

出國報告（出國類別：考察）

105 年青年志工績優團隊新加坡參訪

服務機關：教育部青年發展署

姓名職稱：宋廣英組長、邱靜頤科員

派赴國家：新加坡

出國期間：105 年 7 月 18 日至 7 月 22 日

報告日期：105 年 9 月 22 日

目 次

- 03 壹、目的
- 03 貳、團員名單
- 04 參、參訪行程
- 04 肆、參訪組織介紹
- 07 伍、心得與建議
- 09 陸、活動照片

壹、目的

為落實、鼓勵青年關懷本土發展、關心國際社會，召喚青年們積極參與臺灣與國際間扶貧、濟弱、永續發展的志工服務活動，教育部青年發展署每年舉辦「青年志工績優團隊全國競賽」，104 年共分為六大服務面向，包括科技、教育、社區、環境、文化、健康；分為四大競賽組別，包含青卓組、青年組、青少年組及國際組。並於隔年邀集各組第一、二名團隊，推派代表組成海外參訪團，赴亞洲鄰近國家參訪志工服務組織及大專校院，與當地志工組織交換志工服務經驗，增進青年國際視野。

新加坡政府成立了「文化、社區及青年部」，加強與社區聯繫關係，促進志願服務和慈善精神，同時作為與青年的聯繫管道。另因應高齡化社會的來臨，新加坡亦規劃由「文化、社區及青年部」及「衛生部」負責老年人樂齡服務的規劃、發展及規範，致力於志願服務發展及樂齡服務。新加坡除政府正式成立的單位辦理志願服務外，亦鼓勵民間非營利組織持續提供志願服務活動，甚至有社會企業一同投入志願服務工作、培育弱勢者工作、生活技能等。

本次參訪洽定於 7 月 18 日至 22 日前往新加坡參訪四家志願服務組織及一家大專校院，由去〈104〉年青年志工績優團隊競賽各組第一、二名派員組成 105 年青年志工參訪團赴新加坡參訪。

貳、團員名單

機關/團隊名稱	姓名
教育部青年發展署	宋廣英
教育部青年發展署	邱靜頤
楓杏社會醫療暨醫學知識推廣服務隊	蕭韜文
長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院大專志工隊	陳雨萱
藻礁志工隊	曹思源
國立嘉義女中幸福小太陽志工團	鄭竹秀
2015 志在青海	林育萱
楓杏醫學青年服務團	張恕桓
輔仁大學印度垂死之家服務學習團隊	張芷晴

參、參訪行程

日期	行程
7 月 18 日(一)	去程
7 月 19 日(二)	參訪廚尊〈Dignity Kitchen〉
7 月 20 日(三)	參訪新加坡紅十字會 參訪南洋理工大學
7 月 21 日(四)	參訪馬林百列家庭服務中心—Montfront Care 參訪新加坡 YWCA
7 月 22 日(五)	回程

肆、參訪組織介紹

一、廚尊〈Dignity Kitchen〉

(一) 組織介紹：

廚尊是一家社會企業，以營利方式來獲得組織經費，用來培育、訓練弱勢族群及殘疾人士工作及生活技能，是新加坡第一家訓練弱勢者及殘疾人士的「小販培育學校」。除了培育、訓練等在職培訓外，每日還免費提供午餐給安養院、療養院的老人用餐。

(二) 主要業務：

1. 培訓弱勢者及殘疾人士餐飲職業訓練：廚尊提供工作環境〈餐廳〉給更生人、單親媽媽、身障人士、自閉症患者等弱勢者，供他們學習工作及生活技能。每年約有六梯次的培訓期，每次培訓期約六週。在廚尊的餐廳裡有不同的攤位，弱勢者可以學習不同的食物烹飪方式，也可以學習洗碗、收帳等工作。廚尊會依照每人不同的學習情況，安排至其最適當的位置，且培訓結束後，廚尊會協助媒合工作機會。
2. 免費提供年長者午餐：廚尊每日會提供約 40 位老人至廚尊餐廳免費用餐，這些年長者皆是長期居住在安養院、療養院或是醫院，甚至有些是行動不便的老人。廚尊與前述機構合作，讓長期住院的年長者利用中午用餐時間，到安養院、療養院、醫院以外的地方休息用餐，廚尊並提供遊樂設施給年長者使用，
3. 資源聯結：與新加坡相類似的社會企業互相聯結，形成資源網絡，共同面對社會問題。

二、新加坡紅十字會

(一) 組織介紹：

紅十字會是歷史悠久、規模龐大的全球性非營利組織，在世界各地都有許多分會。新加坡紅十字會宗旨是領導人道組織帶給人類和諧及尊嚴，不僅到東南亞、中國等地區提供災害救援服務，亦在國內提供醫療照護、捐血、照顧殘疾人士等服務。

(二) 主要業務：

1. 國外服務：

- (1) 災害救助：新加坡紅十字會在鄰近國家(如：印尼、柬埔寨、尼泊爾、菲律賓、中國、非洲等地)發生天然災害時，希望在 48 小時之內，提供醫療、食物、水、衛生設備、心理治療等服務。
- (2) 國際合作：與當地政府或是民間組織共同合作，提供基礎建設重建、食物捐贈、醫療接種疫苗、農業計畫、緊急急救站、房屋建設計畫等。亦提供人道計畫，主要改善當地生活條件。

2. 國內服務：

- (1) 捐血、殘障之家、食物援助、醫療照護、社區急救站。
- (2) 招募企業、青年志工：新加坡紅十字會透過與企業合作，部分企業給予贊助，而新加坡紅十字會替企業員工辦理一些志工活動，員工參與志願服務活動，不僅可幫助他人，亦同時對企業產生歸屬感，增進感情。另新加坡紅十字會透過學校社團招募青年志工，希望號召更多青年投入志願服務行列。此外亦提供急救志工們急救教育之相關訓練，培養志工一定的專業力。

三、 南洋理工大學：

(一) 學校簡介：

南洋理工大學是新加坡著名的公立研究大學，在世界大學的排名維持前 50 名，而在亞洲大學排名亦維持在前 10 名。校地幅員十分廣大，分為二校區，另南洋理工大學分為四個學院〈工學院、理學院、商學院及文學院〉所組成。具有許多研究中心及機構，在科技的創新、研究方面，享譽國際。此次學校安排與該校的服務性社團〈Welfare Services Club〉進行交流。

(二) 服務性社團介紹：

Welfare Services Club (WSC)是南洋理工大學裡最大的服務性社團，社團成員約有 1,200 人，服務面向非常多元。主要可區分為二種服務形式，一為經常性服務，另一為特別性服務。

1. 經常性服務(Regular Service Projects, RSP)：

服務內容包含聾啞服務、老人服務、智能不足者服務、身障人士服務、視障者服務、青年服務及孩童照護，都會定期舉辦活動及依照對象不同，提供不同服務內容。

2. 特別性服務(Special Projects)：

包含國內計畫及海外計畫兩部分，志工將會從中學習各種不同技能，如企業經營能力、管理技能、規劃技能、協調合作技能等。活動包含卓越成長營、挑戰極限活動、點燃挑戰、運轉希望計畫、志工管理及海外志工考察。

除前述兩種服務內容，Welfare Services Club 亦有其他各種不同志工服務活動，如社區服務日、在校園舉辦一週的分享活動等。

四、 馬林百列家庭服務中心(Marine Parade Family Service Center)：

(一) 組織介紹：

馬林百列家庭服務中心是志工組織蒙福關愛(Monfront Care)旗下其中一個服務機構，係在 2,000 年時於新加坡東南區的馬林百列區所成立，專為貧困家庭及

弱勢社群提供專業協助，是一種社區全方位長者服務中心。

(二) 主要業務：

1. 馬林百列家庭服務中心對社區提供完整的社會服務，包含：
 - (1) 推薦及提供社區成員有關社會服務的項目及資訊。
 - (2) 社工師定期調查及評估各種個案，如獨居者或弱勢家庭情形或是利用正式、非正式管道提供相關資源來增強其經濟、心智、情緒等服務。
 - (3) 進行工作坊或是團體治療活動來協助、諮詢前述個案，並透過專業社工師對低收入戶者、弱勢者等提供、教導發展技能、知識。
 - (4) 針對不同社區的需求，提供其它各種延伸的活動，來教育社區內的民眾、長者可獲取幫助的資源。
2. 馬林百列家庭服務中心針對樂齡長者提供了兩種社區活動：快樂學堂(yaH!)及快樂中心(Goodlife!)。以下試就二計畫活動說明之：
 - (1) 快樂學堂：

快樂學堂於 2005 年成立，是新加坡首間為樂齡長者所設置的學校。透過循序漸近的學習系統，利用社會學習(Learning)、社會行動(Action)及社會運動(Movement)三步驟，使得樂齡長者能有效改變心中思想，產生積極、正面的心理狀態〈即活躍樂齡〉，進而進入社區推動和改變社區民眾及長者的觀念，將活躍樂齡的思想感染整個社區，甚至是全新加坡。
 - (2) 快樂中心：

快樂中心提供各種活化、訓練年長者的活動，透過各種訓練活動對年長者傳達身體及心理知識。社區資源支持團隊(Community Resource, Engagement and Support Team, CREST)是社區網絡的連結中心，照護者會針對不同長者提供不同的照護，社工師也會依照不同的樂齡長者需求給不同相關的社區資源，此外對於 50 歲以上的長者，會給與仔細的居家健康照護，診斷慢性疾病等問題，並定期追蹤、監控年長者的健康情形。近年更創立了快樂廚房，讓社區中的年長者一起共同煮飯給社區中的獨居老人，或是身體不方便的長者食用。希望社區的獨居長者遠離社區隔離的問題，多與外界接觸。

五、 YWCA of Singapore

(一) 組織介紹：

YWCA 是一個全球性知名的非營利組織，宗旨希望透過各種方式及活動來改善或促進婦女的發展及社會地位，然而隨著時代的發展轉變，YWCA 也逐漸改變了服務內容，除了原宗旨保障及促進女性的發展，也慢慢擴及到服務低收入戶家庭、老人及兒童服務、服務身心障礙者…等。

(二) 主要業務：

1. 孩童照護：提供低收入戶家庭的小孩課業輔導課程，並成立兒童發展中心，在課程中不僅加強學童課業知識，亦提升學童自信心、教導正確、積極的價值觀念。
2. 供餐服務：從 1997 年開始執行食物發送(Meals- on-Wheels)的計畫，至今約已提供 500 位低收入戶孩童(5-12 歲)、身心障礙者、年長者…等，每個禮拜皆會

將營養的食物送到需要幫助者家中

3. 物資救援：從 2010 年開始進行物資救援計畫(Sustenance for Families)，為了減輕低收入戶的經濟負擔，每個月低收入戶者可依照其需求領取基本日常所需品，如：米、食用油、罐頭、乾糧等。
4. 婦女職業訓練：從 2015 年開始協助低收入戶家庭的母親重回職場的職業訓練(Empowering Mums)，教導專業技能，以提升其自信心，幫助低收入戶家庭婦女重回工作職場。
5. 激發孩童潛能：從 2012 年開始著手進行各種能激發學童潛能的課程(Workz-on-Wheels)，希望給予學齡前的學童一個激發自身潛能的機會，每個月至少進行兩種工作坊課程，逐漸滲透並給予學童實用性的技能，讓其了解自身的喜好。
6. YWCA House：從 2013 年開始提供 18 至 25 歲的女性，为了更好的未來生活，有重新開始、重建人生的一個平臺。YWCA 提供的旅社僅收取低廉的租金，而是扮演一種中繼站的角色，希望可以減輕 18 至 25 歲的婦女、低收入的女性經濟上的負擔，而無後顧之憂的去為了自己的未來生活努力學習、工作。

伍、心得與建議：

- 一、新加坡強調菁英社會，法律嚴格，抽取高額稅收，新加坡政府亦加強完善的社會福利制度，走在新加坡的街道上看不到行乞者的身影。菁英社會強調努力，就能夠有出頭的機會，但新加坡社會低層中仍然有弱勢族群存在，使得弱勢族群的生存空間越狹小。
- 二、新加坡的家庭服務中心做得十分好，目前新加坡共有 40 個家庭服務中心，深入社區就近關懷需求者，對於老人照護及弱勢關懷有很大的幫助，中心的社工師及輔導員均具有專業的資格證照，與其他社區的家庭服務中心建立良好、穩固的社區資源網絡，能夠有效利用社區的資源以提供給需要幫助的弱勢者。家庭服務中心亦倡導年長者自己照顧自己，共同為社區盡心盡力，甚至幫助其他需要幫助的年長者。
- 三、參訪廚尊〈Dignity Kitchen〉時，可以了解新加坡目前的社會企業運用仍在發展中並逐漸成熟，廚尊連結不同的社會企業，希望能擴大資源的連結及將資源分散到不同的地區、不同的族群。社會企業的角色定位複雜，既非企業但又需要利用營利的方式取得經費來提供服務弱勢者。在參訪的過程中，廚尊亦表示最大的困難點即是持續性的經費來源，目前廚尊透過企業商贊助經費、二手書店、開設管理及訓練課程〈收取較低的費用〉…等方式來籌措經費。未來將在其他國家也開立第二家廚尊，其目前最終目標希望能夠成為上市公司，強調透明度及責任感的公司。臺灣當前的社會企業亦逐漸開始發展，建議可多參考各國成功的案例，並加以轉化成符合臺灣社會的社會企業。
- 四、參訪新加坡紅十字會時，能發現這個國際性組織動員資源的能力非常強大、組織龐大、嚴謹，且非常積極的參與國際性的志工服務。尤其是針對救災型的服務，紅十字會更是不遺餘力的前往救援。新加坡紅十字會在從事他國的災害救

助時，會先派一支前導隊至該國災區評估現場災害情況，需要何種資源、多少人力、多少醫療用品，確認現場情形後，回報給新加坡紅十字會總部，再將所需的資源帶入災區。如現場評估紅十字會無法提供所需資源時，為避免影響災區的救助，也會立即判斷是否停止派員及運送資源的情況。這些組織能力都是我國非營利組織在運用資源時，可以值得學習之處，以避免資源過度集中某些需要幫助的弱勢或偏鄉，而將各種資源妥善分配。

- 五、南洋理工大學是全球非常著名的大學，剛進入校園時，校地幅員廣大，校園的建築物也十分的有特色。南洋理工大學的學生不僅在學業上有傑出表現，也十分活躍於課餘時間參與各種社團的活動。參訪南洋理工大學中最大的服務性社團，在參訪的過程中，南洋理工大學學生表示，新加坡政府並無規定學生參與志願服務需要經過何種訓練，且無提供相關補助。為了社團營運的經費，除了社員須繳交一定的社費以外，社員們還需要另外去籌措社團經費，如：回收瓶罐、報紙來轉賣；發送傳單；協助洗車…等方式。而對比起來，臺灣政府相當鼓勵學生參與志願服務活動，要求學生必須參加志工培訓課程，也會提供補助經費給學生進行志願服務活動來回饋社會。此舉不僅可讓學生提供服務時，對服務內容有一定的專業度及了解，也可以減輕學生於從事志願服務相關活動時，經費籌措的困難度。
- 六、參訪馬林百列家庭服務中心時，可以發現新加坡的家庭服務中心與臺灣的社區關懷據點十分雷同。家庭服務中心會針對社區中較為弱勢、貧困的年長者、孩童給予照護、補給品…等，除了經濟、健康上的支援，亦會有社工師針對不同個案給予不同協助。亦會邀請社區中身體尚健康的樂齡者，共同為社區提供服務。比較特別的是，新加坡每個社區的一樓都是開放的公共空間，不提供住宿。一樓的公共空間可改建為公共廚房，每天中午都有社區的樂齡者到公共廚房中烹煮中餐，提供給社區中的長者們食用。不僅可減輕社區中弱勢者的負擔，同時也可以增加社區的凝聚力。此外，家庭服務中心也會對樂齡者提供各種學習管道，彌補過去樂齡者無法學習的遺憾，更教導樂齡者對於生命的積極看法，進而帶回社區中影響其他的年長者，活絡整個社區。
- 七、新加坡 YWCA 跟臺灣 YWCA 服務性質較雷同，原先皆是為了提升婦女的社會地位，提供婦女各種的援助及輔導。而隨著時代的轉變，逐漸將服務內容及性質調整及擴大至老人、孩童、低收入戶者…等各種服務層面。與參訪前述四家志工服務單位不同之處，參訪新加坡 YWCA 時，接待人員只能聽懂簡單的中文，故在接待人員報告 YWCA 主要服務業務內容、回答問題時，全程都是使用英語對話。所幸本次參訪團的團員都能馬上轉換語言，用英語向對方解說各績優團隊主要的服務內容及回答、詢問問題。即使有時無法用英語準確表達所欲表達的意思，也能透過身體語言〈body language〉的方式，讓對方了解。故建議往後再邀請各績優團隊派員參加海外參訪時，應由有一定程度語言能力的團員代表出席，才能達到與各國志願服務單位交流、互動、參訪之目的。
- 八、另本次參訪活動中，安排三場與參訪單位志工及服務對象互動、接觸之活動。於廚尊餐廳中協助發送午餐給長者使用，並以帶動唱方式活絡現場；於馬林百

列家庭服務中心與樂齡志工一同玩互動遊戲；帶領新加坡 YWCA 課輔班的小朋友一同探索遊戲，團員皆表示十分有意義，不僅可以更深入了解參訪單位實際服務情形，也能於短暫時間內與彼此熱絡起來，建議往後參訪活動可安排類似服務活動。

陸、活動照片

序號	照片	說明
1		廚尊提供乾淨、友善的用餐環境，門口還放著親切的吉祥物，並放置小販培育等相關課程資訊，供民眾索取。
2		團員們仔細聆聽廚尊的楊經理解說各個攤販的配置、設施及小販的故事，並努力寫下筆記。
3		廚尊每日皆免費提供中餐給約 40 位行動較不便的老人，團員們現場協助發送中餐給年長者。

4		團員們向新加坡紅十字會國際部經理分享各團隊的服務內容，並向對方詢問問題。
5		團員們參訪結束後，邀請新加坡紅十字會國際部經理一同大合照。
6		南洋理工大學最大服務性社團的社長正在向團員們解說，該社團主要的服務內容及經驗，團員們皆仔細聆聽。

7		團員們與南洋理工大學服務性社團的社員們共同圍一個大圓圈，彼此討論互動熱烈。
8		團員將親手製作的卡片送給南洋理工大學服務性社團社長，彼此約定要繼續保持聯繫。
9		團員們向馬林百列家庭服務中心的專案經理家瑞詢問有關中心的服務內容，大家都很踴躍提問，家瑞是臺灣中正大學社會福利系畢業，中文十分流利。

10		團員現場帶動有趣的活動，並邀請馬林百列家庭服務中心的樂齡志工一同活動，彼此都玩得不亦樂乎。
11		位於馬林百列家庭服務中心一樓的開放式廚房，每日社區內的樂齡志工都會一同烹煮中餐供社區內的長者們食用，不僅幫助弱勢者，也增進社區的凝聚力。
12		團員們參訪結束後，與馬林百列家庭服務中心的工作人員及樂齡志工一同大合照。

13		團員們在新加坡 YWCA 參訪時，全程使用英文向對方介紹各團隊的服務內容。
14		與新加坡 YWCA 課輔班的小朋友現場玩遊戲、互動，團員們也發揮平日服務志工的本能，一下子就跟小朋友打成一片。
15		離開新加坡 YWCA 前，與課輔班的小朋友一同留影合念，大家都依依不捨地捨不得分開呢！