

超高齡社會與志願服務研討會

會議紀錄

- 一、 時間：中華民國 114 年 5 月 22 日(星期四) 上午 9 時至下午 5 時
- 二、 地點：實踐大學台北校區圖資大樓 B2 國際會議廳(台北市中山區大直街 70 號)
- 三、 主席：中華民國志願服務協會藍高玉雲理事長
- 四、 出席人員：117 個單位的 171 位代表。 紀錄：林均蔓
- 五、 主辦單位致詞：
 - (一)中華民國志願服務協會藍高玉雲理事長：(略)。
 - (二)實踐大學社會工作學系曾秀雲系主任：(略)。
- 六、 來賓致詞：

衛生福利部社會救助及社工司楊副司長雅嵐：(略)。
- 七、 專題演講：
 - (一)實踐大學社會工作學系石決教授－超高齡社會的政策與對策：(略)。
 - (二)臺北市志願服務協會張寶方理事長－靈性照顧與志願服務：(略)。
- 八、 研討議題：
 - (一)鼓勵高齡者參與志願服務的策略與作法

主持人：臺北市志願服務協會張寶方理事長

報告人：1. 桃園市志願服務推廣中心詹尹州執行長

2. 林口長庚紀念醫院彭曉筠社工管理師

與談人：中華民國志願服務協會劉香梅顧問

 1. 桃園市志願服務推廣中心詹尹州執行長：(略)。
 2. 林口長庚紀念醫院彭曉筠社工管理師：(略)。
 3. 中華民國志願服務協會劉香梅顧問與談：(略)。

4. 提問與回應：

 - (1)雲林縣政府社會處李依潔社工督導提問：

各位縣市的先進大家好。想請教執行長，剛剛有提到外展的資訊志工的部分，不知道除了專屬的包包(專案資料)之外，是否還有提供其他配套？因為有些運用單位距離較遠，想詢問在資訊志工進行外展服務時，是否有提供車馬費或其他相關補貼？以上，謝謝。
 - (2)南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘益修志工督導提問：

各位大家好，我這邊有三點意見，請大家參考。

第一點，針對高齡志工的服務方案，想請問，桃園市目前是否由志願服務推廣中心協助推展？是否真的有推動到桃園市內各個運用單位？這部分我認為實務上難以全面落實，畢竟這是一個特定方案，經費與人力都有限，要全面照顧到各單位的實際需求似乎不太可能。

但問題在於，像我們這樣的運用單位，誰來關注？很多類似我們這樣的社區發展協會，其實在志願服務運用上常常是「自生自滅」，缺乏外部資源的支持。

第二點，許多醫院因為有社工師，可以協助志工制度的管理與運作。但像我

們這類型的社區發展協會，既沒有社工，也沒有經費聘請社工來協助。因此，志工制度能夠撐多久，我們也常常感到憂心。在這樣的條件下要推動高齡志工或志工服務，其實壓力很大，不知未來可以怎麼持續下去。

基於上述兩點，我也想提到一件事，110 年到 114 年的第二期社會福利補助案即將結束。目前似乎也沒有相關單位或主管機關主動關注這個政策在執行上的延續性。

尤其是在推動以家庭為中心、以社區為基礎的基本照顧策略下，志工，特別是高齡志工，其實在整個社會安全工作中扮演很重要的角色。但他們的貢獻與績效，似乎沒有受到足夠的重視。以上，謝謝。

桃園市志願服務推廣中心詹尹州執行長回應：

首先，關於外展志工的部分，當然會有車馬費的補貼。尤其是外展志工所執行的服務與一般志工不同，這一點必須納入考量。

不過我後來發現，對這些外展志工來說，除了車馬費之外，真正激勵他們的，其實是內部的教育訓練與學習歷程。很多外展志工本身是退休人員，或者是具備高度功能性的中高齡者，他們在參與志工服務的同時，也透過學習獲得成長，這些學習成果能夠在生活中實際運用，對他們來說是一種收穫與回饋。當然，您所提的確實沒錯。像我們在桃園的外展服務多半是集中在市區，如果是在像雲林這類地理區位較廣的縣市，車馬費的補貼就更需要特別重視與安排。

第二點，剛剛也有提到，志工的使用量能本身是有限的。因此，這類模式屬於示範型方案，我們只能說它是有趣、有效，但也必須承認不容易全面推展。這個方案最初的合作夥伴是桃園的社區培力中心。我們當時是希望協助社區長輩與承辦人了解如何運用工具來撰寫計畫、提出提案，例如使用 GPT 工具，甚至模擬出像秘書長語氣的提案內容，幫助他們掌握表達方式。

我們鼓勵一些長輩來擔任教學人員，他們不僅投入，也願意持續學習與分享。老實說，這個模式最困難的部分在於人力，優秀的志工不容易找，他們願意學、願意教，這才是最大的資產。

不過我還是認為這個模式值得推薦，為什麼呢？因為「長輩教長輩」更容易引起共鳴。在課堂中，有時候參與者可能不好意思提問，但如果面對的是同年齡層的志工，就會產生他可以，我也可以的自信與學習動力。

雖然這樣的模式短期內不太可能普及到每個協會或地區，但我仍然認為它是值得一試、值得複製的方向。

林口長庚紀念醫院彭曉筠社工管理師回應：

我分享一下。林口長庚本身就是一個比較有制度、也具規模的組織，所以我們各部門之間可以各司其職，協力完成許多工作。

我自己在長庚醫院服務大約 16 年。過去的工作多是在病房裡服務，其實是這三、四年才開始接手志工隊的業務。當我剛接手志工隊時，坦白說，我覺得是整個打掉重練。

社工的特質，本來就比較擅長表達溫暖、同理他人，能站在對方的角度思考：對方想要什麼、遇到什麼困難，我們應該如何協助。我們的確接受過這方面

的專業訓練。但我認為，這樣的特質與能力並不專屬於社工。

我相信在座很多夥伴，經歷過人生歷練，也具備相同的能力與敏感度。就像大家常說我看起來很年輕，其實我自己也開始有老花眼了，我也在經歷老化的過程，也需要學會接受。

所以我想說的重點是，擔任志工督導不一定非得是社工。只要我們願意學習，願意站在志工的立場去理解他們在現場遇到的問題，給予協助與支持，我相信我們每個人都有能力把一個志工隊帶好。

這是我自己親身走過的經驗分享。當我剛來到志工隊時，發現自己以前學到的幾乎都派不上用場。我真正能夠運用的，是我本身的人格特質，加上不斷摸索、重新學習、適應。

以前在病房裡，我只要把自己的個案照顧好就行了；但現在，我要管理的是4、500位志工，協助他們安排服務、處理每一個人的狀況與問題，這是一個全然不同的挑戰。

我常常提醒自己：一個人的力量很有限。以前在病房裡，我再怎麼強大，也只能協助我眼前的個案；但當我來到志工隊，面對的是一群願意投入、一起為社會努力的志工夥伴，只要我把這一群人照顧好、協調好，他們所散發出來的正向力量，其實遠比我個人的影響力更大。

這一路以來，我真的一直在學習與成長。

所以我想說，今天願意來到現場、參與活動的每一位夥伴，我相信你們都有這樣的特質與能力，能夠帶領好一個志工隊。謝謝。

桃園市志願服務推廣中心詹尹州執行長回應：

我剛剛忘了講最重要的部分。對於外展志工的車馬費補貼，我記得當時大概是每人150到200元，不過實際數字我會再確認一下。那筆補貼其實是我們自己出的。

另外我也想到，剛剛有夥伴提到，如果單位預算有限，可能沒有辦法申請社工，那像我自己在桃園的經驗，有很多社區型的協會本來就沒有編列相關預算。我通常會建議他們善用其他資源。

有些單位在暑假期間申請工讀生支援，我會協助輔導其申請流程。有單位成功申請到三位暑期工讀生，這三位學生分工合作，協助撰寫整年度的計畫書，甚至將粉絲專頁整年度的貼文內容預先規劃完成。

其中一位負責撰寫年度計畫書，單位只需後續微調相關數據即可使用；另外兩位則專責負責社群行銷內容的編排與撰寫。

我也擔任這個專案的外部督導，協助學生完成整體訓練與實務指導。

我的意思是，可以運用不同局處或計畫資源支援志願服務工作。對於比較成熟的社區，也可以用多元就業的一些方案等，這些都是可行的替代資源。這部分可能稍微有點離題，但希望能給大家一些參考與啟發。

中華民國志願服務協會劉香梅顧問回應：

謝謝兩位分享人。

我想邀請大家思考一個問題：擔任志工督導，一定要有社會工作相關背景嗎？雖然今天我們有實踐大學社工系的老師在場，但我必須說，其實很多單

位的志工督導，並不是社工出身，像是衛生所、文化單位等，很多督導本身沒有社工背景，但他們依然把志工隊伍帶得非常好。

就像我們在座的潘督導也很謙虛，但其實你的社區發展真的做得非常好。上次請你來分享的時候，大家也都印象深刻。

如果各位想要強化自己作為志工督導的專業能力，除了參加實體研討會，我也建議大家可以上「台北e大」的志工督導線上課程，大家可以找時間去上課、聽一聽，非常實用。

另外，剛剛也有人提到社會安全網、志願服務制度相關的系統性問題，這類議題如果希望由衛福部統一回應，其實有一個非常合適的管道。

每年全國志願服務聯繫會報都會舉辦，今年預定在9月1日至2日舉行。雖然不是每個單位都能全員出席，但各地的社會局、社會處或衛生局都會召開地方層級的聯繫會報，請大家務必將相關問題反映給縣市政府，由他們彙整、統一在全國會報中向衛福部提出。

屆時，衛福部相關長官也會親自出席，針對各地提出的共通性問題進行說明與統一回覆，後續也會由衛福部轉知相關單位。

這是我提供給大家的一項實務建議，希望大家善加運用這個平台。謝謝。

（二）創新高齡者服務活動的方案與設計

主持人：國立東華大學民族發展與社會工作學系賴兩陽退休教授

報告人：1. 臺南市志願服務推廣中心謝東宏主任

2. 社團法人中華金點社區促進聯盟洪禮綜理事長

與談人：實踐大學社會工作學系黃副教授珮玲

1. 臺南市志願服務推廣中心謝東宏主任：(略)。

2. 社團法人中華金點社區促進聯盟洪禮綜理事長：(略)。

3. 實踐大學社會工作學系黃副教授珮玲：(略)。

4. 提問與回應：

(1) 南投縣埔里鎮慈恩社區發展協會潘益修志工督導分享：

我們社區在推動「社區共生」的部分，從民國111年到113年間就已經有開始實施，並且執行得相當不錯。今年開始，我們進一步推動的是社區共生的對抗，也就是說，我們不只是社區內部共生，而是社區之間的共生。

傳統上，在社家署的定義中，「社區共生」是指社區內部自行解決問題。例如，剛剛黃老師所提到的，我有需求，也有能力解決這個需求，這就是最初的社區共生概念。

然而，目前我們在埔里鎮推動的，是一種跨社區、跨村里的共生策略。我們希望能夠在這個小鄉鎮的生活圈中，促進每一個社區之間的共生關係。這樣的共生，也會自然帶動到社區內部的共生與凝聚力。

我們的理念是：從共生開始，也回到共生。所謂的共生開始，是需求的產生與發生，建立共識，然後共存，大家一起共學，最後共同融合，以求共好，發展共同的容情。然後最後再回到共生，共生是需求的解決的。以上謝謝。

(2) 財團法人臺北市現代悅齡社會福利基金會蔡進清志工分享：

我們悅齡基金會旗下有一所「老人大學」，裡面開設了許多豐富且適合長

者參與的課程。我自己就有參加其中的「外丹功」課程。外丹功的學員們就像一個大家庭，彼此之間相當關心與支持。

(3) 雲林縣土庫鎮衛生所林柳足護理師提問：

大家好。想請問報告人，有關「創新高齡服務」的部分，是否有可能在整合資源的層面上打破傳統框架，讓來自不同領域的志工，像是衛福、教育，或是其他類型的志工，高齡者一起來做創新的服務。

政府資源確實有限。例如，剛剛有位夥伴也提到，社區發展協會的經費逐年縮減，這是實際存在的困難。但我也認為，民間的力量其實是我們可以更努力發展的部分。公私協力本來就是公部門一直想推動的方向，但我們確實面臨一些現實上的限制與挑戰。

如何在創新高齡的這一塊，我們可以在各類型的志工隊去互相合作，然後達到在地化，然後互助共好，那高齡共生，然後世代可以共居，就像埔里的志工督導說的，他們埔里的也可以是我們的典範，我也很喜歡埔里這個地方，他們做得非常好，是我們可以學習的一個對象，謝謝。

臺南市志願服務推廣中心謝東宏主任回應：

好，我簡單回應一下。

其實我個人不太喜歡將人依照年齡劃分區隔，因為我認為社區的生活本來就是世代共融、彼此共存的。所以，我們應該多推動所謂的「代間合作」，透過多世代的互動與合作，爸爸媽媽可以一起參與，爺爺奶奶與兒少之間也能產生連結。

如果這樣去看，你會發現，不管是對兒少、長輩，甚至是中年族群，各自其實都有對應的政府方案或補助可以協助。例如除了志工服務以外，剛剛洪理事長也有提到像是實習生、暑期工讀、多元就業等各類型方案，這些都能一起納入。

我們可以以「社區共生」為核心目標，整合各個領域的能量與專長，彼此協力，讓「你好、我好、大家好」的願景真正落實。

具體的做法可以從社區資源盤點與人力資源盤點開始，這樣才能找到真正適合當地的合作路徑與模式，進而推動跨領域整合與創新。。

社團法人中華金點社區促進聯盟洪禮綜理事長回應：

我來回應一下剛剛的分享。

我們都知道現在各單位普遍都在缺志工。以剛剛提問的衛生所團隊為例，如果你們真的需要穩定且能長期投入的志工，我會鼓勵大家從有親和力、環境適應力強的志工開始培養起。

建議可以讓這些志工參加各類培訓課程，讓他們在充實自己之後，回到團隊中擔任種子志工或帶領者的角色。其實很多志工本身就具備相當的能力與潛力，但大家平常可能沒有特別去挖掘或觀察。

作為督導或領導者，眼光與觀察力很重要。要能看出這個人是不是適合擔任帶領者，並且要主動去了解與鼓勵。

有些志工其實是深藏不露的，可能本身就學有專長，只是個性謙遜、不會主動表現。這時候，如果我們能察覺、給予機會，讓他們站出來，發

揮所長，對團隊的發展將會非常有幫助。這是我個人的建議，謝謝大家。

(4)桃園市龍潭區石門社區發展協會邱素蓮志工隊長提問：

各位教授、各位夥伴大家好，我這邊有一個問題想要請教。

目前我們在社區推動志工服務時，遇到一個實際的困難：我們很多長者因為年紀大、身體狀況不便，無法自己開車或搭乘大眾交通工具。這時候，我們的志工常會主動協助接送，讓他們能夠參與活動或接受服務。但實際上，有些長者因為不願意麻煩他人，對被接送這件事會有所抗拒，進而選擇不出門、不參與社區活動。這樣一來，反而是這些最需要照顧的人，卻因為交通問題而被孤立，無法走出來，這是我們目前非常需要協助的一個環節。而且如果若志工在接送長者的過程中發生車禍，是要負擔刑事責任的。這個部分可能比較需要被協助幫忙，謝謝。

社團法人中華金點社區促進聯盟洪禮鎔理事長回應：

其實現在全台灣的社區據點，尤其是偏鄉地區，交通問題一直是最大也最困難的挑戰。我們鼓勵長者踴躍參與社區據點活動，但在偏鄉，沒有計程車，也沒有巴士可搭，交通不便，讓許多長輩無法出門參與。

根據我們實地走訪全台多處據點的經驗，發現其實很多據點有熱心人士捐贈小巴供社區使用。但問題也正如剛剛夥伴所提，如果萬一發生交通事故，責任由誰負擔？這成為了據點最擔心、也最難處理的問題之一。我們認為這樣的情況，需要政府單位提供制度性的支持。靠社區或據點本身的力量，說實話真的很有限。即使有保險，也還是不夠完善，難以真正提供安心的保障。

因此，我們真的希望上層的長官能夠體諒這些願意熱心捐車、願意開車接送的志工與民眾。一旦發生意外，該由誰提供保障與協助？這必須有明確的政策配套。

當然，作為駕駛人本身也要有所篩選，品格與駕駛能力都需符合標準。畢竟不是隨便找個人就能開車接送，否則風險也很高，一旦出事，後續的責任與影響並不輕。

總之，這部分真的不是單靠民間熱情就能解決的。我們的資源有限，還是希望政府出面規劃與支援這件好事，才能讓更多社區安心投入這樣的交通協助服務。

國立東華大學民族發展與社會工作學系賴兩陽退休教授回應：

謝謝洪理事長的回應與建議，我們這邊都有完整紀錄，未來也會彙整提供給衛福部的長官，作為政策研擬的重要參考。因為時間的關係，我們這一階段的討論就先到這裡。感謝兩位報告人的精彩分享，也感謝黃老師及在場各位夥伴踴躍的發言與投入。謝謝大家！

九、主席結論：(略)

十、十一、散會：下午5時。