

出國報告（出國類別：考察）

102 年青年志工競賽績優團隊 海外參訪

服務機關：教育部青年發展署

姓名職稱：宋廣英組長、
吳正煌科長

派赴國家：香港

出國期間：102.8.5—102.8.9

報告日期：102.8.28

摘 要

本署每年舉辦青年志工績優團隊全國競賽，本次考察係率領101年8大競賽類別第一名績優團隊8名代表，至香港志工組織進行交流與參訪，分享志工服務經驗，增進青年的國際視野。香港在國際間占有重要地位，同時在推廣志願服務也有豐富經驗，此次參訪時間為8月5日至9日，由中華民國青年創業協會總會協助承辦行政庶務事宜，參訪機構為東華三院社會服務科、香港傑出青年義工協會、香港中華基督教青年會、香港義務工作發展局及香港明愛鄭承峰長者社區中心，為香港青年志願服務主要推動單位或規模較大之社會服務機構。

參訪期間各單位皆悉心接待，團員亦認真參與，雙方熱絡交流，使得參訪收穫豐富，充分了解當地志工招募、轉介服務、服務推廣及服務模式等當前趨勢，並考察香港傑出青年義工協會、大學及學院青年會等新興服務推廣組織運作模式及相關制度，對於我國加強青年志工參與業務有相當助益，並有助於鼓勵參與團員培養服務熱忱，持續投入志願服務的行列，激發服務潛能，拓展國際視野，增進未來推動志工相關業務之知能。

目 錄

壹、目的.....	1
貳、參訪過程.....	2
參、參訪內容.....	4
肆、心得及建議.....	10

壹、目的

前青輔會自民國90年起加入全球青年服務日（GYSD）推動國家，引領臺灣青年投入志工服務行列，97年起落實馬總統青年政策「臺灣小飛俠計畫」，成立區域和平志工團，號召國內青年在臺灣與國際間參與志願服務，並配合國際志工日於每年12月辦理區域和平志工團團慶大會及表揚典禮，以獎勵優秀青年志工團隊，組改後本署續以推動。

為激勵青年參與志願服務行列，讓服務成為臺灣青年的風氣，並增進與其他國家組織相互瞭解及交流，培養青年對國際社會關懷，本署每年舉辦青年志工績優團隊全國競賽，101年從8個競賽類別333隊中，評選出各類第一名績優團隊，各團隊派代表組成參訪團，至亞洲鄰近國家志工組織進行交流與參訪，分享志工服務經驗，增進青年的國際視野。

本次參訪行程地點為香港，香港在國際間占有重要地位，同時在推廣志願服務也有豐富經驗，該政府積極促使志工服務普及化，並努力爭取各界人士參與及資源的挹注，期能將香港志願服務國際化，推展到世界各地。有鑒於此，本次參訪希望藉與當地民間組織團體的交流，讓本國青年志工拓展視野，分享志願服務經驗，增進雙方互相瞭解。

本次參訪時間為8月5日至9日，安排考察香港5個推動志願服務業務民間非營利組織，並由中華民國青年創業協會總會協助承辦參訪聯繫、交通膳宿等行政庶務事宜。參訪團隊成員包括社區類代表國立臺灣師範大學王滢綾、環境類代表中原大學李育昌、文化類代表輔仁中學武杰、科技類代表中原大學劉芳琳、健康類代表臺北醫學大學劉平成、教育類代表嘉義女中楊承澤、國際類代表政治大學楊家睿、僑校類代表國立臺北教育大學陳允芃，計8位青年志工共同組成。

貳、參訪過程

一、第一天：8月5日(星期一)

由臺灣桃園機場出發前往香港國際機場，入住飯店，並了解當地民俗風情及社區發展。

二、第二天：8月6日(星期二)

參訪東華三院社會服務科義工服務推廣委員會

1、出席人員：姚子樑社會服務總主任、婁振陽區域主任、黃曉君助理策劃主任

2、參訪重點：了解東華三院義工服務推廣及賦予志工的任務，以及機構給予弱勢族群的協助。

三、第三天：8月7日(星期三)

(一) 參訪香港傑出青年義工協會

1、出席人員：何成喜會長、鍾浩峰外務副會長、羅蘊聰內務副會長等

2、參訪重點：了解香港傑出青年義工協會之組織運作，以及如何推動義工服務。

(二) 參訪香港中華基督教青年會(YMCA)

1、出席人員：李婉儀名譽學生事務助理主任、方文雄助理學生發展主任、余安助理程序幹事

2、參訪重點：了解大學及學院青年會的成立理念及運作，以及體驗學習平臺及志工所扮演的功能角色。

四、第四天：8月8日(星期四)

(一) 參訪香港義務工作發展局

1、出席人員：劉定忠經理、李安妮主任等

2、參訪重點：了解義工轉介服務、專才義工網、4C 青年義工領

袖計畫之運作，以及義工於災變中的角色及服務

(二) 參訪香港明愛(鄭承峰長者社區中心)

1、出席人員：賴婷芳主任

2、參訪重點：了解如何培訓義工協助弱勢長者，以及義工之管理制度。

五、第五天：8月9日(星期五)

前往香港國際機場搭機返回臺灣桃園機場。

參、參訪內容

一、東華三院社會服務科義工服務推廣委員會

東華三院起源於1870年代，是香港歷史最久遠及規模最大的慈善機構。從一個在廟宇內的小小的中醫診療亭開始，東華三院一直致力為大眾市民提供多元化的服務，包括醫療服務、教育服務及社區服務。東華三院目前在全香港設有264個服務單位，員工人數13,086人。2013-14年度總經費14億3千萬港幣(約新臺幣65億元)，68%來自政府資助。

東華三院社會服務科是以「優質照顧，全人發展」為服務宗旨，為社會人士提供高素質的福利及公共服務；並透過鼓勵參與，發掘個人潛能及能力以提升幼兒、青少年、長者及弱能人士的全人發展，使他們有豐盛的人生。服務範圍由五個服務部所組成，包括安老服務部、青少年及家庭服務部、復康服務部、公共服務部和策劃及發展部。服務範圍包括安老服務、青少年及家庭服務、復康服務、公共服務及社會企業。現時社會服務科轄下共有180個服務單位，員工4,361人。2001年配合國際志工年，成立「義工服務推廣委員會」，統籌及發展社會人士參與東華三院的義工服務。

義工隊目前僅有約 200 人，由於一般個別青年志工招募較為困難，紀律及承擔性較差，東華三院轉而與企業合作提供志工，企業志工較有組織，兼具專業知識與資源，不僅有助形塑企業形象，也對建立企業員工凝聚力、社區關懷及人文精神大有助益，並成為員工的家庭教育及休閒活動。在香港社會提倡企業公民責任的風潮下，加上東華三院在香港具有良好公益形象，東華三院與企業志工夥伴合作關係得以成功發展，推展機構的義工服務。

二、香港傑出青年義工協會

香港傑出青年義工協會於 2004 年成立，由社會福利署推廣義工服務督

導委員會每年遴選的香港傑出青年義工所組成。宗旨為匯聚香港傑出青年義工力量，以身作則、身體力行參與義務工作，並透過籌劃各項義工服務，推廣義工精神，以及支持「社會福利署推廣義工服務督導委員會」推動學生及青年積極參與社區義務工作。

社會福利署推廣義工服務督導委員會每年遴選 20 位 16-24 歲之香港傑出青年義工，其中 12 位擔任本協會幹部，每月召開 1 次常會，舊會員每年亦會推派 2 位顧問給予指導。目前會員總數約 250 人，須繳會費，每年召開 1 次會員大會，討論會務，並籌募運作費用。協會之前每年經費約 2 至 4 萬港幣(8 至 16 萬新臺幣)，今年因辦理較多活動，增加為 10 萬港幣(40 萬新臺幣)。社會福利署給予部分經費支援及意見指導，但尊重協會獨立運作的自主權。主要推廣活動為配合社會福利署推動「義工運動」，至各校進行講座及宣導活動，另亦辦理「義話筆說」服務推廣計畫設計比賽及嘉年華會等活動。

三、香港中華基督教青年會(YMCA)

香港中華基督教青年會創立於 1901 年，為達成「以奉行基督教教義，養成青年完全人格及服務社會為宗旨」，藉著一群熱心的基督徒領袖和義工，協力推廣多項程序活動，使會友及參加者從活動中得著幫助。近年來，多種事工，在政府、眾多團體及教會的支持下，服務區域遍及港島、九龍、新界各地，服務單位逾 40 個，會友人數逾 7 萬人。

青年會運動本身即為一個義工運動，因此該會鼓勵社會人士參與義工活動，付出愛心，除致力服務本地居民，亦積極推動國際及內地事工。該會招募來自不同年齡、階層及行業之義工，務求凝聚義工力量，為社會建立一個跨年齡、跨界別的義工社群。

隨著香港高等教育的普及，大專校院成為該會接觸青年人的重要渠

道，為栽培青年成為青年會及社會未來接班的領袖，2003 年開始在香港各大專校院設置大學及學院青年會，至 2013 年已在 8 所大專校院設置 9 個服務單位，會友超過 5,400 人。這些服務單位由學校提供場地、硬體設施及運作經費，青年會派駐 1-2 名專業人員於該校擔任學生發展主任(身分同時為學校職員)，在校內透過領袖訓練、小組活動、個別輔導及諮詢服務，協助學生建立學業及就業方向，提升其溝通技巧、組織及解決問題能力。另亦透過青年會強大國際網絡，安排學生至不同國家服務、考察及實習，開拓青年視野，學生足跡遍布 20 多個國家，相關費用原則上由學生自費，青年會僅補助少許。大學及學院青年會在校會員人數眾多，顯見此模式推動已漸趨成熟、茁然有成，因此 2013 年成立大專及學院青年會香港協會，加強各服務單位學生幹事之聯繫，共同推動當地之青年運動。

四、香港義務工作發展局

義務工作發展局 1970 年成立，為非營利機構。經費主要來自香港政府、香港公益金、香港賽馬會慈善信託基金，以及各界的捐助。該局致力承擔樞紐角色，積極推動及發展持續的義務工作，以締造一個文明和關懷的社群。透過與社會各界建立夥伴關係，合力推動義工的參與，促使提供增值及優質的義工服務。該局著力培訓義工的能力，成立了香港首間義工培訓及拓展中心，舉辦不同類型的訓練課程予義工和任用義工的人士，並提供組織及管理義工的專業顧問服務，出版義工資源管理及義工訓練資料，製作影音教材，務求促進義工資源得以有效發揮及運用。該局同時是聯合國義工計畫組織的合作機構，協助在香港招募專才，為發展中地區提供義工服務，促進當地發展，亦是國際志工協會的香港地區代表，每年派出代表參與國際及地區會議，促進義務工作的交流和聯繫，擴闊視野。

此次參訪重點為機構義工轉介服務、香港義工團、專才義工網及 4C 青年義工領袖計畫之運作，以及機構義工於災變中的角色及服務。

(一)義工轉介服務：由需義工協助的服務機構進行登記，並繳交費用(2 年 1 期)，再依服務機構的性質、義工的技能及興趣要求做配對及轉介，目前登記機構數為 614 間，約占香港機構總數 1/5，媒合成功率約 95%，1 年轉介 52,629 人次。

(二)香港義工團：分個人會員及團體會員，個人會員 6 歲以上香港居民即可加入，未滿 15 歲者須監護人同意。兩類會員皆須繳會費(2 年 1 期)，全日制學生及 65 歲長者可半價優待。目前個人會員有 8,306 人，其中男性 3,015 人(36%)、女性 5,291 人(64%)；團體會員有 150 多間，含政府單位、非營利團體及企業等，總計約 2 萬多人。

(三)專才義工網：目標為發展有專才技能的義工，提供具素質的專才義工服務，服務模式除了透過義工資源庫系統，評估個別義工專才、經驗及服務選擇，而與社會服務機構配對及轉介，還設置了 12 個專才義工服務隊，以自主管理模式，量身打造社會服務機構及社區所需要的服務。目前服務隊提供 4 類服務：

- 1、友伴服務：如同心者服務隊(情緒支持自殺傾向長者)、彩虹閱讀獎勵計畫(為在囚人士批閱心得報告)等。
- 2、社區及文化服務：如學生服務支援隊、社區綜藝服務隊、音樂創意隊、社區服務導遊隊、社區共融服務隊等。
- 3、健康及個人照顧：如家居維修服務隊、社區健康服務隊、理髮義工隊等。
- 4、其他專業服務：攝影義工隊、資訊科技義工服務隊等。

(四)4C 青年義工領袖計畫：4C 指信心、勇氣、關愛及承擔，透過此計畫讓志工多一些參與、體驗及歸屬感，提升個人品格及對社會的關懷，

並從志願服務參與者轉為策劃者。執行方式為辦理跨校的青年義工領袖培訓營，協助學校建立一支具承擔的核心義工團隊，並支援青年義工領袖在校內推展及組織相關服務。2011-12 年度即培訓了 220 位青年義工領袖，協助 10 間中學建立 12 支義工團隊，動員 1,270 名學生參與 70 多項義工服務。

(五)義工於災變中的角色及服務：該機構曾提供大陸四川震災等相關災變協助服務，例如辦理愛心時間大募捐等活動，鼓勵香港市民、機構或團體於 5 年內捐出 100 小時，支援四川災民。義工角色為配合救災人員，支援相關服務，但要確認自己至災變當地可自理生活，才透過相關機構前往服務；要以災區居民需求及狀態為優先考量，避免不合宜的言行。

(六)其他：該機構設有榮譽義工大使、義務職員等制度，前者係邀請藝人等社會知名人士擔任，出席推廣義工服務相關活動代言，以捲動服務風潮，例如譚詠麟、莫文蔚、李克勤、關心妍、余文樂等；後者則為由志工擔任機構之無薪職員，發給職員證及名片等，至少承諾服務一年，全職者每月至少服務 32 小時，兼職者每月至少 16 小時。

五、香港明愛(鄭承峰長者社區中心)

國際明愛服務範圍遍達全球 200 多個國家。每個明愛組織皆肩負著「共建一個擺脫貧困、消除隔膜的社群；共建一個人人平等、充滿愛心的融和世界」的重大使命。香港明愛於 1953 年 7 月由天主教香港教區創立，目標是為貧苦大眾提供救濟及康復服務，也是國際明愛 162 個成員組織之一，透過屬下七個部門，包括扶幼服務、青少年及社區服務、家庭服務、康復服務、安老服務、社區發展服務及其他社會工作服務，在社區內為弱勢社群提供適切的服務。

鄭承峰長者社區中心係提供社區長者社交及文康活動、教育服務、義工服務及培訓、健康服務、社區教育、外展及互助網絡等服務，期望能因應長者的需要及專長，提供適切社區支援服務，並根據社區之獨特性及資源，建立關懷長者之社區，亦提倡長者參與社區事務。中心採會員制，每位受服務長者會員年繳港幣 32 元(約新臺幣 128 元)會費，而義工除協助中心辦理相關活動及文書作業，還針對隱蔽或獨居長者、新來港人士進行關懷訪視。8 成義工為 60 歲以上長者，其餘亦有青年參與中心義工服務，中心亦提倡由長者帶領青年學生志工一起進行訪視，可學習瞭解長者的需要，以及如何與服務對象互動。

肆、心得及建議

香港在英國長久統治之下，民間社會服務相關機構發展蓬勃，許多地方值得國內借鏡，本次考察收穫不少。但由於香港在志願服務業務並未單獨推動青年志工，僅在社會福利署推廣義工服務督導委員會之下，設有學生及青年義務工作推廣小組，所以大部分推動工作都是以整體志願服務為主體；另外，香港人口雖然有 7 百多萬人，畢竟只是一個城市，在交通及組織運作上較為便利，這點和臺灣的狀況亦有所不同，所以在引進其相關作法時，仍應考量雙方客觀結構的差異，以及實務上在臺灣的可行性問題。以下就此次考察中得知較嶄新的幾項重點，說明心得感想，並評估其在臺灣實施的可行性：

一、企業志工：如前所述，企業志工較有組織，兼具專業知識與資源，不僅有助形塑企業形象，也對建立企業員工凝聚力、社區關懷及人文精神大有助益，並提供員工的良好家庭教育及休閒活動；過去國內青年志工的推動較著重於一般社會青年及學生志工，對於企業志工較少著墨，可能一方面因為企業志工難以切割僅在 30 歲以下之青年，而且 30 歲以下之社會青年處在就業及建立家庭等重大生涯發展的起步階段，較難投入許多時間於志工服務，所以青年志工較無法以企業志工模式推動，然而志願服務主管機關衛生福利部應該就推動整體志願服務的角度，加強倡導企業志工，並形塑企業社會責任的文化，帶動企業員工投入志願服務的風潮。

二、香港傑出青年義工協會運作模式：香港傑出青年義工協會的運作模式優點為由具有豐富志工經驗的青年組成社團，自主籌劃及宣導志願服務，且代代相傳，愈來愈壯大。對比過去青輔會曾設置的校園推廣大使，雖然人數較多，但相關能力參差不齊，又是單槍匹馬在自己學校推動，無同儕及組織為後盾，承辦人員督導也相當困難，致使成效較為有限，因此香港傑出青年義工協會模式顯然較為優異；但是臺灣的地域幅員較為

廣闊，來自不同區域的青年無法以社團方式每日聚集與互動，此方式僅能在部分設有較多大專校院之都會區進行，然而若與本署有相當空間距離，也容易造成溝通及督導的障礙，或許可考慮在地方政府層級施行較為妥適，然而本署目前在地方政府並無業務對口單位，恐不易推動。

三、大學及學院青年會運作模式：大學及學院青年會的運作模式對學校、NPO 及學生都有助益，然而此進駐校園的模式若在臺灣推動，首先即會面臨公平性的質疑，因為哪些團體可以在校園內派駐人員，並使用學校的名義與資源吸收學生，需要有很明確的標準，否則民代及輿論恐怕會認為是在圖利特定團體。另外，香港的服務很著重培養青年領袖，除了辦理一些領袖訓練活動，也推動 4C 青年義工領袖計畫，讓青年從志願服務參與者轉為策劃者，然而在訓練過後，如何讓青年在各校或各社區繼續推動服務，仍有賴於組織力量的支持及資源的挹注，因此大學及學院青年會運作模式有其優勢，不然就必須融入學生社團或社會團體體制，才能有組織地推動服務。

四、義工轉介服務模式：香港義務工作發展局的義工轉介服務雖有其績效，不過一方面是志工及機構都必須收費，以維持基本運作，也讓參與志工及機構認真看待及參與，二則參與的機構還是以中小型機構為主，因為大型機構自己有獨立的義工隊或是招募管道，也因此大約僅 5 分之 1 的機構參與此轉介服務，此模式若在臺灣施行，一則大家對於繳費應該有所疑慮，二則受機構數量較多及幅員較廣等因素影響，轉介服務恐不易推動，所以志願服務主管機關衛生福利部(過去為內政部)「志工服務資訊網」及研考會「網際營活網站—非營利組織共通作業平臺」都有提供民間團體刊登招募志工訊息，但使用率不高，民間的喜馬拉雅基金會經營的臺灣公益資訊中心(公益人力銀行)亦有提供民間團體刊登招募志工訊息，至於本署區域和平志工團網站及臉書則是由本署代為轉貼需要青

年志工單位的訊息，其中區域和平志工團臉書粉絲專頁目前有高達約 17,850 位會員，也無須收費，算是不錯的媒合介面。

五、榮譽義工大使：香港義務工作發展局設有榮譽義工大使，邀請藝人等社會知名人士協助推廣義工服務，未來本署可考慮仿效設立青年志工榮譽大使，以進一步宣導捲動服務風潮。

六、義務職員制度：香港義務工作發展局設有義務職員制度，由志工擔任機構之無薪職員，發給職員證及名片等，因涉及公務人力制度，目前本署應該無法推行，但是未來青年志工中心及民間團體如有人力需求，可考慮將資深或績優志工轉為義務職員，區分出不同參與程度的志工。

基於以上心得及評估，茲針對本署青年志工業務提出建議如下：

一、設立青年志工榮譽大使：邀請國內知名青年擔任青年志工榮譽大使，協助推廣青年志工服務，捲動青年志願服務風潮。

二、青年志工中心建立義務職員制度：針對青年志工中心業務推動之人力需求，建立義務職員制度，將資深或績優志工轉為義務職員，發給職員證及名片等，以增進志工對中心的認同及貢獻。

三、參訪機構之安排：此次參訪機構之選擇及安排尚稱合宜，然而是因為剛好有適當人選可諮詢提供建議，並且香港地區使用中文，上網搜尋資料尚屬簡便；然而未來若前往其他不同語言之國家考察，對於機構之選擇有其困難度，建議國際體驗及學習組以及外交部 NGO 國際事務會，在平時推動國際志工及交流相關活動時，能與亞太地區各國之志工組織建立友好關係，俾便透過該國相關組織提供參訪建議及相關協助，並可安排讓兩地青年交流服務經驗，及請外交部協助安排參觀外館，以擴大考察之成效。

綜上，香港人口密集，雖然回歸中國後，目前經濟發展呈現出榮景，但也與我國一樣出現貧富差距惡化的情況，香港政府積極推動義工運動，希望大家在繁忙的生活中，與家人及朋友一同善用餘暇，參與義務工作，關懷他人，發揮互助互愛的精神，為有需要人士的生活添上色彩，做有意義的事；我國的志願服務潮流也正蓬勃發展，無論在服務宣導及推動模式，彼此都有可學習借鏡之處，未來可多加交流，共同提升青年志工服務的質與量。

