡及社會支持的內涵；第二部份探討友誼關係發展的脈絡及其影響關係發展的因素；第三部份老人友誼的支持及影響因素。

壹、社會關係

一、社會關係的界定及內涵

「社會關係」一詞是用來表達與他人之間互動的經常性模式，在個人與社會之間扮演重要的連結功能（Krause,2006，引自洪文滿,2011），Berkman（1985）及 Cohen and Wills（1985）認為社會關係此一概念，是涵蓋了社會支持及社會網絡兩面向（引自鄭喜文,2005）。社會網絡係指社會互動的結構層面，而社會支持係考量功能之層面（Lubben & Gironda,1996:145，引自呂寶靜，2000）。

根據 Lin 等人指出，人類的關係是由多階層組成的，是由自我（個人）為中心延伸出來，則個人與世界中重要他人之關係連結形成的整體即為個人之社會網絡。這些階層由最親密的關係延伸（婚姻連結、居住安排），向外至社會網絡（和其他親密親友的連繫），以及更向外至由社區、志願及宗教組織等構成之較弱聯結（社會參與）（Berkman,2000;Kawachi,2001，引自洪巧蓁）。

二、社會關係的構成要素：Krause（2006）將社會關係解組為以下四種構成要素（引自洪文滿,2011）；

（一）社會支持：是他人提供不同類型的幫助，以協助接受者可以更有效的因應壓力。協助的類型包括：情緒支持、訊息支持、實質支持和社會整合等，當壓力危及到自尊、自我控制及生命意義時，社會支持是很重要的心理社會資源來協助接受者。

（二）友伴關係（companionship）：Rook（1987）定義友伴關係主要是為了感到愉快而進行的社會互動。友伴關係包括共同進行休閒和娛樂活動，以及立基於尋求共同的興趣而建立的關係。當人們和友伴互動，他們特別會分享夢想和幻想，並表達個人的喜好和笑話。

（三）弱連帶（weak social ties）：此名詞由 Granoveter 所創，意指「缺乏如同家庭關係」和密友關係中親密頻繁的互動特質關係。例如：酒保、服務生和遠門鄰居的關係。正式社會關係是另一種類型的弱連帶。這些是發生在正式組織脈絡中工具性社會關係。正式關係包括與神職人員、醫療專業人員關係。

（四）負向互動：是社會關係中最後一種類型，它包括不愉快的社會接觸，像是意見不合、批評、反駁和侵犯隱私。過度的協助和無效的支持也會被納入其中。許多研究指出負向互動會對生理和心理產生不良的影響 ，Ryff &Singer 的研究指出，人際衝突產生的負向情緒會直接地影響生理健康，此外，在不愉快的社會互動時所產生的負向自我形象，可能會被自我所接納，因而降低自我價值感。

三、社會網絡（社會關係結構面）

（一）社會網絡意涵：

Lin N.et al.（1981）社會網絡是指由直接或間接的方式來結合一群人，而進一步形成特定的人際關係，如夫妻、親子、朋友、鄰居關係等等（洪巧蓁,2012）；簡單的說社會網絡（或社會支持結構）是形容那些可以提供支持的人(Antonucci,1990)。擁有較強社會網絡關係的人，被認為會有其它人的經驗提示適當的健康做法及減少有害健康的行為（Hughs & Gove,1981;Umberson,1987）。另外與他人的緊密關係被認為帶來重要的角色義務及責任，有助於勸阻冒險行為、激勵穩定運作及自我照顧（Hughs & Gove,1981 引自 Karen s.Rook and Philp H.G.Ituarte ,1999）。

（二）社會網絡的面向：

House.J. S（1988）(賴威岑, 2002）社會網絡又可分為結構與過程兩個部份：

1、就結構來說，包括社會整合與網絡結構兩部份：

（1）社會整合，是指社會關係的存在或數量，也就是所接觸的個體總數或是頻率。

（2）網絡結構，是指社會關係的結構特性，包括互惠性（個體間是否有良好的雙向關係）、持久性（關係存在時間長短）、密度（指各網絡成員彼此關係的緊密程度）、同質性(指個體與其網絡成員，在性別、

年齡、教育、職業等特質上是否相同）等。

2、就過程來說，上述的結構會透過社會支持、關係的強求和衝突、社會控制或社會規範三種過程(social process)，對心理、健康產生影響。

（1）社會支持，指社會關係的正向品質，並且要有實際的行動，這種支持可能是情感性、工具性或訊息性的。

（2）關係的強求（demand）和衝突（conflict），是指社會關係是負向的或衝突的。

（3）社會控制（或社會規範），是指社會關係所具有的規範性作用或控制作用。社會控制常被用來援引構建以解釋為何許多高社會整合比低社會整合的人通常享有較好的健康及較少出現有害健康的行為（Rook & Ituarte,1999）。

四、社會支持（社會關係功能面）：

（一）社會支持的意涵：

社會支持一般係指個人為滿足在社會中生存的需求，藉由正式或非正式的社會關係所獲得的各種支持；可以是為個人藉與他人、團體或社區，透過社會互動關係所獲得的一種正向結果，其強調社會互動關係的功能層面（Barker,2003,引自陳世明、陳柏宗，2009）。簡單的說，社會支持、支持功能被視為是結構及網絡的補充。這兩個名詞可以被摘述為網絡成員或支持性他人為個人確實所做的事。這些可能是協助（如：工具性支持像是借錢或居家清潔)情感或情緒支持像是覺得被愛或喜歡或肯定；溝通對一個問題的共識或分享個人態度及價值（Antonucci,1990）。許多研究強調社會支持的角色可以保護人們免受生活壓力的不利影響（Rook & Ituarte,1999）。

（二）社會支持的類別：

Cutrona & Russel（1990）從相關文獻整理出下列五種社會支持的基本類型：(引自洪文滿,2011)

1、情感性支持（emotional support)：在面對壓力時向他人尋求慰藉和保護，使之可以感受到自己是被他人所關愛。

2、社會網絡的支持（social network support)：覺得自己是某個有共同興趣的團體中的一員。這樣的關係較像是隨興的友誼，使之可以，參與不同形式的社會和娛樂活動。

3、自尊性支持（esteem support）：增進被支持者的自我效能和自尊。對其才能或技術給予正向回饋，或傳達出相信，其有能力因應壓力事件。

4、實質性協助（tangible aid）：在面對的壓力時提供具體的工具性協助，例如金錢或勞力。

5、訊息性支持（information support）：提供被支持者能夠解決問題的建議或忠告。

五、老人的社會支持與生活滿意度

老人的社會照顧體系（或稱為社會支持系統）係指提供給老人的廣泛支持。老人的社會照顧體系包括正式照顧體系（含政治和經濟制度、公私立社會福利機構，和基於血緣、地緣、種族而結合的人民團體）和由家人、親戚、朋友和鄰居提供的非正式支持網絡。Cantor & Little（1985:748-749）提出社會支持的層級補償模式（或稱替代模式），主張親屬（特別是配偶和子女）是社會支持的核心，其次是朋友、鄰居，最後才是正式組織。換言之，老人對於協助的選擇呈現一個有順序的層級過程。而老人對社會體系支持要素的偏好程度是立基於可獲性及可接受性（呂寶靜，2013:60）。

對老人而言，社會照顧可滿足老人的下列三項需求：(1) 社會化和個人成長的需求；(2) 在執行日常生活任務時，需要協助之需求；及 (3) 在生病或其他危機時，需要個人協助之需求（Cantor & Little,1985:267，引自呂寶靜,2011）。另根據社會護航理論（social convoy theory）之觀點，人們是在社會護航隊伍環繞下，走過其生命旅程。此社會護航隊伍包含了親近朋友以及家族成員，例如：父母親、配偶、子女。從彼此的互惠關係中，相互提供幫助、支持、照顧關懷。此社會護航隊伍之成員與規模，也隨著不同的人生發展階段而有所改變。當人們年紀越大時，越傾向於維持規模較小但穩定的社交圈；而此社會接觸，也深深的影響老年人之幸福感與福祉（Kahn & Antonucci,1980，引自黃郁婷、楊雅筠，2006）。

貳、友誼關係的發展脈絡及關係發展的影響因素

從上一段社會關係的討論中可以了解，關係是透過與他人重複的互動而形成的。而在共餐服務中，服務使用者會接觸到的人可能是提供單位工作人員（負責人、總幹事或志工）及其它參加者。由於本研究係針對社區式的共餐服務，服務使用者與單位工作人員及其它參加者之間，可能原來就是鄰居

或朋友關係。因此，共餐服務的使用者在共餐服務中形成的社會關係，可能會受鄰居及朋友關係的交互影響，譬如：在共餐互動中從不認識變成是鄰居、鄰居關係變成友誼關係或發展新的友誼關係。鄰居及朋友都是老人非正式支持的來源，根據林松齡的研究結果顯示：鄰居朋友對老人需求的支持來源主要是以平等互惠的模式或交換類同的歷史經驗或彼此情緒的相互支持，例如閒聊慰藉、用品借用及外出旅遊等（呂寶靜,2012)。而擁有親密的朋友關係，對老年人的生活滿意度及成功老化有相當大的助益。朋友不僅可提供心理上的支持和相互作伴，尤其在配偶死亡後，朋友更提供了贊同、情緒支持和協助。因此，以下就友誼關係發展的脈絡及影響因素進行探討：

一、友誼的發展脈絡

友誼的議題多半是從社會心理學的觀點來研究－也就是從參與交友者的個人性情特質（disposition）來解釋友誼關係；並以生物屬性、文化與早期社會化的因素來說明個人性情的成因（Ficher & Oliker, 1983:124，引自羅中峰 2013)。社會學界另有一支「友誼社會學」，則從社會學傳統的結構脈絡觀點出發，關注的是友誼所誕生的環境，會如何深刻影響友誼？而嵌入社會結構中的友誼，又是如何與該社會結構緊密鍵結（羅中峰,2013)。以下先從鉅視面社會學結構概念探討友誼，再從社會心理學的觀點，了解人際關係的發展歷程。

（一）社會學觀點（羅中峰,2013）

從社會學的觀點來看，友誼關係固然是由參與者的個人選擇行為所建構出來的，但同時也是一種社會建構的產物。因為舉凡擇友的過程、以及朋友之間的互動形態，皆如同社會行動者所進行的社會互動，無法擺脫社會結構的制約（Allan &Adam,1998:183)。任何友誼關係的建構，意味著若干既存人際關係網絡的交錯重疊。除了歷史社會與經濟脈絡會影響友誼形塑之外，參與友誼建構者所佔有的結構位置，亦將有所影響。因為，友誼關係不僅是參與者個人的個體性的表現；同時也是其社會地位的肯認。一方面，友誼可使個人的自我認同，與其所佔據之諸多角色位置的組合，保持某種距離；但另一方面，友誼亦能確認每個人所身兼的各種角色，對於形塑其自我認同的重要性（Allan &Adam,1998:184)。正因為友誼關係的成立，實為參與者彼此之間建構平等關係的結果。通常人們傾向選擇社會與經濟條件雷同的人作為交友

的對象；從而支持了其個人之社會認同觀。如同物以類據的現象，朋友的社會位置往往得以確認我們的自我認同;有助於確認我們在社會世界中的地位以及我們在社會層級與分工體系之中的位置。友誼關係乃是一種介於個人與正式組織之間的非正式社會連帶關係；作為一種初級關係，友誼具有穩定社會組織秩序的輔助功能，有助於促進社會結構之緊密黏合。他的形式與內容，不僅反映其所屬文化、經濟、社會背景特性；同時也隨著文化、社會與經濟關係的演變，而有所因應與調適。因此在特定的歷史脈絡中，擇友的對象將隨著個人生活參與的差異，而出自不同的來源。於是，我們的朋友可能來自於職場、可能是社區鄰居；也可能是休閒生活的同好，或是參與志願社團活動的夥伴等等。(Feld &Carter,1998)。也就是說，出現在我們日常生活中不同情境的他人，都有可能成為我們的朋友,而我們也有可能在這些社會情境中以不同的社會角色、或以揭露真正自我的方式與他人結交朋友。這些在不同生活場景中出現的朋友，對我們的重要性是各不相同－因為朋友的意義，以其能為我們提供情感表達及工具奧援等兩種功能的比例與強度,可以區分出不同的評價;而凡是足以影響我們如何認知社會角色之重要性的各種因素，均會左右我們對於朋友的判斷。因此，朋友的重要性可以排列出先後等級，也可能隨著生活情境的改變而有所調整（羅中峰,2013)。

社會學家針對友誼所進行的脈絡分析，可以區分為四個層次。他們自近而遠分別是：個人環境層次（personal environment level)、網絡層次（network level)、社區層次（community level）以及社會層次（social level)(羅中峰,2013)：

1、個人環境層次（personal environment level)：係指參與友誼關係者的個人生活中，凡足以影響友誼關係之特質與形態的所有直接特徵。此一層次包括參與者的經濟狀況、家庭責任、工作負擔、以及休閒嗜好等因素，以其限制了或創造出使渠等能夠從事社會交往與結交朋友的機會（Allan &Adam,1998b:6)。

2、網絡層次(network level)：係指每個參與者所維持的人際關係網絡，而該網絡的結構模式，以及特定人際網絡中所含攝的義務，勢將影響交友行為的脈絡，乃是其它人際關係的綜合體；而該網絡的結構形式與其背景的特性，將控制友誼關係的發展。例如，研究發現，一個人

所屬親戚網絡的態樣，將會左右其交友行為；一個擁有較為緊密的朋友網絡者，不太需要發展新的友誼關係（Allan &Adam,1998b:6)。或如研究者發現，人們在網際網絡中所參與的不同網絡，將會影響到個人所建構的人際關係（Allan &Adam,1998:186)。

3、社區層次：指涉一群在特定區位中共同生活者的社區生活，探討這群人的家庭、情愛、工作、生存以及日常活動等事項，彼此互動糾葛，編織而成的社區結構與其參與社區的深淺程度，如何干預了友誼關係的發展。在此一關注層次下，某些研究者會強調友誼關係對於經濟匱乏者的重要性－例如失業、下階層民眾、弱勢族群等等，以其能夠相互支援基本生存資源、或透過物質交換以改善彼此的生活品質(Allan &Adam,1998b:9)。又或是強調一群在同一工作場所中的勞動者所共享的經濟條件，對於他們的互動關係、乃至於交友的形式，都會產生特定程度的直接影響；社區關係之改變，隨後即重塑非正式社交關係模式。(Allan &Adam,1998:187~188)

4、社會層次，指的是整體社會的經濟與社會結構的組成形式與變遷，對於友誼關係所造成的影響。例如，一個社會經歷了工業化、現代化與私密化的變遷後，傳統社會人際關係的共同連帶已被新型攝會組織所取代－人們生活的重心轉為關注家庭與家人的私我世界，反而較不依賴居家近鄰的他人、也較不需要與之合作（羅中峰,2013)。

（二）社會心理學觀點

Levinger 提出人際關係發展的三個階段 1、單邊知覺：一方注意到另一方的存在，但是另一方並未意識到有人在觀察他；2、雙邊表面接觸：雙方都意識到有另一方的存在，並且開始對對方和彼此建立的關係建立某種印象和態度，但這只限於暫時性的角色對應關係，不具有深度或親密感，就像社會關係中的弱連帶；3、相互捲入：產生對對方分享看法及對對方有責任之感覺的互動，並發展出一套非形式的相互關係規範，隨著互動程度的增加，自我揭露的程度也愈高。Levinger 的人際關係發展強調的是從單方到雙向，由表面至深層的關係發展(引自李美枝，2002；彭泗清、楊中芳，1999)。

楊國樞(1992)指出中國人的人際或社會關係，依其親疏程度可以分為三大類，及家人關係、熟人關係及生人關係。家人關係是指個人與

其家人（父母、子女、兄弟、姐妹及其他家人）之間的關係，熟人關係是指個人與其熟人（親戚、朋友、鄰居、師生、同事、同學及同鄉等）之間的關係，生人關係是指個人與生人（與自己無任何直接或間接的持久性關係之人）之間的關係。家人關係又可依對象的不同進而分為親疏不等的關係，熟人關係與生人關係亦然。這種以自我（ego）為參考點，向外圈圈擴散（越向外關係越疏）之類似同心波紋的人際或社互關係網，稱為差序格局（費孝通,1948）。

中國人的關係取向,在日常生活中最富有動力的特徵是「關係中心」或「關係決定論」。在社會互動中，對方與自己的關係決定了如何對待對方及其他的相關事項。在中國人的心目中，家人關係、熟人關係及生人關係三者間，不只是親疏程度之量的差異，而且也有截然不同的質的區別。這些基本的區別決定了當事人互動的方式。就此一意義而言，關係的類型好像是一種干預或節制因素,它可以決定兩造之間的對待方式與反應類型。如表二所示，關係中兩造的對待原則，可因關係類別的不同而迥異。在家人的關係中，彼此要責任（即責任原則），各對對方作其所當作之事，盡其所當盡之責，而不那麼期望對方作對等的回報（社會交換的預期最低）。在熟人關係中，相互要講人情（即人情原則），以雙方過去所儲存的既有人情為基礎，以自己覺得合適的方式與程度，從事進一步的人情來往。因無血緣關係，人情的虧欠或賒欠終有限度，自然較會期望對方回報（社會交換的預期中等）。至於生人關係，實即無任何實質關係，彼此相遇或打交道，只能依照當時的實際利害情形而行事（即利害原則）。兩者間既無血緣，也無人情關係，因而會比較會精打細算，斤斤計較，對給與取的平衡或公道相當敏感，對回報的期望也很高（社會交換的預期最高）。

在熟人關係中，彼此講人情、可通融，易於形成一種有條件的相互依賴。所謂條件互依，是指在心理及行為上彼此有限度地依賴對方，而且常是附待明顯的具體條件（如對方的回報能力、雙方彼此喜好的程度）。至於生人的關係，則主要是講利害、不通融，因而不會有互相依賴的情形（楊國樞，1992）。

表二　三種社會關係中之不同人際對待原則、對待方式、互依型態及互動效果

關係類別	對待原則	對待方式	互依型態	互動效果		
				正向情緒（良好互動）	負向情緒（不良互動）	因應或防衛方法
家人關係	講責任（低回報性）	全力保護（高特殊主義）	無條件互相依賴	・無條件信任 ・親愛之情	・罪惡感 ・沮喪 ・其他焦慮 ・憤怒或敵意	・壓抑(repression) ・否認(denial) ・怨尤 ・體徵化(somatization) ・反向行爲形成(reaction formation)
熟人關係	講人情（中回報性）	設法通融（低特殊主義）	有條件互相依賴	・有條件信任 ・喜好之情	・恥感 ・其他焦慮 ・憤怒或敵意	・合理化(rationalization) ・自衛性投射(protective projection)
生人關係	講利害（高回報性）	便宜行事（非特殊主義）	無任何互相依賴	・有緣之感 ・投好之情	・憤怒或敵意 ・恥感	・自衛性投射 ・合理化 ・直接發洩

二、影響關係發展因素

Hays 指出影響人際關係發展的因素主要有三方面（引自楊中芳、彭泗清，1999）：

（一）環境因素：如空間上的鄰近，交往機會有多少、見面時間的長短等，這些是關係發展的物理性條件（Andrews et al.,2003）。

（二）個人特質因素：最重要的有兩個，一個是真誠，這是保證兩人交往能順利進行的必要條件；二是兩人的相似，包括態度上的相似性、行為偏好的相似性、以及個人建構的相似性。

（三）交往因素：分為交往行為和交往動機，其中交往行為是自我表露、內心交流、情感支援、相互幫忙及相互陪伴等，前三類行為是區分一般朋友和親密朋友的關鍵因素；交往動機方面，親密關係形成的象徵是交往動機的轉變，由關注一時的得失，轉變為關注雙方共同的利益，對共同的利益產生責任感。

叁、老人友誼的支持功能

朋友是立基於共同的生活經驗或有共同的興趣、或住在同一地區因歷經在兒童期、就學或就業時、或從事共同的嗜好活動、或同時擔負著養育子女而建立的連帶，通常是相近的年齡，並處在相同的生命階段，且具有相同的教育和社會地位(呂寶靜,2000)。有鑑於老人其他角色伴隨著年齡而喪失;朋友角色更顯重要;例如 Adam (1986)指出朋友的選擇是老人自主很重要的來源之一(Antonucci,1990)。另在非正式支持體系中，家庭被認為是社會支持的核心，

但不少研究均指出友誼對老人士氣和生活滿意度的影響遠超過家庭。因此，朋友是老人的非支持網絡的重要要素。以下就朋友提供的支持類型及影響朋友網絡的因素進行探討：

一、朋友的支持類型

Kahn & Antonucci（1980，引自呂寶靜,2000）指出朋友所提供的支持類型可歸納為；(1) 情感性支持與陪伴：情感上的親密性和相互作伴是朋友最常提供的支持類型，朋友藉由給予建議和慰藉來提供情緒支持。另個體之支持網絡中知己的存在與其心理健康和士氣成正相關（呂寶靜,2000)。知己關係對於沒有配偶的人更重要，特別是情緒支持。另有研究指出貧困團體在他們的網絡傾向於更孤立、更多未婚、年紀很老、無延伸家庭（ Antonucci,1990)；因此，更需要朋友提供支持。(2) 工具性支持：如購物、輕鬆的雜事、交通接送或購物、生病或緊急時候的跑腿。(3) 自我價值的再確認：朋友可提供自我的測試（ego testing）和自我價值的再確認，朋友讓老人覺得有能力、被喜歡、被需要，使他們遠離負面的自我評價。此外，友誼的志願性和相互性的本質能夠維持一個人的自我價值感（self-worth)，而提供支持給朋友也讓老人覺得自己是有貢獻的（引 Crohan & Antonucci, 1989:137-139，呂寶靜，2000)。另呂寶靜(2000b:67-68)針對臺灣老人朋友網絡支持功能研究結果指出，朋友提供的協助以「情感性支持」或「自我價值的再確認」居多，其次是「訊息提供」(含告知消息及提供建議)；至於工具性的實質協助或金錢交換較少。此外，朋友網絡結構特性中居住的鄰近性對於工具性支持確有影響；而認識期間則會影響「朋友表達愛或關懷」、「提供建議」兩項，換言之，朋友間的強連繫愈可能發展出互賴的親密關係，故愈可能提供情感性支持及提供建議(呂寶靜，2011:23)。

二、老人朋友社會網絡（支持）的影響因素

在討論影響個人社會支持的因素時，相關文獻通常將之歸納為兩類：一是個人特質(如年齡、性別、收入、婚姻狀況等人口變項、能力及人格特質)；另一類則是情境的特性，係指環境中較客觀、外在取向層面的特性(Antonucci , 1985:99-100，引自呂寶靜，2000)。對老人而言，現在的物質和社會狀況形塑著其友誼的形態，這些外在的結構因素(包括老人的經濟資源如：年金全和住屋狀況）會影響其活動的形態。另外，老人的健康和衰弱

情形也會造成老人朋友間的分離。老年期的退休、喪偶、及住所遷移等事件均會影響友誼的發展（Alan & Adam,1989:49-51）。以下將討論個人特質和情境對社會支持的影響效果（呂寶靜,2000）。

（一）個人特質：個人特質影響朋友網絡規模或支持功能可用資源論來解釋之。老人之健康資源、經濟資源越豐富者，越可能結交較多的朋友。而文化資源中對男女兩性和已婚者之角色規範也會影響朋友之支持功能。依此解釋觀點，常被討論的因素有：年齡、性別、婚姻狀況和社經地位（含教育程度、收入及就業狀況）

1、年齡：年齡會影響社會支持網絡的形成與功能，由於朋友通常與自己年齡相近，隨著年齡的增長，朋友相繼死亡，朋友也就減少。

2、性別：相關研究顯示社會關係有性別差異在網絡大小及與網絡成員的親密度、類型、頻率等面向女性傾向正相關，男性有限的網絡顯示在面對喪偶時是比較不利的（Antonucci,1990）。

3、婚姻狀況：相關研究顯示已婚者比分居者、離婚者或從未結婚者有較大的網絡。然也有學者指出：婚姻狀況對朋友網絡之影響會因性別不同而有差異，寡婦與朋友有最多的接觸（Hatch & Bulcroft,1992:230）。

4、社經地位：如果朋友連帶關係的建立是一種社會交換過程，則此交換深受個人資源多寡的影響。一些實證研究顯示：低社經地位、低收入、低教育者傾向有較小的網絡規模且其網絡主要是由家庭成員所組成，反之高社經地位、高收入、高教育程度者有較大的網絡規模，且其網絡成員包括較多種不同的關係(Antonucci,1985:106-107)。另 Fisher（1997:126-127），的研究發現：比起低教育程度者，高教育者的支持網絡是較寬廣的，且包括較多非親屬。

（二）情境特性：譬如角色期待、機會、要求、資源、居住地（都市或鄉村）、社會組織中的成員身份、以及生命事件等都是典型的情境特性（呂寶靜，2000）。另外在共餐環境中機會、要求及資源大部份與服務流程、活動安排及與服務人員互動有關。而本研究兩類型共餐方案其服務活動及安排情境分析如下：

1、提供固定地點用餐或活動，活動空間依服務單位資源提供健身器材等或休閒娛樂設備。

2、除餐食提供外，部份據點提供老人交通接送服務、健康促進活動、長青學苑等課程（每週至少安排三次活動）。

3、共餐餐食的備製可分為自行烹煮及結合自助餐兩種方式供餐：自行烹煮則須有廚工或志工每日擬定菜單、購買食材、洗菜、烹煮、打菜及引導入座、協助老人使用餐食及收拾。與自助餐結合的則無擬定菜單、購買食材、洗菜、烹煮等服務流程。

這些硬體設施、服務流程及活動設計的安排，根據前一節的文獻探討我們可以瞭解到會因服務單位之服務理念不同而不同的服務模式，因此這些情境也會影響友誼關係的發展。

本節總結

從上述的文獻探討中，可以瞭解到社會關係可從結構面及功能面來分析，結構面是網絡互動結構，而功能面則可從互動關係所發揮之功能加以區分，從 Krause 提出社會關係的四類型可以發現，社會關係有正向及負向及關係強度之差異;其中社會支持及友伴關係對於人的心理健康及福祉有正向幫助。在社會支持系統體系的要素中，親屬是社會支持的核心，其次是朋友、鄰居。則參加共餐服務的老人有一般老人及生活在不利條件下的弱勢老人，其從非正式支持系統獲取協助的情形，可能會影響其在社會關係的發展類型，又依據層級遞補理論的觀點，已從親屬獲得足夠之協助者，無需再向第二層級或第三層級獲取社會支持，換句話說，無法從親屬獲得適當社會支持者，會從朋友或鄰居獲取協助。譬如說，弱勢老人可能會需要與朋友或鄰居及正式組織，建立正式支持的關係，以獲取適當的社會支持。而已從既有社會網絡獲得適當支持的老人，在共餐中可能不會形成社會支持關係而是友伴關係。因此，在共餐服務的服務使用者原來的社會支持系統的功能可能會影響其社會關係的建立；這引發研究者思考，服務使用者原先既有的社會支持網絡與共餐中建立的社會關係的關聯性為何?服務使用者在共餐中會形成哪些類型的社會關係?其結構特性包括互惠性（個體間是否有良好的雙向關係）、持久性（關係存在時間長短）、密度（指各網絡成員彼此關係的緊密程度）、同質性（指個體與其網絡成員，在性別、年齡、教育、職業等特質上是否相同）為何?來參加共餐服務的老人的各項社會支持需求（情感性、實質幫助…等）是透過那些社會網絡要素（親屬、朋友、鄰居…等）來獲取?而友誼的發展脈絡從社會學觀點，強調社會鉅視層次的變遷，可以影響微視

層次的人際連帶與社交形式及友誼關係的性質。而友誼關係的功能在於自我認同的型塑及社會位置的確認。因此，餐食服務的使用者所結交的朋友具有什麼特質?是否也反應了其個人的認同及社會位置?則什麼樣特質的服務使用者能在共餐服務中結交朋友?什麼元素影響友誼關係的發展?值得進一步探討。另對於共餐服務使用者而言，其個人環境如：經濟狀況、家庭責任、工作負擔、以及休閒嗜好會限制或開創其社會交往的機會。然依據社會撤退論的觀點，參加共餐服務的老人已從家庭責任及工作負擔的角色撤離，故共餐服務使用者其社會交往的機會為何?是經濟狀況?抑或休閒嗜好?而在網絡層次，可以了解既有網絡的結構模式，以及特定人際網絡中所含攝的義務會影響其交友行為，則共餐服務使用者之既有朋友網絡模式為何?如何影響共餐環境的交友行為?在社區層次中，共餐服務使用者的社區參與程度與其結交朋友之關聯性為何?另弱勢老人是否因經濟匱乏之因素，而獲得社區居民更多關懷，因而增加結交朋友的機會?抑或遭受到社會排除?

而從社會心理觀點來看，人際關係的發展是一個由淺入深的關係；而在中國人的社會關係由淺入深亦可以分為生人關係、熟人關係及家人關係三大類。中國人的關係取向，是以「關係中心」為取向；即在社會互動中，對方與自己的關係決定了如何對待對方及其他的相關事項。這引發研究者思考，共餐服務使用者如何界定與服務提供人員及其他參加者的關係（朋友或鄰居），關係發展的內涵為何?

另環境因素、個人特質因素及交往因素都會影響人際關係的發展，就共餐服務使用者與服務人員及其他參加者而言，環境因素可能包括彼此接觸時間的長短、碰觸機會的多寡；在個人特質因素則是彼此是否真誠投入這段關係以及價值興趣相似性；交往因素則是彼此的關係是否足以使其自我表露、內心交流、情感支援、相互幫忙、陪伴等。在社區共餐服務中，有些人可能本來就是鄰居或朋友關係，有的可能是新建立的友誼關係；則上述哪些因素會影響服務使用者在共餐中的這些友誼關係?值得進一步探討的是，服務人員與服務使用者的關係既可以是關係發展的對象，也是影響服務使用者與其他參加者互動關係的環境因素之一。共餐服務中單位工作人員與服務使用者之間的關係連結是以提供餐食服務形成的工具性社會關係為出發，在共餐環境中服務人員引導座位、活動設計等都可能會影響老人與其他參加者的互動。而工作人員的態度（有禮貌、可信任、可信賴）及對服務使用者心理需

求（如表達關懷、同理、尊重、提供協助）的關照等，會影響服務使用者的心理感受。雖然，服務人員與服務使用者的關係一開始是弱連帶，但亦會受前揭討論的三項因素影響，而有進一步的關係發展。因此，研究者想了解服務使用者與工作人員的互動關係為何?服務使用者如何看待其與服務人員的關係?工作人員的哪一些作為，影響服務使用者與其他參加者的關係發展?

最後在老人朋友網絡的相關探討中，可以發現朋友網絡結構特性中居住的鄰近性對於工具性支持確有影響，朋友間的強連繫愈可能發展出互賴的親密關係。而呂寶靜（2000）的研究也發現宜蘭縣的老人相較於台北市有高比例的同里的朋友，因此有較多互助行為。本研究對象係針對宜蘭縣社區共餐老人，大部份的服務使用者是居住在同里（或社區），而依上揭研究結果來看，對於社區共餐服務的服務使用者而言，鄰居與朋友的界限可能是模糊的，鄰居因為有鄰近性可能比遠距離的朋友提供更多的社會支持。因此，服務使用者是如何界定朋友與鄰居?朋友與鄰居是否存在著差異性?其他參加者互動關係有何影響？在從朋友對老人提供協助項目及影響因素的探討中，可以瞭解到老人朋友關係的內涵，會受到個人特質及情境因素的影響，而有不同的互動內容。友誼關係會受到雙方個人特質：如年齡、性別、婚姻狀況及社經地位的影響，而在情境因素中則有角色期待、機會、要求、資源、居住地（都市或鄉村）、社會組織中的成員身份、以及生命事件會影響朋友關係的發展。在共餐環境中社會組織成員身分有參加者及服務人員，服務使用者對於參加者及服務人員的角色期待，可能會影響其在共餐中朋友關係的發展。從上述探討中，引發研究者思考在服務使用者的個人特質（如年齡、性別、收入、婚姻狀況等人口變項、能力及人格特質）及共餐情境的影響下，服務使用者是否結交朋友?或者是強化原有的友誼或鄰居關係?又具備什麼樣特質的人較可能與其他人發展友誼關係?

第三章 研究方法與設計

本章將分為四節，第一節為研究方法的選取，說明選用質性研究作為研究方法的理由；第二節則針對本研究所欲訪問之研究對象提出選擇的條件；第三節陳述研究工具與資料分析；第四節為研究信效度與倫理的闡述。

第一節、研究方法的選取

本研究採用質性研究方法，質性研究有別於實證主義的科學研究取向，主要目的乃是作為社會現象的探索、意義的追求以及新觀念的開發，而主張在不斷變動的社會中，探索人與人之間、人與事物之間的互動關係，瞭解各種層面與意義的全面性事實。由於社會現象往往因不同的時空、文化和社會背景而有不同的意涵，因此著重時間序列與社會行為的脈絡關係。由於質性研究注重被研究者特別經驗的特殊性，因此以研究者本身做為研究工具，密切的與被研究者互動，透過被研究者主觀解釋其與社會現象的互動，以及對其而言社會現象代表的意義，將個體的價值觀納入，深入體會被研究者的感受與知覺。研究者從被研究者的觀點，以開放性的方式進行資料的彙整，對社會現象進行全方位圖像的建構與深度了解，透過層層的歸納與整理，逐漸從複雜的情境中，形成研究的概念架構，進而形成理論（陳向明，2002；潘淑滿，2003；簡春安、鄒平儀，2004）。質性研究的類型可大致歸納為聚焦「個人生活經驗」、「社會及文化」，和「語言及溝通」等三個不同層次的類型（Marshall & Rossman，2006）。而本研究則主要聚焦在個人生活經驗此一層次，探究的焦點是社區老人的共餐經驗。

第二節、研究場域與樣本

壹、研究場域

宜蘭縣老人餐飲服務發展，是順著臺灣老人餐飲服務發展脈絡辦理失能長者關懷送餐、社區照顧關懷據點餐食服務及一般社區老人餐飲服務三種類型的餐食服務方案，並於 2010 年將三種模式餐食服務整合定名為宜蘭縣長青食堂計畫。宜蘭縣長青食堂計畫大致分為兩種服務模式：一為失能長者關懷送餐－由縣府分別委託專業單位（2 單位）針對失能及獨居長者送餐，另一為社區式餐食服務（63 單位）－分為送餐及定點共餐；服務對象以社區老人為主，失能及獨居老人僅占不到 2%，其中除 19 處食堂未提供共餐服務外，其餘 44 處食堂均提供定點共餐及送餐服務；惟因宜蘭民住居住較分散，

許多長者至定點用餐交通不便，因此仍以送餐服務較多。由於宜蘭縣長青食堂共餐模式之供膳點有多達 44 處，較容易挑選適合本研究主題之食堂，故選定作為研究場域。

一、研究樣本

（一）長青食堂取樣方式

考量本研究係以服務使用者觀點探討共餐服務對老人之影響及服務使用者於共餐的互動情形為研究主要議題。因此在場域的選擇，採立意取樣方式，以服務單位人員參與最多之自設廚房烹煮餐食模式為主，類型以統一時間用餐服務方式作為研究場域。並以長青食堂中共餐人數最多的員山鄉惠好社區（簡稱 A 社區，參加人數約 50 人）及不同收費模式（按日隨喜投錢模式）的壯圍鄉古結社區（簡稱 B 社區，參加人數約 40 人）選定為研究場域。從中選取受訪對象，並輔以觀察法進行研究。

（二）受訪對象選取標準

1、65 歲以上老人。

2、參加共餐老人經過一年或以上的時間。

3、具有表達能力及受訪意願。

二、樣本來源

研究者在研究期間，安排至兩個食堂場域各進行約 3 次的餐食活動觀察，受訪者之選定係由研究者自行透過觀察方式，邀請經常性在食堂活動的老人作為受訪對象，並視資料豐富性與飽和度決定受訪人數。本研究共訪問 10 名老人，A 社區訪問 4 位長者、B 社區訪問 6 位長者，共計 10 位長者，其中女性 6 位、男性 4 位，年齡大約未滿 70 歲一位、70-80 歲的最多約 7 位，另有一位高齡 97 歲。均參加食堂約一年以上的時間。

（一）研究者對受訪者的描述

1、受訪者 A1：有人作伴開講，消磨時間，日子卡好過

A1 阿公已喪偶多年，目前與兒子媳婦及孫子同住，平日家人們外出上班只有 A1 阿公 1 人在家。在食堂未開辦前丫公通常是在家看電

視，也會騎腳踏車到廟及社區活動中心走動找人聊天，食堂開辦後幾個有泡茶同好的老人，每天都在廟旁泡茶聊天說笑，中午在食堂吃飯，中午回家睡覺後，下午會再去泡茶聊天，可以說阿公平日每天的生活都在食堂渡過，阿公覺得參加食堂對他最大的幫助是消磨時間，日子卡好過。

2、受訪者 A2:豪爽樂天，快樂過日子的高齡的丫嬤

A2 阿嬤今年已高齡 97 歲，身體仍硬朗，還會自己將生活點滴編歌吟唱，自娛娛人。2 年前阿嬤還能自己騎腳踏車四處逛逛，後來因為一次的跌倒腳受傷，約花 1 年的時間腳傷才復原，但已無法騎腳踏車，僅能走路。阿嬤有兩個兒子比鄰而居，阿嬤住在小兒子家，午餐由大兒子負責，晚餐是小兒子負責。阿嬤覺得自己很幸福，子孫輩都無須他操心。阿嬤每天早上及下午都會走路到廟旁走動及伸展筋骨運動或跟人聊天，食堂開辦後，中午到食堂吃飯，每日至少三回到食堂活動。阿嬤對於自己每天能自己走路到食堂活動聊天覺得很開心，很有成就感，遇到人總是說好話稱讚，是個豪爽開朗的阿嬤。

3、受訪者 A3：熱心親切，樂在服務，喜歡結交朋友的阿嬤

A3 阿嬤是理事長的媽媽，與人相處會主動打招呼問候，待人親切和善。平日有自己種菜，也參加很多社團活動像太極氣功十八式、社區媽媽教室、電腦班等等，社會參與相當活躍。A3 阿嬤到食堂來除了參加共餐以外，也擔任志工協助飯後餐桌收拾的工作，因此跟食堂中的其他參加者及工作人員互動較密切。A3 阿嬤來食堂有交到幾位好朋友，平時會一起逛街、聊天及分享心事。阿嬤覺得自己有能力不需要人家服務，可以服務別人是很快樂的事。

4、受訪者 A4：身體健康，從事宗教相關工作的獨居阿公

A4 阿公不是 A 社區的居民，但因為平日都會到社區旁的廟協助一些宗教相關工作，因此與廟主委及相關工作人員熟識。阿公平時早上從居住的地方騎機車到社區約 10 分鐘，看看社區廟裡有什麼需要處理的工作，沒事就會留在社區跟其他老人泡茶聊天。A4 阿公的 2 個兒子都住在花蓮，自己獨自住在宜蘭，因為父子關係不好，所以平日也

很少互動。由於 A4 阿公經常都在社區中活動，主委及主委娘邀請 A4 阿公在食堂用餐。A4 阿公覺得 A 社區的人都很親切，來到食堂認識了很多人，大家經常打成一片，氣氛熱鬧。在食堂也有交到朋友，有事情的時候食堂的朋友會打電話請 A4 阿公來幫忙。

5、受訪者 B1：不畏辛勞，負責每日食堂食材採購的阿嬤

B1 阿嬤過去是位廚師，在 B 食堂擔任志工負責每日食堂食材的採購，每週一至週五一早都要到大賣市場去採購食堂的每天的食材，由於大買市場距離社區頗遠，每日皆由其兒子或女兒載她去買菜，因此每天幾乎都到食堂來也是共餐的參加者。因為去年喪子，去年約有 3 個月的時間未到食堂來。

6、受訪者 B2：從旁陪伴太太，自己未參加活動的 B2 阿公

B2 阿公與與 B5 阿嬤去年從社區搬到宜蘭市居住，但每天還是由 B2 阿公開車載著 B5 阿嬤到社區食堂來吃飯，B5 阿嬤是食堂的志工也有參加長青學苑課程，由於社區的志工幾乎都是女性， 阿公都自己坐在一旁看電視或坐著看她們活動，有時會去找總幹事聊天。

7、受訪者 B3：去年喪子，心情尚未恢復的 B3 阿嬤

B3 阿嬤與丈夫老家在宜蘭，年輕時搬到台北去打拼，直到老年才又回到老家居住，在台北是與子女同住，回到宜蘭兩夫婦一起住，目前在台北宜蘭兩地輪流居住，每次回宜蘭住約 3-4 個月的時間，中午都會到食堂用餐，B3 阿嬤因為身體比較不好，眼睛常會不自主流淚，所以沒有參加食堂志工。去年兒子過世，阿嬤心情都開心不起來，訪談期間常想到兒子就哭泣，訪談僅進行 2/3 就無心情繼續而拒訪。

8、受訪者 B4：擔心沒人參加，食堂就辦不下去的 B4 阿嬤

B4 阿嬤也是食堂志工，負責的工作是烹煮，阿嬤是跟子女同住的三代同堂家庭，除協助食堂烹煮工作外，也負擔家中烹煮的工作。阿嬤平日自己有種菜供家裡食用外，也有家務要忙。阿嬤輪到要烹煮時，會 9 點前到食堂，若沒有輪煮就會忙完家務，再到食堂去跟人聊聊天及吃飯。阿嬤說過去沒有辦吃飯，活動中心都是關著的，現在要

是都沒人去吃飯，就會辦不下去；阿嬤很希望食堂活動能繼續辦下去。

9、受訪者 B5：喜歡參加學苑活動的 B5 阿嬤

B5 阿嬤也是食堂志工，因為腳有痼疾，所以負責活動中心整理的工作。阿嬤每天都由丈夫（B3 阿公）載來食堂，每週一、三、五長青學苑上課就會早一點到食堂來，其他時候來的時間比較不一定。阿嬤每天跟 B3 阿公一起到食堂活動，阿嬤有自己的活動會幫忙揀菜或跟其他志工聊天，阿公則通常自己一個人在旁邊。

10、受訪者 B6：因為食堂有好喝的茶，而常到社區活動的 B6 阿公

B6 阿公常常很早就到食堂來，坐著看電視、喝茶，看完電視量量血壓。食堂工作人員泡的茶很好喝，所以每天都來食堂。因為食堂平日早上大多是志工們在活動中心忙，較少其他不是志工的老人在食堂活動，所以阿公較常跟專職工作人員聊天。

（二）受訪者的個人資料

表:3-2-1　A 社區食堂受訪者資料表

編號 / 背景資料	A1	A2	A3	A4
年齡	75 歲	97	75	68
性別	男	女	女	男
過去或現在職業	無	無	無	服務業
婚姻狀況	喪偶（約 8 年）	喪偶（約 20 年）	已婚	喪偶（約 15 年）
目前與誰同住	兒子、媳婦及孫子	兒子、媳婦及孫子	配偶、兒子、媳婦及孫子	獨居
經濟狀況	年金及子女提供之零用金	年金及子女提供之零用金	年金及子女提供之零用金	工作收入
交通方式	腳踏車	走路	腳踏車	機車
宗教信仰	民間信仰	民間信仰	民間信仰	民間信仰
教育程度	國小肄業（識字）	不識字	識字	小學 5 年級
自評健康狀況	尚可（有氣喘）	尚可（高血壓、胃病）	普通（有高血壓、糖尿病）	佳

表:3-2-2　　B社區食堂受訪者資料表　　註：空白欄為無資料

編號 / 背景資料	B1	B2	B3	B4	B5	B6
年齡	82	73	73	74	70	75
性別	女	男	女	女	女	男
過去或現在職業	廚師	農	無	無	無	農（無）
婚姻狀況	喪偶(11年)	已婚	已婚	已婚	已婚	已婚
目前與誰同住	與外勞及兒子同住	與配偶同住	與配偶及子女同住	與配偶及子女同住	與配偶同住	與配偶及子女同住
經濟狀況	自己些微收入，子女提供	年金及子女提供		年金及子女提供	年金及子女提供	年金及子女提供
交通方式	騎機車	開車	走路或先生載	走路	走路或先生載	走路
宗教信仰	民間信仰	民間信仰		民間信仰	民間信仰	民間信仰
教育程度	不識字	不識字			小學畢業	小學畢業
自評健康狀況	普通（高血壓）	尚可	普通	尚可	尚可	尚可（曾腎結石）

第三節、資料蒐集與分析

壹、資料蒐集方法

一、研究方法

訪談法乃是質性研究中最重要的資料蒐集方法,研究者透過口頭敘述的形式,針對受訪者蒐集第一手資料的一種研究方法,以便對研究的現象或行動有全面性的了解（陳向明，2002；潘淑滿，2003)。質性研究中訪談的目的乃是設法從受訪者口中找到研究者無法直接觀察到的事件與看法(簡春安、鄒平儀，2004)。因此，在訪談過程中，研究者需創造出自然的情境，讓受訪者在一種被尊重且平等的關係中，進行雙向式的溝通與對話。研究者需本著開放的態度與彈性的原則，讓受訪者能夠針對研究議題，充分表達自己的看法、意見與感受（潘淑滿，2003)。

而本研究要探究的是以老人參加共餐服務的經驗及與瞭解其與其他參加者建構之互動關係及其實質內涵。因此，本研究中以深度訪談作為主要的資料蒐集方式,期待能從受訪對象中獲得豐富、詳盡以及以個人為出發的個案資料。

二、研究工具

本研究將以半結構式的深度訪談進行資料蒐集並輔以觀察法，而在研究過程中，將使用以下工具作為輔助：

（一）設計訪談大綱

本研究之訪談法採半結構式訪談法。訪談大綱內容將包括受訪者之基本資料及引導式的訪談題目，利用訪談大綱作為訪談進行時的指引，避免研究者於訪談過程中失焦；並以開放式的特定問題、不具順序的引導受訪者分享自身的經歷，並循著受訪者的回答脈絡持續進行探問。

（二）擬訂觀察計畫

採參與觀察與非參與觀察並行（與受觀察者寒暄招呼後，再找一不干擾其活動進行之適合地點進行觀察），以現場進行筆錄並使用照相機輔助。

（三）訪談記錄方式

為了更貼近與真實的紀錄受訪者的訪談內容，訪談過程中在受訪者同意之下以錄音的方式記錄，並於訪談後詳實謄寫為逐字稿，加以校對，以確保資料正確性；訪談過程中亦摘要記錄受訪者談話，並觀察受訪者之非語言行為並加以記錄，以作為後續分析參考。

（四）研究者本身

質性研究乃是透過研究者與被研究者進行溝通與互動以蒐集研究資料的一種研究方式，因此研究者本身的角色與背景將可能影響與被研究者的互動以及研究資料的呈現。本研究中，研究者同時扮演訪談者、文字轉譯者以及資料分析者三個角色。研究者在政治大學社會工作所曾修習質化研究方法的課程，與同學分組完成一項質性研究。在實務經驗中，亦常到長青食堂瞭解服務提供單位辦理狀況及服務使用者用餐情形，以上經驗有助於研究者以同理的技巧與受訪者建立良好關係，使受訪者可以分享自己的經驗與感受。因此，未來在研究進行過程中，將以研究者自身作為研究工具，以虛心、開放的態度去聆聽受訪者的經驗，使受訪者的觀感與態度真實並完整的呈現。

貳、資料分析

蒐集資料是質性研究的一大挑戰，而質性資料的分析更是整個研究核心。質性資料的分析是一種概念化的過程，強調利用歸納法，將經驗事實與抽象概念相互融合，以逐步發展出普遍性原則，其目的在於分析與解釋，進而呈現研究發現與成果。在大量的從資料中尋找意義，並從眾多的發現中確定意義的模型，建立起發現的架構（簡春安、鄒平儀，2004)。而研究的過程中，資料的蒐集與分析應是同時間進行的，透過同步進行，使資料收集和分析過程彼此相互檢證，並為下一步的資料蒐集提供方向與聚焦的依據（陳向明，2002)。因此，研究者應於訪談結束後，即刻進行訪談逐字稿的轉譯，並著手進行資料的分析。以下說明資料分析彙整的步驟：

一、依循受訪錄音帶，以受訪者原意呈現逐字稿，並添加研究者於現場觀察瞭解受訪者非口語方面之訊息。接著仔細閱讀逐字稿內容，並逐字逐句加以分析，從文本資料中找出與研究相關的語句、段落或事件並加以註記，進行初步的編號。

二、將文本中所註記的概念加以綜合歸納與比較，分類出更為精簡且切合研究問題的資料編碼群組，形成研究問題的主軸概念，並將概念之間的關係予以釐清。在詮釋的過程中不斷的反覆檢視逐字稿，並對照研究對象的經驗資料，從中發現潛在的意義與研究概念的相關性，確定詮釋的內容是否與受訪者的逐字稿相符。

三、最後透過不斷的比較與歸類，將屬性相同的編碼納於同一個類屬之下，並對研究現象命名與概念化，以建立整體的模型或架構，在此過程中，研究者仍不斷比對各個概念類別之間的關係，以澄清意義脈絡，發展資料分析的主軸，確定可回應研究目的、呼應研究主題。

第四節、研究信效度與倫理

壹、研究信度與效度

一、質性研究最常被質疑以研究者個人主觀、樣本不具代表性、資料分析步嚴謹等理由被量化的學者所挑戰，因此為了回應這樣的問題爭議，Lincoln 和 Guba（1984）提出幾種方法控制執行研究的信效度（胡幼慧、姚美華，1996；吳芝儀、李奉儒譯，2008)，以下說明本研究將採取確保研究信效度之策略：

二、確實性（credibility）：即內在效度，指質化研究資料的真實程度。在本研究中，將透過以下方法增加資料的真實性：(1)與指導教授針以及同儕團體對訪談內容進行討論；(2)在取得受訪者的同意下，透過適當的輔助設備與訪談札記作為資料蒐集的輔助工具；(3)針對研究情境，則盡可能降低可能干擾因素，包括地點與時間的安排；(4)針對訪談內涵不清楚部分，則與研究對象進行再次訪問和確認，若有需要則開放研究對象針對訪談逐字稿閱讀校正。

三、可轉換性（transferability）：即外在效度，指將受訪者所陳述的感受與經驗，透過整理與分析之後，能夠有效的轉換成文字的敘述。而在本研究中，研究者會在取得受訪者的同意之後，將每次的訪談進行錄音，並於訪談後逐字轉譯為文字，且除了語言之外，同時亦兼顧非語言的訊息，以確保資料的完整性。此外，研究者並於每次訪談後撰寫研究者的訪談心得，記錄研究者個人感想與反省。

四、可靠性（dependability）：即內在信度，乃指研究者如何運用有效的策略蒐集可靠的資料，並無論經同一位研究者數次或其他研究者的分析，分析結果都不會有太大的差異，獲得資料的穩定性與一致性。在本研究中，將透過比對受訪者資料的連貫性，並透過研究者於不同時間對資料進行重複的分析，以提高研究者對編碼的同意度，並與同儕相互討論，以檢視對內容分析的一致性。

五、可確認性(confirmability)：即中立客觀性，強調研究者對於自身所處的視角有所自覺與反省。由於質化研究本身是一種詮釋性的研究，研究者個人價值觀及觀點將影響研究的思考架構與分析結果，因此，研究者需以客觀中立且開放的態度，進入研究對象的生活場域，以深刻的瞭解受訪對象的行為、態度與感受，並於訪問與文字撰寫時，避免個人的偏見引導受訪者的回答。因此研究者於研究過程中，需不斷的觀察自己的想法與思維，並反思自己的研究態度與技巧有無偏頗，盡可能保持一種中立的態度與受訪者互動以及詮釋受訪對象的經驗感受，同時更利用與同儕團體、指導老師的討論來提醒自己維持客觀中立。

貳、研究倫理

質性研究乃是研究者透過局內人的觀點與被研究者產生密切的互動，並以研究者自身做為資料蒐集工具，使得在研究進行的過程中，研究者常因研究需要進入被研究者的生活領域，以瞭解被研究者內心的真實想法與經驗，接著透過研究者本身的觀點將所蒐集的資料加以詮釋說明（潘淑滿，2003），因此在整個研究進行期間都必須考量研究的倫理，審慎避免受訪者因為參與研究而受到傷害，亦協助研究者在權力平等的基礎上，以適當的態度與受訪者接觸，而使研究得以順利進行。而研究者本身亦遵守以下原則，以符合研究者與被研究者間的研究倫理：

一、告知後同意

研究者於訪談之前，將充分告知受訪對象研究者的身份、研究的動機與目的、研究進行的方式、受訪者需配合的事項、資料處理過程的保密措施與用途等，使受訪對象充分瞭解研究的意義與相關資訊之後，再決定是否參與研究，並簽署研究同意書，以傳達研究者對研究對象的重視與尊重，並作為雙方合作與遵守的公約。

二、隱私與保密

由於本研究透過深度訪談方式，與受訪對象針對研究議題進行討論，而在言談過程中，可能會涉及個人生命經驗、想法與價值觀的陳述，為了保障研究參與者的隱私，研究者於訪談進行前將主動說明研究中個人資料的保密處理方法，並於論文撰寫時，將各種涉及辨識身分的資料刪除，並以匿名方式處理，以保護受訪對象。

三、真實的呈現

研究者以尊重研究對象的狀態下獲得研究資訊，而在資料分析的過程中，強調尊重並瞭解研究對象的本意，透過不斷的檢核、省思，儘可能真實的呈現受訪者的生活經驗，還原意義的真相。

第四章　研究發現

本研究係藉由宜蘭縣兩個長青食堂的10位共餐參加者的使用經驗，來探討老人為何需要共餐服務及為何會參加共餐服務;並分析兩個不同的食堂所提供的軟硬體環境對老人使用共餐服務的影響及使用共餐服務後對老人的影響為何?因此，本章第一節「”誰”來共餐?」，將從10位服務使用者的備餐能力及飲食能力狀況，分析老人為何需要共餐服務後；進一步探討老人為何參加共餐服務，歸納老人參加共餐服務的動機及食堂服務吸引老人參加的相關因素。第二節「食堂大PK-顧客服務導向模式v.s.半自助模式」將描繪惠好社區食堂及古節社區兩個食堂的硬體環境、服務方式及收費機制等規劃安排如何影響老人服務使用，進而發展出顧客服務導向及半自助模式的食堂。最後一節「共餐在老人生命中的迴響」，則就10位服務使用者參加共餐後對其生理、心理、社會關係及友誼的發展等面向之影響，分別探討之。

第一節　“誰”來共餐?

在第二章第文獻探討中我們可以瞭解老人的消化營養的狀況會受到備餐能力（食物採購、備製）、飲食能力（攝取與享用）等因素的影響。其中食物的採購與交通資源的便利性有關；而食物的備製工作，也與老人的體力以及廚房的設備有關；至於食物攝取與享用，除了受到老人生理狀況的影響外，尚會受到社會心理因素的作用，如：喪偶後可能不適應一個人用餐；或居住情境的改變，從一個人獨自用餐到團體用餐（方雅莉等合譯，2003，引自呂寶靜，2012)。由此可知，老人食物的採購、備製、攝取與享用等餐食處理能力，會影響其對於餐食服務的需求及使用狀況。因此，本節將從透過對共餐者餐食處理能力的分析，以描繪共餐服務使用者在食物採購、備製、攝取與享用能力的特性。其次，進一步分析老人參加社區食堂共餐服務的有利條件及期待被滿足的需求,探究老人為何參加共餐服務。

壹、共餐者餐食處理的能力

含括食物採購、備製、攝取與享用等因素，大致可區分為備餐能力（食物採購、備製)，其所涉及的是老人外在資源及技能（食物處理、交通）的及飲食能力（攝取與享用）所涉及的是老人生理及心理影響因素。本研究發現老人食物的備餐亦會受到老人的居住安排的影響,以下探討共餐者的食物

採購、備製及攝取、享用之情況。

一、食物採購

（一）共餐老人的行動能力與食物採購的方式有關

宜蘭縣因地理幅員廣大，透過公共運輸工具能到達的地方有限，又因本研究場域，均非鄰近市區中心的社區，食物的採購較無法就近於社區中滿足需求，大多需透過交通工具到達鄰近市場完成食物的採購。因此，老人的行動能力除受到居住區域交通便利性的影響外，老人使用交通工具的能力更具有重大的影響。研究發現可能受到過去職業因素的影響，有外出工作經驗的老人通常具備騎機車或開車的能力；而無外出工作經驗的老人（特別是女性）大多不具備騎機車能力，交通方式多是騎腳踏車或走路，因此，這些老人的食物獲取，除藉由自行於家中栽種蔬菜（如受訪者 B4、B5），作為平日食物供應的來源；採購食物則需藉由便利的公共運輸工具（如受訪者 A3）或仰賴他人協助（他人採購或他人提供交通協助，如 B3、B4、B5）等方式完成；另移動式菜車服務亦為行動能力較弱老人，食物採購的另一種選擇。

1、搭乘公車

「不（自己騎車），我坐公車很方便，我們前面有公車所以坐公車，好像坐計程車勒，很好勒。傳統市場，咱宜蘭公園邊那個….」（A3-011、013）

2、他人協助

（1）他人代為採購

「在家裡吃，自己煮；菜我自己有種，要是需要買都是我先生去買。有時候到宜蘭（市）去買；我就會跟他說買什麼菜，他都自己騎摩托車去買」（B5-002、003、004）

（2）他人協助交通

①騎機車

「自己有種菜，沒什麼需要買菜，要煮的時候去菜園摘一下，胡瓜、菜瓜還有茄子，這些夏天最多，需要買的就我先生（騎機車）載我去宜蘭（市）（買菜）」（B4-024、041、042）

②開車

「咱們買菜開車出去；呀~家裡才騎摩托車過來（食堂）。沒啦

（自行開車）~我託人家的,我兒子開、或我女兒開這樣~~。」（B1-023、024、025）

「我們夫妻倆開車上超市買菜」（B3-024）

3、移動式菜車

「有時後菜車也會來這裡，就我會去買。」（B5-003）

（二）食物烹調的技能

當研究者詢問受訪者未參加餐食服務前午餐之處理，發現老人的食物烹調能力亦會影響食物採購的行為；通常烹調能力較佳的老人（大多是女性，如受訪者 A3、B5），所採購的大多為食材自己烹調，不具備烹調能力的老人（大多是男性，如受訪者 A1、A4），大多外食或隨便吃。

1、有烹調能力的女性老人，購買食材烹調

「自己買自己煮。吃飯我會家裏煮菜，我也會種菜。這鄉下來不一定買幾份，看到什麼買什麼，愛吃啥買啥，都沒有每天想說買啥，….。 我們在家裡 ,煮一道湯炒二道菜,」（A3-030、002、003、152）

「飯早上電鍋煮從早吃到晚，菜三餐煮，有時炒兩個青菜、魚阿肉阿，再一個湯這樣。」（B5-006）

2、烹調能力較差的男性老人，傾向外食、隨便吃

「老人家你就知道，有時後吃比較不會去弄吃的，有時候，出去外面買，有時候附近吃個麵。有時候像冬天天氣不好，就自己在家裡煮個稀飯弄一弄也好，隨便吃。他們要辦這個很好，我就來參加。….」（A1-019、023、024）

「…還沒去之前，晚餐我都是自己煮自己吃，中午都是吃外面。自己煮飯，煮一樣菜，就這樣吃。就這樣隨便吃。」（A4-023、027、035）

二、食物備製

文獻探討中老人自行備製餐食與老人健康狀況及廚房設備有關，然本研究發現共餐參加者的健康狀況及家中廚房設備尚足以提供食物備製，然老人是否須自行備製餐食除上揭因素外與老人的居住安排及性別角色亦有關連。已婚女性角色負擔家中餐食備製的工作，因此女性老人大多能自行備製餐食，並將為家庭成員備製餐食視為自己的義務及責任如受訪者 A3；因此，

有配偶之男性老人，多由妻子備餐，致男性老人較不擅長餐食備製，男性老人喪偶後，若自行處理餐食多以方便性為考量。另配偶共同居住或三代同堂之老人，因中餐子女外出的因素，用餐人數少，亦造成自行烹煮食物的限制。

（一）居住安排與食物備製

1、未與子女同住的獨居長者（如受訪者 A4）：自己買菜自己煮，一個人以方便為主：

「像我買一次（天）就可以吃上一個禮拜。就電鍋插著，要添加的東西，要添加什麼菜加一加當作一項就好。就這樣隨便吃。一個人以方便為主。」（A4-025、027、028）

2、三代同堂與子女同住

（1）喪偶的男性老人：週一至週五午餐自行處理，平日晚餐及假日由同住的兒子媳婦處理

「老人家你就知道，有時後吃比較不會去弄吃的，他們要辦這個很好，我就來參加。中午吃一頓，晚上小孩他們下班回來就會煮了。」（A1-019）

（2）夫妻共同居住的老人：倘女性老人尚有煮菜備餐能力，則大多由其負責買菜及平日備三餐，僅假日由子女備餐（如受訪者 A3），或全由女性老人完全負擔家中備餐工作

「午餐啊,要吃呀!咱們倆夫妻要吃呀!那時候孩子…那時候孫子也有營養午餐呀,那都没有…中午就是要煮,一樣要煮呀!三餐都要煮。要煮,媳婦上班的上班,做生意的做生意,就是要煮。吃我們倆老人。（假日）菜準備整理好，人若回來要炒的人去炒一炒,較會的人去炒一炒,我都會準備整理好。」（A3-131、132、136、143）

「中午在這裡吃，早餐跟晚餐都在家裡吃，煮給先生跟孫子吃」（B4-008、022、023）

（3）喪偶女性高齡老人：輪流到兒子家吃

「中午在大兒子家吃，晚上在小兒子家吃，中午那裡（食堂）吃,我兒出錢的!」（A2-280、281）

3、與配偶同住，由女性老人負責備餐，煮給丈夫吃

「本來就要煮給他吃，查某人哪能像查埔」（A3-062）

「我中午要回去家裡吃，我老婆煮。」（B2-077、078）

「就我的孩子們都出去了，所以平日就煮我們兩夫婦吃」（B5-005）

「自己煮，晚上我們也兩個人，我的兒子孫子都在台北，」（B3-022、025）

（二）老人自行製備午餐，有何限制?

從上述老人居家安排與食物備製的分析中可以發現，老人無論是獨居、與配偶同住或與子女同住，其午餐通常須由老人自行備製。而老人自行備製餐食除會受到老人烹調技能及用餐人數少（1-2 位）而影響餐食備製的方式外，有些老人也會因為無人協助備餐而用餐時間不固定。

1、不擅烹煮，為求方便出去買或自己隨便吃，餬口而已。

「有時候，出去外面買，有時候附近吃個麵；有時候像冬天天氣不好，就自己在家裡煮個稀飯弄一弄也好，隨便吃。（A1-023、024）

「例如說走到那個地方，中午ㄚ有麵攤就吃個麵，或者是其他路邊賣個什麼的，餬個口而已。還沒去之前，…中午都是吃外面」（A4-021、035）

2、少人用餐，自行烹煮的困難

（1）份量不好拿捏

「要難煮，煮多嘛~吃不完；煮少的話，就變成了限量多少」（A4-032、033）

（2）菜色變化少，常煮一餐當兩餐吃，不一定餐餐新鮮

「我們在家裡,我和妳說,煮一道湯炒二道菜,一道肉舊的,新的舊的,有時候晚上弄的有時候中午弄的,吃到晚上還在吃,沒可能吃那麼新鮮,沒可能吃不一樣的意思,下午若弄一定很少說吃得完留到晚上弄熱一熱整理整理,吃一吃,自己吃就是這樣…人家來這很好,吃好吃壞另一回事,就是三餐新鮮。人家來都是新鮮的,沒有舊的菜…」（A3-152）

「像如果晚餐煮比較多的時候，就留一點晚上當點心吃，就煮一餐（次）要作兩餐吃。」（A4-032、033、035）

「我那個在家裡吃煮較少,較不一樣啦~」(B1-107)

(3)烹煮流程麻煩，簡化烹煮流程簡單吃

「以前自己煮就一堆工作，洗碗、切菜洗菜~…像晚上我們自己煮，就要弄這些工作，現在我比較懶散了，就粿仔摻一樣菜下去煮就好了，我是比較愛吃魚，買個魚，煮個魚什麼的，我就飽了。早前我都會買菜回來煮，就要切菜還要什麼什麼的(意指前置處理)」(A4-060)

3、用餐時間不固定，”一頓久久，兩頓相抵”

「(用餐時間)比較不一定，有時一頓久久兩頓相抵」(A1-151)

「我以前自己中午的時候，有時候騎車騎到別的地方就已經過中午了，也還沒有吃飯，我也有過下午兩點才吃飯的經驗，那時候工作比較多，有時候超過一點半，這就不正常」(A4-032)

三、食物的攝取

老人對於食物的攝取能力與身體健康狀況有關；隨著年齡的增長，牙齒咀嚼功能、味覺及腸胃功能的退化，影響其對食物的消化吸收能力或因疾病的原因，而影響老人攝取食物的性質、偏好的口味及攝取方式，以下更詳盡的說明之：

(一)食物性質：牙齒咀嚼功能退化的影響，以軟爛容易咀嚼消化為原則。

1、沖泡麥片、牛奶

「咱孫我兒子會買麥片，牛奶,泡那些2、3樣給我吃,睡覺吃和早上一大早吃,要睡覺時吃麥片…」(A2-269)

「我透早有時吃一杯麥片，三合一一包也可以，或是加牛奶泡」(A3-056)

2、粥、稀飯

「愛吃粥!盛粥。我在家也是都吃粥。我媳婦都另外做粥。」(A2-079、080、081)

「喜歡吃稀飯，他「指她先生」早上喜歡吃稀飯」(A3-060

3、煮熟一點，軟爛的菜

「老人家吃得軟一點的會吃而已,硬的我們不法吃!一樣較軟就好了」(A2-268、101)

「我是常和他們說煮軟一點,有老人家,不可能年輕人拌一拌,

炒一炒,青一青的,不可能,要煮熟一點,老人家若有一點較不爛,像剛才那牛瓜不爛像這樣像瓢瓜,較青就不能吃,你一樣都是那些料,就不能吃,若是一梱一梱就好吃,像前些天不是在講,那個牛根要做那個…隨便斬一斬、斬一斬,那麼大塊成三角形,就不好吃,我跟他說你一塊切成二塊,一樣都是那些料又將它搓軟,那樣就很好吃。」(A3-157)

「我都吃菜尾,就吃葉子的部份,挑軟的部份吃」(B1-370)

「有的煮的比較硬或有些菜人家不吃」 (B4-054)

(二)偏好的口味:味覺及腸胃功能退化,影響食物口味的偏好,口味偏好重口味及對冰冷食物易產生不適感。

1、味覺較遲鈍,喜好較鹹的食物

「老人家又吃有,一點鹹,若太淡,較年長的不知是嘴巴較淡,有時喜愛較鹹一點,…沒味道就吞不下去了。很多人這樣。我到處走透透,也想到老人家都吃較鹹,難道不知道這樣不好,這就吞不下去了,沒有一點鹹味就是吃不下去了。」(A3-154、155)

2、吃溫的較舒服,冰冷的食物,易腸胃不適

「若有半溫水,妳們說溫的,喝起來就很舒服,若是冷冷的喝起來〝擠擠〞(胃不舒服)那樣,肚子就冷上來,年紀較長,就會有這個意思。太冷的也就不會喜歡吃。」(A3-160)

(三)攝取方式:長者可能消化系統較弱,採取少量多餐的飲食方式,有助於食物的消化吸收,如受訪者 B1,特別是患有高血壓及糖尿病老人的飲食如 A3,另 A3 以提到一個案例的飲食攝取方式也是;另 B6 曾患有腎結石,而不敢吃豆類食物。

1、特殊疾病飲食者,少量多餐容易餓

「有啦,就糖尿病的藥,這個就很差(語氣變小聲)。東西都不能吃多,少量多餐,差不多人家吃三頓我們要吃 5 頓,咱吃少肚子比較容易餓」(A3-050、054)

2、用餐量偏少

「妳給他看,他吃很少,我有時會跟他說,慢慢吃,有時候一碗好好的也沒吃到什麼。…,有時候很早就吃了,早上很早吃,晚一點又有吃點心 10、11 點又吃點心」(A3-174)

「現在吃也不敢吃太飽。我吃都很少…」（B1-261、371）

3、老人的病史，影響食物攝取的種類

「我豆類不吃，我曾有過膀胱結石，有去聖母醫院做過聲波震石，之後豆類食物我就都不敢吃，還有豆腐、豆干等，青菜我有吃」（B6-005）

四、食物的享用

食物的享用主要是關注老人用餐的環境及氣氛，對於老人用餐心情的影響。受訪者 A4 覺得自己一個人在家用餐，心情比較鬱悶；而受訪者 A3 及 B2 也表示平日午餐僅夫妻一起單獨用餐，吃飯很少有說有笑。

1、一個人在家用餐，心情比較鬱卒

「在家裡那邊，就自己一個人，有時候有人來找我處理事情，就是人去找我，不然就是自己一個，就會心情上比較鬱卒（鬱悶），」（A4-042）

2、夫妻在家用餐，較少有說有笑

「在家裡倆老夫妻，最多是相互招呼相互說一下有事情說一下，也不會像中午邊吃邊說，邊說邊笑。」（A3-247）

「就大家這陪~吃飯、人多,精神較好，在家倆夫妻吃,就不同呀」。（B2-204、205）

貳、老人為何參加共餐?

老人參加共餐的動機，可從兩方面來探討：一是參加的契機，指的是參加餐食服務所須具備的先決條件如：地理區位的近便性、既有網絡訊息的提供、催化及一定條件的身體健康狀況等；另方面是參加者期待可被滿足的服務需求，可分為生理面、心理面、社會面三方面需求。

一、老人參加社區共餐的有利條件

由於共餐與送餐服務最大的不同是，參加者需到達食堂用餐，因此參加共餐的先決條件，除有訊息來源知道服務的開辦以外，老人的身體健康狀況須能到達食堂用餐。除此之外，食堂的近便性及既有關係網絡的催化也是關鍵因素。

（一）近便性

係指共餐者獲取服務的可及性，可從地緣（即居住地的鄰近性）及事緣（即工作產生的鄰近性）來探討。研究發現大部分的共餐者主要為社區居民，大部份具有地理鄰近性，10 分鐘內可到達食堂，事緣關係僅受訪者 A4，雖未居住於社區中，但因每天會到食堂附近工作，因此也成為共餐參加者。

1、地緣－從住家到共餐場所大約 10 分鐘內到達，交通方式在社區中大多步行或騎腳踏車為主，少部份騎機車，以步行方式為佳，有益身心健康。如受訪者 A2 表示其將步行到食堂用餐，當成是每日的運動。

「我來差不多 2-3 分鐘」（A1-006）

「嘿!嘿!現在就都走路去。十點，有時候十點啦～嘿～，走過去當運動一下。差不多要 10 分鐘」（A2-006、007、008、009）

「有啊，很方便，騎機車到這裡還不用十分鐘。騎小路來~嘿嘿」（A4-018）

「我每天都去吃，就住的很近阿，…」（B6-001）

2、事緣：雖居住在其他社區，但因每天會到該社區幫忙，因工作地點鄰近性而參加共餐。

「我會來這裡吃飯就是主委和主委夫人說，我都在這裡做工作，廟需要做的工作都是我在作，這樣中午時間在這吃飯就好了」（A4-008）

（二）既有社會關係網絡的催化

透過既有社會網絡（如廟的聚會或社區協會幹部辦理說明會）使老人獲知服務訊息，除能強化潛在服務對象能參加服務外，亦能產生群聚效應，促使大家相揪相互鼓勵參加，另也有主辦單位透過既有組織管道，將廟志工轉為食堂志工並成為共餐的基本成員。

1、社區組織邀請並提供服務訊息與老人交流

「就阿堯（社區志工）想說以前就有辦，為何沒辦成功?就來問這些有參加吃飯的老人。講一些過去給他聽，這樣有比較困難，還有他們負責在辦的人，那時候吳老師（總幹事）還沒來，他們要申請什麼比較不知道，所以他們找不到方法。」

（A1-015、016）

「唉！唉！唉！我就去廟裡坐，大家在講，這樣！」（A2-016）

「吃飯就吃這…總幹事講要辦那個~,叫我們來這裡吃~」

（B2-027）

2、大家相揪

「對啦，一起揪來的。普通我要是有來，他們也都有來，聽講人家要吃飯你要來參加嗎?要阿！怎不要，大家都方便勒。」

（A1-090）

「有呀!阿堯有在講有要吃飯嗎？吃飯嗎?我說好啊,要不咱們來去參加,大家都下去參加這樣才會有力,不然,妳不要,你也不要,就没力,人就是…咱們的村民就是這樣,啊…誰也去?人家誰也去…,咱們就來」（A3-097）

「厝邊每個都安捏（這樣），等一下來那邊吃飯，厝邊大家都有熟，工作人員也很好嘴（客氣），就那個小姐（指服務人員）說你就來吃飯勒」（B3-020）

3、家人鼓勵參與，來這裡吃飯，比較不會癡呆

「跟他老婆說來拿餐，回去慢慢吃，他老婆說專程要他來,專程要他來跟人家講話一下,比較不會痴呆,.。……說是他老婆講的，要讓他來這裡吃飯。」.（A3-168）

4、透過既有組織管道，將廟志工移轉成共餐服務志工並成為共餐者

「就老伙工，要我幫他發落買菜，也參加吃飯，我就想說好阿，在這裡吃飯比較有伴」（B1-365）

「以前我就參加廟的志工，總幹事揪廟的志工，我就參加。那是之前還沒辦社區的時候，接續就來社區煮飯，他辦這個社區長青食堂的時候，我們就過來煮飯，煮煮ㄟ就在這裡吃飯。」

（B5-001）

「就廟裡有進香大家都有在幫忙，剛開始社區這邊是揪一個月吃一次一人交 100 元，吃了好幾個月，後來那些查某（指其他志工）就說我們乾脆每天交點錢來吃，就開始每天吃」（B4-018）

（三）個人健康狀態

共餐的參加者與行動能力有關的健康狀況，會影響共餐服務的使用。因

此，參加共餐者的體能須能步行或使用交通工具到達共餐據點，如無法自行前往，需仰賴他人協助者，通常不會選擇共餐服務。

1、如果沒有行動能力，就沒去食堂用餐

「就現在人還可以..精光，人在邀我就來去……來就會走。若不會走，就没法度，人家載咱們。這麼近呀！才能夠去。還會走到那兒,您若不會走,就没去吃」（A2-013、014、-031）

2、鼓勵先生外出共餐，自己腳不方便，請外勞煮

「没,他老婆没來吃。她老婆腳骨好像不太方便,請外勞讓外勞煮」（A3-169、172）

二、期待被滿足的需求

共餐參加者基於個人不同的需求參加共餐，大致可分為生理、心理及社會三面向的需求。

（一）生理面向：人是透過餐食的攝取來獲取身體所需的營養，而從前面討論共餐者的餐食處理能力的分析中可以瞭解到，共餐老人大部份具備餐食備製的能力，其餐食處理所遭遇的問題主要是因不擅烹煮而隨便吃，又或因午餐少人用餐增加烹調的困難，而簡單吃或煮一餐當兩餐吃。由此可知，共餐老人在參加共餐前，食物獲取安全程度仍然是高的，主要期待被滿足的需求是餐食供應的方便性及經濟效益。

1、餐食供應的方便性，不用作食物備製及洗碗等工作

「聽講人家要吃飯你要來參加嗎?要阿！怎不要，大家都方便勒」（A1-090）。

「我自己也覺得很方便，也不用洗碗啦，也不用作那些工作。他們就做便便（準備好好的），替我們服務得好好的」（A4-058、059、-060）

「當初會參加這就…來這吃飯方便呀~這裡坐呀~來這社區這裡坐坐，在這裡吃飯呀~」（B2-020）

「下午時若懶的煮就到那邊吃，…」（B4-019）

2、便宜又吃的飽

「辦這個不錯阿！錢交少少的又吃的飽，30 元而已，現在便當一個都要七八十元，沒七八十元不能吃阿，現在什麼都漲

價，這個才 30 元讓你吃到飽，咱就飯盛一盛，菜夾一夾，一碗就很飽了」（B6-004）

我跟你說，來這裡吃飯比較卡俗（便宜）。說正經的，30 塊錢現在是要哪裡吃，外面一碗麵也不止這個價格（B3-029）

（二）心理面向：許多共餐參加者家中亦備有午餐，但參加共餐可以有很多人一起吃飯，使心情愉悅，而參加共餐，如受訪者 A2 覺得人多吃飯比較快樂；受訪者 A1 雖家中無人備午餐，但也特別強調大家一起來吃才有趣。

「多人吃較快樂。」（A2-038）

「你要是送到家裡吃跟在家裡自己煮自己吃，還不是一樣。就是這些人大家一起來吃，才覺得有趣味。」（A1-163）

（三）社會面向：許多共餐的參加者尤其是女性，大多具備餐食備製的能力，有的甚至仍負擔家中餐食備製的工作，因此參加共餐所欲滿足的需求較傾向社會面向，如受訪者 A3、B1 本身也是食堂的志工，認為參加共餐主要是參與志工服務為主要目的，透過共餐主要期待可以有伴聊天，顯現了女性老人與他人互動的需求高。受訪者 A3 亦提到社區中其他參加者的案例，是家人鼓勵中風的老人外出共餐，增加與他人的互動，以避免退化。另受訪者 A3 及 B4 也認為共餐是社區的活動，需要社區居民相挺，吃飯也是要相挺，尤其 A3 特別提到來吃社區才會熱鬧；而受訪者 B4 也提到大家去吃，社區（指活動中心）比較不會沒人去，沒人去就辦不下去。由此可知，較有社區歸屬感的共餐者，認為參加共餐的行為，可以強化社區凝聚力並促進社區的發展。因此，參加社區共餐也是社區意識的一種體現。

1、增進社會互動，防止退化

「他老婆說專程要他來,專程要他來跟人家講話一下,比較不會痴呆,.在家裡懶惰!碗也懶得拿,呆呆的,看人家盛給他、看人拿給他, 不是要讓他吃飯,是要來走一走看一看。」(A3-168、184).

2、有伴聊天

「我哦!阿就…他們這兒大家邀請老人家來這裡坐…打發時間,熱鬧!熱鬧!我蠻喜歡有伴這樣…」（A3-093）

「我就想說好阿，在這裡吃飯比較有伴」（B1-365）

3、利他主義－吃飯次之，當義工較好

「吃比較不重要,我們還可以當義工較好,今天不來還可以再來,是較少人,工作做較不完。這是責任,這是這樣。」（A3-021）

「就老伙工，要我幫他發落買菜，也參加吃飯，」（B1-365）

4、社區意識的體現

「這大家來吃飯,社區大家辦那麼好,會互相相挺,吃飯也會相挺,有的人家不要,沒有熱心,阮家裡就可以吃,那個會走的,真的需要的像不會走的呀!,就是要人家拿,若較可以走的,較可以跑的人,就是說為了社區就這麼熱鬧, 政府就這樣熱心, 大家在一起吃,愈有伴愈交朋友邊聊天。」（A3-051）

「這個就是大家去吃，不要說都沒有人去。是說這樣吃一吃社區比較不會說都沒人去，攏沒人去就辦不下去；以前社區都沒有辦這個，社區（指活動中心）都關著」（B4-026、027）

小結

從本節的探討可以發現，老人行動能力的受限，影響其餐食採購的能力，但這行動能力的受限並非來自身體機能的限制，大部份是來自於環境因素；譬如說居住於偏鄉，大眾運輸的不方便或缺乏使用交通工具的技能；而造成生活範圍受到限制，此不僅影響這些共餐者餐食的採購能力，也影響了他們的社會參與。然而，因為老人年紀已大，使用交通工具的能力較難增強及學習；因此交通運輸的改善很重要，是建立高齡友善環境的要件。另外，無論是食物採購或是參加共餐服務，吾人可以發現地理臨近性或交通便利性對於老人的重要性。地理臨近性亦為重要的因素之一，共餐服務若要達到其效益，可能需要採分散式廣設食堂以符合使用者對於地理臨近性的要求；亦或者可透過交通接送服務擴大食堂服務範圍，提高居住距離較遠一點老人使用服務的機會。

老人隨著年齡的增長，牙齒咀嚼功能、味覺及腸胃功能的退化，影響其對食物的消化吸收能力；而在食物的攝取傾向較鹹口味，雖然知道重鹹不利身體健康，但有些老人會抗拒太清淡的食物而無法進食，亦不利老人身體健康。因此，要如何在迎合老人飲食攝取偏好及健康飲食中取得平衡，才能有利老人的健康，值得相關單位的重視。另受訪者 B6 因膽結石病史而不敢攝取豆類食物，膽結石病人較禁忌攝取的食物應為含草酸或葉酸的食物，並非

所有豆類食物，顯示老人對於疾病及飲食攝取間的衛教，亦有需要建立正確的飲食觀念。

另在本節的探討中也發現許多共餐老人大多是三代同堂家庭，此與一般認為，餐食服務的服務使用者大多是獨居長者有所差異。三代同堂老人雖然與子女同住，但因為子女白天外出工作，中午獨自在家無人陪伴或照料午餐。因此，也形成了另類獨居的形態。目前政府單位所提供的老人關懷及照顧服務，主要針對獨居老人，而這些另類的獨居老人，除了可能有餐食服務的需求外，是否也有關懷訪視或是其它的服務的需求，似應納入獨居老人的服務中一併檢討。

國立政治大學 National Chengchi University

第二節　食堂大 PK-顧客導向服務模式 v.s. 半自助服務模式

在上一節的探討中，吾人瞭解到老人食物的享用會受到用餐的環境及氣氛所影響，而在陳燕禎、謝儒賢、施教裕等在建構餐食服務模式的研究結果指出，福利社區化老人餐食服務模式，會因其理念和實務推展之差異而有所不同，甚且在同一個地區也因生態環境而有彈性調整服務模式；因此，食堂不同的服務模式及操作可能會建構不同的用餐環境及氣氛，影響使用服務者的使用經驗。本研究選擇兩個不同主辦單位長青食堂的共餐服務作為研究場域，從服務使用者的經驗出發，以探討共餐不同的服務模式及操作對服務使用者使用經驗的影響。

宜蘭縣長青食堂方案大致分為（截至 101 年 12 月底）：一、失能長者關懷送餐－由縣府分別委託專業單位（2 單位）針對失能及獨居長者送餐，二、社區式餐食服務（63 單位）－分為送餐及定點共餐；服務對象以社區老人為主，失能及獨居老人僅占不到 2%，其中除 19 處食堂未提供共餐服務外，其餘大 44 處食堂均提供定點共餐及送餐服務；惟因宜蘭人居住較分散，許多長者至定點用餐交通不便，因此就服務人數來看，接受送餐服務及共餐服務者各佔一半比例。從主辦單位供餐方式（即餐食備製）分類，可分為自有廚房烹煮及結合自助餐提供兩種方式；考量本研究部分探討之議題為共餐服務中老人與工作者及其他參加者的互動情形；因此，在場域的選擇，係以服務單位人員參與較深入之自設廚房的烹煮餐食且採固定時間用餐（即參加者需依規定時間到食堂）的共餐食堂中，選定 2 個共餐人數最多的員山鄉惠好社區（約 50 人）的壯圍鄉古結社區（約 40 人）作為研究場域；期能從 2 個不同的共餐食堂，探討食堂的服務安排對於服務使用者共餐經驗的影響，進而分析食堂吸引共餐服務使用者的相關因素。

本節將從服務使用者使用服務的角度，分別就員山鄉惠好社區（簡稱 A 食堂）及壯圍鄉古結社區（簡稱 B 食堂），首先探討食堂主辦單位的服務規劃所建構的服務模式隱含的服務理念及操作機制；其次是瞭解服務使用者在食堂的餐食活動情形、餐食不合的反應及在食堂參與的其他活動情形，最後將歸納食堂的服務安排如何影響服務使用者的服務使用及老人使用餐食服務的影響因素。為便於接續分別以 A、B 兩食堂探討前揭相關議題，以下將先說明各議題探討之面向架構及內涵。在服務規劃部份，將從用餐環境、人力的配置及收費機制三面向瞭解食堂的服務情形:一、用餐環境：分為硬體及軟體來加以分析，硬體環境（即物理環境）含括食堂的硬體設施設備如餐桌的擺放及座位安排，涉及的是服務使用者使用空間的舒適性及活動動線；軟體環境指的是餐食服務的安排含括工作人力配

置、工作人員執行事項、收費機制的設計，涉及的是服務使用者餐食活動的參與方式。二、人力的配置：由於本共餐研究場域係選定宜蘭縣長青食堂採自行烹煮模式供餐的食堂，因此其餐食服務的提供需有一定的工作人力投入執行一連串的餐食備製過程，譬如：設計菜單、食材採購、食材整理、烹煮、擺設桌椅、端菜及其它服務提供等。通常這些人力包括食物採購人員、烹煮的廚工、打菜或洗碗筷的工作人員；而這些人力來源通常是專職雇用或志工。而專職雇用人力及志工服務人力的配置方式，將影響服務提供的方式及服務使用者使用的情形。三、食堂收費機制的設計，含括收費方式及收費金額的負擔性。在服務使用者的共餐情形部份，將從服務使用者到的參加頻率、過程、餐食不合的反應及參加人員是否參加食堂中其他的活動，以探討餐食活動的進行中參加者與工作人員之互動情形。

壹、A 食堂共餐使用情形

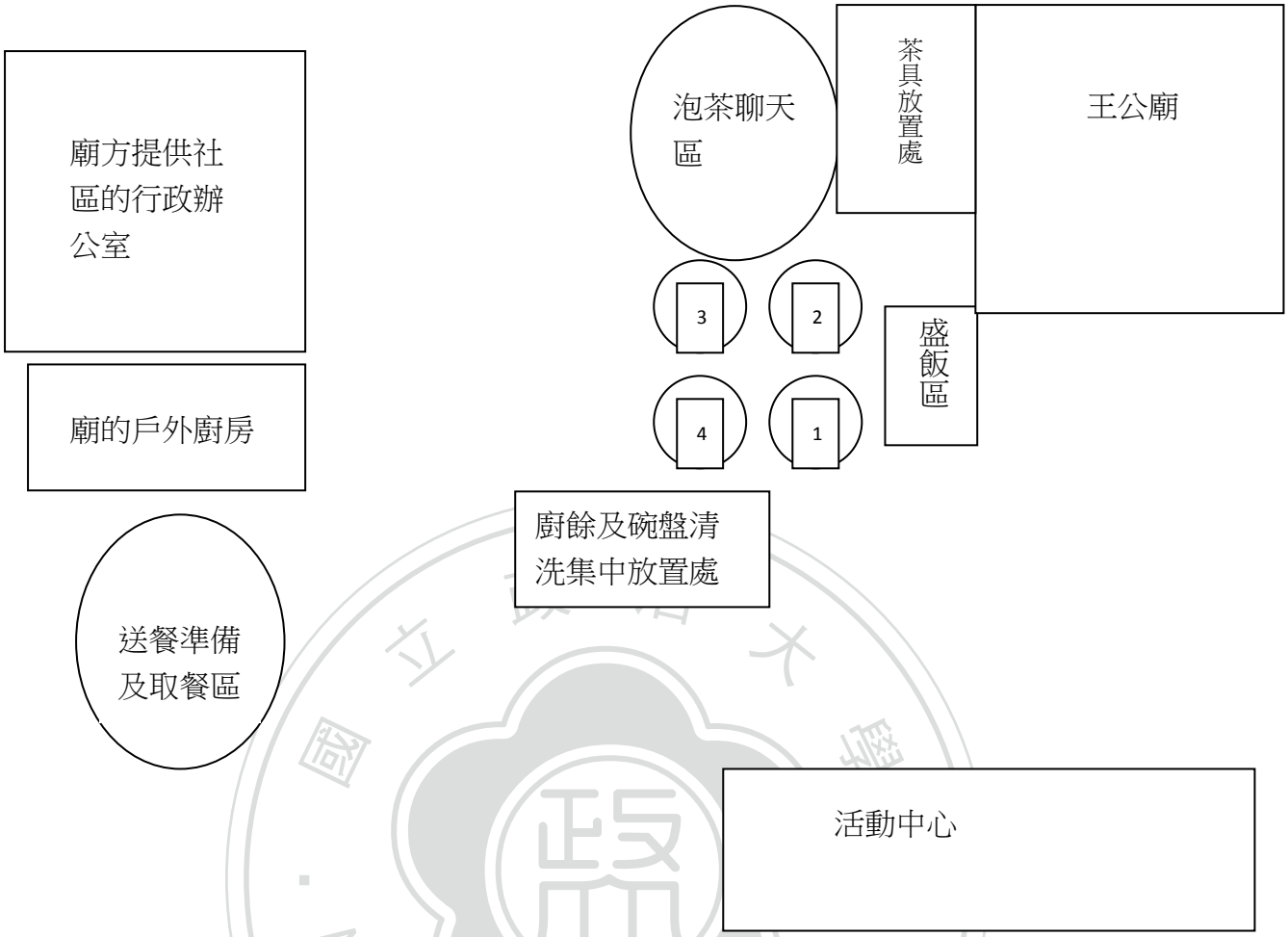
A 社區自 94 年起由該社區發展協會成立社區照顧關懷據點，辦理電話問安、關懷訪視、健康促進活動等三項服務，曾於 97 年開辦人餐飲服務，惟僅辦理四個月因參與人數少而結束辦理，99 年起因應宜蘭縣政府長青食堂政策，開始辦理長青食堂，迄今用餐的長者共 61 位（32 位男性、21 女性），其中共餐的有 31 位（21 位男性、10 女性），送餐 30 位。

一、服務規劃

（一）用餐環境

1、硬體設施設備：目前的用餐場所是屬於戶外空間，有遮陽棚，十分通風涼爽，平日就是社區長輩聚集喝茶聊天地方。共餐餐桌是採圓形桌，每桌約八人。

> 研究者過去曾到社區參加長青食堂活動，發現目前備餐地點及用餐處有所變動，之前是在活動中心內，現調整到廟旁空間及使用廟的廚房。…目前的用餐場所是屬於戶外空間，有遮陽棚，十分通風涼爽，根據志工表示該場所平日就是社區長輩聚集喝茶聊天地方。共餐餐桌是採圓形桌，每桌約八人，各桌在開飯前會有工作人員，將公筷母匙擺放置各桌桌上，飯及用餐的碗筷（鐵製的）均放置於盛飯的桌子上，由長者自行拿取（詳如附圖）。（觀察紀錄 0423）



圖：4-2-1　A社區食堂配置圖

2、座位安排：採固定座位，第一次坐定位後，每次用餐即固定位置，因此座位的安排會影響到參加者與哪些人共同用餐及互動關係。當研究者詢問A社區共餐者如何選定座位，研究發現一開始就參加之共餐者，主要仍由工作人員安排桌次；工作人員採以下幾種方式安排座位：一是自己隨意選定座位後，就坐固定桌（如受訪者A2）；二是工作人員於安排前事先徵求意願，被詢問者通常會期待與原就熟識的人同桌（如受訪者A3），三是中間加入之共餐者，原熟識的人會邀請同桌用餐或由工作人員安排其至可能較熟悉之其他共餐者同桌（如受訪者A4）。

（1）自己任意選位

「都沒有啊!我自己坐下去。坐同位（同一個位置）；隔壁的!認識……認識…」（A2-039、041、042）

（2）工作人員詢問參加者意願；安排座位

「就阿堯在問時,妳要和誰坐同一桌? 他很功夫(貼心),妳們要和誰同一桌,我們倆夫妻,誰和誰夫妻,跟誰夫妻,咱說好啊!好啊!只有隔壁一個人那個後來講要和我們同桌,要不然剛開始就捉捉捉…。」（A3-116、117、118）

（3）熟識人邀請

「阿西說跟著他坐同桌，以前是在社區（指活動中心）裡面吃，阿堯也會叫我去跟他父親坐同桌坐一起。那時候就算是比較熟識了，」（A4-084、085、086）

（二）人力配置

1、專職人力與志工－A 社區在餐食服務的人力配置，有一位主要負責食堂運作的專責志工，聘有專職廚工一名及臨時酬勞人員 1 人；無固定志工排班協助工作，採自發性的協助，通常都有 5-8 人志工協助食堂相關工作。

「餐食服務每日固定工作人員為專職廚工 1 人、臨時酬勞人員 1 人及專責志工 1 人，其餘志工視其個別狀況到據點協助各項工作，如食材整理、送餐；並無固定排班，專責志工負責每日菜色調配、食材採買、協助烹煮及送餐等工作。據專責志工表示雖無固定排班，但通常都有 5-8 人來協助。越多人來幫忙，當日的分工就會較輕鬆。」（觀察紀錄 0423）

2、工作人員執行事項

（1）專責處理食物採購、菜單設計、餐食備製的協助、成本控管及每日送餐人力的調配的靈魂人物－志工阿堯

A 社區長青食堂的開辦，是由這位靈魂人物社區志工阿堯規劃辦理及執行。阿堯負責食堂大小細節的工作分配，無其他工作人員協助之工作事項，均由他來處理。其工作內容包括每日的食物採購、菜單設計、餐食備製的協助、成本控管及每日送餐人力的調配等，由於其對食堂工作的付出及投入，與參加者互動最深，對其之觀感也影響著參加者對於食堂的認同感。

①出錢出力，值得人尊重

「每天,真的是不簡單!,阿堯負責這個也不簡單, 說實在的……

錢又少,就不好維持下去，還賠錢,阿堯……,我知道他都自己賠錢,貼不貼都不講下去吃飯，光車錢跟油錢跟自己的工,就很難算,,很難維持,拿自己的菜來貼,都不要說拿自己的錢來貼。拿錢來買一直叫他買,是不可能。這樣車油就不好算了，還有工有時候早上 4、5 點就去買菜,這個人是值得人家尊重。」（A3-082）

「要有時間，要有金錢，必須是沒有金錢上的負擔，像車也要油錢，他用自己的車輛，這些工具什麼的也都是他自己去買的，都沒有人跟他分擔，像是早上割草機什麼的，割草也都是他自己來~」（A4-047）

②一個人負責發落，忙不過來

「阿堯一個人要負責買菜還要發落東發落西這樣，要送便當的時候，他一個人忙不過來。」（A1-118）

「就算外送便當，別人送也是用阿堯的車~實際上這個社區就是阿堯~（意思是阿堯是靈魂人物出錢出力奉獻~~~~~~~），要是沒有阿堯，沒有辦法這樣子，大家會計較，他怎麼做都沒關係，這社區都是他在割草，透早就去買菜、我也看過別的社區辦沒有兩個月就再見了。第一點，他一個人沒辦法，第二點，沒有義工，就算是有請人，每個月基本炒菜那個薪水也要一萬二，像洗碗什麼就沒人了~沒人要來做義工）」（A4-049）

(2)負責餐食烹煮的專職廚工及臨時酬勞人員

由公所補助 1 名專責廚工負責食堂每日餐食的烹煮，其工作包含揀菜、洗菜、食材料理、烹調工具整理；另縣府補助一名臨時酬勞人員協助廚工處理庶務工作及裝盛送餐餐盒，每日備餐的份量約 60-70 份（含送餐），工作十分忙碌。

「這個（廚工）很會煮，一個人要煮 6、7 桌這樣不簡單,,,我經常說,咱們做女人,也會做過,也會煮過,以前没有廚師也没那樣方便,我們這個年齡也曾常出去,隔壁庄有什麼事都會來找我,像有人招會、蓋房屋、好壞事,都會叫我,咱要是煮一桌要是没人幫忙,就没辦法,不要說一個人 7 桌,實在是很忙。」（A3-081）

（3）志工為補充人力，協助送餐、飯後收拾等工作，自發性依其方便時

間至食堂協助，無固定志工排班

A 社區的食堂志工並無固定之排班，因此主要工作人力為靈魂人物阿堯、專責廚工及臨時酬勞人員 3 人為固定之工作人員，志工則為自發性依其方便時間至食堂協助，除少數幾位志工自行依固定時間前來服務以外，大部份志工均為臨時機動協助。由於餐食準備相當耗費人力，因此現有人力以協助餐食處理及送餐為主，人力吃緊且不穩定，並無多餘人力服務共餐老人。

①固定工作人員，相互支援

「不錯啊~他們（工作人員）都不錯，都會幫忙做，他現在有請一個煮飯的、一個切菜的，那個人也不錯。大家吃飯吃完之後碗就集中放置，阿堯就在那邊洗碗，煮菜的那位也會幫忙洗碗。」（A4-050）

②僱用人員須依賴政府補助，志工無固定排班，工作人力不穩定

「現在人（僱用人員）比較多,政府有補助;有就有,沒有就全部沒有,有時只剩廚師一人,沒辦法,...有時沒有人,,有時好幾人,有時沒有人沒人來。有時阿堯又去送餐,有時真的好奇怪,（義工）有來都來,沒來人都沒人來。」（A3-038、-040）

③現有工作人力不足，無人力服務共餐長者；當研究者問及是否會有志工招呼長輩，受訪者表示志工忙於烹煮及送便當，參加者自行處理。

「妳看算起來有 7 桌多,非常的有工作,一個菜下去煮,地瓜葉去皮 2 個人去皮去半天也做不好,吃 2 餐吃不夠...人不多,人多,義工很需要。」（A3-048、049）

「他們這邊大部分都是家庭主婦比較多。...（志工忙）我們自己處理（活動），他們那兩個是雇用的，有薪水的，剩下的就是等一下有人會來幫忙送便當的，那些都是志工。」（A1-116、117）

（三）收費機制：參加者每月收費 600 元，於前一個月 25 日開始交錢給主辦志工

「上星期 25 日的時候，要吃飯的時候就講了，明天要收費；大家有帶錢出來的就先交。」（A1-041、116）

二、共餐情形

（一）由於 A 社區受訪者幾乎週一至週五都會出席共餐，很少不來吃飯，沒出席的原因通常是有要事或因事耽擱時間

1、參加者天天來，很少不來吃飯

「有辦就有來，幾乎每天都到，沒吃也會來」（A1-008）

「....吃飯不會不來,不來是少數人,像今天有事就會沒來,不會都沒人來。」（A3-042）

2、沒出席的原因－去外地或因事耽擱時間

「沒來的時候，就是出去。去外地，普通都是每天來，有時候去醫院拿藥就比較晚來，也是都有過來」（A1-012、013）

「....吃吃吔!在這吃,有時咱們來去宜蘭來不及,車班來不及,就是沒來。」（A3-021）

（二）共餐活動的進行

1、用餐前時間：有 10 多位共餐參加者，會於 9 點多提早來食堂喝茶聊天

「...比較常來的就是我們這些泡茶的這 10 幾位，泡茶時間到，有的九點鐘就來了，以前更早的時候，還有八點半就來的，較早之前是都八點半就來的，還沒吃飯八點半就先來，有的就先泡茶、提茶，這樣還是這十幾個常來泡茶的。」（A4-088）

「（提早去）講話也好,吃飯那裡坐也好」。（A2-142）

2、接近用餐時間

（1）食堂固定 11:30 分開飯，參加者約前 10 分鐘左右就陸續來到食堂並直接入座，部份用餐者會偕同志工協助端煮好的菜餚（每桌四菜一湯）到各桌及擺放餐具。

「11:20 分開始陸續有用餐老人到據點來並直接入座，志工廚工協助將飯擺放置一張桌子，飯分為較硬的、較軟的還有稀飯三種，讓長輩依其喜好選擇及今日的四菜（花椰菜炒透抽、煎馬頭魚、悶竹筍及苦瓜鹹蛋）一湯（木瓜藥膳湯）及將碗筷放至各桌（總計 4 桌）。桌上備有母匙及兩個鐵夾（夾菜用）。」（觀察報告 1020423）

（2）尚在工作（農忙）的參加者，接近吃飯時間才會來到食堂

「….那些比較忙的，等一下時間快到了，就會出現，就是那些還有在做工作的人。」（A1-095）

「像這裡有些就是都吃飯時間才有來的，…」（A4-088）

（3）喝茶聊天的參加者到接近吃飯時間，會有參加者陸續加入聊天，接近 11:00 就開始收拾茶具，準備吃飯

「所以到了要吃飯的時間還有一些人會加入。」（A1-113）

「就泡茶，加減來加減講這樣；喝到時間接近要吃飯時，就休息。」（A1-038）

「十一點大家桌子就收起來，就準備吃飯了。」（A4-046）

3、用餐時間

（1）11:30 分準時開飯，參加者走至盛飯區拿取碗筷盛飯

「11:30 長者大致入座完畢人數為 31 人，在尚未用餐前除第 1 桌（7 位）的長者均無交談外，其餘 3 桌（各 8 位）老人相互聊天，在志工的招呼下，長輩們自行拿碗至前方桌上盛飯，…」（觀察報告 1020423）

（2）年紀較大老人因牙齒咀嚼功能退化，喜歡吃粥，食堂亦備有粥供參加者選擇，另也僅能食用較軟爛的菜。

「…志工廚工協助將飯擺放置一張桌子，飯分為較硬的、較軟的還有稀飯三種，讓長輩依其喜好選擇。」（觀察報告 1020423）

「他講這款較好,較軟不用咬。,這麼多樣,多少有些較硬,咬不下去。一樣較軟就好了.」（A2-099、101）

（3）各桌使用公夾母匙夾菜盛湯至自己的碗中。

「（菜）都另外用夾子夾。」（A2-073）

「自己盛,隨自己想要吃多少,才好,不要幫人家盛,那吃多吃少,….」（A3-168）

（4）準備的飯菜量足夠，常有剩餘供參加者帶回家。

「不會（不夠）咧，都足夠，都有賸。菜都有剩…有的人會帶一些回去，那幾個都會帶」（A4-100）

4、用餐結束

大部份共餐者有睡午覺的習慣，吃完午餐後就回家睡覺；有 5-6 位參加者下午會再到食堂聊天。

「這幾位泡茶的，幾乎每天都來，下午也都還會再來，像是十一點多大家吃飽了就回去休息了，兩點多大家就還是過來這裡泡茶。」（A4-068）

「吃飽了以後，這邊如果沒有，我就回去睡午覺，我自己個人的習慣，吃飽我就睡個午覺…下午就我們 5-6 個人，在這邊閒聊。」（A1-046、113）

「我就吃飽我就幫忙就收一收。我跟妳說:這個年紀,熱是不出去了像這樣吃飯回去要睡午覺,像人家現在都有睡午覺啦~睡午覺較晚一點,」（A3-201）

（三）參加者對餐食不合的反應

由於老人對於食物的攝取有一定的偏好，譬如：偏好重鹹及對食物軟爛的需求，若餐食不合可能會影響其營養的攝取。A 社區的受訪者遇到餐食不合的情況，大部份是餐食烹調的軟硬程度的調整（如受訪者 A1 及 A3），會向工作人員反應。而高齡受訪者 A2 若有餐食太硬的情形，會自己挑能吃的菜吃，未曾向工作人員反應。顯示大部份的共餐者對於餐食的內容是否符合口味，也相當注重。

1、向工作人員反應，調整餐食

（1）喜好菜的軟硬程度

「有時候就是說煮菜的問題，有的人喜歡吃比較爛的，有的喜歡比較青綠。」（A1-122）

（2）食物的烹調方式：如何將菜煮軟一點

「我是常和他們說煮軟一點,有老人家,不可能年輕人拌一拌,炒一炒,青一青的,不可能,要煮熟一點,老人家若有一點較不爛,像剛才那牛瓜不爛像這樣像瓢瓜,較青就不能吃,你一樣都是那些料,就不能吃,若是一梱一梱就好吃,像前些天不是在講,那個牛根要做那個…隨便斬一斬、斬一斬,那麼大塊成三角形,就不好吃,我跟他說你一塊切成二塊,一樣都是那些料又將它搓軟,那樣就很好吃。」（A3-157）

2、不曾反應－認為這麼多樣菜多少有些較硬，自己吃軟一點的吃到飽

「這麼多樣,多少有些較硬,咬不下去。一樣較軟就好了…不曾（反應）!我會吃軟一點的,吃到飽,吃多一些。」（A2-099、101、

102、103）

三、除了用餐外，還可以參加的活動－泡茶

A 社區食堂也是社區照顧關懷據點，除了週一至週五提供餐食服務外，也不定期辦理老人的衛生講座、健康促進活動、健檢活動等。另外隨著食堂餐食服務的開辦，部份共餐者除了中午到食堂用餐外並延伸出喝茶活動，使這些泡茶的共餐者有更多相處的機會發展更親密的情誼，惟喝茶活動的參加者均為男性老人。以下說明泡茶活動的發展情形；

（一）廟主委提供場地及器具設備，喝茶聊天成為常態性活動

1、食堂未開辦前，不鼓勵泡茶開講，平常無人聚集

「那個時候，就前幾年這裡沒辦（食堂），有時候來這裡也沒人，我們這個主委還沒來的時候，不鼓勵人家在這裡泡茶開講，那時候來這裡也沒有人。就一個人坐在這裡，不用 10 分鐘（笑出來），沒有人跟我聊天就坐不住。」。（A1-020、021）

2、共餐者成為泡茶開講社群的基本班底

「普通是有來這邊吃飯的人，才有來這裡坐。剛開始泡茶的時候，這裡有些人沒有喝茶的習慣，就慢慢鼓勵邀請，就愈來越多人來喝茶。如果喜歡喝茶的人，坐下來就會留下來，邊講邊喝。」（A1-047、109、112）

3、主委（也是食堂參加者）與其他會泡茶的參加者輪流執壺，喝茶活動穩定進行

「就主委比較忙，他若在喝茶我就過來跟他一起喝，他就說你就會泡茶了，我不在的時候，這個任務就交給你，這裡如果不弄個這個（泡茶），每天也沒有人…來這裡就泡茶」（A1-110）

（二）泡茶同好朝夕相處－每日上午 9 點 30（食堂開飯前）及下午 2:30 後，泡茶聊天，逐漸形成新的社群

「現在是這個時間（9:40 分）過來，有時候我要是早一點過來，就會先去把茶具等用品準備好及煮開水；過不用到 10 分鐘就會有人陸續來。」（A1-034）

「這幾位泡茶的，幾乎每天都來，下午也都還會再來，像是十一點多大家吃飽了就回去休息了，兩點多大家就還是過來這裡

泡茶。」（A4-044、068）

（三）泡茶聊天因每日作伙時間長，有助於參加者友誼的發展

「比較常作伙，…像我們那些泡茶的那些（特別比較好）」。（A1-075、076）

（四）泡茶參加者以男性老人為主，非食堂供餐日（星期六、日）亦由主委號召於食堂聚餐

1、泡茶聊天以男性老人為主，女性主委夫人、社區會計及年紀較長的女性偶爾參與

「查埔、查埔，攏查埔ㄟ」（A4-104）

「查某只有我比較敢靠過去泡茶，他們都不敢靠近。全查埔ㄟ，我較多歲較敢跟他們一起喫茶，不然就是主委娘這樣而已，別人很少靠近…不然就是阿梅，就社區會計。非常少，查埔攏在吃飯，查某怎麼會，這個泡茶查某很少靠過來」（A3-018、019、020、021）

2、主委及主委娘作東，泡茶伙伴星期六日中午聚餐，全為男性泡茶者

「這個比較穩定，每天有，現在這個主委娘很好，星期六日攏吃伊，我老ㄟ（指她先生）我沒來，這些泡茶ㄟ這些攏吃一桌，我沒來，這呷無錢ㄟ，我頭家跟這些泡茶ㄟ查埔吃就很好了，啥米咱也來，我攏跟主委開玩笑，主委像我兒子一樣，攏叫伊叔阿！打電話，現在該過來了，邀萬（語助詞）阿！差這多，查埔、查某差這麼多，伊說你順便跟叔阿一起來，我說順便我不要去，伊笑的勒」（A3-013、015）

貳、B社區共餐使用情形

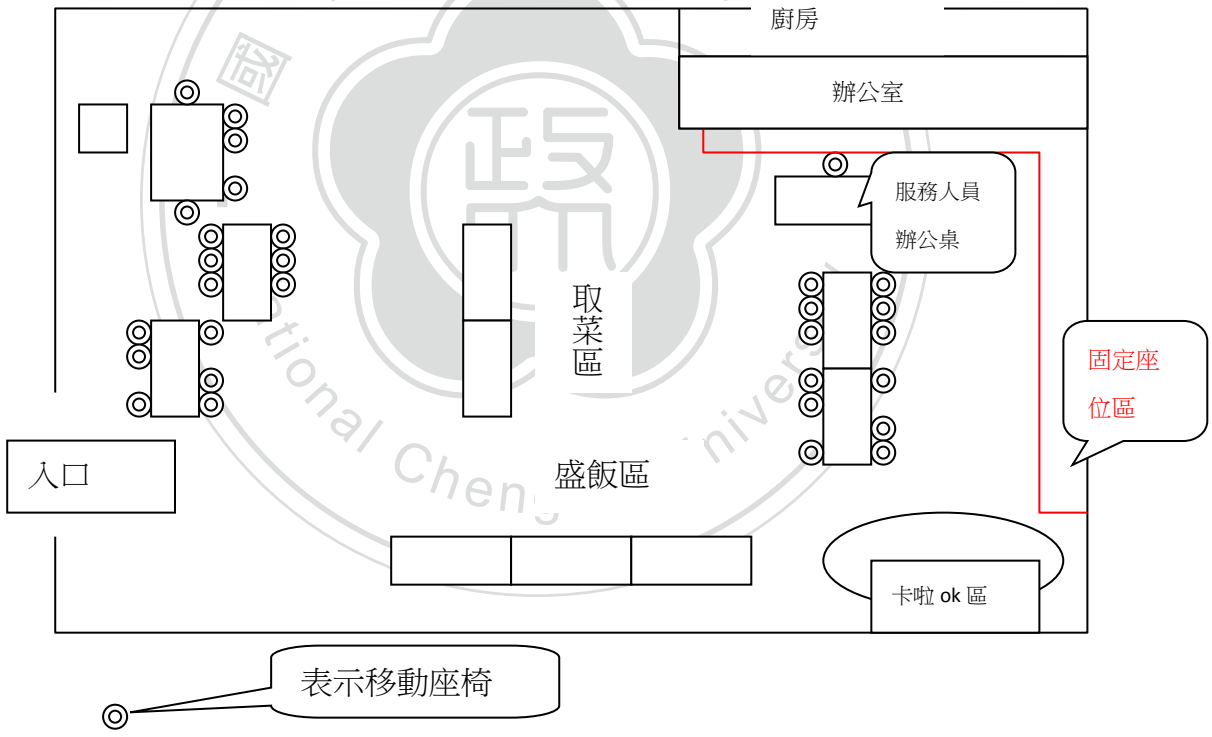
B社區自100年1月起由該社區發展協會開辦長青食堂服務後，辦理約六個月後增加關懷訪視及健康促進活動後，成立社區照顧關懷據點，辦理電話問安、關懷訪視、健康促進活動等三項服務。食堂的服務以共餐為主，僅在參加共餐成員若因身體健康欠佳無法前來的情況，才提供送餐服務；由於每日用餐人數不固定，用餐的長者約計20多位至40多位不等（參加者以女性居多）。

一、服務規劃

（一）用餐環境

1、硬體設施設備：B 社區之食堂設於活動中心一樓面積約 30 多坪，活動中心內雖未安裝冷氣，窗戶打開空氣十分流通，5、6 月份在室內亦頗為涼爽。活動中心有卡拉 ok、電視及茶几等設備提供社區民眾唱歌、聊天使用。擺放 9 張長條桌，平日作為食堂共餐的餐桌。

「B 社區之食堂設於活動中心內，活動中心為兩層樓建築，一樓面積約 30 多坪，活動中心旁為社區的信仰中心保安廟，兩建築物中間為共用廁所。活動中心內雖未安裝冷氣，窗戶打開空氣十分流通，5、6 月份在室內亦頗為涼爽。活動中心有卡拉 ok、電視及茶几等設備提供社區民眾唱歌、聊天使用。活動中心空間擺放 9 張長條桌，平日作為食堂用餐及長青學苑研習使用。」（B-102.04.23 觀察報告）



圖：4-2-2　B 社區食堂配置圖

2、座位安排：

（1）B 社區因應共餐者漸多，將餐桌由圓桌改成長方桌，省去排桌椅的時間。

「後來就參加的人多，圓桌還要排比較麻煩，後來就改成自助式的大家自己去夾菜，座位就照原來的長方桌擺設方式」

（B4-030）

（2）每次用餐均由參加者自由入座，無固定安排座位，惟大部份的參加者大多依自己的考量選定座位後，固定入座。若該座位被他人佔去，才更換位置。

「（座位的選擇）都相同較多。有時,不相同的人來坐坐我們的位子,我就移位這樣。」（B2-050、051）

（3）參加者雖採隨意入座，大多還是固定位置入座參加者座位選擇的考量如下：

①物理的考量

◇找方便的位置：受訪者 B1 因腳膝蓋有舊疾不能過過度彎曲，平日幫忙撿菜，習慣坐在工作人員後排的固定座椅的位置上，座椅的高度不會讓膝蓋不舒服，因而大部份習慣坐在這個位置上，惟這邊的座位無桌子且與其他用餐者的位置較遠，受訪者表示偶爾心血來潮會過去和其他人一起坐。

「都這裡（指工作人員後排的固定座椅）坐,都滿場隨意坐。我有時候那裡坐，有時這裡坐,我若有伴就在那裡坐。…有時候心血來潮就會過去坐，想說比較熱鬧，通常是覺得坐那個（指工作人員後排的固定座椅）位置比較方便」（B1-060、061、366）

◇選擇較涼爽的位置

「不一定啦！要坐哪裡就坐哪裡，沒有一定怎樣坐。我都做固定位置，因為這個位置有窗戶比較涼爽；旁邊的人有的也都固定坐位置」（B5-024、025）

②關係性考量

◇觀察其他人的坐法，大家都坐固定位置：

「我是都坐固定位，就認識的人厝邊ㄟ大家都是這樣坐的，卡早都隨便坐一排」（B3-092、093）

◇跟著配偶一起坐：據工作人員表示 B 食堂共計有七對夫婦一起參加食堂用餐，受訪者 B2 與配偶（受訪者 B5）一起在食堂用餐，一開始座位的選擇是由其太太選定後，固定坐該位置

「我就没有一定啦~我就都坐那裡,現在那若有人坐,我就去別的地方坐。…就是我太太也在那裡坐,我也在那裡坐。有時,不

相同的人來坐坐我們的位子,我就移位這樣。」(B2-043、046、051)

(二)人力配置

聘用一名專職工作人員平日在據點招呼老人、幫老人測量血壓,及協助據點成果統計的相關行政工作,食堂食物的採購由一位專責志工每日固定擬定菜單採買食材、其餘餐食的備製等工作均由總幹事每日排兩名輪值志工負責,志工人數約計 25 位,其中約有一半(10 多位)志工亦為共餐參加者。週一至週五中午供餐,每人每次用餐自行投幣至少 30 元,無強制參加者每日須參加,買菜及當日輪值志工不用投錢。每日共餐人數 20 多位至 30 多位不等,以提供共餐服務為主,視需要提供送餐,目前送餐約僅 2 位。

1、專職人力與志工:僅聘用一名專職工作人員協助行政工作,食堂食物的採購、餐食的備製等工作均由總幹事排輪值表每日兩名志工負責,志工人數約計 25 位,其中約有一半志工亦為共餐參加者。食堂以共餐為主,除參加共餐者因故無法前來共餐,方提供送餐,其餘並不提供送餐服務。

「總幹事表示廚房志工除 1 位專責志工每日固定擬定菜單採買食材,另每日兩名名志工輪值烹煮,其餘志工則視狀況到活動中心協助。該社區僅服務人員 1 位為專職工作人員,每日上午八點到下午四點半上班;平日在據點招呼老人、幫老人測量血壓,及協助據點成果統計的相關行政工作。...總幹事表示古結社區食堂以共餐為主,除參加共餐者因故無法前來共餐,方提供送餐,其餘並不提供送餐服務。」(B-1020424 觀察報告)

2、食堂工作人員執行工作的情形

(1)專職服務人員:每日固定的上班人員,負責統計人數、泡茶、倒茶、量血壓等,在食堂內提供服務。

「她(專職人員)都較先來啦! 較先來~都八點半就都來了。」(B1-221)

「那個麗淇(專職人員)很會泡茶,每天茶都泡好讓大家喝,無論誰去不分大小到活動中心去,他都會主動端茶給人喝,服務很好。也主動跟來的人打招呼。...有時候量個血壓」(B6-017)

（2）總幹事：負責送餐及經費處理

「志工跟總幹事說今天菜錢 370 元，總幹事表示現在身上沒有零錢，他等一下要去社會處辦理核銷，回來在跟她算錢。」（1020516 觀察報告）

「阿來（總幹事）也會來，有時候會去送飯」（B6-017）

（3）志工：除受訪者 B1 為專責負責採買的廚工，其餘志工輪流烹煮餐食

①發落食物採購志工（受訪者 B1）：週一至週五每日至大賣市場採買食材，由於市場距離較遠，均由其兒子女兒輪流載 B1 每日去市場買菜，買完後回家後騎機車將菜載到食堂，在輪值之烹煮志工未到達食堂前會協助挑撿菜。

「就老伙工，要我幫他發落買菜。咱們買菜開車出去；呀~家裡才騎摩托車過來（食堂）。沒啦（自行開車）~我託人家的，我兒子開、或我女兒開這樣~~。（八點半來）拿菜來挑檢…來這裡挑撿挑檢，人若要煮的人來（指輪值志工）就可以煮呀!日前有人較晚來沒空，米就先將它洗下去呀…就有的少年較沒空啊…較沒空，比較晚才來。那菜幫他整備妥當了，這樣來煮就比較快。」（B1-016、018、019、020、023、024、025、365）」

②其餘志工：週一至週五分成早上、下午兩班輪值，每班 2 人，早上輪值的負責烹煮午餐食材的整理、烹煮、剩飯菜的處理及大餐盤的清洗，下午輪值的負責掃地及整理活動中心場地。

「志工是幫忙煮飯掃地，其他沒有指定協助，…」（B6-043）

「志工要洗那些大的碗盤，自己來（洗自己的碗）就可以了。肉類的部份就拿去冰，可以再吃，飯的話有的隔天就炒飯，青菜的部份就讓要的人拿回家，青菜比較沒辦法再放。」（B4-053、058）

3、收費機制：每人每日隨喜投幣至少 30 元，買菜及當日輪值志工不用投錢。

「一個人 30 元，會放箱子給大家投錢，我們這裡買菜跟 2 個輪煮飯的人不用投錢，所以我不用投錢」（B1-372）

「規定就都每個人要丟 30 啦~」（B2-108）

「規定一個人最少 30 元，就有來就交，要吃之前就投錢」

（B5-018）

「隨便你投阿，至少 30 元，你要多投也是可以」（B6-006）

二、共餐情形

以下從 B 社區受訪者到定點用餐的參加頻率和過程，來描述餐食活動的進行情形；另也探究參加者餐食不合的反應。

（一）B 社區受訪者幾乎週一至週五都會出席共餐，很少不來吃飯

1、參加者幾乎天天來，很少不來吃飯

「沒去就是週六週日，孫子們回來，平常週一至週五就是吃我們二個」（B6-003）

2、沒出席的原因如下：

（1）兒子過世

「真罕少~…有啦~有放二、三個把個月!...就我兒子這樣(過世)就會沒來。」（B1-009、010）

（2）到兒子家居住

「大概都三個星期或住久一點四個星期會回去一次（台北），兩個兒子在那邊，大約住六個星期，...沒有在這裡用餐。」

（3）住的較遠，比較忙的時候會沒來

「（回到宜蘭）家裡面在整理打掃，或比較忙的時候，就那幾天沒辦法來，除了這些事情之外，我都會過來。」（B3-006、008、009）

「（現在住的）較遠少數一、二次較沒那個…會沒來呀裡~~較沒時間會沒來呀~有時間就來」（B2-017、018）

（4）家裡人多時候，自己煮，就不去吃了

「.....要是很多人在家裡，（自己煮）就不去吃了。」（B4-019）

（二）共餐活動的進行

1、用餐前時間

（1）志工忙完分派工作，留下來有人來，就聊天打發時間，或看其他人唱歌

「沒啦~來就弄一弄（食材整理）有空閒，就在這裡坐坐。這裡聊聊天呀!有人家來就閒聊呀!~ 就講東講西呀,~ 就坐靜靜

的無聊呀~來這裡是没什麼…隨便玩的。有的没有的隨便玩、隨便看。看人、聽人唱歌啦~」（B1-034、035、049、050、063、064）

（2）有一些無需工作的參加者，會早一點來食堂喝茶聊天、量血壓或看電視

「我都較早來,我就没啥工作事,我都會較早來這裡,來這閒坐~…我們都坐得比較晚~我老婆都在這兒…算二個都同樣,就都在這裡坐,若没要緊事,我們就都在這閒坐。多坐一下……就是有伴就在這裡多坐一會兒。（B2-025、097、101）

「活動中心有好茶可以喝，茶泡下去不會浸太久很好喝，因為有茶可以喝比較會常去，有時候量個血壓，有時後聊個天，要看電視就看電視。」（B6-017、018）

（3）每週一、三、五上午九點有長青學苑課程

「就一三五參加長青學苑課程；…二四有時有空就來；沒空就沒來；來就是閒聊，或坐一坐，有時候唱唱歌」（B5-010、032）

（4）男性參加者大多接近吃飯時間才過來，少數男性老人無人聊天時，像受訪者 B2，會到辦公室找總幹事聊天

「有時去就找總幹事講話，查埔都接近吃飯時間才過來」（B2-025、101、288）

2、接近用餐時間

食堂開飯前 10 分鐘左右參加者就陸續來到食堂來，有的直接入座，與旁邊的人聊天、看電視、有的去投幣取餐盤。由於 B 社區式採自助餐式的用餐方式，來吃飯的人有的自行從家中帶餐具（餐盤、碗筷等）來，有的將餐具放在食堂來用餐時取用。接近 12 點志工及部份參加者會協助端菜至餐食區準備開飯。

「11:50　一位男性長者到行政辦公室將錢筒拿到服務人員桌上，有的長者過來投錢硬幣一個一個慢慢投，投錢幣的聲音噹噹噹響三下（應是 30 元），有一些長者也陸續來到活動中心，有的人自己攜帶碗筷，有的長者到旁邊拿取餐具，拿好後坐到座位上，有的聊天，有的靜靜等待吃飯，有的看電視。」（102.05.15 觀察報告）

（1）餐盤的取用

①餐具由食堂提供，由參加者自行保管與清洗

「碗是和餐盤是社區的，以前用完了之後，那些志工泡洗碗精洗，現在是個人的餐具自行攜帶，要是沒有帶的就拿社區的來使用，那些放在社區的餐盤都洗得很乾淨，都泡過洗碗精。像我就是自己帶餐具去放在社區，去吃飯時再沖洗一下使用」（B6-015）

②有些參加者覺得碗比較方便，已不使用餐盤，另餐盤無固定放置位置，係由參加者自行找位置放，因此餐盤久不用也不知放置何處。

「以前我也有餐盤，後來我搬到宜蘭去，我就沒有用餐盤，就用碗。碗我都帶回去，再帶來。我沒有每天來，碗比較方便。現在住比較遠沒有每天來。一週來個三至四天。碗比較方便，裝一下吃比較方便。最開始也是用碗吃，是我們總幹事說來改用餐盤，後來就每個人分一個餐盤也是不會（不方便）啦！原來的餐盤我現在也不知放到哪裡去了。」「B5-008、009」

（2）志工負責端菜，部份參加者會主動協助

「志工從廚房將飯、10 盤菜（5 樣菜色分裝成各 2 盤）及 2 鍋湯端出至活動中心中間的桌子上並擺放菜夾及湯匙，服務人員將投幣箱擺放在其辦公桌上，有些長者過去投幣，有些沒有。」（102.04.23 觀察報告）

「煮的人端菜,有的人要來吃也幫忙端呀~（B1-053）」

3、用餐時

12 點準時開飯，排隊自行取餐至中間分兩邊排隊自行取餐，長者依自己需要的份量盛飯及取菜後，自行在兩旁找座位坐並用餐。

「12:00　餐食擺放完畢後，志工宣布開始用餐，長者陸續從 2 邊餐盤置放處取出自己的餐盤（6 格）、碗公（盛飯或湯）及筷子湯匙後。至中間分兩邊排隊自行取餐，長者依自己需要的份量盛飯及取菜後，自行在兩旁找座位坐並用餐。」（102.04.23 觀察報告）

「吃飯…就隨人盛隨人吃…」（B6-039）

（1）參加對象：參加者不限老人，其他人也可以到食堂用餐

「今天比較年輕的那位是我的孫子，也一起去吃，他今年高工畢業。（B6-011）」

（2）用餐方式：參加者注重用餐的衛生，已養成公筷母匙的習慣

「夾菜都要使用公的，不能用自己的筷子夾，如果有人用自己的餐具夾菜，大家都會提醒他，這是衛生的問題。現在大家都習慣了，衛生較好」（B6-039）

（3）菜色的提供：菜色豐富，吃的飽

「看情形要是比較有菜，就 5-6 樣，還有一個湯。我吃都很少，我在家裡煮也不曾煮這麼多，就青菜多夾一點，有時候就魚夾一塊，菜大致夾個 3 樣這樣，我吃都一點點，不會夾很大碗這樣，我比較喜歡吃青菜，再喝一下湯，這樣就很飽了。」（B1-371）

4、用餐結束

（1）參加者須自行清洗自己的餐盤，大部份參加者洗完後就離開食堂

「12:15 分，有幾位長者用完餐，將餐盤拿至廚房或活動中心外面的洗手臺清洗餐具，並將餐具放回，有的老人到服務人員處投幣後離開活動中心，有的老人留下來看電視。另有些老人尚未吃飽再到餐食區盛飯、取菜或盛湯。」（102.04.23 觀察報告）

（2）輪值志工完成處理剩飯菜及大餐盤的收拾清洗等工作，會留在食堂聊天及活動

「12:30 分，大部分老人已經用完餐，志工將餐食區未吃完的飯菜處理後，並將桌子擦乾淨後，6 位女性長者及 1 位男性長者（女性志工之配偶）繼續留在活動中心。6 位女性長者坐在一起畫畫及聊天（長青學苑課程功課），其中 3 位亦是餐食服務志工，男性長者看電視。」（102.04.23 觀察報告）

（3）有伴就會多坐一下，或再過來食堂坐坐

「多坐一下……就是有伴就在這裡多坐一會兒。」（B2-101）

「下午這裡有伴，就會再逛過來。」（B1-075）

（三）參加者餐食不合的反應

由於 B 社區食堂的餐食，是由社區志工輪流烹煮，因此對於餐食不合的反應會顯的針對特定志工，故不好意思反應，而自行調適。

「大家都不好意思說，就志工輪流煮明知道今天誰煮嫌他煮太硬這樣歹勢，就自己咬比較久一點；現在大家年紀都大了，太硬比較沒辦法咬，吃軟的（對身體）比較好」（B6-046）

三、除了用餐外，還可以參加的活動－擔任志工和參加長青學苑

B 食堂也是社區照顧關懷據點，除了辦理餐食服務外，也不定期提供老人健康檢查及健康講座的服務及長青學苑。由於 B 食堂的開辦係由廟的志工群移轉至食堂擔任志工，且因食堂餐食的烹煮依賴志工，因此志工社群約有 25 人，頗具規模，志工中部份老人也是食堂共餐的基本成員。該食堂於今年四月起開辦長青學苑，有助於增加參加者在食堂更多互動的機會。研究者觀察發現 B 食堂參加者均為女性，其中很大一部份的參加者既是食堂志工也是共餐參加者，形成的女性的社群。像受訪者 B6 表示學苑都是女性參加的，言下之意，男女性參加活動會有區隔性；研究者認為這個區隔性可能來自於性別界線也，可能跟活動屬性有關。故活動中心除吃飯時間會有比較多的男性老人出現外，其餘時間大多是女性老人在使用活動中心。以下說明長青學苑的活動情形：

（一）參加學員清一色為女性，男性老人未參加

「今天早上是社區的長青學苑課程，在活動中心門口旁見到一個大鍋及爐子似乎是用來蒸煮食物，進到社區裡長輩們坐成中間的長桌約有 20 位(約 6~70 歲的)長者在聽著前面老師講話，全數皆為女性長者，講師在教大家如何製作焗烤馬鈴薯」（1020515 觀察報告）

「沒有阿，那個全都是女人，一人發一條毛巾，星期一就在那裡拉毛巾，有時候就在那邊做做手工藝」（B6-022）

（二）參加學苑課程：共餐者會提早到食堂參加長青學苑的課程，增加到食堂活動的誘因

「參加長青學苑就比較早來，差不多啦！我之前也都是八九點就過來，來這裡加減幫忙揀菜；二四有時有空就來；沒空就沒

來；來就是閒聊，或坐一坐，有時候唱唱歌」（B5-010、032）

（三）學苑課程內容多元，參加者覺得是”玩”而不是學習

「活動就有啦!我在這裡玩。一、三、五啦! 一、三、五都來這裡教那些有的沒有的? 早上來教煮吃的,教別的東西…一日教跳〝巾仔舞〞~, 一日有時候較有臘日的做歌仔戲的也曾插進來。」（B1-028、031、032、033）

（四）學苑參加者大部分也是食堂的烹煮志工，本就擅長烹調，烹飪課程太粗淺，難以引發參加者的學習興趣

「有時有去，有時課程沒興趣就沒去，像今天教麵粉煎那個那麼簡單，或是蔥餅我自己做的都比他教的好吃；像阿釵本身都是廚師都很會煮，早上那個蔥餅我們隨便弄都比那樣好吃」（B4-045）

叁、影響老人使用餐食服務之因素

在分析A社區及B社區食堂參加者之服務使用情形發現，男性及女性老人的性別角色會影響共餐的參與，特別是對女性容易造成阻礙。除此之外，食堂服務規劃中用餐環境硬體的設置、服務（工作人力的配置、工作項目）及收費機制也會影響成員的互動關係及參加者服務使用行為。另外是否擔任志工也影響老人服務使用。

一、受傳統性別角色社會參與型態的影響，影響共餐的參與

（一）受女性”家庭主婦”的角色的影響，因此女性老人參加共餐活動需突破角色的限制

女性老人大多為家庭主婦，可能因為在其生活經驗中主要的生活互動圈較為封閉，互動對象大多以家人、親戚或鄰居為主，在外社交互動經驗較少。

1、女性有限的社會網絡－跨足到社區參與活動，須與不熟識的人相處，因而會產生壓力而卻步。

「有的就不曾出門,真…很不好意思不敢出來。我剛開始來吃的時候,很不好意思,吃得真…不好意思……有的就較會不認識的就不敢出來。」（A3-097、101）

2、主要的生活場域是家裡，到社區食堂共餐，需特別換裝及整理儀容，覺得有點麻煩

「理事長母親（即受訪者 A3，穿著正式，頸上戴著珍珠項鍊）表示雖然家裡離據點很近（走路 5 分鐘會到），提及其實來這邊用餐對她而言是有點麻煩，因為不像在家裡隨便穿著就可吃飯，每次外出吃飯不能隨便穿，都要花些時間換衣服及整理儀容。」（A- 1020423 觀察報告）

「接著坐研究者隔壁另一位女性長者突然驚叫說，”她忘了換鞋子，居然穿拖鞋過來，真是不好意思”。理事長母親跟他說這哪要緊，走起來舒服比較重要。但這位女性老人還是連說真是歹勢勒，似乎對於穿拖鞋來到食堂覺得很不自在。」（A-1020507 觀察報告）

3、家庭主婦職務未撤離－女性老人如身體健康狀況尚可者，大多持續操持家務或田裡工作；如受訪者 B4 提到的案例，會因為家裡仍需要煮，走不開沒辦法來吃。

「有的是家裡有很多吃飯的人，中午就要煮飯給家中長輩或小孩子吃，就沒辦法出來吃。就是家裡需要煮，走不開沒辦法來吃」（B4-060）

4、轉換角色的不適應－因餐食準備在傳統性別角色分工為女性之職責；因此，從受訪者 A3 自己的感受及所提案例中發現，參加食堂共餐使女性老人經歷原有備餐的勞動角色轉換為只去吃飯的純用餐者，會造成心裡上的不適應；對照 A3 受訪者對於使用服務，強調”吃飯不重要，可以當義工較好”，是否透露了許多女性老人在食堂餐食備製過程中主動協助的行為，可能有助於合理化其參與行為；相對男性無角色轉換的問題，習慣由他人協助備餐。故一樣的去食堂吃飯，男女性感受卻不同。女性的這種不適應透過有其他女性的經驗分享，可降低其不適應感。

（1）女性老人覺得到食堂吃飯像是被請客，透過其他女性參加者經驗分享，降低不適應感

「…她說真不好意思,來這裡感覺像是被請客這樣,感覺真不好意思,來吃得很不好意思,這是這個意思。感覺像是被來請客這

樣~~」（A3-107）

「又没交多少錢,來這裡吃便便。就是那個感覺。真慘!,來這裡,就没有做什麼,感覺來就吃飯,感覺…真不好意思」（A3108）

「吃比較不重要,我們還可以當義工較好,….」（A3-021）

「就吃唄!真不好意思,…,我講…我隔壁今日没來,我就說那天就來,她說感覺真不好意思,我說吃一次過了,感覺比較不會,,我講的…,她講吃一次比較不會。我這樣跟她說,她說不會啦~習慣就好了。真的!習慣就好了。」（A3-107、109、110）

②男性老人覺得有人”做便便”，是食堂的用餐的優點

「對啊，以前自己煮就一堆工作，洗碗、切菜洗菜~這裡就不用啊，他們就做便便（準備好好的），替我們服務得好好的，」（A4-060）

（二）突破異性相處的藩籬－共餐活動屬於與他人互動比較頻繁的活動，一般較年輕的女性老人會考量團體成員男女參與比例而影響其參與意願，可能與傳統性別界線有關。因此男性老人發展關係為主的活動團體，較少有女性老人參與；但這樣的顧慮隨著年紀增長亦會逐漸突破。男性老人與女性相處亦有這樣的傾向。

「…,人家前幾年那個辦得不好,辦了没能力辦,那個吃我就不要來,我就不敢來。第二次阿堯在邀請,我就說好啊!…。現在經過多年也已經老了…哈~哈~因為都在家裡吃,在家裡來這裡吃,男人那麼大一群,吃得真不好意思,現在久了,都忘記了,管他是男還是女,哈~哈~,真的很不好意思。」（A3-102、103、106）

「有時去就找總幹事講話，查埔都接近吃飯時間才過來」（B2-025、101、288）

二、服務規劃對參加者服務使用的影響

（一）硬體配置：圓桌固定座位的安排，有助於共餐者發展情誼

A社區座位採用三種方式安排參加者座位，其中自己任意選位者或先前先行詢問參加者意願之方式，參加者大多選擇與有熟識的人同桌，而由工作人員安排者，工作人員儘可能安排熟識的人員同桌，惟每桌人數有限，可能有部分參加者無法完全依照自己意願選定座位，而由工作

人員協調至較少人的桌次，可能會造成部份參加者用餐覺得不自在，而想要換桌。固定座位的安排有助於參加者之間建立較穩定之互動關係，進而發展更深的情誼。

「這樣卡好，坐固定位就是說我們不要坐這桌又去坐那桌，做固定這個位就是了，大家也就比較親切，比較有感情。人情味、感情味較好。罔揀啦，有時吃飯也會聊以前怎樣，現在怎樣」（A4-086）

（二）人力配置

1、志工人力的配置方式，影響共餐成員中男性的服務使用情形：

由於志工人力大部份為女性；因此有組織的志工易形成女性的社群。在 A 社區食堂僅 2 名僱用的專職工作人員，其餘工作大部份由專職志工阿堯處理，無固定之志工排班，由志工依自行意願或時間參與食堂服務工作。A 食堂空間在用餐前後較少有女性老人來活動，發展成為以男性為主的泡茶活動。

反觀 B 食堂的開辦，係由廟的志工群移轉至食堂擔任志工，食堂餐食的烹煮完全依賴志工，目前的志工社群約有 25 人，其中約一半的志工是食堂共餐的基本成員。B 食堂的志工活動較為活躍，志工忙完食堂工作的空閒時間會在食堂聊天及活動，故而食堂空間在用餐前後較少男性參加者，發展成為以女性為主的學苑活動。

2、大部份的工作項目，無足夠的僱用人力辦理，參加者會主動協助餐食的相關工作：

在 A 食堂參加者感受到食堂工作人力不足；因此參加者（特別是女性），會主動擔任志工協助餐食工作。參加者的協助項目，主要是補充較需人力或無專職人力負責之庶務性工作項目；特別是女性擅長餐食備製的工作會參與揀菜、端菜或飯後收拾等工作事項（如受訪者 A2、A3）或男性則提供食材（如受訪者 A4）。而 B 食堂大部份餐食備製的工作都由志工輪流，但志工人力較 A 社區充足，參加者偶爾協助撿菜、端菜或每日用餐人數統計及費用結算。

（1）揀菜

「嘿!少數幾次（幫忙挑菜）,好玩好玩~挑菜一、二次而已。好玩!好玩!沒有一定每次。有就挑,沒有就算了……（A2-148、

149、150）

「志工是幫忙煮飯掃地，其他沒有指定協助，有時候撿菜大家看到需要幫忙，就一起過去幫忙撿菜」（B6-043）

（2）端菜

「11:30　志工還有幾位女性長者協助端菜，今日一共有六桌且加菜，每桌都有六道菜一湯，比平常豐盛，是每月一次的慶生會。」（A－1020509 觀察報告）

「11:30　各桌的用餐者大多已坐定位，幾位老人們及志工幫忙端菜（A－1020507 觀察報告）」

「煮的人端菜,有的人要來吃也幫忙端呀~（B1-053）」

（3）飯後收拾

「這樣就好。...收碗就對了,若較少人地上就掃一掃。....是吃飽的工作，是我的,我就是洗碗和收拾桌上。...就是看到需要幫忙就要來幫忙。」（A3-034、035、012）

（4）提供食材

「有時候我會帶一些東西來（食材），跟他們說這些東西等一下看看能不能加進去煮煮ㄟ。偶爾啦，三不五時會拿一些雞肉豬肉來」（A4-097、098）

（5）統計人數，結算費用

「我有時候比較雞婆會留下來幫忙算錢，…」（B6-040）

（三）收費機制對參加者服務使用的影響

研究發現大部分來共餐的老人都可以接受使用者付費的概念;惟本研究的兩個食堂所採取的收費機制不同，A 食堂是月繳收費方式，沒來吃也無法退費；而 B 食堂的收費機制是採取信任投幣方式（每次用餐，每次自行投幣的方式），有使用才需付費。這兩種不同的收費方式隱含不同的服務使用概念，間接影響了老人參加服務使用的期待及服務使用方式。以下分別探討參加者付費觀念的接受度及兩種付費方式對參加者服務使用行為的影響。

1、付費觀念的接受度：

A、B 食堂參加者使用共餐服務均需付費，參加者普遍可以接受使用者付費的觀念。受訪者 A3 表示收費的可負擔性，會因活動的性質而異。

有的人食堂吃飯免費不敢來，一次性社區節慶活動免費則能吸引很多人參加。A4 也表示沒有繳錢的話，會吃的不好意思。受訪者 B4 則表示如果家裡有的吃，有的人不想再花錢。

「社區若辦活動、節慶、就會東西互搶…這樣說…呷無錢ㄟ。像這一餐又不敢來,若是辦活動又有很多人敢來吃,人多,就是要給人吃。」（A3-260、262）

「我的人如果沒有繳錢的話，就會吃得不好意思。」（A4-011）

「很多人覺得家裡有的吃，就不想再花錢」（B4-060）

2、付費方式對參加者服務使用的影響

A 食堂採月繳方式，有交錢不來吃會浪費，人員出席相對比 B 食堂穩定；然缺點是無法穩定出席的老人，較不會參加。B 食堂採每次投幣自主管理方式，優點是沒去吃就不用付費，服務使用更具彈性；缺點是每日實際參加成員不固定，備餐數量不易拿捏，且不利參加成員發展穩定的社會關係。

（1）A 食堂採取每月一次繳 600 元，沒來吃是無法退費，因而影響參加者的服務使用行為。有些人覺得有交錢不吃會浪費，用餐也是一種責任。

①優點：有交錢，不吃會感覺很浪費，用餐也是一種責任；成員出席比較穩定

「…,就是感覺有交錢就要去吃飯,就感覺有這個責任,有工作可以做,想到有工作要做,不去不好意思…去到宜蘭就會想到要回去了,不可再坐了,時間到要回去吃飯,不可再逛了。不是不知道菜沒有多少錢?菜很少,感覺人就是這樣。沒交也不敢吃,有交也不敢不吃會感覺得浪費,就是責任感。」（A3-250、252）

②缺點一：志工沒交錢，不好意思與老人共餐，減少互動機會。

「有時叫他們吃也不敢來吃, 義工早上來這幫忙有時,盛情邀約吃也不敢來,若肚子餓也僅只盛一碗就走了。我自己有交錢我自己是義工,我敢下去吃飯,沒人時有時也很客氣,肚子餓隨便吃一吃。方便的菜,隨便吃一吃,不要和其他人混在一起,在這吃飯,人家不要,」（A3-045、047）

③缺點二：潛在的服務使用者會因無法經常性出席，傾向不參加；如

受訪者 A4 參加之前因有時無法固定來用午餐，而未參加；當時間允許可每天來食堂吃飯才參加。

「我之前說要繳錢，本來要繳的，但是我常常在外頭跑來跑去的，有的時候有來，有的時候中午沒有來」（A4-012）

（2）B 社區之收費是採參加者自主管理方式，由參加者每次用餐時隨喜投幣（至少 30 元），投幣筒放置於服務人員桌上。服務人員每日會統計參加人數並結算投幣箱。優點是沒去吃就不用付費，服務使用更具彈性；缺點是每日實際參加成員不固定，備餐數量不易拿捏，且不利參加成員發展穩定的社會關係。

①每日投幣優點是服務的使用較有彈性，不會因為不能每次參加，而降低參加意願；缺點是增加備餐困難及每日投幣付費的麻煩。

◎優點一：有來吃的投錢，不來吃的也是沒辦法勉強

「怎麼說，有的人交月阿，有些人說每天投。每天投有來才投，沒來就不用」（B5-021）

「我們這裡沒有說叫人每月交，要吃來吃，不來吃的也是沒辦法」（B6-010）

◎優點二：對參加者而言，可以想去在去，另參加者可不限老人，老人可帶其他人到食堂用餐

「像這樣每天投就好了，有時候要去辦事或去哪裡也沒有辦去，想去在去這樣就好了。今天比較年輕的那位是我的孫子，也一起去吃，他今年高工畢業。」（B6-011）

「…有時候是有的人帶比較多的人來（吃飯）」（B1-376）

②每日投幣的缺點：無法預測每日用餐人數，增加備餐的困難，經費也較難控管

◎缺點一：經費控管，有時入不敷出

「如果買菜買比較好就不太夠錢，要是有人拿菜來就可以頂個幾十元」（B1-373）

◎缺點二：人數無法確定，備餐份量不好拿捏

「交月啊就多少人固定,像咱們丟錢,有的有來有的沒來。交月較好辦哪」（B2-112、113）

◎缺點三：因用餐人數不確定，多人參加可能有飯菜量不足的情形

「有時人多飯不太夠，有時再煮個麵，菜比較沒關係大家湊合吃」（B4-056）

④缺點四：每天投幣要準備零錢，較麻煩

「就是每次要吃要帶零錢來呀~~較麻煩」（B2-116、118）

再分析－信任投幣，考驗成員的信任關係

研究者於觀察中發現採隨喜投幣的方式，不易確認參加者誰有投幣，倘若結算金額少於出席人數，是否可能有付費公平性的爭議存在，或出現信任危機。因此，引發研究者思考是否參加者會關注誰有付費或擔心別人誤會未付費等情事，經詢問受訪者之看法；大部份的受訪者均表示不會在乎別人投幣的情形，且有些人會不只投 30 元。信任投幣須建立於參加成員信任關係的基礎上，若無信任基礎如受訪者 B5 所說案例，可能會造成成員間相互猜忌。

①參加者沒有全部投錢，也沒關係

「就沒投也沒關係，有時候是有的人帶比較多的人來，沒有全部都投，也是沒關係」（B1-376）

「你沒投也沒有關係…」（B6-008）

②有的人當天忘了投，隔天想起來後，再補投

「…有的回去後發現自己忘了投錢，隔天就自己補投，每天有多少人來吃，工作人員都有統計，所以有差多少錢都知道，有時候有的人會忘了投」（B6-008）

③有的人會擔心，別人誤以為他沒投錢

「有少數的人也會怕說投了之後，別人誤以為他沒投錢」（B5-019）

④使用鈔票付費，會自行找錢，有的參加者就當捐獻不找零

「我本身,我沒啦~我大張的本身就丟下去，只差 20 元而已那有什麼差」!。也有人這樣（找錢）。我是沒有啦~」（B2-119、121）

「不會（不方便）啦！就拿零錢去，拿 100 元也是可以自己找錢」（B6-009）

⑤有些協助算錢的參加者，發現結算金額少於合計人數，會幫忙補投

「我有時候比較雞婆會留下來幫忙算錢，平日麗淇會統計吃飯

人數，我有時候就幫忙算一下…要是有欠幾十元，我就會補一下投進去」（B6-040、041）

小結：

本節主要探討A社區及B社區參加者共餐之使用情形，分別從用餐環境、餐食活動、在食堂參與其他活動等面向進行探究，進而比較分析兩食堂提供服務之差異性。

表：4-2-1　　A、B食堂共餐使用情形比較表

	A食堂	B食堂	差異分析
座位安排	1、採圓桌吃合菜方式 2、固定成員	1、採自助餐式用餐方式 2、不固定成員	A食堂座位安排，增加參加者與固定成員建立關係的機會，通常合菜桌的用餐方式成員較會等到齊開動，或幫尚未到來的成員留菜，有強迫互動的效果；如參加者不擅與他人互動，較可能產生壓力，屬關係取向的座位安排。 B食堂座位安排，係提供參加者個人較多自由選擇的機會，晚到亦不影響其他人，如不喜歡與他人互動，亦可以選擇自己一人獨坐用餐，屬個人取向的座位安排。
服務人力配置	1、專職廚工及臨時酬勞人力 2、志工無固定排班及工作，較無組織	1、專職服務人員 2、志工固定排班輪流烹煮及收拾	A食堂因為餐食服務人數將近70人，因此在人力的配置上，以2名專職人力負責餐食烹煮及餐食備製相關工作，志工之協助為補充人力，以提供穩定的餐食服務，惟餐食備製工作瑣碎繁複，現有人力頗為吃緊。目前共餐參加人員無須自行處理餐食相關工作，惟無人負責招呼與接待參加者。 B食堂的人力配置，以1名專職人力負責接待來活動中心人員及行政庶務工作，以志工負責餐食備製的相關工作，目前服務人數最多40人，現有志工人力及服務尚足因應提供穩定服務，參加者須自行保管及清洗自己的餐盤。
收費機制	月繳600元	每餐信任投幣至少30元	A食堂的繳費方式，讓共餐者覺得有交錢就有責任來吃飯，但相對參加行為較不自由，不來仍計費用。因此如無法經常性出席，則傾向不參加。 B食堂的繳費方式以次計費，對於無法每天來參加的老人而言，優點是沒去吃就不用付費，服務使用更具彈性；缺點是每日實際參加成員不固定，備餐數量不易拿捏，且不利參加成員發展穩定的社會關係。另信任投幣的方式，不易確認參加者誰有投幣，須建立於參加成員信

	A 食堂	B 食堂	差異分析
			任關係的基礎上，若無信任基礎，可能會造成成員間相互猜忌。
餐食活動	1、11:30 開飯 2、入座即用餐，公筷母匙 3、農忙參加者，接近時間才會來 4、由工作人員清洗餐盤	1、12:00 開飯 2、排隊取餐，公筷母匙 3、大部分男性老人，接近時間才會來 4、自行清洗餐盤 5、每日參加者不固定，非老人投幣亦可用餐	A 食堂所有餐食流程大多由專職人員包辦，因此無須參加人員自行動手；B 社區因餐食服務工作均由志工服務，因此參加者須負擔某部份工作，以避免增加志工負擔（如：為避免排桌椅，改採活動中心常設長桌用餐及以自助餐方式用餐，減少擺設餐具工作及自行清洗餐盤等）。 B 食堂每日投幣的收費方式，與一般餐店相似，因該社區地理距離市中心有一段距離，因此附近居民若有用餐需求時，偶爾亦會前往社區用餐，該食堂用餐對象非僅為老人。 A、B 社區之餐食活動，基本上都有兼顧用餐的衛生。
其它活動	喝茶 男性社群 每日上午下午都有，週六日中午餐敘	長青學苑 女性社群 僅一、三、五上午	A 食堂喝茶活動是男性老人的社群，已成為食堂常態活動之一，喝茶活動有助於共餐者增加互動機會，發展更深厚的情誼。 B 食堂的志工成員部份為共餐者，成為共餐活動的基本成員，志工們平時工作閒時，會在食堂聊天及活動，長青學苑的課程提供這些志工更多接觸機會，活動中心一直以來大多是女性志工活動空間，因此無男性老人參與。從以上二個社群的發展可以發現，老人社群發展亦產生性別傾向，單一性別參加者傾向的社群，相對會排擠另一性別參加者參加意願。
餐食不合反應	會向工作人員反應	烹煮人員為志工，不好意思反應	A 食堂的烹煮人員為專職人員，烹煮餐食對於共餐者而言是其職責所在，因此，對於餐食的相關意見會適當反應。 B 食堂因為是志工輪值每日輪值烹煮人員不同，餐食烹煮口味較有變動性，難以避免；惟因志工是屬義務幫忙，部份也是共餐成員，反應餐食不合易有針對性，而破壞團體氣氛，參加者不好意思反應，大多自己調適。

在用餐環境對服務使用者的探討中發現，從這些硬體及軟體的安排方式，可以看出服務提供單位提供共餐服務不同的服務考量。A 食堂採取月繳費制的收費方式，其目的可能是希望參加成員可以每月固定使用；採取圓桌合菜及固定座位的用餐方式，其目的可能是比較希望營造家的感覺，讓老人覺得比較有歸屬感；而在工作人員的配置上，盡量是由工作人員完成各項工作包含飯後碗筷的清洗等，老人到食堂用餐在餐食服務的部份，除了需自行盛飯外，其餘工作幾乎不用自己動手；其可能的目的應該是將老人視為完全的被服務者，展現尊老的氛圍，屬於顧客導向的服務考量。而 B 食堂採每日投幣繳費制，其目的可能是希望讓服務使用者不用擔心不能來，因為採月繳的方式會浪費，而降低參加意願，是以鼓勵成員參加量作為考量；而為簡省餐桌的擺設工作，採長條桌由參加者自助餐盤夾菜及自行洗碗的方式，其目的可能是為減少志工人力的工作項目及因應參加人員不固定的特性，可能是因為食堂志工負責輪流烹煮，工作負荷不輕，若在加上餐桌擺設及清洗碗筷的工作，增加志工人力的負擔，由於 B 食堂餐食服務工作皆由志工負責，志工人力的耗損將危及食堂運作的穩定性；且有一半的志工也都是參加人員；因此 B 食堂展現的氛圍比較像是參加者自助的自助餐模式；屬於工作導向的服務考量。

由此可知，服務提供單位如何辦理共餐服務，營造共餐的用餐環境，其核心的關鍵因素是工作人力的配置。工作人員如果大部份都是志工，因為是屬於協助幫忙性質，而在志工人力有限的狀況下，可能會簡化工作人員提供服務的項目，較傾向參加者自助的用餐模式；另工作人員大若多以專職雇用人員為主，則較可能提供完全的服務，免老人自行動手。而就餐食滿足的功能來看；基本上，這兩種用餐模式都能提供老人餐食營養的滿足，惟對老人在食堂的社會關係發展是否有影響?將於下一節繼續進行討論。雖然就目前兩食堂餐食使用的結果來看，B 食堂的用餐環境相較於 A 食堂，似乎較不利於成員間的關係發展；然而 B 食堂的自助運作方式，若能鼓勵更多參加者投入志工的參與，可能會有利於參加老人的增能及價值感；而展現其他不同的效益。

第三節　共餐在老人生命中的迴響

長者參加餐食服務對其具體的助益為何?探討國內外相關文獻後發現，一致都認同對服務使用者生理、心理及社會面有正向影響。本研究從服務使用者的觀點來探討長青食堂服務對老人的影響有哪些?不同的服務模式對於服務使用者產生哪些影響? 本研究擇定兩種不同的共餐模式，探討不同服務安排對使用者之影響；研究發現，雖然老人餐食服務是以改善老人的營養為出發點所推動的服務方案，但共餐方式的餐食服務，除了提供餐食以外，由於長者須從家中外出到定點用餐，增加其社會接觸的機會，進而有助於其社會關係及友誼的發展；因此共餐的效益除能改善長者的營養攝取有助於長者身體健康及心理福祉外，特別是對於服務使用者在及社會關係的發展；有更重要的影響。

壹、共餐對老人身體健康及心理福祉的影響

一、身體健康方面：

吾人在本章第一節的探討中可以瞭解，共餐解決老人的用餐問題包括：沒有定點用餐及吃的不夠營養，以致於影響長者的身體健康。共餐服務透過穩定及新鮮餐食的提供，讓長者攝取足夠的營養；進而增進其身體健康。特別是對於不善烹煮且獨居（未與子女或配偶同住者）的男性者長者及高齡身體較虛弱的長者，在身體健康方面有較重要的幫助。

（一）正常用餐，飲食新鮮，營養均衡

「身體應該是沒有比較差，因為現在吃比較正常且每天都吃新鮮的。~（以前）比較不一定，有時一頓久久兩頓相抵。」（A1-150）

「這裡吃就是肚子餓來吃,對身體不是真好（很好的意思）?咱們人若肚子餓有東西吃不是真好呀哩?」（B2-199）

（二）體力改善

「肚子吃會較有力,人較有爽快,…。有啦!有啦!身體也比較好。」（A2-217、219）

（三）增進食慾，幫助消化

「…走走,來那裡吃,回來走來走去, 肚子較容易餓。」（A2-217）

「來這兒吃較熱鬧啦~吃得比較下!」（B2-200、201）

二、生活方面

由於食堂共餐服務是每週一至週五都有供餐，因此參加共餐成為服務使用者生活中一個穩定的活動，讓老人的生活有目標、作息較正常，成為平日生活的一項重要活動；也使長者可以保持愉悅的心情。

（一）吃飯是穩定的活動，成為平日生活的重要活動

「有（參加其他活動）啦，活動是比較沒有像食堂這麼穩定，吃飯是比較穩定~對阿，家政班是一個月開個一、二次會，有時候就要去他們本會，我們這個比較穩定」（A3-010、012）

（二）生活作息正常

「生活是比較方便。~時間要是到了就會過來這裡（泡茶吃飯）；生活比較正常。（A1-145、146）」

（三）不用自行烹煮，中午時間比較有空閒

「對阿（免煮），中午時間變的比較有空~有時候中午吃的人少想說省的煮就直接過去用餐」（B4-020、032）

（四）生活變得有目標

「比較不會想說我現在是要做什麼?吃飽每天沒有這些人可以開講的時候，就吃飽坐在椅子上看電視，有時候看電視，有時候給電視看（表示看到睡著了），這樣變的比較不好。」（A1-160）

三、心理福祉方面

老人參加共餐對於心理的影響，一部份來自與其他參加者的互動，像受訪者A1、A2、A3及B1都有表示到食堂可以與其他人聊天說話，一群人很熱鬧、趣味，覺得心情好，特別是受訪者B1喪偶多年去年又喪子，到食堂來有伴覺得有依靠感；其餘是來自於環境空間的轉換，帶來的心情的改變，像受訪者A3及其所提到的案例及A4，覺得到食堂走走看看可以調劑身心。

（一）與其他參加者的互動

1、與他人說話閒聊心情好

「心情當然較好阿！~」比沒來好；就每個人來見面就講話，笑這樣，說些笑話閒聊阿。（A1-154、155）

「心情都較輕鬆。~像這個活動也較好,心情也較輕鬆。每日來那裡說笑,都很高興」（A2-220、221、222）

2、每天有能力走到食堂跟人聊天說話，感到高興、快樂

「高興!~ 我都自己會走去那裡，快樂那樣…那裡快樂,那裡運

動、大家聊天、說話這樣。」（A2-206、207、208）

3、熱鬧有伴，較有歸屬感

「這樣子喔!快快樂樂啦!~較熱鬧、較有伴、走著感覺較依偎…」（B1-257、259）

4、消磨時間

「最大的幫助是消磨時間。~比較不會想說我現在是要做什麼?吃飽每天沒有這些人可以開講的時候，就吃飽坐在椅子上看電視，有時候看電視，有時候給電視看（表示看到睡著了），這樣變的比較不好。」（A1-159、160）

5、吃飯較有趣味

「那個我不要！（激動），你要是送到家裡吃跟在家裡自己煮自己吃，還不是一樣。就是這些人大家一起來吃，才覺得有趣味。」（A1-163）

（二）環境空間的轉換，帶來的心情的改變

1、在家比較悶，出來心情好

「~在家裡~兩老夫妻也不會像中午邊吃邊說。好像說大家出來就像是出來嘻嘻鬧鬧，出來就心情比較好，大家有鬧有笑這個意思… 。」（A3-247、019）

2、走走看看，轉換環境

「…他老婆是專程要讓他來吃，他們家也不是沒得吃，人家請外勞在煮，是讓他出來走走看看，阿ㄎㄟ較流通一下，感覺看到心情較好，不然坐在家裡連碗都懶的洗，懶的…只好是讓他出來一下，人生都是這，攏是差不多啦，」（A3-005）

3、比較不會憂鬱

「來這裡心情有比較好，在家裡那邊，就自己一個人，有時候有人來找我處理事情，就是人去找我，不然就是自己一個，就會心情上比較鬱卒（鬱悶），來這裡之後，心情比較不會鬱卒，因為這裡人比較多，開開玩笑，說東說西的，孤孤一個人在家比較會鬱卒」（A4-042）

貳、服務使用者在食堂的社會關係與友誼發展

老人餐食服務除了滿足老人生理需求，促進身心健康外，另一個更重要的功能是促進老人的社會化，而從成功老化的觀點來說是維持與他人關係是核心要素。在食堂的共餐中，關係發展的範疇可分為「與其他共餐者」和「與工作人員」的兩種關係面向來探討；而本研究從受訪者的共餐經驗中發現，不同的共餐用餐環境包括，硬體設備設施的規劃、座位安排及繳費機制會影響參加者與他人互動的空間及時間條件。然共餐活動僅是提供老人與他人互動的一個平台，能不能發展友誼關係有一些發展的脈絡。以下分別探討參加者與其他參加者的關係發展、參加者與工作人員的關係發展及友誼的發展。

一、參加者與其他參加者關係的本質與關係的發展

（一）關係的本質－A 食堂與 B 食堂都屬鄉村社區，大多數參加成員大多的人原先就相互認識

A 食堂與 B 食堂的參加者在未參加共餐前，與其他參加者關係的本質大多是鄰居相互認識。受訪者 A3 及 B4 都提到鄉下社區不會像都市，連隔壁都不認識，在 A 社區即使是陌生的人，也會打招呼一下，若不曾在一起的，就不會互相講話。B 社區參加者含括 2 個社區範圍，但大多是親戚及厝邊，本就熟識，少數住遠的以前不認識，來共餐後才有機會認識，如受訪者 B2 及 B5。A、B 社區成員以關係本質來看，B 社區成員與其他參加者的關係較 A 社區複雜些，除了參加者非來自單一社區外，成員間的關係大多兼具厝邊及親戚的雙重關係。

1、A 社區的關係本質－

（1）其他參加者大部分是厝邊，相互認識居多。

「吃飯的，都是村裡的人，我都認識。」（A1-069）

（2）無論認不認識，最基本的禮儀就是點頭打招呼，有曾在一起的才會有講話的互動行為。

「鄉下人都是有認識,有認識但没有很知己,没有很熟,整個城仔都會有認識,….城底人是都相互認識,是不曾在一起,就這樣你做我過,打招呼,點個頭,没相互講話 ,….鄉下人不是都市人,我們也會先招呼,陌生也會打招呼一下。」（A3-122、101、275、276）

2、B 社區的關係本質－

（1）其他參加者大部分是親戚及厝邊，本就熟識

「以前就是認識~住在這裡來來去去攏熟悉。」（B1-146）

「這些都是厝邊阿，種田人都認識比較廣，不像市內人連隔壁都不認識」（B4-035）

「很多啊，厝邊、親戚，本來就都認識，像那位他姐嫁給我阿叔，照理我得叫他阿姨咧」（B3-045）

「噢~吃飯前認識較多啦~來吃飯…才認識較少數。」（B2-068）

（2）B 社區共餐參加者含括 2 個社區範圍，沒住在附近的其他參加者，比較不認識。

「我們這邊來吃飯的有新南及古結，而且新南的比古結的還多。都是厝邊阿，較遠的也都有認識」（B6-030、031、032）

「像是住遠的沒有住作伙，是來了之後才知道誰誰誰這樣，不然以前是沒有都認識」（B5-036）

（二）食堂中參加者與其他參加者的關係發展

參加者表示在參加食堂之後原本有認識的人，因為在食堂增加互動機會而更加熟識，也認識了原本不認識的人。在 A 社區食堂中參加者與其他參加者的互動變得熱絡，以別名相互稱呼、相互聊天及關心，在用餐期間會與同桌的其他參加者聊天。聊天的內容通常是分享對餐食內容的看法、生活瑣事及談笑等。在 B 社區中部份參加者覺得吃飯時間到食堂就是用餐，不期待與其他人有太多的互動。因此，參加者的互動時間就是吃飯前後，但因大部分參加者停留時間短暫，互動有限，大多是女性志工留下來聊天。

1、A 社區食堂參加者參加共餐後，與其他參加者熟識度增加，平日相遇互動更為熱絡如受訪者 A3，在用餐期間會以別名相互稱呼、聊天及相互關心。

（1）平日互動熱絡

「…你是沒來這裡吃飯，你要是有來，路頭路尾要是遇到打招呼，人家也一定會回禮，後日阿你笑一下笑一下，他也會跟你點個頭，有的遠遠從那邊經過，大家嘴巴笑笑大家嘛攏ㄟ跟你」（A3-005）

（2）同桌的更為熟識，以別名相互稱呼

「有啊!有啊!那（旁邊坐的）都有認識。都有很熟,認識她們。有的名字不一樣,有的內底（指正名）名字、有的外面多叫的假名（別名）,內底名字不知道　　,外面的名字都知道,我都認識。」（A2-053、054、065）。

（3）用餐期間，相互聊天

①分享對餐食內容之看法－包括個人飲食偏好及對菜色的評價

◇飲食偏好

「没說啥,都講說吃軟的,這樣~嘿啦!嘿啦!這樣我吃較軟吃得比較下,這樣,（隔壁說）這項較軟,這樣講…」（A2-092、093、095）

◇菜色的評價

「會（交談）啊，也是會有」（A4-093）。「（談些）就這個菜比較好吃，那個菜比較好吃之類的，挑這塊比較好吃或哪道菜比較好吃。」（A4-094）

②生活瑣事及談笑

「（和其他桌的參加者）也會啊，有時也會聊天。生活上或是其他的，大家開玩笑的，說東說西，說些五四三的」（A4-057、058）

（4）相互關心

①未出席時，互相詢問及關懷

「總是這樣相互關心!誰在做什麼互相打聽一下互相關心,什麼原因没來等。」（A3-068）

②關心身體狀況

「有啊，我也會關心別人啊，那個誰誰誰，怎麼都沒有看到伊，大家就是會這樣互相關懷，老人歲數日漸的增加，互相這樣的關心，有時候也要問看哪裡（身體）不爽快，像是阿西曾經有一回有次尿酸抬起來（尿酸指數飆高），腳不能動，我也是幫他敷藥，幫他處理，用一用就好了。」（A4-078）

③較熟的會電話關心未出席原因，並催促他來參加

「對阿，同一個村子內的，出門就是…有時候我若沒來，電話就一直打，你該來了吧?...有的人我不知道他的電話，我也沒

辦法打給他。」（A1-074、105）

2、B 社區食堂的參加者參加共餐後，雖然大部分的參加者與其他參加者認識，但有的人不太知道姓名。會早一點到食堂來聊天的人來來去去，並無固定的聊天成員如受訪者 B1，聊天內容很隨性。在用餐期間會大部份的人不聊天如受訪者 B1、B5，當研究者問及到食堂吃飯是否感覺比較有伴，受訪者表示到食堂只是吃個飯就回來，顯示 B 食堂的用餐時間，參加者較無互動。

（1）可能由於 B 食堂每天的參加人員不固定，部份的人雖然認識但不太知道名字。

「有時候人我又不懂他的名字。」（B1-174）

「來這裡聊聊天阿！坐一坐到中午吃飯阿。就有來的人，就這些作夥的，來來去去沒有一定~講有的沒的，說誰誰誰昨天做了什麼事諸如此類」（B4-012、013、014）

（2）吃飯時間，很少聊天

「吃飯就要吃飯了,趕快吃一吃飽。吃飯沒有跟人家那個…（聊天）」（B1-164、165）

「無啦！吃飯較沒有在聊天。」（B5-026）

「無（感覺吃飯較有伴）啦！咱去吃一下吃飽就回來。」（B6-040）

（3）知道其他參加者誰有來或沒來，認為不能來就是沒時間，不會特別關心其狀況，有時間就會來吃飯了。比較熟的會下次遇到時詢問一下，也不會打電話關心或催其出席。

①會知道其他參加者的出席狀況，

「知道阿，平常有在吃飯都知道誰有來沒來」（B5-027）

②不能來就是沒時間，有的人不會特別關注，如受訪者 B6，有的人比較熟的未出席如如受訪者 B4、B5，會關心一下

「人不能來沒時間，比較熟的會問一下~就他下次來的時候會問他昨天怎沒來這樣」（B4-048、049、050）

「沒啦！咱沒有住在一起，怎麼說去關心他。你要是說住在一起，就會去問他說你什麼時候怎麼沒有去吃飯阿。」（B5-028）

「無（打電話）啦！有時間人家就會去了」（B6-049）

3、互動關係發展的阻力：老人健康狀況的退化會影響與他人的互動，如A社區中受訪者A2因高齡94歲及受訪者A3所提案例。

（1）牙齒功能退化，講話容易掉飯粒，吃飯時間不敢說話

「常常聊天也没辦法,吃飯的時間,我不太敢說話…曾…吃…吃…,好像貓一樣,有時會跑出去~哈~哈~。像貓,吃一吃飯粒什麼的會跑出去」（A2-086、087）

（2）腦中風反應較遲鈍，無法正常與人交談

「他以前跟我很有話,現在較呆…你現在是怎樣?是自大不說還是没有聽到不講?（伊說）…懶得說…」（A3-180）

（3）心有餘而力不足，不易發展較深入的關係

「知是知,知道誰没來,知道,少數幾個會没來。我跟妳說,没來又不會怎樣,在那兒那麼近，我老人家也没法度去關心~」（A2-107、108）

（三）用餐環境影響參加者關係發展的有利條件

從在食堂用餐的脈絡來分析A食堂與B食堂參加者與其他參加者的關係發展，發現共餐只是提供了互動平台增加老人結識他人及與他人互動的機會。而這個互動機會是否讓老人發展更深入的情誼，除老人的個人特質外則與食堂的情境因素有關；而情境因素則含括用餐環境及服務安排在時間及空間上所提供的條件。時間條件指的是互動時間的長短，增加互動相處的時間及頻率，能進一步發展情誼。而空間條件是指，能將成員間互動距離的拉進，增加互動機會。

1、時間條件－互動的時間長短及頻率

根據研究者的觀察，無論是A或B食堂老人在食堂用餐的時間大多是15分鐘到半小時之間，通常吃飽常會留下來聊個幾分鐘，再回去睡午覺；因此，用餐時間即使互動頻繁，時間也是很短。惟一的差別是A食堂的繳費方式採月繳制，參加者有交錢不來會浪費，所形成的出席的責任感，讓參加成員固定週一至週五中午到食堂用餐，雖然每次用餐時間不長，但週一到週五成員幾乎每天都會碰面，因此隨著參加時間的拉長，增加成員間互動的熟識度。而B食堂繳費方式採按日計費，參加成員得依每日狀況視需要到食堂用餐，雖然在服務使用上提供參加者較多的使用彈性，惟因參加者容易受外在因素的干擾而不來用餐，參加成員並非固定，相較於A食堂成員的出席情形，較不利關係

的發展。另外，老人除共餐外是否參加其他活動如泡茶或志工服務、長青學苑等也會增加其與其他人的互動的頻率及時間。

2、空間條件－互動位置的距離，增加互動的機會

A 食堂的座位安排採圓桌吃合菜方式，增加參加者與固定成員建立關係的機會，將固定成員（8-10 位）限縮在圓桌的空間，有強迫互動的效果。通常合菜桌的用餐方式成員較會等到齊開動，或幫尚未到來的成員留菜，成員因此就需要留意或關心其他人的出席狀況。從前揭 A 食堂參加者與其他人的互動情形可以瞭解到，A 食堂成員在用餐時的互動較頻繁且同桌吃飯也較有小團體的歸屬感；受訪者 A1 也表示固定座位的安排比較親切及有人情味。雖然參加者若不擅與他人互動，較可能會感到不自在而產生焦慮，但這種焦慮感會隨著成員熟悉度的增加，而逐漸降低。圓桌合菜吃飯的方式，有助於拉進參加者的空間距離。而 B 食堂安排長條桌，無桌與桌之界限，又因受限於桌型，參加者僅方便與前方或左右邊參加者互動；另使用餐盤自助用餐，雖然大部分的成員會依照自己喜好固定入座也是共同時間開動，但用餐方式是採自助式的成員自己夾完菜就吃飯，毋須與他人互動，用餐比較自由自在，不像圓桌方式會將小部份成員(8-10 位)限縮在圓桌互動；但相對減少了與他人互動的機會與話題。

綜上，食堂成員關係發展在空間及時間的有利條件，如食堂硬體的安排（餐桌擺設及座位設計）、繳費機制及其他活動的參與，都會影響成員是否有固定出席的動力、增加互動的情境（物理環境及話題）。

表:4-3-1　用餐環境影響參加者關係發展的有利條件分析表

	影響因素	A 食堂	B 食堂
時間條件	出席狀況	收費採月繳制，有參加的成員幾乎每天會出席。	收費採每日投幣，有參加的人容易受其他事情影響而沒來，成員出席較不穩定。
	吃飯停留時間	全程用餐 20 分鐘，若有慶生活動則增長為 30 分鐘	全程 25-30 分鐘－因排隊取餐，會延長全程用餐的時間(實際用餐約 15 分鐘)
	其他活動的提供	男性老人發展的泡茶活動，增加男性老人間的互動頻率及時間。	女性老人因為擔任志工或參加長青學苑，增加女性老人間的互動頻率及時間。
空間條件	餐桌形式	圓桌－將成員(8-10 位)限縮在固定的空間，有強迫互動的效果。	長條桌－無桌與桌之界限，又因受限於桌型，參加者僅方便與前方或左右邊參加者互動。
	座位安排	固定座位－有利於增加成員與固定的互動。	不固定座位－分散成員間的互動。
	用餐方式	合菜－成員較會等到齊開動，或幫尚未到來的成員留菜，成員因此就需要留意或關心其他人的出席狀況，增加互動及話題。	餐盤自助用餐－自己夾完菜就吃飯，毋須與他人互動，減少了與他人互動的機會與話題。

二、參加者與工作人員的互動

(一) A 社區參加者與工作人員互動情形－

1、工作人員會主動與參加者打招呼，但無專人接待參加者，參加共餐者瞭解工作人力吃緊，能力範圍可及事項，會自行處理。對工作人員提供協助或服務，沒有期待。

「有(工作人員打招呼)啊!大家對老人家都很熱絡。」(A2-153)

「我沒感覺誰會招呼,大家都互相慰問,大家都很好,妳…誰…沒另外指派人員招呼。」(A3-269)

「(笑) 你是這個意思阿，是問說有什麼事情需要他們幫忙。我是還沒，還不用啦！比較老的就比較需要。這是做吃做吃，知知裡啦！多少有限啦，大家一家一業有時間ㄟ義務做做ㄟ，大家家庭都要顧，哪有多少可以來跟我們服務」(A3-009、010、

011）

2、互動內容

A 食堂中主要的 3 位工作人員，會主動跟參加者打招呼，共餐者與工作人員的互動通常也是聊天說笑，對於工作人員的辛勞共餐者也會給予誇讚如受訪者 A2，另廚工會向參加者私下探詢對餐食的反應，並予以改善。另參加者對餐食調整的建議認為私下建議比較好，避免工作人員難為情，參加者感受到工作人員對其建議之尊重。

（1）向工作人員反應餐食問題

①參加者私底下反應餐食調整，避免工作人員難為情

「…咱們說天良,這個煮吃的…我們不可以亂說,咱們要私底下要跟他們說。咱們想說若是咱們自己媳婦,在人很多時嫌棄她,她現場也很不好意思,臉往那擺?咱們若私底下那要怎樣用才好吃。人家他覺那心裡感覺好像是這樣,」（A3-159）

②工作人員主動私下向參加者詢問適合的口味，並予以改善

「他（指廚工）私下也會…他們會跟我講,專程來跟我講,會不好意思。我就會再給建議。那裡要怎樣,那裡要改進。」（A3-161、162、166）

（2）相互聊天說笑

「講話這都有。說好話,大家來講笑一下。」（A2-137、138）

「大家就會隨便喊、隨便過?阿姨妳怎樣?阿姨做什麼?阿堯你做什麼?…有時先問她,她就先問我,大家都高興不得了。」（A3-273）

（3）參加者誇讚工作人員

「又沒有要嫌東….也沒啥可嫌棄,每樣那麼好,咱們也沒什麼可嫌的。跟他誇讚! 講你們做到那麼拼命、那麼七早五六就來,真勤勞。」（A2-144、146、147）

（4）參加者感受到工作人員的尊重

「他們都很尊重,我跟他們說的,都蠻會聽進去。~咱們年紀較長,大家都會尊重咱們。」（A3-159、088）

二、B 社區參加者與工作人員互動情形

1、設有專職工作人員每週一至週五上午八點半至下午 5 點服務共餐者，如打招呼奉茶、量血壓等。總幹事大部份時間亦留在食堂協助工作，

與共餐者互動頻繁。

「工作人員會跟我們打招呼，說你們大家這麼早來這樣，像是輪煮飯的都比較早來。~像麗淇（專職工作人員）八點多就來了，我們會打招呼…」（B5-034、035）

「那個麗淇（專職工作人員）很會泡茶，每天茶都泡好讓大家喝，無論誰去不分大小到活動中心去，他都會主動端茶給人喝，服務很好。也主動跟來的人打招呼。阿來也會來，有時候會去送飯，我常會和他們說笑。活動中心有好茶可以喝，茶泡下去不會浸太久很好喝，因為有茶可以喝比較會常去，有時候量個血壓」（B6-017）

2、互動內容

在B食堂中參加者未出席，工作人員會主動電話關心，另因設置專職人員固定在食堂服務，參加者會找他聊天，工作人員與參加者互動比與其他參加者互動更為緊密。

（1）工作人員經常是共餐者聊天說笑的對象

「她（指服務人員）也可以閒聊天,若有人家來就坐坐、閒聊。」（B1-044）

「有時去找總幹事講話」（B2-288）

「他（總幹事）若進來我就相罵~~啊認識才敢呀~認識我才敢,陌生咱也不敢。哈~哈~」（B1-216、254）

（2）參加者沒來的時候，工作人員會打電話關心

「這阿來（總幹事）也曾去問（關心）；她（專職工作人員）也會打電話去問（關心）。」（B1-210、212）

（3）工作人員為較常互動的共餐者取別名

「（專職工作人員）都會先叫我阿啥…叫〝阿母呀〞就這裡…阿來先取的~（大家）就叫成習慣了。」（B1-223、230、231）

從兩個共餐食堂「參加者與其他參加人員」及「參加者與工作人員」關係發展的探討中，可以發現A食堂參加人員間的互動比較緊密，而B食堂則是與工作人員發展比較緊密的互動。在用餐環境影響參加者關係發展的有利條件分析中，我們可以瞭解到A食堂的用餐環境相較於B食堂是比較有利於

參加者與其他參加者的關係發展。而 B 食堂為何與工作人員反而有比較緊密的關係發展呢?其因素可能與 B 食堂專職人力配置接待參加者及志工成員有一半是參加者有關。

三、「食在”友趣”」~共餐活動友誼的發展

當研究者詢問受訪者在食堂是否有交到朋友?發現朋友的定義不同，就會影響到是否交往朋友。A 食堂受訪者對於友誼的發展有比較多及深入的表達，而 B 食堂受訪者似乎不認為在食堂有結交朋友的需求或發展。但總結來說，是否交往朋友會受個人特質、情境因素及交往因素的影響。

（一）朋友關係的基石

1、社區厝邊，都有認識，既有的情誼因為共餐較常作伙聊天，而變得更熟；如受訪者 A1 及 B1。但受訪者 B4 認為厝邊本來就很熟，不因參加共餐而有差別，也有參加者是親戚（如 B3）。

「吃飯的，都是村裡的人，我都認識。~來這邊才認識的有的是住的比較遠的，比較少有機會做伙（在一起）；認識都認識就是比較少做伙（在一起）常常來這裡開講。」（A1-069、070）

「來這…現在…本來就認識吔~本來就一起好好呀~!來這兒,就來這變較熟呢!」（B2-151、152、154）

「沒差啦！我們就都是厝邊都熟悉，大家作伙大家都熟」（B4-036）

（二）孩童時期玩伴，本來就很熟，一起揪來吃飯

「朋友對啦，我們這些就從小孩時代就一起長大到現在。~本來就很熟。一起揪來的。普通我要是有來，他們也都有來，聽講人家要吃飯你要來參加嗎?要阿！怎不要，大家都方便勒。」（A1-085、089、090）

（三）工作夥伴（廚工與志工），建立友誼

「每一個（廚工）都對我很好，只有第一位跟我不熟其他的都很熟，這兩個都跟我很熟。」（A3-080）

「（較知己的朋友）以前大家做〝水腳〞（廚師助理）在一起。」（B1-152）

（四）親戚

「有（交朋友）啊，要那個的怎麼會怎樣我們那會沒有，親戚~」（B3-072）

二、朋友的界定－依交往的以交往密度、熟識度所表現的互動內涵，可分為普通朋友及知己朋友。研究發現受訪者對於一般朋友的定義相當廣泛，大多數認為作伙吃飯的都是朋友，會互相打招呼或說話；知己（好）朋友跟一般朋友比起來卡親卡熟且會互相關心、愛護、照顧。

「朋友？是普通,妳跟我也是朋友，朋友有很多種，….」（A3-062）

「像你在上班，同事也有的好有的普通；」（B4-046）

（一）普通朋友－互相打招呼，謹慎的互動

1、相逢自是有緣－來這裡大家都是朋友

「來這裡大家都是朋友（笑）」（A1-073）

「大家作伙都是朋友，來這邊做的吃飯的都是朋友」（B5-012）

2、較遠較不親的朋友；講話要謹慎，不要說話傷害人

「交朋友!那是大部分庄內人,攏是認識較多,交朋友那是很多比較沒有常常在一起，認識是很多,來這裡比較有在一起就較熟、,較親。較遠就比較不親。」（A3-060）

「那些不是每天見面每天開講的朋友，我們講話就要比較小心，不要說去傷害到人」（A1-103）

3、受訪者 A3 認為鄰居平時互相打招呼，也是朋友。但當詢問在食堂是否交到朋友受訪者 B4、B6 認為這些共餐者都是鄰居，鄰居與朋友似乎對其而言，有不同的界定。如果被界定為鄰居，彼此是以鄰居互動，而非朋友。

「普通鄰居也是朋友。大家互相打招呼也是。」（A3-063）

「沒啦！什麼朋友，這都我們這裡的鄰居」（B4-015）

「都是厝邊，大家攏熟悉。」（B6-035）

（二）知己朋友－互動不拘小節，較親

1、講話投機

「比較常在一起的就比較不拘小節;如果說他們比較忙較少連繫的相處上就會比較謹慎,講話也比較不投機這樣。」(A1-100)

2、比較熟比較親

「朋友,嘛較好的都嘛是朋友呀~。」(B2-143)

3、相互關心、關懷、愛護

「朋友有很多種,大家在一起互相關心、互相愛護、互相關懷,這也是朋友。」(A3-062)

三、友誼發展的要件

在參加者與其他參加者的關係發展或工作人員的關係發展的分析中可以發現，共餐是提供規律制式的方式讓他們相見，但能不能發展友誼關係有一些發展要件。本研究受訪者中 A1、A3、A4 及 B1、B2 表示來到食堂有交朋友，追溯其來食堂的使用動機,發現都有在家一個人或夫妻在家用餐比較悶的共通點。另文獻探討中 Hays 指出影響人際關係發展的因素主要有三方面（引自楊中芳、彭泗清，1999），分別有環境因素如空間上的鄰近，交往機會有多少、見面時間的長短等；個人特質因素指兩人的相似性，交往因素，就以受訪者為例，探討友誼發展要件。

（一）使用動機共通性：在家一個人或用餐氣氛不是有說有笑

1、一個人在家，用餐容易悶

「在家裡那邊，就自己一個人，有時候有人來找我處理事情，就是人去找我，不然就是自己一個，就會心情上比較鬱卒（鬱悶），」(A4-042)

「我就想說好阿，在這裡吃飯比較有伴」 (B1-365)

2、夫妻在家用餐，較少有說有笑

「在家裡倆老夫妻,最多是相互招呼相互說一下有事情說一下,也不會像中午邊吃邊說，邊說邊笑。」(A3-247)

「就大家這陪~吃飯、人多,精神較好，在家倆夫妻吃,就不同呀」。(B2-204、205)

3、一個人在家

「他們大人去上班，小孩去上課，剩我一個人」。（A1-018）

（二）發展類別

大致可分為「維持友誼」及「結交新朋友」；這些表示在共餐中有交到朋友的受訪者，除了 B1 提及就是厝邊本來就熟識，來這裡都是朋友，因為來食堂更熟，但未提及友較知己的朋友。而 A1、A3、A4、B1 則表示在食堂有較知己的朋友，分析朋友關係發展的基石 A1 是跟孩童時期玩伴，一起揪來吃飯；A3 則是因為在食堂擔任志工後，因工作跟廚師有較多互動，另也跟同桌的夥伴，發展友誼；A4 則是跟一起泡茶及同桌的夥伴發展友誼；B1 則是跟同為志工夥伴的以前同僚有較深的情誼。以上受訪者從一般朋友發展成知己朋友的共通點，都是與自己同一性別的朋友發展成為知己朋友。

1、本就熟識，到食堂發展更深的情誼

（1）孩童時期玩伴，本來就很熟，一起揪來吃飯

「朋友對啦，我們這些就從小孩時代就一起長大到現在。~本來就很熟。一起揪來的。普通我要是有來，他們也都有來，聽講人家要吃飯你要來參加嗎?要阿！怎不要，大家都方便勒。」（A1-085、089、090）

（2）以前的工作夥伴

「（較知己的朋友）以前大家做〝水腳〞（廚師助理）在一起。」（B1-152）

2、到食堂才認識，結交為朋友

（1）工作夥伴（廚工與志工）的關係

「每一個（廚工）都對我很好，只有第一位跟我不熟其他的都很熟，這兩個都跟我很熟。」（A3-080）

（2）一起泡茶及同桌吃飯

「泡茶的歸泡茶的，吃飯的歸吃飯的，吃飯的這群還夾有兩個（泡茶）同桌，其他就沒有」（A4-047）

「朋友喔!有阿，很多,像廚師及剛看到的（同桌）阿姨，大家這麼熱心，像剛剛那一個來幫忙的，這些都是來吃飯才（認識）」（A3-054）

（三）發展因素

1、環境因素

研究發現這些受訪者發展朋友關係，都有空間上的鄰近性：如同桌吃飯、擔任志工一起工作、泡茶聊天、出遊同房等，但更重要的是這些受訪者都不只是到食堂用餐就離開而是還有參與其他活動，常接觸故有更多互動機會，男性是透過泡茶活動如 A1 及 A4，女性 A3 和 B1 則是透過志工服務，持續發展情誼，進而成為知己朋友。

（1）每天在一起吃飯

「現在若看過常在一起接觸較深,就會愈親,走的比較近就會較親,較没有的就較疏遠,一年見一次要多好也就比較有限。」（A3-066）

「大家都每天在一起呀~禮拜一到禮拜五都在一起(吃飯)呀~」（B2-073）

（2）每天擔任志工

「(〝水腳〞）夥伴她們也來這裡參加煮食。」。（B1-153、154）

「有來就會做義工每天來」。（A3-023）

（3）每天泡茶

「有阿，比較常作伙，我們幾個~像我們泡茶的那些。」。（A1-075、076）

「也是去年來吃飯的時候才認識的，大家都打成一片，所以就比較熟識。~像是這群人（泡茶的這群），怎麼樣開玩笑，帕喇涼（說風涼話）都沒關係。」（A4-079、055）

（4）出遊同房

「像是阿西還有隔壁桌阿堯他爸爸，他和我很好，我們出去玩的時候，都和我睏作伙（同房間）」（A4-050）

2、個人特質因素

受訪者中 A1 是與喝茶的同好發展友誼，而 A3 與廚工都平時也擔任誦經的志工都是有共興趣，另 A1、A4 特別提到跟個性相近，相處融洽，較會打成一片。

（1）共同興趣

「我有喝茶的習慣，來這裡坐的時候開始把東西準備來這裡泡

茶，剛開始泡茶的時候，這裡有些人沒有喝茶的習慣，就慢慢鼓勵邀請，就愈來越多人來喝茶。」（A1-109）

「她和我蠻好的,其實我也有誦經,她的誦經已經做〝中尊〞,那個廚師很厲害。」（A3-210）

（2）個性上的相似性－不容易翻臉、相處氣氛融洽

「有的朋友每天在一起這些，講話稍微比較那個的時候，他們比較不會翻臉就是這樣。」（A1-101）

「也是去年來吃飯的時候才認識的，大家都打成一片，所以就比較熟識。~像是這群人（泡茶的這群），怎麼樣開玩笑，帕喇涼（說風涼話）都沒關係。」（A4-079、055）

四、友誼發展的阻礙因素

（一）環境因素－

1、較少見面互動

「來這裡吃飯普通大家都很熟，有的人還要做工作比較沒有時間每天來這裡開講。~他們就還在種菜還在…像我們這種就比較多歲了，孩子也說我們要做什麼就去做。」（A1-092、094）

「…,較沒有的就較疏遠,一年見一次要多好也就比較有限。」（A3-066）

2、互動機會少，且相處時間短暫

「大家作夥一下子就要走了呀~」（B1-202）

（二）個人特質

1、經常憂鬱

「你若是看起來就心情不好，人家就不太敢跟你說話。~會是會（跟心情不好的人說話），但是如果說一次二次三次，說久人家就懶的說」（A3-020、021）

2、個性

（1）不主動

「…別人不問候我，我就不問候，這樣永遠交不到朋友。」（A3-019）

（2）容易翻臉

「也是會，不過這裡有幾個性質比較不一樣，就不用跟他聊天。~有的人比較不喜歡和人家聊天，有的較容易翻臉或者講一句開玩笑的話，伊就會不爽快，我就比較不會跟他打招呼。」（A4-053、054）

（3）自私

「像你在上班，同事也有的好有的普通；有的人比較自私，我們就不要跟他太多互動」（B4-046）

（4）個性不合

「要怎樣說，伊那卡一款，咱兜…（停頓）.。大家要是較合，就比較會作伙。~有的常在一起不一定合，有的不常在一起但比較合。有的看別人欺負我，還會替我講話，還會看到不滿，做人就不是這款，自己人（指親戚）反而欺負我。」（B5-016、017）

3、年齡差距大

「咱這麼多歲了,朋友都死了~~老的朋友都死了~~大伙兒也真好呀! 那些都是孫和兒子,我曾孫…女兒的孫子 55 歲了……」（A2-116）

（三）不利的互動行為

1、牽涉到金錢往來

「…朋友是在一起大家相互關懷，要怎樣交，我跟你說交朋友錢銀不要有交涉就容易交朋友較親,若交涉錢銀就較不容易親。」（A3-066）

2、交陪不對等~占便宜、奸詐

「有一種人不是這樣，只有拿人家的，自己有東西都不給人，人家久了也不要跟他交陪。一次二次給你，你有東西都不給人，你那麼奸詐，人家就跟你普普的，這個人相處久了，就知道這個人，什麼樣的性情。（B4-039）

3、心口不一、奸巧

「有的人心肝想的跟講的不一樣，咱人要是說這樣跟想的要一樣。人要是在一起你這個人會不會奸巧，都會知道」（B6-036）

五、共餐朋友發揮的功能

呂寶靜(2000b:67-68)針對臺灣老人朋友網絡支持功能研究結果指出，朋友提供的協助以「情感性支持」或「自我價值的再確認」居多，其次是「訊息提供」(含告知消息及提供建議)；至於工具性的實質協助或金錢交換較少。本研究發現在食堂共餐的老人發展的友誼關係所提供的社會支持主要是以「情感性支持」為主；其行為有：自我表露、互相瞭解、互相鼓勵、互相關心、相互陪伴逛街、唱歌、講心事等；其次是「工具性實質協助」:相互幫忙、相互交陪。而友誼的志願性和相互性的本質能夠維持一個人的自我價值感（self-worth)，而提供支持給朋友也讓老人覺得自己是有貢獻的（引Crohan & Antonucci,1989:137-139，呂寶靜，2000)。

(一)情感性支持

1、自我表露

「譬如說心裡上的不爽快，他們也會講，自己遇到心裡不爽快的事情也會講給他們聽，….。」(A4-043)

2、內心交流－互相瞭解性情

「若跟妳講没看過,若看過較常一起,，走比較近就比較親，在一起較知道性情，大家就是朋友。」(A3-065)

3、互相鼓勵

「譬如說心裡上的不爽快，他們也會講，自己遇到心裡不爽快的事情也會講給他們聽，互相可以鼓勵，像是「管它的~作做人家隨便講（任人家怎麼說)」、「不要緊啦」等等，咱要作照樣作的這樣打成一片。」(A4-043)

4、互相關心

「伊那還沒來~要是有朋友關係的就問得較清楚，若沒朋友關係你不來你是做什麼沒來?」(A3-067)

5、相找－互相陪伴或講心事

「有呀有呀! 有 2、3 位較知已的會去相找~有心事會去講給咱聽。」(A3-069、070)

「等了久沒來的，都會打電話「喂！你是在幹嘛?怎都沒來?~叫他來，跟他說沒伴阿，在這裡等久沒來，你現在是在忙什麼?能不能來阿?」(A1-104、106)

6、共同進行休閒娛樂活動－逛街、唱歌

「有的時候若心情比較不好的時候，找一些朋友來開講喝茶，或唱唱歌之類的。」（A1-135）

「要來唱歌嗎?還是要去逛街？還是要做什麼?」（A3-069）

（二）工具性實質協助

1、有事情時，相互幫忙

「…哪一個怎麼樣，哪一個不爽快，我就幫您們「用用咧」就好了，大家就變成是朋友。~他們打電話給我說有事情，我就會過來啦~例如說有什麼人，身體不爽快，打電話給我說，叫我過來一下，我就會過來，或者是說有個人怎麼樣，要我過來處理一下」（A4-042、072、073）

2、互相交陪－贈送禮物，禮尚往來

「有交陪的就是咱們要是有什麼就拿一些給你，他要是有個什麼比較多的也會拿給你，要是有的很計較的就沒啥會給你。像誰誰誰他種的瓜盛產也會跟我說要我去他田裡摘;他要是有東西就會想到要給我，我不好意思自己有的東西不給他，吃人一斤也會還人一斗。東西比較有拿來拿去。」（B4-039）

叁、”誰”需要共餐提供社會化的機制?

我們從前述共餐中參加者社會關係發展及友誼關係發展的探討中可以瞭解，有一些因素會影響參加者在食堂中社會關係及友誼關係的發展。然而，哪一種特質的參加者特別需要透過共餐中結交朋友?及為何社會化對他們而言很重要?從本研究的受訪者 A1、A3 的經驗中發現，參加共餐對其而言，與他人互動及友誼關係發展的意義更甚於餐食本身，有比較深刻的友誼發展經驗。以下將以受訪者 A1、A3 結交朋友的發展歷程，探討什麼樣特質的老人需要透過共餐提供的平台，維持與他人關係，增進社會化。

一、受訪者 A1 共餐友誼的發展脈絡

（一）受訪者 A1 個人基本資料檔案

1、年齡：75 歲

2、性別：男

3、居住安排：三代同堂

4、婚姻狀況：喪偶（8 年）

5、社經地位：

（1）教育程度：國小肄業（識字）

（2）收入來源：依靠國民年金及子女提供之零用金

（3）就業狀況（過去職業）：65 歲以前從事臺電外包廠商高架工人

（二）、友誼發展的歷程

1、心理需求狀態：受訪者 A1 雖與兒子媳婦及孫子同住，是三代同堂的家庭，平日週一至週五白天家人各自上班、上課，又喪偶已 8 年，多年來白天都一人在家，想找伴聊天作伴。

（1）喪偶白天獨居

「他們大人去上班，小孩去上課，剩我一個人。」（A1-018）

（2）一個人想找伴陪或聊天

「（食堂沒開辦前）沒有人阿，就一個人坐在這裡，不用 10 分鐘（笑出來），沒有人跟我聊天就坐不住」。（A1-021）

「吃飽了以後，這邊如果沒有（人），我就回去睡午覺，我自己個人的習慣，吃飽我就睡個午覺。」（A1-046）

2、有限的社會網絡：受訪者 A1 平時除了來食堂，就沒有其它地方可去，來食堂找伴成為他每天生活的重心。食堂沒開辦前，找不到人聊天作伴，通常在家看電視有時看到睡著，受訪者覺得這樣生活很不好。

（1）除了食堂，沒其他地方去

「就來這裡泡茶，一群人來開講泡茶，就沒什麼地方去」。（A1-009）

（2）每天幾乎從早到傍晚都來食堂，是每天生活的重心

「一天差不多，吃飯時間不談，早上到吃飯前，下午就比較沒有人，早上比較多；下午就我們 5-6 個人，在這邊閒聊。」

（A1-113）

「比較不會想說我現在是要做什麼?吃飽每天沒有這些人可以開講的時候，就吃飽坐在椅子上看電視，有時候看電視，有時候給電視看(表示看到睡著了)，這樣變的比較不好。」(A1-160)

3、共餐的開辦提供與朋友互動的正式管道：食堂的開辦讓受訪者 A1 與過去孩提時期的朋友，一起揪來食堂吃飯。

（1）關係本質：來食堂與過去孩提時期的朋友

「朋友對啦，我們這些就從小孩時代就一起長大到現在。~本來就很熟。」(A1-085、089)

（2）一起揪來共餐

「一起揪來的。普通我要是有來，他們也都有來」(A1-090)

4、友誼關係的維持：到食堂除了共餐外，因為主委的支持，一些喝茶同好開始了每天的泡茶活動，這群朋友幾乎每天從早到晚一起聊天吃飯喝茶，彼此可以講話比較隨興不會翻臉。

（1）強調朋友常相處的重要性，講話不會翻臉

「有的朋友每天在一起這些，講話稍微比較那個的時候，他們比較不會翻臉就是這樣。」(A1-101)

（2）不常聊天的朋友，跟他講話要小心，不要傷害到人

「那些不是每天見面每天開講的朋友，我們講話就要比較小心，不要說去傷害到人」(A1-103)

5、受訪者 A1 友誼的功能及互動限制

（1）功能

①互相關懷、作伴

「等了久沒來的，都會打電話「喂！你是在幹嘛?怎都沒來?~對，叫他來，跟他說沒伴阿，在這裡等久沒來，你現在是在忙什麼?能不能來阿?」(A1-104、106)

②一起休閒娛樂

「有的時候若心情比較不好的時候，找一些朋友來開講喝茶，或唱唱歌之類的。~找當然是找這裡這些朋友。」(A1-135、137)

（2）互動界限：不談煩惱事

「煩惱找這些朋友講也是無效」(A1-134)

6、與其他朋友的關係的發展

（1）不同社交圈的朋友，難以相融

「這個人有個人的，有的朋友來找我的時候，這裡的朋友也不認識他」（A1-099）

（2）外邊（指非共餐）的朋友，可及性較低

「外邊（指非共餐）的朋友是有，但人家也不可能整天閒閒在等我去找他。」（A1-138）

二、受訪者 A3 共餐友誼的發展脈絡

（一）受訪者 A3 個人基本資料

1、年齡：75 歲

2、性別：女

3、居住安排：三代同堂（與配偶）

4、婚姻狀況：已婚（持續婚姻狀態）

5、社經地位

（1）教育程度：識字

（2）收入來源：依靠國民年金及子女提供之零用金

（3）就業狀況（過去職業）：家管、目前仍有種菜（自家食用）

（二）友誼發展的歷程

1、心理需求狀態：受訪者 A3 現年 75 歲，與配偶、兒子、媳婦、孫子一起同住，是三代同堂家庭。在過去生命經驗中都是家庭主婦，透過社會參與尋找自我認同感及自我成就感，社會參與很活躍。平日兒子媳婦外出工作，孫子上學，白天兩老夫妻在家用餐，因為喜歡有伴熱鬧，故參加共餐。

（1）透過社會參與，找尋自我認同及價值感，生活安排充實

「我蠻需要有伴,十八氣功我也擔任副班長,教室媽媽也擔任班長。」（A3-094）

（2）夫妻在家用餐，很少談天說笑

「在家裡倆老夫妻,最多是相互招呼相互說一下有事情說一下,也不會像中午邊吃邊說。邊說邊笑。」（A3-247）

（3）喜歡熱鬧有伴，參加共餐

「我哦!阿就…他們這兒大家邀請老人家來這裡坐…打發時間,熱鬧!熱鬧!我蠻喜歡有伴這樣…」（A3-093）

2、受訪者 A3 家庭主婦有限的生活圈，社會參與活動以社區為主要範圍

「有啊!大家都很熟,就同村庄的,我就是,家政班的班長,媽媽教室也擔任過了, 每樣都…一日全村子都走透透,這樣…擔任跳舞班長…」（A3-128）

3、共餐的開辦提供受訪者 A3 更穩定及多元的社會參與機會：共餐活動每週一至週五進行，受訪者 A3 除參加共餐外亦擔任志工協助餐後收拾工作。來共餐可以交朋友，有伴嘻嘻鬧鬧，出來心情比較好。

（1）食堂共餐是一個經常性的活動

「有（參加其他活動）啦，活動是比較沒有像食堂這麼穩定，吃飯是比較穩定~對阿，家政班是一個月開個一、二次會，有時候就要去他們本會，我們這個比較穩定」（A3-010、012）

（2）來食堂吃飯比較不重要，將當志工視為是自己的責任，認為可以做義工服務他人較好，不來會不好意思。

①吃飯較不重要，當義工比較好

「吃比較不重要,我們還可以當義工較好,今天不來還可以再來,是較少人,工作做較不完。這是責任,這是這樣。」（A3-021）

②共餐活動，提供志願服務的機會，滿足助人的成就感

「我的責任是這樣,來就加減幫忙就是這樣。問題是這一個比較重要。我是這樣較重要。吃飯我會煮菜家裏，我也會種菜。」（A3-030）

③沒來幫忙，會覺得很歹勢

「嗯呀!我和妳說這兒做當義工來較划算,不然沒當義工來較不划算,歹勢，不來真歹勢。」（A3-020）

（3）來共餐提供交朋友的管道：可以交更多朋友，有伴嘻嘻鬧鬧，出來心情比較好

①提供交朋友的管道

「我跟你說有來吃是很好，沒來吃你難道會說沒辦法過日子，不可能阿對吧！是說來吃可以交朋友，是很輕鬆很好，有辦這

個也是很好就對了」（A3-018）

「有啊!怎會没有..有來整桌在那邊說那邊笑，出門攏是要交朋友，没交朋有就不好玩,只是飯吃一吃就走人,就沒意思了。」（A3-053）

②有伴有伴嘻嘻鬧鬧，出來心情比較好

「好像說大家出來就像是出來嘻嘻鬧鬧，出來就心情比較好，大家有鬧有笑這個意思」（A3-019）

③共餐可以交更多朋友聊天

「大家在一起吃,愈有伴愈交朋友邊聊天。」（A3-051）

4、受訪者 A3 結交朋友的歷程：共餐的參加者大部分是社區的居民，大多原本就認識者，來共餐較常在一起，變的比較熟比較親；也有部份是來共餐才認識的。受訪者 A3 對朋友的界定很廣泛，依互動的親密度由淺至深，可分為只認識的、只打招呼的、鄰居朋友及互相關心、互相愛護、互相關懷等類型的朋友。

（1）朋友的本質－朋友關係的本質是大部分是庄內人,攏是認識較多，來這裡比較有在一起就較熟，較親

「交朋友!那是大部分庄內人,攏是認識較多,交朋友那是很多比較沒有常常在一起，認識是很多,來這裡比較有在一起就較熟、,較親。較遠就比較不親。」（A3-060）

（2）朋友的界定－受訪者 A3 朋友的界定廣泛，依互動的親密度由淺至深區分如下：

①只認識的朋友

「朋友？是普通,妳跟我也是朋友」（A3-062）

②只打招呼的朋友

「大家互相打招呼也是」((A3-063）

③鄰居會互相的也是朋友

「普通鄰居也是朋友」。（A3-063）

④互相關心、互相愛護、互相關懷的知己朋友

「朋友有很多種，大家在一起互相關心、互相愛護、互相關懷，這也是朋友。來這裡是交幾位朋友，大家來互相照顧就對了。」（A3-062）

（3）結交新朋友的機緣－來吃飯才認識如同桌吃飯的其他共餐者及因擔任志工與廚工發展的情誼；與新朋友的互動關係很親

「朋友喔!有阿，很多,像廚師及剛看到的阿姨，大家這麼熱心，像剛剛那一個來幫忙的，這些都是來吃飯才（認識）」（A3-054）

「那也是來才交的,很親啦!大家都很好（指交情）勒」（A3-059）

（4）友誼關係的發展

①主動關懷、主動問候，從”你吃飽了沒?”的禮貌問候，開啟與他人的良性互動

「人就是我們要先去關懷別人，人就會看到你吃飽了沒。你要是不跟人問候，人家也就做罷。有一種人就是這樣。咱哪說吃飽，阿你吃了沒？這個禮貌就出來了，就開講下去就比較有話聊。~像我們比較會問候人，人家也比較會問候我們，本來就是這樣。」（A3-019）

②關心問候若無得到善意回應，會阻礙後續關係的發展

◎1臉色兇

「當我們在收拾桌子問一下你吃了，~。你要是說臉色兇這樣過來，就沒人要跟你問候~」（A3-019）

◎2看起來心情不好

「你若是看起來就心情不好，人家就不太敢跟你說話。~會是會，但是如果說一次二次三次，說久人家就懶的說（A3-020、021）」

③經常在一起，較知道性情，關係的發展可以由淺漸深，越走越親。

「朋友是攏是朋友，~朋友跟朋友愈在一起,就會也愈走愈親,像妳也一樣，若較常來也是一樣,愈走愈親。若看過較常一起，走比較近~接觸較深~就比較親，在一起較知道性情，大家就是朋友。」（A3-064、065、066）

④依交情深淺，有不同的互動深度

「要是說你今天沒來是在做什麼,咱是不敢講是心裡想啥人是在做什麼?說比較好聽，啥人是去做啥，跟探聽一下。要是有（較親密）朋友關係的就問得較清楚，若沒（較親密）朋友關係你不來你是做什麼沒來?」（A3-067、-068）

⑤與特質相似的朋友，發展較深的情誼

「她和我蠻好的,其實我也有誦經,她的誦經已經做〝中尊〞，那個廚師（食堂廚工）很厲害。」（A3-210）

「她（廚師廚工）很忙,社團參加很多」。（A3-209）

（5）友誼關係的維持

①遇到就親切打招呼，維持良好互動關係

「路頭路尾要是遇到打招呼，人家也一定會回禮~後日阿你笑一下笑一下，他也會跟你點個頭，有的遠遠從那邊經過，大家嘴巴笑笑大家嘛攏ㄟ跟你」（A3-021）

②把握聊天及相處的機會，常常往來

「若有人邀請就去聊天或是唱歌~人家若約我就去。」（A3-207）

③欣賞朋友的長處

「雖然我是不會唱，可是我會跟妳鼓掌拍手。~這廚師很…會唱。」（A3-207、208）

④互相包容

「~譬如說人家要是說話說給我聽，奇怪你好像都不太喜歡跟我說話，我都會在中間都跟他說：隨便拉！妳都聽不下，你發脾氣要我聽你的話，你會聽不下去，後來過去妳就會自動來找我。」（A3-076）

⑤傾聽，不說壞話，在一起相處要隨和

「朋友說給我聽, 我是不會去講壞話,我一定說隨便，大家作夥，在一起要隨便（不計較）,人生是短短來旅遊」（A3-076）

5、友誼的功能與互動限制

（1）功能

①相互關懷

「伊那還沒來,咱就說啥人還沒來吃飯勒，啥人今天不知是去哪裡？，那ㄟ沒來,攏是阿ㄋㄟ相互關心，沒什麼。~ 總是這樣相互關心!誰在做什麼互相打聽一下互相關心,什麼原因沒來等。」（A3-067、-068）

②知己朋友會相找，唱歌、逛街或講心事

「有呀有呀! 有 2、3 位較知已的會去相找~」要來唱歌嗎?還

是要去逛街？還是要做什麼?有心事會去講給咱聽。（A3-069、070）

③情緒支持

「她們若鬱悶我就會向她們說。譬如說你跟我菜煮的不合，你要吃炒的,我要吃燙的,二人就會爭辯,爭辯時就會來講給我聽，我就會向她們說,沒關係啦！一個像是當婆婆,一個像是個當媳婦,相互忍讓就會過。」（A3-072）

（2）互動界限

①不涉及金錢往來

「我跟你說交朋友錢銀不要有交涉，就容易交朋友較親,若交涉錢銀就較不容易親。」（A3-066）

②不要一點小事，就依賴別人

「最好不要一點小事就依賴別人，自己自動有法度的，依我講的最好不要讓人幫忙。」（A3-012）

三、哪些老人需要透過共餐活動發展友誼關係?

從受訪者 A1 與 A3 的友誼發展脈絡，可以歸納出個人特質因素及情境因素如下：

（一）個人特質因素

1、年齡偏高：兩位受訪者都是 75 歲，由於朋友通常與自己年齡相近，隨著年齡的增長，朋友相繼死亡，朋友也就減少。因此，強化社會支持網絡的需求增加，需要發展新的友誼關係。

2、社會支持網絡比較薄弱：受訪者 A1 因已從職場退出 10 年且喪偶多年，社會支持網絡薄弱。

3、生活範圍受限於社區且發展友誼關係需求高：受訪者 A3 是家庭主婦，有透過社會參與，尋求自我認同及價值感的需求，但生活圈較受限制，所以主要的社會參與活動集中在社區中，共餐活動近便性及經常性辦理的特性，提供穩定的社會參與機會。

4、教育程度較弱：這二位受訪者，可能因為教育程度較弱，較難透過參與學習性活動，而志願服務的參與可能僅能選擇與技能有關的志願服務工作，拓展社交網絡；而共餐活動可能是他們比較能參與的條件，具可接近性，而且是透過一個正式的管道去認識其他人。

5、居住安排均屬與子女同住的三代同堂家庭，雖然對老人來講，家人是社會支持的核心；惟朋友是家人不能替代，跟同年齡的朋友交往，可以確認老人的自我價值。

6、男性與女性老人友誼支持功能大致是情感性支持功能，如相互關懷、一起休閒娛樂；惟一的差異男性老人煩惱事不會對朋友說；女性老人則會向朋友講心事。

7、兩位受訪者均具備一定的社交技巧，尤其是受訪者 A3 在共餐中不只維繫友誼也結交新朋友，友誼關係的發展較深入。

（二）情境因素

1、經常互動：每天都參加共餐的活動

2、共同互動的機會：同桌或參與其他共同的活動；除共餐外，男性老人透過泡茶發展情誼；女性老人則透過擔任志工。

小結

共餐服務如何抓住老人的”胃”及”心”?從本節的探討可以發現,”抓住胃”指的是對於服務使用者而言，共餐如何降低老人因餐食處理能力受到限制的影響，產生餐食備製的不便利性及不適當性?以避免其遭受營養失調，而使身體健康受到損害的風險。本研究發現，共餐服務透過 1、餐食服務的近便性；2、餐食提供的穩定性；3、餐食料理的變化性及新鮮度；4、餐食烹調方式，符合長者需求；5、有伴一起用餐氣氛愉快，吃的開心；6、餐食服務的可負擔性等效益，抓住老人的胃，使參加的老人可以正常用餐，飲食新鮮，營養均衡；增進老人食慾及消化，增進身體健康。

而抓住”心”指的是,共餐服務讓老人可以藉由從住家到共餐食堂環境空間的轉換、與其他參加者或工作人員的互動及友誼關係發展，帶來老人心情的改變，促進老人的社會化，增進其心理福祉及生活品質；其影響在生活面向為共餐成為平日生活的重要活動、生活作息正常、中午時間比較有空閒、生活變得有目標；在心理面向大致為有伴聊天、吃飯趣味、有歸屬感、心情不會鬱悶等。而共餐要如何增進參加者與其他參加者或工作人員的關係發展，進而發展友誼關係?研究發現共餐的用餐服務的規劃會影響參加者關係發展，其影響因素可分為一、時間條件，涉及的是互動的頻率及時間的長短；其影響因素參加成員的出席狀況、吃飯停留時間及其

他活動的提供；二為空間條件，涉及的是互動的距離，增加互動的機會；其影響因素為餐桌形式、座位安排、用餐方式。而有利於關係發展的時間條件為：1、收費機制採月繳制，提升參加成員的出席率，2、用餐時間可透過慶生活動的辦理，增加互動的時間，3、除用餐外，其他活動的提供；如泡茶活動、參與志工及長青學苑；空間條件為：1、餐桌形式，圓桌比長條桌佳，可將成員（8-10 位）限縮在圓桌的空間，有強迫互動的效果。2、座位安排以固定座位為宜，有利於增加與成員固定的互動。3、成員較會等到齊開動，或幫尚未到來的成員留菜，成員因此就需要留意或關心其他人的出席狀況，增加互動及話題。

最後，在共餐友誼發展的脈絡中，歸納出需要透過共餐發展友誼的老人特質如下：1、年齡偏高，隨著年齡的增長，朋友也就減少，強化社會支持網絡的需求增加，需要發展新的友誼關係。2、社會支持網絡比較薄弱，如：喪偶、獨居。3、生活範圍受限於社區且發展友誼關係需求較高的老人，共餐活動近便性及經常性辦理的特性，提供穩定的社會參與機會。4、教育程度較弱，共餐活動可能是他們比較能參與的條件，具可接近性，而且是透過一個正式的管道去認識其他人。5、居住安排屬與子女同住三代同堂家庭的老人，有較高的友誼發展需求，特別是白天獨居者。6、具備一定的社交技巧，有助於友誼關係的發展。而在共餐中發展的友誼，所發揮的社會支持功能主要是以情感性支持為主，其次是工具性支持。

國立政治大學 National Chengchi University

第五章　結論與建議

本章旨在回顧宜蘭縣「長青食堂」社區老人參加社區共餐經驗的研究發現，將一些值得再深入探討的議題提出來討論，並提出政策和實務上的建議。

第一節　結論

本研究係以服務使用者的觀點，從社區老人共餐的使用經驗，探討以下議題：一、”誰”來共餐?分析共餐服務的服務使用者特性及參加共餐服務的動機。二、”食堂大PK-顧客導向服務模式v.s.半自助服務模式”則探討兩種不同的食堂用餐環境及服務安排所建構之服務模式。三、”共餐在老人生命中的迴響”探討共餐對老人的影響；特別是心理福祉、社會關係及友誼發展之影響。

壹、”誰”來共餐?

本節透過分析共餐者參加餐食服務前之餐食處理能力，描繪共餐服務使用者在食物採購、備製、攝取與享用等能力的特性。其次，進一步分析老人參加社區食堂共餐服務的有利條件及期待被滿足的需求，探究老人參加共餐服務的動機。

一、老人參加共餐前，餐食處理的能力及需求

（一）食物的採購：市場離住家之距離較遠，如無便利之交通或自己具備使用交通工具的能力如騎機車或開車，無法到市場採購食物；需由他人協助或向移動式菜車採買。

（二）食物的備製：不擅烹調技能隨便吃、人少難煮，煮一餐當二餐吃，突顯了有些老人吃的不夠營養及新鮮。

（三）食物的攝取：食物需較軟爛且偏好重鹹，一般外食可能不符合軟爛的需求，而老人因味覺功能的退化，口味偏好重鹹，可能對其健康有所損害。另老人因疾病的特殊飲食，顯現了老人飲食照護的需求，如無特別處理可能增加身體負擔。

（四）食物的享用：主要問題是用餐時間不固定，另大部份的老人平日中午都是一個人或兩個人用餐，特別是獨居老人須自行製備餐食，獨自一人進食，會覺得比較鬱卒或沒胃口而用餐時間不固定。而夫妻共同用餐者也表示夫妻一起吃飯也很少有說有笑;表達了用餐的氣氛會影響用餐的心情及食慾。

二、老人參加共餐的好處：

（一）餐食服務的近便性：由於社區型食堂的設置都在老人居家的附近，大部份的參加者走路或騎腳踏車可以到達，食堂的服務提供了無便利交通運輸地區或無使用交通工具能力的老人近便的餐食服務。老人無須為每日中餐費時烹調及煩惱午餐要吃些什麼。

1、不用外出買或烹煮午餐

2、對獨居老人而言，只需自行處理晚餐

（二）餐食提供的穩定性：A 及 B 食堂均週一至週五中午提供共餐服務，讓老人午餐均可定時用餐。

（三）餐食料理的變化性及新鮮度：A 食堂每日供應四菜一湯，而 B 食堂會視市場菜的供應狀況供應 5-6 樣菜及湯，相較於老人自行在家備餐菜色豐富有變化，且餐餐新鮮。

（四）餐食烹調方式，符合長者需求：因為是專屬老人的長青食堂，所以餐食的烹調會依老人的飲食需求來備製。

（五）有伴一起用餐氣氛愉快，吃的開心：共餐與送餐最大的差別就是老人會聚集到定點用餐，以 A、B 食堂共餐的人數來看至少都有 20 多人到 40 人一起用餐，用餐氣氛相較於在家用餐熱鬧。

（六）餐食服務的可負擔性：A 食堂餐食服務每月 600 元，一個月以 22 餐計，每餐不到 30 元，B 食堂每餐收費 30 元，相較於老人自行製備餐食所需之費用，收費相對便宜省錢，也增加老人到食堂共餐的意願。

貳、”食堂大 PK-「顧客導向服務模式」v.s.「半自助服務模式」

一、A、B 社區共餐使用情形之比較

本節從服務使用者使用服務的角度，分別比較員山鄉惠好社區（簡稱 A 食堂）及壯圍鄉古結社區（簡稱 B 食堂）食堂主辦單位的服務規劃所建構的服務模式，及其隱含的服務理念及操作機制；首先就兩個食堂服務安排中用餐環境、人力的配置及收費機制三面向，比較其差異性並就服務使用者被賦予餐食準備或善後工作的參與程度，歸納服務模式為「顧客導向服務模式」及「半自助服務模式」。其次是探討不同食堂之服務模式服務使用者在餐食活動情形、餐食不合的反應及其他活動發展情形，以歸納食堂的服務安排影響服務使用者的服務使用及老人使用餐食服務的影響因素。

A 食堂之「顧客導向服務模式」之服務規劃，有專職廚工及臨時人員負責餐食採買、烹煮、食材準備及碗筷清洗等工作，服務使用者無須負責餐食準備或善後工作，僅須自己盛飯，其餘工作皆由工作人員或志工協助；收費方式採月繳，因此每日參加人員固定，採固定座位合菜方式用餐。；B 食堂之「半自助服務模式」之服務規劃，參加者大多約一半的人數為志工，無聘用專職廚工，備餐相關工作皆由志工處理，參加者協助端菜及自行清洗碗筷，聘用專職工作人員負責行政處理及接待工作；收費方式為每日隨喜投幣，因此參加人員每日不固定，採用自助餐盤隨參加者到的時間自行取餐。於由此可知，服務提供單位服務理念影響其服務安排及所營造共餐的用餐環境。工作人員如果大部份都是志工，因為是屬於協助幫忙性質，而在志工人力有限的狀況下，可能會簡化工作人員提供服務的項目，較傾向參加者自助的用餐模式；另工作人員大若多以專職雇用人員為主，則較可能提供完全的服務，免老人自行動手。而就餐食滿足的功能來看；基本上，這兩種用餐模式都能提供老人餐食營養的滿足，A 食堂由於參加人員及座位固定，採合菜用餐方式，一起開動及結束用餐，提供參加人員間較多的互動機會，B 食堂此種方式較有利於主辦單位節省工作人力及服務成本；但相對較不利於參加人員間的互動；然而 B 食堂的自助運作方式，若能鼓勵更多參加者投入志工的參與，可能會有利於參加老人的增能及價值感；而展現其他不同的效益。

二、餐食活動服務使用之影響因素

在分析 A 社區及 B 社區食堂參加者之服務使用情形發現，男性及女性老人的性別角色會影響活動的參與，特別是對女性容易造成阻礙。除此之外，食堂的用餐環境中硬體的設置會影響成員的互動關係，而服務安排（工作人力的配置、工作項目及收費機制）會影響參加者服務使用行為。

（一）受傳統性別角色的社會參與型態的影響，男性參加共餐者較女性為多

1、受女性”家庭主婦”的角色的影響，女性參與者須突破的障礙

(1)女性有限的社會網絡－跨足到社區參與活動，須與不熟識的人相處，因而會產生壓力而卻步。

(2)主要的生活場域是家裡，到社區食堂共餐，需特別換裝及整理儀容，覺得有點麻煩。

(3)家庭主婦職務未撤離－女性老人如身體健康狀況尚可者，大多持續操持家務或田裡工作。就撤退理論的觀點，尚未退出其原有的角色；會因為家裡仍需要煮，走不開沒辦法來吃。

（4）轉換角色的不適應－因餐食準備在傳統性別角色分工為女性之職責；參加食堂共餐使女性老人經歷原有備餐的勞動角色轉換為只去吃飯的純用餐者，會造成心裡上的不適應；相對男性無角色轉換的問題，習慣由他人協助備餐。故一樣的”吃便便”，男女性感受卻不同。女性的這種不適應透過有其他女性的經驗分享，可降低其不適應感。

2、與異性相處的不自在－針對互動比較頻繁的活動，一般較年輕的女性老人會考量團體成員男女參與比例而影響其參與意願，可能與傳統男女關係界線有關。因此男性老人發展關係為主的活動團體，較少有女性老人參與；但這樣的顧慮隨著年紀增長亦會逐漸突破。男性老人與女性相處亦有這樣的傾向。

（二）用餐環境與服務使用

1、硬體配置：圓桌固定座位的安排，有助於共餐者發展情誼。

2、服務安排－以下分就工作人力配置、工作項目及收費機制分別探討；

（1）志工人力的配制方式，影響共餐成員中男性的服務使用情形：由於志工人力大部份為女性；因此有組織的志工易形成女性的社群。無固定之志工社群之食堂，在用餐前後較少有女性老人來食堂活動，共餐者發展以男性為主的泡茶活動。而有固定之志工社群之食堂，志工忙完食堂工作的空閒時間，會在食堂聊天及活動，故而食堂空間在用餐前後較少男性參加者，發展成為以女性為主的長青學苑活動。

（2）大部份的工作項目，無足夠的僱用人力辦理，參加者會主動協助餐食的相關工作，主要是補充較需人力或無專職人力負責之庶務性工作項目。

（3）收費機制：採月繳收費方式，有交錢不來吃會浪費，人員出席相對穩定；然缺點是無法穩定出席的老人，較不會參加。採每次投幣自主管理的收費方式，優點是沒去吃就不用付費，服務使用更具彈性；缺點是每日實際參加成員不固定，備餐數量不易拿捏，且不利參加成員發展穩定的社會關係。

叁、共餐在老人生命中的迴響

本研究從服務使用者的觀點來探討長青食堂服務對老人的影響，研究發現雖然老人餐食服務是以改善老人的營養為出發點所推動的服務方案，但共餐方式的餐食服務，除了提供餐食以外，由於長者須從家中外出到定點用餐，增加其社會接觸的機會，進而有助於其社會關係及友誼的發展。因此共餐的效益除能改善長者的營養攝取有助於長者身體健康及心理福祉外，特別是對於服務使用者在社會關係的發展；有更重要的影響。

一、共餐對老人身體健康及心理福祉的影響

（一）身體健康方面

1、正常用餐，飲食新鮮，營養均衡

2、體力改善

3、增進食慾，幫助消化

（二）生活方面

1、吃飯是穩定的活動，成為平日生活的重要活動

2、生活作息正常

3、不用自行烹煮，中午時間比較有空閒

4、生活變得有目標

（三）心理福祉方面

1、與其他參加者的互動

（1）與他人說話閒聊心情好

（2）每天有能力走到食堂跟人聊天說話，感到高興、快樂

（3）熱鬧有伴，較有依靠感

（4）消磨時間

（5）吃飯較有趣味

2、環境空間的轉換，帶來的心情的改變

（1）在家比較悶，出來心情好

（2）走走看看，轉換環境

（3）比較不會憂鬱

二、服務使用者在食堂的社會關係與友誼發展

以下分別探討參加者與其他參加者的關係發展、參加者與工作人員的關係發展及友誼的發展。

（一）參加者與其他參加者的關係本質

A 食堂與 B 食堂的參加者在未參加食堂前，與其他參加者關係的本質大多是鄰居相互認識。B 社區參加者含括 2 個社區範圍，但大多是親戚及厝邊，本就熟識，少數住遠的以前不認識，來共餐後才有機會認識。A、B 社區成員以關係本質來看，B 社區成員與其他參加者的關係較 A 社區複雜些，除了參加者非來自單一社區外，成員間的關係大多兼具厝邊及親戚的雙重關係。

1、食堂中參加者與其他參加者的關係發展

參加者表示在參加食堂之後原本有認識的人，因為在食堂增加互動機會而更加熟識，也認識了原本不認識的人。在 A 社區食堂中參加者與其他參加者的互動變得熱絡，以別名相互稱呼、相互聊天及關心，在用餐期間會與同桌的其他參加者聊天。聊天的內容通常是分享對餐食內容的看法、生活瑣事及談笑等。在 B 社區中部份參加者覺得吃飯時間到食堂就是用餐，不期待與其他人有太多的互動。因此，參加者的互動時間就是吃飯前後，但因大部分參加者停留時間短暫，互動有限，大多是女性志工留下來聊。

2、食堂中參加者關係發展的有利條件

從在食堂用餐的脈絡來分析 A 食堂與 B 食堂參加者與其他參加者的關係發展，發現共餐只是提供了互動平台增加老人結識他人及與他人互動的機會。而這個互動機會是否讓老人發展更深入的情誼，除老人的個人特質外則與食堂的情境因素有關；而情境因素則含括用餐環境及服務安排在時間及空間上所提供的條件。時間條件指的是互動時間的長短，增加互動相處的時間及頻率，能進一步發展情誼。而空間條件是指，能將成員間互動距離的拉進，增加互動機會。

（二）參加者與工作人員的互動

1、A 社區參加者與工作人員互動情形

工作人員會主動與參加者打招呼，但無專人接待參加者，參加共餐者瞭解工作人力吃緊，能力範圍可及事項，會自行處理。對工作人員提供協助或服務，沒有期待。A 食堂中主要的 3 位工作人員，會主動跟參加者打招呼，共餐者與工作人員的互動通常也是聊天說笑，對於工作人員的辛勞共餐者也會給予誇讚如受訪者 A2，另廚工會向參加

者私下探詢對餐食的反應，並予以改善。另參加者對餐食調整的建議認為私下建議比較好，避免工作人員難為情，參加者感受到工作人員對其建議之尊重。

2、B社區參加者與工作人員互動情形

設有專職工作人員每週一至週五上午八點半至下午5點服務共餐者，如泡茶招呼、量血壓等。總幹事大部份時間亦留在食堂協助工作，與共餐者互動頻繁。在B食堂中參加者未出席，工作人員會主動電話關心，另因設置專職人員固定在食堂服務，沒什麼人到食堂時，參加者會找他聊天，工作人員與參加者互動比與其他參加者互動更為緊密。

（三）友誼的發展

1、朋友的界定－依交往的以交往密度、熟識度所表現的互動內涵，可分為普通朋友及知己朋友

（1）普通朋友－互相打招呼，謹慎的互動

（2）知己朋友－互動不拘小節、較親、講話較投機、相互關心愛護

2、友誼發展的要件

（1）使用動機共通性：在家一個人或用餐氣氛不是有說有笑

（2）發展類別

①本就熟識，到食堂發展更深的情誼

②到食堂才認識，結交為朋友

3、發展因素

（1）環境因素

研究發現這些受訪者發展朋友關係，都有空間上的鄰近性：如同桌吃飯、擔任志工一起工作、泡茶聊天、出遊同房等，但更重要的是這些受訪者都不只是到食堂用餐就離開而是還有參與其他活動，常接觸故有更多互動機會，男性是透過泡茶活動，女性則是透過志工服務，持續發展情誼，進而成為知己朋友。

（2）個人特質因素：有共同興趣，個性相近，相處融洽，較會打成一片。

4、友誼發展的阻礙因素

（1）環境因素：較少見面互動、互動機會少，且相處時間短暫。

（2）個人特質：經常憂鬱、個性不主動，容易翻臉，自私，個性不合、年齡差距大

（3）不利的互動行為：牽涉到金錢往來、交陪不對等~占便宜、奸詐、心

口不一、奸巧

5、共餐朋友發揮的功能

（1）情感性支持：自我表露、互相瞭解性情、互相鼓勵、互相關心、互相陪伴或講心事、共同進行休閒娛樂活動（逛街、唱歌）

（2）工具性實質協助：有事情時，相互幫忙、互相交陪（贈送禮物，禮尚往來）

（四）”誰”需要共餐提供社會化的機制?

1、個人特質因素

（1）年齡偏高：兩位受訪者都是 75 歲，隨著年齡的增長，朋友也就減少。因此，強化社會支持網絡的需求增加，需要發展新的友誼關係。

（2）社會支持網絡比較薄弱：已從職場退出且喪偶多年，社會支持網絡薄弱。

（3）生活範圍受限於社區且發展友誼關係需求高：家庭主婦，有透過社會參與，尋求自我認同及價值感的需求，但生活圈較受限制，所以主要的社會參與活動集中在社區中，共餐活動近便性及經常性辦理的特性，提供穩定的社會參與機會。

（4）教育程度較弱：可能因為教育程度較弱，較難透過參與學習性活動，而志願服務的參與可能僅能選擇與技能有關的志願服務工作，拓展社交網絡；而共餐活動可能是他們比較能參與的條件，具可接近性，而且是透過一個正式的管道去認識其他人。

（5）居住安排均屬與子女同住的三代同堂家庭，雖然對老人來講，家人是社會支持的核心；惟朋友是家人不能替代，跟同年齡的朋友交往，可以確認老人的自我價值。

（6）男性與女性老人友誼支持功能大致是情感性支持功能，如相互關懷、一起休閒娛樂；惟一的差異男性老人煩惱事不會對朋友說；女性老人則會向朋友講心事。

（7）兩位受訪者均具備一定的社交技巧，友誼關係的發展較深入。

2、情境因素

（1）經常互動：每天都參加共餐的活動。

（2）共同互動的機會：同桌或參與其他共同的活動；除共餐外，男性老人透過泡茶發展情誼；女性老人則透過擔任志工。

第二節　討論與建議

壹、議題討論

一、「共餐服務」是社區老人社會參與的管道之一

在文獻探討中，可歸納出在國內外餐食服務使用服務者人口特質如下：經濟貧困者、獨居者、失能者、年紀較大、女性等弱勢老人仍為老人餐食主要服務人口群，但已逐漸轉變為有經濟能力、生理及社會支持系統較佳之長者加入餐食服務，服務使用者異質性高。本研究針對宜蘭兩個鄉村地區共餐服務使用者歸納參加者特質發現，老人無論是獨居、與配偶同住或與子女同住，其平日週一至週五午餐通常須由老人自行備製。由此可知，這些參加共餐的老人大多未失去餐食備製能力，而是受限於行動（含大眾運輸及交通工具使用）能力、烹調能力而影響食物採購及備製，增加生活的不便利但食物獲取的安全程度仍是高的。因此，老人接受共餐服務大多不是因為餐食獲取的必須性，而是免於備餐的方便性及費用的可負擔性；送餐及共餐服務均可滿足上揭之需求；而觸動老人選擇共餐服務的影響因素為食堂到達的鄰近性及社會互動及社會關係拓展的需求。許多共餐者會因為獨自或兩夫妻在家用餐比較悶，就近到社區食堂共餐能使心情較愉快；因此共餐提供了一個老人與社區組織及其他社區老人互動的平台。總的來說，社區共餐服務滿足了老人餐食方便性及社會互動的需求，而對於關心老人福利的政府及家屬子女們來說，更關切的是老人從共餐服務中，身心得到更好的關照。

共餐服務的使用者相較於接受送餐服務者健康狀況尚佳、無經濟壓力、非獨居者，居住安排上大多是三代同堂家庭，但大多有白天獨居的情形且有年紀偏大、社會支持網絡薄弱（如喪偶）、生活範圍受限於社區、教育程度較低，有社會孤立傾向的老人。而社區共餐服務是以餐食的提供為主要的服務，其有近便性、參加條件門檻低及穩定提供與他人互動機會等特色；所謂近便性是來自於其設置區位就在社區中，讓老人方便可以到達；參加條件門檻低是指，共餐服務以滿足人最基本的生理需求，為主要的服務訴求，是最低條件的服務提供，不像志工服務或長青學苑等成長及學習性活動，較屬於具備學習或成長動機或技能的老人社會參與的管道；而每天外出共餐可提供穩定與他人互動，建立關係的機會，成為老人社會參與的另一種管道。雖然，社區共餐服務的辦理大多仍以滿足餐食需求為出發，但部份長者參與的動機是期待滿足其心理及社會需求；因此共餐服務透過適當的服務規劃，可作為

社區老人社會參與及建立社會關係的管道之一。因此，共餐服務的辦理不應只是關注在其餐食提供滿足的生理需求效益，更應該重視共餐服務對於較社會孤立的老人的社會化的功能。

目前中央老人福利政策是將老人營養餐飲服務列入長期照顧十年計畫，提供失能老人照顧而發展以送餐模式為主的老人營養餐食服務，滿足老人最基本的生理需求。然本研究發現健康老人透過共餐服務，所滿足的需求不僅僅是餐食服務的滿足而已，還包括心理需求及社會關係的拓展等需求的滿足。隨著高齡人口的快速成長，如何幫助老人成功老化，已是老人福利政策的重要議題。因此，老人的餐飲服務在政策上應不只是老人長期照顧的送餐服務模式，更可鼓勵社區及民間團體響應推動老人的共餐服務，除了可滿足老人餐食獲取的便利性外，更可透過餐食服務的提供讓老人與社區組織及其他社區老人產生互動及連結，增進社區老人的社會參與並可作為衛政及社政相關老人方案的導入平台。

二、性別與長青食堂老人社群的發展

本研究中長青食堂老人所發展的社群大致有志工社群及泡茶的社群，從性別角度來觀察發現食堂中老人社群有單一性別發展的傾向，且當社群發展有單一性別的傾向時，潛在的會影響另一性別長者參與該社群的意願及程度。志工社群屬於女性長者的社群，可能因為食堂較多的工作是與備餐相關工作，為女性所擅長，因此主辦單位在招募志工時，較易主動邀請女性參加，因此志工組織從組成開始的成員多數是女性，之後加入的成員也是女性而形成女性的群聚現象。在本研究第二節中分析老人參加共餐的影響因素中發現，女性長者參與社區共餐較容易受女性傳統性別角色的影響，降低其參加共餐的意願，參加食堂共餐使女性老人經歷原有備餐的勞動角色轉換為只去吃飯的純用餐者，對部分女性長者會造成心裡上的不適應；其中 A3 受訪者對於使用服務，強調”吃飯不重要，可以當義工較好”，反應了女性老人透過擔任志工，可能有助於其參與共餐的意願及時間而提升對食堂的認同感。反之，食堂共餐的參加者發展出的泡茶社群，透過泡茶聊天打發時間及連繫情誼，可能因為男女性聊天興趣之話題不同；倘有女性成員在場大多也是小聊一下便離開，固定成員均為男性並無女性長者。

從長青食堂長者所發展的兩種社群比較分析發現，女性長者因被需要或有興趣參加活動後發展社群，；男性長者係以社會關係發展為目的而發展出

活動。這樣的傾向是因為志工及泡茶這樣的活動屬性使然抑或受性別或老人生命週期等因素之影響，值得進一步深入探討；以作為未來長青食堂作為長者社會關係發展平台，辦理單位活動安排及設計之參考。

三、如何打造讓老人發展友誼的共餐食堂?

在前揭的探討中吾人可以瞭解到，共餐服務對於健康狀況尚佳、無經濟壓力、非獨居者，居住安排上大多是三代同堂家庭，但大多有白天獨居的情形且有年紀偏大、社會支持網絡薄弱（如喪偶）、生活範圍受限於社區、教育程度較低，有社會孤立傾向的老人，是很重要的社會化場所。雖然共餐服務可以提供老人社會互動的機會，但能不能讓老人在共餐中發展社會關係及友誼，是可以透過設計與安排，來強化其提供社會化機制的功能。在用餐環境與社會關係發展的探討中發現，共餐環境所提供的時間條間及空間條件會影響參加者間的關係發展。以下將從時間條件及空間條件的重因素，歸納分析如何打造讓老人發展友誼的共餐食堂。

（一）收費機制的規劃，影響成員出席：採一次繳費一段使用期間的方式，譬如月繳或季繳，有助於成員出息的穩定，較容易建立團體的歸屬感。（二）透過活動，延長用餐時間：可在用餐時間進行一些適合的活動安排（如慶生活動、小型表演等），除可增進用餐氣氛亦可加長用餐者停留在食堂的時間。另外用餐時間放音樂，應該有助於讓用餐氣氛變的更輕鬆。

（3）除了餐食的提供外，可再發展其他穩定的活動：如志工活動、長青學苑及泡茶活動，可以增加共餐成員互動頻率及時間，發展更深的情誼。

（四）空間安排：採圓桌、固定座位及合菜的方式為佳，此種安排有助於將成員（8-10 位）限縮在固定的空間，有強迫互動的效果。而合菜的用餐方式有助於增加成員互動的必要性。

（五）社會互動技巧的學習：要與他人建立友誼關係，除了要真誠以外，也需要掌握與他人互動的一些原則及界限，較能與他人發展較深的情誼。

從以上的分析，吾人可以瞭解，要打造讓老人發展友誼的共餐食堂，並不需要再多花經費，而是需要在服務流程及規劃做一些有利互動的調整。惟因老人餐食服務在台灣已被定位為滿足生理需求的餐食服務，忽略了共餐服務能提供的社會化效益。因此，要打造一個讓老人發展友誼的共餐食堂的首要工作，是要先改變對共餐的定位，讓政府單位及服務提供單位都可以瞭解共餐食堂可以不只是提供餐食的功能，促進社會化功能對於某些老人來說更

重要。從共餐服務理念的改變開始，才能真正落實打造讓老人發展友誼的共餐食堂。

四、共餐者需要服務或被服務?專職人力與志工的配置，另類的自助團體

本研究在服務使用者的探討中發現,社區食堂因經費有限大多只能聘請1位置多2位的專職工作人員，然而食堂餐食服務的工作繁雜，無法僅依賴僱用的專職人員執行所有的工作項目，因此非常需要志工的服務來協助工作。在A食堂服務安排中人力的配置及工作項目是聘請1位專職廚工烹煮餐食，另聘請1位臨時人員協助庶務性工作，志工的工作是端菜、收食餐桌、撿菜等。而B食堂是聘請1位專職人員負責接待共餐者，志工則是負責所有餐食備製的相關工作。研究者思考在人力有限的狀況下，專職人力的工作項目及志工的工作項目應如何分配為妥?而不同的分派方式，對於共餐服務會產生什麼樣的影響?

以A食堂為例雇用的專職人員負責烹煮及庶務性工作,優點是專業烹煮餐食提供的品質較為穩定可控制，其餘庶務性工作由志工協助技術門檻較低，隨時可找人來擔任志工協助。缺點為無專人負責接待共餐者，較無法關照共餐者來食堂的心理舒適度或需要，不過也就像在自己家一樣，很符合在家或社區的感覺，需要什麼自己來。因此，反而增加共餐者間的互動，會主動相互關心。而B食堂專職人員負責接待共餐者，優點是食堂整天都有服務人員提供服務，向共餐者噓寒問暖，讓共餐者覺得受尊重及照顧，而志工負責所有餐食備製工作，優點為增加擔任志工的共餐者對食堂有更多時間及精神的投入對食堂更有認同感，有助於發展情誼，在B食堂就已形成了志工社群。另外這種運作模式也有點類自助或互助團體一樣，若更多的共餐者擔任志工就會越具備自助團體態樣，共餐者相互分工辦食堂。缺點是對於來吃飯共餐但並非志工的老人，對於食堂的投入及參與較少，由於餐食備製通常是女性比較在行，未參加志工服務對較年輕女性老人，可能會產生壓力。像受訪者A3在訪談中主動提起，因為眼睛不好所以沒來幫忙。另外，因為餐食備製是由志工輪流處理，增加服務提供的不確定性，餐食服務品質也較不穩定，有賴妥善的管理機制協助穩定運作。

總的來說，食堂工作模式通常與主辦單位能獲取及運用資源有關，專職人力的工作分派，通常表示該項工作無法在社區中找到志工人力協助。A食堂志工較無組織，因此也無法擔負複雜性的工作分派。而B食堂志工輪流煮

飯的模式，雖然考驗主辦單位志工的組織及管理能力，但不失為社區食堂永續經營的方法。鼓勵老人投入志願服務也是一項很好的社會參與，然食堂的工作大多與餐食備製有關，志工幾乎以女性為主；在食堂是否可能進一步思考規劃適合男性老人的志願工作，可以進一步思考。

國立政治大學 National Chengchi University

貳、建議

一、對於政府政策的建議

（一）政策面

1、調整老人餐食服務的定位，將促進老人社會化列入餐食服務的目標，鼓勵廣設共餐食堂

臺灣目前的餐食服務立法的意旨是”提供營養餐食，以減少老人炊食之危險及購物之不便”。以服務目標來看，餐食服務是要解決老人”無法用餐或不便用餐”的問題，而提供營養餐食是服務策略。因此，服務重點是如何提供餐食，以增加老人餐食使用的便利性，滿足老人基本的飲食需求。而以發展為失能老人送餐的餐食服務模式為主軸。但從本研究可以發現老人的餐食服務，不應只侷限在餐食的獲取及使用的便利性，而僅鼓勵發展送餐服務，共餐的服務模式除了提供老人餐食外，亦能增進老人的心理福祉及促進社會化，建議應修正餐食服務的目標，增增列促進老人的社會化，並將共餐服務列為老人福利服務的工作項目，據以推行。

然僅列入工作項目仍是不足的，必需要能鼓勵更多民間團體加入共餐食堂開辦的行列，政策的美意才能落實。內政部現行補助標準僅針對失能送餐補助社會團體志工交通費、專業服務費、充實廚房設施設備、、、等費用等。為鼓勵地方政府及民間團體推動社區共餐服務，建議針對社區老人共餐服務訂定適當的補助措施；補助食堂開辦及營運的相關費用，以減低民間社團開辦食堂的壓力，增加其開辦意願；補助項目如場地租金、交通接送費用、廚房設施設備補助、餐具補助、志工或臨時酬勞人力的補助等。特別是場地租金及交通接送費用的補助有助於提升共餐食堂的佈點及老人使用服務的近便性。而在老人餐費部份建議採使用者付費，讓服務使用者對於服務使用更加珍惜。

2、重視老人餐食處理能力的問題，以增進老人飲食營養的攝取，提高老年生活的品質

從本研究共餐老人的服務使用經驗中，發現老人在食物取得、製備食物、處理或烹調成菜餚和進食的能力，可能受限於環境條件，增加其餐食備製的不便利性及不適當性；增加其營養失調而使身體健康受到損害的風險。除了共餐服務的提供外，應加強改善老人因交通不便導致行

動力受限的問題，另外許多與子女同住三代同堂的老人，平日白天也是獨居的現象，也應列入獨居老人服務相關政策中研議處理對策。

（三）執行面－

1、共餐方案可作為導入性方案，附加其他相關服務

由於共餐者使用服務之先決條件中，含括地理鄰近性的要件，因此建議應鼓勵廣設社區共餐食堂，設置食堂點數不一定一社區一食堂，可視社區需要及空間資源狀況設置食堂供膳處，讓老人就地理區域的鄰近性就近到食堂去用餐或提供老人交通接送服務，尤其宜蘭縣地理區域廣闊，大眾運輸無法普及偏鄉地區，交通接送服務有助於提升，交通不便地區老人到食堂共餐。另社區共餐服務推動共餐帶來的效益對參加者而言，除了送餐原有餐食滿足的功能外，還能讓老人透過與其他參加者的互動及空間的轉換，帶來心情的改變，進而改善其用餐氣氛，增進食慾。另外也增進老人與他人的社會互動，發展友誼。共餐活動是共餐者生活中重要的活動，因此在政策推動的執行上是可以作為導入性的服務方案，透過共餐服務提供老人衛生教育宣導、營養諮詢服務或是福利資訊提供或轉介服務等。

宜蘭縣政府現行訂定長青食堂補助作業標準，針對民間社團開辦食堂提供中（低）低收入餐費補助、開辦設備費、行政作業費（志工交通費、臨時酬勞費、庶務雜支費）等補助，另訂定獎勵金鼓勵食堂穩定開辦。惟尚未將交通接送或場地租金納入，以提升民間團體開辦意願並使更多有共餐需求的老人受惠。另外，在衛生教育、營養諮詢及用藥知識等一些觀念宣導，建議主辦業務單位社會處結合衛生局衛教宣導定期到食堂提供諮詢服務，建立老人正確營養飲食及用藥觀念，維護身體健康。

二、對於服務提供單位的建議

（一）採自行烹煮模式的食堂服務，需要穩定工作人力運作，建議落實志工組織管理制度，使人力運用更趨完善。

採自行烹煮模式的食堂，從食材的採購、食材整理、烹煮、打菜、餐桌椅擺放、端菜及飯後收拾等工作，餐食處理的流程相當精細及繁雜，均依賴工作人力處理。而礙於民間社團經費有限，無經費雇用足夠的專職人力處理。因此，志工人力的協助相對重要；而志工人力的充足

及組織化管理，除影響食堂人力的運用外也與影響食堂運作的穩定性。因此，對於現已開辦食堂共餐服務之提供單位，針對工作人力調配的建議處理方案如下：

1、招募志工，建立志工組織及管理制度

招募穩定服務的志工群，建立志工管理制度，以妥善分配運用志工人力並定期辦理志工訓練，加強志工所需的專業知能，以提升食堂的服務能量，使食堂運作得以穩定運作。

2、共餐為主，送餐為輔

在無法招募足夠的志工，工作人力有限的狀況下，辦理送餐服務所需花費的人力更甚於共餐，建議盡量鼓勵健康的社區老人到社區共餐。社區中失能需要送餐的老人，可結合縣府失能關懷送餐服務協助提供，善用資源調配服務工作，使人力運用可以更精實。

（二）除共餐服務外，可規劃其他常態性辦理的活動，增加老人停留食堂的時間，除促進老人的社會化並可豐富老人的生活。

1、規畫男、女性老人社群的發展

研究發現許多男性老人在泡茶活動中，有更多機會發展友誼。然應性別界限的關係，男性老人發展的社群，女性老人不易參與。可在進一步思考女性老人容易群聚的活動，女性老人通常也是志工主要的來源，透過女性社群的發展有助於擴展志工人力。

2、提供餐食服務外，增辦長青學苑課程

食堂除穩定辦理餐食服務外，可透過食堂的老人每天都固定到食堂用餐，提供長青學苑的課程，除讓老人可參與學習性活動外也增加老人留在食堂活動時間，充實老人的生活並增加老人們與其他人的互動，有助於情誼的發展。

（三）為瞭解服務使用者需求，建議辦理匿名的使用者意見調查，作為服務改善的參考，更切合使用者的服務需求。

由於社區共餐考服務大多由社區組織辦理，工作人員及服務提供單位人員大多熟識，可能會使得有些參加者遇有餐食不合時，不好意思反應，怕傷及情誼。但餐食的合適度會影響老人營養的攝取；因此，瞭解參加者餐食需求是穩定服務品質的重要關鍵。因此，建議可定時或不定時進行匿名的意見調查，除可瞭解參加者服務使用的情形據以改

善外，又可降低參加者當面反應餐食調整的尷尬。

三、降低食物的不安全的相關議題及對策

根據國外研究，降低食物不安全是餐食服務方案的成效之一。該研究指出在現有文獻中，食物不安全側重在食物獲得之討論，但近年來有關老人的研究則強調食物使用之概念，係指食物取得、製備食物、處理或烹調成菜餚和進食的能力(Gitelson,etal.,2008,引自呂寶靜,2012)。本研究亦發現共餐老人在未參加共餐服務前，其食物獲得安全程度仍高，問題是老人在食物取得、製備食物、處理或烹調成菜餚和進食的能力，可能增加其餐食備製的不便利性及不適當性；增加其營養失調而使身體健康受到損害的風險。共餐服務雖然能提供改善，但目前共餐食堂的設置尚未普遍，致使有些有餐食服務需求的老人不一定能獲取服務又或對於參加共餐服務的獨居且尚健康老人而言，共餐或送餐服務也僅提供平日午餐的便利性，晚餐及假日這些問題仍然存在，無法透過現行的餐食服務得到完全的改善，這些餐食處理所帶來的問題仍普遍存在許多老人的生活中。因此，這些問題的解決除了透過普遍設置社區共餐食堂，滿足更多有餐食服務需求的老人外，在政策上還應該加強其它的服務措施，提升老人餐食處理的能力，降低老人餐食備製的不便利性及不適當性。以下分析老人餐食處理不便利性及不適當性的情形，並提供應加強的服務措施的建議。

（一）食物的採購：住在偏僻地區的老人，市場離住家之距離較遠，如無便利之交通或自己具備使用交通工具的能力如騎機車或開車，無法到市場採購食物；需由他人協助或向移動式菜車採買。此現象突顯了現有大眾運輸工具的不普及，限制了無自行使用交通工具能力長者的行動能力而影響其獲取食物的便利性。因此，從長程改善的目標來看，為因應高齡化社會的到來，建構對老人友善的環境，大眾運輸工具的普及及改善，提供老人便利的生活環境，應是最首要的工作。而在大眾運輸無法改善前，短期的目標須從強化其食物獲取的管道，如區域性市集的設立或是建立老人共同採購的機制或鼓勵移動式菜車提供固定的服務；雖無法解決老人行動能力受限制的問題，但可改善老人食物獲取的不便利性。

（二）食物的備製：老人在食物備製的主要問題是，有些老人不擅烹調隨便吃、或是因為人少難煮，煮一餐當二餐吃，突顯了有些老人因烹調技能的不足或為簡省烹調的複雜，煮一餐當二餐吃，而吃的不夠營養及新鮮。因

此，老人需要強化烹煮的技能及更簡易的食物烹調方式，以增進自備餐食的營養、新鮮及方便性。建議可以開辦簡單烹煮的學習課程，強化不擅烹煮老人的烹煮技能；研究發現男性老人通常較不擅長烹煮，尤其是獨居的男性老人，餐食備製的工作無他人可以代勞或協助，須自行備製餐食；故烹調能力的強化，實有必要。另可以設計一些適合老人1-2人食用，老人可以簡單烹調且兼顧老人營養的食譜，降低老人自行備製餐食的複雜性，讓老人即便是餐餐自行烹煮，也不覺得麻煩。

（三）食物的攝取：老人在食物攝取的選擇上需較軟爛的烹調方式，一般外食可能不符合軟爛的需求；又老人可能因味覺的退化，口味偏好重鹹，可能對其健康有所損害。另老人因疾病的特殊飲食，顯現了老人飲食照護的需求，如無特別處理可能增加身體負擔。此現象突顯了老人需要加強對於食物選擇、飲食攝取及身體保健的相關知識；可透過提供營養諮詢服務、定期辦理飲食保健及老人疾病與生活保健的相關講座，建立老人正確的飲食觀念及習慣，讓老人越吃越健康。

（四）食物的享用：主要問題是用餐時間不固定及大部份的老人平日中午都是一個人或兩個人用餐，特別是獨居老人若每一餐都是獨自進食，會覺得比較鬱卒，而夫妻共同用餐者也表示夫妻一起吃飯也很少有說有笑；表達了用餐的氣氛會影響用餐的心情及食慾。而本研究也發現到食堂共餐的老人，透過與他人的互動及環境的轉換可保有愉快的心情，吃飯吃的比較開心。此現象顯示了老人對於平日一成不變或較無與他人互動的生活，覺得單調無聊，因此在心情上容易比較鬱悶。因此，除了鼓勵老人參加社區共餐外，也可從促進老人的社會參與與互動著手，充實老人的生活，提升老人生活品質。如在活動中心提供休閒設施，提供老人休閒娛樂使用，鼓勵老人有固定的休閒活動：如泡茶、下棋、玩牌、運動健身；或定期舉辦戶外郊遊踏青；藝術及手工藝、音樂舞蹈或一些教育性課程，豐富老人的生活。

第三節　研究限制及研究者的反思

一、訪談語言與翻譯文字，部份表達仍有落差

本研究訪談受訪對象慣用語言為台語，為使受訪者自在及貼切的表達其共餐經驗，全部受訪者均全程以台語訪談，訪談後並逐字翻譯為文稿，為使逐字稿文字盡量貼近受訪者表達的意思，逐字稿翻譯文字的選用亦盡量使用台語語言表達方式呈現，譬如：相揪、厝邊替代邀請及鄰居。惟部份台語形容詞的表達，受限於不同語言的關係，部分詞彙不一定能找到對應的文字，研究者僅能盡量使用較接近語意的文字。譬如，受訪者覺得來食堂有”依偎”，其意涵可能有依靠或歸屬的意思，但不同人來看可能會有不同解讀，而翻譯的文字使用的不同，可能會影響到讀者不同的判斷。

二、研究類型有限，研究結果的推論有所限制

為宜蘭縣長青食堂社區共餐的辦理模式有很多類型，本研究在場域的選擇，係以服務單位人員參與較深入之自設廚房的烹煮餐食模式為主，且統一時間用餐的服務方式，選定兩個場域作為研究場域。本研究因為探索性研究，係試圖從個案中歸納共餐者服務使用經驗及共餐對服務使用者之影響的相關元素；研究結果不能推論為所有長青食堂社區老人的使用經驗。在不同模式食堂的受訪者的共餐經驗，可能會有所不同。

三、僅訪談受訪者未能訪談工作人員，完整呈現食堂用餐環境的規劃，甚為可惜

本研究係從服務使用者的觀點出發，探討社區老人的共餐的經驗，但在探討用餐環境的安排對於服務使用者使用的影響部份，在用餐環境規劃如服務安排及收費機制相關議題部份，僅以觀察法方式描述用餐環境的設計與安排的可能考量；因受限於研究時間的限制，未能訪談服務提供單位的工作人員，無法將觀察的結果與服務提供單位對話，完整呈現共餐環境的規劃安排，是較為可惜的部份。

四、研究者的反思：研究角色的混淆，可能使研究結果有偏誤

研究者現職為縣府長青食堂主辦單位之主管人員，對於長青食堂計畫存在著原有政策的規劃及服務提供者的既定角度，在研究分析的過程中，不易跳脫既有範疇；仍會掉入以方案評估的思考方式歸納研究結果；而不是以服務使用者的角度來探討其共餐經驗，常需經由指導教授提醒，以調整自己分

析的視角。

另外，在研究進行訪談及觀察的過程中，研究者的身分在某些時候是助力，但也是阻力。助力是進入研究場域，服務單位的配合度高，有關參加者相關資訊較容易獲取；但由於社區服務提供單位主要工作人員與研究者均熟識，研究者無法在研究場域中隱藏身份，雖然再三表明是學術研究需要，但食堂的工作人員及部份食堂參加的老人，仍然以政府官員來看待研究者。因而在蹲點觀察時，工作人員常會來招呼研究者或提問社區遭遇的問題，而研究者基於禮貌及維持合作關係的考量，會與其對話互動而暫時中斷觀察，影響觀察的完整性。因此，研究者透過增加觀察次數，補充觀察的完整性。另外，因為觀察的進行會含括用餐時間，雖然觀察者有自備午餐，以避免中斷觀察，但食堂的工作人員及參加的老人可能基於禮貌，會不斷邀請研究者共餐，研究者曾試圖婉拒，但這樣的行為會造成社區工作人員及參加老人們的不愉快及用餐的不自在。因此，研究者就調整觀察方式與老人們共餐，一邊吃飯一邊觀察；但這樣的方式會使觀察的範圍受到限制。而在訪談的部份，研究者的身份對於受訪者形成兩種極端的結果，在受訪者訪談的邀請部份，有受訪者主動找研究者表達接受訪談意願，但也有不少些受訪者不願接受訪談，可能是擔心表達不好，會對社區有不好的影響。而在訪談的過程中，部分受訪者在訪談中會向研究者特別強調服務單位的辛勞付出或做得很好等，有可能在訪談的內容部份會刻意呈現較正向的回達；而另有部份受訪者則是對於研究者得有些問題會語帶保留或較猶豫不敢表達。B 食堂比較多受訪者有這樣的狀況，因此，研究者也增加訪談人數，以使所獲取的研究資料，到達理論的飽和度。這些情形均可能會使研究的結果可能有偏誤。

參考書目

一、　中文部分：

呂寶靜（2011）。*老人照顧:老人、家庭、正式服務*。台北：五南。

呂寶靜（2012）。*老人福利服務*。台北：五南。

呂寶靜(2000)。老人朋友網絡支持功能之初探。*社會政策與社會工作學刊*,4(2)，頁 43-89。

朱橋麗、陳肇男（2012）。非正式社會支持網絡在全民健康保現實施前後對健康檢查服務利用之影響。*臺灣衛誌*，31(2):164-175

李靜綺（2006）。*在地養老銀髮族之餐食服務需求初探*。碩士，輔仁大學。

洪文滿（2011）。*獨居長者接受關懷訪視服務經驗之初探－長者與志工交會下搭起人情的橋樑*。碩士，國立政治大學。

洪巧蓁（2012）。*臺灣男女老人社會網絡與自覺憂鬱之相關性研究*。碩士，國立陽明大學。

陳燕禎、謝儒賢、施教裕(2005)。社區照顧：老人餐食服務模式之探討與建構。*社會政策與社會工作學刊*，9 (1),頁 121-161

陳莉菁(2008)。*臺北市實施老人社區照顧現況分析:以社區發展協會執行供餐服務方案為例*。碩士，臺北大學。

陳向明（2002）。*社會科學質的研究*。台北市：五南。

陸佩君（2009）。*高齡者餐食服務需求之研究*。碩士，東海大學。

彭泗清、楊中芳（2001）。交往關係的影響因素與發展過程，載於楊中芳編著，中國人的人際關係、情感與信任，頁 181-195。臺北:遠流出版。

黃源協（2005）。正式照顧對非正式網絡互動關係之影響：以原住民部落老人居家/送餐服務為例。*社會政策與社會工作學刊*， 9（1），頁 163-198。

黃源協（2011）。*邁向整合性之老人照顧服務社區化的永續經營*。內政部委託研究案。

黃玉琴（2012）。*送餐服務與老人身心健康之相關研究－以台北市某協會為例*。碩士，慈濟大學。

黃郁婷、楊雅筠（2006）。老人友誼支持與幸福感之研究－以台北市老人服務中心為例。*社區發展季刊*，第 113 期，頁 208-224。

楊宗蓉（2002）。*士林區獨居長者對「送餐到家服務」之營養狀況及需求度評估*。碩士，臺北醫學大學。

楊國樞（1992）。中國人的社會取向:社會互動的觀點，載於楊國樞、余安邦主編*中國人的心理與行為：理念及方法篇*，頁 87-142。

鄭如芳（2007）。社*區老人的營養狀況及對供餐服務需求之研究*。碩士，亞洲大學。

鄭喜文（2005）。*獨居老人休閒活動與社會關係對其心理狀況影響之研究－以宜蘭縣列冊之獨居老人為例*。碩士，慈濟大學。

潘承揚（2013）。*餐食服務服務品質與服務成效之探究－從服務使用者觀點出發*。碩士，國立政治大學。

潘淑滿（2003）。*質性研究：理論與應用*。台北市：心理。

簡春安、鄒平儀（2004）。*社會工作研究法*。台北：巨流。

吳芝儀，李奉儒譯，Michael Quinn Patton 原著（2008）。質性研究與評鑑（下）。嘉義：濤石文化。

二、英文部份：

Antonucci, T. C. （1990）.‘Social supports and social relationships’ in R. H. Binstock and L. K. George（eds.）, *Handbook of Aging and the social Sciences*（3rd ed.）, pp. 205-206.

Colello. K. J.（2011）. Older Americans Act: Title Ⅲ Nutrition Services Program. *Congressional Research Service*

Gitelson, R., Ching-hua, H., Fitzpatrick, T., Case, A., &McCabe, J.（2008）. The Impack of Senior Centers on Participants in Congregate Meal Programs. *Journal of Park & Recreation Administration*, 26(3), pp. 136-151.

Marshall, C. & G. B. Rossman，李政賢譯，2006。質性研究：設計與計畫撰寫

Rook, K. S. &Ituarte, P. H. G（1999）. Social control, social support, and companionship in older adults’ family relationships. *Personel Relationships*, 6（1999）, pp. 199-211.

三、網頁資料

內政部社會司（2012）。老人福利與政策。http://sowf.moi.gov.tw/04/01.htm 下載於 2013/02/24

行政院經濟建設委員會（2012）。中華民國 2012 年至 2060 年人口推計報告。http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0000455 下載於 2013/02/24

羅中峰。從社會脈絡論友誼－淺介一個社會學分析的觀點
http://www.fgu.edu.tw/~social/main/3/cflo/cflo_10.pdf 下載於 2013/04/08

The Older Americans Act Nutrition Programs -National Evaluation of the Elderly Nutrition Program, 1993-1995（1995）.Department of Health & Human Service Administration on Aging 網址 http://www.aoa.gov/AoARoot/Program_Results/Program_Evaluation.aspx ）下載於 2013/03/11

國立政治大學 National Chengchi University

附錄一、訪談大綱

暖身：您參加食堂共餐有多久的時間？你怎麼來食堂（交通方式、花費時間）？一週來幾次?

主題一：服務使用

（一） 使用服務動機、理由：

1 為什麼來參加?

2. 沒來參加之前如何用餐?（Probe：過去的飲食習慣、自己備餐能力及他人協助情形）

（二）使用情形：

1. 餐食的內容?

2. 你到食堂來用餐，都做些什事情（Probe：幾點到?沒吃飯前做些什麼事?幾點離開?付費方式覺得如何?）？

3. 你有來食堂用餐跟沒來有什麼差別（Probe：什麼狀況會沒來?及沒來時如何用餐?）

（三）到食堂來除了吃飯外，有參加據點其它的活動?（Probe：參加活動類型：健康促進或講座；參加時間及頻率）

主題二：服務使用者互動情形

（一） 你對在這裡用餐的參加者，有認識哪些人?

（Probe：請受訪者大致講出人名、原先就認識的是哪些人?與這些人之前的互動狀況：認識時間、連繫密度、往來的內容）

（二）你來這裡有交到朋友嗎?

1. 是哪些人?有哪些互動?為何你們會成為朋友?（ Probe：認識的機緣、朋友如何界定?）

2. 與朋友除來這裡吃飯以外，會安排私下的聚會活動?

3. 共餐的朋友沒來時，你會向工作人員關心他為何沒來? 或你沒來時他們會關心你嗎？

（三）工作人員平常都做些什麼事情?

1. 工作人員的工作內容?（Probe 食物製備？會招呼你或關心你?）

2. 你有什麼事情會找工作人員?（Probe：餐食調整、活動安排）

（四）你除了參加據點活動以外，有參加社區其它哪些活動? （Probe：哪些類型活動及參與的角色）。

（五）你心情不好或是需要幫忙時會找據點的人（工作人員或其他參加者）幫忙嗎?（Probe：協助事由?找哪些人?理由?）

主題三：生活影響

（一） 您覺得參加共餐服務後，您的生活有何改變？

（Probe：您參加共餐前後身體健況狀況?生活作息改變？心情愉悅?交到朋友？生活滿意度？）

（二） 您認為社區的共餐服務對你最大的幫助是什麼?（Probe：與自助餐有何不同？）

四、基本資料

1. 年齡：	6. 經濟狀況：
2. 性別:	7. 交通方式：
3. 過去或現在的職業為何：	8. 宗教信仰：
4. 婚姻狀況：	9. 教育程度：
5. 目前與誰同住：	10. 自評健康狀況：（是否有慢性病）

國立政治大學 National Chengchi University

附錄二、觀察計畫

觀察計畫

一、觀察內容：

（一）共餐的情境因素（餐食備製過程、服務流程、空間配置、時間安排）與服務使用者間互動之關聯性（工作人員人數及分工情形、餐食準備內容、如何接待服務使用者、供餐時間及座位的安排）。

（二）共餐服務使用者在共餐據點的活動情形（幾點開始有人到據點?做些什麼活動?有多少人數參加共餐?服務使用者的互動狀況？吃完飯後做些什麼活動?幾點離開據點?）。

（三）共餐服務使用與其他參加者、工作人員的互動內容（用餐的氣氛？服務人員的角色?有哪些人比較頻繁與他人互動?）。

二、觀察對象：服務使用者及服務工作人員

三、觀察範圍：共餐活動

四、觀察地點：共餐廚房（餐食備製及服務人員互動情形，對於餐食備製的考量）及共餐用餐地點(服務流程、服務使用者活動情形及與工作人員間互動情形）

五、觀察時刻：從早上餐食備製開始進行觀察，預計觀察時間從上午 9 點 30 分至下午 14 點。

六、觀察方式：採參與觀察與非參與觀察並行（與受觀察者寒暄招呼後，再找一不干擾其活動進行之適合地點進行觀察），以現場進行筆錄並使用照相機輔助。