

行政院青年輔導委員會出國報告
(出國類別：參訪)

99年「區域和平志工團」
績優團隊親善大使日本參訪報告

服務機關：行政院青輔會第三處

出國人職稱：科長

姓名：芮家楠

出國地區：日本

出國期間：99.07.27~99.07.30

報告日期：99.10.24

行政院青年輔導委員會出國報告提要

頁數 17 含附件：否

出國報告名稱：99年「區域和平志工團」績優團隊親善大使日本參訪
報告

出國計畫主辦機關：行政院青年輔導委員會

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

芮家楠/行政院青年輔導委員會/第三處/科長/02-23566248

出國類別：參訪

出國期間：99年7月27日至7月30日

出國地區：日本

報告日期：99年10月24日

內容摘要：

為鼓勵青年志工持續投入志願服務行列，了解各國服務現況，故由績優團隊競賽各服務類別第一名之績優團隊八位代表，安排至日本國際工作營組織（NICE）、獨立行政法人國際協力機構（JICA）、國際志工中心（JVC）、國際協力 NGO 中心（JANIC）四個推動志願服務業務的民間組織參訪交流，藉交流互動的機會，激發服務動能，同時也增進青年志工國際視野。

依照排定的行程，在隨團翻譯陪同居間翻譯協助下，如期的完成了四個組織的參訪。此次訪視心得及建議有「學童服務方案內容的多元活潑化」、「服務精神與目標的一致性」、「長短期服務方案的規劃推動」、「需要服務地區資訊的適切提供」、「服務平台的建置與維護」、「服務團隊觀摩參訪機制的持續辦理」。

目 錄

壹、前言	i i i i i i i i i i i i i i i i i i	1
貳、參訪行程	i i i i i i i i i i i i i i i i i i	2
參、參訪內容	i i i i i i i i i i i i i i i i i i	4
肆、心得與建議	i i i i i i i i i i i i i i i i i i	10
伍、參訪照片	i i i i i i i i i i i i i i i i i i	13

壹、前言

志願服務在歐美先進國家已有長久的傳統，在歐美人的心目中，義務工作已成為其公民文化（Civil Culture）的一部份，從各國的志願服務現況來看，擴大青年與中年人參與志願服務是世界的趨勢。我國的志願服務工作亦正蓬勃發展，本會於1991年起推動青年參與志願服務，為進一步推動青年加入志工的行列，並落實馬總統「台灣小飛俠計畫」的青年政策，積極鼓勵青年關心國際社會，關懷本土發展，特別成立「區域和平志工團」，召喚青年在台灣與國際間參與志工服務，引導青年由一次志工往終身志工之志業發展。

為鼓勵青年志工參與志願服務行列，了解各國服務現況，邀請前一年績優團隊競賽各服務類別第一名之績優團隊代表，規劃至鄰近國家的相關組織，參訪不同組織推動志願服務的情形，藉交流互動的機會，激發服務動能，同時也增進青年志工國際視野。

本次參訪行程地點在日本，為期四天，安排了四個推動志願服務業的民間組織予以參訪。團隊由行政院青年輔導委員會第三處科長芮家楠擔任領隊，及98年「區域和平志工團」八類績優團隊第一名之代表共同組成，包括教育類代表社團法人中華民國夢想之家青年發展協會活動公關范榕芳、環境類代表台中教育大學學生林學炘、僑校類代表私立元智大學學生林晏亦、國際類代表國立嘉義大學學生賴淑婷、科技類代表台灣科技大學學生許孟軒、文代類代表國立屏東科技大學學生張宇婕、社區類代表國立屏東科技大學學生陳婕誼、健康類代表長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院社工員高珮馨等人。

貳、參訪行程

7 月 27 日 (星期二)	
06:50—16:00	桃園國際機場出發至目的地日本品川
7 月 28 日 (星期三)	
09:00—12:00	<p>品川出發至目的地新宿</p> <p>◎ 參訪單位：日本國際工作營組織 (NICE)</p> <p>出席人員：工作營指導部/山口紗矢佳</p> <p>◎ 隨團翻譯：張東君</p> <p>◎ 簡報績優團隊代表：</p> <p>教育類代表/社團法人中華民國夢想之家青年發展協會/范榕芳</p> <p>環境類代表/台中教育大學學生/林學炘</p>
14:00—17:00	<p>新宿出發至目的地廣尾</p> <p>◎ 參訪單位：獨立行政法人國際協力機構 (JICA)</p> <p>出席人員：</p> <p>青年海外協力隊事務局計畫課長/小澤正司</p> <p>青年海外協力隊事務局募集課長/佐藤睦</p> <p>青年海外協力隊事務局大洋洲課員/松原秀亮</p> <p>青年海外協力隊事務局總務課員/永島朋之</p> <p>印尼災害重建短期志工/松本武士</p> <p>印尼災害重建短期志工/長谷川裕子</p> <p>印尼災害重建短期志工/中西美樹</p> <p>印尼災害重建短期志工/奧村麻衣</p> <p>◎ 外交部駐日代表處陪同人員：林郁慧秘書</p> <p>◎ 隨團翻譯：張東君</p> <p>◎ 簡報績優團隊代表：</p>

	<p>僑校類代表私立元智大學學生林晏亦</p> <p>國際類代表國立嘉義大學學生賴淑婷</p>
<p>7 月 29 日 (星期四)</p>	
<p>09:00—12:00</p>	<p>品川出發至目的地上野</p> <p>◎ 參訪單位：日本國際志工中心 (JVC)</p> <p>出席人員：</p> <p>國際志工事務局長/清水俊宏</p> <p>企劃行銷宣傳組/荻野洋子</p> <p>◎隨團翻譯：張東君</p> <p>◎ 簡報績優團隊代表：</p> <p>科技類代表台灣科技大學學生許孟軒</p> <p>文代類代表國立屏東科技大學學生張宇婕</p>
<p>14:00—17:00</p>	<p>上野出發至目的地西稻早田</p> <p>◎ 參訪單位：日本國際協力 NGO 中心 (JANIC)</p> <p>出席人：</p> <p>能力建構組經理/松尾澤子</p> <p>◎隨團翻譯：張東君</p> <p>◎ 簡報績優團隊代表：</p> <p>社區類代表國立屏東科技大學學生陳婕誼</p> <p>健康類代表長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院社工員高珮馨</p>
<p>7 月 30 日 (星期五)</p>	
<p>08:00—17:00</p>	<p>品川出發返回桃園國際機場</p>

參、參訪內容

一、日本國際工作營組織 Never-ending International WorkCamps Exchange (NICE)

該組織始於 1920 年，德、法青年認為因為人類彼此間的不了解才會引發戰爭，為增進人類之間的了解促進和平，故以第一次世界大戰受損農地為範圍，用工作營隊方式提供重建服務開始做起。目前約在 98 個國家提供近 3,000 個服務方案。

國際工作營以公共利益為前提提供服務，以「繽紛健康的世界」為活動目標，環境保護與社會福利、區域改善意識與行動的促進、國際觀的養成為服務目的，服務內容包括環境、文化、農業、教育等。工作營的辦理事前必須經過在地需求評估確認後提供，由各國志工與在地志工共同組成提供服務，以當地會員為活動領導者，參加者不需具特殊語言證照，重要的應具備服務意願與笑臉迎人。此工作營的特色為「當地集合、當地解散」，不會提供交通接送工具，而是由參加者自行抵達目的地，營隊期間自行煮食、自搭帳篷居住。

NICE 出席代表認為工作營活動執行最大困難處是有二，一為在地居民的接受認同及與志工間的溝通，另一為服務供需的契合；不過該組織因累積已有 20 餘年的投入時間與經驗，故在營隊活動推動上，是不會有太多的困擾。

在 NICE 出席代表和善親切的接待過程中，也真正體會到其

所言工作營最重要的精神所在-服務意願與笑臉迎人，因為她就以此態度和我們互動交流！

二、獨立行政法人國際協力機構 Japan International Cooperation Agency (JICA)

在參訪的幾個組織中，於硬體設施、組織架構與規模上，JICA 應是最完備的。該組織主要業務是依據地域特性提供多樣化的援助，包括技術、貸款、無償資金援助，在提供各援助策略前先預為調查，提供援助後予以監督，再經過評估機制以反饋各援助策略。憑藉「綜合援助」、「持續援助」、「建立合作網絡」、「強化研發與成果分享」四策略，達到「解決全球性環境資源課題」、「合理開發消減貧困」、「完善制度建置」、「實現人類安全保障」四使命，以實踐「人人受益有活力的開發」的願景。

此次行程中 JICA 特別安排至印尼服務的青年志工，進行服務計畫簡報與經驗分享，從青年志工的簡報可了解到，青年志工來源多為社會人士，有留職停薪亦有辭職去從事服務工作。這群年約 20-39 歲的年輕人均為從事災區第二線災後心靈輔導與災害防治宣導服務，並以赴印尼國小服務案例報告分享。藉由活潑的破冰互動活動、防災木偶劇、遊戲、智力搶答，設計系列完整的服務方案，以協助災區學童脫離災難所造成的陰影，同時可將防災知識傳達到孩童的腦中。在國外服務期間，寄宿家庭係由當地政府提供，而 JICA 在地工作人員會先行檢視居住安全性，至於

長期志工的生活、交通費用，則是由 JICA 予以支付。

JICA 一樓為一展示空間，在寬敞明亮的空間內定期提供不同主題的展覽，為了達到《聯合國千年宣言》八大目標，參訪當天以「HICK OFF AFRICA！」為主題，辦理非洲地區的文物展示，透過非洲地區的衣食住行的實景、實物的陳列與佈置，讓參觀者可以對不同國度間居民的生活形態、歷史文化等有初步的了解，同時也可體會到雖置身於現今科技文明發達的時代，但城鄉發展失衡與貧富不均的現象仍是共存的社會現象。利用此主題展方式，亦可激發致該地提供服務的意願。

在聽完 JICA 青年志工的簡報後，覺得其中「幸福筆記本」的活動設計頗為特殊，由青年志工與災區學童將每日感受到的 10 個幸福事件記錄下來，同時與週遭的人表達並彼此分享，藉由定期的回顧及心理輔導，安撫學童心靈，走出災難的陰霾。感覺到這活動的設計不但有安定身心的效果，也能讓大家隨時體會並觀察身處環境中美好，懂得與他人分享並珍惜當下，這也是志工服務精神的動力與培養。

另外印尼服務的青年志工在服務期間，也會穿著印有地震發生時逃生保命幾點注意事項的圖示藍色 T 恤，宣導與統一識別的用意，與我們當日身著紅色 T 恤的製作道理應該是一致的吧！

三、日本國際志工中心 Japan International Volunteer Center (JVC)

此組織於 1980 年成立，服務內容以戰爭及自然災害區域人

道救濟、職能訓練及農村開發為主。因體認到僅消極提供物資支援，是無法從根本去解決問題，因此服務著重於教導當地居民懂得如何運用現有資源，以積極從事在地建設與環境改善，才是解決貧窮根本之道，如在巴基斯坦所提供的營養品物資支援，即是在地人民使用當地牛乳製作而成的補給品，因此服務除了可提供救援外，同時還兼具振興在地經濟的功效。

秉持將服務投注於最需要地方的信念，希望讓人力、物力能發揮最大效益，故較少人關注的地點即為 JVC 提供服務的的地方。目前進行服務的國家包括泰國、柬埔寨、巴勒斯坦、伊朗、以色列、阿富汗、蘇丹等國家，而日本國內各項資源不缺乏故是鮮少去服務的。而組織的救援服務是以長期服務模式為主，經過長期合作與了解，彼此默契與信任能建立，因此在發生災害進駐服務時，不但可立即動員人力、物力外，也可降低語言、文化的衝突與障礙。

當日 JVC 出席代表介紹了一個在北韓進行的計畫，這計畫就是先由日本學童們畫圖後再把畫作寄到北韓，再由北韓學童們接續完成圖畫作品，最後則以展覽方式呈現成果，這種透過繪畫接力傳遞，建立日本與北韓學童間的活動，縮短了二國在空間上距離，並消弭了在歷史時間上傷痛的記憶，的確能讓日韓的學童達到雙向交流的目的，此點就是該組織最為難得之處，能排除歷史舊仇也不受限於政治立場不同，以實際行動展現志願服務促進人

類和平的精神。

四、日本國際協力 NGO 中心 Japan NGO Center For International (JANIC)

JANIC 源於 1987 年，主要任務包括負責日本市民社會、非營利組織間、政府及國際之間的連結橋樑，也就是扮演一個溝通交流平台的角色。以開發中國家弱勢的立場針對持續性的社會態勢提出政策建言，另外，對於日本 ODA（農技團）政策是否有效果、適當的經營方式等也時常提出建言；為了強化 NGO 組織，辦理相關的研修訓練。此一組織是提供間接服務，與前三個組織以直接服務為主是完全不同的。

培訓對象包括非營利組織的工作人員與社會大眾，組織工作人員培訓內容含括募款能力、經營管理、資源連結等課程，至於社會大眾的教育訓練，則多以經驗分享方式來引導志願服務意願。在日本非營利組織工作人員以女性居多，年齡層 20-30 歲者居多，依調查研究顯示實務工作者平均 2-3 年即會流動，原因為經濟因素（薪資低）、轉去規模較大的非營利組織任職等。為了留任人員努力方向如工作條件改善，即提高待遇；開拓多元就業方案，即細分業務提供多種不同上班時間的就業機會；建立友善的工作環境提高女性留任意願。

以聯合國千禧年目標為服務宗旨，2000 年聯合國首腦會議簽署千年發展目標《聯合國千年宣言》共有 8 個項目，即消滅極端貧窮和飢餓、普及小學教育、促進兩性平等並賦予婦女權力、降低兒童死亡

率、改善產婦保健、與愛滋病瘧疾以及其他疾病對抗、確保環境的可持續能力、全球合作促進發展。為消滅極端貧窮和飢餓的目標，特別利用 TWITTER 留言，表達對貧窮的感受，而留言會以心型造型排列呈現，藉此活動廣為宣傳全球貧困水平在 2015 年之前降低一半的行動計畫。而該組織善於利用網路工具隨時提供最新訊息，亦可從其網站每月點閱率為 10 萬人的數據資料上看出！

簡報交流結束後，接著參觀位於辦公室的圖書室，當時正好有一位年輕人利用工作之餘到此做志工，看他愉悅的埋首於滿桌的資料中，真的可以感受到這即是「快樂志工就是我」的最佳寫照！同時經理松尾澤子小姐也告訴大家，一出電梯進入辦公室門口角落的架櫃上各式各樣的摺頁資料，即是日本各非營利組織的簡介，而圖書室陳列的資料則是非營利組織出版的書籍、期刊、研究調查等刊物，相關出版品是開放民眾自由現場閱覽，如要帶出參考，就必須利用辦公室所提供的投幣式影印服務。

離開了 JANIC，也代表著緊湊的行程即將結束，最後一天難得以悠閒的步調搭車到成田機場等待回程的飛機，我的心情也在抵達桃園機場大家互道再見聲中頓然開朗-終於如期的完成了這次任務！

肆、心得與建議

在回程搭機等待的時間中，聽到成員興高采烈的稱讚東京如蛛網綿密極為便捷的地鐵，也聽到有人懊惱的談論，雖然出發前已有二次工作會議的演練與私下的練習，但實際臨場時仍難免緊張之情，而無法準時掌握預定時間充分發揮。從成員間的交談互動中，可以感受到他們對此次參訪的期待；對個人言，首次帶著六個在學青年志工及二個社會青年志工在不同國度中同行，也是一次極為不同的體驗。而每個組織停留時間有限，外加雙方的簡報又要藉由翻譯來回的轉譯，使得交流溝通的時間更顯不足，無法深入詢問了解。經過四個組織參訪後的心得與建議如下

一、學童服務方案內容的多元活潑化：

JICA 印尼災區服務「幸福筆記本」活動，學童記錄每日生活感受到的 10 個幸福事件，與週遭的人表達並彼此分享；JVC 透過繪畫接力傳遞建立日本與北韓學童間的活動，縮短了國與國間在時空上的距離，也淡化了歷史戰爭上的傷痛與仇恨。這二種服務型態都是針對年齡層較低的學童所設計之活動，國內各服務團隊在國中、小學的服務企劃，可予以參考，規劃出更多元活潑化的服務方案。

二、服務精神與目標的一致性：

JVC 服務投注於最需要地方的信念，希望讓人力、物力能發揮最大效益，這是國內外團體在從事志願服務共同的精神；而從參訪

組織均支持推動《聯合國千年宣言》，可看出國內外志願服務都是以消滅貧窮、濟弱扶傾、促進和平等為共同目標。

三、長短期服務方案的規劃推動：

JVC 在救援服務上是以長期服務模式為主，經過長期合作與了解，彼此默契與信任能建立，在提供服務時能有效率的動員人力、物力，同也可降低衝突與障礙。國內組織對偏遠資源匱乏或受災地區的服務規劃方向，在了解在地需求後，除了提供短期的服務計畫解決近期的困境外，也可考量持續定點的投入，藉由長期服務的提供，各項資源較易聚合，對當地才可發揮深耕服務之效。

四、需要服務地區資訊的適切提供：參訪 JICA 當天為非洲地區的相關主題展示，透過非洲地區的實景、實物的陳列與佈置，讓參觀者可以對非洲有初步的了解，亦可激發致該地提供服務的意願。對於志工在提供服務前，先讓參與服務的志工對服務地點能事先有所了解，以利提供符合在地需求的適性服務方案，同時易於融入在地的生活快速的提供服務。由而可知，需要服務地區資訊的適切提供，對志願服務的推動是有其必要性，而提供的管道可採用 JICA 以實地主題展方式體驗，或以網站用專區主題展形式辦理。

五、服務平台的建置與維護：

JANIC 扮演非營利組織與志願服務供需交流平台的角色，並善於

利用網路工具完成居間服務的功能。本會區域和平志工網亦具有青年志願服務供需平台的功效，可學習 JANIC 專人維護管理，隨時更新相關資訊，提供最新訊息，成為國內各組織提供青年志願服務的供需交流平台。

六、服務團隊觀摩參訪機制的持續辦理：

在全球化的時代，資訊快速的變遷流動，服務專業知能亦隨之與時俱進，藉由參訪單位與績優團隊成員間交流互動中，青年志工可汲取不同的服務經驗，有助於日後服務計畫的推陳出新與經驗傳承。在參訪過程中對該國家的各項建設、經濟生活及歷史文化，亦會有所接觸與觀察，可增加年輕人的生活體驗及了解多元文化的差異，對鼓勵青年志工持續投入志願服務行列並開拓國際觀應有正面功能。

伍、參訪照片

7月28日參訪NICE



NICE 出席代表簡報



青輔會第三處志願服務業務簡報



績優團隊教育類代表服務計畫簡報



出席人員交流互動

7月28日參訪 JICA



JICA 印尼災害重建志工服務計畫簡報

出席人員交流互動



JICA 一樓非洲主題展
(此區為非洲國小學童教室場景)

非洲主題展解說人員計畫介紹

7月29日參訪 JVC



JVC 出席代表簡報



績優團隊參訪一行人員聆聽 JVC 簡介



出席人員交流互動



出席人員合影

7月29日參訪 JANIC



JANIC 出席代表簡報



志願服務業務簡報與交流互動



位於 JANIC 辦公室旁一隅的圖書室圖
中座者為當日前來服務的青年志工)



JANIC 的圖書室 (包括日本國內 NGO
出版的書籍、期刊、研究報告等資料)

7月29日參訪 JANIC



JANIC 於入口處一角
放置日本國內 NGO 的摺頁簡介



出席人員合影