



臺南市志願服務年度專刊  
2017 Tainan City Volunteer



**特色**  
Features  
**專業**  
profession  
**高齡**  
advanced age

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：顏靚股、劉啟崇、曾淑如、林娟芬  
執行編輯：陳宇嘉、張貞祥、江佩樺、曾惠怡、曾惠亭、  
卓峯秀、蘇珮嘉  
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：06-2986649  
傳真：06-2984671  
網址：<http://vt.tainan.gov.tw>



# 壹、臺南市志願服務本年度特色及亮點

(臺南市志願服務推廣中心編輯團隊)

臺南市志願服務推廣中心根據105年臺南市志願服務盤點調查結果及配合“志工大台南”之政策願景，朝向建立有活力的志工城市，以ACTIVE為核心價值發展出六大目標：A行動(Active)，C承諾(Commitment)，T轉變(Transformation)，I創新(Innovation)，V願景(Vision)，E樂在其中(Enjoyment)；並以「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」六部曲的方針來推動臺南市成為「量變」轉化為「質變」的志工城市。

因此，於106年透過各局處拜訪志願服務業務主管(科長或股長)及承辦人，包括勞工局、政風處、稅務局、農業局、地政局、經發局、研考會、人事處等8個局處並後續辦理四場工作坊；透過局處的訪談分享及工作坊等方式彙整臺南市的志願服務亮點特色，赫然發現各局處皆有其志願服務領域獨特的特色亮點及多元的豐富樣貌，以下將資料整理，彙集局處特色，並分類略述於後：

## 一、具有專業知能特色的局處

臺南市有20個志願服務目的事業主管機關，其中有一些局處的業務本身就具高專業特色的服務，因此在招募志工時，就必須具備一定程度的專業才能提供符合業務單位對民眾需求的服務，故志工資格的要求就較嚴格，相對的在志工人力的招募上，其困難度較高，且具備符合專業要求的人才也不見得願意投入志工服務，是故這些專業知能的志工，真的很不簡單，令人佩服。而在八個局處的訪談中，就有4個局處的志工，就具有專業志工為民眾提供服務，這些局處包括：

### (一) 財政稅務局

因為需要熟悉財稅申報相關的流程與稅務相關法令等專業知識，才能提供民眾適切性服務，主要運用具有稅務專業與情緒疏導能力技巧之志工，提供現場臨櫃民眾專業稅法及稅務等服務，並須舒緩民眾不滿情緒之反應，以滿足民眾之需求。

多元 熱情 服務

## （二）經濟發展局

由於民眾工商登記申請，牽涉到稅務及法規問題；因此志工必須具備有會計和記帳的專業背景，才能協助工商界辦理與法令、財稅的相關服務。因此，臨櫃諮詢服務志工均為會計師、記帳士之專業背景，協助工商管理行政科辦理工商營業登記，提供業務與法律、法令、財稅、會計相關工商行政之專業志工服務，具體提升經發局辦理工商營登相關業務之行政效能與效率，獲得民眾之肯定。

## （三）勞工局

有關勞工臨櫃諮詢志工，提供勞工民眾服務，需要正確說明勞工相關權益法規或職災認定與申請等多元問題與職災勞工情緒安撫；因此，志工必須具備勞工相關法令專業知能與同理心，才能提供相關的勞工諮詢和對職災勞工朋友有同理心適切的服務。故勞工局積極邀請運用勞工局之退休人員，特別是歷任局長、科長、專員等之昔日長官參與臨櫃諮詢及職災關懷訪視志工，兼具響應高齡專業諮詢志工行列，提供更有效能貼切的協助勞工諮詢及職災關懷訪視志願服務。

## （四）地政局

地政局之志工服務，也須有一定的地政專業知能，來提供民眾完整友善的服務。因此，他們都會邀請地政退休的科長或同仁來參與志願服務的行列，主要業務是提供櫃檯諮詢的專業服務，或協助引導民眾申請文件資料之填寫，實際減輕臨櫃工作人員的行政工作負擔；因為有這群熱心公益，退而不休的志工夥伴的加入，確實減輕局內臨櫃工作人員的壓力同時也提高服務效率。

## 二、具高齡志工達 40% 的優勢特色

在針對八個局處的訪談過程中，發現有2個目的事業主管機關的志願服務應用單位中，早已朝向高齡志工的目標在推動，他們的志工小隊都具有高齡志工的優勢，而且人數也都已占志工總人數的40%，這些局處有財稅局達51.4%、研考會74.5%。簡述如下：

多元 熱情 服務



### (一) 財政稅務局

財政稅務局106年志工小隊人數為73位，其中高齡志工人數有37位，同時多數也都已經多年參與國稅局或參與不同領域的單位之志願服務，他們都可算是資深專業志工，其比率高達52%。



### (二) 研究發展考核委員會

研究發展考核委員會之常態志工隊以高齡志工佔多數，志工隊分別在永華聯合服務中心及民治聯合服務中心，為民眾提供相關服務；目前現有志工人數47人，退休銀髮族約35位，佔74.5%。志工秉持對市民的服務熱忱及回饋社會，提供市政大樓樓層引導、市政業務簡易諮詢、法律諮詢服務登記、協助民眾測量血壓、輪椅借用與推送以及其他支援性服務，確實達到便利、友善、有溫度的志願服務。



研考會聯合服務中心高齡志工服務



研考會高齡志工協助市政中心各樓層指引解說

# 多元 熱情 服務



### 三、師徒制傳承模式特色

在局處的訪談中，有 2 個局處的主管和承辦人員提到，他們為了確保運用單位志工專業服務效能及品質，所以都會用心的安排新進志工的培訓課程，這些課程除了基本的基礎和特殊訓練課程外，同時還會安排資深志工以一對一師徒制的傳承模式，來帶領新進志工，給予實務觀察和學習操作，以利新進志工能先觀察資深志工如何與民眾應對的服務技巧，及由資深志工督導新進志工，讓新進志工除了學習整個志願服務流程外，還給予新進志工鼓勵和情緒支持，好讓他們持久且提升志願服務意願。誠如：

#### (一) 財政稅務局

新進志工進場服務初期，先由資深志工或同仁以一對一方式協助指導，參與專業培力研習，其志工福利盡量比照工作人員，積極鼓勵退休同仁回任高齡專業志工，以維護志願服務之專業品質，實際減輕臨櫃工作人員行政負荷與業務效率之提升。

#### (二) 地政局

訓練新進志工提供志願服務方式，也是採師徒制模式由資深志工帶領新進志工一同值班，從實務操作觀摩中，認識地政諮詢相關資訊業務，以利新進志工快速熟悉環境及服務業務，這是地政志願服務的特色。



稅務局志工~便民服務

### 四、結合資源連動，服務特色感動

在受訪局處和工作坊中，有 5 個局處的主管和承辦人員分享他們採連結其他局處或民間單位團體之志願服務資源，共同推動別具特色令人感動的亮點服務。誠如：

#### (一) 經濟發展局

經發局之能源科結合環保局志工協同辦理「節電綠能」政策：經發局能源科運用環保局志工

多元 熱情 服務

協同服務，服務管理權責歸環保局控管登錄，共同協力推動「節電綠能」政策宣導及推廣志願服務。

## (二) 勞工局

### 1. 勞工局結合職業工會資源提供職災勞工或弱勢家庭服務

(1) 「**勞工職災訪視關懷服務**」小組：結合台南市勞工志願服務協會成立「勞工職災訪視關懷服務」小組，該協會志工除協助民治勞工服務中心櫃台值班外，同時配合職災個案管理員進行家訪、電訪關懷服務；

(2) 「**住安心，享溫馨**」弱勢職災勞工住宅修繕服務：結合轄區內之勞工志願服務協會、大台南總工會、台南市木工業職業工會、水泥業、電氣業、油漆業、鋁製品製造裝配、餐飲業等8個職業工會團體之志工協助「住安心，享溫馨」弱勢職災勞工住宅修繕服務，改善他們住宅環境的居家安全：104年12月至106年10月底止已完成修繕70戶，榮獲105年5月第八屆服務規劃機關類政府服務品質獎。



職災訪視關懷小組志工團隊



『住安心享溫馨』~修繕志工隊

(3) 「**溫情義剪，亮麗容顏**」定時定點為弱勢義剪服務：勞工局更結合新娘秘書產業，大台南婚禮設計服務人員、理燙髮美容業、文化創意美學、男子理髮職業、大台南市理燙髮美容業、美髮美容技術指導員、台南市美姿禮儀造型等8個職業工會志工共同合作提供「

多元 熱情 服務

「溫情義剪，亮麗容顏」定時定點為弱勢義剪服務，各工會之美容美髮專業發揮其剪髮專業技巧，於每個月或兩個月一次至台南教養院、德蘭啟智中心、台南大學附設啟聰學校…等機構校園或弱勢團體義剪服務，解決了服務族群的難題與需求，更獲得受益團體及個人的高度肯定，並支援勞工局活動辦理義剪彩妝志願服務。以上資源連結與持續的志願服務所呈現的實質助人效益，都是勞工局主管津津樂道與引以為傲的志願服務亮點。



義剪志工

### (三) 政風處

政風處為了推動「廉政宣導」結合由新生社區舞蹈團的新住民組成「廉政宣導劇團」，協助政令宣導：主軸宣導「清廉三部曲、法律」，她們自行編舞、編劇、排練，配合政風處至各學校機關、社區活動宣導表演，並以「反霸凌，杜絕行賄收賄，拒絕請託關說」為主題，配搭宣導攤位、有獎徵答、廉政遊戲等等納入多方元素，為宣導添加多元化與趣味性，與民眾互動之社會參與活動，使民眾知悉廉政單位之功能，並對廉能政府產生信心，受到熱烈歡迎及高度評價。

廉政宣導劇團  
社區宣導服務



志工走入校園  
廉政宣導服務



多元 熱情 服務

#### (四) 農業局

結合相關專業團體以廣義志願服務的角色來幫助農業局所轄業務的推展與問題的解決，更能呈現出農業局業務服務亮點，農業局由於局處編制人力有限，同時有些特殊性業務志工招募困難，因此結合相關專業民間團體參與志願服務，如：

**1・動物防疫保護處之業務，結合動保相關團體的志工參與協力達成任務：**農業局之動保收容所有二處：設在善化及南區灣裡，僅可容納流浪犬700隻左右。因動保志工人數只有10多位，人力嚴重不足，歷年流浪狗安置處遇問題常被動保人士抗議。因此，為了有效解決台南市流浪狗問題，徵求廣義志工協力政府「TNR」政策處遇。因而連結台南市數個動物保護協會，他們屬於廣義志工，以合作夥伴關係，協助動保處流浪犬捕捉、節育、回置服務。台南市近年來在動保協會的協力下，在流浪狗處理上，已經達到「零安樂死」更是全國首創。同時，動保團體也協助虐殺狗案件之檢舉。其次，動保處與社區合作，徵求遛狗志工，認養「里社區服務犬」，由里社區認養經過社會化訓練的流浪狗，協助遛狗兼具社區巡邏服務，解決動保處社會化訓練流浪狗的後續安置問題，也幫助社區安全巡守功能，而能互蒙其利。

**2・黑面琵鷺保育調查：**結合臺灣黑面琵鷺保育學會協助巡邏調查，黑面琵鷺志工每年於9月至隔年4月，協助在海岸濕地觀察黑面琵鷺生態，10年來黑面琵鷺保育之成效由300隻，如今全球已達3600多隻，台灣每年有2600多隻前來過冬，而以臺南地區占6成多為最多黑面琵鷺前來過冬的棲息地。

**3・結合野鳥學會以廣義志工協助水雉生態觀察紀錄：**每年11月至隔年3月是水雉的產卵、孵育期，其過程需要49天；難以招募到一般志工持續全程守候觀察記錄，因而結合野鳥學會以固定案數付費方式支援協助，今年(106年)案件量遽增，較原約定數量超出近200件，野鳥學會及其志工也欣然接受超出之數量觀察記錄之志願服務，不予計較，算為廣義志工，支持幫助農業局水雉生態保育更臻完善的記錄與理念推廣，成為農業局業務推展廣義志願服務的亮點。

多元 熱情 服務

### (五) 工務局

工務局為提升台南市城市美學，因此結合教育局合作，及連結建築師公會共同推動「永續綠建築參訪暨建築美學扎根計畫」，讓建築師志工走入校園，為建築美學及環境教育扎根，提供孩子們建築美學創造的養分。

20世紀著名的芬蘭裔美國建築師和設計師埃羅·沙里寧（Eero Saarinen）有句名言「建築就像一本打開的書，從中你能看到一座城市的抱負。」可見，城市的發展除了文化歷史、經濟建設，空間美學亦是不可或缺的一環。工務局希望建築師志工們能利用專業知識，將建築美學帶到教育領域中，藉由推廣建築美學及環境教育提升城市美感，從小培養建築環境空間知識，讓孩子們未來能夠創造自己想要的生活環境，住的幸福舒適。

「106年度永續綠建築參訪暨建築美學扎根計畫」辦理3場，由建築師選擇台南市得獎綠建築校園，除歸仁區紅瓦厝國小，另後壁區永安國小及七股區篤加國小等3所學校，邀請建築師志工講授綠建築手法及建築美學概念，特別安排學校校長、行政人員及老師們擔任教育種子，與會者並實際參觀校園彼此交流，汲取建築專業知識後，未來將建築美學帶到教學領域中。另外，工務局也希望讓建築師們認養學校，與學校合作，建立一個安全、衛生、健康、人性化的學習空間，並將志願服務與動力帶入校園，結合豐富的教學課程，充分傳遞永續發展的精神。



工務局連結-建築師志工團隊



建築師志工實際走進校園推廣建築美學概念

多元 熱情 服務

## 五、其他志願服務創新業務特色

### (一) 政風處

本中心拜訪政風處了解其志願服務業務推動及其特色，何科長提到，為使廉政工作更加貼近民意，政風單位積極招攬廉政志工加入，運用來自各社區之志工來協助關懷自身鄰里事務的特性，辦理特殊教育訓練課程讓志工深入瞭解相關法令，如：加水站巡查工作要項須知、全民督工路平教育訓練等，幫助廉政志工確實具備訪視、稽核或督工知識與能力，採在地居民及消費者之身分，依訪視與稽核內容協助各項巡查業務。今年的二項志願服務重點特色為：「加水站巡查工作」專案訪視，另外為「全民督工」路平專案，分別簡述其志願服務內容如下：

#### 1. 『加水站巡查工作』專案訪視

因為南臺灣水質的關係，「買水文化」早已蔚為風氣，成為市民日常生活的一部分；政風單位有感當地飲用水與民眾生活、健康息息相關，運用志工擴大加水站設置點巡查，並針對巡查時所發現的缺失狀況及民眾反映的議題，提供興革建議，強化廉能措施，促進外部監督實踐。透過廉政志工訪視與稽核「加水站巡查」145家業者中，就曾經發現有質疑的家數達107家，而異常項目卻有158筆，依業務權責管理移請市府衛生局協助調查，衛生局並於106年7月函覆該處，共計29家異常業者已依函文限期內改善，逾期未改善者，依法處辦。

#### 2. 『全民督工』路平專案

政風處以「路見不平、拔機(手機)相助」為口號，精闡闡述道路工程施作實務處理現況，期待結合民間力量共同監督道路工程，藉由廉政志工協助機關發現部份工程有缺失，並從中瞭解有無偷工減料、浪費公帑等情形，彙整蒐集計107件(含主要或巷弄道路破損、氣候不佳下施工、易淹水、刨鋪頻率過高等8個問項)，由政風處通知該工程主管機關列管改善，以掃除民怨，提升道路品質安全。全民督工訪查蒐集107件皆由志工單獨執行，並於106年8月依業務權管移請市政府工務局協助調查計18件、水利局協助調查計2件、地政局協助調查計1件，其餘由區公所依其權責處理，皆已處理完成。

多元 熱情 服務

總之，透過廉政志工之志願服務的協助，實際改善台南市加水站安檢及民眾行駛道路安全等生活切身問題，提升讓台南市民有感的便民市政服務，呼應志工大台南的友善城市。



廉政志工-創新服務-全民督工等宣

## (二) 衛生局

臺南市衛生局榮獲106年各目的事業主管機關志願服務業務評鑑績優局處，讓衛生局引以為傲的志願服務創新業務，其一為「GOOD力咖服務隊」，屬全國首創藥癮者志願服務隊伍，其二乃成立「嚶鬱卒長者示範社區」，簡述於后：

### 1. 成立『GOOD力咖服務隊』

「GOOD力咖服務隊」於103年2月成立，隊員的組成有藥癮個案、藥癮個案家屬及社區志工，一開始僅15人，截至105年已達40人。他們服務項目有：公園打掃、宮廟清理、至安養中心陪伴關懷長者、至社區反毒講座分享戒毒歷程、社區設攤販賣自製產品等。服務隊於105年9月23日辦理105年臺南市「GOOD力咖服務隊」戒毒經驗傳授暨成果發表記者會。活動當天邀請到賴清德市長、顏純左副市長、臺灣臺南地方法院檢察署陳建弘襄閱主任檢察官、衛生局林聖哲局長及社區民眾共同為反毒宣示「臺南GOOD力行反毒作伙來」，成為全國首創藥癮者服務隊伍。

### 2. 成立「嚶鬱卒長者示範社區」

辦理「社區長者健康講座」，並成立「關懷長者俱樂部」〈志工隊〉，對社區長者做憂鬱症篩檢，尤其是獨居及合併罹患慢性或重大疾病問題者，並提供關懷服務，目前共有154里加入。藉由講座及關懷服務，宣導社區長者推廣以老人服務老人的服務精神。105年「關

多元 熱情 服務



懷長者俱樂部」志工服務社區長者6,500人次；同時篩檢65歲銀髮族心理情緒問卷調查(老人憂鬱量表)，共篩37,086份，後續由衛生局心衛志工提供電話關懷服務計527人。



賴市長帶領進行反毒宣誓儀式



~關懷社區長者情形~



本市無鬱卒長者社區分佈數

## 結語

綜觀上述臺南市各局處所屬業務，透過志工朋友的志願服務所呈現之志願服務亮點特色，不管是在人文、生態保護、社區長者健康照護、防毒宣導、與生活相關的食安、路平的檢視宣導、建築美學、動保領域、各項臨櫃便民服務、弱勢關懷...等等各項需求服務，確實呈現了各個不同領域類別獨創一格的創新、貼心特色之志願服務面向與具體成效，共同建造暨有人文歷史兼具友善優質宜居的志工大臺南市；看見志工夥伴們以愛臺南、愛這塊土地、愛地球的心志，無私地貢獻其時間、專業能力的付出志願服務，令人感動欽佩，更以身為臺南人引以為傲。親愛的朋友，邀請您，一起來加入志工大臺南的偉大志願服務志業。

# 多元 熱情 服務



## 貳、志願服務行銷專案宣導

本中心106年執行行銷專案宣導，透過不同宣導活動亮點：小蜜蜂走動式宣導、有獎問答及拼圖小遊戲…等。宣導族群：當地專業性團體、銀髮志工、退休人士及新住民朋友們…等不同族群，年度內共宣導10場次，宣導1千236人次，宣導彙整如下表：邀請您，一起來加入志工大臺南的偉大志願服務志業。

宣導日期地點	宣導重點	宣導活動亮點	宣導人次	宣導成效
106. 03. 01 安平港	邀請民眾參與志願服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 小蜜蜂行動宣傳：主動於活動現場向民眾宣傳志推中心與相關服務資訊，搭配愛心集氣簽名活動，展現成果</li> <li>2. 在攤位舉辦動態的有獎問答與拼圖小遊戲，吸引民眾熱烈參與</li> </ol>	500人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣導人數依簽名板統計，約達500人次，比預期目標超出約500%，成效卓著。</li> <li>2. 實際參與遊戲互動之人數，依宣傳品發放數量推估已超過二百餘人次。</li> <li>3. 宣導品預備240份，但民眾熱情參與活動，宣導人數超出預期人數。即使沒有宣導獎勵品，對志推宣導遊戲（尤其是拼圖）仍興緻勃勃的高度參與，玩得很開心，落實寓（育）教於樂。</li> </ol>
106. 03. 04 台南神學院 頌音堂	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 鼓勵銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>3. 志願服務網的介紹</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>2. 介紹志願服務網站</li> </ol>	107人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 媒合 4 位志工進入，我需要志工的行列服務。</li> <li>2. 後續追蹤志願服務網的使用建議。</li> </ol>
106. 03. 15 106. 03. 16 臺南市立 美學館	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 鼓勵銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>3. 鼓勵新住民投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請臺南市民投入志工行列</li> <li>2. 邀請臺南市婦女投入志工行列</li> <li>3. 邀請臺南市新住民投入志工行列</li> </ol>	150人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過志推中心、高齡志工服務主題靜態展示及文宣宣導，提升與會民眾對志願服務之認識。</li> </ol>

多元 熱情 服務

宣導日期 地點	宣導重點	宣導活動亮點	宣導人次	宣導成效
106. 04. 19 善化移民署	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介暨志願服務網介紹</li> <li>2. 認識志願服務意涵宣導</li> <li>3. 鼓勵新住民投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請新住民家庭投入志工行列</li> </ol>	27人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 幫助新住民家庭成員認識志願服務及志推中心，鼓勵加入志願服務，如協助通譯、或參與在地社區服務等。</li> </ol>
106. 04. 28 歸仁南區聯合服務中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 志願服務網介紹</li> <li>3. 鼓勵退休人員投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>2. 介紹志願服務網站</li> </ol>	100人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升公務退休人員對志願服務及志推中心認識。</li> </ol>
106. 05. 05 台南神學院綜合大樓	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 志願服務網介紹</li> <li>3. 鼓勵高齡／退休人員投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>2. 介紹志願服務網站</li> </ol>	87人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 媒合 3 位志工進入，我需要志工的行列服務。</li> <li>2. 後續追蹤志願服務網的使用建議。</li> </ol>
106. 05. 27 南台科技大學	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 志願服務網介紹</li> <li>3. 鼓勵勞工朋友投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過拼圖遊戲認識志願服務及臺南市地圖</li> <li>2. 介紹志推中心服務</li> <li>3. 邀請民眾留通訊資料加入志工行列</li> <li>4. 小蜜蜂走動式行銷</li> </ol>	113人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾約25人願意留下通訊方式作為後續提供志推資訊及加入志願服務聯絡管道。</li> <li>2. 主動進入會場走動行銷與民眾互動簡介志推中心及志願服務。</li> </ol>
106. 06. 24 大內天文館	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>2. 志願服務網介紹</li> <li>3. 鼓勵新住民朋友與家人投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 邀請新住民朋友或加入投入志工行列。</li> <li>2. 介紹志願服務網站</li> </ol>	21人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 媒合1位志工進入，我需要志工的行列服務。</li> <li>2. 後續追蹤志願服務網的使用建議。</li> <li>3. 並協助新住民投入志工的行列：區分通譯、煮菜等相關服務內容。</li> </ol>

多元 熱情 服務



宣導日期 地點	宣導重點	宣導活動亮點	宣導人次	宣導成效
106. 07. 09 左鎮區 慈蓮寺	<ol style="list-style-type: none"> <li>臺南市志願服務推廣中心簡介</li> <li>志願服務網介紹</li> <li>鼓勵退休人員與志工家人投入志工行列</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>邀請銀髮志工／退休人員加入志工行列</li> <li>介紹志願服務網站</li> </ol>	39人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>媒合3位志工進入，我需要志工的行列服務。</li> <li>後續追蹤志願服務網的使用建議。</li> <li>衛生福利部志願服務資訊整合系統使用狀況。</li> </ol>
106. 09. 16 新營 文化中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>設攤宣導臺南市志願服務推廣中心及志願服務資訊</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>法定志工宣導</li> <li>志願服務獎勵辦法宣導</li> <li>臺南市志願服務推廣中心暨臺南市志願服務網站服務宣導</li> </ol>	105人次	<ol style="list-style-type: none"> <li>連結新住民及家庭參與志願服務，頗具特色。</li> <li>小蜜蜂行動宣傳。</li> <li>透過有獎徵答，及拼圖遊戲進行志願服務法及獎勵辦法等資訊宣導，提升志願服務宣導之樂趣與效益。</li> </ol>

**年度內共宣導10場次，宣導1,236人次**



多元 熱情 服務



# 參、志願服務運用單位之心得分享

## 《國立成功大學醫學院附設醫院》

### 一、介紹團隊

成大醫院志工團隊於民國77年9月成立，迄本月份授證志工總人數717位，依任務設置15個組別，22名幹部群投入與社工部共同推展運作。



### 二、服務特色及績效

因人力規模龐大，管理辦法與制度明確完備，幹部群積極且動能強，是質量俱優的穩定團隊。成大醫院近三年（103-105），總服務時數為372,221小時。針對教育訓練近三年辦理共舉辦52場院內教育訓練。



### 三、服務特色與貢獻

- (一) 導入品管手法，強化教育訓練，落實考核，精進全體志工服務品質；團隊維織再造與變革管理成效顯著。
- (二) 致力「以病人為中心」服務，多數第一線服務點（如：急診組、服務台、大門口借還輪椅服務、佛堂等）中午不打咩。

### 四、獲獎紀錄

- (一) 103年台南市衛生局衛生保健志願服務業務評核。
- (二) 「傑出獎」、105年「精進傑出獎」。



多元 熱情 服務



(三) 106年榮獲衛福部「105年度全國績優志工團隊」獎項。

## 《臺南市義勇消防總隊直屬大隊救護中隊》

### 一、介紹團隊

臺南市義勇消防總隊直屬大隊救護中隊於民國82年2月成立，志工總人數62位投入運作。



### 二、服務特色及績效

因特殊需求編組成立，義勇消防總隊近三年（103-105），總服務時數為30,883小時。協助各項活動急救站設置、CPR+AED及相關行象宣導活動及協助災害搶救等。



### 三、特殊事蹟

去年105年2月6日凌晨4點發生芮氏6.4地震後，臺南市政府義消防護中隊前往永康區維冠金龍大樓倒塌重災區，協助消防人員搶救受困災民，投入者過年期間忍著救人布先的熱誠及平時紮實的訓練，協助搬運災民、救護處置、安撫災民及協助送醫，對於這支平時訓練有素及向心力的團隊，保護民眾生命財產安全。

### 四、獲獎紀錄

- (一) 90-102年獲獎無數。
- (二) 近三年103-105年間均獲得內政部門救難團體、鳳凰志工隊獎項。
- (三) 105年度榮獲臺南市績優志工團隊。



## 肆、高齡志工推動專案特色亮點

### 一、緣起

臺南市志願服務推廣中心106年度計畫專案工作重點之一，就是高齡志工的推動與培力，主要輔導社福類志願服務團隊朝多元發展，同時招募高齡者（65歲以上）擔任志工，推動高齡志工隊（高齡者比率占50%）；同時，配合志工大台南政策願景，提倡高齡志工，倡議初（青）老服務老老規劃與培力方案推動：本中心今年極力朝目標努力，期待能培力更多台南市高齡志工青老服務老老及專業高齡志工之代間服務專業智囊之志願服務專業能量。

志推中心積極拜訪臺南各地區社會福利類志願服務團隊，極多數為偏鄉志願服務團隊，擬連結區域結合資源，輔導推動高齡志工之培力招募。完成訪視9區10個單位之拜訪座談及交流，從中建立共識，選取有意願推動初老服務老老及推動高齡志工達小隊比率50%的社區關懷據點為培力輔導之志工運用單位。

最後選取「西港區港東社區關懷據點」和「安南區台南市社區關懷據點」為共同推動之合作單位，並進行深度訪談了解該兩社區之現有志工人力組織資源特色與需求。

拜訪港東社區郭里長暨幹部



拜訪台南市社區關懷協會  
李理事長、林志工隊長

本中心前往拜會港東社區關懷據點時，郭里長分享，提到他們的志工在做社區長者關懷訪視的過程中，較缺乏同理心及訪視技巧之能力，導致較無法理解長輩們的需求，甚至在不經意的狀況下，造成長輩或志工們之傷害或挫折；因此，郭里長很期待志推中心能提供相關課程來協助志工們增強訪視會談、關懷技巧及同理心等之能力，以利志工們在服務學習中提高服務品質及個人成長之機會。

多元 熱情 服務

另拜訪台南市社區關懷據點理事長李牧師及陳總幹事等人，他們提到，由於和順教會社區有一群松年大學上課聚會的退休高齡長者，較少參與志工服務，若能訓練這群社區專業高齡長者使其成為法定志工，善用其所具備不同之專業技能之長才提供社區志願服務，將可提升社區關懷據點的服務能量，成為社區祝福。因此，期待能透過志推中心協助輔導成立專業高齡志工智囊團，充分運用其既有的技能如剪紙、手工藝、畫畫、傳統美食…等才藝，參與社區兒少課後照顧服務之「代間服務」的專業高齡志工服務，推動經驗傳承專業與延續傳統文化傳承教學服務之志願服務方案；同時先進行一次「代間服務」示範性實驗教學，期能建構成為社區服務示範模式，以符合高齡志工代間服務與專業高齡智囊的特色亮點。

因此，經過訪談後，彙整這兩個社區關懷據點的暨有資源特色如下：

#### **(一) 西港區港東社區關懷據點之資源特色**

1. 港東社區地屬偏鄉地區，該社區目前有志工37位，採輪流排班方式提供關懷據點駐點服務，以一天二班，分上下午各一班次，每班以2-3人為一組來進行服務，如量血壓、健康促進等行政工作協助或關懷長者服務。
2. 港東社區高齡志工已達小隊志工50%比率：志工隊中有22位是65歲或以上的高齡志工，有8~10位關懷訪視青壯年及初老志工，分為二人一組，於每週二、四，分別輪流在該社區四個部落的獨居及弱勢長輩進行家庭關懷訪視、陪伴與聊天服務，正符合今年倡議青老(young old)服務老老(old old)體制」目標亮點特色。
3. 需求期待：由於社區關懷訪視志工之專業能力不足，期待培力社區關懷據點之志工的同理心、探視、關懷能力為重點，協助社區志工提升其志願服務的質與量能力，輔導社區成為倡議青老(young old)服務老老(old old)目標亮點特色：並能提供其他社區關懷服務的示範點。

#### **(二) 台南市社區關懷協會(承辦社區關懷據點)之資源特色**

1. 台南市社區關懷據點屬於和順教會附設的台南社區關懷協會所辦理的社區服務業務之一，協會也承辦設立社區兒童關懷照顧據點，同時提供社區獨居弱勢長者關懷訪視、健康促進服務及兒少課後照顧服務。

多元 熱情 服務

2. 目前志工人數為30位，不過服務志工屬青壯年居多，高齡志工只佔志工小隊的30%比率。
3. 由於該教會及社區另有一群（約20多位）松年會聚會上課的退休高齡長者，長者們具備不同之專業技能，期待能招募社區長者高齡專業智囊志工，運用其既有的技能如剪紙、畫畫、傳統美食…等才藝，參與社區兒少課後照顧之志願服務，亦可延續傳統文化之傳承，正符合高齡志工代間服務與專業高齡智囊的特色亮點，同時，能協助小隊提升高齡志工達到50%之比率。

#### 進行輔導目標：

1. 提升社區關懷據點之志工在進行獨居長者訪視會談技能，強化服務提供者之自信。
2. 協助社區關懷據點建構「青老服務老老」之典範。
3. 鼓勵退休長者或松年大學之學員踴躍參加志工隊，積極投入志願服務之代間服務與高齡專業智囊行列，執行一場次專業高齡志工「代間服務」志願服務示範。
4. 建立網絡合作模式，促進志願服務之推廣。

#### 執行目標策略：

- （一）輔導協助港東里社區關懷據點之志工們規劃及提供有關訪視會談技巧、同理心之運用等培力課程訓練及演練，以利提升志工推動「青老服務老老」之服務品質。
- （二）針對目前已經在進行探訪的志工們，給予加強探訪會談技巧之訓練，以利提高服務品質；由督導老師及本中心之社工陪同關懷訪視志工進行社區獨居長者（特別需求）之關懷訪視與討論，協助建置青老服務老老之示範模式。
- （三）輔導協助台南市社區關懷據點（和順祥和志工隊）招募高齡志工達50%比率，透過志推中心規劃提供社區高齡長者志工基礎暨社會福利類特殊志工訓練各12小時，後續輔導據點協助完訓之高齡長者申請志願服務記錄冊。
- （四）輔導台南市社區關懷據點之志工隊建構專業高齡志工智囊團，提供社區兒童關懷照顧據點之代間服務與示範點。

多元 熱情 服務

**執行成效亮點：**

協助港東社區關懷據點志工關懷訪視技巧提升，形塑青老服務老老之特色典範，由於西港區港東社區屬偏鄉地區，在地農村長者婦女志工，極多數不識字，有的志工連個人的名字也不會書寫，需要拿身分證出來請別人代勞，然而並不影響其參與志工服務品質與學習成長的熱忱。所以，在2場次的培訓過程中，11/22及29兩日培訓人次各為41及42位，成效高達100%參與人數。

講師林娟芬教授以平易近人的臺語，風趣的談吐、深入淺出，淺顯易懂的案例說明，避免學術理論的語言授課；幫助志工學員們很容易從影片、實際演練、生活實例中去了解、體驗與體會助人工作的眉角；志工們深深感受到老師的授課內容打開了她們的眼界視野，了解同理心也可運用在家庭關係與人際互動很好的溝通技巧，覺得受用無窮；同時，從關懷訪視技巧的課程中，老師也提供了我國現階段所推動的長照2.0資訊，及社會福利概念…等，幫助學員更清楚社區人口老化及如何透過志願服務活躍老化概念。同時提供青老高齡志工學員如何善用社會福利資訊提供案主正確的訊息等服務。

為了強化關懷訪視志工的專業訪視技巧，講師林教授實際陪同關懷訪視志工們親訪社區一位喪子不久的高齡90歲的獨居長者關懷訪談；講師技巧性的引導讓案主講述她所在意擔心的死亡議題及對兒女的牽掛、經濟、疾病醫療問題…等等，經由實務操作示範演練及課堂討論，實務教導如何傾聽同理支持與不批判原則技巧，如何透過案主的陳述，找到她所在意的事情給予支持，讓案主感受到訪視志工了解她的情境，更能達到關懷訪視的效益。

針對個案訪視記錄撰寫，娟芬老師也提供了訪視記錄傾聽秘訣；她鼓勵志工們：「不要覺得自己記憶力差、文筆不好而拒絕承擔；千萬不要『怕』寫紀錄。只要在訪視結束、團隊分享討論時，將自己沒記清楚的部分補足，同時確認今天訪視內容的重點為何？寫紀錄就不是一件令人聞之色變的苦差事了！」老師更無私提供自己在訪視案例進行中的「聽話」心得，在聽話中找到重點，在長達一個多小時的談話中，她會在聽到「家人互動」、「健康狀況」、「經濟情形」幾個面向的時候，特別專注留意。案家之所以會需要關懷，常常就是因為這幾個方面不能平衡所致，而這些狀況也正是培育未來社（志）工在關懷訪視及撰寫個案紀錄的要點所在。

多元 熱情 服務

港東社區訪視志工的回饋：一位資深關懷訪視志工表示，過去每當訪視案主提到死亡相關話題時，她不知如何回應，總是以安撫案主不要想太多或轉移話題避開，無法真正達到關懷同理支持的目的；如今，透過講師的個案訪視實際操作示範，讓她了解何謂同理心支持與更懂得接話會談技巧，真實提升了關懷訪視會談技巧，感受到受益良多。也有一位志工回應表示，承擔個案訪視，使他對訪視的參與程度更為深入，也更能夠產生同理心而去認真思維，「怎樣才能真正幫助案家」，藉此生出慈悲與智慧，因而感受到助人工作中最大收穫的人是自己，而願意持續的參與關懷訪視的志願服務中。更有志工學員表示，透過同理心訓練，幫助自己學習要「將心比心」，覺察對方情緒，需要打開自己的五官，提升情緒覺察的敏感度，讓自己在人際關係與志工服務上受益良多。

從口頭滿意度調查中，學員紛紛表示對課程表達高度的肯定，感謝老師豐富的授課題材，透過影片、講授及實際操作，開啟志工們更寬廣的思考模式與思維，幫助學員在應對技巧更懂得同理理解別人的情緒需求，而較能處之泰然不受影響，深感受益。

因訓練課程時間均超過中午12時，因此連結運用現有資源，邀請委託港東社區關懷據點的志工媽媽協助掌廚精心料理午餐，一眼望去雞、鴨、魚、肉、蔬菜、水果擺滿兩長桌，彷彿宴客般豐盛營養兼具，飽餐一頓皆大歡喜，真是物超所值；深深感受到港東社區關懷據點志工們的貼心和善，宛如充滿愛的大家庭，提供長者一個溫馨的社區關懷家園，在此服務、學習成長，而能達到活躍老化美麗世界，值得其他社區觀摩的典範。

由於港東社區的關懷訪視志工，其年齡層在55~70歲之間，算是青老族群，講師林教授主講「同理心訓練」、「關懷訪視技巧及撰寫」及「陪同關懷訪視及實務操作訓練」各一場次；除了授課理論解說外；在課程訓練中，幫助志工學員透過觀摩訪視技巧操作及兩兩實地演練、實地案家訪視實習過程，幫助志工提升其從事家庭關懷訪視之同理心能力及會談技巧與志願服務品質，增強膽勢，更有自信的參與關懷訪視之志願服務行列；同時能培力更多的青老志工，參與社區獨居弱勢長者的關懷服務，而落實「青老服務老老」之社區特色，其經驗也能成為其他社區觀摩的示範點。

多元 熱情 服務



林娟芬教授~同理心訓練示範



訪視志工~同理心實務演練心得分享



老師陪關懷訪視志工~前往獨居長者訪視



林教授實地示範~關懷長者會談技巧



關懷訪視志工~實務訪視示範觀摩



關懷訪視後~個案需求及訪視技巧研討



港東社區據點研習後-午餐委託志工協助烹調，提供受訓志工共餐服務



港東的志工夥伴開心的領取研習證書

多... 服務



## 二、推動高齡志工招募專案培訓，建構專業高齡志工智囊之代間服務特色典範

1. 透過台南市社區關懷據點經由與志推中心合作，透過訓練推動高齡志工招募人數達23人，佔小隊人數38人之61%比率。
2. 有效促進志願服務網絡資訊的連結與資源的共享：志工培訓資訊運用社區關懷據點賴群組網絡連結宣導，提供鄰近關懷據點高齡志工參與社福類志工訓練機會，提升方案推動執行質與量之成效。

由於台南市社區關懷據點陳總幹事的熱心，運用社區關懷據點賴群組之行動資訊宣傳，積極的向鄰近社區關懷據點宣導高齡志工培訓資訊，擴大邀請提供其他社區參與高齡志工培訓的機會；她更積極主動向社區民眾宣傳志願服務推廣中心與相關課程資訊；因此，招募台南市社區關懷據點23位、安定保西社區關懷據點12位及安和社區關懷據點3位等38位參與志工訓練，共計完成志工基礎訓練學員32人，特殊訓練34人；取得社福類法定志工資格，以利後續志願服務時數的累積。真正發揮網絡資源連結共享的實質效益，更提升高齡志工推動的質量成效。

志願服務內涵授課，王玲琇講師



台南市社區關懷據點 - 李仁育理事長分享，協會組織志工服務理念



林娟芬教授代表頒發志工基礎結業證書合照



志推中心張主任主持，集思廣益論方法





志工很認真的填寫研習問卷調查



完成志工特殊訓練~結訓大合照

3 · 輔導台南市社區關懷據點之高齡志工，建構專業高齡志工智囊，作為代間服務的有效資源及社區服務典範：

透過完成高齡志工基礎暨社福類特殊訓練，彙整受訓學員志工及志工隊既有志工建構專業高齡志工智囊資料盤點，其專業類別有：理財專業、園藝、茶道、旅遊、烹飪、縫紉、家事管理、手工藝、唱歌、插花、運動、心靈輔導、文書處理、做糶、環境整理、土風舞、教唱歌曲、鋼琴、課業輔導等19種類別，未來將可持續性規劃提供社區照顧學童多元化多彩的代間服務學習，教學相長，幫助高齡長者人生下半場更豐富充實的生命意義與價值。

4 · 輔導專業高齡志工智囊設計主題課程，邀請12位高齡志工參與志願服務，提供第一場次代間服務教學體驗示範，服務26位社區課後照顧學童，拓展學童學習視野，並建立專業高齡志工的志願服務信心與生命意義新貌：

為了讓這群剛完成志工基礎暨特殊訓練的專業高齡志工學員，能立即有志願服務的體驗與觀摩機會；首先邀請本期受訓學員專業高齡志工梁通賢大哥（和順教會松年會會長）打前鋒，親自設計「從茶道學習環保品格教育」課程；於12/20（三）下午執行「代間服務」方案示範教學體驗，實際操作教學提供和順教會兒童照顧據點之課後代間服務。

服務過程，將學童分5組就坐，每組由2~3位高齡志工陪在旁邊輔助服務，講師豐富的授課題材設計及道具材料準備，吸引學童認真參與聽課；課後的有獎徵答，學童們熱絡的搶答毫不冷場。課程中，不管是受服務的學童及現場服務的高齡志工長者們，皆打開了對茶藝的視野，受益

多元 熱情 服務

良多。高齡志工長者在志願服務的過程，與社區學童建立了初步的關係，協助維持秩序及輔助教學，讓長者們感受到服務的成就感第一次的新鮮感。

這場次的講師專業高齡志工梁大哥更受到很大的激勵，他謙虛的表示，這是生平第一次對一群學童的代間服務教學，從茶道專業教學經驗中，還有需要改善的空間；不過，讓他覺得能運用他的所長服務孩童、他人讓自己受到重視尊重，很有成就感與榮譽；透過不管是學童及志工夥伴們的肯定，更建立了自己的自信與教學興趣；也答應未來願意接續以自己的專業再設計如旅遊介紹等不同的課程，持續提供兒少代間志願服務授課，經驗傳承，陪伴這群可愛的臺灣未來的主人翁成長，讓自己生活更加充實多彩、有意義及價值。

總而言之，由於臺灣已進入高齡化社會，人民若65歲從職場退休至生命的終點，至少通常會活到70~80歲間，如何規劃在這10~20年的空閒初、中老年期，能活得快樂精彩實在是現代長者不能忽視的課題。

在走訪台南市各社區關懷據點推動高齡志工訪視之際，赫然發現參與據點的高齡志工絕多數是生龍活虎般，呈現喜樂與知足的凍齡面相，更以熱忱無所求的態度提供志願服務，也對自己志工服務生涯感到滿意快樂，而樂此不疲。

同時，在與港東社區關懷據點及台南市社區關懷據點合作培力訓練的過程，發現在社區中有許多退休高齡長者累積了豐富的生命經驗與各種不同的專業絕活，只是缺乏志願服務資訊或伯樂予以發掘邀請參與志願服務領域的管道；在現今少子化的時代，年輕的父母正在為經濟打拼，往往疏於子女的管教陪伴，或高齡長者的照顧；特別是社區中的弱勢家庭需要更多的支持協助，若能邀請社區中退休的健康長者，發揮個人專業長才參與在地社區的多元志願服務，除了個人的生活更活躍充實，拓展人際關係，促進健康外，透過服務他人也能延緩老化，感受到老當益壯的生命意義價值；高齡志工長者們，真是我們社區社會的寶貝與祝福。

多元 熱情 服務



學童及志工阿公阿嬤們專注聆聽茶道精神



專業高齡志工梁會長介紹-茶具暨泡茶技巧



講師-梁通賢專業高齡志工示範茶道保西社區  
據點瓊花理事長率隊



高齡志工夥伴協助講師助理工作

多元 熱情 服務

壹、臺南市志願服務本年度特色及亮點.....01

貳、志願服務行銷專案宣導.....12

參、志願服務運用單位之心得分享.....15

肆、高齡志工推動專案特色亮點.....17

多元 熱情 服務