

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

2012 年臺中市政府
新加坡志願服務觀摩共識營

服務機關：臺中市政府

姓名職稱：侯淑茹主任等 10 名

派赴國家：新加坡

出國期間：101 年 12 月 19 日至 12 月 22 日

報告日期：102 年 3 月 12 日

目錄

壹、摘要	1
貳、辦理單位與出國人員	1
參、目的	2
肆、觀摩行程	2
伍、觀摩單位及交流議題	2
一、全國志願服務與慈善中心	
(一)機構簡介	2
(二)交流議題	3
二、樂齡義工組織	
(一)機構簡介	7
(二)交流議題	7
三、聚友愛大地行動義工團隊	
(一)機構簡介	9
(二)交流議題	9
四、接受新加坡「城市頻道」電臺專訪	11
陸、心得	15
一、全國志願服務與慈善中心	15
二、樂齡義工組織	18
三、聚友愛大地行動義工團隊	19
四、整體心得	20
柒、建議	22
捌、附件	
一、活動照片	23
二、相關資料	36

壹、摘要

我國志願服務法施行迄今十二年，各縣市政府不遺餘力推展志願服務業務，使國內志願服務推動邁入蓬勃發展階段。本市表現優異逐漸邁向高峰，於 101 年榮獲內政部全國志願服務評鑑第二名殊榮。為突破創新引領於各縣市之先，本府辦理國外觀摩共識營，透過國際交流模式，借鏡高度都市化國家一新加坡之典範。共邀集各局處、學界與民間團體代表 10 名，赴新加坡參訪三大志願服務機構，並獲邀國家廣播電臺 live 專訪，分享我國志願服務推展經驗，為本市志願服務推展工作開拓新視野。

貳、辦理單位與出國人員

一、主辦單位：臺中市政府社會局

二、承辦單位：臺中市第一區志願服務推廣中心

（臺中市政府委託朝陽科技大學辦理）

三、出國人員名單

服務單位	職稱	姓名	備註
臺中市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心 (原臺中市政府社會局社會工作科)	主任 (科長)	侯淑茹	領隊
臺中市政府社會局社會工作科	社會工作員	施惠文	成員
臺中市政府衛生局計畫資訊科	護士	陳花姬	成員
臺中市政府民政局區里行政科	約僱人員	王淑絹	成員
朝陽科技大學社會工作系	教授	劉邦富	成員
臺中市志願服務推廣中心	主任		
臺中市志願服務推廣中心	社會工作員	林珮琪	成員
臺中市志願服務推廣中心	社會工作員	林筱凡	成員
臺中市志願服務推廣中心	志工	洪子傑	成員
財團法人天主教曉明社會福利基金會	主任	王婉如	成員
中華傳愛社區服務協會	督導	高郁婷	成員

參、目的

一、接軌國際豐富志願服務發展經驗及知識。

二、跳脫過往思維框架激發變革，增進推廣與經營巧思。

肆、觀摩行程

	12 月 19 日(三)	12 月 20 日(四)	12 月 21 日(五)	12 月 22 日(六)
上午	搭機前往	機構參訪 樂齡義工組織 (RSVP) 1、業務簡介 2、交流請益	新加坡 「城市頻道」 電臺專訪	自由活動
下午	機構參訪 全國志願服務與 慈善中心(NVPC) 1、業務簡介 2、交流請益	機構參訪 聚友愛大地行動 義工團隊(GUI) 1、實地參訪 2、交流請益	資料整理	搭機回國

伍、觀摩單位及交流議題

一、全國志願服務與慈善中心(簡稱 NVPC)

(一)機構簡介

NVPC 成立於 1999 年 7 月，於 2003 年 8 月由原全國志願服務中心更名為全國志願服務與慈善中心，是一所全國性的組織，以促進志願服務與慈善事業於社會服務、藝術、體育和環境等領域為目標。

服務內容如下：

- 1、Board match：2009 年 3 月 23 日起，NVPC 協助及督策非營利領導中心 Centre for Non-Profit Leadership (CNPL) 執行 Board match(管理比賽)計劃，致力於增進個人對非營利理事會與新加坡相關慈善機構、非營利組織認同的理念。
- 2、Grants：創新育成（NIG）旨在提供新創或現有組織以種子資金做為一項激勵措施，以符合新加坡社區的需求。
- 3、Research and Publications：透過研究報告和出版物，以引領志願服務

和慈善事業的思維。

- 4、Awards：設置總統志願服務與慈善事業獎(PVPA)，是志願服務和慈善事業的巔峰獎項。該獎項表彰那些在新加坡卓越的奉獻精神。目標是鼓勵獲獎者，並激勵他人分享自己的資源，時間和專業知識，為新加坡帶來更高層次的志願服務和慈善事業。
- 5、Conference：每年召開全國志願服務與慈善大會，讓數百名來自於民間、公私部門的與會者能學習最佳實務和案例的成果。
- 6、SG Cares：設置網站提供善心人士參與志願服務的機會，並提供相關報導與活動照片供大眾瞭解。
- 7、SG Gives：慈善捐款。
- 8、SALT 在線(SALT Online)：係把不同的人組織在一起，包含非營利機構、志工、慈善家、社會企業、志願福利組織、及所有有心人士。SALT 把新加坡培育成一個給予的文化，讓每個人都能很自然的、配合其想要的不同方式回饋社會。

(二)交流議題

1、兩國志願服務體制

(1) 臺灣：

為了推行志願服務，臺灣訂有志願服務法，由中央政府機關，自上而向下鼓勵人民從事志願服務。如，訂定各類服務領域及主管機關、訂定獎勵辦法及評鑑機制。

(2) 新加坡：

並無制定志願服務相關法規，皆由民間團體自主辦理訂定團體內志工相關管理規範，如劃分服務類別、服務內容、獎勵表揚等。

2、兩國志願服務經營管理

(1) 機構經費來源

A.臺灣：

以本市為例，本市志推中心是由臺中市政府社會局運用公益彩券盈餘經費，委由民間單位經營方式設置，於委託方案中，編列一

筆預算支付三名人事及各項活動之經費，尚無募款需求。

B.新加坡：

類似於 NVPC 的中介組織在全新加坡僅此一家，目前於機構內有 40 位工作人員，雖然有政府協助支應部份人事費用，但中心運作之經費仍有不足之處。因 NVPC 屬於間接服務，服務對象為其他機構團體，非屬弱勢族群，故難以展現服務成效，吸引企業主捐款，因而有募款上的困難。

(2) NVPC 對非營利組織之培力方式

對於各機構的培訓，採個別化的方式，依單位需求，擬定訓練內容，進行方式可以是 NVPC 的工作人員到機構，或是機構人員至 NVPC。平均一位工作人員須輔導 70~100 個機構。在 NVPC 還有提供以便宜的租金租借志工訓練場地，或是可租用辦公桌位。

3、如何避免服務價值觀變相

部份臺灣志願服務者為福利、獎勵擔任志工，造成管理單位宣導、管理困難，影響風氣與價值觀。新加坡是否有相同困境？如何因應？

研討結果與建議如下：

(1) NVPC 會定期舉辦 PVPA 表揚活動，申請者需由運用單位填報服務紀錄表後推薦選拔。評選內容除服務時數外，也包含特殊事蹟。與目前我國內政部、臺中市政府及社會局所辦獎勵僅以服務時數評審之標準不同。

(2) NVPC 建議：志願服務之價值應為自願、自主、不求回報，故不樂見以法律約束人民及民間單位從事服務。因此，建議表揚門檻勿過低、設置過多獎項或獎勵辦法，如此僅會造成獎勵浮濫充斥、服務價值扭曲。

4、如何增進學生參與志願服務之動機

目前於新加坡於校園內皆推行服務學習，規定學生須於在校期間，參與服務工作，服務時數分別是：中學 6 小時、大學 80 小時。由於是強制性的規定，而非出自學生之自由意志，因此未列入志願服務統計調查的範圍，研討內容與建議如下：

(1) 開發供給(即促進學生參與率)：

將志願服務的概念結合學校的體驗教學，成爲一門服務學習的基礎課程，建立正規教育中的學生在學校即能開始參與志願服務的意識與知能，體會到助人的快樂與價值，繼而誘發其在服務學習時數修習完成後，持續參與志願服務工作。

(2) 開發需求(即協助非營利組織提供服務機會)：

基於管理成本考量，大部分的非營利組織對志工招募皆以長期志工爲主。然而，學生志工存在短期服務之需求，此需求正呼應現代社會追求創新及彈性之趨勢。事實上，多數人樂於在閒暇時間參與志願服務工作，但礙於非營利組織對志工服務穩定性之要求而怯步。換言之，現代人對志願服務的期待是：創新的服務和彈性的時間。有鑑於此，NVPC 以非營利組織志工管理者爲主要教育對象，協助其重新思考—如何有效運用志工人力、工作內容的再設計、導入符合現代人投入志願服務的習慣與期待等等的知能。

5、兩國中高齡志工參與情形

(1) 臺灣：

中高齡者向來爲我國志工主力市場，近年來爲因應高齡化社會，活化人力資本，各界紛紛積極推動高齡志工人，故我國中高齡志工具極高參與率，以本市爲例 50 歲以上志工便超過全市志工數 50%。

(2) 新加坡：

新加坡的中老年人缺乏擔任志工之價值觀與文化，對退休的認知就是結束工作上的勞動，開始進入安逸生活階段，所以，對擔任志工從事社會服務普遍意願不高。目前新加坡在高齡志工比例約爲 10%，相較於其他年齡層比例極低。爲因應人口高齡化問題，新加坡欲借鏡臺灣經驗，致力於提昇中老年志工參與率。

6、志願服務未來趨勢

地方政府在實際執行志願服務推展工作上，須同時面對各級管理機構、志工運用單位、個別服務需求、廣大的志工伙伴，與社會的潛在供需和觀感，自然經常會面臨許多的挑戰與契機，必須及時有效的採取解決方案。研討結果與建議如下：

- (1) 未來須更將焦點放在機構的能力訓練，而非志工個人訓練。例如：讓機構看見志願服務的重要性，教導機構主動與變革，而非被動地等待志工配合。
- (2) NVPC 主張，順應商業社會的轉變，志願服務趨勢已明顯偏向短期服務，機構的運作方式亦須隨之改變。據其統計，實際上部份短期志工累計的服務績效，甚至比長期在固定單位服務的志工服務績效來的高。故組織不應再只期待吸納長期服務的志工，沒有短期的志工，機構終將被淘汰。
- (3) 志願服務推廣中心(或如新加坡之 NVPC)與非營利組織應該相輔相成，共同合作。NVPC 期待可以透過調查研究的方式，以相關實據來說服機構，改變機構的心態。另一方面，志願服務推廣中心與 NVPC 的角色均是為顧問的性質，應協同合作單位改變服務內容。

7、新加坡志工媒合服務

NVPC 於官方網站中提供志工媒合平臺，透過 SALT 在線服務，有志工需求的非營利組織以及想從事服務的志工，皆可申請帳號、密碼，再由 NVPC 核發。於志工招募需求網頁上，因為體認現代人生活忙碌，所以透過月曆的方式呈現(NVPC 網站-志工招募需求表如附錄二)，列出每日所有的志工需求。特別之處，在於它不是以機構為主要的分類，且焦點在於媒合短期志工。

此媒合平台優點是：操作簡易、提供使用者多項查詢功能，達到立即媒合功效，讓有意願參與服務的民眾能依自己需求，迅速找到期待的工作。

* 備註：臺灣依志願服務法規定稱志願服務者為「志工」；新加坡稱志願服務者為「義工」。本報告為利文句通順，統一採用「志工」指稱志願服務者。

二、樂齡義工組織 (簡稱 RSVP)

(一)單位簡介

RSVP(Retired &Senior Volunteer Programme)在新加坡是一個具有 IPC(Institution of a Public Character, 獨立公益機構)資格的非營利性組織，於 1998 年由當時總理吳作棟先生倡議成立。RSVP 以社區提供社會福利服務，尤其著重於教育、醫療、資訊科技及世代整合領域，服務內容如下：

- 1、招募及訓練導覽志工，擔任各景點導覽志工。
- 2、招募及訓練電腦技能訓練志工或導師，藉由樂齡志工指導提升其他老人電腦技能。
- 4、招募及訓練關懷志工，主要從事服務領域有三：第一、透過志工陪伴關懷讓智能障礙者可以重新適應回歸社會；第二、協助教導身障人士具電腦操作能力，增強其技能與職場競爭力；第三、樂齡志工透過創作、手工藝、運動、歌曲、跳舞等活動關懷弱勢群，並豐富自己老年生活。

(二)交流議題

1、RSVP 志工招募策略

- (1)透過媒體宣傳組織宗旨及內容，形塑良好形象以吸引更多有志之士加入。
- (2)採取同心圓方式，由現有會員介紹身旁的親友共同加入。
- (3)辦理志願服務講座。
- (4)志願服務成果展覽。
- (5)外展宣傳，利用午餐時間，與不同組織/公司的年長員工會談，邀請貢獻所長，加入志工行列。

2、關於 RSVP 為提昇志工服務知能，是否為志工規畫相關培訓課程？課程內容為何？

RSVP 成立樂齡義工培訓中心，透過義工教育訓練，培訓樂齡人士成為有效率的志工。在課程中，樂齡人士可以學習到團隊合作，如何傾聽和有效的溝通，時間管理和志工的權利。

3、RSVP 志工激勵措施

為促進志工持續參與，增進志工歸屬感，其激勵措施主要來自二個部分：

- (1) 提供實用生活成長課程，如：免費健康和電腦講座，不收費的實用課程不僅增進志工自我成長以外，並提昇其服務知能。此外，志工可以優惠價報名 RSVP 辦理之收費選修課。
- (2) 每年度針對志工舉辦大型感恩晚會，頒發年度志工感謝狀，並舉辦抽獎。
- (3) 定期定期免費健康檢查。

三、聚友愛大地行動義工團隊(簡稱 (簡稱 GUI)

(一)單位簡介

Ground-Up Initiative(GUI)是一個以志工為主體的非營利團體，成立宗旨市倡導友善環境價值觀、恢復城市居民與土地的聯結。自 2009 年 4 月開始，GUI 已在新加坡 Yishun 地區形成了一個持續發展的社區營造方案，在寸土寸金的新加坡，透過環境保護團體的倡導，讓政府放棄該片土地的強制徵收，並在地主的無償授權下，成為一個生態學習的自然園區。該計畫透過提升在地居民的文化參與、領導力與團隊精神、個人和社會責任感來培育全民生態環境保育意識，成功促進了在地居民社會企業家精神，和對自然環境自發性的關愛行動。

GUI 園區種植「寶瓶樹」作為環境保護象徵物，園內設有生態池、生態溪流、再生濾水器、農作園區、溫室、綠肥實驗栽植區及手工藝區、餐廳等設施，讓志工可以透過下田除草、翻土或栽種等過程，體驗農村生活的純樸價值。他也和司法矯治系統合作，安排更生人至機構中協助手工藝品製作，透過實作過程提升自信和尊嚴，幫助更生人逐步適應社會。

GUI 目前的推行基本方案為「Balik Kampung」，簡稱 BK，是馬來話裡「回到部落的意思」，主要內容是基本農作。除此之外，GUI 還辦理環境教育課程、生態導覽等活動。

(二)交流議題

1、GUI 未來方向

- (2) 創辦人鄭來福先生，因參與過馬來西亞的水災救災活動，並瞭解紐西蘭永續發展之面貌，故回到故鄉開始傳遞甘榜文化（BK），透過生活技能、友善環境價值觀的教導及參與，開發生態園區學習的自然園區，期能連結人與環境。
- (3) 期待能夠培育出下一代的領袖，並非僅是提供單一面向的教育，而是塑造出能文(擁有思考判斷力)、能武(意志力、實踐能力)、能動土(如同農夫智慧)的青年。

2、與公部門合作之方式

GUI 是一個以志工為主體的非營利組織，並依法向公部門申請立案，到目前為止已成立 3 年多，目前主要著重在校園教育宣導及利用大自然材料以進行科技技術發明，成果深受公部門肯定，並獲部長親臨參觀指導。目前部長對 GUI「5G society」理念-graceful（優雅）、green（綠色）、giving（施予）、grounded（腳踏實地）及 grateful（感恩）深感認同，表達免費提供 GUI 一年土地使用權，支持 GUI 試辦新加坡第一所生活大學。過該方案計畫辦理，不僅呼籲其組織「十年樹木・百年樹人」的理念，更為國家培育人才。

3、如何透過組織之願景，以吸引更多市民投入志工行列

秉持「十年樹木・百年樹人」的教育理念，透過短期或一日性的服務體驗計畫，於計畫中融入具教育與觀念啟發之設計，並積極結合各級學校學程，提供學生實作場域。此外，亦透過 NVPC 網路平台，招募短期志工協助服務。以潛移默化的方式，提升民眾文化價值、公民意識，及企業家對自然環境自發性的行動。

4、如何處理資源困境

GUI 相較於其它機構資源欠缺，但其認為在資源有限的情況下，仍應持續投資人力成本，去培養志工幹部並發展志工服務。其秉持信念，相信團隊（TEAM）是由四個字組成：T(Trust)、E(Effort)、A(Action)、M(Miracle)，即透過信任、努力、付出與行動，能創造奇蹟。因此認為無須懼怕資金不足等困難，應勇於面對困境及挑戰。

四、接受新加坡「城市頻道」電臺專訪

時間：101 年 12 月 21 日

地點：加利谷廣播中心

電臺：tal 95.8 城市頻道

公司：新加坡新傳媒集團（國營）

主持人：王帝璵

受訪者：臺中市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心侯淑茹主任(前社會工作科科長)、臺中市志願服務推廣中心劉邦富主任、RSVP 許悅明會長

訪問內容：

主持人：今天在冬至如此特別的日子來關心志願服務的領域。今年陸續有許多志願服務單位接受本電台訪問，也透過節目分享，了解志工工作是需要法規與全體社會的配合，如此可以把社會上相對弱勢的個體照顧得更好，也就是發揮「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」的傳統價值觀。首先請侯科長分享臺中市政府志願服務發展概況。

侯主任：在臺灣，志願服務已發展有相當長的時間，主要是因為有政府的重視。中央訂定有志願服務法，由地方政府配合推動。在臺中市，共有二十個局處部門一起配合執行，包含社會福利、教育、環保…等領域。政府推動弱勢關懷、從事行政工作等，皆需要有志工伙伴的幫忙。目前臺中市大約有六萬人在從事志願服務工作，由政府帶動眾多民間團體共同推動。志願服務範圍非常的廣，如福利推動、警察服務等等為民服務的工作，依民眾和政府的需求，因此由二十的單位結合志願服務來做這些工作。

主持人：這二十個單位背後自然有其規範和監督體系，請介紹他們是如何和民眾互動。

侯主任：志願服務的運用，也就是志工的角色，是政府和民眾最好的一種溝通橋樑，運用這種的人力可以把政府的服務做到更符合民眾的需要。比如弱勢的關懷，它除了政府專業的提供之外，更需要社區志願服務的人力的投入。目前我們有 1,580 個民間團隊，分別按照不同族群的需要，安排志工來服務。比如在老人方面，有 200 個關懷據點都有志工為社區獨居長者服務；另外如身心障礙、單親兒童等，也各有服務需求連結更多的志工。

主持人：由此可以知道志工背後有如此龐大且有組織的架構，而有此六萬多

人來擔任志工，地方的文化、教育應該扮演有極大的角色。這方面請朝陽科技大學劉教授作個介紹。

劉主任：這幾年來，臺灣的社會法規發展極為快速，各種福利措施不斷出現，而政府編制人力是有限的，臺中市政府就提出以委託的方式，由朝陽科技大學來承接有關志願服務推廣中心的工作，由我們在社會局與其他局處、各個志工團體之間擔任一個平台的角色，協助提供志工教育訓練、志工團隊諮詢輔導、志願服務宣傳，以及志工團隊的評鑑與績優志工的表揚。因此，朝陽科技大學是以一個學術單位的角色來協助臺中市政府和民眾推動志願服務的工作。

主持人：學術單位的角色相當重要，青年學子如有機會得到引導，接下來當可有助擔任接班人的工作。

劉主任：事實上，在服務的過程中，我們的老師可以參與，學生也可以有更多的機會接觸更多志願服務的場域。

主持人：接著請本地 RSVP 許會長提供這幾天和臺灣朋友互動的心得。

許會長：經過這次交流，雙方都互有值得學習的地方，比如臺灣辦理志工教育訓練，堅定的要求達到十二個小時(基礎訓練)，另外還要看服務的種類再接受特殊的訓練，RSVP 今年才開始這方面的訓練，而且只辦六個小時，這是我們較缺少的。

主持人：關於單只臺中市就有六萬名志工參與服務，您有甚麼樣的觀察？

許會長：以臺中為例，如果從上而下，有政府來扶持、提倡整個活動的話，我們也可以作到，只是目前太過分散，各做各的，沒有正確的思路，讓我們來進行。因為有太多的團體，分散了活力；如果能夠同心協力，朝一個方向，像臺中市這樣會比較好的，分配也比較均衡。

主持人：請問二位在新加坡觀察我們的運作和流程，有發現甚麼樣問題嗎？

侯主任：新加坡的志願服務和志工的發展，原本比較是從區域性民眾關懷出發，是由下而上發展的，民眾的自主、認識、參與，其實比較符合志工發展的概念和志工服務的精神；在臺灣和臺中則由政府力量來主導，帶領地區的社團。因此在這部分政府的方向非常重要，政府的方向會帶著一些資源、人力和分配的評估，造成各地區有不同的偏向。兩者有不同的出發點，確會影響資源放置的概念，所以在臺灣由地方政府帶領，是很不一樣的，但志工帶給民眾需要的服務成效應該都是一致的。

主持人：怎樣把資源做最好的分配，通過行政的效率和體系，來落實執行，

而執行的終究是人，每個人的素質和對志願服務意涵的認知是很重要的。請問劉教授就學術立場，認為新加坡有何需要改進的地方？

劉主任：昨天在樂齡 RSVP 發現，整個單位是由會員來學習之後成為服務的志工這樣的運作是很棒的。而且在目前研發的課程中有一項 28 堂課程的「如何成為有效率的志工」，這是值得我們學習的地方。當然，幸運的是政府部門很支持我們，透過業務的委託，由我們大學就教學、研究之外提供社會的服務，而這委託模式目前在臺灣也獲得相當肯定。

另外，於昨日也前往 GUI 參訪，感覺他們也是蠻棒的，它是一個重視人性、地球、環保及發展社區特色的組織，而這服務精神也都是很值得我們學習的地方。對新加坡政府建議部分，或許政府可以透過委辦模式，補助經費的方式，提供些許的資源予志願服務團體。

主持人：臺灣志願服務趨多元化志工發展，其中，包含新移民服務，是否可請妳就新移民服務提供分享？

侯主任：新移民於臺灣，有其發展背景，早期稱為外籍配偶，主要是來自大陸、印尼、越南等國家之人士，這幾年發展，這群伙伴到臺灣後已開始深耕，並有了下一代，幾年下來，這些新臺灣之子已愈來愈多，因他們有社會適應及參與之需求，回應需求服務的提供方式，主要是以福利資源來協助，後來，我們發現其實部分新移民是有能力並培育成為我們的志工，一起為新移民提供適切服務。從消極的被服務者，轉化為助人的服務者。

許會長：目前於我們 RSVP 會員中，也有很多類似臺灣概念的新移民，他們也是運用他們的專才來提供服務。

主持人：臺灣學生對於社會工作系的選讀及在此科系的學習及發展？

劉主任：社會工作在臺灣已有近五、六十年之發展歷史，因著民主化帶來的多元化社會問題，如：新移民照顧及教養、高齡化、家暴防制、兒童保護…等複雜問題，以致需要更多社會工作專業的投入，在此背景下，社會工作系也漸獲得重視。對照早期僅只有二、三家，目前已達二十六家大專院校設有此科系，且一年就有 2,000 多名的畢業生，就業率約七成，待遇約 30,000 至 30,500 左右。就目前本校的招生，每年 2 班 100 名，已達百分百的招收。

主持人：請問許會長，如果就臺灣目前約新幣 1500 元的待遇，就 RSVP 的經驗，是否可以應徵到大學畢業生？

許會長：就目前我們 RSVP 經驗它是有困難的，我們於人力招聘待遇約介於 2300-2500 元新幣。因為認為發展空間有限，以致於新加坡多數年輕人較不願意到非營利組織上班。

主持人：比較新加坡與臺灣薪資待遇後，相較之下，在臺灣投入社工領域的年輕人，錢並不是絕對的，也未將它納入考慮的第一順位？妳認為錢真的可以解決問題？

侯主任：就薪資來看，待遇臺幣 30,000 至 35,000 元的水準，目前在臺灣是不算低的，然而，要能持續留在這領域，主要還是在工作成就與價值。因助人工作的勞心勞力，易折損服務熱忱。我們也不能只是在服務個案，也應不斷地自我充實及進修，並賦予更多能量，讓他們不會覺得自己是弱勢，我們不希望工作者是弱勢，而去服務更弱勢者，所以，我覺得信念與大環境的支持是很重要的，以臺灣目前就業情形，一個系所於畢業後要有七成的就業率，它是不容易的。我們常在開玩笑說，社會工作是一個不會失業的行業，重要的還是取決於對這份工作的認同，以及如何看待這職場的工作安排，因此，我覺得我們還是要在學校及職場上，多給予這群新生代更多協助與引導。

陸、心得

一、全國志願服務與慈善中心 (NVPC)

1、兩國志工媒合模式相異

(1) 新加坡：

NVPC 創立網站平台的優點是，民眾可立即透過網站畫面清楚得知招募訊息，機構也可依據自己需求即時更新最新招募資訊。民眾只要逕接洽招募機構即可報名，無須再透過中心窗口轉達或初步篩選。且報名管理責任於機構，中心負擔減輕、增加服務立即性。

(2) 臺灣：

以本市志願服務推廣中心為例，中心媒合方式則具有個別服務與專業評估之優勢，透過中心工作人員評估，可協助民眾清楚瞭解自己的服務性向，工作人員再依據招募機構與民眾需求媒配出最適組合。此過程不僅服務民眾與機構，更得知民眾與機構在應徵/招募志工上之需求與困境，有助於中心設計相關宣導、教育方案。

(3) NVPC 網站確實提供了一媒合平台，並減輕中心行政負擔，但此服務設計於臺灣環境實施恐有限制。因臺灣志工以退休、高齡人士為主要族群，然中、高齡人士雖有高度意願投入服務，卻缺少操作電腦之技能，故本市現階段尚以電話媒合為主要方式。此外，臺灣機構多期望吸納長期服務志工，因此對短期志工之接受度不高。故前述網站平台操作模式應評估臺灣之現況與需求後，再進一步設計符合現況需求之媒合模式。

2、教育訓練的三面向

新加坡的志工培訓可分為三面向，一是對社會大眾作參與志願服務的倡議；二是給予非營利組織志願服務人力運用的新觀點，如何「有效運用短期服務的志工」，這樣的專業觀點轉化對於運用單位是極重要的轉變，亦能吸引仍在職場、在學學生等對象參與服務工作的需求，所發揮的服務效可能更大、參與的面更廣；三是透過研究來突顯議題的需求與現況，讓不同的對象均有機會對此議題之相關作進一步的探究。這三方面是我們參訪的全國志願服務與慈善中心(NVPC)很大的特色與幅度，值

得我們作為臺中市志工推廣中心，深化的功能與服務內容之參考。

3、社會企業的投入，有效帶動志願服務的供給

社會企業的精神與實質意涵，可時常在志工有關的刊物或志推中心的網站上多多倡議與宣傳，這樣的意識建立需要不斷被教育與了解，方能成為一種氛圍。

4、短期志工為未來趨勢

關於短期志工參與形式已成為一趨勢發展，如何因應時勢的變化，NVPC 提醒了我們要去正視與面對這個問題，去找到運用短期志工的方式與策略，同時，也提醒了我們有時候短期志工的服務能量，反而比長期志工多很多，這也是很值得我們去省思的。

5、政府角色對志願服務發展之影響

新加坡政府在志願服務推動角色上並不彰顯，且未特別制定相關法規，造成臺灣與新加坡兩國發展之差異。在臺灣，透過志願服務法規的訂定，而有一套標準的志願服務課程，讓志願服務運用單位在訓練志工上有所依循且享有免費訓練之權利，這項措施在新加坡是沒有的。然而，臺灣因志願服務法出現的缺點，主要來自因應一些政策措施上的實施，有時候卻反而失去了志願服務本身最初衷的意義，例如，志工只著眼於時數的取得以及獲獎與否，這卻是我們最不願意看到的。

6、社會倡議角色

NVPC 所扮演角色明顯具平台的功能，倡議、媒合、提供專業諮詢、甚至提供與志工對話的場地(辦公空間)，這些在在都讓這個中心發揮了公部門應提供的友善服務，但是卻是由一個非營利組織來扮演，真的是留下極深刻的印象。

7、臺灣高齡志工推廣成效佳

老年志工的參與率在新加坡僅有 10%，相較於其他的年齡層少了許多，這是很特別的部分，而在臺灣，因為早期推動社區營造的關係，許多社區民眾投入志工領域，就現階段粗略地看起來，老年人投入志工領域的並不少，在這個層面，新加坡類似於臺灣早期老年人的想法，仍需要再經過提倡、鼓勵更多老年人口的參與。

8、瞭解小型非營利組織財務需求

因瞭解小型非營利組織無足夠經費租用行政辦公場所，往往影響業務推展的穩定性。有鑑於此，NVPC 在辦公空間特別規畫專門租給有需求的非營利組織，每家約有 1 至 2 坪的空間，配置電話及辦公桌椅等設備。此外，也提供研習場所，供有需求單位借用。透過此項服務提供一平台，將有助於機構間的聯繫及合作。

二、樂齡義工組織 (RSVP)

1、近似臺灣樂齡學習中心之模式

該組織與臺灣目前教育部於各縣市重點政策推展的「樂齡學習中心」極像，樂齡中心以「學習、改變、增能與貢獻」作為學習的目標；與運用中高齡志工的單位組織管理者所需要建構的知能符合。RSVP 是個成功的案例，他們無論是自行培力完成、或是集結社會已具專業的精英退休者，所參與的志願服務工作內容深度遠遠超過目前臺灣運用中高齡志工之幅度。值得再深度交流探究 RSVP 訓練中高齡者參與者對服務的專業知能的觀點轉化歷程，可作為未來中高齡志工培訓的參與。

2、學習到他們如何結合傳播媒體，以專題報導方式，向市民有效宣傳樂齡志工理念。

3、專業技術志工

臺灣很少有組織擁有如 RSVP 的專業技術志工群，能到各企業提供技術服務，例如戰略規劃、財務管理、人力資源規劃等，且企業公司也未必能信任這樣的師資來源，如此服務模式極為新奇。

4、教育訓練使用者付費

對照香港及新加坡兩個國家的志願服務經驗，強調教育訓練使用者付費的概念，我國則因為志願服務法的關係，對於志工教育訓練大多採取免費措施，尤其本市強制規範不得收費。不僅令人反思，我國志願服務法似已將志工推展業務約束在一個狹隘框架及思維中，限制其他創新發展的可能。

三、聚友愛大地行動義工團隊（GUI）

- 1、透過提昇參與者的文化能力、領導力、團隊精神、個人責任、公民意識與自然生態環境自發性的關愛行動。以一種極具體驗性的環境創造出另一種參與者內在的對話，可激發參與者再投入志願服務的動力，使之留下深刻的記憶、或者另一種參與助力。
- 2、以園區腹地成為志願服務的核心場域，這種的志願服務參與讓志願服務的內容更具創意與發展性。
- 3、佩服 GUI 秉持「十年樹木·百年樹人」之理念，用心規畫每項體驗內容，雖然只是短期的服務，也能讓參與者深受感動，讓其知道「為誰而做·為何而做。相信唯有如此，才能將志願服務融入生活，成為生活一部分，而不是讓參與者只是為了某種利己的利益而服務。
- 4、GUI 是個草根性很強的組織，主要透過民間的力量發起，並且可以在其中看見員工的熱忱付出，樂於分享，有些員工加入聚友愛之前，薪水可能是目前的好幾倍，而願意放棄高薪，加入聚友愛的團隊，是因為對單位組織理念的認同，能夠讓參與者清楚知道組織的目標與方向，無論是對於員工或是志工而言，都是重要的。相信這也是聚友愛之所以能夠走到今日的原因。
- 5、看見 GUI 能夠從一個默默無名的組織，甚至一度面臨失去服務基地的危機，進而後來被政府看見，有保留下來的可能，並擁有更多的發展機會。我們看見領導者對於理念的堅持不放棄，團隊的創造與帶領，工作人員在其中的自我成長與改變，這是很不容易的過程。

四、整體心得

1、教育訓練使用者付費

本次到新加坡觀摩交流，瞭解到新加坡志願服務除受到政府重視外，志願組織非常重視志願者的信念、技能及教育的培訓，強化奉獻意願。並根據志願者來自不同行業、不同階層的特點和提供志願服務的具體要求，開展一系列關於組織價值觀和服務技能的培訓。另一方面也讓我們更進一步瞭解，推動志願服務不單只是政府部門一味投入經費來讓民眾加入志工行列，應先改變民眾對志願服務價值觀念，假使民眾有意願投入，政府部門或非營利組織在服務技能或培訓方面可酌收費用。

2、多元活躍的志願服務環境

雖然都是運用志願服務人力來協助發展組織的工作，但可以見到新加坡機構將組織宗旨與使命發展的極具特色，發現三個單位的企圖心與積極度都很強，在發展上相當有方向、多元性高，是個很活躍志願服務的環境。反觀目前臺灣的志願服務之發展，多著力在運用、管理的基礎知能，不知是否因為多數志工仍以輔助配合運用單位的組織發展為主，亦或是祥和小隊中管理者由專業人員參與的比率過低，較無法突顯志願服務「回應社會需要」的參與感、使命感之氛圍。如何讓參與志願服務的參與者是能真正地在「服務」、「自我生命的成長」、「社會參與」之間獲致三向提昇，給我們留下一個很大的反省空間。

3、兩國志願服務發展脈絡之異同

新加坡的志願服務和志工的發展，原本比較是從區域性民眾關懷出發，是由下而上發展的，民眾的自主、認識、參與，其實比較符合志工發展的概念和志工服務的精神；在臺灣和臺中則由政府力量來主導，帶領地區的社團。因此在這部分政府的方向非常重要，政府的方向會帶著一些資源、人力和分配的評估，造成各地區有不同的偏向。兩者有不同的出發點，確會影響資源放置的概念，所以在臺灣由地方政府帶領，是很不一樣的，不過志願服務帶給民眾的服務成效是相當的。

4、兩國志願服務體制之異同

爲了推行志願服務，臺灣訂有志願服務法，由中央政府機關，自上而

向下鼓勵人民從事志願服務。如，範定各類服務領域、獎勵辦法及評鑑機制；新加坡並無制定志願服務相關法規，皆由民間團體自主辦理訂定團體內志工相關管理規範，如劃分服務類別、服務內容、獎勵表揚等。

福利多元主義當道，新加坡政府部門角色縮小、強制性低，志工福利、獎勵措施少，因此民眾不會將志工福利視為理所當然。反觀臺灣，大眾對於「政府應扮演志願服務推動者」抱有極高的期望，皆係因著志願服務法實施，地方政府不得不辦理相關評鑑、表揚與管理制度，於是便向下要求運用單位及志工需配合繳交報表、成果、計畫書，或學習操作電腦網路等。這些大量規範，過度限制了運用單位的發展性。另，此行見新加坡民間團體得不受政府政策拘束，積極開創多元、新穎方案，落實其組織之宗旨，不僅貼近民眾真實需求，其獨立領先的創新理念更令人驚豔。反觀臺灣，地方政府或察覺現行推動志願服務之困境與需求，但礙於中央考評政策對地方執行成果有所限制，因此箝制了地方政府的執行方式。縱使地方政府雖依賴民間團體之能量欲推動志願服務業務，卻未下放足夠權限，或以委辦方式執行國家應行之工作，致民間團體失去獨立專業自主性，志願服務之核心價值更難以貫徹、彰顯。

柒、建議

- 一、有效結合傳播媒體或網路平台，透過影音方式，擴大宣導廣度及深度。
- 二、在新加坡，NVPC 負責志願服務的研究，針對資料進行分析，提供數據或是相關資料以供參考，在臺灣，似乎較無這樣的單位可以專門進行資料的分析研究，這方面是未來可以思考的方向。有研究的支持，未來在政策或做法的推動上，較有說服力。
- 三、本次參訪的單位，其單位本身，皆無主要的服務對象，皆偏向純志工的組織，再與其他服務單位合作或是連結，建議未來可以安排擁有服務對象的參訪單位，了解如何兼顧服務對象的品質以及運用志工。
- 四、可評估是否參考新加坡模式，減少公部門於志願服務業務之管理角色，並減少志工相關福利、獎勵表揚措施，將志願服務回歸民間志願部門自主運作。
- 五、NVPC 瞭解新成立之非營利組織有財源不足、硬體設備缺乏之困境，因此提供非營利組織租借教室、會議室與辦公廳舍場地，其價格低廉，不但幫助新成立之 NPO 節省大筆支出，NPO 進駐更能就近向中心請益。此措施貼近受服務者（NPO）需求，實際提供有效服務，實為本市據以參考之典範。

六、教育訓練的三面向

一是對社會大眾作參與志願服務的倡議；二是給予非營利組織志願服務人力運用的新觀點，如何「有效運用短期服務的志工」，這樣的專業觀點轉化對於運用單位是極重要的轉變，亦能吸引仍在職場、在學學生等對象參與服務工作的需求，所發揮的服務效可能更大、參與的面更廣；三是透過研究來突顯議題的需求與現況，讓不同的對象均有機會對此議題之相關作進一步的探究。這三方面是我們參訪的全國志願服務與慈善中心(NVPC)很大的特色與幅度，值得我們作為臺中市志工推廣中心，深化的功能與服務內容之參考。

捌、附件

一、活動照片

(一)全國志願服務與慈善中心



中心接待空間



陳蘇珊經理簡報分享



雙方交流座談



雙方交流座談



全體成員合影



全體成員合影



辦公室導覽-租用辦公桌位



辦公室導覽-租用教室

(二)樂齡義工組織



相見歡-劉邦富主任與徐悅明會長握長致意



徐悅明會長簡報分享



雙方交流座談



全體成員合影

(三)聚友愛大地行動義工團隊



象徵 GUI 精神之隊旗



鄭來福村長簡報分享



雙方交流座談



雙方交流座談



實地參訪



雙方交流座談



侯淑茹及劉邦富主任代表致贈感謝狀予鄭來福村長



全體成員合影



全體成員合影



GUI 種植「寶瓶樹」作為環境保護的意識象徵

(四)接受新加坡 95.8 電臺採訪



右起：RSVP 許悅明會長、社會局侯淑茹主任、志推中心劉邦富主任、
社會局施惠文社工員、志推中心洪子傑志工、王帝璫電臺主持人

二、相關資料

(一) NVPC 網站內容-志工招募需求表

Home | About Us | News | Events | FAQ | Resources | Contact Us | Useful Links

sgcares Looking to do something good? Let SG Cares be your first stop for flexible volunteering opportunities

Volunteer Volunteer Leader VHO

SG Cares Calendar

Legend: Activities Available (Green), Activities Not Available (Red), Volunteer Orientation (Blue), Volunteer Leader Training (Yellow)

Area of Interest: All Event: All Beneficiaries: All Location: All

Switch view mode

News: Charities see more volunteers during festive season - 24 Dec 12

It's a joy to help elderly (President's Challenge Volunteer Drive) - 2 Sep 12

Make a Difference - Volunteer. Be Someone's

sgives Search and Donate to Charities

Volunteers Say: Read what SG Cares volunteers and VHO partners have to say!

Ryo has a passion for working with our volunteers and have shown strong commitment and dedication when working with them. - Vernon Kang (CEO), Singapore Heart Foundation

SG Cares on Facebook

SG Cares :: Always wondered how you could Make a Difference in your

January 2013

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
	1	2 2 Completed	3 2 Completed	4 1 Completed	5 5 Completed	6
7 2 Completed	8 1 Completed	9 2 Completed	10 5 Completed	11 5 Completed	12 6 Completed	13
14 4 Closed	15 2 Closed	16 4 Closed	17 5 Closed	18 1 Available 2 Full	19 2 Available 7 Full	20 1 Available
21 2 Available 1 Full	22	23 1 Available 2 Full	24 2 Full Volunteer Orientation	25 2 Available 1 Full	26 1 Available 5 Full	27 1 Available
28 3 Available 1 Full	29 2 Available 2 Full	30 1 Available	31 2 Available			

(二) RSVP 宣導品



(三) NVPC 宣導品

