

2018 · 12

# 志工臺北

主題專欄

志工金鑽，服務尚讚

/臺北市第22屆金鑽獎優良志工表揚專題報導

淺談志願服務評鑑

/107年度臺北市社綜類志願服務運用單位評鑑主題報導





#### 主題專欄

志工金鑽，服務尚讚 / 臺北市第22屆金鑽獎優良志工表揚專題報導 1

淺談志願服務評鑑 / 107年度臺北市社綜類志願服務運用單位評鑑主題報導 4

#### 社區服務廣播站

陪伴長者生活的休憩大樹 / 中華民國老人福利協進會 8

傳遞樂齡活力，志工銀髮不嫌老 / 社團法人臺北市永健長青促進協會 10

老有所用的社區歡樂據點 / 二村基石關懷協會 13

志工是家人，團結服務力量大 / 財團法人臺北市現代悅齡社會福利基金會 15

#### 愛心放大鏡

Keep learning! 志工社會力! 也思服務學習協會志工隊學習日特輯 18

也思反思佈告欄 22

#### 活動花絮

107年6-12月活動剪影 24

#### 培訓事件簿

108年度培訓事項 28

臺北市志願服務推廣中心簡介 30

徵稿啓示 32



第 22 屆金鑽獎團體獎得主 - 大同區健康中心

主題專欄 臺北市第 22 屆金鑽獎優良志工表揚活動

# 志工金鑽，服務尚讚



爲了感謝在臺北市默默付出的志工夥伴，同時也爲鼓勵臺北市志工夥伴們持續奉獻造福社會，臺北市自民國 85 年設立「金鑽獎」，表彰具有優良服務事蹟的個人、團隊與家庭，對本市的志工夥伴來說，金鑽獎不僅是一年一度的盛事，更是一種最高的榮譽。

民國 107 年度第 22 屆金鑽獎優良志工經過臺北市政府社會局邀請學術界及實務界的專業評審老師，經過多次會議遴選出優良志工 35 位、優良志工團隊 10 組及優良志工家庭 6 組進行表揚，希望透過獎勵肯定所有志工們的對臺北市的付出，更希望將志願服務的溫暖傳播出去，讓無私的志工精神持續傳承。

每位獲獎志工都有一段特別的故事。臺北市立圖書館志工金志弘先生，他曾在民國 99 年首次得到金鑽獎優良志工肯定，當時已是 82 歲高齡志工，107 年更以 90 歲高齡第 2 次獲得金鑽獎，長年在圖書館協助圖書業務的他，也因著從事志願服務，讓他重新發現自己的價值。

焦新強、鄭雪嬌、焦文琪一家是優良志工家庭組的獲獎者，起初



第 22 屆金鑽獎個人獎得主 - 陸金竹志工



第 22 屆金鑽獎家庭獎得主 - 焦新強、鄭雪嬌、焦文琪

女兒焦文琪在媽媽的鼓勵下，在民國 94 年加入臺北市立動物園志工隊負責解說工作，因為服務過程中獲得許多成就感，吸引父母親一起加入志工的行列。回憶起有趣的經驗，焦文琪笑著說：「經常和父母親在炎炎夏日裡穿著厚重、不透氣的動物布偶裝，滿身大汗地與遊客互動，雖然很累、很辛苦、但看到遊客們的笑容，覺得一切都值得了。」這些共同從事服務的經驗，也成為家中茶餘飯後討論的話題，增進了家中的和諧，一家人也約定要持續保持服務熱忱，延續這份感動。

另外也有許多志願服務的崗位，需要不同的專業付出。在臺北榮民總醫院服務 31 年的陸金竹女士說到，在醫院服務是相當忙碌而且辛苦的，但在服務的過程中感受到人與人之間的溫度與鼓勵，也是支持她持續不斷從事志願服務的原因之一。回想起在癌末安寧病房服務期間，看到許多離別難捨的畫面，除了陪伴病友走完最後的一程，也經常鼓勵病友及家屬勇敢地說出心裏的話，讓彼此都不留遺憾，這是病友和家屬最珍貴的人生禮物。

今年的獲獎志工中，65 歲以上的長者有 26 位，還有許多超過 80 歲的高齡長輩，仍持續監守志工服務的崗位。臺北市有超過 40 萬的高齡人口，社會局也將持續推動「高齡志工」的服務方案，希望鼓勵更多健康的高齡長者，出門做志工，打造臺北市為樂活的銀髮友善城市。





### 個人組

推薦局處	運用單位全銜	志工姓名
社會局	財團法人伊甸社會福利基金會	曾景娟
社會局	財團法人臺北基督教女青年會	陳秋旭
社會局	臺北市南港區公所	張陳梅壬
民政局	臺北市萬華區戶政事務所	黃美媛
民政局	臺北市殯葬管理處	胡薰云
教育局	臺北市立動物園	黎麗媛
教育局	吉林國小	蕭秋菊
教育局	臺北市立天文館	林寶珠
教育局	臺北市立圖書館	金志弘
教育局	臺北市立圖書館	許英鏘
教育局	麗湖國小	許佩惠
教育局	景興國小	溫雪梅
勞動局	臺北市政府勞動局	楊秀蘭
衛生局	大安區健康服務中心	黃惠珍
衛生局	信義區健康服務中心	羅瑞華
衛生局	萬華區健康服務中心	邱麗美
衛生局	南港區健康服務中心	何珍
衛生局	松山區健康服務中心	李謝美惠
衛生局	臺北市立聯合醫院	林秀琴
衛生局	臺北市立聯合醫院	林素月
衛生局	臺灣大學醫學院附設醫院	蔡慧貞
衛生局	臺北榮民總醫院	歐淑蓮
衛生局	臺北榮民總醫院	陸金竹
衛生局	臺北榮民總醫院	張同菊
衛生局	振興醫療財團法人振興醫院	林雪蓮
觀光傳播局	臺北探索館	蔡惇光
地政局	臺北市中山地政事務所	柯建德
地政局	臺北市建成地政事務所	劉玉霞
文化局	財團法人李國鼎科技發展基金會	陳凰妃
文化局	臺北市立美術館	呂素珍
警察局	臺北市政府警察局少年警察隊大安少輔組	李鴻鑑
警察局	臺北市政府警察局少年警察隊萬華少輔組	石榮銓
消防局	臺北市政府消防局	李美麗
消防局	臺北市政府消防局	張芷昀
消防局	臺北市政府消防局	陳亮淳

### 團體組

推薦局處	運用單位全銜	團隊名稱
教育局	臺北市市立天文館	臺北市立天文科學教育館志工第二中隊
衛生局	臺北市大同區健康服務中心	衛生保健志工隊
衛生局	國防醫學院三軍總醫院	源遠志工團 - 康乃馨
民政局	臺北市大同區戶政事務所	臺北市大同戶政志工隊
教育局	臺北市立圖書館	臺北市立圖書館視障服務志工隊
教育局	永樂國小	永樂國小愛心服務團
民政局	臺北市文山區戶政事務所	臺北市文山區戶政事務所愛心志工隊
衛生局	臺北市士林區健康服務中心	衛生保健救命志工隊
民政局	臺北市士林區戶政事務所	士林戶所志工隊
衛生局	臺北市萬華區健康服務中心	社區家庭健康中心志工

### 家庭組

推薦局處	姓名
警察局	張福勇
	張福山
衛生局	鄭彩鑾
	邱雪婧
教育局	焦新強
	鄭雪嬌
	焦文琪
衛生局	尹雄
	劉永康
觀光傳播局	蔡憲宗
	陳惠美
教育局	景建民
	陳美華

**主題專欄**

淺談志願服務評鑑—107 年度臺北市社綜類志願服務運用單位評鑑主題報導

## 淺談志願服務評鑑

臺北市志願服務推廣中心 /  
張家明主任

每年到年底，單位都要進行年度的考核，作為年度最終的評比。志願服務也是一樣，志願服務法第十九條『主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。』所以大家都被規範要面對這些評鑑。

我們常認為有人來評鑑打分數，就是在刁難，總是用充滿敵意的眼光去看待評鑑，其實既然一定要評鑑，就讓我們思考如何用更正向的態度來面對，也可以在準備評鑑的過程中更開心。

臺灣絕大多數的評鑑活動，都把重點放在資料的考核，各項資料的建立，就像是品質保證的依據一樣。國際標準化組織在推動商業以及工業的品質保證時，其實也是利用文件的建立與管控，來確保服務跟生產具備有一定的品質，像是一般所熟知的 ISO9001 品質管理系統，就是要建立一個標準化的文件系統架構，來確保服務跟生產的品質。這跟面對評鑑所要求的文件資料，概念上其實差不多，透過文件的整理，的確可以維持一定程度的工作與服務品質，因為文件的指示可以確保我們在推動各項工作一個基本的要求，如果我們將文件的品質定的越高，那在推動服務的過程中也會有高標準的依據來作參考，這就是文件存在的價值。因此，在評鑑的過程中，文件的整理是最重要的一環，也是展現我們服務成果重要的依據。

其實這些文件的整理所代表的不僅僅是評鑑的分數而已，更是許多心血與知識的結晶，志願服務往往在單位內並不是重要的業務項目之一，所以承辦人除了面對志工之外，也需要辦理許多業務，造成承辦人員的更迭快速，這些文件就變



成重要的資產，透過文件的交接，可以讓後人了解前人所辦理的各項業務以及方法，就像課本一樣，知識透過書本的傳遞達到知識累積與管理的效果，所以評鑑資料從正面的角度來看，就是知識管理重要的一環，讓單位在推動志願服務過程的紀錄得到保存與整理，也達到知識傳承的效果。

因此當換個角度來思考評鑑這件事情，其實會發現有很多正面的意義，雖然準備評鑑是一件辛苦事情，而且讓外來人來評價自己的工作狀況與分數，總是不會高興，然而從品質管控與知識管理的角度去思考評鑑，或許可以降低心理對於評鑑的排斥，而且認真的去理解所有的評鑑的內容，也會讓我們在面對評鑑有更正向的看法。

我們以衛生福利部『108年度中央對直轄市與縣（市）政府執行社會福利績效實地考核實施計畫』中，志願服務制度組來作討論，這是每兩年中央針對地方政府的社會福利所進行的評鑑考核，其中最特別的是志願服務制度分組，因為一方面社會福利的評鑑中有針對志願服務進行考核，另一方面志願服務法也規定主管機關要針對志願服務進行評鑑考核，所以為了降低承辦人的業務負擔，因此從108年度開始，中央將志願服務評鑑與社會福利績效考核合併，固定每兩年進行而且將以地方推動志願服務為範圍，並不局限於社會福利，這是近年來志願服務評鑑最大的變革。

為了面對中央的志願服務評鑑，相信很多地方目的事業主管機關也都會積極的向轄下的運用單位索取各項資料，而最常見的就是針對運用單位也辦理志願服務評鑑，而這樣的評鑑大多會以中央所擬定的考核指標來作為主要的考核內容，所以運用單位也需要了解各項的考核指標，畢竟面對中央的志願服務考核，地方跟運用單位其實需要共同面對。



107 年度社會福利暨綜合類志工運用單位評鑑頒獎典禮

歷年來的志願服務評鑑項目我們可以分成二大面向來討論，108 年度的評鑑也不例外。首先是針對志工的管理與制度面向，包含了志願服務的願景、藍圖與推動規劃、經費的編列與執行、各層級的志願服務會議、志工人數的增長與紀錄冊申請管理、志工訓練的辦理、志工保險、考核以及獎勵等措施。

有關志願服務制度與管理面向的考核，重點在於建構完善的志工管理體系，像是對志工資源的有效運用，所以需要完整的藍圖願景以及年度的推動計畫；另外各項招募與面試標準、志工工作守則、甚至各項考核標準與獎勵規定都可以事先規劃並制度化，志工資料的管理、訓練、記錄冊申請以及志工保險的投保，都是例行但卻相當重要的工作，最後就是有沒有按照所規劃的工作內容與獎勵表揚依序辦理。這些考核項目只要一開始做好規劃按表操課，都是在運用志工一定要做的工作，因此做好志工管理同時這些資料也就會完善。

第二個面向重點在單位所推動的各項志工服務項目，針對志願服務的宣傳、整合各項資源、志願服務工作的特色以及創新研發的作為，近年來因為高齡化議題的熱議，108 年度志願服務評鑑也加入了鼓勵長者參與志願服務的評鑑項目。第二個面向的考核重點就是要展現各個單位的差異與特色，志工管理與制度基本上各單位都大同小異，因為需要符合各項規定與法規，但是志願服務特色就可以展現出單位在志願服務的創新與研發特色，只要把單位推動的各項志願服務方案，針對人、事、時、地、物整理好相關資料，就可以完整的呈現單位志願服務的特色。

各個地方目的事業主管機關，在針對轄下的志工運用單位進行評鑑時，多半也都參考中央的考核指標來制定評鑑項目，所以大致上的方向是不變的，只是主管機關會調整部份的評鑑項目，來因應不同性質的運用單位，或是不同政策目標，107 年臺北市政府社會局就針對臺北市社會福利類及綜合類志願服務運用單位進行兩年一次的績效考核評鑑，透過評鑑希望了解運用單位在運用志工的狀況，也讓運用單位透過評鑑指標理解，如何建構單位內志工運用的管理機制，最終有 10 個運用單位榮獲績優表揚，並且獲得新臺幣 1 萬元的獎金，他們在志工管理的制度與方案上都可以參考（107 年度獲評鑑績優之運用單位如右表）。

最後，期望各志工運用單位可用正向的態度來面對各項評鑑，把準備評鑑當作是一種品質保證以及知識管理，在面對評鑑的時候就可以有更多正面力量來支持，大家共勉之。

單位名稱
中華道統慈惠協會（松山慈惠堂）
中華民國志願服務協會
財團法人臺北基督教女青年會
財團法人臺北市立心慈善基金會
臺北市大安區公所
臺北市士林區公所
臺北市松山區公所
臺北市文山區忠順社區發展協會
臺北市政府公務人員訓練處
臺北市政府秘書處



社區服務  
廣播站

## 陪伴長者生活的休憩大樹



志工和學員們不分彼此在聽的唱歌教學

談起臺灣最早的長者權益組織，就不能不提中華民國老人福利協進會—於民國 52 年成立、民國 65 年登記為社團法人。協進會為全國性團體，以「弘揚敬老、陪伴孝親、愛心傳承」為宗旨，定位明確。

走到協進會位於信義區的辦公室，我相當訝異—眼前小小的空間，居然有那麼大的量能！穿著粉紅背心的志工在長者間忙碌地穿梭著，還有健康中心志工和護理師為長者量血壓進行衛教。在文康活動區，另一群長者跟著歌唱老師，提起嗓子一起唱著

歌，長輩唱的歌曲或高或低，和成一首有自信的歌。

協進會在社區提供空間，讓鄰近的長者可以參與文康活動。每週一三五提供共餐服務已成為例行的活動，協進會也會到獨居長者與生病長者的家中進行關懷訪視。另外，協進會持續舉辦全國性活動，像是模範老人、孝親楷模、重陽卡拉 OK 比賽……等，他們將自身定位成老人議題的匯辦服務平台。秘書長高火生表示：老人福利協進會由於立案至今歷史悠久，有其知名度與能見度，因此理監



事也經常到外部宣講敬老要有好態度、陪伴要具體行動，持續傳承弘揚孝親的理念，甚至在外縣市也有分部組織的立案社團。

高秘書長是協進會轉型的重要關鍵人物，他笑稱他是以志工心態，來承接秘書長一職。從公職退休至今，在協進會奉獻三十年，也利用其公務職涯經驗，重整協進會財務、撰寫企劃積極向政府尋求相關活動補助，讓協進會再重新轉型與定位，財務收支亦趨向穩定。高秘書長除了熱心於公益服務之外，也參與自己有興趣的領域，擔任林安泰古厝導覽志工。保有自身彈性和學習吸收新知的動能，是終身學習的志工典範，高秘書長的學習態度非常值得志工們借鏡、精進。

除了向中央的衛生福利部申請補助辦理敬老聯誼活動，協進會也會和地方層級的臺北市政府申請共餐關懷據點的人事補助。辦理各種活動時，則依協進會數十年來建立的人脈網絡尋求募款與人手贊助，如獅子會、國際佛光會等志工，都會在年度舉辦大

型活動時，踴躍前來支援志工人力，讓活動圓滿完成。

高秘書長堅持協進會在社區服務，只需做鄰近幾條街內的社區即可，這樣才能真正「落實在地」。大家彼此是社區居民，容易建立共同情感與互助網絡，亦可省去機構與志工或參與者磨合、培訓的成本。我也很好奇「如果協進會組成老化嚴重，沒有新人進來怎麼辦？」高秘書長自信的笑容：「因為我們幾十年來都服務社區民眾，街坊都看在眼裡，當大家退休後，就會想到我們，自然而然走進老人福利協進會，做愛心陪伴服務，成為快樂的志工。被大家認同，就是最好的肯定！」

中華民國老人福利協進會，不只發展全國性的活動，也發展小而美、美而優質的社區關懷據點。誰說組織一定要很多人參加才能成就大事呢？專注眼前周圍人與社區，也能夠在地長出生根又挺拔的樹，結出熱忱服務的志工和陪伴行動的愛心果實。



高火生秘書長和訪員們的合照



協進會也成為平台，讓健康中心、戶政事務所等資源進來，為長輩的生活全方面把關。

## 傳遞樂齡活力 志工銀髮不嫌老

採訪這天來到永健長青促進協會，一眼望去，看見協會志工魚貫地圍繞在一位和藹可親的大哥旁邊提出所遭遇的疑難雜症，而這位親切的大哥也從容不迫的耐心回答。原來，這就是永健長青促進會的靈魂人物—沈皓總幹事。沈總幹事告訴我，協會創立的初衷是希望銀髮朋友可以走出住家，迎向陽光；亦可融入團體與社會，結交朋友、預防失智，只要能讓銀髮族消除孤單寂寞之感，就得以享受社會人情之溫暖。

永遠健康、長保青春不只是協會對自我的期許，他們更透過據點的經

營，將「永·健·長·青」的精神落實在大大小小活動中。沈總幹事是協會中的關鍵人物，他一手包辦協會中大大小小的事務，包括每週充實的課程安排、會員的報名作業、規劃活動、經營共餐據點、照顧／關懷會員等。這些多如牛毛的業務，沈總幹事處理起來沉著穩重、有條不紊，令人佩服。雖然沈總幹事做事能力極好，但協會在經營與志工的運用上還是面臨了一定的困難。

沈總幹事告訴我：永健長青促進會沒有自己空間，租賃辦公室因為會員的增加及活動的多元，總是嫌不夠

端午送粽，關懷長者。





參加活力秀

大，才藝班上課則租借用里民活動中心場地。場地的機動性或多或少影響了協會的運作與經營。另外在經費方面，目前協會所提供的課程與共餐服務，尚需自身存款來補貼。語畢，沈總幹事露出充滿堅定與勇氣表情，苦笑著說：「我們還是要繼續做啊！為了會員還是要堅持服務下去，不能刪減課程或縮水餐點質量！」我彷彿看見了為了理想而不管路上荊棘的憨人。

不過，有句俗話說「天公疼憨人」，協會努力的付出是被社區成員看見的。沈總幹事告訴我：協會成立的十三年間，會員數量仍在持續成

長，截至 107 年底，會員近一千位，固定繳年費的會員也超過七百人。許多會員覺得協會辦理活動和課程物超所值，因此呼朋引伴、廣邀鄰近社區親友和鄰居加入協會。穩健的會員數量讓協會有穩定財源，可專心於據點經營，進而提升課程與服務品質。

除此之外，協會志工無私的付出，更是協會繼續經營下去的一大動力。沈總幹事積極培養志工，讓社區學員從活動參與者轉變為活動協助者，進而成立志工隊。協會志工必須定期接受不同的訓練，確保協會的運作可以更專業與順暢，而志工平時主要的服務是透過電話訪問關懷其他長者。但



爺爺奶奶齊健走



永健長青據點溫馨共餐



表揚模範老人

沈總幹事也提到，由於志工歲數偏長，因此在電腦文書與資訊方面，仍有較大的空間可以努力學習與進步。

綜觀來說，永健長青促進協會是社區中重要的據點，除了提供共餐、課程、關懷長者的服務外，有更多無形的資產在協會裡運作著。銀髮族走出自家與更多人互動，除了消除寂寞感，也為社區添上人情溫暖。社區成員從「被服務者」到「服務者」，協會會員與志工的界線變得模糊、彼此協助。社區成員的參與就像暖陽般投射光芒與溫暖，為協會帶來更多活力與熱絡。這樣的景象，不禁讓我讚嘆「有這樣的關懷據點和熱心的志工真好」！



協會裡的真 -106 歲長者笑開懷

## 老有所用的社區歡樂據點



除了活動外，宣導課程貼近長者需求，大家神情專注的上課。

剛走進民生社區裡的二村基石關懷協會社區據點，就能看到志工和社區成員熱絡的彼此招呼，大家一起笑哈哈的畫面好不快樂！「活力爆表」是許多人對協會的第一印象。

二村基石關懷協會辦理的「民生社區長者活動據點」，起源於 2009 年聯合二村教會見到社區居民漸漸年長，遂秉持著神愛世人的精神，擴大對社區的服事工作<sup>1</sup>，而成立長者活動據點；由原本參與人數很少而且多為教會會友的狀態，漸漸的，服務慢慢地走進社區。良好的服務品質，加上熱情的氣氛營造，讓社區成員口耳相傳，吸引更多人走進二村基石協會的大門，或擔任志工、或參與協會活

動。教會在服務社區長者七年後，考量行政需求及資源連結，終於進一步於 2015 立案成立二村基石關懷協會。

協會幹事黃朝窗告訴我們，教會一開始會提供社區據點的服務是因為體認到社區居民逐漸高齡化，因此希望透過舉辦活動與訪視關懷，讓被關心的長輩不再覺得孤單。而在服務的過程中，對象慢慢由少數會友擴及更多的社區民眾。黃幹事提到：隨著時間的更迭，民生社區住戶型態漸漸變成偏高齡的社區，社區中住戶子女長大後有許多人在國外或是外地發展，無法侍奉親側，使得社區有較多的住戶是長者獨居或老夫妻同住。教會正式成立據點後，服務對象從教友轉變



據點活動時，二村基石總是擠滿期待的長者。

為所有人，越來越多社區長者將二村基石舉辦的共餐與課程活動當成每週例行事項。無心插柳柳成蔭，起初只在家裡活動的長者，漸漸的願意出門與協會志工、社區成員交流，這樣的效果與榮景是起初教會奉獻時始料未及的。

在志工運用方面，目前二村基石志工有三分之一是會友。所有志工大多數已合作多年，延續過往在教會的服事經驗有著不錯的默契，也延續了教會的「愛宴」習慣。圓桌共餐時光，各桌會有志工擔任桌長並關懷各桌的共餐長輩。另外，協會志工會排定認養名單，定時透過打電話給長者傳達關懷之意，這讓參與據點的志工和長者們可以彼此建立網絡、關心彼此，進而達到連結情感的功用。

73 歲志工孔祥菊大姐原本住在民生社區附近，九年前開始投入服務，擔任共餐組的掌廚一姐。四年前孔大姐住家搬遷至新莊，但依然捨不得離開志工生活和二村基石的夥伴，每週的共餐活動她不嫌遠、不嫌累，一早

就搭公車前來備餐，張羅廚房裡大大小小的事。孔大姐一邊服務、一邊喊著「累了，要退休好好休息了！」但身旁的志工伙伴打趣地跟我打小報告：「她是不可能閒下來的！講到伙房工作，孔大姐絕對義不容辭！」

在高齡化的民生社區裡，許多志工是「初老」服務「老老」，卻也不難看見志工年齡比被服務者年齡還大的現象。在高齡化社會的臺灣，二村基石協會冀望引進更多志工成長課程，連結社區和公部門的資源，讓社區民眾可以真正「在地老化、健康老化」。

我坐在二村基石關懷據點，看著銀髮的大哥大姐們興高采烈的扮裝模仿明星唱歌，也看見協會志工在熱氣氤氳的廚房裡舞鍋弄鏟，這麼樂齡、活力的據點，真的非常值得大家看見與學習！希望如此成功經驗和成果，能被更多人看見、實踐。不只是老有所終，更能老有所用，即便高齡，能有更多的社會參與寫入生命的故事中。

1、基督教界的常用名詞，廣泛來說與「服務」的意思相近，但細究聖經內的含意仍有層次上的差異之處。有興趣的讀者，可以參考基督教期刊《舉目》66 期中的文章〈服事、服侍與服務〉，參考網址：<https://behold.oc.org/?p=21128>。

# 志工是家人， 團結服務力量大

在一個風和日麗的十月天午後，我們風塵僕僕地來到臺北市三民路靜巷內的老人社會大學。原來，今日要拜訪的主角—財團法人臺北市現代悅齡社會福利基金會，正是由中國老人教育協會為提供更完善的社會福利服務特成立的基金會，一個才成立1年4個月的非營利組織。

我們隨著熱情的志工引領，來到基金會辦公室。辦公室看上去設備雖然簡約樸素，不過陽光卻充足的令人神采奕奕！即便社工員與志工們手邊都有正在忙碌的事情，但看見我們到訪，都面帶微笑、點頭示好，辦公室就像開滿花朵的花園，芳香滿庭，充滿溫馨的正能量。

隨後執行長許金玲小姐為我們介紹悅齡社會福利基金會的組織架構及成立脈絡。為了迎接臺灣高齡化社會的到來，「中國老人教育協會」自1994年便成立，繼而設立「老人社會大學」，藉以提供長者一個可以休閒、可以學習、可以交誼的處所。老人社會大學的成立，係以貫徹「活到老、學到老、玩到老、樂到老、活得好」的精神，希望藉著各項研習課程，讓中老年人能在課程當中交誼、在課程當中擴增視野、在課程當中活健筋骨、在課程當中增進身心的健康，並



訪員與悅齡基金會許執行長（左一）與章龍成大隊長（左三）合影

且在生活當中享受優質、活力的智慧人生。換言之，就是要活化樂齡，延緩長者進入因病臥床的時間，將老年化問題降到最低。

到了訪談的空間，許執行長為我們翻開一本又一本的資料冊，裡頭盡是完整又詳細的志工服務紀錄及行政庶務資料，令人驚訝的是，基金會才剛成立不久，志工相關的工作模式與紀錄架構就已現雛形，如此清楚又有條理的方式，不僅能讓志工用最輕鬆的方式登錄自己的服務紀錄，也方便日後的資料提取。不過，志工的運用對基金會來說，還是一門大挑戰！許執行長解釋道：「老人社會大學除了校本部外，另有七間分校區，包含宏國福城校區、南京校區、中山校區、華山校區、民族校區、板橋校區及健康校區。這些校區，一週五天可容納約1200名學員選修課程，目前共開設



悅齡基金會許執行長展示志工管理的翔實記錄

75 種不同課程，上課學員多達 500 餘人次。」基金會有著如此龐大的業務量，不禁讓我們同時看見運用單位陪伴志工的重擔，也看見了悅齡志工對服務的熱情。這樣的看見，進而讓我對執行長在經營「志工文化」這個區塊產生好奇。

如何經營良好又有向心力的志工文化？許執行長毫不猶豫且不藏私地訴說著他們的成功之道，總結來說有三大重點相當值得大家學習。第一，認同機構理念是非常重要的關鍵，因此志工的基礎訓練與特殊訓練，都由基金會自己一手包辦，因為這樣運作較易讓基金會中的工作人員與志工凝聚共識，且成功地相互合作、完成業務。第二、在情感上，機構必需視志工為家人般對待，透過理解、包容與耐心與志工夥伴磨合，進而產生默契一同向前。第三、在工作上，機構必須清楚了解志願服務是終身學習的一環，因此應視志工能力給予適當的工作分配，且不把標準過於嚴格的期待

加諸於志工夥伴身上。

結束訪談後，我們在喧擾的臺北市中心慢行、沉澱。在剛剛的訪談過程中我們感受到悅齡基金會志工們對機構的向心力以及滿滿的正能量，這樣無形的正向動力是難以用言語形容的珍貴！悅齡社會福利基金會不僅成功塑造了良好的志工文化，也成功地建立起團隊的情感，這樣的運作模式相當值得我們學習。



悅齡基金會志工執勤中，為老人社會大學課程的報到服務。



愛心放大鏡

# Keep learning ! 志工社會力 !

## 學習日特輯



志願服務法的公布實施，是宣示「志工 2.0」的時代來臨－志願服務不應只是「愛心」的展現，而應該轉變為「智慧型志工」，透過智慧去思考志願服務，最後化為能確實幫助人、幫助社會的行動。也思服務學習協會，秉持上述的理念，在 2018 年 11 月 14 日這天帶領了志工隊進行了一場兼顧學習、服務與放鬆的充電之旅，活動就叫做「撿福氣、愛地球－也思志工學習日」。我們不僅有服務，還學習到許多有關環保與文化的相關知識，不是教條式的學習，而是從服務與活動中體認知識，非常的充實的一天！我是也思學習日特派記者，王玉婕，以下將學習日的精彩活動分享給讀者。

### 城市環保志工－服務時況轉播

這一天，我們化身為城市環保志工，從臺北市志願服務推廣中心出發撿垃圾到大稻埕。

「臺北市很乾淨啊！街上哪有什

麼垃圾？」看到這邊，若讀者心目中產生這種疑惑，那可就大錯特錯囉！從信義區公所到象山捷運站短短的 350 公尺的距離，就花了我們超過 10 分鐘不等的時間撿垃圾還撿不完！許多垃圾就隱身在草叢中，有未喝完的手搖杯、寶特瓶、菸盒等；而也有許多「菸頭」就夾帶在人行道邊或是水溝邊。接著，我們搭乘捷運到北門站，從北門站步行到大稻埕 207 博物館。在這個約 1.5 公里的路程中，一樣發現城市的垃圾遍布人行道、馬路、公園的各個角落，甚至路邊破損的古物



撿垃圾前的行前訓練



也思志工隊撿拾路邊垃圾



拾起的垃圾，菸蒂無所不在。

也被塞滿了垃圾。

我們撿垃圾的總足跡，不過約兩公里，但是我們所撿的垃圾卻集到垃圾袋滿滿滿。剛開始我與夥伴們都熱情滿溢，抱著城市中並不會有太多垃圾、認真撿一定撿的完的心態來撿垃圾；但是，撿著、撿著我們都不約而同的發現到一城市中的垃圾根本撿不完，因為太多、太多了！不是清潔人員不夠努力工作，也不是社會中沒有相關機構在關注垃圾與市容的問題；問題的來源是現在仍有許多人還會隨手丟垃圾、菸蒂。問題唯一的解方，就是提升公民素養，不亂丟菸蒂與垃圾，才能讓臺北市變成百分百的光榮城市。

### 「智慧型」志工－先了解問題根源，再進行服務

出去撿垃圾之前還要行前訓練！關於垃圾的知識還有很多值得我們學習與探究，包括：垃圾到底去哪裡？它的生命是否就在焚化爐就結束？每天每人產生的垃圾有多少？這些問題都很值得我們去了解、關心與設法解決。

生活中不經意就產生的垃圾是很多人忽略的污染物，平均每人一天的垃圾產量就高達 1.1 公斤，而儘管做好了資源回收也不一定真的能再利用。許多人可能認為掩埋或焚燒垃圾就會消失，實際上並不能；透過掩埋處理的垃圾，有可能會產生毒素、汗



路邊破損的古物裡也被塞滿垃圾！



美麗的社區公園，竟也被垃圾佔據！



也思志工與垃圾最後的快樂合影！



也思志工認真享受導覽志工專業的服務

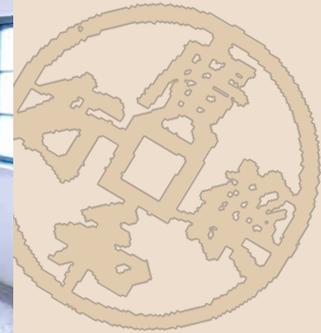
染土地與水源，而透過焚化爐所處理的垃圾，在焚燒過後也會產生「底渣」，底渣是垃圾燃燒後的產物，有些廠商允諾為政府處理，事實上卻又非法傾倒在土地上，再次形成汙染。

有關於垃圾的知識，還有很多需要我們去探索。上完行前訓練，志工夥伴都瞭解到「垃圾無法永遠消失」，我們除了驚訝得瞠目結舌，也利用時間動動腦思考如解決。討論過後，我們認為應該從「垃圾減量」開始。無論是自帶環保杯、環保筷，或者是選擇內用、不用一次性餐具等小動作，都是從平常生活中可以做的。我們都知道這些道理，但卻不曾行動，而在今天前訓後，了解到垃圾的問題如洪水猛獸般可怕時，才能理解生活中犧牲一點方便不要緊，重要的是寶島臺灣的這片土地。

### 文化饗宴－迪化街 207 博物館

一個志工可以涉略不同領域的服務來充實自己的志工生涯。學習日這天之所以會成行，其實是托我們志工伙伴筠琪的福，她因為興趣的而到 207 博物館當志工，從而推薦也思志工隊一同過去參觀古蹟建築與展覽。

抵達 207 博物館，我們看見古色古香的建築，入內還能聞到一股木頭的清香！當時館內正在陳設門窗展。原來，207 博物館是由陳國慈女士承購的私人博物館，她致力推廣「古蹟活化，再現老房子活力，透過策展與藝文活動來訴說臺灣的人文與歷史故事，串聯現在與未來，創造老房子的新生命」<sup>1</sup>。也因此，當天我們參觀的門窗展，陳列的範圍從家戶到宮廟、日本時代到民國時代面面俱到，這些文物勾起志工夥伴兒時的記憶，好不懷念！



過去的純手工的門窗工藝技術，相當了不起！

在參觀的同時，有專業的導覽志工為我們全程說明不同時代、不同場合出現的門窗，它們身上有著不同的花紋、特色與風俗習慣，充滿了歷史人文氣息。在導覽的過程中，我相當佩服導覽志工的專業，不僅把有關門窗的知識和習俗解釋鉅細靡遺，更用口語還原了古早年代在製造門窗的工藝與辛苦！若不是認真學習與爬梳資料，不可能做到如此專業的服務；專業的導覽服務也勉勵也思的志工夥伴—志工是活到老、學到老，知識永無止境，學習越老越精彩！

### 志工咖啡館－沉澱與反思

半天的學習日不僅動手、動腳又動腦，到了下午四點時分，志工夥伴也都累了。找了咖啡廳休息片刻，一邊享用美味的下午茶點、一面透過也思秘書長郭瑤萍的帶領下完成沉澱、

討論與反思。什麼是反思？「反」，是反身提醒自己身為志工、也是公民的我們，下次若要再進行服務，要如何將服務更完善、對他人／社會更有幫助；「思」是要回溯今天所學的知識與行動，思考以後還能提供何種型態的服務參與社會，使社會進步。下面的「也思反思佈告欄」紀錄著幾位參與志工的親身感受，與大家分享！希望能用平凡的文字，將深切地感受透過文字傳達給所有讀者。



1、關於迪化街 207 博物館，可參考其官網獲得詳細解說。網址：<http://www.museum207.org/index.php>

# 也思反思 佈告欄

Volunteering Taipei

編輯 / 王心怡、王玉婕

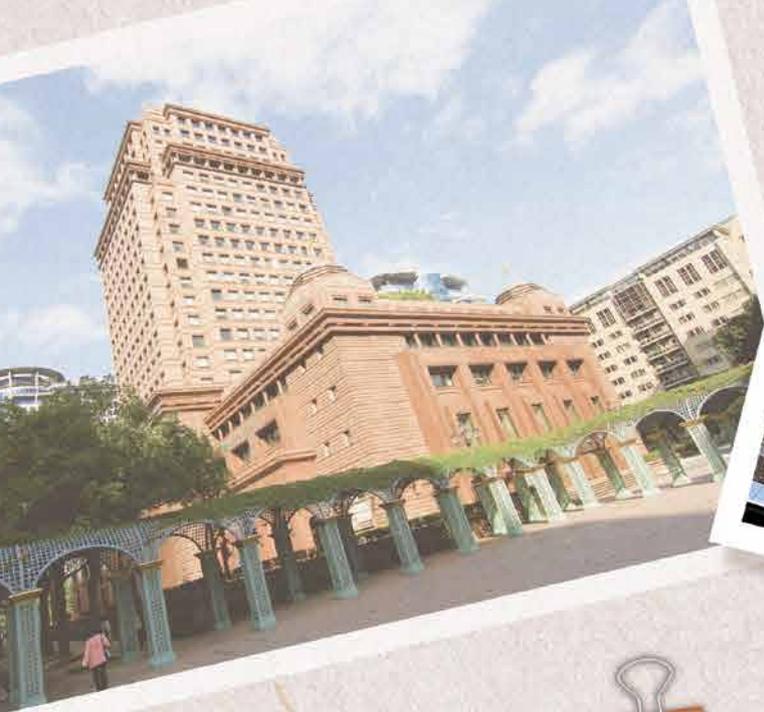
## 志工 / 魏玉琴

一路走來，與原來的想像是有差距的。印象中街道是很乾淨的、環境是優雅的，但實際上好像垃圾撿不完，菸蒂集中在一起時，還會發出惡臭。感覺公民素養還有待教育與加強，環境可以改造，但身體健康是不可逆的！也很感恩有人無私的付出，從自身出發，對社會回饋。

## 志工 / 張筠琪

今天行前訓練的課程，讓我感受到垃圾問題嚴重，因為後端的處理不負責任及未憑良心，造成更大的困擾，並影響到人民的生活品質。看到影片中取到的水採樣竟是強鹼水，影響了周遭的植物、農田、魚塭的生長，甚至旁邊住戶的飲用水，真的很可怕！後端的改善，也許是我們無法影響的，但我們可以在前端想辦減少垃圾。

今天也體會到路上有撿不完的菸蒂，非常困擾。也許可以正視亂丟菸蒂的政策與罰責，並找這些抽菸者來撿菸蒂！另外，我們亦可從自身影響周遭朋友應小心處理自己的菸蒂；若有機會，可以邀請企業製作菸蒂盒 / 袋當贈品，慢慢建立「菸蒂不亂丟」的習慣！



### 志工 / 鄭富莉

從也思出發到象山捷運站這麼短的距離竟然隱藏不少垃圾，尤其是菸蒂竟然可以如此的多，我們在草叢中猶如挖寶一樣撿不完，大家的公德心怎麼如此薄弱？政府罰責不嚴、家庭教育也沒有落實的把下一代，甚至自己本身做好，實在令人惋惜。

參觀 207 博物館今日展出門窗，猶如走入歷史回憶中。裡面的門窗、大灶、墨斗、度量尺等文物，漸漸勾起兒時回憶。在參觀的同時，也讓我沉浸在舊回憶中，讓人不勝唏噓、差一點淚流而下，感動 207 博物館能保留下這些文物展出讓更多人了解古往今來的一些歷史傳承。



### 志工 / 王明遠

此次參觀迪化 207 博物館使我想起少時生活的情景，非常懷念，但參觀中腦海即產生了一股莫名的感傷，為何感傷？就是建築問題。最近很流行都更話題，我常在想：都更一定要將舊的全部破壞換成新的嗎？大家可以重新思考：新的真的比舊的好嗎？文化及人情的傳承是否也很重要呢？值得大家深思。



活動花絮

107年6-12月活動剪影  
*Volunteering Taipei*



慶祝國際志工日系列活動記者會

2018  
感恩文藝交流茶會



年末感恩文藝交流茶會 - 也思音樂志工團



年末感恩文藝交流茶會 - 共融音樂會



國際志工日系列活動 - 迎向 2019 呼朋引伴當志工



2018 年臺北市社會福利暨綜合類運用單位第二次聯繫會議

2018 國際志工日系列活動 - 銀髮志工英雄會



協辦高齡志工創新基礎訓練



2018 年臺北市金鑽獎頒獎典禮



年末感恩文藝交流茶會 - 大安文山身心障礙資源中心  
學員表演



歡迎世大運志工回娘家



2018 金鑽獎得獎志工遊花博 @ 臺北車站集合





一企去郊遊 - 志工伴老遊農場



小小孩也可以培養當志工！親子共學志工團培訓課



轉角遇到愛 - 志工攝影培力課程



轉角遇到愛 - 志工攝影培力成果發表



# 臺北市志願服務推廣中心 108 年辦理訓練簡介

為推廣市民了解志願服務，志願服務推廣中心將舉辦基礎訓練、特殊訓練等各種培訓課程，歡迎市民志願服務夥伴們踴躍關注本中心官方網站喔！（網址：<http://www.cv101.org.tw/>）

## 基礎訓練

基礎訓練課程：6 小時的基礎訓練讓您清楚了解志願服務的內涵！

※ 依據衛生福利部公告（衛部救字第 1071361771 號），修正「志工基礎訓練課程」為三課目六小時，並自中華民國一百零七年六月一日生效。修正後內容如下：

培訓主題	培訓時數
志願服務法規之認識	2 小時
志願服務的內涵與倫理 (原志願服務內涵、志願服務倫理、志願服務發展趨勢)	2 小時
志願服務經驗分享 (原自我了解與自我肯定、快樂志工就是我、經驗分享)	2 小時
共計	6 小時

## 社會福利類特殊訓練

特殊訓練課程：想讓自己在服務中有更多的發揮？來參加特殊訓練吧！

※ 依據衛生福利部公告（衛部救字第 1071361771C 號），訂定「社會福利類志工特殊訓練課程」為四課目六小時，並自中華民國一百零七年六月一日生效。

志推中心開課培訓主題	培訓時數
社會福利概述	2 小時
社會資源與志願服務	1 小時
綜合討論－集思廣益論方法	1 小時
共計	4 小時

志工運用單位開課培訓主題	培訓時數
「運用單位業務簡介及工作內容說明（含實習）」	2 小時
共計	2 小時

PS. 「運用單位業務簡介及工作內容說明（含實習）」課目（二小時），請各運用單位依個別需求實施訓練，以期促進志工融入團隊運作。



## 培訓訊息與報名平台

- 爲了提倡環保減碳，志願服務推廣中心將採用「網路報名平台」方式，在官方網站上提供各類型、場次的報名網頁，歡迎市民朋友們經常瀏覽網站，獲取最新的報名資訊喔！
- 相關培訓資料請至：志推中心官網：<http://www.cv101.org.tw/>，【教育訓練】項下查詢。
- 如在報名過程中有任何疑惑，煩請致電本中心（02）2302-3993，或逕至臺北市信義區信義路 5 段 15 號 5 樓志願服務推廣中心洽詢。

## 108 年志願服務基礎訓練

訓練類別	開課時間	開放報名日期	開放人數
基礎訓練	3/23(六)	3/8(五)	80 人 (額滿為止)
	4/17(三)	4/1(一)	
	5/18(六)	3/3(五)	
	6/19(三)	6/3(一)	
	7/20(六)	7/5(五)	
	8/21(三)	8/5(一)	
	9/21(六)	9/6(五)	
	10/23(三)	10/7(一)	
	11/23(六)	11/8(五)	

## 108 年社會福利類志願服務特殊訓練

訓練類別	開課時間	開放報名日期	開放人數
社會福利 特殊訓練	3/30(三)	3/15(五)	80 人 (額滿為止)
	4/24(六)	4/8(一)	
	5/25(三)	5/10(五)	
	6/26(六)	6/10(一)	
	7/27(三)	7/12(五)	
	8/28(六)	8/12(一)	
	9/28(三)	9/13(五)	
	10/30(六)	10/14(一)	
	11/30(六)	11/15(五)	

註：本表僅作參考用，實際辦理日期將視講師邀請狀況，於訓練開辦前 2 週於官方網頁上開放報名。

# 臺北市志願服務推廣中心簡介

臺北市政府社會局於 2006 年設立「臺北市志願服務推廣中心」，以服務各社區組織、志願服務運用單位、志工及有興趣投入志願服務之市民為主，2018 年 3 月起由社團法人台灣也思服務學習協會辦理，並於同年 6 月於信義區行政中心五樓場地開辦，期許透過連續性專業的服務，共同營造臺北市成為夢想、希望的「全民志工」城。

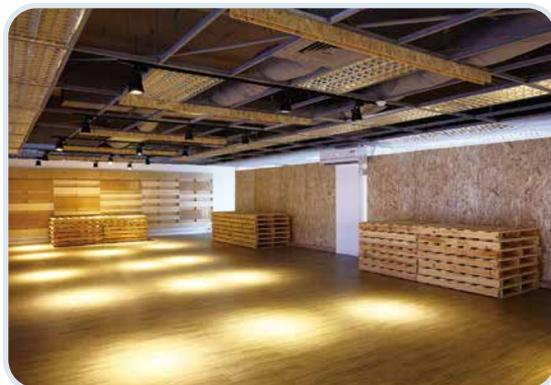
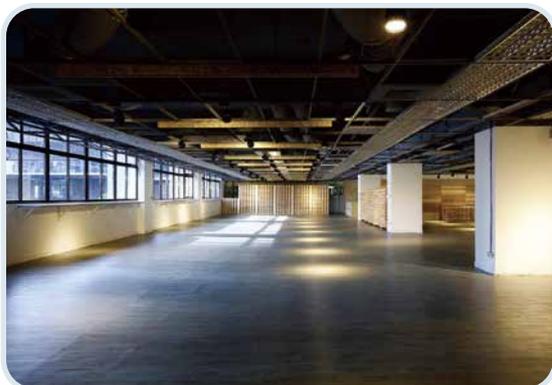
目前本中心提供之服務項目如下：

## 服務宣導與行銷推廣

- ★發行電子報及志願服務半年刊。
- ★設立志願服務諮詢專線與網路交流平台。

## 志工教育培力

- ★辦理志願服務基礎、社會福利類特殊訓練、成長、領導、督導訓練等。
- ★配合社會局政策重點，代辦教育訓練，提升服務知能。



臺北市志願服務推廣中心



臺北市志願服務推廣中心

### 志工人力媒合與獎勵表揚

- ★經營「志願服務人力媒合平台」，提升志願服務的參與率及服務的普及度。
- ★協辦志願服務榮譽卡與志願服務紀錄冊申請業務。
- ★協辦志工個人及團體表揚活動。

### 服務時間

- ★周一至周五上午九點至下午六點（中午 12:00-13:30 午休）
- ★志願服務運用單位如有各項系統操作或訓練問題，歡迎來電預約每周三下午的教學課程時間。



官方網站 [www.cv101.org.tw](http://www.cv101.org.tw)



官方 Facebook 粉絲頁



官方 Line@ 即時服務帳號



# 徵稿啓示

爲鼓勵志工夥伴紀錄服務過程中的各種心情點滴，相互分享心得、交流心情，我們非常需要夥伴們分享熱情，將您對服務的熱忱作爲捲動社會大眾投入志願服務的動力，一同打造臺北成爲美好的「志工城市」。

## 投稿主題

### 投稿文章

- ◎志工團隊：各類別團隊介紹、團隊活動心得花絮等。
- ◎志工個人服務：志願服務 / 心得、觀摩參訪、服務啓發等。
- ◎一般民衆：文章主題需與志願服務相關，或是接受服務的心得感想。

### 稿件格式

- ◎投稿字數：1,000 ~ 1,500 字以內。
- ◎投稿文章另附照片 3-4 張。請以夾帶圖檔方式提供電子檔（照片像素 1000×1000 以上或解析度為 300dpi 以上）。
- ◎投稿主題請註明「志工專刊—投稿文章」

### 截稿日期

本專刊長期徵稿，第 25 期截稿日爲 108 年 5 月 1 日。

## 版權聲明

- ◎投稿前請確定您的著作無侵權之虞，遵守著作權之規範及學術倫理。
- ◎投稿稿件須是未曾出版或發表過的文章，其版權屬於本單位與作者所共有，複製、散佈及轉載須經文章作者同意。
- ◎本單位有潤稿之權力，若不願潤稿者敬請註明，一旦投稿，即表示同意此聲明。

## 注意事項

- ◎來信請註明真實姓名、聯絡電話 / 手機、聯絡地址、志願服務運用單位、職稱及 E-mail。
- ◎未經錄用之稿件本中心將不另行退件，建議請自行保留原稿。
- ◎稿費：選定錄用之稿件以刊登於本刊之字數爲計算準則，每字 0.5 元計算（含標點符號）。

## 投稿方式

請將您的稿件及照片電子檔 E-mail 至 [cv101.taipei@gmail.com](mailto:cv101.taipei@gmail.com) 或郵寄至「11049 臺北市信義區信義路五段 15 號 5 樓臺北市志願服務推廣中心收」（照片電子檔請另寄 e-mail），主旨請註明「志工專刊—投稿文章」。

聯絡電話：02-2302-3993





志工臺北  
Volunteering Taipei

指導單位：臺北市政府社會局

發行單位：臺北市志願服務推廣中心

社團法人台灣也思服務學習協會

編輯群：張家明、郭哲宏、陳垣宗、王心怡

出版年月：2018年12月

設計印刷：畫圖家視覺規劃設計公司

## 社區服務廣播站

陪伴長者生活的休憩大樹  
/中華民國老人福利協進會

傳遞樂齡活力，志工銀髮不嫌老  
/社團法人臺北市永健長青促進協會

老有所用的社區歡樂據點  
/二村基石關懷協會

志工是家人，團結服務力量大  
/財團法人臺北市現代悅齡社會福利基金會

## 愛心放大鏡

Keep learning！志工社會力！  
也思服務學習協會志工隊學習日特輯

## 活動花絮

培訓事件簿

徵稿與志推中心簡介

— 一同打造臺北成為美好的「志工城市」 —  
Volunteering Taipei



臺北市志願服務推廣中心  
Taipei Volunteer Service Development Center



臺北市政府社會局 委託



社團法人台灣也思  
服務學習協會  
TAIWANYES  
SERVICE LEARNING ASSOCIATION 辦理

諮詢專線：02-23023993

地址：11049 臺北市信義區信義路五段15號5樓

網址：www.cv101.org.tw

E-mail：cv101.taipei@mail.taipei.gov.tw