

# 臺中 溫馨 vol.10

志願服務半年刊  
104年11月15日出刊

## 目次 Contents



2	學者專欄	2 志願服務發展與共同生產理念	吳明儒老師
		8 以志願服務法修法淺談志願服務發展趨勢	賴兩陽老師
12	特別企劃	12 善耕365-公益媒合平台	
15	宣傳廣告	15 樂樂小檔案	
16	活動報導	16 各目的事業主管機關—志工團隊營運培力計畫共識營	臺中市志願服務推廣中心 黃寶萱社工員
		17 臺中市104年志願服務機構團體觀摩研習活動	臺中市志願服務推廣中心 陳慧怡社工員
18	各服務類別 團隊介紹	18 水利類/臺中市政府水利局防汛志工隊	林容瑞
		19 政風類/臺中市政府政風處廉政志工隊	簡蕙瑋
		20 中國醫藥大學紫薔薇親善大使	呂瀆帆
23	志工心 園地	23 您的員工權益，我來解決！	臺中市政府人事處 劉筱莉
		24 傳播歡樂散播愛—陽光姐妹花	臺中市政府新聞局 李存御
		25 家園的守護者	臺中市政府水利局 林容瑞
		26 綻放在孩子心中的花朵—紫薔薇	中國醫藥大學服務學習中心 張詠惠、王永勳、桂善煜團員
28		28 幫文化資產增添人情世故 用歷史文化串起城市風華	臺中市文化資產處 邵湘凱
30	宣傳廣告	30 臺中市104年度各目的事業主管機關志願服務業務評鑑績優單位	
		31 臺中市志工媒合平台使用Q&A	
32	志工招募	32 志工招募	



# 志願服務發展 | 與共同生產理念

文 / 吳明儒 國立中正大學社會福利系副教授



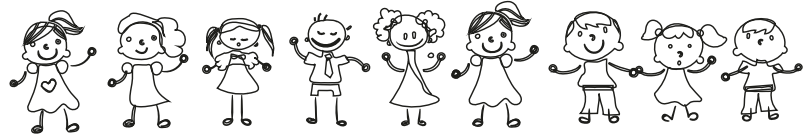
台灣從2001年1月20日通過志願服務法以來，政府部門各目的事業主管機關配合組成志願服務隊，廣泛運用志願服務人力，並責成社政單位做為主管機關以整合中央與地方志願服務業務。中央政府定期舉辦志願服務業務評鑑考核，地方政府委託大學或民間團體辦理志願服務推廣中心，協助培訓、輔導、管

理、推廣等工作。因此，台灣志願服務工作推展逐漸顯現績效，為華人地區之冠。然與先進國家相較，台灣志願服務之發展仍有努力的空間。

本文試圖從共同生產(co-production)的概念討論現行志願服務可能的出路，同時針對目前衛福部及台中市政府所試辦的社區換工制度進行討論，希望增進各目的事業主管機關及志工運用單位對於社區換工制度有更深的認識與了解。

## 壹、新公共管理的困境

雖然志願服務的運用單位包含公部門與民間部門其性質與內涵各不相同，但其共同之處在於都是運用無酬自願者從事公共服務(public service)生產的活動。因此，志願服務可以簡單定義為：一群公民或個別公民透過組織的方式志願從事公共服務的生產(citizen production)活動。在此，我們可以看到西方先進國家將志願服務當成一種「公民生產」的概念而不是台灣普遍存在「殺時間」的觀念。而「共同生產」(co-production)的意義之一即是公共服務代理人(政府或民間)和公民共同投入公共服務的提供。因此，政府不再是公共服務唯一的提供者。故而衍伸出第二個意義：共同生產代表公民與公共服務提供者的一種夥伴關係(partnership)(Pestoff, 2012:16)。



由於新公共管理浪潮的影響，政府部門將志願服務將促成一種「業務」加以管理，設定各項評鑑指標進行評鑑、輔導志願服務運用單位、舉行各目的事業主管機關的志願服務業務的聯繫會報，舉辦基礎訓練與特殊訓練，舉辦志願服務參訪表揚等。而這些服務的內容多數配合政府政策或施政所從事的志願服務，絕少與志願服務者切身相關的服務事項有關。學者Pestoff等(2012)在*New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*一書中非常有系統的介紹此一發展的趨勢，他認為歐洲國家開始廣泛的討論一種現象，就是愈來愈多的服務及公民的組織性參與都與其自身的社會服務生產有關。而這種現象也同時發生在英國及美國所討論的共同生產現象，例如：父母可以共同生產兒童照顧，在法國、德國及瑞典有許多家長或家長協會致力於提供學齡前兒童的照顧服務。因此，共同生產的概念讓服務的使用者(user)也成為生產者(provider)。這讓我們想到在台灣當志工往往不是為了滿足自身的需求，而是為了滿足政府或政策的需求(Pestoff, 2012:17)。

## 貳、志願服務新觀點——共同生產

也許是文化的差異，在我們的社會鼓勵「公而忘私」的精神，當志工不是為了滿足自身的需求，而是利他的犧牲奉獻。但是共同生產的理念卻是讓我們有不一樣的思考，原來「滿足自己」與「成就他人」可以並行不悖，都可以成為公民生產，而且比較可能永續發展，這是一種志願服務的「公私混合」新思維。

在後現代社會公民具有許多不同的角色，例如選民、納稅人、受雇者、志願組織志工、家庭成員、消費者及公共服務的使用者或案主等。對於共同生產的討論我們可能著重於消費者、案主及使用者等概念如何轉變成從一個公民的身分的討論，不是只是福利的接受者，更可以是服務的提供者；不只是享受公民的權利，更是善盡公民的責任。而志願服務就是如何讓公民參與成為極大化的機制，而不是創造一群只提供服務的服務者與另外一群只被服務的受助者。這樣的理念是建立在公民的基本權利與社會責任是對等而非切割獨立的基礎。

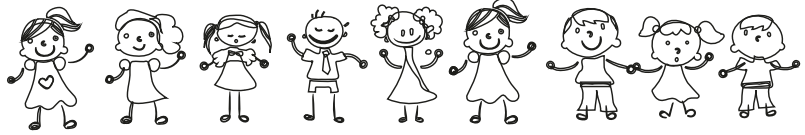
在英國及歐洲許多國家都將志願服務與社區組織視為一個專有的領域，稱之為VCOs(voluntary and community organizations)，基於自身需求與公共利益，社區追求的互利共享自然地與志願服務結合在一起。而共同生產的理念已經廣泛的運用並分析VCOs的發展，例如政府與第三部門之間的關係可以從過去聯繫協調或共同管理(co-management)的關係，轉變成為共同生產(co-production)及共同治理(co-governance)的關係。簡言之，共同生產讓VCOs的角色從過去的只是參加聯繫會報的邊陲角色轉成為政策形成與社區治理的中心角色。



### 參、共同生產理念的具體實踐—社區換工 - - - - -

將共同生產的概念應用在時間銀行上，目的是透過一種交換的媒介來拒絕以貨幣價格來成為經濟價值的唯一測量指標(Cahn & Gray,2012)。而「社區換工」構想乃源自美國「時間銀行」(Time Banking)。當時原是為了鼓勵老年人都能繼續留在自己的家中，以維持其獨立生活的一項老年服務中介，所以提出「時間就是金錢」、「以服務換取服務」的概念，鼓勵每個人運用自己的興趣、知識和技能去做服務，直到現在，其仍保有這樣的特性，意在促動老年人過個人提供各項援助和協助，進而允許他們也能擁有貢獻自己社區的機會 (Time banking UK, 2012)。此舉挑戰了長期以來由上而下的社會服務模式，也經由認可每個人的工作價值創造了自助、助人的環境，甚至透過成員間的交換服務創造社會網絡，降低成員對於金錢系統以及傳統服務原有的依賴，進而達成公共政策的創新(Health Promotion Practice, 2011)。國內外相關研究 (吳明儒、劉宏鈺，2013；陳權榮，2011；張菊華，1999；劉宏鈺，2012；Boyle, 2011; Cahn, 2009；Chaskin, Brown, Venkatesh, & Vidal, 2001；Seyfang, 2004a；Seyfang,2004b) 認可，「時間銀行」積極鼓勵弱勢族群，運用其被主流市場所排斥的技術及經驗再繼續貢獻於社區，甚至還可以轉化為以人際間的互助合作方式來維生，在社區資源整合、居民身心健康發展、失業率降低與合作生產促進等各方面也有所貢獻。另外，「時間銀行」雖是一種創新的服務機制，但並不是為了要取代原有的志願服務，或是將自我設限在單純的服務範疇內。相反地，時間銀行還極大化了志願服務的機會與效能，和原先的志願服務工作能夠相輔相成，甚至讓正在逐漸僵化的志願服務能夠再有所突破 (劉宏鈺，2014)。志願服務強調「志願」，時間銀行重視「參與」，且嘗試以一種非純經濟利益為主導的生活交易型態，透過社區物品和勞務的生產活動，建立一套創造社區福祉的「回饋機制」—將生產者和消費者的個別利益予以轉化、延伸至社區的公共利益當中，再透過社區自主、社區合作或是策略聯盟等資源整合策略取得社會支持，進而促使傳統弱勢者也都能夠在競爭的市場經濟上佔有一席之地 (單小懿，2009; Seyfang, 2004a)。





#### 肆、社區換工實踐平等互助的價值

同樣秉持以「人」為資產之平等理念，「社區換工」導入「共同生產」思維，從換工形式、內容創意發想、概念宣導、招募會員、願景共築到規範制定，全都積極鼓勵參與者能夠共同建立和規畫。而這樣主動尋求的「自助」式獨立自主和「互助」型的網絡連結，反而更能滿足現代社會的養老需求和實際生活樣態。其中最為關鍵之社區換工員角色，則是做為主要媒介，負責統籌會員相關訊息、促進交換服務及交誼活動等事項。並在募集和盤點社區在地資源後，逐步再向外尋求資源贊助、協助和結盟，且在彼此密切互助和互動過程中促進情感連結、強化社區能力，進而順利完成共同利益和目標。在內部連結方面，社區居民經由「換工」互助、互惠的途徑去凝聚、結合或創造了許多有形和無形的社區資源。在外部連結上，社區居民則跨越了居住地和原有的社交空間再去開創更多的就業機會，並由此獲得許多必要之外部資源。「社區換工」所用來進行交換和交易的「工」，可以涵蓋各種能夠讓人靈活運用並促使生活更為便利的服務項目，包括：語言教學、兒童照顧、健康促進、交通接送、房屋修繕、生活陪伴、藝術欣賞、休閒娛樂、電腦網路技術等非正式市場上的知識、服務和技能。在此，服務者與受服務者都能在相互貢獻所有及所能過程中贏得信任與尊重。跳脫金錢之外的經濟，則已不再只是勞動，還有更多有關文化和社會資產的創造(Cahn, 2009)。

一般而言，「社區換工」的服務交換機制能夠提供參與者許多金錢所購買不到的服務，增進自我效能、創造自我價值，同時建構社會資本、提供社會支持，額外增加社區成員的參與動機與弱勢族群的社會連結，為他們增加更多經濟成功的機會，同時也提供了更多的經濟安全保障，累積更多的社會資產。以善的循環所建構的社交圈更具有拓邊效應，可以積極重建社區互助網絡，讓社區發揮即時性與預防性之功能，以提升社區居民認同感與幸福感，並且充分展現政府福利資源投入的整體效益。做為建構友善環境和促進積極老齡化的催化機制，「社區換工」的服務交換機制，可以讓社區民衆的互動更加熱絡，且在活動參與上更為積極，進而營造出更友善和融洽的社區環境與氛圍。

#### 伍、結語

行政院曾經在2014年8月公布台灣國民幸福指數，在國際11個領域，24項指標中，台灣與OECD的34個會員國及2個夥伴國相較，台灣位居第18名，較2013年進步一名。此一結果

超越日本及韓國蟬聯第一。其中有關「公民參與及政府治理」領域，台灣從2013年的第20名進步到第17名。台灣民間社會的潛力無窮已成為國人的希望與驕傲。若能借鏡他山之石，從先進國家的經驗中加以吸取精華，再融入台灣國情與社會特色，相信志願服務未來的發展仍然大有可為。台中市政府推廣志願服務創新不遺餘力，社區換工制度也逐步推展，將成為未來國內各縣市推展此類制度之重要參考。

## 參考文獻

- 吳明儒 (2009)。社區發展的新視野：歐洲國家經驗的學習。台灣社會福利學刊，8(1)：29-69。
- 吳明儒 (2011)。從英國社區發展的脈絡反思台灣的社區進程。國家政策研究基金會，社會(研)100-001號，檢自<http://www.npf.org.tw/post/2/8751>。
- 吳明儒、劉宏鈺 (2013)。時間人力銀行推行的機會與挑戰：臺灣經驗，發表於台南市志願服務國際交流高峰論壇。1月19日。社團法人臺灣老人學學會主辦。台南：生活美學館。
- 單小懿 (2009)。獨家專訪—時間銀行創辦人。商業週刊，1105，76-78。
- 張菊華 (1999)。建立老人居家服務志工人力時間銀行制度之研究。南投縣：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。
- 陳權榮 (2011)。我國推動時間銀現況與困境之研究—創新擴散觀點。台北市：私立銘傳大學公共事務學系碩士論文，未出版。
- 劉宏鈺、吳明儒 (2010)。時間人力銀行—社區高齡人力運用可行策略之探討。載於中華民國社區教育學會、國立台灣師範大學社會教育學系主編，高齡志工與社區學習。台北：師大書苑。
- 劉宏鈺 (2011)。「時間人力銀行」行不行？中高齡人力在地運用與志願服務的另類思考。發表於「2011年成人教育青年願景論壇—共築成人之美」。高雄：高雄師範大學。
- 劉宏鈺 (2012)。老齡社會活躍老化的創新與前瞻—臺灣社區實施時間銀行方案之初步經驗，發表於「第八屆中國社會政策國際論壇“社區發展與社會福利”分論壇」。中國北京：北京師範大學。
- 劉宏鈺 (2013)。老齡社會活躍老化的創新與前瞻—以臺灣時間銀行社區經驗分析。載於楊團主編，當代社會政策研究八：老齡時代的新思維。北京：社會科學文獻。
- 劉宏鈺 (2014)。活躍老化的在地實踐：兩岸時間銀行經驗分析。國立中正大學成人及繼續教育研究所博士論文。未出版。
- 劉宏鈺、吳明儒 (2014a)。從社會資本取向比較兩岸三地時間銀行之經驗。台灣社會福利學刊，11(2)。
- 吳明儒、劉宏鈺 (2014b)。共同生產、制度創新與社會治理—以時間貨幣為例，發表於「第十屆社會政策國際論壇“社會治理現代化與社會政策創新”」。2014年8月16日。北京：中國社科院。
- 劉宏鈺、吳明儒 (2014c)。換?不換?有關係!—析論社區換工的重要概念與價值，發表於2014年全國社區工作暨社區創意研討會。2014年11月21日。台北，實踐大學。



- Bennett, R., & Eckman, J. (1973). Attitudes toward aging: A critical examination of recent literature and implications for future research. In C. Eisdorfer & M. P. Lawton (Eds.), *The psychology of adult development and aging* (pp. 575-597). Washington, DC: American Psychological Association.
- Boyle, D. (2011). The co-production principle and time dollars. 2013 /04/28 retrieved from <http://timebanks.org/wp-content>
- Bridger, J. C., and Luloff, A. E. (2001). Building the sustainable community: is social capital the answer? *Sociological Inquiry* 71(4):458-472.
- Cahn, E. S. (1999). 'Time dollars, work and community: from 'why?' to 'why not?'', *Futures* 1.
- Cahn, E. S. (2009). *Time Dollars : A new currency in community building*. Time Dollar Institute Web Site , 2012/12/20 retrieved from <http://www.timedollar.org>
- Cahn, E. S., & C. Gray (2012). Co-Production from Normative Perspective. In Pestoff, V., T. Brandsen, & B. Vershuere, (eds.) *New Public Governance, the Third Sector and Co-production* (pp.129-144).
- Chaskin, R. J., Brown, P., Venkatesh, S., & Vidal, A. (2001). *Building community capacity*. NY: Aldine De Gruyter.
- Fukuyama, F. (1999). Social capital: The tanner lectures on human value, 19:375-484.
- Health Promotion Practice (2011). Time banking and health: The role of a community currency organization in enhancing welling-being. January 2011, 12(1), 102-115. Society for Public Health Education.
- Meuter, M. L., & Bitner, M. J. (1998). Self-Service Technologies: Extending Service Framework and Identifying Issue for Research. *AMA Winter Educators' Conference*, pp.12-19. Chicago
- Pestoff V., T. Brandsen & B. Vershuere (2012) *New Public Governance, the Third Sector and Co-Production*, London: Routledge.
- Seyfang, G. (2004a). Time banks: rewarding community self-help in the inner city? *Community Development Journal*, 39(1):62-71.
- Seyfang, G. (2004b). Working outside the box: Community currencies, Time Banks and social Inclusion. *Journal of Social Policy* , 33(1):49-71.
- Timebanking UK. Crunch time. 2015/03/22, retrieved from <http://www.timebanking.org/wordpress/wp-content/uploads/2011/09/Crunch-Time.pdf>
- World Health Organization (WHO) (2002). Active ageing: a policy framework. 2010/09/08, retrieved from [http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf)



# 從志願服務法修正 | 淺談志願服務發展趨勢

文 / 賴兩陽 國立東華大學民族社會工作學系副教授

## 一、修法動機

我國的《志願服務法》（以下簡稱本法）業於2001年1月20日由總統公布施行，為台灣的志願服務工作立下一個新的里程碑，讓以往各行其是的志願服務制度，有遵循的依據；惟本法制定過程是「匆匆立法，草草協商，快快通過」，其內容則是：「用字不妥適、規定不周延、制度不完備」，在執行層面上產生諸多困境與缺失，急需加速進行修法工作。內政部遂於2007年委託中華民國志願服務協會（簡稱中華志協）邀集學者專家與實務工作者進行研議，並於該年年底完成結案報告，將建議修正的條文內容，送請內政部參考，可惜內政部將此一成果束之高閣。

雖然行政部門對修法工作被動消極，但一些立法委員卻積極研提修正條文，從2012年4月6日開始即有林郁方、呂玉玲、李昆澤與翁重鈞等4位立委提出法條修正案，並於2013年6月11日部分條文，增定志願服務法第5條之1 條文；並修正第5條、第15條、第18條及第20條條文，明定每年至少應召開志願服務聯繫會報；中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告；並將依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員納入志願服務榮譽卡準用對象，以倡導志願服務推動，並肯定獎勵義警、義消等之辛勞服務。另在2014年6月18日公告修定將「志工服務證」統一改為「志願服務證」。

觀諸立法委員修正條文，隱含了利益團體遊說的影子，也未完整檢視現行制度缺失，以提出全盤性的修法內容，流於片段與不完整。不過這種修法結果，本來就是立法委員的專業限制，立委的修法內容通常只反映某一部分他所關注的問題。整體修法的責任還是屬於行政部門主管機關，行政部門對制度運作較為熟稔，且較能在修法過程中提供專業見解，即使力有未逮，也可以結合學者專家與民間團體的力量共同研擬草案內容。內政部在志願服務的修法方面，已透過委託研究案草擬相關條文，卻未善於利用該研究成





果，積極推動，反而使立委的修正案優先通過，難脫行政怠惰之責。

近年來，志願服務型態也隨著社會經濟發展趨勢，而有不同的服務類型產生，例如許多地方政府大力推動企業志工，希望企業單位基於社會責任，鼓勵員工擔任志工，但企業尚非屬運用單位；而宗教志工在台灣勢力龐大，但許多志工均未受過基礎訓練與特殊訓練，無法享有志工的權益及保障；另外，在全球化效應之下，旅遊志工興起，許多外國人士到台灣從事服務，其服務的認定與協助措施，均未在志願服務法中規範。除此之外，仍有許多服務制度未臻完備。

因此，從民間單位近年來的呼籲與社會經濟發展趨勢，全盤檢視志願服務法實施的績效，使志願服務法更為周延可行，符合社會的發展，落實公民社會的精神確有必要，以期健全志願服務制度，提昇志願服務品質，弘揚志願服務效能。據此，衛生福利部遂在2015年再次補助中華志協進行《志願服務效益評估計畫—志願服務法制化之探討》研究案。

## 二、修法工作的進行方式

為進行本項研究，由中華志協敦聘計畫主持人1人及學者專家9人共同組成工作小組；提供本計畫進行過程的各類諮詢、資料蒐集分析、並配合召開或參與相關焦點團體及座談會，進行志願服務法制化後的影響、「法」的效益、窒礙之處及推動績效評估，提供未來修法之建議、志願服務工作之努力方向及研商「志願服務法」修法細節。另敦聘1人為法規顧問，參與工作小組會議，協助擬訂法條內容，以期最終研擬出「志願服務法」修正草案。

主要蒐集資料方式如下：

(一) 以焦點團體方式進行，其程序包括：引言報告、自由發言、主席結論。



- (二) 為瞭解實務工作者、政府部門對志願服務法實施現況之建議，原則上依「志願服務法」章名之相關議題（包括：主管機關之權責、運用單位之職責、志工之權利義務、促進志願服務之措施及其他等）及志願服務法施行之後對志願服務制度的影響、呈現之問題與效益評估，召開議題焦點團體；分為北部、中部、南部與東部地區實務工作者各1場、中央及地方政府部門各1場，共6場，每場次15人（含工作人員）。
- (三) 召開6次工作小組會議，依據議題焦點團體意見彙整修法條文草案，並進行志願服務法制化後的影響及推動績效評估。
- (四) 召開分區座談會，針對志願服務法修法內容與實施效益，以座談研討的方式進行意見蒐集，辦理的場次為：北部、中部、南部、東部地區各1場，共計4場次，每場次50人（含工作人員）。每位發言人之建議錄音，並整理成紀錄，再依發言人提出的意見彙整成修法之參據。
- (五) 編撰修法草案與效益評估結案報告。

### 三、從修法意見看發展趨勢

本次的志願服務修法的研究案經過以上資料蒐集過程，彙整主要修法的意見，從這些意見中亦可以看出發展趨勢：

- (一) 《志願服務法》的性質為基本法，其基本精神在於鼓勵和激勵民衆參與社會發展，建構公民社會，故將「公民社會」的文字納入。
- (二) 本法不定罰則，仍維持「法律責任」之章名，期待各志願服務運用單位能本著自發與利他的精神，將志工視為「無薪俸」的工作伙伴，而提供一定的權益保障，如未提供適當保障將增加法律責任。
- (三) 有關是否納入「義工」的名詞，由於本法已實施多年，「志工」一詞已逐漸普及，應予維持。但「志工」一詞是否限定於「領有志願服務紀錄冊者」仍有爭議。
- (四) 中央主管機關應有大方向的政策規劃，各目的事業主管機關也應配合落實政策。建議中央主管機關應對中央各目的事業主管機關予以考核。對於政府各層級之權責應作更詳盡之規範，以利整體和一致的推動。如志願服務證及志願服務紀錄冊之管理，宜由目的事業主管機關辦理。
- (五) 本法立法之目的，著重於鼓勵民衆自發性參與，應以「低度管理、高度自治」為原則，故簡化備案備查程序。但為能適度規範運用單位之權責及明確志願服務計畫內容，要求函報主管機關及目的事業主管機關備查後，列為服務績效考

核之參據。

- (六) 為肯定志工提供服務應有基本權益保障，過去奉獻犧牲之觀念應隨著社會發展改為強調權益保障，服務過程中對志工投保意外事故保險是必要的。至於其他權益或福利之措施，如：誤餐費、交通費和第三責任險等，則視各運用單位之財力自行考量。
- (七) 現行志工之權利及義務之規範條文與內容尚屬合宜，但志工運用單位之權利義務則應一併考量。
- (八) 強化督導訓練，每年至少要參加訓練一次。
- (九) 運用志工之團體或機構管理和運用不當時，雖無罰則，但需有法律責任。志願服務計畫書中可以訂定退場機制。
- (十) 在編列經費上，已經有許多政府機關配合辦理，但在執行上應與主計單位加強溝通，以解決經費不足與核銷等問題。
- (十一) 為強化國際化趨勢，增定非本國人在我國境內從事志工之規定。
- (十二) 獎勵制度可激發志工服務的士氣，仍需予以維持，但要公平合理，避免過於嚴苛以免引起抱怨。
- (十三) 有關一日或短期志工，可以投保意外事故保險，但不涉及志願服務紀錄冊之時數登錄與獎勵等課題，故不做規範。
- (十四) 服務學習如果與志願服務結合，雖有教育主管機關可以做整體規劃管理，但實際執行上，學生與老師均需受志願服務相關訓練、需投保意外事故保險等，將造成執行上的困擾，因此，不列入本法規範。
- (十五) 志工「人力銀行」或「時間銀行」實施需具有基本條件，與志願服務精神未盡相同，在各界尚未取得共識前，不納入法條內容。

由以上修法重點可以看出，即使本法已經修正，仍留下許多改善的空間，亟待努力，以建立更完整的制度。但有鑑於本次修法行政部門消極與被動的態度，其修法策略應更為積極，一方面督促行政部門儘快進入修法程序，一方面請關心本法案的立委主動提案，分進合擊，才能達到目標，期望所有關心《志願服務法》內容的民間團體共同努力！

(本文作者為本研究案計畫主持人，現任國立東華大學民族社會工作學士學位學程副教授)

# 善耕 365 公益媒合平台



善耕  
HARVEST 365  
公益媒合平台

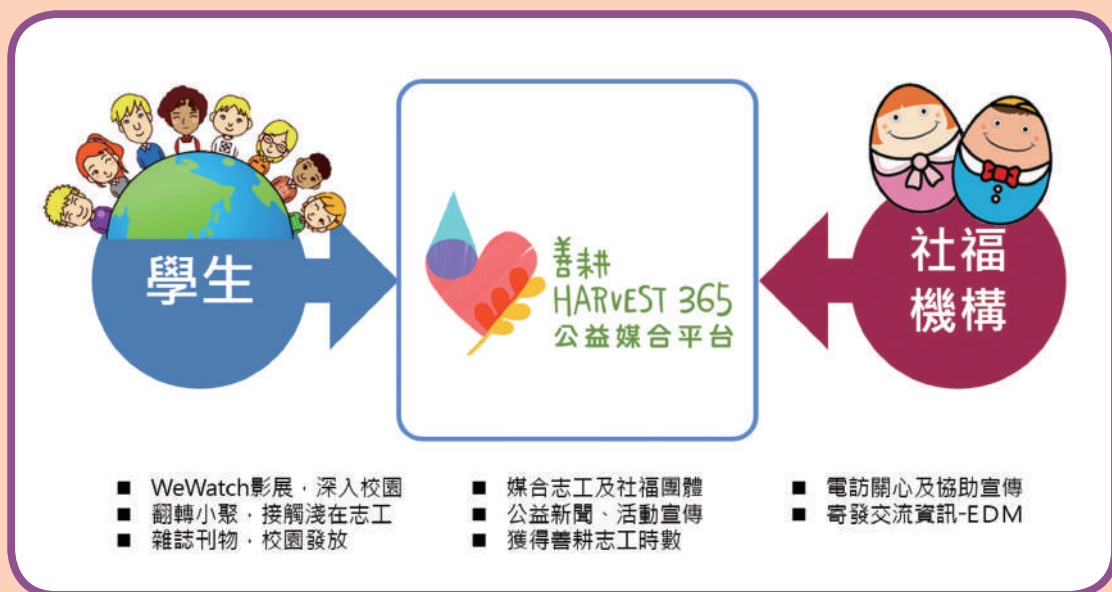


文 / 善耕365

「善耕365」是一個非營利組織，希望藉由網路的力量，將「需要被幫助的團體」和「希望做志工的個人」串連起來，讓有需要的能被看見，讓有能力的得以發揮。如果一個人每一天都做一件好事，一年至少有365件好事在我們身邊發生。要從最小的地方，找到最大的價值，別以為你改變不了世界，開始，就有翻轉的可能！

## 善耕365 X 社福團體 X 志工

社福團體與志工以往的媒合機會就像一年一次相會的牛郎織女，「善耕365公益媒合平台」希望帶給社福團體與志工人一年365天，天天相愛，互相扶持。





- 我們提供給志工、社福機構的服務都是免費的，如果社福機構夥伴有興趣透過我們協助招募志工、宣傳活動，都可以主動上善耕365官網登入或與我們聯絡。

公益媒合平台《善耕365》官方網站 <http://www.harvest365.org/>  
 善耕365粉絲團連結：<https://www.facebook.com/harvest365>  
 TEL：(02)23 917 917



## 公共服務時數

時機剛好的契機，終於來了。教育部頒布了12年國教，公共服務時數證明法令。因此，學生們，終於有了自己力量，去幫助需要幫助的社福團體。

目前少數的知名社福機構擁有多數資源，而相對多數的社福機構不但資源少且無宣傳的管道，因此造成學生也找不到其他服務機會，造成更嚴重的資源分配不均問題。

根據統計全台灣高中志工時數每年至少有4,000,000小時，「善耕365」希望能將這龐大的時數聚集後，有效的運用、發送到台灣各個角落需要幫助的社福團體。

以前做公益，就是募發票，和在校服務打掃，但是坐久了學生不知為何而做，變成了被迫性的方式進行湊時數，但現在「善耕365」將各種不同有趣的公益呈現提供，有著採柚子幫助果農，淨灘幫助環境等，讓志工做公益了解是一件很不一樣，而且有意義的事情。



志工媒合  
雙連埤除草



志工媒合  
小人國抬輪椅



新公益  
柚子採收體驗



WeWatch  
校園影展



志工媒合  
熱血送餐



校園刊物  
Koobii善耕誌



## 做志工累積H幣換好禮

### H幣是什麼？

「H幣」是善耕365公益媒合平台推出的一種虛擬貨幣，依照在善耕365公益媒合平台（[www.harvest365.org](http://www.harvest365.org)）實際參與的志工時數換算，可兌換禮品。

只要你先註冊成為善耕365官網會員，就可以報名參加志工活動，完成志工活動就可以提領時數時數，將時數轉換成H幣。



## H幣Q&A

**Q1**：請問在線上遊戲打怪會掉H幣嗎？

**A1**：目前善耕365官網上無怪讓你打，只有需要你伸出援手的志工活動讓你做。

**Q2**：會有詐騙集團來騙走我的H幣嗎？

**A2**：如果有一天詐騙集團的詐騙範圍也涉及到公益領域了，請您用您做志工的熱忱苦口婆心的勸勸他回頭是岸。萬一無效，請報警。

**Q3**：做完志工服務後，為什麼沒有拿到H幣呢？

**A3**：完成志工服務後，記得要跟主辦單位索取提領密碼六位數，回到善耕官網線上輸入密碼完成提領動作，H幣就會自動進到您的H幣存摺囉。

**Q4**：完成志工服務後，跟主辦單位索取的時數提領密碼忘記了怎麼辦？

**A4**：拿起您的手機撥打給原主辦單位查詢即可。

**Q5**：H幣可以傳承給下一代嗎？

**A5**：H幣無法讓下一代繼承，善耕365倡導：自己的業障自己消，自己的福德自己積，自己的H幣自己賺，請大家努力參加志工服務，用心做公益吧！

**Q6**：最後請問，H幣可兌換現金嗎？

**A6**：恭喜你說中大家的心事了，不過很抱歉沒辦法。

動動手指做公益，分享就拿H幣！→→→→→ <http://goo.gl/Jx1wh4>

# VOLUNTEER

臺中市志願服務推廣中心吉祥物

## 樂樂小檔案

樂樂是志工界的親善代表，有著圓圓的身體、時常開懷大笑的大嘴、戴著一頂臺中地標湖心亭的帽子形象。樂樂常說：與大家一起當志工，是最快樂的事情！有您當志工，幸福在台中唷！

姓名 樂樂

生日 2014年11月15日

星座 天蠍座

血型 A型

出生地 臺灣/臺中市

身高 十本志願服務紀錄冊

體重 三十本志願服務紀錄冊

擅長 逗長輩開心、陪兒童玩耍

特徵 圓圓的身體、時常開懷大笑的大嘴、戴著一頂臺中地標湖心亭的帽子

個性 喜歡追求多采多姿的生活，結交不同的朋友，熱情且熱愛服務

最喜歡的食物 臺中名產太陽餅、芋頭酥

最喜歡的運動 跑步、划船

假日最常做的事情 到志願服務推廣中心當志工

最喜歡的景點 臺中公園湖心亭

最喜歡唱的歌 臺中市志願服務歌-愛在每個角落

口頭禪 有您當志工，幸福在台中

樂樂的使命 號召更多人參與志願服務，打造幸福愛心城市





# 各目的事業主管機關 | 志工團隊營運培力計畫共識營

文 / 臺中市志願服務推廣中心  
黃寶萱社工員



**臺中** 市政府極力推動志願服務，目前本市各目的事業主管機關單位共有25個局處，皆編制專人專職辦理相關業務。為使各目的事業主管機關承辦人能更進一步地相互認識，並深入了解志願服務的內涵與提升服務效能，特規劃各目的事業主管機關在職培力共識營。

第一場次於6月18日辦理教育訓練共識營，特邀請國立中正大學社會福利學系吳明儒教授以臺中市施政計畫「志工銀行」為主軸「希望城市—志工人力銀行推動現況與案例分享」，針對各局處在推動「志工銀行」議題進行觀念釐清、推動方式之討論；國立中正大學成人暨繼續教育博士劉宏鈺老師以「國內外換工制度概況潛談」了解國內外推動「志工銀行」的發展及其重要性；國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授張英陣針對「志願服務法規」修法議題，提供各目的事業主管機關，能依據法規內容了解志願服務法立法目的及公民社會的理念；及「如何輔導與管理志工團隊」、「志工團隊的跨域合作及整合創能」議題，使參與人員於志願服務業務推展，了解團隊管理重要性及如何跨域合作達到整合創能、激發、強化變革。參與單位計23個單位，參與人數計53人。

第二場次於8月25日、8月26日，辦理2天一夜觀摩研習活動，計17個單位、38人參與。本年度規畫以市長政見：打造「志工銀行」為主軸，藉由參訪已執行之縣市機關，了解如何推動志工銀行的過程與方式，第一天觀摩參訪單位特邀請臺北市善耕365公益媒合平台的執行總監及媒合專員，說明「志工銀行」H幣的使用模式，及媒合平台的執行操作整合技巧等；並邀請宜蘭縣政府社會處社區發展及合作科承辦人說明「志工銀行」推動概念及執行經驗淺談，和宜蘭縣「光生命關懷協會」理事長、「向日葵關懷協會」理事以社區實際執行志工銀行的經驗分享。

第二天行程辦理「志願服務法修法之探討」，特邀請東華大學一民族社會工作學士學位學程賴兩陽副教授，依據志願服務法規修法內容探討及提出修法建議。

為檢討整體活動成效，於教育訓練共識營結束時進行問卷調查，學員分享對於志工銀行、善耕365之認同及對志願服務法更具概念，並激發對志願服務全面的想像，也拓展志願服務的揮灑空間；本次兩場活動促進各單位交流與創意學習，使與會人員對志願服務工作的推動更加了解方向。



臺中市104年

# 志願服務機構

## 團體觀摩研習活動

文 / 臺中市志願服務推廣中心 陳慧怡社工員

臺中市以建構「志工首都」為目標，為了使志願服務業務發展得更加蓬勃及多元化，因此辦理「觀摩學習」活動，希望透過參訪學習，讓志工隊服務品質提升。於104年9月25日(星期五)由社會局詹文富專委帶領社會局社工科社工師及臺中市志願服務推廣中心蕭文高老師與中心社工及本市志工運用單位之志工幹部們前往彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會、南投市永興社區發展協會進行觀摩活動，參與人數共計80人。

此次觀摩學習的社區：「彰化縣芬園鄉竹林社區發展協會」及「南投市永興社區發展協會」皆致力於推展社區工作及志願服務業務，形成社區居民樂於一同加入志願服務與社區營造的行列。竹林社區發展協會更於104年開始試辦衛生福利部的換工計畫，發展社區內的互助合作網，效益有佳；竹林社區更對於社區內的弱勢家庭提供實物的協助，使弱勢族群不受飢寒所困。竹林社區的付出也因此多次獲得了南投縣政府社區關懷據點優等獎的肯定。

南投市永興社區發展協會於103年度榮獲衛生福利部社區業務評鑑全國卓越獎，社區將平常所做之事透過文書整理的方式，以畫報及檔案夾輸出裝置，並且樂於分享給予各個單位觀摩學習，這種不藏私的態度，受到許多讚賞。

104年度的志願服務機構團體觀摩研習活動有別以往辦理二場次觀摩不同單位的方式，首次採取二場次前往相同社區進行觀摩學習，希望能夠透過這種方式讓參與者獲得相同的新知識與志願服務業務推展技能，在彼此熱烈交流之間，達到觀摩研習的最高意義。事後，在參與者的回饋中得知參訪竹林社區及永興社區的收穫頗豐，更加學習到如何挖掘與發展社區特色的機會就在日常生活中。





## 水利類

# 臺中市政府水利局防汛志工隊

文 / 林容瑞

志工運用單位名稱：臺中市政府水利局

志工隊名：防汛志工隊

工作項目：推動自主防災社區建置、宣導防災說明會、協力社區防災組織編組

### 單位簡介

臺中市政府水利局自101年起致力於水患自主防災社區之推動，耕耘至今已完成大里區塗城里、烏日區溪尾里等11行政區共計36處自主防災社區之建置，今(104)年度亦計畫新設太平區豐年里等10處防災社區，持續推廣自主防災工作。

水患自主防災社區的建置，首要工作即是協助社區完成防災組織的編組。為此，臺中市政府水利局實地造訪社區，召集里民及社區內重要幹部，透過計畫說明會宣導自主防災工作推動之步驟與方法，進而協助社區完成防汛志工隊之防災編組。

### 志工編組

防災志工隊分為指揮中心、警戒班、疏散班、引導班及收容班等任務分組。指揮中心以村里長為指揮官坐鎮統籌組織運作，搭配一至二位重要社區幹部擔任副指揮官協助資訊彙整與佈達。

警戒班設班長一人，班員三至四名，負責雨量與河川水位的觀測與紀錄、社區內環境巡視等災前預警工作，一旦發現雨量或水位達警戒標準，立即通報指揮中心作為決策參考。疏散班設班長一人，班員三至四名，各班員分配任務區，於淹水警戒發布時，負責於社區內進行疏散撤離勸告，必要時協助保全住戶與行動不便者之撤離

任務。引導班設班長一人，班員三至四名，接獲指揮中心之警戒與疏散任務時，於社區內重要路口與橋梁進行交通管制，與疏散班配合進行疏散撤離任務，必要時也將於危險路段實行預警性封閉。收容班設班長一人，班員三至四名，防災機制啟動時，清點收容處所之物資與設備，負責收容避難處所之開設。如有保全住戶與社區民衆至處所避難時，負責收容民衆登記與安撫等工作。

除以上基本編組之外，部分社區更考慮地區環境與災害特性創設特色編組，以符合實際需求，如烏日區前竹里，結合社區內之產業資源，創設「車輛機具支援班」，將社區內可調度之拖吊車、推土機等重型機具車收編至防汛志工隊中，以便幫助社區在面臨緊急狀況時，能在第一時間進行自主救援。

### 核心精神

水患自主防災之核心精神，即是社區在面臨災害威脅時，能落實災前預警、災中應變、災後復原等運作機制，進而達到減災、避災之目的。然而，水患自主防災的種子，已經在臺中市各個角落萌芽茁壯，臺中市政府水利局除了持續輔導目前已建置完成之36處防汛志工隊穩定運作，也將積極投入10處新設防災社區建置，期望透過自主防災的推動，與市民一同守護自己的幸福家園。



## 臺中市政府政風處廉政志工隊

文 / 簡蕙瑋

志工運用單位名稱：臺中市政府政風處

志工隊名：廉政志工隊

工作項目：協助本處及所屬政風單位辦理廉政宣導活動、校園故事宣講等

### 志工團隊介紹

為落實本府廉能施政理念、強化各項廉能措施及深化防貪作為，於100年11月13日成立「廉政志工隊」，招募對廉政活動具有服務熱忱及興趣，願參與志願服務之社會大眾，協助本處辦理廉政宣導、發掘民隱民瘼及施政興革事項等廉政工作，藉以達成清廉市政的目的，共同創造乾淨政府、廉潔家園之願景。

### 志工團隊組織成員

廉政志工隊依區域劃分為5個小隊，目前共計54位，男性志工17位，女性志工37位，女性志工占總志工人數百分之68.5，志工平均年齡為58歲。

### 服務項目及內容

為擴大廉政宣導成效及擴展志工服務層面，並結合志工力量及資源，廉政志工除了協助本處所屬各政風單位辦理問卷訪查等防貪業務，並於大型社會參與活動時，藉由闖關遊戲、有獎徵答、廉政志工隊粉絲團按讚活動及文宣資料之發放等方式進行，與民衆面對面接觸，提升民衆參與興趣，以推廣廉能、廉潔的價值觀。

廉政宣導要從學生教育扎根培養，運用廉政志工深入校園，針對國小四年級以下學生及幼稚園學童，講授具廉政意涵之故事，提昇學生參與的興趣，藉此灌輸反貪的概念，以達培養學童廉潔素養，落實「推動校園誠信，深化學子品格教育」。

### 有你當志工，廉潔在臺中

為貫徹「行動市府」理念，以效能與行動回應市民的期待，針對本府廉能工作事項，廉政志工更參與「區里廉能座談會」，協助提供相關建言，使政府的政策更加透明公開，讓民衆有機會參與政府施政，提升施政品質與滿意度，落實「廉能、效率、開放、品質」施政目標。

此外，為落實廉政志工培訓，提升廉政志工推動品質，提供彼此情感交流的管道，本處適時辦理特殊訓練、在職訓練、成長訓練等，使投身志願服務之志工力量作最有效運用。

1. 臺中燈會
2. 實地評鑑
3. 廉政志工觀摩研習活動



1



2



3

# 中國醫藥大學 | 紫薔薇親善大使

文 / 呂澹帆

志工運用單位名稱：中國醫藥大學服務學習中心

志工隊名：紫薔薇親善大使團

工作項目：典禮禮賓接待、偏鄉兒童課後輔導等

## 一、薔薇簡介

紫薔薇親善大使團成立至今已有七年歷史，前身為任務型組織，僅當校內有大型活動及重要貴賓來訪時才召集校內同學組成的臨時性服務團體。2008年，時任學務長蔣立琦教授為推廣中國醫藥大學，正式成立親善服務精進學習群-紫薔薇親善大使團，此後便秉持著「進來服務，出去學習」的精神招募校內優秀學生，致力於培養團員軟實力，建立自身文化、打造良善價值觀、學習如何運用具有道德威信的交際手腕，期望中國

醫藥大學的學生在完成學業後能具備更多元的競爭力。

為達到此目標，團內擁有健全的師資及完善的教育訓練課程。包含為新進實習團員設計的基礎能力養成系列，從親善大使觀念導入、入門髮妝課程、基礎引導接待課程，到語言表達課程、司儀觀念導入課程等，在完成一年的基本教育訓練後，團員即可在本團的年度授證典禮宣誓成為正式團員並獲得服務資格。成為正式團員後即可代表中國醫藥大學紫薔薇親善大使團出席各大慶







典活動為校方以及各大機構服務。為使每位紫薔薇親善大使能夠不斷的提升自我能力，團內亦設立有進階課程，內容更加廣泛，期望每位團員都能夠擁有出眾的內在涵養，包含領導人培育課程、國際禮儀課程，以及公共關係與媒體略解析課程等。

紫薔薇親善大使團雖為直屬於校方的團體，但團內各項行政作業人員皆由資深團員擔任。成為正式團員並服務滿一年後將獲頒服務證書，並從中挑選出未來將帶領紫薔薇親善大使團的行政團隊，此時的團員皆已具備成為一名優秀親善大使所必備的能力以及經驗，因而能夠發現並改進團隊的不足處。透過此制度讓紫薔薇親善大使團能夠一年比一年更加成長、茁壯。現在，在現任學務長黃宗祺教授的領導之下，紫薔薇親善大使團除了校內各大典禮活動外，也為政府機關、各大私人企業提供最專業的禮賓接待服務，包含司儀、司獎、引導、接待等，協助各項活動順利進行，不僅為活動增添光彩，同時，也開闊了團員們的視野，並讓各項課程得到實際的應用。

## 二、食在有料服務隊

親善大使培訓著重在擁有親和力、善解人意，且在典禮及會議上，能夠儀態大方、進退有據的扮演接待、引導、擔任司儀、司獎等各種角色，但除此之外，我們更肯定服務的價值，因此，在每年暑假時至偏鄉小學為孩童進行課業輔導，積極走入社會，拓展自身視野，更落實服務大眾的精神。

在食在有料服務隊中，我們除了學習策劃活動，細心規劃及安排每一個活動環節外，更需要學習及提醒自己發揮愛心及耐心，尤其是面對學生哭鬧、打架、耍脾氣，在活動中培養自己靈機應變的能力，隨時讓自己準備好迎接各種問題，即使再辛苦、累，笑容是最好的溝通橋樑，小孩最能感受到每一絲細微變化，而他們回應的微笑、每一個小卻貼心的舉動，都是滿滿的感動，能為我們掃去疲累。

理解、包容，是我們的原則；擁有更柔軟的心，提供更貼近貴賓需求的服務，是我們的目標，藉由多年來與偏鄉學童的互動，我們更加能深刻體會。





## 國慶金釵、金帥

中國醫藥大學獲國慶大會籌備會選為104學年度國慶典禮接待學校。這對本校甚至是中南部親善大使團來說皆是一份殊榮，跨越地區的限制，克服資源的相對

不足，用一份追尋夢想且腳踏實地的精神；用醫藥大學學生才有的嚴謹確實態度，走入國慶大典這最高禮賓接待的聖殿。

今年本團首次獲選國慶接待學校，一反平時於團內著的紫色七分袖長旗袍，我們以紅色布料為底，象徵活潑熱情，胸前繡以十分具本團精神代表性的薔薇花圖騰，搭配紫色邊線，打造出一套滿富喜氣、優雅專業、暨能象徵薔薇又能配合國慶典禮的紅色旗袍。男生部分則以黑色正式西裝，保留平時配戴之紫色領帶。再者，為在國慶大典中展現最好的一面，今年暑假一直到10月10號期間，本團將開展開先前已規劃好之集訓課程，從基本功的站姿、坐姿一直到多點接待及媒體應答皆是我們集訓的重點。相信經過集訓之後，我們將會是接待典禮上最耀眼的一群金釵金帥。也期待能與其他學校進行交流，彼此切磋，一同成長、進步。

曾經，這個舞台離我們猶如長江之於黃河一般遙遠。沒有人想過有一天我們也能在平行線中，用一股傻勁的努力創造寫下歷史奇蹟的交會點。我們從來不相信機會會從天上掉下來，所以只會一步步的走，從失敗的經驗裡，我們逐漸在迷茫霧中找到通往理想的那條蜿蜒小路--並非平坦無阻，爭執、沮喪我們都經歷過，但慶幸的是我們從來沒有想過要放棄或離開，這是薔薇的韌性；也正因為一路走來跌跌撞撞，才更加深了我們要讓這些擦傷成為有價值之永恆印記的信念，這是薔薇的堅忍。

我們相信，想要踏入這遠在高處的殿堂，不能坐著等天上掉翅膀下來，也不能用本來就沒有翅膀來安慰自己，這些年夥伴們一層一層把基礎打好，站在很多人努力的基石上，我們從平地慢慢地爬到今天這個高度，比起結果...這項實踐的過程更讓我們驕傲。也許今年只有5個人來到這個聖殿，但在更扎實且更有方針的準備與努力之下，讓整個團隊抵達國慶舞台的理想，已經不遠了!



”

# 您的員工權益 | 我來解決！



文 / 臺中市政府人事處 劉筱莉志工



## 嶄新的開始

服務公職二十餘載向來戮力從公、兢兢業業，退休後原想簡單將一己之心力，奉獻社會，亦為餘生充實生命光彩。適逢本府人事處招募志工，思量可將畢生經驗傳承後輩並繼續服務於再熟悉不過的公部門，從事人事服務，心中踏實的感受，促使一腳踏入全新未知的志工世界。

## 隨緣盡分、初心不退

本想志工只是單純坐於值勤台上接聽電話，回答本府公教員工法令與疑難問題，沒想到要成為一位稱職的志工，亦須付出相當心力。最初，人事處積極鼓勵並安排我們這群志工參加基礎訓練，讓門外漢的我對於志願服務有初步的認識，從志願服務的相關法規、發展趨勢及內涵倫理都能全盤瞭解，亦明瞭服務人群的意義與價值。之後的志工特殊訓練更是給我們這群已退休人事人員，再次嫻熟最新人事法令的機會，當我們這群志工聚在一起，讓大家有了共同的話題、相同的服務熱忱與有志一同的奉獻目標。回想初次接聽

諮詢電話時，話筒那端是一位年輕女子的聲音，詢問一些關於育嬰留職停薪的事宜，在詳盡解釋法令後，聽到話筒那端頻頻道謝的聲音，當下心中昇起的滿足感是如此讓人難以言喻，彷彿回到初任公職的那一天，曾經也是那樣年少，且對人事法令不甚嫻熟，原來志願服務是如此的有意義，於是乎每次輪值時總是調開自己私人行程，儘量到現場作諮詢服務。秉持「隨緣盡分，初心不退」之初衷，每逢服務時總謹慎處理每一通電話與服務每一位到場諮詢的員工，將自身多年服務公職的經驗繼續傳承，看到每一位員工離去時滿意的神情，更堅定認同人事處這個大家庭與服務員工的願心，有時在府內遇見來諮詢過的員工們熱切的招呼，心中總是生起一抹溫暖，深刻的體會這個團隊存在的重要性。

## 開拓視野、充實生命

人事處總是會邀請志工們參加市府的歲末健行及新春團拜活動，讓我們覺得備受重視，又用心安排教育訓練、年度志願服務會報、觀摩及聯誼等活動，讓大夥彼此交流分享服務心得，更臻進志工團隊的服務品質，真心感謝人事處成立員工權益諮詢中心服務志工隊，讓已退休的我們，能延續服務生命，精彩自我人生，也希望退休的公教同仁一起加入志願服務行列，共同開創有意義的人生。

## ”

### 熱愛服務不缺席

「加入新聞局志工這個團隊是件很溫暖、很快樂的事!」，洋溢著燦爛笑靨，時時散發出陽光氣息的李靜華、李娟華姐妹說著。坐在服務台值勤的靜華手上還裹著石膏，前幾天剛跌倒摔傷手骨開刀的她，隔天就準時在值勤時間出現在服務台上，身為願景館志工隊創立始祖之一的娟華，之前在稅務局當志工，後來在因緣際會成為

「只是換個主題講」。二十幾年前，本來可選擇前往沙烏地阿拉伯從事護理工作，增廣見聞，豐富人生的她，因為家中經濟考量，毅然決然決定留在臺灣軍醫院服務。「既來之則安之，人生選擇每一條路都有不同的風景，像我現在選擇在願景館當志工也是選擇，坐在服務台觀察形形色色的人也是一種樂趣啊！」臉上永遠掛著笑容的靜華這麼說著。

# 傳播歡樂散播愛 陽光姐妹花

文 / 臺中市政府新聞局 李存御



新聞局的志工，深覺這個團隊溫暖和樂的工作氛圍，每天都期待享受著值班的時刻，和姐姐靜華皆服務於醫院的娟華，在退休後除了自己加入願景館志工隊，也介紹姐姐靜華加入，兩姐妹一起服務民衆、導覽，天天過得充實、喜樂。

### 姊姊說：既來之，則安之

靜華笑著表示，當志工她是新手，想起剛加入志工隊時，要接受基礎訓、特殊訓的洗禮，還要考試，背誦導覽內容，讓她覺得彷彿又再次回到學生時代，日子過得十分充實。「每次導覽，最怕的就是準備不夠豐富，沒辦法滿足參觀民衆的需求。」靜華戰戰兢兢的表示，之前在醫院擔任護理督導一職的她也需要常跟新進護理人員解說工作，現在的導覽工作，她經驗十足的表示

### 妹妹說：找出自己的風格

妹妹娟華非常喜歡跟人接觸，健談的她表示「從事願景館志工的工作真的讓我非常快樂」，她剛開始導覽時，常常遇到無法融會貫通之處，後來藉由觀摩其他志工導覽，慢慢發展出自己的導覽風格，導出興趣來，「現在我只要看到一兩個民衆進館，就會主動上前想幫他們導覽，有的民衆還會被我的熱情嚇到呢！」娟華笑得合不攏嘴。

### 服務人群，燦爛自己

對於靜華、娟華兩姐妹而言，加入願景館志工隊使他們更加瞭解臺中，生命也更加充實。在她們身上看到的就是「燦爛的陽光」。期許未來願景館志工隊有更多的「太陽」加入，照亮民衆也照亮自己！



# 家園的守護者

文 / 臺中市政府水利局 林容瑞



## 災害與重生

97年卡玫基颱風帶來的龐大雨量，造成柳川潰堤，烏日區大半區域泡在水中，我們前竹里當然也不意外，那次的災害真的讓我們印象深刻。

經過這次慘痛的淹水經驗，讓我們了解到就算再堅固的堤防，只要遭逢超出負荷的天然災害，也是會有失效的時候。等到那時，必然又會造成人民生命財產的損失，就像我們經歷過的卡玫基風災，在那之前根本沒有人會相信堤防會潰堤，然後造成烏日鬧區大淹水。另一方面，真正碰上如此嚴重的災害，要等到公家機關來救援，真的緩不濟急，這時只有鄰里間的互助救援，才是最實在的。

## 防汛守護隊成立

因此在101年，我們里長得知市政府要推動水患自主防災社區，便召集里民，與市府團隊舉辦了計畫說明會，傳達了社區自主防災的意義與做法，馬上獲得大家的肯定與認同，也是從那時候開始，我們前竹里有了自己的防汛守護隊。

感謝市府團隊用心的輔導與指教，讓我們慢慢學會了自主防災的運作，包括利用雨量筒觀測紀錄雨量，平時要注意社區環境與水溝排水狀況等災前預警作為，也協助我們舉辦自主防汛演練，從颱風警報發布、防汛隊動員、收容處所開設、預警通報、交通管制、疏散撤離、收容安置等各種境況進行模擬演練，讓防汛隊各班成員都可以藉由情境狀況的操演，熟悉自己的任務。

## 專心投入 專業自主

也許是因為大家都曾經歷過淹水的噩夢，所以更能體會並肯定鄰里間互助的防災觀念，讓這

樣的自主防災工作在社區裡推動相當順利。然而，里長身先士卒投入防災工作，也感染了越來越多熱心的里民加入了防汛隊的行列，大家都能依照任務分配，確實做好自己的工作。

幾年運作下來，大家對防災工作也越來越熟練，我們利用智慧型手機下載了「臺中水情APP」，幫助我們在第一時間掌握水情動態和其他相關資訊，也透過社群軟體建立了社群聊天室，搭配智慧型手機，就可以即時傳遞訊息，比如里長收到颱風豪雨警報時，就會發訊息通知大家做好準備。真的雨勢過大時，也會帶領引導班成員，到社區容易積淹水的重要路段進行預警性管制。印象深刻一次，在103年5月中下一場大豪雨，里長也率領我們穿著雨衣在雨中做交通管制，避免危險發生。同意時間在大甲區，就因為地下道淹水沒有進行封閉管制，造成民眾誤入而罹難的事故。從這個事件裡，再一次讓我們認識到自主防災的重要。

後來，我們為了加強防汛對自救與災後清理的需要，在原本的5個班別之外新增了「車輛機具支援班」，將社區內的山貓、拖吊車等大型機具也編制到防汛隊裡，因為有了這些資源，讓我們在面臨緊急狀況時，不用等待公部門的支援，我們就可以先自己運作處理，做到真正的「自主救災」。

## 績優榮譽 持續努力

103年參加了水利署的社區評鑑，有幸得到了特優社區的佳績，對長期落實自主防災工作的我們來說真的是最大的肯定。我們也將持續努力，繼續用我們力量守護自己的家園，也希望政府部門能繼續投注資源，協助輔導社區進行自主防災工作，彼此一同努力，將水患的威脅降至最低。

# 綻放在孩子 心中的花朵 | 紫薔薇

文 / 中國醫藥大學服務學習中心 食在有料服務隊

## 第七屆團員 張詠惠

第四梯，在我的認知裡，是帶領小朋友最為辛苦的一梯。到此，已沒有暑假作業的課程，對小朋友進行課業輔導；也已沒有大哥哥大姊姊到來的新鮮感；取而代之的，是每天安排小朋友練習成果表演，以及小朋友面對超過三個禮拜來的按表操課出現的疲乏感。

面對這樣的情況，我能做的，就是用更多耐心去陪伴小朋友，在他們想要「自由活動」時，好聲好氣的對他們說：如果你們能夠乖乖的聽姊姊的話，有剩下的時間姊姊就可以給你們休息唷！我發現，這樣條件式的安撫，對小朋友來說相當管用。而大部分的小朋友們，總是能聽我們的話，讓我們覺得相當欣慰。

低年級小朋友的成果表演，我幫他們選了這首「真善美」當作他們上台表演的歌曲。原以為短短一段，卻也是費了好大的力氣才讓小朋友們肯背出這首歌的歌詞與唱歌，更不用論上台了！從一開始重複播放歌曲時小朋友嚷嚷著不耐煩，到最後他們被這首歌「洗腦」（大笑）以至於歌詞倒背如流，種種畫面至今仍歷歷在目。到了禮拜四成果發表會那天，我陪著小朋友上台，看到台下的來賓們看著小朋友舉著自製的「DO RE MI」牌子隨歌曲擺動而露出的笑靨時，瞬間覺得，這段時間的練習，一切都值得了！





## 第七屆團員 王永勳

回頭想想，五天在桃源國小的日子離現在又遠了一些。

看著那五天拍的照片，我彷彿聽見了小朋友的嘻笑聲，腦海中浮現了那個比我們學校還大一些些的小學，陽光很大，把我們的皮膚都快曬傷了，卻也把我們的熱情都曬的火紅，在綠色的草皮上，我們追逐著或

是被追逐著；在明亮的教室裡，我們抬起頭笑著或是低著頭睡著，一滴滴汗水都是認真的回憶，一聲聲笑聲都是快樂的證明。不禁讓我回想起小時候，好多畫面都和這一群頑皮的小孩們有所重疊，不過讓我小小遺憾的是，身為長子的我，在國小時其實也很嚮往，能夠和一群大哥哥大姐姐們玩在一起，像自己的玩伴，又像自己的親哥哥親姐姐。

而我小時候的暑假，大部分都待在家裡，並沒有刺激的團康活動能和朋友們一起玩說好的閃電布丁、一起看電影，沒有人會教唱好聽的英文歌，沒有好吃的DIY午餐和茶凍，也沒有人教我寫暑假作業還可以串好看的珠珠手鍊，更沒有生氣不爽時就可以直接送他一拳的對象，或著不一定要生氣，有時候只是打爽的。

然而來紫薔薇之前，並沒有想過會有這樣的活動可以參加，自己設計課程，也自己設計「下班後」玩樂的行程，過程中除了讓我不禁想起自己還是兒童的時候，也讓我更認識和我一起開心大笑、一起辛苦認真的每一個團員們，和你們一起去：暢遊埔里、去觀音瀑布淋成落湯雞、大吃伊達邵、夜奔不知名的山看夜景、夜遊暨大、還有各種美食雜記，都在腦海裡，久久無法忘懷。

食在有料，顧名思義，真的讓我的暑假變得「實在有料」，來過的人才會懂。



## 第七屆團員 桂善煜

臺北，是個追逐夢想的城市，但似乎不是個適合生長的都市。

這是個矛盾的世界，年幼時候的我，不外乎就是努力念書，期待將來自己能成為一個有用的人，或是所謂的「能賺大錢的人」，每天認真念書，自幼開始就找安親班，上了國中開始東補一科西補一科總認為這樣的成長，會是書中所言的「淬鍊般的成長」，成長是成長了，但僅僅是那檯面上的數據，進步一分、進步一名、進步、進步……，大人始終給予我們最實際的要求，這些是好意的吧？我告訴自己。

停下腳步，回首這幾年人生，雖然還不到可以用年紀來說嘴的地步，但也總算是有了些人生體悟，這趟出隊給我很深很深的領悟，我們常常在告訴自己珍惜自己擁有的幸福，告訴自己得到的很多了，要懂得知足，怪罪自己想得太多，卻將自己最深層的遺憾埋藏在更深的心底，而積年累月之後，又問了自己，到底這樣埋藏下去又為了些什麼呢？也許你會說這些小孩年幼不懂事，說話直接又沒禮貌，但是這就是他們對於我們的一種表達方式，你可以選擇喜歡或討厭，但也可以從中學習到他們最真實毫不隱諱的對你有話直說。



# 幫文化資產增添人情世故 用歷史文化串起 | 城市風華

文 / 臺中市文化資產處 邵湘凱志工

每年全國古蹟日活動，臺中文化資產處在正午12點啟動的報名系統，總是被喜好文化資產的民衆瞬間「秒殺」，活動名額隨即爆滿，更是歷屆協助的文資志工運用活潑生動的字句，唱作俱佳的肢體動作，將文化資產活化了，將歷史文化串聯了，建構了「最具人氣」的文化資產互動型態，文資口碑創造了基本參與的觀眾，專業文史導覽吸引了散客駐足觀看，跟隨聆聽。

臺中舊城區的文化資產甚多，時間跨越史前、清代、日治及戰後；建築樣式包含了仿巴洛克、現代主義、傳統廟宇及民居建築；原功能涵蓋車站、橋梁、銀行、圖書館、政府辦公空間、宿舍及住宅。身為文資志工，常常為了2小時的

導覽內容，準備了數十倍於此的時間，上窮碧落下黃泉，動手動腳找資料，希望能將學習心得，提供觀眾最大的收穫，引領大人小孩一同參與，欣賞臺鐵臺中車站建築的水果裝飾、認識彰化銀行總行設置與建築特色，進一步愛惜古蹟、關心文化資產，悠遊在臺中城市的歷史洪流，倘佯在臺中都市的文化脈絡。

臺中舊城區常態志工駐點導覽的地點，有歷史建築孫立人將軍紀念館（以下簡稱孫館）、臺中公園、市定古蹟臺中州廳及臺中張家祖廟等。以孫館為例，每個月第二及第四週的星期日上午9時至16時開放。孫館值勤的志工提早半小時進行布置，放置觀眾報到的值班台，裝設隔離區塊的紅絨柱，檢查館內設備及物品，等待上午9時



1. 舊城區內的國定古蹟臺中火車站優美屋頂裝飾
2. 3. 孫館志工於孫立人將軍畫像前解說畫像由來。

的第一批觀眾蒞臨，將日式建築、近代史、孫立人將軍居家軼事分享給觀眾。

孫館志工們經過志工基礎及特殊訓練課程後，面對多元的海內外觀眾，更持續自發性學習，將這棟日治時期臺中市退休市長－藤田正義的住宅，戰後成了時任參軍長的孫立人將軍被「隨時查考，以觀後效」的軟禁住所，進一步於21世紀昇華成「歷史建築孫立人將軍紀念館」的時代故事，串起臺中近代發展。

孫館所在的模範村，即是日治時期日本人規劃常住臺中的住宅區，於1937年成立「保證責任大和村建築信用購買利用組合」，一起推動「大和村」整體住宅聚落開發。參與大和村規劃設計的建築技師－畠山喜三郎，也負責當時彰化銀行總行、有限責任臺中信用組合總行（即今三信商銀總行）、第二代臺中神社的建築設計。而時任臺中市長的藤田正義，最後的公職服務期間，參與設計規畫並購置新屋，1943年自市長任內退休後便居住於此，直至戰後遣返。

孫立人將軍於1947年任陸軍副總司令兼陸軍訓練司令官奉派至臺灣訓練新軍，孫夫人張晶英女士鑑於將軍來往臺北官邸至屏東的陸軍訓練基地，交通甚遠，受友人建議於交通折衷處－臺中購置原為日人藤田正義市長所有的日式建物乙棟（即今臺中市向上路一段18號），1955年「孫立人案」發生後，孫將軍便被軟禁於此直至1988年。

孫館的志工提供因人制宜的解說服務，對於日式建築有興趣的觀眾，談論孫立人將軍紀念館



的和洋併構建築樣式；對於孫將軍的故舊，談論孫將軍帶兵帶心的為人處世方式；對於鄰近的居民，談論孫將軍家人及鄰近官宦朋友等居住模範村的生活趣事；對於外籍觀眾，運用英文談論孫將軍在緬甸救英美聯軍的國際知名戰役；對於兒童遊客，談論孫將軍擄獲日軍大象運輸部隊，帶著大象跨海來臺，最後聚焦在紀念館內的一組象腿皮椅。閉館後，孫館志工逐一檢查展示的物品及收拾設備，簡單討論今日值勤情形，提供志工幹部反應事項，才算是完成一天的文化資產志工服務，帶著觀眾滿意笑容的回饋返家。

每個時代都有其肩負的歷史意義，每處文化資產都有其收藏的記憶寶盒，臺中市文化資產處的志工們運用各自的專業，透過每次值勤交流，打開記憶寶盒，找尋歷史意義，蒐集更豐富的名人故事，串起更具城市特色的文化資產，把人情味放入古蹟，帶領人群邁進文化資產，讓古蹟說故事，讓歷史感動人心。



# 績優單位



**優等獎**

地政局  
衛生局  
地方稅務局

**甲等獎**

教育局  
警察局  
秘書處  
環保局  
勞工局



現在當志工、找夥伴，直接上「臺中市志工媒合平台」網站，即可即時獲得媒合訊息，無需花費長久時間等待。

臺中市

# 志工媒合平台 Q&A

<http://volunteermatch.society.taichung.gov.tw/>

不知道如何當志工嗎？志工運用單位有找不到志工的困擾嗎？

現在可以直接上「臺中市志工媒合平台」網站，即可即時獲得媒合訊息，無需花費長久時間等待，歡迎有熱情的夥伴加入志願服務之行列！以下就常見問題進行說明。

## 志工運用單位

## 個人志工

1. Q. 招募訊息刊登成功後，無法進行修改或刪除？

1. A. 系統根據媒合三項目「服務類型、可服務時段、可服務地區」進行媒合，故一旦刊登成功後，即無法修改此三項目，亦無法進行刪除招募訊息。

2. Q. 顯示媒合成功，卻無法看到志工的資訊？

2. A. 民眾依個人興趣傳送媒合訊息給志願服務運用單位，再由志願服務運用單位聯繫民眾。若民眾未點選「與我聯繫」的按鈕，單位即無法取得志工之聯繫方式。

3. Q. 招募截止或額滿，卻仍繼續媒合並通知運用單位？

3. A. 招募截止或額滿，由於無法得知招募是否額滿或是否延期，故系統仍會持續媒合志工，需由運用單位登入系統將該則招募訊息最下方點選為「結束」，媒合平台將不會再進行媒合。

1. Q. 可以透過Facebook登入嗎？

1. A. 如您已登入FACEBOOK，點選頁面之連結FACEBOOK按鈕，即可立即使用本平台！（小提醒：運用單位不可使用FACEBOOK帳號登入。）

2. Q. 已註冊成為會員，但遲遲等不到運用單位之聯繫？

A. 系統成功媒合之後，個人志工需登入「志工媒合平台」確認媒合資訊，並點選「與我聯繫」按鈕，系統才會開放民眾之「聯絡資訊」給志願服務運用單位進行聯繫，志工個人亦可主動聯繫志工運用單位哦！

媒合平台詳細資訊請詳

- 臺中市志願服務推廣中心網站 <http://volunteer.society.taichung.gov.tw/>
- 臺中市志工媒合平台 <http://volunteermatch.society.taichung.gov.tw/>





# 志工招募

Volunteers

## 財團法人台中市私立甘霖社會福利慈善事業基金會－第八屆聖誕單車送餐(一日志工)

聯絡人	蔡麗雪 人事	單位住址	台中市西區大南街29-1號
連絡電話	04-23761221#51		
服務時間	2015/12/19上午		
服務地區	台中市光復國小外操場(三民路、公園路口)		
工作內容	藉著聖誕節為獨居長者送餐與分送聖誕禮物,讓社會人士有機會傳播愛心並認識社會角落仍有需要幫助之弱勢族群;也讓獨居長者感受社會溫暖。		

## 財團法人瑪利亞社會福利基金會－輔具資源中心志工

聯絡人	洪毓萍 志工督導	單位住址	台中市東興路一段450號
連絡電話	04-24713535#1408		
服務時間	週一至週五		
服務地區	台中市東興路一段450號		
工作內容	1、行政志工：行政事務協助、電話諮詢、協助輔具服務（如租借、維修）辦理、展示區輔具清潔維護。 2、技術志工：二手輔具消毒/清潔、輔具歸位、簡易輔具檢修或拆解。		

## 臺中市烏日區仁德社區發展協會

聯絡人	沈郁裕 志工隊長	單位住址	台中市烏日區信義街116號
連絡電話	004-23363866		
服務時間	週一、二、四，上午		
服務地區	台中市烏日區信義街116號		
工作內容	台中市烏日區仁德社區照顧關懷據點(服務社區65歲以上長者)烹飪與環境清潔。		

## 臺中市大甲區衛生所

聯絡人	董宮伶 護士	單位住址	台中市大甲區德興路81號
連絡電話	04-26872153#34		
服務時間	週二至周五，上午		
服務地區	台中市大甲區德興路81號		
工作內容	1、衛生保健業務電話關懷。 2、服務條件:年滿20歲-75歲，男性或女性，具基礎志工學習時數認證12小時。 3、服務時間:每週須滿3小時。		

