

志願服務是奉獻、不求名和利
施的受的都有福、大家皆歡喜

高齡志工多元服務手冊

衛生福利部

編印

中華民國 107 年 11 月

高齡志工 多元服務手冊

衛生福利部 編印

中華民國 107 年 11 月



衛生福利部志願服務資訊網
<http://vol.mohw.gov.tw/vol2/>



高齡志工 多元服務手冊

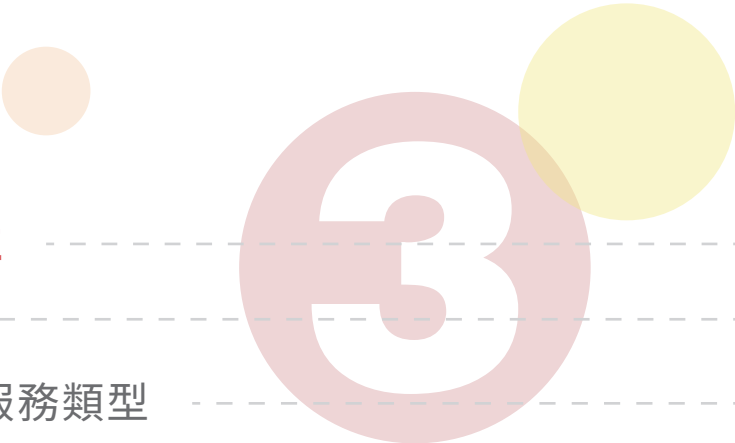
衛生福利部 編印

中華民國 107 年 11 月

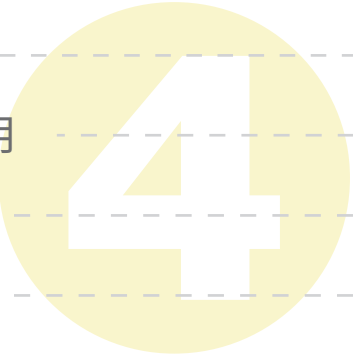
目錄

部長序 - 高齡志工 有你真好	1
前言	4
一、高齡社會要更好，志願服務不可少	4
二、群策群力，共同為營造高齡者人生新舞臺而努力	6
第一篇 高齡志工之特質、角色與功能	7
一、高齡志工之特質	8
二、高齡志工扮演之角色與功能	12
第二篇 主管機關及目的事業主管機關	15
一、志願服務之主管機關	16
二、志願服務之目的事業主管機關	16
三、主管機關及目的事業主管機關之權責	18
四、衛生福利部志願服務資訊網及平臺之運用	19

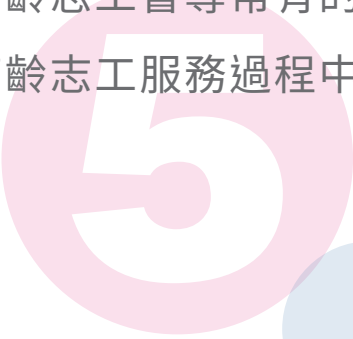




第三篇 運用單位	21
一、定義	22
二、高齡志工之服務類型	22
三、高齡志工服務內容	22
四、高齡志工之運用與管理策略	24



第四篇 高齡志工之督導	43
一、高齡志工督導的目的與運用	44
二、督導高齡志工之方式	46
三、督導高齡志工之技巧	48
四、高齡志工之服務倫理	51



第五篇 高齡志工服務常見問題	53
一、運用高齡志工延伸之重要議題	54
二、高齡志工督導常有的疑惑	57
三、高齡志工服務過程中常見之倫理議題	61

第六篇 運用高齡志工方案範例	65
一、高齡志工服務社區長者及代間交流，提昇社區向心力	66
二、運用高齡志工專長，提供多元服務	69
三、促成跨世代交流，「活躍不老」老年生活	73
四、結合衛教宣導與高齡志工團康表演，提昇服務效能	76
五、運用中高齡者豐富生活經歷，傳承珍貴時代記憶	79
六、結合高齡志工在地導覽專長，提昇遊憩品質	82
七、推動科學志願服務，培養科學志工之專業能力	84
八、透過樂齡學習開發長者之潛能與社會再接軌	87
 結語	 90
參考文獻	92
附錄一 志願服務法	93
附錄二 志願服務法相關法規	101
附錄三 志工運用及管理流程圖相關表格	114
附錄四 志工倫理守則	120
附錄五 志願服務教育訓練	121
附錄六 志願服務計畫範例	124
附錄七 志願服務歌	128

部長序 高齡志工 有你真好

志願服務是世界潮流，更是衡量國家進步的指標。我國對於志願服務的倡導與重視，不僅行之有年，更是成果豐碩。首先，我國是亞洲第一個通過志願服務專法的國家。因此，對於志工的獎勵、保障相當完整。其次，由於我國深厚的文化脈絡，臺灣固有的濃厚人情味，讓我國志工人數更是逐年成長。截至 2017 年底，全國計有 2 萬 7,062 支志工團（隊），志工人數達 109 萬 7,786 人。服務領域遍及社會福利、教育文化、環境保護、衛生保健……等，服務時數也高達 9,514 萬餘小時，相當於 4 萬 5,742 位專職人力。足見，志願服務活動在臺灣社會的興盛與蓬勃。

今（2018）年 3 月底，我國 65 歲以上人口比例突破 14%，意謂著我國正式進入「高齡社會」。為因應高齡社會來臨，行政院在 2015 年即核定「高齡社會白皮書」，揭櫫「建立健康、幸福、活力、友善的高齡社會」的政策願景。其中，很重要的行動策略即是鼓勵高齡者參與志願服務，以促進長者的多元參與，並提高自我價值。據此，本部於 2016 年發布《2025 年衛生福利政策白皮書》，定調以「活化高齡志工，創造高齡友善社會」作為本部推動志願服務業

務的重要方向。另研究也指出，高齡者參與志願服務，除可延緩老化、保持身心健康外，也可貢獻其智慧與經驗，服務社會。因此，高齡者參與志願服務不論是對個人、家庭，乃至社會都具有正面功能。

本部為鼓勵高齡者參與志願服務，今（2018）年 6 月也修正志工基礎訓練及社會福利類志工特殊訓練課程規定，放寬志工參與門檻，讓更多長者更容易投入志工行列。同時，本部也委託民間單位開發高齡友善志工訓練教材，希望藉由生活相關的議題，導入健康促進、社會福利等知能，提昇長者參訓意願與訓練效果。

為使更多單位加強運用高齡志工人力，本部特編印這本《高齡志工多元服務手冊》。手冊內容包括高齡志工的特質、角色，面對高齡志工的督導、管理以及常見的問題等。同時，也收錄若干運用高齡志工的優良方案，以供各運用單位參考、借鏡。期待透過循序漸進的說明與引導，讓運用單位了解高齡長輩不僅是家庭的「寶」，也是社會重要的「資產」，活化高齡志工的運用。

本手冊的完成，要感謝各部會及直轄市、縣（市）政府的協助，以及相關學者、專家的熱心審校與指正。期許本手冊的出版能有助於高齡長輩以志願服務的行動，參與社會，服務人群。也希望高齡志工藉由服務豐富生活內涵，增添生命光彩！

衛生福利部 部長

陳 時 中 謹識

107 年 11 月

前言

一、高齡社會要更好，志願服務不可少

2015 年聯合國通過 2030 永續發展議程的永續發展目標（SDGs），揭示 17 項願景及 169 項細項目標，其中包含了促進各年齡層福祉、倡導終身學習及促進和平且包容的社會等願景。

又我國 65 歲以上人口比例至 2018 年 3 月底突破 14%，已進入高齡社會（內政部統計處，2018）。國家發展委員會之調查亦指出，未來不到 8 年時間我國高齡人口預估會超過 20%，邁入超高齡社會（國家發展委員會，2018）。



如何為日漸增加的高齡人口營造符合聯合國永續發展目標所提及的福祉促進、終身學習及和平包容的環境呢？國內實證研究指出，高齡者參與志願服務可以獲得心靈滿足、維持正向情緒，有助於自我價值的統整並邁向成功老化（林麗惠，2006）；又從人力資源開發與運用角度來看，高齡者是具備豐沛人生歷練的「過來人」，倘能鼓勵其投入志工行列，將有助於個人從職場退出後的轉銜，並有利於整體社會人力資源的維繫（梅陳玉嬋、楊培珊，2016；李藹慈，2004）。從此看出，志願服務是值得投注的策略，也是促成高齡者社會參與、活躍老化的具體行動。

二、群策群力，共同為營造高齡者人生新舞臺而努力

行政院於 2015 年核定「高齡社會白皮書」揭櫫高齡社會政策四大願景之一為「促進多元參與，提高自我價值」，確立我國對高齡者之政策邁向新的紀元，將政策範圍跨及全人照顧，不再侷限於失能者的長照或弱勢者的福利。又為呼應此政策願景，衛生福利部於隔年發布《2025 年衛生福利政策白皮書》，以「活化高齡志工，創造高齡友善社會」作為志願服務業務的施政藍圖，期許能拓展志願服務的參與年齡層，彰顯志工行列是人人可加入，不分性別、不分年齡，更不分領域的全民運動。

建構高齡者參與志願服務之路，絕非單一部門的責任，衛生福利部期待能攜手各部會、地方政府及民間組織，透過中央部會訂定政策方向、挹注經費，連結地方政府的執行力、民間組織的想像力與創造力，齊心推動高齡志願服務工作，最終期待能為高齡者打造人生的新舞臺。

第一篇

高齡志工之特質、角色與功能

一、高齡志工之特質

(一) 高齡志工之優勢

從國內、外老年心理學知識中發現，高齡者認知及智力的衰退並非必然。另外，他們擁有強大社會支持網絡，身心適應上也有獨特風格與智慧。每位高齡者都是獨特的，擁有豐富的社會經驗和生活歷練，不同的生命故事塑造出不同的高齡者。因此，與高齡者共事，宜從他們優點著眼，欣賞他/她們的長處，善用他/她們的能力。



高齡者具有學習能力。對許多高齡者而言，記憶的問題來自於腦中資料處理過程受到影響，感知速度減緩或過量的資訊使老人無法記憶，而非記憶能力降低。人類是非常有韌性的，老人又是箇中翹楚，因為他們比年輕人有更多的人生經驗，「過來人」這字眼包含著多少年月的痕跡與成長的代價（梅陳玉嬋、楊培珊，2016）。

近來運用單位更看到高齡志工的其他優勢，包括：服務熱忱、重視榮譽感、時間較為充裕、人脈資源廣...等等。高齡者擁有豐富的經驗、技能、社會資源網絡，以及優質的服務態度，更是我們應努力去重視與珍惜的優點。

目前許多基金會努力在倡導正向的老人意象，希望翻轉大家對「老人」的刻板印象。高齡志工的運用能否得宜，端賴運用單位是否在政策上予以肯定及重視，在執行上能運用智慧及方法，並且能瞭解高齡志工的特質。簡單地來說，也就是以優勢觀點出發，透過服務再設計、訓練及督導，使高齡志工能在擅長的工作和專長下，發揮所長。如何透過妥善的運用，使高齡志工的經驗、智慧、耐心與愛心能持續為國家社會所用，乃刻不容緩的議題。

(二) 高齡志工之限制

在討論高齡志工的服務限制之前，必須嚴肅地指出，任何年齡層的志工都有一定的限制。不可諱言地，高齡者相較與其他年齡層者，容易受老化與疾病等因素，影響其體能及反應。這些生理、心理或技能上的限制，常常也是大眾對老人的迷思或是錯誤的刻板印象。

事實上，高齡志工年齡範圍廣、個別差異大，絕大多數高齡者是身體健康無虞的，特別是有心擔任志工的長輩多是健康的老人。再者，近來我國適逢戰後嬰兒潮世代人口邁入高齡階段，中壯年期間經歷經濟起飛時期的他們，於經濟能力、知識水準方面都可能與過往認知農業社會裡高齡人口有所不同，足見我國高齡志工特性的轉變（游麗裡，2015）。再者，高齡者的人生歷練與閱歷也可能是他們的優勢，包括更有耐心學習、樂於與後輩相處等，或是過往職涯即是該領域的佼佼者。

面對高齡志工之限制，我們應該以理解的角度出發，從注意個別差異著手，發掘個人優勢、避開弱點，進而結合適當與完整的職前訓練、在職訓練、督導等機制，鼓勵高齡者積極投入志願服務，成就其實現自我，延續對社會的貢獻和參與。



二、高齡志工扮演之角色與功能

愛心與熱忱是投入志願服務的最基本條件，此部分高齡者絕不缺乏。高齡志工在服務過程中所扮演的角色及功能依服務對象、運用單位、社會而言，有不同的角色及功能。

(一) 高齡志工對服務對象之角色與功能

面對不同服務對象，高齡志工可扮演的角色包括：關懷者、支持者、分享者及行動者等。由於高齡志工閱歷無數，人生經驗豐富，作為關懷者、支持者時，能給予服務對象一股穩定、關懷及溫情。鼓勵服務對象增強自我照顧的能力，使其感受到既溫馨又有尊嚴。

此外，高齡者的生命故事及經歷，更可以使其成為極佳的分享者，以誠懇的態度，提供解決困難問題的建議。而作為行動者，高齡者本身就是身體力行的行善者，讓服務對象看到生活中的實例，激發服務對象向上的心。

(二) 高齡志工在運用單位之角色與功能

高齡志工依據運用單位訂定的志願服務計畫，提供個人

知識、體能、勞力、經驗、技術或時間等，提供輔助性服務，提昇運用單位的事務效能，進而增進社會公益。例如運用單位提供獨居長者關懷服務時，往往受限於專職人力不足、訪視個案數多，無法花更多時間陪伴、傾聽獨居長者的需求，於是高齡志工遂成為最佳的人選，不僅可以同理心去理解同樣身為長者的需要，更能成為最佳關懷及輔助者。

又高齡志工可成為運用單位與服務對象溝通及服務連結的橋樑。相較於專職人力，高齡志工有更多彈性的時間與服務對象相處、互動，因而能獲得服務對象的信任，建立穩定且深厚的情感基礎。藉由高齡志工從陪伴裡的觀察，適時的回饋予運用單位，讓單位能更了解服務對象的需求，並為其連結更適切的資源，適時的拉近彼此之間的關係。

此外，高齡志工亦可在運用單位的指導下，發揮所長，提供新穎且富有意義的服務內容，成為多元服務的提供者。例如：臺北市推動銀髮貴人、彰化縣社區推廣長者教導兒童體驗農事、培訓高齡志工到社區推動銀髮特殊飲食等，或高雄市某協會培育高齡志工及青少年共組烏克麗麗音樂劇團，到處演出服務嘉惠社區等，都十分具有創意。



(三) 高齡志工對社會產生的正能量

投入志願服務的高齡者是社會的改變者，他/她們打破以往高齡者只能是服務對象的刻板印象，重新形塑大眾對老人的觀感，同時也讓年輕世代看見，奉獻與付出不只是年輕人的專利，高齡者亦可以為社會與個人創造有意義的改變。

又高齡志工是美好與良善社會的創造者。於各式高齡志工表揚活動中，不乏看見「一人志工、全家志工」情景，彰顯高齡志工常成為家人的榜樣，吸引更多朋友、家人共同參與、一同成長，進一步促成志願服務代代傳承。對社會而言，改變總是從微小的地方開始，透過高齡者參與志願服務的世代傳承，終有一日期待能吸引不同世代、不同領域的人們齊心投入志願服務，於各自的領域發揮所長，營造充滿愛與關懷的社會。

第二篇

主管機關及目的事業主管機關

我國志願服務制度係依《志願服務法》建立，該法共有 8 章，其中第 2 章即揭示志願服務之主管機關及目的事業主管機關之定義與權責。以下分別就主管機關、目的事業主管機關之定義及權責進行說明。

一、志願服務之主管機關

志願服務在中央主管機關為衛生福利部，在地方為各直轄市、縣市政府（多由社會局、社會處管轄）。依據《志願服務法》第 4 條第 3 項第 1 款規定，主管機關主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、志願服務之目的事業主管機關

基於志願服務人力可運用於各個公共服務部門，且志願服務具有不斷創新之業務特性，志願服務法於立法時，即以例示性方式於第 4 條第 3 項範定目的事業主管機關，以規範各目的事業主管機關應致力轄下（目的事業）業務志願服務之發展。凡主管相關社會福利、教育、輔導、文化、科學

體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作，分屬不同單位權責管轄。例如：社會福利及衛生保健類之中央目的事業主管機關為衛生福利部、教育類志願服務業務之中央目的事業主管機關為教育部…等等。這就是所謂的「目的事業主管機關」。

而目的事業主管機關的權責為何呢？依據《志願服務法》第 4 條第 3 項第 1 款規定，各該目的事業類志工的權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴等事項，由各該目的事業主管機關主責。

因此，以志工的教育訓練為例，除了由中央主管機關統一訂定的基礎訓練外，各該目的事業主管機關以考量目的事業服務的特殊性或需求，規劃相關專業知能，作為該目的事業志工的「特殊訓練課程」。如社福類志工可能會運用到各項社會資源，則社福類志工特殊訓練宜安排社會資源之介紹；又勞動類志工會從事勞工服務中心諮詢輪值、勞動事務協助、弱勢勞工家庭訪視、重大天然災害出勤等服務，則勞動類特殊訓練即可安排認識勞動基準法、性別工作平等法、勞工保

險、就業保險、職災勞工保護法等簡介或勞工退休金制度、就業服務與職業訓練業務說明等課程。

實務上，若運用單位招募到的志工已領有志願服務紀錄冊，則表示該名志工已完成基礎訓練及原運用單位之特殊訓練，如與目前服務的類別不同時，則應安排其完成目前服務類別的特殊訓練課程，如此有助於增進志工該類服務的專業知能，亦能確保服務的品質。待完成該特殊訓練後，才登錄目前服務類別之服務時數。例如：領有衛生保健類服務紀錄冊之志工，如又從事文化類志願服務，則需先接受文化類特殊訓練課程後，運用單位才能登錄其於文化類服務之服務時數。

三、主管機關及目的事業主管機關之權責

為了規範政府部門致力於志願服務業務推動，《志願服務法》第 5 條明訂主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；並且應每年定期召開一次志願服務聯繫會報，用以規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目等。

而主管機關及目的事業主管機關均有對運用單位加強聯繫輔導，並給予必要之協助等權責。例如《志願服務法》第 7 條規定，運用單位應於運用志工前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案。備案的目的即是要讓主管機關及目的事業主管機關了解運用單位欲推動的志願服務內容，並藉以就服務計畫是否符合志願服務法或各目的事業(專業)相關法規，適時地予以輔導或協助。

四、衛生福利部志願服務資訊網及平臺之運用

「衛生福利部志願服務資訊網」(<https://vol.mohw.gov.tw/vol2/>) 提供志願服務法令彙編、服務現況、統計查詢、研習訓練及活動消息之公告、志工媒合及交流等服務。而各縣市政府亦結合社會資源成立在地化的志願服務推廣中心。於 2018 年起，全臺灣 22 縣市均設有志願服務推廣中心，提供民眾就近參與志工服務的管道。

同時民間亦有成立志工媒合平臺，如：善耕 365 公益媒合平臺、樂志工-樂公益媒合平臺、微樂公益志工媒合平臺、

臺灣公益資訊中心等。近年原本以青年為主體的國際志工，也開始關注退休後的高齡志工（如微客公益行動協會）。



第三篇

運用單位

一、定義

運用單位係指運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

二、高齡志工之服務類型

依據衛生福利部志願服務調查研究報告顯示，65 歲以上的高齡志工最近 5 年參加的志願服務類型以環保服務占最多（47.5%），其次依序是社會福利服務（44.2%）、衛生保健服務（27.4%）、教育服務（25.1%）以及文化服務（21.1%）。其餘為法務服務（7.2%）、交通警政服務（6.6%）、消防救難服務（6%）、民政戶政服務（4.6%），另地政稅務、公共議題、外交服務、科技服務等，則各占 3% 左右（衛生福利部，2017）。可見高齡志工參與志願服務的類型十分多元。

三、高齡志工服務內容

高齡志工究竟可以協助運用單位做什麼事？常是許多志工督導感到困惑。事實上，高齡志工在運用單位中可以提供讓高齡志工發揮所長，樂在服務。

多項協助，例如：高齡志工在年輕時所累積的工作經驗或技能，就是運用單位可以善加利用的特點。有的高齡志工過去曾經是會計、財務人員，運用單位可以請高齡志工協助財務管理或經費核銷的工作；有的高齡志工可能擔任過音響影音工程人員，志工隊在辦活動時即能由高齡志工協助音控工作。

除此之外，高齡志工在年輕時可能具備許多個人才能，而運用單位在招募時，不妨深入了解應徵者的專長或經歷，適時地讓他們有發揮的空間，例如：運用單位希望規劃相關才藝課程提供給社區內兒童或青少年時，則可針對高齡志工進行技能調查，如此即能邀請有攝影、插花、書法或是運動專才的高齡志工擔任講師，讓他們有揮灑的空間。

再者，除依高齡志工專長適才適任以外，各服務類別之運用單位也可依各類別服務需求，加以訓練，提昇高齡者能力，進而安排適合之工作。

綜而言之，志工隊人才濟濟，高齡志工更是個個身懷絕技，只要志工督導善加觀察和運用，一定可以讓這些高齡志工發揮所長，樂在服務。

四、高齡志工之運用與管理策略

以下謹就運用高齡志工的流程，從召募、面談、訓練、管理、考核、獎勵及保險等面向說明管理策略。建議志願服務運用單位應由專人負責高齡志工的運用，其需要樂於與高齡者共處，期待透過專人專職的方式，從熟悉高齡志工的個性、專長與興趣開始，建立良好的關係，並能以優勢及正向的觀點與高齡志工共同成長學習；專人專職亦有助於掌握高齡志工運用及管理的訣竅，有利於業務的穩定及延續。（相關流程及表格請參見附錄三）



(一) 招募

1. 目的

招募是運用志工的第一步，目的在於尋找能輔助運用單位，提供協助服務的志工。招募時可將志工的社會參與、社會實踐需求納入招募計畫中，讓志願服務不僅是一個幫助運用單位業務推動更順遂的策略，亦是一個讓志工獲得自我實現的機會。

2. 內容

- (1) 盤點運用單位需求，設定招募志工族群（例如：倘運用單位需求是希望讓國中小學童認識傳統童玩，則可以設定招募 40 年代或熟悉傳統童玩的高齡志工。）
- (2) 訂定招募計畫（包含招募條件、招募人數、對象、服務項目服務地點、時間等）
- (3) 口耳相傳的招募方式比文宣有效，必要時輔以文宣、海報宣傳，切記字體要大、文宣內容文字要簡單扼要、一目瞭然、清楚易懂。對高齡長輩來說，較容易達到宣傳的效果。以下列舉幾項招募策略：
 - **高齡志工 1+1 活動**：由已參與的高齡志工介紹自己的親朋好友加入服務行列。

- **至高齡團體招募：**當面邀請或至目標團體（如：長青會、老人會）召開說明會。
- **運用單位開放參觀：**邀請高齡者親身參觀體會，更容易了解服務項目及感受服務現場，以招募到志趣相投的高齡志工。
- **運用志工招募平臺：**運用單位可透過志工招募平臺，如衛生福利部志願服務資訊網、各縣市志願服務推廣中心、民間志工媒合平臺等，刊登招募相關資料訊息，以利民眾瀏覽或洽詢。
- **運用傳播媒體：**透過媒體報導高齡志工服務故事或績優服務表揚活動，以感動行銷招募志工。
- **發行志工通訊：**運用單位可以發行志工通訊，報導各項服務工作的動態，志工服務的感人事蹟，並刊登志工招募相關訊息。
- **利用資訊網站、手機 LINE、臉書（FB）等方式招募：**高齡長者對於手機和電腦的運用日趨普遍，尤其是臉書（FB）、LINE 等通訊軟體的傳播快速且普及，可以藉此邀請高齡者即時報名，並藉由高齡者之間的轉傳，使招募資訊更廣泛流通。

(二) 面談

1. 目的

運用單位在招募高齡志工時宜先進行面談，面談是志工與運用單位互動且直接溝通的最佳方式。透過面談，運用單位能評估志工是否符合所需、了解其能力、發掘其優勢，進而加以善用，以能適才適所，安排適合的服務內容。此外，面談也能讓志工認識運用單位的服務宗旨、服務內容是否符合個人期待，建立高齡者對志工服務的基本認識。良好的事前溝通，可釐清雙方的理念與期待，有助於志工長期配合或穩定地服務，以利運用單位未來服務工作之進行。

2. 內容

(1) 面談時間：建議以 20 分鐘內為宜。

(2) 面談內容：

- 請志工自我介紹
- 了解志工服務目的（動機）、興趣
- 初步了解志工家庭關係、互動
- 詢問相關經驗或對服務的看法
- 介紹運用單位服務宗旨、服務內容、服務流程及

服務相關規定

（面談→訓練→見習→正式服務）

- 說明單位服務規定及須配合事項

（3）面談之問題範例：

- 您為什麼會想來我們的機構？
- 您想要從事什麼類型的服務？
- 您為什麼想擔任志工？或您希望從服務中有什麼收穫或獲得什麼成長？
- 過去是否有過類似的志願服務經驗？
- 您認為自己有那些技能可以運用在服務上？您對本運用單位還想了解什麼？

（4）面談時運用單位應注意之事項

態度應保持和善、尊重、肯定高齡志工的價值，這是讓高齡志工貼近運用單位的第一步。宜給予志工較多發言時間與機會，避免面談過程都是運用單位專責人員說話。

（三）訓練

志工教育訓練可以分為職前訓練和在職訓練：

職前訓練

1. 目的

職前訓練是為了讓志工於服務前對志願服務有基礎認識，包含法規、內涵、倫理等。透過法規講解、內涵說明、倫理闡明，讓志工了解自己應有的權利與應遵守的義務，並建立正確的志願服務觀念，如志願服務是出於自由意志、非基於個人義務或法律責任的，亦能知道如何避免或回應服務過程發生的倫理議題。

簡單來說，職前訓練是保障志工權益，完善服務品質的重要一環。

2. 內容

（1）基礎訓練：基礎訓練的課程著重於志願服務的基礎觀念，課程內容及時數，說明如下：

- | | |
|-------------|-----|
| 一、志願服務內涵及倫理 | 二小時 |
| 二、志願服務法規之認識 | 二小時 |
| 三、志願服務經驗分享 | 二小時 |

以上共計三課目，六小時。

(2) 特殊訓練：特殊訓練的課程則視運用單位的服務類別，由各目的事業主管機關訂定或運用單位可依個別需求自行定之。以社會福利類志工特殊訓練為例，課程內容及時數，說明如下：

一、社會福利概述	二小時
二、社會資源與志願服務	一小時
三、運用單位業務簡介及 工作內容說明(含實習)	二小時
四、綜合討論	一小時

以上共計四課目，六小時。

志願服務工作內容說明(含實習)時數得由志願服務運用單位依實際需要延長之。

在職訓練

1. 目的

在職訓練是當志工已完成基礎訓練及特殊訓練，且已於運用單位服務一段期間後，運用單位為了協助志工持續提昇服務知能及培育志工管理人才而辦理。另運用單位亦可以依

業務推動或志工於服務過程衍生的需求，定期辦理相關教育訓練，藉以提昇業務及服務品質。

2. 內容

(1) 成長訓練：以結合資深志工，精進志工的知能為主，運用單位可安排服務一年以上且曾參加基礎訓練及特殊訓練之志工參訓。以「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」為例，針對社會福利類成長訓練課程及時數，說明如下：

一、志願服務的方法及技巧	二小時
二、社會資源的結合及運用	二小時
三、志工團隊的結合及協調	二小時
四、志工團體的運作及成長	二小時
五、雙向溝通	二小時
六、活動及方案設計	二小時
七、團康技巧	二小時
八、溝通技巧	二小時
九、綜合討論－縝密思考研方案	二小時

以上共計十八小時

(2) 領導訓練：以培訓志工幹部為主，運用單位可規劃由參與志願服務達三年以上且曾參加成長訓練志工為訓練對象。以「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」為例，針對社會福利類領導訓練課程及時數，說明如下：

一、領導志工的原則及技巧	二小時
二、志工及志工督導之心理調適	二小時
三、非營利組織概述	二小時
四、志願服務及社會需求	二小時
五、民主素養及志工團體	二小時
六、如何塑造志願服務文化	二小時
七、領導藝術	二小時
八、即席演講	二小時
九、綜合討論－精益求精創新猷	二小時

以上共計十八小時

(四) 管理

1. 目的

管理的目的是在建立一套規範，可供運用單位、督導及志工等三方共同遵守的原則，舉凡組織編組、服務守則、權利義務、退場機制等，都是志工管理不可或缺的重要環節。透過公開、透明的規範，將有助於運用單位運用高齡志工，同時也能讓高齡志工於服務過程有所依循。

2. 內容

運用單位應訂定志工管理辦法（要點）及服務守則，內容應包含：志工隊成立的目的、組織及任務編組、志工的進用與退場機制、志工的權利、志工的義務、志工的福利、志工的考核及獎勵等。

志工隊成立的目的可依各該運用單位業務屬性或招募志工的需求自行規劃。組織及任務編組則是為了使志工發揮分工精神及自我管理，而明確的任務編組將有助於促進志工們的協調、合作。一般而言，志工隊可依人數設置隊長、副隊長 1-2 名，統籌志工隊的行政管理；另依服務內容可增設若干組別，如行政組、資訊組、活動組等；倘組別人數達一定

數量，則可另設置組長、副組長各 1 名，藉以協助各項業務推展。

志工的進用，運用單位可訂定高齡志工試用期（一般為 3 個月），透過試用期間，安排資深志工帶領新手高齡志工進行服務，透過母雞帶小雞的方式，讓高齡志工了解服務內容；同時也可藉由資深高齡志工的回饋，提供督導評估高齡志工是否適任。視工作情形，若無法勝任，宜提早告知，口氣要婉轉，並安排或建議到其他運用單位服務。

對於高齡志工的服務安排，建議可先進行服務再設計，就是將服務的流程分成數個步驟，一步一步教導高齡志工，降低他們可能因為無法一步到位，衍生挫折感進而萌生退出服務行列的想法。例如：運用單位欲安排高齡志工協助接聽民眾來電，可以先教導基礎電話禮儀（如：三秒內一定要接電話）。待高齡志工已熟悉來電頻率後，再進一步教導其如何判斷來電民眾的問題，並訂定回應 sop，供其依循。

另外志工的退場，宜於面談時即清楚說明，運用單位將如何評估志工退場之標準，以避免造成高齡志工與運用單位間不必要之誤會，包含誤解運用單位因年齡限制而強迫其退場，或疏忽遵守志工應有的倫理。

另志工於服務期間的權利及義務，像是服務時數的計算、請假的規則、服務的要求和服務倫理的遵守等，更應清楚明訂，以免造成高齡志工在服務過程中的困擾，衍生管理上的爭議。

最後，帶領高齡志工宜用柔性、搏感情的方式，溝通時多以尊重、稱讚的口吻，與高齡志工建立關係，善用其專長及人脈，儘量避免以權威方式帶領之，減少讓其感覺不受尊重而有所反彈。

(五) 考核

高齡志工的考核是為了確保服務品質及志工個人是否能勝任服務工作。許多運用單位常因諸多因素，特別是人情考量，而沒有進行志工考核工作，這是不恰當的。考核宜採用公平公開、分層授權、定期定時的方式進行，對於考核結果優良的志工可以給予獎勵；對於考評不佳的志工則適時給予輔導和協助，如此可避免年紀較輕的督導，在管理高齡志工時的困擾。情感交流固然重要，規範的執行才能提昇專業服務品質及秩序運作。

志工的考核應由運用單位的志工督導來進行，也可以由志工隊幹部先做評核，或由志工先自評。無論採用何種方式，需事先訂定明確的考評標準，採用公開運作機制，如此方可讓被考評的志工欣然接受考核的結果。

(六) 獎勵

對於高齡志工的獎勵可分為正式和非正式兩種。參考學者林勝義（2017）於《志願服務與志工管理》一書中對於正式及非正式獎勵之分類，正式的獎勵措施，依《志願服務法》有服務績效證明書、志工表揚及榮譽卡等，或是運用單位為感謝志工協助，也會提供一些福利措施，像是辦理績優志工選拔、聯誼活動等；非正式的獎勵措施，有運用單位主管、志工督導或其他職員平時即對志工的表示肯定、日常生活的關心、情感支持等。

1. 正式獎勵

（1）核發志願服務績效證明

依據《志願服務法》第 17 條之規定，運用單位對於服

務績效良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。此項證明書，對於在學青少年參加升學推薦甄選有加分作用，而對於一般志工也是一種肯定，都具有正面的激勵效果。

（2）申請志願服務榮譽卡

運用單位依據《志願服務法》第 20 條之規定，對於志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上，可向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡，志工憑志願服務榮譽卡，得以免費進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施。

（3）依各目的事業主管機關訂定之獎勵辦法公開表揚

依據《志願服務法》第 19 條第 5 項規定，主管機關及目的事業主管機關對於志願服表現優良者，應給予獎勵。目前衛生福利部訂有《志願服務獎勵辦法》、《衛生福利志願服務獎勵辦法》，而其他目的事業主管機關為了獎勵所轄服務類別之志工，也訂有相關獎勵辦法，例如內政部訂有《內政業務志願服務獎勵辦法》、文化部訂有《文化業務志願服務獎勵辦法》…等。（請參附錄二）

（4）辦理績優志工選拔獎勵

運用單位可自訂志工獎勵措施，每年定期辦理績優志工的選拔，並公開表揚。如考核成績達 80 分以上為績優獎；未有遲到、請假（出勤 90% 以上）為全勤獎；擔任志工幹部服務績優為服務獎等。

（5）舉辦志工聯誼活動

定期或不定期舉辦志工聯誼活動，包括：年終聚餐、迎新茶會、自強活動、慶生會等。或辦理各種才藝活動如編織、烹飪、手工、舞蹈等，讓志工們於服務時段之外，也能有交流、聚會的機會，對於志工都具有激勵服務士氣和凝聚向心力的作用。

（6）提供志工福利措施

對於志工協助運用單位推展業務，大多數運用單位都會提供福利措施，包括：辦理意外事故保險、志工交通及誤餐費、福利社購物折扣、出版品贈送、劇場招待券、停車免費、圖書借閱等。另外，有些運用單位將志工團隊得獎的獎金、志工所捐之交通補助費等成立志工隊基金，用以支應志工婚喪喜慶及相關費用，藉以表達對志工的關懷，也含有激勵的作用。

2.非正式獎勵

- (1) 即時的肯定與鼓勵：於志工平時服務期間，多留意志工的服務情形，當志工表現良好時，即給予稱讚。
- (2) 關心志工生活：如和志工聊聊生活點滴，關心其近況。
- (3) 提供適當的空間：讓志工值勤時有適宜的空間可放置個人物品；休息時有地方可放鬆，器重志工的專長並給予正向支持。
- (4) 關心志工的成長：提供志工教育訓練、參加其他單位辦理之成長訓練或研習活動，讓志工不斷地充實及成長。
- (5) 感謝志工的家人：邀請志工的家人來參加單位所辦理的活動，讓其家人也能肯定志工的服務及貢獻。
- (6) 邀請有專長志工參與相關會議：主動徵詢他們的意見、提供機會讓志工擔任重要會議的司儀或紀錄，讓高齡志工有表現的舞臺。

(七) 保險

根據《志願服務法》第 16 條規定，運用單位應為志工辦理意外事故保險，此一保險要求並不會因為高齡志工而有所不同。為保障所有年齡層志工之服務安全，全面維護志工權益及人身安全保障，衛生福利部自 2014 年起委託臺灣銀行採購部辦理志工意外團體保險共同供應契約，提供執行勤務期間或全日 24 小時等兩種保險形式，均無年齡限制。另各運用單位亦可視志工需求自行與其他保險公司洽商，選擇更高保額之保險，以保障高齡志工的權益及福利。

(八) 建立高齡志工之退場機制

高齡志工可能因為個人適應問題、不遵守運用單位的規範或身體健康因素等各種原因導致無法勝任志工任務。但要志工退場，並不能憑一句話就要志工馬上離開，應事先建立志工退場機制，避免讓志工感到難堪或對運用單位帶來不利的影響(林勝義，2014)。

1.訂定退場規則

將退場的規則納入服務規範中，在高齡志工新加入服務時，即應先敘明退場的規則，如：身體退化無法勝任、值勤請假的頻率過高、不遵守運用單位規範、違反志工倫理、志工間衝突事件、服務對象或民眾投訴…等事項，如經督導後仍無法改善，為顧及服務對象權益，即應終止志工服務。

2.定期溝通及督導

要妥善運用高齡志工，讓志工發揮一定的貢獻，定期溝通及督導是必要的，定期給予高齡志工回饋及修正的機會，讓高齡志工成為寶貴的人力資源。

3.工作重新安排

當高齡志工無法繼續承擔交付的工作時，可先依其狀況及意願重新安排工作，例如：調整服務項目，由直接服務轉為間接服務；調整服務時間，如減少排班頻率；如調整後仍無法勝任，就得先暫停服務，待問題排除再評估是否回任。

4.退場的輔導機制

- (1) 留下輔導紀錄：留下服務過程的輔導或異常事件的紀錄，載明原由、人、事、時、地、物及處理經過和結果，存檔做為輔導退場的依據。
- (2) 安排面談：需當面清楚說明需退場或停止服務的原因，提供志工對話及澄清機會，減少退場志工的情緒反彈或對團隊造成不利的影響。
- (3) 顧及退場志工隱私尊嚴：除業務直屬主管外，勿向其他無關的人說明，避免志工難堪。
- (4) 舉辦榮退活動：不論志工為何離開，皆辦理榮退活動，對高齡志工過去的付出表示感謝之意，使其在榮退活動中感到受尊重。
- (5) 視需要與家屬連繫：若高齡志工身體退化，無法繼續服務，如罹患失智症，應向家屬說明高齡志工狀況，視家屬需要轉介老人服務的相關資源，協助家屬安排後續就醫、照顧或生活規劃。
- (6) 相關證件收回：志願服務證、門卡、代管的鑰匙或服務資料等，足以代表志工正在服務的身分證明文件皆應收回。

第四篇

高齡志工之督導

一、高齡志工督導的目的與運用

（一）法源

依《志願服務法》第 11 條規定，志願服務運用單位應指定專人負責志願服務之督導。志工督導以內部督導為主，外部為輔，可由運用單位負責志工業務的專人督導，亦可安排外部專家督導。

（二）目的

透過督導可以讓高齡志工了解運用單位的期待，了解運用單位的宗旨及運作方式，清楚被分派到的具體職務為何？督導如何評價他們工作質量？有哪些工作狀況是需要調整的？督導得宜可達成服務任務，督導不佳可能影響服務品質。高齡志工的表現好不好，督導機制有無落實是關鍵的要素。

（三）意義

督導負責檢視志工服務情況及其服務品質。從事督導工作的人員叫做督導者，接受督導的人員叫做受督導者。對專業工作而言，要有督導制度以提供有效解決問題的方式。對志願服務而言，運用單位可透過督導制度使得服務順利完成並維持服務品質。

受督導者可經由被督導的過程了解運用單位的要求，並從中獲得成長及成就感。督導者在與受督導者的關係中發揮了行政、教育、支持的功能。而一位好的督導者的養成也需要透過充分的專業教育和豐富的實際工作經驗，以引導高齡志工有效學習，並擁有充分的社會責任。因此可以說，督導者和受督導者是在督導過程中相輔相成的。

二、督導高齡志工之方式

（一）個別督導

適用新進、有個別問題者，如對工作或人際適應有困難的高齡志工，可安排個別督導。個別督導是一對一進行，針對個別志工的問題進行討論、回饋等。志工會有比較完整的時間說明困難或問題，督導也可以直接針對各問題進行回應。

（二）團體督導

有同樣服務經驗、有共通的需求或目標者，可採經驗分享，彼此激盪形成團體動力，督導可一次對多個人進行，使督導工作較為省時省力。有時候，個別志工遇到的問題也可能是其他志工遇到的，透過團體討論，不僅能讓督導通盤檢視、觀察運用單位的團體動力，亦能幫助志工減少自我歸因，並從團體討論中思考解決問題的方法。

（三）外部督導

有些內部督導無法加以議決的議題可尋求外部專家來指導及督導。督導頻率可安排每週、每月、每季或每年度實施督導，或者依事件管理及服務狀況實施不定期督導。



三、督導高齡志工之技巧

（一）了解高齡志工之特性

了解高齡志工在生理上的部分限制，如：老花眼、重聽或行動稍慢。所以督導高齡志工時，說話的語調要放慢或大聲些，若使用文字則字體要大，圖文並茂更佳；如需活動時，亦應同理高齡志工的行動能力。

（二）學習如何清楚下指令

清楚說明指令後，最好能請高齡志工重述，確認彼此認知是否一致；與高齡志工溝通時，督導亦可重述一遍，確認彼此理解是否一致。

（三）向外求助

相較於高齡志工，有些志工督導者年輕許多，有些議題若年輕志工督導無法處理，可藉由同僚志工或外部督導介入協助解決。

（四）接受批評

對於高齡志工善意的批評與指教，督導者要有雅量接納，無論批評對與否，宜抱持同理及接納的態度聆聽，才能獲取志工的意見，成為更好的督導。

（五）消弭爭端

志工團隊因善念而齊聚一堂，長時間相處難免有一言不合或因斤斤計較而起爭端，若這些情況影響到志工的服務，破壞團隊的和諧，督導應介入消弭誤解，並共同研擬改善之道。

（六）保持幽默感

幽默風趣的談吐，能更好地傳達友善的態度，令緊張的心情得以放鬆，緩和沉悶的氣氛，使人覺得如沐春風。所以保持幽默感，能化解壓力於無形，順利化解與高齡志工相處上的問題。

（七）高齡志工督導應該具備之特質

倘督導具備下列特質，可使督導工作更為順利：

1. 工作認真，才能使別人全力以赴。
2. 真誠待人，包括耐心、同理、圓融及忠誠。
3. 工作幹練，能與別人合作、可靠。
4. 行事民主，並力求客觀與公平。
5. 具熱情、想像力及幽默感。



高齡志工應真誠待人，包括耐心、同理、圓融及忠誠。

四、高齡志工之服務倫理

高齡志工的服務倫理可區分為服務對象、運用單位、志工夥伴、家庭成員、社會大眾五個層面，以下分別說明之。

（一）與服務對象間之倫理

高齡志工應誠心提供服務，但要避免因為熱心過頭而忽略了尊重服務對象的自我決定權，在服務過程中也要小心不要傷害服務對象的自尊或是侵害服務對象的隱私，特別是在服務上避免有尊卑與授受的問題，這樣才能讓服務在和諧愉快的過程中完成。

（二）與運用單位間之倫理

高齡志工在服務過程中，應能虛心接受運用單位和志工督導的指導，同時能履行交辦事項，對於不明確的事項也要避免擅作主張。對於運用單位的要求也應遵守，同時避免假公濟私的情事發生。

（三）與志工夥伴間之倫理

運用單位應讓高齡志工瞭解相互合作的重要性，志工間彼此互相尊重，遇到事情時應溝通協調，同時在服務過程中避免私事介入、避免爭功諉過；尤其是在志工隊中不要道長論短，以免造成志工隊的不和諧。

（四）與家庭成員間之倫理

許多高齡志工因投身於志願服務工作，常常會造成家庭與服務的失衡。因此，志工督導應注意高齡志工與家庭成員之間的狀況，避免因為過度投入服務而導致家人的不諒解；同時也應該讓高齡志工瞭解在家庭與服務工作的權衡上，宜以家庭為先。唯有家和萬事興，服務才能長長久久。

（五）與社會大眾間之倫理

高齡志工應致力於維護社會公益，力求發揮一己力量，讓社會更和諧有愛。藉由發揮自己之餘力，以彌補社會之不足。

第五篇

高齡志工服務常見問題

一、運用高齡志工延伸之重要議題

Q

如何讓高齡志工經由志願服務促進其身心健康？

A

運用單位可安排與健康促進相關之服務項目，例如：由高齡志工帶領社區長輩一起跳健身操、安排高齡志工擔任健康飲食課程之小助手等。透過服務項目的設計與安排，讓高齡志工可以從服務過程學習健康知識、活動筋骨等，進而促進其身心健康。

Q

適合高齡志工的服務類別有哪些？

A

以下就服務領域及服務性質分別說明，惟高齡志工人能服務的類別及範圍並不限於下列這幾項。我們鼓勵各領域的運用單位都能發揮創意，透過教育訓練或職務再設計等方式，讓高齡志工也能貢獻一己之力。

1. 以服務領域劃分：社會福利、文化、教育、環保、衛生保健…等。
2. 以服務性質劃分：
 - (1) 社會福利類：關懷獨居長輩及弱勢兒少婦女、社區照顧、送餐服務、團體活動帶領…等。
 - (2) 文化類：文化中心接待、圖書館資源整理、美術館解說、文化導覽…等。
 - (3) 教育類：學童交通導護、課後陪伴、說故事服務、親職諮詢專線…等。

- (4) 衛生保健類：協助醫療院所服務台、指引、諮詢、走動服務、陪伴長照機構老人聊天及到戶外曬太陽、復健科折毛巾、帶民眾辦理住院手續及做檢查、整理空白病歷、協助義診、社區服務…等。
- (5) 觀光旅遊類：生態導覽、環境解說…等。
- (6) 生態環保類：淨山淨灘、資源回收、公園養護、掃街…等。
- (7) 行政庶務類：會務處理、文書整理…等。

二、高齡志工督導常有的疑惑

Q

志工運用單位督導高齡志工的重要性為何？

A

許多人認為志工對工作具有熱忱和自主性，是真心想幫助他人，想要提供有意義的服務，所以要信任鼓勵他們。然而高齡志工非運用單位的專職人員，因此在參與的時間、目的及分派任務、專業能力上也不盡相同。因此，為了提供服務對象持續性、有效性的服務，並確保高齡志工工作品質，督導工作是有其必要性和值得持續不斷進行。

Q

高齡志工為何需要志工督導？志工督導的功能為何？

A

志工督導應發揮行政、教育及支持功能。行政性

功能是指維繫運用單位的運作，包括溝通、協調及工作分派等。行政性功能發揮得宜，有助於運用單位內部的的管控與回應外部對單位的課責。教育性功能係由專業的督導教授志工專業知能，藉此增強服務技巧與專業素養，協助志工了解如何合適地提供服務，以確保服務品質。支持性功能是指督導須適時給予關懷及認同，並強化志工付出的意願，提昇自我功能，以有效地完成服務工作。

Q

高齡志工會影響服務品質及效率嗎？

A

首先，所謂的品質及效率是運用單位及督導對志工所設定的評價指標。如果要志工做到與專職人員一樣的品質或程度，那就失去志工服務的本質，因為志工不是來取代專職人員的工作。所以對高齡志工的工作量設定，應要以優勢觀點，順勢利導，發揮高齡者

能做的，而不是看到他們不能做的部分。有時高齡志工創造出來價值，非一般指標可衡量的，例如：以生命經驗及溫暖陪伴失依的兒童、高齡者運用舊有的人脈資源，創造更多資源連結…等等。

其次，宜給予高齡志工較多時間學習，例如：高齡者可能較不擅長使用新穎科技。但一般例行事務，在自然老化沒有生病的情況下，只要給高齡者多一點時間且減化步驟，高齡志工依然可以是運用單位的得力助手。此外，有些單位會因此開班，讓高齡志工學習 3C 產品，增加高齡志工們的科技資訊、網路使用能力。

Q

高齡志工如果抗拒參加訓練，該怎麼辦？

A

志工督導可以試著探究為什麼高齡志工排斥參加訓練，可以透過聆聽、晤談等方式，了解高齡志工的

想法。常見的原因包含課程內容聽不懂、覺得太花時間、很久沒上課了感到不習慣、訓練時數不列入服務時數計算...等等因素。

倘若是課程內容或時間因素，志工督導可以從課程設計著手，包含課程內容以實用為主，盡可能以服務實例帶入，提昇高齡志工的興趣，較容易讓高齡志工瞭解及轉化成服務的內容，提高其完訓的意願。

若是個人習慣因素，志工督導則應向高齡志工說明培訓的必要性，並讓高齡志工認同，教育訓練對高齡志工服務品質提昇、向心力凝聚、專業形象等方面確實有所幫助。

培訓過程中，志工督導能藉由安排運用單位主管到場致詞，表示歡迎與重視高齡志工的到來，讓高齡志工備感重視，藉此提昇高齡志工留訓率。又透過傾聽和晤談，多方了解高齡志工的需求與建議，予以納入爾後教育訓練規劃參考，也有助於設計出適宜、符合高齡志工期待的訓練課程。

三、高齡志工服務過程中常見之倫理議題

Q

高齡志工可否以個人的名義，私下對服務對象提供額外協助，或在非服務時間提供額外的協助？

A

運用單位應該讓高齡志工理解，其所提供的服務代表的是運用單位提供的服務，且志工服務應受該運用單位服務守則之規範。因此，不鼓勵高齡志工於私下或非服務時間提供服務對象額外協助。又高齡志工個人提供額外的協助有時候會破壞志工隊的規範，如果志工個人覺得服務對象有額外的需求，應在督導會議中提出來討論，讓運用單位決定是否要調整服務項目，或是提供額外的服務內容。換句話說，在志工隊當中並不鼓勵高齡志工以個人的名義或於非服務時間提供其他的服務內容。

高齡志工如果不在意金錢的多寡，提供金錢的借貸或援助給服務對象，甚至是直接贈與，請問運用單位該如何處理？

Q

A

督導要讓所有志工理解到志工隊的服務是代表整體而非個人，而且服務強調延續性和連貫性。因此高齡志工可能會基於個人的愛心或惻隱之心，對服務對象有更多的資助；但是這樣的協助畢竟是短暫的，並且可能造成志工隊後續的銜接服務困難，因此應該要避免。換句話說，志工隊的服務應該要長長久久，志工個人的額外資助或許可以馬上解決服務對象的燃眉之急，但更重要的是後續的服務如何延續下去。

也就是說，社會福利處理的方式，是給個案學習謀生的方法工具，而不是一味地只給予金錢上短暫的幫助，即俗話說「給釣魚竿而非給魚吃」的精神。同時，現今各公私部門皆提供了許多急難救助的資源，志工可以在熟悉各項補助與救助的資訊後，協助服務的個案進行申請，讓社會資源分配可以達到最佳化的效果。

Q

高齡志工為了做服務，與家人的關係鬧得不愉快，請問志工督導該如何處理？

A

雖然說清官難斷家務事，高齡志工與其家人之間的爭執可能不是外人所能介入的。但這也顯示高齡志工可以從志工隊當中獲得許多家人所無法提供的支持和溫暖。儘管如此，志工督導仍應試圖讓高齡志工意識到，只有家人的支持和諒解，才是從事志願服務最大的助力。所以要出來做志工之前，一定要先將家裡安頓好，取得家人的諒解和支持後，才能無後顧之憂出來做志工。

Q

高齡志工一定要保險嗎？保險公司會不會因為年齡的因素而拒絕讓他們加保？保險費會不會比較高？

A

依據志願服務法的規定，高齡志工一定要加保，保險公司不得因年齡因素而拒絕加保，也不可以因為

高齡者年紀因素而提高保險費，高齡志工的保險作業方式與一般志工的方式是相同的。

Q 高齡志工如果考慮到個人隱私的問題，拒絕提供個人資料參加保險，運用單位可否請其簽切結書，不予投保？

A

運用單位與高齡志工兩造雙方所簽下的放棄投保協議是不具備法律效力的，因其違反志願服務法之規定。倘若運用單位與高齡志工簽下類似的協議，高齡志工在服務時不幸發生了意外，責任仍由運用單位負責。因此，運用單位若遇到高齡志工不願意提供個人資料的情況時，應試圖解釋讓高齡志工理解，並確實完成投保工作。

第六篇

運用高齡志工方案範例

高齡志工服務方案主要目的在培養高齡志工，增進高齡志工能力，使其能提供具體服務內容，嘉惠服務對象。以下列舉了社會福利類、衛生保健類、教育類、交通類、科技類及文化類等 8 個成功範例，以供參考：

一、高齡志工服務社區長者及代間交流，提昇社區向心力

方案名稱	銀色光芒、在地「耆」蹟-高齡志工推動計畫
服務類別	社會福利類
執行單位	彰化縣埔鹽鄉大有社區發展協會
服務對象	銀髮志工及社區內學生
方案目標	1. 實現老有所用、長者為師之理念 2. 連結社區資源與學校教育合作推動 3. 將長者自身的環境教育生活常識轉化為知識

服務規劃

1. 針對社區 65 歲以上之長者，進行高齡志工培訓課程，讓高齡者成為可以教授的老師。
2. 教導社區兒童農事體驗，透過代間教育方式，讓高齡者老有所用、生活有價值、有尊嚴，不只是被照顧者，更可以成為提供照顧的人。
3. 透過代際交流，讓社區年青世代對社區的環境及文化更有認識。

具體成效

1. 培訓社區內 65 歲以上的長者成為銀髮志工，計有 30 名。
2. 在交流互動過程中，活化社區長輩，提昇長輩適應力及改善人際關係。
3. 社區長輩與學生間的代間交流，可增加社區內部活力，同時增加學生對社區向心力。

配套措施

1. 課程前，會先召募有意願長輩志工，訓練長輩熟悉手持麥克風、發言邏輯性。
2. 針對課程進行過程實際演練，並於演練過程給予修正建議。
3. 對於活動過程所不足之處於活動後進行檢討。
4. 與縣府合作於 2017 年度邀請 54 所彰化縣公立國中小參與，共進行 90 場次。

成功關鍵

1. 以高齡志工主動加入為主，在服務理念上契合，服務始能長久。
 2. 提供高齡志工基礎培訓，減少其在服務過程可能遇見之阻礙。
-

二、運用高齡志工專長，提供多元服務

方案名稱	新北市黃金志工多元發展計畫
服務類別	社會福利類
執行單位	社團法人中華民國天元慈善功德會
服務對象	新北市境內各老人運用單位、據點、松年大學及志工團隊
方案目標	鼓勵協會內已退休或高齡志工持續投入志願服務，並借重志工專長規劃不同模式之服務內容，擴大服務範疇，提高志工服務參與率。
服務規劃	從協會志工隊中甄選具備專長或願意投入表演服務之黃金志工，依志工意願及專長分為「行動劇團」及「黃金大使」兩種服務類別。

服務規劃

1. 「行動劇團」：

聘請講師規畫劇團培訓課程並撰寫劇本，由志工籌組「行動劇團」，並至新北市內各運用單位、據點或各活動中從事戲劇表演服務，並宣導志願服務，鼓勵更多長者參與志願服務。

2. 「黃金大使」：

- (1) 規劃實作教學課程，由具專長的「黃金大使」擔任講師授課，教學穿插安排講述與實作，促進高齡志工講師與學員互動。講師及志工手作宣導品於課程結束後發送給弱勢家庭。
 - (2) 由舞蹈專長的「黃金大使」設計舞蹈表演，並由「黃金大使」教導各志工團隊代表，擔任種子講師，並於活動前規劃彩排及舞蹈成果驗收，最後，讓各團隊於志工日活動中展現成果。
-

配套措施

1. 邀請新北市資深志工督導或幹部籌組「黃金志工」推動小組，針對計畫內容規劃、宣導及安排活動場次。
2. 志工督導專責處理各項行政作業，陪同志工參與各項服務，給予支持。
3. 辦理基礎訓練及特殊訓練，使參與本計畫之志工具備志願服務之基礎知能且領有紀錄冊。
4. 設有評鑑機制，針對優秀之黃金志工給予獎勵或推薦志工參選各項獎勵。

具體成效

透過「黃金志工多元發展計畫」提供跟過往不同形式之服務內容，並透過表演宣導「志願服務」鼓勵更多高齡者參與，同時借用志工之專長，提供更多日常實用課程給一般志工或市民參與及學習。

成功關鍵

1. 「行動劇團」服務模式，除了提供志工服務外，更提供高齡者表演之舞台，讓有表演慾或喜愛與人群互動之志工更有服務之

成就感。

2. 「黃金大使」之實作課程與日常生活息息相關，不僅志工或一般市民參與率高，同時課程之完成品可以發送給弱勢家庭，讓參與者不僅是學習，還能從學習中服務弱勢家庭。
 3. 為使黃金志工多元發展計畫能順利進行，特別籌組「黃金志工」推動小組及專責志工督導處理本計畫服務規劃及各項行政作業，使志工能專注投入服務。
-



三、促成跨世代交流，「活躍不老」老年生活

方案名稱	阿公阿嬤說故事-翻轉繪本樂無窮方案
服務類別	衛生保健類
執行單位	臺北市中正區健康服務中心
服務對象	社區內幼稚園、國小學童
方案目標	以「樂齡學習」、「活躍老化」及「社會參與」的概念發展本計畫，透過精選與生命教育及愛與關懷相關故事繪本，藉由長者閱讀並說出繪本故事的過程，讓長者重新整理其生命歷程，並分享其寶貴經驗給他人，讓高齡志工重新獲得生命活力及人生魅力。
服務規劃	1. 先調查社區內高齡者之特殊技能或專長及教學服務意願。

服務規劃

2. 事前培訓：訓練完成由中心協助安排至校園或各活動場所說故事給小朋友聽，藉由阿公阿嬤說故事，讓老少同堂，長者能活躍的穿梭於孩子間，增進長者的社會參與及世代融合，並在不間斷地老少相互激盪下，讓世代傳承生生不息，達到長者皆能活到老、動到老、學到老，擁有「活躍不老」的老年生活。
3. 期末安排 1 場「翻轉繪本樂無窮」的故事秀，進入幼兒園與小朋友互動交流。藉此讓年輕世代在課程中輕鬆自然地學習如何跟長者互動，重新認識老化的價值與意義，亦讓長輩展現正向的生命價值與世代傳承。

配套措施

1. 進行滿意度調查及統計分析。
 2. 初期教學有督導陪同。
 3. 媒合適當之場所讓志工進行服務。
-

具體成效

1. 培訓社區內 10 名故事繪本高齡志工。
2. 3 位固定服務志工，每周二或四至社區內幼稚園，陪伴孩子老幼共學。
3. 促進高齡世代與年輕世代之互動，同時促進高齡者活躍老化。

成功關鍵

1. 發掘社區資源，結合在地企業（信誼文教基金會）共同為社區培力。
2. 高齡志工與兒童的跨世代互動，讓兒童也懂得如何尊重長者。
3. 老幼共學激盪出的火花，豐富著彼此的生命，讓服務循環持續轉動。

四、結合衛教宣導與高齡志工團康表演，提昇服務效能

方案名稱	銀髮志工帶動團康技藝研習方案
服務類別	衛生保健類
執行單位	埔里鎮衛生所
服務對象	社區高齡長者及民眾
方案目標	結合社區關懷據點及退休協會等單位，提供高齡長者帶動團康舞蹈及韻律技藝表演。激勵社區長者參與社會服務之動機與意願，進而增進學習樂趣與效益，促進長輩身心靈健康。
服務規劃	1. 收集高齡志工具備特殊技能或專長者，徵求其意願會同公衛護士走入社區，協助帶動長者團康活動，以達寓教於樂生活目標。

服務規劃

2. 活動前培訓，教導高齡志工基礎的教學概念，藉由社區辦理衛生保健衛教宣導或專題講座之同時，安排具舞蹈技能專長之高齡志工協助帶動團康表演；增進長者學習樂趣，進而感受生活意義。
3. 活動前安排教學練習，減少因教學而產生的挫折感。
4. 課程安排含講述與實作，藉由團體帶動增進高齡志工與社區長者互動聯誼機會，認識彼此與分享生活點滴。

配套措施

1. 培訓至少 2-3 位高齡志工講師，當衛教場次頻繁即可採輪流交替相互支援方式進行。
2. 執行滿意度問卷調查，作為活動推動方向依據參考。
3. 教學初期有志工督導陪同。

具體成效

1. 培訓所內 2-3 名銀髮團康活動表演技藝方案之種子教師。

具體成效

2. 增進高齡志工與社區長者互動機會，藉由聯誼分享彼此生活經驗與正向心得領悟，進而找出社區中弱勢長者提供關懷與協助，以期達到活躍老化目標與方向。

成功關鍵

1. 收集所內高齡志工背景、專長、興趣與嗜好調查。
2. 說明高齡社會趨勢及高齡志工教學帶動對社區長輩影響及重要性。
3. 教導高齡志工教學基礎概念及提供試教機會。

五、運用中高齡者豐富生活經歷，傳承珍貴時代記憶

方案名稱	「叫賣臺灣味」學校教育推廣活動
服務類別	文化類
執行單位	國立臺灣歷史博物館
服務對象	博物館觀眾
方案目標	設計博物館、志工與觀眾共有，以不斷分享與收集生活記憶為目標的教育活動。以古早「喝玲瓏・賣雜細」的方式，透過賣貨郎招攬生意的叫賣聲和商品，介紹過去生活用品背後的故事。讓看似平凡的小物件，以輕鬆、活潑的方式與歷史和時代記憶結合，在紀錄與傳承記憶的同時，鼓勵小朋友去認識父、祖輩的生活經驗，增加世代之間的交流。

服務規劃

1. 調查、收集承載世代記憶的物件及相關故事，配合作為活動載體的雜細擔形式，編寫教育活動基礎腳本。
2. 培訓執行教育活動之志工，以腳本為基礎資料及活動架構，鼓勵志工於腳本之外，以物件為引，向觀眾介紹自己的故事與經驗，不斷充實活動內容。
3. 收集、傳遞志工所述及觀眾回饋的時代記憶與故事。
4. 高齡志工擔任教育活動執行者，分享生活經驗、時代記憶，並透過物件勾起觀眾的回憶，引導觀眾進行生命經驗的交流。

配套措施

1. 針對活動腳本架構（不含自身時代記憶內容）進行認證。
 2. 依不斷收集之時代記憶以及觀眾建議，持續增添承載相關故事之時代物件。
 3. 鼓勵志工互相分享，增加活動豐富度。
-

具體成效

1. 建構以志工為主體，以收集、傳遞記憶為目的，且能自行發展、擴充內容之教育活動。
2. 透過教育活動的執行，促進高齡志工回顧自身經驗，找回過去的記憶。

成功關鍵

活動籌劃之初即根據高齡志工擁有豐富經驗且樂於分享特質，進行活動設計，並確實達到預期的成果。透過物件勾起塵封記憶的手法頗有成效。

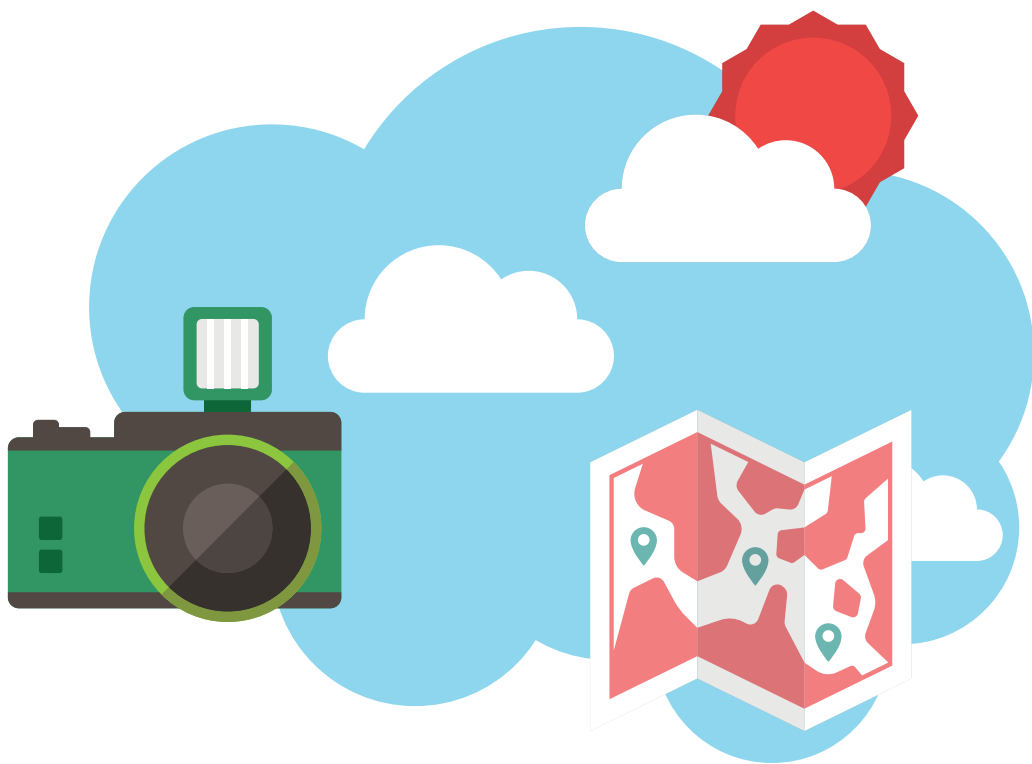


高齡志工分享生活經驗、時代記憶，進行生命經驗的交流。

六、結合高齡志工在地導覽專長，提昇遊憩品質

方案名稱	旅客導覽志工服務方案
服務類別	交通類
執行單位	交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處
服務對象	交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處轄區內之遊客
方案目標	透過旅客線上預約登記，安排適合之高齡志工解說導覽。以期促進高齡志工在地導覽專長及增加高齡者與人群互動機會。
服務規劃	1. 旅客上網登記導覽人員，由該處安排合適的高齡志工。 2. 事前培訓，安排教育訓練，以強化志工專業知能及服務倫理。

配套措施	進行旅客對解說服務之滿意度問卷調查。
具體成效	1. 培訓於轄區每年提供數場教育訓練，受益人數約 50 人。 2. 促進高齡世代與遊客之互動，同時促進高齡者學到老活到老。
成功關鍵	提供高齡志工與受服務對象之互動機會，以增進高齡志工之榮耀感及信心度。



七、推動科學志願服務，培養科學志工之專業能力

方案名稱	中高齡志工社區科學志願服務及生活科技特殊訓練
服務類別	科技類
執行單位	臺中市潭子區潭陽社區發展協會
服務對象	社區內沒有能力外出學習的高齡或中高齡者
方案目標	運用中高齡（長青）志工從事社區科學志願服務，分享日常生活科技運用技能與知識，並透過新媒體傳播科學知識（科技部科技大觀園網站）學習電腦或手機新知等。
服務規劃	1. 配合本會已連結華碩文教基金會，完成「潭陽社區數位學習中心」建置，該會捐贈數台電腦及數位設備。為鼓勵企業及社區

配套措施

參與支援科學教育推廣，特於中高齡志工服務時段內（每次 2 小時）設計生活科技研習營（中老年人快樂學電腦 Windows 10、Office 2016、FaceBook、Line、App...），教導高齡志工電腦運用技巧，後由高齡志工擔任電腦知識教學者。

2. 每週一次或每隔週一次出隊服務（配合受服務點調整），並開放讓高齡老人的年輕家屬可以一起參與。

1. 盤點在地社會資源，並連結企業參與，提供相關數位或電腦設備。
2. 辦理高齡志工需求調查，了解高齡志工對於科學知識的接受度。
3. 開放高齡志工的年輕家屬一起參與，有家屬的陪伴有助於提高高齡志工持續參與。

具體成效

1. 培訓 38 名高齡志工成為電腦手機應用教學志工。
2. 到宅服務，協助社區內沒有能力外出學習的高齡或中高齡者學習上網、收發電子郵件及運用網路資料（查詢或申請公部門資料）。

成功關鍵

1. 期待社區中高齡民眾終生學習愛護與疼惜「樂齡生活」，讓次高齡者服務更高齡者並開放鼓勵高齡老人的年輕家屬參與。
 2. 促進中高齡人力再運用及從事社區科學志願服務的良性循環。
-

八、透過樂齡學習開發長者之潛能與社會再接軌

方案名稱	樂齡爺爺奶故事班
服務類別	教育類
執行單位	嘉義縣樂齡學習示範中心
服務對象	樂齡示範中心鄰近之國民小學
方案目標	提供缺乏故事媽媽資源的國小，樂齡爺爺奶說故事人力服務，並透過傳統童玩之教學製作與遊戲，讓學童體驗不同世代之童玩，增進代間之情感交流。
服務規劃	1. 故事爺爺奶：每週安排「樂爺爺」及「齡奶奶」配合學校至校園講故事。 2. 多孫學堂：每週三下午 1 時至 5 時於中心設立「多孫學堂」，提供陪孩子玩遊戲之

服務規劃

陪伴服務，此服務係學童於完成學校作業後與「樂爺爺」及「齡奶奶」一同製作及玩童玩或桌遊，不提供其他的課輔活動，重拾孩子歡樂的笑容，促進祖孫之間的世代互動與交流，為維護孩童之安全，需由家長負責接送。

配套措施

1. 甄選對象：公開召募樂齡中心學員。
2. 培訓方式：由中心安排專業講師進行 6 週之培訓。
3. 實習方式：透過原學校故事媽媽的帶領與安排至學校實習。
4. 認證方式：由故事媽媽及班導師給予「樂爺爺」及「齡奶奶」評核，通過者由中心發予服務證書。

具體成效

1. 提供學童陪伴，不讓孩子一人孤單在家或到處遊蕩。
2. 運用社區長者的志工人力，培養孩子與長者之代間相處，改善日漸消失之嬭孫關係。
3. 提供中高齡者社會參與社會貢獻之機會。
4. 陪伴學童成長擁有快樂童年。

成功關鍵

提供長者服務舞臺，讓中高齡者透過樂齡中心所提供之課程，強化其學習契機，後續學習、增能、改變，成為高齡志工的成功關鍵。

結語

高齡志工為高齡社會不可漠視的一股重要人力資源，也是端正社會、推進社會向上提昇的正能量。為了讓大家認識及看到高齡志工的優勢，衛生福利部自 2017 年起規劃一系列推動高齡志工服務之措施，包含補助地方政府輔導鄉鎮市區公所及民間運用單位成立高齡志工服務隊，規劃因地制宜高齡志工服務；拍攝高齡志工的宣傳短片，領域涉及社福、衛生保健、矯治、教育等，年齡層跨越四個世代；針對高齡者身心狀況與服務需求，從高齡者日常生活的健康促進、社會福利等議題導入規劃訓練教材。而本手冊之編印，亦是本系列措施之一。

招募高齡志工進入運用單位，適當的培訓及督導是維持高齡志工服務品質的重要課題。相對地，運用單位也應適才適用，看到高齡志工的優勢，善用督導的技巧，尊重且用心指導高齡志工，從職務再設計的角度，思考及創造合適平台讓高齡志工發揮。本手冊第六篇「運用高齡志工方案範例」列舉全國各地運用高齡志工的成功案例，希望能拋磚引玉，提供大家更多的創意發想。

高齡志工以志願服務精神回饋社會，放下個人私利，終身學習、利他服務，實現自我，將會對服務對象、運用單位、社會產生重大的影響力；進而促進社會共融、社會共好，增進社會福祉。



參考文獻

內政部統計處 (2018)。107 年第 27 週內政統計通報。臺北市：內政部。

李藹慈 (2004)。高齡社會中高齡人力資源的開發與運用。中華民國成人及終身教育學會(主編)，*高齡社會與高齡教育*，頁 87-116。臺北市：師大書苑

林麗惠 (2006)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。*生死學研究*，4，1-36

林勝義 (2014)。如何建構不適任志工之退場機制。103 年全國志願服務聯繫會報會議手冊，頁 3-8。臺北市：中華民國志願服務協會。

林勝義 (2017)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。臺北市：五南。

國家發展委員會 (2018)。中華民國人口推估 (2018 至 2065 年)。

取自：https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=84223C65B6F94D72

梅陳玉嬋 楊培珊 (2016)。臺灣老人社會工作。臺北市：雙葉書廊。

游麗裡 (2015)。臺灣高齡志工的現況。2015 年兩岸社會福利論壇。臺北市。

衛生福利部 (2017)。105 年志願服務調查研究報告。臺北市：衛生福利部。

附錄一 志願服務法

1. 中華民國九十年一月二十日總統（90）華總一義字第 9000011840 號令制定公布全文 25 條；並自公布日起施行
2. 中華民國一百零二年六月十一日總統華總一義字第 10200111631 號令修正公布第 5、18、20 條條文；並增訂第 5-1 條條文
中華民國一百零二年七月十九日行政院院臺規字第 1020141353 號公告第 4 條第 1 項所列屬「內政部」之權責事項，自一百零二年七月二十三日起改由「衛生福利部」管轄
3. 中華民國一百零三年六月十八日總統華總一義字第 10300093381 號令修正公布第 15 條條文

第一章 總則

第 1 條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第 2 條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第 3 條 本法之名詞定義如下：

- 一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，

不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章 主管機關

第 4 條 本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。

前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：

一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。

二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第 5 條 主管機關及各目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各主管機關及各目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，每年至少應召開志願服務聯繫會報一次。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第 5-1 條 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。

第三章 志願服務運用單位之職責

第 6 條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。

集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第 7 條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。

志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。

志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

-
- 第 8 條** 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。
-
- 第 9 條** 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：
- 一、基礎訓練。
 - 二、特殊訓練。
- 前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。
-
- 第 10 條** 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。
-
- 第 11 條** 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。
-
- 第 12 條** 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。
前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。
-
- 第 13 條** 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

第四章 志工之權利及義務

第 14 條 志工應有以下之權利：

- 一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
 - 二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
 - 三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
 - 四、獲得從事服務之完整資訊。
 - 五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。
-

第 15 條 志工應有以下之義務：

- 一、遵守倫理守則之規定。
- 二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- 三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- 四、妥善使用志願服務證。
- 五、服務時，應尊重受服務者之權利。
- 六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- 七、拒絕向受服務者收取報酬。
- 八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章 促進志願服務之措施

第 16 條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第 17 條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第 18 條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用。

第 19 條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。

主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。

志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第 20 條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

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，自本法修正施行後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，準用第一項及第二項規定，予以半價優待。

第 21 條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第 22 條 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。

前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章 經費

第 23 條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章 附則

第 24 條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第 25 條 本法自公布日施行。

附錄二 志願服務法相關法規

一、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 (民國 90 年 04 月 20 日)

內政部民國 90 年 04 月 20 日 (90) 台內中社字第 9074777 號令訂定發布全文 13 條；並自發布日起施行

第 1 條 本辦法依志願服務法第十二條第二項規定訂定之。

第 2 條 志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊（以下簡稱服務證及紀錄冊）。

第 3 條 服務證內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，並由志願服務運用單位製發及管理。
服務證作為志工服務識別之用，不作其他用途使用。

第 4 條 紀錄冊為志工服務之總登錄，其格式由中央主管機關統一定之，並由中央目的事業主管機關印製。

第 5 條 志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一寸半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。
前項名冊應記載志工姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼。

第 6 條 服務證及紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，志願服務運用單位應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

第 7 條 志工轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用。

第 8 條 紀錄冊有損壞或遺失情事者，志工得請求志願服務運用單位依第五條規定申請發給紀錄冊。

第 9 條 紀錄冊之登錄，由志願服務運用單位指定人員辦理，並應注意下列規定：

- 一、記載服務項目應依實際狀況填寫，服務內容應詳予填列。
- 二、服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。
- 三、加蓋登錄人名章。

第 10 條 志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

第 11 條 志願服務運用單位應建立志工之個人服務檔案，以建立完整服務資訊。

第 12 條 目的事業主管機關得隨時抽檢服務證及紀錄冊之使用情形。

第 13 條 本辦法自發布日施行。

二、志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 06 月 11 日)

內政部民國 90 年 月 21 日（ 90 ）台 內中社字第 9074669 號令訂定發布全文 8 條；並自發布日施行

衛生福利部 民國 103 年 6 月 11 日衛 部救字第 1031361139 號令修正發布第 3 條條文

第 1 條 本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

第 2 條 本辦法獎勵之志工為從事志願服務工作，服務時數三千小時以上，持有志願服務績效證明書者。

第 3 條 志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表（如附表一），檢同相關證明文件，於每年六月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於七月底前送地方目的事業主管機關辦理。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，報由中央目的事業主管機關審查並造冊，送中央主管機關辦理。

目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊（如附表二），於八月底前送中央主管機關辦理。

志願服務運用單位為中央主管機關或所屬之機關、機構、學校者，應逕予審查並造冊，於八月底前送中央主管機關彙辦。

第 4 條 本辦法之獎勵，由本部每年辦理一次。

第 5 條 本辦法之獎勵等次如下：

- 一、服務時數三千小時以上者，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。
 - 二、服務時數五千小時以上者，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。
 - 三、服務時數八千小時以上者，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。
- 前項獎勵以公開儀式行之。
-

第 6 條 本辦法同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人一次為限。

第 7 條 志願服務表現優良者，申請列入升學、就業之部分成績，應依相關目的事業主管機關規定辦理。

第 8 條 本辦法自發布日施行。

三、衛生福利志願服務獎勵辦法 (民國 103 年 04 月 23 日)

中華民國 90 年 12 月 11 日行政院衛生署衛署企字第 0900074415 號令訂定發布全文 10 條，自發布日施行

中華民國 91 年 12 月 4 日行政院衛生署衛署企字第 0910078061 號令修正發布 第 7 條、第 8 條；刪除第 2 條條文

中華民國 94 年 5 月 26 日行政院衛生署衛署企字第 0940700527 號令修正發布 全文 9 條，自發布日施行（中華民國 102 年 7 月 19 日行政院院臺規字第 1020141353 號公告第 6 條第 3 項、第 4 項、第 5 項、第 7 條、第 8 條第 2 項所列屬「行政院衛生署」之權責事項，自 102 年 7 月 23 日起，改由衛生福利部管轄）

中華民國 103 年 4 月 23 日衛生福利部衛部救字第 1031360651 號令修正發布名稱及全文 11 條，自發布日施行（原名稱:衛生保健志願服務獎勵辦法）

第 1 條 本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

第 2 條 本辦法獎勵之志工為從事衛生保健、社會福利或其他有關衛生福利業務之志願服務工作者。

第 3 條 本辦法所稱優良事蹟，指下列情形之一：

- 一、勤勉負責，積極參與，有具體績效者。
- 二、奉獻愛心，熱心公益，有傑出貢獻者。
- 三、分享專業，創新服務，有特殊表現者。

第 4 條 衛生福利部（以下簡稱本部）每年辦理志工之獎勵等次及基準如下：

- 一、服務時數滿一千五百小時者，頒授志願服務銅質徽章及得獎證書。
- 二、服務時數滿二千小時者，頒授志願服務銀質徽章及得獎證書。
- 三、服務時數滿二千五百小時者，頒授志願服務金質徽章及得獎證書。

前項獎勵同等次徽章及得獎證書之頒授，以每人一次，每次以一種獎勵等次為限。

第 5 條

志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表（如附表一），檢同相關證明文件，於每年二月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於三月底前送地方目的事業主管機關辦理。

地方目的事業主管機關受理前項申請後，應審查並造冊（如附表二），於四月底前送本部辦理。

志願服務運用單位為本部或所屬機關者（不含本部所屬醫療及社會福利機構），應逕予審查並造冊，於四月底前送本部彙辦。

第 6 條

本部每三年辦理之獎勵如下：

- 一、特殊貢獻獎：對從事危險性、困難度較高或特殊性質之志願服務工作、或於山地離島、偏遠地區及重大災害地區提供衛生保健、社會福利志願服務，持有志願服務績效證明書，並具優良事蹟之志工，得視需要頒給，不受服務年資及時數之限制。
- 二、績優志工團隊獎：經成立滿三年之志工團隊，志工人數達二十人以上，運作良好並實際持續推展衛生保健、社會福利志願服務，就團隊精神整體表現及服務績效等綜合評鑑成績優良者，頒給績優志工團隊獎。

附錄二 志願服務法相關法規

曾獲頒本辦法獎勵之志工或志工團隊，應於間隔五年後，始具備再予推薦之資格。

第 7 條 本部之獎勵應以公開儀式頒給獎章（座）及得獎證書，並得併以其他獎勵方式為之。

第 8 條 衛生保健、社會福利志願服務運用單位（以下簡稱運用單位），得就其所轄志工隊符合第六條規定者辦理推薦作業，填具推薦書表，檢同相關證明文件於公告規定期間內送所在地直轄市、縣（市）衛生局、社會局（處）辦理。

衛生局、社會局（處）得就該直轄市、縣（市）運用單位（含本部所屬醫療及社會福利機構）具符合資格之志工團隊，進行初審並造冊，於公告規定期間內連同推薦書表、各推薦團隊按評選項目研提之書面報告送本部辦理。

運用單位為本部或所屬機關者（不含本部所屬醫療及社會福利機構），應於公告規定期間內審查造冊並檢具書表與相關資料，逕向本部辦理志工及志工團隊推薦作業。

第 9 條 依前條推薦之志工及志工團隊，由本部組成複審小組，敦聘學者專家五人至七人進行複審；各獎項名額由本部公告之。

第 10 條 中華民國一百零二年七月二十三日前已領有內政業務獎勵者，不得重複領取第四條之獎勵；其服務時數，得合併採計。

第 11 條 本辦法自發布日施行。

四、志願服務績效證及志願服務績效證明書發給作業規定

內政部 90 年 4 月 24 日台（ 90 ）內中社字第 9074750 號令

- 一、本規定依志願服務法第十七條第二項規定訂定之。
- 二、志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得向志願服務運用單位申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。
- 三、志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向志願服務運用單位提出申請。
- 四、志願服務運用單位受理第三點申請後，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於七日內發給志願服務績效證明書（格式如附件）。
- 五、志工申請志願服務績效證明書時，志願服務運用單位裁併、解散或結束業務者，得向承接其業務者或目的事業主管機關申請發給。
- 六、志工持志願服務績效證明書申請升學、就業、服相關兵役替代役或其他目的者，應依相關目的事業主管機關法令規定辦理。

附件

志 願 服 務 績 效 證 明 書		
項目	內 容	
志工基本 資 料	中文姓名： 英文姓名：	住(居)所地址： 出生年月日： 國民身分證統一編號(或護照號碼)：
服務績效	一、服務起迄時間： 二、服務項目及時數： 三、服務內容： 四、特殊績效：	
志願服務 運用單位	一、名稱： 二、評語：	負責人：(簽章) 志工督導：(簽章) 承辦人：(簽章)
發證單位： 中 華 民 國 年 月 日		

五、申請志願服務榮譽卡作業指引

衛生福利部 104 年 6 月 3 日衛部救字第 1041360981 號函

衛生福利部 107 年 3 月 19 日衛部救字第 1071360932 號函

- 一、為辦理志願服務榮譽卡之申請，特訂定本作業指引。
- 二、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸半身照片二張、服務紀錄冊影本及服務時數證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。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自一百零二年六月十一日後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，由地方警察、消防機關分別依內政部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定，檢具一寸半身照片二張並造具名冊向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。
- 三、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前點相關文件重新申請。志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。
- 四、志願服務榮譽卡格式如附件，由地方主管機關印製發用。

附件 志願服務榮譽卡

正面

← 7.97 公分 →

4.8 公分

志願服務榮譽卡



姓名：李大明

有效期限：107.06.02

編號：0007

發給單位：○○○

背面

← 7.97 公分 →

4.8 公分

注意事項

一、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

二、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前開相關文件重新申請。

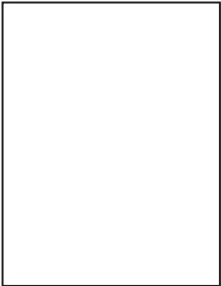
志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

持卡人出生年月日：42 年 03 月 20 日

國民身分證統一編號（或護照號碼）：LI225464410

附件 志願服務榮譽卡

正面

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 志願服務榮譽卡	
	姓名：李小龍
	有效期限：107.06.02
	編號：0010
	發給單位：○○○

背面

注意事項	
一、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自一百零二年六月十一日後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，由地方警察、消防機關分別依內政部警政署、消防署所定時數認定相關作業規定，檢具一吋半身照片二張並造具名冊向地方主管機關申請志願服務榮譽卡，並予以半價優待。 二、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後前項成員得檢具前開相關文件重新申請。 依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。	
持卡人出生年月日： 50 年 03 月 28 日 國民身分證統一編號（或護照號碼）： LI23456789	

六、各目的事業主管運用單位相關法規清單

1. 衛生福利志願服務獎勵辦法（民國 103 年 04 月 23 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAllf.aspx?PCode=L0010016>

2. 內政業務志願服務獎勵辦法（民國 102 年 12 月 18 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAllf.aspx?PCode=D0050133>

3. 文化業務志願服務獎勵辦法（民國 102 年 11 月 07 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAllf.aspx?PCode=H0170076>

4. 教育業務志願服務獎勵辦法（民國 105 年 09 月 23 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAllf.aspx?PCode=H0010007>

5. 勞工志願服務獎勵辦法（民國 103 年 04 月 01 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentlf.aspx?PCODE=N0040008>

6. 僑務委員會僑教志願服務獎勵辦法（民國 98 年 08 月 10 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentlf.aspx?PCODE=E0040022>

7. 榮譽觀護人志願服務獎勵辦法（民國 101 年 09 月 17 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentlf.aspx?PCODE=I0030021>

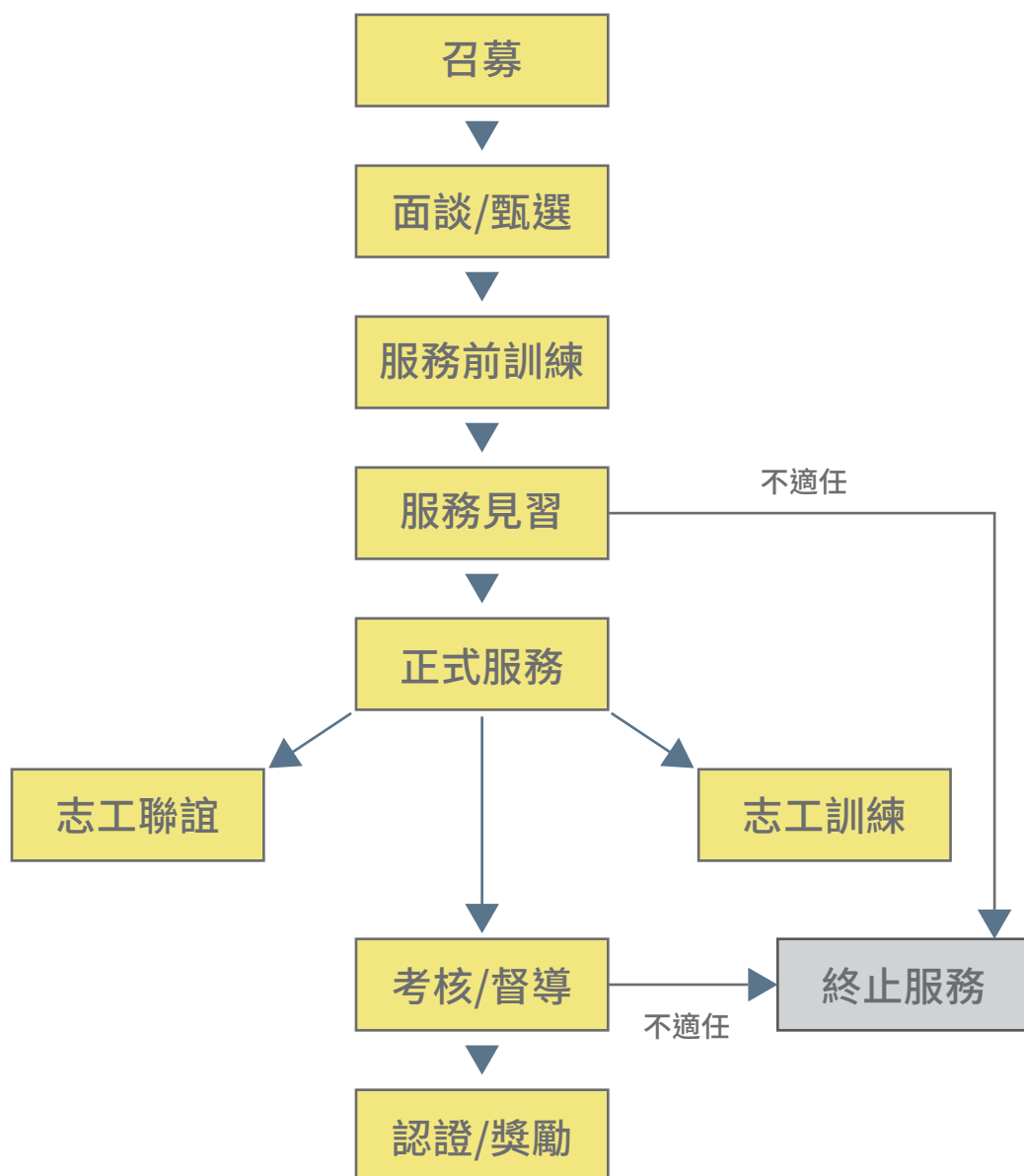
8. 法院單一窗口聯合服務業務志願服務獎勵辦法（民國 103 年 06 月 16 日）

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentlf.aspx?PCODE=A0030192>

參考網址：<https://law.moj.gov.tw/>

附錄三 志工運用及管理流程圖及相關表格

一、志工招募流程圖



附錄三 志工運用及管理流程圖及相關表格

二、志工報名表

填寫日期： 年 月 日

姓名		性別		出生日期	年 月 日	交通工具 ☐ 大眾運輸工具 ☐ 機車 ☐ 開車 ☐ 其他	
聯絡地址	照片黏貼處						
聯絡電話							公司： 家裡：
聯絡人							姓名： 電話：
職業	☐ 上班族 服務單位： 職稱： ☐ 家庭主婦 ☐ 退休人員 ☐ 其他：						
婚姻狀況	☐ 未婚 ☐ 已婚(子女人數：男 人、女 人) ☐ 其他：						
學歷	☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所 ☐ 其他：						
可提供服務時間	可服務時間或頻率：						
經驗與才能							
可服務項目	*可依運用單位需要，條列項目，方便志工勾選						
服務情形	可開始服務日期： 年 月 日						
	開始服務的日期： 服務時段： (本欄由工作人員填寫)						
相關志願服務經驗	☐ 有 服務單位： 服務期間：自 年 月 日 至 年 月 日 服務內容概述： ☐ 無						
志願服務紀錄冊	☐ 有 編號： (若能提供影本為佳) ☐ 無						
如何獲得招募消息	☐ 媒體消息 ☐ 宣傳單 ☐ 單位網站 ☐ 單位刊物 ☐ 朋友介紹 ☐ 社區活動 ☐ 其他						
對運用單位的認識	☐ 清楚 ☐ 不甚了解 ☐ 完全不了解						

高齡志工多元服務手冊

參與志願 服務動機	☐ 充實精神生活 ☐ 回饋社會 ☐ 獲得社會經驗 ☐ 參與社團、結交朋友 ☐ 學習技能 ☐ 增進知識 ☐ 幫助別人 ☐ 打發時間 ☐ 其他
家人支持度	☐ 很支持 ☐ 普通 ☐ 反對 ☐ 非常反對 ☐ 家人不知道
自我介紹	想讓我們如何認識您
備註	

附錄三 志工運用及管理流程圖及相關表格

三、志工督導表

(運用單位名稱) 志工督導表	
填寫日期： 年 月 日	
志工姓名：	志工編號：
開始服務日期：	
督導日期： 年 月 日	督導者：
督導方式： ☐ 個督 ☐ 團督 ☐ 其他 _____	
督 導 內 容	
討 論 事 項	☐ 個案問題 ☐ 服務態度、服務倫理 ☐ 服務技巧 ☐ 其他 _____
督 導 建 議	
備 註	

核示：

審核：

承辦：

四、志工考核表

志工考核表				
志工編號：		考核人員：		
志工姓名：		考核日期：		
評分項目	內容	配分	考核分數	備註
出勤狀況 20%	出勤達 90% 以上	5		
	積極參加訓練	5		
	會議確實出席	5		
	配合活動調動	5		
服務情形 20%	服務遵守時間	5		
	簽到退確實填寫	5		
	配戴服務證、著規定服裝	5		
	達成任務及進度	5		
服務倫理 20%	配合並能夠尊重督導者指導	5		
	遵守志工管理辦法之相關規定	10		
	謹守個人服務分際	5		
團隊精神 20%	能與其他夥伴合作服務事宜	5		
	與相關承辦人員協調合宜	5		
	與服務對象之關係和諧	5		
	主動關懷且與其他夥伴關係融洽	5		
服務態度 20%	服務態度主動積極	10		
	主動提出有效建議或興革意見	10		
合計				
考評結果	1. 是否續聘 ☐ 是 ☐ 否		特殊優良事蹟	
	2. 是否獎勵 ☐ 是 ☐ 否			
單位主管：		志工督導：		

附錄四 志工倫理守則

內政部 90 年 4 月 24 日臺 (90) 內中社字第 9074750 號令

1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

附錄五 志願服務教育訓練

依據志願服務法第 9 條等相關規定，為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練並於完成前開訓練後，發給志願服務證及服務紀錄冊。

提昇志工量能，強化服務效能為衛生福利部推動志願服務重要政策，鑒於近來參與志願服務多為中、高齡者且部分課程相近，為鼓勵民眾加入志工行列，經邀集中央各部會、地方政府召開研商會議，整併相近課目，於 107 年 5 月 14 日以衛部救字第 1071361771 號公告修正「志工基礎訓練課程」及「社會福利類特殊訓練課程」，並自 6 月 1 日生效。

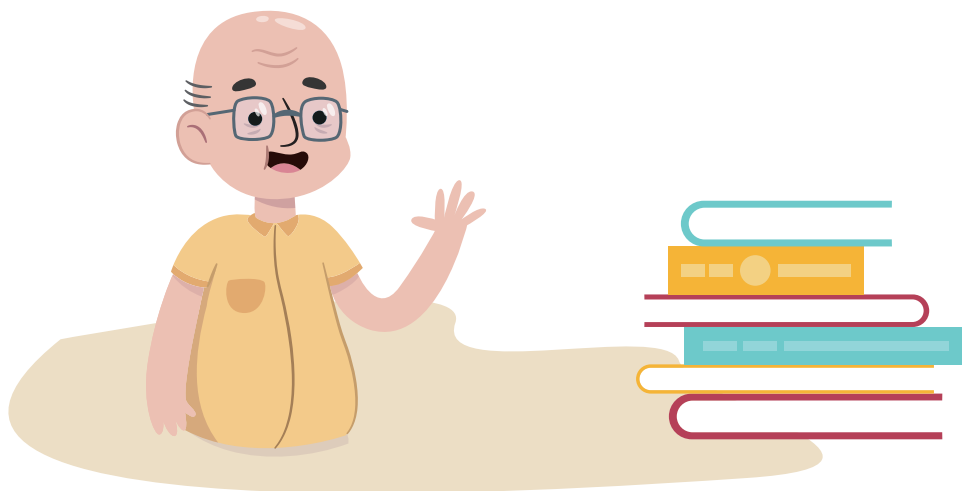
一、志工基礎訓練課程

課目	小時
志願服務內涵及倫理	2小時
志願服務經驗分享	2小時
志願服務法規之認識	2小時
以上共計三課目，六小時	



二、社會福利類志工特殊訓練

課目	小時
社會福利概述	2小時
社會資源與志願服務	1小時
運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)	2小時
綜合討論	1小時
以上共計四課目，六小時，志願服務工作內容說明（含實習）時數得由志願服務運用單位依實際要延長之。	



附錄六 志願服務計畫範例

○○○○○志願服務計畫(範例)

壹、依據：志願服務法暨相關規定。

貳、目的：為○○○○○，以提昇弘揚○○○○○

參、計畫期程：○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日止

肆、服務項目及內容：

一、○○○○○

二、○○○○○

三、○○○○○

伍、服務時間：每日○○○○○○○，視實際需要分配及調度。

陸、服務地點：

一、○○○○○……（○○縣或○○社區或○○學校等）

二、○○○○○……（○○縣或○○社區或○○學校等）

柒、志工召募對象：

年滿18歲以上，身心健康，對志願服務有熱忱者，認同本單位價值觀，熱心服務、配合度高。

捌、志工訓練方式：為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練：訓練期滿發給結業證明書。訓練時間及課程如下：

○○○年○○月○○日～○○○年○○月○○

（一）志願服務內涵及倫理（2 小時）

（二）志願服務法規之認識（2 小時）

（三）志願服務經驗分享（2 小時）

二、特殊訓練：強化志工專業知能訓練，並以熟悉服務工作場所為主，由本單位安排曾經接受基礎訓練志工，依服務工作性質施以講習訓練後，再正式擔任各項服務工作，並授與志願服務證，以維護民眾權益。課程如下：（最好是先確定時間，由目的事業主管機關或運用單位訂定，課程應確實訂定，最基本不要少於基礎訓練時數一半為原則）。

（一）○○○○○（○小時）

（二）○○○○○（○小時）

（三）○○○○○（○小時）

（四）○○○○○（○小時）

（五）○○○○○（○小時）

（六）○○○○○（○小時）

三、在職訓練：（運用單位視實際需要開辦本項訓練及相關訓練）。

玖、志工之權利義務：

一、志工應有以下權利：

- 1.接受足以擔任從事工作之教育訓練。
- 2.一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 3.依據工作性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 4.獲得從事服務之完整資訊。
- 5.參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

二、志工應有以下義務：

- 1.遵守倫理守則之規定。
- 2.遵守運用單位訂定之規章。
- 3.參與運用單位所提供之教育訓練。
- 4.妥善使用志工服務證。

5.服務時，應尊重受服務者之權益。

6.對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

7.拒絕向受服務者收取報酬。

拾、志工之待遇：志工應屬無給職，並應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

拾壹、志工之管理及輔導：

一、志工服勤時間必須簽到退(附排班表)。

二、建立志工完整基本資料，並指定專責人員督導及紀錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟等事宜，以有效管理志工服務績效。

三、對於依志願服務法完成教育訓練從事志願服務之志工，發給志願服務證及服務紀錄冊，並給予登錄服務時數。紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計，轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用，有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。

四、服務證內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，由運用單位製發及管理。

五、紀錄冊之管理依照內政部九十年四月二十日台（九〇）內中社第九〇七四七七七號函頒『志願服務證及服務紀錄冊管理辦法』辦理。

拾貳、志工之考核：

一、運用單位應定期考核志工之服務績效。對服務成績特優志工，應選拔楷模加以獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

二、志工依運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權益者，由運用單位負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時，運用單位對之有求償權。

拾參、志工之獎勵：

一、志願服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，得向運用單位申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

二、協助志工申請志願服務獎勵暨榮譽卡之申請，以及相關單位獎勵事項。

拾肆、本計畫應於每年結束後 2 個月內，將辦理情形函報主管機關暨目的事業主管機關備查。

附錄七 志願服務歌

為宣傳志願服務精神，臺北市志願服務協會於民國78 年請王公樸先生作詞、李中和先生作曲製作「志願服務歌」，流傳以來隨著時代的變遷，志願服務的內涵逐漸反映出時代、在地的需求期待。

志願服務歌緣起

台北市志願服務協會為配合慶祝成立五週年，創辦「志願服務季」系列活動，特於 1987 年 9 月舉辦「志願服務歌」徵詞比賽，承社會各界熱烈迴響，計收到來自全省各地之優良作品四十餘首。為增進社會大眾對志願服務之認識，喚起善心人士對志願服務之共鳴，擴大服務層面，充實服務內涵，特經協會邀請專家學者擔任評審，將評定為第一名的歌詞，洽請名音樂家惠予作曲，再將詞曲一同報請行政院新聞局以 1989.8.14 第 386 號函核備，爾後情商名家伴奏演唱，並即製作成錄音帶，又於 2005 年 8 月製作成 CD，提供全國各推展志願服務之機關、機構及團體廣為傳佈，以期透過生動活潑的美妙歌聲，散播志願服務精神，發揚志願服

務真諦，協助促使各項公共事務之推動著見績效，尤更精益求精。



志願服務歌

F 調 2/4
Allegretto

王公樸 作詞
李中和 作曲

5·6 5 4 | 3 4 5 | 1·7 1 2 | 3· 0 | 2·3 2 1 |
為了理想 與信念。 我們在一 起。 自動自發

7 1 2 0 | 3 3 2 | 1 6 | 5 — | 5· 0 |
來服務。 歡天 又 喜 地。

5·6 5 4 | 3 2 1 | 1·2 1 7 | 6· 0 | 2·3 2 1 |
志願服務 是奉獻。 不求名和 利。 施的受的

7 6 5 0 | 5 5 4 | 3·4 2 | 1 — | 1· 0 |
都有福。 大家 皆 歡 喜！

6·	<u>6</u>	6	4	<u>5</u> <u>5</u> <u>5</u> <u>3</u>	<u>4</u> <u>4</u> <u>4</u> <u>2</u>	<u>3</u> <u>3</u> <u>2</u>
志	願	服	務	樂無 比。	樂無 比。	助人
4·	<u>4</u>	4	2	<u>3</u> <u>3</u> <u>3</u> <u>1</u>	<u>2</u> <u>2</u> <u>2</u> <u>7</u>	<u>1</u> <u>1</u> <u>7</u>

1	6	5 —	5·	0	4·	4	4	2
又	榮	己。			予	的	取	的
6	1	7 —	7·	0	2·	2	2	7

<u>3</u> <u>3</u> <u>3</u> <u>1</u>	<u>2</u> <u>2</u> <u>2</u> <u>7</u>	<u>1</u> <u>1</u> <u>2</u>	7	6	<u>5</u> — <u>5</u> · <u>0</u>
皆快 樂。	皆快 樂。	人 人	可	參	與。
<u>1</u> <u>1</u> <u>1</u> <u>6</u>	<u>7</u> <u>7</u> <u>7</u> <u>5</u>	<u>6</u> <u>6</u> <u>5</u>	#4	4	<u>5</u> — <u>5</u> · <u>0</u>

1·1 1 5 | 3 3 3 1 | 5·6 5 4 | 3 4 5 | 1·7 1 2 |
志願服務。 志願服務。 人生服務 為目的。 確實有意

3· 0 | 4 4 4 2 | 3 3 3 1 | 2·3 2 1 | 7 6 5 0 |
義。 志願服務。 志願服務。 人生服務 為目的。

5 5 4 | 3·4 2 | 1 — | 1 — | 1 0 :||
確實 有 意 義。

(78080717)

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

高齡志工多元服務手冊 . 107 年度

衛生福利部編輯 . —臺北市：衛福部，民 107.11

122面；257 mm × 182 mm

ISBN 978-986-05-6591-1 (平裝)

1.志工 2.老年 3.手冊

547.16026

107013439

高齡志工多元服務手冊

出版單位：衛生福利部

發行人：陳時中

編輯單位：衛生福利部(社會救助及社工司)

主編：李美珍

編輯委員：江國仁、陳青梅、楊培珊、賴兩陽、劉香梅 (依姓名筆劃排)

執行編輯：蘇昭如、王燕琴、蔡適如、郭玟玟、莊敬

撰稿學者：石泐、成亮、朱芬郁、李秀娟、李孟芬 (依姓名筆劃排)

設計：寰宇軒行股份有限公司

地址：臺北市南港區忠孝東路 6 段 488 號

電話：02-85906666

GPN：1010701407

ISBN：978-986-05-6591-1 (平裝)

出版日期：中華民國 107 年 11 月