

出國報告（出國類別：國際會議）

參加 2017 年第 15 屆國際志工協會 亞太區域年會

服務機關：教育部青年發展署

姓名職稱：戴麟藹科長

派赴國家：馬來西亞

出國期間：106 年 11 月 22 日至 27 日

報告日期：107 年 1 月 17 日

摘要

教育部青年發展署自 105 年成立青年海外和平工作團，鼓勵青年從事海外志工服務，引導青年從臺灣走向世界，結合國內大專校院及民間團體資源，運用青年所學專長與知能，提供其他國家或地區有價值之服務，促使學生具備國際關懷之實踐力，同時激發青年志工對國際社會之使命感、責任感，履行世界公民與地球村成員義務，此外，藉由多元服務面向，促進青年參與國際事務，有助於達成聯合國永續發展目標(SDGs)，並期許在人類(Human)、地球(Earth)、繁榮(Prosperity)、和平(Peace)及夥伴關係(Partnership)五大領域有所提升。

本次第 15 屆國際志工協會亞太區域年會，主題為「志工力量：你改變了什麼？」，藉由六大議題「領導力」、「科技與社會創新」、「永續發展-貧窮、教育、氣候變遷」、「財務永續性」、「企業志工」及「策略夥伴關係」的分享，提供鄰近國家或同區域從事志願服務的政府部門及非營利組織等，進行交流與討論的平臺，吸收彼此的服務經驗，與世界接軌。

目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	1
參、心得與建議.....	7
肆、照片.....	11

壹、目的

為推動青年從事海外志願服務，與國際接軌，並了解亞太地區或鄰近國家推動志願服務的現況及新模式，教育部青年發展署派員參加本次第 15 屆國際志工協會亞太區域年會。

「國際志工協會」(IAVE) 成立於 1970 年，其宗旨在於透過各種方式，促進、加強和慶祝世界各地的志願服務，是一個由非政府組織、企業、國家志願服務中心和基層推動志願服務領袖所組成的全球網絡，成員遍布世界各地 70 個國家。

本次亞太區域年會，由馬來西亞主辦，32 個國家與會，主題為「志工力量：你改變了什麼？」，藉由六大議題「領導力」、「科技與社會創新」、「永續發展-貧窮、教育、氣候變遷」、「財務永續性」、「企業志工」及「策略夥伴關係」及約 123 位講者的分享，讓鄰近國家、同區域從事志願服務的政府部門及非營利組織等，進行交流與討論，吸收彼此的服務模式，讓志願服務能夠更加精緻，更符合被服務者需求。

貳、過程

一、開幕式

第 15 屆國際志工協會亞太區域年會，主題為「志願服務的力量：你改變了什麼？」，世界各地的志工會不斷提出新的想法，而在大多數情況下，志工是實現這些想法的人。本次年會將探討志願服務如何改變人們的生活，藉由不同的聲音及分享，激發參與者的對志願服務的想像。

新加坡非營利組織 National Volunteer & Philanthropy Centre 分享，它們的理念是想像及建立一個共好的城市，塑造一個給予的國家及文化，促進非營利組織、公司、公共部門和個人的夥伴關係，使新加坡的「給予」生態系統更加活躍，此外也透過故事的分享，影響心靈。

馬來西亞 iamFAITHMEN 組織分享，希望透過教育、鼓舞和機會來改變生活，渴望灌輸每一個人的自信，讓每個人都有能力做出改變。

Faizal Tahir 提出志願服務的新工具，他認為娛樂是可以作為志願服務的媒介，且媒體、創意行銷都有其重要性。

二、論壇及工作坊

(一)領導力：青年志工

青年志願服務對每個國家都很重要，這次國際志工協會亞太區域年會提供相關的論壇及工作坊，讓與會者了解該地區的組織正在為青年志工提供那些領導力協助，以支持青年參與志願服務。

馬來亞大學教授分享，馬來亞大學是馬來西亞首屈一指的高等教育機構，亞洲排名 24，世界排名 114，其願景希望學生在激勵、關懷和支持的校園環境中，發揮最大學業和個人潛能，而學校能夠提供優質、反應迅速及綜合性的服務和發展計劃，以加強學生的整體發展。Prof. Datuk Dr. Rohana Yusof 分享，學生在柬埔寨進行人道任務的成功故事，從 2015 到 2018 年，陸續加入不同的課程學群，如教育、社區發展、健康醫藥、農業環境、資訊科技及創業等，提供柬埔寨不同面向之協助。

馬來西亞世界青年基金會(World Youth Foundation)是一個國際非政府組織，目的為促進全世界有利於青年發展的青年方案的研究、發展並且記錄，以尋求在一系列問題上參與、授權和教育年輕人，此外透過人與人之間的交流為青年提供分享最佳實踐、建立聯繫和學習的機會，基金會的活動內容包括參與對話、會議、培訓、研討會、交流計劃、諮詢和研究等，基金會也關心環境永續議題，例如如何避免塑膠產品、減少食物浪費、盡量用走路、騎腳踏車、搭乘捷運的方式等等，以此呼應環境議題。

臺灣好人會館分享，在祖父節時發起「臨時孫子」的活動，邀請青年志工在全國 20 個車站，替上下階梯不方便的阿公阿嬤提行李，這項活動成功招募 200 名青年加入，一起傳遞服務美德。此外他們也發起「乘客協助運送蔬果」活動，因為颱風的關係，蔬果運送的交通受阻，好人會館發起請花蓮的乘客攜帶蔬果前往臺北，到臺北交由學生志工蒐集後，再運送給購買者。他們認為任何的行動都要貼近需求，用簡單的方法，把人們聚集再一起，形成團隊後思考解決方法，由下而上的讓政府看見新方式，並讓青年真實感受到，他們是有能力可以幫助別人的。

新加坡青年團(Youth Corps Singapore)分享：「你是我們的未來。你是理想主義者，充滿活力和熱情。出發，改變新加坡，改變世界，變得更好。為了幫助你做到這一點，我們將成立一個青年志工團隊。」，2013 年新加坡總理宣示成立新加坡青年團，目前新加坡青年團隸屬於文化、社區及青年部全國青年理事會下，希望將新加坡公民和 16 至 35 歲的青年聚集在一起，為年輕人提供一個學習新技能和志同道合同齡人交流的平臺。

新加坡青年團目前推動「領袖計畫」，希望促進青年、社區服務組織和更廣泛的社會之間的合作，以培養終身引領社會轉型的領導者。這個計畫主要培訓 17 至 25 歲的青年，透過公開的招聘流程，申請人必須經過選擇和評估的過程，以確定是否適合該計劃。參與計畫之青年會接受相關的培訓，例如發展社區領導技能、深入了解國家的問題和挑戰、學習評估社區需求、發展夥伴關係、領導自我並建立高績效團隊等等，並承擔 6 個月的社區計畫及參加由新加坡青年團組織的 1 個社區服務活動。另新加坡在烏節路的中心地帶設立「紅盒子」(The Red Box)，是青年聚集交流的地方，舉辦培訓工作坊、參加黑客松或類似的活動，讓青年可以構思、執行、與計畫督導諮詢、對話和參與其他會議等等，以激勵年輕人為社區做更多的事情。

(二)永續發展目標-聚焦於貧窮、教育及氣候變遷

永續發展目標涉及志願服務的多樣性，本論壇的講者將探索關鍵問題，如國際志工對永續發展目標的貢獻、跨國志願合作夥伴關係的挑戰和成就以及發展社區的重要性。

澳洲科廷大學(Curtin University)Dr. Peter Devereux 分享，他們針對在緬甸服務的澳洲志工進行焦點團體訪談，研究發現及回饋顯示，缺乏對永續發展目標的知識、了解及關聯，對志工來說會是障礙，但相對來說，正也提供一個機會讓志工去發揮展現如何規劃、募款及報告等能力，初步的研究結果，展現出國際志工對緬甸的發展是有所貢獻，與社區一起服務，建立雙方了解跨文化間的關係，這對永續發展目標而言是重要的，因為除了背負著在自己國家裡實踐永續發展目標的責任外，並同時也肩負潛在的共同目標，政府有加強對永續發展目標認可的責任，藉由認定或描述志工的角色、貢獻、影響等，讓永續發展目標更為落實。

另澳洲全球範圍公司(Scope Global)提供一份 2013-2016 年國際志願服務影響分析的研究報告，這項研究試圖捕捉國際發展志願服務 (IDV) 對於協助發展以及和人與人之間聯繫的獨特貢獻。研究發現 IDV 有助於相互能力建構，組織可以獲得的幫助是具體的技能和想法，不斷吸收創新思維，而志工獲得國際軟實力、專業經驗和對全球生活、工作有用的具體世界知識。透過將當地知識、經驗與志工的知識、經驗相結合，組織可以提高對永續發展目標實現的能力。此外，IDV 可為志工提供機會實踐和實際檢視對其他文化的開放性，發展他們的跨文化能力，也增強組織利用不同文化的能力。IDV 提供了一個實踐全球夥伴關係的空間，研究表明，在更廣泛的發展背景下，「夥伴關係」的概念意味著是一種分擔責任的觀點。

(三)領導力

對多元的尊重、包容是志工管理最好的實踐價值。這時段論壇將展示 3 個計畫，透過志願服務，提高身心障礙者、精神疾病患者和弱勢老年人的生活水平。

尼泊爾非營利組織 ENGAGE，關注青少年、青年身心障礙者及生活在社會的邊緣者，他們被剝奪了接受優質教育和平等找到工作的機會，他們最終失業，無法為家庭和國家的發展作出貢獻。ENGAGE 的途徑為：

1. 參與：利用體育運動來創造社會包容和意識。
2. 建立：利用軟實力和生活啟發教練實踐(coaching practices)，來發揮身心障礙者的潛力。
3. 連結：創造網絡機會，幫助創造新的專業連結。
4. 創造：幫助受益者把好的想法變成行動。

香港浸信會愛羣社會服務處，於 1978 年由香港浸信會聯會授權香港浸會大學（前稱香港浸會學院）籌辦浸信會愛羣社會服務處（前稱浸會愛羣社會服務處），並於 1982 年正式成立投入服務，內容包括幼兒學校、兒童及青少年、綜合家庭服務、長者綜合服務、精神健康綜合服務、臨床心理及輔導、就業及培訓、扶貧、少數族裔及社會企業等，服務對象年齡包括剛出生的幼兒到 90 歲以上的長者。這次會議，香港浸信會愛羣社會服務處主要分享「生命樹志工同行計劃」，該計畫是提供精神健康綜合服務，自 2004 年起推行，其目標為：促進社會人士與精神康復者及其家屬的交流、減少歧視及誤解，以達社區共融、提升志工對個人身心健康的關注。服務形式包含關懷熱線、定期以電話關懷、向缺乏社區資源之復元人士提供資料和情緒支援(每月 2 次)與服務對象一同參與社區中心活動，以建立其社區網絡。

經過 10 年推動「生命樹志工同行計劃」，香港浸信會愛羣社會服務處對此計畫進行回顧，運用焦點團體訪談，訪問員工及志工。員工表示，需要更關心志工招募和提供的服務，志工來自多元化背景是必須的，然

而由於平時工作量繁重，很難再將時間分配到志工管理上，所以更需要
在志工之間舉辦凝聚力的培訓。而志工表示，來自個案的認可非常重要，
他們想知道服務是否有影響個案、而組織的支持對良好的志工服務是很
必要。

Volunteering Australia 分享，澳洲人口約有 2400 萬人，其中 31%人口
為志工，所謂志願服務，澳洲定義為是為了共同利益而自願捐贈的，沒
有經濟收益。而 Volunteering Australia 制定國家志工參與標準，提供了一
個良好的框架，有「標準」更容易遵循，並且適應不同的組織類型和不
同形式的志願服務，8 個標準為如下：

1. 領導和管理：理事機構和資深職員，透過積極的領導文化及有效的管
理系統來支持志工參與。
2. 對自願參與的承諾：承諾志工參與是透過遠景、規劃和資源，並支持
組織的策略方向。
3. 志工的角色：志工從事有意義和適當的角色，有助於組織的目的、目
標。
4. 招聘與選拔：志工的招聘和選拔策略是有計劃的、一致的，並且滿足
組織的需要。
5. 支持和發展：志工了解他們的角色，並獲得安全、有效執行所需的知
識、技能和反饋。
6. 工作場所的安全和維護：志工的健康、安全和福祉，在工作場所需得
到保護。
7. 志工認可：理解、讚賞和承認志工的貢獻、價值和影響。
8. 品質管理和持續改進：有效的志工參與是一個良好的實踐體系，藉由
評估來持續改進。

(四) 企業志工

成功是什麼？我們如何衡量影響呢？當前述問題被提出時，我們如何建構社區、志工、公司三贏模式呢？如何整合公司內的志願服務，使其成為 DNA 的一部分呢？如何看待一家公司所做的事情，並證明它確實是有效的呢？這時段論壇之講者，將分享相關的推動經驗，讓我們了解企業推動企業志工之效益。

臺灣資誠聯合會計師事務所與企業合作，導入社會投資報酬率（SROI）的管理方式，衡量企業投入志願服務，能產生出多少的社會價值，用數字之方式呈現，加以量化，說服企業股東、投資人及社會大眾，藉以鼓勵更多企業投入志願服務，例如「華碩再生電腦數位培育計畫 SROI 報告書」，分析發現，華碩每投入 1 元新臺幣將能產生 3.61 元新臺幣社會價值。

三、 閉幕式

由聯合國志願服務者及韓國企業社會責任分享永續發展目標及企業志工新趨勢，例如多元的夥伴關係，企業、政府、非政府組織、社區、藝術、普羅大眾文化等等；推動社會企業，創造就業機會，保留 5% 利潤並支持下一家分店的開幕，藉此創造「愛的經濟」。

參、 心得與建議

一、 心得

(一) 會議主題明確、議題多元、演講者來自不同國家

本次國際會議，主辦單位規劃多元議題，邀請 32 個國家與會，主題為「志工力量：你改變了什麼？」，討論六大議題「領導力」、「科技與社會創新」、「永續發展-貧窮、教育、氣候變遷」、「財務永續性」、「企

業志工」及「策略夥伴關係」，邀約 123 位講者分享，分別有印度、新加坡、澳洲、香港、馬來西亞、尼泊爾、菲律賓、臺灣、印尼、美國、南韓、紐西蘭、模里西斯、泰國、中國、羅馬尼亞、緬甸、日本、蒙古、英國、越南等 21 國，十分豐富多元，每個議題至少 2-3 場論壇或工作坊，讓參加會議者可以對該議題充分理解，並且聽到不同國家的分享，也可以和不同講者針對同一個議題進行討論，且講者有大學教授、企業工作者、非營利組織管理者或服務者、政府部門等，能夠提供不同角度的視角，切入志願服務的不同面向，讓與會者在短短的幾天會議中，即可掌握過去幾年，世界各國在志願服務上的進展。

(二)會議對青年十分重視

本次第 15 屆國際志工協會亞太區域年會，正式會議從 11 月 23 日至 26 日，在正式會議開始前(22 日-23 日)，主辦單位也規劃了青年會議，讓青年有分享發揮的空間，例如金車教育基金會就帶領臺中市建功國小學生組成的「冒險部落團隊」，到青年會議上進行分享，是年紀最小的演講者。此外，在正式會議中，主辦國也邀請該國的青年，在茶敘交流、閉幕式等時段，與各國與會者交流，分享馬國的風土民情，讓與會者感受到馬來西亞青年的活動。

另主辦單位在規劃「領導力」議題論壇中，也特別區分出「青年領導力」的議題，強調如何培力青年的領導能力，讓青年能成為志願服務的領袖，青年本身除了具備執行志願服務方案能力之外，也能領導其他青年共同投入志願服務的行列，從各國的分享中也可以知道，不論是政府部門或非營利組織，對青年參與國際社會均很重視，透過這樣論壇的議題安排，讓與會者更了解各地區的國家或組織正在為青年志願服務者提供哪些領導力協助，以支持青年參與志願服務。

(三)科技融入志願服務，開拓志願服務新模式

科技也可以協助志願服務，開拓出新的服務模式，目前手機及網路幾乎是現代人都具備的科技展品，手機裡的 APP 程式也可以運用在志願服務上，例如 Who needs help today？透過 APP 可以媒合需要服務的人及可以提供服務的人，立即性及時效性都比傳統的服務媒合方式更快速；或是以累積點數的方式，鼓勵民眾投入志願服務，例如當你投入 1 小時的服務，即可累積 1 點數，日後當你需要服務的時候，可以使用之前累積的點數，請求他人協助，藉此創造良性循環，並運用科技的技術，提供志願服務另一個新模式。

二、 建議

(一)鼓勵青年志工參與國際會議或在國際會議擔任志工

本次會議本國部分有非營利組織(好人會館)及企業(臺灣資誠聯合會計師事務所)進行分享，未來也可鼓勵國內大專校院學老師及學生，在國際會議上勇於投件，分享自己學校的服務經驗。國內許多大專校院推動志願服務，多年來也有累積許多成果及績效，可以適時透過國際會議的發表，讓不同國家了解臺灣的志願服務推動情形，也可以藉由參加國際會議，跟國際交流接軌，吸收別國的服務精隨。

此次會議有許多工作人員，是由馬來西亞當地的大學生擔任志工服務，不同的組織青年協助主辦的組織辦理，一來當地非營利組織可以交流，青年們也可以在此次會議中一邊服務一邊學習，並且和世界各地的組織進行交流，會議中常常可以看到他們彼此交換名片，邀約有機會要到該國訪問，連結彼此的網絡，因為此次會議，讓青年多認識了許多朋友，也多了一些認識世界的管道。

另本次會議在分項議題論壇及工作坊進行時，每個場地均配有大學生協助翻譯，翻譯的語別以較大多數人使用的為主，例如中文、馬來西

文，一種語別 1 位，與會者若有翻譯需求，可以向這些志工請求協助，中文語別者集中在同一區域、馬來文者則集中在另一區域，翻譯志工可以同時翻譯給小群人聽，此項措施可以降低因語言而產生的困擾，亦可提供大學生一個翻譯練習的機會。

(二)宣導社會投資報酬率（SROI）的觀念

臺灣推動企業社會責任多年，也有雜誌辦理企業的社會責任評比，而臺灣資誠聯合會計師事務所在會議中分享社會投資報酬率（SROI），將志願服務用量化的方式呈現，讓企業可以展現投入社會公益的成效與價值，更可以成為日後企業在投入企業社會活動決策前的重要參考指標，也讓企業可以調整每年度的計畫，預估每年可具體提高的後續社會價值，讓企業不只看得到投入，更能計算出影響，成為企業和公益組織管理公益活動的參考指標，也更容易讓企業說服相關利害關係人，支持企業投入志願服務。在未來推動志願服務相關業務時，可適時將社會投資報酬率（SROI）的觀念融入宣導，讓企業或非營利組織了解，並適時運用這樣的觀念，讓志願服務的服務更為具體，也可作為每年志願服務成效的評估參考之一。

(三)參考澳洲志工參與標準，融入志願服務推動

Volunteering Australia 提供了志願服務的國家標準，包含領導和管理、對志願服務的承諾、志工的角色、招聘與選拔、支持和發展、工作場所的安全和維護、志工認可、品質管理和持續改進，8 個標準項下有數個細項指標，例如領導和管理標準，其細項指標為負責任的領導及管理、相關政策及過程，是和員工溝通，且員工理解的;另招聘與選拔標準，其中一個細項指標為志工的選擇，應根據其知識、技能或特質……等等，針對澳洲組織所發展出來的標準，可作為政府部門或非營利組織未來推動志願服務參考。

肆、照片

編號	照片	說明
1	 The photograph shows a group of six people on a stage. From left to right: a man in a white shirt, a woman in a white dress, a woman in a green dress, a man in a black shirt, a man in a black shirt playing a guitar, and a man in a dark suit. Behind them is a large projection screen with the following text: "OPENING PLENARY", "15th IAVE Asia Pacific Regional Volunteer Convention", "24 – 26 November 2017, Kuala Lumpur Convention", and "The Power of Volunteering: What Have You Done?". Below the text are logos for "Organised by: SALAM" and "Supported by: W&A, KINDNESS MALAYSIA, and others".	開幕式 iamFAIT HMEN 組 織 Faizal Tahir 用 歌聲鼓舞 大家
2	 The photograph shows a presentation slide on a stage. The slide is titled "CONGRATULATIONS TO UNIVERSITY OF MALAYA" and "INCREDIBLE ACHIEVEMENT". It features a bar chart showing the university's ranking in the QS World University Rankings from 2013 to 2017. The rankings are: 2013 (111), 2014 (104), 2015 (104), 2016 (112), and 2017 (114). The slide also includes the text "114 IN THE WORLD" and "QS WORLD UNIVERSITY RANKINGS". To the right of the chart, there is a list of achievements: "The premier higher learning institution in Malaysia", "24 - ASIA", and "114 in the WORLD".	Professor Datuk Dr. Rohana Yusof 分 享 Universit y of Malaya 推動志工 的經驗

編號	照片	說明
3		臺灣好人會館分享臺灣的好人運動
4		臺灣好人會館黃榮墩及政大教授王瑞琦與論壇主持人合影
5		Dr. Peter Devereux 分享緬甸經驗

編號	照片	說明
6		新加坡青年團分享青年團手勢意涵
7		臺灣資誠聯合會計師事務所分享 SROI
8		媒合科技

編號	照片	說明
9		本次會議 提供翻譯 協助
10		臺灣代表 團合影

編號	照片	說明
11		臺中市建功國小學生組成「冒險部落團隊」在青年論壇分享