



## 桃園市高齡志工運用手冊

桃園市非營利組織發展中心

# 高齡志工能量蓄勢待發

桃園市的 22 萬高齡人口裡，已有近 1 成的人正在擔任志工；全市的大型活動如農業博覽會、地景藝術節，更有 4 成都是高齡志工；在桃園 6 萬多名志工之中，50 歲以上的中高齡志工約 4 萬 5 千多人，是總志工人口的 6 到 7 成。高齡志工的能量，已經是志願服務的重要關鍵。而這本手冊，正是為了讓這股關鍵能量更加擴展的工具書。

桃園市政府社會局從 106 年 6 月起，組成「高齡志工手冊暨教材研商小組」，成員由專家學者—林勝義老師、私部門運用單位—葉嘉嶽課長、公部門運用單位—簡淑玲志工督導、高齡志工代表—陳秀珠女士、教育訓練委辦單位—社會教育協進會唐春榮主任，以及本局許敏松主任秘書、人民團體科李瓊華科長與志願服務業務團隊組成；在七到九月間共召開五次小組會議，透過不斷的討論、分工蒐集資料與撰寫、再討論、修改、潤稿、校對、定案；由始至終，完全由桃園在地產出，也是全臺第一本高齡志工運用手冊。在此特別感謝高齡志工手冊暨教材研商小組的各位成員，以及過程中林勝義老師竭力協助本手冊的全文潤稿，手冊架構與內文得以更加完整。

本手冊的架構依循著志願服務「組、訓、任、用」之過程，內容則是依高齡志工的特質、需求、特殊性量身打造。期待透過本手冊付梓，協助更多志願服務運用單位提供合適的服務內容與新的團隊經營觀點，協助高齡者排除參與障礙，讓這些擁有珍貴人生智慧的老朋友，有多元的管道參與社會；同時也能因為銀髮族的擴大參與，為這個城市注入新的力量。

最後感謝全市各志願服務領域的運用單位，在推展志願服務上的默默耕耘，期待也能透過手冊資訊的分享，提供貴單位參考指南與實質的支持。

桃園市政府社會局局長



# 翻轉老觀念 打造新生活

由於醫藥發達，而且重視養生，現代的老人越來越多，越來越老。就桃園市而言，103年12月25日升格直轄市時，總人口2,058,328人，65歲以上老人有191,590人，占8.30%，百歲以上人瑞則有195人。目前，桃園市65歲以上老人，約占全市總人口10%，百歲以上人瑞則已超過200人。依國家發展委員會估計，台灣將在108年進入高齡社會（老人占14%），114年進入超高齡社會（老人占20%）。以此類推，桃園市高齡化的速度也會同步快速發展。

變老，是人生很自然的過程。但是，可以翻轉老觀念，打造新生活。在身體健康許可的情況下，擔任高齡志工，既可服務他人，又可延緩老化，應該是一種不錯的選擇。桃園市現有高齡志工19,702人，約占65歲以上人口數8%，仍然有很大發展空間。通常，老人要參加志願服務，必須經過：招募與遴選、訓練，然後加入志工團隊、實習、按分配項目進行服務、接受督導及一些禮遇措施、在適當時機退場。

長榮大學社會工作學系退休教授

林 勝 義

- 古梓龍 02 高齡志工能量蓄勢待發  
林勝義 03 翻轉老觀念 打造新生活

# Contents

---

<b>06</b>	<b>Chapter 1</b> 認識高齡志工	特質	07
		優勢	08
		對個人的好處	09
		對家庭的好處	10
		對社會的好處	11
		對運用單位的好處	13

---

<b>15</b>	<b>Chapter 2</b> 招募與遴選	人力資源盤點	16
		開始招募	17
		面談篩選	19

---

<b>22</b>	<b>Chapter 3</b> 訓練與運用	志工訓練的種類	23
		課程的規劃與教材設計	24
		訓練的方法與原則	25
		教學實務與運用	26
		訓練成效的評估與調整	28



桃園高齡志工專刊



桃園市高齡志工紀錄片

---

# 29

## Chapter 4

### 志工團隊 的經營

服務初期的的實習安排	30
服務項目的設計	31
工作配置與任期	33
督導工作的實施	34
團隊幹部運作的機制	35
志工的禮遇措施	37
志工退場機制	39

---

# 42

## Chapter 5

### 案例與小故事

做一個手心向下的人	43
請神容易送神難	45
小故事	46

---

## Appendix

### 附錄

一	桃園市推動高齡者參與志願服務計畫	48
二	高齡志工 Q&A	50
三	實用表格範例	52
	高齡志工教案設計範例	
	志工基本資料表	
	志工職務說明書	
	志工服務承諾書	
四	高齡志工運用方案範例	60



## Chapter

# 1

### 認識高齡志工

---

唐朝詩人劉禹錫在〈酬樂天詠老見示〉一詩中，提及：「誰人不願老，老去有誰憐，…經事還諳事，閱人如閱川。細思皆幸矣，下此便翛然。莫道桑榆晚，微霞尚滿天」。

的確，活得久一點，能進入老年階段，有誰不願意呢？那麼，到底幾歲才算老人，才算高齡？依據世界衛生組織 (WHO) 的界定，老人是指 65 歲以上的人。因此，年齡 65 歲以上的人，志願參加公益性質的服務，就可稱為高齡志工。

這類高齡志工，有其特質與優勢，而且高齡者投入志願服務，對於個人、家庭、社會、運用單位，都有一定好處。因此，本章將扼要闡釋這些議題，作為後續討論的起始點。

---

# 特質

高齡志工，也是志工的一種，但與年紀較輕的志工比較，高齡志工有一些不大一樣的特質。例如：

## 1. 較珍惜機會

高齡者從工作崗位退下來之後，如有意參加志願服務，繼續貢獻一己之力，對於被運用單位接納的機會，必然更加珍惜。例如，有一位長者在應徵志工過程，因為不會電腦，好幾次被運用單位打回票，後來終於有一個單位願意用他，他很珍惜這個得來不易的服務機會，不會愛來就來，不愛來就不來。

## 2. 忠誠度較高

高齡者參加志願服務，不外乎為了幫助人、接觸人群、活動筋骨，或者做善事、積功德，他們對於服務的項目，通常樂於接納。而且，一諾千金，既然答應，就會做好，因為「答應別人的事，比欠別人，還要緊」。有些年輕人會說：「只要我喜歡，有什麼不可以」？而高齡者對於志願服務，可能說：「只要我可以，有什麼不喜歡」？一旦來做志工，就會盡其所能，做好、做滿。

## 3. 較樂於分享

高齡者見多識廣，經驗豐富，也喜歡將他們的知識或經驗傳授給晚輩志工，提拔年輕志工，讓我們「明天會更好」。其實，志工團隊就像一個社會的縮影，需要年輕志工的創意、衝勁，也需要高齡志工的經驗、智慧。如果高齡志工與年輕志工能相輔相成，志願服務定可相得益彰。

當然，高齡志工還有其他特質，正如上引詩句所言：老年人經歷許多事情，深知處事的竅門；老人閱人無數，熟悉待人的技巧；老人對於年老這件事，看到的不是夕陽將下山，而是彩霞滿天飛。以這些特質用來做志工，將可發揮他們優勢。

---

## 優勢

政府資源有限，民間資源無窮。高齡者是寶貴的社會資源，讓他們來做志工，具有許多優勢。例如：

### 1. 時間較充裕

多數高齡志工，已從職場退休，家務已交給晚輩打理，也擁有一定的經濟基礎，沒有其他生活壓力，有比較充裕的時間可投入志願服務工作，服務的穩定性較高。例如，有一位參加居家服務的高齡志工在受訪時表示：「我準時到，每一個禮拜我準時到，風吹日曬雨淋、颱風天，該去我都去，我都按時間去」(引自陳怡如，2015)。

### 2. 人脈較豐富

高齡志工在退休之前曾工作多年，認識的人較多，如果志願服務活動需要結合其他民間資源時，可借重他們豐富的人脈，幫忙聯繫或動員。例如，對於人力資源，幫忙聯絡其他志工團隊前來支援；對於物力資源，幫忙洽借場地或設備；對於財力資源，幫忙發動廠商或善心人士捐贈。

此外，高齡者常有獨到技術、常想要回饋社會、想要肯定自我。如果運用這些優勢來從事志願服務，無論對個人、對家庭、對社會、對志願服務運用單位，都有好處。

## 對個人的好處

雖然，從事志願服務不求回報，但是，志工或多或少也會得到一些好處。尤其，對高齡者而言，撥空擔任志工，對他個人有許多好處，例如：

### 1. 肯定自己

年屆高齡，能做志工，表示自己「老當益壯」、「寶刀未老」，有能力服務他人。例如，有一位圖書館高齡志工表示：他擔任志工，盡心盡力協助館員和民眾，算是沒有白拿國家的退休金，做志工可替國家做些事情，在心理比較踏實，對自己的生命也是一種肯定。

### 2. 廣結善緣

年紀大的人可能比較害怕孤獨、寂寞、無聊。高齡者做志工，不但有志趣相近的志工做伴，而且到處為人服務，得到許多結交朋友的機會。例如，有一位奶奶還沒有做志工之前，經常向家人抱怨「無聊」，因為沒有人跟她聊天。做了志工之後，認識很多志工夥伴和服務對象，每到休息時間就有很多人可以聊天，精神生活也變得比以前充實。

### 3. 有益健康

「要活，就要動」，高齡者做志工，經常要「逗手腳」，為服務而到處走動，得到的是身心健康，精神愉快。有一位愛心爺爺分享他做導護志工的經驗：現在的小朋友都很聰明，但有時候很調皮，上下學不按規定路線走，好像故意跑給他追。所以，他的志願服務工作，好像是在抓小朋友回來排隊，上午「抓」半小時，下午又「抓」半小時，跑來跑去，身體愈來愈健康。

也許，高齡者做志工還有其他好處。不過，如人飲冰（水），冷暖自知，做了志工之後，自己慢慢就會有所體會，有時家人也連帶得到一些好處。

---

## 對家庭的好處

家庭是一個整體，高齡長輩無不希望家人都能好好做人，認真做事，成為一個有用的人。俗話說：「嚴官府，出盜賊」，又云「言教者，頌；身教者，從」。高齡者參加志願服務之後，常給家庭帶來許多好處，例如：

### 1. 成為晚輩的好榜樣

老人做志工，是做好事，也常有機會參加志工研習，學習新知識。他們終身學習，以身作則，是子女、孫子女的好榜樣。例如，一位居家

服務的高齡志工，幫失能長者洗澡之後，有感而發表示：「如果是我，洗個澡都要人家幫忙，會給你很多檢討，今後要對孩子好一點，不然的話，你老了，他根本不理你啊，…我們講身教嘛，不必刻意去教導他，你父母做這件事（當志工），他看在眼裡，對孩子的教育來講，就有幫助」（引自陳怡如，2015）。

## 2. 成為家庭的安定劑

高齡者擔任志工，有事做，不閒散，作息有規律，身心都健康，家人無後顧之憂，可安心做他們的事。有一位高齡志工表示：「我們到了這個年紀，你如果身體不健康，你就沒有辦法在這個社會做其他的事（志工），每天都為了病痛而痛苦的話，基本上不可能快樂，也會連累家人跟著你不快樂。那我想說，做志工很自在，很快樂的活著，家人也比較放心」（引自林麗惠，2005）。

而且，高齡長輩做了志工，在家庭聚會或茶餘飯後，可與家人分享他做志工的快樂經驗，不但樂享天倫，而且快樂加倍。家家幸福快樂，對於社會祥和與社會福祉，也有正面的促進作用。

---

# 對社會 的好處

本質上，做志工的人，是好人。這個社會，多一個志工，就多一個好人，也等於少一個壞人。尤其，高齡者出來做志工，除了正向示範之

外，對社會還有許多好處。例如：

### 1. 減少老人問題

現代的老人，難免有「老健、老本、老伴、老宅、老友」之類的困擾或問題，尤其體力日衰、元氣不足，幾乎是老人共同的隱憂。如果，社會能提供機會讓高齡者做志工，至少可減少一部分老人問題。曾有一位高齡志工表示：「在參與志願服務的過程，讓我自己身心靈不斷地修持與成長。身—常勞動、願付出；心—不壓抑、不衝動；靈—靜動有序、單純以對。進一步說，老人做志工，體會喜悅的人生，老人常有的問題，自然迎刃而解」（林麗惠，2005）。

### 2. 落實老人參與

在台灣，老人的平均壽命，男性已超過 78 歲，女性已超過 80 歲，但是臨終之前臥病的時間，仍長達七、八年之久，常造成家庭及社會的沉重負擔。近年來，政府推動長照 2.0，鼓勵長者走出家門，到巷弄長照站（C 級、長照柑仔店）參加健康活動。同時，政府也鼓勵「少老」服務「中老」和「老老」，讓需要他人照顧的長者，能得到同樣有老化經驗、能同理老人處境的志工來服務，而高齡志工也可由參與服務而延後老化，縮短自己可能臥病、可能需要他人照顧的時間。

### 3. 增加服務能量

當今社會，偶而對於老人有一些負面評論，甚至揶揄老人家是：「器官退化、知識老化、思想僵化、等待火化」。當然，老人不是全然如此，至少高齡志工例外。有一位記者訪問高齡志工說：伯伯，你退休了，為什麼不在家裡享受清福，還出來做志工呢？這位志工回應：享什麼清福！我才不做「三等公民」（等吃、等睡、等…），我身體不錯，還可服務很多人。這段話告訴我們：高齡者做志工，可從服務的受服務者，轉化為服務的提供者，等於讓志願服務的能量加倍。

由此可見，鼓勵高齡者擔任志工，對整體社會有許多好處。因此，志願服務的運用單位，應該展開雙手，歡迎高齡者來做志工。

# 對運用 單位 的好處

運用單位之所以招募志工，無非是要找到「對的志工」，來做「對的事情」。在眾多志願服務的項目之中，有一些項目讓高齡志工來做，可能有意想不到的好處，例如：

## 1. 促進雙向溝通

高齡志工通常來自附近社區，關心鄰里事務，有助於促進運用單位與民眾之間的雙向溝通。例如，高齡志工在服務期間，一方面可將運用單位的活動訊息告訴鄰居、親友，甚至帶他們來參加；另一方面可將鄰居、親友對於服務活動的意見，直接向運用單位反應，讓運用單位的服務，更貼近民眾需求，以發揮更大效果。

## 2. 開拓另類服務

高齡志工，有時間、有經驗，而且熱心事務，甚至「好管閒事」。他們看到運用單位有所疏忽或欠缺什麼，可能就會提出建言，並主動協助改善。例如，看到運用單位的服務項目，較少變化或可再增加，就會提出建議，甚至利用本身專長，幫忙開發新的服務項目，包括：訪問社區耆老、整理地方文獻；教導小朋友製作童玩、學習母語等等，讓運用單位的服務，推陳出新，常保生機。

## 3. 調解服務紛爭

「家有一老，如有一寶」。運用單位進用高齡志工，如同為志工團隊引進了「鎮隊之寶」，他們常可幫忙處理一些棘手的問題。例如，洽

公民眾與運用單位之間、運用單位與志工之間、志工與志工之間，偶而發生衝突或爭議，此時可借重高齡志工「德高望重」的地位，扮演「和事佬」的角色，從中調和鼎鼐，化解紛爭。

#### **4. 節省督導時間**

高齡志工，通常比較有耐心、有定力，而且堅守本分、知所進退，不大需要他人督導或督促，可讓運用單位的專職人員節省時間和心力，用以處理專業事務。例如，安排高齡志工協助接聽電話、整理檔案資料等比較單調、繁瑣的工作，他們不但坐得住、不亂跑，而且善於察言觀色，分憂解勞。無形中，讓專職人員用於專業的時間增多，可推出更多創新及具有特色的志願服務。

綜上所述，高齡志工比一般年紀較輕的志工，具有一些不同的特質與優勢。運用單位如能提供機會並鼓勵高齡者參加志願服務的行列，無論對於高齡者個人、家庭、社會或運用單位，都有好處。然而，坐而言，不如起而行；心動，不如行動。隨後必須辦理的工作，是志工招募與遴選等相關事宜。



## Chapter

# 2

### 招募與遴選

---

志工的招募與遴選，是運用志工的首要步驟。究竟應該如何找到適合且足夠的志工呢？說穿了，就是兩大議題：「怎麼找」、「找誰」？

志願服務專家史麥克理與林區 (McCurley & Lynch) 認為：「志工只有在自願的情況下才會投入時間，因此招募並不是為了說服人們來做他們不想做的事，而是告知人們，他們有機會從事自己原本就想做的事。」

因此，本章將著重人力資源盤點、志工招募、遴選面談的說明，期待能幫助運用單位順利地找到適足的高齡志工，以協助機構推展相關服務。

---

---

# 人力 資源 盤點

開始找尋志願服務的人力資源之前，首先要知道自己的單位需要什麼樣的高齡志工？需要多少高齡志工？其最佳方式，是進行需求評估：

## 1. 評估需求

在招募高齡志工之前，要先了解運用單位有什麼工作需要志工幫忙？例如，適合志工服務的項目、需要多少志工、安排在哪些時段、如何處理志工名額過多或不足的問題。然後，再釐清運用單位現有志工已有哪些？還需要哪類志工？尤其是可結合高齡志工特質的服務項目有哪些？比方：需要關懷與溫暖的諮詢角色、必須規律排班的櫃台服務、具備烹煮餐食的能力。若不清楚有哪些工作項目需要志工幫忙，也可嘗試詢問現職人員有什麼事務是一直沒有時間去做？或者想要做而欠缺人手來幫忙？

## 2. 列出條件

經過需求評估確定所需要的志工人力之後，即可進一步確認招募志工的條件。表一的需求盤點表，可供思考時參考。

簡言之，招募與遴選階段，首要工作在於找出運用單位與高齡志工互相匹配的條件，以便在招募過程中，逐步媒合雙方的需求。

表一 招募志工前的需求盤點表

服務的需求	需求的名額	需要的能力	需要的態度
櫃台服務志工	20名 (每日2名, 排班5日)	口語應答流利 熟悉機構運作	熱心、主動、 觀察敏銳、反應快速
烹煮餐食志工	10名 (每次至少2人, 每週1次)	熟悉中式烹飪、 重營養、不怕熱	有耐心、愛乾淨、 有使命感
公園維護志工	3名 (每次至少2人, 每週1次)	園藝經驗豐富、 體力狀況良好	細心、耐勞、 不怕髒亂、有責任感
海報設計志工	2名 (不定期服務)	有美工、設計 相關經歷 能運用基本工具	重視承諾, 依約交件、 對作品求好心切

資料來源：自編

## 開始招募

招募志工，不是貼出一張公告，志工就會自動上門。通常必須費心策劃，參考下列步驟，循序進行：

### 1. 考量招募的理由

確認運用單位需要哪些類志工之後，還要考慮志工為什麼想來服務：是想學習新知、想結交朋友、想獲得成就感、單純想要助人？然而，招募志工的目的，並非只在滿足志工服務的需要，也要配合運用單位服務社會大眾的需求。因此，運用單位與志工團隊必須同時考量志工與團隊的需求，擬具招募的主要理由，並將招募的訊息傳達給可能有意願擔任志工的長者，歡迎來我們的單位服務，以滿足他們想從服務中得到相關需求。

## 2. 擬具招募的訊息

如果招募的對象是高齡者，不建議使用過多文字的宣導品。通常，高齡者加入志工，多數是透過口耳相傳或朋友揪團前來應徵，所以不妨透過運用單位現有的志工，邀約他們所認識的高齡者來做志工。可以告訴高齡者：我們這邊還缺什麼志工，你可以過來看看，適合的話，歡迎一起來做志工。也可告訴他們，將來會安排適合長者服務的工作，更歡迎同齡老伴一起來。這樣做，並不是要將高齡者和一般志工區隔開來，而是希望同一個團隊的志工，有長青組、青年組、兒童組，世代融合，高齡志工不致於感到格格不入，同時又有機會和年輕人互動。

## 3. 找出宣傳的平台

已經知道要找哪些高齡者來擔任志工、也知道招募訊息的訴求重點，接下來的工作，就是找出有效傳達招募訊息的平台。具體的做法，可動員現有的志工協助招募，也可思考高齡者一般獲得訊息的管道而妥善運用。例如：在廟口或菜市場張貼宣導海報、運用高齡者較常使用通訊軟體傳輸招募訊息、在社區大型活動或重要集會及研習課程中分享志工經驗，附帶傳達招募高齡志工的訊息。

表二 找高齡者參與志工的邀請語參考

<b>分享當志工的好處</b>	孩子都上班去，你在家面對著四面牆壁，只有看電視或是給電視看，如有不如意的，也只能自己傷心掉淚，出來當志工，可以認識一些來自不同環境的朋友，互相分享、勉勵。
<b>回饋社會的心意</b>	有句老話說：「傻人吃自己的飯，去做別人的工作」，雖然年紀漸大，不要想別人為我們做什麼？若發現我們還能為別人做什麼，會更覺得有成就感。
<b>再學習的機會</b>	人與人之間，你會的我不會，而我會的你不一定會，這叫做互補。走出來，就能體會更多不同的經驗、學習新的知識，這樣不是很好嗎？
<b>增進家人關係</b>	在當志工時看到或發生的事情，回家可以跟家人分享。孩子看到你快樂，有精神，他們也會很放心。

資料來源：高齡志工口語分享摘錄

# 面談篩選

招募志工的訊息傳送出去之後，可能就會陸續收到願意加入志工行列的名單。在招募時間截止之後，還須透過面談，來選出合適的志工。這個階段，是招募的關鍵階段，必須謹慎處理。以下分面談前、中、後，說明之：

## 1. 面談前

### a. 注意場地安排：

確保隱私、避免外界干擾、空間環境友善、進出方便。

### b. 志工預填相關資料：

包括基本資料及服務時段，節省面談時重複確認的時間。

### c. 提供工作說明書：

包括「服務目標、工作內容、招募者應符合的資格、服務時間/地點、可能會遇到的工作挑戰、督導機制、獎勵、福利」等，以免志工在面談中重複提問。

### d. 籌組面談小組：

必要時，可分組面談，每組至少兩個委員，以便面談之後可以交換意見，共同排列錄取的先後序位。

## 2. 面談中

### a. 讓應徵者多說：

多傾聽，多觀察，將重點放在：

- ① 應徵者的身心狀況，如：體力、體味、言談是否對焦？
- ② 擔任志工的基本條件，如：儀態端莊、體力勝任、熱心公益、有無相關服務經驗？

③ 應徵者對機構的觀感、未來是否適應機構環境或工作期待？

**b. 闡明服務的內容：**

針對志工所填資料或現場提問，擇要說明工作說明書的內容，讓志工清楚機構的基本期待、參加志願服務的好處，以及這份服務工作的重要性。

**c. 注意對話的技巧：**

耐心聽，不插話、不反駁、不指正。尤其面對高齡應徵者，講話速度放慢、聲音放大、用詞簡單，若發現對方無法意會，則應轉換表達方式。

**d. 控管面談的時間：**

通常以半小時為原則，不宜太長或太短，談話要抓重點，避免閒話家常，既浪費時間，又損耗體力。

**e. 聚焦面談的議題，例如：**

- ① 怎麼想來這裡做志工？
- ② 希望有什麼收穫？
- ③ 有過哪些工作和志工的經驗？
- ④ 面對挫折怎麼因應？
- ⑤ 來做志工會擔心些什麼嗎？

### **3. 面談後**

**a. 說明後續程序：**

面談結束時，向應徵者說明後續的處理程序，包括：錄取者開始服務、實習、受訓的時間及相關規定。這不但顯示運用單位的專業，也表達對應徵者的尊重。

**b. 對錄取者的處理：**

告知面談結果，表達歡迎之意，並預告參加實習及訓練的時間 / 地點，以及執勤安排等事項。通知的方式，以電話為宜，既快速，又可補充說明。

### c. 對未錄取者的處理：

除了面試時說明適合或不適合擔任志工的指標之外，確定不錄取之後，也應通知應徵者，婉轉說明「謝謝前來面談，可惜名額有限，難免有遺珠之感，將來如有名額，歡迎前來服務」。如果，未錄取者有所不滿或提出申訴，更應妥善因應，不找理由搪塞，且具體回應。

找到適足的志工之後，運用單位必須進一步依照志願服務法之規定，為志工辦理法定的訓練，以增進其服務知能，發揮其服務效益。





## Chapter

# 3

## 訓練與運用

---

有志之士，依其自由意願從事無給職的公益服務，稱為志願服務。志工雖然有滿腔熱情，如果沒有經過適當的教育訓練，缺乏服務所需知識和正確的服務觀念，很容易無疾而終（陳武雄，1998）。

況且，志願服務法第九條規定，「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教育訓練」。因此，本章將針對志工訓練的種類、課程教材的規劃、訓練方法、教學實務、成效評估，逐一進行探討。

---

# 志工訓練 的種類

志工訓練的類型，有法定訓練、職前訓練及在職訓練。通常，有優質的課程設計與訓練活動，才能充實志工的服務知能，提升服務的品質。以下分別說明：

## 1. 法定訓練

為取得志願服務紀錄冊而實施的訓練，稱為法定訓練，包含基礎訓練和特殊訓練兩種。欲擔任志願服務者，均須依法規規定，完成 12 小時的基礎訓練課程，而特殊訓練課程則由各目的事業主管機關訂定。必須完成法定訓練課程，方能申請志願服務紀錄冊，成為法定之志工。

## 2. 職前及在職訓練

除法定訓練之外，各運用單位依性質之不同，另需辦理職前訓練及成長、領導等在職訓練。職前訓練及在職訓練係為提高志願服務品質所辦理之相關訓練課程，運用單位可依其服務類別屬性、服務狀況及志工需求等，規劃課程，擇期辦理。

# 課程的規劃 與教材設計

志工教育訓練辦理的成效，和事先的規劃設計關係密切，從訓練流程、時間 / 地點、教材設計及師資延聘，缺一不可，說明如下：

## 1. 訓練流程

教育訓練的實施流程，從需求評估、計畫擬定、課程設計、場地洽借、講師邀約、學員招募、通知參訓、編印手冊、準備器材、辦理報到、開訓儀式及講座接待、作息管制、成果驗收到授予證明，每一個流程都要環環相扣，方能達到訓練的成效。

## 2. 課程期程

高齡志工大都已離開職場，為考量其上課之近便性及安全性，上課時段的規劃，以平日為主，假日為輔。為考量高齡者身心發展特性，每堂課的授課時間，以不超過五十分鐘為原則；每天上課總時數，以不超過八小時為原則。

## 3. 教材設計

高齡志工因為身心發展的異質性較大，在教學課程的實施成效上，教材的選擇和設計要特別考量，其重點如下：

- a. 講義或資料的字體儘量放大，同一張投影片或講義，避免使用過多的文字敘述。
- b. 以圖片說故事為主，文字的使用為輔，顏色的標示要鮮明，圖文並茂，相輔相成。
- c. 內容避免冗長，把握重點，以方便閱讀為原則。

d. 如需印製簡報資料，每張 A4 紙以擺放兩格講義為宜，總頁數不宜過多。

#### 4. 師資聘任

教育訓練辦理的成效，師資往往是最重要的關鍵，聘任適當的老師前來授課，才能增進訓練的效果，提昇的品質。以下是聘請師資的重點：

- a. 實務經驗豐富，能以案例說明，以吸引高齡者注意課程內容。
- b. 學有專精，唱作俱佳，學養俱優的教師，對訓練成效有加乘效果。
- c. 儘速擬定訓練計畫，提早確定訓練主題、時間及地點，以便及早洽定師資，避免優質師資因為行程滿檔而無法前來授課之遺憾。

## 訓練的方法 與原則

成人教育大師諾爾斯（Knowles, 1975）提出了成人學習的四個原則：包含：「可以主動分析及規劃自己的需求、訂定學習目標、主動蒐集資料、選擇適合自己的學習策略及評估學習成果」。因此，規劃高齡者的訓練活動，必需以高齡者的需求為主要考量，課程設計要能和高齡者的生活經驗相互連結、以對話方式及分享回饋為原則，減少填鴨式的記憶和背誦內容。有關課程規劃設計的方式，可與高齡者一起討論之後，作成決定。其訓練原則如下：

### 1. 方式要多元應用

上課互動性要高，可運用多元媒材和新興媒體，上課方式包含：演講、雙向討論、心得分享與實務參訪等，多元活潑應用。

### 2. 理論與實務並重

課程內容，體用並重，多以實例佐證，規劃示範表演、分組討論、搭配親切的習慣用語、俗語或俚語等，較易達成效果。

### 3. 重視學習的成效

課程內容，切合教學目標，隨時注意高齡學習者的學習反應，對於課程重點，可重複強調，以確保受訓者有效吸收為原則。

---

## 教學實務 與運用

高齡志工身心發展的特質，與一般成人志工不盡相同，課程教學之實施，宜採多元的上課模式，來滿足不同的學習需求，並依運用單位發展的經驗，逐步建構高齡師資庫。教學實務運作的重點如下：

### 1. 上課的型式要活潑多元

大約每隔 15 分鐘講一個笑話、大約每 40-50 分鐘下課休息一次，可配合影片欣賞、分組討論、手作、唱跳、老歌帶動唱、甩手動作、俚語輔助教學等方式，靈活運用。

## 2. 酌增高齡志工經驗分享

可找不同領域長者或單位一起來分享志願服務的經驗，老扶老、好加好，同儕的服務經驗比較能設身處地，發揮同理心，對學習的成效，有加分的效果。

## 3. 多列舉案例及典範故事

教材中可列知名高齡志工的服務範例，如孫越、張琪擔任終身志工的故事、在地志工典範的故事、志願服務「志尊達人」的故事等，以利標竿學習，相互激勵，相互成長。

## 4. 培育高齡志工成為講師

高齡者具有豐富的生命經驗，在職場退休前各有專長，以「老教老」的方式，學習效果最佳。況且，高齡者有潛力，讓資深者帶資淺者，讓高齡志工從參與培訓的過程中，逐步發展和精進，成為高齡服務的帶領老師。

## 5. 建構高齡講師資料庫

社會資源的連結與建立，對於志願服務的推展，能發揮加乘的效果。志願服務的最佳資源，就是人才資料，尤其偏遠地區，志願服務師資較為不足，可透過在地師資的培訓，由當地人來辦當地事，建立適合高齡者授課的師資資料庫，成為師資人力資源共享的平台。

# 訓練成效的評估與調整

志願服務人才的培育要靠教育訓練，而教育訓練必須有目標、有計畫、長期規劃及實施，才能呈現效果。因此，從需求評估、訂定目標、規劃課程、實施訓練，到成效評估，各個項目必須環環相扣，再透過討論與評估，檢驗其實施成效，並且滾動修正，作為將來持續辦理的參考。成效評估的要點如下：

## 1. 綜合討論以凝聚共識

討論非抱怨，透過分組討論、綜合報告等方式，凝聚學習團隊的共識，避免成為個人或自己單位的抱怨管道。

## 2. 以問卷調查成效評估

辦理一場有成效的教育訓練，並不容易。活動結束前，應該針對整體辦理的成效，讓實際參與學習者有回饋意見的機會，以作為將來持續辦理時，改進或調整的參考。參與學習者的回饋，可採取問卷調查方式。問卷應不具名，基本內容要包含性別、年齡和教育程度，問項要有封閉式及開放式兩種。針對問卷調查結果，要整理、分析、應用，以利改進。

## 3. 核發證明書與授證

教育訓練辦理完成後，一定要發給結業證書，不僅是證明文件，更是一項榮譽和肯定。證書的內容，除了參與者的基本資料外，要有訓練內容和名稱，最後一定要有訓練單位的印信及負責人簽章，這對激勵志工的參與及提升志願服務的品質，才有實質的效益。

志工訓練的基本精神，是「從服務中學習，從學習中成長」。因此，一個稱職的志工，必須持續地參與教育訓練，以增進服務認知，強化服務技能。志工獲得這些的認知與技能之後，必須在志工團隊之中，與其他志工夥伴協力合作，共同致力於團隊經營，以期發揮相乘的效果。



## Chapter

# 4

### 志工團隊的經營

---

為了使志工團隊的運作可以發揮力量，真正凝聚成一個團隊，可以從幾個原則來運作，包含：以團隊的使命凝聚人心、培養互信的團隊文化、建立志工專長互補的關係、強調成員的共同承受與分享、化解成員之間的差異性、保持彈性的團隊作業方法、集思廣益發揮創造力（林勝義，2015）。

本章將以此為原則，說明志工實習、服務設計、工作分配、志工督導、幹部培訓、志工禮遇、行政流程等具體措施，以便志工團隊的經營有所依循，且能不斷進步。

---

# 服務初期 的實習安排

高齡者從家庭或是職場退休之後，投入志願服務，其角色任務及服務場域，均不同於過往的經驗。因此，志工在服務初期，有必要安排 1~3 個月的服務實習，以便新進志工早日熟悉服務作業，適應服務情境。以下是實習安排的要點：

1. **實習前**，事前做一些準備、熱身的活動。
  - a. **安排實習項目：**  
可依志工的個人意願及時間，分散安排在各個服務點實習。
  - b. **說明注意事項：**  
比照正式志工，穿著志工背心、配戴志工識別證、準時執勤、注意自己的言行。
2. **實習中**，因為是實習，必須有人從旁輔助。
  - a. **資深志工陪伴：**  
可洽請該服務點的資深志工，陪伴、協助。
  - b. **專人督導：**  
可由志工團隊指定一、二幹部，巡迴督導，機動提供必要的協助，並觀察、考核其實習狀況。
3. **實習後**，實習期滿之後，展開正式服務之前，必須：
  - a. **任務交接：**  
將實習的工作項目交回原來的服務點，辦理交接手續，以示負責。

b. 回顧實習經驗：

可由團隊指定督導的幹部，以個別方式與實習志工一起回顧實習之心得，並予肯定。如果同一期實習的志工人數較多，亦可舉辦座談會，交換及分享實習經驗。

b. 簽署服務承諾書：

準備一份書面的志願服務承諾書，由志工簽名後，收回保管。

志工實習結束，除非實習期間表現太差，通常隨即安排正式的服務工作，以便無縫接軌。不過，對於高齡志工，服務項目可能要再設計。

## 服務項目的設計

表三 志工職務說明書

職稱	關懷組志工
服務時間	每週二次，每次一小時
服務地點	低收入獨居長者的家庭
服務項目	長者關懷服務。
服務流程	準備關懷紀錄表→訪視→問安→記錄訪談要點
服務準備	1. 需接受職前訓練 2. 需具傾聽及溝通的能力
注意事項	1. 訪視對象個人資料保密。 2. 每月接受督導一次。
督導者	社工師○○○ 電話：(03)250-XXXX

資料來源：自編

高齡志工有一些不同於年輕志工的特質和優勢，對於高齡志工服務項目的安排，必須用心規劃。

## 1. 服務設計

高齡志工具具有豐富的社會經驗及職場歷練，但相對也有一部份生理上的限制。因此，高齡志工的服務項目，必須考量下列因素，進行設計：

### a. 考量運用單位的需求：

符合運用單位迫切需要的服務項目，通常也是民眾所期待的服務項目，不但可為機構的服務績效加分，而志工的服務受到機構和民眾重視，被需要感可望提昇。

### b. 考量志工體力及感官限制：

高齡者雖擁有豐富經驗及實務智慧，但體力及感官難免有所退化。因此，在設計服務項目上，應注意高齡者體能的特殊性，避免產生傷害或不適任的狀況。

### c. 考量志工個人的興趣及能力：

設計高齡志工的服務項目，必須考量他們的背景，結合其個人的興趣和專長，讓高齡志工發揮潛能，對服務做出貢獻。

## 2. 製作職務說明書

所謂「職務說明書」，也稱為「工作描述」或「辦事細則」，是考量高齡志工個人生理面、心理面與社會面的發展特質、以及他們過往的個人經歷與工作經驗之後，安排適合其個人志願服務的職務或任務，並以書面的方式呈現，讓志工可以了解有關他個人的服務相關事項。一份志工服務說明書的主要內容，包括：服務的時間 / 地點、服務項目、服務流程、服務準備、注意事項：督導者等項。其撰寫格式，如左頁表二。

這份志工職務說明書，可由志工團隊的幹部或資深志工，與高齡志工共同設計，並複印一份交給志工保存，隨時提醒自己。如果服務工作的配置或任期有所調整，職務說明書應同步更新。

# 工作配置 與任期

高齡志工不同於年輕志工，其服務工作的分配、安置及服務期間，必須有不同的考量：

## 1. 工作之配置

可依高齡志工的意願及運用單位的任務需要，進行工作分配，其要點：

### a. 原有服務項目：

服務初期可安排新進志工與原有服務點之資深志工共同值班，等服務穩定之後，再安排獨立值班之時段。

### b. 創新服務項目：

結合運用單位的需求與高齡志工的專長，開發新的服務方案。其服務時間、值班方式及服務成果展現等，可沿用原有服務相關規定，或在不影響運用單位業務運作的情況之下，給予彈性設計及規劃，惟仍需具體說明相關規範及權利義務，以利志工遵循。

## 2. 志工之任期

配合督導工作，可依志工服務需求與運用單位實際狀況，訂定志工服務任期。通常以一年或二年為一期。屆滿之後，再依志工的服務表現，決定續任、輔導或不續任。

## 3. 工作之調整

在高齡志工服務期間，應觀察其服務表現，定期評估其適任性。如有服務異常狀況，可視其服務表現給予輔導，或調整其服務的內涵、時

間，並安排同儕志工，協助其適應服務工作，穩定參與服務。

通常，高齡志工比年輕志工更期待志工團隊能尊重他們，能傾聽他們的想法，因而有關服務工作的配置、任期、調整，必須事先徵詢他們的意見，再作決定。但是，督導工作還是必要的。

---

## 督導工作的實施

依照志願服務法第十一條之規定，志願服務運用單位應指定專人負責志願服務之督導。督導工作的實施，通常以內部督導為主，必要時也可安排外部督導。內部督導工作的實施，著重兩方面：

### 1. 督導頻率，可分為兩種

#### a. 定期督導

依志工團隊既有的規定，採取每日、每週、每月、每季或每一年度，實施定期督導，其內容包含巡點查核、服務報表檢視及檢討會議等項目。

#### b. 不定期督導

包含特殊事件管理、服務狀況抽查。

### 2. 督導方式，較常採用的方式有三種：

a. 一對一督導

適用新進、資淺、有情緒、適應等服務困擾的志工。

b. 一對二督導

針對同組服務或有同樣需求的志工夥伴。

c. 團體督導

針對有同樣服務經驗、服務領域的數名志工，進行督導，可採經驗分享的方式，較為省時省力。

至於外部督導方面，可配合主管機關年度之績效評鑑、督導及業務會報等時機，洽請外部專家，前來指導及督導。

---

## 團隊幹部 運作的機制

志工團隊的經營，除了督導工作的實施之外，有效領導也不能忽略，而且要從建全團隊組織著手。其重點：

### 1. 團隊組織架構之建立

高齡志工人數較多的團隊，可單獨為高齡志工設計一個小組，甚至另組一個團隊。內部設立隊長（組長）一名，另設幹部若干名，協助隊務（組務）之推動。

## 2. 幹部之任期

高齡志工身心狀況的變化，較一般人快速，隊長（組長）、幹部宜一年一任，連選得連任一次。幹部的任期，應與隊長（組長）的任期連動。

## 3. 幹部之遴選

可依實際需求，採取選任制、推薦制、內閣制或委員制：

### a. 選任制：

所有幹部皆由選舉產生，優點是選舉過程公平公開，具民意基礎，有利於推動業務。但是選舉耗費的資源較大，對於規模較小的團隊（小組），容易發生候選人不足的狀況。

### b. 推薦制：

由志工團隊成員互相推薦而產生，優點是幹部具一定人氣，容易推動隊務，但是推薦過程可能產生次團體競爭或衝突，引發團隊分裂之風險。

### c. 內閣制：

由隊長自行邀請符合資格之志工擔任幹部，優點是幹部與隊長理念相近，較易合作推動隊務。但是必需避免少數人長期把持隊務，甚至發生與運用單位相互抗衡的情形。

### d. 委員制：

以委員會的方式，議決並執行隊務，優點是可包容志工次級團體的不同意見。但是面對爭議較大的議題，可能較難形成共識，阻礙隊務之推動。

## 4. 幹部之培植

志工團隊或運用單位可就志工平日的工作表現、服務年資、幹部歷練等項目，策劃幹部培植方案，及早儲備幹部人才，以備幹部遴選不時之需。

當然，一個團隊要有效運作，不能只靠少數幹部的領導，還須要全體

志工的配合。同時，領導與激勵必須兼容並蓄，相輔相成。其中，志工的激勵策略，主要是提供一些禮遇措施。

## 志工的 禮遇措施

本來，志願服務是無酬的工作，多數志工只問付出，不求回報。但是為了激勵民眾參與志願服務，依志願服務法之規定，必要時得提供一些促進措施。其具體做法：

### 1. 辦理意外事故保險

依據志願服務法第 16 條之規定，志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險。辦理保險的目的，在使志工於服務過程中因服務而發生死亡或殘廢時，可獲得理賠。運用單位對於高齡志工的保險，可自行與共同供應契約之保險公司洽商，選擇無納保年齡限制之產品，辦理投保手續。

### 2. 辦理績優志工獎勵

為激勵與感謝志工的貢獻，運用單位需提供相關的獎勵措施，一方面肯定志工辛勤服務的成果，另一方面也感謝志工不求回報的付出。運用單位可自訂志願服務獎勵辦法，定期辦理績優志工獎勵，亦可推薦志工參加外部各主管機關辦理之獎勵表揚，藉以激勵志工的工作士氣及榮譽感。茲就內部、外部的志工獎勵措施，略作說明：

**a. 內部獎勵：**

多數運用單位已訂有志工獎勵辦法，可在原有辦法之中，增訂高齡志工之獎勵條文。為符合高齡志工服務特質，其獎勵指標可就服務時數、優良事蹟，進行規劃，並定期辦理高齡績優志工之獎勵、表揚。

**b. 外部獎勵：**

為鼓勵民眾投入志願服務的行列，從中央到各縣市、從政府到民間，都訂有各種不同的志願服務獎勵措施。例如：中華民國志願服務協會有金駝獎、志工家庭楷模獎；衛生福利部與文化部有金質獎、銀質獎、銅質獎；教育部青年發展署、勞動部、環保署、全國志工總會，也有志工獎勵措施，都公開接受各界推薦，運用單位或志工團隊可主動推薦績優志工，參加外部獎勵。

**3. 規劃禮遇措施**

**a. 定期辦理慶生活動：**

可視高齡志工人數多寡，每月或每季，定期辦理慶生活動。

**b. 補助餐敘、郊遊費用：**

可視運用單位及志工團隊的財務狀況，補助志工年終餐敘、年度自強活動的部份經費。

**c. 保留志工停車位：**

可視運用單位停車位多寡與志工停車需求，撥出一定比率的車位，保留給高齡志工使用。

**d. 優先提供研習機會：**

遇有內部其他單位或外部機構辦理教育研習活動，可優先推薦績優的高齡志工參加，以示禮遇。

**e. 其他提供的福利項目，例如：**

衛生保健志工，可參加健康講座或緊急救護訓練；文化志工，可安排導覽解說訓練、參訪文化場館、藝文票券優惠等。但是，對於志工的禮遇，不宜優於正式工作人員。

志工團隊之所以提供禮遇措施，乃在激勵志工夥伴的志氣，增進服務的效益。但是，志工團隊之中，難免有極少數的志工有服務異常的情況發生。為了避免少數志工影響團隊正常運作，建立志工退場機制，有其必要性。

---

## 志工 退場機制

志工招募，不是貼一張公告，民眾就會上門來做志工，而是要費心規劃。同樣道理，志工退場，也不是一句就要志工離開，至少依下列要點，逐步實施：

### 1. 定期評鑑及輔導

為了鼓勵高齡志工投入服務、建立志工團隊良好關係，運用單位應定期辦理志工評鑑，並針對服務異常的志工，提供必要的輔導及協助。非不得已，不要輕言讓其退場，因為志工是寶貴人力，培訓過程也花費心力，必須珍惜。

### 2. 訂定退場指標

高齡志工年齡較長，但退場機制不宜以年齡為單一指標，運用單位應訂定合理的退場指標，涵蓋：志工的體能狀況、心理穩定狀況、值勤

出席率、訓練參與率、會議參與率、志工倫理、衝突事件、民眾投訴等項，並視其嚴重程度，審慎處理。

### 3. 退場前輔導

可依實際需求，採取選任制、推薦制、內閣制或委員制：

- a. 建立志工退場的基準，納入服務規則之中，並於新進志工訓練時，先行敘明。
- b. 籌組輔導小組，針對服務異常或服務行為不當的志工，提供必要的輔導。
- c. 請高齡志工簽署「家屬同意書」或提供「診斷證明書」，以確認志工服務的意願及能力，並藉此讓家屬瞭解志工服務狀況，作為服務安排之參考，以協助高齡志工穩定服務。
- d. 研擬服務替代方案，例如：調整服務項目、轉介至其他單位服務、減班、由一線退到二線服務、轉任為志工隊顧問、暫時停止服務。

### 4. 退場之處理原則

#### a. 預留記錄：

有關服務過程之考評紀錄、服務異常事件及其原因等，可就發生的人、時、事、地、物等項目，作成紀錄，建檔保存，以備不時之需。

#### b. 清楚告知：

當面、清楚地向退場志工說明停止服務原因。

#### c. 安排離隊會談：

提供離隊前對話的機會，減少退場志工情緒反應對團隊造成不利影響。

#### d. 對其他人保密：

除直屬主管之外，勿對其他志工夥伴透露任何有關志工退場的訊息。

#### e. 與家屬做好溝通：

透過會談方式，向志工家屬妥善說明志工服務狀況、考評結果、暫停服務的原因，並就後續安排，如就醫、生活規劃等，提供參考意見。

f. 舉辦榮退活動：

不論因為何種原因退場，運用單位可擇期辦理退場志工榮退活動，感謝高齡志工之付出。同時，建立榮退志工名冊，每年定期邀請出席志工團隊的重要活動，表示感念之意。

g. 作好物件回收：

志願服務證、門禁通行卡、經管資料等，皆應如數收回。

此外，志工團隊的經營，還有一些行政流程必須訂定，以便建立營運制度，提高行政管理的效率及效益。這些行政流程包括：服務紀錄冊查核程序、志願服務榮譽卡申請流程、志願服務績效證明申請流程、公文收發作業流程等。





## Chapter

# 5

### 案例與小故事

---

在高齡化時代，翻轉老觀念，高齡者在退休生涯中，選擇擔任志工者越來越多。高齡志工在參加志願服務的過程中，絕大多數都能勝任愉快，而且服務表現亮麗，可供他人借鏡。當然，也有少數高齡志工，因個人因素，給志工團隊帶來一些困擾。這些，都是志工團隊經營不可忽視的環節。

以下列舉兩個案例與一則小故事，藉供分享。

---

# 作為一個 手心向下的人

我們桃園有一位王姓志工大姐，原先想等到退休之後，有更多的時間可好好陪伴父母親。但是，天不從人願，父母及親人四人不幸在 921 大地震中罹難，讓她內心感到無比傷痛，對於未及時盡孝道，留下深深的遺憾，對於人生也有一些不同的想法。

她開始覺得人生無常，必需把握當下，及時去做一些自己想做的事。因為在地震之後，她看到許多愛心人士對於災區重建工作，踴躍捐獻金錢或物資，自動付出愛心，內心深受感動。於是，她決定在上班之餘，利用假日投入志願服務行列，期許自己在能力所及的範圍內，做一個手心向下的人，盡自己的心力，回饋社會。

剛開始參加志願服務時，她選擇

在醫院當志工。除了在服務台從事各項諮詢服務之外，後來也到安寧病房，陪伴癌末病患，傾聽他 / 她們訴說心底的話，安慰他 / 她們。她覺得有機會付出，就是一種幸福。

有一次，她接到醫院安寧病房通知，說有一位久病厭世，曾經有幾次輕生念頭的阿嬤要跟她說話。志工大姐立即趕到醫院，很溫和地跟阿嬤說一些安慰的話，也耐心傾聽阿嬤多年來忍受病痛的心聲，並以阿嬤本身的宗教信仰，勸導阿嬤在身體不舒服的時候，轉個念頭，向信奉的神，祈求平安。後來，她去醫院服務時，聽到這位阿嬤安詳平靜的離開人世。

事實上，在服務過程中，她也發

現還有很多弱勢者需要幫助，尤其是醫院裡有一些住院的老人，孤獨寂寞，需要志工的陪伴和服務，她已決定繼續付出自己的時間和能力做志工，為有需要的高齡長輩服務。

不過，就在他服務了兩年多時間，有一天突然遭到志工隊幹部的指責，說她什麼都不會做，都做不好。她一時不知如何是好，心裡非常難過，回家抱頭痛哭，反省自己到底哪裡做錯了？哪裡做得不好？後來，志工隊甚至將以前頒發給她的獎狀都收回去，她也不敢跟家人說，因為這是自己選擇要當志工，只好自己承受。好在，「天公疼憨人」，隨著志願服務資料電腦化，才發現原來是同名同姓造成的誤會，總算澄清了她的冤屈，還她清白。

另外，王姓志工大姐也曾經擔任在宅服務的志工，幫一位 84 歲的獨居阿嬤洗澡，從剛開始的尷尬，到阿嬤的信任，服務了很多年。後來因為眼睛視網膜剝離，必須暫停服務，進行治療。這時候，阿嬤還問她，是不是阿嬤不好，所以不要來幫忙了？等到阿嬤了解真正原因之後，阿嬤眼眶含著淚水，握著志工大姐的手，萬般不捨的說：查某团仔（台語：小女孩），你人真好，以後一定會吃百二、你一定會出好子孫，好家運。志工大姐當時也是一個孫子阿嬤，自己覺得只是盡一分心意，沒想到得到阿嬤滿滿的感謝與祝福，頓時覺得非常溫暖和快樂，又燃起繼續做志工的動力，要一直做下去。

## 請神容易送神難

有一位李姓志工大姐，現年 66 歲，參加我們桃園某一老人福利機構的志願服務多年，對於老人的照顧服務，經驗豐富，很能幹，會作事，也很活潑，多次當選志工隊的幹部，但也有幾次在擔任幹部期間犯了嚴重的錯誤，造成隊上很大的困擾，不得不免除幹部的職務。

因為她在隊上累積多年的服務經驗，熟悉志工的相關業務，竟然利用職務之便，在不值勤的時間，假冒運用單位的服務對象，享用老人福利機構的設備，而且誇耀她知道運用單位的許多秘密，熟悉如何爭取老人福利的一些眉眉角角，因而在服務對象的圈子裡頭，被拱為「地下隊長」、「地下督導」，儼然成為機構服務對象（老人）心目中有權有勢的人。甚至，有些服務對象（老人）由於某些

小事不如意而起哄時，這個志工大姐卻又火上添油，大聲指責機構的不是，煽動情緒失控的老人對著其他在場服務的高齡志工叫罵，說出一些不堪入耳的話，完全忘了她自己也是這個機構的高齡志工。

這位李姓大姐，擔任高齡志工，不知珍惜志願服務的機會，竟然慫恿幾個不明狀況的老人，跟運用單位唱反調，不服從志工隊的規則，主觀認定自己的意見，形成機構的亂源。甚至，自己不諳法令，卻倚老賣老，盡是說一些「以前都這樣做，現在也要這樣做…」等似是而非的言論，而未能配合機構的情況，調整服務的步調，反而給機構帶來許多不必要的麻煩，更影響高齡志工的良好形象。遇到這樣的志工，只有一句話可形容「請神容易，送神難」。

# 小故事

林女士是高齡志工，現年 65 歲，老公是軍人、育有兒女兩位，住在眷村，是一個標準的家庭主婦。當老公不幸往生之後，她的生活頓失重心，母兼父職，兒女又值叛逆期、不聽話，林女士後來得憂鬱症，到醫院就醫、服藥，醫生叫她要多跟外面接觸、多找朋友聊聊。後來，鄰居有一位大姐看到她經常暗自流淚、愁眉苦臉，就跟她說，要帶她去某道觀走走、交些朋友，於是在朋友的鼓勵之下，去道觀當志工，教小朋友讀經，慢慢地心情較為開朗，也不用再服藥了。

她做志工的時數，越做越多，每週一天到八德某國小當故事媽媽志工，另外二天到中壢某國小教導一～六年級的學童讀經，有時也去桃園市內藝術館當導覽志工。精神生活有了寄託，現在每天都很快樂、很開心。

# 總結

綜合上述有關高齡志工的認識、招募與遴選、訓練與運用、志工團隊的經營、案例與小故事之描述及探討，讓我們了解運用高齡志工協助推展公共事務，增進社會公益，不但符應高齡社會的需求，而且有助於增進全民的福祉。

期待退休的長者踴躍加入志願服務行列，把握再度服務社會大眾的機會；也期待志願服務的各目的事業主管機關、運用單位、志工團隊，珍惜高齡者寶貴的人力資源，盡量釋出服務機會，讓高齡者參與志願服務。讓我們重新找回人與人之間的相互關懷，相互幫忙的傳統美德。

這種義務性、無酬勞的志願服務工作，能夠讓人們將個人的利益放下，改用一種純粹、沒有利害關係的角度來看待他人與自己之間的關係，可喚醒人性唯利是圖背後的那種溫暖，從而促進社會整體的安定與祥和。

## 參考文獻

1. 史帝夫·麥克理 / 瑞克·林區(2010)。志工實務手冊。台北：張老師出版社。
2. 林勝義(2015)，志願服務與志工管理。台北：五南圖書公司。
3. 林麗惠(2005)。高齡者參與志願服務與成功老化之研究。生死學研究，(4),25。
4. 陳怡如(2015)。高齡志工持續參與居家服務經驗之探討。2017/7/25 檢索自長榮大學官網。
5. 陳武雄(2004)。志願服務理念與實務。台北：揚自出版社。

# 附錄一

桃園市政府推動一

## 高齡者參與志願服務計畫

### 壹、緣起

為落實志願服務法藉由召募、訓練、管理、運用及獎勵等措施，鼓勵高齡者運用專業才能及豐富生命經驗投入志願服務工作，俾延緩其老化及增加健康年數，使高齡志工成為社會公益重要的人力資源，建構高齡者健康、幸福、活力、友善新願景之社會政策。

### 貳、依據

依據衛生福利部 105 年 3 月 10 日衛部救字第 1051360679 號函頒「黃金歲月·志在樂活」- 鼓勵高齡者參與志願服務計畫辦理。

### 參、目標

- 一、全市高齡志工人數每年成長 3%。
- 二、全市高齡志工隊數每年成長 5%。

### 肆、推動策略

- 一、以「家庭志工」、「全民志工」、「銀髮志工」及「終身志工」策略發展多元服務創新模式。
- 二、增加高齡者參與志願服務誘因、減少參與志願服務阻礙，以提升高齡者參與志願服務量能。
- 三、整合政府機關、企業組織以及民間社團志願服務資源，提高高齡者自我價值及建立互助關懷社會。

伍、計畫期程 106 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

### 陸、辦理單位

- 一、本市志願服務主管機關。
- 二、本市志願服務各目的事業主管機關。
- 三、本市運用志工之各企業組織及民間團體。

#### 四、其他在本市推動志願服務工作之機關及團體。

### 柒、工作項目與分工

項次	項目	內容	辦理單位
一	推動高齡志工服務方案	1. 編製高齡志工服務方案手冊。 · 積極輔導社區內有志工需求單位 · 規劃適合高齡志工服務方案。 · 定期彙整具特色高齡志工服務方案。 2. 研訂本市高齡志工評核項目。	主辦： 主管機關 協辦： 各目的事業 主管機關
二	成立高齡志工服務團隊	1. 鼓勵高齡者參與志願服務 · 辦理屆齡退休者座談說明會， · 鼓勵個人擔任志工。 · 辦理志願服務經驗分享會，由現行 績優高齡志工邀請朋友參加。 2. 輔導並鼓勵運用單位招募高齡者加入 志願服務，進而成立高齡志工服務團隊。	各目的事業 主管機關
三	開發多元高齡訓練教材及訓練型態	1. 編製適合高齡志工之訓練教材。 2. 開發以角色扮演、團體討論分享、 體驗課程等之訓練型態。	主管機關、 各目的事業 主管機關
四	加強宣導行銷	1. 完成高齡志工感人故事蒐集 及宣導影片製作。 2. 製作宣導高齡志工 DM 或海報。 3. 辦理論壇、工作坊及研討會。	主辦： 主管機關 協辦： 各目的事業 主管機關
五	辦理本市高齡志工選拔活動	1. 研訂本市高齡志工獎勵方案。 2. 辦理本市高齡志工公開表揚活動。	主管機關、 各目的事業 主管機關

### 捌、經費來源

由主管機關與各目的事業主管機關志願服務業務相關經費項下支應。

### 玖、預期效益

- 一、擴大運用高齡者專業才能及經驗投入志願服務，藉此提升高齡者社會參與率、個人尊榮感，並對家庭及社會產生助益。
- 二、辦理高齡志工獎勵表揚措施、運用多元行銷管道及編製高齡志工服務手冊，以達到增進高齡者參與志願服務之效。

壹拾、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。

## 附錄二

### 高齡志工 Q&A

#### 高齡志工及高齡志工團隊定義？

高齡志工係指年滿 65 歲以上具有志願服務紀錄冊身分者；高齡志工團隊係指志工隊中有一半以上成員為高齡志工。

#### 志工接受志願服務教育訓練及申請服務紀錄冊有無年齡限制？

(1) 依據志願服務法第 3 條第 2 款「志願服務者(以下簡稱志工):對社會提出志願服務者。」對志工雖無年齡之限制,但未成年人(含兒童及少年)為限制行為能力,其是否能理解志願服務教育訓練,提供志願服務,須視其身心發展狀況及志願服務內容而定,故應按個案事實予以認定。

(2) 志願服務法立法精神為「低度管理、高度自治」,志願服務運用單位應自行審酌擬招募之志工對

象應具之資格條件(含有否年齡限制),並考量志工教育訓練實施時,是否能理解基本服務理念、工作內涵或相關知識技能。志工依規定完成教育訓練,依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」均應發給服務紀錄冊。至於參與教育訓練人員是否能理解所受訓練內容,事涉訓練師資遴聘、訓練進行方式、成績考評...等層面,應由運用單位自行檢討改進。

#### 志工保險有年齡限制嗎？

為簡化採購行政作業、保障所有年齡層志工之服務安全及降低志工保費,全面維護志工權益及人身安全保障,衛生福利部已於 103 年 5 月 26 日委託臺灣銀行股份有限公司採購部代辦志工意外團體保險採購案,未來辦理志工保險均無年齡限制。

### 志工未完成教育訓練可否申請志願服務紀錄冊？

依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定：「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。」因此，未完成教育訓練者，志願服務運用單位依規定不應發給志願服務證及服務紀錄冊。

### 志工服務是否有車馬補助費？

依據志願服務法第 16 條規定：「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。」有關交通費之補助，為志願服務運用單位之權責，由該單位自行考量是否補助。

### 志工如長久未提供服務，可否申請榮譽卡？

依據志工申請志願服務榮譽卡作業規定，申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分，亦即在隸屬之志願服務運用單位擔任志工。

### 志願服務運用單位可否剝奪志願服務者資格？

(1) 依據志願服務法第 7 條第 1 項及第 2 項規定：「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召募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。」；第 12 條第 1 項：「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」；第 15 條第 1 項明定志工應有義務之一為「遵守志願服務運用單位訂定之規章」；另志工倫理守則第 8 點規範「我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。」明定志願服務運用單位及志工均應依規定從事志願服務工作。

(2) 另按志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 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。」

(3) 故志工如未遵守運用單位規定或經考核有不適任情事，運用單位依規定收回服務證，並註銷證號，該志工雖無法繼續於該運用單位提供服務，仍可就個人意願再洽詢其他運用單位擔任服務工作，並於志願服務紀錄冊登錄服務時數，無法剝奪其志願服務者之資格。

—————資料來源：衛生福利部志願服務資訊網 & 自編

高齡志工教案設計範例

### 桃園市高齡志工基礎訓練— 「志願服務的內涵」課程教學活動設計

#### 一、課程設計

教材來源 | 教師自編

教學者 | 唐春榮

教學對象 | 高齡志工（約 50-100 名）

教學時間 | 100-120 分鐘

設計理念 |

本方案設計參與對象以尚未取得志願服務紀錄冊之志工新秀為主，藉由課程設計引導，體認志願服務的意義與價值，建構志工參與志願服務應抱持的態度和正確觀念，體認志願服務的精神，激發從事志願服務的抱負，實踐志願服務的理想。

本課程設計分成「理念建構及典範學習」等二個單元活動，透過講述、問卷、影片教學跟討論方式，提升志願服務的正確認知。課程採取團體授課方式，使志工從參與中學習，並藉由團體討論方式的注入希望、利他性、典範學習等因子，幫助志工建構正確志願服務的觀念。

教學目標 |

1. 能了解志工和義工的差異性。
2. 能了解社會變遷發展及志願服務的時代意義。
3. 能了解志願服務的真諦以及志願服務的內涵。
4. 能建立志願服務正確服務概念提升服務品質。
5. 能做個願意遵守志願服務倫理的優秀志工。

教學準備 |

1. 音樂、影片檔案播放器材
2. 課程簡報 PPT 檔案
3. 小卡片和紙張
4. 溫馨小禮物

## 二、教學活動

---

活動一 | 活動暖身～引起動機

時間 | 15-20 分鐘

教學內容 |

教學媒材 | 小卡片和紙張

### 1. 認識您真好～

人是志願服務最重要的資源，每個人找三位志工相互認識自我介紹。

### 2. 發展活動：

每個人發給空白名片，寫上自己的姓名和服務單位及職稱，找到三位不同的夥伴相互交換名片互相認識，再邀請其中幾位上台來介紹剛剛認識的朋友。

### 3. 結語：

社會資源無時無刻不在我們的週遭，尋找志願服務運用單位擔任志工，朋友的相互介紹是最佳的方式。

教學目標 |

1. 上課前的破冰，展現志工的熱情。
  2. 藉活動展現志工主動交友的熱情。
  3. 肢體碰觸的溫度是融解陌生感最佳法寶。
- 

活動二 | 面對高齡化社會來臨志願服務的重要性

時間 | 15-20 分鐘

教學內容 |

教學媒材 | 教學簡報檔

### 1. 引起動機：人生真諦～珍惜有限的人生

### 2. 發展活動：

- (1) 從人口老化對社會的衝擊與影響談起
- (2) 面對高齡社會的應有的對策
- (3) 促進高齡者的社會與社區參與

### 3. 結語：要成為一個志工的程序和方法。

教學目標 |

1. 了解高齡社會的意涵和影響。
  2. 面對高齡社會的積極作為。
  3. 成為一個志工的程序和方法。
-

---

### 活動三 | 認識志願服務

時間 | 15-20 分鐘

#### 教學內容 |

教學媒材 | 影片及教學簡報檔

1. 引起動機：影片欣賞～志工是什麼
2. 發展活動：學員經驗分享～我對志工的認知
3. 結語：志願服務法對志工的定義

#### 教學目標 |

1. 從影片欣賞來認識志工不同定義。
2. 藉由經驗分享交流探討志願服務。
3. 能清楚知道志工和義工的差異性。

---

### 活動四 | 志願服務的內涵

時間 | 30-40 分鐘

#### 教學內容 |

教學媒材 | 教學簡報檔

1. 志願服務的含義、2. 志工應有的基本理念
3. 志工應有的自我要求、4. 志工應有的正確認知
5. 志工應有的忌諱

#### 教學目標 |

1. 能了解志願服務的含義。
2. 能具備服務的正確觀念和態度。
3. 能自我要求樂於服務不忘初衷。

---

### 活動五 | 結語：志願服務的多樣性

時間 | 10-20 分鐘

#### 教學內容 |

教學媒材 | 教學簡報檔

1. 播放影片：水田阿伯的故事、2. 播放影片：海洋志工
3. 播放影片：寶島志工團的故事、4. 志願服務的發展及未來方向

#### 教學目標 |

1. 認識台灣志願服務的多樣性。
  2. 志願服務從自己生活周遭環境開始。
  3. 從特色志願服務團隊裡找到擔任志工的價值。
  4. 了解志願服務的內涵及發展，作一個快樂成功的志工。
-

### 三、評量方法

上課學習的態度：能認真聽講，全程參與學習。

學員老師的互動：能跟隨著老師的引導帶領，共同參與課程

學習心得分享：能分享課程前、後的感受和擔任志工的經驗分享

### 四、參考文獻

- 陳武雄（2003）。《志願服務理念與實務》。台北：中華民國志願服務協會。
- 江明修（2009）。《公民社會理論與實踐》。台北：智勝。
- 衛生福利部，2005年6月，【志願服務法釋義彙集】。

## 附錄三 (二)

\* 感謝長庚養生文化村提供範本

### (機構名稱 0000) 志工基本資料表

日期	年	月	日	志工編號
姓名	性別	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	生日
				年 月 日
學校系別	身分證字號			
電子信箱	緊急聯絡人		電話	
通訊地址				
永久地址				
電 話	手機			
可通語言	<input type="checkbox"/> 國語	<input type="checkbox"/> 台語	<input type="checkbox"/> 客語	<input type="checkbox"/> 粵語
	<input type="checkbox"/> 英語	<input type="checkbox"/> 日語	<input type="checkbox"/> 其他	
專 長	<input type="checkbox"/> 樂器，如 <input type="checkbox"/> 魔術 <input type="checkbox"/> 口技 <input type="checkbox"/> 茶藝 <input type="checkbox"/> 相聲 <input type="checkbox"/> 唱歌 <input type="checkbox"/> 舞蹈，如 <input type="checkbox"/> 戲劇 <input type="checkbox"/> 帶動唱 <input type="checkbox"/> 海報設計 <input type="checkbox"/> 電腦文書 <input type="checkbox"/> 網頁設計 <input type="checkbox"/> 攝影 <input type="checkbox"/> 桌球 <input type="checkbox"/> 撞球 <input type="checkbox"/> 槌球 <input type="checkbox"/> 網球 <input type="checkbox"/> 體操 <input type="checkbox"/> 跳棋 <input type="checkbox"/> 圍棋 <input type="checkbox"/> 象棋 <input type="checkbox"/> 其他：			
參加動機				
志工經歷				
幹部經歷				
家庭成員	稱謂	姓名	年齡	職業

(請貼照片)

### 可服務時段表

姓名

\* 請依個人時間安排打勾

	一	二	三	四	五	六	日
上午							
下午							

### 0000 圖書館志工職務說明書

#### 工作項目

1. 借還書、資源回收、整理雜誌、圖書上架、環境整理、諮詢服務等。
2. 其他交辦事項。

#### 工作時間 |

1. 原則上一週固定一天中午午休時間，依排定日中午 12 時 25 分至 12：55 到館服務，但仍需視工作性質另行安排時間：
  - (1) 借還書：上學期間之第一至第六節其中一節下課時間，由二位志工負責。  
(不含中午用餐時間)
  - (2) 資源回收：配合學校規定時間。
  - (3) 整理雜誌：一二樓各一人，二樓者需每天至文書組拿信，負責雜誌編目上架。一樓者一星期一次中午，負責一樓雜誌上架、整理及整潔。
  - (4) 圖書上架：一星期一次中午。
  - (5) 環境整理：一星期一次中午。
  - (6) 諮詢服務：上學期間之第一至第六節其中一節下課時間。  
(不含中午用餐時間)
2. 其他臨時需至館幫忙時間，如配合書展等其他事項或活動，有需要會另行通知。
3. 教育訓練：配合館內規定接受講習及相關訓練。
4. 工作期間：為一學期含寒假或暑假，試用期 30 天，試用期滿為正式志工，服務期間未滿學期一半者不發給服務證明。
5. 工作獎勵：
  - (1) 視服務次數及配合度、工作態度等表現酌予記獎，並核發服務證明。
  - (2) 無法勝任工作者、累計三次無故不到館者或經通知應集合累計三次無故不到者得隨時終止職務。
  - (3) 現任學生志工可以借出過期雜誌一本期限 7 天，贈送雜誌有優先選擇權，已卸任志工恕不提供借出雜誌。
6. 工作守則：
  - (1) 工作認真負責並遵守本館規定。
  - (2) 午休工作時間未經允許不可帶其他同學至館聊天或幫忙，以尊重學校作息及秩序。
  - (3) 有事無法到館者，請事先或事後說明，並找時間完成工作。

## 參加 學年第 學期 圖書館志工天使報名表

班級	座號	學號			
姓名		出生日期			
專長或興趣		曾任職務			
現在住址					
聯絡電話					
	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
選擇到館服務日請打√	1. 請勾選一天中午，原則以志願優先，但如尚未確定或同一天人數過多時，則由本館協商或指定，屆時再依職務調整時間。 2. 尚未決定或任由本館指派者空白即可。				
本報名表請於當日交給圖書館，逾時額滿才交者列入備選人員，未交者視為放棄。					

為配合同學志趣與工作性質，請回答下列問題：

- 一、當圖書館志工我希望有什麼樣的收穫？答：
- 二、我的個性是活潑的、內向的還是二者之間？答：
- 三、我願意服務人群不計較回報？答：
- 四、我願意接受各種被分配到的工作，即使志趣不合，也願意接受？答：
- 五、我會堅持工作到最後不隨意中途退出志工團隊？答：
- 六、在圖書館我最想做的是那一種工作？請打√
  - 借還書（與讀者接觸頻繁能和顏悅色）
  - 諮詢服務（要有敏銳的觀察力及古道熱腸）
  - 資源回收（需要一點小小的力氣）
  - 環境整理（有不厭煩的恒心）
  - 圖書上架（分類管理能力及邏輯概念）
  - 雜誌整理（心思要細膩）
  - 沒有我想要的
  - 其他請自述：

以下評估結果由本館填寫，茲分配職務為：

- 借還書
- 諮詢服務
- 資源回收
- 環境整理
- 圖書上架
- 雜誌整理
- 謝謝，但不適用
- 其他

### 0000 志工服務承諾書

本人 \_\_\_\_\_ 願意投入 貴單位志願服務工作，誠心奉獻服務，並願遵守志工義務、倫理守則及 貴單位志工隊服務相關規定（如後述內容），以維護服務對象權益及志工隊良好形象，若有違反規定，經 貴單位通知後，本人願意即時離隊並繳還志工相關證件資料。

#### 0000000000( 運用單位全銜 ) 服務規定

1. 值班時間簽到（退）絕不委由他人代為簽到（退）。
2. 服務過程中不得有危及服務對象安全之虞之行為。
3. 服務期間不得從事推銷商品或其他商業行為。
4. 應尊重受服務對象之權利，因服務而取得或獲知之相關訊息應予尊重與保密。
5. 如獲悉服務對象資料、拾獲民眾相關證件或物品，除依善良管理人責任負保管之責任外，並應立即送工作人員處理。
6. 注意服務態度，避免因服務態度不佳或其他行為影響運用單位聲譽或隊譽。
7. 不得將志工證、榮譽卡等相關證件借給他人使用。
8. 不得散播謠言、危言聳聽、影響隊務運作。
9. 妥善保管志工服裝，僅於值班或參與志願服務活動時穿著。
10. 服務時應穿著志工背心、佩戴志工證件；服裝儀容整潔。
11. 服務時段內不得有飲食、打瞌睡、閱報、滑手機或辦理私人事務等行為，亦不得請朋友或同學陪同值班。
12. 應配合運用單位服務作業需要，接受調度安排，每次服務 00 小時。
13. 無法值班時，應於前一日中午前向運用單位負責人員請假。
14. 本人同意 貴單位依規定保存志工服務時數資料。
15. 基於志願服務法規定，同意 貴單位代為投保志工保險並依規定保存相關保險單。

本人願意提供個人基本資料，供 貴單位服務管理運用及向主管機關報備、查詢志工相關業務等使用。特此聲明

此致 0000000000000000( 運用單位全銜 )

志工簽名 \_\_\_\_\_ 身分證字號 \_\_\_\_\_

志工督導 \_\_\_\_\_

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

高齡志工運用方案範例

### 銀髮族智彙俱樂部

設計執行單位：長庚養生文化村 社服課

#### 一、 前言：

失智症的相關議題是高齡化社會來臨時，社會大眾關心的課題之一。隨著年齡的增長與老化，高齡者體力、認知功能也開始下降。失智症盛行率隨年齡長而隨之上升。運用即將退休或已退休的初老族擔任志工，透過教育訓練後辦理銀髮族認知訓練活動，運用不同類型的非藥物輔療活動或可收到延緩高齡者認知功能退化、提升活動參與機會、增加人際互動的頻率的效果。亦能讓高齡志工建立預防失智的知識及能力，助人益己。體現高齡者參與志願服務的價值。

#### 二、 現況說明

- 1、 住民年齡增加，失智風險提高
- 2、 無病識感，就醫意願低
- 3、 目前活動規劃以一般多數住民為主
- 4、 依年度健康檢查結果分析，失智症篩檢異常人數為 00 人
- 5、 村內 55 歲以上志工佔全隊人數逾 50%

#### 三、 文獻查證（略）

#### 四、 目標

- 1、 延緩認知功能及失智病程退化速度。
- 2、 活動滿意度 90% 以上
- 3、 培養活動種子志工 10 人

#### 五、 活動規劃與設計

##### 1、 方案流程：

團隊討論→問題探討→設計認知訓練系列活動→招募志工→  
志工培訓→確認住民名單並邀請報名→進行前測→  
自癒力講座→辦理俱樂部活動→進行後測→  
前後測與意見滿意度資料分析

## 2、主活動設計

- a、時間：每週四上午 10:00-11:00。
- b、地點：多功能活動教室。
- c、內容：以認知、邏輯、感官、專注力、肢體運動、音樂藝術等面向設計活動。
- d、激勵措施：採個人、分組、競賽方式進行，於每次活動中累積點數，並於最後一次活動中兌換獎品。
- e、開始前進行暖身活動，結束後進行回饋及分享。

## 3、活動表

序	主題	活動類型	活動目的
一	找回自癒力	邏輯、認知	了解提升自癒力方法、訓練手眼腦靈活運用與專注力、邏輯推理及判斷。
二	粒粒皆辛苦	感官、藝術	認識豆類營養素、訓練手眼協調、手指精細動作及感官刺激。
三	自癒力卡進來	感官、邏輯、認知	提升參加者自癒力概念，增進人際互動。
四	智慧賓果趣	邏輯、認知	訓練注意力、認知能力及團隊合作。
五	乒乓球九宮格	肢體	了解提升自癒力方法、增進人際互動，手腕和手臂運動。
六	幫幫七矮人拯救公主	邏輯、認知	訓練手眼協調、感官刺激、思考及邏輯能力。
七	拉緊親密關係	邏輯、認知	訓練手眼腦靈活運用與專注力、邏輯推理及判斷。
八	我是智彙王 & 頒獎	邏輯、認知	訓練注意力、認知能力。

## 六、 專長志工培訓

- 1、 人數需求:10 人( 依參加人數及活動需求估算 )
- 2、 訓練活動：認識失智症、自力講座訓練、肢體活動帶領技巧、輔療活動設計及帶領技巧、高齡者關懷技巧、活動記錄撰寫等。
- 3、 活動檢討：每次活動結束進行活動進行過程團隊討論及問題討論。

## 七、 活動成果

- 1、 SPMSQ( 簡易記憶智能量表 ) 分數自 9.05 上升至 9.25( 標準為大於等於 8)
- 2、 BSRS-5( 簡式健康量表 ) 分數自 2.26 降至 2.25( 標準為小於 6)
- 3、 活動滿意度 92%
- 4、 培養專長志工 10 人
- 5、 志工回饋
  - a、 此健腦活動對住民及志工本身幫助很大也很有意義，建議持續辦理。
  - b、 為了活動持續性，志工願意投入未來俱樂部活動帶領，幫助更多有需要的住民。

## 國家圖書館出版品預行編目資料

桃園市高齡志工運用手冊 / 高齡志工手冊暨教材研商  
小組編輯.-- 初版.-- 桃園市：桃市社會局，民 107.1

面；公分

ISBN 978-986-05-5122-8 (平裝)

1. 志工 2. 老年 3. 手冊

547.16026

106025439

## 桃園市高齡志工運用手冊

中華民國 107 年 1 月初版

- 出版單位 桃園市政府社會局  
桃園市非營利組織發展中心
- 發行人 古梓龍
- 編審委員 林勝義、葉嘉嶽、唐春榮、陳秀珠、劉思遠、  
杜慈容、許敏松、李月琴、李玉齡
- 編輯小組 李瓊華、陳俊良、馮玲玉、簡淑玲、鄭煒家、  
葉韋伶、劉佳蕙
- 設計·排版 陳姝里 黃婉如 / 懋宣有限公司
- 印刷 永越印刷事業有限公司

著作財產權人保留對本刊依法所享有之所有著作權利。  
欲重製、改作、編輯或公開口述本書全部或部分內容者，  
須先徵得著作財產權人之同意或授權。

ISBN 978-986-05-5122-8 · GPN 1010700066

# 桃園市非營利組織發展中心

105 年

桃園市非營利組織發展中心（NPO 發展中心）  
5 月 24 日正式揭牌

六都中率先以非營利組織 (NPO) 為服務主體，任務為：

**培力扶植：**開辦培力課程、工作坊、講座、論壇，增進 NPO 自主經營能力及公民參與視野。

**諮詢媒合：**提供專業諮詢與協助，連結各領域 NPO 跨界交流機會與合作空間。

**資訊整合：**建立資源整合平台及 NPO 圖書庫，厚植組織人才的知識資本。

106 年

志願服務業務移至 NPO 發展中心，凝聚民間社會力量

**教育訓練：**辦理基礎訓練、社會福利類特殊訓練

**諮詢媒合：**志願服務綜合諮詢、供需媒合服務

**福利獎勵：**紀錄冊、榮譽卡、保險、慰問金、獎勵

**行銷宣導：**志願服務推廣及特色方案活動辦理

**資訊整合：**聯繫會報、志工資訊系統



桃園市非營利組織發展中心

03-4271339、4262866、4262881

桃園市中壢區環北路 390 號 2 樓

志工桃園全球資訊網

<https://www.tvspc.org.tw/>