

出國報告（出國類別：國際會議）

第 14 屆國際志工協會亞太區域年會
（The 14th IAVE Asia Pacific Regional
Volunteer Conference Macao December
8-12, 2013）

服務機關：行政院人事行政總處
姓名職務：科長黃明怡、專員謝鬚倫
派赴國家：中國澳門
出國期間：2013 年 12 月 8 日至 12 日
報告日期：103 年 2 月 20 日

摘要

102 年第 14 屆 IAVE 國際志工協會亞太區域年會由澳門義務工作者協會 (AVSM) 主辦，並由臺灣志願服務國際交流協會組團參加；而行政院為貫徹志願服務法之施行，並有效運用社會人力資源參與公共事務，以提升服務品質及行政效能，本總處業訂定「行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點」，並據以推動公教人員參與志願服務。為瞭解各國推動志願服務情形，本總處爰派員與會。第 14 屆 IAVE 亞太區域志工年會以「凝聚義工力量-應對風險社會」為主題，聚焦於人們在生活或群體中經濟、社會、政府、人口及環境的改變，發生破壞、持久的動盪，志工作為一股強勁力量去抵抗這些對未來不確定性的抵抗。會議討論議題包含：「青年志願服務與服務學習」、「志願服務與環境保護」、「志願服務與活力老化」、「志願服務與企業社會責任」、「志願服務與家長教育」、「志願服務與災害」、「志願服務與公民社會」及「志願服務與社會融合」等。最後，根據參與會議各國所提推動報告，對未來推動公教志工及志願服務主管機關可能採取的精進做法提出建議。

目次

壹、 前言	1
貳、 會議主題與議程	2
一、 會議主題	2
二、 會議議程	2
參、 會議內容	4
一、 倡議成立國家志工中心	4
二、 志願服務與公民社會	4
三、 志願服務與活力老化	5
四、 志願服務與社會融合	6
肆、 心得與建議	7
一、 臺灣經驗分享	7
二、 心得與建議	8

壹、前言

國際志工協會（International Association for Volunteer Effort，簡稱 IAVE）創立於 1970 年，為全球最大的志工網絡組織，是由一群集合全球深信志工重要性，且肯定扮演國際交流橋樑價值之志工所組成，以團結各國志工領袖採行多種方式在全世界致力於提升並支援志願服務發展為使命，持續推動「志工為公民社會之基石」。IAVE 總部設於美國華盛頓特區，擁有 57 個國家作為國家代表及 12 個分會組織，在 60 個國家已成立全國志工中心，其區域涵蓋北美地區、歐洲、拉丁美洲、非洲、亞太地區及阿拉伯國家等，目前擁有 1,138 個團體或個人之會員數目。此外，IAVE 與聯合國志願服務組織 UNV 及世界公民參與聯盟 CIVICUS 並列三大領導地位，並為聯合國「經濟暨社會發展委員會」(Economic & Social Development Committee ‘ECOSOC’) 的特別諮商(Special Status) 團體，為各聯合國會員國統籌志工培訓工作並倡導志工精神。

IAVE 相信志工的基本價值在於建立一個自由無障礙的社會，讓生命更具意義與充實，期能創造一個更公平、更祥和、更包容和更慈悲的全球文化。IAVE 鼓舞志工們奉獻時間、才能與精神，以解決人類、社會、經濟和環境各方面的問題，為全體人類建立一個健全的社會與追求安全、良善和公正的生活環境。IAVE 成立 40 多年來，一直致力於宣揚志工精神奉獻價值之理念、鼓勵志工服務社會、促進志工團體合作與交流並解決人類社會面臨的各種問題。

聯合國已宣佈 2001 年為國際志工年（International Year of Volunteers, IYV），IAVE 年會以「2001 國際志工年」作為號召，把全球志願服務理念推向高峰。近年來 IAVE 迅速成長，該會所舉辦的世界年會與區域（亞太）會議係隔年輪流舉行，全球志工組織均積極參與。

歷年我國均由臺灣志願服務國際交流協會（IAVE 在臺之分會，簡稱 IAVE Taiwan）組團參加。而行政院為貫徹志願服務法之施行，並有效運用社會人力資源參與公共事務，以提升服務品質及行政效能，業訂定「行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點」，原行政院人事行政局自 92 年起編列預算參與是項國際會議，102 年亦編列預算參加國際志工協會，102 年第 14 屆 IAVE 國際志工協

會亞太區域年會由澳門義務工作者協會(AVSM)主辦，並由臺灣志願服務國際交流協會組團參加(參加團體包括：社團法人臺灣志願服務國際交流協會、社團法人高雄市志願服務協會、中華民國志工總會、台灣世界志工協會、教育部青年發展署及亞洲大學等代表)，共計 26 人，本總處爰派員 2 人與會，期與亞太地區的組織決策者、專案管理者、非政府組織志工代表分享志願服務的理念，並藉由與世界知名的志工領袖共同參與相關議題之討論，得到學習和啟發，分享志工參與社會的模式，提升服務效益和擴展國際視野。

貳、會議主題與議程

一、會議主題

第 14 屆 IAVE 亞太區域志工年會以「凝聚義工力量-應對風險社會」(Allied Volunteer Efforts-Being Change Agents in a Risk Society)為主題聚焦於人們在生活或群體中經濟、社會、政府、人口及環境的改變，發生破壞、持久的動盪，志工作為一股強勁力量去抵抗這些對未來不確定性的抵抗。志願服務是人們建立自己與社會的聯繫，並投身其中強化社會文明的一種方式。同樣是人們建立更健康安全世界的必經之路。邀集亞太區各界志工菁英、各國政府、聯合國代表與國際企業踴躍參與，共吸引台灣、香港、澳門、中國大陸、韓國、日本、新加坡、外蒙古、越南、菲律賓、美國、泰國、印度、紐西蘭、澳大利亞、俄羅斯及緬甸等 10 多個國家之政府、志工、企業、學術團體與青年代表，約 400 名代表與會。會議討論議題包含：「青年志願服務與服務學習」、「志願服務與環境保護」、「志願服務與活力老化」、「志願服務與企業社會責任」、「志願服務與家長教育」、「志願服務與災害」、「志願服務與公民社會」及「志願服務與社會融合」。

二、會議議程

會議場地：澳門新濠天地君悅飯店

2013 年 12 月 9 日 (星期一)	
0900-1700	國家志工中心會議 全球企業亞太區義工會議
0900-1800	大會註冊登記

1800-2130	開幕式 歡迎晚宴			
2013年12月10日(星期二)				
0900-1030	全體大會			
1030-1100	休息			
1100-1230	澳門志願服務發展 論壇	志願服務與企業社 會責任	志願服務與公民社 會	
1230-1400	午膳			
1400-1530	澳門志願服務 發展論壇	志願服務與災 害	志願服務與活 力老化	志願服務與企 業社會責任
1530-1600	休息			
1600-1730	志願服務、青 年、就業及企 業所扮演角色	志願服務創新	志願服務與活 力老化	志工管理
1730-1830	休息			
1830-2000	澳門文化之夜			
2013年12月11日(星期三)				
0900-1030	全體大會			
1030-1100	休息			
1100-1230	青年義務工作與服務學習		志願服務與社會融合	
1230-1400	午膳			
1400-1530	青年志願服務 與服務學習	志願服務與社 會融合	志願服務與環 境保護	如何建立有影 響力的志工中 心
1530-1600	友好結盟歡聚會			
1600-1730	如何與企業建 立良好合作伙 伴關係	中國內地志願 服務發展	南亞及東南亞 志願服務發展	如何面對挑戰
1730-1800	閉幕式			
1800-1830	閉幕招待			
2013年12月12日(星期四)				
0900-1300	參觀澳門社福服務機構			

叁、會議內容

由於本總處主管業務，係鼓勵公教人員從事志願服務，爰擇就與是項業務相關之工作坊：「志願服務與公民社會」(Volunteering and Civil Society)、「活力老化」(Active Aging)、「志願服務與社會融合」(Volunteering and Social Inclusion)等，報告內容摘述如次：

一、 倡議成立國家級志工中心：

整合國家內部的各志願服務推動團體成立國家級志工中心，優先關注於國家進步和支持志願服務；得到政府與非政府組織的認可；並提供國際間志工團體緊密領導合作關係。其價值包括：廉正、承諾、授權與領導關係。並期待未來承認並提供支持國家志工中心；提供各國志工團體交流與學習；提供願景：相信志願服務使人們變得更好，世界變得更為美好。

二、 志願服務與公民社會

志願服務應從青年學生時代開始培養，可從社區服務學習開始，鼓勵青年學生透過志願服務培養社會責任、公民參與並累積實務經驗，相信一定會有改變的精神。

- (一) 志願服務標準：服務內容是有利於社會；個人可自由選擇服務內容；服務無對價關係。
- (二) 志願服務者的獲益：自我滿足、交朋友、冒險、獲取經驗，發展社會責任感。
- (三) 社區服務：鼓勵青年在學生時代即開始養成從事志願服務的習慣，提供志願服務的機會，培養團隊分工合作的能力，獲得服務經驗並建立領導技巧，並表揚他們的貢獻。
- (四) 潛在效益：對社區而言，發展社區與學校的緊密參與關係，為社區注入活力、技能，促進社區發展。對社會而言，志願服務力量可增進社會整體進步，未來可透過志願服務力量達成公民機構發展的目標。
- (五) 公民責任：透過志願服務可使青年志願服務者建立公民責任與公民權利精神，並尊重文化差異性。

(六) 臺灣範例：

1、臺灣服務學習學會 (Taiwan Service-Learning Association, TSLA)

教育部於 96 年頒布「大專校院服務學習方案」、99 年國民中小學試辦服務學習實驗方案，服務學習蔚為風氣，另外，社會與企業參與志願服務的熱情正濃，為協助學校有效結合資源，爰於 102 年成立「臺灣服務學習學會」，以倡議符合公民陶冶與社會正義之服務學習為宗旨，並期連結學術界、第三部門與企業界等相關資源，提供學校推動服務學習相關培訓、諮詢與交流之服務，共同促進服務學習理論研究與實務推廣之發展。

2、臺灣志願服務協會 (IAVE Taiwan)

該協會舉辦的「築夢計畫」，是專為 15 歲以上的青年所設計的國際志工服務學習計畫。該計畫長年帶領學員深入異地，致力於提供安全的海外服務及國際的溝通平臺。至今已走訪加拿大、新加坡、柬埔寨、廣東省中山市以及澳門等地，跨海分享來自台灣的熱情與活力。無國界的服務，使得青年學子有機會開拓視野，探索自我，並能在這群優秀青年中扎根，為社會帶來改變的動力。其中 102 年舉辦「兒童服務-邊境壯遊」柬埔寨服務學習，除有一系列英語教學活動，並投入校舍整建活動，讓失學的孩子有更好的學習環境。

三、志願服務與活力老化

(一) 韓國：

- 1、嬰兒潮期間（指 1955 年至 1963 年，目前 60 歲至 51 歲）出生人口，占韓國人口比例 14%；此世代具有以下特徵：兒童及就學時期正處於 1970 年代經濟快速發展時期；接受西方文化及教育；普遍較更老的世代具有高學歷、高收入及專業；對於社會參與具有強烈慾望；開始請領養老金的年齡為 60 歲；而 60% 的人在退休後仍想繼續經濟活動。
- 2、志願服務內容：希望之信、社區環境整理、U3A 首爾智慧學校（其哲學為 Someone needs what you know. Someone knows what you need.）Happy

Senior Academy（給退休人員及將退人員對於第三部門有興趣者，提供幫助及指導）。

- 3、動員策略：提供終身學習機會；透過大眾媒體、社會次團體（工作場合、學校、宗教組織）宣傳；提升志工中心。

（二） 香港：

- 1、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。該局擔任樞紐角色，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。其核心工作包括：義工轉介服務，為希望提供服務的市民安排義務工作，並為需要義工協助的機構找尋合適人選。並著力培訓義工的能力，提升服務素質及效果。並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。另一項主要工作是透過各項推廣活動及社會教育計劃，喚起公眾人士認同及重視義務工作的貢獻，及鼓勵各機構團體組織義工服務。這包括每年 12 月 5 日國際義工日的各項慶祝活動、義工嘉許計劃等。
- 2、從活力老化進一步轉化為成功老化：透過志願服務可促進生理與心理的健康，並保持身體與心理的年輕。而對年長者而言，吸引他們從事志願服務的誘因亦即志願服務的優點包括：可充分配合各人的不同興趣、專業及能力從事不同的志願服務內容；志願服務時間可配合個人規劃彈性調整；可促進個人發展；適度維持與社會網絡聯繫。
- 3、志願服務習慣須從孩童時期即開始養成，並透過持續志願服務可成功老化；而越成功老化，即可降低社會問題。

四、 志願服務與社會融合

- （一） 志願服務透過內在的學習目標，達成服務學習，進由從社會包容到融

合，使社會中邊緣化及弱勢族群能感受到他們的需要及願望受到尊重。

- (二) 志願服務動機大體上可以分為三種，自利動機、利他動機和社會責任動機，自利動機部分包含自我成長、增長知識、結交朋友；利他動機諸如幫助他人；而社會責任動機具體而論，例如回饋社會，然而促使人們選擇參與志願服務之動機不一而定，有時甚至會包含兩種以上動機(自利、利他)，簡單來說志願服務者參與活動時，通常不會是來自於單一動機或是數個動機，而是混和式的動機，而這種混和式的動機又稱為「報酬經驗」，透過從事志願服務的過程，得以達到精神上的報酬和心靈上的滿足，這些並非傳統物質上的滿足所可以達到的。
- (三) 志願服務是社會融入的工具，特別是對老年人而言。研究顯示，定期、規律投入志願服務，可增進個人心理及生理的健康。
- (四) 香港範例：2013年300名志願服務者辦理遊民人口普查活動、香港足球隊員組成戒毒者足球隊、香港鐵路局志工隊關懷視障者。
- 1、建議透過大眾媒體推廣及教育志願服務觀念。
 - 2、建議政府重新思考資源分配。
 - 3、建議志願服務內容從在地、社區開始辦理。
 - 4、建議志願服務可支付相當費用，使年長志願服務者無須擔心額外財務開支。
 - 5、從事志願服務有利於年長者的社會資本累積、生理、心理健康促進。

肆、心得與建議

一、臺灣經驗分享：

作為亞洲地區國家的一份子，臺灣亦由臺灣大學社會學系王麗容教授提出臺灣推展志願服務的成果與經驗，供與會各國代表參考，擇與本次與會意旨相關之重點如下：

志願服務者是第三部門重要的人力資源，志願服務者參與各項服務工作是一種社會參與，是實現「公民社會」的重要途徑，這種公民參與對社會帶來的正面

影響，被認為是一種重要的「社會資本」。

- (一) 從 2007 年至 2012 年志願服務發展統計，志願服務團隊增加 1.46 倍；志願服務人數增加 1.79 倍，其中 65% 為女性。
- (二) 根據內政部「社會發展趨勢調查」，顯示出國人參與志願服務之動機，主要是以行善、做好事、助人的觀念作為出發點，致使其願意投身參與志願服務的行列。
- (三) 統計資料顯示，15 歲至 24 歲者以「擴展人生經驗」及「肯定自我價值」和「學習新技能」為主要之收穫，而 65 歲以上之高齡人口從事志願服務時，「肯定自我價值」、「結交志同道合朋友」和「擴展人生經驗」則為其主要收穫，顯示出年輕族群在從事志願服務工作時，除希望獲得心靈上的滿足外，「做中學」、得到相關技能或是經驗也是其收穫之一，而高齡之志願服務者則以「結交志同道合朋友」為主要收穫之一，推測應與高齡志願服務者在面對「空巢期」、子女相繼成人離家的情況下，致使其生活重心轉移至志願服務領域，結交有相同興趣之志同道合朋友、建立人際網絡，將生活重心重新回歸己身，因此，二者對於志願服務之收穫雖略有不同，但基本上仍舊是為求取精神和心靈的滿足為主。
- (四) 對老年人而言，自我價值感和成就感的收穫，又比其他年齡層重要。從社會融入觀點觀之，顯示志願服務對老人而言是非常關鍵的，它反映了社交網絡是特別重要的。而整體而言，獲得成就感和發揮專長和潛能，志願服務對各年齡層似乎都是一樣的，是重要的成就來源。

二、心得與建議：

- (一) 經綜整與會各國代表之討論及意見，大致可歸結共識如下，可供本總處日後推動公教志願服務相關事務之參考：
 - 1、志願服務可促進整體國家及社會朝向正面走向；對個人而言，可增進個人生理、心理健康及發展，爰宜透過各種方式，宣揚志願服務理念，並鼓勵大家從事志願服務。
 - 2、從事志願服務對各年齡層均有促進之作用及正面的影響，是以，從青少年

階段即可開始培養志願服務的習慣。

3、志願服務推動可從在地化、社區化開始，與個人生活環境較為貼近，減少推動上的阻力，較易成功；另可增進個人對社區向心力，適合無志願服務經驗者從事，產生信心。與臺灣經驗對照亦甚相符。

(二) 積極運用現職及退休公教人員人力資源參與志願服務：

依銓敘部銓敘統計報告顯示，101 年度公務人員平均退休年齡約為 55 歲；教育人員平均退休年齡為約 54 歲；而依內政部統計資料顯示，國人男性及女性之平均餘命分別為 76 歲及 82 歲。換句話說，就個人而言，公教人員於退休後，將至少有 21 年以上之退休生活。邇來社會各界對於公教人員退休年齡早（相較勞工平均退休年齡為 65 歲）且多領有月退休金，常持不同觀感，考量渠等退休後經濟生活層面較無虞，公教人員人力整體素質亦較為平均，如能妥適運用退休公教人員之人力資源投入社會，透過志願服務，既可實踐公民社會參與，使社會各個面向整體向上提升，亦可增強公教人員正面形象。

另依本總處統計資料顯示，行政院所屬中央主管機關及地方政府所填報參與志工人數，退休公教人員參與志工人數佔總參與志工人數之比例約為 8-9%；而目前支領月退休金之公教人員約有 17 萬多人，參與志願服務人數比例約為 23%。由此可知，退休公教志工人力資源，尙未完全利用，如能加以妥善運用，是一股不容輕忽的人力資源。

行政院刻正推動組織改造及員額精簡，在業務職掌事項並未減少的情形下，如能善用退休人員之智慧與經驗投入志願服務，來支援行政事務，以減輕負擔，將能達到減少政府人力成本支出，提升行政績效之雙贏結果。

除退休人員的人力資源外，現職公教人員，亦可於公餘時間從事志願服務，爰如何透過各種方式及管道推廣、鼓勵公教人員(含退休公教人員)從事志願服務，應由政府各機關審慎思考研議，初擬建議做法如下：

- 1、將志願服務觀念推廣列入各機關年度教育訓練課程。
- 2、於上班時間從事志願服務，可由機關核給公假（每年最高 8 小時）。
- 3、各機關設計一日志工體驗活動等，鼓勵現職公教人員開始養成志願服務

習慣，即可逐步落實至退休生活中。

(三) 建議衛生福利部思考以非營利組織型態，建置國家級志工中心：

建議參考香港模式，設置國家級志工中心，以整合各民間志願服務社團組織，將人力、財力、物力等資源相互支援、交流，以達到最大效益。

(四) 建議衛生福利部適時參與國際會議，行銷臺灣經驗：

另透過參與本次年會，觀察發現各國(尤其中國、韓國)代表均積極表達、行銷各國推動志願服務之成果，以臺灣私部門現行推動志願服務經驗及成果豐碩，極適合於適當國際會議場合，適時行銷臺灣。爰建議志願服務法主管機關衛生福利部在人力、經費等相關情形允許下，適時行銷臺灣經驗，增進臺灣的國際能見度。