



臺南市志願服務年度專刊

2016 Tainan City Volunteer



多元

Multivariate

熱情

Passionate

服務

Service



市長的話.....01

局長的話.....02

臺南市志願服務歷史軌跡.....03

臺南市志願服務推廣中心服務成果.....05

臺南市志願服務盤點調查.....08

各局處志願服務特色亮點.....24

志工服務故事.....35

0206震災志工服務心得.....42

臺南市志願服務未來展望與願景.....46

臺南  
TAINAN  
多元 熱情 服務



## 市長的話

### 志工大臺南

臺南是一座充滿風情的城市，以文化之名立都，兼容城鄉不同風貌，不管是熱鬧的市區，或是寧靜的鄉間，都有熱情的臺南人，默默為這塊土地努力。

在清晨微亮的街邊打掃、在古蹟與溼地間導覽、在社區內充滿活力地帶領健康促進活動、在弱勢民眾家中修補水泥漆上新裝、在獨居老人家中檢視藥盒說明用法、在公車站秘密訪查、也在國際性藝術活動接待到訪這座城市的每位嘉賓。這座城市的人們，出於一顆想要讓臺南變得更好的心，用他們的專長、時間、技能、勞力、資源、金錢，無償付出與服務。

志工是打造美好城市不可或缺的力量，綜覽這一年來所辦理的活動與成果，特別感謝社會局劉淑惠局長帶領工作團隊，透過實現「志工大臺南」的願景及實踐新旗艦計畫「貳個平衡」，扎實耕耘，用心灌溉，才能有如此豐富的收穫，但更重要的是善用專業志工資源及推廣公益向善的社會風氣，使臺南成為讓青年看見希望、壯年實現理想、老年擁抱幸福及弱勢者獲得全人照顧的幸福城市。

賴清德

多元 熱情 服務



# 局長的話

## 市民志工樂參與

0206南台灣大地震，造成本市重大損失，所幸有大量的志工投入災後的復原工作與災民服務，舉凡在臺南的每一個角落募集資源、參與各項救災，發揮了人溺己溺的精神。

市政推動與志工服務是一種多方位的結合，透過在地力量的結合與人際間相互關懷，發現周遭需要幫助的人、事、物，包括弱勢關懷、藥師專業訪視、弱勢職災勞工住宅修繕、環境清潔及河川生態保護、動物保護、老樹定期健檢、文化觀光導覽及古蹟維護等；依據行政院主計處「縣市社會工作重要統計指標」之每位志工一年內提供服務時數，本市佔6都之首，充分顯示我們善用志工人力、服務類別多元、增加服務時數，有效推動市政，大量節省政府人力及成本。

本成果專輯主題訂定為「多元、熱情、服務」，內容包羅萬象，從「臺南市志願服務歷史軌跡」、「臺南市志工服務現況」2大面向呈現各局處志願服務亮點特色、各類志工服務故事及臺南市志願服務未來願景，期望透過本專輯讓市民了解本市志願服務精髓及未來努力的目標。

因為有志工，臺南變得更溫馨，因為有志工，許多人的生命因而改變，因為有志工，平凡的世界將更為偉大；參與志願服務，成就別人，也成就自己，今天您服務別人，明天別人服務您，這就是公民社會、志工城市，歡迎大家踴躍加入志工行列！

劉淑惠

多元 熱情 服務



# 臺南市志願服務歷史軌跡

(臺南市志願服務推廣中心編輯團隊)

## 壹、前言

「互助」是人類社群關係中重要的一環。自古以來，不論是基於人道主義還是各種經濟理由，人與人之間的相互扶持、互相幫助，這種發自個人內心展現出來的「互助信德」，早已存在於人類社會中。

從人類歷史來看，服務是人類互助的美德，不論是中西方社會，都留有很美的歷史脈絡讓後人學習，例如在中國禮運大同篇的『老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼』；周禮記載的『慈幼、養老、振窮、恤貧、寬疾及安富』六種措施；而在西方，古羅馬時期及古希臘的「幸福論 (Eudemonics)」中，論及人類獲得「幸福」最簡單的途徑，就是從「與別人共享中來獲取」。確實，行善不是施捨 (alms)，不是一種物質性的救濟或贈與，而是一種施者與受者互為主體性的照應關係 (caring relationship)，…也是一種生命共同體的相互觀照 (Leyib, 1984)。這些信念在在突顯人類投入志願服務工作的精神，也是把人性美德做最大的彰顯。

臺南市志願服務的歷史軌跡，處處可見人類互助精神的脈絡，從50年代的自發服務到21世紀的法定志工，從勞動服務至專業服務，透過實現「志工大臺南」的願景及推廣市政的風氣，促進城市發展，讓大臺南成為人人心裡的理想城市。

## 貳、縣市分治至縣市合併

2011年對臺南市是個嶄新的一年，南瀛與府城正式成為一家人，而合併前的臺南縣與臺南市在志願服務工作上均有良好的績效；原臺南縣是一個農業大縣，為了因應農村社會人口老化，鼓勵在地人照顧在地人之精神，並進一步達到在地老化的期望，2002年提出「新大同社會社區照顧網實施計畫」，積極在各社區及村里成立「村里社區關懷中心」，使志工服務社區化及在地化成為重要特色，亦是志願服務重要推手；在縣政府的努力推動下，村里社區關懷中心數量及普及性勇冠全台，也成為六星計畫中「社區照顧關懷據點」的參考模式，更於2008年成立「臺南縣志願服務推廣中心」，以事權集中、擴展各類別志工團隊，作為全縣志願服務業務之窗口。



原臺南市志願服務政策願景則在健康城市的主軸下，配合市長施政，每年訂定執行重點；分別是2006年的社會福利年(提升發展期)，訂定為「府城關懷、志工起飛」，著重強化社會福利社區化的功能，設置社區關懷服務據點，成立志工隊；2007年文化觀光年(多元發展期)，以「文化府城、志工多元」為主題，發展青少年及文化志工，推展多元志工方案；2008年健康安全年(質量發展期)，特別提出「溫馨府城、志工倍增」，同年成立「臺南市社區暨志願服務推廣中心」，擔任倍增計畫的橋樑，大力提倡市民擔任志工，2008年底府城志工更達到2萬5,000人；2009年永續發展年(永續發展期)，以組織性、系統性建構志願服務體系，達到志願服務永續質量發展。

合併後的臺南市整合原臺南縣市志願服務特色，於2011年頒布「臺南市志願服務獎勵辦法」，以各種獎勵方式鼓勵市民投入志願服務；2012年辦理志願服務國際交流論壇，與外國專家學者及實務工作者，分享及交流「銀髮志工」、「時間人力銀行」、「災難救援」及「志工管理」等議題，2013年起接續推動銀髮志工，為擴大「臺南市社區暨志願服務推廣中心」功能，更名為「臺南市志願服務推廣中心」，並結合各局處及民間單位專長志工，共同推動銀髮達人志工；2015年底本市銀髮志工人數更達9,536人，同年更以銀髮達人志工議題，獲得第7屆臺灣健康城市暨高齡友善城市創新不老獎及參加西太平洋健康城市海報展；此外積極辦理各項志願服務培力課程，提升志工服務質量，依據行政院主計處「縣市社會工作重要統計指標」之本市每位志工一年內提供服務時數來比，本市佔6都之首。

臺南是座充滿古蹟、歷史文化與陽光的自居城市，志工則是打造美好城市不可或缺的力量。臺南市政府透過跨局處的協力合作，帶領全市市民跨越法定志工的狹隘定義，運用志工的熱情與具體行動，實踐臺南城市精神，2015年持續推動「公益向善」，透過公私協力整合各界資源，結合「發於自由意願，不以獲得報酬為目的，促成他人正向感受與改變」之顯性志工，打造臺南成為一個適合人們作夢、幹活、戀愛、結婚、悠然老去的好地方。

多元 熱情 服務



# 臺南市志願服務推廣中心服務成果

105年度2月底起由社團法人台灣基督徒社會工作人員協會承接以來，包含自籌經費之創新方案共計九大項計畫。

方案名稱	執行成效
盤點調查方案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析101~104年各局處提供之資料，已完成各類變項次數統計之比較，九月底完成變項交叉及相關分析。</li> <li>2. 七月份起設計普查1,319份問卷，10月補發回郵問卷，回收至10/18回收份數485份，完成統計分析。</li> <li>3. 完成第二階段分析報告後，針對問題及特殊發現，擬定焦點團體座談討論內容，並針對20個目的事業主管機關之相關人員進行訪談，一方面做為盤點深度訪談之資料，另一方面做為年底刊物第二大項各目的事業主管機關之亮點呈現。</li> </ol>
網路資訊管理更新	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網路瀏覽4~12月累積人次共計13萬1,094人次。</li> <li>2. 電子報：發行4期臺南市志願服務電子報，寄送4,745人次。</li> </ol>
諮詢與管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 志工媒合389人次，69個小隊數。</li> <li>2. 諮詢服務335人次。</li> </ol>
專業督導管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與社會局工作會議9次。</li> <li>2. 內部督導會議22次</li> <li>3. 外部督導會議2次。</li> </ol>
志願服務推廣行銷	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 年度成果專刊一期。</li> <li>2. 購置宣導品（原子筆、夾鏈袋、手提袋及磁杯）。</li> <li>3. 設攤宣導計 6場次，629人次。</li> <li>4. 校園宣導計 5場次，324人次。</li> <li>5. 社區宣導計 5場次，299人次。</li> </ol>

多元 熱情 服務



<p>志願服務培力方案</p>	<p>辦理計16場培力課程（培力課程7場次、資訊整合系統課程4場次、與社區聯合辦理1場次、與局處聯合辦理2場次、基礎志工訓練1場次，12小時，社福類志工特殊訓練1場次，12小時），共計服務達1,019人次。</p>
<p>團隊輔導方案</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 召開志願服務團隊資訊平台網絡會議，2場次，有10個新成立小隊參加。</li> <li>2. 不定期訪視與提供小隊諮詢與聯繫。</li> </ol>
<p>企業志工媒合</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 拜訪富邦人壽、住華科技、新樓互助社等民間企業，宣導並媒合志願服務。</li> <li>2. 輔導新樓互助社成立社福類志工小隊。</li> </ol>
<p>創新方案</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 連結福島慈善基金會共同辦理災後書寫療育工作坊。</li> <li>2. 辦理田野工作分享與回顧工作坊、0206震災災後夥伴團隊調會，籌備成立。</li> <li>3. 辦理災後創傷療癒工作坊5場次。</li> <li>4. 於長榮大學及嘉南藥理大學舉辦震災專業志工宣導分享，共計4場次。</li> </ol>



多元 熱情 服務





專訪好鄰居志工隊



志願服務資訊整合系統課程

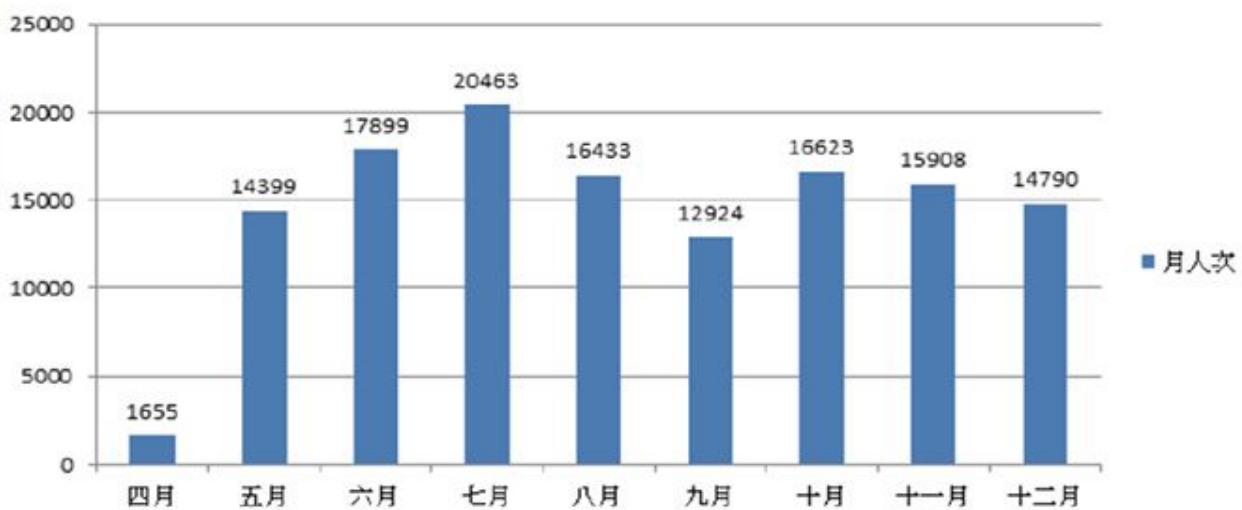


基礎訓練課程結業



理事長率領工作人員及實習生團隊設攤宣導

105年臺南市志願服務網瀏覽人次統計





# 臺南市志願服務盤點調查

## 壹、前言

社團法人台灣基督徒社會工作人員協會自105年2月承辦臺南市志願服務推廣中心，首項重要任務之一就是將臺南市之志願服務資源現況進行盤點，以利了解志願服務推展概況之趨勢，本項業務分為三階段執行：

### 第一階段－101～104年之推展狀況回顧

乃針對臺南市政府社會局近四年統計數據資料進行歸納統整並做趨勢分析，首先針對臺南市的志願服務整體業務統整歸納和分析，其分析之項目包括：經費預決算、志工隊數與人數、領冊數、投保數、服務成果人次和時數、訓練人次和時數等；然後再根據這些項目，針對「臺南市各目的事業主管機關」目前計有20個局處之運作或服務狀況作一趨勢分析，以利了解101-104年這四年來全市暨「各目的事業主管機關」之志願服務推展概況與趨勢，期待能更清楚呈現志願服務推動之樣貌。

### 第二階段－105年運用單位現況問卷調查

針對臺南市20個目的事業主管機關所屬之各運用單位計有1,319個志願服務工作小隊的現況，包括服務業務、小隊人數、服務時數、服務過程中遭逢之困境與需求等，採普查方式進行問卷調查。期盼調查結果可做為市政府後續政策規劃及提供志工小隊之協助、指導之參考。

### 第三階段－焦點團體及深度訪談

注重臺南市各類型志願服務團體實際服務之觀點，探討在運作與推廣過程中所遭遇的困難或問題；了解各志願服務團體需求，做為臺南市政府在志願服務政策規劃時之參考，並將做為「臺南市志願服務推廣中心」未來推動志願服務業務或方案的方向，透過焦點團體座談增進各志願服務團隊之連結，增加各團隊的凝聚力，加強彼此間橫向交流。

多元 熱情 服務



## 貳、志願服務業務推廣次數分配描述統計分析報告

### 一、志願服務經費概況分析

有關臺南市政府辦理志願服務之預、決算概況，從下列1.1.1.1圖中可了解總體預算有下降或持平的趨勢，特別是在預算方面，從101年的3,803萬6,435元之金額逐年下降到104年的3,006萬4,246元，四年來預算減少近八百萬元（797萬2,189元）。

決算則從101年的2,924萬1,240元之金額，明顯提升到102年的3,411萬9,892元之金額，增加了487萬8,652元，該年（102年）之達成率亦達八成三；然而103年又下降到2,822萬7,448元比101年還減少101萬3,792元；到104年決算為2,761萬7,790元，雖然比103年減少60萬9,658元，但其達成率為九成二（91.86%），是歷年來達成率最高的一年。



### 二、志工服務隊數、人數、領冊數、投保數之趨勢

根據全臺南市101-104年總體志願服務推展之狀況，在服務隊數有5,902隊，志工人數計17萬9,803人（其中男性志工4萬9,541人，女性志工13萬0,262人），領冊數13萬0,106冊及投保人數（因於104年沒有數據，故只有三年的統計數）為9萬6,161人等概況。從表1.1.2.1及圖1.1.2.1的各項數據，分析如下：



(一) 志工服務團隊數逐年下降：

從101年的1,681隊，降到102年的1,416隊，明顯減少了265隊；103年1,486隊，比102年增加了70隊；但到了104年又降到1,319隊，比103年又減少了167隊。

(二) 志工人數方面則是逐年增加：

從101年4萬1,072人，102年是4萬3,164人，103年是4萬6,534人，104年是4萬9,033人，明顯的志工人數從101~104年是逐年增加的趨勢，而且每年都以數千人的員額持續增加，如：102年增加了2,092人，103年增加3,370人，104年增加2,499人，四年來共增加近八千人（7,961人）之多，可見臺南市民對志願服務的投入意願愈來愈好，願意投入參與的人數也愈來愈多，這是值得肯定與鼓勵的好現象。

(三) 志工人數逐年增加，而志工的男女性別人數及比率也逐年增加：

在男性志工方面，101年1萬1,177人，102年是1萬2,410人，103年是1萬2,903人，104年是1萬3,051人；從101-104年男性志工人數是逐年增加，雖然是緩慢增加且數據不大，但這也是很好的現象，可見臺南市的男性朋友對志願服務的投入意願，有愈來愈踴躍的趨勢，這是值得肯定與鼓勵的。

在女性志工人數方面101年有2萬9,839人，102年是3萬0,754人，103年是3萬3,631人，104年是3萬5,982人。從101-104年女性志工人數每年都以近千人或以上的人數在成長，如：102年增加915人，103年增加2,877人，104又增加2,351人。這樣大幅度成長，也展現出女性投入志願服務之熱忱。

(四) 志願服務記錄領冊數也是逐年增加：

從101年2萬7,541人，增加到104年的3萬5,880人，增加了8,339人，增加率達30.28%。而102和103年也逐年增加，如102年是3萬0,762人，103年是3萬5,923人，這也呈現明顯增加之趨勢。



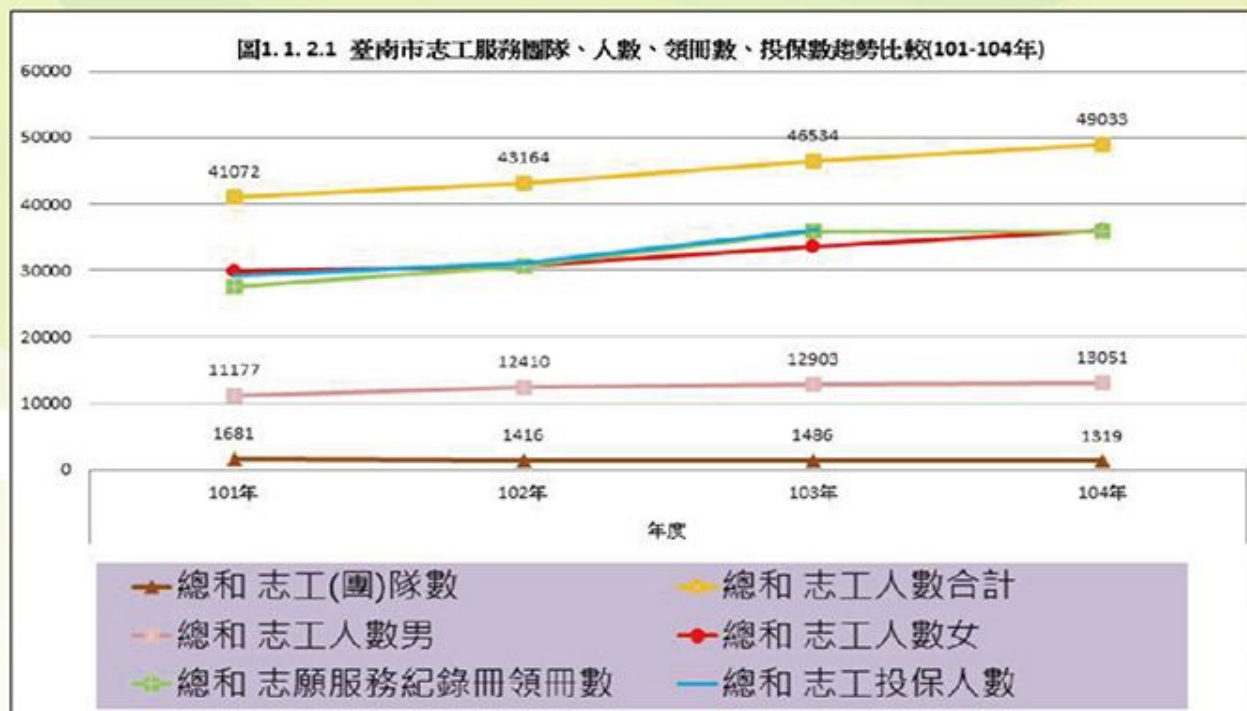
(五) 志工投保人數亦呈現逐年增加的趨勢：

101年是2萬9,186人，102年是3萬0,998人、103年是3萬5,977人，而104年沒有資料。

從101年到103年的增加率為22.80%。

**表1.1. 2.1 臺南市志工服務團隊、人數、領冊數、投保數趨勢比較表 (101-104年)**

變 項	101 年	102 年	103 年	104 年	總 和
志工(團)隊數	1,681	1,416	1,486	1,319	5,902
志工人數合計	41,072	43,164	46,534	49,033	179,803
志工人數男	11,177	12,410	12,903	13,051	49,541
志工人數女	29,839	30,754	33,631	35,982	130,206
志願服務紀錄冊領冊數	27,541	30,762	35,923	35,880	130,106
志工投保人數	29,186	30,998	35,977		96,161





### 三、志願服務成果人次及服務時數

從101年到104年本市志願服務成果總服務人次計有3,905萬2,971人次，明顯有逐年增加的趨勢，從101年的646萬4,696人次，102年的929萬9,841人次，103年的1,053萬6,125人次到104年的1,275萬2,309人次，增加了628萬7,613人次，成長率達97.26%。

服務時數稍有浮動變化，從101年的457萬7,109小時，102年的544萬7,022小時，103年的505萬4,098小時，在103年服務時數較102年減少39萬2,924小時，小幅下滑7.21%，但到了104年又提升到596萬5,660小時，整體增加138萬8,551小時，成長率達30.34%。

總體而言，不論是服務人次或服務時數，都呈現逐年顯著成長之趨勢，這是很好的現象，值得鼓勵與持續維持。



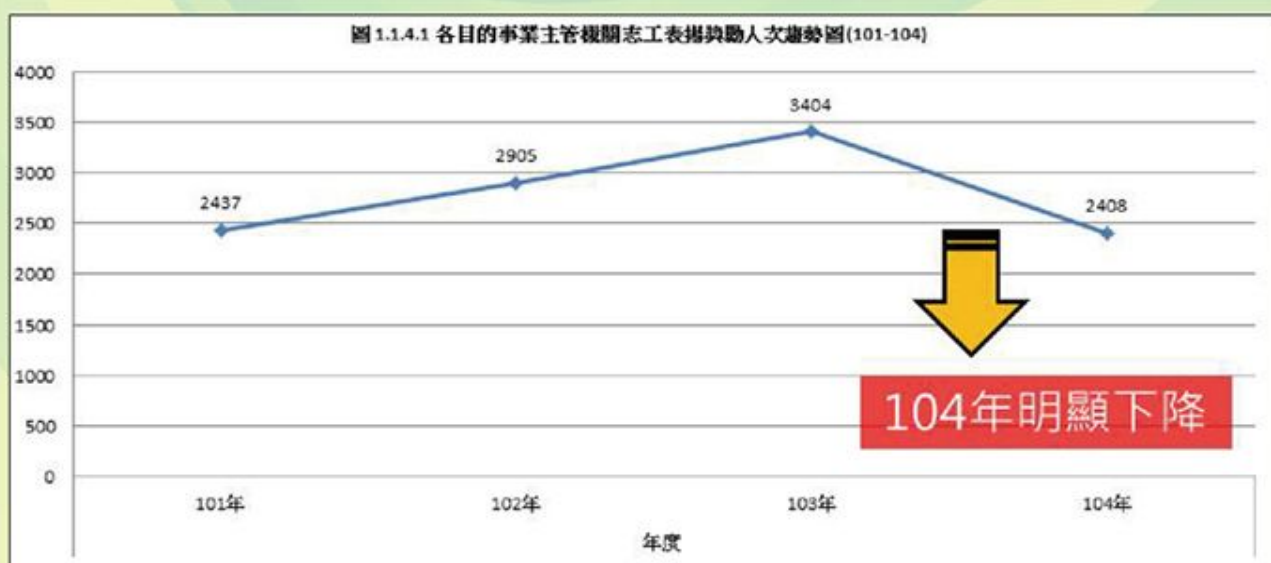
### 四、志工表揚獎勵人次

101年到104年的志工表揚人次總計有1萬1,154人次，從圖1.1.4.1可明顯看出，自101年的表揚2,437人次，102年提升到2,905人次，到103年達到最高峰有3,404人次，這樣的逐年增加967人次，增加了28.41%。

多元 熱情 服務



然而到104年卻明顯的下降到2,408人次，不但沒有成長，反而比101年的2,437人次還要少29人次，但是卻比103年的3,404人次明顯的減少了996人次，下滑了29.26%，把過去二年增加的全部吐回去了。另外，這個數據若與志工總人數17萬9,806人來做交叉比對時，全市四年來平均只有6.20%的人被表揚獎勵，這個比率實在太低，未來實在有提高表揚人數的空間，這也是鼓勵市民參與志願服務動力之一。



## 五、志工訓練實況—志工訓練人次、時數及基礎和特殊訓練時數統計分析概況：

101年到104年全市在志工訓練人次或時數上，則有較不同的現象，分述如下：

### (一) 志工基礎訓練人次

101年到104年志工接受基礎訓練人次總共有24,051人次，但從表1.1.5.1數據中明顯呈現下降之趨勢，從101年的7,867人次到104年的4,495人次，減少3,372人次，下降率為42.86%。

### (二) 志工基礎訓練時數

此部分資料只有統計到103年，而從101年到103年的基礎訓練時數總和為14萬2,416小時；其逐年之消長趨勢則有浮動變化，101年到102年是成長趨勢，增加1萬6,178小時，成長率達42.60%，但103年又呈現衰退的現象，減少3,871小時，下降率為7.15%。



### （三）特殊訓練人次

101年到104年志工接受特殊訓練人次總共有42,744人次。但從表1.1.5.1數據顯示其人次是逐年消長之趨勢，從101年的9,705人次到104年的1萬1,857人次，增加2,152人次成長率為22.17%，但期間於103年小幅下滑，到104年再上升。

### （四）特殊訓練時數

從101年到103年志工接受特殊訓練時數總共有19萬5,806小時，從表1.1.5.1數據中呈現101年到102年有顯著上升之趨勢，增加4萬2,075小時，大幅提升106.88%，但103年又微幅下降7.91%，104年沒有統計數據。

### （五）其他訓練人次

101年到104年其他訓練人次，總共有13萬7,057人次，而其趨勢也和上述各項訓練人次雷同，都有浮動變化，101年到103年有明顯的上升趨勢，其上升幅度為28.55%；但104年又小幅下滑了2.71%。

### （六）其他訓練時數

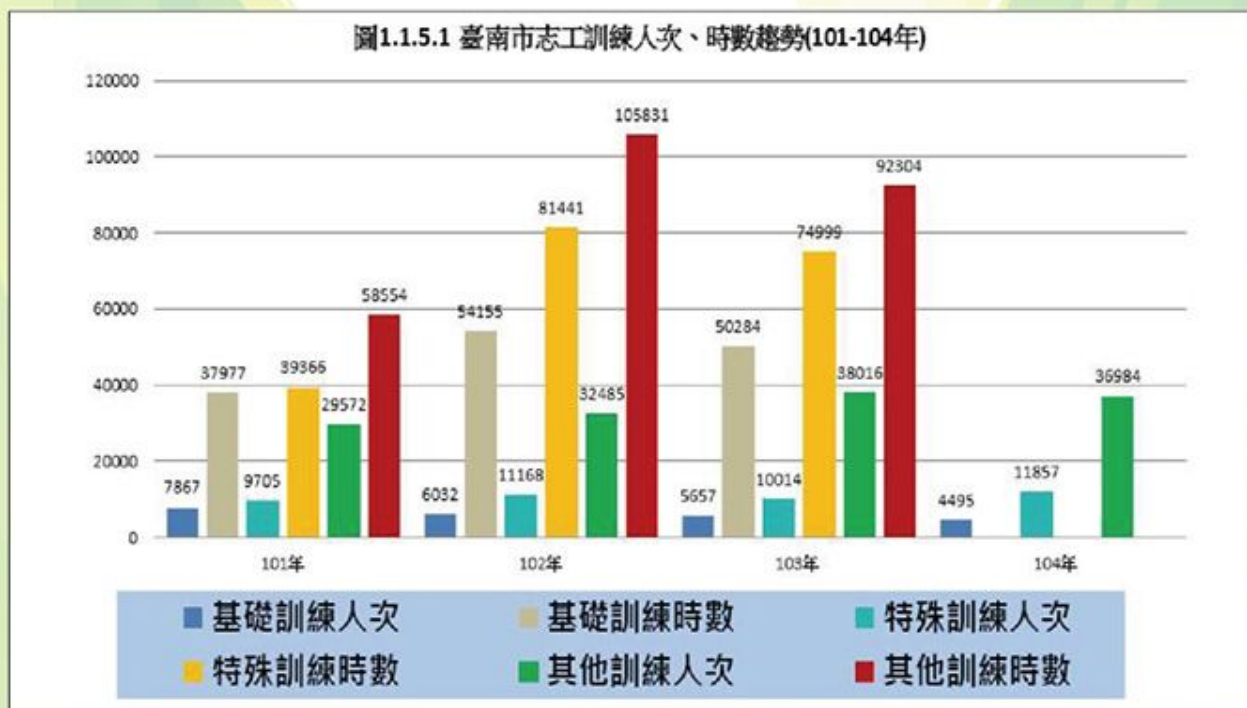
101年到104年其他訓練時數總共有25萬6,689小時，從表1.1.5.1數據中呈現101年到102年有顯著上升之趨勢，增加4萬7,277小時，大幅提升80.74%，但103年又微幅下降12.78%，104年沒有統計數據。致於104年未提供統計數據，或許值得深入探討問題點，以利改善。

表 1.1.5.1 臺南市志工訓練人次、時數趨勢（101-104年）

單位總和	101 年	102 年	103 年	104 年
基礎訓練人次	7,867	6,032	5,657	4,495
基礎訓練時數	37,977	54,155	50,284	
特殊訓練人次	9,705	11,168	10,014	11,857
特殊訓練時數	39,366	81,441	74,999	
其他訓練人次	29,572	32,485	38,016	36,984
其他訓練時數	58,554	105,831	92,304	



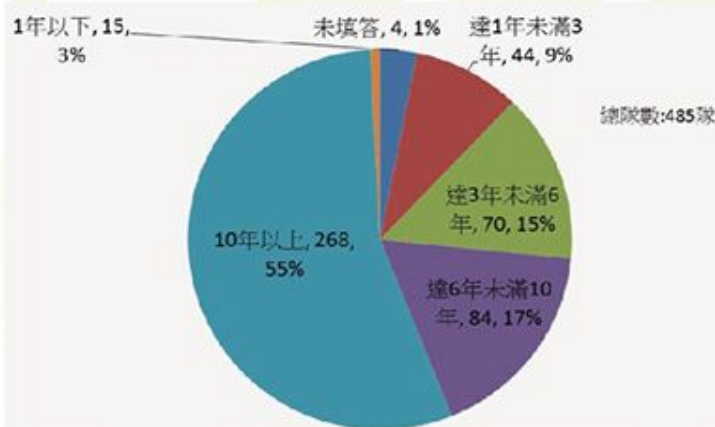
圖1.1.5.1 臺南市志工訓練人次、時數趨勢(101-104年)



## 參、第二階段 問卷調查報告

### 一、各志願服務工作小隊成立時間分組次數分配狀況分析

在回收有效樣本485個志願服務工作小隊中，其成立時間平均年數為4.14，成立年數大多落在6年到10年以上。成立最久及最多的小隊是十年及以上，計有268隊，佔55.3%；其次為6年未滿10年者有84隊，佔17.3%；再其次為3年未滿6年的有70隊，佔14.4%；1-3年者有44隊；佔9.1%；最短且最少的是1年以下的，有15隊，佔3.1%。從數據中可看到全臺南市的志工服務小隊，半數以上都是成立十年或以上，而近八成是成立6年或以上的工作小隊，反而最近三年內成立的小隊只有54隊，只佔12.2%，這是值得再深思及努力的方向。

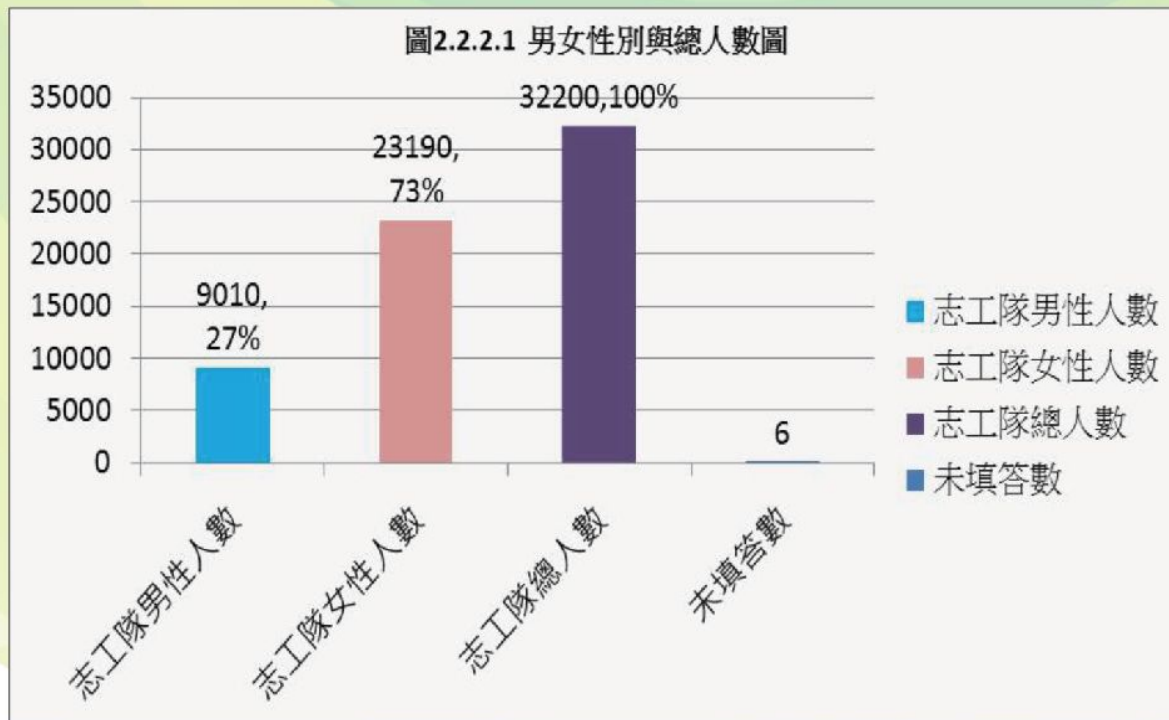


多元 熱情 服務



## 二、各目的事業主管機關所屬各志工小隊男女性別人數

有效樣本數485個工作小隊中，其中有6個小隊未填此變項，因此納入統計的有效樣本為479隊。志工隊數之總人數為3萬2,200人，其中以社會局人數最多，計有1萬4,778人，佔總人數的45.9%；其次為教育局6,380人，佔19.8%；再其次為衛生局計3,969人，佔12.3%；居第四者為環保局，計有3,042人，佔9.5%；文化局有1,208人，佔3.8%；民政局也有988人，佔3.1%；其餘局處之志工隊人數都只有幾百人，也只佔3%以下，可見志工隊人數仍以市府幾個對志工需求量較大的局處為主。仍有幾個局處如觀光局、交通局、農業局等，可以再努力推廣並招募志工投入服務市政志願服務之行列。



## 三、各目的事業主管機關志工年齡層次數分配描述分析

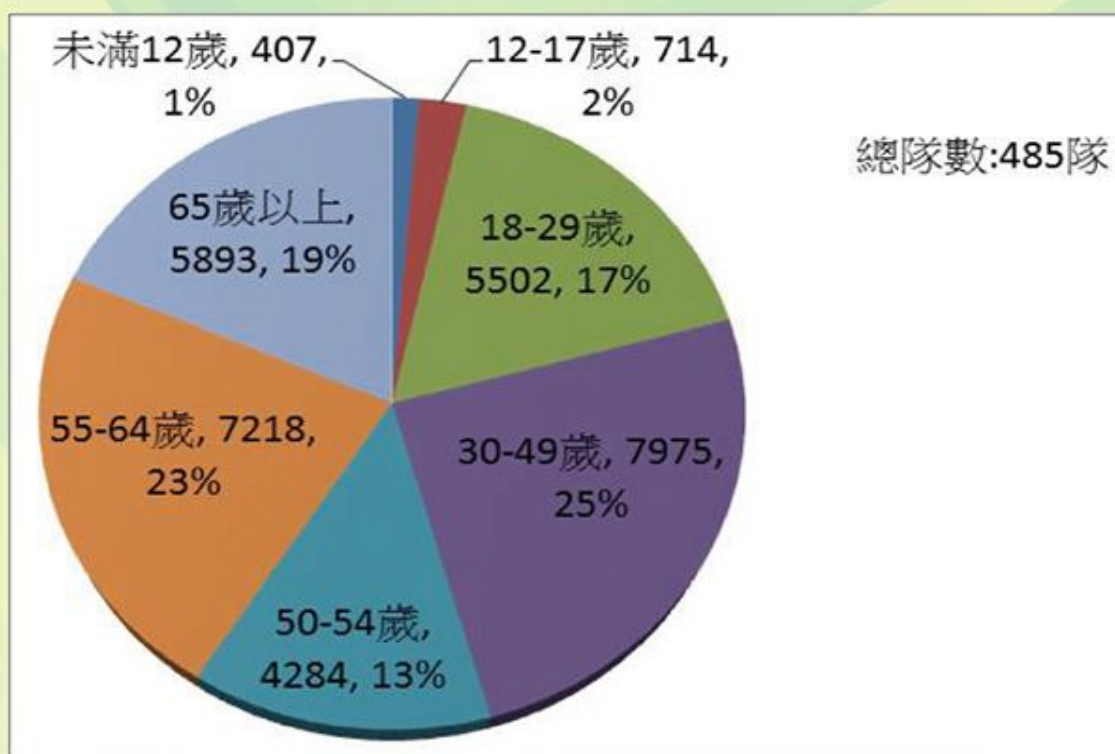
在485個志工小隊中，年齡變項有10個志工隊未填。年齡分布有效總志工人數為3萬1,993位樣本中，年齡層分佈，其中未滿12歲者有407人(1.3%)，12~17歲有714人(2.2%)，18~29歲有5,502人(17.2%)，30~49歲有7,975人(24.9%)，50~54歲4,284人(13.4%)，55~64歲7,218人(22.6%)，65歲及以上者有5,893人(18.4%)。可見18歲以下的青少年參與志工的人數佔不到4%，

多元 熱情 服務



而18歲到64歲最大宗，佔約八成(78.1%)，而銀髮志工則有18.4%，若以這樣的數據，對已邁入老人國且是高齡的台灣社會，應可在銀髮志工這個面向上多加努力，讓更多退休後的長輩們，多多參與志工行列。

若以年齡層及各局處交叉比對時，如下圖未滿12歲的志工，其最大值為391人，這個數據是落在環保局，佔12歲以下志工總數407位中的96.1%，這是非常奇特的現象，值得再深入探討。



#### 四、各目的事業主管機關志工隊預算

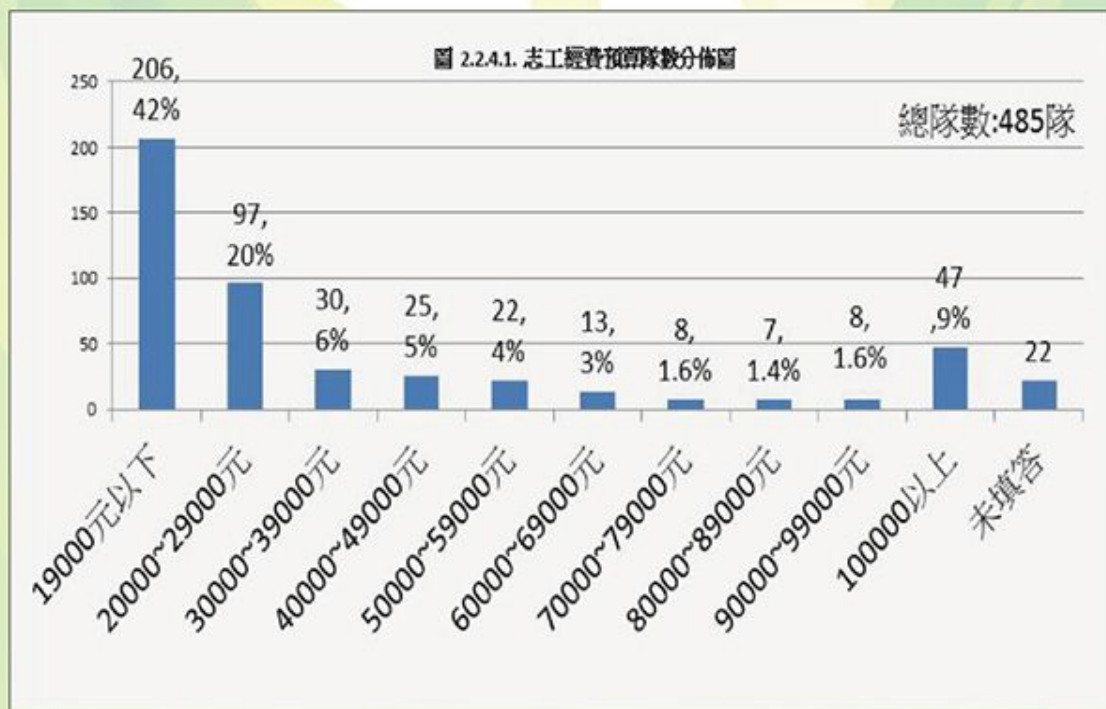
485個有效樣本之志工隊數，在年度預算之變項中，有22個小隊未填答，此變項納入統計之樣本數為463個志工小隊。

在有回答的志工小隊中，其年度預算以1萬9,000元以下者最多，有206隊，佔42.5%，其次為2萬元至2萬9,000元，有97隊，佔20.0%，而10萬元及以上者有47隊佔9.7%，可見整個臺南市的志工小隊，他們的年度預算都非常的少，這是值得有關單位留意的。我們常說，錢不是萬能，但

多元 熱情 服務



沒錢萬萬不能；若要一個志工團隊運轉順利，經費預算也是重要的元素。



## 五、各目的事業主管機關志工小隊提供服務之區域

以485個志工小隊從事區域性之服務分布來分析，問卷以服務次數第一多、第二多和第三多的方式請志工伙伴們填寫，並整合統計臺南市志工小隊提供服務的區域分布，調查結果發現，隊數最多的前10個區域，大多集中在舊臺南市都市開發度高的城市區域，分別為：東區67隊(8.2%)、北區61隊(7.5%)、永康區61隊(7.5%)、中西區60隊(7.4%)、安南區57隊(7.0%)、安平區54隊(6.6%)、南區38隊(4.7%)、新營區38隊(4.1%)、歸仁區及善化區各26隊(3.2%)。

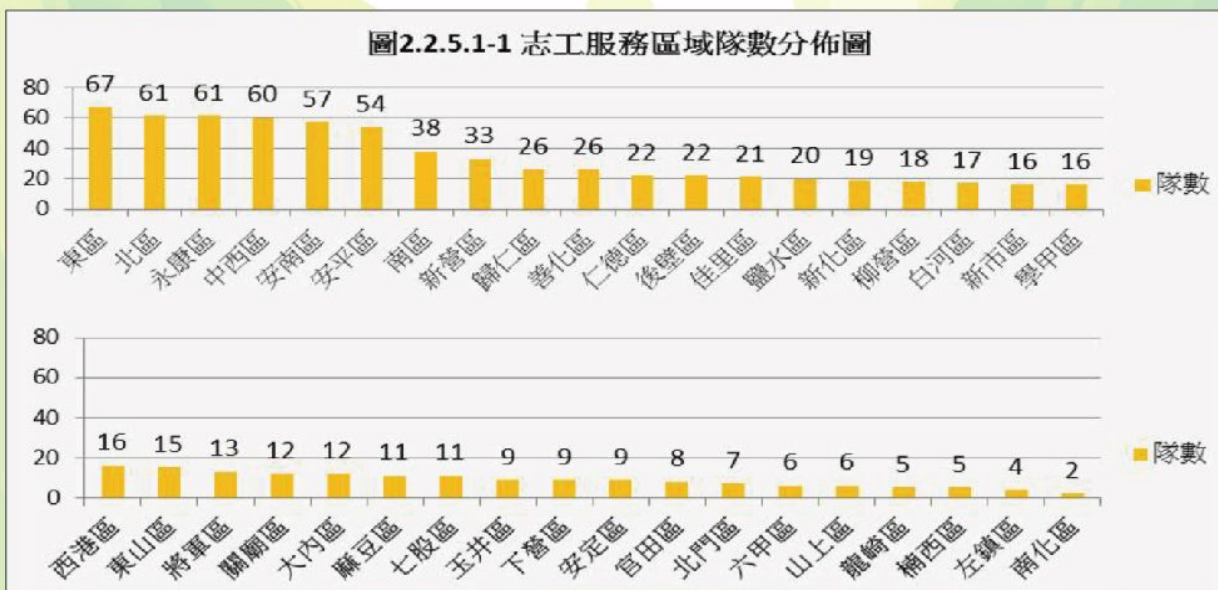
而資源較少且較沒有被服務的區域，最後的10區分別為：南化區2隊(0.2%)、左鎮區4隊(0.5%)、楠西區和龍崎區各5隊(0.6%)、六甲區和山上區各6隊(0.7%)、北門區7隊(0.9%)、官田區8隊(1.0%)、以及玉井區、下營區和安定區各9隊(1.1%)。

從上述之數據，服務區域之志工隊數最高67隊，最低2隊，差距將近34倍，這是值得有關主管單位深思且規劃如何提升偏鄉的溪北區域之志工隊數，也是未來可以開拓和推廣的重點區域，以拉近城鄉差距。

多元 熱情 服務



圖2.2.5.1-1 志工服務區域隊數分佈圖



服務多集中市區，城鄉差距大

- 東區，佔 67 (8.2%)
- 北區；永康區，佔 61 (7.5%)
- 中西區，佔 60 (7.4%)
- 安南區，佔 57 (7.0%)
- 安平區，佔 54 (6.6%)



多元 熱情 服務



## 肆、第三階段 焦點團體與深度訪談摘要

盤點調查報告中的第三階段，是以焦點團體座談及深度訪談來進行了解台南市各目的事業主管機關轄下的志工小隊之運作狀況。有關焦點座談是以二場次來進行，計有十位志工隊的領導者參與。另外，針對工務局、環保局、衛生局、文化局、交通局、觀光旅遊局等六個局處進行志願服務特色、亮點、執行困境及願景之深度訪談，將概述如下。

第一部分：有關焦點團體座談結果，歸納整理摘要如下：

### 一、參與志工的基本價值、理念與收穫

#### (一)、價值理念：

志工領袖們認為秉持助人為快樂之本的價值理念來從事志願服務的工作，在別人的需求上，看到自己的責任來提供幫助和關懷，也認為維護自己社區的環境衛生與整潔，是家家戶戶的責任，大家共同為鄉土付出愛與關心，愛惜自己的土地，這是責任也是義務、秉持服務他人的精神，投入志工的行列。

#### (二)、收穫

志工領袖們認為收穫最多是自己，因為參與志工服務，可以讓自己與別人互動，保持自己身心健康、愉悅、心靈平靜、快樂充滿的正向能量、充實自我、讓自己的知識提升、學習傾聽、分擔及補足政府人力不足的地方，讓我們的社會向上提升。

#### (三)、提醒

志工領袖們不斷的提醒成員們要秉持初衷、以「歡喜做甘願受」的精神來投入志願服務的工作，要有團隊的精神，大家要團結、不計較、快快樂樂的合作、好像大家都是一家人，情同兄弟姊妹一樣。另外也提醒成員、出來服務前、要把自己家裡的事處理好，這樣才有好的見證和成效。

### 二、志工服務的困境

志工領袖們在面對服務的困境各有不同，有些是在辦活動時人力動員不利；志工伙伴動機不單純，部份會有唯利是圖，不易合作的情況產生；年輕志工招募困難，常因工作、家庭、或挑選



服務項目等因素，無法配合；高齡志工在服務內容分配上常面臨電腦操作、搬動重物…等困難；管理上也常有志工的溝通技巧、彼此間的衝突等，也常耗損領導者的心力；志工所服務項目的挑剔與計較，如抱怨志願服務場地不佳等；還有志工人力不足等。以上這些困境，志工領袖們一致期盼獲得市府長官們的支持，一起來改善及攜手共推志願服務工作。

### 三、志工培力課程相關議題

有關志工訓練課程的安排、期待、不足及需要加強的議題，志工領袖們共同的意見，包括：應該依不同的年齡層來設計課程、或針對志工在實際服務過程中所面臨的問題提供解決方案之專業課程、上課地點及時間的安排、不同局處跨領域的志工之特殊訓練的認知與參與、培力課程資訊流通不足無法順利報名等。

### 四、經費財務及期待政府給予補助或提供福利

志工業務的推廣，經費財務的投資是必要的。在焦點團體座談中，有關經費的困難和期待政府給予補助的福利議題上，與會人士提出：1. 希望在健康檢查及保險制度有一定的建置，可吸引更多參與者。2. 想辦法自籌財力不足的問題，如提計畫投標政府工作籌措經費等。3. 志工評鑑經費龐大，需要文書資料建檔相關耗材，導致額外支出。

### 五、志工招募與業務推廣

焦點團體座談討論有關志工招募的問題方面，最大的困難是人口老化，年輕志工招募不易；在資訊化科技進步的世代中，電腦使用與專門技術的要求越來越大，所以專業志工的招募也愈來愈重要；還有志工服務時間中斷的困境，志工會因家庭的特別事由或健康狀況而中斷服務；至於學校志工的招募方面，則有其一定的方式，通常會先調查，後續再以電話邀請模式。

### 六、志工評鑑機制

評鑑是為了提升服務單位的行政績效、服務品質、工作效能及提出執行業務過程中的缺失與盲點，甚至是淘汰績效不佳的單位有退場機制。這是一項很好的制度，但如何把這項良善的評鑑機制推動得好且能達到預期效益，實在是需要多方配合和執行。在與會的志工小隊領導者中，超過半數的人雖然肯定評鑑的功效，同時也覺得目前的志工評鑑機制確實有一些缺失。他們意見大



部份：1. 評鑑多以文書及表格資料所佔比率較多，但小隊成員常缺乏整理資料及表格呈現方面的人才，這樣有時也會造成會整理資料的單位績效就好，然而這也不全然代表單位業務執行佳，而比較不會整理資料的單位，也不見得是沒在做或做的不好，所以多元評鑑的方式，實在值得深思。

2. 建議以在職訓練的方式，來培力及訓練志工提升資料整理能力。3. 小隊志工成員對評鑑機制的概念仍不清楚，有的認為志工不需要評鑑，所以評鑑指標和功能實有必要宣導。3. 評鑑業務對公部門來說，是繁瑣且忙碌的工作，尤其由中央來進行跨局處評鑑時，有必要加開各部門的協調會議，且需各局處的長官支持。4. 評鑑往往和獎懲有關，對認真優良的志工給予獎勵、而不良的志工，則用評鑑讓其有個退場機制。

### 七、志工人力銀行的概念

焦點團點座談中，特別把人力銀行的概念提出來和與會的志工小隊領袖們討論，藉以了解大家對這個概念的接受程度和未來在推動時的可行性，結果多數人認同人力銀行的概念，不過必須要更周詳的規劃評估其可行性及運用的面向。

### 八、期待臺南市志願服務推廣中心可以提供的服務

臺南市志願服務推廣中心成立多年，多數人期待志推中心可舉辦志工聯誼、觀摩、課程規劃、志工在職訓練，幫忙志工爭取福利、推動退休人員加入銀髮志工行列、宣導，作為政府與民間的溝通平台。

### 九、期待臺南市政府主管志工業務的單位可以提供的服務

志工領袖期待政府相關主管機關可以幫忙各領域和各區域的志工團體，提供經費補助、設施設備的設置、電腦系統汰換、幫志工保險、健康檢查及針對資深年老志工設置獎勵表揚機制等。

#### 第二部分：針對深度訪談之概述

其主要訪談對象為六個局處的長官或承辦人員。包括：工務局、觀光旅遊局、文化局、衛生局、環保局及交通局等。訪談的內容主要是以各局處的特色、亮點來呈現，當然也有執行的困境與願景，最後也期待主責志願服務業務的社會局，如何協助各局處推展志工業務，同時發揮整合平台之果效。該六局處的志願服務特色亮點內容摘要介紹於本專刊第24-34頁詳述。



## 伍、小結

本次盤點調查發現，本市參與志願服務的人口有越來越多的趨勢，且在服務的時數、人次上也呈現正向的成長，但多為女性居多，在未來的規劃上應多鼓勵男性參與志願服務；然而在經費上，從歷年的統計數據為逐年下降以及普查的結果大部分集中於每年度2萬元以下的預算經費，成為地區志願服務小隊所面臨的一大挑戰，無論舉辦服務計畫、培訓課程、保險等，造成服務過程的窒礙難行，因此政府應成為平台角色協助小隊與小隊之間的橫向連結，協助集結資源辦理各項培力課程及志工交流，且服務多集中在都市區域，偏鄉地區的服務人口老化，在未來老年人口參與志工將會是一個社會趨勢，因此對於偏鄉區域的老人進行相關的培力訓練關懷將是政府需考量發展的重點，以因應社會之變遷。

多元 熱情 服務



# 各局處志願服務特色亮點

## 工務局－免費的專業性諮詢

- 1.契機：**自從103起，現任科長簡莉莎前往新營接任股長，適逢市長也將志願服務定為市府重要施政方向之一。另外由於市府業務量大，人員流動率高，導致工作同仁替換頻繁，服務效能無法達到穩定水準。
- 2.專業志願服務：**與建築公會的理事長洽談提供專業志工服務，由市府提供場所，讓民眾能利用洽公過程，由專業建築師志工提供專業諮詢服務。現在於民治行政中心，每週二、四下午，由建築師公會之成員輪值提供服務。服務內容：主要是民眾對建築物、自己蓋房子……廣泛性專業問題諮詢。
- 3.服務成效：**民治行政中心工務局專業志工隊成立以來，服務到今年（105）已一年多，有二十餘位建築師投入志工行列（公會成員的三分之一）。不僅幫助行政人員減少許多回應民眾廣泛性專業諮詢的時間，也使民眾更信任市府，問卷滿意度100%。過程中也讓投入之建築師對市府的行政人員更體諒，彼此更了解後，相對提高了對市民的服務品質。
- 4.工務局志願服務未來規劃：**106年工務局志願服務目標主要放在：結合整併後建築師公會成員，在永華市政中心增設新的諮詢點，使臺南南部民眾也能享受這方面的服務。另外將積極連繫土木技師公會及營建公會成員加入諮詢志工的行列，使專業諮詢更趨完整。簡莉莎科長更表示，若未來整併完成後，期許專業建築師志工人能投入建築美學教學服務，提供各級學校學子相關課程，使建築美學概念深植下一代的心中。



專業建築師提供免費諮詢



志推中心專訪工務局



## 環保局－生活環境的無聲守護者

環保局目前有三類的志工隊，環保志義工、環境教育志工、及水環境守護志工。

### 1. 環保志義工

環保志、義工主要是深入各里社區作環境整理，成員大都是年長者或退休人員，有一定的社會經驗也有一定的專長，志、義工將他們的經驗及專長運用在社區，透過社區里幹事們推動社區改造，環保志願服務推動，不僅讓志、義工生活有了重心，也讓社區有了改造能量，對個人、對社區的發展而言，可達到雙贏的效果。



環保志義工環境知識競賽



環保志工培訓照片

目前全市環保義工約有二萬六千多人，大多是透過社區理事長及里長號召成立，里社區內民眾自動自發加入，熱心參與服務，不求回報，對本市環境維護及各項環保業務推動有很大的貢獻，因為有環保志義工的幫忙，在環境清潔考核部分，我們幾乎年年得特優，還有資源回收部分，更是連續六年得到最高等第。但也因為義工們不計較時數登錄，所以對參加志工培訓、申請紀錄冊不太熱衷，義工轉型志工比例上仍然偏低。

在願景方面，希望達到每一里（社區）都有自己環保志義工隊的目標，並發掘具有特殊專才的人來協助推動環境改造計畫，促進社區永續發展，甚至可進一步分享扶持其他社區，共同來營造美麗家園。

多元 熱情 服務



## 2. 環境教育志工

環境教育志工較具專業性，主要協助環保政令宣導工作，而且有別於環保志工在里社區內服務，環教志工是到全市各地做宣導服務，成員是經過培育的專業人士，如退休老師或有宣導才能的人，替環保局做環保政令宣導，教導民眾正確環保觀念。像去年防疫的時候，環教志工負責到社區做防疫觀念宣導，環保志義工則去社區執行孳生源清除，為大臺南的登革熱疫情把關。

因為環保局公務人力有限，很多無法派員宣導的活動場合，都請志工幫忙前往宣導，不論社區、學校、幼兒園、或活動設攤宣導，跑遍全市37區，只要環保局通知有活動需要宣導，志工都會不辭路途遙遠前往協助。環保局很重視環境教育的養成，今年也著重學校綠色消費宣導，目前至少宣導了49所學校，加強學生環境教育、建立

正確觀念力行於日常生活中，期望達到向下紮根的目標。



績優環境教育志工表揚

## 3. 水環境守護志工

水資源守護志工源於民國91年環保署為推動水環境的守護，鼓勵各縣市成立河川巡守志工隊，臺南市也在92年開始積極推動成立，成員以在地志工為主，漸漸地學校中小學生、教師及退休人士及社會大眾亦投入其行列。志工們從培訓中認識水環境、學習監測，然後開始巡守、守護水環境。巡守是非常辛苦的工作，風吹日曬雨淋，甚至在大太陽底下徒步到人與機車不容易到達的地方查污染源，付出的辛勞可想而知。

民國95年後環保署推動一個獎勵辦法，鼓勵巡守隊去舉報汙染，舉報後查處罰金會提撥一定比例獎勵河川巡守員。因為有水資源守護志工加入舉報，使得習慣排放汙染的業者產生警惕，並透過他們的帶領稽查，環保局查處了很多污染源，自96年開始在環保署評比方面，臺南市很多年都得到特優成績。現在局裡也成立了水環境守護志工LINE群組，志工發現汙染時可即時通報，環保局也可即時去查處或巡查。

多元 熱情 服務



以前臺南從北到南溪流，嚴重污染長度都超過五成以上，甚至二仁溪是100%全段嚴重汙染，但這幾年下來，嚴重污染長度都有很大的縮減比例，像二仁溪現在嚴重污染長度只剩下15%左右，這都要感謝志工們多年的辛苦守護。展望未來，希望能夠整體提升市民對水環境的認識，所以不僅成立了二處水環境教室提供志工觀摩，也加強到水流域的各小學推廣，希望從小培養守護水環境觀念，共同來守護我們的水環境。

環保局在推動志願服務時，常會遇到與志工隊運作管理相關的幾個問題，例如理事長或里長改選後造成的志工管理交接問題、環保志義工年長者多但實體培訓資源有限問題，以及志工隊缺乏行政人力的問題等等，加強落實志工管理，提升培訓及運作成效，是環保局持續努力的方向，也希望市府能協助提供整合相關資源或培訓訊息，增加志工隊學習成長的機會。



志推中心訪問環保局



鹽水溪水環境教室舉辦志工隊領袖會議

多元 熱情 服務



## 衛生局－服務多元且兼具專業

臺南市衛生局的所屬志工隊有區分許多類型：包含了心理、醫療、藥物、食品、毒品防治等方面的服務。

### 1. 公衛藥師服務

藥師志工從民國100年時推動，欲解決縣市合併後城鄉差異的問題。希望照顧偏鄉長者，提供其用藥常識及藥事服務。以達到用藥減量、協助長者正確用藥。成了全台灣第一個推動藥師志工的城市，並在健康城市聯盟獲獎。後來因藥師若外出探視，藥局無法營業。故目前較多從事駐點服務，並正名為公衛藥師。後來也以藥局為據點，兼做衛生局的多種宣導。如：登革熱防疫、藥事諮詢、食品諮詢、居家保健、菸害防治及毒品防治等，今年更提出「優良社區藥局」及「高齡友善藥局」服務，希望這些老人家可以逛藥局，目前臺南市的37區都有高齡友善藥局的認證。





## 2. 希望志工隊

心衛志工平時服務的對象可能是憂鬱傾向、情緒困擾或曾經自殺未遂者，每位志工每週到衛生局由志工管理者派案，進行電話主動關懷服務，有別於張老師或生命線等民間助人單位被動待機，由民眾或個案來電諮詢。衛生局心衛志工，如同個案管理師，藉由主動打電話關懷個案生活狀況及情緒狀態，維持信任人際互動，表達關心，當互動中評估有自傷傷人風險或病情變化，報告工作人員立即介入處理。

## 3. 固力咖志工隊

針對吸毒者而設立的毒品防治志工隊，志工成員為吸毒者的家屬或是戒毒成功的人。從自身經驗來分享其戒毒歷程並以朋友身分關心吸毒者。盼其早日脫離毒癮。

## 4. 行動醫院

擴大了巡迴醫療的服務，並著重疾病預防。行動醫院服務側重篩檢服務，如：口腔黏膜檢查、子宮頸抹片檢查等。志工會配合行動醫院服務地點，為患者掛號、量身高體重血壓、抽血、診療等等……服務也多配合長者或民眾時間，在假日執行，並針對偏鄉設計較多的服務場次，希望能改善偏鄉醫療品質。

## 5. 防疫志工及食品安全稽查志工

防疫志工是針對登革熱的病媒蚊出沒區域巡查志工、通常結合社區環保志工一起搭配做社區巡積水罐。食安志工，接受過特別的訓練，平時會穿著背心巡邏街坊的零售商家並提供民眾各種諮詢，不過他們沒有稽查證故不具公權力，側重宣導。針對106年衛生局在志願服務推動策略上，除了使上述之志工隊永續經營之外，更希望針對高齡長者推動較年輕的長者服務年長的長者，活化銀髮志工的服務，並使大臺南的社區長者都能接受更好的衛生醫療服務。

多元 熱情 服務



## 文化局－完整的專業訓練與管理制度

文化局從文化中心成立就有志工。迄今已經成立二、三十年，算是最早的志工類型。擁有成熟的訓練及管理機制。小隊有隊長、副隊長、組長、副組長，整個編制都很完整。

文化局各業務主管單位，視需求均會成立志工隊，因此民治文化中心有志工隊，臺南文化中心亦有一個志工隊，古蹟有古蹟導覽志工隊，志工對文化局業務推廣助益甚大。民治文化中心志工隊目前分為五個組，包括：演藝組、推廣組、導覽組、展覽組及圖書服務組。將近二百個人。

### 年輕化的志工需求

新營文化中心的演藝廳一年有近百場演出，而臺南文化中心也將近一百五十場，每場次的節目演出時，都需要二三十位志工人力的投入來協助、提供觀眾前檯服務，因為是直接面對及與觀眾接觸，因此會有較多不可預知的狀況，有時也需要做緊急應變的處理。所以志工伙伴對處理緊急事件的應變能力要好，較不適合年齡太大的志工來從事這項業務。雖然目前中央



新營文化中心科長接受志推中心專訪

政府積極鼓勵推動銀髮志工，但在文化局演藝組的志工，則希望年輕化，來提供較高品質之服務。陳科長表示：「如果是在職的更好。因為這個除了反應要快和需要體力外，眼力也要夠好。我們的特色就是志工要比較靈活，希望年輕化。所以現在演藝組平均年齡在50歲左右，年紀也不要太大。」但這只限於演藝廳，其他的銀髮志工還是活躍於文化中心的各小組中。另外，陳科長也特別解釋有關銀髮志工的情況，他說：「當然65歲以上，就安排靜態的工作，像圖書館，那比較靜態，比如說借書還書的。展覽也行，但是有些需要體力的，像推廣組的志工，遇到藝術節的活動，就需要志工來排椅子、佈展、或幫忙搬展示圖或工具等，類似這些服務，就需要稍微年輕的男性志工之投入。」

多元 熱情 服務



另一方面，文化局相當重視訓練。如文化、藝術、禮儀、溝通技巧等等。定期安排課程及訓練課程，提高志工對文化知能的認識。此外，安排戶外教學一帶志工到台北國家兩廳院去觀摩，看看別人前檯服務在做甚麼？並且在活動前，會針對該項活動進行職前會議，清楚交代工作內容及職分，確保服務效益。

「制度及責任歸屬明確」這是陳科長對志工管理的原則。他認為正職同仁不該將工作丟給志工們去處理，有任何狀況要隨時介入。「因他們是協助的角色，不是來幫你或替你完成工作。」此外，志工也不應越權指導工作人員的工作原則。因為最終文化中心的工作人員還是要負起所有的責任，而不是當值的志工伙伴來承擔責任。陳科長平時在許多會議或訓練場合都會宣導這種理念。即便造成誤會或有議員出面，科長站在管理的角度亦有所堅持。在每年，文化中心會要求志工組長進行志工年度考核，以落實退場機制，並控管服務效益。因為市府的預算有限，為了確保志工的服務品質及微薄的福利，文化中心做出了篩選及考核的標準，創造志工福利制度及行政效益提升雙贏的有效管理機制。

## 十二、活動聯絡資訊：

- (一) 新營文化中心服務台 (臺南市新營區中正路 23 號 06-6321047)
- (二) 志工招募承辦人：李春梅小姐 (06-6321047 分機 1103)
- (三) 圖書組管理人：柯月英小姐 (06-6321047 分機 1210)

歡迎大家加入溫馨有活力的新營文化中心志工大家庭，  
與我們一起實踐創意、發現感動，  
以在地青年的活力，投注熱情與服務！

多元 熱情 服務



## 交通局－兼具旅遊與休閒的志願服務

臺南市公車路線現今總共有109條，包含市區公車19條、觀光公車2條、高鐵接駁車2條、彈性公車路線6條，及以捷運概念規劃之6條幹線、74條支線，營駛到大臺南每個角落。大臺南公車全部皆由民營公司服務，包括「府城客運、新營客運、興南客運及四方電巴」四家公司。市府政策希望將公車捷運化，使社會大眾習慣以公共運輸為主要交通工具，達到節能減碳及永續運輸目的。

交通局近兩年才推動志願服務，尚屬於草創期。在管理層面上，志工的培訓、運用及人力招募都還在調整中。目前成員主要以學生族群為主。

### 大臺南公車志工服務重點

- 1. 隨車稽查：**也就是秘密客，在通勤、遊玩的時候能夠回報發現的各種事項，維持公車行車品質。因為是使用一般學生卡或市民卡，因為沒有辨識度，所以稽查效果更好。
- 2. 場站服務：**志工會在轉運站、臺南火車站站點等場站提供諮詢服務。
- 3. 設施稽查：**因相關設施，遍布各個角落，僅靠編制內人員巡查恐有所疏漏，因此志工成為提供修繕資訊的好幫手，進一步協助維持公共運輸服務品質。

大臺南公車志工有年輕化的特色，兼具休閒與旅遊的功能及大量與人群接觸的機會。對一般民眾來說，相當具有吸引力。交通局所屬公共運輸處（以下簡稱公運處）亦將研擬長距離路線搭車補助來提高志工參與意願。

### 成員招募和訓練

公運處每年都會辦理志工招募作業與培訓課程，由於主要成員為學生，因此服務人數常受畢業季影響，人力招募儼然成為公車志工隊的重大考驗。通常志工受到招募的宣導進入服務單位後，能否持續就要靠同儕與興趣。

多元 熱情 服務



為了提升志工們對服務的熱情，公運處延聘社區大學的郭老師介紹世界各國的交通、地鐵等相關資訊，其目的是使志工對大眾運輸產生興趣後，結合服務熱忱進而主動熟悉大臺南公車資訊。公運處方面表示：由於路線眾多，志工可藉由實際服務以逐漸累積相關經驗。而這樣的做法的確也使志工們開始喜歡搭公車、養成蒐集車票或嚮往到國外旅行等…。

### 執行效益與未來規劃

目前隨車稽查以通勤族為主，因此除服務熱忱外，亦著重區域性，試圖使稽查人力遍布各大幹線，以提高稽查的廣度。公運處-運輸稽查課黃仲誼課長表示：「在104年時，也就是我們開始推動志工的那一年，申訴案件量是最高的，而今年（105年）已下降約15%，可能原因有很多，但志工投入的服務確實發揮很大的功效。」

由於學生志工常因畢業返鄉或出外求學而影響小隊服務，因此公運處對公車志工的未來規劃是擴大招募銀髮志工人數，並鼓勵在地社區成員踴躍投入，期盼減少小隊成員流動情形。藉由兼顧休閒與旅遊之志願服務，吸引銀髮志工積極參與，並與學生志工互相配合，以共同提升志工服務之廣度及深度。



大臺南公車志工歡迎你/妳！

多元 熱情 服務



## 觀光旅遊局—超越語言與時間界線的志願服務

臺南市政府觀光旅遊局招募觀光旅遊翻譯服務志工。目前有108位，其中有55位英語及越語志工，主要服務到臺南旅遊的外籍旅客。

為配合臺南—胡志明航線啟航，觀光旅遊局特別規劃成立以越籍配偶為主軸之越語志工隊，主要為提供越籍旅客本市旅遊相關資訊，另以支援航站海關、移民署等機關，協助越籍旅客入境相關事宜為輔，其藉由越籍志工提供母語諮詢服務，讓到訪之越南籍旅客能感受到賓至如歸之服務，且亦能讓越籍志工透過服務自己國家的人們，感同身受在語言不通的異地，需要接受幫助的心情，進而在志工服務上得到不同於以往的回饋。

目前觀光旅遊局中文志工們主要服務方式以定點旅遊諮詢為主，另外配合LINE@的旅客線上服務，提供24小時在線旅遊諮詢服務，不同於原有旅遊服務中心之旅客諮詢服務受到地點的限制，LINE@之服務方式，讓旅客無論何時何地，皆能輕鬆掌握臺南旅遊資訊。



志推中心專訪觀光旅遊局

觀光旅遊局表示：目前志工們在接受基礎訓練的過程，雖有「台北E大」的遠距教學系統，惟考量志工隊內少數銀髮志工對於數位學習領域尚有困難，未來擬辦理實體志工基礎訓練課程，來補足銀髮志工數位落差的問題。

# 多元 熱情 服務



## 志工服務故事

### 老當益壯－莊銀釵

高齡87歲，腳部因車禍開刀過，有時候疼痛不良於行，卻看不到該位志工遲到或早退情形，也看不到痛苦與埋怨，常自嘲：「老了，要用拐杖走路了」，敬業精神與謙遜忍讓風範讓人動容。



### 有愛真美麗－鄭美麗

美麗在0206這場地震中，配合臺南市天主堂的賑災活動，在災區設置24小時的撫慰站，幫忙提供熱湯、熱食給救災的人員。美麗志願排8個晚上（晚上10點到隔天7點）在災區服務，提供物資、撫慰、禱告與陪伴家屬。美麗積極投入為災區整建募款活動。美麗也整合天主教、德光中學、成功大學、台南市生命線在0206的一個月後的0306舉辦『0206愛與希望溫馨音樂會』，撫慰市民與災民，走出傷痛重燃希望。



### 超越苦難的服務－施秀鸞

原為0206維冠受災戶的施秀鸞女士，因震災期間接受來自各方志工的關懷，生活安頓好後，主動到崑山里照顧關懷據點擔任志工，協助提供維冠住戶的關懷服務外，也關懷在地銀髮長輩，充分展現無私大愛志工精神。



多元 熱情 服務



## 有愛就不恐懼－郭寶梅

郭志工在關懷個案的時候，有著自信、堅強的特質，有自我主見，堅定但不讓人感到強勢，個性溫柔婉約，說話讓人有安全感，是典型家庭主婦的特質。

105年2月6日震災時，衛生局號召心衛志工協助，當時正值農曆新年，部分志工聽聞要至災區／殯儀館時心生恐懼，當連絡至郭志工时，郭志工立即答應前往災區輪值以協助關懷災民，在現場時先主動觀察災民之情緒，適時以溫暖言語撫慰災民及家屬，如遇到不願意表達的災民，也靜靜在身旁陪伴。

在最後一天臨時被告知要撤離災區時，郭志工主動打掃及整理民眾出借的場地，此舉也讓在場其他單位的志工一起靠過來打掃，使得民眾的場所頓時變得乾淨整潔，也讓出借場地的民眾很感動。



## 寶刀未老－社區銀髮志工王陳金春

銀髮志工王陳金春女士，今年83歲，自小在基督信仰家庭出生。曾經受過4年日本小學教育，5年級台灣光復，也上了2年的國民政府小學。

她個性開朗，樂於助人，笑臉迎人的特質；年輕時曾當過百貨店的櫃姐，興趣為服裝、包包製作。她穿著自己縫製的紅花上衣及黑色長裙，盛裝打扮，精神抖擻，熱情地迎接我們，在光賢里活動中心接受我們的訪談。



自民國88年3月起，王陳金春女士擔任社區的鄰長，因區長引薦，投入臺南市政府聯合服務中心之志工服務，曾在交通局及各社區照顧據點當過志工。

多元 熱情 服務



目前在民族路教會聚會，每週維持3個半天的志願服務，分別是：市政府聯合服務中心、光賢里社區照顧關懷據點、赤崁里社區照顧關懷據點。其志工服務工作為：幫忙量血壓及諮詢服務。感恩及快樂是長久從事志工的動力！

王陳金春志工笑臉常開的表示：「我很知足，很感恩，很快樂。活到現在，看到兒孫都各有自己的成就，很以他們為榮。每週我去教會參加松年大學上課，三天固定出來當志工，而且，不管是教會朋友或志工朋友們都很愛我，對我很好，讓我的生活很充實，更是喜樂。」

王陳金春志工，帶著助人的熱忱投入志願服務十八年來，每天過得很喜樂也深感成長很多。

## 臺南走透透—大臺南公車志工王天佑

王志工因住在臺南山區鄉鎮，自求學階段即以公車為主要交通工具往來鄉鎮與市區之間。對大眾運輸工具有一份特殊的感情；因此，常常會主動關心臺南市的公車訊息。104年1月在市府網站中得知公車志工招募的訊息，就立刻加入投入「公車天使」志工服務。



臺南市「公車天使」是公車志工的美稱。目前公車志工服務的項目主要有3項：1. 定點公車路線諮詢、2. 公車服務稽查、3. 機動服務協助。

由於目前志工人數不多，對志工服務時間採取彈性措施，王志工通常會在下班時間前往執行志工服務。

王天佑志工表示：「其實臺南市的馬路都很小，不適合再做輕軌或捷運的規劃。期待臺南市能有效改善大眾運輸問題，促進整個公車的便民性，將能使臺南市的交通獲得有效改善。他說：做志工就是真心希望臺南市的公車更好搭，讓愈來愈多人都喜歡來搭公車。」

多元 熱情 服務



## 社區健康守護者—大臺南公共衛生藥師曾纓閔

自「社區總體營造計畫」開始，臺南市就集結藥師開始為社區鄰里服務，曾藥師立即響應參與其中。在草創初期，僅由在地藥師各自在自己的藥局中或到鄰里間去從事藥事服務；直到六年前，衛生局著手統籌，亦逐漸確定各種服務項目。歷經10年的努力，臺南市的社區照顧與藥事服務成果，終於獲得有目共睹的成果。

公共衛生藥師就是在社區鄰里間為民眾提供「藥事專業服務」的藥師們，一般認定為『藥師志工』，但是藥師們認為雖然是無償為民眾服務，但是卻希望他們專業性的服務能夠獲得尊重；因此，在104年定名為「公共衛生藥師」，並發行《健康守護》刊物。

除了病患有特殊狀況，藥師們會在自家藥局進行服務，因為藥師們與健保局有合作契約，如果藥師不在藥局中，藥局就不能進行健保給付申請項目，所以一間健保藥局裡一定有藥師在當中執業。

通常藥師的個案來源是由「社區照顧據點」所提供給「公衛藥師」，藥師們就會安排時間到宅訪視。例如，有些病患常常頭暈、四肢無力、嘔吐等。所以到處看醫生，這邊拿藥，那邊也拿藥。由於各科看診醫生之間沒有連結，所以會重複開出相同處方藥品；造成病人重複服用相同的藥品，導致因藥物過量所引起嚴重的副作用。

藥師到宅服務就試著幫病人將各種藥物分類整理好，及解釋各種藥品的性質、副作用等教育。常常一趟服務就需耗費一至兩個小時。

近年來曾藥師在美善基金會當志工，進行很深入的藥事照護，幫助基金會中六個慈、老長者個案

。她前往訪視時就會著手整理藥品，協助分裝在藥盒中、並指導家屬給阿公、阿嬤服用的藥品及時間。

建壽藥局裡有四位藥劑師，除了曾藥師外，還有她的先生、兒子及媳婦共同經營。家人都希望提供社區更完整的專業藥事服務，所以沒有另外增開藥局，以免分散專業人力。曾藥師認為身



多元 熱情 服務



為藥師的社會責任，也是她一個小小的心願，就是希望透過社區藥事志願服務，將藥師們的正面形象帶到社會中。

## 老樹情緣－珍貴老樹保育志工季麟南

季麟南志工自16歲起即已從事志工服務，迄今已高達51年。102年開始招募認養珍貴老樹志工，因被推薦而投入認養老樹的行列。

季志工認養的老樹們：從全市254棵老樹中認養9棵。分別在舊地方法院、延平郡王祠等7個地點，樹齡皆在70~100年的老樹。珍貴老樹保育志工的工作是：每個月為樹拍照、觀察健康狀況記錄及通報。

當志工發現樹有附生枝、氣根、枝條危險的需要修剪時，或是老樹受傷、生病了（如樹被釘釘子，樹根或樹幹腐朽長靈芝之類）就得將異常狀況回報農業局請樹醫生來進行噴藥治療。就要通報處理。



季志工分享她認養延平郡王祠的榔榆樹已照顧3年。她說：「榔榆是高經濟價值很珍貴的樹，俗稱「紅雞油樹」已逾百歲，還好大家都不了解，不然它應該活不了那麼久。」長期用心的觀護下，季志工對這棵老樹的一年四季樹皮的顏色變化成長狀態等已瞭如指掌；除此，她還認養「百年棗樹」、榕樹等等…。通常，她會將老樹每次

觀察記錄、照片上傳珍貴樹木保育社群網。

農業局針對農業局志工，會提供相關課程給志工上課，如白蟻治療法、樹根病認識等…，增強志工知識與知能。其實她83年即在環保局當過環境教育種子教師。近年也在樂齡學院指導學員上課。

認真負責的季志工曾連續榮獲得獎記錄環保局101、102及103志願服務獎，農業局103、臺南

多元 熱情 服務



市志願服務金牌銀牌銅牌、衛福部銀牌銅牌、中華民國志願服務總會三等服務獎章、93年全國好人好事代表，近年不再接受表揚了，覺得應該把機會讓給其他志工獲得激勵。

信奉天主教的季麟南志工說：「如果社工是我的工作，志工就是我的志業，只要我還能動，有需要我的地方，我就會去做。」

季志工在眾多志願服務領域經驗中，最感到有負擔的就是手語服務。她對手語學習有高度的興趣，從82年起，即參加許多服務手語團康活動。她分享讓她印象深刻的是，曾經在某日早晨7~8點，碰到一個啞啞的女孩，遭性侵被發現通報，而陪同到警察局去幫忙手語翻譯，讓筆錄能順利完成，覺得很有意義。

季麟南志工表示：「只要時間及能力上許可，都願意隨時為聽語障者服務。」她認為能隨時隨地適時幫助聽語障朋友對她是非常有意義的事。

## 百年樹人—珍貴老樹保育志工林淑芬

林淑芬志工是中部人，婚前擔任英文老師5~7年之久，後來因先生工作的因素辭去工作，到臺南展開新生活。自己撫養一子一女，是專職的家庭主婦。

林淑芬志工認養了許多棵老樹，分別在開元寺、臺南公園、林森路，新市大營社區、新化畜產試驗所的農業改良場等地方都有認養老樹。

曾經有一棵老樹在新化畜產試驗所中，這棵樹所處位置很偏遠，進去畜產所後會看見一大片草原，然後再穿越一片竹林，最後才會看見那棵樹，樹下有一處墳地。第一次前往時，林志工找了三次才找到它。



多元 熱情 服務





當初會認養這棵樹，是因為自己在曾文水庫有一棟小屋，所以在認領這棵樹之後可以常常到南化去看房子。後來發現自己颱風來時，心掛在那棵樹上面。

後來因為位置實在太偏遠，怕有蛇出沒，都與先生一同前往。老樹位置附近有個住畜產所宿舍區的老婆婆，後來又去，卻發現因這位老婆婆燒東西，把整片竹林燒了，而老樹也受到損害。

林淑芬志工表示：自從自己當志工後，原本封閉的生活狀態就打開了。志願服務的受益多是精神上的，她在外面所見所聞，都一一成為自己與家人互動間的話題，使家庭氛圍更加活絡。而且在各種培訓的過程中知識愈發增長，生活也更充實。

林淑芬志工甚至說：「要樂在這份工作，否則就要離開。而志工不要等到退休年紀才去做，只要自己可以，那怕你是小學生。」他不僅自己投入志願服務，也鼓勵自己的兒女加入志願服務的行列，見證到女兒在服務過程的種種成長。



## 認識「珍貴老樹保育志工」

老樹志工的服務主要是觀察臺南市列管在案的老樹狀態。列管的老樹由志工去認養。老樹有每月健檢表，志工們定期觀察後傳到農業局，通報樹的狀況。像颱風來了，樹木斷枝或連根拔起，就要通報。而農業局也會上網填寫處理前後的狀況，三個月一次，掌握老樹們的現況。志工服務時數：一年36小時，珍貴老樹則是24小時。3月12日植樹節老樹志工會有辦活動，志工保姆及隊長們彼此關懷。

多元 熱情 服務





# 0206震災志工服務心得

臺南市政府警察局

永康分局永信派出所志工分隊長 沈采慧

105年2月6日大家正準備歡度農曆新年，孰知是日凌晨間，臺南市的居民們在一陣天搖地動劇烈搖晃中醒來，沒多久時間，救護車、消防車與警車的聲音揭開了這場災難的序幕，你我心裡都有數，這個年不好過了。

等不及太陽升起及新聞播報，line的訊息已佔滿手機螢幕，一群熱血的人們已立即發起志工招募活動，我們永康分局的志工們也馬上發出訊息，除了互報平安外也馬上召集所有志工，而分局也立即指示我們志工們於現場時該如何協助救災與物資整備。但當我們帶著滿腔熱血，到達現場時真的被當時的畫面給震懾住，倒塌的建築、外露的水管、空氣中的沙塵、微微的瓦斯味與家屬悲痛的哭聲，看到這絕望的景象，真不知自己一雙微小的手能夠貢獻多少力量。

看著現場警察、消防、醫護、國軍等搜救人員時而頂著烈日、時而承受寒風雨淋，為罹難的民眾們辛苦搏命時，只能告訴自己要用自己這雙微小的手在背後支持他們。

救災期間，志工人力、物資、記者等人大量湧入現場，我們的工作不困難卻很重要，主要工作為發放與彙整分局同仁救災時所需的物資，讓同仁於救災現場有完善的補給物資與裝備。陳局長率領警察局各級幹部與永康分局分局長李西河等員警不分晝夜的在前進指揮所指揮救災，看著警察同仁們的全力投入與，內心真的十分感動，也近距離感受到警察的辛勞。

辛苦了，投入災區工作的同仁們，感謝各位對這一刻的臺南伸出援手，願我們的土地、我們的家平平安安。

多元 熱情 服務



## 臺南市政府警察局

### 永康分局復興派出所志工分隊長 金姬秀

小年夜，本是團聚歡敘天倫的開始，沒想到幾分鐘的天搖地動，粉碎了多少家庭闔家團圓的期待與歡樂，親情愛情，生命財產、事業夢想、都在瞬間失去，臺南，那夜，好驚嚇也好心酸。

隨著被搖醒的驚嚇，看著新聞及line傳遞的地震災情報導，深夜裡不停歇的救護車，消防車，警車來回鳴叫著，空氣中瀰漫著恐懼不安。親友們互報平安並互相安慰，祈願災情不再。沒有人再睡得著。市府及警察局的救難中心成立，陸續的，國內外救災團體，記者媒體，民間團體，宗教團體，醫療團體，人力物資...，不斷湧入，地震現場滿目瘡痍，大樓塌倒，水管破裂，雜物沙塵瀰漫，溼冷的空氣中交雜著瓦斯氣味，周邊的交通幾近癱瘓，慘不忍睹，警察同仁也不分晝夜指揮交通，以利各團體及家屬，媒體進出，以利最快速的救援。感激佩服所有人專業，全力以赴的付出。

永康分局同時招募全體志工參與現場救災服務，在分局長李西河的調度下，分派工作配合現場需求整合、發放物資，減少現場救援的國軍，警察，消防，救難人員的體力耗費，並迅速幫忙聯絡補給他們各方面的救援工具裝備，穿梭中並安慰受難家屬及民眾。

志工們與很多民眾一樣，眼見自己同胞受難，感同身受，有人不時傷感流淚，有人難以置信家園如此遭變，有人在現場關心最新獲救新聞，有人參與宗教誦經祈願超度亡者...，很多的同心協力，祝願祈福，除了傷心還是悲痛，不忍離開，哪怕只是一份陪同哀傷，我的一位同學，當夜就在災難現場幫忙，現場倒塌的煙塵猶在，家屬尋親的哭號不斷，清晨立刻轉往殯儀館，見到肝腸寸斷的父母及子女，流不盡的淚水，擦不乾的眼淚，安撫她們不忍離開，我們各在服務區但心裡都在哭泣，臺南人整個新年都在傷痛中度過，也在傷痛中互相關懷，不忍離開臺南。苦難中，體會人生無常，更要珍惜感恩，雖是志工一員，卻能力有限，願受難者安息，天佑臺灣，天佑臺南！

多元 熱情 服務



## 臺南市政府消防局

### 義消參與0206震災心得 義消救生中隊 穆柏榮

加入臺南市義消救生中隊已十餘年，協助消防局出勤水上勤務或救溺等勤務。接獲0206地震訊息，立即前往救災現場，我們放棄與家人團聚的時間，與隊上弟兄一同前往現場並詢問有無需要協助的勤務。維冠大樓的倒塌是天災還是人禍，亦是考驗救災人員能力的時候，然得知倒塌的維冠大樓地下室有積水，恐有受（罹）難者受困於此，並接獲現場指揮官指派救生中隊的弟兄協助至積水區搜尋，穿好裝備，兩人一組，立即下水協助打撈搜尋任務。

大樓的1~2樓，因整棟大樓倒塌扭曲變形下陷到地下室，造成地下室中，有破碎的混泥土塊、裸露的鋼筋、大型寢具、自來水管路斷裂流出的水，參雜在一起，導致水下障礙物多、且能見度低，進行潛水打撈作業，是一件非常危險的工作。

於漆黑的水中，我們努力的尋找，約莫三十分鐘後，在大樓的地下室，打撈到兩名小小罹難者，身上沒有明顯外傷，從外觀可以判斷為溺水。雖然不認識罹難者，對於打撈到的兩名大體，我們是心痛又難過，久久不能自己。但仍感謝有義消救生中隊的夥伴們發揮最大的團隊精神與熟練的專業技能，而使我們能全身而退，完成打撈任務。



志工協助0206震災物資整理



0206震災殯儀館關懷志工

多元 熱情 服務



## 臺南市政府消防局

### 義消參與0206震災心得 義消通訊中隊 蔡富全

0206地震發生後，網路上立即有人上傳永康區大樓倒塌的消息，所有通訊中隊的隊員們，立即整裝前往災區救援。有些剛好住在附近的隊員們，更是第一時間到達災區協助搶救生還者，其中有一名隊員正逢喪母之痛，於守喪期間，亦投入救災，著實讓人感動。

在救災期間，現場有許多熱心的民眾，主動提供熱飲、點心、毛毯及保暖用品，更有專業打鑿師傅，自己帶著工具前來幫忙，此時正逢農曆春節期間，大家都犧牲與家人團聚的時間，因為還有更多人受困無法與家人團聚，我們只希望能趕緊將人救出，讓更多人團圓。

雖然，義消通訊中隊無法直接進入第一線協助救援受困民眾，但我們知道後勤工作更為重要。為避免救災現場通訊中斷，影響救災資訊傳遞，通訊中隊立即成立通訊指揮站，支援無線電、行動電源、電池永保電力充足，以利指揮搶救體系通訊順暢，並協助社會局運用社群建立受災戶家屬line群組，讓受災戶家屬可以第一時間接收到救援進度，並協助消防局救援物資分配管控。

義消通訊中隊的成員放棄與家人團聚的時刻，與救難人員共同奮鬥。同時守在無線電旁收聽訊息，跟受災戶家屬一樣，揪著一顆心，總是期待有好消息傳出。其中有一位災民，從被發現到救出長達56小時，當他被救出時，感覺就好像自己的親人被救出來一樣高興。

在這九天救災之期間，感覺整個台灣人民的心都團結在一起，不分你我，相互打氣，互相幫助，大家都有一顆善良的心，由衷希望，不要只有在災難發生時，大家才發出善心，希望平時也能秉持這樣的善念，讓這個社會持續有“善”的循環。

多元 熱情 服務



# 臺南市志願服務未來展望與願景

## 轉動志願服務6部曲，共創志工大臺南

任何一個人，任何一件事，任何一個機構，以至於任何一個城市的經營都有他定時存續的「階段」，為的是能夠在交替時自我反思自我檢討，形成借鏡成為下一個啟程的「跨越」。縣市合併後，確實是臺南市政府重要的啟承轉折的分水嶺，而為達到『志工大臺南』之政策願景，整合原臺南縣及臺南市之特色，建立一個有活力（ACTIVE）的志工城市，並以ACTIVE為核心價值發展出6大目標；**A：行動（Action）、C：承諾（Commitment）、T：轉變（Transformation）、I：創新（Innovation）、V：願景（Vision）、E：樂在其中（Enjoyment）。**

本市105年度志願服務推廣重點的方案有「盤點調查方案」、「網路資訊管理更新」、「諮詢與管理」、「專業督導管理」、「志願服務推廣行銷」、「志願服務培力方案」、「團隊輔導方案」、「企業志工媒合」、「創新方案」等；特別在資源盤點調查中，針對各局處及志願服務運用單位進行問卷調查及深度訪談，結果發現銀髮志工僅為18.4%，為達成銀髮志工佔本市總志工人數之40%，以及面臨高齡化社會的衝擊，鼓勵更多退休長者加入志工行列，未來更規劃志願服務6部曲，分別為「學習主動」、「健康運動」、「小隊互動」、「服務生動」、「資源聯動」及「特色感動」；並歸納兩個重要的平衡基礎，即在「廣度上」能有「動員力」、「觀察力」、「敏銳力」，掌握對於志願服務的廣面，在「深度上」能做到「聚焦化」、「精緻化」、「常態化」，採滾動方式推展志願服務方案，讓臺南市志工從『量變』轉變為『質變』，成為全國重要的志工城市，帶動全台優質志工的風潮。

展望未來，臺南市志願服務的梦想抱著希望飛，除了欣慰全體市民共同推動與參與志願服務數年來有一定的成就外，讓我們全體市民們一起為臺南市志願服務的推廣努力，能夠懷抱著起初

多元 熱情 服務



對志願服務的期盼與熱愛「信心的跨越」，大步朝向『志工大臺南』之政策願景，跨入嶄新的活力古都。



多元 熱情 服務



**發行單位：**臺南市政府社會局(臺南市志願服務推廣中心)

**發行人：**劉淑惠

**策劃：**社團法人台灣基督徒社會工作人員協會

**總編輯：**劉啟崇、張瓊月、曾淑如、林娟芬

**執行編輯：**陳宇嘉、陳世堅、江佩樺、卓峯秀、曾惠怡、  
曾惠亭、留樺楨、穆元舜。

**地址：**臺南市安平區中華西路二段315號5樓  
(臺南市政府社會福利綜合大樓)

**電話：**06-298-6649

**傳真：**06-298-4671

**網址：**<http://vt.tainan.gov.tw>

府前路二段

台南  
市政府

社福  
大樓

台南  
市議會

台南  
美學館

中華西路二段

永華路二段

