

113年「全國志願服務聯繫會報」會議紀錄

- 一、時間：中華民國 113 年 6 月 20 日(星期四) 下午 2 時至下午 6 時
- 二、地點：臺北市志願服務推廣中心(臺北市信義區大道路 116 號 7 樓)
- 三、主席：中華民國志願服務協會張理事長寶方
- 四、現場出席人員：117 個單位的 149 位代表。 紀錄：林均蔓
- 五、主席致詞：

中華民國志願服務協會張理事長寶方：

衛生福利部社會救助及社工司蘇司長、國立東華大學民族社會工作學士學位學程賴教授、南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘志工督導、此次聯繫會報的協辦單位代表臺北市志願服務推廣中心張主任、各位志願服務界領導先進及志工夥伴：大家午安！

為促使全國各推展志願服務之機關、機構及團體加強溝通聯繫，交換服務經驗，並探討如何加強我國高齡志工參與服務，以期政府與民間密切配合，特別在今天召開「全國志願服務聯繫會報」，期望透過各位實務工作者，彼此集思廣益、建立共識，分享實務經驗，探討如何在政府與民間攜手合作下，進一步提升志願服務的影響力和效能。

今天的會議承蒙各位的蒞臨指導，在此，我謹代表主辦單位，向大家表達最誠摯的歡迎和感謝。您們長期以來對志願服務的熱忱與奉獻，讓我們的社會更加溫暖和諧，令人敬佩。

最後要特別感謝衛生福利部的指導及公彩回饋金的補助，臺北市志願服務協會與臺北市志願服務推廣中心的協辦，也感謝東華大學賴教授蒞會發表專題演講、南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘志工督導寶貴的經驗分享，正是有了你們的支持和參與，才讓這次會議得以順利舉行。最後，敬祝大家健康平安、事事如意，並祝願今天的會議圓滿成功！謝謝各位的參與和支持！謝謝各位！

- 六、專題演講：

國立東華大學民族社會工作學士學位學程賴教授兩陽－志工老化的因應對策(略)

- 七、經驗分享：

南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘志工督導益修(略)。

- 八、來賓致詞：

衛生福利部社會救助及社工司蘇司長昭如：

中華民國志願服務協會張理事長、劉顧問、臺北市志願服務推廣中心張主任、賴教授以及潘督導、各部會及縣市推展志願服務機關、機構代表及各位與會貴賓，大家好：

多年來，中華民國志願服務協會辦理全國志願服務聯繫會報，除因應時下志願服務趨勢的專題演講外，並就近期受到關注議題的分組討論及分享。透過集思廣益及交換意見，能夠在推展志願服務時能有更多元的面

向。

今年度的聯繫會報特別安排了「志工老化的因應對策」專題演講，這是近年來社會大眾關注的議題，根據本部統計，截至112年底，全國志工人數已超過111萬人，服務總時數達1億小時，約等同4萬名專職人力，其中65歲以上志工超過36萬人，占總志工人數33%。隨著臺灣人口結構的改變，我國老年人口預計於114年超過20%邁入超高齡社會。面對人口高齡化趨勢，本部於110年修正「高齡社會白皮書」，作為推動高齡政策的新藍圖，並提出「自主」、「自立」、「共融」及「永續」4大願景。本部鼓勵高齡者參與志願服務、服務項目再設計，協助高齡者透過志願服務維持與社會之連結。

112年65歲以上志工人數相較111年成長率約為7%，高齡志工人數穩定成長，本部期許運用高齡者的專業才能和豐富生命經驗，投入志願服務，延緩老化並增加健康年數。同時引導志願服務運用單位投入靈性照顧關懷，延長高齡志工的服務時間，並建立完善的退場機制，營造友善的服務環境。

最後，我要向中華志協、臺北市志協及臺北市志推中心表達衷心的感謝。多年來，在志願服務業務推動上，給予本部許多的協助與幫忙。祝福在座的各位都能收穫滿滿，於各自的專業領域裡，共同為志願服務盡一份心力，建立一個以互助、關懷及團結付出為核心價值的社會。

最後，敬祝聯繫會報順利成功！身體健康！萬事如意！

九、分組討論：(略)。

十、討論結果分享：

(一) 第一組報告：

1. 如何因應志工老化的問題

- (1) 運用單位需要依自身的性質的不同，來思考志工老化對單位的影響。(例如：國家公園的志工可能會因老化所以體力不足、醫院的志工聽力不好無法在服務台值班……等)
- (2) 進行高齡志工服務內容的再設計、調整及轉組，同時需要帶入志工參與的服務動機作思考。(例如：工藝館高齡志工轉化為工藝師傅，持續傳承工藝文化)
- (3) 可以針對志工隊的規則進行調整。(例如：志工隊有訂定每年值班時數，而高齡志工可以調整)

2. 高齡志工的退場機制

- (1) 不制定統一、制式的退場機制，視個別單位有不同的發展(年齡上限或是服務時數的上限……等)。
- (2) 以榮退機制取代強制退場機制。
- (3) 用循序漸進的方式，用自然凋零或是柔性勸說的方式關心高齡志工。
- (4) 提供高齡志工關懷(了解身心、體能)，了解對服務的影響(例如：

聽力下降在服務台聽不到、體力下降服務危險、視力下降文書能力下降……等)

- (5)如果志工隊整體年齡比較高，可以結合青年志工、企業志工，讓志工隊的年齡下降，志工隊去做服務的時候，高齡志工身邊還有青年志工或是企業志工做協助，讓高齡志工有完整的發揮。

(二) 第二組報告：

1. 如何因應志工老化的問題

- (1)提供適當的退場機制。
- (2)提高對疾病的敏感度，在醫院的話，會經常接觸到病患，所以需要重視志工的身體。
- (3)安排適合志工體力的工作，依志工的身體狀況做安排。
- (4)提供安全的工作環境，志工在服勤時若受傷，需要按照志工的身體狀況給予適當的工作，必要時提供座椅休息。
- (5)辦理感恩的茶會，聯繫志工的感，避免志工離隊後覺得被單位拋棄。

2. 如何開拓適合高齡志工服務的項目

- (1)按照志工服務的項目作分配，志工適合怎樣的服務工作就如何安排。
- (2)了解志工的個人特質，志工去關懷別人，志工本身也是需要被關懷的，偏向靈性照顧。
- (3)因應志工身體現況做服務的調整，安排志工適當的工作。
- (4)單位志工隊融入社區關懷據點的服務，讓志工擔任助教的角色，提高志工成就感及榮譽感。
- (5)原住民家庭服務中心，可以提高文化的差異性，按照不同族語進行翻譯。
- (6)做整合、跨領域的服務，例如：水利署河川局的志工，主要是做防汛的工作，有些志工同時在別的單位做教育類的宣導服務，可以結合他的專長，跟民眾宣導防汛。

(三) 第三組報告：

1. 如何因應志工老化的問題

- (1)以留任為主，期待運用單位能提供照顧功能，志工老化後，若單位有敏感度，可以先提供志工一些照顧，志工來單位服務的時候，單位可以給予一些協助，舉例來說，志工因為老化所以穿著比較不整潔，單位可以跟志工說要來服務你先換衣服，這樣志工除了可以提供服務外，也能感受到單位的關心。
- (2)針對志工的性質做調整，年紀大身體狀況比較不好，也許可以讓他轉換成會務或是被服務的對象。如果他能力還不錯，那就以他身況做調整，縮短工作時間或是任務的單純化，可以讓志工持續參與。

- (3)可以增加新的志工，如果受服務對象的狀況不錯，也可以適時的轉換成志工；也可以鼓勵志工帶著親朋好友一起來參加活動，活動後就能順便問他們要不要一起做志工。
- (4)從退休的公教人員去設計服務，退休的公教人員進社區後，可能會去招募比較年輕的公教人員，當這些年輕的公教人員也進來服務時，人力的配置上就會有一些調整。
- (5)鼓勵長者參與據點活動，有社區會對來參與活動或是擔任志工就會給予點數的機制，點數可以換一些宣導品，這樣可以鼓勵長者更有意願來據點。
- (6)在方案的部分，高齡志工、青銀共融或是身障的服務的部分來當志工，都透過方案去做服務，也可能增加一些額外的志工人力。

2. 如何因應高齡志工無法投保的問題

- (1)由地方縣市政府統一投保共同供應契約。
- (2)大部分志工由單位跟保險公司投保，但 75 歲以上之志工則由地方縣市政府投保共同供應契約。
- (3)針對無法投保的志工，則轉化為服務對象，參與活動時一起投保活動團保。

(四) 國軍臺中總醫院中清分院蕭資深社工師羽伶提問：

我們曾經請了老五老基金會來辦體驗老化的課程，他們有專業的教具，可以讓你體驗長輩的腳如何抬不起來、跌倒後如何爬不起來、眼睛視線模糊的程度……等，我覺得那個會更有體驗，體驗式教育的深刻的感受。我們志工隊也是一個高齡化的隊伍，我們隊上只有 4 個是 65 歲以下，其他都是 65 歲以上，然後我們最高齡的有 84 歲的志工，我們在這個過程中，都很感動，因為他們是在他還有能力的時候，來我們醫院做服務。我想分享說，我們是在帶志工隊伍的人，要對如何面對老化身心靈的一些變化，都要有一點基本的認識，你自己要有敏感度，知道他們正在經歷什麼。另外我想詢問，為什麼軍公教的服務時數要另外計算呢？謝謝

參加人員回應：

每半年的報表，是審計處需要做統計，在衛生福利部志願服務資訊整合系統上面，半年表報上志工人數有特別列出軍公教的人數，這沒有其他意義，我在彰化開聯繫會報時有問過，這是政府為了要了解跟統計我們國家的軍公教在職及退休後，對於國家社會繼續及後續的奉獻，人力資源運用的延續跟持續。

(五) 新北市政府文化局志願服務隊徐隊長定國回饋：

我覺得可以做一個統計，調查承辦志工業務的人員、長官或者志工督導有沒有實際去做志工，真正去做志工你就能夠更體會志工的想法，跟志工做業務溝通的時候就能夠有同理心，我是在金融業做服務，公司有一次推行一日志工的活動，我去養老院做志工服務的時候，有非常深刻的感受，人老的時候真的像小孩子一樣，我真的很鼓勵各位志工督導，找一個適合你

自己去做的志工服務，而你在處理你的志工業務或因應志工老化的問題時，你更能夠理解，更能夠跟志工或是高齡志工，更容易溝通，謝謝大家。

(六) 參加人員提問：

為什麼志工業務不全面電子化呢？現有的系統可以優化的更好。

中華民國志願服務協會劉顧問香梅回應：

據我的了解，其實衛福部目前現有系統一直都有在優化，慢慢地越做越好，越來越進步，以後就不會有志願服務紀錄冊了。

衛生福利部社會救助及社工司蘇昭如司長回應：

我剛剛聽了三組的報告，可能有一些共同的地方，但是我也得到一些新的想法，謝謝三組的討論。首先，大家都有共同的想法，第一個我們必須有更高的敏感度，去發現我們的志工或許隨著年齡的增長，他的體力、視力、聽力這些方面會有一些限制。剛剛國軍臺中總醫院中清分院蕭資深社工師有分享，我們也可以藉由體驗活動，來增強我們對這個部分的察覺和敏感度。對於志工來說，環境的安全非常重要，整個服務可能需要做些調整，包括服務時間及內容可以更加單純，甚至有一些隱性需求可以搭配，在軟體的部分，比方說一些志工服務的規則也可以做一些調整。最後剛剛有夥伴提到情感性的部分，對於因個人限制導致服務時數變少或已經退出的志工，單位並不是直接跟志工斷絕不再往來，而是漸進的方式，讓志工跟單位還是有連結，表達對他的感謝及情感上的延續，這些都是非常棒的提醒。這是我們對志工老化應該思考和採取的一些措施。

第二個我想要講關於保險的部分，剛剛第三組有提到有三種方式，那在這邊我要一併跟大家說明，去年一月的時候，有跟大家做過一些討論，我們建議如果高齡志工在參加團保時有遇到困難，建議由縣市政府可以一起代為投保，當時有人提出這是否符合保險法的利益關係，我們向金管會請教並得到函覆，他們表示這是政府推動的志工政策，鼓勵大家做志工，所以有比較放寬去做指示，我們幫忙做這個團體保險，是具有這個利害利益關係的，公文已經轉給各縣市政府的社會局，如果說在投保的過程有疑問，都可以用這個公文來做一個解釋。第三組剛剛提供的這三種投保方式，針對第二個方式有一些提醒，因為我們年初跟投保公司開會的時候，他其實有特別提醒我們，如果有一群人要投保，他建議不要把高齡的志工放在一起投保，所以剛剛報告的第二個方案是違反團體保險風險分攤的原則，基本上衛福部不太建議這樣子做，這個是我要特別提出來，不論幾歲都一起投保，不用特別將年長的抓出來，這樣年長的發生風險比較高，保費就會提高，所以第二個方案，我們不建議，這點特別跟大家提醒。

這幾年志工團體保險都是由衛福部來負責招標，統一找到廠商讓大家可以來投保，這個保險是兩年一次，所以最近這一期的保險會到今年的11月5號。各位也不用擔心，我們下一期的保險已經公告了，因為上一期有發生流標的經驗，所以今年就提早作業了，目前已經公告後續兩年的團體保險，我們的目標是讓這期跟下期的保險時間可以無縫接軌，我們會盡最大的努

力，讓大家都可以繼續參加團體保險，這是第二個關於志工保險的部分。那最後是新北市政府文化局志願服務隊徐隊長的關心，他說我們做志工業務，應該自己先有志工的經驗，他這樣講我就鬆了一口氣，還好我自己也有做志工的經驗。我也可以體會為什麼有些人喜歡當志工，也能了解當志工的時候在意什麼事情、不在意什麼事情，我從很年輕的時候就在當張老師，這可以增加我的專業技能，我現在是兩會的志工，也要去服勤，所以我可以有一點點的了解。

還有特別提到說現在都已經是數位化年代，怎麼我們很多志工的作業還是紙本，這跟我的想法是一樣的，所以上一次已經邀請各縣市社會局的志工承辦開會討論，我們共同訂定了一個目標，115年1月1日我們就會全面停止紙本化，要用可以，我們不會阻止你，但是我們所有志工的服務時數，還有榮譽卡等等……全部都會線上化，這個統計會比這個線上的一個資料多基準。我們要求公部門要優先做到，公部門114年開始，我們就不接受紙本了，私部門則是115年不接受紙本，那就慢慢的漸進的，包括比如說我們的志願服務獎勵，也用線上的來受理。針對我們獎勵的辦法，因為要配合法規，做一些調整，獎勵辦法已經做了修正，目前法案正在預告，過幾個月就會修正過來。還是會有志願服務紀錄冊，但是會數位化，這是在系統部分我們所做的努力，那還有一部分我要再做一些努力，就是剛剛提到的報表，各縣市都要用紙本回報給我們，那我們希望也是這兩年的時間，我們盡可能把數字的落差減到最低，我的目標也是以後不用再紙本統計了，但是這個就需要大家的幫忙，各位要即時的把資料key進去，而且資料必須是正確的，那我從系統抓出來的資料才是正確的，那我也很高興今天有人提出這個問題，代表一部分人的心聲，但是心聲跟目標需要大家一起來努力，我們只有這個想法沒有用，需要大家一起讓志工服務的工作，能夠即時地跟系統同步，未來才能夠減少紙本的作業，時數直接從系統裡面去做統計，去查時數、去發榮譽卡，那政府的統計資料也可以直接產出，大家就不用再報紙本，就分這三大部份，衛福部提出的這些想法和目標，需要大家共同努力，謝謝。

十一、主席結論：

各位現場會議的先進朋友，今天的會議已接近尾聲。感謝衛生福利部社會救助及社工司蘇司長蒞臨指導、賴教授、潘志工督導的精采報告。

感謝臺北市志願服務推廣中心給予諸多協助，也要感謝臺北市志願服務的協辦及所有志工們的幫忙使本次聯繫會報順利圓滿完成。

各位的指教我們都已逐一記錄下來，會後本會將會會議記錄函請中央主管機關及各相關單位參考，以期我國志願服務工作得以因應實際需求，再創佳績，展現特色。再次謝謝各位！

十二、散會：下午6時。