

新北市

高齡志工社區服務方案 推動分享

報告人：新北市政府社會局 吳佳明



目錄

CONTENTS



方案源起



需求調查



目標及策略



執行成效



未來展望





01

方案源起



高齡社會浪潮來襲

人口老化 浪潮

高齡化社會

1993年 我國65歲以上人口達149萬人，佔總人口數**7.1%**

高齡社會

2018年 我國65歲以上人口達343萬人，佔總人口數**14.6%**

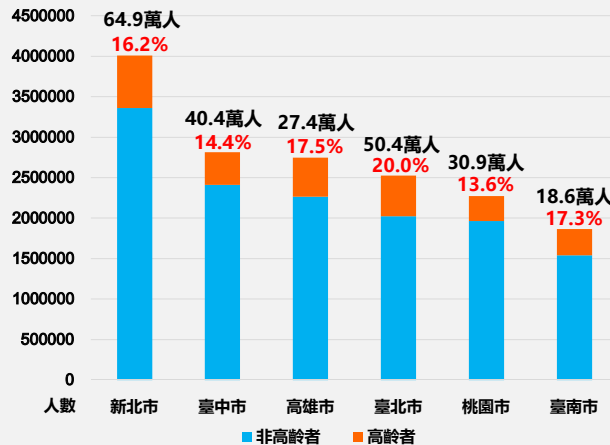
超高齡社會

推估2025年 我國65歲以上人口達470萬人，佔總人口數**20.1%**

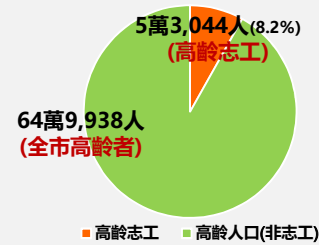


新北市高齡人口及高齡志工現況 (110年12月)

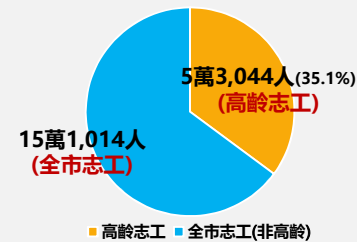
六都高齡人口比較



新北市高齡志工v.s.高齡人口



新北市高齡志工v.s.全市志工



行政院高齡政策規劃

2013年



行政院「友善關懷老人服務方案」五大目標：**健康老化、活力老化、在地老化、智慧老化及樂學老化。**

2015年



行政院「高齡社會白皮書」：**鼓勵高齡者參與志願服務作為促進銀髮動能策略。**

2016年



衛福部「衛生福利政策白皮書」：**以活化高齡志工，創造高齡友善社會為推動志願服務重要施政藍圖。**





衛福部高齡志工推動計畫

「銀色光芒、在地耆蹟」-高齡志工推動計畫 衛生福利部(2018)《社區發展季刊, 163》

專題論壇



李美珍、蔡適如、莊敬

壹、前言

21世紀是志願服務發展的重要世紀，志工是社會最寶貴的社會資產(Social Capital)。從古至今志願服務都存在於人類社會裡，聯合國將2001年訂為「國際志工年」，我國也於同年制定《志願服務法》，成為世界少數國家制定《志願服務法》的國家之一。

回顧我國志願服務發展歷史，我國推行志願服務工作，始自1952年在農林推廣體系中的「四健會」(四健一身Health, 心Heart, 手Hand, 腦Head)組織中，有「義務指導員」制度，即首次出現志願服務工作之雛型。隨後警政部門陸續成立「義務警察」、「義務消防」等，帶起公

定各級縣市推廣志願服務之風氣。例如，1984年臺北市政府社會局訂定「臺北市政府社會局推廣志願服務實施要點」，同年高雄市政府社會局也訂定「高雄市政府社會局志願服務人員管理要點」，「高雄市政府社會局志願服務工作實施要點」等；而中央各部會亦響應訂有志工運用之相關規定，例如行政院於1996年訂定「行政院暨所屬各機關實施志願服務要點」；後行政院每年轉發各縣市政府，行政院環境保護署等分別訂定「中華民國青年參與國內地區志願服務實施要點」，「推動環境保護有功團體獎勵辦法」及「推動環境保護有功團體獎勵辦法」等。除政府部門外，志願服務之民間單位亦開始發展，例如全國第一屆以志願服務為名稱之協會「臺北市民

目標

- ◆ 鼓勵成立高齡志工隊，提升服務量能
- ◆ 因應少子女化，推動高齡志工關懷兒少服務方案，提升高齡者自我價值
- ◆ 辦理高齡志工表揚，獎勵志工投入社會公益貢獻

策略

- ◆ 建立友善高齡者參與志願服務管道
- ◆ 透過管理及行銷作法，建立高齡者參與服務正向價值
- ◆ 規劃高齡者參與志願服務之促進措施



高齡者參與志願服務實證研究

衛生福利部(2017)《105年志願服務調查研究報告》：65歲以上領冊高齡志工從參與服務過程中可「認識朋友」、「增進身心健康」及「改善人際關係」等。

丁居倫(2018)〈中高齡退休者的服務學習經驗之探究〉：

- ◆ 退休後參與服務可產生全人、家庭及社會三方面效益。
- ◆ 退休者在參與服務過程中的學習，與成功老化元素相關。





方案需求調查

- ◆ 在方案設計之前，
應先了解服務對象的需求是什麼？



新北市55歲以上市民擔任志工意願調查分析 (2017)

【摘要】 新北市55歲以上市民擔任志工意願調查問卷
新北市民志願服務中心 - 政府公告 | 2017-03-27 | 人氣：872

新北市55歲以上市民擔任志工意願調查問卷

親愛的新北市市民，您好：

一、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，並使高齡志工成為社會公益重要的人力資源，以達到高齡社會政策建構健康、幸福、活力、友善新願景，是新北市府持續不斷努力的方向。

二、本問卷係為了解本市55歲以上市民擔任志工現況、意願及影響因素等等，採無記名方式，結果資料僅提供本局做為推動高齡志工政策之參考，感謝大家撥冗填寫問卷，敬祝 健康順心!!

新北市政府社會局 敬上

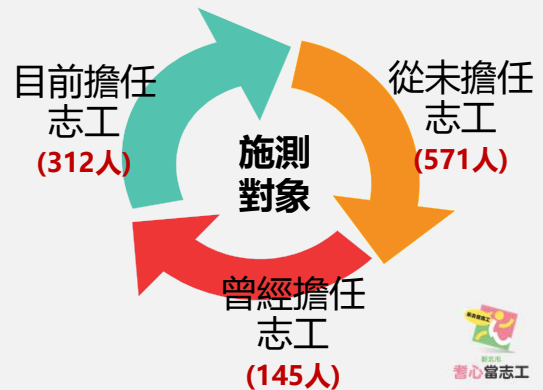
親愛的市民，您好：

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，並使高齡志工成為社會公益重要的人力資源，以此份問卷係為了解本市55歲以上市民擔任志工現況、意願及影響因素等等，採無記名方式，結果資料僅提供本局做為推動高齡志工政策之參考，感謝大家撥冗填寫問卷，敬祝 健康順心!!

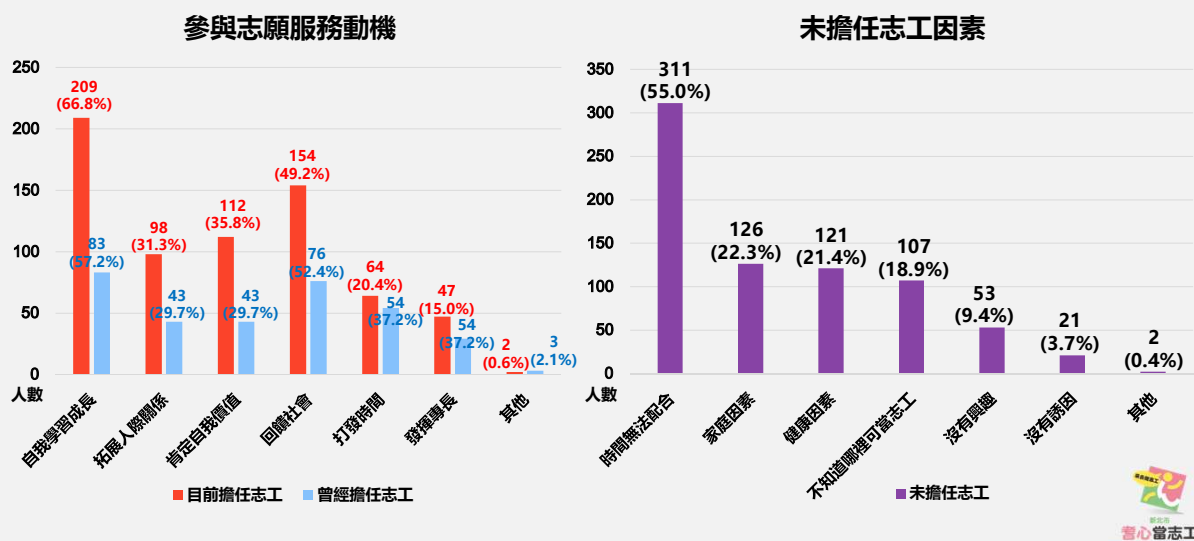
請點選下列連結填寫問卷: <https://goo.gl/forms/Hub6VhmScO1F02j22>

新北市政府社會局 敬上

- ◆ 發放問卷：1,500份
- ◆ 回收問卷：1,028份(回收率68.5%)
- ◆ 性別比例：男性341人、女性687人



新北市55歲以上市民擔任志工意願調查分析 (2017)





鼓勵高齡者參與之目標及行動方針

目標

- ◆ 提升高齡者參與志願服務量能
- ◆ 發展高齡志工多元服務模式

行動方針

- ◆ **鼓勵參與：**
多元管道宣導、協助團隊備案、辦理訓練、實地輔導、規劃獎勵機制
- ◆ **推動高齡方案：**
盤點、規劃及推動高齡服務方案

首長支持·跨域合作

- ◆ **水平分工**
 - 資源盤點、定期輔導、訂定獎勵機制
 - 每半年召開1次志願服務聯繫會報



- ◆ **垂直整合**
 - 主管機關(市府)
 - 目的事業主管機關
 - 新北市志願服務推廣中心
 - 運用單位



訂定四大行動策略

集思廣義

辦理焦點團體及論壇
討論發展創新方案

創意
發想

獎勵
評鑑

宣傳表揚

規劃專屬高齡獎勵
運用媒體行銷宣傳

加強宣導

運用多元宣傳管道
達成滾雪球影響效益

宣導
招募

專業
培訓

適性學習

規劃教育訓練課程
增加學習成長經驗



策略一：結合多元管道，達成滾雪球效益



- ◆ **多元宣傳**：網站公告、張貼招募海報、製作捷運燈箱
- ◆ **主動出擊**：辦理招募講座、爭取說明機會
- ◆ **經驗分享**：黃金大使宣傳、成果座談經驗分享、親友介紹





策略一：結合多元管道，達成滾雪球效益



洪禮綜，新北市五股區更新社區發展協會理事長。爭取擔任第1屆的社區動健康種子師資迄今已服務社區長者10多個年頭，他是個「快樂的憨人」，上山下海跑遍鄉里是喜悅歡笑製造者，鼓勵長輩們走出家門一起快樂老化，一起動健康！



策略二：規劃專業培訓，提升服務品質

資訊
訓練

因應智能城市願景
強化服務應具備之E化能力

在職訓練

針對個人興趣或服務型態
規劃特定專業訓練

特殊訓練

加入服務類別專業訓練

基礎訓練

培訓服務基本知能



策略三：辦理焦點座談，發展創新方案



專家學者

辦理焦點團體及
專家諮詢會議



志工督導

聯繫會報及幹部
訓練進行主題討論



各類志工

世界咖啡館蒐集
實務經驗集思廣義



高齡志工

規劃高齡志工座談
了解高齡者實際需求



策略四：運用獎勵行銷，建立服務正向價值

評鑑



推動高齡志工方案
及策略列為評鑑重
點指標

行銷



結合媒體報導
建立高齡志工服務
正向價值

獎勵



設置新北市專屬高齡
志工的榮耀-耆心獎





發展四項創新服務

社區志工

規劃社區據點服務特色，
發展高齡志工第二專長

在地
創新

時代
創新

防疫志工

因應社會時勢需求，
借重高齡志工人生智慧

黃金志工

邀請高齡志工擔任宣導
大使，提供展現自我舞台

作法
創新

觀點
創新

資訊志工

培訓高齡志工資訊能力，
從服務中獲得教學相長





創新服務一：黃金志工，展現自我



行動劇團

- ◆ **服務規劃：**
以志願服務及家庭暴力防治為主題，邀請黃金志工蒞社區據點及銀髮大學演出。
- ◆ **成果效益：**
成立4個劇團，已**演出27場次**。



教學大使

- ◆ **服務規劃：**
志工團隊教育訓練媒合具專才教學大使，提供黃金志工發揮舞台。
- ◆ **成果效益：**
已提供志工團隊**教學服務72場次**。



宣導大使

- ◆ **服務規劃：**
邀請黃金志工參與志工招募活動，分享從事服務的經驗及成就感。
- ◆ **成果效益：**
已協助活動**宣導31場次**。



創新服務二：資訊志工，教學相長

★ 資訊志工每年可提供服務**逾80場次**



宣傳招募

01



職前培訓

02



媒合服務

03



評核精進

04



創新服務三：社區志工，發展專長



爺奶咖啡館-高年級實習生計畫

招募
培力



行動
實習



服務
提供

★ 已提供**70場次**服務
受益**2,500人次**



據點服務升級創新

大湖爺奶小檔案

由一群平均75歲的社區長者組成，咖啡館董事長是92歲高鎮波爺爺，高爺爺雖然行動緩慢，卻是這群爺奶們的精神領袖，每周帶領爺奶們開館服務社區民眾。



創新服務四：防疫志工，貢獻智慧

動員原則

志願服務法§10：志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

運用單位
評估需求

尊重志工
出勤意願

最低限度
運用原則



遵循所屬場館
防疫指引

服務內容



物資
整備



送餐
服務



電話
問安



藥局
支援



體溫
量測





創新服務四：防疫志工，貢獻智慧



110年度

投入志工：19萬5,000人次

受惠民眾：90萬人次

服務時數：逾40萬小時



寶妹阿嬤73歲了，聽到我們要訪問他連忙揮手推辭，覺得不好意思，自己很「整慢」。但桌上一字排開，全都是她特別請先生上找的新北市官網下載的圖卡資料，「這樣字比較大，卡容易看啦！」愛整麻煩的寶妹還推出寶妹阿嬤的座右銘，每天回家做功課一小話，這樣的用心，都是為了在民眾問到的時候，可以更快地找到對應資訊，看著寶妹阿嬤接電話時，一下寫筆記、看電腦資料，一下快速翻開紙本，動作迅速又靈活，真的很可愛。

當初看到疫情嚴峻，她自願第一時間加入換線志工的行列，還特別等其他人填完班表後，自己再去「補位」，在剩下的空格中都填上自己的名字，這樣體貼的心意讓阿嬤聽了都紅了眼眶，就像今天母親節，寶妹阿嬤也義不容辭，一早就上工，她不只是自己家人的媽媽，更像母親一般撫慰著每個需要幫助的人。

今天，100餘居家照顧關懷中心仍準時上線，接轉著民眾的求助。

謝謝所有願意為防疫盡一份心力的志工和同仁們，你們辛苦了。祝福大家母親節快樂，願一切平安，早點回到可以團聚共度佳節的日子！

#母親節
#新北居家照顧關懷中心
#新北社會局



翻轉社會印象 再創銀色耆蹟

社會印象

3C殺手，不擅資訊能力

守護傳統茶道文化

害羞木訥不擅表達

身體孱弱明哲保身

翻轉耆蹟



志工團資訊小老師



社區星巴克服務員



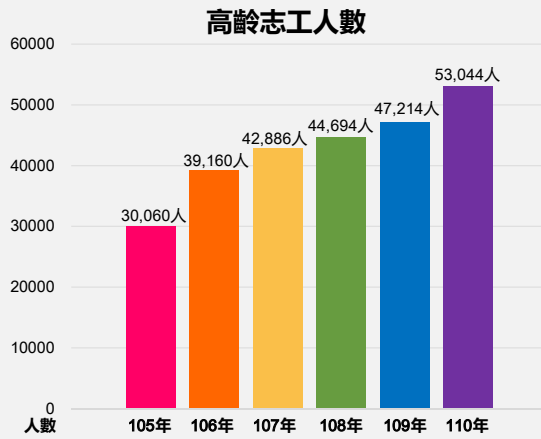
自創戲劇表現自我



防疫勇士守護安全



高齡志工人數穩定成長



- ◆ 105-110年高齡志工增加2萬2,984人
- ◆ 105-110年高齡志工人數成長率76.5%

針對已投入服務之高齡志工進行服務現況滿意度調查
近97%表示滿意

量化
驗證

高齡志工認為從事服務可學習新知識、增進人際互動，發揮專長，以及提高自我成就感

質性
回饋



社群媒體平台TikTok最近出現一個美妝新網紅，她為日本知名化妝及保養品Clé de Peau拍攝5支影音，創下前七周7,800萬次觀看佳績。



- ◆ TikTok主要使用者多為13至25歲Z世代年輕人
- ◆ 廣告操作的成功，取決於創作者保有年輕心態，展現始終熱情，讓老化變得不那麼可怕
- ◆ 行銷公司創造出「不老世代」名詞 (Generation Ageless)

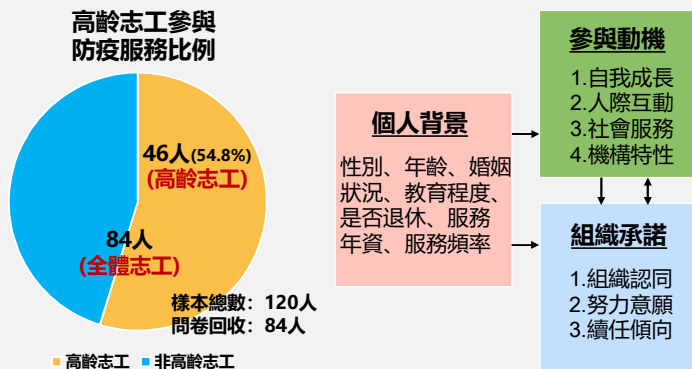
資料來源：111年5月4日聯合電子報



方案規劃，從了解標的對象開始

林寶珠、鄭明學、吳佳明(2022)。防疫志工參與動機與組織承諾關係之研究-以COVID-19疫情期間新北市支援藥局口罩販售志工為例。新北市政府自行研究案。

研究設計



研究發現

- ◆ 志工參與服務動機已不再侷限他思維，更著重的是成長與學習
- ◆ 組織服務規劃、制度安排等因素，顯著影響志工對組織的認同感
- ◆ 組織對於志工的尊重、設置相關促進服務措施，與志工續留服務具顯著相關



永續與擴散性-PDCA循環模式

計畫：

- ◆ 遵循中央政策
- ◆ 參照實務研究
- ◆ 建立SOP行政流程

P

實施：

- ◆ 發展高齡志工方案
- ◆ 規劃高齡志工培訓
- ◆ 結合在地資源
- ◆ 服務模式複製創新

D

C

改善：

- ◆ 專家學者座談會
- ◆ 評鑑意見修正
- ◆ 運用單位聯繫會報，共同討論推動模式

檢核：

- ◆ 高齡志工人數成長率
- ◆ 高齡志工服務成果
- ◆ 評鑑及考核制度
- ◆ 促進服務措施規劃

A





結語

透過擔任志工，讓高齡者持續社會參與；
藉由服務投入，提升高齡者自我價值；
融入服務創新，翻轉社會對高齡者既有印象，
我們提供的是，一個舞台。



創造一個值得新北高齡志工驕傲的**耆蹟**舞台



簡報完畢，謝謝

